

# Relatório Gerencial Agosto - 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 da 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 da Ouvidoria Setorial da SES - GO:**

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

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

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

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

**Coordenação de Monitoramento e Análise de Dados**  
*Liliane Oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS/FIGURAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações, por assuntos e por classificação .....	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto Gestão (Subassuntos e Classificação) .....	12
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto Assistência à Saúde (Subassuntos e Classificação).....	12
Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria, da Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO .....	14
Tabela 5: Número absoluto e relativo de manifestações respondidas e pendentes, por unidade de destino. ....	16
Tabela 6:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio. ....	18
Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central e pelas Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS. ....	21
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO.....	22
Tabela 9: Distribuição das manifestações por destino.....	24

## 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 .....	11
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes .....	15
Gráfico 7:Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria .....	17
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais.....	23
Gráfico 9:Quantitativo de manifestações por regionais, de acordo com a classificação.....	23
Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais.....	24
Gráfico 11: Índice de resposta das regionais.....	25

## 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.	Canais de Atendimento e Origem das Manifestações .....	8
3.2.	Classificação das Manifestações .....	9
3.3.	Análise dos Assuntos (Tipificação).....	10
4.	Índice de Resposta .....	15
5.	Disseminação de Informação.....	17
6.	Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde .....	21
6.1.	Classificação .....	22
6.2.	Distribuição das Manifestações .....	23
6.3.	Tipificação .....	24
6.4.	Índice de Resposta .....	25
7.	Considerações Finais .....	25
	Glossário .....	27

## 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 a relação 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 agosto de 2023.

### 1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidorias do SUS é composta pela Gerência da 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 Estadual de Reabilitação e Readaptação, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Medicação 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 da Ouvidoria Setorial da SES-GO (Nível Central) disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

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

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

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

## 2. Atendimentos

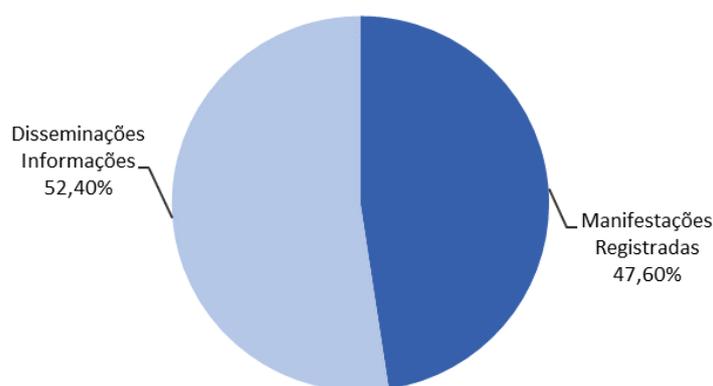
Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de **01/08/2023 a 31/08/2023**.

Foram extraídos do banco de dados do sistema informatizado OuvidorSUS/MS, enviado à Gerência da Ouvidoria Setorial da SES-GO pela Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS/MS, em **01/09/2023**.

No total, foram realizados **4.372** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **2.291** (52,40%): Disseminação de informações;
- **2.081** (47,60%): 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 aquelas 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 das unidades internas da SES, das ouvidorias descentralizadas, das unidades parceiras ou das 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, essa seção estratificará e apresentará as manifestações de acordo com:

### 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações

#### 3.2- Classificação das Manifestações

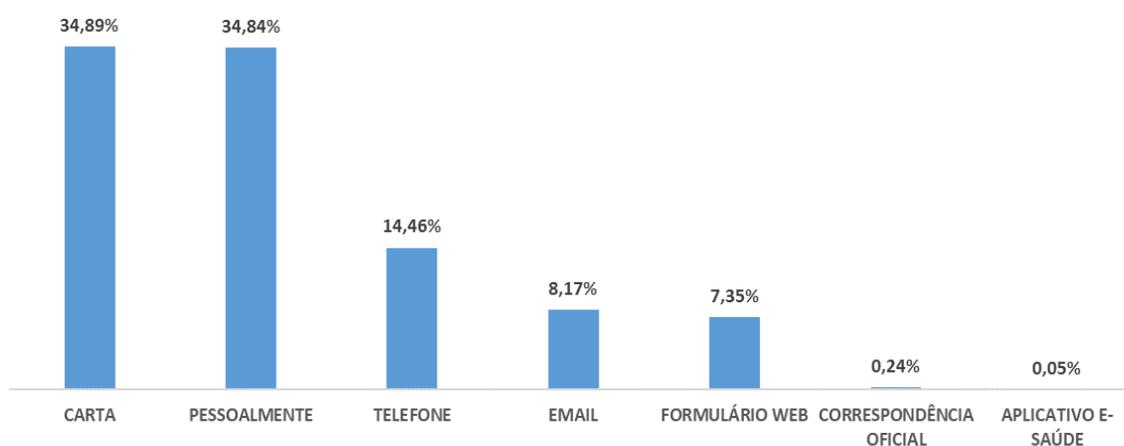
#### 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

### 3.1. Canais de Atendimento e Origem das Manifestações

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

O canal mais utilizado no mês em análise foi a “carta” (726), seguido do atendimento presencial (725), telefone (301), e-mail (170), formulário web (153) e correspondência oficial (05) e aplicativo e-saúde (01), conforme demonstra o 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 maior representatividade é referente às manifestações registradas via “carta”, representando 34,89% dos registros (726) e estão concentradas nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRESM (215), HDT (204), CRER (106), HEANA (68), HUGOL (36), HEJ (20), HETRIN (15), CEAP - SOL (13), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (12), HEI (11), HEL (11), HEJA (07), HECAD (03), HEMU (02), HEAPA (02) e HERSO (01).

A Ouvidoria do SUS - Nível Central continua com o papel de referência para as manifestações registradas, principalmente via telefone, formulário web e e-mail.

### 3.2. Classificação das Manifestações

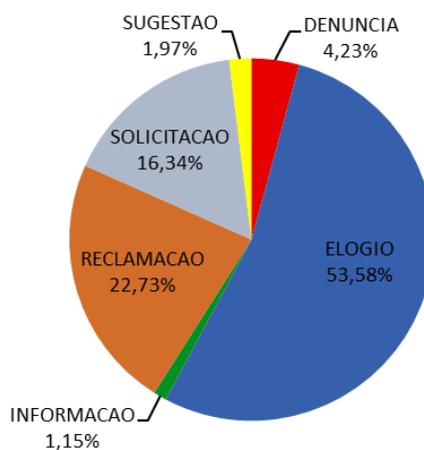
A classificação das manifestações se divide em 6 (seis) categorias: Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (1.115), seguido da **RECLAMAÇÃO** (473) e da **SOLICITAÇÃO** (340), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **DENÚNCIA** (88), **SUGESTÃO** (41) e **INFORMAÇÃO** (24).

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

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



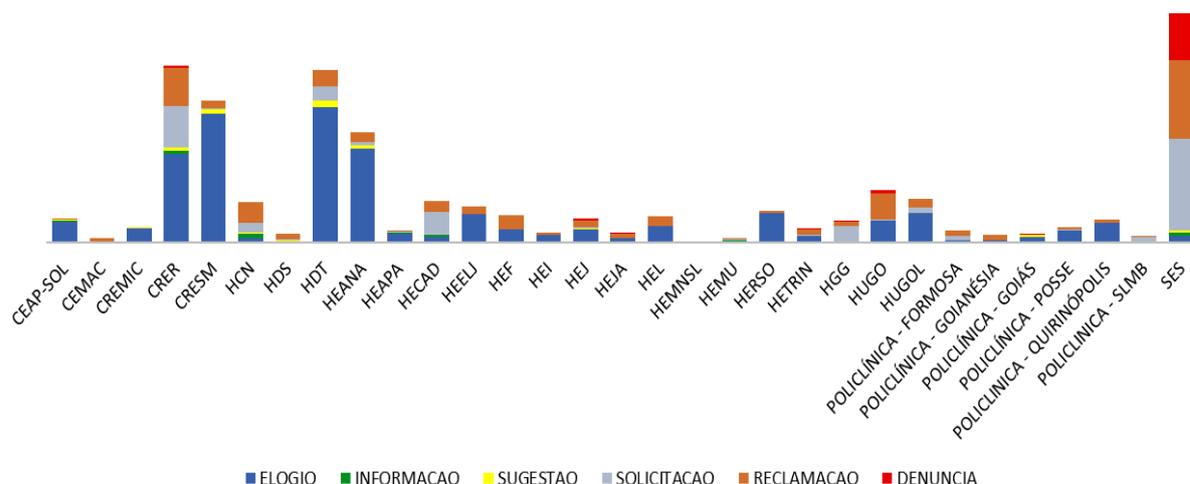
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 53,58% do total de manifestações registradas no período de análise.

O Gráfico 4, abaixo, apresenta a decomposição das manifestações registradas (Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia) em relação à unidade de origem e demonstra que a Ouvidoria do SUS - Nível Central apresenta diversidade nos tipos de manifestações recebidas.

As unidades que mais receberam manifestações classificadas como **ELOGIO** foram: HDT (207), CRESM (197), HEANA (143), CRER (136), HERSO (45), HUGOL (45), HEELJ (43), HUGO (34), CEAP-SOL (32), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (30), HEL (26), CREMIC (22), HEF (21), HEJ (21), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (19), HEAPA (14), HEI (12), HETRIN (11), SES (11), HECAD (09), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (09), HEJA (07), HCN (07), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (04), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (04), HEMU (03) e HDS (03).

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 (Tipificação)

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

Os assuntos mais demandados nas manifestações foram: Gestão e 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: Número absoluto e relativo das manifestações, por assunto e por classificação.

Assuntos	Classificação						Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	63	84	409	5	39	1071	1671	80,30%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		239	36	8	1		284	13,65%
SEM TIPIFICAÇÃO		3	2			43	48	2,31%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	16		4	2			22	1,06%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		8	4		1		13	0,62%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		3	7				10	0,48%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2		3				5	0,24%
FINANCEIRO	4		1				5	0,24%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA		2	1	2			5	0,24%
TRANSPORTE	1	1	1			1	4	0,19%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				4			4	0,19%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1		2				3	0,14%
COMUNICAÇÃO			1	2			3	0,14%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES			1				1	0,05%
OUIDORIA DO SUS				1			1	0,05%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	1						1	0,05%
ALIMENTO			1				1	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>88</b>	<b>340</b>	<b>473</b>	<b>24</b>	<b>41</b>	<b>1115</b>	<b>2081</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

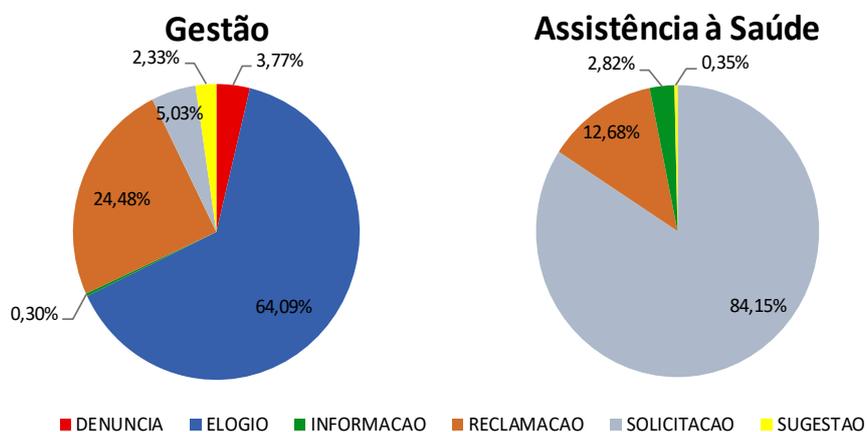
O assunto **Gestão** corresponde a 80,30% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.671 manifestações. Dessas, 1.071 são elogios (64,09%), enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, todas juntas, correspondem a 35,91% das manifestações relacionadas ao referido assunto (Gráfico 5).

O assunto **Gestão** também concentra a maioria das manifestações relacionadas às denúncias e reclamações (Tabela 1 e Gráfico 5).

Chama a atenção o fato de o elogio predominar sobre as manifestações queixosas.

O segundo assunto mais demandado refere-se à **Assistência à Saúde**, com 13,65 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (84,15%).

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.

Será demonstrado a seguir, dentro dos assuntos **Gestão** (Tabela 2) e **Assistência à Saúde** (Tabela 3), a distribuição das manifestações mais recorrentes, divididas em subassuntos 1 e 2, o que permite visualizar temas mais específicos destas manifestações.

Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto **Gestão** (Subassuntos e Classificação)

Subassunto 1	Classificação	Gestão	Subassunto 2	Total	
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>INFORMACAO</b>	OUTROS		1	
	<b>RECLAMACAO</b>	OUTROS		2	
		RESULTADO DE EXAME		2	
	<b>SOLICITACAO</b>	ATESTADO MÉDICO		1	
		PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)		1	
		OUTROS		22	
		ATESTADO MÉDICO		3	
		PRONTUÁRIO		3	
		RESULTADO DE EXAME		3	
		PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)		2	
		RELATÓRIO MÉDICO		2	
<b>DOCUMENTOS Total</b>			<b>42</b>		
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>DENUNCIA</b>	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		5	
		DIFICULDADE DE ACESSO		3	
		ACOMPANHANTE PARA GESTANTE		1	
	<b>ELOGIO</b>	ESPAÇO FÍSICO		1	
		ALIMENTAÇÃO		1	
	<b>INFORMACAO</b>	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		1	
		DIFICULDADE DE ACESSO		2	
	<b>RECLAMACAO</b>	DIFICULDADE DE ACESSO		67	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		51	
		OUTROS		15	
		ALIMENTAÇÃO		5	
		ESPAÇO FÍSICO		5	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		2	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		1	
		SEM TIPIFICAÇÃO		1	
		<b>SOLICITACAO</b>	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		13
			OUTROS		10
			ALIMENTAÇÃO		1
		<b>SUGESTAO</b>	DIFICULDADE DE ACESSO		1
			ESPAÇO FÍSICO		1
			OUTROS		13
	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE			6	
	ALIMENTAÇÃO			4	
	DIFICULDADE DE ACESSO			3	
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE			2	
	SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE		1		
		SEM TIPIFICAÇÃO		1	
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE total</b>			<b>217</b>		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>DENUNCIA</b>	ASSÉDIO MORAL		15	
		INSATISFAÇÃO		12	
		TRABALHADOR EM SAÚDE		10	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		5	
		DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO		2	
		FALTA DE PROFISSIONAL		2	
		EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO		1	
		OUTROS		1	
		<b>ELOGIO</b>	SATISFAÇÃO		1053
			SEM TIPIFICAÇÃO		12
	INSATISFAÇÃO			2	
	TRABALHADOR EM SAÚDE			1	
	<b>INFORMACAO</b>	TRABALHADOR EM SAÚDE		1	
		INSATISFAÇÃO		206	
	<b>RECLAMACAO</b>	FALTA DE PROFISSIONAL		9	
		SATISFAÇÃO		7	
		TRABALHADOR EM SAÚDE		5	
		SEM TIPIFICAÇÃO		4	
		AGRESSÃO VERBAL		1	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		1	
		<b>SOLICITACAO</b>	INSATISFAÇÃO		15
			SATISFAÇÃO		3
			PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		1
		<b>SUGESTAO</b>	TRABALHADOR EM SAÚDE		1
	SEM TIPIFICAÇÃO			1	
	INSATISFAÇÃO			2	
	OUTROS			2	
	SATISFAÇÃO			1	
	TRABALHADOR EM SAÚDE			1	
	SEM TIPIFICAÇÃO			1	
<b>RECURSOS HUMANOS Total</b>			<b>1377</b>		
<b>Subtotal</b>			<b>1636</b>		
<b>Demais Subassuntos</b>			<b>35</b>		
<b>Total Geral</b>			<b>1671</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>	ORTOPÉDICA	1
	<b>RECLAMACAO</b>	ORTOPÉDICA	6
	<b>SOLICITACAO</b>	ORTOPÉDICA	32
		PLÁSTICA	6
		CARDIOLÓGICA	4
		GERAL	3
		OFTALMOLÓGICA	3
		UROLÓGICA	3
		GINECOLÓGICA	2
		ONCOLÓGICA	2
		PEDIÁTRICA	2
		VASCULAR	2
		BARIÁTRICA	1
		OUTROS	1
	<b>CIRURGIA Total</b>		<b>68</b>
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>INFORMACAO</b>	FISIOTERAPIA	1
		GASTROENTEROLOGIA	1
		NEUROLOGIA	1
		OUTROS	1
	<b>RECLAMACAO</b>	SEM TIPIFICAÇÃO	6
		CIRURGIÃO GERAL	2
		FISIATRIA	2
		FISIOTERAPIA	1
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
		OUTROS	1
		REUMATOLOGIA	1
	<b>SOLICITACAO</b>	NEUROLOGIA	16
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	14
		UROLOGIA	11
		OUTROS	9
		SEM TIPIFICAÇÃO	8
		OTORRINOLARINGOLOGIA	7
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	6
		FISIOTERAPIA	5
		GASTROENTEROLOGIA	5
		PSIQUIATRIA	5
		CARDIOLOGIA	4
		PNEUMOLOGIA	4
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	3
		REUMATOLOGIA	3
		CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	2
		CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	2
		MULTIDISCIPLINAR	2
		OFTALMOLOGIA	2
		CIRURGIÃO GERAL	1
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	1
		CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	1
		CLÍNICA MÉDICA	1
		DERMATOLOGIA	1
		FISIATRIA	1
		FONOAUDIOLOGIA	1
		HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1
		INFECTOLOGIA	1
		MASTOLOGIA	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
		NEFROLOGIA	1
		NUTRIÇÃO	1
		ONCOLOGIA	1
		PEDIATRIA	1
		PROCTOLOGIA	1
		PSICOLOGIA	1
	SUGESTAO	1	
	<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total</b>		<b>145</b>
<b>Subtotal</b>			<b>213</b>
<b>Demais Subassuntos Registrados</b>			<b>71</b>
<b>Total Geral</b>			<b>284</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 e Neurologia (Subassuntos: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento respectivamente), podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essas especialidades.

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 especificarão 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, ou seja, denúncia, reclamação e solicitação.

Ressalta-se que parte significativa das manifestações queixosas é realizada na Ouvidoria do SUS - Nível Central, ou seja, 80,68% das denúncias, 25,37% das reclamações e 41,18% das solicitações.

A Tabela 4, abaixo, apresenta a distribuição das manifestações queixosas por ouvidorias.

*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		3		3
CEMAC		6	1	7
CRER	3	59	63	125
CRESM		12	2	14
HCN		32	14	46
HDS		8	2	10
HDT		26	21	47
HEANA		15	4	19
HEAPA		2	1	3
HECAD		17	35	52
HEELJ		13		13
HEF		21		21
HEI		3		3
HEJ	4	10	2	16
HEJA	2	7		9
HEL		14		14
HEMNSL		3		3
HEMU		1	1	2
HERSO		4		4
HETRIN	1	8	2	11
HGG	1	8	25	34
HUGO	5	39	2	46
HUGOL		13	8	21
POLICLÍNICA - FORMOSA		8	7	15
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA		9		9
POLICLÍNICA - GOIÁS	1	1		2
POLICLÍNICA - POSSE		4	1	5
POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS		5		5
POLICLINICA - SLMB		2	9	11
SES	71	120	140	331
<b>Total Geral</b>	<b>88</b>	<b>473</b>	<b>340</b>	<b>901</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

O registro das manifestações pode ser realizado tanto na Ouvidoria da Unidade, como na Ouvidoria do SUS - Nível Central e, quando registradas na Ouvidoria do SUS - Nível Central, serão encaminhadas às respectivas Unidades de Saúde Estaduais, Secretarias Municipais de Saúde ou Rede Conveniada, para resposta.

## 4. Índice de Resposta

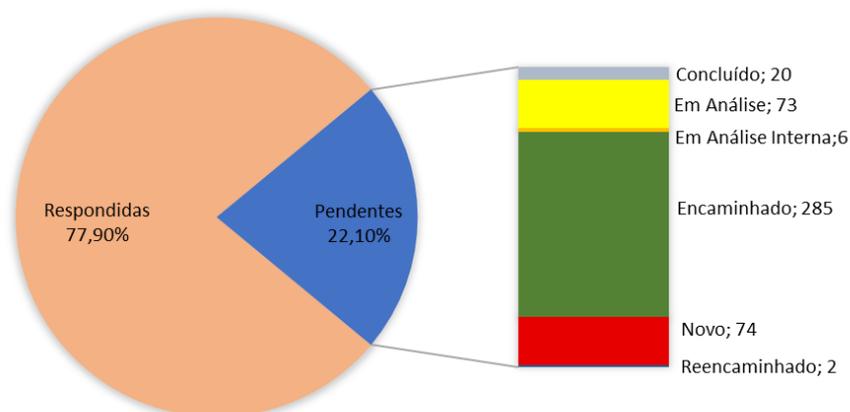
Nesta seção, analisaremos o índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

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

As manifestações CONCLUÍDAS correspondem àquelas que foram analisadas e respondidas pela área técnica competente e, apesar do caráter de finalizada, serão fechadas somente se os manifestantes as considerarem satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em agosto/2023, **1.621** foram respondidas, enquanto **460** encontram-se *pendentes*.

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 demonstra a Tabela 05, abaixo.

Ressalta-se que as manifestações pendentes englobam as vencidas e as vincendas, sendo estas últimas referentes àquelas cujo prazo de resposta ainda não expirou.

*Tabela 5: Número absoluto e relativo de manifestações respondidas e pendentes, por unidade de destino.*

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	38	100,00%	38
CEMAC	4	40,00%	6	60,00%	10
CREMIC	2	8,70%	21	91,30%	23
CRER	39	14,29%	234	85,71%	273
CRESM	9	4,15%	208	95,85%	217
GABINETE SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/GERAF-SES/GO	6	100,00%	0	0,00%	6
GERÊNCIA DE AUDITORIA DO SUS DA SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR /GVAST-SES/GO	5	100,00%	0	0,00%	5
HC	3	100,00%	0	0,00%	3
HCN	24	38,10%	39	61,90%	63
HDS	4	28,57%	10	71,43%	14
HDT	5	1,89%	259	98,11%	264
HEANA	4	100,00%	0	0,00%	4
HEAPA	1	5,00%	19	95,00%	20
HECAD	7	10,94%	57	89,06%	64
HEELJ	53	94,64%	3	5,36%	56
HEF	12	27,91%	31	72,09%	43
HEI	2	12,50%	14	87,50%	16
HEJ	21	53,85%	18	46,15%	39
HEJA	3	17,65%	14	82,35%	17
HEL	5	12,50%	35	87,50%	40
HEMNSL	3	75,00%	1	25,00%	4
HEMU	3	33,33%	6	66,67%	9
HERSO	0	0,00%	49	100,00%	49
HETRIN	12	52,17%	11	47,83%	23
HGG	3	8,57%	32	91,43%	35
HEANA	0	0,00%	164	100,00%	164
HSLMB	2	100,00%	0	0,00%	2
HUGO	19	23,46%	62	76,54%	81
HUGOL	17	23,61%	55	76,39%	72
OUTRAS SMS	44	100,00%	0	0,00%	44
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA	19	100,00%	0	0,00%	19
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA	8	61,54%	5	38,46%	13
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	8	57,14%	6	42,86%	14
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	5	20,83%	19	79,17%	24
POLICLINICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS	3	8,33%	33	91,67%	36
POLICLINICA ESTADUAL - SLMB	5	41,67%	7	58,33%	12
REGIONAIS	14	100,00%	0	0,00%	14
SANTA CASA DE MISERICORDIA DE GOIÂNIA	1	100,00%	0	0,00%	1
SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ENGENHARIA DE SEGURANÇA E EM MEDICINA DO TRABALHO/SESMT - SES/GO	1	100,00%	0	0,00%	1
SES - GO	5	2,94%	165	97,06%	170
SGI	8	100,00%	0	0,00%	8
SMS GOIÂNIA	45	100,00%	0	0,00%	45
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE - SPAIS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS - SUPECC	6	100,00%	0	0,00%	6
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS - SESG	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO - SRCA	8	100,00%	0	0,00%	8
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SUVISA	6	100,00%	0	0,00%	6
<b>Total Geral</b>	<b>460</b>	<b>22,10%</b>	<b>1621</b>	<b>77,90%</b>	<b>2081</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.

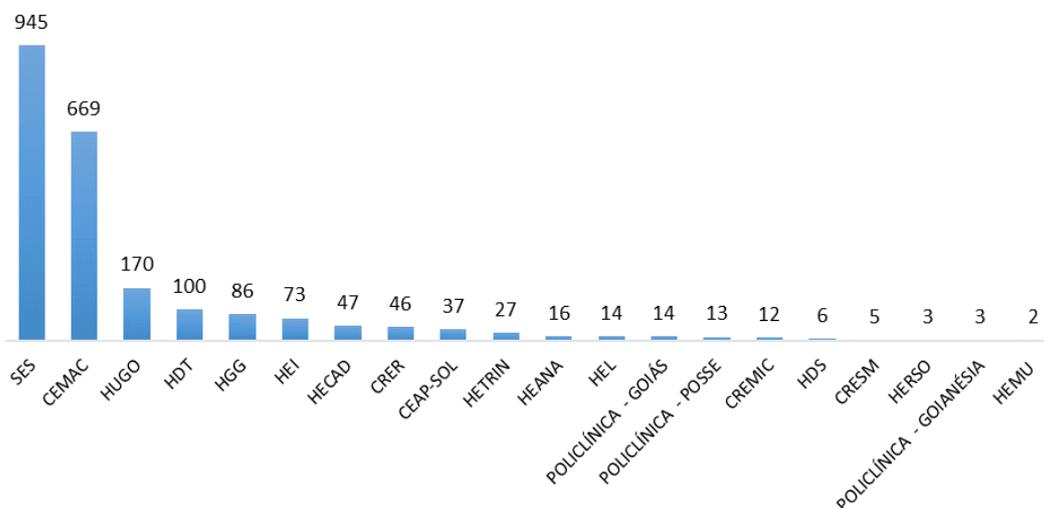
## 5. Disseminação de Informações

Um importante papel da Ouvidoria do SUS/SES-GO é disseminar informações, prestando orientações sobre saúde, políticas, programas, campanhas e ações pertinentes ao SUS, contribuindo para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e na democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o Banco de Dados Material de Apoio (consolidado por cada ouvidoria) e o Banco de Dados BITS - Banco de Informações Técnicas em Saúde (elaborado pelo Ministério da Saúde), sendo que, no mês em análise, foram disseminadas **2.288** informações pertinentes à saúde.

O Gráfico 07 dispõe a quantidade de informações disseminadas em cada unidade de ouvidoria.

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

As tabelas a seguir apresentam detalhamento das informações disseminadas através do Banco de Dados Material de Apoio e Banco de Dados BITS.

*Tabela 6: 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	384
TELEFONES DO COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	81
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	65
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA	75
ORIENTAÇÕES DIVERSAS	64
TELEFONE DA SMS GOIÂNIA	62
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS E ACOMPANHAMENTO	57
CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU)	39
INFORMAÇÕES GERAIS	30
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	29
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	29
CARTÃO SUS	14
INFORMAÇÕES CMAC	8
CARTA SUS	2
REGULAMENTO DA SES	2
INFORMAÇÕES SOBRE ASSEDIO MORAL	1
TELEFONE DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMAGO	1
<b>Total Geral</b>	<b>943</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

*Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.*

<b>OUVIDORIA</b>	<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
<b>CEAP-SOL</b>	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	11
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	10
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	3
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA	2
	CS - INFORMAÇÃO AO USUÁRIO(SOBRE LOCALIDADE)	2
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (ATESTADO)	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO COM NUTRIÇÃO (SOBRE ALIMENTO)	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ACOMPANHANTE PARA HOSPEI	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO/PACIENTE DA INTERNAÇÃO	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO (COMO TIRAR SENHA)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL (PACIENTE)	1
	CEAP-SOL INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1
	CEAP-SOL INFORMAÇÃO SOBRE ARTESANATO	1
	CS - INFORMAÇÃO SOBRE DENTISTA	1
	<b>CEAP-SOL Total</b>	<b>37</b>
<b>CEMAC</b>	CEMAC -INFORMAÇÕES GERAIS	284
	CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO	174
	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	128
	CMAC - INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	66
	AGENDAMENTO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	12
	AGENDAMENTO PORTAL EXPRESSO	5
<b>CEMAC Total</b>	<b>669</b>	
<b>CRER</b>	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	21
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	7
	INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS JÁ REGISTRADAS	5
	COMO ANTECIPAR CONSULTA	3
	COMO MARCAR CONSULTA NO CRER	2
	INFORMAÇÃO STATUS TERAPIA	2
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
	COMO ANTECIPAR EXAMES	1
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	1
	DICIONÁRIO DE TERMOS MÉDICOS	1
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	1
ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	1	
<b>CRER Total</b>	<b>46</b>	

<b>OUVIDORIA</b>	<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>	
<b>CREMIC</b>	INFORMAÇÃO SOBRE REGULAÇÃO INTERNA-NIR	3	
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2	
	ORIENTAÇÃO PARA AGENDAMENTOS DE CONSULTAS	2	
	INTERMEDIÇÃO PARA REMARCAR RETORNO DE CONSULTAS/	1	
	INTERVENÇÃO PARA REMARCAÇÃO DE CONSULTAS	1	
	SUGESTÃO DE USUÁRIO PARA TROCAS DE PLACAS DE PESSOAS	1	
<b>CREMIC Total</b>		<b>10</b>	
<b>CRESM</b>	COMO FAÇO PARA CONSEGUIR UMA CONSULTA NO CRESM?	2	
	COM QUEM FALO, SOBRE REMARCAÇÃO DE RETORNO DE PAC	1	
	ONDE CONSIGO UM COPO?	1	
	ONDE FICA O BANHEIRO?	1	
<b>CRESM Total</b>		<b>5</b>	
<b>HEMU</b>	HEMU - INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DE ESPECIALIDADE:	1	
	HEMU - ORIENTAÇÕES CONSULTA AMBULATORIO	1	
<b>HEMU Total</b>		<b>2</b>	
<b>HUGO</b>	HUGO - NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES	22	
	HUGO - RETORNO AMBULATORIAL - ORIENTAÇÕES	20	
	HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMARIAS/UTI	20	
	HUGO - EXAMES - ORIENTAÇÕES	11	
	HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE	11	
	HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES	10	
	HUGO - VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES	10	
	HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	9	
	HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UI	9	
	HUGO - EMERGÊNCIA / PRONTO ATENDIMENTO ORIENTAÇÃO	7	
	HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INF	6	
	HUGO - DOCUMENTOS DIVERSOS ORIENTAÇÕES	6	
	HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO P	4	
	HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES	4	
	HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	3	
	HUGO - ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO	2	
	HUGO - CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES	2	
	HUGO - CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES	2	
	HUGO - ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	2	
	HUGO - TRANSFERÊNCIA EXTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇ	2	
	HUGO ENTREGA DE ROUPAS DE DOAÇÕES	2	
	ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELOS A PACIENTE E ACOM	1	
	HUGO - AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA ORIENTAÇÕES	1	
	HUGO - CONTATO COM ORGÃOS OU INSTITUIÇÕES FORA DA U	1	
	HUGO - ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELO A PACIENTE E	1	
	HUGO - INFORMAÇÕES NÃO PERTINENTES À UNIDADE	1	
	HUGO - TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇ	1	
<b>HUGO Total</b>		<b>170</b>	
<b>HECAD</b>	HECAD - DATA DE ABERTURA DE AGENDA MÉDICA	1	
	HECAD - AGENDAMENTO RETORNO	13	
	HECAD - AGENDAMENTO POS INTERNAÇÃO	7	
	HECAD - AGENDAMENTO CERFIS	6	
	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE CONSULTA AGENDAD	3	
	HECAD - AGENDAMENTO CIRURGIA	2	
	HECAD - CID NO ENCAMINHAMENTO	1	
	HECAD - CONSULTA COM PACIENTE INTERNADO	1	
	HECAD - ACEITE PARA INTERNAÇÃO	1	
	HECAD - AGENDAMENTO EXAMES	1	
	HECAD - AGENDAR CONSULTA PRIMEIRA VEZ	1	
	HECAD - ATENDE EMERGENCIA	1	
	HECAD - AUTORIZAÇÃO CIRURGIA	1	
	HECAD - CADASTRO DO MÉDICO NO HECAD ESTA DANDO INV/	1	
	HECAD - NÃO ENCONTRA MEDICAMENTO RECEITADO	1	
	HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS CONSULTAS	1	
	HECAD - VACINA ALTO CUSTO. C.R.I.E	1	
	HECAD - VISITA PARA PACIENTE INTERNADO	1	
	HECAD- ATENDIMENTO MEDICO INTERNAÇÃO	1	
	HECAD- NOTICIAS PACIENTE INTERNADO	1	
	HECAD- SETOR DE PERTENCES (PERDEU DOCUMENTO)	1	
	<b>HECAD Total</b>		<b>47</b>

<b>OUVIDORIA</b>	<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
<b>HEANA</b>	HEANA - ORIENTAÇÃO SOBRE ESPELHO DA REGULAÇÃO	2
	HEANA- ORIENTAÇÃO SOBRE HORARIOS DE TROCA DE ACOMP	2
	HUANA - SERVIÇO SOCIAL	2
	HEANA - ORIENTAÇÃO REQUERER PRONTUÁRIO	1
	HEANA -ORIENTAÇÃO AO ACOMPANHANTE SOBRE TESTE COV	1
	HUANA - SETOR DE NUTRIÇÃO	1
	ORIENTAÇÃO CIRURGIA	1
	SERVIÇO SOCIAL	1
<b>HEANA Total</b>		<b>11</b>
<b>HDS</b>	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	2
	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE ENCAMINHAMENTOS (EXTERNOS)	2
	HDS - TELEFONE PARA AGENDAMENTO DE CONSULTA	2
<b>HDS Total</b>		<b>6</b>
<b>HDT</b>	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	19
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DEN	18
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOI	14
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICI	10
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMEI	8
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	6
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	5
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAME	4
	HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDIC	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO	1
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	1
<b>HDT Total</b>		<b>100</b>
<b>HEI</b>	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	40
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIE	9
	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	8
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	8
	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	4
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE	4
<b>HEI Total</b>		<b>73</b>
<b>HEL</b>	HEL - ENTREGA DE RESULTADO DE EXAMES REALIZADOS	3
	HEL - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS / ESPECIALIDADE:	3
	HEL - ATENDIMENTO AMBULATORIAL	2
	HEL - EXAMES REALIZADOS NA UNIDADE	2
	HEL - INFORMAÇÕES PACIENTES TRANSFERIDOS	2
<b>HEL Total</b>		<b>12</b>
<b>HERSO</b>	ORIENTAÇÃO SOBRE ACOMPANHANTES PARA PACIENTES	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE CASA DE APOIO	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE VISITA AOS PACIENTES	1
<b>HERSO Total</b>		<b>3</b>
<b>HETRIN</b>	HETRIN - ORIENTAÇÕES CONSULTAR FILA DE ESPERA PARA OS	10
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AO SUS (ACESSO TRANSPORT	3
	HETRIN - INFORMAÇÕES PROCESSO SELETIVO	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVE	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES MARCAÇÃO DE RETORNO AMBULATO	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES REALIZAÇÃO DE EXAMES	2
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	1
	HETRIN - INFORMAÇÕES HORÁRIOS DE TROCA DE ACOMPANH	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>27</b>

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
HGG	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	7
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	8
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	61
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	2
	INFORMAÇÃO SOBRE COMO SOLICITAR O PRONTUARIO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	1
	INFORMAÇÕES - DIVERSAS	5
	ORTESES, PROTESES E MATERIAIS ESPECIAIS	1
<b>HGG Total</b>		<b>86</b>
POLICLÍNICA ESTADUAL - REGIÃO RIO VERME	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO MARCAÇÃO DE R	6
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO AO FLUXO DE A1	4
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO E RESOLUÇÃO DE DEMAN	2
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO INTERCONSULTAS	2
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL REGIÃO RIO VERMELHO Total</b>		<b>14</b>
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	4
	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE REALIZAÇÃO DE EXAMES DE IMAGEM	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE Total</b>		<b>6</b>
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA	INFORMAÇÕES PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE CARTÃO SUS	1
	ORIENTAÇÕES AGENDAMENTOS DE EXAMES	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA Total</b>		<b>3</b>
<b>Total Geral</b>		<b>1327</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

*Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria -Nível Central e pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS.*

OUVIDORIA	BITS	Total
CREMIC	DENGUE	1
	FEBRE AMARELA	1
<b>CREMIC Total</b>		<b>2</b>
HEANA	CARTAO SUS	1
	PROGRAMA MAIS MÉDICOS	2
	TABAGISMO	2
<b>HEANA Total</b>		<b>5</b>
HEL	ENXAQUECA	1
	POLITICA NACIONAL DE HUMANIZACAO E GESTAO DO SUS	1
<b>HEL Total</b>		<b>2</b>
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	ALZHEIMER	3
	ASSISTENCIA FARMACEUTICA	1
	FIBROMIALGIA	1
	LEGISLACAO	1
	POLITICA NACIONAL DE HUMANIZACAO E GESTAO DO SUS	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE Total</b>		<b>7</b>
SES -GO	CARTAO SUS	1
	TUBERCULOSE	1
<b>SES - GO Total</b>		<b>2</b>
<b>Total Geral</b>		<b>18</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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

## 6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

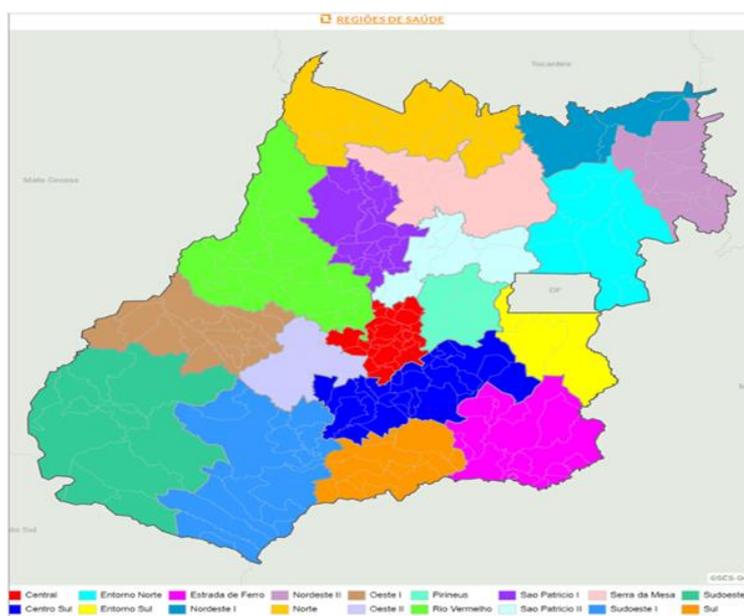
A Gerência da Ouvidoria Setorial da SES/GO mantém vínculo com as diversas Secretarias Municipais de Saúde, através das Regionais de Saúde, no intuito de incentivar a abertura do canal de comunicação entre os gestores de cada município e a sociedade, bem

como, construir uma rede articulada de Ouvidorias do SUS, com capacidade de integrar as demandas sociais em saúde no Estado de Goiás.

O Estado de Goiás está dividido em 18 Regionais de Saúde, cada uma representando a Secretaria de Estado da Saúde/SES-GO na respectiva região.

Diante disso, foi disponibilizado para todas as regionais o acesso ao Sistema OuvidorSUS - Nível III (Sistema Informatizado das Ouvidorias do SUS), com o objetivo de encaminhar as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS- Nível Central para as regionais e estas, por sua vez, para as Secretarias Municipais, permitindo que a Ouvidoria do SUS alcance o maior número de municípios.

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



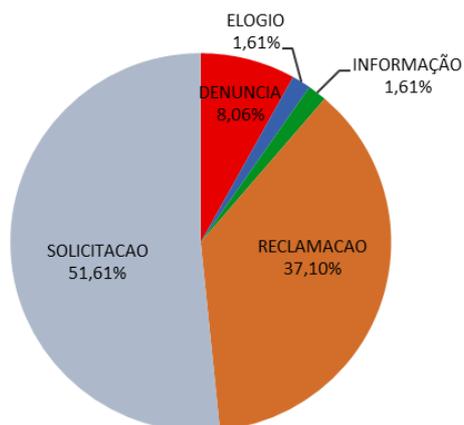
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em agosto/2023, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **62** manifestações para as Regionais de Saúde, as quais serão detalhadas de acordo com: 6.1- Classificação; 6.2- Distribuição das Manifestações; 6.3- Tipificação; 6.4- Índice de Resposta.

## 6.1. Classificação

Nesse critério, observa-se o predomínio das manifestações do tipo SOLICITAÇÃO (32), seguidas de RECLAMAÇÃO (23) e DENÚNCIA (05), conforme demonstra o Gráfico 8.

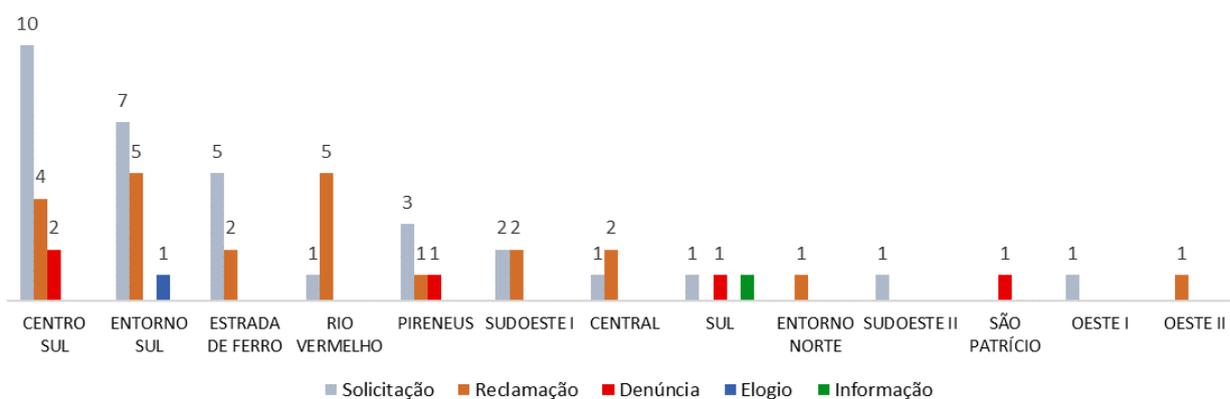
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.2. Distribuição das Manifestações

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

Tabela 9 - Distribuição das manifestações por destino

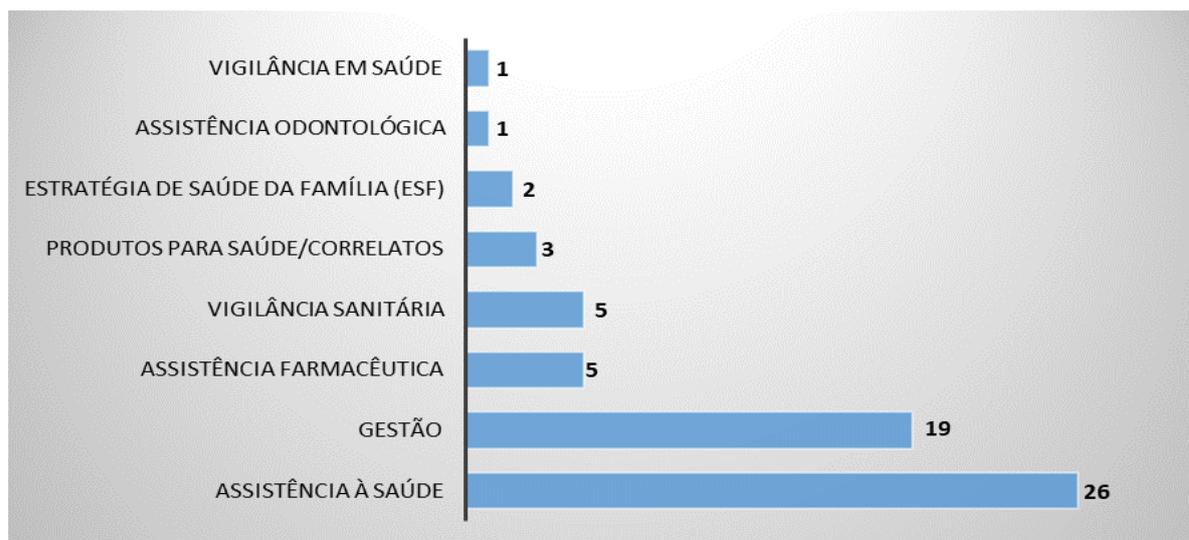
Regional de Saúde	Total por Regional de Saúde	Destino de Encaminhamento	Total
REGIONAL CENTRAL	3	REGIONAL CENTRAL	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PETROLINA DE GOIÁS	1
REGIONAL CENTRO SUL	16	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA	11
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SENADOR CANEDO	5
REGIONAL ENTORNO NORTE	1	SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANALTINA	1
REGIONAL ENTORNO SUL	13	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGUAS LINDAS DE GOIAS	4
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CIDADE OCIDENTAL	3
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUZIANIA	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVO GAMA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALPARAISO DE GOIAS	3
REGIONAL ESTRADA DE FERRO	7	REGIONAL ESTRADA DE FERRO	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CALDAS NOVAS	5
REGIONAL OESTE I	1	REGIONAL OESTE I	1
REGIONAL OESTE II	1	REGIONAL OESTE II	1
REGIONAL PIRENEUS	5	REGIONAL PIRENEUS	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANÁPOLIS	4
REGIONAL RIO VERMELHO	6	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITABERAI	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JUSSARA	5
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	1	REGIONAL SÃO PATRÍCIO	1
REGIONAL SUDOESTE I	4	REGIONAL SUDOESTE I	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MAURILANDIA	3
REGIONAL SUDOESTE II	1	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE MINEIROS	1
REGIONAL SUL	3	REGIONAL SUL	3
<b>Total Geral</b>			<b>62</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

### 6.3. Tipificação

Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram: Assistência à Saúde e Gestão.

Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

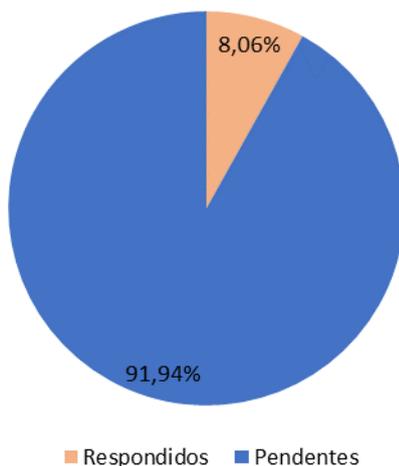


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.4. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, somente 6,78% foram respondidas.

Gráfico 11: Índice de resposta das regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 7. Considerações finais

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

- Foram contabilizados **4.372** atendimentos, sendo: **2.291** (52,40%) Disseminação de Informações e **2.081** (47,60%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento “Carta” foi o mais utilizado pelo cidadão, com **726** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 53,58%, seguido de **Reclamação** (22,73%), **Solicitação** (16,34%), **Denúncia** (4,23%), **Sugestão** (1,97%) e **Informação** (1,15%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão** e **Assistência à Saúde**, com **80,30 %** e **13,65%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com **64,09%**, seguido de **Reclamação** (24,48%), **Solicitação** (5,03%), **Denúncia** (3,77%), **Sugestão** (2,33%), e **Informação** (0,30%).

- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **84,15%**, seguidas de **Reclamação** (12,68%), **Informação** (2,82%) e **Sugestão** (0,35%).
- A taxa de resposta foi de **77,90%**, o que corresponde a **1.621** manifestações respondidas, lembrando que as manifestações pendentes abarcam as **vencidas** e as **vincendas**, sendo esta última correspondente àquelas cujo prazo de resposta ainda não expirou (Lei nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 9.270/2018).

Com relação às manifestações encaminhadas para as Regionais de Saúde, em agosto de 2023, concluímos que:

- Do total de **62** manifestações encaminhadas, **32** foram classificadas como solicitação, representando 51,61% do total.
- Dentre todas as Regionais, a Regional Centro Sul foi a que recebeu o maior número de manifestações.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram: **Assistência à Saúde e Gestão**.
- Das 62 manifestações encaminhadas, somente **5** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **8,06%**.

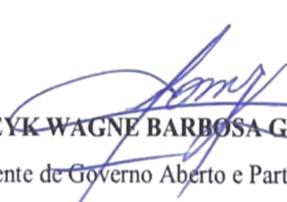
Atenciosamente,

Ludmila  
Di Paiva  
M. Rocha

Digitally signed  
by Ludmila Di  
Paiva M. Rocha  
Date:  
2023.09.20  
12:42:14 -03'00'

**LUDMILA DI PAIVA MALHEIROS ROCHA**

Ouvidora Setorial SUS/SES-GO



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

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

**Manifestações pendentes:** demandas que ainda não foram finalizadas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhadas ou Concluídas.

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

**Manifestações inativas:** demandas canceladas por inconsistência, duplicidade, incompletude, erros, etc.

