

# Relatório Gerencial Outubro - 2023



**OUVIDORIA**

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**0800 643 3700**

[WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA](http://WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA)



SES  
Secretaria de  
Estado da  
Saúde



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

**Secretário de Estado da Saúde**  
*Sérgio Alberto Cunha Vencio*

**Subsecretária de Controle Interno e Compliance**  
*Stella Maris Husni Franco*

**Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã**  
*Weyk Wagne Barbosa Gomes*

**Ouvidora Setorial da SES-GO**  
*Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha*

**Equipe da Gerência da Ouvidoria Setorial da SES - GO:**

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

**Coordenação de Teletendimento**  
*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. ....	20
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO.....	21
Tabela 9: Distribuição das manifestações por destino. ....	22

## 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 9:Quantitativo de manifestações por regionais, de acordo com a classificação.....	22
Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais.....	23
Gráfico 11: Índice de resposta das regionais.....	24

## Sumário

1.	Introdução.....	5
1.1.	Estrutura .....	5
1.2.	Canais de Acesso à Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2.	Atendimentos .....	7
3.	Manifestações Registradas .....	7
3.1.	Canais de Atendimento e Origem das Manifestações .....	8
3.2.	Classificação das Manifestações.....	9
3.3.	Análise dos Assuntos (Tipificação) .....	10
4.	Índice de Resposta .....	15
5.	Disseminação de Informação .....	16
6.	Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde .....	20
6.1.	Classificação .....	21
6.2.	Distribuição das Manifestações .....	22
6.3.	Tipificação.....	23
6.4.	Índice de Resposta .....	23
7.	Considerações Finais .....	23
	Glossário .....	26

## 1. Introdução

As Ouvidorias do SUS têm a missão de viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente, intermediando a relação entre os cidadãos e a Administração Pública. Têm a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento das áreas competentes para as devidas providências, constituindo-se, assim, unidades canalizadoras e intermediadoras.

Entendendo o papel da ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública.

Este relatório tem o objetivo de sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), em outubro de 2023.

### 1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidorias do SUS é composta pela Gerência da Ouvidoria Setorial da SES-GO (Ouvidoria do SUS - Nível Central) e **32** Ouvidorias Descentralizadas, localizadas nas seguintes unidades: 22 ouvidorias nos hospitais, 06 ouvidorias nas policlínicas, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Medicação de Alto Custo, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar e 01 Hemocentro Coordenador Estadual.

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

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

- **Portal WEB:** ([www.saude.go.gov.br/ouvidoria](http://www.saude.go.gov.br/ouvidoria));
- **E-mail:** ([ouvidoria.saude@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@goias.gov.br));
- **Carta:** Enviar carta para o endereço: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030;
- **Telefone:** 0800 643 3700 – das 7h30 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Nível Central: Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar). Goiânia-GO, CEP 74115-030.

### 1.2.2. Ouvidorias Descentralizadas da SES/GO, nas seguintes unidades:

- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental Prof. Jamil Issy - CRESM
- Hemocentro Coordenador Estadual Prof. Nion Albernaz - HEMOGO
- Hospital Estadual de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA
- Hospital Estadual de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HEAPA
- Hospital Estadual do Centro Norte Goiano - HCN
- Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD
- Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT
- Hospital Estadual de Dermatologia Sanitária - Colônia Santa Marta - HDS
- Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG
- Hospital Estadual de Formosa Dr. César Saad Fayad
- Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos
- Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA
- Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho
- Hospital Estadual de Luziânia - HEL
- Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL
- Hospital Estadual da Mulher Dr. Jurandir do Nascimento - HEMU
- Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime - HEELJ
- Hospital Estadual de Santa Helena de Goiás Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO
- Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos Dr. Geraldo Landó
- Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN
- Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
- Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira -HUGOL
- Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa
- Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse
- Policlínica Estadual Ismael Alexandrino Pinto - São Luís dos Montes Belos
- Policlínica Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto da Região Rio Vermelho - Goiás
- Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia
- Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

## 2. Atendimentos

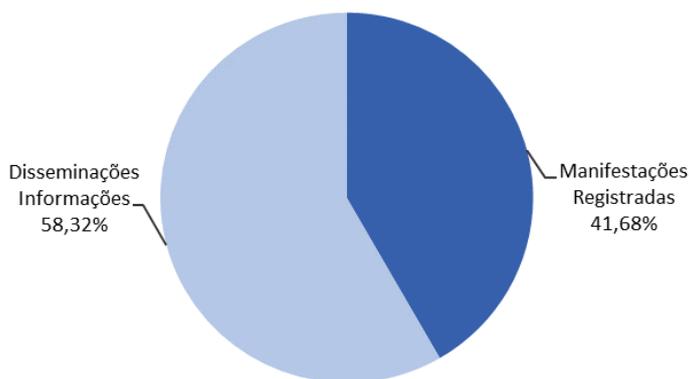
Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de **01/10/2023 a 31/10/2023**.

Foram extraídos do banco de dados do sistema informatizado OuvidorSUS/MS, enviado à Gerência da Ouvidoria Setorial da SES-GO pela Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS/MS, em **05/11/2023**.

No total, foram realizados **4.842** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **2.824** (58,32%): Disseminação de informações;
- **2.018** (41,68%): 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:

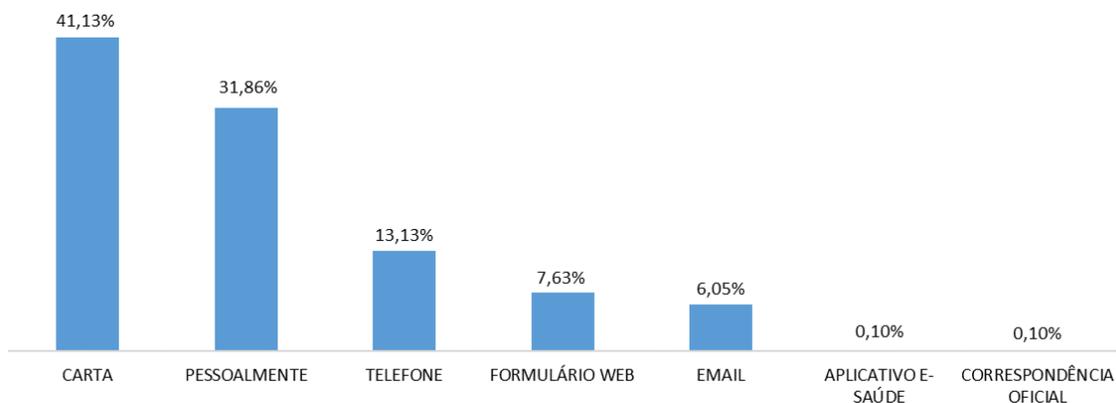
- 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações
- 3.2- Classificação das Manifestações
- 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

### 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” (830), seguido do pessoalmente (643), telefone (265), formulário web (154), e-mail (122), aplicativo e-saúde (02) e correspondência oficial (02), conforme demonstra o Gráfico 02 abaixo.

*Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento, no Estado de Goiás.*



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

O canal de maior representatividade é referente às manifestações registradas via “carta”, representando 41,13% dos registros (830) e estão concentradas nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRER (**239**), CRESM (**233**), HDT (**178**), CEAP-SOL (**46**), HEANA (**37**), HUGOL (**28**), HEAPA (**24**), HEJ (**19**), HEJA (**06**), HEL (**06**), HEI (**04**), HECAD (**03**), HERSO (**03**), HETRIN (**02**), CREMIC (**01**) e HEMU (**01**).

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

### 3.2. Classificação das Manifestações

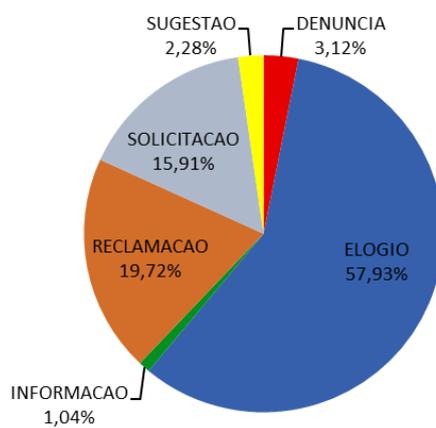
A classificação das manifestações se divide em 6 (seis) categorias: Elogio, Informação, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (1.169), seguido da **RECLAMAÇÃO** (398) e da **SOLICITAÇÃO** (321), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **DENÚNCIA** (63), **SUGESTÃO** (46) e **INFORMAÇÃO** (21).

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

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



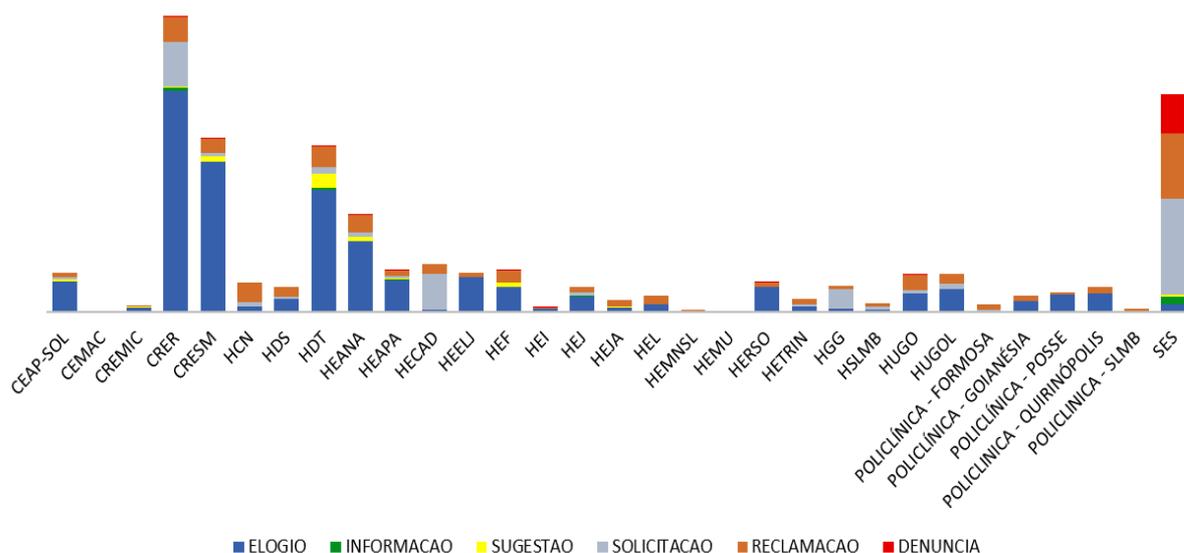
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, considerando a natureza das manifestações, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, representando 57,93% 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 (295), CRESM (201), HDT (163), HEANA (94), HEELJ (47), HEAPA (42), CEAP-SOL (41), HEF (34), HERSO (33), HUGOL (31), HUGO (25), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÍPOLIS (25), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (23), HEJ (20), HDS (18), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (15), SES (11), HEL (10), HCN (08), HETRIN (07), CREMIC (06), HEJA (06), HEI (04), HGG (04), HECAD (03) e HESLMB (03).

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	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	52	86	349	7	45	1110	1649	81,71%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE		207	34	6	1	2	250	12,39%
SEM TIPIFICAÇÃO		1				54	55	2,73%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		17	3				20	0,99%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	5		4	1			10	0,50%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		3	4	1			8	0,40%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		3	1				4	0,20%
SAMU	2		1				3	0,15%
TRANSPORTE		2	1				3	0,15%
FINANCEIRO	3						3	0,15%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S				2			2	0,10%
OUIVIDORIA DO SUS						2	2	0,10%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA			1	1			2	0,10%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2			2	0,10%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT				1			1	0,05%
CARTÃO SUS		1					1	0,05%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)						1	1	0,05%
CONSELHO DE SAÚDE	1						1	0,05%
ALIMENTO		1					1	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>63</b>	<b>321</b>	<b>398</b>	<b>21</b>	<b>46</b>	<b>1169</b>	<b>2018</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

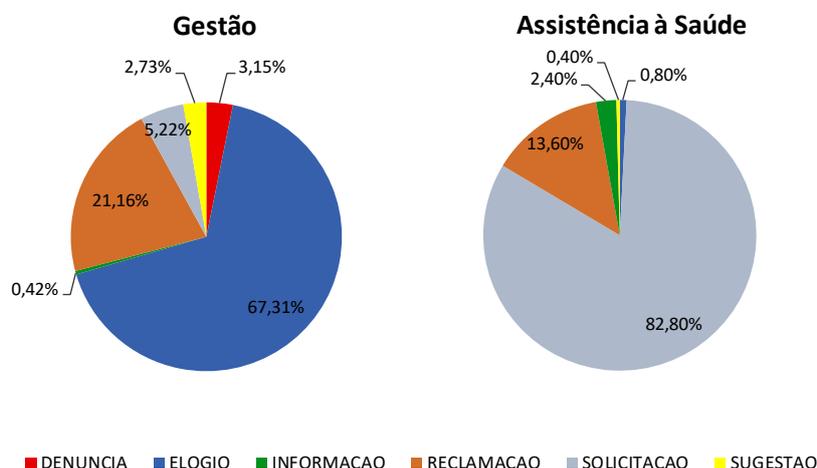
O assunto **Gestão** corresponde a 81,71% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.649 manifestações. Dessas, 1.110 são elogios (67,31%), enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, todas juntas, correspondem a 32,69% das manifestações relacionadas 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 12,39% do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (82,80%).

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)*

		<b>GESTÃO</b>			
<b>SUBASSUNTO 1</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>		<b>SUBASSUNTO 2</b>	<b>Total</b>	
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECLAMACAO</b>	PRONTUÁRIO		2	
		RELATÓRIO MÉDICO		2	
	<b>SOLICITACAO</b>	OUTROS		13	
		RELATÓRIO MÉDICO		3	
		RESULTADO DE EXAME		3	
		PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)		2	
		PRONTUÁRIO		2	
		ATESTADO MÉDICO		1	
		CÓPIA DE EXAMES		1	
		<b>DOCUMENTOS TOTAL</b>		<b>29</b>	
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>DENUNCIA</b>	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		2	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		1	
		DIFICULDADE DE ACESSO		1	
		OUTROS		1	
	<b>ELOGIO</b>	OUTROS		2	
		ESPAÇO FÍSICO		1	
	<b>INFORMACAO</b>	OUTROS		2	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		1	
	<b>RECLAMACAO</b>	DIFICULDADE DE ACESSO		62	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		44	
		OUTROS		17	
		ESPAÇO FÍSICO		10	
		ALIMENTAÇÃO		7	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		2	
		SEM TIPIFICAÇÃO		2	
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		1	
		INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS		1	
		SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE		1	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		14	
		DIFICULDADE DE ACESSO		10	
		<b>SOLICITACAO</b>	OUTROS		5
	ALIMENTAÇÃO			3	
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE			2	
	DESAPARECIMENTO DE PERTENCES			1	
	ESPAÇO FÍSICO			1	
	SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE			1	
	<b>SUGESTAO</b>		OUTROS		16
			DIFICULDADE DE ACESSO		6
			ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		5
			ALIMENTAÇÃO		2
		ESPAÇO FÍSICO		2	
		IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		2	
		SEM TIPIFICAÇÃO		2	
	<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE TOTAL</b>		<b>230</b>		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>DENUNCIA</b>	INSATISFAÇÃO		8	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		8	
		ASSÉDIO MORAL		7	
		TRABALHADOR EM SAÚDE		6	
		AGRESSÃO VERBAL		2	
		DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO		2	
		EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO		2	
		OUTROS		2	
		SATISFAÇÃO		2	
		AGRESSÃO FÍSICA		1	
	<b>ELOGIO</b>	FALTA DE PROFISSIONAL		1	
		SATISFAÇÃO		1096	
		INSATISFAÇÃO		4	
		OUTROS		4	
	<b>INFORMACAO</b>	FISIOTERAPEUTA		1	
		SEM TIPIFICAÇÃO		1	
		AGRESSÃO VERBAL		1	
		INSATISFAÇÃO		1	
	<b>RECLAMACAO</b>	TRABALHADOR EM SAÚDE		1	
		INSATISFAÇÃO		161	
		SATISFAÇÃO		5	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		3	
		SEM TIPIFICAÇÃO		3	
		DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO		2	
		TRABALHADOR EM SAÚDE		2	
		VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA		1	
	<b>SOLICITACAO</b>	INSATISFAÇÃO		15	
		OUTROS		2	
		SATISFAÇÃO		2	
		SEM TIPIFICAÇÃO		2	
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		1	
	<b>SUGESTAO</b>	OUTROS		5	
		INSATISFAÇÃO		1	
	<b>RECURSOS HUMANOS TOTAL</b>		<b>1355</b>		
<b>Subtotal</b>				<b>1614</b>	
Demais Subassuntos				<b>35</b>	
<b>Total Geral</b>				<b>1649</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto *Assistência à Saúde* (Subassuntos e Classificação)

ASSISTÊNCIA À SAÚDE					
SUBASSUNTO 1	CLASSIFICAÇÃO	SUBASSUNTO 2	Total		
CIRURGIA	INFORMACAO	ORTOPÉDICA	2		
		GERAL	1		
		UROLÓGICA	1		
	RECLAMACAO	ORTOPÉDICA	4		
		PEDIÁTRICA	2		
	SOLICITACAO	ORTOPÉDICA	18		
		VASCULAR	5		
		PLÁSTICA	4		
		GERAL	3		
		PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	3		
		OFTALMOLÓGICA	2		
		OTORRINOLARINGOLÓGICA	2		
		TORÁCICA	2		
		UROLÓGICA	2		
		CARDIOLÓGICA	1		
		NEUROLÓGICA	1		
		<b>CIRURGIA TOTAL</b>			<b>53</b>
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ELOGIO	DOMICILIAR	1
	FISIOTERAPIA			1	
RECLAMACAO	SEM TIPIFICAÇÃO		8		
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		2		
	CIRURGIÃO VASCULAR		1		
	FISIOTERAPIA		1		
	ONCOLOGIA		1		
	OTORRINOLARINGOLOGIA		1		
	OUTROS		1		
	PEDIATRIA		1		
	PSIQUIATRIA		1		
	SOLICITACAO		NEUROLOGIA	13	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA			12		
GASTROENTEROLOGIA			10		
UROLOGIA			10		
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA			8		
REUMATOLOGIA			8		
OTORRINOLARINGOLOGIA			6		
PNEUMOLOGIA			6		
NEFROLOGIA			5		
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)			4		
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA			4		
CIRURGIÃO GERAL			3		
CIRURGIÃO PLÁSTICO			3		
ONCOLOGIA			3		
ANGIOLOGIA			2		
CARDIOLOGIA			2		
FISIATRIA			2		
FONOAUDIOLOGIA			2		
MASTOLOGIA			2		
MULTIDISCIPLINAR			2		
PROCTOLOGIA			2		
CIRURGIÃO TORÁCICO			1		
CIRURGIÃO VASCULAR			1		
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR			1		
DERMATOLOGIA			1		
DOMICILIAR			1		
FISIOTERAPIA			1		
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1				
HEPATOLOGIA	1				
INFECTOLOGIA	1				
NÃO ESPECIFICADO	1				
PSICOLOGIA	1				
PSIQUIATRIA	1				
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO TOTAL</b>			<b>140</b>		
<b>Subtotal</b>			<b>193</b>		
<b>Demais Subassuntos</b>			<b>57</b>		
<b>Total Geral</b>			<b>250</b>		

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Quanto ao assunto **Assistência à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que os temas mais recorrentes estão relacionados à Ortopedia e à Neurologia (Subassuntos: Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento respectivamente), podendo indicar uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essas especialidades.

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, 84,13% das denúncias, 21,86% das reclamações e 39,88% das solicitações.

A Tabela 4, abaixo, apresenta a distribuição das manifestações queixosas por ouvidorias.

*Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria da Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO.*

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas			Total Geral
	DENUNCIA	RECLAMACAO	SOLICITACAO	
CEAP-SOL		7	2	9
CEMAC		1		1
CREMIC		1		1
CRER	1	34	59	94
CRESM	2	18	5	25
HCN		26	5	31
HDS		13	2	15
HDT	1	27	10	38
HEANA	1	24	6	31
HEAPA	1	7	3	11
HECAD		13	48	61
HEELJ		5		5
HEF	1	17		18
HEI	1	2		3
HEJ		7	4	11
HEJA		9		9
HEL		12		12
HEMNSL		3		3
HEMU		1		1
HERSO	1	6		7
HETRIN		7	4	11
HGG		5	26	31
HSLMB		5	4	9
HUGO	1	20	4	25
HUGOL		13	7	20
POLICLÍNICA - FORMOSA		7	3	10
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA		7		7
POLICLÍNICA - POSSE		2	1	3
POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS		8		8
POLICLINICA - SLMB		4		4
SES	53	87	128	268
<b>Total Geral</b>	<b>63</b>	<b>398</b>	<b>321</b>	<b>782</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

O registro das manifestações pode ser realizado tanto na Ouvidoria da Unidade, como na Ouvidoria do SUS - Nível Central e, quando registradas na Ouvidoria do SUS - Nível Central, serão encaminhadas às respectivas Unidades de Saúde Estaduais, Secretarias Municipais de Saúde ou Rede Conveniada, para resposta.

#### 4. Índice de Resposta

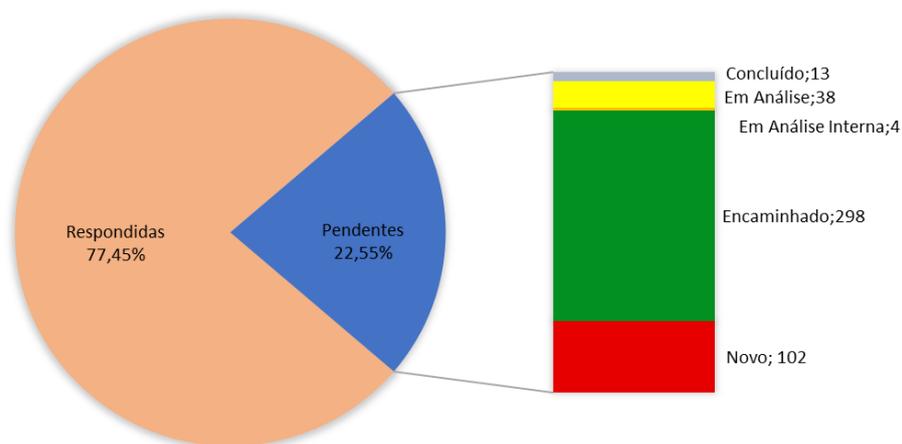
Nesta seção, analisaremos o índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS.

Considera-se RESPONDIDAS, as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*, e PENDENTES aquelas que se encontram com o status: *Nova*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.

As manifestações CONCLUÍDAS correspondem àquelas que foram analisadas e respondidas pela área técnica competente e, apesar do caráter de finalizada, serão fechadas somente se os manifestantes as considerarem satisfatoriamente respondidas.

Das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em outubro/2023, **1.563** foram respondidas, enquanto **455** 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
	N°Abs.	Freq. Rel.	N° Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	2	3,77%	51	96,23%	53
CEMAC	4	100,00%	0	0,00%	4
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE - CES	1	100,00%	0	0,00%	1
CORREGEDORIA SETORIAL/SES-GO	2	100,00%	0	0,00%	2
CRESM	19	8,15%	214	91,85%	233
CREMIC	1	12,50%	7	87,50%	8
CRER	57	14,39%	339	85,61%	396
GERÊNCIA DE AUDITORIA DO SUS DA SES-GO	1	100,00%	0	0,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - GVAST	1	100,00%	0	0,00%	1
HCN	12	30,77%	27	69,23%	39
HDS	5	15,15%	28	84,85%	33
HDT	7	3,14%	216	96,86%	223
HEANA	1	0,76%	130	99,24%	131
HEAPA	3	5,36%	53	94,64%	56
HECAD	14	21,54%	51	78,46%	65
HEELJ	53	100,00%	0	0,00%	53
HEF	16	28,07%	41	71,93%	57
HEI	3	33,33%	6	66,67%	9
HEJ	6	18,18%	27	81,82%	33
HEJA	6	35,29%	11	64,71%	17
HEL	12	54,55%	10	45,45%	22
HEMNSL	2	66,67%	1	33,33%	3
HEMOGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HEMU	3	100,00%	0	0,00%	2
HERSO	0	0,00%	40	100,00%	40
HESLMB	9	60,00%	6	40,00%	15
HETRIN	12	66,67%	6	33,33%	18
HGG	0	0,00%	35	100,00%	35
HOSPITAL DAS CLÍNICAS	3	100,00%	0	0,00%	3
HOSPITAL VILA SÃO COTTOLENGO	2	100,00%	0	0,00%	2
HUGO	15	28,85%	37	71,15%	52
HUGOL	22	40,00%	33	60,00%	55
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
OUTRAS SMS	26	100,00%	0	0,00%	26
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA	10	90,91%	1	9,09%	11
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA	2	9,09%	20	90,91%	22
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS	4	12,12%	29	87,88%	33
POLICLÍNICA ESTADUAL - SLMB	2	50,00%	2	50,00%	4
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	2	7,69%	24	92,31%	26
REGIONAIS	32	100,00%	0	0,00%	32
SES	7	5,60%	118	94,40%	125
SMS GOIÂNIA	46	100,00%	0	0,00%	47
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	2	100,00%	0	0,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA - SGI	4	100,00%	0	0,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICA DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE - SPAIS	5	100,00%	0	0,00%	5
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS - SU	7	100,00%	0	0,00%	7
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO - SRCA	6	100,00%	0	0,00%	6
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SUVISA	3	100,00%	0	0,00%	3
<b>Total Geral</b>	<b>455</b>	<b>22,55%</b>	<b>1563</b>	<b>77,45%</b>	<b>2018</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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

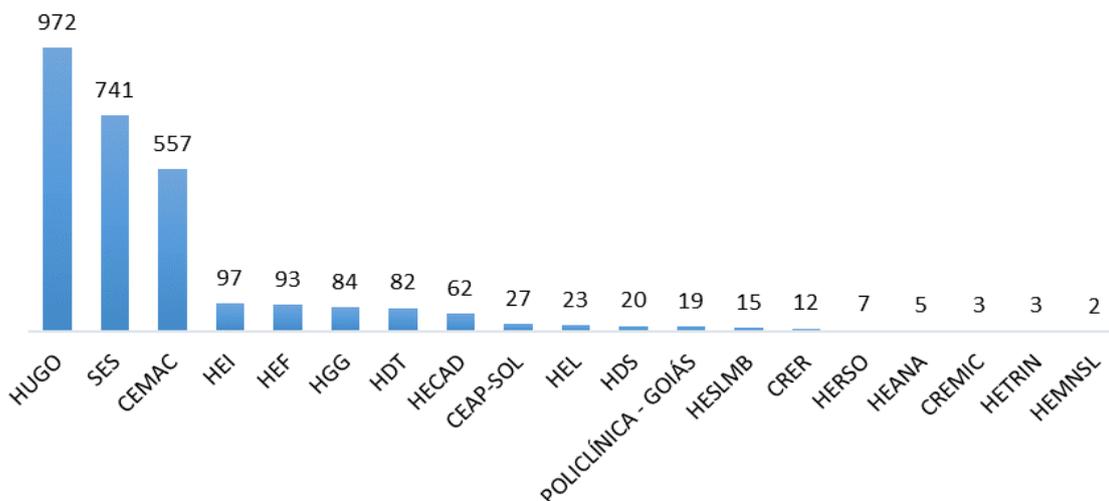
## 5. Disseminação de Informações

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

Estas informações são repassadas considerando o Banco de Dados Material de Apoio (consolidado por cada ouvidoria) e o Banco de Dados BITS - Banco de Informações Técnicas em Saúde (elaborado pelo Ministério da Saúde), sendo que, no mês em análise, foram disseminadas **2.824** 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	356
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	71
TELEFONES SMS GOIÂNIA	65
TELFONES COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	51
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	48
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA	48
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	27
TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	20
TELEFONE CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS (HEMU)	18
CARTÃO SUS	12
VACINAÇÃO - COVID-19 - ORIENTAÇÕES	8
TELEFONE DIVERSOS	7
INFORMAÇÕES CMAC	5
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	4
REGULAMENTO DA SES	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>741</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Tabela 7: Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total	
CEAP-SOL	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	8	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	6	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES	5	
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (RETIRAR SENHA)	1	
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE NOVOS ATENDIMENTOS	1	
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE OBRIGATORIEDADE (USO DE MÁSCARA)	1	
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO SOBRE RETORNO	1	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HOSPEDAGEM	1	
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE WI-FI	1	
	CEAP-SOL - SOLICITAÇÃO DE LANCHE PARA PACIENTE	1	
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>27</b>	
CEMAC	CEMAC -INFORMAÇÕES GERAIS	233	
	CEMAC - ABERTURA DE PROCESSO	159	
	CEMAC - CONSULTA PROCESSO PORTAL EXPRESSO	84	
	CMAC- INFORMAÇÃO SOBRE RENOVAÇÃO	69	
	AGENDAMENTO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	12	
<b>CEMAC Total</b>		<b>557</b>	
CRER	INFORMAÇÃO DO STATUS DE CONSULTA	5	
	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2	
	INFORMAÇÃO DO STATUS DA CIRURGIA	2	
	COMO SER ATENDIDO NO CRER	1	
	INFORMAÇÃO DO STATUS DO EXAME	1	
	INFORMAÇÃO STATUS TERAPIA	1	
<b>CRER Total</b>		<b>12</b>	
CREMIC	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	2	
	ORIENTAÇÃO SOBRE ONDE BUSCAR A INFORMAÇÃO LAI	1	
<b>CREMIC Total</b>		<b>3</b>	
HUGO	HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMARIAS/UTI	355	
	HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES	162	
	HUGO - RETORNO AMBULATORIAL - ORIENTAÇÕES	86	
	HUGO - EMPRESTIMOS DE LIVROS	66	
	HUGO - ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	62	
	HUGO - DOCUMENTOS DIVERSOS ORIENTAÇÕES	55	
	HUGO - CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES	26	
	HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	20	
	HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊN	20	
	HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES	18	
	HUGO ENTREGA DE ROUPAS DE DOAÇÕES	16	
	HUGO - EXAMES - ORIENTAÇÕES	15	
	HUGO - NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES	14	
	HUGO - CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES	8	
	HUGO - VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES	8	
	HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	6	
	HUGO - ENTREGA DE KIT DE HIGIENE	6	
	HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE	6	
	HUGO - AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA ORIENTAÇÕES	4	
	HUGO - ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELO A PACIENTE E ACOMPANHANTES	4	
	HUGO - INFORMAÇÕES NÃO PERTINENTES À UNIDADE	4	
	HUGO - TRANSFERÊNCIA EXTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	4	
	HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	2	
	HUGO - CONTATO COM ORGÃOS OU INSTITUIÇÕES FORA DA UNIDADE	2	
	HUGO - EMERGÊNCIA / PRONTO ATENDIMENTO ORIENTAÇÕES	2	
	HUGO - TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	1	
	<b>HUGO Total</b>		<b>972</b>
	HECAD	HECAD - AGENDAMENTO RETORNO	27
		HECAD - CONFIRMAR DIA E HORARIO DE CONSULTA AGENDADA	4
		HECAD- REMARCAR CONSULTA	4
HECAD - AGENDAMENTO CIRURGIA		3	
HECAD - AGENDAMENTO EXAMES		2	
HECAD - AGENDAR CONSULTA PRIMEIRA VEZ		2	
HECAD - COMO SER PACIENTE DO HECAD		2	
HECAD - RESULTADO DE EXAMES		2	
HECAD - TELEFONE CENTRAL DE AGENDAMENTOS CONSULTAS		2	
HECAD- DOCUMENTOS PERDIDOS		2	
HECAD- RELATORIO MÉDICO		2	
HECAD - AGENDAMENTO CERFIS		1	
HECAD - ATENDE EMERGENCIA		1	
HECAD - AUTORIZAÇÃO CIRURGIA		1	
HECAD - EQUIPAMENTO COM DEFEITO PARA REALIZAR CIRURGIA		1	
HECAD - TRANFERENCIA DE PACIENTE PARA O HECAD		1	
HECAD- ATESTADO MÉDICO		1	
HECAD- DESMARCAR CONSULTA		1	
HECAD- RETORNO POS OPERATORIO		1	
HECAD- SETOR DE PERTENCES (PERDEU DOCUMENTO)		1	
HECAD- VISITA PARA PACIENTE INTERNADO		1	
<b>HECAD Total</b>			<b>62</b>

<b>OUVIDORIA</b>	<b>MATERIAL DE APOIO</b>	<b>Total</b>
<b>HEANA</b>	HEANA - ORIENTAÇÃO SOBRE ESPELHO DA REGULAÇÃO	2
	HEANA - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO OFTALMOLÓGICO	1
	HEANA - ORIENTAÇÃO REQUERER PRONTUÁRIO	1
	HEANA- INFORMAÇÃO SOBRE EXAME DE RESSONÂNCIA	1
<b>HEANA Total</b>		<b>5</b>
<b>HDS</b>	HDS - CONTATOS DO SERVIÇO SOCIAL	6
	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES CADASTRADOS NO NIR	4
	HDS - TELEFONE PARA AGENDAMENTO DE CONSULTA	4
	HDS - ABERTURA DE AGENDA MÉDICA	2
	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	2
	HDS - INFORMAÇÃO SOBRE ENCAMINHAMENTOS (EXTERNOS)	2
<b>HDS Total</b>		<b>20</b>
<b>HDT</b>	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	12
	HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	11
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	10
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	10
	HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	10
	HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	9
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE LIBERAÇÃO DE EXAMES	6
	HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	4
	HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	2
	HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	2
	HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	2
	HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	2
	HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	1
	HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	1
<b>HDT Total</b>		<b>82</b>
<b>HEF</b>	ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	18
	BUSCATIVA SAU - PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
	INFORMAÇÕES SOBRE AGENDAMENTO DE RETORNO	10
	INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS INTERNOS	9
	INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	8
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO - PERGUNTAS DIVERSAS	6
	INFORMAÇÕES SOBRE TELEFONE DE CONTATO DE OUTROS SETORES	6
	INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTE	5
	INFORMAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO	4
	INFORMAÇÕES SOBRE TEMPO PARA ATENDIMENTO	3
	ATENDIMENTO TELEFONICO - DEVOLUTIVA DEMANDA	2
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO - ORIENTAÇÕES SOBRE AMBULATÓRIO	2
	INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIOS DE VISITA	2
	INFORMAÇÕES SOBRE HORÁRIOS PARA TROCA DE ACOMPANHANTE	1
	INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLO DE BOLETIM MÉDICO UTI	1
	INFORMAÇÕES SOBRE REALIZAÇÃO DE EXAMES	1
<b>HEF Total</b>		<b>93</b>
<b>HEI</b>	ORIENTAÇÕES SOBRE NORMAS E PROTOCOLOS HOSPITALARES	65
	ORIENTAÇÕES SOBRE ROTINA DE BOLETIM MÉDICO	13
	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	9
	ORIENTAÇÕES SOBRE VISITAS E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES	7
	ORIENTAÇÕES ASSISTÊNCIA RELIGIOSA - LEI 9.982/2000	2
	ORIENTAÇÕES SOBRE BOLETIM MÉDICO ELETRÔNICO - SAÚDE DIGITAL	1
<b>HEI Total</b>		<b>97</b>
<b>HEL</b>	HEL - ATENDIMENTO AMBULATORIAL	7
	HEL - EXAMES REALIZADOS NA UNIDADE	5
	HEL - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTOS / ESPECIALIDADES	4
	HEL - ENTREGA DE RESULTADO DE EXAMES REALIZADOS	3
	HEL - BOLETIM ON LINE	2
	HEL - SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO	2
<b>HEL Total</b>		<b>23</b>
<b>HERSO</b>	HURSO-SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO	4
	ORIENTAÇÃO SOBRE HORÁRIO DE VISITA AOS PACIENTES	2
	HURSO-EMAIL OUVIDORIA	1
<b>HERSO Total</b>		<b>7</b>
<b>HESLMB</b>	ORIENTAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA DO HOSPITAL	6
	INFORMAÇÃO SOBRE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	4
	ORIENTAÇÃO SOBRE A REGULAÇÃO DO MUNICIPIO	2
	ORIENTAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO HOSPITAL	1
	USUÁRIO ENCAMINHADO AO SERVIÇO DE PSICOLOGIA	1
	USUÁRIO ENCAMINHADO PARA O SERVIÇO SOCIAL	1
<b>HESLMB Total</b>		<b>15</b>
<b>HETRIN</b>	HETRIN - ORIENTAÇÕES CONSULTAR FILA DE ESPERA PARA OS PROCEDIMENTOS ELETIVOS - SES-GO	2
	HETRIN - INFORMAÇÕES PROCESSO SELETIVO	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>3</b>

OUVIDORIA	MATERIAL DE APOIO	Total
HGG	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	46
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	11
	INFORMAÇÕES - DIVERSAS	10
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	9
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE EXAMES	6
	INFORMAÇÃO SOBRE COMO SOLICITAR O PRONTUARIO	2
<b>HGG Total</b>		<b>84</b>
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO QUANTO AO FLUXO DE MARCAÇÃO DE RETORNO	6
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO A SOLICITAÇÃO DE INTERCONSULTA	5
	PLC RIO VERMELHO - ACOLHIMENTO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES	3
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÕES QUANTO AO FLUXO DE ATENDIMENTO DA UNIDADE	3
	PLC RIO VERMELHO - ORIENTAÇÃO E RESOLUÇÃO DE DEMANDA ESPECÍFICA URGENTE	1
	PLCGO - INFORMAÇÃO QUANTO AO FLUXO DE ATEND. DA FARMÁCIA JUAREZ BARBOSA	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total</b>		<b>19</b>
<b>Total Geral</b>		<b>2081</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

*Tabela 8: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria - Nível Central e pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados BITS.*

OUVIDORIA	BITS	Total
HEMNSL	PROGRAMA MAIS MÉDICOS -28º CICLO EDITAL PROFISSIONAIS PAGAMENTO DESLIGADOS	1
	TESTE DO PEZINHO - SAUDE INFANTIL	1
<b>Total Geral</b>		<b>2</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Apesar dessas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

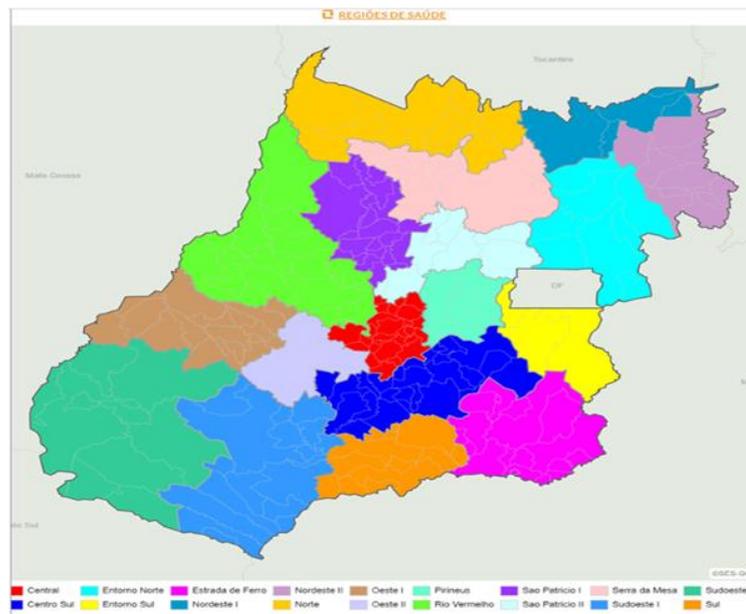
## 6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

A Gerência da Ouvidoria Setorial da SES/GO mantém vínculo com as diversas Secretarias Municipais de Saúde, através das Regionais de Saúde, no intuito de incentivar a abertura do canal de comunicação entre os gestores de cada município e a sociedade, bem como, construir uma rede articulada de Ouvidorias do SUS, com capacidade de integrar as demandas sociais em saúde no Estado de Goiás.

O Estado de Goiás está dividido em 18 Regionais de Saúde, cada uma representando a Secretaria de Estado da Saúde/SES-GO na respectiva região.

Diante disso, foi disponibilizado para todas as regionais o acesso ao Sistema OuvidorSUS - Nível III (Sistema Informatizado das Ouvidorias do SUS), com o objetivo de encaminhar as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS- Nível Central para as regionais e estas, por sua vez, para as Secretarias Municipais, permitindo que a Ouvidoria do SUS alcance o maior número de municípios.

Figura 1 – Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO



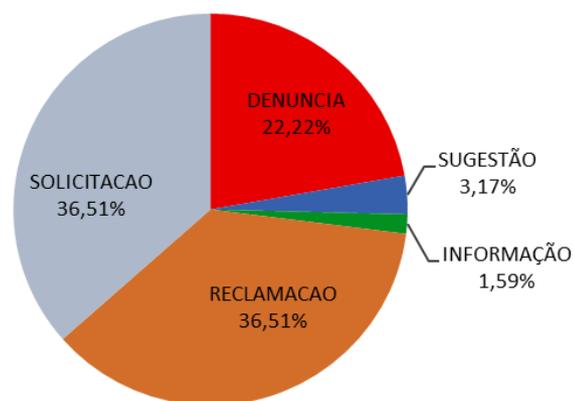
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em outubro/2023, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **63** manifestações para as Regionais de Saúde, as quais serão detalhadas de acordo com: 6.1- Classificação; 6.2- Distribuição das Manifestações; 6.3- Tipificação; 6.4- Índice de Resposta.

### 6.1. Classificação

Nesse critério, observa-se o predomínio das manifestações do tipo RECLAMAÇÃO (23) e SOLICITAÇÃO (23) e DENÚNCIA (14), conforme demonstra o Gráfico 8.

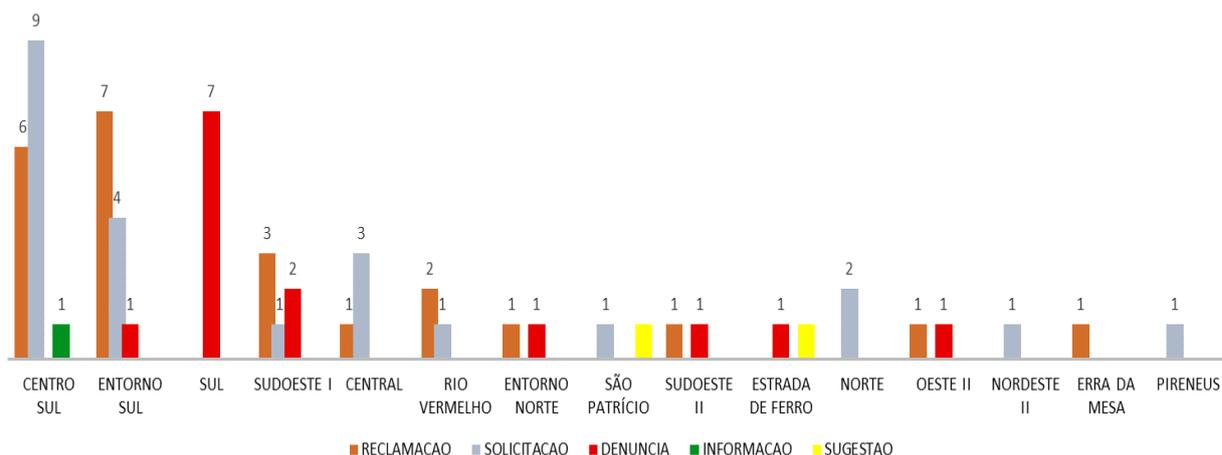
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

O Gráfico 9, abaixo, demonstra a distribuição quantitativa das manifestações, por regionais e conforme a classificação.

Gráfico 9: Quantitativo de manifestações por Regionais, de acordo com a classificação.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.2. Distribuição das Manifestações

A Tabela 10 abaixo demonstra o encaminhamento dado às manifestações pelas Regionais, por destino.

Tabela 9 - Distribuição das manifestações por destino

Regional de Saúde	Total por Regional de Saúde	Destino de Encaminhamento	Total
REGIONAL CENTRAL	4	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ABADIA DE GOIÁS	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BRAZABRANTES	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRINDADE	2
REGIONAL CENTRO SUL	16	REGIONAL CENTRO SUL	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SENADOR CANEDO	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA	12
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE INDIARA	1
REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE II	1	REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE II	1
REGIONAL ENTORNO NORTE	2	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FORMOSA	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PLANALTINA	1
REGIONAL ENTORNO SUL	12	REGIONAL SUL	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGUAS LINDAS DE GOIAS	3
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUZIANIA	3
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	3
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALPARAISO DE GOIAS	2
REGIONAL ESTRADA DE FERRO	2	REGIONAL ESTRADA DE FERRO	1
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CATALAO	1
REGIONAL NORTE	2	REGIONAL NORTE	2
REGIONAL OESTE II	2	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PALMEIRAS DE GOIAS	2
REGIONAL PIRENEUS	1	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANÁPOLIS	1
REGIONAL RIO VERMELHO	3	REGIONAL RIO VERMELHO	3
REGIONAL SÃO PATRÍCIO	2	REGIONAL SÃO PATRÍCIO	2
REGIONAL SERRA DA MESA	1	REGIONAL SERRA DA MESA	1
REGIONAL SUDOESTE I	6	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO VERDE	2
		REGIONAL PIRENEUS	2
		SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CASTELÂNDIA	3
REGIONAL SUDOESTE II	2	REGIONAL DE SUDOESTE II	1
		SUPERINTENDENTE DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	1
REGIONAL SUL	7	REGIONAL SUL	7
<b>Total Geral</b>			<b>63</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

### 6.3. Tipificação

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

Gráfico 10: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

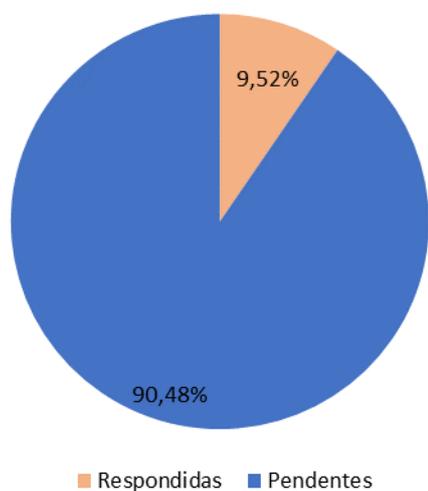


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

### 6.4. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, somente 9,52% foram respondidas.

Gráfico 11: Índice de resposta das regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 7. Considerações finais

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

- Foram contabilizados **4.842** atendimentos, sendo: **2.824** (58,32%) Disseminação de Informações e **2.018** (41,68%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento via “Carta” foi o mais utilizado, com **830** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 57,93%, seguido de **Reclamação** (19,72%), **Solicitação** (15,91%), **Denúncia** (3,12%), **Sugestão** (2,28%), e **Informação** (1,04%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Assistência à Saúde**, com **81,71 %** e **12,39%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com 67,31%, seguido de **Reclamação** (21,16%), **Solicitação** (5,22%), **Denúncia** (3,15%), **Sugestão** (2,73) e **Informação** (0,42%).
- No assunto **Assistência à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de **82,80%**, seguidas de **Reclamação** (13,60%) e **Informação** (2,40%), **Elogio** (0,80%) e **Sugestão** (0,40%).
- A taxa de resposta foi de **77,45%**, o que corresponde a **1.563** 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 outubro de 2023, concluímos que:

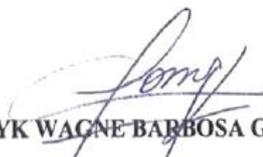
- Do total de 63 manifestações encaminhadas, 23 foram classificadas como reclamação e 23 como solicitações ambas representando 36,51% respectivamente.
- Dentre todas as Regionais, a Regional Centro Sul foi a que recebeu o maior número de manifestações.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram: **Gestão e Assistência à Saúde**.
- Das 63 manifestações encaminhadas, somente 6 foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 9,52%.

Atenciosamente,

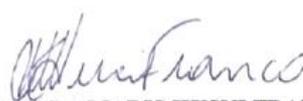
Ludmila Di Paiva M. Rocha  
Digitally signed  
by Ludmila Di  
Paiva M. Rocha  
Date: 2023.11.29  
12:09:23 -03'00'

**LUDMILA DI PAIVA MALHEIROS ROCHA**

Ouvidora Setorial SUS/SES-GO

  
**WEYK WAGNE BARBOSA GOMES**

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã

  
**STELLA MARIS HUSNI FRANCO**

Subsecretária de Controle Interno e Compliance

## Glossário

**Denúncia:** relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

**Solicitação:** relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

**Reclamação:** relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

**Informação:** comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

**Elogio:** satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

**Sugestão:** sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

**Disseminação de informações:** ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

**Manifestação registrada:** toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia.

**Manifestações pendentes:** demandas que ainda não foram finalizadas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhadas ou Concluídas.

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

**Manifestações inativas:** demandas canceladas por inconsistência, duplicidade, incompletude, erros, etc.

