

Relatório Gerencial Novembro- 2018



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
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
Marcella Carvalho Brasil de Almeida

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 Cristhina de Mesquita Lima
Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em novembro/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 novembro/2018.....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em novembro/2018..	19
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO,novembro /2018.	21
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, novembro/2018.....	22

LISTA DE GRÁFICOS

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

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 os gestores. 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.

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, 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 novembro 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);

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 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;

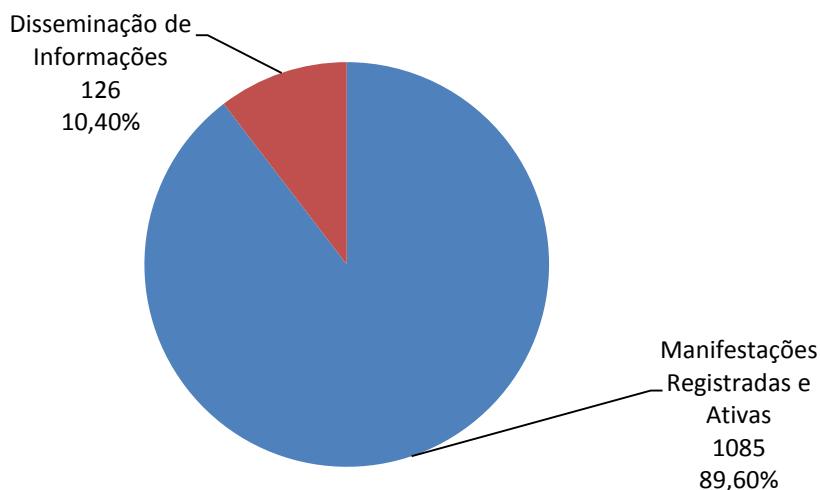
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/11/2018 a 30/11/2018, 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 **03/11/2018**. No total foram contabilizados **1218** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **07** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1211** atendimentos. Desse total, **126 (10,40%)** são classificadas como disseminação de informação e **1085 (89,60%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

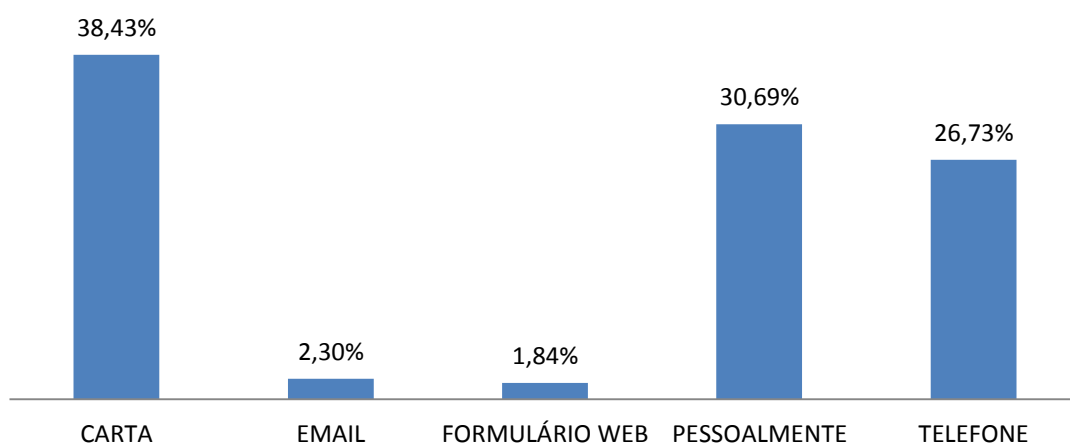
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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, registrou no respectivo mês um total de 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 (417 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (333 manifestações), telefone (290 manifestações), via e-mail (25 manifestações) e formulário web (20 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, novembro /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 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 15,48% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 84,52%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CREMIC e HEMNSL.

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 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 38,43% (417) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **167** manifestações registradas), HDT (**85**), HUANA (**77**), HUGOL (**64**), CEAP-SOL (**18**), HUAPA (**06**).

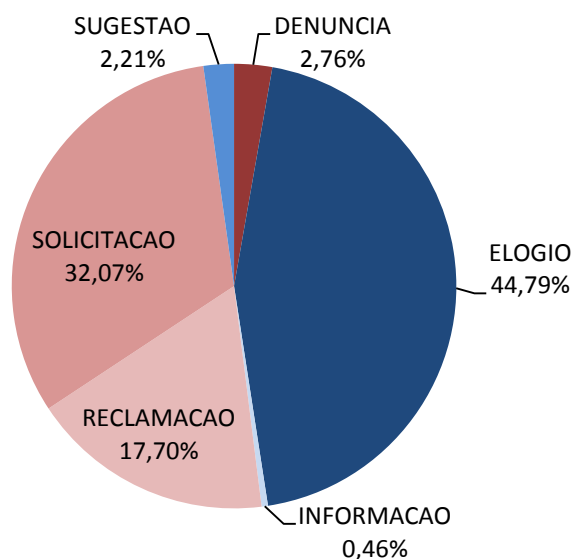
O canal de entrada do tipo carta, foi tabulado desta maneira em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES.

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 **486** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **348** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**192**), Denúncia (**30**), Sugestão (**24**) e, Informação (**05**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

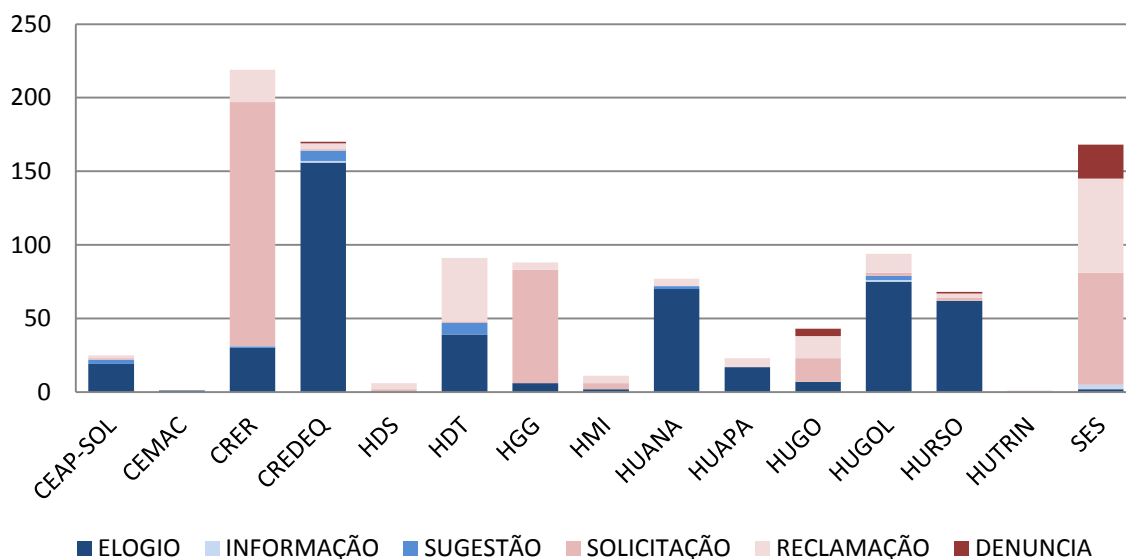
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 44,79% 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 (156), HUGOL (75), HUANA (70), HURSO (62), e HDT (39) e CRER (30) entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 72% e 95% 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, novembro/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 novembro/2018.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	21	106	177	4	24	484	816	75,21%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		215	2				217	20,00%
SEM TIPIFICAÇÃO		5	5				10	0,92%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		8	1			1	10	0,92%
ESF/PACS *	2		4				6	0,55%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		6					6	0,55%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		4		1			5	0,46%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3		2				5	0,46%
CARTÃO SUS		2					2	0,18%
FINANCEIRO	2						2	0,18%
ALIMENTO			1				1	0,09%
COMUNICAÇÃO		1					1	0,09%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE		1					1	0,09%
OUVIDORIA DO SUS						1	1	0,09%
SAMU	1						1	0,09%
TRANSPORTE	1						1	0,09%
Total geral	30	348	192	5	24	486	1085	100,00%

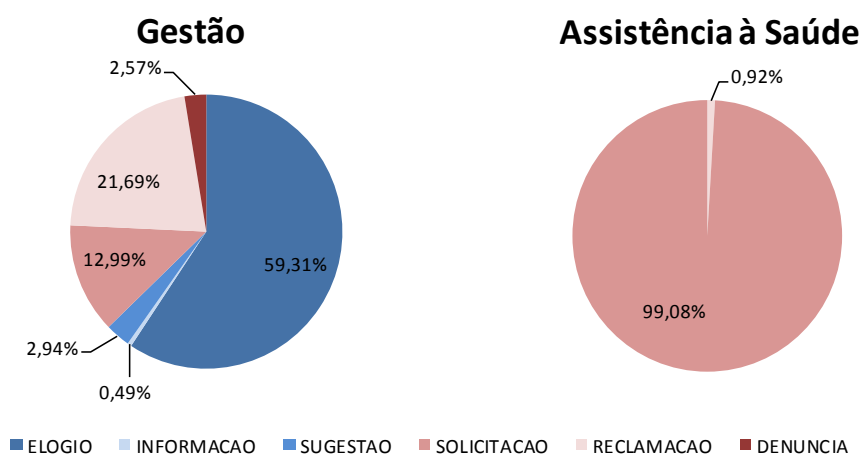
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

* 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 75,21% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 816 manifestações. Dessas, 484 manifestações são elogios, ou seja, 59,31% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 40,69% 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 99,08%.

Gráfico 4: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, novembro/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, os seus subassuntos são classificados, conforme o Manual de tipificação, exclusivamente como Solicitações, portanto serão apresentados somente os subassuntos mais predominantes (Tabela 3).

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

Gestão			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Documentos	Reclamação	Atestado Médico	1
		Relatório Médico	1
		Resultado de Exame	5
	Solicitação	Atestado Médico	1
		Laudos	1
		Prescrição Médica (Receita)	3
		Prontuário	4
		Relatório Médico	7
		Resultado de Exame	69
	Documentos Total		
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Dificuldade de Acesso	1
		Interrupção dos Serviços	1
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	2
	Elogio	Outros	3
	Informação	Outros	1
	Reclamação	Sem Tipificação	1
		Alimentação	1
		Dificuldade de Acesso	42
		Espaço Físico	3
		Outros	14
	Solicitação	Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	16
		Dificuldade de Acesso	3
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde	1
		Outros	2
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	3
	Sugestão	Dificuldade de Acesso	2
		Espaço Físico	1
		Horário de Funcionamento	1
		Outros	8
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	8
Estabelecimento de Saúde Total			114
Recursos Humanos	Denúncia	Insatisfação	7
		Outros	2
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	2
		Trabalhador em Saúde	3
	Elogio	Outros	1
		Satisfação	480
	Informação	Outros	1
		Trabalhador em Saúde	1
	Reclamação	Falta de Profissional	6
		Insatisfação	80
		Não Especificado	1
		Satisfação	2
		Trabalhador em Saúde	4
	Solicitação	Insatisfação	1
		Outros	9
	Sugestão	Falta de Profissional	1
		Insatisfação	1
Outros		2	
Recursos Humanos Total			604
Subtotal			810
Demais Subassuntos Registrados			6
Total Geral			816

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	19
	Geral	4
	Plástica	4
	Otorrinolaringológica	3
	Urológica	3
	Ginecológica	2
	Bariátrica	1
	Gastroenterológica	1
	Oftalmológica	1
	Torácica	1
	Cirurgia Total	39
Consulta/Atendimento/Tratamento	Ortopedia e Traumatologia	26
	Endocrinologia e Metabologia	10
	Otorrinolaringologia	10
	Gastroenterologia	9
	Fisioterapia	8
	Neurologia	8
	Cardiologia	7
	Fisioterapia	7
	Proctologia	7
	Cirurgião Plástico	5
	Outros	5
	Pneumologia	5
	Reumatologia	5
	Demais Áreas Registradas	37
	Consulta/Atendimento/Tratamento	149
Subtotal	188	
Demais Subassuntos	29	
Total Geral	217	

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 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 76,67% das denúncias e 33,33% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações somente 21,84% 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		2	1	3
CRER		22	166	188
CREDEQ	1	4	1	6
HDS		4	2	6
HDT		43	1	44
HGG		5	77	82
HMI		5	4	9
HUANA		5		5
HUAPA		6		6
HUGO	5	15	16	36
HUGOL		13	2	15
HURSO	1	3	2	6
HUTRIN		1		1
SES	23	64	76	163
Total Geral	30	192	348	570

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

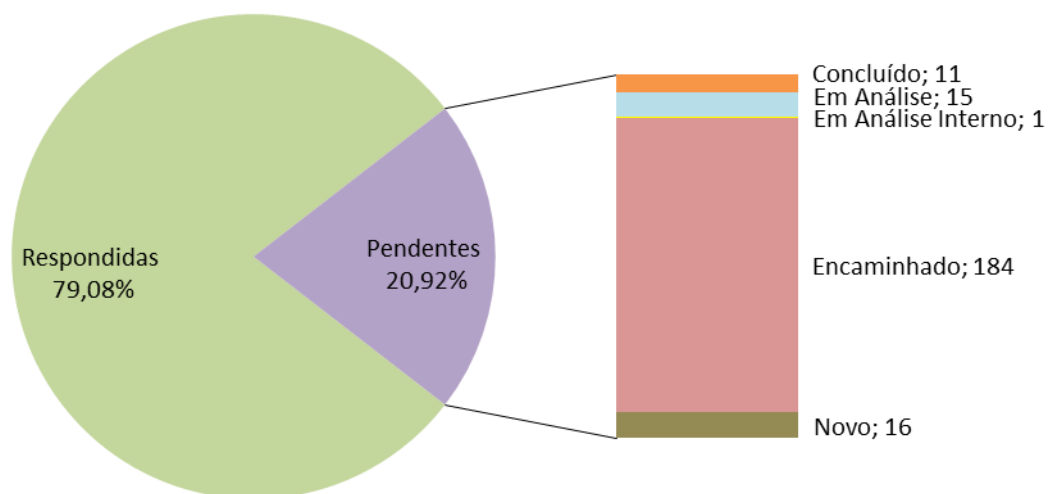
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 demandas 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 novembro/2018, **858** foram respondidas, enquanto **227** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas à pendente.

Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em novembro/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 à SMS Goiânia, e HUGO.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	25	100,00%	25
CEMAC	6	100,00%	0	0,00%	6
CREDEQ	0	0,00%	170	100,00%	170
CRER	20	9,09%	200	90,21%	220
GABINETE-SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	11	100,00%	0	0,00%	11
HDT	2	2,17%	90	97,83%	92
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	14	15,73%	75	84,27%	89
HMI	0	0,00%	11	100,00%	11
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL VILA SÃO COTOLLENGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	4	5,19%	73	94,81%	77
HUAPA	0	0,00%	23	100,00%	23
HUGO	34	77,27%	10	22,73%	44
HUGOL	9	9,57%	85	90,43%	94
HURSO	5	7,35%	63	92,65%	68
HUTRIN	6	100,00%	0	0,00%	6
OUVIDORIA DE SÃO LUIS DOS MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	16	100,00%	0	0,00%	16
REGIONAIS	10	100,00%	0	0,00%	10
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	4	100,00%	0	0,00%	4
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	15	31,25%	33	68,75%	48
SMS GOIANIA	54	100,00%	0	0,00%	54
SGPF	3	100,00%	0	0,00%	3
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	227	20,92%	858	79,08%	1085

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 20,92% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 38,60% (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 novembro/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	3	100,00%	3
CEMAC	4	100,00%	0	0,00%	4
CREDEQ	0	0,00%	6	100,00%	6
CRER	20	10,58%	169	89,42%	189
GABINETE-SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	11	100,00%	0	0,00%	11
HDT	1	2,22%	44	97,78%	45
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	14	20,00%	69	80,00%	83
HMI	0	0,00%	9	100,00%	9
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL VILA SÃO COTOLLENGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	2	40,00%	3	60,00%	5
HUAPA	0	100,00%	6	0,00%	6
HUGO	34	91,89%	3	8,11%	37
HUGOL	8	53,33%	7	46,67%	15
HURSO	5	83,33%	1	16,67%	6
HUTRIN	6	100,00%	0	0,00%	6
OUVIDORIA DE SÃO LUIS DOS MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	16	100,00%	0	0,00%	16
REGIONAIS	10	100,00%	0	0,00%	10
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	4	100,00%	0	0,00%	4
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	15	33,33%	30	66,67%	45
SMS GOIANIA	54	100,00%	0	0,00%	54
SGPF	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	220	38,60%	350	61,40%	570

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.

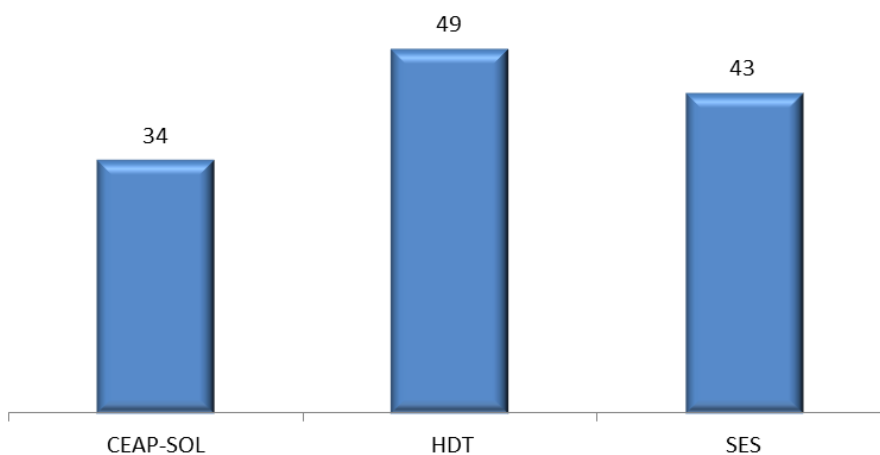
5. Disseminação de informação

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 pelo Ministério da Saúde, com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES/GO. Foram disseminadas 126 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 novembro/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 tópicos de maior frequência são “Telefones SMS Goiânia “ com 16 registros , “Telefones de Ouvidorias” com 09 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONE SMS GOIÂNIA	16
TELEFONES DE OUVIDORIAS	9
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	4
TELEFONES APARECIDA DE GOIÂNIA	3
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	3
CARTA SUS	2
CARTÃO SUS	2
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	2
CMAC	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
Total	43

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: “Divulgação da Ouvidoria (Panfleto) com 13 registros e “ Entrega de Pesquisa de Satisfação” com 10 registros.

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

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total	
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	13	
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	10	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	8	
	CS - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	2	
	CEAP-SOL - AUXÍLIO AO USUÁRIO(RETIRAR SENHA)	1	
CEAP-SOL Total		34	
HDT	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	8	
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	8	
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	7	
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	6	
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	6	
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	3	
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	3	
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	3	
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	2	
	HDT - HORARIO DE VISITAS	1	
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1	
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1	
	HDT Total		49
	Total Geral		83

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

6. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de Novembro de 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1085**);

- O atendimento via carta foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **417** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **44,79%**, seguidos de **Solicitação** com **32,07%** e **Reclamações** **17,70%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **75,21%** e **20,00%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **59,31%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **21,69%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **99,08%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **79,08%**, o que corresponde a **858** manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,



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 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.