

# Relatório Gerencial Janeiro - 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 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.	22

## 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.	22
Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às regionais.	23
Gráfico 10: Índice de resposta das regionais.	23

## 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.....	21
6.1.	Classificação.....	22
6.2.	Tipificação.....	23
6.3.	Índice de Resposta.....	23
7.	Considerações Finais.....	24
	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, 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 janeiro 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.

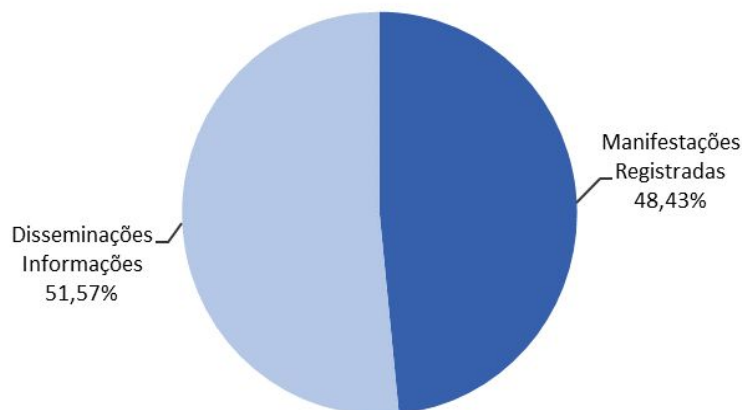
## 2. Atendimentos

Os dados estatísticos deste relatório referem-se ao período de **01/01/2024 a 31/01/2024** e foram extraídos dos bancos de dados enviados pela Ouvidoria Geral do SUS/MS, em 15/02/2024, correspondendo às duas versões do sistema OuvidorSUS.

No total, foram realizados **3.801** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **1.960** (51,57%): Disseminação de informações;
- **1.841** (48,43%): Manifestações registradas e ativas.

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)

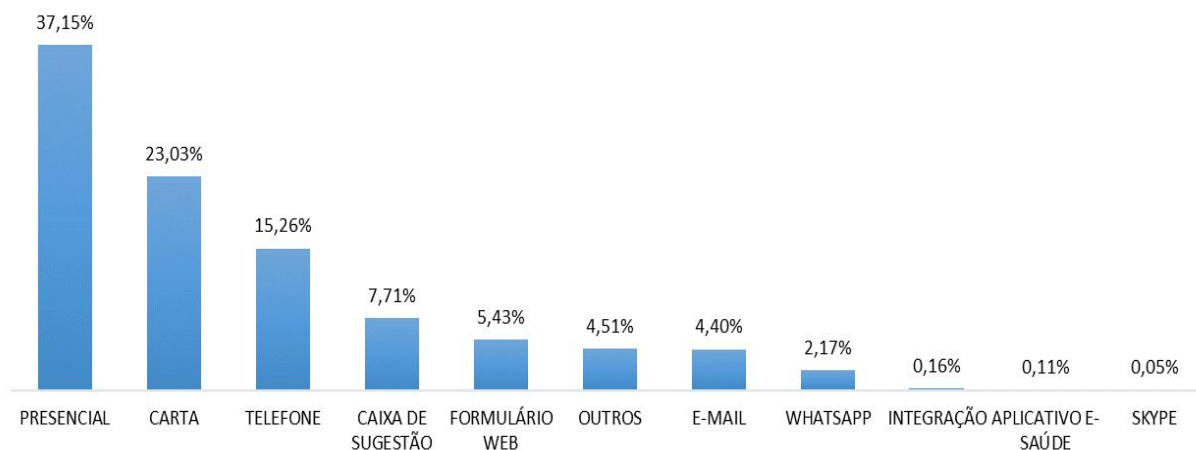
#### 3.1. Canais de Atendimento e Origem das Manifestações

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



O canal mais utilizado no mês em análise foi o presencial (684), seguido da via “carta” (424), telefone (281), caixa de sugestão (142), formulário web (100), outros (83), e-mail (81), WhatsApp (40), integração (03), aplicativo e-saúde (02) e skype (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 37,15% dos registros (684) e estão concentrados nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: HEANA (104), HERSO (91), CRER (87), HCN (58), HEF (54), HDS (42), HDT (31), HECAD (30), HGG (27), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (26), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS (24), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (17), HEJ (16), HUGOL (16), HEL (14), HETRIN (09), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (09), HEJA (09), HESLMB (08), CEAP - SOL (04), SES (04), HEMU (02), HEAPA (01), CREMIC (01), e POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA (01).

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

### 3.2. Classificação das Manifestações

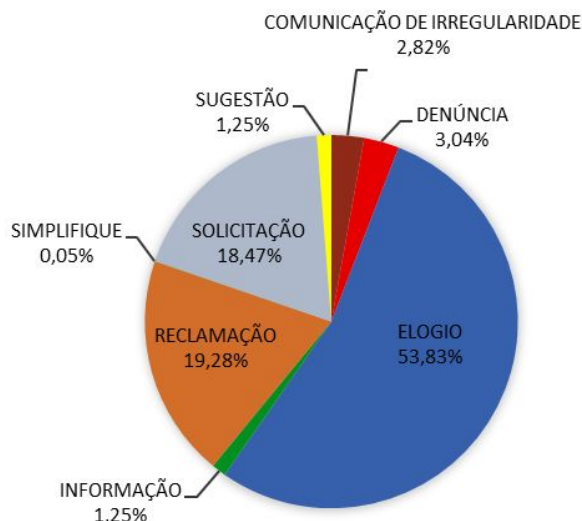
As manifestações são classificadas em 7 (sete) categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (991), seguido da **RECLAMAÇÃO** (355) e da **SOLICITAÇÃO** (340), respectivamente.

Com números menos expressivos, temos: **DENÚNCIA** (56), **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (52), **SUGESTÃO** (23), **INFORMAÇÃO** (23) e **SIMPLIFIQUE** (01).

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

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



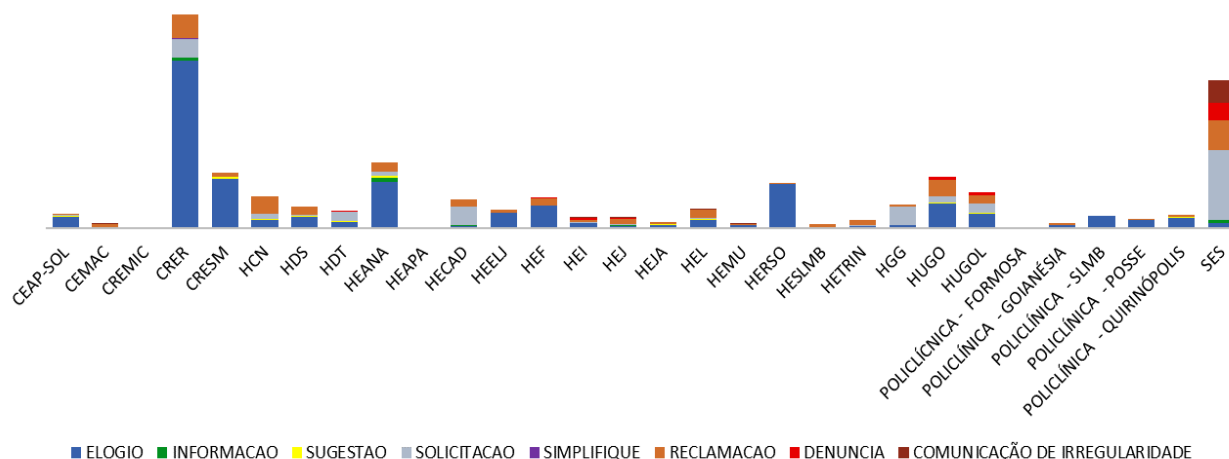
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, as quais representam 53,83% 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 (342), CRESM (100), HEANA (95), HERSO (90), HUGO (51), HEF (45), HEELJ (31), HUGOL (30), POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS (24), HDS (23), CEAP - SOL (22), POLICLÍNICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS (20), HEL (17), HCN (17), POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE (16), HDT (12), SES (11), HEI (11), HEJA (06), POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA (06), HEMU (05), HGG (05), HECAD (03), HEJ (03), HETRIN (03), HESLMB (02) e CREMIC (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.

Assuntos	Classificação								Total	
	Denúncia	Comunicação de Irregularidade	Solicitação	Reclamação	Simplifique	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	49	45	54	223		14	18	913	1316	71,48%
ATENÇÃO À SAÚDE			237	53		5	1		296	16,08%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES SEM TIPIFICAÇÃO			39	53	1	4	4	28	129	7,01%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6	7	3	2					18	0,98%
CONTROLE SOCIAL	1								1	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>340</b>	<b>355</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>991</b>	<b>1841</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

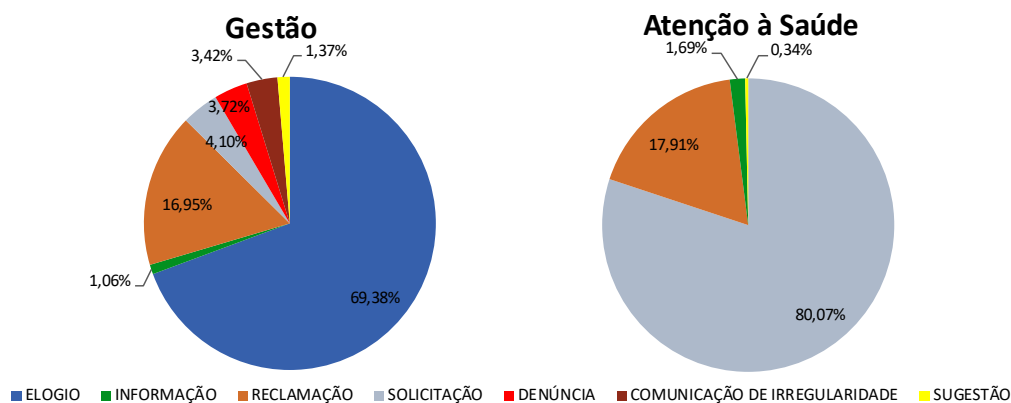
O assunto **Gestão** corresponde a 71,48% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 1.316 manifestações. Dessas, 913 são elogios (69,38%), enquanto que as denúncias, solicitações, reclamações, sugestões e informações, correspondem a 30,62% das manifestações relacionadas ao referido assunto (Gráfico 5).

Este assunto também concentra a maioria das manifestações relacionadas às 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 16,08 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (80,07%).

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	DESVIO ÉTICO	3		
		IRREGULARIDADES	3		
		PROVIMENTO	3		
	DENÚNCIA	PAGAMENTO/REMUNERAÇÃO	PAGAMENTO/REMUNERAÇÃO	1	
			RESIDÊNCIA - ESTÁGIO PROFISSIONAL	1	
			PAGAMENTO	9	
			DESVIO ÉTICO	3	
			CONFLITO DE INTERESSES	1	
	RECLAMAÇÃO	IRREGULARIDADES	IRREGULARIDADES	1	
			OUTROS	1	
			CONFLITO DE INTERESSES	1	
			PAGAMENTO	3	
			DESVIO ÉTICO	2	
			OUTROS	2	
	ELOGIO	IRREGULARIDADES	IRREGULARIDADES	1	
			PROCESSO DE APOSENTADORIA	1	
			OUTROS	1	
SOLICITAÇÃO	OUTROS	OUTROS	1		
		PROVIMENTO	1		
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE Total</b>			<b>39</b>		
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	MATERIAL DE EXPEDIENTE	4		
		CIRURGIA/CANCELAMENTO - SUSPENSÃO	3		
		ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR	1		
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	1		
		DIAGNÓSTICO (EXAME)	1		
		HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1		
		ROTINAS - PROTOCOLOS	1		
		SETOR - UNIDADE	1		
		SUPERLOTAÇÃO	1		
		DENÚNCIA	ROTINAS - PROTOCOLOS	4	
	ELOGIO	OUTROS	OUTROS	1	
			OUTROS	3	
	INFORMAÇÃO	OUTROS	OUTROS	1	
			OUTROS	1	
	RECLAMAÇÃO	ROTINAS - PROTOCOLOS	ROTINAS - PROTOCOLOS	22	
			MATERIAL DE USO CONTÍNUO	3	
			CIRURGIA/REMARCAÇÃO	2	
			ENDEREÇO - TELEFONE	1	
			OUTROS	2	
			PERTENCES DO USUÁRIO	2	
			ACOMPANHANTE PARA MENORES DE 12 ANOS	1	
			ESPAÇO FÍSICO	1	
			HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	
			SOLICITAÇÃO	OUTROS	18
	SOLICITAÇÃO	ESPAÇO FÍSICO	ESPAÇO FÍSICO	2	
			ROTINAS - PROTOCOLOS	6	
			PERTENCES DO USUÁRIO	1	
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total</b>			<b>86</b>		
QUALIDADE DO ATENDIMENTO/RECURSOS HUMANOS			ELOGIO	SATISFAÇÃO	907
				RECLAMAÇÃO	166
	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	INSATISFAÇÃO	14		
		DENUNCIA	18		
		INFORMAÇÃO	FISIOTERAPEUTA	1	
	SOLICITAÇÃO	MÉDICO	4		
		OUTROS/AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1		
		ENFERMEIRO	2		
		EQUIPE	2		
		MÉDICO	3		
	SUGESTÃO	EQUIPE ADMINISTRATIVA	1		
		EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO	1		
		EQUIPE	1		
		NUTRICIONISTA	1		
		RECEPCIONISTA	1		
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO/RECURSOS HUMANOS</b>			<b>1123</b>		
<b>Subtotal</b>			<b>1248</b>		
<b>Demais Subassuntos</b>			<b>68</b>		
<b>Total Geral</b>			<b>1316</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	
<b>CIRURGIA</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	OUTRAS CIRURGIAS	2	
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE /	1	
	<b>SOLICITAÇÃO</b>	APARELHO GENITURINÁRIO	1	
		APARELHO GENITURINÁRIO	1	
		SISTEMA OSTEOMUSCULAR	24	
		APARELHO GENITURINÁRIO	8	
		OUTRAS CIRURGIAS	8	
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE /	3	
		MAMA	3	
		OBSTETRÍCIA	1	
		ODONTOLOGIA	2	
		ONCOLOGIA	2	
		APARELHO CIRCULATÓRIO	1	
		APARELHO CIRCULATÓRIO	1	
		APARELHO DA VISÃO	1	
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	1	
		NEFROLOGIA	1	
		REPARADORA	1	
		<b>CIRURGIA Total</b>		
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>SOLICITACAO</b>	CARDIOLOGIA	1	
	<b>SUGESTAO</b>	OUTROS	1	
	<b>INFORMAÇÃO</b>	CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	1	
		GENÉTICA MÉDICA	1	
	<b>RECLAMAÇÃO</b>	CIRURGIA GERAL	3	
		NÃO ESPECIFICADO	3	
		NEUROLOGIA	2	
		ODONTOLOGIA	2	
		ONCOLOGIA	2	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2	
		DEMAIS ESPECIALIDADES	9	
		<b>SOLICITAÇÃO</b>	NEUROLOGIA	17
			ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	10
			ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	8
			PNEUMOLOGIA	8
			UROLOGIA	8
			GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	7
			PSIQUIATRIA	5
			REUMATOLOGIA	6
	ANGIOLOGIA		5	
	CIRURGIA GERAL		5	
	ODONTOLOGIA		5	
	CARDIOLOGIA		4	
	COLOPROCTOLOGIA	4		
	GASTROENTEROLOGIA	4		
	DEMAIS ESPECIALIDADES	32		
	<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total</b>			<b>128</b>
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME)</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	7	
		ULTRASSONOGRRAFIA	5	
		CARDIOLOGIA	3	
		LABORATÓRIO CLÍNICO	3	
		ENDOSCOPIA	1	
		CARDIOLOGIA	1	
		COLETA DE MATERIAL	1	
		ENDOSCOPIA	1	
		ENDOSCOPIA	1	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1	
		NEUROLOGIA	1	
		OUTROS	1	
		RADIOLOGIA	1	
		<b>RECLAMAÇÃO</b>	CARDIOLOGIA	1
			ENDOSCOPIA	1
	<b>INFORMAÇÃO</b>	NEUROLOGIA	1	
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME) Total</b>			<b>30</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>220</b>	
<b>Demais Subassuntos</b>			<b>76</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>296</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Quanto ao assunto **Assistência à Saúde/Atenção à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que os temas mais solicitados estão relacionados à Ortopedia/Sistema Osteomoleculare (Subassunto: Cirurgia) e à Neurologia (Subassunto: Consulta/Atendimento/Tratamento respectivamente), 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, 88,46% das comunicações de irregularidade, 60,71% das denúncias, 16,90% das reclamações e 42,06% das solicitações.

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

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

Ouvidoria de Atendimento da Demanda	Classificação das queixas				Total Geral
	DENUNCIA	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	
CEAP-SOL			4	1	5
CEMAC		1	5	1	7
CRESM			9		9
CRER			49	38	87
HCN			37	10	47
HDS			16	3	19
HDT	1			19	20
HEANA			18	9	27
HEAPA			1		1
HECAD			15	38	53
HEELJ			6		6
HEF	1		14		15
HEI	4	1	4	1	10
HEJ	2	1	10	2	15
HEJA			5		5
HEL		1	18	2	21
HEMU		1	1	1	3
HERSO			1		1
HESLMB			6		6
HETRIN			11	3	14
HGG			3	39	42
HUGO	7		34	12	53
HUGOL	6		17	18	41
POLICLÍNICA - FORMOSA			1		1
POLICLÍNICA - GOIANÉSIA			4		4
POLICLÍNICA - POSSE			1		1
POLICLINICA - QUIRINÓPOLIS			4		4
REGIONAL DE SAÚDE CENTRO SUL			1		1
REGIONAL DE SAÚDE DO ENTORNO NORTE	1				1
REGIONAL DE SAÚDE DE PORANGATU		1			1
SES	34	46	60	143	283
<b>Total Geral</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>355</b>	<b>340</b>	<b>803</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.

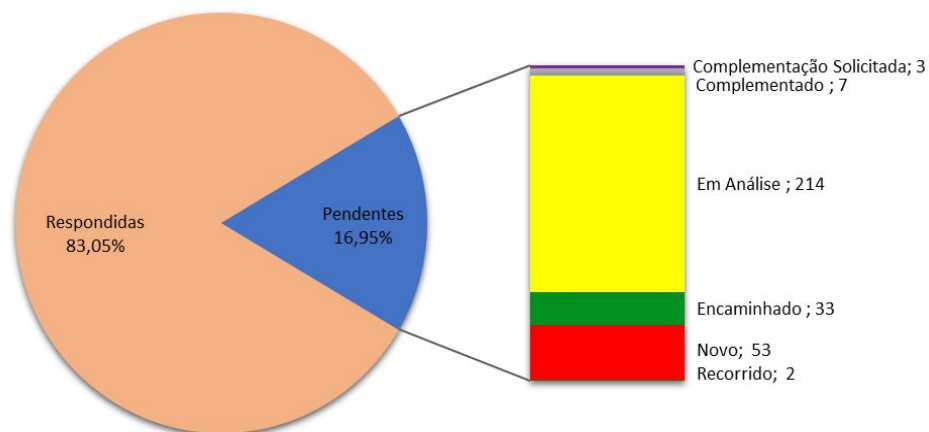
Considera-se RESPONDIDAS, as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*, e PENDENTES aquelas que se encontram com o status: *Nova*, *Encaminhada*, *Reencaminhada*, *Em Análise*, *Em Análise Interna* e *Concluída*.



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

Assim, conclui-se que das manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em janeiro/2024, **1.529** foram *respondidas*, enquanto **312** 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 Tabela 05, abaixo.

Importante ressaltar que as manifestações pendentes 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 respondidas e pendentes, por unidade de destino.*

Destino Atual	Pendentes		Respondidas		Total
	Nº Abs.	Freq. Rel.	Nº Abs.	Freq. Rel.	
CEAP-SOL	0	0,00%	30	100,00%	30
CEMAC	0	0,00%	27	100,00%	27
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
CREMIC	0	0,00%	1	100,00%	1
CRER	42	9,55%	398	90,45%	440
CRESM	0	0,00%	113	100,00%	113
GERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SES/GO	2	22,22%	7	77,78%	9
GERÊNCIA DE AÇÕES ESTRATÉGICAS - SES/GO	0	0,00%	1	100,00%	1
GERÊNCIA DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E SAÚDE DO TRABALHADOR - SES/GO	2	100,00%	0	0,00%	2
GERÊNCIA DAS REGIONAIS	11	91,67%	1	8,33%	12
HCN	12	17,65%	56	82,35%	68
HDS	0	0,00%	43	100,00%	43
HDT	1	2,86%	34	97,14%	35
HEMOGO	1	100,00%	0	0,00%	1
HEANA	2	1,49%	132	98,51%	134
HEAPA	3	60,00%	2	40,00%	5
HECAD	5	8,47%	54	91,53%	59
HEELJ	37	100,00%	0	0,00%	37
HEF	2	3,17%	61	96,83%	63
HEI	3	13,04%	20	86,96%	23
HEJ	2	9,09%	20	90,91%	22
HEJA	0	0,00%	12	100,00%	12
HEL	0	0,00%	41	100,00%	41
HEMNSL	0	0,00%	1	100,00%	1
HEMU	0	0,00%	8	100,00%	8
HERSO	0	0,00%	91	100,00%	91
HESLMB	0	0,00%	9	100,00%	9
HETRIN	8	44,44%	10	55,56%	18
HGG	2	4,00%	48	96,00%	50
HUGO	19	19,19%	80	80,41%	99
HUGOL	26	29,55%	62	70,45%	88
OUTRAS SMS	28	84,85%	5	15,15%	33
POLICLÍNICA ESTADUAL - FORMOSA	0	0,00%	1	100,00%	1
POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIANÉSIA	0	0,00%	10	100,00%	10
POLICLÍNICA ESTADUAL - POSSE	17	89,47%	2	10,53%	19
POLICLINICA ESTADUAL - QUIRINÓPOLIS	0	0,00%	26	100,00%	26
POLICLÍNICA ESTADUAL - SÃO LUIS DE MONTES BELOS	0	0,00%	26	100,00%	26
REGIONAIS	6	63,34%	4	36,36%	10
SES	11	27,50%	29	72,50%	40
SMS GOIÂNIA	53	74,65%	18	25,35%	71
SESG - SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	100,00%	0	0,00%	1
SIGI - SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	6	54,55%	5	45,45%	11
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA	0	0,00%	1	100,00%	1
SUPECC - SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E CON	1	4,17%	23	95,83%	24
SPAIS - SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	3	100,00%	0	0,00%	3
SUPRCA - SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	5	22,73%	17	77,27%	22
<b>Total Geral</b>	<b>312</b>	<b>16,95%</b>	<b>1529</b>	<b>83,05%</b>	<b>1841</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.

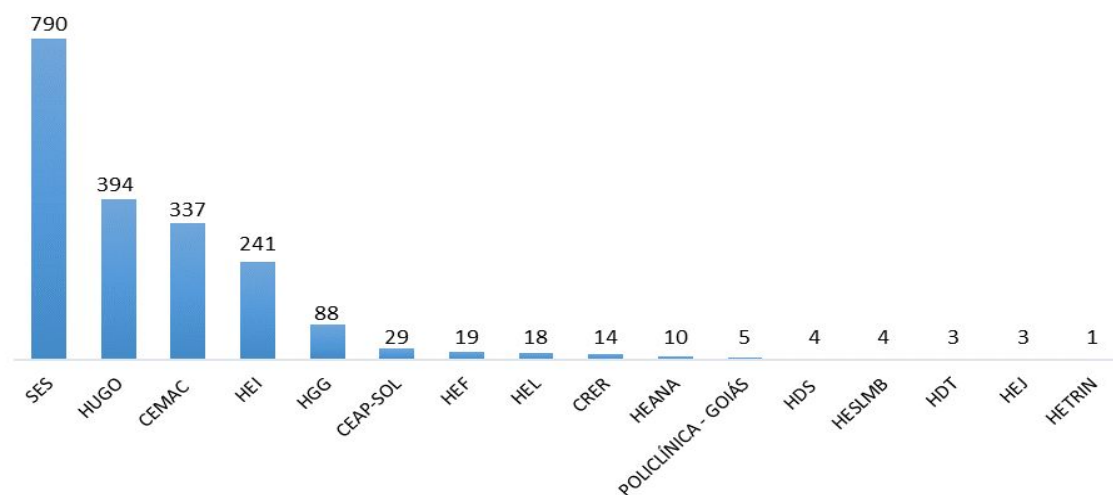
## 5. Disseminação de Informações

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 BITS - Banco de Informações Técnicas em Saúde (elaborado pelo Ministério da Saúde) e, no mês em análise, foram disseminadas **1.960** 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 o 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	314
ORIENTAÇÕES DIVERSAS	85
INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	77
TELEFONE DO COMPLEXO REGULADORCOMPLEXO REGULADOR DO ESTADO	65
TELEFONE SMS GOIÂNIA	65
TELEFONE DA SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	34
CRIE - CENTRO DE REFERÊNCIA DE IMUNOBOLÓGICOS ESPECIAIS (HEMU)	34
ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	30
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	30
INFORMAÇÕES GERAIS	20
INFORMAÇÕES CEMAC	11
INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA/COMPLEMENTAÇÃO	9
BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	6
CARTÃO SUS/CARTA SUS	5
INFORMAÇÕES PORTAL DA SECRETARIA	5
<b>Total Geral</b>	<b>790</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	ARTIGO DE DISSEMINAÇÃO	Total
CEAP-SOL	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTOS	12
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE EXAMES	6
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LOCAL SALA)	5
	CEAP-SOL - AUXÍLIO AO USUÁRIO (RETIRAR SENHA)	2
	CEAP - SOL - INFORMAÇÃO (RETIRAR SENHA)	1
	CEAP - SOL - INFORMÇÃO SOBRE EXAME	1
	CEAP-SOL - INFORMAÇÃO COM SERVIÇO SOCIAL (PACIENTE)	1
	CEP-SOL - SOLICITAÇÃO DE LANCHE (HÓSPEDE)	1
<b>CEAP-SOL Total</b>		<b>29</b>
CEMAC	ABERTURA DE PROCESSO - CEMAC JUAREZ BARBOSA	67
	RENOVAÇÃO DDE PROCESSOS - CEMAC	59
	ACOMPANHAMENTOS DE PROCESSO - CEMAC	51
	ESTOQUE DE MEDICAMENTOS - CEMAC	32
	MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS - CEMAC	30
	JUDICIALIZAÇÃO/MEDICAMENTOS/PROCESSOS - CEMAC	29
	AGENDAMENTO PARA ATENDIEMNTO PRESENCIAL - CEMAC	25
	DIFICULDADES NA OPERAÇÃO DO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	13
	INFORMAÇÕES GERAIS - CEMAC	12
	PROBLEMAS TÉCNCIOS DO PORTAL EXPRESSO - CEMAC	12
	DÚVIDAS SOBRE INDEFERIMENTO DE SOLICITAÇÃO DO CEMAC	6
	ACESSO AOS SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO	1
	<b>CEMAC Total</b>	
CRER	SEM ARTIGO DEFINIDO	12
	INFORMAÇÕES DE DEMANDAS JÁ REGISTRADAS	1
	POLÍTICA NACIONAL DE SAÚDE DA PESSOA IDOSA	1
<b>CRER Total</b>		<b>14</b>
HEI	MANUAL PARA ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS - HEI	193
	DIREITO A INFORMAÇÃO DE SAÚDE (BOLETIM MÉDICO) - CARTA DOS DIREITOS DOS US	18
	DIREITO A VISITA - CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	14
	LEI 9.982/2000 - ASSISTÊNCIA RELIGIOSA NAS ENTIDADES HOSPITALARES	7
	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE - 4ª EDIÇÃO	5
	LEI 14.737/23 - DIREITO DA MULHER TER ACOMPANHANTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE	3
	SINTOMAS - CÂNCER DE ESTÔMAGO	1
<b>HEI Total</b>		<b>241</b>
HDS	HDS - INFORMAÇÃO STATUS CIRURGIA	1
	HDS - INFORMAÇÃO STATUS CONSULTA	1
	HDS - INFORMAÇÃO STATUS EXAME	1
	HDS - INFORMAÇÃO STATUS TERAPIA	1
<b>HDS Total</b>		<b>4</b>
HDT	MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS - CEMAC	2
	DEFINIÇÃO - ZIKA VÍRUS	1
<b>HDT Total</b>		<b>3</b>
HEF	HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PROTOCOLOS INTERNOS DA UNIDADE	5
	HEF - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	4
	HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PRONTUÁRIO	3
	HEF - INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES	2
	HEF - ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO MÉDICO	2
	HEF - DEVOLUTIVA DE DEMANDAS	1
	HEF - INFORMAÇÕES SOBRE OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE	1
	TRATAMENTO - APENDICITE	1
<b>HEF Total</b>		<b>19</b>
HEJ	ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO RISCO - SUS	1
	SINTOMAS - DENGUE	1
	TRATAMENTO - SÍNDROME DO OVÁRIO POLICÍSTICO	1
<b>HEJ Total</b>		<b>3</b>
HEL	HEL - ESPECIALIDADES ATENDIDAS NO AMBULATÓRIO	5
	HEL - EXAMES REALIZADOS NO AMBULATÓRIO	4
	HEL - SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO	3
	HEL - ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO	2
	HEL - RESULTADO DE EXAMES	2
	QUAIS ESPECIALIDADES ATENDIDAS NO AMBULATÓRIO	1
	ESPECIALIDADES ATENDIEDAS PELO PRONTO SOCORRO	1
<b>HEL Total</b>		<b>18</b>
HEANA	ORIENTAÇÕES HOSPITALARES - HEANA	6
	ORIENTAÇÕES - ASSISTÊNCIA SOCIAL E ESPECIALIDADE - HEANA	3
	TRATAMENTO - DISTÚRBIOS DA VISÃO	1
<b>HEANA Total</b>		<b>10</b>

<b>OUVIDORIA</b>	<b>ARTIGO DE DISSEMINAÇÃO</b>	<b>Total</b>
<b>HETRIN</b>	TRANSPARÊNCIA REGULAÇÃO - REGULAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS	1
<b>HETRIN Total</b>		<b>1</b>
<b>HGG</b>	INFORMAÇÃO/CONSULTA NEUROCIRURGIA	6
	INFORMAÇÃO/CONSULTA UROLOGIA	6
	INFORMAÇÃO/CONSULTA ANGIOLOGIA	5
	INFORMAÇÃO/CONSULTA NEUROLOGIA	5
	INFORMAÇÃO/CONSULTA CIRURGIA GERAL	4
	INFORMAÇÃO/CONSULTA GINECOLOGIA	4
	INFORMAÇÃO/CONSULTA ORTOPEDIA	4
	INFORMAÇÃO/CIRURGIA GERAL	3
	INFORMAÇÃO/CIRURGIA ORTOPEDIA	3
	INFORMAÇÃO/CIRURGIA PLÁSTICA	3
	INFORMAÇÃO/CIRURGIA VASCULAR	3
	INFORMAÇÃO/CONSULTA ENDOCRINOLOGIA	3
	INFORMAÇÃO/CONSULTA GASTROENTEROLOGIA	3
	INFORMAÇÃO/CONSULTA REUMATOLOGIA	3
	INFORMAÇÃO SOBRE AGENDA DE CONSULTA	3
	INFORMAÇÃO/ CIRURGIA GINECOLOGIA	2
	INFORMAÇÃO/ CIRURGIA NEUROCIRURGIA	2
	INFORMAÇÃO/CONSULTA DERMATOLOGIA	2
	INFORMAÇÃO/CONSULTA MASTOLOGIA	2
	INFORMAÇÃO/EXAME COLONOSCOPIA	2
	INFORMAÇÃO/EXAME ENDOSCOPIA	2
	INFORMAÇÃO/ CIRURGIA PROGRAMA TRANSEXUALIZADOR	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA NEUROLOGIA	1
	INFORMAÇÃO/ CIRURGIA CABEÇA E PESCOÇO	1
	INFORMAÇÃO/ CIRURGIA ODONTOLOGIA	1
	INFORMAÇÃO/CIRURGIA PROCTOLOGIA	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA CARDIOLOGIA	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA CIRURGIA PLÁSTICA	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA NUTRIÇÃO	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA OTORRINOLARINGOLOGIA	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA PNEUMOLOGIA	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA PROCTOLOGIA	1
	INFORMAÇÃO/CONSULTA TRANSPLANTE	1
	INFORMAÇÃO/EXAME MAMOGRAFIA	1
	INFORMAÇÃO/EXAME POLISSONOGRAMA	1
	INFORMAÇÃO/EXAME RESSONÂNCIA	1
	INFORMAÇÃO/EXAME TOMOGRAFIA	1
	HGG - INFORMAÇÕES SOBRE CIRURGIA	1
	INFORMAÇÃO DE AGENDA DE CIRURGIA	1
<b>HGG Total</b>		<b>83</b>
<b>HESLMB</b>	MANUAL PARA ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS - HSLMB.	2
	DIREITO A ACOMPANHANTE - CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE - HSLMI	1
	LEI 9.982/2000 - ASSISTÊNCIA RELIGIOSA NAS ENTIDADES HOSPITALARES - HSLMB	1
<b>HESLMB Total</b>		<b>4</b>
<b>HUGO</b>	HUGO - EMPRESTIMOS DE LIVROS	57
	HUGO - PACIENTE INTERNADO INFORMAÇÕES	34
	HUGO - INFORMAÇÃO DE NÚMERO DE TELEFONE	30
	HUGO - CIRURGIA GERAL ORIENTAÇÕES	26
	HUGO - ANDAMENTO DE DEMANDAS INFORMAÇÃO	23
	HUGO - NORMAS E ROTINAS - ORIENTAÇÕES	23
	HUGO - RETORNO AMBULATORIAL - ORIENTAÇÕES	22
	HUGO - CIRURGIA ORTOPÉDICA ORIENTAÇÕES	20
	HUGO - BUSCA DE INFORMAÇÕES EM OUTROS SETORES DA UNIDADE	16
	HUGO ENTREGA DE ROUPAS DE DOAÇÕES	16
	HUGO - ALTA HOSPITALAR / ORIENTAÇÕES	14
	HUGO - DOCUMENTOS DIVERSOS ORIENTAÇÕES	13
	HUGO - VISITAS HORÁRIOS E ACESSO - ORIENTAÇÕES	13

HUGO - ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO REALIZADO PELA OUVIDORIA	12
HUGO - ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ORIENTAÇÕES	12
HUGO - INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	12
HUGO - CONTATO COM OUTROS SETORES PARA REPASSAR INFORMAÇÕES E PROVIDÊ	9
HUGO - ORIENTAÇÃO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	9
HUGO - EMERGÊNCIA / PRONTO ATENDIMENTO ORIENTAÇÕES	8
HUGO - EXAMES - ORIENTAÇÕES	7
HUGO - AVALIAÇÃO MÉDICA ESPECIALIZADA ORIENTAÇÕES	3
HUGO - ENTREGA DE KIT DE HIGIENE	3
HUGO - ESCUTA E ASSISTÊNCIA INTERNA A SERVIDOR	3
HUGO - INFORMAÇÕES NÃO PERTINENTES À UNIDADE	3
HUGO - ENTREGA DE SAPATOS, TENIS, CHINELO A PACIENTE E ACOMPANHANTES	2
HUGO - CONSULTA EM OUTRA UNIDADE ORIENTAÇÕES	1
HUGO - CONTATO COM ORGÃOS OU INSTITUIÇÕES FORA DA UNIDADE	1
HUGO - TRANSFERÊNCIA INTERNA DE PACIENTES - ORIENTAÇÕES	1
HUGO - VISITA AO LEITO ENFERMIARIAS/UTI	1
<b>HUGO Total</b>	<b>394</b>
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS</b>	
FLUXO DE ATENDIMENTO DA UNIDADE	2
ACOLHIMENTO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1
DEMANDA ESPECÍFICA URGENTE	1
ESPECIALIDADE OFERTADAS	1
<b>POLICLÍNICA ESTADUAL - GOIÁS Total</b>	<b>5</b>
<b>Total Geral</b>	<b>1.170</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

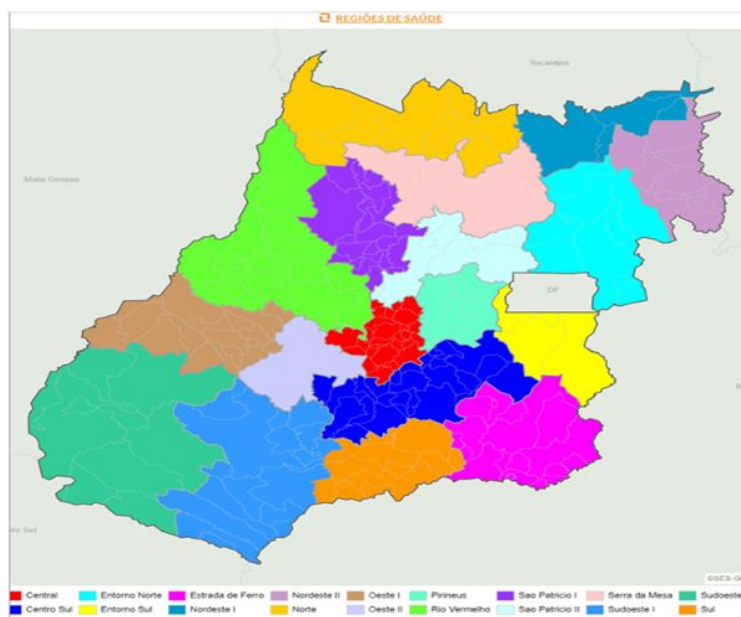
Apesar dessas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

## 6. Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde

A Gerência da Ouvidoria Setorial da SES/GO mantém vínculo com as 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



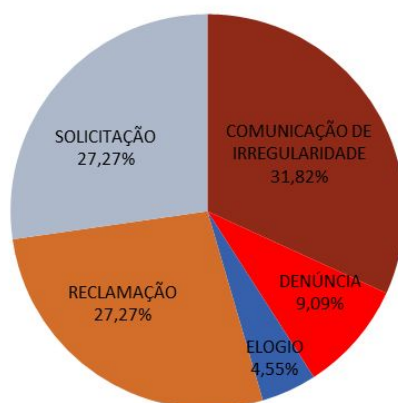
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

Em janeiro/2024, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou **22** 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 COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES (07), SOLICITAÇÃO (06) e RECLAMAÇÃO (06), conforme demonstra o Gráfico 8.

Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.

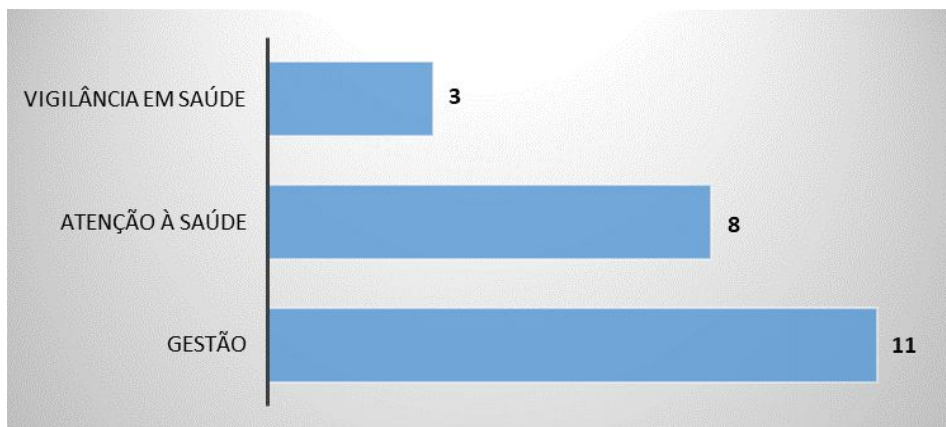


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.2. Tipificação

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

Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

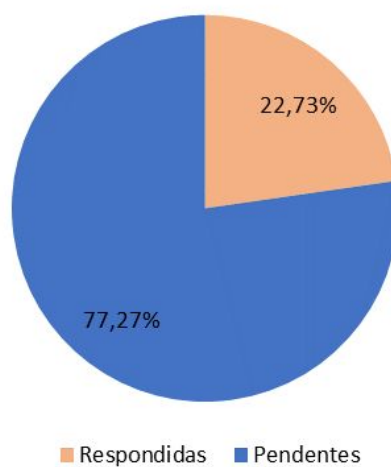


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, 22,73% foram respondidas.

Gráfico 10: Índice de resposta das regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.



## 7. Considerações finais

Analizando os resultados referentes a janeiro de 2024, concluímos que:

- Foram contabilizados **3.801** atendimentos, sendo: **1.960** (51,57%) Disseminação de Informações e **1.841** (48,43%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento presencial foi o mais utilizado, com **684** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 53,83%, seguido de **Reclamação** (19,28%), **Solicitação** (18,47%), **Denúncia** (3,04%), **Comunicação de Irregularidade** (2,82%), **Sugestão** (1,25%) e **Informação** (1,25%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Atenção à Saúde**, com **71,48%** e **16,08%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** foi a manifestação mais recorrente, com 69,38%, seguido de **Reclamação** (16,95%), **Solicitação** (4,10%), **Denúncia** (3,72%), **Comunicação de Irregularidade** (3,42%) **Sugestão** (1,37%), e **Informação** (1,06%).
- No assunto **Atenção à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** apareceram com o percentual de 80,07%, seguidas de **Reclamação** (17,91%), **Informação** (1,69%) e **Sugestão** (0,34%).
- A taxa de resposta foi de **83,05%**, o que corresponde a **1.529** 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 janeiro de 2024, concluímos que:

- Do total de 22 manifestações encaminhadas, 07 foram classificadas como Comunicação de Irregularidade, representando 31,82%.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram **Gestão e Atenção à Saúde**.
- Das 22 manifestações encaminhadas, **05** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **22,73%**.

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 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.



Monitoramento e análise de dados SUS-SES-GO