

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

Relatório Gerencial Agosto - 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:

Marisa Lopes Guimarães

TeleAtendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa
Denise Jacinta de Souza
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 agosto/2020	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.	12
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 agosto/2020.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, agosto/2020.....	18
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, agosto/2020.....	20
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, agosto/2020.	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, agosto/2020. 07	
Gráfico2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, agosto/2020.....	08
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, agosto/2020	09
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, agosto/2020.....	10
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, agosto/2020	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em agosto/2020.....	16
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em agosto/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	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 de agosto 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 (dezesseis) 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 643 370

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

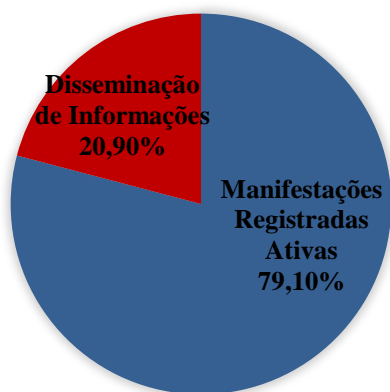
Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes -HEMNSL

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/08/2020 a 31/08/2020, 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 **03/09/2020**. No total foram contabilizados **982** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial 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 **976** atendimentos.

Desse total, **204 (20,90%)** são classificadas como disseminação de informações e **772 (79,10%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

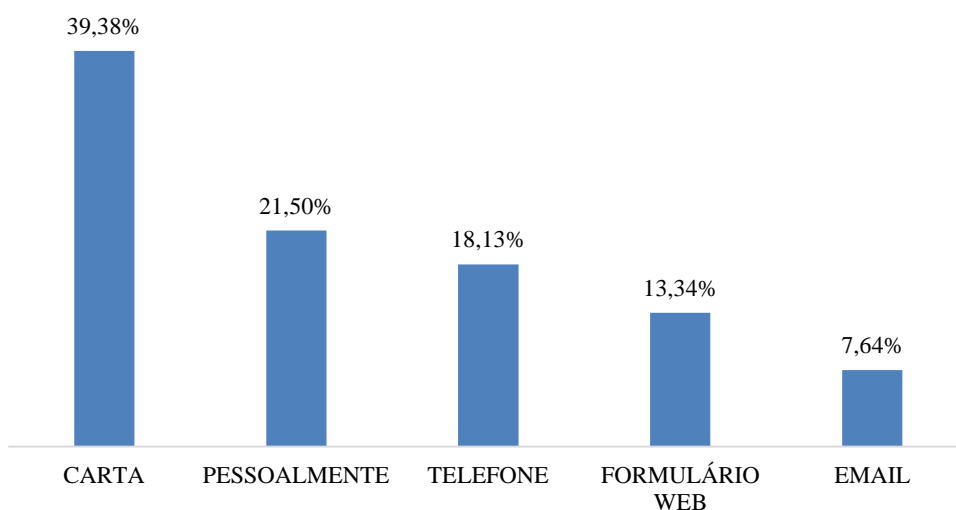
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **772** 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 (304 manifestações), seguido pelo presencial (166 manifestações), telefone (140 manifestações), formulário web (103 manifestações), e via e-mail (59 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em agosto/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 24,61% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 75,39%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 39,38% (304) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações

registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com 171 manifestações registradas), HDT (42), CEAP-SOL (40), HUANA (24), HUGOL (22), HMI (02), HUTRIN (02), e CRER (01).

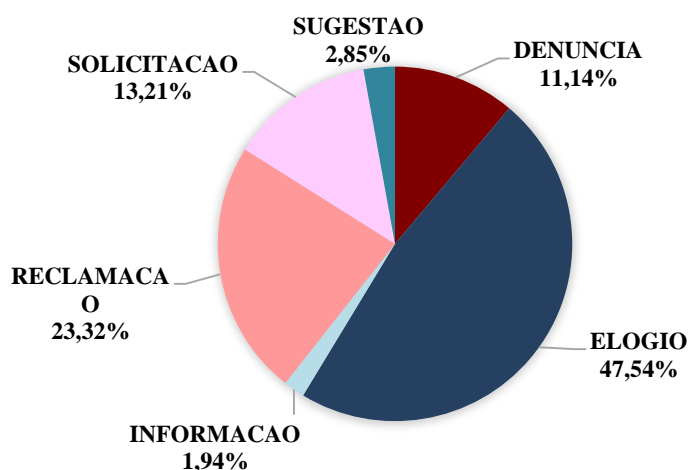
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 367 manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com 180 manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Solicitação (102), Denúncia (86), Sugestão (22), e Informação (15), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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

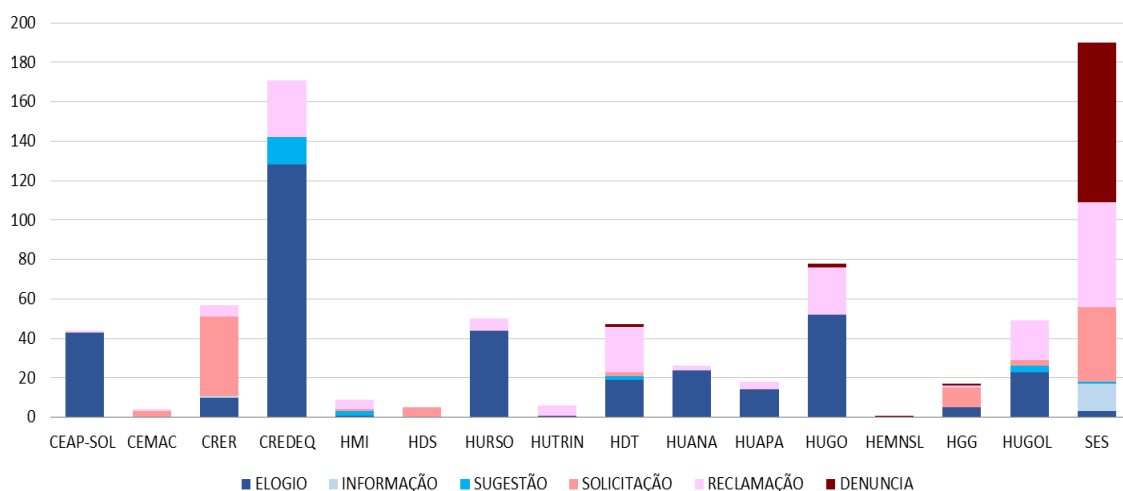
dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 47,54% do total das manifestações registradas no período 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 (128), HUGOL (52), HURSO (44), CEAP-SOL (43), HUANA (24), HUGOL (23), HDT (19), HUAPA (14), CRER (10), HGG (05), SES (03), HMI (01) e HUTRIN (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, agosto/2020.



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 agosto/2020.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	41	23	161	7	22	361	615	79,66%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	57	6			3	67	8,68%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	27		3	2			32	4,15%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	12	1	4	1			18	2,33%
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA		13	1	3			17	2,20%
SEM TIPIFICAÇÃO	2	7	2			3	14	1,81%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			2				2	0,26%
FINANCEIRO	1			1			2	0,26%
ALIMENTO			1				1	0,13%
COMUNICAÇÃO		1					1	0,13%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,13%
SAMU	1						1	0,13%
TRANSPORTE	1						1	0,13%
Total Geral	86	102	180	15	22	367	772	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

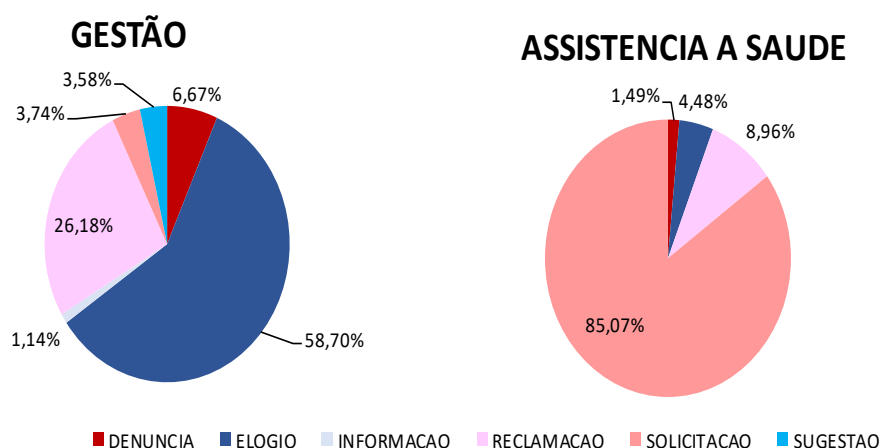
* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

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 79,66% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 615

manifestações. Dessas, 361 manifestações são elogios, ou seja, 58,70% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 41,30% 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 85,07%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, agosto/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 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	Informação	Outros	1
		Resultado de exame	1
	Reclamação	Alteração de Dados Cadastrais do Paciente	1
		Prontuário	1
	Solicitacao	Resultado de exame	3
		Atestado Médico	1
		Laudo	2
		Outros	2
		Prescrição Médica (Receita)	1
		Relatório Médico	6
		Resultado de exame	5
Documentos Total			24
Estabelecimento de Saúde	Denuncia	Acompanhante para gestante	1
		Desaparecimento de pertences	1
		Dificuldade de acesso	4
		Interrupção dos serviços	1
		Outros	2
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
	Elogio	Alimentação	1
		Outros	6
	Informação	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	59
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
	Reclamação	Alimentação	9
		Dificuldade de acesso	19
	Solicitacao	Outros	14
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	47
		Acompanhante para gestante	1
	Sugestao	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
		Alimentação	13
		Dificuldade de acesso	1
		Espaço Físico	1
		Outros	2
	Estabelecimento de Saúde Total		
Recursos Humanos	Denuncia	Exercício Ilegal da Profissão	1
		Insatisfação	7
		Outros	2
		Trabalhador em saúde	17
	Elogio	Outros	1
		Satisfação	294
	Informacao	Trabalhador em saúde	1
	Reclamação	Falta de profissional	4
		Insatisfação	55
		Outros	2
	Solicitacao	Satisfação	1
		Insatisfação	1
		Outros	1
	Sugestao	Trabalhador em saúde	1
		Insatisfação	1
	Recursos Humanos Total		
Subtotal			604
Demais Assuntos Registrados			11
Total Geral			615

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	Reclamação	Ortopédica	1	
		Solicitação	Cardiológica	2
			Gastroenterológica	1
			Geral	4
			Oftalmológica	1
			Ortopédica	5
			Otorrinolaringológica	1
			Plástica	1
			Urológica	2
		Cirurgia Total		18
Consulta/Atendimento/Tratamento	Elogio	Clínica Médica	1	
		Não especificado	1	
		Psicologia	1	
	Reclamação	Cirurgia Geral	1	
		Fisioterapia	1	
		Outros	2	
	Solicitação	Não especificado	2	
		Cardiologia	1	
		Cirurgião Geral	1	
		Cirurgião Neurológico (Neurocirurgia)	1	
		Clinica Médica	1	
		Dermatologia	1	
		Fisiatria	1	
		Fisioterapia	1	
		Fonoaudiologia	1	
		Ginecologia e Obstetrícia	1	
		Infectologia	1	
		Multidisciplinar	2	
		Neurologia	2	
		Ortopedia e Traumatologia	5	
		Otorrinolaringologia	1	
		Pneumologia	1	
		Psiquiatria	1	
	Reumatologia	1		
	Urologia	3		
		Consulta/Atendimento/Tratamento Total		35
	Subtotal			53
	Demais Assuntos			14
	Total Geral			67

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Sobre o assunto Assistência à Saúde, observa-se que pelas tipificações do Subassunto 2 o termo mais recorrente continua relacionado à Ortopedia no assunto Cirurgia e no assunto Consulta/Atendimento/Tratamento, podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás em atender essas especialidades.

Entendendo o papel da Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios servidores se manifestarem quanto aos seus anseios diante dos serviços de saúde, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de explanar e expor quais os principais pontos/ problemas encontrado pelos usuários ao utilizarem o SUS. Serão

trabalhadas as queixas, entendidas como manifestações que caracterizam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, e se enquadram neste perfil as manifestações referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitações.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas, ressaltando que parte significativa das manifestações consideradas como queixas (Denúncias, Reclamações e Solicitações) são realizadas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO. Nesse sentido, nos perguntamos quais são essas manifestações que apresentam características de insatisfação, qual a tipologia e onde estão localizadas dentro da rede.

A Tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 94,19% das denúncias, 37,25% das solicitações e 29,44% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada Ouvidoria Setorial do SUS.

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

Ouvidoria de Atendimento Demanda	Classificação das Queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		1		1
CEMAC		1	3	4
CRER		6	40	46
CREDEQ		29		29
HMI		5	1	6
HDS			5	5
HURSO		6		6
HUTRIN		5		5
HDT	1	23	2	26
HUGO	2	24		26
HUANA		2		2
HUAPA		4		4
HEMNSL	1			1
HGG	1	1	10	12
HUGOL		20	3	23
SES	81	53	38	172
Total Geral	86	180	102	368

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

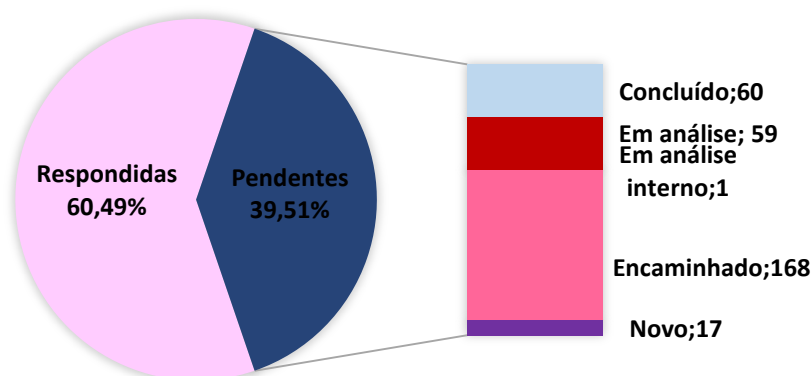
SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 agosto/2020, **467** foram respondidas, enquanto **305** 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 agosto/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 SMS GOIÂNIA, Outras SMS, Regionais e SUVISA.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	44	100,00%	44
CEMAC	14	100,00%	0	0,00%	14
CRER	20	33,90%	39	66,10%	59
CREDEQ	65	38,01%	106	61,99%	171
COMUNICAÇÃO SETORIAL	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
CORONAVÍRUS - OUVIDORIA SES/GO	5	100,00%	0	0,00%	5
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GABINETE - SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	5	100,00%	0	0,00%	5
HDT	3	6,38%	44	93,62%	47
HGG	3	17,65%	14	82,35%	17
HMI	2	22,22%	7	77,78%	9
HUTRIN	5	83,33%	1	16,67%	6
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	8	30,77%	18	69,23%	26
HUAPA	0	0,00%	18	100,00%	18
HURSO	6	12,00%	44	88,00%	50
HUGO	24	30,38%	55	69,62%	79
HUGOL	15	30,00%	35	70,00%	50
LACEN-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
PROCURADORIA SETORIAL SES/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	21	100,00%	0	0,00%	21
REGIONAIS	22	100,00%	0	0,00%	22
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIANIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	11	20,75%	42	79,25%	53
SGI	11	100,00%	0	0,00%	11
SMS GOIANIA	32	100,00%	0	0,00%	32
SESMT/SES/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	5	100,00%	0	0,00%	5
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA	15	100,00%	0	0,00%	15
	305	39,51%	467	60,49%	772

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 39,51% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai

para 60,87% (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, agosto/2020.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	1	100,00%	1
CEMAC	12	100,00%	0	0,00%	12
CRER	14	29,17%	34	70,83%	48
CREDEQ	9	31,03%	20	68,97%	29
COMUNICAÇÃO SETORIAL	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
CORONAVÍRUS - OUVIDORIA SES/GO	5	100,00%	0	0,00%	5
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	5	100,00%	0	0,00%	5
HDT	3	11,54%	23	88,46%	26
HGG	3	25,00%	9	75,00%	12
HMI	2	33,33%	4	66,67%	6
HUTRIN	4	80,00%	1	20,00%	5
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	2	100,00%	0	0,00%	2
HUAPA	0	0,00%	4	100,00%	4
HURSO	6	100,00%	0	0,00%	6
HUGO	24	88,89%	3	11,11%	27
HUGOL	13	54,17%	11	45,83%	24
LACEN-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	21	100,00%	0	0,00%	21
REGIONAIS	21	100,00%	0	0,00%	21
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIANIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	11	24,44%	34	75,56%	45
SGI	10	100,00%	0	0,00%	10
SMS GOIANIA	32	100,00%	0	0,00%	32
SESMT/SES/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA	12	100,00%	0	0,00%	12
	224	60,87%	144	39,13%	368

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.

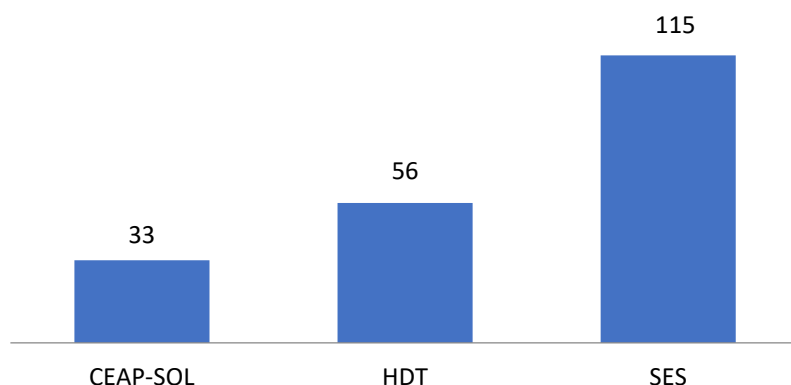
5. Disseminação de informação

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 **204 informações pertinentes à Saúde**. Estão dispostas no Gráfico 07 as **informações pertinentes à saúde** quantitativamente por unidade de Ouvidoria .

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

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em agosto/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 de Ouvidorias” com 33 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia” com 20 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES OUVIDORIAS	33
TELEFONES SMS GOIANIA	20
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	18
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	15
INFORMAÇÕES	12
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	5
CMAC	3
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	3
CARTÃO SUS	2
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
TELEFONE	1
Total Geral	115

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (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.

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

Ouvidoria		
Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	29
	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	3
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1
CEAP-SOL Total		33
HDT	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	9
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	9
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	8
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	7
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	6
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	4
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	2
	HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - REGISTRO BOLETIM DE OCORRÊNCIA VIRTUAL	1
	HDT - INFORMAÇÕES CESTA BASICA	1
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA FUMANTES	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - TELECONSULTA 0800 646 1560	1
HDT Total		56
Total Geral		89

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 se tornar mais acessíveis ao usuário.

6. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de agosto de 2020 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **976** atendimentos. Desse total, **204 (20,90%)** são classificadas como disseminação de informações e **772 (79,10%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **304** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **47,54%**, seguidos de **Reclamação 23,32%**, **Solicitação com 13,21%**, **Denúncia 11,14%**, **Sugestão 2,85%** e **Informação 1,94%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **79,76%** e **8,68%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **58,70%**, seguido das RECLAMAÇÕES, com **26,18%**, DENUNCIAS **6,67%**, SOLICITAÇÃO **3,74**, SUGESTÃO **3,58%** e INFORMAÇÃO **1,14%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes a SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **85,07%**, seguido de RECLAMAÇÕES com **8,96%**, ELOGIO **4,48%** e DENUNCIA **1,49%** ;
- No referido período a taxa de resposta foi de **60,49%**, o que corresponde a 467 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.