

# Relatório Gerencial Setembro - 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*  
*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.....	17
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. ....	20
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO.....	21
Tabela 9: 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 .....	17
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais.....	22
Gráfico 9:Quantitativo de manifestações por regionais, de acordo com a classificação.....	23
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.....	16
6.	Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde .....	21
6.1.	Classificação .....	22
6.2.	Distribuição das Manifestações .....	22
6.3.	Tipificação .....	23
6.4.	Índice de Resposta .....	24
7.	Considerações Finais .....	24
	Glossário .....	26

## 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 setembro 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 **32** 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 e 01 Hemocentro Coordenador Estadual.

### 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
- Hemocentro Coordenador Estadual Prof. Nion Albernaz - HEMOGO
- 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

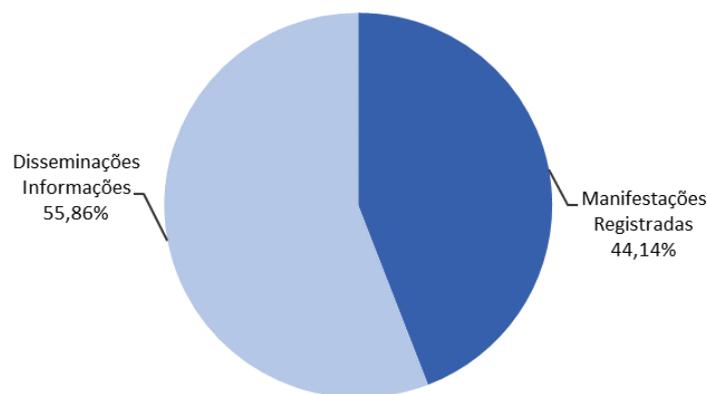
Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de **01/09/2023 a 30/09/2023**.

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 **02/10/2023**.

No total, foram realizados **4.173** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **2.331** (55,86%): Disseminação de informações;
- **1.842** (44,14%): 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:

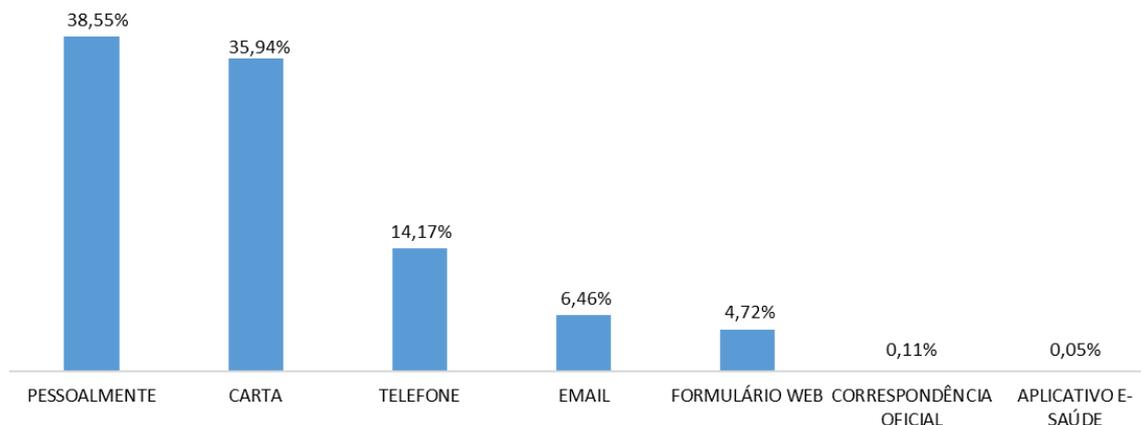
- 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações
- 3.2- Classificação das Manifestações
- 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

### 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 o presencial (710), seguido da “carta” (662), telefone (261), e-mail (119), formulário web (87) e correspondência oficial (02) 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 pessoalmente, representando 38,55% dos registros (710) e estão concentradas nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRER (90), HEANA (83), HERSO (72), HEELJ (60), HEF (49), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (36), CREMIC (31), HGG (29), HCN (27), HEMU (25), HDS (25), HECAD (20), HDT (18), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (18), HEAPA (16), HUGOL (16), HEJA (14), HEL (14), HEJ (12), POLICLÍNICA ESTADUAL - SLMB (12), HETRIN (08), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (08), HUGO (06), CEAP-SOL (06), HUGO (06), HEMNSL (04), HESLMB (04), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (04), SES (02) E HEI (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

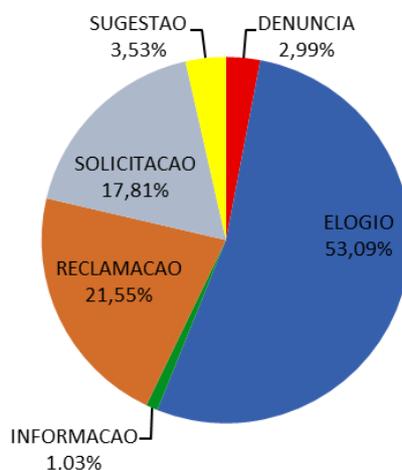
A classificação das manifestações se divide em 6 (seis) categorias: Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (978), seguido da **RECLAMAÇÃO** (397) e da **SOLICITAÇÃO** (328), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **SUGESTÃO** (65) **DENÚNCIA** (55), e **INFORMAÇÃO** (19).

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

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



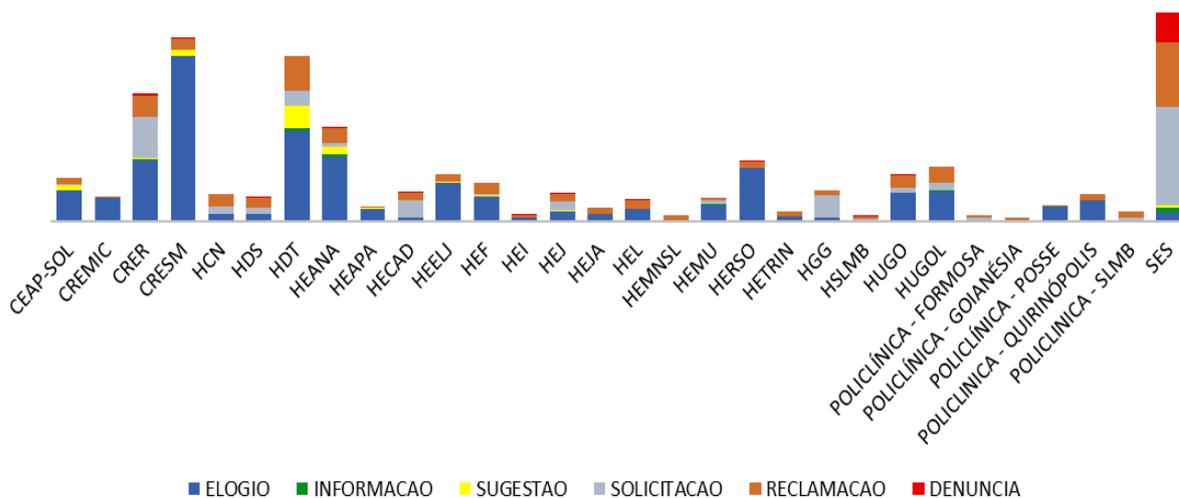
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 53,09% 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 (220), HDT (120), HEANA (85), CRER (80), HERSO (70), HEELJ (51), CEAP-SOL (40), HUGOL (39), HUGO (38), HEF (32), CREMIC (30), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (27), HEMU (21), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (19), HEAPA (16), HEL (16), HEJ (13), SES (11), HECAD (09), HDS (10), HEJA (10), HCN (09), HETRIN (06), HECAD (04), HEI (04), HGG (04), HEMNSL (01), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (01) e POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (01).

Gráfico 4: Números absolutos de manifestações, por classificação e por origem de atendimento, na Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.



### 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	40	93	340	8	64	966	1511	82,03%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		222	27	7			256	13,90%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	12	1	3				16	0,87%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	11				13	0,71%
SEM TIPIFICAÇÃO			3			9	12	0,65%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		7	3				10	0,54%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		1	5	1			7	0,38%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3			3	0,16%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1		1			1	3	0,16%
ALIMENTO			2				2	0,11%
COMUNICAÇÃO					1	1	2	0,11%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	1					2	0,11%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA			2				2	0,11%
TRANSPORTE		1				1	2	0,11%
FINANCEIRO	1						1	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>55</b>	<b>328</b>	<b>397</b>	<b>19</b>	<b>65</b>	<b>978</b>	<b>1842</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

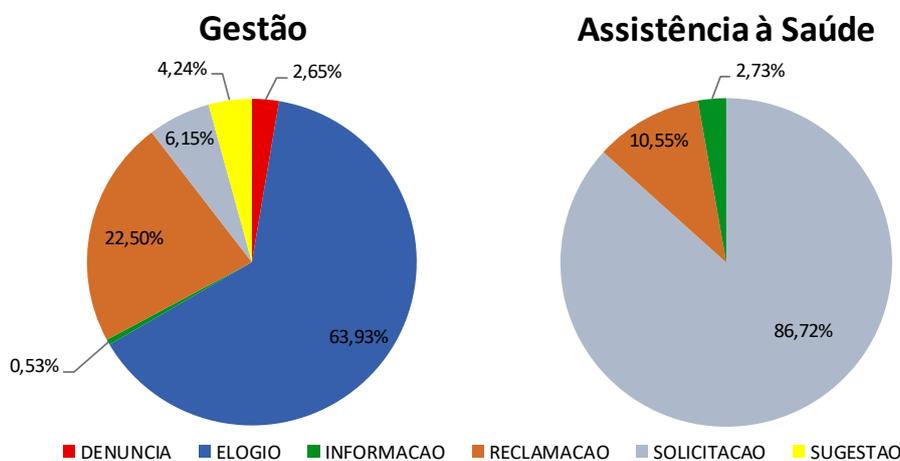
O assunto **Gestão** corresponde a 82,03% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.511 manifestações. Dessas, 966 são elogios (63,93%), enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, todas juntas, correspondem a 36,07% das manifestações relacionadas 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 13,90 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (86,72%).

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	DENUNCIA	OUTROS		1
	INFORMACAO	OUTROS		1
		RESULTADO DE EXAME		1
	RECLAMACAO	OUTROS		1
		PRONTUÁRIO		1
		RESULTADO DE EXAME		1
	SOLICITACAO	OUTROS		20
		PRONTUÁRIO		4
		CARTÃO DE VACINAÇÃO		1
		RELATÓRIO MÉDICO		1
		RESULTADO DE EXAME		1
	SEM TIPIFICAÇÃO		1	
	<b>DOCUMENTOS TOTAL</b>			<b>34</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		2
		OUTROS		1
	ELOGIO	OUTROS		2
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		1
	INFORMACAO	OUTROS		1
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		1
	RECLAMACAO	DIFICULDADE DE ACESSO		50
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		39
		OUTROS		22
		ESPAÇO FÍSICO		6
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		4
		ALIMENTAÇÃO		2
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS		2
	SOLICITACAO	DIFICULDADE DE ACESSO		14
		OUTROS		11
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		7
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		2
		ESPAÇO FÍSICO		2
	SUGESTAO	OUTROS		31
		DIFICULDADE DE ACESSO		8
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		5
		SEM TIPIFICAÇÃO		5
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		4
	ESPAÇO FÍSICO		2	
	ALIMENTAÇÃO		1	
	<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE TOTAL</b>			<b>225</b>
RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	INSATISFAÇÃO		14
		FALTA DE PROFISSIONAL		6
		TRABALHADOR EM SAÚDE		6
		ASSÉDIO MORAL		2
		SATISFAÇÃO		2
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		1
	ELOGIO	SATISFAÇÃO		961
		INSATISFAÇÃO		1
	INFORMACAO	INSATISFAÇÃO		1
		SATISFAÇÃO		1
	RECLAMACAO	TRABALHADOR EM SAÚDE		1
		INSATISFAÇÃO		178
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		4
		SATISFAÇÃO		3
		VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA		3
		TRABALHADOR EM SAÚDE		2
		ASSISTENTE SOCIAL		1
		FALTA DE PROFISSIONAL		1
		OUTROS		1
		SEM TIPIFICAÇÃO		1
	SOLICITACAO	INSATISFAÇÃO		16
		SEM TIPIFICAÇÃO		2
		OUTROS		1
SUGESTAO	INSATISFAÇÃO		1	
	OUTROS		1	
	SATISFAÇÃO		1	
	TRABALHADOR EM SAÚDE		1	
	<b>RECURSOS HUMANOS TOTAL</b>			<b>1213</b>
<b>Subtotal</b>				<b>1472</b>
<b>Demais Subassuntos</b>				<b>39</b>
<b>Total Geral</b>				<b>1511</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>	GERAL	3	
		ORTOPÉDICA	2	
	<b>SOLICITACAO</b>	ORTOPÉDICA	26	
		GERAL	5	
		GINECOLÓGICA	5	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	5	
		PLÁSTICA	5	
		BARIÁTRICA	2	
		OFTALMOLÓGICA	2	
		UROLOGICA	2	
		GASTROENTEROLÓGICA	1	
		NÃO ESPECIFICADO	1	
	ONCOLÓGICA	1		
	OUTROS	1		
	VASCULAR	1		
<b>CIRURGIA TOTAL</b>			<b>63</b>	
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>INFORMACAO</b>	OUTROS	1	
	<b>RECLAMACAO</b>	SEM TIPIFICAÇÃO	6	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	3	
		CARDIOLOGIA	2	
		CIRURGIÃO GERAL	2	
		FISIOTERAPIA	2	
		DERMATOLOGIA	1	
		GASTROENTEROLOGIA	1	
		<b>SOLICITACAO</b>	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	21
			NEUROLOGIA	15
			CARDIOLOGIA	6
	CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)		6	
	REUMATOLOGIA		6	
	UROLOGIA		6	
	OTORRINOLARINGOLOGIA		5	
	CIRURGIÃO GERAL		4	
	PSIQUIATRIA		4	
	SEM TIPIFICAÇÃO		4	
	CIRURGIÃO PLÁSTICO	3		
	NÃO ESPECIFICADO	3		
	OUTROS	3		
	ANGIOLOGIA	2		
	DERMATOLOGIA	2		
	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	2		
	FISIATRIA	2		
	FISIOTERAPIA	2		
	FONOAUDIOLOGIA	2		
	GASTROENTEROLOGIA	2		
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2		
	MASTOLOGIA	2		
	PROCTOLOGIA	2		
	PSICOLOGIA	2		
	CIRURGIÃO VASCULAR	1		
	CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	1		
	HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1		
	MULTIDISCIPLINAR	1		
	NEFROLOGIA	1		
	NUTRIÇÃO	1		
	OFTALMOLOGIA	1		
	ONCOLOGIA	1		
PNEUMOLOGIA	1			
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO TOTAL</b>			<b>135</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>198</b>	
<b>Demais Subassuntos</b>			<b>58</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>256</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 (Subassuntos: 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, 70,91% das denúncias, 21,91% das reclamações e 39,94% 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		8	2	10
CREMIC		2		2
CRER	2	28	55	85
CRESM	1	15		16
HCN		17	9	26
HDS	1	12	8	21
HDT		46	20	66
HEANA	1	19	6	26
HEAPA		1	1	2
HECAD	2	10	23	35
HEELJ		10		10
HEF		15	1	16
HEI	2	4		6
HEJ	3	10	11	24
HEJA		8		8
HEL	1	11		12
HEMNSL		6		6
HEMU		4	4	8
HERSO	1	7	1	9
HETRIN		6		6
HGG		6	30	36
HSLMB	1	4	2	7
HUGO	1	16	6	23
HUGOL		22	10	32
POLICLÍNICA - FORMOSA		3	4	7
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA		3		3
POLICLÍNICA - POSSE		1		1
POLICLÍNICA - QUIRINÓPOLIS		8		8
POLICLÍNICA - SLMB		8	4	12
SES	39	87	131	257
<b>Total Geral</b>	<b>55</b>	<b>397</b>	<b>328</b>	<b>780</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

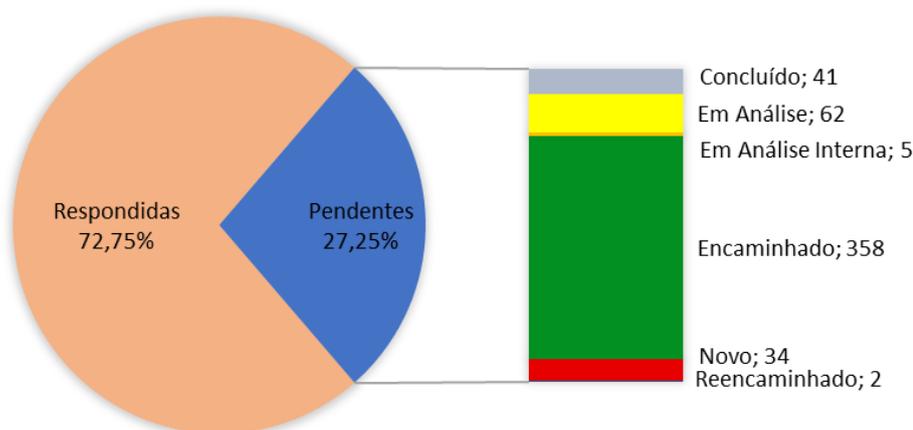
Nesta seção, analisaremos o índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

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 setembro/2023, **1.340** foram respondidas, enquanto **502** 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	8	14,04%	49	85,96%	57
CEMAC	3	100,00%	0	0,00%	3
CRESM	8	3,28%	236	96,72%	244
CREMIC	2	6,25%	30	93,75%	32
CRER	68	37,99%	111	62,01%	179
GABINETE DO SECRETÁRIO ADJUNTO SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - GERA-F-SES/GO	7	100,00%	0	0,00%	7
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	2	100,00%	0	0,00%	2
HCN	22	52,38%	20	47,62%	42
HDS	12	38,71%	19	61,29%	31
HDT	53	23,77%	170	76,23%	223
HEANA	9	100,00%	0	0,00%	9
HEAPA	1	5,00%	19	95,00%	20
HECAD	13	32,50%	27	67,50%	40
HEELJ	0	0,00%	62	100,00%	62
HEF	9	17,65%	42	82,35%	51
HEI	5	45,45%	6	54,55%	11
HEJ	25	62,50%	15	37,50%	40
HEJA	5	25,00%	15	75,00%	20
HEL	8	27,59%	21	72,41%	29
HEMNSL	0	0,00%	7	100,00%	7
HEMU	0	0,00%	31	100,00%	31
HERSO	4	5,00%	76	95,00%	80
HETRIN	4	33,33%	8	66,67%	12
HGG	4	9,76%	37	90,24%	41
HEANA	1	0,86%	115	99,14%	116
HSLMB	7	87,50%	1	12,50%	8
HUGO	9	14,52%	53	85,48%	62
HUGOL	22	29,33%	53	70,67%	75
OUTRAS SMS	31	100,00%	0	0,00%	31
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA	8	100,00%	0	0,00%	8
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA	4	80,00%	1	20,00%	5
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS	4	11,11%	32	88,89%	36
POLICLÍNICA ESTADUAL - SLMB	11	91,67%	1	8,33%	12
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	20	100,00%	0	0,00%	20
REGIONAIS	16	100,00%	0	0,00%	16
SES	24	22,43%	83	77,57%	107
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA - SGI	11	100,00%	0	0,00%	11
SMS GOIÂNIA	38	100,00%	0	0,00%	38
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICA DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE - SPAIS	1	100,00%	0	0,00%	1
SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO, PLANEJAMENTO, EDUCAÇÃO E INFRAESTRUTURA	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS - SUPECC	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO - SRCA	15	100,00%	0	0,00%	15
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SUVISA	3	100,00%	0	0,00%	3
<b>Total Geral</b>	<b>502</b>	<b>27,25%</b>	<b>1340</b>	<b>72,75%</b>	<b>1842</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.

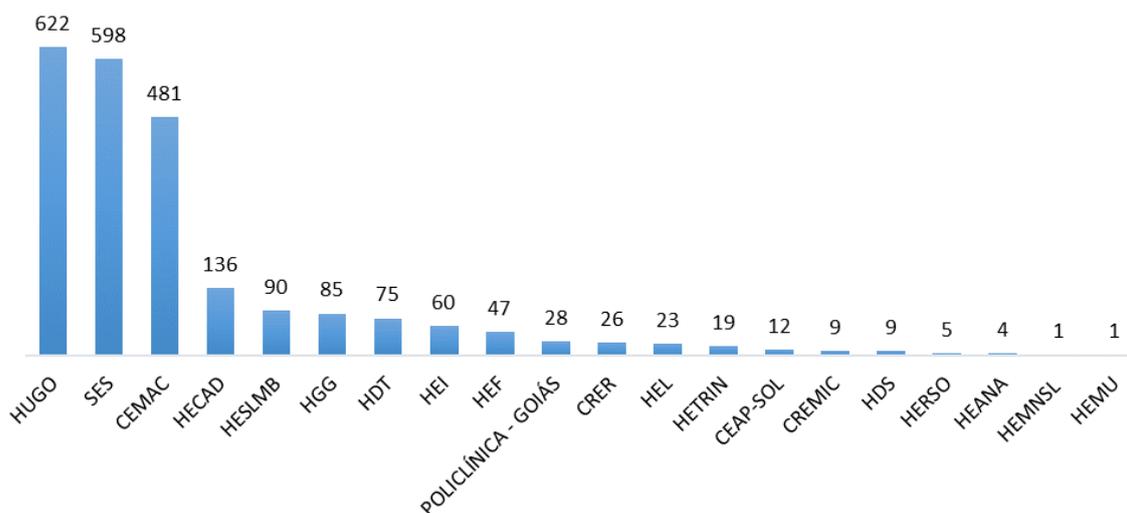
## 5. Disseminação de Informações

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 **2.331** 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.*

MATERIAL DE APOIO	Total
TELEFONES DE OUVIDORIAS OUVIDORIA	295
TELEFONES SMS GOIÂNIA	60
TELEFONES DO COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	53
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	43
ORIENTAÇÃO DIVERSAS	32
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	31
TELEFONE DO CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS	23
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	23
ORIENTAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA	14
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	9
CARTÃO SUS	7
INFORMAÇÕES CEMAC	6
CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
REGULAMENTO DA SES	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>598</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 SOBRE ATENDIMENTOS	3
	CEAP-SOL - AUXÍLIO AO USUÁRIO(RETIRAR SENHA)	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO (COMO TIRAR SENHA)	2
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (RETIRAR SENHA)	1
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAME	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES	1
	CEAP-SOL INFORMAÇÃO À HÓSPEDE(CASA DE APOIO)	1
	<b>CEAP-SOL Total</b>	<b>12</b>
<b>CEMAC</b>	CEMAC -INFORMAÇÕES GERAIS	203
	CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO	129
	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	100
	CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	34
	AGENDAMENTO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	15
<b>CEMAC Total</b>	<b>481</b>	
<b>CRER</b>	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	13
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	4
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	3
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	3
	INFORMAÇÃO STATUS TERAPIA	2
COMO SER ATENDIDO NO CRER	1	
<b>CRER Total</b>	<b>26</b>	
<b>CREMIC</b>	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	3
	INFORMAÇÃO SOBRE FORMULÁRIO APAC	3
	INFORMAÇÃO SOBRE REGULAÇÃO INTERNA-NIR	2
	INFORMAÇÕES PARA CONSULTA E EXAMES	1
<b>CREMIC Total</b>	<b>9</b>	
<b>HEMU</b>	HEMU - ORIENTAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTOS	1
<b>HEMU Total</b>	<b>1</b>	
<b>HUGO</b>	HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES	109
	HUGO - EMPRESTIMOS DE LIVROS	58
	HUGO - RETORNO AMBULATORIAL - ORIENTAÇÕES	51
	HUGO - DOCUMENTOS DIVERSOS ORIENTAÇÕES	49
	HUGO - ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	47
	HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMARIAS/UTI	47
	HUGO - NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES	35
	HUGO ENTREGA DE ROUPAS DE DOAÇÕES	35
	HUGO - VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES	25
	HUGO - EXAMES - ORIENTAÇÕES	23
	HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE	21
	HUGO - ENTREGA DE KIT DE HIGIENE	19
	HUGO - CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES	18
	HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	14
	HUGO - CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES	13
	HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES	9
	HUGO - EMERGÊNCIA / PRONTO ATENDIMENTO ORIENTAÇÕES	8
	HUGO - ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELO A PACIENTE E ACOMPANHANTES	8
	HUGO - INFORMAÇÕES NÃO PERTINENTES À UNIDADE	6
	HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	5
	HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	4
	HUGO - ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO	4
	HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	4
	HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	3
	HUGO - TRANSFERÊNCIA EXTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	3
	HUGO - AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA ORIENTAÇÕES	2
	HUGO - CONTATO COM ORGÃOS OU INSTITUIÇÕES FORA DA UNIDADE	1
	HUGO - TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	1
	<b>HUGO Total</b>	<b>622</b>

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total	
HECAD	HECAD - AGENDAMENTO RETORNO	64	
	HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE CONSULTA AGENDADA	13	
	HECAD - AGENDAMENTO POS INTERNAÇÃO	7	
	HECAD - AUTORIZAÇÃO CIRURGIA	5	
	HECAD- REMARCAR CONSULTA	4	
	HECAD - AGENDAMENTO CIRURGIA	3	
	HECAD - AGENDAR CONSULTA PRIMEIRA VEZ	3	
	HECAD - BOLETIM MEDICO	3	
	HECAD - CHEGOU MATERIAL PARA CIRURGIA	3	
	HECAD - COMO SER PACIENTE DO HECAD	3	
	HECAD - AGENDAMENTO EXAMES	2	
	HECAD - ATENDE EMERGENCIA	2	
	HECAD - PARECER MEDICO	2	
	HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS CONSULTAS	2	
	HECAD - AGENDAMENTO 7 DIAS - FRATURA	1	
	HECAD - AGENDAMENTO CERFIS	1	
	HECAD - AGENDAMENTO NUTRICIONISTA	1	
	HECAD - ATENDE PARTICULAR	1	
	HECAD - ATENDIMENTO RECEPCIONISTA	1	
	HECAD - COMO REALIZAR AGENDAMENTOS CONSULTAS/EXAMES.	1	
	HECAD - COPIA PRONTUARIO	1	
	HECAD - REUNIAO COM A DIREÇÃO	1	
	HECAD - TELEFONE DO CERFIS	1	
	HECAD - TROCA DE GESSO	1	
	HECAD - TROCA DE LEITO/QUARTO	1	
	HECAD - TROCA DE RECEITA	1	
	HECAD - VISITA PARA PACIENTE INTERNADO	1	
	HECAD- AGUARDANDO ALTA MEDICA NA INTERNAÇÃO	1	
	HECAD- ATENDIMENTO MEDICO INTERNAÇÃO	1	
	HECAD- DESMARCAR CONSULTA	1	
	HECAD- EXAME ENDOSCOPIA	1	
	HECAD- RELATORIO MÉDICO	1	
	HECAD- SETOR DE PERTENCES (PERDEU DOCUMENTO)	1	
	HECAD- TROCA DE ACOMPANHANTE	1	
	<b>HECAD Total</b>		<b>136</b>
	HEANA	HEANA - ORIENTAÇÃO SOBRE RELATÓRIO MÉDICO SETOR APOIO AO CLIENTE	2
		HEANA - ORIENTAÇÃO REQUERER PRONTUÁRIO	1
		HEANA - ORIENTAÇÃO SOBRE SERVIÇO SOCIAL	1
	<b>HEANA Total</b>		<b>4</b>
	HDS	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES CADASTRADOS NO NIR	3
		HDS - TELEFONE PARA AGENDAMENTO DE CONSULTA	3
		HDS - INFORMAÇÃO SOBRE CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	2
		HDS - ABERTURA DE AGENDA MÉDICA	1
	<b>HDS Total</b>		<b>9</b>
	HDT	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	13
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO		11	
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT		10	
HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE		10	
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO		9	
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO		8	
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES		4	
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS		3	
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES		2	
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE COPIAS DE PRONTUARIO		1	
HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO		1	
HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES		1	
HDT - SOLITAÇÃO DE UBER		1	
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO		1	
<b>HDT Total</b>		<b>75</b>	
HEF	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	7	
	INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS INTERNOS	7	
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO - PERGUNTAS DIVERSAS	6	
	INFORMAÇÕES SOBRE TELEFONE DE CONTATO DE OUTROS SETORES	5	
	BUSCATIVA SAU - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	4	
	INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTE	4	
	INFORMAÇÕES SOBRE AGENDAMENTO DE RETORNO	3	
	INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	3	
	INFORMAÇÕES SOBRE TEMPO PARA ATENDIMENTO	2	
	ORIENTADO SOBRE SETORES	2	
	INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIOS PARA TROCA DE ACOMPANHANTE	1	
	INFORMAÇÕES SOBRE MÉDICO PLANTONISTA	1	
	INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLO DE BOLETIM MÉDICO UTI	1	
TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS	1		
<b>HEF Total</b>		<b>47</b>	

<b>OUVIDORIA</b>	<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
<b>HEI</b>	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	40
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	7
	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	6
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	6
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	1
<b>HEI Total</b>		<b>60</b>
<b>HEL</b>	HEL - ATENDIMENTO AMBULATORIAL	7
	HEL - EXAMES REALIZADOS NA UNIDADE	6
	HEL - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS / ESPECIALIDADES	6
	HEL - ENTREGA DE RESULTADO DE EXAMES REALIZADOS	3
	HEL - INFORMAÇÃO SOBRE DOCUMENTOS PESSOAIS PERDIDOS	1
<b>HEL Total</b>		<b>23</b>
<b>HERSO</b>	HURSO-EMAIL OUVIDORIA	2
	HURSO-SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE CASA DE APOIO	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE VISITA AOS PACIENTES	1
<b>HERSO Total</b>		<b>5</b>
<b>HESLMB</b>	ORIENTAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA DO HOSPITAL	64
	USUÁRIO ENCAMINHADO PARA O SERVIÇO SOCIAL	6
	INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO MEDICO	4
	INFORMAÇÕES SOBRE EXAMES	4
	INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIOS DE VISITAS NA ENFERMARIA	4
	ORIENTAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO HOSPITAL	3
	INFORMAÇÃO SOBRE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	2
	ORIENTAÇÃO SOBRE A REGULAÇÃO DO MUNICÍPIO	1
	ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO	1
	USUÁRIO ENCAMINHADO AO SERVIÇO DE PSICOLOGIA	1
<b>HESLMB Total</b>		<b>90</b>
<b>HETRIN</b>	HETRIN - ORIENTAÇÕES CONSULTAR FILA DE ESPERA PARA OS PROCEDIMENTOS ELETIVOS - SES-GO	5
	HETRIN - ORIENTAÇÕES RESULTADO DE EXAMES	3
	HETRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	2
	HETRIN - INFORMAÇÕES PROCESSO SELETIVO	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES PERTENCES DOS USUÁRIOS	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES REALIZAÇÃO DE EXAMES	2
	HETRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES MARCAÇÃO DE RETORNO AMBULATORIAL	1
	HETRIN - ORIENTAÇÕES ROTINA SOLICITAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO PRONTO SOCORRO	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>19</b>
<b>HGG</b>	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	58
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	11
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	11
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	2
	INFORMAÇÕES - DIVERSAS	2
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	1
<b>HGG Total</b>		<b>85</b>
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS</b>	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AO FLUXO DE MARCAÇÃO DE RETORNO	6
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO MARCAÇÃO DE RETORNO	5
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO INTERCONSULTAS	3
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO AO FLUXO DE ATENDIMENTO DA UNIDADE	3
	PLC RIO VERMELHO - ACOLHIMENTO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES	2
	PLC RIO VERMELHO - CONFERÊNCIA DE ORDEM DE PRIORIDADE E LOCALIZAÇÃO NA FILA DE ESPERA	2
	PLC RIO VERMELHO - ENCAMINHAMENTO AO SETOR DE ATENDIMENTO/CADASTRO	2
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO E RESOLUÇÃO DE DEMANDA ESPECÍFICA URGENTE	2
	PLC RIO VERMELHO - ACOLHIMENTO AO PACIENTE E TIRADA DE DÚVIDAS	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AS ESPECIALIDADES OFERTADAS	1
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO A SOLICITAÇÃO DE INTERCONSULTA	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total</b>		<b>28</b>
<b>Total Geral</b>		<b>1732</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.*

<b>OUVIDORIA</b>	<b>BITS</b>	<b>Total</b>
<b>HEMNSL</b>	TESTE DO PEZINHO - SAUDE INFANTIL	1
<b>Total Geral</b>		<b>1</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.

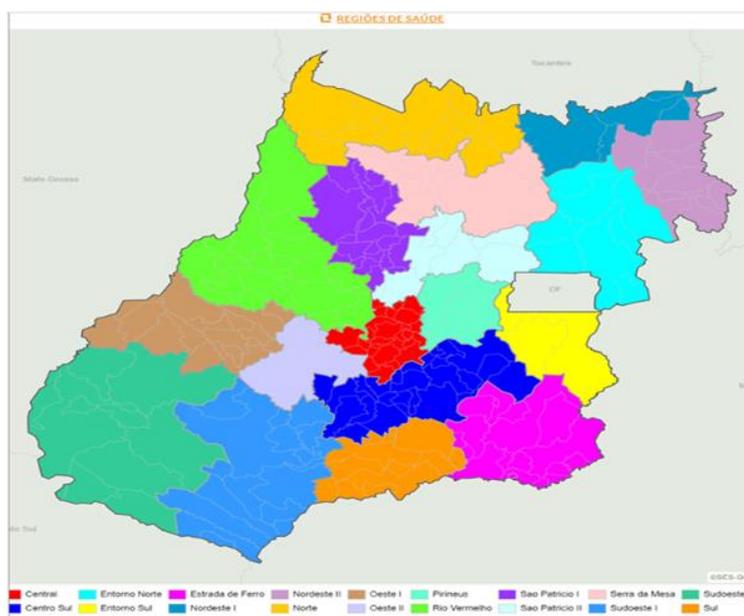
## 6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

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



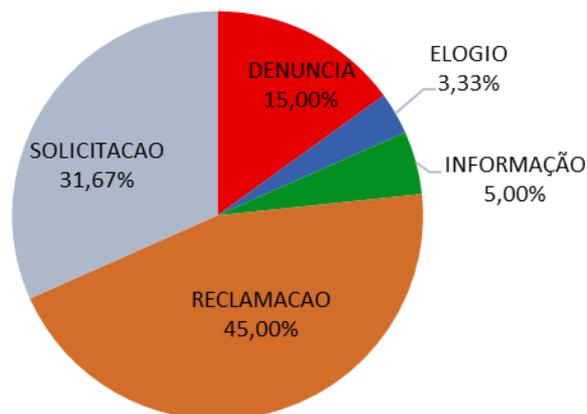
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em setembro/2023, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **60** 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 RECLAMAÇÃO (27) seguidas de SOLICITAÇÃO (19) e DENÚNCIA (09), conforme demonstra o Gráfico 8.

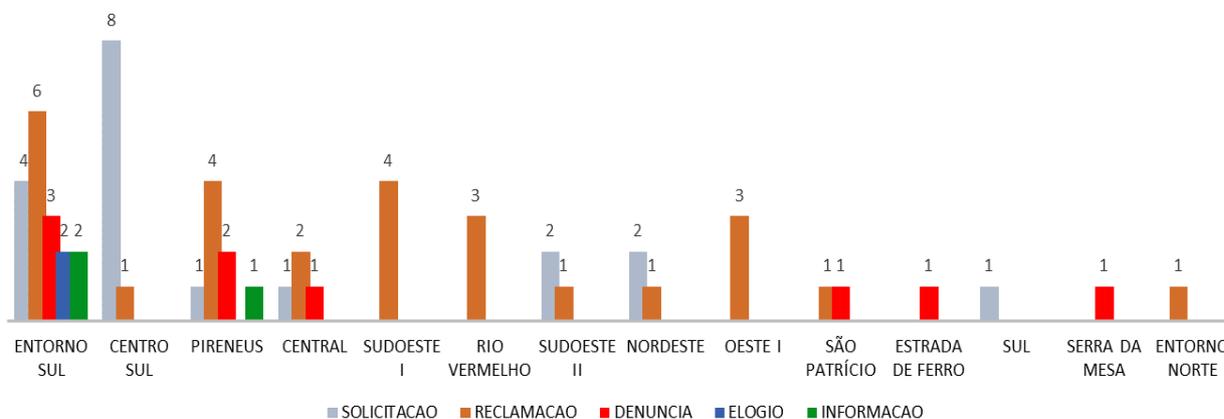
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.



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 9 abaixo demonstra o encaminhamento dado às manifestações pelas Regionais, por destino.

Tabela 9 - Distribuição das manifestações por destino

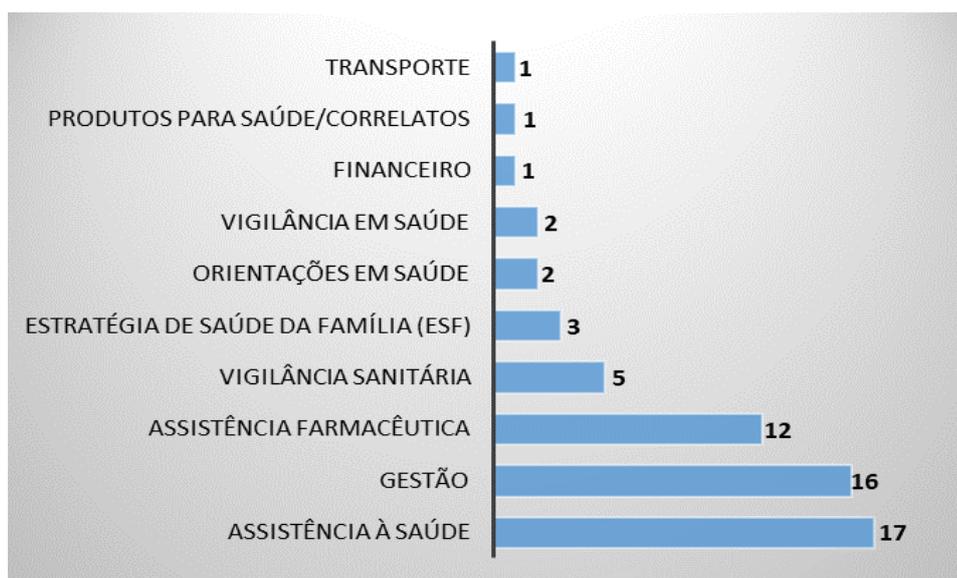
Regional de Saúde	Total por Regional de Saúde	Destino de Encaminhamento	Total
REGIONAL CENTRAL	4	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANIRA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUAPÓ	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JESUPOLIS	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRINDADE	1
REGIONAL CENTRO SUL	9	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA	8
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CEZARINA	1
REGIONAL ENTORNO NORTE	1	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PLANALTINA	1
REGIONAL ENTORNO SUL	17	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CIDADE OCIDENTAL	1
		REGIONAL ENTORNO SUL	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGUAS LINDAS DE GOIAS	5
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUZIANIA	5
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALPARAISO DE GOIAS	4		
REGIONAL ESTRADA DE FERRO	1	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CORUMBAIBA	1
REGIONAL NORDESTE	3	REGIONAL NORDESTE	3
REGIONAL OESTE I	3	REGIONAL OESTE I	3
REGIONAL PIRENEUS	8	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANÁPOLIS	6
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALEXÂNIA	1
		REGIONAL PIRENEUS	1
REGIONAL RIO VERMELHO	3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JUSSARA	3
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	2	REGIONAL SÃO PATRÍCIO	2
REGIONAL SERRA DA MESA	1	REGIONAL SERRA DA MESA	1
REGIONAL SUDOESTE I	4	REGIONAL SUDOESTE I	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MAURILANDIA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTEIRÃO	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO VERDE	1
REGIONAL SUDOESTE II	3	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JATAÍ	3
REGIONAL SUL	1	REGIONAL SUL	1
<b>Total Geral</b>			<b>60</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.

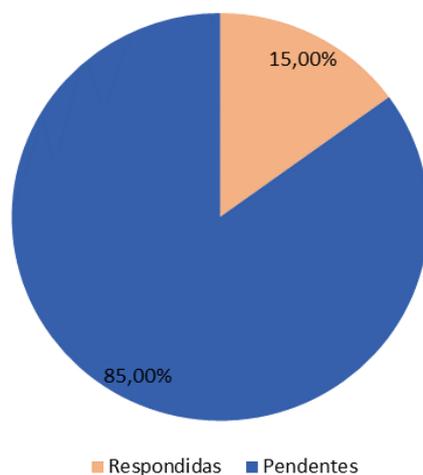


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.4. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, somente 15,00% 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 setembro de 2023, concluímos que:

- Foram contabilizados **4.173** atendimentos, sendo: **2.331** (55,86%) Disseminação de Informações e **1.842** (44,14%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento “Presencial” foi o mais utilizado, com **710** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 53,09%, seguido de **Reclamação** (21,55%), **Solicitação** (17,81%), **Sugestão** (3,53%), **Denúncia** (2,99%) e **Informação** (1,03%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão** e **Assistência à Saúde**, com **82,03 %** e **13,90%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com **63,93%**, seguido de **Reclamação** (22,50%), **Solicitação** (6,15%), **Sugestão** (4,24%), **Denúncia** (2,65%) e **Informação** (0,53%).

- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **86,72%**, seguidas de **Reclamação** (10,55%) e **Informação** (2,73%)
- A taxa de resposta foi de **72,75%**, o que corresponde a **1.340** manifestações respondidas, lembrando que as manifestações pendentes abarcam as **vencidas** e as **vincendas**, sendo esta última aquelas 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 setembro de 2023, concluímos que:

- Do total de **60** manifestações encaminhadas, **27** foram classificadas como reclamação, representando 45,00% do total.
- Dentre todas as Regionais, a Regional Entorno 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 60 manifestações encaminhadas, somente **9** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **15,00%**.

Atenciosamente,

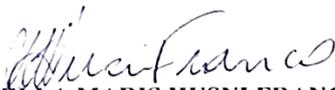
Ludmila  
Di Paiva  
M.  
Rocha

Digitally signed  
by Ludmila Di  
Paiva M. Rocha  
Date:  
2023.10.30  
12:24:10 -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.

