

Relatório Gerencial Dezembro - 2023



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

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
Joana Cavalcante
Lúcia Helena Cabral
Rosângela Maria de Sá

Coordenação de Análise Técnica e Tratamento de Demandas
Cristiane Damasceno de Castro
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	12
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto Gestão (Subassuntos e Classificação)	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto Assistência à Saúde (Subassuntos e Classificação).....	13
Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria, da Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO	15
Tabela 5: Número absoluto e relativo de manifestações respondidas e pendentes, por unidade de destino.	17
Tabela 6:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.....	18
Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.	19
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO.....	20

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO	08
Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento em Goiás	09
Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, por classificação	10
Gráfico 4:Números absolutos de manifestações, por classificação e por origem do atendimento, na Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.....	11
Gráfico 5:Proporção de manifestações, por classificação, registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO nos assuntos Gestão e Assistência à Saúde	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes	16
Gráfico 7:Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria	18
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais.....	21
Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais.....	21
Gráfico 10: Índice de resposta das regionais.....	22

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).....	11
4.	Índice de Resposta	16
5.	Disseminação de Informação.....	17
6.	Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde	20
6.1.	Classificação	21
6.2.	Tipificação	21
6.3.	Índice de Resposta	22
7.	Considerações Finais	22
	Glossário	24

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 dezembro 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), 32 Ouvidorias localizadas nas unidades de saúde e 18 Ouvidorias nas Regionais de Saúde. As ouvidorias nas unidades de saúde estão assim distribuídas: 22 ouvidorias em 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 ouvidoria no 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);
- **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
- 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

1.2.3. Ouvidorias Descentralizadas nas Regionais de Saúde da SES/GO:

- Regional de Saúde Central;
- Regional de Saúde Centro Sul;
- Regional de Saúde Entorno Sul;
- Regional de Saúde Entorno Norte;
- Regional de Saúde Estrada de Ferro;
- Regional de Saúde Norte;
- Regional de Saúde Nordeste I;
- Regional de Saúde Nordeste II;
- Regional de Saúde Oeste I;
- Regional de Saúde Oeste II;
- Regional de Saúde Pireneus;
- Regional de Saúde Rio Vermelho;
- Regional de Saúde São Patrício I;
- Regional de Saúde São Patrício II;
- Regional de Saúde Serra da Mesa;
- Regional de Saúde Sudoeste I;
- Regional de Saúde Sudoeste II e;
- Regional de Saúde Sul.

2. Atendimentos

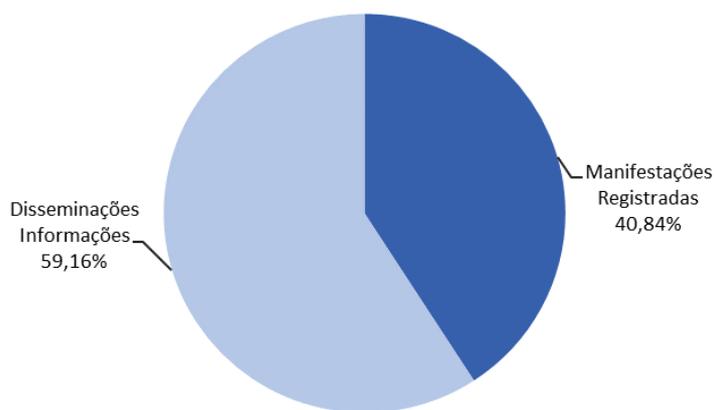
Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de **01/12/2023 a 31/12/2023**. A Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde colocou recentemente em funcionamento a nova versão do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Foram extraídos dos bancos 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 **22/01/2023**.

No total, foram realizados **4.153** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **2.457** (59,16%): Disseminação de informações;
- **1.696** (40,84%): 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:

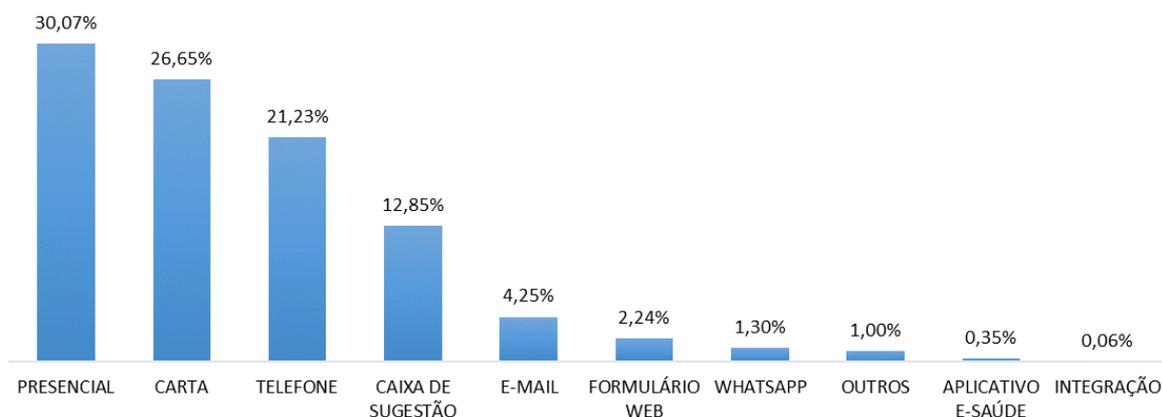
- 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações
- 3.2- Classificação das Manifestações
- 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

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 (510), seguido do via “carta” (452), telefone (360), caixa de sugestão (218), e-mail (72), formulário web (38), WhatsApp (22), outros (17), aplicativo e-saúde (06) e integração (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 pela via presencial representando 30,07% dos registros (510) e estão concentradas nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: HEANA (102), CRER (96), HCN (56), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (47), HEF (40), HGG (30), POLICLÍNICA ESTADUAL - SLMB (21), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (20), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (17), CREMIC (13), HDS (13), HDT (13), POLICLÍNICA ESTADUAL – QUIRINÓPOLIS (12), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (11), HECAD (08), HERSO (08), HUGOL (08), SES (07), HEJA (06), HEJ (05), HESLMB (05), CEMAC (04), HEI (02), HETRIN (02), HEMNSL (02), CEAP-SOL (01) e HEAPA (01).

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

3.2. Classificação das Manifestações

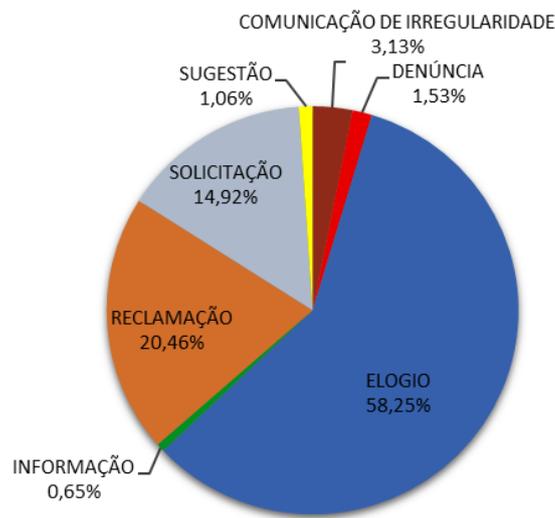
A classificação das manifestações se divide em 6 (seis) categorias: Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (988), seguido da **RECLAMAÇÃO** (347) e da **SOLICITAÇÃO** (253), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (53), **DENÚNCIA** (26), **SUGESTÃO** (18), e **INFORMAÇÃO** (11).

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

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



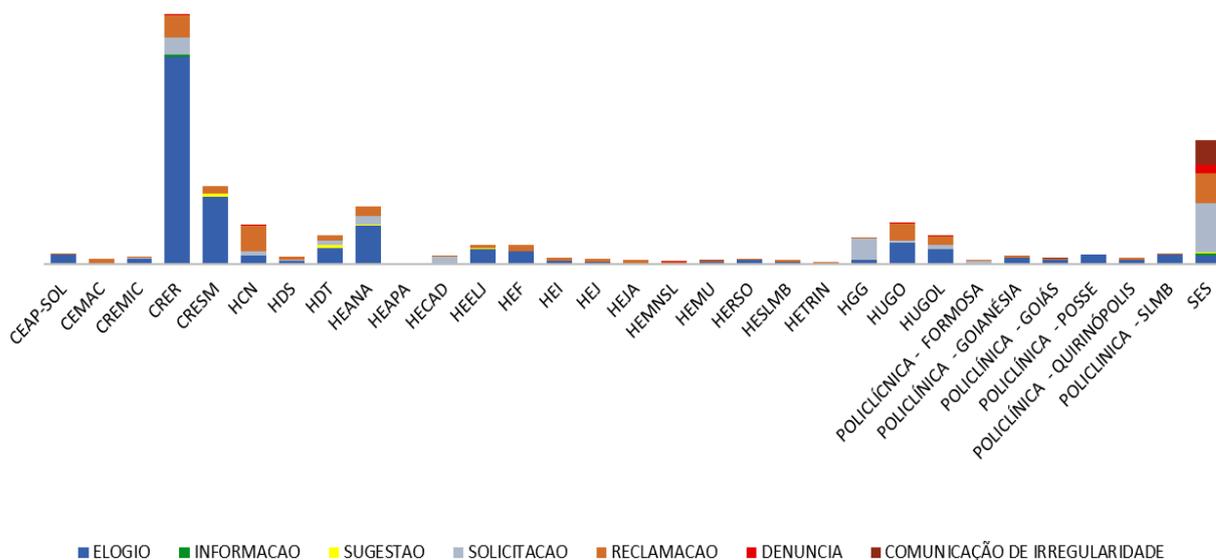
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 58,25% 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: CRER (431), CRESM (140), HEANA (80), HUGO (44), HDT (32), HEELJ (31), HUGOL (31), HEF (26), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (20), CEAP - SOL (19), HCN (16), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUÍS DE MONTES BELOS (19), SES (16), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (13), CREMIC (11), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (09), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (09), HGG (09), HERSO (07), HEI (06), HDS (05), HESLMB (04), HEMU (03), HEJ (03), HECAD (02), HEJA (01) e POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (01),

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

3.3. Análise dos Assuntos (Tipificação)

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

Os assuntos mais demandados nas manifestações foram: Gestão e Assistência à Saúde.

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

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

Tabela 1: Número absoluto e relativo das manifestações, por assunto e por classificação.

Assuntos	Classificação							Total	
	Denúncia	Com Irregularidade	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	23	50	44	227	7	17	961	1329	78,36%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE/ATENÇÃO À SAÚDE			171	81	3		22	277	16,33%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1		32	29	1			63	3,71%
SEM TIPIFICAÇÃO			4	7			5	16	0,94%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2	2	1	1		1		7	0,41%
CONTROLE SOCIAL		1	1					2	0,12%
ALIMENTO				1				1	0,06%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA				1				1	0,06%
Total Geral	26	53	253	347	11	18	988	1696	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

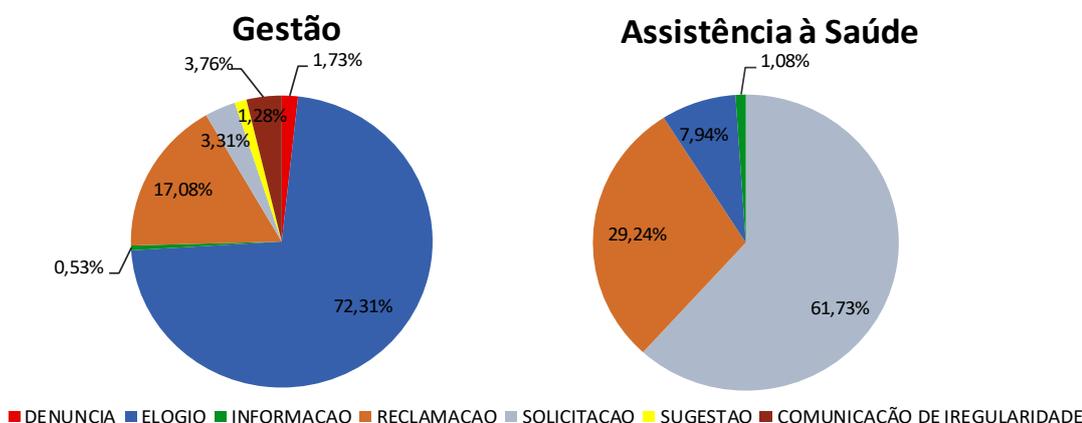
O assunto **Gestão** corresponde a 78,36% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.329 manifestações. Dessas, 961 são elogios (72,31%), enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, todas juntas, correspondem a 27,69% das manifestações relacionadas 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 16,33 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (61,73%).

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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

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

SUBASSUNTO 1		GESTÃO		Total	
	CLASSIFICAÇÃO		SUBASSUNTO 2		
TRABALHADOR EM SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	IRREGULARIDADES		6	
		OUTROS		3	
		DESVIO ÉTICO		2	
		ATRIBUIÇÕES - COMPETÊNCIAS		1	
		PAGAMENTO/REMUNERAÇÃO		1	
		PROVIMENTO		1	
		RESIDÊNCIA - ESTÁGIO PROFISSIONAL		1	
		SOBRECARGA DE ATIVIDADES		1	
		DENUNCIA	ATRIBUIÇÕES - COMPETÊNCIAS		1
			PAGAMENTO/REMUNERAÇÃO		1
			PROVIMENTO		1
		ELOGIO	RESIDÊNCIA - ESTÁGIO PROFISSIONAL		1
			PROVIMENTO		1
		RECLAMACAO	PAGAMENTO		4
			OUTROS		4
			DESVIO ÉTICO		3
			PROVIMENTO		2
SOBRECARGA DE ATIVIDADES			1		
SOLICITACAO	OUTROS		1		
	PROVIMENTO		1		
TRABALHADOR EM SAÚDE Total				37	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	OUTROS		1	
		COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		8
			ESPAÇO FÍSICO		4
	MATERIAL DE USO CONTÍNUO -PERMANENTE			4	
	ALIMENTAÇÃO			2	
	CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO			1	
	OUTROS			1	
	ELOGIO		OUTROS		3
			ACOMPANHANTE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA		1
	INFORMACAO		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		1
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		6
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		18	
		ESPAÇO FÍSICO		8	
		ALIMENTAÇÃO		5	
		OUTROS		5	
		DIFICULDADE DE ACESSO		3	
		PERTENCES DO USUÁRIO		3	
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE		2	
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO		1	
	SOLICITACAO	SUPERLOTAÇÃO		1	
		OUTROS		9	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		7	
		ESPAÇO FÍSICO		2	
		ACOMPANHANTE PARA PESSOAS MAIORES DE 60 ANOS		1	
		CIRURGIA		1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		4	
	SUGESTAO	DIFICULDADE DE ACESSO		3	
		OUTROS		2	
		ESPAÇO FÍSICO		1	
		ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total			
RECURSOS HUMANOS	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	INSATISFAÇÃO		7	
		DENUNCIA	INSATISFAÇÃO		3
			ASSÉDIO MORAL		1
	ELOGIO	SATISFAÇÃO		951	
		INFORMACAO	SATISFAÇÃO		2
	RECLAMACAO		INSATISFAÇÃO		159
		SATISFAÇÃO		2	
		SOLICITACAO	MÉDICO		6
	OUTROS			1	
	AGENTE DE ENDEMIAS			1	
	ASSISTENTE SOCIAL			1	
	EQUIPE			1	
	RECEPCIONISTA			1	
	SUGESTAO		ENFERMEIRO		1
		ATENDENTE		1	
		SEGURANÇA		1	
	RECURSOS HUMANOS Total				1139
	Subtotal				1284
	Demais Subassuntos Registrados				45
Total Geral				1329	

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	RECLAMACAO	GERAL	1
		ORTOPÉDICA	10
	SOLICITACAO	OUTRAS CIRURGIAS	2
		PLÁSTICA	1
		ORTOPÉDICA/SISTEMA OSTEOMUSCULAR	14
		APARELHO GENITURINÁRIO	4
		PLÁSTICA	4
		APARELHO DIGESTIVO	3
		MAMA	3
		OUTRAS CIRURGIAS	2
		APARELHO CIRCULATÓRIO	1
		APARELHO DA VISÃO	1
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	1
		NEFROLOGIA	1
		CIRURGIA Total	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ELOGIO	SEM TIPIFICAÇÃO	18
	RECLAMACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	8
		SEM TIPIFICAÇÃO	3
	SOLICITACAO	ANGIOLOGIA	2
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	2
		DERMATOLOGIA	1
		FONOAUDIOLOGIA	1
		ANESTESIOLOGIA	1
		HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1
		FONOAUDIOLOGIA	1
		CIRURGIA PLÁSTICA	1
		CIRURGIA DA MÃO	1
		NEUROLOGIA	1
		ONCOLOGIA	1
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	11
		UROLOGIA	7
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	6
		NEUROLOGIA	6
		CARDIOLOGIA	5
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	5
		OTORRINOLARINGOLOGIA	4
		CIRURGIÃO GERAL	3
		GASTROENTEROLOGIA	3
		ANGIOLOGIA	2
		PNEUMOLOGIA	2
		UROLOGIA	2
		CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	2
		FISIOTERAPIA	2
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	2
		CIRURGIÃO TORÁCICO	1
		HOMEOPATIA	1
		INFECTOLOGIA	1
		NEUROLOGIA	1
		COLOPROCTOLOGIA	1
		DERMATOLOGIA	1
		GENÉTICA MÉDICA	1
		NEUROCIRURGIA	1
		NUTRIÇÃO	1
		PEDIATRIA	1
		PSICOLOGIA	1
REUMATOLOGIA		1	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			116
DIAGNÓSTICO (EXAME)	SOLICITAÇÃO	ULTRASSONOGRAFIA	16
		ENDOSCOPIA	7
		LABORATÓRIO CLÍNICO	3
		NEUROLOGIA	3
		OUTROS	2
		OUTROS DIAGNÓSTICOS	2
		RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	2
		CARDIOLOGIA	1
		COLETA DE MATERIAL	1
		RADIOLOGIA	1
	RECLAMAÇÃO	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	1
		TOMOGRAFIA	1
		COLETA DE MATERIAL	2
		TOMOGRAFIA	2
		ULTRASSONOGRAFIA	1
ENDOSCOPIA	1		
OUTROS DIAGNÓSTICOS	1		
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	1		
DIAGNÓSTICO (EXAME) Total			48
Subtotal			212
Demais Subassuntos Registrados			65
Total Geral			277

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 respectivamente), 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, 96,23% das Comunicações de Irregularidades (classificação inserida na Nova Versão do Sistema OuvidorSUS), 65,38% das denúncias, 17,58% das reclamações e 40,71% 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	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL			2		2
CEMAC			10		10
CREMIC			1	1	2
CRER	3		46	37	86
CRESM			15	1	16
HCN	1		55	8	64
HDS			8	2	10
HDT			11	10	21
HEANA			20	17	37
HEAPA			1		1
HECAD			1	13	14
HEELJ			7		7
HEF			14		14
HEI			6		6
HEJA			6		6
HEJ			7		7
HEMU		1	2		3
HEMNSL	1		3		4
HERSO			2		2
HESLMB			3		3
HETRIN			1	1	2
HGG			1	43	44
HUGO	2		36	4	42
HUGOL	2		17	9	28
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA			1	4	5
POLICLINICA ESTADUAL - GOIANÉSIA			4		4
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS		1	1		2
POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS			2		2
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS			3		3
SES	17	51	61	103	232
Total Geral	26	53	347	253	679

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

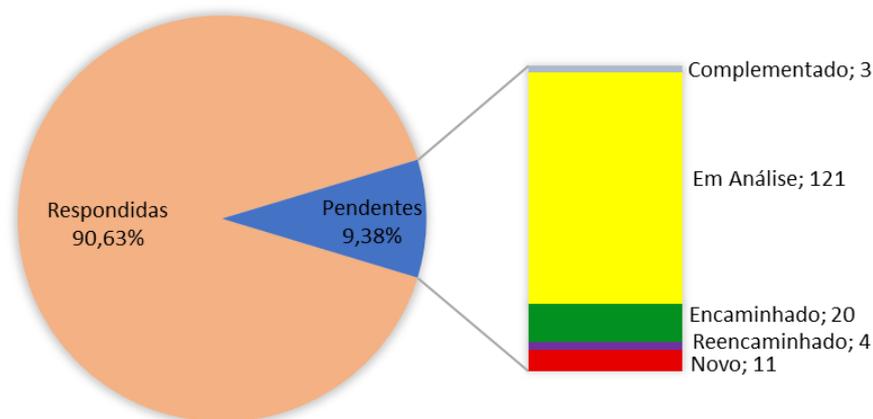
Nesta seção, analisaremos o índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

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 dezembro/2023, **1.537** foram *respondidas*, enquanto **159** encontram-se *pendentes*.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes.



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

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

O total de manifestações respondidas/pendentes foi distribuído, quantitativamente, pelas diversas unidades da Rede, conforme demonstra a Tabela 05, abaixo.

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

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

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	21	100,00%	21
CEMAC	0	0,00%	32	100,00%	32
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE - CES	1	100,00%	0	0,00%	1
COREME	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC	5	38,46%	8	61,54%	13
CRER	7	1,33%	521	98,67%	528
CRESM	0	0,00%	161	100,00%	161
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SES/GO	2	13,33%	13	86,67%	15
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	1	50,00%	1	50,00%	2
GERÊNCIA DAS REGIONAIS	11	91,67%	1	8,33%	12
HCM	10	12,20%	72	87,80%	82
HDS	0	0,00%	15	100,00%	15
HDT	0	0,00%	59	100,00%	59
HEANA	0	0,00%	120	100,00%	120
HEAPA	0	0,00%	5	100,00%	5
HECAD	0	0,00%	16	100,00%	16
HEELJ	4	10,00%	36	90,00%	40
HEF	0	0,00%	43	100,00%	43
HEI	3	25,00%	9	75,00%	12
HEJ	2	14,29%	12	85,71%	14
HEJA	0	0,00%	7	100,00%	7
HEL	0	0,00%	9	100,00%	9
HEMNSL	1	11,11%	8	88,89%	9
HEMU	1	10,00%	9	90,00%	10
HERSO	1	11,11%	8	88,89%	9
HESLMB	2	16,67%	10	83,33%	12
HETRIN	0	0,00%	2	100,00%	2
HGG	0	0,00%	55	100,00%	55
HUGO	12	12,77%	82	87,23%	94
HUGOL	10	15,38%	55	84,62%	65
OUTRAS SMS	10	37,04%	17	62,96%	27
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA	3	33,33%	6	66,67%	9
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA	0	0,00%	17	100,00%	17
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	0	0,00%	13	100,00%	13
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	9	40,91%	13	59,09%	22
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS	0	0,00%	12	100,00%	12
POLICLÍNICA ESTADUAL - SLMB	0	0,00%	21	100,00%	21
REGIONAIS	5	62,50%	3	37,50%	8
SES	6	18,18%	27	81,82%	33
SMS GOIÂNIA	41	93,18%	3	6,82%	44
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	3	33,33%	6	66,67%	9
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SPAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	2	22,22%	7	77,73%	9
SUPRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	2	50,00%	2	50,00%	4
Total Geral	159	9,38%	1537	90,63%	1696

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.

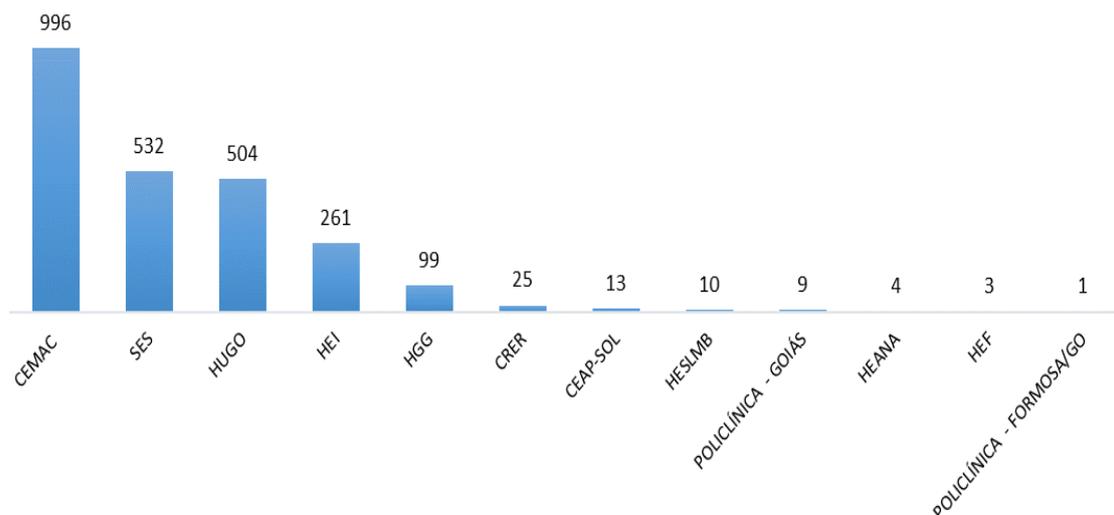
5. Disseminação de Informações

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 **2.457** 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	262
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	50
TELEFONES SMS GOIÂNIA	43
ORIENTAÇÕES DIVERSAS CERTIFICADO VACINA COVID - CONECTE SUS	35
TELEFONES DO COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	29
CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU)	27
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	22
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	17
CARTÃO SUS	12
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	10
INFORMAÇÕES GERAIS	8
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	7
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	3
CEMAC	3
INFORMAÇÕES DO PORTAL DA SECRETARIA	3
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM	1
Total Geral	532

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Tabela 7: 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 COM NUTRIÇÃO (SOBRE ALIMENTO)	3
	CEAP - SOL - INFORMÇÃO SOBRE EXAME	1
	CEAP-SOL - AUXÍLIO AO USUÁRIO(RETIRAR SENHA)	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL (PACIENTE)	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	2
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES	2
	CEAP-SOL Total	
CEMAC	GESTÃO	994
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2
CEMAC Total		996
CRER	ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	12
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	11
	GESTÃO	2
CRER Total		25
HEI	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	261
HEI Total		261
HEF	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2
	GESTÃO	1
HEF Total		3
HEANA	GESTÃO	4
HEANA Total		4
HESLMB	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	10
HESLMB Total		10
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	GESTÃO	9
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total		9
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA Total		1
HUGO	HUGO - EMPRESTIMOS DE LIVROS	83
	HUGO - ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	82
	HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES	57
	HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	36
	HUGO - NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES	36
	HUGO - RETORNO AMBULATORIAL - ORIENTAÇÕES	33
	HUGO ENTREGA DE ROUPAS DE DOAÇÕES	22
	HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE	19
	HUGO - EXAMES - ORIENTAÇÕES	16
	HUGO - CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES	14
	HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	13
	HUGO - VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES	13
	HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	12
	HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES	11
	HUGO - DOCUMENTOS DIVERSOS ORIENTAÇÕES	11
	HUGO - CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES	10
	HUGO - ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO	7
	HUGO - EMERGÊNCIA / PRONTO ATENDIMENTO ORIENTAÇÕES	6
	HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	5
	HUGO - TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	3
	HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	2
	HUGO - CONSULTA EM OUTRA UNIDADE ORIENTAÇÕES	2
	HUGO - ENTREGA DE KIT DE HIGIENE	2
	HUGO - TRANSFERÊNCIA EXTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	2
	HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMIARIAS/UTI	2
	HUGO - AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA ORIENTAÇÕES	1
	HUGO - CONTATO COM ORGÃOS OU INSTITUIÇÕES FORA DA UNIDADE	1
	HUGO - ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELO A PACIENTE E ACOMPANHANTES	1
	HUGO - ESCUTA E ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR	1
	HUGO - INFORMAÇÕES NÃO PERTINENTES À UNIDADE	1
	HUGO Total	
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	51
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	13
	INFORMAÇÕES - DIVERSAS	13
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	10
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	9
	INFORMAÇÃO SOBRE BOLETIM ELETRONICO	2
	INFORMAÇÃO SOBRE COMO SOLICITAR O PRONTUARIO	1
HGG Total		99
Total Geral		1925

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.

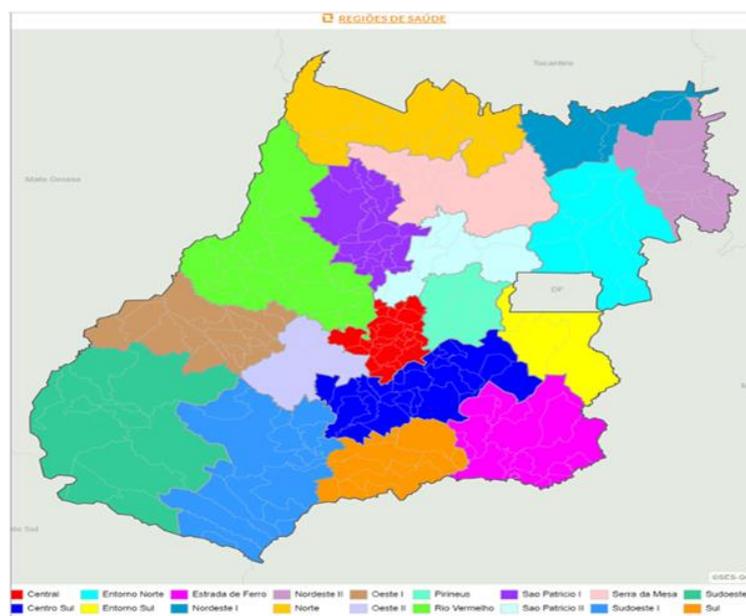
6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

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, na nova versão do Sistema OuvidorSUS (Sistema Informatizado das Ouvidorias do SUS), o acesso como Ouvidoria Intermediária para todas as Regionais, 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



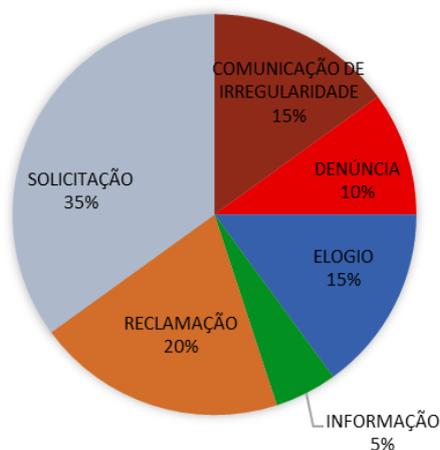
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em dezembro/2023, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **20** manifestações para as Regionais de Saúde, as quais serão detalhadas de acordo com: 6.1- Classificação; 6.2- Tipificação e 6.3- Índice de Resposta.

6.1. Classificação

Nesse critério, observa-se o predomínio das manifestações do tipo SOLICITAÇÃO (07) e RECLAMAÇÃO (04), conforme demonstra o Gráfico 8.

Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.

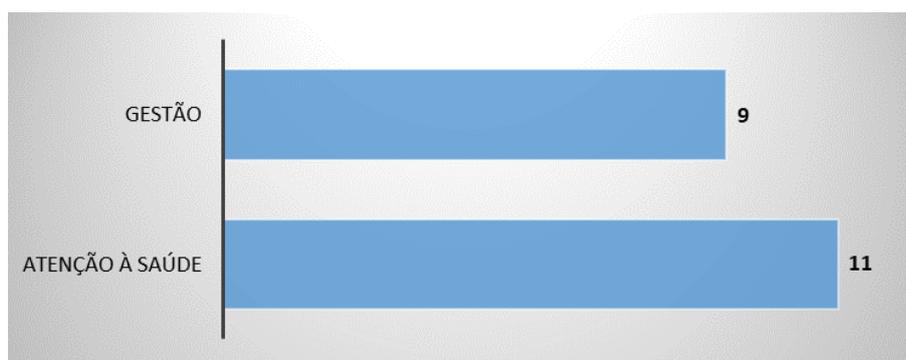


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

6.2. Tipificação

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

Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

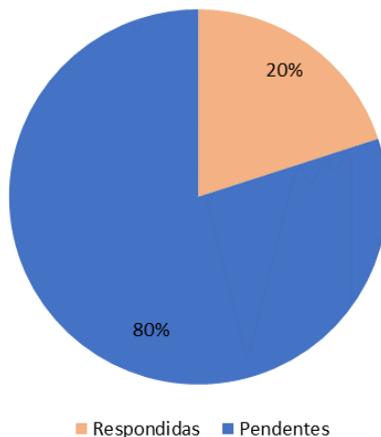


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, 20% foram respondidas.

Gráfico 10: Índice de resposta das regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

7. Considerações finais

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

- Foram contabilizados **4.153** atendimentos, sendo: **2.457** (59,16%) Disseminação de Informações e **1.696** (40,84%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento presencial foi o mais utilizado, com 510 manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 58,25%, seguido de **Reclamação** (20,46%), **Solicitação** (14,92%), **Comunicação de Irregularidade** (3,13%), **Denúncia** (1,53%), **Sugestão** (1,06%), e **Informação** (0,65%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Assistência à Saúde/Atenção à Saúde**, com **78,36 %** e **16,33%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com 72,31%, seguido de **Reclamação** (17,08%), **Comunicação de Irregularidade** (3,76%), **Solicitação** (3,31%), **Denúncia** (1,73%), **Sugestão** (1,28%), e **Informação** (0,53%).

- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de 61,73%, seguidas de **Reclamação** (29,24%) e **Elogio** (7,94%) e **Informação** (1,08%).
- A taxa de resposta foi de **90,63%**, o que corresponde a **1.537** 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 dezembro de 2023, concluímos que:

- Do total de **20** manifestações encaminhadas, 07 foram classificadas como Solicitação representando 35%.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram: **Atenção à Saúde e Gestão**.
- Das 20 manifestações encaminhadas, somente **04** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **20%**.

Atenciosamente,



LILIANE OLIVEIRA PAULO

Ouvidora Setorial em Substituição/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.

Comunicação de Irregularidade: relato anônimo 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.

