

Relatório Gerencial Dezembro - 2019



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

Descentralização:

Liliane Oliveira Paulo
Marisa Lopes Guimarães

TeleAtendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Francineide Maia Guedes Xavier
Rosângela Maria de Sá
Estevão Marcos Ferreira
Joana Cavalcante
Mirialucia de Rezende Paula

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Mirian Ribeiro da Silva Miguel
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 dezembro/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 dezembro/2019.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, dezembro/2019.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, dezembro/2019.....	19
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, dezembro/2019.....	20

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, dezembro/2019.....	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, dezembro/2019.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, dezembro/2019.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, dezembro/2019.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, dezembro/2019.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em novembro/2019..	16
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em dezembro/2019.....	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	16
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 dezembro de 2019.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO e 16 (dezesesseis) ouvidorias descentralizadas, sendo 13 (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 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;

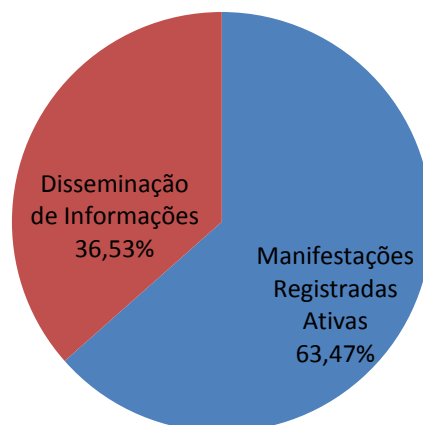
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 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 01/12/2019 a 31/12/2019, 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 **06/01/2020**. No total foram contabilizados **1.614** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **10** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1.604** atendimentos. Desse total, **586 (36,53%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.018 (63,47%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

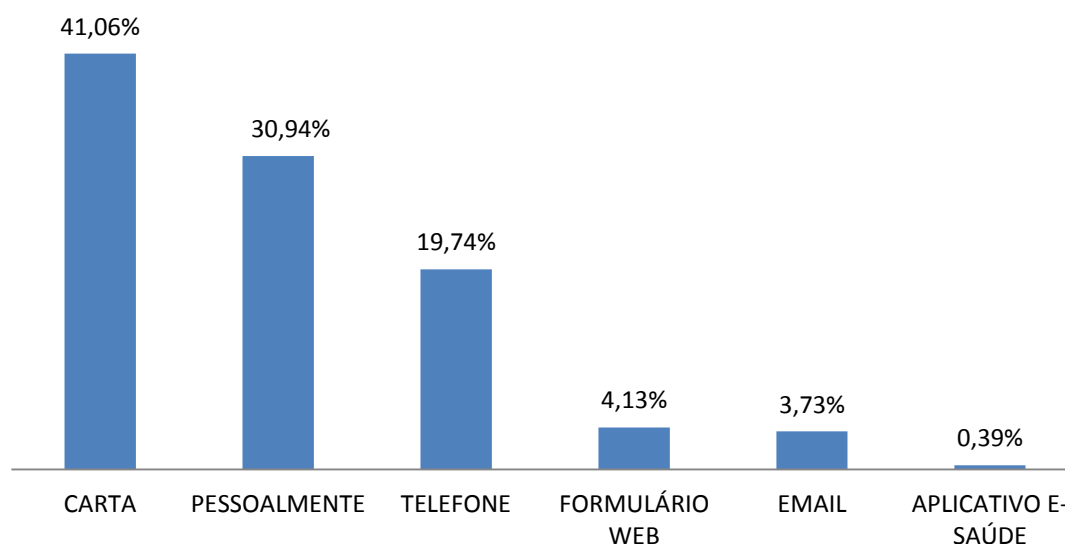
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 a 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 **1.018** 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 (418 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (315 manifestações), via telefone (201 manifestações), formulário web (42 manifestações), via e-mail (38 manifestações), e aplicativo e-saúde (04 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em dezembro/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 Setorial do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO representam 23,38% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 76,62%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas do HUGO, HEMNSL e HMI.

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.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 41,06% (418) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com 275 manifestações registradas), HDT (39), HUANA (38), HUGOL (33), CEAP-SOL (28), HUAPA (03) e HUTRIN (02).

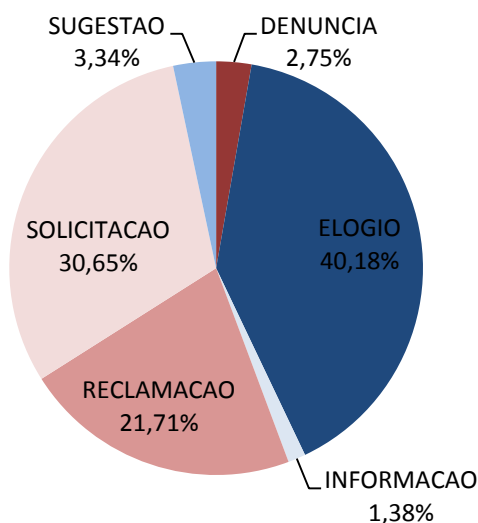
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 409 manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com 312 manifestações e **RECLAMAÇÃO** com 221 manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Sugestão (34), Denúncia (28) e Informação (14), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

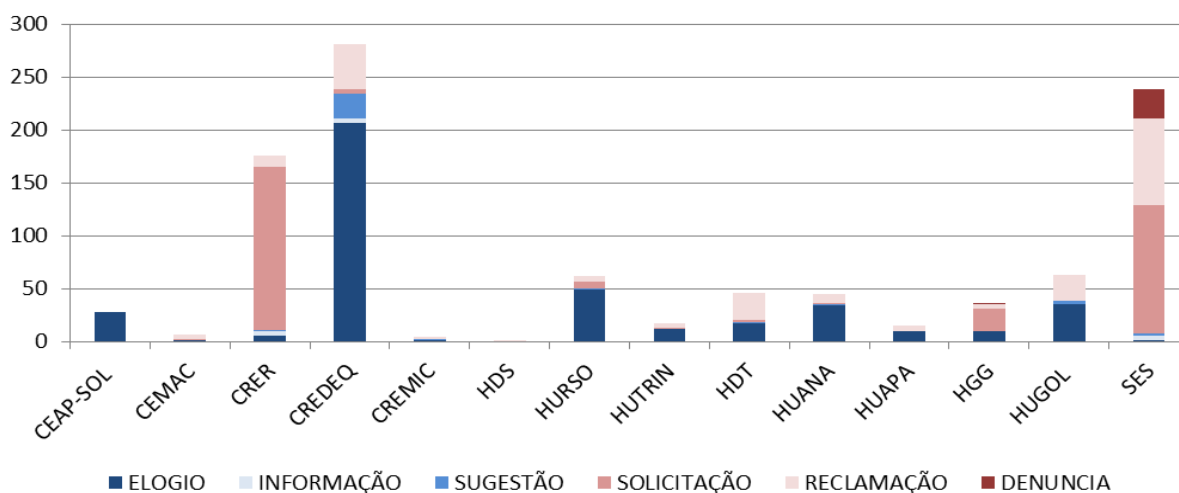
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e consequentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 40,18% 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 (206), HURSO (49), HUGOL (35), HUANA (34), CEAP-SOL (28), HDT (17), HUTRIN (12), HUAPA (10), HGG (10), CRER (05), CMAC (01), SES (01) e CREMIC (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, dezembro/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), abarcando 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 dezembro/2019.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	22	97	194	6	27	408	754	74,07%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		182	2	5	1		190	18,66%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		22	8				30	2,95%
ALIMENTO		1	3		6		10	0,98%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		6	1				7	0,69%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		1	4	1			6	0,59%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2		3				5	0,49%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		3					3	0,29%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			2				2	0,20%
FINANCEIRO	1		1				2	0,20%
SAMU	1		1				2	0,20%
TRANSPORTE	1		1				2	0,20%
SEM TIPIFICAÇÃO	1						1	0,10%
CARTÃO SUS				1			1	0,10%
COMUNICAÇÃO			1				1	0,10%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,10%
OUIDORIA DO SUS						1	1	0,10%
Total geral	28	312	221	14	34	409	100,00%	

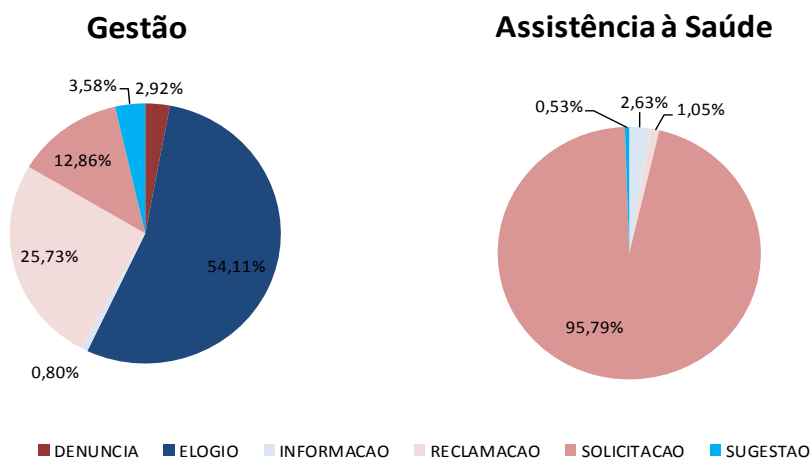
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

* 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 74,04% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 754 manifestações. Dessas, 408 manifestações são elogios, ou seja, 54,11% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 45,89% 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 95,79%.

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

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

		Gestão			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2		Total	
Documentos	Reclamação	Cartão Vacinação		1	
		Laudo		1	
		Outros		1	
		Prescrição Médica (Receita)		1	
		Prontuário		2	
		Resultado de exame		2	
	Solicitação	Atestado médico		1	
		Copia de exames		12	
		Laudo		1	
		Outros		2	
		Prontuário		1	
		Relatório médico		4	
		Resultado de exame		62	
Documentos Total				91	
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Desaparecimento de pertences		1	
		Dificuldade de acesso		3	
		Interrupção dos serviços		1	
		Outros		1	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde		1	
	Informação	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde		1	
		Sem tipificação		1	
	Reclamação	Alimentação		1	
		Desaparecimento de pertences		1	
		Dificuldade de acesso		22	
		Espaço físico		3	
		Interrupção dos serviços		3	
		Outros		14	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde		15	
	Solicitação	Acompanhante para pessoas que vivem com deficiência		1	
		Outros		1	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde		1	
	Sugestão	Sem tipificação		2	
		Espaço físico		2	
		Outros		2	
Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde			2		
Estabelecimento de Saúde Total				79	
Recursos Humanos	Denúncia	Insatisfação		8	
		Pagamento ao Trabalhador da saúde		1	
		Trabalhador em saúde		4	
	Elogio	Satisfação		408	
	Informação	Satisfação		5	
		Falta de profissional		3	
	Reclamação	Insatisfação		100	
		Outros		8	
		Pagamento ao Trabalhador da saúde		1	
		Satisfação		3	
		Trabalhador em saúde		1	
		Solicitação	Insatisfação		1
			Outros		2
	Satisfação			1	
	Sugestão	Insatisfação		1	
		Outros		15	
		Pagamento ao Trabalhador da saúde		1	
		Satisfação		1	
	Recursos Humanos Total				564
Subtotal				734	
Demais Assuntos Registrados				20	
Total Geral				754	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Assistência à Saúde			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Cirurgia	Solicitação	Ortopédica	15
		Geral	5
		Ginecológica	3
		Urológica	3
		Neurológica	2
		Oftalmológica	2
		Cabeça e Pescoço	1
		Oncológica	1
		Otorrinolaringológica	1
		Vascular	1
	Cirurgia Total		34
Consulta/Atendimento/Tratamento	Solicitação	Ortopedia e Traumatologia	16
		Fisioterapia	9
		Neurologia	8
		Cardiologia	5
		Endocrinologia e Metabologia	5
		Fisioterapia	5
		Ginecologia e Obstetrícia	5
		Gastroenterologia	4
		Outros	4
		Proctologia	4
		Reumatologia	4
		Urologia	4
		Demais Áreas Registradas	31
	Informação	Sem tipificação	2
		Outros	2
Reclamação	Não especificado	1	
	Cirurgião Geral	1	
	Cirurgia Total		110
Subtotal			144
Demais Subassuntos			46
Total Geral			190

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 explicar 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 96,43% das denúncias, 37,10% das reclamações e 38,78% 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	
CEMAC		4	1	5
CRER		11	154	165
CREDEQ		43	4	47
CREMIC		2		2
HDS		1		1
HURSO		5	7	12
HUTRIN		4	1	5
HDT		26	2	28
HUANA		9	1	10
HUAPA		5		5
HGG	1	4	21	26
HUGOL		25		25
SES	27	82	121	230
Total Geral				561

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

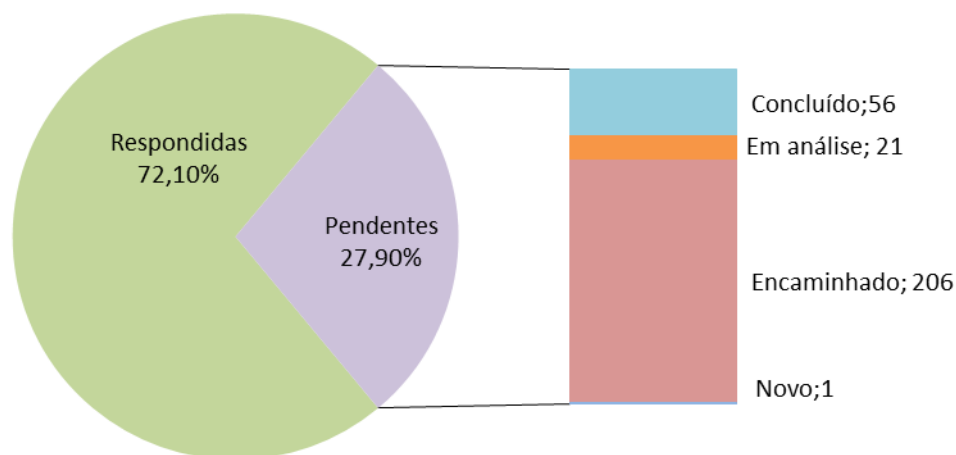
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 dezembro/2019, **734** foram respondidas, enquanto **284** 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 dezembro/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. Destaca-se ainda a quantidade de

manifestações pendentes em relação à SMS GOIÂNIA, Regionais, Outras SMS e SUPER.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em dezembro/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	28	100,00%	28
CEMAC	14	73,68%	5	26,32%	19
CRER	41	22,16%	144	77,84%	185
CREDEQ	16	5,67%	266	94,33%	282
CREMIC	3	75,00%	1	25,00%	4
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	1	2,17%	45	97,83%	46
HGG	1	2,78%	35	97,22%	36
HMI	1	100,00%	0	0,00%	1
HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL ESTADUAL ERNESTINA LOPI	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL VILA SÃO COTTOLENGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUTRIN	3	17,65%	14	82,35%	17
HUANA	8	17,78%	37	82,22%	45
HUAPA	0	0,00%	15	100,00%	15
HURSO	2	3,23%	60	96,77%	62
HUGOL	9	14,29%	54	85,71%	63
OUTRAS SMS	26	100,00%	0	0,00%	26
REGIONAIS	19	100,00%	0	0,00%	19
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE GOIÂNI	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	42	58,33%	30	41,67%	72
SGI	5	100,00%	0	0,00%	5
SMS GOIANIA	57	100,00%	0	0,00%	57
SUPER	20	100,00%	0	0,00%	20
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGI	4	100,00%	0	0,00%	4
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
	284	27,90%	734	70,25%	1018

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 27,90% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 47,95% (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, dezembro/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEMAC	14	77,78%	4	22,22%	18
CRER	39	22,54%	134	77,46%	173
CREDEQ	12	24,49%	37	75,51%	49
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	1	3,57%	27	96,43%	28
HGG	1	3,85%	25	96,15%	26
HMI	1	100,00%	0	0,00%	1
HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL ESTADUAL ERNESTINA LOPES JAIME-PIRENÓPOLIS	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL VILA SÃO COTTOLENGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUTRIN	3	60,00%	2	40,00%	5
HUANA	5	50,00%	5	50,00%	10
HUAPA	0	0,00%	5	100,00%	5
HURSO	2	16,67%	10	83,33%	12
HUGOL	8	32,00%	17	68,00%	25
OUTRAS SMS	25	100,00%	0	0,00%	25
REGIONAIS	19	100,00%	0	0,00%	19
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE GOIÂNIA	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	41	61,19%	26	38,81%	67
SGI	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	57	100,00%	0	0,00%	57
SUPER	20	100,00%	0	0,00%	20
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	4	100,00%	0	0,00%	4
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
	269	47,95%	292	52,05%	561

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

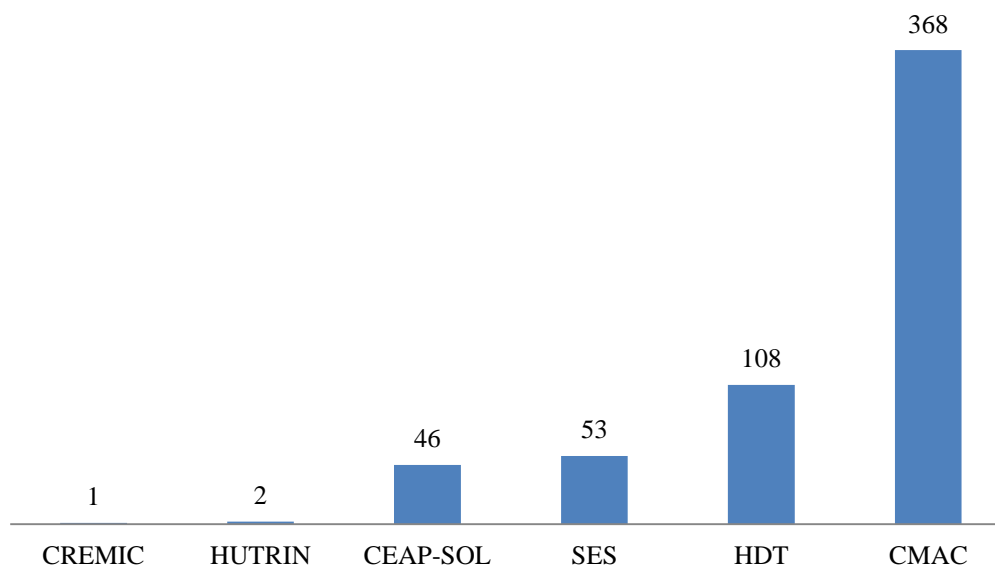
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização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

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **08 informações não pertinentes à Saúde e 578 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 o CEMAC, CREMIC, HDT, CEAP-SOL e HUTRIN 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 dezembro/2019.



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 28 registros, seguido de “Telefone SMS Goiânia” com 22 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	22
TELEFONES DE OUVIDORIAS	11
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	5
CARTÃO SUS	4
INFORMAÇÕES	3
CMAC	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	1
TELEFONES DAS SES	1
SIC - ACESSO À INFORMAÇÃO	1
PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
Total Geral	53

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEMAC, CREMIC, CEAP-SOL, HDT e HUTRIN) 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.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CMAC	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	59
	CEMAC - FALTA DE MEDICAMENTOS	90
	CEMAC - MEDICAMENTOS QUE NÃO SÃO DO JUAREZ	28
	CEMAC- CONSULTA PROCESSO	104
	CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	12
	CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVACÃO	39
	CMAC-ASSUNTO NÃO PERTINENTE	17
	CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	19
CMAC Total		368
CREMIC	SUSPENSÃO DE MEDICAMENTOS (19 PDPS)	1
CREMIC Total		1
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA (PANFLETO)	1
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	28
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	17
CEAP-SOL Total		46
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	11
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE A GENDA DE MEDICO	16
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	13
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	2
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE A TENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	15
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO A TENDIMENTO	6
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA FUMANTES	3
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	4
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	3
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	15
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	9
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE EXAME	1
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	7
HDT Total		108
HUTRIN	HUTRIN - INFORMAÇÃO SOBRE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO P.S.	1
	HUTRIN - INFORMAÇÃO VAGAS NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO	1
HUTRIN Total		2
Total Geral		525

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 novembro de 2019 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **1604** atendimentos. Desse total, **586 (36,53%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.018 (63,47%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **418** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **54,11%**, seguidos de **Solicitação 30,65%**, **Reclamação** com **21,71%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **74,07%** e **18,66%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **57,11%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **25,73%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **95,79%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **72,10%**, o que corresponde a **734** 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.