

Secretaria de Estado da Saúde  
Ouvidoria Setorial da SES-GO  
Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás

## Relatório Anual de Gestão - 2022



**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



**CONTE  
COM  
ESSA  
FORÇA**

**Ouvidoria Setorial da SES/GO**  
**Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás**

**Secretário de Estado da Saúde**  
*Sérgio Alberto Cunha Vencio*

**Ouvidora Setorial SES-GO**  
*Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha*

**Equipe da Ouvidoria Setorial / SES - GO:**

**Administrativo:**

*Tania Maria de Maio Leitão*

**Assessoramento e Descentralização:**

*Gracileide de Souza Santana*  
*Marisa Lopes Guimarães*

**Tele Atendimento:**

*Aparecida Ribeiro da Costa*  
*Celia Rocha Pereira Martins*  
*Francineide Maia Guedes Xavier*  
*Rosângela Maria de Sá*  
*Joana Cavalcante*

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*Carla Malheiros Aguiar de Moraes*  
*Luciana Guimarães Faria*  
*Maria Catarina Germano da Silva*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Péricles Mendes da Silva Junior*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

*Liliane Oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em 2022.....	10
Tabela 02 – Informações disseminadas pelo Banco de Dados Material de Apoio em 2022.....	14
Tabela 03 – Informações disseminadas pelo Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS em 2022 .....	19

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2021 e 2022.....	07
Gráfico 2:Quantidade de atendimentos mensais das Ouvidorias do SUS /2022.....	07
Gráfico 3:Número de manifestações por meios de atendimento em Goiás /2022.....	08
Gráfico 4:Número de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás /2022.....	09
Gráfico 5:Proporção de manifestações respondidas e pendentes /2022.....	11
Gráfico 6: Proporção de manifestações por classificação e status da manifestação em 2022.....	12
Gráfico 7:Tempo Médio de Resposta das Ouvidorias Descentralizadas /2022.....	13
Gráfico 8:Quantidade de Disseminação de Informação da Ouvidoria do SUS/SES e das Ouvidorias Descentralizadas /2022.....	13
Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2021 e 2022, por mês de registro .....	19

## Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura .....	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos .....	7
3. Manifestações registradas .....	8
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações .....	8
3.2. Classificação das manifestações .....	9
3.3. Análise dos assuntos .....	9
4. Índice de resposta .....	10
4.1. Tempo médio de resposta.....	12
5. Disseminação de informação.....	13
6. Pedido de Acesso à Informação- L.A.I.....	18
7. Considerações finais.....	19
Glossário .....	21

## **1. Introdução**

As Ouvidorias do SUS da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás têm a missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente, intermediando as relações entre os cidadãos e a gestão da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO). Têm também a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS do Estado de Goiás e levá-las ao conhecimento das áreas técnicas competentes para as devidas providências, constituindo-se, assim, unidades canalizadoras e intermediadoras, no âmbito da SES/GO.

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas nas Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), no ano de 2022.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura da Rede de Ouvidorias do SUS-GO é composta pela Ouvidoria Setorial da SES-GO (Nível Central) e 31 Ouvidorias Descentralizadas, localizadas nas seguintes unidades: 22 ouvidorias nos Hospitais, 06 ouvidorias nas Policlínicas, 01 ouvidoria no Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 ouvidoria no Centro de Medicamentos de Alto Custo, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar.

### **1.2. Canais de Acesso da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO**

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

- Portal WEB: ([www.saude.go.gov.br/ouvidoria](http://www.saude.go.gov.br/ouvidoria));
- 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: 0800 643 3700
- Presencial: Ouvidoria Setorial da SES-GO - Avenida República do Líbano, nº 1.875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO - CEP 74115-030.

### **1.3. Ouvidorias Descentralizadas localizadas em:**

Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL

Centro Estadual de Medicação 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 de Aparecida de Goiânia - CREDEQ Prof. Jamil Issy

Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA

Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HEAPA

Hospital Estadual do Centro Norte Goiano - HCN

Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD

Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT

Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta - HDS

Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG

Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad

Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos

Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA

Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho

Hospital Estadual de Luziânia - HEL

Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL

Hospital Estadual da Mulher - HEMU

Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime - HEELJ

Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO

Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó

Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN

Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO

Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira – HUGOL

Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa

Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse

Policlínica Estadual da Região Oeste II - São Luís dos Montes Belos

Policlínica Estadual da Região Rio Vermelho - Goiás

Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia

Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

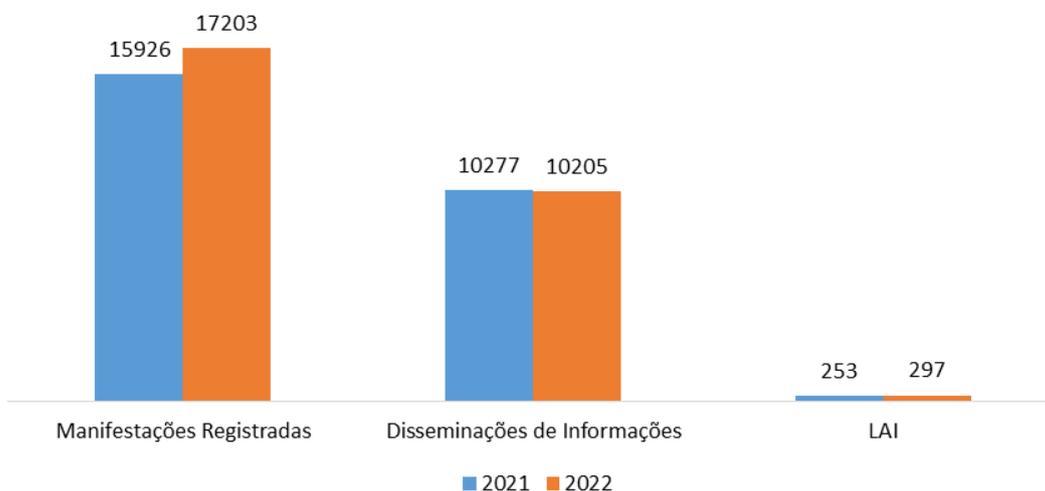
## 2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2022, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás pelo OUVSUS/MS (Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde) em 04/01/2023.

No total foram contabilizados **27.705** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias da SES/GO, sendo que **17.203** (62,09%) são classificadas como manifestações registradas e ativas, **10.205** (36,83%) são classificadas como disseminação de informações e **297** (1,07%) são Pedidos de Acesso à Informação (Lei de Acesso e Informação-LAI).

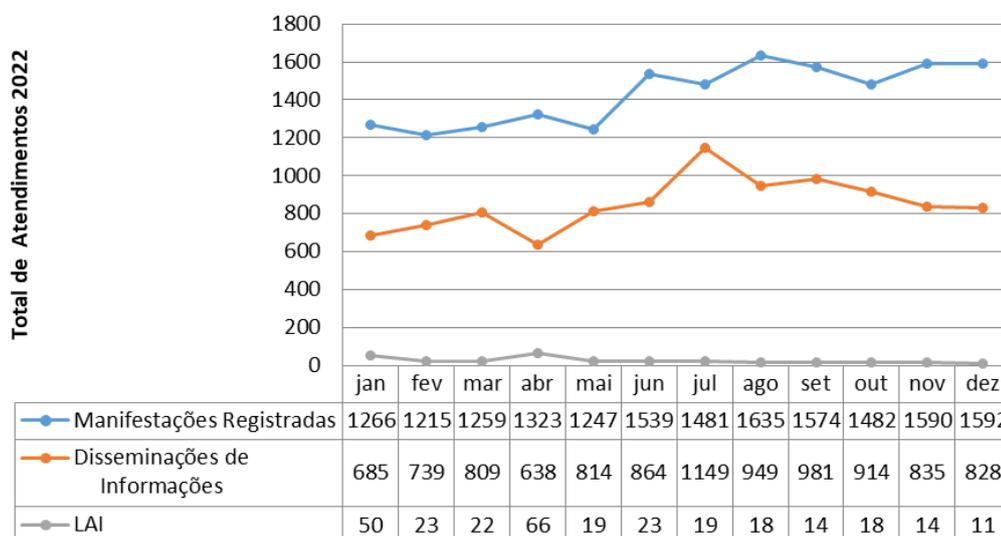
O Gráfico abaixo apresenta o total de atendimentos realizados em 2021 e 2022.

Gráfico 1: Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2021 e 2022



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

Gráfico 2: Quantidade de atendimento mensais das Ouvidorias do SUS/SES-GO, 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

### 3. Manifestações Registradas

Foram registradas em 2022 um total de **17.203** manifestações.

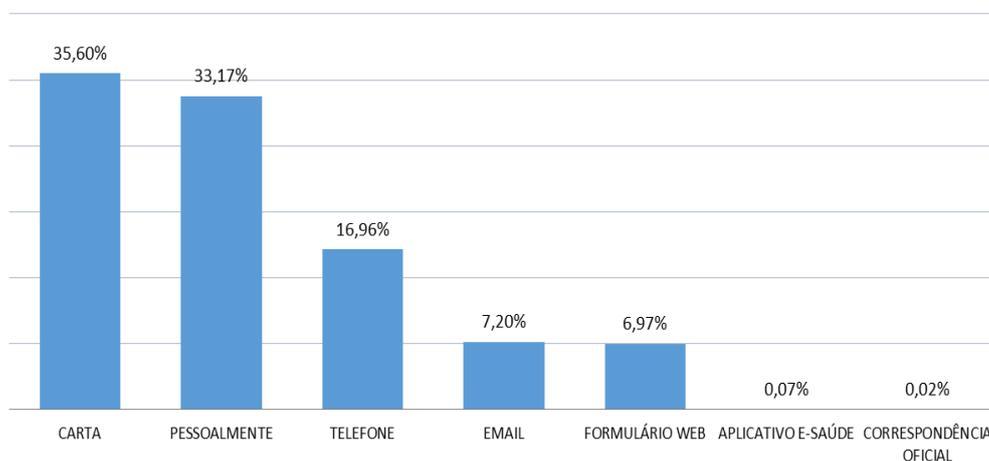
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas, posteriormente, pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a Rede de Ouvidorias da SES/GO ou às Ouvidorias das unidades de saúde parceiras.

Considerando esse fluxo, este item apresentará as manifestações de acordo com os seus registros, com a unidade a que se referem, com a classificação e tipificação.

#### 3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Os meios de atendimento disponíveis são: carta, e-mail, formulário web, registros realizados pessoalmente ou por telefone. O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO foi o via “carta” (6.125), seguido do presencial (5.707), telefone (2.917), e-mail (139), formulário web (1.199), aplicativo e-saúde (12) e correspondência oficial (04), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 3: Percentual de manifestações por meio de atendimento em Goiás, 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “carta”, representando **35,60%** (**6.125**) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas unidades descentralizadas.

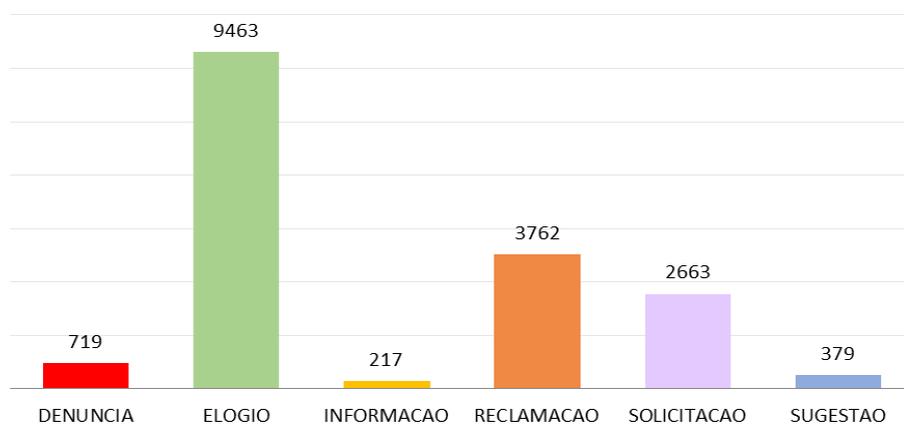
A Ouvidoria Setorial da SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: telefone, formulário web e e-mail.

### 3.2. Classificação das manifestações

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**.

Considerando as manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, no referido período, observa-se que o tipo **ELOGIO** foi o mais demandado (9.463), seguido de **RECLAMAÇÃO** (3.762) e **SOLICITAÇÃO** (2.663), respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência **DENÚNCIA** (719), **SUGESTÃO** (379), e **INFORMAÇÃO** (217), apresentadas no Gráfico 4.

Gráfico 4: Número de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

### 3.3 Análise dos assuntos

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, a OUVSUS/MS adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais manifestados na Tabela 1 foram **Gestão**, seguido de **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, 2022.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	492	703	3166	122	357	9378	14218	82,65%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	4	1790	300	28	5	21	2148	12,49%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	132	7	29	13	3		184	1,07%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2	47	81	5	1		136	0,79%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	22	16	42	10	3		93	0,79%
SEM TIPIFICAÇÃO	4		16	1	1	50	72	0,42%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	44	16	2	2		65	0,38%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	8	6	33			4	51	0,30%
COMUNICAÇÃO	5	3	23	2	3		36	0,21%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	20	7		1	2	32	0,19%
TRANSPORTE	8	9	13	1	1		32	0,19%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE		1		30			31	0,18%
FINANCEIRO	15	3	5	2			25	0,15%
OUVIDORIA DO SUS	2		15			7	24	0,14%
SAMU	14		5			1	20	0,12%
CARTÃO SUS		3	5				8	0,05%
ALIMENTO		5			1		6	0,03%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	4		2				6	0,03%
CONSELHO DE SAÚDE	3		2				5	0,03%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		3	1				4	0,02%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S		1		1	1		3	0,02%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT		2	1				3	0,02%
CARTA SUS	1						1	0,01%
<b>Total Geral</b>	<b>719</b>	<b>2663</b>	<b>3762</b>	<b>217</b>	<b>379</b>	<b>9463</b>	<b>17203</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à **Gestão**, seguido de **Assistência à Saúde**, os quais apresentam um elevado intervalo em relação aos demais assuntos categorizados.

O assunto **Gestão** corresponde a **82,65%** dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando **14.218** manifestações e o segundo assunto mais demandado, **Assistência à Saúde**, corresponde a **12,49%** dos assuntos tratados, totalizando **2.148** manifestações.

#### 4. Índice de resposta

Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS), quais sejam: Nova, Encaminhada, Reencaminhada, Em Análise, Em Análise Interna, Concluída, Fechada e Arquivada.

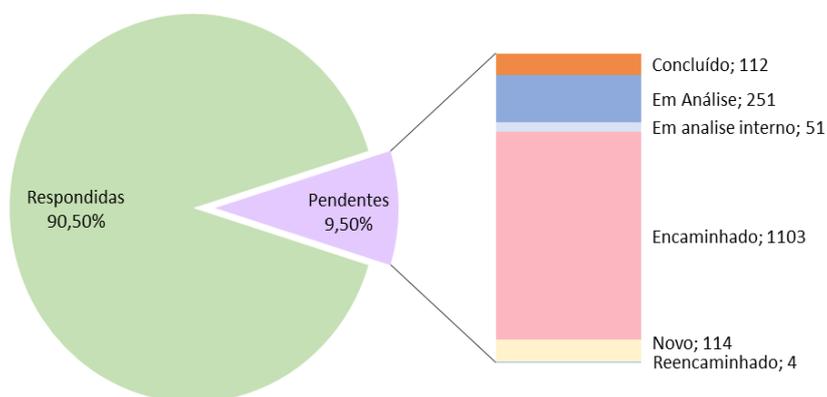
Para fins da análise, considera-se **RESPONDIDAS** todas as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*; e **PENDENTES** as que se encontram com os status: *Nova*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.

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.

Do total de **17.203** manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em 2022, **15.568** foram respondidas, enquanto **1.635** estão pendentes.

O Gráfico 5 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas com o status.

Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e pendentes, 2022.



**Manifestações Respondidas:** Fechadas e Arquivadas.

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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

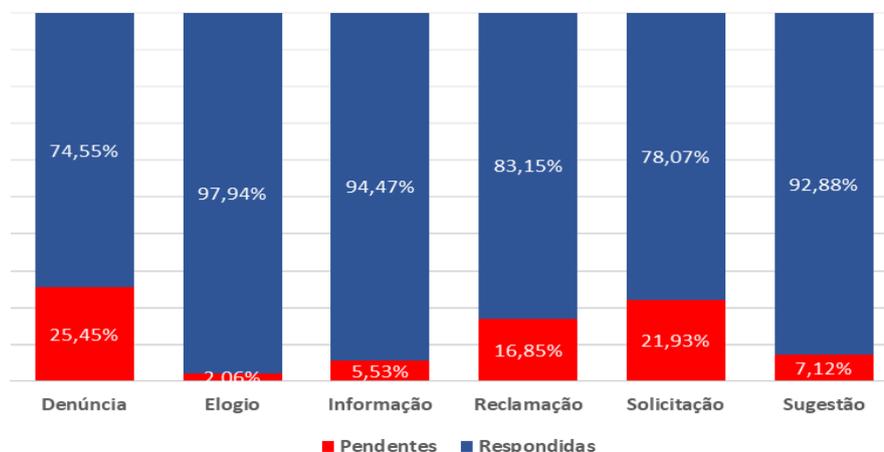
O Gráfico 6 apresenta o status da manifestação por tipo de classificação, com a finalidade de identificar quais segmentos apresentam mais dificuldade para finalizar a resposta ao usuário. Sobre a totalidade das manifestações em 2022, foram respondidas 90,50% das manifestações, porém 9,50% ficaram pendentes.

As manifestações classificadas como *Elogio* têm maior taxa de resposta, com 97,94% das manifestações respondidas. Podem ser fechadas mediante informação de que seu teor foi devidamente encaminhado para ciência do gestor ou chefia imediata, bem como para o servidor/colaborador, conforme Guia de Orientações para Respostas de Manifestações da Ouvidoria Geral do SUS - Ministério da Saúde (OUVSUS/MS).

Já as manifestações de insatisfação têm taxas de resposta menores. As Reclamação, possuem 83,15% das manifestações respondidas, Denúncias com 74,55% seguida de Solicitação com 78,08%.

Ressalta-se que a celeridade nas respostas depende muito do engajamento e do conhecimento sobre participação e controle social por parte das áreas técnicas da SES e das Unidades de Saúde Estaduais.

Gráfico 6 : Proporção de manifestações por classificação e status da manifestação, 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

#### 4.1. Tempo médio de resposta (TMR)

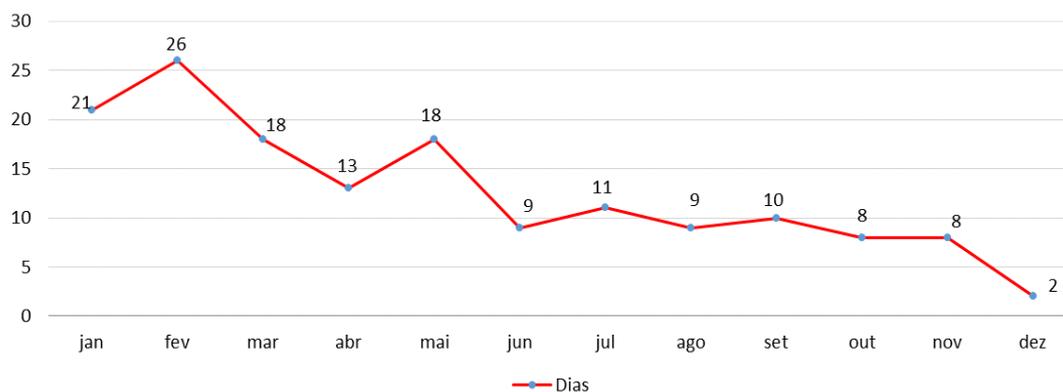
O tempo médio de resposta é um indicador que mede o tempo médio gasto para encaminhar a resposta ao usuário. Este indicador é fundamental para mensurar o tempo que ouvidoria tem levado para apresentar resposta ao manifestante, o que desempenha importância elementar para as ações de melhoria do atendimento da ouvidoria.

O tempo médio de resposta das Ouvidorias da SES/GO, em 2022, foi de **13 dias**, o que obedece o prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017, porém, vale ressaltar que este tempo não reflete a realidade, haja vista que se analisarmos caso a caso o tempo de resposta apresentou variação de 0 a 336 dias.

Assim sendo, a necessidade de ações contínuas para redução do tempo de resposta ainda persiste, considerando que, em se tratando de saúde, as manifestações requerem respostas e soluções mais ágeis e efetivas.

Segue abaixo o Gráfico 7, com o detalhamento do tempo de resposta gasto mensalmente pelas Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Gráfico 7 : Tempo médio mensal de resposta, 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

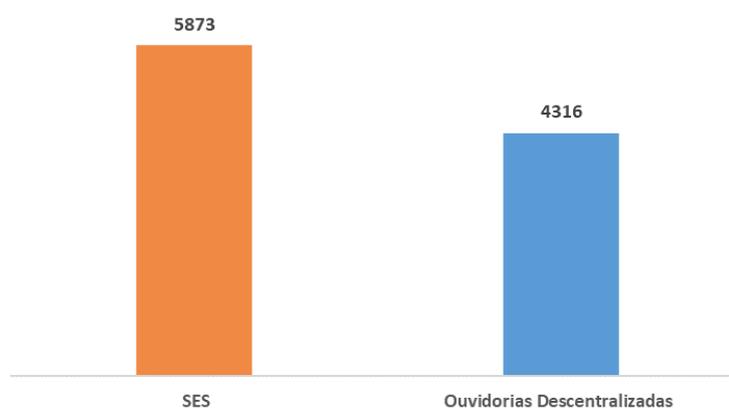
#### 4. Disseminação de informação

As Ouvidorias do SUS/SES-GO (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas) têm desempenhado um importante papel na disseminação de informações, prestando orientação em saúde, políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados Material de Apoio e o Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS.

Foram disseminadas um total de **10.205** informações, sendo **10.189** pertinentes à saúde. Do total de informações pertinentes à saúde, **5.873 (57,65%)** foram realizadas pela Ouvidoria Setorial SES-GO Nível Central e **4.316 (42,36%)** foram realizadas pelas Ouvidorias Descentralizadas.

Gráfico 8: Quantidade de disseminação de informação da Ouvidoria do SUS/SES-GO e das Ouvidorias Descentralizadas, 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

As tabelas 02 e 03 ilustram as informações que foram disseminadas para os cidadãos, conforme o banco de dados Material de Apoio e o Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS.

Tabela 02 - Informações disseminadas pelo banco de dados Material de Apoio, 2022.

<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	407
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	61
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	8
CEAP - SOL - INFORMAÇÃO ( REAGENDAR CONSULTA)	6
CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (LOCAL TRIAGEM)	3
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM RECEPCIONISTA SOBRE CONSULTA	3
CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA(PANFLETO)	2
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	2
CEAP-SOL ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	2
CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (TRANSPORTE/UBER)	1
CEAP - SOL - INFORMAÇÃO COM MÉDICA (ATESTADO INCOMPLETO)	1
CEAP - SOL - INFORMAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL (TRANSPORTE PACIENTE INTERIOR)	1
CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1
CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE NOVOS ATENDIMENTOS	1
CEAP -SOL - INFORMAÇÃO SOBRE A CASA DE APOIO	1
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM MÉDICO (PEDIDO DE EXAME ERRADO)	1
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL (PACIENTE)	1
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE MARCAÇÃO DE CONSULTA	1
CEAP-SOL - LIGAÇÃO PARA MOTORISTA (TRANSPORTE DE HÓSPEDE)	1
CEAP-SOL - VERIFICAÇÃO DE RESULTADO DE EXAME (SISTEMA) PARA PACIENTE	1
CRER - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	62
CRER - INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	29
CRER - COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	9
CRER - INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	9
CRER - COMO SER ATENDIDO NO CRER	7
CRER - INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	5
CRER - COMO ANTECIPAR CONSULTA	4
CRER- ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2
CRER - INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	2
CRER - ORTESES, PROTESES E MATERIAIS ESPECIAIS	2
CRER - COMO ANTECIPAR EXAMES	1
CRER - INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS JÁ REGISTRADAS	1
CRER - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
CREMIC - ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
CREMIC- ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
CREMIC - PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
CREMIC - PESQUISA SAÚDE DO HOMEM E PATERNIDADE	1

HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO E PROTOCOLOS MÉDICOS	9
HEMU - ESCLARECIMENTOS SOBRE INTERNAÇÃO E ALTA	7
HEMU - ORIENTAÇÕES CONSULTA AMBULATÓRIO	5
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O CRIE CENTRO DE REFERENCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS	4
HEMU - ORIENTAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTOS	3
HEMU - ORIENTAÇÕES PROTOCOLO DE TRANSFERÊNCIA DE RN	2
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO	2
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO A REFEIÇÃO NA UNIDADE	2
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O VVS VITIMA DE VIOLÊNCIA SEXUAL	2
HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE GUARDA DE PERTENCES DE VALOR	1
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS QUE A OUVIDORIA ATENDE	1
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE EXAMES EXTERNOS	1
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE OUVIDORIA GERAL	1
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS ELETIVOS GINECOLOGIA	1
HEMU - SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS MÉDICOS	1
HMI - ORIENTAÇÃO SOBRE HORARIOS DE VISITA	1
HECAD - RESPOSTA IMEDIATA SIC	2
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	195
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	181
HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	139
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	122
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	108
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	101
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	43
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	36
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	28
HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	16
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	15
HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	15
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	13
HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	13
HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	13
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	8
HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	5
HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	3
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	3
HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	3
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	2
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	2
HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	2
HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	2
HDT - AGENDA EXAMES NO LACEN	1
HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
HDT - INFORMAÇÃO - GRUPO AAVE-APOIO, VIDA E ESPERANÇA IRMÃ MARGARET	1

HEF - USCATIVA SAU - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	80
HEF - ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	29
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS INTERNOS	13
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE TEMPO PARA ATENDIMENTO	10
HEF - ATENDIMENTO TELEFÔNICO - PERGUNTAS DIVERSAS	6
HEF - ATENDIMENTO TELEFONICO - DEVOLUTIVA DEMANDA	5
HEF - ATENDIMENTO TELEFÔNICO - ORIENTAÇÕES SOBRE AMBULATÓRIO	5
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTE	5
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE	4
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE TELEFONE DE CONTATO DE OUTROS SETORES	4
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE REALIZAÇÃO DE EXAMES	3
HEF - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS	3
HEF - ATENDIMENTO TELEFÔNICO - INFORMAÇÃO PACIENTE AMBULATÓRIO	2
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE AGENDAMENTO DE RETORNO	2
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO	2
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIOS DE VISITA	1
HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLO DE BOLETIM MÉDICO UTI	1
HEF - ORIENTADO SOBRE SETORES	1
HEI - ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	626
HEI - ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	144
HEI - PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	113
HEI - ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	89
HEI - RIENATAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	87
HEI - ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	31
HEI - ORIENTAÇÕES SOBRE TESTAGEM EM MASSA PARA COVID 19	23
HEI - ORIENTAÇÕES VIDEO CHAMADA PACIENTES INTERNADOS - LEI 14.198/21	16
HEI - ORIENTAÇÕES PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES EM TEMPOS DE SURTO DE DOENÇAS RESPIRATÓRIAS.	4
HEI - ARQUIVO - CAIXA ARQUIVO - ORGANIZAÇÃO DOSSIÊ ANO/ ESTADO	1
HEI - ARQUIVO - CAIXA ARQUIVO - PRODUÇÃO DE ESPELHO/ ETIQUETA	1
HEI - ORIENTAÇÃO SOBRE ONDE BUSCAR A INFORMAÇÃO LAI	1
HEI - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
HEI - ORIENTAÇÕES SOBRE O FLUXO DE ATENDIMENTOS	135
HEI - NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	60
HEI - AGENDAMENTO DE RETORNO AMBULATORIAL	48
HEI - AGENDAMENTO DE CONSULTA COM ESPECIALISTA	44
HEI- SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO	43
HEI - BOLETIM MÉDICO	39
HEI - RESPOSTA IMEDIATA SIC	25
HEI - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	19
HEI ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
HEJ - ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
HEL - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS / ESPECIALIDADES	1
HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	27
HETRIN - ORIENTAÇÕES CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PRONTO SOCORRO	25
HETRIN - INFORMAÇÕES ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO	22
HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	15
HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	14
HETRIN - ORIENTAÇÕES ROTINA SOLICITAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO PRONTO SOCORRO	14
HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	13
HETRIN - ORIENTAÇÕES MARCAÇÃO DE RETORNO AMBULATORIAL	8
HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVEL POR ATENDIMENTO)	7
HETRIN - INFORMAÇÕES HORÁRIO DE TROCA DE ACOMPANHANTE E VISITAS	4
HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AO SUS (ACESSO TRANSPORTE PARA RETORNO AO MUNICÍPIO DE ORIGEM)	4
HETRIN - ORIENTAÇÕES REGULAÇÃO DE URGÊNCIA - NIR	4
HETRIN - INFORMAÇÕES PROCESSO SELETIVO	3
HETRIN - ORIENTAÇÕES BUSCAR SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ORIGEM	3
HETRIN - GUIA DE BOLSO - DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS	1

HGG - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	450
HGG - INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	94
HGG - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	19
HGG - INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	17
HGG - INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	9
HGG - INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS INTERNOS DA INSTITUIÇÃO	5
HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	2
PCL ENTORNO - ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
PCL SÃO PATRICIO - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	4
PCL SÃO PATRICIO - ORIENTAÇÕES AGENDAMENTOS DE EXAMES	3
PCL SÃO PATRICIO - ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2
PCL SÃO PATRICIO - INFORMAÇÕES PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS	2
PCL SÃO PATRICIO - INFORMAÇÕES PARA AGENDAMENTO DE EXAMES/ AGENDAMENTO DE EXAMES	1
PCL SÃO PATRICIO - INFORMAÇÕES SOBRE O HORARIO DOS ATENDIMENTOS	1
PCL SUDOESTE - COMO CONSEGUIR CONSULTA NA POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO SUDOESTE QUIRINÓPI	1
PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO INTERCONSULTAS	2
PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AS ESPECIALIDADES OFERTADAS	2
PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES INTERCONSULTAS	1
SES - TELEFONES DE OUVIDORIAS OUVIDORIA	2005
SES - TELEFONES DA SMS GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560	1157
SES - ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	457
SES - TELEFONES DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	418
SES - INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA - ARQUIVO SES/GO	400
SES - TELEFONE DO COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	359
SES - INFORMAÇÕES UNIDADES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	232
SES - VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	182
SES - CARTÃO SUS	142
SES - TELEFONES DA SES	135
SES - INFORMAÇÕES PROCESSOS CMAC	85
SES - DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	70
SES - ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	27
SES - ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	26
SES - UNIDADES DE SAÚDE SES	21
SES - PERFORMANCE - CRER/HDS/HDT/HMI/HUGO/HUGOL	15
SES - CARTA SUS	14
SES - ORIENTAÇÃO REGULAÇÃO PORTAL TRANSPARÊNCIA	14
SES - ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	14
SES - ORIENTAÇÕES CONECTE SUS	13
SES - CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO	12
SES - VIGILÂNCIA	11
SES - ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	10
SES - REGULAMENTO DA SES	10
SES - BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	5
SES - ORIENTAÇÃO CERTIFICADO VACINA COVID - CONECTE SUS	5
SES - ORIENTAÇÃO SOBRE COMUNICAÇÕES JUDICIAIS	5
SES - FARMÁCIA POPULAR - DROGARIAS CONVENIADAS	3
SES - ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTARIAS DE GOIÁS - OVG - 3201-9709/9711	3
SES - ORIENTAÇÃO SOBRE ONDE BUSCAR A INFORMAÇÃO LAI	3
SES - AÇÕES E PROGRAMAS DAS SUPERINTENDÊNCIAS DA SES	2
SES - CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	2
SES - TELEFONE DA CGE.	2
SES - TELEFONE DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	2
SES - INFORMAÇÃO SOBRE AS PLATAFORMAS CONECTE SUS, E-SUS NOTIFICA E SI-PNI	2
SES - ORIENTADO A PROCURAR O SESMT CENTRAL	2
SES - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	2
SES - ASSEDIO MORAL	1
SES - CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA	1
SES - ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO QUE SUGERE USO DE NOVAS SUBSTÂNCIAS PARA TRATAMENTO DE COVID	1
SES - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
SES - ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO À PRONTUÁRIO MÉDICO - HOSP./EST/GOIÁS	1
SES - SISTEMAS ATENDIDOS POR TRANSFERÊNCIA INTERNA PELO DISQUE-SAÚDE 136	1
SES - TELESUS - DESCONTINUAÇÃO DO SERVIÇO	1
<b>Total Geral</b>	<b>10136</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

Tabela 03 – Informações disseminadas pelo Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS, 2022.

TEMA BITS	Total
CREMIC - PROGRAMAS E AÇÕES	1
HDS - CIRURGIAS	1
HDS - LEGISLACAO	1
HDS - PROGRAMAS E AÇÕES	1
HEF - LEGISLACAO	1
HEF- POLITICA NACIONAL DE HUMANIZACAO E GESTAO DO SUS	1
HEJA - ALIMENTACAO SAUДАVEL	1
HEJA - ANSIEDADE	2
HEJA - CANCER	2
HEJA - CANCER COLORRETAL	1
HEJA - CANCER DE PELE	1
HEJA - EPRESSAO	2
HEJA - DOENCAS DO ESTOMAGO E ESOFAGO	1
HEJA - DOENÇAS RESPIRATÓRIAS	13
HEJA - ENXAQUECA	2
HEJA - GRIPE E RESFRIADO	4
HEJA - NFARTO DO MIOCARDIO	2
HEJA - LEGISLACAO	2
HEJA - PNEUMONIA	1
HEJA - POLITICA NACIONAL DE HUMANIZACAO E GESTAO DO SUS	1
HEJA - SAUDE MENTAL	1
HEJA - VACINAS	1
HESLMB - PARTO	1
HESLMB - PROGRAMAS E AÇÕES	1
HESLMB- SUS	1
FIBROMIALGIA	1
SES - AIDS	1
SES - CANCER DE MAMA	1
SES - DENGUE	1
SES -DOENÇAS RARAS	1
SES- PROGRAMAS E AÇÕES	1
SES - VACINAS	1
<b>Total Geral</b>	<b>53</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

Apesar dessas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

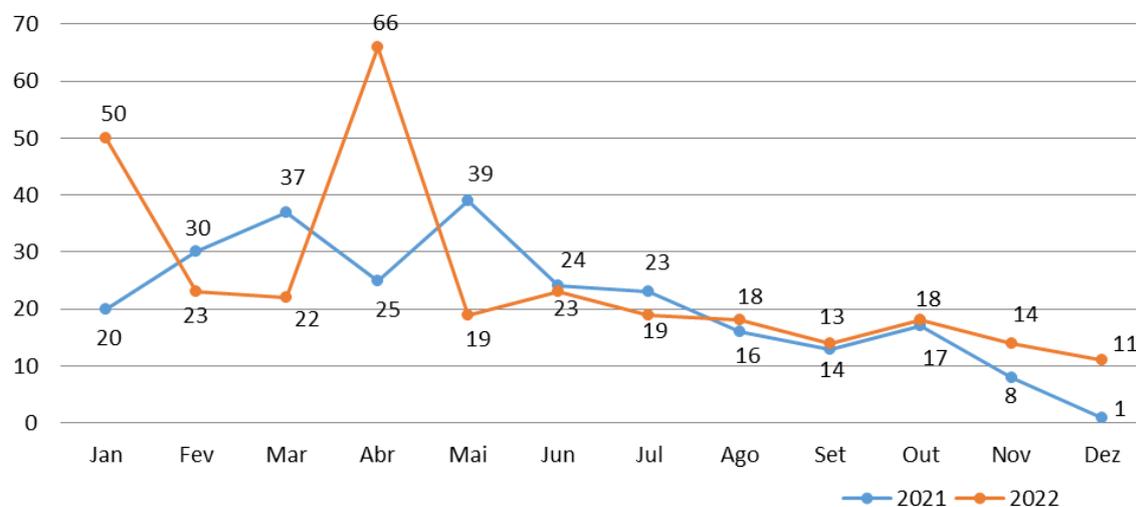
## 6. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I

O pedido de acesso à informação (LAI) é o procedimento previsto na Lei de Acesso à Informação, disciplinado pela Lei Estadual nº 18.025/2013, que dispõe sobre o acesso às informações e aplicação da Lei Federal nº 12.527/ 2011.

Em 2022, foram registrados **297** pedidos de acesso à informação para a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, todas respondidas dentro do prazo estabelecido em lei.

Quando comparamos o total de pedido de acesso à informação em 2021 e 2022, observa-se se que houve um aumento de 17,39%, conforme demonstra o Gráfico 9.

Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2021 e 2022, por mês de registro.



**\_Total de LAI em 2021: 253** **\_Total de LAI em 2022: 297**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe/CGE-GO

## 7.Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao ano de 2022, conclui-se que:

- Foram contabilizados **27.705** atendimentos, sendo **17.203 (62,09%)** manifestações registradas e ativas; **10.205 (36,83%)** disseminações de informações e **297 (1,07%)** pedidos de acesso à informação (LAI);
- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos, com **6.125** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, o **Elogio** foi a classificação mais demandada, com **9.463** manifestações, seguido da **Reclamação** com **3.762**, **Solicitação** com **2.663**, **Denúncia** com **719**, **Sugestão** com **379** e **Informação** com **217**;
- Os assuntos mais demandados foram **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **82,65 %** e **12,49%** das manifestações registradas, respectivamente;
- A taxa de resposta foi **90,50%**, o que corresponde a 15.568 manifestações respondidas.

- O tempo médio de resposta foi **13 dias**, prazo razoável considerando a Lei Federal n.º 13.460/17 que estabelece 30 dias.
- Foram disseminadas **10.189** informações pertinentes à saúde, sendo que **57,64%** foram disseminadas pela Ouvidoria Setorial da SES-GO e **42,36%** pelas Ouvidorias Descentralizadas.
- Os pedidos de acesso à informação (LAI) totalizaram um quantitativo de **297** registrados, todos respondidos dentro do prazo estabelecido em lei, o que representa um aumento de **17,39%**, se comparado ao quantitativo do ano de 2021, sinalizando maior acesso e participação da população no canal.

Atenciosamente,

***Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha***

**Ouvidora Setorial SES-GO**

## **Glossário**

**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.