

Secretaria de Estado da Saúde
Ouvidoria Setorial da SES-GO
Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás

Relatório Anual de Gestão - 2023



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



**CONTE
COM
ESSA
FORÇA**

**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
Rasível dos Reis Santos Júnior

Subsecretário de Controle Interno e Compliance
Adriano Abreu de Castro

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã
Sérgio Gomes de Carvalho

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
Débora Mendonça Domingues de Brito
Maralúcia Ferreira
Tânia Maria de Maio Leitão

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

Tabela 01: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em 2023	11
Tabela 02: Quantidade de informações disseminadas pelo Banco de Dados Material de Apoio por Ouvidoria/2023.....	15
Tabela 03: Quantidade de informações disseminadas pelo Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS por Ouvidoria/2023	15

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico : Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2022 e 2023.....	08
Gráfico 2:Quantidade de atendimentos mensais das Ouvidorias do SUS /2023.....	08
Gráfico 3:Percentual de manifestações por meios de atendimento em Goiás /2023.....	09
Gráfico 4:Número de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás /2023	10
Gráfico 5:Proporção de manifestações respondidas e pendentes /2023.....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações por classificação e status da manifestação em 2023.....	13
Gráfico 7:Tempo Médio de Resposta das Ouvidorias Descentralizadas /2023.....	14
Gráfico 8:Quantidade de Disseminação de Informação da Ouvidoria do SUS/SES e das Ouvidorias Descentralizadas /2023.....	14
Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2022 e 2023, por mês de registro	16

Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura.....	5
1.2. Canais de Acesso a Gerência de Ouvidoria Setorial SES/GO.....	5
2. Atendimentos.....	7
3. Manifestações registradas.....	8
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações.....	9
3.2. Classificação das manifestações.....	9
3.3. Análise dos assuntos.....	10
4. Índice de resposta.....	11
4.1. Tempo médio de resposta.....	13
5. Disseminação de informação.....	14
6. Pedido de Acesso à Informação- L.A.I.....	22
7. Considerações finais.....	23
Glossário	25

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás têm a missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente, intermediando as relações entre os cidadãos e a gestão da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO). Têm também a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS do Estado de Goiás e levá-las ao conhecimento das áreas técnicas competentes para as devidas providências, constituindo-se, assim, unidades canalizadoras e intermediadoras, no âmbito da SES/GO.

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), bem como aquelas registradas pelo Ministério da Saúde e encaminhadas para a Rede Estadual por competência, em 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 localizadas nas Regionais de Saúde, sendo essas últimas implantadas a partir de novembro/2023, com o novo sistema OuvidorSUS.

As 32 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 Professor Nion Albernaz.

1.2. Canais de Acesso da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO

A Ouvidoria do Setorial do SUS/SES-GO disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações:

- **Portal WEB:** (www.saude.go.gov.br/ouvidoria);
- **E-mail:** (ouvidoria.saude@goias.gov.br);
- **Cartas:** Enviar carta para o endereço “Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030”
- **Telefone:** 0800 643 3700
- **Presencial:** Ouvidoria Setorial da SES-GO - Avenida República do Líbano, nº 1.875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO - CEP 74115-030.

1.3. Ouvidorias descentralizadas nas unidades de saúde

- 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
- Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental 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 - HEJ
- Hospital Estadual de Luziânia - HEL
- Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL
- Hospital Estadual da Mulher - 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 - HSLMB
- 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 da Região Oeste II - São Luís dos Montes Belos
- Policlínica Estadual da Região Rio Vermelho - Goiás
- Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia
- Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

1.4. Ouvidorias descentralizadas nas Regionais de Saúde

- 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.

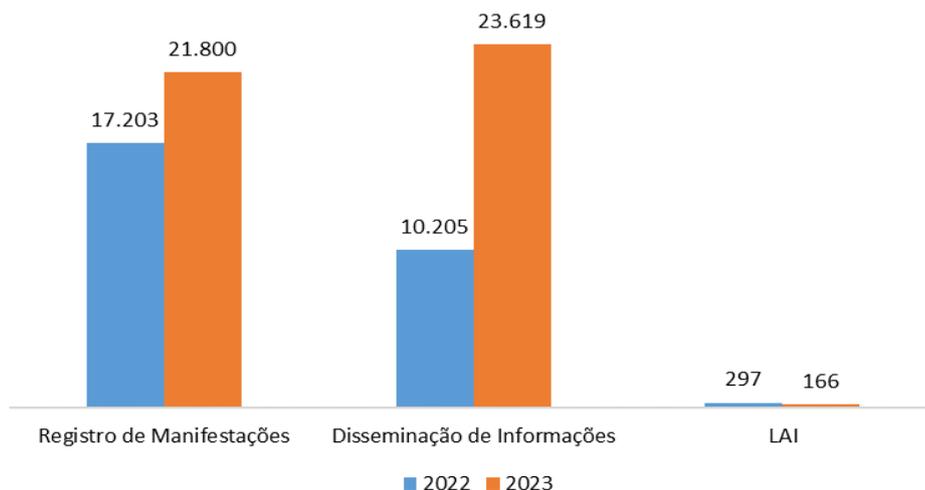
2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2023. Foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Gerência de Ouvidoria Setorial / Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás pela Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde, em 22/01/2024.

No total, foram contabilizados **45.585** atendimentos na Rede de Ouvidorias da SES/GO, sendo que **21.800** (47,82%) são classificados como manifestações registradas, **23.619** (51,81%) são classificados como disseminação de informação e **166 (0,36%)** são Pedidos de Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação -LAI).

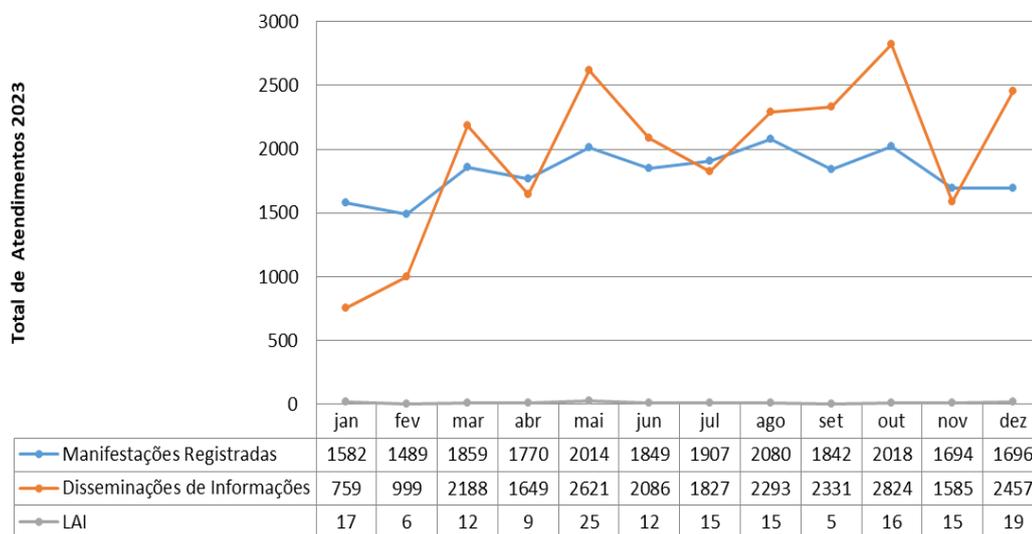
O Gráfico abaixo apresenta o total de atendimentos realizados em 2022 e 2023.

Gráfico 1: Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2022 e 2023



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

Gráfico 2: Quantidade de atendimento mensais das Ouvidorias do SUS/SES-GO, 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

3. Manifestações Registradas

Em 2023, foram registradas **21.800** manifestações.

As manifestações registradas são aquelas protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias, mediante número de protocolo para que o manifestante acompanhe seu andamento.

Após o acolhimento e escuta do cidadão, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a Rede de Ouvidorias da SES/GO, ou para as Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde ou, ainda, para as Ouvidorias das unidades de saúde parceiras.

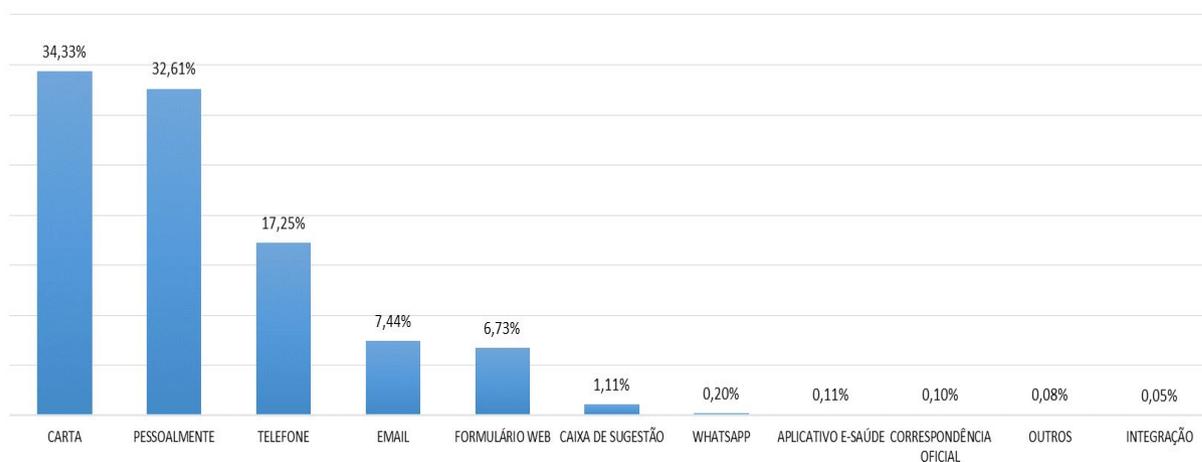
Considerando esse fluxo, apresentaremos, a seguir, as manifestações de acordo com: meios de atendimento, classificação e assunto.

3.1. Meios de atendimento das manifestações

Os meios de atendimento disponíveis para registros de manifestações são: carta, e-mail, caixa de sugestão, formulário web, presencial, telefone e outros.

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO foi o via “carta” (7.483), seguido do presencial (7.108), telefone (3.761), e-mail (1.622), formulário web (1.467), caixa de sugestão (242), whatsapp (44), aplicativo e-saúde (23), correspondência oficial (21), outros (18) e integração (11), conforme demonstrado no Gráfico 03.

Gráfico 3: Percentual de manifestações por meio de atendimento em Goiás, 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

O canal de entrada de maior representatividade é referente às manifestações registradas via “carta”, representando **34,33%** (7.483) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas unidades descentralizadas.

A Ouvidoria Setorial da SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: telefone, formulário web e e-mail.

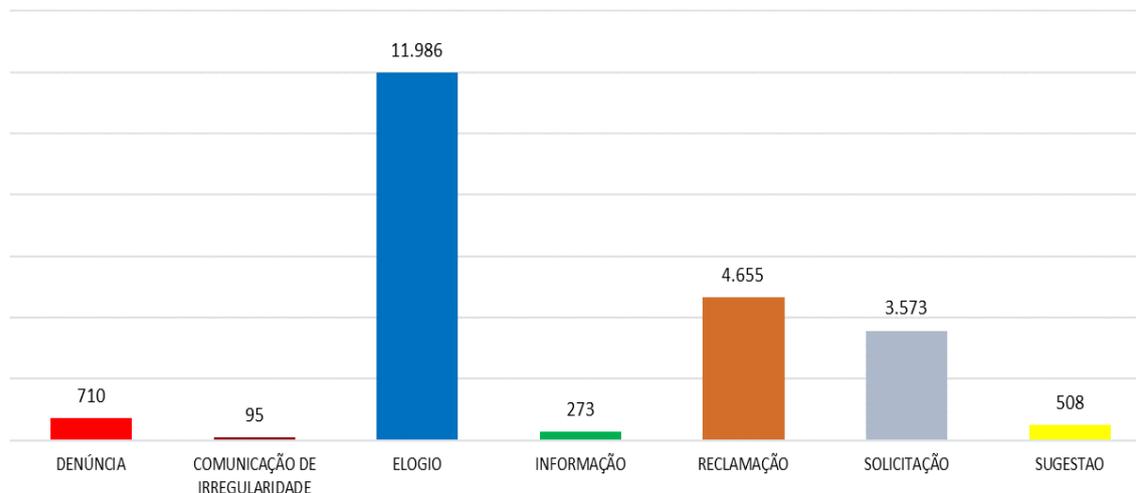
3.2. Classificação das manifestações

As manifestações podem ser classificadas em sete categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade.**

Considerando as manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, no referido período, observa-se que o **ELOGIO** foi a mais demandada (11.986), seguido de **RECLAMAÇÃO** (4.655) e **SOLICITAÇÃO** (3.573), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **DENÚNCIA** (710), **SUGESTÃO** (508), **INFORMAÇÃO** (273) e **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (95), conforme Gráfico 4.

Gráfico 4: Número de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação, 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

3.3 Análise dos assuntos

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, a OUVSUS/MS adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais manifestados na Tabela 1 foram **Gestão**, seguido de **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.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação, 2023.

Assuntos	Classificação							Total	
	Denúncia	Contingência	Reclamação	Informação	Sugestão	Helo	Solicitação	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	538	87	3884	113	489	11890	907	17908	82,15%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	2	446	81	11	47	2439	3027	13,89%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	120		37	13			5	175	0,80%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1		89	9			36	135	0,62%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS			31	3	1		90	125	0,57%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	2		30	2			33	67	0,31%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	7	4	30	5	1		9	56	0,26%
SEM TIPIFICAÇÃO	1	1	13			20	13	48	0,22%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	6		31	1		4	3	45	0,21%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2		10	4		1	21	38	0,17%
TRANSPORTE	4		16	1	1	4	9	35	0,16%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1	25	1		1	28	0,13%
ALIMENTO			13		2	8	1	24	0,11%
COMUNICAÇÃO			7	9	2	1	2	21	0,10%
FINANCEIRO	15		4	2				21	0,10%
OUIDORIA DO SUS	1		6	1		11	1	20	0,09%
SAMU	8		6					14	0,06%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1		1	2				4	0,02%
CONSELHO DE SAÚDE	2						1	3	0,01%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT				2				2	0,01%
CONTROLE SOCIAL		1					1	2	0,01%
CARTÃO SUS							1	1	0,00%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1							1	0,00%
Total Geral	710	95	4655	273	508	11986	3573	21800	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à **Gestão**, seguido de **Assistência à Saúde**, os quais apresentam um elevado intervalo em relação aos demais assuntos categorizados.

O assunto **Gestão** corresponde a **82,15%** dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando **17.908** manifestações e o segundo assunto mais demandado, **Assistência à Saúde**, corresponde a **13,89%** dos assuntos tratados, totalizando **3.027** manifestações.

4. Índice de resposta

Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS: Nova, Complementada, Encaminhada, Reencaminhada, Em Análise, Em Análise Interna, Concluída, Fechada e Arquivada.

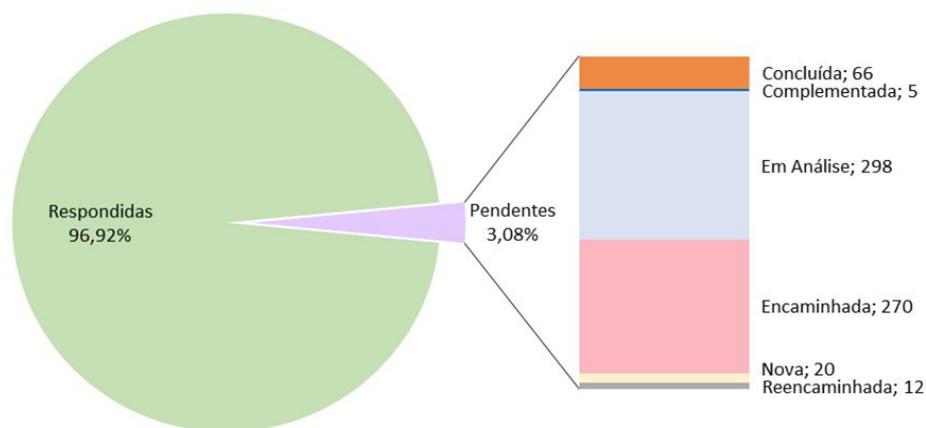
Para fins da análise, considera-se **RESPONDIDAS** todas as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*; e **PENDENTES** as que se encontram com os status: *Nova*, *Complementada*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.

As manifestações *Concluídas* são aquelas que foram analisadas e respondidas pela área competente. Apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas se os manifestantes as considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Do total de **21.800** manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em 2023, **21.129** foram respondidas, enquanto **671** estão pendentes.

O Gráfico 5 demonstra o percentual e a decomposição das categorias relacionadas com o status.

Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e pendentes, 2023.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Pendentes: Novas, Complementadas, Encaminhadas, Reencaminhadas, Em Análise, Em Análise Interna e Concluídas.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

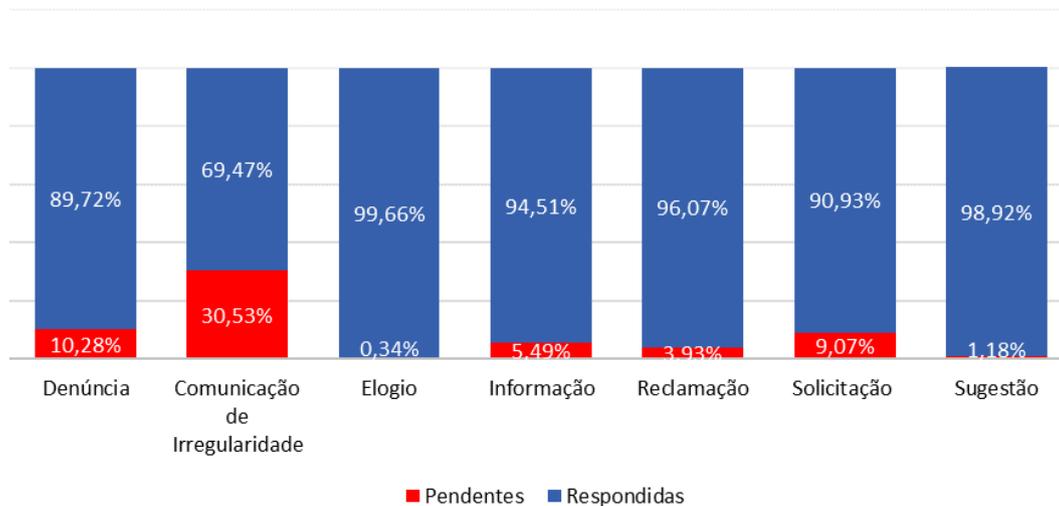
O Gráfico 6 apresenta o status da manifestação por tipo de classificação, com a finalidade de identificar quais segmentos apresentam mais dificuldade para finalizar a resposta ao usuário. Sobre a totalidade das manifestações em 2023, foram respondidas 96,92% das manifestações, e 3,08% ficaram pendentes.

As manifestações classificadas como *Elogio* têm maior taxa de resposta, com 99,66% das manifestações respondidas. Podem ser fechadas mediante informação de que seu teor foi encaminhado para ciência do gestor ou chefia imediata, bem como para o servidor/colaborador, conforme Guia de Orientações para Respostas de Manifestações da Ouvidoria Geral do SUS - Ministério da Saúde (OUVSUS/MS).

Já as manifestações de insatisfação e de solicitação têm taxas de resposta menores. As Comunicações de Irregularidades com 69,47%, as Denúncias com 89,72% e as Solicitações com 90,93%.

Ressalta-se que a celeridade nas respostas depende muito do engajamento e do conhecimento sobre a participação e o controle social pelas áreas técnicas da SES e das Unidades de Saúde Estaduais.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas por classificação, 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

4.1. Tempo médio de resposta (TMR)

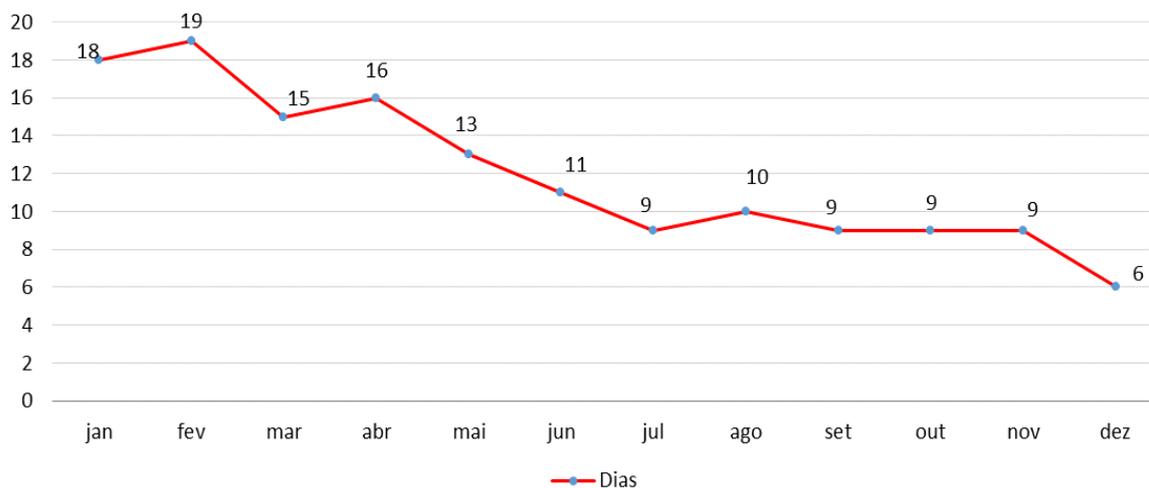
O tempo médio de resposta é um indicador que mede o tempo médio gasto para encaminhar a resposta ao usuário. É um indicador fundamental para mensurar o tempo que a ouvidoria levou para responder o manifestante, em determinado período de tempo, desempenhando relevante importância na avaliação da qualidade do atendimento da ouvidoria.

O tempo médio de resposta das Ouvidorias da SES/GO, em 2023, foi de **12 dias**. Porém, o TMR não reflete a realidade, se considerarmos o tempo de resposta de cada manifestação individualmente, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017. Sob essa análise, o tempo de resposta variou de 0 a 349 dias.

Assim, a necessidade de ações contínuas para redução do tempo de resposta ainda persiste, considerando que, em se tratando de saúde, as manifestações requerem respostas e soluções mais ágeis e efetivas.

Segue, abaixo, o Gráfico 7, com o detalhamento do tempo de resposta gasto mensalmente pelas Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Gráfico 7: Tempo médio mensal de resposta, 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

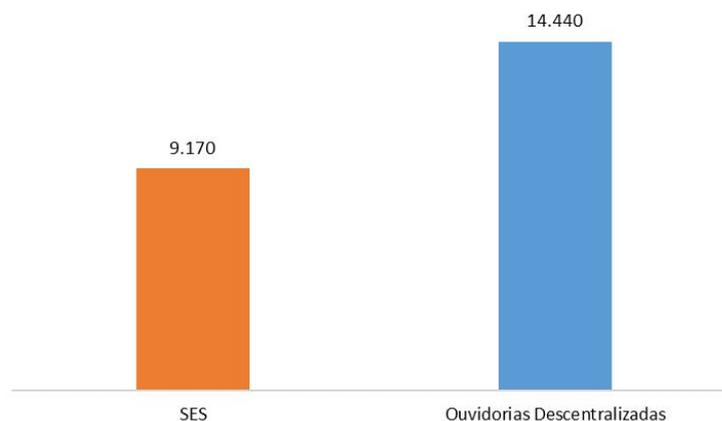
4. Disseminação de informação

As Ouvidorias do SUS/SES-GO (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas) têm desempenhado um importante papel na disseminação de informações, prestando orientação em saúde, políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados Material de Apoio e o Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS.

Foram disseminadas um total de **23.619** informações, sendo **23.610** pertinentes à saúde. Do total de informações pertinentes à saúde, **9.170 (38,84%)** foram realizadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO e **14.440 (61,16%)** foram realizadas pelas Ouvidorias Descentralizadas.

Gráfico 8: Quantidade de disseminação de informação da Ouvidoria do SUS/SES-GO e das Ouvidorias Descentralizadas, 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

A tabela 02 e 03 ilustram as informações que foram disseminadas para os cidadãos, conforme o banco de dados Material de Apoio e o Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS.

Tabela 02 – Quantidade de informações disseminadas pelo banco de dados Material de Apoio por Ouvidoria, 2023.

OUVIDORIA	Total Material de Apoio
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIAS	9166
CENTRO ESTADUAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO JUAREZ BARBOSA- CEMAC	6285
HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS DR. VALDEMIRO CRUZ - HUGO	2461
HOSPITAL ESTADUAL DE DOENÇAS TROPICAIS DR. ANUAR AUAD - HDT	1282
HOSPITAL ESTADUAL DR. ALBERTO RASSI- HGG	865
HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - HECAD	766
HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS - HEI	887
HOSPITAL ESTADUAL DE TRINDADE - HETRIN	451
CENTRO ESTADUAL DE REABILITAÇÃO E READAPTAÇÃO DR. HENRIQUE SANTILLO - CRER	434
CENTRO DE ATENÇÃO PROLONGADA E CASA DE APOIO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE - CEAP-SOL	266
HOSPITAL ESTADUAL DE FORMOSA - HEF	143
HOSPITAL ESTADUAL DE SÃO LUIS DE MONTES BELOS DR. GERALDO LANDÓ - HSLMB	132
POLICLÍNICA ESTADUAL BRASIL BRUNO DE BASTOS NETO - REGIÃO RIO VERMELHO	129
HOSPITAL ESTADUAL DA MULHER - HEMU	100
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIANIA - HEL	65
HOSPITAL ESTADUAL DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA - COLÔNIA SANTA MARTA - HDS	44
CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA EM MEDICINA INTEGRATIVA E COMPLEMENTAR- CREMIC	41
HOSPITAL ESTADUAL DE ANÁPOLIS DR. HENRIQUE SANTILLO - HEANA	26
HOSPITAL ESTADUAL DE SANTA HELENA DE GOIÁS - HERSO	16
POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO NORDESTE - POSSE	6
COMPLEXO DE REFERÊNCIA ESTADUAL EM SAÚDE MENTAL PROF. JAMIL ISSY - CRESM	5
POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO SÃO PATRÍCIO - GOIANÉSIA	3
POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO DO ENTORNO - FORMOSA	1
Total Geral	23574

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

Tabela 03 - Quantidade de informações disseminadas pelo Banco de Informações Técnicas em Saúde - BITS por Ouvidoria, 2023.

OUVIDORIA	Total BITS
POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO NORDESTE - POSSE	9
HOSPITAL ESTADUAL DE TRINDADE - HETRIN	6
CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA EM MEDICINA INTEGRATIVA E COMPLEMENTAR - CREMIC	5
HOSPITAL ESTADUAL DE ANÁPOLIS DR. HENRIQUE SANTILLO - HEANA	5
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIAS	4
HOSPITAL ESTADUAL E MATERNIDADE NOSSA SENHORA DE LOURDES - HEMNSL	3
HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIANIA - HEL	3
HOSPITAL ESTADUAL DE SÃO LUIS DE MONTES BELOS DR. GERALDO LANDÓ - HSLMB	1
Total Geral	36

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/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.

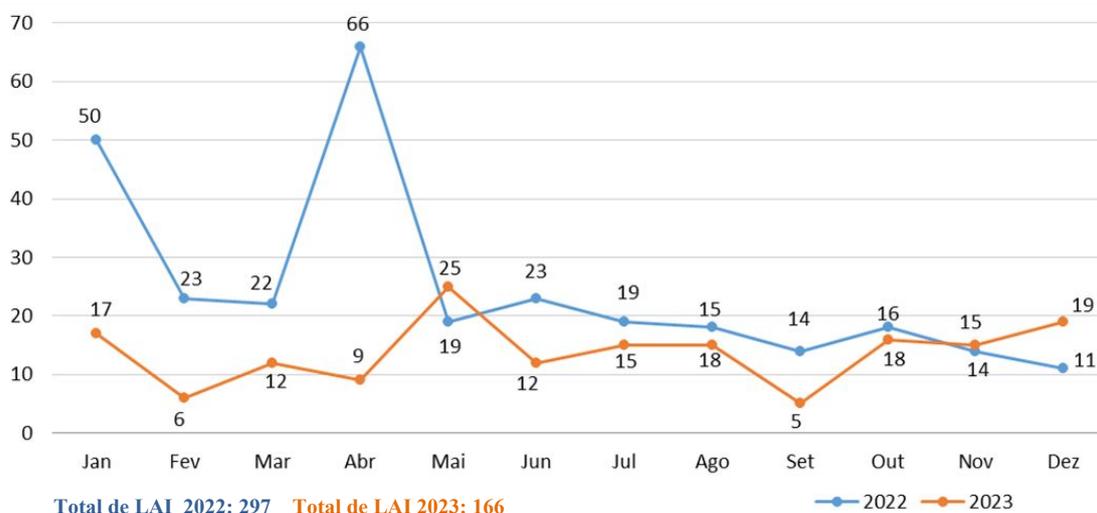
6. Pedido de Acesso à Informação - LAI

O pedido de acesso à informação é o procedimento previsto na Lei de Acesso à Informação- LAI, disciplinado pela Lei Estadual nº 18.025/2013, que dispõe sobre o acesso às informações e aplicação da Lei Federal nº 12.527/ 2011.

Em 2023, foram registrados **166** pedidos de acesso à informação para a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, todos respondidos dentro do prazo legal.

Quando comparamos o total de pedido de acesso à informação em 2022 e 2023, observa-se se que houve uma redução de 78,91%, conforme demonstra o Gráfico 9.

Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2022 e 2023, por mês de registro.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe/CGE-GO.

7.Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao ano de 2023, conclui-se que:

- Foram contabilizados **45.585** atendimentos, sendo **21.800 (47,82%)** manifestações registradas; **23.619 (51,81%)** disseminação de informações e **166 (0,36%)** pedidos de acesso à informação (LAI);
- O atendimento via “carta” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos, com **7.483** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, a classificação mais demandada foi o **Elogio**, com **11.986** manifestações, seguido da **Reclamação (4.655)**, **Solicitação (3.573)**, **Denúncia (710)**, **Sugestão (508)**, **Informação (273)** e **Comunicação de Irregularidade (95)**;

- Os assuntos mais demandados foram **GESTÃO** e **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **82,15 %** e **13,89%** das manifestações registradas, respectivamente;
- A taxa de resposta foi **96,92%**, o que corresponde a 21.129 manifestações respondidas;
- O tempo médio de resposta foi **12 dias**;
- Foram disseminadas **23.610** informações referentes à saúde, sendo que **38,84%** foram disseminadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO e **61,16%** pelas Ouvidorias Descentralizadas;
- Os pedidos de acesso à informação (LAI) totalizaram **166** registros, o que representa uma diminuição de 78,91%, se comparado ao quantitativo do ano de 2022.

Atenciosamente,

LUDMILA DI PAIVA MALHEIROS ROCHA

Ouvidora Setorial da SES-GO

SÉRGIO GOMES DE CARVALHO

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã

ADRIANO ABREU DE CASTRO

Subsecretário 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 Informação: é o 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: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade.

Manifestações Pendentes: São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

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