

# Relatório Anual de Gestão - 2021



**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



## ***Ouvidoria Setorial do SUS/SES***

**Secretário de Estado da Saúde**  
***Ismael Alexandrino Júnior***

**Ouvidora Setorial SES-GO**  
***Erenice dos Santos***

### **Equipes Ouvidoria Setorial /SES - GO:**

**Administrativo:**

*Tania Maria de Maio Leitão*

**Descentralização:**

*Liliane Oliveira Paulo*  
*Marisa Lopes Guimarães*

**TeleAtendimento:**

*Aparecida Ribeiro da Costa*  
*Célia Rocha Pereira Martins*  
*Francineide Maia Guedes Xavier*  
*Rosângela Maria de Sá*  
*Joana Cavalcante*

**Análise Técnica e Tratamento de Demandas:**

*Carla Malheiros Aguiar de Moraes*  
*Luciana Guimarães Faria*  
*Maria Catarina Germano da Silva*  
*Mirian Ribeiro da Silva Miguel*  
*Péricles Mendes da Silva Junior*  
*Raimunda Márcia da Silva Resende*

**Monitoramento e Análise de Dados:**

*Radyla Cristhina de Mesquita Lima*

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por classificação e por assuntos em 2021.....	10
Tabela 02 – Informações disseminadas pelo Banco de Dados Material de Apoio no período de 2021.....	14

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2020 e 2021.....	06
Gráfico 2:Quantidade de atendimentos mensais das Ouvidorias da SUS /2021.....	07
Gráfico 3:Número de manifestações por meios de atendimento em Goiás /2021.....	08
Gráfico 4:Número de manifestações nas Ouvidorias do SUS por classificação das demandas em Goiás /2021.....	09
Gráfico 5:Proporção de manifestações respondidas e pendentes /2021.....	11
Gráfico 6: Proporção de manifestações por classificação e status da manifestação em 2021.....	12
Gráfico 7:Tempo Médio de Resposta das Ouvidorias Descentralizadas /2021.....	13
Gráfico 8:Quantidade de Disseminação de Informação da Ouvidoria do SUS/SES e das Ouvidorias Descentralizadas /2021.....	14
Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2020 e 2021, por mês de registro .....	16

## Sumário

1. Introdução.....	5
1.1. Estrutura .....	5
1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/GO.....	5
2. Atendimentos .....	6
3. Manifestações registradas .....	7
3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações .....	8
3.2. Classificação das manifestações .....	8
3.3. Análise dos assuntos .....	10
4. Índice de resposta .....	11
4.1. Tempo Médio de Resposta.....	12
5. Disseminação de informação .....	13
6. Pedido de Acesso à Informação - L.A.....	15
7. Considerações finais.....	16
8. Glossário de Conceitos .....	17

## **1. Introdução**

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

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar o perfil das manifestações geradas na Ouvidoria-Geral da SES/GO (nível central e ouvidorias descentralizadas), no ano de 2021.

### **1.1. Estrutura**

A estrutura da Rede de Ouvidorias da SES/GO é composta pela Ouvidoria-Geral da SES/GO (nível central) e 28 (vinte e oito) ouvidorias descentralizadas, sendo 20 (vinte) localizadas em Hospitais, 03 (três) Policlínicas, 4 (quatro) Centros de Referência e 1(uma) Central de Distribuição de Medicamentos. Essas unidades são compostas por funcionários específicos para a realização a atividade de ouvidoria local.

### **1.2. Canais de Acesso a Ouvidoria Setorial do SUS/SES-GO.**

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

- 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));
- Cartas: Enviar carta para o endereço “Avenida Republica Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt. 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030”
- Telefone: Ligue grátis para 0800 643 3700
- Presencial: Ouvidoria-Geral da SES-GO \_ Avenida Republica do Líbano, nº 1875, Qd. 03, Lt 22/28, Ed. Vera Lúcia, Goiânia-GO, CEP 74115-030;

## OUVIDORIAS DESCENTRALIZADAS LOCALIZADAS EM:

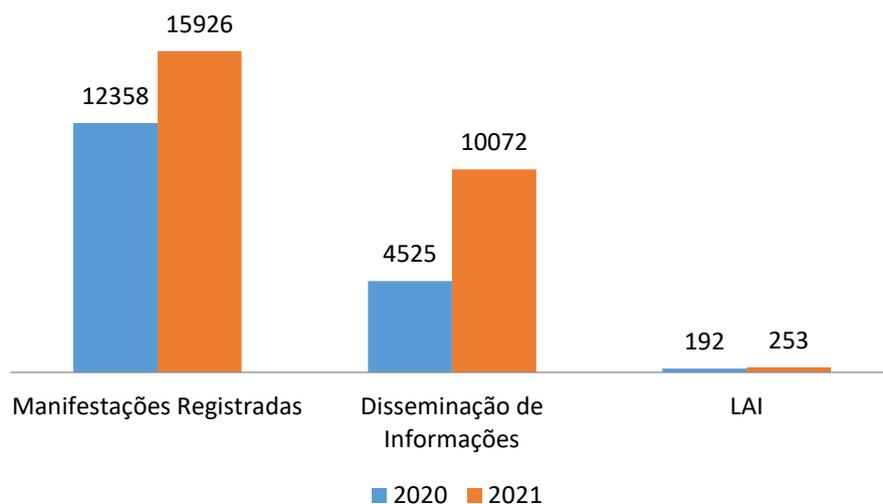
Central Estadual de Medicamentos de Alto Custo Juarez Barbosa - CEMAC  
Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER  
Centro Estadual de Referência em Medicina Integrativa e Complementar - CREMIC  
Centro Estadual de Referência e Excelência em Dependência Química – CREDEQ  
Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade – CEAP-SOL  
Hospital Estadual da Criança e do Adolescente - HECAD  
Hospital de Dermatologia Sanitária e Reabilitação Santa Marta- HDS  
Hospital Estadual de Pirenópolis Ernestina Lopes Jaime – HEELJ/SES  
Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT  
Hospital Estadual da Mulher - HEMU  
Hospital Estadual de Urgências da Região Sudoeste Dr. Albanir Faleiros Machado - HERSO  
Hospital Estadual de Urgências de Anápolis Dr. Henrique Santillo - HEANA  
Hospital Estadual de Urgências de Aparecida de Goiânia Cairo Louzada - HEAPA  
Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz - HUGO  
Hospital Estadual de Urgências de Trindade Walda Ferreira dos Santos- HETRIN  
Hospital Estadual Geral de Goiânia Dr. Alberto Rassi - HGG  
Hospital Estadual de Urgências da região Noroeste de Goiânia Gov. Otavio Lage de Siqueira – HUGOL  
Hospital Estadual e Maternidade Nossa Senhora de Lourdes –HEMNSL  
Hospital Regional de Luziânia  
Hospital Regional São Luís de Montes Belos – HRSLMB/SES  
Hospital Regional de Formosa – HEF/SES  
Hospital Regional Estadual de Itumbiara São Marcus  
Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim – HEJA  
Hospital Estadual do Centro- Norte Goiano – HCN  
Policlínica Regional de Goianésia  
Policlínica Regional de Posse  
Policlínica Regional de Quirinópolis

## 2. **Atendimentos**

Os dados estatísticos informados neste relatório referem-se ao ano de 2021, os quais foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS e enviados à Ouvidoria-Geral da SES/GO pelo OUVSUS/MS (Ouvidoria-Geral do SUS do Ministério da Saúde) em **06/01/2022**. No total foram contabilizados **26.251** atendimentos realizados pela Rede de Ouvidorias da SES/GO. Desse total, **15.926 (60,67%)** são classificadas como manifestações registradas e ativas; **10.072 (38,37%)** classificadas como disseminação de informações; e **253 (0,96%)** foram pedidos de acesso à informação (Lei de Acesso e Informação-LAI).

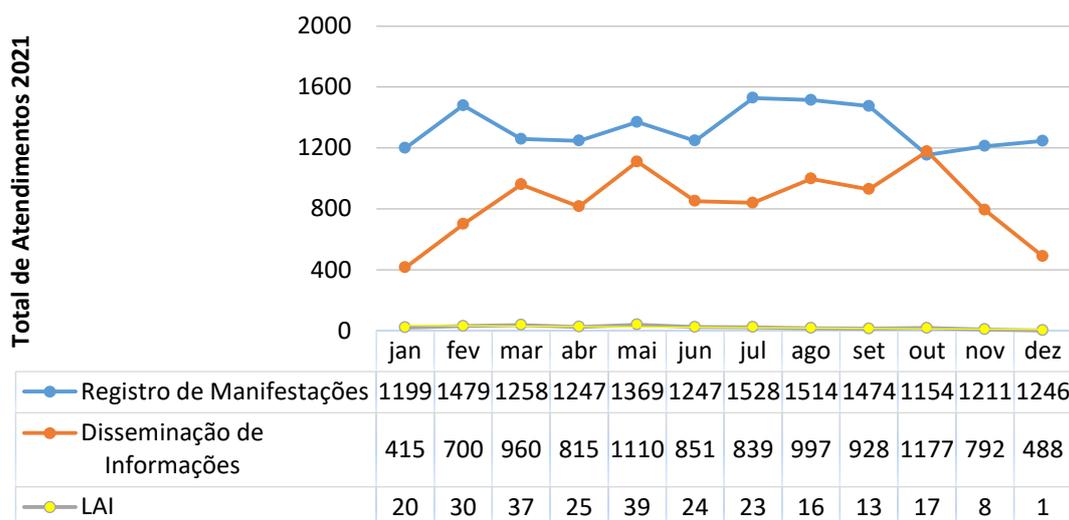
O Gráfico abaixo apresenta os totais de atendimentos realizados em 2020 e 2021.

Gráfico 2: Total de atendimentos das Ouvidorias do SUS/SES-GO, em 2020 e 2021



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

Gráfico 2: Quantidade de atendimento mensais das Ouvidorias do SUS/SES-GO, 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

### 3. Manifestações Registradas

Foram registradas no respectivo ano um total de **15.926** manifestações.

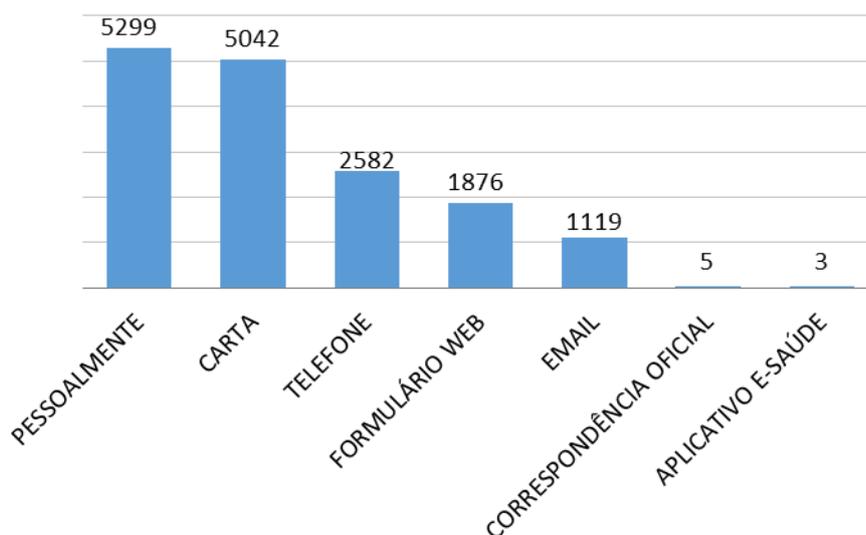
As manifestações registradas são protocoladas pelos cidadãos nas Ouvidorias e podem ser acompanhadas posteriormente pelo usuário através do número de protocolo. Após o devido acolhimento e escuta ao cidadão, são registradas, analisadas, classificadas, tipificadas e encaminhadas para a Rede de ouvidorias da SES/GO e às Ouvidorias unidades de saúde parceiras.

Considerando esse fluxo pela qual as manifestações registradas percorrem, nesse item será estratificado e apresentado as manifestações de acordo com o meio pelo qual foi registrada, a unidade a que se referem, a classificação e tipificação.

### 3.1. Meios de atendimentos e origem das manifestações

Os meios de atendimentos disponíveis são: carta, e-mail, formulário web, registros realizados pessoalmente ou por telefone. O meio de contato mais utilizado pelos usuários da Rede de Ouvidorias da SES/GO foi o presencial (5.299 manifestações), seguido do via “carta” (5.042 manifestações), telefone (2.582 manifestações), formulário web (1.876 manifestações), via e-mail (1.119 manifestações), correspondência oficial (5 manifestações) e aplicativo e-saúde (3 manifestações) conforme demonstrado percentualmente no Gráfico 03.

Gráfico 3: Número de manifestações por meios de atendimento em Goiás em 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

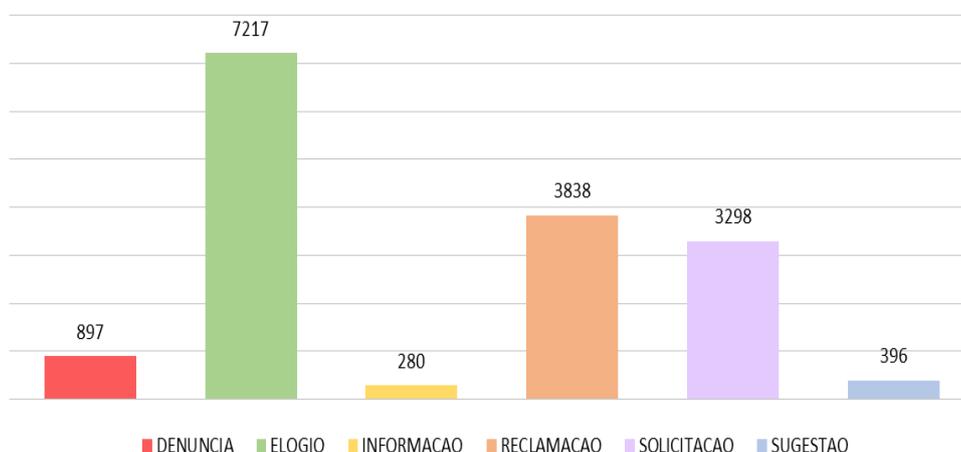
O canal de entrada de maior representatividade é relativo às manifestações registradas presencial, representando **33,27%** (**5.299**) dos registros, estando neste quesito às informações concentradas nas unidades descentralizadas.

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

### 3.2. Classificação das manifestações

As demandas podem ser classificadas em seis categorias: **elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia**. Considerando as manifestações acolhidas nas Ouvidorias da SES-GO, no referido período observa-se que **ELOGIO** foi o tipo mais demandado, com **7217** manifestações, seguido de **RECLAMAÇÃO** com **3838** e **SOLICITAÇÃO** com **3298** manifestações, respectivamente. Com números menos expressivos, aparecem em sequência Denúncia (**897**), Sugestão (**396**), e Informação (**280**), são apresentadas no Gráfico 4.

Gráfico 4: Número de manifestações nas Ouvidorias da SES-GO por classificação em 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

A ouvidoria tem entre seus princípios ser um meio de comunicação e espaço para manifestação dos usuários dos serviços públicos em saúde com o intuito de, a partir dessas, poder aperfeiçoar os serviços ofertados pelo SUS e conseqüentemente as unidades de serviço de saúde que os disponibilizam.

### 3.3 Análise dos Assuntos

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

Os assuntos mais manifestados na Tabela 1 foram: **Gestão**, seguido pela **Assistência 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.

**Assistência à Saúde:** Compreende o rol das demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando igualmente o tratamento domiciliar. Cabe também tipificar nesse assunto as demandas de transplantes de órgão, conforme orientações específicas neste manual.

Tabela 1: Números absolutos e relativos das manifestações por assuntos e por classificação em 2021.

Assuntos	Classificação							Total	
	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Informação	Sugestão	Elogio	Freq. Abs.	Freq. Rel.	
GESTÃO	403	1057	2963	90	350	7172	12035	75,57%	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	5	1947	233	31	11	31	2258	14,18%	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	267	190	332	123	19	4	935	5,87%	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		34	164	9	4		211	1,32%	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	154	2	37	2	1		196	1,23%	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS		47	21	1	1		70	0,44%	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	11	1	28				40	0,25%	
FINANCEIRO	17	2	8	2			29	0,18%	
COMUNICAÇÃO	5	3	11	1	5		25	0,16%	
OUIDORIA DO SUS	2		13			6	21	0,13%	
SAMU	7		10		1	1	19	0,12%	
TRANSPORTE	9	1	6	1	1		18	0,11%	
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				16			16	0,10%	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3	6	2	1			12	0,08%	
ALIMENTO		3	5		1	1	10	0,06%	
CARTÃO SUS		4	2	3			9	0,06%	
CONSELHO DE SAÚDE	7				2		9	0,06%	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	3	1	1				5	0,03%	
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	2		1				3	0,02%	
SEM TIPIFICAÇÃO			1			2	3	0,02%	
SISTEMA CO-PAGAMENTO - PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR	2						2	0,01%	
<b>Total geral</b>	<b>897</b>	<b>3298</b>	<b>3838</b>	<b>280</b>	<b>396</b>	<b>7217</b>	<b>15926</b>	<b>100,00%</b>	

O assunto de maior concentração de manifestações foi relacionado à Gestão, seguido pela Assistência à Saúde, entre os demais assuntos categorizados apresentam um elevado intervalo em relação a esses dois primeiros. O assunto Gestão corresponde a **75,57%** dos assuntos tratados nas manifestações registradas, totalizando **7.172** manifestações e o segundo assunto mais demandado relaciona-se à Assistência à Saúde, em que as manifestações classificadas como solicitações aparecem com o maior percentual desse assunto, correspondendo a 14,18% (**2.258** manifestações).

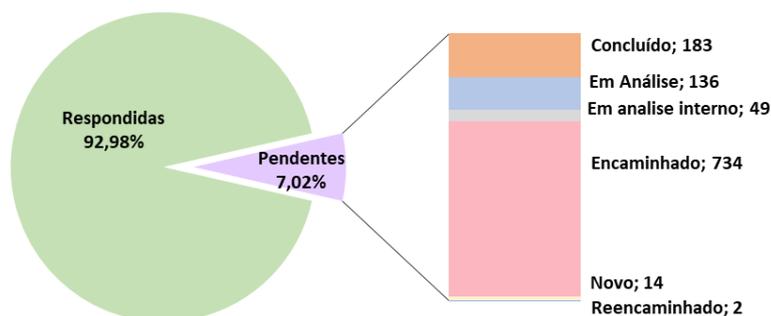
#### 4. Índice de resposta

Nesta seção será realizada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema OuvidorSUS), quais sejam: Novas, Encaminhadas, Reencaminhadas, Em análise, Em análise interna, Concluídas, Fechadas e Arquivadas.

Para fins da análise considera-se como Respondidas as manifestações que se encontram com o status de fechadas ou arquivadas; e Pendentes as que estão com os seguintes status: novas, encaminhadas, reencaminhadas, em análise, em análise interna e concluídas. As manifestações Concluídas são aquelas que foram analisadas e respondidas pelo órgão competente, apesar do caráter de finalizada, somente serão fechadas, se os manifestantes considerarem como satisfatoriamente respondidas.

Do total de 15.926 manifestações inseridas no Sistema OuvidorSUS referentes ao ano de 2021, **14.808** foram respondidas, enquanto **1.118** estão em situação pendente. O Gráfico 5 demonstra o percentual e decomposição das categorias relacionadas ao status.

Gráfico 5: Proporção de manifestações respondidas e pendentes no ano de 2021.



**Manifestações Respondidas:** Fechadas e Arquivadas.

**Manifestações Pendentes:** Novas, Encaminhadas, Reencaminhadas, Em Análise, Em Análise Interna e Concluídas.

Fonte: Sistema Informatizado Ouvidor SUS

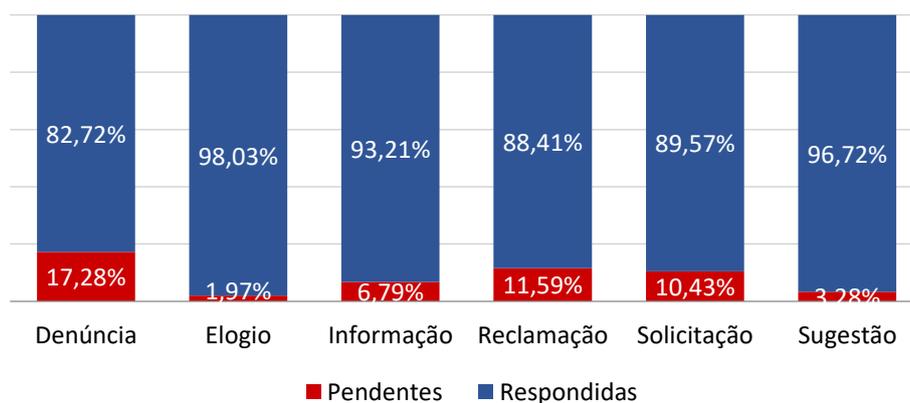
O Gráfico 6 apresenta o status da manifestação por tipo de classificação com a finalidade de identificar quais segmentos apresentam mais dificuldades para finalizar a resposta ao Usuário. Sobre a totalidade das manifestações em 2021, foram respondidas 92,98% das manifestações, porém 7,02% ficaram pendentes.

As manifestações classificadas como “Elogio” são as que têm a maior taxa de resposta, com 98,03% dessas manifestações respondidas. Isso se deve também pelo fato do fechamento ser dar com informação de que foi dado ciência a servidor/colaborador e ao gestor da área/chefia imediata.

Já as manifestações com classificações relacionadas às insatisfações, nota-se, que as taxas de resposta são menores. As Denúncias possuem 82,72% das manifestações respondidas, seguida de Reclamação (88,41%) e Solicitação (89,57%).

A celeridade nas respostas tem dependido sobretudo do engajamento e conhecimentos sobre participação e controle social, por parte das áreas técnicas da SES e das unidades de Saúde Estaduais, estas geridas por organizações.

Gráfico 6 : Proporção de manifestações por classificação e status da manifestação em 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

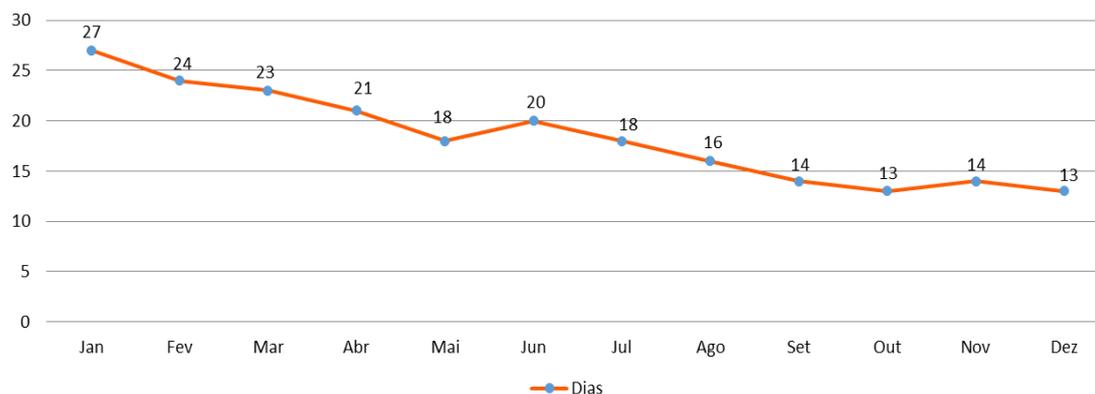
#### 4.1. Tempo médio de Resposta (TMR)

O tempo médio de resposta é um indicador que mede o tempo médio gasto para encaminhar a resposta ao usuário. Este indicador é fundamental para mensurar o tempo que ouvidoria tem levado para apresentar resposta ao manifestante, bem desempenha importância elementar para as ações de melhoria do atendimento da ouvidoria.

O tempo médio total de resposta gasto pelas Ouvidorias da SES/GO em 2021 foi de **18 dias**, mesmo sendo valor relativamente baixo se comparado aos 30 dias estabelecidos na Lei Federal n.º 13.460/17, há necessidade de ações para redução desse tempo médio de resposta, considerando que por se tratar de **saúde** a população necessita de respostas e soluções mais ágeis.

Segue abaixo no gráfico 7 o detalhamento do tempo de resposta gasto mensalmente pelas Ouvidorias do SUS da SES-GO.

Gráfico 7 : Tempo Médio Mensal de Resposta de 2021.



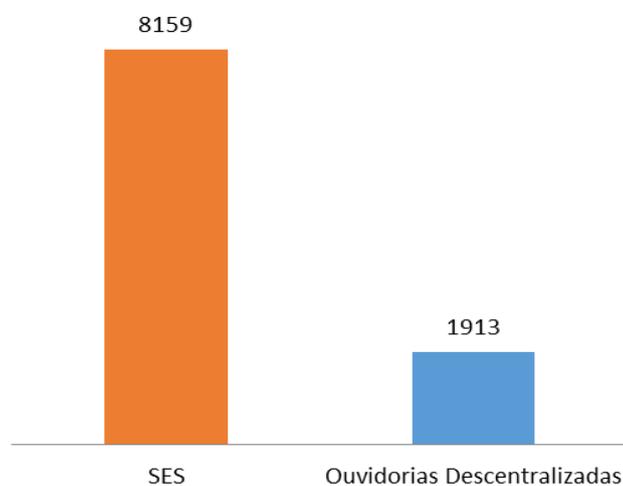
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS/MS

#### 4. Disseminação de informação

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

Estas informações são repassadas considerando o banco de dados intitulado Material de Apoio, consolidado por cada Ouvidoria, com informações específicas. Foram disseminadas **10.072 informações pertinentes à Saúde** no ano de 2021, desse total, 8.159 (**81,01%**) foram realizadas Nível Central e 1.913 (**18,99%**) pelas Ouvidorias Descentralizadas.

Gráfico 8: Quantidade de Disseminação de Informação da Ouvidoria do SUS/SES e das Ouvidorias Descentralizadas em 2021.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Na tabela abaixo estão ilustradas as informações que foram disseminadas para os cidadãos, referentes ao Banco de dados Material de Apoio.

Tabela 02 – Informações disseminadas pelo Banco de Dados Material de Apoio no período de 2021.

<b>Informações Material de Apoio</b>	<b>Total</b>
CEAP-SOL - ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	120
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	12
CEAP-SOL - INFORMAÇÃO SOBRE HOSPEDAGEM	1
CEAP-SOL ENTREGA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	2
CMAC	17
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO	24
HDT - REGISTRO BOLETIM DE OCORRÊNCIA VIRTUAL	2
HDT - CARIMBA PEDIDO DE EXAMES	2
HDT - CIAMS -CAIS SETOR PEDRO LUDOVICO	1
HDT - GRUPO PELA VIDA	2
HDT - INFORMAÇÃO - GRUPO AAVE-APOIO, VIDA E ESPERANÇA IRMÃ MARGARET	1
HDT - INFORMAÇÃO - HOSPITAL DOS OLHOS VILA NOVA	1
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE AGENDA DE MEDICO	53
HDT - INFORMAÇÃO REFERENTE ATENDIMENTO EM HANSENIASE	1
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE - INICIO TRATAMENTO NO HDT	42
HDT - INFORMAÇÃO SOBRE FARMACIA	5
HDT - INFORMAÇÕES CESTA BASICA	2
HDT - INFORMAÇÕES DE PACIENTES LIBERADOS	1
HDT - INFORMAÇÕES DO LABORATORIO LACEN	2
HDT - INFORMAÇÕES REFERENTE ATENDIMENTO NO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	42
HDT - INFORMAÇÕES SOBRE TELEAGENDAMENTO	1
HDT - ORIENTAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO	4
HDT - ORIENTAÇÃO PARA PROCURAR SECRETARIA DO MUNICIPIO	18
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE ENCAIXE	1
HDT - ORIENTAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE COPIAS DE EXAMES	2
HDT - ORIENTAÇÕES CENTRO DE REFERENCIA DE GOIANIA	7
HDT - ORIENTADO A PROCURAR OUTRO DEPARTAMENTO DENTRO DA UNIDADE	56
HDT - SENHAS - CONFIRMAÇÃO DE CONSULTA	11
HDT - SOLICITAÇÃO DE ENCAIXE	2
HDT - SOLICITAÇÃO DE TAXI PARA PACIENTE	1
HDT - SOLITAÇÃO DE UBER	9
HDT - TELECONSULTA 0800 646 1560	2
HDT- INFORMAÇÃO SOBRE VACINAS	10
HDT- INFORMAÇÕES DO JUAREZ BARBOSA CENTRAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO	24
HDT- SOLICITAÇÃO DE EXAMES	2
HUTRIN - INFORMAÇÃO MÉDICOS PLANTONISTAS AMBULATÓRIO	1
HUTRIN - INFORMAÇÃO SOBRE MÉDICOS PLANTONISTAS NO P.S.	1
HUTRIN - INFORMAÇÕES CIRURGIAS ELETIVAS	3
HUTRIN - ORIENTAÇÕES INTERNAÇÃO HOSPITALAR	3
HUTRIN - ORIENTAÇÕES REALIZAÇÃO DE EXAMES	2
HUTRIN - TELEFONE RECURSOS HUMANOS (RH)	2
SES - TELEFONES SMS APARECIDA DE GOIÂNIA	85
SES - AÇÕES E PROGRAMAS DAS SUPERINTENDÊNCIAS DA SES	1

SES - ATENDIMENTO TELESSAÚDE TRANSFERIDO	1
SES - BANCO DE LEITE HUMANO DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GOIÂNIA	1
SES - CAMPANHA DE VACINAÇÃO SES-GO	1
SES - CARTÃO SUS	13
SES - COMPLEXO REGULADOR DO ESTADO- 62-32013450, 60	1
SES - CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CREMEGO - 32504930	1
SES - CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA - 4006-7509	1
SES - INCLUSÃO DE NOVO DETALHE	1
SES - INFLUENZA/H1N1	10
SES - INFORMAÇÕES	122
SES - INFORMAÇÕES SES (TELEFONES E ENDEREÇOS)	17
SES - INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	19
SES - ORIENTAÇÕES CORONA VÍRUS	35
SES - ORIENTADO A PROCURAR INFORMAÇÃO NA UNIDADE DE ORIGEM	1
SES - ORIENTADO INICIAR ATENDIMENTO NA REDE BÁSICA DO SUS	5
SES - RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS - EMPRESAS/SUVISA/SES-GO	2
SES - RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES CORONAVÍRUS - ESTABELECIMENTOS RELIGIOSOS/SUVISA/SES-GO	1
SES - TELEFONES DA SES	7
SES - TELEFONES OUVIDORIAS	237
SES - TELEFONES SMS GOIÂNIA	246
SES - TELESUS - DESCONTINUAÇÃO DO SERVIÇO	3
SES- ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS	48
SES ORIENTADO A PROCURAR OUTROS DEPARTAMENTOS DA SES-GO	12
SES ORIENTADO A PROCURAR SERVIÇOS DE SAÚDE	5
SES- OUVIDORIA	1
SES -TELEFONE	5
<b>Total Geral</b>	<b>1375</b>

Apesar de essas informações serem consideradas adjacentes às manifestações, elas apresentam indicativos para avaliar se algumas informações solicitadas não poderiam se tornar mais acessíveis ao usuário.

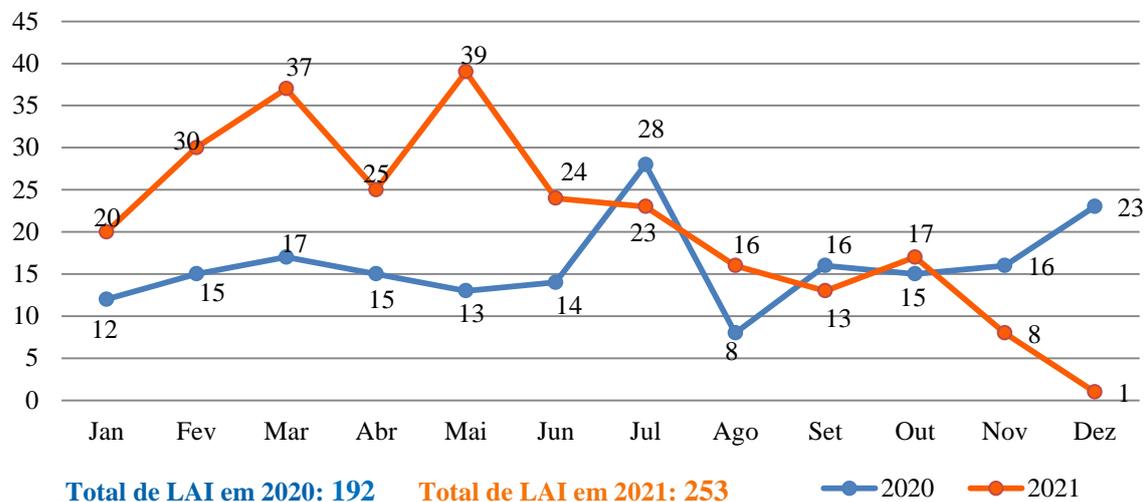
## 6. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I

O pedido de acesso à informação (LAI) é o procedimento previsto na lei de acesso à Informação, sendo que no Estado de Goiás, esses são disciplinados pela, Lei Estadual nº 18.025/2013, que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527/ 2011.

Em 2021 foram registrados **253** pedidos de acesso a informações, para a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, sendo todas respondidas dentro do prazo estabelecido conforme a lei.

Quando comparamos os totais de pedido de acesso à informação relativos aos anos 2020 e 2021, observa-se que houve aumento de 31,78% conforme pode se verificar dos dados apresentados no Gráfico 9.

Gráfico 9: Distribuição pedidos de acesso à informação anos 2020 e 2021, por mês de registro.



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

## 7.Considerações finais

Analisando os resultados referentes ao **ano de 2021** podemos concluir:

Foram contabilizados, um total de **26.251** atendimentos. Desse total, **15.926 (60,67%)** são manifestações registradas e ativas; **10.072 (38,37%)** foram disseminações de informações e **253 (0,96%)** referem-se aos pedidos de Acesso e Informação.

O atendimento presencial foi o canal de acesso mais utilizado pelos cidadãos no ano de 2021, com **5.299** manifestações registradas, mesmo com restrições de circulação de pessoas, neste contexto da pandemia da Covid-19.

Das manifestações registradas, os **Elogios** foi o tipo mais demandado, com **7.217** manifestações, seguido de **Reclamação** com **3.838**, **Solicitação** com **3.298**, **Denúncia** com **897**, **Sugestão** com **396** e **Informação** com **280**;

Os assuntos mais demandados foram: **GESTÃO** e **ASISTÊNCIA À SAÚDE**, com **75,57 %** e **14,17%** das manifestações registradas, respectivamente;

Analisando o ano de 2021 a taxa de resposta foi de **92,98%**, o que corresponde a 14.808 manifestações respondidas.

O tempo médio de resposta em 2021 foi de **18 dias**, ou seja, prazo razoável considerando-se que a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias.

Foram disseminadas **10.072 informações pertinentes à Saúde**, no ano de 2021, sendo que **81,01%** foram disseminadas pela Ouvidoria Nível Central e **18,99%** pelas Ouvidorias Descentralizadas.

Já os pedidos de acesso à informação totalizaram m quantitativo de **253** registrado e respondidas dentro do prazo estabelecido conforma a Lei. Esse quantitativo representou um aumento de 31,78% em comparação ao quantitativo do ano de 2020, sinalizando maior acesso e participação da população no canal.

Atenciosamente,



*Erenice Santos*

*Ouvidora Setorial/ SUS/SES-GO*

## **Glossário de Conceitos**

**Denúncia:** Relato de irregularidades ou indício na administração ou atendimento por entidade pública ou privada de Saúde/SUS.

**Solicitação:** Relato que indica insatisfação necessariamente contendo requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde/SUS.

**Reclamação:** Relato de insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

**Informação:** Comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

**Elogio:** Satisfação ou agradecimento por atendimento prestado por um serviço do SUS.

**Sugestão:** Sugestões de ações e campanhas de saúde/SUS.

**Disseminação de Informações:** é o ato de fornecer informações ao demandante, e funciona, conforme o manual, como um filtro com a finalidade de evitar o registro e tratamento de demandas que possam ser resolvidas através de orientações e esclarecimentos.

**Manifestação Registrada:** Toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em número de protocolo no Sistema OuvidorSUS, seja ela : elogio, informação, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

**Manifestações Pendentes:** São as demandas que ainda não foram consideradas resolvidas pelo órgão competente e se encontram no Sistema Ouvidor SUS com status de: Nova, Em Análise, Em Análise Interna, Encaminhadas, Reencaminhada e Concluídas.

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