

# Relatório Gerencial Novembro - 2022



**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



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

**Secretário de Estado da Saúde**  
*Sandro Rogério Rodrigues Batista*

**Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO**  
*Erenice dos Santos*

### **Equipes Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:**

**Administrativo:**

*Tania Maria de Maio Leitão*

**TeleAtendimento:**

*Aparecida Ribeiro da Costa*

*Celia Rocha Pereira Martins*

*Francineide Maia Guedes Xavier*

*Rosângela Maria de Sá*

*Joana Cavalcante*

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*Carla Malheiros Aguiar de Moraes*

*Luciana Guimarães Faria*

*Maria Catarina Germano da Silva*

*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*

*Péricles Mendes da Silva Junior*

*Raimunda Márcia da Silva Resende*

**Descentralização:**

*Marisa Lopes Guimarães*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

*Liliane Oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em novembro/2022 .....	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos. ....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificada por subassuntos. ....	13
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação .....	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em novembro/2022.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, novembro/2022.. .....	18
Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, novembro/2022. ....	20
Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, novembro/2022.....	21

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos da Ouvidoria do SUS em Goiás, novembro/2022.....	07
Gráfico 2: Proporção de manifestações por meios de atendimento em Goiás, novembro/2022.....	08
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás, novembro/2022.....	09
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento em Goiás, novembro/2022.....	10
Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação em Goiás nos assuntos “Gestão” e Assistência à Saúde, novembro/2022 .....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em novembro/2022..	17
Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria .....	19

## Sumário

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

## 1. Introdução

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

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública. Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO e nas ouvidorias descentralizadas da SES/GO, no mês de novembro de 2022.

### 1.1. Estrutura

A estrutura da Rede de Ouvidoria SUS da SES-GO é composta pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO (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 SUS da SES-GO.

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

- **Portal WEB:** ([www.saude.go.gov.br/ouvidoria](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 a sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Nível Central: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030.

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

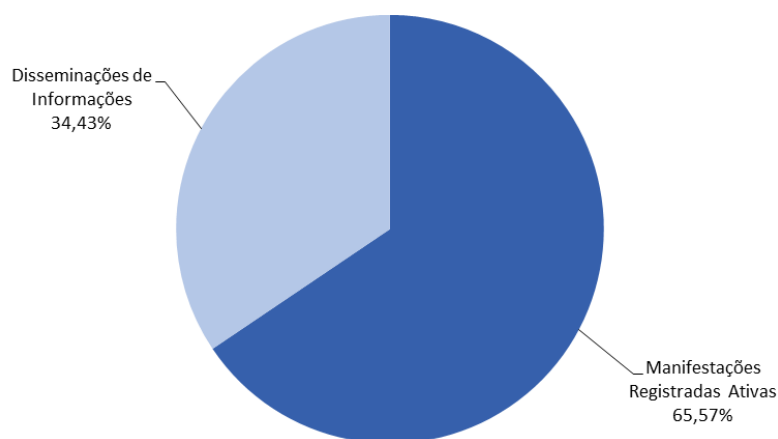
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química de Aparecida de Goiânia - CREDEQ Prof. Jamil Issy
- Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA
- Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HEAPA
- Hospital Estadual do Centro Norte Goiano - HCN
- Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD
- Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT
- Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta - HDS
- Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG
- Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad
- Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos
- Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA
- Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho
- Hospital Estadual de Luziânia - HEL
- Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL
- Hospital Estadual da Mulher - HEMU
- Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime - HEELJ
- Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO
- Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó
- Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN
- Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
- Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira – HUGOL
- Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa
- Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse
- Policlínica Estadual da Região 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 01/11/2022 a 30/11/2022, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS e enviados à Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único - OUVSUS/DINTEG/MS, em **05/12/2022**.

No total foram contabilizados **2.425** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS da SES/GO (Ouvidoria Setorial do SUS/SES e Ouvidorias Descentralizadas da SES). Desse total, **835 (34,43%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.590 (65,57%)** como manifestações registradas e ativas.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, novembro/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

## 3. Manifestações Registradas

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

Após o devido acolhimento e escuta do cidadão, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas às respectivas áreas técnicas do SUS sejam estas unidades internas da SES, Ouvidorias descentralizadas, unidades parceiras ou às Ouvidorias da Rede.

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

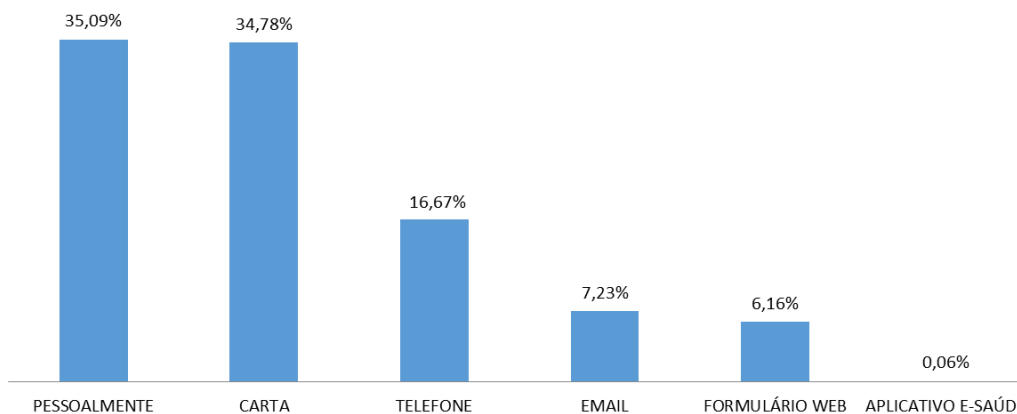
Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com: o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem, a classificação e a tipificação.

Para essa análise serão utilizadas as informações referentes às manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO e as Ouvidorias descentralizadas, disponíveis no banco de dados do Sistema Oficial utilizado pelas Ouvidorias SUS da SES-GO, qual seja, Sistema OuvidorSUS/MS. Foram registrados no mês de novembro/2022 um total de **1.590** manifestações.

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

Os meios de atendimentos disponíveis para os manifestantes são: carta (Urna, Caixa, Busca Ativa/SAU), e-mail, formulário web, presencial ou por telefone. O meio de contato mais utilizado, no mês em análise, foi o atendimento presencial (558 manifestações, seguido da via “carta” (553 manifestações), telefone (265 manifestações), via e-mail (115 manifestações), formulário web (98 manifestações), e aplicativo e-saúde (01 manifestação) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02, abaixo.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade relativo às manifestações registradas é o presencial representando **35,09% (558)** dos registros, estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram, conforme frequência, nas seguintes unidades: CRER (**81**), HDT (**57**), HERSO (**53**), HUGO (**42**), POLCLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (**35**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (**33**), HGG (**28**), HEJA (**27**), POLCLÍNICA ESTADUAL - POSSE (**23**), HEMU (**19**), HCN (**19**), HUGOL (**12**), HETRIN (**09**), HEMNSL (**08**), CEAP - SOL (**07**), CREMIC (**06**), HEAPA (**06**), HEI (**06**), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (**05**), SES



(05), HESLMB (04), HEANA (03), POLICLÍNICA ESTADUAL -FORMOSA (03), HDS (01).

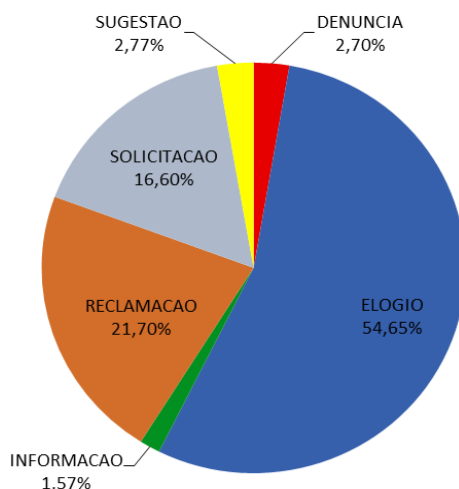
A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente, nos meios de atendimentos telefone e formulário web, que apresentaram os seguintes números: 130 por telefone e 98 por formulário web. Estes dados demonstram que os usuários se reportam com mais acessibilidade a esses meios de atendimentos disponibilizados pela Ouvidora Geral do SUS/SES-GO (Nível Central).

A classificação das manifestações se divide em seis categorias, a saber: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando estas classificações, no referido período, observa-se que o **ELOGIO** foi o mais demandado, com **869** manifestações, seguido da **RECLAMAÇÃO** com **345** manifestações e da **SOLICITAÇÃO** com **264** manifestações.

Com números menos expressivos, aparecem em sequência Sugestão (44), Denúncia (43), e Informação (25).

As proporções dessas manifestações são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam.

Assim, considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção, as classificadas como ELOGIO, representando 54,65% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

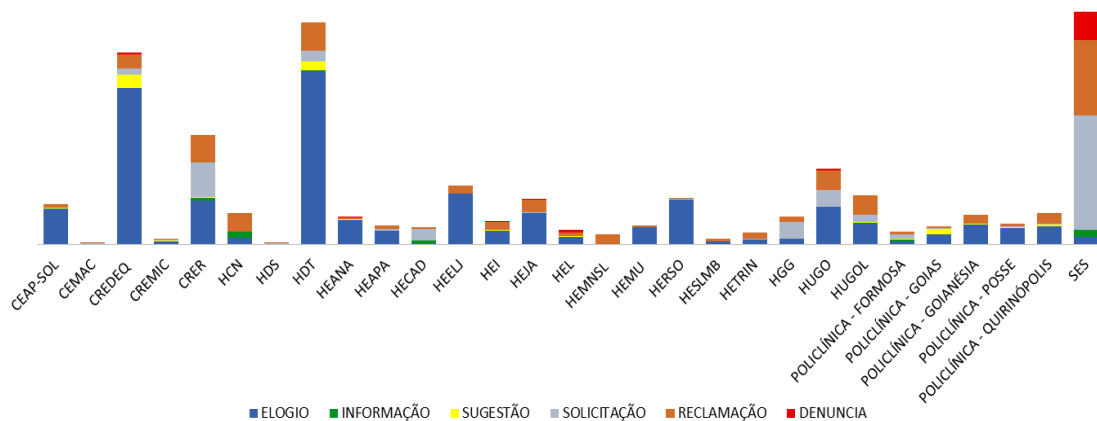
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas como elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem.

As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: HDT (198), CREDEQ (178), HEELJ (58), HERSO (51), CRER (50), HUGO (43), CEAP-SOL (41), HEJA (36), HEANA (27), HUGOL (23), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (22), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (20), HEMU (19), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (18), HEAPA (15), HEI (15), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (11), HEL (08), SES (08), HCN (07), HGG (06), HETRIN (05), CREMIC (03), HESLMB (03), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (03) e HECAD (01). Observa-se, que as unidades com alto volume de manifestações do tipo elogio têm apresentado baixo número de manifestações dos outros segmentos classificatórios.

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

Conforme informações contidas no Gráfico 4, a Ouvidora Geral do SUS/SES-GO (Nível Central) destaca-se por apresentar a diversidade de tipos de manifestações.

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações por classificação e por origem do atendimento da rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO, novembro/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

### 3.3 Análise dos Assuntos

para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias SUS, a OUVSUS/MS adotou um Manual de Tipificação, em que são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

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

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

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

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

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	35	65	307	8	42	806	1263	79,43%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		178	10	6		4	198	12,45%
SEM TIPIFICAÇÃO			9	1	1	59	70	4,40%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		11	11				22	1,38%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7	1	1	1			10	0,63%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	1	4	2			8	0,50%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				6			6	0,38%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		4	2				6	0,38%
TRANSPORTE		1	1		1		3	0,19%
ALIMENTO		1					1	0,06%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1					1	0,06%
COMUNICAÇÃO		1					1	0,06%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S				1			1	0,06%
<b>Total Geral</b>	<b>43</b>	<b>264</b>	<b>345</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>869</b>	<b>1590</b>	<b>100,00%</b>

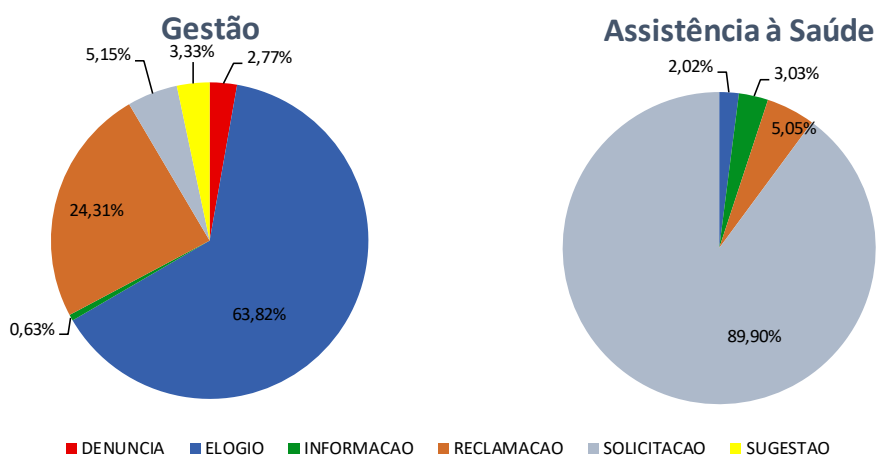
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

O assunto **Gestão** corresponde a 79,43% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.263 manifestações. Dessas, 806 manifestações são elogios, ou seja, 63,82% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 36,18% das manifestações relacionadas ao assunto gestão (Gráfico 5). Chama atenção que os elogios predominem sobre os demais segmentos relacionados às queixas. Contudo, o assunto **Gestão** também concentra a maioria das manifestações relacionadas à denúncia e reclamações (Tabela 1 e Gráfico 5).

O segundo assunto mais demandado relaciona-se à **Assistência à Saúde**, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem com o maior percentual desse assunto, correspondendo a 89,90%.

Gráfico 5: Proporção de manifestações por classificação registradas pela rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO nos Assuntos: **Gestão e Assistência à Saúde**, novembro/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

A seguir é apresentado, dentro dos assuntos **Gestão e Assistência à Saúde**, a distribuição das manifestações mais recorrentes por subassuntos 1 e 2, o que permite visualizar temas mais específicos destas manifestações.

No que se refere aos subassuntos relacionados à **Gestão**, estes foram distribuídos conforme classificação (Tabela 2). Já as manifestações tipificadas no assunto **Assistência à Saúde** serão apresentados na Tabela 3.

Ressalta-se que, no assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações em sua maioria abordam a necessidade de procedimentos; sendo que grande parte dos subassuntos são classificados, conforme o Manual de Tipificação, como Solicitação.

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

Gestão				
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
DOCUMENTOS	INFORMACAO	OUTROS	1	
	RECLAMACAO	OUTROS	3	
		RESULTADO DE EXAME	4	
	SOLICITACAO	RELATÓRIO MÉDICO	1	
		OUTROS	14	
		LAUDO	2	
		RESULTADO DE EXAME	2	
		PRONTUÁRIO	1	
		RELATÓRIO MÉDICO	1	
	<b>DOCUMENTOS Total</b>			<b>29</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3	
		DIFICULDADE DE ACESSO	1	
		OUTROS	1	
	ELOGIO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2	
	INFORMACAO	OUTROS	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1	
	RECLAMACAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	38	
		DIFICULDADE DE ACESSO	33	
		OUTROS	21	
		ALIMENTAÇÃO	6	
		ESPAÇO FÍSICO	4	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	2	
		ACOMPANHAMENTO PARA MAIOR DE 60 ANOS	1	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		SOLICITACAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	14
			DIFICULDADE DE ACESSO	7
			OUTROS	5
	SUGESTAO	INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	9	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	9	
		OUTROS	6	
		ALIMENTAÇÃO	3	
		DIFICULDADE DE ACESSO	2	
		ESPAÇO FÍSICO	2	
	<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total</b>			<b>176</b>
	RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	INSATISFAÇÃO	10
			TRABALHADOR EM SAÚDE	9
			ASSÉDIO MORAL	5
			SATISFAÇÃO	2
			ENFERMEIRO	1
ELOGIO		FALTA DE PROFISSIONAL	1	
		SATISFAÇÃO	799	
		SEM TIPIFICAÇÃO	5	
INFORMACAO		TRABALHADOR EM SAÚDE	3	
		INSATISFAÇÃO	1	
RECLAMACAO		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		INSATISFAÇÃO	165	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	6	
		FALTA DE PROFISSIONAL	5	
		SATISFAÇÃO	4	
		SEM TIPIFICAÇÃO	2	
		EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1	
SOLICITACAO		INSATISFAÇÃO	11	
		SATISFAÇÃO	2	
		TRABALHADOR EM SAÚDE	1	
SUGESTAO		INSATISFAÇÃO	3	
		OUTROS	3	
<b>RECURSOS HUMANOS Total</b>			<b>1040</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>1246</b>	
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>17</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>1263</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Assistência à Saúde				
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
CIRURGIA	INFORMACAO	ORTOPÉDICA	4	
	RECLAMACAO	UROLÓGICA	1	
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	21	
		GERAL	5	
		UROLÓGICA	3	
		GASTROENTEROLÓGICA	2	
		GINECOLÓGICA	2	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	2	
		PLÁSTICA	2	
		VASCULAR	2	
		CARDIOLÓGICA	1	
		ONCOLOGIA	1	
		PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	1	
		PROCTOLOGIA	1	
	TORÁCICA	1		
	<b>CIRURGIA Total</b>		<b>49</b>	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	INFORMACAO	FISIOTERAPIA	1	
	RECLAMACAO	NÃO ESPECIFICADO	1	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	2	
		OUTROS	2	
	SOLICITACAO	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1	
		GASTROENTEROLOGIA	1	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	11	
		PNEUMOLOGIA	6	
		CIRURGIÃO GERAL	5	
		CARDIOLOGIA	4	
		FISIOTERAPIA	4	
		GASTROENTEROLOGIA	4	
		OFTALMOLOGIA	4	
		OUTROS	4	
		UROLOGIA	4	
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	3	
		NEUROLOGIA	3	
		ANGIOLOGIA	2	
		CIRURGIÃO VASCULAR	2	
		FISIATRIA	2	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2	
		MULTIDISCIPLINAR	2	
		PROCTOLOGIA	2	
		PSQUIATRIA	2	
		REUMATOLOGIA	2	
		CIRURGIÃO TORÁCICO	1	
		CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	1	
		CLÍNICA MÉDICA	1	
		DERMATOLOGIA	1	
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1	
		FONOAUDIOLOGIA	1	
		GERIATRIA	1	
		HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1	
		HOMEOPATIA	1	
		INFECTOLOGIA	1	
		NEFROLOGIA	1	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	1	
		PSICOLOGIA	1	
		<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total</b>		<b>89</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>138</b>
	<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>60</b>
<b>Total Geral</b>			<b>198</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Considerando a Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios trabalhadores da saúde se manifestarem sobre os serviços de saúde ofertados, nos próximos gráficos e tabelas tentaremos especificar as manifestações queixosas como forma de expor quais os principais pontos-problemas encontrados pelos usuários ao utilizarem o SUS.

Serão trabalhadas como queixas as manifestações que caracterizam ou indicam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde. A partir do Manual de Tipificação, entende-se como manifestações queixosas as classificadas como Denúncias, Reclamações e Solicitações.

Assim, iniciamos essa parte retomando o Gráfico 4, no tópico classificação de manifestações, o qual aponta que algumas unidades têm altos índices de elogios e solicitações em predominância, enquanto outras apresentam diferentes níveis de queixas. Sobre as queixas ressalta-se que parte significativa desse tipo de manifestações são realizadas na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO (Nível Central).

A Tabela 4 apresenta a distribuição das manifestações queixosas por Ouvidorias. Nota-se que 76,74% das denúncias, 24,93% das reclamações e 48,65% das solicitações são realizadas na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central).

Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria da Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		4		4
CEMAC		1	1	2
CREMIC		1	1	2
CRER		32	39	71
CREDEQ	2	16	7	25
HCN		22		22
HDS		1	1	2
HDT		32	12	44
HEANA	1	2		3
HEAPA		4	2	6
HECAD		2	13	15
HEELJ		9		9
HEI	1	9		10
HEJA	1	14	1	16
HEL	3	4		7
HEMNSL		11		11
HEMU		2		2
HERSO		1	1	2
HESLMB		3		3
HETRIN		7	1	8
HGG		6	19	25
HUGO	2	22	19	43
HUGOL		23	8	31
POLICLÍNICA FORMOSA		3	5	8
POLICLÍNICA GOIÁS		2	1	3
POLICLÍNICA GOIANÉSIA		10		10
POLICLÍNICA POSSE		3	1	4
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS		13	1	14
SES	33	86	131	250
<b>Total Geral</b>	<b>43</b>	<b>345</b>	<b>264</b>	<b>652</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Todas as manifestações sejam elas consideradas de queixosas ou não, registradas nas Ouvidorias Descentralizadas do SUS/SES-GO, são respondidas diretamente pelas respectivas Ouvidorias, através das suas Sub-Redes (Áreas Técnicas).

O registro de manifestações sobre qualquer unidade que atenda o SUS no Estado de Goiás pode ser realizado na Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central), e as mesmas serão encaminhadas para as respectivas Unidades Administrativas ou de Saúde Estaduais, Secretarias Municipais de Saúde ou Rede Conveniada ao SUS para que estas procedam com as respostas às manifestações.

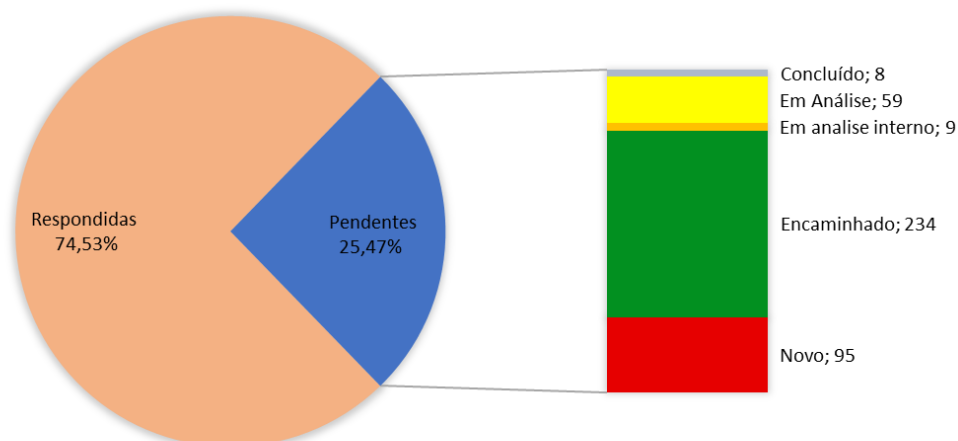
#### 4. Índice de resposta

As manifestações recebidas pelas ouvidorias seguem um fluxo de processos: são classificadas, tipificadas e encaminhadas para as áreas técnicas pertinentes com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações. Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS).

Considera-se como respondidas as manifestações que se encontram com o status de fechadas ou arquivadas, e Pendentes as que estão com os seguintes status: novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise, em análise interna e concluídas. As manifestações concluídas são aquelas que foram analisadas e respondidas pelo órgão competente, apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas, se os manifestantes considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS referentes ao mês de novembro/2022, **1.185** foram respondidas, enquanto **405** estão em situação pendente. O Gráfico 6 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes em novembro/2022.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS



O total de manifestações pendentes/respondidas foi distribuído quantitativamente pelas diversas Unidades da Rede na Tabela 05, nota-se que várias unidades possuem 100% de manifestações caracterizadas como pendentes. Ressaltamos que a maioria das manifestações pendentes ainda se encontram dentro do prazo vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados.

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

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	46	100,00%	46
CEMAC	9	81,82%	2	18,18%	11
CREDEQ	14	6,31%	208	93,69%	222
CREMIC	2	33,33%	4	66,67%	6
CRER	18	14,17%	109	85,83%	127
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	5	100,00%	0	0,00%	5
HCN	9	25,00%	27	75,00%	36
HDS	0	0,00%	1	100,00%	1
HDT	2	0,79%	251	99,21%	253
HEANA	13	41,94%	18	58,06%	31
HEAPA	8	33,33%	16	66,67%	24
HECAD	4	20,00%	16	80,00%	20
HEJA	6	11,54%	46	88,46%	52
HEMU	1	4,76%	20	95,24%	21
HEMNSL	3	27,27%	8	72,73%	11
HERSO	1	1,89%	52	98,11%	53
HETRIN	3	23,08%	10	76,92%	13
HGG	3	8,82%	31	91,18%	34
HEI	4	15,38%	22	84,62%	26
HEELJ	67	100,00%	0	0,00%	67
HEL	0	0,00%	16	100,00%	16
HESLMB	0	0,00%	6	100,00%	6
HOSPITAL DAS CLÍNICAS - HC	3	100,00%	0	0,00%	3
HUGO	21	23,60%	68	76,40%	89
HUGOL	27	48,21%	29	51,79%	56
OUTRAS SMS	22	100,00%	0	0,00%	22
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA FORMOSA	7	50,00%	7	50,00%	14
POLICLINICA GOIÁS	20	100,00%	0	0,00%	20
POLICLINICA GOIANÉSIA	4	12,12%	29	87,88%	33
POLICLINICA POSSE	23	100,00%	0	0,00%	23
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	10	27,78%	26	72,22%	36
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE TRANSPORTE SANITÁRIO -SATS	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	4	3,31%	117	96,69%	121
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	15	100,00%	0	0,00%	15
SMS GOIANA	46	100,00%	0	0,00%	46
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUSMEP	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
TOTAL	405	25,47%	1185	74,53%	1590

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das manifestações especificadas como queixosas, ou seja, denúncias, reclamações e solicitações, em que há o aumento da proporção de manifestações pendentes em comparação à totalidade das manifestações (Tabela 5). Outrossim, as manifestações pendentes representam 25,47% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 41,41% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolubilidade desse grupo.

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

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	4	100,00%	4
CEMAC	9	81,82%	2	18,18%	11
CREDEQ	6	23,08%	20	76,92%	26
CREMIC	1	50,00%	1	50,00%	2
CRER	18	24,66%	55	75,34%	73
GABINETE - SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	5	100,00%	0	0,00%	5
HCN	9	40,91%	13	59,09%	22
HDS	0	0,00%	1	100,00%	1
HDT	0	0,00%	44	100,00%	44
HEANA	1	33,33%	2	66,67%	3
HEAPA	6	66,67%	3	33,33%	9
HECAD	4	25,00%	12	75,00%	16
HEJA	6	37,50%	10	62,50%	16
HEMU	0	0,00%	2	100,00%	2
HEMNSL	3	27,27%	8	72,73%	11
HERSO	1	50,00%	1	50,00%	2
HETRIN	3	37,50%	5	62,50%	8
HGG	3	10,71%	25	89,29%	28
HEI	4	40,00%	6	60,00%	10
HEELJ	9	100,00%	0	0,00%	9
HEL	0	0,00%	7	100,00%	7
HESLMB	0	0,00%	3	100,00%	3
HOSPITAL DAS CLÍNICAS - HC	3	100,00%	0	0,00%	3
HUGO	20	43,48%	26	56,52%	46
HUGOL	24	77,42%	7	22,58%	31
OUTRAS SMS	22	100,00%	0	0,00%	22
SAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA FORMOSA	2	25,00%	6	75,00%	8
POLICLINICA GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
POLICLINICA GOIANÉSIA	3	30,00%	7	70,00%	10
POLICLINICA POSSE	4	100,00%	0	0,00%	4
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	9	64,29%	5	35,71%	14
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE TRANSPORTE SANITÁRIO -SATS	1	100,00%	0	0,00%	1
SES	4	3,60%	107	96,40%	111
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	13	100,00%	0	0,00%	13
SMS GOIANIA	46	100,00%	0	0,00%	46
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPER - SUPERINTENDÊNCIA DE PERFORMANCE	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUSMEP	1	100,00%	0	0,00%	1
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>41,41%</b>	<b>382</b>	<b>58,59%</b>	<b>652</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Vale ressaltar que o banco de dados em análise fica estático, enquanto o Sistema é dinâmico, podendo sofrer alterações diariamente devido ao fluxo de trabalho do Sistema OuvidorSUS, alterando, assim, o status e/ou o percentual de resposta das demandas.

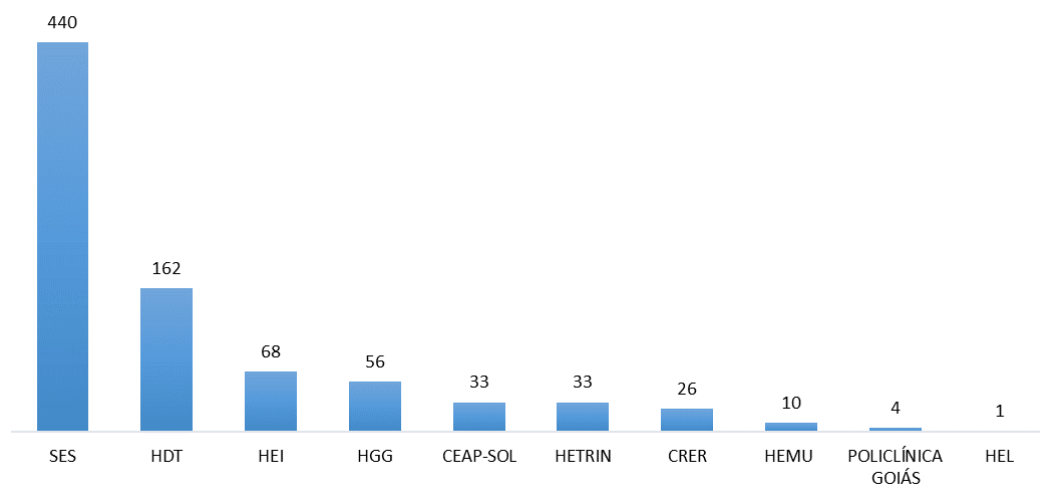
## 5. Disseminação de informação

As Ouvidorias do SUS/SES-GO tem desempenhado um importante papel de disseminar informações, prestando orientações em saúde e também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo dessa forma para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **833 informações pertinentes à Saúde e 02 informações não pertinentes à saúde**. Estão dispostas no Gráfico 07 somente as informações pertinentes à saúde, quantitativamente por unidade de Ouvidoria.

Neste período, além da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, as ouvidorias das unidades CEAP-SOL, CRER, HDT, HEI, HEL, HEMU, HETRIN, HGG e POLICLÍNICA - GOIÁS apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro destas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

Gráfico 7: Quantidade de Disseminação de Informação por unidade de ouvidoria em novembro/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones Ouvidorias” com 164 registros, seguido de “Informações do Portal da Secretaria” com 61 registros”.

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

<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
TELEFONES DE OUVIDORIAS	164
INFORMAÇÕES DO PORTAL DA SECRETARIA	61
TELEFONES SMS GOIÂNIA	57
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	22
TELEFONE SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	17
TELEFONE DE UNIDADES DE OS	12
TELEFONES DA SES	67
CARTÃO SUS	8
INFORMAÇÕES	8
ORIENTAÇÃO REGULAÇÃO PORTAL TRANSPARÊNCIA	4
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	2
INFORMAÇÕES DE UNIDADES DE SAÚDE SES	12
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	2
AÇÕES E PROGRAMAS DAS SUPERINTENDÊNCIAS DA SES	1
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	1
ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	1
VIGILÂNCIA	1
<b>Total Geral</b>	<b>440</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 08: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES novembro/2022.

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
<b>CEAP-SOL</b>	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	5
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	4
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM RECEPCIONISTA SOBRE CONSULTA	3
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE A CASA DE APOIO	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM MÉDICO (PEDIDO DE EXAME ERRADO)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL (PACIENTE)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE MARCAÇÃO DE CONSULTA	1
	CEAP-SOL - VERIFICAÇÃO DE RESULTADO DE EXAME (SISTEMA) PARA PACIENTE	1
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>33</b>
<b>CRER</b>	COMO ANTECIPAR CONSULTA	1
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	1
	INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	1
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	2
	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	16
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	4
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
<b>CRER Total</b>		<b>26</b>
<b>HEMU</b>	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE INTERNAÇÃO E PROTOCOLOS MÉDICOS	3
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O CRIE CENTRO DE REFERENCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS	2
	HEMU - ESCLARECIMENTOS SOBRE INTERNAÇÃO E ALTA	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES CONSULTA AMBULATORIO	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES PROTOCOLO DE TRANSFERÊNCIA DE RN	1
	HEMU - ORIENTAÇÕES SOBRE O VVS VITIMA DE VIOLÊNCIA SEXUAL	1
	HMI - ORIENTAÇÃO SOBRE HORARIOS DE VISITA	1
<b>HEMU Total</b>		<b>10</b>
<b>HDT</b>	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	23
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	19
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	19
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	18
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	17
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	15
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	9
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	8
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	8
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	6
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	5
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	4
	HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	3
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	3
	HDT - INFORMAÇÃO - GRUPO AAVE-APOIO, VIDA E ESPERANÇA IRMÃ MARGARET	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ALTA DE PACIENTE	1
	HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	1
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAUDE	1
	HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	1
<b>HDT Total</b>		<b>162</b>
<b>HEI</b>	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	36
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	24
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	7
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	1
<b>HEI Total</b>		<b>68</b>
<b>HEL</b>	HEL - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS / ESPECIALIDADES	1
<b>HEL Total</b>		<b>1</b>
<b>HETRIN</b>	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	7
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	5
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVEL POR ATENDIMENTO)	4
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	3
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AO SUS (ACESSO TRANSPORTE PARA RETORNO AO MUNICÍPIO DE ORIGEM)	3
	HETRIN - ORIENTAÇÕES CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PRONTO SOCORRO	3
	HETRIN - ORIENTAÇÕES MARCAÇÃO DE RETORNO AMBULATORIAL	3
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	3
	HETRIN - INFORMAÇÕES PROCESSO SELETIVO	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES BUSCAR SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ORIGEM	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>33</b>
<b>HGG</b>	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	43
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	10
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	3
<b>HGG Total</b>		<b>56</b>
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS</b>	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO INTERCONSULTAS	2
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AS ESPECIALIDADES OFERTADAS	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES INTERCONSULTAS	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total</b>		<b>4</b>
<b>Total Geral</b>		<b>393</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

## 6. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao mês de novembro de 2022 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2.425** atendimentos. Desse total, **835 (34,43%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.590 (65,57%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **558** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **54,65%**, seguidos de **Reclamação com 21,70%**, **Solicitação 16,60%**, **Sugestão 2,77%**, **Denúncia 2,70%**, e **Informação 1,57%**.

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **79,43 %** e **12,45%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os ELOGIOS são as mais recorrentes, com **63,82%**, seguido das Reclamações, com **24,31%**, Solicitações com **5,15%**, Sugestões **3,33%**, Denúncias com **2,77%** e Informações com **0,63%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **89,90%**, seguido de Reclamação com **5,05%**, Informação com **3,03%** e Elogio com **2,02%**.

No referido período a taxa de resposta foi de **74,53%**, o que corresponde a **1.185** manifestações respondidas, lembra-se que dos pendentes grandes parte ainda se encontram **dentro do prazo** vigente de reposta, considerando a análise mensal dos dados e conforme o prazo estabelecido na Lei 13.460/2017 e pelo Decreto Estadual Regulamentador nº 9.270/2018.

Atenciosamente,

  
**Erenice Santos**  
Ouvidora Setorial/ SUS/SES-GO



## Glossário de Conceitos

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

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

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

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

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

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

**Disseminação de Informações:** é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

**Manifestação Registrada:** Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

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

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

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