

Secretaria de Estado da Saúde
Ouvidoria Setorial do SUS do Estado de Goiás

Relatório Gerencial Fevereiro - 2021



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Ouvidoria Setorial do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde
Ismael Alexandrino Júnior

Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO
Erenice dos Santos

Equipes Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:

Administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão
Celia Rocha Pereira Martins

Descentralização:

Marisa Lopes Guimarães

TeleAtendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Rosângela Maria de Sá
Joana Cavalcante
Mirialúcia de Rezende Paula
Valderley Maria Moraes

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Marcus Vinicius de Moraes Barbosa
Péricles Mendes da Silva Junior
Raimunda Márcia da Silva Resende

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em fevereiro/2021	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificadas por subassuntos.	14
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em fevereiro/2021	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, fevereiro/2021	18
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, fevereiro/2021	20
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, fevereiro/2021	20

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, fevereiro/2021	07
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, fevereiro/2021	08
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, fevereiro/2021	09
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, fevereiro/2021	10
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, fevereiro/2021	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em fevereiro/2021	16
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em fevereiro/2021	19

Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos	6
3. Manifestações registradas	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações	8
3.2. Classificação das manifestações	9
3.3. Análise dos assuntos.....	10
4. Índice de resposta	15
5. Disseminação de informação	18
6. Considerações finais.....	21
Glossário de Conceitos	22

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS têm por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. A função é intermediar as relações entre os cidadãos e a Administração Pública. Têm a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como unidades canalizadoras e intermediadoras.

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública. Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês de fevereiro de 2021.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e 23 (vinte e três) ouvidorias descentralizadas, sendo 20 (vinte) localizadas em Hospitais e as demais em Centros de Referência e Central de Distribuição de Medicamentos. Essas unidades são compostas por funcionários específicos para a realização desse trabalho, esses podem ser servidores públicos ou terceirizados pelas OS.

1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO.

A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações pelos usuários:

Portal WEB: (www.saude.go.gov.br);

E-mail: (ouvidoria.saude@goias.gov.br);

Cartas: Enviar carta para o endereço “Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030”

Telefone: Ligue grátis para 0800 643 3700

Presencial:

Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO:

Avenida Republica do Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030;

Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

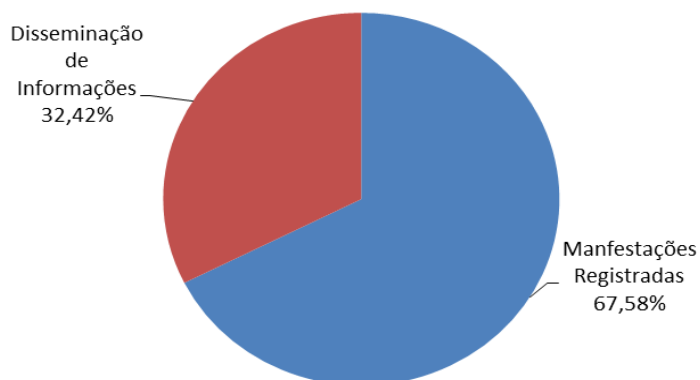
Central Estadual de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química – CREDEQ
Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade – CEAP-SOL
Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus – HCAMP
Hospital de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta- HDS
Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime – HEELJ/SES
Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT
Hospital Estadual Materno Infantil Dr. Jurandir do Nascimento - HMI
Hospital Estadual de Urgências da Região Sudoeste Dr. Albanir Faleiros Machado - HURSO
Hospital Estadual de Urgências de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HUANA
Hospital Estadual de Urgências de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HUAPA
Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
Hospital Estadual de Urgências de Trindade Walda Ferreira dos Santos- HUTRIN
Hospital Estadual Geral de Goiânia Dr. Alberto Rassi - HGG
Hospital Estadual de Urgências da região Noroeste de Goiânia Gov. Otavio Lage de Siqueira – HUGOL
Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes –HEMNSL
Hospital Regional de Luziânia
Hospital Regional São Luís de Montes Belos – HRSLMB/SES
Hospital Regional de Formosa – HRF/SES
Hospital Regional Estadual de Itumbiara São Marcus
Policlínica Regional de Posse

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/02/2021 a 28/02/2021, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria Setorial do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS) em **03/02/2021**. No total foram contabilizados **2191** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **13** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **2178**

atendimentos. Desse total, **706 (32,42%)** são classificadas como disseminação de informações e **1472 (67,58%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, Fevereiro/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

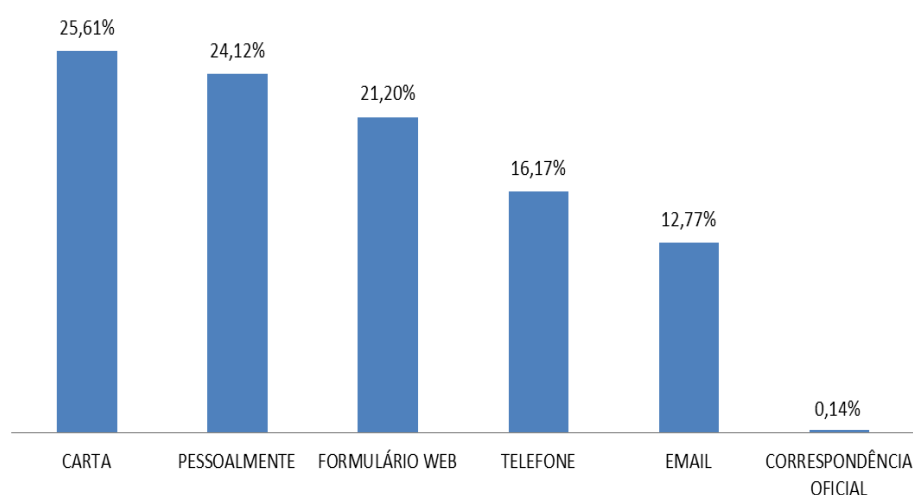
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias e parceiros pela equipe técnica, que acompanha o desenrolar até o retorno ao cidadão e a finalização das manifestações; com objetivo de assegurar o equilíbrio e a qualidade, seguindo os princípios e diretrizes do SUS. Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem à classificação e tipificação.

Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no respectivo mês um total de **1472** manifestações.

3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Os meios de atendimentos disponíveis são: carta, e-mail, formulário web, registros realizados pessoalmente ou por telefone. O meio de contato mais utilizado pelos usuários nas Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento via carta (377 manifestações), seguido pelo presencial (355 manifestações), formulário web (312 manifestações), telefone (238 manifestações), via e-mail (188 manifestações) e correspondência oficial (02 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em fevereiro/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composta por **24** unidades de ouvidoria, sendo 20 unidades descentralizadas localizadas em hospitais, 01 Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 Central de Medicamento de Alto Custo, 01 Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar e a Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO representam 33,76% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 66,24%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 25,61% (377) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **197** manifestações registradas), CEAP-SOL (**64**), HDT (**63**), HUANA (**22**),

HUGOL (15), HCAMP-GOIÂNIA (07), HUTRIN (04), HEMNSL (03), HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (01) e HUAPA (01).

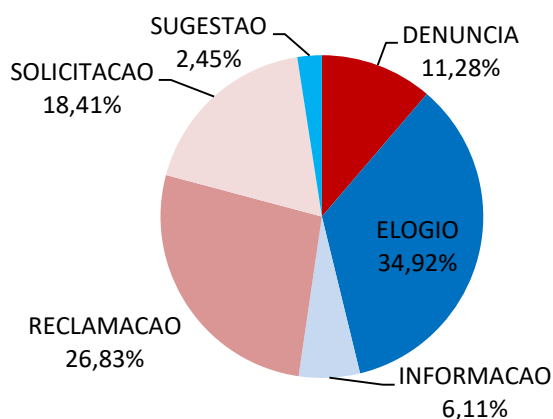
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: telefone, formulário web e e-mail.

3.2. Classificação das manifestações

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e nas unidades de Ouvidorias descentralizadas da SES no referido período observa-se que **ELOGIO** foi o tipo mais demandado, com **514** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **395** e **SOLICITAÇÃO** com **271** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**166**), Informação (**90**), e Sugestão (**36**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, fevereiro/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das

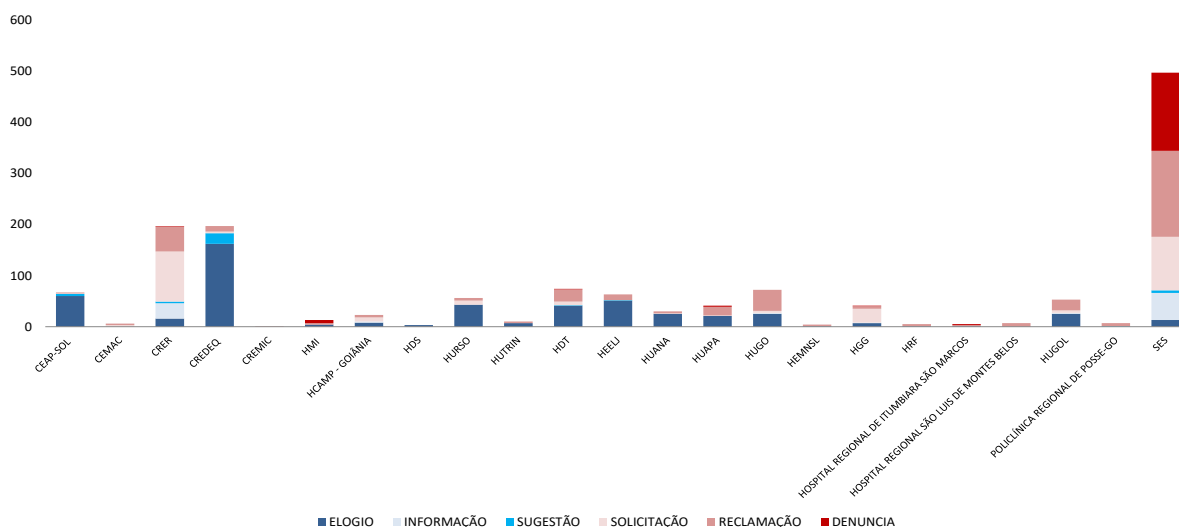
manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 34,92% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (162), CEAP-SOL (60), HEELJ (51), HURSO (43), HDT (41), HUANA (25), HUGO (25), HUGOL (25), HUAPA (21), CRER (16), SES (13), HCAMP-GOIÂNIA (08), HUTRIN (07), HGG (07), HMI (04), HDS (03), HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (01), HRF (01) e HEMNSL (01). As unidades com alto volume de manifestações de elogios têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação de elogios e maiores manifestações das outras classificações. Em relação as solicitações e reclamações nota-se participação destas classificações em várias unidades.

Conforme informações contidas no Gráfico 4, destaca-se a decomposição da unidade de Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à solicitação, reclamação e denúncia. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados pela SES/GO, facilitam o registro de manifestações principalmente às classificadas como reclamação e denúncia de forma não presencial pelo usuário.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, fevereiro/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3.3 Análise dos Assuntos

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, em que são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais manifestados na Tabela 1 foram: **Gestão**, seguido pela **Vigilância em Saúde**.

Gestão: Abordam situações que envolvem o gerenciamento necessário para o funcionamento do Sistema Único, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que por meio da habilitação de gestão assumiram compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde.

Vigilância em saúde: Responsável por ações de vigilância, prevenção e controle de doenças transmissíveis, pela vigilância de fatores de risco para o desenvolvimento de doenças crônicas não transmissíveis, saúde ambiental e do trabalhador e também pela análise de situação de saúde da população Brasileira.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em fevereiro/2021.

Assuntos	Classificação							Total
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	77	62	247	23	33	511	953	64,74%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	75	48	89	48	3	1	260	17,93%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		132	19	14			165	12,23%
SEM TIPIFICAÇÃO	2	6	4	1		5	46	0,88%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		6	20	1			27	1,83%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	10	1	3				14	0,95%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		4					4	0,27%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			3				3	0,20%
SAMU	2		1				3	0,20%
FINANCEIRO			1	1			2	0,14%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,14%
OUIDORIA DO SUS			2				2	0,14%
CARTÃO SUS			1				1	0,07%
CONSELHO DE SAÚDE	1						1	0,07%
COMUNICAÇÃO			1				1	0,07%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1						1	0,07%
TRANSPORTE			1				1	0,07%
Total geral	168	259	392	90	34	517	1460	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

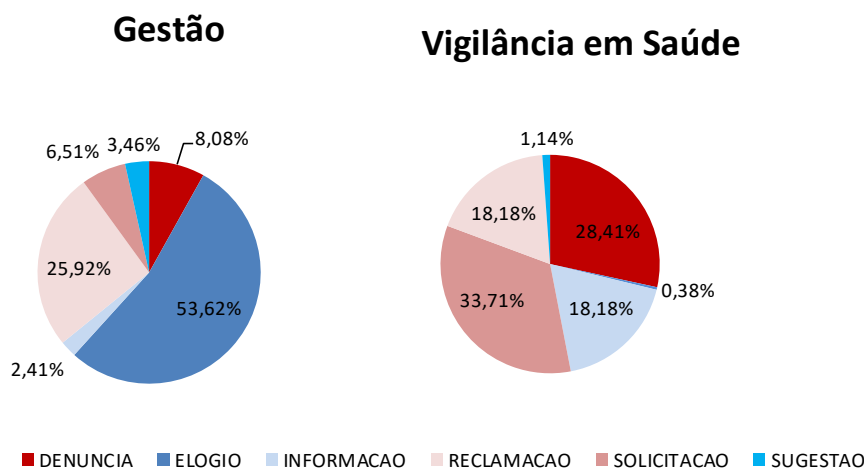
* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, entre os demais assuntos categorizados apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a 64,74% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 953

manifestações. Dessas, 511 manifestações são elogios, ou seja, 53,62% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 46,38% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem aos demais segmentos relacionados às queixas. Destaca-se ainda que “Gestão” concentra a maioria das manifestações relacionadas à denúncia.

O segundo assunto mais demandado relaciona-se à Vigilância em Saúde, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem com o maior percentual desse assunto, correspondendo a 33,71%, seguido de denúncias com 28,41%, informação com 18,18%, solicitação com 18,18%, sugestão com 1,14%, e informações com 0,38% das manifestações.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Vigilância em Saúde**, fevereiro/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A seguir é apresentado, dentro dos dois assuntos mais destacados, a distribuição das manifestações mais relacionadas por subassuntos 1 e 2, o que permite visualizar pontos mais específicos destas manifestações. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Vigilância em Saúde em sua maioria abordam a necessidade de procedimentos; sendo que grande parte dos subassuntos são classificados conforme o Manual de tipificação exclusivamente como Solicitação. Na Tabela 3 serão apresentados somente os subassuntos mais predominantes, relacionados à Vigilância em Saúde.

Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” por subassuntos e Classificação.

Gestão			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Documentos	Informacao	Prontuário	1
		Relatório médico	1
		Resultado de exame	1
	Reclamacao	Atestado médico	2
		Outros	2
		Prontuário	6
	Solicitacao	Resultado de exame	4
		Atestado médico	1
		Declaração de óbito	1
		Laudo	1
		Outros	13
	Sugestao	Prontuário	2
		Relatório médico	7
		Resultado de exame	9
		Resultado de exame	1
	Documentos Total		52
Estabelecimento de saúde	Denuncia	Acompanhante para maior de 60 anos de idade	1
		Desaparecimento de pertences	3
		Desrespeito à ordem de prioridade (fura-fila)	5
		Dificuldade de acesso	5
		Interrupção dos serviços	1
		Outros	3
	Elogio	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
		Alimentação	1
		Outros	1
	Informacao	Rotinas e protocolos	1
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	57
		Dificuldade de acesso	6
	Reclamacao	Endereço de estabelecimento de saúde	1
		Outros	2
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	6
		Alimentação	3
		Desaparecimento de pertences	3
		Dificuldade de acesso	50
	Solicitacao	Outros	17
		Rotinas e protocolos	2
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	24
		Desaparecimento de pertences	3
	Sugestao	Dificuldade de acesso	5
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	5
		Alimentação	7
		Dificuldade de acesso	2
		Implantação de setor/serviço/unidade de saúde	5
		Outros	3
		Rotinas e protocolos	12
		Estabelecimento de saúde Total	
Recursos humanos	Denuncia	Falta de profissional	2
		Insatisfação	8
		Outros	1
		Pagamento ao trabalhador da saúde	30
		Trabalhador em saúde	15
	Elogio	Auxiliar de enfermagem	1
		Biomédico	1
		Insatisfação	1
		Recepcionista/atendente	2
	Informacao	Satisfação	444
		Segurança	1
		Falta de profissional	1
	Reclamacao	Insatisfação	2
		Satisfação	1
		2	
	Solicitacao	Enfermeiro	1
		Falta de profissional	6
		Insatisfação	113
		Médico	2
		Outros	1
Pagamento ao trabalhador da saúde		1	
Recepcionista/atendente		1	
Satisfação		3	
Trabalhador em saúde	2		
Sugestao	Falta de profissional	1	
	Insatisfação	4	
	Outros	3	
	Satisfação	1	
	Trabalho voluntário	1	
	Recursos Humanos Total		652
Subtotal			939
Demais Assuntos Registrados			14
	Total Geral		953

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor Sus

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Vigilância em Saúde” por Subassuntos.

Vigilância em Saúde			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Animais sinantrópicos	Solicitacao	Outros	1
	Animais sinantrópicos Total		1
Caso confirmado	Solicitacao	Coronavírus (covid-19)	1
	Caso confirmado Total		1
Dados epidemiológicos	Denuncia	Mortalidade/morbidade/outros	1
		Outros	1
	Informacao	Outros	1
	Dados epidemiológicos Total		3
Epidemia/surto	Denuncia	Coronavírus (covid-19)	18
	Reclamacao	Coronavírus (covid-19)	5
	Solicitacao	Coronavírus (covid-19)	1
	Epidemia/Surto Total		24
Medidas sanitárias	Denuncia	Coronavírus (covid-19)	6
	Reclamacao	Coronavírus (covid-19)	1
	Sugestao	Coronavírus (covid-19)	1
	Medidas sanitárias Total		8
Vacinação	Denuncia	Coronavírus (covid-19)	49
	Elogio	Coronavírus (covid-19)	1
	Informacao	Coronavírus (covid-19)	47
	Reclamacao	Coronavírus (covid-19)	83
	Solicitacao	Coronavírus (covid-19)	43
		Meningococica (contra meningite)	1
		Não especificado	1
	Sugestao	Coronavírus (covid-19)	2
Vacinação Total		227	
Total Geral			264

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Sobre o assunto Vigilância em Saúde, observa-se que pelas tipificações do Subassunto 2 o termo mais recorrente é o Corona Vírus (COVID-19), refletindo o momento de Pandemia no Estado de Goiás.

Entendendo o papel da Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios servidores se manifestarem quanto aos seus anseios diante dos serviços de saúde, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de explanar e expor quais os principais pontos/ problemas encontrado pelos usuários ao utilizarem o SUS. Serão trabalhadas as queixas, entendidas como manifestações que caracterizam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, e se enquadram neste perfil as manifestações referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitações.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas, ressaltando que parte significativa das manifestações consideradas como queixas (Denúncias, Reclamações e Solicitações) são realizadas na Ouvidoria Setorial

do SUS/SES-GO. Nesse sentido, nos perguntamos quais são essas manifestações que apresentam características de insatisfação, qual a tipologia e onde estão localizadas dentro da rede.

A Tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 92,17% das denúncias, 42,53% das reclamações e 38,75% das solicitações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada Ouvidoria Setorial do SUS.

Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Ouvidoria de Atendimento Demanda	Classificação das Queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		2	1	3
CEMAC		3	3	6
CRER	1	49	98	148
CREDEQ		11	3	14
CREMIC		1		1
HMI	6	3		9
HCAMP - GOIÂNIA		5	8	13
HURSO		5	8	13
HUTRIN		3		3
HDT	1	24	7	32
HEELJ		11		11
HUANA		4	1	5
HUAPA	2	17	1	20
HUGO		41	4	45
HEMNSL		3		3
HGG	1	5	27	33
HRF		4		4
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA	2	2		4
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS		7		7
HUGOL		21	5	26
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO		6		6
SES	153	168	105	426
Total Geral	166	395	271	832

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

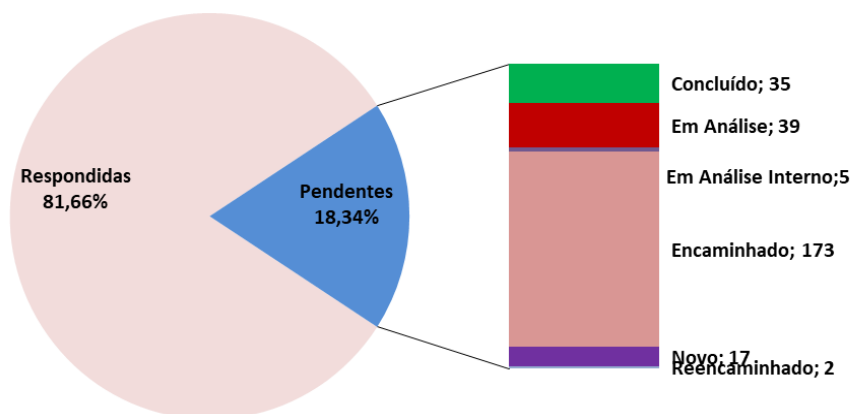
4. Índice de resposta

As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem um fluxo de processo: são classificadas, tipificadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações. Nesta

seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS). Considera-se como Respondidas as manifestações que se encontram com o status de fechadas ou arquivadas, e Pendentes as que estão com os seguintes status: novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise, em análise interna e concluídas. As manifestações concluídas são aquelas que foram analisadas e respondidas pelo órgão competente, apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas, se os manifestantes considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS referentes ao mês de fevereiro/2021, **1202** foram respondidas, enquanto **270** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em fevereiro/2021.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Pendentes: Novas, Encaminhadas, Reencaminhadas, Em Análise, Em Análise Interna e Concluídas.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

O total de manifestações pendentes/respondidas foi distribuído quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede na Tabela 05, nota-se que várias unidades possuem 100% de manifestações caracterizadas como pendentes.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em fevereiro/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
ATENÇÃO BÁSICA	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	0	0,00%	67	100,00%	67
CEMAC	2	33,33%	4	66,67%	6
CRER	35	17,77%	162	82,23%	197
COORDENAÇÃO DO NÚCLEO DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	197	100,00%	197
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	6	100,00%	0	0,00%	6
GABINETE	3	100,00%	0	0,00%	3
NÚCLEO DE IMUNIZAÇÃO	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	4	5,33%	71	94,67%	75
HEELJ	1	1,56%	63	98,44%	64
HGG	1	2,44%	40	97,56%	41
HDS	5	100,00%	0	0,00%	5
HMI	0	0,00%	13	100,00%	13
HCAMP - GOIÂNIA	0	0,00%	23	100,00%	23
HUTRIN	0	0,00%	10	100,00%	10
HOSPITAL ARAUJO JORGE	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE JATAI	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	0	0,00%	5	100,00%	5
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	6	75,00%	2	25,00%	8
HUANA	0	0,00%	30	100,00%	30
HUA PA	1	2,44%	40	97,56%	41
HEMNSL	2	50,00%	2	50,00%	4
HURSO	0	0,00%	56	100,00%	56
HUGO	45	56,96%	34	43,04%	79
HUGOL	0	0,00%	53	100,00%	53
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO	0	0,00%	7	100,00%	7
OUTRAS SMS	38	100,00%	0	0,00%	38
REGIONAIS	39	100,00%	0	0,00%	39
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	8	2,42%	323	97,58%	331
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SECRETARIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - SAPS/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	34	100,00%	0	0,00%	34
SUvisa	18	100,00%	0	0,00%	18
	270	18,34%	1202	81,66%	1472

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das manifestações especificadas como queixosas, ou seja, denúncias, reclamações e solicitações, em que há o aumento da proporção de manifestações pendentes em comparação à totalidade das manifestações (Tabela 5). Outrossim, as manifestações pendentes representam 18,34% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 28,00% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

Tabela 6: Números absolutos e relativos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, fevereiro/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
ATENÇÃO BÁSICA	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	0	0,00%	3	100,00%	3
CEMAC	2	33,33%	4	66,67%	6
CRER	27	18,24%	121	81,76%	148
COORDENAÇÃO DO NÚCLEO DE VIGILÂNCIA	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	14	100,00%	14
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CES.	5	100,00%	0	0,00%	5
NÚCLEO DE IMUNIZAÇÃO	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	4	12,12%	29	87,88%	33
HEELJ	1	8,33%	11	91,67%	12
HGG	1	3,03%	32	96,97%	33
HDS	2	100,00%	0	0,00%	2
HMI	0	0,00%	9	100,00%	9
HCAMP - GOIÂNIA	0	0,00%	13	100,00%	13
HUTRIN	0	0,00%	3	100,00%	3
HOSPITAL ARAUJO JORGE	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE JATAI	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO M.	0	0,00%	4	100,00%	4
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES	6	75,00%	2	25,00%	8
HUANA	0	0,00%	5	100,00%	5
HUAPA	1	5,00%	19	95,00%	20
HEMNSL	2	66,67%	1	33,33%	3
HURSO	0	0,00%	13	100,00%	13
HUGO	36	69,23%	16	30,77%	52
HUGOL	0	0,00%	26	100,00%	26
POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO	0	0,00%	6	100,00%	6
OUTRAS SMS	34	100,00%	0	0,00%	34
REGIONAIS	35	100,00%	0	0,00%	35
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	8	2,90%	268	97,10%	276
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SECRETARIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚ	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	31	100,00%	0	0,00%	31
SUVISA	16	100,00%	0	0,00%	16
	233	28,00%	599	72,00%	832

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Vale ressaltar que o banco de dados em análise fica estático, enquanto o Sistema é dinâmico, podendo sofrer alterações diariamente devido ao fluxo de trabalho do Sistema OuvidorSUS, alterando, assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

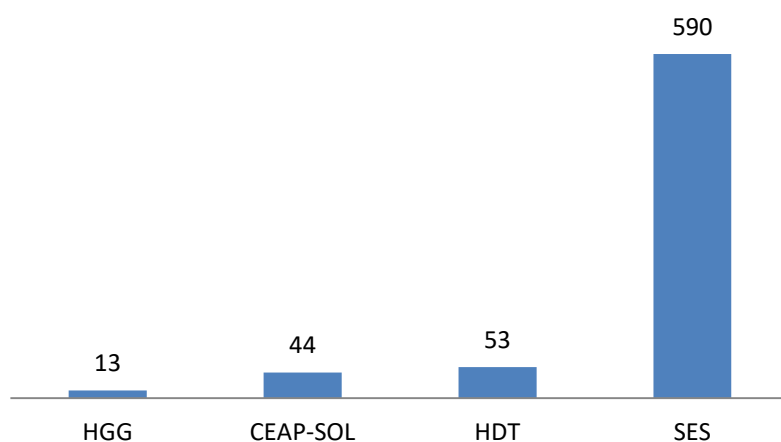
5. Disseminação de informação

As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **700 informações pertinentes à Saúde**. Estão dispostas no Gráfico 07 somente as **informações pertinentes à saúde** quantitativamente por unidade de Ouvidoria .

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, somente HDT e CEAP-SOL apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro destas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em fevereiro/2021.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08).

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones SMS Goiânia” com 167 registros, seguido de “Vacinação - Covid-19 - Orientações” com 118 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, fevereiro/2021.

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIANIA	167
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	118
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	78
TELEFONE OUVIDORIAS	71
INFORMAÇÕES	43
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	43
CARTÃO SUS	11
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	10
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	6
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	6
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	5
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	5
MONITORAMENTO CORONAVÍRUS DISQUE SAÚDE 136	4
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	4
CMAC	3
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	3
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	3
TELEFONE DAS SES	3
CARTA SUS	2
UNIDADES DE SAÚDE SES	2
INFLUENZA/H1N1	1
PERFORMANCE - HDS	1
VIGILÂNCIA	1
Total Geral	590

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEAP-SOL e HDT) refere-se, a orientações sobre a dinâmica de funcionamento das unidades em questão. Segue abaixo, na Tabela 08 as informações que foram disseminadas por esta unidade.

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES fevereiro/2021.

Ouvidoria	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	1
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	35
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	8
CEAP-SOL Total		44
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	3
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	8
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	4
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	8
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	6
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	1
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	9
HDT Total		53
HGG	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	1
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	3
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	7
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
HGG Total		13
Total Geral		110

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Apesar de essas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam ser se tornar mais acessíveis ao usuário.

6. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de fevereiro de 2021 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2178** atendimentos. Desse total, **706 (34,42%)** são classificadas como disseminação de informações e **1472 (67,58%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **377** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **34,92%**, seguidos de **Reclamação** com **26,83%**, **Solicitação** **18,41%**, **Denúncia** **11,28%**, **Informação** **6,11%** e **Sugestão** **2,45%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, com **64,74%** e **17,93%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **53,62%**, seguido das Reclamações, com **25,92%**, Denúncia com **8,08%**, Solicitação com **6,51%**, Sugestão com **3,46%**, e Informação com **2,41%**. No quesito **VIGILÂNCIA EM SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual, **33,71%**, seguido de Denúncia com **28,41%**, Informação com **18,18%**, Reclamação com **18,18%**, e Sugestão com **1,14%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **81,66%**, o que corresponde a 1202 manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,


Erenice Santos

Ouvidora Setorial/ SUS/SES-GO



Glossário de Conceitos

Denúncia: Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

Solicitação: Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

Reclamação: Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Informação: Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

Elogio: Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

Sugestão: Sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

Disseminação de Informações: é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

Manifestação Registrada: Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela : elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

Manifestações Pendentes: São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

Manifestações Respondidas/Resolvidas: São demandas que foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e satisfatoriamente respondidas quando repassadas para o cidadão. No Sistema OuvidorSUS se encontram com status : Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Inativas: São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.