

# Relatório Gerencial Novembro- 2017



**OUVIDORIA**

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA)



---

**SECRETARIA  
DE ESTADO DA SAÚDE**

---



*Ouvidoria Geral do SUS/SES*

**Secretário de Estado da Saúde**  
*Leonardo Moura Vilela*

**Ouvidor Geral do SUS/SES-GO**  
*Hardwicken Miranda Vargas*

**Equipes Ouvidoria Geral do SUS/SES - GO:**

**Administrativa:**

*Juliana Balestra Martins Vieira*  
*Tania Maria de Maio Leitão*

**Descentralização:**

*Marisa Lopes Guimarães*

**Tele Atendimento:**

*Aparecida Ribeiro da Costa*  
*Francineide Maia Guedes Xavier*  
*Lafaiete Vasconcelos Montes*  
*Lafaiete Vasconcelos Montes*  
*Rosângela Maria de Sá*

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*Cássia Rodrigues Fagundes Martins*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Charles Atilla Leão Guerreiro P. O. Bueno*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima*  
*Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira*  
*Liliane oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em agosto/2017 .....	12
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos. ....	14
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificadas por subassuntos. ....	15
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da demanda .....	16
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em novembro/2017. ....	18
Tabela 6: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, novembro/2017. ....	20
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, novembro/2017. ....	21

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, novembro/2017. ....	7
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, novembro/2017. ....	8
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, novembro /2017. ....	10
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, novembro /2017. ....	11
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, novembro/2017. ....	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em novembro/2017. ....	17
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em novembro/2017. ....	19

## Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura .....	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Geral do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos .....	6
3. Manifestações registradas .....	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações .....	8
3.2. Classificação das manifestações .....	9
3.3. Análise dos assuntos .....	11
4. Índice de resposta .....	17
5. Disseminação de informação .....	19
6. Considerações finais.....	22
Glossário de Conceitos .....	23

## **1. Introdução**

O Sistema de Ouvidorias do SUS tem por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas tratadas adequadamente. A função é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores. A partir das demandas captadas nas unidades de ouvidoria, a Secretaria de Estado da Saúde tem a atribuição de receber as manifestações/demandas encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como canalizadora e intermediadora das manifestações do cidadão.

Entendendo o papel do sistema de ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, elos 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/demandas geradas na Ouvidoria Geral do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás para o mês de Novembro de 2017.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura do Sistema de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO e 14 ouvidorias descentralizadas, sendo dez 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 Geral do SUS/SES-GO.**

A Ouvidoria Geral 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.go.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.go.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 6430 3700

Presencial:

Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO:

Avenida Republica do Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030;

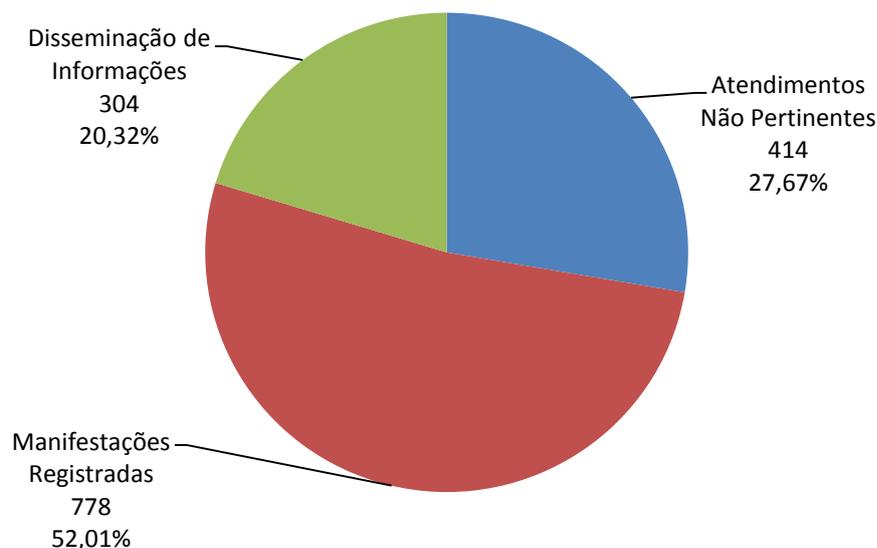
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa - CMAC  
Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER  
Condomínio Solidariedade - CS  
Centro de Referência e Excelência em Dependência Química - CREDEQ  
Hospital Materno Infantil - HMI  
Hospital de Dermatologia Sanitária - HDS  
Hospital de Doenças Tropicais - HDT  
Hospital de Urgência da Região Sudoeste - HURSO  
Hospital de Urgência de Anápolis - HUANA  
Hospital de Urgência de Aparecida de Goiânia - HUAPA  
Hospital de Urgência de Goiânia - HUGO  
Hospital de Urgência de Trindade - HUTRIN  
Hospital Geral de Goiânia - HGG  
Hospital de Urgências Gov. Otavio Lage de Siqueira - HUGOL

## **2. Atendimentos**

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/11/2017 a 30/11/2017, os quais foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria Geral do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS) e extraídos em **04/12/2017**. No total foram contabilizados **1511** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **15** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1496** atendimentos. Desse total, 304 (20,32%) são classificadas como disseminação de informação, 414 (27,67%) são referentes à Assuntos Não Pertinentes e 778 (52,01%) como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, novembro/2017.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações registradas

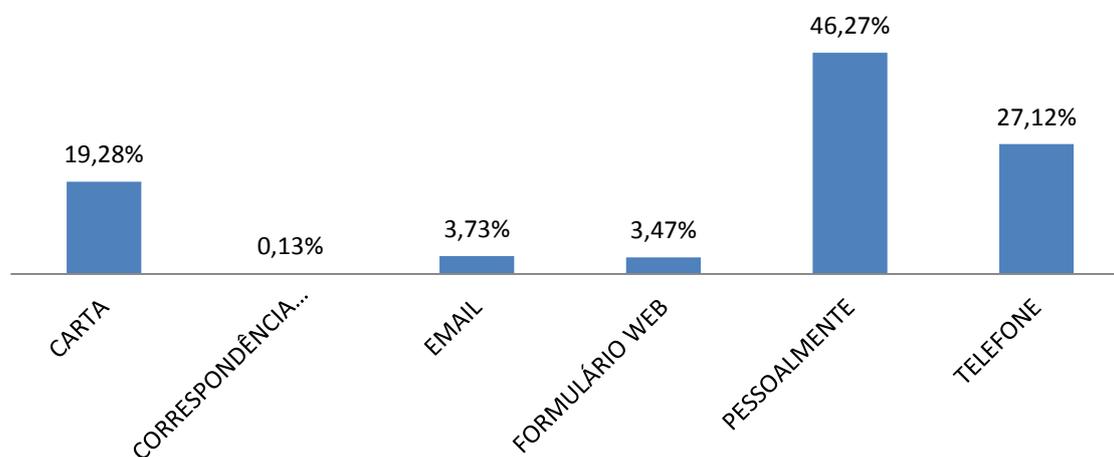
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias e parceiros, pela equipe técnica. Esta 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 registrado, a unidade a que se refere, a classificação e tipificação das demandas.

Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registrou-se no respectivo mês um total de **778** manifestações.

### 3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Em Goiás, 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 presencial (360 manifestações), seguido por via telefone (211 manifestações), via carta (150 manifestações), e-mail (29 manifestações), formulário web (27 manifestações) e correspondência oficial (01 manifestação) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, novembro/2017.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composto por **15** unidades de ouvidoria, sendo 12 unidades descentralizadas<sup>1</sup> localizadas em hospitais, 01 Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 Central de Medicamento de Alto Custo, e a Ouvidoria do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO representam 23,91% dos registros, o que a caracteriza como sendo a principal unidade receptora, embora observa-se que, juntas, as unidades descentralizadas representam 76,09% das manifestações registradas. Ressalta-se que não houve registro de manifestação nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CMAC e HUTRIN.

<sup>1</sup> Unidades descentralizadas são as ouvidorias que encontram-se localizadas nas unidades em que os usuários são atendidos, como Hospitais, Central de medicamentos Alto Custo, Centro de Reabilitação e Adaptação.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas pessoalmente, representando 46,27% (360) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas** conforme pressuposto no projeto de descentralização; o que corrobora com o percentual baixo desse tipo de registro na unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES–GO. As manifestações registradas pessoalmente ocorreram com maior frequência, nas seguintes unidades: HGG (com **83** manifestações registradas), CRER (**66**), HURSO (**48**), HUGO (**37**), HUAPA (**36**), HUGOL (**35**), HDS (**21**), HUANA (**12**), HDT (**09**), o CS e HMI (**5 demandas cada**) e SES (**3**).

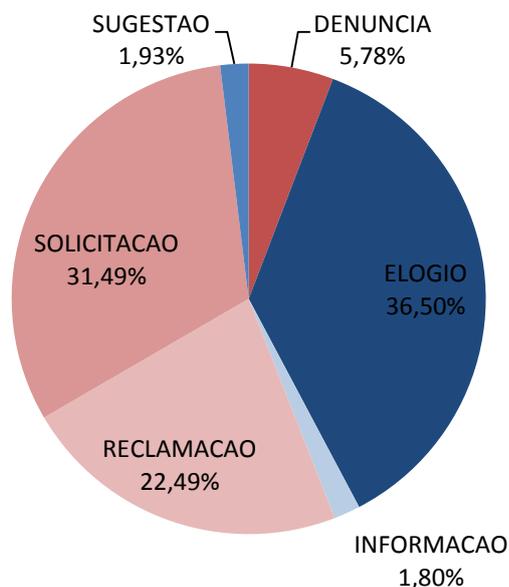
O canal de entrada do tipo “**carta**” corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios não presenciais como telefone, formulário web e e-mail. Considerando o objetivo da descentralização das ouvidorias que é de facilitar o acesso do usuário a um posto de ouvidoria; as unidades descentralizadas têm totalizado as informações manifestadas e classificadas pelo meio de atendimento “Pessoalmente”. Ressalta-se a pertinência dos trabalhos das ouvidorias descentralizadas por concentrarem o principal meio de atendimento utilizados pelos usuários, facilitando dessa forma o acesso dos mesmos e o atendimento pela Ouvidoria imediatamente.

### **3.2. Classificação das manifestações**

As manifestações são classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e nas unidades de Ouvidorias descentralizadas da SES-GO no referido período, observa-se que **ELOGIO** foi o tipo mais demandado, com **284** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** e **RECLAMAÇÃO** com **245** e **175** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (45), Sugestão (15) e Informação (14), as proporções são apresentadas no gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, novembro/2017.



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 elogios com 36,50% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

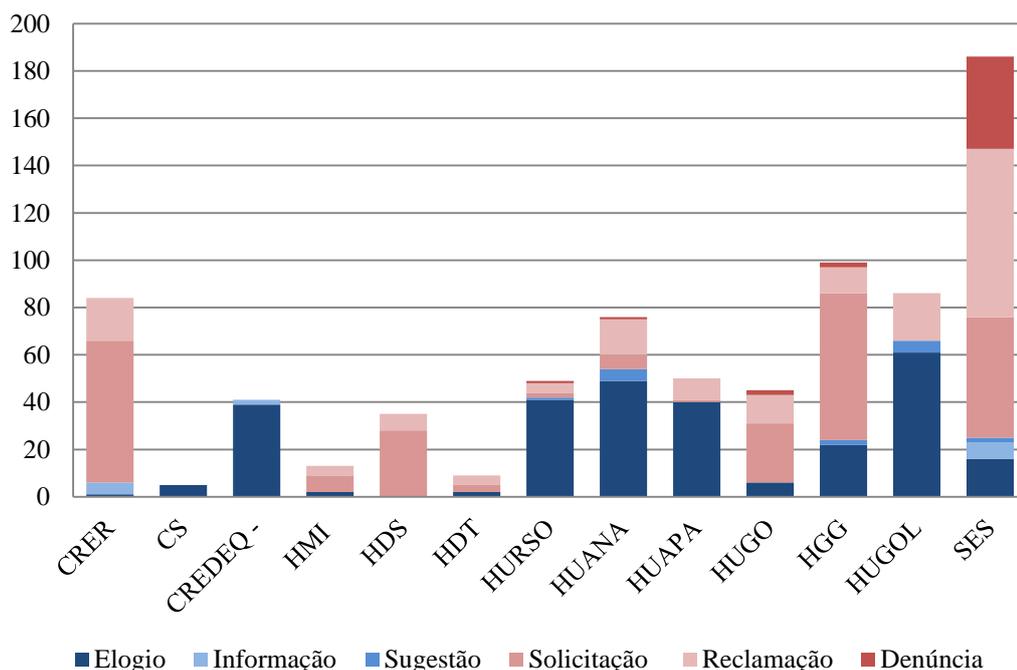
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à origem da demanda. Entre as cinco unidades que mais receberam a manifestação de elogios estão HUGOL (61), HUANA (49), HURSO (41), HUAPA (40), CREDEQ (39) e HGG (22), entre elas a proporção de elogio em relação ao total de manifestação das unidades está entre 76% e 96% aproximadamente, ou seja, as unidades com alto volume de manifestações de elogio têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação dos elogios e maiores manifestações das outras classificações. Em relação às reclamações, solicitações e denúncias nota-se participação destas classificações em varias unidades.

Conforme informações contidas no gráfico 4, destaca-se a unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO que apresenta mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à denúncia, seguidas de solicitação e reclamação.

Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados, facilitam dessa forma, para o usuário, a realização de manifestações classificadas como denúncias de forma não presencial.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, novembro/2017.



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/demandas acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais demandados, conforme demonstra a Tabela 1, foram: Gestão e 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/2017.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	35	55	147	6	14	267	524	67,35%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		172	4	3		1	180	23,14%
SEM TIPIFICAÇÃO	1	6	4			15	26	3,34%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	7	4	1			13	1,67%
ESF/PACS*	4		6	1			11	1,41%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	2	4				7	0,90%
TRANSPORTE	1		2	1			4	0,51%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		3					3	0,39%
ALIMENTO			2				2	0,26%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,26%
OUVIDORIA DO SUS					1	1	2	0,26%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2						2	0,26%
CARTÃO SUS			1				1	0,13%
SAMU			1				1	0,13%
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>	<b>245</b>	<b>175</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>284</b>	<b>778</b>	<b>100,00%</b>

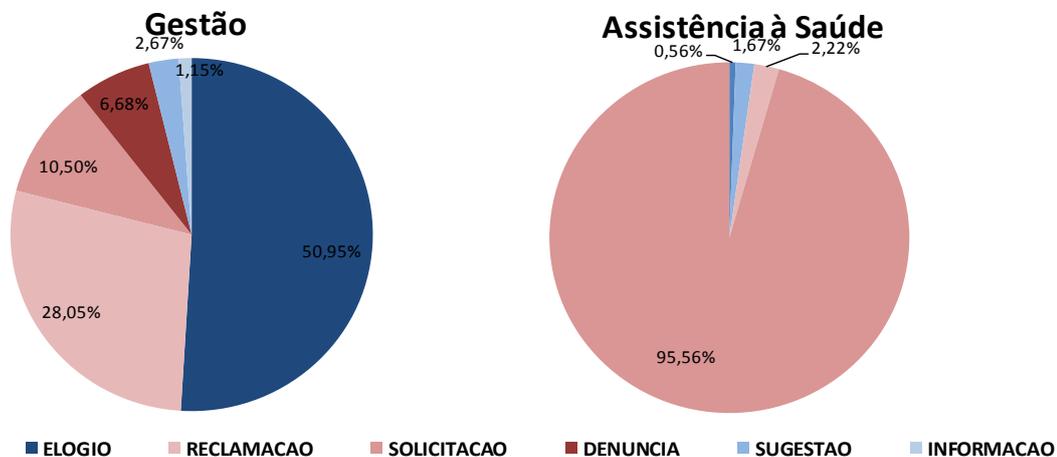
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

O assunto que mais concentra as manifestações é a Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, os demais assuntos apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a 67,35% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 524 manifestações. Dessas, 267 manifestações são elogios, ou seja, 50,95% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 49,05% 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 95,56%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: Gestão e Assistência à Saúde, novembro/2017.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A seguir é apresentado, dentro dos dois assuntos mais destacados, a distribuição das manifestações por subassuntos 1 e 2, o que permite clarificar a quais pontos específicos essas manifestações se referem. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Assistência à Saúde abordam a necessidade de procedimentos, e seus subassuntos são classificados pelo manual de tipificação exclusivamente como Solicitações, não sendo, portanto, necessário à correlação destes com a classificação (Tabela 3).

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

<b>Assunto: Gestão</b>			
<b>SubAssunto 1</b>	<b>Classificação</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Qte</b>
<b>Documentos</b>	<b>Reclamação</b>	Laudo	2
		Relatório Médico	1
	<b>Solicitação</b>	Resultado de Exame	12
		Atestado Médico	1
		Laudo	7
		Outros	2
		Prontuário	4
		Relatório Médico	5
		Resultado de Exame	19
		<b>Documentos - Total</b>	
<b>Estabelecimento de Saúde</b>	<b>Denúncia</b>	Desaparecimento de Pertences	3
		Dificuldade de Acesso	1
		Outros	3
	<b>Elogio</b>	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	1
		Alimentação	3
		Outros	7
	<b>Informação</b>	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	3
		Horário de Funcionamento	1
		Outros	1
	<b>Reclamação</b>	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	2
		Dificuldade de Acesso	19
		Interrupção de Serviços	4
	<b>Solicitação</b>	Outros	3
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	12
		Acompanhante para maior de 60 anos	1
		Horário de Funcionamento	1
		Outros	6
	<b>Sugestão</b>	Outros	1
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	2
	<b>Estabelecimento de Saúde - Total</b>		
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Denúncia</b>	Insatisfação	21
		Pagamento ao Trabalhador	1
	<b>Elogio</b>	Trabalhador em Saúde	5
		Equipe Administrativa	1
	<b>Informação</b>	Satisfação	252
		Trabalhador em Saúde	1
	<b>Reclamação</b>	Falta de Profissional	2
		Insatisfação	71
	<b>Solicitação</b>	Outros	1
		Trabalhador em Saúde	9
		Outros	4
		Satisfação	1
		Trabalhador em Saúde	1
	<b>Sugestão</b>	Falta de Profissional	1
		Insatisfação	5
		Outros	1
		Trabalhador em Saúde	1
<b>Recursos Humanos - Total</b>			<b>378</b>
<b>Subtotal</b>			<b>505</b>
<b>Demais subassuntos 1 registrados</b>			<b>19</b>
<b>Total Geral dos Subassuntos 1</b>			<b>524</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

<b>Assunto: Assistência à Saúde</b>		
<b>SubAssunto 1</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Qte</b>
<b>Cirurgia</b>	Ortopédica	16
	Geral	4
	Otorrinolaringológica	4
	Plástica	4
	Neurologia	3
	Demais áreas registradas	7
	<b>Cirurgia - Total</b>	<b>38</b>
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	Ortopedia	39
	Endócrino	10
	Cardiologia	9
	Outros	7
	Neurologia	6
	Oftalmologia	6
	Urologia	6
	Dermatologia	5
	Otorrinolaringologia	5
	Proctologia	5
	Demais áreas *	31
	Sem tipificação	1
	<b>Consulta/Atendimento/</b>	<b>132</b>
Subtotal	170	
Demais demandas subass	10	
<b>Total subassunto 1</b>	<b>180</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

\*Há outros tópicos no subassunto 2 que foram agregados neste item devido à baixa concentração de manifestações por tópicos.

Sobre o assunto Assistência à Saúde, observa-se pelas tipificações do Subassunto 2, o termo mais recorrente está relacionado à Ortopedia, podendo indicar alguma dificuldade no SUS em atender esta especialidade dentro do Estado de Goiás.

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. Entende-se como importante, também, identificar as boas práticas, porém aqui 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 demandas referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitação.

Assim, iniciamos essa parte retomando o gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios 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 Geral 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.

Considerando os dados da Tabela 4, 86,67% das denúncias e 40,57% das reclamações são registradas na unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO. Já em relação às solicitações, a configuração muda, apenas 20,82% das manifestações são registradas nesta Ouvidoria.

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

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas			Total geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CRER		18	60	78
HMI		4	7	11
HDS		7	28	35
HDT		4	3	7
HURSO	1	4	2	7
HUANA	1	15	6	22
HUAPA		9	1	10
HUGO	2	12	25	39
HGG	2	11	62	75
HUGOL		20		20
SES	39	71	51	161
<b>Total geral</b>	<b>45</b>	<b>175</b>	<b>245</b>	<b>465</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

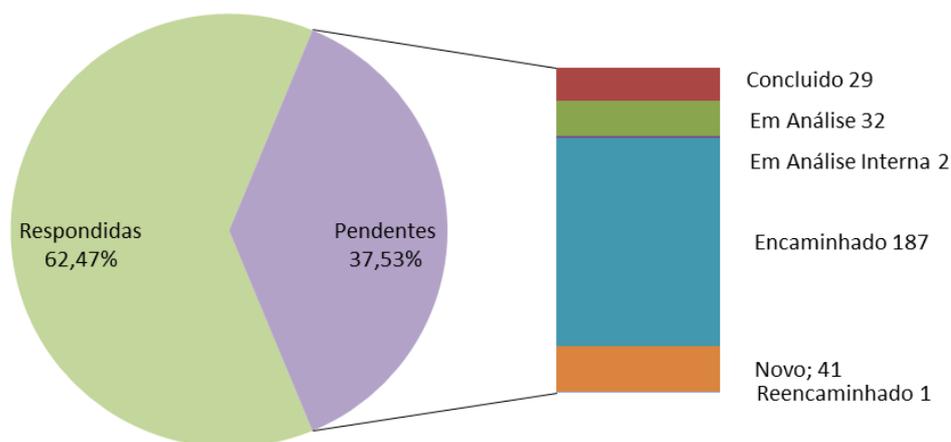
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente por estas unidades, consideradas sua sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer 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 pelas 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 demandas concluídas são aquelas que foram analisadas e respondidas pelo órgão competente, e apesar do caráter de finalizada, somente serão consideradas fechadas, se os manifestantes considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS referentes ao mês de novembro/2017, **486** foram respondidas, enquanto **292** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas à pendente.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em novembro/2017



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 07, nota-se que várias unidades possuem 100% de manifestações caracterizadas como pendentes.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em novembro/2017.

Unidade	Pendente		Respondida		Total
	NºAbs	Freq. Rel.	NºAbs.	Freq Rel.	
CMAC	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	3	3,45%	84	96,55%	87
CS	0	0,00%	5	100,00%	5
CREDEQ	18	43,90%	23	56,10%	41
GERNACE	1	100,00%	0	0,00%	1
HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	6	54,54%	5	45,46%	11
HDS	17	43,74%	21	55,26%	38
HGG	27	27,00%	73	73,00%	100
HMI	11	68,75%	5	31,25%	16
HUAPA	10	19,61%	41	80,39%	51
HUANA	27	35,53%	49	64,47%	76
HUGO	16	34,79%	30	65,22%	46
HUGOL	14	16,28%	72	83,72%	86
HURSO	8	16,33%	41	83,67%	49
HUTRIN	3	100,00%	0	0,00%	3
MNSL	18	100,00%	0	0,00%	18
REGIONAIS	27	100,00%	0	0,00%	27
SMS GOIÂNIA	31	100,00%	0	0,00%	31
OUTRAS SMS	25	100,00%	0	0,00%	25
SANTA CASA	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	13	26,00%	37	74,00%	50
SCAGES	1	100,00%	0	0,00%	1
SEST/SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SGPF	9	100,00%	0	0,00%	9
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
Total geral	292	37,53%	486	62,47%	778

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Deste total de pendentes, 241 são manifestações que apresentam características de insatisfação: Denúncias, Reclamações e Solicitações, correspondendo a 82,53% das pendências.

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.

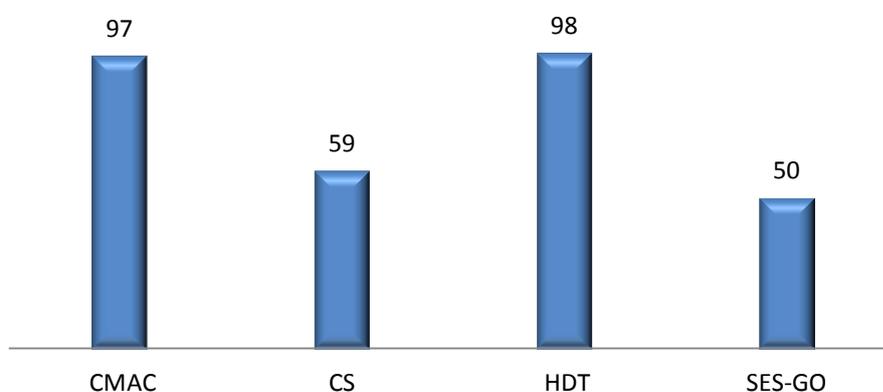
## 5. Disseminação de informação

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 pelo Ministério da Saúde, com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES/GO. Neste sentido, foram disseminadas **304** informações entre as unidades, como mostra o Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CMAC, CS, 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 novembro/2017.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Tabela 06) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 07).

Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, os três tópicos de maior frequência são “Informações referentes a Telefones de Ouvidorias” com 10 registros, “Orientado a

procurar outros Departamentos da SES-GO” com 09 registros, e “Informações sobre telefones da SMS de Aparecida de Goiânia” com 08 registros.

Tabela 06: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS/SES-GO, novembro 2017.

<b>Informações Disseminadas</b>	<b>Total</b>
TELEFONES DE OUVIDORIAS	10
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	9
TELEFONE SMS DE APARECIDA DE GOIÂNIA	8
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	6
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	3
CARTÃO SUS	3
CMAC	3
CARTA SUS	2
TELEFONE SMS GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA	2
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CMAC, CS, HDT), referem-se, em sua maioria, a orientações sobre a dinâmica de funcionamento das unidades em questão. Segue abaixo, na Tabela 07 as informações que foram disseminadas por estas unidades.

Nas informações disseminadas pela CMAC destacam-se: “Informação sobre judicialização” com 20 registros, seguido de “Dispensação” (18 registros) e “Abertura de Processo” (12 registros). Na unidade de CS, as duas informações que mais se destacaram foram referentes à “Entrega de Pesquisa de Satisfação” (34), seguido de “Entrega de Panfleto e Divulgação da Ouvidoria”(14).

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas são “Informações referente atendimento no Condomínio Solidariedade” com 15 registros, seguido de “Carimba Pedido de Exames” com 14 registros e de “Senhas – Confirmação de Consulta” com 11 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES, novembro/2017.

Ouvidoria Atendimento	Informações Disseminadas	Total
CMAC	JUDICIALIZAÇÃO	20
	DISPENSACÃO	18
	ABERTURA DE PROCESSO	12
	MUNICÍPIOS	8
	MEDICLINICA	7
	DESCENTRALIZAÇÃO	7
	MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS	6
	DOENÇA DE ALZHEMER	5
	RENOVAÇÃO	5
	KIT DOR	2
	KIT DE HEPATITE B	2
	KIT DE ESQUIZOFRENIA	2
	PSORIASE	2
KI FENILCETONÚRIA	1	
<b>Total</b>		<b>97</b>
CONDOMINIO SOLIDARIEDADE	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	34
	ENTREGA DE PANFLETO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	14
	INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	9
	ORGANIZAÇÃO DE PRONTUÁRIOS (INTERNAÇÃO)	2
	SOLICITAÇÃO PARA ABRIR BRINQUEDOTECA	1
<b>Total</b>		<b>59</b>
HDT	SOBRE ATENDIMENTO NO CS	15
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	14
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	11
	SOBRE FARMACIA	8
	ORIENTAÇÕES SOBRE DEMORA NO ATENDIMENTO	7
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRA DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	7
	INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES LIBERADOS	4
	SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	4
	INFORMAÇÕES SOBRE INICIO TRATAMENTO NO HDT	3
	ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	3
	SOBRE ENCAMINHAMENTO	3
	SOBRE O CMAC - CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3
	SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE PRONTUARIO	2
	SOBRE VACINAS	2
	AGENDA DE MEDICO	1
	ALTA DE PACIENTE	1
	SOBRE COPIAS DE EXAMES	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	1
	SOLICITAÇÃO DE MAMADEIRA (LEITE)	1
	SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	1
	SOLICITAÇÃO DE RECEITA	1
SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	1	
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTARIAS DE GOAIS	1	
SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	1	
<b>Total</b>		<b>98</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 2017 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**778**);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **360** manifestações registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações registradas, os **elogios** foram os mais requisitados, haja vista, que representaram **36,50%** dos registros, seguido das **solicitações** com **31,49%** e **reclamações 22,49%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **67,35%** e **23,14%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **50,95%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **28,05%**. No quesito **ASSISTENCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **95,56%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **62,47%**, o que corresponde a 486 manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados bem como o prazo estabelecido pelo Decreto 7903, de 11 de junho de 2013, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para resposta de Ouvidoria no Estado de Goiás;

**Atenciosamente,**



***Hardwicken Miranda Vargas***

*Ouvidor Geral do 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/Demanda 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.

**Demandas inativas:** São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.