

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 - 2025



**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**  
*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 julho a dezembro 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), 34 ouvidorias localizadas nas unidades de saúde e 18 ouvidorias localizadas nas Regionais de Saúde.

As 34 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, 01 no Hemocentro Coordenador Estadual Professor Nion Albernaz e 01 Complexo Oncológico de Referência do Estado de Goiás.

### 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 Solidarietà - 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 Oncológico de Referência do Estado de Goiás - CORA
- 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

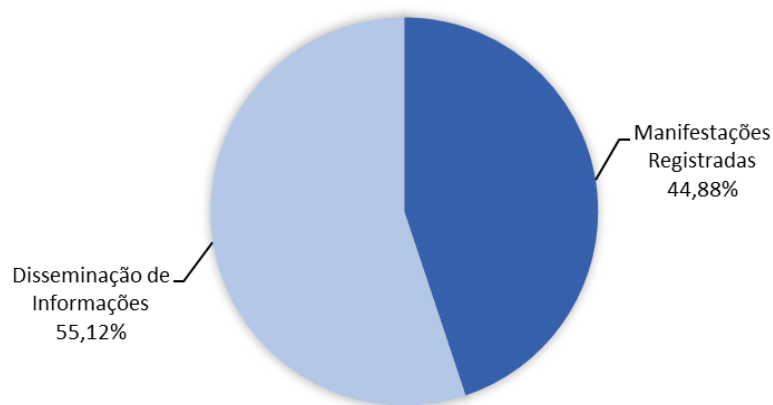
Os dados estatísticos deste relatório referem-se ao período de **01/07/2025 a 31/12/2025** e foram extraídos do banco de dados enviado pela Ouvidoria Geral do SUS/MS, em **06/01/2026**, correspondendo ao Sistema OuvidorSUS.

No total, foram realizados **22.660** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **10.169** (44,88%): Manifestações registradas;
- **12.491** (55,12%): Disseminação de informações;

Do total de 10.169 manifestações, 330 foram registradas na Ouvidoria Geral do SUS/MS, 06 na SMS de Goiânia, 05 na SMS de Itumbiara, 03 na SMS de Jataí, 01 na SMS de Anápolis, 01 na SMS de Senador Canedo e 01 na SES do Rio Grande do Sul, sendo que estas manifestações foram posteriormente 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:

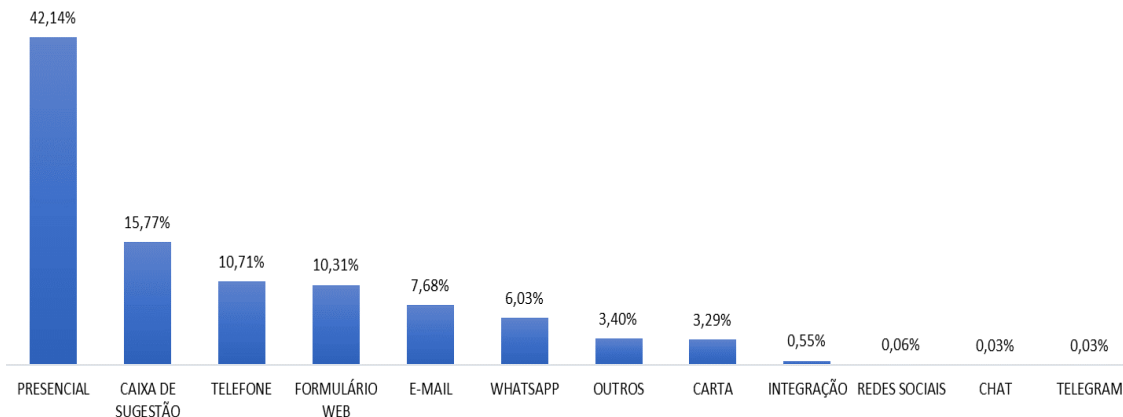
- 3.1- Canais de Atendimento e Origem das Manifestações
- 3.2- Classificação das Manifestações
- 3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

#### 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, outros e telegram.

O canal mais utilizado no período em análise foi o presencial (4.285), seguido da caixa de sugestão (1.604), telefone (1.089), formulário web (1.048), e-mail (781), whatsapp (613), outros (346), carta (335), integração (56), redes sociais (06), chat (03) e telegram (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 42,14% dos registros (4.285) e estão concentrados nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRER (571), HEANA (531), HEF (368), HCN (330), HECAD (199), HUGOL (184), HDS (154), HEAL (143), HEL (139), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (139), HGG (124), POLICLÍNICA GOIANÉSIA (124), HUGO (121), HEJ (115), HEMU (111), HEJA (102), POLICLÍNICA POSSE (102), HDT (97), HSLMB (91), POLICLÍNICA FORMOSA (78), HEELJ (65), HETRIN (65), POLICLÍNICA SLMB (65), HEAPA (59), HERSO (43), CREMIC (42), HEI (40), CEAP-SOL (34), CORA (25), POLICLÍNICA GOIÁS (14), SES (06), HEMOCENTRO (01), OUVIDORIA GERAL DO SUS/MS (01), SMS GOIÂNIA (01) e SMS ITUMBIARA (01).

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

### 3.2. Classificação das Manifestações

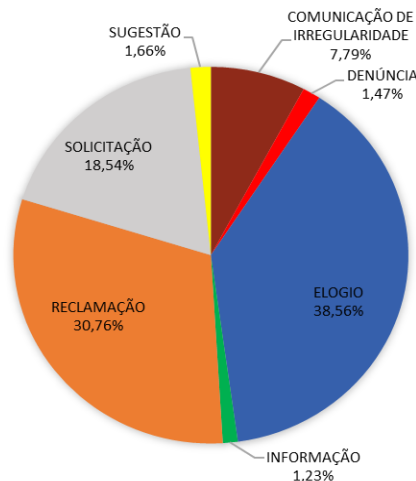
As manifestações foram classificadas em 8 (oito) categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade e pedido de acesso à informação.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (3.921), seguido da **RECLAMAÇÃO** (3.128) e da **SOLICITAÇÃO** (1.885), respectivamente.

Com números menos expressivos, temos: **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (792), **SUGESTÃO** (169), **DENÚNCIA** (149) e **INFORMAÇÃO** (125).

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

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



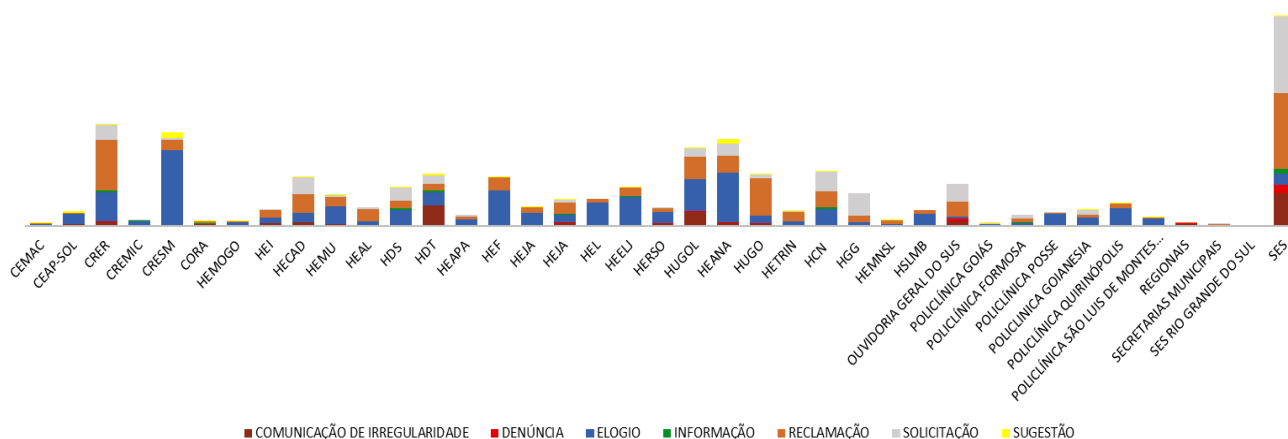
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, as quais representam **38,56%** 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: CRESM (595), HEANA (393), HEF (279), HUGOL(251), CRER (229), HEELJ (225), HEL (178), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (137), HEMU (136), HCN (123), HDS (118), HDT (102), HEJA (95), HERSO (95), POLICLÍNICA POSSE (95), HSLMB (90), SES (89), CEAP-SOL (79), HECAD (71), HUGO (63), HEJ (61), POLICLÍNICA GOIANÉSIA (60), POLICLÍNICA SLMB (58), HEAPA (46), HEI (45),CREMIC (36), HETRIN (35), HEMOGO (29), HEAL (29), HGG (25), POLICLÍNICA FORMOSA (19), OUVIDORIA GERAL DO SUS /MS (11), CEMAC (09), HEMNSL (07), CORA (03), POLICLÍNICA GOIÁS (03) e SMS JATAÍ (02).

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	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Freq.Abs.	Freq. Rel.
GESTÃO	606	93	3561	71	2163	426	126	7046	69,29%
ATENÇÃO À SAÚDE	18	17	40	34	685	1328	15	2137	21,01%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	25	10	242	13	183	106	12	591	5,81%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	122	27	1	4	31	5	3	193	1,90%
SEM TIPIFICAÇÃO	18	2	77		64	17	12	190	1,87%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				3	2	3	1	9	0,09%
CONTROLE SOCIAL	3							3	0,03%
<b>Total Geral</b>	<b>792</b>	<b>149</b>	<b>3921</b>	<b>125</b>	<b>3128</b>	<b>1885</b>	<b>169</b>	<b>10169</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

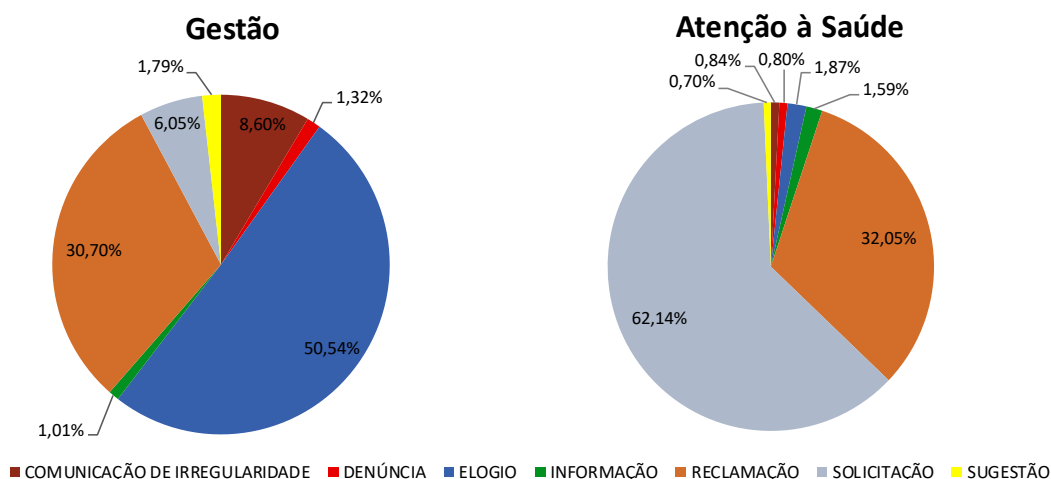
O assunto **Gestão** corresponde a 69,29% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 7.046 manifestações. Dessas, 3.921 são elogios (50,54%), enquanto que as comunicações de irregularidade, denúncias, informações, pedido de acesso à informação, reclamações, solicitações e sugestões correspondem a 49,46% 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 21,01% do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (62,14%).

*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 e classificações 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** (Principais Subassuntos e Classificações)

SUBASSUNTO1		GESTÃO		Total	
CLASSIFICACAO_MANIFESTACAO		SUBASSUNTO2			
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ROTINAS - PROTOCOLOS		82	
		OUTROS		48	
		ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR		15	
		ESPAÇO FÍSICO		10	
		ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE		7	
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO		7	
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES		11	
		ELOGIO	ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE		4
			ROTINAS - PROTOCOLOS		3
			ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR		1
	RECLAMAÇÃO	ESPAÇO FÍSICO		1	
		ROTINAS - PROTOCOLOS		147	
		ESPAÇO FÍSICO		29	
		ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE		18	
		ENDEREÇO - TELEFONE		18	
		OUTROS		14	
		PERTENCES DO USUÁRIO		14	
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO		12	
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO		10	
		ACOMPANHANTE PARA A MULHER		6	
		ALIMENTAÇÃO PARA O ACOMPANHANTE		6	
		MATERIAL DE EXPEDIENTE		5	
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES		17	
		<b>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE TOTAL</b>			
	QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	MÉDICO		48
			ENFERMEIRO		46
			EQUIPE		23
EQUIPE ADMINISTRATIVA				13	
OUTROS				11	
TÉCNICO EM ENFERMAGEM				9	
RECEPCIONISTA - ATENDENTE				7	
NÃO ESPECIFICADO				6	
SEGURANÇA				6	
FISIOTERAPEUTA				5	
MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES				26	
ELOGIO			EQUIPE		1139
			TÉCNICO EM ENFERMAGEM		573
			MÉDICO		344
			ENFERMEIRO		341
			RECEPCIONISTA - ATENDENTE		219
			OUTROS		168
		AUXILIAR DE ENFERMAGEM		116	
		NÃO ESPECIFICADO		109	
		ASSISTENTE SOCIAL		101	
		PSICÓLOGO		75	
		SEGURANÇA		65	
		FISIOTERAPEUTA		62	
		EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO		41	
		NUTRICIONISTA		31	
		EQUIPE ADMINISTRATIVA		28	
		FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE		25	
		EDUCADOR FÍSICO		17	
		MAQUEIRO		15	
		FARMACÊUTICO		13	
		DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE		9	
		ODONTÓLOGO		9	
		OUIDOR		9	
		FONOAUDIÓLOGO		7	
		BIOMÉDICO		6	
		EQUIPE DE OUVIDORIA		5	
		TÉCNICO EM GESSO		5	
		TERAPEUTA OCUPACIONAL		5	
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES		9	
		RECLAMAÇÃO	EQUIPE ADMINISTRATIVA		364
			MÉDICO		355
			EQUIPE		206
			ENFERMEIRO		198
			RECEPCIONISTA - ATENDENTE		130
TÉCNICO EM ENFERMAGEM				126	
OUTROS				102	
ASSISTENTE SOCIAL				40	
NÃO ESPECIFICADO				29	
EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO				24	
MAQUEIRO				24	
SEGURANÇA				20	
NUTRICIONISTA				17	
AUXILIAR DE ENFERMAGEM				14	
FISIOTERAPEUTA				7	
TÉCNICO EM GESSO				7	
FONOAUDIÓLOGO				5	
MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES			25		
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO TOTAL</b>				<b>5439</b>	
<b>Subtotal</b>				<b>5924</b>	
<b>Demais Subassuntos</b>				<b>1122</b>	
<b>Total geral</b>				<b>7046</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* (Principais Subassuntos e Classificações).

ATENÇÃO À SAÚDE					
SUBASSUNTO1	CLASSIFICACAO_MANIFESTACAO	SUBASSUNTO2	Total		
CIRURGIA	RECLAMAÇÃO	SISTEMA OSTEO MUSCULAR	66		
		APARELHO GENITURINÁRIO	26		
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINA	18		
		OUTRAS CIRURGIAS	17		
		OBSTETRÍCIA	13		
		PLÁSTICA	10		
		APARELHO CIRCULATÓRIO	5		
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	21		
		SOLICITAÇÃO	SISTEMA OSTEO MUSCULAR	100	
			OUTRAS CIRURGIAS	69	
	APARELHO GENITURINÁRIO		45		
	APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINA		19		
	APARELHO DA VISÃO		18		
	APARELHO CIRCULATÓRIO		13		
	PLÁSTICA		13		
	VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO		13		
	CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA		12		
	ONCOLOGIA		9		
	MAMA		7		
	ODONTOLOGIA		7		
	REPARADORA		7		
	OBSTETRÍCIA	6			
	MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	11			
<b>CIRURGIA TOTAL</b>			<b>525</b>		
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	RECLAMAÇÃO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	35		
		GASTROENTEROLOGIA	14		
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	13		
		NEUROLOGIA	11		
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	11		
		UROLOGIA	10		
		CIRURGIA PLÁSTICA	8		
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICAD	8		
		CARDIOLOGIA	6		
		ONCOLOGIA	6		
	PEDIATRIA	6			
	REUMATOLOGIA	6			
	FONOAUDIOLOGIA	5			
	OTORRINOLARINGOLOGIA	5			
	MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	50			
	SOLICITAÇÃO	NEUROLOGIA	65		
		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	52		
		UROLOGIA	52		
		GASTROENTEROLOGIA	43		
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	28		
		CARDIOLOGIA	24		
		CIRURGIA PLÁSTICA	22		
		GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	22		
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	19		
		PNEUMOLOGIA	17		
		OTORRINOLARINGOLOGIA	16		
		CIRURGIA GERAL	15		
		REUMATOLOGIA	13		
		ANGIOLOGIA	11		
		COLOPROCTOLOGIA	11		
		NEFROLOGIA	11		
		ALERGIA - IMUNOLOGIA	10		
		ONCOLOGIA	10		
		NEUROCIRURGIA	8		
		ODONTOLOGIA	7		
		OFTALMOLOGIA	7		
		FISIOTERAPIA	6		
		MASTOLOGIA	6		
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	49		
		<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO TOTAL</b>			<b>718</b>
		DIAGNÓSTICO (EXAME)	RECLAMAÇÃO	ENDOSCOPIA	17
				RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	14
				LABORATÓRIO CLÍNICO	13
OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)				13	
TOMOGRAFIA				11	
ULTRASSONOGRAMA				10	
RADIOLOGIA				9	
SOLICITAÇÃO			NEUROLOGIA	7	
	MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES		8		
	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA		26		
	ENDOSCOPIA		25		
	ULTRASSONOGRAMA		23		
	LABORATÓRIO CLÍNICO		9		
	OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)		9		
	TOMOGRAFIA		9		
	RADIOLOGIA		7		
	NEUROLOGIA		5		
MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	14				
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME) TOTAL</b>			<b>229</b>		
<b>Subtotal</b>			<b>1472</b>		
<b>Demais Subassuntos</b>			<b>665</b>		
<b>Total Geral</b>			<b>2137</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 recorrentes estão relacionados a: Sistema Osteomuscular (no Subassunto Cirurgia ), Neurologia (no Subassunto: Consulta / Atendimento / Tratamento) e Ressonância Magnética e Endoscopia (no Subassunto: Diagnóstico/Exame).

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, 32,70% das comunicações de irregularidades, 40,94% das denúncias, 19,15% das reclamações e 32,10% 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			10	3	13
CEAP-SOL	12		9	3	24
CRER	30	5	403	114	552
CREMIC	1		4	1	6
CRESM			86	13	99
CORA	11	1	16	1	29
HEMOGO			7		7
HEI	16	2	58	3	79
HECAD	29	1	149	134	313
HEMU	12	2	77	11	102
HEAL	2	3	91	16	112
HDS	1	6	59	100	166
HDT	161	1	47	69	278
HEAPA	4		20	19	43
HEF	1		103		104
HEJA	3	2	45		50
HEJ	22	5	85	26	138
HEL	3	2	27		32
HEELJ	4		71	2	77
HERSO	13	3	25	3	44
HUGOL	109	4	181	64	358
HEANA	16	8	136	92	252
HUGO	13	4	296	31	344
HETRIN		2	72	9	83
HCN	5		126	158	289
HGG	4		47	181	232
HEMNSL	2	2	26		30
HSLMB	1	2	33		36
OUVIDORIA GERAL DO SUS	35	22	113	144	314
POLICLÍNICA GOIÁS	5		7	2	14
POLICLÍNICA FORMOSA	2	1	27	31	61
POLICLÍNICA POSSE	1		5	2	8
POLICLÍNICA GOIANESIA	2	1	19	42	64
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS	2		37		39
POLICLÍNICA SÃO LUIS DE MONTES BELOS			3		3
REGIONAL DE SAÚDE SÃO PATRÍCIO II	1				1
REGIONAL DE SAÚDE CENTRAL		5			5
REGIONAL DE SAÚDE DO ENTORNO NORTE	1		1		2
REGIONAL DE SAÚDE ENTORNO SUL		1	2		3
REGIONAL DE SAÚDE NORTE	1				1
REGIONAL DE SAÚDE OESTE II	1				1
REGIONAL DE SAÚDE SERRA DA MESA	1				1
REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE 1	1	1	1		3
REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE II	1				1
REGIONAL DE SAÚDE SUL	2				2
SES RIO GRANDE DO SUL	1				1
SMS ANÁPOLIS	1				1
SMS GOIÂNIA		1	2	3	6
SMS ITUMBIARA			2	3	5
SMS JATAÍ			1		1
SMS CANEDO		1			1
SES	259	61	599	605	1524
<b>Total Geral</b>	<b>792</b>	<b>149</b>	<b>3128</b>	<b>1885</b>	<b>5954</b>

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

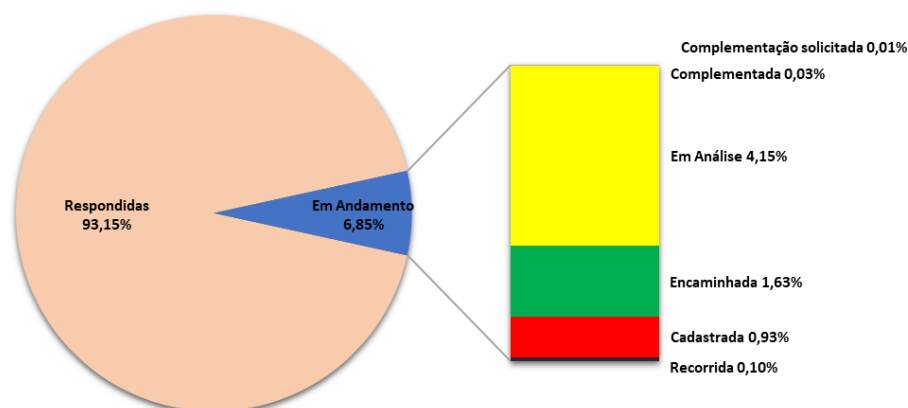
## 4. Índice de Resposta

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/2025, **9,472** foram *respondidas*, enquanto **697** 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_ULTIMO_DESTINO	Em Andamento			Respondidas			Total
	Prazo Vencido		Freq. Rel.	Prazo Vencido		Freq. Rel.	
	NÃO	SIM		NÃO	SIM		
CEMAC	2	0	100,00%	101	2	98,06%	105
CEAP-SOL	4	0	100,00%	111	2	98,23%	117
CRER	21	55	72,37%	644	120	84,29%	840
CREMIC	2	0	100,00%	39	3	92,86%	44
CRESM	25	3	89,29%	635	75	89,44%	738
CORA	6	0	100,00%	33	2	94,29%	41
HEMOGO	0	0	0,00%	42	2	95,45%	44
HOSPITAL E MATERNIDADE DONA IRIS/GO	0	0	0,00%	1	0	100,00%	1
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL CÉLIA CÂMARA	0	1	100,00%	0	0	0,00%	1
HEI	2	2	50,00%	142	6	95,95%	152
HECAD	7	6	53,85%	368	29	92,70%	410
HEMU	4	1	80,00%	251	4	98,43%	260
HEAL	2	1	66,67%	157	12	92,90%	171
HDS	0	0	0,00%	305	4	98,71%	309
HDT	7	0	100,00%	388	19	95,33%	418
HEF	4	2	66,67%	386	8	97,97%	397
HEJA	0	0	0,00%	165	0	100,00%	165
HEJ	2	22	91,67%	167	43	79,52%	234
HEL	0	0	0,00%	220	3	98,65%	223
HEELJ	57	15	79,17%	171	65	72,46%	308
HERSO	0	0	0,00%	145	3	97,97%	148
HUGOL	26	0	100,00%	605	0	100,00%	631
HEANA	16	3	84,21%	676	3	99,56%	698
HEAPA	2	1	66,67%	123	1	99,19%	127
HUGO	25	29	53,70%	280	95	74,67%	429
HETRIN	2	3	60,00%	118	3	97,52%	126
HCN	8	7	53,33%	402	22	94,81%	439
HGG	2	0	100,00%	289	4	98,63%	295
HEMNSL	0	0	0,00%	43	0	100,00%	43
HSLMB	14	4	77,78%	116	2	98,31%	132
OUVIDORIA GERAL DO SUS	0	0	0,00%	2	3	60,00%	9
POLICLÍNICA GOIÁS	1	0	100,00%	20	7	74,07%	28
POLICLÍNICA FORMOSA	10	0	100,00%	78	0	100,00%	88
POLICLÍNICA POSSE	12	0	100,00%	93	1	98,94%	106
POLICLÍNICA GOIANESIA	0	2	100,00%	123	4	96,85%	129
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS	4	3	57,14%	171	5	97,16%	183
POLICLÍNICA SÃO LUIS DE MONTES BELOS	1	0	100,00%	69	1	98,57%	71
REGIONAIS DE SAÚDE	11	70	86,42%	24	22	52,17%	127
SES	3	5	62,50%	88	13	87,13%	109
SES DISTRITO FEDERAL	0	1	100,00%	0	0	0,00%	1
SMS GOIÂNIA	3	34	91,89%	85	75	53,13%	197
OUTRAS SMS	12	74	86,05%	81	58	58,27%	225
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIÁS	0	1	100,00%	1	1	50,00%	3
GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS	0	0	0,00%	9	0	100,00%	9
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	0	100,00%	15	3	83,33%	19
SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLE INTERNO E CORREÇÃO	0	0	0,00%	23	3	88,46%	26
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	1	0	100,00%	44	2	95,65%	47
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA	0	0	0,00%	4	0	100,00%	4
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DE CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	1	2	66,67%	19	1	95,00%	23
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	3	1	75,00%	90	11	89,11%	105
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	25	9	73,53%	422	43	90,75%	499
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	11	1	91,67%	93	10	90,29%	115
<b>Total Geral</b>	<b>339</b>	<b>358</b>	<b>6,85%</b>	<b>8677</b>	<b>795</b>	<b>93,15%</b>	<b>10169</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.

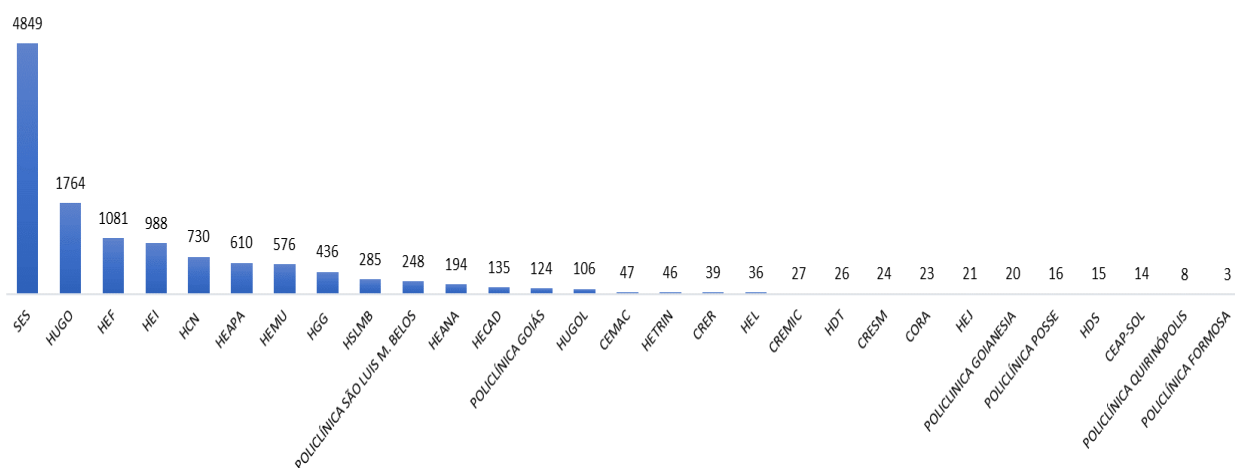
## 5. Disseminação de Informações

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 **12.491** 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



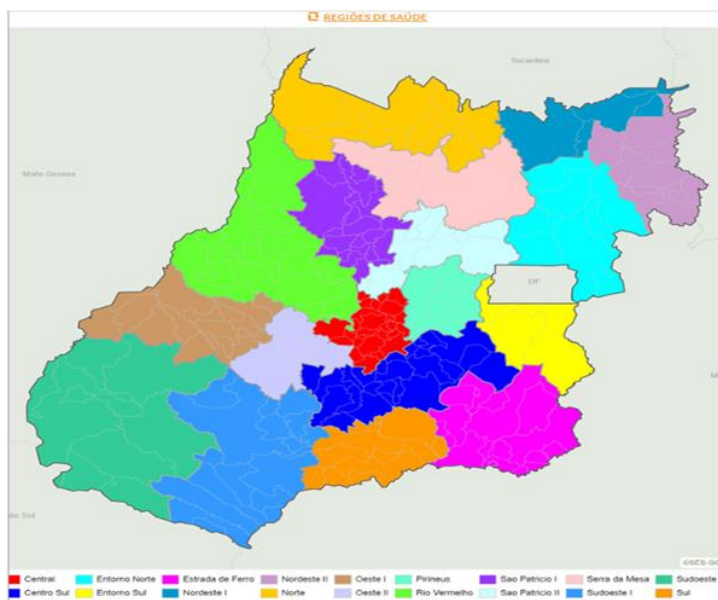
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 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



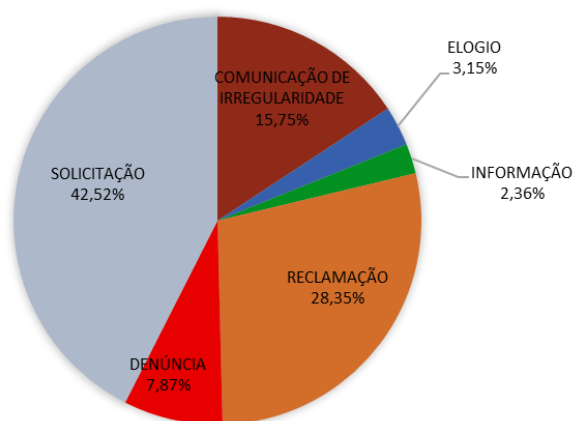
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

De julho a dezembro de 2025, as Regionais de Saúde receberam 144 manifestações. Para fins de análise, foram considerada 127 manifestações por estarem diretamente relacionadas às competências das Regionais e dos respectivos municípios vinculados. As demais foram devidamente encaminhadas a outras Ouvidorias, conforme a natureza da demanda. O detalhamento a seguir apresenta a segmentação desses registros por classificação, tipificação e índice de resolutividade (respostas).

### 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.

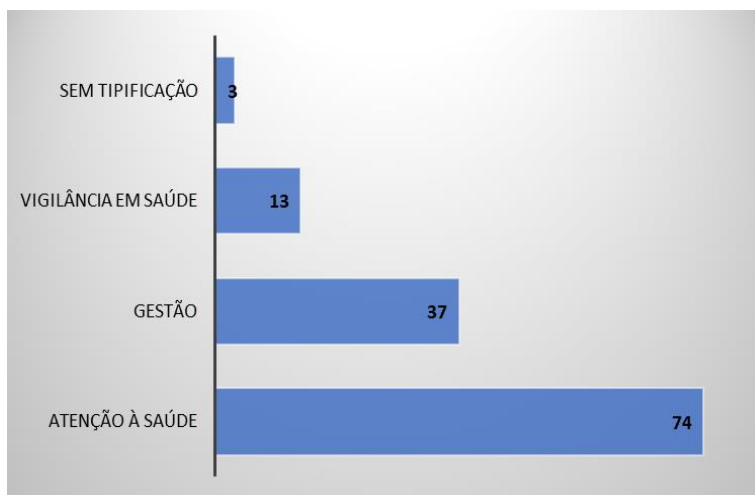


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 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.

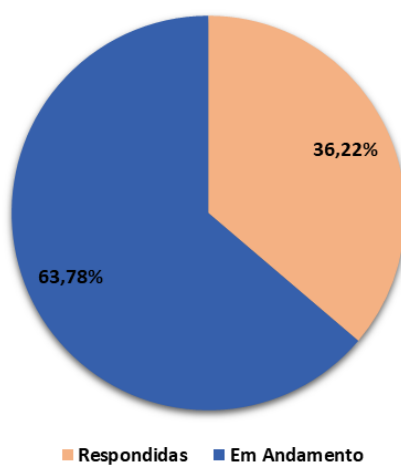


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

## 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 julho a dezembro de 2025, concluímos que:

- Foram contabilizados **22.660** atendimentos, sendo: **12.491** (55,12%) Disseminação de Informações e **10.169** (44,88%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento **presencial** foi o mais utilizado, com **4.285** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 38,56%, seguido de **Reclamação** (30,76%), **Solicitação** (18,54%), **Comunicação de Irregularidade** (7,79%), **Sugestão** (1,66%), **Denúncia** (1,47%) e **Informação** (1,23%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Atenção à Saúde**, com **69,29%** e **21,01%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** foi a manifestação mais recorrente, com 50,54%, seguido de **Reclamação** (30,70%), **Comunicação de Irregularidade** (8,60%), **Solicitação** (6,05%), **Sugestão** (1,79%), **Denúncia** (1,32%) e **Informação** (1,01%).
- No assunto **Atenção à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** apareceram com o percentual de 62,14%, seguidas de **Reclamação** (32,05%), **Elogio** (1,87%), **Informação** (1,59%), **Comunicação de Irregularidade** (0,84%), **Denúncia** (0,80%), e **Sugestão** (0,70%).
- A taxa de resposta foi de **93,15%**, o que corresponde a **9.472** 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 2025, concluímos que:

- Do total de 127 manifestações encaminhadas, **54** foram classificadas como Solicitação, representando **42,52%**.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram **Gestão e Atenção à Saúde**
- Das **127** manifestações, **46** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **36,22%**.

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.

