

# **PROTOCOLO METODOLÓGICO** PARA ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES GERENCIAIS DA ÁREA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO SUS

## **ORGANIZAÇÃO**

Domício Aurélio de Sá  
Michelle Fernandez

## **ELABORAÇÃO**

Guilherme Otávio Figueiredo Grili



Ministério da Saúde

FIOCRUZ  
Fundação Oswaldo Cruz



# **PROTOCOLO METODOLÓGICO** PARA ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES GERENCIAIS DA ÁREA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO SUS

## **ORGANIZAÇÃO**

Domício Aurélio de Sá  
Michelle Fernandez

## **ELABORAÇÃO**

Guilherme Otávio Figueiredo Grili



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

**Recife**  
**FIOCRUZ - PE**  
**2019**

**Ministério da Saúde**

Luiz Henrique Mandetta

**Diretoria de Integridade**

Carolina Palhares Lima

**Ouvidoria-Geral do SUS**

Sérgio Akutagawa

**Área de Gestão  
da Informação (AGI)**

Guilherme Otávio Figueiredo Grili

**Fundação Oswaldo Cruz  
(Fiocruz)**

Nísia Trindade Lima

**Instituto Aggeu Magalhães**

Sinval Brandão Filho

**Coordenação do Projeto  
(TED N° 18/2017)**

Domício Aurélio de Sá

**Organização**

Domício Aurélio de Sá

Michelle Fernandez

**Elaboração**

Guilherme Otávio Figueiredo Grili

**Revisão de Português**

Christina Malta

**Capa, Identidade Visual  
e Edição Eletrônica**

Antônio Souza

---

**Catálogo na fonte: Biblioteca do Instituto Aggeu Magalhães**

---

P967      Protocolo metodológico para análise das informações gerenciais da área de gestão da informação da ouvidoria-geral do SUS [recurso eletrônico] / Organizadores Domício Aurélio de Sá, Michelle Fernandez; elaboração Guilherme Otávio Figueiredo Grili. - Recife: FIOCRUZ-PE, 2019. 1 recurso online (25 p.) : PDF.

ISBN 978-85-69717-17-1 (Online).

1. Protocolos. 2. Gestão da Informação em Saúde. 3. Sistemas de saúde. 4. Brasil. I. Sá, Domício Aurélio de. II Fernandez, Michelle. III. Grili, Guilherme Otávio Figueiredo. IV. Título.

---

CDU 61.001.5

## **SUMÁRIO**

1. Introdução .....	7
2. Disque Saúde 136 .....	11
3. Aferições de ligações .....	12
4. Gerenciador de Teleatendimento .....	14
5. Sistema OuvidorSUS .....	23
6. Análise dos dados do Sistema OuvidorSUS .....	30
Bibliografia .....	44
Anexo 1 .....	46



## INTRODUÇÃO

O papel da Ouvidoria não se resume ao cumprimento de questões meramente administrativas ou processuais. Mais do que articular dados, a Ouvidoria produz e reproduz informações. Isso significa que ela é uma instância de produção de sentido, de transformação de informações em outras informações e, portanto, um espaço de fabricação e transformação de “realidades” (IASBECK, 2010).

Nesse sentido, a Ouvidoria pública pode ser conceituada como “um autêntico instrumento da democracia participativa”, pelo fato de atuar enquanto interlocutora entre os anseios da sociedade e a Administração Pública (LYRA, 2008).

Na área da saúde, as Ouvidorias do SUS são instâncias especializadas responsáveis por acolher as manifestações dos usuários dos serviços do SUS. Elas são as mediadoras no processo de captar as demandas do cidadão e encaminhá-las à Secretaria de Saúde responsável ou área técnica do Ministério da Saúde (MS). Nesse fluxo, as Ouvidorias do SUS devem ser capazes de avaliar a satisfação do cidadão com os serviços de saúde prestados pelo SUS, conhecendo as maiores problemáticas incidentes.

Conforme o livro “Falando de Ouvidoria” (BRASIL, 2010), com um número telefônico divulgado há mais de 18 anos, o Disque Saúde<sup>1</sup> é nacionalmente referenciado no atendimento ao cidadão no âmbito do Sistema Único de Saúde. Vinculado e fortalecido pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS<sup>2</sup>, o Disque Saúde se transformou no canal de entrada mais conhecido, por seu caráter informativo, disseminando informações em saúde. Assim, o Disque Saúde age em primeiro nível de atendimento, sem prejuízo das demais características de um serviço de Ouvidoria clássico.

Além disso, as Ouvidorias do SUS surgem como um canal direto de comunicação dos usuários do sistema e da comunidade, para subsidiar a política de saúde do país, contribuindo com o controle social (BRASIL, 2007). Por meio da mediação e da busca de equilíbrio entre os entes envolvidos no SUS (cidadão, órgãos e serviços do SUS), é seu papel efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda e o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma

---

1 Atualmente é denominado como Disque Saúde 136.

2 No Decreto nº 9.795, de 17 de maio de 2019, que modificou a estrutura regimental do Ministério da Saúde, o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (Doges) passou a chamar-se Ouvidoria-Geral do SUS, vinculada agora à Diretoria de Integridade (DINTEG).

resolução adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do Sistema.

As Ouvidorias fortalecem o SUS e a defesa do direito à saúde da população por meio do incentivo à participação popular e da inclusão do cidadão no Controle Social. As Ouvidorias são ferramentas estratégicas de promoção da cidadania em saúde e produção de informações que subsidiam as tomadas de decisão (BRASIL, 2007).

A experiência das ações executadas pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS no exercício de suas competências contribuiu para a elaboração de conceitos, ferramentas e processos de trabalho que foram aperfeiçoados ao longo dos anos, contribuindo ativamente para produzir e sistematizar os conhecimentos inerentes à atuação das Ouvidorias do SUS, por meio da análise e da crítica de suas ações.

Conforme o Decreto nº 9.320, de 27 de março de 2018, que aprova a estrutura regimental do Ministério da Saúde, o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (Doges) fica vinculado à Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP) e conta com a Coordenação-Geral de Planejamento e Operacionalização das Ouvidorias, uma divisão de apoio às Ouvidorias do SUS e um serviço de Ouvidoria.

O Doges realiza ações para o fomento à participação social, à disseminação de informações em saúde e faz a mediação entre as necessidades dos usuários e os gestores do SUS. Em conjunto com estados e municípios brasileiros, atua para a consolidação da gestão participativa mais efetiva, respeitando o pacto federativo, priorizando os princípios e as diretrizes do SUS e constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos do cidadão.

O Doges tem como objetivo apoiar e fomentar o Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS (SNO), ou seja, a formação de uma rede de ouvidorias que compartilhe a mesma concepção de trabalho eficaz e humanizado, contribuindo para a melhoria do SUS.

Outra competência do Departamento é viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas no campo da Ouvidoria em Saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS. Essa competência implementa o conceito de Ouvidoria Ativa, que vai até o usuário para saber sua opinião sobre os serviços ofertados pelo SUS – não esperando que o usuário se dirija até ela para fazer queixas, sugestões ou elogios –, bem como a realização de estudos sobre a situação das Ouvidorias implantadas na perspectiva de subsidiar o planejamento e realização de estratégias para a constituição do Sistema Nacional de Ouvidoria.



*In litteris*, as competências específicas do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS determinadas pelo artigo 38 do Decreto nº 9.320, de 27 de março de 2018, são:

- I – subsidiar o processo de formulação de políticas de gestão estratégica, democrática e participativa do SUS, no âmbito de sua atuação;
- II – propor a política de Ouvidoria no âmbito do SUS, orientar e coordenar a sua implementação;
- III – executar as atividades de Ouvidoria do SUS no âmbito do Ministério da Saúde;
- IV – receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e informações dirigidos ao Ministério da Saúde e assegurar aos demandantes o direito à resposta;
- V – encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos competentes para providências no âmbito de suas competências;
- VI – sistematizar as informações referentes às demandas recebidas e produzir relatórios para uso de gestores, cidadãos e demais partes interessadas;
- VII – incentivar a participação de cidadãos e de entidades da sociedade civil na avaliação e no controle social dos serviços prestados pelo SUS;
- VIII – apoiar a criação, a modernização e a integração sistêmica de Ouvidorias do SUS, no âmbito dos órgãos e das entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- IX – apoiar e fomentar a educação permanente para as Ouvidorias do SUS, nas três esferas de governo, para a implementação de política de Ouvidoria;
- X – viabilizar e coordenar estudos e pesquisas para a produção do conhecimento no campo da Ouvidoria em saúde;
- XI – articular e cooperar com organismos nacionais e internacionais para o intercâmbio de conhecimentos e cooperação técnica no campo da Ouvidoria;
- XII – manter e disponibilizar sistema de informações em apoio às atividades integradas das Ouvidorias do SUS;
- XIII – disseminar informações relativas a temas afetos à saúde pública.

A Ouvidoria pode ser utilizada como instrumento de gestão, uma vez que as informações geradas subsidiam desde o planejamento até a formulação de propostas e avaliação de políticas públicas.

O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS conta com a Área de Gestão da Informação. A gestão da informação pode ser entendida como qualquer ação relacionada à obtenção da informação adequada, disponibilizada de forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão mais acertada.

Também pode ser vista por suas finalidades em âmbito interno e externo. Suas finalidades internas dizem respeito a: subsidiar a tomada de decisão; formular diretrizes, políticas, programas, prioridades; delinear cenários futuros e atuação junto à sociedade; atualizar os profissionais e contribuir para sua orientação técnica e administrativa.

Já as finalidades externas correspondem a: informar a população e contribuir para o fortalecimento participativo na gestão da saúde; prestar orientações básicas relativas à saúde individual e coletiva, bem como aos serviços e gestão do SUS; estreitar os vínculos entre o sistema de saúde e seus usuários.

Nesse sentido, a Área de Gestão da Informação trabalha, fundamentalmente, em cinco frentes:

#### 1. Gerenciamento do serviço prestado pelo Disque Saúde 136:

- Monitoramento e atualização das informações da Unidade de Resposta Audível (URA);
- Inserção de spots para divulgação de campanhas e outros assuntos;
- Acompanhamento do Sistema OuvidorSUS para o bom funcionamento do Disque Saúde 136;
- Resolução dos problemas de telefonia;
- Conferência das contas telefônicas.

#### 2. Gerenciamento da disseminação de informações:

- Atualização do Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS. Os temas mais disseminados pelo Disque Saúde 136 recebem atenção especial;
- Revisão dos conteúdos e reformulação da estrutura do BITS, conforme campanhas publicitárias do Ministério da Saúde, aumento de demanda específica e atualização normativa referente à saúde, por exemplo;
- Análise da ferramenta “Atendimento Sem Resposta”, utilizada quando alguma informação não consta no BITS;

- Atualização das ferramentas de “Material de Apoio” e “Assuntos Não Pertinentes”.

3. Gerenciamento da ferramenta do Sistema OuvidorSUS e de *Business Intelligence* (BI):

- Gerenciamento da ferramenta BI – Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS;
- Envio mensal de bancos de dados para as Ouvidorias que não acessam a ferramenta de BI;
- Gerenciamento da ferramenta de Mala Direta;
- Comunicação de erros do Sistema OuvidorSUS ao Datasus;
- Auxílio no desenvolvimento da 3ª versão do Sistema OuvidorSUS junto à fábrica de software do Datasus.

4. Apoio às ouvidorias descentralizadas referentes ao Sistema OuvidorSUS:

- Atendimento e suporte às Ouvidorias descentralizadas do SUS com relação aos erros do Sistema OuvidorSUS;
- Atendimento às Ouvidorias com relação à ferramenta de BI;
- Auxílio às Ouvidorias na elaboração de relatórios.

5. Elaboração dos relatórios:

- Elaboração de relatórios gerenciais;
- Elaboração de relatórios temáticos;
- Levantamento de dados para subsidiar a tomada de decisão do Doges;
- Auxílio ao Núcleo de Comunicação da SGEF no levantamento de informações sobre os dados da Ouvidoria;
- Extração de dados para fins diversos.

Na sequência serão detalhadas as atividades que compõem as principais frentes de trabalho.

## **2. Gerenciamento do serviço prestado pelo Disque Saúde 136**

O Disque Saúde 136 consiste em uma central de teleatendimento que realiza o trabalho de acolhimento de manifestações, com registro de solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação e elogios. Presta ainda um serviço de promoção e educação em saúde, uma vez que orienta a população sobre a gestão do SUS, doenças, a rede SUS e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas do Governo Federal. Desta forma, é um importante canal para a disseminação de informações da Ouvidoria-Geral do SUS, atuando em duas modalidades de interação com o cidadão: o atendimento ativo e o receptivo.

No acesso ao serviço receptivo, a população procura a Ouvidoria para manifestar-se e, no ativo, a iniciativa de contato com o usuário parte da Ouvidoria, por meio do Disque Saúde 136. Essa inovação de contato com a sociedade a partir do atendimento ativo é realizada através de pesquisas em que o cidadão que utiliza o SUS pode avaliar ações e serviços de saúde visando subsidiar a reformulação e construção de estratégias para a melhoria das políticas públicas de saúde. Por essa razão, o serviço é de fundamental importância na comunicação com o cidadão, visto que permite maior facilidade nos diálogos construídos durante a disseminação da informação, no acolhimento de demandas e nas pesquisas realizadas.

Com o aumento significativo nos serviços prestados pelo Disque Saúde 136, tornou-se imperativa a contratação de uma empresa especializada na operação de serviços de atendimento, por se caracterizar em serviço de caráter essencial e continuado da Administração Pública.

Para o funcionamento do Disque Saúde 136 são utilizados dois contratos, um para efetuar ligações, empresas de telefonia, e outro para gerenciamento dos serviços de teleatendimento.

Na aferição dos quantitativos efetuados e recebidos são utilizadas as mídias digitais, fornecidas conforme contratos administrativos. Além disso, as empresas de teleatendimento disponibilizam sistemas de gerenciamento, cujos métodos de análise e extração de dados serão descritos a seguir.

### **3. Aferições de Ligações**

A aferição das ligações ativas e receptivas se dá em seus valores quantitativos e não em seus valores financeiros, pois para esse é necessária a utilização de ferramentas específicas.

Os arquivos de telefonia estão dispostos em pasta compartilhada da Área de Gestão da Informação.

#### **3.1 Ligações Receptivas**

O detalhamento das ligações receptivas é fornecido em dois arquivos no formato Access, que se distinguem nos telefones 136 e 0800. A identificação dos números pode ser feita por meio da coluna “telefone chamado”, onde se encontra a descrição do serviço utilizado. Se a quantidade de ligações das empresas telefônicas for confrontada com o gerenciador de teleatendimento devem ser somadas as ligações dos dois números de telefone.

Na conferência das ligações deve-se atentar para o período de extração dos dados, é necessário filtrar o período desejado pela coluna "DATA CHAMADA". Nos arquivos constam as informações básicas sobre as ligações, como: hora da chamada, telefone e local de origem, duração, tipo (móvel ou fixo), valor, entre outros.

A duração da chamada é em minutos, porém o Access não converte e apresenta em numeral. Portanto, é necessário dividir por 10. O menor tempo é 0,5, que significa meio minuto ou 30 segundos.

Já o tipo é apresentado em cinco categorias, a saber:

- D = Fixo local
- E = Fixo longa distância
- F = Móvel local
- Y = Móvel longa distância
- P = Facilidade de Transporte

O tipo transporte (P) é utilizado para valorar as ligações DDD. Os quantitativos e valores das ligações de longa distância são duplicados, para a empresa de telefonia poder cobrar pela transferência. Assim, nos cálculos é necessário desconsiderar as ligações com o tipo P, caso a conferência tenha como objetivo aferir os quantitativos de ligações, conforme o recebimento no gerenciador da central de teleatendimento. Porém, se a conferência for para aferir valores de ligação, o tipo P deve ser levado em consideração.

Na coluna valor, que se refere ao custo individual da ligação, não incidem os impostos, ou seja, o somatório dos valores de ligações não é o mesmo da fatura emitida para pagamento, pois, nessa, constam os valores devidos em impostos.

### **3.2 Ligações ativas**

Nas ligações ativas, utilizadas prioritariamente na realização de pesquisas, a conferência é na utilização do DDD (Discagem Direta à Distância). A empresa fornece um *software* para extrair o arquivo com as ligações, em vez de fornecer mídia digital (CD).

Diferentemente do receptivo a duração da chamada é apresentada em hora e minutos. Os arquivos vêm com ligações de dias dos meses anteriores, ou seja, é necessário filtrar o período desejado pela coluna "data serviço". Nos arquivos constam todas as informações sobre as ligações, como: número do contrato, hora da chamada, telefone de destino, duração, degrau (tipo de ligação conforme a localidade de destino e se móvel ou fixo), valor, entre outros.

Quanto ao degrau, é diferenciado em ligações para móvel identificado como “VC” e fixo “D”, seguida por numerais, em que: 1 é ligação local; 2 e 4 ligações dentro do estado, por exemplo, do 31 para o 34; e 3 interurbano. Para verificar os valores das ligações, na conferência, deve-se escolher uma ligação de cada degrau com duração de um minuto e constatar se a coluna “valor serviço” está descrita conforme o contrato. Nas ligações ativas de longa distância a duração mínima para cobrança é de um minuto. Para efeito exemplificativo, verifique a tabela 1.

Degrau	Duração	Valor Serviço
D3	00:01:00	0,06
D4	00:01:00	0,06
VC2	00:01:00	0,59
VC3	00:01:00	0,59

#### 4. Gerenciador de Teleatendimento

A empresa contratada é responsável pela operacionalização da central de teleatendimento do Disque Saúde 136, e disponibiliza um sistema, que realiza o gerenciamento das ligações. Por meio dele, é possível acompanhar online a operação da central, como a taxa de ocupação, que apresenta o percentual de operadores ativos e receptivos, discando ou em consulta, em relação aos postos de atendimentos logados e disponíveis, assim como o estado dos atendentes, se disponíveis ou ocupados.

No receptivo, é possível verificar o nível de atendimento, que representa o percentual de ligações atendidas em até “x” segundos em relação ao total de ligações recebidas; tempo médio de atendimento de todas as ligações atendidas; quantidade de ligações atendidas e não atendidas; a fila de usuários aguardando atendimento e o tempo médio da fila, entre outros. Já no ativo, é apresentada a quantidade de discagens, quantas completadas e não completadas; dentro destas, se ocupada, telefone errado, secretária eletrônica.

Para cumprir o objetivo deste documento será apresentado o menu “Relatórios”, onde são encontradas as informações gerenciais sobre as ligações do Disque Saúde 136, porém não serão exauridos todos os links. Serão descritos aqueles em que constam as informações consideradas mais relevantes para a área de gestão da informação. Especificamente serão abordados os itens sobre ligações e URA. No menu em questão constam links sobre agentes, ligações, nível de serviço, campanhas e URA, cada um deles com aproximadamente cinco relatórios. O menu “Relatórios” é composto por:

1. Gerenciar ligações: constam dois relatórios bastante utilizados, o “Detalhe de Ligações” e a “Estatística de Ligação”, descritos a seguir.

- Detalhe de Ligações – neste relatório poderão ser visualizadas as informações abaixo, filtrando por período, serviço e horários. Ao clicar em “Pesquisar”, o relatório será visualizado na mesma tela; em “Exportar”, será extraído para um arquivo CSV; e em “Exportar Grav.”, as gravações das ligações serão exportadas, ambos compactados (\*.zip).

- Filtros de pesquisa
- Data/Hora: Data em que a ligação entrou no sistema
- Serviço: Serviço através do qual a ligação foi atendida
- Campanha: Grupo de ramais ou agentes através dos quais a ligação foi atendida
- Agente: Agente que recebeu ou realizou a ligação
- Duração: Duração total da ligação
- Tempo Atendimento: Duração da ligação em atendimento
- Origem: Ramal ou Número que originou a ligação
- Destino: Ramal ou Número que recebeu a ligação
- Finalização: Tipo de desligamento (Sistema, Telefonia ou Agente)
- Tronco: Tronco E1 alocado na ligação
- Situação: Situação das ligações (atendimento eletrônico, sem sinal, etc.)
- Gravações: Link da gravação
- URA: Árvore da URA pela qual passou a ligação. Clicando no ícone da URA é possível visualizar todas as opções escolhidas/ações que a ligação efetuou na árvore.

Figura 1. Tela de pesquisa

Figura 2. Tela de resultado do relatório detalhe de ligações

Data/Hora	Serviço	Ramal	Agente	Hr Atend	Duração	Temp Atend	Origem	Destino	Finalização	Tronco	Situação	Solicit. Desligamento	Duração Sistema	Confirma. Desligamento	Duração Operadora	Duração Desligamento	Gravações	URA	Dados Externos
16/07/2018 00:00:40	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:00:40	00:01:23	00:01:23 (42)	988495009	3300	Enterno	3.53	Atendida	00:02:03	00:01:23	00:02:03	00:01:23	00:00:00			TV
16/07/2018 00:00:43	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:00:43	00:00:06	00:00:06 (15)	32023981	3300	Enterno	2.106	Atendida	00:00:49	00:00:06	00:00:49	00:00:06	00:00:00			TV
16/07/2018 00:01:25	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:01:25	00:00:26	00:00:26 (21)	34043008	3300	Enterno	3.68	Atendida	00:01:51	00:00:26	00:01:51	00:00:26	00:00:00			TV
16/07/2018 00:02:08	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:02:08	00:02:18	00:02:18 (8)	997022149	3300	Enterno	1.105	Atendida	00:04:26	00:02:18	00:04:26	00:02:18	00:00:00			TV
16/07/2018 00:02:25	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:02:25	00:00:13	00:00:13 (18)	34013004	3300	Enterno	2.80	Atendida	00:02:38	00:00:13	00:02:38	00:00:13	00:00:00			TV
16/07/2018 00:03:01	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:03:01	00:02:04	00:02:04 (14)	991652092	3300	Enterno	2.73	Atendida	00:05:05	00:02:04	00:05:05	00:02:04	00:00:00			TV
16/07/2018 00:05:45	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:05:45	00:00:08	00:00:08 (4)	981300358	3300	Enterno	1.118	Atendida	00:05:53	00:00:08	00:05:53	00:00:08	00:00:00			TV
16/07/2018 00:06:02	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:06:02	00:01:41	00:01:30 (85)	999838377	3300	Sistema	1.73	Atendida								TV
16/07/2018 00:06:40	Farmacia_Popular_136/PE_Farma			00:01:41	00:00:00				Sistema	1.73	Fora de Horário	00:07:43	00:01:41	00:07:43	00:01:41	00:00:00			
16/07/2018 00:07:09	URA_136/MS_01	3300	URA Minat. Saúde_136	00:07:09	00:00:07	00:00:07 (11)	39844738	3300	Enterno	2.66	Atendida	00:07:16	00:00:07	00:07:16	00:00:07	00:00:00			TV

- Estatística de Ligação – no relatório, pode-se analisar a estatística de ligações das operações/campanhas. Para utilizar o relatório é necessário selecionar os indicadores desejados, podendo também definir algum deles como padrão. Ao clicar em “Pesquisar”, o relatório será visualizado na tela, em “Exportar”, o mesmo será exportado para um arquivo CSV compactado (\*.zip).

- Nesse relatório poderão ser visualizadas as informações que seguem, podendo ser filtradas por período, horário, chamadas de entrada ou saída, serviços, campanhas, agrupando por vários níveis.

- As chamadas de entrada possuem os seguintes níveis: agente, data, DDD origem, grupo de agentes, grupo de ramais, horário, ramal, serviço, tronco e URA



- As de saída possuem os níveis: agente, campanha, data, DDD destino, horário, serviço e tronco.

**Figura 3. Tela de pesquisa**

Estadísticas de Ligações

Tipo:  Entrada  Saída

Período: 18/07/2018 à 18/07/2018

Intervalo: 00:00 à 23:59

Filtros: Serviço: --- Sem filtro --- Campanha: --- Sem filtro --- Grupo de Ramal: --- Sem filtro --- Grupo de Agente: --- Sem filtro ---

Níveis: Agente --- Sem filtro --- --- Sem filtro ---

Pesquisar Exportar Indicadores

Ressaltamos que, dependo do tipo de contexto utilizado no filtro “Níveis”, alguns indicadores vêm zerados, como, por exemplo, o nível de agente, os indicadores associados com o serviço (fila abandonada, fila de desistência, fila de transbordo).

**Figura 4. Tela de resultado do relatório estatísticas de ligações**

Estadísticas de Ligações

Serviço	Ligações		Lig atd		Lig não atd	
	Qtd	Médio	Qtd	Médio	Qtd	Médio
AEDS_AEGYPTI	32	00:00:57	32	00:00:57	0	00:00:00
CNES_136	5	00:02:20	5	00:02:17	0	00:00:00
Farmacia_Popular_136	82	00:05:05	77	00:05:22	5	00:00:09
FEBRE_AMARELA	44	00:01:58	44	00:01:58	0	00:00:00
HEMOVIDA	38	00:04:21	28	00:05:48	10	00:00:08
PARAR_DE_FUMAR	92	00:01:39	90	00:01:41	2	00:00:19
PLATAFORMA_BRASIL_136	6	00:07:31	5	00:08:56	1	00:00:11
Receptivo_136	284	00:04:54	250	00:05:30	34	00:00:11
Receptivo_Mais Medicos	24	00:05:20	19	00:06:39	5	00:00:07
URA_136	1982	00:00:36	1982	00:00:36	0	00:00:00
VIGITEL	15	00:02:09	15	00:02:09	0	00:00:00
Total no Período	1982	00:01:51	1982	00:01:50	57	00:00:10

2. No botão “Indicadores” podem ser escolhidos vários critérios de apresentação dos dados que serão demonstrados no resultado do relatório, em que:

- Indicadores do atendimento receptivo
- Ligações: Ligações que passaram pelo serviço, pelo agente, incluindo as que entraram diretamente e as que vieram transferidas a partir de outras fontes. Caso uma determinada ligação passe pelo serviço ou agente mais de uma vez, contará apenas uma vez. Nos outros níveis (data, horário, tronco, etc..) é contabilizada apenas uma vez
- Ligação atendida: Ligações que passaram por um serviço ou agente e foram atendidas. No caso de um serviço de URA, as ligações sempre são atendidas no mesmo; no caso de um serviço com fila a ligação pode ser atendida ou não
- Ligação não atendida: Ligações que passaram pelo serviço, pelo agente, incluindo as que entraram diretamente e as que vieram transferidas a partir de outras fontes. Caso uma determinada ligação passe pelo serviço ou agente mais de uma vez, contará apenas uma vez
- Fila de atendimento: Indica as ligações que passaram pela fila por, no mínimo, 2 segundos, antes de serem atendidas
- Fila de abandono: Indica as ligações que passaram por fila (pelo tempo mínimo configurado em nível de serviço) e foram abandonadas
- Fila de desistência: Indica as ligações que passaram por fila (tempo máximo configurado em nível de serviço) e foram desligadas
- Fila de transbordo: Indica a quantidade de ligações que entraram em fila e foram transbordadas para outro destino
- Atendimentos: Atendimentos distintos realizados para as ligações que passaram por aquele serviço ou agente. Uma mesma ligação pode ter dois atendimentos em um mesmo serviço. Exemplo: o atendente recepciona a ligação e transfere para o supervisor, no mesmo serviço, que também atende. Essa ligação tem dois atendimentos
- Transferências enviadas: Quantidade de ligações transferidas
- Transferências recebidas: Quantidade de ligações recebidas

- **Rechamadas:** Indica a quantidade de ligações onde exista uma ligação anterior do mesmo número de origem que tenha sido abandonada ou desistida. Utilizado para verificar quantas vezes os usuários tiveram que ligar novamente para o serviço após não terem sido atendidos
- **Fora hora:** Indica as ligações recebidas fora do horário de atendimento
- **Serviço indisponível:** Indica as ligações que entraram no serviço dentro do horário de atendimento, porém não havia nenhum atendente disponível.

**Figura 5. Tela de resultado do relatório estatísticas de ligações**

**Indicadores**
✕

Indicador	Qtyd	%	Tempo			Taxa
			Total	Médio	Máximo	
Ligações ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Lig atd ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Lig não atd ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Lig transb ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fila aband ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fila desist ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fora hora ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Serv indis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tempo fila excedido ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transf Ramal Externo ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transf Recebidas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Fila transb ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Transf Enviadas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendim ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Fila atd ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechamadas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ok

Cancelar

Definir Padrão

- Indicadores do atendimento ativo
- Ligações: Ligações efetuadas que passaram pelo serviço, pelo agente, incluindo as que entraram diretamente e as que vieram transferidas a partir de outras fontes
- Ligações atendidas: Ligações que passaram por um serviço ou agente e foram atendidas
- atendimentos: atendimentos distintos realizados para as ligações que passaram por aquele serviço ou agente
- Transferências enviadas: Quantidade de ligações transferidas; podem ser de determinado serviço ou de grupo de agentes
- Transferências recebidas: Quantidade de ligações recebidas
- Ligações não atendidas: Ligações que passaram pelo serviço, pelo agente, incluindo as que entraram diretamente e as que vieram transferidas a partir de outras fontes. Caso uma determinada ligação passe pelo serviço ou agente mais de uma vez, contará apenas uma vez
- Ocupadas: Indica as ligações que retornaram, sinalização de destino ocupado
- Descartadas: Indica as ligações que foram descartadas pelo discador
- Descartadas no atendimento: Indica as ligações que foram descartadas pelo discador devido à inexistência de agentes disponíveis no momento do atendimento da ligação
- Descartadas antes do atendimento: Indica as ligações que foram descartadas pelo discador pela inexistência de agentes disponíveis antes do destino atender a ligação
- Discagem completa: Indica as ligações que foram completadas com sucesso, ou seja, o telefone de destino tocou. O valor "Tempo" deste indicador contabiliza o tempo que a operadora levou entre a solicitação da ligação e o atendimento da ligação. Quando não há atendimento, o tempo deste é o tempo entre a solicitação da ligação e o desligamento
- Discagem não completada: Indica as ligações que não foram completadas, seja por falha na sinalização ou por falta de troncos para geração da

chamada. O valor “Tempo” deste indicador contabiliza o tempo que a operadora levou entre a solicitação da ligação e o retorno da falha

- Bloqueios: Indicam as ligações que não foram realizadas devido à existência de cadastro de bloqueio.

**Figura 6. Tela de escolha dos indicadores do atendimento ativo**

Indicador	Qtd	%	Tempo			Taxa
			Total	Médio	Máximo	
Ligações ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Lig atd ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Lig não atd ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ocupadas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Descart ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Descart atend ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Descart n/ atend ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Disc n/ compl ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fila desist ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fila aband ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Serv indis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Falha ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Atendimento Eletrônico ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Bloqueio analisador de áudio ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Atendimento Humano Recado ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
= Telefone Errado ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disc compl ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendim ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transf Ramal Externo ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transf Enviadas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transf Recebidas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bloqueios ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ok

Cancelar

Definir Padrão

A URA (Unidade de Resposta Audível) é o atendimento eletrônico do Disque Saúde 136, composto por mensagens gravadas que direcionam a ligação ao atendimento humano. Atualmente, é composto por 6 opções no menu principal. A saber:

- Opção 1 – Sobre a febre amarela e vacina;
- Opção 2 – Para deixar de fumar;
- Opção 3 – Informações sobre o mosquito Aedes Aegypti, Dengue e Zika Vírus;
- Opção 4 – Se você recebeu uma ligação para participar da pesquisa Vigitel;
- Opção 8 – Para Suporte e Atendimento aos Sistemas de Informação do SUS;
- Opção 9 – Para registrar manifestação, tecle 9 e fale com nossos atendentes.

O atendimento eletrônico pode conter submenus que disseminam informações, por exemplo, para explicar sobre o período e indicação de determinada campanha de vacinação. Porém, a opção do Doges é transferir a ligação diretamente ao atendente.

Os relatórios da URA apresentam as ligações e a navegação. As primeiras representam o número telefônico que discou, sendo contabilizadas apenas uma vez; a segunda considera a quantidade de vezes que o usuário clicou para ouvir as opções gravadas, ou seja, quantas vezes ele navegou na URA, conforme imagens abaixo.

**Figura 7. Tela de pesquisa do relatório da URA**

Estadísticas de ligações de URA

Período: 16/07/2018 à 18/07/2018

Intervalo: 00:00 à 23:59

Visualização:  Resumo (Árvore)  Detalhe (Navegação)

Serviço: --- Sem filtro ---

**Pesquisar** **Exportar**

- Relatório estatísticas de ligações da URA:
  - A visualização do relatório é apresentada em forma de resumo ou detalhada; nesta, são descritos os quantitativos de menus acessados, as ligações e navegação, além do tempo total de permanência na opção.
  - No resultado detalhado são apresentadas todas as opções de menus e submenus e seus respectivos acessos, conforme o período do filtro de pesquisa.

**Figura 8. Resultado da pesquisa detalhada da URA**

(URA)Árvore	(URA)Navegação	Ligações		Navegação	
		Qtd	Total	Qtd	Total
	Menu Principal	2946	45:39:11	3860	20:29:24
	Febre amarela e vacina - 1	120	03:53:18	129	00:00:00
	Febre amarela / Vacina	120	03:53:18	187	00:23:22
	Informações da febre amarela - 1	47	02:12:05	49	00:00:00
	Menu febre amarela	49	02:18:03	66	00:09:14
	Febre amarela - 1	27	01:37:42	27	00:00:00
	Inf. sobre a febre amarela	31	01:52:20	102	00:24:19
	Repetir informações	39	02:33:12	75	00:13:20

## 5. Sistema OuvidorSUS

O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, no início da sua atuação, trabalhou com três sistemas informatizados diferentes, para auxiliar o processo de análise e tratamento das demandas oriundas dos cidadãos: um para a disseminação de informações (SISDISQUE), outro para registro e encaminhamentos das manifestações (SADEO) e, por fim, um último, utilizado para a categorização das manifestações (DOCCONTROL).

A utilização dos três diferentes sistemas dificultava a união dos dados e, consequentemente, a gestão das informações, de que resultou a ideia de construção de um sistema informatizado único, que reunisse as funcionalidades necessárias à otimização dos processos de trabalho nas Ouvidorias do SUS, desde o acolhimento das demandas até a emissão de respostas aos cidadãos e a geração de relatórios.

Assim, o sistema informatizado OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Datasus, a partir das experiências acumuladas pelo Doges, e começou a ser utilizado em abril de 2007. Acompanhando os avanços gerados pelo OuvidorSUS e diante da necessidade de padronização de condutas no tratamento de demandas, a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa emitiu a Portaria nº 8, em 25 de maio de 2007, que regulamentou o sistema informatizado em questão.

O Sistema tem por finalidade desburocratizar e tornar dinâmica a comunicação entre as Ouvidorias de saúde nas três esferas de governo, bem como sistematizar as informações recebidas diariamente pelos serviços citados, subsidiar a elaboração de relatórios temáticos e gerenciais, desempenhando importante papel como instrumento de gestão. Além disso, o Sistema conta com um módulo que disponibiliza o mais variado rol de informações em saúde para a disseminação universal de seus conteúdos.

O Sistema OuvidorSUS possui três níveis de acesso. O Nível 1 realiza as ações de incluir, encaminhar, receber e responder as manifestações. Ele também cria sua própria sub-rede, formada pelos destinos cadastrados para os quais as manifestações serão encaminhadas. Ademais, inclui e utiliza o módulo de disseminação de informações e é capaz de promover a integração do OuvidorSUS com os portais Web das Secretarias de Saúde cujas Ouvidorias já estejam habilitadas para esse nível. O Nível 2 de acesso permite o recebimento e a resposta das manifestações, garantindo que todos os gestores cadastrados nesse nível façam parte de uma sub-rede. Finalmente, o Nível 3 permite aos usuários cadastrados neste nível de acesso fazer parte de uma rede e tramitar demandas a destinos que estejam sob sua responsabilidade, ampliando o fluxo de tramitação de demandas.

De maneira a contemplar os mais variados processos de trabalho das Ouvidorias do SUS, o Nível 1 foi preparado para disseminar informações por meio do módulo de Gestão de Conteúdo (BITS – Banco de Informações Técnicas de Saúde, Material de Apoio, Assuntos não Pertinentes), captar manifestações registradas no portal da Secretaria de Saúde, gerar relatórios gerenciais com dados de demandas inseridas pela Ouvidoria. Os níveis 2 e 3, por sua vez, geram também relatórios sobre as demandas que estejam sob sua responsabilidade.

O OuvidorSUS está dividido em módulos e cada um desses módulos em abas que possibilitam diferentes funcionalidades. São os módulos do OuvidorSUS: Registro, Gestão de Conteúdo, Operação do Sistema e Perfil do Cidadão. A seguir, algumas das funcionalidades inerentes aos módulos citados.

O Módulo Registro permite a pesquisa de demandas anteriormente cadastradas no Sistema. Permite, ainda, incluir, encaminhar e acompanhar a demanda, incluir



nova demanda para o mesmo atendimento, criar novo detalhe e realizar pesquisa de satisfação. É dividido em seis abas, a saber: “Atendimento”, “Dados do Cidadão”, “Detalhes da Demanda”, “Dados da Demanda”, “Anotações” e “Encaminhamento da Demanda”. Cada uma das abas possui especificações da demanda, que vão desde o cadastro do cidadão, registro do teor e classificação, passam pela tipificação (categorização) até o encaminhamento da manifestação ao órgão competente. O objetivo da tipificação é possibilitar a utilização do Sistema como instrumento de gestão, permitindo aos gestores a proposição de ações e políticas de saúde com o intuito de aprimorar a prestação de serviços à população.

O Módulo Gestão de Conteúdo armazena os bancos de informações técnicas em saúde (BITS) e permite a disseminação de informações aos cidadãos. A disseminação de informações é compreendida pelo Doges como parte dos serviços disponibilizados por uma Ouvidoria do SUS. É por meio da disseminação de informações que a Ouvidoria do SUS abre espaço para o fortalecimento da cidadania e para a democratização de informações em saúde. Toda informação disseminada é armazenada em sua base de dados para subsidiar a elaboração dos relatórios gerenciais. O módulo é composto, além dos BITS, por diferentes campos de apoio ao processo de disseminação de informações em saúde, como o material de apoio, assuntos não pertinentes e sem resposta.

O Módulo Operação de Sistema permite acessar os dados pré-formatados para relatórios e aceitar e rejeitar as demandas que tiverem como origem o Formulário WEB.

O Módulo Perfil Cidadão permite a coleta de dados dos cidadãos que se manifestam na Ouvidoria para geração de perfil estatístico.

Conforme disposto na Portaria MS/SGEP nº 8, de 25 de maio de 2007, são objetivos do OuvidorSUS:

- Atuar como ferramenta para a descentralização;
- Facilitar a integração das informações em saúde;
- Agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações;
- Gerar relatórios.

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, os técnicos das Ouvidorias do SUS realizam todo o processo de análise e tratamento das demandas, que envolve as etapas de registro, classificação, tipificação, encaminhamento e acompanhamento. Para registrar uma manifestação, é importante ter em mente os princípios de: (a) Perguntas de Sondagem e Confirmação – entendi-

das como a operação de pesquisar, explorar, investigar cautelosamente e perguntar de forma direcionada, com o objetivo de compreender o relato do cidadão e identificar o que responder e/ou registrar, no âmbito de operações de avaliação e equilíbrio, de forma a colaborar na compreensão correta da mensagem do cidadão; (b) Coleta de Dados, o que equivale dizer que uma boa sondagem contribui para a qualidade da resposta e para o registro das demandas com todos os dados necessários ao processo de análise e tratamento. Assim, demandas sem dados completos podem dificultar todo o processo e até impossibilitar sua resolução.

Todas as manifestações são classificadas de acordo com as categorias operacionais discriminadas abaixo:

- **DENÚNCIA:** Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde
- **ELOGIO:** Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS)
- **INFORMAÇÃO:** Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde
- **RECLAMAÇÃO:** Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento
- **SOLICITAÇÃO:** Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde
- **SUGESTÃO:** Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

A tipificação consiste na categorização das demandas, de acordo com assuntos e sub-assuntos, de importância para a geração de dados precisos e para a elaboração de relatórios gerenciais fidedignos, potencializando o papel das Ouvidorias do SUS como instrumentos de gestão. Para o encaminhamento das demandas, é necessária a criação e o conhecimento pleno dos fluxos na rede principal ou nas sub-redes da Ouvidoria do SUS, que receberão as demandas de acordo com sua competência. Todo o acompanhamento do processo pode ser realizado pelo status da demanda, e otimizado com a utilização do sistema. Além do status, a prioridade também deve ser considerada. É essencial a interlocução com os serviços que fazem parte da rede, responsáveis diretos pela resolução das demandas. A Ouvidoria é responsável por receber as manifestações, analisar e encaminhar

para a área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão. Isso significa que a rede de uma Ouvidoria pode ser entendida como a extensão desse processo, pois, para o trabalho da Ouvidoria ser efetivo é necessário que ela tenha articulação com as áreas responsáveis para a resolução da demanda. A rede nada mais é do que o conjunto das áreas, órgãos ou instituições responsáveis por responder ou resolver as demandas acolhidas. Para facilitar a constituição de uma rede articulada de Ouvidorias do SUS e melhor organização de sub-redes, o OuvidorSUS possui regras de visualização e de encaminhamento de demandas, considerando as competências de cada esfera de gestão.

A partir deste ponto, será descrito o processo de encaminhamento com suas regras, onde serão definidos os fluxos de encaminhamentos conforme a rede e sub-rede criada. Quando a manifestação for cadastrada na esfera federal ou no Doges, ela pode ser encaminhada a:

- Regionais Estaduais;
- Hospitais Federais;
- Unidades vinculadas;
- Secretarias Estaduais e Municipais;
- Sub-rede (Departamentos e Secretarias do Ministério da Saúde).

Na esfera estadual, os encaminhamentos podem ser a:

- Hospitais Federais do mesmo estado;
- Regionais Estaduais do seu estado;
- Hospitais Estaduais do seu estado;
- Secretarias Municipais do mesmo estado;
- Secretarias Estaduais;
- Sub-rede; e ao
- Doges.

Já na esfera municipal, as regras de encaminhamentos só devem permitir:

- Hospitais Estaduais do mesmo município;
- Hospitais Municipais do mesmo município;
- Secretarias Municipais no mesmo estado;
- Regionais Municipais no mesmo município;
- Secretaria Estadual do mesmo estado;
- Hospitais Federais do mesmo município;
- Sub-rede;
- Doges.

Para hospitais federais, o encaminhamento da manifestação só deve seguir para:

- Hospital Federal no mesmo estado;
- Secretaria Estadual de Saúde no mesmo estado;
- Diretoria Clínica;
- Diretoria Administrativa;
- Diretoria de Enfermagem;
- Doges.

Nos hospitais estaduais devem ser acrescentados as regionais e hospitais estaduais do mesmo estado aos locais de encaminhamento de um hospital federal, excluindo apenas o Doges.

Os hospitais municipais podem encaminhar a:

- Hospitais Municipais do mesmo local;
- Secretarias Municipais de Saúde do município;
- Diretoria Clínica;
- Diretoria Administrativa;
- Diretoria de Enfermagem.

O fluxo de encaminhamento para regionais estaduais de saúde deve seguir para:

- Doges;
- Secretaria Estadual de Saúde;
- Outra Regional no Estado;
- Secretarias Municipais de Saúde (apenas da mesma regional);
- Hospitais Estaduais

Para finalizar, as regionais municipais de saúde só podem encaminhar manifestações para as secretarias municipais de saúde do seu município e para hospitais municipais do próprio município.

As Unidades vinculadas, como ANVISA, ANS, Hemobrás, Funasa, Fiocruz, INTO e Inca só podem encaminhar manifestações às sub-redes, que são seus departamentos internos, e ao Doges.

Com esse fluxo de encaminhamento a manifestação conseguirá tramitar por todas as secretarias de estado e municípios, regionais de saúde e hospitais federais, estaduais e municipais, além das unidades vinculadas e do Doges. Com isso se espera uma maior autonomia da Ouvidoria para registros de manifestações e criação de redes de relacionamento que agilizem os serviços, sem ferir princípios legais e diretrizes do SUS, como a regionalização e a hierarquia entre os órgãos.

O anexo 1 mostra, de forma ilustrada, o mapa dos fluxos de encaminhamento das manifestações.

Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado à sua manifestação, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS. Cada Ouvidoria estabelecerá o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista sua organização e necessidade.

Quando as demandas se relacionarem a unidades que não fazem parte da rede de Ouvidoria, a manifestação deverá ser encaminhada ao órgão pertinente, mediante documentos oficiais e, após a resposta, os técnicos da Ouvidoria deverão entrar em contato com o cidadão, bem como alimentar o sistema, concluindo e fechando as demandas.

Quando as manifestações se relacionarem a órgãos que não fazem parte da estrutura organizacional da Ouvidoria (Unidades Credenciadas ao SUS, Conselhos Profissionais, Corpo de Bombeiros, por exemplo), a entidade responsável deve encaminhar a demanda ao órgão pertinente, por meio de ofício. Após receber a resposta, os técnicos da Ouvidoria entram em contato com o cidadão, bem como alimentem o sistema, concluindo e fechando as demandas.

Atualmente, o sistema OuvidorSUS apresenta frequentes períodos de instabilidade. Após análise das equipes do Datasus, foi verificado que algumas consultas feitas na base de dados do Sistema precisam ser refeitas para aperfeiçoá-lo. E algumas estruturas internas de código precisam ser modificadas, para melhorar o desempenho do Sistema.

O OuvidorSUS é um sistema defasado, que já passou por diversas modificações e atualizações de procedimentos tecnológicos, Para fazer uma reestruturação ou adequação de procedimentos é necessário ter cautela; executar vários testes em ambiente de desenvolvimento e também solicitar que os usuários do sistema façam os testes em ambiente de homologação. Somente então, com total segurança, as melhorias podem ser colocadas no ambiente de produção, para o uso de todos. Após a inclusão de informações no sistema OuvidorSUS, não só estas, mas todo o campo preenchível e de preenchimento automático geram um dado que é armazenado em um banco de dados e disponibilizado em aplicativo separado. Para ser mais específico, no Excel, que realiza o cruzamento das informações disseminadas, dos perfis de usuários e das demandas cadastradas. Porém, com o passar do tempo, esses bancos de dados ficam muito extensos, acarretando lentidão nos processos de trabalho. Com isso, a ferramenta de Business Intelligence (BI)

foi implantada na Ouvidoria Geral do SUS, com o objetivo de agrupar as diversas informações da Ouvidoria e agilizar a busca dos dados, analisá-los e auxiliar a gestão na tomada de decisões.

## **6. Análise dos dados do Sistema OuvidorSUS**

No Departamento de Ouvidoria Geral do SUS a produção, o gerenciamento e a divulgação de informação são elementos estratégicos que podem servir tanto para o fortalecimento dos objetivos e ações estatais quanto para a eficácia e oportunidade das ações de controle social. As informações em saúde devem abranger os dados relativos ao processo saúde e doença e os de caráter administrativo, todos essenciais ao processo de tomada de decisão no setor.

Com isso, buscou-se apontar uma proposta criando um instrumento de integração e apoio ao planejamento e à tomada de decisão, oferecendo subsídios para que os gestores da Ouvidoria promovam ações que caminhem na construção de uma saúde universal, integral e igualitária.

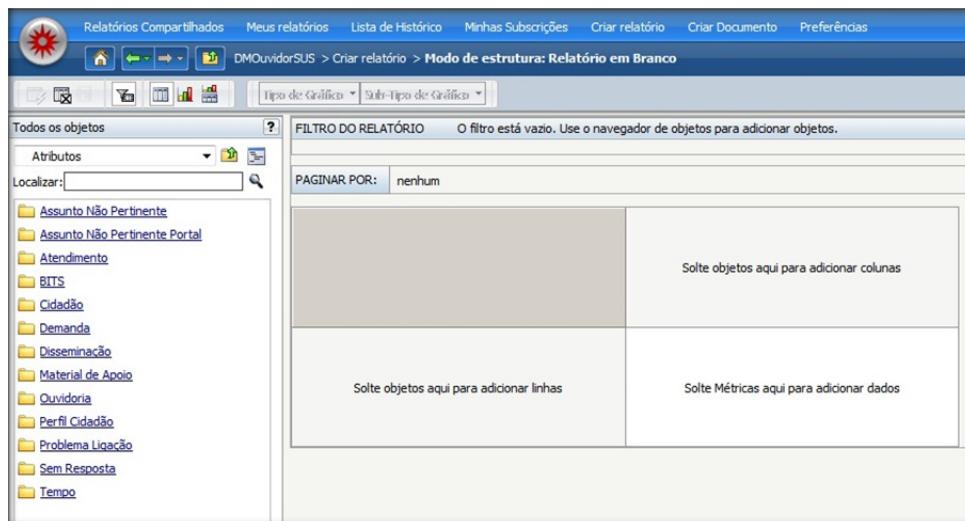
Nesse sentido, o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, em parceria com o Departamento de Informática do Ministério da Saúde (Datasus) implantaram a ferramenta de Business Intelligence, visando unificar os dados gerados a partir do Sistema OuvidorSUS.

Os principais benefícios da implantação de BI são: economia do tempo dos tomadores de decisões, descentralização da informação, e unificação das informações em bases de dados que facilitam a análise de forma global.

O aspecto fundamental de uma ferramenta de BI é a análise contextual, que extrai e integra informações de múltiplas fontes, fazendo uso da experiência e levantando hipóteses para desenvolver uma perspectiva precisa da dinâmica dos dados.

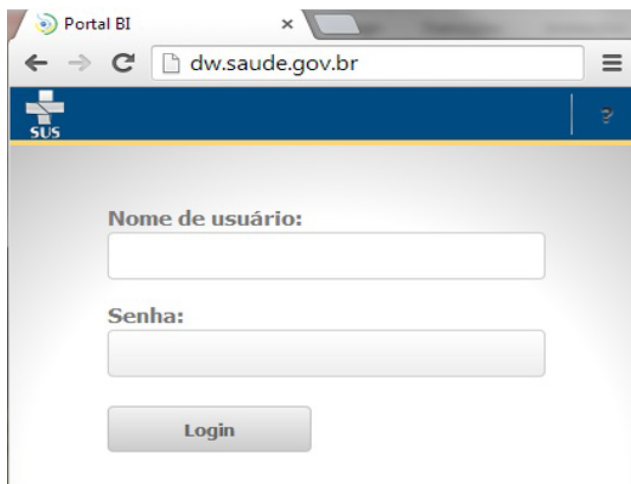
Atualmente, a Ouvidoria Geral do SUS elabora seus relatórios gerenciais e gera dados para diversos fins com informações extraídas da ferramenta de BI. Para uma melhor compreensão da ferramenta, segue-se uma imagem do BI (Figura 9).

**Figura 9. Imagem da tela inicial do BI**



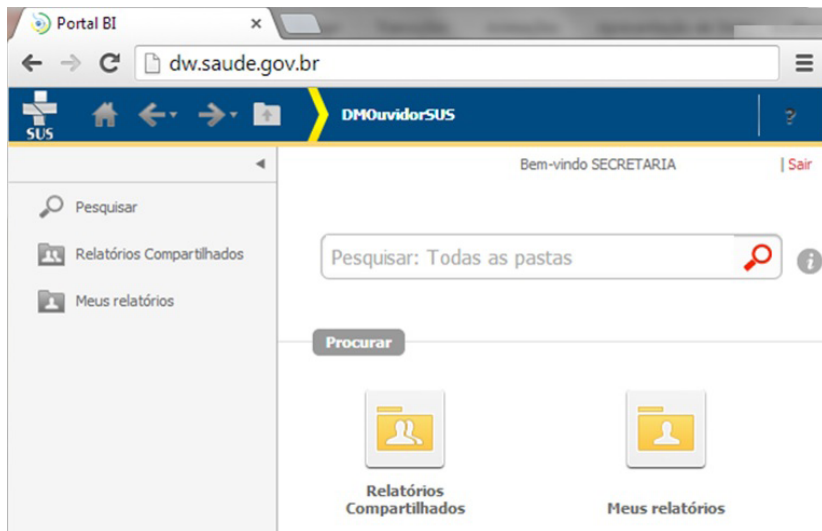
O BI do OuvidorSUS é uma ferramenta online, acessada por meio do endereço: <http://dw.saude.gov.br>, cujos dados estarão disponíveis no dia posterior à inclusão da informação. Para acessar a ferramenta é necessário um nome de usuário e a senha de cada Ouvidoria nível I no sistema.

**Figura 10. Tela de login e senha do BI**



Na próxima tela, a Ouvidoria poderá optar por entrar na pasta “Meus Relatórios”, que executa seus próprios relatórios e acessa os favoritos, através de atalhos (funcionalidade, explicitada a seguir) ou “Relatórios Compartilhados”, que executa e compartilha relatórios com os outros usuários (Figura 11).

**Figura 11. Pasta do BI**



Ao optar pelo item “Relatórios Compartilhados”, o usuário passará para a próxima tela, na qual serão apresentadas duas opções: “Banco de Dados SNO” e “Ouvidorias SNO”. Ressalte-se que o formato de visualização das pastas pode ser alterado clicando nos botões assinalados em vermelho na figura 12, a seguir, que pode se alternar em lista ou ícone.

**Figura 12. Tela do BI**



A opção “Ouvidorias SNO” apresenta relatórios previamente formatados com cruzamentos de dados definidos (Figura 13).

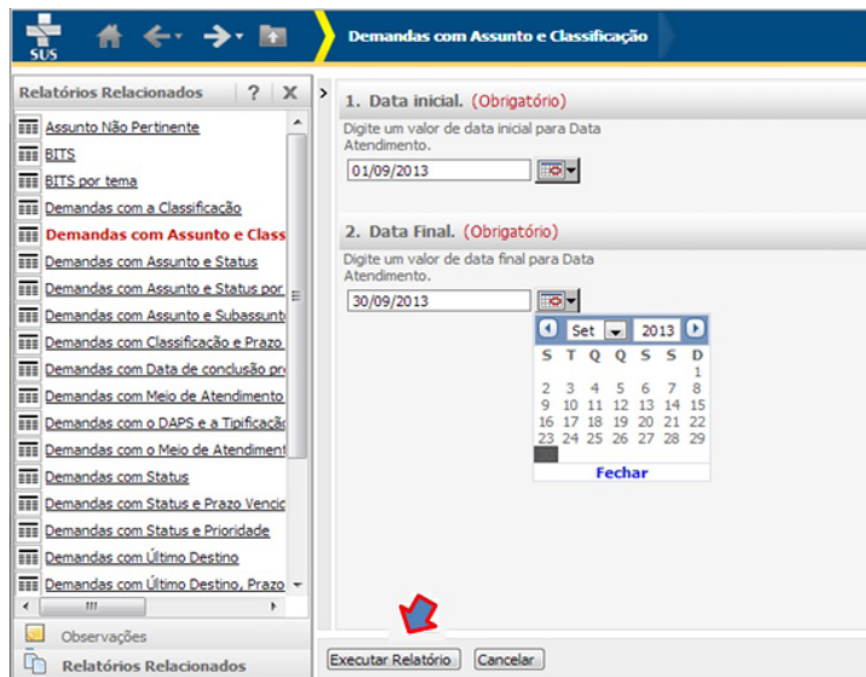


Figura 13. Tela do BI



Ao clicar no relatório desejado, dois campos de preenchimento obrigatórios serão exibidos: Data inicial e data final do atendimento. Após preenchimento, é só clicar no botão “executar”, que fica no final da página (Figura 14).

Figura 14. Tela do BI

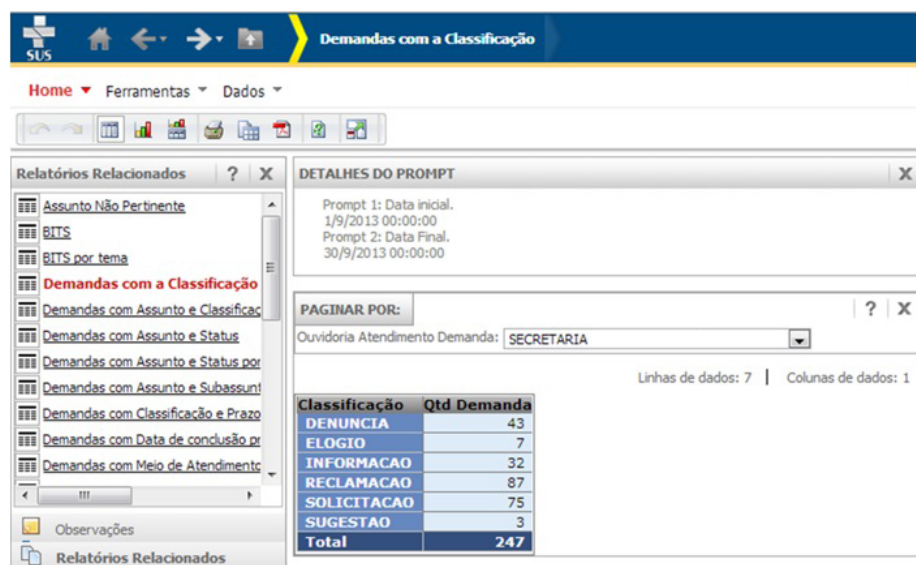


Após executar estas ações, a solicitação será processada e o resultado exibido, como demonstrado na figura 15.

Figura 15. Tela do BI

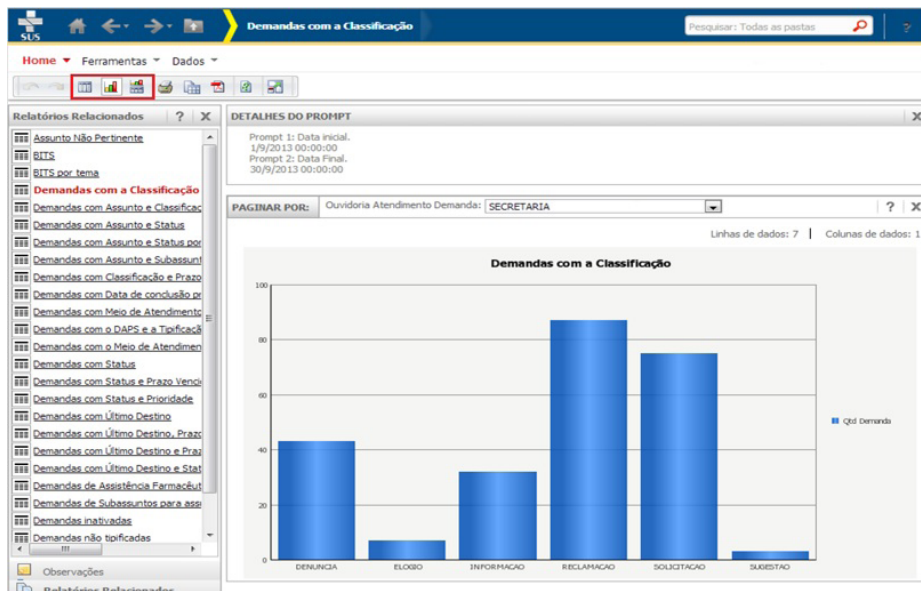


Figura 16. Tela do BI



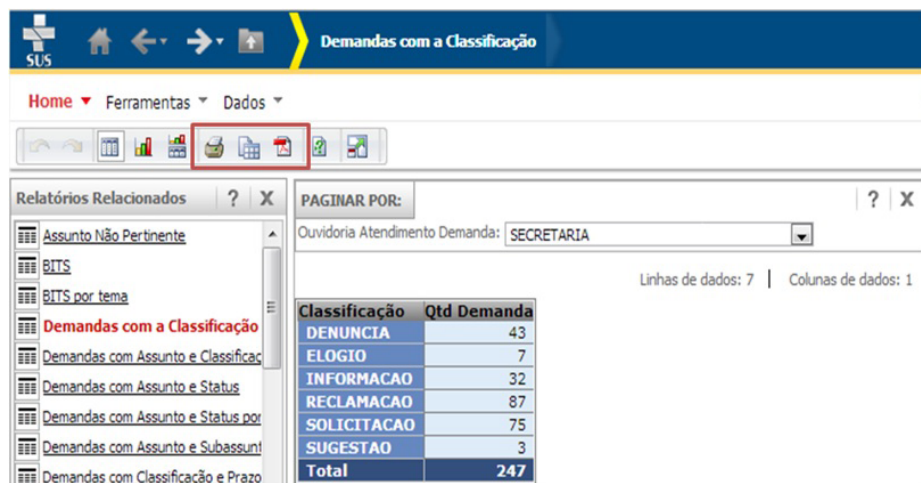
O resultado pode ser apresentado em forma de tabela ou gráfico. Caso opte pelo segundo, clique no ícone representativo no menu "Home" (Figura 17), destacado em vermelho.

Figura 17. Tela do BI



O resultado do relatório pode ser impresso ou extraído nos formatos Excel e PDF. Para isso, basta escolher no menu “Home” a opção desejada, como destacado em vermelho na figura 18.

Figura 18. Tela do BI



Se optar pela impressão, será apresentada outra tela para configurar os dados, onde o usuário pode alterar a forma de impressão ou deixar no formato padrão e clicar no botão “mostrar versão imprimível” e, por fim, mandar imprimir (Figura 19).

**Figura 19. Tela do BI**

The screenshot shows a window titled "Demandas com a Classificação". It contains several configuration sections:

- Imprimir:** A dropdown menu set to "Relatório inteiro".
- Escala:** Radio buttons for "Ajustar fonte para 100 % do tamanho original" (selected) and "Ajustar para: 1 página(s) de largura por 1 página(s) de altura".
- Orientação:** Radio buttons for "Retrato" (selected) and "Paisagem".
- Expandir todos os campos de Pagar Por:** A checkbox that is unchecked.
- Exibir opções avançadas:** A button.
- Cabeçalho e rodapé de página:** A button "Editar configurações personalizadas...".
- Cabeçalho do relatório:** A button "Editar configurações personalizadas...".
- Imprimir página de capa:** A checkbox that is unchecked.
- Com detalhes do filtro / relatório:** Radio buttons for "Com detalhes do filtro" (selected) and "Com detalhes do relatório".
- Local da página de capa:** Radio buttons for "Antes do relatório" (selected) and "Depois do relatório".
- Mostrar Versão Imprimível:** A button at the bottom right, with a red arrow pointing to it.

Já na exportação para o Excel será apresentada outra tela para configurações. Após as alterações julgadas necessárias, o usuário deve clicar em “Exportar”, no final da página (Figura 20).

**Figura 20. Tela do BI**

The screenshot shows a window titled "Demandas com a Classificação". It contains several configuration sections:

- Exportar:** A dropdown menu set to "Relatório inteiro".
- Exportar cabeçalho e rodapé:** A button "Editar configurações personalizadas...".
- Opções do Excel:** A section with checkboxes for "Exportar todos os valores como texto" (unchecked) and "Exportar cabeçalhos como texto" (unchecked).
- Excel com opções de formatação:** A section with checkboxes for "Cada página em uma folha separada" (unchecked) and "Incorporar todas as imagens" (checked).
- Exportar título do relatório:** A checked checkbox.
- Exportar informações de Pagar por:** A checked checkbox.
- Exportar detalhes do filtro:** An unchecked checkbox.
- Remover a coluna extra:** A dropdown menu set to "Automática".
- Expandir todos os campos de Pagar Por:** A checkbox that is unchecked.
- Exportar:** A button at the bottom right, with a red arrow pointing to it.

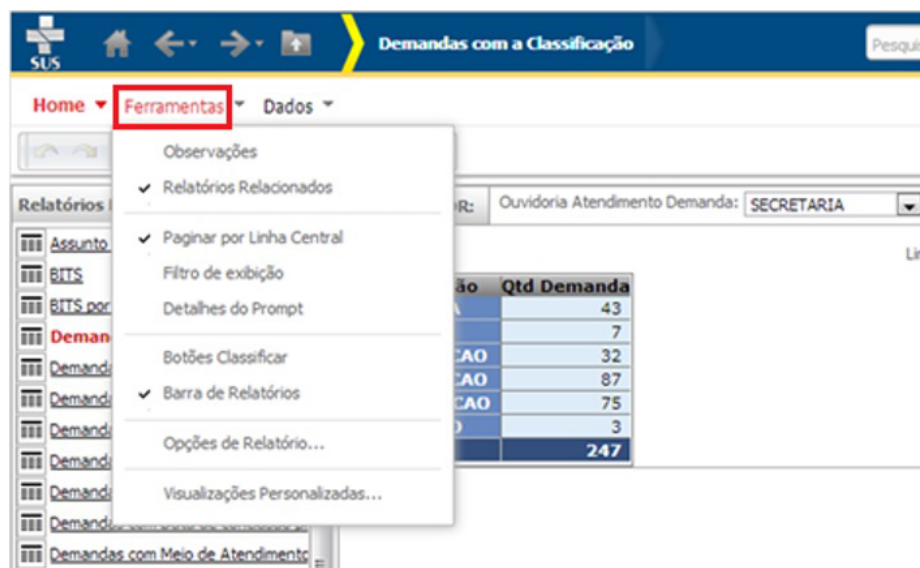
Ressalte-se que, como em todo sistema, os botões voltar e avançar são muito úteis. No caso desse sistema, ao utilizar esses botões dê preferência àqueles localizados no menu, destacados em vermelho (Figura 21), pois, se utilizar os do navegador (browser) a ferramenta apresentará erro ou solicitará a senha novamente.

**Figura 21. Tela do BI**



Até aqui já explicamos o menu “Home”, que tem as funções de apresentar o relatório em tabela ou gráfico, e as opções para extrair os dados para outros formatos. Passaremos, agora ao menu “Ferramentas”, que permite alterar a tela de apresentação (Figura 22).

**Figura 22. Tela do BI**



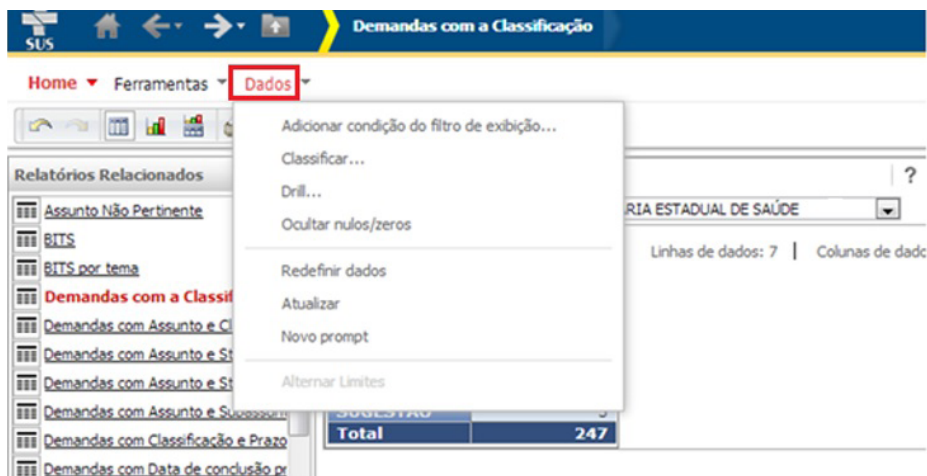
No link “Relatórios Relacionados” é possível retirar ou incluir os demais relatórios da tela de apresentação, que facilitam a escolha de outro cruzamento de dados. Os links “Pagar por linha central”, “Filtro de exibição” e “Detalhes do Prompt” permitem a ocultação ou apresentação de campos relacionados ao relatório executado. Caso esses três sejam desmarcados, será visualizado apenas o resultado do relatório, sem os dados que ficam acima dele, como o nome da Ouvidoria e a data do atendimento.

O link “Botões Classificar” permite alterar o resultado do relatório em ordem alfabética ou os números em ordem crescente e decrescente. Já o “Barra de Relatórios” apresenta a quantidade de linhas e colunas resultante do cruzamento de dados.

Passaremos, agora, ao menu “Dados”, que permite modificar os critérios no resultado do relatório. Neste menu, explicaremos as três funcionalidades

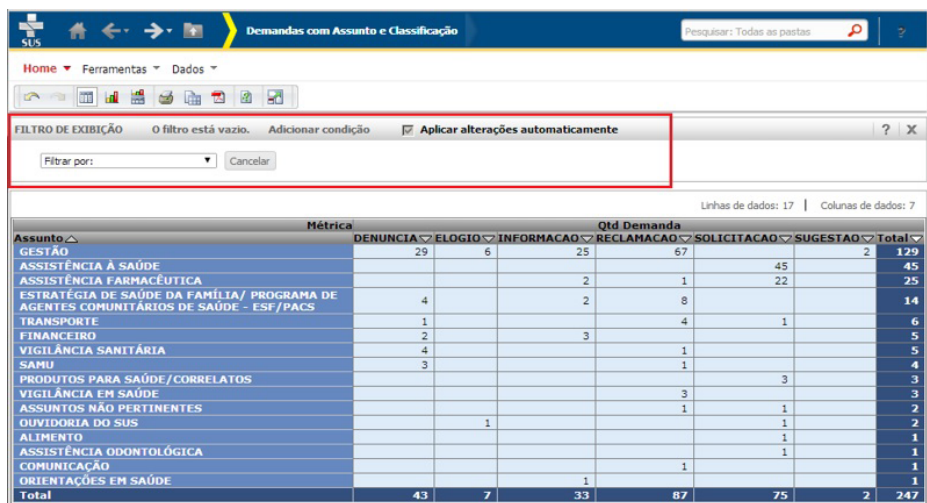
mais importantes: “Adicionar condição do filtro de exibição”, “Classificar” e “Novo Prompt” (Figura 23).

Figura 23. Tela do BI



O primeiro link, “Adicionar condição no filtro de exibição”, permite redefinir o resultado do dado. Tomemos como exemplo um relatório que trate os assuntos da tipificação. Podemos diminuir os temas para trabalhar melhor os dados. Ao clicar no link “Adicionar condição no filtro de exibição”, o campo Filtro de Exibição aparecerá, conforme destacado em vermelho na figura 24, abaixo.

Figura 24. Tela do BI



Esse campo permite ao usuário realizar filtros específicos. No caso do exemplo escolhido, optou-se por filtrar os dados por “Assunto”. Quando escolhido o filtro de exibição desejado, clique em “selecionar”, escolha entre as opções disponíveis, utilizando as setas e confirme no botão “aplicar” (Figura 25).

Figura 25. Tela do BI

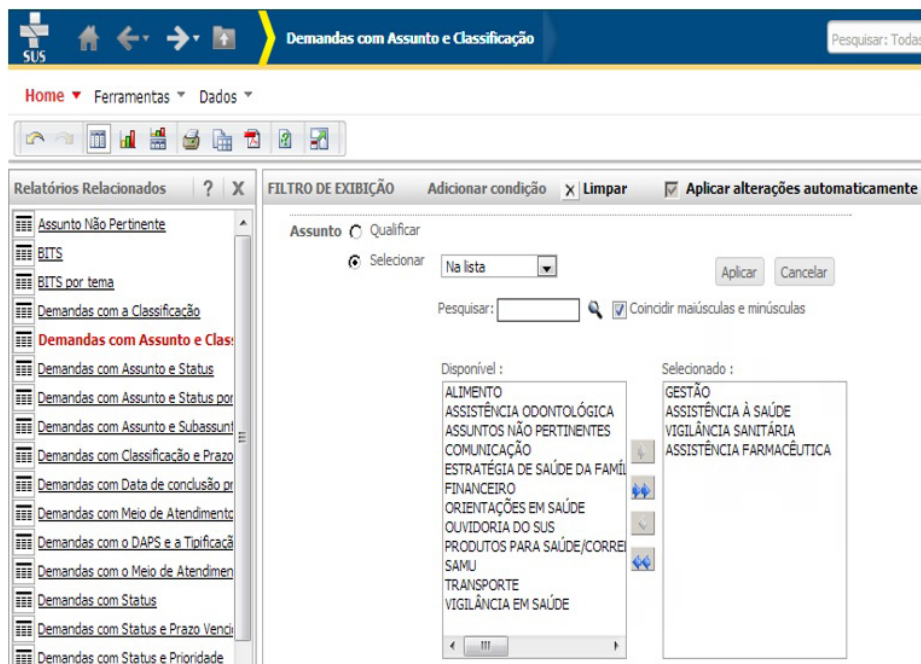
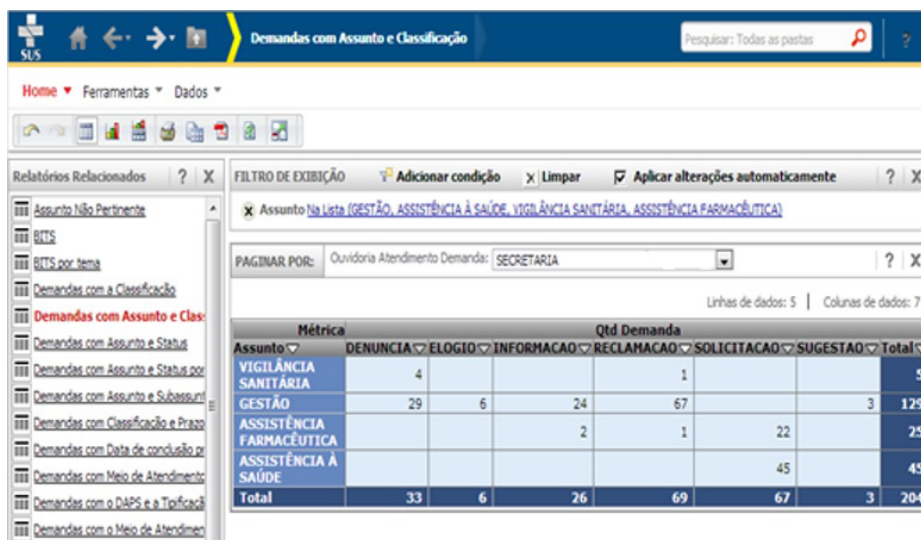


Figura 26. Tela do BI



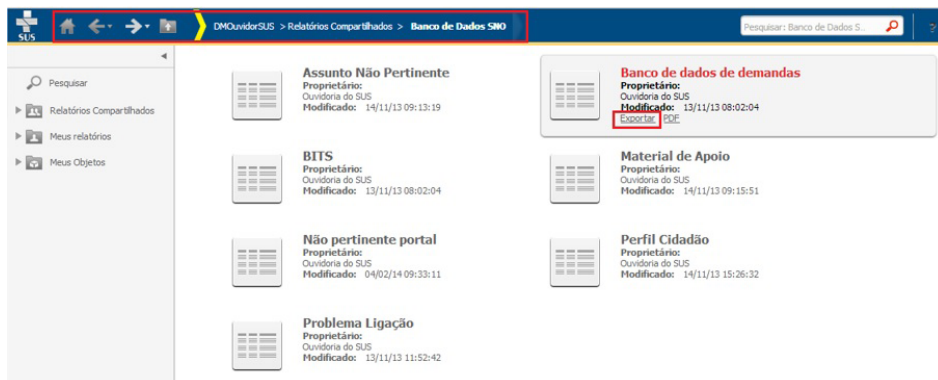
Perceba que acima do filtro tem o botão “limpar”, que exclui as condições filtradas.

O segundo link do menu “Dados” é o “classificar”, que, como o próprio nome diz, classifica o resultado do relatório em crescente ou decrescente. O link “novo prompt”, por sua vez, retorna ao campo para inserir nova data de atendimento para gerar nova pesquisa.

Até aqui explicamos os relatórios que estão na pasta “Ouvidorias SNO” do item “Relatórios Compartilhados”. A partir de agora, passaremos à pasta “Banco de Dados SNO”, caso deseje extrair novos relatórios do banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Para extrair o banco de dados clique no link desejado e, após aberto, extraia para o Excel, conforme explicado anteriormente, lembrando que no banco de dados constam todas as demandas cadastradas.

**Figura 27. Tela do BI**



Uma forma mais rápida para extração é passar o mouse sobre o nome do banco e clicar em exportar. Porém, caso a forma de exibição esteja no formato lista, deverá passar o mouse no nome do banco desejado: no final da linha, na coluna ação, aparecerá o botão para exportar, conforme a figura 28.



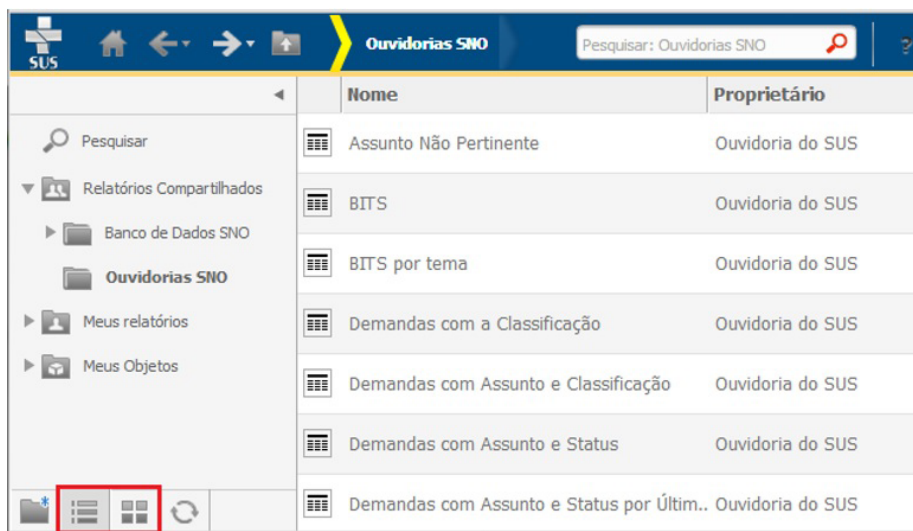
**Figura 28. Tela do BI**



	Nome	Proprietário	Ações
	Assunto Não Pertinente	Ouvidoria do SUS	
	Banco de dados de demandas	Ouvidoria do SUS	
	BITS - Até março de 2014	Ouvidoria do SUS	
	Demandas Cadastradas pelo DOGES	Administrator	 
	Material de Apoio	Ouvidoria do SUS	

Os relatórios também podem ser visualizados em forma de ícone ou lista. Basta escolher um dos botões destacados em vermelho na figura 29, abaixo.

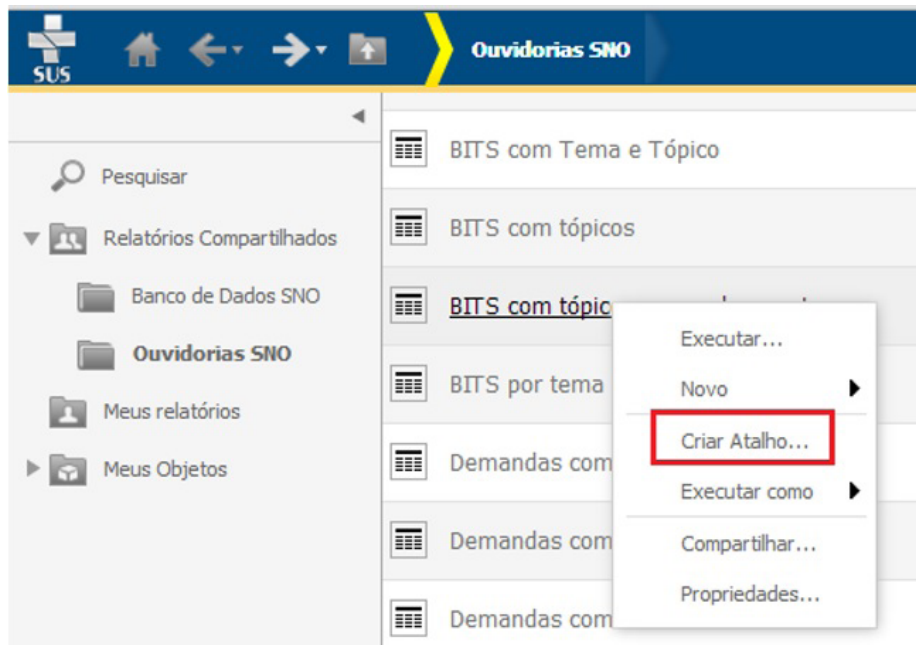
**Figura 29. Tela do BI**



	Nome	Proprietário
	Assunto Não Pertinente	Ouvidoria do SUS
	BITS	Ouvidoria do SUS
	BITS por tema	Ouvidoria do SUS
	Demandas com a Classificação	Ouvidoria do SUS
	Demandas com Assunto e Classificação	Ouvidoria do SUS
	Demandas com Assunto e Status	Ouvidoria do SUS
	Demandas com Assunto e Status por Últim..	Ouvidoria do SUS

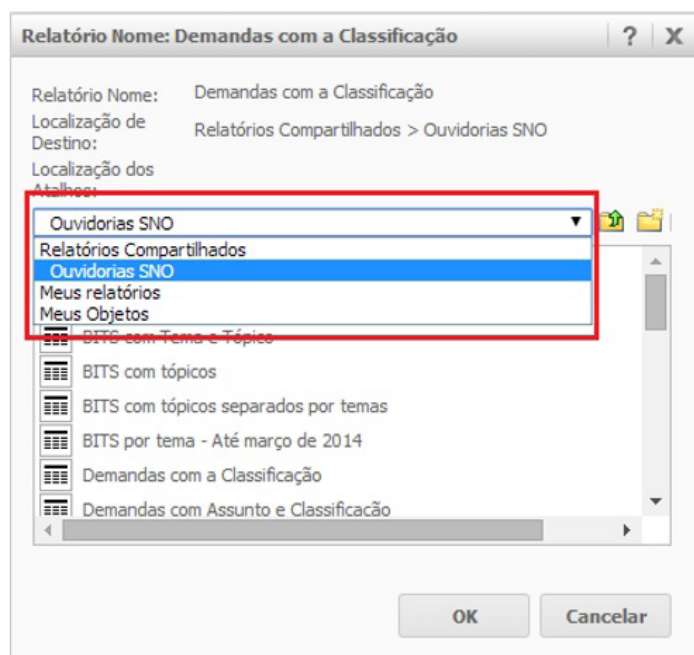
Conforme explicitado anteriormente, a pasta “Meus relatórios” poderá ser utilizada para agrupar, em um único local, os relatórios considerados essenciais para o usuário. Para isso, clique com o botão direito do mouse no relatório desejado e clique em “Criar Atalho”, conforme a figura 30.

**Figura 30. Tela do BI**



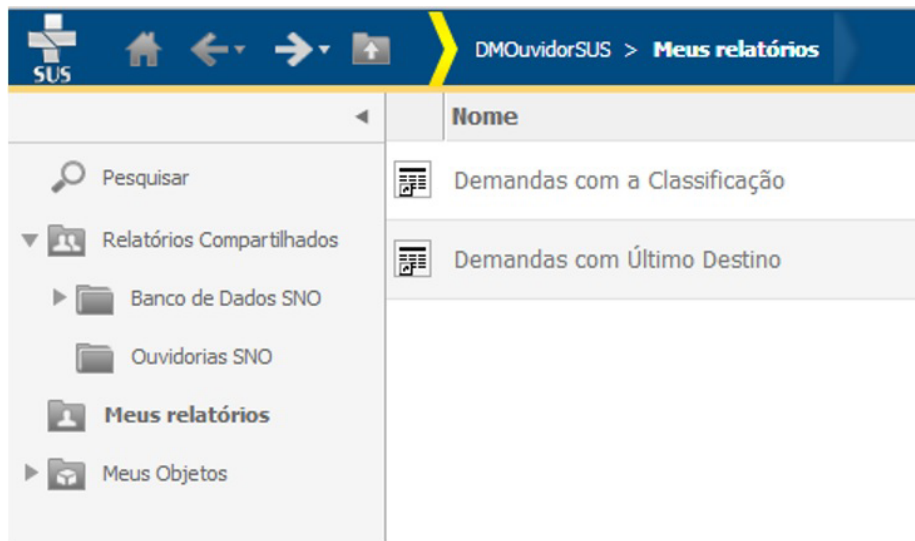
Depois disso, selecione a opção “Meus relatórios”, conforme demonstrado na figura 31 e clique em “OK”.

**Figura 31. Tela do BI**



Agora os relatórios estarão agrupados na pasta “Meus relatórios” (Figura 32).

**Figura 32. Tela do BI**



De forma complementar ao BI é utilizado na área de Gestão da Informação o acesso direto ao banco de dados do sistema OuvidorSUS por meio do SQL (Structured Query Language), que é a linguagem padrão universal para manipular bancos de dados relacionais. Com a ferramenta são criadas relações entre tabelas e campos do sistema, os cruzamentos de dados. A utilização do SQL ocorre nos momentos em que o BI não fornece os dados necessários para a demanda apresentada.

Com esse protocolo se espera que os colaboradores do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS tenham facilidade na utilização e aperfeiçoem a elaboração de relatórios gerenciais com o emprego de dados concisos e úteis aos gestores. A linguagem é simples e se evitou termos técnicos, que podem dificultar o manuseio das ferramentas.

Com este documento não exaurimos todos os processos de trabalho da Área de Gestão da Informação, e espera-se uma melhor organização e o aprimoramento dos mesmos, à medida que a descrição das atividades poderá auxiliar futuras ações e qualificar os processos de trabalho existentes.

## Bibliografia

ANTUNES, L. R. Ouvidorias do SUS no processo de participação social em saúde. **Revista Saúde Coletiva**, vol. 5, n. 26, p. 238-41, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **ParticipaSUS – Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS**. Brasília: outubro, 2007.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. **Falando de Ouvidoria: experiências e reflexões**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. (Textos básicos de saúde).

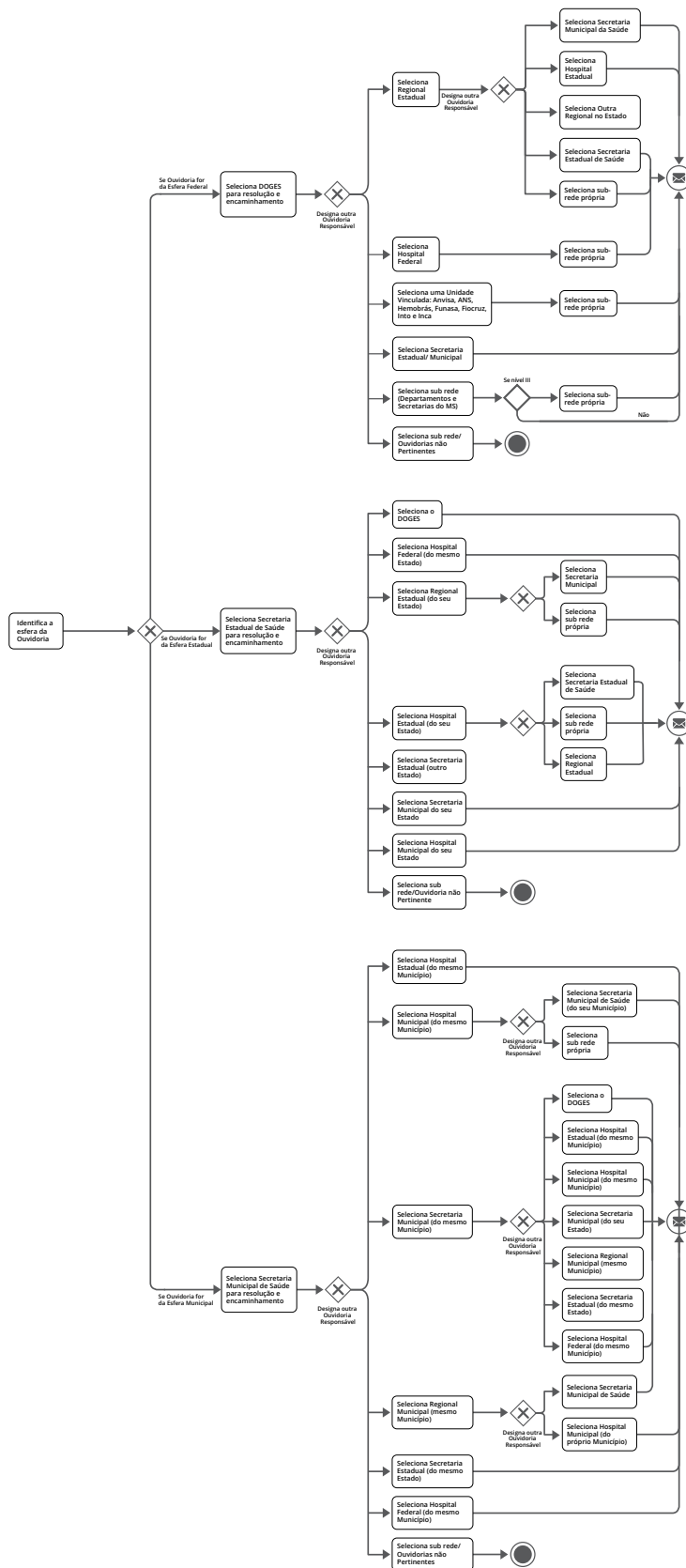
IASBECK, L. C. A. Ouvidoria é comunicação. **Organicom** (USP), v. 7, n. 12, p. 14-24, 2010.

LYRA, R. P. A ouvidoria pública e a questão da autonomia. In: LYRA, R. P. **Participação, democracia e segurança pública: a experiência brasileira**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2008.

PATTON, M. Q. **Utilization focused evaluation: the news century**. 3. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 1997.



# Anexo 1







Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**  
**Fundação Oswaldo Cruz**

Instituto Aggeu Magalhães

ISBN 978-85-69717-17-1



9 788569 717171