



RELATÓRIO GERENCIAL

Ouvidoria SUS - 2022



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO
OUVIDORIA DO SUS



05 de Maio de 2023

GOVERNADOR

Renato Casagrande

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

(Até 02 de Agosto de 2022, conforme PORTARIA Nº 280-S, DE 26 DE JULHO DE 2022)

Terezinha do Carmo Alves Bolzani

(a partir de 09 de Agosto de 2022, conforme Decreto nº1421 – S)

EQUIPE DA OUVIDORIA DO SUS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Cristina Linhares Cassundé

Jair Borges

Leyliany Moraes da Silva

Luiz Claudio Simonassi Caldas

Maria Julia Loyola

Sandra Regina Vieira de Souza

Conteúdo

1 - Apresentação.....	4
2 - A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo	4
2.1 - Organograma	5
2.2 - Competência.....	5
2.3 - Canais de Comunicação	6
3 - Legislação.....	6
4 - Classificação e Tipificação.....	9
5 - Análise das Manifestações	10
5.1 – Quantidade de manifestações registradas/recebidas na Ouvidoria SUS SESA/ES por mês	10
5.1.2 Total Geral.....	11
5.2 – Comparativo do total de manifestações recebidas em 2022 com anos anteriores.....	12
5.3 Responsabilidade das manifestações recebidas.....	12
5.3.1 Manifestações recebidas por Município	13
5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento	15
5.5 – Manifestação por Classificação e Tipificação.....	15
5.5.1 – Assuntos das Manifestações.....	16
5.5.1.1 - Denúncias.....	17
Denúncias registradas no sistema OuvidorSUS em 2022	17
Denúncias registradas no sistema E-OUV em 2022	19
Ações Propostas.....	22
5.5.1.2 - Informações	23
Informações registradas no sistema OuvidorSUS em 2022.....	23
Informações registradas no sistema E-OUV em 2022.....	26
Ações Propostas.....	27
5.5.1.3 - Reclamações.....	28
Reclamações registradas no sistema OuvidorSUS em 2022.....	28
Reclamações registradas no sistema E-OUV em 2022.....	35
Ações Propostas.....	38
5.5.1.4 - Solicitações.....	39
Solicitações registradas no sistema OuvidorSUS em 2022	39
Ações Propostas.....	49
5.5.1.5 - Elogios	50
Elogios registrados no sistema OuvidorSUS em 2022	50
Elogios registrados no sistema E-OUV em 2022	51
Ações Propostas.....	52
5.5.1.6 - Sugestões.....	52
Sugestões registradas no sistema OuvidorSUS em 2022.....	52
Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2022.....	53

Ações Propostas.....	54
6. Sigilo e Anonimato.....	54
7. Tempo de Resposta.....	55
Relação Institucional para Qualificação de Processos/Implementação de Políticas.....	57
Eventos.....	57
Conclusões e Considerações Finais.....	59

1 - Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo atua como instrumento de participação social e de gestão pública. É um canal de interação entre o cidadão e o órgão público, que possibilita a melhoria dos serviços em saúde e promove a defesa dos direitos dos cidadãos.

A efetivação do trabalho da ouvidoria ocorre quando as manifestações dos cidadãos são revertidas em dados, subsidiando ações estratégicas no âmbito da saúde pública em suas diversas frentes de atuação.

Este relatório apresenta os resultados do exercício de 2022, em cumprimento ao art. 14, inciso II da Lei nº 13.460/2017, consolidando as informações referentes às manifestações recebidas, sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos em saúde.

Os dados analisados são oriundos da base de dados do sistema informatizado OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria GM/MS nº 8/2007, sendo a ferramenta utilizada para registro, tratamento e acompanhamento de manifestações registradas diretamente na Ouvidoria SESA. Também foi utilizado a base de dados do sistema E-OUV, que é utilizado para recebimento das manifestações via Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo.

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

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.

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.

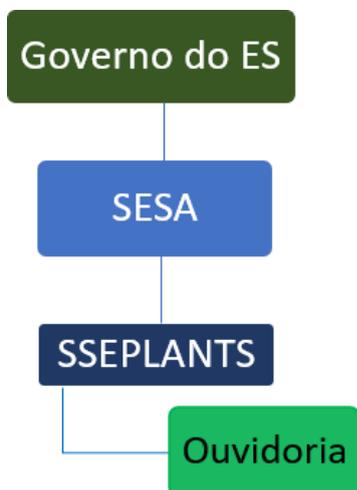
Todos os dados e informações são registrados por meio do Sistema OuvidorSUS, sistema desenvolvido pelo Ministério da Saúde para atendimento específico da rede nacional de Ouvidorias do SUS, regulamentado pela Portaria/GM/MS nº 8 de 25 de maio de 2007. Outro sistema, o E-OUV, é utilizado para recebimento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

2.1 - Organograma



*adaptação

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

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

2.2 - Competência

É competência da Ouvidoria SUS SESA:

I – priorizar os princípios e as diretrizes do SUS, constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos ao cidadão;

II – receber as manifestações dos cidadãos relativas aos serviços prestados pelo SUS e encaminhá-las às áreas competentes;

III – acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários no âmbito da SESA;

IV – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias em Saúde;

e

V – atuar de forma integrada à Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), vinculada ao Ministério da Saúde e à Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo, vinculada à Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT

2.3 - Canais de Comunicação

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



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

Ouvidorias do Brasil.

- **Site do Ministério da Saúde** – Formulário Web – Contatos.
- **Sistema E-OUV** – Ouvidoria Geral do Estado.

3 - Legislação

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

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

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

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

III - participação da comunidade.

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

O Decreto Presidencial nº 7.508 de 28 de junho de 2011, na perspectiva do Contrato

Organizativo de Ação Pública de Saúde, apresentava as diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

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

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

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

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

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

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

I - defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da 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.

4 - Classificação e Tipificação

Toda manifestação registrada é classificada com base em seu conteúdo, a fim de direcionar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações



SUGESTÃO – apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento;

INFORMAÇÃO – requisição de informações sobre serviços, procedimentos, além de dados voltados à Lei de Acesso à Informação;

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

SOLICITAÇÃO – requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços;

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

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

5 - Análise das 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:

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

Tabela 1: Manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, 2022.

Mês	Quantitativo
Janeiro	671
Fevereiro	487
Março	635
Abril	468
Mai	602
Junho	502
Julho	536
Agosto	629
Setembro	478
Outubro	524
Novembro	434
Dezembro	404
Total	6370

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

Tabela 2: Manifestações registradas no sistema E-Ouv, 2022

	Quantitativo
Janeiro	777
Fevereiro	446
Março	526
Abril	344
Mai	438
Junho	395
Julho	358
Agosto	310
Setembro	275
Outubro	430
Novembro	384
Dezembro	338
Total	5021

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023.

No ano de 2022, no sistema E-OUV ES, por meio dos canais da Ouvidoria Geral do Estado

do Espírito Santo, foram registradas 5.021 manifestações, destinadas à Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde.

No ano de 2022, no sistema OuvidorSUS, foram registradas 6.370 manifestações dos cidadãos, destinados à Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado do Espírito Santo. Essa grande ampliação ocorreu, principalmente das estratégias de divulgação do serviço de Ouvidoria do SUS para municípios, hospitais e demais serviços de saúde.

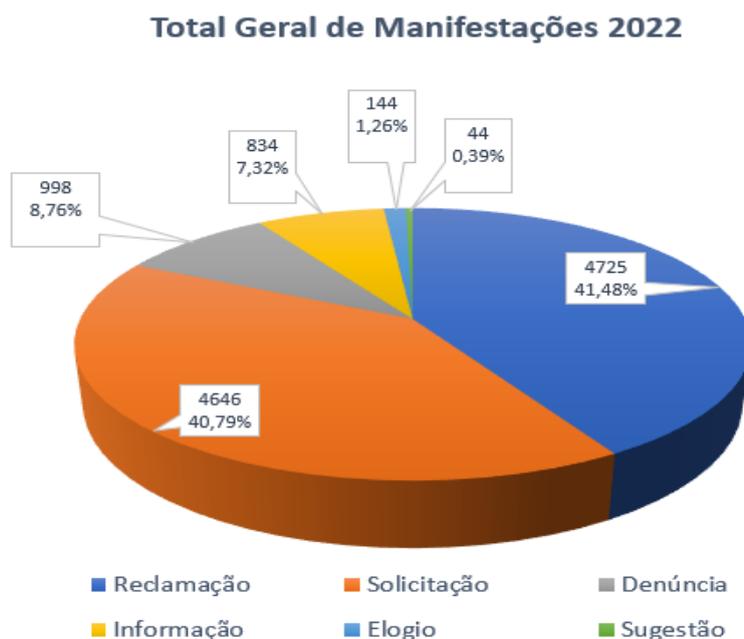
A Ouvidoria da SESA/ES está vinculada à rede de Ouvidorias do SUS. Nessa rede, o principal ponto de envio de manifestação para SESA é a Ouvidoria-Geral do SUS (Brasília-DF) por meio do sistema OuvidorSUS.

A base de dados do sistema OuvidorSUS recebeu tratamento para exclusão de dados repetidos.

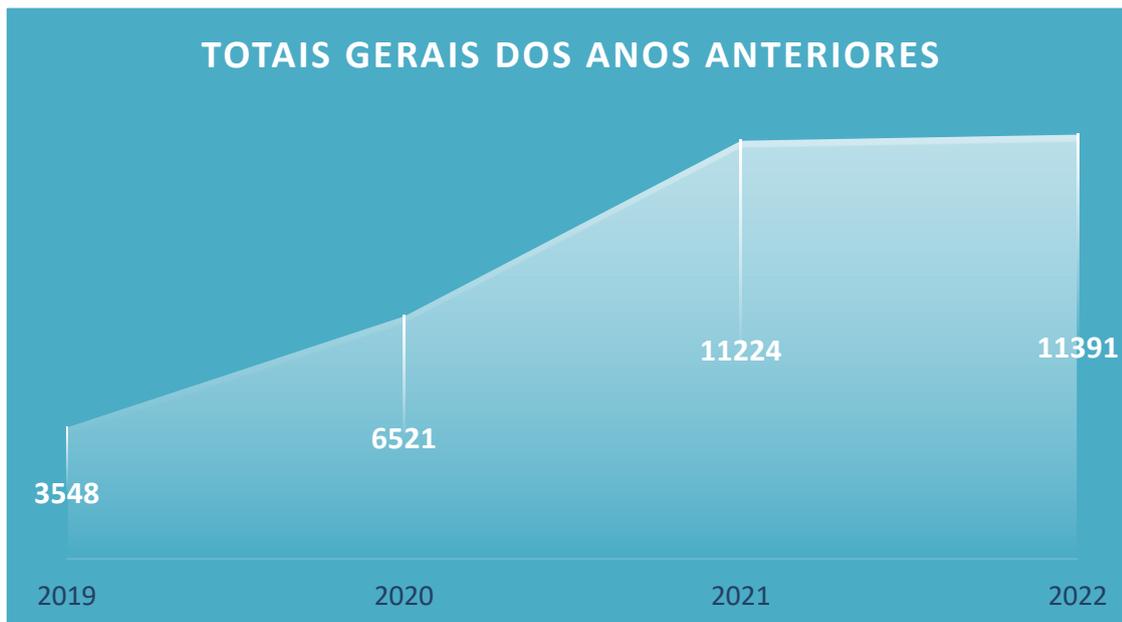
5.1.2 Total Geral

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

Classificações	Quantitativo
Reclamação	4725
Solicitação	4646
Denúncia	998
Informação	834
Elogio	144
Sugestão	44
Total Geral	11391



5.2 – Comparativo do total de manifestações recebidas em 2022 com anos anteriores



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 a 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.

A partir de 2020, o aumento significativo estava, provavelmente, 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), tanto que neste ano subsequente as manifestações tendem a uma estabilização.

5.3 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 3: Responsabilidade das manifestações da Ouvidoria SESA, 2022.

Mês	Quantitativo	Porcentagem
SESA	5916	92,87
Municípios do ES	415	6,52
Ministério da Saúde e Outros Órgãos	39	0,61
Total	6370	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

5.3.1 Manifestações recebidas por Município

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.

O sistema OuvidorSUS por ser sistema desenvolvido pelo Ministério da Saúde para atendimento específico da rede nacional de Ouvidorias do SUS, trabalha em rede todo território brasileiro, por isso, em alguns momentos, recebemos demandas de cidadãos de outros estados.

Abaixo, listamos as demandas recebidas na SESA por município.

Tabela 4: Município - 2022.

Município	Quantitativo	Percentual
VILA VELHA	3115	27,35
VITORIA	2214	19,44
SERRA	1871	16,43
CARIACICA	997	8,75
Todo o Estado	906	7,95
SAO MATEUS	225	1,98
COLATINA	222	1,95
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	212	1,86
GUARAPARI	185	1,62
SAO JOSE DO CALCADO	149	1,31
VIANA	143	1,26
LINHARES	127	1,11
BAIXO GUANDU	72	0,63
MUNICIPIOS DE OUTROS ESTADOS	72	0,63
ARACRUZ	69	0,61
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	45	0,40
MARATAIZES	39	0,34
ANCHIETA	38	0,33
ITAPEMIRIM	37	0,32

NOVA VENECIA	36	0,32
BARRA DE SAO FRANCISCO	35	0,31
MARECHAL FLORIANO	35	0,31
DOMINGOS MARTINS	34	0,30
GUACUI	30	0,26
PIUMA	30	0,26
CONCEICAO DA BARRA	29	0,25
ALEGRE	25	0,22
MONTANHA	24	0,21
SANTA TERESA	23	0,20
SANTA MARIA DE JETIBA	21	0,18
JERONIMO MONTEIRO	17	0,15
MIMOSO DO SUL	17	0,15
JAGUARE	16	0,14
AFONSO CLAUDIO	13	0,11
APIACA	13	0,11
FUNDAO	13	0,11
IUNA	12	0,11
MUQUI	12	0,11
SAO GABRIEL DA PALHA	11	0,10
CASTELO	10	0,09
IBATIBA	10	0,09
PRESIDENTE KENNEDY	10	0,09
ECOPORANGA	9	0,08
JOAO NEIVA	9	0,08
MUCURICI	9	0,08
SANTA LEOPOLDINA	9	0,08
IBIRACU	8	0,07
PEDRO CANARIO	8	0,07
VILA PAVAO	8	0,07
MUNIZ FREIRE	7	0,06
RIO BANANAL	7	0,06
ITAGUACU	6	0,05
LARANJA DA TERRA	6	0,05
PINHEIROS	6	0,05
RIO NOVO DO SUL	6	0,05
VARGEM ALTA	6	0,05
ICONHA	5	0,04
PANCAS	5	0,04
SOORETAMA	5	0,04
AGUIA BRANCA	4	0,04
BOA ESPERANCA	4	0,04
BOM JESUS DO NORTE	4	0,04
BREJETUBA	4	0,04
MARILANDIA	4	0,04
ALTO RIO NOVO	3	0,03
ATILIO VIVACQUA	3	0,03
CONCEICAO DO CASTELO	3	0,03
DIVINO DE SAO LOURENCO	3	0,03
DORES DO RIO PRETO	3	0,03

GOVERNADOR LINDENBERG	3	0,03
MANTENOPOLIS	3	0,03
PONTO BELO	3	0,03
SAO DOMINGOS DO NORTE	3	0,03
ÁGUA DOCE DO NORTE	2	0,02
ALFREDO CHAVES	2	0,02
IRUPI	2	0,02
ITARANA	2	0,02
VILA VALERIO	2	0,02
IBITIRAMA	1	0,01
TOTAL GERAL	11391	100,00

Fonte: Sistemas OUVIDORSUS e E-OUV, Maio de 2023

5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento

Tabela 5: Meios de Atendimento das manifestações, 2022.

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Telefone	4433	69,59
Formulário web	1345	21,11
Pessoalmente	365	5,73
Email	217	3,41
Carta	8	0,13
Correspondência Oficial	2	0,03
Total	6370	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

Tabela 6: Meio de atendimento das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2022, via sistema E-OUV

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Internet	3622	72,14
Telefone	1038	20,67
E-mail	342	6,81
MP-ES	11	0,22
TCE-ES	7	0,14
Reclame Aqui	1	0,02
Total	5021	100

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023.

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.

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.

5.5 – Manifestação por Classificação e Tipificação

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

disponibiliza a classificação “Solicitação”.

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 7: Classificação das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2022.

Classificações	Quantitativo	Percentual
Solicitação	4646	72,93
Reclamação	1305	20,49
Informação	207	3,25
Denúncia	182	2,86
Elogio	25	0,39
Sugestão	5	0,08
Total	6370	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

Tabela 8: Classificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2022, via sistema E-OUV

Classificações	Quantitativo	Percentual
Reclamação	3420	68,11
Denúncia	816	16,25
Informação	627	12,49
Elogio	119	2,37
Sugestão	39	0,78
Total	5021	100

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023.

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

A maior classificação/tipologia no sistema E-OUV foi de reclamações, não sendo utilizada a classificação solicitação nesse sistema informatizado. Os pedidos de acesso à informação representaram, em 2022, 12,49% das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Estado e destinadas à SESA/ES.

5.5.1 – Assuntos das Manifestações

A distribuição das manifestações por assuntos é realizada de acordo com a análise de seu conteúdo. Ao serem padronizados, asseguram o encaminhamento correto das manifestações, além de serem utilizados como ferramenta de gestão do SUS.

Abaixo, fizemos o detalhamento dos assuntos através de tabelas por tipo de classificação.

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

5.5.1.1 - 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 tonalidades de azul os grandes assuntos e 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.

Denúncias registradas no sistema OuvidorSUS em 2022

Tabela 9: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2022.

DENÚNCIAS – OUVIDORSUS 2022	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	TOTAL 7
CIRURGIA	2
ONCOLÓGICA	1
PLÁSTICA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	5
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2
OUTROS	2
PSIQUIATRIA	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	TOTAL 7
COMPONENTE BÁSICO	
COMPONENTE BÁSICO	2
FALTA DE MEDICAMENTO	1
OUTROS	1
OUTROS	
OUTROS	3
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	TOTAL 1
RECURSOS HUMANOS	
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE DA FAMÍLIA	
OUTROS	1
FINANCEIRO	TOTAL 3
REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	
DESVIO	1
MÁ UTILIZAÇÃO	1
OUTROS	1
GESTÃO	TOTAL 132
ASSÉDIO MORAL	1
DOCUMENTOS	1
CARTÃO DE VACINAÇÃO	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	58
ALIMENTAÇÃO	2
DIFICULDADE DE ACESSO	
RECUSA AO ATENDIMENTO	2
Não Preenchido	6

ESPAÇO FÍSICO	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1
OUTROS	23
ROTINAS E PROTOCOLOS	9
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	9
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	1
Não Preenchido	4
OUTROS	9
RECURSOS HUMANOS	60
ASSÉDIO MORAL	
<i>EQUIPE ADMINISTRATIVA</i>	1
CONCURSO PÚBLICO	7
DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO	1
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1
FALTA DE PROFISSIONAL	
<i>MÉDICO</i>	1
<i>Não Preenchido</i>	1
GESTOR	1
INSATISFAÇÃO	
<i>DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</i>	1
<i>EQUIPE ADMINISTRATIVA</i>	3
<i>EQUIPE DE SAÚDE</i>	3
<i>MÉDICO</i>	1
<i>OUTROS</i>	1
<i>TÉCNICO EM ENFERMAGEM</i>	2
<i>Não Preenchido</i>	19
OUTROS	9
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	
<i>ACÚMULO DE CARGOS</i>	1
<i>NÃO COMPARECIMENTO</i>	1
<i>NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA</i>	1
<i>Não Preenchido</i>	1
RECURSOS MATERIAIS	3
MATERIAL DE EXPEDIENTE	2
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	TOTAL 1
FRALDA DESCARTÁVEL	1
SAMU	TOTAL 3
DIFICULDADE DE ACESSO	
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
OUTROS	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	TOTAL 20
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	
BARATA	1
CASO CONFIRMADO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
CRIADOURO EM POTENCIAL	1
EPIDEMIA/SURTO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	3

OUTROS	1
EQUIPE DE SAÚDE	
OUTROS	3
MEDIDAS SANITÁRIAS	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	4
Não Preenchido	2
SANEAMENTO BÁSICO	1
VACINAÇÃO	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	2
OUTRAS	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	TOTAL 8
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA	1
OUTROS	1
ALIMENTO/BEBIDAS	4
ALIMENTO VENCIDO	1
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	
COMÉRCIO DE ALIMENTOS	1
IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE, SEM AE	
ATACADISTA/DISTRIBUIDORA	1
INDÚSTRIA/FABRICANTE	1
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
FISCALIZAÇÃO	1
MEDICAMENTOS	1
PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO	
INDÚSTRIA/FABRICANTE	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	1
INFECÇÃO HOSPITALAR	1
Total Geral	182

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023

Legenda:

Classificação das Manifestações – Denúncias e Total Geral
Assuntos
Subassuntos nível 1
Subassuntos nível 2
Subassuntos nível 3

Denúncias registradas no sistema E-OUV em 2022

Tabela 10: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2022 – SISTEMA E-OUV

DENÚNCIAS – E-OUV 2022	
Assuntos	Quantitativo
Servidor Público	73
Vigilância Sanitária	66
Acúmulo De Cargo	55
Saúde Pública	55
Assistência À Saúde	54
Conduta De Servidor Público Ou Militar	46

Processo Seletivo Simplificado	46
Carga Horária De Servidor Público	26
Coronavírus (COVID-19)	24
Desvio De Função De Servidor Público	24
Código de Conduta Ética	23
Recursos Humanos	20
Ações Afirmativas	19
Cargo Público	18
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	18
Servidor Em Designação Temporária - Dt	16
Denúncia De Corrupção	14
Ouvidoria	12
Contratos	9
Processo	9
Ações De Governo	8
Servidor Fantasma	8
Alimentação Hospitalar	7
Ambulâncias	7
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	7
Vacinação	7
Direitos Humanos	6
Especialidade Médica	6
Material Hospitalar	6
Uso De Veículo Oficial	6
Alvará E/Ou Licença De Funcionamento	5
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	5
Improbidade Administrativa Praticada Por Servidor Público	5
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	5
Internação	5
Armazenamento E Distribuição De Produtos	4
Convênios E Parcerias	4
Corregedoria	4
Licitação Pública	4
Marcação De Exames E/Ou Consultas	4
Medicamentos Na Rede Sus	4
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	3
Concessão De Licença	3
DISQUE ES SEM CORRUPÇÃO	3
Farmácia Cidadã	3
Nepotismo	3
Pagamento a Servidor Público	3
Qualidade de atendimento	3
Água - Recursos Hídricos	2
Assistência Social	2
Banco De Sangue	2
Conselho De Saúde	2
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	2
Gastos Públicos	2
Indústria, Comércio E Serviço	2
Leitos Hospitalares	2

Pad - Processo Administrativo Disciplinar	2
Qualificação Profissional	2
Repasse De Verba Pública	2
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	2
Uti - Unidade De Terapia Intensiva	2
Água Com Cheiro Ruim	1
Água Com Gosto Ruim	1
Água Suja Ou Barrenta	1
Alocação Ou Remoção De Servido Público	1
Assistência Médica Para Presos, Detentos E Internos	1
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	1
Boletim De Ocorrência	1
Concessão de Benefícios	1
Condutor Infrator	1
Contabilidade E Orçamento Público	1
Documento Público	1
Doenças	1
Energia	1
Epidemias E Endemias	1
Estágio	1
Falta D'Água	1
Funcionamento de Frigorífico E/Ou Abatedouro	1
Melhoria do Serviço Público	1
Nomeação de Servidor Público	1
Prazo de entrega de documento público	1
Programas/Projetos De Governo	1
Relacionamento Institucional	1
Remuneração, Vencimento e Subsídio	1
Resíduos de Saúde	1
Tranferência de Paciente	1
TOTAL GERAL	816

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023

Em relação às denúncias no ano de 2022, fizemos uma análise no contexto da Ouvidoria SESA:

O sistema OuvidorSUS trouxe em sua tipificação principalmente denúncias sobre estabelecimentos de saúde (dificuldade de acesso, rotinas e protocolos, alimentação, dentre outros), recursos humanos (profissionais), vigilância em saúde e vigilância sanitária.

O sistema E-OUV trouxe grande quantitativo relacionado aos profissionais (servidores) e vigilância em saúde.

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 à perspectiva da transparência pública.

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/ações corretivas e preventivas 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).

Em alguns casos verificamos, no sistema E-OUV, o registro de elogios anônimos, como forma de pormenorizar as denúncias realizadas pela população, provavelmente enviados pelo(a) próprio(a) denunciado(a). É preciso verificar quando vários elogios chegam ao mesmo tempo (anonimamente).

O sistema OuvidorSUS registra um grande quantitativo da opção “outros” na tipificação, talvez por falta de subassuntos ou dificuldade de preenchimento por parte dos técnicos, apresentando a necessidade de melhorar a disponibilidade de assuntos presentes no banco de dados do referido sistema;

A tipificação do sistema E-OUV traz diretamente um assunto que se relaciona com outros. Ex. servidor público, desvio de função, acúmulo de cargos que poderiam estar sequenciados dentro de grandes assuntos (assunto principal e subassuntos)

As denúncias sobre assédio moral e sexual, além de outras possuem fluxo estabelecido com a comissão de ética na Secretaria de Estado da Saúde.

Todos os registros de denúncias estão disponíveis ao controle interno para compor material de análise e acompanhamento de órgãos e serviços de saúde no estado do Espírito Santo.

Ações Propostas

Intensificar o registro do estabelecimento comercial como “local do fato ocorrido” nos casos de denúncia para identificar o serviço/área a ser qualificado.

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 e demais temas pertinentes.

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.

Garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados e demais legislações pertinentes

ao tema.

Evoluir e qualificar os sistemas de informação principalmente na melhoria da categorização/tipificação das manifestações dos cidadãos.

5.5.1.2 - 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 na Ouvidoria SESA o uso da L.A.I. principalmente via E-OUV, sistema da Ouvidoria-Geral do Estado.

Na rede de ouvidorias do SUS, as manifestações de informação que buscam dados ou situações pertinentes à saúde, que não se enquadram na perspectiva da Lei de Acesso à Informação, são consideradas “informações sobre saúde”.

Informações registradas no sistema OuvidorSUS em 2022

Tabela 11: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2022.

INFORMAÇÃO – OUVIDORSUS 2022	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	TOTAL 47
CIRURGIA	11
GERAL	2
OFTALMOLÓGICA	1
ORTOPÉDICA	2
OUTROS	2
PLÁSTICA	2
UROLÓGICA	1
VASCULAR	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	26
CARDIOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	1
GENÉTICA MÉDICA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1
NEUROLOGIA	2
OFTALMOLOGIA	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4
OUTROS	8
PROCTOLOGIA	2
PSIQUIATRIA	2
REUMATOLOGIA	2
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	1

BIÓPSIA	1
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	2
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	1
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	2
OUTROS	2
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	2
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	1
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	1
TRANSPLANTE	1
OUTROS	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	TOTAL 13
COMPONENTE BÁSICO	6
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
COMPONENTE BÁSICO	3
FALTA DE MEDICAMENTO	1
OUTROS	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	2
COMPONENTE ESPECIALIZADO	2
COMPONENTE ESTRATÉGICO	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	1
OUTROS	4
OUTROS	3
Não Preenchido	1
CARTÃO SUS	TOTAL 4
CADASTRAMENTO	3
OUTROS	1
GESTÃO	TOTAL 73
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	5
CDAM	1
CRENCIAMENTO	2
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
PROCEDIMENTO	1
DADOS E INFORMAÇÕES	2
DADOS E INFORMAÇÕES	1
Não Preenchido	1
DOCUMENTOS	37
CARTÃO DE VACINAÇÃO	11
OUTROS	15
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	2
RESULTADO DE EXAME	9
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
OUTROS	2
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1
OUTROS	7

RECURSOS HUMANOS	14
ASSÉDIO MORAL	1
CONCURSO PÚBLICO	4
OUTROS	7
Não Preenchido	2
SAÚDE PRIVADA	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	TOTAL 8
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	5
OUTROS	3
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	TOTAL 1
APARELHO AUDITIVO	1
SAMU	TOTAL 2
DIFICULDADE DE ACESSO	
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
RECURSOS HUMANOS	
INSATISFAÇÃO	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	TOTAL 58
EPIDEMIA/SURTO	7
CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
FEBRE MACULOSA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
EQUIPE DE SAÚDE	1
OUTROS	1
MEDIDAS SANITÁRIAS	12
CORONAVÍRUS (COVID-19)	11
Não Preenchido	1
OUTROS	4
SANEAMENTO BÁSICO	1
VACINAÇÃO	33
CORONAVÍRUS (COVID-19)	
ESQUEMA VACINAL	2
Não Preenchido	26
GRIPE	1
MENINGOCOCICA (CONTRA MENINGITE)	1
OUTRAS	3
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	TOTAL 1
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
OUTROS	1
Total Geral	207

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

Legenda:

Classificação das Manifestações – INFORMAÇÃO e Total Geral
Assuntos
Subassuntos nível 1
Subassuntos nível 2
Subassuntos nível 3

Informações registradas no sistema E-OUV em 2022

Tabela 12: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2022 – SISTEMA E-OUV

INFORMAÇÃO – E-OUV 2022	
Assuntos	Quantitativo
Ações De Governo	346
Saúde Pública	63
Coronavírus (COVID-19)	43
Serviços de Saúde ofertados	18
Documento Público	16
Vacinação	15
Hospitais	9
Farmácia Cidadã	8
Processo Seletivo Simplificado	8
Recursos Humanos	8
CONSULTA PÚBLICA	7
Processo	7
Concurso Público	6
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	6
Medicamentos Na Rede Sus	5
Contratos	4
Licitação Pública	4
Abertura de Base de Dados	3
Concessão de Benefícios	3
Contabilidade E Orçamento Público	3
Direitos Humanos	3
Nfe - Nota Fiscal Eletrônica	3
Programas/Projetos De Governo	3
Servidor Público	3
Assistência Social	2
Certidão de Tempo de Serviço	2
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	2
Educação	2
Educação Profissional	2
Leis E Decretos Estaduais	2
Obras Públicas	2
Publicação	2
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	1
Aposentadoria De Servidor Público	1
Assistência À Saúde	1
Cargo Público	1
Comunicação E Divulgação	1
Despesa com Pessoal	1
Estágio	1
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	1
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Impostos, Taxas e Contribuições Estaduais	1
Pagamento a Servidor Público	1
Portaria	1

Prazo de entrega de documento público	1
Remuneração, Vencimento e Subsídio	1
Resto a pagar	1
Resultado Nominal	1
Trabalho	1
TOTAL GERAL	627

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023

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 2022 recebemos pedidos de informação (informações em saúde) sobre acesso à consultas e exames especializados, medicamentos, documentos (resultados de exame e outros) e orientações em saúde (agendamento de procedimento, por exemplo).

A Ouvidoria dissemina importantes informações em saúde a partir do contato com as áreas e por meio de estudos técnicos (banco de informações, assessoria de comunicação SESA, “onde agendar exame”, “perfil de atendimento de hospitais”, “hospitais porta aberta”).

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 pela população.

Os temas da tipificação podem ser melhor estratificados pelos sistema de informação para subsídios dos gestores sobre as maiores necessidades de informação da população capixaba.

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.

Melhorar a tipificação dos sistemas informatizados para detalhar os dados (Ex. “Ações de Governo”).

5.5.1.3 - 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.

Em outras situações as reclamações também se confundem com as denúncias.

Reclamações registradas no sistema OuvidorSUS em 2022

Tabela 13: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2022.

RECLAMAÇÕES – OUVIDORSUS 2022	
ALIMENTO	TOTAL 4
LEITE	1
ARTIFICIAL	1
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	3
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	TOTAL 231
CIRURGIA	68
GASTROENTEROLÓGICA	1
GERAL	14
GINECOLÓGICA	16
NEFROLÓGICA	1
OFTALMOLÓGICA	9
ONCOLÓGICA	1
ORTOPÉDICA	14
OTORRINOLARINGOLÓGICA	2
OUTROS	1
PLÁSTICA	1
PROCTOLOGIA	2
PROSTATECTOMIA	1
UROLÓGICA	1
VASCULAR	1
Não Preenchido	3
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	123
ANGIOLOGIA	3
CARDIOLOGIA	7
CIRURGIÃO GERAL	1
CLÍNICA MÉDICA	1
DERMATOLOGIA	6
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	2
FONOAUDIOLOGIA	2
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	4

INFECTOLOGIA	1
NÃO ESPECIFICADO	6
NEFROLOGIA	1
NEUROLOGIA	14
OFTALMOLOGIA	12
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	8
OTORRINOLARINGOLOGIA	10
OUTROS	32
PEDIATRIA	1
PNEUMOLOGIA	4
PSIQUIATRIA	2
REUMATOLOGIA	3
UROLOGIA	1
Não Preenchido	2
DIAGNÓSTICO	2
OUTROS	2
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	2
BIÓPSIA	1
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	1
CATETERISMO	1
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	1
APARELHO DIGESTIVO	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	5
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	2
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	2
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	1
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
INTERNAÇÃO	1
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
OUTROS	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	23
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	23
TRANSPLANTE	1
OUTROS	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	TOTAL 312
COMPONENTE BÁSICO	175
COMPONENTE BÁSICO	80
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE METFORMINA	1
Não Preenchido	79
FALTA DE MEDICAMENTO	75
FÁRMACO	
ISOTRETINOINA	1
Não Preenchido	74
OUTROS	15
Não Preenchido	5

COMPONENTE ESPECIALIZADO	98
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	51
FÁRMACO	41
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO	1
ADALIMUMABE	1
APIXABANA	1
ARIPIPRAZOL	1
AZATIOPRINA	1
BETAINTERFERONA	1
BETAINTERFERONA 1A	1
BIMATOPROSTA	1
CABERGOLINA	1
CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA	3
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	1
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
DIMESILATO DE LISDEXANFETAMINA	1
DORZOLAMIDA 120279-96-1	1
EVOLOCUMABE	1
FAMPRIDINA 504-24-5	1
HIDROXICLOROQUINA	1
IBRUTINIBE	1
INSULINA GLULISINA/APIDRA	1
INSULINA REGULAR	2
ISOTRETINOINA	3
LEUPRORRELINA	2
LEVETIRACETAM 102767-28-2	3
LIRAGLUTIDA	1
PAROXETINA	1
PEGVISOMANTO 218620-50-9	1
PREGABALINA 148553-50-8	1
QUETIAPINA	3
SECUQUINUMABE	1
VEDOLIZUMABE	1
Não Preenchido	1
Não Preenchido	10
DESVIO DE MEDICAMENTO DA REDE SUS	1
FALTA DE MEDICAMENTO	40
FÁRMACO	21
APIXABANA	1
ARIPIPRAZOL	2
BETAINTERFERONA	1
CLOPIDOGREL	1
CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA	1
GABAPENTINA	5
LEUPRORRELINA	3
PREGABALINA 148553-50-8	2
RITUXIMABE	1
RIVAROXABANA	1
SOLIFENACINA 242478-37-1	1

SOMATROPINA	2
Não Preenchido	19
OUTROS	3
Não Preenchido	2
COMPONENTE ESTRATÉGICO	8
COMPONENTE ESTRATÉGICO	3
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE DULOXETINA	1
PEGVISOMANTO 218620-50-9	1
Não Preenchido	1
OUTROS	5
NÃO ESPECIFICADO	5
FALTA DE MEDICAMENTO	3
NÃO ESPECIFICADO	3
NÃO ESPECIFICADO	2
NÃO PADRONIZADO	4
FALTA DE MEDICAMENTO	3
FÁRMACO	2
BELIMUMABE	1
NÃO ESPECIFICADO	1
Não Preenchido	1
NÃO PADRONIZADO	1
OUTROS	22
OUTROS	20
Não Preenchido	2
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	TOTAL 6
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL	2
DIFICULDADE DE ACESSO	2
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
RECURSOS HUMANOS	4
INSATISFAÇÃO	3
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	1
ODONTÓLOGO	2
TRABALHADOR EM SAÚDE BUCAL	1
NÃO COMPARECIMENTO	1
CARTÃO SUS	TOTAL 1
CADASTRAMENTO	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	TOTAL 61
RECURSOS HUMANOS	33
FALTA DE TRABALHADOR	4
MÉDICO	3
OUTROS PROFISSIONAIS	1
INSATISFAÇÃO	28
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	4
ENFERMEIRO	1
FUNCIONÁRIO DA USF	2
GESTOR	1
MÉDICO	9
NÃO ESPECIFICADO	6

OUTROS	5
TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
NÃO COMPARECIMENTO	1
RECURSOS MATERIAIS	1
MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
FALTA DE MATERIAL	1
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	27
DIFICULDADE DE ACESSO	17
DEMORA NO ATENDIMENTO	3
FALTA DE VAGAS	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	6
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	3
RECUSA AO ATENDIMENTO	3
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	5
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	5
GESTÃO	TOTAL 554
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	3
DADOS E INFORMAÇÕES	2
DOCUMENTOS	37
ATESTADO MÉDICO	1
CARTÃO DE VACINAÇÃO	5
OUTROS	4
PRONTUÁRIO	1
RESULTADO DE EXAME	26
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	303
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
ALIMENTAÇÃO	1
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
DIFICULDADE DE ACESSO	171
DEMORA NO ATENDIMENTO	61
FALTA DE VAGAS	4
NÃO ESPECIFICADO	5
OUTROS	21
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	4
RECUSA AO ATENDIMENTO	4
Não Preenchido	72
ESPAÇO FÍSICO	5
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	9
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	4
OUTROS	58
ROTINAS E PROTOCOLOS	18
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	33
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	1
Não Preenchido	1
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
OUTROS	18
RECURSOS HUMANOS	183
AGRESSÃO VERBAL	1

ASSÉDIO MORAL	2
CONCURSO PÚBLICO	7
FALTA DE PROFISSIONAL	19
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	1
MÉDICO	13
NÃO ESPECIFICADO	2
Não Preenchido	3
INSATISFAÇÃO	140
ASSISTENTE SOCIAL	4
ENFERMEIRO	9
EQUIPE ADMINISTRATIVA	2
EQUIPE DE SAÚDE	6
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	1
MÉDICO	30
NÃO ESPECIFICADO	18
OUTROS	19
PSICÓLOGO	1
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	11
SECRETÁRIO DE SAÚDE	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	2
Não Preenchido	36
OUTROS	10
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	3
NÃO COMPARECIMENTO	2
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	1
RECURSOS MATERIAIS	4
MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
FALTA DE MATERIAL	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	3
FALTA DE EQUIPAMENTO	1
OUTROS	1
QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
SISTEMAS E APLICATIVOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	2
CONECTE SUS	1
DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1
Não Preenchido	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	TOTAL 1
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	1
OUIDORIA DO SUS	TOTAL 5
INSATISFAÇÃO	4
DEMORA DA RESPOSTA	1
OUTROS	1
TEOR DA RESPOSTA	2
TEOR DA RESPOSTA	1
Não Preenchido	1
REVISÃO DA RESPOSTA	1
REVISÃO DA RESPOSTA	1
REVISÃO DA RESPOSTA	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	TOTAL 17

<u>APARELHO AUDITIVO</u>	<u>5</u>
<u>CADEIRA DE RODAS</u>	<u>4</u>
MOTORIZADA	2
NORMAL	2
<u>CADEIRA PARA BANHO</u>	<u>1</u>
<u>FRALDA DESCARTÁVEL</u>	<u>1</u>
<u>GLICOSÍMETRO</u>	<u>2</u>
<u>OUTROS</u>	<u>2</u>
<u>PRÓTESE</u>	<u>2</u>
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	TOTAL 1
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>
SAMU	TOTAL 13
<u>AMBULÂNCIA</u>	<u>3</u>
OUTROS	3
<u>DIFICULDADE DE ACESSO</u>	<u>3</u>
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
RECUSA AO ATENDIMENTO	2
<u>FUNCIONAMENTO DO SAMU</u>	<u>1</u>
<u>OUTROS</u>	<u>3</u>
<u>RECURSOS HUMANOS</u>	<u>3</u>
INSATISFAÇÃO	2
TRABALHADOR DO SAMU	1
TRANSPORTE	TOTAL 7
<u>AMBULÂNCIA/VEÍCULO</u>	<u>5</u>
DEMORA	2
INEXISTÊNCIA	1
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
OUTROS	1
<u>TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)</u>	<u>2</u>
DEMORA NA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO	1
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	TOTAL 81
<u>ANIMAIS SINANTRÓPICOS</u>	<u>4</u>
BARATA	1
CARRAPATO	1
MOSQUITO/MOSCA	1
RATO	1
<u>APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ</u>	<u>1</u>
<u>CASO CONFIRMADO</u>	<u>2</u>
CORONAVÍRUS (COVID-19)	2
<u>EPIDEMIA/SURTO</u>	<u>11</u>
CORONAVÍRUS (COVID-19)	10
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
Não Preenchido	9
OUTROS	1
<u>EQUIPE DE SAÚDE</u>	<u>3</u>
OUTROS	3
<u>MEDIDAS SANITÁRIAS</u>	<u>4</u>
CORONAVÍRUS (COVID-19)	4
<u>OUTROS</u>	<u>4</u>

SANEAMENTO BÁSICO	1
VACINAÇÃO	51
CORONAVÍRUS (COVID-19)	43
ESQUEMA VACINAL	1
REAÇÃO ADVERSA À VACINA	1
Não Preenchido	41
HPV	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTRAS	1
Não Preenchido	5
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	TOTAL 11
ÁGUA E AMBIENTES	2
OUTROS	2
ALIMENTO/BEBIDAS	6
ALIMENTO VENCIDO	
ATACADISTA/DISTRIBUIDORA	1
SUPERMERCADOS/MERCADOS/HIPERMERCADOS	1
ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS	
OUTROS	1
ARMANEZAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADOS	
SUPERMERCADOS/MERCADOS/HIPERMERCADOS	1
CONDIÇÕES INADEQUADAS	
BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	1
Não Preenchido	1
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	2
CONDIÇÕES INADEQUADAS	
ÓTICAS	1
Não Preenchido	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	1
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
TOTAL GERAL	1305

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

Legenda:

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

Reclamações registradas no sistema E-OUV em 2022

Tabela 14: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2022 – SISTEMA E-OUV

RECLAMAÇÕES – EOUV 2022	
Assuntos	Quantitativo
Marcação De Exames E/Ou Consultas	1078
Farmácia Cidadã	298
Assistência À Saúde	275
Coronavírus (COVID-19)	273

Saúde Pública	260
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	165
Processo Seletivo Simplificado	111
Servidor Público	70
Qualidade de atendimento	57
Medicamentos Na Rede Sus	53
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	53
Vacinação	47
Ouvidoria	36
Processo	30
Vigilância Sanitária	30
Ações Afirmativas	29
Especialidade Médica	28
Atendimento indisponível - Telefone	25
Conduta De Servidor Público Ou Militar	24
Recursos Humanos	24
Internação	21
Leitos Hospitalares	19
Alimentação Hospitalar	17
Contratos	17
Epidemias E Endemias	17
Ações De Governo	16
Doenças	16
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	14
Conselho De Saúde	13
Carga Horária De Servidor Público	11
Direitos Humanos	11
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	11
Servidor Em Designação Temporária - Dt	11
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	10
Ambulâncias	8
Atendimento indisponível - Presencial	8
Cargo Público	8
Cartão Sus	8
Melhoria do Serviço Público	8
Pagamento a Servidor Público	8
Sistema Informatizado De Posto, Órgão Ou Unidade	8
Tranferência De Paciente	8
Código de Conduta Ética	7
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	7
Serviços de Saúde ofertados	7
Assistência Social	6
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	6
Concessão de Benefícios	6
Concurso Público	6
Licitação Pública	6
Material Hospitalar	6
Acúmulo De Cargo	5
Alocação Ou Remoção De Servido Público	5
Banco De Sangue	5

Desvio De Função De Servidor Público	5
Infecção Hospitalar	5
CONSULTA PÚBLICA	4
Falta D'Água	4
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	4
Licenças E Abonos De Servidor Público	4
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	3
Corregedoria	3
Documento Público	3
Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade	3
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	3
Pne - Portador De Necessidade Especial	3
Prazo de entrega de documento público	3
Uso De Veículo Oficial	3
Água - Recursos Hídricos	2
Alvará E/Ou Licença De Funcionamento	2
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	2
Aposentadoria De Servidor Público	2
Auditoria Interna	2
Ciência E Tecnologia	2
Convênios E Parcerias	2
Estágio	2
Gastos Públicos	2
Hospitais	2
Nomeação De Servidor Público	2
Programas/Projetos De Governo	2
Qualificação Profissional	2
Remuneração, Vencimento e Subsídio	2
Repasse De Verba Pública	2
Servidor Fantasma	2
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	2
Uti - Unidade De Terapia Intensiva	2
Armazenamento De Água	1
Armazenamento E Distribuição De Produtos	1
Atraso de entrega de laudo técnico	1
Boletim De Ocorrência	1
Cessão De Servidor Público	1
Código de Defesa do Consumidor	1
Concessão De Licença	1
Doação De Órgãos	1
Esgoto - Informações	1
Exoneração De Servidor Público	1
Greve	1
Improbidade Administrativa Praticada Por Servidor Público	1
Internação Domiciliar (Home Care)	1
Leis E Decretos Estaduais	1
Manutenção De Estradas E Rodovias Do Es	1
Mudança de titularidade	1
Pad - Processo Administrativo Disciplinar	1
Perícia Médica	1

Progressão ou Promoção de Servidor Público	1
Publicação	1
Qualidade Da Água	1
Rede Abraço	1
Relacionamento Institucional	1
Resíduos De Saúde	1
RG - Carteira de Identidade	1
Site Governamental	1
Software Desenvolvido Pelo Estado	1
Supressão De Água	1
TOTAL GERAL	3420

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023

As reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da SESA no ano de 2022 estão relacionadas à necessidade de realização de consultas, cirurgias, demora para realização de exames diagnósticos, transferência de leitos, insatisfação com profissionais (médicos e recepcionistas/atendentes principalmente), demora no atendimento em serviços, dificuldade de acesso, rotinas e protocolos adotados, além da falta de determinados medicamentos.

No sistema E-OUV, que não registra a classificação "solicitação", as principais reclamações se relacionam à marcação de exames e consultas e acesso aos medicamentos na farmácia cidadã.

As reclamações são bons indicadores de avaliação dos serviços e um termômetro sobre o funcionamento dos mesmos, cabendo aos gestores acompanhar, via participação social, os relatos de quem utiliza diariamente os serviços do SUS.

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 2023.

Qualificar a tipificação nos sistemas informatizados possibilitando relatórios específicos por área técnica.

Continuar o desenvolvimento de pesquisas 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.

As reclamações no sistema E-OUV devem ser identificadas quando fizer menção à paciente (necessidade de atendimento – consultas e exames “solicitação de acesso”), pois é preciso proteger, nos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados, os pacientes, uma vez que a resposta será encaminhada para o autor do registro.

5.5.1.4 - 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 no sistema OuvidorSUS.

No sistema E-OUV não existe o registro de solicitação, por esse motivo os dados abaixo relacionam-se exclusivamente ao sistema OuvidorSUS.

Solicitações registradas no sistema OuvidorSUS em 2022

Tabela 15: Tipificação das Solicitações na Ouvidoria da SESA/ES, 2022

SOLICITAÇÕES – OUVIDORSUS 2022	
ALIMENTO	TOTAL 5
LEITE	3
ARTIFICIAL	3
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	2
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	TOTAL 3690
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
APARELHO DIGESTIVO	1
APARELHO RESPIRATÓRIO	1
AUDIOMETRIA	2
BIÓPSIA	1
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
CAMPIMETRIA	1
CIRURGIA	754
BARIÁTRICA	9
CABEÇA E PESCOÇO	19
CARDIOLÓGICA	

NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	1
Não Preenchido	9
CATARATA	14
DERMATOLÓGICA	4
GASTROENTEROLÓGICA	3
GERAL	152
GINECOLÓGICA	
HISTERECTOMIA	5
LAQUEADURA	2
OUTROS	6
Não Preenchido	119
GINECOMASTIA	2
HISTERECTOMIA	5
LAQUEADURA	3
MAMOPLASTIA	2
MASTECTOMIA	2
NÃO ESPECIFICADO	6
NEFROLÓGICA	5
NEUROLÓGICA	9
OFTALMOLÓGICA	
CATARATA	12
OUTROS	3
Não Preenchido	73
ONCOLOGIA	6
ONCOLÓGICA	
PELE	1
ÚTERO	1
Não Preenchido	5
ORTOPÉDICA	127
OTORRINOLARINGOLÓGICA	
OUTROS	1
Não Preenchido	26
OUTRAS	2
OUTROS	22
PEDIÁTRICA	7
PLÁSTICA	
GINECOMASTIA	1
MAMOPLASTIA	2
Não Preenchido	14
PROCTOLOGIA	12
PROSTATECTOMIA	2
UROLÓGICA	
OUTRAS	1
Não Preenchido	30
VARIZES	3
VASCULAR	
VARIZES	1
Não Preenchido	23
CONSULTA	1

ONCOLOGIA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	2236
ALERGIA/IMUNOLOGIA	4
ANGIOLOGIA	46
CARDIOLOGIA	80
CIRURGIÃO GERAL	46
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	20
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	2
CIRURGIÃO VASCULAR	7
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR	5
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	7
CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	1
CLÍNICA MÉDICA	9
DERMATOLOGIA	44
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	36
FISIATRIA	4
FISIOTERAPIA	85
FONOAUDIOLOGIA	17
GASTROENTEROLOGIA	16
GENÉTICA MÉDICA	4
GERIATRIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	48
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	15
HEPATOLOGIA	4
HOMEOPATIA	2
INFECTOLOGIA	3
MASTOLOGIA	6
NÃO ESPECIFICADO	25
NEFROLOGIA	
HEMODIÁLISE	1
Não Preenchido	24
NEUROLOGIA	183
NUTRIÇÃO	3
OFTALMOLOGIA	365
ONCOLOGIA	36
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	277
OTORRINOLARINGOLOGIA	141
OUTROS	368
PEDIATRIA	14
PNEUMOLOGIA	35
PROCTOLOGIA	33
PSICOLOGIA	3
PSIQUIATRIA	110
REUMATOLOGIA	36
UROLOGIA	56
Não Preenchido	14
DIAGNÓSTICO	23
OUTROS	23
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	17
BIÓPSIA	13

OUTROS	3
Não Preenchido	1
<u>DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA</u>	<u>57</u>
CATETERISMO	16
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	20
ELETROCARDIOGRAMA	2
HOLTER	1
OUTROS	15
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	3
<u>DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA</u>	<u>18</u>
COLPOSCOPIA	5
OUTROS	12
Não Preenchido	1
<u>DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO</u>	<u>4</u>
<u>DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA</u>	<u>31</u>
ELETROENCEFALOGRAMA	1
ELETRONEUROMIOGRAMA	19
OUTROS	5
POLISSONOGRAMA	5
Não Preenchido	1
<u>DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA</u>	<u>44</u>
CAMPIMETRIA	13
MAPEAMENTO DE RETINA	5
OUTROS	22
RETINOGRAMA	3
Não Preenchido	1
<u>DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA</u>	<u>45</u>
AUDIOMETRIA	31
OUTROS	10
Não Preenchido	4
<u>DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA</u>	<u>2</u>
OUTROS	2
<u>DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA</u>	<u>89</u>
APARELHO DIGESTIVO	
COLONOSCOPIA	32
Não Preenchido	32
APARELHO GINECOLÓGICO	
HISTEROSCOPIA	3
APARELHO URINÁRIO	1
COLONOSCOPIA	5
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	3
Não Preenchido	11
<u>DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO</u>	<u>8</u>
APARELHO CARDIOVASCULAR	
CINTILOGRAFIA	1
APARELHO ENDÓCRINO	2
APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS ARTICULAÇÕES)	2

APARELHO RESPIRATÓRIO	1
CINTILOGRAFIA	2
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	10
CINTURA ESCAPULAR E MEMBROS SUPERIORES	2
CINTURA PÉLVICA E DOS MEMBROS INFERIORES	3
OUTROS	3
TÓRAX E MEDIASTINO	
MAMOGRAFIA	1
Não Preenchido	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	100
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	35
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	41
NÃO ESPECIFICADO	5
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	15
Não Preenchido	4
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	50
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	13
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	25
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	11
Não Preenchido	1
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	99
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	67
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	6
NÃO ESPECIFICADO	3
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	19
Não Preenchido	4
ELETRONEUROMIOGRAMA	1
INTERNAÇÃO	11
CLÍNICA DE DESINTOXICAÇÃO	1
CLÍNICA PSIQUIÁTRICA	5
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	2
OUTROS	3
MAPEAMENTO DE RETINA	1
NEUROLOGIA	1
NEUROLÓGICA	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
OUTROS	1
TÓRAX E MEDIASTINO	2
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	2
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	70
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	65
ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
OUTROS	4
TRANSPLANTE	2
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS/TECIDOS/CÉLULAS	1
TIPO DE TRANSPLANTE	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	TOTAL 348
COMPONENTE BÁSICO	103
COMPONENTE BÁSICO	70
FÁRMACO	

ÁCIDO FÓLICO	1
FOSFATO DE CODEÍNA + PARACETAMOL	1
SUCCINATO DE METOPROLOL	1
SULFATO FERROSO	1
Não Preenchido	66
FALTA DE MEDICAMENTO	26
OUTROS	6
Não Preenchido	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	192
COMPONENTE ESPECIALIZADO	150
FÁRMACO	
ABEMACICLIBE	1
ACETATO DE LEUPRORRELINA 74381-53-6	1
ADALIMUMABE	1
ALFAEPOETINA	1
ARIPIRAZOL	2
BARICITINIBE	1
BETAINTERFERONA 1A	2
BROMOCRIPTINA	1
BROMOCRIPTINA 25614-03-3	1
BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL	1
BUROSUMABE	1
CLOBAZAM	1
CLORIDRATO DE DONEPEZILA	1
CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA	3
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	7
CLORIDRATO DE PRASUGREL	1
CLORIDRATO DE TRAMADOL	3
CLORIDRATO DE VENLAFAXINA	1
DAPAGLIFLOZINA	2
DAPSONA	1
DENOSUMABE	4
DESMOPRESSINA	1
DIMESILATO DE LISDEXANFETAMINA	1
ELEXACAFOTOR, IVACAFOTOR, TEZACAFOTOR	2
EMICIZUMABE	1
ENOXAPARINA SÓDICA	3
ERTAPENEM	1
ETANERCEPTE	1
EVOLOCUMABE	1
FAMPRIDINA 504-24-5	1
GABAPENTINA	3
GALANTAMINA	1
GLICOSAMINA + SULFATO DE CONDROITINA	1
GOSSERRELINA	1
HEMIFUMARATO DE QUETIAPINA	3
HIDROXIURÉIA	1
IBRUTINIBE	1
IMUNOGLOBULINA G	2
INFLIXIMABE	1

INSULINA DEGLUDECA	3
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	2
INSULINA HUMALOG	2
INSULINA REGULAR	1
ISOTRETINOINA	1
IVABRADINA 155974-00-8	1
LANREOTIDA 108736-35-2	1
LATANOPROSTA + TIMOLOL	1
LENALIDOMIDA	1
LEUPRORRELINA	2
LEVETIRACETAM 102767-28-2	2
LINAGLIPTINA	1
LIRAGLUTIDA	2
MALATO DE SUNITINIBE 341031-54-7	1
NIVOLUMABE	2
OLANZAPINA	10
OMALIZUMABE	1
OXCARBAZEPINA	1
QUETIAPINA	9
RALOXIFENO	1
RIOCIGUATE	2
RITUXIMABE	1
RIVAROXABANA	2
RIVASTIGMINA	2
SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA	2
SOMATROPINA	3
TACROLIMO	2
TAMOXIFENO 10540-29-1	1
TESTOSTERONA	1
TRAMADOL 27203-92-5	1
TRASTUZUMABE	1
UNDECILATO DE TESTOSTERONA 5949-44-0	1
VILDAGLIPTINA + METFORMINA	1
VISMODEGIB	1
TRIMETAZIDINA 5011-34-7	1
Não Preenchido	20
FALTA DE MEDICAMENTO	32
FÁRMACO	28
CICLOSPORINA	1
CLOPIDOGREL	2
CLORIDRATO DE DONEPEZILA	1
CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA	2
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	3
CLORIDRATO DE TRAMADOL	2
CLOZAPINA	1
DENOSUMABE	1
DICLORIDRATO DE TRIMETAZIDINA	1
GABAPENTINA	1
HIDROXIURÉIA	1
IMUNOGLOBULINA HUMANA	1

INSULINA DEGLUDECA + LIRAGLUTIDA	1
OLANZAPINA	3
PALBOCICLIB	1
PREGABALINA 148553-50-8	1
QUETIAPINA	1
RIVAROXABANA	2
SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA	1
TESTOSTERONA	1
Não Preenchido	4
FÁRMACO	5
OUTROS	5
COMPONENTE ESTRATÉGICO	12
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	10
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA	1
DOLUTEGRAVIR SÓDICO	1
ISONIAZIDA	1
ITRACONAZOL	1
LAMIVUDINA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
PEGVISOMANTO 218620-50-9	1
TRASTUZUMABE	1
Não Preenchido	2
OUTROS	1
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO ESPECIFICADO	
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO PADRONIZADO	32
FALTA DE MEDICAMENTO	2
NÃO PADRONIZADO	29
FÁRMACO	
ACETILCISTEÍNA	1
ALPRAZOLAM	1
CLORIDRATO DE DULOXETINA	1
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	3
CLORIDRATO DE TRAMADOL	3
DARATUMUMABE	1
DENOSUMABE	1
DICLORIDRATO DE TRIMETAZIDINA	1
DOMPERIDONA	1
ELEXACAFOTOR, IVACAFOTOR, TEZACAFOTOR	2
FOSFATO DE SITAGLIPTINA 654671-77-9	1
HEMITARTARATO DE ZOLPIDEM	1
INSULINA DEGLUDECA	1
METILFENIDATO 113-45-1	2
OCRELIZUMABE	1
PANTOPRAZOL	1
RISDIPLAM	2
RIVAROXABANA	1

TRAMADOL 27203-92-5	1
VOSORITIDA	2
ZOLPIDEM 82626-48-0	1
Não Preenchido	1
OUTROS	8
OUTROS	5
NÃO PREENCHIDO	3
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	TOTAL 6
ASSISTÊNCIA BÁSICA	3
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	
IMPLANTE + PRÓTESE	1
OUTROS	1
EXAME ODONTOLÓGICO	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	TOTAL 1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
CARTÃO SUS	TOTAL 2
RETIFICAÇÃO CADASTRAL	1
SEGUNDA VIA DO CARTÃO SUS	1
CONSELHO DE SAÚDE	TOTAL 1
COMPOSIÇÃO	1
GESTÃO	TOTAL 327
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2
CDAM	1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	2
DADOS E INFORMAÇÕES	1
DOCUMENTOS	228
ATESTADO MÉDICO	3
CARTÃO DE VACINAÇÃO	33
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	1
LAUDO	2
OUTROS	29
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	5
PRONTUÁRIO	37
RELATÓRIO MÉDICO	1
RESULTADO DE EXAME	116
NÃO PREENCHIDO	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	36
DIFICULDADE DE ACESSO	16
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	3
OUTROS	6
ROTINAS E PROTOCOLOS	5
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3
NÃO PREENCHIDO	1
OUTROS	14
RECURSOS HUMANOS	42
CONCURSO PÚBLICO	11
FALTA DE PROFISSIONAL	2
INSATISFAÇÃO	2

OUTROS	17
TRABALHADOR EM SAÚDE	3
TRABALHO VOLUNTÁRIO	1
Não Preenchido	6
SAÚDE PRIVADA	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	TOTAL 7
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	2
DOAÇÃO DE SANGUE	1
OUTROS	4
OUVIDORIA DO SUS	TOTAL 30
ESPELHO DA DEMANDA	
ESPELHO DA DEMANDA	1
REVISÃO DA RESPOSTA	
REVISÃO DA RESPOSTA	29
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	TOTAL 110
APARELHO AUDITIVO	50
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	1
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	11
CADEIRA DE RODAS	
NORMAL	4
NAO PREENCHIDO	3
CADEIRA PARA BANHO	1
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	1
FRALDA DESCARTÁVEL	3
GLICOSÍMETRO	2
LANCETAS	1
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	3
ÓCULOS	3
ÓRTESE	4
OUTROS	11
PRÓTESE	11
SERINGA	1
SAMU	TOTAL 9
AMBULÂNCIA	1
OUTROS	1
OUTROS	8
TRANSPORTE	TOTAL 2
TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)	
FORNECIMENTO PARCIAL DO BENEFÍCIO	1
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	TOTAL 105
CASO CONFIRMADO	1
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
EPIDEMIA/SURTO	16
CORONAVÍRUS (COVID-19)	16
EQUIPE DE SAÚDE	5
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	2
VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	2

MEDIDAS SANITÁRIAS	8
CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
NÃO PREENCHIDO	3
OUTROS	6
VACINAÇÃO	69
ANTI-PNEUMOCÓCICA	1
CORONAVÍRUS (COVID-19)	
OBTENÇÃO	1
NÃO PREENCHIDO	60
FEBRE AMARELA	1
INFLUENZA A H1N1	1
MENINGOCÓCICA (CONTRA MENINGITE)	2
OUTRAS	1
TETRAVALENTE	1
NÃO PREENCHIDO	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	TOTAL 1
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	1
(vazio)	2
TOTAL GERAL	4646

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

Legenda:

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

As solicitações, como abordado anteriormente, fazem também menção à reclamações.

Em alguns casos podemos verificar que reclamações apresentam solicitações e vice-versa. No ano de 2022 as principais solicitações foram sobre cirurgias (similar aos anos anteriores), além de consultas/tratamento diretamente relacionados ao tamanho da fila de espera.

Outros assuntos como diagnósticos, transferências de paciente, medicamentos, resultados de exame, prontuários, aparelho auditivo (produtos para saúde e correlatos) também apareceram em grande quantidade.

Em alguns casos é possível verificar que a tipificação trata também de reclamação (Ex. “falta de medicamento”).

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 na SESA.

5.5.1.5 - Elogios

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

É preciso que os elogios sejam identificados (autor do elogio) , uma vez que ações são realizadas pela SESA a partir desses relatos (anotação em ficha funcional, recebimento de certificado de agradecimento no mês de outubro).

Elogios registrados no sistema OuvidorSUS em 2022

Tabela 16: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2022

ELOGIOS – SISTEMA OUVIDORSUS 2022	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	TOTAL 1
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	TOTAL 6
<u>RECURSOS HUMANOS</u>	<u>6</u>
SATISFAÇÃO	
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
FUNCIONÁRIO DA USF	2
MÉDICO	2
OUTROS	1
GESTÃO	TOTAL 14
<u>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</u>	<u>9</u>
OUTROS	8
NÃO PREENCHIDO	1
<u>RECURSOS HUMANOS</u>	<u>5</u>
SATISFAÇÃO	5
EQUIPE DE SAÚDE	1

Não Preenchido	4
SAMU	TOTAL 1
FUNCIONAMENTO DO SAMU	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	TOTAL 3
VACINAÇÃO	3
CORONAVÍRUS (COVID-19)	
CORONAVÍRUS (COVID-19)	1
Não Preenchido	1
INFLUENZA A H1N1	1
TOTAL GERAL	25

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023.

Legenda:

Classificação das Manifestações – ELOGIOS e Total Geral
ASSUNTO
Subassunto nível 1
Subassunto nível 2
Subassunto nível 3

Elogios registrados no sistema E-OUV em 2022

Tabela 17: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2022 – SISTEMA E-OUV

ELOGIOS – E-OUV 2022	
Assunto	Quantitativo
Ações Afirmativas	36
Saúde Pública	15
Assistência À Saúde	14
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	10
Qualidade de atendimento	7
Farmácia Cidadã	6
Servidor Público	4
Ouvidoria	4
Internação	4
Assistência Social	3
Coronavírus (COVID-19)	2
Conduta De Servidor Público Ou Militar	2
Código de Conduta Ética	2
Recursos Humanos	1
Melhoria do Serviço Público	1
Banco De Sangue	1
Banco De Leite	1
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	1
Atendimento indisponível - Presencial	1
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	1
Ambulâncias	1
Alimentação Hospitalar	1
Ações De Governo	1
Total Geral	119

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023.

Os elogios recebidos pela SESA no ano de 2022 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.

Ações Propostas

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

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

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

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

Providenciar o registro do(a) autor(a) do elogio, uma vez que, em muitos casos na SESA foi possível verificar que os elogios eram anônimos para beneficiar serviços, pessoas, práticas comumente reclamadas no âmbito da Ouvidoria.

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

5.5.1.6 - Sugestões

As sugestões 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.

Muitos serviços, como as farmácias cidadãs e hospitais, receberam caixas de manifestação e banner sobre atendimento de Ouvidoria, o que possibilitou o recebimento direto pelo serviço de comunicações por parte da população.

Sugestões registradas no sistema OuvidorSUS em 2022

Tabela 18: Tipificação das sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2021.

SUGESTÕES – OUVIDORSUS 2022	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	Total 1
OUTROS	1
GESTÃO	Total 3
DOCUMENTOS	1
OUTROS	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	1
OUTROS	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	TOTAL 1
Total Geral	5

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Maio de 2023

Legenda:

Classificação das Manifestações – Sugestões e Total
Assunto
Subassunto nível 1
Subassunto nível 2

Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2022

Tabela 19: Tipificação dos Sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2022 – SISTEMA E-OUV

SUGESTÕES – SISTEMA E-OUV 2022	
Assunto	Quantitativo
Coronavírus (COVID-19)	6
Saúde Pública	5
Processo Seletivo Simplificado	4
Ações De Governo	3
Assistência À Saúde	3
Doenças	2
Farmácia Cidadã	2
Servidor Público	2
Vacinação	2
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	1
Código de Conduta Ética	1
Concessão de Benefícios	1
Concurso Público	1
CONSULTA PÚBLICA	1
Marcação De Exames E/Ou Consultas	1
Melhoria do Serviço Público	1
Qualidade de atendimento	1
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	1
Vigilância Sanitária	1
Total Geral	39

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023.

No ano de 2022 recebemos sugestões gestão (estabelecimentos de saúde e documentos) e assistência farmacêutica.

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

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

Os gestores das áreas recebem indicativos de melhoria da população e podem avaliar se é possível implementar para a qualificação das práticas, ações e serviços de saúde no SUS do Espírito Santo.

Ações Propostas

Ampliar canais de acesso, com caixas de sugestões e pesquisas de satisfação, consolidando o diálogo entre a comunidade e a gestão.

Estruturar a rede de recebimento de manifestações (caixas de manifestação) para que as informações estejam disponíveis para toda a rede de Ouvidorias da SESA, em banco de dados.

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

6. Sigilo e Anonimato

Ao entrar em contato com a Ouvidoria da SESA, os cidadãos podem solicitar sigilo (apenas a ouvidoria tem a informação sobre o cidadão) ou anonimato (sem informação sobre o cidadão) em alguns casos como denúncias e reclamações.

É importante mencionar que manifestações de solicitação necessitam do nome do paciente/solicitante e cartão SUS para tratamento dos dados nas áreas técnicas de regulação e assistência farmacêutica por exemplo.

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

No ano de 2022, no sistema OuvidorSUS e sistema E-OUV, foram registradas 278 manifestações sigilosas e 1815 anônimas. As demais (9.298) foram identificadas (nome).

Gráfico 1. Sigilo e Anonimato 2022.

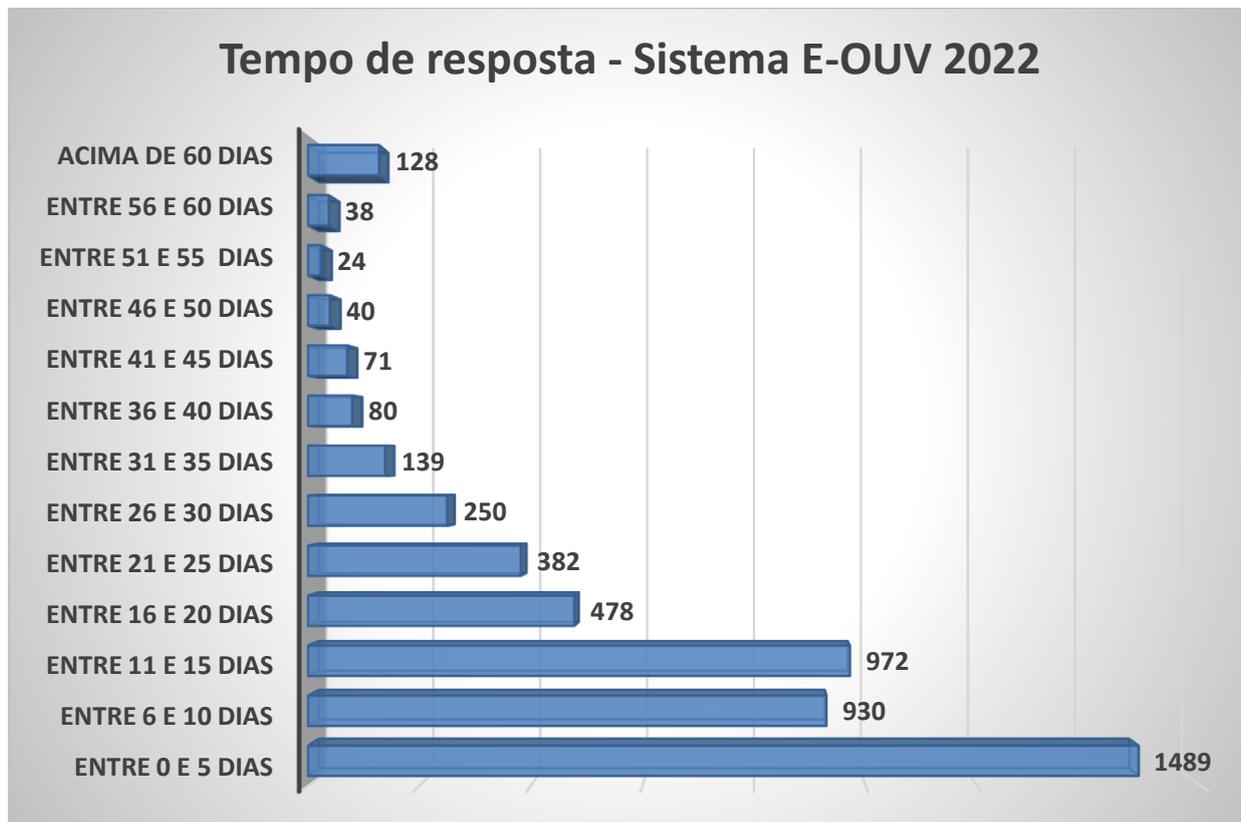


Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, Maio de 2023.

7. Tempo de Resposta

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

Nesse sentido, também sugerimos a entrega de novo sistema OuvidorSUS, em desenvolvimento pela Ouidoria-Geral do SUS, como forma de qualificar todo o banco de dados e relatórios da rede de Ouvidoria do SUS no Brasil.



Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023.

Na data de extração dos dados do sistema E-OUV, a maioria das manifestações obteve resposta em até 15 dias (total = 3391 / 67,54%). No ano de 2022 identificamos manifestações com tempo de resposta acima de 60 dias – 128 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 = 15 dias no ano de 2022.

148 manifestações sofreram 1 interpelação cada, 18 sofreram 2 interpelações e 4 manifestações obtiveram 3 interpelações no ano de 2022.

10 manifestações receberam 1 recurso, 5 manifestações receberam 2 e 4 receberam 3 pedidos recursais em 2022.

Fonte: Sistema E-OUV, Maio de 2023.

Relação Institucional para Qualificação de Processos/Implementação de Políticas

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

- a) Monitoramento de hospitais contratualizados pelas comissões – a partir de manifestações que avaliam os serviços ofertados – SSERAS e SSEC (subsecretarias da SESA).
- b) Qualificação de serviços, ampliação de atendimento, correção de falhas (equipamentos).
- c) Garantia de acesso em casos de urgência/emergência.
- 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).
- f) Desenvolvimento de sistema de pesquisa de satisfação para avaliação dos atendimentos prestados pela rede SESA e contratualizados.

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.

Eventos

Em 2022 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 e Considerações Finais

Este relatório foi elaborado com a finalidade de se evidenciar os resultados dos trabalhos realizados pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde durante o exercício de 2022. Nesse sentido, é possível transparecer ao cidadão as informações geradas por esta ouvidoria, além de fornecer subsídios aos gestores da SESA/ES para tomada de decisões. A qualificação da Ouvidoria SUS e sua estruturação ainda dependem de alguns fatores primordiais: Construção de Legislação Federal sobre Ouvidoria do SUS, em parceria com os municípios e estados, para organizar um sistema/redes estaduais 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 serviços de atendimento da SESA/ES (hospitais, superintendências, rede contratualizada);

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 de novos serviços;

Qualificar a resposta e garantir o cumprimento do prazo das áreas técnicas, de acordo com as legislações pertinentes;

Continuar a integração 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 e qualificar a equipe de técnicos da Ouvidoria da SESA/ES.

O Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS (projeto piloto) se iniciou no ano de 2021 com encaminhamento final dos documentos SESA no ano de 2022. A Ouvidoria aguarda o retorno a comissão externa de avaliação para finalização do processo pela FIOCRUZ/RJ.

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

A ouvidoria segue com seu papel de elo de comunicação entre o cidadão e o órgão público. Continuamos na busca por excelência em nossos serviços, e, nesse processo, ressaltamos a importância da aprendizagem constante. Assim, juntos conseguiremos continuar na construção de uma saúde pública de maior qualidade.

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”

*Leyliany Moraes da Silva
Terezinha do Carmo Alves Bolzani*

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