

Relatório Gerencial Maio- 2018



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

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 Crithina de Mesquita Lima
Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em maio/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 maio/2018.....	18
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em maio/2018..	19
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, maio/2018.....	21
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, maio/2018.....	22

LISTA DE GRÁFICOS

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

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;

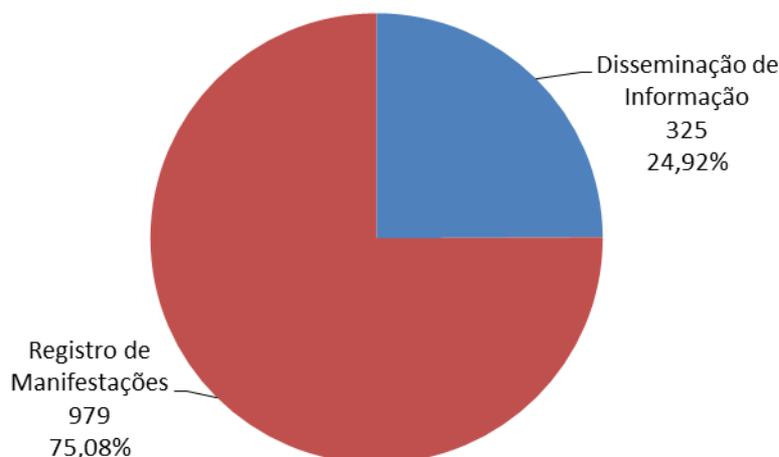
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central 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 01/05/2018 a 30/05/2018, 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 **04/06/2018**. No total foram contabilizados **1317** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais 13 foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1304** atendimentos. Desse total, **325 (24,92%)** são classificadas como disseminação de informação e **979 (75,08%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

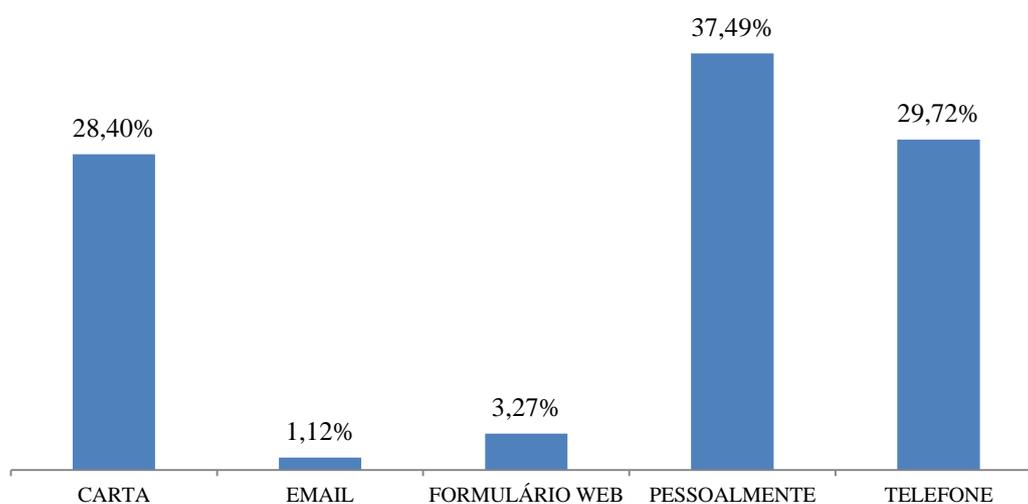
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **979** 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 (367 manifestações), seguido por telefone (291 manifestações), via carta (278 manifestações), via formulário web (32 manifestações) e e-mail (11 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, maio /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 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 18,90% dos registros, o que a caracteriza como sendo a principal unidade receptora, embora observa-se que, juntas, as unidades descentralizadas representam 81,10% das manifestações registradas. Ressalta-se que não houve registro de manifestações na ouvidoria descentralizada das unidades: CREMIC, HUTRIN, MNSL e HMI.

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 37,49 % (367) 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 **164** manifestações registradas), HGG (**65**), HUGO (**31**), HURSO (**30**), HUAPA (**23**), HUGOL (**16**), SES (**12**), HDS (**10**), HUANA (**06**), CEAP- SOL (**04**), HDT (**04**) e CMAC (**02**).

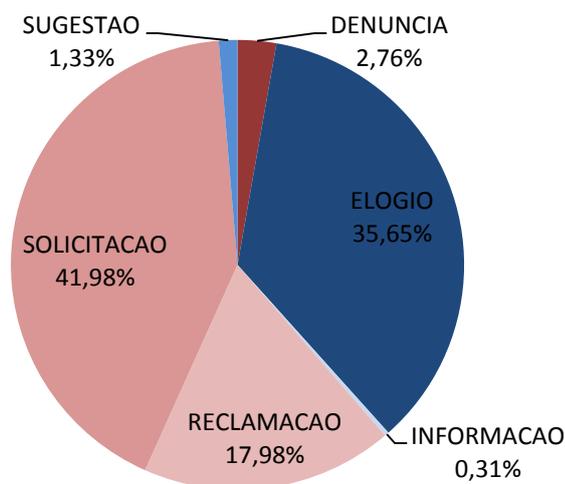
O canal de entrada do tipo “**carta**” corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

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 **SOLICITAÇÃO** foi o tipo mais demandado, com **411** manifestações, seguido de **ELOGIO** com **349** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Reclamação (**176**), Denúncia (**27**), Sugestão (**13**) e, Informação (**03**), as proporções são apresentadas no gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

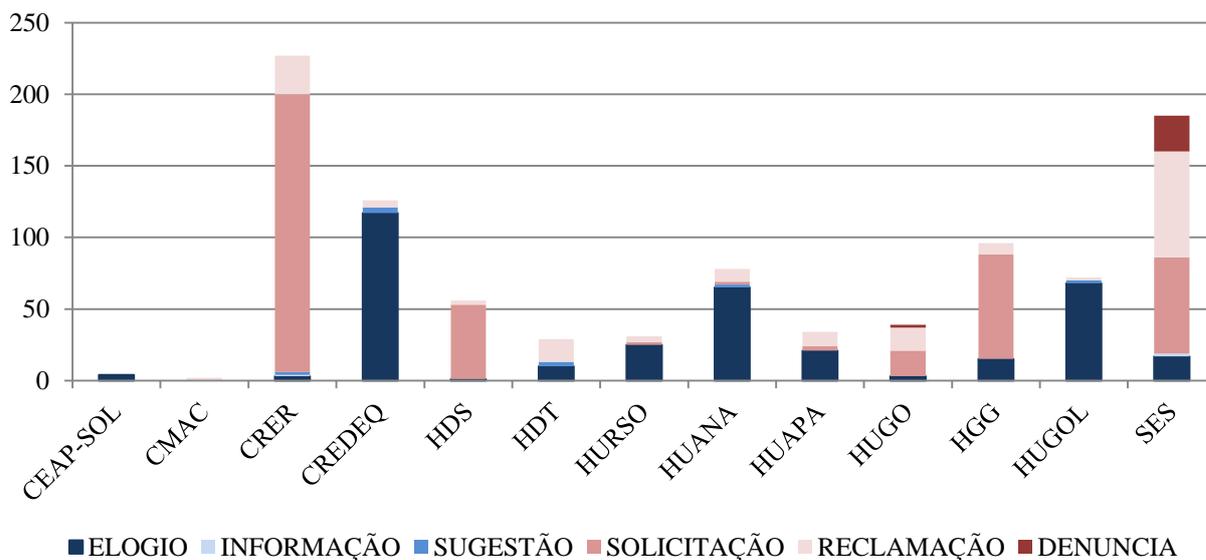
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como **solicitações**, representando 41,98% 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 CRER (194), HGG (73), SES (67) e HDS (52) entre elas a proporção de solicitações em relação ao total de manifestação das unidades está entre 72% e 98% aproximadamente.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação de 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 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 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, maio/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), abarcando igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

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

Assuntos	Classificação						Total	
	Elogio	Informação	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	335	2	12	89	152	15	605	61,80%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE				251	2		253	25,84%
SEM TIPIFICAÇÃO	13			52	8	1	74	7,56%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE				2	2	2	6	0,61%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA				3	3		6	0,61%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS				4			4	0,41%
ESF/PACS*					6	3	9	0,92%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA					2	3	5	0,51%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE		1					1	0,10%
OUIDORIA DO SUS	1						1	0,10%
COMUNICAÇÃO			1				1	0,10%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA				10			10	1,02%
FINANCEIRO						1	1	0,10%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR					1		1	0,10%
TRANSPORTE						2	2	0,20%
Total geral	349	3	13	411	176	27	979	100,00%

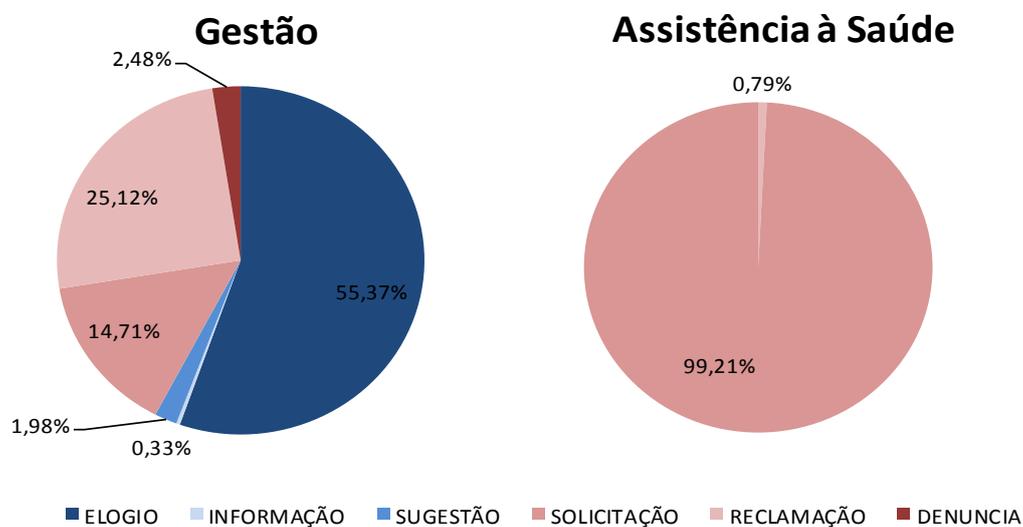
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

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 61,80% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 605 manifestações. Dessas, 335 manifestações são elogios, ou seja, 55,37 % das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 44,63% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem aos demais segmentos relacionados às queixas. Destaca-se ainda que “Gestão” concentra a maioria das manifestações relacionadas à denúncia.

O segundo assunto mais demandado relaciona-se à Assistência à Saúde, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem como o maior percentual desse assunto, correspondendo a 99,21%.

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

Gestão				
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total	
Documentos	Informação	Outros	1	
	Reclamação	Prescrição Médica (Receita)	1	
		Resultado de Exame	1	
	Solicitação	Atestado Médico	1	
		Laudos	2	
		Outros	17	
		Prescrição Médica (Receita)	7	
		Relatório Médico	11	
		Resultado de Exame	7	
	Documentos Total			48
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Interrupção dos Serviços	1	
		Outros	2	
	Elogio	Outros	6	
	Informação	Interrupção dos Serviços	1	
		Alimentação	1	
	Reclamação	Dificuldade de Acesso	31	
		Interrupção dos Serviços	2	
		Outros	1	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	16	
		Superlotação na Unidade de Saúde	1	
		Solicitação	Desaparecimento de Pertences	1
			Dificuldade de Acesso	1
	Interrupção dos Serviços		7	
	Sugestão	Outros	10	
		Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde	3	
		Horário de Funcionamento	1	
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde	1	
		Outros	3	
	Estabelecimento de Saúde Total			93
	Recursos Humanos	Denúncia	Insatisfação	6
Pagamento ao Trabalhador da Saúde			1	
Elogio		Trabalhador em Saúde	3	
		Insatisfação	1	
Reclamação		Satisfação	328	
		Falta de Profissional	6	
		Insatisfação	79	
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1	
		Trabalhador em Saúde	2	
Solicitação		Insatisfação	8	
		Não especificado	1	
		Outros	6	
		Satisfação	1	
Sugestão		Outros	1	
Recursos Humanos Total			445	
Subtotal			586	
Demais Subassuntos Registrados			19	
Total Geral dos Subassuntos I			605	

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
Consulta/Atendimento/Tratamento Total	Ortopedia e Traumatologia	36
	Outros	16
	Neurologia	15
	Endocrinologia e Metabologia	10
	Fisioterapia	10
	Cardiologia	9
	Cirurgia Geral	7
	Fisiatria	7
	Urologia	5
	Angiologia	3
	Gastroenterologia	3
	Oftalmologia	3
	Demais Áreas Registradas	21
		Consulta Total
Cirurgia	Gastroenterológica	1
	Geral	4
	Ginecologia e Obstetrícia	2
	Oftalmologia	2
	Ortopédica	39
	Otorrinolaringologia	4
	Outros	1
	Pediátrica	1
	Urológica	3
	Vascular	2
		Cirurgia Total
	Subtotal Geral	204
	Demais subassuntos	49
	Total Geral	253

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 solicitações em predominância enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas, ressaltando que parte significativa das manifestações consideradas como queixas (Denúncias, Reclamações e Solicitações) são realizadas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO. Nesse sentido, nos perguntamos quais são essas manifestações que apresentam características de insatisfação, qual a tipologia e onde estão localizadas dentro da rede.

A tabela 4 apresenta as manifestações queixosas, aqui consideradas as Denúncias, Reclamações e Solicitações. Nota-se que 92,59% das denúncias e 42,05% 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, 16,30% 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		2		2
CRER		27	194	221
CREDEQ		5		5
HDS		3	52	55
HDT		16		16
HURSO		4	2	6
HUANA		9	2	11
HUAPA		10	3	13
HUGO	2	16	18	36
HGG		8	73	81
HUGOL		2		2
SES/GO	25	74	67	166
Total geral	27	176	411	614

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.

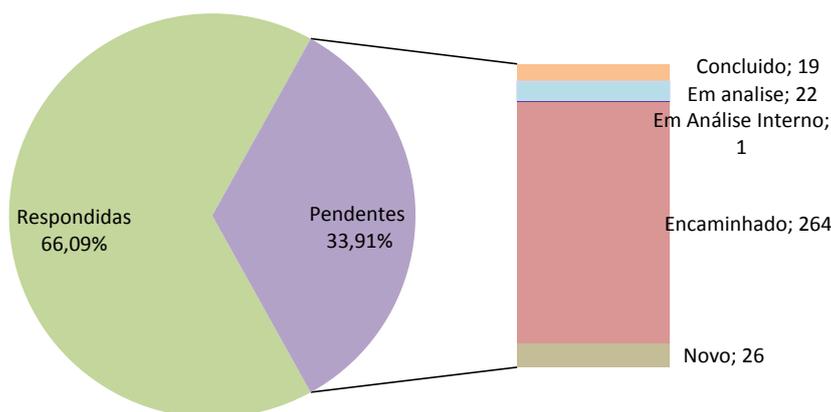
Em relação à Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, neste mês observa-se que aproximadamente 34,05% do total das queixas referem-se às unidades da rede que não possuem ouvidorias descentralizadas do SUS.

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 maio/2018, **647** foram respondidas, enquanto **332** 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 maio/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 maio/2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs	Freq. Rel	Nº Abs	Freq. Rel	
CEAP-SOL	0	0,00%	4	100,00%	4
CMAC	3	100,00%	0	0,00%	3
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	0	0,00%	126	100,00%	126
CRER	10	4,41%	217	95,59%	227
GABINETE - SES-GO	4	100,00%	0	0,00%	4
GERNACE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	9	14,75%	52	85,25%	61
HDT	3	10,34%	26	89,66%	29
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	23	23,47%	75	76,53%	98
HMI	21	100,00%	0	0,00%	21
HUANA	69	88,46%	9	11,54%	78
HUAPA	16	44,44%	20	55,26%	36
HUGO	27	69,23%	12	30,77%	39
HUGOL	17	23,61%	55	76,39%	72
HURSO	3	9,68%	28	90,32%	31
MNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	26	100,00%	0	0,00%	26
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SCAGES	8	100,00%	0	0,00%	8
SES	15	39,47%	23	60,53%	38
SGPF	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	51	100,00%	0	0,00%	51
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
Total	332	33,91%	647	66,09%	979

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 33,91% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 39,58% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

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

UNIDADE	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs	Freq Rel	Nº Abs	Freq Rel	
CMAC	3	100,00%	0	0,00%	3
CREDEQ	0	0,00%	5	100,00%	5
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
CRER	9	100,00%	212	95,93%	221
GABINETE - SES-GO	4	100,00%	0	0,00%	4
GERNACE	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	9	15,00%	51	85,00%	60
HDT	3	18,75%	13	81,25%	16
HGG	22	26,83%	60	73,17%	82
HMI	14	100,00%	0	0,00%	14
HUANA	11	100,00%	0	0,00%	11
HUAPA	11	73,33%	4	26,67%	15
HUGO	27	75,00%	9	25,00%	36
HUGOL	1	50,00%	1	50,00%	2
HURSO	3	50,00%	3	50,00%	6
MNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	26	100,00%	0	0,00%	26
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SCAGES	8	100,00%	0	0,00%	8
SES	15	53,57%	13	46,43%	28
SGPF	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	51	100,00%	0	0,00%	51
SUVISA	4	100,00%	0	0,00%	4
Total	243	39,58%	371	60,42%	614

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.

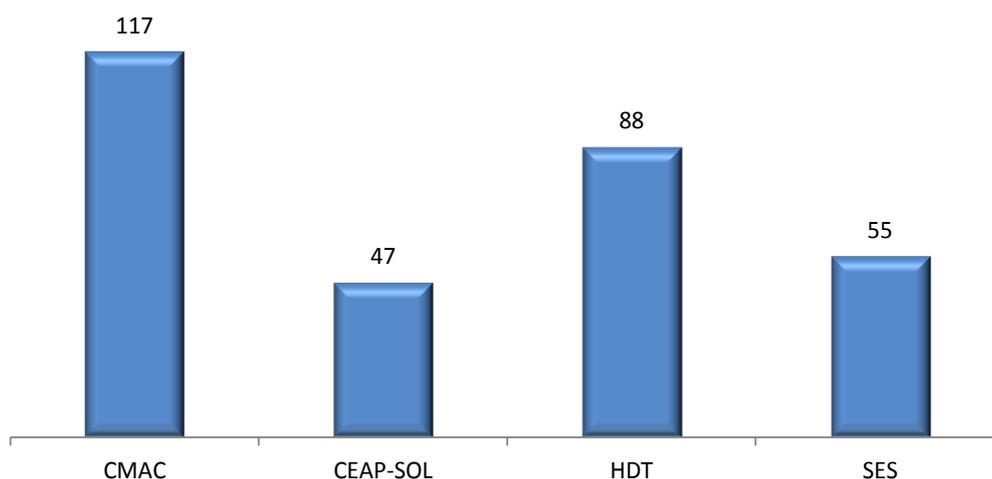
5. Disseminação de informação

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 **325** informações disseminadas, sendo **18** referentes à Assuntos não Pertinentes à saúde e **307** informações pertinentes à Saúde. No Gráfico 07, estão dispostas apenas as informações pertinentes à saúde (**307**) disseminadas por unidade de Ouvidoria.

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 maio/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 17 registros e sobre “Telefones de Ouvidorias” com 12 registros.

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

Material de Apoio	Total
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	17
TELEFONE SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	6
CARTÃO SUS	6
CMAC	1
CONTRATAÇÃO DE SERVIDORES PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS	1
TELEFONES SMS GOIÂNIA	5
TELEFONES DE OUVIDORIAS	12
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	2
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
TELEFONES DA SES	3
Total Geral	55

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

As informações prestadas pelas Ouvidorias Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CMAC,CEAP-SOL, 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 38 registros, seguido de “Informação sobre Abertura de Processo” com 23 registros e “Informação sobre Medicamentos não Dispensados pela CMAC” com 18 registros. Na unidade do CEAP-SOL, as informações tiveram o quantitativo de registro (47 registros 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”, e “Orientado a procurar outro departamento dentro da unidade”, ambos com 13 registro, seguido de “Senhas- Confirmação de Consulta” 12 registros .

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CMAC	INFORMAÇÃO MEDICLÍNICA	2
	INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	8
	DOENÇA DE ALZHEMER	6
	INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	5
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	23
	INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	3
	INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	9
	KIT DE HEPATITE B	1
	ASSUNTO NÃO PERTINENTE	1
	INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	38
	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	18
	KI FENILCETONÚRIA	1
KIT DE ESQUIZOFRENIA	2	
CMAC Total		117
CEAP-SOL	AGENDAMENTO DE DENTISTA PARA PACIENTE(HDT)	1
	SOLICITAÇÃO DE ALIMENTO PARA CIDADÃO	1
	VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE HOSPEDAGEM	1
	VERIFICAÇÃO JUNTO AO CIDADÃO SOBRE FATO OCORRIDO(SUSPENSÃO)	1
	DIVULGAÇÃO CURSO ARTESANATO	1
	APRESENTAÇÃO DO CONDOMÍNIO/CS AO USUÁRIO	1
	ENTREGA DE PANFLETO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	14
	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	9
	INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	18
CEAP-SOL Total		47
HDT	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUÁRIO	2
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	9
	DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	2
	FARMÁCIA DISTRITAL	1
	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MÉDICO	8
	INFORMAÇÃO SOBRE - INÍCIO TRATAMENTO NO HDT	2
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMÁCIA	8
	INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	13
	INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	5
	ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	2
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	13
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	12
	SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	1
	SOLICITAÇÃO DE LAUDO MÉDICO	1
	SOLICITAÇÃO DE RECEITA	1
	SOLICITAÇÃO DE UBER	2
	INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	3
INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	1	
INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE - POSTOS DE SAÚDE	1	
HDT Total		88
Total Geral		252

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 tornar mais acessíveis ao usuário.

6. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de Maio de 2018 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (979);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **367** manifestações registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações registradas, as **solicitações** representaram **41,98%**, seguidos de **elogios** com **35,65%** e **reclamações** **17,98%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **61,80%** e **25,84%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **55,37%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **25,12%**. No quesito **ASSISTENCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **99,21%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **66,09%**, o que corresponde a 647 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.