

Relatório Gerencial Abril - 2019



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



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:

Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Péricles Mendes da Silva Junior
Raimunda Márcia da Silva Resende

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

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, abril /2019.	7
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, abril/2019.....	8
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, abril/2019	10
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, abril/2019.....	11
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, abril/2019.....	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em abril/2019.....	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em abril/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	19
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 abril de 2019.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e 16 (dezesseis) 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;

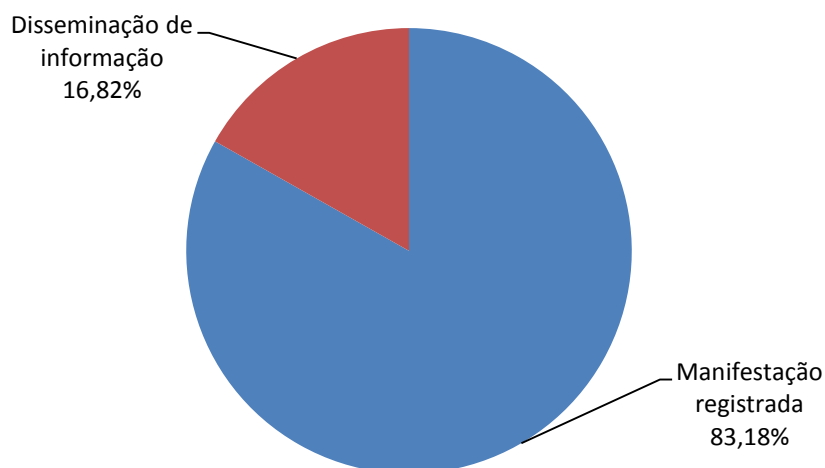
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/04/2019 a 30/04/2019, 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 **02/05/2019**. No total foram contabilizados **1.335** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **09** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1.326** atendimentos. Desse total, **223 (16,82%)** são classificadas como disseminação de informações e **1103 (83,18%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

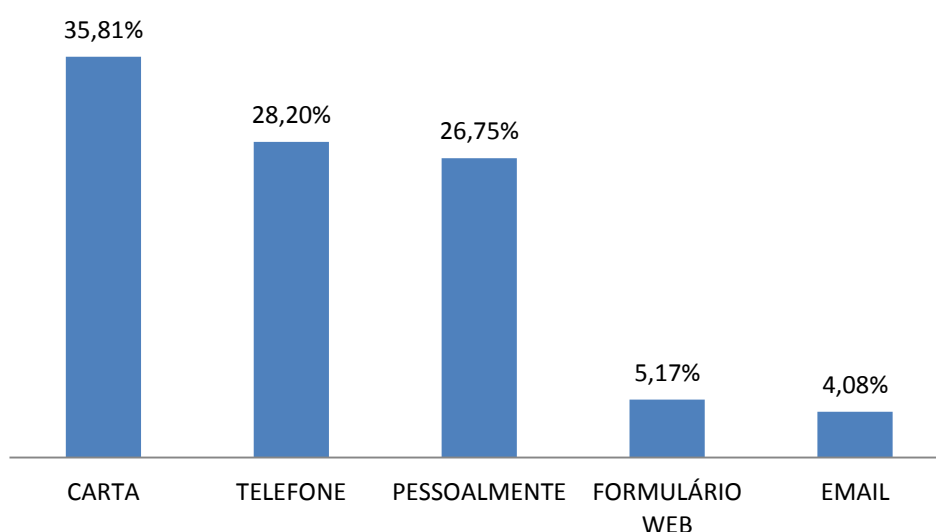
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **1103** 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 Carta (395 manifestações), seguido via telefone, (311 manifestações), atendimento presencial (295 manifestações), formulário web (57 manifestações) e via e-mail (45 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás abril/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 26,93% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 73,07%. 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 via carta, representando 35,81% (395) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **178** manifestações registradas), HDT (**69**), HUANA (**64**), HUGOL (**53**), CEAP-SOL (**29**) e HUAPA (**02**).

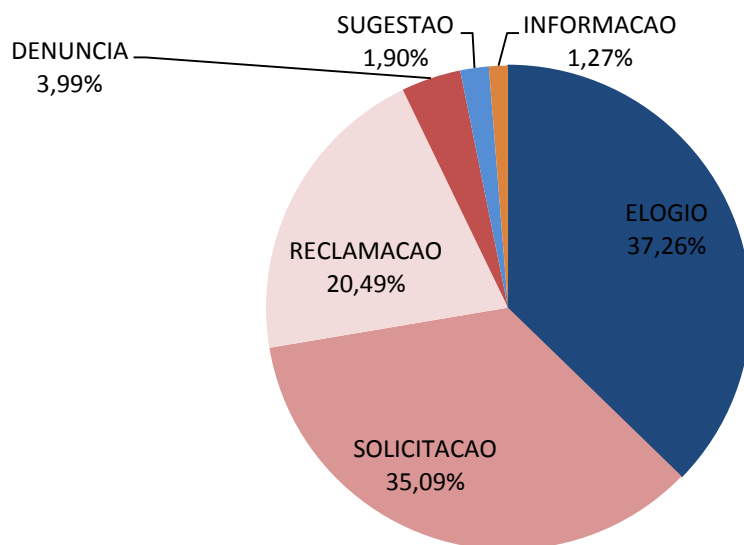
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **411** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **387** manifestações, e **RECLAMAÇÃO** com **226** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**44**), Sugestão (**21**), Informação (**14**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, abril/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 37,26% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

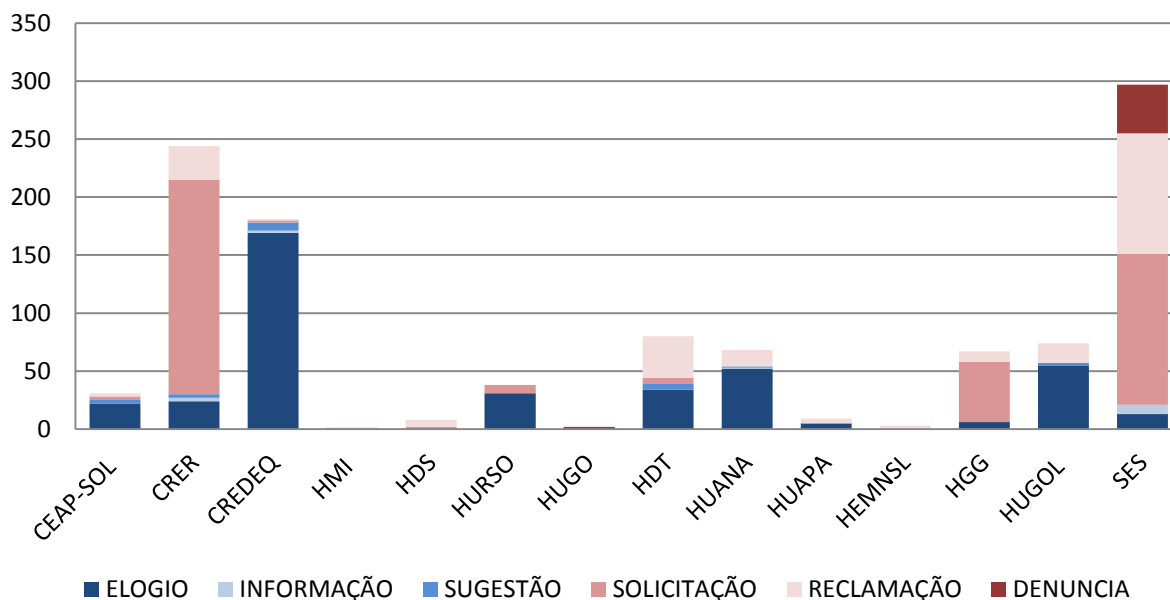
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (169), HUGOL (55), HUANA (52), HDT (34), HURSO (31), CRER(24), CEAP-SOL (22), SES (13), HGG (06) e HUAPA (05). 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 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, abril/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3.3 Análise dos Assuntos

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, o DOGES adotou um Manual de Tipificação, em que são categorizadas as manifestações 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 abril/2019.

Assuntos	Classificação							Total
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs	Freq. Rel.
GESTÃO	29	96	189	8	20	409	751	68,09%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		249	1	1			251	22,76%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		21	4				25	2,27%
ESF/PACS *	1		14				15	1,36%
SEM TIPIFICAÇÃO	2	5	4		1		12	1,09%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		6	3				9	0,82%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		6					6	0,54%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4		2				6	0,54%
FINANCEIRO	3		2				5	0,45%
TRANSPORTE	1		3	1			5	0,45%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	2	2				5	0,45%
SAMU	3		1				4	0,36%
COMUNICAÇÃO		2	1	1			4	0,36%
OUVIDORIA DO SUS						2	2	0,18%
ALIMENTO				1			1	0,09%
CARTÃO SUS				1			1	0,09%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,09%
Total geral	44	387	226	14	21	411	1103	100,00%

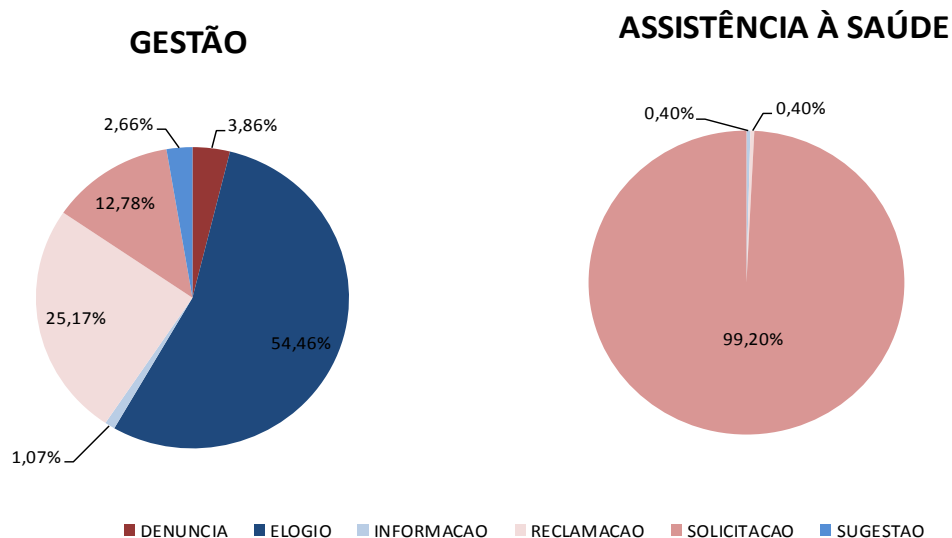
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

* 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 68,09% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 751 manifestações. Dessas, 409 manifestações são elogios, ou seja, 54,46% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 45,54% 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 99,20%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, abril/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	Informacao	Outros	1	
	Reclamacao	Laudo	1	
	Solicitacao		Atestado médico	1
			Cópia de exames	1
		Laudo	4	
		Outros	4	
		Prescrição médica (receita)	14	
		Prontuário	1	
		Relatório médico	11	
		Resultado de exame	30	
	Sugestao		Prontuário	1
	Documentos total		69	
Estabelecimento de saúde	Denuncia	Acompanhante para gestante	1	
		Dificuldade de acesso	2	
		Outros	1	
		Superlotação na unidade de saúde	1	
	Elogio		Alimentação	1
			Outros	4
	Informacao		Horário de funcionamento	1
			Outros	1
	Reclamacao		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
			Alimentação	6
			Dificuldade de acesso	34
			Espaço físico	1
			Horário de funcionamento	1
	Solicitacao		Outros	14
			Rotinas/protocolos de unidade de saúde	22
			Acompanhante para gestante	1
			Dificuldade de acesso	2
			Espaço físico	1
			Implantação de setor/serviço/unidade de saúde	1
			Outros	4
	Sugestao		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
			Alimentação	2
			Outros	3
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	11	
	Estabelecimento de saúde total		117	
Recursos humanos	Denuncia	Falta de profissional	1	
		Insatisfação	10	
		Trabalhador em saúde	10	
	Elogio		Satisfação	404
			Outros	1
	Informacao		Trabalhador em saúde	1
			Falta de profissional	8
	Reclamacao		Insatisfação	84
			Outros	3
			Pagamento ao trabalhador da saúde	1
			Satisfação	3
			Trabalhador em saúde	6
	Solicitacao		Outros	10
	Sugestao		Não especificado	1
		Recursos Humanos total		543
	Subtotal		729	
	Demais Subassuntos Registrado		22	
	Total Geral		751	

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	1
	Cardiológica	1
	Dermatológica	1
	Geral	6
	Mastectomia	1
	Oftalmológica	1
	Oncologia	1
	Ortopédica	16
	Plástica	6
	Urológica	3
	Vascular	1
		Cirurgia Total
Consulta/Atendimento/Tratamento	Ortopedia e traumatologia	43
	Otorrinolaringologia	14
	Neurologia	12
	Urologia	11
	Cardiologia	9
	Fisioterapia	9
	Oftalmologia	9
	Cirurgião geral	8
	Endocrinologia e metabologia	5
	Gastroenterologia	5
	Outros	5
	Cirurgião neurológico (neurocirurgia)	4
	Fisiatria	4
	Ginecologia e obstetrícia	4
	Pneumologia	4
	Reumatologia	4
	Demais Áreas Registradas*	25
		Consulta/Atendimento/Tratamento
Subtotal		213
Demais Subassuntos		38
Total Geral		251

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 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 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 95,45% das denúncias e 46,02% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações somente 33,59% 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		3	3	6
CRER		29	185	214
CREDEQ		1	2	3
HDS		6	2	8
HDT		36	5	41
HGG		9	52	61
HEMNSL		3		3
HMI			1	1
HUANA		14		14
HUAPA		4		4
HUGO	2			2
HUGOL		17		17
HURSO			7	7
SES	42	104	130	276
Total Geral	44	223	384	657

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

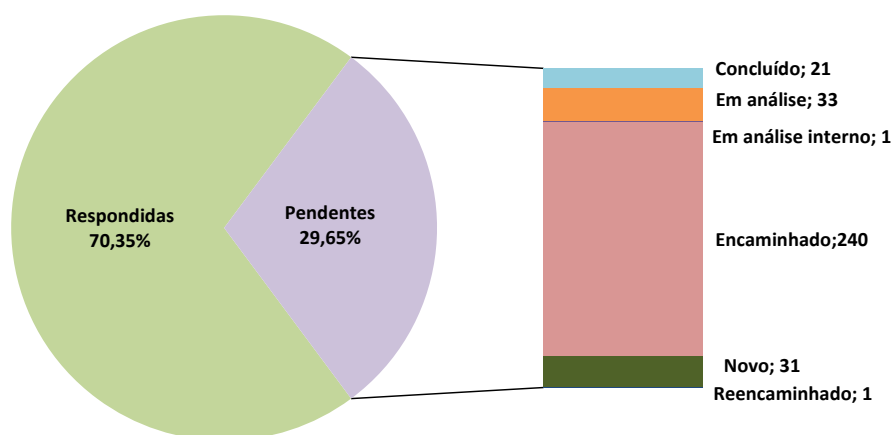
realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 abril/2019, **776** foram respondidas, enquanto **327** 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 abril/2019.



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, Regionais, outras SMS e CEMAC.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	6,45%	29	93,55%	31
CEMAC	20	100,00%	0	0,00%	20
CRER	57	22,71%	194	77,29%	251
CREDEQ	0	0,00%	181	100,00%	181
HDS	9	100,00%	0	0,00%	9
HDT	5	6,17%	76	93,83%	81
HEMNSL	4	66,67%	2	33,33%	6
HGG	12	17,39%	57	82,61%	69
HMI	3	75,00%	1	25,00%	4
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	8	11,76%	60	88,24%	68
HUAPA	1	11,11%	8	88,89%	9
HUGO	12	100,00%	0	0,00%	12
HUGOL	3	4,05%	71	95,95%	74
HURSO	3	7,89%	35	92,11%	38
HUTRIN	1	100,00%	0	0,00%	1
GENARCE	1	100,00%	0	0,00%	1
LACEN/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	33	100,00%	0	0,00%	33
REGIONAIS	28	100,00%	0	0,00%	28
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	25	28,74%	62	71,26%	87
SUPRASS	7	100,00%	0	0,00%	7
SMS GOIANIA	72	100,00%	0	0,00%	72
SGPF	8	100,00%	0	0,00%	8
SUVISA	6	100,00%	0	0,00%	6
Total	327	29,65%	776	70,35%	1103

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 29,65% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 45,97% (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 abril/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	33,33%	4	66,67%	6
CEMAC	20	100,00%	0	0,00%	20
CRER	52	23,53%	169	76,47%	221
CREDEQ	0	0,00%	3	100,00%	3
HDS	9	100,00%	0	0,00%	9
HDT	4	9,52%	38	90,48%	42
HEMNSL	4	66,67%	2	33,33%	6
HGG	12	19,05%	51	80,95%	63
HMI	3	75,00%	1	25,00%	4
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	3	21,43%	11	78,57%	14
HUAPA	1	25,00%	3	75,00%	4
HUGO	6	100,00%	0	0,00%	6
HUGOL	2	11,76%	15	88,24%	17
HURSO	3	42,86%	4	57,14%	7
HUTRIN	1	100,00%	0	0,00%	1
GENARCE	1	100,00%	0	0,00%	1
LACEN/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	31	100,00%	0	0,00%	31
REGIONAIS	27	100,00%	0	0,00%	27
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	22	28,95%	54	71,05%	76
SUPRASS	7	100,00%	0	0,00%	7
SMS GOIANIA	72	100,00%	0	0,00%	72
SGPF	7	100,00%	0	0,00%	7
SUVISA	6	100,00%	0	0,00%	6
Total	302	45,97%	355	54,03%	657

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

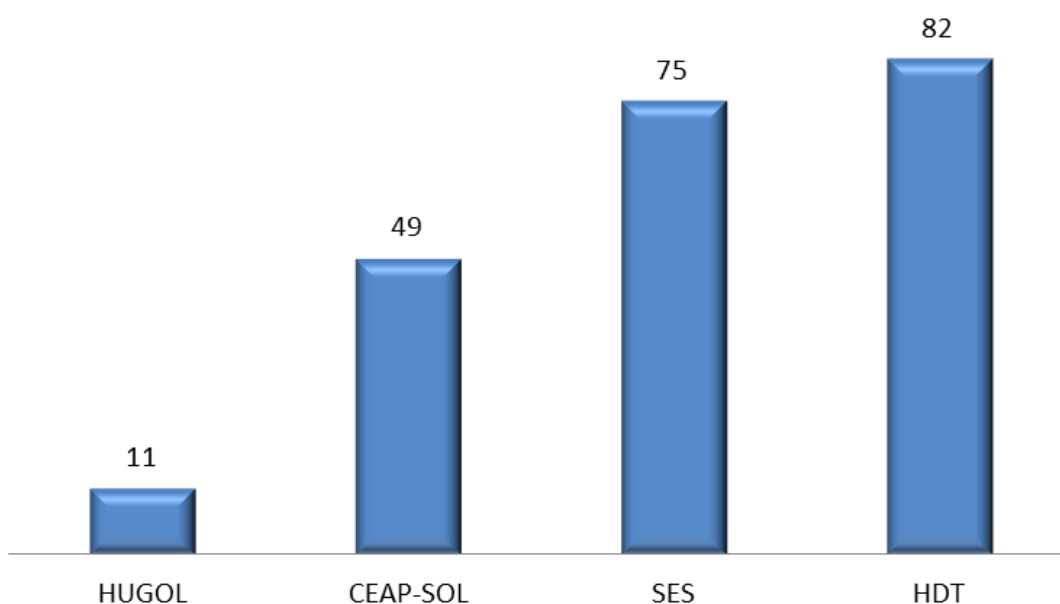
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram

disseminadas 223 informações, sendo que deste total, **217** 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 e o HUGOL 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 abril/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 43 registros seguido de “informações sobre demandas registradas na ouvidoria” com 10 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES DA SMS GOIÂNIA	43
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	10
TELEFONES DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	5
CARTÃO SUS	5
CEMAC	2
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	2
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	2
CARTA SUS	1
OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA-HMI	1
Total Geral	75

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEAP-SOL, HDT e HUGOL) 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.

Na unidade do CEAP-SOL destaca-se a “entrega de pesquisa de satisfação” com 29 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram: “informações referente atendimento no condomínio solidariedade” com 11 registros e “Informações referente a agenda de médico” com 10 registros.

No HUGOL as informações mais disseminadas foram: ”Informações sobre como obter notícias sobre quadro do paciente” com 06 registros.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	8
	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	29
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	3
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE CADASTRO ÚNICO	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE COMO PROCEDER(OUVIDORIA DE OUTRA CIDADE)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO(FONOAUDIÓLOGO)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HOSPEDAGEM	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA UNIDADE	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE VACINA H1N1	1
	CEAP-SOL - SOLICITAÇÃO DE ABERTURA DA BRINQUEDOTECA	1
	CEAP-SOL - SOLICITAÇÃO DE LANCHE PARA CIDADÃ	1
CEAP-SOL Total		49
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	2
	HDT - AGENDA EXAMES NO LACEN	2
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT - CLIMPI CONSULTORIOS	1
	HDT - FARMÁCIA DISTITAL	1
	HDT - GRUPO PELA VIDA	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	10
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	9
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	6
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	1
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	11
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA FUMANTES	2
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	4
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	4
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	9
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	3
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE LANCHE	1
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE UBER	1
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	1
HDT INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE	1	
HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	1	
HDT Total		82
HUGOL	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	1
	INFORMAÇÕES DE COMO FALAR NO SERVIÇO SOCIAL DO HUGOL	1
	INFORMAÇÕES DE COMO OBTER NOTÍCIAS SOBRE QUADRO DE SAÚDE DO PACIENTE INTERNADO	6
	INFORMAÇÕES SOBRE O PERFIL DO HUGOL	2
	ORIENTAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO DO PACIENTE	1
HUGOL Total		11
Total Geral		142

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 abril de 2019 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1103**);

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **395** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **37,26%**, seguidos de **Solicitação** com **35,09%** e **Reclamações** **20,49%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **68,09%** e **22,76%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **54,46%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **25,17%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **99,20%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **70,35%**, o que corresponde a **776** 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 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.