

Secretaria de Estado da Saúde  
Ouvidoria do Sus do Estado de Goiás

JANEIRO A ABRIL

# RELATÓRIO GERENCIAL

2015

Elaborado em 26 de maio de 2015.



SECRETARIA  
DE ESTADO DA SAÚDE



*Gerência da Ouvidoria*

Rua 16 esq. Com Rua 12 nº 97 - Centro. CEP 74.015-020 Goiânia - GO  
Telefone-fax: 62-3201-3700 / Fax: 62 3201-3740/ 0800 643 3700

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilella

Coordenação de Ouvidoria do SUS

Paulo Capparelli Junior

Coordenador de Tele - Atendimento

Patrícia Bacelar Smith

Coordenador de Análise Técnica e Tratamento de Demandas

Cassia Rodrigues Fagundes

Equipe Técnica

Alessandra Rodrigues de Almeida Lima

Antônio Passos Chaves Filho

Aparecida Ribeiro da Costa

Cárita Maria de Melo Garcia

Charles Átilla L. G. Pereira de Oliveira Bueno

Donaldo James da Silva Filho

Emmanuella Gomes de Oliveira

Francineide Maia Guedes Xavier

Iris de Fátima Vieira

José Nicodemos Silva

Kelly Cristina da Silva

Laiane Marcela dos Santos

Liliane Oliveira Paulo

Marisa Lopes Guimaraes

Mirian Ribeiro da Silva Migue

Pabllo Silva Menezes

Radyla Cristhina de Mesquita Lima

Raimunda Márcia da Silva Resende

Solange de Fátima Reis

Tânia Maria Maio

Wesley Rodrigues da Silva

## SUMÁRIO

<b>1- INTRODUÇÃO</b>	04
<b>2- OUVIDORIA DA SES</b>	05
<i>2.1- Histórico</i>	05
<i>2.2- Avanços</i>	06
<b>3- ANÁLISE DOS DADOS</b>	07
<i>3.1- Atendimentos</i>	07
<i>3.1.1– Informações Disseminadas</i>	08
<i>3.1.2 – Manifestações Protocoladas</i>	09
<i>3.2 – Índice de Resposta</i>	14
<b>4- PERFIL DOS CIDADÃOS</b>	16
<b>5- CONCLUSÃO</b>	19

## 1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás é formada pela Ouvidoria do SUS/SES e pelas Ouvidorias Descentralizadas (das Unidades Assistenciais de Saúde e dos Municípios); Interlocações de Ouvidoria no âmbito Estadual (Superintendências, Regionais, Unidades) e Municipal. Atua no processo de interlocução entre o cidadão do Estado de Goiás e a Administração Pública, propiciando um canal direto de comunicação dos usuários do sistema, por meio do acolhimento das manifestações, encaminhamento para as áreas técnicas responsáveis, acompanhamento das mesmas e retorno ao usuário, de forma célere e resolutiva; viabilizando dessa forma a participação cidadã, que é essencial para o exercício da cidadania e para o aperfeiçoamento do processo de democratização.

Desempenha importante papel como ferramenta de gestão, contribuindo para definir ações que resultem em melhorias para o Sistema único de Saúde do Estado, subsidiando a gestão na reformulação e aplicabilidade das políticas públicas. Atua com transparência, imparcialidade, responsabilidade, ética e pró-atividade, atendendo com equidade as manifestações dos cidadãos que não foram solucionadas de forma satisfatória pelos canais de atendimento existentes dentro do Sistema.

## 2- A OUVIDORIA DO SUS/SES

### 2.1- HISTÓRICO

A Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado de Saúde é responsável por coordenar a rede de Ouvidorias do SUS e Interlocações no âmbito do Estado de Goiás. Foi implantada na SES a partir da portaria nº 098-2007 e inicialmente foi denominada de SEPRU - Serviço de Proteção aos Usuários do SUS (SEPRU), foi categorizada como Ouvidoria do SUS em 2009 e tem funcionado como Coordenação de 2009 a 2011, e à partir do Decreto 7255 de 16 de março de 2011, como Gerência até dezembro de 2014. Está vinculada diretamente ao Gabinete do Secretário, com a finalidade de estabelecer e manter um canal de comunicação e articulação entre a Secretaria de Estado de Saúde e o cidadão do Estado de Goiás nas questões que envolvem o Sistema Único de Saúde.

De natureza mediadora, exerce suas funções no âmbito das instâncias que compõem o Sistema Único de Saúde; procurando assegurar ao cidadão usuário do Sistema Único de Saúde o direito de participar da gestão pública, através de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios, atuando dessa forma como ferramenta estratégica de promoção da cidadania, além de propiciar a identificação de situações-problemas e de possibilitar a implementação de mudanças que resultem em melhorias nos serviços de saúde prestados pelo SUS em nosso Estado.

Tem procurado além de tratar e acompanhar cada demanda registrada; incrementar a disseminação de informações em saúde aos cidadãos; e como instrumento de gestão, instituiu a prática de análise e sistematização dos dados, elaborando e publicando os relatórios gerenciais.

A Ouvidoria da SES possui um espaço físico próprio para o exercício de suas funções, funciona no Edifício Vera Lúcia 2º andar Setor Oeste, possui uma equipe composta por 23 funcionários e os seguintes setores: Coordenação, Suporte Administrativo, Tele Atendimento, Processamento e Tratamento de Demandas, Monitoramento e Análise de Demandas e Gestão de Rede/Descentralização. O atendimento é feito através de telefone de discagem gratuita (0800.643.3700), pela internet (web ou e-mail), presencialmente ou por correspondência.

Têm por competências essenciais as mesmas definidas pelo manual de Ouvidorias do SUS do Sistema Nacional de Ouvidoria(SNO):

- Receber, analisar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos cidadãos;
- Articular com áreas administrativas e técnicas, de forma a garantir a conclusão das demandas dentro do prazo estabelecido bem como garantir a instrução correta das demandas;
- Informar ao cidadão sobre o andamento e o resultado das demandas;

- Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas em tempo celer;e;
- Produzir relatórios gerenciais com base nas informações oriundas das demandas recebidas dos usuários;
- Subsidiar a avaliação e serviços de saúde, considerando as necessidades e expectativas dos usuários colhidas através das demandas dos cidadãos;
- Informar os cidadãos quanto a importância da participação e do controle social dos serviços de saúde bem como dos seus direitos e deveres.

## 2.2 - AVANÇOS

A Ouvidoria do SUS/SES desde sua implantação tem investido no processo de ampliação da rede de Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, favorecendo dessa forma o acesso dos cidadãos ao serviço e procurando assegurar a celeridade das respostas; contribuindo assim para o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS (SNO).

Foram implantados em nível Estadual 45 pontos de interlocução com a Ouvidoria do SUS (acesso ao sistema para resposta de demandas) e 06 Ouvidorias descentralizadas em unidades da rede própria da SES.

Em nível Municipal foram implantadas 85 interlocuções com a Ouvidoria do SUS e 09 Ouvidorias Municipais( conforme Tabela 01).

Para que estes avanços ocorressem foram realizadas várias atividades: Capacitação do Sistema OuvidorSUS de Nível I e Nível II; Capacitação de Acompanhamento Gerencial do Sistema OuvidorSUS; Reuniões com os Interlocutores e Ouvidores e Encontros da Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás.

**Tabela 01. Ouvidorias e Interlocuções implantadas no âmbito Municipal.**

<b>Regiões de Saúde</b>	<b>Ouvidorias</b>	<b>Interlocução</b>
CENTRAL/CENTRO SUL	3	40
ENTORNO NORTE	0	2
ENTORNO SUL	1	5
ESTRADA DE FERRO	0	1
NORDESTE I	0	0
NORDESTE II	0	1
NORTE	0	0
OESTE I	0	2
OESTEII	1	1
PIRENEUS	1	0
RIO VERMELHO	1	14
SÃO PATRÍCIO	0	4
SERRA DA MESA	0	2
SUDOESTE I	0	3
SUDOESTE II	2	0
SUL	0	10
<b>Total Geral</b>	<b>9</b>	<b>85</b>

### 3- ANÁLISE DOS DADOS

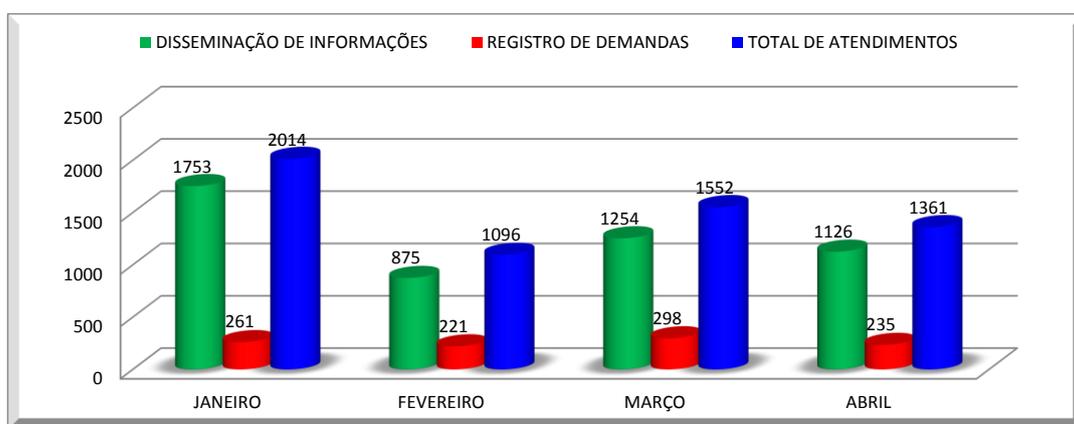
#### 3.1- ATENDIMENTOS

O presente relatório tem a finalidade de apresentar a análise interpretativa dos dados retirados das demandas protocoladas no período de janeiro a abril de 2015. Foram extraídos da planilha encaminhada pelo DOGES em 04/05/2015, ressaltamos que os dados podem sofrer alterações após esta data, principalmente no que se refere ao status das demandas.

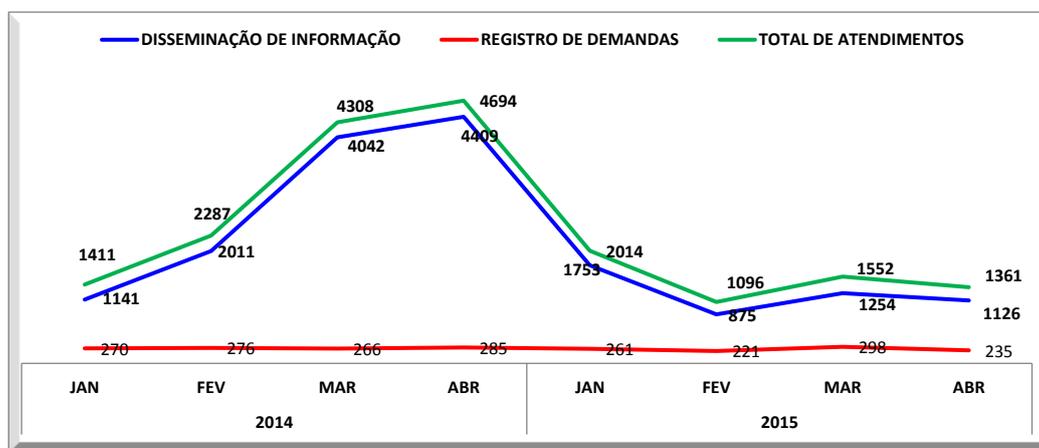
No período de análise deste relatório foram registrados 6023 atendimentos, sendo que destes 1015 referem-se ao registro de demandas e 5008 ao quantitativo de informações que foram disseminadas pela Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás. Conforme pode ser observado no gráfico 01, o quantitativo de informações que foram disseminadas é superior em todos os meses ao registro de demandas, este dado confirma a efetivação do espaço de cidadania e a democratização de informações em saúde no Estado.

No Gráfico 02 tem-se um comparativo entre o quadrimestre do mesmo período do ano de 2014 com o quadrimestre de análise de 2015, a ascensão significativa no total de atendimentos no quadrimestre de 2014, em específico no item disseminação de informações pode estar relacionado ao início em Janeiro de 2014 das Ações do Programa Governo Junto de Você. A procura por informações referentes a este Programa neste quadrimestre de análise (janeiro a abril 2015) ainda continua mas com baixa frequência, e são referentes às ações realizadas no ano passado. Os dados deste quadrimestre apresentam uniformidade nos números tanto para disseminação de informações quanto para o registro de demandas.

**Gráfico 01 – Número de atendimentos de janeiro a abril de 2015.**



**Gráfico 02 – Comparativo de atendimentos na Ouvidoria do SUS do 1º quadrimestre de 2014 com o 1º quadrimestre de 2015.**



### 3.1.1 – INFORMAÇÕES DISSEMINADAS

A Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás têm se constituído em um importante espaço de democratização das informações na área da saúde, oferecendo aos cidadãos informações que promovam reflexões sobre os conceitos de saúde, sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde ou sobre Campanhas e Ações realizadas pelo Governo do Estado de Goiás, além de reforçar a importância da participação e controle social para o melhoramento das políticas públicas.

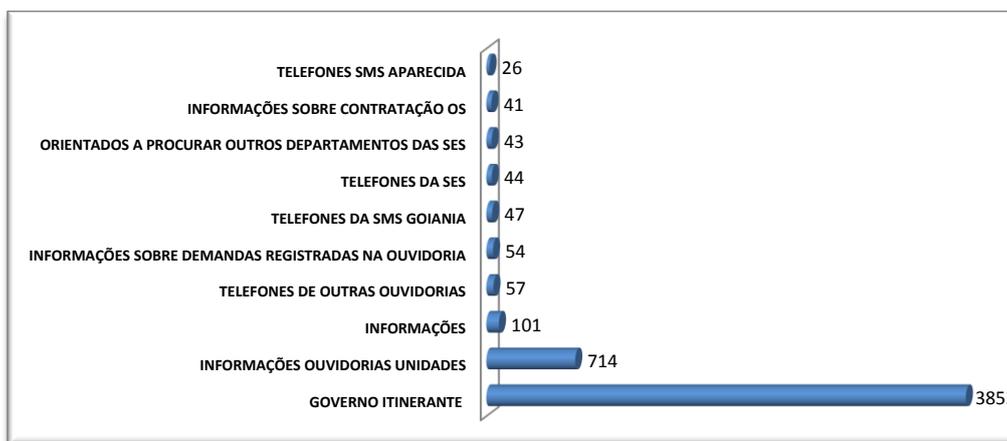
Os materiais utilizados para disseminar as informações são retirados do banco de informações técnicas sobre saúde – BITS consolidado pelo MS e do banco de dados intitulado material de apoio, consolidado com informações encaminhadas previamente das área técnica da SES. Considerando estes bancos de dados foram disseminadas de neste quadrimestre um total de 5008 informações, sendo somente contabilizados pois não geram protocolos para tratamento.

**Tabela 02 – Distribuição das informações por banco de dados.**

INFORMAÇÕES DISSEMINADAS	BITS	MATERIAL DE APOIO
JANEIRO	3	1750
FEVEREIRO	3	872
MARÇO	1	1253
ABRIL	0	1126
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5001</b>

No Gráfico 03 as principais informações repassadas aos cidadãos foram agrupadas de acordo com a frequência e por temáticas.

**Gráfico 03 – Informações procuradas com maior frequência de janeiro a abril de 2015.**



O tema mais procurado no período de janeiro a abril de 2015 continua sendo sobre o Governo Itinerante - Programa “GOVERNO JUNTO DE VOCÊ”. Dentro deste assunto destaca-se a entrega de óculos como a informação mais disseminada neste período com um percentual de 96% do total de atendimentos sobre o tema.

No segundo tema “Informações Ouvidorias Descentralizadas” foram agregadas todas as informações prestadas pelas Ouvidoras Descentralizadas nas Unidades de Saúde da Rede Própria (CMAC,HGG, HDT, HURSO, HUGO) e referem-se, em sua maioria, a orientações sobre a dinâmica de funcionamento das unidades em questão.

### 3.1. 2 – MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

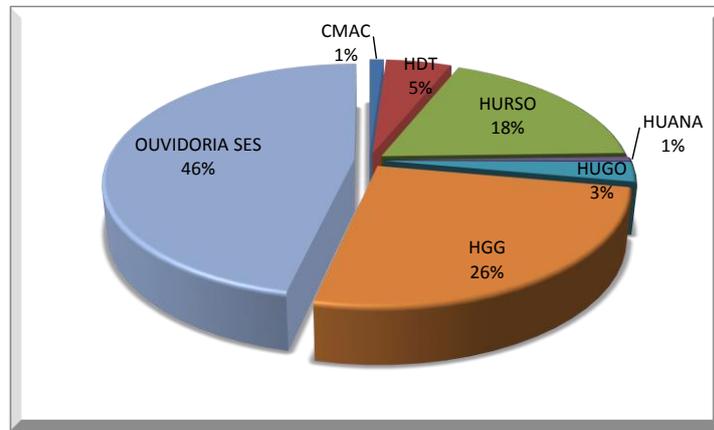
Com relação às demandas registradas(atendimentos que geraram números de protocolos) no período em análise a Ouvidoria do SUS/SES juntamente com as Ouvidorias descentralizadas registraram 1015 demandas, sendo que deste total 472 demandas foram registradas na Ouvidoria do SUS/SES, o que representando 46%.

O principal canal de entrada utilizado pelo cidadão continua sendo o telefone, responsável por 32 % dos atendimentos que geraram protocolos (Tabela 01), seguido pelo atendimento presencial com 30 %. O atendimento presencial é mais representativo nas Unidades Descentralizadas, pois facilita o acesso do cidadão a um serviço de Ouvidoria quando o mesmo se depara com problemas ligados à estas Unidades.

Quanto à classificação, neste período de análise, conforme gráfico 05 houve predominância das demandas classificadas como reclamações (34%), seguida pelas solicitações(27%) e elogios(22%). No gráfico 06 estas demandas foram distribuídas por mês de

registro, e observa-se que em janeiro as demandas classificadas como elogio se destacaram em relação às outras classificações.

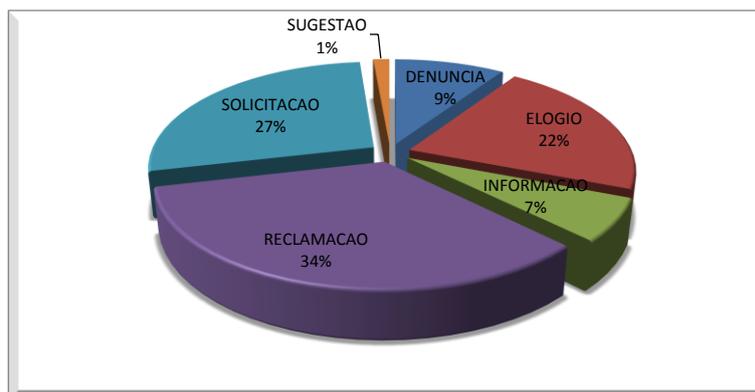
**Gráfico 04 – Distribuição dos registros de demandas por Ouvidoria de origem, de janeiro a abril de 2015.**



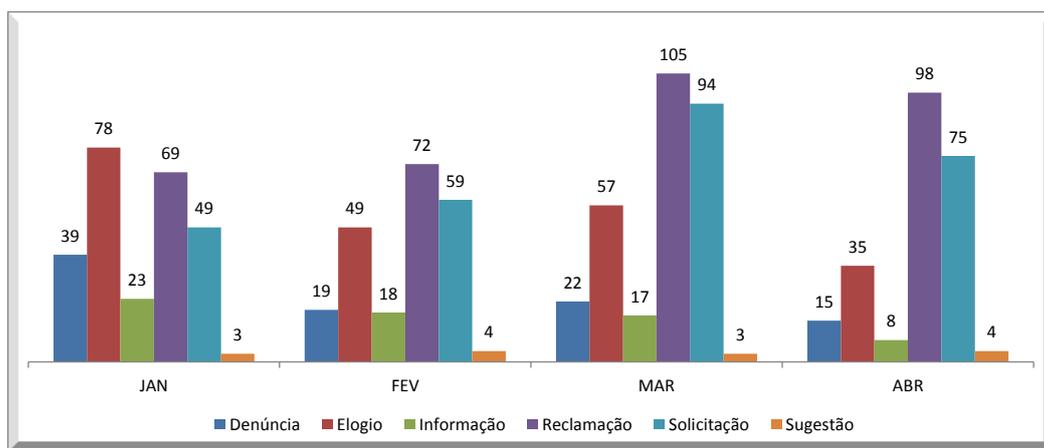
**Tabela 01 – Canal de entrada das demandas registradas de janeiro a abril de 2015.**

CANAL - MEIO DE ATENDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL	%
TELEFONE	76	76	83	93	328	32%
PESSOALMENTE	44	71	106	80	301	30%
CARTA	71	46	45	25	187	19%
EMAIL	41	18	44	23	126	12%
FORMULARIO WEB	29	10	20	14	73	7%
<b>TOTAL DE ACESSOS</b>	<b>261</b>	<b>221</b>	<b>298</b>	<b>235</b>	<b>1015</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 05 – Percentual de Classificação das demandas cadastradas de janeiro a abril de 2015.**



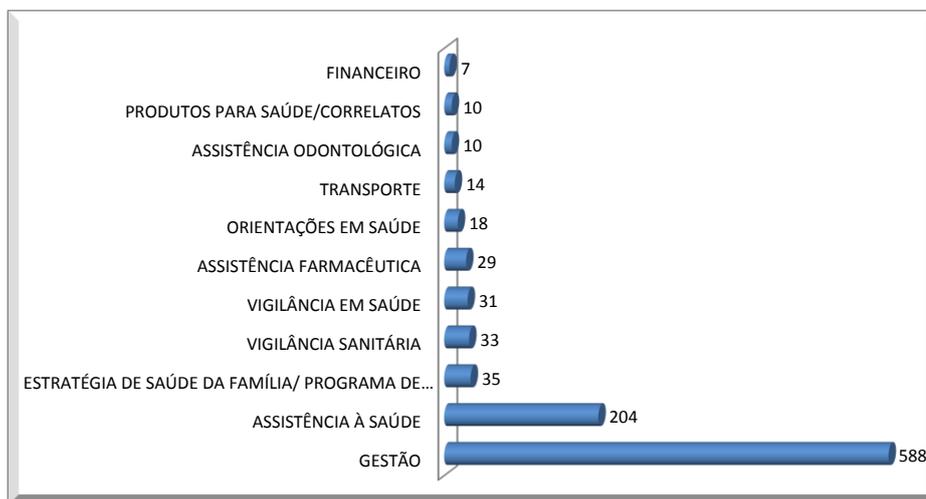
**Gráfico 06 – Distribuição mensal das demandas por Classificação.**



As manifestações após registradas e classificadas passam por um processo denominado de tipificação, onde as demandas são categorizadas por assunto e sub-assuntos.

Os assuntos (tipificação) de maior recorrência nas demandas registradas no primeiro quadrimestre foram: Gestão e Assistência à Saúde ( Gráfico 07). A distribuição destes assuntos por classificação pode ser visualizada na Tabela 03, sendo que as demandas classificadas como reclamação e elogio predominam no assunto Gestão.

**Gráfico 07 – Principais assuntos das demandas registradas de janeiro a abril de 2015.**



**Tabela 03 – Distribuição dos assuntos demandados por classificação de janeiro a abril de 2015.**

ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
GESTÃO	49	214	28	240	47	10	588	57,93%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	0	6	4	194	0	204	20,10%
EESF/PACS	17	0	3	14	1	0	35	3,45%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	13	0	2	18	0	0	33	3,25%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0	1	24	5	0	31	3,05%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0	1	18	8	1	29	2,86%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	18	0	0	0	18	1,77%
TRANSPORTE	5	0	0	6	2	1	14	1,38%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0	1	5	3	0	10	0,99%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	0	10	0	10	0,99%
FINANCEIRO	4	0	1	2	0	0	7	0,69%
OUIDORIA DO SUS	0	5	0	1	0	0	6	0,59%
COMUNICAÇÃO	0	0	1	1	1	2	5	0,49%
SAMU	0	0	0	4	0	0	4	0,39%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	1	2	0	0	3	0,30%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0	1	1	0	0	3	0,30%
CARTÃO SUS	1	0	1	0	0	0	2	0,20%
ALIMENTO	0	0	0	0	1	0	1	0,10%
CARTA SUS	1	0	0	0	0	0	1	0,10%
CONSELHO DE SAÚDE	1	0	0	0	0	0	1	0,10%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	0	0	0	1	0	0	1	0,10%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	1	0	0	0	1	0,10%
Total Geral	95	219	66	341	272	14	1007	99,21%

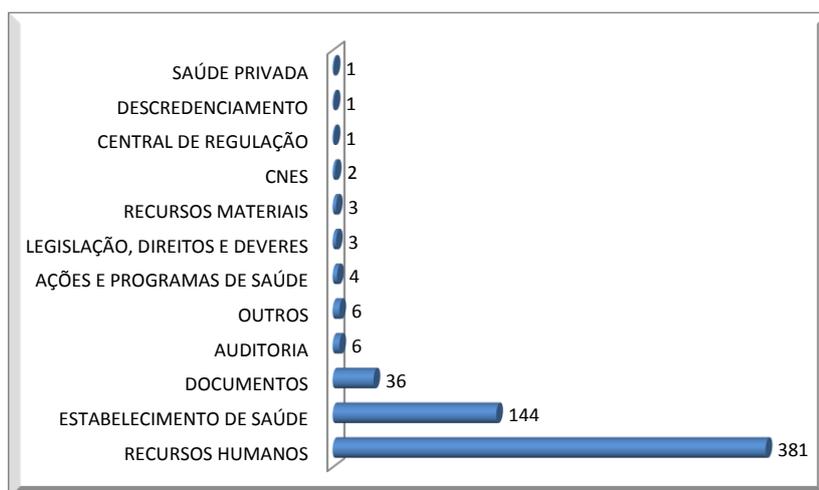
Obs: Oito (08) demandas não apresentaram o assunto, pois estavam NOVAS na data de referência do Banco de Dados usado (04/05/2015).

Os subassuntos de GESTÃO conforme gráfico 08, com maior concentração de demandas foi referentes aos Recursos Humanos (RH) do SUS em Goiás (381 demandas – 65%), seguido do tópico Estabelecimento de Saúde (144 demandas – 24%).

Com relação ao RH há uma predominância do subassunto SATISFAÇÃO COM RH (212 demandas – 56%), e do seu oposto, INSATISFAÇÃO COM RH que representa o segundo grupo de maior recorrência (99 demandas – 26%), seguido do item trabalhador da saúde (46 demandas - 11%).

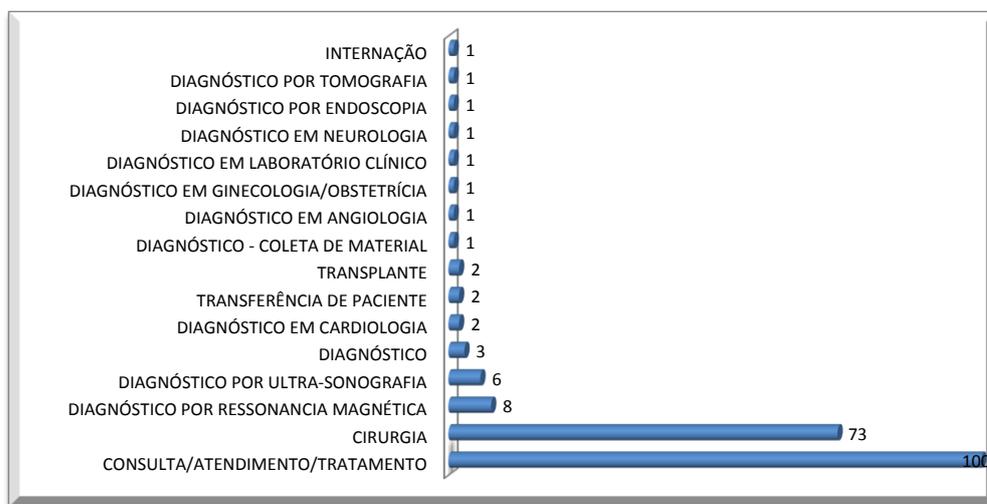
Por sua vez no tópico Estabelecimento de Saúde a maioria das demandas referem-se a Reclamações quanto a Dificuldade de Acesso (77 demandas – 53%).

**Gráfico 08 – Subassuntos das demandas referentes ao assunto GESTÃO registradas de janeiro a abril de 2015.**



No assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE os subassuntos de maior destaque foram: Consulta/Atendimento/Tratamento (100 demandas – 52%) e Cirurgia (73 demandas – 38%).

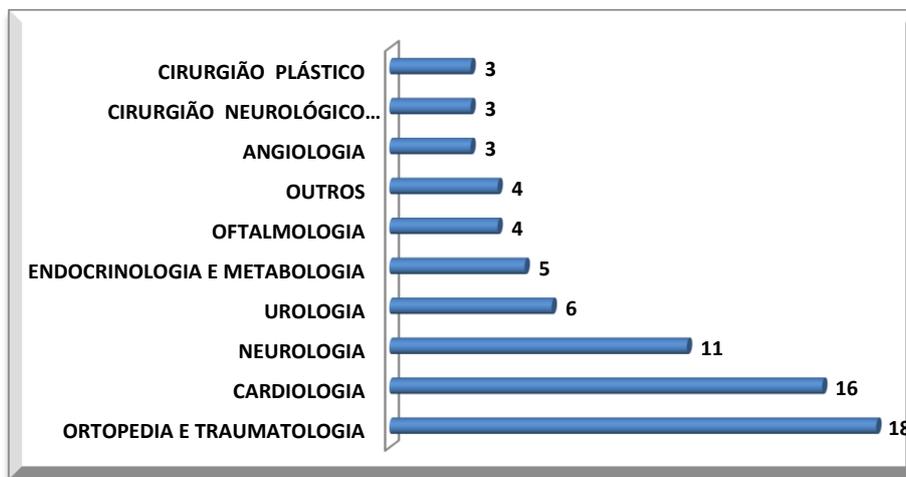
**Gráfico 09 – Subassuntos das demandas referentes ao assunto Assistência à Saúde registradas de janeiro a abril de 2015**



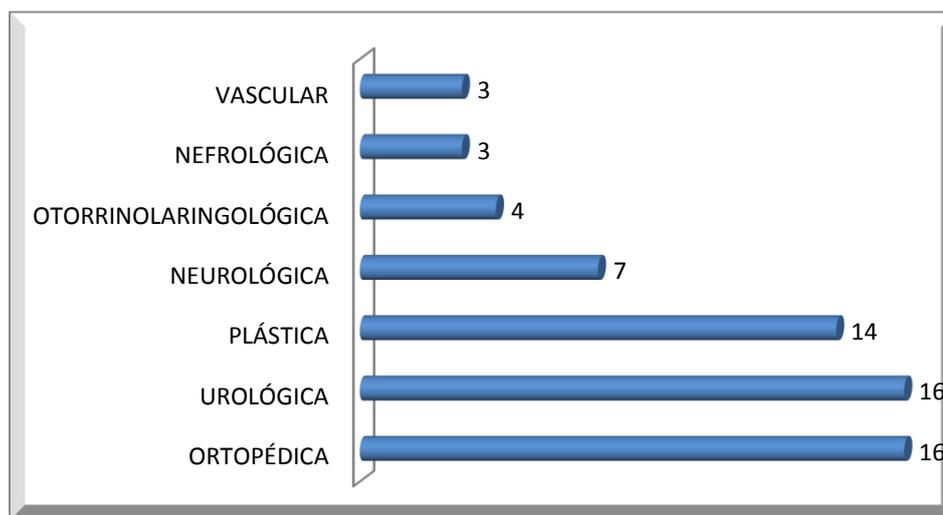
Com relação à Consulta/Atendimento/Tratamento, dentre as 100 ocorrências, a Ortopedia e Traumatologia foi a especialidade mais solicitada ( 18 demandas – 18%), seguida da Cardiologia (16 demandas – 16%) e da Neurologia (11 demandas – 11%), podendo ser visualizado no gráfico 09.

Dentre as 80 ocorrências de solicitações, a Cirurgia Ortopédica e a Urológica foram as mais solicitadas (16 demandas cada – 22%), como pode ser visualizado no Gráfico 10, seguida da Cirurgia Plástica (14 demandas – 19%).

**Gráfico 10 – Principais Consultas Especializadas solicitadas no período de janeiro a abril de 2015.**



**Gráfico 11 – Principais cirurgias solicitadas no período de janeiro a abril de 2015.**



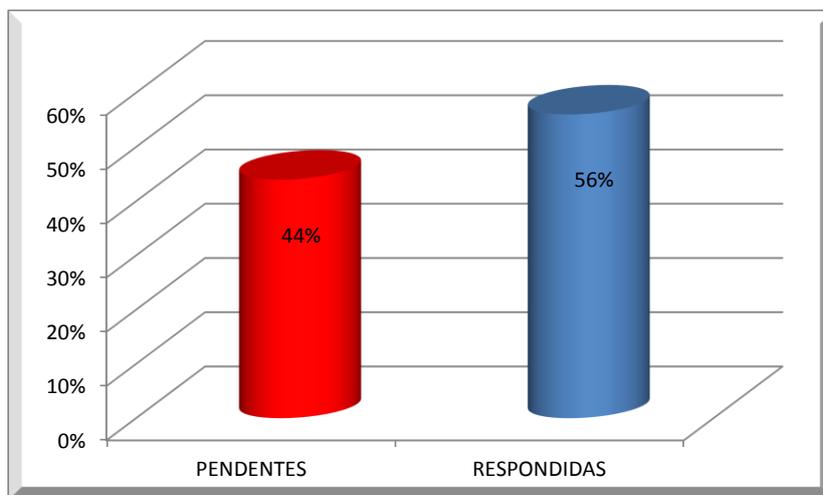
### 3.2 – ÍNDICE DE RESPOSTA

O processo de acompanhamento das demandas é realizado por meio do status das demandas e é feito em tempo real através do Sistema informatizado OuvidorSUS. Para esta análise considera-se RESPONDIDAS as demandas com os seguintes status: fechadas e arquivadas. As demais são consideradas PENDENTES (novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise e concluídas). Ressalta-se que os dados apresentados referem-se à realidade do dia 04 de maio de 2015, e alterações poderão ocorrer após esta data, pois o sistema é dinâmico, principalmente no item relacionado ao status das demandas.

Das 1015 demandas protocoladas, 573 demandas foram respondidas neste período

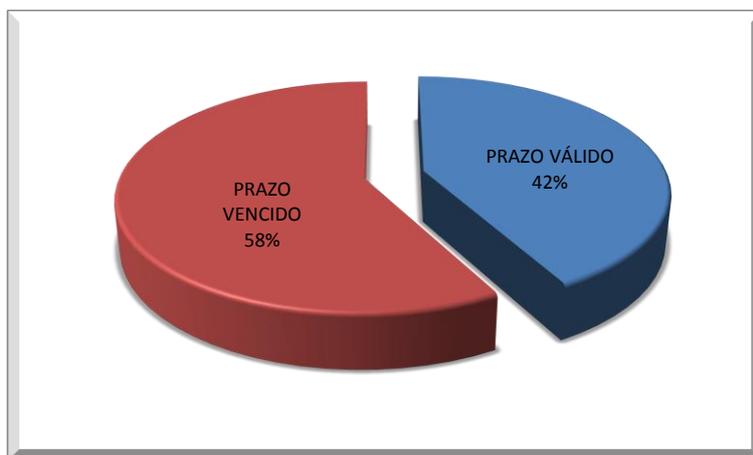
portanto o índice de resposta é de 56%, que pode ser visualizado no Gráfico 12.

**Gráfico 12 – Índice de resposta das demandas registradas de janeiro a abril de 2015.**



Dentre as 442 demandas pendentes o que corresponde a 44%, do período analisado neste relatório, (58%) encontra-se com prazo vencido, conforme Gráfico 13. Apesar do percentual de pendentes apresentar-se reduzido quando comparado com o índice de resposta, ainda assim as respostas das demandas precisam de mais celeridade e efetividade. Para isso os membros e parceiros que compõem a rede deverão considerar o Decreto 7903, de 11 de junho de 2013, no qual estabelece que as demandas que não puderem ser prontamente atendidas, deverão ser respondidas de forma preliminar até o quinto dia útil a contar de seu protocolo e finalizadas em até 30 (trinta) dias ininterruptos.

**Gráfico 13 – Prazo das demandas pendentes.**



A distribuição das demandas registradas no primeiro quadrimestre de 2015, que já estão com prazo vencido, por localidade atual onde aguardam resposta e/ou providências cabíveis pode ser visualizada na Tabela 03.

**Tabela 03 – Distribuição das demandas do 1º quadrimestre de 2015, pendentes de resposta e com prazo vencido.**

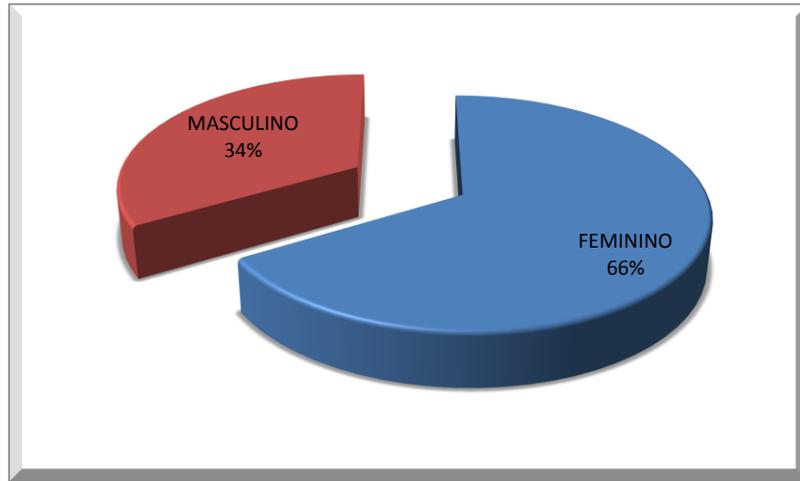
<b>Destino Atual</b>	<b>Total</b>
CONSELHOS PROFISSIONAIS	1
CRER	1
ESFERA FEDERAL	6
ESFERA MUNICIPAL	62
GABINETE - SES-GO	1
SCAGES/GAPI	22
HDT	6
HEELJ	1
HGG	45
HMA	1
HMI	1
HUGO	3
HURSO	1
OUVIDORIA DA SES/GO	25
REGIONAL CENTRAL	14
REGIONAL ENTORNO NORTE	7
REGIONAL ENTORNO SUL	6
REGIONAL ESTRADA DE FERRO	6
REGIONAL NORDESTE	2
REGIONAL OESTE II	1
REGIONAL RIO VERMELHO	3
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	1
REGIONAL SERRA DA MESA	4
REGIONAL SUDOESTE II	2
SCAGES/SCATS	2
SGPF	12
SCAGES/SUNAS	2
SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA	1
SUVISA	13
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>

#### **4- PERFIL DOS CIDADÃOS**

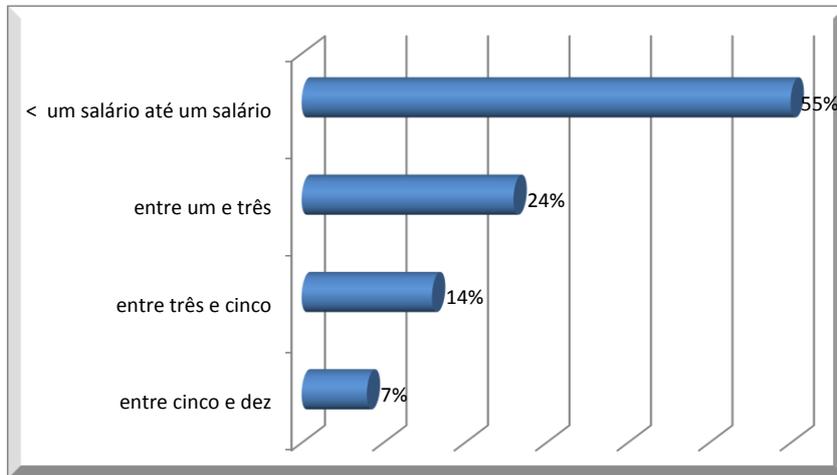
Os dados referentes ao perfil do cidadão podem ser obtidos através do preenchimento de um questionário existente no Sistema OuvidorSUS, a participação do usuário é opcional, podendo o cidadão responder ou não. Também, não é obrigatório responder todas as questões, por isso há variação nos totais.

Estes dados permitem traçar o perfil do cidadãos que buscam a Ouvidoria do SUS no Estado de Goiás, e estão dispostos nos gráficos abaixo. No período de janeiro a abril de 2015 foram coletados 3463, destes somente 545 aceitaram responder algumas das questões.

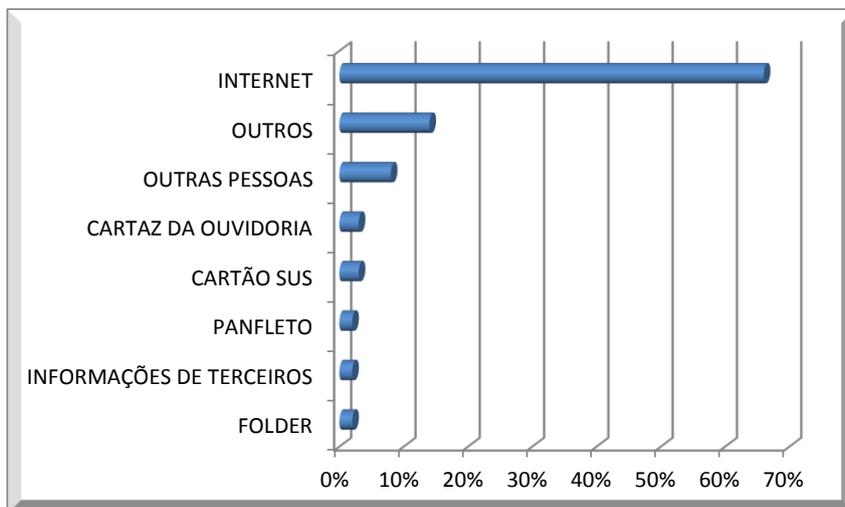
**Gráfico 14 – Sexo dos usuários**



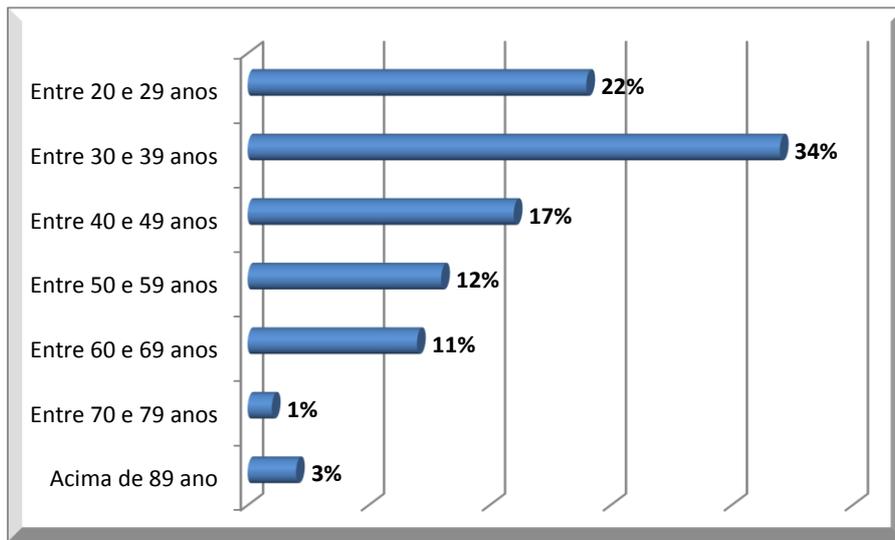
**Gráfico 15 – Faixa de renda dos usuários que entraram em contato com a Ouvidoria e participaram do questionário.**



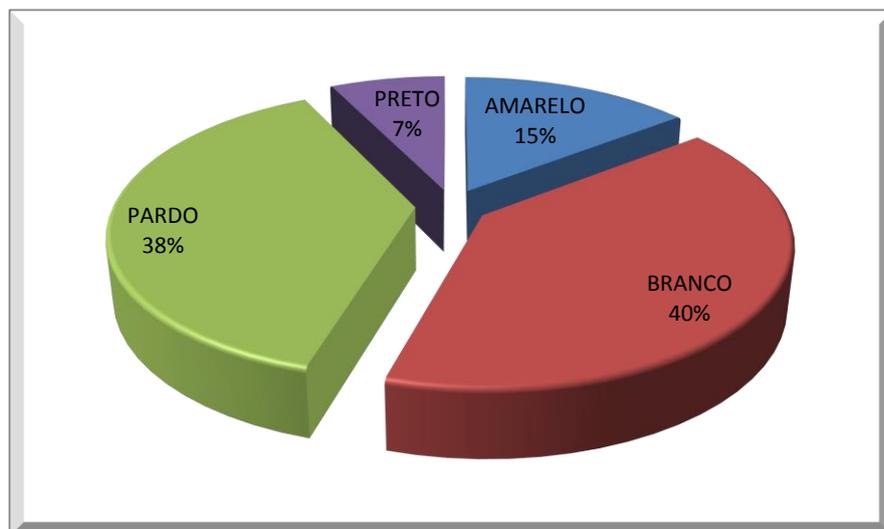
**Gráfico 16 – Meio de informação pelo qual o usuário tomou conhecimento do serviço.**



**Gráfico 6. Faixa etária dos usuários da Ouvidoria.**



**Gráfico 7. Raça/cor autodeclarada pelos usuários.**



## 5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando os resultados referentes ao período de janeiro a abril de 2015 podemos concluir:

- Os números de atendimentos no 1º quadrimestre apresentaram um padrão de uniformidade entre os meses, com pouca oscilação nos valores. A maioria destes atendimentos continua se referindo à DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES (6023), e em específico sobre o programa GOVERNO JUNTO DE VOCÊ (3852);
- O subassunto de maior ocorrência foi na área da GESTÃO e refere-se ao RH do SUS no Estado de Goiás (381 demandas), principalmente a SATISFAÇÃO COM RH DO SUS (212 demandas), seguido do seu oposto, INSATISFAÇÃO COM RH DO SUS (99 demandas);
- No assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (169 demandas) destacam-se os seguintes subassuntos: CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (100 demandas) sendo as especialidades de Ortopedia/ Traumatologia e Cardiologia como as mais solicitadas neste período de análise; e CIRURGIA (73 demandas), destacando as Cirurgias Ortopédicas e Urológicas como as mais solicitadas.
- O percentual de demandas que foram respondidas ao cidadão neste período foi de 56,45% e o de pendentes é de 43,55%. Com relação a estas pendentes (442 demandas), 252 deste total, o que corresponde a 58% estão no sistema neste período de análise com o prazo de resposta vencido.
- Com base nas informações obtidas dos usuários que participaram do preenchimento do perfil, conclui-se a maioria são do sexo feminino; estão na faixa etária entre 20 e 39 anos; com renda até um salário mínimo e ficaram sabendo da Ouvidoria por meio da internet.

Goiânia, 29 de maio de 2015.

Paulo Capparelli Júnior

Ouvidor do SUS do Estado de Goiás