

Relatório Gerencial Janeiro - 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
Denise Jacinta de Souza
Francineide Maia Guedes Xavier
Rosângela Maria de Sá
Estevão Marcos Ferreira
Joana Cavalcante
Mirialúcia 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:

Radya Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em janeiro/2020	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada por subassuntos.	14
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em janeiro/2020.	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, janeiro/2020.	18
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, janeiro/2020.	19
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, janeiro/2020.	20

LISTA DE GRÁFICOS

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

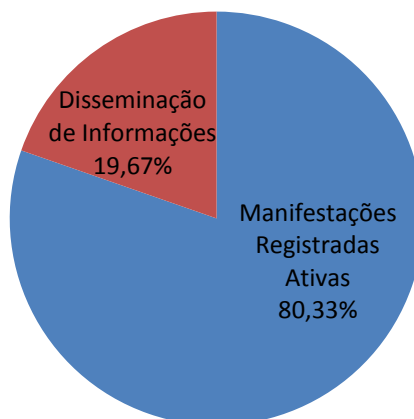
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/01/2020 a 31/01/2020, 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 **04/02/2020**. No total foram contabilizados **1.708** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **15** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1.693** atendimentos. Desse total, **333 (19,67%)** são classificadas como disseminação de informações e **1360 (80,33%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

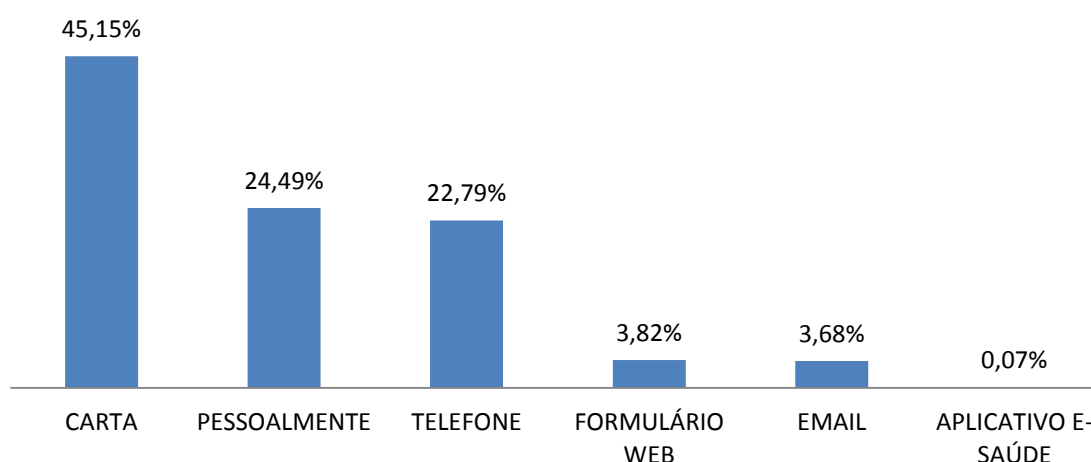
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **1.360** 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 (614 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (333 manifestações), via telefone (310 manifestações), formulário web (52 manifestações), via e-mail (50 manifestações), e aplicativo e-saúde (01 manifestação), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em janeiro/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 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 23,60% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 76,40%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas do HUGO.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 45,15% (614) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações

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.

registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **370** manifestações registradas), HDT (**95**), HUGOL (**79**), HUANA (**41**), CEAP-SOL (**19**), HMI (05), HUAPA (**03**), HUTRIN (**01**) e HEMNSL (**01**).

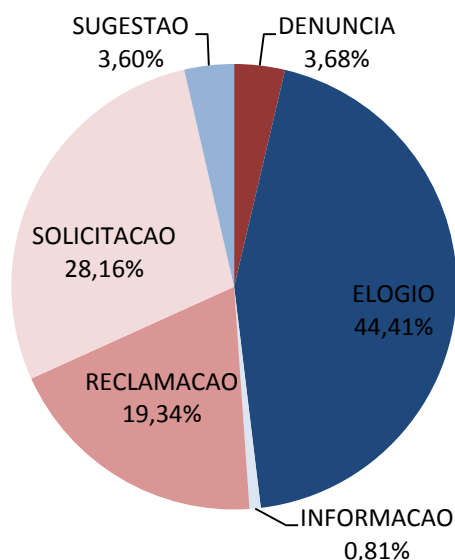
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **604** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **383** manifestações e **RECLAMAÇÃO** com **263** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**50**), Sugestão (**49**), e Informação (**11**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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

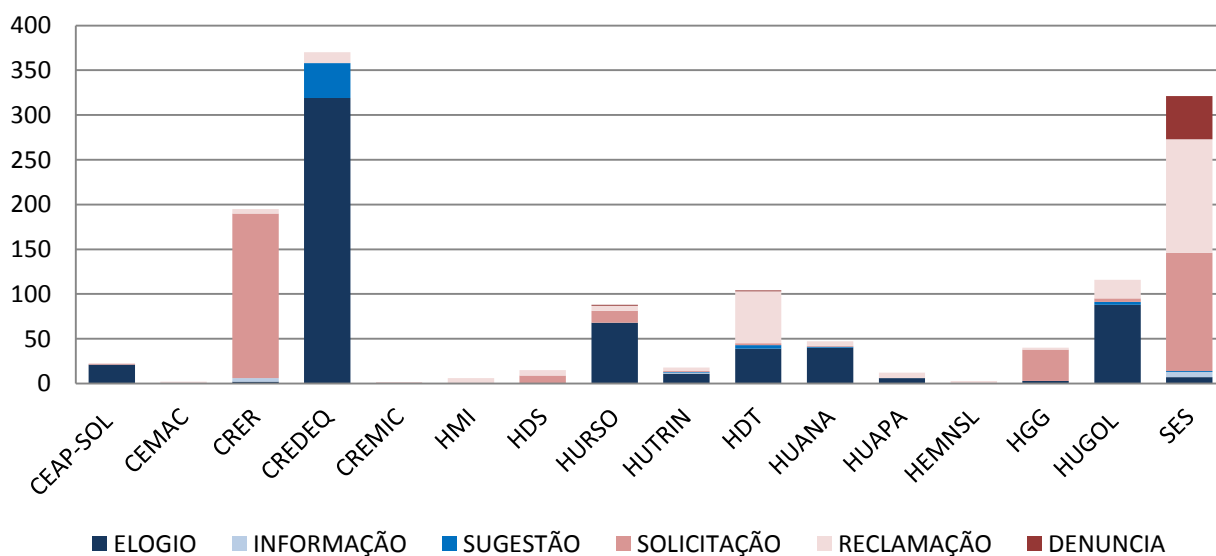
partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 44,41% do total das manifestações registradas no 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 (319), HUGOL (88), HURSO (68), HUANA (40), HDT (39), CEAP-SOL (21), HUTRIN (11), SES (07), HUAPA (06), HGG (03) e CRER (02). 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, janeiro/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 **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 janeiro/2020.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	31	118	227	5	46	603	1030	75,74%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		235	5	3			243	17,87%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		22	14	1			37	2,72%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	10		1	1			12	0,88%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		6					6	0,44%
SEM TIPIFICAÇÃO	2		3				5	0,37%
ALIMENTO			3		2		5	0,37%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			5				5	0,37%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1		3				4	0,29%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	2					3	0,22%
FINANCEIRO	3						3	0,22%
OUVIDORIA DO SUS			1			1	2	0,15%
TRANSPORTE	1		1				2	0,15%
COMUNICAÇÃO					1		1	0,07%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1						1	0,07%
SAMU				1			1	0,07%
Total Geral	50	383	263	11	49	604	1360	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

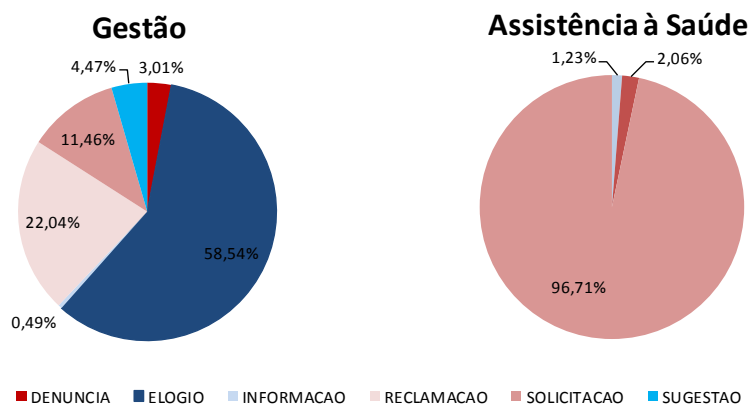
* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

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 75,74% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.030 manifestações. Dessas, 603 manifestações são elogios, ou seja, 58,54% das

manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 41,46% 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 96,71%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, janeiro/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	Reclamação	Sem Tipificação	1	
		Laudo	2	
		Outros	2	
		Prescrição Médica (Receita)	1	
		Prontuário	1	
	Solicitação	Resultado de Exame	2	
		Atestado Médico	1	
		Laudo	1	
		Outros	9	
		Prescrição Médica (Receita)	2	
		Prontuário	1	
		Resultado de Exame	89	
		Documentos Total		112
		Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Dificuldade de Acesso
Interrupção dos Serviços	1			
Outros	1			
Elogio	Espaço Físico		1	
Informação	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde		2	
Reclamação	Sem Tipificação		1	
	Alimentação		5	
	Dificuldade de Acesso		50	
	Espaço Físico		2	
	Horário de Funcionamento		1	
	Interrupção dos Serviços		2	
	Outros		31	
	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde		20	
	Superlotação na Unidade de Saúde		1	
	Solicitação		Desaparecimento de Pertences	1
			Dificuldade de Acesso	1
	Sugestão		Alimentação	1
			Dificuldade de Acesso	1
Espaço Físico			1	
Implantação de Setor /Serviço/Unidade de Saúde			1	
Outros			3	
Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	3			
Estabelecimento de Saúde Total			132	
Recursos Humanos	Denúncia	Falta de Profissional	3	
		Insatisfação	6	
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	2	
		Trabalhador em Saúde	14	
	Elogio	Insatisfação	1	
		Outros	3	
		Satisfação	598	
	Informação	Outros	1	
		Trabalhador em Saúde	1	
	Reclamação	Falta de Profissional	2	
		Insatisfação	85	
		Outros	3	
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1	
		Satisfação	1	
		Trabalhador em Saúde	10	
		Solicitação	Insatisfação	4
	Outros		2	
	Satisfação		1	
	Trabalhador em Saúde		3	
	Sugestão	Insatisfação	3	
		Outros	29	
		Satisfação	1	
		Trabalhador em Saúde	1	
Recursos Humanos Total		775		
Subtotal		1019		
Demais Assuntos Registrados		11		
Total Geral		1030		

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	18
		Geral	9
		Neurológica	3
		Plástica	3
		Dermatológica	2
		Gastroenterológica	2
		Oftalmológica	2
		Outros	2
		Bariátrica	1
		Mastectomia	1
		Otorrinolaringológica	1
		Proctologia	1
		Urológica	1
	Vascular	1	
	Informação	Ortpédica	1
	Cirurgia Total		48
Consulta/Atendimento/Tratamento	Solicitação	Ortopedia e Traumatologia	22
		Neurologia	13
		Outros	11
		Cardiologia	9
		Fisiatria	9
		Reumatologia	7
		Ginecologia e Obstetrícia	6
		Urologia	6
		Endocrinologia e Metabologia	5
		Otorrinolaringologia	5
		Cirurgião Geral	4
		Fisioterapia	4
		Oftalmologia	4
		Proctologia	4
		Psiquiatria	4
		Demais Áreas Registradas*	35
		Reclamação	Ortopedia e Traumatologia
	Fisioterapia		1
	Infectologia		1
	Informação	Sem Tipificação	1
		Outros	1
	Consulta/Atendimento/Tratamento Total		154
Subtotal			202
Demais Assuntos			41
	Total Geral		243

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% das denúncias, 48,29% das reclamações e 34,46% das solicitações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada Ouvidoria Setorial do SUS.

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

Ouvidoria de Atendimento Demanda	Classificação das Queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL			1	1
CEMAC		2		2
CRER		5	184	189
CREDEQ		12		12
CREMIC			1	1
HMI		6		6
HDS		6	9	15
HURSO	1	6	13	20
HUTRIN		4	1	5
HDT	1	58	2	61
HUANA		5	1	6
HUAPA		6		6
HEMNSL		3		3
HGG		2	35	37
HUGOL		21	4	25
SES	48	127	132	307
Total Geral	50	263	383	696

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

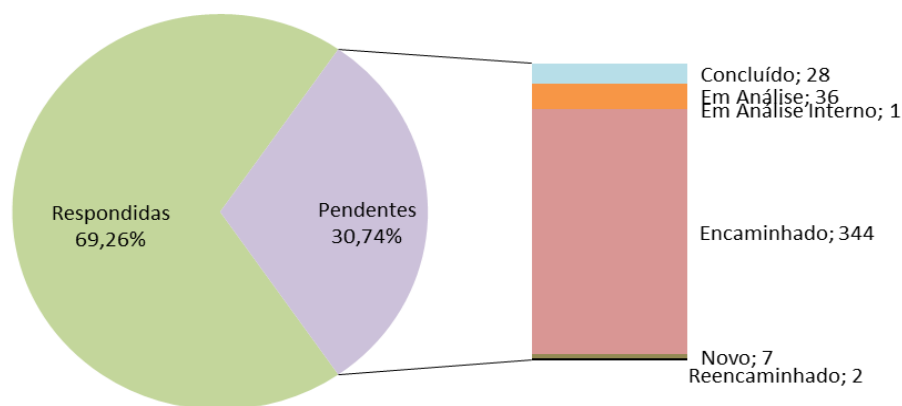
que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 janeiro/2020, **942** foram respondidas, enquanto **418** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status .

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em janeiro/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, Regionais, Outras SMS e SUPER.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	22		22
CEMAC	4	80,00%	1	20,00%	5
CRER	82	37,61%	136	62,39%	218
CREDEQ	54	14,59%	316	85,41%	370
CREMIC	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	8	100,00%	0	0,00%	8
HDT	5	35,71%	9	64,29%	14
HGG	3	2,94%	99	97,06%	102
HMI	5	11,11%	40	88,89%	45
HC	1	50,00%	1	50,00%	2
HEMNSL	5	100,00%	0	0,00%	5
HOSPITAL ESTADUAL ERNESTINA LOPES JAIME-PIRENÓPOLIS	1	33,33%	2	66,67%	3
OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
HUTRIN	4	100,00%	0	0,00%	4
HUANA	1	6,67%	14	93,33%	15
HUAPA	0	0,00%	46	100,00%	46
HURSO	21	63,64%	12	36,36%	33
HUGOL	15	17,86%	69	82,14%	84
OUTRAS SMS	37	26,81%	101	73,19%	138
REGIONAIS	21	100,00%	0	0,00%	21
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE GOIÂNIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SEÇÃO DE APOIO DIAGNÓSTICO	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	16	100,00%	0	0,00%	16
SGI	6	7,50%	74	92,50%	80
SMS GOIANIA	78	100,00%	0	0,00%	78
SUPER	32	100,00%	0	0,00%	32
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
	418	30,74%	942	69,26%	1360

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 30,74% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 51,44% (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, janeiro/2020.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	1	100,00%	1
CEMAC	4	80,00%	1	20,00%	5
CRER	82	38,68%	130	61,32%	212
CREDEQ	12	100,00%	0	0,00%	12
CREMIC	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	8	47,06%	9	52,94%	17
HDT	5	8,20%	56	91,80%	61
HGG	3	7,50%	37	92,50%	40
HMI	5	83,33%	1	16,67%	6
HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMNSL	5	71,43%	2	28,57%	7
OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS	1	100,00%	0	0,00%	1
HUTRIN	2	40,00%	3	60,00%	5
HUANA	1	16,67%	5	83,33%	6
HUAPA	0	0,00%	6	100,00%	6
HURSO	19	86,36%	3	13,64%	22
HUGOL	12	48,00%	13	52,00%	25
OUTRAS SMS	36	100,00%	0	0,00%	36
REGIONAIS	20	100,00%	0	0,00%	20
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE GOIÂNIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SEÇÃO DE APOIO DIAGNÓSTICO	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	15	17,44%	71	82,56%	86
SGI	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	75	100,00%	0	0,00%	75
SUPER	31	100,00%	0	0,00%	31
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	3	100,00%	0	0,00%	3
	358	51,44%	338	48,56%	696

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

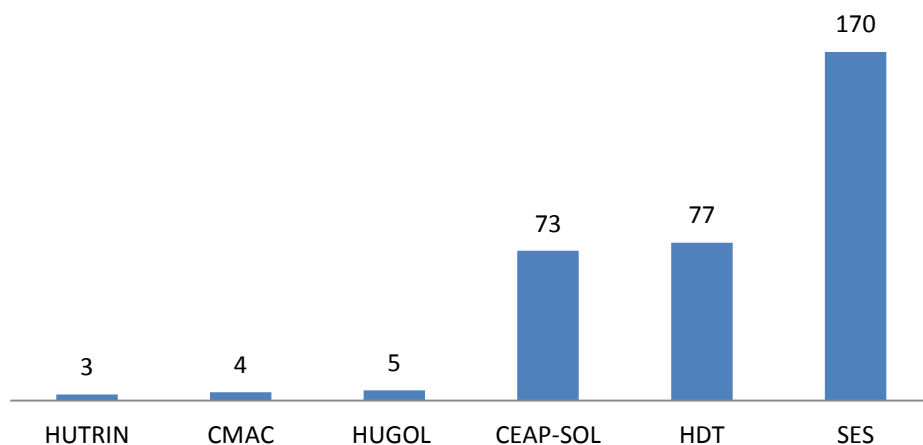
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização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

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **01 informação não pertinente à Saúde** e **332 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, HDT, CEAP-SOL, HUGOL 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 janeiro/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 SMS Goiânia” com 85 registros, seguido de “Informações” com 24 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	85
INFORMAÇÕES	24
CARTÃO SUS	14
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	12
TELEFONES DAS SES	7
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	5
PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	5
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	4
TELEFONES DE OUVIDORIAS	3
INFLUENZA/H1N1	3
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	3
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
CARTA SUS	1
CMAC	1
SIC - ACESSO À INFORMAÇÃO	1
Total Geral	170

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEMAC, CEAP-SOL, HDT, HUTRIN e HUGOL) 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 janeiro/2020.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEMAC	CEMAC - FALTA DE MEDICAMENTOS	2
	CEMAC - MEDICAMENTOS QUE NÃO SÃO DO JUAREZ	1
	CEMAC- CONSULTA PROCESSO	1
CEMAC Total		4
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	7
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	46
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	19
	CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	1
CEAP-SOL Total		73
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	8
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUÁRIO	1
	HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	2
	HDT - INFORMAÇÃO - GRUPO AAVE-APOIO, VIDA E ESPERANÇA IRMÃ MARGARET	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	12
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	2
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	12
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	10
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	7
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	1
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	5	
HDT Total		77
HUTRIN	HUTRIN - INFORMAÇÃO SOBRE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO P.S.	2
	HUTRIN - INFORMAÇÃO MÉDICOS EM ATENDIMENTO AMBULATÓRIO	1
HUTRIN Total		3
HUGOL	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	2
	INFORMAÇÕES DE COMO ATUALIZAR CURRÍCULO NO SITE DA AGIR	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO DO PACIENTE	2
HUGOL Total		5
Total Geral		162

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Apesar de essas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam ser se tornar mais acessíveis ao usuário.

6. Considerações finais

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

Foram contabilizados, um total **1693** atendimentos. Desse total, **333 (19,67%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.360 (80,33%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **614** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **44,41%**, seguidos de **Solicitação 28,16%**, **Reclamação** com **19,34%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **75,74%** e **17,87%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **58,54%**, seguido das RECLAMAÇÕES, com **22,04%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **96,71%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **69,26%**, o que corresponde a **942** 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.