

# Relatório Gerencial

## Abril - 2023



**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



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

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

**Subsecretária de Controle Interno e Compliance**  
*Stella Maris Husni Franco*

**Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã**  
*Weyk Wagne Barbosa Gomes*

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

**Equipe da Gerência de Ouvidoria Setorial da SES - GO:**

**Coordenação de Gerenciamento dos Pedidos de Acesso à Informação**  
*Tânia Maria de Maio Leitão*  
*Débora Mendonça Domingues de Brito*

**Coordenação de Teleatendimento**  
*Aparecida Ribeiro da Costa*  
*Celia Rocha Pereira Martins*  
*Francineide Maia Guedes Xavier*  
*Luciana Guimarães Faria*  
*Rosângela Maria de Sá*  
*Joana Cavalcante*

**Coordenação de Análise Técnica e Tratamento de Demandas**  
*Carla Malheiros Aguiar de Moraes*  
*Maria Catarina Germano da Silva*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Péricles Mendes da Silva Junior*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*

**Coordenação de Assessoramento e Descentralização**  
*Gracileide de Souza Santana*  
*Marisa Lopes Guimarães*

**Coordenação de Monitoramento e Análise de Dados**  
*Liliane Oliveira Paulo*  
*Isabele Macedo Monteiro*

## LISTA DE TABELAS/FIGURAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações, por assuntos e por classificação .....	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto Gestão (Subassuntos e Classificação) .....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto Assistência à Saúde (Subassuntos e Classificação).....	13
Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria, da Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO .....	15
Tabela 5: Números absolutos e relativos de manifestações respondidas e pendentes, por unidade de destino. ....	17
Tabela 6: Números absolutos e relativos de manifestações queixosas respondidas e pendentes, por unidade de destino. ....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central e pelas Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS. ....	20
Tabela 9:Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio. ....	21
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO.....	23
Tabela 10: Distribuição das manifestações por destino.....	25

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO .....	07
Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento em Goiás .....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, por classificação .....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações, por classificação e por origem do atendimento, na Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações, por classificação, registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO nos assuntos Gestão e Assistência à Saúde .....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes .....	16
Gráfico 7:Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria .....	19
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais.....	24
Gráfico 9:Quantitativo de manifestações por regionais, de acordo com a classificação.....	24
Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais.....	25
Gráfico 11: Principais subassuntos <b>Gestão</b> .....	26
Gráfico 12: Principais subassuntos <b>Assistência à Saúde</b> .....	26
Gráfico 13: Índice de resposta das regionais.....	27

## Sumário

1.	Introdução .....	5
1.1.	Estrutura .....	5
1.2.	Canais de Acesso à Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2.	Atendimentos .....	7
3.	Manifestações registradas .....	7
3.1.	Meios de atendimentos e origem das manifestações .....	8
3.2.	Classificação das manifestações .....	9
3.3.	Análise dos assuntos .....	10
4.	Índice de resposta.....	16
5.	Disseminação de informação .....	19
6.	Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde .....	23
6.1.	Classificação .....	24
6.2.	Distribuição das manifestações .....	25
6.3.	Tipificação .....	25
6.4.	Índice de Resposta .....	27
7.	Considerações finais .....	28
	Glossário .....	30

## 1. Introdução

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

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública.

Este relatório tem o objetivo de sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), em abril de 2023.

### 1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidoria do SUS é composta pela Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO (Ouvidoria do SUS - 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 das Ouvidorias do SUS no Estado de Goiás.

#### 1.2.1. A Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO (Ouvidoria do SUS - Nível Central) disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao usuário:

- **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));
- **Carta:** Enviar carta para o endereço: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030;
- **Telefone:** 0800 643 3700 – das 7h30 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Nível Central: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030.

### 1.2.2. Ouvidorias Descentralizadas da SES/GO, nas seguintes unidades:

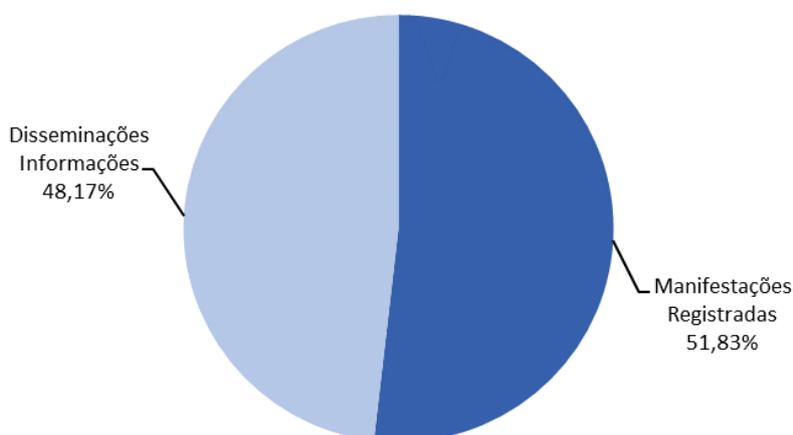
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - 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 período de 01/04/2023 a 30/04/2023. Foram extraídos do banco de dados do sistema informatizado OuvidorSUS/MS e enviados à Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO pela Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS/MS, em **02/05/2023**.

No total, foram **3.417** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS (Ouvidoria do SUS - Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas). Desse total, **1.646** (48,17%) são classificadas como Disseminação de Informações e **1.771** (51,83%) como Manifestações Registradas e Ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

## 3. Manifestações Registradas

As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas ouvidorias e podem ser acompanhadas, posteriormente, através do número de protocolo.

Após o devido acolhimento e escuta do cidadão, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas às respectivas áreas técnicas, sendo elas: unidades internas da SES, ouvidorias descentralizadas, unidades parceiras ou ouvidorias da Rede.

As manifestações são monitoradas pela equipe técnica até o retorno da resposta conclusiva ao cidadão, observando-se os princípios e diretrizes do SUS, bem como as normas pertinentes às Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás.

Baseado nessa breve roteirização, através da qual as manifestações registradas percorrem, essa seção estratificará e apresentará as manifestações de acordo com o meio pelo qual elas foram registradas, a unidade a que se referem, a classificação e a tipificação.

Para essa análise, serão utilizadas as informações referentes às manifestações registradas pelas Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), disponíveis no banco de dados do sistema oficial disponibilizado pelo Ministério da Saúde, o OuvidorSUS.

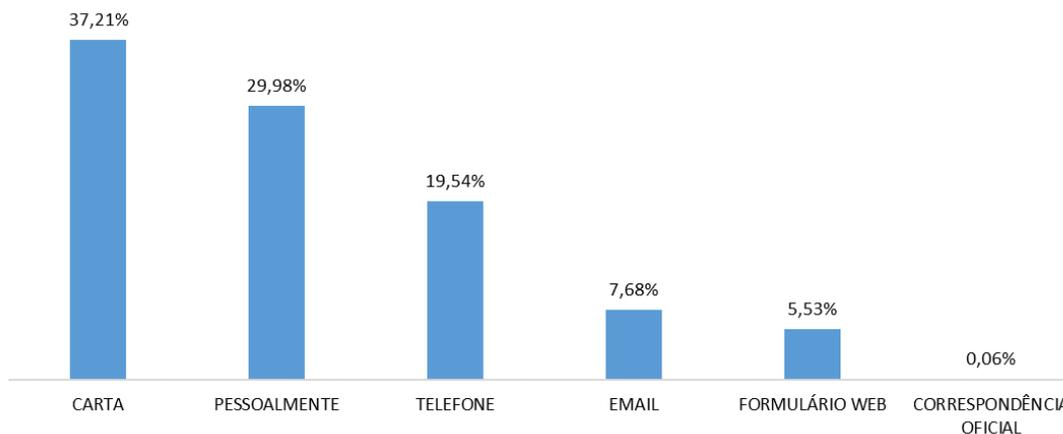
Foi registrado o total de **1.771** manifestações em abril de 2023.

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

Os meios de atendimentos disponíveis são: carta (urna, caixa, busca ativa/SAU), e-mail, formulário web, presencial ou telefone.

O meio de atendimento mais utilizado no mês em análise foi via “carta” (659), seguido do presencial (531), telefone (346), e-mail (136), formulário web (98), e correspondência oficial (01), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02 abaixo.

Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento, no Estado de Goiás.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é referente às manifestações registradas via “carta”, representando 37,21% dos registros (659), estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**. Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CREDEQ (**282**), HDT (**98**), CEAP -SOL (**59**), CRER (**56**), HEANA (**55**), HEJ (**30**), HUGOL (**19**), HEMU (**16**), HECAD (**11**), POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO RIO VERMELHO (**09**), HEI (**08**), HEJA (**05**), HETRIN (**05**), POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO NORDESTE (**04**), HEL (01) e HCN (**01**).

A Ouvidoria do SUS- Nível Central continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente nos canais de atendimento telefone, formulário web e e-mail, que apresentaram os seguintes números: 181, 93 e 41, respectivamente.

### 3.2. Classificação das Manifestações

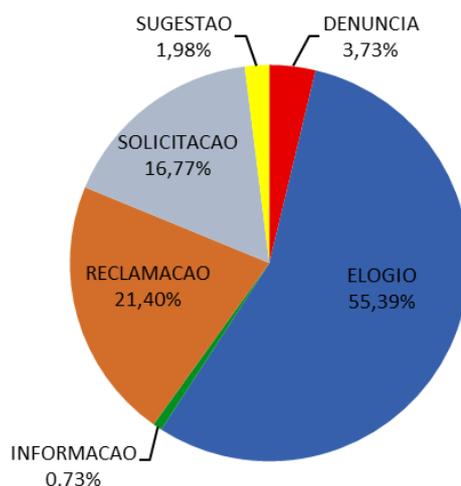
A classificação das manifestações se divide em seis categorias: **Elogio**, **Informação**, **Sugestão**, **Solicitação**, **Reclamação** e **Denúncia**.

Considerando esta classificação, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado (981), seguido da **RECLAMAÇÃO** (379) e da **SOLICITAÇÃO** (297).

Com números menos expressivos, aparecem em sequência **DENÚNCIA** (66), **SUGESTÃO** (35) e **INFORMAÇÃO** (13).

As proporções dessas manifestações estão apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

A ouvidoria tem, dentre seus princípios, ser um meio de comunicação e espaço de participação dos usuários dos serviços públicos em saúde, com o intuito de aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e, conseqüentemente, as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam.

Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como ELOGIO, representando 55,39% do total de manifestações registradas no período de análise.

O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas (Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia) em relação à unidade de origem.

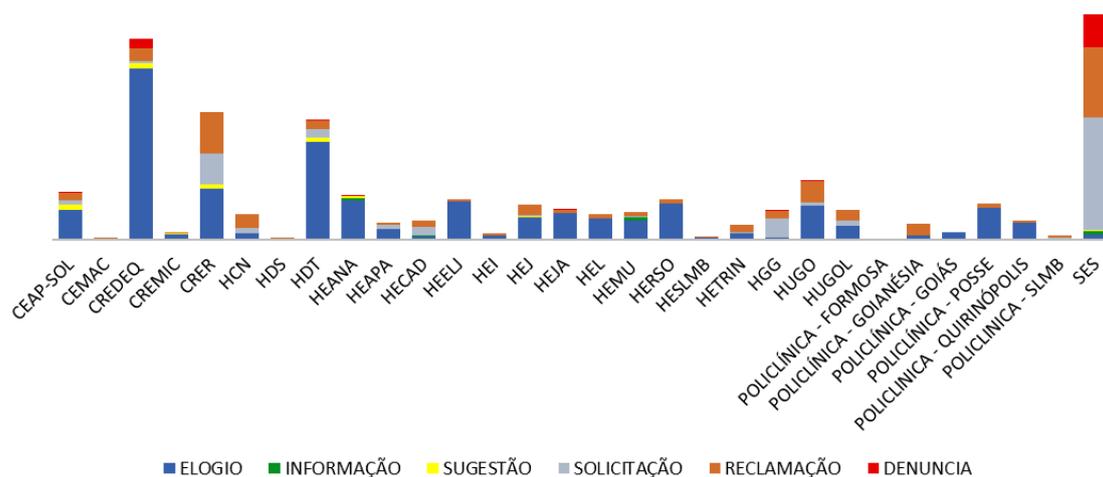
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como **ELOGIO**, foram: CREDEQ (241), HDT (137), CRER (71), HEANA (55), HEELJ (53), HERSO (51), HUGO (47), POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO NORDESTE (44), CEAP - SOL (42), HEJA (37), HEJ (31), HEL (29), HEMU (27), POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO SUDOESTE (23), HUGOL (19), HEAPA (14), POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO RIO VERMELHO (10), HETRIN (09), HCN (08), CREMIC (07), SES (07), HEI (05), POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO SÃO PATRÍCIO (05), HECAD (04), HESLMB (02), HGG (02) e POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO OESTE (01).

Observa-se que as unidades com alto volume de manifestações do tipo **ELOGIO** apresentaram baixo número de manifestações de outros segmentos classificatórios.

Nas ouvidorias em que o número de elogios é menor, nota-se maior número de manifestações das outras classificações. Em relação às solicitações e reclamações, nota-se participação destas classificações em várias unidades.

Conforme informações contidas no Gráfico 4, a Ouvidoria do SUS - Nível Central destaca-se por apresentar diversidade nos tipos de manifestações recebidas.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações, por classificação e por origem de atendimento, na Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

### 3.3. Análise dos Assuntos

A fim de melhorar o processo de trabalho das ouvidorias do SUS, a OUVSUS/MS adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com o assunto/subassunto.

Os assuntos mais demandados nas manifestações demonstradas 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.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações, por assuntos e por classificação.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	46	74	310	3	33	959	1425	80,46%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	205	45	5	2	7	265	14,96%
SEM TIPIFICAÇÃO		5	2			13	20	1,13%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	13	1	3	1			18	1,02%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		6	2	1			9	0,51%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		1	5				6	0,34%
COMUNICAÇÃO			4	2			6	0,34%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	1	1			1	4	0,23%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	2	1				4	0,23%
TRANSPORTE		2	2				4	0,23%
SAMU	2		1				3	0,17%
FINANCEIRO	2						2	0,11%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			2				2	0,11%
ALIMENTO						1	1	0,06%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,06%
OUVIDORIA DO SUS			1				1	0,06%
<b>Total Geral</b>	<b>66</b>	<b>297</b>	<b>379</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>981</b>	<b>1771</b>	<b>100,00%</b>

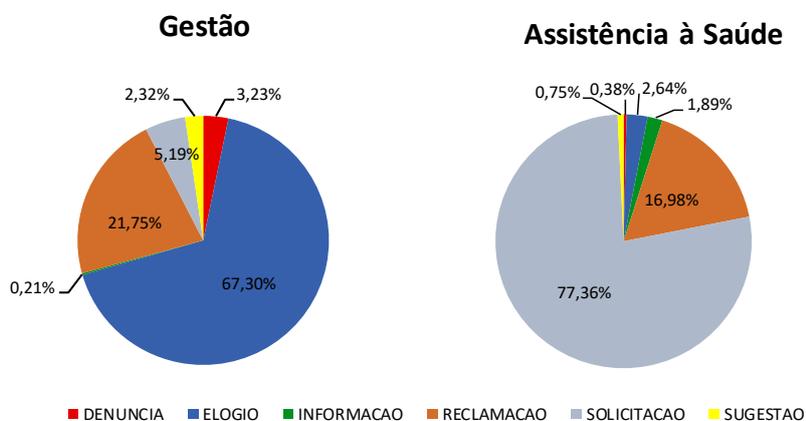
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto **Gestão** corresponde a 80,46% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.425 manifestações. Dessas, 959 são elogios, o que corresponde a 67,30%, enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, juntas, correspondem a 32,70% das manifestações relacionadas ao assunto (Gráfico 5).

Chama atenção que o elogio predomina sobre as manifestações queixosas. Contudo, o assunto **Gestão** também concentra a maioria das manifestações relacionadas às denúncias e reclamações (Tabela 1 e Gráfico 5).

O segundo assunto mais demandado relaciona-se à **Assistência à Saúde**, no qual as solicitações aparecem com o maior percentual, ou seja, 77,36%.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

A seguir, será apresentado, dentro dos assuntos **Gestão** e **Assistência à Saúde**, a distribuição das manifestações mais recorrentes, divididas em subassuntos 1 e 2, o que permite visualizar temas mais específicos destas manifestações.

No que se refere aos subassuntos relacionados à **Gestão**, estes foram distribuídos conforme classificação apresentada na Tabela 2 e as manifestações relacionadas à **Assistência à Saúde** foram apresentadas na Tabela 3.

No assunto **Assistência à Saúde**, a maioria das manifestações abordam a necessidade de procedimentos, sendo que grande parte dos subassuntos são classificados como solicitação, conforme o Manual de Tipificação.

Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto **Gestão** (Subassuntos e Classificação)

		<b>Gestão</b>		
<b>Subassunto 1</b>	<b>Classificação</b>	<b>Subassunto 2</b>	<b>Total</b>	
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>INFORMACAO</b>	OUTROS	1	
		RECLAMACAO	2	
	<b>SOLICITACAO</b>	RESULTADO DE EXAME	2	
		LAUDO	1	
		OUTROS	1	
		OUTROS	22	
		RESULTADO DE EXAME	3	
		RELATÓRIO MÉDICO	2	
		PRONTUÁRIO	1	
		<b>DOCUMENTOS Total</b>		<b>35</b>
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>DENUNCIA</b>	DIFICULDADE DE ACESSO	4	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2	
	<b>ELOGIO</b>	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1	
	<b>RECLAMACAO</b>	DIFICULDADE DE ACESSO	62	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	34	
		ALIMENTAÇÃO	7	
		OUTROS	7	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	
		SEM TIPIFICAÇÃO	3	
		ESPAÇO FÍSICO	2	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
		<b>SOLICITACAO</b>	OUTROS	14
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	9
	DIFICULDADE DE ACESSO		5	
	<b>SUGESTAO</b>	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	2	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	13	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	6	
		OUTROS	4	
		ALIMENTAÇÃO	3	
		ESPAÇO FÍSICO	2	
		<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total</b>		<b>188</b>
	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>DENUNCIA</b>	SATISFAÇÃO	14
			PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	8
			INSATISFAÇÃO	7
TRABALHADOR EM SAÚDE			2	
ASSÉDIO MORAL			1	
FALTA DE PROFISSIONAL			1	
<b>ELOGIO</b>		SATISFAÇÃO	956	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
<b>INFORMACAO</b>		INSATISFAÇÃO	155	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	5	
<b>RECLAMACAO</b>		SEM TIPIFICAÇÃO	4	
		FALTA DE PROFISSIONAL	3	
		SATISFAÇÃO	2	
		VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA	1	
		<b>SOLICITACAO</b>	INSATISFAÇÃO	5
			OUTROS	1
			SATISFAÇÃO	1
		<b>SUGESTAO</b>	SEM TIPIFICAÇÃO	1
FALTA DE PROFISSIONAL			1	
SATISFAÇÃO			1	
		<b>RECURSOS HUMANOS Total</b>		<b>1170</b>
<b>Subtotal</b>			<b>1393</b>	
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>32</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>1425</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto **Assistência à Saúde** (Subassuntos e Classificação)

Assistência à Saúde				
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
CIRURGIA	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	7	
		GERAL	3	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	1	
	SOLICITACAO	SOLICITACAO	VASCULAR	1
			SEM TIPIFICAÇÃO	1
			ORTOPÉDICA	24
			UROLOGICA	7
			PLÁSTICA	5
			GINECOLÓGICA	4
			OFTALMOLÓGICA	3
			VASCULAR	3
			GERAL	2
			NEUROLOGICA	2
			PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	2
			PROCTOLOGIA	2
			SEM TIPIFICAÇÃO	2
			CABEÇA E PESCOÇO	1
			GASTROENTEROLÓGICA	1
			OUTROS	1
			PEDIÁTRICA	1
	<b>CIRURGIA TOTAL</b>			<b>73</b>
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ELOGIO	FISIOTERAPIA	2
			CIRURGIÃO GERAL	1
			FONOAUDIOLOGIA	1
			MULTIDISCIPLINAR	1
			OUTROS	1
		RECLAMACAO	RECLAMACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
FISIATRIA				2
OTORRINOLARINGOLOGIA				2
OUTROS				2
UROLOGIA				2
CARDIOLOGIA				1
CIRURGIÃO PLÁSTICO				1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA				1
NEUROLOGIA				1
SOLICITACAO				SOLICITACAO
		CARDIOLOGIA	7	
		UROLOGIA	7	
		DERMATOLOGIA	6	
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	5	
		FISIATRIA	5	
		NEUROLOGIA	5	
		OUTROS	5	
		FISIOTERAPIA	4	
		CIRURGIÃO GERAL	3	
		FONOAUDIOLOGIA	3	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	3	
		MULTIDISCIPLINAR	3	
		REUMATOLOGIA	3	
		ONCOLOGIA	2	
		PNEUMOLOGIA	2	
		PSIQUIATRIA	2	
		ALERGIA/IMUNOLOGIA	1	
		CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	1	
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	1	
		CIRURGIÃO TORÁCICO	1	
		CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	1	
		CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	1	
		CLÍNICA MÉDICA	1	
		GASTROENTEROLOGIA	1	
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA		1		
HOMEOPATIA		1		
NÃO ESPECIFICADO		1		
OFTALMOLOGIA		1		
PEDIATRIA		1		
PROCTOLOGIA		1		
PSICOLOGIA		1		
SUGESTAO		SUGESTAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
			UROLOGIA	1
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total</b>			<b>126</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>199</b>	
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>66</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>265</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Quanto ao assunto **Assistência à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que o tema mais recorrente está relacionado à Ortopedia (Assuntos: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento), podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essa especialidade.

Considerando a Ouvidoria do SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios trabalhadores da saúde manifestarem sobre os serviços de saúde ofertados, os próximos gráficos e tabelas especificam as manifestações queixosas como forma de expor os principais pontos-problemas encontrados pelos usuários do SUS.

Serão trabalhadas como queixas as manifestações que indicam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde. A partir do Manual de Tipificação, entende-se como manifestações queixosas: denúncia, reclamação e solicitação.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas.

Sobre as queixas, ressalta-se que parte significativa desse tipo de manifestação é realizada na Ouvidoria do SUS - Nível Central.

A Tabela 4 apresenta a distribuição das manifestações queixosas por ouvidorias e nota-se que 71,21% das denúncias, 26,12% das reclamações e 53,54% das solicitações foram realizadas na Ouvidoria do SUS - Nível Central.

Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria da Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL	1	11	6	18
CEMAC		1	1	2
CREDEQ	13	18	4	35
CREMIC		2		2
CRER		58	43	101
HCN		19	8	27
HDS		3		3
HDT	1	12	12	25
HEANA	1			1
HEAPA		3	6	9
HECAD		9	12	21
HEELJ		4		4
HEI		4		4
HEJ	1	15	2	18
HEJA	1	4		5
HEL		7		7
HEMU		6	1	7
HERSO		5		5
HESLMB		1		1
HETRIN		11	1	12
HGG		10	28	38
HUGO	1	30	5	36
HUGOL		16	7	23
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA			1	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA		17		17
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE		7		7
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS		3		3
POLICLÍNICA ESTADUAL - SLMB		4	1	5
SES	47	99	159	305
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>379</b>	<b>297</b>	<b>742</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Todas as manifestações, queixosas ou não, registradas nas Ouvidorias Descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas respectivas ouvidorias, através das sub-redes (áreas técnicas).

O registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda ao SUS no Estado de Goiás pode ser realizado na Ouvidoria do SUS - Nível Central e serão encaminhadas para as respectivas Unidades Administrativas ou de Saúde Estaduais, Secretarias Municipais de Saúde ou Rede Conveniada ao SUS, para resposta.

#### 4. Índice de resposta

As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem o seguinte fluxo: são classificadas, tipificadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes, com a intenção de sanar as questões demandadas.

Nesta seção, será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

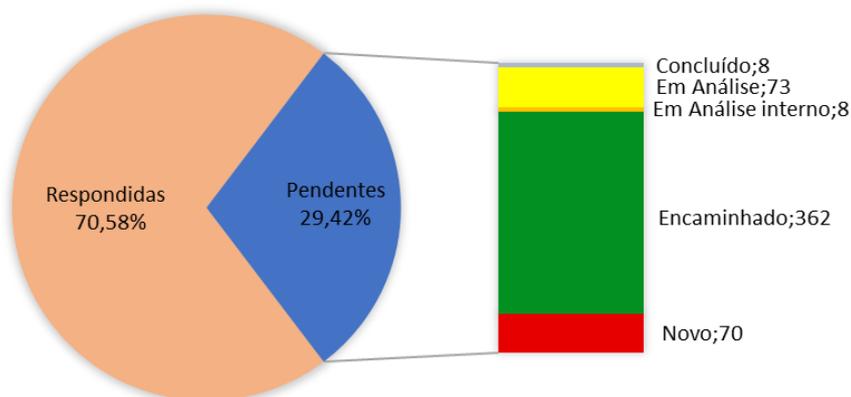
Considera-se como RESPONDIDAS as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*, e PENDENTES as que se encontram com o status: *Nova*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.

As manifestações concluídas são aquelas que foram analisadas e respondidas pela área competente e, apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas se os manifestantes as considerarem satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em abril/2023, **1.250** foram respondidas, enquanto **521** estão em situação *pendente*.

O Gráfico 6 demonstra o percentual e a decomposição das categorias relacionadas ao status.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes.



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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O total de manifestações *respondidas/pendentes* foi distribuído quantitativamente pelas diversas unidades da Rede, conforme Tabela 05, abaixo.

Ressalta-se que as manifestações *pendentes* englobam as vencidas e as vincendas, sendo esta última aquelas cujo prazo de resposta virá a vencer, considerando a análise mensal dos dados.

Tabela 5: Números absolutos e relativos de manifestações respondidas e pendentes, por unidade de destino.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	2,99%	65	97,01%	67
CEMAC	3	75,00%	1	25,00%	4
COORDENAÇÃO GERAL DAS REDES DE ATENÇÃO URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SUBSECRETARIA - SES/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	7	2,46%	278	97,54%	285
CREMC	3	30,00%	7	70,00%	10
CRER	51	28,02%	131	71,98%	182
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	9	100,00%	0	0,00%	9
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	1	100,00%	0	0,00%	1
HON	8	22,86%	27	77,14%	35
HDS	5	100,00%	0	0,00%	5
HDT	10	5,88%	160	94,12%	170
HEANA	62	100,00%	0	0,00%	62
HEAPA	3	11,54%	23	88,46%	26
HECAD	8	28,57%	20	71,43%	28
HEELJ	0	0,00%	57	100,00%	57
HEI	5	55,56%	4	44,44%	9
HEJ	9	18,37%	40	81,63%	49
HEJA	2	4,65%	41	95,35%	43
HEL	3	8,33%	33	91,67%	36
HEMU	4	10,26%	35	89,74%	39
HERSO	4	7,02%	53	92,98%	57
HESLMB	0	0,00%	3	100,00%	3
HETRIN	13	61,90%	8	38,10%	21
HGG	10	22,22%	35	77,78%	45
HOSPITAL DAS CLÍNICAS - HC	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL MATERNA DE MUNICIPAL CELIA CAMARA	2	100,00%	0	0,00%	2
HUGO	20	22,99%	67	77,01%	87
HUGOL	38	90,48%	4	9,52%	42
OUTRAS SMS	38	100,00%	0	0,00%	38
POLICLÍNICA FORMOSA	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLÍNICA GOIANÉSIA	7	31,82%	15	68,18%	22
POLICLÍNICA GOIAS	5	50,00%	5	50,00%	10
POLICLÍNICA POSSE	50	96,15%	2	3,85%	52
POLICLÍNICA QUirinópolis	1	3,85%	25	96,15%	26
POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	7	87,50%	1	12,50%	8
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	4	3,51%	110	96,49%	114
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	4	100,00%	0	0,00%	4
SIMCGC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	10	100,00%	0	0,00%	10
SMS GOIANA	70	100,00%	0	0,00%	70
SRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	11	100,00%	0	0,00%	11
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	100,00%	0	0,00%	10
TOTAL	521	29,42%	1250	70,58%	1771

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Outra perspectiva pertinente é a situação das manifestações queixosas (denúncia, reclamação e solicitação), onde se verifica o aumento da proporção de manifestações *pendentes*, em relação ao total de manifestações (Tabela 5).

Outrossim, as manifestações pendentes representam 29,42% (Tabela 5) e, quando mantidas apenas as manifestações queixosas, essa proporção eleva para 49,60% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolutividade desse grupo.

Tabela 6: Números absolutos e relativos de manifestações queixosas respondidas e pendentes, por unidade de destino.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	11,11%	16	88,89%	18
CEMAC	3	75,00%	1	25,00%	4
COORDENAÇÃO GERAL DAS REDES DE ATENÇÃO/URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SUBSECRETARIA - SES/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	4	10,81%	33	89,19%	37
CREMIC	2	100,00%	0	0,00%	2
CRER	44	42,31%	60	57,69%	104
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	9	100,00%	0	0,00%	9
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	1	100,00%	0	0,00%	1
HON	8	29,63%	19	70,37%	27
HDS	5	100,00%	0	0,00%	5
HDT	9	34,62%	17	65,38%	26
HEANA	1	100,00%	0	0,00%	1
HEAPA	3	25,00%	9	75,00%	12
HECAD	7	31,82%	15	68,18%	22
HEELJ	0	0,00%	4	100,00%	4
HEI	4	100,00%	0	0,00%	4
HEJ	8	47,06%	9	52,94%	17
HEJA	2	33,33%	4	66,67%	6
HEL	3	42,86%	4	57,14%	7
HEMU	2	25,00%	6	75,00%	8
HERSO	4	66,67%	2	33,33%	6
HESLMB	0	0,00%	1	100,00%	1
HETRIN	8	66,67%	4	33,33%	12
HGG	10	23,26%	33	76,74%	43
HOSPITAL DAS CLINICAS - HC	2	100,00%	0	0,00%	2
HOSPITAL MATERINIDADE MUNICIPAL CELIA CAMARA	2	100,00%	0	0,00%	2
HUGO	20	50,00%	20	50,00%	40
HUGOL	20	86,96%	3	13,04%	23
OUTRAS SMS	36	100,00%	0	0,00%	36
POLICLINICA FORMOSA	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIANÉSIA	7	41,18%	10	58,82%	17
POLICLINICA POSSE	8	100,00%	0	0,00%	8
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	1	33,33%	2	66,67%	3
POLICLINICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	6	85,71%	1	14,29%	7
REGIONAIS	15	100,00%	0	0,00%	15
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	4	3,81%	101	96,19%	105
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	4	100,00%	0	0,00%	4
SMOGC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	10	100,00%	0	0,00%	10
SMS GOIANIA	68	100,00%	0	0,00%	68
SRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	11	100,00%	0	0,00%	11
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	100,00%	0	0,00%	10
TOTAL	368	49,60%	374	50,40%	742

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

## 5. Disseminação de informações

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

Estas informações são repassadas considerando os Bancos de Dados Material de Apoio, consolidado por cada ouvidoria de acordo com suas especificidades, e o BITS - Banco de Informações Técnicas em Saúde.

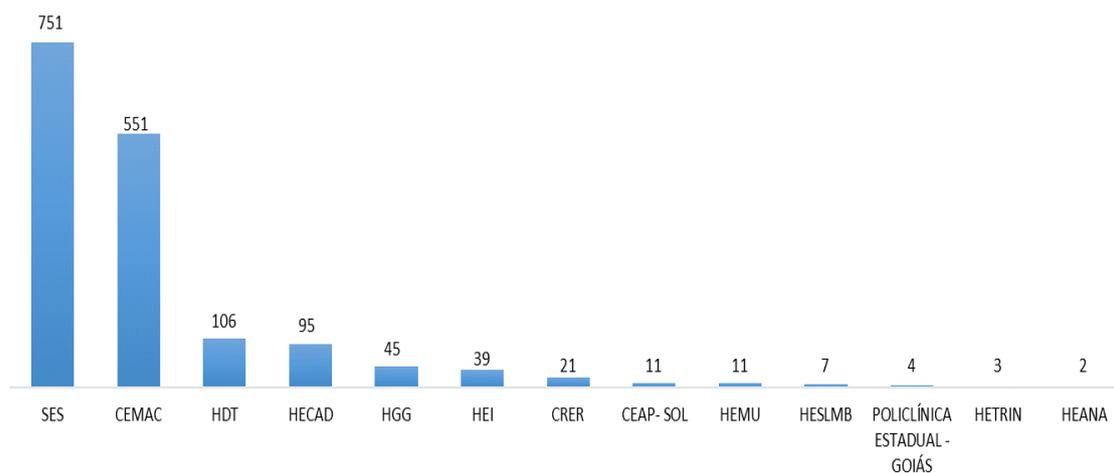
Foram disseminadas 1.646 informações pertinentes à saúde (Banco de Dados - Material de Apoio e BITS).

O Gráfico 07 dispõe as informações pertinentes à saúde, quantitativamente, por unidade de Ouvidoria.

Neste período, além da Ouvidoria do SUS - Nível Central, as ouvidorias das unidades também apresentaram registros das informações prestadas (CEMAC, HDT HECAD, HGG, HEI, CRER, CEAP-SOL, HEMU, HESLMB, POLICLÍNICA ESTADUAL – GOIÁS, HETRIN e HEANA).

A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações está relacionado à ausência de registros ou à ausência do cadastro deles no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de disseminação de informações por unidade de ouvidoria.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Segue detalhamento das informações do Banco de Dados Material de Apoio, prestadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 09), bem como as informações do Banco de Dados BITS (Tabela 08).

Na Ouvidoria do SUS - Nível Central, o tópico de maior frequência foi “*Telefones de Ouvidorias*” (278 registros), seguido de “*Informações Portal da Secretaria*” (79 registros) e “*Telefones SMS Goiânia*” (67 registros).

Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

MATERIAL DE APOIO	Total
TELEFONES OUVIDORIA	278
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA	79
TELEFONES SMS GOIÂNIA	67
TELEFONES COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	59
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS/INCLUSÃO DE NOVO DETALHE/COMPLEMENTAÇÃO	53
INFORMAÇÕES GERAIS	40
CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU) 3956-2981	36
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	40
ORIENTAÇÕES DIVERSAS	26
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	25
CARTÃO SUS	15
INFORMAÇÕES CMAC	8
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	7
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	6
INFLUENZA/H1N1	3
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	2
CARTA SUS	2
VIGILÂNCIA	2
FARMÁCIA POPULAR - DROGARIAS CONVENIADAS	1
REGULAMENTO DA SES	1
TELESUS - DESCONTINUAÇÃO DO SERVIÇO	1
<b>Total Geral</b>	<b>751</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central e pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS.

OUVIDORIA	BITS	Total
HETRIN	CAMPANHA NACIONAL DE INCENTIVO A DOACAO DE ORGAOS E TECIDOS	1
	DOAÇÃO DE ORGAOS - TRANSPLANTE DE ORGAOS, TECIDOS E CELULAS	1
<b>Total Geral</b>		<b>2</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 9: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total	
CEAP-SOL	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	7	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	4	
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>11</b>	
CEMAC	CEMAC -INFORMAÇÕES GERAIS	208	
	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	140	
	CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	98	
	CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO	94	
	AGENDAMENTO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	8	
	CEMAC- CONSULTA PROCESSO	2	
	CEMAC - MEDICAMENTOS QUE NÃO SÃO DO JUAREZ	1	
<b>CEMAC Total</b>		<b>551</b>	
CRER	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	8	
	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	5	
	COMO ANTECIPAR CONSULTA	2	
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	2	
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	2	
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	1	
	INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS JÁ REGISTRADAS	1	
<b>CRER Total</b>		<b>21</b>	
HEMU	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	2	
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO E PROTOCOLOS MÉDICOS	2	
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE VISITA DE AVÓS NAS UTI NEO	1	
	HEMU - ORIENTAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTOS	1	
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO	1	
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO A REFEIÇÃO NA UNIDADE	1	
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O CRIE CENTRO DE REFERENCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS	1	
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS ELETIVOS GINECOLOGIA	1	
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS DE INTERCORRÊNCIAS PÓS CIRÚRGICAS	1	
	<b>HEMU Total</b>		<b>11</b>
HEANA	HUANA - ORIENTAÇÕES CIRURGIA	2	
<b>HEANA Total</b>		<b>2</b>	
HECAD	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE CONSULTA AGENDADA	12	
	HECAD - INFORMAÇÕES AGENDAMENTO CONSULTA	10	
	HECAD - AGENDAMENTO RETORNO	9	
	HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS CONSULTAS	5	
	HECAD - AGENDAR CONSULTA PRIMEIRA VEZ	4	
	HECAD - ATENDE EMERGENCIA	4	
	HECAD - COMO SER PACIENTE DO HECAD	3	
	HECAD - TELEFONE DO CERFIS	3	
	HECAD - TELEFONE NIR	3	
	HECAD- REMARCAR CONSULTA	3	
	HECAD- VAGA UTI HECAD	3	
	HECAD - AMBULANCIA SAMU TEM PRIORIDADE	2	
	HECAD - CONFIRMAR SE O HECAD ATENDE EMERGENCIA	2	
	HECAD - COPIA PRONTUARIO	2	
	HECAD - RESERVA DE AUDITORIO PARA TREINAMENTO	2	
	HECAD - RESULTADO DE EXAMES	2	
	HECAD - AGENDAMENTO CIRURGIA	1	
	HECAD - ALMOXARIFADO VAI ATENDER NA QUINTA FEIRA SANTA	1	
	HECAD - AUTORIZAÇÃO CIRURGIA	1	
	HECAD - CADASTRO DO MÉDICO NO HECAD ESTA DANDO INVALIDO NA HORA DE CADASTRAR ENCAMINHAMENTO NA UBS	1	
	HECAD - CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1	
	HECAD - CONFIRMAR CONSULTA AGENDADA - CERFIS	1	
	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE EXAME AGENDADO	1	
	HECAD - EQUIPAMENTO COM DEFEITO PARA REALIZAR CIRURGIA	1	
	HECAD - FORNECE CADERNETA DE VACINA	1	
	HECAD - HORARIO PARA TROCA DE ACOMPANHANTE	1	
	HECAD - IDADE PARA O ATENDIMENTO NO HECAD- PRONTO ATENDIMENTO	1	
	HECAD - INFORMAÇÕES AGENDAMENTO EXAMES	1	
	HECAD - NÃO ENCONTRA MEDICAMENTO RECEITADO	1	
	HECAD - NOTÍCIAS PACIENTE INTERNADO	1	
	HECAD - REALIZA PARTO	1	
	HECAD - RECEBE DOAÇÃO DE LEITE MATERNO	1	
	HECAD - REGULAÇÃO DO HEMU PARA HECAD	1	
	HECAD - TELEFONE SERVIÇO SOCIAL	1	
	HECAD- COMO TROCAR DE MEDICO	1	
	HECAD- CONFIRMAR NOME DA DIRETORIA	1	
	HECAD- CONFIRMAR SE PACIENTE ESTA INTERNADO NO HECAD	1	
	HECAD- DOCUMENTOS PERDIDOS	1	
	HECAD- LIBERAÇÃO DE LEITO PARA INTERNAÇÃO	1	
	HECAD- PODE VIR NO HECAD PARA TOMAR AEROSOL	1	
	HECAD- REMARCAR EXAMES	1	
	HECAD- SETOR DE PERTENCES (PERDEU DOCUMENTO)	1	
	<b>HECAD Total</b>		<b>95</b>

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
HDT	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	16
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	16
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	13
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	12
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	10
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	10
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	9
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	4
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	2
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	2
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	2
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	2
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE BUSCA DE VAGAS EXTERNO	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	1	
<b>HDT Total</b>		<b>106</b>
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	27
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	6
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	2
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	2
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	1	
<b>HEI Total</b>		<b>39</b>
HESLMB	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	6
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
<b>HESLMB Total</b>		<b>7</b>
HETRIN	HETRIN - INFORMAÇÃO ESPECIALIDADES ATENDIMENTO AMBULATORIO	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>1</b>
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	31
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	9
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	4
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
<b>HGG Total</b>		<b>45</b>
POLICLÍNICA ES	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES INTERCONSULTAS	2
	PLC RIO VERMELHO - ACOLHIMENTO DO PACIENTE DIANTE ALGUMA QUEIXA	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO AO FLUXO DE ATENDIMENTO	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL GOIÁS Total</b>		<b>4</b>
<b>Total Geral</b>		<b>893</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

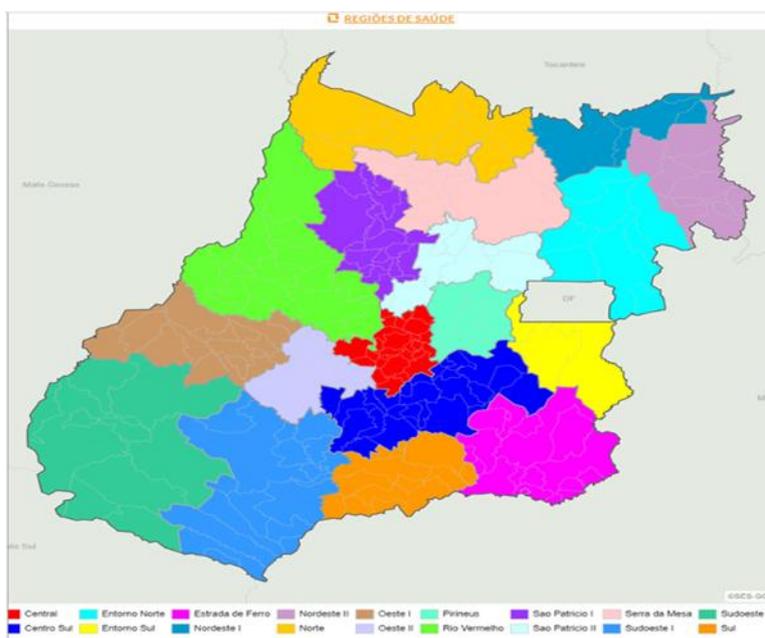
Apesar dessas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

## 6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

A Gerência de Ouvidoria Setorial da SES, também Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, mantém vínculo com as diversas Secretarias Municipais de Saúde através das Regionais de Saúde, no intuito de incentivar a abertura de canais de comunicação entre os gestores de cada município e a sociedade, bem como, construir uma rede articulada de Ouvidorias do SUS, que tenha a capacidade de integrar as demandas sociais em saúde no Estado de Goiás.

O Estado de Goiás está dividido em 18 regionais de saúde, cada uma representando a Secretaria de Estado da Saúde/SES-GO na respectiva região. Diante disso, foi disponibilizado para todas as regionais o acesso ao Sistema OuvidorSUS - Nível III (Sistema Informatizado das Ouvidorias do SUS), com o objetivo de facilitar o encaminhamento das manifestações da SES-GO para as regionais e delas para as Secretarias Municipais, permitindo, assim, que a Ouvidoria do SUS alcance o maior número de Municípios.

Figura 1 – Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO



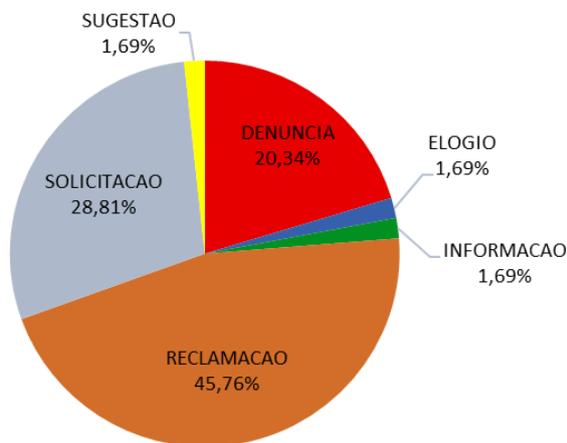
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

É importante destacar que no mês de abril/2023, a Ouvidoria do SUS/ SES-GO encaminhou um total de **59** manifestações para as regionais de saúde, cujo detalhamento foi realizado conforme os seguintes critérios:

## 6.1. Classificação

Nesse critério, observa-se o predomínio das manifestações do tipo RECLAMAÇÃO (27 manifestações), seguidas por SOLICITAÇÃO (17) e DENÚNCIAS (12), conforme demonstra o Gráfico 8.

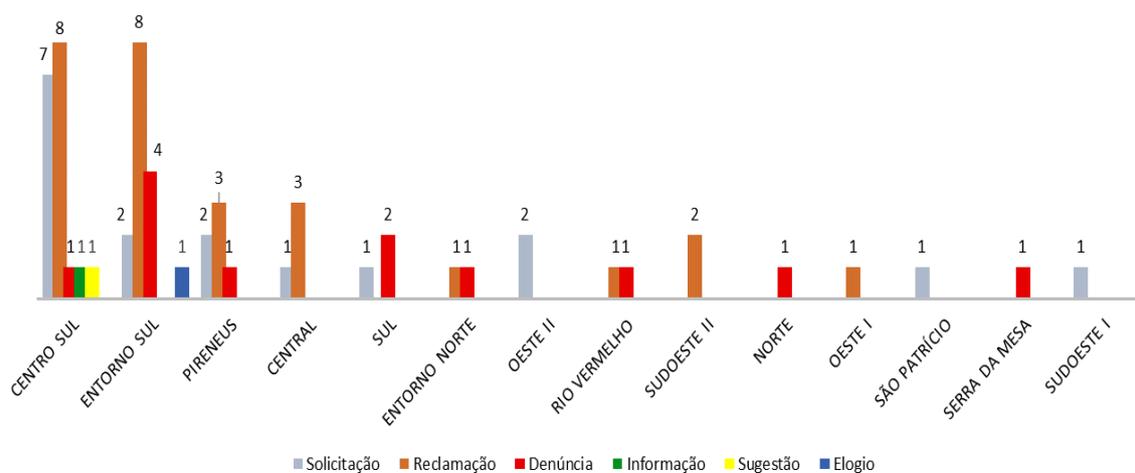
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O Gráfico 9 abaixo, demonstra a distribuição quantitativa das manifestações, por regionais e conforme classificação.

Gráfico 9: Quantitativo de manifestações por regionais, de acordo com a classificação.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

## 6.2. Distribuição das manifestações

A Tabela 10 demonstra o encaminhamento dado às manifestações pelas regionais, por destino.

Tabela 10 - Distribuição das manifestações por destino.

Região de Saúde	Total por Região de Saúde	Destino de Encaminhamento	Total
REGIONAL CENTRAL	4	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANIRA	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ABADIA DE GOIÁS	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRINDADE	1
REGIONAL CENTRO SUL	18	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA	14
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE HIDROLÂNDIA	1
		REGIONAL CENTRO SUL	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAGOIANIA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SENADOR CANEDO	1
REGIONAL ENTORNO NORTE	2	REGIONAL ENTORNO NORTE	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FORMOSA	1
REGIONAL ENTORNO SUL	15	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALPARAISO DE GOIAS	6
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUZIANIA	5
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGUAS LINDAS DE GOIAS	2
		REGIONAL ENTORNO SUL	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	1
REGIONAL NORTE	1	REGIONAL NORTE	1
REGIONAL OESTE I	1	REGIONAL OESTE I	1
REGIONAL OESTE II	2	REGIONAL OESTE II	2
REGIONAL PIRENEUS	6	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANAPOLIS	5
		REGIONAL PIRENEUS	1
REGIONAL RIO VERMELHO	2	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITABERAI	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAGUAPAZ	1
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	1	REGIONAL SÃO PATRÍCIO	1
REGIONAL SERRA DA MESA	1	REGIONAL SERRA DA MESA	1
REGIONAL SUDOESTE I	1	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA HELENA DE GOIAS	1
REGIONAL SUDOESTE II	2	REGIONAL SUDOESTE II	2
REGIONAL SUL	3	REGIONAL SUL	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIATUBA	1
<b>Total Geral</b>			<b>59</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

## 6.3. Tipificação

Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram: **Gestão** e **Assistência à Saúde**, como demonstra o gráfico abaixo.

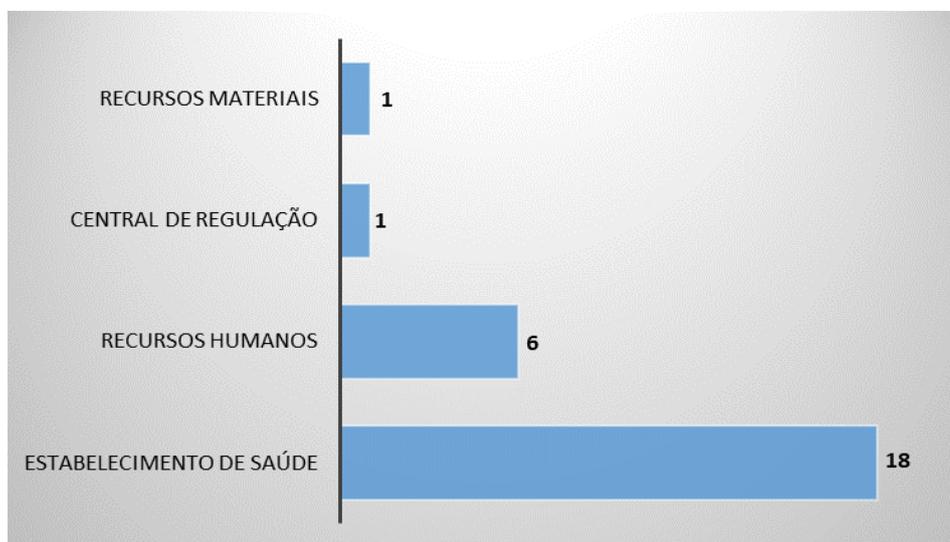
Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto **Gestão** desdobra-se em dois principais subassuntos: **Recursos Humanos** e **Estabelecimento de Saúde**, sendo que a manifestação do tipo **RECLAMAÇÃO**, em ambos os subassuntos, foi a mais predominante.

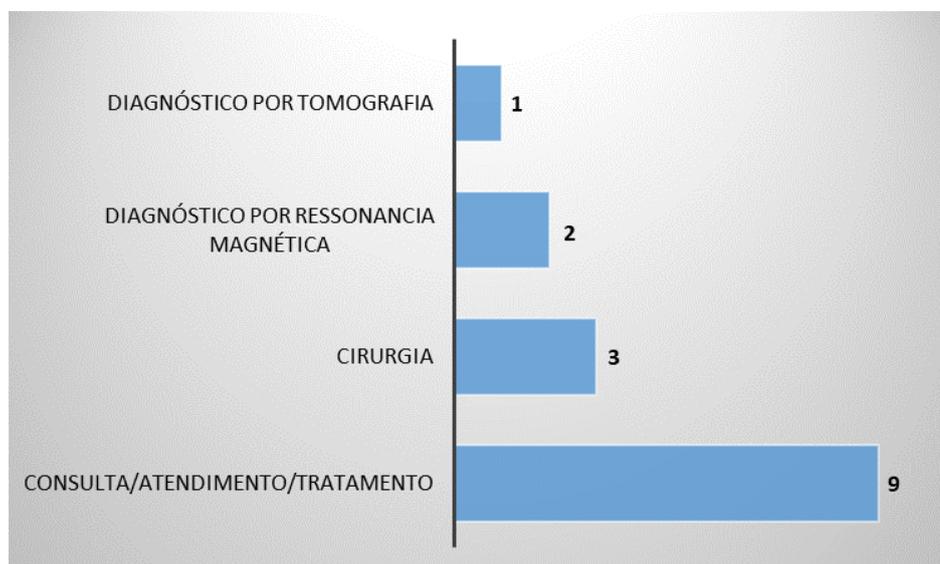
Gráfico 11: Principais subassuntos do assunto **Gestão**.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

No assunto **Assistência à Saúde**, a classificação predominante foi **SOLICITAÇÃO**, sendo que os subassuntos de maior destaque foram **Consulta/Atendimento/Tratamento**, seguido de **Cirurgia**, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 12: Principais subassuntos de **Assistência à Saúde**.

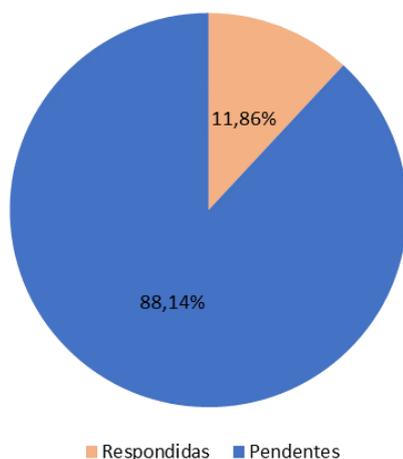


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

#### 6.4. Índice de resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às regionais, somente 11,86% foram respondidas.

Gráfico 13: Índice de resposta das regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

É importante ressaltar que cada regional possui 1 interlocutor de ouvidoria, responsável por acessar o sistema, receber as demandas e encaminhá-las aos municípios competentes ou a outras áreas da própria regional, visando obter resposta em tempo hábil.

Recebida a resposta, é responsabilidade da regional realizar seu encaminhamento, via sistema informatizado OuvidorSUS, à Ouvidoria do SUS/SES-GO, para que, enfim, seja a mesma encaminhada ao manifestante, dando-se, assim, fiel cumprimento ao direito constitucional do cidadão de ter sua demanda devidamente tratada no âmbito do SUS.

## 7. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de abril de 2023, concluímos que:

- Foi contabilizado o total **3.417** atendimentos, sendo **1.646** (51,83%) classificadas como Disseminação de Informações e **1.771** (48,17%) como Manifestações Registradas e Ativas.
- O meio de atendimento “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês em análise, com **659** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 55,39%, seguido de **Reclamação** (21,40%), **Solicitação** (16,77%), **Denúncia** (3,73%), **Sugestão** (1,98%) e **Informação** (0,73%);
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão** e **Assistência à Saúde**, com **80,46 %** e **14,96%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com **67,30%**, seguido de **Reclamação** (21,75%), **Solicitação** (5,19%), **Denúncia** (3,23%), **Sugestão** (2,32%) e **Informação** (0,21%).
- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **77,36%**, seguidas de **Reclamação** (16,98%), **Elogio** (2,64%), **Informação** (1,89%), **Sugestão** (0,75%) e **Denúncia** (0,38%).
- A taxa de resposta foi de **70,58%**, o que corresponde a **1.250** manifestações respondidas, lembrando que as manifestações pendentes abarcam as **vencidas** e as **vincendas**, sendo que esta última corresponde àquelas cujo prazo de resposta ainda não expirou, considerando a Lei 13.460/2017 e o Decreto Estadual Regulamentador n° 9.270/2018.

Com relação às manifestações encaminhadas para as regionais de saúde concluímos que:

- Do total de 59 manifestações encaminhadas para as regionais de saúde, 27 foram classificadas como Reclamação, representando 45,76% deste total.
- Dentre as regionais de saúde, a regional centro sul foi a que recebeu o maior número de manifestações encaminhadas.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência nas manifestações das regionais foram: **Gestão e Assistência à Saúde**.
- Das 59 manifestações encaminhadas, somente 7 foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **11,86%**.

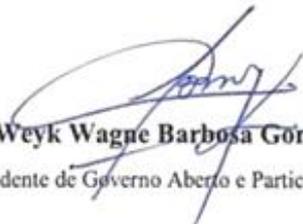
Atenciosamente,

Ludmila  
Di Paiva  
M. Rocha

Digitally signed  
by Ludmila Di  
Paiva M. Rocha  
Date:  
2023.05.16  
19:55:29 -03'00'

**Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha**

Ouvidora Setorial SUS/SES-GO



**Weyk Wagne Barbosa Gomes**

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã



**Stella Maris Husni Franco**

Subsecretária de Controle Interno e Compliance

## 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 ou denúncia.

**Manifestações Pendentes:** São as demandas que ainda não foram finalizadas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhadas ou 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 de: Fechadas ou Arquivadas.

**Manifestações Inativas:** são as demandas canceladas por inconsistência, duplicidade, incompletude, erros, etc.

