

Relatório Gerencial Julho - 2022



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



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

Secretário de Estado da Saúde
Sandro Rogério Rodrigues Batista

Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO
Erenice dos Santos

Equipes Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:

Administrativo:

Tania 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:

Liliane Oliveira Paulo

Marisa Lopes Guimarães

Monitoramento e Análise de Dados:

Radya Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em julho/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 julho/2022.	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, julho/2022.	18
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, julho/2022.	20
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, julho/2022.	20
Tabela 9: Quantidade de informações Bits disseminadas pela Ouvidoria do SUS da SES e Ouvidorias Descentralizadas, julho/2022.	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, julho/2022.	07
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, julho/2022.	08
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, julho/2022.	09
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, julho/2022.	10
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, julho/2022.	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em julho/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 a 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 julho 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 **30** ouvidorias descentralizadas, localizadas nas seguintes unidades: 22 ouvidorias nos Hospitais, 05 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 a 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:

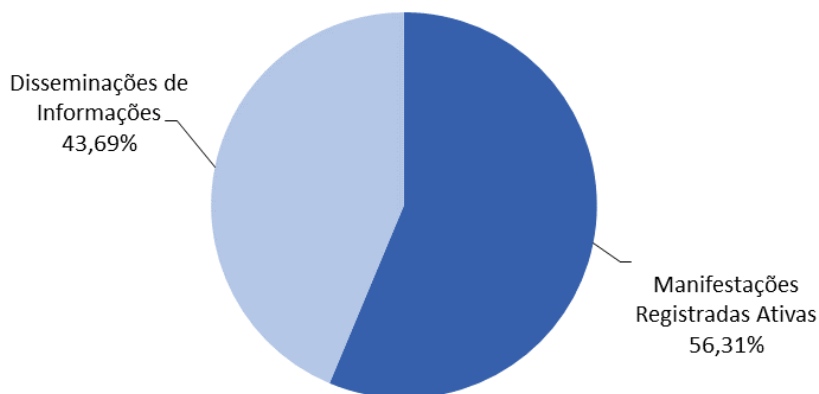
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - 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 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 01/07/2022 a 31/07/2022, 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 **04/08/2022**.

No total foram contabilizados **2.630** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS da SES/GO (Ouvidoria Setorial do SUS/SES e Ouvidorias Descentralizadas da SES). Desse total, **1.149 (43,69%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.481 (56,31%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, julho/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 às 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 às normas pertinentes as Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás.

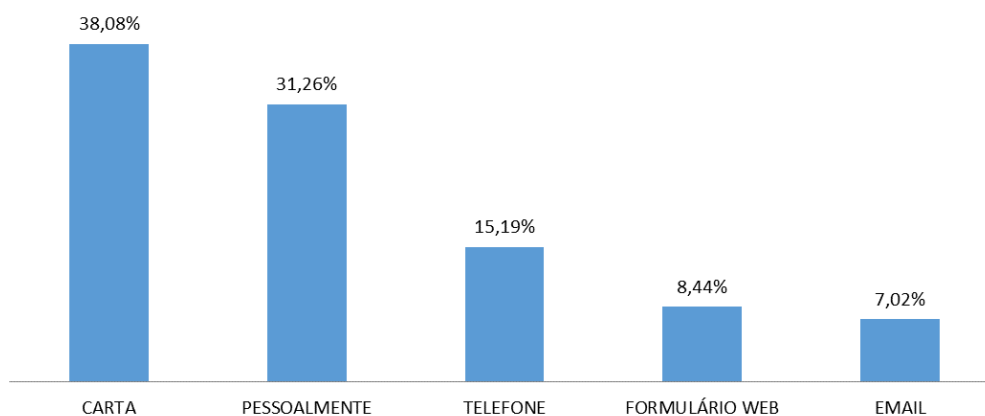
Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com: o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem, a classificação e a tipificação.

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 julho/2022 um total de **1.481** 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” (564 manifestações), seguido do presencial (463 manifestações), telefone (225 manifestações), formulário web (125 manifestações) e e-mail (104 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02, abaixo.

Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás em julho/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “carta”, representando **38,08% (564)** dos registros, estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CREDEQ (com **291** manifestações registradas), HUGOL (**82**), CRER (**69**), CEAP-SOL (**43**), HEANA (**21**), HDT (**18**), HEI (**15**), HEJA (**10**), HECAD (**07**), HETRIN (**06**), HMNSL (**01**) e HCN (**01**).

A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente, nos meios de atendimentos telefone, formulário web e e-mail que apresentaram os seguintes números: 132 por telefone, 119 por formulário web e 71 por e-mail. Estes dados demonstram que os usuários se reportam

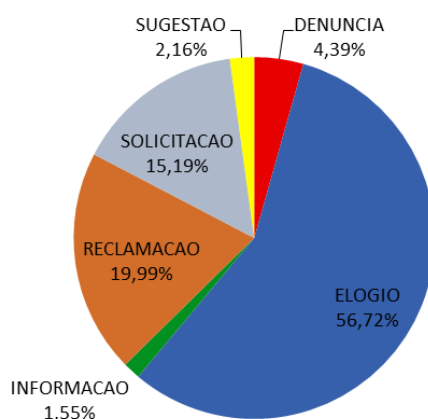
com mais acessibilidade a esses meios de atendimentos disponibilizados pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO (Nível Central).

A classificação das manifestações se divide em seis categorias, a saber: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando estas classificações, no referido período, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado, com **840** manifestações, seguido da **RECLAMAÇÃO** com **296** manifestações e da **SOLICITAÇÃO** com **225** manifestações.

Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**65**), Sugestão (**32**), e Informação (**23**).

As proporções dessas manifestações são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder 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 56,72% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas como elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem.

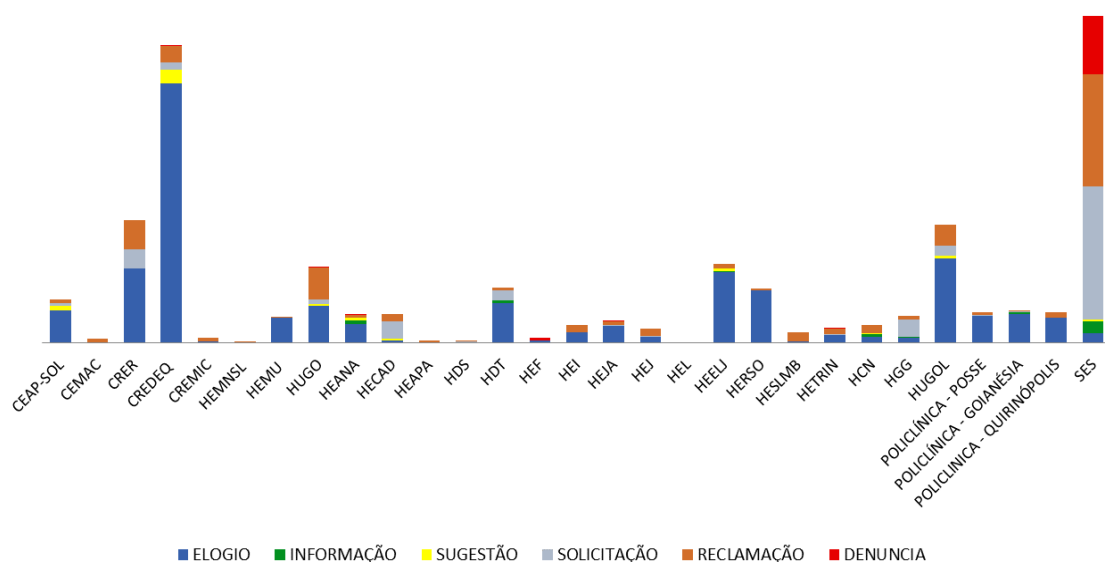
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (255), HUGOL (83), CRER (73), HEELJ (70), HERSO (52), HDT (39), HUGO (37), CEAP-SOL (32), POLICLÍNICA - GOIANÉSIA (29),

POLICLÍNICA - POSSE (27), HEMU (25), POLICLÍNICA - QUIRINÓPOLIS (25), HEANA (19), HEJA (17), HEI (11), SES (10), HETRIN (08), HEJ (06), HCN (06), HGG (05), HECAD (03), HEF (03), CREMIC (02), HSLMB (02) e HEAPA (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 com as outras classificações. Em relação as 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 a 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, julho/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, em que são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais demandados nas manifestações na Tabela 1 foram: **Gestão**, seguido pela **Assistência à Saúde**.

Gestão: Abordam situações que envolvem o gerenciamento necessário para o funcionamento do Sistema Único, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que por meio da habilitação de gestão assumiram compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde.

Assistência à Saúde: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em agosto/2022.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	40	79	254	11	30	769	1183	79,88%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE SEM TIPIFICAÇÃO		123	21	2		2	148	9,99%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	15	5	1	5			26	1,76%
ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA		8	2	2			12	0,81%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)		1	8				9	0,61%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	1	3	1			6	0,41%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	2	1				5	0,34%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		3	1				4	0,27%
TRANSPORTE	3		1				4	0,27%
COMUNICAÇÃO	1		2				3	0,20%
FINANCEIRO	1	1					2	0,14%
SAMU	2						2	0,14%
ALIMENTO		1					1	0,07%
CARTÃO SUS		1					1	0,07%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,07%
OUVIDORIA DO SUS			1				1	0,07%
Total geral	65	225	296	23	32	840	1481	100,00%

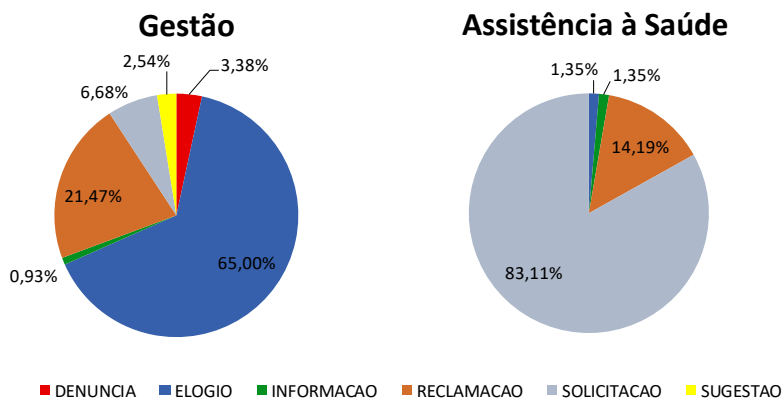
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

O assunto **Gestão** corresponde a 79,88% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1183 manifestações. Dessas, 769 manifestações são elogios, ou seja, 65% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 35% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem 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**, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem com o maior percentual desse assunto, correspondendo a 83,11%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, julho/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 por 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 (Tabela 2). Já as manifestações tipificadas no assunto **Assistência à Saúde** serão apresentados 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, conforme o Manual de Tipificação, como Solicitação.

Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto **Gestão** por subassuntos e Classificação.

Subassunto 1	Classificação	Gestão		
		Subassunto 2	Total	
DOCUMENTOS	INFORMACAO	LAUDO	1	
		OUTROS	1	
	RECLAMACAO	CARTÃO DE VACINAÇÃO	1	
		LAUDO	1	
	SOLICITACAO	ATESTADO MÉDICO	1	
		DECLARAÇÃO DE ÓBITO	1	
		LAUDO	5	
		OUTROS	17	
		PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1	
		RELATÓRIO MÉDICO	3	
		RESULTADO DE EXAME	5	
	SUGESTAO	OUTROS	1	
	DOCUMENTOS Total			38
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	DIFICULDADE DE ACESSO	2	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
		OUTROS	3	
	ELOGIO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3	
		ALIMENTAÇÃO	2	
		OUTROS	6	
	INFORMACAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	72	
		OUTROS	2	
		ROTINAS E PROTOCOLOS	1	
	RECLAMACAO	SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		ALIMENTAÇÃO	5	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
		DIFICULDADE DE ACESSO	30	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	
		OUTROS	5	
		ROTINAS E PROTOCOLOS	2	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	41	
		SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	1	
	SOLICITACAO	ALIMENTAÇÃO	1	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
		DIFICULDADE DE ACESSO	15	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DI	1	
		OUTROS	9	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	7	
		SUGESTAO	ALIMENTAÇÃO	3
	SUGESTAO	DIFICULDADE DE ACESSO	1	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DI	4	
		OUTROS	3	
		ROTINAS E PROTOCOLOS	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	7	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total			235	
RECURSOS HUMANOS		DENUNCIA	ASSÉDIO MORAL	2
			EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	2
	FALTA DE PROFISSIONAL		1	
	INSATISFAÇÃO		16	
	TRABALHADOR EM SAÚDE		4	
	ELOGIO	SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		SATISFAÇÃO	668	
		SEM TIPIFICAÇÃO	21	
	INFORMACAO	INSATISFAÇÃO	1	
		OUTROS	1	
	RECLAMACAO	TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
		ENFERMEIRO	1	
		FALTA DE PROFISSIONAL	2	
		INSATISFAÇÃO	130	
		MÉDICO	1	
	SOLICITACAO	OUTROS	2	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	8	
		SEM TIPIFICAÇÃO	3	
		INSATISFAÇÃO	7	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
	SUGESTAO	SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		INSATISFAÇÃO	5	
		SATISFAÇÃO	1	
RECURSOS HUMANOS Total			880	
Subtotal			1153	
Demais Subassuntos Registrados			30	
Total Geral			1183	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto **Assistência à Saúde** por Subassuntos.

Assistência à Saúde				
SubAssunto 1	Classificação	SubAssunto 2	Total	
CIRURGIA	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	3	
		GINECOLÓGICA	1	
		NÃO ESPECIFICADO	1	
	SOLICITACAO	SOLICITACAO	OUTROS	1
			UROLÓGICA	1
			ORTOPÉDICA	17
			GASTROENTEROLÓGICA	3
			UROLÓGICA	3
			GERAL	2
			NEUROLÓGICA	2
			OFTALMOLÓGICA	2
			OTORRINOLARINGOLÓGICA	2
			PLÁSTICA	2
			CARDIOLÓGICA	1
			DERMATOLÓGICA	1
			GINECOLÓGICA	1
			NÃO ESPECIFICADO	1
			OBSTÉTRICA	1
			OUTROS	1
			VASCULAR	1
	CIRURGIA Total			47
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ELOGIO	SEM TIPIFICAÇÃO	1
			INFORMACAO	1
RECLAMACAO		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		CLÍNICA MÉDICA	1	
SOLICITACAO		SOLICITACAO	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1
			CARDIOLOGIA	8
			ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	7
			MULTIDISCIPLINAR	4
			NEUROLOGIA	4
			ANGIOLOGIA	3
			ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	3
			GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	3
			OFTALMOLOGIA	3
			OUTROS	3
			CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	2
			DERMATOLOGIA	2
			FISIOTERAPIA	2
			ONCOLOGIA	2
			PSIQUIATRIA	2
			REUMATOLOGIA	2
	CIRURGIÃO GERAL		1	
	CIRURGIÃO PLÁSTICO		1	
GASTROENTEROLOGIA	1			
INFECTOLOGIA	1			
NEFROLOGIA	1			
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO			60	
Subtotal			107	
Demais Subassuntos Registrados			41	
Total Geral			148	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Sobre o assunto **Assistência à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos Subassuntos 2, o tema mais recorrente está relacionado à Ortopedia, no assunto Cirurgia e Cardiologia no assunto Consulta/Atendimento/Tratamento, podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás, em atender essas especialidades.

Considerando a Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios trabalhadores da saúde se manifestarem sobre os serviços de saúde ofertados, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de expor quais 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 manifestações 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 89,23% das denúncias, 37,16% das reclamações e 58,22% 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		4	2	6
CEMAC		4		4
CRER		29	19	48
	1	16	7	24
CREMIC		3		3
HEMNSL		2		2
HEMU		1		1
HUGO	1	31	5	37
HEANA	1	3		4
HECAD		8	17	25
HEAPA		2		2
HDS		1	2	3
HDT		3	10	13
HEF	2			2
HEI		7		7
HEJA	1	3	1	5
HEJ		7	1	8
HEL		1		1
HEELJ		5		5
HERSO		2		2
HESLMB		9		9
HETRIN	1	5	1	7
HCN		8		8
HGG		4	17	21
HUGOL		20	10	30
POLICLÍNICA POSSE		2	1	3
POLICLÍNICA GOIANÉSIA		1	1	2
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS		5		5
SES	58	110	131	299
Total Geral	65	296	225	586

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Todas as manifestações sejam elas consideradas de 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 às manifestações.

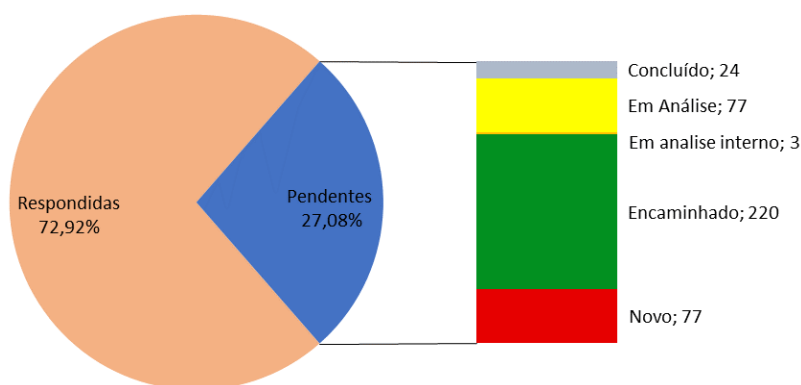
4. Índice de resposta

As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem um fluxo de processos: são classificadas, tipificadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações. 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, apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas, se os manifestantes considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS referentes ao mês de julho/2022, **1.080** foram respondidas, enquanto **401** 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 em julho/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. Ressaltamos que a maioria das manifestações pendentes ainda se encontram dentro do prazo vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados.

Tabela 5: Números absolutos e relativos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em julho/2022.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	43	100,00%	43
CEMAC	5	100,00%	0	0,00%	5
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	3	1,02%	290	98,98%	293
CREMIC	2	40,00%	3	60,00%	5
CRER	20	15,38%	110	84,62%	130
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
HCN	1	5,26%	18	94,74%	19
HDS	6	100,00%	0	0,00%	6
HDT	6	10,34%	52	89,66%	58
HEANA	3	10,34%	26	89,66%	29
HEAPA	2	50,00%	2	50,00%	4
HECAD	4	13,33%	26	86,67%	30
HEJA	4	18,18%	18	81,82%	22
HEF	1	20,00%	4	80,00%	5
HEMU	2	7,14%	26	92,86%	28
HEMNSL	0	0,00%	2	100,00%	2
HERSO	1	1,82%	54	98,18%	55
HETRIN	1	6,67%	14	93,33%	15
HGG	2	7,41%	25	92,59%	27
HEISM	1	5,56%	17	94,44%	18
HEELJ	73	95,59%	5	6,41%	78
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAI	14	87,50%	2	12,50%	16
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA	2	100,00%	0	0,00%	2
HESLMB	11	68,75%	5	31,25%	16
HUGO	31	39,74%	47	60,26%	78
HUGOL	14	12,07%	102	87,93%	116
OUTRAS SMS	44	100,00%	0	0,00%	44
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIÂNÉSIA	3	8,82%	31	91,18%	34
POLICLINICA POSSE	30	100,00%	0	0,00%	30
POLICLINICA QUIRINOPÓLIS	2	6,90%	27	93,10%	29
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SES	5	3,61%	131	96,32%	136
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	6	100,00%	0	0,00%	6
SMS GOIANIA	53	100,00%	0	0,00%	53
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	5	100,00%	0	0,00%	5
SUPER	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUSMEP	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERVISÃO MÉDICA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	12	100,00%	0	0,00%	12
TOTAL	401	27,08%	1080	72,92%	1481

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 27,08% (Tabela 5), e

quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 47,78% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

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

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	6	100,00%	6
CEMAC	5	100,00%	0	0,00%	5
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	1	4,17%	23	95,83%	24
CREMIC	2	66,67%	1	33,33%	3
CRER	20	35,09%	37	64,09%	57
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
HCN	1	11,11%	8	88,89%	9
HDS	6	100,00%	0	0,00%	6
HDT	6	37,50%	10	62,50%	16
HEANA	1	25,00%	3	75,00%	4
HEAPA	2	66,67%	1	33,33%	3
HECAD	4	15,38%	22	84,62%	26
HEJA	4	80,00%	1	20,00%	5
HEF	1	50,00%	1	50,00%	2
HEMU	2	66,67%	1	33,33%	3
HEMNSL	0	0,00%	2	100,00%	2
HERSO	1	33,33%	2	66,67%	3
HETRIN	1	14,29%	6	85,71%	7
HGG	2	9,52%	19	90,48%	21
HEISM	1	14,29%	6	85,71%	7
HEELJ	0	0,00%	5	100,00%	5
HOSPITAL ESTADUAL DE JATAI	10	100,00%	0	0,00%	10
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA	2	100,00%	0	0,00%	2
HESLMB	10	71,43%	4	28,57%	14
HUGO	30	75,00%	10	25,00%	40
HUGOL	10	33,33%	20	66,67%	30
OUTRAS SMS	42	100,00%	0	0,00%	42
SAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIANÉSIA	3	75,00%	1	1,00%	4
POLICLINICA POSSE	3	100,00%	0	0,00%	3
POLICLINICA QUIRINOPÓLIS	2	50,00%	2	50,00%	4
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SES	5	4,17%	115	95,83%	120
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANA	53	100,00%	0	0,00%	53
SUBSECRETARIA DE SAÚDE	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPER	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUSMEP	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERVISÃO MÉDICA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	100,00%	0	0,00%	10
TOTAL	280	47,78%	306	52,22%	586

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.

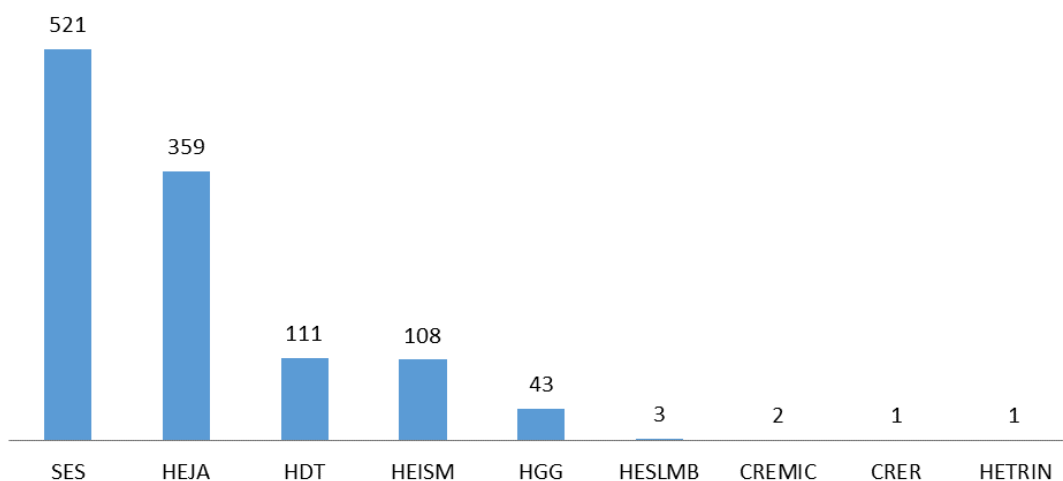
5. Disseminação de informação

As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem 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 intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **1.149 informações pertinentes à Saúde (1.145 informações do Material de Apoio e 04 do BITS - Banco de Informações Técnicas)**. Estas informações estão dispostas no Gráfico 07 quantitativamente por unidade de Ouvidoria.

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, as ouvidorias das unidades CEAP-SOL, CREMIC, HDT, HEI, HETRIN e HGG 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 em julho/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones Ouvidorias” com 133 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia com 110 registros”.

Tabela 07: Quantidade de informações do Material de apoio disseminadas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, julho/2022.

Material de Apoio	Total
TELEFONES OUVIDORIAS	133
TELEFONES SMS GOIÂNIA	110
PORTAL DA SECRETARIA - INFORMAÇÕES	72
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	33
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	32
CARTÃO SUS	24
REGULAÇÃO S.E.S. (62) 3086-5550	24
TELEFONES SES	16
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	12
INFORMAÇÕES	11
CMAC	8
TELEFONE COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	7
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	6
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	6
ORIENTAÇÃO CONECTE SUS	4
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	4
CARTA SUS	3
ORIENTAÇÃO SOBRE ONDE BUSCAR A INFORMAÇÃO LAI	3
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	3
ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	2
PERFORMANCE - CRER	2
TELEFONE	2
AÇÕES E PROGRAMAS DAS SUPERINTENDÊNCIAS DA SES	1
CGE 0800621513 E 3201-5328.	1
GERÊNCIA DE IMUNIZAÇÃO E REDE DE FRIOS 32014543 / 4547	1
HUGOL	1
Total Geral	521

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 08: Quantidade de informações do Material de Apoio disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES julho/2022.

Ouvidoria de Atendimento	Material de Apoio	Total
CRER	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
CRER Total		1
CREMIC	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
CREMIC Total		1
HDT	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	23
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	21
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	15
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	14
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	13
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	12
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	6
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	3
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
HDT Total		111
HEISM	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	55
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	17
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	14
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	10
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	7
	ORIENTAÇÕES VIDEO CHAMADA PACIENTES INTERNADOS - LEI 14.198/21	2
	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE TESTAGEM EM MASSA PARA COVID 19	1
	ORIENTAÇÕES PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES EM TEMPOS DE SURTO DE DOENÇAS RESP	1
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS Total		108
HEJA	DEMORA NO ATENDIMENTO	74
	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	56
	NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	50
	AGENDAMENTO DE RETORNO AMBULATORIAL	41
	AGENDAMENTO DE CONSULTA COM ESPECIALISTA	38
	SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO	34
	BOLETIM MÉDICO	28
	RESPOSTA IMEDIATA SIC	22
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	15
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
HEJA Total		359
HETRIN	GUIA DE BOLSO - DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS	1
HETRIN Total		1
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	28
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	8
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	2
	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS INTERNOS DA INSTITUIÇÃO	2
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	1
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	1
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	1
HGG Total		43
Total Geral		624

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 09: Quantidade de informações do BITS disseminadas pela Ouvidoria do SUS da SES e Ouvidorias Descentralizadas, julho/2022.

OUVIDORIA	BITS	Total
CREMIC	APLICATIVO CONECTE SUS - FUNCIONALIDADE DE AGENDAMENTOS DE CONSULTAS	1
CREMIC Total		1
HESLMB	ALIMENTACAO LOGO APOS O PARTO	1
	IDSUS - INFORMACOES GERAIS	1
	PET-SAUDE/ INFORMACOES GERAIS	1
HESLMB Total		3
Total Geral		4

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Apesar de essas 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 julho de 2022 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2.630** atendimentos. Desse total, **1.149 (43,69%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.481 (56,31%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **564** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **56,72%**, seguidos de **Reclamação com 19,99%**, **Solicitação 15,19%**, **Denúncia 4,39%**, **Sugestão 2,16%**, e **Informação 1,55%**;

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **79,88 %** e **9,99%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **65%**, seguido das Reclamações, com **21,47%**, Solicitações com **6,68%**, Denúncia com **3,38%**, Sugestões **2,54%**, e Informação com **0,93%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **83,11%**, seguido de Reclamação com **14,19%**, Elogio com **1,35%** e Informação com **1,35%**.

No referido período a taxa de resposta foi de **72,92%**, o que corresponde a **1.080** manifestações respondidas, lembra-se que dos pendentes grandes parte ainda se encontram **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,



Erenice Santos

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 e denúncia.

Manifestações Pendentes: São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

Manifestações Respondidas/Resolvidas: São demandas que foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e satisfatoriamente respondidas quando repassadas para o cidadão. No Sistema OuvidorSUS se encontram com status: Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Inativas: São as demandas canceladas por inconsistências, duplicidade, incompletudes erros etc.