

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

# Relatório Gerencial Semestral Julho a Dezembro - 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**  
*José Augusto Carneiro*

**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**

*Débora Mendonça Domingues de Brito*  
*Maralúcia Ferreira*  
*Maristela Lima Moreira Carvalho*  
*Tânia Maria de Maio Leitão*

**Coordenação de Teleatendimento**

*Danúbia Moreira da Silva*  
*Débora Loyany do Carmo Aquino*  
*Francineide Maia Guedes Xavier*  
*Joana Cavalcante Lima*  
*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 Júnior*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*

**Coordenação de Assessoramento e Descentralização**

*Ana Flávia Fernandes de Meneses*  
*Carla Malheiros Aguiar de Moraes*

**Coordenação de Monitoramento e Análise de Dados**

*Liliane Oliveira Paulo*  
*Marcos Afonso Brollo e Silva*

## 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 .....	15
Tabela 5: Número absoluto e relativo de manifestações, por unidade de destino. ....	17
Figura 1: Mapa das 18 Regionais de Saúde - SES/GO.....	19

## 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.....	16
Gráfico 7:Quantidade de disseminação de informação por unidade de ouvidoria .....	18
Gráfico 8:Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.....	19
Gráfico 09:Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.....	20
Gráfico10: Índice de resposta das Regionais.....	20

## 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 .....	9
3.2.	Classificação das Manifestações .....	10
3.3.	Análise dos Assuntos (Tipificação).....	11
4.	Índice de Resposta .....	16
5.	Disseminação de Informações .....	18
6.	Das manifestações enviadas às Regionais de Saúde .....	18
6.1.	Classificação .....	19
6.2.	Tipificação .....	20
6.3.	Índice de Resposta .....	20
7.	Considerações Finais .....	21
	Glossário .....	23

# 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), no período de julho a dezembro 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), 33 ouvidorias localizadas nas unidades de saúde e 18 ouvidorias localizadas nas Regionais de Saúde.

As 33 ouvidorias das unidades de saúde estão assim distribuídas: 23 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 Águas Lindas Ronaldo Ramos Caiado Filho - HEAL
- 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 - HSLMB
- 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

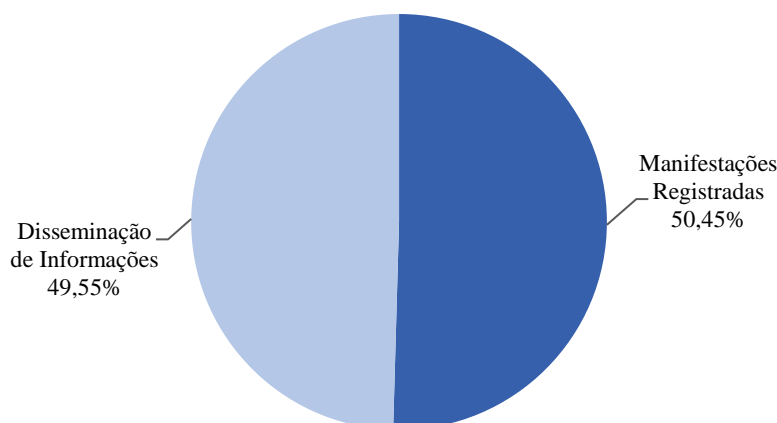
Os dados estatísticos deste relatório referem-se ao período de **01/07/2024 a 31/12/2024** e foram extraídos dos bancos de dados enviados pela Ouvidoria Geral do SUS/MS, em 02/01/2025, correspondendo às duas versões do sistema OuvidorSUS.

No total, foram realizados **18.388** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **9.277** (50,45%): Manifestações registradas;
- **9.111** (49,55%): Disseminação de informações;

Do total de 9.277 manifestações, 231 foram registradas na Ouvidoria Geral do SUS/MS, 02 na SMS de Anápolis, 01 na SMS de Goiânia, 01 na SMS de Minaçu e 01 na SMS de São Luís de Montes Belos, posteriormente foram 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)

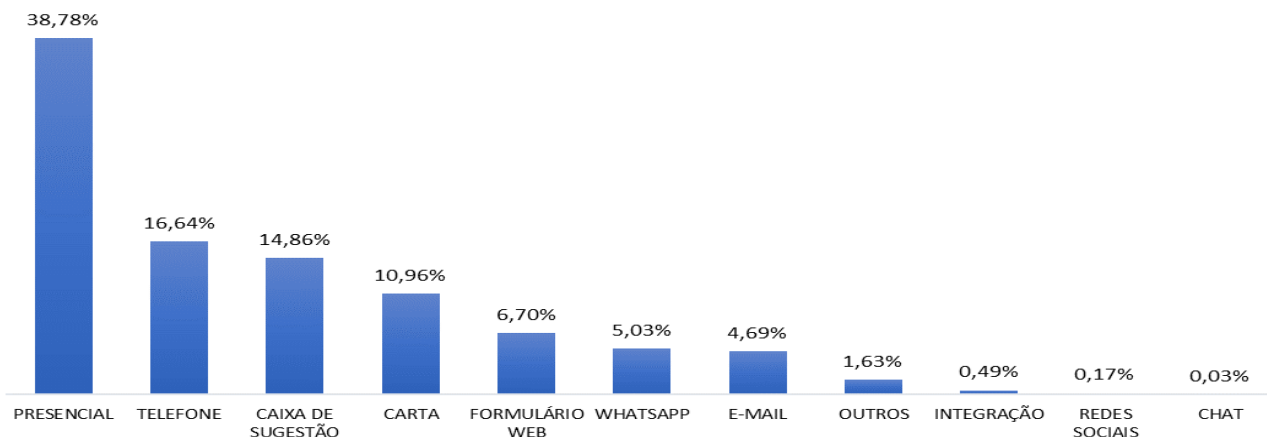
#### **3.1. Canais de Atendimento e Origem das Manifestações**

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



O canal mais utilizado no período em análise foi o presencial (3.598), seguido do telefone (1.544), caixa de sugestão (1.379), carta (1.017), formulário web (622), whatsapp (467), e-mail (435), outros (151), integração (45), redes sociais (16) e chat (03) 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 38,78% dos registros (3.598) e estão concentrados nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: HEANA (557), CRER (484), HCN (286), HEF (228), HDS (224), HERSO (207), HUGOL (186), POLICLÍNICA POSSE (135), HGG (128), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (123), CREMIC (116), HEJ (93), HEJA (91), HDT (89), POLICLÍNICA FORMOSA (85), HEL (74), HEI (63), HETRIN (61), POLICLINICA GOIANÉSIA (60), HEMU (57), HEELJ (54), HEAL (35), POLICLÍNICA GOIÁS (29), CEAP-SOL (28), HEAPA (27), HSLMB (27), HECAD (24), POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS (12), SES (4), HEMNSL (3), HUGO (3), OUVIDORIA GERAL DO SUS (3), HEMOCENTRO (1) e CEMAC (1).

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

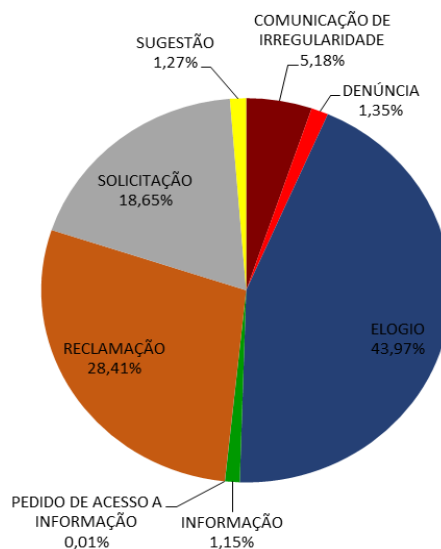
As manifestações foram classificadas em 8 (oito) categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade e pedido de acesso à informação.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (4.079), seguido da **RECLAMAÇÃO** (2.636) e da **SOLICITAÇÃO** (1.730), respectivamente.

Com números menos expressivos, temos: **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (481), **DENÚNCIA** (125), **SUGESTÃO** (118), **INFORMAÇÃO** (107) e **PEDIDO DE ACESSO À 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.*



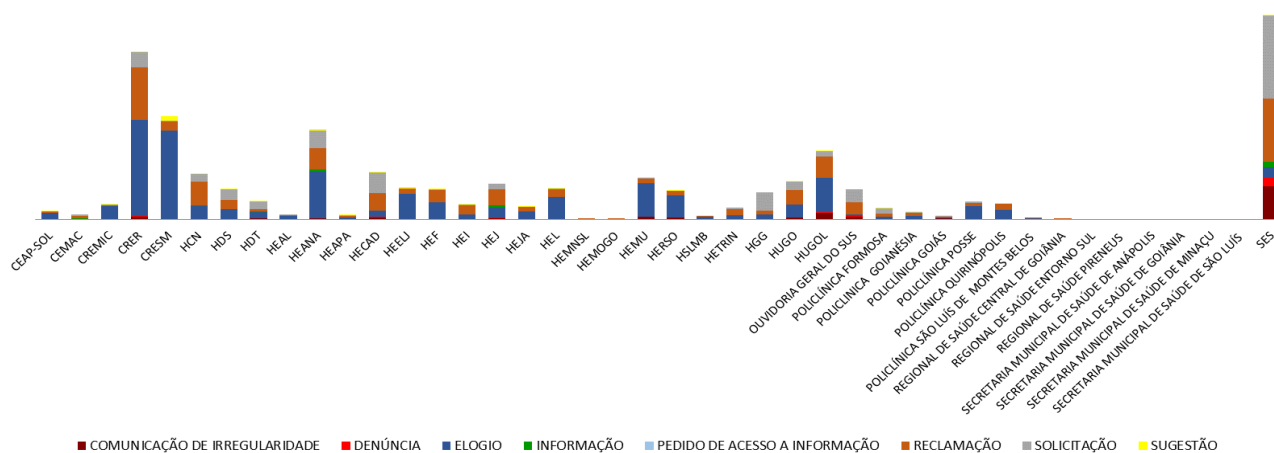
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, as quais representam 43,97% 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, comunicação de irregularidade e pedido de acesso à informação) em relação à unidade de origem, demonstrando que a Ouvidoria do SUS - Nível Central apresenta diversidade nos tipos de manifestações recebidas.

As ouvidorias descentralizadas que registraram **ELOGIO** foram as seguintes unidades: CRER (722), CRESM (674), HEANA (349), HUGOL (259), HEMU (255), HEELJ (193), HEL (174), HERSO (171), HEF (127), POLICLÍNICA POSSE (104), CREMIC (104), HCN (101), HUGO (95), SES (83), HEJ (76), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (75), HDS (71), HEJA (60), CEAP-SOL (52), HDT (47), HECAD (44), HGG (39), HEI (35), HETRIN (34), POLICLINICA GOIANESIA (29), HEAL (27), HSLMB (21), POLICLÍNICA FORMOSA (18), HEAPA (17), POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS (10), CEMAC (5), POLICLÍNICA GOIÁS (4), OUVIDORIA GERAL DO SUS (3) e SMS ANÁPOLIS (1).

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 A INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Freq.Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	351	79	3652	52		1620	288	102	6144	66,23%
ATENÇÃO À SAÚDE	11	7	3	41		498	1243	3	1806	19,47%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	21	11	333	3		414	176	11	969	10,45%
SEM TIPIFICAÇÃO	27	6	90	1	1	79	21	1	226	2,44%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	70	20	1	8		24			123	1,33%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				2		1	1	1	5	0,05%
CONTROLE SOCIAL	1	2					1		4	0,04%
<b>Total Geral</b>	<b>481</b>	<b>125</b>	<b>4079</b>	<b>107</b>	<b>1</b>	<b>2636</b>	<b>1730</b>	<b>118</b>	<b>9277</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

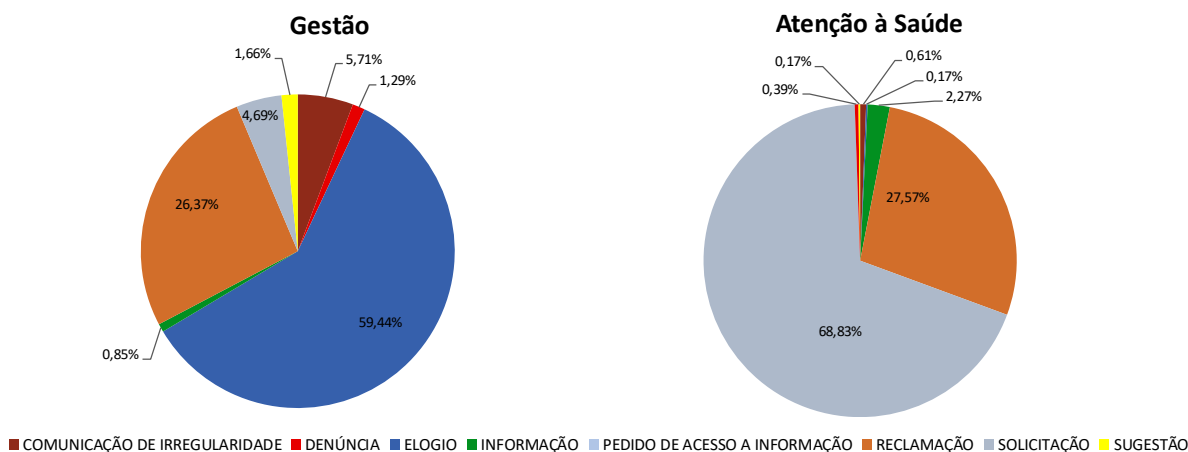
O assunto **Gestão** corresponde a 66,23% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 6.144 manifestações. Dessas, 3.652 são elogios (59,44%), enquanto que as comunicações de irregularidade, denúncias, informações, pedido de acesso à informação, reclamações, solicitações e sugestões correspondem a 40,56% das manifestações relacionadas ao referido assunto (Gráfico 5).

Este assunto também concentra a maioria das manifestações relacionadas às comunicações de irregularidade, 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 19,47 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (68,83%).

*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	CLASSIFICAÇÃO	GESTÃO	SUBASSUNTO2	Total	
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ROTINAS - PROTOCOLOS		25	
		OUTROS		15	
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO		9	
		MATERIAL DE EXPEDIENTE		8	
		ESPAÇO FÍSICO		8	
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		15	
		DENÚNCIA	MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		6
			OUTROS		6
			MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		8
		ELOGIO	ROTINAS - PROTOCOLOS		6
			MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		6
		INFORMAÇÃO	ROTINAS - PROTOCOLOS		155
			ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE		36
		RECLAMAÇÃO	ENDEREÇO - TELEFONE		27
			ESPAÇO FÍSICO		24
			OUTROS		19
			CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO		14
			MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO		12
			PERTENCES DO USUÁRIO		9
			ALIMENTAÇÃO PARA O ACOMPANHANTE		7
			CIRURGIA		6
			INTERRUPÇÃO DE ATENDIMENTO - PROCEDIMENTO		5
			HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		5
		SOLICITAÇÃO	MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		10
			ROTINAS - PROTOCOLOS		30
			OUTROS		22
			MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO		11
			ESPAÇO FÍSICO		6
			PERTENCES DO USUÁRIO		5
			MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		12
			ROTINAS - PROTOCOLOS		30
			OUTROS		17
			ESPAÇO FÍSICO		13
SUGESTÃO	MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO		9		
	MATERIAL DE EXPEDIENTE		1		
<b>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE - TOTAL</b>				<b>597</b>	
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ENFERMEIRO		14	
		MÉDICO		14	
		EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO		12	
		EQUIPE		10	
		RECEPCIONISTA - ATENDENTE		9	
		TÉCNICO EM ENFERMAGEM		9	
		OUTROS		5	
		NÃO ESPECIFICADO		5	
		DENÚNCIA	MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		20
			MÉDICO		9
			ENFERMEIRO		5
		ELOGIO	MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		10
			EQUIPE		914
			TÉCNICO EM ENFERMAGEM		549
		RECLAMAÇÃO	ENFERMEIRO		447
			MÉDICO		336
			RECEPCIONISTA - ATENDENTE		285
			OUTROS		242
			AUXILIAR DE ENFERMAGEM		227
			NÃO ESPECIFICADO		103
			PSICÓLOGO		85
			ASSISTENTE SOCIAL		79
			FISIOTERAPEUTA		74
			EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO		55
			NUTRICIONISTA		34
			SEGURANÇA		29
			MAQUEIRO		22
			FARMACÊUTICO		19
			EDUCADOR FÍSICO		19
			OUVIDOR		17
			FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE		13
			ODONTÓLOGO		12
			EQUIPE ADMINISTRATIVA		11
			TÉCNICO EM GESSO		10
			TÉCNICO DE OUVIDORIA		9
			BIOMÉDICO		9
			FONOAUDIÓLOGO		8
			DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE		5
			MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		14
			MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		5
			MÉDICO		260
			EQUIPE		189
			ENFERMEIRO		164
			TÉCNICO EM ENFERMAGEM		90
		AUXILIAR DE ENFERMAGEM		84	
		RECEPCIONISTA - ATENDENTE		76	
		OUTROS		59	
		NÃO ESPECIFICADO		37	
		EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO		31	
		ASSISTENTE SOCIAL		21	
		SEGURANÇA		19	
		MAQUEIRO		12	
		FISIOTERAPEUTA		11	
		PSICÓLOGO		10	
		EQUIPE ADMINISTRATIVA		7	
		CONDUTOR - MOTORISTA		7	
		BIOMÉDICO		5	
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		25	
		SOLICITAÇÃO	MÉDICO		41
			AUXILIAR DE ENFERMAGEM		21
			ENFERMEIRO		10
			TÉCNICO EM ENFERMAGEM		9
			EQUIPE		9
MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*			11		
EQUIPE			8		
RECEPCIONISTA - ATENDENTE			5		
MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*			11		
SUGESTÃO	RECEPCIONISTA - ATENDENTE			5	
	MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*		11		
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO - TOTAL</b>				<b>4986</b>	
Subtotal				5583	
Demais Subassuntos				561	
<b>Total Geral</b>				<b>6144</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

\*Agregou-se os subassuntos 2 que possuíam menos de 5 manifestações.

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

ATENÇÃO À SAÚDE				
SUBASSUNTO1	CLASSIFICAÇÃO	SUBASSUNTO2	Total	
CIRURGIA	INFORMAÇÃO	MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	8	
		RECLAMAÇÃO	38	
	SOLICITAÇÃO	OUTRAS CIRURGIAS	12	
		APARELHO GENITURINÁRIO	7	
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	5	
		MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	20	
		SISTEMA OSTEOMUSCULAR	110	
		OUTRAS CIRURGIAS	45	
		APARELHO GENITURINÁRIO	28	
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINA	21	
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	19	
		ONCOLOGIA	9	
		REPARADORA	8	
		APARELHO DA VISÃO	7	
		APARELHO CIRCULATORIO	6	
		PLÁSTICA	6	
		NEFROLOGIA	6	
		MAMA	6	
		ODONTOLOGIA	5	
		MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	9	
SISTEMA OSTEOMUSCULAR	1			
<b>CIRURGIA - TOTAL</b>			<b>376</b>	
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICAD	1	
		DENÚNCIA	4	
	ELOGIO	MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	2	
		INFORMAÇÃO	8	
	RECLAMAÇÃO	MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	15	
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	12	
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICAD	7	
		NEUROLOGIA	7	
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	6	
		PEDIATRIA	6	
		CIRURGIA GERAL	5	
		CIRURGIA PLÁSTICA	5	
		OFTALMOLOGIA	5	
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	5	
		REUMATOLOGIA	5	
		ODONTOLOGIA	5	
		MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	54	
		SOLICITAÇÃO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	63
			NEUROLOGIA	49
		CARDIOLOGIA	42	
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	40	
		GASTROENTEROLOGIA	28	
		NEFROLOGIA	24	
		REUMATOLOGIA	22	
		UROLOGIA	22	
		PNEUMOLOGIA	18	
		CIRURGIA PLÁSTICA	18	
		OTORRINOLARINGOLOGIA	16	
		OFTALMOLOGIA	14	
		COLOPROCTOLOGIA	13	
		ONCOLOGIA	12	
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	11	
		CIRURGIA GERAL	10	
		PSIQUIATRIA	9	
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	9	
		NEUROCIRURGIA	9	
		DERMATOLOGIA	8	
		ALERGIA - IMUNOLOGIA	8	
		ANGIOLOGIA	8	
		CIRURGIA VASCULAR	7	
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICAD	7	
		FISIOTERAPIA	6	
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO		6		
ODONTOLOGIA		6		
FISIATRIA	5			
INFECTOLOGIA	5			
PEDIATRIA	5			
MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	24			
<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO - TOTAL</b>			<b>671</b>	
REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	OUTROS	1	
		DENÚNCIA	1	
	INFORMAÇÃO	MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	4	
		RECLAMAÇÃO	26	
	SOLICITAÇÃO	OUTROS	7	
		PRONTUÁRIO	5	
		MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	14	
		OUTROS	80	
		PRONTUÁRIO	40	
		RESULTADO DE EXAME	8	
		ATESTADO MÉDICO	7	
		RELATÓRIO MÉDICO	5	
		MENORES QUE 5 MANIFIESTAÇÕES*	10	
OUTROS		1		
<b>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO - TOTAL</b>			<b>209</b>	
<b>Subtotal</b>			<b>1256</b>	
<b>Demais Subassuntos</b>			<b>550</b>	
<b>Total Geral</b>			<b>1806</b>	

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

\*Agregou-se os subassuntos 2 que possuíam menos de 5 manifestações.

Quanto ao assunto **Atenção à Saúde**, observa-se pelas tipificações dos subassuntos 2, que os temas mais solicitados estão relacionados a Sistema Osteomuscular (Subassunto: Cirurgia), Ortopedia e Traumatologia (Subassunto: Consulta / Atendimento / Tratamento) e **Prontuário/Outros** (Subassunto: Registro e Documentação).

A próxima tabela especifica 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: comunicação de irregularidade, denúncia, reclamação e solicitação.

Ressalta-se que parte significativa das manifestações queixosas é realizada na Ouvidoria do SUS - Nível Central, ou seja, 52,81% das comunicações de irregularidades, 49,60% das denúncias, 18,10% das reclamações e 36,24% 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 DAS QUEIXAS				TOTAL GERAL
	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	
CEAP-SOL		1	8	2	11
CEMAC	1	1	20	12	34
CREMIC			6	5	11
CRER	23	7	403	111	544
CRESM			71	5	76
HCN		1	179	60	240
HDS	1	6	70	80	157
HDT	10		22	57	89
HEAL		1	6	3	10
HEANA	11	2	158	134	305
HEAPA		2	9	5	16
HECAD	18	4	137	155	314
HEELJ		2	41		43
HEF	4		96	1	101
HEI	4	1	70	4	79
HEJ	11	4	122	38	175
HEJA	1	3	35	1	40
HEL			58	4	62
HEMNSL	3		4		7
HEMOCENTRO			2		2
HEMU	20	1	35	5	61
HERSO	14		34		48
HETRIN		1	44	9	54
HGG			27	142	169
HSLMB			9		9
HUGO	14	3	114	62	193
HUGOL	53	2	161	44	260
OUVIDORIA GERAL DO SUS	22	13	90	99	224
POLICLÍNICA FORMOSA		2	21	43	66
POLICLINICA GOIANESIA	1	1	19	9	30
POLICLÍNICA GOIÁS	11	2	8	4	25
POLICLÍNICA POSSE			24	8	32
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS			46		46
POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	2		3		5
REGIONAL DE SAÚDE CENTRAL DE GOIÂNIA	3	3	2		8
REGIONAL DE SAÚDE ENTORNO SUL			1		1
REGIONAL DE SAÚDE PIRENEUS				1	1
SECRETARIA M S ANÁPOLIS			1		1
SECRETARIA M S GOIÂNIA			1		1
SECRETARIA M S MINAÇU			1		1
SECRETARIA M S SÃO LUÍS			1		1
SES	254	62	477	627	1419
<b>Total Geral</b>	<b>481</b>	<b>125</b>	<b>2636</b>	<b>1730</b>	<b>4971</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

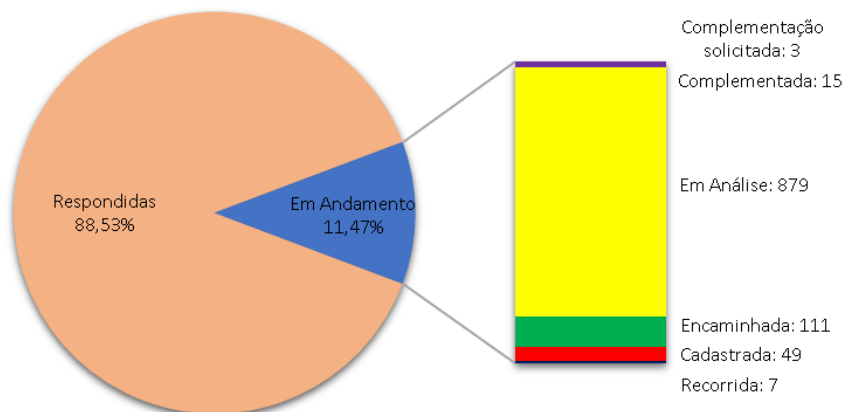
## 4. Índice de Resposta

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* 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 de julho a dezembro/2024, **8.213** foram *respondidas*, enquanto **1.064** encontram-se *em andamento*.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e em andamento.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.  
Manifestações Em Andamento: 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 DE DESTINO	Em Andamento			Respondidas			Total
	Prazo Vencido		Freq. Rel	Prazo Vencido		Freq. Rel	
	Não	Sim		Não	Sim		
CEAP-SOL	13	15	42,42%	27	11	57,58%	66
CEMAC	3		2,11%	137	2	97,89%	142
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIÁS			0,00%	2	1	100,00%	3
CREMIC		1	0,83%	115	4	99,17%	120
CRER	34	102	10,38%	985	189	89,62%	1310
CRESM	75		9,59%	675	32	90,41%	782
GERÊNCIA DAS REGIONAIS DE SAÚDE			0,00%	1	1	100,00%	2
GERÊNCIA DE AÇÕES ESTRATÉGICAS NA SES			0,00%		2	100,00%	2
HCN	21	3	6,72%	309	24	93,28%	357
HDS	8	4	5,24%	208	9	94,76%	229
HDT	18	3	13,82%	119	12	86,18%	152
HEAL	3	1	10,26%	34	1	89,74%	39
HEANA	55	4	8,48%	632	5	91,52%	696
HEAPA			0,00%	35	2	100,00%	37
HECAD	25	18	11,20%	318	23	88,80%	384
HEELJ	1		0,40%	179	70	99,60%	250
HEF	9		3,81%	226	1	96,19%	236
HEI	6	5	8,53%	93	25	91,47%	129
HEJ	4	3	2,37%	287	1	97,63%	295
HEJA	4		3,57%	107	1	96,43%	112
HEL			0,00%	257	1	100,00%	258
HEMNSL	1	3	36,36%	6	1	63,64%	11
HEMOCENTRO			0,00%	11	4	100,00%	15
HEMU	3		0,91%	328		99,09%	331
HERSO			0,00%	227		100,00%	227
HETRIN	11		11,46%	81	4	88,54%	96
HGG			0,00%	233	2	100,00%	235
HOSPITAL E MATERNIDADE DONA IRIS/GO			0,00%	2		100,00%	2
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL CÉLIA CÂMARA			0,00%	3		100,00%	3
HSLMB	6	1	14,58%	36	5	85,42%	48
HUGO	12	46	16,81%	184	103	83,19%	345
HUGOL	23	2	4,51%	523	6	95,49%	554
OUVIDORIA GERAL DO SUS	2		28,57%	3	2	71,43%	7
POLICLÍNICA FORMOSA	9		9,18%	89		90,82%	98
POLICLÍNICA GOIANESIA	2		2,90%	62	5	97,10%	69
POLICLÍNICA GOIÁS	3	5	20,51%	18	13	79,49%	39
POLICLÍNICA POSSE	19		13,97%	104	13	86,03%	136
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS	5		4,00%	116	4	96,00%	125
POLICLÍNICA SÃO LUÍS			0,00%	16		100,00%	16
REGIONAIS DE SAÚDE	10	64	56,92%	38	18	43,08%	130
SES	15	20	17,95%	129	31	82,05%	195
SMS GOIÂNIA	11	181	63,58%	82	28	36,42%	302
SMS OUTRAS	7	91	61,25%	44	18	38,75%	160
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	2	1	42,86%	3	1	57,14%	7
SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLE INTERNO E CORREIÇÃO	1	3	12,12%	17	12	87,88%	33
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	2	2	10,53%	32	2	89,47%	38
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA			0,00%	2	1	100,00%	3
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DE CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	7	6	21,31%	32	16	78,69%	61
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	10	11	16,67%	94	11	83,33%	126
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	8	10	8,26%	190	10	91,74%	218
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4	7	23,91%	31	4	76,09%	46
<b>Total Geral</b>	<b>452</b>	<b>612</b>	<b>11,47%</b>	<b>7482</b>	<b>731</b>	<b>88,53%</b>	<b>9277</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.

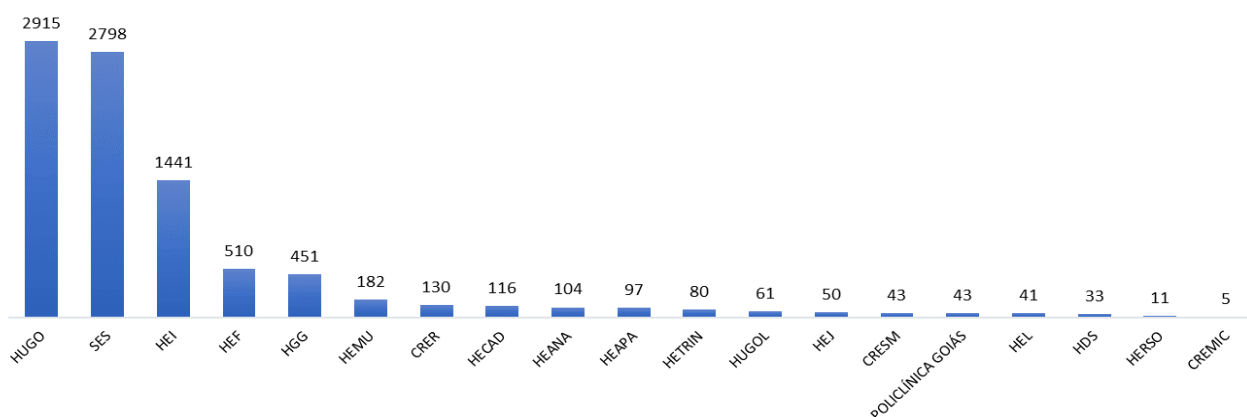
## 5. Disseminação de Informações

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 de disseminação de informações (Informações cadastradas pelas Ouvidorias e pela Ouvidoria Geral do SUS/MS). No período em análise foram disseminadas **9.111** informações pertinentes à saúde.

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

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



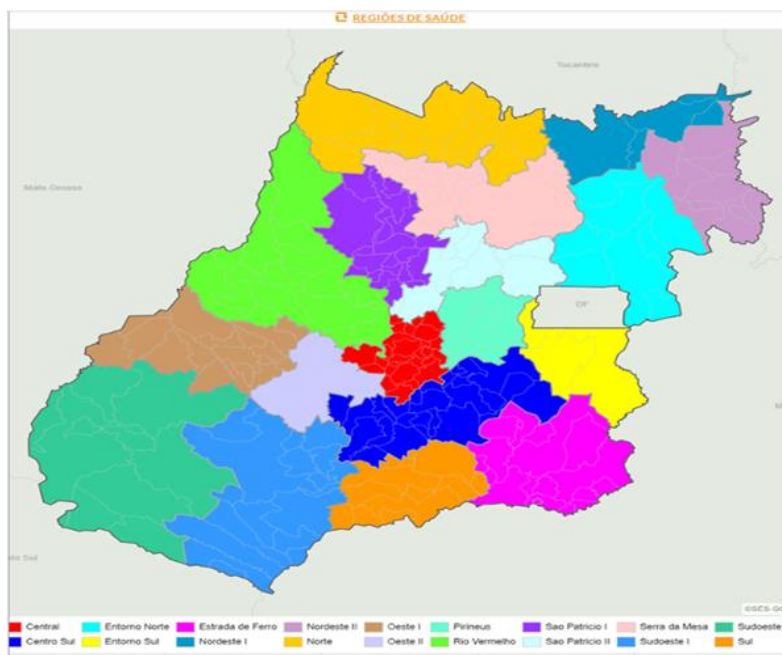
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 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 de Saúde correspondentes, permitindo, assim, que a Ouvidoria do SUS alcance o maior número de municípios.

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



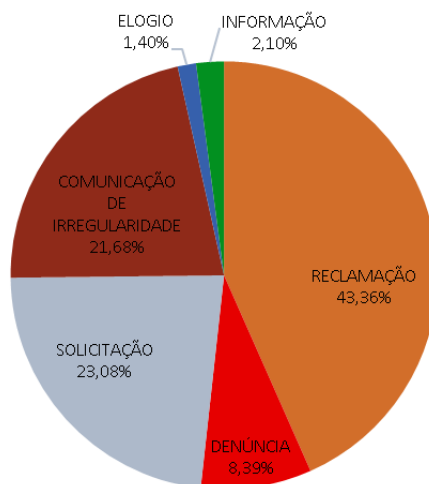
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

De julho a dezembro/2024, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou 143 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 (62), SOLICITAÇÃO (33) e COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE (31), conforme demonstra o Gráfico 8.

Gráfico 8: Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.

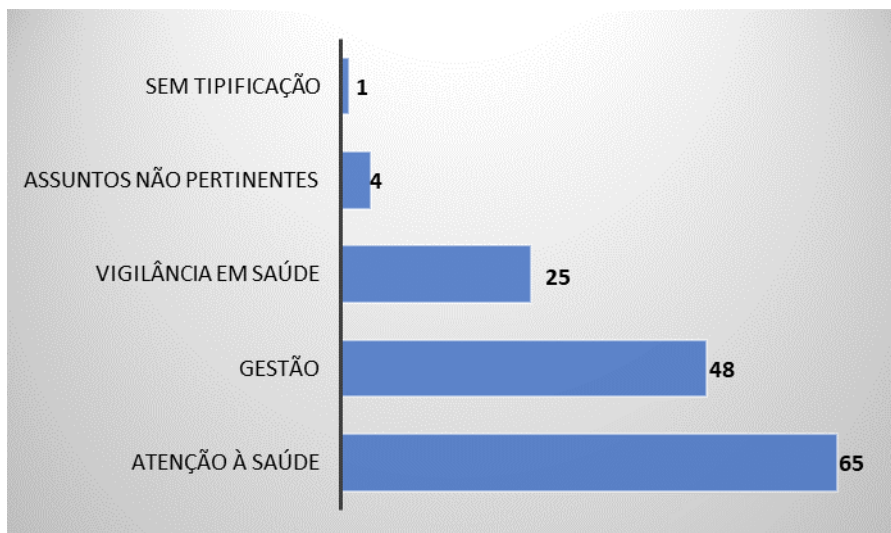


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 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.

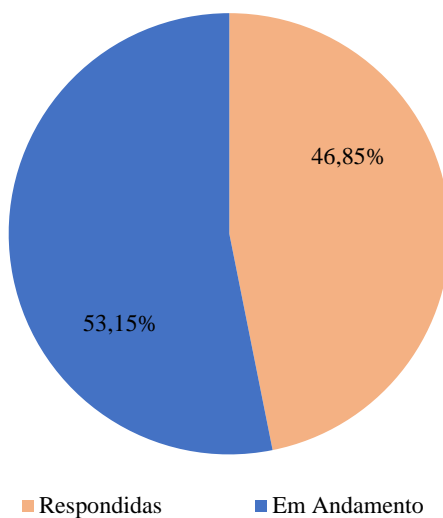


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, 46,85% foram respondidas.

Gráfico 10: Índice de resposta das Regionais.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 7. Considerações Finais

Analisando os resultados referentes ao período de julho a dezembro de 2024, concluímos que:

- Foram contabilizados **18.388** atendimentos, sendo: **9.111** (49,55%) Disseminação de Informações e **9.277** (50,45%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento presencial foi o mais utilizado, com **3.598** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 43,97%, seguido de **Reclamação** (28,41%), **Solicitação** (18,65%), **Comunicação de Irregularidade** (5,18%), **Denúncia** (1,35%), **Sugestão** (1,27%), **Informação** (1,15%), e **Pedido de Acesso à Informação** (0,01%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Atenção à Saúde**, com **66,23%** e **19,47%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** foi a manifestação mais recorrente, com 59,44%, seguido de **Reclamação** (26,37%), **Comunicação de Irregularidade** (5,71%), **Solicitação** (4,69%), **Sugestão** (1,66%), **Denúncia** (1,29%) e **Informação** (0,85%).
- No assunto **Atenção à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** apareceram com o percentual de 68,83%, seguidas de **Reclamação** (27,57%), **Informação** (2,27%), **Comunicação de Irregularidade** (0,61%), **Denúncia** (0,39%), **Elogio** (0,17%) e **Sugestão** (0,17%).
- A taxa de resposta foi de **88,53%**, o que corresponde a **8.213** 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 9.466/2024).

Com relação às manifestações encaminhadas para as Regionais de Saúde, de julho a dezembro de 2024, concluímos que:

- Do total de **143** manifestações encaminhadas, **62** foram classificadas como Reclamação, representando **43,36%**.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram **Atenção à Saúde e Gestão**.
- Das **143** manifestações encaminhadas, **67** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **46,85%**.

Atenciosamente,

**LUDMILA DI PAIVA MALHEIROS ROCHA**

Ouvidora Setorial da SES-GO

**SÉRGIO GOMES DE CARVALHO**

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã

**JOSÉ AUGUSTO CARNEIRO**

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.

