

Relatório Gerencial Março - 2023



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



**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
Luciana Guimarães Faria
Débora Mendonça Domingues de Brito

Coordenação de Teletendimento
Aparecida Ribeiro da Costa
Celia Rocha Pereira Martins
Francineide Maia Guedes Xavier
Rosângela Maria de Sá
Joana Cavalcante

Coordenação de Análise Técnica e Tratamento de Demandas
Carla Malheiros Aguiar de Moraes
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
Gracileide de Souza Santana
Marisa Lopes Guimarães

Coordenação de Monitoramento e Análise de Dados
Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações, por assuntos e por classificação	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto Gestão (Subassuntos e Classificação)	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto Assistência à Saúde (Subassuntos e Classificação).....	13
Tabela 4: 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

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO	07
Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento em Goiás	08
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, por classificação	09
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações, por classificação e por origem do atendimento, na Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações, por classificação, registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO nos assuntos Gestão e Assistência à Saúde	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes.....	16
Gráfico 7:Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria	19

Sumário

1.	Introdução	5
1.1.	Estrutura	5
1.2.	Canais de Acesso à Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.	5
2.	Atendimentos	7
3.	Manifestações registradas	7
3.1.	Meios de atendimentos e origem das manifestações	8
3.2.	Classificação das manifestações.....	9
3.3.	Análise dos assuntos	10
4.	Índice de resposta	16
5.	Disseminação de informação	19
6.	Considerações finais	22
	Glossário	23

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS têm a missão de viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente, intermediando as relações entre os cidadãos e a Administração Pública. Têm a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento das áreas competentes para as devidas providências, constituindo-se, assim, 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 março de 2023.

1.1. Estrutura

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

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

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

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

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

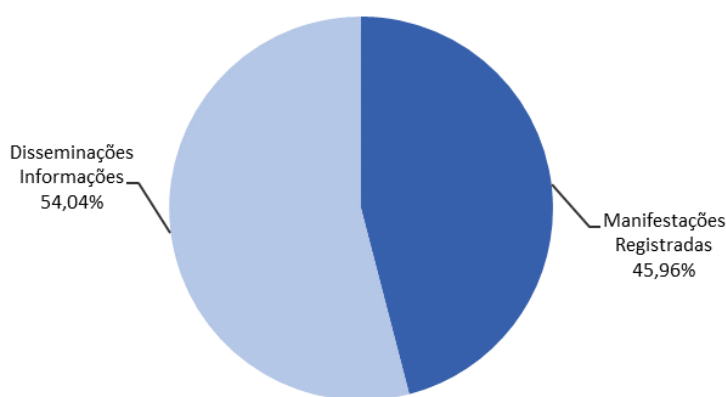
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química de Aparecida de Goiânia - CREDEQ Prof. Jamil Issy
- Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA
- Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HEAPA
- Hospital Estadual do Centro Norte Goiano - HCN
- Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD
- Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT
- Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta - HDS
- Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG
- Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad
- Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos
- Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA
- Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho
- Hospital Estadual de Luziânia - HEL
- Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL
- Hospital Estadual da Mulher - HEMU
- Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime - HEELJ
- Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO
- Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó
- Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN
- Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
- Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira – HUGOL
- Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa
- Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse
- Policlínica Estadual da Região Oeste II - São Luís dos Montes Belos
- Policlínica Estadual da Região Rio Vermelho - Goiás
- Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia
- Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de 01/03/2023 a 31/03/2023. 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 **03/04/2023**.

No total, foram **4.047** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS (Ouvidoria do SUS - Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas). Desse total, **2.187** (54,04%) são classificadas como Disseminação de Informações e **1.860** (45,96%) 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.

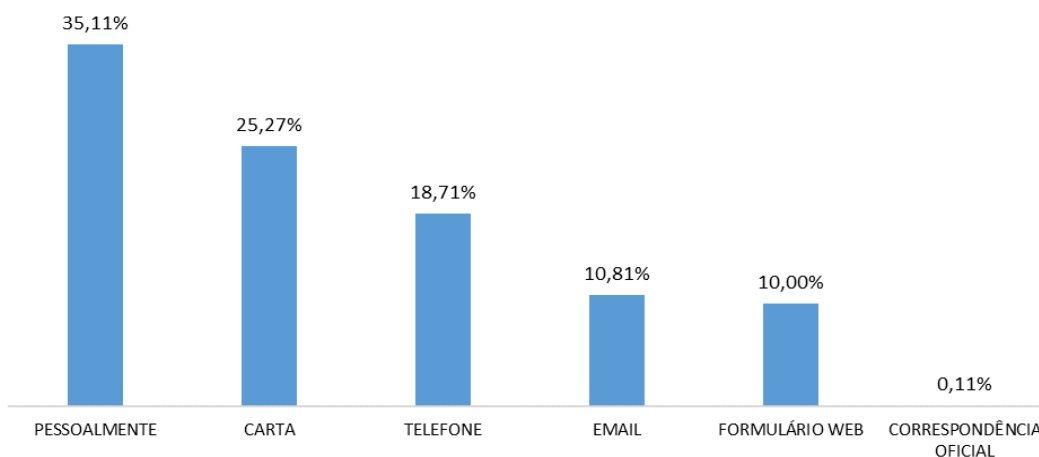
Foi registrado o total de **1.860** manifestações em março de 2023.

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 presencial (653), seguido da via “carta” (470), telefone (348), e-mail (201), formulário web (186), e correspondência oficial (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 presencial, representando **35,11%** dos registros (653), estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**. Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CRER (**140**), HEELJ (**65**), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (**50**), HERSO (**40**), HEJA (**39**), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (**32**), HGG (**30**), HDT (**29**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (**28**), CREMIC (**24**), HEMU (**23**), HDS (**21**), HEL (**21**), HUGOL (**21**), HETRIN (**18**), HEJ (**15**), HUGO (**13**), HESLMB (**10**), CEAP - SOL (**09**), HEAPA (**07**), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (**07**), HECAD (**03**), HEMNSL (**02**), HEANA (**02**), CEMAC (**01**), HEI (**01**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**01**) E SES (**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: 164, 156 e 64, respectivamente.

3.2. Classificação das Manifestações

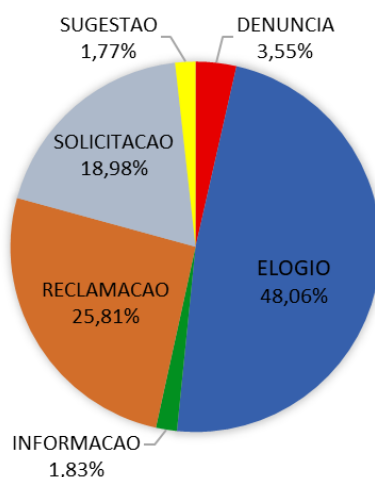
A classificação das manifestações se divide em seis categorias: **Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.**

Considerando esta classificação, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado (894), seguido da **RECLAMAÇÃO** (480) e da **SOLICITAÇÃO** (353).

Com números menos expressivos, aparecem em sequência **DENÚNCIA** (66), **INFORMAÇÃO** (34) e **SUGESTÃO** (33).

As proporções dessas manifestações estão apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

A ouvidoria tem, dentre seus princípios, ser um meio de comunicação e espaço 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 48,06% 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.

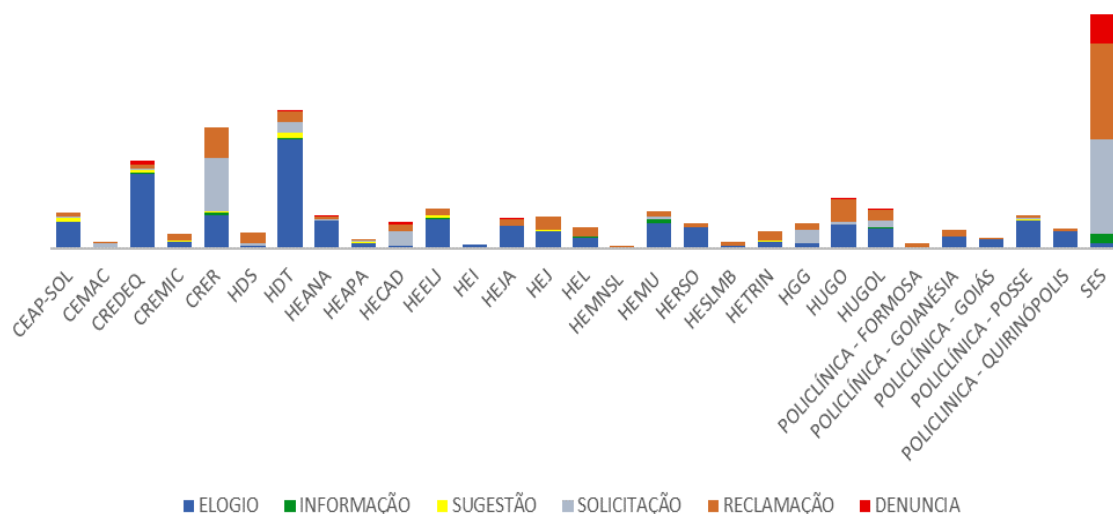
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como **ELOGIO**, foram: HDT (**180**), CREDEQ (**123**), CRER (**55**), HEELJ (**48**), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (**46**), HEANA (**45**), CEAP - SOL (**43**), HEMU (**41**), HUGO (**38**), HEJA (**37**), HERSO (**35**), HUGOL (**33**), HEJ (**28**), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (**28**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (**19**), HEL (**17**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**15**), CREMIC (**11**), HETRIN (**11**), HEAPA (**09**), SES (**09**), HGG (**08**), HEI (**06**), HECAD (**03**), HDS (**03**), HESLMB (**03**).

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

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

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

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

3.3 Análise dos Assuntos

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

Os assuntos mais demandados nas manifestações demonstradas na Tabela 1 foram: **Gestão**, seguido 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	40	86	408	10	27	831	1402	75,38%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		230	32	9		6	277	14,89%
SEM TIPIFICAÇÃO	3		10	3	5	53	74	3,98%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	19	2	6	4			31	1,67%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		11	8	1			20	1,08%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		17	2				19	1,02%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		6	2				8	0,43%
ALIMENTO			2		1	2	5	0,27%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	2		2	1			5	0,27%
OUIDORIA DO SUS			2			2	4	0,22%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			3	1			4	0,22%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3			3	0,16%
TRANSPORTE			3				3	0,16%
FINANCEIRO	1			1			2	0,11%
CONSELHO DE SAÚDE		1					1	0,05%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT				1			1	0,05%
SAMU	1						1	0,05%
Total Geral	66	353	480	34	33	894	1860	100,00%

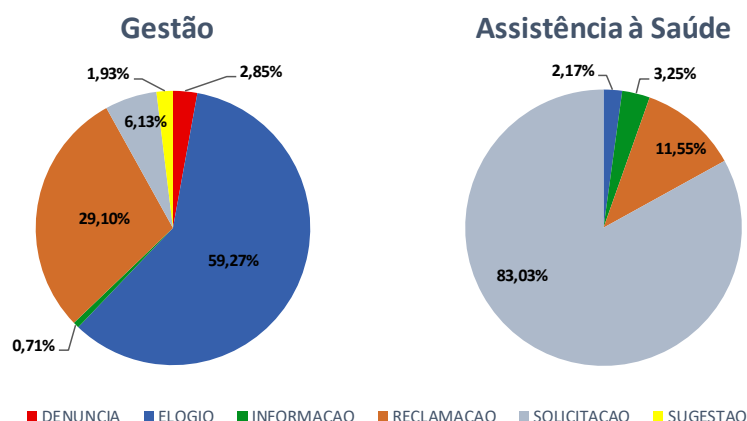
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O assunto **Gestão** corresponde a 75,38% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.402 manifestações. Dessas, 831 são elogios, o que corresponde a 59,27%, enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, juntas, correspondem a 40,73% 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, 83,03%.

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	ELOGIO	RESULTADO DE EXAME	1	
	INFORMACAO	OUTROS	2	
	RECLAMACAO	OUTROS	5	
		RESULTADO DE EXAME	3	
		LAUDO	2	
	SOLICITACAO	OUTROS	19	
		LAUDO	3	
		ATESTADO MÉDICO	2	
		RESULTADO DE EXAME	2	
		CÓPIA DE EXAMES	1	
		PRONTUÁRIO	1	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
	DOCUMENTOS Total			42
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2	
		DIFICULDADE DE ACESSO	1	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
		SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	1	
	ELOGIO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1	
		OUTROS	1	
	INFORMACAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1	
		DIFICULDADE DE ACESSO	87	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	46	
		OUTROS	6	
		ESPAÇO FÍSICO	4	
		ALIMENTAÇÃO	2	
		EMISSÃO DE AIH	1	
	SOLICITACAO	INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
		DIFICULDADE DE ACESSO	17	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	12	
		OUTROS	8	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2	
	SUGESTAO	OUTROS	9	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	5	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	4	
		ALIMENTAÇÃO	3	
		DIFICULDADE DE ACESSO	1	
		ESPAÇO FÍSICO	1	
		ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total		
	RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	INSATISFAÇÃO	12
			SATISFAÇÃO	8
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE			5	
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO			1	
FALTA DE PROFISSIONAL			1	
OUTROS			1	
TRABALHADOR EM SAÚDE			1	
ELOGIO		SATISFAÇÃO	822	
		EQUIPE DE SAÚDE	1	
		FISIOTERAPEUTA	1	
		SEM TIPIFICAÇÃO	4	
INFORMACAO		OUTROS	1	
		SATISFAÇÃO	1	
RECLAMACAO		INSATISFAÇÃO	199	
		FALTA DE PROFISSIONAL	14	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	7	
		SATISFAÇÃO	5	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	4	
		AGRESSÃO VERBAL	2	
		DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO	1	
		ENFERMEIRO	1	
SEM TIPIFICAÇÃO		3		
SOLICITACAO		INSATISFAÇÃO	10	
		OUTROS	2	
		SATISFAÇÃO	1	
		SEM TIPIFICAÇÃO	4	
SUGESTAO		INSATISFAÇÃO	2	
RECURSOS HUMANOS Total			1114	
Subtotal			1373	
Demais Subassuntos Registrados			29	
Total Geral			1402	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Assistência à Saúde				
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
CIRURGIA	INFORMACAO	GERAL	1	
		ORTOPÉDICA	1	
		OUTROS	1	
	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	7	
		OUTROS	1	
		PLÁSTICA	1	
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	25	
		PLÁSTICA	7	
		GERAL	3	
		CARDIOLÓGICA	2	
		GINECOLÓGICA	2	
		OFTALMOLÓGICA	2	
		ONCOLÓGICA	2	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	2	
		OUTROS	2	
		VASCULAR	2	
		BARIÁTRICA	1	
		CABEÇA E PESCOÇO	1	
		GASTROENTEROLÓGICA	1	
		UROLOGICA	1	
CIRURGIA TOTAL			65	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ELOGIO	NÃO ESPECIFICADO	5	
		CLÍNICA MÉDICA	1	
	INFORMACAO	NÃO ESPECIFICADO	1	
		RECLAMACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4
	CLÍNICA MÉDICA		1	
	FISIATRIA		1	
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		1	
	NÃO ESPECIFICADO		1	
	NUTRIÇÃO		1	
	OFTALMOLOGIA		1	
	OUTROS		1	
	SOLICITACAO		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	29
			NEUROLOGIA	11
			ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	8
			FISIATRIA	8
			FISIOTERAPIA	6
			CIRURGIÃO PLÁSTICO	5
			REUMATOLOGIA	5
			UROLOGIA	5
			GASTROENTEROLOGIA	4
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	4	
		CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	3	
		OFTALMOLOGIA	3	
		ANGIOLOGIA	2	
		CARDIOLOGIA	2	
		CIRURGIÃO GERAL	2	
		CIRURGIÃO VASCULAR	2	
		FONOAUDIOLOGIA	2	
		MULTIDISCIPLINAR	2	
		OUTROS	2	
		PSICOLOGIA	2	
		PSIQUIATRIA	2	
		CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	1	
		DERMATOLOGIA	1	
		GENÉTICA MÉDICA	1	
		HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1	
		HOMEOPATIA	1	
	INFECTOLOGIA	1		
	NEFROLOGIA	1		
	ONCOLOGIA	1		
	OTORRINOLARINGOLOGIA	1		
	PROCTOLOGIA	1		
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			137
Subtotal			202	
Demais Subassuntos Registrados			75	
Total Geral			277	

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 74,24% das denúncias, 33,13% das reclamações e 43,91% 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		7	2	9
CEMAC		2	8	10
CREDEQ	8	6	3	17
CRER		49	90	139
CREMIC		12		12
HDS		17	5	22
HDT	1	17	19	37
HEANA	1	4	1	6
HEAPA		2	2	4
HECAD	4	12	23	39
HEELJ		11		11
HEJ		23	1	24
HEJA	1	11		12
HEL		16		16
HEMNSL		3		3
HEMU		9	3	12
HERSO		5		5
HESLMB		8		8
HETRIN		14	1	15
HGG		11	22	33
HUGO	1	38	4	43
HUGOL	1	19	10	30
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA		5	2	7
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS		2		2
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA		9		9
POLICLINICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS		4		4
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE		5	2	7
SES	49	159	155	363
Total	66	480	353	899

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.

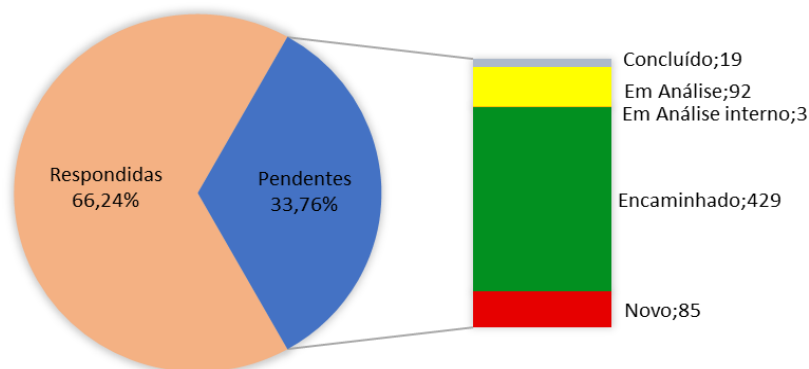
Considera-se como RESPONDIDAS as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*, e PENDENTES as que se encontram com o status: *Nova*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.

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 março/2023, **1.232** foram respondidas, enquanto **628** estão em situação *pendente*.

O Gráfico 6 demonstra o percentual e a decomposição das categorias relacionadas ao status.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.
Manifestações Pendentes: Novas, Encaminhadas, Reencaminhadas, Em Análise, Em Análise Interna e Concluídas.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Ressalta-se que as manifestações *pendentes* englobam as vencidas e as vincendas, 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	4	6,67%	56	93,33%	60
CEMAC	6	40,00%	9	60,00%	15
COORDENAÇÃO GERAL DAS REDES DE ATENÇÃO/URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SUBSECRETARIA	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	1	0,69%	144	99,31%	145
CREMIC	5	20,83%	19	79,17%	24
CRER	63	31,19%	139	68,81%	202
FUNDAÇÃO BANCO DE OLHOS DE GOIÁS - FUBOG	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	23	85,19%	4	14,81%	27
HDT	18	7,89%	210	92,11%	228
HEANA	53	100,00%	0	0,00%	53
HEAPA	3	17,65%	14	82,35%	17
HECAD	15	32,61%	31	67,39%	46
HEELJ	65	100,00%	0	0,00%	65
HEI	2	28,57%	5	71,43%	7
HEJ	15	27,78%	39	72,22%	54
HEJA	6	12,24%	43	87,76%	49
HEL	11	30,56%	25	69,44%	36
HEMNSL	8	100,00%	0	0,00%	8
HEMU	5	8,33%	55	91,67%	60
HERSO	1	2,50%	39	97,50%	40
HESLMB	11	78,57%	3	21,43%	14
HETRIN	12	44,44%	15	55,56%	27
HGG	2	4,65%	41	95,35%	43
HUGO	19	23,17%	63	76,83%	82
HUGOL	26	38,24%	42	61,76%	68
OUTRAS SMS	37	100,00%	0	0,00%	37
POLICLINICA FORMOSA	9	100,00%	0	0,00%	9
POLICLINICA GOIAS	4	21,05%	15	78,95%	19
POLICLINICA GOIANÉSIA	5	17,24%	24	82,76%	29
POLICLINICA POSSE	39	73,58%	14	26,42%	53
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	5	15,63%	27	84,38%	32
POLICLINICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	9	100,00%	0	0,00%	9
SPAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	6	3,70%	156	96,30%	162
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	4	100,00%	0	0,00%	4
SMS GOIANIA	82	100,00%	0	0,00%	82
SCRS - SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	9	100,00%	0	0,00%	9
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SMCGC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	20	100,00%	0	0,00%	20
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	16	100,00%	0	0,00%	16
TOTAL	628	33,76%	1232	66,24%	1860

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 33,76% (Tabela 5) e, quando mantidas apenas as manifestações queixosas, essa proporção eleva para 50,39% (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	3	30,00%	7	70,00%	10
CEMAC	6	40,00%	9	60,00%	15
COORDENAÇÃO GERAL DAS REDES DE ATENÇÃO/URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SUBSECRETARIA	1	100,00%	0	0,00%	1
CREDEQ	1	5,88%	16	94,12%	17
CREMIC	4	33,33%	8	66,67%	12
CRER	61	42,96%	81	57,04%	142
FUNDAÇÃO BANCO DE OLHOS DE GOIÁS - FUBOG	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	2	100,00%	0	0,00%	2
HDS	20	83,33%	4	16,67%	24
HDT	16	42,11%	22	57,89%	38
HEANA	7	100,00%	0	0,00%	7
HEAPA	3	42,86%	4	57,14%	7
HECAD	14	33,33%	28	66,67%	42
HEELJ	11	100,00%	0	0,00%	11
HEI	1	100,00%	0	0,00%	1
HEJ	14	56,00%	11	44,00%	25
HEJA	6	50,00%	6	50,00%	12
HEL	11	61,11%	7	38,89%	18
HEMNSL	8	100,00%	0	0,00%	8
HEMU	1	8,33%	11	91,67%	12
HERSO	1	20,00%	4	80,00%	5
HESLMB	9	81,82%	2	18,18%	11
HETRIN	8	53,33%	7	46,67%	15
HGG	2	5,71%	33	94,29%	35
HUGO	18	41,86%	25	58,14%	43
HUGOL	23	69,70%	10	30,30%	33
OUTRAS SMS	34	100,00%	0	0,00%	34
POLICLINICA FORMOSA	8	100,00%	0	0,00%	8
POLICLINICA GOIAS	4	100,00%	0	0,00%	4
POLICLINICA GOIANÉSIA	3	33,33%	6	66,67%	9
POLICLINICA POSSE	4	66,67%	2	33,33%	6
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	4	100,00%	0	0,00%	4
POLICLINICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	9	100,00%	0	0,00%	9
SES	6	4,03%	143	95,97%	149
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	3	100,00%	0	0,00%	3
SMS GOIANIA	80	100,00%	0	0,00%	80
SCRS - SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	9	100,00%	0	0,00%	9
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SMCGC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	20	100,00%	0	0,00%	20
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	13	100,00%	0	0,00%	13
TOTAL	453	50,39%	446	49,61%	899

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.

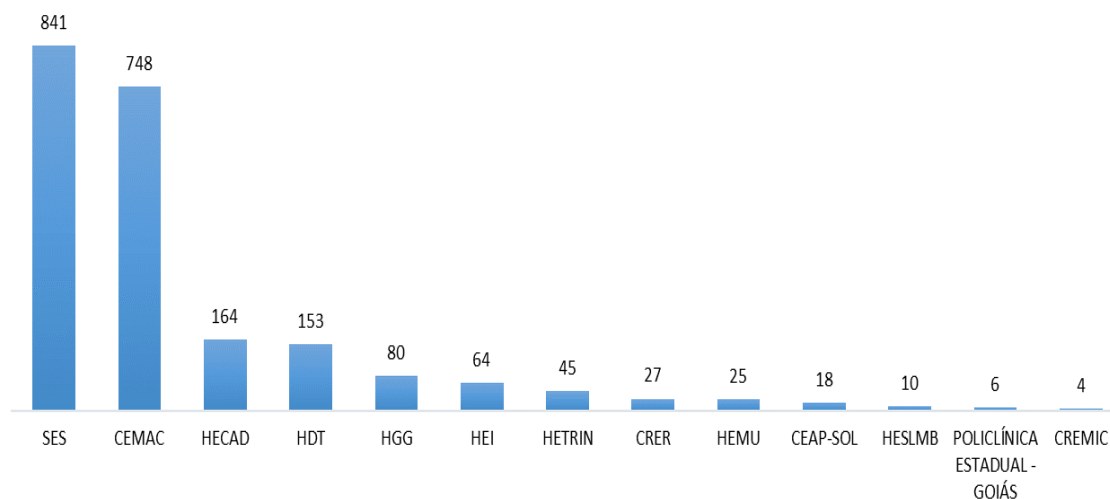
Foram disseminadas 2.185 informações pertinentes à saúde (Banco de Dados - Material de Apoio e BITS) e 02 não pertinentes à saúde.

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

Neste período, além da Ouvidoria do SUS - Nível Central, as ouvidorias das unidades também apresentaram registros das informações prestadas (CEAP-SOL, CEMAC, CREMIC, CRER, HDT, HECAD, HEI, HEMU, HESLMB, HETRIN, HGG e POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS).

A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações está relacionado à ausência de registros ou à ausência do cadastro deles no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de disseminação de informações por unidade de ouvidoria.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Segue detalhamento das informações do Banco de Dados Material de Apoio, prestadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central (Tabela 07) e pelas Ouvidorias Descentralizadas (Tabela 09), bem como as informações do Banco de Dados BITS (Tabela 08).

Na Ouvidoria do SUS - Nível Central, o tópico de maior frequência foi “*Telefones de Ouvidorias*” (260 registros), seguido de “*Informações da SES- Telefones e Endereços* (127 registros) e *Informações Portal da Secretaria*” (122 registros).

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

MATERIAL DE APOIO	Total
TELEFONES DE OUVIDORIAS	260
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	127
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA	122
TELEFONES SMS GOIÂNIA	65
ORIENTAÇÕES DIVERSAS	57
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	46
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	42
INFORMAÇÕES CMAC	24
CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU) 3956-2981	24
CARTÃO SUS	21
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	21
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	17
REGULAMENTO DA SES	3
VIGILÂNCIA	2
AÇÕES E PROGRAMAS DAS SUPERINTENDÊNCIAS DA SES	1
ASSEDIO MORAL	1
CARTA SUS	1
CNS DIGITAL/ CADSUS WEB/ CADSUS STAND ALONE: 0800-941-3050	1
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	1
ENDEREÇO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS - WWW.SAUDE.GOV.BR/OUVIDORIA	1
INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	1
PERFORMANCE - HDS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRINDADE	1
SISTEMAS NÃO ATENDIDOS PELO DISQUE SAÚDE 136	1
Total Geral	841

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

OUVIDORIA	BITS	Total
CREMIC	TRATAMENTO DA DENGUE	1
HESLMB	INFORMACOES SOBRE O PRONTUARIO	1
Total Geral		2

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 09: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	6
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	5
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (RETIRAR SENHA)	3
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SOBRE O NÃO FUNCIONAMENTO DO WI-FI	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAME	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO (COMO TIRAR SENHA)	1
CEAP-SOL Total		18
CEMAC	CEMAC - INFORMAÇÕES GERAIS	220
	CMAC - INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	210
	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	188
	CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO	120
	CEMAC - DIFICULDADE DE ACESSO	8
	CEMAC - MEDICAMENTOS QUE NÃO SÃO DO JUAREZ	1
	CMAC - INFORMAÇÃO SOBRE ABERTURA DE PROCESSO	1
CEMAC Total		748
CRER	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	5
	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	5
	COMO ANTECIPAR CONSULTA	4
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	4
	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	3
	COMO TRABALHAR NO CRER	2
	ENDEREÇO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS - WWW.SAUDE.GOV.BR/OUVIDORIA	1
	INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	1
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	1
	SISTEMAS ATENDIDOS POR TRANSFERÊNCIA INTERNA PELO DISQUE-SAUDE 136	1
CRER Total		27
CREMIC	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
	SITE DO MINISTERIO DA SAUDE - WWW.SAUDE.GOV.BR	1
CREMIC Total		3
HEMU	HEMU - ESCLARECIMENTOS SOBRE INTERNAÇÃO E ALTA	6
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O CRIE CENTRO DE REFERENCIA DE IMUNOBIOLOGICOS	5
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO E PROTOCOLOS MÉDICOS	4
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE EXAMES DE IMAGEM	3
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	1
	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE GUARDA DE PERTENCES DE VALOR	1
	HEMU - ORIENTAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTOS	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES CONSULTA AMBULATÓRIO	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITO A REFEIÇÃO NA UNIDADE	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS ELETIVOS GINECOLOGIA	1
	HMI - HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANHANTE	1
HEMU Total		25
HECAD	HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS	20
	HECAD - COMO REALIZAR AGENDAMENTOS CONSULTAS/EXAMES.	15
	HECAD - AGENDAMENTO CIRURGIA	13
	HECAD - INFORMAÇÕES AGENDAMENTO CONSULTA	12
	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE CONSULTA AGENDADA	9
	HECAD - INFORMAÇÕES AGENDAMENTO EXAMES	7
	HECAD - RESULTADO DE EXAMES	7
	HECAD - TELEFONE NIR	7
	HECAD - COMO SER PACIENTE DO HECAD	5
	HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS CONSULTAS	5
	HECAD - DESMARCAR CONSULTA	5
	HECAD - CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	4
	HECAD - FILA DE ESPERA CIRURGIA	4
	HECAD - CADASTRO DO MÉDICO NO HECAD ESTA DANDO INVALIDO NA HORA DE CAD.	3
	HECAD - QUER SABER SE O ATENDIMENTO É PARTICULAR	3
	HECAD - TELEFONE DO CERFIS	3
	HECAD- SETOR DE PERTENCES (PERDEU DOCUMENTO)	3
	HECAD - AUTORIZAÇÃO CIRURGIA	2
	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE EXAME AGENDADO	2
	HECAD - CONFIRMAR SE O HECAD ATENDE EMERGENCIA	2
	HECAD - COPIA PRONTUARIO	2
	HECAD - NOME DE PEDIATRA	2
	HECAD - TELEFONE SERVIÇO SOCIAL	2
	HECAD- ATENDIMENTO PARA VITIMAS DE ABUSO SEXUAL	2
	HECAD- CONTATO DO ENSINO E PESQUISA	2
	HECAD - ALTERAR TELEFONE DE CONTATO	1
	HECAD - APARELHO CERFIS	1
	HECAD - ATENDIMENTO OFTALMOLOGIA	1
	HECAD - ATENDIMENTO PSIQUIATRIA	1
	HECAD - CONFIRMAR CONSULTA AGENDADA - CERFIS	1
	HECAD - CONFIRMAR VERACIDADE DE ATESTADO DE ACOMPANHANTE	1
	HECAD - CONTATO COMERCIAL AGIR	1
	HECAD - EMERGENCIA REALIZA EXAMES	1
	HECAD - HORARIO PARA TROCA DE ACOMPANHANTE	1
	HECAD - IDADE PARA O ATENDIMENTO NO HECAD- PRONTO ATENDIMENTO	1
	HECAD - INFORMAÇÕES SOBRE EXAME DE VIDEONASOFIBROSCOPIA	1
	HECAD - NOTICIAS PACIENTE INTERNADO	1
	HECAD - REGULAÇÃO DE OUTRO ESTADO PARA GOIAS	1
	HECAD - TELEFONE RECEPÇÃO	1
	HECAD - TESTE COVID EM CRIANÇA	1
	HECAD - VISITA PARA PACIENTE INTERNADO	1
	HECAD- COMO PRESTAR TRABALHO VOLUNTARIO	1
	HECAD- CONSULTA AMBULATORIAL VIA REGULAÇÃO	1
	HECAD- CONTATO DR CALIL	1
	HECAD- CONTATO SETOR FINANCEIRO	1
	HECAD- NOTICIAS PACIENTE INTERNADO	1
	HECAD- TELEFONE RH	1
	HECAD- TRATAMENTO HEMANGIOMA	1
HECAD Total		164

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
HDT	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	23
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	21
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	21
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	15
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	12
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	9
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	9
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	7
	HDT - CEAP-SOL CONDOMINIO SOLIDARIEDADE	5
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	5
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	4
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CU	4
	HDT - AGENDA EXAMES NO LACEN	3
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	3
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	3
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	2
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	2
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1	
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	1	
HDT Total		153
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	51
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	5
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	5
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	2
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	1
HEI Total		64
HESLMB	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	5
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	2
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	2
HESLMB Total		9
HETRIN	HETRIN - ORIENTAÇÕES ROTINA SOLICITAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO PRONTO SOCORRO	12
	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	8
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	7
	HETRIN - INFORMAÇÕES ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO	6
	HETRIN - ORIENTAÇÕES CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PRONTO SOCORRO	5
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES REALIZAÇÃO DE EXAMES	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	2
	HETRIN - INFORMAÇÕES HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANHANTE E VISITAS	1
HETRIN Total		45
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	56
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	15
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	4
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	2
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	1
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS INTERNOS DA INSTITUIÇÃO	1
HGG Total		80
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO DE PROCEDÊNCIA QUANTO A FALTA DE TRANSPOR	3
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO DATA DE RETORNO	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AS ESPECIALIDADES OFERTADAS	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO AO FLUXO DE ATENDIMENTO	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total		6
Total Geral		1342

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 março de 2023, concluímos que:

- Foi contabilizado o total **4.047** atendimentos, sendo **2.187** (54,04%) classificadas como Disseminação de Informações e **1.860** (45,96%) como Manifestações Registradas e Ativas.
- O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês em análise, com **653** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 48,06%, seguido de **Reclamação** (25,81%), **Solicitação** (18,98%), **Denúncia** (3,55%), **Informação** (1,83%) e **Sugestão** (1,77%);
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Assistência à Saúde**, com **75,38 %** e **14,89%** das manifestações registradas, respectivamente;
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com **59,27%**, seguido de **Reclamação** (29,10%), **Solicitação** (6,13%), **Denúncia** (2,85%), **Sugestão** (1,93%) e **Informação** (0,71%).
- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **83,03%**, seguidas de **Reclamação** (11,55%), **Informação** (3,25%) e **Elogio** (2,17%).
- A taxa de resposta foi de **66,24%**, o que corresponde a **1.232** 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.

Atenciosamente,

Ludmila
Di Paiva
M. Rocha

Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha

Ouvidora Setorial SUS/SES-GO


Weyl Wagne Barbosa Gomes

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã


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: 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.

