

Relatório Gerencial Fevereiro - 2019



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE



ESTADO
DE GOIÁS

Ouvidoria Geral do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde
Ismael Alexandrino Júnior

Ouvidor Geral do SUS/SES-GO
Hardwicken Miranda Vargas

Equipes Ouvidoria Geral do SUS/SES - GO:

Administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão

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
Núbia de Fátima Ferreira Teixeira

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 fevereiro/2019	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 fevereiro/2019.	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em fevereiro/2019.	19
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, fevereiro /2019.	21
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, fevereiro/2019.	22

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, fevereiro/2019.	7
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, fevereiro/2019.	8
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, fevereiro/2019	10
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, fevereiro/2019.	11
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, fevereiro/2019	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em fevereiro/2019.	17
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em fevereiro/2019.	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

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 fevereiro de 2019.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO e 16 (dezesesseis) ouvidorias descentralizadas, sendo 13 (treze) localizadas em Hospitais e as demais em Centros de Referência e Central de Distribuição de Medicamentos. Essas unidades são compostas por funcionários específicos para a realização desse trabalho, esses podem ser servidores públicos ou terceirizados pelas OS.

1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria 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);

E-mail: (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;

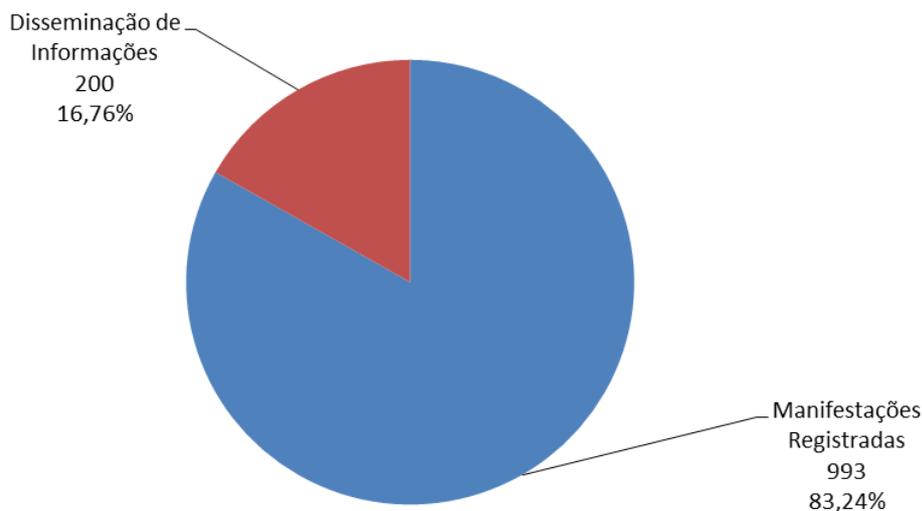
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/02/2019 a 28/02/2019, 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 **07/03/2019**. No total foram contabilizados **1.206** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **13** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1.193** atendimentos. Desse total, **200 (16,76%)** são classificadas como disseminação de informações e **993 (83,24%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, fevereiro/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

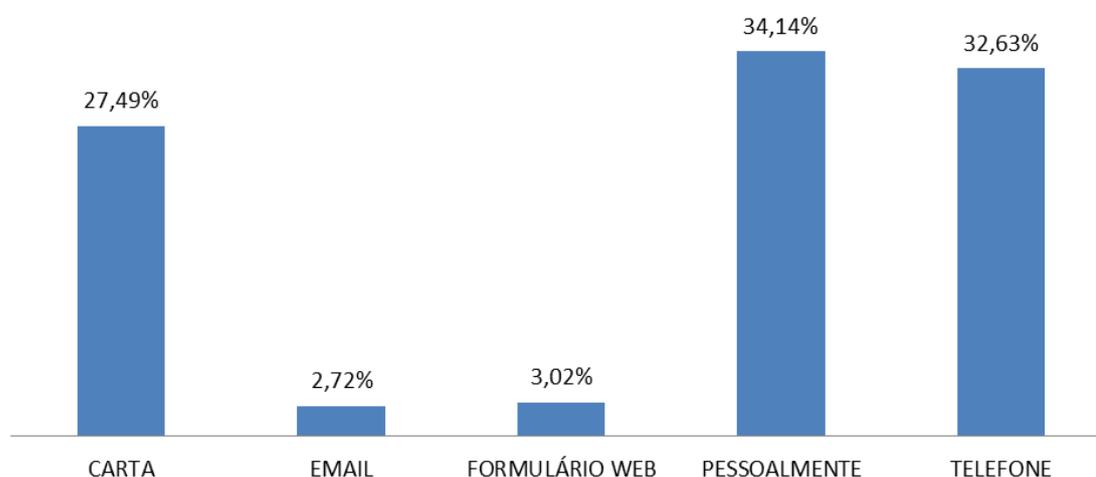
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **993** 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 (339 manifestações), seguido pelo atendimento via telefone (324 manifestações), carta (273 manifestações), formulário web (30 manifestações) e via e-mail (27 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás fevereiro/2019.



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 descentralizadas¹ 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 23,26% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 76,74%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CEMAC, CREMIC e HUTRIN.

¹ 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 de maior representatividade é relativo às manifestações registradas pessoalmente, representando 34,14% (339) 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 **110** manifestações registradas), HGG (**77**), HURSO (**46**), HUGO (**36**), HUGOL (**13**), HDT (**12**), HDS (**11**), HUAPA (**08**), CEAP-SOL (**07**), HUANA (**07**), HMI (**06**), HEMNSL (**05**) e SES (**01**).

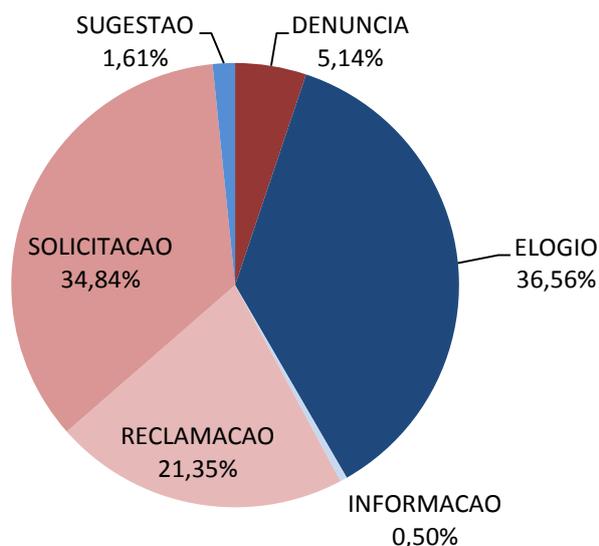
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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

3.2. Classificação das manifestações

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas na Ouvidoria 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 **363** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **346** manifestações, e **RECLAMAÇÃO** com **212** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**51**), Sugestão (**16**), Informação (**05**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, fevereiro/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

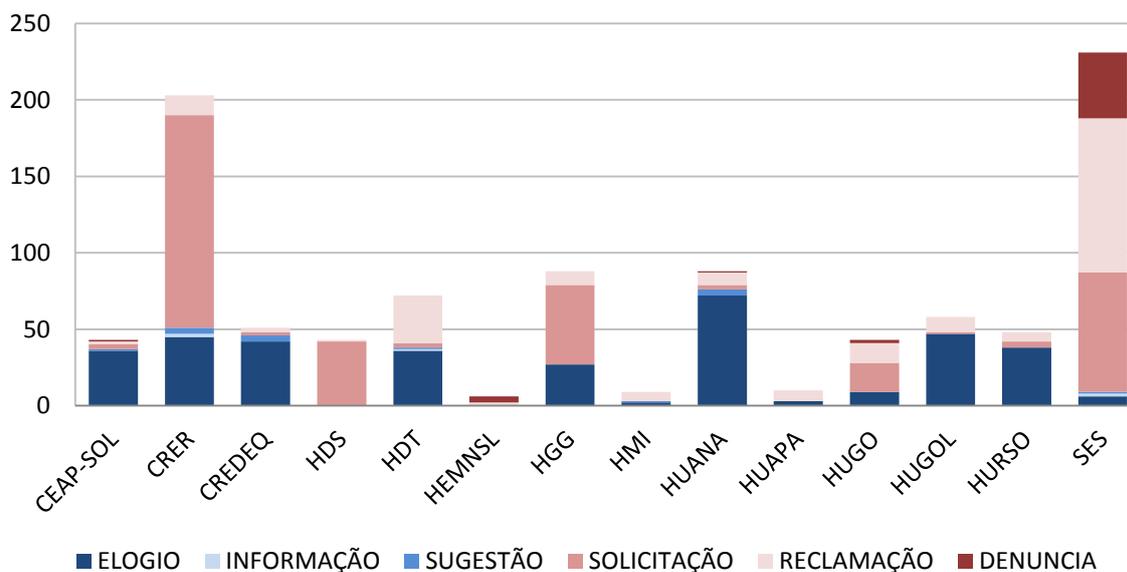
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 36,56% 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 HUANA (72), HUGOL (47), CRER (45), CREDEQ (42), HURSO (38), CEAP-SOL (36), HDT (36) e HGG (27); estas 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 reclamação, solicitação 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 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, fevereiro/2019.



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 fevereiro/2019.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs	Freq. Rel.
GESTÃO	34	89	174	3	13	362	675	67,98%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		242	2	1	1		246	24,77%
ESF/PACS *	5		11				16	1,61%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		3	6				9	0,91%
ALIMENTO		5	1		1		7	0,70%
OUVIDORIA DO SUS		1	4			1	6	0,60%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		2	3				5	0,50%
TRANSPORTE	4				1		5	0,50%
SEM TIPIFICAÇÃO	1	1	2				4	0,40%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	1	2				4	0,40%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2		2				4	0,40%
SAMU	2		1				3	0,30%
CARTÃO SUS			2				2	0,20%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		2					2	0,20%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES				1			1	0,10%
COMUNICAÇÃO			1				1	0,10%
CONSELHO DE SAÚDE	1						1	0,10%
FINANCEIRO	1						1	0,10%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS			1				1	0,10%
Total geral	51	346	212	5	16	363	993	100,00%

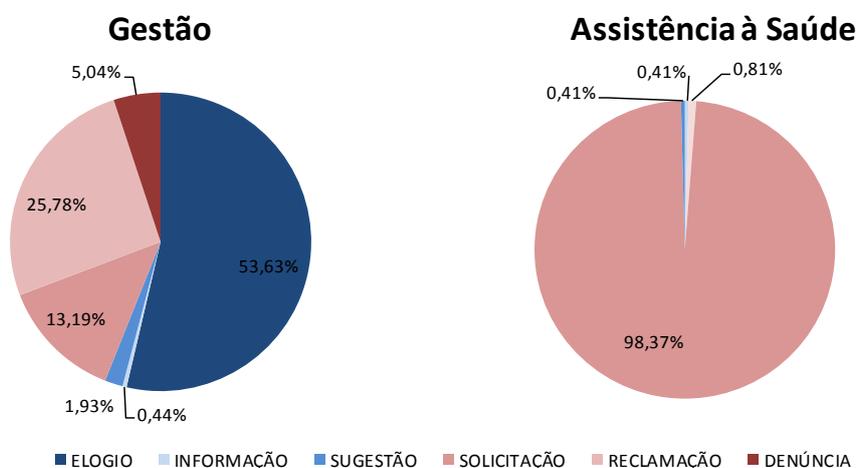
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, entre os demais assuntos categorizados apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a 67,98% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 675 manifestações. Dessas, 362 manifestações são elogios, ou seja, 53,63% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 46,37% 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 98,37%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, fevereiro/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

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

Gestão			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Documentos	Informação	Prontuário	1
	Reclamação	Resultado de Exame	1
	Solicitação	Atestado Médico	1
		Laudos	2
		Prescrição Médica (Receita)	1
		Relatório Médico	12
		Resultado de Exame	51
	Documentos total		
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Desaparecimento de Pertences	1
		Dificuldade de Acesso	1
	Elogio	Outros	3
	Informação	Outros	1
	Reclamação	Alimentação	1
		Dificuldade de Acesso	39
		Espaço Físico	1
		Interrupção de Serviços	1
		Outros	17
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	14
	Solicitação	Emissão de AIH	1
		Outros	1
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	1
	Sugestão	Horário de Funcionamento	1
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde	1
		Outros	1
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	5
	Estabelecimento de Saúde Total		
Recursos Humanos	Denúncia	Falta de Profissional	2
		Insatisfação	14
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Trabalhador em Saúde	9
	Elogio	Satisfação	358
	Informação	Trabalhador em Saúde	1
	Reclamação	Falta de Profissional	3
		Insatisfação	80
		Médico	1
		Outros	2
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Trabalhador em Saúde	5
	Solicitação	Outros	5
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Satisfação	1
	Sugestão	Insatisfação	1
		Trabalhador em Saúde	2
	Recursos Humanos Total		
Subtotal			646
Demais Subassuntos Registrados			29
Total Geral			675

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Assistência à Saúde		
SubAssunto 1	SubAssunto 2	Total
Cirurgia	Ortopédica	18
	Oftalmológica	4
	Geral	3
	Plástica	3
	Urológica	3
	Gastroenterológica	2
	Ginecológica	2
	Bariátrica	1
	Dermatológica	1
	Mastectomia	1
	Nefrológica	1
	Otorrinolaringológica	1
	Vascular	1
	Cirurgia Total	41
Consulta/Atendimento/Tratamento	Ortopedia e Traumatologia	44
	Dermatologia	10
	Cirurgião Geral	9
	Reumatologia	9
	Cardiologia	8
	Oftalmologia	8
	Fonoaudiologia	7
	Endocrinologia e Metabologia	6
	Otorrinolaringologia	6
	Urologia	6
	Cirurgião Plástico	5
	Demais Áreas Registradas*	51
	Consulta/Atendimento/Tratamento Total	169
	Subtotal	210
Demais Subassuntos	36	
Total Geral	246	

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 84,31% das denúncias e 47,64% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações somente 22,54% 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	1	2	3	6
CRER		13	139	152
CREDEQ		3	2	5
HDS		1	42	43
HDT		31	3	34
HGG		9	52	61
HEMNSL	4	2		6
HMI		6		6
HUANA	1	8	3	12
HUAPA		7		7
HUGO	2	13	19	34
HUGOL		10	1	11
HURSO		6	4	10
SES	43	101	78	222
Total Geral	51	212	346	609

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

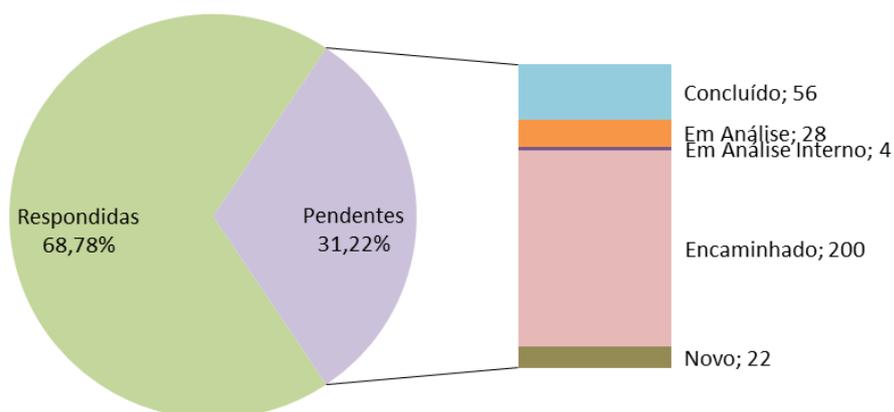
realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 fevereiro/2019, **683** foram respondidas, enquanto **310** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status .

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em fevereiro/2019.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Pendentes: Novas, Encaminhadas, Reencaminhadas, Em Análise, Em Análise Interna e Concluídas.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

O total de manifestações pendentes/respondidas foi distribuído quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede na Tabela 05, nota-se que várias unidades possuem 100% de manifestações caracterizadas como pendentes. Destaca-se ainda a quantidade de manifestações pendentes em relação à SMS de Goiânia, ao HDS, outras SMS e Regionais.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em fevereiro/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	2,33%	42	97,67%	43
CEMAC	1	100,00%	0	0,00%	1
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	4	7,69%	48	92,31%	52
CRER	16	7,77%	190	92,23%	206
DAF/SCTIE/MS*	1	100,00%	0	0,00%	1
FUNDAÇÃO BANCO DE OLHOS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERNARCE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	49	100,00%	0	0,00%	49
HDT	0	0,00%	72	100,00%	72
HEMNSL	5	83,33%	1	16,67%	6
HGG	20	21,98%	71	78,02%	91
HMI	0	0,00%	9	100,00%	9
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL VILA SÃO COTOLENGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	4	4,49%	85	95,51%	89
HUAPA	3	30,00%	7	70,00%	10
HUGO	27	61,36%	17	38,64%	44
HUGOL	1	1,69%	58	98,31%	59
HURSO	6	12,00%	44	88,00%	50
HUTRIN	2	100,00%	0	0,00%	2
OUTRAS SMS	30	100,00%	0	0,00%	30
REGIONAIS	30	100,00%	0	0,00%	30
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SCAGES	7	100,00%	0	0,00%	7
SES	31	44,29%	39	55,71%	70
SEST-SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	55	100,00%	0	0,00%	55
SGPF	7	100,00%	0	0,00%	7
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	310	31,22%	683	68,78%	993

*DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS

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 31,22% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 49,92% (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 fevereiro/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	16,67%	5	83,33%	6
CEMAC	1	100,00%	0	0,00%	1
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	3	50,00%	3	50,00%	6
CRER	14	9,03%	141	90,97%	155
DAF/SCTIE/MS*	1	100,00%	0	0,00%	1
FUNDAÇÃO BANCO DE OLHOS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERNARCE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	49	100,00%	0	0,00%	49
HDT	0	0,00%	34	100,00%	34
HEMNSL	5	83,33%	1	16,67%	6
HGG	20	31,25%	44	68,75%	64
HMI	0	0,00%	6	100,00%	6
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL VILA SÃO COTOLENGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	3	23,08%	10	76,92%	13
HUAPA	3	42,86%	4	57,14%	7
HUGO	27	77,14%	8	22,86%	35
HUGOL	1	8,33%	11	91,67%	12
HURSO	6	50,00%	6	50,00%	12
HUTRIN	2	100,00%	0	0,00%	2
OUTRAS SMS	30	100,00%	0	0,00%	30
REGIONAIS	29	100,00%	0	0,00%	29
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SCAGES	7	100,00%	0	0,00%	7
SES	31	49,21%	32	50,79%	63
SMS GOIANIA	54	100,00%	0	0,00%	54
SEST-SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SGPF	7	100,00%	0	0,00%	7
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	304	49,92%	305	50,08%	609

*DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS

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.

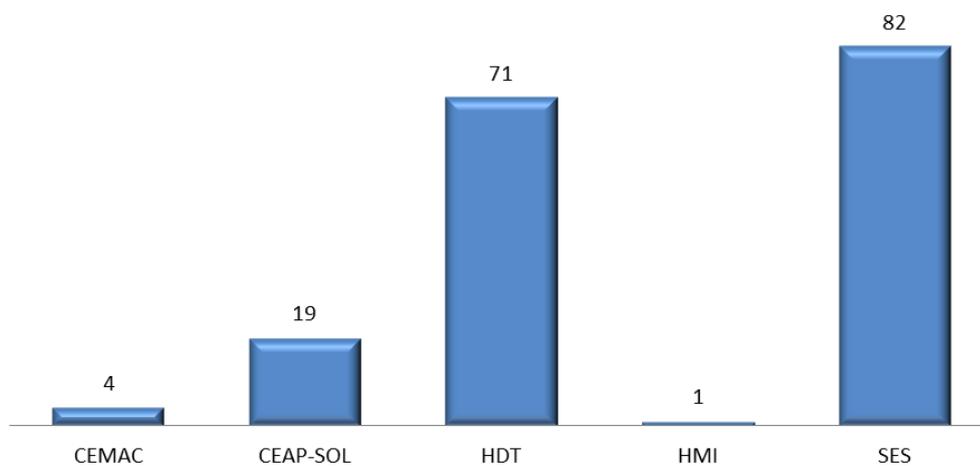
5. Disseminação de informação

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 200 informações, sendo que deste total somente **177** foram pertinentes à Saúde e estão dispostas quantitativamente por unidade de Ouvidoria no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEAP-SOL HDT, CEMAC E HMI 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 fevereiro/2019.



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 23 registros seguido de “Informações sobre demandas registradas na Ouvidoria” com 12 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS/SES-GO, fevereiro/2019.

Material de Apoio	Total
TELEFONES DA SMS GOIÂNIA	23
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	12
TELEFONES DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	8
CEMAC	8
TELEFONES DE OUTRAS OUVIDORIAS	8
CARTÃO SUS	7
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	5
CARTA SUS	3
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	3
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	3
HUGOL	1
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	1
Total Geral	82

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEAP-SOL, HDT, CEMAC E HMI) 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 pelo CEMAC não houve destaque nas informações que foram disseminadas.

Na unidade do CEAP-SOL destaca-se a informação “ Entrega de Pesquisa de Satisfação” com 10 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram: “Informações referente a agenda de médico” com 15 registros, “Informação referente ao atendimento no Condomínio Solidarietà” e “Orientado a procurar outro departamento dentro da Unidade” ambos com 11 registros.

No HMI somente uma informação foi disseminada.

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES, fevereiro/2019.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEMAC	INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	1
CEMAC Total		4
CEAP-SOL	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	10
	INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	7
	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	2
CEAP-SOL Total		19
HDT	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	15
	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	11
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11
	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	7
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	4
	ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	4
	ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	2
	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	1
	HORARIO DE VISITAS	1
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	1
	INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1	
HDT Total		71
HMI	INFORMAÇÕES SOBRE ABERTURA DA AGENDA AMBULATORIAL	1
HMI Total		1
Total Geral		95

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 fevereiro de 2019 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**993**);

- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **339** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **36,56%**, seguidos de **Solicitação** com **34,84%** e **Reclamações** **21,35%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **67,98%** e **24,77%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **53,63%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **25,78%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **98,37%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **68,78%**, o que corresponde a **683** manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de resposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,



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.