

Indicador - Percentual de manifestações respondidos no prazo	
Indicador	Percentual de manifestações respondidos no prazo
Origem do indicador	Plano Estadual de Saúde (PES) 2024-2027 Monitoramento interno da Ouvidoria
Diretriz/Objetivo/ Meta do Plano Estadual de Saúde (PES)	DIRETRIZ 5 - Fortalecer a cidadania, a democracia participativa e o controle social do SUS/ES. OBJETIVO 1: Aprimorar mecanismos de democracia participativa e controle social no SUS Meta 5.1.1 - Responder dentro do prazo legal 95% das manifestações individuais e coletivas dos usuários do SUS nos canais de ouvidoria.
Objetivo e Relevância do Indicador	A ouvidoria, por ser o elo de comunicação entre o cidadão e o órgão público, não possui competência técnica para resolução dos assuntos tratados nos atendimentos. O índice apresentado remete à capacidade de retorno e efetiva entrega da resposta com qualidade ao cidadão. A medição do tempo de resposta é fundamental para a avaliação do desempenho da ouvidoria, visto que não basta responder ao cidadão, é necessário obedecer ao prazo estabelecido, conforme Lei 13.460/2017
Método de Cálculo	Demandas respondidas dentro do prazo de 30 dias x 100/ Total de demandas registradas dentro do período.
Fonte	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 é utilizado a base de dados do sistema E-OUV, que é utilizado para recebimento das manifestações via Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo.
Observações Relevantes	
Limitações	Dificuldade de respostas em tempo hábil pelas Areas Técnicas
Linha de base	Linha base: 92%
Parâmetro	
Polaridade	Positiva. Quanto maior, melhor.
Periodicidade dos dados para monitoramento e avaliação	Quadrimestral e Anual
Responsáveis pelo Monitoramento na SESA	Leyliany Moraes da Silva leylianyasilva@saude.es.gov.br 3347-5732
Responsáveis pelo Monitoramento nas Regionais de Saúde	Não se aplica



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Saúde

Série histórica do Estado do ES	
Série histórica das Regiões de Saúde (PDR 2024)	Não se aplica
Documentos importantes e links de acesso	https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/arquivos/manual-das-ouvidorias-do-sus.pdf
Data da última atualização da ficha. Nome do gerente responsável pela validação e nome do setor	20/05/2025 Terezinha do Carmo Alves Bolzani Ouvidoria
Versão da ficha	V2 (versão 1)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

TEREZINHA DO CARMO ALVES BOLZANI

OUVIDOR QCE-03

OUVIDORIA - SESA - GOVES

assinado em 21/05/2025 11:18:52 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 21/05/2025 11:18:52 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)

por LEYLIANY MORAES DA SILVA (COORDENADORA DE PROJETO - ICEPI - ICEPI - SESA - GOVES)

Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-GMCMDG>