

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

Relatório Gerencial Março - 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:

Aryadna Christiny dos Santos
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:

Radya Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em março/2021.....	11
Tabela 2:Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada 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 março/2021.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, março/2021..	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, março/2021.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, março/2021.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

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

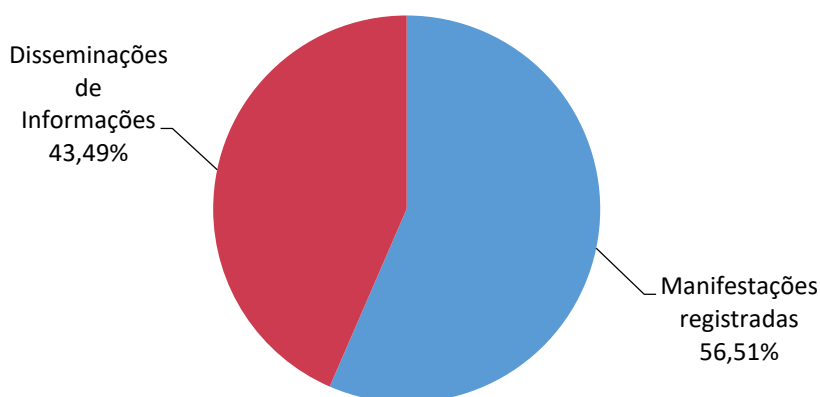
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/03/2021 a 31/03/2021, 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 **12/03/2021**. No total foram contabilizados **2223** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **11** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **2212** atendimentos. Desse total, **962 (43,49%)** são classificadas como disseminação de informações e **1250 (56,51%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

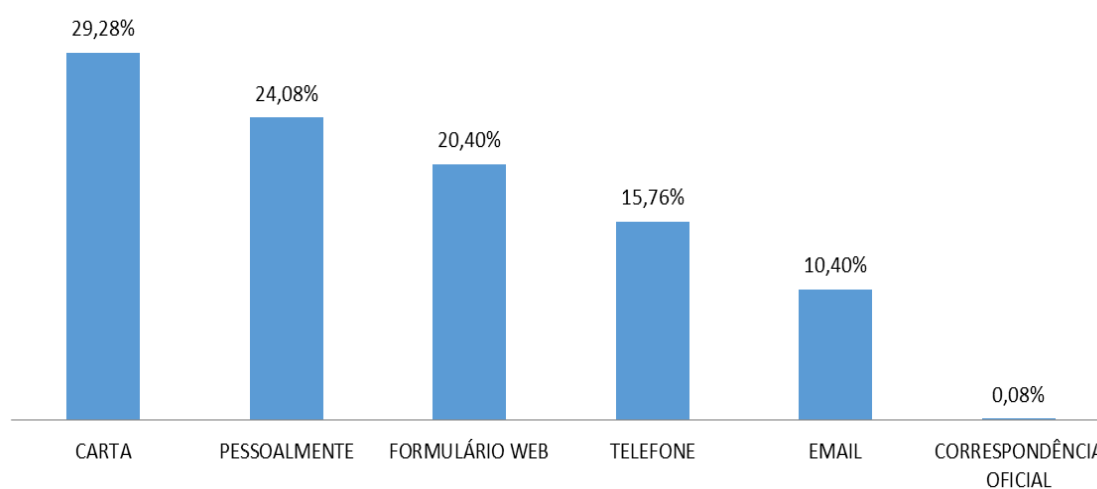
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **1250** 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 (366 manifestações), seguido pelo presencial (301 manifestações), formulário web (255 manifestações), telefone (197 manifestações), via e-mail (130 manifestações) e correspondência oficial (01 manifestação) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em março/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 31,52% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 68,48%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 29,28% (366) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **171** manifestações registradas), HDT (**62**), CEAP-SOL (**53**), HUGOL (**44**),

HUANA (31), HCAMP-GOIÂNIA (02), HMI (02), e HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (01).

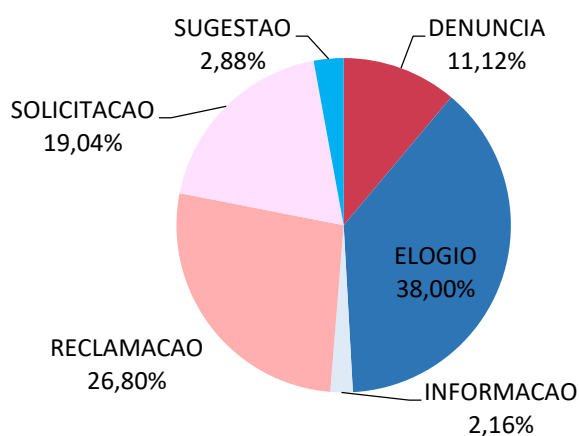
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **475** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **335** e **SOLICITAÇÃO** com **238** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**139**), Sugestão (**36**), e Informação (**27**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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

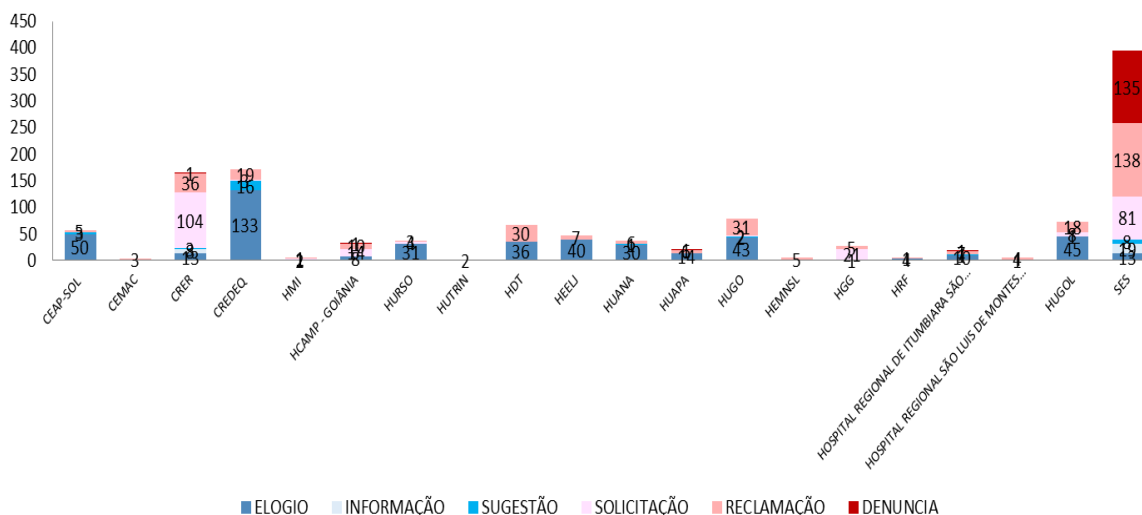
manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 38,00% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

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 (133), CEAP-SOL (50), HUGOL (45), HUGO (43), HEELJ (40), HDT (36), HURSO (31), HUANA (30), HUAPA (14), CRER (13), SES (13), HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS (10), HCAMP-GOIÂNIA (08), HRF (04), HMI (02), HUTRIN (02) e HGG (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, março/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 março/2021.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	42	74	239	10	30	471	866	69,28%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	51	23	51	12	5	3	145	11,60%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	124	7	2			134	10,72%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	37		10				47	3,76%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		6	15				21	1,68%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		7	5				12	0,96%
SEM TIPIFICAÇÃO	1	3	3			1	8	0,64%
FINANCEIRO	2		3	1			6	0,48%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	3						3	0,24%
TRANSPORTE	1		1				2	0,16%
ALIMENTO		1					1	0,08%
CARTÃO SUS				1			1	0,08%
CONSELHO DE SAÚDE					1		1	0,08%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1						1	0,08%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,08%
OUVIDORIA DO SUS			1				1	0,08%
Total geral	139	238	335	27	36	475	1250	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

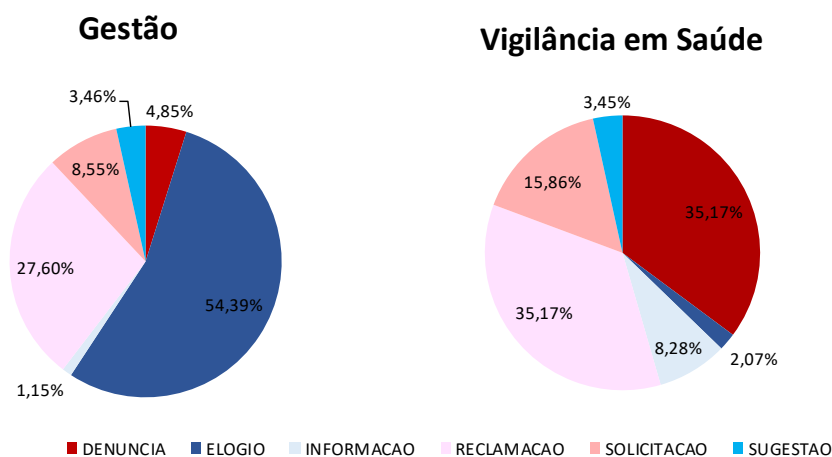
* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

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 69,28% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 866 manifestações. Dessas, 471 manifestações são elogios, ou seja, 54,39% das

manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 45,61% 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 reclamações aparecem com o mesmo percentual de denúncias, correspondendo a 35,17% cada, seguido de solicitações com 15,16%, informações com 8,28%, e sugestão com 3,45%, 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**, março/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	Relatório médico		1	
		Reclamacao	Prescrição Médica (Receita)	1	
			Prontuário		7
			Resultado de exame		5
	Solicitacao		Atestado médico		2
			Declaração de óbito		1
			Laudos		1
			Outros		11
			Prescrição Médica (Receita)		3
			Prontuário		4
			Relatório médico		5
			Resultado de exame		21
			Documentos Total		62
	Estabelecimento de saúde	Denuncia	Alimentação		1
Desaparecimento de pertences				1	
Dificuldade de acesso				2	
Outros				2	
Rotinas/protocolos de unidade de saúde				5	
Superlotação na Unidade de Saúde				1	
Elogio			Rotinas/protocolos de unidade de saúde		31
		Informacao	Dificuldade de acesso		1
			Implantação de setor/serviço/unidade de saúde		1
			Outros		1
Reclamacao			Rotinas/protocolos de unidade de saúde		3
			Alimentação		9
			Desaparecimento de pertences		5
			Dificuldade de acesso		31
			Espaço Físico		1
			Implantação de setor/serviço/unidade de saúde		2
			Interrupção dos Serviço		1
			Outros		20
			Rotinas e protocolos		2
			Rotinas/protocolos de unidade de saúde		34
Solicitacao			Alimentação		2
			Dificuldade de acesso		1
			Implantação de setor/serviço/unidade de saúde		1
			Rotinas e protocolos		1
Sugestao			Rotinas/protocolos de unidade de saúde		11
			Alimentação		3
			Dificuldade de acesso		2
			Endereço de Estabelecimento de Saúde		1
			Outros		3
			Rotinas/protocolos de unidade de saúde		10
			Rotinas e protocolos		4
			Estabelecimento de saúde Total		193
Recursos humanos		Denuncia	Exercício ilegal da Profissão		1
			Falta de profissional		2
	Insatisfação			11	
	Outros			1	
	Pagamento ao trabalhador da saúde			7	
	Satisfação			1	
	Elogio		Trabalhador em saúde		6
			sem tipificação		1
			Insatisfação		3
			Satisfação		435
	Informacao		Trabalhador em saúde		1
			Trabalho voluntário		1
	Reclamacao		sem tipificação		1
			Falta de profissional		2
			Insatisfação		103
			Médico		1
			Pagamento ao trabalhador da saúde		1
			Satisfação		2
			Trabalhador em saúde		3
			Falta de profissional		6
	Solicitacao		Insatisfação		2
			Insatisfação		2
	Sugestao		Insatisfação		2
			Trabalhador em saúde		1
		Recursos Humanos Total		594	
Subtotal				849	
Demais Assuntos Registrados				17	
Total Geral				866	

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	Denuncia	Mosquito/Mosca	1
	Animais sinantrópicos Total		1
Caso Suspeito	Denuncia	Coronavírus (covid-19)	1
	Caso confirmado Total		1
Dados epidemiológicos	Denuncia	Mortalidade/morbidade/outros	1
	Informacao	Mortalidade/morbidade/outros	1
	Dados epidemiológicos Total		2
Epidemia/surto	Denuncia	Coronavírus (covid-19)	20
	Informacao	Coronavírus (covid-19)	2
	Reclamacao	Coronavírus (covid-19)	7
	Epidemia/Surto Total		29
Medidas sanitárias	Denuncia	Coronavírus (covid-19)	8
	Elogio	Coronavírus (covid-19)	2
	Reclamacao	Coronavírus (covid-19)	5
	Sugestao	Coronavírus (covid-19)	1
	Medidas sanitárias Total		16
Saneamento Básico	Denuncia	Sem tipificação	1
	Saneamento Básico Total		1
Vacinação	Denuncia	Coronavírus (covid-19)	19
	Elogio	Coronavírus (covid-19)	1
	Informacao	Coronavírus (covid-19)	9
	Reclamacao	Coronavírus (covid-19)	39
	Solicitacao	Coronavírus (covid-19)	23
	Sugestao	Coronavírus (covid-19)	4
	Vacinação Total		95
Total Geral			145

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 97,12% das denúncias, 41,19% das reclamações e 34,03% 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		5		5
CEMAC		3		3
CRER	1	36	104	141
CREDEQ		19	3	22
HMI		1	1	2
HCAMP - GOIÂNIA	1	10	14	25
HURSO		3	4	7
HDT		30		30
HEELJ		7		7
HUANA		6		6
HUAPA	1	6		7
HUGO		31	2	33
HEMNSL		5		5
HGG		5	21	26
HRF		1		1
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	1	7		8
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS		4		4
HUGOL		18	8	26
SES	135	138	81	354
Total Geral	139	335	238	712

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.

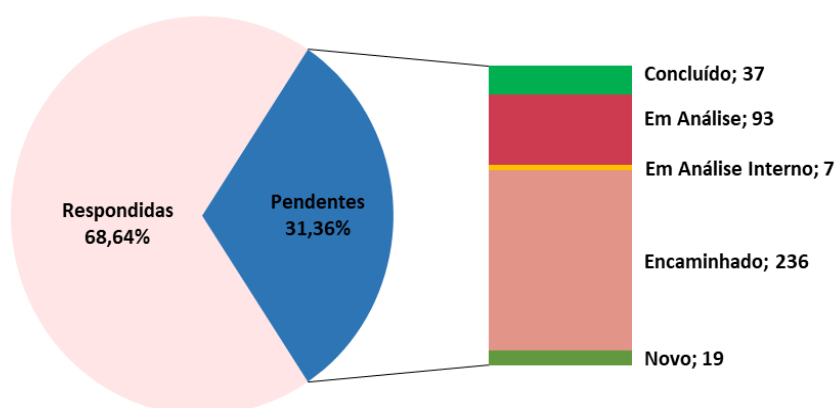
4. Índice de resposta

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 março/2021, **858** foram respondidas, enquanto **392** 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 março/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 março/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	1,72%	57	98,28%	58
CEMAC	15	100,00%	0	0,00%	15
CRER	32	19,28%	134	80,72%	166
CORONAVÍRUS - OUVIDORIA SES/GO	3	100,00%	0	0,00%	3
CREDEQ	1	0,58%	170	99,42%	171
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	5	100,00%	0	0,00%	5
GABINETE	12	100,00%	0	0,00%	12
HDT	2	3,03%	64	96,97%	66
HEELJ	7	14,89%	40	85,11%	47
HGG	2	7,41%	25	92,59%	27
HMI	6	100,00%	0	0,00%	6
HCAMP - GOIÂNIA	0	0,00%	33	100,00%	33
HUTRIN	0	0,00%	2	100,00%	2
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	8	34,78%	15	65,22%	23
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	5	100,00%	0	0,00%	5
HUANA	6	15,79%	32	84,21%	38
HUAPA	1	4,55%	21	95,45%	22
HEMNSL	3	60,00%	2	40,00%	5
HURSO	3	7,89%	35	92,11%	38
HUGO	31	37,35%	52	62,65%	83
HUGOL	13	20,00%	59	80,00%	72
OUTRAS SMS	63	100,00%	0	0,00%	63
REGIONAIS	31	100,00%	0	0,00%	31
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	35	23,03%	117	76,97%	152
SGI	6	100,00%	0	0,00%	6
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPER	13	100,00%	0	0,00%	13
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	41	100,00%	0	0,00%	41
SUVISA	33	100,00%	0	0,00%	33
	392	31,36%	858	68,64%	1250

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 31,36% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 48,88% (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, março/2021.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	20,00%	4	80,00%	5
CEMAC	15	100,00%	0	0,00%	15
CRER	27	19,01%	115	80,99%	142
CORONAVÍRUS - OUVIDORIA SES/GO	3	100,00%	0	0,00%	3
CREDEQ	1	4,55%	21	95,45%	22
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR.CESAR SAAD FAYAD - HRF	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE	4	100,00%	0	0,00%	4
HDT	2	6,67%	28	93,33%	30
HEELJ	5	71,43%	2	28,57%	7
HGG	2	7,69%	24	92,31%	26
HMI	4	100,00%	0	0,00%	4
HCAMP - GOIÂNIA	0	0,00%	25	100,00%	25
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	8	66,67%	4	33,33%	12
HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	4	100,00%	0	0,00%	4
HUANA	5	71,43%	2	28,57%	7
HUAPA	1	12,50%	7	87,50%	8
HEMNSL	3	60,00%	2	40,00%	5
HURSO	3	42,86%	4	57,14%	7
HUGO	30	78,95%	8	21,05%	38
HUGOL	12	46,15%	14	53,85%	26
OUTRAS SMS	59	100,00%	0	0,00%	59
REGIONAIS	29	100,00%	0	0,00%	29
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	33	24,09%	104	75,91%	137
SGI	5	100,00%	0	0,00%	5
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPER	13	100,00%	0	0,00%	13
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	39	100,00%	0	0,00%	39
SUVISA	28	100,00%	0	0,00%	28
	348	48,88%	364	51,12%	712

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.

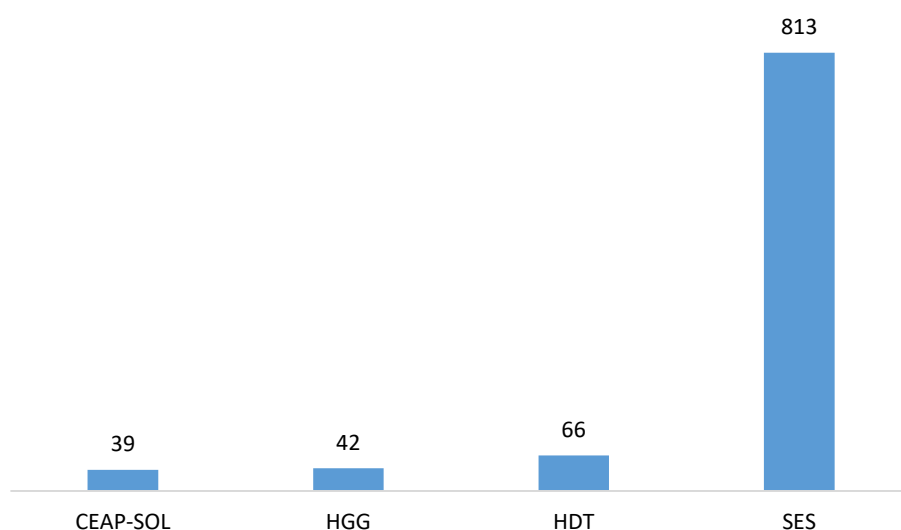
5. Disseminação de informação

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 **960 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, HGG 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 março/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 “Vacinação – COVID-19 - Orientações” com 344 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia” com 107 registros.

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

Material de Apoio	Total
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	344
TELEFONES SMS GOIANIA	107
TELEFONE OUVIDORIAS	101
INFORMAÇÕES	58
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	53
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	40
CARTÃO SUS	28
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	18
CMAC	10
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	10
RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS	6
TELEFONE DAS SES	6
VIGILÂNCIA	6
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	5
COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO- 62-32013450, 60	3
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	3
INFLUENZA/H1N1	2
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
TELEFONE	2
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	1
GERÊNCIA DE IMUNIZAÇÃO E REDE DE FRIOS 32014543 / 4547	1
LEIS, PORTARIAS E DECRETOS	1
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
SERVIDORES, NOMEAÇÃO E POSSE	1
SIC - ACESSO À INFORMAÇÃO	1
SITE DO MINISTERIO DA SAUDE - WWW.SAUDE.GOV.BR	1
TELEFONE CGE	1
UNIDADES DE SAÚDE SES	1
Total Geral	813

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEAP-SOL, HDT e HGG) 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 março/2021.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	39
CEAP-SOL Total		39
HDT	HDT - MISÃO VIDA CEAT - CENTRO AVALIAÇÃO E TRATAMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	HDT - AGENDA EXAMES NO LACEN	2
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	3
	HDT - CEAP-SOL CONDOMINIO SOLIDARIEDADE	1
	HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	2
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	5
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	3
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	3
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	5
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	2
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	3
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	3
	HDT - SOLICITAÇÃO DE LANCHE	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE LAUDO MÉDICO	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	3
	HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	6
	HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	4
	HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	5
HDT Total		66
HGG	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	4
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	35
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	2
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
HGG Total		42
Total Geral		147

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 março de 2021 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2212** atendimentos. Desse total, **962 (43,49%)** são classificadas como disseminação de informações e **1250 (56,51%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **366** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **38,00%**, seguidos de **Reclamação** com **26,80%**, **Solicitação** **19,04%**, **Denúncia** **11,12%**, **Sugestão** **2,88%** e **Informação** **2,16%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, com **69,28%** e **11,60%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **54,39%**, seguido das Reclamações, com **27,60%**, Solicitação com **8,55%**, Denúncia com **4,85%**, Sugestão com **3,46%**, e Informação com **1,15%**. No quesito **VIGILÂNCIA EM SAÚDE** as manifestações referentes à Reclamação e Denúncias parecem com o mesmo percentual de **35,17%** cada, seguido de Solicitação com **15,86%**, Informação com **8,28%**, Sugestão com **3,45%** e Elogio com **2,07%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **68,64%**, o que corresponde a 858 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.