

# Relatório Gerencial Junho- 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*

#### **TeleAtendimento:**

*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*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*  
*Patrícia Arantes Cardoso*  
*Mônica Miranda carvalho*  
*Marcella Carvalho Brasil de Almeida*

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

## LISTA DE GRÁFICOS

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

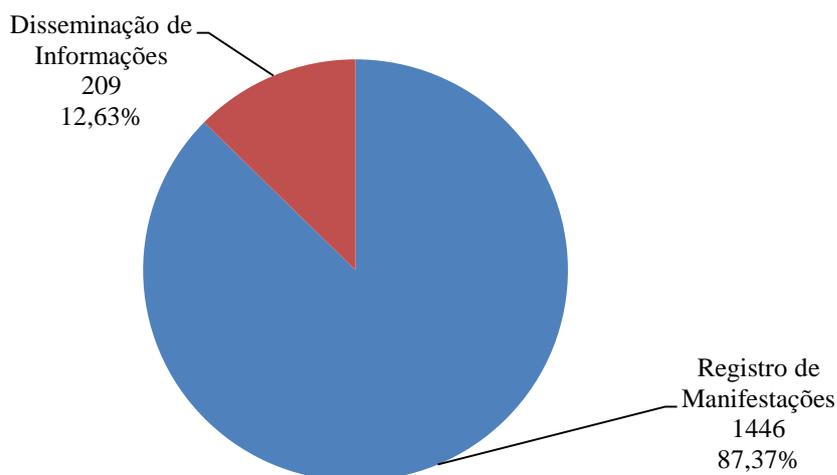
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central Estadual de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa - CMAC  
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 01/06/2018 a 30/06/2018, os quais foram coletados do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria Geral do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS) e extraídos em **03/07/2018**. No total foram contabilizados **1659** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **04** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1655** atendimentos. Desse total, **209 (12,63%)** são classificadas como disseminação de informação e **1446 (87,37%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

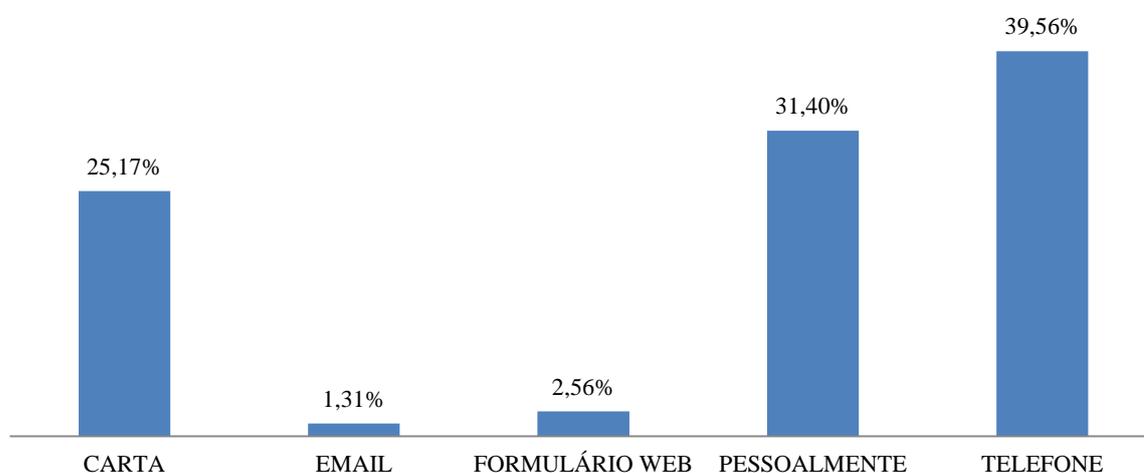
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 registrada, 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 **1446** manifestações.

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

Os meios de atendimentos disponíveis são: carta, e-mail, formulário web, registros realizados pessoalmente ou por telefone. O meio de contato mais utilizado pelos usuários nas Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás foi o atendimento por telefone (572 manifestações), seguido por presencial (454 manifestações), via carta (364 manifestações), via formulário web (37 manifestações) e e-mail (19 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, junho /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 11,13% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 88,87%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações na ouvidoria descentralizada da unidade: CREMIC.

<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, relativo às manifestações registradas foi o telefone, representando 39,56 % (572) seguido do atendimento presencial com 31,40% (454). Devido à problemas referentes ao atendimento no SAC em uma das unidades SES, a Ouvidoria da referida unidade acolheu todas as ligações deste serviço o que alterou o resultado referente ao principal meio de atendimento neste período de análise quando comparado aos períodos anteriores.

As manifestações registradas por telefone ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: HDS (**359** manifestações registradas), SES (**111**), CRER (**71**), HGG (**14**), HUGO (**10**), CREDEQ (03) HUGOL (**02**), HUANA (**01**), HUTRIN (**01**).

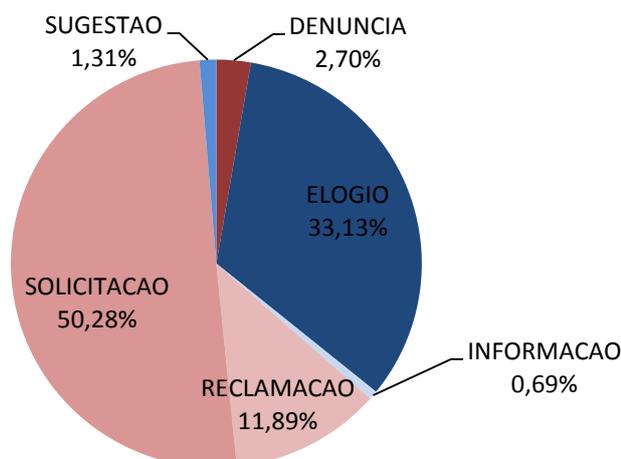
O canal de entrada do tipo “**carta**” corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios 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 **727** manifestações, seguido de **ELOGIO** com **479** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**172**), Denúncia (**39**), Sugestão (**19**) e, Informação (**10**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

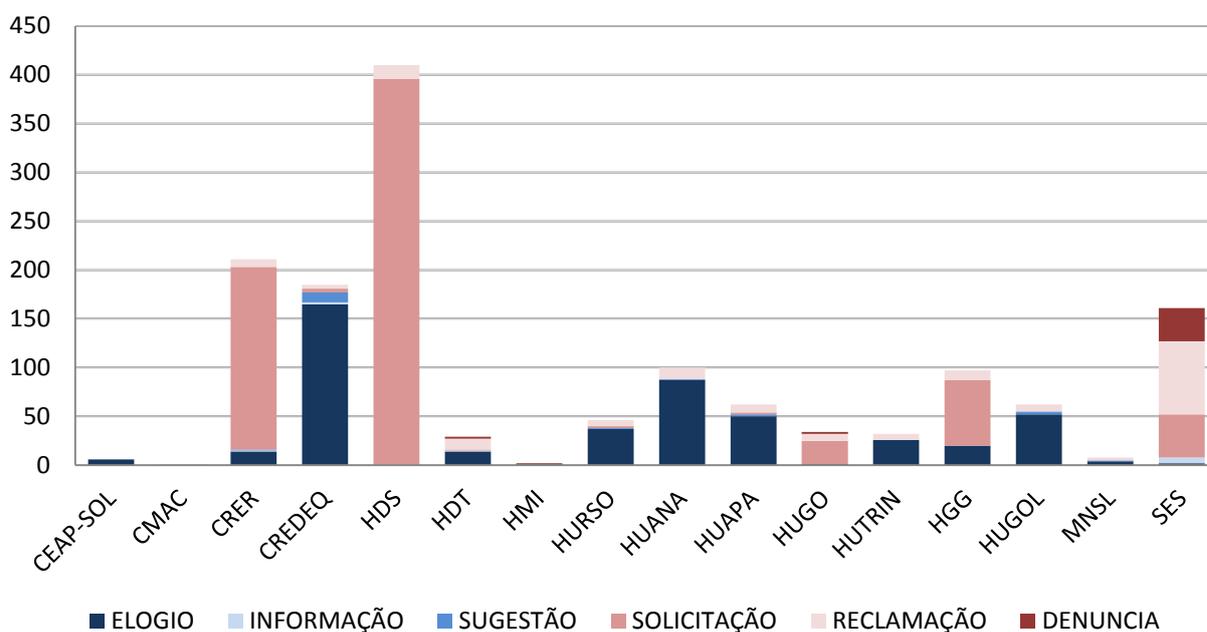
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como **solicitações**, representando 50,28% 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 **solicitações** estão HDS (396), CRER (187), HGG (67), SES (44), HUGO (24), CREDEQ (4), HURSO (2), HUAPA (2) e HDT (1), entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 68% e 98% aproximadamente.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação de solicitações e maiores manifestações das outras classificações. Em relação aos elogios e às reclamações nota-se participação destas classificação em várias 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 reclamação, seguidas de denúncia. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados, facilitam dessa forma, para o usuário, principalmente a realização de manifestações classificadas como reclamação e denúncia 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, junho/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, documento de domínio coletivo, em que são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Considerando somente as manifestações que foram categorizadas nos assuntos conforme o Manual, 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.

Destaca-se também na Tabela 1, um quantitativo considerável neste período de manifestações **Sem Tipificação (417 registros)**. Sabe-se que a ação de tipificar constitui-se um desafio para as Ouvidorias devido à quantidade e complexidade dos assuntos, em se tratando de SUS, porém sem esta ação não há a possibilidade de realização dos agrupamento das manifestações por categorias, o que dificulta a análise de dados e a elaboração dos relatórios gerenciais. A precisão da tipificação é fundamental para que a Ouvidoria possa ser, de fato, considerado um instrumento de gestão.

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

Assuntos	Classificação						Total	
	Elogio	Informação	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	474	6	18	133	126	19	776	53,67%
SEM TIPIFICAÇÃO	3		1	397	15	1	417	28,84%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		1		184	3		188	13,00%
ESF/PACS*							13	0,90%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA				3	6		9	0,62%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE				1	7	1	9	0,62%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA				2	2	4	8	0,55%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS				7	1		8	0,55%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA					2	4	6	0,41%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE		3					3	0,21%
FINANCEIRO						2	2	0,14%
OUVIDORIA DO SUS	2						2	0,14%
ALIMENTO					1		1	0,07%
CARTÃO SUS					1		1	0,07%
CONSELHO DE SAÚDE						1	1	0,07%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS					1		1	0,07%
TRANSPORTE						1	1	0,07%
<b>Total geral</b>	<b>479</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>727</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>1446</b>	<b>100,00%</b>

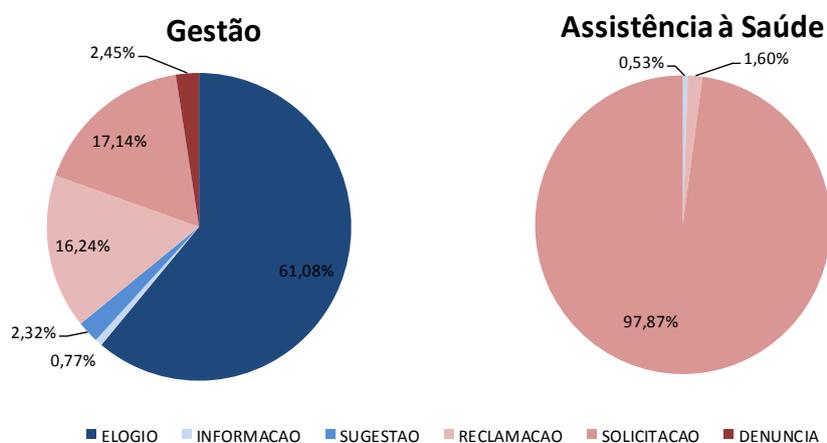
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

\* 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 53,67% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 776 manifestações. Dessas, 474 manifestações são elogios, ou seja, 61,08% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 38,92% 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 97,87%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: Gestão e Assistência à Saúde, junho/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>Reclamação</b>	Cartão de vacinação	1
		Prescrição Médica (Receita)	2
	<b>Solicitação</b>	Prontuário	1
		Atestado Médico	2
		Outros	18
		Prescrição Médica (Receita)	4
		Prontuário	4
		Relatório Médico	5
		Resultado de Exames	59
		<b>Documentos Total</b>	<b>96</b>
<b>Estabelecimento de Saúde</b>	<b>Denúncia</b>	Desaparecimento de Pertences	2
		Outros	1
	<b>Elogio</b>	Outros	5
		Rotinas/Protocolos de Unidades	11
	<b>Informação</b>	Dificuldade de Acesso	1
		Horário de Funcionamento	1
		Outros	2
	<b>Reclamação</b>	Alimentação	1
		Desaparecimento de Pertences	1
		Dificuldade de Acesso	19
		Espaço Físico	1
		Interrupção de Serviços	2
		Outros	4
	<b>Solicitação</b>	Rotinas/Protocolos de Unidades	12
		Dificuldade de Acesso	3
		Interrupção de Serviços	1
		Outros	1
		Rotinas/Protocolos de Unidades	1
	<b>Sugestão</b>	Alimentação	1
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde	3
Outros		1	
Rotinas/Protocolos de Unidades		9	
<b>Estabelecimento de Saúde Total</b>	<b>83</b>		
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Denúncia</b>	Exercício Ilegal da Profissão	1
		Insatisfação	12
		Trabalhador em Saúde	2
	<b>Elogio</b>	Outros	1
		Satisfação	457
	<b>Informação</b>	Trabalhador em Saúde	2
	<b>Reclamação</b>	Insatisfação	69
		Satisfação	3
		Trabalhador em Saúde	6
	<b>Solicitação</b>	Insatisfação	11
		Outros	4
		Satisfação	1
	<b>Sugestão</b>	Insatisfação	1
		Satisfação	1
	<b>Recursos Humanos Total</b>	<b>571</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>750</b>
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>26</b>
<b>Total Geral</b>			<b>776</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	26
	Geral	5
	Otorrinolaringológica	5
	Outros	3
	Oftalmológica	2
	Urológica	2
	Ginecológica	1
	Vascular	1
	<b>Cirurgia Total</b>	<b>45</b>
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	Ortopedia e Traumatologia	33
	Outros	18
	Neurologia	10
	Urologia	9
	Cardiologia	8
	Reumatologia	7
	Fisioterapia	4
	Oftalmologia	4
	Endocrinologia e Metabologia	3
	Hematologia e Hematoterapia	3
	Nefrologia	3
	Pneumologia	3
	Demais Áreas registradas *	22
	<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	<b>127</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>172</b>
<b>Demais Subassuntos</b>	<b>16</b>	
<b>Total Geral</b>	<b>188</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 a 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 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 87,18% das denúncias e 43,60% 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 6,05% 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	
CMAC		1		1
CRER		8	187	195
CREDEQ		4	4	8
HMI	1			1
HDS		14	396	410
HDT	2	11	1	14
HURSO		6	2	8
HUANA		12		12
HUAPA		8	2	10
HUGO	2	7	24	33
HUTRIN		6		6
HGG		10	67	77
HUGOL		7		7
MNSL		3		3
SES/GO	34	75	44	153
<b>Total Geral</b>	<b>39</b>	<b>171</b>	<b>727</b>	<b>938</b>

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.

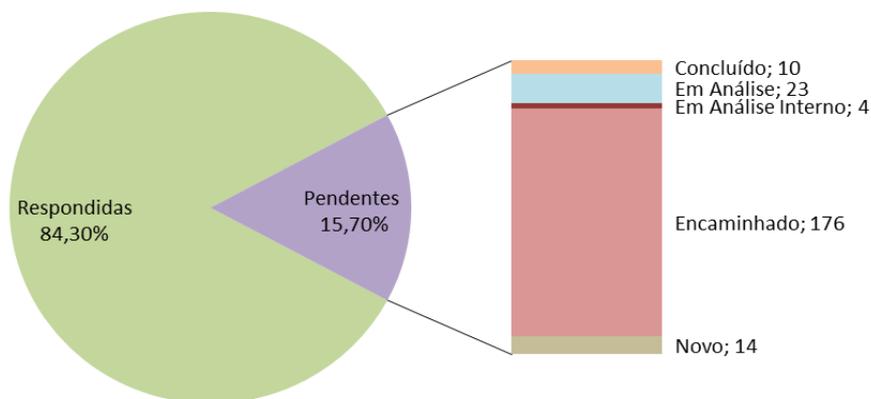
Em relação à Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, neste mês observa-se que aproximadamente 37% do total das queixas referem-se às unidades da rede que não possuem ouvidorias descentralizadas do SUS.

#### 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 junho /2018, **1219** foram respondidas, enquanto **227** 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 junho/2018.



Manifestações Respondidas : fechada 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 junho/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq. Rel	NºAbs	Freq. Rel	
CEAP-SOL	0	0,00%	6	100,00%	6
CMAC	0	0,00%	1	100,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	185	100,00%	185
CRER	14	6,57%	199	93,43%	213
DANTPS/SVS/MS	2	100,00%	0	0,00%	2
GERNACE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	10	2,43%	401	97,57%	411
HDT	2	6,67%	28	93,33%	30
HGG	21	21,21%	78	78,79%	99
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HMI	5	100,00%	0	0,00%	5
HUANA	0	0,00%	100	100,00%	100
HUAPA	13	20,31%	51	79,69%	64
HUGO	18	51,43%	17	48,57%	35
HUGOL	3	4,84%	59	95,16%	62
HURSO	8	17,39%	38	82,61%	46
HUTRIN	2	6,25%	30	93,75%	32
MNSL	7	77,78%	2	22,22%	9
OUTRAS SMS	25	100,00%	0	0,00%	25
REGIONAIS	29	100,00%	0	0,00%	29
SANTA CASA DE MISERICORDIA	2	100,00%	0	0,00%	2
SCAGES	4	100,00%	0	0,00%	4
SES	8	25,00%	24	75,00%	32
SEST/SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SGPF	5	100,00%	0	0,00%	5
SMS GOIANIA	38	100,00%	0	0,00%	38
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>15,70%</b>	<b>1219</b>	<b>84,30%</b>	<b>1446</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 15,70% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 22,60% (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 junho/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq. Rel	NºAbs	Freq. Rel	
CMAC	0	0,00%	1	100,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	8	100,00%	8
CRER	13	6,60%	184	93,40%	197
DANTPS/SVS/MS	2	100,00%	0	0,00%	2
GERNACE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	10	2,43%	401	97,57%	411
HDT	2	13,33%	13	86,67%	15
HGG	20	25,32%	59	74,68%	79
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HMI	4	100,00%	0	0,00%	4
HUANA	0	0,00%	12	100,00%	12
HUAPA	11	91,67%	1	8,33%	12
HUGO	18	52,94%	16	47,06%	34
HUGOL	1	14,29%	6	85,71%	7
HURSO	7	87,50%	1	12,50%	8
HUTRIN	2	33,33%	4	66,67%	6
MNSL	4	100,00%	0	0,00%	4
OUTRAS SMS	24	100,00%	0	0,00%	24
REGIONAIS	27	100,00%	0	0,00%	27
SANTA CASA DE MISERICORDIA	2	100,00%	0	0,00%	2
SCAGES	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	8	28,57%	20	71,43%	28
SEST/SUS	1	100,00%	0	0,00%	1
SGPF	5	100,00%	0	0,00%	5
SMS GOIANIA	38	100,00%	0	0,00%	38
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPRASS	2	100,00%	0	0,00%	2
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>22,60%</b>	<b>726</b>	<b>77,40%</b>	<b>938</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.

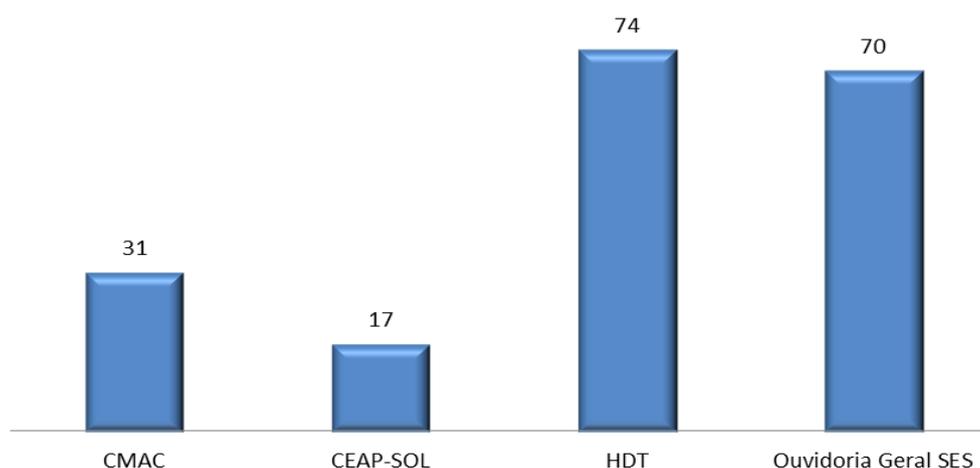
## 5. Disseminação de informação

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 **209** informações disseminadas, **192** foram pertinentes à Saúde e estão dispostas no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CMAC, CEAP-SOL, HDT 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 junho /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 “Telefones de Ouvidorias” com 22 registros e “Telefone SMS Goiânia” com 09 registros.

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

<b>Material de Apoio</b>	<b>Total</b>
TELEFONES DE OUVIDORIAS	22
TELEFONE SMS GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA	9
CMAC	8
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	8
CARTÃO SUS	6
TELEFONES DA SES	5
TELEFONES DE SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	4
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	3
INFLUENZA/H1N1	1
ORIENTADO A PROCURAR O SESMT CENTRAL - 32017530	1
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
SITE DO MINISTERIO DA SAUDE - WWW.SAUDE.GOV.BR	1
<b>Total Geral</b>	<b>70</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CMAC, CEAP-SOL e HDT), 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 15 registros, seguido de “Informação sobre Renovação” com 04 registros. Na unidade do CEAP-SOL, houve destaque para as “Informações ao Usuários com 07 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas são “Informações referentes Agenda de Médico”, “Referente ao Atendimento Condomínio Solidarietà” e “Orientado a procurar outro Departamento dentro da unidade”, com 10 registros cada.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CMAC	INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	15
	INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	4
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	3
	DOENÇA DE ALZHEMER	2
	INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	2
	INFORMAÇÃO MEDICLINICA	1
	INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	1
	ASSUNTO NÃO PERTINENTE	1
	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	1
	KIT DE ESQUIZOFRENIA	1
<b>CMAC Total</b>		<b>31</b>
CEAP-SOL	INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	7
	CEAP-SOL VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE HOSPEDAGEM	2
	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS CS	2
	LIGAÇÃO TELEFÔNICA PARA USUÁRIO	2
	INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1
	INFORMAÇÃO A O PACIENTE SOBRE HORÁRIO DA CONSULTA	1
	INFORMAÇÃO SOBRE DENTISTA	1
	INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO(DENTISTA)	1
<b>CEAP-SOLTotal</b>		<b>17</b>
HDT	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	10
	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	10
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	10
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	8
	SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	5
	INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	4
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	4
	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	3
	SOLICITAÇÃO DE LANCHE	3
	SOLITAÇÃO DE UBER	3
	INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	3
	SOLICITAÇÃO DE EXAMES	3
	SOLICITAÇÃO PARA AGENDAR PACIENTE	2
	DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	1
	SOLICITAÇÃO DE RECEITA	1
	SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
	INFORMAÇÃO DE CONSULTORIO MEDICO	1
	<b>HDT Total</b>	
<b>Total Geral</b>		<b>122</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 Junho de 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação **(1446)**;

- O atendimento por **telefone** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com 572 manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, as **solicitações** representaram **50,28%**, seguidos de **elogios** com **33,13%** e **reclamações 11,89%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **53,67%** e **13,00%** das manifestações registradas, respectivamente;
- Neste período houve um grande quantitativo de manifestações no Sistema OuvidorSUS que se encontram **Sem Tipificação**, 417 registros representando **28,84%** do total;
- No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **61,08%**, seguido das SOLICITAÇÕES, com **17,14%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a SOLICITAÇÕES aparecem com o maior percentual, **97,87%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **84,30%**, o que corresponde a 1219 manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de resposta, 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.