

Relatório Gerencial Janeiro - 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**

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

Secretário de Estado da Saúde
Sérgio Alberto Cunha Vencio

Ouvidora Setorial da SES-GO
Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha

Equipe 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 classificação e por assuntos em janeiro/2023	11
Tabela 2:Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada 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 janeiro/2023.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, janeiro/2023.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações do banco de dados Material de Apoio disseminadas pela Ouvidoria do SUS da SES-GO, janeiro/2023.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações do banco de dados Material de Apoio disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, janeiro/2023.	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, janeiro/2023.....	07
Gráfico 2:Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, janeiro/2023.....	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, janeiro/2023.....	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, janeiro/2023.....	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, janeiro/2023.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em janeiro/2023	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	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/SES-GO e nas Ouvidorias Descentralizadas da SES/GO, no mês de janeiro de 2023.

1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidoria do SUS é composta pela 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 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:

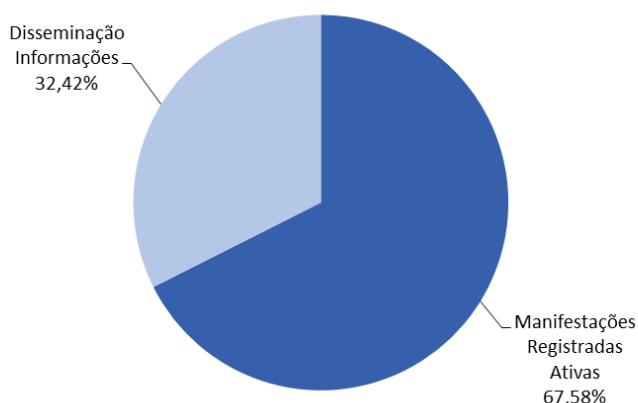
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - 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 01/01/2023 a 31/01/2023, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS e enviados à Ouvidoria Setorial da SES-GO pela Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS/DINTEG/MS, em **02/02/2023**.

No total, foram **2.341** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS (Ouvidoria Setorial SUS/SES-GO e Ouvidorias Descentralizadas). Desse total, **759** (32,42%) são classificadas como Disseminação de Informações e **1.582** (67,58%) como Manifestações Registradas e Ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO (Janeiro/2023).



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 Setorial da SES-GO e pelas Ouvidorias Descentralizadas, disponíveis no banco de dados do sistema oficial utilizado pelas Ouvidorias do SUS, qual seja, Sistema OuvidorSUS, disponibilizado pelo Ministério da Saúde.

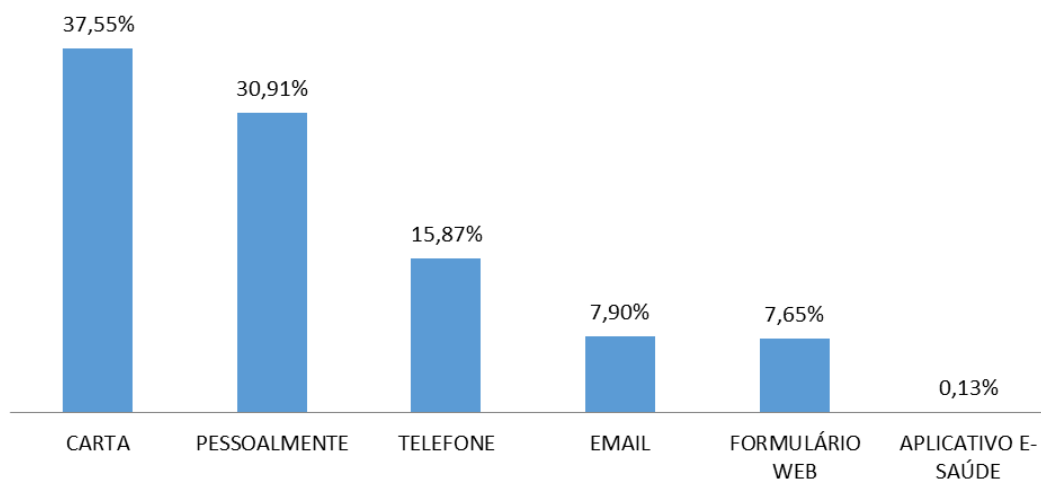
Foram registradas no mês de janeiro/2023 o total de **1.582** manifestações.

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 atendimento mais utilizado no mês em análise foi o via “carta” (594), seguido do presencial (489), telefone (251), e-mail (125), formulário web (121), e aplicativo e-saúde (02), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02 abaixo.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meio de atendimento em Goiás (Janeiro/2023).



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é referente às manifestações registradas via “carta”, representando **37,55%** dos registros (594), estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas** e ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CREDEQ (**246**), HDT (**162**), CEAP- SOL (**53**), CRER (**40**), HEANA (**30**), HEJA (**21**), HECAD (**17**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**12**), HUGOL (**11**) e HETRIN (**02**).

A Ouvidoria Setorial da SES-GO continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente, nos canais de atendimentos e-mail, telefone e formulário web, que apresentaram os seguintes números: 50, 89 e 121, respectivamente.

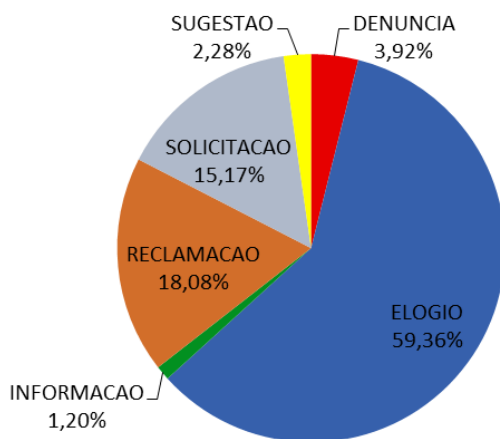
A classificação das manifestações se divide em seis categorias: **Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.**

Considerando esta classificação, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado (939), seguido da **RECLAMAÇÃO** (286) e da **SOLICITAÇÃO** (240).

Com números menos expressivos, aparecem em sequência **DENÚNCIA** (62), **SUGESTÃO** (36) e **INFORMAÇÃO** (19).

As proporções dessas manifestações estão apresentadas no Gráfico 3.

Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação (Janeiro/ 2023).



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 para as classificadas como ELOGIO, representando 59,36% 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.

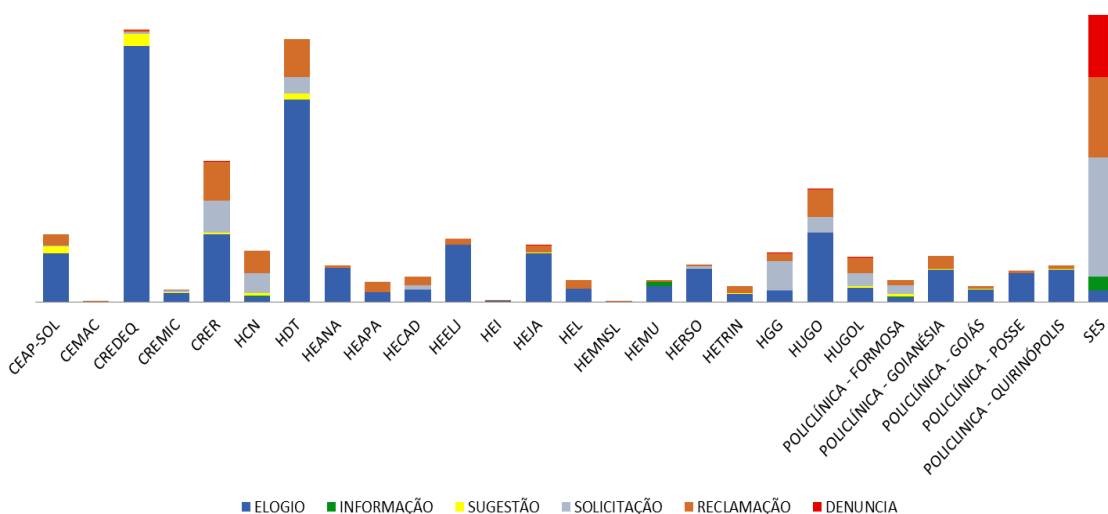
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como **ELOGIO** foram: CREDEQ (232), HDT (183), HUGO (63), CRER (61), HEELJ (52), CEAP-SOL (44), HEJA (44), HEANA (31), HERSO (30), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (29), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS(29), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (26), HEMU (14), HUGOL (13), HEL (12), HECAD (11), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (11), HGG (10), SES (10), HEAPA (09), CREMIC (08), HETRIN (07), HCN (05), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (04) e HEI (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/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 (Janeiro/2023).



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 (Janeiro/2023).

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs	Freq. Rel.
GESTÃO	47	73	244	9	36	883	1292	81,67%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		149	24	5			178	11,25%
SEM TIPIFICAÇÃO		3	2			54	59	3,73%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	12		2	2			16	1,01%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		3	4	1			8	0,51%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	2	3	1			7	0,44%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		5	1				6	0,38%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	1	2				4	0,25%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		3					3	0,19%
OUIDORIA DO SUS						2	2	0,13%
SAMU	1		1				2	0,13%
ALIMENTO			1				1	0,06%
COMUNICAÇÃO		1					1	0,06%
FINANCEIRO			1				1	0,06%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,06%
TRANSPORTE			1				1	0,06%
Total Geral	62	240	286	19	36	939	1582	100,00%

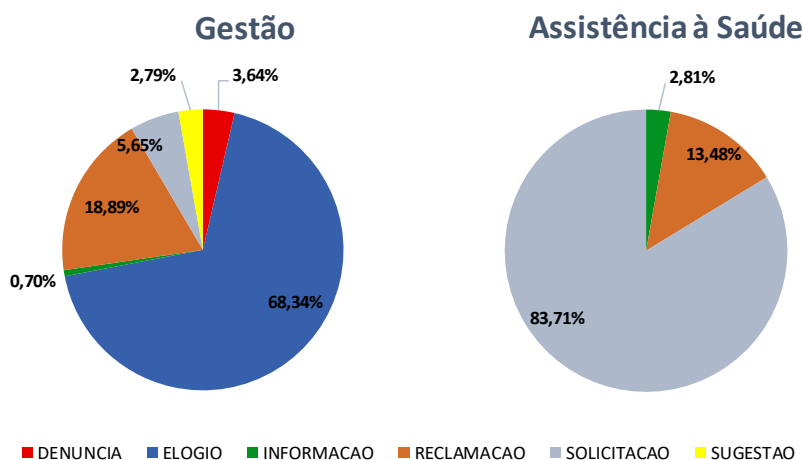
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto **Gestão** corresponde a 81,67% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.292 manifestações. Dessas, 883 são elogios, o que corresponde a 68,34% das manifestações, enquanto as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, juntas, correspondem a 31,66% 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 à 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, 83,71%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos assuntos **Gestão** e **Assistência à Saúde** (Janeiro/2023).



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.

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	1
		RESULTADO DE EXAME	1
	RECLAMACAO	RESULTADO DE EXAME	3
		LAUDO	1
	SOLICITACAO	OUTROS	17
		PRONTUÁRIO	2
		LAUDO	1
DOCUMENTOS Total			26
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	DIFICULDADE DE ACESSO	3
		OUTROS	2
		ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
	INFORMACAO	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
		OUTROS	1
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
	RECLAMACAO	DIFICULDADE DE ACESSO	53
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	24
		OUTROS	12
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2
		ALIMENTAÇÃO	1
		EMISSÃO DE AIH	1
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
		SOLICITACAO	OUTROS
	SUGESTAO	DIFICULDADE DE ACESSO	9
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	4
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	15
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	7
		OUTROS	6
		ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total	
RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	15
		INSATISFAÇÃO	9
		TRABALHADOR EM SAÚDE	4
		SATISFAÇÃO	2
		FALTA DE PROFISSIONAL	1
	ELOGIO	SATISFAÇÃO	877
		SEM TIPIFICAÇÃO	5
	RECLAMACAO	INSATISFAÇÃO	130
		SEM TIPIFICAÇÃO	4
		FALTA DE PROFISSIONAL	2
		SATISFAÇÃO	2
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
	SOLICITACAO	INSATISFAÇÃO	11
		SEM TIPIFICAÇÃO	4
		SATISFAÇÃO	2
		NÃO ESPECIFICADO	1
		OUTROS	1
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
	SUGESTAO	FALTA DE PROFISSIONAL	2
		INSATISFAÇÃO	2
OUTROS		2	
RECURSO HUMANOS Total			1078
Subtotal			1266
Demais Subassuntos Registrados			26
Total Geral			1292

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	6
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	2
		OUTROS	2
		BARIÁTRICA	1
		GINECOLÓGICA	1
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	15
		PLÁSTICA	4
		GASTROENTEROLÓGICA	2
		GINECOLÓGICA	2
		PROCTOLOGIA	2
		BARIÁTRICA	1
		CABEÇA E PESCOÇO	1
		CARDIOLÓGICA	1
		GERAL	1
		MASTECTOMIA	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
		ONCOLOGIA	1
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
		PEDIÁTRICA	1
		PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	1
	VASCULAR	1	
SEM TIPIFICAÇÃO	1		
CIRURGIA Total			49
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	INFORMACAO	CIRURGIÃO PLÁSTICO	1
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
	RECLAMACAO	OUTROS	4
		FISIATRIA	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
	SOLICITACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	11
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	7
		FISIOTERAPIA	7
		CARDIOLOGIA	5
		GASTROENTEROLOGIA	5
		FISIATRIA	4
		FONOAUDIOLOGIA	4
		CIRURGIÃO GERAL	3
		NEUROLOGIA	3
		OFTALMOLOGIA	3
		REUMATOLOGIA	3
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	2
		CIRURGIÃO VASCULAR	2
		MULTIDISCIPLINAR	2
		OTORRINOLARINGOLOGIA	2
		OUTROS	2
		PNEUMOLOGIA	2
		PROCTOLOGIA	2
		ANGIOLOGIA	1
		CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	1
		CLÍNICA MÉDICA	1
		GERIATRIA	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
	NEFROLOGIA	1	
	PSIQUIATRIA	1	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO			84
Subtotal			133
Demais Subassuntos Registrados			45
Total Geral			178

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Sobre o assunto **Assistência à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que o tema mais recorrente está relacionado à Ortopedia, no assunto Cirurgia e no assunto Consulta/Atendimento/Tratamento, podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para 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 é realizada na Ouvidoria Setorial da SES-GO (Ouvidoria do SUS - Nível Central).

A Tabela 4 apresenta a distribuição das manifestações queixosas por Ouvidorias e nota-se que 90,32% das denúncias, 25,52% das reclamações e 45,00% das solicitações são realizadas na Ouvidoria do SUS (Nível Central).

Tabela 4: Quantidade de 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		10	1	11
CEMAC		1		1
CREDEQ	1	2	1	4
CRER	1	35	29	65
CREMIC		1	1	2
HCN		20	18	38
HDT		24	15	39
HEANA		2		2
HEAPA		9		9
HECAD		8	4	12
HEELJ		5		5
HEI		1		1
HEJA	1	6		7
HEL		8		8
HEMNSL		1		1
HEMU		2		2
HERSO		2	2	4
HETRIN		6		6
HGG	1	7	27	35
HUGO	1	25	14	40
HUGOL	1	14	12	27
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA		5	8	13
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS		2		2
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA		12		12
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS		3		3
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE		2		2
SES	56	73	108	237
Total	62	286	240	588

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 Setorial da SES-GO (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.

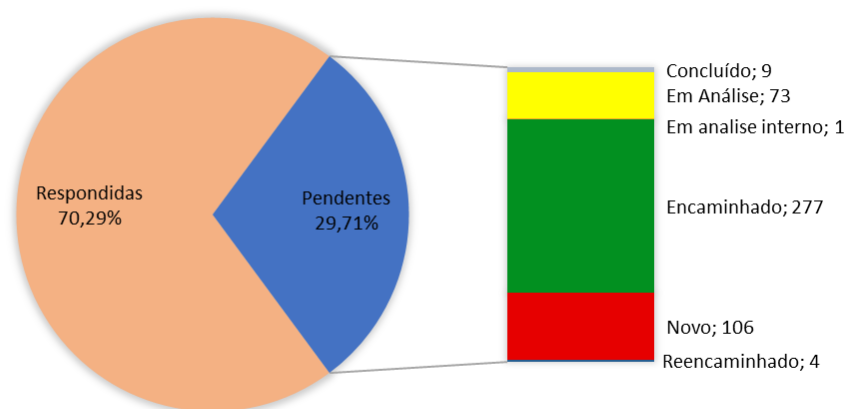
Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS).

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 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 janeiro/2023, **1.112** foram respondidas, enquanto **470** 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 (Janeiro/2023).



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.

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 atual de destino (Janeiro/2023).

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	3,28%	59	96,72%	61
CEMAC	8	88,89%	1	11,11%	9
CENTRAL DE ODONTOLOGIA DR.SEBASTIÃO ALVES RIBEIRO	1	100,00%	0	0,00%	1
COORDENAÇÃO GERAL DAS REDES DE ATENÇÃO / SUBSECRETARIA - SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	10	4,05%	237	95,95%	247
CREMIC	4	33,33%	8	66,67%	12
CRER	14	10,94%	114	89,06%	128
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	9	100,00%	0	0,00%	9
HCN	24	51,06%	23	48,94%	47
HDT	23	10,09%	205	89,91%	228
HEANA	33	100,00%	0	0,00%	33
HEAPA	9	42,86%	12	57,14%	21
HECAD	19	79,17%	5	20,83%	24
HEELJ	57	100,00%	0	0,00%	57
HEI	3	100,00%	0	0,00%	3
HEJ	1	100,00%	0	0,00%	1
HEJA	4	7,69%	48	92,31%	52
HEL	0	0,00%	20	100,00%	20
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMU	0	0,00%	20	100,00%	20
HERSO	2	5,88%	32	94,12%	34
HESLMB	3	100,00%	0	0,00%	3
HETRIN	4	28,57%	10	71,43%	14
HGG	7	14,89%	40	85,11%	47
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUGO	20	19,42%	83	80,58%	103
HUGOL	16	39,02%	25	60,98%	41
OUTRAS SMS	33	100,00%	0	0,00%	33
POLICLINICA FORMOSA	20	100,00%	0	0,00%	20
POLICLINICA GOIAS	2	14,29%	12	85,71%	14
POLICLINICA GOIANÉSIA	11	26,19%	31	73,81%	42
POLICLINICA POSSE	28	100,00%	0	0,00%	28
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS	3	9,09%	30	90,91%	33
REGIONAIS	10	100,00%	0	0,00%	10
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	1	1,02%	97	98,98%	98
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	8	100,00%	0	0,00%	8
SMS GOIANIA	46	100,00%	0	0,00%	46
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	20	100,00%	0	0,00%	20
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	4	100,00%	0	0,00%	4
SUSMEP - SUPERINTENDÊNCIA DE SAÚDE MENTAL E POPULAÇÕES ESPECÍFICAS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA	3	100,00%	0	0,00%	3
TOTAL	470	29,71%	1112	70,29%	1582

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Outrossim, as manifestações pendentes representam 29,71% (Tabela 5) e quando mantidas apenas as manifestações queixosas, essa proporção vai para 51,70% (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 atual de destino (Janeiro/2023).

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	NºAbs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	18,18%	9	81,82%	11
CEMAC	8	88,89%	1	11,11%	9
CENTRAL DE ODONTOLOGIA DR.SEBASTIÃO ALVES RIBEIRO	1	100,00%	0	0,00%	1
COORDENAÇÃO GERAL DAS REDES DE ATENÇÃO / SUBSECRETARIA - SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	0	0,00%	4	100,00%	4
CREMIC	3	100,00%	0	0,00%	3
CRER	10	15,38%	55	84,62%	65
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	9	100,00%	0	0,00%	9
HON	22	56,41%	17	43,59%	39
HDT	19	48,72%	20	51,28%	39
HEANA	2	100,00%	0	0,00%	2
HEAPA	9	75,00%	3	25,00%	12
HECAD	8	61,54%	5	38,46%	13
HEELJ	5	100,00%	0	0,00%	5
HEI	2	100,00%	0	0,00%	2
HEJ	1	100,00%	0	0,00%	1
HEJA	3	42,86%	4	57,14%	7
HEL	0	0,00%	8	100,00%	8
HEVNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMU	0	0,00%	2	100,00%	2
HERSO	2	50,00%	2	50,00%	4
HESLMB	3	100,00%	0	0,00%	3
HETRIN	2	33,33%	4	66,67%	6
HGG	7	18,92%	30	81,08%	37
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUGO	18	45,00%	22	55,00%	40
HUGOL	16	100,00%	0	0,00%	16
OUTRAS SIMS	29	72,50%	11	27,50%	40
POLICLINICA FORMOSA	13	100,00%	0	0,00%	13
POLICLINICA GOIAS	2	100,00%	0	0,00%	2
POLICLINICA GOIANÉSIA	8	66,67%	4	33,33%	12
POLICLINICA POSSE	2	100,00%	0	0,00%	2
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	3	100,00%	0	0,00%	3
REGIONAIS	10	100,00%	0	0,00%	10
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1	1,19%	83	98,81%	84
SES	1	100,00%	0	0,00%	1
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	8	100,00%	0	0,00%	8
SMS GOIANIA	44	100,00%	0	0,00%	44
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	20	100,00%	0	0,00%	20
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	4	100,00%	0	0,00%	4
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
TOTAL	304	51,70%	284	48,30%	588

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

As Ouvidorias do SUS/SES-GO têm 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.

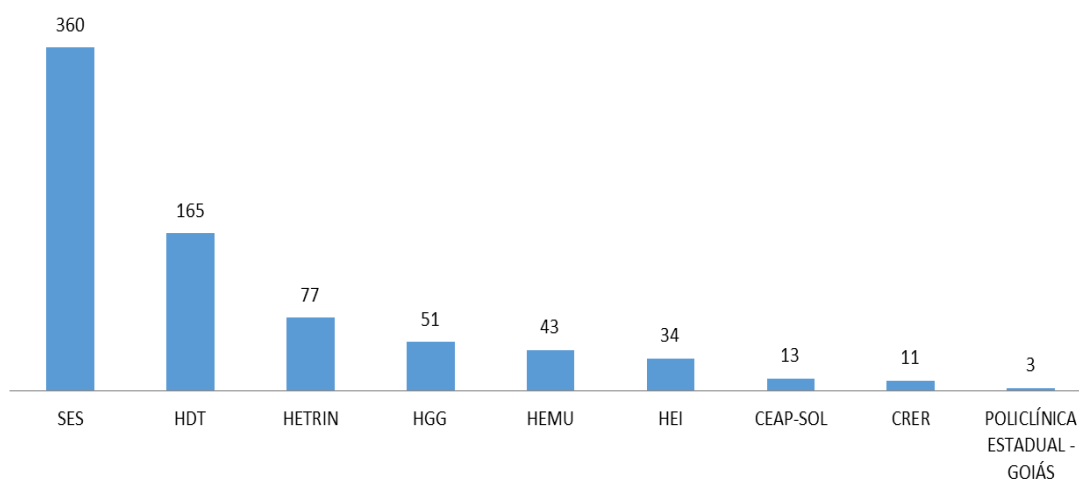
Estas informações são repassadas considerando os bancos de dados Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria de acordo com suas especificidades, e o BITS - Banco de Informações Técnicas em Saúde.

Foram disseminadas 759 informações, sendo 757 pertinentes à saúde (Banco de Dados - Material de Apoio) e 02 não pertinentes à saúde. O Gráfico 07 dispõe as informações pertinentes à saúde, quantitativamente por unidade de Ouvidoria.

Neste período, além da Ouvidoria Setorial da 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 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 (Janeiro/2023).



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Segue detalhamento das informações prestadas pela Ouvidoria Setorial SES-GO (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 08).

Na Ouvidoria Setorial SES-GO, o tópico de maior frequência foi “*Telefones de Ouvidorias*” (190 registros, seguido de “*Telefones da SMS Goiânia*” e “*Telefones da SES*” (ambos com 37 registros).

Tabela 07: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Setorial SES-GO, a partir do banco de dados Material de Apoio (Janeiro/2023).

MATERIAL DE APOIO	Total
TELEFONES DE OUVIDORIAS	190
TELEFONE SMS GOIÂNIA	37
TELEFONE DA SES	37
INFORMAÇÕES - PORTAL DA SECRETARIA	27
INFORMAÇÕES - CMAC	14
TELEFONE SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	13
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	8
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	7
CARTÃO SUS	7
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	5
ORIENTAÇÃO REGULAÇÃO PORTAL TRANSPARÊNCIA	3
PERFORMANCE - HDS/HGG	3
VIGILÂNCIA	3
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	2
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	1
CARTA SUS	1
INFLUENZA/H1N1	1
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	1
Total Geral	360

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados - Material de Apoio (Janeiro/2023).

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	7
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (REAGENDAR CONSULTA)	4
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE RECEITA/PRESCRIÇÃO	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	1
CEAP-SOL Total		13
CRER	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	7
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	3
	INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	1
CRER Total		11
HEMU	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS ELETIVOS GINECOLOGIA	13
	HEMU - ESCLARECIMENTOS SOBRE INTERNAÇÃO E ALTA	4
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE EXAMES DE IMAGEM	3
	HEMU - SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS MÉDICOS	3
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE ATESTADO DE ÓBITO	2
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	2
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE MOBILIÁRIO DE ENFERMARIA	2
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE VISITA DE AVÓS NAS UTI NEO	2
	HEMU - ORIENTAÇÕES CONSULTA AMBULATORIO	2
	HEMU - ORIENTAÇÕES PROTOCOLO DE TRANSFERÊNCIA DE RN	2
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO A REFEIÇÃO NA UNIDADE	2
	HEMU - ORIENTAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTOS	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE DISPENSA DE AMBULÂNCIAS EXTERNAS	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O CRIE CENTRO DE REFERENCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O VVS VITIMA DE VIOLÊNCIA SEXUAL	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS DE INTERCORRÊNCIAS PÓS CIRÚRGICAS	1
HEMU Total		43
HDT	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	26
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	24
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	22
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	21
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	17
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	16
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	8
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	7
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	6
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	4
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	3
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	3
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	2
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	2
	HDT - GRUPO PELA VIDA	1
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	1
HDT Total		165
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	16
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	7
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	6
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	5
HEI Total		34
HETRIN	HETRIN - ORIENTAÇÕES CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PRONTO SOCORRO	18
	HETRIN - INFORMAÇÕES ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO	14
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ROTINA SOLICITAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO PRONTO SOCORRO	12
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVEL POR ATENDIMENTO)	8
	HETRIN - ORIENTAÇÕES MARCAÇÃO DE RETORNO AMBULATORIAL	6
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	6
	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	5
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	4
	HETRIN - INFORMAÇÃO ESPECIALIDADES ATENDIMENTO AMBULATORIO	1
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	1
	HETRIN - INFORMAÇÕES HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANHANTE E VISITAS	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AO SUS (ACESSO TRANSPORTE PARA RETORNO AO MUNICÍPIO DE ORIGEM)	1
HETRIN Total		77
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	34
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	14
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	2
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	1
HGG Total		51
POLICLÍNICA ESTADUAL RIO VERMELHO - GOIÁS	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO INTERCONSULTAS	2
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AS ESPECIALIDADES OFERTADAS	1
POLICLÍNICA ESTADUAL RIO VERMELHO - GOIÁS Total		3
Total Geral		397

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 janeiro de 2023, concluímos que:

- Foi contabilizado o total **2.341** atendimentos, sendo **759 (32,42%)** classificadas como Disseminação de Informações e **1.582 (67,58%)** como Manifestações Registradas e Ativas.
- O atendimento via carta foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês em análise, com **594** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **59,36%**, seguidos de **Reclamação (18,08%)**, **Solicitação (15,17%)**, **Denúncia (3,92%)**, **Sugestão (2,28%)** e **Informação (1,20%)**;
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão** e **Assistência à Saúde**, com **81,67 %** e **11,25%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **Gestão**, o Elogio é a manifestação mais recorrente, com **68,34%**, seguido de Reclamação (**18,89%**), Solicitação (**5,65%**), Denúncia (**3,64%**), Sugestão (**2,79%**) e Informação (**0,70%**).
- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à Solicitação aparecem com o percentual de **83,71%**, seguidas de Reclamação (**13,48%**) e Informação (**2,81%**).
- A taxa de resposta foi de **70,29%**, o que corresponde a **1.112** 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.