

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

Relatório Gerencial Abril - 2020



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
Joana Cavalcante
Mirialúcia de Rezende Paula

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

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

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em abril/2020	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificadas por subassuntos.....	14
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação.....	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em abril/2020.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, abril/2020.....	18
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, abril/2020.....	20
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, abril/2020.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, abril/2020. ...	07
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, abril/2020.....	08
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, abril/2020	09
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, abril/2020.....	10
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, abril/2020.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em abril /2020.....	16
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em abril/2020.....	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	7
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 abril de 2020.

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;

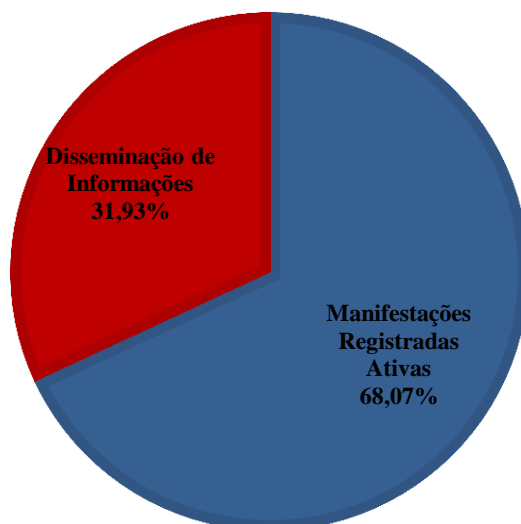
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/04/2020 a 30/04/2020, 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 **05/05/2020**. No total foram contabilizados **1144** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **04** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1140** atendimentos. Desse total, **776 (68,07%)** são classificadas como disseminação de informações e **364 (31,93%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, abril/2020.



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.

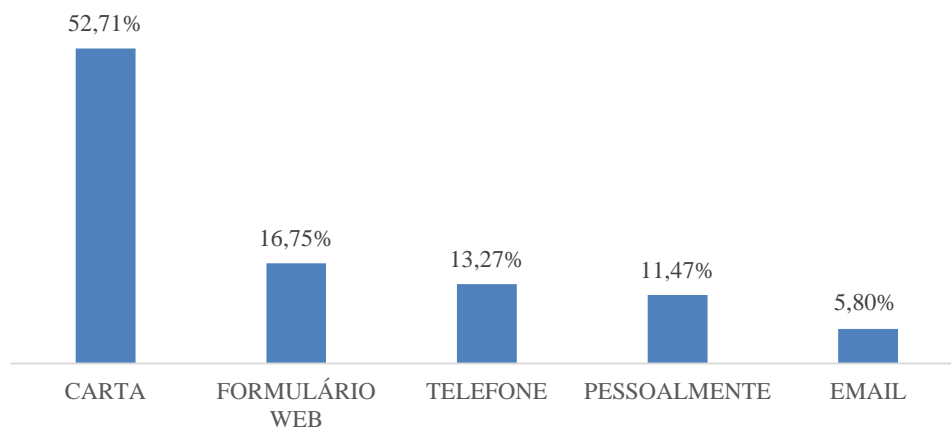
Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no respectivo mês um total de **1140** manifestações.

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 (409 manifestações), seguido pelo formulário web (130 manifestações), via telefone (103 manifestações), presencial (89 manifestações), e via e-mail (45 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em abril/2020.



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 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 31,93% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 68,08%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 52,71% (409) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **284** manifestações registradas), HDT (**44**), HUGOL (**35**), CEAP-SOL (**23**), HUANA (**15**), HUTRIN (**05**), HUAPA (**02**) e HEMNSL (**01**).

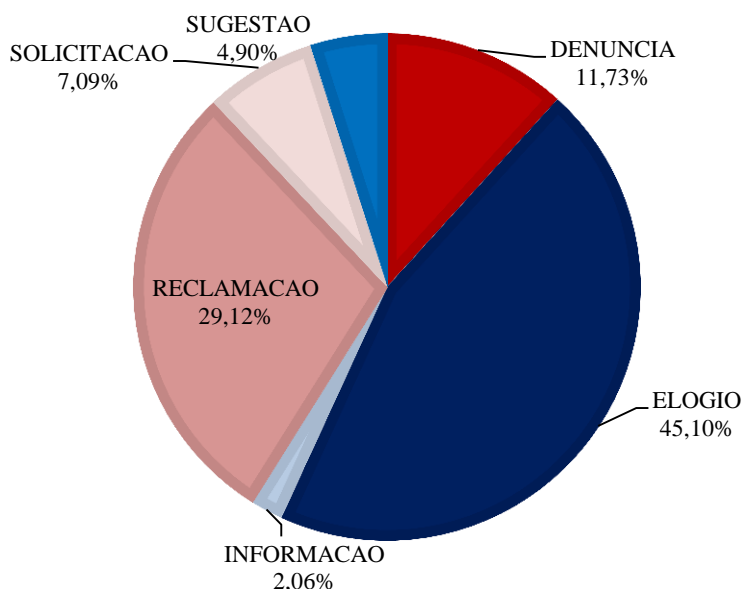
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **350** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **226** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**91**), Solicitação (**55**), Sugestão (**38**), e Informação (**16**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, abril/2020.



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 45,10% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

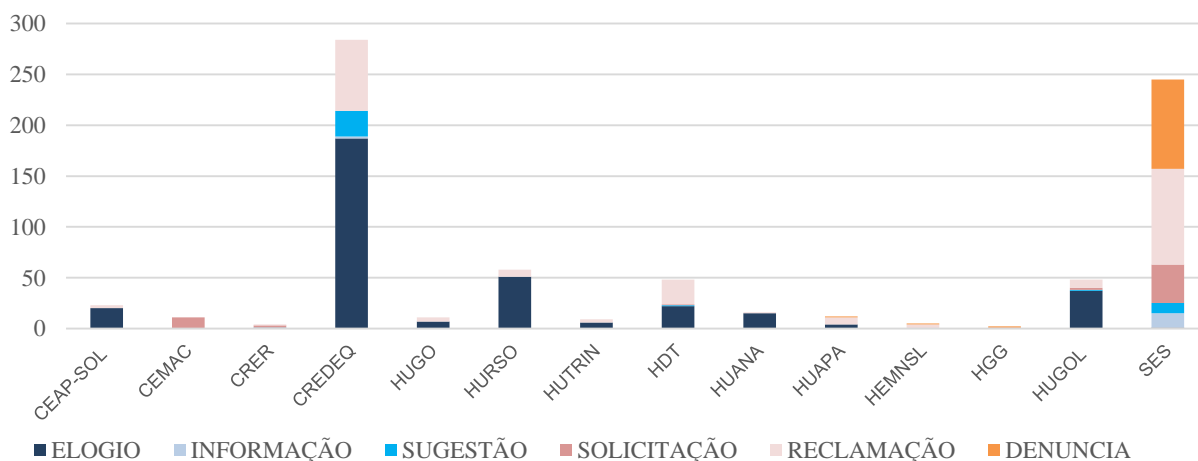
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como

ELOGIO foram: CREDEQ (187), HURSO (51), HUGOL (37), HDT (22), CEAP-SOL (20), HUANA (15), HUGO (07), HUTRIN (06), HUAPA (04) e SES (01). As unidades com alto volume de manifestações de elogios têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

Nas ouvidorias com menor participação de elogios nota-se maiores números de 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, abril/2020.



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 abril/2020.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	18	7	163	4	25	350	567	73,07%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	52	1	27	12	3		95	12,24%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		29	4				33	4,25%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	15		6		2		23	2,96%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		13	1				14	1,80%
ALIMENTO			6		6		12	1,55%
COMUNICAÇÃO			10		1		11	1,42%
FINANCEIRO	3		3				6	0,77%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		3	1				4	0,52%
SEM TIPIFICAÇÃO	1	1			1		3	0,39%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			3				3	0,39%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES			1				1	0,13%
OUIDORIA DO SUS			1				1	0,13%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1						1	0,13%
SAMU	1						1	0,13%
TRANSPORTE		1					1	0,13%
Total Geral	91	55	226	16	38	350	776	100,00%

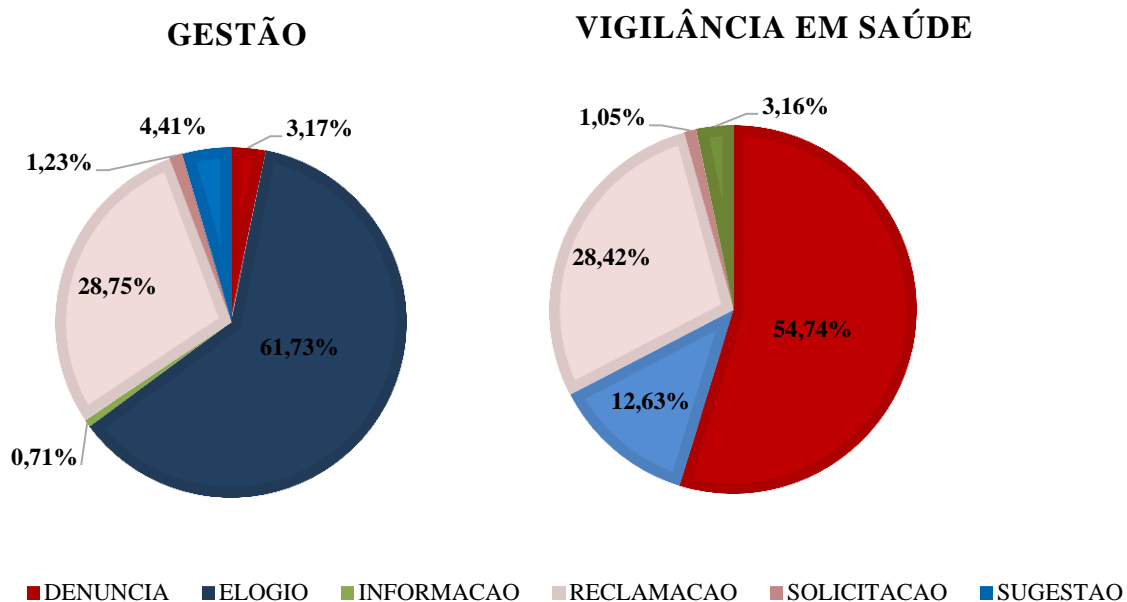
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Vigilância em Saúde, estes assuntos apresentam um elevado intervalo em relação aos demais Assuntos. O assunto Gestão corresponde a 73,07% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 567 manifestações. Dessas, 350 manifestações são elogios, ou seja, 61,73% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 38,27% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem aos demais segmentos relacionados às queixas.

O segundo assunto, mais demandado relaciona-se à Vigilância em Saúde, em que as manifestações classificadas como denúncias aparecem como o maior percentual desse assunto, correspondendo a 54,74%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Vigilância em Saúde**, abril/2020.



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 serão apresentadas na Tabela 3.

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

Gestão				
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total	
Documentos	Reclamação	Resultado de exame	2	
		Solicitação	Atestado Médico	1
		Outros	1	
		Prescrição Médica (Receita)	1	
		Relatorio Médico	1	
		Resultado de exame	1	
	Documentos Total			7
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Desaparecimento de Equipamentos	1	
		Dificuldade de acesso	1	
	Elogio	Alimentação	3	
		Outros	16	
	Reclamação	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	52	
		Alimentação	7	
		Dificuldade de acesso	12	
		Espaço Físico	1	
		Interrupção dos Serviços	6	
		Outros	15	
	Solicitação	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	25	
		Outros	1	
	Sugestão	Alimentação	3	
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde	1	
		Outros	2	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	7	
	Estabelecimento de Saúde Total			153
Recursos Humanos	Denúncia	Insatisfação	8	
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	3	
		Trabalhador em saúde	5	
	Elogio	Outros	2	
		Satisfação	277	
	Informação	Satisfação	2	
		Trabalhador em saúde	1	
	Reclamação	Falta de profissional	2	
		Insatisfação	56	
		Outros	27	
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1	
		Trabalhador em saúde	5	
		Solicitação	Outros	1
	Sugestão	Sem Tipificação	1	
		Insatisfação	1	
		Trabalhador em saúde	1	
		Outros	6	
	Recursos Humanos Total			399
	Subtotal			559
Demais Assuntos Registrados			8	
Total Geral			567	

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
Epidemia/Surto	Denúncia	Coronavírus (COVID-19)	39
		Outros	12
	Informação	Coronavírus (COVID-19)	6
		Outros	4
	Reclamação	Coronavírus (COVID-19)	12
		Outros	10
	Sugestão	Coronavírus (COVID-19)	1
Outros		1	
Epidemia/Surto Total			85
Vacinação	Denúncia	Não especificado	1
	Informação	Influenza AH1N1	1
	Reclamação	Gripe	1
		Influenza AH1N1	2
		Não especificado	1
	Solicitação	Influenza AH1N1	1
Vacinação Total			7
Animais Sinantrópicos	Informação	Outros	1
	Reclamação	Mosquito/Mosca	1
	Animais Sinantrópicos Total		
Dados Epidemiológicos		Outros	1
	Dados Epidemiológicos Total		
Total Geral			95

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Sobre o assunto Vigilância em Saúde, observa-se que pelas tipificações o Subassunto 2, que mais recorrente foi o referente ao Coronavírus (COVID-19). Ressaltamos que neste mês de abril/2020 foi possível categorizar o surto por Coronavírus, pois houve inclusão desta categorização no Sistema OuvidorSUS pelo CGOUV/MS o que permitiu a tipificação do subassunto específico.

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 96,70% das denúncias, 69,09% das solicitações e 41,59% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria de Estado da 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		3		3
CEMAC			11	11
CRER		1	2	3
CREDEQ		70		70
HUGO		4		4
HURSO		7		7
HUTRIN		3		3
HDT		24	1	25
HUANA		1		1
HUAPA	1	7		8
HEMNSL	1	4		5
HGG	1		1	2
HUGOL		8	2	10
SES	88	94	38	220
Total Geral	91	226	55	372

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.

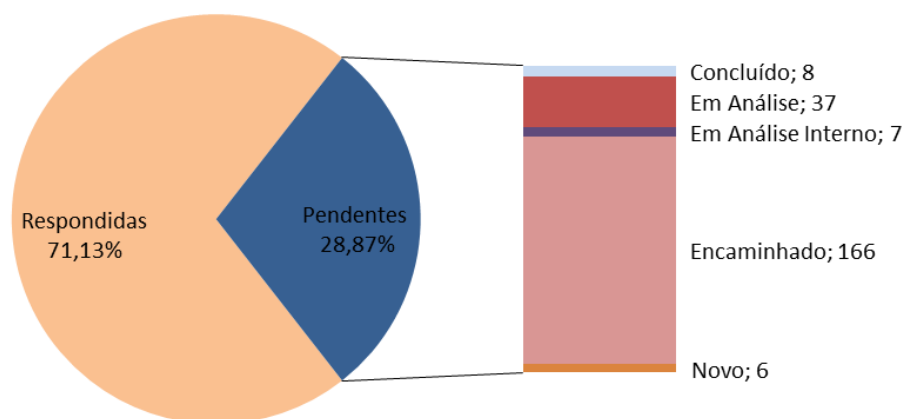
4. Índice de resposta

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 abril/2020, **552** foram respondidas, enquanto **224** 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 abril/2020.



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 Outras SMS, Regionais e SMS Goiânia.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em abril/2020.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	23	100,00%	23
CEMAC	23	95,83%	1	4,17%	24
COMUNICAÇÃO SETORIAL	1	100,00%	0	0,00%	1
CORONAVÍRUS - OUVIDORIA SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	2	40,00%	3	60,00%	5
CREDEQ	8	2,82%	276	97,18%	284
CREMIC	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	7	12,96%	47	87,04%	54
HGG	1	50,00%	1	50,00%	2
HMI	9	100,00%	0	0,00%	9
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE AUDITORIA	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMNSL	6	100,00%	0	0,00%	6
HUTRIN	4	44,44%	5	55,56%	9
HUANA	1	5,88%	16	94,12%	17
HUAPA	0	0,00%	12	100,00%	12
HURSO	7	11,86%	52	88,14%	59
HUGOL	8	47,06%	9	52,94%	17
HUGOL	6	12,24%	43	87,76%	49
PROCURADORIA SETORIAL SES/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCTE	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	55	100,00%	0	0,00%	55
REGIONAIS	28	100,00%	0	0,00%	28
SES	8	11,11%	64	88,89%	72
SAIS	2	100,00%	0	0,00%	2
SGI	5	100,00%	0	0,00%	5
SMS GOIANIA	22	100,00%	0	0,00%	22
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPER	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
	224	28,87%	552	71,13%	776

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 28,87% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 53,76 % (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, abril/2020.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	3	100,00%	3
CEMAC	23	95,83%	1	4,17%	24
CORONAVÍRUS - OUVIDORIA SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	1	25,00%	3	75,00%	4
CREDEQ	2	2,86%	68	97,14%	70
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	6	20,00%	24	80,00%	30
HGG	1	50,00%	1	50,00%	2
HMI	9	100,00%	0	0,00%	9
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE AUDITORIA	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMNSL	6	100,00%	0	0,00%	6
HUTRIN	2	66,67%	1	33,33%	3
HUANA	1	50,00%	1	50,00%	2
HUAPA	0	0,00%	8	100,00%	8
HURSO	7	87,50%	1	12,50%	8
HUGOL	8	80,00%	2	20,00%	10
HUGOL	5	45,45%	6	54,55%	11
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DOBRASIL - SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCTE	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	53	100,00%	0	0,00%	53
REGIONAIS	28	100,00%	0	0,00%	28
SES	6	10,17%	53	89,93%	59
SAIS	2	100,00%	0	0,00%	2
SGI	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	22	100,00%	0	0,00%	22
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPER	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
	200	53,76%	172	46,24%	372

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 manifestações.

5. Disseminação de informação

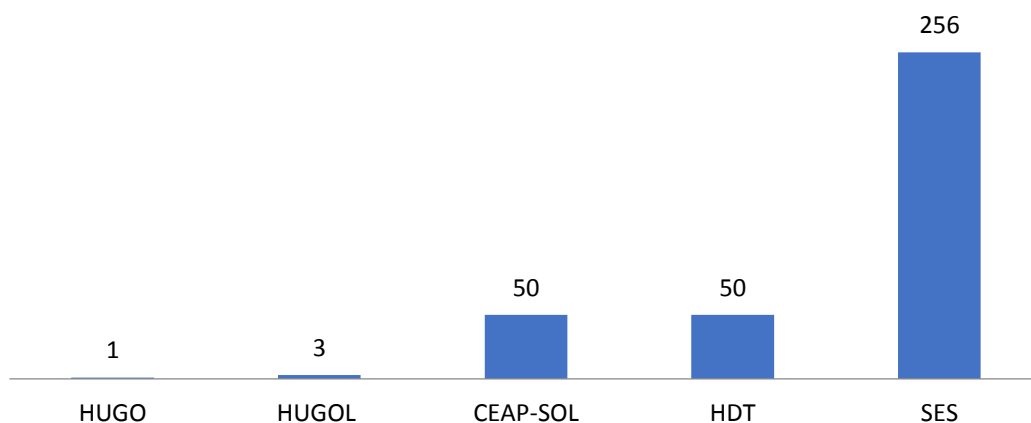
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização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

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **04 informação não pertinente à Saúde e 360 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 HDT, CEAP-SOL, HUGOL E HUGO 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 abril/2020.



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 das Ouvidorias” com 53 registros, seguido de “Informações” com 52 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, abril/2020.

Material de Apoio	Total
TELEFONES DE OUVIDORIAS	53
INFORMAÇÕES	52
INFLUENZA/H1N1	39
TELEFONES SMS GOIÂNIA	27
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	26
CMAC	13
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	9
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	8
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	6
GERÊNCIA DE IMUNIZAÇÃO E REDE DE FRIOS 32014543 / 4547	4
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	3
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	3
ORIENTADOS A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	2
ORIENTADO A INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	2
VIGILÂNCIA DE SAÚDE ESTADUAL - 150	2
TELEFONE	1
CARTÃO SUS	1
ARQUIVO - RECEBIMENTO DEMANDA/ PLANILHA CONTROLE	1
ATENDIMENTO CHAT - FORMULÁRIO WEB	1
UNIDADES DE SAÚDE SES	1
Total Geral	256

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEAP-SOL, HUGO, HUGOL 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.

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES abril/2020.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	7
	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	9
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	33
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1
CEAP-SOL total		50
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	3
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	3
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	5
	HDT - INFORMAÇÕES CESTA BASICA	1
	HDT - INFORMAÇÕES DA FARMÁCIA- COVID-19	2
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	3
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE SUSPENSÃO DE CONSULTA- COVID-19	2
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	4
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	5
	HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	2
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	1
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	1
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	5
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3
	HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE	2
HDT - SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	2	
HDT Total		50
HUGO	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
HUGO Total		1
HUGOL	INFORMAÇÕES DE COMO OBTER NOTICIAS SOBRE QUADRO DE SAÚDE DO PACIENTE INTERNADO	3
HUGOL Total		3
Total Geral		104

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

Foram contabilizados, um total **1140** atendimentos. Desse total, **364 (31,93%)** são classificadas como disseminação de informações e **776 (68,07%)** como manifestações registradas e ativas. Analisando esses resultados referentes ao mês de abril de 2020 podemos concluir:

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **409** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **45,10%**, seguidos de **Reclamação 29,12%**, **Denúncia** com **11,73%**, **Solicitação 7,09%**, **Sugestão 4,90%** e **Informação 2,06%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, com **73,07%** e **12,24%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **61,73%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **28,75%**. No quesito **VIGILÂNCIA EM SAÚDE** as manifestações referentes a **DENÚNCIAS** aparecem com o maior percentual **54,74%**, seguido de **Reclamação** com **28,42%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **71,13%**, o que corresponde a 552 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 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.