

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO  
OUVIDORIA DO SUS



# RELATÓRIO GERENCIAL

Geral - 2020

15 de março de 2021



## **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**

*Emiliana Almeida D'Oliveira*

*Jéssica Rodrigues da Cruz Barbosa*

*Leyliany Moraes da Silva*

*Sandra Regina Vieira de Souza*

*Vitor Fernandes Mariano*

## **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@saude.es.gov.br](mailto: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.

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 precípua, 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, 2020.

<b>Mês</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>Janeiro</b>	289
<b>Fevereiro</b>	261
<b>Março</b>	356
<b>Abril</b>	419
<b>Mai</b>	253
<b>Junho</b>	362
<b>Julho</b>	304
<b>Agosto</b>	338
<b>Setembro</b>	322
<b>Outubro</b>	388
<b>Novembro</b>	397
<b>Dezembro</b>	321
<b>Total</b>	4010

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

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



Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

No ano de 2020, no sistema OuvidorSUS, foram registradas 4010 manifestações dos cidadãos pela Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo. Essa grande ampliação ocorreu, principalmente, por conta da pandemia do Coronavírus no Estado.

Tabela 2: Manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS (primeiro destino), 2020.

Mês	Quantitativo
Janeiro	52
Fevereiro	31
Março	60
Abril	63
Maiο	119
Junho	146
Julho	48
Agosto	108
Setembro	130
Outubro	122
Novembro	91
Dezembro	88
<b>Total</b>	<b>1058</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

As 1058 manifestações recebidas em 2020 foram encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do SUS (Brasília-DF) por meio do sistema OuvidorSUS.

Essas manifestações compõem o total sob responsabilidade da Ouvidoria da SESA/ES, registradas no Sistema OuvidorSUS (4010 no ano de 2020).

**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 (2019), 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.

No ano de 2020 a pandemia do Coronavírus trouxe o aumento expressivo de registros na Ouvidoria do SUS da SESA/ES.

**Responsabilidade das manifestações recebidas** – Realizamos uma análise mais apurada sobre o relato dos cidadãos em suas manifestações à Ouvidoria da SESA. Apresentamos a tabela 3 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.

Das manifestações apresentadas, 383 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria SESA, não sendo necessário o envio para outras áreas, uma vez que este serviço possuía a informação solicitada.

Tabela 3: Responsabilidade das manifestações da Ouvidoria SESA, 2020.

<b>Mês</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Porcentagem</b>
SESA	3.132	78,10
Municípios do ES	451	11,25
Ouvidoria SESA	383	9,55
Ministério da Saúde	40	1,00
Ouvidorias de Outros Estados	04	0,10
<b>Total</b>	<b>4010</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

Tabela 4: Meios de Atendimento das manifestações, 2020.

<b>Meio de Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
<b>Telefone</b>	2008	50,08
<b>Formulário web</b>	1229	30,65
<b>Pessoalmente</b>	175	4,36
<b>Email</b>	595	14,84
<b>Carta</b>	1	0,02
<b>Correspondência Oficial</b>	2	0,05
<b>Total</b>	<b>4010</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro 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.

No ano da pandemia do Coronavírus, os acessos ao formulário web e ao e-mail apresentaram grande aumento. A redução de mobilidade por parte dos usuários também foi visível no serviço de Ouvidoria da SESA, com grande diminuição do atendimento presencial.

## **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 5: Classificação das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2020.

<b>Classificações</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
<b>Solicitação</b>	1558	38,85
<b>Reclamação</b>	830	20,70
<b>Denúncia</b>	829	20,68
<b>Informação</b>	689	17,18
<b>Sugestão</b>	73	1,82
<b>Elogio</b>	31	0,77
<b>Total</b>	4010	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

As reclamações e as solicitações foram as maiores classificações registradas pela Ouvidoria da SESA. As denúncias e pedidos de informação, tanto da Lei de Acesso à Informação - L.A.I. quanto de disseminação, foram ampliados no contexto da pandemia.

## **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 ciano os grandes assuntos e azul claro os subassuntos 1 (legendas no fim da tabela). Os demais itens, quando visíveis na tabela, representam os subassuntos 2, 3 ou fármacos de forma sequencial.

Tabela 6: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2020.

<b>DENÚNCIAS</b>	
<b>ALIMENTO</b>	
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	1
<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	
CIRURGIA	
OFTALMOLÓGICA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OFTALMOLOGIA	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
OUTROS	2
DIAGNÓSTICO	
OUTROS	1
INTERNAÇÃO	
OUTROS	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	
COMPONENTE BÁSICO	

<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	
FÁRMACO - HIDROXICLOROQUINA	1
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	
FÁRMACO - TENOFOVIR	1
<b>ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)</b>	
<b>UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA</b>	
<b>DIFICULDADE DE ACESSO</b>	
RECUSA AO ATENDIMENTO	2
VISITAS DA EQUIPE	1
<b>FINANCEIRO</b>	
<b>COBRANÇA INDEVIDA</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>LICITAÇÃO</b>	
<b>IRREGULARIDADE</b>	<b>1</b>
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	4
<b>REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO</b>	
<b>AQUISIÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>ATRASO/FALTA</b>	<b>1</b>
<b>DESVIO</b>	<b>3</b>
<b>MÁ UTILIZAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>OUTROS</b>	<b>6</b>
<b>GESTÃO</b>	
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>ATESTADO MÉDICO</b>	<b>1</b>
<b>PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)</b>	<b>1</b>
<b>PRONTUÁRIO</b>	<b>1</b>
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>ACOMPANHANTE PARA GESTANTE</b>	<b>18</b>
<b>ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE</b>	<b>1</b>
<b>ALIMENTAÇÃO</b>	<b>1</b>
PACIENTE	1
TRABALHADOR	1
<b>DIFICULDADE DE ACESSO</b>	<b>06</b>
DEMORA NO ATENDIMENTO	3
OUTROS	3
RECUSA AO ATENDIMENTO	9
<b>ESPAÇO FÍSICO</b>	<b>5</b>
<b>OUTROS</b>	<b>19</b>
<b>ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE</b>	<b>15</b>
<b>SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>46</b>

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>CONCURSO PÚBLICO</b>	<b>2</b>
<b>EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO</b>	<b>7</b>
<b>FALTA DE PROFISSIONAL</b>	<b>2</b>
MÉDICO	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
<b>INSATISFAÇÃO</b>	<b>8</b>
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	9
ENFERMEIRO	2
EQUIPE DE SAÚDE	5
MÉDICO	6
MOTORISTA	1
NÃO ESPECIFICADO	8
OUTROS	2
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	2
SECRETÁRIO DE SAÚDE	2
SEGURANÇA	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>NEPOTISMO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>8</b>
<b>PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE</b>	<b>3</b>
ADICIONAL	4
ATRASO/FALTA	1
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>2</b>
CONTRATAÇÃO	1
<b>RECURSOS MATERIAIS</b>	
<b>MATERIAL DE EXPEDIENTE</b>	<b>2</b>
QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	
OUTROS	1
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	
INSATISFAÇÃO	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>TELE ATENDENTE</b>	<b>1</b>
OUTROS	1
<b>PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL</b>	
OUTROS	1
<b>PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO</b>	
FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA	1
OUTROS	1
USO INDEVIDO DO CPF	1
<b>SAMU</b>	
INDÍCIO DE MAU USO/DESVIO DE VERBAS	1
OUTROS	1
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	
<b>CASO CONFIRMADO</b>	
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>108</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>CASO SUSPEITO</b>	

<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>38</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	1
CRIADOURO EM POTENCIAL	3
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	
<b>MORTALIDADE</b>	<b>1</b>
EPIDEMIA/SURTO	4
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>89</b>
<b>OUTROS</b>	<b>30</b>
EQUIPE DE SAÚDE	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
OUTROS	185
SANEAMENTO BÁSICO	1
VACINAÇÃO	
<b>GRIPE</b>	<b>1</b>
<b>INFLUENZA A H1N1</b>	<b>1</b>
<b>OUTRAS</b>	<b>1</b>
<b>TUBERCULOSE (BCG)</b>	<b>1</b>
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	
ÁGUA E AMBIENTES	
<b>FOSSA</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
ALIMENTO/BEBIDAS	1
<b>ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS</b>	<b>2</b>
<b>CONDIÇÕES INADEQUADAS</b>	<b>4</b>
<b>EMBALAGEM/RÓTULO</b>	<b>1</b>
<b>IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE, SEM AE</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
<b>ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO</b>	<b>1</b>
<b>CONDIÇÕES INADEQUADAS DE CRIAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>PRESENÇA DE ANIMAIS EM AMBIENTES QUE COMERCIALIZAM ALIMENTOS E</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	
<b>PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO</b>	<b>1</b>
MEDICAMENTOS	
<b>REAÇÕES ADVERSAS</b>	<b>1</b>
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	
<b>AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI</b>	<b>23</b>
<b>IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO</b>	<b>15</b>
<b>OUTROS</b>	<b>4</b>
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	
<b>CONDIÇÕES INADEQUADAS</b>	<b>1</b>
<b>FUNCIONAMENTO IRREGULAR</b>	<b>1</b>

CLÍNICAS DE ESTÉTICA E BELEZA	1
<b>SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	
<b>CONDIÇÕES INADEQUADAS</b>	<b>8</b>
HOSPITAIS	3
<b>FUNCIONAMENTO IRREGULAR</b>	<b>6</b>
LABORATÓRIO DE ANÁLISE CLÍNICA	1
<b>INFECÇÃO HOSPITALAR</b>	
HOSPITAIS	1
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
HOSPITAIS	2
<b>REUTILIZAÇÃO DE PRODUTOS INADEQUADOS/SEM ESTERILIZAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – Denúncias e Total</b>
<b>Assunto</b>
<b>Subassunto nível 1</b>

Algumas situações chamam atenção em relação às manifestações – denúncias no ano de 2020: o acompanhamento de gestantes durante o parto, mesmo sendo lei, sofreu alterações de atendimento durante a pandemia como forma de conter a transmissão do coronavírus; a dificuldade de acesso a determinados estabelecimentos de saúde; as demandas que envolveram questões financeiras – grande instrumento de transparência e controle social via ouvidoria; o subassunto “outros” representou grande quantitativo, porém nos apresenta a necessidade de melhorar a disponibilidade de assuntos presentes na tipificação do sistema OuvidorSUS; as situações voltadas à vigilância sanitária, principalmente ausência de EPI e irregularidades nas condições de trabalho; e as manifestações relacionadas diretamente ao coronavírus – 235 (vacinação, estabelecimentos em desacordo, aglomerações, etc).

As denúncias que indicam pequenos quantitativos apresentam também a necessidade de fiscalização/acompanhamento das informações presentes nos relatos dos cidadãos.

Todas as denúncias foram enviadas para as áreas técnicas correspondentes, que no prazo previsto na legislação, devem encaminhar respostas sobre os 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/ES, pois podem relacionar-se à algum município específico, mas em sua maioria representam alguma situação da 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, com cursos de capacitação na área de denúncias.

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.

Ampliar a divulgação sobre coronavírus (decretos – medidas restritivas) para facilitar o recebimento de manifestações nos canais de ouvidoria.

## **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, sistema da Ouvidoria Geral do Estado.

Nas ouvidorias do SUS existem as manifestações de informação que buscam dados ou situações pertinentes à saúde que não se enquadram na perspectiva da Lei de Acesso à Informação.

Tabela 7: Tipificação das informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2020.

<b>INFORMAÇÕES</b>	
<b>SEM TIPIFICAÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>ALIMENTO</b>	
LEITE	
<b>ARTIFICIAL</b>	<b>1</b>
<b>MATERNO</b>	<b>3</b>
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	1
<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	
CIRURGIA	
<b>CABEÇA E PESCOÇO</b>	<b>1</b>
<b>GERAL</b>	<b>1</b>
<b>MASTECTOMIA</b>	<b>1</b>
<b>OBSTÉTRICA</b>	<b>1</b>
<b>OFTALMOLÓGICA</b>	<b>2</b>
<b>ORTOPÉDICA</b>	<b>1</b>
<b>OTORRINOLARINGOLÓGICA</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	1
<b>ANGIOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>CÉLULAS TRONCO</b>	<b>1</b>

<b>CIRURGIÃO TORÁCICO</b>	<b>1</b>
<b>CLÍNICA MÉDICA</b>	<b>2</b>
<b>ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>FISIOTERAPIA</b>	<b>2</b>
<b>GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA</b>	<b>3</b>
<b>HEPATOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>NEFROLOGIA</b>	
HEMODIÁLISE	1
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>OFTALMOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>9</b>
<b>PROCTOLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>PSICOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>PSIQUIATRIA</b>	<b>2</b>
<b>REUMATOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>UROLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA</b>	
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>INTERNAÇÃO</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
<b>UTI/CTI</b>	<b>1</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	
<b>ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS</b>	<b>5</b>
<b>TRANSPLANTE</b>	
<b>LISTA DE TRANSPLANTES</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	
<b>COMPONENTE BÁSICO</b>	
<b>COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	<b>1</b>
<b>COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS</b>	<b>3</b>
FÁRMACO - OXCARBAZEPINA	1
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	<b>1</b>
FÁRMACOS (TAMOXIFENO, ATORVASTATINA (2X), LINAGLIPTINA, ETEXILATO DE DABIGATRANA, PERTUZUMABE, CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA, NATALIZUMABE E DESMOPRESSINA)	9
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>4</b>
<b>FÁRMACO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>4</b>

<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	<b>1</b>
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>2</b>
<b>NÃO PADRONIZADO</b>	<b>1</b>
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>7</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>	
ASSISTÊNCIA BÁSICA	1
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	
<b>CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL</b>	<b>1</b>
<b>IMPLANTE + PRÓTESE</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
<b>CARTÃO SUS</b>	
SEGUNDA VIA DO CARTÃO SUS	1
<b>COMUNICAÇÃO</b>	
CAMPANHA	1
E-MAIL / SITE	1
ENTREVISTA/IMPrensa	1
OUTROS	2
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	2
<b>DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S</b>	
OUTRAS INFORMAÇÕES	
<b>INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE AIDS/HIV</b>	<b>1</b>
TRATAMENTO	
<b>TRATAMENTO DE AIDS</b>	<b>1</b>
<b>ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)</b>	
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>FINANCEIRO</b>	
LICITAÇÃO	
<b>FUNCIONAMENTO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	1
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>GESTÃO</b>	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	7
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES	4
CDAM	1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	2
CREDENCIAMENTO	
<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>1</b>
<b>PROFISSIONAL</b>	<b>1</b>
DOCUMENTOS	

<b>CARTÃO DE VACINAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>DECLARAÇÃO DE ÓBITO</b>	<b>2</b>
<b>LAUDO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>19</b>
<b>PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)</b>	<b>2</b>
<b>PRONTUÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>RELATÓRIO MÉDICO</b>	<b>1</b>
<b>RESULTADO DE EXAME</b>	<b>27</b>
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>3</b>
<b>ACOMPANHANTE PARA GESTANTE</b>	<b>2</b>
<b>DIFICULDADE DE ACESSO</b>	<b>3</b>
DEMORA NO ATENDIMENTO	2
OUTROS	1
<b>ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>3</b>
<b>ESPAÇO FÍSICO</b>	<b>1</b>
<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>2</b>
<b>IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>14</b>
<b>ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE</b>	<b>4</b>
<b>LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</b>	<b>5</b>
<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>27</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>5</b>
<b>CONCURSO PÚBLICO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>146</b>
<b>PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE</b>	
ADICIONAL	1
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>TRABALHO VOLUNTÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	14
DOAÇÃO DE SANGUE	8
DOENÇAS	4
OUTROS	32
SAÚDE/QUALIDADE DE VIDA	3
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	
OUTROS	1
REVISÃO DA RESPOSTA	
<b>REVISÃO DA RESPOSTA</b>	<b>1</b>
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>	
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	1
CADEIRA DE RODAS	1
<b>NORMAL</b>	<b>1</b>
FRALDA DESCARTÁVEL	1
ÓCULOS	3

OUTROS	2
PRÓTESE	1
<b>SAMU</b>	
AMBULÂNCIA	
OUTROS	2
RECURSOS HUMANOS	1
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	
ESCORPIÃO	1
OUTROS	1
CASO CONFIRMADO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
CASO SUSPEITO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	2
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	
MORTALIDADE	2
OUTROS	10
EPIDEMIA/SURTO	4
CORONAVÍRUS (COVID-19)	79
OUTROS	20
OUTROS	10
VACINAÇÃO	4
GRIPE	11
INFLUENZA A H1N1	2
MENINGOCÓCICA (CONTRA MENINGITE)	1
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTRAS	3
PENTAVALENTE	1
VACINA MENINGOCÓCICA ACWY (CONJUGADA)	1
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA	
OUTROS	1
ALIMENTO/BEBIDAS	
OUTROS	2
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
OUTROS	1
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	
OUTROS	2
PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO	1
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	3
TAXAS	1
MEDICAMENTOS	
OUTROS	3
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	

<b>FUNCIONAMENTO IRREGULAR</b>	<b>1</b>
SERVIÇOS DE SAÚDE	
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – Informações e Total</b>
<b>Assunto</b>
<b>Subassunto nível 1</b>

As informações mais solicitadas, em alguns momentos, terão aspecto de solicitação, uma vez que os cidadãos buscam informação sobre o procedimento em espera.

No ano de 2020 recebemos pedidos de informação (não previstos na L.A.I.) sobre acesso à consultas e exames especializados, medicamentos, documentos (resultados de exame e outros), orientações em saúde e sobre a epidemia do coronavírus.

A Ouvidoria dissemina importantes informações em saúde a partir do contato com as áreas e estudos técnicos.

O assunto nível 1 – Recursos Humanos foi tipificado por 146 vezes como “outros”, por falta de uma tipificação específica para representar as informações ali solicitadas, em sua maioria.

### **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) – em licitação pela SESA.

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.

Utilizar os pedidos de informação mais solicitados nas ouvidorias para publicação de informações nas redes sociais e demais canais do Governo do Estado e da Secretaria de Estado da Saúde.

### **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 e geram muitas dúvidas no processo de tipificação.

Tabela 8: Tipificação das reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2020.

<b>RECLAMAÇÕES</b>	
<b>ALIMENTO</b>	
<b>LEITE</b>	
<b>ARTIFICIAL</b>	<b>2</b>

<b>OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS</b>	<b>1</b>
<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	
<b>CIRURGIA</b>	
<b>CABEÇA E PESCOÇO</b>	<b>1</b>
<b>GASTROENTEROLÓGICA</b>	<b>2</b>
<b>GERAL</b>	<b>1</b>
<b>GINECOLÓGICA</b>	<b>1</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>NEUROLÓGICA</b>	<b>1</b>
<b>OFTALMOLÓGICA</b>	<b>4</b>
<b>ORTOPÉDICA</b>	<b>2</b>
<b>OUTROS</b>	<b>4</b>
<b>TORÁCICA</b>	<b>1</b>
<b>VASCULAR</b>	<b>1</b>
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>1</b>
<b>ANESTESIOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>CIRURGIÃO VASCULAR</b>	<b>3</b>
<b>CLÍNICA MÉDICA</b>	<b>2</b>
<b>ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA</b>	<b>5</b>
<b>HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA</b>	<b>1</b>
<b>HEPATOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>MASTOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>NEFROLOGIA</b>	<b>5</b>
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>7</b>
<b>OFTALMOLOGIA</b>	<b>6</b>
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</b>	<b>8</b>
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>9</b>
<b>PEDIATRIA</b>	<b>1</b>
<b>PNEUMOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>PROCTOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>REUMATOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>UROLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>5</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA</b>	
<b>ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA</b>	
<b>MAPEAMENTO DE RETINA</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA</b>	
<b>APARELHO DIGESTIVO</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>

<b>VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA</b>	<b>1</b>
<b>ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA</b>	
<b>ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES</b>	<b>2</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA</b>	
<b>ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES</b>	<b>1</b>
<b>TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES</b>	<b>1</b>
<b>INTERNAÇÃO</b>	
<b>CLÍNICA DE DESINTOXICAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR</b>	<b>1</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>4</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	
<b>ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS</b>	<b>9</b>
<b>LEITO</b>	<b>1</b>
<b>ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	
<b>COMPONENTE BÁSICO</b>	<b>1</b>
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>3</b>
<b>FÁRMACO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	
<b>FÁRMACO - HIDROXICLOROQUINA</b>	<b>1</b>
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	
<b>FÁRMACO (RISPERIDONA, OXCARBAZEPINA, HIDROXIURÉIA, OLANZAPINA, SOMATROPINA, LEVETIRACETAM, DICLORIDRATO DE TRIMETAZIDINA, AMITRIPTILINA, SULFASSALAZINA, ATORVASTATINA, SOMATROPINA, ALENDRONATO, CLORIDRATO DE SERTRALINA E BELIMUMABE)</b>	<b>14</b>
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>7</b>
<b>FÁRMACO (CITRATO DE TOFACITINIBE, TAFAMIDIS MEGLUMINA, TAMOXIFENO, OLANZAPINA (2X), DICLORIDRATO DE TRIMETAZIDINA, ÁCIDO DOCOSANÓICO (2X))</b>	<b>8</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	<b>1</b>
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	
<b>FÁRMACO (OSELTAMIVIR, QUETIAPINA)</b>	<b>2</b>
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>7</b>
<b>OUTROS</b>	<b>4</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>NÃO PADRONIZADO</b>	<b>2</b>
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>4</b>
<b>FÁRMACO (CLORIDRATO DE MEMANTINA, LACOSAMIDA)</b>	<b>2</b>
<b>NÃO PADRONIZADO</b>	
<b>FÁRMACO (CLORIDRATO DE MEMANTINA)</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>17</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>

<b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>	
ASSISTÊNCIA BÁSICA	1
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>FALTA DE TRABALHADOR</b>	
ODONTÓLOGO	1
<b>INSATISFAÇÃO</b>	
ODONTÓLOGO	1
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE BUCAL</b>	
NÃO COMPARECIMENTO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
<b>RECURSOS MATERIAIS</b>	
<b>MATERIAL DE EXPEDIENTE</b>	
FALTA DE MATERIAL	1
<b>COMUNICAÇÃO</b>	
CAMPANHA	1
E-MAIL / SITE	1
<b>CONSELHO DE SAÚDE</b>	
FUNCIONAMENTO	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
OUTROS	1
<b>ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)</b>	
FUNCIONAMENTO DA ESF	1
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>FALTA DE TRABALHADOR</b>	
ENFERMEIRO	1
MÉDICO	1
NÃO ESPECIFICADO	2
<b>INSATISFAÇÃO</b>	
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	2
DENTISTA	1
ENFERMEIRO	2
FUNCIONÁRIO DA USF	6
MÉDICO	5
NÃO ESPECIFICADO	4
OUTROS	1
<b>UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA</b>	
<b>DIFICULDADE DE ACESSO</b>	
DEMORA NO ATENDIMENTO	3
OUTROS	4
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	3
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA</b>	<b>4</b>
VISITAS DA EQUIPE	1
<b>FINANCEIRO</b>	
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	2
<b>GESTÃO</b>	

AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2
CENTRAL DE REGULAÇÃO	1
<b>DOCUMENTOS</b>	
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	1
LAUDO	1
OUTROS	4
PRONTUÁRIO	2
RESULTADO DE EXAME	14
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	3
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	2
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
ACOMPANHANTE PARA PESSOAS QUE VIVEM COM DEFICIÊNCIA	1
ALIMENTAÇÃO	2
PACIENTE	1
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	3
DIFICULDADE DE ACESSO	11
DEMORA NO ATENDIMENTO	37
FALTA DE VAGAS	1
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	29
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	2
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
ESPAÇO FÍSICO	10
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	7
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1
OUTROS	35
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	44
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	2
<b>LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</b>	1
<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	
OUTROS	1
<b>OUTROS</b>	19
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	3
FALTA DE PROFISSIONAL	3
ENFERMEIRO	1
MÉDICO	15
NÃO ESPECIFICADO	3
OUTROS	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
INSATISFAÇÃO	36
ASSISTENTE SOCIAL	1
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ENFERMEIRO	9
EQUIPE DE SAÚDE	14
FARMACÊUTICO	3
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	1
MÉDICO	35
NÃO ESPECIFICADO	29
OUTROS	6
PSICÓLOGO	1
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	16
SEGURANÇA	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	5

<b>OUTROS</b>	<b>9</b>
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>2</b>
DESVIO DE FUNÇÃO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	2
<b>RECURSOS MATERIAIS</b>	
<b>MATERIAL DE EXPEDIENTE</b>	<b>1</b>
FALTA DE MATERIAL	4
QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
<b>MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE</b>	<b>2</b>
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
OUTROS	1
QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
<b>SAÚDE PRIVADA</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	
<b>INSATISFAÇÃO</b>	
<b>AUSÊNCIA DE RESPOSTA</b>	
AUSÊNCIA DE RESPOSTA	1
<b>DEMORA DA RESPOSTA</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>TEOR DA RESPOSTA</b>	<b>1</b>
TEOR DA RESPOSTA	4
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>	
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	2
FRALDA DESCARTÁVEL	1
GLICOSÍMETRO	3
OUTROS	1
<b>SAMU</b>	
<b>AMBULÂNCIA</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>USO INDEVIDO</b>	<b>1</b>
<b>DIFICULDADE DE ACESSO</b>	
<b>DEMORA NO ATENDIMENTO</b>	<b>2</b>
<b>OMISSÃO NO ATENDIMENTO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>RECUSA AO ATENDIMENTO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>CAPACITAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL</b>	<b>1</b>
<b>INSATISFAÇÃO</b>	<b>1</b>
EQUIPE	1
<b>TRANSPORTE</b>	
<b>AMBULÂNCIA/VEÍCULO</b>	
<b>DEMORA</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	

<b>ANIMAIS SINANTRÓPICOS</b>	
<b>MOSQUITO/MOSCA</b>	<b>2</b>
<b>CASO CONFIRMADO</b>	
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>2</b>
<b>CASO SUSPEITO</b>	
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>5</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>CONTAMINANTES AMBIENTAIS</b>	<b>1</b>
<b>CRIADOURO EM POTENCIAL</b>	<b>5</b>
<b>DADOS EPIDEMIOLÓGICOS</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>EPIDEMIA/SURTO</b>	<b>1</b>
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>19</b>
<b>OUTROS</b>	<b>6</b>
<b>EQUIPE DE SAÚDE</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>5</b>
<b>VACINAÇÃO</b>	
<b>GRIPE</b>	<b>7</b>
<b>HEPATITE</b>	<b>1</b>
<b>INFLUENZA A H1N1</b>	<b>2</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>5</b>
<b>PENTAVALENTE</b>	<b>2</b>
<b>RAIVA</b>	<b>1</b>
<b>TRÍPLICE BACTERIANA (DTP)</b>	<b>1</b>
<b>TUBERCULOSE (BCG)</b>	<b>1</b>
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>12</b>
<b>ÁGUA E AMBIENTES</b>	
<b>LOTES/TERRENOS ABANDONADOS</b>	<b>1</b>
<b>ALIMENTO/BEBIDAS</b>	
<b>CONDIÇÕES INADEQUADAS</b>	<b>1</b>
<b>COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)</b>	
<b>QUEIXAS TÉCNICAS</b>	<b>1</b>
<b>MEDICAMENTOS</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE</b>	
<b>CONDIÇÕES INADEQUADAS</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	
<b>CONDIÇÕES INADEQUADAS</b>	<b>1</b>
<b>SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</b>	<b>1</b>
<b>PROBLEMAS NA INFRA-ESTRUTURA</b>	
<b>POSTO DE SAÚDE/UBASF</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>830</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – Reclamações e Total</b>
<b>Assunto</b>
<b>Subassunto nível 1</b>

As reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da SESA no ano de 2020 estão relacionadas à necessidade de realização de consultas, cirurgias, demora para realização de exames diagnósticos, transferência de leitos, resultados de exames (principalmente para coronavírus), insatisfação com profissionais (médicos e recepcionistas/atendentes principalmente), demora no atendimento em serviços, rotinas e protocolos adotados, além da falta de determinados medicamentos. As reclamações são bons indicadores de avaliação dos serviços e um termômetro sobre o funcionamento dos mesmos.

No ano de 2020 diversas reclamações se adequam a perspectiva da COVID – 19 (casos suspeitos, locais em funcionamento, dentre outros).

### **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.

Continuar o desenvolvimento de pesquisa de satisfação nos 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. Qualquer manifestação pode conter um importante dado para análise e melhoria do Sistema Único 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 9: Tipificação das solicitações na Ouvidoria da SESA/ES, 2020.

<b>SOLICITAÇÕES</b>	
<b>ALIMENTO</b>	
LEITE	1
<b>ARTIFICIAL</b>	<b>7</b>

<b>MATERNO</b>	<b>1</b>
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	1
<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	
ARMAZENAMENTO DE CÉLULAS/TECIDOS - BANCO	
<b>OSSOS</b>	<b>1</b>
<b>CIRURGIA</b>	
<b>BARIÁTRICA</b>	<b>1</b>
<b>CABEÇA E PESCOÇO</b>	<b>3</b>
<b>CARDIOLÓGICA</b>	<b>3</b>
<b>GASTROENTEROLÓGICA</b>	<b>1</b>
<b>GERAL</b>	<b>12</b>
<b>GINECOLÓGICA</b>	<b>21</b>
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	2
<b>MASTECTOMIA</b>	<b>2</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>2</b>
<b>NEFROLÓGICA</b>	<b>4</b>
<b>NEUROLÓGICA</b>	<b>3</b>
<b>OBSTÉTRICA</b>	<b>1</b>
<b>OFTALMOLÓGICA</b>	<b>18</b>
CATARATA	9
OUTROS	3
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>ONCOLÓGICA</b>	<b>2</b>
CABEÇA	1
<b>ORTOPÉDICA</b>	<b>30</b>
<b>OTORRINOLARINGOLÓGICA</b>	<b>8</b>
OUTROS	3
<b>OUTROS</b>	<b>11</b>
<b>PEDIÁTRICA</b>	<b>1</b>
<b>UROLÓGICA</b>	<b>7</b>
<b>VASCULAR</b>	<b>1</b>
OUTROS	1
VARIZES	1
<b>CONSULTA</b>	
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	
<b>ALERGIA/IMUNOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>ANGIOLOGIA</b>	<b>13</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>25</b>
<b>CIRURGIÃO GERAL</b>	<b>10</b>
<b>CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)</b>	<b>6</b>
<b>CIRURGIÃO PEDIÁTRICO</b>	<b>1</b>
<b>CIRURGIÃO PLÁSTICO</b>	<b>3</b>
<b>CIRURGIÃO VASCULAR</b>	<b>2</b>
<b>CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO</b>	<b>4</b>
<b>CLÍNICA MÉDICA</b>	<b>15</b>
<b>DERMATOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>DOMICILIAR</b>	<b>7</b>
<b>ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA</b>	<b>20</b>
<b>FISIATRIA</b>	<b>5</b>
<b>FISIOTERAPIA</b>	<b>14</b>
<b>FONOAUDIOLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	<b>19</b>
<b>GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA</b>	<b>15</b>
<b>HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA</b>	<b>7</b>

<b>HEPATOLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>HOMEOPATIA</b>	<b>1</b>
<b>INFECTOLOGIA</b>	<b>4</b>
<b>MASTOLOGIA</b>	<b>3</b>
<b>MULTIDISCIPLINAR</b>	<b>1</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>7</b>
<b>NEFROLOGIA</b>	<b>10</b>
HEMODIÁLISE	4
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>41</b>
<b>OFTALMOLOGIA</b>	<b>104</b>
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>10</b>
<b>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</b>	<b>69</b>
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	<b>12</b>
<b>OUTROS</b>	<b>33</b>
<b>PEDIATRIA</b>	<b>7</b>
<b>PNEUMOLOGIA</b>	<b>19</b>
<b>PROCTOLOGIA</b>	<b>10</b>
<b>PSICOLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>PSIQUIATRIA</b>	<b>38</b>
<b>REUMATOLOGIA</b>	<b>12</b>
<b>UROLOGIA</b>	<b>17</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>11</b>
<b>DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL</b>	
<b>BIÓPSIA</b>	<b>9</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA</b>	
<b>CATETERISMO</b>	<b>5</b>
<b>ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA</b>	<b>4</b>
<b>HOLTER</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>6</b>
<b>TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO</b>	<b>3</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA</b>	<b>2</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO</b>	<b>5</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA</b>	
<b>ELETRONEUROMIOGRAMA</b>	<b>2</b>
<b>POLISSONOGRAMA</b>	<b>3</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA</b>	
<b>CAMPIMETRIA</b>	<b>1</b>
<b>MAPEAMENTO DE RETINA</b>	<b>1</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
<b>DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA</b>	
<b>AUDIOMETRIA</b>	<b>3</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA</b>	<b>2</b>
<b>APARELHO DIGESTIVO</b>	<b>6</b>
COLONOSCOPIA	4
OUTROS	1
<b>APARELHO GINECOLÓGICO</b>	

HISTEROSCOPIA	2
<b>APARELHO URINÁRIO</b>	<b>1</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>2</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO</b>	
<b>APARELHO CARDIOVASCULAR</b>	
CINTILOGRAFIA	11
<b>APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS ARTICULAÇÕES)</b>	
CINTILOGRAFIA	3
<b>APARELHO GENITURINÁRIO</b>	
CINTILOGRAFIA	1
<b>OUTROS</b>	
CINTILOGRAFIA	1
<b>DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA</b>	
<b>ABDOMEM E PELVE</b>	
OUTROS	1
<b>COLUNA VERTEBRAL</b>	<b>1</b>
<b>VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA</b>	
<b>ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES</b>	<b>5</b>
<b>CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL</b>	<b>7</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>5</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA</b>	
<b>ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES</b>	<b>1</b>
<b>CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL</b>	<b>4</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA</b>	
<b>ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES</b>	<b>10</b>
<b>CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL</b>	<b>3</b>
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>4</b>
<b>INTERNAÇÃO</b>	
<b>CLÍNICA DE DESINTOXICAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>CLÍNICA PSIQUIÁTRICA</b>	<b>1</b>
<b>LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR</b>	<b>6</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>UTI/CTI</b>	<b>3</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	
<b>ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS</b>	<b>15</b>
LEITO	2
<b>ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	
LEITO	1
<b>OUTROS</b>	<b>7</b>
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	
<b>COMPONENTE BÁSICO</b>	
<b>ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA</b>	<b>1</b>
<b>COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS</b>	<b>1</b>
<b>COMPONENTE BÁSICO</b>	<b>18</b>
FÁRMACO(FOSFATO DE SÓDIO, RISPERIDONA, CLORIDRATO DE BENSERAZIDA + LEVODOPA, HARPAGOPHYTUM PROCUMBENS, FLUOXETINA, CLORIDRATO DE METFORMINA, CARBONATO DE LÍTIO (2x), SULFATO DE SALBUTAMOL, VALPROATO DE SÓDIO, OXALATO DE ESCITALOPRAM, CLORIDRATO DE CLORPROMAZINA, CLORIDRATO DE PROMETAZINA, CLONAZEPAM (2x), ÁCIDO VALPRÓICO, METOTREXATO, FENOBARBITAL)	18

<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>27</b>
FÁRMACO (INSULINA REGULAR, ÔMEGA 3, PEGVISOMANTO)	3
<b>OUTROS</b>	<b>7</b>
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	<b>1</b>
<b>COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS</b>	<b>1</b>
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	<b>2</b>
FÁRMACO (ACETATO DE DESMOPRESSINA, ÁCIDO URSODESOXICÓLICO, ALPRAZOLAM, ATORVASTATINA (6x), AZATIOPRINA, AZITROMICINA, CARVEDILOL, CICLOSPORINA, CITRATO DE TOFACITINIBE (4x), CLOPIDOGREL, CLORIDRATO DE OXIBUTININA, CLOROQUINA, CODEÍNA, DABIGATRANA, ENOXAPARINA SÓDICA, FENOFIBRATO (2x), FOSFATO DE OSELTAMIVIR (2x), FUMARATO DE DIMETILA, FUMARATO DE FORMOTEROL, GABAPENTINA (2x), HEMIFUMARATO DE QUETIAPINA, HIDROXICLOROQUINA (5x), HIDROXIURÉIA, IMUNOGLOBULINA HUMANA (2x), INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS, INSULINA LEVEMIR, ISOTRETINOINA, LAMOTRIGINA, LATANOPROSTA, LEDIPASVIR + SOFOSBUVIR, LENALIDOMIDA, LEVETIRACETAM, LOSARTANA, MALEATO DE TIMOLOL, MESALAZINA, METFORMINA, METILCOBALAMINA, NÃO ESPECIFICADO, NAPROXENO, NUSINERSENA (SPINRAZA) (2x), OLANZAPINA (4x), OXCARBAZEPINA, PANCREATINA, RANIBIZUMABE, REGORAFENIBE, RISEDRONATO, RISPERIDONA (3x), RIVAROXABANA (3x), SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA, SINVASTATINA, SOMATROPINA (6x), TARTARATO DE BRIMONIDINA, TESTOSTERONA (2x), TOXINA BOTULÍNICA, TRAVOPROSTA	85
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>7</b>
<b>FÁRMACO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>6</b>
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	<b>4</b>
<b>COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS</b>	<b>2</b>
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	<b>2</b>
FÁRMACO (ÁCIDO URSODESOXICÓLICO, AZITROMICINA, BIPERIDENO, BUPROPIONA, CODEÍNA, ENOXAPARINA SÓDICA, FOSFATO DE OSELTAMIVIR, MEGLUMINA, OSELTAMIVIR (3x), OXCARBAZEPINA (2x), PIRIMETAMINA, RIVASTIGMINA, SULFADIAZINA, ZIPRASIDONA)	17
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>9</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>1</b>
<b>NÃO PADRONIZADO</b>	
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>3</b>
<b>NÃO PADRONIZADO</b>	
FÁRMACO (ACETATO DE ABIRATERONA, CARBONATO DE CÁLCIO + COLECALCIFEROL (VITAMINA D3), CLORIDRATO DE TRAMADOL + PARACETAMOL, COLÁGENO HIDROLISADO, DAPAGLIFLOZINA, DULOXETINA, ESZOPICLONA, FOSFATO DE SITAGLIPTINA, HIDROCLOROTIAZIDA + TELMISARTANA, MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO NO BANCO DE CONSULTA (3x), NÃO ESPECIFICADO, OXALATO DE ESCITALOPRAM, OXCARBAZEPINA, RIVAROXABANA, SUCCINATO DE DESVENLAFAXINA MONOIDRATADO (3x)	19
<b>OUTROS</b>	<b>9</b>
<b>OUTROS</b>	<b>16</b>
<b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>	
<b>ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA</b>	
<b>PERIODONTIA (GENGIVA)</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>CARTÃO SUS</b>	
<b>RETIFICAÇÃO CADASTRAL</b>	<b>1</b>

<b>DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S</b>	
PREVENÇÃO	1
<b>PRESERVATIVOS</b>	<b>1</b>
<b>ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)</b>	
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
<b>IMPLANTAÇÃO SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DA FAMÍLIA</b>	<b>1</b>
VISITAS DA EQUIPE	1
<b>GESTÃO</b>	
CDAM	2
DOCUMENTOS	2
<b>ATESTADO MÉDICO</b>	<b>3</b>
<b>CARTÃO DE VACINAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>DECLARAÇÃO DE ÓBITO</b>	<b>1</b>
<b>LAUDO</b>	<b>4</b>
<b>OUTROS</b>	<b>29</b>
<b>PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)</b>	<b>3</b>
<b>PRONTUÁRIO</b>	<b>38</b>
<b>RESULTADO DE EXAME</b>	<b>43</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
<b>ACOMPANHANTE PARA GESTANTE</b>	<b>2</b>
<b>ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE</b>	<b>2</b>
<b>DIFICULDADE DE ACESSO</b>	<b>4</b>
DEMORA NO ATENDIMENTO	4
<b>ESPAÇO FÍSICO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>10</b>
<b>ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE</b>	<b>4</b>
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	3
OUTROS	21
RECURSOS HUMANOS	3
<b>CONCURSO PÚBLICO</b>	<b>27</b>
<b>INSATISFAÇÃO</b>	<b>1</b>
MÉDICO	1
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>16</b>
<b>PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>1</b>
OUTROS	1
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	
DOAÇÃO DE SANGUE	2
OUTROS	1
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	
REVISÃO DA RESPOSTA	
<b>REVISÃO DA RESPOSTA</b>	<b>3</b>
REVISÃO DA RESPOSTA	4

<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>	
APARELHO AUDITIVO	2
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	2
BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA	1
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	3
CADEIRA DE RODAS	
<b>NORMAL</b>	<b>1</b>
CADEIRA PARA BANHO	1
CAMA HOSPITALAR	1
CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA	2
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	2
FRALDA DESCARTÁVEL	2
GLICOSÍMETRO	2
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	1
OUTROS	3
PRÓTESE	1
<b>PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO</b>	
OUTROS	1
<b>SAMU</b>	
RECURSOS HUMANOS	
<b>INSATISFAÇÃO</b>	
TELE ATENDENTE	2
<b>TRANSPORTE</b>	
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	2
<b>INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)	
<b>INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO</b>	<b>1</b>
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	
CASO SUSPEITO	
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>2</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	1
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
EPIDEMIA/SURTO	1

<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>18</b>
<b>OUTROS</b>	<b>3</b>
<b>EQUIPE DE SAÚDE</b>	
<b>VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS</b>	<b>3</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>VACINAÇÃO</b>	
<b>FEBRE AMARELA</b>	<b>2</b>
<b>GRIPE</b>	<b>5</b>
<b>INFLUENZA A H1N1</b>	<b>2</b>
<b>PENTAVALENTE</b>	<b>2</b>
<b>TRÍPLICE VIRAL (SRC OU MMR)</b>	<b>1</b>
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	
<b>AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>ÁGUA E AMBIENTES</b>	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>ALIMENTO/BEBIDAS</b>	
<b>ALIMENTO VENCIDO</b>	<b>1</b>
<b>ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS</b>	<b>1</b>
<b>GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>2</b>
<b>EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1558</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações - Solicitações e Total</b>
<b>Assunto</b>
<b>Subassunto nível 1</b>

As solicitações, como abordado anteriormente, fazem, normalmente, menção a reclamações. Em alguns casos podemos verificar que reclamações apresentaram solicitações e vice-versa.

No ano de 2020 as principais solicitações foram sobre cirurgia geral, ginecológica, oftalmológica e ortopédica, além de consultas/tratamento com angiologista, cardiologista, cirurgião geral, cirurgião de cabeça e pescoço, endocrinologia, fisioterapia, gastroenterologia, ginecologia e obstetrícia, neurologia, oftalmologia, ortopedia e traumatologia, psiquiatria. Outros assuntos como transferência de paciente, resultados de exame, prontuário, recursos humanos, processo seletivo, epidemia de coronavírus e exames diagnósticos também apareceram em quantidades superiores aos demais assuntos, principalmente na situação covid-19.

### **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 apresentam pontos positivos, satisfação, reconhecimento de boas práticas dentro do Sistema Único de Saúde. Essas manifestações para a Ouvidoria e a administração pública representam avaliações positivas de práticas, ações e serviços de saúde.

Tabela 10: Tipificação dos elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2020.

<b>ELOGIOS</b>	
<b>SEM TIPIFICAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)</b>	
RECURSOS HUMANOS	
<b>SATISFAÇÃO</b>	
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	4
<b>GESTÃO</b>	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
<b>OUTROS</b>	<b>5</b>
RECURSOS HUMANOS	
<b>SATISFAÇÃO</b>	<b>4</b>
ASSISTENTE SOCIAL	1
EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
EQUIPE DE SAÚDE	1
FARMACÊUTICO	1
MÉDICO	1
SECRETÁRIO DE SAÚDE	1
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	
SATISFAÇÃO	
<b>EQUIPE DE OUVIDORIA</b>	<b>3</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>TÉCNICO</b>	<b>1</b>
<b>SAMU</b>	
AMBULÂNCIA	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
RECURSOS HUMANOS	
<b>SATISFAÇÃO</b>	<b>1</b>
EQUIPE	1

<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	
CASO CONFIRMADO <b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>1</b>
EPIDEMIA/SURTO <b>OUTROS</b>	<b>1</b>
VACINAÇÃO <b>PENTAVALENTE</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

Legenda:

<b>Classificação das Manifestações – Elogios e Total</b>
<b>Assunto</b>
<b>Subassunto nível 1</b>

Os elogios recebidos pela SESA no ano de 2020 representaram a satisfação pelo atendimento de profissionais da equipe de saúde da família, além de assistentes sociais, médicos, enfermeiros, farmacêuticos, equipes (saúde e administrativa).

Poucos estabelecimentos, o SAMU e algumas questões de vigilância em saúde receberam menções de elogio, mesmo aparentemente representando uma tipificação incompleta em alguns casos.

### **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.

### **Sugestões**

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

Tabela 11: Tipificação das sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2020.

<b>SUGESTÕES</b>	
<b>SEM TIPIFICAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	

CIRURGIA	
<b>VASCULAR</b>	<b>1</b>
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
DIAGNÓSTICO	
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
<b>COMUNICAÇÃO</b>	
CAMPANHA	1
E-MAIL / SITE	2
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	1
<b>GESTÃO</b>	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3
DOCUMENTOS	
<b>CARTÃO DE VACINAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>RESULTADO DE EXAME</b>	<b>1</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
<b>DIFICULDADE DE ACESSO</b>	
OUTROS	1
<b>IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>
<b>ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
OUTROS	6
RECURSOS HUMANOS	
<b>FALTA DE PROFISSIONAL</b>	
NUTRICIONISTA	1
PSICÓLOGO	1
<b>OUTROS</b>	<b>5</b>
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	
OUTROS	1
<b>TRABALHO VOLUNTÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>	
OUTROS	3
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	
EPIDEMIA/SURTO	1
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>20</b>
<b>OUTROS</b>	<b>8</b>
OUTROS	2
VACINAÇÃO	1
<b>GRIPE</b>	<b>1</b>
<b>OUTRAS</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Sugestões e Total
Assunto
Subassunto nível 1

No ano de 2020 recebemos sugestões sobre assistência à saúde, comunicação, gestão, produtos para saúde e vigilância em saúde.

As sugestões podem trazer elementos para auxiliar gestores nas melhorias das ações desenvolvidas pelos serviços de saúde.

### **Ações Propostas**

Ampliar a possibilidade dos cidadãos apresentarem 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 2020, no sistema OuvidorSUS, foram registradas 75 manifestações sigilosas e 802 anônimas.

Gráfico 2. Sigilo e Anonimato 2020.



Fonte: Sistema OuvidorSUS, fevereiro de 2021.

## **Sistema E-OUV**

Tabela 12: Manifestações registradas no sistema E-Ouv, 2020

<b>Mês</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>Janeiro</b>	189
<b>Fevereiro</b>	186
<b>Março</b>	384
<b>Abril</b>	259
<b>Mai</b>	180
<b>Junho</b>	174
<b>Julho</b>	198
<b>Agosto</b>	170
<b>Setembro</b>	169
<b>Outubro</b>	166
<b>Novembro</b>	215
<b>Dezembro</b>	261
<b>Total</b>	<b>2551</b>

Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

No ano de 2020, no sistema E-OUV ES, por meio dos canais da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, foram registradas 2551 manifestações.

Gráfico 3. Comparativo E-OUV, 2018, 2019 e 2020.



Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

Em comparação aos dois anos anteriores, em 2018 foram registradas 590 manifestações no sistema E-OUV sobre a SESA/ES e, em 2019 foram registradas 1583.

Tabela 13: Classificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2020.

<b>Classificações</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
<b>Reclamação</b>	1366	53,55
<b>Denúncia</b>	714	27,99
<b>Informação</b>	349	13,68
<b>Sugestão</b>	81	3,18
<b>Elogio</b>	41	1,60
<b>Total</b>	<b>2551</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

A maior classificação/tipologia no sistema E-OUV foi de reclamações, não sendo utilizada a classificação solicitação nesse sistema informatizado.

Tabela 14: Tipificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2020.

<b>Denúncias</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Quantitativo</b>
Coronavírus (COVID-19)	105
Assistência À Saúde	67
Processo Seletivo Simplificado	48
Servidor Público	45
Vigilância Sanitária	45
Saúde Pública	36
Conduta De Servidor Público Ou Militar	28
Carga Horária De Servidor Público	22
Ambulâncias	21
Acúmulo De Cargo	19
Contratos	17
Denúncia De Corrupção	13
Doenças	11
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	9
Processo	9
Cargo Público	8
Improbidade Adm. Praticada Por Servidor Público	8
Ouvidoria	8
Pagamento a Servidor Público	8
Programas/Projetos De Governo	8
Servidor Em Designação Temporária - DT	8
Epidemias E Endemias	7
Conselho De Saúde	6
Desvio De Função De Servidor Público	6
Focos De Mosquito	6
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	6
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	6
Alvará E/Ou Licença De Funcionamento	5
Banco De Sangue	5
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	5
Infecção Hospitalar	5
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	5
Internação	5
Medicamentos Na Rede Sus	5
Qualidade de atendimento	5
Remuneração, Vencimento e Subsídio	5
Ações Afirmativas	4
Licitação Pública	4
Alocação Ou Remoção De Servido Público	3
Assistência Social	3
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	3
Concurso Público	3
Farmácia Cidadã	3
Melhoria do Serviço Público	3
Nomeação De Servidor Público	3
Recursos Humanos	3
Transferência de Paciente	3
Ações De Governo	2
Ano Letivo	2
Contato com Posto, Órgão ou Unidade	2
Contracheque de Servidor Público	2
Despejo ou Descarte de Resíduos	2
Direitos Humanos	2
Gastos Públicos	2

Infraestrutura de Posto, Órgão Ou Unidade	2
Leitos Hospitalares	2
Marcação de Exames E/Ou Consultas	2
Qualificação Profissional	2
Uso De Veículo Oficial	2
Alimentação Hospitalar	1
Andamento de Manifestação	1
Aplicativo Fiscal Cidadão	1
Armazenamento E Distribuição De Produtos	1
Avaliação de Desempenho Individual de Servidor Público	1
Condutor Infrator	1
Convênios E Parcerias	1
Corregedoria	1
Criação de Animais	1
Doação de Órgãos	1
Documento Público	1
Educação	1
Especialidade Médica	1
Eventos	1
Festas Populares	1
Greve	1
Investigação Policial	1
Leis E Decretos Estaduais	1
Lixo na estrada	1
Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade	1
Nepotismo	1
Pne - Portador De Necessidade Especial	1
Relacionamento Institucional	1
Repasse De Verba Pública	1
Servidor Fantasma	1
Software Desenvolvido Pelo Estado	1
Sonegação Fiscal	1
Uti - Unidade De Terapia Intensiva	1
Vacinação	1
Veículo e/ou Placa Clonada	1
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>
<b>Elogios</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Quantitativo</b>
Assistência À Saúde	8
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	8
Farmácia Cidadã	5
Qualidade de atendimento	5
Ações Afirmativas	4
Ouvidoria	2
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	2
Saúde Pública	2
Coronavírus (COVID-19)	1
Educação	1
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	1
Medicamentos Na Rede Sus	1
Servidor Público	1
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>
<b>Informações</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Quantitativo</b>
Saúde Pública	58
Coronavírus (COVID-19)	53
Documento Público	33
Processo	23
Contratos	22
Ações De Governo	18

Serviços de Saúde ofertados	15
Farmácia Cidadã	13
Processo Seletivo Simplificado	13
Medicamentos Na Rede Sus	12
Hospitais	11
Licitação Pública	8
Leis E Decretos Estaduais	7
Assistência Social	6
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	5
Direitos Humanos	5
Servidor Público	5
Comunicação E Divulgação	4
Consulta Pública	4
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	4
Pagamento a Servidor Público	3
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	3
Cargo Público	2
Despesa Orçamentária	2
Ambulâncias	1
Aposentadoria De Servidor Público	1
Certidão / Declaração de Tempo de Contribuição	1
Código de Defesa do Consumidor	1
Concessão de Benefícios	1
Contabilidade e Orçamento Público	1
Educação	1
Fiscalização, Auditoria e Inspeção	1
Gestão Financeira e Orçamentária	1
Limite e Gasto com Saúde	1
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Operações de Crédito	1
Parecer Jurídico	1
Patrimônio Público	1
Pedido de Acesso à Informação Governamental	1
Prazo de entrega de documento público	1
Programas/Projetos De Governo	1
Recursos Humanos	1
Registro de Empresa	1
Remuneração, Vencimento e Subsídio	1
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>

<b>Reclamações</b>	
Assuntos	Quantitativo
Marcação De Exames E/Ou Consultas	198
Farmácia Cidadã	140
Assistência À Saúde	120
Saúde Pública	113
Coronavírus (COVID-19)	99
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	94
Processo Seletivo Simplificado	46
Processo	37
Ações De Governo	32
Servidor Público	31
Especialidade Médica	29
Doenças	28
Medicamentos Na Rede Sus	22
Ouvidoria	18
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	17
Atendimento indisponível - Telefone	16
Internação	15
Qualidade de atendimento	15
Conduta De Servidor Público Ou Militar	13
Leitos Hospitalares	13

Vacinação	13
Epidemias E Endemias	12
Ações Afirmativas	11
Direitos Humanos	11
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	11
Vigilância Sanitária	11
Assistência Social	10
Material Hospitalar	10
Carga Horária De Servidor Público	8
Conselho De Saúde	8
Contratos	8
Pagamento a Servidor Público	8
Recursos Humanos	8
Ambulâncias	7
Estágio	6
Infecção Hospitalar	6
Alimentação Hospitalar	5
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	5
Focos De Mosquito	5
Atendimento indisponível - Presencial	4
Banco De Sangue	4
Concurso Público	4
Melhoria do Serviço Público	4
Patrimônio Público	4
Remuneração, Vencimento e Subsídio	4
Transferência De Paciente	4
CONSULTA PÚBLICA	3
Denúncia De Corrupção	3
Desvio De Função De Servidor Público	3
Doação De Órgãos	3
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	3
Alocação Ou Remoção De Servido Público	2
Andamento de Manifestação	2
Auditoria Interna	2
Boletim De Ocorrência	2
Bolsa De Estudo e/ou Pesquisa	2
Cargo Público	2
Cartão SUS	2
Gastos Públicos	2
Improbidade Adm. Praticada Por Servidor Público	2
Indústria, Comércio E Serviço	2
Inspeção, Fiscalização ou Vistoria	2
Leis E Decretos Estaduais	2
Licitação Pública	2
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	2
Perícia Médica	2
Progressão ou Promoção de Servidor Público	2
Qualificação Profissional	2
Servidor Em Designação Temporária - Dt	2
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	2
Acúmulo De Cargo	1
Agronegócio	1
Armazenamento e Distribuição De Produtos	1
Bolsa Capixaba	1
Campanha Governamental	1
Concessão de Benefícios	1
Convênios e Parcerias	1
Corregedoria	1
Documento Público	1
Dpvat - Seguro Obrigatório	1
Escola Pública Estadual	1

Eventos	1
Exoneração de Servidor Público	1
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	1
Nomeação de Servidor Público	1
Obras Públicas	1
Policimento	1
Prazo de entrega de documento público	1
Programas/Projetos De Governo	1
Rede De Esgoto	1
Site Governamental	1
Terreno ou Espaço Público	1
Transplante de Órgãos	1
Transporte Público	1
Uniforme Escolar	1
Uso de Veículo Oficial	1
<b>TOTAL</b>	<b>1366</b>
<b>Sugestões</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Quantitativo</b>
Coronavírus (COVID-19)	20
Ações de Governo	10
Assistência à Saúde	8
Saúde Pública	5
Doenças	4
Recursos Humanos	4
Epidemias e Endemias	3
Convênios e Parcerias	2
Farmácia Cidadã	2
Identificação Biométrica	2
Marcação de Exames e/ou Consultas	2
Pedido de Acesso à Informação Governamental	2
Processo	2
Vacinação	2
Ações Afirmativas	1
Atendimento em Posto, Órgão ou Unidade	1
Capacitação de Servidor Público ou Militar	1
Cargo Público	1
Comunicação e Divulgação	1
Conduta de Servidor Público ou Militar	1
Conselho de Saúde	1
Contato com Posto, Órgão ou Unidade	1
Contratos	1
Direitos Humanos	1
Indústria, Comércio e Serviço	1
Infraestrutura de Posto, Órgão ou Unidade	1
Medicamentos na Rede SUS	1
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

As tipificações nos dois sistemas se distinguem em alguns pontos.

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

As principais denúncias trouxeram elementos sobre os assuntos Coronavírus, assistência à saúde, processo seletivo simplificado, servidor público, vigilância sanitária, saúde pública, conduta de servidor público ou militar, carga horária de servidor público, ambulâncias, acúmulo de cargo, contratos, denúncia de corrupção.

Os dados presentes em uma denúncia podem trazer elementos de apuração para que as áreas de controle interno e da própria gestão dos serviços possam averiguar indícios apresentados pelos cidadãos. Essa ação está diretamente ligada a perspectiva da transparência.

Os elogios versaram sobre Assistência à Saúde; Atendimento em Posto, Órgão ou Unidade; Farmácia Cidadã; Qualidade de atendimento; Ações Afirmativas; Ouvidoria; SAMU; e Saúde Pública. Os elogios comumente trazem avaliações positivas sobre as práticas no Sistema Único de Saúde e podem ser replicadas, em alguns casos, para outras instituições.

As informações solicitadas na Ouvidoria da SESA se dividem em pedidos de acesso à informação (Lei de Acesso à Informação) e disseminação de informações em saúde (dúvidas, questionamento sobre aspectos voltados à saúde pública). No ano de 2020 as principais informações solicitadas estavam relacionadas aos assuntos Saúde Pública, Coronavírus (COVID-19), Documento Público, Processo, Contratos, Ações de Governo, Serviços de Saúde Ofertados, Farmácia Cidadã, Processo Seletivo Simplificado. Medicamentos na rede SUS e Hospitais.

As reclamações trouxeram elementos voltados, principalmente, à marcação de exames e/ou consultas; farmácia cidadã; assistência à saúde; saúde pública; coronavírus; atendimento em posto, órgão ou unidade; processo seletivo simplificado; processo; ações de governo; servidor público; especialidade médica; medicamentos na rede SUS; doenças e ouvidoria.

As sugestões de maior quantitativo trouxeram dados sobre coronavírus, ações de governo, assistência à saúde, saúde pública, doenças, recursos humanos, epidemia e endemias.

Reafirmamos que uma manifestação já se torna elemento capaz de subsidiar gestores na tomada de decisão ou no acompanhamento de práticas, ações e serviços de saúde.

Tabela 15: Responsabilidade da manifestação, 2020.

Município	Quantitativo	Percentual
Vitória	654	19,29
Todo o Estado	492	16,15
Vila Velha	412	12,07
Serra	308	4,43
Cariacica	113	2,9
São Mateus	74	2,78
Cachoeiro de Itapemirim	71	2,2
Colatina	56	1,37
São José do Calçado	35	1,17
Guarapari	30	0,98
Linhares	25	0,9
Aracruz	23	0,9
Barra de São Francisco	23	0,78
Baixo Guandu	20	0,62
Venda Nova do Imigrante	16	0,62
Viana	16	0,51
Santa Maria de Jetibá	13	0,31
Afonso Cláudio	8	0,31
Anchieta	8	0,31
Rio Bananal	8	0,31
Vargem Alta	8	0,27
Iúna	7	0,23
Itapemirim	6	0,23
Jaguaré	6	0,23
Marataízes	6	0,23

Pedro Canário	6	0,23
Pinheiros	6	0,23
Piúma	6	0,23
Santa Teresa	6	0,2
Alegre	5	0,2
Domingos Martins	5	0,2
Guaçuí	5	0,16
Castelo	4	0,16
Fundão	4	0,16
João Neiva	4	0,16
Laranja da Terra	4	0,16
Mantenópolis	4	0,16
Santa Leopoldina	4	0,16
São Gabriel da Palha	4	0,12
Águia Branca	3	0,12
Alto Rio Novo	3	0,12
Jerônimo Monteiro	3	0,12
Marechal Floriano	3	0,12
Muniz Freire	3	0,12
Nova Venécia	3	0,08
Alfredo Chaves	2	0,08
Apiacá	2	0,08
Boa Esperança	2	0,08
Conceição da Barra	2	0,08
Dores do Rio Preto	2	0,08
Ecoporanga	2	0,08
Itarana	2	0,04
Divino de São Lourenço	1	0,04
Governador Lindemberg	1	0,04
Ibiraçu	1	0,04
Ibitirama	1	0,04
Iconha	1	0,04
Irupi	1	0,04
Itaguaçu	1	0,04
Mimoso do Sul	1	0,04
Montanha	1	0,04
Muqui	1	0,04
Ponto Belo	1	0,04
Presidente Kennedy	1	0,04
São Roque do Canaã	1	0,04
Vila Valério	1	0,04
<b>Total</b>	<b>2551</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

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 16: Meio de atendimento das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2020.

<b>Meio de Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Internet	1876	73,54
Telefone	451	17,68
E-mail	189	7,41
MP-ES	22	0,86
TCE-ES	8	0,31
Aplicativo	2	0,08
Presencial	2	0,08
Reclame Aqui	1	0,04
<b>Total</b>	<b>2551</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

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

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

Tabela 17: Modo de Resposta das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2020.

Modo de Resposta	Quantitativo	Percentual
Internet	1922	
E-mail	527	
Telefone	97	
Presencial	5	
Total	2551	100

Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

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 4. Tempo de resposta, 2020.



Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

Na data de extração dos dados do sistema E-OUV, a maioria das manifestações obteve resposta entre 0 a 5 dias e até 15 dias. No ano de 2020 identificamos manifestações com tempo de resposta acima de 60 dias – 31 manifestações. Nos casos de informação (L.A.I.), o prazo máximo de resposta, pela lei, é de 30 dias.

Nesse sentido, é necessário trabalhar a rede interna da SESA para o cumprimento da legislação em relação aos prazos, sensibilizando.

**Tempo Médio de Resposta no sistema E-OUV = 19,25 dias no ano de 2020.**

**77 manifestações sofreram 1 interpelação cada, 10 sofreram 2 interpelações e 4 manifestações obtiveram 3 interpelações no ano de 2020.**

**30 manifestações receberam 1 recurso, 4 manifestações receberam 2 e 3 receberam 3 pedidos recursais em 2020.**

Fonte: Sistema E-OUV, fevereiro de 2021.

## **Totais Gerais**

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

<b>2020</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>Manifestações</b>	6561

<b>Classificações</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
<b>Reclamações</b>	2196	33,47
<b>Solicitações</b>	1558	23,74
<b>Denúncias</b>	1543	23,52
<b>Informações</b>	1038	15,82
<b>Sugestões</b>	154	2,35
<b>Elogios</b>	72	1,10
<b>Total</b>	6561	100

## **Relação Institucional para Qualificação de Processos/Implementação de Políticas**

Em contato com toda a rede SESA/ES, a Ouvidoria percebeu a utilização de dados pelos serviços para:

- a) Monitoramento de hospitais contratualizados – a partir de manifestações que avaliam os serviços ofertados – SSERCAS.
- b) Qualificação de serviços, ampliação de atendimento, correção de falhas (equipamentos) – GEAF.
- c) Garantia de acesso em casos de urgência.
- d) Análise de casos nos sistemas de regulação para melhorias futuras em ofertas de consultas e exames especializados.

Em relação à SSEPLANTS – Subsecretaria de Estado de Planejamento e Transparência da Saúde, os dados de Ouvidoria são utilizados como forma de monitoramento. Nas reuniões em conjunto com a SECONT (Secretaria de Estado de Controle e Transparência do Estado do ES) os dados já foram utilizados para proposição de perguntas frequentes, melhorias de sites como o portal de serviços e portal da transparência, além de acompanhamento das ações de vacinação contra o coronavírus (canal de recebimento de manifestações).

A pesquisa de satisfação (projeto piloto), tem se tornado uma grande ação da SSEPLANTS por meio da Ouvidoria SESA, incentivando a utilização desse instrumento para avaliar a satisfação dos usuários do SUS e subsidiar a tomada de decisão de gestores na melhoria das práticas, ações e serviços de saúde.

## **Eventos**

Em 2020 pela situação da pandemia do coronavírus, os eventos foram reduzidos e transmitidos de forma online em sua maioria.

## **Conclusões**

A qualificação da Ouvidoria SUS e sua estruturação ainda 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.

É necessário:

Estimular 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;

Qualificar a resposta e garantir o cumprimento do prazo das áreas técnicas;

Continuar integrado 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;

Ampliar o projeto de Pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços SESA.

Realizar eventos com a temática ouvidoria para trabalhadores, usuários e gestores do SUS como forma de sensibilizar para o uso deste importante instrumento de participação social e de gestão do SUS; e

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 em 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 ano de 2021 para continuidade do processo.

A Ouvidoria compõe a equipe de trabalho da política de humanização na SESA/ES e o Grupo Condutor da Rede Materno Infantil atualmente sem realização de reuniões por conta da pandemia. Qualquer sugestão, dúvida ou manifestação sobre esse relatório pode ser encaminhada por meio dos canais de acesso à Ouvidoria da SESA.

*“A participação social é um caminho para a qualificação e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde e a garantia da democracia”*

*Rafael Vulpi Caliarì*

Ouvidor do SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo