

Relatório Gerencial

Julho - 2023



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA

**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
Isabele Macedo Monteiro

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: Números absolutos e relativos de manifestações queixosas respondidas e pendentes, por unidade de destino. | 17 |
| Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio..... | 18 |
| Tabela 8:Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio. | 18 |
| Tabela 9:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central e pelas Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS. | 20 |
| Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO..... | 21 |
| Tabela 10: Distribuição das manifestações por destino..... | 23 |

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 | 18 |
| Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais..... | 22 |
| Gráfico 9:Quantitativo de manifestações por regionais, de acordo com a classificação..... | 22 |
| Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais..... | 23 |
| Gráfico 11: Índice de resposta das regionais..... | 24 |

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..... | 18 |
| 6. | Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde | 21 |
| 6.1. | Classificação..... | 22 |
| 6.2. | Distribuição das Manifestações | 23 |
| 6.3. | Tipificação | 23 |
| 6.4. | Índice de Resposta | 24 |
| 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 julho 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 de Readaptação e Reabilitação, 01 ouvidoria no Centro de Medicamentos de Alto Custo, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar.

1.2. Canais de acesso das Ouvidorias do SUS no Estado de Goiás.

1.2.1. A Gerência da Ouvidoria Setorial da SES-GO (Nível Central) disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- **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 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

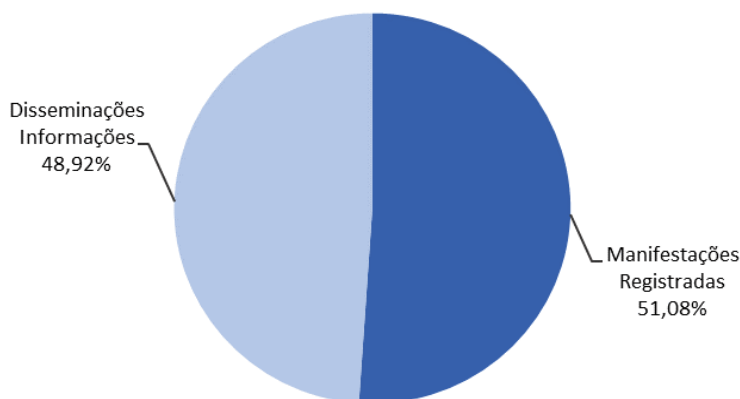
Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de **01/07/2023 a 31/07/2023**.

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 **01/08/2023**.

No total, foram realizados **3.735** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **1.827** (48,92%): Disseminação de informações;
- **1.908** (51,08%): 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:

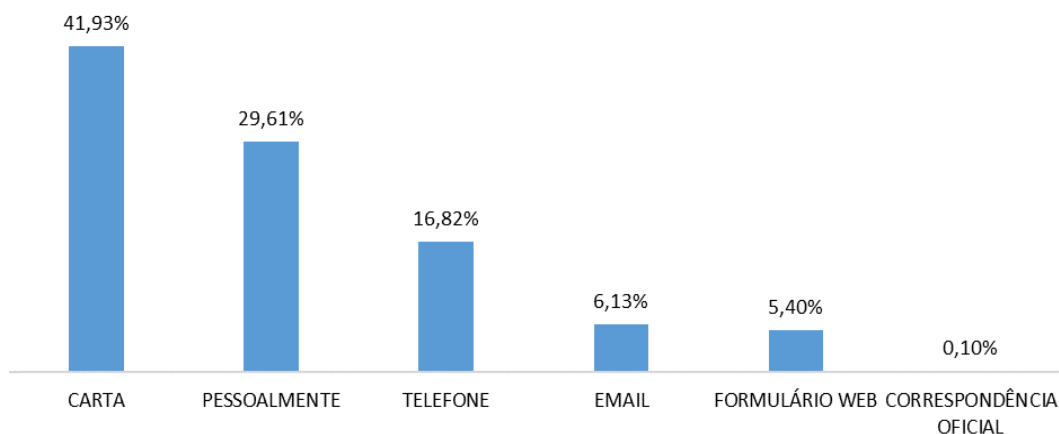
- 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações
- 3.2- Classificação das Manifestações
- 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

3.1. Canais de Atendimentos e Origem das Manifestações

Os canais de atendimentos 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” (800), seguido do atendimento presencial (565), telefone (321), e-mail (117), formulário web (103) e correspondência oficial (02), 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 41,93% dos registros (800) e estão concentradas nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRESM (278), HDT (197), CRER (128), HEANA (137), HUGOL (35), HEJ (27), HEMU (24), CEAP - SOL (23), HEAPA (13), HEJA (12), HEL (8), HECAD (5), HEI (5), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (5), HETRIN (2) e POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (1).

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

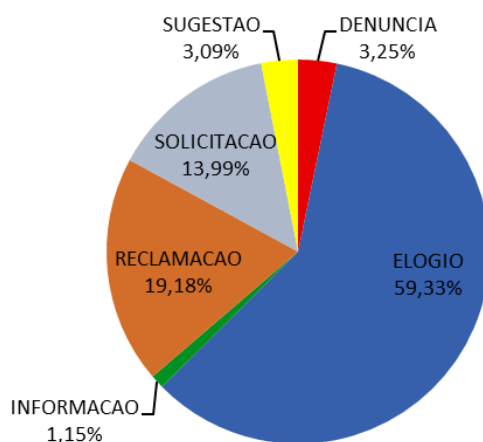
A classificação das manifestações se divide em 6 (seis) categorias: Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (1.132), seguido da **RECLAMAÇÃO** (366) e da **SOLICITAÇÃO** (267), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **DENÚNCIA** (62), **SUGESTÃO** (59) e **INFORMAÇÃO** (22).

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

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



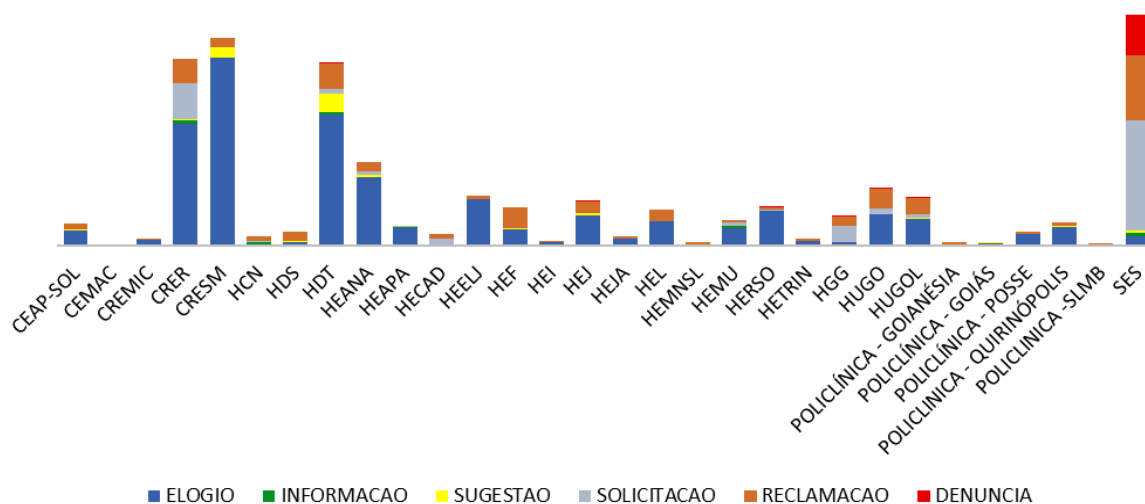
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 59,33% 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: CRESM (253), HDT (177), CRER (164), HEANA (92), HEELJ (62), HERSO (47), HUGO (42), HEJ (40), HUGOL (36), HEL (33), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (25), HEMU (23), HEAPA (23), HEF (22), CEAP - SOL (20), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (16), SES (13), HEJA (9), CREMIC (8), HETRIN (6), HDS (5), HEI (4), HGG (4), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (3), HCN (2), HEMNSL (1), HECAD (1) e POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (1).

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

-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 | 51 | 67 | 325 | 12 | 57 | 1062 | 1574 | 82,49% |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | | 189 | 17 | 8 | | | 214 | 11,22% |
| SEM TIPIFICAÇÃO | 1 | 1 | 2 | | 1 | 66 | 71 | 3,72% |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | | 3 | 12 | | | | 15 | 0,79% |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 10 | | 2 | | | | 12 | 0,63% |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | | 3 | 1 | | | | 4 | 0,21% |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | | | 3 | | | 1 | 4 | 0,21% |
| ALIMENTO | | | | | 1 | 3 | 4 | 0,21% |
| TRANSPORTE | | 1 | 2 | | | | 3 | 0,16% |
| COMUNICAÇÃO | | 1 | | 1 | | | 2 | 0,10% |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | | 1 | | 1 | | | 2 | 0,10% |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | | | 1 | | | | 1 | 0,05% |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | | 1 | | | | | 1 | 0,05% |
| SAMU | | | 1 | | | | 1 | 0,05% |
| Total Geral | 62 | 267 | 366 | 22 | 59 | 1132 | 1908 | 100,00% |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

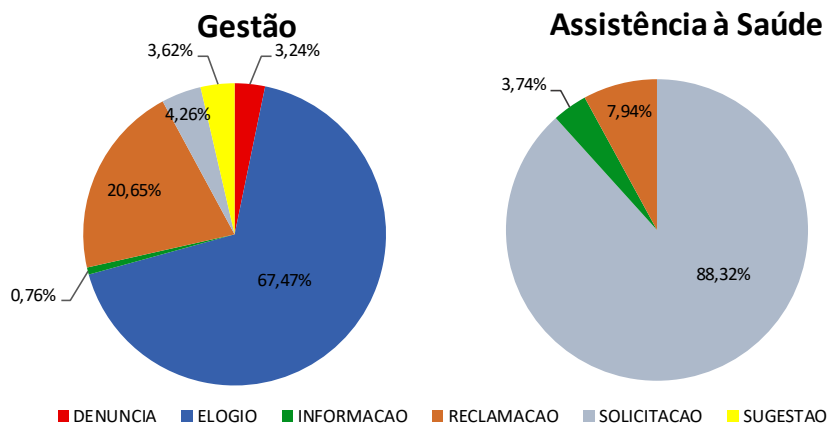
O assunto **Gestão** corresponde a 82,49% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.574 manifestações. Dessas, 1.062 são elogios (67,47%), enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, todas juntas, correspondem a 32,53% das manifestações relacionadas 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 do elogio predominar sobre as manifestações queixosas.

O segundo assunto mais demandado refere-se à **Assistência à Saúde**, com 11,22 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (88,32%)

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)

| Gestão | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------|
| Subassunto 1 | Classificação | Subassunto 2 | Total | |
| DOCUMENTOS | INFORMACAO | OUTROS | 4 | |
| | | ATESTADO MÉDICO | 1 | |
| | RECLAMACAO | PRONTUÁRIO | 1 | |
| | | PRONTUÁRIO | 2 | |
| | | OUTROS | 1 | |
| | SOLICITACAO | RELATÓRIO MÉDICO | 1 | |
| | | OUTROS | 22 | |
| | | RELATÓRIO MÉDICO | 3 | |
| | | PRONTUÁRIO | 2 | |
| | | CÓPIA DE EXAMES | 1 | |
| | | LAUDO | 1 | |
| | | PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA) | 1 | |
| | RESULTADO DE EXAME | 1 | | |
| | DOCUMENTOS Total | | | 41 |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | DENUNCIA | OUTROS | 3 | |
| | | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE | 3 | |
| | | DIFICULDADE DE ACESSO | 1 | |
| | | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 1 | |
| | ELOGIO | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE | 1 | |
| | | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE | 1 | |
| | RECLAMACAO | DIFICULDADE DE ACESSO | 57 | |
| | | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE | 38 | |
| | | OUTROS | 11 | |
| | | ESPAÇO FÍSICO | 4 | |
| | | ALIMENTAÇÃO | 2 | |
| | | ACOMPANHANTE PARA PESSOAS QL | 1 | |
| | | DESAPARECIMENTO DE PERTENCES | 1 | |
| | | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 1 | |
| | | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE | 6 | |
| | | OUTROS | 2 | |
| | SUGESTAO | ESPAÇO FÍSICO | 1 | |
| | | OUTROS | 19 | |
| | | ALIMENTAÇÃO | 6 | |
| | | ESPAÇO FÍSICO | 5 | |
| | | DIFICULDADE DE ACESSO | 3 | |
| | SOLICITACAO | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE | 1 | |
| | | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE | 6 | |
| OUTROS | | 2 | | |
| ESPAÇO FÍSICO | | 1 | | |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total | | | 169 | |
| RECURSOS HUMANOS | DENUNCIA | INSATISFAÇÃO | 17 | |
| | | TRABALHADOR EM SAÚDE | 12 | |
| | | ASSÉDIO MORAL | 7 | |
| | | FALTA DE PROFISSIONAL | 2 | |
| | | PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA | 1 | |
| | ELOGIO | SATISFAÇÃO | 1046 | |
| | | SEM TIPIFICAÇÃO | 13 | |
| | | INSATISFAÇÃO | 1 | |
| | INFORMACAO | OUTROS | 1 | |
| | | TRABALHADOR EM SAÚDE | 2 | |
| | | INSATISFAÇÃO | 1 | |
| | | OUTROS | 1 | |
| | RECLAMACAO | SATISFAÇÃO | 1 | |
| | | INSATISFAÇÃO | 173 | |
| | | FALTA DE PROFISSIONAL | 5 | |
| | | TRABALHADOR EM SAÚDE | 5 | |
| | | SEM TIPIFICAÇÃO | 5 | |
| | | SATISFAÇÃO | 4 | |
| | SOLICITACAO | ASSÉDIO MORAL | 1 | |
| | | INSATISFAÇÃO | 17 | |
| | | SEM TIPIFICAÇÃO | 2 | |
| | | NÃO ESPECIFICADO | 1 | |
| | | SATISFAÇÃO | 1 | |
| | SUGESTAO | INSATISFAÇÃO | 14 | |
| | | OUTROS | 2 | |
| | | TRABALHADOR EM SAÚDE | 2 | |
| | SEM TIPIFICAÇÃO | 1 | | |
| | RECURSOS HUMANOS Total | | | 1338 |
| | Subtotal | | | 1548 |
| Demais Subassuntos Registrados | | | 26 | |
| Total Geral | | | 1574 | |

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 |
| CIRURGIA | INFORMACAO | ORTOPÉDICA | 2 |
| | | GINECOLÓGICA | 1 |
| | RECLAMACAO | ORTOPÉDICA | 3 |
| | | UROLÓGICA | 1 |
| | | SEM TIPIFICAÇÃO | 1 |
| | SOLICITACAO | ORTOPÉDICA | 20 |
| | | UROLÓGICA | 5 |
| | | GINECOLÓGICA | 4 |
| | | VASCULAR | 3 |
| | | GERAL | 2 |
| | | MASTECTOMIA | 2 |
| | | CARDIOLÓGICA | 1 |
| | | DERMATOLÓGICA | 1 |
| | | NEUROLÓGICA | 1 |
| | | OTORRINOLARINGOLÓGICA | 1 |
| PEDIÁTRICA | 1 | | |
| PLÁSTICA | 1 | | |
| TORÁCICA | 1 | | |
| CIRURGIA Total | | | 51 |
| CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO | INFORMACAO | CARDIOLOGIA | 1 |
| | | ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 1 |
| | | SEM TIPIFICAÇÃO | 1 |
| | RECLAMACAO | SEM TIPIFICAÇÃO | 3 |
| | | INFECTOLOGIA | 1 |
| | | ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 1 |
| | SOLICITACAO | PROCTOLOGIA | 1 |
| | | ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 20 |
| | | NEUROLOGIA | 13 |
| | | FISIOTERAPIA | 6 |
| | | REUMATOLOGIA | 5 |
| | | UROLOGIA | 5 |
| | | ANGIOLOGIA | 4 |
| | | CIRURGIÃO PLÁSTICO | 4 |
| | | ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 4 |
| | | OFTALMOLOGIA | 4 |
| | | CARDIOLOGIA | 3 |
| | | CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEURO) | 3 |
| | | FISIATRIA | 3 |
| | | MULTIDISCIPLINAR | 3 |
| | | DERMATOLOGIA | 2 |
| | | DOMICILIAR | 2 |
| | | FONOAUDIOLOGIA | 2 |
| | | GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 2 |
| | | OTORRINOLARINGOLOGIA | 2 |
| | | OUTROS | 2 |
| | | PROCTOLOGIA | 2 |
| | | PSIQUIATRIA | 2 |
| | | CLÍNICA MÉDICA | 1 |
| | | GASTROENTEROLOGIA | 1 |
| | | INFECTOLOGIA | 1 |
| | MASTOLOGIA | 1 | |
| NEFROLOGIA | 1 | | |
| ONCOLOGIA | 1 | | |
| SEM TIPIFICAÇÃO | 1 | | |
| CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total | | | 109 |
| Subtotal | | | 160 |
| Demais Subassuntos Registrados | | | 54 |
| Total Geral | | | 214 |

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 (Assunto: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento), podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essa especialidade.

Considerando a Ouvidoria do SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios trabalhadores da saúde manifestarem sobre os serviços de saúde ofertados, os próximos gráficos e tabelas 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, 90,32% das denúncias, 23,77% das reclamações e 55,81% 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 | | 7 | | 7 |
| CEMAC | | 2 | | 2 |
| CREMIC | | 2 | | 2 |
| CRER | | 33 | 49 | 82 |
| CRESM | | 12 | 1 | 13 |
| HCN | | 5 | 2 | 7 |
| HDS | | 12 | 1 | 13 |
| HDT | 1 | 34 | 6 | 41 |
| HEANA | | 12 | 5 | 17 |
| HEAPA | | | 1 | 1 |
| HECAD | | 5 | 8 | 13 |
| HEELJ | | 5 | | 5 |
| HEF | | 29 | | 29 |
| HEI | | 1 | | 1 |
| HEJ | 1 | 16 | | 17 |
| HEJA | | 4 | | 4 |
| HEL | | 15 | | 15 |
| HEMNSL | | 3 | | 3 |
| HEMU | | 4 | 4 | 8 |
| HERSO | 1 | 3 | 2 | 6 |
| HETRIN | | 2 | 1 | 3 |
| HGG | 1 | 12 | 23 | 36 |
| HUGO | 1 | 27 | 8 | 36 |
| HUGOL | 1 | 21 | 5 | 27 |
| POLICLÍNICA - GOIANÉSIA | | 3 | 1 | 4 |
| POLICLÍNICA - POSSE | | 3 | | 3 |
| POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS | | 4 | 1 | 5 |
| POLICLINICA - SLMB | | 3 | | 3 |
| SES | 56 | 87 | 149 | 292 |
| Total Geral | 62 | 366 | 267 | 695 |

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

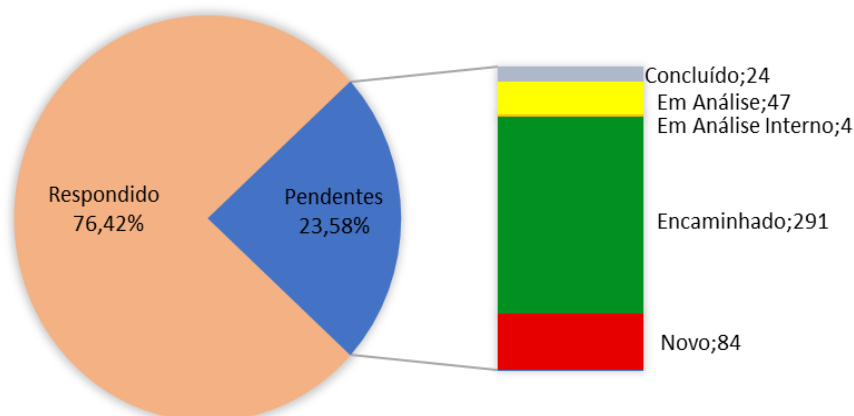
Nesta seção, analisaremos o índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

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 julho/2023, **1.458** foram *respondidas*, enquanto **450** 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 | 2 | 6,67% | 28 | 93,33% | 30 |
| CEMAC | 11 | 100,00% | 0 | 0,00% | 11 |
| CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| CREMIC | 2 | 20,00% | 8 | 80,00% | 10 |
| CRER | 26 | 10,28% | 227 | 89,72% | 253 |
| CRESM - COMPLEXO DE REFERÊNCIA ESTADUAL EM SAÚDE MENTAL - PROF. JAMIL | 1 | 0,36% | 280 | 99,64% | 281 |
| GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - GERA-F-SES/GO | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| GERÊNCIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA - SPAIS SES-GO | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| HC | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| HCN | 9 | 69,23% | 4 | 30,77% | 13 |
| HDS | 3 | 15,79% | 16 | 84,21% | 19 |
| HDT | 11 | 4,45% | 236 | 95,55% | 247 |
| HEANA | 6 | 5,36% | 106 | 94,64% | 112 |
| HEAPA | 0 | 0,00% | 26 | 100,00% | 26 |
| HECAD | 13 | 68,42% | 6 | 31,58% | 19 |
| HEELJ | 67 | 100,00% | 0 | 0,00% | 67 |
| HEF | 12 | 22,22% | 42 | 77,78% | 54 |
| HEI | 2 | 40,00% | 3 | 60,00% | 5 |
| HEJ | 11 | 17,46% | 52 | 82,54% | 63 |
| HEJA | 3 | 21,43% | 11 | 78,57% | 14 |
| HEL | 1 | 2,08% | 47 | 97,92% | 48 |
| HEMNSL | 3 | 75,00% | 1 | 25,00% | 4 |
| HEMU | 0 | 0,00% | 35 | 100,00% | 35 |
| HERSO | 2 | 3,85% | 50 | 96,15% | 52 |
| HESLMB - DIRETORIA ADMINISTRATIVA | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| HETRIN | 6 | 54,55% | 5 | 45,45% | 11 |
| HGG | 4 | 10,00% | 36 | 90,00% | 40 |
| HUGO | 9 | 11,39% | 70 | 88,61% | 79 |
| HUGOL | 28 | 39,44% | 43 | 60,56% | 71 |
| HURSO | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| OUTRAS SMS | 43 | 100,00% | 0 | 0,00% | 43 |
| POLICLÍNICA - GOIANÉSIA | 5 | 83,33% | 1 | 16,67% | 6 |
| POLICLÍNICA - GOIÁS | 5 | 100,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| POLICLÍNICA - POSSE | 17 | 94,44% | 1 | 5,56% | 18 |
| POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS | 6 | 20,00% | 24 | 80,00% | 30 |
| POLICLINICA - SLMB | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| REGIONAIS | 12 | 100,00% | 0 | 0,00% | 12 |
| SES | 15 | 13,04% | 100 | 86,96% | 115 |
| SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| SMS GOIÂNIA | 65 | 100,00% | 0 | 0,00% | 65 |
| SPAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| SUBVAIS - SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE SES-GO | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| SUP. COMPLEXO REGULADOR/TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO INTERESTADUAL | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| SRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO | 16 | 100,00% | 0 | 0,00% | 16 |
| SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| Total Geral | 450 | 23,58% | 1458 | 76,42% | 1908 |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Outra perspectiva pertinente é a situação das manifestações queixosas (denúncia, reclamação e solicitação), haja vista que a proporção de manifestações pendentes aumenta (Tabela 5).

As manifestações pendentes representam 23,58% (Tabela 5) e, quando mantidas apenas as manifestações queixosas, essa proporção eleva para 48,20% (Tabela 6), demonstrando que há uma maior dificuldade na resolutividade desse grupo.

Tabela 6: Números absolutos e relativos de manifestações queixosas respondidas e pendentes, por unidade de destino.

| Destino Atual | Pendentes | | Respondidas | | Total |
|---|------------|---------------|-------------|---------------|------------|
| | Nº Abs. | Freq. Rel. | Nº Abs. | Freq. Rel. | |
| CEAP-SOL | 1 | 12,50% | 7 | 87,50% | 8 |
| CEMAC | 11 | 100,00% | 0 | 0,00% | 11 |
| CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| CREMIC | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| CRER | 24 | 28,92% | 59 | 71,08% | 83 |
| CRISM - COMPLEXO DE REFERÊNCIA ESTADUAL EM SAÚDE MENTAL - PROF. JAMIL | 1 | 7,14% | 13 | 92,86% | 14 |
| GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - GERA-F/SES/GO | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| GERÊNCIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA - SPAIS SES-GO | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| HOSPITAL DAS CLÍNICAS - HC | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| HCN | 6 | 75,00% | 2 | 25,00% | 8 |
| HDS | 3 | 23,08% | 10 | 76,92% | 13 |
| HDT | 7 | 16,67% | 35 | 83,33% | 42 |
| HEANA | 5 | 29,41% | 12 | 70,59% | 17 |
| HEAPA | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% | 1 |
| HECAD | 11 | 68,75% | 5 | 31,25% | 16 |
| HEELJ | 5 | 100,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| HEF | 12 | 38,71% | 19 | 61,29% | 31 |
| HEI | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| HEJ | 9 | 50,00% | 9 | 50,00% | 18 |
| HEJA | 3 | 60,00% | 2 | 40,00% | 5 |
| HEL | 1 | 6,67% | 14 | 93,33% | 15 |
| HEMNSL | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| HEMU | 0 | 0,00% | 8 | 100,00% | 8 |
| HERSO | 2 | 40,00% | 3 | 60,00% | 5 |
| HESLMB | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| HETRIN | 4 | 80,00% | 1 | 20,00% | 5 |
| HGG | 4 | 11,11% | 32 | 88,89% | 36 |
| HUGO | 9 | 24,32% | 28 | 75,68% | 37 |
| HUGOL | 24 | 75,00% | 8 | 25,00% | 32 |
| HURSO | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| OUTRAS SMS | 41 | 100,00% | 0 | 0,00% | 41 |
| POLICLÍNICA - GOIANÉSIA | 2 | 66,67% | 1 | 33,33% | 3 |
| POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| POLICLINICA - SLMB | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| POLICLÍNICA GOIANÉSIA | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| POLICLÍNICA POSSE | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| REGIONAIS | 12 | 100,00% | 0 | 0,00% | 12 |
| SES | 9 | 9,00% | 91 | 91,00% | 100 |
| SJI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| SMS GOIÂNIA | 65 | 100,00% | 0 | 0,00% | 65 |
| SPAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| SUBVAIS - SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE SES-GO | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| SUP. COMPLEXO REGULADOR/TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO INTERESTADUAL | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 4 |
| SRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO | 16 | 100,00% | 0 | 0,00% | 16 |
| SUPERVISÃO CENTRAL DE AGENDAMENTOS | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| SUVISA | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 3 |
| Total Geral | 335 | 48,20% | 360 | 51,80% | 695 |

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.

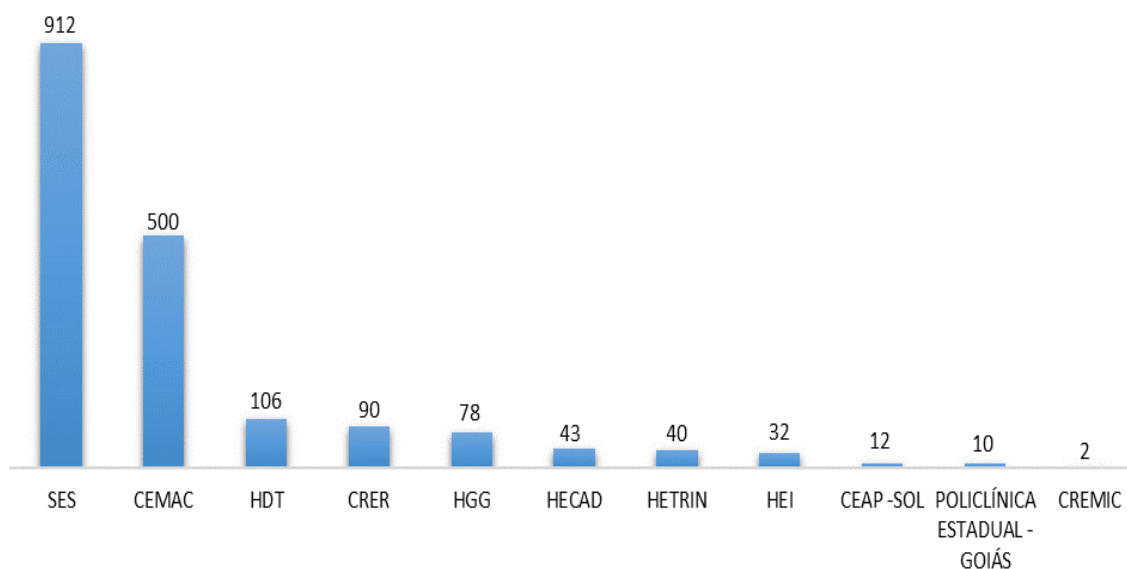
5. Disseminação de Informações

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 **1.827** 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 7: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

| MATERIAL DE APOIO | Total |
|---|--------------|
| TELEFONES DE OUVIDORIAS | 437 |
| TELEFONES SMS GOIÂNIA | 78 |
| TELEFONES COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO | 75 |
| ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS | 55 |
| ORIENTAÇÃO DIVERSAS | 45 |
| INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA | 43 |
| CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU) | 35 |
| TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA | 28 |
| INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS) | 27 |
| DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO | 20 |
| CARTÃO SUS | 15 |
| INFORMAÇÕES SOBRE O.S. | 15 |
| INFORMAÇÕES GERAIS | 14 |
| CEMAC | 13 |
| BANCO DE LEITE HUMANO - HMI | 3 |
| CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO | 3 |
| VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES | 3 |
| CARTA SUS | 1 |
| TELEFONE CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA | 1 |
| TELEFONE DO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA | 1 |
| Total Geral | 912 |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

| OUVIDORIA | MATERIAL DE APOIO | Total |
|--------------------|---|--------------|
| CEAP-SOL | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HOSPEDAGEM | 2 |
| | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA UNIDADE | 2 |
| | CEAP -SOL - INFORMAÇÃO SOBRE A CASA DE APOIO | 1 |
| | CEAP-SOL - DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA | 1 |
| | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO A ACOMPANHANTE | 1 |
| | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (ENDEREÇO DA UNIDADE) | 1 |
| | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS | 1 |
| | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE MARCAÇÃO DE CONSULTA | 1 |
| | CEAP-SOL INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO) | 1 |
| | CS - INFORMAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE ATENDIMENTO(NUTRIÇÃO) | 1 |
| | CEAP-SOL Total | 12 |
| CEMAC | CEMAC -INFORMAÇÕES GERAIS | 207 |
| | CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO | 123 |
| | CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO | 119 |
| | CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO | 51 |
| CEMAC Total | 500 | |
| CRER | INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA | 16 |
| | INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS JÁ REGISTRADAS | 11 |
| | COMO SER ATENDIDO NO CRER | 10 |
| | COMO MARCAR CONSULTA NO CRER | 9 |
| | INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA | 8 |
| | ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS | 6 |
| | INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME | 6 |
| | COMO ANTECIPAR CONSULTA | 5 |
| | COMO ANTECIPAR EXAMES | 5 |
| | ORTESSES, PROTESES E MATERIAIS ESPECIAIS | 4 |
| | COMO TRABALHAR NO CRER | 3 |
| | DICIONÁRIO DE TERMOS MÉDICOS | 2 |
| | INFORMAÇÃO STATUS TERAPIA | 2 |
| | ORIENTAÇÃO DE MARCAÇÃO DE RETORNO - SAC:3232 32 32 | 2 |
| | CONTATOS DAS OUVIDORIAS SES-DF | 1 |
| | CRER Total | 90 |

| OUVIDORIA | MATERIAL DE APOIO | Total |
|---|--|--------------|
| CREMIC | ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS | 2 |
| CREMIC Total | | 2 |
| HECAD | HECAD - AGENDAMENTO RETORNO | 11 |
| | HECAD - AGENDAMENTO EXAMES | 7 |
| | HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE CONSULTA AGENDADA | 5 |
| | HECAD - AGENDAMENTO CERFIS | 3 |
| | HECAD - AGENDAMENTO CIRURGIA | 2 |
| | HECAD - ATENDE EMERGENCIA | 2 |
| | HECAD- DESMARCAR CONSULTA | 2 |
| | HECAD - AGENDAR CONSULTA PRIMEIRA VEZ | 1 |
| | HECAD - CADASTRO DO MÉDICO NO HECAD ESTA DANDO INVALIDO NA HORA DE CADASTRA | 1 |
| | HECAD - CIRURGIA CARDIACA PEDIATRICA | 1 |
| | HECAD - COMO REALIZAR AGENDAMENTOS CONSULTAS/EXAMES. | 1 |
| | HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE EXAME AGENDADO | 1 |
| | HECAD - NAO INFORMADO DOSAGEM INSULIMA PARA EXAMES | 1 |
| | HECAD - TRANSFERENCIA DE PACIENTE PARA O HECAD | 1 |
| | HECAD- ATENDIMENTO OTORRINO NA EMERGENCIA | 1 |
| | HECAD- NÃO CONSEGUE FALAR NO TELEFONE DA UTI | 1 |
| | HECAD- REMARCAR CONSULTA | 1 |
| | HECAD- TELEFONE RH | 1 |
| HECAD Total | | 43 |
| HDT | HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO | 17 |
| | HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT | 16 |
| | HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE | 16 |
| | HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE | 14 |
| | HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO | 12 |
| | HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO | 10 |
| | HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES | 4 |
| | HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS | 4 |
| | HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA | 3 |
| | HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO | 3 |
| | HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES | 2 |
| | HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES | 2 |
| | HDT - SOLITAÇÃO DE UBER | 2 |
| | HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO | 1 |
| HDT Total | | 106 |
| HEI | ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES | 15 |
| | CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE | 4 |
| | ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000 | 4 |
| | ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES | 4 |
| | ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO | 3 |
| | ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL | 2 |
| HEI Total | | 32 |
| HETRIN | HETRIN - INFORMAÇÕES ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO | 9 |
| | HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS | 6 |
| | HETRIN - ORIENTAÇÕES ACESSOS AOS SERVIÇOS (RESPONSÁVEL POR ATENDIMENTO) | 6 |
| | HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR | 5 |
| | HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS | 4 |
| | HETRIN - ORIENTAÇÕES CONSULTAR FILA DE ESPERA PARA OS PROCEDIMENTOS ELETIVOS - S | 3 |
| | HETRIN - ORIENTAÇÕES REALIZAÇÃO DE EXAMES | 3 |
| | HETRIN - INFORMAÇÕES PROCESSO SELETIVO | 2 |
| | HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES | 2 |
| HETRIN Total | | 40 |
| HGG | INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA | 54 |
| | HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA | 8 |
| | INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA | 7 |
| | INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES | 6 |
| | INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS | 1 |
| | INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO | 1 |
| | INFORMAÇÕES - DIVERSAS | 1 |
| HGG Total | | 78 |
| POLICLÍNICA ESTADUA | PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO MARCAÇÃO DE RETORNO | 6 |
| | PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO INTERCONSULTAS | 2 |
| | PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO E RESOLUÇÃO DE DEMANDA ESPECÍFICA URGENTE | 1 |
| | PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO AO FLUXO DE ATENDIMENTO | 1 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL GOIÁS Total | | 10 |
| Total Geral | | 913 |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Tabela 9: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria -Nível Central e pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS.

| OUVIDORIA | BITS | Total |
|--------------------|------------|----------|
| HETRIN | CARTAO SUS | 2 |
| Total Geral | | 2 |

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.

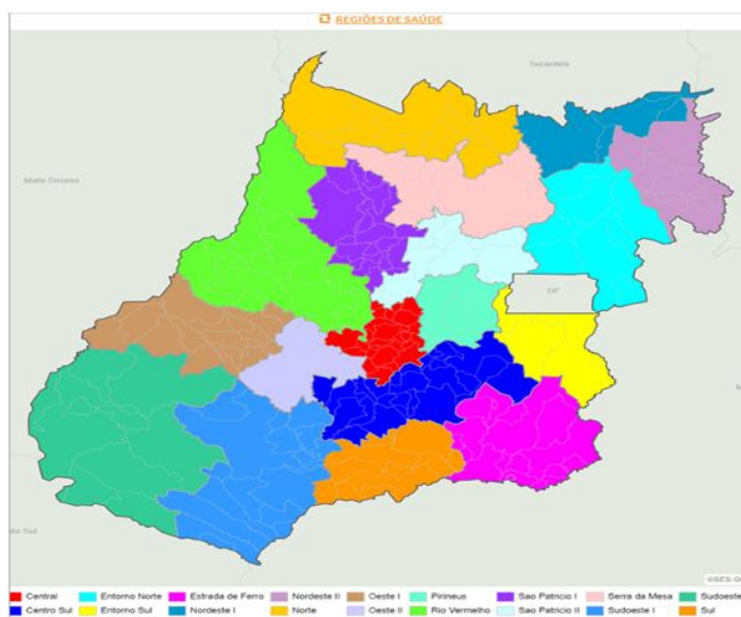
6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

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>).

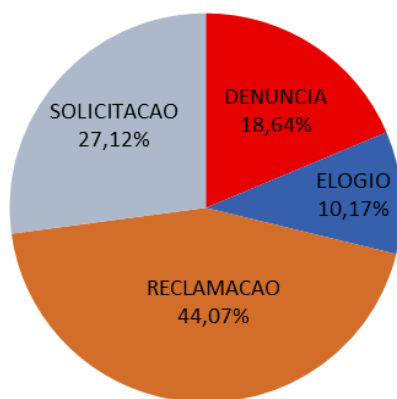
Em julho/2023, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **59** manifestações às Regionais de Saúde, as quais foram detalhadas de acordo com:

- 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 RECLAMAÇÃO (26), seguidas de SOLICITAÇÃO (16) e DENÚNCIA (11), conforme demonstra o Gráfico 8.

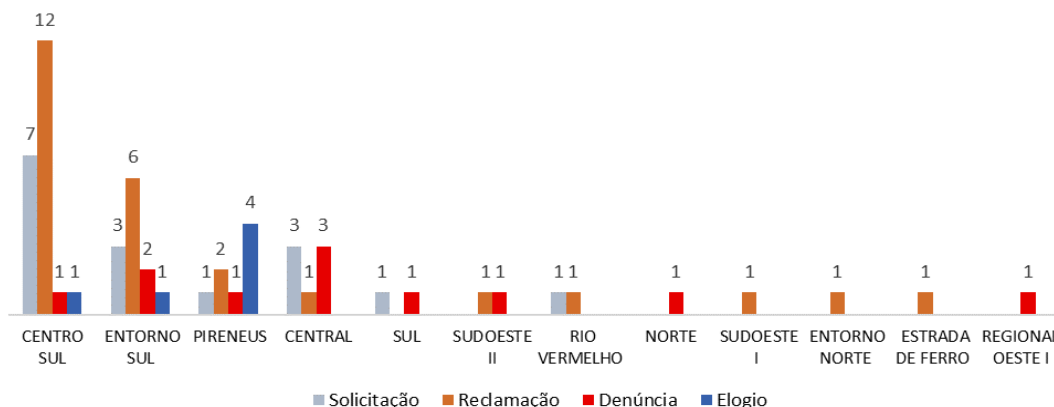
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

O Gráfico 9, abaixo, demonstra a distribuição quantitativa das manifestações, por regionais e conforme 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 10 - Distribuição das manifestações por destino.

| Regional de Saúde | Total por Regional de Saúde | Destino de Encaminhamento | Total |
|---------------------------|-----------------------------|--|-----------|
| REGIONAL CENTRAL | 7 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE INHUMAS | 1 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANIRA | 1 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JESÚPOLIS | 2 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRINDADE | 3 |
| REGIONAL CENTRO SUL | 21 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SENADOR CANEDO | 1 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA | 20 |
| REGIONAL ENTORNO NORTE | 1 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PLANALTINA | 1 |
| REGIONAL ENTORNO SUL | 12 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGUAS LINDAS DE GOIAS | 2 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CIDADE OCIDENTAL | 2 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUZIANIA | 2 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALPARAISO DE GOIAS | 4 |
| REGIONAL ESTRADA DE FERRO | 1 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVO GAMA | 2 |
| REGIONAL NORTE | 1 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CALDAS NOVAS | 1 |
| REGIONAL NORTE | 1 | SECRETARIA MUNICIPAL DE MINAÇU | 1 |
| REGIONAL OESTE I | 1 | REGIONAL OESTE | 1 |
| REGIONAL PIRENEUS | 8 | REGIONAL PIRENEUS | 4 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANÁPOLIS | 4 |
| REGIONAL RIO VERMELHO | 2 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FAINA | 1 |
| | | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MOZARLÂNDIA | 1 |
| REGIONAL SUDOESTE I | 1 | REGIONAL SUDOESTE I | 1 |
| REGIONAL SUDOESTE II | 2 | SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JATAÍ | 2 |
| REGIONAL SUL | 2 | REGIONAL SUL | 2 |
| Total Geral | | | 59 |

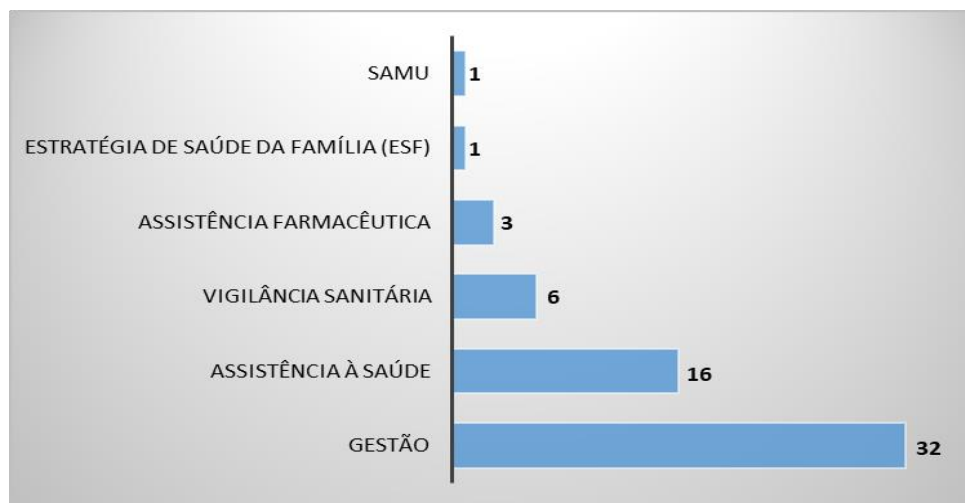
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

6.3. Tipificação

Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram:

- Assistência à Saúde
- Gestão.

Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

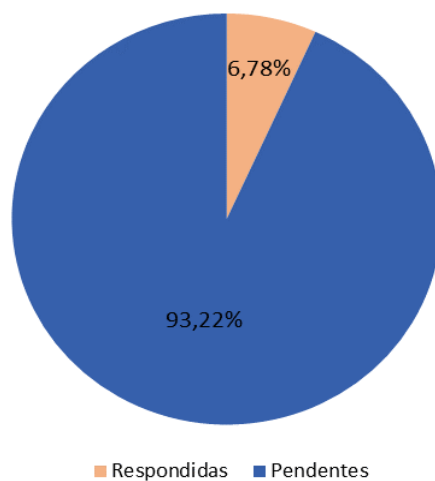


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS

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

Cada regional possui o interlocutor de ouvidoria, responsável por acessar o sistema, receber as demandas e encaminhá-las aos municípios ou às áreas da própria regional, visando obter respostas em tempo hábil e, assim, dar fiel cumprimento ao direito constitucional do cidadão de ter sua demanda devidamente tratada no âmbito do SUS.

7. Considerações finais

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

- Foram contabilizados **3.735** atendimentos, sendo: **1.827** (48,92%) Disseminação de Informações e **1.908** (51,08%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento “Carta” foi o mais utilizado pelo cidadão, com **800** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 59,33%, seguido de **Reclamação** (19,18%), **Solicitação** (13,99%), **Denúncia** (3,25%), **Sugestão** (3,09%) e **Informação** (1,15%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Assistência à Saúde**, com **82,49 %** e **11,22%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com **67,47%**, seguido de **Reclamação** (20,65%), **Solicitação** (4,26%), **Sugestão** (3,62%), **Denúncia** (3,24%) e **Informação** (0,76%).
- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **88,32%**, seguidas de **Reclamação** (7,94%) e **Informação** (3,74%).
- A taxa de resposta foi de **76,42%**, o que corresponde a **1.458** 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 às Regionais de Saúde, em julho de 2023, concluímos que:

- Do total de 59 manifestações encaminhadas para as regionais de saúde, 26 foram classificadas como reclamação, representando 44,07% 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 nas manifestações das Regionais foram: **Gestão e Assistência à Saúde**.
- Das 59 manifestações encaminhadas às regionais, somente **04** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **6,78%**.

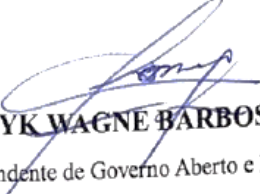
Atenciosamente,

Ludmila
Di Paiva
M.
Rocha

Digitally signed
by Ludmila Di
Paiva M. Rocha
Date: 2023.08.21
12:22:48 -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.

