

Relatório Gerencial Semestral Janeiro a junho - 2026



OUVIDORIA

SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

0800 643 3700

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

Beatriz Sousa da Silva
Danúbia Moreira da Silva
Débora Loyany do Carmo Aquino
Eleusa Alves Ferreira
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 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

Assessoria de Apoio à Gestão

Carolina Vilela Del'Acqua Cosac

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 2026.

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);
- **E-mail:** (ouvidoria.saude@goias.gov.br);
- **Carta:** enviadas ao endereço Av. República do Líbano, nº 1.875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar) - Goiânia/GO- CEP 74.115-030;
- **Telefone:** 0800 643 3700 – das 7h30 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira (exceto feriados);
- **Presencial:** Av. República do Líbano, nº 1.875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia (2º andar) – Goiânia/GO - CEP 74.115-030.

1.2.2. Ouvidorias Descentralizadas da SES/GO, nas seguintes unidades:

- Centro de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade - CEAP-SOL
- Centro Estadual de Medicação de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC
- Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER
- Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC
- Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental Prof. Jamil Issy - CRESM
- 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

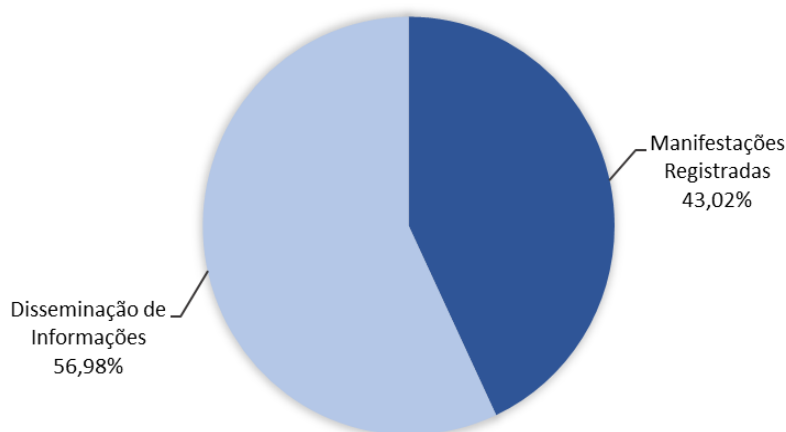
Os dados estatísticos deste relatório referem-se ao período de **01/01/2026 a 30/06/2026** e foram extraídos do banco de dados enviado pela Ouvidoria Geral do SUS/MS, em **01/07/2026**, correspondendo ao Sistema OuvidorSUS.

No total, foram realizados **25.563** atendimentos pela Rede de Ouvidorias do SUS (Nível Central e Ouvidorias Descentralizadas), sendo:

- **10.997** (43,02%): Manifestações registradas;
- **14.566** (56,98%): Disseminação de informações;

Do total de 10.997 manifestações, 250 foram registradas na Ouvidoria Geral do SUS/MS, 09 na SMS de Goiânia, 05 na SMS de Itumbiara, 02 na SMS de Jataí 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

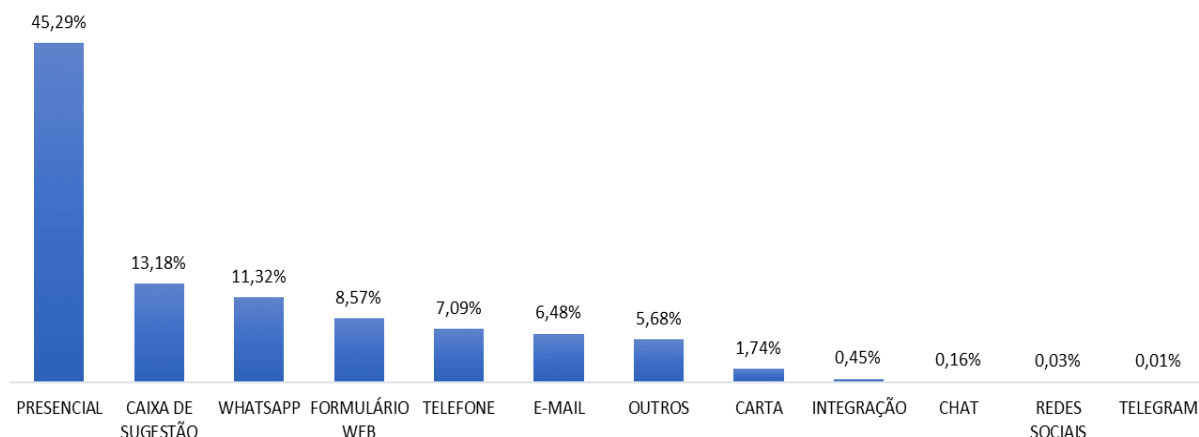
3.3- Análise dos Assuntos (Tipificação)

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 (4.980), seguido da caixa de sugestão (1.449), whatsapp (1.245), formulário web (942), telefone (780), e-mail (713), outros (625), carta (191), integração (50), chat (18), redes sociais (03) e telegram (01), conforme Gráfico 02, abaixo.

Gráfico 2: Proporção de manifestações, por meios de atendimento, no Estado de Goiás.



Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Observa-se que o atendimento presencial destaca-se como o canal de maior representatividade, com **45,29%** do total (4.980 registros), concentradas predominantemente nas Ouvidorias Descentralizadas.

Ocorreram, conforme frequência, nas seguintes Unidades: CRER (999), HEANA (507), HCN (368), HECAD (266), HEJ (250), HUGOL (246), HEAL (221), HUGO (184), HDS (179), POLICLÍNICA POSSE (171), HEF (160), HEL (160), POLICLÍNICA GOIANÉSIA (148), HGG (144), HEMU (136), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (107), HEJA (98), HSLMB (91), HETRIN (71), HEI (68), HDT (63), POLICLÍNICA FORMOSA (52), CORA (45), CEAP-SOL (42), HEELJ (41), CREMIC (33), POLICLÍNICA GOIÁS (30), HEAPA (27), HERSO (24), POLICLÍNICA SÃO LUÍS DE MONTES BELOS (22), SES (19), HEMOCENTRO (04), SMS ITUMBIARA (03) e SMS GOIÂNIA (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

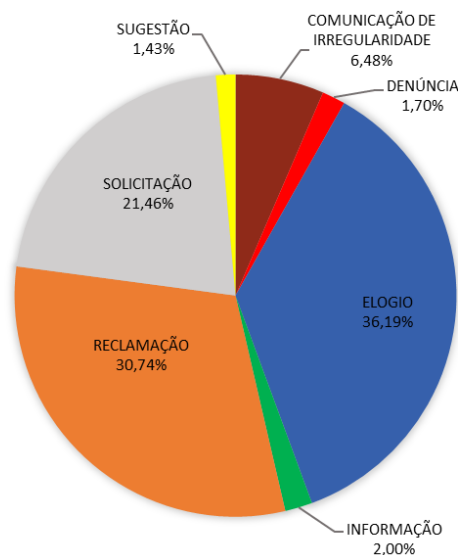
As manifestações foram classificadas em 8 (oito) categorias: elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade e pedido de acesso à informação.

Observa-se que o **ELOGIO** foi a manifestação mais demandada (3.980), seguido da **RECLAMAÇÃO** (3.380) e da **SOLICITAÇÃO** (2.360), respectivamente.

Com números menos expressivos, temos: **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE** (713), **INFORMAÇÃO** (220), **DENÚNCIA** (187) e **SUGESTÃO** (157).

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

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



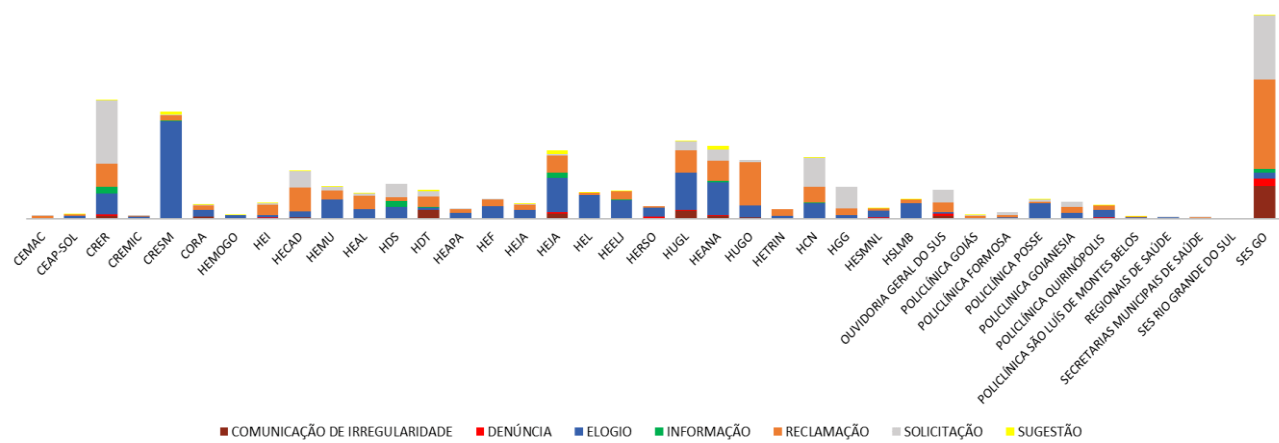
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

Assim, observa-se que houve destaque, em proporção, para as manifestações classificadas como **ELOGIO**, as quais representam **36,19%** 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 (845), HUGOL (320), HEJ (296), HEANA (285), HEL (206), CRER (178), HEMU (163), HELLJ (160), POLICLÍNICA POSSE (140), HCN (128), HSLMB (128), HEF (106), HDS (100), HUGO (99), HEAL (82), HERSO (78), HEJA (73), POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS (67), CORA (61), HEMNSL (55), SES (53), POLICLÍNICA GOIANÉSIA (51), HEAPA (50), HECAD (47), HEMOGO (36), HGG (32), CEAP-SOL (22), CREMIC (20), HEI (20), HETRIN (20), HDT (16), POLICLÍNICA SÃO LUIS DE MONTES BELOS (14), POLICLÍNICA FORMOSA (13), OUVIDORIA GERAL DO SUS/MS (08), CEMAC (03), POLICLÍNICA GOIÁS (02) e REGIONAL PIRENEUS (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	512	130	3755	143	2299	914	140	7893	71,77%
ATENÇÃO À SAÚDE	17	11	38	25	833	1265	4	2193	19,94%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	23	14	82	49	128	140	8	444	4,04%
SEM TIPIFICAÇÃO	25	11	103	1	80	36	5	261	2,37%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	134	21	2	2	34	3		196	1,78%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE					6	2		8	0,07%
CONTROLE SOCIAL	2							2	0,02%
Total Geral	713	187	3980	220	3380	2360	157	10997	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

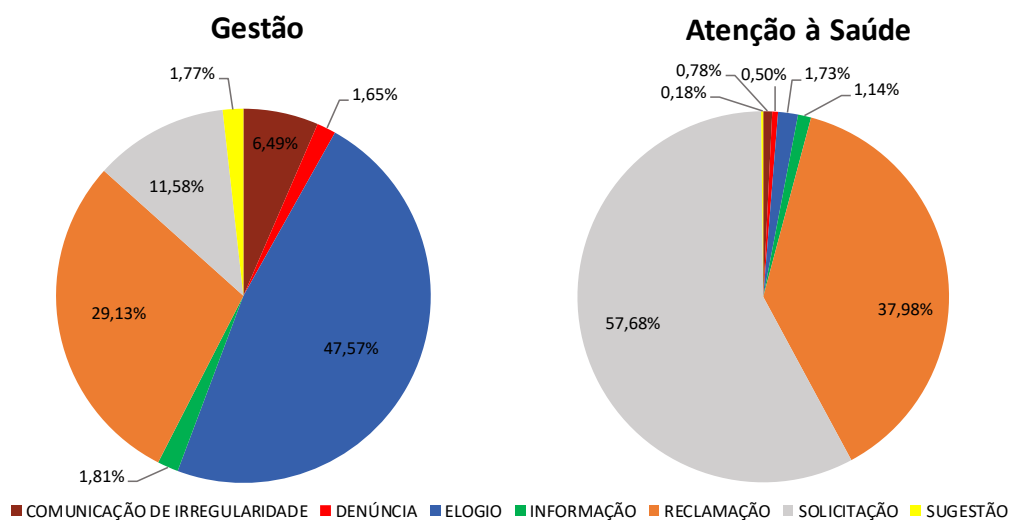
O assunto **Gestão** corresponde a 71,77% dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando 7.843 manifestações. Dessas, 3.755 são elogios (47,57%), enquanto que as comunicações de irregularidade, denúncias, informações, reclamações, solicitações e sugestões correspondem a 52,43% das manifestações 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).

Cabe destacar que, no período analisado, o volume de manifestações queixosas referente à **Gestão** (comunicações de irregularidades, denúncias, reclamações e solicitações) foi superior ao de elogios.

O segundo assunto mais demandado refere-se à **Atenção à Saúde**, com 19,94% do total de assuntos tratados nas manifestações, onde as solicitações aparecem com o maior percentual de registros (57,68%).

*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)

GESTÃO			
SUBASSUNTO1	CLASSIFICACAO_MANIFESTACAO	SUBASSUNTO2	Total
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ROTINAS - PROTOCOLOS	47
		OUTROS	22
		ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR	15
		ESPAÇO FÍSICO	15
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO	7
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	8
		ROTINAS - PROTOCOLOS	165
		ESPAÇO FÍSICO	28
		PERTENCES DO USUÁRIO	26
		ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE	22
		OUTROS	20
		ENDEREÇO - TELEFONE	10
		MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO	9
		ALIMENTAÇÃO PARA O ACOMPANHANTE	8
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	8
		MATERIAL DE EXPEDIENTE	8
		ALIMENTAÇÃO PARA O TRABALHADOR	6
		CIRURGIA	5
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	12
		ROTINAS - PROTOCOLOS	120
		ESPAÇO FÍSICO	18
		OUTROS	15
		PERTENCES DO USUÁRIO	12
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	18
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE TOTAL			624
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	EQUIPE	55
		ENFERMEIRO	32
		MÉDICO	30
		EQUIPE ADMINISTRATIVA	26
		TÉCNICO EM ENFERMAGEM	17
		RECEPCIONISTA - ATENDENTE	13
		OUTROS	9
		EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO	8
		SEGURANÇA	7
		FARMACÊUTICO	5
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	15
		EQUIPE	988
		TÉCNICO EM ENFERMAGEM	528
		ENFERMEIRO	379
		NÃO ESPECIFICADO	364
		MÉDICO	251
		RECEPCIONISTA - ATENDENTE	232
		OUTROS	215
		ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA	167
		AUXILIAR DE ENFERMAGEM	121
		PSICÓLOGO	80
		ASSISTENTE SOCIAL	77
		FISIOTERAPEUTA	51
		EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO	48
		EDUCADOR FÍSICO	44
		MAQUEIRO	41
		NUTRICIONISTA	37
		SEGURANÇA	37
		FARMACÊUTICO	12
		EQUIPE ADMINISTRATIVA	11
		TÉCNICO DE OUVIDORIA	10
		BIOMÉDICO	8
		FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE	7
		OUVIDOR	7
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	23
		EQUIPE	440
		MÉDICO	415
		ENFERMEIRO	191
		EQUIPE ADMINISTRATIVA	169
		RECEPCIONISTA - ATENDENTE	129
		OUTROS	94
		TÉCNICO EM ENFERMAGEM	77
		ASSISTENTE SOCIAL	48
		SEGURANÇA	35
		AUXILIAR DE ENFERMAGEM	27
		EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO	23
		NÃO ESPECIFICADO	23
		MAQUEIRO	12
		BIOMÉDICO	11
		NUTRICIONISTA	9
		FARMACÊUTICO	7
		FISIOTERAPEUTA	7
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	24
		EQUIPE ADMINISTRATIVA	523
		MÉDICO	52
		EQUIPE	29
		ASSISTENTE SOCIAL	20
		ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA	5
		TÉCNICO EM ENFERMAGEM	5
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	9
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO TOTAL			6339
Subtotal			6963
Demais Subassuntos /Classificações			930
Total Geral			7893

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 OSTEOMUSCULAR	95		
		APARELHO GENITURINÁRIO	49		
		VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	22		
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	20		
		OUTRAS CIRURGIAS	17		
		APARELHO CIRCULATÓRIO	13		
		MAMA	13		
		APARELHO DA VISÃO	10		
		CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	7		
		ODONTOLOGIA	7		
		PLÁSTICA	7		
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	11		
	SOLICITAÇÃO	SISTEMA OSTEOMUSCULAR	85		
		OUTRAS CIRURGIAS	63		
		APARELHO GENITURINÁRIO	53		
		APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	23		
		VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	15		
		PLÁSTICA	11		
		APARELHO CIRCULATÓRIO	10		
		MAMA	7		
		NEFROLOGIA	6		
		REPARADORA	5		
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	19		
		CIRURGIA TOTAL		568	
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	RECLAMAÇÃO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	31		
		OTORRINOLARINGOLOGIA	19		
		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	18		
		NEUROLOGIA	17		
		CIRURGIA PLÁSTICA	16		
		UROLOGIA	13		
		CARDIOLOGIA	9		
		OFTALMOLOGIA	9		
		OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	9		
		ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	8		
		CIRURGIA GERAL	7		
		COLOPROCTOLOGIA	6		
		ONCOLOGIA	6		
		GASTROENTEROLOGIA	5		
		ODONTOLOGIA	5		
		PNEUMOLOGIA	5		
		SOLICITAÇÃO	MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	50	
	NEUROLOGIA		71		
	UROLOGIA		52		
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		48		
	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA		31		
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		27		
	REUMATOLOGIA		27		
	OTORRINOLARINGOLOGIA		25		
	CARDIOLOGIA		24		
	GASTROENTEROLOGIA		24		
	OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS		16		
	OFTALMOLOGIA		15		
	PNEUMOLOGIA		15		
	ANGIOLOGIA		14		
	NEUROCIRURGIA		14		
	CIRURGIA GERAL		13		
	CIRURGIA PLÁSTICA		13		
	NEFROLOGIA		12		
	ONCOLOGIA		11		
	COLOPROCTOLOGIA		9		
	ALERGIA - IMUNOLOGIA		8		
	FISIOTERAPIA		7		
	HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA		7		
	NUTRIÇÃO		7		
	CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO		6		
	MASTOLOGIA		6		
	PSIQUIATRIA		6		
	MULTIDISCIPLINAR		5		
	PSICOLOGIA		5		
	MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES		28		
	CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO TOTAL GERAL		779		
	DIAGNÓSTICO (EXAME)		RECLAMAÇÃO	LABORATÓRIO CLÍNICO	12
				ENDOSCOPIA	11
				ULTRASSONOGRAFIA	9
				CARDIOLOGIA	7
				OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	6
				RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	6
				DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO	5
				NEUROLOGIA	5
		TOMOGRAFIA		5	
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES		7	
SOLICITAÇÃO		RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	28		
		ENDOSCOPIA	21		
		OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	16		
		ULTRASSONOGRAFIA	14		
		LABORATÓRIO CLÍNICO	9		
		TOMOGRAFIA	9		
		CARDIOLOGIA	8		
		COLETA DE MATERIAL	8		
		OFTALMOLOGIA	5		
		RADIOLOGIA	5		
		MENORES QUE CINCO MANIFESTAÇÕES	8		
DIAGNÓSTICO (EXAME) TOTAL GERAL		204			
Subtotal		1551			
Demais Subassuntos/Classificações		642			
Total Geral		2193			

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, 39,83% das comunicações de irregularidades, 33,69% das denúncias, 22,81% das reclamações e 23,56% 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	
CEAP-SOL	1	2	14	1	18
CEMAC		2	21	7	30
CORA	19		37	5	61
CREMIC			7	6	13
CRER	28	13	196	550	787
CRESM			50	2	52
HCN	11		133	251	395
HDS		4	34	111	149
HDT	79	3	89	47	218
HEAL	2	1	114	20	137
HEANA	29	4	173	101	307
HEAPA	4	2	27	10	43
HECAD	16		210	141	367
HEELJ	5		73		78
HEF	2	1	62	1	66
HEI	11	5	88	10	114
HEJ	49	13	148	11	221
HEJA	3	2	47	3	55
HEL	1		20	2	23
HEMNSL	10	5	25		40
HEMU	5	1	80	27	113
HERSO	10	10	11		31
HETRIN		8	60		68
HGG	1	1	60	182	244
HMLB	5	2	31		38
HUGOL	71	7	192	80	350
HUGOL	13	5	369	19	406
OUVIDORIA GERAL DO SUS	28	22	85	106	241
POLICLÍNICA GOIÁS	7	2	15	8	32
POLICLÍNICA FORMOSA			19	27	46
POLICLÍNICA POSSE			12	20	32
POLICLÍNICA GOIANESIA		1	52	47	100
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS	11	2	34		47
POLICLÍNICA DE SÃO LUÍS DE MONTES BELOS			7	2	9
REGIONAL DE SAÚDE CENTRAL	1	1	2	2	6
REGIONAL DE SAÚDE CENTRO SUL		2			2
REGIONAL DE SAÚDE ENTORNO SUL			1		1
REGIONAL DE SAÚDE PIRENEUS				1	1
REGIONAL DE SAÚDE RIO VERMELHO	3				3
REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE I		1	2		3
REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE II	2				2
SES RIO GRANDE DO SUL				1	1
SMS GOIÂNIA		1	6	2	9
SMS ITUMBIAARA	2		3		5
SMS JATAÍ		1		1	2
SES	284	63	771	556	1674
Total Geral	713	187	3380	2360	6640

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

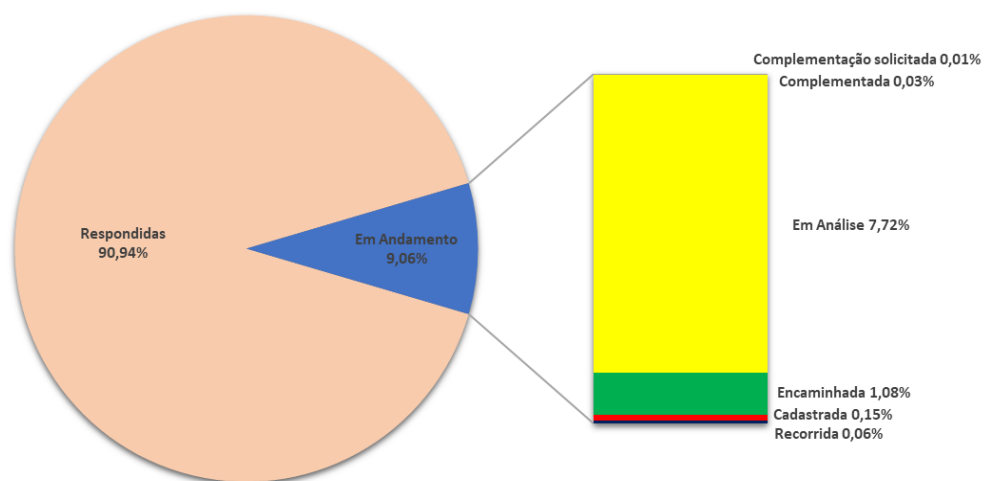
4. Índice de Resposta

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/2026, **10.001** foram *respondidas*, enquanto **996** 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	13	0	100,00%	110	1	99,10%	124
CEAP-SOL	5	0	100,00%	40	0	100,00%	45
CRER	90	20	81,82%	841	110	88,43%	1061
CREMIC	0	0	0,00%	32	1	96,97%	33
CRESM	9	0	100,00%	915	0	100,00%	924
CORA	1	1	50,00%	134	0	100,00%	136
HEMOGO	0	0	0,00%	45	1	97,83%	46
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL CÉLIA CÂMARA	0	0	0,00%	1	0	100,00%	1
HEI	14	0	100,00%	135	4	97,12%	153
HECAD	7	0	100,00%	413	10	97,64%	430
HEMU	20	3	86,96%	266	3	98,88%	292
HEAL	13	0	100,00%	229	2	99,13%	244
HDS	4	1	80,00%	291	7	97,65%	303
HDT	9	0	100,00%	226	26	89,68%	261
HEF	8	3	72,73%	168	11	93,85%	190
HEJA	2	0	100,00%	129	1	99,23%	132
HEJ	8	0	100,00%	608	1	99,84%	617
HEL	1	0	100,00%	233	1	99,57%	235
HEELJ	38	1	97,44%	144	62	69,90%	245
HERSO	0	0	0,00%	121	2	98,37%	123
HUGOL	130	0	100,00%	555	20	96,52%	705
HEANA	63	0	100,00%	561	6	98,94%	630
HEAPA	2	0	100,00%	106	1	99,07%	109
HUGO	68	14	82,93%	286	154	65,00%	522
HETRIN	8	0	100,00%	76	13	85,39%	97
HCN	31	7	81,58%	485	16	96,81%	539
HGG	2	0	100,00%	319	1	99,69%	322
HEMNSL	13	1	92,86%	85	1	98,84%	100
HSLMB	11	0	100,00%	164	5	97,04%	180
OUVIDORIA GERAL DO SUS	2	0	100,00%	2	4	33,33%	8
POLICLÍNICA GOIÁS	8	9	47,06%	17	10	62,96%	44
POLICLÍNICA FORMOSA	12	0	100,00%	59	1	98,33%	72
POLICLÍNICA POSSE	40	0	100,00%	136	1	99,27%	177
POLICLINICA GOIANESIA	10	0	100,00%	148	1	99,33%	159
POLICLÍNICA QUIRINÓPOLIS	1	0	100,00%	114	13	89,76%	128
POLICLÍNICA SÃO LUIS DE MONTES BELOS	2	0	100,00%	22	0	100,00%	24
REGIONAIS DE SAÚDE	16	42	27,59%	28	13	68,29%	99
SES	4	4	50,00%	165	13	92,70%	186
SES DISTRITO FEDERAL	0	0	0,00%	0	0	0,00%	0
SMS GOIÂNIA	20	4	83,33%	98	25	79,67%	147
OUTRAS SMS	32	86	27,12%	65	34	65,66%	217
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIÁS	0	0	0,00%	0	2	100,00%	2
GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE DE GOIÁS	1	0	100,00%	0	1	100,00%	2
SUPERINTENDÊNCIA DA ESCOLA DE SAÚDE DE GOIÁS	1	0	100,00%	6	4	60,00%	11
SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLE INTERNO E CORREÇÃO	1	0	100,00%	15	3	83,33%	19
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	1	0	100,00%	35	2	94,59%	38
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA	0	0	0,00%	8	0	100,00%	8
SUPERINTENDÊNCIA DE MONITORAMENTO DE CONTRATOS DE GESTÃO E CONVÊNIOS	3	0	100,00%	11	4	73,33%	18
SUPERINTENDÊNCIA DE POLÍTICAS E ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE	5	1	83,33%	95	13	87,96%	114
SUPERINTENDÊNCIA DE REGIONALIZAÇÃO	1	0	100,00%	0	0	0,00%	1
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO	58	1	98,31%	519	33	94,02%	611
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	0	100,00%	100	3	97,09%	113
Total Geral	798	198	9,06%	9361	640	90,94%	10997

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.

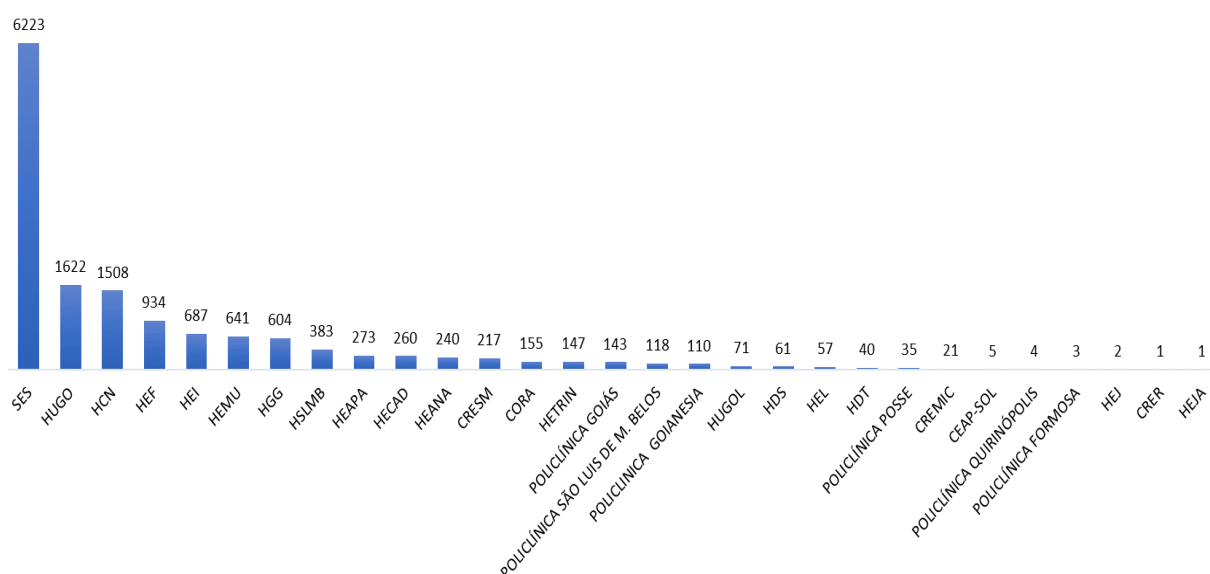
5. Disseminação de Informações

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 **14.566** informações pertinentes à saúde.

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

Gráfico 7: Quantidade de disseminações de informação por unidade de ouvidoria



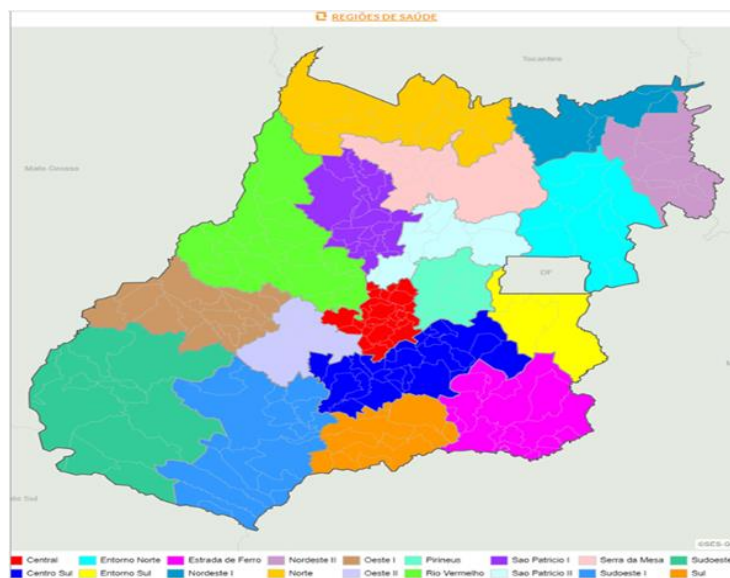
Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

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



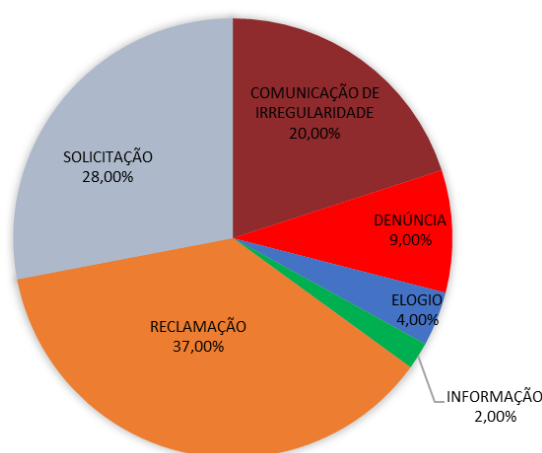
Fonte: Site da SES - GO (<https://www.saude.go.gov.br/estrutura/regioes-de-saude>).

De janeiro a junho de 2026, as Regionais de Saúde receberam 119 manifestações. Para fins de análise, foram considerada 100 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.

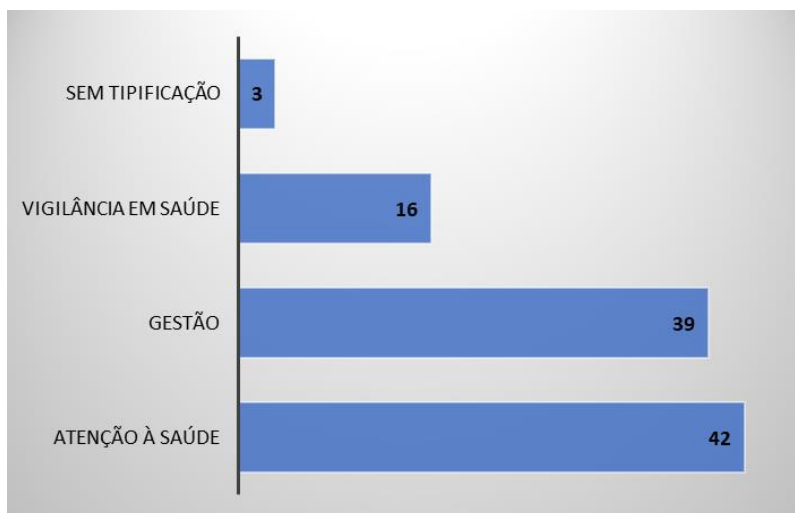


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

6.2. Tipificação

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

Gráfico 09: Principais assuntos das manifestações encaminhadas às Regionais.

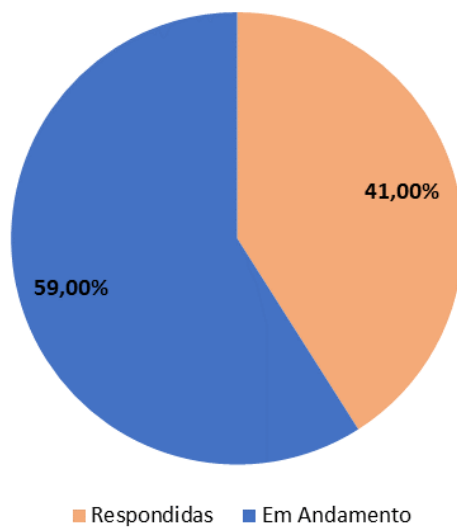


Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS/MS.

6.3. Índice de Resposta

Sobre o percentual de resposta das manifestações enviadas às Regionais, 41,00% 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 2026, concluímos que:

- Foram contabilizados **25.563** atendimentos, sendo: **14.566** (56,98%) Disseminações de Informação e **10.997** (43,02%) Manifestações Registradas e Ativas.
- O canal de atendimento **presencial** foi o mais utilizado, com **4.980** manifestações registradas.
- Das manifestações registradas, o **Elogio** representou 36,19%, seguido de **Reclamação** (30,74%), **Solicitação** (21,46%), **Comunicação de Irregularidade** (6,48%), **Informação** (2,00%), **Denúncia** (1,70%) e **Sugestão** (1,43%).
- Os assuntos mais demandados foram: **Gestão e Atenção à Saúde**, com **71,77%** e **19,94%** das manifestações registradas, respectivamente.
- No assunto **Gestão**, o **Elogio** foi a manifestação mais recorrente, com 47,57%, seguido de **Reclamação** (29,13%), **Solicitação** (11,58%), **Comunicação de Irregularidade** (6,49%), **Informação** (1,81%), **Sugestão** (1,77%) e **Denúncia** (1,65%).
- No assunto **Atenção à Saúde**, as manifestações referentes à **Solicitação** apareceram com o percentual de 57,68%, seguidas de **Reclamação** (37,98%), **Elogio** (1,73%), **Informação** (1,14%), **Comunicação de Irregularidade** (0,78%), **Denúncia** (0,50%), e **Sugestão** (0,18%).
- A taxa de resposta foi de **90,94%**, o que corresponde a **10.001** 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 10.466/2024).

Com relação às manifestações encaminhadas para as Regionais de Saúde, de janeiro a junho de 2026, concluímos que:

- Do total de 100 manifestações encaminhadas, **37** foram classificadas como Reclamação, representando **37,00%**.
- Quanto à tipificação, os assuntos de maior ocorrência foram **Atenção à Saúde e Gestão**.
- Das **100** manifestações, **41** foram respondidas, o que corresponde a uma taxa de resposta de **41,00%**.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
 **KAREN DE OLIVEIRA SANTOS**
Data: 11/09/2026 12:29:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KAREN DE OLIVEIRA SANTOS

Ouvidora Setorial da SES-GO

Documento assinado digitalmente
 **SERGIO GOMES DE CARVALHO**
Data: 15/09/2026 08:27:04-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SÉRGIO GOMES DE CARVALHO

Superintendente de Governo Aberto e Participação Cidadã

Documento assinado digitalmente
 **RENEILTON BRITO DE ABREU**
Data: 15/09/2026 17:00:45-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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.

