

# Relatório Gerencial Março - 2019



**OUVIDORIA**  
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA)



SECRETARIA  
DE ESTADO DA SAÚDE



ESTADO  
DE GOIÁS

*Ouvidoria Geral do SUS/SES*

Secretário de Estado da Saúde  
*Ismael Alexandrino Júnior*

Ouvidor Geral do SUS/SES-GO  
*Hardwicken Miranda Vargas*

**Equipes Ouvidoria Geral do SUS/SES - GO:**

**Administrativa:**

*Tania Maria de Maio Leitão*

**TeleAtendimento:**

*Aparecida Ribeiro da Costa*  
*Francineide Maia Guedes Xavier*  
*Lafaiete Vasconcelos Montes*  
*Rosângela Maria de Sá*

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

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

## LISTA DE GRÁFICOS

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

## Sumário

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

## **1. Introdução**

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

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

E-mail: ([ouvidoria@saude.go.gov.br](mailto: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;

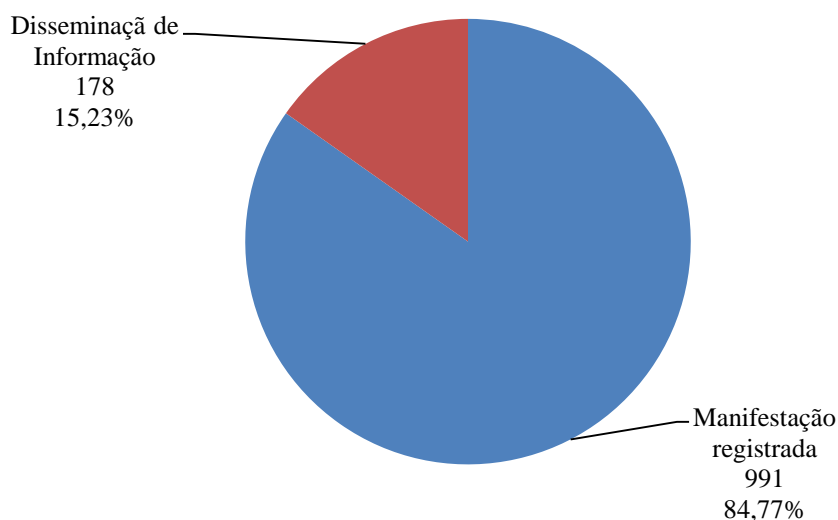
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/03/2019 a 30/03/2019, 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 **01/04/2019**. No total foram contabilizados **1.175** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **06** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1.169** atendimentos. Desse total, **178 (15,23%)** são classificadas como disseminação de informações e **991 (84,77%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

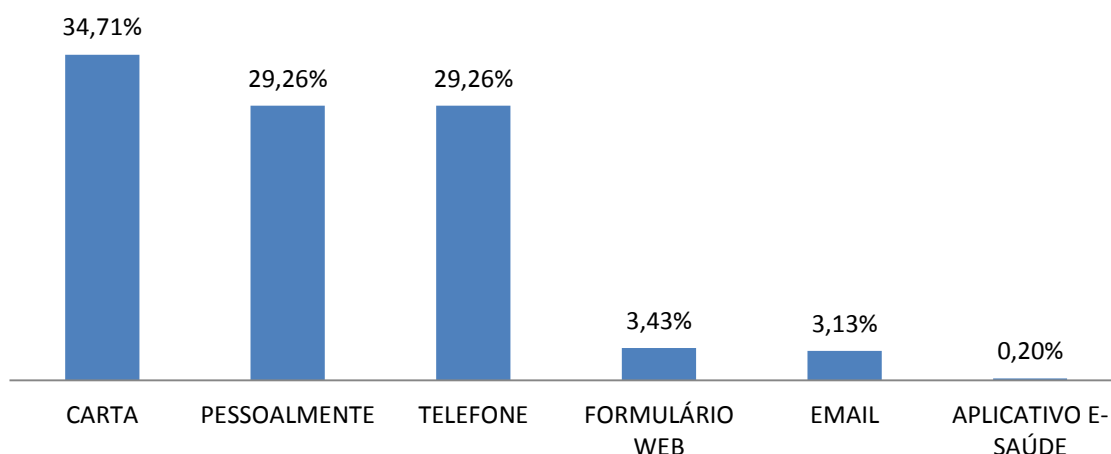
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **991** 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 (344 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (290 manifestações), via telefone, (290 manifestações), formulário web (34 manifestações), via e-mail (31 manifestações) e aplicativo e-saúde (02 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás março/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 descentralizadas<sup>1</sup> 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 21,80% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 78,20%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CEMAC, CREMIC e HUTRIN.

<sup>1</sup> 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 34,71% (344) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **131** manifestações registradas), HDT (**75**), HUGOL (**47**), CEAP-SOL (**43**), HUANA (**38**), HUAPA (**06**), HEMNSL (**02**), HMI (**01**) e HGG (**01**).

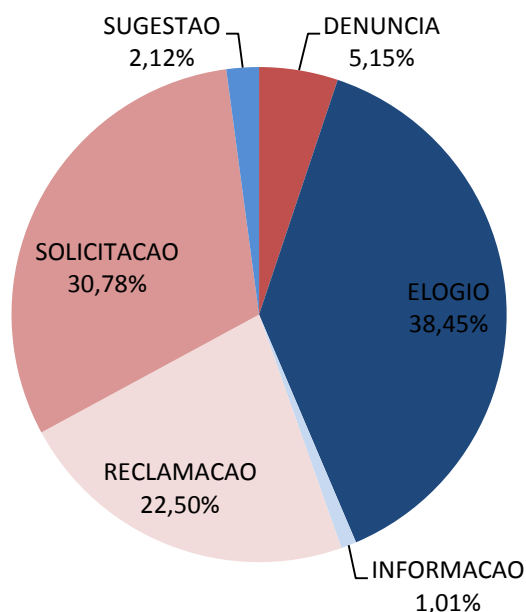
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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

### **3.2. Classificação das manifestações**

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e nas unidades de Ouvidorias descentralizadas da SES no referido período observa-se que **ELOGIO** foi o tipo mais demandado, com **381** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **305** manifestações, e **RECLAMAÇÃO** com **223** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**51**), Sugestão (**21**), Informação (**10**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, março/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 38,45% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

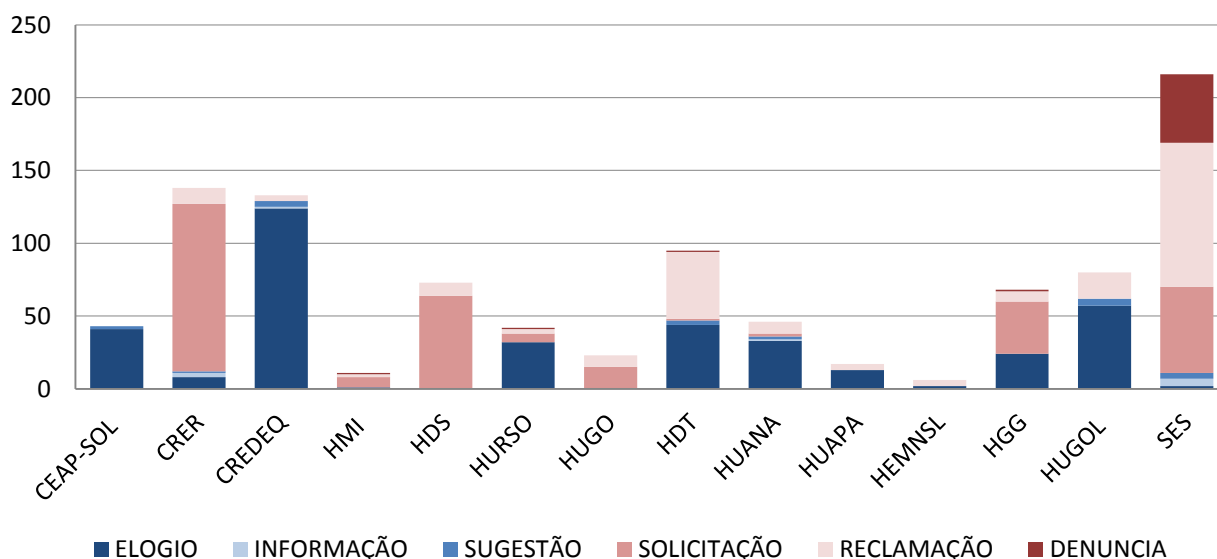
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. Entre as unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO estão CREDEQ (124), HUGOL (57), HDT (44), CEAP-SOL (41), HUANA (33), HURSO (32), HGG (24); estas unidades com alto volume de manifestações de elogios têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

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

Conforme informações contidas no Gráfico 4, destaca-se a decomposição da unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à reclamação, solicitação

seguidas de denúncia. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados pela SES/GO, facilitam o registro de manifestações principalmente às classificadas como reclamação e denúncia de forma não presencial pelo usuário.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, março/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 março/2019.

Assuntos	Classificação							Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.	
GESTÃO	31	65	177	3	19	377	672	67,81%	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		159	2	4	1		166	16,75%	
SEM TIPIFICAÇÃO	2	64	8			1	75	7,57%	
ESF/PACS *	8		18				26	2,62%	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		9	11				20	2,02%	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		4	1				5	0,50%	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4		1				5	0,50%	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		4					4	0,40%	
FINANCEIRO	2		1				3	0,30%	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1		1		1		3	0,30%	
TRANSPORTE	3						3	0,30%	
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,20%	
OUVIDORIA DO SUS						2	2	0,20%	
CARTÃO SUS			1				1	0,10%	
CMUNICAÇÃO			1				1	0,10%	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES				1			1	0,10%	
PNCT*			1				1	0,10%	
SAMU						1	1	0,10%	
<b>Total geral</b>	<b>51</b>	<b>305</b>	<b>223</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>381</b>	<b>991</b>	<b>100,00%</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

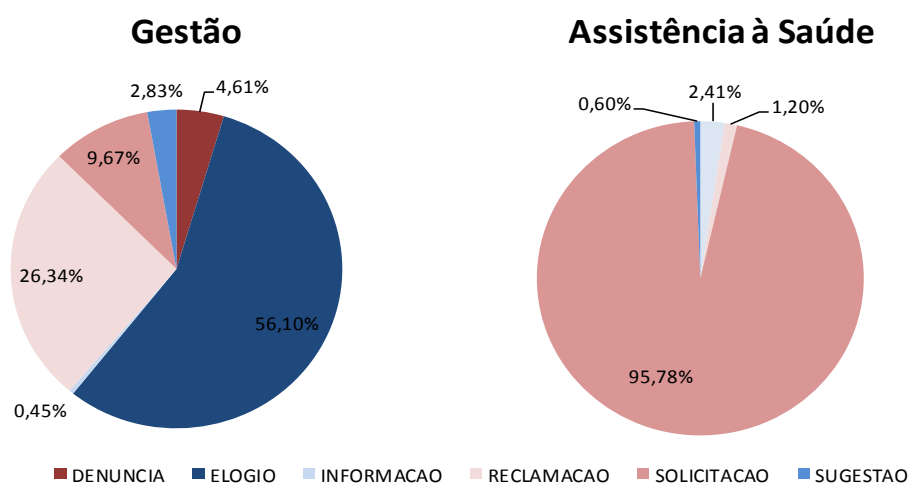
\* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

\* PNCT - PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, entre os demais assuntos categorizados apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a 67,81% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 672 manifestações. Dessas, 377 manifestações são elogios, ou seja, 56,10% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 43,09% 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 95,78%.

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

<b>Gestão</b>			
<b>SubAssunto 1</b>	<b>Classificação</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>
<b>Documentos</b>	<b>Reclamacao</b>	Laudo	1
		Outros	1
	<b>Solicitacao</b>	Relatório médico	1
		Atestado médico	1
		Laudo	4
		Outros	1
		Prescrição médica (receita)	2
		Prontuário	3
		Relatório médico	5
		Resultado de exame	31
		<b>Documentos total</b>	<b>50</b>
<b>Estabelecimento de sa</b>	<b>Denuncia</b>	Acompanhante para pessoas que vivem com deficiênc	1
		Dificuldade de acesso	2
	<b>Elogio</b>	Alimentação	1
		Outros	3
	<b>Informacao</b>	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	2
		Outros	2
	<b>Reclamacao</b>	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1
		Acompanhante para gestante	1
	<b>Solicitacao</b>	Alimentação	3
		Dificuldade de acesso	33
		Espaço físico	2
		Horário de funcionamento	1
		Outros	19
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	12
		Outros	2
	<b>Sugestao</b>	Rotinas/protocolos de unidade de saúde	3
		Alimentação	1
		Outros	5
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	6
<b>Estabelecimento de saúde total</b>	<b>100</b>		
<b>Recursos humanos</b>	<b>Denuncia</b>	Insatisfação	11
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Trabalhador em Saúde	11
	<b>Elogio</b>	Satisfação	371
		<b>Reclamação</b>	Falta de Profissional
	<b>Solicitacão</b>	Insatisfação	80
		Satisfação	3
		Trabalhador em Saúde	5
		Outros	8
	<b>Sugestão</b>	Falta de Profissional	1
		Outros	3
		Satisfação	1
	<b>Recursos Humanos total</b>	<b>502</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>652</b>
<b>Demais Subassuntos Registrado</b>			<b>20</b>
<b>Total Geral</b>			<b>672</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

<b>Assistência à Saúde</b>		
<b>SubAssunto 1</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>
<b>Cirurgia</b>	Ortopédica	14
	Geral	4
	Urológica	4
	Plástica	3
	Gastroenterológica	2
	Oftalmológica	2
	Ginecológica	1
	Mastectomia	1
	Neurológica	1
	Oncológica	1
	Proctologia	1
		<b>Cirurgia Total</b>
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	Ortopedia e traumatologia	18
	Cardiologia	10
	Outros	10
	Neurologia	8
	Otorrinolaringologia	7
	Fisiatria	6
	Cirurgião geral	5
	Endocrinologia e metabologia	5
	Fisioterapia	4
	Pediatria	4
	Reumatologia	4
	Proctologia	3
	Demais Áreas Registradas*	21
		<b>Consulta/Atendimento/Tratamento Total</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>139</b>
	<b>Demais Subassuntos</b>	<b>27</b>
	<b>Total Geral</b>	<b>166</b>

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 92,16% das denúncias e 44,39% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações somente 19,34% 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	
CRER		11	115	126
CREDEQ		4		4
HDS		9	64	73
HDT	1	46	1	48
HGG	1	7	36	44
HEMNSL		4		4
HMI	1	2	7	10
HUANA		8	2	10
HUAPA		4		4
HUGO		8	15	23
HUGOL		18		18
HURSO	1	3	6	10
SES	47	99	59	205
Total Geral	51	223	305	579

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



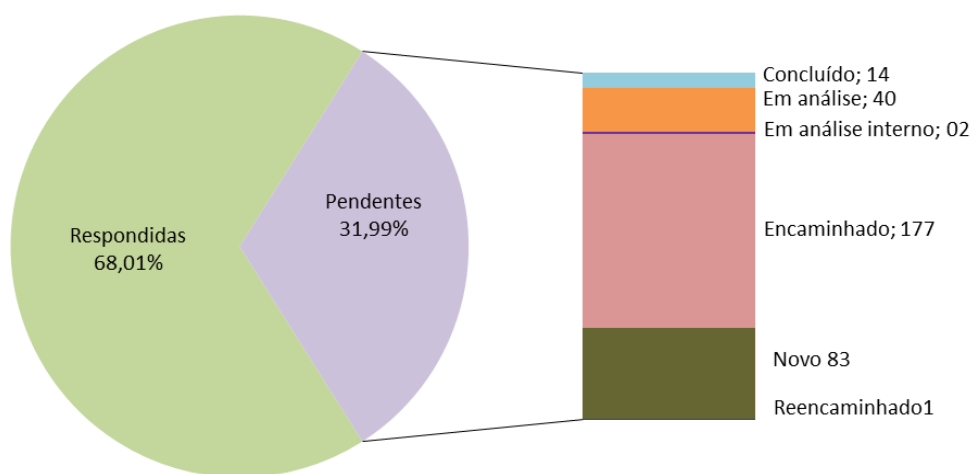
pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

#### 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 março/2019, **674** foram respondidas, enquanto **317** 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 março/2019.



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

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	6	13,33%	39	86,67%	45
CEMAC	2	100,00%	0	0,00%	2
CENTRAL DE TRANSPLANTES (CNCD	3	100,00%	0	0,00%	3
CARA	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	23	16,43%	117	83,57%	140
CREDEQ	0	0,00%	133	100,00%	133
COMUNICAÇÃO SETORIAL	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC-(HMA)	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	73	100,00%	0	0,00%	73
HDT	11	11,46%	85	88,54%	96
HEMNSL	7	70,00%	3	30,00%	10
HGG	15	22,06%	53	77,94%	68
HMI	6	46,15%	7	53,85%	13
HOSPITAL ARAUJO JORGE	2	100,00%	0	0,00%	2
HUANA	1	2,17%	45	97,83%	46
HUAPA	0	0,00%	17	100,00%	17
HUGO	11	47,83%	12	52,17%	23
HUGOL	10	12,50%	70	87,50%	80
HURSO	7	15,91%	37	84,09%	44
HUTRIN	3	100,00%	0	0,00%	3
OUTRAS SMS	30	100,00%	0	0,00%	30
REGIONAIS	24	100,00%	0	0,00%	24
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	14	20,00%	56	80,00%	70
SEST-SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	46	100,00%	0	0,00%	46
SGPF	5	100,00%	0	0,00%	5
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>31,99%</b>	<b>674</b>	<b>68,01%</b>	<b>991</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das demandas especificadas como demandas queixosas, ou seja, denúncias, reclamações e solicitações, em que há o aumento da proporção de manifestações pendentes em comparação à totalidade das manifestações (Tabela 5). Outrossim, as manifestações pendentes representam 31,99% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 51,99% (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 março/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	1,85%	106	98,15%	108
CEMAC	2	100,00%	0	0,00%	2
CRER	22	100,00%	0	0,00%	22
CREDEQ	0	0,00%	4	100,00%	4
COMUNICAÇÃO SETORIAL	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC-(HMA)	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	73	100,00%	0	0,00%	73
HDT	9	18,37%	40	81,63%	49
HEMNSL	7	87,50%	1	12,50%	8
HGG	15	34,09%	29	65,91%	44
HMI	6	50,00%	6	50,00%	12
HOSPITAL ARAUJO JORGE	2	100,00%	0	0,00%	2
HUANA	1	10,00%	9	90,00%	10
HUAPA	0	0,00%	4	100,00%	4
HUGO	11	47,83%	12	52,17%	23
HUGOL	8	44,44%	10	55,56%	18
HURSO	7	58,33%	5	41,67%	12
HUTRIN	3	100,00%	0	0,00%	3
OUTRAS SMS	32	100,00%	0	0,00%	32
REGIONAIS	22	100,00%	0	0,00%	22
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	13	20,00%	52	80,00%	65
SEST-SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	46	100,00%	0	0,00%	46
SGPF	4	100,00%	0	0,00%	4
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>51,99%</b>	<b>278</b>	<b>48,01%</b>	<b>580</b>

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.

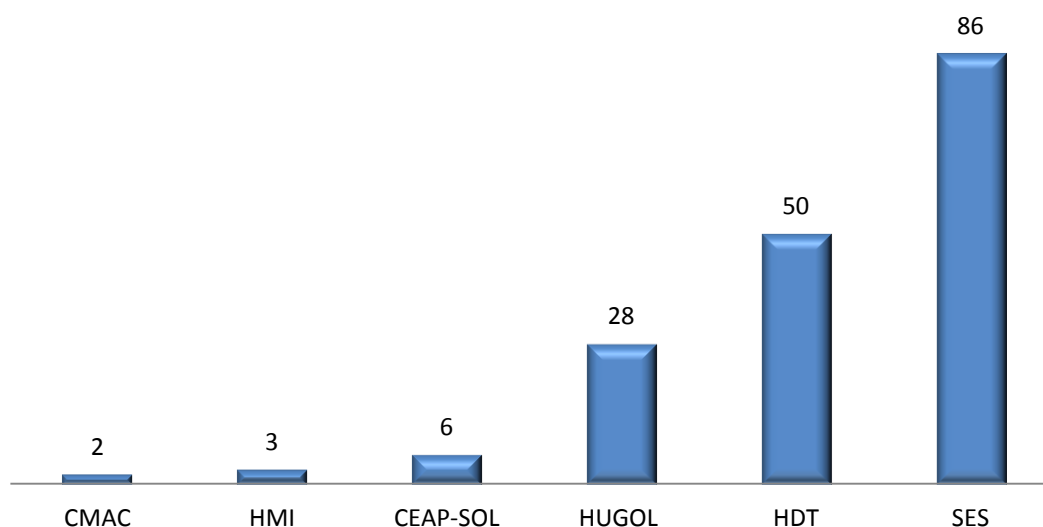
## 5. Disseminação de informação

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 178 informações, sendo que deste total, **175** foram pertinentes à Saúde e estão dispostas quantitativamente por unidade de Ouvidoria no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEAP-SOL HDT, CEMAC, HMI, HUGOL e SES 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 março/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 tópicos de maior frequência foi “Telefones SMS Goiânia” com 26 registros seguido de “telefones de outras Ouvidorias” com 19 registros.

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

<b>Material de Apoio</b>	<b>Total</b>
TELEFONES DA SMS GOIÂNIA	<b>26</b>
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	<b>8</b>
TELEFONES DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	<b>13</b>
CEMAC	<b>1</b>
FARMÁCIA POPULAR - DROGARIAS CONVENIADAS	<b>1</b>
TELEFONES DE OUTRAS OUVIDORIAS	<b>19</b>
CARTÃO SUS	<b>7</b>
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	<b>2</b>
CARTA SUS	<b>2</b>
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	<b>2</b>
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	<b>2</b>
HUGOL	<b>1</b>
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	<b>2</b>
<b>Total Geral</b>	<b>86</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria ( CEAP-SOL, HDT, HUGOL, CEMAC E HMI ) referem-se, em sua maioria, a orientações sobre a dinâmica de funcionamento das unidades em questão. Segue abaixo, na Tabela 08 as informações que foram disseminadas por estas unidades.

No CEMAC somente uma informação foi disseminada “Informação sobre dispensação”.

Na unidade do CEAP-SOL destaca-se a “Informação ao cidadão sobre onde fica o Serviço Social” com 02 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram: “Informações referente a agenda de médico”, “Informação sobre - inicio tratamento no HDT”, “Orientação sobre demora no atendimento” e “Orientado a procurar outro departamento dentro da unidade” , todas com 05 registros cada.

No HMI foram três informações disseminadas: “Horários de troca de acompanhante”, “Informações sobre abertura da agenda ambulatorial” e “Orientação sobre horários de visita”, todas com 01 registro.

No HUGOL as informações mais disseminadas foram: "Informações sobre como obter notícias sobre quadro do paciente" com 07 registros e "Informações como cadastrar currículo para trabalhar no HUGOL" com 05 registros.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
<b>CMAC</b>	CMAC-INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	2
<b>CMAC Total</b>		2
<b>CEAP-SOL</b>	CS - AUXILIO ORGANIZAÇÃO DE PRONTUÁRIOS(INTERNAÇÃO)	1
	CS - INFORMAÇÃO AO CIDADAO SOBRE HORÁRIO DE VISITA	1
	CS - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE ONDE FICA O SERVIÇO SOCIAL	2
	CS - SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÃO PARA CIDADÃ	1
	CS - VERIFICAÇÃO DE DADOS PACIENTE(SERVIÇO SOCIAL)	1
<b>CEAP-SOL Total</b>		6
<b>HDT</b>	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	5
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	5
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	3
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	1
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	5
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	5
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	2
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	5
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE PRONTUARIO	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE RECEITA	2
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE EXAME	1
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	1
	HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	2
	HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	3
	HDT- SOLICITAÇÃO DE COPOS PARA O AMBULATORIO	1
	HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	1
	INFORMAÇÃO DE CONSULTORIO MEDICO	1
<b>HDT Total</b>		50
<b>HMI</b>	HMI - HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANHANTE	1
	HMI - INFORMAÇÕES SOBRE ABERTURA DA AGENDA AMBULATORIAL	1
	HMI - ORIENTAÇÃO SOBRE HORARIOS DE VISITA	1
<b>HMI Total</b>		3
<b>HUGOL</b>	ANDAMENTO PROCESSO SELETIVO AGIR	1
	APAC INFORMAÇÕES	1
	CONSULTA EXTERNA	3
	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	5
	INFORMAÇÕES DE AGENDAMENTO DE RETORNO PÓS INTERNAÇÃO NO HUGOL	1
	INFORMAÇÕES DE COMO ATUALIZAR CURRÍCULO NO SITE DA AGIR	2
	INFORMAÇÕES DE COMO FALAR NO SERVIÇO SOCIAL DO HUGOL.	4
	INFORMAÇÕES DE COMO OBTER NOTÍCIAS SOBRE QUADRO DE SAÚDE DO PACIENTE INTERNADO	7
	INFORMAÇÕES SOBRE O PERFIL DO HUGOL	3
	TRANSFERÊNCIA HOSPITALAR VIA REGULAÇÃO	1
<b>HUGOL Total</b>		28
<b>Total Geral</b>		89

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 março de 2019 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação **(991)**;

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **344** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **38,45%**, seguidos de **Solicitação** com **30,78%** e **Reclamações** **22,50%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **67,81%** e **16,75%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **56,10%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **26,34%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **95,78%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **68,01%**, o que corresponde a **674** manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de resposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,



*Ouvidor Geral do SUS/SES-GO*



## Glossário de Conceitos

**Denúncia:** Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

**Solicitação:** Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

**Reclamação:** Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

**Informação:** Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

**Elogio:** Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

**Sugestão:** Sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

**Disseminação de Informações:** é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

**Manifestação Registrada:** Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela : elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

**Manifestações Pendentes:** São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

**Manifestações Respondidas/Resolvidas:** São demandas que foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e satisfatoriamente respondidas quando repassadas para o cidadão. No Sistema OuvidorSUS se encontram com status : Fechadas e Arquivadas.

**Manifestações Inativas:** São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.