

**SECRETARIA DA SAÚDE**  
**DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM**  
**SAÚDE**  
**DIVISÃO TÉCNICA DE OUVIDORIA DO SUS**



**RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DO**  
**SUS - 2022**



**SECRETARIA DA SAÚDE  
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022**

**Prefeito**

Gustavo Henric Costa

**Secretário Municipal da Saúde**

Ricardo Rui Rodrigues Rosa

**Secretário Adjunto da Saúde**

Silvio Cardoso do Prado Junior

**Diretor de Departamento**

Renan Marani Garcia

**Equipe Ouvidoria do SUS Guarulhos**

**Chefe de Divisão Técnica**

Simone Mendes Neves Souza

**Chefe de Seção Técnica**

Lucílio Caio Pazikas

**Chefe de Seção Técnica**

Nanci De Souza Rego

**Supervisora de Setor**

Teresa Cristina M. dos Santos

**Atendimento**

Deborah Tarcha Fraga

Elaine Silva de Moraes

Eneida da Silva Bernardo

Jessika Pedrosa da Cruz

Luciana Mitie Takara

Maria Cristina Nunes

Paula Dametto de Souza

Rosalina Martins

Solange Helena Bittencourt



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### SUMÁRIO

Apresentação.....	4
Introdução.....	5
Base Legal: Competências das Ouvidorias.....	5
Análise dos Dados.....	10
Sistema Ouvidor SUS.....	11
Organograma Ouvidoria do SUS Guarulhos.....	12
Manifestações Registradas.....	13
Manifestações Registradas – Covid -19.....	15
Manifestações Registradas – Programa Zera Fila.....	18
Manifestações por meio de acesso.....	22
Manifestações por classificação.....	25
Manifestações por classificação – 2021 e 2022 - por Departamento.....	28
Manifestações por status.....	31
Manifestações pendentes de respostas.....	35
Prazo de resposta.....	37
Manifestações por assunto.....	38
Providências adotadas pela administração pública.....	54
Considerações finais.....	62
Relação de tabelas.....	63
Relação de gráficos.....	66
Relação de figuras.....	67



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SUS Guarulhos em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Ouvidoria, contendo os resultados alcançados no ano de 2022.

O presente relatório elaborado pela equipe da Divisão Técnica de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de Guarulhos é nos termos da referida Lei, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, disseminar as informações obtidas através dos dados registrados em sistema informatizado

As atribuições de uma Ouvidoria consistem em intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, visando o fortalecimento da participação social, a defesa à cidadania e à legalidade nas relações entre gestão, funcionários e usuários dos serviços de saúde.

Ouvidorias do SUS são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar os direitos dos (as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS.

O papel da Ouvidoria é garantir ao (à) cidadão(ã) ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

O Relatório Anual da Ouvidoria do SUS tem como objetivo sistematizar as manifestações, possibilitando a elaboração de relatórios e indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico para tomada de decisão.

**Simone Mendes Neves Souza**  
**Chefe de Divisão Técnica – Ouvidoria do SUS Guarulhos**



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### INTRODUÇÃO

As Ouvidorias do SUS têm por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente. A função da Ouvidoria é intermediar as relações entre os cidadãos e a Administração Pública, tendo ainda a atribuição de receber as manifestações encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como unidades canalizadoras e intermediadoras.

Entendendo o papel da Ouvidoria como um importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública.

### BASE LEGAL: COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

#### **Lei nº 13460/2017 de 23/06/2017**

([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm))

De acordo com a Lei nº 13.460/2017 que *Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as competências das ouvidorias são:*

- I. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a sua tramitação e efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;*
- II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*
- III. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;*



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

- IV. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário*
- VI. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;*
- VII. Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;*
- VIII. Avaliar a satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e*
- IX. Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.*

### **Lei 8.080, de 19/09/1990**

( [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm))

Conforme Lei nº 8080 de 19/09/1990, em seu Art. 7<sup>a</sup>, as ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS), são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda aos seguintes princípios constitucionais de universalidade, equidade, integralidade, descentralização, regionalização e hierarquização.

No âmbito da Ouvidoria do SUS, temos o que segue:

### **Universalidade**

Todo cidadão tem o direito de se manifestar junto ao Poder Público, quanto aos serviços prestados pelo sistema de saúde. Compete a este, colocar serviços de Ouvidoria ao alcance da população de modo a permitir o uso deste direito.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### **Equidade**

Todo cidadão deve contar com pelo menos um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, carta, site da Prefeitura (formulário web), e-mail ou ainda pela central de atendimento, de forma que atenda à sua necessidade, independente da localidade ou situação social. Compete aos níveis administrativos do SUS divulgá-los e difundi-los.

### **Integralidade**

As manifestações recebidas na Ouvidoria SUS devem ser processadas sob os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde.

### **Descentralização**

Deve ser apoiada a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nas esferas da administração municipal de saúde.

### **Regionalização**

Este princípio pauta-se pela maior eficácia e transparência geradas pela aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como pelo reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais da cidade e suas peculiaridades. Assim, no âmbito do Município, o serviço de Ouvidoria deve estar presente em todas as regiões da cidade, representadas pelas Divisões Regionais de Saúde, Hospitais, Prontos Atendimentos e Unidades Básicas de Saúde.

### **Hierarquização**

Na organização da rede de Ouvidorias, devem ser respeitados os níveis hierárquicos de estruturação do SUS e a participação da comunidade. Compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos Gestores.

([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm))



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### **Portaria Municipal nº 151 de 22/09/2017:**

(<https://www.guarulhos.sp.gov.br/uploads/pdf/1259701687.pdf>)

A Ouvidoria do SUS Guarulhos, de acordo com a Portaria Municipal nº 151/2017 tem como missão:

- Ser um canal de comunicação direta entre o cidadão e os gestores de saúde, com escuta qualificada aos usuários e profissionais vinculados ao sistema de saúde, fortalecendo o controle social, promovendo a cidadania e a melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados pelo SUS de Guarulhos.
- Ser um serviço reconhecido por atuar de forma isenta e independente, sendo uma referência de qualidade no atendimento e apoio aos cidadãos, aos servidores, aos serviços de saúde e aos gestores municipais.

Tendo como objetivos principais:

- Buscar a mediação dos interesses do cidadão e da gestão do SUS, favorecendo a formação de laços de confiança e colaboração mútua, bem como o fortalecimento da cidadania;
- Assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde, defendendo o respeito à dignidade humana e à legalidade nas relações entre o SUS e a sociedade;
- Fortalecer o controle social através das manifestações dos cidadãos, tais como as sugestões, as reclamações, as solicitações, as denúncias, as informações e os elogios, por meio de canais de contato ágeis e eficazes, para preservar os aspectos éticos de sigilo, prioridade e confiabilidade;
- Servir como instrumento de gestão, produzindo conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo para a melhoria na qualidade dos serviços de saúde, subsidiando a tomada de decisão dos gestores do SUS.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Além dos princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) de Guarulhos, possui os seguintes princípios:

- Independência e autonomia para o pleno e livre exercício de suas atribuições;
- Transparência na prestação de informações, de forma a facilitar a compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;
- Confidencialidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário;
- Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e obter respostas adequadas para as manifestações dos cidadãos;
- Acessibilidade, eliminando barreiras ao exercício da livre manifestação do cidadão;
- Acolhimento, oferecendo um atendimento humanizado, que proporcione ao cidadão a experiência de sentir-se ouvido com respeito e dignidade, de forma qualificada e compreensiva;
- Compromisso com o aperfeiçoamento do SUS, oferecendo aos gerentes e gestores um apoio fundamentado e objetivo ao processo de tomada de decisão.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### ANÁLISE DOS DADOS

Em cumprimento à Lei Federal nº 13460/2017, elaboramos o presente relatório anual de gestão, referente ao período compreendido entre 01/01/2022 e 31/12/2022, incluindo análise dos dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS, enviado à Ouvidoria do SUS Guarulhos pela Ouvidoria-Geral do SUS - Ministério da Saúde em 02/01/2023.

**Art. 14.** *Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e*
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

**Art. 15.** *O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- II - os motivos das manifestações;*
- III - a análise dos pontos recorrentes; e*
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

*Parágrafo único.* *O relatório de gestão será:*

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e*
- II - disponibilizado integralmente na internet.*

Vislumbrando o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS, buscamos traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta Ouvidoria durante o período em pauta.

Este relatório tem por objetivo fornecer o levantamento e análise dos dados acerca das manifestações registradas pela Ouvidoria, visando subsidiar gestores na tomada de suas decisões, bem como ser instrumento potencialmente capaz de proporcionar um direcionamento de ações estratégicas.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### SISTEMA OUVIDORSUS

O sistema informatizado OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Departamento de Informática do Ministério da Saúde/DATASUS em parceria com a Ouvidoria-Geral do SUS/OUVSUS/DINTEG/MS, e implantado em dezembro de 2006 em Brasília e em em 2008, em Guarulhos, como projeto piloto.

Atualmente, todas as manifestações colhidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos, por meio de qualquer canal de entrada, são inseridas e registradas no sistema, e posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e resposta aos cidadãos.

O sistema possibilita a captação, extração e análise de dados gerenciais e se constituiu numa ferramenta de otimização dos processos de trabalho da Ouvidoria, facilitando a democratização de informações em saúde, agilizando o recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas.

Para familiarização e melhor compreensão dos dados, sugerimos a consulta ao Glossário Temático de Ouvidorias em Saúde, material publicado pelo Ministério da Saúde, que permitirá aos gestores, profissionais da saúde e cidadãos um entendimento mais eficaz e uma comunicação objetiva e sem ambigüidades, favorecendo o desempenho das ações institucionais e a compreensão sobre a gestão do Sistema Único de Saúde, podendo ser acessado através do endereço eletrônico abaixo descrito:  
[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario\\_ouvsus\\_2ed.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_ouvsus_2ed.pdf)



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### ORGANOGRAMA OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

A Ouvidoria do SUS está diretamente subordinada ao Departamento de Planejamento e Regulação em Saúde e possui subredes (pontos focais) denominados Ouvidorias de Nível I e Nível II, totalizando 124 subredes.

- Nível I abrange os hospitais municipais:  
São responsáveis pelos registros e desdobramentos das manifestações, com direcionamento às subredes internas para conclusão das respostas e/ou à sede da Ouvidoria do SUS para os devidos encaminhamentos. As Ouvidorias de nível I, localizadas nos hospitais, podem realizar acolhimento de manifestações relativas a qualquer unidade de saúde do município, com encaminhamento à Ouvidoria da Sede.
- Nível II abrange os demais equipamentos de saúde, Gabinete e Conselho Municipal de Saúde (CMS):  
São responsáveis pelo recebimento e conclusão das manifestações enviadas pela Ouvidoria do SUS. As Ouvidorias de Nível II apenas respondem as manifestações dos usuários, não realizando o registro ou encaminhamento das mesmas.

Figura 1. Organograma Ouvidoria SUS

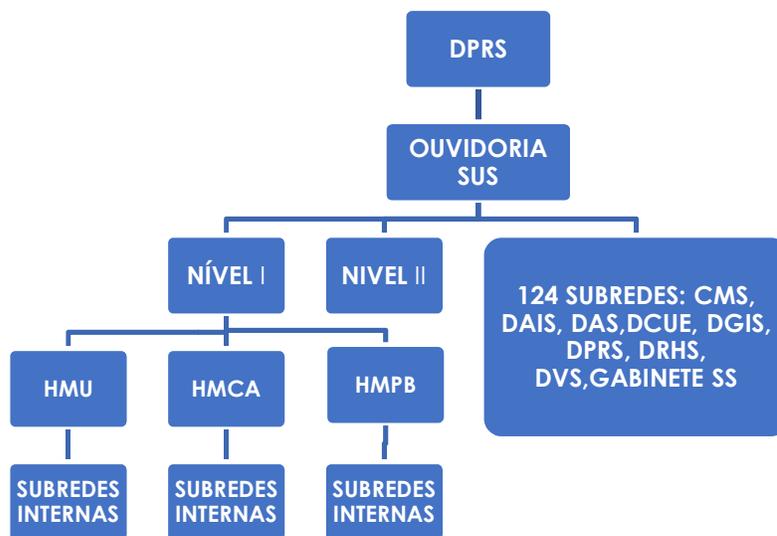


Figura 1. Organograma



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

#### Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Guarulhos

No ano de 2022 a Ouvidoria do SUS Guarulhos realizou 25.799 atendimentos registrados no sistema, sendo 19.778 com origem no nível central da Secretaria da Saúde e 4.973 com origem nas Ouvidorias dos hospitais: HMCA, HMU E HMPB. A Ouvidoria SUS Guarulhos recebeu ainda, através da Ouvidoria do Ministério da Saúde, 1.048 manifestações, totalizando 25.799 manifestações registradas no Sistema Ouvidor SUS no ano de 2022.

No comparativo com o ano de 2021, percebe-se um acréscimo de 35,65% no número de manifestações totais.

**Tabela 01 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 e 2022.**

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	ORIGEM	2021	2022
	SMS - GRU	15.686	19.778
	Ministério da Saúde	1.251	1.048
	HMCA	60	451
	HMU	641	1.207
	HMPB	1.380	3.315
	<b>TOTAL</b>	<b>19.018</b>	<b>25.799</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

#### Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Guarulhos em 2021 e 2022 – por mês

Considerando o ano de 2021, as manifestações registradas se mantiveram em uma média de 1580, conforme gráfico a seguir:



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

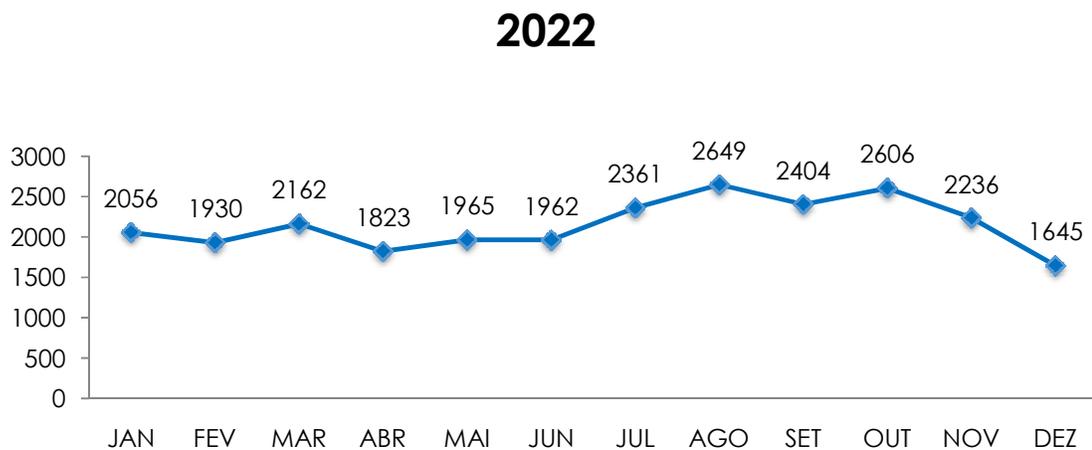
**Gráfico 01 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – por mês.**



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

**Gráfico 02 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 – por mês.**

Relacionamos no gráfico seguinte, os registros em sistema no exercício de 2022, por mês, observando a diminuição acentuada de manifestações em dezembro de 2022, observada também em anos anteriores. Tendo como média anual 2.149 manifestações.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS – COVID-19

Diante do cenário da pandemia, é importante elencarmos os dados referentes à Covid-19, separadamente, tendo em vista que categorizou um grande número de manifestações, como dúvidas diversas acerca da pandemia, informações sobre casos suspeitos e confirmados, vacinação, transmissão, sintomas, prevenção, entre outros. Todavia, a Ouvidoria continuou recebendo e tratando manifestações voltadas para questões já conhecidas, como: acesso a consultas, tratamentos, cirurgias e medicamentos.

Em 2021, das 19.018 manifestações registradas, 5% foram referentes ao COVID-19 e em 2022, do total de 25.799 registros, 0,19% teve a motivação no mesmo assunto.

**Tabela 02 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 e 2022 – COVID-19.**

Assuntos	2021	%	2022	%
COVID-19	875	5%	50	0,19%
DIVERSOS	18.143	95%	25.749	99,81%
<b>Total</b>	<b>19.018</b>	<b>100%</b>	<b>25.799</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Em 2021 as manifestações referentes à Covid-19 baseavam-se em relatos de casos suspeitos e/ou confirmados, denúncias de aglomeração ou falta de distanciamento e à vacinação: cadastro, agendamento, esquema vacinal, local de vacinação, entre outros.

Em 2022, as manifestações referentes à Covid-19 foram relativas à vacinação: cadastro, agendamento, esquema vacinal, local de vacinação, entre outros.

A Ouvidoria do SUS é referência no atendimento ao cidadão que utiliza de alguma maneira o SUS, apresentando os serviços disponíveis e os fluxos necessários para acessá-los. Com a pandemia da Covid-19, ficou ainda mais evidente o seu papel, tanto no registro de manifestações, quanto na



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

disseminação de informações relevantes para a saúde pública, fornecendo aos cidadãos informações corretas e confiáveis.

O Departamento de Assistência Integral à Saúde – DAIS foi responsável pelo maior número de manifestações registradas acerca do assunto Covid-19, considerando que informações sobre vacinação e medidas sanitárias predominaram entre os registros.

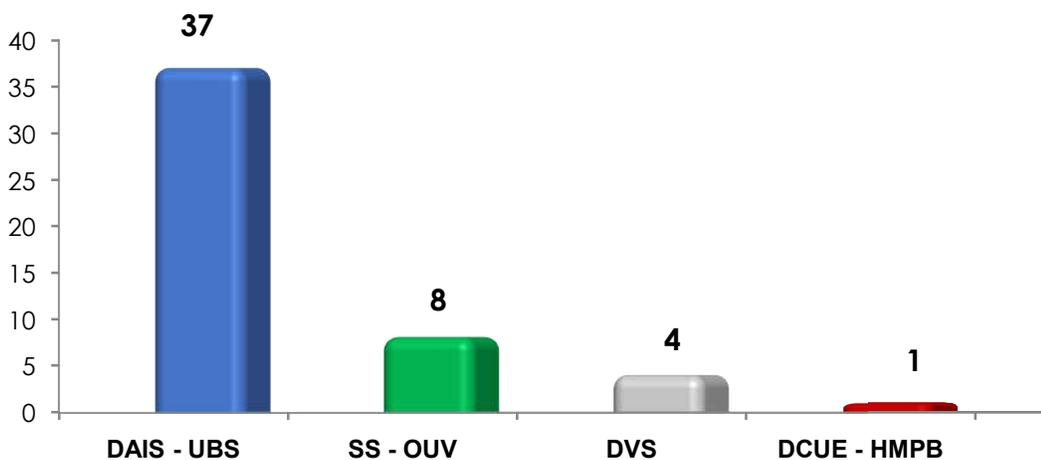
**Tabela 03 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 – COVID-19.**

ASSUNTO COVID-19	QTDE
VACINAÇÃO CORONAVÍRUS (COVID-19)	44
MEDIDAS SANITÁRIAS CORONAVÍRUS (COVID-19)	5
CASO CONFIRMADO	1

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Relacionamos abaixo, os Departamentos responsáveis pelas manifestações registradas sobre Covid-19.

**Gráfico 03 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 – Covid-19 – por destino**



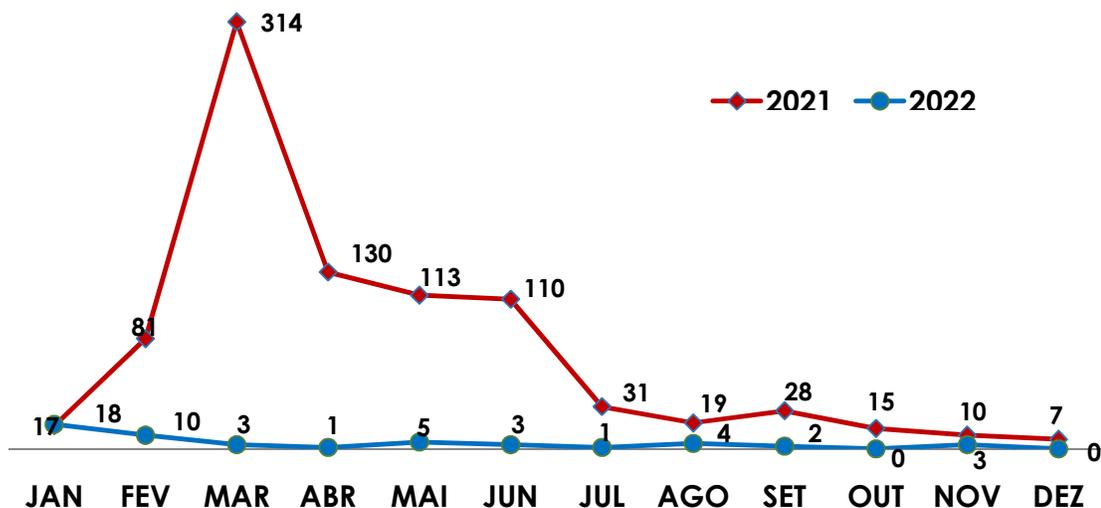
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Realizamos levantamento das manifestações registradas com o assunto Covid-19 entre os anos de 2021 e 2022, por mês.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Gráfico 04 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 e 2022 – Covid-19 por mês.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

O pico de manifestações ocorreu em março/2021 com a disponibilização do cadastro prévio para a aplicação da vacina contra a Covid-19.

A Prefeitura de Guarulhos disponibilizou cadastramento on-line ou pela Central telefônica “GRU Vacina”, sendo amplamente divulgado na página da prefeitura e redes sociais, como forma de evitar aglomerações e respeitando as individualidades da faixa etária e grupo de risco, que receberiam a vacina. Porém, possivelmente devido a diversos “fake news”, os cidadãos entravam em contato com a Ouvidoria do SUS para obter informações sobre o respectivo cadastro, independente da idade e condição, contrariando as orientações publicizadas.

Passado este primeiro momento e devido, principalmente, à transparência com que foram divulgadas todas as etapas da vacinação, as manifestações referentes à vacinação Covid-19 foram diminuindo abruptamente, claramente percebido no ano de 2022, devido ainda à diminuição dos casos de Covid-19.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS – PROGRAMA ZERA FILA

A Prefeitura de Guarulhos, a partir de recursos obtidos junto ao Governo do Estado, iniciou em 06/12/2022, o programa Zera Fila, que tem como objetivo reduzir a demanda reprimida na cidade por consultas, exames e cirurgias.

Os pacientes com solicitações de agendamento de consultas e exames na fila de espera são convocados para serem atendidos no Hospital Pimentas Bonsucesso ou Hospital Municipal de Urgências.

O programa Zera Fila desde a sua implantação, tem ampla divulgação entre os meios de comunicação como televisão, internet, cartazes, outdoors e etc, e a Ouvidoria dos SUS atua informando a população sobre o programa, meios de acesso, fluxos e agendamentos.

Abaixo, segue a apresentação do Programa na página da Prefeitura de Guarulhos:

**Figura 2. Programa Zera Fila**

Terça, 06 de Dezembro de 2022 - 12:51



A Prefeitura de Guarulhos, a partir de recursos obtidos junto ao Governo do Estado (R\$ 21 milhões), iniciou nesta terça-feira (6) o programa Zera Fila, que tem como objetivo reduzir a demanda reprimida na cidade por consultas, exames e cirurgias. Segundo levantamento realizado pela Secretaria Municipal da Saúde, Guarulhos tem hoje aproximadamente 380 mil procedimentos atrasados devido principalmente à demanda reprimida durante o período de pandemia.

O Zera Fila consiste numa força-tarefa com a repactuação do plano de trabalho do Hospital Municipal de Urgências (HMU) e do Hospital Municipal Pimentas/Bonsucesso (HMPB), geridos pela Organização Social Santa Casa de São Bernardo do Campo (SCSB). A entidade vai otimizar a retomada de procedimentos cirúrgicos eletivos, consultas e exames, reduzindo o impacto das filas de espera.

Profissionais contratados pela organização farão o chamamento dos pacientes para realizarem os procedimentos em áreas próprias e anexas ao HMU e ao HMPB durante todo o mês de dezembro, utilizando espaços abertos em suas agendas e realizando procedimentos inclusive nas madrugadas e aos finais de semana.

O prefeito Guti considera o Zera Fila um marco para Guarulhos. "Temos a missão de acabar com a demanda reprimida da saúde e vamos conseguir com esse presente que o Governo do Estado nos deu a dois dias do aniversário da cidade", comentou o chefe do Executivo, citando ainda a quintuplicação de procedimentos reprimidos durante a pandemia.

#### **Demanda reprimida**

Segundo informações da Secretaria Municipal da Saúde, Guarulhos tem 380.520 consultas, cirurgias e exames na fila. São 207.826 pacientes esperando consultas especializadas, 171.560 que aguardam exames e 1.132 solicitações de cirurgias eletivas.

Os números mais expressivos são na área de ultrassonografia simples. São 53.112 exames em espera para serem realizados. Na área de consultas, duas especialidades chamam a atenção: oftalmologia (28.982 pacientes em espera) e ortopedia (21.544). Mas neurologia também preocupa, com os 11.741 pacientes na fila.

#### **Vans nos terminais**

Os pacientes que se encontram na fila de espera serão convocados por um serviço de call center montado especialmente para esse fim, bem como pela própria regulação municipal.

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/guarulhos-inicia-o-programa-zera-fila-de-consultas-exames-e-cirurgias-eletivas>



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Foram disponibilizados à população, atendimento via 0800, para esclarecimento de dúvidas e ainda, página na internet, onde são fornecidas maiores informações quanto ao programa.

Figura 3. Programa Zera Fila - 0800

The graphic features a smiling female doctor in a white lab coat on the left. On the right, the 'Zera Fila' logo is displayed in green and blue, with the tagline 'MUTIRÃO DA SAÚDE DE GUARULHOS' below it. Text in the center reads: 'Força-tarefa da Prefeitura de Guarulhos para reduzir a fila de consultas, exames e cirurgias eletivas.' Below this, it states: 'Pacientes na fila de espera serão convocados via contato telefônico ou mensagem de texto, por isso, mantenha os dados atualizados nos serviços de saúde.' Further down, it says: 'Os atendimentos serão realizados no Hospital Municipal de Urgências (HMU) e no Hospital Municipal Pimentas/Bonsucesso (HMPB).' At the bottom right, it provides the contact number: 'Qualquer dúvida ligue 0800-0900500'. The bottom of the graphic includes social media icons for Instagram, Facebook, and Twitter, along with the website URL www.guarulhos.sp.gov.br.

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/zerafila>

Figura 4. Programa Zera Fila - Site

The screenshot shows the website header with the 'Zera Fila' logo and 'MUTIRÃO DA SAÚDE DE GUARULHOS' tagline. Below the logo are logos for Santa Casa, HMU Hospital Municipal de Urgências, Pimentas Bonsucesso, Prefeitura de Guarulhos, and SUS. A navigation menu includes 'HOME', 'TRANSPORTE GRATUITO', 'PESQUISAS', 'OUVIDORIA', and 'REAGENDAMENTO'. The main content area features the text: 'Nossa Missão é chegar até você.' followed by a large heading: 'Paciente SUS, do município de Guarulhos. Está aguardando o agendamento de consultas e exames especializados?'. A blue button labeled 'SAIBA MAIS' is positioned below the heading. On the right side of the page, there is a portrait of a smiling female doctor.

<https://www.zerafilaguarulhos.com/>



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS ZERA FILA – de 01/12/2022 a 31/12/2022

Relacionamos as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS referentes ao Programa Zera Fila no período compreendido entre 06/12/2022 a 31/12/2022, utilizando o banco de dados fornecido pelo Ministério da Saúde em 02/01/2023 - às 16:00h.

Registramos 81 manifestações sobre o Programa, com encaminhamento ao HMPB, HMU, Ouvidoria SUS ou demais subredes da Atenção Básica e Central de Regulação Ambulatorial.

**Tabela 04 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em dezembro/ 2022 – Programa Zera Fila.**

CLASSIFICAÇÃO	QTDE
INFORMACAO	16
RECLAMACAO	39
SOLICITACAO	26
<b>Total geral</b>	<b>81</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Durante o mês de dezembro/2022, foram registradas 81 manifestações no Sistema, sendo classificadas entre informação, reclamação e solicitação.

As manifestações classificadas como informações, em sua maioria, são registradas e respondidas durante o atendimento pela Ouvidoria SUS.

As manifestações que necessitam de informações e/ou esclarecimentos pertinentes aos outros setores, são encaminhadas às subredes cadastradas para que estas respondam diretamente ao reclamante, que recebe automaticamente, em seu e-mail a resposta fornecida.

**Tabela 05 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em dezembro/ 2022 – Programa Zera Fila – por subrede.**

SUBREDE	QTDE	%
HMPB	46	56,79%
OUVIDORIA	13	16,05%
CRA	12	14,81%
HMU	4	4,94%
UBS VILA RIO DE JANEIRO	2	2,47%
UBS VILA BARROS	1	1,23%
SANTA LIDIA	1	1,23%
UBS MORROS	1	1,23%

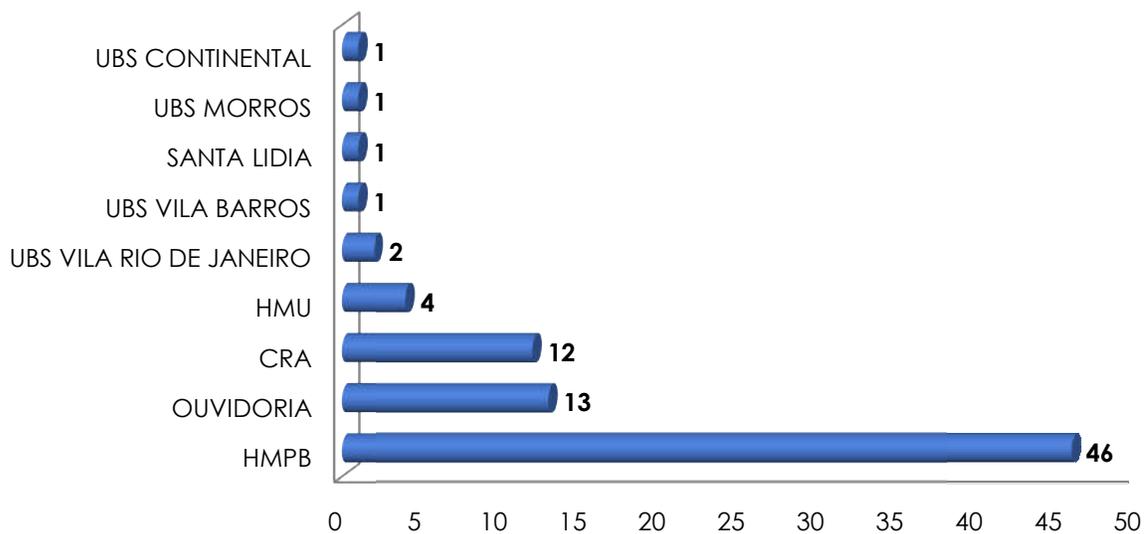


## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

UBS CONTINENTAL	1	1,23%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>

Do total de manifestações registradas sobre o Programa Zera Fila, 57% foram encaminhadas ao Hospital Pimentas Bonsucesso. A Ouvidoria recebeu 16% das manifestações e a Central de Regulação Ambulatorial 14%. O Hospital HMU recebeu 5% do total registrado. As demais subredes somadas representam menos de 5% do total registrado.

**Gráfico 05 - Total de manifestações registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em dezembro/2022 – Programa Zera Fila**



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ACESSO

Do total de 25.799 demandas recepcionadas na Ouvidoria do SUS Guarulhos em 2022, 43,95% (11.338) foram registradas através de telefone, 36,30% (9.365) presencialmente, 10,13% (2.614) por carta (urna), 4,95% (1.276) pela internet e 4,67% (1.206) por e-mail.

**Tabela 06 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2021 e 2022.**

MEIOS DE ACESSO	EM 2021	%	EM 2022	%	Varição
TELEFONE	10.916	57,40%	11.338	43,95%	↑ 4%
PESSOALMENTE	4.896	25,74%	9.365	36,30%	↑ 91,27%
CARTA	956	5,03%	2.614	10,13%	↑ 173,43%
FORMULÁRIO WEB	1.418	7,46%	1.276	4,95%	↓ 10%
EMAIL	832	4,37%	1.206	4,67%	↑ 45%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Com relação ao ano de 2022, considerando o retorno gradativo das atividades cotidianas devido à diminuição dos casos de Covid-19, apuramos aumento no número de manifestações recebidas/registradas, principalmente no modo presencial e por carta (urnas nos hospitais).

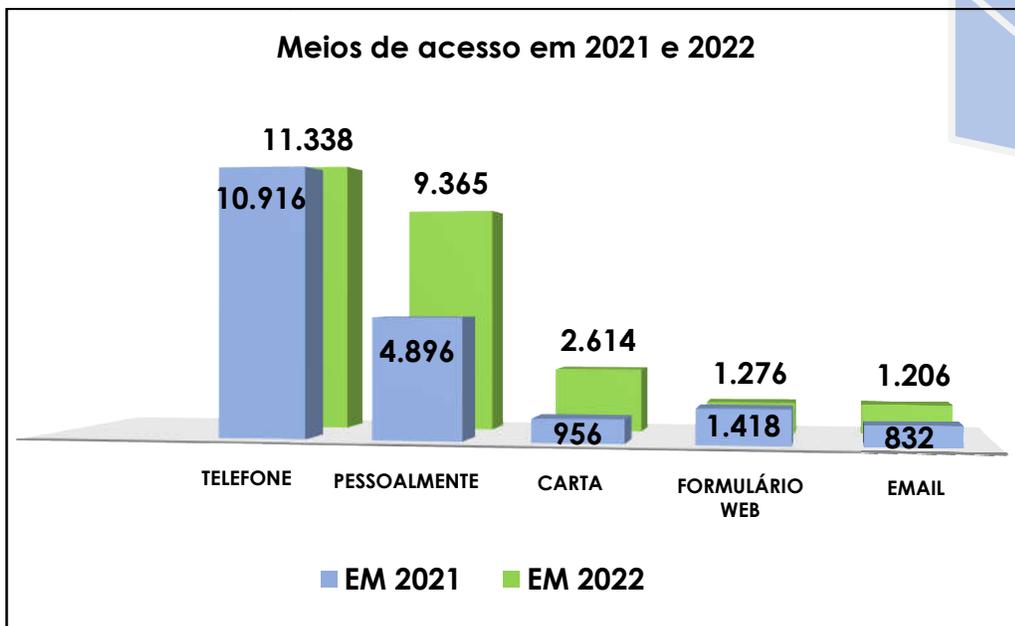
No comparativo com o ano de 2021, observamos um aumento no número de manifestações registradas presencialmente em 91,27% e por carta (urna) em 173,43%. Os registros realizados pela internet, através do formulário web, sofreu uma diminuição de 10%,

Os gráficos a seguir demonstram a evolução das manifestações registradas e/ou recebidas no sistema OuvidorSUS nos anos de 2021 e 2022.



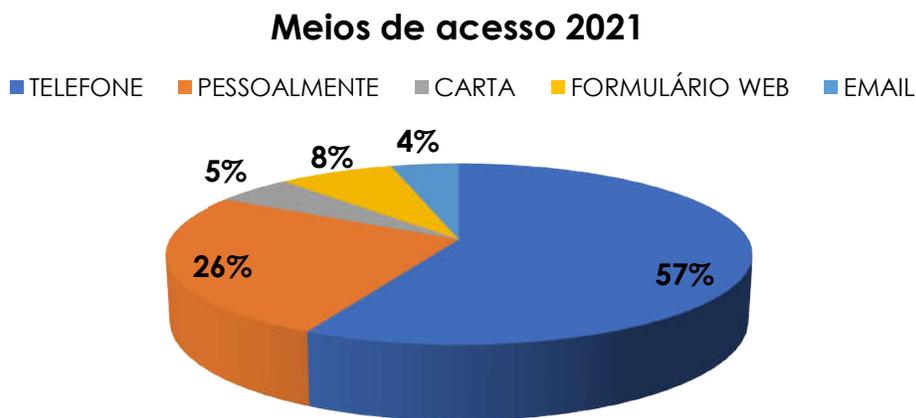
## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Gráfico 06 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2021 a 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Gráfico 07 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2021.



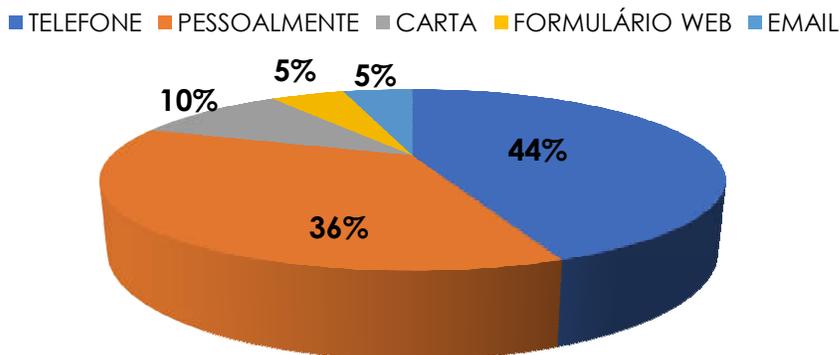
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

**Gráfico 08 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2022.**

### Meios de acesso 2022



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Com relação à proporção das manifestações registradas temos:

No ano de 2021, os atendimentos presenciais, gradativamente, foram se restabelecendo, porém, devido ainda à pandemia, os meios de acesso remoto: telefone, e-mail e internet, juntos, ainda representam a maior procura dos cidadãos para registro de suas manifestações.

Os atendimentos telefônicos representaram 57% dos registros, enquanto que os atendimentos presenciais somaram 26%.

Em 2022, com a retomada dos atendimentos presenciais, percebemos aumento de 36% dos atendimentos realizados presencialmente e conseqüentemente, a diminuição dos atendimentos telefônicos, totalizando 44% dos registros.

Os meios de acesso à Ouvidoria do SUS são:

- Telefone: 0800 -7722986
- Presencialmente: Rua Iris, 320 - Gopoúva e Hospitais HMCA, HMPB e HMU.
- Internet: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus>
- E-mail: [ouvidoriasusguarulhos@gmail.com](mailto:ouvidoriasusguarulhos@gmail.com), [ouvidoriasus@guarulhos.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@guarulhos.sp.gov.br)
- Carta: Rua Iris, 320 - Gopoúva - CEP: 07051-080 e
- Urna nos hospitais: HMCA, HMPB e HMU.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Relacionamos as manifestações registradas nos anos de 2021 e 2022, de acordo com o teor apresentado pelos cidadãos.

**Tabela 07 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2021 e 2022.**

CLASSIFICAÇÃO	EM 2021	%	EM 2022	%
SOLICITACAO	13.256	69,70%	17.799	68,99%
RECLAMACAO	3.502	18,40%	4.156	16,11%
ELOGIO	868	4,60%	2.366	9,17%
INFORMACAO	1.172	6,20%	1.313	5,09%
DENUNCIA	177	0,90%	93	0,36%
SUGESTAO	43	0,20%	72	0,28%
<b>Total Geral</b>	<b>19.018</b>	<b>100%</b>	<b>25.799</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Foram registradas no Sistema OuvidorSUS em 2021, 13.256 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondente a um percentual de 69,7% dos atendimentos.

Registramos ainda em 2021, 3.502 reclamações dos serviços de saúde (18,4%), 1.172 pedidos de informações (6,2%), 868 elogios aos equipamentos de saúde (4,60%), 177 denúncias (0,90%) e 43 sugestões (0,20%).

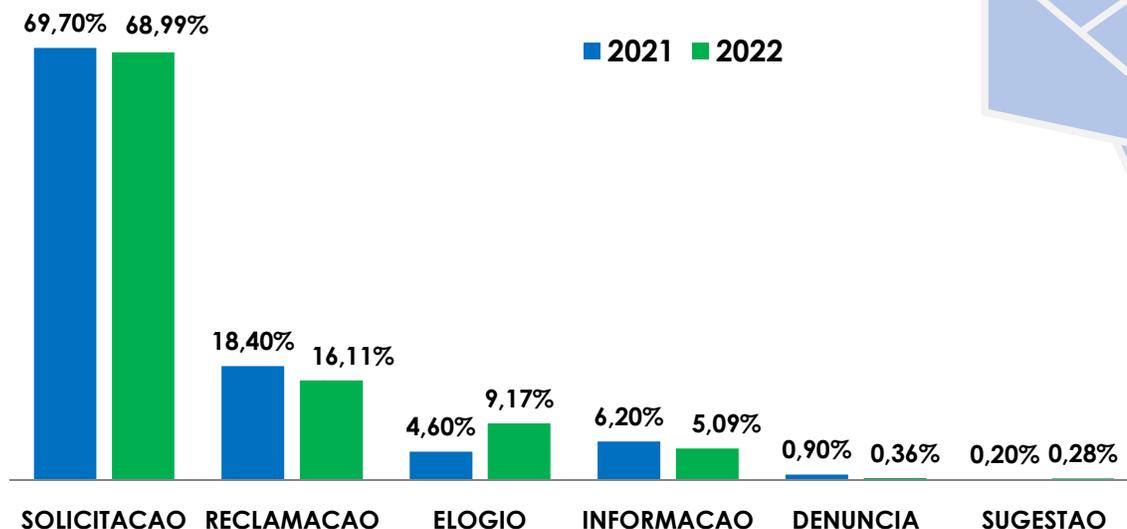
Em 2022, recepcionamos no Sistema OuvidorSUS, 17.799 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondente a um percentual de 68,99% dos atendimentos.

Registramos ainda em 2022, 4.156 reclamações dos serviços de saúde (16,11%), 1.313 pedidos de informações (5,09%), 2.366 elogios aos equipamentos de saúde (9,17%), 72 denúncia (0,36%) e 72 sugestões (0,28%).



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Gráfico 09 - Proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

No gráfico acima, para melhor visualização, relacionamos as manifestações registradas no período de 2021 e 2022, por porcentagem, referentes ao registro total de manifestações no sistema OuvidorSUS.

Notemos que no comparativo entre os dois anos, as manifestações, de acordo com suas classificações, se tiveram equivalentes, com exceção dos elogios, que tiveram aumento de 172%.

### **Classificação das manifestações quanto ao seu conteúdo:**

As manifestações são classificadas em seis tipos, apresentadas neste relatório na ordem de maior para a menor frequência, em forma de tabelas e gráficos, com os assuntos e subassuntos mais recorrentes em cada uma das tipologias, a saber:



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Figura 5: Classificação das manifestações

<b>DENÚNCIA</b>	• Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada
<b>RECLAMAÇÃO</b>	• Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
<b>SUGESTÃO</b>	• Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
<b>SOLICITAÇÃO</b>	• Comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
<b>ELOGIO</b>	• Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
<b>INFORMAÇÃO</b>	• Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.

Fonte: Doges/SGEP/MS.

Toda demanda registrada deve ser classificada quanto ao seu conteúdo, para facilitar e padronizar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações.

Para classificar as demandas, utilizamos o Manual de Tipificação do Sistema Informatizado OuvidorSUS, elaborado pelo Ministério da Saúde, vide quadro acima.



SECRETARIA DA SAÚDE  
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

**MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO – 2021 e 2022 – POR DEPARTAMENTO**

**1. DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE - DAIS**

Tabela 08 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DAIS.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
SOLICITACAO	4.154	4.896	9.050
RECLAMACAO	1.869	1.864	3.733
ELOGIO	104	93	197
DENUNCIA	52	41	93
INFORMACAO	24	27	51
SUGESTAO	8	8	16
<b>Total geral</b>	<b>6.211</b>	<b>6.929</b>	<b>13.140</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

**2. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE - DAS**

Tabela 09 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DAS.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
SOLICITACAO	113	53	166
RECLAMACAO	24	13	37
INFORMACAO	2	2	4
<b>Total geral</b>	<b>139</b>	<b>68</b>	<b>207</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Tabela 10 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 – BPC\*.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
SOLICITACAO	35	26	61
<b>Total geral</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>61</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

\*As manifestações referentes ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) são registradas em sistema e encaminhadas ao DAS para que seja verificada a disponibilização pelo SUS, atendendo critérios do INSS, estando apenas demonstradas neste relatório.



SECRETARIA DA SAÚDE  
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

**3. DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA  
– DCUE**

Tabela 11 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DCUE.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
RECLAMACAO	1.399	2.071	3.470
ELOGIO	731	2.225	2.956
SOLICITACAO	578	997	1.575
INFORMACAO	105	415	520
SUGESTAO	27	59	86
DENUNCIA	38	28	66
<b>Total geral</b>	<b>2.878</b>	<b>5.795</b>	<b>8.673</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

**4. DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DA SAÚDE –  
DGIS – TRANSPORTE SANITÁRIO**

Tabela 12 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DGIS.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
SOLICITACAO	8	20	28
RECLAMACAO	11	14	25
DENUNCIA	1	0	1
SUGESTAO	1	0	1
<b>Total geral</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>55</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

**5. DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE –  
DPRS**

Tabela 13- Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DPRS.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
SOLICITACAO	7.984	11.554	19.538
RECLAMACAO	24	31	55
INFORMACAO	2	6	8
ELOGIO	1	6	7
SUGESTAO	3	4	7
DENUNCIA	1	0	1
<b>Total geral</b>	<b>8.015</b>	<b>11.601</b>	<b>19.616</b>



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

### 6. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE - DRHS

Tabela 14 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DRHS.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
RECLAMACAO	1	1	2
SOLICITACAO	0	1	1
<b>Total geral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

### 7. DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE – DVS

Tabela 15 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DVS.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
SOLICITACAO	45	5	50
INFORMACAO	8	4	12
RECLAMACAO	5	2	7
SUGESTAO	2	1	3
DENUNCIA	2	0	2
<b>Total geral</b>	<b>62</b>	<b>12</b>	<b>74</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

### 8. GABINETE DO SECRETÁRIO

Tabela 16 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 – GABINETE DO SECRETÁRIO.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
RECLAMACAO	4	1	5
ELOGIO	1	2	3
SOLICITACAO	2	1	3
SUGESTAO	1	0	1
<b>Total geral</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

### 9. CONSELHO DE SAÚDE – CMS

Tabela 17 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 – CONSELHO DE SAÚDE.

CLASSIFICAÇÃO	2021	2022	Total geral
INFORMACAO	0	1	1
RECLAMACAO	2	2	4
SOLICITACAO	1	0	1
<b>Total geral</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### MANIFESTAÇÕES POR STATUS

As manifestações registradas no sistema OuvidorSUS possuem prazo para resposta estipulado por Lei Federal, como veremos a seguir:

Abaixo representamos as manifestações registradas em sistema de acordo com seu status:

**Tabela 18 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 - por status.**

STATUS	QUANTIDADE	%
ARQUIVADO	21.003	81,41%
FECHADO	3.416	13,24%
ENCAMINHADO	1.293	5,01%
EM ANÁLISE	59	0,23%
CONCLUÍDO	20	0,08%
REENCAMINHADO	8	0,03%
<b>Total geral</b>	<b>25.799</b>	<b>100,00%</b>
RESPONDIDAS	24.439	94,73%
PENDENTES	1.360	5,27%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Do total de 25.799 manifestações registradas no ano de 2022, 94,73% (24.439) foram respondidas (concluídas, fechadas ou arquivadas) pelos serviços responsáveis e 5,27% (1.360) encontram-se pendentes de respostas (encaminhadas, reencaminhadas ou em análise).

A tabela a seguir, demonstra as manifestações respondidas quanto ao prazo de resposta:

**Tabela 19 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – respondidas no prazo.**

Manifestações respondidas	24.439	
Respondidas no prazo	19.542	79,96%
Respondidas fora do prazo	4.897	20,04%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Das demandas respondidas (24.439), 79,96% (19.542) foram respondidas dentro do prazo e 20,04% (4.897) foram respondidas fora do prazo. (Dados extraídos do Banco de Dados fornecido pelo Ministério da Saúde em 02/01/2023).



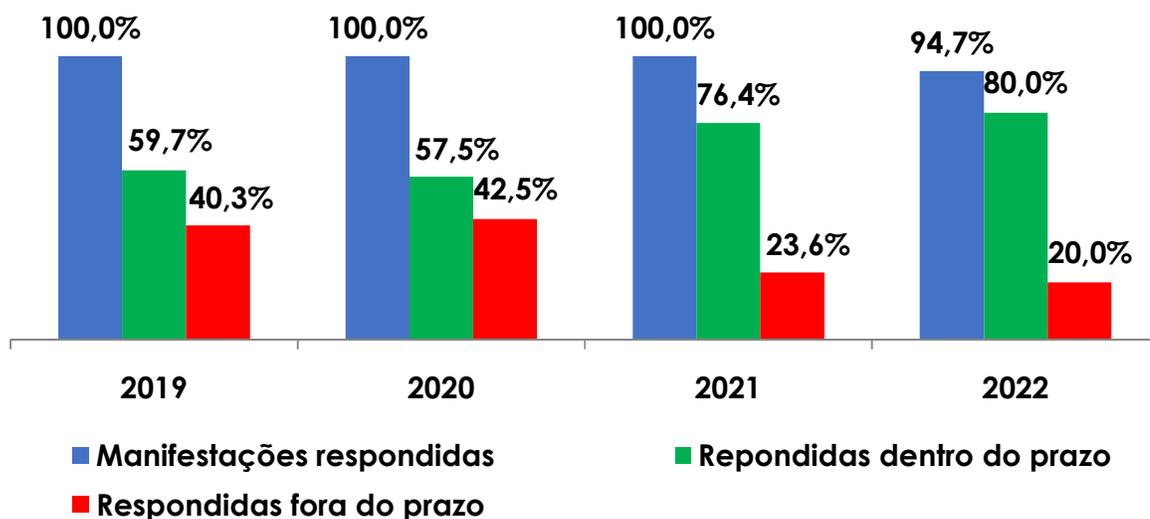
## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

É importante traçarmos um paralelo entre os anos anteriores a 2022 com relação às manifestações respondidas dentro do prazo de resposta, tendo em vista que desta forma, conseguimos avaliar o aumento das respostas dentro dos prazos estabelecidos em lei.

Parte desta evolução deve-se ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho executados pela Ouvidoria a partir do ano de 2019, onde além dos relatórios mensais disponibilizados aos diretores dos Departamentos da Secretaria da Saúde, e demais setores responsáveis, passamos a realizar o monitoramento e o acompanhamento das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS e dos prazos de respostas. Realizamos ainda, levantamento diário das manifestações que estão próximas ao vencimento e contato direto com os responsáveis pela unidade de saúde. Desta forma, conscientizamos os gestores sobre a importância das respostas dentro do prazo.

No gráfico abaixo, podemos visualizar a evolução das respostas às manifestações registradas, chegando a 100% nos anos de 2019 a 2021 e em 94,7% em 2022.

**Gráfico 10 - Total de manifestações respondidas no prazo de 2019 a 2022.**



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

A Ouvidoria do SUS possui um alto índice de manifestações respondidas pelas subredes responsáveis. Analisando o total de manifestações registradas em sistema no ano de 2022, 94,7% foram respondidas.

Abaixo, segue matéria publicada na página da Prefeitura de Guarulhos em 16 de Março de 2022 sobre o percentual de respostas às manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, referente ao período de 01/01/2022 a 28/02/2022.

**Figura 3: Ouvidoria SUS na mídia**



De 1o de janeiro de 2021 até 28 de fevereiro de 2022 a Ouvidoria do SUS da Prefeitura de Guarulhos registrou 22.980 dúvidas e reclamações por parte de pacientes que procuraram pelo serviço. Desse total, 21.742 foram respondidas com solução favorável (94,6% do total), enquanto que 1.238 (5,4%) dos pedidos recebidos ficaram pendentes de solução. As informações foram extraídas do banco de dados fornecido pelo Ministério da Saúde.

O resultado representa o empenho da Ouvidoria SUS e dos serviços da Secretaria da Saúde em responder as manifestações registradas pela população. Os registros dizem respeito a variados temas relacionados à assistência à saúde da população de Guarulhos.

É possível entrar em contato com a Ouvidoria pelo telefone (0800-772-2986) ou pelo link <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus>. Além disso, a manifestação pode ser registrada diretamente na rua Íris, 300, Gopouva, sede da Secretaria da Saúde.

Todos os dados relatados na Ouvidoria são repassados ao Ministério Público, já que as manifestações são um dos indicadores oficiais da saúde pública do município.

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/ouvidoria-da-saude-em-guarulhos-apresenta-solucoes-em-946-das-solicitacoes>

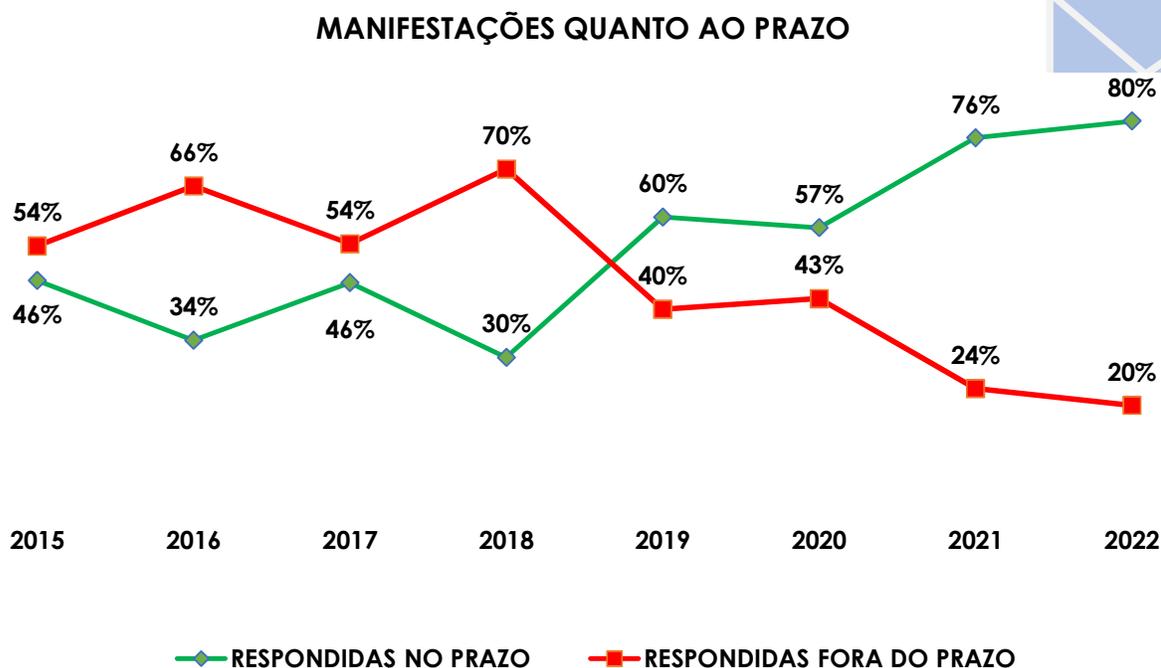
O percentual de 94,7% de manifestações respondidas, se analisado isoladamente, seria satisfatório, porém, das 24.439 manifestações respondidas, apenas 80% obedeceram ao prazo legal para resposta.

Apuramos o percentual de manifestações respondidas no prazo x prazo vencido no período compreendido entre 2015 e 2022. Conforme gráfico a seguir:



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Gráfico 10 – Manifestações respondidas no prazo x prazo vencido – 2015 a 2022



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Podemos observar que o número de manifestações respondidas dentro do prazo de resposta tem aumentado gradativamente com o passar dos anos, sendo inversamente proporcional ao número de manifestações respondidas fora do prazo de resposta.

Como exemplo, citamos os anos de 2020 a 2022, o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo teve um aumento respectivo de 35% e de 40%, passando de 57% em 2020 para 80% em 2022.

Com relação às respostas fora do prazo, em 2020, 43% das manifestações em encontravam-se em descumprimento ao prazo legal e em 2022, este percentual diminuiu para 20%.

Ressaltamos que este número precisa ser melhorado, principalmente pela necessidade de atingirmos o indicador da Ouvidoria na Programação Anual de Saúde (PAS) e do cumprimento da Lei Federal 13460/17.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

O indicador do PAS referente à Ouvidoria do SUS tem como objetivo aumentar o número das demandas respondidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos e para que este indicador seja atingido necessitamos da conscientização das unidades de saúde e demais setores da Secretaria, tendo em vista que estes são responsáveis pelas respostas às manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria SUS.

**Figura 04: Indicador da Ouvidoria no Plano Municipal de Saúde**

DIRETRIZ Nº 5 - Fortalecer e qualificar a ouvidoria SUS						
OBJETIVO Nº 5.1 - Aumentar as demandas respondidas pela ouvidoria do SUS						
Nº	INDICADOR	UNIDADE DE MEDIDA	META	CORRELAÇÃO	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTES
50	Porcentagem de manifestações respondidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos	Percentual	Aumentar para 93% a quantidade de demandas respondidas	PMS 2018-2021	Numerador: Número de demandas respondidas no período selecionado Denominador: Total de demandas recebidas no período selecionado x 100.	Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS

Fonte: PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE 2022-2025 – <https://www.guarulhos.sp.gov.br/instrumentos-de-gestao>

### MANIFESTAÇÕES PENDENTES DE RESPOSTAS

Relacionamos as manifestações que se encontram pendentes de respostas no Sistema OuvidorSUS, agrupadas por Departamentos e setores.

Ressaltamos que as informações são referentes ao banco de dados extraído pelo Ministério da Saúde em 02/01/2023 e que quaisquer alterações realizadas após a extração, não estarão computadas neste relatório.

A Ouvidoria realiza monitoramento diário das manifestações registradas, visando uma melhor qualificação, o registro claro e objetivo das solicitações dos cidadãos e o tratamento adequado, onde cada manifestação é tipificada, classificada e encaminhada ao serviço responsável para que este, proceda com a resposta.

Com relação ao acompanhamento dos prazos das manifestações registradas, divulgamos relatórios mensais aos departamentos e realizamos o



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

monitoramento diário, realizando contato com os gestores antes do vencimento, porém, apesar de todo processo de acompanhamento, algumas subredes não conseguem ainda, cumprir o prazo determinado em lei federal.

Abaixo, segue o levantamento das manifestações pendentes de respostas:

**Tabela 20 - Total de manifestações pendentes por Departamento e setor.**

Subrede		QTDE	%
<b>DPRS</b>	DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE	635	46,62%
<b>DCUE</b>	DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	478	35,10%
<b>DAIS</b>	DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE	231	16,96%
<b>DGIS</b>	DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DA SAÚDE	5	0,37%
<b>SS</b>	SECRETARIA DA SAÚDE	4	0,29%
<b>GB</b>	GABINETE DO SECRETÁRIO	3	0,22%
<b>CMS</b>	CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE	3	0,22%
<b>DAS</b>	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE	1	0,07%
<b>DRHS</b>	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE	1	0,07%
<b>OUVIDORIA</b>	OUVIDORIA SUS	1	0,07%
<b>DVS</b>	DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>1.362</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Os departamentos que tiveram um maior número de manifestações pendentes de respostas em 2022 foram o DPRS com 46,62% das pendências totais, em seguida o DCUE encerrou o ano com 35,10% e o DAIS com 16,96% das pendências.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### PRAZO DE RESPOSTA

A Lei Federal nº 13460/2017 em vigência desde 26/07/2018, também denominada “Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público” ou “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público” estabelece as normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

Dentre outras normativas, estabelece o prazo de 30 dias para resposta às manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS:

*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.*

Desta forma, as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS possuem um prazo de 30 dias para serem respondidas, sendo que dentro deste prazo, o setor responsável possui 20 dias para responder a manifestação.

Além da obrigatoriedade em atendermos ao prazo de resposta prevista em lei, a Ouvidoria do SUS Guarulhos, de acordo com a PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2022/2025, possui um indicador de saúde que objetiva a “Porcentagem de manifestações respondidas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos”.

Com a finalidade de atingirmos o indicador proposto no PAS, a Ouvidoria do SUS realiza relatórios mensais com encaminhamentos aos setores responsáveis e contato direto com os gestores, visando o cumprimento do prazo estipulado em lei federal e do indicador da saúde, tendo como diretriz o fortalecimento e qualificação do trabalho da Ouvidoria do SUS.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

A Lei nº13460/2017 poderá ser acessada, na íntegra, através do link:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

### MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

As manifestações são classificadas por assuntos e subassuntos que revelam o detalhamento da demanda padronizado pelo Sistema OuvidorSUS.

Relacionamos os assuntos e subassuntos registrados no decorrer do ano de 2022 com maior incidência de registro, os demais que aparecem com menos frequência serão agrupados em “outros”.

**Tabela 21 - Manifestações classificadas por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

ASSUNTOS	QUANTIDADE	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	16.699	64,7%
GESTÃO	7.309	28,3%
OUVIDORIA DO SUS	696	2,70%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	382	1,48%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	215	0,83%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	153	0,59%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	102	0,40%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	65	0,25%
TRANSPORTE	35	0,14%
ALIMENTO	26	0,10%
OUTROS	117	0,45%
<b>Total geral registrado/recebido</b>	<b>25.799</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

O assunto Assistência à Saúde foi responsável pelo maior número de manifestações registradas no sistema: 64,7%. Dentre estes assuntos, estão relacionados às solicitações de agendamento de consultas/exames, solicitações de cirurgia e internação, transferência de paciente, entre outros com menor incidência.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

A tabela a seguir detalha os subassuntos referentes à Assistência à Saúde, incluindo solicitações de consultas e exames, diagnóstico, cirurgias, transferência de paciente, internação e outros.

### ASSUNTO: ASSISTÊNCIA À SAÚDE

**Tabela 22- Manifestações classificadas pelo assunto Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

ASSUNTO: ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QTDE	% DO TOTAL
<b>SUBASSUNTOS</b>	<b>16.699</b>	<b>64,73%</b>
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	9.296	<b>36,03%</b>
DIAGNÓSTICO	5.740	<b>22,25%</b>
CIRURGIA	1544	<b>5,98%</b>
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	84	<b>0,33%</b>
INTERNAÇÃO	33	<b>0,13%</b>
OUTROS	2	<b>0,01%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Estratificamos as manifestações da Assistência à Saúde, e apontamos as manifestações com maior número de registros. Classificamos como “outros” as manifestações com menos de 1% de manifestações registradas.

**Tabela 23 - Manifestações classificadas como subassuntos de Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>9296</b>	<b>36,03%</b>
OFTALMOLOGIA	1.316	<b>5,10%</b>
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1.027	<b>3,98%</b>
CLÍNICA MÉDICA	886	<b>3,43%</b>
CARDIOLOGIA	775	<b>3,00%</b>
NEUROLOGIA	629	<b>2,44%</b>
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	427	<b>1,66%</b>
OTORRINOLARINGOLOGIA	396	<b>1,53%</b>
REUMATOLOGIA	358	<b>1,39%</b>
FISIOTERAPIA	355	<b>1,38%</b>
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	281	<b>1,09%</b>
PSIQUIATRIA	276	<b>1,07%</b>
OUTROS	2570	<b>9,96%</b>



SECRETARIA DA SAÚDE  
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>5.740</b>	<b>22,25%</b>
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	2.117	8,21%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	1.056	4,09%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	826	3,20%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	544	2,11%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	323	1,25%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	287	1,11%
OUTROS	587	1,50%
<b>SUBASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>% DO TOTAL</b>
<b>CIRURGIA</b>	<b>1.544</b>	<b>5,98%</b>
ORTOPÉDICA	485	1,88%
UROLÓGICA	239	0,93%
GERAL	155	0,60%
VASCULAR	139	0,54%
GINECOLÓGICA	134	0,52%
<b>SUBASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>% DO TOTAL</b>
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	84	0,33%
<b>SUBASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>% DO TOTAL</b>
INTERNAÇÃO	33	0,13%
<b>SUBASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>% DO TOTAL</b>
OUTROS	3	0,01%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Com relação ao subassunto CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO, com 36,03% dos registros, o maior número de manifestações foi de solicitação de consulta em oftalmologia, seguido por consulta em ortopedia e clínica médica, totalizando o equivalente a 12,52% ou 3.229 registros em 2022.

O subassunto DIAGNÓSTICO com 22,25% dos registros teve o maior número de solicitações de agendamento de exames de ultrassonografia, cardiologia e endoscopia: 15,50% ou 3.999 registros.

O subassunto CIRURGIA com 5,98% dos registros, teve o maior número de solicitações de agendamento em cirurgia ortopédica, urológica e geral com 3,41% ou 879 registros.

Os subassuntos, TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE, INTERNAÇÃO e OUTROS, somados representam menos de 1% dos registros, ou 120 manifestações.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### ASSUNTO: GESTÃO

São relacionadas situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, com o compromisso de garantir e aperfeiçoar a suficiência e qualidade nas ações e serviços de saúde.

No ano de 2022, Gestão foi o segundo assunto com maior incidência de registros. Dentre os assuntos relacionados à Gestão, tivemos manifestações referentes a Recursos Humanos (18,17%), Estabelecimento de Saúde (7,43%) e Documentos (2,08%).

Os demais assuntos, somados obtiveram menos de 1% dos registros ou 166 manifestações.

**Tabela 24 - Manifestações classificadas como Assunto Gestão, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

ASSUNTO: GESTÃO	QTDE	% DO TOTAL
<b>SUBASSUNTOS</b>	<b>7.309</b>	<b>28,33%</b>
RECURSOS HUMANOS	4.688	18,17%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1.918	7,43%
DOCUMENTOS	537	2,08%
OUTROS	166	0,64%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Relacionamos a seguir as manifestações registradas nos subassuntos de Gestão:

**Tabela 25 - Manifestações classificadas como subassuntos de Gestão/ Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>4.688</b>	<b>18,17%</b>
SATISFAÇÃO	2.369	9,18%
INSATISFAÇÃO	1.936	7,50%
FALTA DE PROFISSIONAL	289	1,12%
OUTROS	94	0,36%
<b>SUBASSUNTO</b>	<b>QTDE</b>	<b>% DO TOTAL</b>
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>1.918</b>	<b>7,43%</b>
DIFICULDADE DE ACESSO	981	3,80%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	738	2,86%
OUTROS	199	0,77%



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>537</b>	<b>2,08%</b>
PRONTUÁRIO	139	<b>0,54%</b>
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	114	<b>0,44%</b>
OUTROS	284	<b>1,10%</b>
SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>OUTROS</b>	<b>166</b>	<b>0,64%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

### **ASSUNTO: GESTÃO** **SUBASSUNTO: RECURSOS HUMANOS**

Desmembramos o assunto Recursos Humanos para que aja melhor visualização das manifestações registradas.

Os elogios são classificados no assunto Gestão como Satisfação e retratam situações em que o cidadão relata um elogio ou agradecimento quanto à assistência prestada. Representam a maioria dos registros em Gestão: 9,18%, e estão distribuídos conforme segue abaixo, observando que os elogios aos profissionais: Enfermeiros, Equipe de Saúde e Médicos, aproximadamente 80% dos elogios recebidos.

**Tabela 26 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/ Satisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>SATISFAÇÃO</b>	<b>2.369</b>	<b>9,18%</b>
ENFERMEIRO	1.168	<b>4,53%</b>
EQUIPE DE SAÚDE	527	<b>2,04%</b>
MÉDICO	172	<b>0,67%</b>
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	140	<b>0,54%</b>
EQUIPE ADMINISTRATIVA	91	<b>0,35%</b>
EQUIPE	91	<b>0,35%</b>
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	73	<b>0,28%</b>
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	35	<b>0,14%</b>
SEGURANÇA	34	<b>0,13%</b>
ASSISTENTE SOCIAL	13	<b>0,05%</b>
FISIOTERAPEUTA	6	<b>0,02%</b>
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	5	<b>0,02%</b>
FARMACÊUTICO	4	<b>0,02%</b>
NÃO ESPECIFICADO	3	<b>0,01%</b>



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

NUTRICIONISTA	3	0,01%
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	2	0,01%
SECRETÁRIO DE SAÚDE	2	0,01%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

No subassunto Insatisfação, a maior incidência apurada foi com relação a médicos 725 reclamações (2,81%), enfermeiros com 311 reclamações (1,21%) e equipe com 289 reclamações (1,15%).

As reclamações relacionadas aos outros profissionais de saúde, somadas, atingiram 2,37 %, num total de 611 manifestações registradas em 2022.

**Tabela 27 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/ Insatisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>INSATISFAÇÃO</b>	<b>1.936</b>	<b>7,50%</b>
MÉDICO	725	2,81%
ENFERMEIRO	311	1,21%
EQUIPE	289	1,12%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	175	0,68%
EQUIPE DE SAÚDE	118	0,46%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	68	0,26%
NÃO ESPECIFICADO	97	0,38%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	41	0,16%
FARMACÊUTICO	26	0,10%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	22	0,09%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	18	0,07%
SEGURANÇA	17	0,07%
ASSISTENTE SOCIAL	11	0,04%
NUTRICIONISTA	6	0,02%
FISIOTERAPEUTA	4	0,02%
PSICÓLOGO	3	0,01%
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	2	0,01%
FONOAUDIÓLOGO	1	0,00%
SECRETÁRIO DE SAÚDE	1	0,00%
SERVIDOR PÚBLICO	1	0,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

No subassunto Falta de Profissional, relacionamos as manifestações com maior incidência, onde foram registradas a falta de médicos com 153



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

manifestações (0,59%), falta de profissionais nas equipes: 45 manifestações (0,17%) e falta de farmacêutico com 35 registros (0,14%).

As demais manifestações com relatos de falta de profissionais, somadas atingiram 0,22% ou 56 registros.

### **Tabela 28 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/Falta de profissionais, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>FALTA DE PROFISSIONAL</b>	<b>289</b>	<b>1,12%</b>
MÉDICO	153	0,59%
EQUIPE	45	0,17%
FARMACÊUTICO	35	0,14%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	22	0,09%
ENFERMEIRO	13	0,05%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	7	0,03%
NÃO ESPECIFICADO	11	0,04%
PSICÓLOGO	2	0,01%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1	0,00%

### **ASSUNTO: GESTÃO SUBASSUNTO: ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**

No assunto Estabelecimento de Saúde são demonstradas situações relacionadas aos locais destinados à realização de ações e/ou serviços de saúde, em âmbito coletivo ou individual, qualquer que seja o seu porte ou nível de complexidade. Utilizado para questões relacionadas às instalações do estabelecimento de saúde (área externa e interna), inclusive estacionamentos, ao funcionamento, aos equipamentos, às rotinas no atendimento ao paciente, etc.

Representa 9,3% dos registros de 2021, com 1768 manifestações:

### **Tabela 29 - Manifestações classificadas como subassuntos Gestão/Estabelecimento de Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.**



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>1.918</b>	<b>7,43%</b>
DIFICULDADE DE ACESSO	981	3,80%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE SAÚDE	738	2,86%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	50	0,19%
OUTROS	149	0,58%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

O Subassunto Dificuldade de Acesso retrata as manifestações que expressam alguma dificuldade ou impedimento para receber atendimento nos estabelecimentos de saúde do SUS. Como exemplo: demora no atendimento, falta de vagas, quantidade restrita de vagas e recusa ao atendimento. Representa 3,80% das manifestações recebidas.

O Subassunto Rotinas/Protocolos de unidade de saúde retrata as situações relacionadas às rotinas administrativas e procedimentos adotados pela unidade de saúde para atendimento do paciente. Por exemplo, burocracia para receber atendimento, exigência de apresentação de documentos, prioridade para atendimento para públicos específicos (gestantes, idosos, portadores de necessidades especiais entre outros). Representa 2,86% das manifestações recebidas.

O Subassunto Interrupção dos Serviços demonstra situações cujo relato principal seja atinente à interrupção de procedimentos normalmente realizados em uma unidade de saúde (como cirurgias ou exames, por exemplo) ou ainda a interrupção de todo o atendimento do estabelecimento, independentemente da causa. Representa 0,19% das manifestações registradas (50 registros).

### **ASSUNTO: GESTÃO**

#### **SUBASSUNTO: DOCUMENTOS**

O subassunto Documentos refere casos relativos à disponibilização de documentos sob o poder de guarda da instituição de saúde, do profissional de saúde e/ou do paciente. Exemplos: Prontuários, atestado médico, carteira de



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

vacina, cópia de exames, laudos, prescrição médica, etc. Representa 2,08% das manifestações (537 registros).

**Tabela 30 - Manifestações classificadas como subassuntos Gestão/Documentos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>537</b>	<b>2,08%</b>
PRONTUÁRIO	139	0,54%
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	114	0,44%
RESULTADO DE EXAME	72	0,28%
ATESTADO MÉDICO	41	0,16%
OUTROS	171	1,19%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

### ASSUNTO: OUVIDORIA DO SUS

Em 2022, do total de manifestações recebidas, 696 manifestações foram classificadas com o assunto Ouvidoria do SUS (2,70% dos registros totais).

Este assunto categoriza as manifestações cuja essência esteja relacionada ao trabalho desempenhado pela própria Ouvidoria, ao atendimento prestado por esta instituição e a qualidade das informações que são disseminadas, tanto no atendimento humano quanto nas mensagens eletrônicas. São exemplos: consultas aos protocolos registrados pela Ouvidoria, elogios, informações quanto aos serviços disponibilizados à população, solicitações de revisão de resposta, etc.

**Tabela 31 - Manifestações classificadas como assunto Ouvidoria do SUS recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
OUVIDORIA DO SUS	696	2,70

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



SECRETARIA DA SAÚDE  
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

**ASSUNTO: OUVIDORIA DO SUS**

**SUBASSUNTO: OUTROS**

**Tabela 32 - Manifestações classificadas como subassunto Ouvidoria do SUS/Outros recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>OUTROS</b>	<b>696</b>	<b>2,70%</b>
OUTROS ( INFORMAÇÕES)	598	2,32%
REVISÃO DA RESPOSTA	53	0,21%
ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	25	0,10%
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA	10	0,04%
SATISFAÇÃO EQUIPE OUVIDORIA	7	0,03%
FUNCIONAMENTO OUVIDORIA	2	0,01%
FORMULÁRIO WEB	1	0,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

**ASSUNTO: ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA**

Este assunto abarca questões relacionadas à assistência odontológica (serviços de promoção, proteção e recuperação) fornecida pelo SUS, independentemente da denominação dos programas de odontologia existentes.

São relacionados diversos assuntos, como exemplo: aparelho ortodôntico, cirurgia buco maxilo-facial, endodontia, implante + prótese e solicitações relacionadas à assistência odontológica.

**Tabela 33 - Manifestações classificadas com o assunto Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.**

ASSUNTOS	QTDE	%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	382	1,48%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Foram registradas 382 manifestações relativas à Assistência Odontológica, (1,48%) do total registrado no ano de 2022.

**ASSUNTO: PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS**

De acordo com o disposto no inciso IV do art. 3º, do Decreto Nº 79.094/77, correlato é a substância, produto, aparelho ou acessório que não se



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

enquadre na categoria de medicamentos, droga ou insumo farmacêutico, cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, os cosméticos e perfumes, e, ainda, os produtos dietéticos, óticos, de acústica médica, odontológicos e veterinários.

São exemplos de materiais correlatos: absorvente feminino, aparelho auditivo, cadeira de rodas, fitas reagentes para glicose, fraldas descartáveis, glicosímetros, lancetas, óculos, órteses, próteses, seringa/equipo/frasco, e etc.

**Tabela 34 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

ASSUNTOS	QTDE	%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	215	0,83%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Foram registradas 215 manifestações com solicitações referentes aos produtos correlatos, totalizando 0,83% dos registros em 2022.

**Tabela 35 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022 – Por item.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATO</b>	<b>182</b>	<b>100,0%</b>
FRALDA DESCARTÁVEL	105	48,84%
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	20	9,30%
GLICOSÍMETRO	19	8,84%
APARELHO AUDITIVO	18	8,37%
SONDA/EQUIPO/FRASCO	14	6,51%
OUTROS	12	5,58%
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O <sub>2</sub> /CPAP)	5	2,33%
CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA	4	1,86%
CADEIRA DE RODAS	3	1,40%
LANCETAS	3	1,40%
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	3	1,40%
PRÓTESE	3	1,40%
APARELHO - BALÃO DE O <sub>2</sub> /CPAP	2	0,93%
BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA	1	0,47%
COLETOR DE URINA	1	0,47%
NÃO ESPECIFICADO	1	0,47%
SERINGA	1	0,47%
<b>Total geral</b>	<b>215</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Dos produtos para saúde, o item que obteve o maior número de registros foi a solicitação de fraldas, com 48,84% das manifestações deste subassunto (105 manifestações). Relacionadas ao total de manifestações registradas no ano, equivale a 0,41%.

### **ASSUNTO: ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

Este assunto envolve as questões relacionadas à solicitação de medicamentos, reclamação da falta dos mesmos na rede do SUS, informações sobre a distribuição de medicamentos, sugestão de inclusão de fármacos no elenco daqueles que são cobertos pelo SUS, além de outras manifestações que se refiram ao desvio ou revenda de medicações direcionadas à distribuição gratuita.

Informamos que os cidadãos que necessitam requerer junto ao *Instituto Nacional do Seguro Social - INSS* o Benefício de Prestação Continuada – BPC, realizam a solicitação junto à Ouvidoria do SUS. Tendo em vista que um dos critérios para concessão deste benefício é a apresentação de documentação médica que afirme a natureza contínua do tratamento e a comprovação de sua não disponibilização gratuita ou de sua negativa de disponibilização pelo serviço público de saúde.

Informações disponíveis:

- <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social/beneficios-assistenciais/beneficio-assistencial-ao-idoso-e-a-pessoa-com-deficiencia-bpc> e
- [Portaria Conjunta MDS/INSS nº 3, de 21 de setembro de 2018.](#)

Foram registradas 153 manifestações classificadas como Assistência Farmacêutica, totalizando 0,59% dos registros em 2022.

**Tabela 36 - Manifestações classificadas como assunto Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

ASSUNTOS	QTDE	%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	153	0,59%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE

O Assunto Vigilância em Saúde retrata situações que se referem à proteção e à promoção da saúde da população e dos determinantes do processo de doença. Abrange tópicos relacionados à vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação.

**Tabela 37 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	% DO TOTAL
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>102</b>	<b>0,40%</b>
VACINAÇÃO	82	0,32%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	5	0,02%
MEDIDAS SANITÁRIAS	5	0,02%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	2	0,01%
CORONAVÍRUS (COVID-19)	2	0,01%
CRIADOURO EM POTENCIAL	2	0,01%
CASO CONFIRMADO	1	0,00%
CASO SUSPEITO	1	0,00%
EPIDEMIA/SURTO	1	0,00%
EQUIPE DE SAÚDE	1	0,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Atualmente as manifestações referentes à Vigilância Sanitária possuem canal de entrada específico: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/denuncia-vigilancia-sanitaria>, porém, excepcionalmente, em virtude da pandemia, as manifestações referentes à Covid-19 são direcionadas ao Departamento de Vigilância em Saúde, subrede Vigilância Epidemiológica, de acordo com a pertinência.

As manifestações classificadas pelo assunto Vigilância em Saúde representam 0,40% do total de manifestações registradas em 2022, ou 102 registros.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Em 2022, recebemos 82 manifestações referentes à vacinação, sendo distribuídas como segue:

### ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE SUBASSUNTO: VACINAÇÃO

**Tabela 38 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Vacinação recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

SUBASSUNTO	QTDE	%
<b>VACINAÇÃO</b>	<b>82</b>	0,32% do total de registros
CORONAVÍRUS (COVID-19)	44	53,66% de vacinação
INFLUENZA A H1N1	6	7,32% de vacinação
ANTI-PNEUMOCÓCICA	5	6,10% de vacinação
HPV	5	6,10% de vacinação
OUTROS	22	26,83% de vacinação

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

A vacinação contra COVID-19 recebeu 44 manifestações, ou aproximadamente 53,66% dos registros sobre vacinação.

Vacinação contra a Gripe/H1N1 recebeu 06 manifestações, ou 7,32% dos registros sobre o tema. As demais vacinas, somadas retratam 39,02% dos registros sobre vacinação.

Somadas, as manifestações referentes à vacinação contra Coronavírus, Gripe/H1N1 e demais, representam menos de 1% do total geral de manifestações registradas em sistema.

### ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE SUBASSUNTO: OUTROS ASSUNTOS COVID-19

**Tabela 39 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros Covid-19 recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

SUBASSUNTO	QTDE	%
<b>OUTROS ASSUNTOS: COVID</b>	<b>10</b>	<b>0,04%</b>
MEDIDAS SANITÁRIAS	5	0,02%
CORONAVÍRUS (COVID-19)	2	0,01%
CASO CONFIRMADO	1	0,00%
CASO SUSPEITO	1	0,00%
EPIDEMIA/SURTO	1	0,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

Outros assuntos relativos à Covid-19, como caso confirmado, caso suspeito, epidemia/surto e medidas sanitárias, somadas representam 0,04% do total de registros (10 manifestações).

Os demais assuntos registrados em Vigilância em Saúde, somados não chegam a 1% do total de registros no sistema.

### **ASSUNTO: VIGILÂNCIA EM SAÚDE SUBASSUNTO: OUTROS ASSUNTOS**

**Tabela 40 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**

<b>OUTROS</b>	<b>10</b>	<b>0,04%</b>
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	5	0,02%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	2	0,01%
CRIADOURO EM POTENCIAL	2	0,01%
VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	1	0,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023

### **ASSUNTOS: DIVERSOS**

Os assuntos abaixo somados, equivalem a 0,85% do total de manifestações registradas no ano de 2022.

**Tabela 41 - Manifestações classificadas com o assunto Diversos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.**



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

<b>ASSUNTOS</b>	<b>QTDE</b>	<b>%</b>
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	65	<b>0,25%</b>
(vazio)	37	<b>0,14%</b>
TRANSPORTE	35	<b>0,14%</b>
ALIMENTO	26	<b>0,10%</b>
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	25	<b>0,10%</b>
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	18	<b>0,07%</b>
SAMU	8	<b>0,03%</b>
COMUNICAÇÃO	2	<b>0,01%</b>
CARTÃO SUS	1	<b>0,00%</b>
CONSELHO DE SAÚDE	1	<b>0,00%</b>
FINANCEIRO	1	<b>0,00%</b>
<b>Total geral</b>	<b>219</b>	<b>0,85%</b>

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2023



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### **PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Considerando a Lei Federal nº13460/2017:

*Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art.14 deverá indicar, ao menos:*

*IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

A Constituição Brasileira, de 1988, que estabeleceu a saúde como direito de todos e dever do Estado (Brasil, 1988). O artigo 196 da Constituição da República Federativa do Brasil – CRFB, afirma que “a saúde é direito de todos e dever do Estado”, garantindo o acesso universal e igualitário às ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde.

Para atingir esse objetivo, o artigo 198 da CRFB exige que as ações e serviços públicos de saúde integrem uma rede regionalizada e hierarquizada e constituam um sistema único: descentralizado em cada esfera de governo; de atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais; e de participação da comunidade.

Para realização do planejamento em saúde três dispositivos legais são considerados quanto aos instrumentos a serem utilizados, prazos de cumprimento e relação do planejamento com o Controle Social:

- O Decreto nº 7.508, de junho de 2011, que regulamenta a Lei nº 8.080, de 1990 e dispõe sobre alguns aspectos do planejamento, sendo da obrigação do gestor público a elaboração e apresentação de instrumentos de planejamento.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Por fim, o decreto também trata de aspectos da assistência e da articulação interfederativa.

- A Lei Complementar nº 141, de janeiro de 2012 (LC 141/2012), que regulamenta o artigo 198 da Constituição Federal de 1988 (CF 88), definindo as normas de fiscalização, avaliação e controle das despesas com o SUS dos três níveis federativos.
- A Portaria nº 2.135, de setembro de 2013, que estabelece diretrizes para o planejamento do SUS, define como instrumentos do planejamento em saúde o PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE (PMS), a PROGRAMAÇÃO ANUAL DA SAÚDE (PAS) e o RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO (RAG) e orienta os pressupostos para o planejamento.

No que diz respeito à participação popular na gestão, garantida pela Lei 8142/90, ocorre através do Conselho Municipal de Saúde, que atua de forma deliberativa sobre o gabinete do secretário de saúde.

Este Conselho instituído pelo art. 239 da Lei Orgânica do Município de Guarulhos, de 05 de abril de 1990 de composição paritária, tendo como suas competências a coordenação e a fiscalização da política de saúde municipal.

O município de Guarulhos conta com uma população de 1.404.694 habitantes (estimativa, IBGE 2021), sendo 85% SUS dependente, distribuída num território com grandes diferenças sociais e áreas de grande vulnerabilidade social.

A rede assistencial do município da Administração Direta é constituída por 69 (sessenta e nove) Unidades Assistenciais, 23 (vinte e três) Unidades de Atenção Especializada e Unidades de Urgência: 04 Prontos Atendimento (PA), 01 Unidade de Pronto Atendimento



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

(UPA) e 01 Serviço Móvel de Atendimento às Urgências (SAMU), com oito bases descentralizadas (Cavadas, Cumbica, Alvorada, Zoonoses, Seródio, Mikhail, Vila Galvão e Bom Clima).

Diante de tão grande desafio, esta gestão tem envidado todos os esforços no sentido de suprir as equipes de saúde dos diversos serviços, com vistas a evitar a desassistência, além de promover assistência eficaz, efetiva e eficiente.

Parte desses esforços compreende a realização de reiterados Concursos Públicos, os quais infelizmente, resultam em baixa efetivação de contratações. Guarulhos tem vivenciado dificuldades em captar e fixar profissionais médicos no território, especialmente, nas Regiões de Saúde III e IV, as mais distantes e que apresentam maiores nós críticos e vulnerabilidades.

A efetividade do Concurso Público nº 2.501 e nº 2.505 resultaram em apenas 19% e 34%, respectivamente, em contratações efetivadas, de mesmo modo o Processo Seletivo nº 04/2021 não chegou a 40% de contratações efetivadas, assim como a modalidade contratação emergencial também não apresenta resultados efetivos, culminando em 28% de contratações efetivadas.

Nem mesmo o Programa Médicos pelo Brasil tem conseguido apoiar a municipalidade, haja vista, os baixos resultados de profissionais contratados por meio do programa.

### **DAS CONTRATAÇÕES DE MÉDICOS**

O Concurso Público nº 2.505 para **Médico de Família**, homologado em 01/10/2021, contou com 29 classificados. Todos estes classificados foram convocados e que não demonstraram interesse em primeira convocação foram chamados uma segunda



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

vez. Estas convocações ocorreram entre 15/10/2021 e 27/07/2022. Foram 10 novas contratações para rede de saúde do município através deste concurso.

Está em andamento nova abertura de Concurso para esta especialidade médica em 2023.

Quanto ao Programa Médicos pelo Brasil, ao longo de 2022 foram realizadas 11 chamadas que resultaram na contratação de 05 profissionais. Após a realização da 11ª chamada em setembro/2022, o número de classificados esgotou-se e a ADAPS, Agência vinculada ao Governo Federal responsável pela Gestão do Programa, abriu novo processo seletivo para novas contratações, com realização das provas objetivas em 16/10/2022.

Tramita também o Processo Administrativo nº 43.454/2022 com a proposta de um Projeto de Lei para instituir o pagamento de ajuda de custo aos profissionais vinculados ao Programa Médicos pelo Brasil, seguindo a preconização da Portaria 3193/2022 GM/MS.

Tramitado junto ao Ministério da Saúde o Ofício de nº 523/2022-SS, de 08 de agosto de 2022, sobre a necessidade de reposição das vagas em abertas e da deficiência deste Município.

Obtido retorno, de que a previsão de convocação priorizará a necessidade assistencial local, e que a Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde-ADAPS promoverá as contratações em datas que atendam ao interesse e às necessidades dos Municípios e serviços, de acordo com a vacância existente e confirmada pelo Município, até o limite de vagas que forem autorizadas durante o prazo de validade do Processo Seletivo.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Para **Médico Ambulatorial**, o Concurso Público nº 2.501, homologado em 01/10/2021, contou com 21 (vinte e um) classificados com todas suas convocações realizadas resultando em 04 (quatro) novas contratações. Esgotadas as possibilidades do Concurso, instaurou-se o Processo Seletivo nº 04-2021, com oferecimento de 10 (dez) vagas, que em primeira abertura contou com 13 (treze) classificados e resultou em mais 05 (cinco) contratações. Em segunda abertura alcançou 25 (vinte e cinco) classificados, todos convocados para escolha de vagas em 15/09/2022. Destes convocados conseguiu-se a contratação de mais 07 (sete) médicos em regime emergencial.

Sequentemente, o Departamento de Recursos Humanos da Saúde providenciou a abertura de Processo Seletivo (contratação emergencial) e Publicação de Edital no 18/11/2022 para as Especialidades de Médico Pediatra de Urgência e Emergência, Médico Pediatra Ambulatorial, Médico Ambulatorial e Médico Cardiologista.

Ademais no que concernem às especialidades de Médico Urgência e Emergência e Médico Ginecologista estamos encaminhando um pedido de autorização de abertura de edital às Pastas responsáveis.

Considerando que o aumento na capacidade de atendimento está atrelado principalmente ao incremento de recursos humanos para cada especialidade citada, a fim de minimizar a fila de espera, o município participou em meados de julho/2022 do mutirão de cirurgias eletivas em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde (Departamento Regional de Saúde I da Grande São Paulo).

Quanto a demanda reprimida de consultas de especialidades e exames, o Departamento de Planejamento e Regulação em Saúde



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

realiza parcerias com outros Departamentos desta Secretaria, Instituições e Laboratórios que, de forma gratuita, atenderam nossos municípios na área de Dermatologia, exames de telerretinografia e prova de função pulmonar. Outra forma de atuação para redução da demanda reprimida é realizando a requalificação da fila de espera cadastrada no Sistema através de contato telefônico realizado pela Central de Confirmação de Agendamentos da Divisão Técnica de Regulação com os pacientes, a fim de busca de vaga em prestadores Estaduais de exames/especialidades que não temos referência municipal.

Embora o município tenha ampliado significativamente sua rede de serviços, deve-se considerar que ainda se faz necessário despende esforços para ampliar acessos, como no caso da Região Pimentas/Cumbica, na qual concentra a maior demanda reprimida e com maior tempo de espera.

Paralelamente às contratações através de concursos, processos seletivos e emergenciais, a Secretaria da Saúde, em parceria com o Governo, a partir de recursos obtidos junto ao Governo do Estado (20 milhões de reais), no dia 05 de dezembro, o **PROGRAMA "ZERA FILA"**, que tem como objetivo reduzir a demanda reprimida na cidade em consultas, exames e cirurgias.

O **PROGRAMA "ZERA FILA"** consiste numa força-tarefa com a contratação, mediante chamamento público, da organização social Santa Casa de São Bernardo do Campo, que já atua no município na gestão de dois hospitais municipais. O parceiro está otimizando a retomada da realização de procedimentos cirúrgicos eletivos, consultas e exames, reduzindo o impacto negativo das longas filas de espera.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

Profissionais contratados pela organização estão fazendo o chamamento dos pacientes para realizarem os procedimentos em áreas anexas aos hospitais municipais de Urgências (HMU) e Hospital Municipal Pimentas/Bonsucesso (HMPB), utilizando espaços ociosos em suas agendas e realizando procedimentos inclusive nas madrugadas e finais de semana.

Os pacientes estão sendo convocados por uma equipe de *call center*. Foi feita orientação para que as pessoas que se encontram em fila de espera procurem sua unidade de referência para fazerem a atualização dos dados de contato.

Vale destacar a elaboração do PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE, com vigência de 2022 a 2025, disponível no site oficial da Prefeitura, no qual temos 50 (cinquenta) indicadores de saúde, a partir das principais Diretrizes e Objetivos do Ministério da Saúde, tais como:

- Ampliar o acesso da população aos serviços de saúde e promover a qualidade a integralidade, a equidade e a humanização na Atenção Primária à Saúde;
- Ampliar o acesso da população aos serviços de saúde e promover a qualidade, a integralidade, a equidade e a humanização na Atenção Especializada;
- Ampliar o acesso da população aos serviços de saúde e promover a qualidade, a integralidade, a equidade e a humanização na Atenção Hospitalar;
- Fortalecer as ações de prevenção e promoção da saúde da população idosa;
- Reduzir a mortalidade materna e infantil;
- Fortalecer o planejamento reprodutivo, principalmente entre mulheres e adolescentes em situação de maior vulnerabilidade;



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

- Reduzir a morbimortalidade por doenças não transmissíveis por meio da prevenção e tratamento;
- Reduzir a morbimortalidade prematura por doenças não transmissíveis por meio da prevenção e tratamento;
- Fortalecer a promoção da saúde mental e o bem-estar;
- Fortalecer a promoção e a vigilância em saúde;
- Implementar ações de saneamento básico e saúde ambiental para promoção de saúde;
- Aprimorar o monitoramento de eventos estratégicos para a formulação de políticas públicas;
- Qualificar a gestão da Assistência Farmacêutica no SUS por meio do acesso a medicamentos essenciais seguros, eficazes e de qualidade;
- Aumentar as demandas respondidas pela Ouvidoria do SUS.

Para alcance das metas anuais pactuadas nos indicadores do Plano Municipal, a Secretaria estabelece, através da Programação Anual de Saúde, as ações que serão desenvolvidas ao longo do ano, incorporando as ações dos Departamentos e áreas técnicas envolvidas.

Para o ano 2023 continuaremos os esforços de manutenção e melhoria da qualidade dos serviços existentes.

Para a Programação Anual de Saúde, permanecem os desafios para a ampliação de consultas da atenção básica, a reorganização do atendimento de Urgência e Emergência, a otimização das ações da Vigilância Sanitária e a constante melhoria dos indicadores de Saúde, além do fortalecimento e monitoramento das ações propostas.



## SECRETARIA DA SAÚDE RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do SUS Guarulhos por meio de suas atividades diárias desenvolve o papel de proporcionar um espaço de cidadania à população, onde usuários, profissionais de saúde, gestores e cidadãos em geral podem registrar suas necessidades. Ao buscarem nossa instituição, depositam sua credibilidade e contribuem com informações necessárias para a gestão dos serviços de saúde.

Desse modo, suas manifestações espelham o funcionamento da rede de atenção à saúde do SUS em Guarulhos.

As solicitações de serviços em saúde refletem as necessidades da população e que, na maioria das vezes, seu tempo de resolução influencia diretamente em sua saúde e na sua qualidade de vida.

A análise dos dados aqui expostos visa uma possível tomada de decisão do gestor local do Sistema Único de Saúde - SUS, no que se refere às manifestações registradas pelos usuários, uma vez que é de considerável atenção, ouvir o cidadão frente aos serviços de saúde que são disponibilizados no município, pois é somente este que pode realmente avaliar se as políticas de saúde implantadas estão em concordância com a sua realidade.

A Ouvidoria do SUS Guarulhos, objetiva o bom funcionamento dos serviços públicos da saúde, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com a Secretaria da Saúde e demais Departamentos e setores, considerando sempre a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência que são os pilares da Administração Pública.



**SECRETARIA DA SAÚDE**  
**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022**

<b>RELAÇÃO DE TABELAS</b>	<b>PÁGINA</b>
Tabela 01 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 e 2022.	<b>13</b>
Tabela 02 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 e 2022 – COVID-19.	<b>15</b>
Tabela 03 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 – COVID-19.	<b>16</b>
Tabela 04 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em dezembro/ 2022 – Programa Zera Fila.	<b>20</b>
Tabela 05 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em dezembro/ 2022 – Programa Zera Fila – por subrede.	<b>20</b>
Tabela 06 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2021 e 2022.	<b>22</b>
Tabela 07 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2021 e 2022.	<b>25</b>
Tabela 08 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DAIS.	<b>28</b>
Tabela 09 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DAS.	<b>28</b>
Tabela 10 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 – BPC*.	<b>28</b>
Tabela 11 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DCUE.	<b>29</b>
Tabela 12 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DGIS.	<b>29</b>
Tabela 13 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DPRS.	<b>29</b>
Tabela 12 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DRHS.	<b>30</b>
Tabela 15 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 - DVS.	<b>30</b>
Tabela 16 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 – GABINETE DO SECRETÁRIO.	<b>30</b>



**SECRETARIA DA SAÚDE**  
**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022**

Tabela 17 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022 – CONSELHO DE SAÚDE.	<b>30</b>
Tabela 18 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 - por status.	<b>31</b>
Tabela 19 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – respondidas no prazo.	<b>31</b>
Tabela 20 - Total de manifestações pendentes por Departamento e setor	<b>36</b>
Tabela 21 - Manifestações classificadas por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>38</b>
Tabela 22- Manifestações classificadas pelo assunto Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	<b>39</b>
Tabela 23 - Manifestações classificadas como subassuntos de Assistência à Saúde, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>39</b>
Tabela 24 - Manifestações classificadas como Assunto Gestão, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>41</b>
Tabela 25 - Manifestações classificadas como subassuntos de Gestão/ Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>41</b>
Tabela 26 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/Satisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>42</b>
Tabela 27 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/ Insatisfação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>43</b>
Tabela 28 - Manifestações classificadas como subassuntos Recursos Humanos/Falta de profissionais, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>44</b>
Tabela 29 - Manifestações classificadas como subassuntos Gestão/Estabelecimento de Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	<b>45</b>
Tabela 30 - Manifestações classificadas como subassuntos Gestão/Documentos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	<b>46</b>
Tabela 31 - Manifestações classificadas como assunto Ouvidoria do SUS recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>46</b>



**SECRETARIA DA SAÚDE**  
**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022**

Tabela 32 - Manifestações classificadas como subassunto Ouvidoria do SUS / Outros recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>47</b>
Tabela 33 - Manifestações classificadas com o assunto Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2021.	<b>47</b>
Tabela 34 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – 2022.	<b>48</b>
Tabela 35 - Manifestações classificadas com o assunto Produtos para Saúde/Correlatos recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022 – Por item.	<b>50</b>
Tabela 36 - Manifestações classificadas como assunto Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>50</b>
Tabela 37 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>50</b>
Tabela 38 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Vacinação recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>51</b>
Tabela 39 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros Covid-19 recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>52</b>
Tabela 40 - Manifestações classificadas como assunto Vigilância em Saúde/Outros recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>52</b>
Tabela 41 - Manifestações classificadas com o assunto Diversos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2022.	<b>53</b>



**SECRETARIA DA SAÚDE  
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022**

<b>RELAÇÃO DE GRÁFICOS</b>	<b>PÁGINA</b>
Gráfico 01 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 – por mês.	<b>14</b>
Gráfico 02 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 – por mês.	<b>14</b>
Gráfico 3 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 – Covid-19 – por destino.	<b>16</b>
Gráfico 04 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2021 e 2022 – Covid-19 por mês.	<b>17</b>
Gráfico 05 - Total de manifestações registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em dezembro/2022 – Programa Zera Fila	<b>21</b>
Gráfico 06 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 21021 a 2022.	<b>23</b>
Gráfico 07 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2021.	<b>23</b>
Gráfico 08 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2022.	<b>24</b>
Gráfico 09 - Proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2021 e 2022.	<b>26</b>
Gráfico 10 - Total de manifestações respondidas no prazo de 2019 a 2022.	<b>32</b>
Gráfico 11– Manifestações respondidas no prazo x prazo vencido – 2015 a 2022.	<b>34</b>



**SECRETARIA DA SAÚDE  
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS - 2022**

<b>RELAÇÃO DE FIGURAS</b>	<b>PÁGINA</b>
Figura 01. Organograma Ouvidoria SUS	<b>12</b>
Figura 02. Programa Zero Fila	<b>18</b>
Figura 03. Programa Zero Fila – 0800	<b>19</b>
Figura 4. Programa Zero Fila – Site	<b>19</b>
Figura 05: Classificação das manifestações	<b>27</b>
Figura 06: Ouvidoria SUS na mídia	<b>33</b>
Figura 07: Indicador da Ouvidoria no Plano Municipal de Saúde	<b>35</b>