

RELATÓRIO GERENCIAL

Geral - 2019

Atualização

02 de junho de 2020



SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE

Nésio Fernandes de Medeiros Júnior

SUBSECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E TRANSPARÊNCIA DA SAÚDE

José Tadeu Marino

OUVIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Rafael Vulpi Caliarí

EQUIPE DA OUVIDORIA DO SUS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Brenda Vieira Pereira – Estagiária

Emiliana Almeida D'Oliveira

Mariluse Baptista Bueno

Ilsa Lopes Dias

Raphael de Almeida Nascimento – Estagiário

Sandra Regina Vieira de Souza

Introdução

A ouvidoria do SUS é um importante canal de comunicação entre a população capixaba e a gestão da Secretaria de Estado da Saúde. Nesse sentido, o serviço de Ouvidoria do SUS busca receber manifestações dos(as) usuários(as), trabalhadores(as) e demais atores do Sistema Único de Saúde, permitindo a avaliação dos serviços e a apuração das necessidades dos cidadãos.

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@sesa.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.

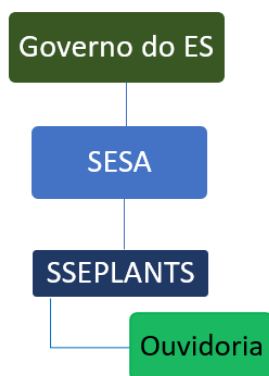
Outra ação importante da Ouvidoria é a disseminação de informações em saúde sobre doenças, acesso aos serviços, telefones, locais de atendimento, áreas para marcação de consultas, dentre outras.

Todos os dados e informações são registrados por meio do Sistema OuvidorSUS, sistema desenvolvido pelo Ministério da Saúde para atendimento específico da rede nacional de Ouvidorias do SUS, regulamentado pela Portaria/GM/MS nº 8 de 25 de maio de 2007. Outro sistema, o E-OUV, é utilizado para recebimento das manifestações via Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo.

A gestão das informações recebidas pela Ouvidoria permite configurar importantes relatórios gerenciais capazes de apresentar a realidade local, auxiliando e subsidiando os gestores na tomada de decisão, em prol da melhoria das políticas do SUS.

A ouvidoria do SUS ainda desenvolve ações ativas na perspectiva de realizar atividades itinerantes ao longo de seu território de atuação e de realizar pesquisas sobre a participação, a satisfação e a avaliação de práticas, ações e serviços do SUS.

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.

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 transparência;*
- 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 transparência 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 em regulamento 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 de trinta 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.

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.

Manifestações

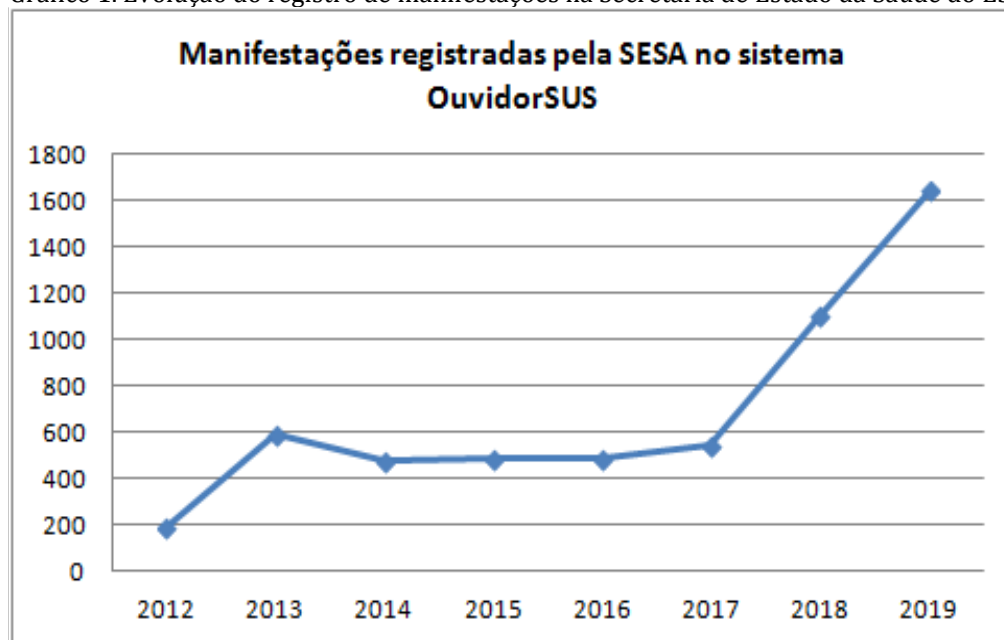
A manifestação é o objeto principal de trabalho das Ouvidorias do SUS. É uma fonte imprescindível de dados que apresenta o relato dos cidadãos nos sistemas OuvidorSUS e E-OUV. Os sistemas informatizados disponibilizam uma série de variáveis estratégicas para a tomada de decisão, apresentadas por meio de tabelas:

Tabela 1: Manifestações **registradas** no Sistema OuvidorSUS, 2019.

Mês	Quantitativo
Janeiro	112
Fevereiro	91
Março	87
Abril	127
Mai	120
Junho	155
Julho	112
Agosto	132
Setembro	187
Outubro	223
Novembro	144
Dezembro	155
Total	1645

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Gráfico 1. Evolução do registro de manifestações na Secretaria de Estado da Saúde do ES



Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

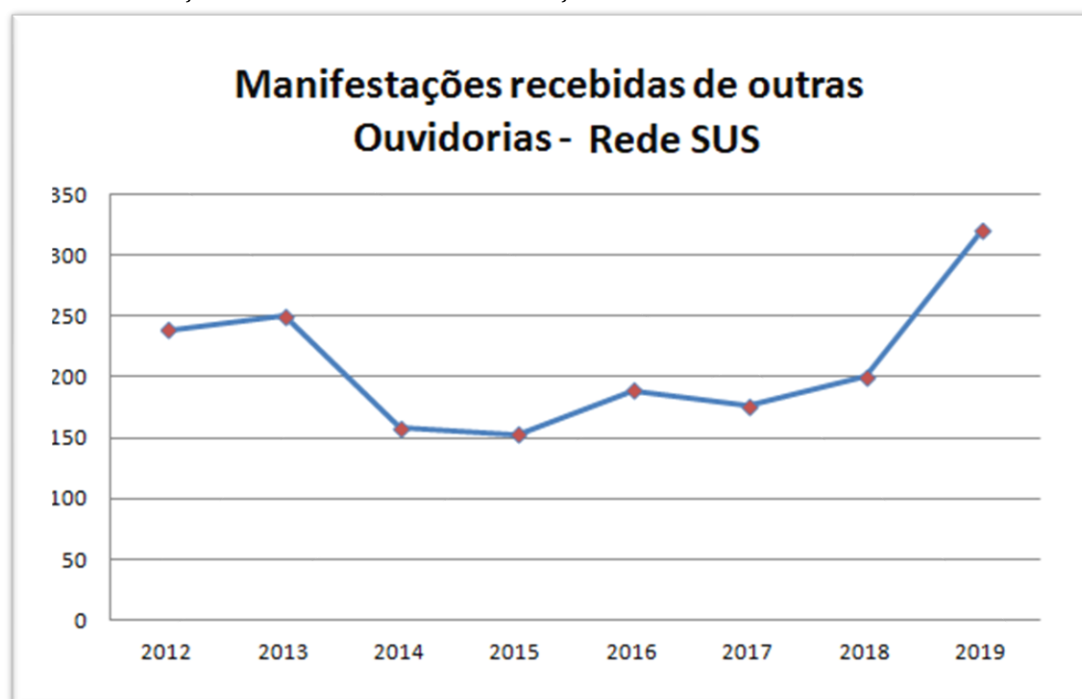
No ano de 2019, no sistema OuvidorSUS, foram registradas 1645 manifestações dos cidadãos pela Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo.

Tabela 2a: Manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS (primeiro destino), 2019.

Mês	Quantitativo
Janeiro	23
Fevereiro	11
Março	15
Abril	27
Maio	29
Junho	21
Julho	22
Agosto	21
Setembro	39
Outubro	41
Novembro	39
Dezembro	32
Total	320

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Gráfico 2. Evolução do recebimento de manifestações de outras ouvidorias da rede SUS.



Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

As 320 manifestações recebidas em 2019 foram encaminhadas por outras Ouvidorias da rede SUS, mas a sua maioria tem origem na Ouvidoria-Geral do SUS (Brasília-DF) por meio do sistema OuvidorSUS.

O total de manifestações sob responsabilidade da Ouvidoria da SESA/ES registrada no Sistema OuvidorSUS foi de 1965 no ano de 2019.

Aumento das manifestações – A série histórica demonstra um aumento das manifestações, que pode ser caracterizado principalmente pela correção do tratamento de manifestações no sistema OuvidorSUS, uma vez que os registros de formulário web (internet) eram pouco ou não utilizados pela Ouvidoria da SESA nos anos anteriores (2016, 2017 e 2018). A divulgação dos

meios de acesso à Ouvidoria (ampliação da participação social) em eventos regionais e municipais e a necessidade de acesso à determinados serviços contribuem também para a ampliação do quantitativo de manifestações.

A qualificação do trabalho em rede, organizando o registro de manifestações que vão para municípios ou serviços trouxe, também, um aumento das manifestações no ano de 2019.

Responsabilidade das manifestações recebidas – Realizamos uma análise mais apurada sobre o relato dos cidadãos em suas manifestações à Ouvidoria da SESA. Apresentamos a tabela 2b sobre a responsabilidade de resposta da manifestação. Em alguns casos quando o assunto era de ordem dos entes municipal e estadual, consideramos de responsabilidade estadual.

Tabela 2b: Responsabilidade da manifestação registrada pela Ouvidoria SESA, 2019.

Mês	Quantitativo	Porcentagem
SESA	1692	86,11
Municípios do ES	259	13,18
Outros órgãos da saúde	13	0,05
Municípios de outros Estados	1	0,66
Total	1965	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Tabela 3: Meios de Atendimento das manifestações, 2019.

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Telefone	1143	58,17
Formulário web	427	21,73
Pessoalmente	336	17,10
Email	49	2,49
Carta	6	0,31
Aplicativo E-saúde	2	0,10
Correspondência Oficial	2	0,10
Total	1965	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

O telefone é o meio mais utilizado para registrar manifestações na Ouvidoria do SUS, seguido do formulário web (internet – site). Nas ouvidorias dos municípios e dos estados o atendimento presencial também é muito volumoso, o que nos faz refletir sobre acessibilidade, humanização e acolhimento como práticas fundamentais ao trabalho das Ouvidorias do SUS.

Classificação e Tipificação

O tratamento das manifestações no Sistema OuvidorSUS permite classificá-las em Solicitações, Reclamações, Elogios, Sugestões, Denúncias e Informações.

A ação de tipificar permite a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos quesitos, categorizados na perspectiva do sistema informatizado.

A tipificação se divide em grandes assuntos (assistência à saúde, assistência farmacêutica, vigilância sanitária, gestão, etc.), subassunto 1, subassunto 2, subassunto 3, além de fármaco

(este na assistência farmacêutica apenas). É obrigatório o preenchimento de, no mínimo, assunto e subassunto 1.

Em algumas situações a tipificação não é completa, sendo necessário preencher com “outros”, por falta de informações no sistema. Neste caso, alguns outros campos podem ser utilizados como complementação, mas o ideal seria um sistema mais aberto para que as Ouvidorias possam construir suas tipificações de acordo com a realidade de seus territórios.

Tabela 4: Classificação das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2019.

Classificações	Quantitativo	Percentual
Reclamação	883	44,94
Solicitação	821	41,78
Denúncia	134	6,82
Informação	103	5,24
Elogio	15	0,76
Sugestão	9	0,46
Total	1965	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

As reclamações e as solicitações foram as maiores classificações registradas pela Ouvidoria da SESA, pós qualificação da equipe, uma vez que anteriormente fora diagnosticado que o maior quantitativo de manifestações era apenas de reclamações, mas com teor de solicitação.

Denúncias

As Denúncias indicam irregularidades ou indícios de irregularidade na administração, nas ações, nas práticas ou no atendimento por entidade pública ou privada (vigilância sanitária, por exemplo).

Para facilitar a leitura do relatório foram selecionados de azul claro os grandes assuntos e apenas com bordas os subassuntos 1. Os demais itens, quando visíveis na tabela, representam os subassuntos 2, 3 ou fármacos de forma sequencial.

Tabela 5: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2019.

DENÚNCIAS	Quantidade
ALIMENTO	
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	4
INTERNAÇÃO	
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	
ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE LEITO	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	
OUTROS	1

RECURSOS HUMANOS	
TRABALHADOR EM SAÚDE BUCAL ACÚMULO DE CARGOS	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	
RECURSOS FINANCEIROS	
INDÍCIO DE MAU USO/DESVIO DE VERBAS	1
RECURSOS HUMANOS	
INSATISFAÇÃO EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE DA FAMÍLIA ADICIONAL	2
ATRASSO/FALTA	4
REAJUSTE SALARIAL	1
TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	3
FINANCEIRO	
LICITAÇÃO	
IRREGULARIDADE	1
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	1
REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	
DESVIO	1
PESQUISA/PROJETO/CONVÊNIO/EVENTO	1
GESTÃO	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	6
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	2
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
DIFICULDADE DE ACESSO	1
FALTA DE VAGAS	1
OUTROS	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	7
ESPAÇO FÍSICO	2
OUTROS	6
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	
FALTA DE PROFISSIONAL FARMACÊUTICO	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
INSATISFAÇÃO	1
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
EQUIPE DE SAÚDE	3
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	1
MÉDICO	8
MOTORISTA	1
NÃO ESPECIFICADO	3
OUTROS	1

RECEPCIONISTA/ATENDENTE	3
OUTROS	1
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	
ACÚMULO DE CARGOS	1
CONTRATAÇÃO	1
DESVIO DE FUNÇÃO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	2
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
SONDA/EQUIPO/FRASCO	1
SAMU	
OUTROS	1
TRANSPORTE	
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	
MÁ CONSERVAÇÃO	1
OUTROS	1
USO INDEVIDO	3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	1
CARAMUJO	1
RATO	1
CASO SUSPEITO	1
DENGUE	1
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	1
CRIADOURO EM POTENCIAL	1
EPIDEMIA/SURTO	
DENGUE	1
OUTROS	1
SANEAMENTO BÁSICO	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA	
USO INADEQUADO/SEM CONTROLE	1
ÁGUA E AMBIENTES	
ARMAZENAMENTO INADEQUADO	1
ESGOTOS	1
ALIMENTO/BEBIDAS	
CONDIÇÕES INADEQUADAS	
BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	1
INDÚSTRIA/FABRICANTE	1
ALIMENTO VENCIDO	
COMÉRCIO DE ALIMENTOS	1
INDÚSTRIA/FABRICANTE	1

ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO	1
ESTERILIZAÇÃO INADEQUADA/REUTILIZAÇÃO	
1	
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	1
MEDICAMENTOS	
1	
ARMANEZAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADOS SERVIÇO DE SAÚDE	1
FUNCIONAMENTO INADEQUADO/IRREGULAR	1
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO COMÉRCIO VAREJISTA	1
FARMÁCIA	3
IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE, SEM AE, SEM REGISTRO, SEM NOTIFICAÇÃO INDÚSTRIA/FABRICANTE	1
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	
FUNCIONAMENTO IRREGULAR	2
SERVIÇOS DE SAÚDE	
CONDIÇÕES INADEQUADAS HOSPITAIS	1
POSTO DE SAÚDE/UBASF	1
FUNCIONAMENTO IRREGULAR HOSPITAIS	4
OUTROS ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
REUTILIZAÇÃO DE PRODUTOS INADEQUADOS/SEM ESTERILIZAÇÃO SERVIÇOS DE TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA	1
Total Geral	134

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Os dados não demonstraram grandes diferenças quantitativas, porém considera-se importante verificar situações como funcionamento irregular em hospitais, comercialização irregular em farmácias, uso indevido de ambulâncias, insatisfação com médicos e outros profissionais, acompanhamento para gestante em estabelecimento de saúde (lei), dentre outros.

Todas as denúncias foram enviadas para as áreas técnicas correspondentes, que no prazo previsto na legislação devem encaminhar respostas aos relatos da sociedade. Além da resposta, é necessário que as áreas técnicas possam, a partir das manifestações e relatórios, implementar as suas ações (melhoria dos processos, atividades, serviços).

As denúncias não necessariamente estão sob responsabilidade da SESA, pois podem relacionar-se à algum município específico, mas em sua maioria representam alguma situação na rede SUS do Estado.

Ações Propostas

Intensificar o registro do estabelecimento comercial como “local do fato ocorrido” nos casos de denúncia.

Construir banco de denúncias na Ouvidoria do SUS e disponibilizar a área de auditoria da Secretaria de Estado da Saúde para que, quando for realizar alguma ação, também utilize tais manifestações como subsídio.

Intensificar a integração entre os setores que fazem interlocução com as denúncias como a corregedoria, auditoria e subsecretarias específicas.

Qualificar os trabalhadores da Ouvidoria da SESA, pois em alguns casos as denúncias podem ser caracterizadas como reclamações. Cursos de capacitação podem corrigir tais falhas.

Estimular a implantação da política de humanização nos serviços da SESA, pois dessa forma, grandes problemas apresentados podem ser resolvidos por meio do acolhimento e educação permanente, por exemplo.

Informações

As Informações são questionamentos/perguntas a respeito do sistema de saúde, sobre assistência à saúde ou ainda sobre as políticas desenvolvidas pelo SUS. Relacionam-se também à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação. Convencionamos o uso da L.A.I. principalmente via E-OUV da Ouvidoria Geral do Estado.

Tabela 6: Tipificação das informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2019.

INFORMAÇÕES	Quantidade
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CIRURGIA	
OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	14
DERMATOLOGIA	1
NEUROLOGIA	2
NEFROLOGIA	1
OFTALMOLOGIA	3
OTORRINOLARINGOLOGIA	2
PSIQUIATRIA	1
DIAGNÓSTICO	
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	
BIÓPSIA	1
DIAGNÓSTICO EM RADIOLOGIA	
ABDOMEM E Pelve	1
INTERNAÇÃO	
CLÍNICA DE DESINTOXICAÇÃO	1
OUTROS	1

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	1
TRANSPLANTE	
LISTA DE TRANSPLANTES	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE BÁSICO	
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	
FORMOTEROL	1
INSULINA NPH	1
RISPERIDONA	1
OUTROS	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	3
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
FÁRMACO	
CITRATO DE TOFACITINIBE	1
ISOTRETINOÍNA	1
SOMATROPINA	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	2
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	2
OUTROS	1
NÃO ESPECIFICADO	
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
NÃO PADRONIZADO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	
IBRUTINIBE	1
OUTROS	7
CARTÃO SUS	
RETIFICAÇÃO CADASTRAL	1
SEGUNDA VIA DO CARTÃO SUS	1
COMUNICAÇÃO	
OUTROS	1
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	2
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
OUTROS	1
FINANCEIRO	
REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	
OUTROS	1
GESTÃO	
DOCUMENTOS	

CARTÃO DE VACINAÇÃO	3
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
OUTROS	6
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	
CONCURSO PÚBLICO	2
FALTA DE PROFISSIONAL MÉDICO	1
OUTROS	2
TRABALHADOR EM SAÚDE REMOÇÃO/TRANSFERÊNCIA	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	2
OUTROS	11
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
CAMA HOSPITALAR	1
FRALDA DESCARTÁVEL	1
SAMU	
AMBULÂNCIA	
OUTROS	1
TRANSPORTE	
TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)	
FUNCIONAMENTO/LEGISLAÇÃO	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
EPIDEMIA/SURTO	1
EQUIPE DE SAÚDE	
AGENTES DE ENDEMIAS	1
VACINAÇÃO	
PENTAVALENTE	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
MEDICAMENTOS	
PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO	1
Total Geral	103

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

As principais informações solicitadas pelos cidadãos foram sobre Assistência Farmacêutica, Assistência à Saúde, Gestão e Orientações em Saúde, acesso a determinados medicamentos, processos de medicamento, fila de espera no SUS, emissão de segunda via de cartão SUS, concurso público, remoção/transferência de trabalhador, dentre outras.

Ações Propostas

Ampliar juntamente com a ASSCOM as informações no site da SESA, “perguntas frequentes” e realizar campanhas ou veiculação de informações a partir das manifestações recebidas na Ouvidoria SUS/SESA. Produzir material gráfico para distribuição aos cidadãos e aos serviços de ouvidoria do SUS no estado (estaduais e municipais).

Ampliar a capacitação nos sistemas informatizados para qualificar as informações junto às tipificações.

Ampliar a transparência ativa nos canais SESA a partir da Ouvidoria SUS.

Reclamações

As reclamações indicam insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento (solicitação). Em alguns casos, as reclamações possuem uma solicitação dentro do relato.

Tabela 7: Tipificação das reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2019.

RECLAMAÇÕES	Quantidade
ALIMENTO	
LEITE	
ARTIFICIAL	1
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	3
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CIRURGIA	9
CABEÇA E PESCOÇO	3
CARDIOLÓGICA	1
GERAL	3
GINECOLÓGICA	8
HISTERECTOMIA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
NEUROLÓGICA	2
OFTALMOLÓGICA	
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	1
ORTOPÉDICA	18
OTORRINOLARINGOLÓGICA	2
OUTROS	1
OUTROS	3
PEDIÁTRICA	1
PLÁSTICA	1
OUTROS	1

PROCTOLOGIA	2
UROLÓGICA	1
VASCULAR	3
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	4
ACUPUNTURA	1
ANGIOLOGIA	3
CARDIOLOGIA	7
CIRURGIÃO GERAL	4
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	2
CLÍNICA MÉDICA	1
DERMATOLOGIA	1
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	14
FISIOTERAPIA	6
FONOAUDIOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	5
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	5
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1
HEPATOLOGIA	2
INFECTOLOGIA	1
MASTOLOGIA	2
NÃO ESPECIFICADO	3
NEFROLOGIA	4
HEMODIÁLISE	1
NEUROLOGIA	40
OFTALMOLOGIA	56
ONCOLOGIA	3
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	33
OTORRINOLARINGOLOGIA	13
OUTROS	5
PNEUMOLOGIA	7
PROCTOLOGIA	6
PSQUIATRIA	21
REUMATOLOGIA	11
UROLOGIA	8
DIAGNÓSTICO	1
OUTROS	5
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	
BIÓPSIA	6
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	
CATETERISMO	3
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	2
OUTROS	4
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	2
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	1
ELETRONEUROMIOGRAMA	3
OUTROS	1
POLISSONOGRAMA	1
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	1
MAPEAMENTO DE RETINA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	2
RETINOGRAMA	1

DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	
AUDIOMETRIA	1
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	
APARELHO DIGESTIVO	1
COLONOSCOPIA	9
APARELHO GINECOLÓGICO	
HISTEROSCOPIA	1
APARELHO RESPIRATÓRIO	2
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	
APARELHO CARDIOVASCULAR	
CINTILOGRAFIA	9
APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS ARTICULAÇÕES)	
CINTILOGRAFIA	1
APARELHO GENITURINÁRIO	
CINTILOGRAFIA	1
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	
VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS	
ANGIOGRAFIA	2
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	
ABDOMEM, Pelve e Membros Inferiores	4
Cabeça, Pescoço e Coluna Vertebral	11
NÃO ESPECIFICADO	1
Tórax e Membros Superiores	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	
NÃO ESPECIFICADO	1
Tórax e Membros Superiores	1
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	
ABDOMEM, Pelve e Membros Inferiores	1
Cabeça, Pescoço e Coluna Vertebral	1
NÃO ESPECIFICADO	1
Tórax e Membros Superiores	2
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
DIFICULDADE DE ACESSO	
OUTROS	1
GESTÃO	
CENTRAL DE REGULAÇÃO	2
INTERNAÇÃO	
CLÍNICA PSIQUIÁTRICA	2
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
PSIQUIATRIA	
	1

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	1
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE BÁSICO	1
ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	1
FÁRMACO	
OMEPRAZOL	1
COMPONENTE BÁSICO	
FÁRMACO	
CÁLCIO	1
CLONAZEPAM	1
CLORETO DE POTÁSSIO	1
CLORIDRATO DE METFORMINA	1
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
FORMOTEROL	1
INSULINA REGULAR	1
TRAMADOL	1
FALTA DE MEDICAMENTO	6
OUTROS	2
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	
FÁRMACO	
ADALIMUMABE	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
FÁRMACO	2
BEVACIZUMABE	2
CITRATO DE TOFACITINIBE	1
CLOPIDOGREL	1
EVEROLIMO	1
FINGOLIMODE	2
FORMOTEROL	3
HIDROXIURÉIA	5
IMATINIBE 152459-95-5	1
ISOTRETINOINA	3
MICOFENOLATO DE MOFETILA	1
OLANZAPINA	1
PREGABALINA	1
RIBAVIRINA	1
RIVAROXABANA	3
SERTRALINA	1
SOMATROPINA	2
TRAMADOL	6
TRAMADOL	1
OUTROS	
FÁRMACO	
RIVASTIGMINA	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	14
ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	
FÁRMACO	
PANCREATINA	1
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1

COMPONENTE ESTRATÉGICO	3
FÁRMACO	
ARIPIRAZOL	1
DIMESILATO DE LISDEXANFETAMINA	1
EZETIMIBA	1
METILFENIDATO 113-45-1	1
SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA	1
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	2
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO	1
HIDROXIURÉIA	1
METILFENIDATO	1
MICOFENOLATO DE MOFETILA	1
RIVASTIGMINA	1
TOLTERODINA	2
TRAMADOL	1
OUTROS	1
NÃO ESPECIFICADO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	1
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO PADRONIZADO	7
FALTA DE MEDICAMENTO	3
FÁRMACO	
ALPRAZOLAM	1
ATORVASTATINA	2
GLECAPREVIR + PIBRENTASVIR	1
TAMOXIFENO	1
NÃO PADRONIZADO	1
FÁRMACO	
RANIBIZUMABE	1
OUTROS	27
OUTROS	6
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	1
OUTROS	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL	
DIFICULDADE DE ACESSO	
FALTA DE VAGAS	1
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
ESPAÇO FÍSICO	1
RECURSOS HUMANOS	
INSATISFAÇÃO	
ODONTÓLOGO	2
RECURSOS MATERIAIS	

MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE FALTA DE EQUIPAMENTO	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	
RECURSOS HUMANOS	
FALTA DE TRABALHADOR AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	5
MÉDICO	5
INSATISFAÇÃO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	4
MÉDICO	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	1
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE DA FAMÍLIA ADICIONAL	1
TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA CONTRATAÇÃO	1
RECURSOS MATERIAIS	
MATERIAL DE EXPEDIENTE NÃO ESPECIFICADO	1
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
DIFICULDADE DE ACESSO DEMORA NO ATENDIMENTO	2
FALTA DE VAGAS	1
OUTROS	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
VISITAS DA EQUIPE	1
FINANCEIRO	
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	2
GESTÃO	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES	
1	1
DOCUMENTOS	
OUTROS	1
RESULTADO DE EXAME	2
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	2
ALIMENTAÇÃO PACIENTE	1
DIFICULDADE DE ACESSO DEMORA NO ATENDIMENTO	37
FALTA DE VAGAS	4
OUTROS	16
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	5

RECUSA AO ATENDIMENTO	2
ESPAÇO FÍSICO	2
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1
OUTROS	9
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	10
OUTROS	5
RECURSOS HUMANOS	2
CONCURSO PÚBLICO	2
FALTA DE PROFISSIONAL	
MÉDICO	6
OUTROS	1
INSATISFAÇÃO	13
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ENFERMEIRO	4
EQUIPE DE SAÚDE	4
FARMACÊUTICO	1
MÉDICO	37
NÃO ESPECIFICADO	10
OUTROS	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	13
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	3
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	
ATRASO/FALTA	2
OUTROS	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	
CONTRATAÇÃO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	2
RECURSOS MATERIAIS	
MATERIAL DE EXPEDIENTE	
FALTA DE MATERIAL	2
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	5
FALTA DE EQUIPAMENTO	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	1
OUVIDORIA DO SUS	
INSATISFAÇÃO	
TEOR DA RESPOSTA	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP	2
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	4
CADEIRA DE RODAS	1
FRALDA DESCARTÁVEL	1
OUTROS	1

SAMU	
DIFICULDADE DE ACESSO	
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
RECURSOS HUMANOS	
INSATISFAÇÃO	1
TELE ATENDENTE	1
TRANSPORTE	
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	
CONDIÇÕES INADEQUADAS DE TRANSPORTE DOS PACIENTES	1
QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	
BARATA	1
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	
	1
CASO CONFIRMADO	
DENGUE	1
CASO SUSPEITO	
	1
CRIADOURO EM POTENCIAL	
	5
EPIDEMIA/SURTO	
DENGUE	1
VACINAÇÃO	
OUTRAS	1
PENTAVALENTE	1
SARAMPO	1
TRÍPLICE BACTERIANA (DTP)	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
ÁGUA E AMBIENTES	
FOSSA	1
LIXO	
OUTROS	1
LOTES/TERRENOS ABANDONADOS	1
ALIMENTO/BEBIDAS	
ALIMENTO VENCIDO	1
ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS	
BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	1
OUTROS	1
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
FISCALIZAÇÃO	
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	1
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	
CONDIÇÕES INADEQUADAS	1

SERVIÇOS DE SAÚDE	
CONDIÇÕES INADEQUADAS HOSPITAIS	2
INFECÇÃO HOSPITALAR HOSPITAIS	1
PROBLEMAS NA INFRA-ESTRUTURA POSTO DE SAÚDE/UBASF	1
Total Geral	883

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

As reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da SESA, no ano de 2019, estão relacionadas à necessidade de realização de consultas (Oftalmologia, Ortopedia, Neurologia, Psiquiatria, Otorrinolaringologia, Reumatologia e Endocrinologia), cirurgias (ginecológica e ortopédica principalmente), demora para realização de exames diagnósticos, equipamentos com defeitos, insatisfação com profissionais (médicos e recepcionistas/atendentes principalmente), demora no atendimento e dificuldade de acesso em estabelecimentos de saúde, além da falta de determinados medicamentos. As reclamações são bons indicadores de avaliação dos serviços e um termômetro sobre o funcionamento dos mesmos.

Ações Propostas

Ampliar a rede de Ouvidorias SUS no estado possibilitará uma melhor avaliação dos serviços e um grande aumento na participação social em nosso estado.

A capacitação nos sistemas informatizados é de extrema importância para a realização de uma correta tipificação. Aguardamos a nova versão do sistema OuvidorSUS pelo Ministério da Saúde para construir as capacitações para os municípios e rede estadual.

Instituir pesquisa de satisfação dos serviços por meio eletrônico e físico possibilitando um maior alcance dos cidadãos à avaliação no Sistema Único de Saúde.

Implantar política de humanização.

É preciso sensibilizar a rede interna da SESA para que as manifestações gerem melhorias nas práticas, ações e serviços de saúde.

Solicitações

As solicitações embora também possam indicar insatisfação, necessariamente contêm um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

É preciso atentar para o fato de, quando o cidadão registrar uma reclamação, questionar se ainda necessita do insumo, atendimento ou tratamento, por exemplo. Se a resposta for afirmativa, é necessário classificar tal manifestação como solicitação.

Tabela 8: Tipificação das solicitações na Ouvidoria da SESA/ES, 2019.

SOLICITAÇÕES	Quantidade
ALIMENTOS	
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CIRURGIA	9
BARIÁTRICA	1
CABEÇA E PESCOÇO	8
CARDIOLÓGICA	
OUTROS	1
DERMATOLÓGICA	1
GASTROENTEROLÓGICA	2
GERAL	8
GINECOLÓGICA	10
HISTERECTOMIA	1
LAQUEADURA	2
PERÍNEO	1
NEFROLÓGICA	1
NEUROLÓGICA	4
OBSTÉTRICA	1
PARTO NORMAL	1
OFTALMOLÓGICA	3
CATARATA	3
OUTROS	1
ONCOLÓGICA	
PRÓSTATA	1
TIREÓIDE	1
ORTOPÉDICA	19
OTORRINOLARINGOLÓGICA	11
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	3
OUTROS	5
PLÁSTICA	
MAMOPLASTIA	1
PROCTOLOGIA	2
UROLÓGICA	2
PROSTATECTOMIA	1
VASCULAR	
VARIZES	1
CONSULTA	3
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	5
ALERGIA/IMUNOLOGIA	1
ANGIOLOGIA	4

CARDIOLOGIA	15
CIRURGIÃO GERAL	3
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	1
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	2
CIRURGIÃO PLÁSTICO	2
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	5
CLÍNICA MÉDICA	3
DERMATOLOGIA	4
DOMICILIAR	2
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	17
FISIATRIA	2
FISIOTERAPIA	9
FONOAUDIOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	11
GENÉTICA MÉDICA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	9
HANSENOLOGIA	1
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	2
HEPATOLOGIA	2
INFECTOLOGIA	2
NEFROLOGIA	3
HEMODIÁLISE	1
NEUROLOGIA	46
OFTALMOLOGIA	75
ONCOLOGIA	3
NÃO ESPECIFICADO	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	37
OTORRINOLARINGOLOGIA	18
OUTROS	8
PEDIATRIA	1
PNEUMOLOGIA	14
PROCTOLOGIA	8
PSICOLOGIA	1
PSIQUIATRIA	30
REUMATOLOGIA	6
UROLOGIA	17
DIAGNÓSTICO	2
OUTROS	3
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	
BIÓPSIA	4
DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA	2
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	5
ELETROCARDIOGRAMA	1
OUTROS	1
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	2
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	

ELETRONEUROMIOGRAMA	2
OUTROS	2
POLISSONOGRAFIA	1
VIDEOENCEFALOGRAMA	1
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	1
CAMPIMETRIA	2
MAPEAMENTO DE RETINA	1
OUTROS	2
RETINOGRAFIA	2
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	1
AUDIOMETRIA	3
OUTROS	5
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	
APARELHO DIGESTIVO	2
COLONOSCOPIA	5
APARELHO GINECOLÓGICO	
HISTEROSCOPIA	1
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	
APARELHO CARDIOVASCULAR	
CINTILOGRAFIA	6
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	
CINTURA ESCAPULAR E MEMBROS SUPERIORES	
RADIOGRAFIA	1
CINTURA PÉLVICA E DOS MEMBROS INFERIORES	1
COLUNA VERTEBRAL	
RADIOGRAFIA	1
VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS	
ARTERIOGRAFIA	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	4
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	12
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	2
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	8
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	3
INTERNAÇÃO	
CLÍNICA DE DESINTOXICAÇÃO	1
OUTROS	2
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	2
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	1
LEITO	1

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE BÁSICO	2
COMPONENTE BÁSICO	
FÁRMACO	
ÁCIDO VALPRÓICO + VALPROATO DE SÓDIO	1
ALGESTONA ACETONIDA + ENANTATO DE ESTRADIOL	1
CARBONATO DE CÁLCIO + COLECALCIFEROL (VITAMINA D3)	1
DIVALPROATO DE SÓDIO	1
INSULINA HUMALOG	1
LAMOTRIGINA	1
LEVOTIROXINA SÓDICA	1
ÔMEGA 3	2
FALTA DE MEDICAMENTO	4
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
FÁRMACO	
ACETATO DE GLATIRAMER	2
ATORVASTATINA	1
CABERGOLINA	3
CANABIDIOL (CBD)	1
CICLOSPORINA	1
CITRATO DE TOFACITINIBE	1
DABIGATRANA	1
DACLATASVIR	2
ENTECAVIR	2
EVEROLIMO	1
FINGOLIMODE	1
GABAPENTINA	1
IMUNOGLOBULINA HUMANA	3
ISOTRETINOINA	1
LEDIPASVIR + SOFOSBUVIR	1
MESILATO DE IMATINIBE	1
MICOFENOLATO DE MOFETILA	1
RIBAVIRINA	2
RIVASTIGMINA	1
SECUQUINUMABE	2
SOFOSBUVIR	2
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	
CICLOSPORINA	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	3
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	
FÁRMACO	
TRAMADOL	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	1
FÁRMACO	
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO	1
ALFAPOETINA	1
BENZILPENICILINA BENZATINA	1
BUPROPIONA	1
CLORIDRATO DE BUPROPIONA	2

DIVALPROATO DE SÓDIO	1
NICOTINA	1
ÔMEGA 3	2
PALIPERIDONA	1
PREGABALINA	1
SOMATROPINA	1
TARTARATO DE TOLTERODINA	1
FALTA DE MEDICAMENTO	3
NÃO ESPECIFICADO	2
NÃO ESPECIFICADO	1
FÁRMACO	
NÃO ESPECIFICADO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	1
NÃO PADRONIZADO	1
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
FÁRMACO	
SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA	1
NÃO PADRONIZADO	2
FÁRMACO	
BEVACIZUMABE	1
CLORIDRATO DE MEMANTINA	1
CLORIDRATO DE NALTREXONA	1
COLÁGENO NÃO HIDROLISADO TIPO II	1
DULAGLUTIDA	1
GLICOSAMINA + SULFATO DE CONDROITINA	1
IMATINIBE	1
MESILATO DE IMATINIBE	2
PREGABALINA	1
RISPERIDONA	1
TESTOSTERONA	1
OUTROS	15
OUTROS	5
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	
ASSISTÊNCIA BÁSICA	2
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
IMPLANTE + PRÓTESE	1
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	1
CARTÃO SUS	
CADASTRAMENTO	1
GESTÃO	
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES	1
DOCUMENTOS	
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	2
CÓPIA DE EXAMES	1
OUTROS	12
PRONTUÁRIO	13

ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
DIFICULDADE DE ACESSO	
DEMORA NO ATENDIMENTO	3
FALTA DE VAGAS	1
OUTROS	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
OUTROS	3
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
OUTROS	7
RECURSOS HUMANOS	5
CONCURSO PÚBLICO	22
OUTROS	11
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
ADICIONAL	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	
DOENÇAS	1
SAÚDE/QUALIDADE DE VIDA	1
OUVIDORIA DO SUS	
REVISÃO DA RESPOSTA	
REVISÃO DA RESPOSTA	3
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
APARELHO AUDITIVO	1
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	1
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	3
CADEIRA DE RODAS	1
CAMA HOSPITALAR	1
CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA	1
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	1
LANCETAS	1
OUTROS	2
PRÓTESE	1
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	
FALTA DE MEDICAMENTO	1
SAMU	
OUTROS	1
TRANSPORTE	
TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)	
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
OUTROS	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	1
CASO SUSPEITO	1
EQUIPE DE SAÚDE	

VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	1
OUTROS	1
VACINAÇÃO	
PENTAVALENTE	2
Total Geral	820

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

As solicitações, como abordado anteriormente, estão próximas das reclamações. Em alguns casos podemos verificar que reclamações apresentaram solicitações e vice versa.

No ano de 2019 as principais solicitações foram sobre cirurgias (cabeça e pescoço, geral, ginecológica, ortopédica e otorrinolaringológica – principalmente), consulta/atendimento/tratamento (neurologia e oftalmologia principalmente, mas também psiquiatria, urologia, pneumologia, fisioterapia, ginecologia, gastroenterologia, endocrinologia e cardiologia), exames (colonoscopia, cintilografia e ressonância magnética), solicitações de medicamentos diversos e concursos públicos.

Ações Propostas

O desenvolvimento de uma política de humanização torna-se transversal a todas as ações propostas neste relatório.

Existe a necessidade de melhorar o acesso (quantitativo) de determinadas consultas e exames, porém é necessário analisar a rede e verificar se os encaminhamentos aos especialistas são realmente necessários. Outra forma seria a qualificação do processo de regulação melhorando dados e encaminhamentos dentro dos sistemas.

Ampliar a atenção primária (sugestão) demonstra maior possibilidades de atendimentos na rede do Sistema Único de Saúde, neste caso a ouvidoria do SUS precisa também ser descentralizada para os municípios e serviços com maiores números de atendimento (divulgação).

Elogios

Os elogios representam pontos positivos, satisfação, reconhecimento de boas práticas dentro do Sistema Único de Saúde.

Tabela 9: Tipificação dos elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2019.

ELOGIOS	Quantidade
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE ESTRATÉGICO	
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
GESTÃO	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
OUTROS	1

OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	
OUTROS	1
SATISFAÇÃO	1
ENFERMEIRO	3
EQUIPE DE SAÚDE	2
MÉDICO	2
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1
SAMU	
RECURSOS HUMANOS	
SATISFAÇÃO	1
Total Geral	15

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Os elogios recebidos pela SESA no ano de 2019 representaram a satisfação pelo atendimento de profissionais como médicos, enfermeiros, equipe de saúde e atendentes, mas também demonstrou a satisfação sobre serviços, ações e programas de saúde.

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.

Sugestões

As sugestões indicam ideias de melhorias propostas pelos cidadãos ao Sistema Único de Saúde (coletivo).

Tabela 10: Tipificação das sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2019.

SUGESTÕES	Quantidade
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	
OUTROS	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
NÃO PADRONIZADO	1
COMUNICAÇÃO	
CAMPANHA	1
FINANCEIRO	

REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	
REFORMA	1
GESTÃO	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	
OUTROS	1
Total Geral	9

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

No ano de 2019 recebemos sugestões para ações e programas de saúde, rotinas e protocolos nas unidades de saúde, reformas, diagnósticos, medicamentos e campanha (intolerância ao glúten e outras situações alimentares).

Ações Propostas

Ampliar a possibilidade dos cidadãos sugerirem melhorias nos serviços, com caixas de sugestões e pesquisas de satisfação, ampliando o diálogo entre a comunidade e a gestão.

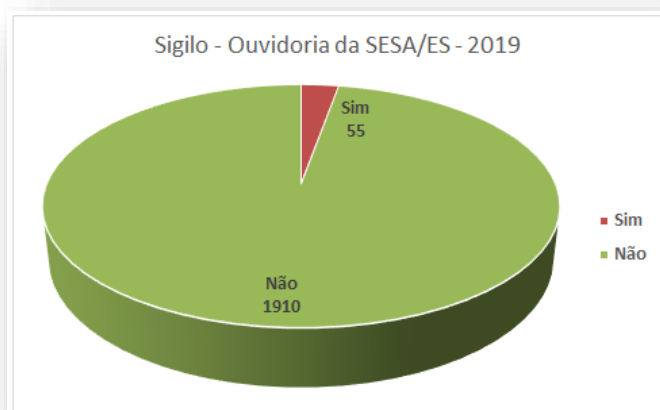
As áreas técnicas devem avaliar a pertinência da sugestão para o coletivo (Sistema Único de Saúde) na implementação dos serviços.

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) ou anonimato (sem informação sobre o cidadão) em alguns casos como denúncias e reclamações.

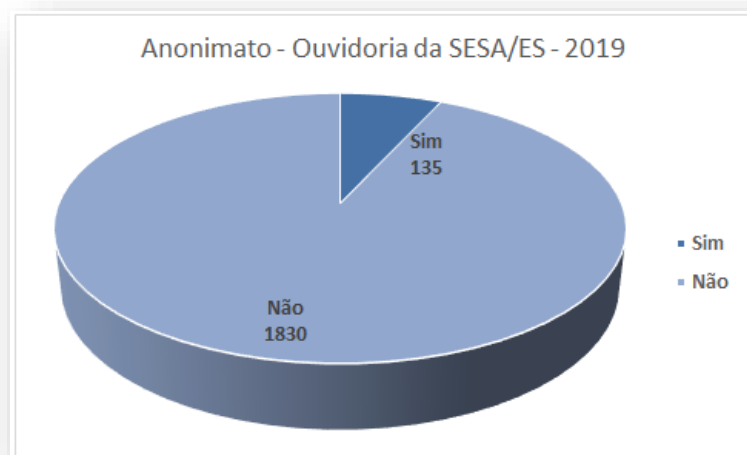
No ano de 2019 foram registradas 55 manifestações sigilosas e 135 anônimas.

Gráfico 3. Sigilo, 2019.



Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Gráfico 4. Anonimato, 2019.



Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Os prazos mais aplicados no ano de 2019 foram o “Alto” (30 dias para resposta) e “Médio” (60 dias para resposta). Os prazos “médio” e “baixo” não deverão ser utilizados, uma vez que as leis não permitem prazos de resposta acima de 30 dias (exceto quando prorrogado).

Gráfico 5. Prioridade das manifestações, 2019.



Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2020.

Sistema E-OUV

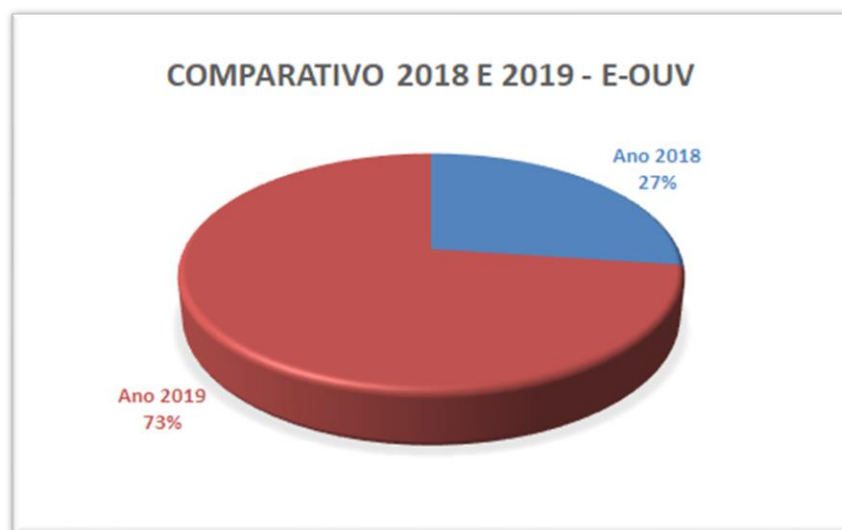
Tabela 11: Manifestações registradas no sistema E-Ouv, 2019

Mês	Quantitativo
Janeiro	83
Fevereiro	115
Março	115
Abril	130
Maio	116
Junho	105
Julho	138
Agosto	151
Setembro	132
Outubro	159
Novembro	211
Dezembro	128
Total	1583

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

No ano de 2019, no sistema E-OUV ES, por meio dos canais da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, foram registradas 1583 manifestações.

Gráfico 6. Comparativo E-OUV, 2018 e 2019.



Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

Em comparação aos dois anos, em 2018 foram registradas 590 manifestações no sistema E-OUV sobre a SESA/ES e, em 2019, foram registradas 1583, um aumento de aproximadamente 168%.

Tabela 12: Classificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2019.

Classificações	Quantitativo	Percentual
Sugestão	16	1,01
Elogio	26	1,64
Informação	223	14,09
Denúncia	348	21,98
Reclamação	970	61,28
Total	1583	100

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

A maior classificação no sistema E-OUV foram as reclamações, não sendo utilizada a classificação solicitação nesse sistema informatizado.

Tabela 13: Tipificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2019.

Sugestões	
Assuntos	Quantitativo
Saúde Pública	5
Assistência à Saúde	4
Ações de Governo	1
Banco de Sangue	1
Cessão de Servidor Público	1
Farmácia Cidadã	1
Medicamentos na Rede SUS	1
Qualidade de atendimento	1
Servidor Público	1
TOTAL	16
Elogios	
Assuntos	Quantitativo
Atendimento em Posto, Órgão ou Unidade	4
Ações de Governo	2
Assistência à Saúde	2
Farmácia Cidadã	2
Marcação se Exames e/ou Consultas	2
Ouvidoria	2
Saúde Pública	2
Servidor em Designação Temporária - Dt	2
Ações Afirmativas	1
Assistência Social	1
Avaliação de Desempenho Individual de Servidor Público	1
Cargo Público	1
Conduta de Servidor Público ou Militar	1
Contato com Posto, Órgão ou Unidade	1
Samu - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	1
Servidor Público	1
TOTAL	26
Informação	
Assuntos	Quantitativo
Saúde Pública	37
Documento Público	36
Contratos	15
Hospitais	11
Medicamentos na Rede Sus	11
Serviços de Saúde ofertados	9
Processo Seletivo Simplificado	8
Farmácia Cidadã	7
Servidor Público	7
Samu - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	6
Cargo Público	5
Convênios e Parcerias	4
Ações de Governo	3
Avaliação de Desempenho Individual de Servidor Público	3
Empenho	3
Fiscalização, Auditoria e Inspeção	3
Leis e Decretos Estaduais	3
Licitação Pública	3
Processo	3

Programas/Projetos de Governo	3
Recursos Humanos	3
Ambulâncias	2
Concurso Público	2
CONSULTA PÚBLICA	2
Contabilidade e Orçamento Público	2
Contato com Posto, Órgão ou Unidade	2
Despesa Orçamentária	2
Direitos Humanos	2
Limite e Gasto com Saúde	2
Acúmulo de Cargo	1
Assistência Social	1
Cadastro de Servidor Ativo	1
Cessão de Servidor Público	1
Comunicação e Divulgação	1
Conduta de Servidor Público ou Militar	1
Contracheque de Servidor Público	1
Controle Interno	1
Custo de bens e/ou serviços	1
Diária	1
Educação Profissional	1
Estágio	1
Execução Orçamentária	1
Funcionamento de Posto, Órgão ou Unidade	1
Meio Ambiente	1
Perda de Documentos	1
Prazo de entrega de documento público	1
Prestação de Contas	1
Progressão ou Promoção de Servidor Público	1
Receita Orçamentária	1
Registro de Empresa	1
Relatório de Gestão	1
Remuneração, Vencimento e Subsídio	1
Servidor Em Designação Temporária - Dt	1
TOTAL	223
Denúncia	
Assuntos	Quantitativo
Servidor Público	33
Processo Seletivo Simplificado	32
Conduta de Servidor Público ou Militar	25
Assistência à Saúde	22
Vigilância Sanitária	22
Saúde Pública	17
Carga Horária de Servidor Público	15
Atendimento em Posto, Órgão ou Unidade	12
Desvio de Função de Servidor Público	10
Internação	8
Ouvidoria	8
Denúncia de Corrupção	7
Farmácia Cidadã	6
Marcação de Exames e/ou Consultas	6
Recursos Humanos	6
Servidor em Designação Temporária - Dt	6
Uso de Veículo Oficial	6
Conselho de Saúde	5
Infraestrutura de Posto, Órgão ou Unidade	4
Leitos Hospitalares	4
Melhoria do Serviço Público	4
Ações de Governo	3
Acúmulo de Cargo	3

Alvará e/ou Licença de Funcionamento	3
Avaliação de Desempenho Individual de Servidor Público	3
Contratos	3
Convênios e Parcerias	3
Inspeção, Fiscalização ou Vistoria	3
Alimentação Hospitalar	2
Auditoria Interna	2
Cargo Público	2
Direitos Humanos	2
Funcionamento de Posto, Órgão ou Unidade	2
Improbidade Administrativa Praticada por Servidor Público	2
Infecção Hospitalar	2
Licitação Pública	2
Lixo	2
Material Hospitalar	2
Normas e Procedimentos de Posto, Órgão ou Unidade	2
Patrimônio Público	2
Processo	2
Qualidade de atendimento	2
Samu - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	2
Segurança Pública	2
Uti - Unidade de Terapia Intensiva	2
Ações Afirmativas	1
Ambulâncias	1
Animais na estrada	1
Atendimento indisponível - Telefone	1
Banco de Sangue	1
Bolsa de Estudo e/ou Pesquisa	1
Código de Defesa do Usuário do Serviço Público	1
Contabilidade e Orçamento Público	1
Contato com Posto, Órgão ou Unidade	1
Contracheque de Servidor Público	1
Corregedoria	1
Doenças	1
Especialidade Médica	1
Estágio	1
Exoneração de Servidor Público	1
Focos de Mosquito	1
Fornecedores ou Prestadores de Serviço	1
Gastos Públicos	1
Indenização	1
Indústria, Comércio e Serviço	1
Luminárias apagadas	1
Manutenção em Posto, Órgão ou Unidade	1
Medicamentos na Rede Sus	1
Nomeação de Servidor Público	1
Obras Públicas	1
Pagamento a Servidor Público	1
Programas/Projetos de Governo	1
Propaganda Governamental	1
Qualidade da Água	1
Qualificação Profissional	1
Remuneração, Vencimento e Subsídio	1
Responsabilidade Fiscal	1
Servidor Fantasma	1
Tributos	1
Valor Cobrado por Serviço ou Taxa de Posto, Órgão ou Unidade	1

TOTAL	348
Assuntos	Reclamação Quantitativo
Marcação de Exames e/ou Consultas	251
Farmácia Cidadã	115
Atendimento em Posto, Órgão ou Unidade	105
Assistência à Saúde	79
Saúde Pública	62
Medicamentos na Rede Sus	27
Atendimento indisponível - Telefone	24
Conduta de Servidor Público ou Militar	22
Ouvidoria	17
Servidor Público	17
Processo Seletivo Simplificado	14
Qualidade de atendimento	13
Avaliação de Desempenho Individual de Servidor Público	12
Ações de Governo	10
Leitos Hospitalares	9
Especialidade Médica	9
Convênios e Parcerias	8
Contato com Posto, Órgão ou Unidade	8
Atendimento indisponível - Presencial	7
Melhoria do Serviço Público	7
Samu - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	7
Concurso Público	7
Ações Afirmativas	7
Internação	6
Normas e Procedimentos de Posto, Órgão ou Unidade	5
Banco de Sangue	5
Processo	5
Vacinação	5
Transferência de Paciente	5
Ambulâncias	5
Direitos Humanos	4
Recursos Humanos	4
Servidor em Designação Temporária - Dt	4
Vigilância Sanitária	4
Doenças	4
Patrimônio Público	4
Carga Horária de Servidor Público	4
Cargo Público	3
Cessão de Servidor Público	3
Contratos	3
Infecção Hospitalar	3
Funcionamento de Posto, Órgão ou Unidade	3
Remuneração, Vencimento e Subsídio	2
Manutenção em Posto, Órgão ou Unidade	2
Alimentação Hospitalar	2
Documento Público	2
Desvio De Função de Servidor Público	2
Andamento de Manifestação	2
Conselho de Saúde	2
Alocação ou Remoção de Servidor Público	2
Serviços de Saúde ofertados	2
Corregedoria	2
Doação de Órgãos	2
Qualificação Profissional	2
Epidemias e Endemias	2
Consulta Pública	2

Infraestrutura de Posto, Órgão ou Unidade	2
Segurança Pública	1
Denúncia de Corrupção	1
Sinalização	1
Obras Públicas	1
Curso Profissionalizante	1
Assistência Social	1
Acúmulo de Cargo	1
Gastos Públicos	1
Uti - Unidade de Terapia Intensiva	1
Prazo de entrega de documento público	1
Alvará e/ou Licença de Funcionamento	1
Hospitais	1
Armazenamento e Distribuição de Produtos	1
Água com Gosto Ruim	1
Material Hospitalar	1
Programas/Projetos de Governo	1
Focos de Mosquito	1
Progressão ou Promoção de Servidor Público	1
Merenda Escolar	1
Concessão de Licença	1
Nepotismo	1
Avaliação Pedagógica em Escola Estadual	1
Boletim de Ocorrência	1
Estágio	1
TOTAL	970
TOTAL GERAL	1583

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

As tipificações nos dois sistemas se distinguem em alguns pontos.

As sugestões relacionaram-se principalmente a saúde pública e assistência à saúde como temas principais.

Os elogios apresentaram pontos positivos sobre atendimento em posto, órgão ou unidade, ações de governo, assistência à saúde, farmácia cidadã, marcação de exames e/ou consultas, ouvidoria, saúde pública e servidor em designação temporária. Tanto as sugestões quanto os elogios apresentam quantitativos inferiores quando comparados às demais tipologias ou classificações.

As informações solicitadas foram, principalmente, em relação à saúde pública, documento público, hospitais, contratos, medicamentos na rede SUS, serviços de saúde ofertados, processo seletivo simplificado, farmácia cidadã, servidor público, SAMU, cargo público e convênios e parcerias. As informações também são publicadas em relatórios específicos nos sites dos órgãos da administração pública estadual.

As denúncias caracterizaram os temas principais: servidor público, processo seletivo simplificado, conduta de servidor público ou militar, assistência à saúde, vigilância sanitária, saúde pública, carga horária de servidor público, atendimento em posto, órgão ou unidade, desvio de função de servidor público, internação e ouvidoria.

Por fim, as reclamações recebidas via sistema E-OUV trouxeram importantes informações sobre: marcação de exames e/ou consultas, farmácia cidadã, atendimento em posto, órgão ou unidade, assistência à saúde, saúde pública, medicamento na rede SUS, atendimento indisponível – telefone, conduta de servidor público ou militar, ouvidoria, servidor público, processo seletivo

simplificado, qualidade de atendimento, avaliação de desempenho individual de servidor público, dentre outros assuntos.

Tabela 14: Municípios - manifestação, 2019.

Município	Quantitativo	Percentual
Vitória	393	24,82
Todo o Estado	356	22,49
Vila Velha	221	13,96
Serra	184	11,62
Cariacica	108	6,82
Cachoeiro de Itapemirim	71	4,49
Colatina	33	2,08
São Mateus	30	1,90
Aracruz	17	1,07
São José do Calçado	16	1,01
Linhares	16	1,01
Jaguaré	13	0,82
Baixo Guandu	12	0,76
Santa Maria de Jetibá	10	0,63
Guarapari	9	0,57
Viana	7	0,44
Bom Jesus do Norte	5	0,32
Fundão	5	0,32
Venda Nova do Imigrante	5	0,32
Jerônimo Monteiro	5	0,32
Guaçuí	4	0,25
Sooretama	4	0,25
Santa Teresa	3	0,19
Marechal Floriano	3	0,19
Castelo	3	0,19
Boa Esperança	3	0,19
Apiacá	3	0,19
Pinheiros	3	0,19
Anchieta	3	0,19
Irupi	3	0,19
Montanha	3	0,19
Mimoso do Sul	2	0,13
Rio Bananal	2	0,13
Piúma	2	0,13
Barra de São Francisco	2	0,13
Vargem Alta	2	0,13
Pancas	2	0,13
Domingos Martins	2	0,13
Ibatiba	2	0,13
Alegre	2	0,13
Itapemirim	2	0,13
Ibiraçu	1	0,06
Marataízes	1	0,06
Vila Pavão	1	0,06
Brejetuba	1	0,06
Alfredo Chaves	1	0,06
Itaguaçu	1	0,06
João Neiva	1	0,06
Conceição da Barra	1	0,06
Ibitirama	1	0,06
Muniz Freire	1	0,06
Divino de São Lourenço	1	0,06
Itarana	1	0,06

Total	1583	100
-------	------	-----

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

Os municípios que se relacionam às manifestações no sistema E-OUV configuram principalmente os territórios da região metropolitana e os municípios com maior quantitativo populacional no interior.

Tabela 15: Meio de atendimento das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2019.

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Internet	993	62,72
Telefone	369	23,31
E-mail	202	12,76
MP-ES	8	0,51
Presencial	7	0,44
Aplicativo	2	0,13
Reclame Aqui	2	0,13
Total	1583	100

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

O meio de atendimento mais utilizado no sistema E-OUV foi a internet, portal da Ouvidoria Geral do Estado, para registro de manifestações na área da saúde.

É importante ressaltar a capacidade de canais e a articulação com outros órgãos possibilitam uma ampliação dos meios de atendimentos para a população.

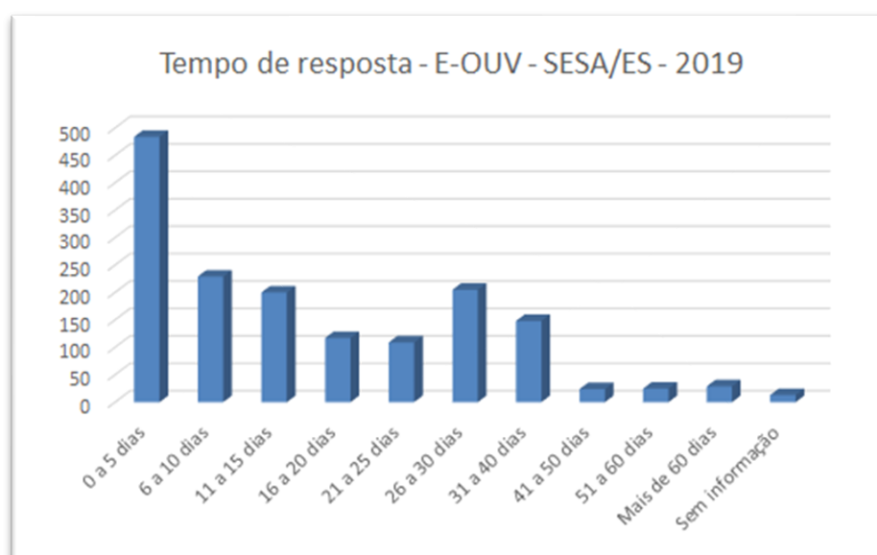
Tabela 16: Modo de Resposta das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2019.

Modo de Resposta	Quantitativo	Percentual
Internet	1034	65,32
E-mail	457	28,87
Telefone	89	5,62
Presencial	3	0,19
Total	1583	100

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

O meio para resposta ao atendimento mais utilizado no sistema E-OUV foi também a internet, o que facilita o contato com o cidadão.

Gráfico 7. Tempo de resposta, 2019.



Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

Na data de extração dos dados do sistema E-OUV, a grande maioria das manifestações obteve resposta entre 0 a 5 dias e até 15 dias. No ano de 2019 identificamos manifestações com prazo vencido para resposta.

É necessário trabalhar a rede interna da SESA para o cumprimento da legislação em relação aos prazos.

Tempo Médio de Resposta no sistema E-OUV = 16,07 dias no ano de 2019.

57 manifestações sofreram 1 interpelação cada, 9 sofreram 2 interpelações e 3 manifestações obtiveram 3 interpelações no ano de 2019.

14 manifestações receberam 1 recurso e 1 manifestação recebeu 2 recursos

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2020.

Totais Gerais

Total de manifestações dos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde:

2019	Quantitativo
Manifestações	3548

Classificações	Quantitativo	Percentual
Reclamações	1853	52,22
Solicitações	821	23,14
Denúncias	482	13,59
Informações	326	9,19
Elogios	41	1,16
Sugestões	25	0,70
Total	3548	100

Relação Institucional para Qualificação de Processos/Implementação de Políticas

Em contato com toda a rede SESA/ES, a Ouvidoria perguntou, via pesquisa por e-mail, se as manifestações geraram algum tipo de melhoria nos processos do serviço/setor. Selecionamos os pontos principais sobre o papel da Ouvidoria em apoiar a gestão do SUS na tomada de decisão na melhoria das ações:

Hospital Silvio Avidos:

“... esta unidade hospitalar tem adotado medidas importantíssimas condizente ao seu foco na busca da excelência em seus atendimentos onde as manifestações que surgem, além de seu tratamento célere e informativo, também a absorve e se compromete na busca de não mais serem verificadas na rotina de funcionamento ...

... Certo que um canal de atendimento entre o cidadão e o poder público traz maior transparência, seus reflexos tornam a prestação do serviço público, em especial o da saúde mais eficiente..."

Almiro Schimidt

Diretor Geral HMSA - Colatina/ES

HEMOES:

"A partir das avaliações da população dos serviços prestados por toda nossa Hemorrede, procuramos apurar junto aos citados e envolvidos, adequando as situações quando necessário, assim como procuramos sempre, qualificar nossos servidores, através do setor de educação continuada e capacitações oferecidas pela ESESP...

...Estamos providenciando junto ao setor de gestão da qualidade, a abertura de Registro de não conformidades – RNC, quando pertinentes ao processo de trabalho, para que possamos documentar as tratativas realizadas."

Rosilene Vieira de Souza

Chefe de Núcleo Especial Administrativo do HEMOES

Vigilância Sanitária

"...Com as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria em 2019, com prazo de 20 dias estabelecido para resposta, isso impôs ao setor maior agilidade para resposta, otimizando o processo."

Equipe Técnica de Vigilância Sanitária de Alimentos

Núcleo Especial de Vigilância Sanitária - NEVS

Hospital São José do Calçado

"Implantar no ano 2020 avaliação de atendimento ao usuário por pesquisa: avaliação de satisfação do atendimento ao usuário hospitalizado;

Retornar as reuniões de casos avaliados com a presença dos familiares e da equipe de Assistência Social.

A fim de agilizar o processo de resposta sobre a queixa inicial, as manifestações são encaminhadas ao chefe do núcleo Hospitalar da área envolvida para manifestação de cada caso."

Idvane Palermo

Auxiliar Administrativo - Apoio a Gestão

CREFES

- “1. Aumentar o nível de credibilidade e fortalecimento do CREFES frente as respostas demandadas da ouvidoria;
2. Prioritariamente trabalhar as demandas pautadas em fatos, partindo-se do pressuposto do princípio da igualdade;
3. Possibilitar informações que agreguem valor à organização e o valor do conteúdo na demanda;
4. Manter o mínimo da elasticidade de tempo de resposta, viabilizando-a em D+1”

Antonio Carlos Roriz Moraes

Diretor Administrativo

Gerência de Planejamento Estratégico e Desenvolvimento Institucional da SESA

“... a interlocução que fizemos junto com Dr. Tadeu sobre transparência das informações e o potencial da rede de ouvidorias/SUS-ES para qualificar nossa gestão com certeza aprimoraram nossa percepção e os processos de trabalho da GPEDI para gestão e monitoramento do PES. O trabalho desenvolvido em 2019 para fortalecimento da gestão (PROADI/SUS), refletido no mapa estratégico, traz a transparência, a relação com a sociedade e seu reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados como fortes indutores da atuação da Ouvidoria Estadual (escuta do usuário).”

Tenho certeza que o relatório final que vocês produzirão também nos orientará sobre nossas forças e fraquezas e da necessidade de eventuais adequações nas metas e ações do PES e na PAS 2021.”

Francisco José Dias da Silva

Gerência de Planejamento Estratégico e Desenvolvimento Institucional

Gerência de Assistência Farmacêutica da SESA

“Com o recebimento das ouvidorias pertinentes às farmácias cidadãs, podemos acompanhar mais de perto quais são as dificuldades e dúvidas dos cidadãos/usuários, tentando ajudar pontualmente cada caso apresentado e envolvendo os setores reclamados apontando os problemas vividos diariamente entre farmácia x usuário... Setores como o da telefonia, da distribuição de medicamentos, aquisição de medicamentos, coordenação das farmácias.

E com isso, podemos aperfeiçoar e aprimorar o serviço prestado, para que ele seja cada vez mais eficiente, humanizado e de qualidade, que é o que preza a gerência de assistência farmacêutica do ES.”

Mariana Garayp Leal

Coordenação das Farmácias Cidadãs – SESA/GEAF

Núcleo Regional de Especialidades de São Mateus/ES

"... No ano de 2019 recebemos demanda da Ouvidoria no sentido de reclamação do horário de atendimento para entrega de Bolsas de Ostomizados.

O resultado foi, que a partir dessa demanda descentralizamos as entregas para os municípios e reorganizamos o fluxo para entrega e avaliações no Núcleo de Especialidades de São Mateus.

Tivemos melhora significativa na satisfação dos pacientes.

Edilson Morais Monteiro

Chefe do Núcleo Regional de Especialidades de São Mateus/ES

Eventos

Em 2019 a Ouvidoria do SUS da SESA participou:

- 9ª Conferência Estadual de Saúde do Espírito Santo – maio de 2019.
- Realização do Encontro dos Ouvidores e Ouvidoras de Estado do SUS no Espírito Santo em julho de 2019.
- Encontro Nacional dos Ouvidores de Estado do SUS, Brasília – DF, agosto de 2019.
- Reunião da Comissão Intergestores Regional em Colatina – Região Central, outubro de 2019.
- VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro – “Caminhos para a Democracia” realizado pelo Ministério Público do Rio de Janeiro – MPRJ, na cidade do Rio de Janeiro - 13 e 14 de novembro de 2019.
- 2º Encontro de Ouvidores do SUS realizado pela Ouvidoria Geral do SUS do Paraná, nos dias 20 e 21 de novembro de 2019, na cidade de Curitiba.
- Workshop em Ouvidoria e Sistema Único de Saúde, na cidade de Vila Pavão/ES, no dia 26 de novembro de 2019.
- II Encontro de Ouvidores do SUS de Sergipe realizado pela Ouvidoria daquele Estado, no dia 29 de novembro de 2019, na cidade de Aracaju, para apresentar palestra a convite do referido estado.
- Reunião da Comissão Intergestores Regional em Vargem Alta – Região Sul, dezembro de 2019.

Conclusões

A qualificação da Ouvidoria SUS e sua estruturação dependem de alguns fatores primordiais:

Construção de Legislação Estadual sobre Ouvidoria do SUS, em parceria com os municípios, para organizar um sistema/rede estadual de participação social na gestão do Sistema Único de Saúde.

Avançar com o estímulo a implantação de Ouvidorias do SUS nos municípios do Espírito Santo.

Desenvolver projeto de implantação de ouvidorias do SUS nos 33 serviços de atendimento da SESA/ES (hospitais, superintendências).

Investir em capacitações e desenvolver cursos de formação para a equipe e técnicos de ouvidoria do SUS do Estado no intuito de qualificar os processos de trabalho e incentivar a implantação.

Identificar as áreas técnicas que não respondem as manifestações no prazo previsto na lei, com apoio dos gestores da subsecretaria e do próprio Secretário de Estado para qualificar a resposta e garantir o cumprimento do prazo.

Integrar-se ao Conselho Estadual de Saúde apresentando dados da Ouvidoria minimamente uma vez por ano.

Participar de mais eventos apresentando o papel da Ouvidoria SUS para a participação social e no apoio à gestão do SUS (reuniões de CIR e CIB, por exemplo).

É Imprescindível que o Ministério da Saúde disponibilize a nova versão do Sistema OuvidorSUS para integração com demais sistemas e utilização pelas Ouvidorias da rede nacional do SUS.

Realizar eventos com a temática ouvidoria para trabalhadores, usuários e gestores do SUS.

Ampliar a Equipe de Técnicos da Ouvidoria da SESA/ES.

Informações Finais

O plano de trabalho da Portaria GM/MS nº 1975/2018 foi atualizado na CIB e COSEMS de janeiro de 2020.

A ouvidoria tem trabalhado com a emissão de alertas de aviso sobre prazos e também aos gerentes quando verificamos aumento substancial de determinado assunto.

O Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS (projeto piloto) tem previsão de visita à SESA no mês de março de 2020.

A Ouvidoria compõe a equipe de trabalho da política de humanização na SESA/ES e o Grupo Condutor da Rede Materno Infantil.

Qualquer sugestão, dúvida ou manifestação sobre esse relatório pode ser encaminhada por meio dos canais de acesso à Ouvidoria da SESA.

Rafael Vulpi Caliri

Ouvidor do SUS da Secretaria de Estado da Saúde