

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

# Relatório Gerencial Novembro - 2020



**OUVIDORIA**

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://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*  
*Celia Rocha Pereira Martins*  
*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 novembro/2020 .....	10
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 novembro/2020.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, novembro/2020.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, novembro/2020.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, novembro/2020.....	21

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, novembro/2020.....	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, novembro/2020.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, novembro/2020.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, novembro/2020.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, novembro/2020.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em novembro/2020..	16
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em novembro/2020.....	19

## Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura .....	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos .....	6
3. Manifestações registradas .....	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações .....	7
3.2. Classificação das manifestações .....	9
3.3. Análise dos assuntos .....	10
4. Índice de resposta .....	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 novembro de 2020.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidoria 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](http://www.saude.go.gov.br));

E-mail: ([ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto: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

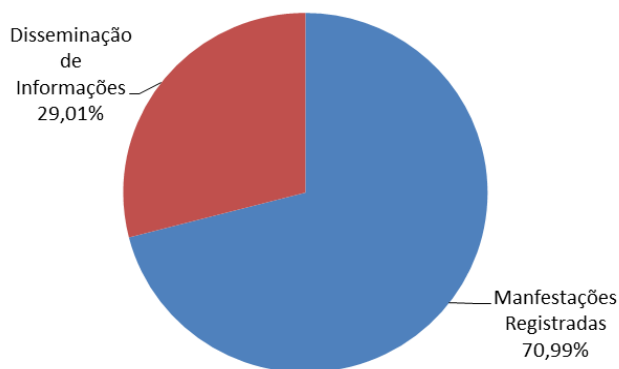
Hospital Estadual de Urgências da região Noroeste de Goiânia Gov. Otavio Lage de Siqueira – HUGOL

Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes -HEMNSL

## **2. Atendimentos**

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/11/2020 a 30/11/2020, 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 **03/12/2020**. No total foram contabilizados **1351** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **03** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1348** atendimentos. Desse total, **391 (29,01%)** são classificadas como disseminação de informações e **957 (70,99%)** como manifestações registradas e ativas.

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

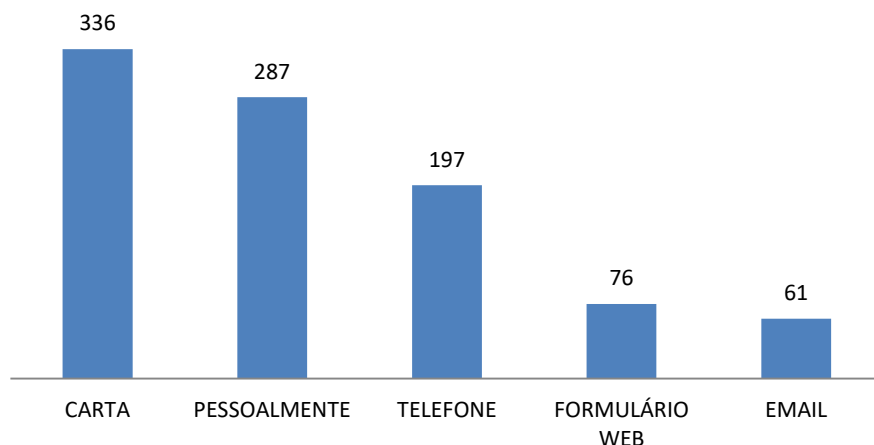
Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no respectivo mês um total de **957** manifestações.

#### 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 (336 manifestações), seguido pelo presencial (287 manifestações), telefone (197

manifestações), formulário web (76 manifestações) e via e-mail (61 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em novembro/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 17,55% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 82,45%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 35,11% (336) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **188** manifestações registradas), HUGOL (**59**), CEAP-SOL (**43**), HDT (**19**), HUANA (**16**), HUAPA (**05**), HUTRIN (**04**), e HEMNSL (**02**).

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

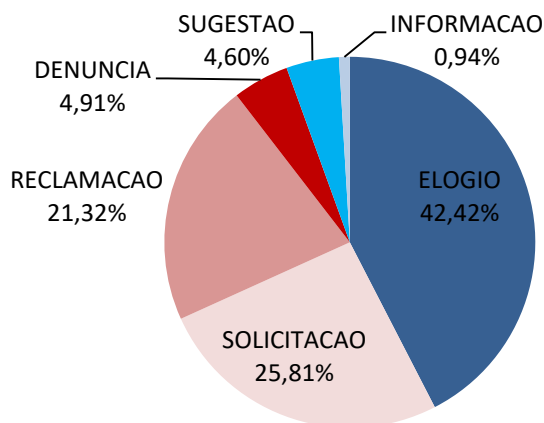
A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: telefone, formulário web e e-mail.



### 3.2. Classificação das manifestações

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e nas unidades de Ouvidorias descentralizadas da SES no referido período observa-se que **ELOGIO** foi o tipo mais demandado, com **406** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **247** e **RECLAMAÇÃO** com **204** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**47**), Sugestão (**44**), e Informação (**09**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, novembro/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 42,42% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

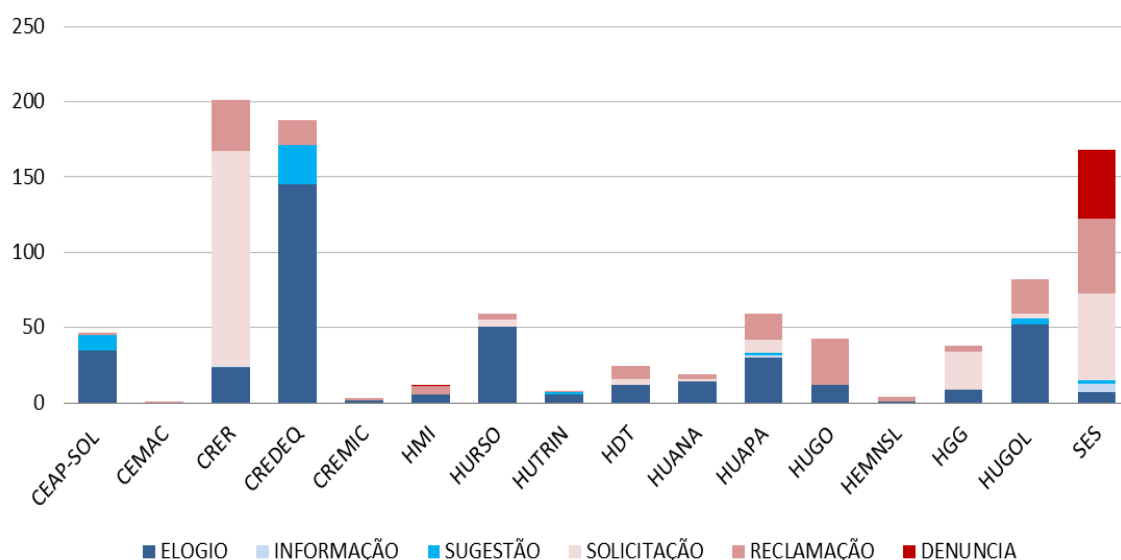
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (145), HUGOL (52), HURSO (51), CEAP-SOL (35), HUAPA (30), CRER (24), HUANA (14), HDT (12), HUGO (12), HGG (09), SES (07), HMI (06), HUTRIN (06), CREMIC (02) e HEMNSL (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, novembro/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 novembro/2020.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs	Freq. Rel.
GESTÃO	31	30	162	2	43	401	669	69,91%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		203	22	3		1	229	23,93%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	7		5				12	1,25%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	2	3				11	1,15%
SEM TIPIFICAÇÃO	2	4	2			2	10	1,04%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	5				7	0,73%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			4				4	0,42%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3			3	0,31%
ALIMENTO			1			1	2	0,21%
FINANCEIRO	1	1					2	0,21%
TRANSPORTE		2					2	0,21%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		1					1	0,10%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1					1	0,10%
CARTÃO SUS				1			1	0,10%
COMUNICAÇÃO					1		1	0,10%
OUIDORIA DO SUS						1	1	0,10%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		1					1	0,10%
<b>Total geral</b>	<b>47</b>	<b>247</b>	<b>204</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>406</b>	<b>957</b>	<b>100,00%</b>

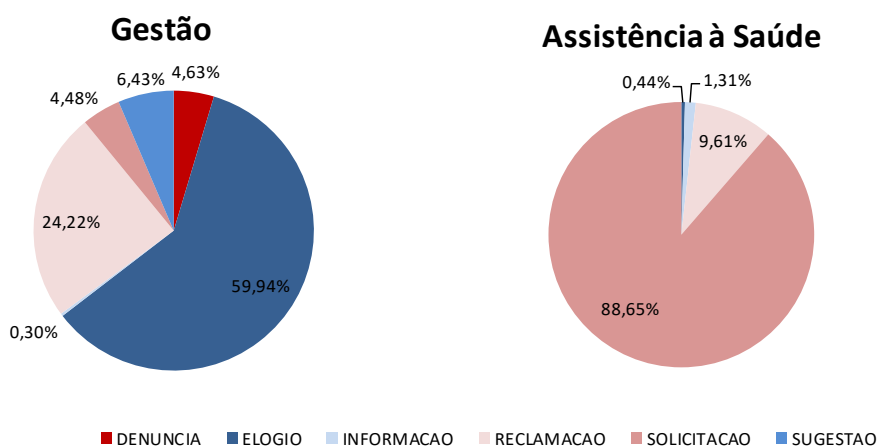
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

\* 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 69,91% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 669 manifestações. Dessas, 401 manifestações são elogios, ou seja, 59,94% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 40,06% 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 88,65%.

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

<b>Gestão</b>			
<b>SubAssunto 1</b>	<b>Classificação</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>
<b>Documentos</b>	<b>Reclamação</b>	Outros	1
		Prontuário	5
		Resultado de exame	4
	<b>Solicitacao</b>	Outros	8
		Prescrição Médica (Receita)	2
		Prontuário	1
		Relatório Médico	5
<b>Documentos Total</b>			<b>26</b>
<b>Estabelecimento de Saúde</b>	<b>Denuncia</b>	Dificuldade de acesso	1
		Interrupção dos serviços	1
		Outros	1
	<b>Elogio</b>	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
		Alimentação	2
		Outros	3
	<b>Reclamação</b>	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	67
		Não especificado	1
		Alimentação	2
		Desaparecimento de Pertences	2
		Dificuldade de acesso	12
		Espaço Físico	1
		Interrupção dos serviços	1
		Outros	1
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	24
		<b>Solicitacao</b>	Desaparecimento de Pertences
	Outros		1
	Rotinas/protocolos de unidade de saúde		6
	<b>Sugestão</b>	Não especificado	2
		Alimentação	6
Implantação de Setor/Serviço/Unidade		3	
Outros		10	
Rotinas/protocolos de unidade de saúde		18	
<b>Estabelecimento de Saúde Total</b>			<b>170</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Denuncia</b>	Falta de profissional	1
		Insatisfação	11
		Trabalhador em saúde	9
	<b>Elogio</b>	Não especificado	1
		Insatisfação	1
		Satisfação	327
	<b>Informação</b>	Pagamento ao trabalhador da saúde	1
		Trabalhador em saúde	1
	<b>Reclamação</b>	Falta de profissional	2
		Insatisfação	86
		Satisfação	1
	<b>Solicitação</b>	Insatisfação	2
	<b>Sugestão</b>	Insatisfação	2
<b>Recursos Humanos Total</b>			<b>445</b>
<b>Subtotal</b>			<b>641</b>
<b>Demais Assuntos Registrados</b>			<b>28</b>
<b>Total Geral</b>			<b>669</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

<b>Assistência à Saúde</b>			
<b>SubAssunto 1</b>	<b>Classificação</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>
<b>Cirurgia</b>	<b>Reclamação</b>	Ortopédica	1
		Outros	1
	<b>Solicitação</b>	Bariátrica	1
		Cardiológica	1
		Geral	1
		Oncológica	2
		Ortopédica	10
		Outros	1
	<b>Cirurgia Total</b>		
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	<b>Informação</b>	Ortopedia e Traumatologia	1
	<b>Reclamação</b>	Não especificado	4
		Ortopedia e Traumatologia	3
		Cirurgião Geral	2
		Fonoaudiologia	2
		Cirurgião Vascular	1
		Multidisciplinar	1
		Neurologia	1
		Otorrinolaringologia	1
		Outros	1
		<b>Solicitação</b>	Ortopedia e Traumatologia
	Neurologia		13
	Multidisciplinar		12
	Fisiatra		11
	Urologia		11
	Outros		6
	Fisioterapia		5
	Gastroenteeologia		5
	Cardiologia		4
	Não especificado		4
	Otorrinolaringologia		4
	Reumatologia		4
	Cirurgião Geral		3
	Cirurgião do Aparelho Digestivo		3
	Fonoaudiologia		3
	Mastologia		3
	Oftalmologia		3
	Cirurgião Torácico		2
	Clinica Médica		2
	Domiciliar		2
	Angiologia		1
	Cirurgião Vascular		1
	Dermatologia		1
	Endocrinologia e Metabologia		1
	Infectologia		1
	Nefrologia		1
	Nutrição		1
Oncologia	1		
Pneumologia	1		
Psicologia	1		
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento Total</b>			<b>168</b>
<b>Subtotal</b>			<b>186</b>
<b>Demais Assuntos</b>			<b>43</b>
<b>Total Geral</b>			<b>229</b>

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 97,87% das denúncias, 23,48% das reclamações e 24,02% 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		2		2
CEMAC		1		1
CRER		34	142	176
CREDEQ		17		17
CREMIC		1		1
HMI	1	5		6
HURSO		4	4	8
HUTRIN		1		1
HDT		9	4	13
HUGO		31		31
HUANA		3	2	5
HUAPA		17	9	26
HEMNSL		3		3
HGG		4	25	29
HUGOL		23	3	26
SES	46	49	58	153
<b>Total Geral</b>	<b>47</b>	<b>204</b>	<b>247</b>	<b>498</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

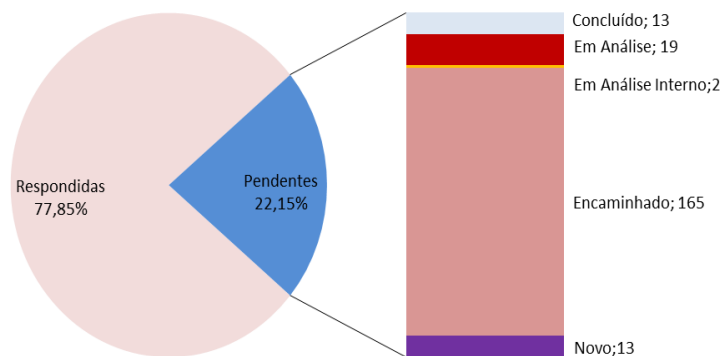
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 outubro/2020, **745** foram respondidas, enquanto **212** 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 novembro/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 novembro/2020.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	0	0,00%	47	100,00%	47
CEMAC	0	0,00%	1	100,00%	1
CRER	23	11,39%	179	88,61%	202
CREDEQ	6	3,19%	182	96,81%	188
CREMIC	1	33,33%	2	66,67%	3
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
GABINETE - SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
HCAMP - GOIÂNIA	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	1	3,85%	25	96,15%	26
HGG	2	5,13%	37	94,87%	39
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HMI	10	83,33%	2	16,67%	12
HUTRIN	2	25,00%	6	75,00%	8
HEMNSL	2	66,67%	1	33,33%	3
HUANA	4	21,05%	15	78,95%	19
HUAPA	1	1,69%	58	98,31%	59
HURSO	4	6,67%	56	93,33%	60
HUGO	46	92,00%	4	8,00%	50
HUGOL	22	26,83%	60	73,17%	82
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	17	100,00%	0	0,00%	17
REGIONAIS	17	100,00%	0	0,00%	17
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DE SAÚDE MENTAL E POPULAÇÕES ESPECÍFICAS - SUSME	1	100,00%	0	0,00%	1
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	6	7,89%	70	92,11%	76
SGI	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIÂNIA	21	100,00%	0	0,00%	21
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
	212	22,15%	745	77,85%	957

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 22,15% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 34,94% (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, novembro/2020.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	0	0,00%	2	100,00%	2
CEMAC	0	0,00%	1	100,00%	1
CRER	17	9,60%	160	90,40%	177
CREDEQ	1	5,88%	16	94,12%	17
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
GABINETE - SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
HCAMP - GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	1	7,14%	13	92,86%	14
HGG	2	6,67%	28	93,33%	30
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HMI	7	100,00%	0	0,00%	7
HUTRIN	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HUANA	3	60,00%	2	40,00%	5
HUAPA	1	3,85%	25	96,15%	26
HURSO	4	44,44%	5	55,56%	9
HUGO	34	89,47%	4	10,53%	38
HUGOL	19	73,08%	7	26,92%	26
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	17	100,00%	0	0,00%	17
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DE SAÚDE MENTAL E POPULAÇÕES ESPECÍFICAS - SUSMEP	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	6	8,96%	61	91,04%	67
SGI	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	18	100,00%	0	0,00%	18
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
	174	34,94%	324	65,06%	498

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.

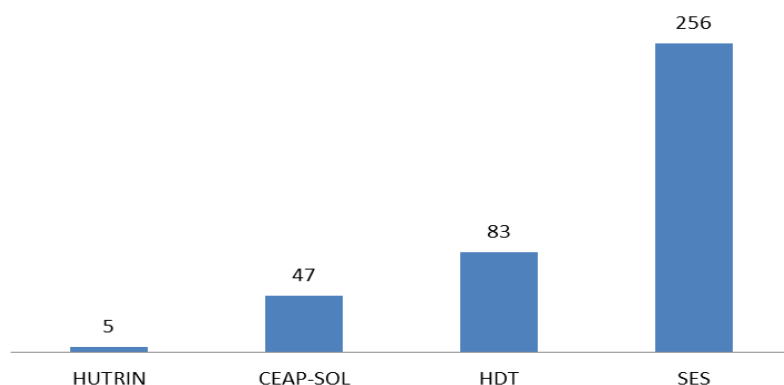
## 5. Disseminação de informação

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 **391 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 HDT, CEAP-SOL e HUTRIN apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro destas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em novembro/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 Ouvidorias” com 77 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia” com 73 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONE OUVIDORIAS	77
TELEFONES SMS GOIANIA	73
INFORMAÇÕES	34
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	24
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	19
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	4
TELEFONE	4
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	3
ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	3
CMAC	3
CARTÃO SUS	3
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	2
INFLUENZA/H1N1	1
TELEFONES DA SES	1
ATENDIMENTO TELESSAÚDE TRANSFERIDO	1
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	1
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA - 4006-7509	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
<b>Total Geral</b>	<b>256</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEAP-SOL, HDT e HUTRIN) refere-se, a orientações sobre a dinâmica de funcionamento das unidades em questão. Segue abaixo, na Tabela 08 as informações que foram disseminadas por esta unidade.

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

Ouvidoria		Total
Atendimento	Material de Apoio	
<b>CEAPSOL</b>	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	44
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HOSPEDAGEM	1
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>47</b>
<b>HDT</b>	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	5
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	13
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	1
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	1
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	10
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	9
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	15
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	4
	HDT - TELECONSULTA 0800 646 1560	1
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	8
	HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	1
	<b>HDT Total</b>	
<b>HUTRIN</b>	HUTRIN - INFORMAÇÃO SOBRE MÉDICOS PLANTONISTAS NO P.S.	1
	HUTRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	1
	HUTRIN - ORIENTAÇÕES REALIZAÇÃO DE EXAMES	1
	HUTRIN - TELEFONE RECURSOS HUMANOS (RH)	2
<b>HUTRIN Total</b>		<b>5</b>
<b>Total Geral</b>		<b>135</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

## 6. Considerações finais

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

Foram contabilizados, um total **1348** atendimentos. Desse total, **391 (29,01%)** são classificadas como disseminação de informações e **957 (70,99%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **336** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **42,42%**, seguidos de **Solicitação** com **25,81%**, **Reclamação** **21,32%**, **Denúncia** **4,91%**, **Sugestão** **4,60%** e **Informação** **0,94%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **69,91%** e **23,93%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **59,94%**, seguido das Reclamações, com **24,22%**, Sugestão com **6,43%**, Denúncia com **4,63%**, e Solicitação com **4,48%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes a SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **88,65%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **77,85%**, o que corresponde a 745 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.