

Relatório Gerencial Novembro - 2023



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA

**Secretaria de Estado da Saúde de Goiás
Gerência da Ouvidoria Setorial SES/GO
Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás**

Secretário de Estado da Saúde
Sérgio Alberto Cunha Vencio

Subsecretária de Controle Interno e Compliance
Stella Maris Husni Franco

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã
Weyk Wagne Barbosa Gomes

Ouvidora Setorial da SES-GO
Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha

Equipe da Gerência da Ouvidoria Setorial da SES - GO:

Coordenação de Gerenciamento dos Pedidos de Acesso à Informação
Tânia Maria de Maio Leitão
Débora Mendonça Domingues de Brito

Coordenação de Teleatendimento
Aparecida Ribeiro da Costa
Celia Rocha Pereira Martins
Francineide Maia Guedes Xavier
Rosângela Maria de Sá
Joana Cavalcante

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
Lídia Borges Cunha

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.	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	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.....	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)	10
4.	Índice de Resposta	15
5.	Disseminação de Informação	16
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 novembro 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);
- **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

2. Atendimentos

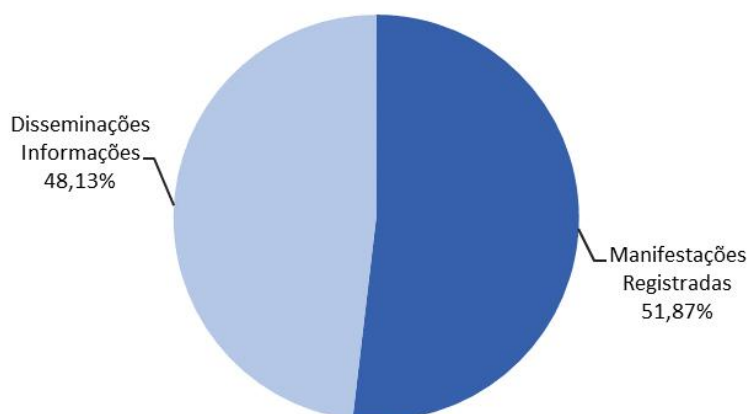
Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de **01/11/2023** a **31/11/2023**. Neste mês a Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde colocou em funcionamento a nova versão do Sistema Informatizado OuvidorSUS houve a transição para um o Sistema OuvidorSUS versão 3.

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 **04/12/2023**.

No total, foram realizados **3.293** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **1.585** (48,13%): Disseminação de informações;
- **1.708** (51,87%): 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:

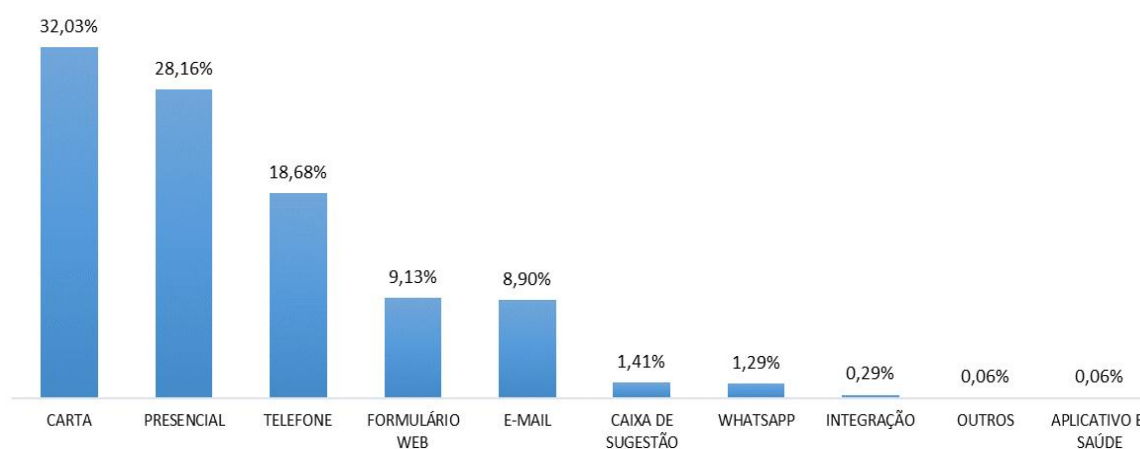
- 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações
- 3.2- Classificação das Manifestações
- 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

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 via “carta” (547), seguido do presencial (481), telefone (319), formulário web (156), e-mail (152), caixa de sugestão (24), whatsapp (22), integração (05), outros (01) 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 via “carta”, representando 32,03% dos registros (547) e estão concentradas nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRER (232), HDT (201), CEAP-SOL (75), HUGOL (17), HEANA (08), HERSO (05), HECAD (04), HEJ (04) e HEJA (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

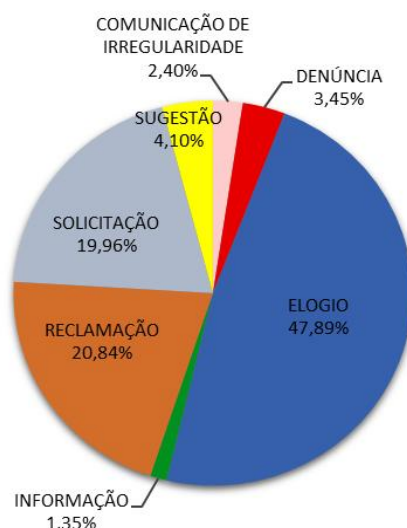
A classificação das manifestações se divide em 6 (seis) categorias: Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (818), seguido da **RECLAMAÇÃO** (356) e da **SOLICITAÇÃO** (341), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **SUGESTÃO** (70), **DENÚNCIA** (59), **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (41) e **INFORMAÇÃO** (23).

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.

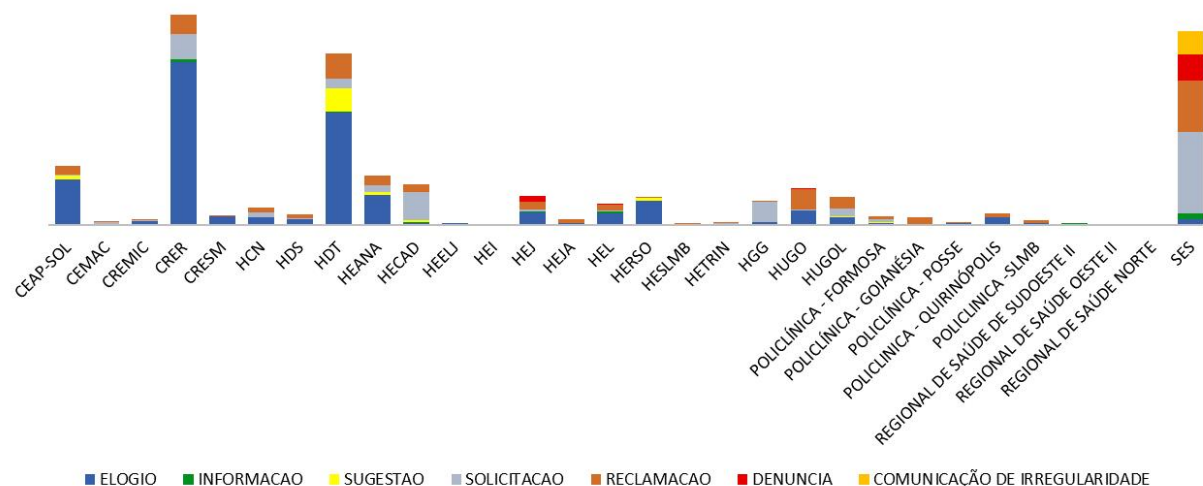
Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 47,89% do total de manifestações registradas no período de análise.

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 (284), HDT (196), CEAP-SOL (79), HEANA (51), HERSO (41), HUGO (25), HEJ (21), HEL (19), CRESM (15), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (13), HUGOL (12), HCN (12), SES (10), HDS (09), CREMIC (06), HGG (04), HECAD (03),

HEJA (03), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (03), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS (03), HEELJ (02), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (02), HEI (01), HETRIN (01), HESLMB (01), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (01) e REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE II (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	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Com Irregularidade	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	47	89	283	16	68	795	34	1332	77,99%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		229	51	2			2	284	16,63%
SEM TIPIFICAÇÃO	2	17	11		2	16	3	51	2,99%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1		2			5	2	10	0,59%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		4	4					8	0,47%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6							6	0,35%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		2	2					4	0,23%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				4				4	0,23%
TRANSPORTE			1			1		2	0,12%
OUIDORIA DO SUS	1					1		2	0,12%
CONSELHO DE SAÚDE	1							1	0,06%
SAMU			1					1	0,06%
FINANCEIRO	1							1	0,06%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA			1					1	0,06%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES				1				1	0,06%
Total Geral	59	341	356	23	70	818	41	1708	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

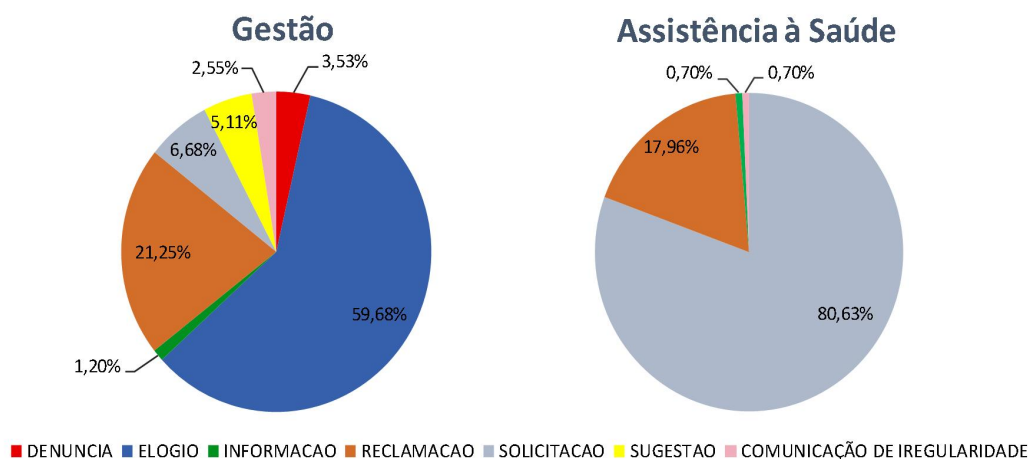
O assunto **Gestão** corresponde a 77,99% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.332 manifestações. Dessas, 795 são elogios (59,68%), enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, todas juntas, correspondem a 40,32% das manifestações relacionadas 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 16,63 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (80,63%).

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				
DOCUMENTOS	INFORMACAO	ATESTADO MÉDICO		2	
		LAUDO		1	
		RELATÓRIO MÉDICO		1	
	RECLAMACAO	OUTROS		2	
		LAUDO		1	
	SOLICITACAO	OUTROS		11	
		ATESTADO MÉDICO		1	
		LAUDO		1	
		PRONTUÁRIO		1	
		RELATÓRIO MÉDICO		1	
		RESULTADO DE EXAME		1	
	SUGESTAO	RESULTADO DE EXAME		1	
	DOCUMENTOS TOTAL			24	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DENUNCIA	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		3	
		ACOMPANHANTE PARA GESTANTE		1	
		ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR		1	
	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		5	
		ESPAÇO FÍSICO		3	
		ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR		1	
		ENDEREÇO - TELEFONE		1	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		1	
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPA		1	
	INFORMACAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		4	
		OUTROS		1	
		OUTROS		1	
	RECLAMACAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		40	
		DIFICULDADE DE ACESSO		25	
		OUTROS		15	
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPA		5	
		ESPAÇO FÍSICO		3	
		ALIMENTAÇÃO		2	
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/		1	
		ENDEREÇO - TELEFONE		1	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		1	
		MATERIAL DE EXPEDIENTE		1	
		SUPERLOTAÇÃO		1	
		SOLICITACAO	DIFICULDADE DE ACESSO		17
			OUTROS		14
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		11
			DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		2
	INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS			1	
	OUTROS			42	
	SUGESTAO	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		6	
		ESPAÇO FÍSICO		4	
		DIFICULDADE DE ACESSO		3	
				3	
	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE TOTAL			217	
	RECURSOS HUMANOS	DENUNCIA	CONFLITO DE INTERESSES		7
			INSATISFAÇÃO		5
			TRABALHADOR EM SAÚDE		4
			DESVIO ÉTICO		3
			PAGAMENTO		3
			ASSÉDIO MORAL		2
			PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		2
			RESIDÊNCIA		2
ASSÉDIO SEXUAL				1	
EXONERAÇÃO				1	
OUTROS				1	
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE			PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		5
		INSATISFAÇÃO		2	
		DESVIO ÉTICO		2	
		PROVIMENTO		2	
		EXCESSO DE CARGA HORÁRIA		1	
		FICHA FINANCEIRA		1	
ELOGIO		RESIDÊNCIA		1	
		SATISFAÇÃO		789	
INFORMACAO		SEM TIPIFICAÇÃO		1	
		PAGAMENTO		4	
		SATISFAÇÃO		2	
RECLAMACAO		OUTROS		1	
		INSATISFAÇÃO		85	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		11	
		CONFLITO DE INTERESSES		3	
		SATISFAÇÃO		2	
		SOBRECARGA DE ATIVIDADES		2	
		ASSÉDIO MORAL		1	
		FALTA DE PROFISSIONAL		1	
		SEM TIPIFICAÇÃO		1	
		EXONERAÇÃO		1	
		PROCESSO DE APOSENTADORIA		1	
SOLICITACAO	PROVIMENTO		1		
	INSATISFAÇÃO		60		
	PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		4		
	SATISFAÇÃO		2		
SUGESTAO	INSATISFAÇÃO		3		
	OUTROS		1		
RECURSOS HUMANOS TOTAL			1021		
Subtotal			1262		
Demais subassuntos			70		
Total Geral			1332		

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	ORTOPÉDICA	17	
		PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	1	
		VASCULAR	1	
	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	OFTALMOLOGIA	1	
		SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	17
		OFTALMOLÓGICA	5	
		GINECOLÓGICA	4	
		PLÁSTICA	4	
		UROLOGICA	3	
		GASTROENTEROLOGIA	3	
		ONCOLOGIA	3	
		CARDIOLÓGICA	2	
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	2	
		PEDIÁTRICA	2	
		VASCULAR	2	
		OUTROS	1	
		PROCTOLOGIA	1	
	TORÁCICA	1		
	CIRURGIA TOTAL		70	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	RECLAMACAO	FISIOTERAPIA	3	
		REUMATOLOGIA	2	
		SEM TIPIFICAÇÃO	2	
		CIRURGIÃO GERAL	1	
		FISIATRIA	1	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	1	
		NÃO ESPECIFICADO	1	
		MULTIDISCIPLINAR	1	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1	
		SOLICITACAO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	13
			GASTROENTEROLOGIA	13
			NEUROLOGIA	11
		CARDIOLOGIA	8	
		UROLOGIA	8	
		OUTROS	6	
		ANGIOLOGIA	5	
		CIRURGIÃO PLÁSTICO	5	
		PNEUMOLOGIA	5	
		REUMATOLOGIA	5	
		DERMATOLOGIA	4	
		CIRURGIÃO GERAL	3	
		CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	4	
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	3	
		ODONTOLOGIA	3	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	3	
		FONOAUDIOLOGIA	2	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2	
		HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	2	
		MULTIDISCIPLINAR	2	
		OFTALMOLOGIA	2	
		ONCOLOGIA	2	
		CIRURGIÃO CABEÇA E PESCOÇO	2	
		ALERGIA/IMUNOLOGIA	1	
		CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	1	
		CIRURGIÃO TORÁCICO	1	
		FISIATRIA	1	
	FISIOTERAPIA	1		
	GENÉTICA MÉDICA	1		
	MASTOLOGIA	1		
	PEDIATRIA	1		
	PROCTOLOGIA	1		
	VASCULAR	1		
	HEPATOLOGIA	1		
	NEFROLOGIA	1		
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO TOTAL		139	
Subtotal			209	
Demais Subassuntos			75	
Total Geral			284	

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, 100% das Comunicações de Irregularidades (classificação inserida na Nova Versão do Sistema OuvidorSUS), 76,27% das denúncias, 24,72% das reclamações e 41,35% 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			16	1	17
CEMAC			1	4	5
CREMIC			2	1	3
CRER			34	43	77
CRESM			3	1	4
HCN			9	8	17
HDS			6	2	8
HDT			43	17	60
HEANA			17	10	27
HECAD			13	50	63
HEJA			8		8
HEJ	10		14	3	27
HEL	1		10	2	13
HERSO			3		3
HESLMB			1		1
HETRIN			2	2	4
HGG			1	36	37
HUGO	2		35	1	38
HUGOL			21	13	34
POLICLÍNICA - FORMOSA			4	6	10
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA			12		12
POLICLÍNICA - POSSE			1		1
POLICLÍNICA - QUIRINÓPOLIS			7		7
POLICLINICA - SLMB			4		4
REGIONAL DE SAÚDE OESTE II DE SÃO LUIS DE MONTES BELOS	1				1
REGIONAL DE SAÚDE DE PORANGATU			1		1
SES	45	41	88	141	315
Total Geral	59	41	356	341	797

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

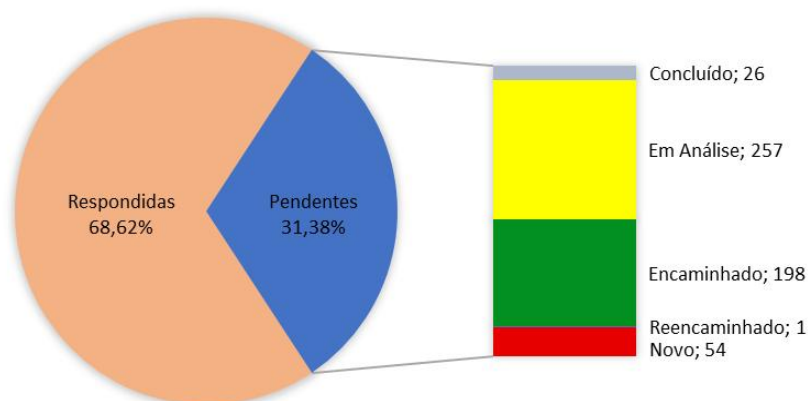
Nesta seção, analisaremos o índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

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 novembro/2023, **1.172** foram *respondidas*, enquanto **536** 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	4	3,88%	99	96,12%	103
CEMAC	4	22,22%	14	77,78%	18
CEROF	1	50,00%	1	50,00%	2
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE - CES	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC	1	11,11%	8	88,89%	9
CRER	69	18,75%	299	81,25%	368
CRESM	1	5,88%	16	94,12%	17
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SES/GO	3	75,00%	1	25,00%	4
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DAS REGIONAIS	31	100,00%	0	0,00%	31
HCN	10	29,41%	24	70,59%	34
HDS	6	33,33%	12	66,67%	18
HDT	6	2,29%	256	97,71%	262
HEANA	79	64,75%	43	35,25%	122
HEAPA	1	50,00%	1	50,00%	2
HECAD	31	43,06%	43	56,94%	74
HEELJ	0	0,00%	2	100,00%	2
HEI	1	50,00%	1	50,00%	2
HEJ	26	46,43%	30	53,57%	56
HEJA	1	11,11%	8	88,89%	9
HEL	1	2,44%	40	97,56%	41
HEMSL	8	61,54%	5	38,46%	13
HEMU	1	100,00%	0	0,00%	1
HERSO	0	0,00%	49	100,00%	49
HESLMB	1	50,00%	1	50,00%	2
HETRIN	5	83,33%	1	16,67%	6
HGG	5	10,64%	42	89,36%	47
HUGO	36	48,00%	39	52,00%	75
HUGOL	18	36,73%	31	63,27%	49
OUTRAS SMS	9	100,00%	0	0,00%	9
POLICLÍNICA - FORMOSA	12	80,00%	3	20,00%	15
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA	2	14,29%	12	85,71%	14
POLICLÍNICA - GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLÍNICA - POSSE	1	25,00%	3	75,00%	4
POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS	2	11,11%	16	88,89%	18
POLICLINICA - SLMB	1	12,50%	7	87,50%	8
REGIONAIS	17	89,47%	2	10,53%	19
SES	33	35,48%	60	64,52%	93
SUBVAIS - SUBSECRETARIA DE VIGILÂNCIA E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	10	100,00%	0	0,00%	10
SMS GOIÂNIA	53	98,15%	1	1,85%	54
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	20	90,91%	2	9,09%	22
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	15	100,00%	0	0,00%	15
SUVISA - SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	100,00%	0	0,00%	1
Total Geral	536	31,38%	1172	68,62%	1708

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Vale ressaltar que enquanto o banco de dados em análise é estático, o sistema é dinâmico, podendo ocorrer variações diariamente, devido ao fluxo de trabalho junto ao Sistema OuvidorSUS, alterando, assim, o status e/ou o percentual de resposta.

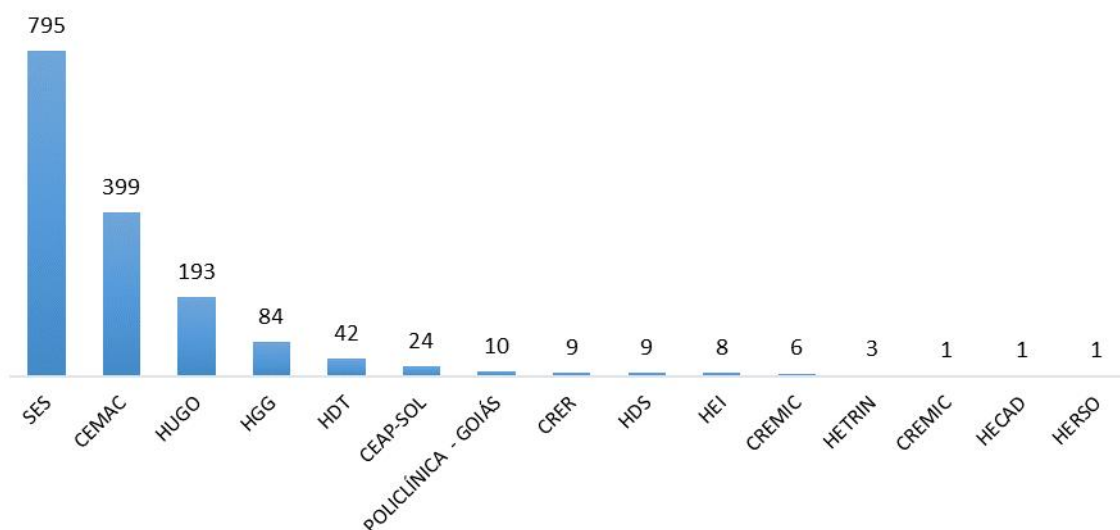
5. Disseminação de Informações

Um importante papel da Ouvidoria do SUS/SES-GO é disseminar informações, prestando orientações sobre saúde, políticas, programas, campanhas e ações pertinentes ao SUS, contribuindo para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e na democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o Banco de Dados Material de Apoio (consolidado por cada ouvidoria) e o Banco de Dados BITS - Banco de Informações Técnicas em Saúde (elaborado pelo Ministério da Saúde), sendo que, no mês em análise, foram disseminadas **1.585** 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	380
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	90
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	66
TELEFONES SMS GOIÂNIA - AGENDAMENTO DE CONSULTA - 08006461560	63
TELEFONE COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	49
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	39
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA - CEMAC	30
INFORMAÇÕES CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU)	21
CARTA/CARTÃO SUS	19
TELEFONES DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	17
INFORMAÇÕES CEMAC	15
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	3
TELEFONES CONSELHOS(SAÚDE E PROFISIONAIS)	3
Total Geral	795

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 AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	8	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	6	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES	3	
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (RETIRAR SENHA)	2	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE WI-FI	2	
	CEAP-SOL - AUXÍLIO AO USUÁRIO(RETIRAR SENHA)	1	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO (COMO TIRAR SENHA)	1	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1	
	CEAP-SOL Total	24	
CEMAC	CEMAC -INFORMAÇÕES GERAIS	179	
	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	96	
	CMAC - INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	63	
	CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO	54	
	AGENDAMENTO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	6	
	CEMAC - MEDICAMENTOS QUE NÃO SÃO DO JUAREZ	1	
CEMAC Total	399		
CRER	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	6	
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	3	
CRER Total	9		
CREMIC	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	3	
	DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO PELO SISTEMA FARMÁCIA POPULAR	1	
	INTERMEDIÇÃO PARA REMARCAR RETORNO DE CONSULTAS/TERAPIAS	1	
	ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO PARA O CREMIC	1	
CREMIC Total	6		
HUGO	HUGO - RETORNO AMBULATORIAL - ORIENTAÇÕES	29	
	HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES	27	
	HUGO ENTREGA DE ROUPAS DE DOAÇÕES	21	
	HUGO - CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES	14	
	HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE	11	
	HUGO - VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES	11	
	HUGO - NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES	8	
	HUGO - DOCUMENTOS DIVERSOS ORIENTAÇÕES	7	
	HUGO - ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	7	
	HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	6	
	HUGO - EXAMES - ORIENTAÇÕES	6	
	HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	5	
	HUGO - CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES	5	
	HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	4	
	HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	4	
	HUGO - ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO	4	
	HUGO - EMPRESTIMOS DE LIVROS	4	
	HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES	3	
	HUGO - INFORMAÇÕES NÃO PERTINENTES À UNIDADE	3	
	HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMARIAS/UTI	3	
	HUGO - ENTREGA DE KIT DE HIGIENE	2	
	HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	2	
	HUGO - AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA ORIENTAÇÕES	1	
	HUGO - CONTATO COM ORGÃOS OU INSTITUIÇÕES FORA DA UNIDADE	1	
	HUGO - EMERGÊNCIA / PRONTO ATENDIMENTO ORIENTAÇÕES	1	
	HUGO - ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELO A PACIENTE E ACOMPANHANTES	1	
	HUGO - ESCUTA E ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR	1	
	HUGO - TRANSFERÊNCIA EXTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	1	
	HUGO - TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	1	
	HUGO Total	193	
	HECAD	HECAD - AGENDAMENTO RETORNO	1
	HECAD Total	1	

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
HDS	HDS - CONTATOS DO SERVIÇO SOCIAL	3
	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	2
	HDS - TELEFONE PARA AGENDAMENTO DE CONSULTA	2
	HDS - ABERTURA DE AGENDA MÉDICA	1
	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES CADASTRADOS NO NIR	1
HDS Total		9
HDT	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	7
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	7
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	6
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	6
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	6
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	3
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	3
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	1
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	1
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	1
	HDT - ORIENTAÇÕES PARA REAGENDAR PACIENTES	1
	HDT Total	
HEI	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	4
	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	1
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	1
HEI Total		8
HERSO	ORIENTAÇÃO SOBRE CASA DE APOIO	1
HERSO Total		1
HETRIN	HETRIN - ORIENTAÇÕES CONSULTAR FILA DE ESPERA PARA OS PROCEDIMENTOS ELETIVOS - SES-GO	3
HETRIN Total		3
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	38
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	18
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	10
	INFORMAÇÕES - DIVERSAS	8
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	7
	INFORMAÇÃO SOBRE BOLETIM ELETRONICO	1
	INFORMAÇÃO SOBRE LAUDOS E DOCUMENTOS	1
INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE INTERNADO	1	
HGG Total		84
POLICLÍNICA - RIO VERMELHO	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AO FLUXO DE MARCAÇÃO DE RETORNO	4
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO A SOLICITAÇÃO DE INTERCONSULTA	4
	PLC RIO VERMELHO - ACOLHIMENTO AO PACIENTE E TIRADA DE DÚVIDAS	1
	PLC RIO VERMELHO - ACOLHIMENTO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS		10
Total Geral		789

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.

OUVIDORIA	BITS	Total
CREMIC	FIBROMIALGIA - SINTOMAS E CONSEQUENCIAS	1
Total Geral		1

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.

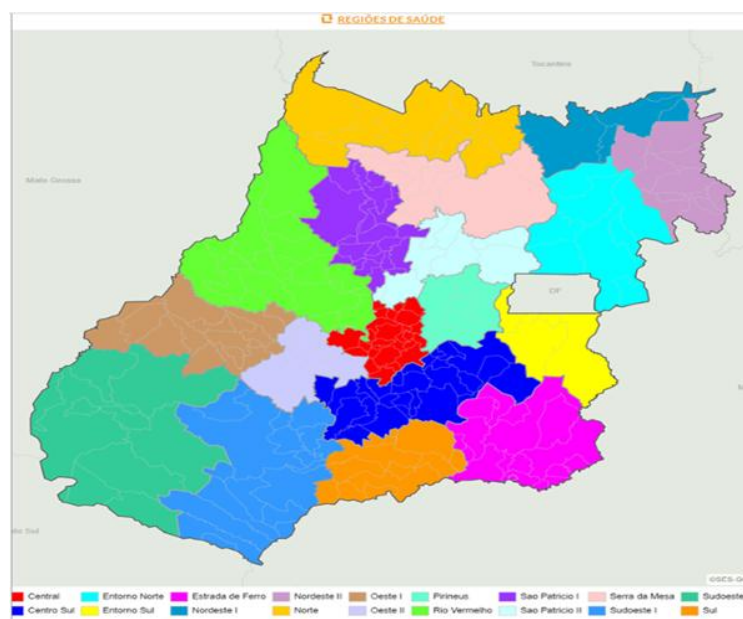
6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

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



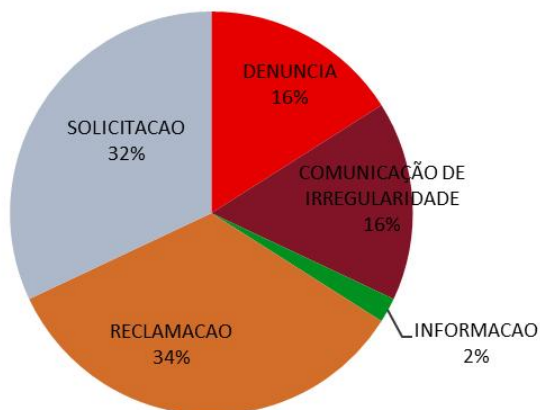
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em novembro/2023, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **50** 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 RECLAMAÇÃO (17) e SOLICITAÇÃO (16), conforme demonstra o Gráfico 8.

Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.

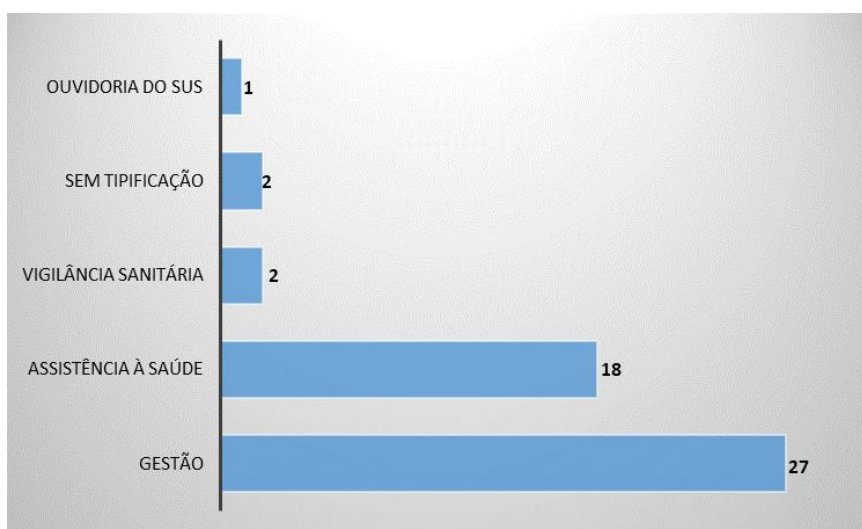


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

6.2. Tipificação

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

Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

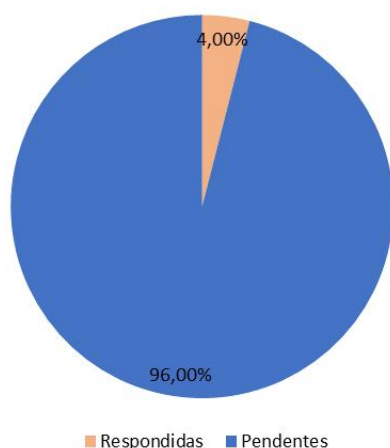


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, somente 4% 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 novembro de 2023, concluímos que:

- Foram contabilizados **3.293** atendimentos, sendo: **1.585** (48,13%) Disseminação de Informações e **1.708** (51,87%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento via “Carta” foi o mais utilizado, com **547** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 47,89%, seguido de **Reclamação** (20,84%), **Solicitação** (19,96%), **Sugestão** (4,10%), **Denúncia** (3,45%), **Comunicação de Irregularidade** (2,40%) e **Informação** (1,35%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão** e **Assistência à Saúde**, com **77,99 %** e **16,36%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com 59,68%, seguido de **Reclamação** (21,25%), **Solicitação** (6,68%), **Sugestão** (5,11%), **Denúncia** (3,53%), **Comunicação de irregularidade** (2,55%) e **Informação** (1,20%).

- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **80,63%**, seguidas de **Reclamação** (17,96%) e **Comunicação de Irregularidade** (0,70%) e **Informação** (0,70%).
- A taxa de resposta foi de **68,62%**, o que corresponde a **1.172** 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 novembro de 2023, concluímos que:

- Do total de **50** manifestações encaminhadas, **17** foram classificadas como reclamação representando 34%.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram: **Gestão e Assistência à Saúde**.
- Das 50 manifestações encaminhadas, somente **2** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **4%**.

Atenciosamente,

Ludmila
Di Paiva
M.
Rocha

Digitally signed
by Ludmila Di
Paiva M. Rocha
Date:
2024.01.23
17:36:45 -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.

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.

