

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

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

LISTA DE GRÁFICOS

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

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;

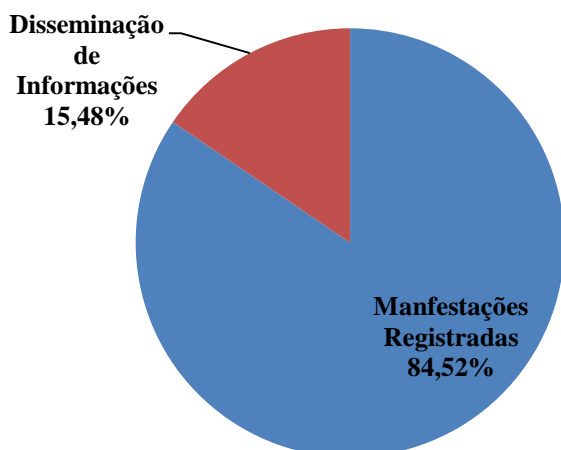
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/09/2020 a 30/09/2020, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria Setorial do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS) em **05/10/2020**. No total foram contabilizados **1245** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **05** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1240** atendimentos. Desse total, **192 (15,48%)** são classificadas como disseminação de informações e **1048 (84,52%)** como manifestações registradas e ativas.

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

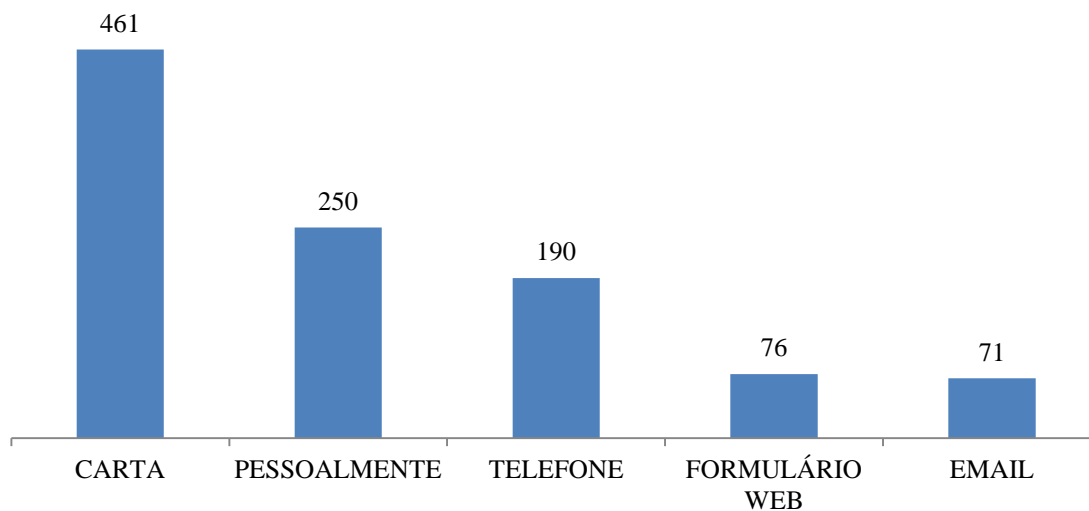
Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no respectivo mês um total de **1048** manifestações.

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 (461 manifestações), seguido pelo presencial (250 manifestações), telefone (190 manifestações), formulário web (76 manifestações) e via e-mail (71 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em setembro/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 19,56% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 80,44%.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 43,99% (461) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **284** manifestações registradas), HUGOL (**71**), CEAP-SOL (**35**), HUANA (**26**), HDT (**25**), HUAPA (**10**), HEMNSL (**07**), HUTRIN (**02**), e CREMIC (**01**).

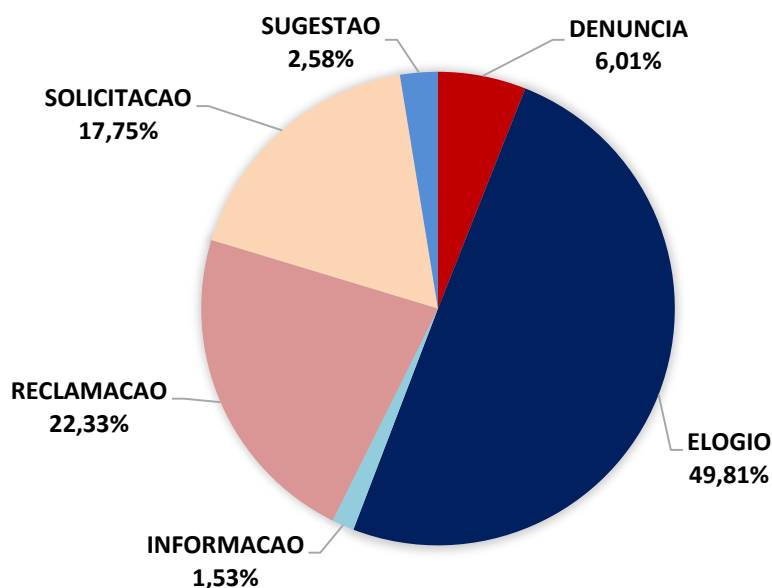
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado nas unidades descentralizadas, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **522** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **234** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Solicitação (**186**), Denúncia (**63**), Sugestão (**27**), e Informação (**16**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

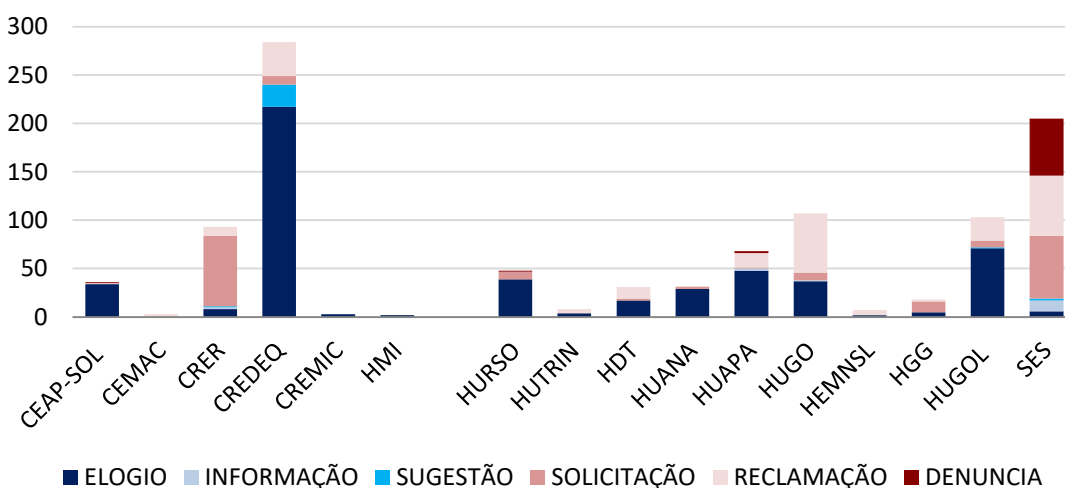
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 49,81% 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 (217), HUGOL (71), HUAPA (48), HURSO (39), HUGO (37), CEAP-SOL (34), HUANA (29), HDT (17), CRER (08), SES (06), HGG (05), HUTRIN (04), CREMIC (03), HMI (02) e HEMNSL (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, setembro/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 setembro/2020.

| Assuntos | Classificação | | | | | | Total | |
|---|---------------|-------------|------------|------------|-----------|------------|-------------|----------------|
| | Denúncia | Solicitação | Reclamação | Informação | Sugestão | Elogio | Freq. Abs. | Freq. Rel. |
| GESTÃO | 26 | 34 | 205 | 8 | 26 | 520 | 819 | 78,15% |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 1 | 128 | 16 | 2 | | 2 | 149 | 14,22% |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 1 | 14 | 5 | | | | 20 | 1,91% |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 13 | | 1 | 1 | | | 15 | 1,43% |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 14 | | | 1 | | | 15 | 1,43% |
| SEM TIPIFICAÇÃO | 3 | 6 | 2 | 1 | | | 12 | 1,15% |
| ALIMENTO | 1 | | 4 | | | | 5 | 0,48% |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | | 3 | | | 1 | | 4 | 0,38% |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 1 | 1 | | | | | 2 | 0,19% |
| FINANCEIRO | 1 | | 1 | | | | 2 | 0,19% |
| COMUNICAÇÃO | | | | 1 | | | 1 | 0,10% |
| CONSELHO DE SAÚDE | 1 | | | | | | 1 | 0,10% |
| DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E ISTS | | | | 1 | | | 1 | 0,10% |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | | | | 1 | | | 1 | 0,10% |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | 1 | | | | | | 1 | 0,10% |
| Total geral | 63 | 186 | 234 | 16 | 27 | 522 | 1048 | 100,00% |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

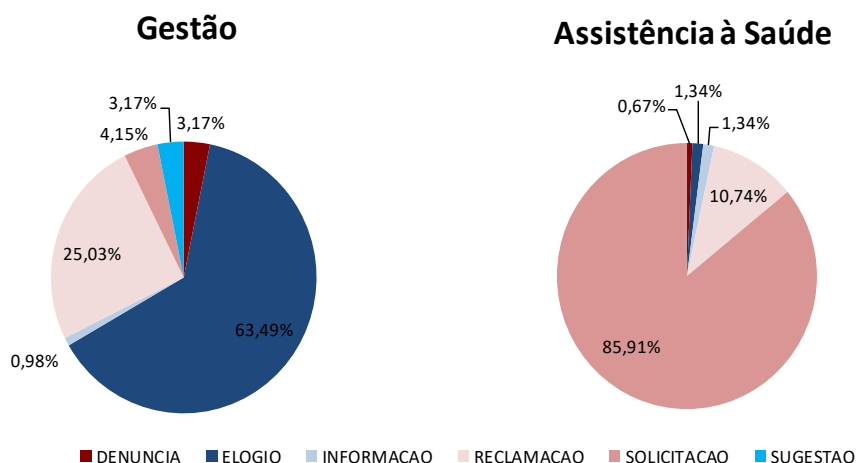
* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

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 78,15% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 819 manifestações. Dessas, 520 manifestações são elogios, ou seja, 63,49% das

manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 36,51% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem aos demais segmentos relacionados às queixas. Destaca-se ainda que “Gestão” concentra a maioria das manifestações relacionadas à denúncia.

O segundo assunto mais demandado relaciona-se à Assistência à Saúde, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem como o maior percentual desse assunto, correspondendo a 85,91%.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A seguir é apresentado, dentro dos dois assuntos mais destacados, a distribuição das manifestações mais relacionadas por subassuntos 1 e 2, o que permite visualizar pontos mais específicos destas manifestações. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Assistência à Saúde em sua maioria abordam a necessidade de procedimentos; sendo que grande parte dos subassuntos são classificados conforme o Manual de tipificação exclusivamente como Solicitação. Na Tabela 3 serão apresentados somente os subassuntos mais predominantes, relacionados à Assistência à Saúde.

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

| Gestão | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|---|------------|
| SubAssunto 1 | Classificação | SubAssunto 2 | Total | |
| Documentos | Informação | Prescrição Médica (Receita) | 1 | |
| | Reclamação | Outros | 2 | |
| | | Resultado de exame | 4 | |
| | Solicitacao | Atestado Médico | 1 | |
| | | Outros | 4 | |
| | | Prontuário | 2 | |
| | | Relatório Médico | 5 | |
| | | Resultado de exame | 4 | |
| | Documentos Total | | | 23 |
| Estabelecimento de Saúde | Denuncia | Desaparecimento de pertences | 1 | |
| | | Dificuldade de acesso | 2 | |
| | | Outros | 2 | |
| | | Rotinas/protocolos de unidade de saúde | 4 | |
| | Elogio | Outros | 36 | |
| | | Rotinas/protocolos de unidade de saúde | 66 | |
| | Informação | Rotinas/protocolos de unidade de saúde | 1 | |
| | | Reclamação | Alimentação | 15 |
| | Dificuldade de acesso | | 17 | |
| | Espaço Físico | | 1 | |
| | Solicitacao | Outros | 5 | |
| | | Rotinas/protocolos de unidade de saúde | 58 | |
| | | Rotinas/protocolos de unidade de saúde | 14 | |
| | | Sugestao | Alimentação | 3 |
| | | | Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde | 1 |
| | Outros | | 1 | |
| | Estabelecimento de Saúde Total | | | 245 |
| | Recursos Humanos | Denuncia | Insatisfação | 7 |
| | | | Nepotismo | 2 |
| Trabalhador em saúde | | | 8 | |
| Elogio | | Satisfação | 418 | |
| | | Informacao | Outros | 1 |
| Satisfação | | | 2 | |
| Trabalhador em saúde | | | 2 | |
| Reclamação | | Falta de profissional | 5 | |
| | | Insatisfação | 84 | |
| | | Satisfação | 1 | |
| | | Trabalhador em saúde | 5 | |
| Solicitacao | | Insatisfação | 2 | |
| | | Sugestao | Insatisfação | 1 |
| Trabalhador em saúde | | | 1 | |
| Recursos Humanos Total | | | 539 | |
| Subtotal | | | 807 | |
| Demais Assuntos Registrados | | | 12 | |
| Total Geral | | | 819 | |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

| Assistência à Saúde | | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| SubAssunto 1 | Classificação | SubAssunto 2 | Total | |
| Cirurgia | Reclamação | Gastroenterológica | 2 | |
| | | Ortopédica | 3 | |
| | | Outros | 1 | |
| | Solicitação | Dermatológica | 1 | |
| | | Gastroenterológica | 1 | |
| | | Geral | 3 | |
| | | Ginecológica | 1 | |
| | | Ortopédica | 16 | |
| | | Otorrinolaringologia | 3 | |
| | | Outros | 1 | |
| | Urológica | 1 | | |
| | Cirurgia Total | | | 33 |
| | Consulta/Atendimento/Tratamento | Elogio | Cirurgião Geral | 1 |
| Clínica Médica | | | 1 | |
| Reclamação | | Angiologia | 1 | |
| | | Fisioterapia | 1 | |
| | | Não especificado | 1 | |
| | | Neurologia | 1 | |
| | | Ortopedia e Traumatologia | 1 | |
| | | Outros | 2 | |
| | | Solicitação | Sem assunto | 1 |
| Cardiologia | | 2 | | |
| Cirurgião Geral | | 2 | | |
| Cirurgião Plástico | | 1 | | |
| Dermatologia | | 1 | | |
| Endocrinologia e Metabologia | | 4 | | |
| Fisiatra | | 6 | | |
| Fisioterapia | | 4 | | |
| Fonoaudiologia | | 1 | | |
| Gastroenterologia | | 2 | | |
| Ginecologia e Obstetrícia | | 1 | | |
| Mastologia | | 1 | | |
| Multidisciplinar | | 1 | | |
| Neurologia | | 10 | | |
| Oftalmologia | | 4 | | |
| Oncologia | | 1 | | |
| Ortopedia e Traumatologia | | 17 | | |
| Otorrinolaringologia | | 3 | | |
| Outros | | 4 | | |
| Psiquiatria | | 2 | | |
| Reumatologia | | 1 | | |
| Urologia | | 3 | | |
| Consulta/Atendimento/Tratamento Total | | | 81 | |
| Subtotal | | | 114 | |
| Demais Assuntos | | | 35 | |
| Total Geral | | | 149 | |

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 93,65% das denúncias, 34,95% das solicitações e 26,50% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada Ouvidoria Setorial do SUS.

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

| Ouvidoria de Atendimento Demanda | Classificação das Queixas | | | Total Geral |
|-------------------------------------|---------------------------|------------|-------------|----------------|
| | DENUNCIA | RECLAMACAO | SOLICITACAO | |
| CEAP-SOL | 1 | 1 | | 2 |
| CEMAC | | 3 | | 3 |
| CRER | | 9 | 73 | 82 |
| CREDEQ | | 35 | 9 | 44 |
| HMI | | | | |
| HDS | | | | |
| HURSO | 1 | | 8 | 9 |
| HUTRIN | | 4 | | 4 |
| HDT | | 12 | 2 | 14 |
| HUGO | | 61 | 8 | 69 |
| HUANA | | 1 | 2 | 3 |
| HUAPA | 2 | 15 | 1 | 18 |
| HEMNSL | | 5 | | 5 |
| HGG | | 2 | 11 | 13 |
| HUGOL | | 24 | 7 | 31 |
| SES | 59 | 62 | 65 | 186 |
| Total Geral | 63 | 234 | 186 | 483 |

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

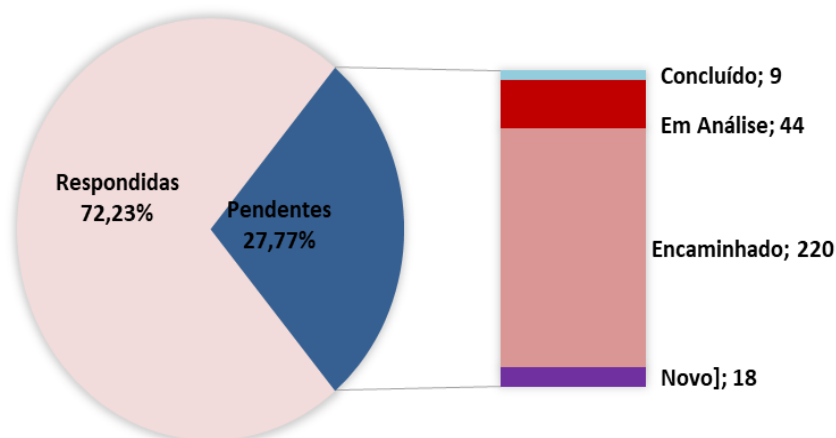
que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 setembro/2020, **757** foram respondidas, enquanto **291** 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 setembro/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 setembro/2020.

| Unidade | Pendentes | | Respondidas | | Total |
|---|-----------|------------|-------------|------------|-------|
| | Nº Abs. | Freq. Rel. | Nº Abs. | Freq. Rel. | |
| CEAP-SOL | 1 | 2,78% | 35 | 97,22% | 36 |
| CEMAC | 4 | 57,14% | 3 | 42,86% | 7 |
| CRER | 62 | 65,96% | 32 | 34,04% | 94 |
| CREDEQ | 2 | 0,70% | 282 | 99,30% | 284 |
| CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE - CES | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| CREMIC | 0 | 0,00% | 3 | 100,00% | 3 |
| CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| GABINETE - SES-GO | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| HCAMP DE ÁGUAS LINDAS | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| HOSPITAL DAS CLINICAS - HC | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| HDT | 2 | 6,45% | 29 | 93,55% | 31 |
| HGG | 2 | 11,11% | 16 | 88,89% | 18 |
| HMI | 1 | 33,33% | 2 | 66,67% | 3 |
| HUTRIN | 5 | 62,50% | 3 | 37,50% | 8 |
| HEMNSL | 5 | 71,43% | 2 | 28,57% | 7 |
| HUANA | 3 | 9,38% | 29 | 90,63% | 32 |
| HUAPA | 1 | 1,47% | 67 | 98,53% | 68 |
| HURSO | 9 | 18,37% | 40 | 81,63% | 49 |
| HUGO | 62 | 54,39% | 52 | 45,61% | 114 |
| HUGOL | 17 | 16,19% | 88 | 83,81% | 105 |
| PROCURADORIA SETORIAL SES/GO | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| OUTRAS SMS | 31 | 100,00% | 0 | 0,00% | 31 |
| REGIONAIS | 12 | 100,00% | 0 | 0,00% | 12 |
| SUBSECRETARIA DE SAÚDE | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| SES | 11 | 12,94% | 74 | 87,06% | 85 |
| SGI | 9 | 100,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| SMS GOIANIA | 24 | 100,00% | 0 | 0,00% | 24 |
| SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| SUPER | 5 | 100,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| SUVISA | 8 | 100,00% | 0 | 0,00% | 8 |
| | 291 | 27,77% | 757 | 72,23% | 1048 |

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 27,77% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 54,87 % (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

Tabela 6: Números absolutos e relativos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, setembro/2020.

| Unidade | Pendentes | | Respondidas | | Total |
|---|-----------|------------|-------------|------------|-------|
| | Nº Abs. | Freq. Rel. | Nº Abs. | Freq. Rel. | |
| CEAP-SOL | 1 | 50,00% | 1 | 50,00% | 2 |
| CEMAC | 4 | 57,14% | 3 | 42,86% | 7 |
| CRER | 55 | 66,27% | 28 | 33,73% | 83 |
| CREDEQ | 1 | 2,27% | 43 | 97,73% | 44 |
| CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE - CES | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| GABINETE - SES-GO | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| HCAMP DE ÁGUAS LINDAS | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| HOSPITAL DAS CLINICAS - HC | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| HDT | 2 | 14,29% | 12 | 85,71% | 14 |
| HGG | 2 | 15,38% | 11 | 84,62% | 13 |
| HMI | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| HUTRIN | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| HEMNSL | 5 | 100,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| HUANA | 1 | 33,33% | 2 | 66,67% | 3 |
| HUAPA | 1 | 5,56% | 17 | 94,44% | 18 |
| HURSO | 9 | 90,00% | 1 | 10,00% | 10 |
| HUGO | 60 | 80,00% | 15 | 20,00% | 75 |
| HUGOL | 15 | 45,45% | 18 | 54,55% | 33 |
| OUIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| OUTRAS SMS | 29 | 100,00% | 0 | 0,00% | 29 |
| REGIONAIS | 11 | 100,00% | 0 | 0,00% | 11 |
| SUBSECRETARIA DE SAÚDE | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| SES | 10 | 12,99% | 67 | 87,01% | 77 |
| SGI | 9 | 100,00% | 0 | 0,00% | 9 |
| SMS GOIANIA | 22 | 100,00% | 0 | 0,00% | 22 |
| SUPER | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| SUVISA | 6 | 100,00% | 0 | 0,00% | 6 |
| | 265 | 54,87% | 218 | 45,13% | 483 |

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.

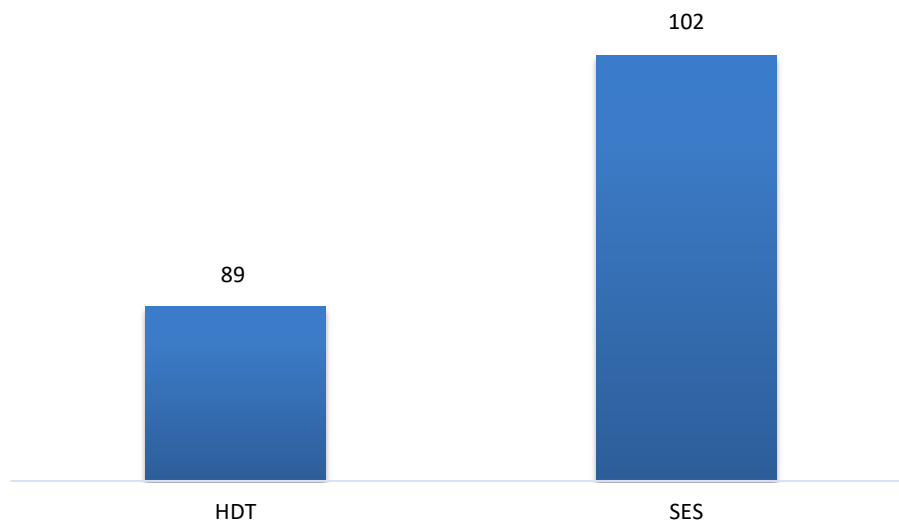
5. Disseminação de informação

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

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, somente o HDT 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 setembro/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 33 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia” com 29 registros.

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

| Material de Apoio | Total |
|---|------------|
| TELEFONE OUVIDORIAS | 33 |
| TELEFONES SMS GOIANIA | 29 |
| TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA | 13 |
| INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA | 7 |
| INFORMAÇÕES | 6 |
| ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS | 4 |
| ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS | 2 |
| INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS) | 2 |
| ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO | 2 |
| CMAC | 1 |
| CARTÃO SUS | 1 |
| ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS | 1 |
| TELEFONE | 1 |
| Total Geral | 102 |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (HDT) 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 setembro/2020.

| Ouvidoria Atendimento | Material de Apoio | Total |
|-----------------------|---|-----------|
| HDT | HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO | 3 |
| | HDT - REGISTRO BOLETIM DE OCORRÊNCIA VIRTUAL | 1 |
| | HDT - CIAMS -CAIS SETOR PEDRO LUDOVICO | 1 |
| | HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO | 14 |
| | HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT | 13 |
| | HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA | 1 |
| | HDT - INFORMAÇÕES CESTA BASICA | 1 |
| | HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE | 12 |
| | HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO | 3 |
| | HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO | 1 |
| | HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES | 2 |
| | HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA | 2 |
| | HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE | 14 |
| | HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA | 5 |
| | HDT - SOLITAÇÃO DE UBER | 3 |
| | HDT - TELECONSULTA 0800 646 1560 | 1 |
| | HDT - INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS | 5 |
| | HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO | 6 |
| | HDT - SOLICITAÇÃO DE EXAMES | 1 |
| | HDT Total | |
| Total Geral | | 89 |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

6. Considerações finais

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

Foram contabilizados, um total **1240** atendimentos. Desse total, **192 (15,48%)** são classificadas como disseminação de informações e **1048 (84,52%)** como manifestações registradas e ativas.

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **461** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **49,81%**, seguidos de **Reclamação 22,33%**, **Solicitação** com **17,75%**, **Denúncia 6,01%**, **Sugestão 2,58%** e **Informação 1,53%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **78,15%** e **14,22%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **63,49%**, seguido das RECLAMAÇÕES, com **25,03%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes a SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **85,91%**, seguido de Reclamação com **10,74%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **72,23%**, o que corresponde a 757 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.