

# **Relatório Gerencial Semestral Janeiro a Junho - 2025**



**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**  
*Reneilton 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 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 no estado de Goiás .....	09
Gráfico 3: Proporção de manifestações nas Ouvidorias do SUS/SES-GO, por classificação .....	10
Gráfico 4: Decomposição das 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 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 .....	8
3.2.	Classificação das Manifestações .....	9
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 janeiro a junho de 2025.

### **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 Medicina 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 Medicina 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

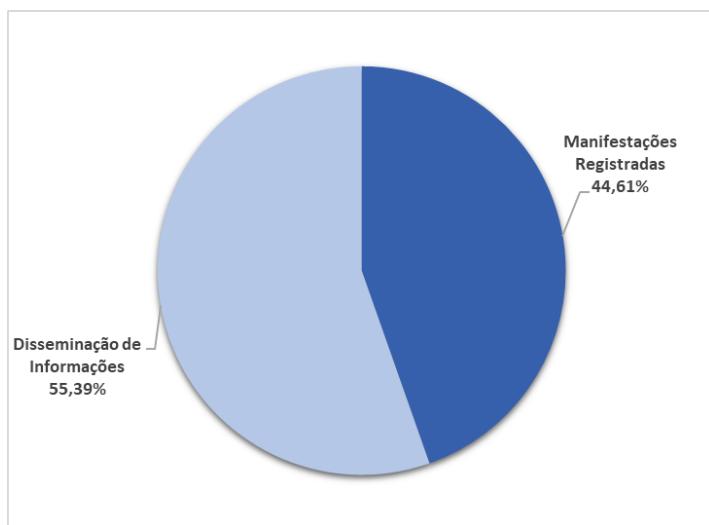
Os dados estatísticos deste relatório referem-se ao período de **01/01/2025 a 30/06/2025** e foram extraídos dos bancos de dados enviados pela Ouvidoria Geral do SUS/MS, em 01/07/2025, correspondendo às duas versões do sistema OuvidorSUS.

No total, foram realizados **21.924** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **9.780** (44,61%): Manifestações registradas;
- **12.144** (55,39%): Disseminação de informações;

Do total de 9.780 manifestações, 343 foram registradas na Ouvidoria Geral do SUS/MS, 02 na SMS de Anápolis, 04 na SMS de Goiânia, 03 na SMS de Jataí e 01 na SMS de Pirenópolis, 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:

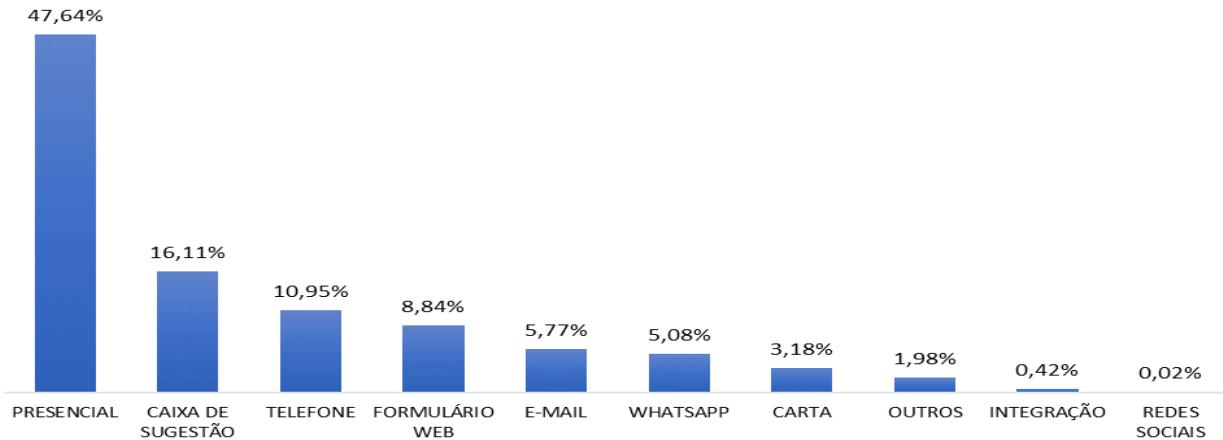
- 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações
- 3.2- Classificação das Manifestações
- 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

#### **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 (4.659), seguido da caixa de sugestão (1.576), telefone (1.071), formulário web (865), e-mail (564), WhatsApp (497), carta (311), outros (194), integração (41) e redes sociais (02) 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 47,64% dos registros (4.659) e estão concentrados nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRER (1.104), HEANA (532), HCN (316), HEF (304), HECAD (191), HUGOL (189), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (188), HDS (174), HEAL (153), POLICLINICA GOIANÉSIA (145), POLICLÍNICA POSSE (142), HEL (140), HEMU (129), HGG (118), HDT (106), POLICLÍNICA FORMOSA (93), HEJ (87), HEJA (85), HEAPA (82), HERSO (60), HSLMB (58), CREMIC (46), HEELJ (42), HETRIN (42), HEI (29), HUGO (29), CEAP-SOL (28), POLICLÍNICA GOIÁS (25), POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS (12), HEMNSL (4), SES (3), SMS ANÁPOLIS (2) e OUVIDORIA GERAL DO SUS (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**

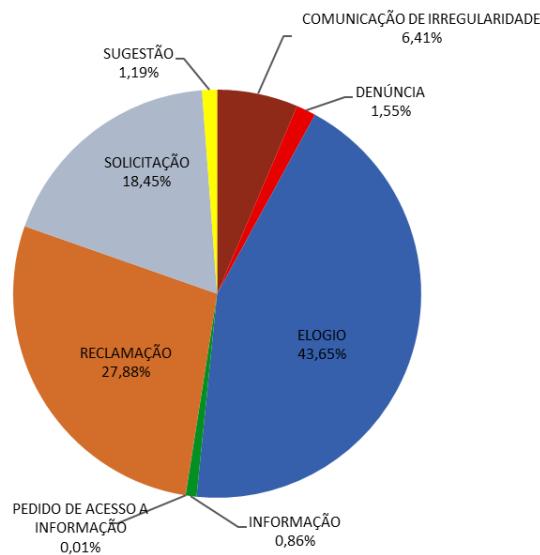
As manifestações foram classificadas em 8 (oito) categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade e pedido de acesso à informação.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (4.269), seguido da **RECLAMAÇÃO** (2.727) e da **SOLICITAÇÃO** (1.804), respectivamente.

Com números menos expressivos, temos: **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (627), **DENÚNCIA** (152), **SUGESTÃO** (116), **INFORMAÇÃO** (84) 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.*



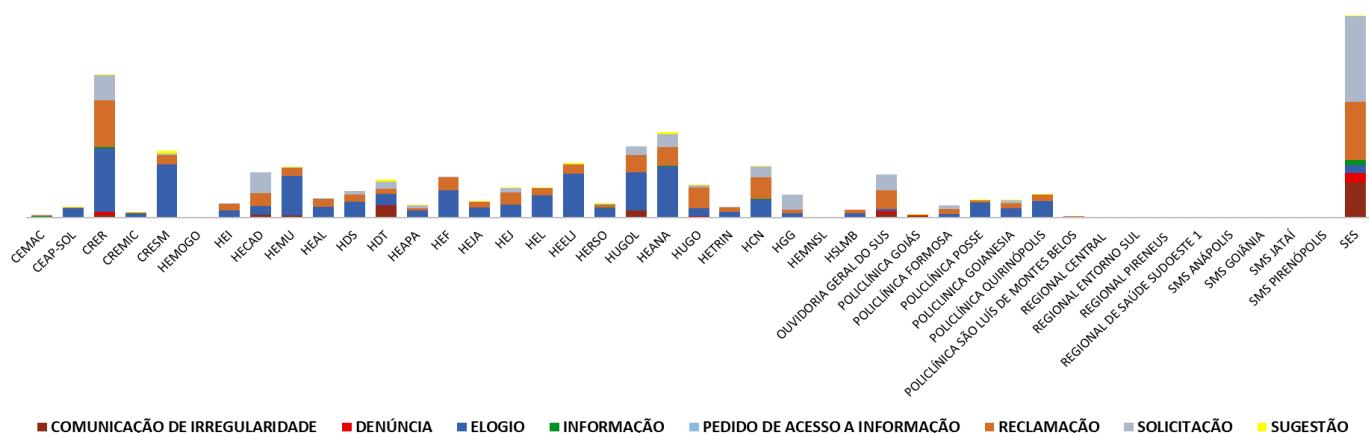
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, as quais representam **43,65%** 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 (501), CRESM (423), HEANA (393), HEELJ (345), HEMU (313), HUGOL (301), HEF (213), HEL (175), HCN (144), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (132), HDS (126), POLICLÍNICA POSSE (124), HEJ (100), HDT (90), HEAL (85), HEJA (78), POLICLINICA GOIANESIA (72), CEAP-SOL (68), HECAD (67), HERSO (67), HUGO (61), SES (61), HEAPA (54), HEI (51), HETRIN (48), CREMIC (39), HGG (33), HSLMB (33), POLICLÍNICA FORMOSA (29), OUVIDORIA GERAL DO SUS (16), CEMAC (11), POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS (9), HEMOGO (3), SMS ANÁPOLIS (2), HMNSL (1) e POLICLÍNICA GOIÁS (1).

*Gráfico 4: Decomposição das 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: Números absolutos e relativos das manifestações, por assunto e por classificação.*

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO							Total		
	COM. DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	PEDIDO ACESSO INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO			
GESTÃO	430	91	3887	39		1843	347	106	6743	68,95%
ATENÇÃO À SAÚDE	24	7	6	36		546	1332	4	1955	19,99%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	23	7	299	5		248	102	2	686	7,01%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	121	33	3	1		28	3	1	190	1,94%
SEM TIPIFICAÇÃO	27	13	74	2	1	53	17	2	189	1,93%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1		5	2	1	9	0,09%
CONTROLE SOCIAL	2	1				4	1		8	0,08%
Total Geral	627	152	4269	84	1	2727	1804	116	9780	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

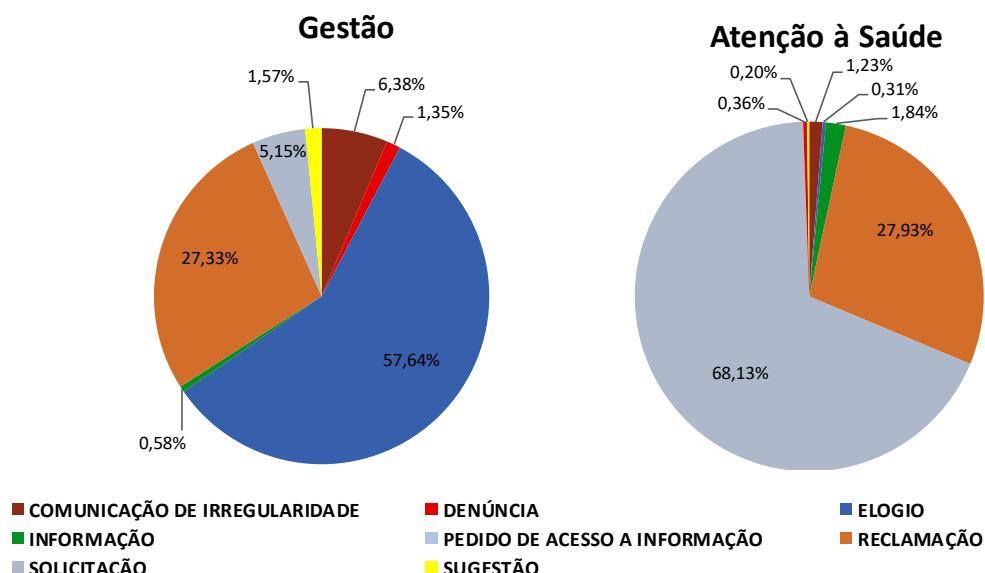
O assunto **Gestão** corresponde a 68,95% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 6.743 manifestações. Dessas, 3.887 são elogios (57,64%), enquanto que as comunicações de irregularidade, denúncias, informações, pedido de acesso à informação, reclamações, solicitações e sugestões correspondem a 42,36% 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 19,99 % do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (68,13%).

*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
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ROTINAS - PROTOCOLOS OUTROS ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR ESPAÇO FÍSICO MATERIAL DE EXPEDIENTE MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* ROTINAS - PROTOCOLOS OUTROS ESPAÇO FÍSICO ENDERÉSCO - TELEFONE ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE MATERIAL DE EXPEDIENTE CIRURGIA CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO PERTENÇES DO USUÁRIO INTERRUPÇÃO DE ATENDIMENTO - PROCEDIMENTO ALIMENTAÇÃO PARA O ACOMPANHANTE MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* ROTINAS - PROTOCOLOS PERTENÇES DO USUÁRIO MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO OUTROS MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* ROTINAS - PROTOCOLOS OUTROS ESPAÇO FÍSICO MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	29 16 9 9 8 5 11 8 9 6 114 28 25 17 14 11 10 9 7 7 6 5 9 30 12 8 6 19 18 17 13 6 10
	SOLICITAÇÃO		518
	SUGESTÃO		
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	MÉDICO ENFERMEIRO EQUIPE RECEPCIONISTA - ATENDENTE EQUIPE ADMINISTRATIVA TÉCNICO EM ENFERMAGEM OUTROS EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO AUXILIAR DE ENFERMAGEM FARMACÉUTICO MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MÉDICO EQUIPE MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* EQUIPE TÉCNICO EM ENFERMAGEM ENFERMEIRO RECEPCIONISTA - ATENDENTE MÉDICO ASSISTENTE SOCIAL OUTROS FISIOTERAPEUTA AUXILIAR DE ENFERMAGEM NÃO ESPECIFICADO PSICÓLOGO EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO EQUIPE ADMINISTRATIVA SEGURANÇA AUXILIAR - TÉCNICO EM ENFERMAGEM EDUCADOR FÍSICO NUTRICIONISTA MAQUEIRO TÉCNICO DE OUVIDORIA BIOMÉDICO ODONTÓLOGO FARMACÉUTICO OUVIDOR FONOaudiólogo DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE EQUIPE DE OUVIDORIA TERAPEUTA OCUPACIONAL TÉCNICO EM GESSO CONDUTOR - MOTORISTA FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MÉDICO EQUIPE ENFERMEIRO TÉCNICO EM ENFERMAGEM RECEPCIONISTA - ATENDENTE AUXILIAR DE ENFERMAGEM OUTROS EQUIPE ADMINISTRATIVA EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO NÃO ESPECIFICADO ASSISTENTE SOCIAL SEGURANÇA NUTRICIONISTA MAQUEIRO PSICÓLOGO FISIOTERAPEUTA ODONTÓLOGO BIOMÉDICO MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MÉDICO AUXILIAR DE ENFERMAGEM EQUIPE ADMINISTRATIVA EQUIPE MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES* MÉDICO EQUIPE RECEPCIONISTA - ATENDENTE MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	29 23 23 18 12 12 10 8 7 6 14 1075 611 499 346 331 102 100 94 83 82 81 72 59 56 47 38 37 28 21 16 15 14 12 9 8 7 6 5 5 5 4 358 219 171 133 114 90 80 56 33 23 19 14 13 10 10 7 7 5 23 61 46 22 11 21 9 6 5 6
	INFORMAÇÃO		5651
	RECLAMAÇÃO		6169
	SOLICITAÇÃO		574
	SUGESTÃO		6743
	QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO - TOTAL		
<b>Subtotal</b>			5651
<b>Demais Subassuntos</b>			6169
<b>Total Geral</b>			574
			6743

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	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	OBSTETRÍCIA	1
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	3
		OUTRAS CIRURGIAS	6
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	12
		SISTEMA OSTEOMUSCULAR	34
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	9
		OUTRAS CIRURGIAS	8
		APARELHO GENITURINÁRIO	6
		OBSTETRÍCIA	5
		ODONTOLOGIA	5
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	16
		SISTEMA OSTEOMUSCULAR	114
		OUTRAS CIRURGIAS	63
		APARELHO GENITURINÁRIO	31
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	30
		APARELHO DA VISÃO	14
		VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	9
		APARELHO CIRCULATÓRIO	7
		NEFROLOGIA	7
		REPARADORA	6
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	5
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	5
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	20
	CIRURGIA - TOTAL		416
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	7
		CLÍNICA MÉDICA	1
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	2
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	4
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	35
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	15
		ONCOLOGIA	14
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	13
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	11
		NEUROLOGIA	9
		FONOAUDIOLOGIA	7
		PEDIATRIA	6
		CIRURGIA PLÁSTICA	5
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	60
		NEUROLOGIA	87
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	59
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	30
		UROLOGIA	29
		GASTROENTEROLOGIA	24
		OTORRINOLARINGOLOGIA	24
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	23
		PNEUMOLOGIA	22
		OFTALMOLOGIA	19
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	17
		REUMATOLOGIA	17
		CARDIOLOGIA	16
		NEUROCIRURGIA	16
		CIRURGIA PLÁSTICA	13
		COLOPROCTOLOGIA	12
		CIRURGIA GERAL	11
		ALERGIA - IMUNOLOGIA	9
		HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	9
		PSIQUIATRIA	9
		ANGIOLOGIA	8
		ONCOLOGIA	8
		FISIOTERAPIA	6
		CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	5
		CIRURGIA VASCULAR	5
		FONOAUDIOLOGIA	5
		ODONTOLOGIA	5
		PEDIATRIA	5
		PSICOLOGIA	5
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	27
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	2
	CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO - TOTAL		716
REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO	INFORMAÇÃO	MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	5
		RESULTADO DE EXAME	20
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	17
		PRONTUÁRIO	76
		OUTROS	69
		RESULTADO DE EXAME	19
		ATESTADO MÉDICO	10
		MENORES QUE 5 MANIFESTAÇÕES*	15
REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO - TOTAL			231
Subtotal			1363
Demais Subassuntos			592
Total Geral			1955

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), Neurologia (Subassunto: Consulta / Atendimento / Tratamento) e Prontuário (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, 44,82% das comunicações de irregularidades, 49,34% das denúncias, 16,98% das reclamações e 37,36% das solicitações.

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

*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	
CEMAC			6	1	7
CEAP-SOL	6		7		13
CRER	28	19	367	200	614
CREMIC			2	3	5
CRESM			73	10	83
HEMOGO	1				1
HEI	7	2	47	1	57
HECAD	25	2	102	167	296
HEMU	19		65	5	89
HEAL		2	65	2	69
HDS			61	24	85
HDT	96	2	36	60	194
HEAPA		3	20	22	45
HEF	7		99	5	111
HEJA	2	3	46	1	52
HEJ	4	1	96	35	136
HEL	1	1	57		59
HEELJ	1	3	70	1	75
HERSO	11		26	4	41
HUGOL	57	4	137	64	262
HEANA	11		147	104	262
HUGO	9	6	162	18	195
HETRIN			33	4	37
HCN			171	88	259
HGG	2		30	121	153
HEMNSL	2		3		5
HSLMB	3	1	26		30
OUVIDORIA GERAL DO SUS	35	18	144	127	324
POLICLÍNICA GOIÁS	15	4	5	2	26
POLICLÍNICA FORMOSA		1	39	32	72
POLICLÍNICA POSSE			15	2	17
POLICLÍNICA GOIANÉSIA	1	2	40	22	65
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS			54	1	55
POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS			3		3
REGIONAL CENTRAL	1	2	2	1	6
REGIONAL ENTORNO SUL	1			2	3
REGIONAL PIRENEUS			1		1
REGIONAL SUDOESTE 1	1	1			2
SMS ANÁPOLIS					0
SMS GOIÂNIA			3	1	4
SMS JATAÍ			3		3
SMS PIRENÓPOLIS			1		1
SES	281	75	463	674	1493
<b>Total Geral</b>	<b>627</b>	<b>152</b>	<b>2727</b>	<b>1804</b>	<b>5310</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

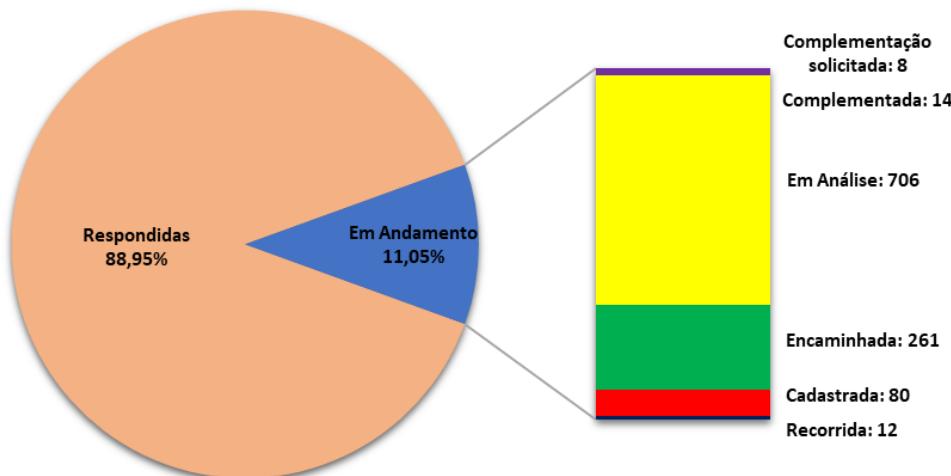
## 4. Índice de Resposta

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 janeiro a junho/2025, **8.699** foram *respondidas*, enquanto **1.081** 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	22	7	33,33%	37	21	66,67%	87	
CEMAC	1	1	1,82%	107	1	98,18%	110	
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIÁS	0		0,00%	1	1	100,00%	2	
CREMIC	0		0,00%	45	2	100,00%	47	
CRER	61	12	6,32%	900	182	93,68%	1155	
CRESM	115	2	21,99%	413	2	78,01%	532	
GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS	0		0,00%	2	1	100,00%	3	
GERÊNCIA DAS REGIONAIS DE SAÚDE		1	100,00%	0		0,00%	1	
HCN	6	9	3,55%	392	15	96,45%	422	
HDS	2		0,95%	199	10	99,05%	211	
HDT	20	5	7,94%	260	30	92,06%	315	
HEAL	6	1	4,07%	162	3	95,93%	172	
HEANA	51		7,32%	645	1	92,68%	697	
HEAPA	0		0,00%	115	1	100,00%	116	
HECAD	12	31	11,03%	327	20	88,97%	390	
HEELJ	49		11,09%	319	74	88,91%	442	
HEF	30		8,96%	305		91,04%	335	
HEI	8	5	9,22%	112	16	90,78%	141	
HEJ	3	1	1,45%	261	11	98,55%	276	
HEJA	2		1,43%	138		98,57%	140	
HEL	1		0,40%	244	3	99,60%	248	
HEMNSL	0		0,00%	8	2	100,00%	10	
HEMOGO	3		30,00%	4	3	70,00%	10	
HEMU	11	1	2,87%	397	9	97,13%	418	
HERSO	26		23,21%	83	3	76,79%	112	
HETRIN	3	2	5,43%	85	2	94,57%	92	
HGG	1		0,48%	208	1	99,52%	210	
HOSPITAL E MATERNIDADE DONA IRIS/GO	3		37,50%	5		62,50%	8	
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL CÉLIA CÂMARA	0		0,00%	1		100,00%	1	
HSLMB	7		9,72%	63	2	90,28%	72	
HUGO	19	25	15,49%	186	54	84,51%	284	
HUGOL	10	1	1,87%	577		98,13%	588	
MATERNIDADE NASCER CIDADÃO	0	1	100,00%	0		0,00%	1	
OUVIDORIA GERAL DO SUS	3	5	66,67%	1	3	33,33%	12	
POLICLÍNICA FORMOSA	1		0,96%	103		99,04%	104	
POLICLÍNICA GOIANESIA	3		2,03%	145		97,97%	148	
POLICLÍNICA GOIÁS	1	4	13,51%	29	3	86,49%	37	
POLICLÍNICA POSSE	26		17,69%	83	38	82,31%	147	
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS	17	1	9,52%	168	3	90,48%	189	
POLICLÍNICA SÃO LUIÍS DE MONTES BELOS	2		16,67%	10		83,33%	12	
REGIONAIS DE SAÚDE	16	75	59,87%	39	22	40,13%	152	
SES	7	9	8,70%	137	31	91,30%	184	
SMS GOIÂNIA	16	138	52,38%	101	39	47,62%	294	
SMS OUTRAS	15	111	61,46%	50	29	38,54%	205	
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	0		0,00%	8	5	100,00%	13	
SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLE INTERNO E CORREIÇÃO	3		9,09%	19	11	90,91%	33	
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	0		0,00%	15	4	100,00%	19	
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA	1		33,33%	2		66,67%	3	
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DE CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS		1	2,56%	33	5	97,44%	39	
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	15	7	17,46%	82	22	82,54%	126	
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	18	3	6,62%	281	15	93,38%	317	
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	1	6,12%	85	7	93,88%	98	
<b>Total Geral</b>	<b>621</b>	<b>460</b>	<b>11,05%</b>	<b>7992</b>	<b>707</b>	<b>88,95%</b>	<b>9780</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.

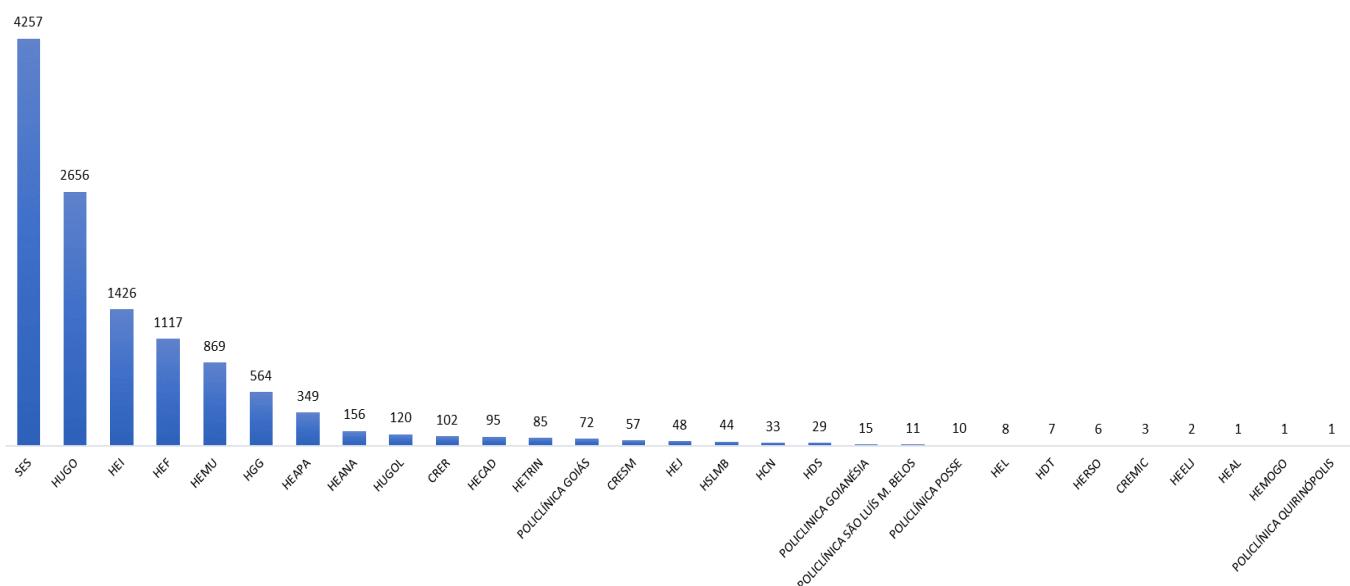
## 5. Disseminação de Informações

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 **12.144** 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*



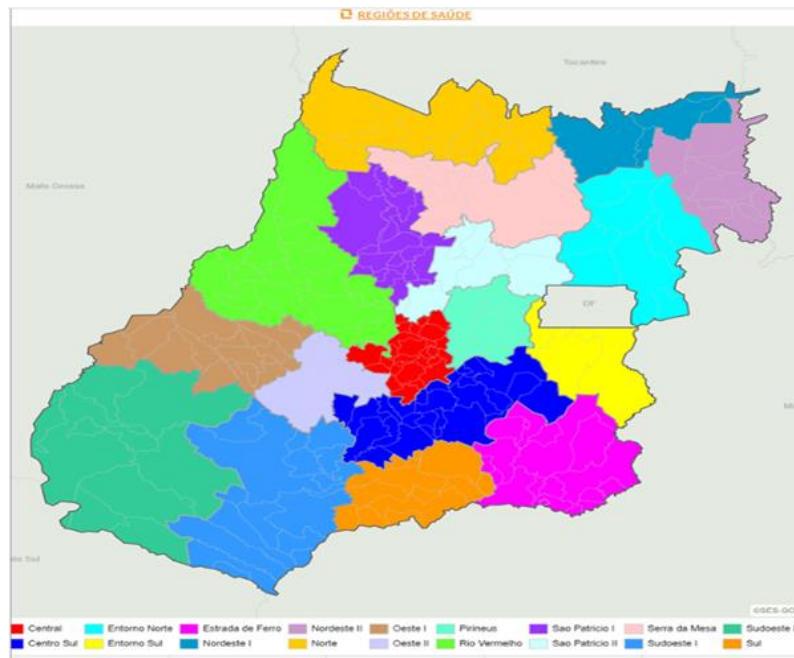
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 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



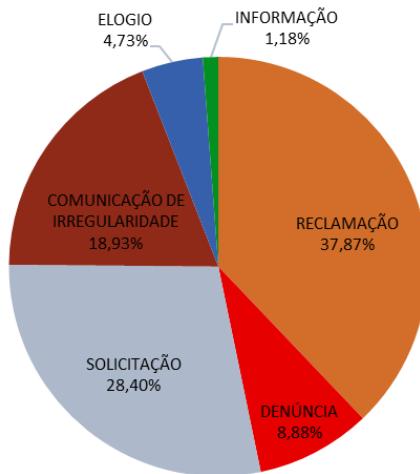
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

De Janeiro a junho de 2025, a Gerência de Ouvidoria Setorial da SES-GO encaminhou 169 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 (64), SOLICITAÇÃO (48) e COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE (32), conforme demonstra o Gráfico 8.

Gráfico 8: *Classificação das manifestações encaminhadas para as Regionais.*

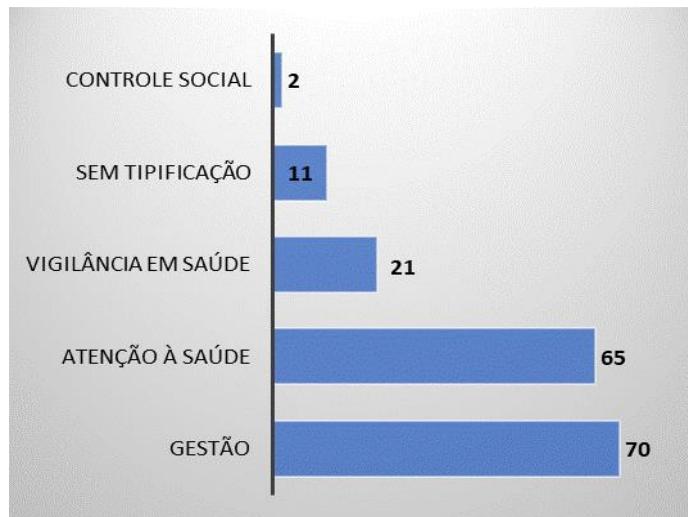


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 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.*

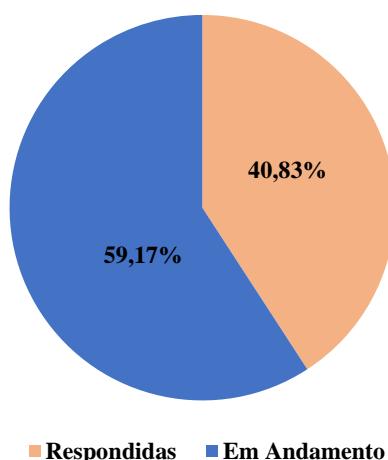


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, 41,07% 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 janeiro a junho de 2025, concluímos que:

- Foram contabilizados **21.924** atendimentos, sendo: **12.144** (55,39%) Disseminação de Informações e **9.780** (44,61%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento **presencial** foi o mais utilizado, com **4.659** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 43,65%, seguido de **Reclamação** (27,88%), **Solicitação** (18,45%), **Comunicação de Irregularidade** (6,41%), **Denúncia** (1,55%), **Sugestão** (1,19%), **Informação** (0,86%), e **Pedido de Acesso à Informação** (0,01%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Atenção à Saúde**, com **68,95%** e **19,99%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** foi a manifestação mais recorrente, com 57,64%, seguido de **Reclamação** (27,33%), **Comunicação de Irregularidade** (6,38%), **Solicitação** (5,15%), **Sugestão** (1,57%), **Denúncia** (1,35%) e **Informação** (0,58%).
- No assunto **Atenção à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** apareceram com o percentual de 68,13%, seguidas de **Reclamação** (27,93%), **Informação** (1,84%), **Comunicação de Irregularidade** (1,23%), **Denúncia** (0,36%), **Elogio** (0,31%) e **Sugestão** (0,20%).
- A taxa de resposta foi de **88,95%**, o que corresponde a **8.699** 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 janeiro a junho de 2025, concluímos que:

- Do total de **169** manifestações encaminhadas, **64** foram classificadas como Reclamação, representando **37,87%**.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram **Gestão e Atenção à Saúde**
- Das **169** manifestações, **69** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **40,83%**.

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.

**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.

