

# Relatório Gerencial Junho - 2023



**OUVIDORIA**  
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Coordenação de Assessoramento e Descentralização**  
*Carla Malheiros Aguiar de Moraes*

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

## LISTA DE TABELAS/FIGURAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações, por assuntos e por classificação .....	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto Gestão (Subassuntos e Classificação) .....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto Assistência à Saúde (Subassuntos e Classificação).....	14
Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria, da Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO .....	15
Tabela 5: Números absolutos e relativos de manifestações respondidas e pendentes, por unidade de destino. ....	17
Tabela 6: Números absolutos e relativos de manifestações queixosas respondidas e pendentes, por unidade de destino. ....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.....	20
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central e pelas Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS. ....	20
Tabela 9:Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio. ....	21
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO.....	23
Tabela 10: Distribuição das manifestações por destino.....	25

## LISTA DE GRÁFICOS

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

## Sumário

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

## 1. Introdução

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

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

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

### 1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidoria do SUS é composta pela Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO (Ouvidoria do SUS - Nível Central) e **31** Ouvidorias Descentralizadas, localizadas nas seguintes unidades: 22 ouvidorias nos hospitais, 06 ouvidorias nas policlínicas, 01 ouvidoria no Centro de Readaptação e Reabilitação, 01 ouvidoria no Centro de Medicamentos de Alto Custo, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar.

### 1.2. Canais de acesso das Ouvidorias do SUS no Estado de Goiás.

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

- **Portal WEB:** ([www.saude.go.gov.br/ouvidoria](http://www.saude.go.gov.br/ouvidoria));
- **E-mail:** ([ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@goias.gov.br));
- **Carta:** Enviar carta para o endereço: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030;
- **Telefone:** 0800 643 3700 – das 7h30 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Nível Central: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030.

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

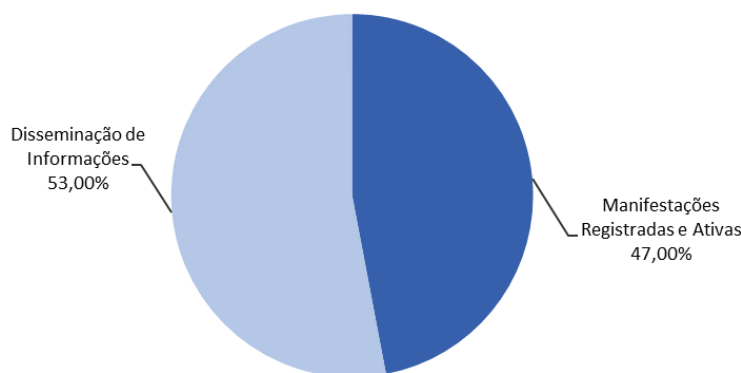
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental Prof. Jamil Issy - CRESM
- 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 Dr. Jurandir do Nascimento - 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 Ismael Alexandrino Pinto - São Luís dos Montes Belos
- Policlínica Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto 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 01/06/2023 a 30/06/2023. Foram extraídos do banco de dados do sistema informatizado OuvidorSUS/MS e enviados à Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO pela Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS/MS, em **03/07/2023**.

No total, foram **3.936** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS (Ouvidoria do SUS - Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas). Desse total, **2.086** (53,00%) são classificadas como Disseminação de Informações e **1.850** (47,00%) como Manifestações Registradas e Ativas.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

## 3. Manifestações Registradas

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

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

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

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

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

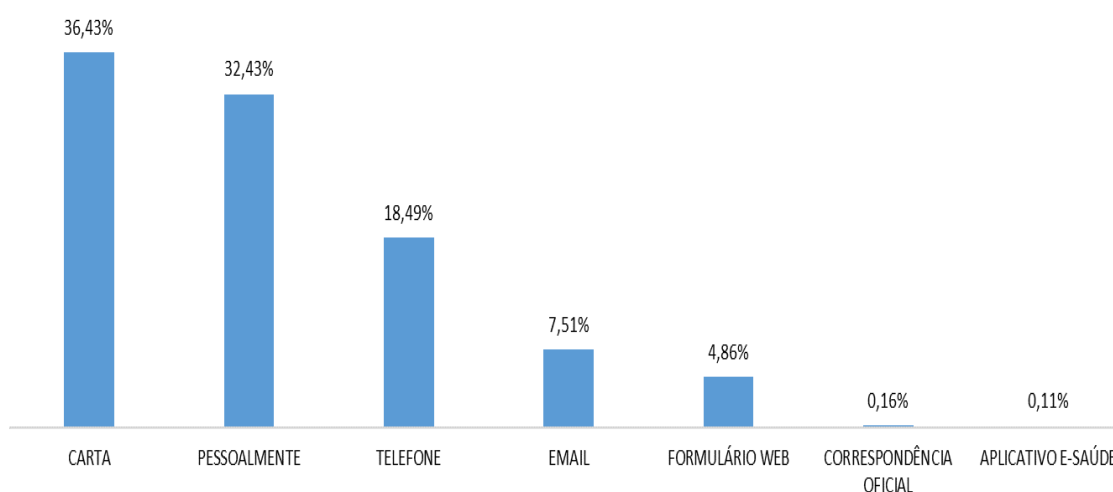
Foi registrado o total de **1.850** manifestações em junho de 2023.

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

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

O meio de atendimento mais utilizado no mês em análise foi o via “carta” (674), seguido do pessoalmente (600), telefone (342), e-mail (139), formulário web (90), correspondência oficial (03) e aplicativo e-saúde (02), conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02, abaixo.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é referente às manifestações registradas via “carta”, representando 36,43% dos registros (674), estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CRESM (**228**), HDT (**108**), CRER (**80**), CEAP-SOL (**65**), HEANA (**54**), HUGOL (**30**), HEMU (**26**), HEJ (**22**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**18**), HEAPA (**12**), HEL (**11**), HEI (**08**), HETRIN (**06**), HECAD (**03**), HEMNSL (**01**), HEF (**01**) e HEJA (**01**).



A Ouvidoria do SUS - Nível Central continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente nos canais de atendimento telefone, formulário web e e-mail, que apresentaram os seguintes números: 170, 90 e 48, respectivamente.

### 3.2. Classificação das Manifestações

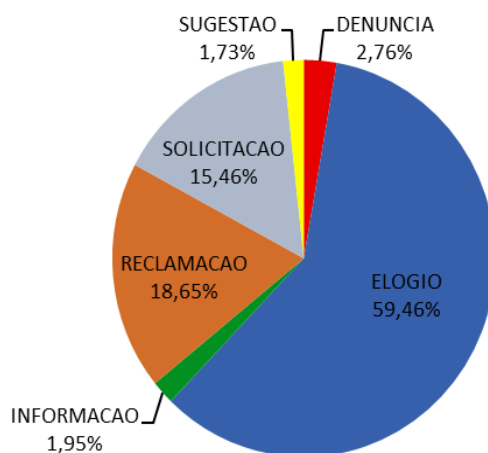
A classificação das manifestações se divide em 6 (seis) categorias: **Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.**

Observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado (1.100), seguido da **RECLAMAÇÃO** (345) e da **SOLICITAÇÃO** (286).

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **DENÚNCIA** (51), **INFORMAÇÃO** (36) e **SUGESTÃO** (32).

As proporções dessas manifestações estão apresentadas no Gráfico 3, abaixo.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 59,46% 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.

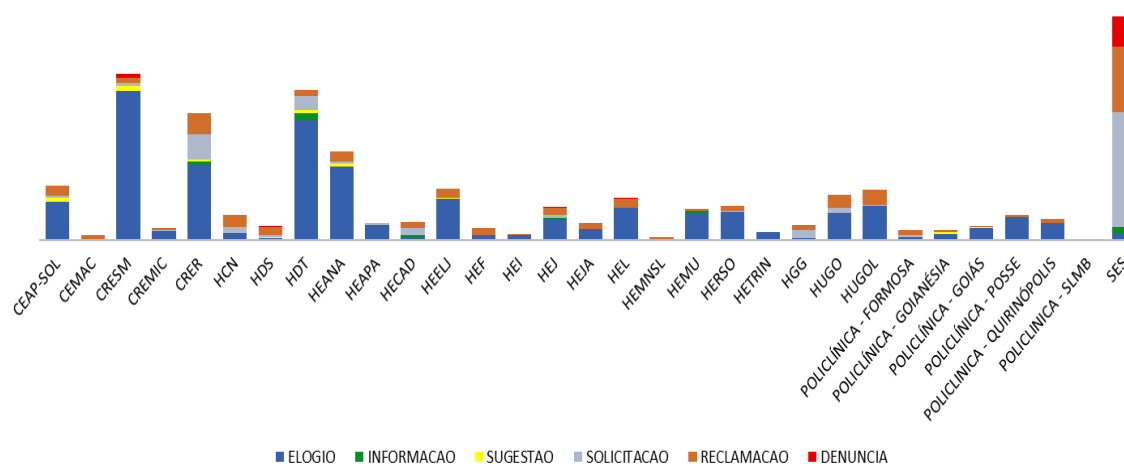
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como **ELOGIO**, foram: CRESM (207), HDT (167), CRER (105), HEANA (102), HEELJ (57), CEAP-SOL (53), HUGOL (48), HEL (44), HERSO (39), HEMU (37), HUGO (37), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (32), HEJ (28), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (23), HEAPA (19), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (16), HEJA (15), CREMIC (12), HETRIN (10), SES (09), HCN (08), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (08), HEF (06), HEI (06), HECAD (04), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (03), HDS (02), HGG (02) e HEMNSL (01).

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

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

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

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

### 3.3. Análise dos Assuntos

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

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

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

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

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

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	42	71	275	14	24	1001	1427	77,14%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		201	20	13	5	9	248	13,41%
SEM TIPIFICAÇÃO	2	1	14		2	88	107	5,78%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	16	2			20	1,08%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2		4	2			8	0,43%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		6	1				7	0,38%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		3	1	1			5	0,27%
TRANSPORTE		1	1	1	1	1	5	0,27%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			4				4	0,22%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1		2				3	0,16%
COMUNICAÇÃO			1	2			3	0,16%
FINANCEIRO	2		1				3	0,16%
ALIMENTO			2			1	3	0,16%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS	1		1				2	0,11%
SAMU	1		1				2	0,11%
OUIDORIA DO SUS		1	1				2	0,11%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>51</b>	<b>286</b>	<b>345</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>1100</b>	<b>1850</b>	<b>100,00%</b>

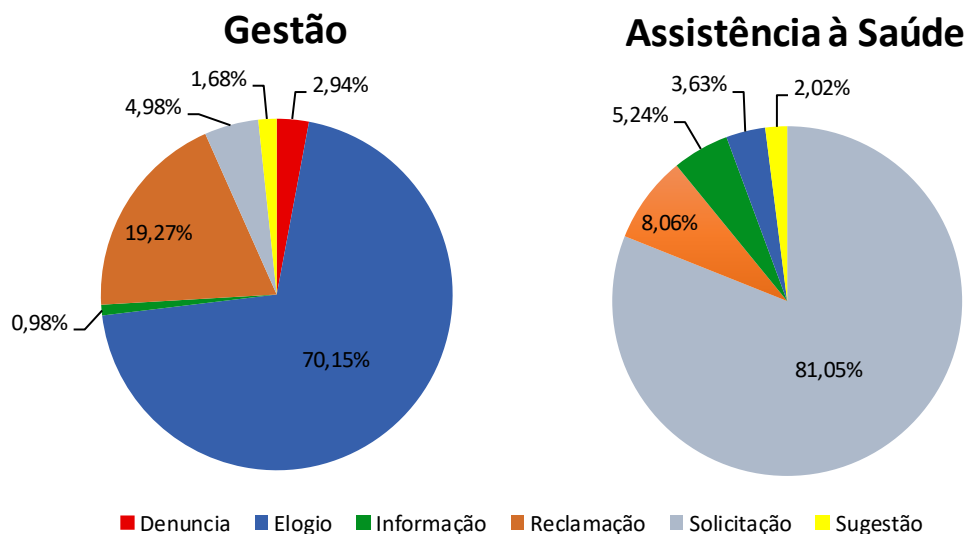
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto **Gestão** corresponde a 77,14% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.427 manifestações. Dessas, 1.001 são elogios, o que corresponde a 70,15%, enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, juntas, correspondem a 29,85% das manifestações relacionadas ao assunto (Gráfico 5).

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

O segundo assunto mais demandado relaciona-se à **Assistência à Saúde**, no qual as solicitações aparecem com o maior percentual, ou seja, 81,05%.

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	RESULTADO DE EXAME	1	
	RECLAMACAO	OUTROS	2	
		PRONTUÁRIO	2	
		PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1	
		RELATÓRIO MÉDICO	1	
		RESULTADO DE EXAME	1	
	SOLICITACAO	OUTROS	20	
		RESULTADO DE EXAME	3	
		ATESTADO MÉDICO	2	
		PRONTUÁRIO	2	
	<b>DOCUMENTOS Total</b>			<b>35</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
	ELOGIO	ALIMENTAÇÃO	1	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
	INFORMACAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	6	
		OUTROS	2	
	RECLAMACAO	DIFICULDADE DE ACESSO	44	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	32	
		OUTROS	7	
		ALIMENTAÇÃO	4	
		ESPAÇO FÍSICO	3	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	2	
		SEM TIPIFICAÇÃO	2	
		SOLICITACAO	OUTROS	9
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	6
			DIFICULDADE DE ACESSO	2
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		2	
	SEM TIPIFICAÇÃO		2	
	ALIMENTAÇÃO		1	
	EMISSÃO DE AIH		1	
	SUGESTAO	ESPAÇO FÍSICO	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	7	
		ESPAÇO FÍSICO	3	
		OUTROS	3	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1	
	<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total</b>			<b>148</b>
	RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	INSATISFAÇÃO	8
			PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	6
			SATISFAÇÃO	5
ASSÉDIO MORAL			4	
FALTA DE PROFISSIONAL			3	
TRABALHADOR EM SAÚDE			3	
NEPOTISMO			1	
ELOGIO		SATISFAÇÃO	992	
		INSATISFAÇÃO	5	
		OUTROS	2	
INFORMACAO		OUTROS	2	
		CONCURSO PÚBLICO	1	
RECLAMACAO		INSATISFAÇÃO	139	
		SEM TIPIFICAÇÃO	5	
		FALTA DE PROFISSIONAL	4	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	2	
		NÃO ESPECIFICADO	1	
SOLICITACAO		INSATISFAÇÃO	11	
		OUTROS	3	
		SATISFAÇÃO	1	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
SUGESTAO		OUTROS	4	
		INSATISFAÇÃO	2	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
<b>RECURSOS HUMANOS Total</b>			<b>1206</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>1389</b>	
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>38</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>1427</b>	

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

Assistência à Saúde				
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
<b>CIRURGIA</b>	<b>ELOGIO</b>	GASTROENTEROLÓGICA	1	
		OBSTÉTRICA	1	
	<b>INFORMACAO</b>	ORTOPÉDICA	1	
		OUTROS	1	
		ORTOPÉDICA	4	
	<b>RECLAMACAO</b>	GINECOLÓGICA	1	
		ORTOPÉDICA	19	
	<b>SOLICITACAO</b>	OFTALMOLÓGICA	7	
		GERAL	6	
		PLÁSTICA	6	
		PEDIÁTRICA	4	
		UROLÓGICA	4	
		GINECOLÓGICA	3	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	3	
		VASCULAR	3	
		CARDIOLÓGICA	1	
		ONCOLÓGICA	1	
	<b>CIRURGIA Total</b>			<b>66</b>
	<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>ELOGIO</b>	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4
MULTIDISCIPLINAR			1	
SEM TIPIFICAÇÃO			1	
<b>INFORMACAO</b>		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2	
		CIRURGIÃO GERAL	1	
		DERMATOLOGIA	1	
		GASTROENTEROLOGIA	1	
		ONCOLOGIA	1	
		OUTROS	1	
<b>RECLAMACAO</b>		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	3	
		NÃO ESPECIFICADO	2	
		ANGIOLOGIA	1	
		FISIOTERAPIA	1	
		FONOAUDIOLOGIA	1	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	1	
		UROLOGIA	1	
		<b>SOLICITACAO</b>	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	11
			NEUROLOGIA	10
			CARDIOLOGIA	7
FISIATRIA			5	
UROLOGIA			5	
ANGIOLOGIA			4	
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)			4	
FISIOTERAPIA			4	
OUTROS			4	
REUMATOLOGIA			4	
CIRURGIÃO GERAL			3	
GASTROENTEROLOGIA			3	
DERMATOLOGIA			2	
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA			2	
NEFROLOGIA			2	
OFTALMOLOGIA			2	
OTORRINOLARINGOLOGIA			2	
PNEUMOLOGIA		2		
PSIQUIATRIA		2		
CIRURGIÃO PLÁSTICO		1		
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR		1		
DOMICILIAR		1		
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA		1		
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA		1		
INFECTOLOGIA		1		
MULTIDISCIPLINAR		1		
ONCOLOGIA		1		
PROCTOLOGIA		1		
PSICOLOGIA		1		
SEM TIPIFICAÇÃO		1		
<b>SUGESTAO</b>		ACUPUNTURA	3	
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total</b>			<b>115</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>181</b>	
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>67</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>248</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Quanto ao assunto **Assistência à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que o tema mais recorrente está relacionado à Ortopedia (Assuntos: Cirurgia e

Consulta/Atendimento/Tratamento), podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essa especialidade.

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

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

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

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

A Tabela 4 apresenta a distribuição das manifestações queixosas por ouvidorias e nota-se que 84,91% das denúncias, 26,38% das reclamações e 56,29% 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		13	4	17
CEMAC		6	1	7
CREMIC		4	1	5
CRER		31	35	66
CRESM	5	8	3	16
HCN		16	9	25
HDS	1	12	3	16
HDT		8	21	29
HEANA		15	2	17
HEAPA			3	3
HECAD		8	11	19
HEELJ		12		12
HEF		10		10
HEI		2		2
HEJ	1	10	5	16
HEJA		9		9
HEL	1	13		14
HEMNSL		3		3
HEMU		3		3
HERSO		8	1	9
HGG		6	12	18
HUGO		18	8	26
HUGOL		21	1	22
POLICLÍNICA - FORMOSA		6	4	10
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA		3		3
POLICLÍNICA - GOIÁS		1		1
POLICLÍNICA - POSSE		2		2
POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS		6		6
POLICLINICA - SLMB			1	1
SES	43	91	161	295
<b>Total Geral</b>	<b>51</b>	<b>345</b>	<b>286</b>	<b>682</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

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

#### 4. Índice de resposta

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

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

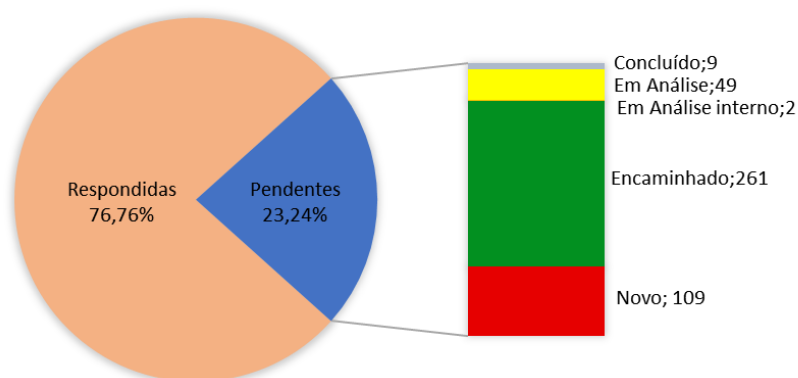
Considera-se como RESPONDIDAS as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*, e PENDENTES as que se encontram com o status: *Nova*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.

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

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em junho/2023, **1.420** foram respondidas, enquanto **430** 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.



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

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

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

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	13	17,11%	63	82,89%	76
CEMAC	11	73,33%	4	26,67%	15
CEROF	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC	4	23,53%	13	76,47%	17
CRER	7	3,89%	173	96,11%	180
CRESM	1	0,43%	231	99,57%	232
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA - SPAIS SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE AUDITORIA DO SUS DA SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
HCN	4	11,43%	31	88,57%	35
HDS	17	80,95%	4	19,05%	21
HDT	7	3,33%	203	96,67%	210
HEANA	5	4,03%	119	95,97%	124
HEAPA	0	0,00%	24	100,00%	24
HECAD	11	42,31%	15	57,69%	26
HEELJ	71	100,00%	0	0,00%	71
HEF	8	47,06%	9	52,94%	17
HEI	2	22,22%	7	77,78%	9
HEJ	16	34,78%	30	65,22%	46
HEJA	2	7,69%	24	92,31%	26
HEL	3	5,17%	55	94,83%	58
HEMNSL	2	50,00%	2	50,00%	4
HEMU	1	2,33%	42	97,67%	43
HERSO	0	0,00%	39	100,00%	39
HESLMB	3	100,00%	0	0,00%	3
HETRIN	8	80,00%	2	20,00%	10
HGG	0	0,00%	20	100,00%	20
HOSPITAL ARAUJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUGO	11	16,67%	55	83,33%	66
HUGOL	33	47,14%	37	52,86%	70
HURSO	9	100,00%	0	0,00%	9
OUTRAS SMS	43	100,00%	0	0,00%	43
POLICLÍNICA - FORMOSA	10	76,92%	3	23,08%	13
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA	4	28,57%	10	71,43%	14
POLICLÍNICA - GOIÁS	12	36,84%	7	63,16%	19
POLICLÍNICA - POSSE	7	20,59%	27	79,41%	34
POLICLÍNICA - QUIRINÓPOLIS	3	10,34%	26	89,66%	29
POLICLÍNICA - SLMB	1	50,00%	1	50,00%	2
REGIONAIS	6	100,00%	0	0,00%	6
SES	6	4,00%	144	96,00%	150
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIÂNIA	53	100,00%	0	0,00%	53
SPAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICA E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIO	4	100,00%	0	0,00%	4
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	13	100,00%	0	0,00%	13
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2	100,00%	0	0,00%	2
<b>Total Geral</b>	<b>430</b>	<b>23,24%</b>	<b>1420</b>	<b>76,76%</b>	<b>1850</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Outrossim, as manifestações pendentes representam 23,24% (Tabela 5) e, quando mantidas apenas as manifestações queixosas, essa proporção eleva para 43,84% (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	12	33,33%	6	66,67%	18
CEMAC	11	73,33%	4	26,67%	15
CEROF	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC	4	80,00%	1	20,00%	5
CRER	6	8,96%	61	91,04%	67
CRESM	0	0,00%	16	100,00%	16
HEMU	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA - SPAIS SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE AUDITORIA DO SUS DA SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	3	100,00%	0	0,00%	3
HCN	4	15,38%	22	84,62%	26
HDS	15	83,33%	3	16,67%	18
HDT	4	13,79%	25	86,21%	29
HEANA	1	5,88%	16	94,12%	17
HEAPA	0	0,00%	3	100,00%	3
HECAD	11	55,00%	9	45,00%	20
HEELJ	12	100,00%	0	0,00%	12
HEF	8	80,00%	2	20,00%	10
HEI	1	33,33%	2	66,67%	3
HEJ	12	75,00%	4	25,00%	16
HEJA	2	18,18%	9	81,82%	11
HEL	3	21,43%	11	78,57%	14
HEMNSL	2	66,67%	1	33,33%	3
HEMU	0	0,00%	2	100,00%	2
HESLMB	2	100,00%	0	0,00%	2
HGG	0	0,00%	18	100,00%	18
HUGO	11	37,93%	18	62,07%	29
HUGOL	15	68,18%	7	31,82%	22
HURSO	9	100,00%	0	0,00%	9
OUTRAS SMS	47	100,00%	0	0,00%	47
POLICLÍNICA - FORMOSA	1	25,00%	3	75,00%	4
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA	1	33,33%	2	66,67%	3
POLICLÍNICA - GOIAS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLÍNICA - POSSE	1	50,00%	1	50,00%	2
POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS	3	50,00%	3	50,00%	6
POLICLINICA - SLMB	1	50,00%	1	50,00%	2
REGIONAIS	6	100,00%	0	0,00%	6
SES	6	4,32%	133	95,68%	139
SGL	2	100,00%	0	0,00%	2
SMS GOIÂNIA	52	100,00%	0	0,00%	52
SPAIS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	13	100,00%	0	0,00%	13
SUVISA	2	100,00%	0	0,00%	2
<b>Total Geral</b>	<b>299</b>	<b>43,84%</b>	<b>383</b>	<b>56,16%</b>	<b>682</b>

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.

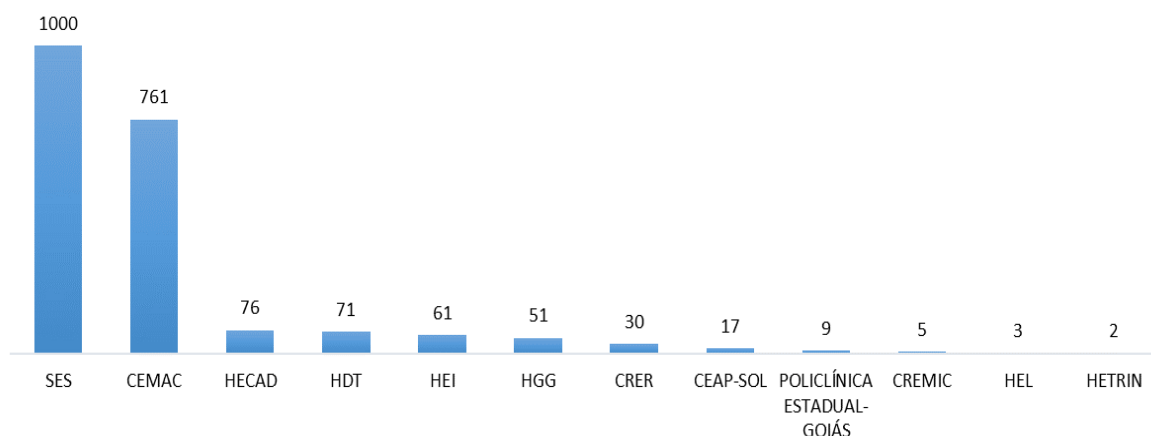
Foram disseminadas 2.086 informações pertinentes à saúde (Banco de Dados - Material de Apoio e BITS).

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

Neste período, além da Ouvidoria do SUS - Nível Central, as ouvidorias das unidades também apresentaram registros das informações prestadas (CEAP-SOL, CEMAC, CREMIC, CRER, HDT, HECAD, HGG, HEI, HETRIN, HEI 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*” (410 registros), seguido de “*Telefones SMS Goiânia*” (104 registros) e “*Telefones do Complexo Regulador*” e “*Informações do Portal da Secretaria*” (ambos com 74 registros)

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

<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
TELEFONES DE OUVIDORIAS	410
TELEFONES SMS GOIÂNIA	104
TELEFONES COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	74
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA	74
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	61
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	57
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	45
ORIENTAÇÃO DIVERSAS	44
CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU)	40
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	26
CARTÃO SUS	20
CMAC	16
INFORMAÇÕES GERAIS	15
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	5
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	3
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	2
INCLUSÃO DE NOVO DETALHE/COMPLEMENTAÇÃO DE DEMANDA	2
TELEFONE CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA	1
INFLUENZA/H1N1	1
<b>Total Geral</b>	<b>1000</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS.

<b>OUVIDORIA</b>	<b>BITS</b>	<b>Total</b>
HEL	ATENDIMENTO / ACOLHIMENTO COM CLASSIFICACAO DE RISCO	1
<b>Total Geral</b>		<b>1</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	8
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	5
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAME	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO (COMO TIRAR SENHA)	1
	CEAP-SOL INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>17</b>
CEMAC	CEMAC -INFORMAÇÕES GERAIS	334
	CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	155
	CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO	143
	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	120
	AGENDAMENTO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	7
	CEMAC- CONSULTA PROCESSO	2
<b>CEMAC Total</b>		<b>761</b>
CRER	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	14
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	4
	INFORMAÇÃO STATUS TERAPIA	4
	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	3
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	2
	INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS JÁ REGISTRADAS	2
	COMO ANTECIPAR CONSULTA	1
<b>CRER Total</b>		<b>30</b>
CREMIC	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	4
	INFORMAÇÃO SOBRE REGULAÇÃO INTERNA-NIR	1
<b>CREMIC Total</b>		<b>5</b>
HECAD	HECAD - AGENDAMENTO RETORNO	24
	HECAD - AGENDAMENTO CIRURGIA	6
	HECAD - ATENDE EMERGENCIA	4
	HECAD - INFORMAÇÕES AGENDAMENTO EXAMES	4
	HECAD - AGENDAMENTO CERFIS	2
	HECAD - AGUARDANDO LIBERAÇÃO DE LEITO PARA INTERNAÇÃO	2
	HECAD - AUTORIZAÇÃO CIRURGIA	2
	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE CONSULTA AGENDADA	2
	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE EXAME AGENDADO	2
	HECAD - COPIA PRONTUARIO	2
	HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS EXAMES	2
	HECAD- DESMARCAR CONSULTA	2
	HECAD- REMARCAR CONSULTA	2
	HECAD- REMARCAR EXAMES	2
	HECAD - HORÁRIO DE ATENDIMENTO DO HOSPITAL	1
	HECAD - AGENDAMENTO POS INTERNAÇÃO	1
	HECAD - AGENDAMENTO RESSONANCIA	1
	HECAD - AGENDAR CONSULTA PRIMEIRA VEZ	1
	HECAD - ATENDE PACIENTE ADULTO	1
	HECAD - ATENDIMENTO FARMACIA INTERNAÇÃO	1
	HECAD - BOLETIM MEDICO	1
	HECAD - CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	1
	HECAD - COMO REALIZAR AGENDAMENTOS CONSULTAS/EXAMES.	1
	HECAD - COMO SER PACIENTE DO HECAD	1
	HECAD - HORARIO PARA TROCA DE ACOMPANHANTE	1
	HECAD - PACIENTE INTERNADO E FAZENDO EXAMES EM OUTRA UNIDADE	1
	HECAD - PERDEU RECEITA	1
	HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS CONSULTAS	1
	HECAD- ATESTADO MÉDICO	1
	HECAD- EXAME ENDOSCOPIA	1
	HECAD- RETORNO POS OPERATORIO	1
	HECAD- TROCA DE ACOMPANHANTE	1
	<b>HECAD Total</b>	

<b>OUVIDORIA</b>	<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
<b>HDT</b>	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	9
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	7
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	7
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	6
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	6
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	5
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	4
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	4
	HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	3
	HDT - GRUPO PELA VIDA	2
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	2
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - DESMARCAR CONSULTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÃO CASA DE APOIO BOM SAMARITANA	1
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	1
	HDT - PREVIDÊNCIA SOCIAL - INSS	1
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	1
	HDT- SOLICITAÇÃO DE CONSULTA	1
	HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	1
	OUVIDORIA SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE 08006433700	1
SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1	
<b>HDT Total</b>		<b>71</b>
<b>HEI</b>	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	29
	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	18
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	6
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	4
	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	2
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	1
<b>HEI Total</b>		<b>61</b>
<b>HEL</b>	HEL - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS / ESPECIALIDADES	2
<b>HEL Total</b>		<b>2</b>
<b>HETRIN</b>	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES CONSULTAR FILA DE ESPERA PARA OS PROCEDIMENTOS ELETIVOS -	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>2</b>
<b>HGG</b>	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	40
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	8
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	2
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	1
<b>HGG Total</b>		<b>51</b>
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS</b>	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO MARCAÇÃO DE RETORNO	5
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO INTERCONSULTAS	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO MARCAÇÃO DE CONSULTAS	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO AO FLUXO DE ATENDIMENTO	1
	PLCGO - INFORMAÇÃO QUANTO AO FLUXO DE ATEND. DA FARMÁCIA JUAREZ BARBOSA	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total</b>		<b>9</b>
<b>Total Geral</b>		<b>1085</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

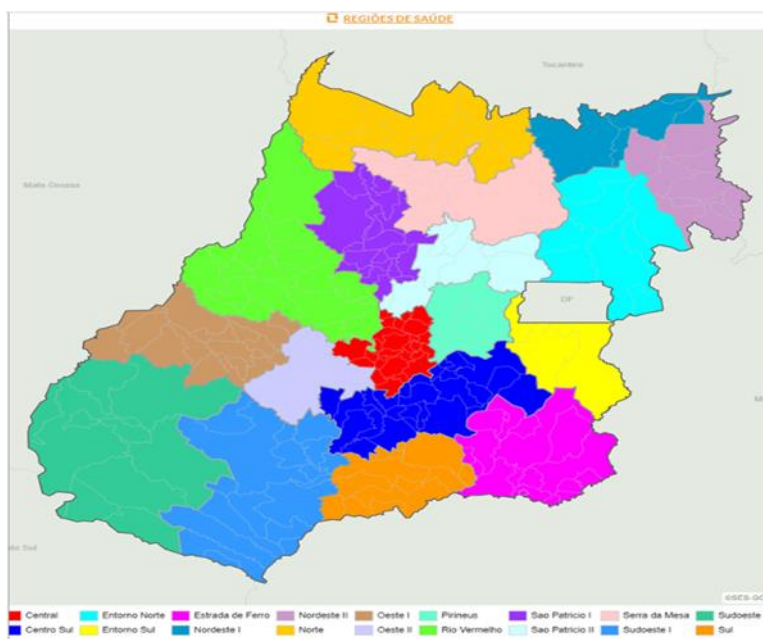
Apesar dessas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

## 6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

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

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

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



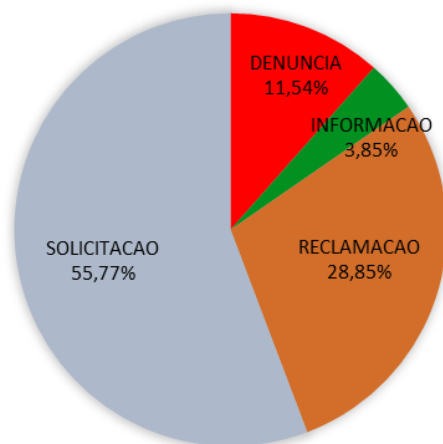
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

É importante destacar que em junho/2023, a Ouvidoria do SUS/ SES-GO encaminhou um total de **52** manifestações para as Regionais de Saúde, cujo detalhamento foi realizado conforme os seguintes critérios:

## 6.1. Classificação

Nesse critério, observa-se o predomínio das manifestações do tipo SOLICITAÇÃO (29), seguidas de RECLAMAÇÃO (15) e DENÚNCIA (06), conforme demonstra o Gráfico 8.

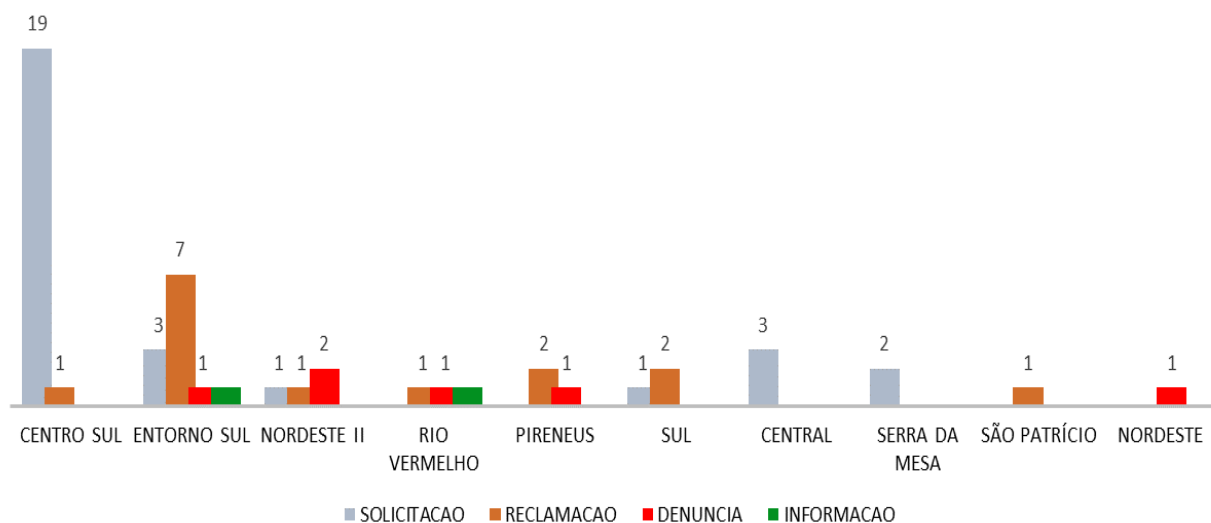
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS



## 6.2. Distribuição das manifestações

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

Tabela 10 - Distribuição das manifestações por destino.

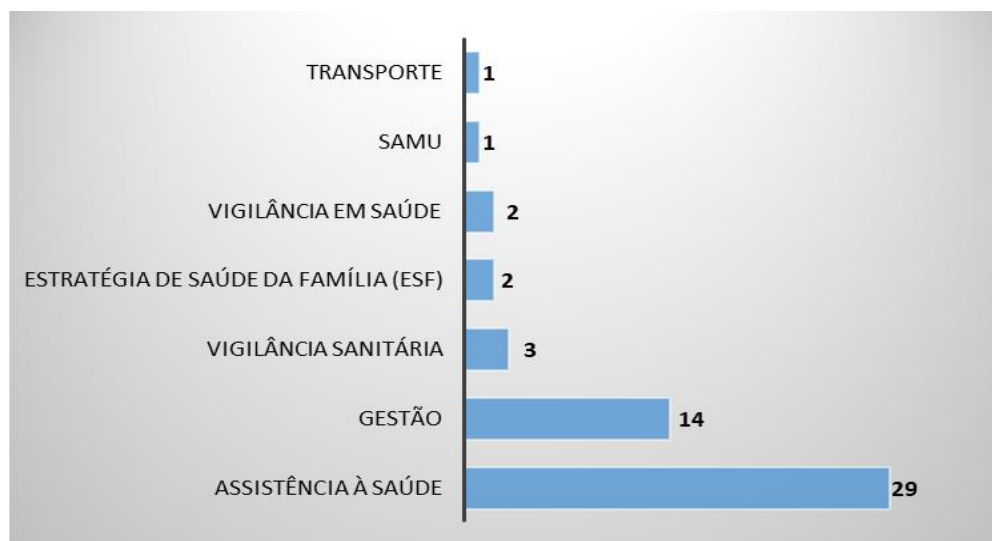
Regional de Saúde	Total por Regional de Saúde	Destino de Encaminhamento	Total
REGIONAL CENTRAL	3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANIRA	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRINDADE	1
REGIONAL CENTRO SUL	20	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA	11
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAGOIANIA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CEZARINA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SENADOR CANEDO	6
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE VARJÃO	1
REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE II	4	REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE II	3
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IACIARA	1
REGIONAL ENTORNO SUL	12	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGUAS LINDAS DE GOIAS	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CIDADE OCIDENTAL	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRISTALINA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUZIANIA	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVO GAMA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALPARAISO DE GOIAS	5
REGIONAL NORDESTE	1	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAVALCANTE	1
REGIONAL PIRENEUS	3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANÁPOLIS	3
REGIONAL RIO VERMELHO	3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPURANGA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JUSSARA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MOZARLANDIA	1
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	1	REGIONAL SÃO PATRÍCIO	1
REGIONAL SERRA DA MESA	2	REGIONAL SERRA DA MESA	2
REGIONAL SUL	3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITUMBIARA	3
<b>Total Geral</b>			<b>52</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

## 6.3. Tipificação

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

Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

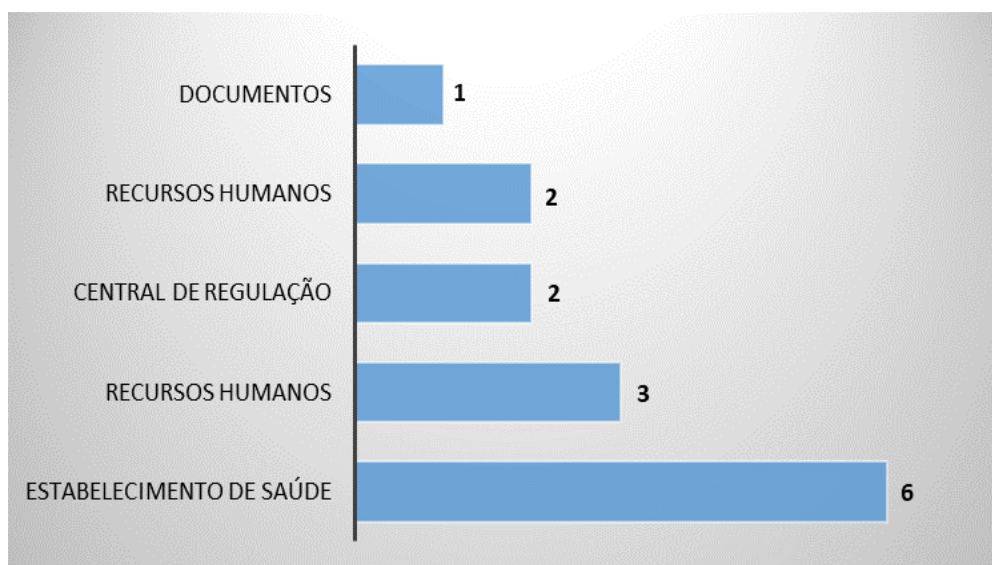
Gráfico 11: Principais subassuntos de **Assistência à Saúde**.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto **Gestão** desdobra-se em dois principais subassuntos: **Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos**, sendo que as manifestações dos tipos **RECLAMAÇÃO** e **DENÚNCIA**, respectivamente, foram as mais predominantes.

Gráfico 12: Principais subassuntos do assunto **Gestão**

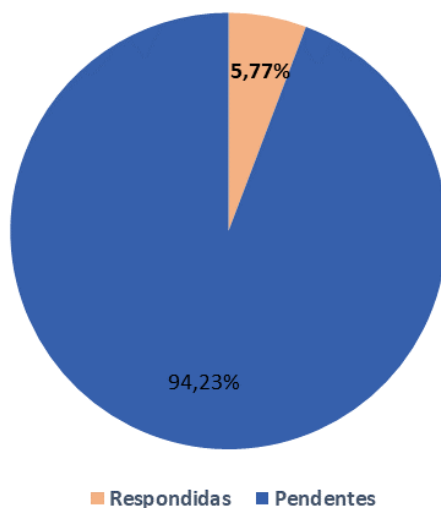


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

#### 6.4. Índice de resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, somente 5,77% foram respondidas.

Gráfico 13: Índice de resposta das regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

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

## 7. Considerações finais

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

- Foi contabilizado o total **3.936** atendimentos, sendo **2.086** (53,00%) classificadas como Disseminação de Informações e **1.850** (47,00%) como Manifestações Registradas e Ativas.
- O meio de atendimento via “Carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês em análise, com **674** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 59,46%, seguido de **Reclamação** (18,65%), **Solicitação** (15,46%), **Denúncia** (2,76%), **Informação** (1,95%) e **Sugestão** (1,73%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Assistência à Saúde**, com **77,14 %** e **13,41%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com **70,15%**, seguido de **Reclamação** (19,27%), **Solicitação** (4,98%), **Denúncia** (2,94%), **Sugestão** (1,68%) e **Informação** (0,98%).
- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **81,05%**, seguidas de **Reclamação** (8,06%), **Informação** (5,24%), **Elogio** (3,63%) e **Sugestão** (2,02%).
- A taxa de resposta foi de **76,76%**, o que corresponde a **1.420** manifestações respondidas, lembrando que as manifestações pendentes abarcam as **vencidas** e as **vincendas**, sendo que esta última corresponde àquelas cujo prazo de resposta ainda não expirou, considerando a Lei 13.460/2017 e o Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Com relação às manifestações encaminhadas para as Regionais de Saúde, concluímos que:

- Do total de 52 manifestações encaminhadas para as regionais de saúde, 29 foram classificadas como solicitação, representando 55,77% deste total.
- Dentre todas as Regionais, a Regional Centro Sul foi a que recebeu o maior número de manifestações encaminhadas.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência nas manifestações das Regionais foram: **Assistência à Saúde e Gestão**.
- Das 52 manifestações encaminhadas, somente 3 foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 5,77%.

Atenciosamente,

Ludmila  
Di Paiva  
M.  
Rocha

Digitally signed  
by Ludmila Di  
Paiva M. Rocha  
Date:  
2023.07.19  
12:09:30 -03'00'

**LUDMILA DI PAIVA MALHEIROS ROCHA**

Ouvidora Setorial SUS/SES-GO

*Livia Oliveira Soares*  
**LÍVIA OLIVEIRA SOARES**

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã em substituição

*Stella Maris Franco*

**STELLA MARIS HUSNI FRANCO**

Subsecretária de Controle Interno e Compliance

## Glossário

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

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

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

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

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

**Sugestão:** sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

**Disseminação de informações:** 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:** 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:** 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:** demandas canceladas por inconsistência, duplicidade, incompletude, erros, etc.

