

Relatório Gerencial Julho - 2019



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Ouvidoria Geral do SUS/SES

Secretário de Estado da Saúde
Ismael Alexandrino Júnior

Ouvidor Geral do SUS/SES-GO
Hardwicken Miranda Vargas

Equipes Ouvidoria Geral do SUS/SES - GO:

Administrativa:

Tania Maria de Maio Leitão

TeleAtendimento:

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

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Mirian Ribeiro da Silva Miguel
Estevão Marcos Ferreira
Péricles Mendes da Silva Junior
Raimunda Márcia da Silva Resende

Monitoramento e Análise de Dados:

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Gestão de Processos/Descentralização:

Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em julho/2019	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada por subassuntos.	14
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em julho/2019.	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, julho/2019.	18
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, julho/2019.	19
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, julho/2019.	20

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, junho/2019. 07	
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, julho/2019.	08
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, julho/2019.	09
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, julho/2019.	10
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, julho/2019.	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em julho/2019.	16
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em julho/2019.	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	16
5. Disseminação de informação	18
6. Considerações finais.....	21
Glossário de Conceitos	22

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS têm por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. A função é intermediar as relações entre os cidadãos e a Administração Pública. Têm a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como unidades canalizadoras e intermediadoras.

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública. Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria Geral do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês julho de 2019.

1.1. Estrutura

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO e 16 (dezesesseis) ouvidorias descentralizadas, sendo 13 (treze) localizadas em Hospitais e as demais em Centros de Referência e Central de Distribuição de Medicamentos. Essas unidades são compostas por funcionários específicos para a realização desse trabalho, esses podem ser servidores públicos ou terceirizados pelas OS.

1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações pelos usuários:

Portal WEB: (www.saude.go.gov.br);

E-mail: (ouvidoria.saude@goias.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 643 3700

Presencial:

Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO:

Avenida Republica do Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030;

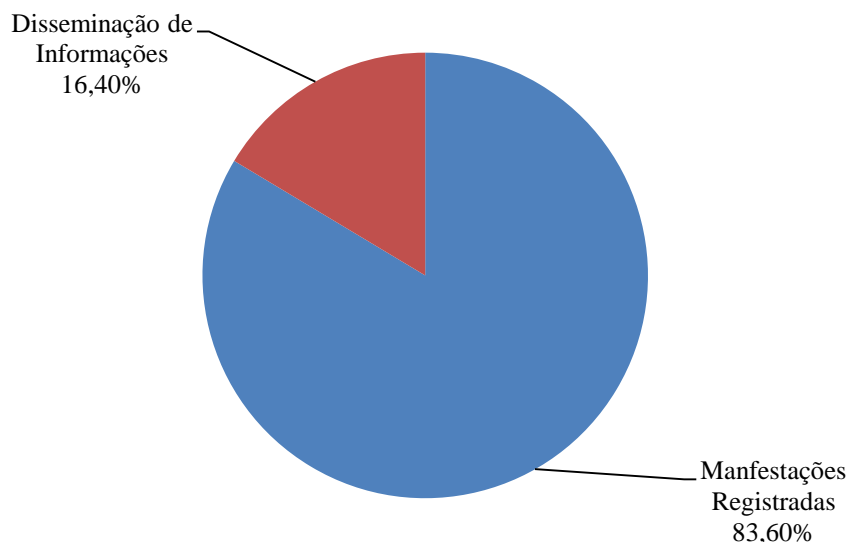
Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

Central Estadual de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química - CREDEQ
Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade – CEAP-SOL
Hospital de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta- HDS
Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT
Hospital Estadual Materno Infantil Dr. Jurandir do Nascimento - HMI
Hospital Estadual de Urgências da Região Sudoeste Dr. Albanir Faleiros Machado - HURSO
Hospital Estadual de Urgências de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HUANA
Hospital Estadual de Urgências de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HUAPA
Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
Hospital Estadual de Urgências de Trindade Walda Ferreira dos Santos- HUTRIN
Hospital Estadual Geral de Goiânia Dr. Alberto Rassi - HGG
Hospital Estadual de Urgências da região Noroeste de Goiânia Gov. Otavio Lage de Siqueira – HUGOL
Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes -HEMNSL

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/07/2019 a 31/07/2019, os quais foram extraídos 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) em **02/08/2019**. No total foram contabilizados **1.089** atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **10** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1079** atendimentos. Desse total, **177 (16,40%)** são classificadas como disseminação de informações e **902 (83,60%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, julho/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

3. Manifestações Registradas

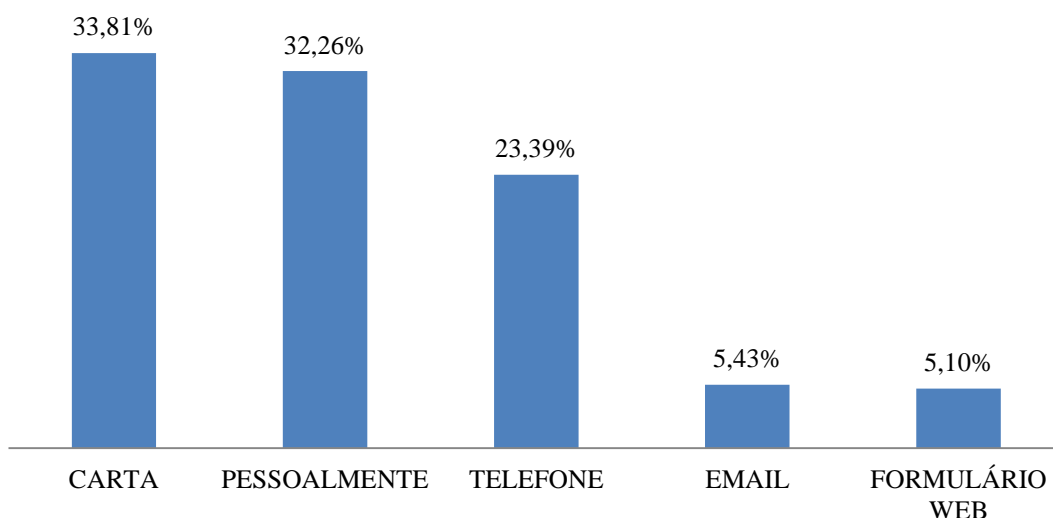
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias e parceiros pela equipe técnica, que acompanha o desenrolar até o retorno ao cidadão e a finalização das manifestações; com objetivo de assegurar o equilíbrio e a qualidade, seguindo os princípios e diretrizes do SUS. Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem a classificação e tipificação.

Portanto, para essa análise, a partir das informações disponibilizadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO juntamente com as Ouvidorias descentralizadas, coletadas por meio dos principais canais de atendimento disponíveis, registraram no respectivo mês um total de **902** 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 via carta (305 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (291 manifestações), via telefone (211 manifestações), via e-mail (49 manifestações), formulário web (46 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02. .

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás julho/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A rede de ouvidoria do SUS/SES-GO trabalhado neste relatório é composta por **17** unidades de ouvidoria, sendo 13 unidades descentralizadas¹ localizadas em hospitais, 01 Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 Central de Medicamento de Alto Custo, 01 Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar e a Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO representam 22,84% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 77,16%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CEMAC e HEMNSL.

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 via carta, representando 43,82% (305) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **115** manifestações registradas), HUANA (**55**), HDT (**54**), HUGOL (**46**), CEAP-SOL (**25**), HUAPA (**05**), HMI (**04**) e CREMIC (**01**).

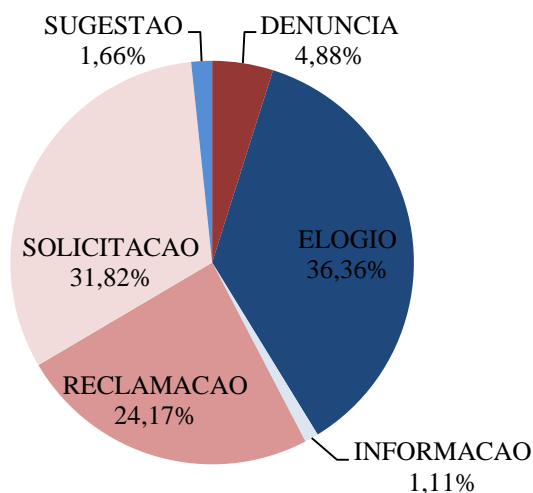
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: 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 **ELOGIO** foi o tipo mais demandado, com **328** manifestações, seguido de **SOLICITAÇÃO** com **287** manifestações, e **RECLAMAÇÃO** com **218** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**44**), Sugestão (**15**), Informação (**10**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, julho/2019.



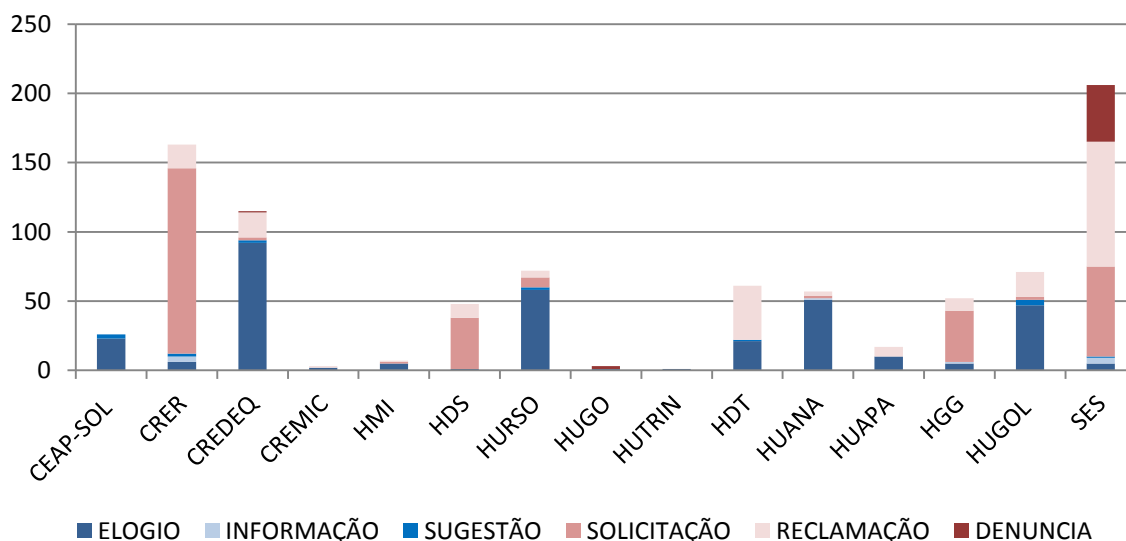
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 36,36% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas entre elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem. As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (92), HURSO (58), HUANA (51), HUGOL (47), CEAP-SOL (23), HDT (21), HUAPA (10), CRER (06), HMI (05), HGG (05), SES (05), CREMIC (02), HDS (01), HUGO (01) e HUTRIN (01). As unidades com alto volume de manifestações de elogios têm apresentado baixas manifestações nos outros segmentos classificatórios.

Em outras ouvidorias nota-se menor participação de elogios e maiores manifestações das outras classificações. Em relação as solicitações e reclamações nota-se participação destas classificações em várias unidades.

Conforme informações contidas no Gráfico 4, destaca-se a decomposição da unidade de Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à reclamação, solicitação seguidas de denúncia. Nesse sentido, constata-se que os meios de atendimento disponibilizados pela SES/GO, facilitam o registro de manifestações principalmente às classificadas como reclamação e denúncia de forma não presencial pelo usuário.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, julho/2019.



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 na Tabela 1 foram: **Gestão**, seguido pela **Assistência à Saúde**.

Gestão: Abordam situações que envolvem o gerenciamento necessário para o funcionamento do Sistema Único, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que por meio da habilitação de gestão assumiram compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde.

Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em julho/2019.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	31	56	185	3	13	327	615	68,18%
ALIMENTO			3				3	0,33%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		201	4	1			206	22,84%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		18	13				31	3,44%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES				2			2	0,22%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST/S				1			1	0,11%
ESF/PACS *	1		3				4	0,44%
SEM TIPIFICAÇÃO	5	3	5		2		15	1,66%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		4					4	0,44%
TRANSPORTE		1					1	0,11%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		2	1			1	4	0,44%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,22%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4		2				6	0,67%
FINANCEIRO	1	1	1				3	0,33%
CARTÃO SUS	1	1					2	0,22%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL			1				1	0,11%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1			1			2	0,22%
Total geral	44	287	218	10	15	328	902	100,00%

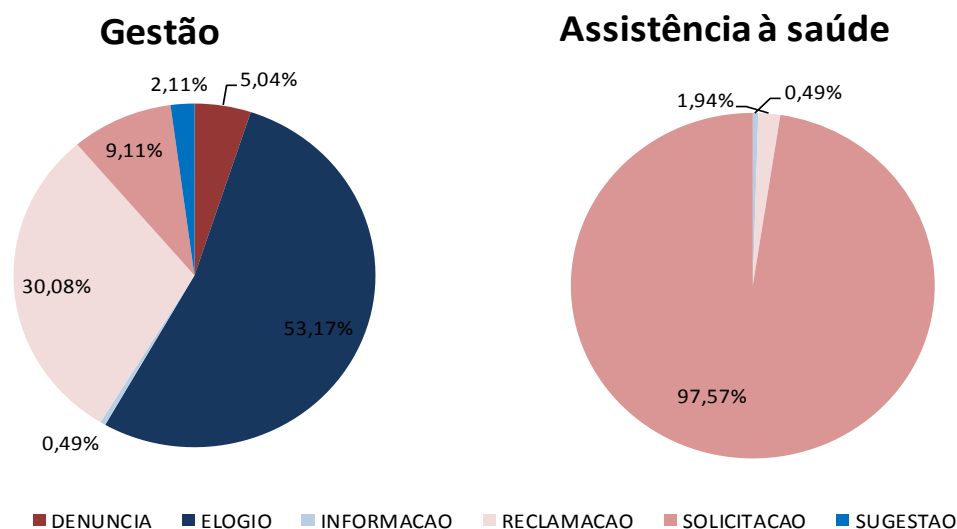
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, entre os demais assuntos categorizados apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a 68,18% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 615 manifestações. Dessas, 327 manifestações são elogios, ou seja, 53,17% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 46,83% 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 97,57%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, julho/2019.



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 visualizar pontos mais específicos destas manifestações. No que se refere aos subassuntos relacionados à Gestão, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). As manifestações tipificadas no assunto Assistência à Saúde em sua maioria abordam a necessidade de procedimentos; sendo que grande parte dos subassuntos são classificados conforme o

Manual de tipificação exclusivamente como Solicitação. Na Tabela 3 serão apresentados somente os subassuntos relacionados à Assistência à Saúde, mais predominantes.

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

Gestão				
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total	
Documentos	Re clamacao	Laudo	1	
	Solicitacao	Alteração de dados cadastrais do paciente	1	
		Cópia de exames	3	
		Laudo	2	
		Outros	2	
		Prescrição médica (receita)	5	
		Relatório médico	9	
		Resultado de exame	10	
	Documentos total			33
	Estabelecimento de saúde	De denuncia	Acompanhante para Gestante	1
Dificuldade de acesso			3	
Outros			4	
Elogio		Outros	1	
Re clamacao		Alimentação	7	
		Dificuldade de acesso	33	
		Horário de funcionamento	2	
		Interrupção dos serviços	1	
		Outros	17	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	18	
		Solicitacao	Dificuldade de acesso	1
Sugestão		Emissão de AIH	4	
		Outros	2	
		Rotinas/protocolos de unidade de saúde	1	
		Outros	3	
Estabelecimento de Saúde Total			99	
Recursos humanos		De denuncia	Sem tipificação	1
	Exercício ilegal da profissão		1	
	Insatisfação		8	
	Outros		1	
	Pagamento ao trabalhador da saúde		3	
	Trabalhador em saúde		6	
	Elogio	Sem tipificação	1	
		Outros	5	
		Satisfação	311	
	Informacao	Outros	3	
	Re clamacao	Falta de profissional	6	
		Insatisfação	80	
		Outros	2	
		Trabalhador em saúde	4	
	Solicitacao	Insatisfação	1	
		Outros	10	
	Sugestão	Insatisfação	4	
		Outros	1	
	Recursos Humanos Total			448
Subtotal			580	
Demais Subassuntos Registrado			35	
Total Geral			615	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” por subassuntos.

Assistência à Saúde			
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total
Cirurgia	Informação	Geral	1
	Solicitação	Geral	4
		Ginecológica	1
		Neurológica	1
		Oftalmológica	1
		Ortopédica	14
		Otorrinolaringológica	1
		Proctologica	1
		Urológica	3
		Vascular	1
Cirurgia Total			28
Consulta/Atendimento/Tratamento	Reclamação	Cardiologia	1
	Solicitação	Ortopedia e traumatologia	33
		Geriatria	13
		Fisiatria	12
		Neurologia	8
		Oftalmologia	8
		Cardiologia	7
		Cirurgião Geral	7
		Otorrinolaringologia	7
		Psiquiatria	5
		Reumatologia	5
		Endocrinologia e metabologia	4
		Fisioterapia	4
		Urologia	4
Demais Áreas Registradas*	31		
Consulta/Atendimento/Tratamento Total			149
Subtotal			178
Demais Subassuntos			28
Total Geral			206

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

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

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 explicar e expor quais os principais pontos/problemas encontrado pelos usuários ao utilizarem o SUS. Serão trabalhadas as queixas, entendidas como manifestações que caracterizam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, e se enquadram neste perfil as manifestações referentes às Denúncias, Reclamações e Solicitações.

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 93,18% das denúncias e 41,28% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Geral. Já em relação às solicitações 22,65% 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 Demanda	Classificação das Queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CRER		17	134	151
CREDEQ	1	18	2	21
CREMIC		1		1
HDS		10	37	47
HDT	39			39
HGG		9	37	46
HMI		1	1	2
HUANA		3	2	5
HUAPA		7		7
HUGO	2			2
HUGOL		18	2	20
HURSO		5	7	12
SES	41	90	65	196
Total Geral	83	179	287	549

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

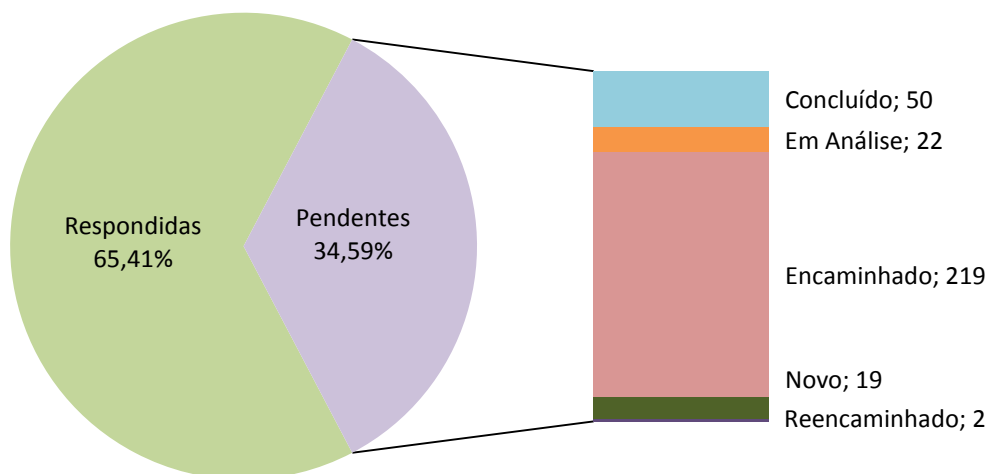
Todas as manifestações sejam elas consideradas de caráter queixoso ou não registradas nas Ouvidorias descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas unidades que compõe a sub-rede. Na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, pode-se realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

4. Índice de resposta

As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem um fluxo de processo: são classificadas, tipificadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações. Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS). Considera-se como Respondidas as manifestações que se encontram com o status de fechadas ou arquivadas, e Pendentes as que estão com os seguintes status: novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise, em análise interna e concluídas. As manifestações 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 julho/2019, **590** foram respondidas, enquanto **312** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status .

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em julho/2019.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

O total de manifestações pendentes/respondidas foi distribuído quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede na Tabela 05, nota-se que várias unidades possuem 100% de manifestações caracterizadas como pendentes. Destaca-se ainda a quantidade de

manifestações pendentes em relação à HDS, HUGO, SMS de Goiânia, CEMAC, outras SMS e Regionais.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em julho/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CARA	2	100,00%	0	0,00%	2
CEAP-SOL	0	0,00%	26	100,00%	26
CEMAC	27	100,00%	0	0,00%	168
CRER	25	15,06%	141	84,94%	25
CREDEQ	26	22,61%	89	77,39%	115
CREMIC	1	33,33%	2	66,67%	3
GABINETE - SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	53	100,00%	0	0,00%	53
HDT	4	6,35%	59	93,65%	63
HEMOCENTRO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
HGG	16	28,57%	40	71,43%	56
HMI	3	37,50%	5	62,50%	8
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	1	1,75%	56	98,25%	57
HUAPA	0	0,00%	17	100,00%	17
HUGO	10	100,00%	0	0,00%	10
HUGOL	10	13,89%	62	86,11%	72
HURSO	6	8,33%	66	91,67%	72
HUTRIN	2	100,00%	0	0,00%	2
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SGI	9	100,00%	0	0,00%	9
SUPER	8	100,00%	0	0,00%	8
SES	28	50,91%	27	49,09%	55
SMS GOIANIA	29	100,00%	0	0,00%	29
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
Total	312	34,59%	590	65,41%	902

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 34,59% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 53,55% (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 julho/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CARA	2	100,00%	0	0,00%	2
CEMAC	27	100,00%	0	0,00%	27
CRER	23	14,94%	131	85,06%	154
CREDEQ	21	100,00%	0	0,00%	21
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE - SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	52	100,00%	0	0,00%	52
HDT	4	9,76%	37	90,24%	41
HGG	16	32,00%	34	68,00%	50
HMI	2	66,67%	1	33,33%	3
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUANA	1	20,00%	4	80,00%	5
HUAPA	0	0,00%	7	100,00%	7
HUGO	7	100,00%	0	0,00%	7
HUGOL	10	47,62%	11	52,38%	21
HURSO	5	41,67%	7	58,33%	12
HUTRIN	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	27	100,00%	0	0,00%	27
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SGI	9	100,00%	0	0,00%	9
SUPER	8	100,00%	0	0,00%	8
SES	27	54,00%	23	46,00%	50
SMS GOIANIA	29	100,00%	0	0,00%	29
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
Total	294	53,55%	255	46,45%	549

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

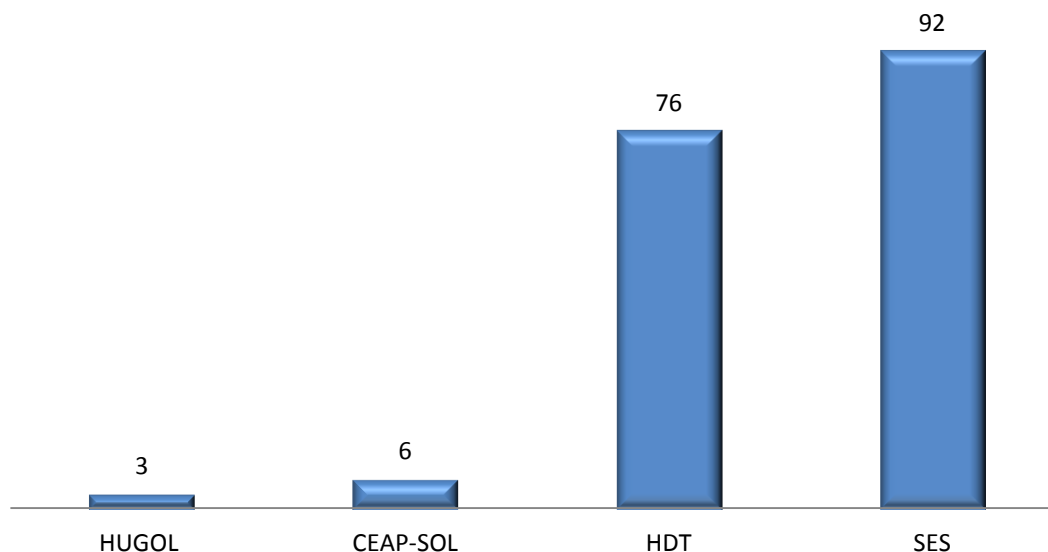
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas 177 informações, sendo que todas foram pertinentes à Saúde e estão dispostas quantitativamente por unidade de Ouvidoria no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, somente o CEAP-SOL, HDT e o HUGOL 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 julho/2019.



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, o tópico de maior frequência foi “Telefones SMS Goiânia” com 54 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS/SES-GO, julho/2019.

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	54
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	3
CMAC	3
CARTÃO SUS	2
CARTA SUS	3
GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 3524-1595/3524-1562	2
TELEFONES DE OUVIDORIAS	19
APARECIDA DE GOIÂNIA - CARTÃO SUS - 35455872	1
INFLUENZA/H1N1	1
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	1
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	2
TELEFONES DA SES	1
Total Geral	92

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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

Na unidade do CEAP-SOL destaca-se a “Informação sobre artesanato” e “Informação sobre hospedagem” com 02 registros cada.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram: “Informações referente a agenda de médico” e “Informações sobre o atendimento no condomínio solidariedade”, com 11 registros cada, “Orientação sobre solicitação de encaminhamento” e “Informação sobre - inicio tratamento no HDT” com 09 registros cada.

No HUGOL as informações mais disseminadas foram: ”Informações como cadastrar currículo para trabalhar no HUGOL com 02 informações e ”Informações sobre como falar no RH do HUGOL” com 01 registro.

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES, julho/2019.

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ARTESANATO	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HOSPEDAGEM	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA UNIDADE	1
	CEAP-SOL MARCAÇÃO DE DENTISTA PARA CIDADÃO(A)	1
CEAP-SOL Total		6
HDT	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	9
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	3
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT - CIAMS -CAIS SETOR PEDRO LUDOVICO	1
	HDT - GRUPO PELA VIDA	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	11
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	9
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	11
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	3
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	3
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	2
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	8
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	5
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3	
HDT Total		76
HUGOL	COMO FALAR NO RH DO HUGOL	1
	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	2
HUGOL Total		3
Total Geral		85

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 julho de 2019 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**902**);

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **305** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **36,36%**, seguidos de **Solicitação** com **31,82%** e **Reclamações** **24,17%**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **68,18%** e **22,84%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **53,17%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **30,08%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **97,57%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **65,41%**, o que corresponde a **590** manifestações respondidas, lembra-se que das pendentes grande parte ainda encontram-se **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador n° 9.270/2018.

Atenciosamente,



Ouvidor Geral do SUS/SES-GO



Glossário de Conceitos

Denúncia: Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

Solicitação: Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

Reclamação: Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Informação: Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

Elogio: Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

Sugestão: Sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

Disseminação de Informações: é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

Manifestação Registrada: Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela : elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

Manifestações Pendentes: São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

Manifestações Respondidas/Resolvidas: São demandas que foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e satisfatoriamente respondidas quando repassadas para o cidadão. No Sistema OuvidorSUS se encontram com status : Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Inativas: São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.