



RELATÓRIO GERENCIAL

Ouvidoria SUS - 2023



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO
OUVIDORIA DO SUS



05 de Maio de 2024

GOVERNADOR

Renato Casagrande

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE

Miguel Paulo Duarte Neto

SUBSECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E TRANSPARÊNCIA DA SAÚDE

Francisco José Dias da Silva

OUVIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Terezinha do Carmo Alves Bolzani

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 2023 com anos anteriores.....	12
5.3 Responsabilidade das manifestações recebidas.....	13
5.3.1 Manifestações recebidas por Município	14
5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento	16
5.5 – Manifestação por Classificação e Tipificação.....	16
5.5.1 – Assuntos das Manifestações.....	17
5.5.1.1 - Denúncias.....	17
Denúncias registradas no sistema OuvidorSUS em 2023	18
Denúncias registradas no sistema E-OUV em 2023	20
Ações Propostas.....	23
5.5.1.2 - Informações	23
Informações registradas no sistema OuvidorSUS em 2023.....	23
Informações registradas no sistema E-OUV em 2023.....	25
Ações Propostas.....	27
5.5.1.3 - Reclamações.....	27
Reclamações registradas no sistema OuvidorSUS em 2023.....	27
Reclamações registradas no sistema E-OUV em 2023.....	37
Ações Propostas.....	39
5.5.1.4 - Solicitações.....	40
Solicitações registradas no sistema OuvidorSUS em 2023	40
Ações Propostas.....	57
5.5.1.5 - Elogios	57
Elogios registrados no sistema OuvidorSUS em 2023	57
Elogios registrados no sistema E-OUV em 2023	58
Ações Propostas.....	59
5.5.1.6 - Sugestões.....	59
Sugestões registradas no sistema OuvidorSUS em 2023	60
Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2023.....	60

Ações Propostas.....	61
6. Sigilo e Anonimato.....	62
7. Tempo de Resposta	62
8. Relação Institucional para Qualificação de Processos/Implementação de Políticas.....	64
9. Projeto de Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuario do SUS no Espirito Santo	64
10. Eventos.....	66
Conclusões e Considerações Finais	78

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 2023, 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.

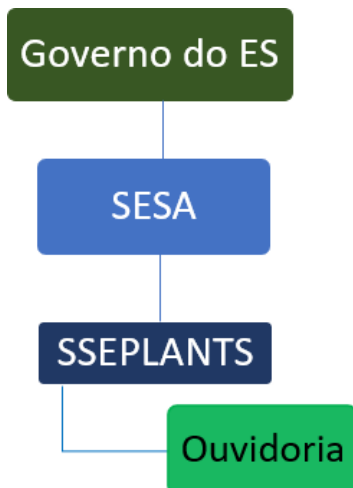
Todos os dados e informações são registrados por meio do Sistema OuvidorSUS, sistema desenvolvido pelo Ministério da Saúde para atendimento específico da rede nacional de Ouvidorias do SUS, regulamentado pela Portaria/GM/MS nº 8 de 25 de maio de 2007. Outro sistema, o E-OUV, é utilizado para recebimento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

- 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.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE – é a denúncia cadastrada sob anonimato.

No que tange à comunicação de irregularidade, cabe observar o que diz o Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018:

“Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade”.

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, 2023.

Mês	Quantitativo
Janeiro	637
Fevereiro	542
Março	627
Abril	539
Maio	664
Junho	572
Julho	681
Agosto	724
Setembro	606
Outubro	646
Novembro	407
Dezembro	266
Total	6911

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2024.

Tabela 2: Manifestações registradas no Sistema E-Ouv, 2023

Mês	Quantitativo
Janeiro	495
Fevereiro	328
Março	577
Abril	461
Maio	488
Junho	433
Julho	424
Agosto	519
Setembro	415
Outubro	487
Novembro	420
Dezembro	386
Total	5433

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2024.

No ano de 2023, no sistema E-OUV ES, por meio dos canais da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, foram registradas 5.433 manifestações, destinadas à Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde.

No sistema OuvidorSUS, foram registradas 6.911 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.

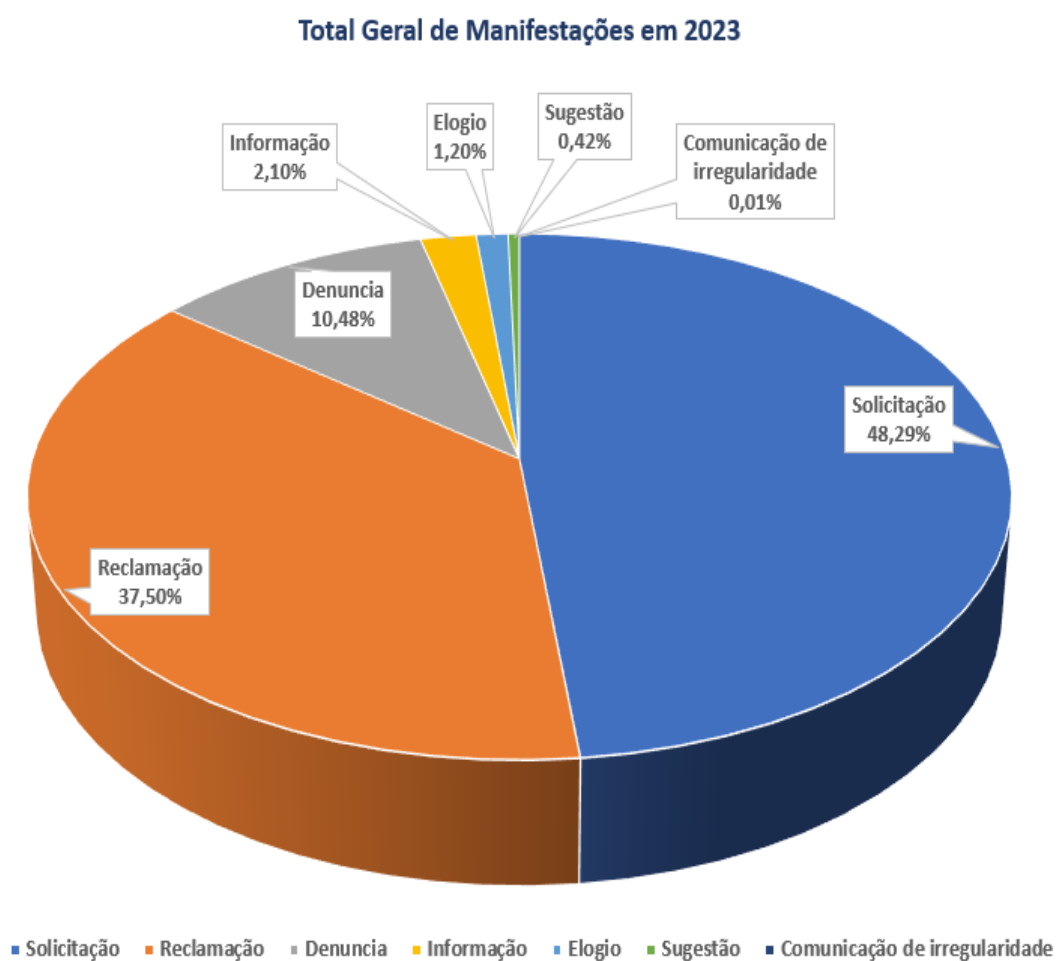
A base de dados do sistema OuvidorSUS recebeu tratamento para exclusão de dados repetidos.

5.1.2 Total Geral

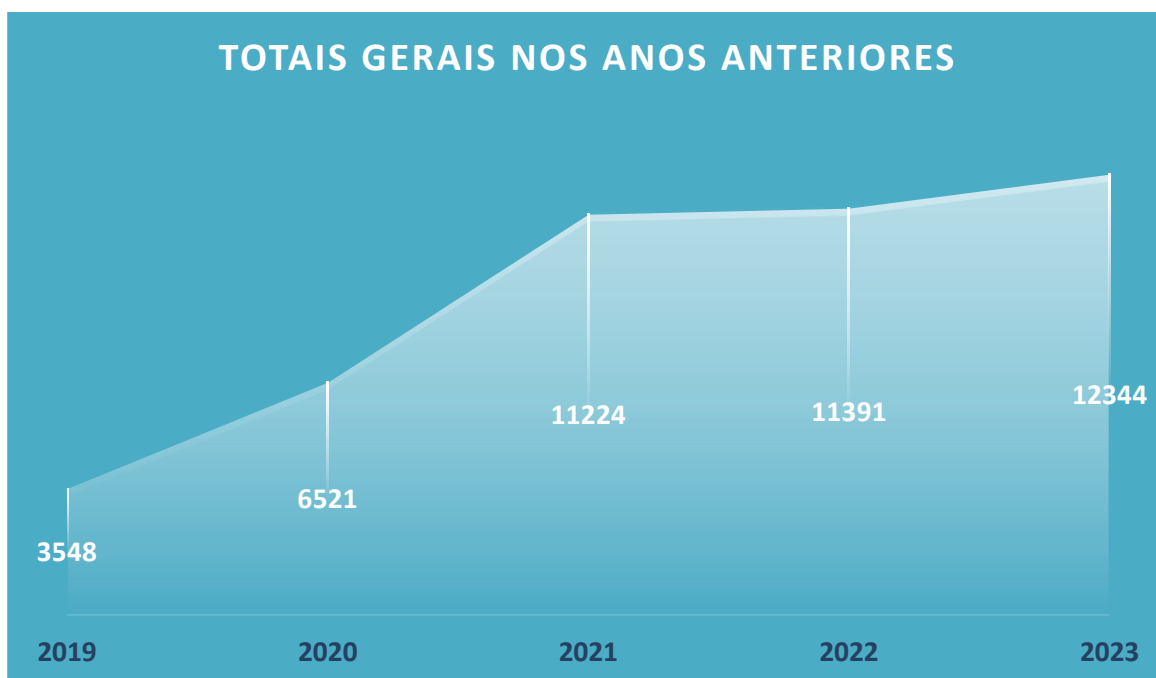
Total de manifestações registradas nos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde (E-OUV e OuvidorSUS):

Tabela 3: Total Geral de Manifestações recebidas

Classificações	Quantitativo
Solicitação	5961
Reclamação	4629
Denúncia	1294
Informação	259
Elogio	148
Sugestão	52
Comunicação de irregularidade	1
Total Geral	12344



5.2 – Comparativo do total de manifestações recebidas em 2023 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 4 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 4: Responsabilidade das manifestações da Ouvidoria SESA, 2023.

Mês	Quantitativo	Porcentagem
SESA	6699	96,93%
Municípios do ES	208	3,01%
Ministério da Saúde e Outros Órgãos	4	0,06%
Total	6.911	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro de 2024.

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 5: Municípios - 2023.

Município	Quantitativo	Percentual
VITORIA	6900	55,90%
VILA VELHA	1822	14,76%
TODO O ESTADO	1041	8,43%
NÃO ESPECIFICADO	628	5,09%
SERRA	572	4,63%
CARIACICA	245	1,98%
COLATINA	167	1,35%
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	150	1,22%
SAO MATEUS	104	0,84%
GUARAPARI	76	0,62%
SÃO JOSÉ DO CALÇADO	55	0,45%
VIANA	53	0,43%
LINHARES	52	0,42%
BARRA DE SÃO FRANCISCO	40	0,32%
BAIXO GUANDU	34	0,28%
JERONIMO MONTEIRO	33	0,27%
ARACRUZ	27	0,22%
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	26	0,21%
MUNICIPIOS DE OUTROS ESTADOS	18	0,15%
GUAÇUÍ	16	0,13%
MARATAIZES	16	0,13%

ANCHIETA	15	0,12%
CONCEICAO DA BARRA	15	0,12%
PIUMA	15	0,12%
SAO GABRIEL DA PALHA	15	0,12%
DOMINGOS MARTINS	14	0,11%
ITAPEMIRIM	14	0,11%
APIACÁ	13	0,11%
NOVA VENÉCIA	12	0,10%
AFONSO CLAUDIO	9	0,07%
CASTELO	9	0,07%
MARECHAL FLORIANO	8	0,06%
SANTA MARIA DE JETIBÁ	8	0,06%
PEDRO CANARIO	7	0,06%
ECOPORANGA	6	0,05%
IBATIBA	6	0,05%
SANTA TERESA	6	0,05%
ICONHA	5	0,04%
ITAGUACU	5	0,04%
JOÃO NEIVA	5	0,04%
MANTENÓPOLIS	5	0,04%
MIMOSO DO SUL	5	0,04%
PRESIDENTE KENNEDY	5	0,04%
BOA ESPERANÇA	4	0,03%
ITARANA	4	0,03%
MONTANHA	4	0,03%
MUNIZ FREIRE	4	0,03%
RIO NOVO DO SUL	4	0,03%
VARGEM ALTA	4	0,03%
ALEGRE	3	0,02%
ATILIO VIVACQUA	3	0,02%
IBIRACU	3	0,02%
SANTA LEOPOLDINA	3	0,02%
SOORETAMA	3	0,02%
ÁGUA DOCE DO NORTE	2	0,02%
CONCEIÇÃO DO CASTELO	2	0,02%
FUNDÃO	2	0,02%
IÚNA	2	0,02%
LARANJA DA TERRA	2	0,02%
MUQUI	2	0,02%
PINHEIROS	2	0,02%
ÁGUIA BRANCA	1	0,01%
ALTO RIO NOVO	1	0,01%
BOM JESUS DO NORTE	1	0,01%
BREJETUBA	1	0,01%
DIVINO DE SÃO LOURENÇO	1	0,01%
DORES DO RIO PRETO	1	0,01%
JAGUARÉ	1	0,01%
MARILANDIA	1	0,01%
MUCURICI	1	0,01%
PONTO BELO	1	0,01%

RIO BANANAL	1	0,01%
SÃO DOMINGOS DO NORTE	1	0,01%
SÃO ROQUE DO CANAÃ	1	0,01%
VILA PAVÃO	1	0,01%
TOTAL GERAL	12344	100,00

Fonte: Sistemas OUVIDORSUS e E-OUV, Fevereiro de 2024

5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento

Tabela 5: Meios de Atendimento das manifestações, 2023.

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Telefone	4729	68,43%
Formulário web	1432	20,72%
Pessoalmente	490	7,09%
Email	230	3,33%
Correspondência oficial	11	0,16%
Integração	11	0,16%
Carta	8	0,12%
Total	6911	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro de 2024.

Tabela 6: Meio de atendimento das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2023, via sistema E-OUV

Meio de Atendimento	Quantitativo	Percentual
Internet	3531	64,99%
Telefone	1550	28,53%
E-mail	308	5,67%
Presencial	19	0,35%
TCE-ES	14	0,26%
MP-ES	7	0,13%
Reclame Aqui	4	0,07%
Total	5433	100

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro de 2024.

O telefone é o meio mais utilizado para registrar manifestações na Ouvidoria do SUS, seguido do formulário web (internet – site) e presencial. 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, Informações e Comunicação de Irregularidades. 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, 2023.

Classificações	Quantitativo	Percentual
Solicitacao	5961	86,25%
Reclamacao	759	10,98%
Denuncia	102	1,48%
Informacao	58	0,84%
Elogio	19	0,27%
Sugestao	11	0,16%
Comunicação de irregularidade	1	0,01%
Total	6911	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2024.

Tabela 8: Classificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2023, via sistema E-OUV

Classificações	Quantitativo	Percentual
Denúncia	1192	21,94%
Elogio	129	2,37%
Informação	201	3,70%
Reclamação	3870	71,23%
Sugestão	41	0,75%
Total	5433	100

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2024.

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 2023

Tabela 9: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2023.

DENÚNCIAS – OUVIDORSUS 2023 (dados até 01/11/2023)	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
OUTROS	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3
COMPONENTE ESPECIALIZADO	
FALTA DE MEDICAMENTO	1
OUTROS	2
CONSELHO DE SAÚDE	1
FUNCIONAMENTO	
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
FINANCEIRO	1
LICITAÇÃO	
IRREGULARIDADE	1
GESTÃO	67
DOCUMENTOS	
OUTROS	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	31
Não Preenchido	1
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
DIFICULDADE DE ACESSO	
Não Preenchido	4
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	2
OUTROS	11
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	10
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
OUTROS	2
RECURSOS HUMANOS	32
ASSÉDIO MORAL	8
CONCURSO PÚBLICO	4
ENFERMEIRO	1
EQUIPE DE SAÚDE	1
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1
INSATISFAÇÃO	
Não Preenchido	5

ENFERMEIRO	1
MÉDICO	1
NEPOTISMO	1
OUTROS	5
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	
RATO	1
VACINAÇÃO	
HPV	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	16
ALIMENTO/BEBIDAS	6
CONDIÇÕES INADEQUADAS	4
INTOXICAÇÃO ALIMENTAR	1
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	1
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	1
PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO	1
MEDICAMENTOS	2
EMBALAGEM/RÓTULO/BULA	1
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	1
OUTROS	
SERVIÇOS DE SAÚDE	1
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	1
FUNCIONAMENTO IRREGULAR	1
SERVIÇOS DE SAÚDE	4
CONDIÇÕES INADEQUADAS	3
OUTROS	1
Total Geral	92

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2024

DENÚNCIAS – OUVIDORSUS 2023 (dados de 06/11/2023 a 31/12/2023)	
ATENÇÃO À SAÚDE	3
CONSULTA - ATENDIMENTO -	
TRATAMENTO/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE	2
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA/ATENDIMENTO/UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	
- UPA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE	1
GESTÃO	6
COMUNICAÇÃO/OUTROS	1
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/OUTROS	3
FINANCEIRO/DIAGNÓSTICO (EXAME)	1
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/EQUIPE/AMBULATÓRIO OU	
HOSPITAL/CONDUTA PROFISSIONAL	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
SAÚDE DO TRABALHADOR/INSPEÇÃO DE AMBIENTES E PROCESSOS DE TRABALHO	1
Total Geral	10

Fonte: Sistema Novo OuvidorSUS, Fevereiro 2024.

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 2023

Tabela 10: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2023 – SISTEMA E-OUV

DENÚNCIAS – E-OUV 2023	
Assuntos	Quantitativo
Saúde Pública	150
Vigilância Sanitária	138
Assistência À Saúde	107
Servidor Público	93
Ações Afirmativas	73
Acúmulo De Cargo	49
Ouvidoria	43
Conduta De Servidor Público Ou Militar	36
Ações De Governo	27
Processo Seletivo Simplificado	27
Farmácia Cidadã	26
Carga Horária De Servidor Público	21
Servidor Em Designação Temporária - Dt	21
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	19
Contratos	18
Desvio De Função De Servidor Público	16
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	15
Código de Conduta Ética	15
Recursos Humanos	15
Pagamento a Servidor Público	14
Cargo Público	13
Internação	13
Alimentação Hospitalar	12
Alvará E/Ou Licença De Funcionamento	10
Medicamentos Na Rede Sus	10
Ambulâncias	9
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	9
Licitação Pública	9
Banco De Sangue	8
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	7
Corrupção	7
Gastos Públicos	7
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	7
Marcação De Exames E/Ou Consultas	7
Direitos Humanos	6
Infecção Hospitalar	6
Vacinação	6

ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	5
Especialidade Médica	5
Improbidade Administrativa Praticada Por Servidor Público	5
Tranferência De Paciente	5
Alocação Ou Remoção De Servido Público	4
Conselho De Saúde	4
Corregedoria	4
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	4
Material Hospitalar	4
Repasse De Verba Pública	4
Contracheque De Servidor Público	3
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	3
Remuneração, Vencimento e Subsídio	3
Servidor Fantasma	3
Água Com Cheiro Ruim	2
Armazenamento E Distribuição De Produtos	2
Assistência Social	2
Atendimento indisponível - Telefone	2
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	2
Coronavírus (COVID-19)	2
Criação De Animais	2
Curso Profissionalizante	2
Doenças	2
Leitos Hospitalares	2
Processo	2
Qualidade de atendimento	2
Relacionamento Institucional	2
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	2
Uso De Veículo Oficial	2
Uti - Unidade De Terapia Intensiva	2
Água - Recursos Hídricos	1
Água Suja Ou Barrenta	1
Ano Letivo	1
Atraso de análise de viabilidade	1
Audiência Pública	1
Auditoria Interna	1
Certidão / Declaração de Tempo de Contribuição	1
Código de Defesa do Consumidor	1
Concessão De Licença	1
Consumo De Água	1
Contabilidade E Orçamento Público	1
Convênios E Parcerias	1
Despejo Ou Descarte De Resíduos	1
Documento Público	1
Falta D'Água	1
Funcionamento De Frigorífico E/Ou Abatedouro	1
Histórico Escolar	1
Licenças E Abonos De Servidor Público	1
Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade	1
Meio Ambiente	1

Melhoria do Serviço Público	1
Nepotismo	1
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Obras Públicas	1
Pad - Processo Administrativo Disciplinar	1
Prazo de entrega de documento público	1
Preservação Ambiental	1
Programas/Projetos De Governo	1
Regularização De Veículos	1
Resíduos De Saúde	1
Saneamento Básico	1
Segurança Pública	1
Sistema Informatizado De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Terreno Ou Espaço Público	1
Transporte Público	1
TOTAL GERAL	1192

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2024

Em relação às denúncias no ano de 2023, 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 a saúde pública, vigilância sanitária, 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).

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 2023

Tabela 11: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2023.

INFORMAÇÃO – OUVIDORSUS 2023 (dados até 01/11/2023)	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	6
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	
Não Preenchido	1
FISIOTERAPIA	2
OUTROS	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	1
INTERNAÇÃO	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	7
COMPONENTE ESPECIALIZADO	7
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	3
FALTA DE MEDICAMENTO	3
<i>Não preenchido</i>	1
FÁRMACO	
INSULINA BIOHULIN	1
OLANZAPINA	1
GESTÃO	28
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
DADOS E INFORMAÇÕES	
Não Preenchido	1
DADOS E INFORMAÇÕES	1
DOCUMENTOS	
CARTÃO DE VACINAÇÃO	1
LAUDO	1
OUTROS	2
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	6
DIFICULDADE DE ACESSO	
<i>Não Preenchido</i>	2
OUTROS	1
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3
OUTROS	3
RECURSOS HUMANOS	
CONCURSO PÚBLICO	1
OUTROS	4
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	4
TRABALHADOR EM SAÚDE	1
TRABALHO VOLUNTÁRIO	1
SISTEMAS E APLICATIVOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	6
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	3
DOENÇAS	1
OUTROS	2
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3
ÓCULOS	2
OUTROS	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2

MEDIDAS SANITÁRIAS	1
VACINAÇÃO	
OUTRAS	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
MEDICAMENTOS	
OUTROS	1
TOTAL GERAL	53

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2024.

INFORMAÇÃO – OUVIDORSUS 2023 (dados de 06/11/2023 a 31/12/2023)	
ATENÇÃO À SAÚDE	3
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS/DISPENSAÇÃO/COMPONENTE ESPECIALIZADO	
EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL , CÂNHAMO DESCARBOXILADO E FILTRADO, CÚRCUMA E SALGUEIRO, 25 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	1
JUDICIALIZAÇÃO NO SUS/PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/OUTROS PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE/OUTRAS	1
GESTÃO	2
DADOS E INFORMAÇÕES/OUTROS	1
TRANSPORTE/OUTROS TRANSPORTES	1
TOTAL GERAL	5

Fonte: Sistema Novo OuvidorSUS, Fevereiro 2024.

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 2023

Tabela 12: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2023 – SISTEMA E-OUV

INFORMAÇÃO – E-OUV 2023	
Assuntos	Quantitativo
Saúde Pública	73
Documento Público	17
Ações De Governo	10
Serviços de Saúde ofertados	10
Processo Seletivo Simplificado	9
Coronavírus (COVID-19)	7
Licitação Pública	6
Medicamentos Na Rede Sus	6
Contratos	5
Hospitais	5
Concurso Público	4

Vacinação	4
Processo	3
Recursos Humanos	3
Serviço Catálogo	3
Servidor Público	3
Abertura de Base de Dados	2
Certidão / Declaração de Tempo de Contribuição	2
Farmácia Cidadã	2
Fiscalização, Auditoria e Inspeção	2
Leis E Decretos Estaduais	2
Ambulâncias	1
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	1
Aplicativo Fiscal Cidadão	1
Assistência Social	1
Cargo Público	1
Cessão De Servidor Público	1
Ciência E Tecnologia	1
Comunicação E Divulgação	1
Concessão de Benefícios	1
CONSULTA PÚBLICA	1
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	1
Convênios E Parcerias	1
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	1
Marcação De Exames E/Ou Consultas	1
Ouvidoria	1
Patrimônio Público	1
Portaria	1
Prestação de Contas	1
Programas/Projetos De Governo	1
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	1
Segurança Pública	1
Trabalho	1
Transporte e Trânsito	1
TOTAL GERAL	201

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 2023 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 2023

Tabela 13: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2023.

RECLAMAÇÕES – OUVIDORSUS 2023 (dados até 01/11/2023)	
ALIMENTO	1
ARTIFICIAL	1
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	55
CIRURGIA	21

CABEÇA E PESCOÇO	1
GERAL	2
GINECOLÓGICA	2
NÃO ESPECIFICADO	1
NEFROLÓGICA	1
NEUROLÓGICA	1
OFTALMOLÓGICA	1
ORTOPÉDICA	5
OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
OUTROS	3
PROCTOLOGIA	1
UROLÓGICA	2
<u>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</u>	23
Não Preenchido	1
CIRURGIÃO GERAL	2
CLÍNICA MÉDICA	1
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	2
NEUROLOGIA	4
OFTALMOLOGIA	6
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
PSIQUIATRIA	1
REUMATOLOGIA	2
UROLOGIA	2
<u>DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA</u>	1
CATETERISMO	1
<u>DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA</u>	1
TESTE DA ORELINHA (EMISSIONES OTOACUSTICAS)	1
<u>DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO</u>	1
OUTROS	1
<u>DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA</u>	1
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
<u>DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA</u>	3
ABDOMEM, Pelve e Membros Inferiores	2
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
<u>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</u>	4
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	4
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	174
<u>COMPONENTE BÁSICO</u>	2
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE BUPROPIONA	1
GLICLAZIDA	1
<u>COMPONENTE ESPECIALIZADO</u>	154
Não Preenchido	2
COMPONENTE ESPECIALIZADO	54
Não Preenchido	3
FÁRMACO	
ÁCIDO ZOLEDRÔNICO	1
ALFAEPOETINA	1

<i>APIXABANA</i>	1
<i>ASPARTATO DE ORNITINA</i>	1
<i>ATORVASTATINA</i>	1
<i>BETAINTERFERONA 1B</i>	1
<i>BROMETO DE TIOTRÓPIO</i>	2
<i>BROMETO DE TIOTRÓPIO 139404-48-1</i>	1
<i>CLORIDRATO DE METILFENIDATO</i>	1
<i>DABIGATRANA 211914-51-1</i>	1
<i>ENOXAPARINA SÓDICA</i>	3
<i>GABAPENTINA</i>	2
<i>INFLIXIMABE</i>	4
<i>INSULINA BIOHULIN</i>	1
<i>INSULINA DEGLUDECA</i>	1
<i>INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS</i>	1
<i>ISOTRETINOINA</i>	1
<i>LATANOPROSTA</i>	1
<i>LEVETIRACETAM 102767-28-2</i>	2
<i>MESALAZINA</i>	2
<i>NÃO ESPECIFICADO</i>	2
<i>OLANZAPINA</i>	3
<i>PANCREATINA</i>	1
<i>PENICILAMINA</i>	1
<i>QUETIAPINA</i>	1
<i>RIFAXIMINA 80621-81-4</i>	2
<i>RIOCIGUATE</i>	1
<i>RITUXIMABE</i>	1
<i>ROMIPLOSTIM</i>	1
<i>SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA</i>	1
<i>SOMATROPINA</i>	5
<i>TOCILIZUMABE</i>	2
<i>UPADACITINIBE</i>	1
FALTA DE MEDICAMENTO	90
NÃO PREENCHIDO	37
FÁRMACO	
<i>NÃO PREENCHIDO</i>	1
<i>ACETATO DE LANREOTIDA 127984-74-1</i>	1
<i>BROMETO DE TIOTRÓPIO</i>	1
<i>BROMETO DE TIOTRÓPIO 139404-48-1</i>	2
<i>BUDESONIDA</i>	1
<i>CLORIDRATO DE METFORMINA + NATEGLINIDA</i>	1
<i>DAPAGLIFLOZINA</i>	1
<i>DENOSUMABE</i>	1
<i>DUPILUMABE</i>	1
<i>ENOXAPARINA SÓDICA</i>	1
<i>ERITROPOETINA</i>	1
<i>ETEXILATO DE DABIGATRANA (PRADAXA)</i>	1
<i>FORMOTEROL</i>	1
<i>FOSFATO DE SÓDIO DIBÁSICO + FOSFATO DE SÓDIO MONOBÁSICO</i>	1
<i>FOSFATO DE SÓDIO MONOBÁSICO 7558-80-7</i>	1
<i>HEMIFUMARATO DE QUETIAPINA</i>	1

INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1
LEVETIRACETAM 102767-28-2	4
NÃO ESPECIFICADO	1
OLANZAPINA	9
QUETIAPINA	5
RILUZOL	1
RIVAROXABANA	1
SOMATROPINA	8
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	2
TAFAMIDIS MEGLUMINA	1
TERIPARATIDA	1
TOSILATO DE SORAFENIBE 475207-59-1	1
USTEQUINIMABE	1
OUTROS	8
COMPONENTE ESTRATÉGICO	3
COMPONENTE ESTRATÉGICO	
FÁRMACO	
DUPILUMABE	1
ROSUVASTATINA	1
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	
OLANZAPINA	1
NÃO ESPECIFICADO	2
FALTA DE MEDICAMENTO	1
NÃO ESPECIFICADO	1
NÃO PADRONIZADO	3
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	
ARIPIRAZOL	1
NÃO PADRONIZADO	
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE CLONIDINA	1
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	1
OUTROS	10
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1
RECURSOS MATERIAIS	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
CARTA SUS	1
DADOS DIVERGENTES	
DADOS CADASTRAIS	1
CARTÃO SUS	1
CADASTRAMENTO	1
COMUNICAÇÃO	1
E-MAIL / SITE	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	9
RECURSOS FINANCEIROS	
INDÍCIO DE MAU USO/DESVIO DE VERBAS	1
RECURSOS HUMANOS	4
FALTA DE TRABALHADOR	

MÉDICO	1
INSATISFAÇÃO	
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	2
MÉDICO	1
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	4
DIFICULDADE DE ACESSO	
FALTA DE VAGAS	1
OUTROS	3
GESTÃO	333
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1
CDAM	1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	2
DADOS E INFORMAÇÕES	1
DOCUMENTOS	10
ATESTADO MÉDICO	1
CARTÃO DE VACINAÇÃO	1
LAUDO	1
OUTROS	1
PRONTUÁRIO	3
RESULTADO DE EXAME	3
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	181
NÃO PREENCHIDO	14
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
DIFICULDADE DE ACESSO	
NÃO PREENCHIDO	39
DEMORA NO ATENDIMENTO	16
OUTROS	7
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
ESPAÇO FÍSICO	5
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	7
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	6
OUTROS	41
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	44
OUTROS	5
RECURSOS HUMANOS	127
AGRESSÃO VERBAL	1
ASSÉDIO MORAL	
NÃO PREENCHIDO	1
OUTROS	1
CONCURSO PÚBLICO	8
EQUIPE DE SAÚDE	1
FALTA DE PROFISSIONAL	
NÃO PREENCHIDO	2
MÉDICO	8
NÃO ESPECIFICADO	1
INSATISFAÇÃO	
NÃO PREENCHIDO	13
ASSISTENTE SOCIAL	1
ENFERMEIRO	1
EQUIPE DE SAÚDE	11

FARMACÊUTICO	2
MÉDICO	13
NÃO ESPECIFICADO	4
OUTROS	4
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	5
SEGURANÇA	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
MÉDICO	2
NUTRICIONISTA	1
OUTROS	1
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	
NÃO PREENCHIDO	28
ATRASSO/FALTA	2
OUTROS	11
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	
CONTRATAÇÃO	1
OUTROS	1
RECURSOS MATERIAIS	3
MATERIAL DE EXPEDIENTE	2
NÃO PREENCHIDO	1
FALTA DE MATERIAL	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	1
SISTEMAS E APLICATIVOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	2
CONECTE SUS	1
OUTROS SISTEMAS E APLICATIVOS	
ACESSO AO APLICATIVO/ SISTEMA	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2
OUTROS	2
OUVIDORIA DO SUS	6
INSATISFAÇÃO	3
AUSÊNCIA DE RESPOSTA	2
TEOR DA RESPOSTA	1
REVISÃO DA RESPOSTA	3
REVISÃO DA RESPOSTA	3
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	16
APARELHO AUDITIVO	1
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	6
CADEIRA DE RODAS	2
NÃO PREENCHIDO	1
NORMAL	1
CADEIRA PARA BANHO	2
CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA	1
FRALDA DESCARTÁVEL	1
GLICOSÍMETRO	2
PRÓTESE	1
SAMU	10
AMBULÂNCIA	1
OUTROS	1
DIFICULDADE DE ACESSO	3

NÃO PREENCHIDO	1
DEMORA NO ATENDIMENTO	2
<u>FUNCIONAMENTO DO SAMU</u>	<u>1</u>
<u>OUTROS</u>	<u>3</u>
<u>RECURSOS HUMANOS</u>	<u>2</u>
INSATISFAÇÃO	
EQUIPE	1
MÉDICO	1
TRANSPORTE	4
<u>AMBULÂNCIA/VEÍCULO</u>	<u>2</u>
DEMORA	1
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
<u>TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)</u>	<u>2</u>
OUTROS	1
REEMBOLSO	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	11
<u>ANIMAIS SINANTRÓPICOS</u>	<u>2</u>
MOSQUITO/MOSCA	1
RATO	1
<u>CRIADOURO EM POTENCIAL</u>	<u>2</u>
<u>VACINAÇÃO</u>	<u>7</u>
CORONAVÍRUS (COVID-19)	
NÃO PREENCHIDO	3
ESQUEMA VACINAL	1
HPV	1
PENTAVALENTE	1
TÉTANO	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7
<u>ÁGUA E AMBIENTES</u>	<u>2</u>
ESGOTOS	1
LOTES/TERRENOS ABANDONADOS	1
<u>ALIMENTO/BEBIDAS</u>	<u>1</u>
IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	1
<u>SERVIÇOS DE SAÚDE</u>	<u>4</u>
CONDIÇÕES INADEQUADAS	
CLÍNICA MÉDICA	1
OUTROS	1
FUNCIONAMENTO IRREGULAR	
HOSPITAIS	1
OUTROS	
HOSPITAIS	1
TOTAL GERAL	632

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro de 2024.

RECLAMAÇÕES – OUVIDORSUS 2023 (dados de 06/11/2023 a 31/12/2023)	
NÃO PREENCHIDO	1
ATENÇÃO À SAÚDE	79
<u>ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO/DISPENSAÇÃO/SUPLEMENTO ALIMENTAR</u>	<u>1</u>
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO/DISPENSAÇÃO</u>	<u>4</u>

<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO NO SUS/DISPENSAÇÃO</u>	<u>4</u>
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, RESERVATÓRIO, POLIPROPILENO TRANSPARENTE, TIPO SERINGA CERCA 3 ML	1
COLESTIRAMINA 4 G PÓ	1
NÃO INFORMADO	1
TESTOSTERONA, UNDECANOATO 250 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 4 ML	1
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS/DISPENSAÇÃO/COMPONENTE BÁSICO</u>	<u>6</u>
ÁCIDO ZOLEDRÔNICO 4 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL 5 ML	1
DENOSUMABE 60 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
DIETA BALANCEADA, USO ENTERAL OU ORAL, PÓ, USO NUTRICIONAL, APLICAÇÃO PACIENTES COM IRREGULARIDADE DA FUNÇÃO INTESTINAL, CARACTERÍSTICAS ADICIONAIS SOLÚVEL, COMPONENTES A BASE DE GLUTAMINA ENV 6GR	1
SALMETEROL, XINAFOATO + FLUTICASONA 25 + 125 MCG/DOSE AEROSSOL 60 DOSES ELENCO ESTADUAL	1
TICAGRELOR 90 MG COMPRIMIDO	1
VEDOLIZUMABE 300MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP)	1
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS/DISPENSAÇÃO/COMPONENTE ESPECIALIZADO</u>	<u>16</u>
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 150 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
BOSENTANA 125 MG COMP REV GRUPO 1.B	1
BRENTUXIMABE VEDOTINA 50 MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP)	1
DAPAGLIFLOZINA 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
DENOSUMABE 60 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
DIVALPROATO DE SÓDIO 500 MG COMPRIMIDO	1
ENOXAPARINA SÓDICA 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,4 ML ELENCO ESTADUAL	1
INSULINA DEGLUDECA 100 UI/ML INJ (FR) 3 ML ELENCO ESTADUAL	1
LEUPRORRELINA 3,75 MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.B	1
METILFENIDATO, CLORIDRATO 10 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL	4
NÃO INFORMADO	1
SOMATROPINA 12 UI PÓ LIOFILIZADO PARA SUSPENSÃO INJETÁVEL 2 ML ELENCO ESTADUAL	1
TOPIRAMATO 100 MG COMP GRUPO 2	1
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL (CO-PAGAMENTO)/COMPRA - DISPENSAÇÃO/MEDICAMENTOS</u>	<u>1</u>
EMPAGLIFLOZINA 25 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
<u>CARTÃO SUS/INFORMAÇÕES GERAIS</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DA VISÃO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/CATARATA (FACECTOMIA)</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DA VISÃO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/VITRECTOMIA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/OUTRAS</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/PROSTATECTOMIA (RETIRADA TOTAL OU PARCIAL DA PRÓSTATA)</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/ODONTOLOGIA/BUCOMAXILOFACIAL/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/SISTEMA OSTEOMUSCULAR/HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/TRATAMENTO CIRÚRGICO DE FRATURA - LUXAÇÃO</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CARDIOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>

<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CIRURGIA VASCULAR/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/FISIOTERAPIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>4</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>4</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/TRATAMENTO DE FRATURA</u>	<u>2</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS/AMBULATORIAL/ATENÇÃO BÁSICA OU MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/REUMATOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/UROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/VISITA DOMICILIAR/ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)/DOMICILIAR/ATENÇÃO BÁSICA/AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO GINECOLÓGICO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/HISTEROSCOPIA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO RESPIRATÓRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/BRONCOSCOPIA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ELETRONEUROMIOGRAMA</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/CAMPIMETRIA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/MAPEAMENTO DE RETINA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RESSONÂNCIA MAGNÉTICA/ABDÔMEN, PELVE E MEMBROS INFERIORES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RESSONÂNCIA MAGNÉTICA/CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/TOMOGRAFIA/TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRAFIA/DEMAIS SISTEMAS/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ULTRASSONOGRAFIA OBSTÉTRICA COM DOPPLER COLORIDO E PULSADO</u>	<u>1</u>
<u>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS/ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO PADRONIZADO NO SUS/COMPONENTE BÁSICO</u>	<u>1</u>
NÃO INFORMADO	1
<u>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS/PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/FRALDA DESCARTÁVEL</u>	<u>1</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/APARELHO AUDITIVO</u>	<u>1</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA</u>	<u>5</u>
<u>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE/LEITOS - ENTRE ESTABELECIMENTOS</u>	<u>1</u>
<u>TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD)/CONCESSÃO DO BENEFÍCIO</u>	<u>1</u>
<u>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA/ATENDIMENTO/AMBULATÓRIO OU HOSPITAL/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA/ATENDIMENTO/UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/AMBULATORIAL/ATENÇÃO BÁSICA</u>	<u>1</u>
GESTÃO	45

<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL (CO-PAGAMENTO)/FUNCIONAMENTO, LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</u>	<u>1</u>
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL (CO-PAGAMENTO)/MEDICAMENTO</u>	<u>1</u>
VORICONAZOL 200 MG COMPRIMIDO	1
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CANCELAMENTO - SUSPENSÃO</u>	<u>1</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/ESPAÇO FÍSICO</u>	<u>2</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</u>	<u>1</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO/URGÊNCIA E EMERGÊNCIA</u>	<u>1</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/MATERIAL DE EXPEDIENTE</u>	<u>1</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO</u>	<u>1</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/OUTROS</u>	<u>7</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/ROTINAS - PROTOCOLOS/ALTA MÉDICA</u>	<u>1</u>
<u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE/ROTINAS - PROTOCOLOS/TRABALHO EM EQUIPE</u>	<u>1</u>
<u>OUTROS</u>	<u>3</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/ASSISTENTE SOCIAL/ADMINISTRATIVO - GERENCIAL</u>	<u>3</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/ASSISTENTE SOCIAL/AMBULATÓRIO OU HOSPITAL/CONDUTA PROFISSIONAL</u>	<u>2</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/ASSISTENTE SOCIAL/NÃO ESPECIFICADO/CONDUTA PROFISSIONAL</u>	<u>1</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/AUXILIAR DE ENFERMAGEM/URGÊNCIA E EMERGÊNCIA/SAMU</u>	<u>1</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE/AMBULATÓRIO OU HOSPITAL/CONDUTA PROFISSIONAL</u>	<u>1</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/FARMACÊUTICO/ADMINISTRATIVO - GERENCIAL</u>	<u>1</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/MÉDICO/ADMINISTRATIVO - GERENCIAL</u>	<u>1</u>
<u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO/MÉDICO/ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)</u>	<u>1</u>
<u>TRABALHADOR EM SAÚDE/PAGAMENTO/ADICIONAL</u>	<u>1</u>
<u>TRABALHADOR EM SAÚDE/PAGAMENTO/OUTROS</u>	<u>8</u>
<u>TRABALHADOR EM SAÚDE/PAGAMENTO/REAJUSTE SALARIAL</u>	<u>1</u>
<u>TRABALHADOR EM SAÚDE/PROVIMENTO/CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO</u>	<u>1</u>
<u>TRABALHADOR EM SAÚDE/PROVIMENTO/ENFERMEIRO/AMBULATÓRIO OU HOSPITAL</u>	<u>1</u>
<u>TRABALHADOR EM SAÚDE/PROVIMENTO/EQUIPE/AMBULATÓRIO OU HOSPITAL</u>	<u>1</u>
	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2
<u>VIGILÂNCIA SANITÁRIA/MEDICAMENTOS/DROGARIA - FARMÁCIA SEM MANIPULAÇÃO</u>	<u>1</u>
GABAPENTINA 100 MG COMPRIMIDO	1
<u>VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SERVIÇOS DE SAÚDE/HOSPITAL</u>	<u>1</u>
TOTAL GERAL	127

Fonte: Sistema Novo OuvidorSUS, Fevereiro 2024.

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 2023

Tabela 14: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2023 – SISTEMA E-OUV

RECLAMAÇÕES – EOUV 2023	
Assuntos	Quantitativo
Marcação De Exames E/Ou Consultas	2004
Saúde Pública	397
Farmácia Cidadã	350
Assistência À Saúde	259
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	129
Ouvidoria	73
Processo Seletivo Simplificado	63
Especialidade Médica	56
Medicamentos Na Rede Sus	46
Atendimento indisponível - Telefone	23
Servidor Público	23
Conduta De Servidor Público Ou Militar	21
Processo	20
ANDAMENTO DE MANIFESTAÇÃO	19
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	19
Vacinação	17
Vigilância Sanitária	17
Internação	16
Pagamento a Servidor Público	14
Qualidade de atendimento	14
Transferência De Paciente	14
Coronavírus (COVID-19)	11
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	11
Serviços de Saúde ofertados	11
Ações De Governo	10
Alimentação Hospitalar	10
Recursos Humanos	10
Servidor Em Designação Temporária - Dt	10
CONSULTA PÚBLICA	9
Sistema Informatizado De Posto, Órgão Ou Unidade	9
Assistência Social	8
Atendimento indisponível - Presencial	8
Acúmulo De Cargo	7
Doenças	7
Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade	7
Leitos Hospitalares	7
Site Governamental	7
Melhoria do Serviço Público	6

Repasse De Verba Pública	6
Ações Afirmativas	5
Conselho De Saúde	5
Tfd - Tratamento Fora De Domicílio	5
Ambulâncias	4
Atraso de entrega de laudo técnico	4
Banco De Sangue	4
Focos De Mosquito	4
Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade	4
Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa	3
Cartão Sus	3
Código de Conduta Ética	3
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	3
Hospitais	3
Obras Públicas	3
Programas/Projetos De Governo	3
Remuneração, Vencimento e Subsídio	3
Aposentadoria De Servidor Público	2
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	2
Cargo Público	2
Certidão de Tempo de Serviço	2
Curso Profissionalizante	2
Desvio De Função De Servidor Público	2
Documento Público	2
Epidemias E Endemias	2
Fornecedores Ou Prestadores De Serviço	2
Gastos Públicos	2
Infecção Hospitalar	2
Licitação Pública	2
Manutenção De Estradas E Rodovias Do Es	2
Material Hospitalar	2
Patrimônio Público	2
Pne - Portador De Necessidade Especial	2
Segurança Pública	2
Alocação Ou Remoção De Servido Público	1
Assistência Médica Para Presos, Detentos E Internos	1
Auditoria Interna	1
Cálculo De Tempo De Serviço	1
Carga Horária De Servidor Público	1
Código de Defesa do Consumidor	1
Contracheque De Servidor Público	1
Contratos	1
Controle Interno	1
Convênios E Parcerias	1
Corrupção	1
Criação De Animais	1
Doação De Órgãos	1
Grade Curricular	1
Improbidade Administrativa Praticada Por Servidor Público	1
Inspeção, Fiscalização Ou Vistoria	1

Leis E Decretos Estaduais	1
Licenças E Abonos De Servidor Público	1
Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade	1
Perícia Médica	1
Prazo de entrega de documento público	1
Qualificação Profissional	1
Registro de Empresa	1
Serviço Catálogo	1
Setor Energético	1
Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros - SITRIP	1
Trabalho	1
Transporte Público	1
Vacina Animal	1
TOTAL GERAL	3870

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro de 2024

As reclamações mais recorrentes na Ouvidoria da SESA no ano de 2023 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.

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 2023

Tabela 15: Tipificação das Solicitações na Ouvidoria da SESA/ES, 2023

SOLICITAÇÕES – OUVIDORSUS 2023 (dados até 01/11/2023)	
NÃO PREENCHIDO	1
ALIMENTO	8
LEITE	2
ARTIFICIAL	2
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	6
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	4655
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	1
APARELHO DIGESTIVO	2
APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS ARTICULAÇÕES)	1
CATETERISMO	2
CIRURGIA	995
NÃO PREENCHIDO	7
BARIÁTRICA	16
CABEÇA E PESCOÇO	46
CARDIOLÓGICA	13
CATARATA	32
DERMATOLÓGICA	2

GASTROENTEROLÓGICA	4
GERAL	223
GINECOLÓGICA	
NÃO PREENCHIDO	141
HISTERECTOMIA	2
LAQUEADURA	1
OUTROS	2
HISTERECTOMIA	31
MAMOPLASTIA	1
NEFROLÓGICA	4
NEUROLÓGICA	19
OBSTÉTRICA	2
OFTALMOLÓGICA	
NÃO PREENCHIDO	93
CATARATA	5
ONCOLOGIA	9
ONCOLÓGICA	
NÃO PREENCHIDO	6
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	2
ORTOPÉDICA	145
OTORRINOLARINGOLÓGICA	
NÃO PREENCHIDO	47
OUTROS	1
OUTRAS	2
OUTROS	11
PEDIÁTRICA	8
PLÁSTICA	
NÃO PREENCHIDO	22
OUTROS	1
PROCTOLOGIA	7
PROSTATECTOMIA	12
RETINOPATIA DIABÉTICA	1
UROLÓGICA	33
VASCULAR	42
VASECTOMIA	1
<u>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</u>	2304
NÃO PREENCHIDO	173
ACUPUNTURA	1
ALERGIA/IMUNOLOGIA	6
ANESTESIOLOGIA	1
ANGIOLOGIA	22
CARDIOLOGIA	71
CIRURGIÃO GERAL	23
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	14
CIRURGIÃO PLÁSTICO	1
CIRURGIÃO TORÁCICO	1
CIRURGIÃO VASCULAR	9
CIRURGIÃO DA MÃO	1
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	10

CLÍNICA MÉDICA	5
DERMATOLOGIA	48
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	33
FISIATRIA	2
FISIOTERAPIA	94
FONOAUDIOLOGIA	14
GASTROENTEROLOGIA	40
GENÉTICA MÉDICA	2
GERIATRIA	3
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	36
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	12
HEPATOLOGIA	1
HOMEOPATIA	1
INFECTOLOGIA	1
MASTOLOGIA	6
NÃO ESPECIFICADO	10
NEFROLOGIA	
NÃO PREENCHIDO	19
HEMODIÁLISE	1
NEUROLOGIA	268
NUTRIÇÃO	3
NUTROLOGIA	1
OFTALMOLOGIA	548
ONCOLOGIA	19
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	290
OTORRINOLARINGOLOGIA	115
OUTROS	108
PEDIATRIA	4
PNEUMOLOGIA	27
PROCTOLOGIA	34
PSICOLOGIA	7
PSIQUIATRIA	106
QUIMIOTERAPIA	1
REUMATOLOGIA	37
UROLOGIA	75
<u>DIAGNÓSTICO</u>	<u>8</u>
OUTROS	8
<u>DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL</u>	<u>55</u>
BIÓPSIA	50
OUTROS	4
PUNÇÃO	1
<u>DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA</u>	<u>1</u>
NÃO PREENCHIDO	1
<u>DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA</u>	<u>158</u>
CATETERISMO	37
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	72
ELETROCARDIOGRAMA	10
HOLTER	10
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	21

TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	7
<u>DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA</u>	<u>17</u>
NÃO PREENCHIDO	2
COLPOSCOPIA	6
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	8
<u>DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO</u>	<u>6</u>
<u>DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA</u>	<u>59</u>
ELETOENCEFALOGRAMA	9
ELETRONEUROMIOGRAMA	27
OUTROS	6
POLISSONOGRAMA	17
<u>DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA</u>	<u>80</u>
NÃO PREENCHIDO	4
CAMPIMETRIA	22
MAPEAMENTO DE RETINA	7
OUTROS	33
RETINOGRAMA	8
TOPOGRAFIA COMPUTADORIZADA	6
<u>DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA</u>	<u>82</u>
NÃO PREENCHIDO	3
AUDIOMETRIA	52
IMITANCIOMETRIA	2
OUTROS	24
TESTE DA ORELINHA (EMISSÕES OTOACUSTICAS)	1
<u>DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA</u>	<u>233</u>
NÃO PREENCHIDO	14
APARELHO DIGESTIVO	
NÃO PREENCHIDO	63
COLONOSCOPIA	67
APARELHO GINECOLÓGICO	1
APARELHO RESPIRATÓRIO	1
APARELHO URINÁRIO	3
COLANGIOPANCREATOGRAMA RETRÓGRADA (CPRE)	1
COLONOSCOPIA	76
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	1
HISTEROSCOPIA	1
OUTROS	4
RETOSSIGMOIDOSCOPIA	1
<u>DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO</u>	<u>23</u>
NÃO PREENCHIDO	3
APARELHO ENDÓCRINO	1
APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS ARTICULAÇÕES)	4
APARELHO GENITURINÁRIO	1
APARELHO RESPIRATÓRIO	1
CINTILOGRAFIA	9
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	3
<u>DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA</u>	<u>26</u>
NÃO PREENCHIDO	3

ABDOMEM E Pelve	3
CINTURA ESCAPULAR E MEMBROS SUPERIORES	1
CINTURA PÉLVICA E DOS MEMBROS INFERIORES	4
COLUNA VERTEBRAL	3
NÃO ESPECIFICADO	5
OUTROS	7
<u>DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA</u>	<u>232</u>
NÃO PREENCHIDO	10
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	62
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	110
NÃO ESPECIFICADO	16
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	34
<u>DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA</u>	<u>143</u>
NÃO PREENCHIDO	2
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	29
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	80
NÃO ESPECIFICADO	3
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	29
<u>DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA</u>	<u>169</u>
NÃO PREENCHIDO	7
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	109
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	13
NÃO ESPECIFICADO	17
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	23
<u>ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA</u>	<u>2</u>
<u>ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS</u>	<u>1</u>
<u>INTERNAÇÃO</u>	<u>2</u>
CLÍNICA PSIQUIÁTRICA	1
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>
<u>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</u>	<u>49</u>
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	
NÃO PREENCHIDO	46
UTI/CTI	1
OUTROS	2
<u>TRANSPLANTE</u>	<u>3</u>
NÃO PREENCHIDO	1
DEMORA/DIFICULDADE PARA REALIZAR TRANSPLANTE	2
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</u>	<u>367</u>
<u>COMPONENTE BÁSICO</u>	<u>16</u>
COMPONENTE BÁSICO	15
<u>FÁRMACO</u>	
ÁCIDO VALPRÓICO	1
CARBONATO DE CÁLCIO + COLECALCIFEROL (VITAMINA D3)	1
CARBONATO DE LÍCIO	1
CIPROFLOXACINO 85721-33-1	1
CLONAZEPAM	1
CLORIDRATO DE AMITRIPTILINA	1
CLORIDRATO DE CLORPROMAZINA	1
CLORIDRATO DE FLUOXETINA	1

DIPIRONA	1
GLICLAZIDA	1
HALOPERIDOL	1
PROMETAZINA	1
SUCCINATO DE METOPROLOL	1
SULFATO DE SALBUTAMOL	1
TRAMADOL 27203-92-5	1
FALTA DE MEDICAMENTO	1
FÁRMACO	
SULFAMETOXAZOL + SULFATO DE TRIMETOPRIMA	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	313
NÃO PREENCHIDO	5
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	2
NÃO PREENCHIDO	1
FÁRMACO	1
PALIVIZUMABE	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	232
NÃO PREENCHIDO	17
FÁRMACO	
ACETATO DE TRIPTORRELINA	1
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO	2
ADALIMUMABE	1
ALFAEPOETINA	1
APIXABANA	3
ARIPIRAZOL	1
ATORVASTATINA	2
BIMATOPROSTA	1
BRINZOLAMIDA	1
BROMETO DE TIOTRÓPIO	2
BROMETO DE TIOTRÓPIO MONOIDRATADO + CLORIDRAT	6
BROMETO DE UMECLIDÍNIO + TRIFENATATO DE VILANTEROL	1
BUDESONIDA	1
BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL	1
CANABIDIOL (CBD)	2
CANABINOL 521-35-7	1
CARBONATO DE CÁLCIO 471-34-1	1
CERTOLIZUMABE PEGOL	1
CICLOFOSFAMIDA	2
CITRATO DE POTÁSSIO	1
CITRATO DE SILDENAFILA	1
CLORFENESINA 104-29-0	1
CLORIDRATO DE LURASIDONA	1
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	4
CLORIDRATO DE OXIBUTININA	1
CLOZAPINA	5
COMPLEMENTO ALIMENTAR PARA FENILCETONÚRICOS- FÓRMULA DE AMINOÁCIDOS ISENTA DE FENILALANINA	1
DAPAGLIFLOZINA	8
DESMOPRESSINA	2
DIMESILATO DE LISDEXANFETAMINA	2

DIVALPROATO DE SÓDIO 76584-70-8	1
DUPILUMABE	1
ELTROMBOPAG	1
ELTROMBOPAGUE OLAMINA	1
EMPAGLIFLOZINA	1
ENOXAPARINA SÓDICA	2
ERTAPENEM	1
EVOLOCUMABE	2
EZETIMIBA	3
FAMPRIDINA 504-24-5	1
FLUTICASONA 90566-53-3	1
FORMOTEROL	3
FOSFATO DE CODEÍNA	1
FUMARATO DE QUETIAPINA	1
GABAPENTINA	4
GOLIMUMABE	1
GOSSERRELINA	1
HEMIFUMARATO DE QUETIAPINA	1
IBRUTINIBE	2
INFLIXIMABE	1
INSULINA BIOHULIN	2
INSULINA DEGLUDECA	5
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	2
INSULINA GLARGINA+ LIXISENATIDA	3
INSULINA GLULISINA/APIDRA	1
INSULINA HUMALOG	1
INSULINA LISPRO/HUMALOG	1
ISOTRETINOINA	3
LEUPRORRELINA	1
LEVETIRACETAM 102767-28-2	12
LINAGLIPTINA	3
LIRAGLUTIDA	1
MESALAZINA	4
METILFENIDATO 113-45-1	4
METOTREXATO	1
MICOFENOLATO DE SÓDIO	1
MIRABEGRONA	1
OLANZAPINA	11
OMALIZUMABE	1
OXIBUTININA	1
PALIPERIDONA 144598-75-4	1
PANCREATINA	2
PEGVISOMANTO 218620-50-9	3
PENICILAMINA	1
PRAMIPEXOL	1
PREGABALINA 148553-50-8	1
QUETIAPINA	5
REGORAFENIBE	1
RIFAXIMINA 80621-81-4	2
RIOCIGUATE	1

RITUXIMABE	2
RIVAROXABANA	2
SOMATROPINA	23
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	3
SULFADIAZINA	1
TERIPARATIDA	1
TESTOSTERONA	1
TICAGRELOR	2
TOCILIZUMABE	1
TOXINA BOTULÍNICA	1
TRIPTORRELINA	4
UPADACITINIBE	2
USTEQUINIMABE	2
VEDOLIZUMABE	3
VORICONAZOL 137234-62-9	1
QUETIAPINA	1
FALTA DE MEDICAMENTO	59
NÃO PREENCHIDO	13
FÁRMACO	
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO	1
BETAINTERFERONA	1
BROMETO DE TIOTRÓPIO	1
CICLOSPORINA	1
CLOPIDOGREL	1
CLORIDRATO DE METFORMINA	1
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	1
CLORIDRATO DE ZIPRASIDONA	1
COLESTIRAMINA	1
DARATUMUMABE	1
DENOSUMABE	1
DULOXETINA 116539-59-4	1
ELTROMBOPAG	1
GABAPENTINA	2
GLICOSAMINA + SULFATO DE CONDROITINA	1
HIDRÓXIDO DE ALUMÍNIO	1
INSULINA DEGLUDECA	1
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	2
INSULINA GLULISINA/APIDRA	1
LEVETIRACETAM 102767-28-2	1
LINAGLIPTINA	1
LIRAGLUTIDA	1
MESALAZINA	1
METOTREXATO	2
MICOFENOLATO DE MOFETILA	2
OLANZAPINA	2
PEGVISOMANTO 218620-50-9	1
RISDIPLAM	1
RISPERIDONA	1
RITUXIMABE	1
SOMATROPINA	8

TOXINA BOTULÍNICA	1
USTEQUINUMABE	1
VIGABATRINA 60643-86-9	1
OUTROS	15
NÃO PREENCHIDO	11
FÁRMACO	
ARIPIRAZOL	1
ATORVASTATINA	1
FORMOTEROL	1
USTEQUINUMABE	1
<u>COMPONENTE ESTRATÉGICO</u>	<u>15</u>
NÃO PREENCHIDO	1
ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	12
NÃO PREENCHIDO	1
FÁRMACO	
CLORIDRATO DE LURASIDONA	1
ENOXAPARINA SÓDICA	1
ESILATO DE NINTEDANIBE	1
ISOTRETINOINA	1
LEVETIRACETAM 102767-28-2	1
LINAGLIPTINA	1
MALEATO DE TIMOLOL	1
PIRIMETAMINA	1
SOMATROPINA	2
SULFADIAZINA	1
OUTROS	1
<u>NÃO PADRONIZADO</u>	<u>13</u>
NÃO PREENCHIDO	1
NÃO PADRONIZADO	12
FÁRMACO	
ACETILCISTEÍNA	1
ALPRAZOLAM	1
APIXABANA	1
ARIPIRAZOL	1
CANABIDIOL (CBD)	2
CLORIDRATO DE TRAZODONA 25332-39-2	1
INSULINA DEGLUDECA	1
PALIPERIDONA 144598-75-4	1
VOSORITIDA	2
ZOLPIDEM 82626-48-0	1
<u>OUTROS</u>	<u>10</u>
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
<u>ASSISTÊNCIA BÁSICA</u>	<u>1</u>
<u>ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA</u>	<u>2</u>
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	2
CARTÃO SUS	1
<u>RETIFICAÇÃO CADASTRAL</u>	<u>1</u>
COMUNICAÇÃO	2
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>

<u>PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO</u>	<u>1</u>
CONSELHO DE SAÚDE	1
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1
<u>PREVENÇÃO</u>	<u>1</u>
PRESERVATIVOS	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1
<u>VISITAS DA EQUIPE</u>	<u>1</u>
FINANCEIRO	1
<u>PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO</u>	<u>1</u>
GESTÃO	188
<u>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</u>	<u>3</u>
<u>CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES</u>	<u>1</u>
<u>CDAM</u>	<u>4</u>
<u>CENTRAL DE REGULAÇÃO</u>	<u>1</u>
<u>DADOS E INFORMAÇÕES</u>	<u>1</u>
DADOS E INFORMAÇÕES	1
<u>DOCUMENTOS</u>	<u>93</u>
CARTÃO DE VACINAÇÃO	4
LAUDO	2
OUTROS	22
PRONTUÁRIO	57
RELATÓRIO MÉDICO	2
RESULTADO DE EXAME	6
<u>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</u>	<u>28</u>
NÃO PREENCHIDO	3
DIFICULDADE DE ACESSO	
NÃO PREENCHIDO	10
OUTROS	1
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	2
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	3
OUTROS	6
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3
<u>OUTROS</u>	<u>7</u>
<u>RECURSOS HUMANOS</u>	<u>49</u>
CONCURSO PÚBLICO	12
INSATISFAÇÃO	1
OUTROS	8
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	24
TRABALHADOR EM SAÚDE	
NÃO PREENCHIDO	3
OUTROS	1
<u>SISTEMAS E APLICATIVOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE</u>	<u>1</u>
CONECTE SUS	1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	6
<u>COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS</u>	<u>5</u>
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>
OUVIDORIA DO SUS	11
<u>REVISÃO DA RESPOSTA</u>	<u>11</u>
REVISÃO DA RESPOSTA	

NÃO PREENCHIDO	9
REVISÃO DA RESPOSTA	2
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	186
<u>APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP</u>	<u>2</u>
<u>APARELHO AUDITIVO</u>	<u>75</u>
<u>AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)</u>	<u>2</u>
<u>BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA</u>	<u>21</u>
<u>CADEIRA DE RODAS</u>	<u>31</u>
NÃO PREENCHIDO	21
MOTORIZADA	1
NORMAL	9
<u>CADEIRA PARA BANHO</u>	<u>5</u>
<u>CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA</u>	<u>2</u>
<u>FRALDA DESCARTÁVEL</u>	<u>1</u>
<u>GLICOSÍMETRO</u>	<u>1</u>
<u>MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)</u>	<u>1</u>
<u>ÓCULOS</u>	<u>4</u>
<u>ÓRTESE</u>	<u>7</u>
<u>OUTROS</u>	<u>9</u>
<u>PRÓTESE</u>	<u>23</u>
<u>SONDA/EQUIPO/FRASCO</u>	<u>2</u>
SAMU	1
OUTROS	1
TRANSPORTE	3
<u>AMBULÂNCIA/VEÍCULO</u>	<u>3</u>
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	1
OUTROS	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	19
<u>DADOS EPIDEMIOLÓGICOS</u>	<u>1</u>
OUTROS	1
EQUIPE DE SAÚDE	1
<u>MEDIDAS SANITÁRIAS</u>	<u>4</u>
NÃO PREENCHIDO	2
CORONAVÍRUS (COVID-19)	2
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>
<u>VACINAÇÃO</u>	<u>12</u>
CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
FEBRE AMARELA	1
HEPATITE	1
HIB	1
INFLUENZA A H1N1	1
OUTRAS	2
TUBERCULOSE (BCG)	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
<u>ALIMENTO/BEBIDAS</u>	<u>1</u>
CONDIÇÕES INADEQUADAS	1
TOTAL GERAL	5456

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2024.

SOLICITAÇÕES – OUVIDORSUS 2023 (dados de 06/11/2023 a 31/12/2023)	
NÃO PREENCHIDO	2
ATENÇÃO À SAÚDE	499
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO/DISPENSAÇÃO</u>	<u>1</u>
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO NÃO PADRONIZADO NO</u>	
<u>SUS/DISPENSAÇÃO</u>	<u>1</u>
NÃO INFORMADO	1
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO PADRONIZADO NO</u>	
<u>SUS/DISPENSAÇÃO/COMPONENTE BÁSICO</u>	<u>10</u>
ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, > POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA	1
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 150 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL	1
BEVACIZUMABE 25 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 16 ML	1
IMUNOGLOBULINA ANTI-HEPATITE B 100 UI SOLUÇÃO INJETÁVEL	1
PIRFENIDONA 267MG CÁPSULA	1
RISPERIDONA 1 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 30 ML	1
TERIPARATIDA 250 MCG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 2,4 ML ELENCO ESTADUAL	1
TOCILIZUMABE 20 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML	1
TRIPTORRELINA 11,25 MG SUSP INJ (FR-AMP) GRUPO 1.B	1
USTEQUINUMABE 90 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML	1
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/MEDICAMENTO PADRONIZADO NO</u>	
<u>SUS/DISPENSAÇÃO/COMPONENTE ESPECIALIZADO</u>	<u>5</u>
DAPAGLIFLOZINA 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA	1
LEVETIRACETAM 500 MG COMPRIMIDO	1
NINTEDANIBE, SAL ESILATO 150 MG CAP	1
SOMATROPINA 4 UI SOL INJ OU PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.B	1
USTEQUINUMABE 90 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML	1
<u>CIRURGIA/APARELHO DA VISÃO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/CATARATA (FACECTOMIA)</u>	<u>4</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DA VISÃO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DA VISÃO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/OUTRAS</u>	<u>3</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DA VISÃO/HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/GLAUCOMA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE</u>	
<u>ABDOMINAL/HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/BARIÁTRICA</u>	<u>2</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE</u>	
<u>ABDOMINAL/HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/COLECISTECTOMIA (RETIRADA DA</u>	
<u>VESÍCULA)</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE</u>	
<u>ABDOMINAL/HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/HÉRNIA INGUINAL</u>	<u>4</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE</u>	
<u>ABDOMINAL/HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>OU ALTA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADA</u>	<u>3</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>OU ALTA COMPLEXIDADE/OUTRAS</u>	<u>7</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/HOSPITALAR/ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/PROCESSO TRANSEXUALIZADOR/REDESIGNAÇÃO SEXUAL NO SEXO</u>	
<u>MASCULINO</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/LAQUEADURA</u>	<u>1</u>

<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/PERINEOPLASTIA</u>	<u>2</u>
<u>CIRURGIA/APARELHO GENITURINÁRIO/HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/PROSTATECTOMIA (RETIRADA TOTAL OU PARCIAL DA PRÓSTATA)</u>	<u>2</u>
<u>CIRURGIA/CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>OU ALTA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/MAMA/HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/PLÁSTICA MAMÁRIA NÃO</u>	
<u>ESTÉTICA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/NEFROLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/OBSTETRÍCIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/CURETAGEM PÓS-ABORTAMENTO OU PUERPERAL</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/ODONTOLOGIA/BUCOMAXILOFACIAL/AMBULATORIAL OU</u>	
<u>HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/TRATAMENTO CIRÚRGICO DE CISTO DO</u>	
<u>COMPLEXO MAXILO-MANDIBULAR</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/ODONTOLOGIA/BUCOMAXILOFACIAL/AMBULATORIAL OU</u>	
<u>HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/OUTRAS</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/ONCOLOGIA/HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/OUTRAS CIRURGIAS/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>3</u>
<u>CIRURGIA/PELE, TECIDO SUBCUTÂNEO E MUCOSA/AMBULATORIAL OU</u>	
<u>HOSPITALAR/ATENÇÃO BÁSICA OU MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/PLÁSTICA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/REPARADORA/HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/LIPODISTROFIA</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/REPARADORA/HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/DERMOLIPECTOMIA</u>	
<u>ABDOMINAL NÃO ESTÉTICA (PLÁSTICA ABDOMINAL)</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/SISTEMA OSTEOMUSCULAR/HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/HÉRNIA MUSCULAR</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/SISTEMA OSTEOMUSCULAR/HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/ARTROPLASTIA</u>	<u>2</u>
<u>CIRURGIA/SISTEMA OSTEOMUSCULAR/HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/TRATAMENTO CIRÚRGICO DE FRATURA - LUXAÇÃO</u>	<u>2</u>
<u>CIRURGIA/TORÁCICA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CIRURGIA/VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO/AMBULATORIAL</u>	
<u>OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/OUTRAS</u>	<u>5</u>
<u>CIRURGIA/VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E</u>	
<u>PESCOÇO/HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/SEPTOPLASTIA</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ALERGIA -</u>	
<u>IMUNOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ANGIOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/CARDIOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>11</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CIRURGIA</u>	
<u>GERAL/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>14</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CIRURGIA</u>	
<u>PEDIÁTRICA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CIRURGIA</u>	
<u>PLÁSTICA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>4</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CIRURGIA</u>	
<u>VASCULAR/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>5</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/CLÍNICA</u>	
<u>MÉDICA/AMBULATORIAL/ATENÇÃO BÁSICA OU MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>

<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/COLOPROCTOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>3</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/DERMATOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>10</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ENDOCRINOLOGIA E</u>	
<u>METABOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>5</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/FISIATRIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>2</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/FISIOTERAPIA/AMBULATORIAL OU</u>	
<u>HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>10</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/FONOAUDIOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/GASTROENTEROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>4</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/GINECOLOGIA E</u>	
<u>OBSTETRÍCIA/AMBULATORIAL/ATENÇÃO BÁSICA OU MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>7</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/NEFROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/NEUROCIRURGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>4</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>14</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ODONTOLOGIA/PRÓTESE</u>	
<u>DENTÁRIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ATENÇÃO BÁSICA/PRÓTESE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>53</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ONCOLOGIA/AMBULATORIAL/ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/QUIMIOTERAPIA</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ORTOPEDIA E</u>	
<u>TRAUMATOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>23</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/ORTOPEDIA E</u>	
<u>TRAUMATOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/TRATAMENTO DE</u>	
<u>FRATURA</u>	<u>9</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/OTORRINOLARINGOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>8</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS</u>	
<u>- TRATAMENTOS/AMBULATORIAL/ATENÇÃO BÁSICA OU MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>4</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/PEDIATRIA/AMBULATORIAL/ATENÇÃO</u>	
<u>BÁSICA OU MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>2</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO -</u>	
<u>TRATAMENTO/PNEUMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>5</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/PRÁTICAS INTEGRATIVAS E</u>	
<u>COMPLEMENTARES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/ACUPUNTURA</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/PSICOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/PSIQUIATRIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>7</u>
<u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO/UROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>6</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ANGIOLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/CARDIOLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/CATETERISMO</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/CARDIOLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	
<u>COMPLEXIDADE/ELETROCARDIOGRAMA</u>	<u>1</u>

<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/CARDIOLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/OUTROS</u>	<u>3</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/COLETA DE MATERIAL/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/BÍÓPSIA - PUNÇÃO</u>	<u>8</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO DIGESTIVO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/VIDEOLAPAROSCOPIA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO DIGESTIVO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/COLONOSCOPIA</u>	<u>17</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO DIGESTIVO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA (ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA)</u>	<u>5</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO DIGESTIVO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADO</u>	<u>3</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO DIGESTIVO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE/OUTROS</u>	<u>4</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/APARELHO RESPIRATÓRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/VIDEOLARINGOCÓPIA</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ENDOSCOPIA/ENDOSCOPIA - OUTROS/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/COLPOSCOPIA</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADO</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/OUTROS</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/LABORATÓRIO CLÍNICO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/MEDICINA NUCLEAR IN VIVO/APARELHO CARDIOVASCULAR/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/CINTILOGRAFIA</u>	<u>3</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/MEDICINA NUCLEAR IN VIVO/APARELHO GENITURINÁRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADO</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/MEDICINA NUCLEAR IN VIVO/APARELHO RESPIRATÓRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/OUTROS</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/MEDICINA NUCLEAR IN VIVO/MEDICINA NUCLEAR EM VIVO - OUTROS/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/CINTILOGRAFIA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/POLISSONOGRAMA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ELETOENCEFALOGRAMA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ELETROMIOGRAMA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ELETRONEUROMIOGRAMA</u>	<u>5</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/NEUROLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/VIDEOENCEFALOGRAMA</u>	<u>1</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/CAMPIMETRIA</u>	<u>4</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/MAPEAMENTO DE RETINA</u>	<u>2</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADO</u>	<u>1</u>

<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	<u>3</u>
<u>COMPLEXIDADE/OUTROS</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	<u>4</u>
<u>COMPLEXIDADE/RETINOGRRAFIA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OFTALMOLOGIA/AMBULATORIAL/MÉDIA</u>	<u>2</u>
<u>COMPLEXIDADE/TOMOGRRAFIA DE CORÊNCA ÓPTICA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OTORRINOLARINGOLOGIA E</u>	
<u>FONOAUDIOLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA</u>	<u>4</u>
<u>COMPLEXIDADE/AUDIOMETRIA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/OTORRINOLARINGOLOGIA E</u>	
<u>FONOAUDIOLOGIA/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA</u>	<u>2</u>
<u>COMPLEXIDADE/NÃO ESPECIFICADO</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RADIOLOGIA/ABDÔMEN E PELVE/AMBULATORIAL OU</u>	<u>2</u>
<u>HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/URETROCISTOGRAFIA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RADIOLOGIA/CINTURA PÉLVICA E MEMBROS</u>	
<u>INFERIORES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/DENSITOMETRIA</u>	<u>1</u>
<u>ÓSEA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RADIOLOGIA/COLUNA VERTEBRAL/AMBULATORIAL OU</u>	<u>1</u>
<u>HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE/MIELOGRAFIA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RADIOLOGIA/COLUNA VERTEBRAL/AMBULATORIAL OU</u>	<u>1</u>
<u>HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/RADIOGRAFIA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RADIOLOGIA/ODONTOLOGIA/AMBULATORIAL OU</u>	<u>1</u>
<u>HOSPITALAR/ATENÇÃO BÁSICA/RADIOGRAFIA PERIAPICAL</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RADIOLOGIA/TÓRAX E</u>	<u>2</u>
<u>MEDIASTINO/AMBULATORIAL/MÉDIA COMPLEXIDADE/MAMOGRAFIA</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RESSONÂNCIA MAGNÉTICA/ABDÔMEN, PELVE E MEMBROS</u>	<u>13</u>
<u>INFERIORES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RESSONÂNCIA MAGNÉTICA/CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA</u>	<u>17</u>
<u>VERTEBRAL/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RESSONÂNCIA MAGNÉTICA/NÃO</u>	<u>2</u>
<u>ESPECIFICADO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/RESSONÂNCIA MAGNÉTICA/TÓRAX E MEMBROS</u>	<u>6</u>
<u>SUPERIORES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/TOMOGRRAFIA/ABDOMEM, PELVE E MEMBROS</u>	<u>2</u>
<u>INFERIORES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/TOMOGRRAFIA/CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA</u>	<u>7</u>
<u>VERTEBRAL/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/TOMOGRRAFIA/NÃO ESPECIFICADO/AMBULATORIAL OU</u>	<u>1</u>
<u>HOSPITALAR/MÉDIA OU ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/TOMOGRRAFIA/TÓRAX E MEMBROS</u>	<u>3</u>
<u>SUPERIORES/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA COMPLEXIDADE</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRRAFIA/DEMAIS SISTEMAS/AMBULATORIAL</u>	<u>1</u>
<u>OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ECODOPPLER TRANSCRANIANO</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRRAFIA/DEMAIS SISTEMAS/AMBULATORIAL</u>	<u>1</u>
<u>OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ULTRASSONOGRRAFIA DE ABDÔMEN TOTAL</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRRAFIA/DEMAIS SISTEMAS/AMBULATORIAL</u>	<u>5</u>
<u>OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ULTRASSONOGRRAFIA DE ARTICULAÇÃO</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRRAFIA/DEMAIS SISTEMAS/AMBULATORIAL</u>	<u>3</u>
<u>OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ULTRASSONOGRRAFIA DE MAMA BILATERAL</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRRAFIA/DEMAIS SISTEMAS/AMBULATORIAL</u>	<u>2</u>
<u>OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ULTRASSONOGRRAFIA TRANSVAGINAL</u>	
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRRAFIA/SISTEMA</u>	
<u>CIRCULATÓRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/ALTA</u>	<u>2</u>
<u>COMPLEXIDADE/ECOCARDIOGRAFIA DE ESTRESSE</u>	

<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRAFIA/SISTEMA CIRCULATÓRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORÁCICA</u>	<u>8</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRAFIA/SISTEMA CIRCULATÓRIO/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE/ULTRASSONOGRAFIA DOPPLER COLORIDO DE VASOS (ECODOPPLER)</u>	<u>7</u>
<u>DIAGNÓSTICO (EXAME)/ULTRASSONOGRAFIA/ULTRASSONOGRAFIA - OUTROS/AMBULATORIAL OU HOSPITALAR/MÉDIA COMPLEXIDADE</u>	<u>1</u>
<u>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS/CIRURGIA</u>	<u>1</u>
<u>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS/PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA</u>	<u>1</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/APARELHO AUDITIVO</u>	<u>3</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA</u>	<u>2</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/CADEIRA DE RODAS</u>	<u>3</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/GLICOSÍMETRO</u>	<u>2</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/ÓCULOS</u>	<u>1</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/ÓRTESE</u>	<u>1</u>
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS/OUTROS PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS</u>	<u>1</u>
<u>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO/ATESTADO MÉDICO</u>	<u>1</u>
<u>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO/PRONTUÁRIO</u>	<u>1</u>
<u>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE/LEITOS - ENTRE ESTABELECIMENTOS</u>	<u>1</u>
<u>URGÊNCIA E EMERGÊNCIA/ATENDIMENTO/UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/AMBULATORIAL/ATENÇÃO BÁSICA</u>	<u>2</u>
GESTÃO	3
<u>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE/PROGRAMA SAÚDE COM AGENTE</u>	<u>1</u>
<u>DADOS E INFORMAÇÕES/OUTROS</u>	<u>1</u>
<u>TRABALHADOR EM SAÚDE/OUTROS</u>	<u>1</u>
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
<u>VIGILÂNCIA SANITÁRIA/SANGUE, HEMODERIVADOS, TECIDOS E ÓRGÃOS/BANCO DE SANGUE - HEMOCENTRO</u>	<u>1</u>
TOTAL GERAL	505

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 2023 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 2023

Tabela 16: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2023

ELOGIOS – SISTEMA OUVIDORSUS 2022 (dados até 01/11/2023)	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
<u>OUTROS</u>	<u>1</u>
GESTÃO	14
<u>DADOS E INFORMAÇÕES</u>	<u>1</u>
<u>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</u>	<u>2</u>

OUTROS	2
RECURSOS HUMANOS	12
ASSISTENTE SOCIAL	2
SATISFAÇÃO	
NÃO PREENCHIDO	3
ASSISTENTE SOCIAL	1
EQUIPE DE SAÚDE	2
FARMACÊUTICO	1
MÉDICO	2
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1
OUIDORIA DO SUS	1
SATISFAÇÃO	1
OUTROS	1
SAMU	2
FUNCIONAMENTO DO SAMU	2
TOTAL GERAL	19

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro de 2024.

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 2023

Tabela 17: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2023 – SISTEMA E-OUV

ELOGIOS – E-OUV 2023	
Assunto	Quantitativo
Ações Afirmativas	40
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	18
Saúde Pública	17
Ações De Governo	11
Assistência À Saúde	8
Internação	7
Servidor Público	5
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	4
Ouvidoria	3
Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência	3
Eventos	2
Qualidade de atendimento	2
Alimentação Hospitalar	1
Assistência Social	1
Banco De Leite	1
Direitos Humanos	1
Farmácia Cidadã	1
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	1

Marcação De Exames E/Ou Consultas	1
Recursos Humanos	1
Vigilância Sanitária	1
TOTAL GERAL	129

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2024.

Os elogios recebidos pela SESA no ano de 2023 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.

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).

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 2023

Tabela 18: Tipificação das sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2023.

SUGESTÕES – OUVIDORSUS 2023	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	6
<u>CIRURGIA</u>	<u>2</u>
GERAL	1
OFTALMOLÓGICA	1
<u>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</u>	<u>3</u>
CARDIOLOGIA	2
OFTALMOLOGIA	1
<u>DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA</u>	<u>1</u>
APARELHO DIGESTIVO	
COLONOSCOPIA	1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2
<u>COMPONENTE BÁSICO</u>	<u>1</u>
OUTROS	1
<u>COMPONENTE ESPECIALIZADO</u>	<u>1</u>
FALTA DE MEDICAMENTO	
FÁRMACO	
INSULINA REGULAR	1
GESTÃO	3
<u>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</u>	<u>3</u>
ESPAÇO FÍSICO	1
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	1
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1
TOTAL GERAL	11

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2024

Legenda:

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

Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2023

Tabela 19: Tipificação dos Sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2023 – SISTEMA E-OUV

SUGESTÕES – SISTEMA E-OUV 2023	
Assunto	Quantitativo
Saúde Pública	7
Assistência À Saúde	6
Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade	3
Processo Seletivo Simplificado	3
Farmácia Cidadã	2
Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade	2
Medicamentos Na Rede Sus	2
Vacinação	2
Animais na estrada	1
Assistência Social	1
Atendimento indisponível - Telefone	1
Avaliação De Desempenho Individual De Servidor Público	1
Banco De Sangue	1
Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade	1
Convênios E Parcerias	1
Doenças	1
Grade Curricular	1
Melhoria do Serviço Público	1
Obras Públicas	1
Ouvidoria	1
Site Governamental	1
Software Desenvolvido Pelo Estado	1
TOTAL GERAL	41

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro de 2024

No ano de 2023 recebemos sugestões gestão (estabelecimentos de saúde e documentos) e assistência farmacêutica.

No sistema E-OUV as sugestões principais trataram de saúde pública (termo generalista), assistência a saúde, 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

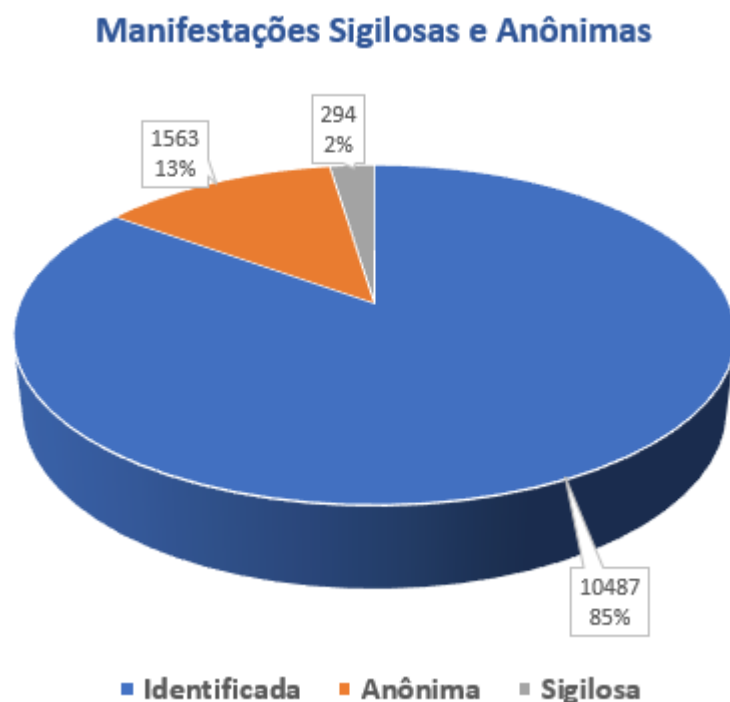
Ao entrar em contato com a Ouvidoria da SESA, os cidadãos podem solicitar sigilo (apenas a ouvidoria tem a informação sobre o cidadão) ou anonimato (sem informação sobre o cidadão) em alguns casos como denúncias e reclamações.

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 2023, no sistema OuvidorSUS e sistema E-OUV, foram registradas 294 manifestações sigilosas e 1563 anônimas. As demais (10487) foram identificadas (nome).

Gráfico 1. Sigilo e Anonimato 2023.

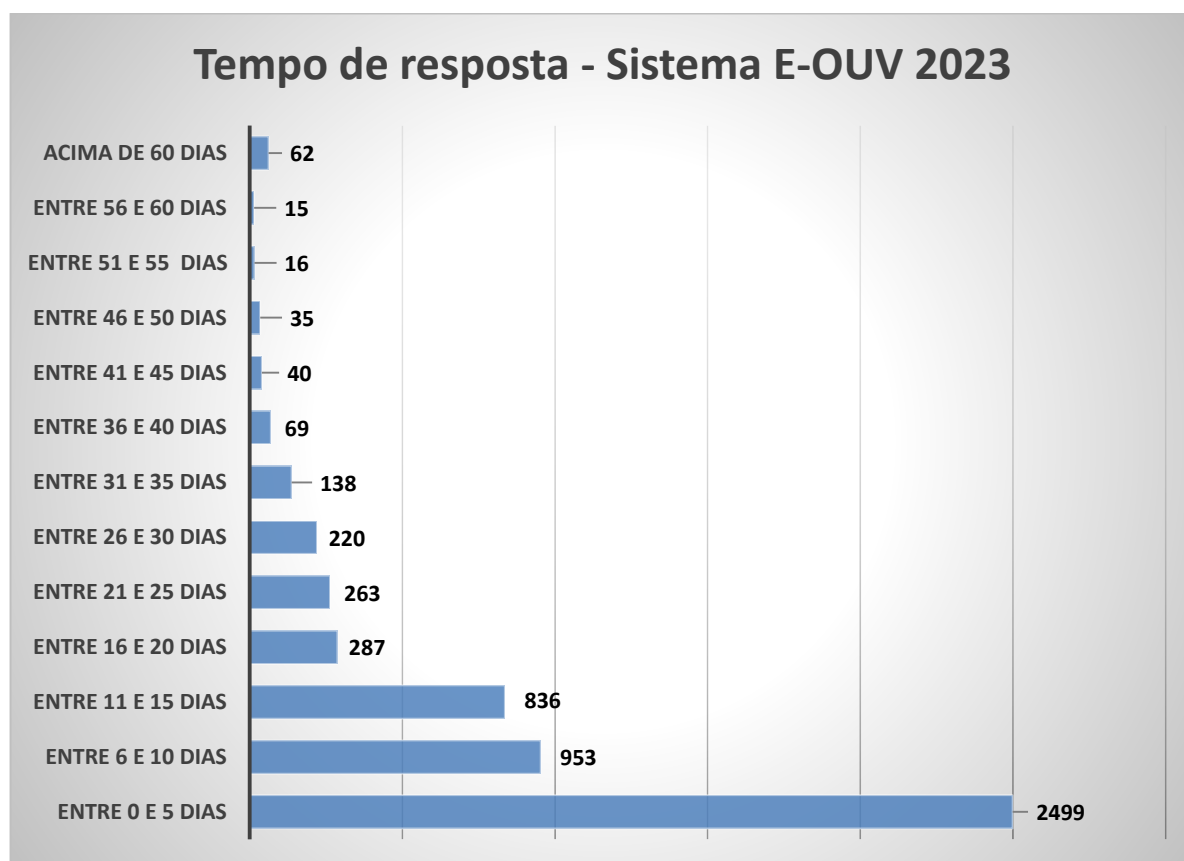


Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, Fevereiro 2024.

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.

Gráfico 2. Tempo de resposta no sistema E-OUV, 2023



Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro 2024.

Na data de extração dos dados do sistema E-OUV, a maioria das manifestações obteve resposta em até 15 dias (total = 4288 / 78,92%). No ano de 2023 identificamos manifestações com tempo de resposta acima de 60 dias – 62 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 = 10 dias no ano de 2023.

205 manifestações sofreram 1 interpelação cada, 20 sofreram 2 interpelações e 9 manifestações obtiveram 3 interpelações no ano de 2023.

16 manifestações receberam 1 recurso, 2 manifestações receberam 2 e 1 manifestação recebeu 3 pedidos recursais em 2023.

Fonte: Sistema E-OUV, Fevereiro de 2024.

8. 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.

9. Projeto de Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuário do SUS no Espírito Santo

Iniciamos o Projeto Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuário no SUS – instituído através da PORTARIA ICEPI Nº06-R, DE 17 DE OUTUBRO DE 2023. A implantação da pesquisa para medir a satisfação dos usuários e pacientes com os atendimentos prestados pelo Sistema Único de Saúde no Espírito Santo (SUS) tem foco no respeito e cumprimento à legislação brasileira, para avaliação dos serviços, mas principalmente promover a melhoria contínua dos processos. A Melhoria Contínua é uma prática que as empresas adotam quando buscam ininterruptamente aperfeiçoar seus produtos, serviços e processos. Ela consiste na análise detalhada dos processos internos procurando quais atividades podem ser melhoradas, desse modo, busca encontrar onde estão as ineficiências, gargalos, atrasos e desperdícios para serem cortados.

A consolidação das ações do projeto pode resultar em aumento e qualificação do acesso aos serviços de saúde, além de colaborar com a mudança da cultura organizacional pela prática da melhoria contínua dos processos de trabalho, otimização dos recursos e qualidade da assistência à saúde, garantindo sua utilização pelos órgãos e instituições como forma de monitoramento e melhoria no SUS.

O programa tem como objetivo geral implantar pesquisa de satisfação nos serviços de atenção à saúde - SESA (vinculados, contratualidades e próprios) e na atenção primária dos municípios Capixabas para obtenção de dados sobre as práticas, ações e serviços de saúde com foco no monitoramento, avaliação, redução de custos, segurança assistencial, gestão de riscos e melhoria contínua do SUS Capixaba.

Como objetivos específicos do projeto, podemos citar:

- a Coleta de Dados de Satisfação do Usuário: tanto nos serviços de atenção à saúde vinculados à SESA quanto na atenção primária dos municípios capixabas; Elaboração de notas técnicas e pesquisas para a tomada de decisão informada;
- Monitoramento e Avaliação Contínua: permitindo a avaliação constante do desempenho do SUS capixaba;
- Identificação de Áreas de Melhoria: A análise dos resultados das pesquisas identificará áreas específicas em que os serviços de saúde podem ser aprimorados, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficácia dos serviços prestados;
- Redução de Custos: A identificação de práticas e processos ineficientes poderá levar à redução de custos na prestação de serviços de saúde, otimizando o uso dos recursos disponíveis;
- Segurança Assistencial: O projeto poderá contribuir para a promoção da segurança dos pacientes, identificando eventuais problemas na prestação de cuidados de saúde e tomando medidas para mitigar riscos;

- Fomento da utilização de Soluções Inovadoras: com foco na melhoria da experiência do usuário, o que poderá incluir a implementação de novas tecnologias e práticas de atendimento;
- Transferência de Tecnologia: A transferência de tecnologia resultante do projeto permitirá que as melhores práticas identificadas sejam compartilhadas entre os diferentes serviços de saúde e municípios, promovendo uma maior uniformidade na qualidade dos cuidados;
- Educação Permanente em Saúde: para capacitar profissionais de saúde na prestação de cuidados de alta qualidade e na promoção da satisfação do usuário;
- Melhoria Contínua do SUS: promovendo uma melhor experiência para os usuários e garantindo a eficácia e eficiência dos serviços de saúde.



10. Eventos

Em 2023 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.

Realizamos reunião com Diretores /as e Técnicos dos Hospitais da Rede Própria da Secretaria de Estado da Saúde, quanto ao cumprimento de prazos de respostas de

manifestações de Ouvidoria SUS, com a presença do Sr. Helmut Muniz D'Auville, Coordenador da Ouvidoria Geral do Estado -ES COGE - SECONT

Foram realizadas visitas técnicas em municípios (Colatina, Muqui e Presidente Kennedy) que receberam o computador referente à Portaria GM/MS nº 1975/2018, onde realizamos uma reunião com os respectivos Secretários Municipais de Saúde, onde apresentamos o potencial da Ouvidoria em trazer dados para compor a tomada de decisão de gestores, apurar necessidades de saúde da população atendida e avaliar os serviços de saúde. A ouvidoria como potente espaço de disseminação de informações em saúde. Falamos sobre as práticas em desenvolvimento na Ouvidoria da SESA e escutamos as propostas da equipe da Ouvidoria. Na oportunidade, foi realizada a inauguração das salas da Ouvidoria SUS Municipal. Ressalta-se que a visita ao Município de Muqui, foi juntamente com representante da Superintendência do Ministério da Saúde no Espírito Santo, Rafael Vulpi Calari

Participação no VII Congresso Estadual de Secretários Municipais de Saúde do Espírito Santo. Que teve como Tema "SUS: Caminhos para a Universalidade, Integralidade e equidade". O evento foi realizado pelo Colegiado de Secretários Municipais de Saúde do Espírito Santo (COSEMS/ES), no Hotel Parque do China, reuniu gestores, Técnicos Municipais e Estaduais para debaterem temáticas relacionadas ao SUS.

Participação no evento "Ouvidoria Day" 2023, com o tema "A importância das Ouvidorias como instrumento de fomento ao controle social e à transparência", em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, realizado no Tribunal de Contas do Espírito Santo.

Participação em todas as Prestações de Contas quadrimestrais da SESA/ES pelo Secretário de Estado da Saúde, na Assembleia Legislativa do Estado.

Participação na 10ª Conferência Estadual de Saúde no ES com tema "Garantir Direitos e Defender o SUS, a Vida e a Democracia", onde debatemos propostas que irão para a Conferência Nacional de Saúde. Foi um momento muito importante, com grandes debates. Alguns pontos debatidos foram a necessidade de investimento no SUS, o subfinanciamento desta política pública, a reestruturação do modelo assistencial do SUS, a Emenda Constitucional 95, a falta de profissionais, a dificuldade de acesso à saúde em locais remotos, a disputa entre privatização e direito universal, a participação e o controle social. O SUS não é o problema, ele é a solução. Mas precisamos discutir os problemas e mostrar para a população onde eles se concentram. Educação popular é prioridade estratégica na construção, na apropriação e na sustentação do SUS. É preciso ampliar o diálogo com mais setores da sociedade brasileira, para melhor compreender a importância do SUS e a necessidade de que todos defendam esta política pública

Participação regular nas Reuniões do Conselho Estadual de Saúde no qual a Ouvidora é

membra ativa representando a SESA/ES no Segmento Gestor.

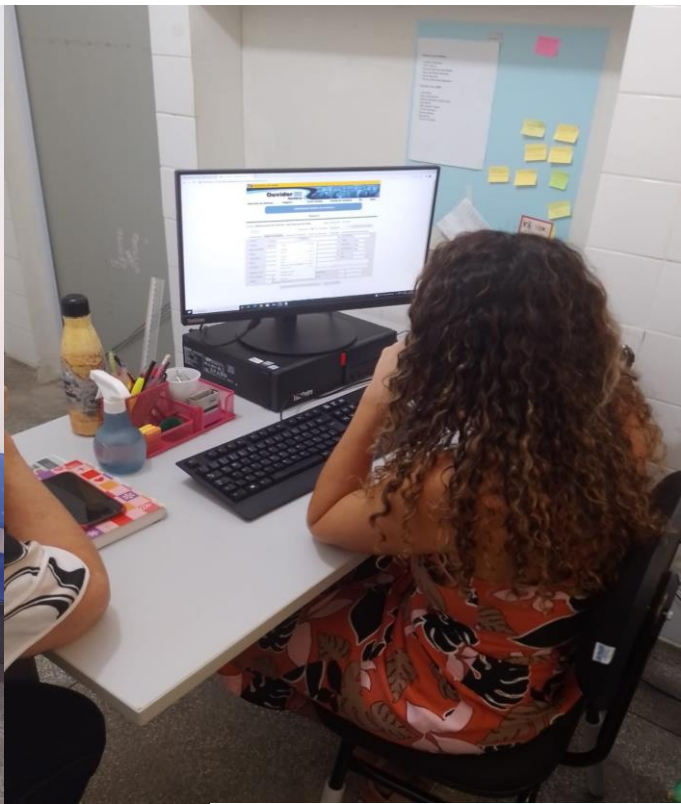
Participação 10º Congresso Brasileiro Médico, Jurídico da Saúde, realizado de 18 a 20 de setembro no Vitória Grand Hall, teve como tema central o “Direito Constitucional da Saúde e Judicialização dos Procedimentos Assistenciais e Medicamentosos”. O Congresso contou com profissionais renomados da área da Saúde e do Direito de todo o país para diversas palestras e debates sobre o tema central do evento.

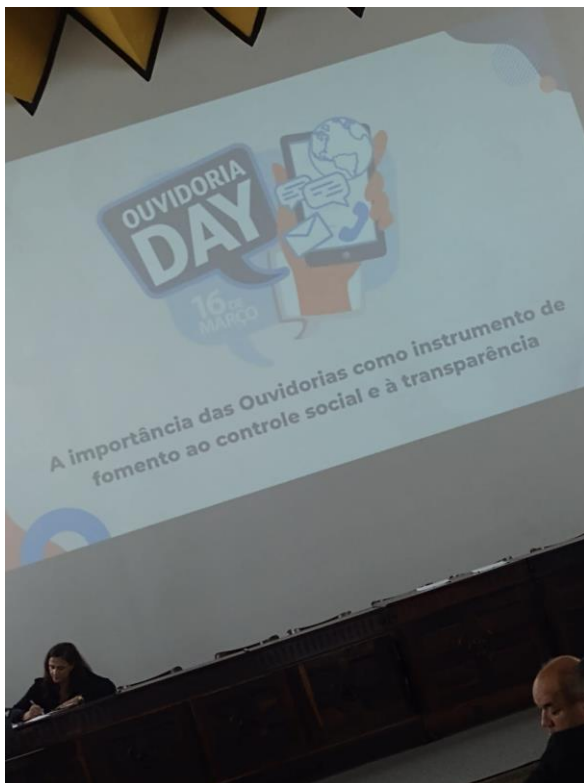
Participação no evento de celebração do “70 anos da Fluoretação da Água no Brasil.

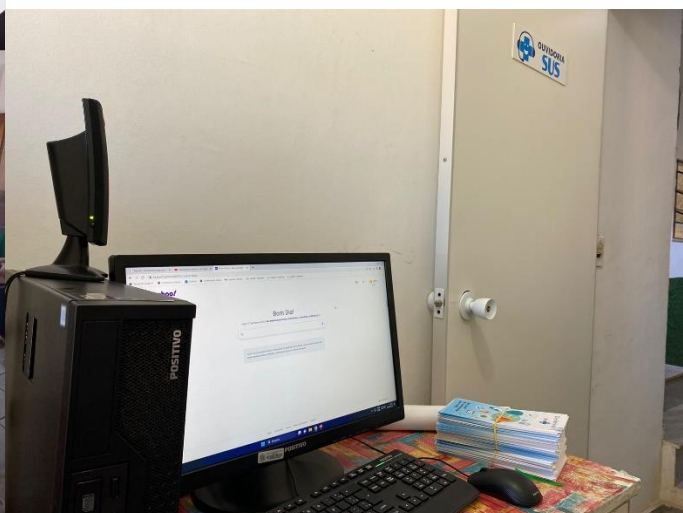
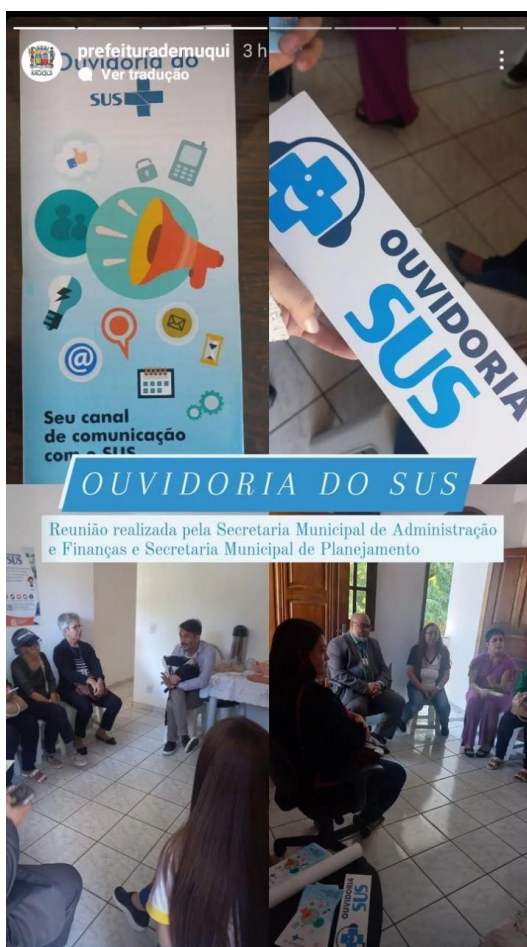
Participação no Simpósio de Inovação e Gestão na Saúde - SIGS realizado pela Fundação Estadual de Inovação em Saúde - iNOVA Capixaba em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE/ES

Participação no evento oficial de lançamento do novo sistema do ‘Portal e-Ouv’, o canal oficial de gestão das manifestações das ouvidorias do Espírito Santo, realizado no auditório do prédio da Secont. O lançamento oficial da nova plataforma contou com a presença de ouvidores setoriais, membros das ouvidorias e representantes de ouvidoria designados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. O evento apresentou o novo Portal e-Ouv e suas principais funcionalidades, com destaque para as mudanças e melhorias da plataforma.









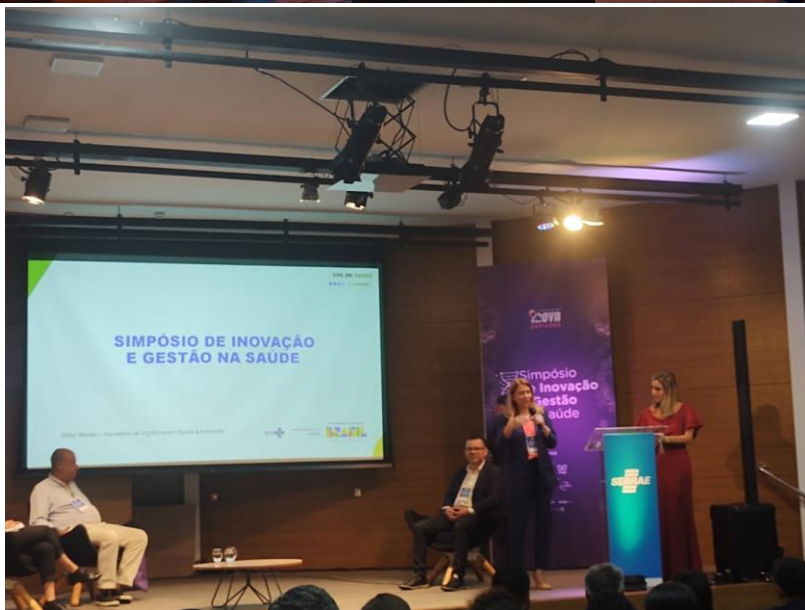














Conclusões e Considerações Finais

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 2023. 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 Ouvidoria é um autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração, gregando consensos e apoios em torno dos valores da transparência, da eficácia e da democracia”.. 140).”

*Terezinha do Carmo Alves Bolzani
Ouvidora SUS Secretaria de Estado da Saúde - SESA/ES*

*Leyliany Moraes da Silva
Coordenadora do Projeto de Pesquisa de Usuarios do SUS no Espirito Santo*