

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

Relatório Anual de Gestão 2025





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
Renilton Brito de Abreu

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã
Sérgio Gomes de Carvalho

Ouvidora Setorial da SES-GO
Karen de Oliveira Santos

Equipe da Gerência da 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
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
Ana Flávia Fernandes de Meneses*

Coordenação de Monitoramento e Análise de Dados

*Liliane Oliveira Paulo
Marcos Afonso Brollo e Silva*

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 01: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação, 2025 | 11 |
| Tabela 02: Quantidade de informações disseminadas incluso Banco de Dados Material de Apoio, por Ouvidoria, 2025 | 15 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2024 e 2025..... | 08 |
| Gráfico 2: Quantidade de atendimentos mensais das Ouvidorias do SUS /2025..... | 08 |
| Gráfico 3: Percentual de manifestações por meios de atendimento em Goiás /2025..... | 09 |
| Gráfico 4: Número de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás/2025 | 10 |
| Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e em andamento/2025..... | 12 |
| Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e em andamento por classificação em 2025..... | 13 |
| Gráfico 7: Tempo Médio Mensal de Resposta / 2025..... | 14 |
| Gráfico 8: Quantidade de Disseminação de Informação da Ouvidoria do SUS/SES e das Ouvidorias Descentralizadas/2025.. | 15 |
| Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2024 e 2025, por mês de registro..... | 16 |

Sumário

| | |
|--|----|
| 1. Introdução..... | 5 |
| 1.1. Estrutura | 5 |
| 1.2. Canais de Acesso a Gerência de Ouvidoria Setorial SES/GO..... | 5 |
| 2. Atendimentos | 7 |
| 3. Manifestações registradas | 8 |
| 3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações..... | 9 |
| 3.2. Classificação das manifestações..... | 9 |
| 3.3. Análise dos assuntos..... | 10 |
| 4. Índice de resposta..... | 11 |
| 4.1. Tempo médio de resposta..... | 13 |
| 5. Disseminação de informação..... | 14 |
| 6. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I..... | 16 |
| 7. Considerações finais..... | 16 |
| Glossário | 18 |

1. Introdução

As Ouvidorias do SUS da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás têm a missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente, intermediando as relações entre os cidadãos e a gestão da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES/GO). Têm também a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS do Estado de Goiás e levá-las ao conhecimento das áreas técnicas competentes para as devidas providências, constituindo-se, assim, unidades canalizadoras e intermediadoras, no âmbito da SES/GO.

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), bem como aquelas registradas pelo Ministério da Saúde e encaminhadas para a Rede Estadual por competência, em 2025.

1.1. Estrutura

A Rede de Ouvidorias do SUS é composta pela Gerência da Ouvidoria Setorial da SES-GO (Ouvidoria do SUS - Nível Central), 34 Ouvidorias localizadas nas unidades de saúde e 18 Ouvidorias localizadas nas Regionais de Saúde, sendo essas últimas implantadas a partir de novembro/2023, com o novo sistema OuvidorSUS.

As 34 ouvidorias nas unidades de saúde estão assim distribuídas: 23 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, 01 ouvidoria no Hemocentro Coordenador Estadual Professor Nion Albernaz e 01 ouvidoria no Complexo Oncológico de Referência do Estado de Goiás.

1.2. Canais de Acesso da Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO

A Ouvidoria do Setorial do SUS/SES-GO disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações:

- **Portal WEB:** (www.saude.go.gov.br/ouvidoria);
- **E-mail:** (ouvidoria.saude@goias.gov.br);
- **Cartas:** Enviar carta para o endereço “Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030.
- **Telefone:** 0800 643 3700
- **Presencial:** Ouvidoria Setorial da SES-GO - Avenida República do Líbano, nº 1.875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO - CEP 74115-030.

1.3. Ouvidorias descentralizadas nas unidades de saúde

- 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
- Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental Prof. Nion Albernaz -HEMOGO.
- Complexo Oncológico de Referência do Estado de Goiás - CORA
- 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 - 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 da Região Oeste II - São Luís de Montes Belos
- Policlínica Estadual da Região Rio Vermelho - Goiás
- Policlínica Estadual da Região São Patrício - Goianésia
- Policlínica Estadual da Região Sudoeste - Quirinópolis

1.4. Ouvidorias descentralizadas nas Regionais de Saúde

- 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.

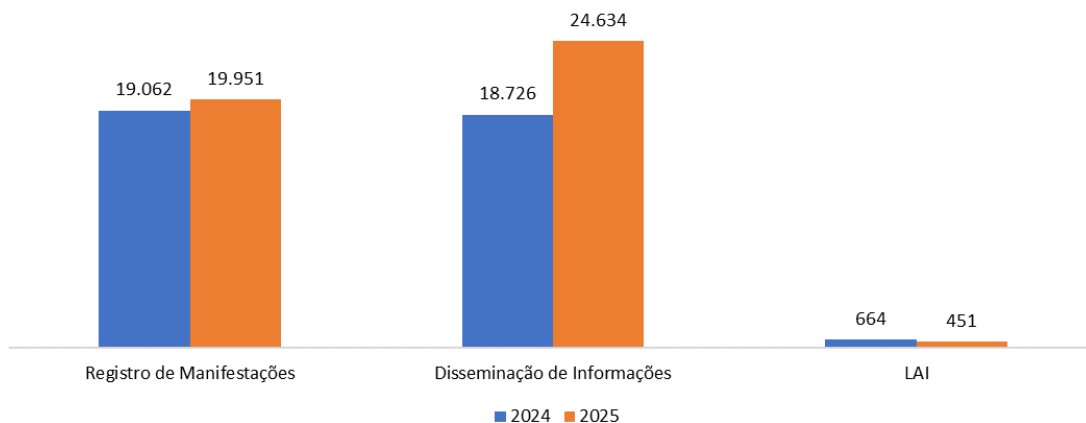
2. Atendimentos

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2025. Foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Gerência de Ouvidoria Setorial / Ouvidoria do SUS do Estado de Goiás pela Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde, em 06/01/2026.

No total, foram contabilizados **45.036** atendimentos na Rede de Ouvidorias da SES/GO, sendo que **19.951** (44,30%) são classificados como Manifestações Registradas, **24.634** (54,70%) são classificados como Disseminação de Informações e **451** (1,00%) são Pedidos de Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação -LAI).

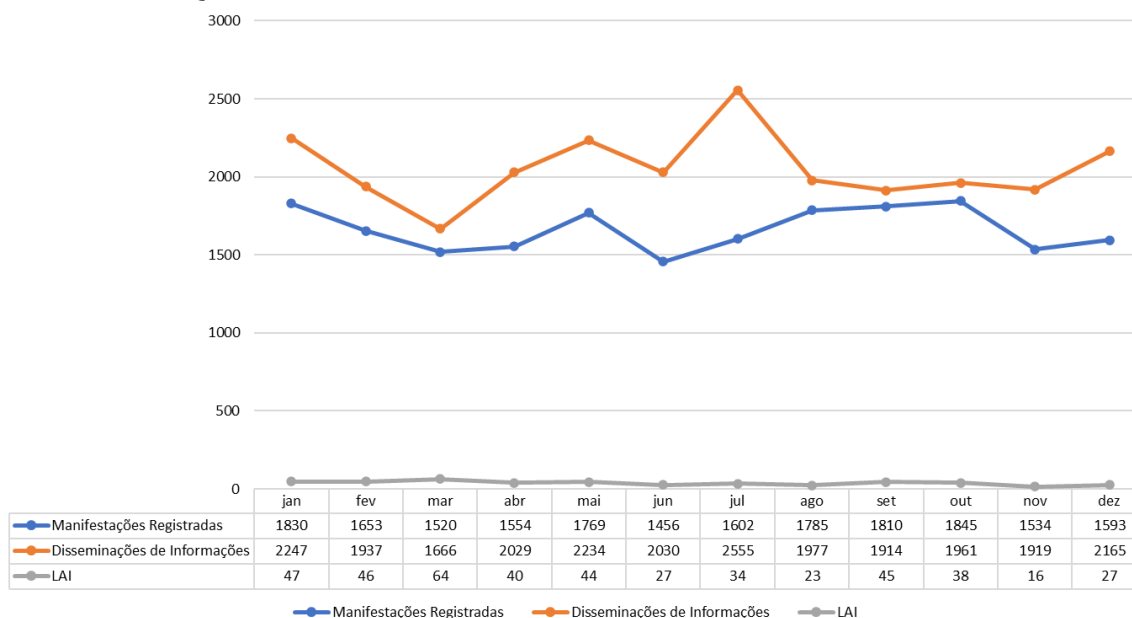
O Gráfico abaixo apresenta o total de atendimentos realizados em 2024 e 2025.

Gráfico 1: Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2024 e 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

Gráfico 2: Quantidade de atendimento mensais das Ouvidorias do SUS/SES-GO, 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

3. Manifestações Registradas

Em 2025, foram registradas **19.951** manifestações. As manifestações registradas são aquelas protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias, mediante número de protocolo para que o manifestante acompanhe seu andamento.

Após o acolhimento e escuta do cidadão, as manifestações são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a Rede de Ouvidorias da SES/GO, ou para as Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde ou, ainda, para as Ouvidorias das unidades de saúde parceiras.

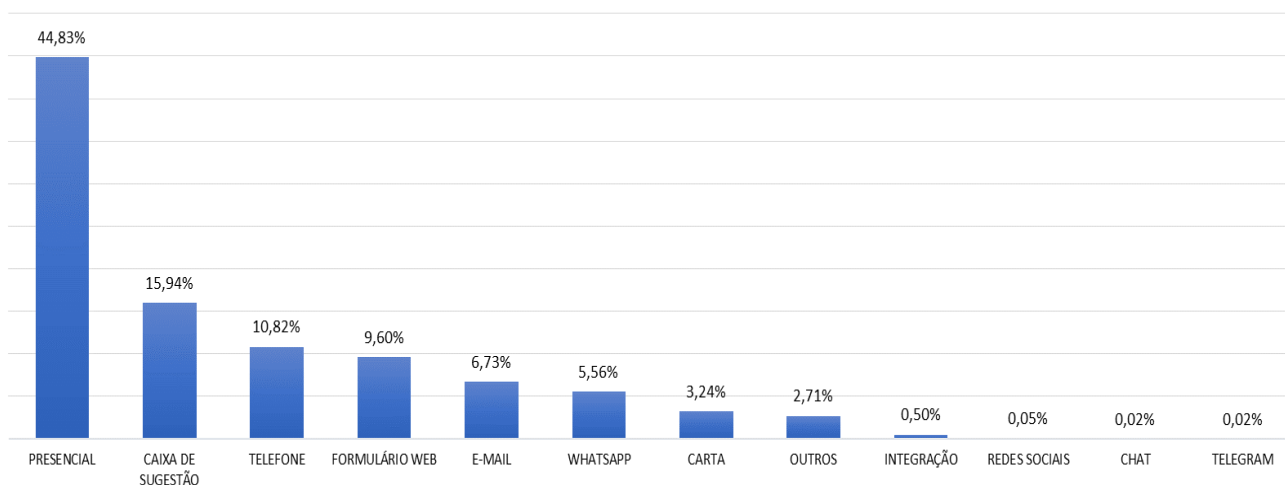
Considerando esse fluxo, apresentaremos, a seguir, as manifestações de acordo com: meios de atendimento, classificação, assunto, índice de resposta e tempo médio de resposta.

3.1. Meios de atendimento das manifestações

Os meios de atendimento disponíveis para registros de manifestações são: carta, e-mail, caixa de sugestão, formulário web, presencial, telefone, whatsapp e outros.

O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Rede de Ouvidorias do SUS/SES-GO foi o presencial (8.944), seguido por caixa de sugestão (3.180), telefone (2.159), formulário web (1.915), e-mail (1.342), whatsapp (1.110), carta (646), outros (540), integração (100), redes sociais (09), chat (03) e telegram (03), conforme demonstrado no Gráfico 03.

Gráfico 3: Percentual de manifestações por meio de atendimento em Goiás, 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

O canal de entrada de maior representatividade é referente às manifestações registradas via “presencial”, representando **44,83%** (8.944) dos registros, estando neste quesito as informações concentradas nas unidades descentralizadas.

A Ouvidoria Setorial da SES-GO continua com o papel de referência de ouvidoria, principalmente nos meios de atendimentos: telefone, formulário web e e-mail.

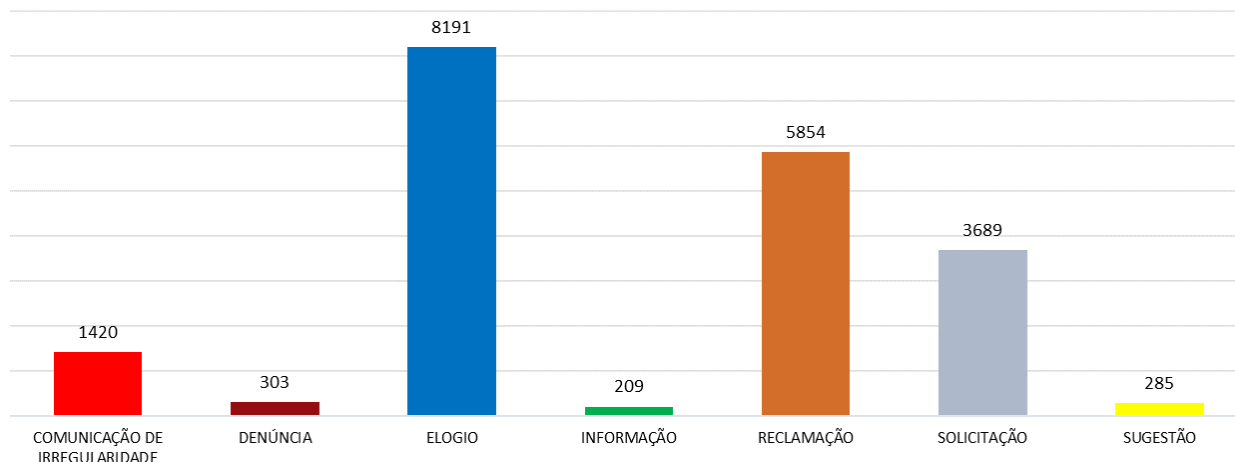
3.2. Classificação das manifestações

As manifestações podem ser classificadas em nove categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade, pedido de acesso à informação e simplifique.**

Considerando as manifestações acolhidas nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, no referido período, observa-se que o **ELOGIO** foi a mais demandada (8.191), seguido de **RECLAMAÇÃO** (5.854) e **SOLICITAÇÃO** (3.689), respectivamente.

Com números menos expressivos, aparecem, em sequência: **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (1.420), **DENÚNCIA** (303), **SUGESTÃO** (285) e **INFORMAÇÃO** (209), conforme Gráfico 4.

Gráfico 4: Número de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO por classificação das demandas em Goiás, 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

3.3 Análise dos assuntos

Para melhoria do processo de trabalho das ouvidorias, a OUVSUS/MS adotou um Manual de Tipificação, onde são categorizadas as manifestações acolhidas de acordo com os assuntos/subassuntos.

Os assuntos mais manifestados na Tabela 1 foram **Gestão**, seguido de **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: Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando igualmente o tratamento domiciliar.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação, 2025.

| ASSUNTO | CLASSIFICAÇÃO | | | | | | | Total | |
|--------------------------|------------------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|
| | COM. DE IRREGULARIDADE | DENÚNCIA | ELOGIO | INFORMAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | SUGESTÃO | Freq. Abs. | Freq. Rel. |
| GESTÃO | 1055 | 195 | 7510 | 112 | 4048 | 781 | 232 | 13933 | 69,84% |
| ATENÇÃO À SAÚDE | 44 | 25 | 46 | 70 | 1235 | 2664 | 20 | 4104 | 20,57% |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 51 | 17 | 554 | 18 | 435 | 209 | 15 | 1299 | 6,51% |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 245 | 60 | 4 | 5 | 60 | 8 | 4 | 386 | 1,93% |
| SEM TIPIFICAÇÃO | 20 | 5 | 77 | | 65 | 21 | 12 | 200 | 1,00% |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | | | | 4 | 7 | 5 | 2 | 18 | 0,09% |
| CONTROLE SOCIAL | 5 | 1 | | | 4 | 1 | | 11 | 0,06% |
| Total Geral | 1420 | 303 | 8191 | 209 | 5854 | 3689 | 285 | 19951 | 100% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à *Gestão*, seguido de *Atenção à Saúde*, os quais apresentam um elevado intervalo em relação aos demais assuntos categorizados.

O assunto *Gestão* corresponde a **69,84%** dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando **13.933** manifestações e o segundo assunto mais demandado, *Atenção à Saúde*, corresponde a **20,57%** dos assuntos tratados, totalizando **4.104** manifestações.

4. Índice de resposta

Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação, ou seja, a situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS: Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Em Análise, Encaminhada, Recorrida, Fechada e Arquivada.

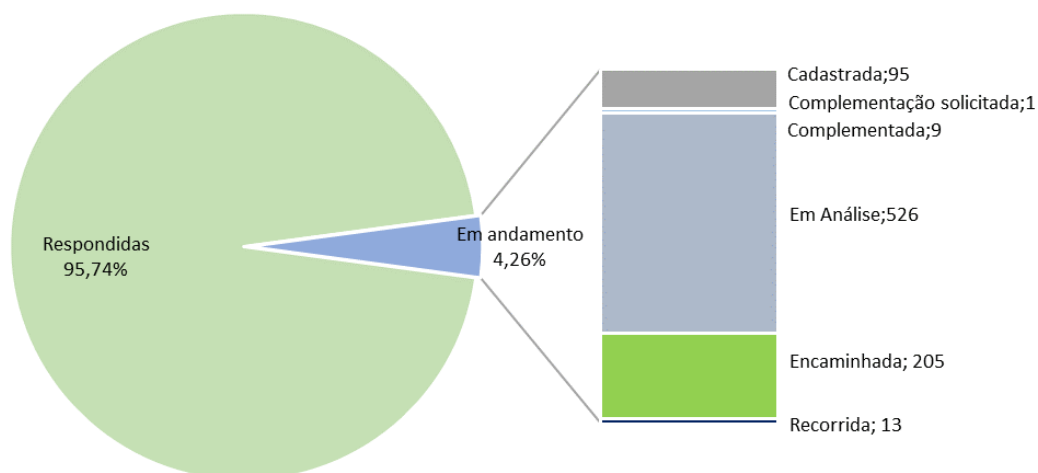
Para fins da análise, considera-se **Respondidas** todas as manifestações que se encontram com o status *Fechada* ou *Arquivada*; e **Em Andamento** as que se encontram com os status: *Cadastrada*, *Complementação Solicitada*, *Complementada*, *Em Análise*, *Encaminhada* e *Recorrida*.

As manifestações *Concluídas*, quando são relacionadas na base de dados, referem-se ao antigo Sistema OuvidorSUS; são aquelas que foram analisadas e respondidas pela área competente. Apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas se os manifestantes as considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Do total de **19.951** manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS em 2025, **19.102** foram respondidas, enquanto **849** encontram-se em andamento.

O Gráfico 5 demonstra o percentual e a decomposição das categorias relacionadas com o status.

Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e em andamento, 2025.



Manifestações Respondidas: Fechadas e Arquivadas.

Manifestações Em Andamento: Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Em Análise, Encaminhada e Recorrida.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

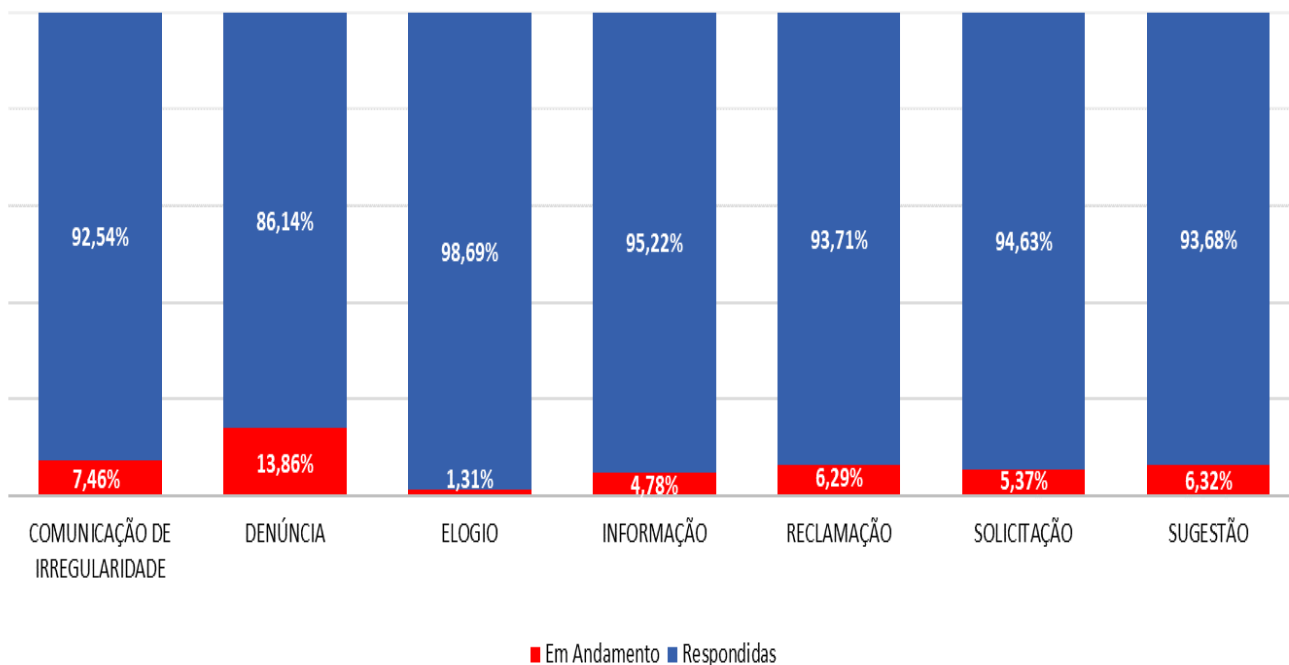
O Gráfico 6 apresenta o status da manifestação por tipo de classificação, com a finalidade de identificar quais segmentos apresentam mais dificuldade para finalizar a resposta ao usuário. Sobre a totalidade das manifestações em 2025, foram respondidas **95,74%** das manifestações, e **4,26%** estão em andamento.

As manifestações classificadas como *Elogio* têm maior taxa de resposta, com 98,69% das manifestações respondidas. Podem ser fechadas mediante informação de que seu teor foi encaminhado para ciência do gestor ou chefia imediata, bem como para o servidor/colaborador, conforme Guia de Orientações para Respostas de Manifestações da Ouvidoria Geral do SUS - Ministério da Saúde (OUVSUS/MS).

As taxas de resposta para demandas mais complexas são ligeiramente inferiores, devido ao tempo necessário para o tratamento técnico de cada caso. As manifestações de insatisfação e solicitações possuem taxas de resposta mais baixas em função da complexidade dos temas abordados. Os resultados apontam 86,14% para Denúncias, 92,54% para Comunicações de Irregularidades, 93,71% para Reclamações e 94,63% para Solicitações.

Ressalta-se que a celeridade nas respostas depende muito do engajamento e do conhecimento sobre a participação e o controle social pelas áreas técnicas da SES e das Unidades de Saúde Estaduais.

Gráfico 6: Proporção de manifestações respondidas e em andamento por classificação, 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

4.1. Tempo médio de resposta (TMR)

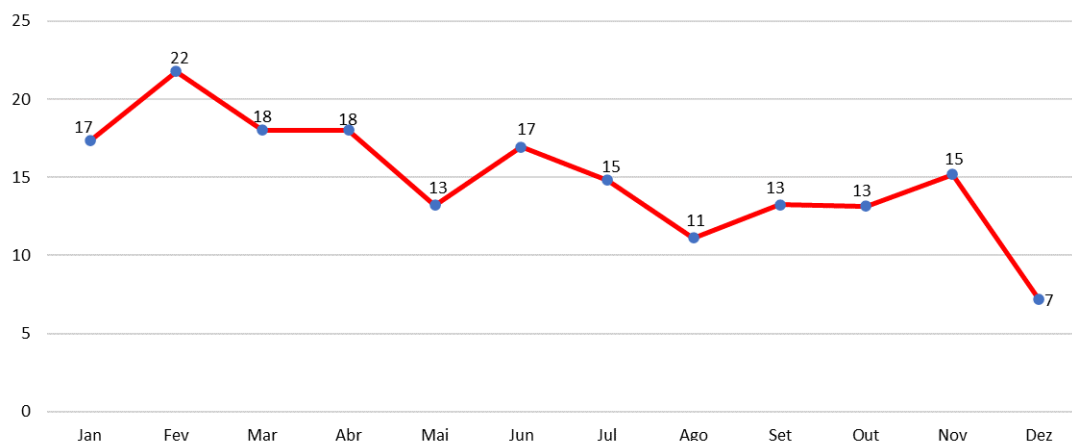
O tempo médio de resposta é um indicador que mede o tempo médio gasto para encaminhar a resposta ao usuário. É um indicador fundamental para mensurar o tempo que a ouvidoria levou para responder o manifestante, em determinado período de tempo, desempenhando relevante importância na avaliação da qualidade do atendimento da ouvidoria.

O tempo médio de resposta das Ouvidorias da SES/GO, em 2025, foi de **15 dias**. Porém, o TMR não reflete a realidade, se considerarmos o tempo de resposta de cada manifestação individualmente, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017. Sob essa análise, o tempo de resposta variou de 0 a 323 dias.

Assim, a necessidade de ações contínuas para redução do tempo de resposta ainda persiste, considerando que, em se tratando de saúde, as manifestações requerem respostas e soluções mais ágeis e efetivas.

Segue, abaixo, o Gráfico 7, com o detalhamento do tempo de resposta gasto mensalmente pelas Ouvidorias do SUS/SES-GO.

Gráfico 7: Tempo médio mensal de resposta, 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

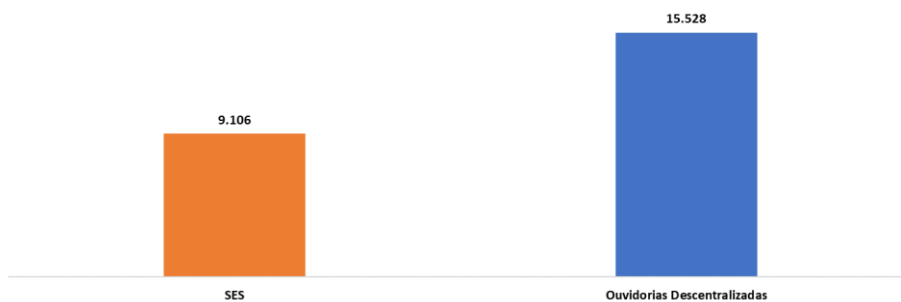
5. Disseminação de informação

As Ouvidorias do SUS/SES-GO (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas) têm desempenhado um importante papel na disseminação de informações, prestando orientação em saúde, políticas, programas, campanhas e ações estratégicas pertinentes ao SUS, contribuindo para o fortalecimento participativo na gestão da saúde e democratização das informações.

Estas informações são repassadas considerando o material informativo cadastrado no Sistema OuvidorSUS.

Foram disseminadas um total de **24.634** informações, sendo que deste total **9.106** (**36,97%**) foram realizadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO e **15.528** (**63,03%**) foram realizadas pelas Ouvidorias Descentralizadas.

Gráfico 8: Quantidade de disseminação de informação da Ouvidoria do SUS/SES-GO e das Ouvidorias Descentralizadas, 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS.

A tabela 02 ilustra as informações que foram disseminadas para os cidadãos, conforme o banco de dados relativo ao período.

Tabela 02 – Quantidade de informações disseminadas, incluso banco de dados Material de Apoio, por Ouvidoria, 2025.

| Quantitativo de Informações Disseminadas | |
|---|--------------|
| OUVIDORIA | Total |
| SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIÁS | 9106 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS DR. VALDEMIRO CRUZ - HUGO | 4420 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA - SÃO MARCOS - HEI | 2414 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE FORMOSA - DR. CÉSAR SAAD FAYAD - HEF | 2198 |
| HOSPITAL ESTADUAL DA MULHER DR. JURANDIR DO NASCIMENTO - HEMU | 1445 |
| HOSPITAL ESTADUAL DR. ALBERTO RASSI - HGG | 1000 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE APARECIDA DE GOIANIA CAIRO LOUZADA - HEAPA | 959 |
| HOSPITAL ESTADUAL DO CENTRO NORTE GOIANO - HCN | 763 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE ANÁPOLIS DR. HENRIQUE SANTILLO - HEANA | 350 |
| HOSPITAL ESTADUAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS DR. GERALDO LANDÓ - HSLMB | 329 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL ISMAEL ALEXANDRINO PINTO - SÃO LUIS DE MONTES BELOS | 259 |
| HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - HECAD | 230 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DA REGIÃO NOROESTE DE GOIÂNIA - GOVERNADOR OTÁVIO LAGE DE SIQUEIRA - HUGOL | 226 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL BRASIL BRUNO DE BASTOS NETO - REGIÃO RIO VERMELHO - GOIÁS | 196 |
| CENTRO ESTADUAL DE REABILITAÇÃO E READAPTAÇÃO DR. HENRIQUE SANTILLO - CRER | 141 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE TRINDADE WALDA FERREIRA DOS SANTOS - HETRIN | 131 |
| COMPLEXO DE REFERÊNCIA ESTADUAL EM SAÚDE MENTAL - PROF. JAMIL ISSY - CRESM | 81 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE JATAI DR. SERAFIM DE CARVALHO - HEJ | 69 |
| CENTRAL ESTADUAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO JUAREZ BARBOSA - CEMAC | 47 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA COLÔNIA SANTA MARTA - HDS | 44 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA - HEL | 44 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIAO SAO PATRICIO - GOIANÉSIA | 35 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE DOENÇAS TROPICAIS DR. ANUAR AUAD - HDT | 33 |
| CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA EM MEDICINA INTEGRATIVA E COMPLEMENTAR - CREMIC | 30 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO NORDESTE II - POSSE | 26 |
| COMPLEXO ONCOLÓGICO DE REFERÊNCIA DO ESTADO DE GOIÁS - CORA | 23 |
| CENTRO ESTADUAL DE ATENÇÃO PROLONGADA E CASA DE APOIO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE - CEAP-SOL | 14 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO SUDOESTE - QUIRINÓPOLIS | 9 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE SANTA HELENA DE GOIÁS - DR ALBANIR FALEIROS MACHADO - HERSO | 6 |
| POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO DO ENTORNO - FORMOSA | 3 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE PIRENÓPOLIS ERNESTINA LOPES JAIME - HEEJ | 2 |
| HOSPITAL ESTADUAL DE ÁGUAS LINDAS RONALDO RAMOS CAIADO FILHO - HEAL | 1 |
| Total Geral | 24634 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/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.

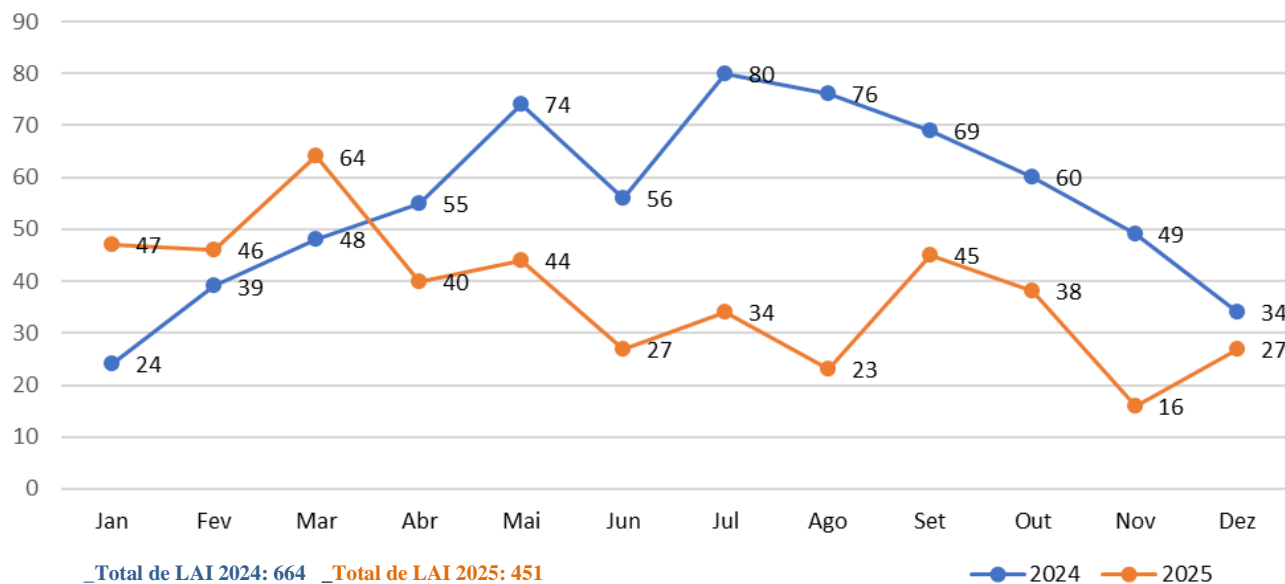
6. Pedido de Acesso à Informação - LAI

O pedido de acesso à informação é o procedimento previsto na Lei de Acesso à Informação- LAI, disciplinado pela Lei Estadual nº 18.025/2013, que dispõe sobre o acesso às informações e aplicação da Lei Federal nº 12.527/ 2011.

Em 2025, foram registrados **451** pedidos de acesso à informação para a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, todos respondidos dentro do prazo legal.

Quando comparamos o total de pedido de acesso à informação em 2024 e 2025, observa-se se que houve uma diminuição de 32% no quantitativo, conforme demonstra o Gráfico 9.

Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2024 e 2025, por mês de registro.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGOe/CGE-GO.

7. Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao ano de 2025, conclui-se que:

- Foram contabilizados **45.036** atendimentos, sendo **19.951 (44,30%)** manifestações registradas; **24.634 (54,70%)** disseminação de informações e **451 (1,00%)** pedidos de acesso à informação (LAI);
- O atendimento via “presencial” foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos, com **8.944** manifestações registradas;
- Das manifestações registradas, a classificação mais demandada foi o **Elogio**, com **8.191** manifestações, seguido da **Reclamação (5.854)**, **Solicitação (3.689)**, **Comunicação de Irregularidade (1.420)**, **Denúncia (303)**, **Sugestão (285)** e **Informação (209)**.
- Os assuntos mais demandados foram **Gestão** e **Atenção à Saúde**, com **69,84%** e **20,57%** das manifestações registradas, respectivamente;
- A taxa de resposta foi **95,74%**, o que corresponde a **19.102** manifestações respondidas;
- O tempo médio de resposta foi de **15 dias**;

- Foram disseminadas **24.634** informações referentes à saúde, sendo que **36,97%** foram disseminadas pela Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO e **63,03%** pelas Ouvidorias Descentralizadas;
- Os pedidos de acesso à informação (LAI) totalizaram **451** registros, o que representa uma diminuição de 32%, se comparado ao quantitativo do ano de 2024.

Atenciosamente,

KAREN DE OLIVEIRA SANTOS

Ouvidora Setorial da SES-GO

SÉRGIO GOMES DE CARVALHO

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã

RENEILTON BRITO DE ABREU

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.

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 Informação: é o 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: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade.

Manifestações Pendentes: São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Em Análise, Encaminhada e Recorrida.

Manifestações Respondidas/Resolvidas: São demandas que foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e satisfatoriamente respondidas quando repassadas para o cidadão. No Sistema OuvidorSUS se encontram com status: Fechada e Arquivada.