

Sistema
OuvidorSUS

Tutorial de utilização dos painéis das Ouvidorias do SUS

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
FORMAS DE PESQUISAR INFORMAÇÕES	3
Filtrar pelo <i>combobox</i>	4
Filtrar pelos indicadores – gráficos e tabelas.....	5
VISUALIZAR FILTROS APLICADOS	7
Editar filtros.....	8
EXTRAÇÃO DE RESULTADOS	10

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do SUS – OUVSUS, em parceria com o Instituto Aggeu Magalhães (Fiocruz Pernambuco) e colaboração do Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fiocruz Rio de Janeiro, implantou o Painel de Indicadores das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS).

A plataforma permite acompanhar o diálogo entre a população e as Ouvidorias do SUS; reúne informações relativas às manifestações cadastradas, além do perfil sociodemográfico dos manifestantes.

Também conhecidos como *dashboards*, os painéis permitem o gerenciamento daquelas informações mais expressivas, a partir de gráficos, tabelas ou outras formas que possibilitem ao usuário uma tomada de decisão rápida e assertiva. Com seus indicadores, é uma ferramenta de grande proficuidade, pois além de municiar as ouvidorias com informações simples e tempestivas (monitoramento), entrega também informações mais aprofundadas sobre o funcionamento e os efeitos do serviço na realidade da população (avaliação).

A plataforma está disponível de forma *online*; o acesso aos painéis acontece por meio dos *links* abaixo.

[MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS](#)

[PERFIL DO USUÁRIO](#)

ATENÇÃO! Os painéis exibem a data da última atualização.



PCD₄S Plataforma de Gestão de Dados e Serviços à Saúde

Dashboard / manifestacoes-dashboard-novo

Search

+ Add filter

Rede Nacional de Ouvidorias do SUS

DADOS DE MANIFESTAÇÕES EXECUTADAS ATRAVÉS DAS PLATAFORMAS DE OUVIDORIA

Última atualização: 29/10/2021

PCD₄S Plataforma de Gestão de Dados e Serviços à Saúde

Dashboard / perfil

Search

+ Add filter

Painel de Perfil do Cidadão - Dados obtidos de cont

Total de Dados

1.964.497

Atualização

Última atualização: 02/11/2021

Selecione a "Região" para habi

Selecione Regiões:

Select...

A parte inicial dos painéis apresenta os campos de filtros para pesquisa; ele é extenso, pois o objetivo é trazer o máximo de informações que atendam às ouvidorias. Entre os filtros disponíveis, você poderá parametrizar informações sobre:

- Ouvidorias (Esfera, UF, Município, Nome da Ouvidoria);
- Cidadãos (UF, Município e Bairro); e
- Manifestações (Classificação, Situação, Meio de Atendimento, Tipificação

Detalhada e DAPS).

Para facilitar o entendimento, seguem abaixo as telas do painel de manifestações cadastradas.

The screenshot displays the 'Rede Nacional de Ouvidorias do SUS' interface. At the top, it shows the title and subtitle 'DADOS DE MANIFESTAÇÕES EXECUTADAS ATRAVÉS DAS PLATAFORMAS DE OUVIDORIA' with a last update date of 29/10/2021. Below this, there are three distinct filter sections, each with a red box highlighting its title:

- Filtrar Ouvidorias:** Contains four dropdown menus labeled 'Esfera', 'UF', 'Município', and 'Ouvidoria', each with a 'Select...' option.
- Filtrar Cidadãos:** Contains three dropdown menus labeled 'UF', 'Município', and 'Bairro', each with a 'Select...' option.
- Filtrar Manifestações:** Contains eight dropdown menus arranged in two rows. The first row includes 'Classificação', 'Situação', 'Meio de atendimento', and 'Assunto'. The second row includes 'Sub assunto 1', 'Sub assunto 2', 'Sub assunto 3', and 'DAPS'. Each dropdown menu has a 'Select...' option.

Figura 1. Tela com os campos de pesquisa iniciais.

Após os filtros de pesquisa temos os resultados, isto é, o painel de indicadores. Por padrão, o painel já traz todas as informações que estejam ativas e inseridas no sistema OuvidorSUS desde 2010, sem qualquer filtro de pesquisa.



Figura 2. Tela inicial do painel de indicadores com os resultados iniciais.

FORMAS DE PESQUISAR INFORMAÇÕES

Os painéis possuem diversas formas de pesquisas para apresentar o resultado desejado.

As principais são:

- Escolher os critérios no *combobox*, caixa de texto editável que exibe uma lista de opções;
- Clicar diretamente nos gráficos e tabelas; ou
- Conforme apresentado na figura 3, escolher os campos por meio da linguagem de programação da ferramenta.

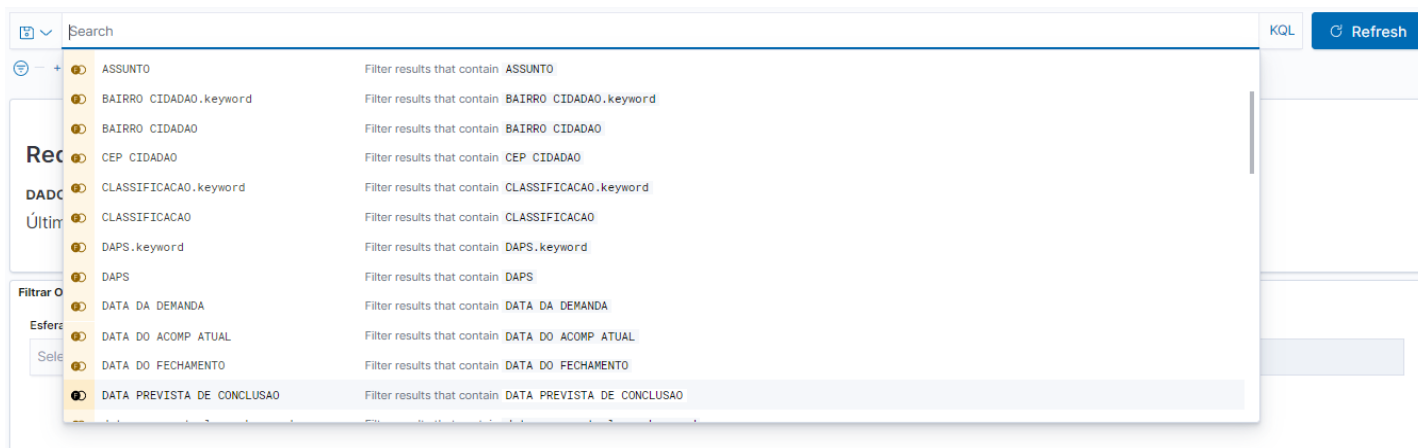


Figura 3. Forma de pesquisa de resultados: Linguagem de programação da ferramenta.

Neste documento serão detalhadas as duas formas iniciais. Vamos a elas?

Filtrar pelo *combobox*

The image shows a search filter interface with three main sections:

- Filtrar Ouvidorias:** Includes dropdowns for 'Esfera', 'UF', and 'Município', and a text input field for 'Ouvidoria'.
- Filtrar Cidadãos:** Includes a dropdown for 'UF', a text input for 'Município', and a text input for 'Bairro'.
- Filtrar Manifestações:** Includes dropdowns for 'Classificação', 'Situação', 'Meio de atendimento', 'Assunto', 'Sub assunto 1', 'Sub assunto 2', 'Sub assunto 3', and 'DAPS'.

Figura 4. Forma de pesquisa de resultados: Combobox.

Na pesquisa pelo *combobox*, você terá a opção de digitar a palavra desejada ou clicar na seta à direita para exibição da lista de opções (figura 5).

The image shows a close-up of the 'Filtrar Manifestações' dropdown menu. The 'Classificação' dropdown is open, displaying a list of options: DENUNCIA, ELOGIO, INFORMACAO, RECLAMACAO, SOLICITACAO, and SUGESTAO. A red circle highlights the dropdown arrow on the right side of the menu.

Figura 5. Combobox (Classificação)

Alguns campos só permitem o preenchimento ao selecionar o seu antecessor. Por exemplo, no primeiro campo de pesquisa (Filtrar Ouvidorias), o município estará atrelado à UF, assim como o nome da ouvidoria ao município. Cabe frisar que, algumas listas, diferenciam letras maiúsculas e minúsculas. Então, se sua pesquisa não retornou o resultado e você sabe que existe aquela palavra, tente digitá-la em maiúsculo ou minúsculo.

Outra dificuldade que pode ocorrer está relacionada ao seu navegador de *internet*, o qual poderá traduzir para outro idioma as palavras do painel; nesse caso, se perceber palavras estranhas no campo de pesquisa ou fora de contexto, tente desativar a tradução simultânea em seu navegador.

Filtrar pelos indicadores – gráficos e tabelas

Os painéis se mostram bem dinâmicos, pois permitem filtrar resultados clicando diretamente no indicador desejado.

Nos gráficos, é suficiente clicar no item desejado para que todo o painel ofereça resultados relacionados àquele item; por exemplo, caso queira saber os indicadores das manifestações categorizadas no assunto 'GESTÃO', basta ir ao gráfico 'Assunto' e clicar na fatia correspondente. Dessa maneira, todo o painel apresentará as manifestações que possuem o assunto escolhido, conforme a figura 6.



Figura 6. Forma de pesquisa de resultados: Selecionar em indicadores de gráficos.

Nos gráficos de coluna ‘Manifestações por Mês’ e ‘Distribuição do tempo de resposta’, é possível escolher mais de um valor ao mesmo tempo. A figura 7 ilustra a seleção do 1º trimestre de 2021. Neste exemplo, deixe o cursor do *mouse* acima da coluna referente ao mês de janeiro; você verá que o cursor se transformará em uma cruz (+), o que possibilitará você arrastar e selecionar o período desejado, neste caso, janeiro a março.

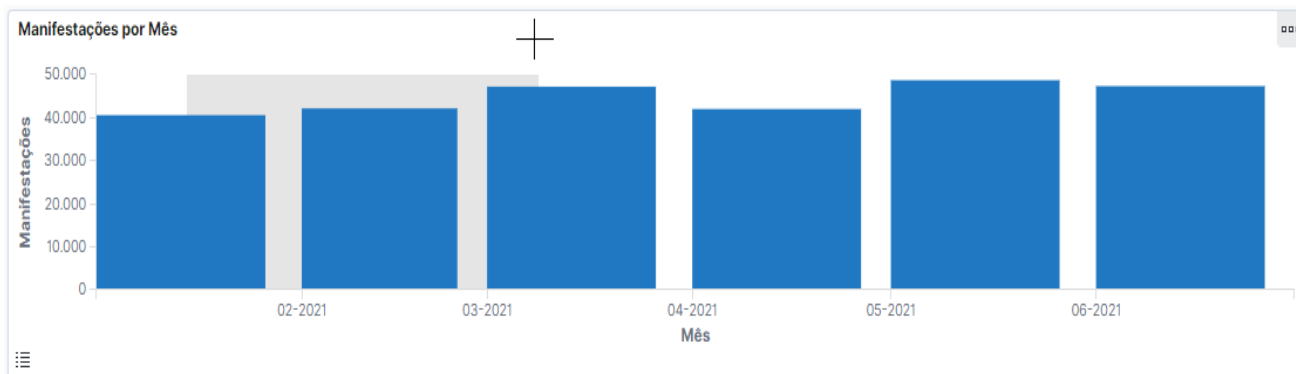


Figura 7. Forma de pesquisa de resultados: Selecionar período em gráfico de coluna por mês.

Após a seleção, todo o painel exibirá informações do período selecionado, assim como o gráfico ‘Manifestações por Mês’ (Figura 8).

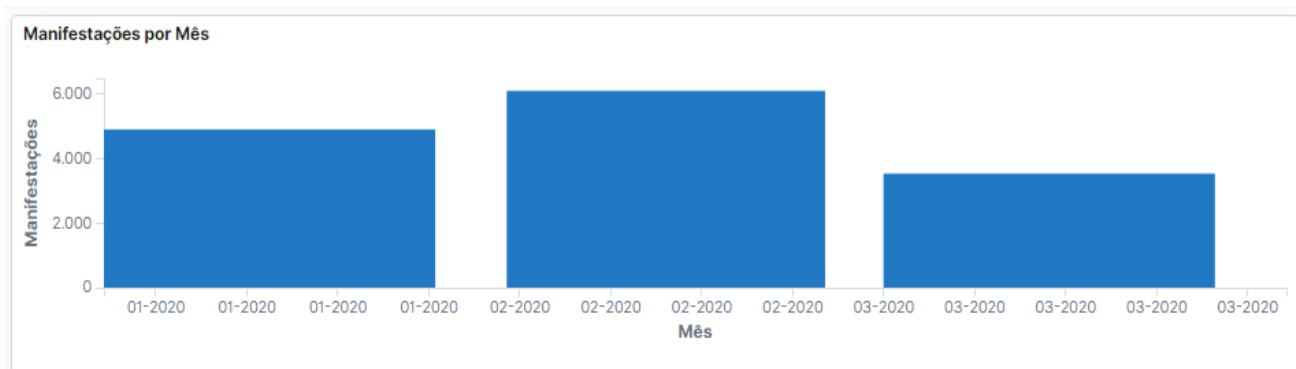
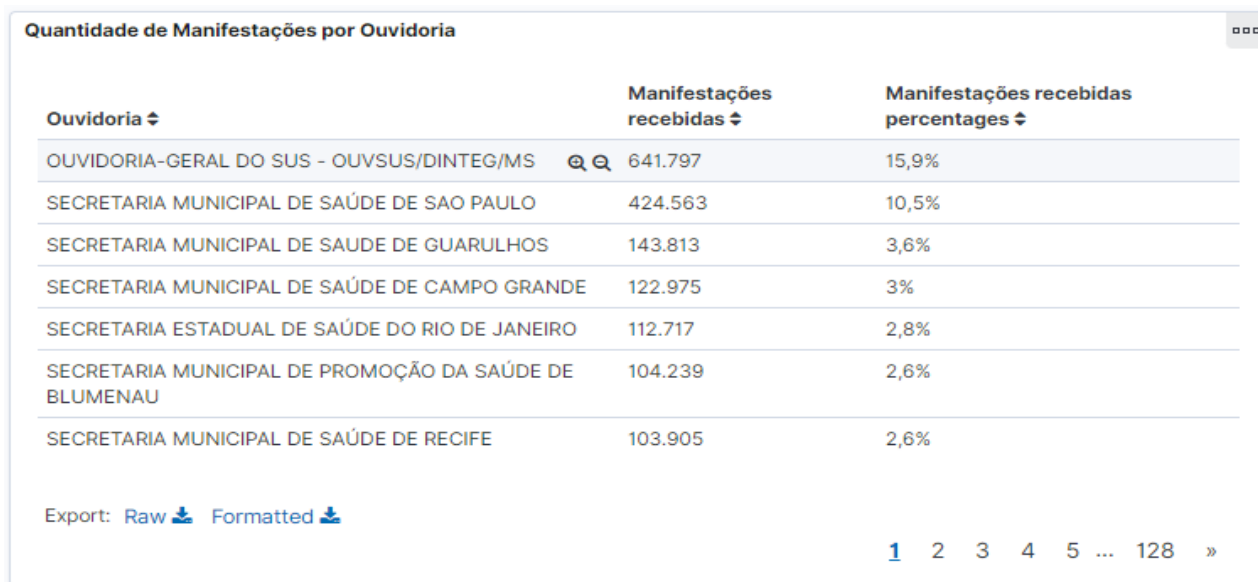


Figura 8. Forma de pesquisa de resultados: Selecionar período em gráfico de coluna por mês.

Já nas tabelas, para filtrar uma informação, clique nas lupas que aparecem ao passar o *mouse* sobre o nome desejado. A lupa com sinal positivo (🔍) apresenta apenas os resultados do valor escolhido; a com sinal negativo (🔍), mostra todos os valores menos o escolhido.



Ouvidoria ↕	Manifestações recebidas ↕	Manifestações recebidas percentagens ↕
OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS 🔍	641.797	15,9%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO PAULO	424.563	10,5%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE GUARULHOS	143.813	3,6%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO GRANDE	122.975	3%
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	112.717	2,8%
SECRETARIA MUNICIPAL DE PROMOÇÃO DA SAÚDE DE BLUMENAU	104.239	2,6%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RECIFE	103.905	2,6%

Export: Raw 📄 Formatted 📄

1 2 3 4 5 ... 128 »

Figura 9. Forma de pesquisa de resultados: Selecionar indicadores em tabelas.

Agora que já sabemos como filtrar uma informação nos Painéis de Indicadores das Ouvidorias do SUS, vamos aprender a visualizar os filtros aplicados e editá-los.

VISUALIZAR FILTROS APLICADOS

Para visualizar os filtros aplicados, o painel possui em sua parte superior os critérios selecionados. Na Figura 10 foram utilizados os filtros de manifestações pendentes que estão fora do prazo.

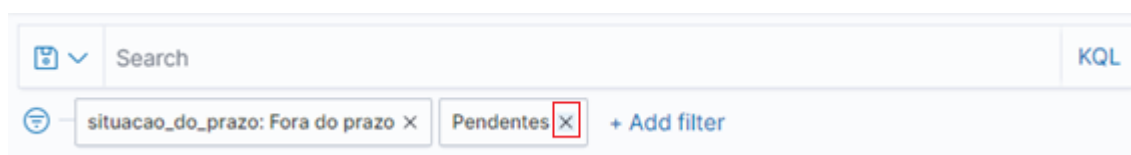


Figura 10. Filtros aplicados no painel.

Para excluir um filtro basta clicar no “X” ao final do nome do indicador; com isso, todos os resultados do painel serão atualizados.

Editar filtros

Para editar um filtro, clique no filtro desejado e escolha a opção *'Edit filter'*.

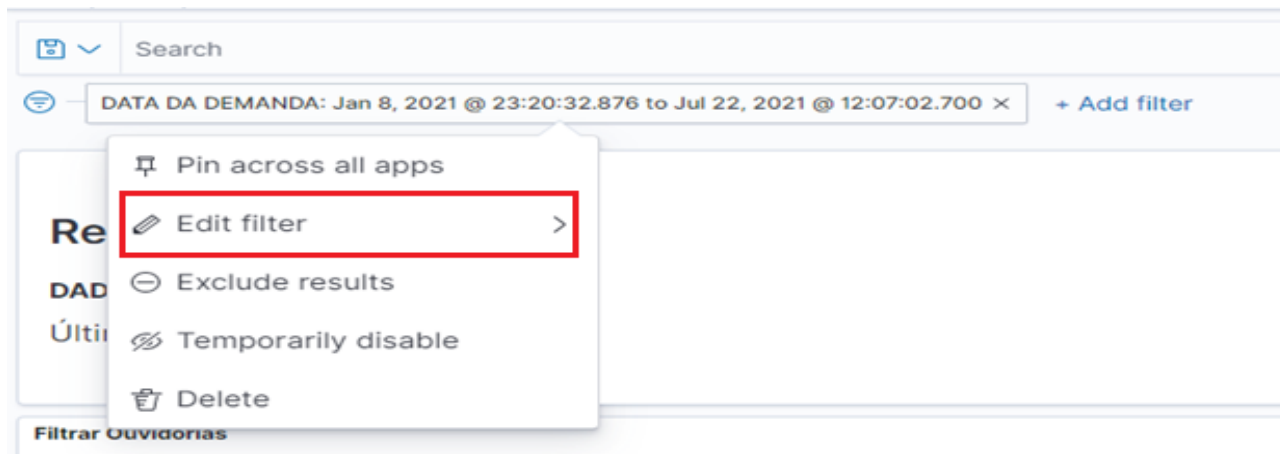


Figura 11. Tela de edição de filtro.

Depois, modifique as informações e salve as alterações no botão *'Save'*. Caso o filtro apresente alguma informação incorreta, o botão *'Save'* não estará habilitado para proceder com as alterações.

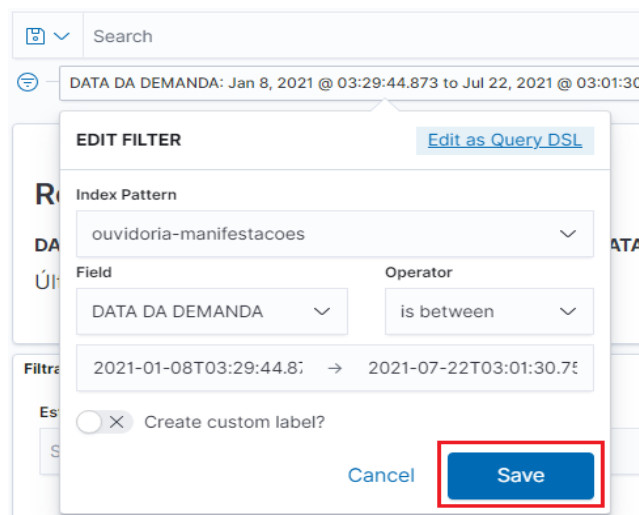


Figura 12. Tela de edição de filtro.

O campo *'Operator'*, dentro de *'Edit filter'*, pode ser utilizado para alterar os parâmetros da pesquisa; nele você encontra qualificadores para modificar o resultado dos indicadores,

conforme seus objetivos. A Figura 13 apresenta dois exemplos desses qualificadores. Eles se alteram de acordo com o filtro trabalhado (STATUS / DATA DA DEMANDA).

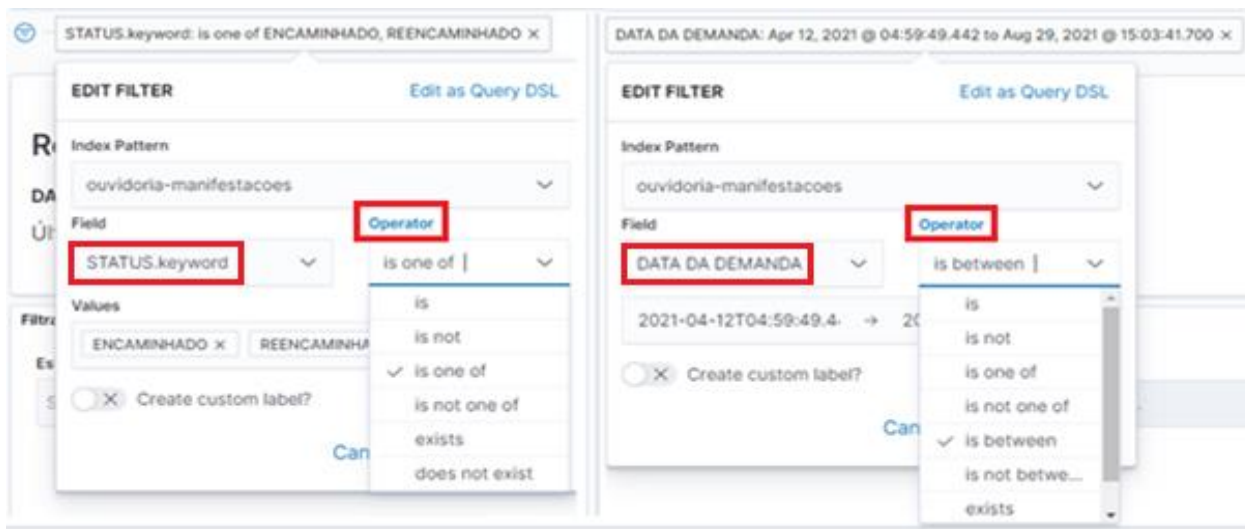


Figura 13. Tela dos qualificadores de pesquisa.

Para finalizarmos a edição de filtros, no botão sinalizado com um círculo vermelho (Figura 14), você tem a opção de apagar, de uma só vez, todos os filtros clicando em “Remove all”.

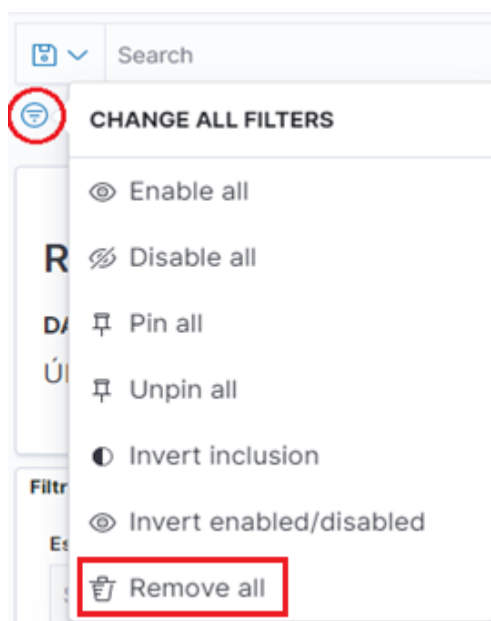




Figura 14. Botão para apagar todos os filtros de uma vez.

EXTRAÇÃO DE RESULTADOS

Os painéis permitem a extração dos resultados que constam nos gráficos e tabelas em formato CSV. Ao final das tabelas há um comando para exportar os dados: [Export: Raw](#)  [Formatted](#)  Clique em qualquer um dos botões da imagem.

Já nos gráficos, é necessário passar o *mouse* sobre os dados desejados a fim de que apareçam três pontos na parte superior direita do gráfico.

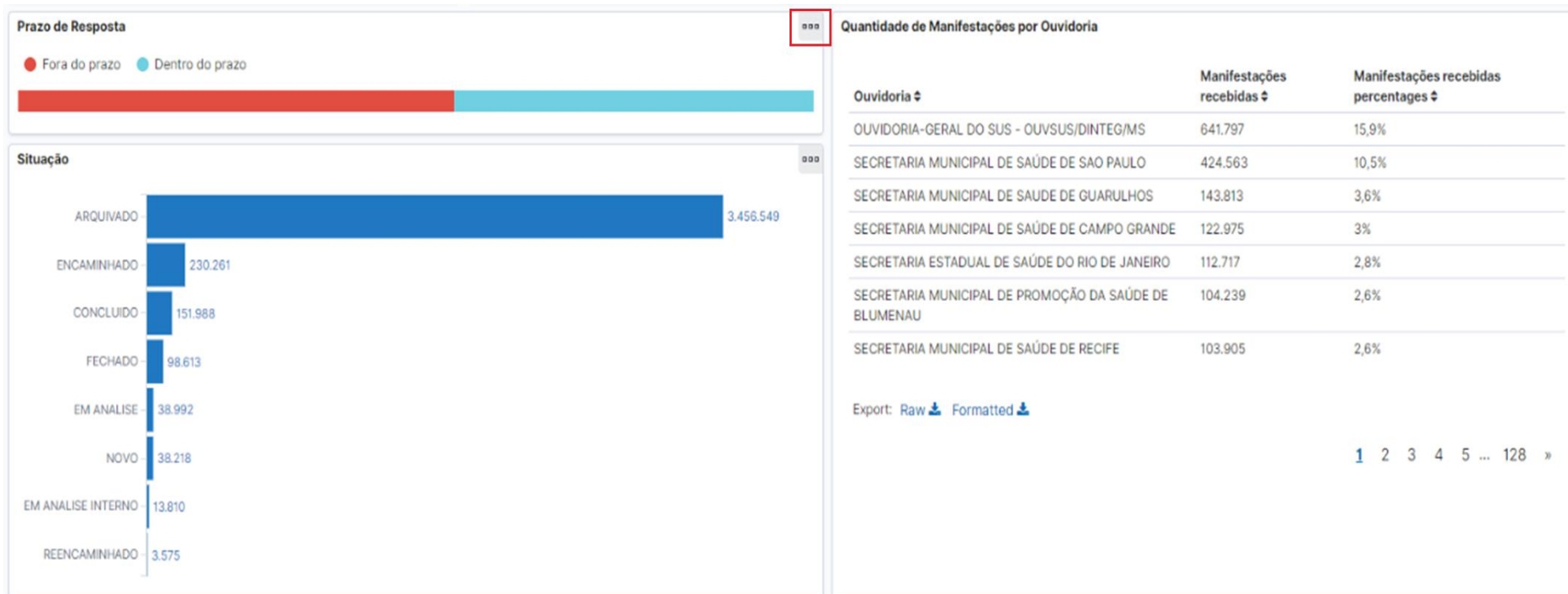


Figura 15. Telas para extração de resultados de gráficos e tabelas.

Ao clicar nos três botões, selecione “Inspect”.

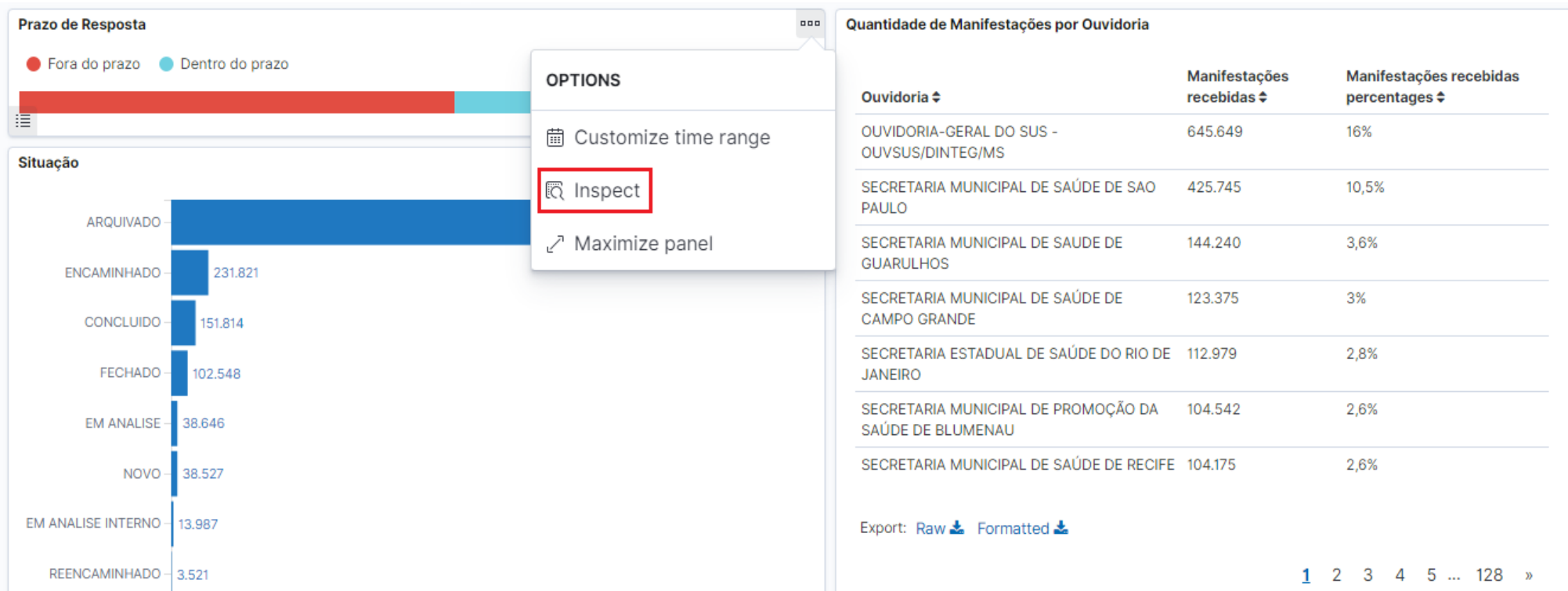


Figura 16. Telas para extração de resultados de gráficos e tabelas.

Depois no botão "Download CSV".

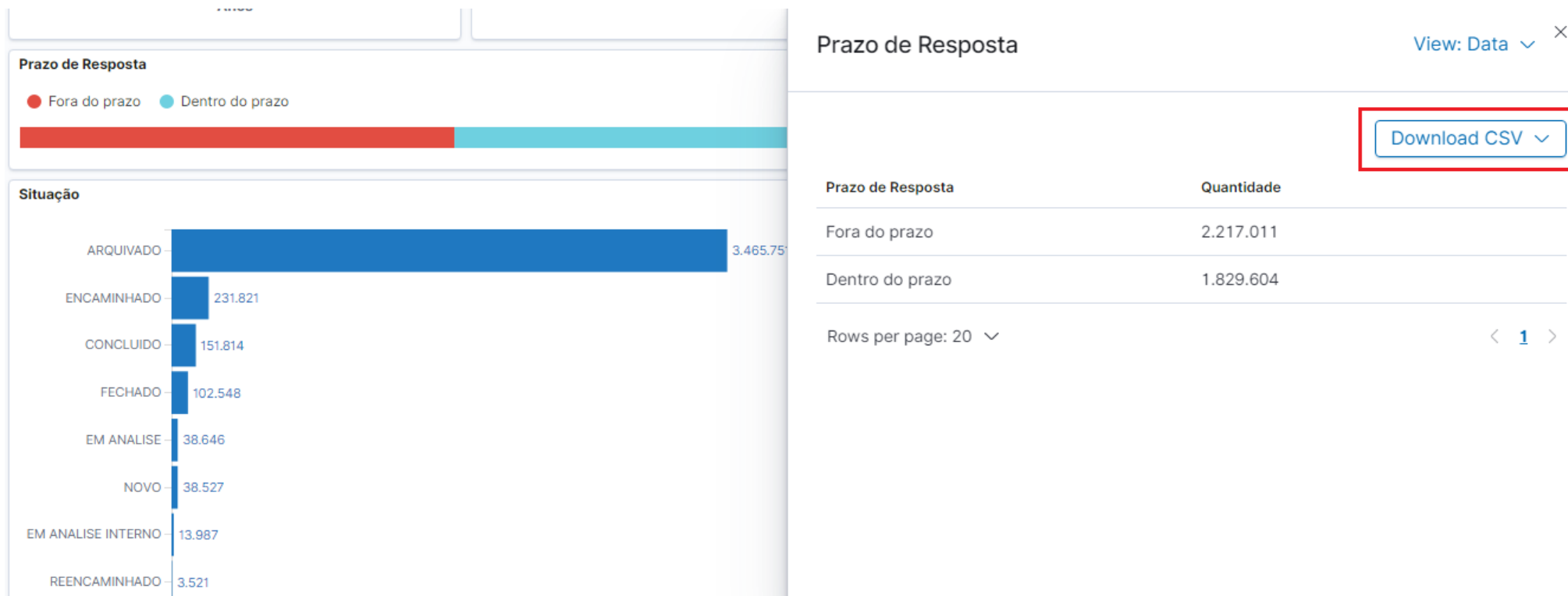


Figura 17. Telas para extração de resultados de gráficos e tabelas.

Nos dois casos, o arquivo com o nome do gráfico ou tabela será baixado em seu computador com a extensão CSV.

Caso os indicadores existentes não atendam a sua necessidade, a ouvidoria poderá enviar uma mensagem para o *e-mail* ouvidoriageral@saude.gov.br e solicitar outros dados que julgar necessários.

Esperamos, assim, que a ferramenta auxilie a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS (RNO/SUS) a identificar as principais demandas sociais do SUS, transformando-as em suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão das políticas de saúde.