

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO
OUVIDORIA DO SUS



RELATÓRIO GERENCIAL

Geral - 2021

01 de fevereiro de 2022



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 Caliari

EQUIPE DA OUVIDORIA DO SUS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Jair Borges

Jéssica Rodrigues da Cruz Barbosa

Leyliany Moraes da Silva

Luiz Claudio Simonassi Caldas

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@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.

No Estado do Espírito Santo, o Decreto Estadual 2289-R, de 01 de julho de 2009, dispõe sobre a estruturação do Sistema Integrado de Ouvidoria.

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

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 aqui por meio de tabelas:

Tabela 1: Manifestações **registradas** no Sistema OuvidorSUS, 2021.

Mês	Quantitativo
Janeiro	391
Fevereiro	477
Março	498
Abril	459
Mai	631
Junho	485
Julho	695
Agosto	530
Setembro	625
Outubro	563
Novembro	557
Dezembro	422
Total	6.333

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

No ano de 2021, no sistema OuvidorSUS, foram registradas 6.333 manifestações dos cidadãos, destinados à Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo. Essa grande ampliação ocorreu, principalmente, por conta da pandemia do Coronavírus no Estado, além das estratégias de divulgação do serviço de Ouvidoria do SUS para municípios, hospitais e demais serviços de saúde.

A Ouvidoria da SESA/ES está vinculada à rede de Ouvidorias do SUS. Os principais pontos de envio de manifestação para SESA é a Ouvidoria-Geral do SUS (Brasília-DF) por meio do sistema OuvidorSUS.

Responsabilidade das manifestações recebidas – Realizamos uma análise mais apurada sobre o relato dos cidadãos em suas manifestações à Ouvidoria da SESA. Apresentamos a tabela 2 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.

Nesse sentido, é preciso explicar que as Ouvidorias de municípios e de outros órgãos também registram manifestações, não cabendo exclusivamente à SESA o registro e envio aos outros órgãos.

Tabela 2: Responsabilidade das manifestações da Ouvidoria SESA, 2021.

Mês	Quantitativo	Porcentagem
SESA	5294	83,60
Municípios do ES	952	15,03
Ministério da Saúde e Outros Órgãos	87	1,37
Total	6333	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Tabela 3: Meios de Atendimento das manifestações, 2021.

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Telefone	3491	55,12
Formulário web	2009	31,72
Email	676	10,67
Pessoalmente	148	2,34
Carta	6	0,10
Correspondência Oficial	3	0,05
Total	6333	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

O telefone é o meio mais utilizado para registrar manifestações na Ouvidoria do SUS, seguido do formulário web (internet – site) e e-mail. 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 por conta da situação epidemiológica no Brasil.

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.), subassuntos 1, subassuntos 2, subassuntos 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 construam suas tipificações de acordo com a realidade de seus territórios.

Tabela 4: Classificação das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2021.

Classificações	Quantitativo	Percentual
Solicitação	3226	50,94
Reclamação	1567	24,74
Informação	930	14,68
Denúncia	537	8,48
Sugestão	39	0,62
Elogio	34	0,54
Total	6333	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

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

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 5: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2021.

DENÚNCIAS	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
FONOAUDIOLOGIA	1
NEUROLOGIA	1
OUTROS	7
INTERNAÇÃO	
UTI/CTI	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	4

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE BÁSICO	1
COMPONENTE BÁSICO	4
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
FÁRMACO	
FINGOLIMODE	1
OXCARBAZEPINA	1
OUTROS	1
OUTROS	4
CARTÃO SUS	
OUTROS	1
RETIFICAÇÃO CADASTRAL	1
COMUNICAÇÃO	
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	
RECURSOS HUMANOS	
INSATISFAÇÃO	
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
NÃO ESPECIFICADO	1
TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
CAPACITAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL	1
CONTRATAÇÃO	2
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
DIFICULDADE DE ACESSO	
RECUSA AO ATENDIMENTO	5
FINANCEIRO	
COBRANÇA INDEVIDA	
EXAME	2
OUTROS	2
FATURAMENTO	
OUTROS	1
LICITAÇÃO	
	1
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	
	4
REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	
CONSTRUÇÃO	6
DESVIO	2
GESTÃO	
DOCUMENTOS	
PRONTUÁRIO	1
	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
	2
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	4
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
ALIMENTAÇÃO	2
DESAPARECIMENTO DE EQUIPAMENTO, INSTRUMENTO, PRODUTO OU OBJETO USADOS EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	1

DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
DESRESPEITO À ORDEM DE PRIORIDADE (FURA-FILA)	3
DIFICULDADE DE ACESSO	9
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	8
ESPAÇO FÍSICO	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	4
OUTROS	26
ROTINAS E PROTOCOLOS	4
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	8
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	3
OUTROS	20
RECURSOS HUMANOS	
CONCURSO PÚBLICO	4
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	4
FALTA DE PROFISSIONAL	4
MÉDICO	3
INSATISFAÇÃO	27
ENFERMEIRO	1
EQUIPE DE SAÚDE	2
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	1
MÉDICO	5
NÃO ESPECIFICADO	4
NUTRICIONISTA	1
OUTROS	4
SECRETÁRIO DE SAÚDE	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	4
OUTROS	3
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	
ADICIONAL	1
ATRASO/FALTA	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	3
CONTRATAÇÃO	2
DESVIO DE FUNÇÃO	1
EXONERAÇÃO/DEMISSÃO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
RECURSOS MATERIAIS	
MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	
FALTA DE EQUIPAMENTO	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	
OUTROS	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
FRALDA DESCARTÁVEL	1
SAMU	
DIFICULDADE DE ACESSO	
RECUSA AO ATENDIMENTO	2

FUNCIONAMENTO DO SAMU	1
RECURSOS HUMANOS	
INSATISFAÇÃO	
EQUIPE	1
MOTORISTA	1
TRANSPORTE	
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	
CONDIÇÕES INADEQUADAS DE TRANSPORTE DOS PACIENTES	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
CASO CONFIRMADO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	29
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
HANSENÍASE	1
CASO SUSPEITO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	3
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	
OUTROS	1
EPIDEMIA/SURTO	2
CORONAVÍRUS (COVID-19)	34
OUTROS	2
EQUIPE DE SAÚDE	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	5
MEDIDAS SANITÁRIAS	3
CORONAVÍRUS (COVID-19)	18
CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
OUTROS	32
SANEAMENTO BÁSICO	3
VACINAÇÃO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	95
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
DESRESPEITO À ORDEM DE PRIORIDADE (FURA-FILA)	15
DESRESPEITO À ORDEM DE PRIORIDADE / FURA-FILA	5
ESQUEMA VACINAL	1
FALTA DA VACINA	1
OBTENÇÃO	1
ORDEM DE PRIORIDADE	1
INFLUENZA A H1N1	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
ÁGUA E AMBIENTES	
QUALIDADE INSATISFATÓRIA DA ÁGUA	1
ALIMENTO/BEBIDAS	
ALIMENTO VENCIDO	
BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	1

CONDIÇÕES INADEQUADAS	1
EMBALAGEM/RÓTULO NÃO ESPECIFICADO	1
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	3
IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE, SEM AE	1
OUTROS	2
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO	1
MEDICAMENTOS	
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
ARMANEZAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADOS	1
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	
AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI	5
IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	4
OUTROS	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	
INFECÇÃO HOSPITALAR HOSPITAIS	1
OUTROS	4
Total Geral	537

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Denúncias e Total
Assuntos
Subassuntos nível 1

Algumas situações chamam atenção em relação às manifestações – denúncias no ano de 2021:

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, inclusive a recusa de atendimento em unidade 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; e as manifestações relacionadas diretamente ao coronavírus (vacinação, estabelecimentos em desacordo, aglomerações, etc).

As manifestações sobre vacinação foram trabalhadas durante o ano de 2021 em relatório próprio.

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.

As denúncias sobre assédio moral e sexual, além de outras serão também encaminhadas a comissão de ética recém criada na Secretaria de Estado da Saúde.

Às áreas voltadas ao controle interno estão disponíveis as denúncias para compor material de análise e acompanhamento de órgãos e serviços de saúde do estado do Espírito Santo.

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.

Garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados.

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 6: Tipificação das informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2021.

INFORMAÇÕES	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CIRURGIA	1
GASTROENTEROLÓGICA	1
GERAL	1
GINECOLÓGICA	1
ORTOPÉDICA	1
OUTROS	1
PLÁSTICA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	5
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	5
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	2
NÃO ESPECIFICADO	4
NEFROLOGIA	3
HEMODIÁLISE	1
NEUROLOGIA	3
OFTALMOLOGIA	1
ONCOLOGIA	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
OUTROS	6
PROCTOLOGIA	1
PSICOLOGIA	1
UROLOGIA	2
DIAGNÓSTICO	
OUTROS	2
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	
BIÓPSIA	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
INTERNAÇÃO	
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	2
TRANSPLANTE	
LISTA DE TRANSPLANTES	2
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE BÁSICO	1
COMPONENTE BÁSICO	5
FÁRMACO	
BRINZOLAMIDA	1
ENOXAPARINA SÓDICA	1

OUTROS	2
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	
FÁRMACO	
FLUDOREX 15221-81-5	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	5
FÁRMACO	
ABATACEPTE	1
ADALIMUMABE	2
AZATIOPRINA	1
CICLOFOSFAMIDA	1
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
ETANERCEPTE	1
GOLIMUMABE	1
HIDROXICLOROQUINA	1
INFLIXIMABE	1
LEFLUNOMIDA	1
MESALAZINA	1
METILFENIDATO 113-45-1	1
METOTREXATO	1
RITUXIMABE	1
FALTA DE MEDICAMENTO	2
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
OUTROS	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	1
NÃO ESPECIFICADO	
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO PADRONIZADO	
NÃO PADRONIZADO	1
FÁRMACO	
MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO NO BANCO DE CONSULTA DE	
MEDICAMENTOS	1
ORLISTATE	1
OUTROS	3
OUTROS	3
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	
ASSISTÊNCIA BÁSICA	1
OUTROS	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	3
CARTA SUS	
OUTROS	1
CARTÃO SUS	
CADASTRAMENTO	1

RETIFICAÇÃO CADASTRAL	1
SEGUNDA VIA DO CARTÃO SUS	1
COMUNICAÇÃO	
OUTROS	1
FINANCEIRO	
REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	
PESQUISA/PROJETO/CONVÊNIO/EVENTO	1
GESTÃO	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
CDAM	6
CRENCIAMENTO	
OUTROS	1
PROCEDIMENTO	1
DOCUMENTOS	5
CARTÃO DE VACINAÇÃO	2
CÓPIA DE EXAMES	1
LAUDO	1
OUTROS	19
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1
PRONTUÁRIO	1
RESULTADO DE EXAME	30
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
DIFICULDADE DE ACESSO	3
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	2
OUTROS	9
ROTINAS E PROTOCOLOS	3
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	4
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	2
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1
OUTROS	1
OUTROS	54
RECURSOS HUMANOS	2
CONCURSO PÚBLICO	6
FALTA DE PROFISSIONAL	1
INSATISFAÇÃO	1
OUTROS	60
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	3
TRABALHO VOLUNTÁRIO	3
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	9
DOAÇÃO DE SANGUE	7
OUTROS	14
SAÚDE/QUALIDADE DE VIDA	3

OUVIDORIA DO SUS	
BANCO DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS EM SAÚDE	1
FORMULÁRIOWEB	1
FUNCIONAMENTO	
OUTROS	1
OUTROS	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
APARELHO AUDITIVO	5
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	1
CADEIRA DE RODAS	1
CAMA HOSPITALAR	1
NÃO ESPECIFICADO	1
ÓCULOS	1
SAMU	
OUTROS	2
RECURSOS HUMANOS	
TRABALHADOR DO SAMU	1
TRANSPORTE	
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	
OUTROS	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	
OUTROS	1
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	
MORTALIDADE	1
OUTROS	5
EPIDEMIA/SURTO	4
CORONAVÍRUS (COVID-19)	51
INFLUENZA A H1N1	1
NÃO ESPECIFICADO	1
MEDIDAS SANITÁRIAS	1
CORONAVÍRUS (COVID-19)	6
OUTROS	13
VACINAÇÃO	1
CORONAVÍRUS (COVID-19)	392
COMO CONSEGUIR VACINA POR MEIO DO SUS	1
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
ESQUEMA VACINAL	5
FALTA DA VACINA	1
OBTENÇÃO	16
ORDEM DE PRIORIDADE	5
REAÇÃO ADVERSA À VACINA	2

GRIPE	2
HPV	1
INFLUENZA A H1N1	11
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTRAS	4
VACINA MENINGOCÓCICA ACWY (CONJUGADA)	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
OUTROS	2
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	2
MEDICAMENTOS	
OUTROS	6
Total Geral	930

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Informações e Total
Assunto
Subassunto nível 1

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

No ano de 2021 recebemos pedidos de informação (informações em saúde) sobre acesso a consultas e exames especializados, medicamentos, documentos (resultados de exame e outros), orientações em saúde e sobre a epidemia do coronavírus.

A vacinação de coronavírus foi o item mais buscado entre os cidadãos que utilizaram os serviços da Ouvidoria do SUS.

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

A tipificação “outros”, por falta de uma tipificação específica, dificulta a obtenção de dados mais precisos para entendimento dos gestores sobre as necessidades de informações em saúde e a população.

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.

Distribuir material gráfico produzido 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.

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 característica de solicitação e geram muitas dúvidas no processo de tipificação.

Tabela 7: Tipificação das reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2021.

RECLAMAÇÕES	
ALIMENTO	
LEITE	
ARTIFICIAL	1
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CIRURGIA	
CARDIOLÓGICA	1
DERMATOLÓGICA	1
GERAL	4
GINECOLÓGICA	5
OFTALMOLÓGICA	2
ONCOLOGIA	1
ONCOLÓGICA	2
ORTOPÉDICA	15
OTORRINOLARINGOLÓGICA	4
OUTROS	1
PEDIÁTRICA	2
PLÁSTICA	1
PROCTOLOGIA	1
UROLÓGICA	1
VASCULAR	1
CONSULTA	
CONSULTA	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
ALERGIA/IMUNOLOGIA	1
ANGIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	7
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR	1
CLÍNICA MÉDICA	1
DERMATOLOGIA	2
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	4
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	6
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1

MULTIDISCIPLINAR	1
NÃO ESPECIFICADO	5
NEFROLOGIA	2
NEUROLOGIA	15
OFTALMOLOGIA	20
ONCOLOGIA	2
QUIMIOTERAPIA	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	14
OTORRINOLARINGOLOGIA	9
OUTROS	22
PEDIATRIA	2
PNEUMOLOGIA	2
PSIQUIATRIA	4
REUMATOLOGIA	3
UROLOGIA	2
DIAGNÓSTICO	
OUTROS	7
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	
OUTROS	2
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	
AUDIOMETRIA	1
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	
CABEÇA E PESCOÇO	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	
NÃO ESPECIFICADO	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	
NÃO ESPECIFICADO	1
INTERNAÇÃO	
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	2
OUTROS	3
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	22
OUTROS	2
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE BÁSICO	
COMPONENTE BÁSICO	30
FÁRMACO	
INSULINA LISPRO/HUMALOG	1
LAMOTRIGINA 84057-84-1	1
LEUPRORRELINA	2
METOTREXATO	1
RIVAROXABANA	1
FALTA DE MEDICAMENTO	18
FÁRMACO	
ISOTRETINOINA	1
METOTREXATO	1

OUTROS	5
FÁRMACO	
LINAGLIPTINA	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	3
FÁRMACO	
ADALIMUMABE	1
ALFAPOETINA	1
ATORVASTATINA	1
ATRACÚRIO 64228-79-1	1
DAPAGLIFLOZINA	1
DIENOGESTE 65928-58-7	1
FOSFATO DE SÓDIO MONOBÁSICO 7558-80-7	1
FUMARATO DE DIMETILA	1
INSULINA ASPART/REGULAR	2
INSULINA DEGLUDECA	1
INSULINA GLULISINA/APIDRA	1
INSULINA LISPRO/HUMALOG	1
ISOTRETINOINA	1
LACOSAMIDA	1
RIVAROXABANA	2
SOMATROPINA	3
VALPROATO DE SÓDIO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	13
FÁRMACO	
FINGOLIMODE	2
FORMOTEROL + BUDESONIDA	1
GABAPENTINA	1
METOTREXATO	2
RISPERIDONA	1
OUTROS	2
COMPONENTE ESTRATÉGICO	
COMPONENTE ESTRATÉGICO	8
COMPONENTE ESTRATÉGICO	6
FALTA DE MEDICAMENTO	2
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
EVOLOCUMABE	1
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	1
NÃO ESPECIFICADO	
FALTA DE MEDICAMENTO	1
NÃO ESPECIFICADO	2
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO PADRONIZADO	
FALTA DE MEDICAMENTO	3
FÁRMACO	
ERITROPOETINA	1
PREGABALINA 148553-50-8	1
NÃO PADRONIZADO	2

OUTROS	8
OUTROS	32
FÁRMACO	
AZACITIDINA 320-67-2	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL	
DIFICULDADE DE ACESSO	
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
RECURSOS HUMANOS	
FALTA DE TRABALHADOR	
NÃO ESPECIFICADO	1
ODONTÓLOGO	1
INSATISFAÇÃO	
ODONTÓLOGO	1
RECURSOS MATERIAIS	
MATERIAL DE EXPEDIENTE	
FALTA DE MATERIAL	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	
FALTA DE EQUIPAMENTO	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
CARTÃO SUS	
OUTROS	2
COMUNICAÇÃO	
E-MAIL / SITE	1
OUTROS	2
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	
RECURSOS HUMANOS	
FALTA DE TRABALHADOR	1
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
DENTISTA	1
ENFERMEIRO	1
MÉDICO	12
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
INSATISFAÇÃO	
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	7
ENFERMEIRO	3
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
FUNCIONÁRIO DA USF	7
MÉDICO	10
NÃO ESPECIFICADO	11
OUTROS	1
TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
CONTRATAÇÃO	1
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
RECURSOS MATERIAIS	

MATERIAL DE EXPEDIENTE	
FALTA DE MATERIAL	1
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	
DIFICULDADE DE ACESSO	
DEMORA NO ATENDIMENTO	4
FALTA DE VAGAS	2
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	6
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	3
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	5
VISITAS DA EQUIPE	
	1
FINANCEIRO	
COBRANÇA INDEVIDA	
OUTROS	1
LICITAÇÃO	
IRREGULARIDADE	1
GESTÃO	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	
	1
AUDITORIA	
	1
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES	
	1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	
	1
DOCUMENTOS	
CARTÃO DE VACINAÇÃO	4
LAUDO	1
OUTROS	4
PRONTUÁRIO	3
RESULTADO DE EXAME	21
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
	6
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	1
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
ALIMENTAÇÃO	1
DIFICULDADE DE ACESSO	41
DEMORA NO ATENDIMENTO	38
FALTA DE VAGAS	3
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	23
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	4
RECUSA AO ATENDIMENTO	2
ESPAÇO FÍSICO	4
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	6
OUTROS	92
ROTINAS E PROTOCOLOS	13
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	51
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	2
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1
OUTROS	
	39

RECURSOS HUMANOS	
CONCURSO PÚBLICO	4
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	2
FALTA DE PROFISSIONAL	10
MÉDICO	18
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1
INSATISFAÇÃO	90
ASSISTENTE SOCIAL	4
ENFERMEIRO	11
EQUIPE DE SAÚDE	9
FARMACÊUTICO	1
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	1
MÉDICO	29
NÃO ESPECIFICADO	31
OUTROS	8
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	13
SEGURANÇA	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
OUTROS	10
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	5
TRABALHADOR EM SAÚDE	1
CONTRATAÇÃO	1
RECURSOS MATERIAIS	
MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
FALTA DE MATERIAL	1
QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	9
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
FALTA DE EQUIPAMENTO	2
SAÚDE PRIVADA	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
PLANOS E SEGUROS DE SAÚDE/ANS	1
OUVIDORIA DO SUS	
FORMULÁRIOWEB	1
INSATISFAÇÃO	
AUSÊNCIA DE RESPOSTA	2
DEMORA DA RESPOSTA	1
TEOR DA RESPOSTA	5
TEOR DA RESPOSTA	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP	1
APARELHO AUDITIVO	2
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	2
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	1
CADEIRA DE RODAS	1
MOTORIZADA	2
NORMAL	1
CADEIRA PARA BANHO	1
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	1
FRALDA DESCARTÁVEL	3
GLICOSÍMETRO	2
ÓCULOS	1
OUTROS	1
PRÓTESE	2

PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	
FALTA DE MEDICAMENTO	
FALTA DE MEDICAMENTO	1
SAMU	
ÁREA DE COBERTURA	
	1
DIFICULDADE DE ACESSO	
DEMORA NO ATENDIMENTO	2
RECUSA AO ATENDIMENTO	3
FUNCIONAMENTO DO SAMU	
	3
OUTROS	
	1
RECURSOS HUMANOS	
	1
TRANSPORTE	
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	
DEMORA	1
OUTROS	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	
MORBIDADE	2
OUTROS	1
EPIDEMIA/SURTO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	45
NÃO ESPECIFICADO	1
EQUIPE DE SAÚDE	
	1
OUTROS	2
MEDIDAS SANITÁRIAS	
	1
CORONAVÍRUS (COVID-19)	4
OUTROS	
	11
VACINAÇÃO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	236
DESRESPEITO À ORDEM DE PRIORIDADE (FURA-FILA)	3
ESQUEMA VACINAL	5
FALTA DA VACINA	7
OBTENÇÃO	19
ORDEM DE PRIORIDADE	4
REAÇÃO ADVERSA À VACINA	1
FEBRE AMARELA	1
GRIPE	1
INFLUENZA A H1N1	9
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTRAS	1
RAIVA	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
ALIMENTO/BEBIDAS	
ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS	1
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	2

MEDICAMENTOS	
OUTROS	1
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	
AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	
CONDIÇÕES INADEQUADAS POSTO DE SAÚDE/UBASF	1
OUTROS	1
Total Geral	1567

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Reclamações e Total
Assunto
Subassunto nível 1

As reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da SESA no ano de 2021 estão relacionadas à necessidade de realização de consultas, cirurgias, demora para realização de exames diagnósticos, transferência de leitos, resultados de exames (principalmente para coronavírus - atraso), insatisfação com profissionais (médicos e recepcionistas/atendentes principalmente), demora no atendimento em serviços, rotinas e protocolos adotados, além da falta de determinados medicamentos.

O aumento do quantitativo de reclamações encontra-se ancorado na necessidade de suspensão das cirurgias eletivas, consultas e exames especializados durante a pandemia (necessidade de conter o avanço da pandemia em território capixaba – como preconizado pela OMS e demais órgãos de saúde).

As reclamações são bons indicadores de avaliação dos serviços e um termômetro sobre o funcionamento dos mesmos.

No ano de 2021 diversas reclamações se relacionam à perspectiva da COVID – 19 (casos suspeitos, locais em funcionamento, dentre outros).

O avanço da vacinação de Covid trouxe também reclamações sobre o processo de vacinação (agendamento, falta do imunizante, etc.).

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, previsto para ser entregue em 2022.

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 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, 2021.

SOLICITAÇÕES	
ALIMENTO	
LEITE	1
ARTIFICIAL	1
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	5
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CIRURGIA	3
BARIÁTRICA	5
CABEÇA E PESCOÇO	8
CARDIOLÓGICA	10
OUTROS	1
DERMATOLÓGICA	3
GASTROENTEROLÓGICA	4
GERAL	42
GINECOLÓGICA	48
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	3
NÃO ESPECIFICADO	1
NEFROLÓGICA	3
NEUROLÓGICA	5
OBSTÉTRICA	1
OFTALMOLÓGICA	53
CATARATA	8
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	2
ONCOLOGIA	7
ONCOLÓGICA	4
OUTROS	1
ORTOPÉDICA	64
OTORRINOLARINGOLÓGICA	16
OUTROS	1

OUTROS	29
PEDIÁTRICA	6
PLÁSTICA	16
PROCTOLOGIA	8
UROLÓGICA	13
PROSTATECTOMIA	2
VASCULAR	4
CONSULTA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	29
ALERGIA/IMUNOLOGIA	3
ANGIOLOGIA	30
CARDIOLOGIA	67
CIRURGIÃO GERAL	18
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	8
CIRURGIÃO PLÁSTICO	4
CIRURGIÃO TORÁCICO	1
CIRURGIÃO VASCULAR	2
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR	2
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	5
CLÍNICA MÉDICA	13
DERMATOLOGIA	7
DOMICILIAR	2
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	31
FISIATRIA	1
FISIOTERAPIA	29
FONOAUDIOLOGIA	15
GASTROENTEROLOGIA	27
GENÉTICA MÉDICA	4
GERIATRIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	42
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	3
HEPATOLOGIA	2
INFECTOLOGIA	7
MASTOLOGIA	3
MULTIDISCIPLINAR	1
REPRODUÇÃO HUMANA	1
NÃO ESPECIFICADO	53
NEFROLOGIA	25
OUTROS	1
NEUROLOGIA	84
NUTRIÇÃO	2
OFTALMOLOGIA	206
ONCOLOGIA	11
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	153
OTORRINOLARINGOLOGIA	50
OUTROS	199
PEDIATRIA	6
PNEUMOLOGIA	19
PROCTOLOGIA	14
PSICOLOGIA	2
PSIQUIATRIA	55
REUMATOLOGIA	27
UROLOGIA	51
DIAGNÓSTICO	1
OUTROS	48

DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	
BIÓPSIA	5
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA	1
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	8
MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL	1
OUTROS	5
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	3
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	1
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	4
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	
ELETRONEUROMIOGRAMA	6
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	2
CAMPIMETRIA	4
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	1
RETINOGRAFIA	4
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	1
AUDIOMETRIA	2
IMITANCIOMETRIA	1
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	4
APARELHO DIGESTIVO	5
COLONOSCOPIA	1
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	2
OUTROS	1
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	
APARELHO CARDIOVASCULAR	1
OUTROS	3
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1
CINTURA PÉLVICA E DOS MEMBROS INFERIORES	
RADIOGRAFIA	1
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	5
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	4
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	20
NÃO ESPECIFICADO	7
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	5
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	2

CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	4
NÃO ESPECIFICADO	1
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	2
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	2
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	16
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
NÃO ESPECIFICADO	4
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	4
GERAL	1
INTERNAÇÃO	
CLÍNICA DE DESINTOXICAÇÃO	1
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	2
OUTROS	5
UTI/CTI	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
ORTOPÉDICA	1
OUTROS	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	72
LEITO	4
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
COMPONENTE BÁSICO	11
COMPONENTE BÁSICO	26
FÁRMACO	
AMITRIPTILINA	1
CARBONATO DE LÍTIO 554-13-2	1
FUROSEMIDA	1
GENFIBROZILA 122111-03-9	1
INSULINA GLULISINA/APIDRA	1
ISOTRETINOINA	2
LEVETIRACETAM 102767-28-2	1
MALEATO DE ENALAPRIL	2
OCRELIZUMABE	1
RISPERIDONA	1
TESTOSTERONA	1
VALPROATO DE SÓDIO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	22
FÁRMACO	
APIXABANA	1
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
FORMOTEROL + BUDESONIDA	1
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1
ISOTRETINOINA	1
LEUPRORRELINA	1
OUTROS	10
COMPONENTE ESPECIALIZADO	5
COMPONENTE ESPECIALIZADO	12
FÁRMACO	
ACETATO DE CIPROTERONA + ETINILESTRADIOL	1

ADALIMUMABE	4
ARIPIRAZOL	1
ATORVASTATINA	1
AZATIOPRINA	2
BENZOATO DE TESTOSTERONA 2088-71-3	2
BISSULFATO DE CLOPIDOGREL	1
BRIMONIDINA 59803-98-4	1
BRINZOLAMIDA 138890-62-7	1
CANABIDIOL (CBD)	5
CERTOLIZUMABE	1
CIPROFIBRATO	1
CLOBAZAM	1
CLORIDRATO DE METFORMINA	1
CLORIDRATO DE PAZOPANIBE	1
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
CLOZAPINA	1
DABIGATRANA 211914-51-1	2
DANAZOL	2
DAPAGLIFLOZINA	1
DIVALPROATO DE SÓDIO 76584-70-8	2
ECULIZUMABE	1
ESILATO DE NINTEDANIBE	1
ETANERCEPTE	2
ETEXILATO DE DABIGATRANA (PRADAXA)	2
FAMPRIDINA 504-24-5	1
FINGOLIMODE	5
IDURSULFASE	1
IMUNOGLOBULINA HUMANA	1
INFLIXIMABE	1
INSULINA ASPART/REGULAR	2
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	4
INSULINA LISPRO/HUMALOG	1
INSULINA REGULAR	1
ISOTRETINOINA	6
LAMOTRIGINA 84057-84-1	1
LEDIPASVIR + SOFOSBUVIR	1
NAPROXENO	1
OCRELIZUMABE	1
OXCARBAZEPINA	4
PALIPERIDONA 144598-75-4	1
PANCREATINA	1
PIRFENIDONA 53179-13-8	1
QUETIAPINA	1
RISPERIDONA	4
RITUXIMABE	1
RIVAROXABANA	4
SACARATO DE HIDRÓXIDO FÉRRICO 75050-77-0	1
SOLIFENACINA 242478-37-1	1
SOMATROPINA	4
SULFASALAZINA	1
TACROLIMO	1
TEICOPLANINA	1
TOXINA BOTULÍNICA	1
TRAMADOL 27203-92-5	1
FALTA DE MEDICAMENTO	5
FÁRMACO	
FINGOLIMODE	1
TRAMADOL 27203-92-5	2
OUTROS	2

COMPONENTE ESTRATÉGICO	10
COMPONENTE ESTRATÉGICO	6
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE BUPROPIONA	1
iodo	1
TENOFOVIR + ENTRICITABINA	1
FALTA DE MEDICAMENTO	3
FÁRMACO	
ZOLPIDEM 82626-48-0	1
NÃO ESPECIFICADO	
FALTA DE MEDICAMENTO	1
NÃO ESPECIFICADO	2
FÁRMACO	
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO PADRONIZADO	
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	2
FALTA DE MEDICAMENTO	2
NÃO PADRONIZADO	3
FÁRMACO	
CANABIDIOL (CBD)	6
CLORIDRATO DE BUSPIRONA	1
CLORIDRATO DE TRAMADOL	2
DAPAGLIFLOZINA	2
EVOLOCUMABE	1
FOSFATO DE SITAGLIPTINA + CLOR. METFORMINA	1
GLICOSAMINA + SULFATO DE CONDRITINA	1
MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO NO BANCO DE CONSULTA DE MEDICAMENTOS	3
RIVAROXABANA	2
SERTRALINA	2
OUTROS	11
OUTROS	17
FÁRMACO	
DANAZOL	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA)	1
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	1
EXAME ODONTOLÓGICO	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	4
CARTÃO SUS	
RETIFICAÇÃO CADASTRAL	4
COMUNICAÇÃO	
CAMPANHA	1
E-MAIL / SITE	2
OUTROS	3

PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	2
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	
PREVENÇÃO	
PRESERVATIVOS	1
TRATAMENTO	
TRATAMENTO DE AIDS	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	
VISITAS DA EQUIPE	1
FINANCEIRO	
LICITAÇÃO	
OUTROS	1
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	3
GESTÃO	
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES	2
CDAM	1
CRENCIAMENTO	
PROCEDIMENTO	1
PROFISSIONAL	1
DOCUMENTOS	4
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	3
CARTÃO DE VACINAÇÃO	22
CÓPIA DE EXAMES	1
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	2
LAUDO	4
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	23
PRONTUÁRIO	31
RELATÓRIO MÉDICO	1
RESULTADO DE EXAME	116
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	3
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	2
DIFICULDADE DE ACESSO	8
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1
OUTROS	12
ROTINAS E PROTOCOLOS	1
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	2
OUTROS	28
RECURSOS HUMANOS	3
CONCURSO PÚBLICO	1
FALTA DE PROFISSIONAL	1
INSATISFAÇÃO	5
OUTROS	26
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	3
TRABALHADOR EM SAÚDE	3
TRABALHO VOLUNTÁRIO	1
RECURSOS MATERIAIS	
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	1

RESULTADO DE EXAME	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	4
DOAÇÃO DE SANGUE	2
DOENÇAS	1
OUTROS	4
OUVIDORIA DO SUS	
REVISÃO DA RESPOSTA	
REVISÃO DA RESPOSTA	14
REVISÃO DA RESPOSTA	7
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	
APARELHO AUDITIVO	28
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	3
BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA	1
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	1
CADEIRA DE RODAS	3
NORMAL	5
CADEIRA PARA BANHO	1
CAMA HOSPITALAR	1
COSMÉTICOS	
OUTROS	1
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	4
FRALDA DESCARTÁVEL	9
GLICOSÍMETRO	1
LANCETAS	4
ÓCULOS	2
OUTROS	10
PRÓTESE	5
SERINGA	1
SAMU	
AMBULÂNCIA	
OUTROS	2
FUNCIONAMENTO DO SAMU	1
OUTROS	4
TRANSPORTE	
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	
OUTROS	1
CASO CONFIRMADO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	2
CASO SUSPEITO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
RAIVA HUMANA	1
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	
OUTROS	3
EPIDEMIA/SURTO	

CORONAVÍRUS (COVID-19)	73
ESQUISTOSSOMOSE	1
EQUIPE DE SAÚDE	
OUTROS	1
MEDIDAS SANITÁRIAS	2
CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
OUTROS	18
VACINAÇÃO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	316
ESQUEMA VACINAL	1
OBTENÇÃO	22
FEBRE AMARELA	1
GRIPE	1
INFLUENZA A H1N1	7
OUTRAS	4
TETRAVALENTE	1
VACINA PNEUMOCÓCICA CONJUGADA 13 - VALENTE	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
ÁGUA E AMBIENTES	
OUTROS	1
MEDICAMENTOS	
FUNCIONAMENTO INADEQUADO/IRREGULAR	1
OUTROS	1
MANIFESTAÇÕES SEM TIPIFICAÇÃO*	7
Total Geral	3226

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Solicitações e Total
Assunto
Subassunto nível 1

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 2021 as principais solicitações foram sobre cirurgia ginecológica, oftalmológica ortopédica (similar ao ano de 2020), além de consultas/tratamento com neurologia, oftalmologia, ortopedia e traumatologia, psiquiatria, otorrinolaringologia, cardiologia e ginecologia e obstetrícia. Outros assuntos como diagnóstico em ressonância magnética, transferência de paciente, resultados de exame, prontuário, cartão de vacinação, epidemia de coronavírus, vacinação contra coronavírus, aparelho auditivo e outros exames diagnósticos também apareceram em quantidades superiores aos demais assuntos e subassuntos.

*No período abordado, 7 manifestações não foram tipificadas por provável inconsistência no sistema, uma vez que é obrigatório o preenchimento de, minimamente, assunto e subassunto 1.

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 desenvolver a rede e verificar se os encaminhamentos aos especialistas são realmente necessários ou se a atenção primária consegue absorver tais atendimentos (em algumas ocasiões). Outra forma seria a qualificação do processo de regulação melhorando dados e encaminhamentos dentro dos sistemas informatizados.

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).

Utilizar os dados da Ouvidoria do SUS para compor o planejamento das áreas de regulação na SESA.

Elogios

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

Tabela 9: Tipificação dos elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2021.

ELOGIOS	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
OUTROS	1
GESTÃO	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
OUTROS	2
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
RECURSOS HUMANOS	
SATISFAÇÃO	4
EQUIPE DE SAÚDE	12
MÉDICO	2
NÃO ESPECIFICADO	1
RECEPCIONISTA/ATENDEnte	2
OUVIDORIA DO SUS	

SATISFAÇÃO	
TÉCNICO	1
SAMU	
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	
SATISFAÇÃO	
EQUIPE	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
EPIDEMIA/SURTO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
VACINAÇÃO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
Total Geral	34

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Elogios e Total
Assunto
Subassunto nível 1

Os elogios recebidos pela SESA no ano de 2021 representaram a satisfação pelo atendimento de profissionais da equipe de saúde, além de outros profissionais de saúde, inclusive da área administrativa.

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

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 (remete ao coletivo). Pode tratar de situações administrativas, bem como a qualquer situação que se aplique as práticas, ações ou serviços no SUS.

Tabela 10: Tipificação das sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2021.

SUGESTÕES	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
OUTROS	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	
OUTROS	1
GESTÃO	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
OUTROS	1
ROTINAS E PROTOCOLOS	1
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	1
OUTROS	2
RECURSOS HUMANOS	
OUTROS	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	
DOAÇÃO DE SANGUE	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	
OUTROS	1
EPIDEMIA/SURTO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	7
VACINAÇÃO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	18
ORDEM DE PRIORIDADE	2
Total Geral	39

Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Legenda:

Classificação das Manifestações – Sugestões e Total
Assunto
Subassunto nível 1

No ano de 2021 recebemos sugestões sobre assistência à saúde, assistência odontológica, doação de sangue, gestão (estabelecimentos de saúde e recursos humanos) e vigilância em saúde (coronavírus e vacinação, principalmente).

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

Ações Propostas

Ampliar canais de acesso, com caixas de sugestões e pesquisas de satisfação, consolidando 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.

Vacinação

No ano de 2021, com o início da vacinação contra o coronavírus, várias manifestações foram registradas no sistema de Ouvidoria do Estado do Espírito Santo (Ouvidoria-Geral e Ouvidoria do SUS – SESA/ES).

A Subsecretaria de Estado de Planejamento e Transparência da Saúde, em parceria com o Ministério Público do Estado do Espírito Santo - MPES e a Secretaria de Controle e Transparência do Estado - SECONT, por meio da Ouvidoria do SUS, construiu relatórios sobre a perspectiva da vacinação nos municípios capixabas.

Por conter informações sensíveis, tais documentos foram disponibilizados apenas para áreas técnicas específicas da SESA, SECONT e MPES.

O último relatório foi produzido em 3 de dezembro de 2021, sendo descontinuado pela diminuição constante de manifestações sobre vacinação no Estado.

As manifestações abaixo apresentadas constam nos quadros acima descritos (classificações) e referem-se exclusivamente à vacinação contra o coronavírus.

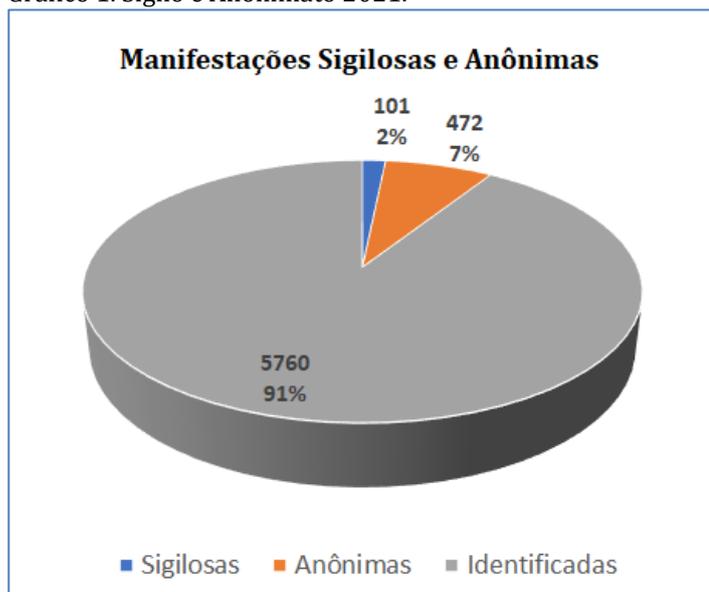
Classificação	Quantitativo
Reclamações	634
Informações	410
Solicitações	259
Denúncias	203
Sugestões	31
Elogios	06
Total	1.543

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 2021, no sistema OuvidorSUS, foram registradas 101 manifestações sigilosas e 472 anônimas. As demais (5760) foram identificadas (nome).

Gráfico 1. Sigilo e Anonimato 2021.



Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

Sistema E-OUV

Tabela 11: Manifestações registradas no sistema E-Ouv, 2021

Mês	Quantitativo
Janeiro	307
Fevereiro	279
Março	366
Abril	332
Mai	386
Junho	377
Julho	541
Agosto	540
Setembro	520
Outubro	429
Novembro	427
Dezembro	387
Total	4891

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

No ano de 2021, no sistema E-OUV ES, por meio dos canais da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, foram registradas 4891 manifestações.

Tabela 12: Classificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2021.

Classificações	Quantitativo	Percentual
Reclamação	2787	56,98
Informação	1153	23,57
Denúncia	809	16,54
Elogio	86	1,76
Sugestão	56	1,15
Total	4891	100

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

A maior classificação/tipologia no sistema E-OUV foi de reclamações, não sendo utilizada a classificação solicitação nesse sistema informatizado. Os pedidos de acesso à informação representaram, em 2021, 23,57% das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Estado e destinadas à SESA/ES.

Tabela 13: Tipificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2021.

Denúncias	
Assuntos	Quantitativo
Vacinação	126
Coronavírus (COVID-19)	110
Vigilância Sanitária	71
Processo Seletivo Simplificado	43
Conduta De Servidor Público Ou Militar	42
Assistência À Saúde	40
Contratos	38
Acúmulo De Cargo	33
Servidor Público	28
Saúde Pública	21
Ambulâncias	21
Carga Horária De Servidor Público	17
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	12
Servidor Em Designação Temporária - Dt	12
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	11
Alvará E/Ou Licença De Funcionamento	11
Armazenamento E Distribuição De Produtos	8
Recursos Humanos	8
Desvio De Função De Servidor Público	8
Ouvidoria	7
Focos De Mosquito	7
Pagamento a Servidor Público	7
Denúncia De Corrupção	7
Direitos Humanos	6
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	6
Ações Afirmativas	5
Transferência De Paciente	4
Licitação Pública	4
Internação	4
Conselho De Saúde	4
Medicamentos Na Rede Sus	4
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	4
Infecção Hospitalar	4
Nomeação De Servidor Público	4
Servidor Fantasma	3
Código de Conduta Ética	3
Cargo Público	3
Convênios E Parcerias	3
Doenças	3
Especialidade Médica	3
Leitos Hospitalares	3
Indústria, Comércio E Serviço	3
Licenças E Abonos De Servidor Público	2
Alimentação Hospitalar	2
Alocação Ou Remoção De Servido Público	2
Marcação De Exames E/Ou Consultas	2
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	2
Qualidade de atendimento	2
Auditoria Interna	2
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	2

Remuneração, Vencimento e Subsídio	2
Processo	2
Corregedoria	2
Eventos	2
Farmácia Cidadã	2
Banco De Sangue	1
DISQUE ES SEM CORRUPÇÃO	1
Uso De Veículo Oficial	1
Armazenamento De Água	1
Concessão De Licença	1
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	1
Criação De Animais	1
Funcionamento De Frigorífico E/Ou Abatedouro	1
Curso Profissionalizante	1
Patrimônio Público	1
Documento Público	1
Despejo Ou Descarte De Resíduos	1
Epidemias E Endemias	1
Gastos Públicos	1
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	1
Capacitação De Servidor Público Ou Militar	1
Transferência Governamental	1
Concessão de Benefícios	1
Material Hospitalar	1
Informe De Rendimentos De Servidor Público	1
Nepotismo	1
Responsabilidade Fiscal	1
TOTAL	809
Elogios	
Assuntos	Quantitativo
Ambulâncias	25
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	10
Saúde Pública	8
Farmácia Cidadã	8
Assistência À Saúde	6
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	5
Qualidade de atendimento	5
Internação	4
Assistência Social	3
Ações Afirmativas	2
Marcação De Exames E/Ou Consultas	2
Servidor Público	2
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	2
Vacinação	2
Conduta De Servidor Público Ou Militar	1
Leitos Hospitalares	1
TOTAL	86
Informações	
Assuntos	Quantitativo
Ações De Governo	746
Coronavírus (COVID-19)	72
Vacinação	67
Saúde Pública	61
Documento Público	28
Medicamentos Na Rede Sus	23
Serviços de Saúde ofertados	18
Contratos	14
Hospitais	12
Processo Seletivo Simplificado	11
Farmácia Cidadã	11
Programas/Projetos De Governo	4

Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	4
Recursos Humanos	4
Convênios E Parcerias	4
Servidor Público	4
Abertura de Base de Dados	4
Leis E Decretos Estaduais	4
Prestação de Contas	3
Segurança Pública	3
Assistência Social	3
Educação Profissional	3
Trabalho	3
CONSULTA PÚBLICA	3
Remuneração, Vencimento e Subsídio	3
Licitação Pública	3
Empenho	2
Comunicação E Divulgação	2
Educação	2
Marcação De Exames E/Ou Consultas	2
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	2
Assistência À Saúde	2
Estágio	2
Aposentadoria De Servidor Público	2
Processo	2
Concessão de Benefícios	1
Resultado Nominal	1
Controle Interno	1
Pensão e Proventos	1
Transferência Governamental	1
Portaria	1
Certidão de Tempo de Serviço	1
Conselho de Educação	1
Resto a pagar	1
Acúmulo De Cargo	1
Leitos Hospitalares	1
Ciência E Tecnologia	1
Concurso Público	1
Ambulâncias	1
Contracheque De Servidor Público	1
Direitos Humanos	1
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Relatório de Gestão	1
Limite e Gasto com Saúde	1
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	1
TOTAL	1153
Reclamações	
Assuntos	Quantitativo
Marcação De Exames E/Ou Consultas	545
Vacinação	439
Farmácia Cidadã	274
Assistência À Saúde	230
Coronavírus (COVID-19)	226
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	162
Saúde Pública	132
Processo Seletivo Simplificado	69
Medicamentos Na Rede Sus	49
Conduta De Servidor Público Ou Militar	47
Servidor Público	40
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	36
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	36
Vigilância Sanitária	28
Leitos Hospitalares	27

Qualidade de atendimento	25
Especialidade Médica	23
Ouvidoria	22
Contratos	20
Processo	19
Internação	18
Ações De Governo	15
Atendimento indisponível - Telefone	15
Assistência Social	14
Conselho De Saúde	12
Alimentação Hospitalar	11
Ambulâncias	11
Site Governamental	10
Recursos Humanos	10
Banco De Sangue	9
Material Hospitalar	8
Transferência De Paciente	8
Doenças	8
Melhoria do Serviço Público	8
Direitos Humanos	7
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	7
Carga Horária De Servidor Público	7
Focos De Mosquito	7
Remuneração, Vencimento e Subsídio	6
Ações Afirmativas	6
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	6
Desvio De Função De Servidor Público	6
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	6
Cartão Sus	5
Serviços de Saúde ofertados	5
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	5
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	5
Epidemias E Endemias	4
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	4
Alvará E/Ou Licença De Funcionamento	3
Cargo Público	3
Informe De Rendimentos De Servidor Público	3
Concurso Público	3
Acúmulo De Cargo	3
Infecção Hospitalar	3
Pagamento a Servidor Público	3
Programas/Projetos De Governo	3
Aposentadoria De Servidor Público	3
Alocação Ou Remoção De Servido Público	3
Servidor Em Designação Temporária - Dt	3
Licenças E Abonos De Servidor Público	3
Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade	3
Certidão / Declaração de Tempo de Contribuição	3
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	2
Comunicação E Divulgação	2
Sistema Informatizado De Posto, Órgão Ou Unidade	2
Atendimento indisponível - Presencial	2
Restituição Ou Reembolso	2
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	2
Leis E Decretos Estaduais	2
Denúncia De Corrupção	2
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	2
Contracheque De Servidor Público	2
Ciência E Tecnologia	2
Segurança Pública	1
Trabalho	1

Obras Públicas	1
Patrimônio Público	1
Dpvat - Seguro Obrigatório	1
Pedido De Acesso À Informação Governamental	1
Gastos Públicos	1
Certidão de Tempo de Serviço	1
Software Desenvolvido Pelo Estado	1
Cessão De Servidor Público	1
Transporte Público	1
Convênios E Parcerias	1
Boletim De Ocorrência	1
Progressão ou Promoção de Servidor Público	1
Auditoria Interna	1
Uti - Unidade De Terapia Intensiva	1
Incentivos Financeiros	1
DISQUE ES SEM CORRUPÇÃO	1
Assistência Médica Para Presos, Detentos E Internos	1
Capacitação De Servidor Público Ou Militar	1
Despejo Ou Descarte De Resíduos	1
Limite e Gasto com Saúde	1
Consumo De Água	1
Corregedoria	1
Uso De Veículo Oficial	1
Ano Letivo	1
Concessão de Benefícios	1
Vazamento De Água	1
Qualificação Profissional	1
Campanha Governamental	1
Rat - Registros De Acidentes De Trânsito	1
TOTAL	2787
Sugestões	
Assuntos	Quantitativo
Vacinação	15
Coronavírus (COVID-19)	10
Ações De Governo	7
Saúde Pública	4
Farmácia Cidadã	4
Processo Seletivo Simplificado	2
Assistência À Saúde	2
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	2
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Armazenamento E Distribuição De Produtos	1
Cooperação Técnica	1
Carga Horária De Servidor Público	1
Vigilância Sanitária	1
Servidor Público	1
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	1
Cargo Público	1
Marcação De Exames E/Ou Consultas	1
Especialidade Médica	1
TOTAL	56

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

As tipificações se distinguem nos dois sistemas informatizados, tendo em vista que um é específico para ser utilizado na perspectiva do Sistema Único de Saúde (sistema OuvidorSUS).

As sugestões relacionaram-se principalmente à vacinação, coronavírus (covid-19), ações de governo, saúde pública e farmácia cidadã.

As reclamações trouxeram elementos voltados, principalmente, à marcação de exames e/ou consultas; vacinação; farmácia cidadã; assistência à saúde; coronavírus (covid-19); atendimento em posto, órgão ou unidade; saúde pública; processo seletivo simplificado; medicamentos na rede SUS; conduta de servidor público; servidor público; SAMU – serviço de atendimento móvel de urgência; funcionamento de posto, órgão ou unidade; vigilância sanitária; leitos hospitalares e qualidade de atendimento.

As informações solicitadas na Ouvidoria da SESA, via E-OUV, no ano de 2021, estavam relacionadas aos assuntos Ações de governo; Coronavírus (COVID-19); vacinação; Saúde Pública; Documento Público; Medicamentos na rede SUS; Serviços de Saúde Ofertados; Contratos; Hospitais; Processo Seletivo Simplificado; e Farmácia Cidadã.

Os elogios versaram sobre ambulância; atendimento em Posto, Órgão ou Unidade; Farmácia Cidadã; Qualidade de atendimento; Ações Afirmativas; Ouvidoria; SAMU; e Saúde Pública; farmácia cidadã; e assistência à saúde. Os elogios comumente trazem avaliações positivas sobre as práticas no Sistema Único de Saúde e podem ser replicadas, em alguns casos, para outras instituições. É preciso questionar em alguns casos os elogios anônimos, uma vez que esses, em nossa análise, não deveriam ser anônimos (o que colabora com o auto elogio).

As principais denúncias trouxeram elementos sobre os assuntos vacinação; coronavírus; vigilância sanitária; processo seletivo simplificado; conduta de servidor público ou militar; assistência à saúde; contratos; acúmulo de cargo; servidor público; saúde pública; e ambulâncias.

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.

Em alguns casos verificamos que as denúncias estimulam a realização de elogios anônimos, como forma de pormenorizar as denúncias realizadas pela população, provavelmente enviados pelo próprio denunciado. É preciso estar atento quando vários elogios chegam ao mesmo tempo, o que ocorreu por exemplo com ambulâncias e equipes de empresa contratada pela SESA.

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 14: Município – local do fato da manifestação, 2021.

Município	Quantitativo	Percentual
Todo o Estado	1250	25,56
Vila Velha	1007	20,59
Vitória	891	18,22

Serra	523	10,69
Cariacica	261	5,34
Colatina	127	2,60
São Mateus	126	2,58
Cachoeiro de Itapemirim	116	2,37
Guarapari	53	1,08
Linhares	47	0,96
São José do Calçado	47	0,96
Viana	34	0,70
Aracruz	32	0,65
Baixo Guandu	24	0,49
Castelo	17	0,35
Domingos Martins	17	0,35
Marechal Floriano	16	0,33
João Neiva	16	0,33
Marataízes	15	0,31
Barra de São Francisco	14	0,29
Santa Maria de Jetibá	13	0,27
Alegre	13	0,27
Itapemirim	12	0,25
Jerônimo Monteiro	12	0,25
Conceição da Barra	11	0,22
Santa Teresa	11	0,22
Anchieta	10	0,20
Nova Venécia	10	0,20
Montanha	9	0,18
Venda Nova do Imigrante	9	0,18
Piúma	9	0,18
Mimoso do Sul	8	0,16
Ibatiba	8	0,16
Ibiraçu	7	0,14
Pedro Canário	7	0,14
Guaçuí	6	0,12
Iúna	6	0,12
Vargem Alta	6	0,12
Rio Bananal	6	0,12
São Gabriel da Palha	5	0,10
Irupi	4	0,08
Apiacá	4	0,08
Alfredo Chaves	4	0,08
Santa Leopoldina	4	0,08
Águia Branca	4	0,08
Iconha	4	0,08
Conceição do Castelo	4	0,08
Pinheiros	4	0,08
Ibitirama	4	0,08
Ponto Belo	4	0,08
Mucurici	4	0,08
Afonso Cláudio	3	0,06
Itarana	3	0,06
Muniz Freire	3	0,06
Laranja da Terra	2	0,04
Vila Valério	2	0,04
Mantenópolis	2	0,04
Pancas	2	0,04
Fundão	2	0,04
Boa Esperança	2	0,04
Rio Novo do Sul	2	0,04
Jaguaré	2	0,04
Vila Pavão	1	0,02

Brejetuba	1	0,02
São Domingos do Norte	1	0,02
Marilândia	1	0,02
Atilio Vivacqua	1	0,02
Alto Rio Novo	1	0,02
Governador Lindenberg	1	0,02
Água Doce do Norte	1	0,02
Bom Jesus do Norte	1	0,02
Dores do Rio Preto	1	0,02
Ecoporanga	1	0,02
Total	4891	100*

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

*Arredondamento do Excel

Os municípios que se relacionam às manifestações (local do fato) 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, 2021.

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Internet	3561	72,81
Telefone	971	19,85
E-mail	338	6,91
TCE-ES	9	0,18
MP-ES	9	0,18
Aplicativo	2	0,04
Presencial	1	0,02
Total	4891	100*

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

*Arredondamento Excel

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 16: Modo de Resposta das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2021.

Modo de Resposta	Quantitativo	Percentual
Internet	3054	62,44
E-mail	1717	35,11
Telefone	118	2,41
Presencial	2	0,04
Total	4891	100

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

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

Gráfico 2. Tempo de resposta no sistema E-OUV, 2021.



Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

Na data de extração dos dados do sistema E-OUV, a maioria das manifestações obteve resposta entre 0 a 5 dias (1424) e até 15 dias (total = 3311 / 67,70%). No ano de 2021 identificamos manifestações com tempo de resposta acima de 60 dias – 90 manifestações. Nos casos de informação (L.A.I.), o prazo máximo de resposta, pela lei, é de 30 dias (considerando a prorrogação).

Nos demais casos, aplicamos a Lei 13.460/2017 e legislações estaduais, possibilitando o tempo de resposta total de até 60 dias (considerando prorrogação).

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

Tempo Médio de Resposta no sistema E-OUV = 14,24 dias no ano de 2021.

163 manifestações sofreram 1 interpelação cada, 11 sofreram 2 interpelações e 3 manifestações obtiveram 3 interpelações no ano de 2021.

19 manifestações receberam 1 recurso, 3 manifestações receberam 2 e 3 receberam 3 pedidos recursais em 2021.

Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

Totais Gerais

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

2021	Quantitativo
Manifestações	11224

Classificações	Quantitativo	Percentual
Reclamações	4354	38,79
Solicitações	3226	28,74
Informações	2083	18,56
Denúncias	1346	11,99
Elogios	120	1,07
Sugestões	95	0,85
Total	11224	100

Gráfico 3. Evolução do registro de manifestações no Sistema OuvidorSUS, 2006 – 2021.



Fonte: Sistema OuvidorSUS, janeiro de 2022.

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.

Gráfico 4. Comparativo E-OUV, 2018, 2019, 2020 e 2021.



Fonte: Sistema E-OUV, janeiro de 2022.

Em comparação aos três anos anteriores, em 2018 foram registradas 590 manifestações no sistema E-OUV sobre a SESA/ES, em 2019 foram registradas 1583, em 2020 foram recebidos 2551 registros.

O aumento significativo pode estar ligado à situação de pandemia da COVID-19 e às estratégias de divulgação dos canais de ouvidoria do estado (Ouvidoria-Geral e Ouvidoria do SUS da SESA).

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).
- 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.
- e) Acompanhamento de ações específicas (monitoramento de atividades das áreas técnicas).

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 2021 pela situação da pandemia do coronavírus, os eventos foram reduzidos e transmitidos de forma online em sua maioria. Participamos anualmente das reuniões de CIR e CIB, COSEMS, além de apresentação de dados e informações anualmente no Conselho Estadual de Saúde garantindo a efetivação da participação e controle social no SUS Capixaba.

Foram realizadas visitas técnicas em municípios que receberam o computador referente à Portaria GM/MS nº 1975/2018.

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:

Continuar o estímulo a implantação de Ouvidorias do SUS nos municípios do Espírito Santo;

Evoluir o projeto de implantação de ouvidorias do SUS nos 33 serviços de atendimento da SESA/ES (hospitais, superintendências), após liberação de materiais de divulgação e recebimento de manifestações;

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, garantindo sua utilização pelos órgãos e instituições como forma de monitoramento e melhoria no SUS.

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 continuamos com a distribuição de computadores para avançar na próxima etapa.

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) se iniciou no ano de 2021 com proposta de finalização ainda em 2022.

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, garantindo a democracia participativa”

Rafael Vulpi Caliori

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