

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

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, maio/2019....	7
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, maio/2019.....	8
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, maio/2019.....	10
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, maio/2019.....	11
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, maio/2019.....	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em maio/2019.....	17
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em maio/2019.....	20

Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Geral do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos	6
3. Manifestações registradas	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações	8
3.2. Classificação das manifestações	9
3.3. Análise dos assuntos	11
4. Índice de resposta	17
5. Disseminação de informação	20
6. Considerações finais.....	23
Glossário de Conceitos	24

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS tem por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. A função é intermediar as relações entre os cidadãos e a Administração Pública. Têm a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como unidades canalizadoras e intermediadoras.

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública. Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria Geral do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês maio de 2019.

1.1. Estrutura

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

1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações pelos usuários:

Portal WEB: (www.saude.go.gov.br);

E-mail: (ouvidoria.saude@goias.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;

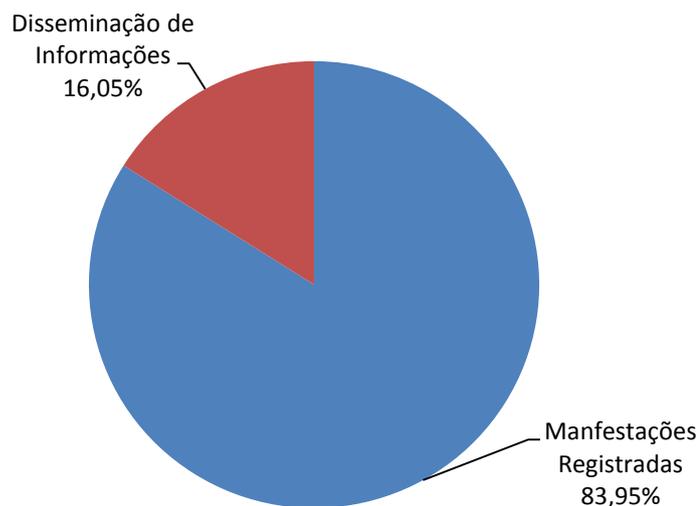
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/05/2019 a 30/05/2019, 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 **03/06/2019**. No total foram contabilizados **1.335** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **08** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1.327** atendimentos. Desse total, **213 (16,05%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.114 (83,95%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

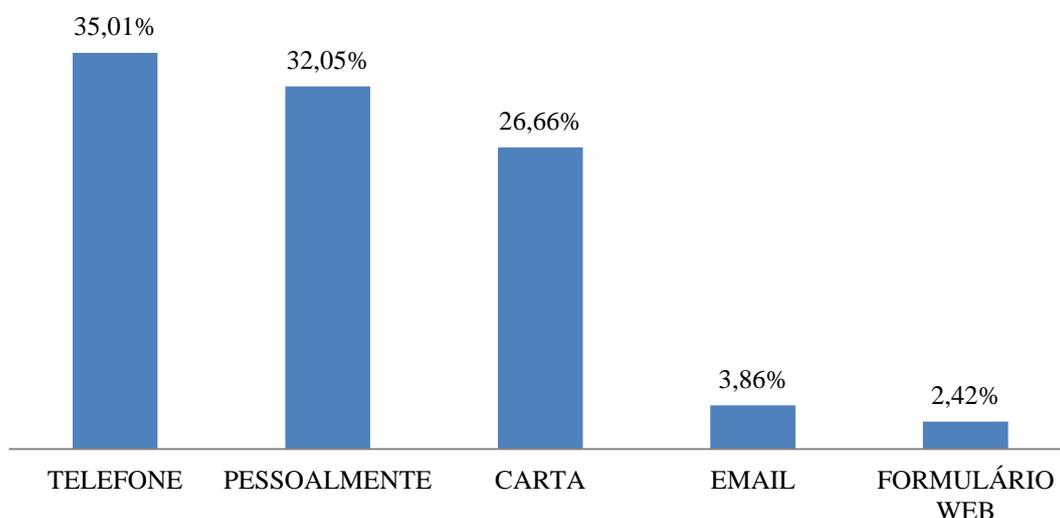
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **1.114** 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 por telefone (390 manifestações), seguido do atendimento presencial (357 manifestações), via carta (297 manifestações), e-mail (43 manifestações) e via formulário web (27 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás maio/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 27,56% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 72,44%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CEMAC e 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 via telefone, representando 35,01% (390) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas na Ouvidoria geral do SUS/SES-GO. As manifestações registradas via telefone ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: SES (com **258** manifestações registradas), HDS (**58**), CRER (**50**), HGG (**13**), HUGOL (**04**), HUAPA (**03**), HUANA (**02**), CREDEQ (**01**) e HUTRIN (**01**).

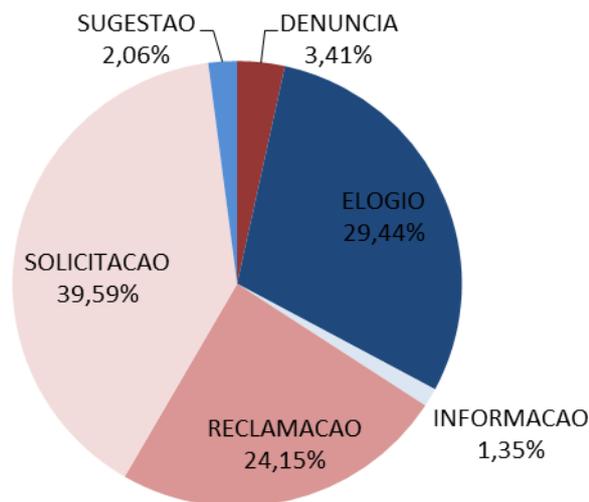
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: 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 **441** manifestações, seguido de **ELOGIO** com **328** manifestações, e **RECLAMAÇÃO** com **269** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**38**), Sugestão (**23**), Informação (**15**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, maio/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 SOLICITAÇÃO, representando 39,59% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

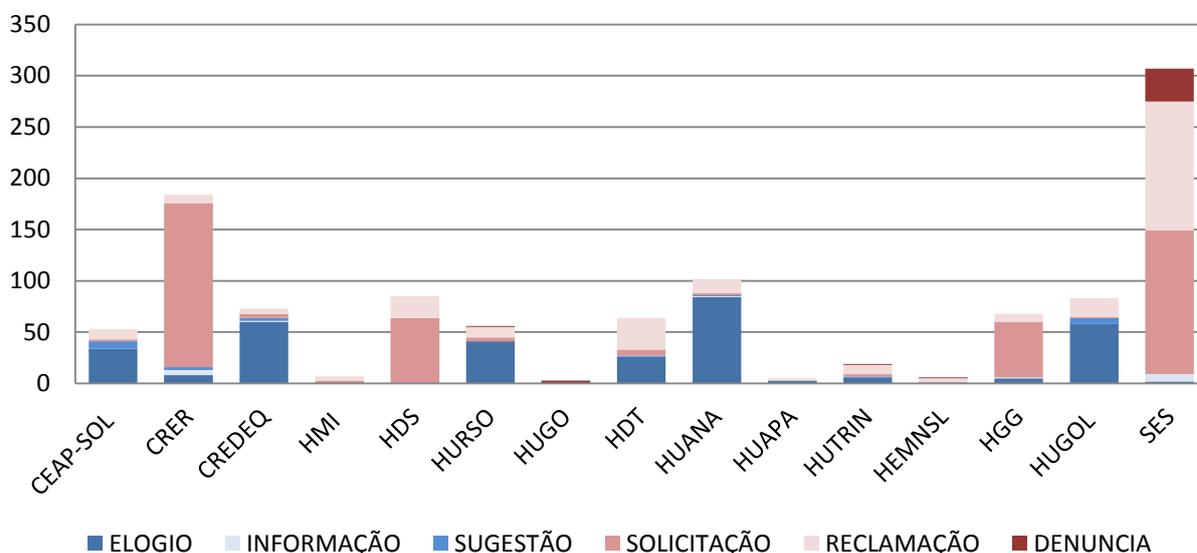
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como SOLICITAÇÃO foram: CRER (160), SES (140), HDS (63), HGG (54), HDT (06), CREDEQ (04), HURSO (04), HMI (03), CEAP-SOL (02), HUTRIN (02), HUANA (02) E HUGO (01). 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 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, maio/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 maio/2019.

Assuntos	Classificação							Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.	
GESTÃO	29	62	226	11	23	326	677	60,77%	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		321	2				323	28,99%	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		46	11	1			58	5,21%	
ESF/PACS *	4		14			1	19	1,71%	
SEM TIPIFICAÇÃO	1	2	2			1	6	0,54%	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		5					5	0,45%	
TRANSPORTE	1	1	1	2			5	0,45%	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		2	2				4	0,36%	
COMUNICAÇÃO			4				4	0,36%	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1		3				4	0,36%	
FINANCEIRO	2			1			3	0,27%	
CARTÃO SUS		1	1				2	0,18%	
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS			2				2	0,18%	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		1	1				2	0,18%	
Total geral	38	441	269	15	23	328	1114	100,00%	

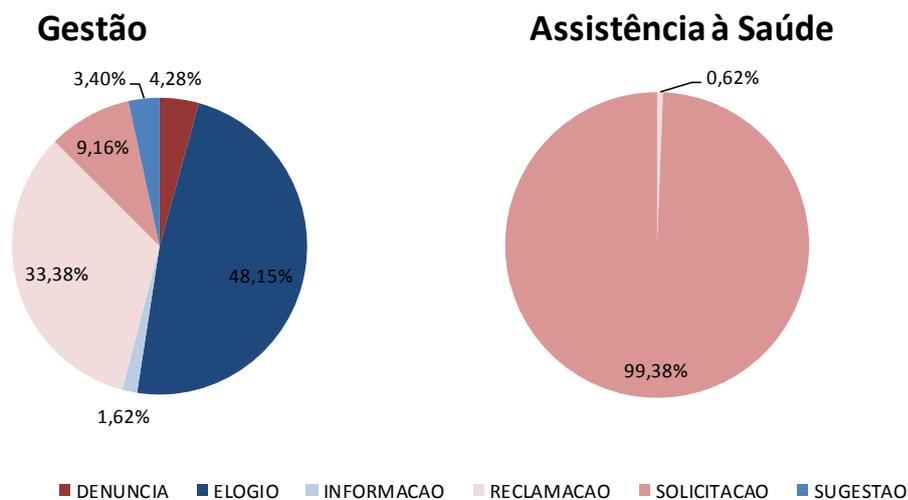
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

* 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 60,77% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 677 manifestações. Dessas, 326 manifestações são elogios, ou seja, 48,15% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 51,85% 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 99,38%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, maio/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	Relatório médico	1	
	Reclamacao	Atestado médico	1	
		Outros	1	
		Resultado de exame	2	
	Solicitacao	Laudos	1	
		Outros	1	
		Prescrição médica (receita)	2	
		Prontuário	3	
		Relatório médico	7	
		Resultado de exame	12	
	Documentos total	31		
Estabelecimento de saúde	Denuncia	Dificuldade de acesso	1	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1	
	Elogio	Outros	2	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2	
	Informacao	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2	
	Reclamacao	Sem tipificação	1	
		Acompanhante para gestante	1	
		Alimentação	4	
		Desaparecimento de pertences	1	
		Dificuldade de acesso	66	
		Outros	16	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	18	
		Solicitacao	Dificuldade de acesso	4
			Outros	2
		Sugestao	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
	Alimentação		1	
	Sem tipificação		1	
	Dificuldade de acesso		1	
	Implantação de setor/serviço/Unidade de saúde		1	
		Outros	2	
	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	7		
	Estabelecimento de saúde total	135		
Recursos humanos	Denuncia	Exercício ilegal da profissão	1	
		Insatisfação	14	
		Pagamento ao trabalhador da saúde	3	
		Trabalhador em saúde	7	
	Elogio	Satisfação	322	
		Informacao	Insatisfação	1
		Pagamento ao trabalhador da saúde	1	
		Trabalhador em saúde	1	
	Reclamacao	Falta de profissional	4	
		Insatisfação	90	
		Outros	4	
		Pagamento ao trabalhador da saúde	2	
		Satisfação	2	
		Trabalhador em saúde	7	
	Solicitacao	Insatisfação	1	
		Outros	14	
		Trabalhador em saúde	1	
Sugestao	Insatisfação	8		
	Recursos Humanos total	483		
	Subtotal	649		
	Demais Subassuntos Registrado	28		
	Total Geral	677		

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	12
	Oftalmológica	5
	Geral	3
	Oncológica	2
	Otorrinolaringologica	2
	Plástica	2
	Urológica	2
	Dermatológica	1
	Gastroenterologia	1
	Ginecologica	1
	Neurológica	1
	Cirurgia Total	32
Consulta/Atendimento/Tratamento	Ortopedia e traumatologia	70
	Fisiatria	20
	Oftalmologia	12
	Dermatologia	11
	Neurologia	11
	Urologia	10
	Geriatria	8
	Endocrinologia e metabologia	7
	Cirurgião Geral	6
	Gastroenterologia	6
	Reumatologia	6
	Angiologia	5
	Cardiologia	5
	Cirurgião Plástico	5
	Fonoaudiologa	5
	Oncologia	5
	Psiquiatria	5
	Demais Áreas Registradas*	50
	Consulta/Atendimento/Tratamento Total	247
Subtotal		279
Demais Subassuntos		44
Total Geral		323

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 84,21% das denúncias e 46,84% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações 31,75% 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		10	2	12
CRER		8	160	168
CREDEQ		5	4	9
HDS		21	63	84
HDT		31	6	37
HGG		8	54	62
HEMNSL	1	4		5
HMI		4	3	7
HUANA		13	2	15
HUAPA		2		2
HUGO	3			3
HUGOL		18	1	19
HURSO	1	10	4	15
HUTRIN	1	9	2	12
SES	32	126	140	298
Total Geral	38	269	441	748

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

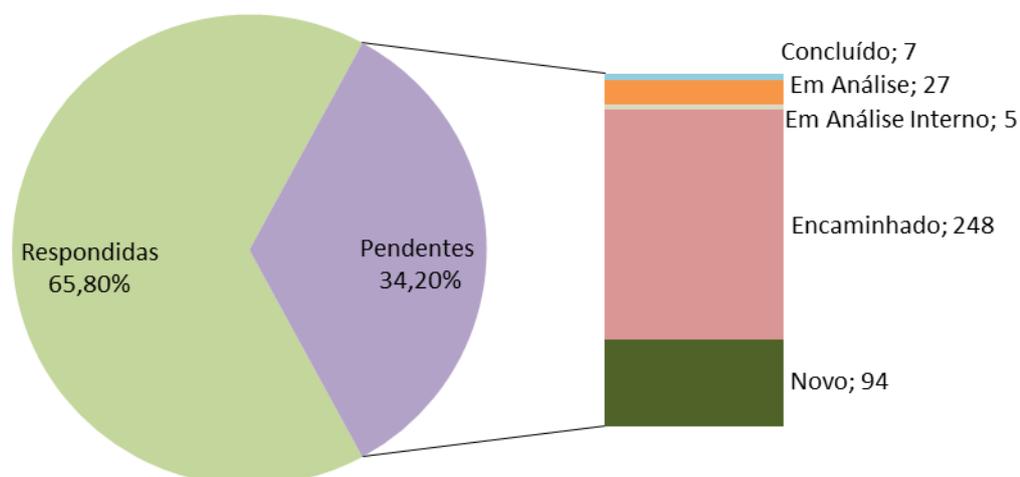
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade 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 maio/2019, **733** foram respondidas, enquanto **381** 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 maio/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 ao HDS, SMS de Goiânia, CEMAC, outras SMS e Regionais.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	N° Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	53	100,00%	53
CEMAC	33	100,00%	0	0,00%	33
CRER	27	14,21%	163	85,79%	190
CREDEQ	0	0,00%	73	100,00%	73
GABINETE/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	89	100,00%	0	0,00%	89
HDT	4	6,06%	62	93,94%	66
HEMNSL	3	50,00%	3	50,00%	6
HGG	13	18,84%	56	81,16%	69
HMI	6	75,00%	2	25,00%	8
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	7	6,86%	95	93,14%	102
HUAPA	0	0,00%	5	100,00%	5
HUGO	3	75,00%	1	25,00%	4
HUGOL	5	6,02%	78	93,98%	83
HURSO	6	10,71%	50	89,29%	56
HUTRIN	13	65,00%	7	35,00%	20
LACEN/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	32	100,00%	0	0,00%	32
REGIONAIS	26	100,00%	0	0,00%	26
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SCAGES	7	100,00%	0	0,00%	7
SES	8	8,60%	85	91,40%	93
SMS GOIANIA	81	100,00%	0	0,00%	81
SEST-SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SGPF	6	100,00%	0	0,00%	6
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
Total	381	34,20%	733	65,80%	1114

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 34,20% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 48,93% (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 maio/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	12	100,00%	12
CEMAC	32	100,00%	0	0,00%	32
CRER	24	13,79%	150	86,21%	174
CREDEQ	0	0,00%	9	100,00%	9
GABINETE/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	88	100,00%	0	0,00%	88
HDT	4	10,26%	35	89,74%	39
HEMNSL	3	60,00%	2	40,00%	5
HGG	12	19,05%	51	80,95%	63
HMI	6	75,00%	2	25,00%	8
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	7	43,75%	9	56,25%	16
HUAPA	0	0,00%	2	100,00%	2
HUGO	3	75,00%	1	25,00%	4
HUGOL	2	10,53%	17	89,47%	19
HURSO	5	33,33%	10	66,67%	15
HUTRIN	12	92,31%	1	7,69%	13
LACEN/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	32	100,00%	0	0,00%	32
REGIONAIS	25	100,00%	0	0,00%	25
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SCAGES	7	100,00%	0	0,00%	7
SES	8	7,99%	81	91,01%	89
SMS GOIANIA	78	100,00%	0	0,00%	78
SGPF	5	100,00%	0	0,00%	5
SUVISA	6	100,00%	0	0,00%	6
Total	366	48,93%	382	51,07%	748

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.

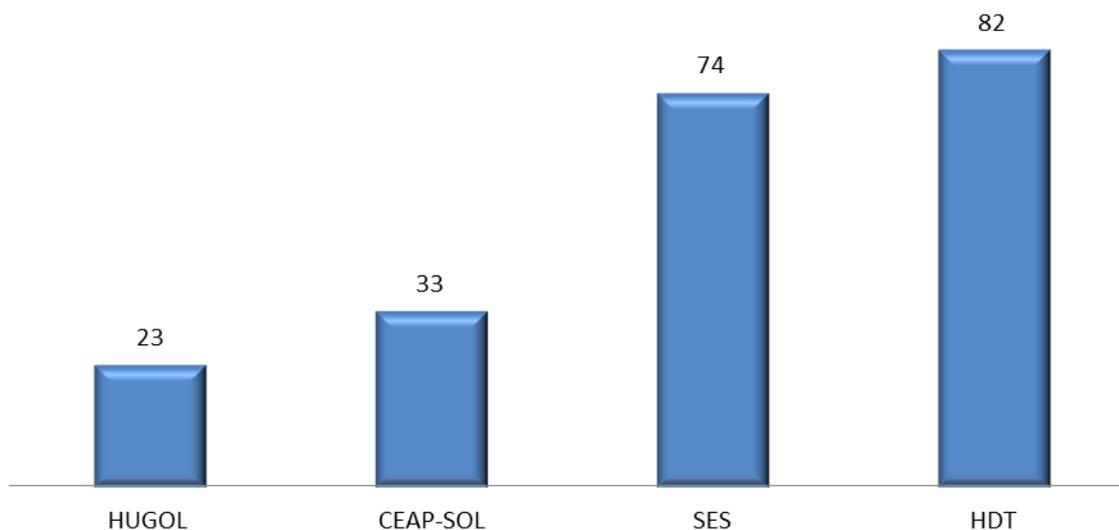
5. Disseminação de informação

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 213 informações, sendo que deste total, **212** 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 maio/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 39 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	39
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	8
CARTÃO SUS	6
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	5
TELEFONES DE OUVIDORIAS	4
CARTA SUS	3
CMAC	2
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	2
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	2
TELEFONES DA SES	2
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
Total Geral	74

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, maio/2019.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	18
	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	8
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	6
	CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	1
CEAP-SOLTotal		33
HDT	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	12
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	11
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	9
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	8
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	8
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	7
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	6
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	4
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	3
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	2
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	2
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	1
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
	HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	1
HDT Total		82
HUGOL	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	6
	INFORMAÇÕES SOBRE O PERFIL DO HUGOL	5
	INFORMAÇÕES DE COMO ATUALIZAR CURRÍCULO NO SITE DA AGIR	4
	INFORMAÇÕES DE COMO FALAR NO SERVIÇO SOCIAL DO HUGOL.	3
	INFORMAÇÕES DE COMO OBTER NOTICIAS SOBRE QUADRO DE SAÚDE DO PACIENTE INTER	3
	INFORMAÇÕES DE AGENDAMENTO DE RETORNO PÓS INTERNAÇÃO NO HUGOL	1
	INFORMAÇÕES SOBRE VOLUNTARIADO DO HUGOL	1
HUGOL Total		23
Total Geral		138

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 maio de 2019 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1114**);

- O atendimento via “telefone” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **390** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, as **Solicitações** representaram **39,59%**, seguidos de **Elogios** com **29,44%** e **Reclamações** **24,15%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **60,77%** e **28,99%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **48,15%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **33,38%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **99,38%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **65,80%**, o que corresponde a **733** 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,



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.