

# Relatório Gerencial Dezembro - 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*  
*Mônica Miranda Carvalho*  
*Núbia de Fátima Ferreira Teixeira*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

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

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em dezembro /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 manifestação.....	16
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em dezembro/2018. ....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em dezembro/2018.....	19
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, dezembro /2018. ....	21
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, dezembro/2018.....	21

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, dezembro/2018.....	7
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, dezembro/2018.....	8
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, dezembro/2018.....	10
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, dezembro/2018.....	11
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, dezembro/2018.....	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em dezembro/2018..	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em dezembro/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.....	22
Glossário de Conceitos .....	23

## **1. Introdução**

As Ouvidorias do SUS tem 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 Geral do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês de dezembro de 2018.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO e 16 ouvidorias descentralizadas, sendo 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 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 643 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;

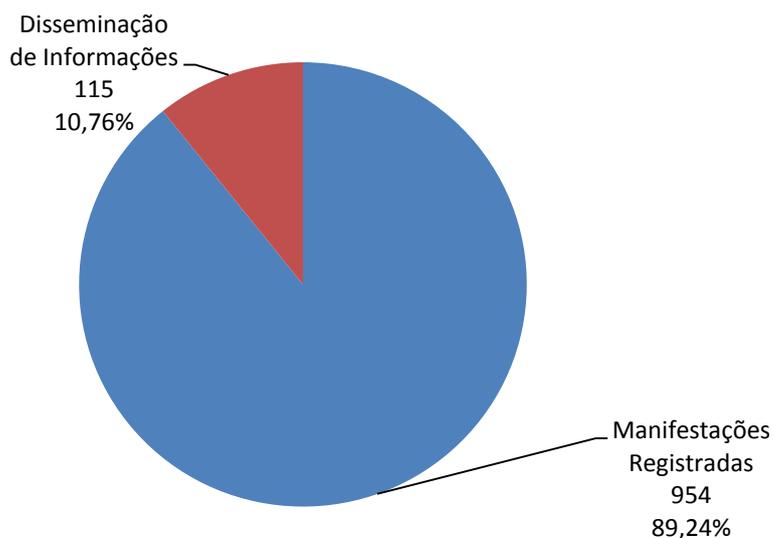
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/12/2018 a 31/12/2018, os quais foram extraídos 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) em **03/01/2019**. No total foram contabilizados **1073** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **04** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1069** atendimentos. Desse total, **115 (10,76%)** são classificadas como disseminação de informação e **954 (89,24%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

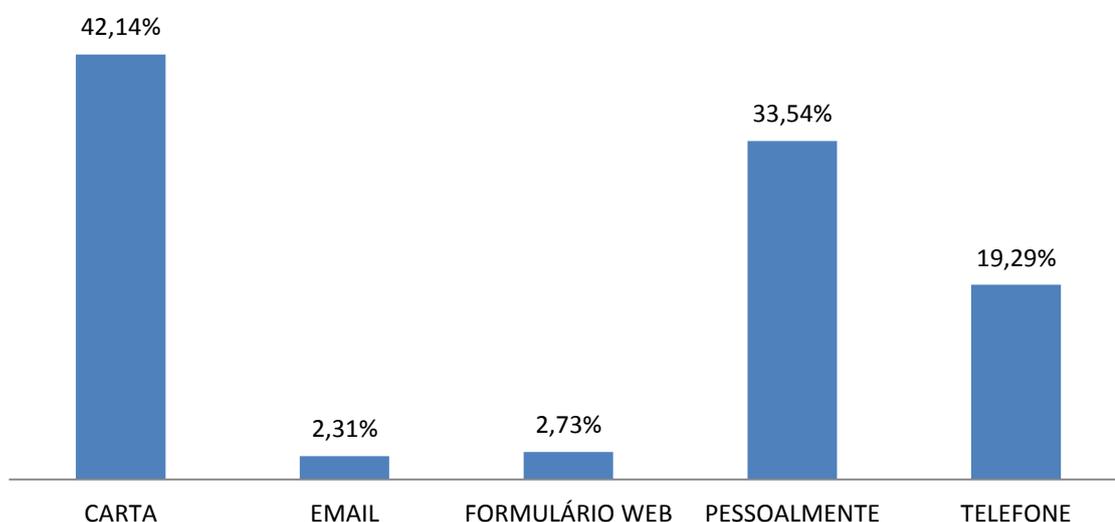
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 Geral 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 **954** 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 (402 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (320 manifestações), telefone (184 manifestações), formulário web (26 manifestações) e via e-mail (22 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás dezembro/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 12,89% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 87,11%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CEMAC e CREMIC.

<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 etc.

O canal de entrada do tipo carta foi o de maior representatividade neste mês, este tipo de atendimento corresponde aos formulários internos de avaliação utilizados por algumas unidades; representando 42,14% (402) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **192** manifestações registradas), HDT (**75**), HUANA (**63**), HUGOL (**37**), CEAP-SOL (**26**), HUAPA (**06**), HEMNSL (**02**) e HMI (**01**).

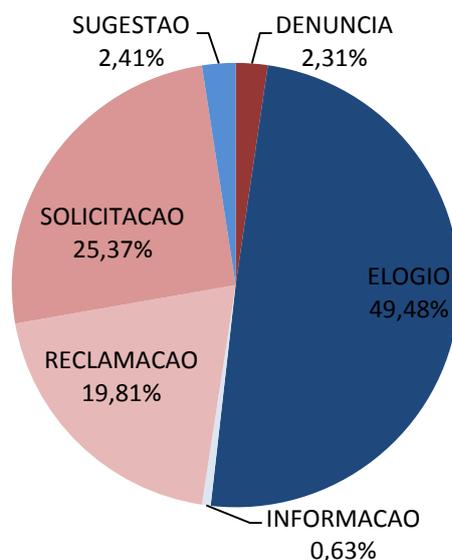
O canal de entrada do tipo carta, foi tabulado desta maneira em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimento : 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 **472** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **242** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**189**), Sugestão (**23**), Denúncia (**22**), Informação (**06**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 2: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, dezembro/2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

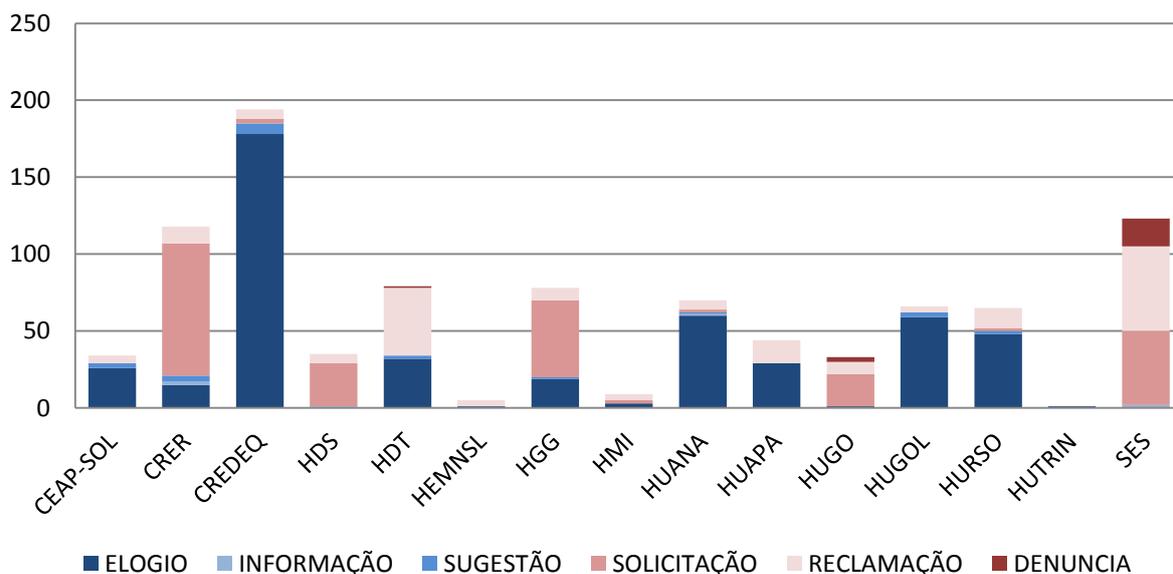
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 49,48% 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 unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO estão CREDEQ (178), HUANA (60), HUGOL (59), HURSO (48), e HDT (32) e HUAPA (29) entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 70% e 94% aproximadamente, ou seja, 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 às 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 Geral do SUS/SES-GO por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à solicitação, reclamação seguidas de 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 3: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, dezembro/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 dezembro/2018.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	16	64	171	2	22	472	747	78,30%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		129	3	1			133	13,64%
SEM TIPIFICAÇÃO		28	7	1			36	3,77%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		10	4				14	1,47%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		7					7	0,73%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		3			1		4	0,42%
FINANCEIRO	2		1				3	0,31%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	1	1				3	0,31%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2		1				3	0,31%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,21%
ESF/PACS *	1						1	0,10%
SAMU			1				1	0,10%
<b>Total geral</b>	<b>22</b>	<b>242</b>	<b>189</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>472</b>	<b>954</b>	<b>100,00%</b>

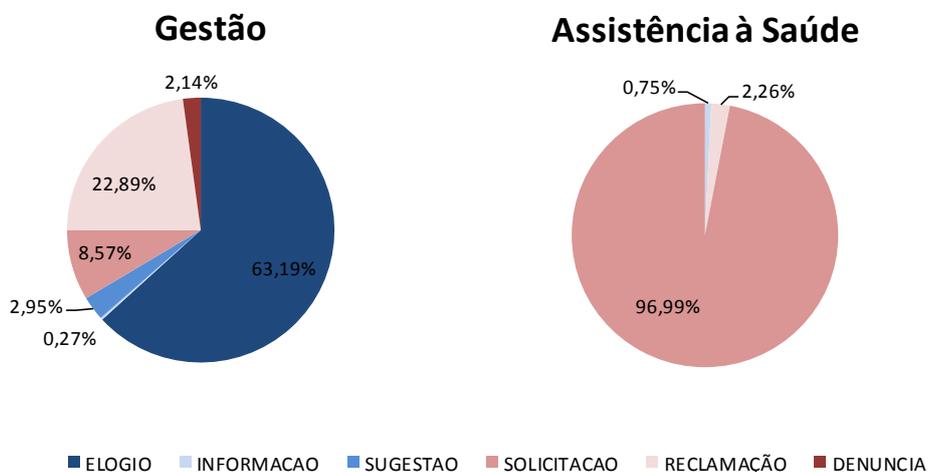
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

\* 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 78,30% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 747 manifestações. Dessas, 472 manifestações são elogios, ou seja, 63,19% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 36,81% 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 96,99%.

Gráfico 4: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, dezembro/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 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 relacionados à Assistência à Saúde mais predominantes.

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>Elogio</b>	Resultado de Exame	2
	<b>Reclamação</b>	Resultado de Exame	1
	<b>Solicitação</b>	Não Especificado	1
		Outros	1
		Prescrição Médica (Receita)	1
		Prontuário	2
		Relatório Médico	5
		Resultado de Exame	31
	<b>Documentos Total</b>		<b>44</b>
<b>Estabelecimento de saúde</b>	<b>Denúncia</b>	Desaparecimento de Pertences	1
		Dificuldade de Acesso	3
	<b>Elogio</b>	Outros	5
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	2
	<b>Reclamação</b>	Alimentação	5
		Dificuldade de Acesso	20
		Espaço Físico	2
		Interrupção de Serviços	1
		Outros	18
	<b>Solicitação</b>	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	13
		Dificuldade de Acesso	2
		Outros	4
	<b>Sugestão</b>	Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	3
		Alimentação	3
		Espaço Físico	1
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde	2
		Outros	3
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	7
	<b>Estabelecimento de Saúde Total</b>		<b>95</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Denúncia</b>	Insatisfação	6
		Trabalhador em Saúde	6
	<b>Elogio</b>	Satisfação	463
	<b>Informação</b>	Concurso Público	1
		Trabalhador em Saúde	1
	<b>Reclamação</b>	Falta de Profissional	2
		Insatisfação	87
		Outros	1
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	2
		Satisfação	2
	<b>Solicitação</b>	Trabalhador em Saúde	3
		Insatisfação	2
		Outros	4
		Satisfação	1
	<b>Sugestão</b>	Trabalhador em Saúde	1
		Falta de Profissional	1
Insatisfação		2	
	<b>Recursos Humanos Total</b>		<b>585</b>
	Subtotal		724
	Demais Subassuntos Registrados		23
	<b>Total Geral</b>		<b>747</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	<b>11</b>
	Oftalmológica	<b>2</b>
	Bariátrica	<b>1</b>
	Cardiológica	<b>1</b>
	Dermatológica	<b>1</b>
	Gastroenterológica	<b>1</b>
	Geral	<b>1</b>
	Otorrinolaringológica	<b>1</b>
	Torácica	<b>1</b>
	Urológica	<b>1</b>
		<b>Cirurgia Total</b>
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	Ortopedia e Traumatologia	<b>15</b>
	Cardiologia	<b>11</b>
	Neurologia	<b>7</b>
	Urologia	<b>6</b>
	Fisioterapia	<b>5</b>
	Gastroenterologia	<b>5</b>
	Outros	<b>5</b>
	Endocrinologia e Metabologia	<b>4</b>
	Proctologia	<b>4</b>
	Reumatologia	<b>4</b>
	Angiologia	<b>3</b>
	Otorrinolaringologia	<b>3</b>
	Demais Áreas Registradas	<b>15</b>
		<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>
<b>Subtotal</b>		<b>112</b>
<b>Demais Subassuntos</b>		<b>21</b>
<b>Total Geral</b>		<b>133</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 do SUS no Estado de Goiás em atender esta especialidade.

Entendendo o papel da Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios servidores se manifestarem quanto aos seus anseios diante dos serviços de saúde, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de explicar e expor quais os principais pontos/problemas encontrado pelos usuários ao utilizarem o SUS. Serão trabalhadas as queixas, entendidas como manifestações que caracterizam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, e se enquadram neste perfil as manifestações referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitações.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas, ressaltando que parte significativa das manifestações consideradas como queixas (Denúncias, Reclamações e Solicitações) são realizadas na Ouvidoria 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 81,82% das denúncias e 29,10% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações somente 19,83% 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 Demanda	Classificação das Queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		5		5
CRER		11	86	97
CREDEQ		6	3	9
HDS		6	28	34
HDT	1	44		45
HGG		8	50	58
HEMNSL		4		4
HMI		4	2	6
HUANA		6	2	8
HUAPA		15		15
HUGO	3	8	21	32
HUGOL		4		4
HURSO		13	2	15
SES	18	55	48	121
Total Geral	22	189	242	453

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

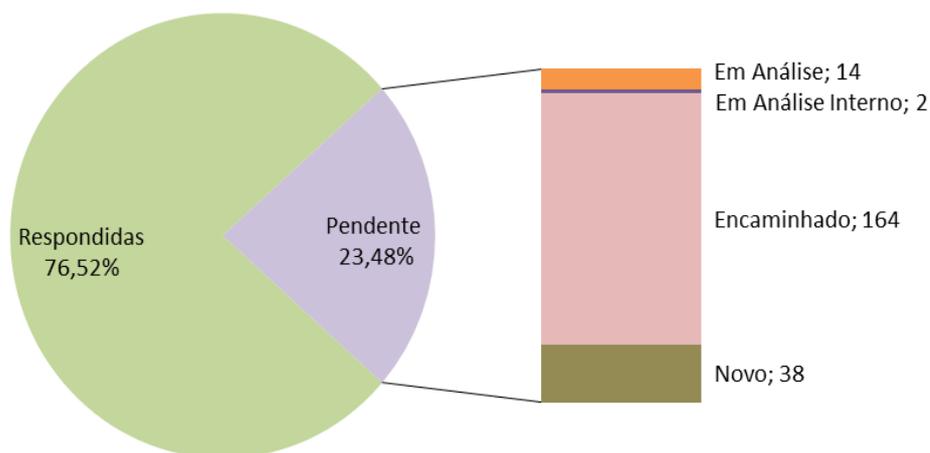
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 dezembro/2018, **730** foram respondidas, enquanto **224** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status .

Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em dezembro 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, outras SMS, SMS de Goiânia e HUGO.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	2,94%	33	97,06%	34
CEMAC	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	0	0,00%	194	100,00%	194
CRER	29	23,20%	96	76,80%	125
HDS	36	100,00%	0	0,00%	36
HDT	0	0,00%	79	100,00%	79
HEMNSL	3	50,00%	3	50,00%	6
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	11	13,92%	68	86,08%	79
HMI	3	30,00%	7	70,00%	10
HUANA	3	4,29%	67	95,71%	70
HUAPA	1	2,27%	43	97,73%	44
HUGO	27	79,59%	7	20,59%	34
HUGOL	5	7,58%	61	92,42%	66
HURSO	15	23,08%	50	76,92%	65
HUTRIN	2	100,00%	0	0,00%	2
LABORATÓRIO CENTRAL-LACEN	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	32	100,00%	0	0,00%	32
REGIONAIS	8	100,00%	0	0,00%	8
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SCAGES	4	100,00%	0	0,00%	4
SES	4	15,38%	22	84,62%	26
SMS GOIANIA	29	100,00%	0	0,00%	29
SGPF	3	100,00%	0	0,00%	3
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>23,48%</b>	<b>730</b>	<b>76,52%</b>	<b>954</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 23,48% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 46,80% (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 dezembro/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	20,00%	4	80,00%	5
CEMAC	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	0	0,00%	9	100,00%	9
CRER	27	25,96%	77	74,04%	104
HDS	35	100,00%	0	0,00%	35
HDT	0	0,00%	45	100,00%	45
HEMNSL	3	40,00%	2	60,00%	5
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	11	18,64%	48	81,96%	59
HMI	3	42,86%	4	57,14%	7
HUANA	1	12,50%	7	87,50%	8
HUAPA	1	6,67%	14	93,33%	15
HUGO	27	81,82%	6	18,18%	33
HUGOL	3	75,00%	1	25,00%	4
HURSO	14	12,50%	2	87,50%	16
HUTRIN	1	100,00%	0	0,00%	1
LABORATÓRIO CENTRAL-LACEN	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	31	100,00%	0	0,00%	31
REGIONAIS	8	100,00%	0	0,00%	8
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SCAGES	4	100,00%	0	0,00%	4
SES	4	15,38%	22	84,62%	26
SMS GOIANIA	29	100,00%	0	0,00%	29
SGPF	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>46,80%</b>	<b>241</b>	<b>53,20%</b>	<b>454</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 demandas.

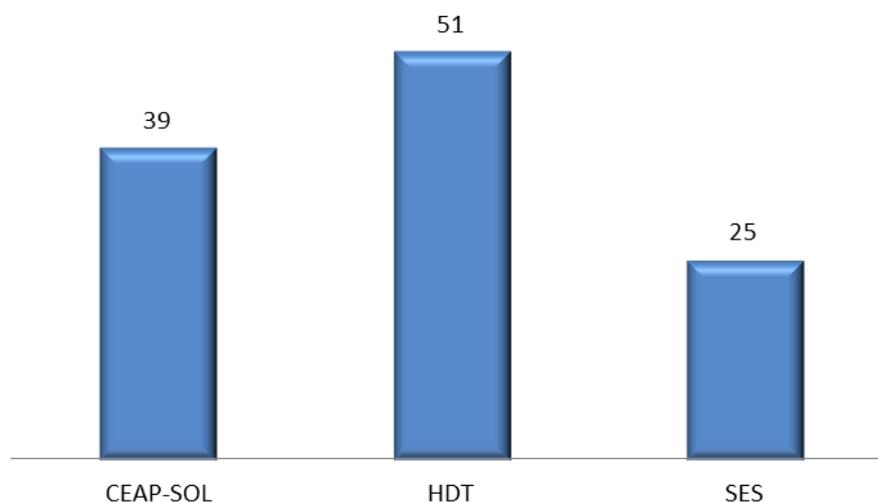
## 5. Disseminação de informação

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 115 informações pertinentes à Saúde e estão dispostas no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEAP-SOL e 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 dezembro/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, o tópico de maior frequência foi “Telefones SMS Goiânia “ com 18 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	18
CARTÃO SUS	3
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	2
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	2
<b>Total Geral</b>	<b>25</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (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 CEAP-SOL destacam-se: “Informação ao Cidadão” com 16 registros e “Entrega de Pesquisa de Satisfação” com 13 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram “Informação referente ao atendimento no Condomínio Solidariedade” com 08 registros, “Informações referente a agenda de médico” e “Orientado a procurar outro departamento na Unidade” ambos com 07 registros.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	16
	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	13
	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	8
	AUXÍLIO AO USUÁRIO(RETIRAR SENHA)	2
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>39</b>
HDT	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	8
	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	7
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	7
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	6
	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	6
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	6
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	4
	SOLITAÇÃO DE UBER	3
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	1
	ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	1
	SEMAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL	1
	SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
<b>HDT Total</b>		<b>51</b>
<b>Total Geral</b>		<b>90</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 Dezembro de 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação **(954)**;

- O atendimento via carta foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **402** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **49,48%**, seguidos de **Solicitação** com **25,37%** e **Reclamações** **19,81%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **78,30%** e **13,64%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **63,19%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **22,89%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **96,99%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **76,52%**, o que corresponde a **730** 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 n° 9.270/2018.

Atenciosamente,



*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 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.