

Relatório Gerencial Janeiro - 2019



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



ESTADO
DE GOIÁS

Ouvidoria Geral do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde
Ismael Alexandrino Júnior

Ouvidor Geral do SUS/SES-GO
Hardwicken Miranda Vargas

Equipes Ouvidoria Geral do SUS/SES - GO:

Administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão

Descentralização:

TeleAtendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Lafaiete Vasconcelos Montes
Rosângela Maria de Sá

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Cássia Rodrigues Fagundes Martins
Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Raimunda Márcia da Silva Resende
Núbia de Fátima Ferreira Teixeira

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima
Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em janeiro /2019	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 janeiro/2019.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em janeiro/2019..	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, janeiro /2019.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, janeiro/2019.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, janeiro/2019.	6
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, janeiro/2019.....	8
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, janeiro/2019.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, janeiro/2019.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, janeiro/2019.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em janeiro/2019.....	16
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em janeiro/2018.....	19

Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Geral do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos	6
3. Manifestações registradas	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações	7
3.2. Classificação das manifestações	9
3.3. Análise dos assuntos	11
4. Índice de resposta	16
5. Disseminação de informação	19
6. Considerações finais.....	22
Glossário de Conceitos	23

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS tem 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 Geral do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês de janeiro de 2019.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO e 16 ouvidorias descentralizadas, sendo treze 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 Geral do SUS/SES-GO.

A Ouvidoria Geral 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.go.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 Geral do SUS/SES-GO:

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

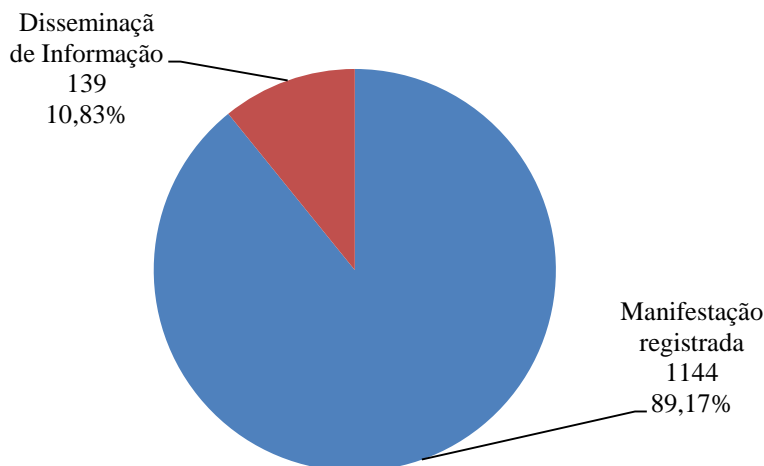
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta- HDS
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

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/01/2019 a 31/01/2019, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria Geral do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS) em **04/02/2019**. No total foram contabilizados **1289** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **06** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1283** atendimentos. Desse total, **139 (10,83%)** são classificadas como disseminação de informação e **1144 (89,17%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, janeiro/2019.



3. Manifestações Registradas

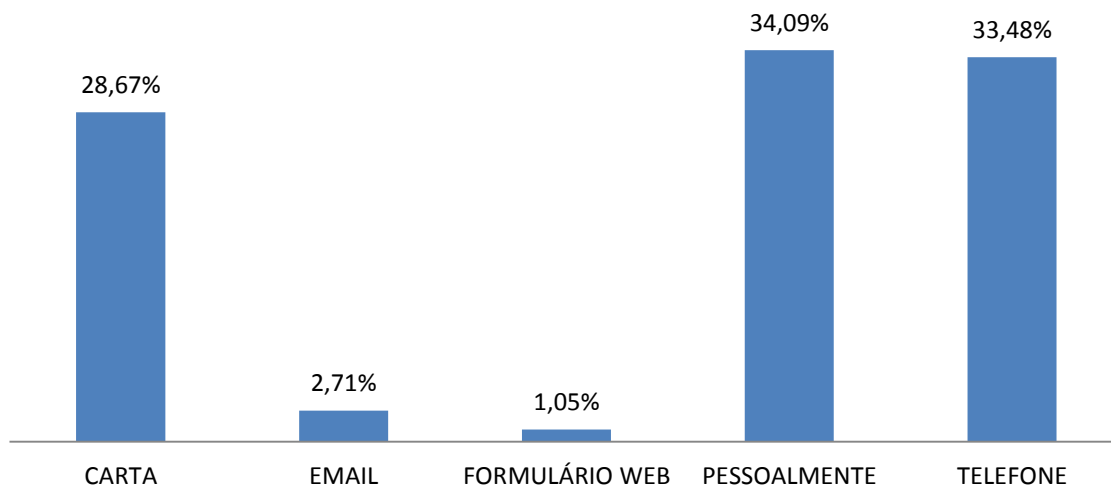
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 a classificação e tipificação.

Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Geral 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 **1144** 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 presencial (390 manifestações), seguido pelo telefone (383 manifestações), via carta (328 manifestações), via e-mail (31 manifestações) e formulário web (12 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás janeiro/2019



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composta por **17** unidades de ouvidoria, sendo 13 unidades descentralizadas¹ 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 Geral do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO representam **17,57%** dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam **82,43%**. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CEMAC, CREMIC e HUTRIN.

O canal de entrada do tipo presencial foi o de maior representatividade neste mês, representando **34,09% (390)** dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas tipo presencial ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CRER (com **158** manifestações registradas), HGG (**69**), HURSO (**41**), HDS (**25**), HUGOL (**23**), HUAPA (**18**), CEAP-SOL (**15**), HUGO (**13**), HMI (**11**), HUANA (**8**), HDT (**7**), HEMSNL (**1**) e SES (**1**).

O canal de entrada do tipo carta, é tabulado em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES.

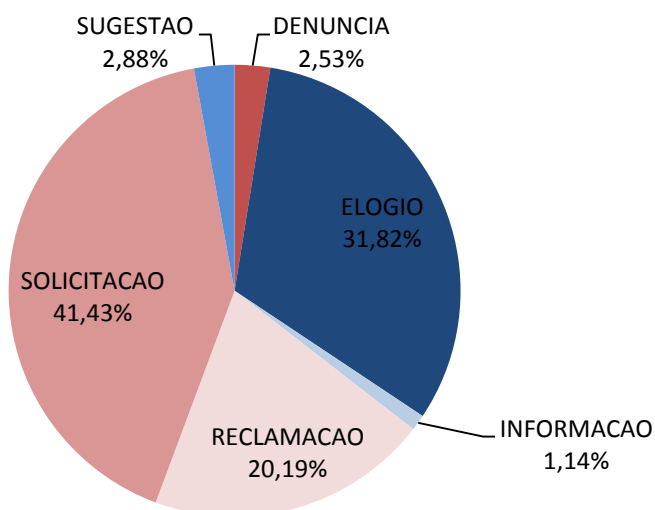
¹ Unidades descentralizadas são as ouvidorias que encontram-se localizadas nas unidades em que os usuários são atendidos, como Hospitais, Central de medicamentos Alto Custo, Centro de Reabilitação e etc.

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

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 Geral do SUS/SES-GO e nas unidades de Ouvidorias descentralizadas da SES no referido período observa-se que **SOLICITAÇÃO** foi o tipo mais demandado, com **474** manifestações, seguido de **ELOGIOS** com **364** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**231**), Sugestão (**33**), Denúncia (**29**), Informação (**13**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, Janeiro/2019.



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 SOLICITAÇÃO representando 41,43% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

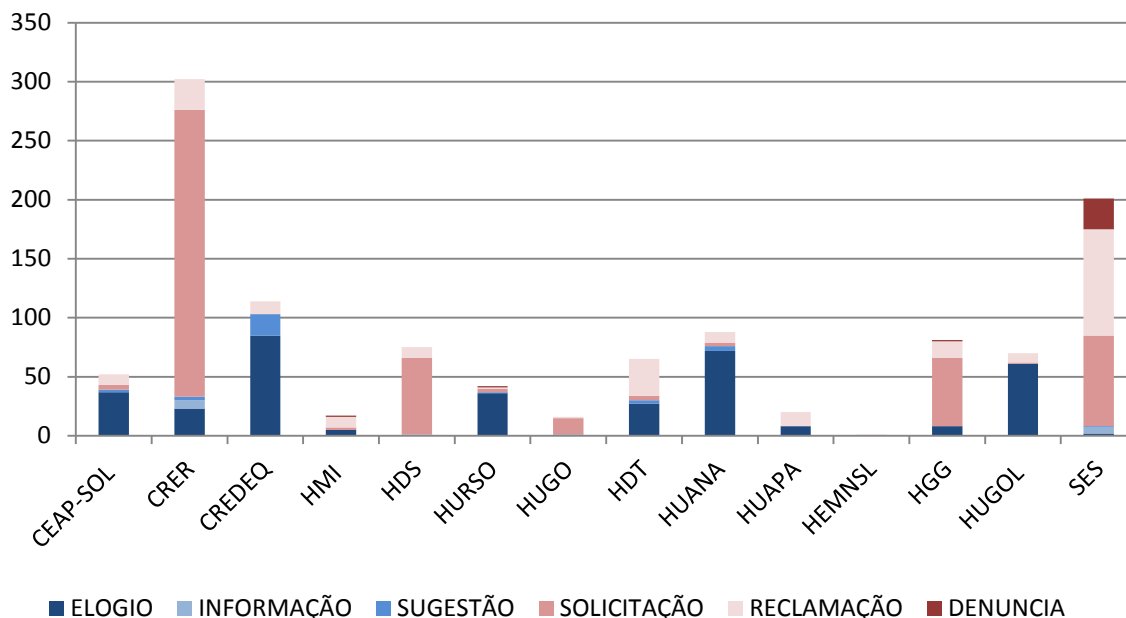
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem.

Entre as unidades que mais receberam as manifestações classificadas como SOLICITAÇÃO, estão CRER (243), HDS (65), HGG (58), HUGO (14), CEAP-SOL (4), HDT (04), HURSO (03), HUANA (03), HMI (02) e HUGOL (01) entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 75% e 99% aproximadamente, ou seja, as unidades com alto volume de manifestações de SOLICITAÇÕES têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

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

Conforme informações contidas no Gráfico 4, destaca-se a decomposição da unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à solicitação, reclamação seguidas de denúncia. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados pela SES/GO, facilitam o registro de manifestações principalmente às classificadas como reclamação, solicitação 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, janeiro/2019.



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 **Assistência à 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.

Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abrangendo igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em janeiro/2019.

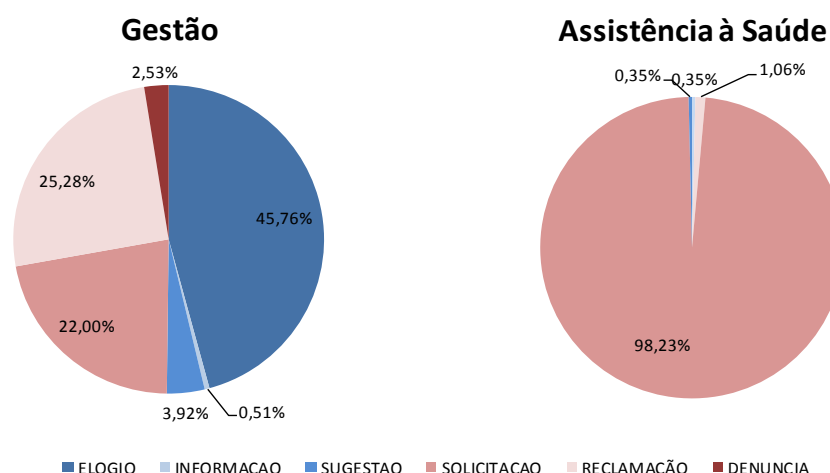
Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	20	174	200	4	31	362	791	69,14%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		277	3	1	1		282	24,65%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		10	6	1			17	1,49%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	4	6				11	0,95%
ESF/PACS *	3		5	1		1	10	0,87%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		8	1				9	0,79%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				5			5	0,44%
TRANSPORTE	1		2		1		4	0,35%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2		2				4	0,35%
FINANCEIRO	1		1	1			3	0,26%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			2				2	0,17%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1					1	0,09%
CARTÃO SUS			1				1	0,09%
COMUNICAÇÃO			1				1	0,09%
CONSELHO DE SAÚDE	1						1	0,09%
OUVIDORIA DO SUS						1	1	0,09%
SAMU			1				1	0,09%
Total geral	29	474	231	13	33	364	1144	100,00%

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

69,14% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 791 manifestações. Dessas, 362 manifestações são elogios, ou seja, 45,76% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 54,24% 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 Assistência à Saúde, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem como o maior percentual desse assunto, correspondendo a 98,23%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, janeiro/2019.



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 clarificar a quais pontos específicos essas manifestações se referem. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Assistência à 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 relacionados à Assistência à Saúde mais predominantes.

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

Gestão			
SubAssunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total
Documentos	Reclamacao	Outros	2
		Prontuário	1
		Resultado de exame	5
	Solicitacao	Cópia de exames	2
		Laudos	4
		Outros	3
		Prescrição médica (receita)	2
		Relatório médico	7
		Resultado de exame	118
	Documentos total		
Estabelecimento de saúde	Denuncia	Dificuldade de acesso	2
		Outros	1
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
	Elogio	Outros	5
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
	Reclamacao	Acompanhante para pessoas que vivem com deficiência	1
		Alimentação	4
		Dificuldade de acesso	27
		Espaço físico	4
		Outros	18
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	17
	Solicitacao	Dificuldade de acesso	2
		Implantação de setor/serviço/unidade de saúde	1
		Outros	3
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
	Sugestao	Alimentação	9
		Espaço físico	2
		Implantação de setor/serviço/unidade de saúde	1
		Outros	4
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	12
Estabelecimento de saúde total			122
Recursos humanos	Denuncia	Exercício ilegal da profissão	1
		Falta de profissional	1
		Insatisfação	5
		Pagamento ao trabalhador da saúde	1
		Trabalhador em saúde	6
	Elogio	Satisfação	354
	Informacao	Trabalhador em saúde	2
		Trabalho voluntário	1
	Reclamacao	Falta de profissional	10
		Insatisfação	86
		Outros	5
	Solicitacao	Trabalhador em saúde	5
		Insatisfação	3
		Outros	18
		Satisfação	2
	Recursos Humanos Total		
Subtotal			766
Demais Subassuntos Registrados			25
Total Geral			791

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” por subassuntos.

Assistencia à Saúde			
SubAssunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total
Cirurgia	Informacao	Dermatológica	1
	Reclamacao	Cabeça e pescoço	1
	Solicitacao	Gastroenterológica	3
		Geral	1
		Neurológica	2
		Ortopédica	23
		Otorrinolaringológica	3
		Plástica	4
		Urológica	2
		Cirurgia total	
Consulta/atendimento/tratamento	Solicitacao	Ortopedia e traumatologia	55
		Dermatologia	21
		Endocrinologia e metabologia	14
		Neurologia	13
		Oftalmologia	13
		Cardiologia	8
		Ginecologia e obstetrícia	6
		Reumatologia	6
		Urologia	6
	Consulta/atendimento/tratamento total		195
	Subtotal		237
	Demais Subassuntos Registrados		45
	Total Geral		282

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

*Há outros tópicos no subassunto 2 que foram agregados neste item devido à baixa concentração de manifestações por tópicos.

Sobre o assunto Assistência à Saúde, observa-se que pelas tipificações do Subassunto 2 o termo mais recorrente continua relacionado à Ortopedia, podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás em atender esta especialidade.

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 Geral 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 89,66% das denúncias e 38,96% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações somente 16,24% das manifestações foram realizadas na Ouvidoria Geral.

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		9	4	13
CRER		26	243	269
CREDEQ		11		11
HDS		9	65	74
HDT		31	4	35
HGG	1	14	58	73
HEMNSL		1		1
HMI	1	9	2	12
HUANA		9	3	12
HUAPA		12		12
HUGO		1	14	15
HUGOL		8	1	9
HURSO	1	1	3	5
SES	26	90	77	193
Total Geral	29	231	474	734

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

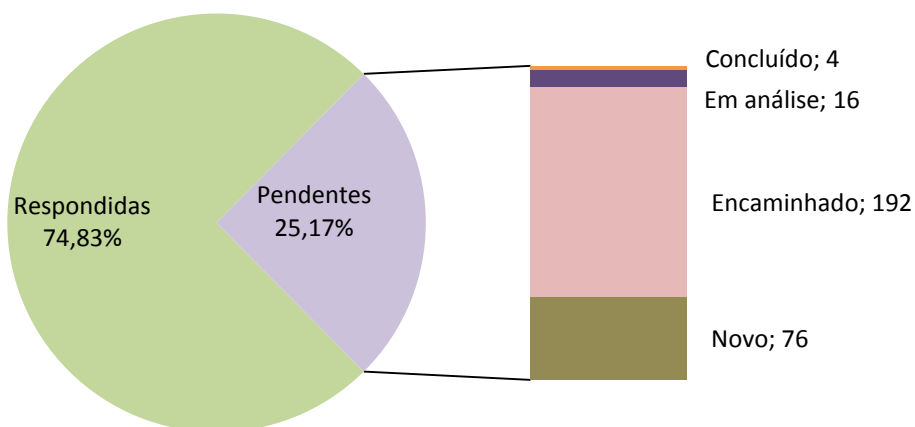
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 janeiro/2019, **856** foram respondidas, enquanto **288** 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 Janeiro/2019.



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 janeiro/2019.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	52	100,00%	52
CEMAC	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	114	100,00%	114
CRER	26	8,58%	277	91,42%	303
CONSELHO NACIONAL CN/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
FUNDAÇÃO BANCO DE OLHOS DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HC	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	76	100,00%	0	0,00%	76
HDT	1	1,54%	64	98,46%	65
HGG	13	15,66%	70	84,34%	83
HMI	4	22,22%	14	77,78%	18
HUANA	7	7,95%	81	92,05%	88
HUAPA	2	9,52%	19	90,48%	21
HUGO	20	95,24%	1	4,76%	21
HUGOL	2	2,86%	68	97,14%	70
HURSO	7	15,91%	37	84,09%	44
HUTRIN	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	40	100,00%	0	0,00%	40
REGIONAIS	16	100,00%	0	0,00%	16
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	6	100,00%	0	0,00%	6
SCAGES	9	100,00%	0	0,00%	9
SES	1	1,67%	59	98,33%	60
SMS GOIANIA	46	100,00%	0	0,00%	46
SGPF	4	100,00%	0	0,00%	4
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	288	25,17%	856	74,83%	1144

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das demandas especificadas como demandas 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). As manifestações pendentes representam 25,17% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 37,06% (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, em janeiro/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	13	100,00%	13
CEMAC	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	11	100,00%	11
CRER	25	9,26%	245	90,74%	270
CONSELHO NACIONAL CN/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
FUNDAÇÃO BANCO DE OLHOS DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HC	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	75	100,00%	0	0,00%	75
HDT	1	2,86%	34	97,14%	35
HGG	13	17,33%	62	82,67%	75
HMI	4	30,77%	9	69,23%	13
HUANA	2	16,67%	10	83,33%	12
HUAPA	2	15,38%	11	84,62%	13
HUGO	19	95,00%	1	5,00%	20
HUGOL	2	22,22%	7	77,78%	9
HURSO	5	71,43%	2	28,57%	7
HUTRIN	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	37	100,00%	0	0,00%	37
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	6	100,00%	0	0,00%	6
SCAGES	9	100,00%	0	0,00%	9
SES	1	1,72%	57	98,28%	58
SMS GOIANIA	45	100,00%	0	0,00%	45
SGPF	3	100,00%	0	0,00%	3
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	272	37,06%	462	62,94%	734

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.

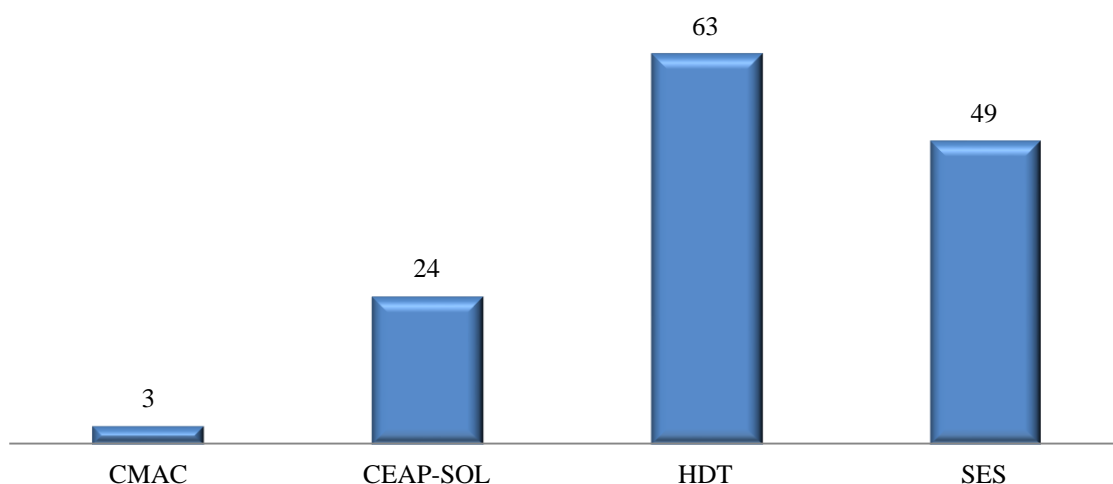
5. Disseminação de informação

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 139 informações pertinentes à Saúde e estão dispostas no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEAP-SOL e HDT 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 janeiro/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones SMS Goiânia “ com 28 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS/SES-GO, janeiro/2019.

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	28
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	7
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	6
CARTÃO SUS	6
INFRMAÇÕES SOBRE A CMAC	2
Total Geral	49

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Nas informações disseminadas pela CEAP-SOL destacam-se: “Informação ao Cidadão” com 13 registros e “Entrega de Pesquisa de Satisfação” com 10 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram “Informação referente agenda de medico”, “Informações referente a agenda de médico” ambos com 12 registros e “Orientado a procurar outro departamento dentro da unidade” com 11 registro.

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES, janeiro/2019.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	13
	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	10
	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	1
CEAP-SOL Total		24
HDT	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	12
	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	12
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11
	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	9
	CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	5
	INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	3
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	CEAP-SOL	1
	GRUPO PELA VIDA	1
	ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	1
	SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1	
HDT Total		63
CMAC	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	2
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	1
CMAC Total		3
Total Geral		90

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 Janeiro de 2019 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1144**);

- O atendimento via presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **390** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, a **Solicitação** representaram **41,43%**, seguidos de **Elogio** com **31,82%** e **Reclamações** **20,19%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **69,14%** e **24,65%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **45,76%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **25,28%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **98,23%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **74,83%**, o que corresponde a **856** manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de resposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador n° 9.270/2018.

Atenciosamente,



Ouvidor Geral do 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.