

Relatório Gerencial Fevereiro - 2023



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**

**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

Ouidora Setorial da SES-GO
Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha

Equipe da Gerência de Ouvidoria Setorial da SES - GO:

Administrativo:

Tânia Maria de Maio Leitão

Tele Atendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa

Celia Rocha Pereira Martins

Francineide Maia Guedes Xavier

Rosângela Maria de Sá

Joana Cavalcante

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Carla Malheiros Aguiar de Moraes

Luciana Guimarães Faria

Maria Catarina Germano da Silva

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Péricles Mendes da Silva Junior

Raimunda Márcia da Silva Resende

Assessoramento e 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 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: Quantificação 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

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

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	23

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, 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 do SUS - Nível Central e nas Ouvidorias Descentralizadas, no mês de fevereiro 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);
- **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:

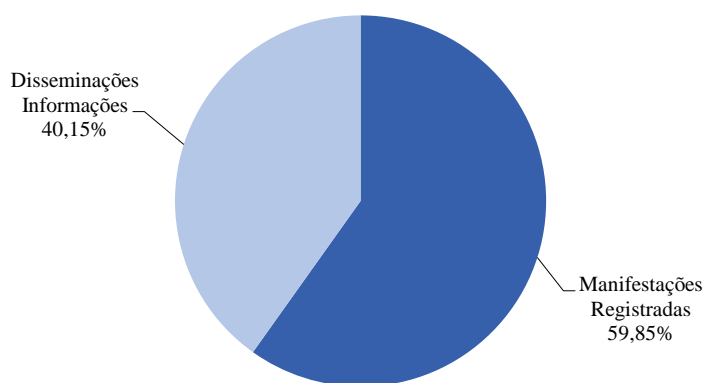
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - 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 01/02/2023 a 28/02/2023, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS, enviados à Ouvidoria Setorial da SES-GO pela Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS/MS, em **02/03/2023**.

No total, foram **2.488** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS (Ouvidoria do SUS - Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas). Desse total, **999** (40,15%) são classificadas como Disseminação de Informações e **1.489** (59,85%) 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 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, através da qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar 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 pela Ouvidoria do SUS – Nível Central e pelas Ouvidorias Descentralizadas, disponíveis no banco de dados do sistema oficial utilizado pelas ouvidorias do SUS, Sistema OuvidorSUS, disponibilizado pelo Ministério da Saúde.

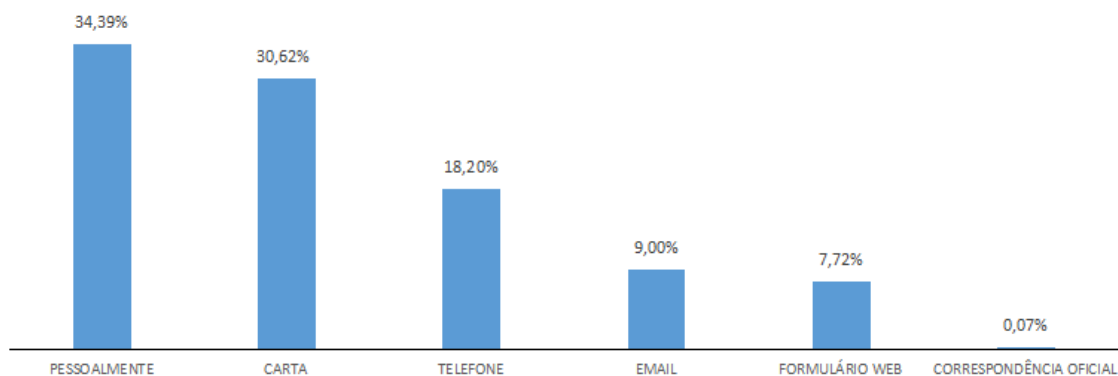
Foi registrado o total de **1.489** manifestações em fevereiro/2023.

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 atendimento mais utilizado no mês em análise foi o presencial (512), seguido da via “carta” (456), telefone (271), e-mail (134), formulário web (115), e correspondência oficial (01), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02 abaixo.

Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento em Goiás.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é referente às manifestações registradas via presencial, representando **34,39%** dos registros (512), estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas** e ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CRER (**106**), HEELJ (**59**), HERSO (**39**), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (**31**), HEJA (**30**), HGG (**27**), HEMU (**26**), HDT (**25**), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (**23**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (**18**), HETRIN (**18**), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (**15**), HDS (**15**), HUGOL (**13**), HCN (**13**), HEL (**13**), HEANA (**10**), CREMIC (**8**), HEMNSL (**6**), HUGO (**5**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**3**), HEAPA (**3**), HECAD (**2**), CEMAC (**2**), CEAP-SOL (**2**).

A Ouvidoria do SUS- Nível Central continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente nos canais de atendimento e-mail, telefone e formulário web, que apresentaram os seguintes números: 55, 113 e 115, respectivamente.

3.2. Meios de atendimento e origem das manifestações

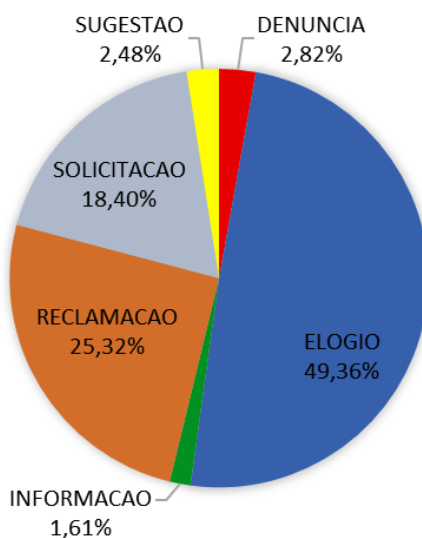
A classificação das manifestações se divide em seis categorias: **Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.**

Considerando esta classificação, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado (735), seguido da **RECLAMAÇÃO** (377) e da **SOLICITAÇÃO** (274).

Com números menos expressivos, aparecem em sequência **DENÚNCIA** (42), **SUGESTÃO** (37) e **INFORMAÇÃO** (24).

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 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, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 49,36% 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.

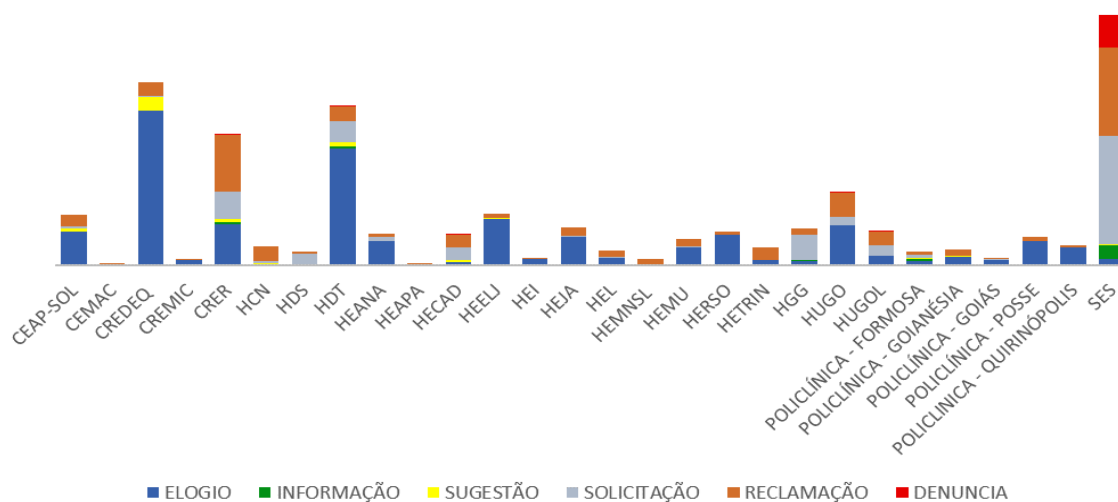
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como **ELOGIO**, foram: CREDEQ (175), HDT (132), HEELJ (53), CRER (47), HUGO (45), CEAP-SOL (38), HERSO (35), HEJA (33), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (28), HEANA (28), HEMU (21), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (20), HUGOL (11), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (10), HEL (9), SES (8), HEI (7), POLICLÍNICA ESTADUAL- GOIÁS (6), HETRIN (6), CREMIC (6), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (5), HGG (5), HECAD (4), HCN (1), HEAPA (1), CEMAC (1).

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 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.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	24	70	305	11	36	674	1120	75,22%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		190	43	3	1	1	238	15,98%
SEM TIPIFICAÇÃO		1	6			59	66	4,43%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	15	1	3	1			20	1,34%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		4	6	3			13	0,87%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		5	5				10	0,67%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			5				5	0,34%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				4			4	0,27%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	2					3	0,20%
TRANSPORTE	1		2				3	0,20%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		1	1	1			3	0,20%
ALIMENTO			1				1	0,07%
COMUNICAÇÃO				1			1	0,07%
FINANCEIRO	1						1	0,07%
OUVIDORIA DO SUS						1	1	0,07%
Total Geral	42	274	377	24	37	735	1489	100,00%

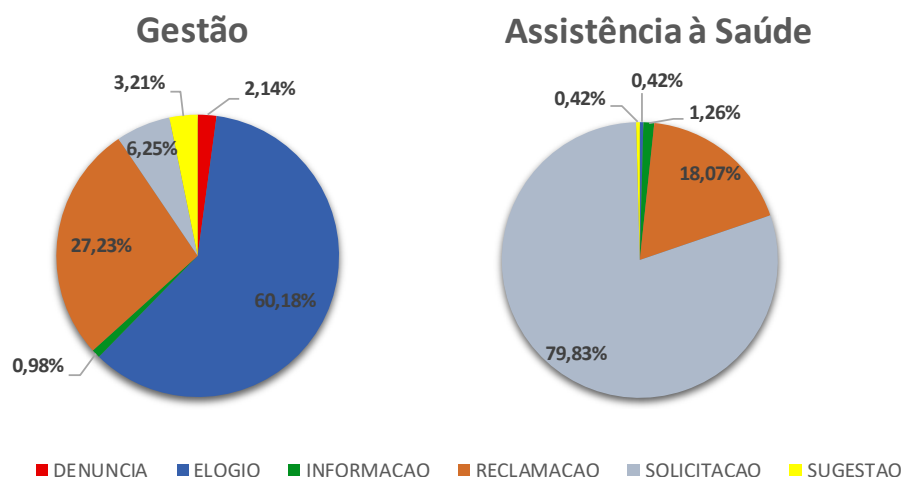
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto **Gestão** corresponde a 75,22% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.120 manifestações. Dessas, 674 são elogios, o que corresponde a 60,18%, enquanto as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, juntas, correspondem a 39,82% das manifestações relacionadas ao assunto **Gestão** (Gráfico 5).

Chama atenção que os elogios predominam 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, 79,83%.

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)

Gestão			
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total
DOCUMENTOS	INFORMACAO	OUTROS	3
	RECLAMACAO	RESULTADO DE EXAME	2
		LAUDO	1
		OUTROS	1
		PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1
		PRONTUÁRIO	1
	SOLICITACAO	OUTROS	17
		RESULTADO DE EXAME	5
		RELATÓRIO MÉDICO	2
		ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	1
		CARTÃO DE VACINAÇÃO	1
		PRONTUÁRIO	1
	DOCUMENTOS Total		
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3
		DIFICULDADE DE ACESSO	1
	ELOGIO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
	INFORMACAO	OUTROS	3
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
	RECLAMACAO	DIFICULDADE DE ACESSO	49
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	35
		OUTROS	12
		ALIMENTAÇÃO	6
		ESPAÇO FÍSICO	6
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2
		SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	2
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
		SEM TIPIFICAÇÃO	1
		SOLICITACAO	DIFICULDADE DE ACESSO
	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		7
	OUTROS		5
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		2
	SUGESTAO	ALIMENTAÇÃO	1
		ESPAÇO FÍSICO	1
		OUTROS	13
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		13	
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		3	
	ALIMENTAÇÃO	2	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total			177
RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	TRABALHADOR EM SAÚDE	5
		INSATISFAÇÃO	4
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	3
		DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO	1
		OUTROS	1
	ELOGIO	SEM TIPIFICAÇÃO	1
		SATISFAÇÃO	672
	INFORMACAO	SEM TIPIFICAÇÃO	1
		TRABALHADOR EM SAÚDE	2
	RECLAMACAO	SATISFAÇÃO	1
		INSATISFAÇÃO	155
		SEM TIPIFICAÇÃO	5
		FALTA DE PROFISSIONAL	4
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	2
		TRABALHADOR EM SAÚDE	2
		OUTROS	1
		SATISFAÇÃO	1
	SOLICITACAO	INSATISFAÇÃO	7
		SEM TIPIFICAÇÃO	4
		OUTROS	3
SATISFAÇÃO		1	
SUGESTAO	OUTROS	3	
RECURSOS HUMANOS Total			879
Subtotal			1092
Demais Subassuntos Registrados			28
Total Geral			1120

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	INFORMACAO	UROLOGICA	1	
		VASCULAR	1	
	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	6	
		ONCOLOGIA	1	
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	23	
		GERAL	6	
		PLÁSTICA	6	
		OFTALMOLÓGICA	5	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	5	
		GINECOLÓGICA	4	
		PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	3	
		ONCOLÓGICA	2	
		UROLOGICA	2	
		BARIÁTRICA	1	
		CABEÇA E PESCOÇO	1	
		GASTROENTEROLÓGICA	1	
		PROCTOLOGIA	1	
	VASCULAR	1		
	CIRURGIA TOTAL			70
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ELOGIO	MULTIDISCIPLINAR	1
RECLAMACAO		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	8	
		FISIATRIA	5	
		OUTROS	5	
		FISIOTERAPIA	4	
		NEUROLOGIA	3	
		CARDIOLOGIA	2	
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1	
		SOLICITACAO	NEUROLOGIA	15
			ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	13
			UROLOGIA	8
CARDIOLOGIA			7	
FISIATRIA			6	
FISIOTERAPIA			6	
REUMATOLOGIA			6	
ANGIOLOGIA			5	
GASTROENTEROLOGIA			4	
CIRURGIÃO PLÁSTICO			3	
CIRURGIÃO VASCULAR			3	
OFTALMOLOGIA			3	
PNEUMOLOGIA			3	
CIRURGIÃO GERAL			2	
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)			2	
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA			2	
OTORRINOLARINGOLOGIA			2	
CIRURGIÃO TORÁCICO			1	
DERMATOLOGIA			1	
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA			1	
FONOAUDIOLOGIA		1		
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		1		
INFECTOLOGIA		1		
MASTOLOGIA		1		
MULTIDISCIPLINAR		1		
NEFROLOGIA		1		
NUTRIÇÃO		1		
OUTROS		1		
PSIQUIATRIA		1		
SEM TIPIFICAÇÃO		1		
SUGESTAO		FISIOTERAPIA	1	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			133	
Subtotal			203	
Demais Subassuntos Registrados			35	
Total Geral			238	

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 (Assunto: Cirurgia), e à Neurologia e Ortopedia (Assunto: Consulta/Atendimento/Tratamento), podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essas especialidades.

Considerando a Ouvidoria do SUS como 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, 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 88,10% das denúncias, 26,53% das reclamações e 44,89% 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		14	2	16
CEMAC		2		2
CREDEQ		15	1	16
CRER	1	64	31	96
CREMIC		2		2
HCN		17	2	19
HDS		2	14	16
HDT	1	17	23	41
HEANA		3	5	8
HEAPA		2		2
HECAD	1	14	15	30
HEELJ		5		5
HEI		1		1
HEJA		9	1	10
HEL		7	1	8
HEMNSL		7		7
HEMU		8	1	9
HERSO		4		4
HETRIN		15		15
HGG		7	29	36
HUGO	1	27	10	38
HUGOL	1	16	12	29
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA		4	3	7
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS		1	1	2
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA		7		7
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS		3		3
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE		4		4
SES	37	100	123	260
Total	42	377	274	693

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 suas 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.

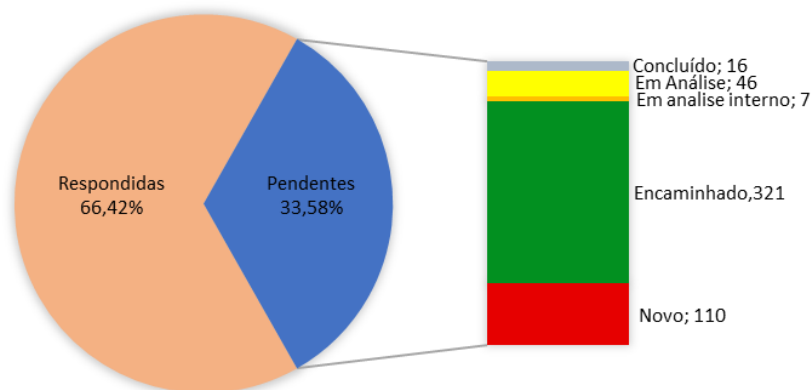
Nesta seção, será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

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 como satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em fevereiro/2023, **989** foram respondidas, enquanto **500** 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, ou seja, 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
	N° Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	1	50,00%	57	50,00%	58
CEMAC	14	82,35%	3	17,65%	17
CREDEQ	11	5,31%	196	94,69%	207
CREMIC	6	75,00%	2	25,00%	8
CRER	43	28,67%	107	71,33%	150
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA/SES-GO	3	100,00%	0	0,00%	3
HCN	3	13,64%	19	86,36%	22
HDS	16	100,00%	0	0,00%	16
HDT	11	6,08%	170	93,92%	181
HEANA	38	100,00%	0	0,00%	38
HEAPA	6	85,71%	1	14,29%	7
HECAD	26	68,42%	12	31,58%	38
HEELJ	59	100,00%	0	0,00%	59
HEF	2	100,00%	0	0,00%	2
HEI	1	12,50%	7	87,50%	8
HEJA	7	16,28%	36	83,72%	43
HEL	2	11,11%	16	88,89%	18
HEMNSL	9	100,00%	0	0,00%	9
HEMU	3	10,00%	27	90,00%	30
HERSO	1	2,50%	39	97,50%	40
HESLMB	1	100,00%	0	0,00%	1
HETRIN	14	63,64%	8	36,36%	22
HGG	1	2,33%	42	97,67%	43
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUGO	18	21,69%	65	78,31%	83
HUGOL	15	36,59%	26	63,41%	41
OUTRAS SMS	33	100,00%	0	0,00%	33
POLICLINICA FORMOSA	16	100,00%	0	0,00%	16
POLICLINICA GOIAS	10	100,00%	0	0,00%	10
POLICLINICA GOIANÉSIA	5	27,78%	13	72,22%	18
POLICLINICA POSSE	27	84,38%	5	15,63%	32
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	1	4,55%	21	95,45%	22
POLICLINICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	17	100,00%	0	0,00%	17
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	1	0,85%	117	99,15%	118
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	7	100,00%	0	0,00%	7
SMS GOIANIA	50	100,00%	0	0,00%	50
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	2	100,00%	0	0,00%	2
SCRS - SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	4	100,00%	0	0,00%	4
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUSMEP - SUPERINTENDÊNCIA DE SAÚDE MENTAL E POPULAÇÕES ESPECÍFICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	8	100,00%	0	0,00%	8
TOTAL	500	33,58%	989	66,42%	1489

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Outrossim, as manifestações pendentes representam 33,58% (Tabela 5) e, quando mantidas apenas as manifestações queixosas, essa proporção eleva para 49,64% (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	1	3,25%	15	93,75%	16
CEMAC	8	80,00%	2	20,00%	10
CREDEQ	5	31,25%	11	68,75%	16
CREMIC	1	50,00%	1	50,00%	2
CRER	40	41,24%	57	58,76%	97
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	3	100,00%	0	0,00%	3
HON	3	15,79%	16	84,21%	19
HDS	16	100,00%	0	0,00%	16
HDT	9	21,95%	32	78,05%	41
HEANA	10	100,00%	0	0,00%	10
HEAPA	6	100,00%	0	0,00%	6
HECAD	22	68,75%	10	31,25%	32
HEELJ	5	100,00%	0	0,00%	5
HEF	1	100,00%	0	0,00%	1
HEI	1	100,00%	0	0,00%	1
HEJA	7	70,00%	3	30,00%	10
HEL	2	22,22%	7	77,78%	9
HEMNSL	9	100,00%	0	0,00%	9
HEMU	2	22,22%	7	77,78%	9
HERSO	1	20,00%	4	80,00%	5
HESLMB	1	100,00%	0	0,00%	1
HETRIN	13	81,25%	3	18,75%	16
HGG	1	2,70%	36	97,30%	37
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUGO	18	47,37%	20	52,63%	38
HUGOL	15	50,00%	15	50,00%	30
OUTRAS SMS	32	100,00%	0	0,00%	32
POLICLINICA FORMOSA	7	100,00%	0	0,00%	7
POLICLINICA GOIAS	4	100,00%	0	0,00%	4
POLICLINICA GOIANÉSIA	4	57,14%	3	42,86%	7
POLICLINICA POSSE	3	75,00%	1	25,00%	4
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	1	50,00%	1	50,00%	2
POLICLINICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	16	100,00%	0	0,00%	16
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SES	1	0,94%	105	99,06%	106
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	6	100,00%	0	0,00%	6
SMS GOIANIA	49	100,00%	0	0,00%	49
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	2	100,00%	0	0,00%	2
SCRS - SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	4	100,00%	0	0,00%	4
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUSMEP - SUPERINTENDÊNCIA DE SAÚDE MENTAL E POPULAÇÕES ESPECÍFICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	7	100,00%	0	0,00%	7
TOTAL	344	49,64%	349	50,36%	693

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.

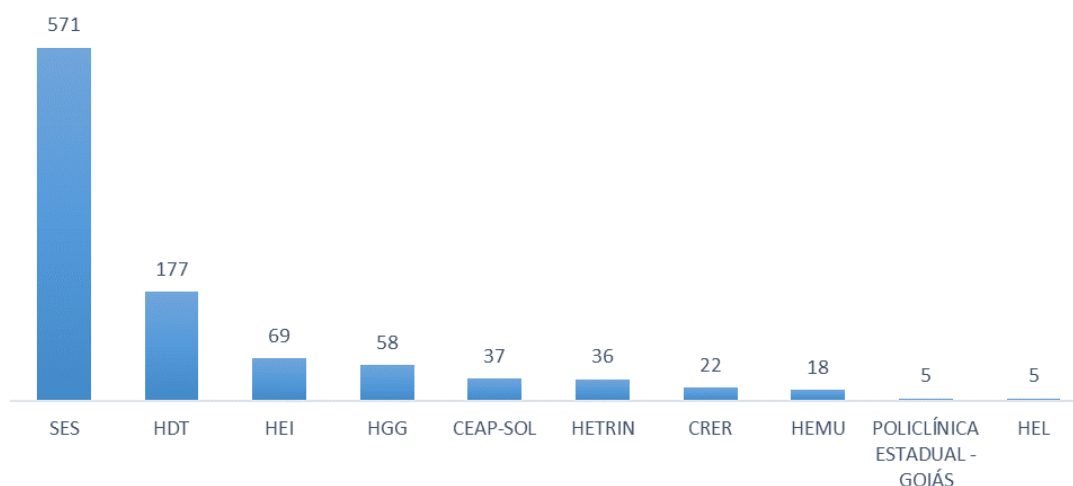
Foram disseminadas 998 informações pertinentes à saúde (Banco de Dados - Material de Apoio e BITS) e 01 não pertinentes à saúde.

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 (CEAP-SOL, CRER, HDT, HEI, HEL, HEMU, HETRIN, HGG e POLICLÍNICA ESTADUAL – GOIÁS).

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*” (281 registros), seguido de “*Informações da SES- Telefones e Endereços (101 registros) e Telefones da SMS Goiânia*” (54 registros).

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS – Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

MATERIAL DE APOIO	Total
TELEFONES OUVIDORIAS	281
INFORMAÇÕES DA SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	101
TELEFONES SMS GOIÂNIA	54
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	42
INFORMAÇÕES - PORTAL DA SECRETARIA	17
TELEFONE SMS APARECIDA DE GOIANIA	16
INFORMAÇÕES CEMAC	14
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	14
CARTÃO SUS	8
CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU) 3956-2981	6
ORIENTAÇÃO REGULAÇÃO PORTAL TRANSPARÊNCIA	6
ORIENTAÇÕES CONECTE SUS	3
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	3
AÇÕES E PROGRAMAS DAS SUPERINTENDÊNCIAS DA SES	1
TELEFONE CGE	1
PERFORMANCE - HUGO	1
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	1
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
Total Geral	570

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS-Nível Central e pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS.

OUVIDORIA	BITS	Total
HOSPITAL ESTADUAL DE TRINDADE - HETRIN	AUTOTESTE - HIV/AIDS	1
	QUANDO DEVO FAZER O AUTOTESTE - HIV/AIDS	1
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIAS	QUANDO DEVO FAZER O AUTOTESTE - HIV/AIDS	1
Total Geral		3

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 09: 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	15
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO (COMO TIRAR SENHA)	10
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	3
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE CONSULTA	2
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (REAGENDAR CONSULTA)	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (TRANSPORTE/UBER)	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE NOVOS ATENDIMENTOS	1
	CEAP-SOL - AUXÍLIO AO USUÁRIO(RETIRAR SENHA)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (ENDEREÇO DA UNIDADE)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM RECEPCIONISTA SOBRE CONSULTA	1
	CEAP-SOL Total	37
	CRER	COMO ANTECIPAR CONSULTA
COMO SER ATENDIDO NO CRER		4
INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME		4
COMO MARCAR CONSULTA NO CRER		2
INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA		2
INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA		2
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS		1
CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE		1
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1	
CRER Total	22	
HEMU	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO A REFEIÇÃO NA UNIDADE	8
	HEMU - ESCLARECIMENTOS SOBRE INTERNAÇÃO E ALTA	3
	HEMU - ORIENTAÇÕES CONSULTA AMBULATORIO	2
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO E PROTOCOLOS MÉDICOS	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O CRIE CENTRO DE REFERENCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS	1
HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O VVS VITIMA DE VIOLÊNCIA SEXUAL	1	
HEMU Total	18	
HDT	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	27
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	26
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	22
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	21
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	16
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	14
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	14
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	8
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	5
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	4
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	3
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	3
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	1
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO MENOR DE 18 ANOS CONSULTAR SEM O ACOMPANHANTE	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT - SOLICITAÇÃO TROCA DE RECEITA	1
HDT - SOLICITAÇÃO DE UBER	1	
HDT Total	177	
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	41
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	14
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	7
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	5
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	2
HEI Total	69	
HEL	HEL - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS / ESPECIALIDADES	5
HEL Total	5	
HETRIN	HETRIN - INFORMAÇÕES ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO	6
	HETRIN - ORIENTAÇÕES CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PRONTO SOCORRO	6
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ROTINA SOLICITAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO PRONTO SOCORRO	6
	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	5
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVEL POR ATENDIMENTO)	4
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	3
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	1
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
	HETRIN Total	34
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	42
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	13
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	1
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	1
HGG Total	58	
POLICLÍNICA ESTADUAL -	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO DE PROCEDÊNCIA QUANTO A FALTA DE TRANSPORTE DO MUNICÍPIO	3
	PLC RIO VERMELHO - ACOLHIMENTO DO PACIENTE DIANTE ALGUMA QUEIXA	1
	PLC RIO VERMELHO - CONFERÊNCIA DE ORDEM DE PRIORIDADE E LOCALIZAÇÃO NA FILA DE ESPERA	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total	5	
Total Geral	425	

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 fevereiro de 2023, concluímos que:

- Foi contabilizado o total **2.488** atendimentos, sendo **999 (40,15%)** classificadas como Disseminação de Informações e **1.489 (59,85%)** como Manifestações Registradas e Ativas.
- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês em análise, com **512** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **49,36%**, seguidos de **Reclamação (25,32%)**, **Solicitação (18,40%)**, **Denúncia (2,82%)**, **Sugestão (2,48%)** e **Informação (1,61%)**;
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão** e **Assistência à Saúde**, com **75,22 %** e **15,98%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **Gestão**, o Elogio é a manifestação mais recorrente, com **60,18%**, seguido de Reclamação (**27,23%**), Solicitação (**6,25%**), Sugestão (**3,21%**), Denúncia (**2,14%**) e Informação (**0,98%**).
- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à Solicitação aparecem com o percentual de **79,83%**, seguidas de Reclamação (**18,07%**), Informação (**1,26%**), Sugestão (**0,42**) e Elogio (**0,42**).
- A taxa de resposta foi de **66,42%**, o que corresponde a **989** manifestações respondidas, lembrando que as manifestações pendentes abarcam as **vencidas** e as **vincendas**, ou seja, aquelas cujo prazo de resposta ainda não venceu, 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

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.