

Relatório Gerencial Março - 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
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 março/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 março/2020.....	17
Tabela 6:Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino,março/2020..	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO,março/2020.....	19
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, março/2020.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás,março/2020....	07
Gráfico2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás,março/2020.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás,março/2020.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, março/2020.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde,março/2020.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em março/2020.....	16
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em março/2020.....	19

Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorialdo 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	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 março 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, Edifício. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030”

Telefone: Ligue grátis para 0800 643 3700

Presencial:

Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Nível Central na 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 01/03/2020 a 31/03/2020, 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 **07/04/2020**. No total foram contabilizados **2120** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **09** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **2111** atendimentos. Desse total, **672(31,83%)** são classificadas como disseminação de informações e **1439 (68,17%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

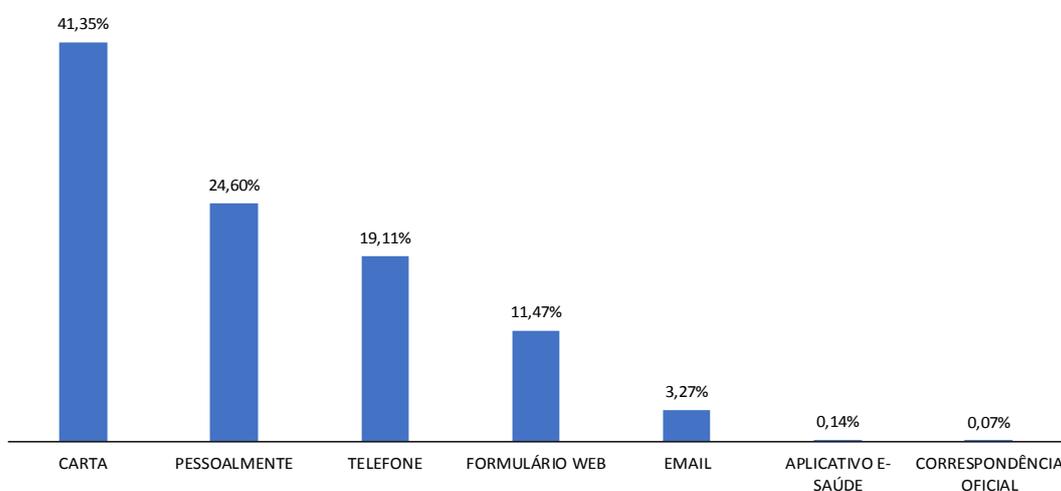
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 a 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 **1439** 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 (595 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (354 manifestações), via telefone (275 manifestações), formulário web (165 manifestações), via e-mail (47 manifestações) e aplicativo e-saúde (02 manifestação) e Correspondência Oficial (01 manifestação), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhada 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 (nível Central) representam 30,16% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 69,84%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 41,35% (595) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **391** manifestações registradas), HDT (**70**), CEAP-SOL (**47**), HUGOL(**43**), CRER (**18**), HUANA (**13**), HUTRIN (**08**), CREMIC (**02**), HEMNSL (**02**) e HMI (**01**).

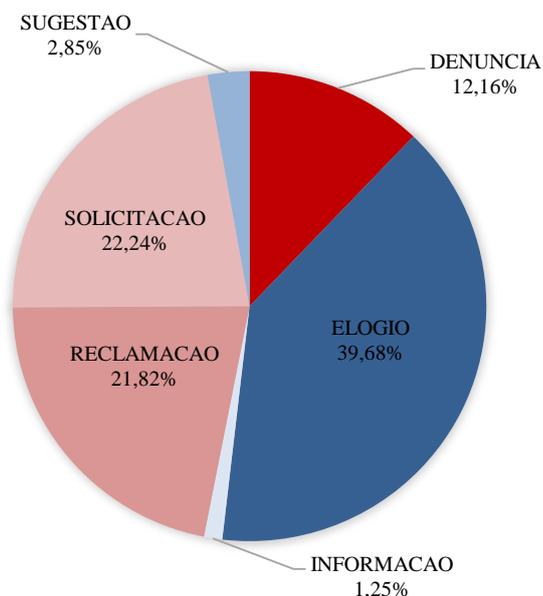
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **571** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **320** manifestações e **RECLAMAÇÃO** com **314** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**175**), Sugestão (**41**), e Informação (**18**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

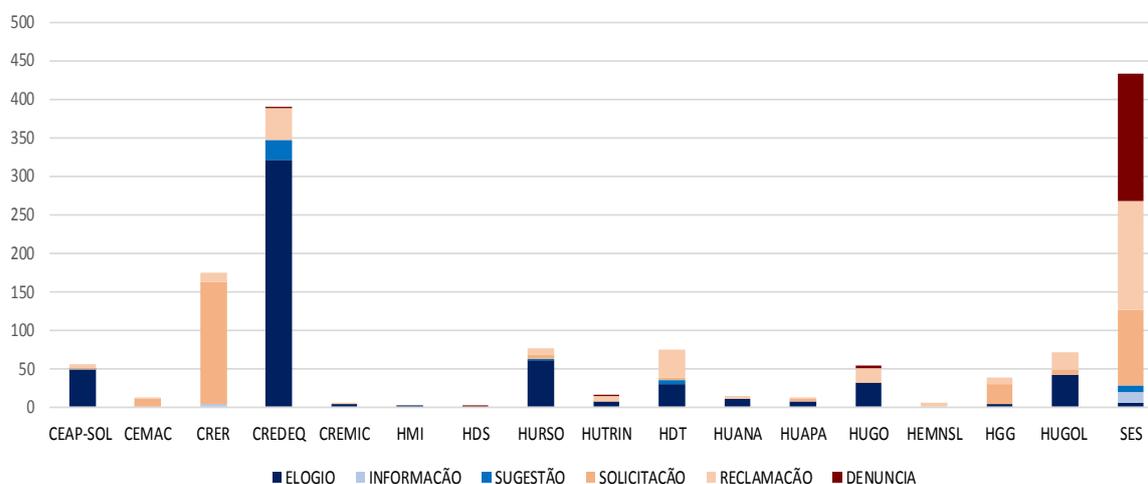
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 39,68% 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(321), HURSO (60), CEAP-SOL (48), HUGOL (42), HUGO (32), HDT (30), HUANA (10), HUTRIN (07), HUAPA (07), SES (06), HGG (03), CREMIC (03) e HMI (02). 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 manifestações das outras classificações principalmente solicitações e reclamações.

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 destas 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, março/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 março/2020.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	47	127	232	5	31	570	1012	70,33%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	99	2	53	6	5		165	11,47%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		147	7	1			155	10,77%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		31	3	1			35	2,43%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	20		1				21	1,46%
COMUNICAÇÃO	2	2	10	3			17	1,18%
ALIMENTO	1	1	3		4	1	10	0,69%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		5					5	0,35%
OUVIDORIA DO SUS		1	3				4	0,28%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		3					3	0,21%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	2		1				3	0,21%
SEM TIPIFICAÇÃO	1			1			2	0,14%
SAMU	2						2	0,14%
TRANSPORTE			1	1			2	0,14%
CARTÃO SUS		1					1	0,07%
FINANCEIRO	1						1	0,07%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE					1		1	0,07%
Total Geral	175	320	314	18	41	571	1439	100,00%

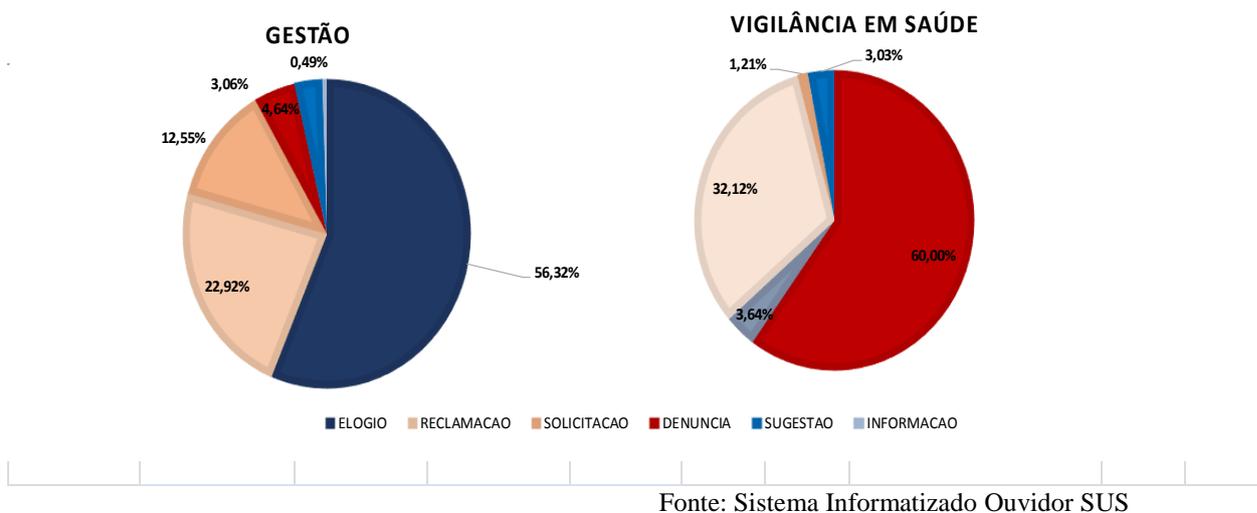
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Vigilância em Saúde, apresentando um elevado intervalo entre esses dois

assuntos. O assunto Gestão corresponde a 70,33% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1012 manifestações. Dessas, 570 manifestações são elogios, ou seja, 56,32% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 43,68% 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, isto se deve à pandemia pela Covid 19; e as manifestações classificadas como denúncias apareceram com o maior percentual, correspondendo a 60% do total das manifestações referentes a este assunto.

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



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	Informação	Resultado de exame	1
		Reclamação	Outros
	Prescrição Médica (Receita)		1
	Prontuário		2
	Solicitação	Resultado de exame	7
		Sem tipificação	1
		Laudo	1
		Outros	1
		Prescrição Médica (Receita)	1
		Prontuário	2
		Relatório Médico	3
		Resultado de exame	102
		Documentos Total	123
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Desaparecimento de pertences	2
		Dificuldade de acesso	6
		Interrupção dos Serviços	1
		Outros	2
	Informação	Outros	1
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	2
	Reclamação	Alimentação	4
		Dificuldade de acesso	40
		Espaço Físico	4
		Outros	6
	Solicitação	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	24
		Desaparecimento de pertences	1
		Dificuldade de acesso	2
		Outros	1
	Sugestão	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	1
		Dificuldade de acesso	2
		Espaço Físico	2
Outros		1	
	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	2	
	Estabelecimento de Saúde Total	104	
Recursos Humanos	Denúncia	Falta de profissional	2
		Insatisfação	7
		Outros	3
		Pagamento ao Trabalhador de Saúde	3
		Trabalhador em saúde	18
	Elogio	Satisfação	570
	Reclamação	Falta de profissional	3
		Insatisfação	99
		Outros	18
		Pagamento ao Trabalhador em Saúde	2
		Satisfação	2
	Solicitação	Trabalhador em saúde	7
		Insatisfação	3
		Não especificado	4
	Sugestão	Insatisfação	2
Outros		21	
	Recursos Humanos Total	764	
Subtotal			991
Demais Assuntos Registrados			21
Total Geral			1012

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Vigilância em Saúde” por Subassuntos e Classificação.

Vigilância em Saúde			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Epidemia/Surto	Denúncia	Outros	98
		Sem Tipificação	1
	Informação	Outros	6
	Reclamação	Outros	51
	Sugestão	Outros	4
	Epidemia/Surto Total		160
Vacinação	Solicitação	Anti-Pneumocógica	1
		Hepatie	1
	Vacinação Total		2
Criadouro em Potencial	Reclamação	Sem Tipificação	1
	Criadouro em Potencial Total		2
Outros	Sugestão	Sem Tipificação	1
	Outros Total		1
Total Geral			165

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Sobre o assunto: Vigilância em Saúde, a maior quantidade foram as manifestações tipificadas em “Subassunto 2: Outros”, referentes aos atendimentos relacionadas com a pandemia do Coronavírus (tais quais: estabelecimentos não cumprindo determinações legais, falta de cumprimento das medidas/protocolos de prevenção e controle, etc). Quando do tratamento técnico dessas manifestações, ainda não havia a categorização específica sobre Novo Coronavírus (Covid-19) no Sistema OuvidorSUS, por este motivo as manifestações referentes a este assunto foram todas tipificados no subassunto: Outros.

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 95,43% das denúncias, 44,59% das reclamações e 30,94% das solicitações 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		4	2	6
CEMAC		2	11	13
CRER		12	160	172
CREDEQ	2	42		44
CREMIC		2		2
HDS	2			2
HURSO		8	6	14
HUTRIN	1	7	1	9
HDT		35	5	40
HUANA		5		5
HUAPA		3	2	5
HUGO	3	18	1	22
HEMNSL		5		5
HGG		8	27	35
HUGOL		23	6	29
SES	167	140	99	406
Total Geral	175	314	320	809

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 (Nível Central) 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 análise e elaboração das respostas.

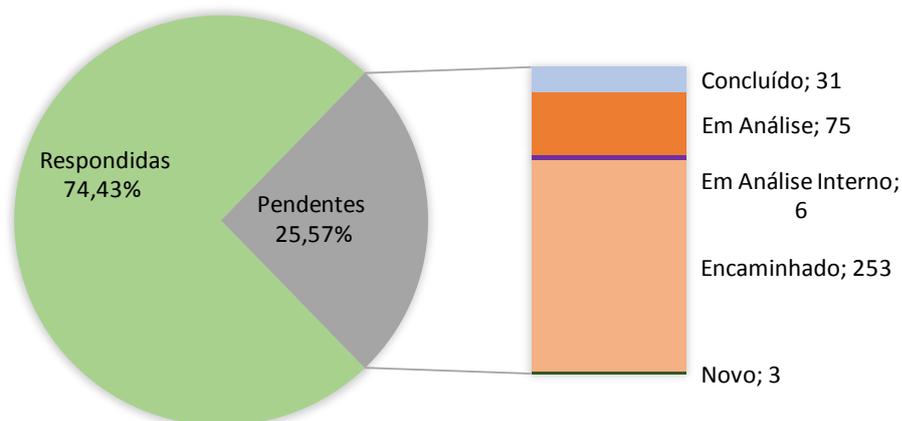
4. Índice de resposta

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 março/2020, **1071** foram respondidas, enquanto **368** 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 março/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, SMS Goiânia e Regionais.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
ADVOCACIA SETORIAL/GAB/SES	1	100,00%	0	0,00%	1
CENTRAL DE ODONTOLOGIA DR.SEBASTIÃO ALVES RIBEIRO	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	0	0,00%	55	100,00%	55
CEMAC	8	57,14%	6	42,86%	14
CRER	44	22,34%	153	77,66%	197
CREDEQ	10	2,52%	387	97,48%	397
CREMIC	4	66,67%	2	33,33%	6
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	0	0,00%	2	100,00%	2
HDT	9	11,54%	69	88,46%	78
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	5	12,50%	35	87,50%	40
HMI	3	60,00%	2	40,00%	5
HEMNSL	6	100,00%	0	0,00%	6
HUTRIN	9	52,94%	8	47,06%	17
LABORATÓRIO CENTRAL - LACEN/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	2	13,33%	13	86,67%	15
HUAPA	1	7,69%	12	92,31%	13
HURSO	1	1,30%	76	98,70%	77
HUGO	24	40,68%	35	59,32%	59
HUGOL	11	15,49%	60	84,51%	71
OUTRAS SMS	74	100,00%	0	0,00%	74
REGIONAIS	33	100,00%	0	0,00%	33
SES	10	6,02%	156	98,98%	166
SGI	9	100,00%	0	100,00%	9
SMS GOIANIA	77	100,00%	0	0,00%	77
SUPER	15	100,00%	0	0,00%	15
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	6	100,00%	0	0,00%	6
	368	25,57%	1071	74,43%	1439

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 25,57% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 42,52% (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, março/2020.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
ADVOCACIA SETORIAL/GAB/SES	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	0	0,00%	6	100,00%	6
CEMAC	8	57,14%	6	42,86%	14
CRER	43	22,28%	150	77,72%	193
CREDEQ	6	12,00%	44	88,00%	50
CREMIC	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	0	0,00%	2	100,00%	2
HDT	7	15,91%	37	84,09%	44
HGG	5	13,51%	32	86,49%	37
HMI	3	100,00%	0	0,00%	3
HEMNSL	6	100,00%	0	0,00%	6
HUTRIN	8	80,00%	2	20,00%	10
LABORATÓRIO CENTRAL - LACEN/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	2	40,00%	3	60,00%	5
HUAPA	1	20,00%	4	80,00%	5
HURSO	1	6,67%	14	93,33%	15
HUGO	22	81,48%	5	18,52%	27
HUGOL	11	37,93%	18	62,07%	29
OUTRAS SMS	73	100,00%	0	0,00%	73
REGIONAIS	32	100,00%	0	0,00%	32
SES	9	5,96%	142	94,04%	151
SGI	9	100,00%	0	0,00%	9
SMS GOIANIA	73	100,00%	0	0,00%	73
SUPER	12	100,00%	0	0,00%	12
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
	344	42,52%	465	57,48%	809

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

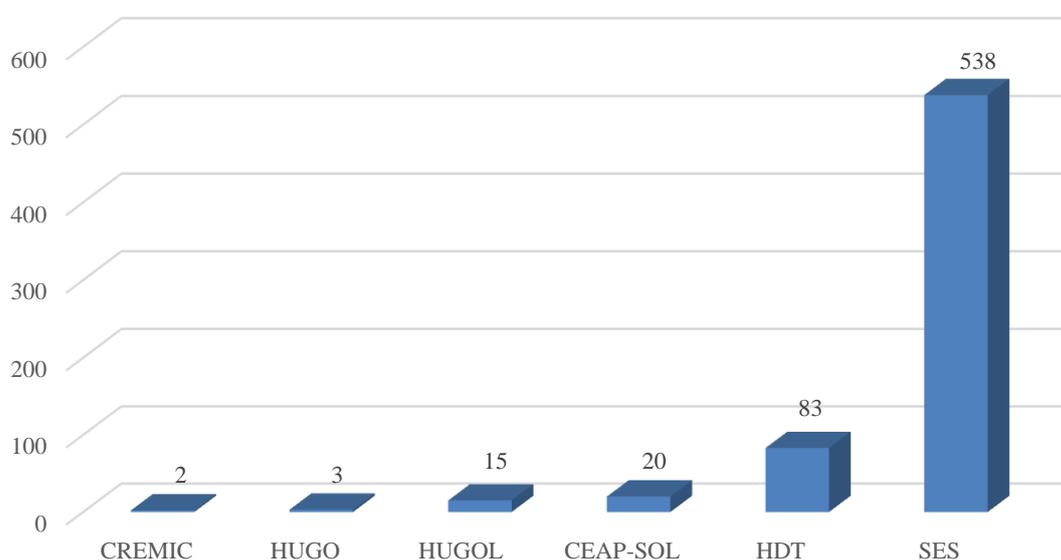
As Ouvidorias do SUS/SES-GO têm desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização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

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **11 informação não pertinentes à Saúde** e **661 informações**

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

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, somente o HDT, CEAP-SOL, HUGOL, HUGO e CREMIC, 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.

Gráfico7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em março/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 “Orientações Coronavírus” com 180 registros, seguido de “Informações” com 106 registros.

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

Material de Apoio	Total
ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS	180
INFORMAÇÕES	106
TELEFONES DE OUVIDORIAS	68
INFLUENZA/H1N1	62
TELEFONES SMS GOIÂNIA	45
CMAC	12
TELEFONE	11
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	10
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	9
CARTÃO SUS	6
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	6
ORIENTADOS A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	4
TELEFONES DAS SES	2
ORIENTADO A INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	2
INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	2
RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS - EMPRESAS/SUVISA/SES-GO	2
RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS - VIAJANTES/SUVISA/SES-GO	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
CARTAZ CORONAVÍRUS(A2)-SES-GO	1
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	1
GERÊNCIA DE IMUNIZAÇÃO E REDE DE FRIOS 32014543 / 4547	1
PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS - EMPRESAS DE TRANSPORTE COLETIVO/SUVISA/SES-GO	1
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM - COREN - 32432018	1
Total Geral	538

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Tabela08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES março/2020.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CREMIC	PESQUISA SAÚDE DO HOMEM E PATERNIDADE	1
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
CREMIC Total		2
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	4
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1
CEAP-SOL		20
HDT	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTO TAMIFLU	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT - CEAP-SOL CONDOMINIO SOLIDARIEDADE	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	6
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	3
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	10
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	4
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	6
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	4
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	4
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE LAUDO MÉDICO	3
	HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	1
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	2
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	3
	HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	9
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	2
	HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE	1
	HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	1
	HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	3
	HDT Total	
HUGO	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
	HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	1
	HUGO - ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO	1
HUGO Total		3
HUGOL	CONSULTA EXTERNA	1
	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	2
	INFORMAÇÕES DE AGENDAMENTO DE RETORNO PÓS INTERNAÇÃO NO HUGOL	8
	INFORMAÇÕES DE COMO FALAR NO SERVIÇO SOCIAL DO HUGOL	1
	INFORMAÇÕES DE COMO OBTER NOTICIAS SOBRE QUADRO DE SAÚDE DO PACIENTE INTERNADO	3
HUGOL Total		15
Total Geral		123

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 março de 2020 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2111** atendimentos. Desse total, **672 (31,83%)** são classificadas como disseminação de informações e **1439 (68,17%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **595** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **39,68%**, seguidos de **Solicitação 22,24%**, **Reclamação com 21,82%**, **Denúncia 12,16%**, **Sugestão 2,85%** e **Informação 1,25%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, com **70,33%** e **11,47%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **56,32%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **22,92%**. No quesito **VIGILÂNCIA EM SAÚDE** as manifestações referentes a **DENÚNCIAS** aparecem com o maior percentual, **60%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **74,43%**, o que corresponde a 1071 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.