

Relatório Gerencial Outubro- 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
Núbia de Fátima Ferreira Teixeira

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima
Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em outubro/2018	12
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	14
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificadas 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 outubro/2018.....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em outubro /2018.....	19
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, outubro /2018.....	21
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, outubro/2018.	22

LISTA DE GRÁFICOS

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

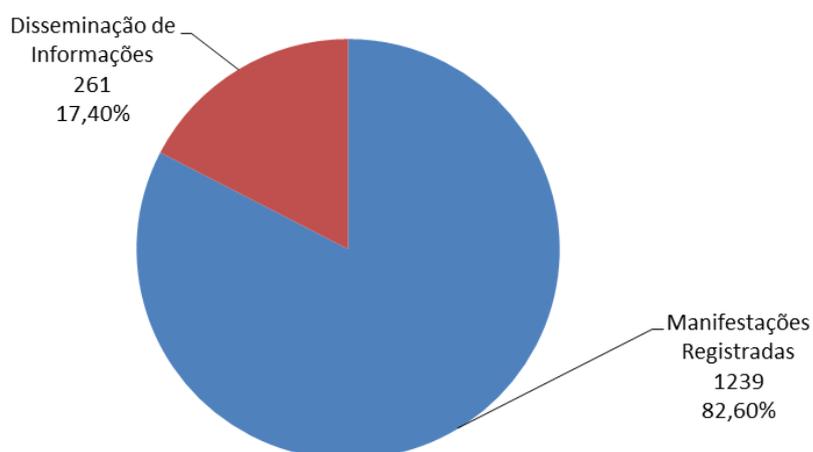
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/10/2018 a 31/10/2018, 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 **01/10/2018**. No total foram contabilizados **1502** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **02** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1500** atendimentos. Desse total, **261(17,40%)** são classificadas como disseminação de informação e **1239 (82,60%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

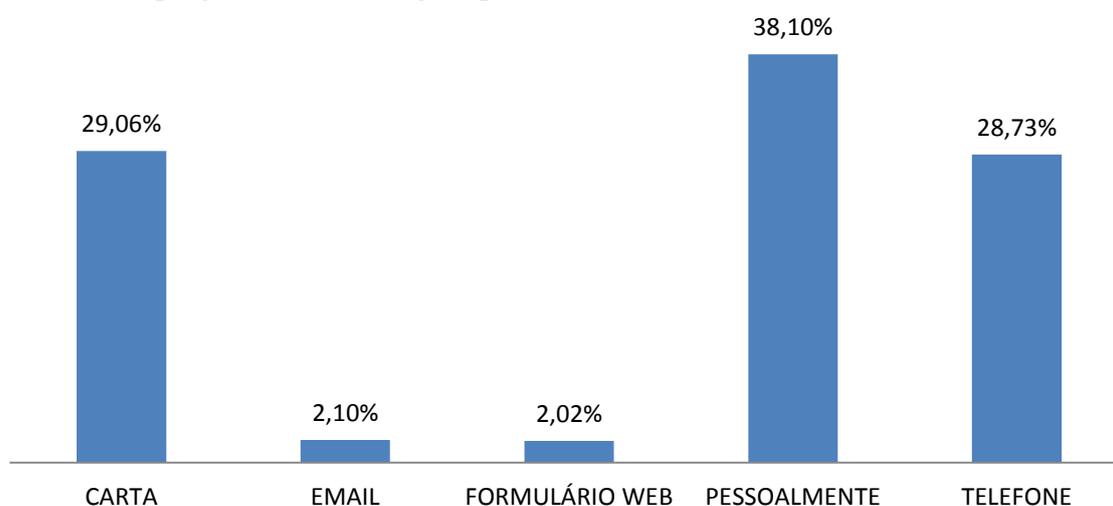
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 refere, 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 **1239** 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 (472 manifestações), seguido por carta (360 manifestações), telefone (356 manifestações), via e-mail (26 manifestações) e formulário web (25 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, outubro/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 18,16% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 81,84%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CREMIC e CEMAC.

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 38,10% (472) 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 **163** manifestações registradas), HGG (**94**), HURSO (**77**), HUGOL (**41**), HUGO (**27**), HUAPA (**21**), HMI (**14**), HDS (**12**), CEAP-SOL (**08**), HDT (**06**), HUTRIN (**04**), HUANA (**03**), HEMNSL (**02**).

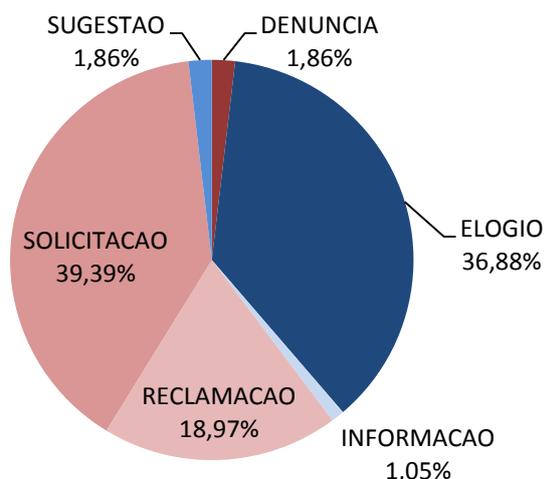
O canal de entrada do tipo carta, que corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios 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 **488** manifestações, seguido de **ELOGIO** com **457** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**235**), Denúncia (**23**), Sugestão (**23**) e, Informação (**13**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

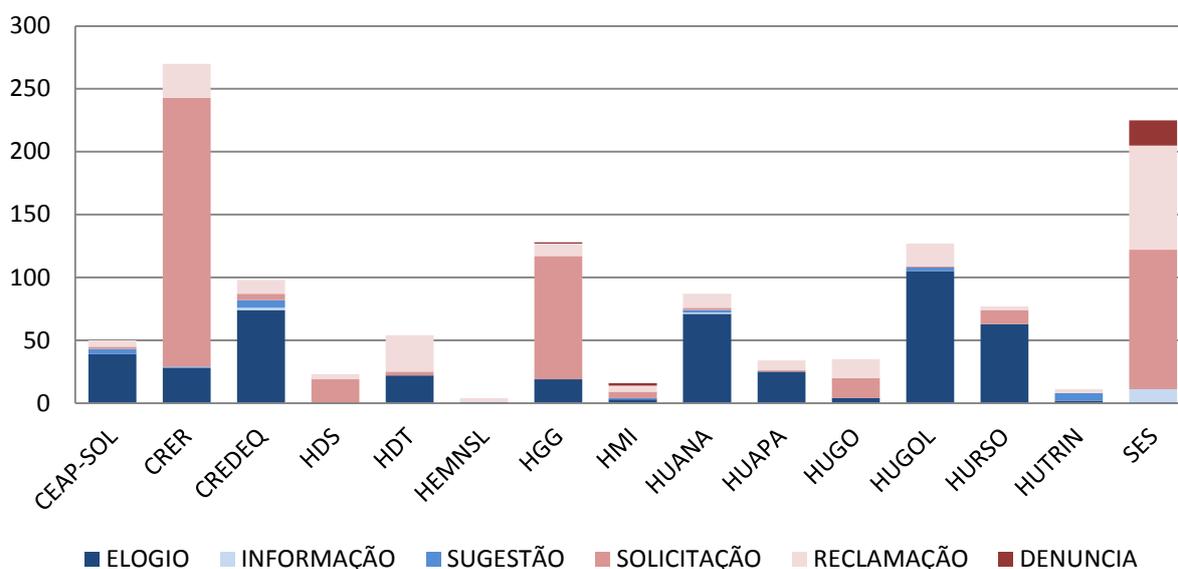
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como SOLICITAÇÃO, representando 39,39% 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 (214), SES (111), HGG (98), HDS (19), e HUGO (16) entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 73% 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 principalmente as classificadas como reclamação e denúncia de forma não presencial pelo usuário.

Gráfico 3: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, outubro/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 outubro/2018.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	19	139	208	7	23	455	851	68,68%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		327	8	1			336	27,12%
SEM TIPIFICAÇÃO		9	1	1			11	0,89%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		5	3				8	0,65%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	4				6	0,48%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		4					4	0,32%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2		1	1			4	0,32%
ESF/PACS *	1		2				3	0,24%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3			3	0,24%
OUVIDORIA DO SUS			1			2	3	0,24%
FINANCEIRO	1		1				2	0,16%
SAMU			2				2	0,16%
TRANSPORTE		1	1				2	0,16%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			2				2	0,16%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1					1	0,08%
CARTÃO SUS			1				1	0,08%
Total geral	23	488	235	13	23	457	1239	100,00%

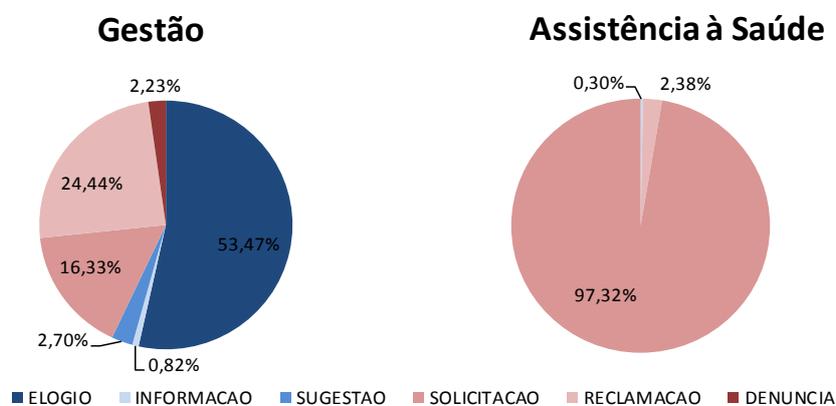
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

* 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 68,68% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 851 manifestações. Dessas, 455 manifestações são elogios, ou seja, 53,47% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 46,53% 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 97,32%.

Gráfico 4: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: Gestão e Assistência à Saúde, outubro/2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A seguir é apresentado, dentro dos dois assuntos mais destacados, a distribuição das manifestações mais relacionadas por subassuntos 1 e 2, o que permite clarificar a quais pontos específicos essas manifestações se referem. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Assistência à Saúde em sua maioria abordam a necessidade de procedimentos, a maioria do seus subassuntos são classificados, conforme o Manual de tipificação, exclusivamente como Solicitações, portanto serão apresentados somente os subassuntos mais predominantes (Tabela 3).

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

Gestão			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Documentos	Reclamação	Outros	1
		Relatório Médico	1
	Solicitação	Resultado de Exame	6
		Atestado Médico	1
		Cópia de Exames	1
		Outros	5
		Prescrição Médica (Receita)	2
		Relatório Médico	3
		Resultado de Exame	82
		Documentos Total	
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Acompanhante para Gestante	1
		Dificuldade de Acesso	1
		Outros	2
	Elogio	Outros	1
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	3
	Informação	Dificuldade de Acesso	1
		Interrupção de Serviços	1
	Reclamação	Outros	2
		Sem Tipificação	1
		Alimentação	3
		Demora no Atendimento	2
		Dificuldade de Acesso	42
		Horário de Funcionamento	1
		Interrupção de Serviços	2
		Outros	5
		Quantidade Restrita de Vagas	1
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	21
	Solicitação	Dificuldade de Acesso	1
		Outros	4
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	5
	Sugestão	Outros	5
Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde		12	
Estabelecimento de Saúde Total		117	
Recursos Humanos	Denúncia	Insatisfação	4
		Outros	2
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Trabalhador em Saúde	4
	Elogio	Outros	1
		Satisfação	449
	Informação	Outros	1
		Trabalhador em Saúde	1
	Reclamação	Falta de Profissional	5
		Greve	1
		Insatisfação	95
		Não Especificado	1
		Outros	5
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Trabalhador em Saúde	7
	Solicitação	Outros	12
		Trabalhador em Saúde	2
		Sugestão	1
	Recursos Humanos Total		593
Subtotal		812	
Demais Subassuntos Registrados		39	
Total Geral		851	

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	32
	Dermatológica	4
	Geral	4
	Outros	4
	Gastroenterológica	3
	Ginecológica	3
	Oftalmológica	2
	Otorrinolaringológica	2
	Plástica	2
	Proctologia	1
	Urológica	1
	Vascular	1
		Cirurgia Total
Consulta/Atendimento/Tratamento	Ortopedia e Traumatologia	64
	Cardiologia	13
	Neurologia	13
	Outros	11
	Reumatologia	10
	Urologia	10
	Ginecologia e Obstetrícia	8
	Dermatologia	6
	Fisioterapia	6
	Psiquiatria	6
	Cirurgião Geral	5
	Cirurgião Plástico	5
	Endocrinologia e Metabologia	5
	Fisioterapia	5
	Gastroenterologia	5
	Nefrologia	5
	Otorrinolaringologia	5
	Demais Áreas Registradas*	42
		Consulta/Atendimento/Tratamento
	Subtotal	283
	Demais Subassuntos	53
	Total geral	336

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

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

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

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

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

A Tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 86,96% das denúncias e 35,32% 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, somente 22,75% 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 da Demanda	Classificação das queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		5	2	7
CRER		27	214	241
CREDEQ		11	5	16
HDS		4	19	23
HDT		29	3	32
HEMNSL		3		3
HGG	1	10	98	109
HMI	2	5	5	12
HUANA		11	2	13
HUAPA		8	1	9
HUGO		15	16	31
HUGOL		18	1	19
HURSO		3	11	14
HUTRIN		3		3
SES	20	83	111	214
Total Geral	23	235	488	746

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

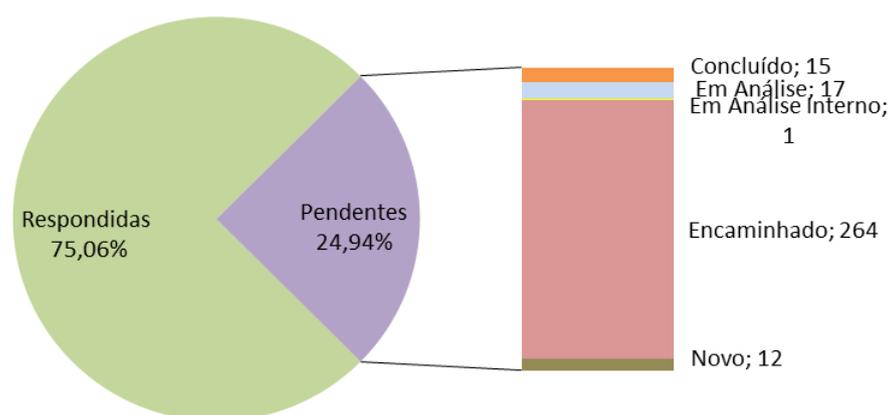
pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

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 outubro/2018, **930** foram respondidas, enquanto **309** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas à pendente.

Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em outubro /2018.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
ANVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	1	2,00%	49	98,00%	50
CEMAC	4	100,00%	0	0,00%	4
CREDEQ	1	1,02%	97	98,98%	98
CRER	17	6,20%	257	93,80%	274
HDS	24	100,00%	0	0,00%	24
HDT	3	4,92%	58	95,08%	61
HEMNSL	2	40,00%	3	60,00%	5
HGG	17	13,28%	111	86,72%	128
HMI	3	18,75%	13	81,25%	16
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	2	100,00%	0	0,00%	2
HUANA	3	3,45%	84	96,55%	87
HUAPA	1	2,86%	34	97,14%	35
HUGO	25	71,43%	10	28,57%	35
HUGOL	9	7,03%	119	92,97%	128
HURSO	15	19,23%	63	80,77%	78
HUTRIN	3	50,00%	3	50,00%	6
OUTRAS SMS	31	100,00%	0	0,00%	31
REGIONAIS	23	100,00%	0	0,00%	23
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	5	100,00%	0	0,00%	5
SCAGES	4	100,00%	0	0,00%	4
SES	13	30,95%	29	69,05%	42
SMS GOIANIA	91	100,00%	0	0,00%	91
SGPF	7	100,00%	0	0,00%	7
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
Total	309	24,94%	930	75,06%	1239

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 24,94% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 39,54% (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 outubro/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
ANVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
CEAP-SOL	1	14,29%	6	85,71%	7
CEMAC	4	100,00%	0	0,00%	4
CREDEQ	1	6,25%	15	93,75%	16
CRER	17	6,94%	228	93,06%	245
HDS	24	100,00%	0	0,00%	24
HDT	1	3,03%	32	96,97%	33
HEMNSL	2	50,00%	2	50,00%	4
HGG	16	14,68%	93	85,32%	109
HMI	3	25,00%	9	75,00%	12
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	2	100,00%	0	0,00%	2
HUANA	2	15,38%	11	84,62%	13
HUAPA	1	10,00%	9	90,00%	10
HUGO	24	22,58%	7	77,42%	31
HUGOL	7	35,00%	13	65,00%	20
HURSO	15	100,00%	0	0,00%	15
HUTRIN	3	75,00%	1	25,00%	4
OUTRAS SMS	31	100,00%	0	0,00%	31
REGIONAIS	20	100,00%	0	0,00%	20
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	5	100,00%	0	0,00%	5
SCAGES	4	100,00%	0	0,00%	4
SES	12	32,43%	25	67,57%	37
SMS GOIANIA	91	100,00%	0	0,00%	91
SGPF	6	100,00%	0	0,00%	6
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPRASS	1	100,00%	0	0,00%	1
Total	295	39,54%	451	60,46%	746

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.

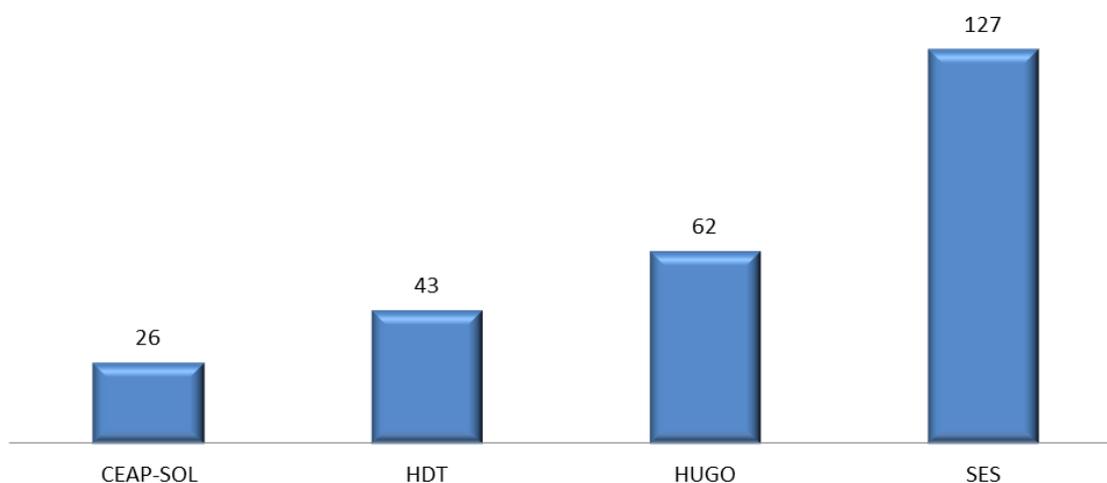
5. Disseminação de informação

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 **261** informações disseminadas, **258** foram pertinentes à Saúde e estão dispostas no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEAP-SOL, HDT e HUGO 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 outubro/2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08).

Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, os tópicos de maior frequência são “Telefones SMS Goiânia “ com 33 registros , “Orientado a procurar outros Departamentos da SES-GO “ com 26 registros e “Telefones de outras Ouvidorias” com 15 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	33
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	26
TELEFONES DE OUTRAS OUVIDORIAS	15
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	13
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	8
CARTÃO SUS	7
ORIENTADO INICIAR A TENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	7
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	5
INFORMAÇÕES SOBRE O CMAC	3
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	3
CARTA SUS	2
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	1
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS OS	1
FARMÁCIA POPULAR - DROGARIAS CONVENIADAS	1
GOVERNO ITINERANTE - ENTREGA DE ÓCULOS	1
TELEFONES DA SES	1
Total Geral	127

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Nas informações disseminadas pela CEAP-SOL destacam-se: “Informação ao Cidadão” com 12 registros e “Entrega de Pesquisa de Satisfação” com 09 registros. Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram “Informação referente ao atendimento no Condomínio Solidariedade” com 07 registros seguido de “Orientado a procurar outro departamento dentro da Unidade “ e “Senhas – Confirmação de Consulta” ambos com 06 registros cada.

No HUGO houve 11 registros referentes à informação sobre “Acompanhamento de Atendimento realizado pela Ouvidoria” e 10 registros referentes a “Andamento de Demandas – Informações ”.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	12
	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	9
	DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	2
	INFORMAÇÃO A ACOMPANHANTE	1
	VERIFICAR COM SERVIÇO SOCIAL(HOSPEDAGEM)	1
	INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	1
CEAP-SOL Total		26
HDT	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	7
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	6
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	6
	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	5
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	4
	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	4
	SOLITAÇÃO DE UBER	3
	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	1
	INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	1
	SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
TELECONSULTA 0800 646 1560	1	
HDT Total		43
HUGO	ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	11
	ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO	10
	ESCUITA E ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR	8
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	6
	BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	5
	NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES	5
	CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES	4
	CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	4
	EXAMES - ORIENTAÇÕES	3
	CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES	2
	VISITA AO LEITO ENFERMARIAS/UTI	2
	ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	1
	VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES	1
	HUGO Total	
Total Geral		131

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 Outubro de 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1239**);

- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **472** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, **as solicitações** representaram **39,39%**, seguidos de **elogios** com **36,88%** e **reclamações 18,97%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **68,68%** e **27,12%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **53,47%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **24,44%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **97,32%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **75,06%**, o que corresponde a **930** 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.