

# Relatório Gerencial Abril- 2018



**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



*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*

**Tele Atendimento:**

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

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*Cássia Rodrigues Fagundes Martins*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Patrícia Arantes Cardoso*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima*  
*Liliane Oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em abril/2018 .....	12
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos. ....	14
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada por subassuntos. ....	15
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da demanda .....	16
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em abril/2018. ....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em abril/2018. ....	19
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, abril/2018. ....	21
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, abril/2018. ....	22

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, abril/2018. ...	7
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, abril/2018. ....	8
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, abril/2018 .....	10
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, abril/2018. ....	11
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, abril/2018. ....	13
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em abril/2018. ....	17
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em abril/2018. ....	19

## Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura .....	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Geral do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos .....	6
3. Manifestações registradas .....	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações .....	8
3.2. Classificação das manifestações .....	9
3.3. Análise dos assuntos .....	11
4. Índice de resposta .....	17
5. Disseminação de informação .....	19
6. Considerações finais.....	23
Glossário de Conceitos .....	24

## **1. Introdução**

O Sistema de Ouvidorias do SUS tem por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas tratadas adequadamente. A função é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores. A partir das demandas captadas nas unidades de ouvidoria, a Secretaria de Estado da Saúde tem 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 canalizadora e intermediadora das manifestações do cidadão.

Entendendo o papel do sistema de 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/demandas geradas na Ouvidoria Geral do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás para o mês de abril de 2018.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura do Sistema de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO e 16 ouvidorias descentralizadas, sendo quatorze 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 Libano, 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;

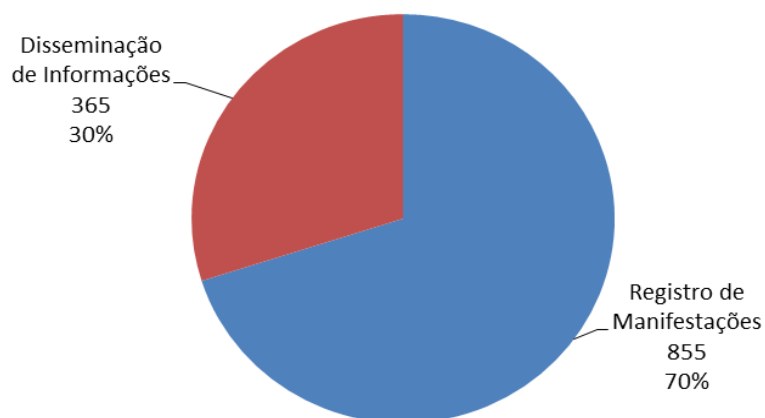
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa - CMAC  
Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo – CRER  
Centro de Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar-CREMIC  
Centro de Referência e Excelência em Dependência Química - CREDEQ  
Condomínio Solidariedade – CS  
Hospital de Dermatologia Sanitária - HDS  
Hospital de Doenças Tropicais – HDT  
Hospital Materno Infantil - HMI  
Hospital de Urgência da Região Sudoeste - HURSO  
Hospital de Urgência de Anápolis - HUANA  
Hospital de Urgência de Aparecida de Goiânia - HUAPA  
Hospital de Urgência de Goiânia - HUGO  
Hospital de Urgência de Trindade - HUTRIN  
Hospital Geral de Goiânia - HGG  
Hospital de Urgências Gov. Otavio Lage de Siqueira – HUGOL  
Maternidade Nossa Senhora de Lourdes -MNSL

## **2. Atendimentos**

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/04/2018 a 30/04/2018, 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 **02/05/2018**. No total foram contabilizados **1228** 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 **1220** atendimentos. Desse total, 365 (30%) são classificadas como disseminação de informação e 855 (70%) como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

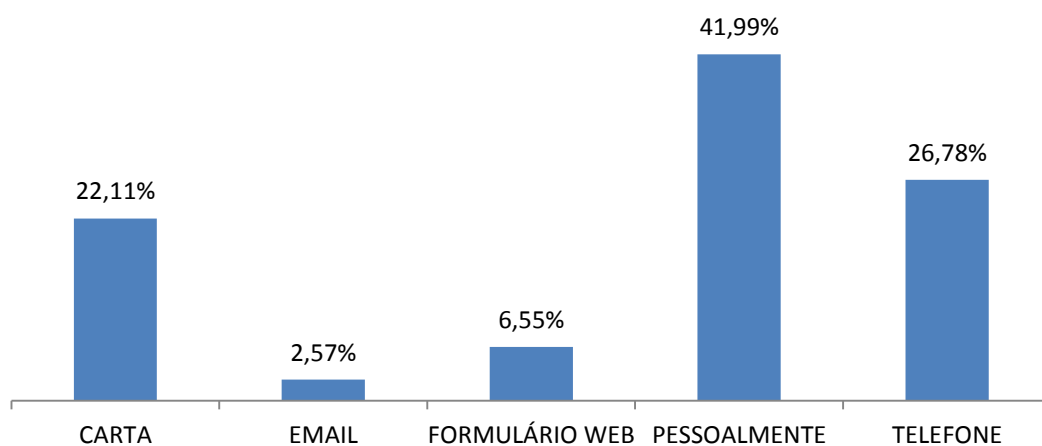
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias e parceiros, pela equipe técnica. Esta 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 registrado, a unidade a que se refere, a classificação e tipificação das demandas.

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-se no respectivo mês um total de **855** manifestações.

### 3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Em Goiás, 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 (359 manifestações), seguido por telefone (229 manifestações), via carta (189 manifestações), via formulário web (56 manifestações) e e-mail (22 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, abril /2018.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composto 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 25,61% dos registros, o que a caracteriza como sendo a principal unidade receptora, embora observa-se que, juntas, as unidades descentralizadas representam 74,39% das manifestações registradas. Ressalta-se que não houve registro de manifestações na ouvidoria descentralizada da unidade do CREMIC.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas pessoalmente, representando 41,99% (359) dos registros, estando neste quesito

---

<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.



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 **120** manifestações registradas), HGG (**65**), HUAPA (**53**), HURSO (**39**), HUGO (**30**), HDT (**11**), HUGOL (**11**), HMI (**08**), HDS (**08**), HUANA (**06**), CEAP- SOL (**02**), HUTRIN (**02**), CMAC, CREDEQ, MNSL e SES com **01** registro cada.

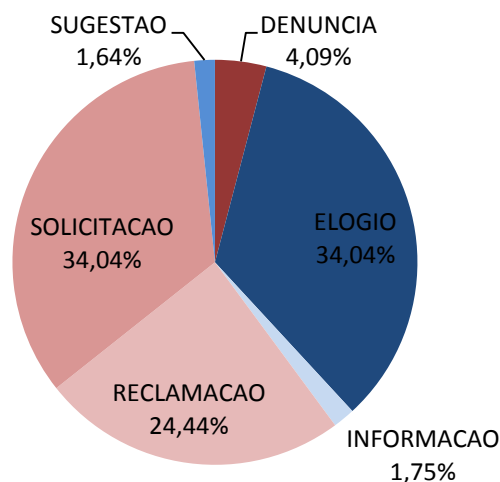
O canal de entrada do tipo “**carta**” corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A partir dessas informações observa-se que 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. Porém, seguindo o objetivo da descentralização das ouvidorias, as unidades descentralizadas totalizam as informações manifestadas e classificadas pelo meio de atendimento “Pessoalmente”, indicando o papel de facilitar o acesso do usuário a um posto de ouvidoria. Ademais, ressalta-se a pertinência dos trabalhos das ouvidorias descentralizadas por concentrarem o principal meio de atendimento utilizados pelos usuários.

### **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** e **SOLICITAÇÃO** foram os tipos mais demandados, com **291** manifestações cada, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **209** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência **Denúncia (35)**, **Informação (15)** e **Sugestão (14)**, as proporções são apresentadas no gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, abril/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 **elogios e solicitações** representando 34,04% cada do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

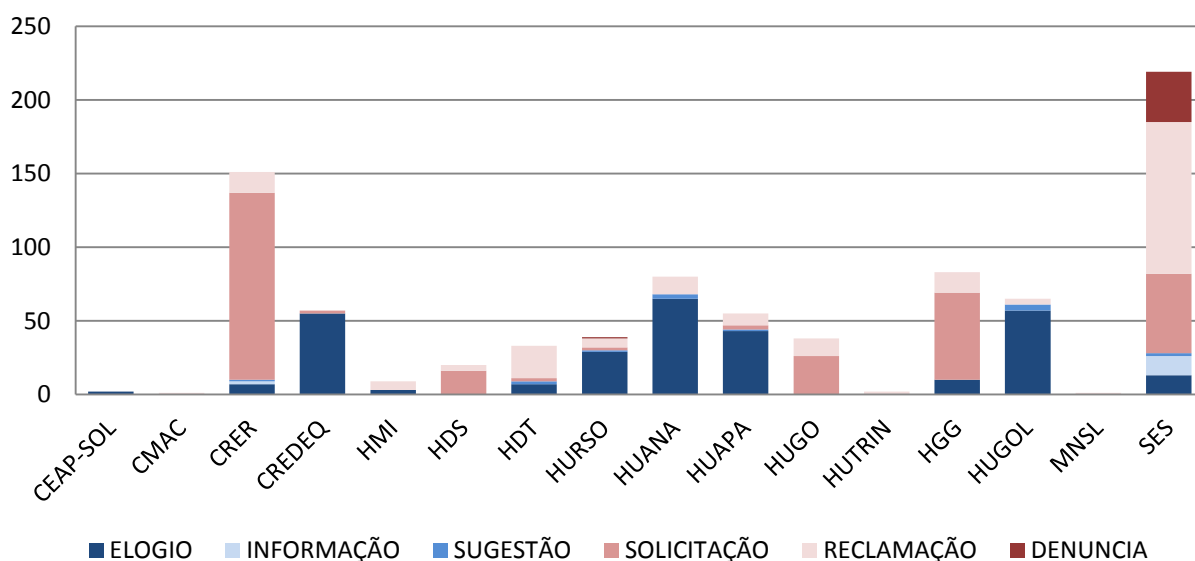
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à origem da demanda. Entre as unidades que mais receberam a manifestação de elogios estão HUANA (65), HUGOL (57), CREDEQ (55), HUAPA (43), HURSO (29) entre elas a proporção de elogio em relação ao total de manifestação das unidades está entre 77% e 95% aproximadamente, ou seja, as unidades com alto volume de manifestações de elogio têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

As unidades que mais apresentaram a manifestação de solicitação estão CRER (127), HGG (59), SES (54) e HUGO (26), entre elas a proporção de solicitação em relação ao total de manifestações das unidades está entre 76% e 97%.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação dos elogios e solicitações e maiores manifestações das outras classificações. Em relação às reclamações nota-se participação desta classificação em varias unidades.

Conforme informações contidas no gráfico 4, destaca-se a unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO que apresenta mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à denúncia, seguidas de reclamação e solicitação. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados, facilitam dessa forma, para o usuário, principalmente a realização de manifestações classificadas como denúncias de forma não presencial.

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



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, conforme demonstra a Tabela 1, foram: Gestão e 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), abrangendo igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em abril /2018.

Assuntos	Classificação						Total	
	Elogio	Informação	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	238	5	13	67	164	23	510	59,65%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		1		176	1		178	20,82%
SEM TIPIFICAÇÃO	50			17	7		74	8,65%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		5		3	19	2	29	3,39%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		3		12	5		20	2,34%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS				10			10	1,17%
ESF/PACS*	1		1		4	3	9	1,05%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA					6	2	8	0,94%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				4			4	0,47%
CONSELHO DE SAÚDE						3	3	0,35%
OUIDORIA DO SUS	2				1		3	0,35%
COMUNICAÇÃO					2		2	0,35%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA				1			1	0,12%
CARTÃO SUS				1			1	0,12%
PCNT*		1					1	0,12%
SAMU						1	1	0,12%
TRANSPORTE						1	1	0,12%
<b>Total geral</b>	<b>291</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>291</b>	<b>209</b>	<b>35</b>	<b>855</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

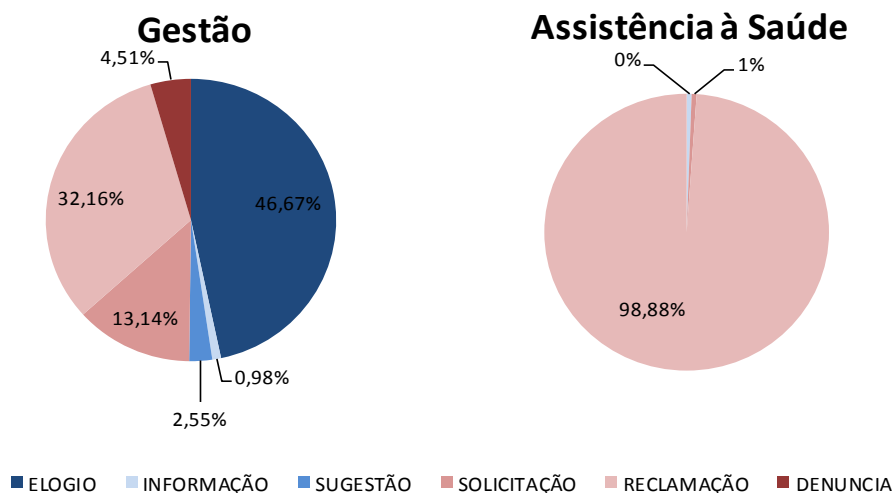
\* ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

\* PCNT - PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO

O assunto que mais concentra as manifestações é a Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, os demais assuntos apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a 59,65% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 510 manifestações. Dessas, 238 manifestações são elogios, ou seja, 46,67% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 53,33% 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 98,88%.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

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>Informação</b>	Outros	1	
	<b>Reclamação</b>	Resultado de Exame	1	
	<b>Solicitação</b>	Atestado Médico	1	
		Cópia de Exames	1	
		Laudos	4	
		Outros	7	
		Precisão Médica (Receita)	3	
		Prontuário	4	
		Relatório Médico	15	
		Resultado de Exame	8	
	<b>Documentos Total</b>			<b>45</b>
<b>Estabelecimento de Saúde</b>	<b>Denúncia</b>	Acompanhante para Gestante	1	
		Desaparecimento de Pertences	1	
		Dificuldade de Acesso	1	
		Outros	1	
		Superlotação na Unidade de Saúde	1	
	<b>Reclamação</b>	Sem Tipificação	2	
		Alimentação	3	
		Dificuldade de Acesso	35	
		Horário de Funcionamento	2	
		Interrupção de Serviços	6	
		Outros	11	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	11	
	<b>Solicitação</b>	Dificuldade de Acesso	1	
		Outros	10	
	<b>Sugestão</b>	Alimentação	2	
		Espaço Físico	2	
		Outros	2	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	3	
	<b>Estabelecimento de Saúde Total</b>			<b>95</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Denúncia</b>	Exercício Ilegal da Profissão	1	
		Falta de Profissional	1	
		Insatisfação	9	
	<b>Elogio</b>	Trabalhador em Saúde	7	
		Insatisfação	3	
	<b>Informação</b>	Satisfação	235	
		Trabalhador em Saúde	1	
	<b>Reclamação</b>	Falta de Profissional	1	
		Greve	1	
		Insatisfação	79	
		Outros	1	
		Satisfação	1	
		Trabalhador em Saúde	5	
		<b>Solicitação</b>	Insatisfação	5
	Outros		5	
	Trabalhador em Saúde		2	
	<b>Sugestão</b>	Insatisfação	1	
	<b>Recursos Humanos Total</b>			<b>358</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>498</b>
<b>Demais Subassuntos I Registrados</b>			<b>12</b>	
<b>Total Geral dos Subassuntos I</b>			<b>510</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	20
	Plástica	6
	Otorrinolaringológica	3
	Geral	2
	Ginecológica	1
	Neurológica	1
	Pediátrica	1
	Torácica	1
	<b>Cirurgia -Total</b>	<b>35</b>
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	Ortopedia e traumatologia	25
	Cardiologia	19
	Otorrinolaringologia	11
	Neurologia	9
	Fisioterapia	7
	Outros	7
	Cirurgião Geral	4
	Endocrinologia e Metabologia	4
	Gastroenterologia	4
	Urologia	4
	Cirurgião Plástico	3
	Proctologia	3
	Reumatologia	3
	Demais Áreas Registradas*	20
	<b>Consulta/Atendimento/Tratamento -Total</b>	<b>123</b>
<b>Subtotal Geral</b>		<b>158</b>
<b>Demais Subassuntos</b>		<b>20</b>
<b>Total Geral</b>		<b>178</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 pelas tipificações do Subassunto 2, o termo mais recorrente continua relacionado à Ortopedia, podendo indicar alguma dificuldade no SUS em atender esta especialidade dentro do 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. Entende-se como importante, também, identificar as boas práticas, porém aqui 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 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 97,14% das denúncias e 49,28% são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações a configuração muda, 18,56% das manifestações são 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	
CMAC		1		1
CRER		14	127	141
CREDEQ			2	2
HMI		6		6
HDS		4	16	20
HDT		22	2	24
HURSO	1	6	2	9
HUANA		12		12
HUAPA		8	3	11
HUGO		12	26	38
HUTRIN		2		2
HGG		14	59	73
HUGOL		4		4
MNSL		1		1
SES/GO	34	103	54	191
Total geral	35	209	291	535

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.



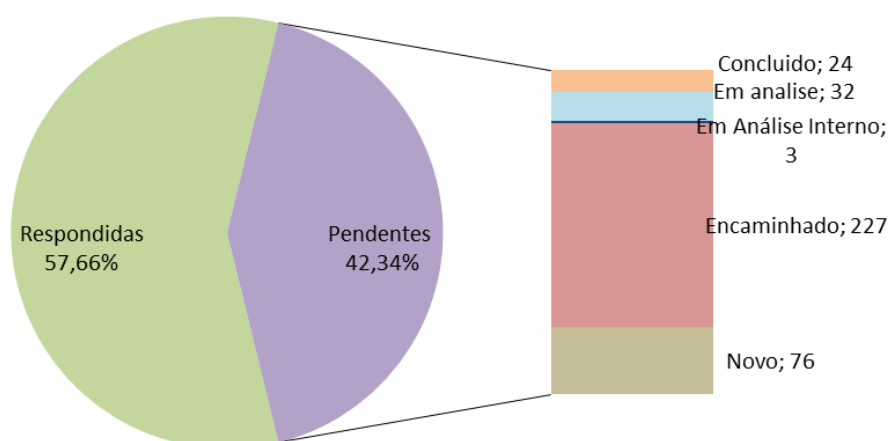
Em relação à Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, neste mês observa-se que aproximadamente 60,22% do total das queixas referem-se às unidades da rede que não possuem ouvidorias descentralizadas do SUS.

#### 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 abril/2018, **493** foram respondidas, enquanto **362** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas à pendente.

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

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq.Rel	NºAbs	Freq.Rel	
CEAP-SOL	1	33,33%	2	66,67%	3
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
CMAC	4	80,00%	1	20,00%	5
CRER	15	9,80%	138	90,20%	153
CREDEQ	50	87,72%	7	12,28%	57
GERNACE	4	100,00%	0	0,00%	4
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	20	100,00%	0	0,00%	20
HDT	4	11,43%	31	88,57%	35
HGG	19	22,89%	64	77,11%	83
HMI	1	11,11%	8	88,89%	9
HUANA	23	28,40%	58	71,60%	81
HUAPA	15	26,79%	41	73,21%	56
HUGO	23	57,50%	17	42,50%	40
HUGOL	3	4,62%	62	95,38%	65
HURSO	10	25,64%	29	74,36%	39
HUTRIN	1	50,00%	1	50,00%	2
MNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	23	100,00%	0	0,00%	23
SMS GOIANIA	34	100,00%	0	0,00%	34
OUTRAS SMS	61	100,00%	0	0,00%	61
OUVIDORIA SÃO LUIS DOS MONTES BELOS	2	100,00%	0	0,00%	2
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE GOIÂN	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	19	35,85%	34	64,15%	53
SCAGES	7	100,00%	0	0,00%	7
SGPF	8	100,00%	0	0,00%	8
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
Total Geral	362	42,34%	493	57,66%	855

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 42,34% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 50,28% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

Tabela 6: Números absolutos e relativos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em abril/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq.Rel	NºAbs	Freq.Rel	
CEAP-SOL	1	100,00%	0	0,00%	1
CMAC	2	66,67%	1	33,33%	3
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
CRER	14	9,79%	129	90,21%	143
CREDEQ	1	50,00%	1	50,00%	2
GERNACE	4	100,00%	0	0,00%	4
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	20	100,00%	0	0,00%	20
HDT	4	15,38%	22	84,62%	26
HGG	19	26,03%	54	73,97%	73
HMI	1	16,67%	5	83,33%	6
HUANA	9	69,23%	4	30,77%	13
HUAPA	7	58,33%	5	41,67%	12
HUGO	23	57,50%	17	42,50%	40
HUGOL	0	0,00%	4	100,00%	4
HURSO	9	100,00%	0	0,00%	9
HUTRIN	1	50,00%	1	50,00%	2
MNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	22	100,00%	0	0,00%	22
SMS GOIANIA	31	100,00%	0	0,00%	31
OUTRAS SMS	59	100,00%	0	0,00%	59
OUVIDORIA SÃO LUIS DOS MONTES BELOS	2	100,00%	0	0,00%	2
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE GOIÂNIA	5	100,00%	0	0,00%	5
SES	13	36,11%	23	63,89%	36
SCAGES	7	100,00%	0	0,00%	7
SGPF	8	100,00%	0	0,00%	8
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
<b>Total Geral</b>	<b>269</b>	<b>50,28%</b>	<b>266</b>	<b>49,72%</b>	<b>535</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.

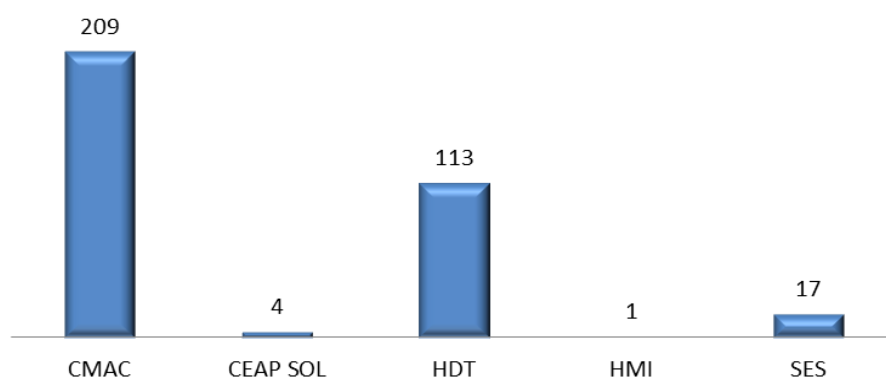
## 5. Disseminação de informação

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 pelo Ministério da Saúde, com informações encaminhadas previamente das áreas técnicas da SES/GO. Do total de **365** informações disseminadas, sendo **21** referentes à Assuntos não Pertinentes à saúde e **344** informações pertinentes à Saúde. No Gráfico 07, estão dispostas apenas as informações pertinentes à saúde (**344**) disseminadas por unidade de Ouvidoria.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CMAC, CEAP-SOL, HDT e HMI apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro destas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em abril/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 dois tópicos de maior frequência são “Acompanhamento de Demandas “com 05 registros e sobre “Orientado a procurar Outros Departamentos da SES-GO” com 03 registros.

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

<b>Material de Apoio</b>	<b>Total</b>
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	5
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	3
CARTÃO SUS	2
INFLUENZA/H1N1	2
SMS DE APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS	1
CMAC	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
TELEFONES DA SES	1
UNIDADES DE SAÚDE SES	1
<b>Total Geral</b>	<b>17</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Nas informações disseminadas pela CMAC destacam-se: “Informação sobre Dispensação” com 33 registros, seguido de “Informações sobre Judicialização” com 23 registros e “Informações Medclínica” com 20 registros. Na unidade do CEAP-SOL, as informações tiveram o mesmo quantitativo de registro (04 registro na totalidade sendo 01 registro para cada informação).

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas são “Informações referentes ao atendimento no Condomínio Solidariedade” com 14 registros, seguido de ” Informações sobre Agenda de Médico” de “Senhas- Confirmação de Consulta” ambos com 12 registros cada .

Na unidade do HMI houve somente 01 único registro de informação “Pertinente à Ouvidoria do SUS”.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total	
<b>CMAC</b>	INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	33	
	INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	23	
	INFORMAÇÃO MEDICLÍNICA	20	
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	19	
	INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	19	
	INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	19	
	INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	17	
	DOENÇA DE ALZHEIMER	14	
	KI FENILCETONÚRIA	14	
	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	12	
	KIT DE ESQUIZOFRENIA	11	
	KIT DE HEPATITE B	7	
	ASSUNTO NÃO PERTINENTE	1	
<b>CMAC Total</b>		<b>209</b>	
<b>CEAP-SOL</b>	INFORMAÇÃO À HÓSPEDE CASA DE APOIO( TRANSPORTE )	1	
	INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1	
	INFORMAÇÃO SOBRE DENTISTA	1	
	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS CS	1	
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>4</b>	
<b>HDT</b>	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	14	
	INFORMAÇÃO REFERENTE A GENDA DE MEDICO	12	
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	12	
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11	
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	8	
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	7	
	INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	6	
	INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	6	
	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	5	
	INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAUDE	5	
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	4	
	DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	3	
	ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	2	
	SOLICITAÇÃO DE LANCHE	2	
	SOLICITAÇÃO DE REFEIÇÕES PARA PACIENTES	2	
	INFORMAÇÕES DO JUA REZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	2	
	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTO TAMIFLU	1	
	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1	
	SOLICITAÇÃO DE PRESERVATIVO	1	
	HORARIO DE VISITAS	1	
	INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	1	
	ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	1	
	ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1	
	SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	1	
	SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1	
	SOLICITAÇÃO DE RECEITA	1	
	SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	1	
	SOLICITAÇÃO DE UBER	1	
	<b>HDT Total</b>		<b>113</b>
	<b>HMI</b>	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
	<b>HMI Total</b>		<b>1</b>
<b>Total Geral</b>		<b>327</b>	

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 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (855);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **359** manifestações registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações registradas, os **elogios** representaram **34,04%**, **solicitações** com **34,04%** e **reclamações** **24,44%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **59,65%** e **20,82%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **46,67%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **32,16%**. No quesito **ASSISTENCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **98,88%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **57,66%**, o que corresponde a 493 manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados bem como o prazo estabelecido pelo Decreto 7903, de 11 de junho de 2013, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para resposta de Ouvidoria no Estado de Goiás;

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/Demanda 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.

**Demandas inativas:** São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.