

Relatório Gerencial Agosto- 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
Patrícia Arantes Cardoso
Mônica Miranda Carvalho
Sabrina Lucindo da Silva

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

LISTA DE GRÁFICOS

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

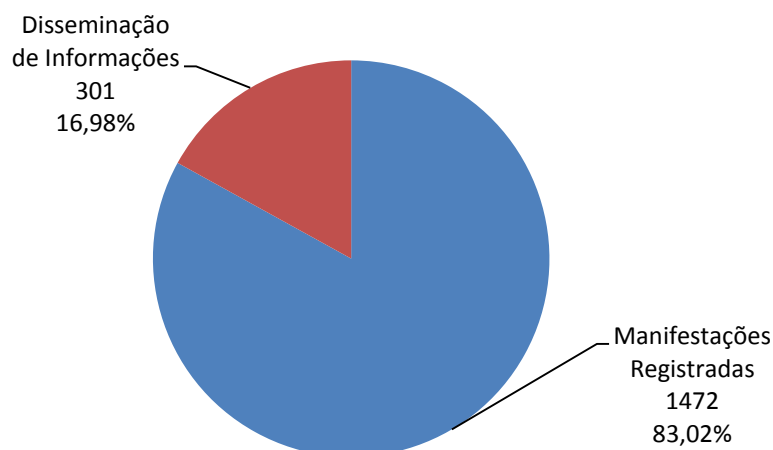
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/08/2018 a 31/08/2018, 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 **03/09/2018**. No total foram contabilizados **1783** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **10** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1773** atendimentos. Desse total, **301(16,98%)** são classificadas como disseminação de informação e **1472 (83,02%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

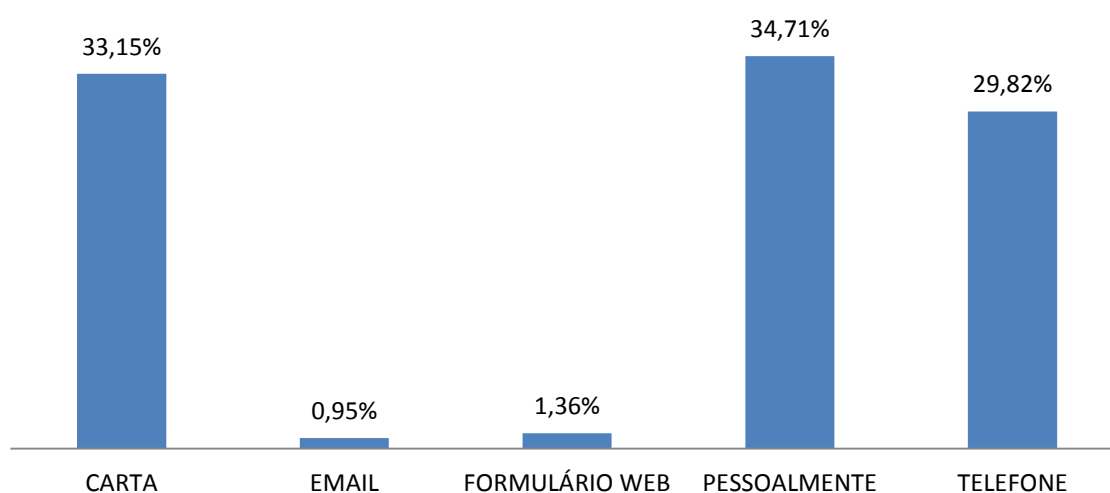
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **1472** 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 (511 manifestações), seguido por carta (488 manifestações), telefone (439 manifestações), via formulário web (20 manifestações) e e-mail (14 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, agosto /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 16,71% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 83,29%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CREMIC.

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 34,71% (511) 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 **185** manifestações registradas), HGG (**98**), HURSO (**46**), HUGOL (**41**), HMI (**36**), HDS (**28**), HUAPA (**23**), HUGO (**18**), HDT (**13**), HUTRIN (**12**), HUANA (**05**) CEAP- SOL (**02**), SES (**02**), CEMAC E CREDEQ ambos com **01** registro cada.

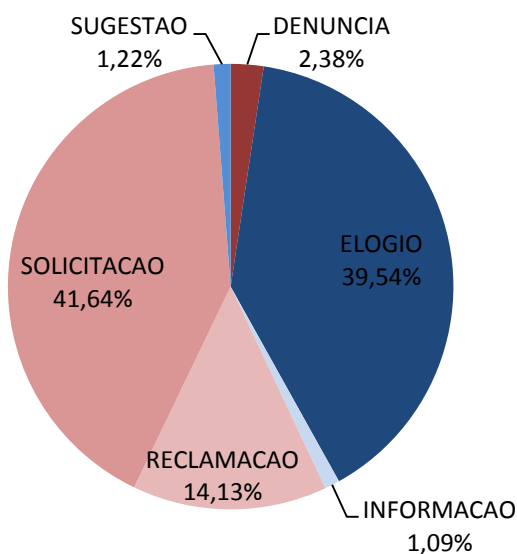
O segundo canal de entrada mais utilizado foi do tipo “**carta**” correspondendo este ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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

3.2. Classificação das manifestações

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e nas unidades de Ouvidorias descentralizadas da SES no referido período observa-se que **SOLICITAÇÃO** foi o tipo mais demandado, com **613** manifestações, seguido de **ELOGIO** com **582** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**208**), Denúncia (**35**), Sugestão (**18**) e, Informação (**16**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

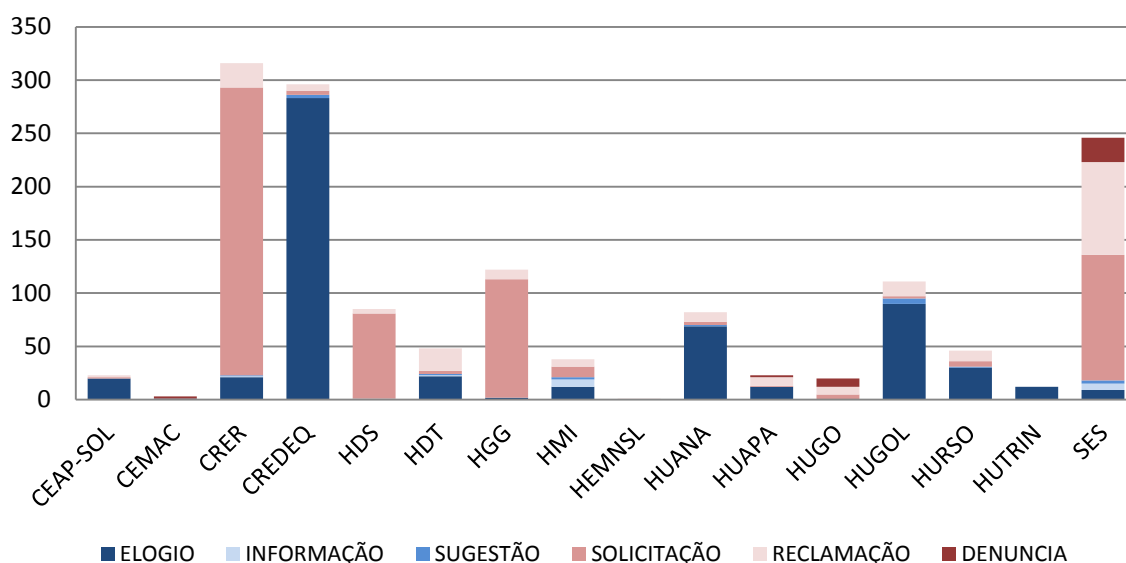
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como SOLICITAÇÃO, representando 41,64% 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 SOLICITAÇÃO estão CRER (270), SES (118), HGG (111), HDS (80) entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 72% e 98% aproximadamente, ou seja, as unidades com alto volume de manifestações de solicitações têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação de solicitações e maiores manifestações das outras classificações. Em relação aos elogios e reclamações nota-se participação desta classificação em várias unidades.

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

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, agosto/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 agosto/2018.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	23	207	180	4	15	575	1004	68,21%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		361	8	7		1	377	25,61%
SEM TIPIFICAÇÃO		14	4			1	19	1,29%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		8		1	2		11	0,75%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		11					11	0,75%
TRANSPORTE	3	1	4	1	1		10	0,68%
ESF/PACS *			6			1	7	0,48%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		5	1				6	0,41%
ALIMENTO		5					5	0,34%
FINANCEIRO	4		1				5	0,34%
OUVIDORIA DO SUS						4	4	0,27%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3			3	0,20%
CARTÃO SUS			2				2	0,14%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	2						2	0,14%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			2				2	0,14%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1					1	0,07%
CONSELHO DE SAÚDE	1						1	0,07%
SAMU	1						1	0,07%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1						1	0,07%
Total geral	35	613	208	16	18	582	1472	100,00%

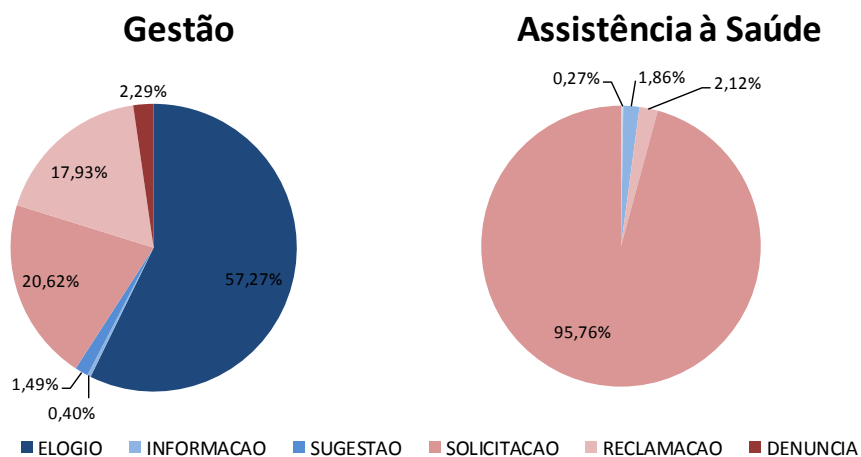
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

* 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 68,21% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1004 manifestações. Dessas, 575 manifestações são elogios, ou seja, 57,27% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 42,73% 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 95,76%.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A seguir é apresentado, dentro dos dois assuntos mais destacados, a distribuição das manifestações mais relacionadas por subassuntos 1 e 2, o que permite clarificar a quais pontos específicos essas manifestações se referem. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Assistência à Saúde abordam a necessidade de procedimentos, a maioria dos seus subassuntos são classificados pelo manual de tipificação exclusivamente como Solicitações; salvo os subassuntos referentes à Armazenamento de Células, Internação, Transferência de Paciente e Transplante (Tabela 3).

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

		Gestão			
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2		Total	
Documentos	Informação	Outros		1	
	Reclamação	Laudo		6	
		Prescrição Médica (Receita)		1	
		Resultado de Exame		2	
	Solicitação	Cartão de Vacinação		1	
		Cópia de Exames		2	
		Laudo		6	
		Outros		2	
		Prescrição Médica (Receita)		4	
		Relatório Médico		8	
		Resultado de Exame		142	
	Documentos Total				175
	Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Acompanhante para maior de 60 anos		1
Desaparecimento de Pertences				1	
Dificuldade de Acesso				1	
Outros				5	
Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde				1	
Elogio		Outros		1	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde		2	
Informação		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde		1	
Reclamação		Dificuldade de Acesso		37	
		Espaço Físico		3	
		Interrupção de Serviços		1	
		Outros		4	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde		17	
Solicitação		Acompanhante para pessoas que vivem com Deficiência		1	
		Dificuldade de Acesso		1	
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde		1	
		Outros		3	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde		2	
Sugestão		Outros		1	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde		5	
	Estabelecimento de Saúde Total				89
Recursos Humanos	Denúncia	Exercício Ilegal da Profissão		1	
		Falta de Profissional		1	
		Insatisfação		8	
		Outros		1	
	Elogio	Trabalhador em Saúde		3	
		Satisfação		572	
	Informação	Outros		1	
		Trabalhador em Saúde		1	
	Reclamação	Falta de Profissional		4	
		Insatisfação		88	
		Outros		3	
		Pagamento ao Trabalhador da saúde		2	
		Trabalhador em Saúde		3	
	Solicitação	Outros		18	
	Sugestão	Insatisfação		1	
		Outros		2	
		Sem Tipificação		1	
	Recursos Humanos total				710
	Subtotal				974
Demais Subassuntos Registrados				30	
Total Geral				1004	

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	20
	Geral	9
	Plástica	3
	Urológica	3
	Bariátrica	2
	Gastroenterológica	2
	Otorrinolaringológica	2
	Outros	2
	Vascular	2
	Cabeça e Pescoço	1
	Cardiológica	1
	Neurológica	1
	Oftalmológica	1
	Oncológica	1
	Pediátrica	1
	Proctológica	1
	Cirurgia Total	52
Consulta/Atendimento/tratamento	Ortopedia e Traumatologia	52
	Neurologia	23
	Endocrinologia e Metabologia	20
	Cardiologia	19
	Dermatologia	14
	Psiquiatria	14
	Oftalmologia	12
	Fisioterapia	9
	Otorrinolaringologia	9
	Cirurgião Geral	8
	Outros	8
	Reumatologia	7
	Geriatria	6
	Demais Áreas Registradas*	48
		Consulta/Atendimento/Tratamento Total
Subtotal Geral		301
Demais Subassuntos		76
Total Geral		377

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

*Há outros tópicos no subassunto 2 que foram agregados neste item devido à baixa concentração de manifestações por tópicos.

Sobre o assunto Assistência à Saúde, observa-se que pelas tipificações do Subassunto 2 o termo mais recorrente continua relacionado à Ortopedia, podendo indicar uma dificuldade no SUS em atender esta especialidade no Estado de Goiás.

Entendendo o papel da Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios servidores se manifestarem quanto aos seus anseios diante dos serviços de saúde, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de explanar e expor quais os principais pontos/ problemas encontrado pelos usuários ao utilizarem o SUS. Serão trabalhadas as queixas,

entendidas como manifestações que caracterizam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, e se enquadram neste perfil as demandas referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitação.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas, ressaltando que parte significativa das manifestações consideradas como queixas (Denúncias, Reclamações e Solicitações) são realizadas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO. Nesse sentido, nos perguntamos quais são essas manifestações que apresentam características de insatisfação, qual a tipologia e onde estão localizadas dentro da rede.

A Tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 65,71% das denúncias e 41,83% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações a configuração muda, 19,25% das manifestações foram realizadas na Ouvidoria Geral.

Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		2	1	3
CEMAC	2			2
CRER		23	270	293
CREDEQ		6	4	10
HDS		4	80	84
HDT		21	3	24
HEMNSL		1		1
HGG		9	111	120
HMI		7	10	17
HURSO		10	5	15
HUANA		9	3	12
HUAPA	2	8	1	11
HUGO	8	7	5	20
HUGOL		14	2	16
SES/GO	23	87	118	228
Total Geral	35	208	613	856

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

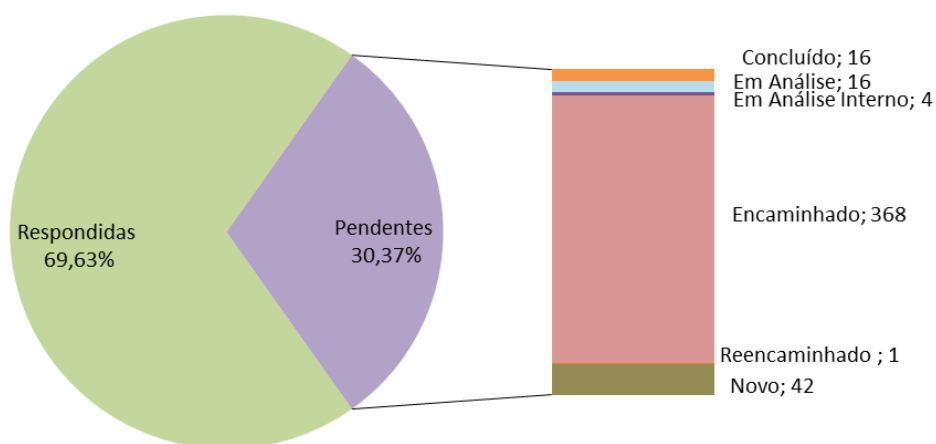
pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 agosto /2018, **1025** foram respondidas, enquanto **447** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas à pendente.

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



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	23	100,00%	23
CEMAC	15	100,00%	0	0,00%	15
CONSELHO ESTAD	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	296	100,00%	296
CRER	48	14,72%	278	85,28%	326
GABINETE	3	100,00%	0	0,00%	3
HDS	86	100,00%	0	0,00%	86
HDT	4	8,16%	45	91,84%	49
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HGG	18	14,52%	106	85,48%	124
HMI	36	90,00%	4	10,00%	40
HUANA	16	19,51%	66	80,49%	82
HUAPA	8	33,33%	16	66,67%	24
HUGO	17	85,00%	3	15,00%	20
HUGOL	9	8,11%	102	91,89%	111
HURSO	6	12,50%	42	87,50%	48
HUTRIN	3	20,00%	12	80,00%	15
OUTRAS SMS	36	100,00%	0	0,00%	36
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SANTA CASA DE M	6	100,00%	0	0,00%	6
SCAGES	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	13	28,89%	32	71,11%	45
SGPF	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPRASS	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	98	100,00%	0	0,00%	98
Total	447	30,37%	1025	69,63%	1472

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 30,37% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 45,91% (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 agosto/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	3	100,00%	3
CEMAC	13	100,00%	0	0,00%	13
CONSELHO ESTAD	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	10	100,00%	10
CRER	47	15,51%	256	84,49%	303
GABINETE	3	100,00%	0	0,00%	3
HDS	85	100,00%	0	0,00%	85
HDT	4	16,00%	21	84,00%	25
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HGG	18	14,75%	104	85,25%	122
HMI	16	84,21%	3	15,79%	19
HUANA	2	16,67%	10	83,33%	12
HUAPA	8	66,67%	4	33,33%	12
HUGO	17	85,00%	3	15,00%	20
HUGOL	7	43,75%	9	56,25%	16
HURSO	6	35,29%	11	64,71%	17
HUTRIN	3	100,00%	0	0,00%	3
OUTRAS SMS	29	100,00%	0	0,00%	29
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SANTA CASA DE M	6	100,00%	0	0,00%	6
SCAGES	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	11	27,50%	29	72,50%	40
SGPF	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
SMS GOIANIA	94	100,00%	0	0,00%	94
Total	393	45,91%	463	54,09%	856

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.

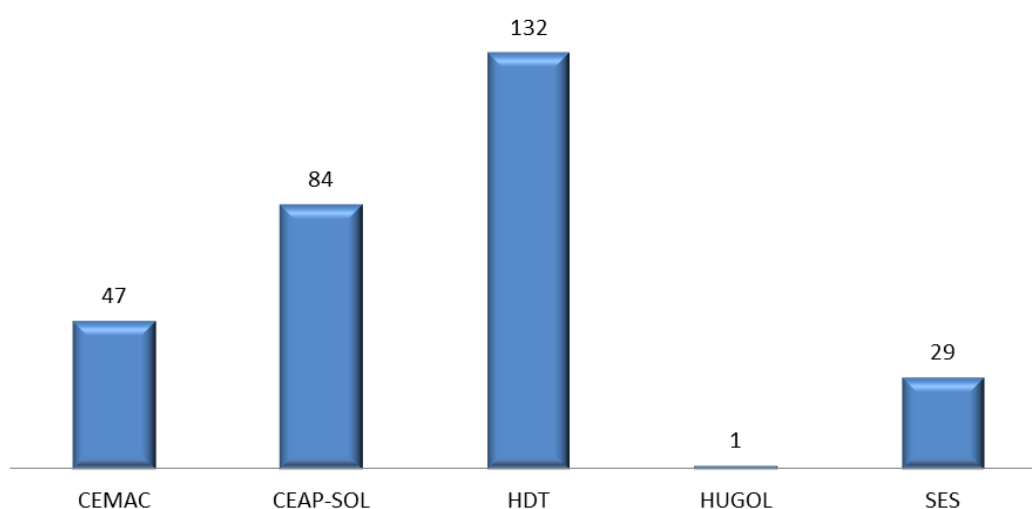
5. Disseminação de informação

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. Do total de **301** informações disseminadas, **293** foram pertinentes à Saúde e estão dispostas no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEMAC, CEAP-SOL, HDT e 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 agosto /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 “Acompanhamento de Demandas “e “Informações sobre Demandas registradas na

ouvidoria ” , “Orientado a procurar outros Departamentos da SES-GO” e Telefones de Outras Ouvidorias “com 04 registros cada.

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

Material de Apoio	Total
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	4
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	4
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	4
TELEFONE DE OUTRAS OUVIDORIAS	4
TELEFONE SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	3
TELEFONE SMS GOIÂNIA	3
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	1
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
CARTA SUS	1
CARTÃO SUS	1
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	1
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	1
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	1
Total Geral	29

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CEMAC,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.

Nas informações disseminadas pela CEMAC destacam-se: “Informação sobre Dispensação” com 18 registros seguido de “Informação sobre Medicamento não dispensado pelo CMAC”. Na unidade do CEAP-SOL, houve destaque para as informações referentes à “Entrega de Pesquisa de Satisfação” com 35 registros seguido de “Informação ao Usuário” com 19 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas “Informação referente o Atendimento no Condomínio Solidariedade” com 19 registros e “Senhas – Confirmação de Consulta” com 18 registros. No HUGOL houve somente 01 informação registrada e se refere a “Informações como Cadastrar Currículo para trabalhar no HUGOL”.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEMAC	INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	18
	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	12
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	10
	INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	4
	INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	3
CEMAC Total		47
CEAP-SOL	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	35
	INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	19
	ENTREGA DE PANFLETO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	13
	INFORMAÇÃO SOBRE ARTESANATO	2
	AUXÍLIO (RETIRAR SENHA)	2
	SOLICITAÇÃO DE LANCHE PARA CIDADÃ	1
	AUXÍLIO AO USUÁRIO (RETIRAR SENHA)	1
	INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE SOBRE OFICINA DE ARTESANATO	1
CEAP-SOL Total		84
HDT	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	19
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	18
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	17
	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	16
	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	15
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	12
	SOLITAÇÃO DE UBER	8
	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	7
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	7
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	7
	INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	2
	INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	SOLICITAÇÃO DE RECEITA	1
HDT Total		132
HUGOL	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	1
HUGOL Total		1
Total Geral		264

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 Agosto de 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1472**);

- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **511** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, **as solicitações** representaram **41,64%**, seguidos de **elogios** com **39,54%** e **reclamações 14,13%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **68,21%** e **25,61%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **57,27%**, seguido das **SOLICITAÇÕES**, com **20,62%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **95,76%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **69,63%**, o que corresponde a **1025** 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.