

Relatório Gerencial Fevereiro - 2024



OUVIDORIA
SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

WWW.SAUDE.GO.GOV.BR/OUVIDORIA



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



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

Secretário de Estado da Saúde
Rasível dos Reis Santos Júnior

Subsecretário de Controle Interno e Compliance
Adriano Abreu de Castro

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã
Sérgio Gomes de Carvalho

Ouvidora Setorial da SES-GO
Ludmila Di Paiva Malheiros Rocha

Equipe da Gerência da Ouvidoria Setorial da SES - GO:

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

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

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

Coordenação de Assessoramento e Descentralização
Carla Malheiros Aguiar de Moraes

Coordenação de Monitoramento e Análise de Dados
Liliane Oliveira Paulo

LISTA DE TABELAS/FIGURAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações, por assuntos e por classificação | 12 |
| Tabela 2: Quantidade de manifestações no assunto Gestão (Subassuntos e Classificação) | 13 |
| Tabela 3: Quantidade de manifestações no assunto Assistência à Saúde (Subassuntos e Classificação). | 14 |
| Tabela 4: Quantidade de manifestações queixosas, por ouvidoria, da Rede de Ouvidorias do SUS /SES-GO | 15 |
| Tabela 5: Número absoluto e relativo de manifestações respondidas e pendentes, por unidade de destino. | 17 |
| Tabela 6:Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio..... | 18 |
| Tabela 7:Quantidade de informações disseminadas pelas Ouvidorias Descentralizadas, a partir do Banco de Dados Material de Apoio..... | 19 |
| Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO..... | 21 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Proporção de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO | 08 |
| Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento em Goiás | 09 |
| Gráfico 3:Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, por classificação | 10 |
| Gráfico 4:Números absolutos de manifestações, por classificação e por origem do atendimento, na Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO..... | 11 |
| Gráfico 5:Proporção de manifestações, por classificação, registradas pela Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO nos assuntos Gestão e Assistência à Saúde..... | 12 |
| Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes..... | 16 |
| Gráfico 7:Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria | 18 |
| Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as regionais..... | 21 |
| Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais..... | 22 |
| 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..... | 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..... | 17 |
| 6. | Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde..... | 20 |
| 6.1. | Classificação..... | 21 |
| 6.2. | Tipificação..... | 22 |
| 6.3. | Índice de Resposta..... | 22 |
| 7. | Considerações Finais..... | 23 |
| | Glossário | 25 |

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 fevereiro de 2024.

1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidorias do SUS é composta pela Gerência da Ouvidoria Setorial da SES-GO (Ouvidoria do SUS - Nível Central), 32 Ouvidorias localizadas nas unidades de saúde e 18 Ouvidorias nas Regionais de Saúde.

As ouvidorias nas unidades de saúde estão assim distribuídas: 22 ouvidorias em hospitais, 06 ouvidorias nas policlínicas, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Medicação de Alto Custo, 01 ouvidoria no Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar e 01 ouvidoria no Hemocentro Coordenador Estadual 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);
- **E-mail:** (ouvidoria.saude@goias.gov.br);
- **Carta:** Enviar carta para o endereço: Avenida República do 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:** Avenida República do 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 - HEF
- Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos - HEI
- Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA
- Hospital Estadual de Jataí Dr. Serafim de Carvalho - HEJ
- Hospital Estadual de Luziânia - HEL
- Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes - HEMNSL
- Hospital Estadual da Mulher 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 - HESLMB
- Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos - HETRIN
- Hospital Estadual de Urgências de Goiás Dr. Valdemiro Cruz - HUGO
- Hospital Estadual de Urgências Governador Otávio Lage de Siqueira -HUGOL
- Policlínica Estadual da Região do Entorno - Formosa
- Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse
- Policlínica Estadual Ismael Alexandrino Pinto - São Luís dos Montes Belos
- Policlínica Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto da Região Rio Vermelho - Goiás
- Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia
- Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

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

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

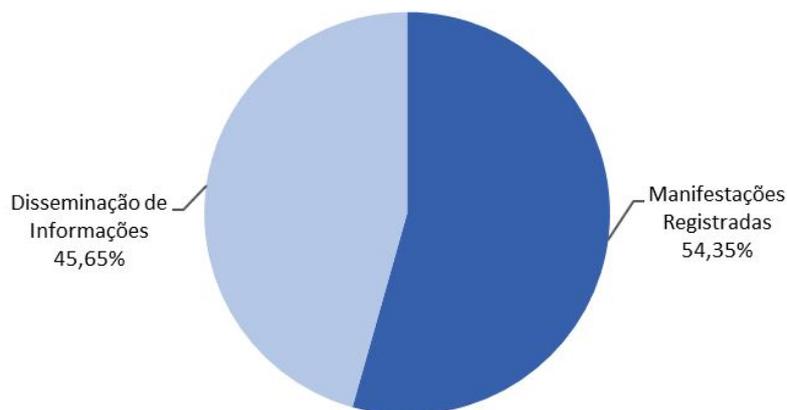
2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao período de **01/02/2024 a 29/02/2024** e foram extraídos dos bancos de dados enviados pela Ouvidoria Geral do SUS/MS, em 07/03/2024, correspondendo às duas versões do sistema OuvidorSUS.

No total, foram realizados **3.192** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **1.457** (45,65%): Disseminação de informações;
- **1.735** (54,35%): 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.

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)

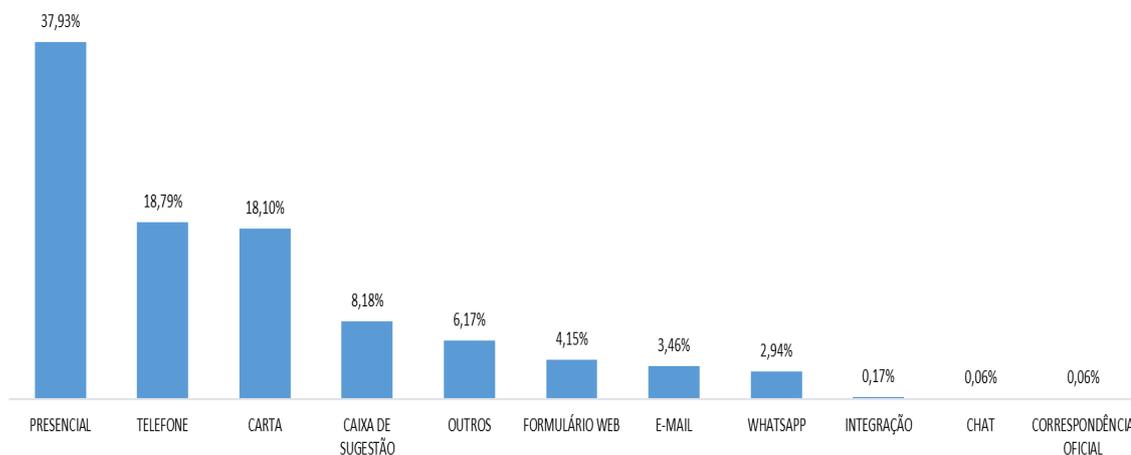
3.1. Canais de Atendimento e Origem das Manifestações

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

O canal mais utilizado no mês em análise foi o presencial (658), seguido do telefone (326), carta (314), caixa de sugestão (142), outros (107), formulário web (72), e-mail (60),

whatsapp (51), integração (03), chat (01) e correspondência oficial (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.

Observa-se que o canal de maior representatividade é referente às manifestações registradas pela via presencial, representando 37,93% dos registros (658) e estão concentradas nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: HDS (1336), HEANA (79), HERSO (66), HEF (41), HCN (38), HDT (27), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS (22), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (20), HGG (19), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (19), HUGOL (14), CREMIC (13), HEJA (11), HECAD (09), HEL (08), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (08), HEJ (07), HETRIN (07), SES (07), HESLMB (03), HEAPA (01), CEAP - SOL (01), HEI (01) e HEMNSL (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

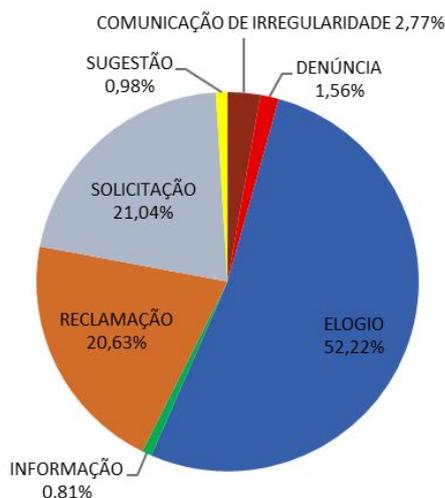
A classificação das manifestações se divide em 7 (sete) categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (906), seguido de **SOLICITAÇÃO** (365) e **RECLAMAÇÃO** (358) e, respectivamente.

Com números menos expressivos, temos: **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (48), **DENÚNCIA** (27), **SUGESTÃO** (17) e **INFORMAÇÃO** (14).

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

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



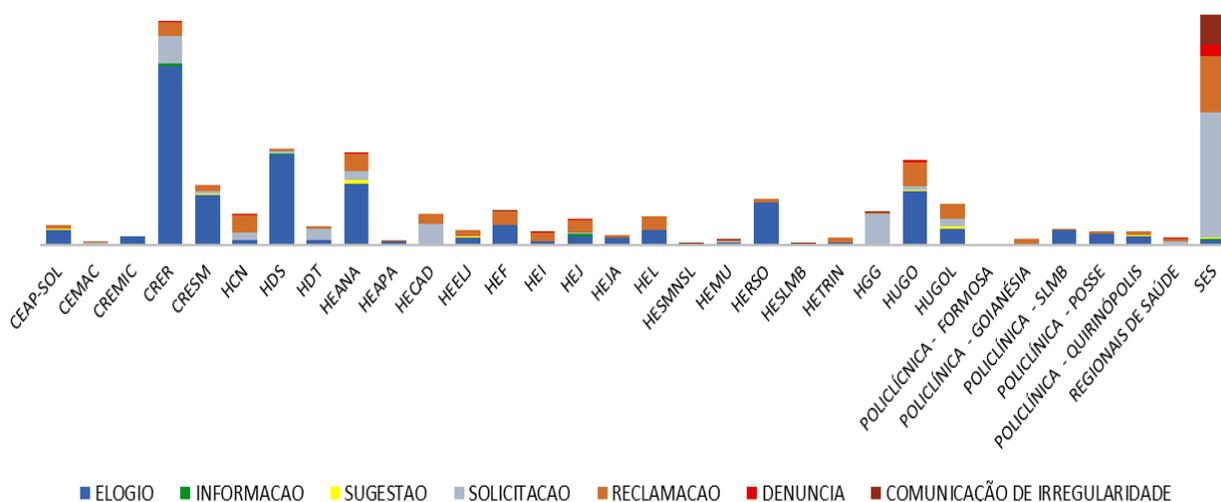
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, as quais representam 52,22% do total de manifestações registradas no período de 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 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 (251), HDS (127), HEANA (86), HUGO (76), CRESM (70), HERSO (60), HEF (29), HUGOL (24), CEAP - SOL (21), HEL (21), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS (21), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (16), CREMIC (13), HEJ (13), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (13), HEJA (11), HEELJ (11), HDT (07), HCN (07), SES (07), HEI (06), HEAPA (05), HEMU (04), HETRIN (04), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (02) e REGIONAL DE SAUDE ESTRADA DE FERRO (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, categorizando as manifestações de acordo com o 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.

| Assuntos | Classificação | | | | | | | | Total |
|--------------------------|---------------|-------------------------------|-------------|------------|------------|-----------|------------|-------------|----------------|
| | Denúncia | Comunicação de Irregularidade | Solicitação | Reclamação | Informação | Sugestão | Elogio | Freq. Abs. | Freq. Rel. |
| GESTÃO | 17 | 35 | 44 | 222 | 5 | 12 | 839 | 1174 | 67,67% |
| ATENÇÃO À SAÚDE | 2 | 5 | 252 | 62 | 2 | | | 323 | 18,62% |
| SEM TIPIFICAÇÃO | 4 | 2 | 34 | 47 | | 3 | 41 | 131 | 7,55% |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | | | 34 | 23 | 6 | 2 | 26 | 91 | 5,24% |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 3 | 6 | 1 | 4 | | | | 14 | 0,81% |
| CONTROLE SOCIAL | 1 | | | | | | | 1 | 0,06% |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | | | | | 1 | | | 1 | 0,06% |
| Total Geral | 27 | 48 | 365 | 358 | 14 | 17 | 906 | 1735 | 100,00% |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

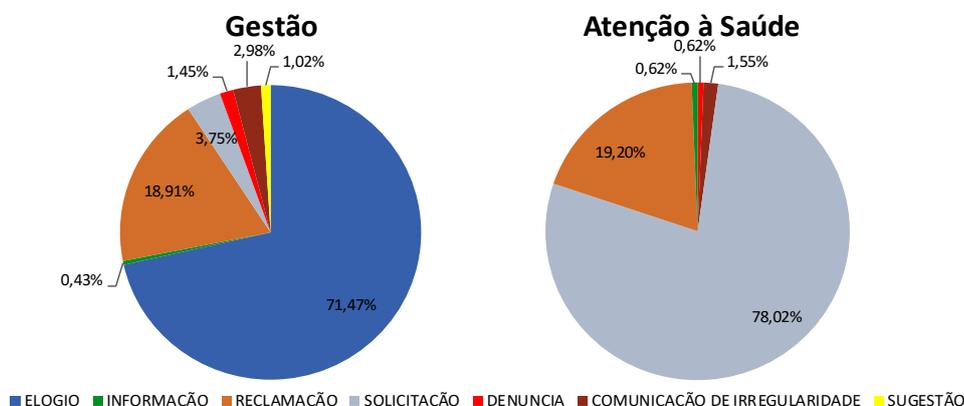
O assunto **Gestão** corresponde a 67,67% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.174 manifestações. Dessas, 839 são elogios (71,47%), enquanto que as denúncias, comunicações de irregularidade, solicitações, reclamações, sugestões e informações, correspondem a 28,53% das manifestações relacionadas ao referido assunto (Gráfico 5).

Este assunto também concentra a maioria das manifestações relacionadas às denúncias, comunicações de irregularidades 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 18,62 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (78,02%).

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)*

| GESTÃO | | | | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------|--|-----------------------------|---|---|
| SUBASSUNTO 1 | CLASSIFICAÇÃO | SUBASSUNTO 2 | Total | | | |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE | ATRIBUIÇÕES - COMPETÊNCIAS | 1 | | | |
| | | IRREGULARIDADES | 1 | | | |
| | | PAGAMENTO | 1 | | | |
| | | PROVIMENTO | 1 | | | |
| | | DENÚNCIA | CONFLITO DE INTERESSES | 2 | | |
| | | | IRREGULARIDADES | 2 | | |
| | | RECLAMAÇÃO | PROVIMENTO | 2 | | |
| | | | DESVIO ÉTICO | 1 | | |
| | | | PROVIMENTO | 5 | | |
| | | | PAGAMENTO | 2 | | |
| | | | ATRIBUIÇÕES - COMPETÊNCIAS | 1 | | |
| | | | DESVIO ÉTICO | 1 | | |
| | | SOLICITAÇÃO | OUTROS | 1 | | |
| | | | PROCESSO DE APOSENTADORIA | 1 | | |
| | PROVIMENTO | 2 | | | | |
| | TRABALHADOR EM SAÚDE Total | | 24 | | | |
| ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE | SUPERLOTAÇÃO | 7 | | | |
| | | ROTINAS - PROTOCOLOS | 3 | | | |
| | | ALIMENTAÇÃO | 2 | | | |
| | | OUTROS | 2 | | | |
| | | DENÚNCIA | INTERRUPÇÃO DE ATENDIMENTO | 1 | | |
| | | | MATERIAL DE EXPEDIENTE | 1 | | |
| | | | MATERIAL DE USO CONTÍNUO | 1 | | |
| | | | MATERIAL DE EXPEDIENTE | 1 | | |
| | | | OUTROS | 1 | | |
| | | | ROTINAS - PROTOCOLOS | 1 | | |
| | | INFORMAÇÃO | ROTINAS - PROTOCOLOS | 1 | | |
| | | | ROTINAS - PROTOCOLO | 18 | | |
| | | RECLAMAÇÃO | ESPAÇO FÍSICO | 8 | | |
| | | | ENDEREÇO - TELEFONE | 6 | | |
| | | | OUTROS | 5 | | |
| | | | ALIMENTAÇÃO | 3 | | |
| | | | CIRURGIA CANCELAMENTO | 2 | | |
| | | | MATERIAL DE USO CONTÍNUO | 2 | | |
| | | | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 1 | | |
| | | | PERTENCES DO USUÁRIO | 1 | | |
| | | | SUPERLOTAÇÃO | 1 | | |
| | | | SOLICITAÇÃO | OUTROS | 6 | |
| | | | | ROTINAS - PROTOCOLOS | 5 | |
| | | | | ACOMPANHANTE | 1 | |
| | | | | ESPAÇO FÍSICO | 1 | |
| | | | SUGESTÃO | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 1 | |
| | | PERTENCES DO USUÁRIO | | 1 | | |
| | | ROTINAS - PROTOCOLOS | | 4 | | |
| | | ESPAÇO FÍSICO | | 2 | | |
| | | MATERIAL DE USO CONTÍNUO | | 1 | | |
| | | PERTENCES DO USUÁRIO | | 1 | | |
| | | | ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE Total | | 91 | |
| | | QUALIDADE DO ATENDIMENTO | COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE | EQUIPE DE SAÚDE | 3 | |
| | | | | MÉDICO | 2 | |
| | | | | TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 2 | |
| | | | | AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 | |
| | | | | DENÚNCIA | OUTROS | 1 |
| | | | | | MÉDICO | 2 |
| | | | | ELOGIO | SEGURANÇA | 1 |
| | | | | | INSATISFAÇÃO (SISTEMA OUVIDORSUS ANTIGO) | 1 |
| SATISFAÇÃO (SISTEMA OUVIDORSUS ANTIGO) | 207 | | | | | |
| AUXILIAR /TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 161 | | | | | |
| EQUIPE DE SAÚDE | 137 | | | | | |
| ENFERMEIRO | 96 | | | | | |
| MÉDICO | 44 | | | | | |
| OUTROS | 41 | | | | | |
| RECEPCIONISTA - ATENDENTE | 29 | | | | | |
| ASSISTENTE SOCIAL | 26 | | | | | |
| SEGURANÇA | 23 | | | | | |
| FISIOTERAPEUTA | 20 | | | | | |
| NUTRICIONISTA | 16 | | | | | |
| EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO | 12 | | | | | |
| PSICÓLOGO | 11 | | | | | |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 9 | | | | | |
| MAQUEIRO | 6 | | | | | |
| ATENDENTE/TÉCNICO DE OUVIDORIA | 4 | | | | | |
| FARMACÊUTICO | 3 | | | | | |
| FONOAUDIÓLOGO | 3 | | | | | |
| EDUCADOR FÍSICO | 2 | | | | | |
| TÉCNICO EM GESSO | 2 | | | | | |
| TERAPEUTA OCUPACIONAL | 2 | | | | | |
| AUXILIAR DE ODONTOLOGIA | 1 | | | | | |
| BIOLOGO | 1 | | | | | |
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 1 | | | | | |
| OUVIDOR | 1 | | | | | |
| RECLAMAÇÃO | MÉDICO | | | 49 | | |
| | EQUIPE | | | 33 | | |
| | RECEPCIONISTA - ATENDENTE | | | 16 | | |
| | ENFERMEIRO | | | 15 | | |
| | NÃO ESPECIFICADO | | | 6 | | |
| | OUTROS | | | 6 | | |
| | EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO | | | 5 | | |
| | TÉCNICO EM ENFERMAGEM | | | 5 | | |
| | ASSISTENTE SOCIAL | | | 3 | | |
| | AUXILIAR DE ENFERMAGEM | | | 2 | | |
| | DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | | | 2 | | |
| | EQUIPE ADMINISTRATIVA | | | 2 | | |
| | ASSISTENTE SOCIAL | | | 1 | | |
| ASSISTENTE SOCIAL | 1 | | | | | |
| FARMACÊUTICO | 1 | | | | | |
| FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE | 1 | | | | | |
| MAQUEIRO | 1 | | | | | |
| SEGURANÇA | 1 | | | | | |
| TÉCNICO DE OUVIDORIA | 1 | | | | | |
| INSATISFAÇÃO (SISTEMA OUVIDORSUS ANTIGO) | 1 | | | | | |
| SOLICITAÇÃO | MÉDICO | | | 4 | | |
| | AUXILIAR/TÉCNICO DE ENFERMAGEM | | | 2 | | |
| | NUTRICIONISTA | | | 1 | | |
| | RECEPCIONISTA - ATENDENTE | | | 1 | | |
| SUGESTÃO | ASSISTENTE SOCIAL | | | 1 | | |
| | MÉDICO | | | 1 | | |
| | QUALIDADE DO ATENDIMENTO Total | | | | 1033 | |
| Subtotal | | | 1148 | | | |
| Demais Subassuntos Registrados | | | 26 | | | |
| Total Geral | | | 1174 | | | |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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

| ATENÇÃO À SAÚDE | | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--------------|-------------------|-----------|
| SUBASSUNTO 1 | CLASSIFICAÇÃO | SUBASSUNTO 2 | Total | | |
| CIRURGIA | RECLAMAÇÃO | SISTEMA OSTEOMUSCULAR | 5 | | |
| | | PLÁSTICA | 2 | | |
| | SOLICITAÇÃO | MAMA | 1 | | |
| | | OUTRAS CIRURGIAS | 1 | | |
| | | SISTEMA OSTEOMUSCULAR | 13 | | |
| | | APARELHO CIRCULATÓRIO | 5 | | |
| | | OUTRAS CIRURGIAS | 5 | | |
| | | APARELHO GENITURINÁRIO | 3 | | |
| | | APARELHO DA VISÃO | 2 | | |
| | | APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL | 2 | | |
| | | REPARADORA - PLÁSTICA ABDOMINAL | 2 | | |
| | | GLÂNDULAS ENDÓCRINAS | 1 | | |
| | | MAMA | 1 | | |
| | | NEFROLOGIA | 1 | | |
| | | ODONTOLOGIA | 1 | | |
| | | ONCOLOGIA | 1 | | |
| | | PELE, TECIDO SUBCUTÂNEO E MUCOSA | 1 | | |
| | | CIRURGIA Total | | | 47 |
| | | CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | DENÚNCIA | VISITA DOMICILIAR | 1 |
| | | | RECLAMAÇÃO | NEUROLOGIA | 2 |
| ODONTOLOGIA | 2 | | | | |
| SOLICITAÇÃO | ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | | 2 | | |
| | CIRURGIA PEDIÁTRICA | | 1 | | |
| | OTORRINOLARINGOLOGIA | | 1 | | |
| | OUTROS | | 1 | | |
| | PNEUMOLOGIA | | 1 | | |
| | PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES | | 1 | | |
| | PSICOLOGIA | | 1 | | |
| | REUMATOLOGIA | | 1 | | |
| | NEUROLOGIA | | 20 | | |
| | CARDIOLOGIA | | 8 | | |
| | ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | | 7 | | |
| | CIRURGIA PLÁSTICA | | 6 | | |
| | NEUROCIRURGIA | | 6 | | |
| | ANGIOLOGIA | | 5 | | |
| | ODONTOLOGIA | | 5 | | |
| | OFTALMOLOGIA | | 5 | | |
| | UROLOGIA | | 5 | | |
| | VISITA DOMICILIAR | | 5 | | |
| | FISIOTERAPIA | | 4 | | |
| | GASTROENTEROLOGIA | | 4 | | |
| | GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | | 4 | | |
| | REUMATOLOGIA | | 4 | | |
| | ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | | 2 | | |
| | OTORRINOLARINGOLOGIA | | 3 | | |
| | PNEUMOLOGIA | | 3 | | |
| | PSICOLOGIA | | 3 | | |
| | DEMAIS ESPECIALIDADES | | 17 | | |
| | CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO Total | | | 130 | |
| DIAGNÓSTICO (EXAME) | COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE | | OFTALMOLOGIA | 1 | |
| | RECLAMAÇÃO | | CARDIOLOGIA | 3 | |
| | | ULTRASSONOGRAFIA | 15 | | |
| | SOLICITAÇÃO | ENDOSCOPIA | 9 | | |
| | | OFTALMOLOGIA | 5 | | |
| | | LABORATÓRIO CLÍNICO | 3 | | |
| | | NEUROLOGIA | 3 | | |
| | | RESSONÂNCIA MAGNÉTICA | 3 | | |
| | | TOMOGRAFIA | 3 | | |
| | | CARDIOLOGIA | 2 | | |
| | | OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES) | 2 | | |
| | | ULTRASSONOGRAFIA | 2 | | |
| | | ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA | 1 | | |
| | | DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO | 1 | | |
| | | GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 1 | | |
| NEUROLOGIA | | 1 | | | |
| RADIOLOGIA | 1 | | | | |
| DIAGNÓSTICO (EXAME) Total | | | 56 | | |
| Subtotal | | | 233 | | |
| Demais Subassuntos Registrados | | | 90 | | |
| Total Geral | | | 323 | | |

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 Sistema Osteomuscular (Subassuntos: Cirurgia), Neurologia (Subassunto: Consulta/Atendimento/Tratamento) e Ultrassonografia (Subassunto: Diagnóstico/Exame), o que indica uma dificuldade do SUS no Estado de Goiás para atender essas especialidades.

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

Serão trabalhadas como queixosas 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, 89,58% das comunicações de irregularidades, 59,26% das denúncias, 21,79% das reclamações e 48,22% das solicitações são registradas na Gerência de Ouvidoria Setorial da SES – GO.

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 | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | |
| CEAP-SOL | | | 4 | 1 | 5 |
| CEMAC | | | 3 | 3 | 6 |
| CRESM | | | 9 | 3 | 12 |
| CRER | 1 | | 21 | 37 | 59 |
| HCN | 1 | | 24 | 10 | 35 |
| HDS | | | 4 | 4 | 8 |
| HDT | | | 3 | 17 | 20 |
| HEANA | 3 | | 24 | 13 | 40 |
| HEAPA | | | 1 | | 1 |
| HECAD | | | 13 | 31 | 44 |
| HEELJ | | | 10 | | 10 |
| HEF | | 1 | 18 | | 19 |
| HEI | 1 | | 12 | | 13 |
| HEJ | 1 | | 17 | 1 | 19 |
| HEJA | | | 3 | | 3 |
| HEL | | | 20 | | 20 |
| HEMNSL | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| HEMU | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| HERSO | | | 6 | | 6 |
| HESLMB | | 1 | 2 | | 3 |
| HETRIN | | | 6 | | 6 |
| HGG | | 1 | 2 | 44 | 47 |
| HUGO | 2 | | 34 | 6 | 42 |
| HUGOL | | | 21 | 11 | 32 |
| POLICLÍNICA - FORMOSA | | | | 1 | 1 |
| POLICLÍNICA - GOIANÉSIA | | | 7 | | 7 |
| POLICLÍNICA - POSSE | | | 3 | | 3 |
| POLICLÍNICA - QUIRINÓPOLIS | | | 6 | | 6 |
| POLICLÍNICA - SÃO LUIS DE MONTES BELOS | | | 1 | | 1 |
| REGIONAL DE SAÚDE CENTRAL DE GOIÂNIA | | | 1 | | 1 |
| REGIONAL DE SAÚDE CENTRO SUL | | | 1 | | 1 |
| REGIONAL DE SAÚDE DE ITUMBIARA/GO | | 1 | | | 1 |
| REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE I | | | 1 | | 1 |
| REGIONAL DE SAÚDE OESTE II | | | | 1 | 1 |
| REGIONAL DE SAÚDE PIRENEUS | | | | 2 | 2 |
| REGIONAL DE SAÚDE SÃO PATRÍCIO I | | | | 1 | 1 |
| REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE I | | | | 1 | 1 |
| SES | 16 | 43 | 78 | 176 | 313 |
| Total Geral | 27 | 48 | 358 | 365 | 798 |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

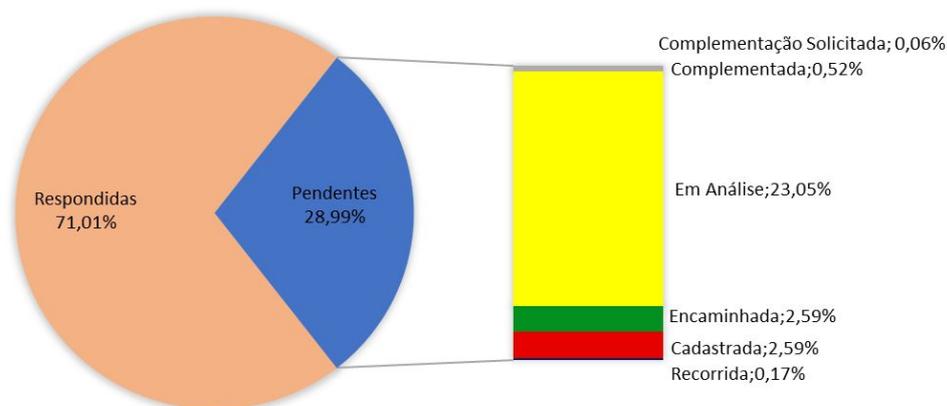
4. Índice de Resposta

Passamos à análise do 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: *Cadastrada*, *Complementação Solicitada*, *Complementada*, *Encaminhada*, *Em Análise* e *Recorrida*.

Assim, conclui-se que das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em fevereiro/2024, **1.232** foram *respondidas*, enquanto **503** encontram-se *pendentes*.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e pendentes.



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

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.

Importante ressaltar 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 | 2 | 6,90% | 27 | 93,10% | 29 |
| CEMAC | 1 | 2,56% | 38 | 97,44% | 39 |
| CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIÁS | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 1 |
| CREMIC | 7 | 50,00% | 7 | 50,00% | 14 |
| CRER | 40 | 12,62% | 277 | 87,38% | 317 |
| CRESM | 3 | 3,53% | 82 | 96,47% | 85 |
| HCN | 23 | 47,92% | 25 | 52,08% | 48 |
| HDS | 7 | 5,15% | 129 | 94,85% | 136 |
| HDT | 3 | 11,11% | 24 | 88,89% | 27 |
| HEMOGO | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% | 1 |
| HEANA | 21 | 16,03% | 110 | 83,97% | 131 |
| HEAPA | 0 | 0,00% | 7 | 100,00% | 7 |
| HECAD | 36 | 75,00% | 12 | 25,00% | 48 |
| HEELJ | 22 | 100,00% | 0 | 0,00% | 22 |
| HEF | 6 | 12,00% | 44 | 88,00% | 50 |
| HEI | 8 | 42,11% | 11 | 57,89% | 19 |
| HEJ | 14 | 34,15% | 27 | 65,85% | 41 |
| HEJA | 2 | 13,33% | 13 | 86,67% | 15 |
| HEL | 7 | 16,28% | 36 | 83,72% | 43 |
| HEMNSL | 2 | 33,33% | 4 | 66,67% | 6 |
| HEMU | 1 | 9,09% | 10 | 90,91% | 11 |
| HERSO | 1 | 1,52% | 65 | 98,48% | 66 |
| HESLMB | 5 | 62,50% | 3 | 37,50% | 8 |
| HETRIN | 7 | 63,64% | 4 | 36,36% | 11 |
| HGG | 5 | 9,26% | 49 | 90,74% | 54 |
| HUGO | 29 | 23,77% | 93 | 76,23% | 122 |
| HUGOL | 51 | 82,26% | 11 | 17,74% | 62 |
| OUTRAS SMS | 10 | 100,00% | 0 | 0,00% | 10 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA | 4 | 40,00% | 6 | 60,00% | 10 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE | 19 | 100,00% | 0 | 0,00% | 19 |
| POLICLINICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS | 9 | 42,86% | 12 | 57,14% | 21 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS | 3 | 13,04% | 20 | 86,96% | 23 |
| REGIONAIS | 32 | 91,43% | 3 | 8,57% | 35 |
| SES | 6 | 11,76% | 45 | 88,24% | 51 |
| SMS GOIÂNIA | 68 | 68,00% | 32 | 32,00% | 100 |
| SGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA | 6 | 60,00% | 4 | 40,00% | 10 |
| SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS | 5 | 100,00% | 0 | 0,00% | 5 |
| SPAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE | 26 | 100,00% | 0 | 0,00% | 26 |
| SUPRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO | 7 | 87,50% | 1 | 12,50% | 8 |
| SUVISA - SUPEIRNTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 2 |
| Total Geral | 503 | 28,99% | 1232 | 71,01% | 1735 |

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.

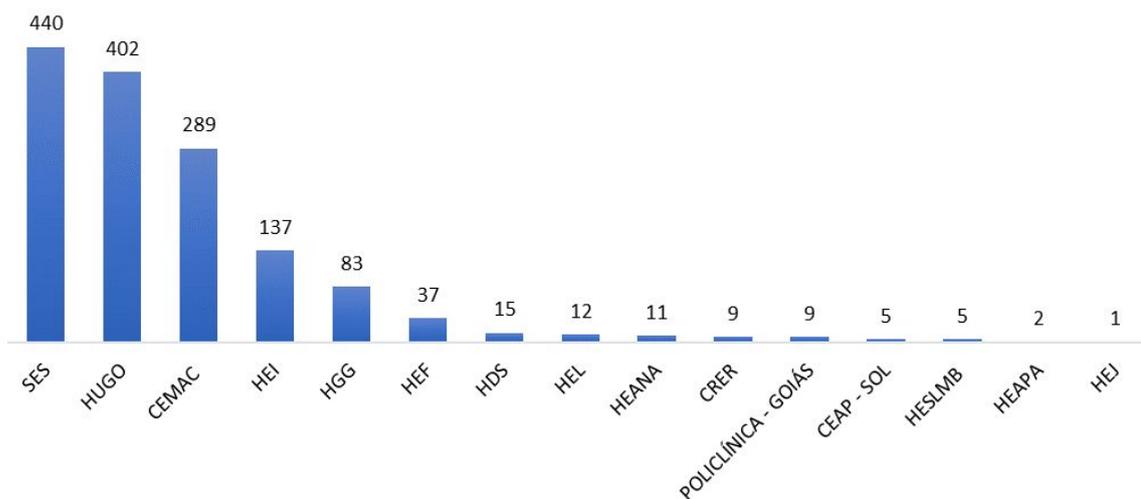
5. Disseminação de Informações

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 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 **1.457** informações pertinentes à saúde.

O Gráfico 07 dispõe a quantidade de informações disseminadas em cada unidade de ouvidoria.

Gráfico 7: Quantidade de disseminação de informações por unidade de ouvidoria



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

As tabelas a seguir apresentam detalhamento das informações disseminadas através do Banco de Dados Material de Apoio e Banco de Dados BITS.

Tabela 6: Quantidade de informações disseminadas pela Ouvidoria do SUS - Nível Central, a partir do Banco de Dados Material de Apoio.

| MATERIAL DE APOIO | Total |
|--|------------|
| TELEFONES DE OUVIDORIAS | 239 |
| TELEFONE SMS GOIÂNIA | 43 |
| DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES DIVERSAS | 34 |
| INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS) | 33 |
| TELEFONE DO COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO | 24 |
| CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBIOLOGICOS ESPECIAIS - CRIE | 19 |
| ACOMPANHAMENTO E INFORMAÇÕES DE DEMANDAS | 15 |
| ORIENTAÇÕES REFERENTES AO CEMAC | 15 |
| CARTÃO SUS | 9 |
| TELEFONE SMS APARECIDA DE GOIÂNIA | 5 |
| BANCO DE LEITE HUMANO - HEMU | 4 |
| Total Geral | 440 |

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) | 3 |
| | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS | 1 |
| | CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES | 1 |
| CEAP - SOL Total | | 5 |
| HEAPA | PNI - VACINA - CORONAVÍRUS (COVID-19) - REGISTRO DO VACINADO | 1 |
| | SANGUE E HEMODERIVADOS - DOAÇÃO DE SANGUE E CORONAVÍRUS | 1 |
| HEAPA Total | | 2 |
| CEMAC | Renovação de processos - CEMAC | 64 |
| | Abertura de Processo - CEMAC Juarez Barbosa | 53 |
| | MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS - CEMAC | 49 |
| | Agendamento para atendimento presencial - CEMAC | 35 |
| | Judicialização/Medicamentos/Processos - CEMAC | 30 |
| | Acompanhamento de processos - CEMAC | 28 |
| | Problemas Técnicos do Portal Expresso - CEMAC | 10 |
| | Estoque de medicamentos - CEMAC | 8 |
| | DIFICULDADES NA OPERAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO - CEMAC | 5 |
| | DÚVIDAS SOBRE INDEFERIMENTO DE SOLICITAÇÃO DO CEMAC | 4 |
| | Informações gerais - CEMAC | 3 |
| CEMAC Total | | 289 |
| CRER | | 9 |
| CRER Total | | 9 |
| HEI | MANUAL PARA ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS - HEI | 114 |
| | LEI 14.737/23 - DIREITO DA MULHER TER ACOMPANHANTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE | 10 |
| | CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE - 4ª EDIÇÃO | 7 |
| | DIREITO A INFORMAÇÃO DE SAÚDE (BOLETIM MÉDICO) - CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS | 3 |
| | LEI 9.982/2000 - ASSISTÊNCIA RELIGIOSA NAS ENTIDADES HOSPITALARES | 3 |
| HEI Total | | 137 |
| HDS | HDS - INFORMAÇÃO STATUS CONSULTA | 11 |
| | HDS - COMO SOLICITAR AGENDAMENTO | 2 |
| | HDS - ATENDIMENTO SAU - DIVERSO | 1 |
| | HDS - INFORMAÇÃO STATUS CIRURGIA | 1 |
| HDS Total | | 15 |
| HEF | HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES | 6 |
| | HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS INTERNOS DA UNIDADE | 6 |
| | HEF - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA | 5 |
| | HEF - DEVOLUTIVA DE DEMANDAS | 4 |
| | HEF - INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE | 4 |
| | HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO | 4 |
| | HEF - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO MÉDICO | 4 |
| | HEF - INFORMAÇÕES SOBRE RETORNO AMBULATORIAL | 3 |
| | HEF - INFORMAÇÕES SOBRE ATESTADO MÉDICO | 1 |
| HEF Total | | 37 |
| HEJ | DIAGNÓSTICO - CÂNCER DE OLHO (RETINOBLASTOMA) | 1 |
| HEJ Total | | 1 |
| HEL | HEL - ORIENTAÇÕES GERAIS PARA ACOMPANHANTES/VISITANTES | 5 |
| | HEL - ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO | 4 |
| | HEL - ESPECIALIDADES ATENDIDAS NO AMBULATÓRIO | 2 |
| | HEL - SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO | 1 |
| HEL Total | | 12 |
| HEANA | Orientações hospitalares Heana | 10 |
| | Orientações - Assistência social e especialidade HEANA | 1 |
| HEANA Total | | 11 |
| HUGO | HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES | 66 |
| | HUGO - EMPRESTIMOS DE LIVROS | 42 |
| | HUGO - NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES | 30 |
| | HUGO - RETORNO AMBULATORIAL - ORIENTAÇÕES | 25 |
| | HUGO - ENTREGA DE ROUPAS DE DOAÇÕES | 21 |
| | HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE | 20 |
| | HUGO - DOAÇÃO DE LIVROS | 20 |
| | HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE | 18 |
| | HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊNCIAS | 16 |
| | HUGO - VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES | 16 |
| | HUGO - DOCUMENTOS DIVERSOS ORIENTAÇÕES | 14 |
| | HUGO - CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES | 12 |
| | HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES | 11 |
| | HUGO - EMERGÊNCIA / PRONTO ATENDIMENTO ORIENTAÇÕES | 11 |
| | HUGO - AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA ORIENTAÇÕES | 10 |
| | HUGO - EXAMES - ORIENTAÇÕES | 9 |
| | HUGO - ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO | 6 |
| | HUGO - ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO | 6 |
| | HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA | 5 |
| | HUGO - CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES | 5 |
| | HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS | 5 |
| | HUGO - CONSULTA EM OUTRA UNIDADE ORIENTAÇÕES | 4 |
| | HUGO - ENTREGA DE KIT DE HIGIENE | 4 |
| | HUGO - ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELO A PACIENTE E ACOMPANHANTES | 4 |
| | HUGO - TRANSFERÊNCIA EXTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES | 4 |
| | HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES | 4 |
| | HUGO - ESCUTA E ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR | 3 |
| | HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMARIAS/UTI | 3 |
| | HUGO - CONSULTA EM OUTRA UNIDADE ORIENTAÇÕES | 2 |
| | HUGO - INFORMAÇÕES NÃO PERTINENTES À UNIDADE | 2 |
| | HUGO - TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES | 2 |
| | HUGO - DOAÇÃO DE LIVROS | 1 |
| | HUGO - CONTATO COM ORGÃOS OU INSTITUIÇÕES FORA DA UNIDADE | 1 |
| HUGO Total | | 402 |

| OUVIDORIA | MATERIAL DE APOIO | Total |
|---|---|--------------|
| HGG | INFORMAÇÃO/CONSULTA ANGIOLOGIA | 7 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA UROLOGIA | 6 |
| | INFORMAÇÃO/CIRURGIA GERAL | 5 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA CIRURGIA GERAL | 5 |
| | INFORMAÇÃO/CIRURGIA PLÁSTICA | 4 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA GASTROENTEROLOGIA | 4 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA NEUROLOGIA | 4 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA REUMATOLOGIA | 4 |
| | INFORMAÇÃO/ CIRURGIA GINECOLOGIA | 3 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA GINECOLOGIA | 3 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA NEUROCIRURGIA | 3 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA ORTOPEDIA | 3 |
| | INFORMAÇÃO/EXAME ENDOSCOPIA | 3 |
| | INFORMAÇÃO/EXAME TOMOGRAFIA | 3 |
| | INFORMAÇÃO/CIRURGIA ORTOPEDIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/CIRURGIA PROCTOLOGIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/CIRURGIA UROLOGIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/CIRURGIA VASCULAR | 2 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA CARDIOLOGIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA ENDOCRINOLOGIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA OTORRINOLARINGOLOGIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA PNEUMOLOGIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/EXAME RESSONÂNCIA | 2 |
| | INFORMAÇÃO/ CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO | 1 |
| | INFORMAÇÃO/CIRURGIA BARIÁTRICA | 1 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA MASTOLOGIA | 1 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA NEFROLOGIA | 1 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA NUTRIÇÃO | 1 |
| | INFORMAÇÃO/CONSULTA PROCTOLOGIA | 1 |
| | INFORMAÇÃO/EXAME LABORATORIAIS | 1 |
| | INFORMAÇÃO/EXAME URETROCISTOGRAFIA | 1 |
| HGG Total | | 83 |
| HSLMB | MANUAL PARA ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS - HSLMB. | 3 |
| | DIREITO A ACOMPANHANTE - CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE - HSLMB | 1 |
| | DIREITO A VISITA - CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE - HSLMB. | 1 |
| HSLMB Total | | 5 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS | Acolhimento e Disseminação de Informação | 4 |
| | Especialidades Ofertadas | 2 |
| | Demanda Específica Urgente | 1 |
| | Informação - Marcação de Retorno | 1 |
| | Informação - Solicitação de Interconsulta | 1 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total | | 9 |
| Total Geral | | 1.017 |

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

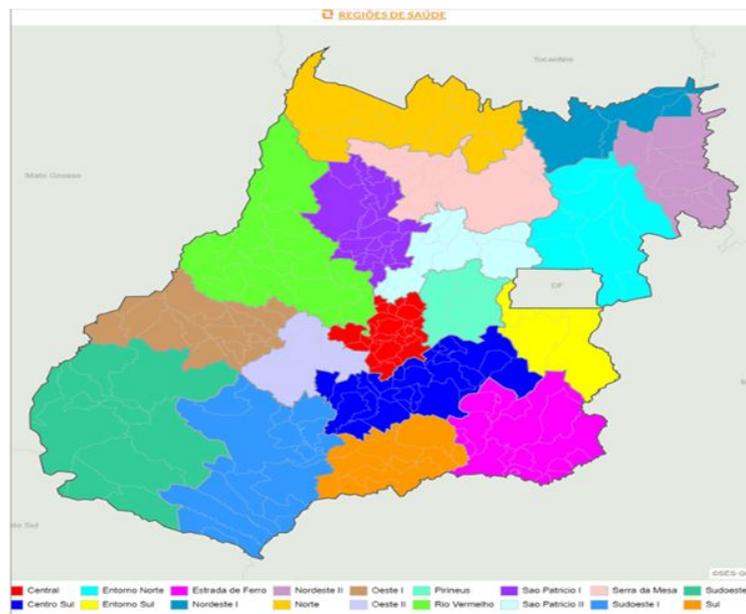
Apesar dessas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

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 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



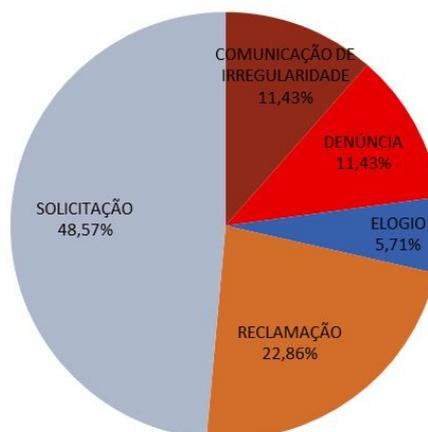
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em fevereiro/2024, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **35** manifestações para as Regionais de Saúde, as quais serão detalhadas, a seguir, de acordo com a classificação, tipificação e índice de resposta.

6.1. Classificação

Observa-se o predomínio das manifestações do tipo SOLICITAÇÃO (17) e RECLAMAÇÃO (06), conforme demonstra o Gráfico 8.

Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.

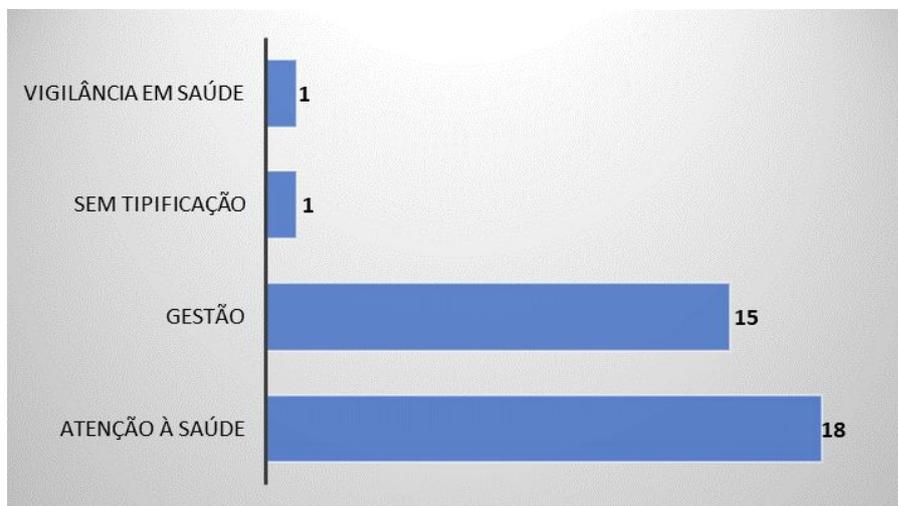


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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.

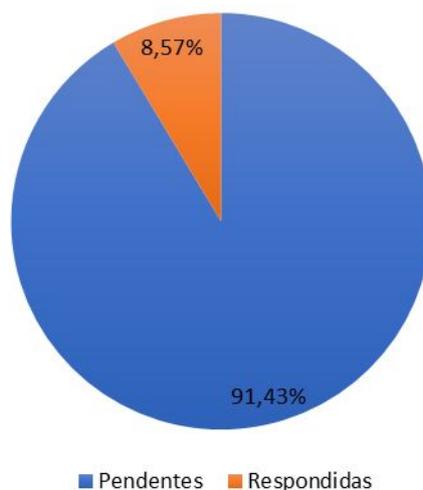


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, 8,57% 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 fevereiro de 2024, concluímos que:

- Foram contabilizados **3.192**, atendimentos, sendo: **1.457** (45,65%) Disseminação de Informações e **1.735** (54,35%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento presencial foi o mais utilizado, com **658** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 52,22%, seguido de **Solicitação** (21,04%), **Reclamação** (20,63%), **Comunicação de Irregularidade** (2,77%), **Denúncia** (1,56%), **Sugestão** (0,98%) e **Informação** (0,81%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Atenção à Saúde**, com **67,67%** e **18,62%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** é a manifestação mais recorrente, com 71,47%, seguido de **Reclamação** (18,91%), **Solicitação** (3,75%), **Comunicação de Irregularidade** (2,98%), **Denúncia** (1,45%), **Sugestão** (1,02%), e **Informação** (0,43%).
- No assunto **Atenção à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** aparecem com o percentual de 78,02%, seguidas de **Reclamação** (19,20%), **Comunicação de Irregularidade** (1,55%), **Denúncia** (0,62%) e **Informação** (0,62%).
- A taxa de resposta foi de **71,01%**, o que corresponde a **1.232** 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 fevereiro de 2024, concluímos que:

- Do total de 35 manifestações encaminhadas, **17** foram classificadas como Solicitação representando 48,57%.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram: **Atenção à Saúde e Gestão.**
- Das 35 manifestações encaminhadas, **03** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **8,57%**.

Atenciosamente,

LUDMILA DI PAIVA MALHEIROS ROCHA

Ouvidora Setorial da SES-GO /

SÉRGIO GOMES DE CARVALHO

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã

ADRIANO ABREU DE CASTRO

Subsecretário de Controle Interno e Compliance

Glossário

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

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 manifestante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de manifestações 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: manifestações que ainda não foram finalizadas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Encaminhada, Em Análise e Recorrida.

Manifestações respondidas/resolvidas: manifestações 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.

Ouvidoria Intermediária: Ouvidoria que recebeu a manifestação, porém ao identificar que não é de sua competência, encaminha para a Ouvidoria responsável (Ouvidoria de destino) para o tratamento da manifestação e resposta definitiva ao usuário.

