

Relatório Gerencial Dezembro - 2022



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



**CONTE
COM
ESSA
FORÇA**

Ouvidoria Setorial / SES-GO Ouvidoria Geral do SUS/ SES-GO

Secretário de Estado da Saúde

Sérgio Vêncio

Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO

Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha

Equipe Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:

Administrativo:

Tânia Maria de Maio Leitão

TeleAtendimento:

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

Descentralização:

Gracileide de Souza Santana

Marisa Lopes Guimarães

Monitoramento e Análise de Dados:

Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em dezembro/2022.....	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificadas por subassuntos.....	13
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação.....	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em dezembro/2022.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, dezembro/2022.....	18
Tabela 7: Quantidade de informações do banco de dados Material de Apoio disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, dezembro/2022.....	20
Tabela 8: Quantidade de informações do banco de informações técnicas – BITS disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, dezembro/2022.....	20
Tabela 9: Quantidade de informações do banco de dados Material de Apoio disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, dezembro/2022.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, dezembro/2022.....	07
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, dezembro/2022.....	08
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, dezembro/2022.....	09
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, dezembro/2022.....	10
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, dezembro/2022.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em dezembro/2022... 17	
Gráfico 7: Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria.....	19

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.	Considerações finais.....	22
	Glossário de Conceitos	23

1. Introdução

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

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública. Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e nas ouvidorias descentralizadas da SES/GO, no mês de dezembro de 2022.

1.1. Estrutura

A estrutura da Rede de Ouvidoria SUS da SES-GO é composta pela Ouvidoria Geral do SUS/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 das Ouvidorias SUS da SES-GO.

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

- **Portal WEB:** (www.saude.go.gov.br/ouvidoria);
- **E-mail:** (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:

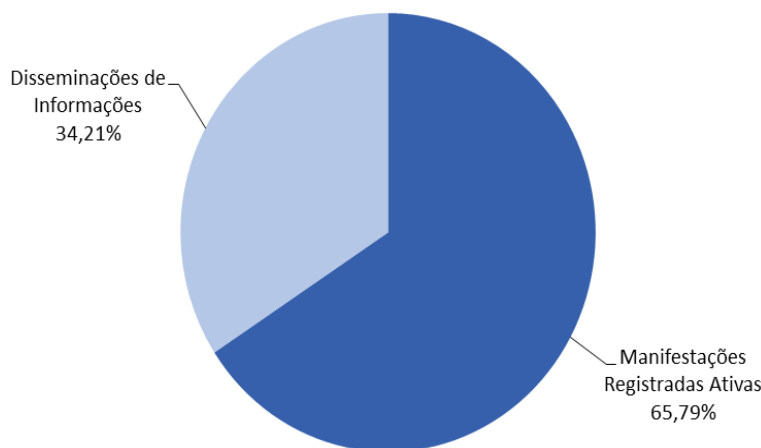
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - 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 01/12/2022 a 31/12/2022, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS e enviados à Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único - OUVSUS/DINTEG/MS, em **04/01/2023**.

No total foram **2.420** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS da SES/GO (Ouvidoria Setorial do SUS/SES e Ouvidorias Descentralizadas da SES). Desse total, **828 (34,21%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.592 (65,79%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO (dezembro/2022).



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 do SUS, sejam estas 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 os princípios e diretrizes do SUS, bem como as normas pertinentes às Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás.

Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com: o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem, a classificação e a tipificação.

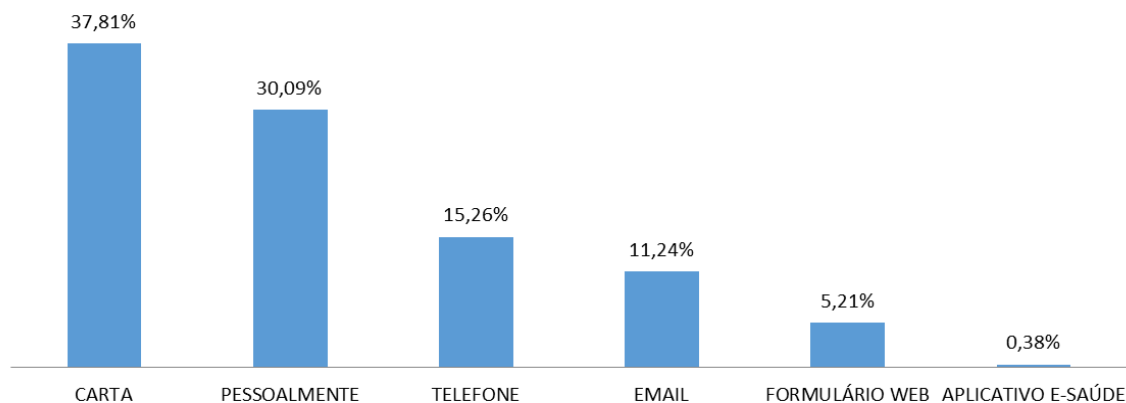
Para essa análise serão utilizadas as informações referentes às manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e as Ouvidorias descentralizadas, disponíveis no banco de dados do Sistema Oficial utilizado pelas Ouvidorias SUS da SES-GO, qual seja, Sistema OuvidorSUS/MS.

Foram registrados no mês de dezembro/2022 um total de **1.592** manifestações.

3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Os meios de atendimentos disponíveis para os manifestantes são: carta (Urna, Caixa, Busca Ativa/SAU), e-mail, formulário web, presencial ou por telefone. O meio de contato mais utilizado, no mês em análise, foi o atendimento via “carta” (602 manifestações), seguido do presencial (479 manifestações), telefone (243 manifestações), e-mail (179 manifestações), formulário web (83 manifestações), e aplicativo e-saúde (06 manifestação), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02, abaixo.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás (dezembro/2022).



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “carta” representando **37,81% (602)** dos registros, estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CREDEQ (**314**), HDT (**67**), CRER (**54**), CEAP- SOL (**50**), HEANA (**35**), HEJA (**30**), HUGOL (**16**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**14**), HEI (**11**), HECAD (**05**), HETRIN (**03**), HCN (**02**), HEMNSL (**01**).

A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente nos canais de atendimentos telefone e formulário web, que apresentaram os seguintes números: 97 e 82, respectivamente.

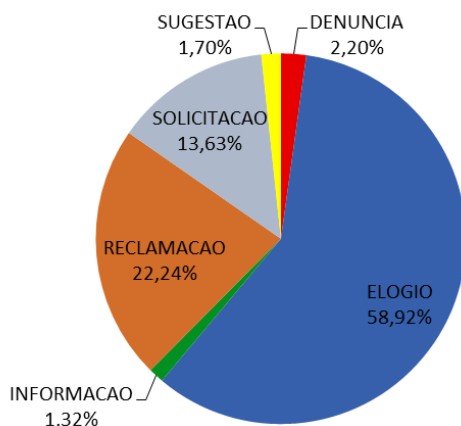
Estes dados demonstram que os usuários se reportam com mais acessibilidade a esses canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO (Nível Central).

A classificação das manifestações se divide em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando estas classificações, no referido período, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado (938), seguido da **RECLAMAÇÃO** (354) e da **SOLICITAÇÃO** (217).

Com números menos expressivos, aparecem em sequência **DENÚNCIA** (35), **SUGESTÃO** (27) e **INFORMAÇÃO** (21).

As proporções dessas manifestações estão apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação (dezembro/ 2022).



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Assim, considerando a natureza das manifestações, houve destaque em proporção, as classificadas como ELOGIO, representando 58,92% do total das 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.

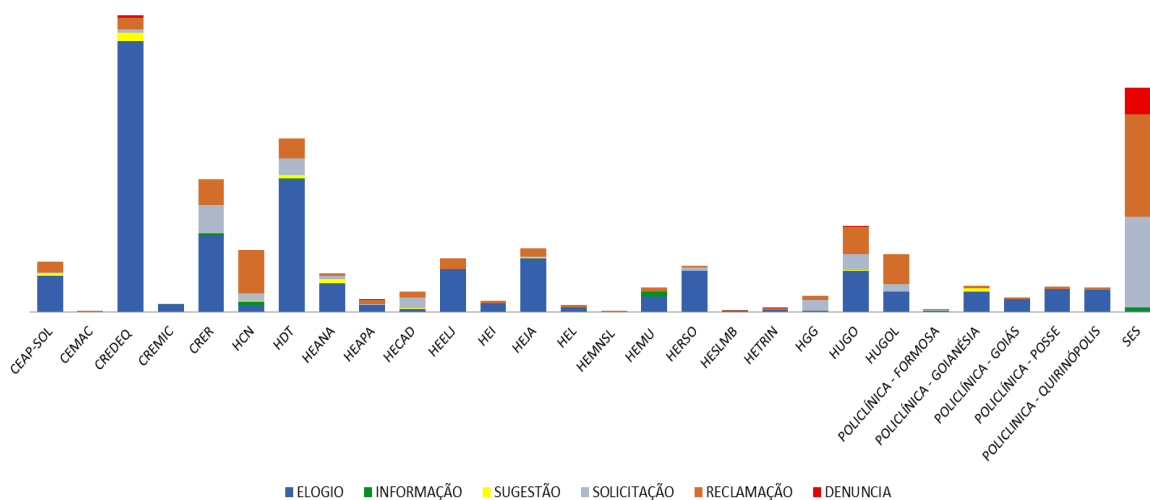
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como **ELOGIO** foram: CREDEQ (**290**), HDT (**142**), CRER (**82**), HEJA (**57**), HEELJ (**46**), HUGO (**44**), HERSO (**44**), CEAP-SOL (**39**), HEANA (**30**), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (**24**), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (**23**), HUGOL (**22**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (**22**), HEMU (**16**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**14**), HEI (**09**), CREMIC (**08**), HEAPA (**07**), HCN (**07**), HEL (**05**), HECAD (**02**), HETRIN (**02**), HESLMB (**01**), HGG (**01**) e SES (**01**).

Observa-se que as unidades com alto volume de manifestações do tipo elogio têm apresentado baixo número de manifestações dos 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 Ouvidora Geral do SUS/SES-GO (Nível Central) destaca-se por apresentar diversidade de tipos de manifestações.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO (dezembro/2022).



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

3.3 Análise dos Assuntos

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias 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 por **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 (dezembro/2022).

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	24	60	295	10	26	888	1303	81,85%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		141	19	5		2	167	10,49%
SEM TIPIFICAÇÃO	1		11			48	60	3,77%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	8	1	5	1			15	0,94%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		3	8				11	0,69%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		6	2	2	1		11	0,69%
COMUNICAÇÃO		1	6				7	0,44%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		1	3	1			5	0,31%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		2	1				3	0,19%
FINANCEIRO	2		1				3	0,19%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,13%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1					1	0,06%
CARTÃO SUS		1					1	0,06%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			1				1	0,06%
OUIDORIA DO SUS			1				1	0,06%
SAMU			1				1	0,06%
Total Geral	35	217	354	21	27	938	1592	100,00%

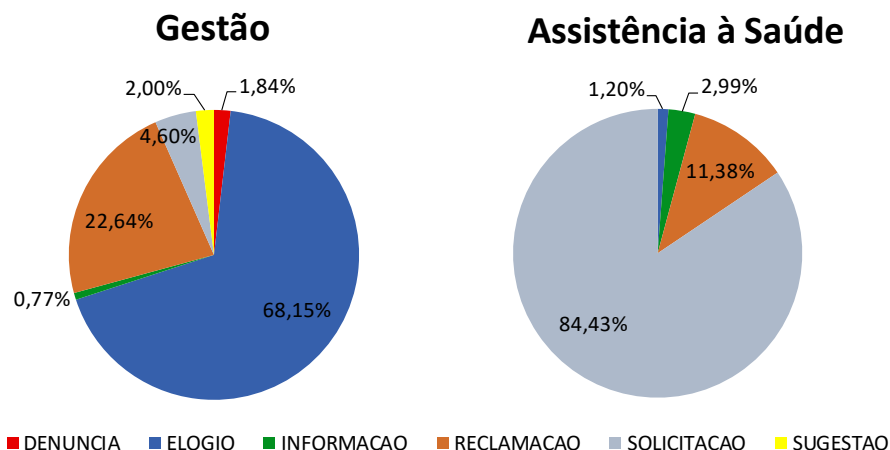
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

O assunto **Gestão** corresponde a 81,85% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.303 manifestações. Dessas, 888 manifestações são elogios, o que corresponde a 68,15% das manifestações, enquanto as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, juntas, correspondem a 31,85% das manifestações relacionadas ao assunto Gestão (Gráfico 5).

Chama atenção que os elogios predominam sobre os demais segmentos relacionados às queixas. Contudo, o assunto **Gestão** também concentra a maioria das manifestações relacionadas à denúncia 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, correspondendo a 84,43%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos assuntos **Gestão** e **Assistência à Saúde** (dezembro/2022).



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

A seguir é 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.

Ressalta-se que, no assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações em sua maioria 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** por subassuntos e classificação.

Gestão				
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
DOCUMENTOS	INFORMACAO	OUTROS	1	
	RECLAMACAO	OUTROS	1	
	SOLICITACAO	OUTROS	19	
		RELATÓRIO MÉDICO	4	
		LAUDO	1	
		PRONTUÁRIO	1	
		RESULTADO DE EXAME	1	
		DOCUMENTOS Total		28
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
		DIFICULDADE DE ACESSO	1	
		OUTROS	1	
		SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	1	
	ELOGIO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1	
	INFORMACAO	DIFICULDADE DE ACESSO	1	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
	RECLAMACAO	DIFICULDADE DE ACESSO	79	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	30	
		OUTROS	7	
		ALIMENTAÇÃO	4	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2	
		ESPAÇO FÍSICO	2	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	
		DEMORA NO ATENDIMENTO	1	
		SOLICITACAO	DIFICULDADE DE ACESSO	6
			OUTROS	6
	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		3	
	ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE		2	
	DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		1	
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE SEM TIPIFICAÇÃO		1	
	SUGESTAO	ALIMENTAÇÃO	5	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	5	
		OUTROS	4	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
		ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total		171
	RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	INSATISFAÇÃO	10
			TRABALHADOR EM SAÚDE	4
			SATISFAÇÃO	3
			ASSÉDIO SEXUAL	1
		ELOGIO	SATISFAÇÃO	880
INSATISFAÇÃO			4	
ASSISTENTE SOCIAL			1	
EQUIPE DE SAÚDE			1	
FISIOTERAPEUTA			1	
INFORMACAO		OUTROS	4	
		RECLAMACAO	INSATISFAÇÃO	146
		SATISFAÇÃO	4	
		FALTA DE PROFISSIONAL	3	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	2	
		CONCURSO PÚBLICO	1	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
SOLICITACAO		INSATISFAÇÃO	8	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	3	
		OUTROS	1	
		SATISFAÇÃO	1	
SUGESTAO		INSATISFAÇÃO	4	
		FALTA DE PROFISSIONAL	1	
	OUTROS	1		
	SEM TIPIFICAÇÃO	1		
	RECURSOS HUMANOS Total		1087	
Subtotal			1286	
Demais Subassuntos Registrados			17	
Total Geral			1303	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto **Assistência à Saúde** por subassuntos e classificação.

Assistência à Saúde				
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
CIRURGIA	ELOGIO	ORTOPÉDICA	1	
	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	1	
		ORTOPÉDICA	25	
	SOLICITACAO	GINECOLÓGICA	4	
		UROLÓGICA	3	
		GERAL	2	
		NÃO ESPECIFICADO	2	
		PLÁSTICA	2	
		BARIÁTRICA	1	
		CARDIOLÓGICA	1	
		GASTROENTEROLÓGICA	1	
		ONCOLÓGICA	1	
		PEDIÁTRICA	1	
	PROCTOLOGIA	1		
VASCULAR	1			
CIRURGIA Total			47	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	INFORMACAO	FISIATRIA	1	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
	RECLAMACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	3	
		FISIOTERAPIA	3	
		OUTROS	3	
		CIRURGIÃO GERAL	2	
		CLÍNICA MÉDICA	1	
		FISIATRIA	1	
		PNEUMOLOGIA	1	
		SOLICITACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	13
			FISIOTERAPIA	9
			CARDIOLOGIA	7
	NEUROLOGIA		4	
	UROLOGIA		4	
	PNEUMOLOGIA		3	
	CIRURGIÃO PLÁSTICO		2	
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		2	
	ONCOLOGIA		2	
	PSICOLOGIA		2	
	ACUPUNTURA		1	
	ALERGIA/IMUNOLOGIA		1	
	ANGIOLOGIA		1	
	CIRURGIÃO GERAL		1	
	CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUR		1	
	CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO		1	
	CLÍNICA MÉDICA		1	
	DERMATOLOGIA		1	
	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGI		1	
	FISIATRIA	1		
	FONOAUDIOLOGIA	1		
	HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1		
	HOMEOPATIA	1		
	NUTRIÇÃO	1		
	OFTALMOLOGIA	1		
	OTORRINOLARINGOLOGIA	1		
	OUTROS	1		
	PROCTOLOGIA	1		
	REUMATOLOGIA	1		
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			84
	Subtotal			131
	Demais Assuntos Registrados			36
Total Geral			167	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Sobre o assunto **Assistência à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que o tema mais recorrente continua relacionado à Ortopedia, no assunto Cirurgia e no assunto Consulta/Atendimento/Tratamento, podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás, em atender essa especialidade.

Considerando a Ouvidoria SUS como sendo um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios trabalhadores da saúde se 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 ao utilizarem o SUS.

Serão trabalhadas como queixas as manifestações que caracterizam ou indicam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde. A partir do Manual de Tipificação, entende-se como manifestações queixosas as classificadas como Denúncias, Reclamações e Solicitações.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas. Sobre as queixas ressalta-se que parte significativa desse tipo de manifestação são realizadas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Nível Central).

A Tabela 4 apresenta a distribuição das manifestações queixosas por Ouvidorias. Nota-se que 82,86% das denúncias, 31,07% das reclamações e 44,70% das solicitações são realizadas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central).

Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como 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		12	1	13
CEMAC		1		1
CREDEQ	3	13	3	19
CRER		27	31	58
HCN		46	8	54
HDT		21	18	39
HEANA		2	4	6
HEAPA	1	5	1	7
HECAD		7	11	18
HEELJ		11		11
HEI		3		3
HEJA		9	1	10
HEL		2		2
HEMNSL		1		1
HEMU		4		4
HERSO		1	4	5
HESLMB		1		1
HETRIN	1	2		3
HGG		4	12	16
HUGO	1	29	17	47
HUGOL		32	8	40
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA		1	1	2
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS		1		1
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA		3		3
POLICLINICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS		3		3
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE		3		3
SES	29	110	97	236
Total	35	354	217	606

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Todas as manifestações sejam elas consideradas queixosas ou não, registradas nas Ouvidorias Descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas respectivas Ouvidorias, através das suas Sub-Redes (Áreas Técnicas).

O registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás pode ser realizado na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central), e as mesmas serão encaminhadas para as respectivas Unidades Administrativas ou de Saúde Estaduais, Secretarias Municipais de Saúde ou Rede Conveniada ao SUS para que estas procedam com as respostas.

4. Índice de resposta

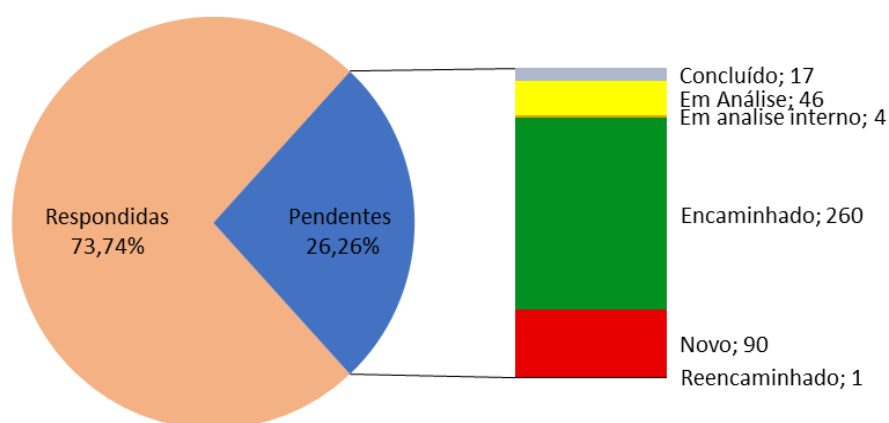
As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem um fluxo de processos: são classificadas, tipificadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes com a intenção de sanar as questões demandadas.

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

Considera-se como Respondidas as manifestações que se encontram com o status de fechadas ou arquivadas, e Pendentes as que estão com os seguintes status: novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise, em análise interna e concluídas. As manifestações concluídas são aquelas que foram analisadas e respondidas pelo órgão competente e, apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas se os manifestantes as considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS referentes ao mês de dezembro/2022, **1.174** foram respondidas, enquanto **418** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes (dezembro/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 total de manifestações pendentes/respondidas foi distribuído quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede na Tabela 05, nota-se que várias unidades possuem 100% de manifestações caracterizadas como pendentes.

Ressalta-se que as manifestações pendentes englobam as vencidas e as vincendas, ou seja, aquelas que ainda se encontram dentro do prazo de resposta, considerando a análise mensal dos dados.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino (dezembro/2022).

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	1,85%	53	98,15%	54
CEMAC	1	50,00%	1	50,00%	2
CENTRAL DE ODONTOLOGIA DR.SEBASTIÃO ALVES RIBEIRO	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	5	100,00%	0	0,00%	5
CREDEQ	5	1,57%	314	98,43%	319
CREMC	6	66,67%	3	33,33%	9
CRER	17	11,89%	126	88,11%	143
GABINETE /SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAS*	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	28	41,79%	39	58,21%	67
HDT	3	1,60%	184	98,40%	187
HEANA	41	100,00%	0	0,00%	41
HEAPA	8	57,14%	6	42,86%	14
HECAD	11	45,83%	13	54,17%	24
HEELJ	56	98,25%	1	1,75%	57
HEF	1	100,00%	0	0,00%	1
HEI	3	25,00%	9	75,00%	12
HEJ	1	100,00%	0	0,00%	1
HEJA	5	7,46%	62	92,54%	67
HEL	1	14,29%	6	85,71%	7
HEMNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HEMU	2	7,69%	24	92,31%	26
HERSO	4	7,84%	47	92,16%	51
HESLMB	2	100,00%	0	0,00%	2
HETRIN	5	83,33%	1	16,67%	6
HGG	5	100,00%	0	0,00%	5
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	3	17,65%	14	82,35%	17
HUGO	20	21,74%	72	78,26%	92
HUGOL	21	31,82%	45	68,18%	66
LABORATÓRIO CENTRAL - LA CEN/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SIMS	21	100,00%	0	0,00%	21
POLICLINICA FORMOSA	3	100,00%	0	0,00%	3
POLICLINICA GOIAS	1	6,67%	14	93,33%	15
POLICLINICA GOIANÉSIA	9	32,14%	19	67,86%	28
POLICLINICA POSSE	27	100,00%	0	0,00%	27
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	3	11,54%	23	88,46%	26
REGIONAIS	21	100,00%	0	0,00%	21
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	5	4,85%	98	95,15%	103
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	7	100,00%	0	0,00%	7
SMS GOIANIA	47	100,00%	0	0,00%	47
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
TOTAL	418	26,26%	1174	73,74%	1592

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das manifestações especificadas como queixosas, ou seja, denúncias, reclamações e solicitações, em que há o aumento da proporção de manifestações pendentes em comparação à totalidade das manifestações (Tabela 5).

Outrossim, as manifestações pendentes representam 26,26% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas, essa proporção vai para 47,36% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolutividade desse grupo.

Tabela 6: Números absolutos e relativos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino (dezembro/2022).

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	N° Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	7,69%	12	92,31%	13
CEMAC	1	50,00%	1	50,00%	2
CENTRAL DE ODONTOLOGIA DR.SEBASTIÃO ALVES RIBEIRO	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	5	100,00%	0	0,00%	5
CREDEQ	2	10,53%	17	89,47%	19
CRER	16	27,12%	43	72,88%	59
GABINETE /SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	28	50,91%	27	49,09%	55
HDT	2	5,00%	38	95,00%	40
HEANA	6	100,00%	0	0,00%	6
HEAPA	6	85,71%	1	14,29%	7
HECAD	10	50,00%	10	50,00%	20
HEELJ	10	90,91%	1	9,09%	11
HEF	1	100,00%	0	0,00%	1
HEI	2	66,67%	1	33,33%	3
HEJ	1	100,00%	0	0,00%	1
HEJA	5	55,56%	4	44,44%	9
HEL	1	50,00%	1	50,00%	2
HEVNSL	2	100,00%	0	0,00%	2
HEMU	2	50,00%	2	50,00%	4
HERSO	4	57,14%	3	42,86%	7
HESLMB	1	100,00%	0	0,00%	1
HETRIN	3	75,00%	1	25,00%	4
HGG	5	27,78%	13	72,22%	18
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	3	100,00%	0	0,00%	3
HUGO	19	40,43%	28	59,57%	47
HUGOL	21	47,73%	23	52,27%	44
LABORATÓRIO CENTRAL - LACENGO	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	21	100,00%	0	0,00%	21
POLICLINICA FORMOSA	2	100,00%	0	0,00%	2
POLICLINICA GOIAS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIANÉSIA	3	100,00%	0	0,00%	3
POLICLINICA POSSE	3	100,00%	0	0,00%	3
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	3	100,00%	0	0,00%	3
REGIONAIS	21	100,00%	0	0,00%	21
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	5	5,10%	93	94,90%	98
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	7	100,00%	0	0,00%	7
SMS GOIANA	47	100,00%	0	0,00%	47
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
TOTAL	287	47,36%	319	52,64%	606

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

5. Disseminação de informação

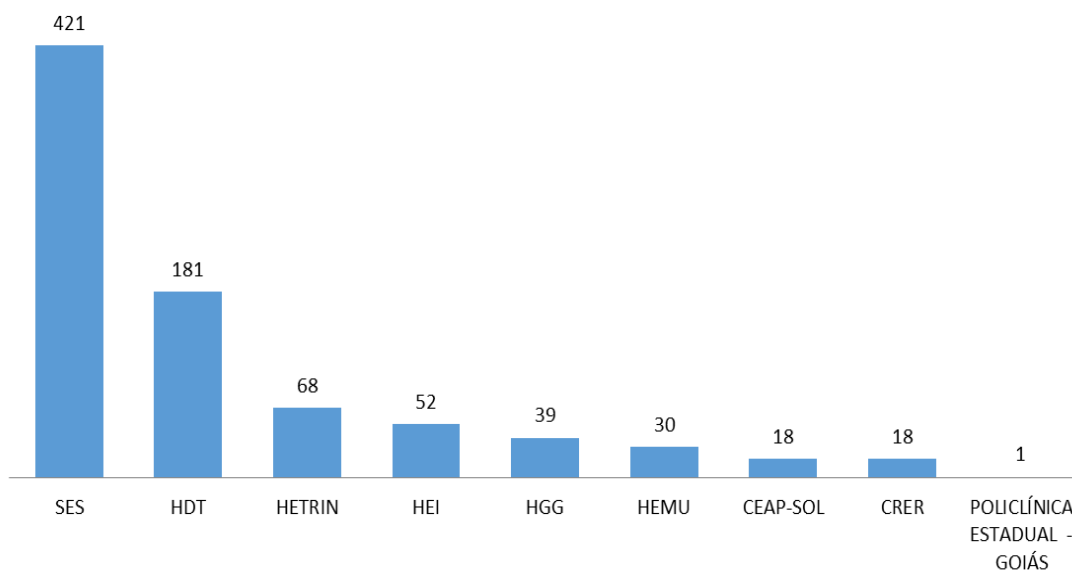
As Ouvidorias do SUS/SES-GO têm desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização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

Estas informações são repassadas considerando o Banco de Dados - Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas, e o Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS.

Foram disseminadas 828 informações pertinentes à Saúde (827 referentes ao Banco de Dados- Material de Apoio e 01 referente ao BITS). Estão dispostas no Gráfico 07 as informações pertinentes à saúde, quantitativamente por unidade de Ouvidoria.

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, as ouvidorias das unidades CEAP-SOL, CRER, HDT, HEI, HEMU, HETRIN, HGG e POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro destas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria (dezembro/2022).



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Segue detalhamento das informações que foram prestadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Tabela 07 e 08) e pelas respectivas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 09).

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones Ouvidorias” com 193 registros, seguido de “Informações da SES (Telefones e Endereços)” com 56 registros.

Tabela 07: Quantidade de informações do Banco de Dados - Material de Apoio disseminadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (dezembro/2022).

MATERIAL DE APOIO	Total
TELEFONES DE OUVIDORIAS	193
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	56
TELEFONE DA SMS GOIÂNIA	52
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA - CEMAC	34
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	20
TELEFONES DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	19
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	18
CARTÃO SUS	8
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	6
INFORMAÇÕES CEMAC	5
ORIENTAÇÃO REGULAÇÃO PORTAL TRANSPARÊNCIA	3
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	2
REGULAMENTO DA SES	2
TELEFONE CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO	1
ORIENTAÇÕES CONECTE SUS	1
Total Geral	420

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 08: Quantidade de informações do Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS disseminadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (dezembro/2022).

OUVIDORIA	TÓPICO BITS	Total
SES	DEFINICAO DO CANCER DE MAMA	1
		1

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 09: Quantidade de informações do Banco de Dados - Material de Apoio disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES (dezembro/2022).

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
CEAP-SOL	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (REAGENDAR CONSULTA)	6
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (LOCAL TRIAGEM)	3
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	3
	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 ATENDIMENTOS	1
	CEAP-SOL Total	
CRER	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	13
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	3
	INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	1
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	1
CRER Total		18
HEMU	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO E PROTOCOLOS MÉDICOS	6
	HEMU - ESCLARECIMENTOS SOBRE INTERNAÇÃO E ALTA	4
	HEMU - ORIENTAÇÕES CONSULTA AMBULATORIO	4
	HEMU - ORIENTAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTOS	2
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO	2
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO A REFEIÇÃO NA UNIDADE	2
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O CRIE CENTRO DE REFERENCIA DE IMUNOBOLÓGICOS ESPECIAIS	2
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE GUARDA DE PERTENCES DE VALOR	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES PROTOCOLO DE TRANSFERÊNCIA DE RN	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS QUE A OUVIDORIA ATENDE	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE EXAMES EXTERNOS	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O VVS VITIMA DE VIOLÊNCIA SEXUAL	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE OUVIDORIA GERAL	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS ELETIVOS GINECOLOGIA	1
	HEMU Total	
HDT	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	27
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	26
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	25
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	22
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	17
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	17
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	11
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	9
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	8
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	5
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	4
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	3
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	2
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	2
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	1
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
	HDT - SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÃO DE RESULTADO DE EXAME	1
	HDT Total	
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	26
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	14
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	7
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	3
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	2
HEI Total		52
HETRIN	HETRIN - INFORMAÇÕES ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO	22
	HETRIN - ORIENTAÇÕES CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PRONTO SOCORRO	17
	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	10
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	5
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	5
	HETRIN - INFORMAÇÕES PROCESSO SELETIVO	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVEL POR ATENDIMENTO)	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES MARCAÇÃO DE RETORNO AMBULATORIAL	2
	HETRIN - INFORMAÇÕES HORÁRIO DE TROCA DE ACOMPANHANTE E VISITAS	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	1
HETRIN - ORIENTAÇÕES ROTINA SOLICITAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO PRONTO SOCORRO	1	
HETRIN Total		68
HOSPITAL ESTADUAL	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	28
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	8
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	3
HGG Total		39
POLICLÍNICA - GOIÁ PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AS ESPECIALIDADES OFERTADAS		1
POLICLÍNICA - GOIÁS Total		1
Total Geral		407

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. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de dezembro de 2022, concluímos que:

- Foram contabilizados um total **2.420** atendimentos. Desse total, **828 (34,21%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.592 (65,79%)** como manifestações registradas e ativas.
- O atendimento via carta foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês em análise, com **602** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **58,92%**, seguidos de **Reclamação (22,24%)**, **Solicitação (13,63%)**, **Denúncia (2,20%)**, **Sugestão (1,70%)** e **Informação (1,32%)**;
- Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **81,85 %** e **10,49%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **GESTÃO**, o Elogio é a manifestação mais recorrente, com **68,15%**, seguido de Reclamação (**22,64%**), Solicitação (**4,60%**), Sugestão (**2,00%**), Denúncia (**1,84%**) e Informação (**0,77%**).
- No assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, as manifestações referentes à Solicitação aparecem com o percentual de **84,43%**, seguido de Reclamação (**11,38%**), Informação com (**2,99%**) e Elogio com (**1,20%**).
- A taxa de resposta foi de **73,74%**, o que corresponde a **1.174** manifestações respondidas, lembrando que as manifestações pendentes abarcam as **vencidas** e as **vincendas**, ou seja, que se encontram dentro do prazo vigente de reposta, considerando a Lei 13.460/2017 e o Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,

Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha

Ouvidora Setorial SUS/SES-GO



Glossário de Conceitos

Denúncia: Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

Solicitação: Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

Reclamação: Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Informação: Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

Elogio: Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

Sugestão: Sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

Disseminação de Informações: é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

Manifestação Registrada: Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação 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.