



# RELATÓRIO GERENCIAL

## Ouvidoria SUS - 2024



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO  
OUVIDORIA DO SUS



05 de Maio de 2025

**GOVERNADOR**

*Renato Casagrande*

**SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE**

*Miguel Paulo Duarte Neto*

**SUBSECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E TRANSPARÊNCIA DA SAÚDE**

*Francisco José Dias da Silva*

**OUVIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

*Terezinha do Carmo Alves Bolzani*

**EQUIPE DA OUVIDORIA DO SUS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**

*Leylian Moraes da Silva*

*Luiz Claudio Simonassi Caldas*

*Neire Maria Silva da Conceição*

*Lara Aparecida Marques Santana*

*Bruna Guilherme Alves*

*Thais Maria Paulo da Luz*

*Andressa Cristina Araujo da Silva*

*Andrea Moulin Ribeiro*

# Conteúdo

1 - Apresentação.....	4
2 - A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo .....	4
2.1 - Organograma .....	5
2.2 - Competência.....	6
2.3 - Canais de Comunicação .....	6
3 - Legislação.....	7
4 - Classificação e Tipificação.....	10
5 - Analise das Manifestações .....	11
5.1 – Quantidade de manifestações registradas/recebidas na Ouvidoria SUS SESA/ES por mês ....	11
5.1.2 Total Geral.....	12
5.2 – Comparativo do total de manifestações recebidas em 2024 com anos anteriores.....	13
5.3 Manifestações recebidas por Município.....	14
5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento .....	17
5.5 – Manifestação por Classificação e Tipificação.....	17
5.5.1 – Assuntos das Manifestações.....	18
5.5.1.1 - Denúncias.....	19
Denuncias registradas no sistema OuvidorSUS em 2024.....	19
Denuncias registradas no sistema E-OUV em 2024.....	21
Ações Propostas .....	24
5.5.1.2 - Informações .....	25
Informações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024.....	25
Informações registradas no sistema E-OUV em 2024.....	27
Ações Propostas .....	29
5.5.1.3 - Reclamações.....	29
Reclamações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024.....	30
Reclamações registradas no sistema E-OUV em 2024.....	41
Ações Propostas .....	42
5.5.1.4 - Solicitações.....	44

Solicitações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024 .....	44
Ações Propostas .....	57
5.5.1.5 - Elogios .....	58
Elogios registrados no sistema OuvidorSUS em 2024 .....	58
Elogios registrados no sistema E-OUV em 2024 .....	59
Ações Propostas .....	60
5.5.1.6 - Sugestões.....	61
Sugestões registradas no sistema OuvidorSUS em 2024.....	61
Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2024.....	62
Ações Propostas .....	63
5.5.1.7 – Comunicação de Irregularidade.....	63
Ações Propostas .....	67
6. Sigilo e Anonimato .....	67
7. Tempo de Resposta .....	68
Projeto de Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuario do SUS no Espirito Santo .....	70
Eventos .....	71
Conclusões e Considerações Finais .....	84

## **1 - Apresentação**

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA-ES) exerce papel estratégico como instrumento de participação social e mecanismo de gestão pública, consolidando-se como canal direto de diálogo entre a população e o órgão gestor. Por meio desse espaço, é possível identificar demandas, subsidiar o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde e assegurar a defesa dos direitos dos cidadãos, fortalecendo a transparência e a accountability no âmbito da administração estadual.

A efetividade da atuação da Ouvidoria está diretamente vinculada à sua capacidade de transformar manifestações em informações estratégicas, capazes de orientar a formulação de políticas públicas, a definição de prioridades e a implementação de ações voltadas à melhoria da saúde em suas diversas dimensões. Para tanto, o tratamento qualificado, a análise detalhada e a sistematização das manifestações constituem etapas essenciais para a produção de respostas mais ágeis, consistentes e fundamentadas, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão e para a elevação da qualidade dos serviços prestados à população capixaba.

Este relatório consolida os resultados referentes ao exercício de 2024, em conformidade com o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, apresentando os principais dados e análises das manifestações recebidas, bem como recomendações estratégicas para o fortalecimento da gestão pública em saúde. As informações foram extraídas prioritariamente do sistema informatizado OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria GM/MS nº 8/2007, destinado ao registro, tratamento e acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SESA. Complementarmente, foram incorporados dados do sistema E-OUV, utilizado pela Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, possibilitando uma visão abrangente e integrada das demandas, assegurando consistência, confiabilidade e efetividade na análise e no encaminhamento das informações.

## **2 - A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo**

A Ouvidoria do SUS constitui-se em um importante canal de comunicação entre a população capixaba e a gestão da Secretaria de Estado da Saúde. Seu papel central é acolher manifestações de usuários(as), trabalhadores(as) e demais atores do Sistema

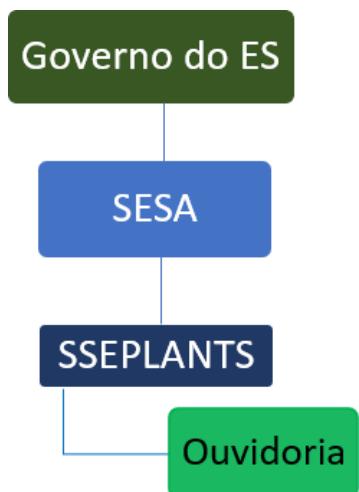
Único de Saúde, possibilitando a avaliação dos serviços prestados e a identificação das principais necessidades da sociedade.

Além do recebimento de manifestações, a Ouvidoria também desempenha função relevante na disseminação de informações em saúde, orientando sobre doenças, acesso a serviços, canais de atendimento, locais de marcação de consultas, entre outros.

Todos os registros são realizados por meio do sistema OuvidorSUS, desenvolvido pelo Ministério da Saúde e regulamentado pela Portaria GM/MS nº 8, de 25 de maio de 2007, destinado ao atendimento da rede nacional de Ouvidorias do SUS. Complementarmente, o sistema E-OUV é utilizado para o recebimento de manifestações via Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, ampliando a integração e a abrangência do serviço.

A gestão qualificada dessas informações permite a elaboração de relatórios gerenciais consistentes, capazes de retratar a realidade local e subsidiar gestores na tomada de decisão para o aprimoramento das políticas públicas de saúde. Além disso, a Ouvidoria do SUS desenvolve ações ativas, como atividades itinerantes em seu território de atuação e a realização de pesquisas sobre participação, satisfação e avaliação de práticas, ações e serviços de saúde.

## 2.1 - Organograma



\*adaptação

A Ouvidoria do SUS está ligada a Subsecretaria de Estado de Planejamento e Transparência da Saúde, com o importante papel de produzir informações para a gestão e, principalmente para o planejamento, na perspectiva da tomada de decisão, além de contribuir para práticas de transparência na gestão pública e da garantia do direito à saúde.

As demais subsecretarias e setores seguem no organograma, foram excluídos apenas para facilitar a visualização do setor Ouvidoria.

## 2.2 - Competência

É competência da Ouvidoria SUS SESA:

- I – priorizar os princípios e as diretrizes do SUS, constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos ao cidadão;
- II – receber as manifestações dos cidadãos relativas aos serviços prestados pelo SUS e encaminhá-las às áreas competentes;
- III – acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários no âmbito da SESA;
- IV – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias em Saúde; e
- V – atuar de forma integrada à Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), vinculada ao Ministério da Saúde e à Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo, vinculada à Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT

## 2.3 - Canais de Comunicação

Para se manifestar os(as) cidadãos(ãs) podem acessar diversos canais:



- **Site da Secretaria de Estado da Saúde – Fale Conosco.**
- **Telefones:** 3347-5732 e 3347-5733.
- **E-mail:** ouvidoriasus@saude.es.gov.br
- **Presencialmente** na sede da Secretaria de Estado da Saúde – Enseada do Suá.
- **Disque Saúde 136** – Tridígito Gratuito do Ministério da Saúde que registra manifestações no Sistema OuvidorSUS e encaminha para a rede de Ouvidorias do Brasil.
- **Site do Ministério da Saúde** – Formulário Web – Contatos.
- **Sistema E-OUV** – Ouvidoria Geral do Estado.

### **3 - Legislação**

A legislação que compete às Ouvidorias do SUS tem sua gênese na Constituição Cidadã de 1988:

*Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:*

*I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;*

*II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;*

***III - participação da comunidade.***

A lei Orgânica do Sistema Único de Saúde, Lei Federal nº 8.080 de 1990, trouxe em seu artigo 7º que as ações do Sistema Único de Saúde (SUS) serão desenvolvidas de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda a determinados princípios, dentre eles o da participação da comunidade.

O Decreto Presidencial nº 7.508 de 28 de junho de 2011, na perspectiva do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde, apresentava as diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

*I - estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria;*

*II - apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e*

*III - publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.*

A Portaria/GM/MS nº 2.416 de 7 de novembro de 2014 estabeleceu diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições:

*Art. 2º Os serviços de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS.*

*Art. 3º A organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS observarão as seguintes diretrizes:*

*I - defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparéncia;*

*II - reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;*

*III - objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS;*

*IV - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS;*

*V - defesa da ética e da transparéncia nas relações entre administração pública e os cidadãos;*

*VI - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade; e*

*VII - identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.*

*Art. 4º Os serviços de ouvidoria do SUS serão estruturados nos âmbitos Federal, Distrital, Estadual e Municipal.*

*Parágrafo único. Os serviços de ouvidoria do SUS poderão ser estruturados no âmbito de ouvidorias gerais, de acordo com a oportunidade e conveniência dos respectivos entes federativos.*

*Art. 5º Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:*

*I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;*

*II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;*

*III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;*

*IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;*

*V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;*

*VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e*

*VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.*

*Art. 6º Os gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de ouvidoria do SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS.*

*Art. 7º Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, os serviços de ouvidoria deverão, sempre que possível, atuar em cooperação com os órgãos e entidades de defesa dos direitos do cidadão.*

A Lei nº 13.460/2017, atualmente em vigor para todos os entes da federação, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos da administração pública. Trouxe em seu bojo alguns pontos que dialogam diretamente com as Ouvidorias:

### ***CAPÍTULO III - DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS***

*Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.*

*Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.*

#### **CAPÍTULO IV - DAS OUVIDORIAS**

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas emregulamento específico:*

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

*Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - os motivos das manifestações;*
- III - a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único. O relatório de gestão será:*

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet.*

*Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo detrista dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

*Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

*Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.*

No Estado do Espírito Santo, o Decreto Estadual 5898-R, de 06 de Dezembro de 2024, dispõe sobre a estruturação do Sistema Integrado de Ouvidoria.

O aparato legal definiu, dentre outras funções, a necessidade do recebimento das manifestações, de sua análise e da implementação de melhorias, por meio das informações recebidas da participação da comunidade no SUS.

#### **4 - Classificação e Tipificação**

Toda manifestação registrada na Ouvidoria é classificada conforme seu conteúdo e tipologia, garantindo o direcionamento adequado do tratamento e o controle das informações. Esse processo favorece análises consistentes, a produção de indicadores estratégicos e a identificação de tendências, subsidiando a tomada de decisão e o aprimoramento das políticas públicas de saúde.



**SUGESTÃO** – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de práticas, ações e serviços do SUS;

**INFORMAÇÃO** – requisição de informações a respeito de ações, programas, doenças, assistência à saúde ou do SUS., além de dados voltados à Lei de Acesso à Informação;

**ELOGIO** – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento;

**SOLICITAÇÃO** – manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;

**RECLAMAÇÃO** – desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço recebido ou ação/omissão da administração/servidor público, considerada ineficiente ou ineficaz, sem conteúdo de requerimento;

**DENÚNCIA** – apontamento de irregularidades ocorridas, exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções, infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

## COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE – é a denúncia cadastrada sob anonimato.

**No que tange à comunicação de irregularidade, cabe observar o que diz o Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018:**

“Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade”.

## **5 - Analise das Manifestações**

A manifestação constitui o principal objeto de atuação das Ouvidorias do SUS, representando uma fonte estratégica de informações sobre as percepções, demandas e necessidades da população. Registradas nos sistemas OuvidorSUS e E-OUV, essas manifestações são organizadas e analisadas de forma sistemática, permitindo a geração de indicadores que subsidiam a tomada de decisão, orientam o aprimoramento dos serviços de saúde e fortalecem a transparência e o controle social. As informações coletadas estão apresentadas a seguir em forma de tabelas, oferecendo uma visão consolidada das demandas e resultados obtidos.

### **5.1 – Quantidade de manifestações registradas/recebidas na Ouvidoria SUS SESA/ES por mês**

Tabela 1: Manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, 2024.

<b>Mês</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>Janeiro</b>	536
<b>Fevereiro</b>	509
<b>Março</b>	605
<b>Abril</b>	757
<b>Maio</b>	638
<b>Junho</b>	690
<b>Julho</b>	701
<b>Agosto</b>	828
<b>Setembro</b>	681
<b>Outubro</b>	782
<b>Novembro</b>	621
<b>Dezembro</b>	506
<b>Total</b>	<b>7854</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2025

Tabela 2: Manifestações registradas no Sistema E-Ouv, 2024

<b>Mês</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>Janeiro</b>	449
<b>Fevereiro</b>	423
<b>Março</b>	540
<b>Abril</b>	430
<b>Maio</b>	369
<b>Junho</b>	413
<b>Julho</b>	463
<b>Agosto</b>	430
<b>Setembro</b>	371
<b>Outubro</b>	488
<b>Novembro</b>	515
<b>Dezembro</b>	401
<b>Total</b>	<b>5292</b>

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro 2025.

No ano de 2024, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA/ES) registrou um número expressivo de manifestações por meio dos canais disponíveis, totalizando 5.292 registros pelo sistema E-OUV ES, gerido pela Ouvidoria Geral do Estado, e 7.854 pelo sistema OuvidorSUS, integrado à rede nacional de Ouvidorias do SUS. Esse crescimento reflete as estratégias implementadas para a divulgação e fortalecimento do serviço junto a municípios, hospitais e demais unidades de saúde, ampliando a participação e o engajamento da população.

Para assegurar a confiabilidade e a precisão das informações, a base de dados do sistema OuvidorSUS passou por tratamento específico, incluindo a exclusão de registros duplicados, permitindo que os dados consolidados reflitam com fidelidade as demandas da população e sirvam como subsídio estratégico para a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde prestados pelo Estado.

### 5.1.2 Total Geral

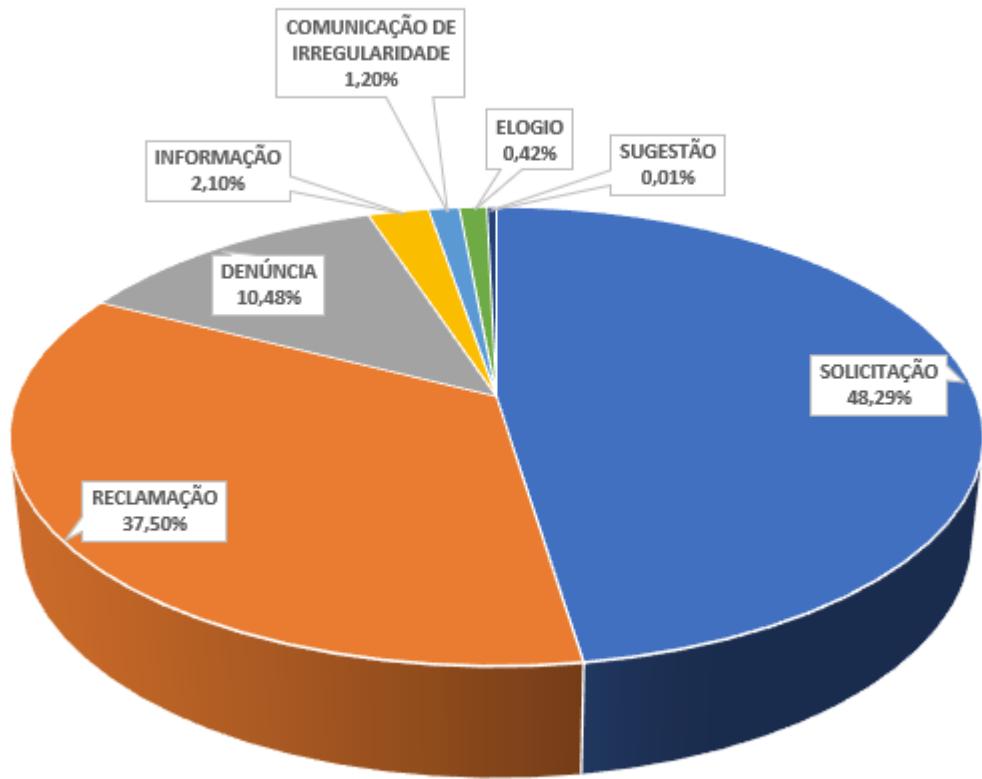
Total de manifestações registradas nos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde (E-OUV e OuvidorSUS):

Tabela 3: Total Geral de Manifestações recebidas

<b>Classificações</b>	<b>Quantitativo</b>
SOLICITAÇÃO	6257
RECLAMAÇÃO	4589
DENÚNCIA	1637
INFORMAÇÃO	313
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	159

ELOGIO	142
SUGESTÃO	49
<b>Total Geral</b>	<b>13146</b>

**Total Geral de Manifestações em 2024**



■ SOLICITAÇÃO ■ RECLAMAÇÃO ■ DENÚNCIA ■ INFORMAÇÃO ■ COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE ■ ELOGIO ■ SUGESTÃO

## 5.2 – Comparativo do total de manifestações recebidas em 2024 com anos anteriores



A série histórica de manifestações evidencia um crescimento progressivo ao longo dos anos. Esse incremento pode ser atribuído, principalmente, à melhoria no tratamento das manifestações no sistema OuvidorSUS, implementada a partir de 2019 uma vez que, nos anos anteriores os registros por meio de formulário web eram pouco utilizados ou não utilizados pela Ouvidoria da SESA.

Adicionalmente, a ampliação da divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, promovida em eventos regionais e municipais, contribuiu para o fortalecimento da participação social, refletindo diretamente no aumento das manifestações. A qualificação do trabalho em rede, com a organização e o encaminhamento adequados das demandas para municípios e serviços específicos, também impactou positivamente o crescimento registrado em 2019.

A partir de 2020/2021, observou-se um aumento mais expressivo das manifestações, possivelmente associado à pandemia de COVID-19 e às estratégias de comunicação e divulgação dos canais de Ouvidoria do Estado, tanto da Ouvidoria-Geral quanto da Ouvidoria do SUS da SESA. Nos anos subsequentes, observa-se uma tendência de estabilização, à medida que os serviços e canais de atendimento se consolidam.

### 5.3 Manifestações recebidas por Município

As manifestações registradas no sistema E-OUV concentram-se principalmente na Região Metropolitana e nos municípios mais populosos, refletindo a distribuição populacional e a complexidade dos serviços de saúde. O Sistema OuvidorSUS, desenvolvido pelo Ministério da Saúde, integra e padroniza o atendimento da rede nacional de Ouvidorias do SUS, permitindo registro, encaminhamento, acompanhamento e análise das demandas em nível nacional.

Mesmo com foco na população capixaba, a SESA eventualmente recebe manifestações de cidadãos de outros estados, que são analisadas, registradas e, quando necessário, reencaminhadas ao ente competente, garantindo devolutiva dentro dos prazos. A seguir, apresentamos as manifestações detalhadas por município, oferecendo uma visão territorial que subsidia o aprimoramento contínuo das políticas e serviços de saúde.

Tabela 5: Municípios - 2025.

Município	Quantitativo	Percentual
VILA VELHA	2908	22,12%
VITORIA	2180	16,58%
SERRA	1842	14,01%
CARIACICA	1472	11,20%
Todo o Estado	975	7,42%
MUNICIPIOS DE OUTROS ESTADOS	641	4,88%
GUARAPARI	357	2,72%
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	334	2,54%
SAO MATEUS	295	2,24%
NÃO ESPECIFICADO	220	1,67%
VIANA	188	1,43%
COLATINA	184	1,40%
LINHARES	164	1,25%
São José do Calçado	128	0,97%
BAIXO GUANDU	103	0,78%
BARRA DE SAO FRANCISCO	81	0,62%
ARACRUZ	80	0,61%
SANTA MARIA DE JETIBA	47	0,36%
CONCEICAO DA BARRA	42	0,32%
ITAPEMIRIM	42	0,32%
NOVA VENECIA	40	0,30%
MARECHAL FLORIANO	37	0,28%
CASTELO	36	0,27%
MARATAIZES	35	0,27%
JERONIMO MONTEIRO	34	0,26%
ANCHIETA	33	0,25%
MUQUI	32	0,24%
SANTA TERESA	32	0,24%
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	32	0,24%
GUACUI	31	0,24%
DOMINGOS MARTINS	30	0,23%

FUNDAO	29	0,22%
AFONSO CLAUDIO	26	0,20%
SAO GABRIEL DA PALHA	25	0,19%
ALEGRE	24	0,18%
PINHEIROS	23	0,17%
ITAGUACU	22	0,17%
PIUMA	20	0,15%
JAGUARE	18	0,14%
JOAO NEIVA	16	0,12%
PANCAS	16	0,12%
MIMOSO DO SUL	15	0,11%
ECOPORANGA	13	0,10%
IBIRACU	13	0,10%
IUNA	12	0,09%
IBATIBA	11	0,08%
PEDRO CANARIO	11	0,08%
VARGEM ALTA	11	0,08%
SOORETAMA	10	0,08%
AGUIA BRANCA	9	0,07%
BREJETUBA	9	0,07%
RIO BANANAL	9	0,07%
SANTA LEOPOLDINA	9	0,07%
VILA VALERIO	9	0,07%
ITARANA	8	0,06%
MONTANHA	8	0,06%
MUNIZ FREIRE	8	0,06%
BOA ESPERANCA	7	0,05%
BOM JESUS DO NORTE	7	0,05%
AGUA DOCE DO NORTE	6	0,05%
ATILIO VIVACQUA	6	0,05%
CONCEICAO DO CASTELO	6	0,05%
ICONHA	6	0,05%
MANTENOPOLIS	6	0,05%
SAO ROQUE DO CANAA	6	0,05%
ALFREDO CHAVES	5	0,04%
IRUPI	5	0,04%
LARANJA DA TERRA	5	0,04%
MUCURICI	5	0,04%
PONTO BELO	5	0,04%
PRESIDENTE KENNEDY	5	0,04%
DIVINO DE SAO LOURENCO	4	0,03%
DORES DO RIO PRETO	4	0,03%
SAO DOMINGOS DO NORTE	4	0,03%
ALTO RIO NOVO	3	0,02%
APIACA	3	0,02%
RIO NOVO DO SUL	3	0,02%
IBITIRAMA	2	0,02%
MARILANDIA	2	0,02%
VILA PAVAO	2	0,02%

## 5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento

Tabela 5: Meios de Atendimento das manifestações, 2024.

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Telefone	5969	76,00%
Formulário web	1246	15,86%
Pessoalmente	251	3,20%
Email	249	3,17%
Integração	133	1,69%
Outros	6	0,08%
<b>Total</b>	<b>7854</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro de 2025.

Tabela 6: Meio de atendimento das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2024, via sistema E-OUV

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Internet	3631	68,61%
Telefone	1085	20,50%
E-mail	554	10,47%
Presencial	11	0,21%
TCE-ES	8	0,15%
Reclame Aqui	2	0,04%
MP-ES	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>5292</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro de 2025.

O telefone mantém-se como o canal mais utilizado pela população para o registro de manifestações nas Ouvidorias do SUS, por meio do sistema OuvidorSUS, seguido pelo formulário eletrônico e pelo atendimento presencial. Nas Ouvidorias Municipais e na Ouvidoria Estadual/SESA, o atendimento presencial apresenta volume expressivo, evidenciando a relevância da escuta qualificada, do acolhimento humanizado e da garantia de acessibilidade como práticas indispensáveis à efetividade do trabalho das Ouvidorias e ao fortalecimento da proximidade com os cidadãos.

No sistema **E-OUV**, a internet, por meio do portal da Ouvidoria-Geral do Estado, constitui o canal mais utilizado para o registro direto das demandas, assegurando agilidade, praticidade e maior democratização do acesso. A diversificação dos canais de atendimento, aliada à articulação com outros órgãos e instituições, amplia o alcance e a capacidade de resposta das Ouvidorias, fortalecendo seu papel estratégico como instrumento de participação social, de monitoramento dos serviços de saúde e de promoção da transparéncia na gestão pública.

## 5.5 – Manifestação por Classificação e Tipificação

O tratamento das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS possibilita sua classificação em diferentes tipologias: Solicitações, Reclamações, Elogios, Sugestões, Denúncias, Informações e Comunicação de Irregularidades. No entanto, o sistema **E-OUV** não contempla as categorias “Solicitação” e “Comunicação de Irregularidades”.

A tipificação das manifestações permite a análise dos dados e a elaboração de relatórios gerenciais a partir de critérios definidos no sistema informatizado. Essa categorização

organiza-se em grandes assuntos (como assistência à saúde, assistência farmacêutica, vigilância sanitária, gestão, entre outros), além de subassuntos de níveis 1, 2 e 3, bem como a categoria “fármaco”, utilizada exclusivamente em manifestações referentes à assistência farmacêutica. O preenchimento mínimo obrigatório exige a indicação de assunto e subassunto 1.

Em determinadas situações, a tipificação não é concluída em razão da ausência de opções adequadas, sendo necessário recorrer ao campo “outros”. Nesses casos, alguns campos adicionais podem ser utilizados como complemento; contudo, o ideal seria a disponibilização de sistemas mais flexíveis, que possibilitem às Ouvidorias adequar a tipificação às especificidades e realidades de seus respectivos territórios.

**Tabela 7: Classificação das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2024.**

Classificações	Quantitativo	Percentual
<b>Solicitacao</b>	6257	79,67%
<b>Reclamacao</b>	1219	15,52%
<b>Comunicação de irregularidade</b>	159	2,02%
<b>Denuncia</b>	94	1,20%
<b>Informacao</b>	79	1,01%
<b>Elogio</b>	36	0,46%
<b>Sugestao</b>	10	0,13%
<b>Total</b>	<b>7854</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2025.

**Tabela 8: Classificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2024, via sistema E-OUV**

Classificações	Quantitativo	Percentual
<b>Reclamação</b>	3370	63,68%
<b>Denúncia</b>	1543	29,16%
<b>Informação</b>	234	4,42%
<b>Elogio</b>	106	2,00%
<b>Sugestão</b>	39	0,74%
<b>Total</b>	<b>5292</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2025.

As reclamações e as solicitações foram as maiores classificações registradas pela Ouvidoria da SESA.

A maior classificação/tipologia no sistema E-OUV foi de reclamações, não sendo utilizada a classificação solicitação nesse sistema informatizado. Os pedidos de acesso à informação representaram, em 2024, 4,42% das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Estado e destinadas à SESA/ES.

### 5.5.1 – Assuntos das Manifestações

A distribuição das manifestações por assuntos ocorre a partir da análise de seu conteúdo, permitindo sua padronização. Esse processo garante o encaminhamento adequado das demandas e contribui para a utilização das manifestações como ferramenta estratégica de gestão no âmbito do SUS.

A seguir, apresenta-se o detalhamento dos assuntos, organizados em tabelas de acordo com cada tipo de classificação. Ressalta-se que as tipificações apresentam distinções entre os dois sistemas informatizados, uma vez que o **OuvidorSUS** foi desenvolvido de forma específica para atender às necessidades e à lógica de funcionamento do Sistema Único de Saúde.

### 5.5.1.1 - Denúncias

As denúncias correspondem a manifestações que apontam irregularidades ou indícios de irregularidade na administração pública ou privada, incluindo situações ligadas à vigilância sanitária. Esse tipo de manifestação é fundamental para a promoção da transparência, da accountability e para o aprimoramento da qualidade dos serviços de saúde.

Para facilitar a leitura e a análise estratégica, os grandes assuntos e os subassuntos 1 foram destacados em tonalidade azul nas tabelas, conforme legenda. Os demais níveis (subassuntos 2, subassuntos 3 e fármacos, quando aplicável) aparecem de forma sequencial, assegurando organização detalhada das tipificações e subsidiando a tomada de decisão na gestão estadual do SUS.

#### Denuncias registradas no sistema OuvidorSUS em 2024

Tabela 9: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2024.

DENÚNCIAS – OUVIDORSUS 2024	
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>3</b>
<b>OUTROS ÓRGÃOS</b>	<b>3</b>
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>14</b>
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>3</b>
MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO	
<b>DISPENSAÇÃO</b>	<b>2</b>
MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO NO SUS	
<b>DISPENSAÇÃO</b>	
MORFINA 30 MG COMP GRUPO 2	1
<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO</b>	<b>5</b>
DERMATOLOGIA	1
NEUROCIRURGIA	1
ODONTOLOGIA	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME)</b>	<b>1</b>
TESTE RÁPIDO	1
<b>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	<b>5</b>
ATENDIMENTO	

SAMU	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	4
<b>GESTÃO</b>	<b>68</b>
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
PROGRAMA MAIS MÉDICOS	
AUDITORIA	7
CREDENCIAMENTO	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
DADOS E INFORMAÇÕES	1
OUTROS	
DESCREDENCIAMENTO	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	14
ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE	1
ESPAÇO FÍSICO	1
OUTROS	11
ROTINAS - PROTOCOLOS	
TRATAMENTO COM OUTRO PROFISSIONAL	1
FINANCEIRO	2
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	1
DIAGNÓSTICO (EXAME)	1
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	22
ASSISTENTE SOCIAL	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	2
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
ENFERMEIRO	1
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
EQUIPE	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	6
NÃO ESPECIFICADO	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
OUTROS	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
PSICÓLOGO	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	5
TRABALHADOR EM SAÚDE	14
DESVIO ÉTICO	
EQUIPE	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
IRREGULARIDADES	3
PROVIMENTO	
CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO	8

<b>TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD</b>	<b>2</b>
TRANSPORTE DO PACIENTE	2
<b>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	<b>1</b>
SAMU	
<b>EQUIPAMENTOS DA AMBULÂNCIA</b>	<b>1</b>
<b>VIOLÊNCIA NO SUS</b>	<b>2</b>
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	
<b>UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
NÃO ESPECIFICADO	
<b>AMBULATÓRIO OU HOSPITAL</b>	<b>1</b>
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>8</b>
<b>VIGILÂNCIA AMBIENTAL</b>	<b>2</b>
QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO	
<b>INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA</b>	<b>1</b>
SAÚDE DE POPULAÇÕES EXPOSTAS A SUBSTÂNCIAS QUÍMICAS	
<b>EMISSÃO E LIBERAÇÃO DE RESÍDUOS QUÍMICOS</b>	<b>1</b>
<b>VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA</b>	<b>2</b>
ÁGUA E AMBIENTES	1
IMUNOBIOLÓGICOS	
<b>VACINA</b>	<b>1</b>
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>4</b>
MEDICAMENTOS	
<b>FARMÁCIA DE MANIPULAÇÃO</b>	<b>1</b>
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	
<b>CLÍNICA DE ESTÉTICA E BELEZA</b>	<b>1</b>
SERVIÇOS DE SAÚDE	
<b>CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS</b>	<b>1</b>
<b>UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - UBS/UBASF</b>	<b>1</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2025

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – Denúncias e Total Geral</b>
<b>Assuntos</b>
<b>Subassuntos nível 1</b>
Subassuntos nível 2
Subassuntos nível 3

### Denuncias registradas no sistema E-OUV em 2024

Tabela 10: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2024 – SISTEMA E-OUV

<b>DENÚNCIAS – E-OUV 2024</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Quantitativo</b>
Processo Seletivo Simplificado	166
Saúde Pública	147
Assistência À Saúde	119
Servidor Público	113
Vigilância Sanitária	112

Assédio	98
Acúmulo De Cargo	79
Conduta De Servidor Público Ou Militar	60
Servidor Em Designação Temporária - Dt	50
Repasso De Verba Pública	42
Ouvidoria	40
Ações Afirmativas	29
Carga Horária De Servidor Público	27
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	27
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	26
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	25
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	24
Cargo Público	23
Internação	20
Farmácia Cidadã	18
Contratos	15
Alvará E/Ou Licença De Funcionamento	14
Código de Conduta Ética	13
Desvio De Função De Servidor Público	12
Recursos Humanos	12
Banco De Sangue	9
Alimentação Hospitalar	8
Conselho De Saúde	8
Focos De Mosquito	8
Pagamento a Servidor Público	8
Corrupção	7
Marcação De Exames E/Ou Consultas	7
Direitos Humanos	6
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	6
Serviço Catálogo	6
Uso De Veículo Oficial	6
Atendimento indisponível - Presencial	5
Licitação Pública	5
Medicamentos Na Rede Sus	5
Processo	5
Ambulâncias	4
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	4
Assistência Social	4
Auditória Interna	4
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	4
Convênios E Parcerias	4
Corregedoria	4
Hospitais	4
Indústria, Comércio E Serviço	4
Leitos Hospitalares	4
Vacinação	4
Ações De Governo	3
Alocação Ou Remoção De Serviço Público	3
Atendimento indisponível - Telefone	3

Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	3
Gastos Públicos	3
Improbidade Administrativa Praticada Por Servidor Público	3
Licenças E Abonos De Servidor Público	3
Programas/Projetos De Governo	3
Qualidade de atendimento	3
Serviços de Saúde ofertados	3
Servidor Fantasma	3
Água - Recursos Hídricos	2
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	2
Concurso Público	2
Condutor Infrator	2
Doenças	2
Especialidade Médica	2
Incentivos Financeiros	2
Material Reciclado	2
Nepotismo	2
Obras Públicas	2
Remuneração, Vencimento e Subsídio	2
Segurança Pública	2
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	2
Transferência De Paciente	2
Transferência De Servidor Público	2
Atraso de entrega de laudo técnico	1
Boletim De Ocorrência	1
Cálculo De Tempo De Serviço	1
Capacitação De Servidor Público Ou Militar	1
Certidão / Declaração de Tempo de Contribuição	1
Criação De Animais	1
Crime Ambiental	1
Doação De Órgãos	1
Ensino Médio	1
Exoneração De Servidor Público	1
Indenização	1
Leis E Decretos Estaduais	1
Licenciamento Ambiental	1
Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade	1
Nomeação De Servidor Público	1
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Patrimônio Público	1
Propaganda Governamental	1
Rede Abraço	1
Resíduos De Saúde	1
Restituição Ou Reembolso	1
Site Governamental	1
Terreno Ou Espaço Público	1
Transporte Público	1
Veículo Abandonado	1
Veículo E/Ou Placa Clonada	1

Em relação às denúncias no ano de 2024, foi realizada uma análise no contexto da Ouvidoria SESA. No **sistema OuvidorSUS**, a tipificação concentrou-se principalmente em denúncias relacionadas a estabelecimentos de saúde (dificuldades de acesso, rotinas e protocolos, alimentação, entre outros), recursos humanos (profissionais), vigilância em saúde e vigilância sanitária. Já no **sistema E-OUV**, os registros apresentaram maior quantitativo em temas como processos seletivos, saúde pública, vigilância sanitária, profissionais (servidores) e vigilância em saúde.

Os dados contidos nas denúncias podem fornecer elementos para apuração, permitindo que as áreas de controle interno e a própria gestão dos serviços averiguem os indícios apresentados pelos cidadãos, reforçando a perspectiva da transparência pública. Denúncias com pequenos quantitativos também indicam a necessidade de fiscalização e acompanhamento das informações relatadas. Todas as denúncias foram encaminhadas às áreas técnicas correspondentes, que, dentro do prazo previsto na legislação, devem adotar respostas e ações corretivas e preventivas. Além disso, é esperado que essas áreas utilizem as manifestações e relatórios para implementar melhorias nos processos, atividades e serviços.

A tipificação no **sistema E-OUV** frequentemente envolve temas interligados (por exemplo: servidor público, desvio de função, acúmulo de cargos), reforçando a necessidade de aprimorar a classificação entre assunto principal e subassuntos, a fim de qualificar a análise e subsidiar políticas de prevenção. Denúncias sobre assédio moral e sexual possuem fluxo específico, sendo encaminhadas diretamente para o gabinete do Secretário e para a Corregedoria da SESA, sem passar pela Ouvidoria SESA.

## Ações Propostas

Para aprimorar o tratamento das denúncias e fortalecer a atuação da Ouvidoria, recomenda-se intensificar o registro do estabelecimento comercial como “local do fato ocorrido”, de forma a identificar com precisão o serviço ou área envolvida. É fundamental ampliar a articulação entre os setores responsáveis pelo acompanhamento das denúncias, incluindo Corregedoria, Auditoria e Subsecretarias específicas, garantindo maior efetividade na apuração e na adoção de medidas corretivas.

Além disso, deve-se promover a capacitação contínua das equipes da Ouvidoria da SESA/ES, por meio de programas de formação e atualização, com foco nos

procedimentos relacionados a denúncias e em outros temas estratégicos à atuação do setor. A implantação da política de humanização nos serviços da SESA é recomendada como estratégia para prevenir e mitigar problemas recorrentes, utilizando acolhimento, escuta qualificada e educação permanente.

É igualmente essencial assegurar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados e demais legislações pertinentes, preservando a privacidade e a segurança das informações fornecidas pelos cidadãos. Por fim, propõe-se evoluir e qualificar os sistemas de informação utilizados pela Ouvidoria, com foco na melhoria da categorização e tipificação das manifestações, ampliando a precisão das análises e a efetividade das respostas institucionais.

### 5.5.1.2 - Informações

As informações registradas na Ouvidoria compreendem questionamentos, solicitações ou demandas formuladas pelos cidadãos sobre o sistema de saúde, a assistência prestada ou as políticas públicas implementadas pelo SUS. Essas manifestações também se relacionam à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (L.A.I.), que regulamenta o direito de acesso às informações públicas e assegura a transparência na gestão estatal.

Na Ouvidoria SESA, o uso da L.A.I. ocorre predominantemente por meio do sistema **E-OUV**, oficial da Ouvidoria-Geral do Estado, destinado ao registro e à tramitação das solicitações formais de acesso à informação. Já as manifestações que solicitam dados ou esclarecimentos sobre saúde, mas que não se enquadram nos parâmetros legais da L.A.I., são classificadas como “informações sobre saúde”. Essa tipificação permite à Ouvidoria acompanhar e responder adequadamente às demandas, fortalecendo o acesso à informação, a transparência e o controle social sobre o sistema de saúde.

#### Informações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024

Tabela 11: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2024.

INFORMAÇÃO – OUVIDORSUS 2024	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	12
OUTROS ÓRGÃOS	12
ATENÇÃO À SAÚDE	38
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3

MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO	
DISPENSAÇÃO	2
MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO NO SUS	1
DISPENSAÇÃO	
ADALIMUMABE 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	1
<b>BANCO DE CÉLULAS E TECIDOS</b>	1
COLETA, DOAÇÃO, PROCESSAMENTO E ARMAZENAGEM	
SÊMEN	1
<b>CIRURGIA</b>	6
APARELHO CIRCULATÓRIO	2
APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	1
APARELHO GENITURINÁRIO	1
ONCOLOGIA	1
PLÁSTICA	1
<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO</b>	10
CIRURGIA GERAL	3
INFECTOLOGIA	1
NEFROLOGIA	1
OFTALMOLOGIA	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
UROLOGIA	1
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME)</b>	8
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	
APARELHO CARDIOVASCULAR	1
NEUROLOGIA	1
OFTALMOLOGIA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	2
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	
<b>CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL</b>	1
ULTRASSONOGRAFIA	
<b>SISTEMA CIRCULATÓRIO</b>	1
<b>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS</b>	5
IMUNOBIOLOGICOS	
<b>VACINA</b>	4
PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS	
APARELHO AUDITIVO	1
<b>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO</b>	2
PRONTUÁRIO	1
RECEITA MÉDICA	1
<b>TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS, TECIDOS E CÉLULAS</b>	2
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	1
HOSPITALAR	1
<b>TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD)</b>	1
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	1
<b>GESTÃO</b>	21
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	3
MELHOR EM CASA - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR	1

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
<b>COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS</b>	<b>5</b>
<b>CREDENCIAMENTO</b>	<b>1</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
<b>DADOS E INFORMAÇÕES</b>	<b>4</b>
OUTROS	4
<b>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>1</b>
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	
<b>CANCELAMENTO - SUSPENSÃO</b>	<b>1</b>
<b>FINANCEIRO</b>	<b>1</b>
PAGAMENTO	
FORNECEDOR - PRESTADOR DE SERVIÇO	1
<b>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO</b>	<b>1</b>
CONTRATO	1
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>5</b>
PAGAMENTO	
OUTROS	1
REAJUSTE SALARIAL	2
PROVIMENTO	
<b>CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO</b>	<b>1</b>
RESIDÊNCIA - ESTÁGIO PROFISSIONAL	1
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	<b>2</b>
<b>INFORMAÇÕES E PROCEDIMENTOS</b>	<b>2</b>
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>4</b>
<b>VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA</b>	<b>2</b>
IMUNOBIOLÓGICOS	
VACINA	2
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>2</b>
COSMÉTICOS (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	
<b>OUTROS ESTABELECIMENTOS</b>	<b>1</b>
SERVIÇOS DE SAÚDE	1
<b>SERVIÇOS DE TOMOGRAFIA</b>	<b>1</b>
<b>Total Geral</b>	<b>77</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2025.

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – INFORMAÇÃO e Total Geral</b>
<b>Assuntos</b>
<b>Subassuntos nível 1</b>
Subassuntos nível 2
<i>Subassuntos nível 3</i>

### Informações registradas no sistema E-OUV em 2024

Tabela 12: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2024 – SISTEMA E-OUV

<b>INFORMAÇÃO – E-OUV 2024</b>	
Assuntos	Quantitativo

Saúde Pública	84
Serviços de Saúde ofertados	20
Medicamentos Na Rede Sus	13
Ações De Governo	11
Abertura de Base de Dados	6
Serviço Catálogo	6
Farmácia Cidadã	5
Hospitais	5
Processo	5
Processo Seletivo Simplificado	5
Concurso Público	4
Contratos	4
Documento Público	4
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	4
Assistência Social	3
CONSULTA PÚBLICA	3
Servidor Público	3
Vacinação	3
Cargo Público	2
Convênios E Parcerias	2
Coronavírus (COVID-19)	2
Dados Pessoais - LGPD	2
Despesa Orçamentária	2
Direitos Humanos	2
Estágio	2
Leis E Decretos Estaduais	2
Marcação De Exames E/Ou Consultas	2
Pagamento a Servidor Público	2
Acúmulo De Cargo	1
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	1
Aplicativo Fiscal Cidadão	1
Aposentadoria De Servidor Público	1
Arrecadação	1
Assistência À Saúde	1
Certidão / Declaração de Tempo de Contribuição	1
Comunicação E Divulgação	1
Concessão de Benefícios	1
Controle Interno	1
Curso Profissionalizante	1
Diplomas, Históricos e outros Documentos Escolares	1
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Licitação Pública	1
Limite e Gasto com Saúde	1
Obras Públicas	1
Omissão a pedido de acesso à informação	1
Parecer Jurídico	1
Planejamento Estratégico	1
Prestação de Contas	1

Recursos Humanos	1
Registro de Empresa	1
Resolução	1
Segurança Pública	1
Trabalho	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>234</b>

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2025

As informações mais solicitadas pelos cidadãos, em alguns casos, apresentam caráter de solicitação de atendimento ou serviço, uma vez que buscam orientações sobre procedimentos em espera. No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu demandas de informação em saúde relacionadas ao acesso a consultas e exames especializados, medicamentos, documentos (como resultados de exames) e orientações sobre procedimentos, incluindo agendamento de exames e procedimentos médicos.

A Ouvidoria desempenha papel estratégico na disseminação de informações em saúde, por meio do contato com as áreas competentes e de estudos técnicos, utilizando bancos de dados, a assessoria de comunicação da SESA e iniciativas como “onde agendar exame”, “perfil de atendimento de hospitais” e “hospitais porta aberta”. Contudo, a utilização frequente da tipificação “outros”, em razão da inexistência de categorias específicas, dificulta a obtenção de dados mais precisos sobre as necessidades informacionais da população. A melhor estratificação dos temas nos sistemas de informação permitiria fornecer subsídios mais robustos aos gestores, garantindo compreensão detalhada das principais demandas de informação em saúde da população capixaba.

### Ações Propostas

Ampliar, em conjunto com a ASSCOM, a disponibilização de informações no site da SESA, incluindo a seção de “Perguntas Frequentes”, bem como realizar campanhas de divulgação ou veiculação de informações com base nas manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS/SESA. Distribuir material gráfico produzido aos cidadãos e aos serviços de Ouvidoria do SUS, tanto em âmbito estadual quanto municipal, fortalecendo a comunicação e o acesso às informações.

Expandir a capacitação das equipes nos sistemas informatizados, a fim de qualificar o registro das informações e aprimorar a tipificação das manifestações. Ampliar a transparência ativa nos canais da SESA a partir das demandas da Ouvidoria, utilizando os pedidos de informação mais frequentes para publicação em redes sociais e demais meios de comunicação do Governo do Estado e da Secretaria de Estado da Saúde. Por fim, melhorar a tipificação dos sistemas informatizados, detalhando os dados de forma mais precisa, como no caso das categorias

relacionadas a “Ações de Governo”, para subsidiar a análise estratégica e o planejamento das políticas públicas de saúde.

### 5.5.1.3 - Reclamações

As reclamações registradas junto à Ouvidoria do SUS refletem, essencialmente, a insatisfação dos cidadãos em relação às ações e aos serviços de saúde, geralmente sem caráter de solicitação formal. No entanto, observa-se que, em alguns casos, manifestações classificadas como reclamações contêm elementos de pedido de serviço ou atendimento, o que pode gerar ambiguidades na tipificação e comprometer a análise e o encaminhamento corretos das demandas.

Outro aspecto relevante é a interseção entre reclamações e denúncias. Em determinadas situações, o conteúdo relatado pelo cidadão reúne características de ambos os tipos de manifestação, evidenciando a necessidade de aprimorar os critérios de classificação e capacitar os profissionais da Ouvidoria para distinguir adequadamente as categorias. Esse aperfeiçoamento contribui para registros mais precisos, possibilita a elaboração de relatórios gerenciais consistentes e fortalece o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão, controle social e transparência no sistema de saúde.

#### Reclamações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024

Tabela 13: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2024.

RECLAMAÇÕES – OUVIDORSUS 2024	
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>34</b>
<b>OUTROS ÓRGÃOS</b>	<b>34</b>
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>659</b>
<b>ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO</b>	<b>18</b>
DISPENSAÇÃO	
LEITE ARTIFICIAL	13
OUTROS ALIMENTOS	2
SUPLEMENTO ALIMENTAR	3
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>256</b>
MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO	60
MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO NO SUS	65
DISPENSAÇÃO	
"LEITE PÓ", MALTODEXTRINA/PROTEÍNA ISOLADA SOJA/OLEÍNA PALMA/, DIETÉTICO, NEUTRO, LACTENTES INTOLERANTES OU ALÉRGICOS AO LEITE VACA, NÃO CONTÉM LEITE/PRODUTOS LÁCTEOS E ISENTO LACTOSE 380 G	1
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, > POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA	3

ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA	2
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 30 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 6 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APLICADOR	1
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 60 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APLICADOR	1
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 150 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
ÁCIDO ZOLEDRÔNICO 50 MCG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 100 ML ELENCO ESTADUAL	2
ADALIMUMABE 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	11
ADALIMUMABE 40 MG/ML SOL INJ (SER PREENC) GRUPO 1.A	1
ATORVASTATINA 40 MG COMP GRUPO 2	1
AZATIOPRINA 50 MG COMP GRUPO 2	1
BENZOATO DE ALOGLIPTINA 12,5 MG COMP/METFORMINA CLORIDRATO , LINAGLIPPTINA 500 MG + 2,5 MG COMP	1
CALCITRIOL 0,25 MCG CAP GRUPO 2	1
CLOZAPINA 100 MG COMP GRUPO 1.A	1
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 33,33 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 30 ML ELENCO ESTADUAL	1
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 200 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 60 ML ELENCO ESTADUAL	1
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 50 MG CÁPSULA	1
FINGOLIMODE 0,5 MG CAP GRUPO 1.A	1
FORMOTEROL + BUDESONIDA 12 + 400 MCG CAP INAL GRUPO 2	1
INSULINA DEGLUDECA 100 UI/ML INJ (FR) 3 ML ELENCO ESTADUAL	1
LACOSAMIDA 100 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
LAMOTRIGINA 100 MG COMP GRUPO 2	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 30 MG CAP LIBERAÇÃO CONTROLADA ELENCO ESTADUAL	1
NÃO INFORMADO	2
NINTEDANIBE, SAL ESILATO 150 MG CAP	1
OMALIZUMABE 150 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	1
PALIPERIDONA 100 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 0,5 ML ELENCO ESTADUAL	1
PANCREATINA 25.000 UI CAP GRUPO 1.B	1
PIRAZINAMIDA 30 MG/ML SUSPENSÃO ORAL 100 ML	1
PIRFENIDONA 267MG CÁPSULA	1
PREGABALINA 150 MG CÁPSULA	2
RISANQUIZUMABE	1
RITUXIMABE 500 MG SOL INJ (FR-AMP) 50 ML GRUPO 1.A	4
SACARATO DE HIDRÓXIDO FÉRRICO 100 MG SOL INJ (FR) 5 ML GRUPO 1.B	1
SENSOR	1
SENSOR DE GLICOSE PARA CGMS	1
SENSOR OXIMETRIA, DE DEDO, PARA OXÍMETRO DE PULSO, PERMANENTE, ADULTO, PARA APARELHO DIXTAL	1
SOMATROPIN 10 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL COM SISTEMA DE APLICAÇÃO 1,5 ML	1
SOMATROPIN 12 UI PÓ LIOFILIZADO PARA SUSPENSÃO INJETÁVEL 2 ML ELENCO ESTADUAL	1

TERIPARATIDA 250 MCG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 2,4 ML ELENCO ESTADUAL	1
TIMOLOL, MALEATO 0,5 % SOLUÇÃO OFTÁLMICA 5 ML	1
TOXINA BOTULINICA TIPO A 100 U PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.A	1
TRIMETAZIDINA 35 MG COMPRIMIDO	2
USTEQUINUMABE 90 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML	1
VEDOLIZUMABE 300MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP)	1
<b>MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS</b>	<b>130</b>
<b>DISPENSAÇÃO</b>	
ÁCIDO URSODESÓXICÓLICO 150 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	4
ÁCIDO URSODESÓXICÓLICO 300 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
ÁCIDO VALPRÓICO (VALPROATO DE SÓDIO) 300 MG	
COMPRIMIDO/SERTRALINA, CLORIDRATO 100 MG COMPRIMIDO /CLONAZEPAM 0,5 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
ÁCIDO ZOLEDRÔNICO 4 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL 5 ML	1
ADALIMUMABE 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	1
AMOXICILINA 500 MG COMPRIMIDO/NIMESULIDA 100 MG COMPRIMIDO	1
APIXABANA 2,5 MG COMP REV	1
ARIPIPRAZOL 10 MG COMPRIMIDO	6
ARIPIPRAZOL 15 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	4
ARIPIPRAZOL 20 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
ARTICAÍNA ASSOCIADA COM EPINEFRINA 4 % + 1/200.000 SOLUÇÃO INJETÁVEL 1,8 ML	1
ATORVASTATINA 40 MG COMP GRUPO 2	1
AZATIOPRINA 50 MG COMP GRUPO 2	3
BARICITINIBE COMPRIMIDO	1
BISOPROLOL, FUMARATO 5 MG COMPRIMIDO	1
BOSENTANA 62,5 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
BRIMONIDINA 2 MG/ML SOL OFT (FR) 5 ML GRUPO 2	2
BUDESONIDA 200 MCG AEROSOL ORAL 100 DOSES	1
BUPIVACAÍNA, CLORIDRATO ISOBÁRICA 0,5 % SOLUÇÃO INJETÁVEL 4 ML	1
BUROSUMABE 20 MG	1
CABERGOLINA 0,5 MG COMP GRUPO 1.A	1
CARBONATO DE CÁLCIO (CÁLCIO ELEMENTAR) 500 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
CARBONATO DE LÍTIO 450 MG COMPRIMIDO	1
CLOPIDOGREL 75 MG COMP GRUPO 2	1
CLOZAPINA 100 MG COMP GRUPO 1.A	1
COLESTIRAMINA 4 G PÓ	2
DABIGATRANA, ETEXILATO 150 MG CÁPSULA	1
DAPAGLIFLOZINA 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	2
DENOSUMABE 60 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
DIVALPROATO DE SÓDIO 125 MG CÁPSULA	2
ENALAPRIL, MALEATO 20 MG COMPRIMIDO/ISOSORBIDA, MONONITRATO 20 MG COMPRIMIDO	1
ETANERCEPTE 50 MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP OU SER PREENC) GRUPO 1.A	1
Fampridina 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
GABAPENTINA 100 MG COMPRIMIDO	1
GABAPENTINA 100 MG COMPRIMIDO /RISPERIDONA 0,5 MG COMPRIMIDO /TRAMADOL, CLORIDRATO 100 MG COMPRIMIDO/CODEÍNA 30 MG COMPRIMIDO	1

GALANTAMINA, BROMIDRATO 24 MG CÁPSULA DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
GLICLAZIDA 60 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO PROLONGADA	1
GOLIMUMABE 50 MG SOL INJ (SER PREENC) GRUPO 1.A	1
HIDROXICLOROQUINA 200 MG COMPRIMIDO	1
HIDROXICLOROQUINA 400 MG COMP GRUPO 2	1
HIDROXIURÉIA 500 MG CAP GRUPO 1.B	1
IBRUTINIBE 140 MG CÁPSULA	1
INSULINA ANÁLOGA DE AÇÃO RÁPIDA 100 UI/ML TUBETE 3 ML GRUPO 1.A	1
INSULINA ASPARTE 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML	
/DAPAGLIFLOZINA 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA/INSULINA GLARGINA 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML ELENCO ESTADUAL	1
INSULINA DEGLUDECA 100 UI/ML COM APLICADOR SOL INJ (AMP)	1
INSULINA LISPRO 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML ELENCO ESTADUAL	1
LACOSAMIDA 10 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 200 ML	1
LACOSAMIDA 100 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
LAMOTRIGINA 100 MG COMP GRUPO 2	1
LERCANIDIPINO 10 MG COMPRIMIDO	2
LEVETIRACETAM 250 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
LINAGLIPTINA 5 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	2
LISDEXANFETAMINA, MESILATO 30 MG CÁPSULA	2
LISDEXANFETAMINA, MESILATO 50 MG CÁPSULA	1
MEMANTINA, CLORIDRATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
MESALAZINA 800 MG COMP GRUPO 2	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 10 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	2
METILFENIDATO, CLORIDRATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	2
METILFENIDATO, CLORIDRATO 18 mg COMPRIMIDO	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 20 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 30 MG CAP LIBERAÇÃO CONTROLADA	
ELENCO ESTADUAL	1
MULTIVITAMINAS + SAIS MINERAIS + LUTEÍNA + ZEAXANTINA COMPRIMIDO	1
NÃO INFORMADO	1
NATALIZUMABE 20 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 15 ML	1
NINTEDANIBE, SAL ESILATO 150 MG CAP	1
OMALIZUMABE 150 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	1
OXCARBAZEPINA 600 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
PALIPERIDONA 100 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 0,5 ML ELENCO ESTADUAL	1
PALIPERIDONA 100 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 0,75 ML ELENCO ESTADUAL	1
PANCREATINA 10.000 UI CAP GRUPO 1.B	1
PEGVISOMANTO 10 MG PÓ LIOF INJ (AMP)	2
PIRACETAM 200 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 5 ML	1
PIRFENIDONA 267MG CÁPSULA	1
RIFAMPICINA 150MG + ISONIAZIDA 75MG + PIRAZINAMIDA 400MG + ETAMBUTOL 275MG 150 MG + 75MG + 400MG + 275MG COMPRIMIDO	1
RISANQUIZUMABE	2
RISEDRONATO 35 MG COMP GRUPO 2	1
RITUXIMABE 500 MG SOL INJ (FR-AMP) 50 ML GRUPO 1.A	2

SACARATO DE SÓDIO FÉRREICO 100 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL IM 2 ML	1
SALMETEROL 50 MCG PÓ INAL OU AER BUCAL (FR DE 60 DOSES) GRUPO 2	1
SOMATROPIN 10 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL COM SISTEMA DE APLICAÇÃO 1,5 ML	2
SOMATROPIN 12 UI PÓ LIOFILIZADO PARA SUSPENSÃO INJETÁVEL 2 ML	1
<b>ELENCO ESTADUAL</b>	
SULFADIAZINA 500 MG COMPRIMIDO	1
TERIPARATIDA 250 MCG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 2,4 ML ELENCO ESTADUAL	2
TESTOSTERONA (DECANOATO + FEMPROPIONATO + ISOCAPROATO + PROPIONATO) 100+60+60+30 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
TIOTRÓPIO, BROMETO 18 MCG CÁPSULA	1
TIOTRÓPIO, BROMETO 2,5 MCG SOLUÇÃO PARA INALAÇÃO 60 DOSES	1
<b>ELENCO ESTADUAL</b>	
TOFACITINIBE, CITRATO 5 MG COMP	1
TOPIRAMATO 100 MG COMP GRUPO 2	2
TOPIRAMATO 100 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
TOXINA BOTULINICA TIPO A 100 UI SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	2
TRASTUZUMABE 120 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 5 ML	1
TRIMETAZIDINA 35 MG COMPRIMIDO	2
UPADACITINIBE 15 MG	1
USTEQUINUMABE 90 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML	2
VALSARTANA, ASSOCIADO AO SACUBITRIL 51 MG + 49 MG COMPRIMIDO	1
VEDOLIZUMABE 300MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP)	2
ZOLPIDEM, HEMITARTARATO 5 MG COMPRIMIDO SUBLINGUAL	2
<b>PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL (CO-PAGAMENTO)</b>	1
<b>COMPRA - DISPENSAÇÃO</b>	
CLOZAPINA 100 MG COMP GRUPO 1.A	1
<b>CIRURGIA</b>	26
APARELHO CIRCULATÓRIO	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	2
HOSPITALAR	1
APARELHO DA VISÃO	1
APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	1
APARELHO GENITURINÁRIO	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	1
HOSPITALAR	2
CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	1
GLÂNDULAS ENDÓCRINAS	1
MAMA	1
OBSTETRÍCIA	1
ONCOLOGIA	2
OUTRAS CIRURGIAS	3
SISTEMA OSTEOMUSCULAR	4
VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	5
<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO</b>	176
ANESTESIOLOGIA	1
ATENDIMENTO DOMICILIAR	2
CARDIOLOGIA	3
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	2
CIRURGIA GERAL	11

CIRURGIA VASCULAR	1
CLÍNICA MÉDICA	3
COLOPROCTOLOGIA	2
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	15
DERMATOLOGIA	5
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	3
FISIATRIA	1
FISIOTERAPIA	8
FONOAUDIOLOGIA	2
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	3
INFECTOLOGIA	1
NEFROLOGIA	
AMBULATORIAL	1
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	1
HOSPITALAR	3
NEUROCIRURGIA	3
NEUROLOGIA	14
ODONTOLOGIA	
CLÍNICA GERAL	1
ODONTOLOGIA NÃO ESPECIFICADA	1
PRÓTESE DENTÁRIA	1
OFTALMOLOGIA	20
ONCOLOGIA	4
AMBULATORIAL	3
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	27
OTORRINOLARINGOLOGIA	7
OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	12
PEDIATRIA	1
PNEUMOLOGIA	1
PSICOLOGIA	1
PSIQUIATRIA	5
REUMATOLOGIA	1
UROLOGIA	6
VISITA DOMICILIAR	
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME)</b>	<b>81</b>
ANGIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	3
COLETA DE MATERIAL	1
DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO	1
ENDOSCOPIA	
APARELHO DIGESTIVO	8
APARELHO GINECOLÓGICO	1
APARELHO RESPIRATÓRIO	1
LABORATÓRIO CLÍNICO	4
MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	
APARELHO ESQUELÉTICO ( OSSOS E ARTICULAÇÕES)	1
NEUROLOGIA	4

OFTALMOLOGIA	8
OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	3
OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	5
<b>RADIOLOGIA</b>	
RADIOLOGIA - NÃO ESPECIFICADO	1
TÓRAX E MEDIASTINO	1
<b>RESSONÂNCIA MAGNÉTICA</b>	
ABDÔMEN, PELVE E MEMBROS INFERIORES	3
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	8
NÃO ESPECIFICADO	7
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
<b>TOMOGRAFIA</b>	
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	2
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	5
NÃO ESPECIFICADO	1
<b>ULTRASSONOGRAFIA</b>	
DEMAIS SISTEMAS	4
SISTEMA CIRCULATÓRIO	4
ULTRASSONOGRAFIA - NÃO ESPECIFICADO	1
ULTRASSONOGRAFIA - OUTROS	2
<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>9</b>
INTERNAÇÃO CLÍNICA	
HOSPITALAR	7
PSIQUIATRIA	2
<b>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS</b>	<b>11</b>
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO	
LEITE ARTIFICIAL	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO	
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 50 MG CÁPSULA	1
IMUNOBIOLÓGICOS	
VACINA	2
PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS	
APARELHO AUDITIVO	3
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	3
FRALDA DESCARTÁVEL	1
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS</b>	<b>29</b>
APARELHO - BALÃO DE O2 - CPAP	1
APARELHO AUDITIVO	2
BOLSA DE COLOSTOMIA - OSTOMIA - UROSTOMIA	1
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	10
CADEIRA DE RODAS	5
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	1
FRALDA DESCARTÁVEL	2
GLICOSÍMETRO	1
MATERIAL PARA ASSEPSIA E CURATIVO (GAZE, ESPARADRAPO, ATADURA, COMPRESSA, ETC)	1
ÓCULOS	4
PRÓTESE	1

<b>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO</b>	<b>17</b>
ATESTADO MÉDICO	3
CARTÃO DE VACINAÇÃO	2
DECLARAÇÃO DE COMPARECIMENTO	1
LAUDO	6
OUTROS	1
RECEITA MÉDICA	1
RESULTADO DE EXAME	3
<b>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	<b>8</b>
LEITOS - ENTRE ESTABELECIMENTOS	3
OUTRAS	5
<b>TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD)</b>	<b>1</b>
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	1
<b>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	<b>31</b>
ATENDIMENTO	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	8
SAMU	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	9
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA	13
<b>GESTÃO</b>	<b>504</b>
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	<b>5</b>
POLÍTICA NACIONAL DE SAÚDE BUCAL	2
PROGRAMA DIGNIDADE MENSTRUAL	2
PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À ATENÇÃO DA SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PRONAS - PCD)	1
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>6</b>
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL (CO-PAGAMENTO)	
FARMÁCIA	1
OUTROS	5
<b>AUDITORIA</b>	<b>3</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>6</b>
E-MAIL - PORTAL - TELEFONE	3
OUTROS	3
<b>CREDENCIAMENTO</b>	<b>2</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
OUTROS	1
<b>DADOS E INFORMAÇÕES</b>	<b>6</b>
FILA DE ESPERA	1
OUTROS	3
QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS	1
TEMPO DE ESPERA PARA CIRURGIAS - TRATAMENTOS	1
<b>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>130</b>
ACOMPANHANTE PARA MENORES DE 12 ANOS	2
ACOMPANHANTE PARA PESSOAS MAIORES DE 60 ANOS	1
ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE	1
<b>CIRURGIA</b>	
CANCELAMENTO - SUSPENSÃO	6
<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO</b>	

CANCELAMENTO - SUSPENSÃO	8
REMARCAÇÃO	6
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME)</b>	
CANCELAMENTO - SUSPENSÃO	3
REMARCAÇÃO	1
ENDEREÇO - TELEFONE	11
ESPAÇO FÍSICO	16
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4
INTERRUPÇÃO DE ATENDIMENTO - PROCEDIMENTO	3
MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO	8
OUTROS	19
ROTINAS - PROTOCOLOS	
ALTA MÉDICA	2
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO	5
ATENDIMENTO RESTRITO	1
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	2
HORÁRIO DE VISITA	3
MUDANÇA DE UNIDADE DEVIDO À ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO DO PACIENTE	1
OUTROS	22
TRABALHO EM EQUIPE	2
SUPERLOTAÇÃO	2
<b>FINANCEIRO</b>	<b>2</b>
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	1
REPASSE DE VERBA	1
<b>OUTROS</b>	<b>4</b>
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	<b>6</b>
ACESSO À OUVIDORIA	
FORMULÁRIO WEB	1
RESPOSTA À MANIFESTAÇÃO	4
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	
BASE DE CONHECIMENTO	1
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO</b>	<b>269</b>
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	10
AGENTE DE ENDEMIAS	
CONDUTA PROFISSIONAL	1
NÃO PREENCHIDO	1
ASSISTENTE SOCIAL	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	6
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	6
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	3
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA	13
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	4
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	2

BIOMÉDICO	1
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	3
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
ENFERMEIRO	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	5
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	3
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
EQUIPE	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	5
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	26
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	12
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	8
EQUIPE ADMINISTRATIVA	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	2
NÃO ESPECIFICADO	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
FARMACÊUTICO	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
FISIOTERAPEUTA	
MÉDICO	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	22
NÃO ESPECIFICADO	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	14
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	6
NÃO ESPECIFICADO	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	2
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	6
NÃO ESPECIFICADO	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	7
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
ODONTÓLOGO	
OUTROS	
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	63
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	6
TÉCNICO DE OUVIDORIA	
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	
TELEATENDENTE	
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO	
CONTRATO	2
OUTROS	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	
DESVIO ÉTICO	53

TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
EXONERAÇÃO - DEMISSÃO	1
IRREGULARIDADES	1
OUTROS	1
PAGAMENTO	
OUTROS	4
REAJUSTE SALARIAL	6
REMUNERAÇÃO	1
PROVIMENTO	
ASSISTENTE SOCIAL	1
AUXILIAR - TÉCNICO DE ENFERMAGEM	2
CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO	12
EQUIPE	2
FARMACÊUTICO	1
MÉDICO	12
NÃO ESPECIFICADO	3
NUTRICIONISTA	1
PSICÓLOGO	4
TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD	6
FUNCIONAMENTO, LEGISLAÇÃO	1
TRANSPORTE DO PACIENTE	5
VIOLENCIA NO SUS	1
ASSISTENTE SOCIAL	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1
INFORMAÇÕES E PROCEDIMENTOS	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	17
SAÚDE DO TRABALHADOR	1
INSPEÇÃO DE AMBIENTES E PROCESSOS DE TRABALHO	1
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	12
ÁGUA E AMBIENTES	5
ANIMAL SINANTRÓPICO - PEÇONHENTO	1
APLICAÇÃO DE INSETICIDA - FUMACÊ	1
DOENÇA - AGRAVO DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	
DENGUE	1
IMUNOBIOLÓGICOS	
VACINA	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4
ALVARÁ SANITÁRIO - LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	1
FISCALIZAÇÃO	1
MEDICAMENTOS	
NÃO ESPECIFICADO	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO HOSPITALAR	1
<b>Total Geral</b>	<b>1219</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro de 2025.

Legenda:

**Classificação das Manifestações – Reclamações e Total Geral**

**ASSUNTO**

<b><u>Subassunto nível 1</u></b>
Subassunto nível 2
Subassunto nível 3
Medicamento

### **Reclamações registradas no sistema E-OUV em 2024**

Tabela 14: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2024 – SISTEMA E-OUV

<b>RECLAMAÇÕES – EOUV 2023</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Quantitativo</b>
Marcação De Exames E/Ou Consultas	1435
Saúde Pública	471
Assistência À Saúde	289
Farmácia Cidadã	209
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	154
Ouvidoria	79
Medicamentos Na Rede Sus	71
Processo Seletivo Simplificado	46
Servidor Público	46
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	44
Internação	36
Repasso De Verba Pública	34
Vigilância Sanitária	27
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	22
Vacinação	21
Atendimento indisponível - Telefone	20
CONSULTA PÚBLICA	19
Especialidade Médica	19
Pagamento a Servidor Público	18
Transferência De Paciente	17
Leitos Hospitalares	16
Processo	16
Conduta De Servidor Público Ou Militar	15
Doenças	12
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	11
Serviços de Saúde ofertados	11
Ações Afirmativas	10
Ações De Governo	10
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	10
Serviço Catálogo	10
Servidor Em Designação Temporária - Dt	9
Hospitais	8
Alimentação Hospitalar	7
Ambulâncias	7
Assistência Social	7
Conselho De Saúde	6
Contratos	6

Coronavírus (COVID-19)	6
Qualidade de atendimento	6
Código de Conduta Ética	4
Corregedoria	4
Direitos Humanos	4
Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade	4
Melhoria do Serviço Público	4
Programas/Projetos De Governo	4
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	4
Atendimento indisponível - Presencial	3
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	3
Carga Horária De Servidor Público	3
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	3
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	3
Material Hospitalar	3
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	3
Remuneração, Vencimento e Subsídio	3
Sistema Informatizado De Posto, Órgão Ou Unidade	3
Acúmulo De Cargo	2
Atraso de entrega de laudo técnico	2
Auditória Interna	2
Banco De Sangue	2
Cargo Público	2
Concessão de Benefícios	2
Concurso Público	2
Internação Domiciliar (Home Care)	2
Pedido De Acesso À Informação Governamental	2
Previdência	2
Recursos Humanos	2
Segurança Pública	2
Uti - Unidade De Terapia Intensiva	2
Água - Recursos Hídricos	1
Alocação Ou Remoção De Serviço Público	1
Assédio	1
Ciência E Tecnologia	1
Comunicação E Divulgação	1
Condutor Infrator	1
Conselho Estadual de Economia Solidária	1
Delegacias	1
Desvio De Função De Servidor Público	1
Doação De Órgãos	1
Documento Público	1
Educação	1
Epidemias E Endemias	1
Estágio	1
Focos De Mosquito	1
Incentivos Financeiros	1
Informe De Rendimentos De Servidor Público	1
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	1

Lixo	1
Manutenção De Estradas E Rodovias Do Es	1
Patrimônio Público	1
Perícia Médica	1
Rat - Registros De Acidentes De Trânsito	1
Rede Abraço	1
Relacionamento Institucional	1
Tarifa Social	1
Terreno Ou Espaço Público	1
Transferência De Servidor Público	1
Valor Cobrado Por Serviço Ou Taxa De Posto, Órgão Ou Unidade	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3370</b>

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro de 2025

As reclamações mais recorrentes registradas na Ouvidoria da SESA em 2024 estão relacionadas à necessidade de consultas e cirurgias, demora na realização de exames diagnósticos, transferência de leitos, insatisfação com profissionais (principalmente médicos e recepcionistas/atendentes), atrasos no atendimento nos serviços, dificuldade de acesso, rotinas e protocolos adotados, além da falta de determinados medicamentos.

No **sistema E-OUV**, que não contempla a classificação “solicitação”, as principais reclamações referem-se à marcação de exames e consultas, bem como ao acesso a medicamentos na Farmácia Cidadã. As reclamações constituem indicadores relevantes da qualidade e do funcionamento dos serviços de saúde, funcionando como um termômetro da experiência dos usuários. Por esse motivo, é fundamental que os gestores acompanhem esses relatos de forma sistemática, integrando-os aos mecanismos de participação e controle social, de modo a subsidiar decisões estratégicas voltadas à qualificação da gestão e à melhoria contínua da atenção à saúde no Espírito Santo.

### **Ações Propostas**

A ampliação da rede de Ouvidorias SUS no estado permitirá uma avaliação mais abrangente e precisa dos serviços de saúde, promovendo maior participação social e fortalecendo o controle social sobre a gestão do SUS. A capacitação contínua das equipes nos sistemas informatizados é essencial para garantir a correta tipificação das manifestações, possibilitando a geração de relatórios específicos por área técnica e subsidiando a tomada de decisão de gestores e profissionais.

É importante dar continuidade ao desenvolvimento de pesquisas de satisfação nos serviços, tanto por meios eletrônicos quanto físicos, ampliando o alcance das avaliações realizadas pelos cidadãos no Sistema Único de Saúde. A implantação da política de

humanização nos serviços da SESA contribui para que as manifestações sejam compreendidas como instrumentos de aperfeiçoamento das práticas, ações e serviços de saúde, reconhecendo que cada relato do cidadão pode fornecer dados relevantes para a melhoria contínua do SUS. Nesse sentido, é fundamental sensibilizar a rede interna da SESA para que todas as manifestações sejam utilizadas para promover melhorias efetivas nos serviços e práticas de saúde.

#### 5.5.1.4 - Solicitações

As solicitações, embora possam refletir algum grau de insatisfação, caracterizam-se necessariamente como requerimentos de atendimento ou de acesso às ações e serviços de saúde. Ao receber uma manifestação, é essencial que a Ouvidoria verifique se o cidadão ainda necessita do insumo, procedimento ou atendimento mencionado. Caso a resposta seja afirmativa, a manifestação deve ser registrada como solicitação no sistema **OuvidorSUS**, garantindo que as áreas técnicas responsáveis adotem as medidas corretivas ou preventivas necessárias e que o acompanhamento seja realizado de forma adequada.

No **sistema E-OUV**, não há a categoria de solicitação. Portanto, todos os dados e análises apresentados nesta seção referem-se exclusivamente ao **OuvidorSUS**, que permite o registro detalhado das demandas, a tipificação adequada e o monitoramento completo das solicitações, assegurando maior efetividade na gestão e acompanhamento das demandas da população.

#### Solicitações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024

Tabela 15: Tipificação das Solicitações na Ouvidoria da SESA/ES, 2024

SOLICITAÇÕES – OUVIDORSUS 2024	
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>99</b>
<b>OUTROS ÓRGÃOS</b>	<b>99</b>
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>5960</b>
<b>ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO</b>	<b>21</b>
DISPENSAÇÃO	21
LEITE ARTIFICIAL	18
OUTROS ALIMENTOS	2
TERAPIA NUTRICIONAL	1
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>459</b>
MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO	142
DISPENSAÇÃO	142
MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO NO SUS	134
DISPENSAÇÃO	134

ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, > POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA	2
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA	1
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO ALIMENTAÇÃO, C/ PILHAS, ADAPTADOR, TAMPA E CHAVE	4
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 30 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 6 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APlicador	1
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 60 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APlicador	2
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 60 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 8 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APlicador	1
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 150 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
ÁCIDO ZOLEDRÔNICO 4 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL 5 ML	2
ADALIMUMABE 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	5
ADALIMUMABE 40 MG/ML SOL INJ (SER PREENC) GRUPO 1.A	1
ALFAEPOETINA 10.000 UI SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML ELENCO ESTADUAL	1
ARIPIPRAZOL 10 MG COMPRIMIDO	1
ARIPIPRAZOL 15 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
ARIPIPRAZOL 20 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
BECLOMETASONA, DIPROPIONATO + FORMOTEROL, FUMARATO 100 + 6 MCG/DOSE AEROSSOL ORAL 120 DOSES	1
BISOPROLOL, FUMARATO 5 MG COMPRIMIDO	1
BOMBA INFUSÃO, SISTEMA INFUSÃO CONTÍNUA DE INSULINA, FORNECIMENTO PROGRAMADO, PORTÁTIL, MÍNIMA 0,1 U/H E MÁXIMA DE 25 U/H, BATERIA, ADAPTADOR, CHAVE BATERIA , TAMPA BATERIA, CONJUNTOS DE INFUSÃO E CARTUCHO PLÁSTICO 3,15 ML	1
BOSENTANA 125 MG COMP REV GRUPO 1.B	1
BRINZOLAMIDA, TARTARATO + TIMOLOL, MALEATO 10 MG + 5 MG/ML SOLUÇÃO OFTÁLMICA 5 ML/BRIMONIDINA, TARTARATO + TIMOLOL, MALEATO 0,2 + 0,5 % SOLUÇÃO OFTÁLMICA 5 ML	1
CABERGOLINA 0,5 MG COMP GRUPO 1.A	1
CARNITINA 1 G CÁPSULA	1
CLOZAPINA 25 MG COMPRIMIDO	1
DANAZOL 200 MG CAP GRUPO 1.B	1
DAPAGLIFLOZINA 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
DENOSUMABE 60 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	2
DESMOPRESSINA, ACETATO 0,1 MG/ML SPRAY NASAL 2,5 ML ELENCO ESTADUAL	1
DESVENLAFAXINA, SUCCINATO MONOIDRATADO 100 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO PROLONGADA	1
DESVENLAFAXINA, SUCCINATO MONOIDRATADO 50 MG COMPRIMIDO ENOXAPARINA SÓDICA 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,4 ML ELENCO ESTADUAL	1
ENZALUTAMIDA 40 MG CAP	2
ESCITALOPRAM, OXALATO 20 mg COMPRIMIDO	1
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 33,33 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 30 ML ELENCO ESTADUAL	1

EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL , CÂNHAMO DESCARBOXILADO E FILTRADO, CÚRCUMA E SALGUEIRO, 25 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	1
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 200 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 60 ML ELENCO ESTADUAL	1
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 24 % SOLUÇÃO ORAL 10 ML ELENCO ESTADUAL	1
FUMARATO DE DIMETILA 240 MG COMP GRUPO 1.A	1
GABAPENTINA 400 MG CAP GRUPO 2	1
GALANTAMINA 16 MG CAP DE LIB PROL GRUPO 1.A	1
GALANTAMINA, BROMIDRATO 16 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
GALANTAMINA, BROMIDRATO 24 MG CÁPSULA DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
GLICOPIRRÔNIO 50MCG CÁPSULA COM INALADOR ELENCO ESTADUAL	2
HIDROXIURÉIA 500 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	1
IMUNOGLOBULINA ANTI-RHO (D) 300 MCG SOLUÇÃO INJETÁVEL 2 ML	1
INSULINA DETEMIR 100 UI/ML INJ (FR) 30 ML	1
LACOSAMIDA 150 MG COMPRIMIDO	1
LEVETIRACETAM 250 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	4
LEVETIRACETAM 750 MG COMP ELENCO ESTADUAL	2
LEVOTIROXINA SÓDICA 100 MCG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
LISDEXANFETAMINA, MESILATO 50 MG CÁPSULA	1
MEPOLIZUMABE 100 MG	2
MESILATO DE OSIMERTINIBE 80 MG COMP REV	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 20 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	4
METILFENIDATO, CLORIDRATO 30 MG CAP LIBERAÇÃO CONTROLADA ELENCO ESTADUAL	2
METILFENIDATO, CLORIDRATO 40 MG CAP LIBERAÇÃO CONTROLADA	2
METILFENIDATO, CLORIDRATO 40 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	1
NÃO INFORMADO	5
NÃO LOCALIZADO	1
OLANZAPINA 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
OLANZAPINA 5 MG COMP GRUPO 1.A	1
OMALIZUMABE 150 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	1
PALIPERIDONA 100 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 0,5 ML ELENCO ESTADUAL	2
PEGVISOMANTO 10 MG PÓ LIOF INJ (AMP)	1
PREGABALINA 150 MG CÁPSULA	2
RITUXIMABE 500 MG SOL INJ (FR-AMP) 50 ML GRUPO 1.A	2
RIVAROXABANA 20 MG COMPRIMIDO	1
SALMETEROL, XINAFOATO + FLUTICASONA 25 + 125 MCG/DOSE AEROSSOL 120 DOSES ELENCO ESTADUAL	1
SENSOR	5
SENSOR DE GLICOSE PARA CGMS	16
TESTOSTERONA, SAL UNDECILATO 250 MG/ML AMP 4 ML	2
TICAGRELOR 90 MG COMPRIMIDO	1
TRIMETAZIDINA 35 MG COMPRIMIDO	3
USTEQUINUMABE 90 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML	1
VALSARTANA + HIDROCLOROTIAZIDA 80 + 12,5 MG COMPRIMIDO	1

	VEDOLIZUMABE 300MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP)	8
	VENLAFAXINA, CLORIDRATO 150 MG CÁPSULA DE LIBERAÇÃO	
CONTROLADA		1
	MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS	173
	DISPENSAÇÃO	173
	ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA	2
	ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 150 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	5
	ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 300 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	2
	ÁCIDO ZOLEDRÔNICO 4 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL 5	
ML		3
	ADALIMUMABE 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	5
	ADALIMUMABE 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	
/METOTREXATO 25 MG/ML SOL INJ (AMP) 2 ML GRUPO 1.A		1
	ADALIMUMABE 40 MG/ML SOL INJ (SER PREENC) GRUPO 1.A	1
	ALENTUZUMABE 10MG/ML AMP 1,2ML	1
	ALENTUZUMABE 30 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
	ALFATALIGLICERASE 200 U PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.A	1
	AMITRIPTILINA, CLORIDRATO 25 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
	AMOXICILINA + CLAVULANATO DE POTÁSSIO 1 G + 0,2 G SOLUÇÃO	
INJETÁVEL		1
	ARIPIPRAZOL 10 MG COMPRIMIDO	6
	ARIPIPRAZOL 15 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	3
	ARIPIPRAZOL 20 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
	ATORVASTATINA CÁLCICA 40 MG COMPRIMIDO /CLOPIDOGREL, BISSULFATO 75 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
	AZATIOPRINA 50 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
	BACLOFENO 20 MG COMPRIMIDO	1
	BARICITINIBE COMPRIMIDO	1
	BECLOMETASONA, DIPROPIONATO 200 MCG CÁPSULA 60	
DOSES/CLORETO DE SÓDIO 0,9% SOLUÇÃO 100 ML NÃO INJETÁVEL/PROMETAZINA, CLORIDRATO 25 MG COMPRIMIDO		1
	BENZOATO DE ALOGLIPTINA 25 MG COMP	1
	BOMBA DE INFUSÃO, POLICARBONATO, VOLUMÉTRICAS (LINEAR), 1000 A 9999 ML/H, ENTERAL/PARENTERAL, ALÇA PARA TRANSPORTE, TECLADO DE MEMBRANA, SENSOR DE PRESSÃO, PROGAMAÇÃO ML/H, GOTAS, VOLUME/TEMPO, DOSE EM MG, MCG, MMOL E MEQ,	
	BOSENTANA 62,5 MG COMP REV GRUPO 1.B	1
	BUPROPIONA, CLORIDRATO 150 MG COMPRIMIDO/NICOTINA 4 MG	
GOMA DE MASCAR/NICOTINA 14 MG ADESIVO TRANSDÉRMICO		1
	CARBAMAZEPINA 200 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
	CITRATO DE POTÁSSIO 540 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO	
PROLONGADA		1
	CLORPROMAZINA, CLORIDRATO 100 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /PROMETAZINA, CLORIDRATO 25 MG COMPRIMIDO	1
	COLECALCIFEROL (VITAMINA D3) 50.000 UI CÁPSULA	1
	COMPLEMENTO ALIMENTAR P/ PACIENTE FENILCETONURICO MAIOR DE 1 ANO - FORMULA DE AMINOÁCIDOS ISENTA DE FENILALANINA 1 G PÓ GRUPO 2	1
	DAPAGLIFLOZINA 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	10
	DAPAGLIFLOZINA 5 MG COMPRIMIDO	2
	DENOSUMABE 60 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
	DESMOPRESSINA, ACETATO 0,2 MG COMPRIMIDO	1

DEXAMETASONA 0,5 MG COMPRIMIDO	1
DIAZEPAM 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
DORZOLAMIDA 2 % SOLUÇÃO OFTÁLMICA 5 ML ELENCO ESTADUAL	1
ENALAPRIL, MALEATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	
/ESPIRONOLACTONA 25 MG COMPRIMIDO	1
ENOXAPARINA SÓDICA 80 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,8 ML	1
ERITROPOETINA HUMANA RECOMBINANTE 4.000 UI PÓ LIOFILIZADO	
PARA SUSPENSÃO INJETÁVEL 2 ML	1
ESPIRAMICINA (1,5 MUI) 500 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
EZETIMIBA + SINVASTATINA 10 + 40 MG COMPRIMIDO	1
FORMOTEROL, FUMARATO 12 MCG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	1
GALANTAMINA 24 MG CAP DE LIB PROL GRUPO 1.A	1
GOLIMUMABE 50 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML	1
GOSSERRELINA, ACETATO 10,8 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO	
ESTADUAL	1
GOSSERRELINA, ACETATO 3,6 MG SUSPENSÃO INJETÁVEL ELENCO	
ESTADUAL	2
HALURONATO DE SÓDIO 1 % SOLUÇÃO INJETÁVEL 2 ML ELENCO	
ESTADUAL	1
INFILIXIMABE 100 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO	
ESTADUAL	1
INSULINA ASPARTE + ASPARTE PROTAMINA 30 % + 70 % 100 UI/ML	
SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML ELENCO ESTADUAL	1
INSULINA DEGLUDECA 100 UI/ML COM APLICADOR SOL INJ (AMP)	2
INSULINA DEGLUDECA 100 UI/ML INJ (FR) 3 ML ELENCO ESTADUAL	2
INSULINA GLARGINA 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML ELENCO	
ESTADUAL	1
INSULINA GLARGINA 300 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1,5 ML	1
INSULINA HUMANA REGULAR 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML	1
LAMOTRIGINA 25 MG COMP GRUPO 2	1
LAMOTRIGINA 50 MG COMPRIMIDO	1
LATANOPROSTA 0,05 MG/ML SOL OFT (FR) 2,5 ML GRUPO 1.A	1
LEFLUNOMIDA 20 MG COMP GRUPO 1.A	2
LEUPRORRELINA 11,25 MG PÓ LIOF INJ (SER PREENC) ELENCO ESTADUAL	1
LEVETIRACETAM 100 MG/G SOLUÇÃO ORAL 300 ML	3
LEVETIRACETAM 250 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	4
LEVETIRACETAM 750 MG COMP ELENCO ESTADUAL	5
LEVETIRACETAM 750 MG COMP ELENCO ESTADUAL /LEVETIRACETAM 250	
MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
LEVOMEPPROMAZINA 25 MG COMPRIMIDO	1
LEVOTIROXINA SÓDICA 25 MCG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	
/LEVOTIROXINA SÓDICA 50 MCG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
LEVOTIROXINA SÓDICA 50 MCG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	
/LEVOTIROXINA SÓDICA 100 MCG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
LINAGLIPTINA 5 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
LISDEXANFETAMINA, MESILATO 30 MG CÁPSULA	2
LISDEXANFETAMINA, MESILATO 50 MG CÁPSULA	2
MEPOLIZUMABE 100 MG	2
METILFENIDATO, CLORIDRATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 20 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	3

METILFENIDATO, CLORIDRATO 30 MG CAP LIBERAÇÃO CONTROLADA ELENCO ESTADUAL	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 40 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	1
NÃO INFORMADO	2
NATALIZUMABE 20 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 15 ML	1
NINTEDANIBE, SAL ESILATO 150 MG CAP	2
OLANZAPINA 5 MG COMP GRUPO 1.A	1
OLODATEROL, CLORIDRATO 2,5 MCG/DOSE SOLUÇÃO PARA INALAÇÃO 4 ML/BUDESONIDA 200 MCG AEROSOL ORAL 100 DOSES	1
PALIPERIDONA 100 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 0,5 ML ELENCO ESTADUAL	2
PANCREATINA 10.000 UI CAP GRUPO 1.B	1
PANCREATINA 25.000 UI CAP GRUPO 1.B	1
PEGVISOMANTO 10 MG PÓ LIOF INJ (AMP)	2
PIRAZINAMIDA 30 MG/ML SUSPENSÃO ORAL 100 ML	1
PREGABALINA 150 MG CÁPSULA	1
QUETIAPINA 200 MG COMP GRUPO 1.A	1
QUETIAPINA 25 MG COMP GRUPO 1.A	1
RASAGILINA 1MG COMP	2
RIOCIGUATE 2,5 MG COMPRIMIDO	1
RISANQUIZUMABE	2
RISEDRONATO SÓDICO 35 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
RISPERIDONA 1 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
RITUXIMABE 10 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML ELENCO ESTADUAL	1
RITUXIMABE 500 MG SOL INJ (FR-AMP) 50 ML GRUPO 1.A	1
SELEXIPAGUE	1
SINVASTATINA 20 MG COMPRIMIDO	1
SOMATROPINHA 10 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL COM SISTEMA DE APLICAÇÃO 1,5 ML	1
SOMATROPINHA 12 UI SOLUÇÃO INJETÁVEL 1,5 ML	2
TANSULOSINA, CLORIDRATO 0,4 MG COMPRIMIDO	1
TIOTRÓPIO, BROMETO 18 MCG CÁPSULA	1
TOCILIZUMABE 20 MG/ML SOL INJ (FR-AMP) 4 ML GRUPO 1.A	1
TOPIRAMATO 100 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
TOXINA BOTULINICA TIPO A 100 UI SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL	1
TRIMETAZIDINA 35 MG COMPRIMIDO	1
TRIPTORRELINA 11,25 MG SUSP INJ (FR-AMP) GRUPO 1.B	1
UPADACITINIBE 15 MG	1
USTEQUINUMABE 90 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML	4
VEDOLIZUMABE 300MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP)	6
VIGABATRINA 500 MG COMPRIMIDO	1
ZOLPIDEM, HEMITARTARATO 5 MG COMPRIMIDO SUBLINGUAL/DULOXETINA, CLORIDRATO 60 MG CÁPSULA	1
<b>ASSISTÊNCIA MÉDICA NO EXTERIOR</b>	<b>1</b>
CERTIFICADO DE DIREITO À ASSISTÊNCIA MÉDICA - CDAM	1
<b>BANCO DE CÉLULAS E TECIDOS</b>	<b>4</b>
COLETA, DOAÇÃO, PROCESSAMENTO E ARMAZENAGEM	4
SANGUE	4
<b>CARTÃO SUS</b>	<b>10</b>

INFORMAÇÕES GERAIS	2
OUTROS	8
<b>CIRURGIA</b>	<b>635</b>
APARELHO CIRCULATÓRIO	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	9
HOSPITALAR	4
APARELHO DA VISÃO	
AMBULATORIAL	16
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	51
HOSPITALAR	9
APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	104
APARELHO GENITURINÁRIO	
AMBULATORIAL	11
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	93
HOSPITALAR	79
CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	4
GLÂNDULAS ENDÓCRINAS	22
MAMA	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	11
HOSPITALAR	15
NEFROLOGIA	11
OBSTETRÍCIA	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	2
HOSPITALAR	1
ODONTOLOGIA	
BUCOMAXILOFACIAL	5
CIRURGIA ORAL	3
ONCOLOGIA	39
OUTRAS CIRURGIAS	28
PELE, TECIDO SUBCUTÂNEO E MUCOSA	1
PLÁSTICA	5
REPARADORA	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	2
HOSPITALAR	9
SISTEMA NERVOSO CENTRAL E PERIFÉRICO	1
SISTEMA OSTEOMUSCULAR	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	21
HOSPITALAR	40
TORÁCICA	1
VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	32
HOSPITALAR	6
<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO</b>	<b>2861</b>
ALERGIA - IMUNOLOGIA	13
ANESTESIOLOGIA	5
ANGIOLOGIA	19
ATENDIMENTO DOMICILIAR	3
CARDIOLOGIA	101
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	18

CIRURGIA DA MÃO	3
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	9
CIRURGIA GERAL	289
CIRURGIA PEDIÁTRICA	5
CIRURGIA PLÁSTICA	9
CIRURGIA TORÁCICA	3
CIRURGIA VASCULAR	14
CLÍNICA MÉDICA	12
COLOPROCTOLOGIA	47
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	14
DERMATOLOGIA	94
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	45
FISIATRIA	2
FISIOTERAPIA	76
FONOAUDIOLOGIA	26
GASTROENTEROLOGIA	48
GENÉTICA MÉDICA	1
GERIATRIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	50
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	
AMBULATORIAL	13
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	4
HEPATOLOGIA	6
INFECTOLOGIA	5
MASTOLOGIA	12
MULTIDISCIPLINAR	5
NEFROLOGIA	
AMBULATORIAL	14
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	4
HOSPITALAR	17
NEUROCIRURGIA	56
NEUROLOGIA	363
NUTRIÇÃO	4
NUTROLOGIA	1
ODONTOLOGIA	
CLÍNICA GERAL	5
ORTODONTIA	5
PRÓTESE DENTÁRIA	6
OFTALMOLOGIA	484
ONCOLOGIA	
AMBULATORIAL	12
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	340
OTORRINOLARINGOLOGIA	196
OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	17
PEDIATRIA	6
PNEUMOLOGIA	69
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES	7
PSICOLOGIA	13
	51

PSIQUIATRIA	111
REUMATOLOGIA	62
UROLOGIA	111
VISITA DOMICILIAR	
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	4
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME)</b>	<b>1648</b>
ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	
AMBULATORIAL	2
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	3
ANGIOLOGIA	3
CARDIOLOGIA	
AMBULATORIAL	4
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	46
COLETA DE MATERIAL	32
DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO	2
ENDOSCOPIA	
APARELHO DIGESTIVO	232
APARELHO GINECOLÓGICO	39
APARELHO RESPIRATÓRIO	12
APARELHO URINÁRIO	5
ENDOSCOPIA - NÃO ESPECIFICADO	2
ENDOSCOPIA - OUTROS	2
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	30
LABORATÓRIO CLÍNICO	14
MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	
APARELHO CARDIOVASCULAR	12
APARELHO DIGESTIVO	2
APARELHO ENDÓCRINO	1
APARELHO ESQUELÉTICO ( OSSOS E ARTICULAÇÕES)	1
APARELHO GENITURINÁRIO	2
APARELHO RESPIRATÓRIO	3
MEDICINA NUCLEAR EM VIVO - OUTROS	1
NEUROLOGIA	
AMBULATORIAL	8
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	111
OFTALMOLOGIA	179
OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	89
OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	19
RADIOLOGIA	
ABDÔMEN E PELVE	9
CABEÇA E PESCOÇO	1
CINTURA ESCAPULAR E MEMBROS SUPERIORES	3
CINTURA PÉLVICA E MEMBROS INFERIORES	19
COLUNA VERTEBRAL	3
RADIOLOGIA - OUTROS	1
TÓRAX E MEDIASTINO	5
VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS	3
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	
ABDÔMEN, PELVE E MEMBROS INFERIORES	100

CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	216
NÃO ESPECIFICADO	24
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	39
<b>TOMOGRAFIA</b>	
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	29
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	55
NÃO ESPECIFICADO	8
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	8
<b>ULTRASSONOGRAFIA</b>	
DEMAIS SISTEMAS	151
SISTEMA CIRCULATÓRIO	105
ULTRASSONOGRAFIA - NÃO ESPECIFICADO	5
ULTRASSONOGRAFIA - OUTROS	8
<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>23</b>
<b>INTERNAÇÃO CLÍNICA</b>	
DEPENDÊNCIA QUÍMICA	4
HOSPITALAR	3
PSIQUIATRIA	16
<b>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS</b>	<b>32</b>
<b>ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO</b>	
LEITE ARTIFICIAL	2
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	
<b>MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO</b>	
PEMBROLIZUMABE 25 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 4 ML	1
RUXOLITINIBE 20MG COMPRIMIDO	1
<b>MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS</b>	
ÁCIDO FOLÍNICO (FOLINATO DE CÁLCIO) 0,5 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 50	
ML	1
<b>IMUNOBIOLÓGICOS</b>	
VACINA	2
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS</b>	
APARELHO - BALÃO DE O2 - CPAP	3
APARELHO AUDITIVO	17
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	1
CADEIRA DE RODAS MOTORIZADA	1
PRÓTESE	3
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS</b>	<b>118</b>
APARELHO - BALÃO DE O2 - CPAP	3
APARELHO AUDITIVO	49
APARELHO PARA AFERIR PRESSÃO SANGUÍNEA (ESFIGMOMANÔMETRO)	1
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2 - CPAP)	1
BATERIA PARA CADEIRA DE RODAS MOTORIZADA	2
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	9
CADEIRA DE RODAS	7
CADEIRA DE RODAS MOTORIZADA	1
CADEIRA PARA BANHO	1
CANETA PARA APLICAÇÃO DE INSULINA	1
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	3
FRALDA DESCARTÁVEL	3

GLICOSÍMETRO	1
ÓCULOS	20
ÓRTESE	1
OUTROS PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS	5
PRÓTESE	7
SONDA - EQUIPO - FRASCO	3
<b>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO</b>	<b>98</b>
ATESTADO DE SANIDADE MENTAL	1
ATESTADO MÉDICO	4
CADERNETA DE SAÚDE DA GESTANTE	1
CARTÃO DE VACINAÇÃO	1
CÓPIA DE RESULTADO EXAMES	4
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	3
LAUDO	8
OUTROS	5
PRONTUÁRIO	65
RESULTADO DE EXAME	6
<b>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	<b>56</b>
LEITOS - ENTRE ESTABELECIMENTOS	32
LEITOS - MESMO ESTABELECIMENTO	2
OUTRAS	19
UTI - CTI - ENTRE ESTABELECIMENTOS	2
UTI - CTI - MESMO ESTABELECIMENTO	1
<b>TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS, TECIDOS E CÉLULAS</b>	<b>8</b>
AMBULATORIAL OU HOSPITALAR	4
HOSPITALAR	4
<b>TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD)</b>	<b>6</b>
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	6
<b>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	<b>5</b>
ATENDIMENTO	
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	4
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA	1
<b>GESTÃO</b>	<b>154</b>
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	<b>3</b>
MELHOR EM CASA - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR	1
OUTRAS AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO	1
<b>CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES</b>	<b>3</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS</b>	<b>5</b>
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>1</b>
OUTROS	1
<b>DADOS E INFORMAÇÕES</b>	<b>7</b>
FILA DE ESPERA	2
OUTROS	1
PESQUISAS DESENVOLVIDAS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE	1
PRODUÇÃO DE MEDICAMENTOS - VACINAS	1
QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS	1
QUANTIDADE DE LEITOS SUS	1

<b>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>18</b>
ACOMPANHANTE PARA GESTANTES	
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
ALIMENTAÇÃO PARA O ACOMPANHANTE	1
CIRURGIA	
CANCELAMENTO - SUSPENSÃO	2
REMARCAÇÃO	1
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	
REMARCAÇÃO	1
ESPAÇO FÍSICO	1
INTERRUPÇÃO DE ATENDIMENTO - PROCEDIMENTO	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO	2
ROTINAS - PROTOCOLOS	
ALTA MÉDICA	1
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO	3
HORÁRIO DE VISITA	1
INFORMAÇÕES SOBRE O PACIENTE	1
TRABALHO EM EQUIPE	1
TRATAMENTO COM OUTRO PROFISSIONAL	1
<b>FINANCIERO</b>	<b>5</b>
DOCUMENTO	
OUTROS DOCUMENTOS	1
FATURAMENTO	1
PAGAMENTO	2
FORNECEDOR - PRESTADOR DE SERVIÇO	2
REPASSE DE VERBA	1
PESQUISA, PROJETO, EVENTO	1
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	<b>2</b>
RESPOSTA À MANIFESTAÇÃO	1
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO</b>	<b>52</b>
ASSISTENTE SOCIAL	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	2
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
EQUIPE	6
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	4
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
MÉDICO	2
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	2
OUTROS	1
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	37
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1

SECRETÁRIO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE	1
<b>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
CONTRATO	5
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>45</b>
FICHA FINANCEIRA	2
IRREGULARIDADES	1
OUTROS	1
PAGAMENTO	
APOSENTADORIA	1
OUTROS	1
REAJUSTE SALARIAL	9
PROCESSO DE APOSENTADORIA	2
PROVIMENTO	
CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO	24
PSICÓLOGO	1
REMOÇÃO - TRANSFERÊNCIA - READAPTAÇÃO	1
RESIDÊNCIA - ESTÁGIO PROFISSIONAL	2
<b>TRANSPORTE</b>	<b>1</b>
AMBULÂNCIA	1
<b>TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD</b>	<b>3</b>
FUNCIONAMENTO, LEGISLAÇÃO	1
TRANSPORTE DO PACIENTE	2
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	<b>4</b>
<b>INFORMAÇÕES E PROCEDIMENTOS</b>	<b>3</b>
SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE	1
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>25</b>
<b>VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA</b>	<b>10</b>
AGENTE DE ENDEMIAS	
VISITA DO AGENTE	3
DOENÇA - AGRAVO DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	
TUBERCULOSE	1
IMUNOBIOLÓGICOS	
SORO	1
VACINA	5
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>15</b>
SERVIÇOS	
E-MAIL - PORTAL - TELEFONE	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	14
CENTRO DE REABILITAÇÃO	1
SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO POR REGISTRO GRÁFICO (ECOCARDIOGRAMA E ELETROENCEFALOGRAMA)	1
SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL	3
SERVIÇOS DE RAIO - X	6
SERVIÇOS DE RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	1
SERVIÇOS DE TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA (HEMODIÁLISE/TRANSPLANTE RENAL)	1
SERVIÇOS DE TOMOGRAFIA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6257</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2025.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Solicitações e Total Geral
ASSUNTO
<u>Subassunto nível 1</u>
Subassunto nível 2
Subassunto nível 3
Medicamento

Em 2024, as principais solicitações registradas na Ouvidoria referiram-se a cirurgias, mantendo padrão semelhante aos anos anteriores, além de consultas e tratamentos diretamente relacionados ao tamanho das filas de espera. Outros temas recorrentes incluíram diagnósticos, transferências de pacientes, medicamentos, resultados de exames, prontuários e produtos de saúde, como aparelhos auditivos, entre outros.

Em algumas situações, observa-se que a tipificação registrada como solicitação também apresenta elementos de reclamação, como no caso de “falta de medicamento”. Essa sobreposição evidencia a necessidade de capacitação contínua das equipes da Ouvidoria e do aprimoramento dos sistemas informatizados, de forma a permitir a distinção clara entre solicitações e reclamações, assegurando respostas adequadas e a elaboração de relatórios gerenciais precisos. A análise detalhada das solicitações possibilita identificar demandas urgentes e prioritárias, subsidiando ações estratégicas para redução de filas, melhoria do atendimento e qualificação dos serviços, contribuindo para a eficiência do SUS e o fortalecimento da participação social.

### Ações Propostas

O desenvolvimento de uma política de humanização deve ser encarado como um elemento transversal a todas as ações propostas neste relatório, permeando tanto a gestão das demandas quanto o planejamento estratégico dos serviços de saúde.

Existe a necessidade de melhorar o acesso (quantitativo) de determinadas consultas e exames, porém é necessário desenvolver a rede e verificar se os encaminhamentos aos especialistas são realmente necessários ou se a atenção primária consegue absorver tais atendimentos (em algumas ocasiões).

Outra forma seria a qualificação do processo de regulação com melhorias nos sistemas informatizados, permite otimizar o encaminhamento de pacientes, assegurar dados consistentes e gerar informações estratégicas para a gestão.

Ampliar a atenção primária (sugestão) representa uma oportunidade de ampliar a

capacidade de atendimento dentro da rede do SUS, reduzindo filas e melhorando a resolutividade dos serviços. Nesse contexto, é essencial que a Ouvidoria do SUS seja descentralizada, alcançando municípios e serviços com maior demanda, ao mesmo tempo em que promove divulgação e orientação à população sobre os serviços disponíveis. Por fim, os dados coletados pela Ouvidoria do SUS devem ser incorporados ao planejamento estratégico das áreas da SESA, permitindo que informações sobre demandas, insatisfação e necessidades dos usuários subsidiem decisões, contribuindo para a melhoria contínua da gestão, a eficiência dos serviços e a humanização do atendimento.

### 5.5.1.5 - Elogios

Os elogios apresentam pontos positivos, satisfação, reconhecimento de boas práticas dentro do Sistema Único de Saúde. Essas manifestações para a Ouvidoria e para a administração pública representam avaliações positivas de práticas, ações e serviços de saúde, permitindo identificar experiências exitosas e consolidar modelos de atendimento eficazes.

É preciso que os elogios sejam identificados (autor do elogio), pois isso possibilita que as ações sejam formalmente reconhecidas e valorizadas pela gestão da SESA.

O registro e a análise sistemática dos elogios não apenas fortalecem a cultura de valorização e motivação dos profissionais, mas também alimentam o planejamento estratégico da SESA, oferecendo dados concretos sobre o desempenho positivo dos serviços e indicando caminhos para a qualificação contínua da atenção à saúde no Espírito Santo.

#### **Elogios registrados no sistema OuvidorSUS em 2024**

Tabela 16: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2024

<b>ELOGIOS – SISTEMA OUVIDORSUS 2024</b>	
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>3</b>
<b>OUTROS ÓRGÃOS</b>	<b>3</b>
<b>GESTÃO</b>	<b>33</b>
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO</b>	<b>33</b>
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	4
ASSISTENTE SOCIAL	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1

ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA	2
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
ENFERMEIRO	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	5
EQUIPE	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	4
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
MÉDICO	
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	4
OUTROS	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
<b>Total Geral</b>	<b>36</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro de 2025.

Legenda:

Classificação das Manifestações - ELOGIOS e Total Geral	
<b>ASSUNTO</b>	
<b>Subassunto nível 1</b>	
Subassunto nível 2	
Subassunto nível 3	

### Elogios registrados no sistema E-OUV em 2024

Tabela 17: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2024 – SISTEMA E-OUV

ELOGIOS – E-OUV 2024	
Assunto	Quantitativo
Ações Afirmativas	36
Saúde Pública	11
Servidor Público	11
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	10
Assistência À Saúde	6
Farmácia Cidadã	4
Internação	4
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	4
Ouvidoria	3
Qualidade de atendimento	3
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	2
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	2

Servidor Em Designação Temporária - Dt	2
Ações De Governo	1
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	1
Conselho De Saúde	1
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Marcação De Exames E/Ou Consultas	1
Processo Seletivo Simplificado	1
Serviço Catálogo	1
Vigilância Sanitária	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>106</b>

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2024.

Os elogios recebidos pela SESA no ano de 2024 representaram a satisfação pelo atendimento de profissionais da equipe de saúde, além de outros profissionais de saúde, inclusive da área administrativa. Esses registros evidenciam reconhecimento de boas práticas, eficiência e qualidade no atendimento, reforçando aspectos positivos do Sistema Único de Saúde no Espírito Santo.

Foi observado, no sistema E-OUV, o registro de elogios anônimos, muitas vezes recebidos de forma simultânea, possivelmente relacionados a denúncias previamente registradas ou enviados pelo próprio(a) denunciado(a). Nesses casos, é fundamental realizar análises criteriosas, verificando padrões de envio e autenticidade, para garantir que os dados utilizados na avaliação da gestão sejam confiáveis e consistentes.

### Ações Propostas

Ampliar a possibilidade dos cidadãos avaliarem as práticas, ações e serviços de saúde, uma vez que os elogios se caracterizam como avaliação positiva.

As ouvidorias podem estimular os elogios de forma ética, perguntando aos cidadãos quais são os locais, trabalhadores ou situações que gosta ou que avalia como “positivo”, “bom”, no Sistema Único de Saúde.

A ouvidoria da SESA envia no mês dos trabalhadores (outubro) declaração de recebimento de elogio, tanto para os serviços quanto para os profissionais. Essa ação visa incentivar que outros profissionais e serviços qualifiquem suas ações, além de reconhecer os bons serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde no Espírito Santo.

Ampliar a pesquisa de satisfação para toda a rede de atendimento SESA com estímulo à implantação em todos os serviços SUS dos municípios.

Providenciar o registro do(a) autor(a) do elogio, uma vez que, em muitos casos na SESA foi possível verificar que os elogios eram anônimos para beneficiar serviços, pessoas,

práticas comumente reclamadas no âmbito da Ouvidoria.

Qualificar a tipificação dos sistemas informatizados o que interfere diretamente nos dados dos relatórios da rede de Ouvidorias do SUS.

### 5.5.1.6 - Sugestões

As sugestões constituem manifestações voltadas à proposição de melhorias ao Sistema Único de Saúde, refletindo ideias, expectativas e demandas dos cidadãos no âmbito coletivo. Elas podem abranger desde questões administrativas até aspectos relacionados às práticas, ações e serviços prestados pelo SUS, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão e da qualidade da atenção à saúde.

Para facilitar o registro e a participação da população, diversos serviços, como as Farmácias Cidadãs e hospitais, foram equipados com caixas de manifestação e banners informativos sobre o atendimento da Ouvidoria. Essa estratégia permitiu que os cidadãos encaminhassem suas sugestões diretamente, promovendo maior interação com os serviços e garantindo que essas contribuições fossem recebidas, registradas e analisadas de forma sistemática, fortalecendo a transparência, o controle social e o aprimoramento das políticas e práticas implementadas pelo SUS.

#### Sugestões registradas no sistema OuvidorSUS em 2024

Tabela 18: Tipificação das sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2024.

SUGESTÕES – OUVIDORSUS 2024	
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>4</b>
OUTROS ÓRGÃOS	4
<b>GESTÃO</b>	<b>5</b>
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
MELHOR EM CASA - SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR	1
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2
ENDEREÇO - TELEFONE	1
ROTINAS - PROTOCOLOS	1
OUTROS	1
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	1
ENFERMEIRO	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
SAMU	1
AMBULÂNCIA	1
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>1</b>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1

<b>SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
SERVIÇOS DE VACINAÇÃO E IMUNIZAÇÃO HUMANA	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>10</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2024

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – Sugestões e Total</b>
<b>Assunto</b>
<b>Subassunto nível 1</b>
<b>Subassunto nível 2</b>
<b>Subassunto nível 3</b>

### Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2024

Tabela 19: Tipificação dos Sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2024 – SISTEMA E-OUV

<b>SUGESTÕES – SISTEMA E-OUV 2023</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Quantitativo</b>
Saúde Pública	9
Assistência À Saúde	4
Servidor Público	3
Farmácia Cidadã	2
Marcação De Exames E/Ou Consultas	2
Ouvidoria	2
Processo Seletivo Simplificado	2
Vacinação	2
Vigilância Sanitária	2
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	1
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	1
Campanha Governamental	1
ES Solidário - Doações	1
Medicamentos Na Rede Sus	1
Melhoria do Serviço Público	1
Participação Social	1
Recursos Humanos	1
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	1
Serviço Catálogo	1
Serviços de Saúde ofertados	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>39</b>

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro de 2025

No ano de 2024 recebemos sugestões voltadas à gestão, com foco em estabelecimentos de saúde e documentação, bem como referentes à assistência farmacêutica, evidenciando o interesse da população em contribuir com o aprimoramento dos serviços prestados.

No sistema E-OUV as sugestões principais trataram de saúde pública (termo generalista), assistencia a saúde, processo seletivo, ações de governo, dentre outros,

demonstrando que a população participa ativamente do debate sobre a gestão e o funcionamento do SUS, oferecendo ideias que podem subsidiar mudanças e inovações. Ao analisar as manifestações, os gestores das áreas correspondentes recebem indicativos claros sobre as expectativas e necessidades da população, podendo avaliar a viabilidade de implementação das sugestões e incorporar melhorias que qualifiquem o atendimento, aumentem a resolutividade dos serviços e promovam a satisfação dos usuários do SUS no Espírito Santo.

### **Ações Propostas**

Ampliar canais de acesso à Ouvidoria é fundamental para consolidar o diálogo entre a comunidade e a gestão, fortalecendo a participação social e garantindo que a população possa contribuir de forma efetiva para o aprimoramento do Sistema Único de Saúde. Nesse sentido, a implementação de caixas de sugestões físicas, formulários digitais e pesquisas de satisfação permite captar de maneira sistemática demandas, elogios e propostas de melhoria.

Estruturar a rede de recebimento de manifestações (caixas de manifestação) garantindo que todas as informações sejam centralizadas e disponibilizadas em banco de dados acessível a toda a rede de Ouvidorias da SESA. Essa organização possibilita a análise integrada das sugestões, permitindo identificar tendências, demandas recorrentes e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

As áreas técnicas devem avaliar a pertinência da sugestão para o coletivo (Sistema Único de Saúde) na implementação dos serviços. Essa análise orienta decisões estratégicas, subsidiando a implementação de ações que qualifiquem processos, aprimorem serviços e fortaleçam a gestão participativa, assegurando que a voz da população seja efetivamente incorporada à gestão da saúde no Espírito Santo.

#### **5.5.1.7 – Comunicação de Irregularidade**

As comunicações de irregularidades são denúncias registradas de forma anônima no sistema **OuvidorSUS**, constituindo um instrumento estratégico de controle social e fiscalização das ações e serviços de saúde. Esse mecanismo permite que os cidadãos relatem situações de não conformidade, desvios ou falhas na prestação dos serviços, garantindo sigilo e segurança aos denunciantes, ao mesmo tempo em que fornece subsídios valiosos para os gestores públicos. Dessa forma, é possível identificar

problemas estruturais, falhas operacionais ou desvios de conduta, subsidiando a implementação de medidas corretivas e preventivas, aprimorando a qualidade dos serviços, promovendo transparência na gestão e fortalecendo a confiança da população no Sistema Único de Saúde.

Tabela 19: Tipificação das Comunicações de Irregularidades na Ouvidoria da SESA/ES, 2024

<b>COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES – SISTEMA OUVIDORSUS 2024</b>	
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>19</b>
<b>OUTROS ÓRGÃOS</b>	<b>19</b>
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>13</b>
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>3</b>
MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO	
DISPENSAÇÃO	3
<b>CIRURGIA</b>	<b>1</b>
APARELHO DA VISÃO	1
<b>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO</b>	<b>2</b>
CARDIOLOGIA	1
NEFROLOGIA	1
<b>DIAGNÓSTICO (EXAME)</b>	<b>1</b>
ULTRASSONOGRAFIA	
<b>DEMAIS SISTEMAS</b>	<b>1</b>
<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>1</b>
INTERNAÇÃO CLÍNICA	
HOSPITALAR	1
<b>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS</b>	<b>1</b>
INTERNAÇÃO	
INTERNAÇÃO CLÍNICA	1
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS</b>	<b>2</b>
ÓCULOS	1
SONDA - EQUIPO - FRASCO	1
<b>TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD)</b>	<b>1</b>
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	1
<b>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	<b>1</b>
ATENDIMENTO	
SAMU	1
<b>GESTÃO</b>	<b>102</b>
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
<b>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>5</b>
ESPAÇO FÍSICO	2
ROTINAS - PROTOCOLOS	
OUTROS	3
<b>FINANCEIRO</b>	<b>6</b>
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	1
FATURAMENTO	1
MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO	2
REPASSE DE VERBA	

AÇÃO - PROGRAMA	1
OUTROS	1
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO</b>	<b>56</b>
AGENTE DE ENDEMIAS	
CONDUTA PROFISSIONAL	1
ASSISTENTE SOCIAL	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	2
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	8
NÃO ESPECIFICADO	2
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA	
ADMINISTRATIVO - GERENCIAL	6
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	5
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
BIOMÉDICO	
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
ENFERMEIRO	
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
EQUIPE	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
MÉDICO	
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
ODONTÓLOGO	2
OUTROS	1
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	19
SEGURANÇA	1
TÉCNICO EM SAÚDE BUCAL	1
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>31</b>
CONFLITO DE INTERESSES	
MÉDICO	1
DESVIO ÉTICO	
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
ASSISTENTE SOCIAL	1
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	1
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ODONTÓLOGO	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
EXONERAÇÃO - DEMISSÃO	1
IRREGULARIDADES	
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	3
NÃO PREENCHIDO	7
PAGAMENTO	
REAJUSTE SALARIAL	7
PROVIMENTO	
CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO	4

CONTRATAÇÃO	1
<b>VIOLÊNCIA NO SUS</b>	<b>3</b>
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	3
AMBULATÓRIO OU HOSPITAL	1
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>25</b>
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>25</b>
AGROTÓXICOS - TOXICOLOGIA	
COMÉRCIO VAREJISTA	1
ALIMENTOS - BEBIDAS	
INDÚSTRIA - FABRICANTE	1
SUPERMERCADO - MERCADO - HIPERMERCADO	2
ALVARÁ SANITÁRIO - LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	3
COSMÉTICOS (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	1
FISCALIZAÇÃO	4
MEDICAMENTOS	
COMÉRCIO VAREJISTA	
NÃO LOCALIZADO	1
DROGARIA - FARMÁCIA SEM MANIPULAÇÃO	
OCITOCINA 5 UI/ML UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
FARMÁCIA DE MANIPULAÇÃO	
NÃO INFORMADO	1
OUTROS ESTABELECIMENTOS	
NÃO INFORMADO	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	
NÃO INFORMADO	1
PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS	
INDÚSTRIA - FABRICANTE	2
SERVIÇOS DE SAÚDE	1
RECURSOS FINANCEIROS DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	
CLÍNICA DE ESTÉTICA E BELEZA	1
CLÍNICA VETERINÁRIA - HOSPITAL VETERINÁRIO	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	
CLÍNICA MÉDICA	1
ESTABELECIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
<b>Total Geral</b>	<b>159</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2025

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – Sugestões e Total</b>
<b>Assunto</b>
Subassunto nível 1
Subassunto nível 2
Subassunto nível 3
Medicamento

No ano de 2024, foram registradas 159 comunicações de irregularidades na Ouvidoria da

SESA/ES por meio do Sistema OuvidorSUS. A análise da tipificação evidencia que a maior concentração das manifestações esteve relacionada à gestão, com destaque para questões sobre qualidade do atendimento e serviço prestado e denúncias direcionadas a trabalhadores de saúde, especialmente recepcionistas/atendentes. Outro grupo de relevância foram as demandas de vigilância em saúde, voltadas, em sua maioria, à vigilância sanitária, especialmente no que diz respeito à fiscalização e concessão de alvarás sanitários.

### **Ações Propostas**

Implementar capacitações contínuas para profissionais que atuam na linha de frente do atendimento (recepcionistas, técnicos e administrativos), com foco em humanização, comunicação e acolhimento.

Ampliar mecanismos de avaliação periódica da satisfação dos usuários, integrando ao Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários, metodologia NPS (Net Promoter Score) da SESA.

Reforçar as ações de educação permanente sobre ética e conduta profissional, promovendo uma cultura organizacional alinhada aos princípios de respeito, responsabilidade e transparência.

### **6. Sigilo e Anonimato**

Ao entrar em contato com a Ouvidoria da SESA, os cidadãos podem solicitar sigilo (apenas a ouvidoria tem a informação sobre o cidadão, garantindo proteção de dados sensíveis em casos como denúncias e reclamações) ou anonimato (não há registro de qualquer informação pessoal do manifestante, resguardando completamente a identidade do usuário).

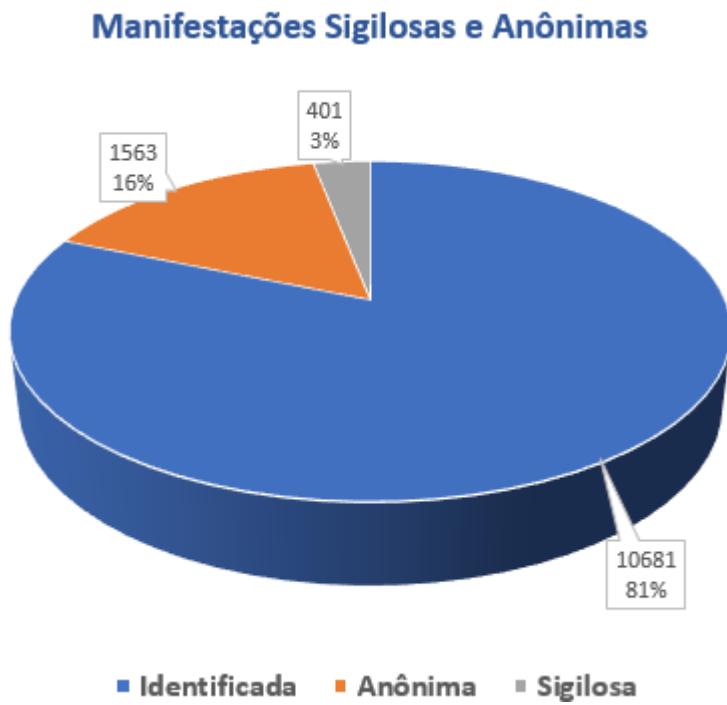
É importante mencionar que manifestações de Solicitação necessitam do nome do paciente/solicitante e cartão SUS para que as áreas técnicas de regulação e assistência farmacêutica possam tratar e processar adequadamente os dados, garantindo a efetividade do atendimento.

Opinamos sobre a necessidade do nome do cidadão que registra o elogio, inibindo potenciais problemas já dialogados neste relatório como auto elogio e satisfação sobre

serviços comumente reclamados.

No ano de 2024, no sistema OuvidorSUS e sistema E-OUV, foram registradas 401 manifestações sigilosas e 1563 anônimas. As demais (10681) foram identificadas (nome).

Gráfico 1. Sigilo e Anonimato 2024.



Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, Fevereiro 2025.

## **7. Tempo de Resposta**

O tempo de resposta no sistema OuvidorSUS depende também de outros entes. Por exemplo: a Ouvidoria SESA conclui a manifestação para a Ouvidoria-Geral do SUS, dependendo desta ao fechamento da manifestação. Em relação à SESA consideramos a conclusão para a Ouvidoria-Geral ou outras ouvidoria da rede como finalização da responsabilidade SESA, porém para levantar esses dados no banco demandaria grande trabalho técnico.

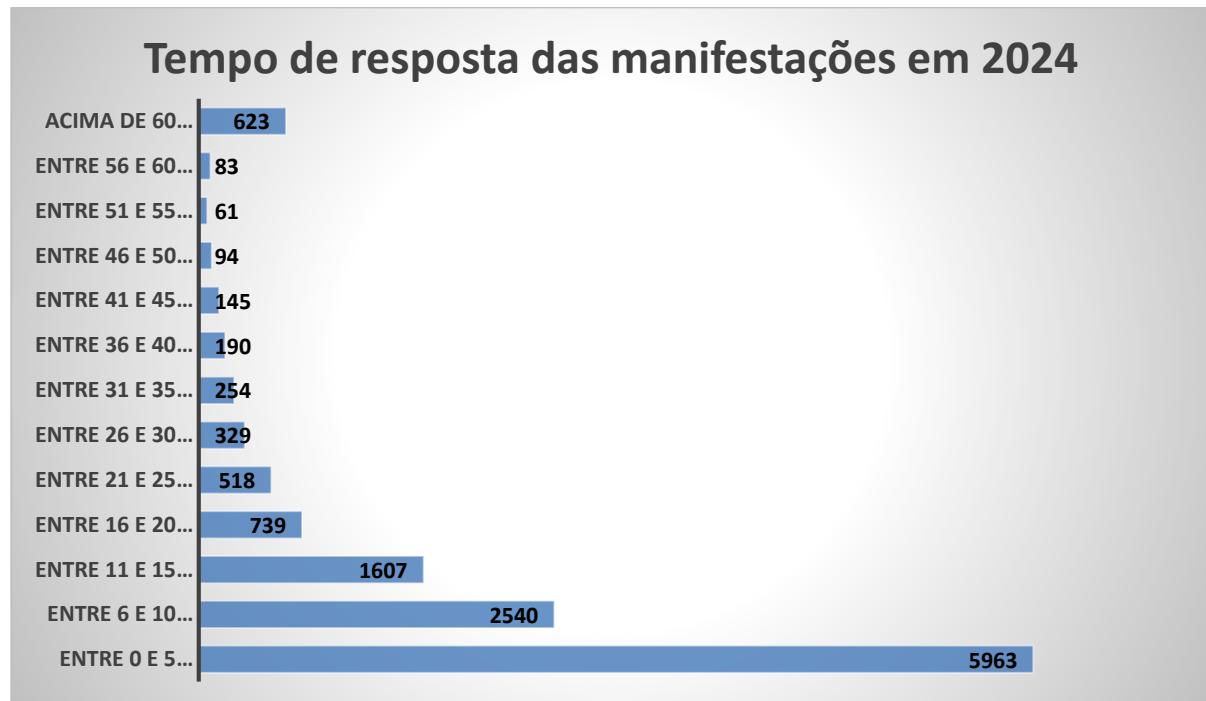
O tempo de resposta das manifestações registradas no sistema OuvidorSUS depende, em muitos casos, de interações com outros entes e instâncias da rede de Ouvidorias do SUS. Por exemplo, a Ouvidoria da SESA conclui o tratamento de uma manifestação e encaminha o caso para a Ouvidoria-Geral do SUS; a finalização efetiva da manifestação, contudo, depende do fechamento registrado por esse órgão.

No âmbito da SESA, considera-se que a manifestação é concluída e a responsabilidade da Ouvidoria estadual é encerrada a partir do momento em que o processo é encaminhado à

Ouvidoria-Geral ou a outras unidades da rede. No entanto, o levantamento de dados precisos sobre a conclusão completa das manifestações no banco de dados nacional demandaria trabalho técnico significativo, dada a necessidade de acompanhamento integrado entre diferentes sistemas e órgãos.

Essa interdependência evidencia que a eficiência no tempo de resposta depende não apenas da agilidade da Ouvidoria SESA, mas também da coordenação e integração com as demais Ouvidorias da rede nacional, reforçando a necessidade de aperfeiçoamento dos sistemas informatizados, da padronização de processos e da comunicação entre os entes envolvidos.

Gráfico 2. Tempo de resposta no sistema E-OUV, 2024



Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, Fevereiro 2025.

Na data de extração dos dados, a maioria das manifestações obteve resposta em até 15 dias, totalizando 10110 registros, correspondendo a 76,90% do total de manifestação registrada, o que demonstra eficiência operacional e agilidade na condução dos processos da Ouvidoria. No ano de 2024 identificamos manifestações com tempo de resposta acima de 60 dias – 623 manifestações.

Nos casos de informação (L.A.I.), o prazo máximo de resposta, pela lei, é de 30 dias (considerando a prorrogação). Nos demais casos, aplicamos a Lei 13.460/2017 e legislações estaduais, possibilitando o tempo de resposta total de até 60 dias (considerando prorrogação).

Nesse sentido, é necessário trabalhar a rede interna da SESA para o cumprimento da

legislação em relação aos prazos, sensibilizando cada área técnica, quanto à importância do cumprimento rigoroso dos prazos legais, alem de uma capacitação contínua das equipes, assegurando que processos, fluxos e normas legais sejam compreendidos e aplicados de forma uniforme. Essas medidas são fundamentais para garantir a conformidade legal, a eficiência administrativa e a credibilidade da Ouvidoria, fortalecendo a confiança dos cidadãos no Sistema Único de Saúde e consolidando a participação social como instrumento de aprimoramento da gestão pública em saúde.

## **Projeto de Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuário do SUS no Espírito Santo**

Iniciamos o Projeto Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuário no SUS – instituído através da PORTARIA ICEPI Nº06-R, DE 17 DE OUTUBRO DE 2023. A implantação da pesquisa para medir a satisfação dos usuários e pacientes com os atendimentos prestados pelo Sistema Único de Saúde no Espírito Santo (SUS) tem foco no respeito e cumprimento à legislação brasileira, para avaliação dos serviços, mas principalmente promover a melhoria contínua dos processos. A Melhoria Contínua é uma prática que as empresas adotam quando buscam ininterruptamente aperfeiçoar seus produtos, serviços e processos. Ela consiste na análise detalhada dos processos internos procurando quais atividades podem ser melhoradas, desse modo, busca encontrar onde estão as ineficiências, gargalos, atrasos e desperdícios para serem cortados.

A consolidação das ações do projeto pode resultar em aumento e qualificação do acesso aos serviços de saúde, além de colaborar com a mudança da cultura organizacional pela prática da melhoria contínua dos processos de trabalho, otimização dos recursos e qualidade da assistência à saúde, garantindo sua utilização pelos órgãos e instituições como forma de monitoramento e melhoria no SUS.

O programa tem como objetivo geral implantar pesquisa de satisfação nos serviços de atenção à saúde - SESA (vinculados, contratualidades e próprios) e na atenção primária dos municípios Capixabas para obtenção de dados sobre as práticas, ações e serviços de saúde com foco no monitoramento, avaliação, redução de custos, segurança assistencial, gestão de riscos e melhoria contínua do SUS Capixaba.

Como objetivos específicos do projeto, podemos citar:

- a Coleta de Dados de Satisfação do Usuário: tanto nos serviços de atenção à saúde vinculados à SESA quanto na atenção primária dos municípios capixabas; Elaboração de notas técnicas e pesquisas para a tomada de decisão informada;

- Monitoramento e Avaliação Contínua: permitindo a avaliação constante do desempenho do SUS capixaba;
- Identificação de Áreas de Melhoria: A análise dos resultados das pesquisas identificará áreas específicas em que os serviços de saúde podem ser aprimorados, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficácia dos serviços prestados;
- Redução de Custos: A identificação de práticas e processos ineficientes poderá levar à redução de custos na prestação de serviços de saúde, otimizando o uso dos recursos disponíveis;
- Segurança Assistencial: O projeto poderá contribuir para a promoção da segurança dos pacientes, identificando eventuais problemas na prestação de cuidados de saúde e tomando medidas para mitigar riscos;
- Fomento da utilização de Soluções Inovadoras: com foco na melhoria da experiência do usuário, o que poderá incluir a implementação de novas tecnologias e práticas de atendimento;
- Transferência de Tecnologia: A transferência de tecnologia resultante do projeto permitirá que as melhores práticas identificadas sejam compartilhadas entre os diferentes serviços de saúde e municípios, promovendo uma maior uniformidade na qualidade dos cuidados;
- Educação Permanente em Saúde: para capacitar profissionais de saúde na prestação de cuidados de alta qualidade e na promoção da satisfação do usuário;
- Melhoria Contínua do SUS: promovendo uma melhor experiência para os usuários e garantindo a eficácia e eficiência dos serviços de saúde.

## **Eventos**

Em 2024 participamos anualmente das reuniões de CIR e CIB, COSEMS, além de apresentação de dados e informações anualmente no Conselho Estadual de Saúde garantindo a efetivação da parte lançou seu Plano de Integridade 2024-2025 em abril de 2024,.icipação e controle social no SUS Capixaba.

Participação efetiva e mensal no CES/ES do qual a ouvidora representa a SES/ES...

Realizamos reunião de alinhamento a Ouvidora Geral do Estado, Sra Giselli Balestrassi e o Subsecretario de Estado da Transparencia - Fabiano da Rocha Louzada, para alinhamentos de fluxos e parcerias em capacitações das áreas técnicas da SESA, quanto ao

cumprimento de prazos e elaboração de resposta. Também foi feita a apresentação do projeto de pesquisa de satisfação

Participação no lançamento do Plano de Integridade SESA 2024/2025 em abril de 2024, com o objetivo de estabelecer mecanismos e procedimentos internos para prevenir e combater fraudes e desvios de conduta.

Participação no evento “Ouvidoria Day” 2024, com o tema “Controle Social e Transparéncia Pública – Fomento das Ouvidorias nos entes jurisdicionados”, em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, realizado no Tribunal de Contas do Espírito Santo

Participação em todas as prestações de contas do Secretário na Assembleia Legislativa do Estado.

Participação na 5ª Conferência Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação, uma iniciativa da Secti em parceria com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação para estimular contribuições que direcionam a construção da Estratégia Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação. Foram abordados diversos temas relevantes, desde questões relacionadas à pesquisa científica e desenvolvimento tecnológico até iniciativas inovadoras em diferentes setores da sociedade.

Participação no evento de lançamento do Plano de Integridade 2024-2025. O evento contou com a presença do secretário de Estado da Saúde, Miguel Duarte, de todos os subsecretários, gerentes, e do secretário de Controle e Transparéncia, Edmar Camata.

Participação no Simpósio de Inovação e Gestão na Saúde (SIGS). O evento contou com a presença de autoridades públicas federais e estaduais, pesquisadores e representantes do setor privado e público capixaba e de outros estados para debater soluções de gestão em saúde. A abordagem foi ampla, com mesas-redondas que abordaram temas desde o uso de inteligência artificial até projetos de gestão de pessoas.

Participação no 2º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão e da Participação Social das Ouvidorias do SUS – Região Sudoeste. O evento foi promovido pelo Ministério da Saúde por meio da Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS) e organizado com a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/FIOCRUZ), e faz parte de um programa que visa desenvolver ações estratégicas para a ampliação da rede e implementação de ouvidorias descentralizadas do Sistema Único de Saúde (SUS). Entre os temas abordados, destacaram-se a Gestão Participativa, o programa ParticipaSUS e o Controle Social no SUS; o papel da Ouvidoria como Instrumento de Gestão; o OuvidorSUS como ferramenta estruturante do Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO); Transparéncia e Acesso à Informação na construção do SNO; e a Matriz de Análise da

## Situação das Ouvidorias

Participação na Etapa Municipal de Municípios Capixabas, 4ª Conferência Nacional de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (4ª CNGTES),

Participação na Etapa Regional Metropolitana e na Etapa estadual da 4ª Conferência Nacional de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (4ª CNGTES), como membro da comissão de relatoria.

Participação no 1ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS Região Sudeste (ES, MG, RJ, SP). O evento foi promovido pelo Ministério da Saúde por meio da Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS/MS), em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) e a Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS), e faz parte de um programa que visa desenvolver ações estratégicas para a ampliação da rede e implementação de ouvidorias descentralizadas do Sistema Único de Saúde (SUS).

Participação no 1º Fórum Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos Humanos, evento promovido pela Secretaria de Direitos Humanos (SEDH), por meio da Gerência de Proteção e Defesa dos Direitos Humanos, onde foi debatido sobre a complexidade e os desafios diárias enfrentados nos sistemas de garantias de direitos e proteção, articular e construir estratégias e ações que dialoguem com o cenário apresentado por meio das mesas de discussão, a fim de assegurar a defesa e garantir a efetivação da proteção dos direitos sociais.

Reunião de Alinhamento com a Ouvidoria SUS/Inova Capixaba: Encontro voltado à integração de ações e estratégias conjuntas para fortalecimento das práticas de gestão participativa e inovação no âmbito das Ouvidorias SUS.

Participamos da Oficina SESA ES de Hed.Hat – Novos desafios e seus impactos; A Red Hat no Universo da AI Generativa e Casos de Uso.

Participação no Fórum da Comissão Estadual de Segurança do Paciente do Estado do Espírito Santo.

Participação no 2º Seminário Regional de Fortalecimento da gestão, da Participação Social e das Ouvidorias do SUS região Sudeste: Espírito Santo, São Paulo, Minas Gerais. Rio de Janeiro Julho de 2024. Promovido pelo O evento foi promovido pelo Ministério da Saúde por meio da Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS/MS), em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) e a Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS), Participação no Seminário – Solução de Inteligência Analítica com profissionais da Vert















30 de ago. de 2024, 09:50







1 de out. de



1 de out. de 2024 - 16:20



27 de jun. de 2024, 10:04



## **Conclusões e Considerações Finais**

O presente relatório tem como propósito apresentar, de forma transparente e fundamentada, os resultados alcançados pela Ouvidoria SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA/ES) no exercício de 2024. Trata-se de um instrumento de gestão e de controle social que possibilita, simultaneamente, a prestação de contas à população e a oferta de subsídios técnicos e estratégicos aos gestores do Sistema Único de Saúde (SUS) no Estado.

A análise realizada evidencia que a Ouvidoria do SUS exerce papel essencial como canal de interlocução entre o cidadão e o poder público, transformando manifestações em informações qualificadas que orientam processos de melhoria contínua na rede de atenção à saúde. Contudo, permanecem desafios estruturais e normativos que demandam enfrentamento para consolidar a Ouvidoria como política de Estado, ampliando sua efetividade e seu alcance.

Entre os pontos considerados prioritários para o fortalecimento da Ouvidoria, destaca-se:

- **Marco legal e normativo:** avançar na construção de legislação federal específica para as Ouvidorias do SUS, em articulação com estados e municípios, assegurando padronização e integração em rede.
- **Expansão e descentralização:** intensificar a implantação de Ouvidorias nos municípios capixabas e nos serviços próprios e contratualizados da SESA/ES.
- **Capacitação permanente:** investir em programas contínuos de formação técnica e gerencial, assegurando qualidade e uniformidade nos processos de trabalho.
- **Agilidade e qualidade das respostas:** garantir prazos legais e clareza nas respostas das áreas técnicas, reforçando a credibilidade institucional.
- **Integração e transparência:** ampliar a participação da Ouvidoria em espaços de deliberação e controle social, fortalecendo a gestão participativa.
- **Aprimoramento tecnológico:** viabilizar, junto ao Ministério da Saúde, a nova versão do Sistema OuvidorSUS, com integração a outros sistemas estratégicos.
- **Monitoramento e pesquisa de satisfação:** consolidar instrumentos de avaliação da experiência do usuário, utilizando seus resultados para orientar políticas públicas.
- **Sensibilização social:** promover eventos e ações de comunicação voltados a trabalhadores, gestores e usuários, fortalecendo a percepção da Ouvidoria como instrumento de cidadania e gestão.
- **Estruturação institucional:** ampliar e qualificar a equipe técnica, garantindo condições adequadas para o atendimento das demandas crescentes.

Ressalta-se, ainda, o Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, conduzido pela FIOCRUZ/RJ, cujo resultado final representará um marco no reconhecimento da qualidade dos processos desenvolvidos pela Ouvidoria da SESA/ES. Também se destaca a adoção de mecanismos proativos de monitoramento, como alertas de prazos e acompanhamento de demandas recorrentes, que contribuem para a gestão preventiva e a antecipação de soluções.

Assim, a Ouvidoria SUS SESA/ES reafirma seu compromisso de atuar como elo de comunicação entre o cidadão e a administração pública, orientada pelos princípios da ética, da transparência, da imparcialidade e da celeridade. A busca pela excelência em seus serviços requer aprendizado contínuo, inovação tecnológica e cooperação entre todos os atores do SUS.

Conclui-se, portanto, que a participação social constitui pilar indispensável para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde, promovendo a democracia participativa e a melhoria contínua da saúde pública no Espírito Santo.

Sugestões, dúvidas ou manifestações acerca deste relatório podem ser encaminhadas pelos canais oficiais da Ouvidoria da SESA/ES.

**“A participação social é um caminho para a qualificação e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde, garantindo a democracia participativa.”**

**Terezinha do Carmo Alves Bolzani**  
Ouvidora SUS Secretaria de Estado da Saúde - SESA/ES

**Leyliany Moraes da Silva**  
Coordenadora do Projeto de Pesquisa de Usuários do SUS no Espírito Santo