

# Relatório Gerencial Março - 2023



**OUVIDORIA**  
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

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

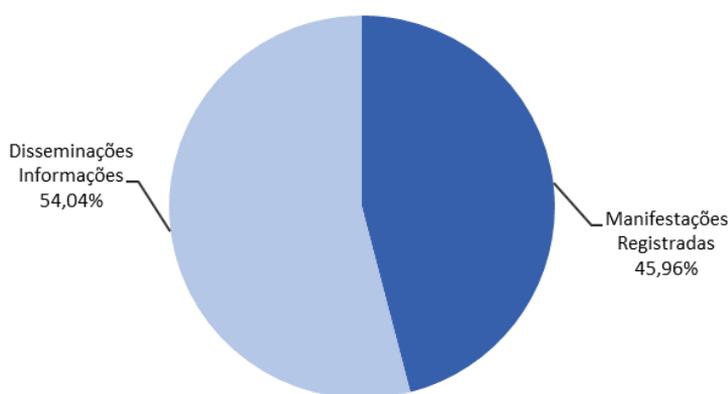
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- 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.

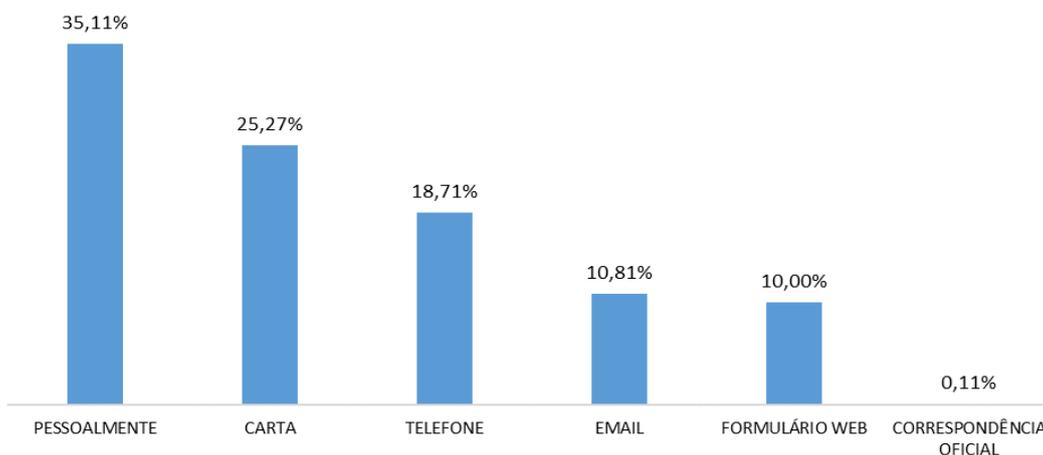
Foi registrado o total de **1.860** manifestações em março de 2023.

### 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

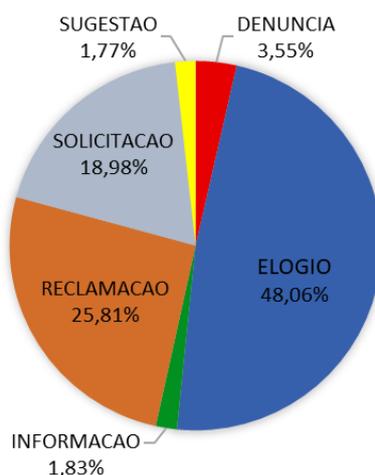
A classificação das manifestações se divide em seis categorias: **Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.**

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.

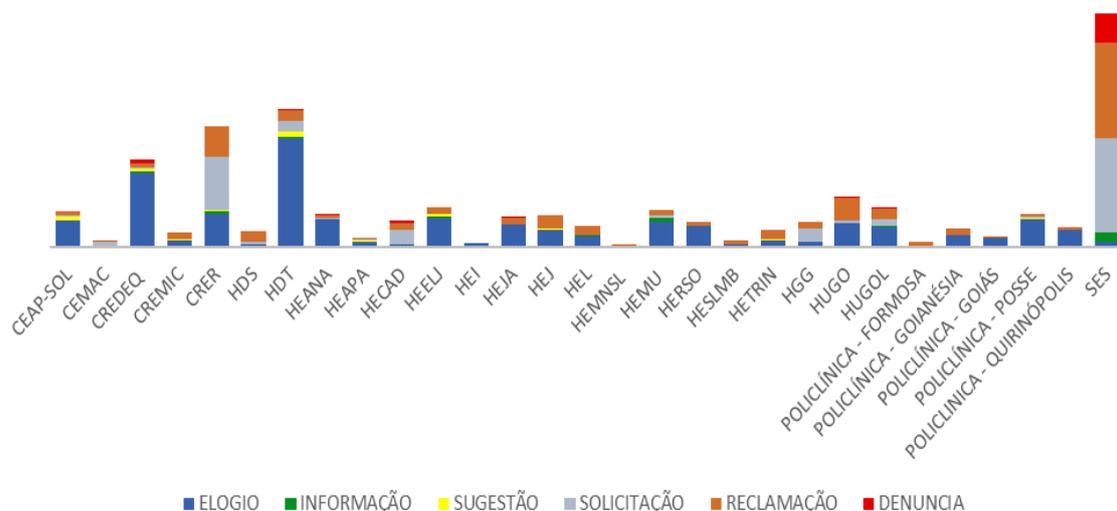
As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como **ELOGIO**, foram: HDT (**180**), CREDEQ (**123**), CRER (**55**), HEELJ (**48**), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (**46**), HEANA (**45**), CEAP - SOL (**43**), HEMU (**41**), HUGO (**38**), HEJA (**37**), HERSO (**35**), HUGOL (**33**), 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%
<b>Total Geral</b>	<b>66</b>	<b>353</b>	<b>480</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>894</b>	<b>1860</b>	<b>100,00%</b>

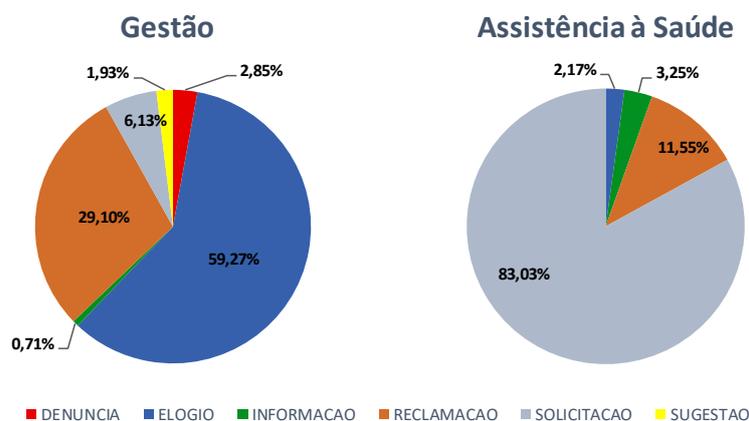
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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	
	<b>DOCUMENTOS Total</b>			<b>42</b>
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	
		<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total</b>		
	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	
<b>RECURSOS HUMANOS Total</b>			<b>1114</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>1373</b>	
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>29</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>1402</b>	

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	
<b>CIRURGIA</b>	<b>INFORMACAO</b>	GERAL	1	
		ORTOPÉDICA	1	
		OUTROS	1	
	<b>RECLAMACAO</b>	ORTOPÉDICA	7	
		OUTROS	1	
		PLÁSTICA	1	
	<b>SOLICITACAO</b>	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	
<b>CIRURGIA TOTAL</b>			<b>65</b>	
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>ELOGIO</b>	NÃO ESPECIFICADO	5	
		CLÍNICA MÉDICA	1	
	<b>INFORMACAO</b>	NÃO ESPECIFICADO	1	
		<b>RECLAMACAO</b>	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4
	CLÍNICA MÉDICA		1	
	FISIATRIA		1	
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		1	
	NÃO ESPECIFICADO		1	
	NUTRIÇÃO		1	
	OFTALMOLOGIA		1	
	OUTROS		1	
	<b>SOLICITACAO</b>		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		
	<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total</b>			<b>137</b>
<b>Subtotal</b>			<b>202</b>	
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>75</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>277</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 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
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS		4		4
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE		5	2	7
SES	49	159	155	363
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>480</b>	<b>353</b>	<b>899</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.

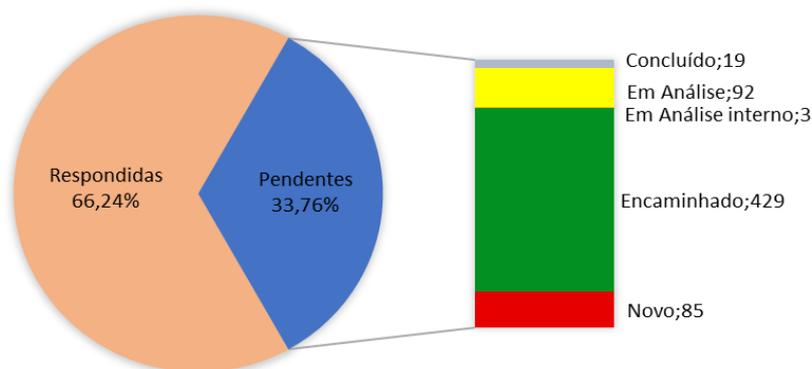
Considera-se como RESPONDIDAS as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*, e PENDENTES as que se encontram com o status: *Nova*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.

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 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
<b>TOTAL</b>	<b>628</b>	<b>33,76%</b>	<b>1232</b>	<b>66,24%</b>	<b>1860</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 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
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>50,39%</b>	<b>446</b>	<b>49,61%</b>	<b>899</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.

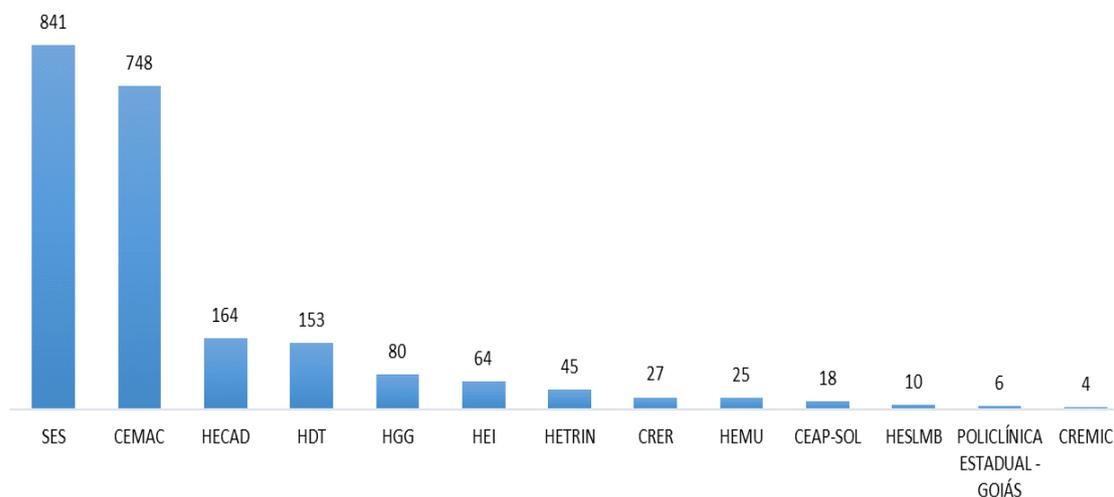
Foram disseminadas 2.185 informações pertinentes à saúde (Banco de Dados - Material de Apoio e BITS) e 02 não pertinentes à saúde.

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.

<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
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
<b>Total Geral</b>	<b>841</b>

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.

<b>OUVIDORIA</b>	<b>BITS</b>	<b>Total</b>
CREMIC	TRATAMENTO DA DENGUE	1
HESLMB	INFORMACOES SOBRE O PRONTUARIO	1
<b>Total Geral</b>		<b>2</b>

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
<b>CEAP-SOL</b>	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
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>18</b>
<b>CEMAC</b>	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
<b>CEMAC Total</b>		<b>748</b>
<b>CRER</b>	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-SAÚDE 136	1
<b>CRER Total</b>		<b>27</b>
<b>CREMIC</b>	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
	SITE DO MINISTERIO DA SAUDE - WWW.SAUDE.GOV.BR	1
<b>CREMIC Total</b>		<b>3</b>
<b>HEMU</b>	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
<b>HEMU Total</b>		<b>25</b>
<b>HECAD</b>	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
<b>HECAD Total</b>		<b>164</b>

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	
<b>HDT Total</b>		<b>153</b>
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
<b>HEI Total</b>		<b>64</b>
HESLMB	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	5
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	2
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	2
<b>HESLMB Total</b>		<b>9</b>
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
<b>HETRIN Total</b>		<b>45</b>
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
<b>HGG Total</b>		<b>80</b>
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
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total</b>		<b>6</b>
<b>Total Geral</b>		<b>1342</b>

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.

