

# Relatório Gerencial Setembro- 2019



**OUVIDORIA**  
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA)



**SES**  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



## ***Ouvidoria Setorial do SUS/SES***

**Secretário de Estado da Saúde**  
***Ismael Alexandrino Júnior***

**Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO**  
***Erenice dos Santos***

### **Equipes Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:**

**Administrativa:**

*Tania Maria de Maio Leitão*

**Descentralização:**

*Liliane Oliveira Paulo*  
*Marisa Lopes Guimarães*

**TeleAtendimento:**

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

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*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*

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em setembro/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 setembro/2019. ....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, setembro/2019.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, setembro/2019.....	19
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, setembro/2019. ....	20

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, setembro/2019. ....	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, setembro/2019.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, setembro/2019 .....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, setembro/2019. ....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, setembro/2019 .....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em setembro/2019 ...	16
Gráfico 7:Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria atendimento, em setembro/2019.....	19

## Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura .....	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial 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 Setorial do SUS/SES e nas ouvidorias descentralizadas em Goiás no mês setembro de 2019.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura da rede de Ouvidoria do SUS em Goiás é composta pela Ouvidora Setorial 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 Setorial do SUS/SES-GO.**

A Ouvidoria Setorial 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@goias.gov.br](mailto: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 Setorial do SUS/SES-GO:

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

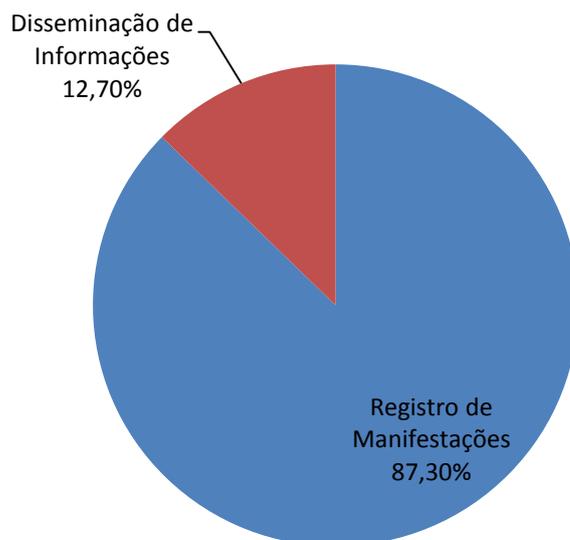
### Ouvidorias descentralizadas localizadas em:

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 01/09/2019 a 30/09/2019, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria Setorial do SUS-SES-GO pelo DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS) em **03/10/2019**. No total foram contabilizados **1.202** atendimentos realizados pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e rede de Ouvidorias Descentralizadas da SES, dos quais **05** foram considerados como manifestações inativas, portanto foi contabilizado um total de **1.197** atendimentos. Desse total, **152 (12,70%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.045 (87,30%)** como manifestações registradas e ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3. Manifestações Registradas

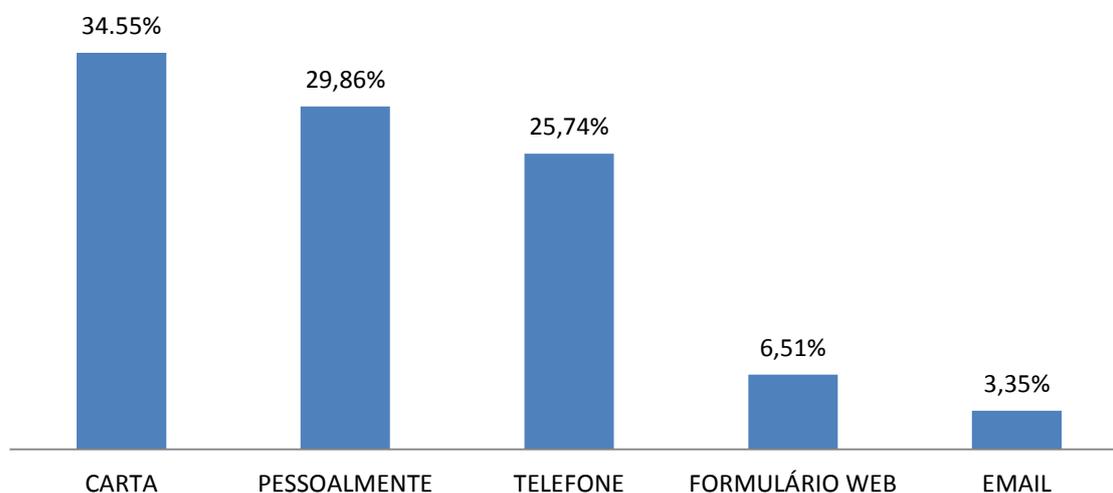
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a rede de ouvidorias 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 Setorial 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 **1.045** 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 (361 manifestações), seguido pelo atendimento presencial (312 manifestações), via telefone (269 manifestações), formulário web (68 manifestações) e via e-mail (35 manifestações), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em set/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 descentralizadas<sup>1</sup> localizadas em hospitais, 01 Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 Central de Medicamento de Alto Custo, 01 Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar e a Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO.

As manifestações registradas na unidade da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO representam 26,41% dos registros, e as registradas nas unidades descentralizadas representam 73,59%. Ressalta-se que não houve registro de manifestações nas ouvidorias descentralizadas das seguintes unidades: CEMAC e CREMIC.

---

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

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via carta, representando 34,55% (361) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas **unidades descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram conforme frequência nas seguintes unidades: CREDEQ (com **173** manifestações registradas), HDT (**75**), HUGOL (**44**), HUANA (**34**), CEAP-SOL (**33**), e HURSO (**01**) e HUGO (**01**).

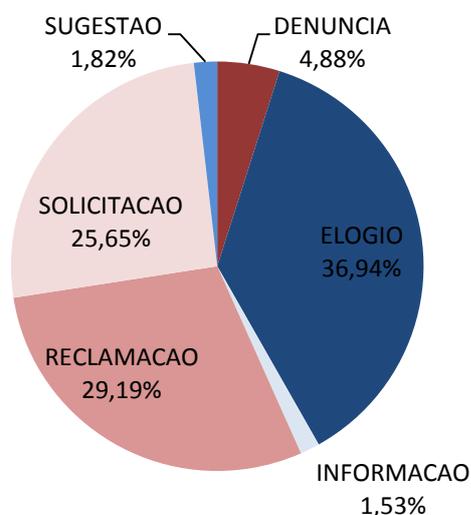
O canal de entrada do tipo carta, corresponde ao formulário interno de avaliação utilizado por algumas unidades, e que em virtude de limitação técnica do sistema OuvidorSUS e orientação do DOGES são tabuladas desta maneira.

A Ouvidoria Setorial 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 Setorial 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 **386** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **305** manifestações, e **SOLICITAÇÃO** com **268** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**51**), Sugestão (**19**), Informação (**16**), as proporções são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

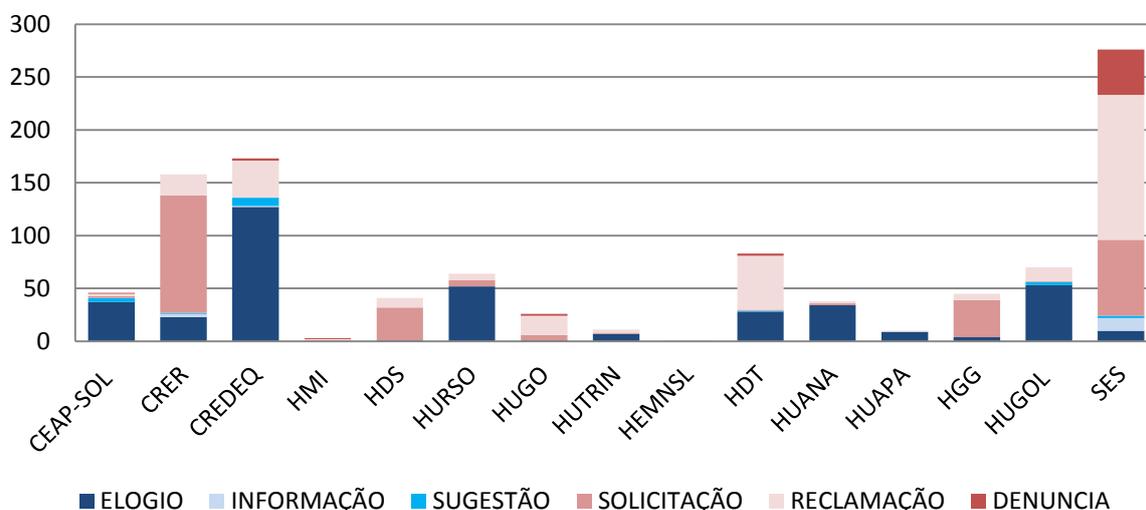
A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam. Considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção das classificadas como ELOGIO, representando 36,94% 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 (127), HUGOL (53), HURSO (52), CEAP-SOL (37), HUANA (34), HDT (28), CRER (23), SES (10), HUAPA (09), HUTRIN (07), HGG (04), HDS (01) e HUGO (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 Setorial do SUS/SES-GO por apresentar mediante as demais unidades de ouvidoria elevado número de manifestações relacionadas à reclamação e 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, setembro/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 setembro/2019.

Assunto	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	38	35	263	3	15	384	738	70,62%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		211	5				216	20,67%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	14	5	2			22	2,11%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			9	1			10	0,96%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			7	2			9	0,86%
FINANCEIRO	3		2	3			8	0,77%
TRANSPORTE	3		3		1		7	0,67%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4		2	1			7	0,67%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		4	2				6	0,57%
NÃO TIPIFICADOS	1	1	1		1		4	0,38%
OUVIDORIA DO SUS			3			1	4	0,38%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		3		1			4	0,38%
ALIMENTO					2	1	3	0,29%
COMUNICAÇÃO				2			2	0,19%
SAMU			2				2	0,19%
CARTÃO SUS			1				1	0,10%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1						1	0,10%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,10%
<b>Total geral</b>	<b>51</b>	<b>268</b>	<b>305</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>386</b>	<b>1045</b>	<b>100,00%</b>

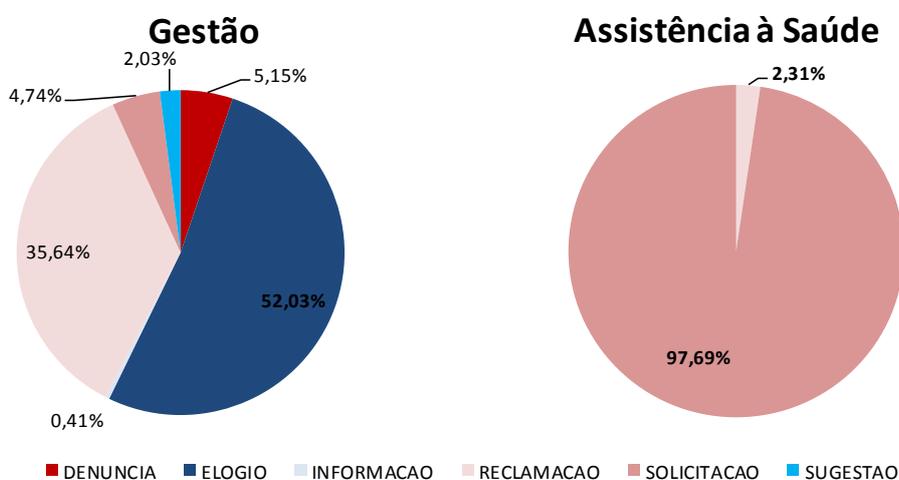
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

\* 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 70,62% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 738 manifestações. Dessas, 384 manifestações são elogios, ou seja, 52,03% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 49,97% 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 97,69%.

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

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

SubAssunto 1	Classificação	Gestão		
		SubAssunto 2	Total	
Documentos	Reclamação	Outros	2	
		Resultado de Exame	5	
	Solicitação	Não Tipificado	1	
		Atestado Médico	2	
		Cópia de Exames	1	
		Laudos	1	
		Outros	2	
		Prescrição Médica (Receita)	1	
		Relatório Médico	8	
		Resultado de Exame	6	
<b>Documentos Total</b>			<b>29</b>	
Estabelecimento de Saúde	Denúncia	Dificuldade de Acesso	1	
		Outros	2	
	Informação	Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	1	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	1	
	Reclamação	Dificuldade de Acesso	60	
		Emissão de AIH	1	
		Espaço Físico	1	
		Horário de Funcionamento	1	
		Outros	19	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	22	
		Superlotação na Unidade de Saúde	1	
	Solicitação	Dificuldade de Acesso	1	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	2	
	Sugestão	Dificuldade de Acesso	1	
		Implantação de Setor/Serviço/Unidade de Saúde	3	
		Outros	2	
		Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde	3	
	<b>Estabelecimento de Saúde Total</b>			<b>122</b>
	Recursos Humanos	Denúncia	Exercício Ilegal da Profissão	1
Falta de Profissional			1	
Insatisfação			7	
Pagamento ao Trabalhador da Saúde			15	
Trabalhador em Saúde			7	
Elogio		Insatisfação	2	
		Outros	1	
		Insatisfação	381	
Informação		Satisfação	1	
		Trabalhador em Saúde	1	
Reclamação		Falta de Profissional	8	
		Insatisfação	119	
		Outros	1	
		Pagamento ao Trabalhador da Saúde	3	
		Trabalhador em Saúde	7	
Solicitação		Outros	6	
		Trabalhador em Saúde	1	
Sugestão		Insatisfação	2	
		Outros	1	
		Satisfação	2	
<b>Recursos Humanos Total</b>			<b>567</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>718</b>	
<b>Demais Assuntos Registrados</b>			<b>20</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>738</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>Classificação</b>	<b>SubAssunto 2</b>	<b>Total</b>	
<b>Cirurgia</b>	<b>Solicitação</b>	Ortopédica	<b>15</b>	
		Vascular	<b>3</b>	
		Geral	<b>2</b>	
		Neurológica	<b>2</b>	
		Otorrinolaringológica	<b>2</b>	
		Plástica	<b>2</b>	
		Cabeça e Pescoço	<b>1</b>	
		Gastroenterológica	<b>1</b>	
		Ginecológica	<b>1</b>	
		Obstétrica	<b>1</b>	
		Oftalmológica	<b>1</b>	
		Outros	<b>1</b>	
		Urológica	<b>1</b>	
	<b>Reclamação</b>	Ginecológica	<b>1</b>	
<b>Cirurgia Total</b>			<b>34</b>	
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento</b>	<b>Solicitação</b>	Ortopedia e Traumatologia	<b>32</b>	
		Neurologia	<b>16</b>	
		Fisioterapia	<b>9</b>	
		Geriatria	<b>8</b>	
		Cardiologia	<b>7</b>	
		Fisioterapia	<b>7</b>	
		Dermatologia	<b>6</b>	
		Endocrinologia e Metabologia	<b>6</b>	
		Oftalmologia	<b>6</b>	
		Ginecologia e Obstétrica	<b>4</b>	
		Psiquiatria	<b>4</b>	
		Reumatologia	<b>4</b>	
		Demais Àreas Registradas*	<b>33</b>	
		<b>Reclamação</b>	Clínica Médica	<b>1</b>
			Hematologia e Hemoterapia	<b>1</b>
		Oncologia	<b>1</b>	
<b>Consulta/Atendimento/Tratamento Total</b>			<b>145</b>	
Subtotal			<b>179</b>	
<b>Demais SubAssuntos</b>			<b>37</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>216</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 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 Setorial 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 84,31% das denúncias e 55,08% das reclamações são realizadas na unidade de ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde, considerada a Ouvidoria Setorial. Já em relação às solicitações a configuração muda, somente 26,87% das manifestações são realizadas na Ouvidoria Setorial.

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	
CEAP-SOL	1	2	2	5
CRER		20	111	131
CREDEQ	2	35		37
HMI	1	1	1	3
HDS		9	31	40
HURSO		6	6	12
HUGO	2	18	5	25
HUTRIN		3	1	4
HDT	2	51	1	54
HUANA		2	2	4
HUAPA		1		1
HMNSL		1		1
HGG		6	35	41
HUGOL		13	1	14
SES	43	137	72	252
Total Geral	51	305	268	624

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 Setorial do SUS/SES-GO, pode-se

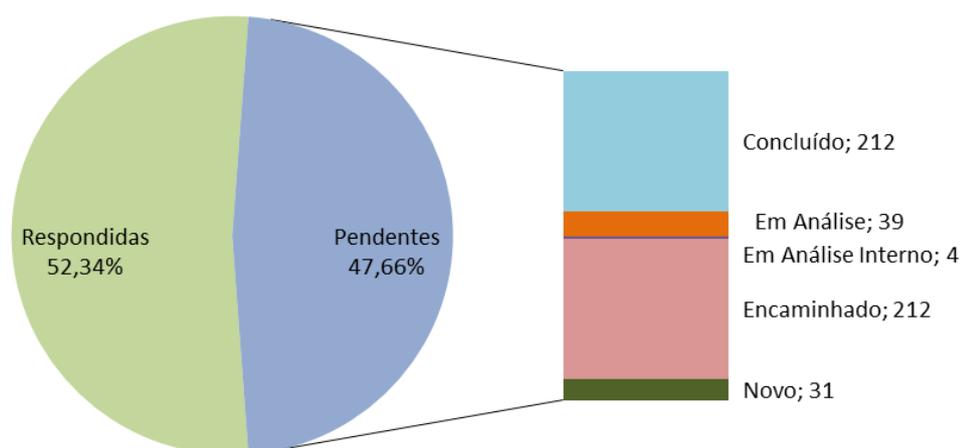
realizar o registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás e as mesmas são encaminhadas para as unidades/órgãos responsáveis pela elaboração das respostas.

#### 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 setembro 2019, **547** foram respondidas, enquanto **498** 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 setembro/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 CREDEQ, HDS, SMS de Goiânia.

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

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	4,35%	44	95,65%	46
CEMAC	15	100,00%	0	0,00%	15
CRER	24	14,81%	138	85,19%	162
CREDEQ	173	99,43%	1	0,57%	174
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	51	100,00%	0	0,00%	51
HDT	6	7,06%	79	92,94%	85
HGG	6	12,77%	41	87,23%	47
HMI	5	71,43%	2	28,57%	7
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	3	100,00%	0	0,00%	3
HUTRIN	10	76,92%	3	23,08%	13
HUANA	1	2,63%	37	97,37%	38
HUAPA	1	9,09%	10	90,91%	11
HURSO	6	9,38%	58	90,63%	64
HUGO	26	100,00%	0	0,00%	26
HUGOL	8	11,43%	62	88,57%	70
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
OUTRAS SMS	23	100,00%	0	0,00%	23
OUIDORIA DE SÃO LUÍS DOS MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	10	100,00%	0	0,00%	10
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	29	28,71%	72	71,29%	101
SGI	23	100,00%	0	0,00%	23
SUPER	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	51	100,00%	0	0,00%	51
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	7	100,00%	0	0,00%	7
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	5	100,00%	0	0,00%	5
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>47,66%</b>	<b>547</b>	<b>52,34%</b>	<b>1045</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 47,66% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 54,01% (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 setembro/2019.

Unidade	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	40,00%	3	60,00%	5
CEMAC	13	10,40%	112	89,60%	125
CRER	23	100,00%	0	0,00%	23
CREDEQ	38	97,44%	1	2,56%	39
CREMIC	1	100,00%	0	0,00%	1
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
HDS	49	100,00%	0	0,00%	49
HDT	6	10,71%	50	89,00%	56
HGG	6	13,95%	37	86,05%	43
HMI	5	71,43%	2	28,57%	7
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	3	100,00%	0	0,00%	3
HUTRIN	5	83,33%	1	16,67%	6
HUANA	1	25,00%	3	75,00%	4
HUAPA	1	50,00%	1	50,00%	2
HURSO	6	50,00%	6	50,00%	12
HUGO	24	100,00%	0	0,00%	24
HUGOL	5	35,71%	9	64,29%	14
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
OUTRAS SMS	22	100,00%	0	0,00%	22
OUVIDORIA DE SÃO LUÍS DOS MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	9	100,00%	0	0,00%	9
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	27	30,34%	62	69,66%	89
SGI	20	100,00%	0	0,00%	20
SUPER	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	51	100,00%	0	0,00%	51
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	7	100,00%	0	0,00%	7
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>54,01%</b>	<b>287</b>	<b>45,99%</b>	<b>624</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Vale ressaltar que o banco de dados em análise fica estático, enquanto o Sistema é dinâmico, podendo sofrer alterações diariamente devido ao fluxo de trabalho do Sistema OuvidorSUS, alterando, assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

## 5. Disseminação de informação

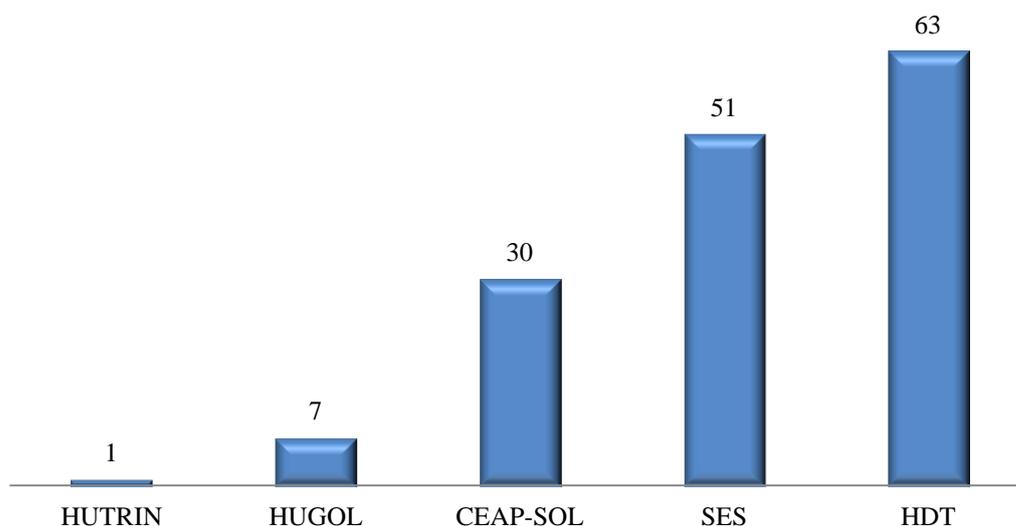
As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização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

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram

disseminadas 152 informações pertinentes à Saúde e estão dispostas quantitativamente por unidade de Ouvidoria no Gráfico 07.

Neste período, além da Ouvidoria Setorial 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 setembro/2019.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08).

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones SMS Goiânia” com 51 registros.

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

Material de Apoio	Total
TELEFONES SMS GOIÂNIA	23
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	7
TELEFONES DE OUVIDORIAS	6
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	6
CMAC	5
CARTÃO SUS	3
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
<b>Total Geral</b>	<b>51</b>

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 “Entrega de Pesquisa de Satisfação”, com 20 registros e “Divulgação da Ouvidoria (Panfleto)”, com 07 registros.

Na unidade de ouvidoria do HDT as informações mais registradas foram: “Informação referente agenda de médico” e “Informações sobre o atendimento no condomínio solidariedade”, com 11 registros cada, “Informação sobre - início tratamento no HDT” e “Orientado a procurar outro departamento dentro da unidade” com 10 registros cada.

No HUGOL as informações mais disseminadas foram: “Informações como cadastrar currículo para trabalhar no HUGOL”, com 03 registros e “Informações de como falar no serviço social do HUGOL”, com 02 registros.

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

Ouvidoria Atendimento	Material de Apoio	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	20
	CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	7
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	3
<b>CEAP-SOL TOTAL</b>		<b>30</b>
HDT	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	11
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	11
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	10
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	3
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - CLIMIPI CONSULTORIOS	1
	HDT - INFORMAÇÃO - HOSPITAL DOS OLHOS VILA NOVA	1
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	1
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE EXAME	1
<b>HDT TOTAL</b>		<b>63</b>
HUGOL	INFORMAÇÕES COMO CADASTRAR CURRÍCULO PARA TRABALHAR NO HUGOL	3
	INFORMAÇÕES DE COMO FALAR NO SERVIÇO SOCIAL DO HUGOL.	2
	INFORMAÇÕES DE COMO OBTER NOTÍCIAS SOBRE QUADRO DE SAÚDE DO PACIENTE INTERNADO	1
	PESQUISA CIRURGIAS ELETIVAS	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO DO PACIENTE	1
<b>HUGOL TOTAL</b>		<b>8</b>
<b>Total Geral</b>		<b>101</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 setembro de 2019 podemos concluir:

A maioria dos atendimentos realizados corresponde ao registro de manifestação (**1045**);

- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **361** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **36,94%**, seguidos de **Reclamações 29,19%**, **Solicitação com 25,65%**, **Denúncia com 4,88%**, **Sugestão 1,82%** e **Informação com 1,53%** ;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA A SAÚDE**, com **70,62%** e **20,67%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **52,03%**, seguido das **RECLAMAÇÕES**, com **35,64%**. No quesito **ASSISTÊNCIA A SAÚDE** as manifestações referentes a **SOLICITAÇÕES** aparecem com o maior percentual, **97,69%**;
- No referido período a taxa de resposta foi de **52,34%**, o que corresponde a **547** 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 nº 9.270/2018.

**Atenciosamente,**



**Erenice Santos**

**Ouvidora Setorial/ 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.