

# Relatório Gerencial Julho- 2018



**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



ESTADO  
DE GOIÁS

*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*

**TeleAtendimento:**

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

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*Cássia Rodrigues Fagundes Martins*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*  
*Patrícia Arantes Cardoso*  
*Mônica Miranda carvalho*  
*Marcella Carvalho Brasil de Almeida*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima*  
*Liliane Oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em julho/2018 .....	12
Tabela 2:Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	14
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada 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 julho/2018.....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em julho/2018.. ..	19
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, julho/2018.....	21
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, julho/2018.....	22

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, julho/2018... 7	7
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, julho/2018.....	8
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, julho/2018.....	10
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, julho/2018.....	11
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, julho/2018.....	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em julho/2018.....	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em julho/2018.....	20

## 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 .....	20
6. Considerações finais.....	23
Glossário de Conceitos .....	24

## **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 manifestações captadas as Ouvidorias do SUS têm 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 unidades canalizadoras e intermediadoras 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 geradas na Ouvidoria Geral do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês de julho de 2018.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura do Sistema de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO e 16 ouvidorias descentralizadas, sendo treze, localizadas em Hospitais, dois Centros de Referência e a 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 Libano, 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;

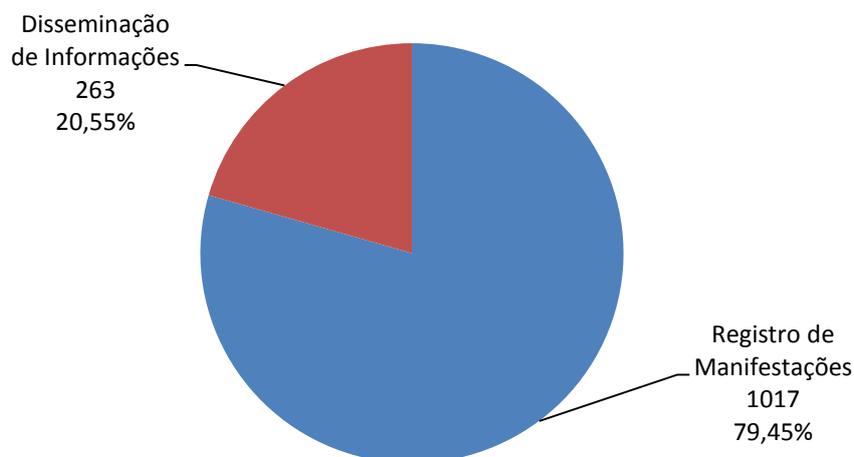
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central 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 01/07/2018 a 31/07/2018, 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 **07/08/2018**. No total foram contabilizados **1288** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **08** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1280** atendimentos. Desse total, **263 (20,55%)** são classificadas como disseminação de informações e **1017 (79,45%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, julho/2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

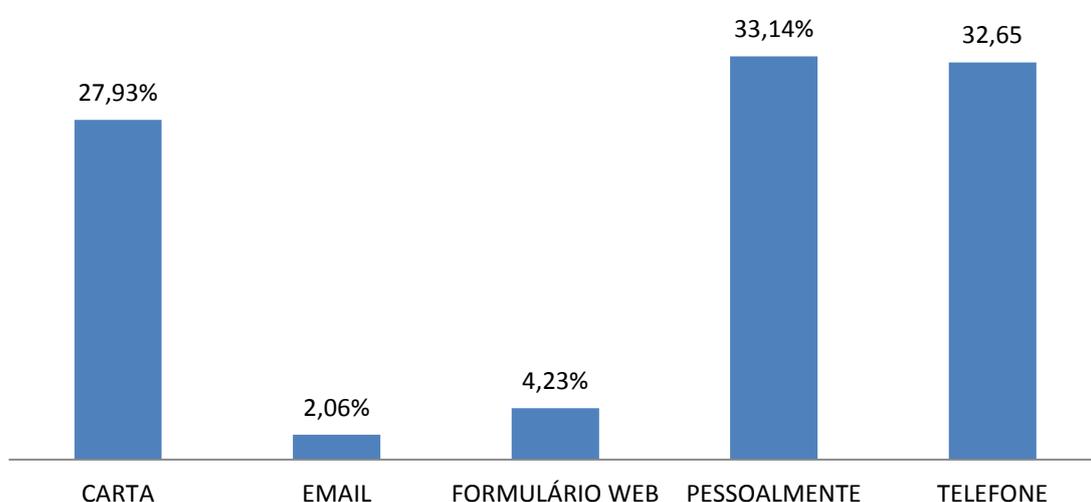
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias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

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 **1017** 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 presencial (337 manifestações), seguido por telefone (332 manifestações), via carta (284 manifestações), via formulário web (43 manifestações) e e-mail (21 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, julho /2018.



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<sup>1</sup> 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 Geral do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO representam 19,47% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 80,53%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: HMI, HUTRIN e CREMIC.

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

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas pessoalmente, representando 33,14% (337) 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 conforme frequência nas seguintes unidades: CRER (com **82** manifestações registradas), HGG (**73**), HURSO (**54**), HDS (**43**), HUAPA (**40**), HUGOL (**13**), HUGO (**12**), HUANA (**06**), HDT (**05**), CEAP- SOL (**04**), SES (**03**) e HEMNSL com **02** registros.

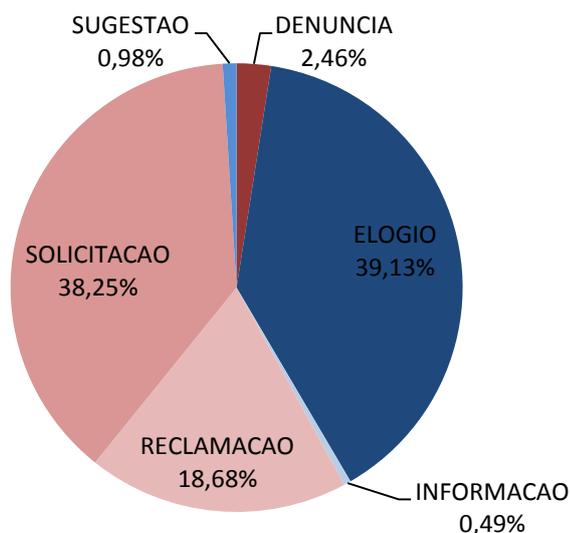
O canal de entrada do tipo “**carta**” corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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.

### **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 Geral 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 **398** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **389** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**190**), Denúncia (**25**), Sugestão (**10**) e, Informação (**05**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, julho/2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

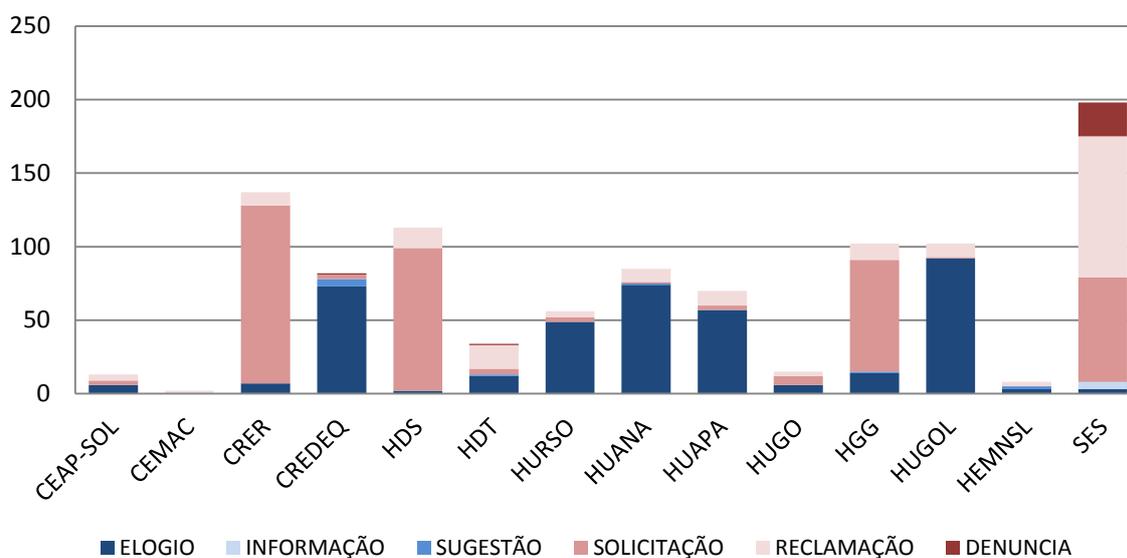
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 39,13% 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. Entre as cinco unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO estão HUGOL (92), HUANA( 74), CREDEQ (73), HUAPA (57) E HURSO (49) entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 75% e 95% 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 de elogios e maiores manifestações das outras classificações. Em relação às solicitações e reclamações nota-se participação desta classificação em várias unidades.

Conforme informações contidas no Gráfico 4, destaca-se a decomposição da unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à reclamação, solicitações seguidas de denúncia. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados pela SES/GO, facilitam o registro de manifestações 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, julho/2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3.2 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 julho/2018.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	17	103	171	1	10	397	699	68,73%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		265	1				266	26,16%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		10	5	2			17	1,67%
ESF/PACS *	2		7				9	0,88%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		5					5	0,49%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		2	2	1			5	0,49%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	2	1				4	0,39%
SEM TIPIFICAÇÃO		1	1			1	3	0,29%
FINANCEIRO	3						3	0,29%
ALIMENTO		1	1				2	0,20%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,10%
TRANSPORTE			1				1	0,10%
SAMU	1						1	0,10%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1						1	0,10%
<b>Total geral</b>	<b>25</b>	<b>389</b>	<b>190</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>398</b>	<b>1017</b>	<b>100,00%</b>

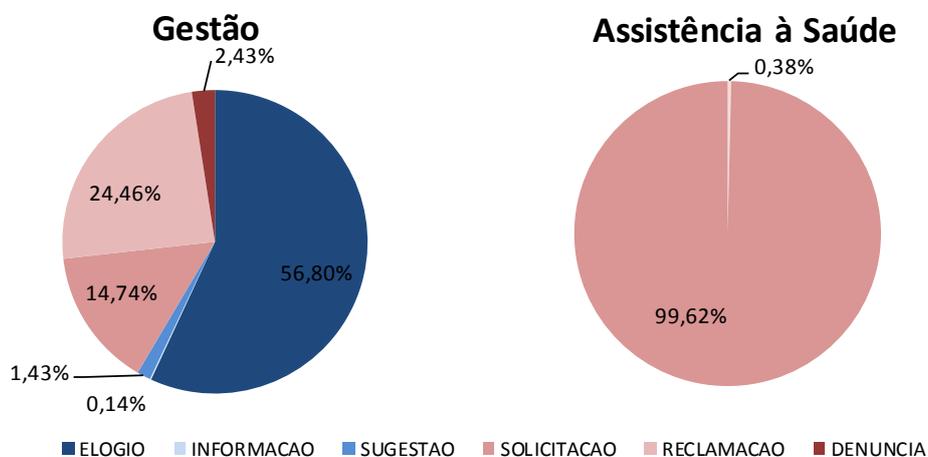
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

\* 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 68,73% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 699 manifestações. Dessas, 397 manifestações são elogios, ou seja, 56,80% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 43,20% 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 99,62%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: Gestão e Assistência à Saúde, julho/2018.



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 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 (Tabela 3).

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>Denúncia</b>	Prescrição Médica(Receita)	1
	<b>Reclamação</b>	Laudo	1
		Outros	2
		Resultado de Exame	4
	<b>Solicitação</b>	Laudo	3
		Outros	6
		Prescrição Médica (Receita)	1
		Prontuário	1
		Relatório Médico	5
		Resultado de Exame	49
<b>Documentos Total</b>			<b>73</b>
<b>Estabelecimento de Saúde</b>	<b>Elogio</b>	Outros	4
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	1
	<b>Reclamação</b>	Desaparecimento de Pertences	2
		Dificuldade de Acesso	33
		Espaço Físico	1
		Interrupção de Serviços	2
		Outros	8
	<b>Solicitação</b>	Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	14
		Dificuldade de Acesso	3
		Espaço Físico	1
		Horário de Funcionamento	1
		Outros	3
	<b>Sugestão</b>	Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	4
		Dificuldade de Acesso	1
		Espaço Físico	1
Outros		1	
Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde		5	
<b>Estabelecimento de saúde Total</b>			<b>85</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Denúncia</b>	Insatisfação	7
		Outros	1
	<b>Elogio</b>	Trabalhador em Saúde	6
		Satisfação	392
	<b>Informação</b>	Trabalhador em Saúde	1
	<b>Reclamação</b>	Falta de Profissional	5
		Insatisfação	61
		Não Especificado	1
		Outros	2
		Trabalhador em Saúde	28
	<b>Solicitação</b>	Sem tipificação	1
		Insatisfação	1
		Outros	15
	<b>Sugestão</b>	Insatisfação	1
		Trabalhador em Saúde	1
<b>Recursos Humanos Total</b>			<b>523</b>
<b>Subtotal</b>			<b>681</b>
<b>Demais SubAssuntos Registrados</b>			<b>18</b>
<b>Total Geral</b>			<b>699</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>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>
<b>Cirurgia</b>	Ortopédica	19
	Plástica	4
	Vascular	3
	Cardiológica	2
	Geral	2
	Ginecológica	2
	Dermatológica	1
	Nefrológica	1
	Oftalmológica	1
	Otorrinolaringológica	1
	Outros	1
	<b>Cirurgia Total</b>	<b>37</b>
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	Ortopedia e Traumatologia	60
	Oftalmologia	17
	Cardiologia	16
	Dematologia	15
	Endocrinologia e metabologia	12
	Neurologia	9
	Outros	9
	Urologia	7
	Cirurgião Geral	6
	Gastroenterologia	6
	Otorrinolaringologia	6
	Psiquiatria	6
	Demais Áreas Registradas*	28
		<b>Consulta/Atendimento/Tratamento Total</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>234</b>
	<b>Demais SubAssuntos</b>	<b>32</b>
	<b>Total geral</b>	<b>266</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 que pelas tipificações do subassunto 2 o termo mais recorrente continua relacionado à Ortopedia, podendo indicar uma dificuldade no SUS em atender esta especialidade no 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 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 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 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 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.

A Tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 92% das denúncias e 50,53% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações a configuração muda, 18,25% das manifestações foram realizadas na Ouvidoria Geral.

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	
CEAP-SOL		4	3	7
CEMAC		2		2
CRER		9	121	130
CREDEQ	1		3	4
HDS		14	97	111
HDT	1	16	4	21
HEMNSL		3		3
HGG		11	76	87
HURSO		4	3	7
HUANA		9	1	10
HUAPA		10	3	13
HUGO		3	6	9
HUGOL		9	1	10
SES/GO	23	96	71	190
Total Geral	25	190	389	604

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 Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de

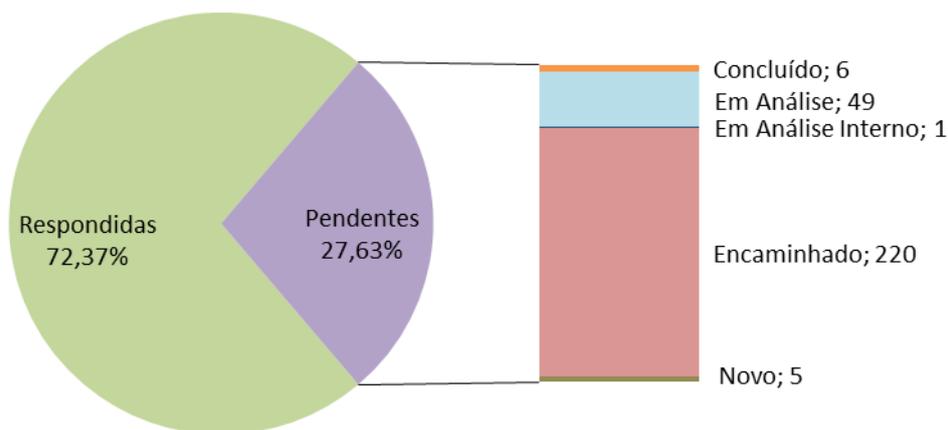
Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

#### 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 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 julho /2018, **736** foram respondidas, enquanto **281** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas à pendentes.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em julho/2018.



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 ao HDS, SMS Goiânia, SGPF e outras SMS.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em julho/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq. Rel.	Nº Abs	Freq.Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	13	100,00%	13
CEMAC	2	33,33%	1	66,67%	3
CREDEQ	2	2,44%	80	97,56%	82
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	13	9,03%	131	90,97%	144
GABINETE	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	83	72,81%	31	27,19%	114
HDT	2	6,06%	32	93,94%	34
HEMNSL	2	22,22%	7	77,78%	9
HEMOCENTRO	2	100,00%	0	0,00%	2
HGG	10	9,71%	93	90,29%	103
HOSPITAL DA CLÍNICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HMI	2	100,00%	0	0,00%	2
HUANA	0	0,00%	85	100,00%	85
HUAPA	4	5,71%	66	94,29%	70
HUGO	14	77,78%	4	22,22%	18
HUGOL	0	0,00%	102	100,00%	102
HURSO	0	0,00%	56	100,00%	56
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	5	100,00%	0	0,00%	5
SCAGES	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	2	5,41%	35	94,59%	37
SGPF	34	100,00%	0	0,00%	34
SMS GOIANIA	55	100,00%	0	0,00%	55
<b>Total</b>	<b>281</b>	<b>27,63%</b>	<b>736</b>	<b>72,37%</b>	<b>1017</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das demandas especificadas como demandas 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 27,63% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 44,04% (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, em julho/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq. Rel.	Nº Abs	Freq.Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	7	100,00%	7
CEMAC	2	66,67%	1	33,33%	3
CREDEQ	1	25,00%	3	75,00%	4
CRER	12	8,76%	125	91,24%	137
GABINETE	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	82	73,21%	30	26,79%	112
HDT	2	9,52%	19	90,48%	21
HEMNSL	1	25,00%	3	75,00%	4
HEMOCENTRO	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	9	10,23%	79	89,77%	88
HOSPITAL DA CLÍNICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HMI	2	100,00%	0	0,00%	2
HUANA	0	0,00%	10	100,00%	10
HUAPA	4	30,77%	9	69,23%	13
HUGO	8	66,67%	4	33,33%	12
HUGOL	0	0,00%	10	100,00%	10
HURSO	0	0,00%	7	100,00%	7
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	5	100,00%	0	0,00%	5
SCAGES	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	1	3,13%	31	96,88%	32
SGPF	34	100,00%	0	0,00%	34
SMS GOIANIA	54	100,00%	0	0,00%	54
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>44,04%</b>	<b>338</b>	<b>55,96%</b>	<b>604</b>

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 manifestações.

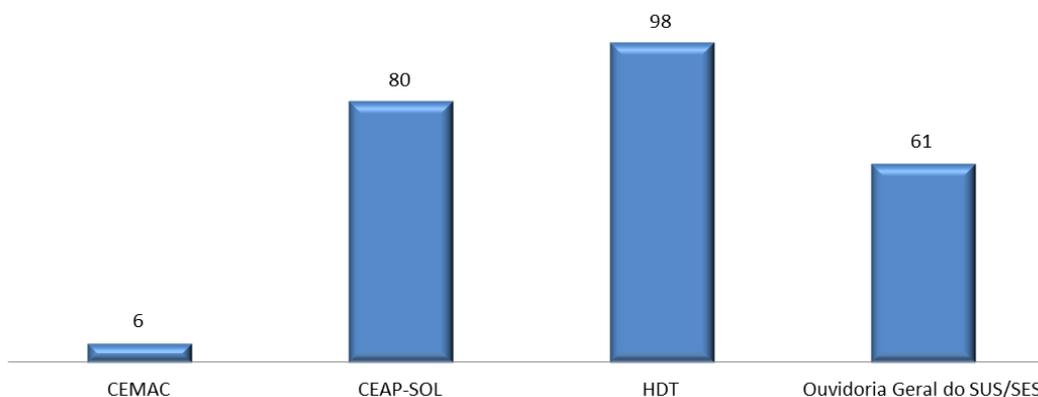
## 5. Disseminação de informação

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. Do total de **263** informações disseminadas, **245** foram pertinentes à Saúde e estão dispostas no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEMAC, CEAP-SOL, HDT e SES 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 julho /2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08).

Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, os dois tópicos de maior frequência são “Telefones de SMS Goiânia” com 18 registros e “Telefone de Ouvidorias” com 14 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS/SES-GO, julho/2018.

<b>Material de Apoio</b>	<b>Total</b>
TELEFONES SMS GOIÂNIA	18
TELEFONES DE OUVIDORIAS	14
CEMAC	8
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	5
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	4
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	3
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	3
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	2
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
<b>Total Geral</b>	<b>61</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Nas informações disseminadas pela CEMAC destacam-se: “Informação sobre Dispensação” com 02 registros. Na unidade do CEAP-SOL, houve destaque para as informações referentes à “Entrega de Pesquisa de Satisfação” com 37 registros, seguido de “Entrega de Panfleto e Divulgação de Ouvidorias” com 19 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas “Orientado a procurar outro Departamento dentro da unidade” e “Senhas – Confirmação de Consulta” com 14 registros cada.

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES, julho/2018.

Ouvidoria de Atendimento	Material de Apoio	Total
CEMAC	INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	2
	INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	1
	INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	1
<b>CEMAC Total</b>		<b>6</b>
CEAP-SOL	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	37
	ENTREGA DE PANFLETO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	19
	INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	14
	INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE SOBRE OFICINA DE ARTESANATO	2
	VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE HOSPEDAGEM	2
	MARCAÇÃO DE DENTISTA PARA CIDADÃO(A)	1
	DIVULGAÇÃO CURSO ARTESANATO	1
	AUXÍLIO AO USUÁRIO(RETIRAR SENHA)	1
	INFORMAÇÃO À HÓSPEDE CASA DE APOIO( TRANSPORTE )	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS CS	1
	INFORMAÇÃO REFERENTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	1
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>80</b>
HDT	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	14
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	14
	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	12
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	11
	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	11
	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	8
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	8
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	7
	ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	4
	SOLICITAÇÃO DE UBER	3
	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HORARIO DE VISITAS	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	1	
<b>HDT Total</b>		<b>98</b>
<b>Total Geral</b>		<b>184</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 Julho de 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1017**);

- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **337** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, **os elogios** representaram **39,13%**, seguidos de **solicitações** com **38,25%** e **reclamações 18,68%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **68,73%** e **26,16%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **56,80%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **24,46%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **99,62%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **72,37%**, o que corresponde a 763 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 e pela lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

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.

**Manifestações Inativas:** São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.