

# Relatório Gerencial Março- 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*  
*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*  
*Charles Atilla Leão Guerreiro P. O. Bueno*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima*  
*Eduardo Hesketh Maia Escher Pereira*  
*Liliane Oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS

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

## LISTA DE GRÁFICOS

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

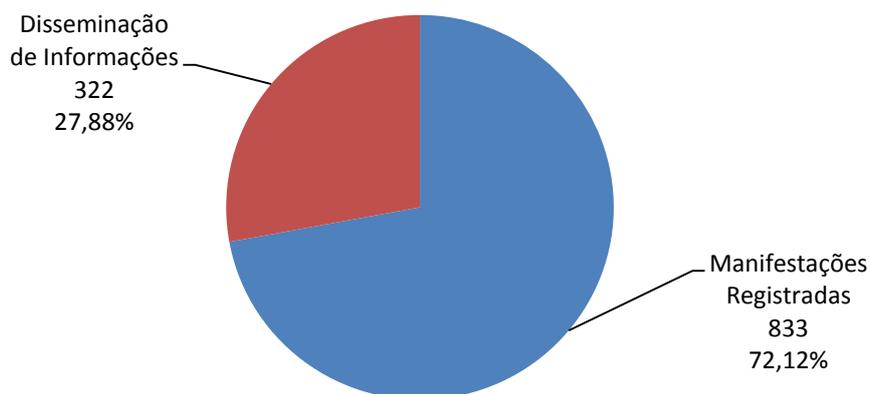
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa - CMAC  
Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER  
Condomínio Solidariedade – CS  
Centro de Referência e Excelência em Dependência Química - CREDEQ  
Hospital de Dermatologia Sanitária - HDS  
Hospital de Doenças Tropicais – HDT  
Hospital Materno Infantil - HMI  
Hospital Medicina Alternativa-CREMIC  
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 01/03/2018 a 31/03/2018, 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 **03/04/2018**. No total foram contabilizados **1164** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **09** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1155** atendimentos. Desse total, **322 (27,88%)** são classificadas como disseminação de informação e **833 (72,12%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

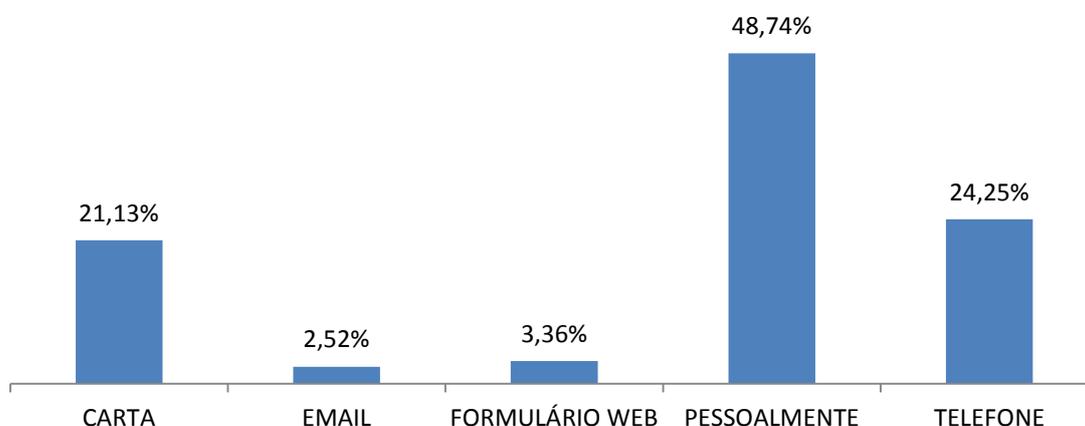
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias que podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 **833** 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 (406 manifestações), seguido por telefone (202 manifestações), via carta (176 manifestações), via formulário web (28 manifestações) e e-mail (21 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, março /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 14 unidades descentralizadas<sup>1</sup> localizadas em hospitais, 01 Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 Central de Medicamento de Alto Custo, e a Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO representam 22,57% dos registros, o que a caracteriza como sendo a principal unidade receptora, embora observa-se que, juntas, as unidades descentralizadas representam 77,43% das manifestações registradas. Ressalta-se que não houve registro de manifestação na ouvidoria descentralizada da unidade do HUTRIN.

<sup>1</sup> Unidades descentralizadas são as ouvidorias que encontram-se localizadas nas unidades em que os usuários são atendidos, como Hospitais, Central de medicamentos Alto Custo, Centro de Reabilitação e Adaptação.

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas pessoalmente, representando 48,74% (406) 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 com maior frequência, nas seguintes unidades: CRER (com **121** manifestações registradas), HGG (**68**), HUAPA (**60**), HURSO (**45**), HUGO (**38**), HUGOL (**25**), HDS (**12**), HDT (**12**), HUANA (**12**), CEAP- SOL (**04**), HMI (**04**), CREDEQ (**03**), CMAC e SES com 01 registro cada.

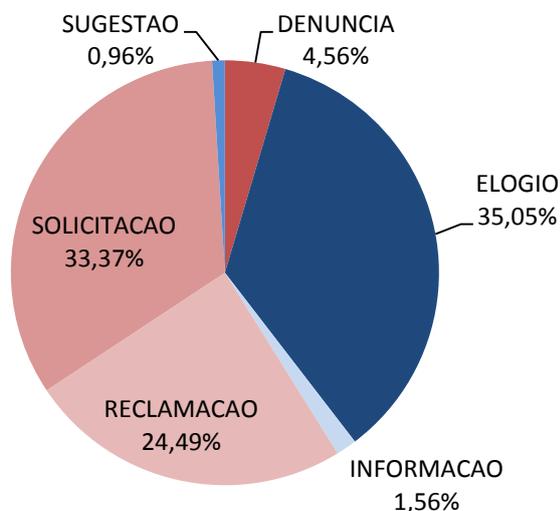
O canal de entrada do tipo “**carta**” corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A partir dessas informações observa-se que a ouvidoria geral (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** foi o tipo mais demandado, com **292** demandas, seguido de **SOLICITAÇÃO** e **RECLAMAÇÃO** com **278** e **204** demandas, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**38**), Informação (**13**) e Sugestão (**08**), as proporções são apresentadas no gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

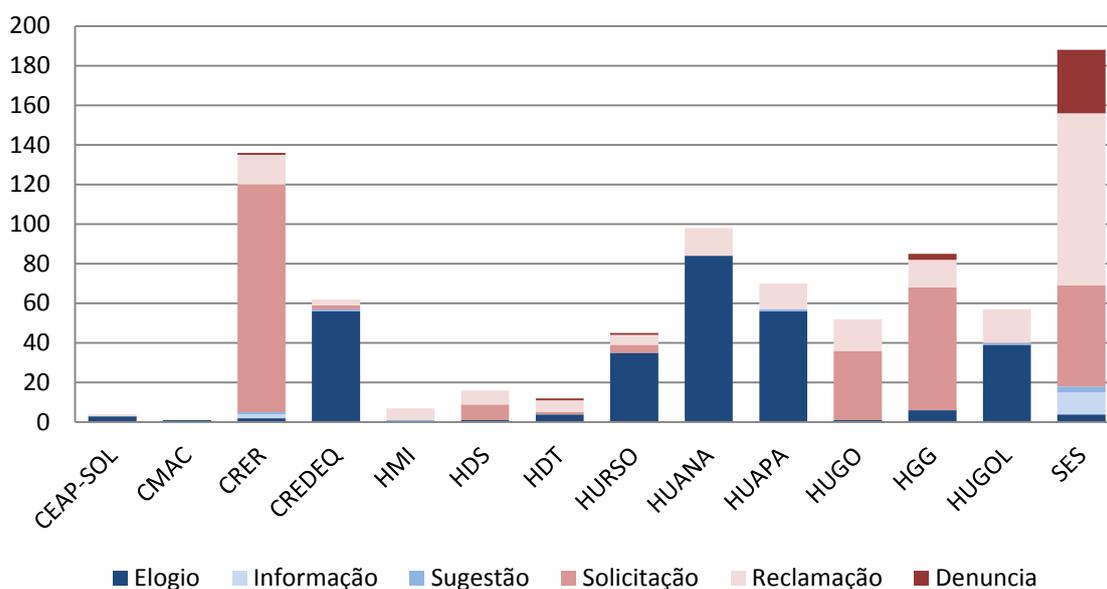
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações, houve destaque em proporção das classificadas como elogios com 35,05% 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 (84), CREDEQ (56), HUAPA (56), HUGOL (39), HURSO (35) entre elas a proporção de elogio em relação ao total de manifestação das unidades está entre 76% e 97% aproximadamente, ou seja, as unidades com alto volume de manifestações de elogio têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação dos elogios e maiores manifestações das outras classificações. Em relação às reclamações, solicitações e denúncias nota-se participação destas classificações 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 denúncia, seguidas de reclamação. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados, facilitam dessa forma, para o usuário, 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, março/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 março/2018.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	30	99	164	6	6	288	593	71,19%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		166	1	2			169	20,29%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		4	17	3			24	2,88%
SEM TIPIFICAÇÃO	2	4	7			1	14	1,68%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		4	1				5	0,60%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2		3				5	0,60%
ESF/PACS*			4				4	0,48%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE		1	1	2			4	0,48%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			4				4	0,48%
OUVIDORIA DO SUS						3	3	0,36%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1		1				2	0,24%
FINANCEIRO	2						2	0,24%
ALIMENTO					1		1	0,12%
COMUNICAÇÃO					1		1	0,12%
OUTROS			1				1	0,12%
TRANSPORTE	1						1	0,12%
<b>Total geral</b>	<b>38</b>	<b>278</b>	<b>204</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>292</b>	<b>833</b>	<b>100,00%</b>

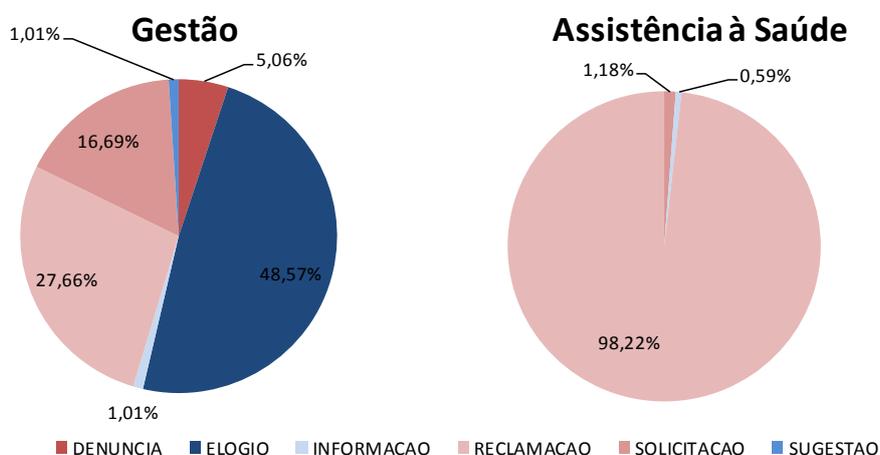
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

\* 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 71,19% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 593 manifestações. Dessas, 288 manifestações são elogios, ou seja, 48,57% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 51,46% 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 98,22%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: Gestão e Assistência à Saúde, março/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>Assunto: Gestão</b>			
<b>SubAssunto 1</b>	<b>Classificação</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>
<b>Documentos</b>	<b>Denuncia</b>	Outros	1
	<b>Reclamação</b>	Atestado Médico	1
		Prontuário	1
		Resultado de Exame	6
	<b>Solicitação</b>	Atestado Médico	1
		Laudos	1
		Outros	5
		Prescrição Médica (Receita)	7
		Prontuário	3
		Relatório Médico	3
		Resultado de Exame	55
<b>Documentos - Total</b>			<b>84</b>
<b>Estabelecimento de Saúde</b>	<b>Denuncia</b>	Desaparecimento de Pertences	1
		Dificuldade de Acesso	2
		Horário de Funcionamento	1
		Outros	1
	<b>Elogio</b>	Outros	1
		<b>Reclamação</b>	Sem tipificação
	<b>Reclamação</b>	Alimentação	1
		Dificuldade de Acesso	32
		Horário de Funcionamento	1
		Outros	6
		Rotinas/Protocolos de Unidade de saúde	13
	<b>Solicitação</b>	Dificuldade de Acesso	1
		Outros	5
	<b>Sugestão</b>	Alimentação	2
		Outros	1
		Rotinas/Protocolos de Unidade de saúde	1
<b>Estabelecimento de Saúde - Total</b>			<b>71</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Denuncia</b>	Falta de Profissional	1
		Insatisfação	8
		Outros	2
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Trabalhador em Saúde	10
	<b>Elogio</b>	Insatisfação	5
		Satisfação	282
	<b>Informação</b>	Pagamento ao Trabalhador da Saúde	1
		Trabalhador em Saúde	2
	<b>Reclamação</b>	Trabalho Voluntário	2
		Insatisfação	86
		Satisfação	1
	<b>Solicitação</b>	Trabalhador em Saúde	3
		Insatisfação	3
		Outros	7
	<b>Sugestão</b>	Satisfação	1
Insatisfação		1	
<b>Recursos Humanos- Total</b>			<b>416</b>
<b>Subtotal</b>			<b>571</b>
<b>Demais subassuntos 1 registrados</b>			<b>22</b>
<b>Total Geral dos Subassuntos 1</b>			<b>593</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>Qte</b>
<b>Cirurgia</b>	Ortopédica	20
	Plástica	9
	Geral	6
	Urológica	3
	Bariátrica	1
	Cardiológica	1
	Ginecológica	1
	Neurológica	1
	Oftalmológica	1
	Torácica	1
	<b>Subtotal - Cirurgia</b>	<b>44</b>
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	Ortopedia e Traumatologia	25
	Cardiologia	9
	Endocrinologia e Metabologia	7
	Neurologia	7
	Psiquiatria	6
	Fisiatria	5
	Urologia	4
	Demais Áreas Registradas*	37
	<b>Subtotal - Consulta/Atendimento</b>	<b>100</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>144</b>
	<b>Demais Subassuntos</b>	<b>25</b>
	<b>Total Geral</b>	<b>169</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 está 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 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 84,21% das denúncias e 42,65% são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações a configuração muda, 32,69% 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	
CRER	1	15	115	131
CEAP-SOL		1		1
CREDEQ		3	2	5
HMI		6		6
HDS		7	8	15
HDT	1	6	1	8
HURSO	1	5	4	10
HUANA		14		14
HUAPA		13		13
HUGO		16	35	51
HGG	3	14	62	79
HUGOL		17		17
SES/GO	32	87	51	170
<b>Total geral</b>	<b>38</b>	<b>204</b>	<b>278</b>	<b>520</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 por estas unidades, considerando a sua 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.

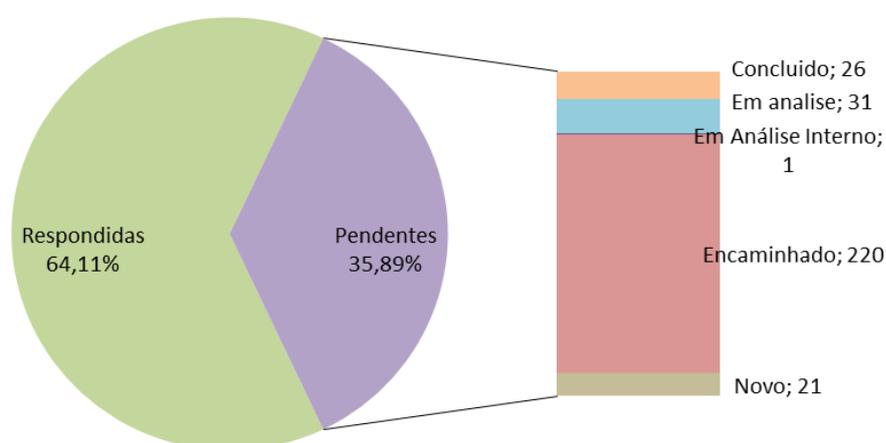
Em relação à Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, observa-se que aproximadamente 29% do total das queixas referem-se às unidades da rede que não possuem ouvidorias descentralizadas do SUS.

#### 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 março/2018, **534** foram respondidas, enquanto **299** 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 março/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 março /2018.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq.rel	NºAbs	Freq Rel	
CEAP-SOL	0	0,00%	4	100,00%	4
CMAC	8	100,00%	0	0,00%	8
CRER	16	11,51%	123	88,49%	139
CREDEQ	2	3,23%	60	96,77%	62
GABINETE	1	100,00%	0	0,00%	1
GERNARCE	2	100,00%	0	0,00%	2
HC	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	15	75,00%	5	25,00%	20
HDT	2	16,67%	10	83,33%	12
HGG	17	20,00%	68	80,00%	85
HMI	2	28,57%	5	71,43%	7
HUANA	17	17,35%	81	82,65%	98
HUAPA	11	15,28%	61	84,72%	72
HUGO	48	85,71%	8	14,29%	56
HUGOL	13	22,41%	45	77,59%	58
HURSO	5	11,11%	40	88,89%	45
MNSL	9	100,00%	0	0,00%	9
REGIONAIS	18	100,00%	0	0,00%	18
SMS GOIÂNIA	41	100,00%	0	0,00%	41
OUTRAS SMS	37	100,00%	0	0,00%	37
SANTA CASA	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	18	42,86%	24	57,14%	42
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SGPF	6	100,00%	0	0,00%	6
SPAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
<b>Total Geral</b>	<b>299</b>	<b>35,89%</b>	<b>534</b>	<b>64,11%</b>	<b>833</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 35,89% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 53,08% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs	Freq.rel	NºAbs	Freq Rel	
CEAP-SOL	0	0,00%	1	100,00%	1
CMAC	3	100,00%	0	0,00%	3
CRER	16	11,94%	118	88,06%	134
CREDEQ	2	60,00%	3	40,00%	5
GABINETE	1	100,00%	0	0,00%	1
GERNARCE	2	100,00%	0	0,00%	2
HC	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	14	73,68%	5	26,32%	19
HDT	2	25,00%	6	75,00%	8
HGG	17	21,52%	62	78,48%	79
HMI	1	16,67%	5	83,33%	6
HUANA	7	50,00%	7	50,00%	14
HUAPA	11	73,33%	4	26,67%	15
HUGO	48	87,27%	7	12,73%	55
HUGOL	11	61,11%	7	38,89%	18
HURSO	5	50,00%	5	50,00%	10
MNSL	9	100,00%	0	0,00%	9
REGIONAIS	18	100,00%	0	0,00%	18
SMS GOIÂNI	40	100,00%	0	0,00%	40
OUTRAS SM	35	100,00%	0	0,00%	35
SANTA CAS	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	18	56,25%	14	43,75%	32
SCAGES	5	100,00%	0	0,00%	5
SGPF	5	100,00%	0	0,00%	5
SPAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
Total Geral	276	53,08%	244	46,92%	520

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.

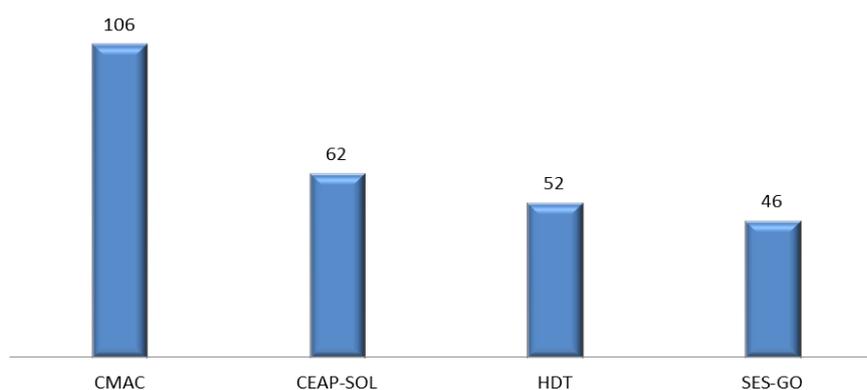
## 5. Disseminação de informação

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 **322** informações disseminadas, sendo **56** referentes à Assuntos não Pertinentes à saúde e **266** informações pertinentes à Saúde. No Gráfico 07, estão dispostas apenas as informações pertinentes à saúde (**266**) disseminadas por unidade de Ouvidoria.

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

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em março/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 “Orientações para procurar outros Departamento da SES-GO com 15 registros e sobre “Telefones da SMS Aparecida de Goiânia e telefones de Outras Ouvidorias” com 06 registros cada.

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

<b>Informações Disseminadas</b>	<b>Total</b>
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	15
TELEFONES DE SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	6
TELEFONES DE OUVIDORIAS	6
TELEFONES SMS GOIÂNIA	5
CARTÃO SUS	4
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	3
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2
UNIDADES DE SAÚDE SES	2
CMAC	1
TELEFONES DA SES	1
VIGILÂNCIA	1
<b>Total Geral</b>	<b>46</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 Medicamentos Não Dispensados pelo CMAC” com 41 registros, seguido de “Informações sobre Abertura de Processo” (17 registros) e “Informações sobre Dipensão” (12 registros). Na unidade do CEAP-SOL, as duas informações que mais se destacaram foram referentes à “Entrega de Panfleto e Divulgação da Ouvidoria” com 20 registros seguido de “Informação ao Usuário” e “Divulgação Curso Artesanato” (com 18 registros cada).

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas são “Senhas – Confirmação de Consulta” com 09 registros, seguido de “Carimbo Pedido de Exames” e de “Informações referente atendimento no Condomínio Solidariedade” ambos com 08 registros cada .

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

Ouvidoria Atendimento	Informações Disseminadas	Total
CMAC	INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTOS NÃO DISPENSADOS PELA CMAC	41
	INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	17
	INFORMAÇÃO SOBRE DISPENSAÇÃO	12
	INFORMAÇÃO SOBRE JUDICIALIZAÇÃO	7
	INFORMAÇÃO SOBRE DESCENTRALIZAÇÃO	6
	INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	6
	INFORMAÇÃO MEDICLÍNICA	5
	INFORMAÇÃO MUNICÍPIOS	5
	DOENÇA DE ALZHEMER	3
	KIT DE HEPATITE B	1
	ASSUNTO NÃO PERTINENTE	1
	KI FENILCETONÚRIA	1
	KIT DE ESQUIZOFRENIA	1
<b>Total CMAC</b>		<b>106</b>
CEAP-SOL	ENTREGA DE PANFLETO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	20
	INFORMAÇÃO AO USUÁRIO	18
	DIVULGAÇÃO CURSO ARTESANATO	18
	ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	5
	VERIFICAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL SOBRE HOSPEDAGEM	1
<b>Total CEAP-SOL</b>		<b>62</b>
HDT	INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	6
	SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	6
	CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	5
	INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	4
	INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	4
	INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	4
	ORIENTADO A PROCURAR OUTRA DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	4
	ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	3
	SOLITAÇÃO DE UBER	2
	INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	2
	ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	CENTROLABONLINE	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
	SOLICITAÇÃO DE LANCHE	1
	INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA	1
	INFORMAÇÕES SOBRE VACINA CONTRA GRIPE	1
SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	1	
<b>Total HDT</b>		<b>52</b>
<b>Total Geral</b>		<b>220</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 (**833**);

- O atendimento **presencial** foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **406** manifestações registradas, o que corresponde aos resultados do projeto de descentralização;
- Das manifestações registradas, os **elogios** foram os mais requisitados, haja vista, que representaram **35,05%** dos registros, seguido das **solicitações** com **33,37%** e **reclamações 24,49%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **71,19%** e **20,29%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **48,57%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **27,66%**. No quesito **ASSISTENCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **98,22%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **64,11%**, o que corresponde a 565 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.