

# Relatório Gerencial Abril - 2024



**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 de 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 de Ouvidoria Setorial da SES - GO:**

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

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

**Coordenação de Análise Técnica e Tratamento de Demandas**  
*Cristiane Damasceno de Castro*  
*Maria Catarina Germano da Silva*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Péricles Mendes da Silva Junior*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*

**Coordenação de Assessoramento e Descentralização**  
*Carla Malheiros Aguiar de Moraes*

**Coordenação de Monitoramento e Análise de Dados**  
*Liliane Oliveira Paulo*

## LISTA DE TABELAS/FIGURAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações, por assuntos e por classificação .....	11
Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto Gestão (Subassuntos e Classificação) .....	13
Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto Assistência à Saúde (Subassuntos e Classificação).....	14
Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria, da Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO .....	16
Tabela 5: Número absoluto e relativo de manifestações, por unidade de destino. ....	18
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO. ....	20

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO .....	08
Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento em Goiás .....	09
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, por classificação .....	10
Gráfico 4: Números absolutos de manifestações, por classificação e por origem do atendimento, na Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO. ....	11
Gráfico 5: Proporção de manifestações, por classificação, registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO nos assuntos Gestão e Assistência à Saúde .....	12
Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e em andamento .....	17
Gráfico 7: Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria .....	19
Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais.....	20
Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais.....	21
Gráfico 10: Índice de resposta das regionais.....	21

## 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.....	8
3.1.	Canais de Atendimento e Origem das Manifestações .....	8
3.2.	Classificação das Manifestações .....	9
3.3.	Análise dos Assuntos (Tipificação).....	11
4.	Índice de Resposta.....	16
5.	Disseminação de Informação .....	18
6.	Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde .....	19
6.1.	Classificação .....	20
6.2.	Tipificação .....	21
6.3.	Índice de Resposta.....	21
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, no âmbito do SUS. Sua função é intermediar as relações entre o cidadão e os gestores, promovendo a comunicação entre eles ao receber as manifestações e levá-las ao conhecimento das áreas competentes para as devidas providências, constituindo, assim, unidades canalizadoras e intermediadoras.

É fundamental entender o papel das ouvidorias como um canal democrático entre usuários dos serviços de saúde, funcionários e gestores, ao fazer uma ponte entre estes, formando laços de colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania.

Este relatório tem o objetivo de sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), em abril de 2024.

### 1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidorias do SUS é composta pela Gerência de 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.

As 32 ouvidorias das unidades de saúde estão assim distribuídas: 22 em hospitais, 06 em policlínicas, 01 no Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação, 01 no Centro Estadual de Medicação de Alto Custo, 01 no Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar e 01 no Hemocentro Coordenador Estadual Professor Nion Albernaz.

### 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:** enviadas ao endereço Av. República do Líbano, nº 1.875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar) - Goiânia/GO- CEP 74.115-030;
- **Telefone:** 0800 643 3700 – das 7h30 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Av. República do Líbano, nº 1.875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar) – Goiânia/GO - CEP 74.115-030.

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

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

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

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

## 2. Atendimentos

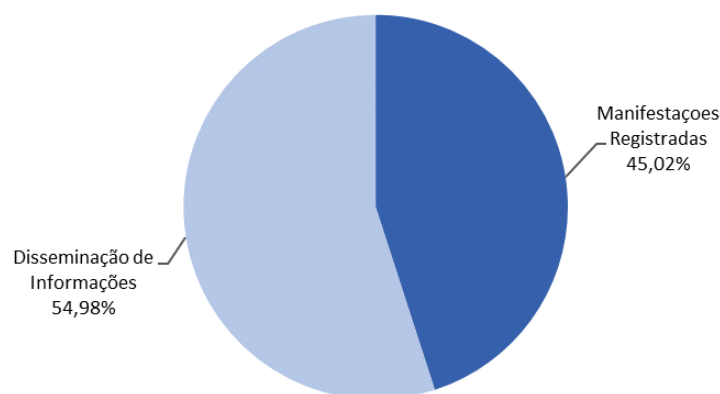
Os dados estatísticos deste relatório referem-se ao período de **01/04/2024 a 30/04/2024** e foram extraídos dos bancos de dados enviados pela Ouvidoria Geral do SUS/MS, em 02/05/2024, correspondendo às duas versões do sistema OuvidorSUS.

No total, foram realizados **3.525** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **1.938** (54,98%): Disseminação de informações;
- **1.587** (45,02%): Manifestações registradas e ativas.

Do total de 1.587 manifestações, 47 foram registradas na Ouvidoria Geral do SUS/MS e encaminhadas para a Rede de Ouvidoria do SUS de Goiás.

Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

### 3. Manifestações Registradas

Manifestações registradas são aquelas protocoladas pelos cidadãos nas ouvidorias, podendo ser acompanhadas pelo manifestante, através do número de protocolo.

O registro de manifestações pode ser feito tanto nas ouvidorias das unidades de saúde, como na Ouvidoria do SUS - Nível Central e, quando registradas nesta última, são devidamente analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas às áreas técnicas das unidades internas da SES, das ouvidorias descentralizadas, das unidades parceiras ou das ouvidorias da Rede, conforme cada caso.

Uma vez registradas, as manifestações são monitoradas 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 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)

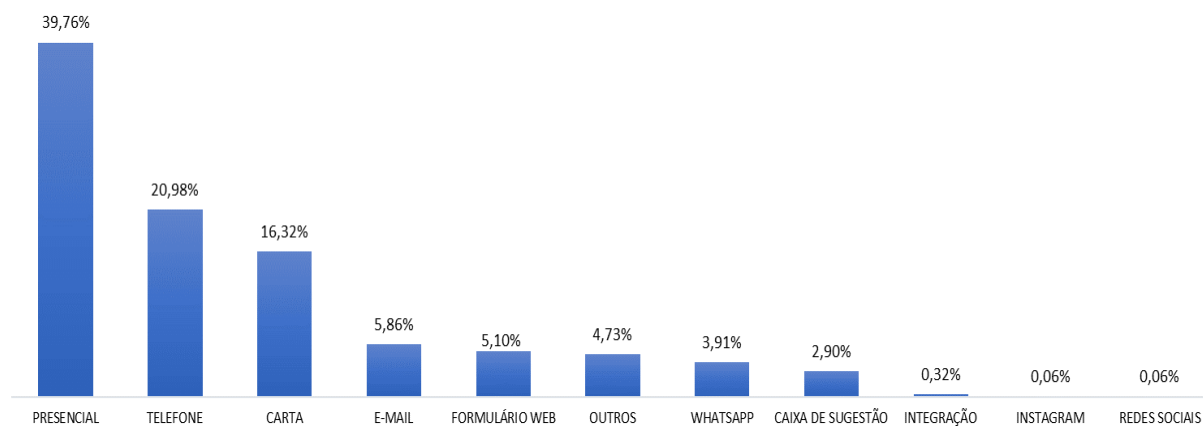
#### 3.1. Canais de Atendimento e Origem das Manifestações

Os canais de atendimento disponíveis são: carta (urna e busca ativa/SAU), caixa de sugestão, e-mail, formulário web, presencial, telefone e outros.

O canal mais utilizado no mês em análise foi o presencial (631), seguido do telefone (333), carta (259), e-mail (93), formulário web (81), outros (75), whatsapp (62), caixa de sugestão (46), integração (05), instagram (01) e redes sociais (01), conforme Gráfico 02, abaixo.



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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Observa-se que o canal de maior representatividade é referente às manifestações registradas pela via presencial, correspondendo a 39,76% dos registros (631) e estão concentrados nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: HEANA (120), HERSO (79), CRER (66), HDS (40), HECAD (36), HEF (35), HGG (31), HEJ (24), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (24), CREMIC (22), HCN (21), HEJA (20), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (18), HUGOL (16), HDT (13), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS (12), HEL (11), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS (11), HSLMB (09), HETRIN (06), POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (06), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (06), CEMAC (03), HEI (01) e SES (01).

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

### 3.2. Classificação das Manifestações

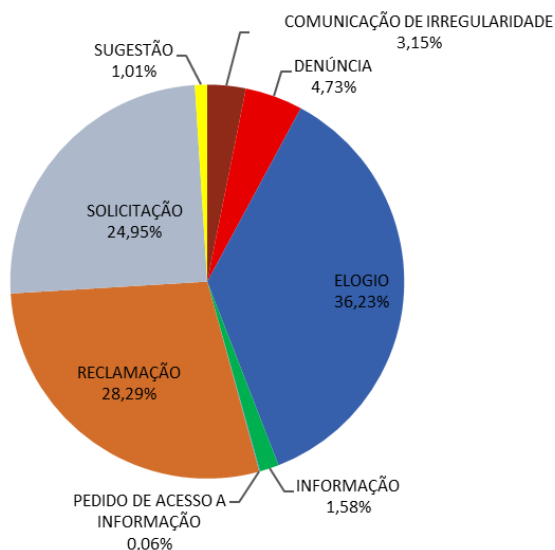
As manifestações são classificadas em 8 (oito) categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade e pedido de acesso à informação.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (575), seguido da **RECLAMAÇÃO** (449) e da **SOLICITAÇÃO** (396), respectivamente.

Com números menos expressivos, temos: **DENÚNCIA** (75), **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (50), **INFORMAÇÃO** (25), **SUGESTÃO** (16) e **PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO** (01).

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

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



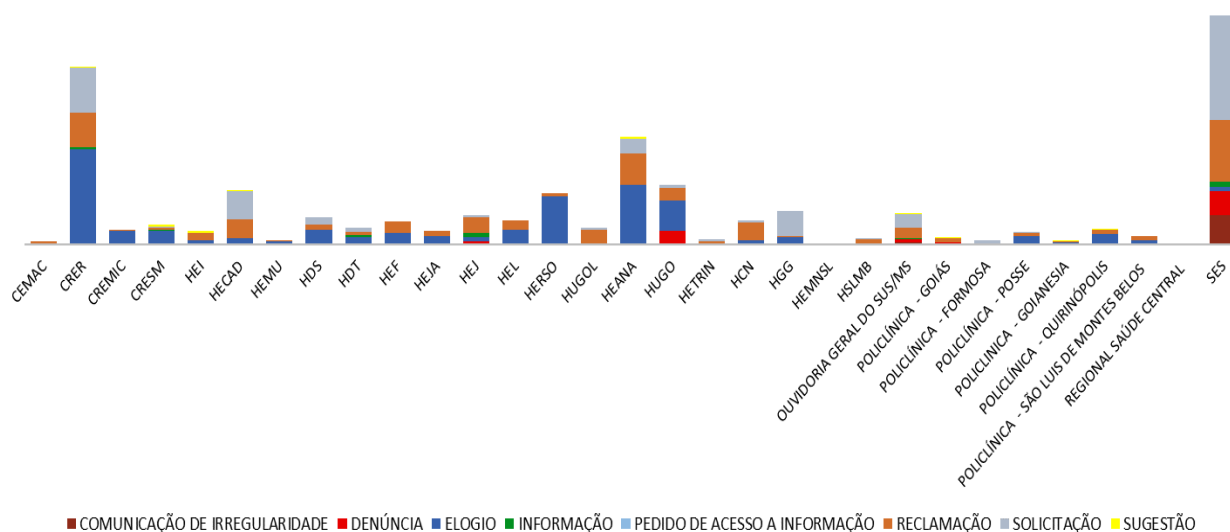
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, as quais representam 36,23% do total de manifestações registradas no período em análise.

O Gráfico 4, abaixo, apresenta a decomposição das manifestações registradas (elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade) em relação à unidade de origem, demonstrando 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 (145), HEANA (90), HERSO (74), HUGO (48), HDS (23), HEL (22), CREMIC (21), CRESM (21), HEF (17), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (16), HEJA (13), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (12), HDT (11), HGG (11), HECAD (08), HEJ (07), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS (07), HCN (06), SES (06), HEI (05), HEMU (05), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (03), HETRIN (02), HUGOL (01) e HSLMB (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, a Ouvidoria Geral do SUS /MS adotou um Manual de Tipificação, o qual categoriza as manifestações de acordo com assunto/subassunto.

Assim, os assuntos mais demandados nas manifestações foram: Gestão e Atenção 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.

**Atenção à Saúde:** A Atenção à Saúde diz respeito às ações e aos serviços de saúde ofertados pelo SUS, que engloba a atenção primária, média e alta complexidades, os serviços urgência e emergência, a atenção hospitalar e a assistência farmacêutica.

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

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO								Total	
	COM. DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	PEDIDO ACESSO INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Freq.Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	42	57	529	19	1	268	50	13	979	61,69%
ATENÇÃO À SAÚDE	1	4		2		85	254	1	347	21,87%
SEM TIPIFICAÇÃO	1	7	24			56	31	1	120	7,56%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES		1	22	3		34	59	1	120	7,56%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6	6				5	1		18	1,13%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1					1	0,06%
OUVIDORIA DO SUS							1		1	0,06%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS						1			1	0,06%
<b>Total Geral</b>	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>575</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>449</b>	<b>396</b>	<b>16</b>	<b>1587</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

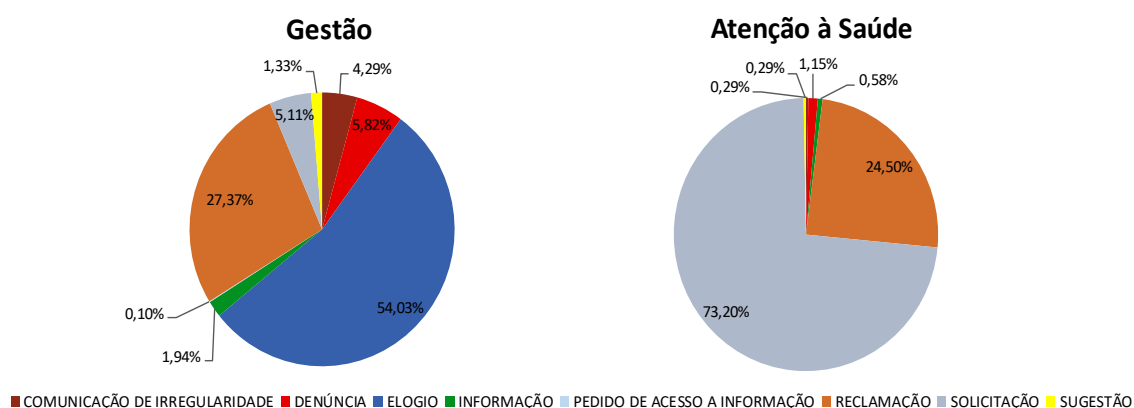
O assunto **Gestão** corresponde a 61,69% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 979 manifestações. Dessas, 529 são elogios (54,03%), enquanto que as comunicações de irregularidades, denúncias, informações, reclamações, solicitações e sugestões, correspondem a 45,97% das manifestações relacionadas ao referido assunto (Gráfico 5).

Este assunto também concentra a maioria das manifestações relacionadas às comunicações de irregularidades, denúncias e reclamações (Tabela 1 e Gráfico 5).

Ressalta-se que o elogio predomina sobre as manifestações queixosas.

O segundo assunto mais demandado refere-se à **Atenção à Saúde**, com 21,87 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (73,20%).

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



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Será demonstrado a seguir, dentro dos assuntos **Gestão** (Tabela 2) e **Atenção 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)

SUBASSUNTO1		GESTÃO		SUBASSUNTO2		Total
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		CLASSIFICAÇÃO				
		COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ESPAÇO FÍSICO			4
			OUTROS			4
			MATERIAL DE EXPEDIENTE			3
		DENÚNCIA	MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO			2
			ROTINAS - PROTOCOLOS			2
			OUTROS			3
		ELOGIO	ACOMPANHANTE PARA A MULHER			1
			ESPAÇO FÍSICO			1
		RECLAMAÇÃO	ROTINAS - PROTOCOLOS			1
			ROTINAS - PROTOCOLOS			23
			ESPAÇO FÍSICO			5
			OUTROS			5
			CIRURGIA			2
			MATERIAL DE EXPEDIENTE			2
			PERTENCES DO USUÁRIO			2
			ACOMPANHANTE PARA A MULHER			1
			ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE			1
			DIAGNÓSTICO (EXAME)			1
		SOLICITAÇÃO	ENDEREÇO - TELEFONE			1
			HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO			1
			MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO			1
			SUPERLOTAÇÃO			1
			ROTINAS - PROTOCOLOS			3
			OUTROS			2
			CIRURGIA			1
			CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO			1
			PERTENCES DO USUÁRIO			1
			ROTINAS - PROTOCOLOS			3
		SUGESTÃO	ESPAÇO FÍSICO			2
			HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO			1
			MATERIAL DE EXPEDIENTE			1
			OUTROS			1
			OUTROS			1
<b>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE Total</b>						<b>83</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO		COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	SECRETÁRIO DE SAÚDE			2
			AGENTE DE ENDEMIAS			1
			ASSISTENTE SOCIAL			1
			BIOMÉDICO			1
			DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE			1
			MÉDICO			1
		DENÚNCIA	OUTROS			1
			ENFERMEIRO			9
			EQUIPE			6
			OUTROS			5
			TÉCNICO EM ENFERMAGEM			3
			MÉDICO			2
			ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA			1
			AUXILIAR DE ENFERMAGEM			1
			CONDUTOR - MOTORISTA			1
			NÃO ESPECIFICADO			1
		ELOGIO	RECEPCIONISTA - ATENDENTE			1
			TÉCNICO EM ENFERMAGEM			113
			EQUIPE			106
			SATISFAÇÃO (SISTEMA ANTIGO)			71
			ENFERMEIRO			51
			AUXILIAR DE ENFERMAGEM			37
			MÉDICO			37
			OUTROS			28
			RECEPCIONISTA - ATENDENTE			24
			ASSISTENTE SOCIAL			10
		RECLAMAÇÃO	FISIOTERAPEUTA			8
			PSICÓLOGO			8
			NUTRICIONISTA			7
			EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO			5
			MAQUEIRO			5
			DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE			2
			EQUIPE ADMINISTRATIVA			2
			OUVIDOR			2
			ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA			1
			BIOMÉDICO			1
		EDUCADOR FÍSICO			1	
		FONOAUDIÓLOGO			1	
		SEGURANÇA			1	
		TÉCNICO DE OUVIDORIA			1	
		TÉCNICO EM GESSO			1	
		INSATISFAÇÃO (SISTEMA ANTIGO)			1	
		TERAPEUTA OCUPACIONAL			1	
		SOLICITAÇÃO	MÉDICO			50
			EQUIPE			39
			RECEPCIONISTA - ATENDENTE			16
			ENFERMEIRO			15
			TÉCNICO EM ENFERMAGEM			14
			AUXILIAR DE ENFERMAGEM			10
			SEGURANÇA			8
			EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO			4
			NÃO ESPECIFICADO			4
			OUTROS			4
		ASSISTENTE SOCIAL			2	
		SUGESTÃO	INSATISFAÇÃO (SISTEMA ANTIGO)			2
			AUXILIAR DE ODONTOLOGIA			1
			CONDUTOR - MOTORISTA			1
			DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE			1
			EQUIPE ADMINISTRATIVA			1
			FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE			1
			NUTRICIONISTA			1
			PSICÓLOGO			1
			MÉDICO			13
			AUXILIAR DE ENFERMAGEM			6
		EQUIPE			5	
		RECEPCIONISTA - ATENDENTE			2	
		ASSISTENTE SOCIAL			1	
		ODONTÓLOGO			1	
		INSATISFAÇÃO (SISTEMA ANTIGO)			1	
		RECEPCIONISTA - ATENDENTE			2	
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO Total</b>						<b>769</b>

TRABALHADOR EM SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE		
		DESVIO ÉTICO	2
		IRREGULARIDADES	2
		PROVIMENTO	2
		EXCESSO DE CARGA HORÁRIA	1
		OUTROS	1
		PAGAMENTO	1
	DENÚNCIA	DESVIO ÉTICO	5
		IRREGULARIDADES	2
		PROVIMENTO	2
		CONFLITO DE INTERESSES	1
		PAGAMENTO	1
	INFORMAÇÃO	CONFLITO DE INTERESSES	3
		PAGAMENTO	1
		PROVIMENTO	1
	RECLAMAÇÃO	PAGAMENTO	5
		DESVIO ÉTICO	3
		CONFLITO DE INTERESSES	2
		IRREGULARIDADES	2
		OUTROS	2
		PROCESSO DE APOSENTADORIA	2
		PROVIMENTO	1
	SOLICITAÇÃO	PAGAMENTO	1
		PROCESSO DE APOSENTADORIA	1
	SUGESTÃO	PROVIMENTO	1
	<b>TRABALHADOR EM SAÚDE Total</b>		<b>45</b>
Subtotal			<b>897</b>
Demais Subassuntos			<b>82</b>
Total Geral			<b>979</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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

ATENÇÃO À SAÚDE				
SUBASSUNTO1	CLASSIFICAÇÃO	SUBASSUNTO2	Total	
CIRURGIA	INFORMAÇÃO	PLÁSTICA	1	
	RECLAMAÇÃO	SISTEMA OSTEOMUSCULAR	12	
		APARELHO GENITURINÁRIO	2	
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	1	
		OUTRAS CIRURGIAS	1	
	SOLICITAÇÃO	SISTEMA OSTEOMUSCULAR	17	
		APARELHO GENITURINÁRIO	7	
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	4	
		OUTRAS CIRURGIAS	4	
		APARELHO CIRCULATÓRIO	3	
		APARELHO DA VISÃO	2	
		MAMA	2	
		ONCOLOGIA	2	
		PELE, TECIDO SUBCUTÂNEO E MUCOSA	2	
		VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	2	
		PLÁSTICA	1	
		SISTEMA NERVOSO CENTRAL E PERIFÉRICO	1	
		TORÁCICA	1	
		<b>CIRURGIA Total</b>		<b>65</b>
	CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ODONTOLOGIA	1
		DENÚNCIA	CIRURGIA VASCULAR	1
RECLAMAÇÃO		FONOAUDIOLOGIA	4	
		CIRURGIA PLÁSTICA	3	
		CLÍNICA MÉDICA	2	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2	
		UROLOGIA	2	
		OUTROS	2	
		CARDIOLOGIA	1	
		CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	1	
		CIRURGIA GERAL	1	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1	
		NEUROCIRURGIA	1	
		NEUROLOGIA	1	
		ONCOLOGIA	1	
		PEDIATRIA	1	
SOLICITAÇÃO		NEUROLOGIA	16	
		REUMATOLOGIA	11	
		UROLOGIA	10	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	9	
		PNEUMOLOGIA	8	
		CIRURGIA GERAL	7	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	6	
		ANGIOLOGIA	5	
		GASTROENTEROLOGIA	5	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	5	
		CARDIOLOGIA	4	
		CIRURGIA PLÁSTICA	4	
		CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	3	
		CIRURGIA TORÁCICA	3	
		DERMATOLOGIA	3	
		MULTIDISCIPLINAR	3	
		NEFROLOGIA	3	
		ODONTOLOGIA	3	
		OFTALMOLOGIA	3	
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	3	
		FONOAUDIOLOGIA	2	
		PEDIATRIA	2	
		ANESTESIOLOGIA	1	
		CIRURGIA VASCULAR	1	
		COLOPROCTOLOGIA	1	
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	1	
	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1		
	FISIOTERAPIA	1		
	GENÉTICA MÉDICA	1		
	HEPATOLOGIA	1		
	MASTOLOGIA	1		
	ONCOLOGIA	1		
	PSICOLOGIA	1		
	PSIQUIATRIA	1		
	VISITA DOMICILIAR	1		
	<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO Total</b>		<b>156</b>	

DIAGNÓSTICO (EXAME)	DENÚNCIA			
	RECLAMAÇÃO			
			DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO	1
			OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	2
			CARDIOLOGIA	1
			ENDOSCOPIA	1
			LABORATÓRIO CLÍNICO	1
			NEUROLOGIA	1
			RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	1
			TOMOGRAFIA	1
			ENDOSCOPIA	8
			ULTRASSONOGRAFIA	7
			RADIOLOGIA	4
			TOMOGRAFIA	4
			RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	3
			CARDIOLOGIA	2
			COLETA DE MATERIAL	2
			LABORATÓRIO CLÍNICO	2
			ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	1
			OFTALMOLOGIA	1
			OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	1
			<b>DIAGNÓSTICO (EXAME) Total</b>	<b>44</b>
<b>Subtotal</b>				<b>265</b>
<b>Demais Subassuntos</b>				<b>82</b>
<b>Total Geral</b>				<b>347</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Quanto ao assunto **Atenção à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que os temas mais solicitados estão relacionados à Ortopedia/Sistema Osteomuscular (Subassunto: Cirurgia), Neurologia (Subassunto: Consulta/Atendimento/Tratamento respectivamente) e Endoscopia (Subassunto: Diagnóstico/Exame), o que indica uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essas especialidades.

Os próximos gráficos e tabelas especificam as manifestações queixosas como forma de expor os principais problemas encontrados pelos usuários do SUS.

São consideradas queixosas as manifestações que indicam algum grau de insatisfação ou dificuldade no uso dos serviços de saúde, sendo elas: denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação e solicitação.

Ressalta-se que parte significativa das manifestações queixosas é realizada na Ouvidoria do SUS - Nível Central, ou seja, 90% das comunicações de irregularidades, 49,33% das denúncias, 20,94% das reclamações e 40,66% 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 MANIFESTAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DA QUEIXAS			Total Geral
	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	
CEMAC			5	5
CRER		1	53	68
CREMIC			1	1
CRESM			4	1
HEI	1	1	11	13
HECAD		1	29	44
HEMU			2	2
HDS			8	10
HDT			5	6
HEF			18	18
HEJA			7	7
HEJ		4	24	3
HEL			14	14
HERSO			5	5
HUGOL		1	20	3
HEANA		1	48	22
HUGO		20	19	4
HETRIN			3	3
HCN			27	4
HGG			1	39
HEMNSL			2	2
HSLMB	1		6	1
OUVIDORIA GERAL DO SUS	3	5	16	21
POLICLÍNICA GOIÁS		3	7	10
POLICLÍNICA - FORMOSA			1	5
POLICLÍNICA - POSSE			5	1
POLICLÍNICA - GOIANESIA			2	2
POLICLÍNICA - QUIRINÓPOLIS			7	7
POLICLÍNICA - SÃO LUIS MONTES BELOS			5	5
REGIONAL DE SAÚDE CENTRAL DE GOIÂNIA		1		1
SES	45	37	94	161
<b>Total Geral</b>	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>449</b>	<b>396</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

#### 4. Índice de Resposta

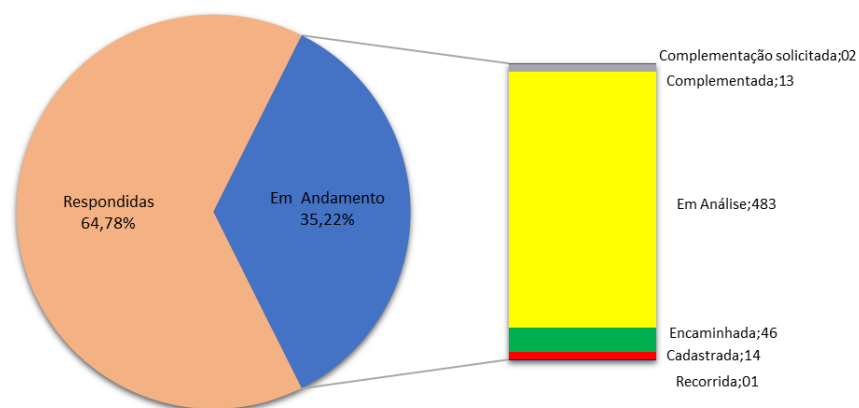
Passamos à análise do índice de resposta, considerando o status, ou seja, a situação das manifestações no Sistema OuvidorSUS.

Considera-se RESPONDIDAS, as manifestações que se encontram com o status *Concluída, Fechada e Arquivada*, e EM ANDAMENTO aquelas que se encontram com o status: *Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Em Análise, Encaminhada e Recorrida*.

Assim, conclui-se que das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em abril/2024, **1.028** foram *respondidas*, enquanto **559** encontram-se *em andamento*.



Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e em andamento.



Manifestações Respondidas: Concluídas, Fechadas e Arquivadas.  
Manifestações Pendentes: Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Encaminhada, Em Análise e Recorrida.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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

Importante ressaltar que as manifestações em andamento englobam as vencidas e as vincendas, sendo estas últimas aquelas cujo prazo de resposta ainda não expirou.

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

OUVIDORIA_DESTNO	Em Andamento			Respondidas			Total
	Prazo Vencido		Freq. Rel	Prazo Vencido		Freq. Rel	
	Não	Sim		Não	Sim		
CEAP-SOL	1		100,00%	0		0,00%	1
CEMAC	0		0,00%	36		100,00%	36
CRER	70	1	25,36%	209		74,64%	280
CREMIC	19		86,36%	3		13,64%	22
CRESM	0		0,00%	30		100,00%	30
GERÊNCIA DE AÇÕES ESTRATÉGICAS SES/GO	0		0,00%	1		100,00%	1
GERÊNCIA DAS REGIONAIS	4	1	100,00%	0		0,00%	5
HEAPA	2		100,00%	0		0,00%	2
HEI	16		59,26%	11		40,74%	27
HECAD	64		69,57%	28		30,43%	92
HEELJ	1		100,00%	0		0,00%	1
HEMU	1		12,50%	7		87,50%	8
HDS	5	2	17,07%	34		82,93%	41
HDT	3		11,11%	24		88,89%	27
HEF	5		13,16%	33		86,84%	38
HEJA	3		15,00%	17		85,00%	20
HEJ	11		23,40%	36		76,60%	47
HEL	2		5,13%	37		94,87%	39
HERSO	0		0,00%	79		100,00%	79
HUGOL	26		86,67%	4		13,33%	30
HEANA	17		10,06%	152		89,94%	169
HUGO	29	1	31,25%	66		68,75%	96
HETRIN	6		75,00%	2		25,00%	8
HCN	10		23,26%	33		76,74%	43
HGG	0		0,00%	55		100,00%	55
HEMNSL	3		100,00%	0		0,00%	3
HSLMB	8		50,00%	8		50,00%	16
OUTRAS SMS	23	3	89,66%	3		10,34%	29
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS	9		69,23%	4		30,77%	13
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA	4		80,00%	1		20,00%	5
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	12		66,67%	6		33,33%	18
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANESIA	3		50,00%	3		50,00%	6
POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS	3		13,04%	20		86,96%	23
POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS	3		25,00%	9		75,00%	12
REGIONAIS DE SAÚDE	29	1	88,24%	4		11,76%	34
SMS GOIÂNIA	70	6	96,20%	3		3,80%	79
SES	30		30,00%	70		70,00%	100
SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLE INTERNO E CORREIÇÃO	2		100,00%	0		0,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	17		100,00%	0		0,00%	17
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DE CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	7		100,00%	0		0,00%	7
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	5		100,00%	0		0,00%	5
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	12		100,00%	0		0,00%	12
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	9		100,00%	0		0,00%	9
<b>Total Geral</b>	<b>544</b>	<b>15</b>	<b>35,22%</b>	<b>1028</b>	<b>0</b>	<b>64,78%</b>	<b>1587</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Ressalta-se, ainda, 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.

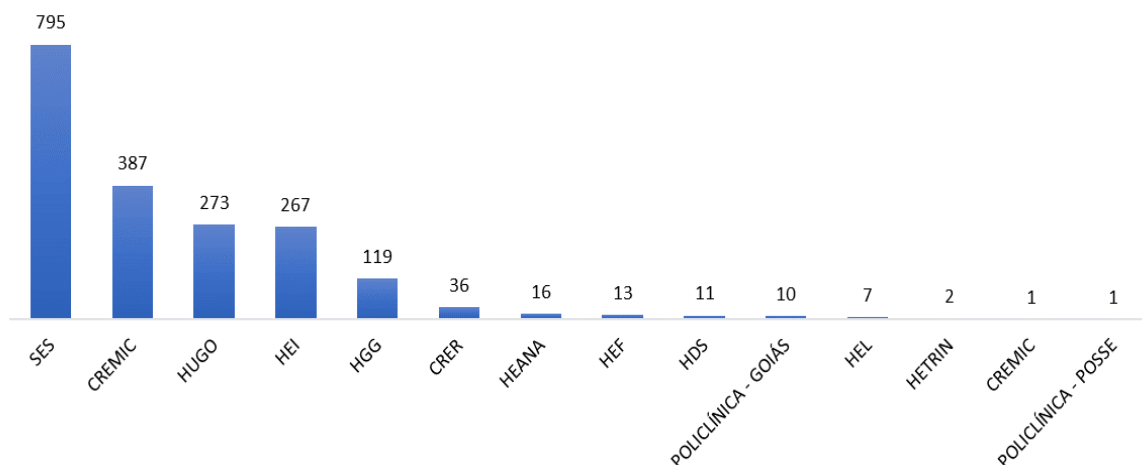
## 5. Disseminação de Informações

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 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 - Banco de Informações Técnicas em Saúde (elaborado pelo Ministério da Saúde) e, no mês em análise, foram disseminadas **1.938** 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*



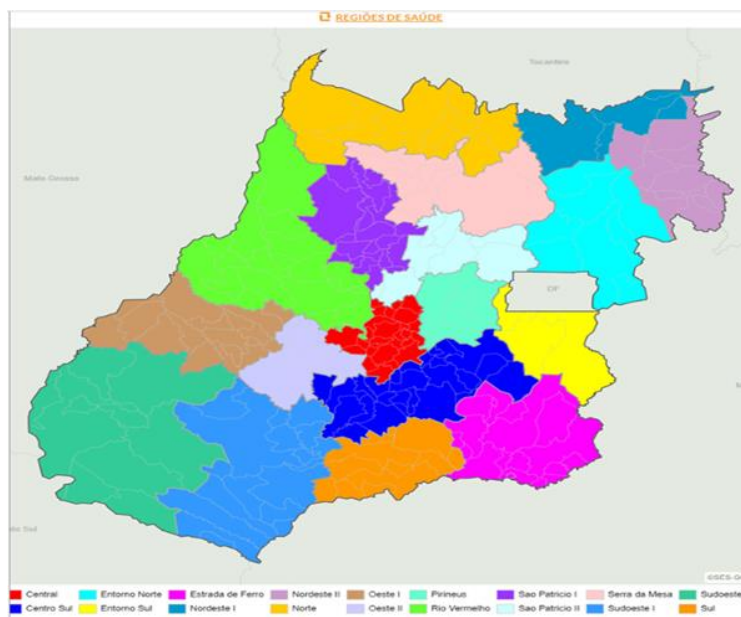
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## **6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde**

A Gerência da Ouvidoria Setorial da SES/GO mantém vínculo com as Secretarias Municipais de Saúde do Estado de Goiás, via Regionais de Saúde, no intuito de construir uma rede articulada de Ouvidorias do SUS.

O Estado de Goiás está dividido em 18 Regionais de Saúde, cada uma representando a Secretaria de Estado da Saúde na respectiva região e acessando o Sistema OuvidorSUS como Ouvidoria Intermediária, com o objetivo de receber as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS - Nível Central e encaminhá-las para as Secretarias Municipais correspondentes, permitindo, assim, que a Ouvidoria do SUS alcance o maior número de municípios.

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



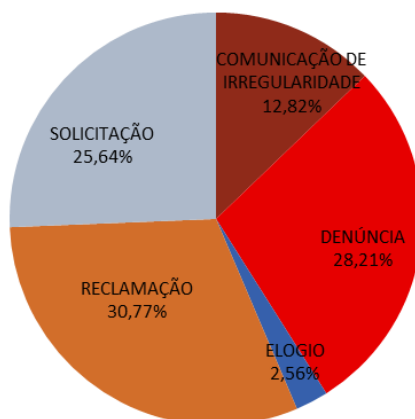
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em abril/2024, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **39** manifestações para as Regionais de Saúde, as quais passamos a detalhar abaixo, de acordo com a classificação, tipificação e índice de resposta.

### 6.1. Classificação

Observa-se o predomínio das manifestações do tipo RECLAMAÇÃO (12), DENÚNCIA (11) e SOLICITAÇÃO (10), conforme demonstra o Gráfico 8.

Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.

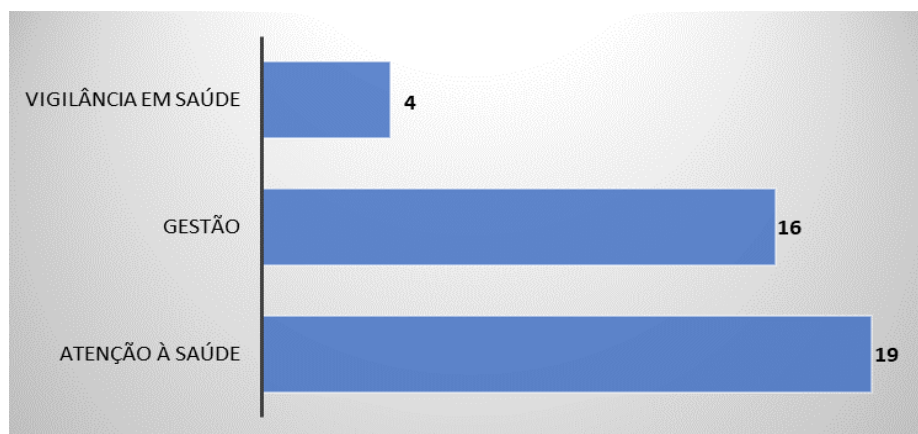


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.2. Tipificação

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

Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

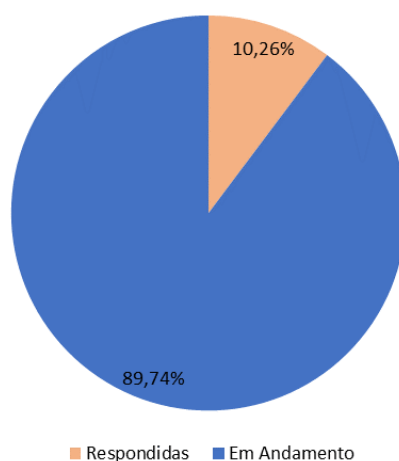


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, 10,26% foram respondidas.

Gráfico 10: Índice de resposta das regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 7. Considerações finais

Analisando os resultados referentes a abril de 2024, concluímos que:

- Foram contabilizados **3.525** atendimentos, sendo: **1.938** (54,98%) Disseminação de Informações e **1.587** (45,02%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento presencial foi o mais utilizado, com **631** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 36,23%, seguido de **Reclamação** (28,29%), **Solicitação** (24,95%), **Denúncia** (4,73%), **Comunicação de Irregularidade** (3,15%), Informação (1,58%), **Sugestão** (1,01%) e **Pedido de Acesso à Informação** (0,06%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Atenção à Saúde**, com **61,69%** e **21,87%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** foi a manifestação mais recorrente, com 54,03%, seguido de **Reclamação** (27,37%), **Denúncia** (5,82%), **Solicitação** (5,11%), **Comunicação de Irregularidade** (4,29%), **Informação** (1,94%), **Sugestão** (1,33%) e **Pedido de Acesso à Informação** (0,10%).
- No assunto **Atenção à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** apareceram com o percentual de 73,20%, seguidas de **Reclamação** (24,50%), **Denúncia** (1,15%), **Informação** (0,58%), **Comunicação de Irregularidade** (0,29%) e **Sugestão** (0,29%).
- A taxa de resposta foi de **64,78%**, o que corresponde a **1.028** manifestações respondidas, lembrando que as manifestações em andamento 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 abril de 2024, concluímos que:

- Do total de 39 manifestações encaminhadas, 12 foram classificadas como Reclamação, representando 30,77%.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram **Atenção à Saúde e Gestão**.
- Das 39 manifestações encaminhadas, **04** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **10,26%**.

Atenciosamente,

**LUDMILA DI PAIVA MALHEIROS ROCHA**

Ouvidora Setorial da SES-GO

**LÍVIA OLIVEIRA SOARES**

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã em Substituição

**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.

**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.

