

Relatório Gerencial Outubro - 2022



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



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

Secretário de Estado da Saúde
Sandro Rogério Rodrigues Batista

Ouvidora Setorial do SUS/SES-GO
Erenice dos Santos

Equipes Ouvidoria Setorial do SUS/SES - GO:

Administrativo:

Tania Maria de Maio Leitão

TeleAtendimento:

Aparecida Ribeiro da Costa

Celia Rocha Pereira Martins

Francineide Maia Guedes Xavier

Rosângela Maria de Sá

Joana Cavalcante

Análise Técnica e Tratamento de Demandas:

Carla Malheiros Aguiar de Moraes

Luciana Guimarães Faria

Maria Catarina Germano da Silva

Mirian Ribeiro da Silva Miguel

Péricles Mendes da Silva Junior

Raimunda Márcia da Silva Resende

Descentralização:

Liliane Oliveira Paulo

Marisa Lopes Guimarães

Monitoramento e Análise de Dados:

Radya Cristhina de Mesquita Lima

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em outubro/2022	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto “Gestão” classificados por subassuntos.	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto “Assistência à Saúde” classificadas por subassuntos.	13
Tabela 4: Quantificação das manifestações classificadas como queixosas por ouvidoria de atendimento da manifestação	15
Tabela 5: Números absolutos das manifestações respondidas e pendentes por unidade atual de destino, em outubro/2022.....	17
Tabela 6: Números absolutos das manifestações queixosas respondidas e pendentes por unidade atual de destino, outubro/2022.....	18
Tabela 7: Quantidade de informações do Material de apoio disseminadas pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO, outubro/2022.	20
Tabela 8: Quantidade de informações do Material de Apoio disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, outubro/2022.	21
Tabela 9: Quantidade de informações do BITS disseminadas por unidade de Ouvidoria Descentralizada da SES, outubro/2022.	21

LISTA DE GRÁFICOS

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

1.1. Estrutura

A estrutura da Rede de Ouvidoria SUS da SES-GO é composta pela Ouvidoria Geral do SUS/SES-GO (Nível Central) e **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);
- **E-mail:** (ouvidoria.saude@goias.gov.br);
- **Carta:** Enviar carta para o endereço: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030;
- **Telefone:** 0800 643 3700 – das 7h30 às 18h00 de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Nível Central: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030.

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

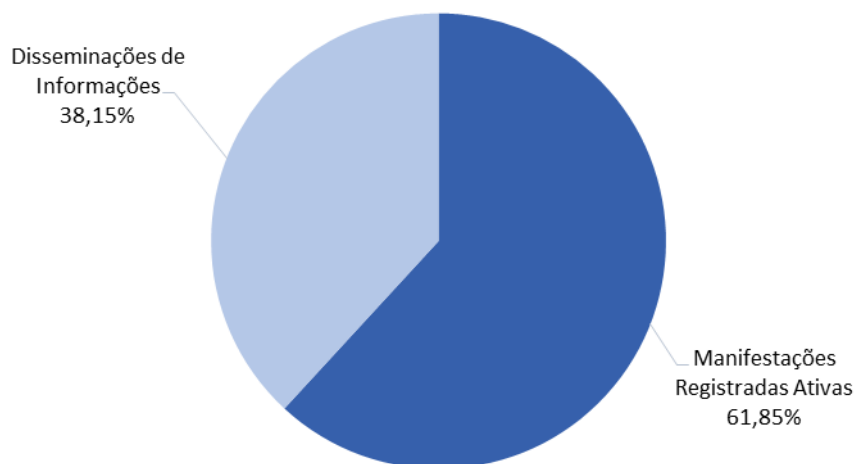
- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química de Aparecida de Goiânia - CREDEQ Prof. Jamil Issy
- Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA
- Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HEAPA
- Hospital Estadual do Centro Norte Goiano - HCN
- Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD
- Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT
- Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta - HDS
- Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG
- Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad
- Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos
- Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA
- Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho
- Hospital Estadual de Luziânia - HEL
- Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL
- Hospital Estadual da Mulher - HEMU
- Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime - HEELJ
- Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO
- Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó
- Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN
- Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
- Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira – HUGOL
- Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa
- Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse
- Policlínica Estadual da Região 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 01/10/2022 a 31/10/2022, 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 **03/11/2022**.

No total foram contabilizados atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias do SUS da SES/GO (Ouvidoria Setorial do SUS/SES e Ouvidorias Descentralizadas da SES). Desse total, **914 (38,15%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.482 (61,85%)** como manifestações registradas e ativas.

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

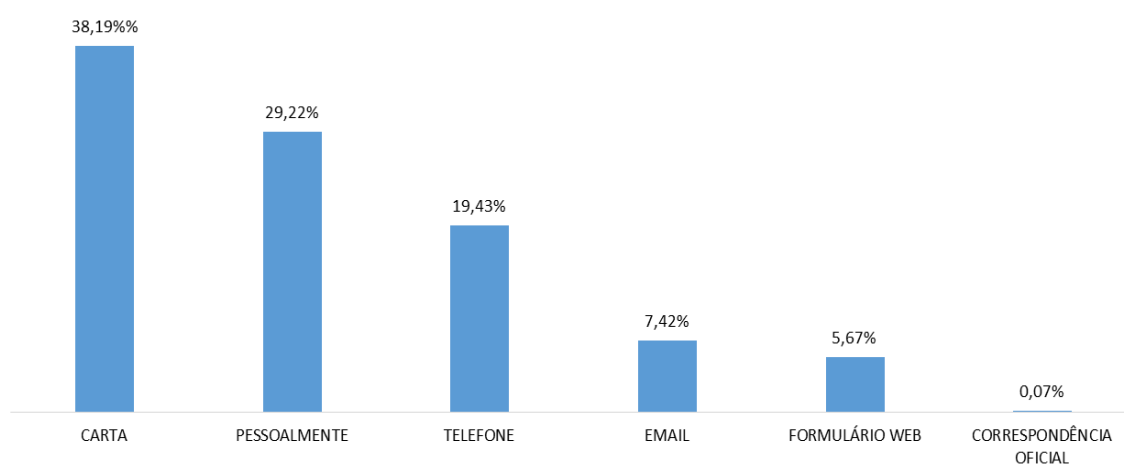
Baseado nessa breve roteirização pela qual as manifestações registradas percorrem, essa seção irá estratificar e apresentar as manifestações de acordo com: o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem, a classificação e a tipificação.

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 outubro/2022 um total de **1.482** manifestações.

3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Os meios de atendimentos disponíveis para os manifestantes são: carta (Urna, Caixa, Busca Ativa/SAU), e-mail, formulário web, presencial ou por telefone. O meio de contato mais utilizado, no mês em análise, foi o atendimento via “carta” (566 manifestações), seguido do presencial (433 manifestações), telefone (288 manifestações), via e-mail (110 manifestações), formulário web (84 manifestações), e correspondência oficial (01 manifestação) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 02, abaixo.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas via “carta” representando **38,19%** (**566**) dos registros, estando concentradas nas **Ouvidorias Descentralizadas**. As manifestações registradas via carta ocorreram,

conforme frequência, nas seguintes unidades: CREDEQ (332), CRER (77), HEELJ (52), HDT (40), HUGOL (18), HEANA (17), HEJA (17), HEI (04), HETRIN (04), HEL (03), HCN (01) e POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (01).

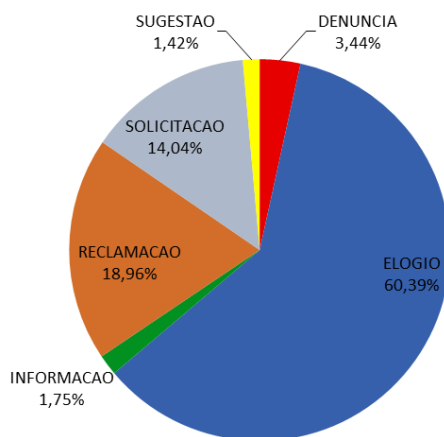
A Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente, nos meios de atendimentos telefone e formulário web, que apresentaram os seguintes números: 161 por telefone, 83 por formulário web. Estes dados demonstram que os usuários se reportam 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 **895** manifestações, seguido da **RECLAMAÇÃO** com **281** manifestações e da **SOLICITAÇÃO** com **208** manifestações.

Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (51), Informação (26) e Sugestão (21).

As proporções dessas manifestações são apresentadas no Gráfico 3.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Assim, considerando a natureza das manifestações houve destaque em proporção, as classificadas como ELOGIO, representando 60,39% do total das manifestações registradas no período de análise do relatório.

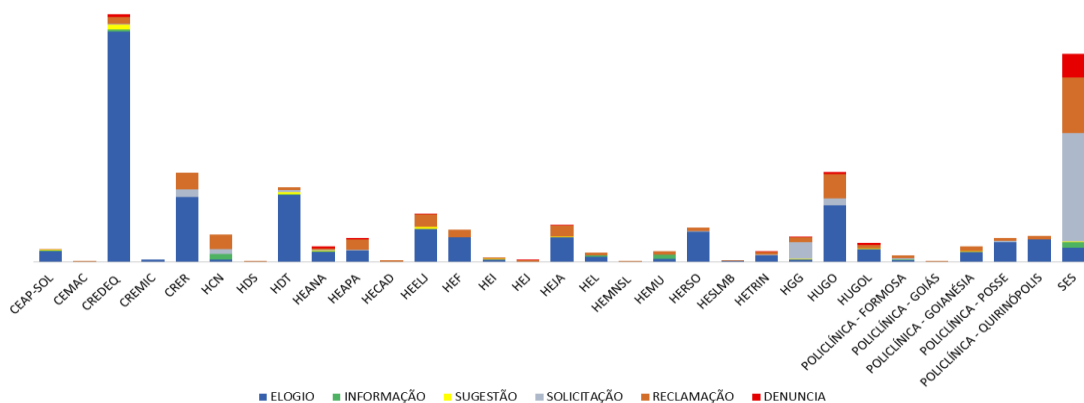
O Gráfico 4 apresenta a decomposição das manifestações registradas como elogio, informação, sugestão, reclamação e denúncia em relação à unidade de origem.

As unidades que mais receberam as manifestações classificadas como ELOGIO foram: CREDEQ (311), HDT (90), CRER (87), HUGO (76), HEELJ (44), HERSO (40), HEF (33), HEJA (33), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (30), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (26), SES (19), HUGOL (17), HEAPA (15), CEAP-SOL (14), HEANA (13), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (13), HETRIN (08), HEL (07), HEMU (04), CREMIC (03), HEI (03), HCN (03), HGG (03), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (02) e HESLMB (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, outubro/2022.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

3.3 Análise dos Assuntos

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

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

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

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

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

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	35	36	233	14	18	891	1227	82,79%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	165	17	3	1	1	188	12,69%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	8		2	2	1		13	0,88%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA			7	1			8	0,54%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)			6			1	7	0,47%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE		1		6			7	0,47%
OUVIDORIA DO SUS			5			1	6	0,40%
FINANCEIRO	3		2				5	0,34%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		2	1		1		4	0,27%
TRANSPORTE	3	1					4	0,27%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		1	2				3	0,20%
SEM TIPIFICAÇÃO	1		2				3	0,20%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		1				1	2	0,13%
SAMU			2				2	0,13%
CARTÃO SUS			1				1	0,07%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S		1					1	0,07%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO			1				1	0,07%
Total Geral	51	208	281	26	21	895	1482	100,00%

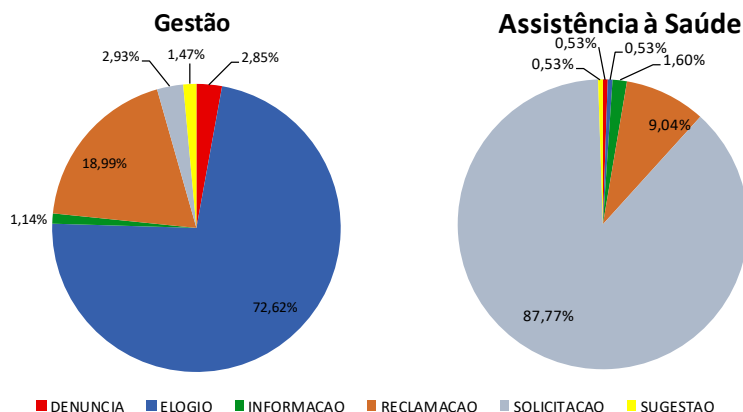
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

O assunto **Gestão** corresponde a 82,79% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.227 manifestações. Dessas, 891 manifestações são elogios, ou seja, 72,62% das manifestações relacionadas à Gestão são elogios, enquanto as classificações de denúncia, solicitação e reclamação, sugestão e informação, juntas, correspondem a 27,38% 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 87,77%.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

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

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

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

		Gestão		
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total	
DOCUMENTOS	INFORMACAO	PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1	
	RECLAMACAO	PRONTUÁRIO	2	
		RELATÓRIO MÉDICO	1	
	SOLICITACAO	OUTROS	16	
		RESULTADO DE EXAME	3	
		CÓPIA DE EXAMES	1	
		LAUDO	1	
		PRONTUÁRIO	1	
	DOCUMENTOS Total			26
	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	DIFICULDADE DE ACESSO	2
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE			1	
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE			2	
ELOGIO		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1	
INFORMACAO		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2	
		OUTROS	1	
RECLAMACAO		DIFICULDADE DE ACESSO	35	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	23	
		ALIMENTAÇÃO	7	
		OUTROS	2	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1	
		EMISSÃO DE AIH	1	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1	
SOLICITACAO		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1	
		OUTROS	1	
SUGESTAO		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	4	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	3	
		OUTROS	3	
RECURSOS HUMANOS		ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total		95
		DENUNCIA	ASSÉDIO MORAL	6
			INSATISFAÇÃO	12
	SATISFAÇÃO		4	
	TRABALHADOR EM SAÚDE		4	
	ASSÉDIO SEXUAL		2	
	ELOGIO	EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1	
		SATISFAÇÃO	877	
	INFORMACAO	INSATISFAÇÃO	4	
		SEM TIPIFICAÇÃO	9	
	RECLAMACAO	INSATISFAÇÃO	1	
		OUTROS	6	
		INSATISFAÇÃO	138	
	SOLICITACAO	SATISFAÇÃO	10	
		FALTA DE PROFISSIONAL	2	
		SEM TIPIFICAÇÃO	1	
		INSATISFAÇÃO	7	
		OUTROS	1	
	SUGESTAO	SATISFAÇÃO	1	
		FALTA DE PROFISSIONAL	1	
	RECURSOS HUMANOS Total			1088
	Subtotal			1209
	Demais Subassuntos Registrados			18
Total Geral			1227	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Assistência à Saúde					
Subassunto 1	Classificação	Subassunto 2	Total		
CIRURGIA	RECLAMACAO	GERAL	2		
		ORTOPÉDICA	2		
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	19		
		GINECOLÓGICA	6		
		GERAL	5		
		OFTALMOLÓGICA	5		
		OTORRINOLARINGOLÓ	4		
		UROLÓGICA	3		
		VASCULAR	3		
		GASTROENTEROLÓGIC/	2		
		MASTECTOMIA	2		
		CABEÇA E PESCOÇO	1		
		ONCOLOGIA	1		
		PLÁSTICA	1		
TORÁCICA	1				
CIRURGIA Total			57		
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	INFORMACAO	MULTIDISCIPLINAR	1		
		ORTOPEDIA E TRAUMA'	2		
	RECLAMACAO	CIRURGIÃO GERAL	1		
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	1		
		FISIOTERAPIA	1		
		OUTROS	1		
		SOLICITACAO	ORTOPEDIA E TRAUMA'	10	
			UROLOGIA	6	
			ENDOCRINOLOGIA E M	4	
			GASTROENTEROLOGIA	4	
			OTORRINOLARINGOLO	4	
			CARDIOLOGIA	3	
			CIRURGIÃO PLÁSTICO	3	
			FISIATRIA	3	
			FISIOTERAPIA	3	
			GINECOLOGIA E OBSTE'	3	
			NEUROLOGIA	3	
			ANGIOLOGIA	2	
			CIRURGIÃO DE CABEÇA	2	
			FONOAUDIOLOGIA	2	
			HEMATOLOGIA E HEMC	2	
			MASTOLOGIA	2	
			MULTIDISCIPLINAR	2	
			OFTALMOLOGIA	2	
			OUTROS	2	
		REUMATOLOGIA	2		
		CIRURGIÃO VASCULAR	1		
		NEFROLOGIA	1		
		PSICOLOGIA	1		
		PSIQUIATRIA	1		
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			75
		Subtotal			132
		Demais Subassuntos Registrados			56
Total Geral			188		

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 62,75% das denúncias, 26,69% das reclamações e 37,98% 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		1		1
CEMAC		1		1
CREDEQ	4	9	1	14
CRER		22	11	33
HCN		20	7	27
HDS		1		1
HDT		3	3	6
HEANA	3	2	1	6
HEAPA	2	14	1	17
HECAD		2		2
HEELJ	1	17		18
HEF		10		10
HEI		2		2
HEJ	1	2		3
HEJA	1	15		16
HEL		4		4
HEMNSL		1		1
HEMU		5		5
HERSO		5	1	6
HESLMB		1		1
HETRIN	1	4	1	6
HGG	1	7	22	30
HUGO	3	33	9	45
HUGOL	2	5		7
POLICLÍNICA FORMOSA		3	2	5
POLICLÍNICA GOIÁS		1		1
POLICLÍNICA GOIANÉSIA		7		7
POLICLÍNICA POSSE		4	2	6
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS		5		5
SES	32	75	147	254
Total	51	281	208	540

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

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.

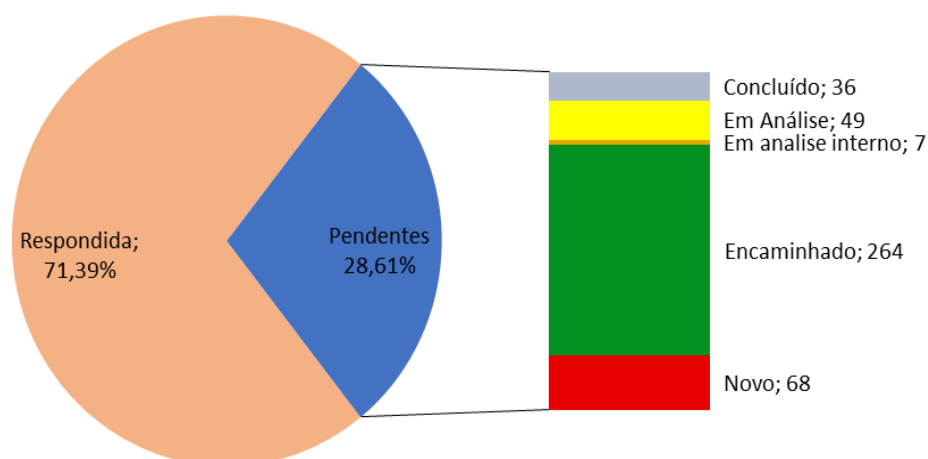
4. Índice de resposta

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 outubro/2022, **1.058** foram respondidas, enquanto **424** 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 outubro/2022.



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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

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

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	N° Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CARA	5	100,00%	0	0,00%	5
CEAP-SOL	2	11,76%	15	82,24%	17
CEMAC	5	100,00%	0	0,00%	5
CEROF - CENTRO DE REFERÊNCIA EM OFTALMOLOGIA - UFG	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	11	3,29%	323	96,71%	334
CREMIC	2	40,00%	3	60,00%	5
CRER	15	12,30%	107	87,70%	122
GABINETE /SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA/SES-GO	6	100,00%	0	0,00%	6
GERÊNCIA DE AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	4	100,00%	0	0,00%	4
HCN	8	21,62%	29	78,38%	37
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	0	0,00%	100	100,00%	100
HEANA	16	76,19%	5	23,81%	21
HEAPA	10	31,25%	22	68,75%	32
HECAD	4	80,00%	1	20,00%	5
HEELJ	51	78,46%	14	21,54%	65
HEF	8	18,60%	35	81,40%	43
HEI	1	16,67%	5	83,33%	6
HEJ	5	100,00%	0	0,00%	5
HEJA	11	22,00%	39	78,00%	50
HEL	11	91,67%	1	8,33%	12
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMU	5	29,41%	12	70,59%	17
HERSO	6	13,04%	40	86,96%	46
HESLMB	2	100,00%	0	0,00%	2
HETRIN	7	46,67%	8	53,33%	15
HGG	6	15,38%	33	84,62%	39
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUGO	34	27,42%	90	72,58%	124
HUGOL	7	24,14%	22	75,86%	29
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
POLICLINICA FORMOSA	8	100,00%	0	0,00%	8
POLICLINICA GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIANÉSIA	3	14,29%	18	85,71%	21
POLICLINICA POSSE	26	81,25%	6	18,75%	32
POLICLINICA QUIRINÓPOLIS	3	8,57%	32	91,43%	35
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL- SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCIE	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	16	100,00%	0	0,00%	16
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	9	8,41%	98	91,59%	107
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	63	100,00%	0	0,00%	63
SUPER	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	5	100,00%	0	0,00%	5
SUSMEP	2	100,00%	0	0,00%	2
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
TOTAL	424	28,61%	1058	71,39%	1482

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Outra perspectiva pertinente é sobre a situação das manifestações especificadas como queixosas, ou seja, denúncias, reclamações e solicitações, em que há o aumento da proporção de manifestações pendentes em comparação à totalidade das manifestações (Tabela 5). Outrossim, as manifestações pendentes representam 28,61% (Tabela 5), e quando mantidas apenas as manifestações queixosas essa proporção vai para 56,67% (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 outubro/2022.

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	1	100,00%	1
CEMAC	4	100,00%	0	0,00%	4
CEROF - CENTRO DE REFERÊNCIA EM OFTALMOLOGIA - UFG	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CREDEQ	2	14,29%	12	85,71%	14
CREMIC	2	100,00%	0	0,00%	2
CRER	15	42,86%	20	57,14%	35
GABINETE/SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/SES-GO	6	100,00%	0	0,00%	6
GERÊNCIA DE AUDITORIA	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	3	100,00%	0	0,00%	3
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	4	100,00%	0	0,00%	4
HCN	8	29,63%	19	70,37%	27
HDS	1	100,00%	0	0,00%	1
HDT	0	0,00%	6	100,00%	6
HEANA	6	100,00%	0	0,00%	6
HEAPA	9	52,94%	8	47,06%	17
HECAD	4	80,00%	1	20,00%	5
HEELJ	4	100,00%	0	0,00%	4
HEF	8	80,00%	2	20,00%	10
HEI	0	0,00%	2	100,00%	2
HEJ	5	26,32%	14	73,68%	19
HEJA	10	62,50%	6	37,50%	16
HEL	4	100,00%	0	0,00%	4
HEMNSL	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMU	5	62,50%	3	37,50%	8
HERSO	6	100,00%	0	0,00%	6
HESLMB	1	100,00%	0	0,00%	1
HETRIN	6	85,71%	1	14,29%	7
HGG	6	17,14%	29	82,86%	35
HOSPITAL ARAÚJO JORGE	1	100,00%	0	0,00%	1
HUGO	30	65,22%	16	34,78%	46
HUGOL	7	63,64%	4	36,36%	11
OUTRAS SMS	28	100,00%	0	0,00%	28
POLICLINICA FORMOSA	5	100,00%	0	0,00%	5
POLICLINICA GOIAS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLINICA GOIANÉSIA	3	42,86%	4	57,14%	7
POLICLINICA POSSE	6	100,00%	0	0,00%	6
POLICLINICA QUIRINOPOLIS	3	60,00%	2	40,00%	5
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL- SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCTI	1	100,00%	0	0,00%	1
REGIONAIS	16	100,00%	0	0,00%	16
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	3	100,00%	0	0,00%	3
SES	9	9,68%	84	90,32%	93
SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	1	100,00%	0	0,00%	1
SMS GOIANIA	61	100,00%	0	0,00%	61
SUPER	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DO COMPLEXO REGULADOR EM SAÚDE DE GOIÁS	4	100,00%	0	0,00%	4
SUVISA	1	100,00%	0	0,00%	1
TOTAL	306	56,67%	234	43,33%	540

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.

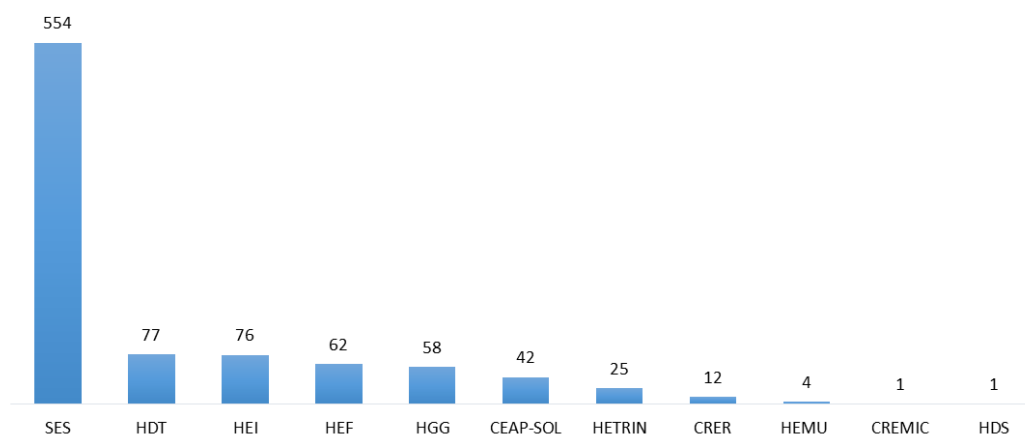
5. Disseminação de informação

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 **912 informações pertinentes à Saúde (911 informações do Material de Apoio e 01 do Banco de Informações Técnicas de 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, CREMIC, CRER, HDT, HDS, HEF, HEI, HEMU, HETRIN e HGG apresentaram registros das informações prestadas. A não apresentação de dados relativos à disseminação de informações pode estar relacionada à ausência de registro ou cadastro destas no banco de dados do Sistema OuvidorSUS.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Na Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO, o tópico de maior frequência foi “Telefones Ouvidorias” com 233 registros, seguido de “Telefones SMS Goiânia com 71 registros”.

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

MATERIAL DE APOIO	Total
TELEFONES OUVIDORIA	233
TELEFONES SMS GOIÂNIA	71
TELEFONES DA SES	58
PORTAL DA SECRETARIA - INFORMAÇÕES	52
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	27
TELEFONES DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	26
CARTÃO SUS	17
INFORMAÇÕES	13
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	9
CMAC	7
ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	6
HOSPITAL DE URGÊNCIAS GOVERNADOR OTÁVIO LAGE DE SIQUEIRA-HUGOL	4
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	4
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	4
TELEFONES	4
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	2
CARTA SUS	2
FARMÁCIA POPULAR - DROGARIAS CONVENIADAS	2
INFORMAÇÕES CONECTE SUS, E-SUS NOTIFICA E SI-PNI - PLATAFORMAS	2
UNIDADES DE SAÚDE SES	2
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	2
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	1
ORIENTAÇÃO REGULAÇÃO PORTAL TRANSPARÊNCIA	1
ORIENTAÇÕES CONECTE SUS	1
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
REGULAMENTO DA SES	1
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
SES/GO-ORIENTAÇÕES SOBRE ACESSO À PRONTUÁRIO MÉDICO - HOSP./EST/GOIÁS	1
Total Geral	554

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	26
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	16
CEAP-SOL Total		42
CRER	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	4
	COMO ANTECIPAR CONSULTA	3
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	1
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	1
	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1
CRER Total		12
CREMIC	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	1
CREMIC Total		1
HEMU	HEMU - ESCLARECIMENTOS SOBRE INTERNAÇÃO E ALTA	2
	HEMU - ORIENTAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTOS	1
	HEMU - SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS MÉDICOS	1
HEMU Total		4
HDT	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	12
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	12
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	10
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	8
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICÍPIO	8
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	7
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	6
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	3
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	3
	HDT - INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	3
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	2
	HDT - SOLICITAÇÃO DE UBER	2
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	1
	HDT Total	
HEF	BUSCATIVA SAU - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	14
	INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS INTERNOS	6
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO - PERGUNTAS DIVERSAS	5
	ATENDIMENTO TELEFONICO - DEVOLUTIVA DEMANDA	4
	INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTE	3
	INFORMAÇÕES SOBRE TELEFONE DE CONTATO DE OUTROS SETORES	3
	INFORMAÇÕES SOBRE TEMPO PARA ATENDIMENTO	3
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO - ORIENTAÇÕES SOBRE AMBULATÓRIO	2
	INFORMAÇÕES SOBRE AGENDAMENTO DE RETORNO	2
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO - INFORMAÇÃO PACIENTE AMBULATÓRIO	1
	INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIOS DE VISITA	1
	INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE	1
	INFORMAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO	1
HEF Total		62
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	55
	PERTINENTE À OUVIDORIA DO SUS	11
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	6
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	4
HEI Total		76
HETRIN	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	6
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ROTINA SOLICITAÇÃO DE AUMENTAÇÃO PRONTO SOCORRO	6
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	4
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	3
	HETRIN - INFORMAÇÕES HORÁRIO DE TROCA DE ACOMPANHANTE E VISITAS	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AO SUS (ACESSO TRANSPORTE PARA RETORNO AO ML)	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVEL POR ATENDIMENTO)	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES MARCAÇÃO DE RETORNO AMBULATORIAL	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCENTES DOS USUÁRIOS	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES REGULAÇÃO DE URGÊNCIA - NIR	1
HETRIN Total		25
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	36
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	11
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	6
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	4
	INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS INTERNOS DA INSTITUIÇÃO	1
HGG Total		58
Total Geral		357

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 09: Quantidade de informações do BITS disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas da SES outubro/2022

Ouvidoria	BITS	Total
HDS	CIRURGIAS OFERECIDAS PELO SUS	1
HDS Total		1
Total Geral		1

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 outubro de 2022 podemos concluir:

Foram contabilizados, um total **2.396** atendimentos. Desse total, **914 (38,15%)** são classificadas como disseminação de informações e **1.482 (61,85%)** como manifestações registradas e ativas.

O atendimento via carta foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no mês de análise com **566** manifestações registradas;

Das manifestações registradas, os **Elogios** representaram **60,39%**, seguidos de **Reclamação com 18,96%**, **Solicitação 14,04%**, **Denúncia 3,44%**, **Informação 1,75%** e **Sugestão 1,42%**,

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **82,79 %** e **12,69%** das manifestações registradas, respectivamente;

No assunto **GESTÃO** os **ELOGIOS** são as mais recorrentes, com **72,62%**, seguido das Reclamações, com **18,99%**, Solicitações com **2,93%**, Denúncias com **2,85%**, Sugestões **1,47%**, e Informação com **1,14%**. No quesito **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** as manifestações referentes à Solicitação parecem com o maior percentual de **87,77%**, seguido de Reclamação com **9,04%**, Informação com **1,60%**, Elogio com **0,53%**, Sugestão com **0,53%** e Denúncia **0,53%**.

No referido período a taxa de resposta foi de **71,39%**, o que corresponde a 1.058 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.