



RELATÓRIO ANUAL – 2023

**OUVIDORIA DO SUS
GUARULHOS**

Prefeito

Gustavo Henric Costa

Secretário Municipal da Saúde

Adam Akihiro Kubo

Secretário Adjunto da Saúde

Silvio Cardoso do Prado Junior

Diretor de Departamento

Renan Marani Garcia

Ouvidoria do SUS Guarulhos

Chefe de Divisão Técnica

Simone Mendes Neves Souza

Chefe de Seção Técnica

Jéssika Pedrosa da Cruz

Chefe de Seção Técnica

Regina Pagels Fevereiro

Supervisora de Setor

Luciana Mitie Takara

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Apresentação..... | 03 |
| Introdução..... | 04 |
| Base Legal: Competências das Ouvidorias..... | 05 |
| Equipe da Ouvidoria do SUS Guarulhos..... | 09 |
| Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias | 10 |
| Sistema Ouvidor SUS..... | 11 |
| Organograma Ouvidoria do SUS Guarulhos..... | 12 |
| Meios de Acesso | 13 |
| Projeto Ouvidoria do SUS Guarulhos..... | 14 |
| Ouvidoria do SUS Itinerante | 15 |
| Pesquisa de Satisfação | 19 |
| Dados Ouvidoria Itinerante e Pesquisa de Satisfação | 22 |
| Atuação do Serviço Social na Ouvidoria do SUS Guarulhos | 25 |
| Práticas Exitosas | 26 |
| Análise dos Dados | 27 |
| Programa Zera Fila | 29 |
| Manifestações Registradas – Programa Zera Fila..... | 31 |
| Pesquisa de Satisfação - Programa Zera Fila | 32 |
| Manifestações por meio de acesso..... | 35 |
| Manifestações por classificação..... | 37 |
| Classificação das manifestações quanto ao conteúdo..... | 39 |
| Manifestações por classificação por Departamento – 2022 e 2023..... | 40 |
| Manifestações por assunto | 43 |
| Manifestações por status..... | 48 |
| Manifestações quanto ao prazo de resposta..... | 50 |
| Manifestações pendentes de respostas..... | 55 |
| Providências adotadas pela administração pública..... | 57 |
| Considerações finais..... | 68 |
| Anexo Único..... | 69 |

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SUS Guarulhos em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei Federal 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 2023.

O presente relatório elaborado pela equipe da Divisão Técnica de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de Guarulhos, nos termos da referida Lei, é um documento que consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, dissemina 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 cidadãos 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 aos cidadãos que sua demanda seja 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 tomadas de decisões.

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

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 13.460 de 23/06/2017

(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;*
- 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 nº 8.080, de 19/09/1990

(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm)

Conforme Lei nº 8080 de 19/09/1990, em seu Art. 7^a, 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: 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.

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)

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.

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.

EQUIPE OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

Em 2023 a equipe da Ouvidoria foi composta pelos seguintes servidores:

Administração

- Chefe de Divisão Técnica: Simone Mendes Neves Souza
- Chefe de Seção Técnica: Lucílio Caio Pazikas (Até Agosto/2023)
- Chefe de Seção Técnica: Jéssika Pedrosa da Cruz (A partir de Agosto/2023)
- Chefe de Seção Técnica: Regina Pagels Fevereiro
- Supervisora de Setor - Luciana Mitie Takara (A partir de Agosto/2023)
- Agente de Combate a Endemias - Deborah Tarcha Fraga

Atendimento ao Público

- Especialista em Saúde - Eneida da Silva Bernardo
- Atendentes SUS:
 - Carlos Antonio de Jesus Silva
 - Domenica Cristina Da Silva Calmon
 - Jaqueline Garcia Rodrigues
 - Larissa Marconi Lanigra
 - Rosilene Paula Sousa
- Agente Comunitária De Saúde - Elaine Silva De Moraes
- Telefonista - Teresa Cristina Martins Dos Santos

Recebemos o incremento de 05 (cinco) novos Atendentes SUS a partir de agosto/2023, o que representou um considerável aumento no número de manifestações registradas, propiciando ainda, melhor distribuição das atividades diárias, com o estabelecimento de novos processos e aumento na qualidade de vida no trabalho.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, elaboramos o presente relatório anual de gestão, referente ao período compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, incluindo análise dos dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS, enviado à Ouvidoria do SUS Guarulhos pela Ouvidoria-Geral do SUS - Ministério da Saúde em 02/01/2024.

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.

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 no mês de dezembro de 2006 em Brasília e no ano de 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 respondidas 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: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_ouvsus_2ed.pdf

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 122 subredes.

- Nível I abrange os hospitais municipais:

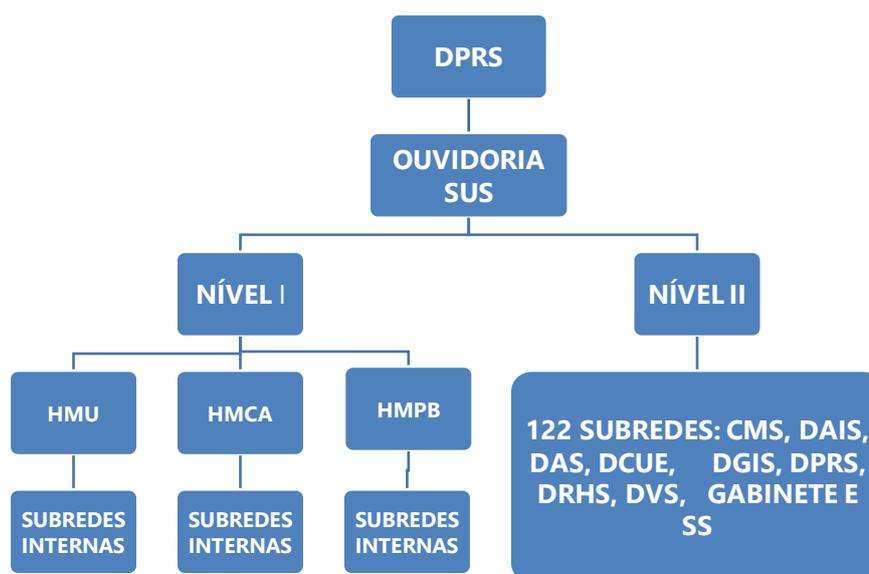
São responsáveis pelos registros e desdobramentos das manifestações, com direcionamento às subredes internas para conclusão das respostas e/ou à sede da Ouvidoria do SUS para os devidos encaminhamentos.

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 respondem apenas as manifestações dos usuários, não realizando o registro ou encaminhamento das mesmas.

Figura 01 - Organograma Ouvidoria SUS

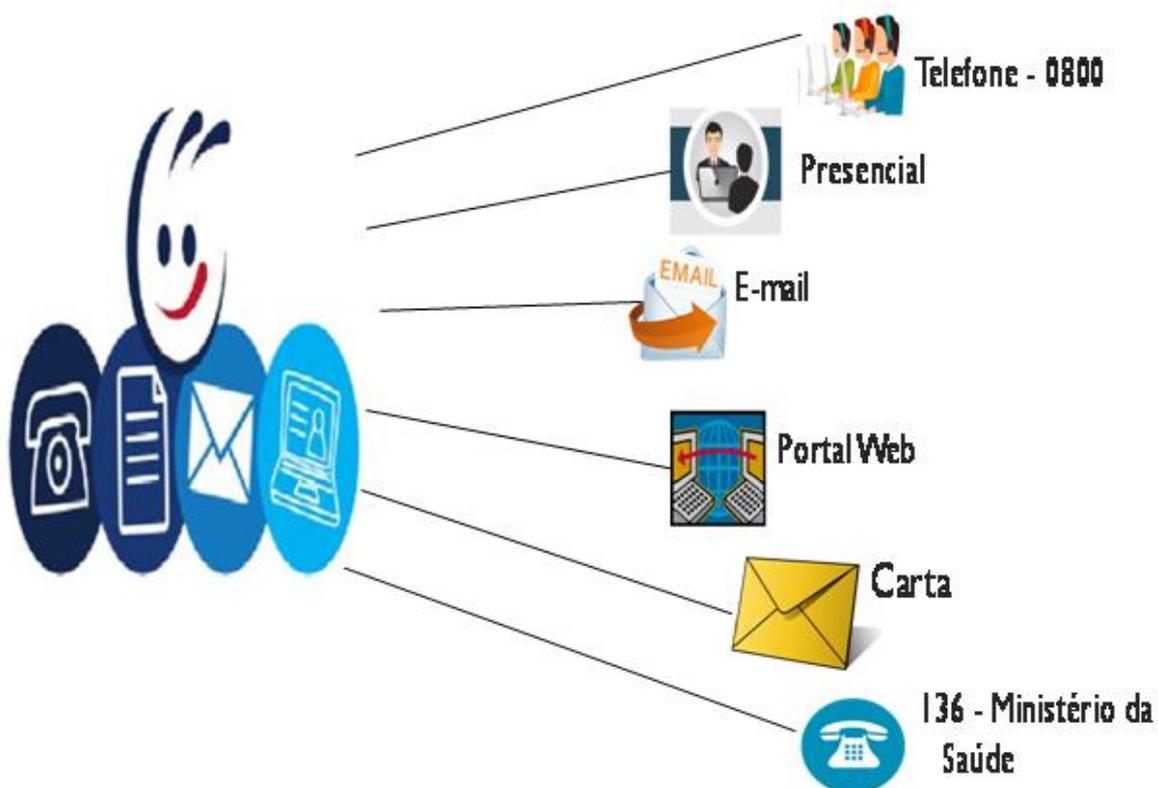


MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA DO SUS

Todo cidadão deve contar com acessos gratuitos ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, carta, internet ou e-mail, de forma que atenda à sua necessidade, independente da localidade ou situação social.

A Ouvidoria do SUS Guarulhos disponibiliza aos cidadãos, diversos meios de atendimento que permitem o exercício da cidadania por meio das manifestações apresentadas.

Figura 02 - Meios de Acesso



Os meios de acesso à Ouvidoria do SUS são:

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

PROJETO OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS - 2023

Adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, a Ouvidoria do SUS Guarulhos executa processos de relacionamento com os usuários dos serviços de saúde, com o objetivo de promover a maior participação e controle da comunidade na avaliação do desempenho da administração pública e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

Desenvolvendo atividades de natureza proativa: não apenas recebendo demandas dos usuários e atuando sobre elas, mas tendo a incumbência de identificar e levantar informações destes usuários para subsidiar as decisões da gestão quanto às melhorias e às inovações que podem ser implantadas.

O Projeto Ouvidoria do SUS Guarulhos – 2023 visa implementar ações e disponibilizar recursos com o intuito de proporcionar maior agilidade ao atendimento aos usuários e avaliação dos serviços prestados, tendo como objetivo aumentar a participação social e a promoção de serviços públicos de qualidade.

Desenvolvemos projetos voltados para o aumento da participação popular e avaliação dos serviços públicos de saúde, com relação às Unidades de Saúde visitadas e sobre a saúde no município de maneira geral.

Elencamos abaixo as estratégias que fazem parte deste projeto e em seguida, detalharemos cada uma delas:

1. Ouvidoria Itinerante do SUS
2. Pesquisa de Satisfação.

Adicionalmente ao Projeto Ouvidoria do SUS Guarulhos, foi implantado o Serviço Social no âmbito da Ouvidoria no qual o profissional Assistente Social pode intervir nas situações apresentadas pelos usuários dos serviços, considerando ser este um espaço para comunicação com a instituição, estratégia de gestão, e oportunidade para o aprimoramento dos serviços prestados.

OUVIDORIA DO SUS ITINERANTE

Aumento da Participação Social

A Ouvidoria do SUS Itinerante fundamenta-se na necessidade de divulgar as ações da Ouvidoria do SUS junto aos usuários dos serviços públicos de saúde, fortalecendo o exercício da cidadania ao oferecer mais um meio de acesso para encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, informações e elogios ao trabalho desta Instituição.

Dessa forma, tem como propósito aperfeiçoar os serviços prestados pela Secretaria da Saúde de Guarulhos, com base no teor das demandas que são apresentadas pelos usuários. Buscando conscientizar, estimular e fortalecer a participação social da comunidade na construção de um Sistema Único de Saúde equânime, universal e integral.

A necessidade de implantação do Projeto Ouvidoria SUS Itinerante decorre, inicialmente, da busca em atingir populações que tenham maior dificuldade, por questões territoriais, culturais e/ou socioeconômicas, de terem acesso às atividades que permitam o exercício da cidadania por meio de manifestações apresentadas à Ouvidoria.

A aproximação da Ouvidoria junto aos gestores e servidores das unidades de saúde traz ainda como benefício, o aumento do vínculo necessário entre estes serviços, criando a possibilidade de esclarecimentos de dúvidas quanto ao papel da Ouvidoria e da gestão da unidade de saúde, no que se refere à manifestação apresentada pelo cidadão. Visando, principalmente, aumentar a qualidade na resposta às manifestações, de forma que as mesmas sejam claras e objetivas.

Uma das características da Ouvidoria é o compromisso de prestar alguma satisfação a todos que entram em contato com este serviço e para que esse compromisso seja respeitado, é importante que as respostas sejam elaboradas adequadamente pelo serviço responsável, devendo ser considerado o perfil do cidadão e, utilizando sempre, linguagem cidadã inclusiva, ou seja, de fácil compreensão e isenta de expressões preconceituosas ou ofensivas.

Em visita à unidade de saúde, a Ouvidoria fornece ainda, informações aos usuários e aos gestores, de forma a esclarecer as atribuições e missão da Ouvidoria e

principalmente, esclarecimentos quanto às ações da Ouvidoria Itinerante, onde o apoio da unidade e a participação dos usuários são peças fundamentais para o êxito do projeto.

Os critérios a serem adotados para a escolha da unidade a ser visitada são:

- Unidades com maior dificuldade de acesso;
- Unidades com maior distância da sede da Ouvidoria;
- Unidades com maior e/ou menor número de registros de manifestações registradas na Ouvidoria e
- Unidades com maior número de manifestações pendentes de respostas.

São apresentados relatórios das ações realizadas, para acompanhamento e conhecimento dos serviços envolvidos.

Os dias e locais programados para a Ouvidoria Itinerante são divulgados com antecedência, na página oficial da Prefeitura de Guarulhos na internet, visando maior adesão dos munícipes.

O projeto deu início em Agosto/2023, sendo a UBS Vila Barros selecionada para receber a primeira edição da Ouvidoria Itinerante em parceria com o Programa Saúde Agora, que realiza ações de promoção da saúde como forma de prevenir doenças e de melhorar a qualidade de vida da população, onde são disponibilizadas consultas médicas, exames de prevenção ao câncer do colo de útero (papanicolau), aplicação de vacinas e testes rápidos para a detecção do HIV, sífilis e hepatites B e C e demais ações de promoção à saúde.

Entre Agosto e Setembro/2023, a Ouvidoria Itinerante percorreu as 04 Regiões de Saúde, aos sábados, realizando visitas nas unidades de saúde: UBS Vila Barros, UBS Cumbica, UBS Jovaia e UBS Haroldo Veloso.

O cronograma de visitação é publicado na página na internet da Prefeitura de Guarulhos (<https://www.guarulhos.sp.gov.br/>), antecipadamente a cada ação.

Figura 03 - Ouvidoria Itinerante



Saúde Agora abre quatro UBS no sábado e recebe a primeira edição da Ouvidoria Itinerante

Quinta, 03 de Agosto de 2023 - 18:25

No próximo sábado (5) a Prefeitura de Guarulhos abrirá quatro Unidades Básicas de Saúde (UBS), das 8h às 16h, para atender a população pelo programa Saúde Agora. As UBS em funcionamento serão Cidade Martins, Inocoop, Cummins e Vila Barros, sendo que esta última foi a selecionada para receber a primeira edição da Ouvidoria Itinerante.

O projeto visa a ampliar o acesso à Ouvidoria SUS para que o munícipe possa fazer solicitações, elogios ou reclamações quanto ao atendimento prestado nas UBS da cidade. Os serviços disponíveis incluem consultas médicas e exames de Papanicolaou, os únicos que devem ser agendados por meio do aplicativo Saúde Guarulhos (<https://saude130webk>) ou na própria unidade, bem como vacinação, retirada de medicamentos, aferição de pressão arterial e glicemia (mediante pedido médico), que não necessitam de agendamento.

As unidades também disponibilizam de forma espontânea testagem rápida para a detecção de covid-19, HIV e sífilis e irão realizar ações de prevenção, sendo que a UBS Cidade Martins discorrerá sobre as infecções sexualmente transmissíveis e a Cummins sobre a importância do aleitamento materno, devido à Semana Mundial do Aleitamento Materno, celebrada entre os dias 1º e 7 de agosto.

Já as UBS Vila Barros e Inocoop destacarão a saúde da mulher, que inclui o fim da violência contra o gênero, e consonância com a campanha Agosto Lilás, que busca chamar a atenção da sociedade para o tema. A iniciativa foi criada em referência à Lei Maria da Penha, que em 2023 completa 17 anos, e surgiu para amparar mulheres vítimas de violência física, sexual, psicológica, moral e patrimonial.

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/saude-agora-abre-quatro-ubs-no-sabado-e-recebe-primeira-edicao-da-ouvidoria-itinerante>



Arquivo Ouvidoria do SUS Guarulhos

Diante da necessidade de atingirmos o maior número de unidades visitadas e devido ao êxito do projeto Ouvidoria Itinerante e Pesquisa de Satisfação no Programa Saúde Agora, a Ouvidoria do SUS, em outubro, ampliou o atendimento inicialmente

quinzenal, passando a atender semanalmente, às terças-feiras, com o objetivo de realizar visitas às 69 Unidades Básicas de Saúde do Município.

Figura 04 - Ouvidoria Itinerante às terças-feiras

Ouvidoria Itinerante da saúde passa a atender às terças-feiras

Segunda, 02 de Outubro de 2023 - 18:19



A Ouvidoria Itinerante, projeto que visa a ampliar o acesso à Ouvidoria do SUS Guarulhos e que oferece aos usuários da saúde a oportunidade de registrar suas queixas, sugestões e elogios quinzenalmente aos sábados, agora estará disponível em uma das 69 Unidades Básicas de Saúde todas as terças-feiras.

A edição semanal, que também inclui a pesquisa de satisfação, tem início nesta terça-feira (3) na UBS Jardim Cumbica I, assegurando que os munícipes tenham voz ativa no aprimoramento dos serviços de saúde da cidade.

O projeto, que teve início em 5 de agosto, percorreu as quatro regiões de saúde (Centro, Cantareira, São João e Pimentas) em unidades abertas aos sábados pelo programa Saúde Agora. Ele esteve nas UBS Vila Barros, Cumbica, Jovaiá e Haroldo Veloso. Neste período foram registradas 44 solicitações e apenas seis reclamações.

Por meio da aplicação de um formulário de avaliação, que coletou opiniões de 185 entrevistados que utilizam os serviços das UBS que sediaram a Ouvidoria Itinerante, em um importante item como o atendimento prestado pelas UBS, observou-se que 76% da população considera o serviço bom, 8% expressa satisfação regular e 4% considera insatisfatório.

Serviço

UBS Jardim Cumbica I: avenida Venturosa, 240, Jardim Cumbica

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/ouvidoria-itinerante-da-saude-passa-atender-tercas-feiras> Unidades Básicas visitadas às terças-feiras:

Unidades visitadas semanalmente, a partir de outubro/2023:

Tabela 01 - Ouvidoria Itinerante às terças-feiras

| UBS | DATA | REGIÃO |
|-------------------|----------|--------|
| JD.CUMBICA I | 03/10/23 | I |
| RECREIO SÃO JORGE | 10/10/23 | II |
| VILA FÁTIMA | 17/10/23 | I |
| MARINÓPOLIS | 24/10/23 | III |
| MARCOS FREIRE | 31/10/23 | IV |
| TRANQUILIDADE | 07/11/23 | I |
| PALMIRA | 14/11/23 | II |
| SOBERANA | 21/11/23 | III |
| ALVORADA | 28/11/23 | IV |
| MORROS | 05/12/23 | II |
| CECAP | 12/12/23 | I |
| INOCOOP | 19/12/23 | III |

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Avaliação dos Serviços Públicos

A Ouvidoria do SUS colabora para a educação em saúde e ajuda a mobilizar o usuário dos serviços públicos de saúde a ter uma postura crítica e de transparência em relação ao SUS, viabilizando maior participação, inclusão e governança cidadã sobre as políticas públicas de saúde.

Entre as estratégias utilizadas pela Ouvidoria, destacamos a Pesquisa de Satisfação, que consiste na realização de pesquisas com o objetivo de conhecer a realidade e a satisfação dos usuários do SUS. Apurando o nível de confiança e aceitação da população em relação às ações e aos serviços em saúde e identificar requisitos esperados ou desejados pelos (as) cidadãos (ãs) referentes ao desempenho destas ações.

Uma pesquisa de satisfação consiste em um questionário que pode ter perguntas qualitativas ou quantitativas, sempre buscando entender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos.

Fazer uma pesquisa de satisfação é importante para entender se as expectativas dos usuários estão sendo atendidas. A partir das respostas, podem ser traçadas estratégias para melhorar os pontos críticos observados, embasando as tomadas de decisão pela gestão.

Tipo de pesquisa de satisfação a ser realizada:

- Entrevista face a face: a equipe da Ouvidoria entrevista pessoalmente o usuário, utilizando recursos da comunicação interpessoal, questionando ativamente o respondente, interagindo com ele para regular a entrevista. O entrevistador pode verificar o comportamento de seu interlocutor.

Aliada às ações da Ouvidoria Itinerante, a equipe da Ouvidoria realiza escuta das demandas dos usuários e concomitantemente, a entrevista para avaliação dos serviços prestados pela Secretaria da Saúde.

Os critérios para a realização das pesquisas de satisfação, de forma presencial, seguem a lógica da Ouvidoria Itinerante:

- Unidades com maior dificuldade de acesso;
- Unidades com maior distância da sede da Ouvidoria;
- Unidades com maior e/ou menor número de registros de manifestações registradas na Ouvidoria e
- Unidades com maior número de manifestações pendentes de respostas.

A proposta da pesquisa de satisfação de forma presencial é avaliar o serviço de uma determinada unidade de saúde, de acordo com o cronograma de visita.

A equipe da Ouvidoria realiza abordagem aos usuários, preferencialmente, após o atendimento prestado pela unidade, ou na impossibilidade, com os usuários que estiverem aguardando atendimento.



Arquivo Ouvidoria do SUS Guarulhos

Figura 05 – Divulgação Ouidoria Itinerante

Programação de dezembro/2023, das 9h às 15h

OUVIDORIA DA SAÚDE GUARULHOS ITINERANTE

Um projeto dedicado a facilitar o acesso à Ouvidoria do SUS Guarulhos

- 5 | dez** **UBS Morros**
Rua Delmiro, 299 - Morros
- 12 | dez** **UBS Parque Cecap**
Rua Professora Maria Del Pilar Munhoz Bononato, 78 - Cecap
- 19 | dez** **UBS Inocoop**
Rua Elias Dabarian, 310 - Parque Residencial Cumbica

A Ouvidoria SUS tem como principal missão garantir e ampliar o acesso do cidadão à busca efetiva de seus direitos, atuando como ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento da participação da sociedade na administração pública.

@PrefeituraGuarulhosOficial PrefeituraGuarulhosOficial @prefguarulhos www.guarulhos.sp.gov.br

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/ouvidoria-itinerante-da-saude-percorrera-ubs-morros-cecap-e-inocoop-em-dezembro>



Arquivo Ouvidoria do SUS Guarulhos

A Ouvidoria Itinerante da saúde fundamenta-se na necessidade de divulgar as ações da Ouvidoria junto aos cidadãos e à gestão, fortalecendo o exercício da cidadania ao oferecer mais um canal para encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, informações e sugestões ao serviço público em saúde. Dessa forma, tem como propósito aperfeiçoar os serviços prestados à população de maneira qualitativa e efetiva, tendo conhecimento dos pontos positivos e dos pontos que precisam ser melhorados.

A divulgação das ações do cronograma de visitas da Ouvidoria Itinerante é parte da estratégia de ampliação dos acessos à Ouvidoria do SUS com o aumento da participação popular nas ações da gestão.

DADOS OUVIDORIA ITINERANTE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ouvidoria Itinerante

Realizamos no ano de 2023, pelo Projeto Ouvidoria Itinerante, 16 visitas às Unidades Básicas de Saúde, tendo sido realizados registros das manifestações apresentadas pelos cidadãos e pesquisas de satisfação aos usuários dos serviços de saúde, tendo sido apresentados os seguintes dados:

Tabela 02 - Ouvidoria Itinerante – manifestações registradas

| SOLICITAÇÃO | RECLAMAÇÃO | INFORMAÇÃO | ELOGIO | SUGESTÃO | TOTAL |
|-------------|------------|------------|--------|----------|-------------|
| 656 | 83 | 8 | 5 | 0 | 752 |
| 87,2% | 11,0% | 1,1% | 0,7% | 0,0% | 100% |

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Do total de 752 registros realizados pela Ouvidoria Itinerante, 656 (87,2%) foram manifestações com solicitações de agendamentos de consultas e exames, 83 (11%) foram reclamações dos serviços ou dos profissionais, 08 (1,1%) informações sobre serviços de saúde e 05 (0,7%) elogios aos profissionais ou serviços de saúde.

Gráfico 01 - Classificação Ouvidoria Itinerante



Fonte: Ouvidoria Itinerante

Pesquisa de Satisfação

Em 2023, realizamos 689 pesquisas de satisfação com abordagens aos usuários presentes nas Unidades de Saúde, onde apresentamos perguntas sobre as UBSs visitadas e sobre a saúde no município.

Aplicamos questionários com perguntas específicas sobre a unidade de saúde que recebeu a visita da Ouvidoria. Os temas abordados foram referentes à infraestrutura, atendimento e tempo de espera.

Apresentamos o resultado das pesquisas realizadas, com as opiniões dos usuários e a classificação das avaliações: Satisfatória (Ótimo e Bom), Insatisfatória (Ruim e Péssimo) e Regular:

Tabela 02 – Resultado da Pesquisa de Satisfação - UBS.

| Avaliação das UBSs Visitadas | | |
|-------------------------------------|-------------|----------------|
| OPINIÃO | QTDE | % |
| ÓTIMO | 118 | 17,13 |
| BOM | 381 | 55,30% |
| REGULAR | 120 | 17,42% |
| RUIM | 45 | 6,53% |
| PÉSSIMO | 25 | 3,63% |
| TOTAL | 689 | 100,00% |

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Tabela 03 – Resultado da Pesquisa de Satisfação - UBS.

| Avaliação das UBSs Visitadas | | |
|-------------------------------------|-------------|----------------|
| AVALIAÇÃO | QTDE | % |
| SATISFATÓRIA | 499 | 72,40% |
| REGULAR | 120 | 17,40% |
| INSATISFATÓRIA | 70 | 10,20% |
| TOTAL | 689 | 100,00% |

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Observamos que 72,4% dos entrevistados consideram a situação da saúde nas UBSs visitadas como satisfatória, 17,40% consideram regular e 10,20% consideram insatisfatória.

Avaliamos ainda, a opinião dos usuários quanto à saúde no Município de Guarulhos de uma forma geral: considerando o agendamento de consultas e exames, hospitais, centro de especialidades, medicamentos e etc.

Do total de pesquisas realizadas, 43,1% dos entrevistados consideram a saúde no município como insatisfatória, 35,7% regular e 21,2% satisfatória.

Tabela 04 – Resultado da Pesquisa de Satisfação – Saúde em Guarulhos

| Avaliação da Saúde em Guarulhos | | |
|--|-------------|----------------|
| OPINIÃO | QTDE | % |
| ÓTIMO | 20 | 2,90% |
| BOM | 126 | 18,30% |
| REGULAR | 246 | 35,70% |
| RUIM | 130 | 18,90% |
| PÉSSIMO | 167 | 24,20% |
| Total geral | 689 | 100,00% |

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Tabela 05 – Resultado da Pesquisa de Satisfação - Saúde em Guarulhos

| Avaliação da Saúde em Guarulhos | | |
|--|-------------|----------------|
| AVALIAÇÃO | QTDE | % |
| SATISFATÓRIO | 146 | 21,20% |
| REGULAR | 246 | 35,70% |
| INSATISFATÓRIO | 297 | 43,10% |
| TOTAL | 689 | 100,00% |

Fonte: Ouvidoria Itinerante

ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

A Ouvidoria do SUS Guarulhos como forma de garantia dos direitos dos usuários no acesso a serviços de saúde de caráter universal e igualitário, visando a escuta qualificada e a humanização nos processos de atenção aos usuários dos serviços públicos, disponibilizou aos cidadãos, o Serviço Social no âmbito da Ouvidoria do SUS.

Diante da recorrência de manifestações recebidas pela Ouvidoria que requerem maior atenção e urgência, notou-se a necessidade de uma intermediação entre o cidadão e o serviço responsável, na busca de um atendimento mais célere e efetivo, de forma individualizada e respeitando as especificidades de cada usuário.

A partir da percepção de manifestações com casos mais delicados ou de maior urgência, esses são encaminhados a profissional do Serviço Social, que busca o entendimento da necessidade do cidadão, intermedeia e articula diretamente com o serviço responsável, com intuito de garantir o adequado atendimento à demanda do munícipe.

O Serviço Social da Ouvidoria realizou 1.221 atendimentos em 2023, sendo que 70,98% tiveram respostas satisfatórias, onde o cidadão conseguiu que sua solicitação fosse efetivamente atendida, considerando a prioridade e risco iminente de cada caso.

Os atendimentos que necessitaram de intervenção da Assistente Social representaram 6,51% dos atendimentos totais da Ouvidoria no mesmo período.

Tabela 06 – Dados atendimento Serviço Social

| Ano | Quantidade | Satisfatória | % Atendimentos Total Ouvidoria |
|-------------|------------|--------------|--------------------------------|
| 2023 | 1.221 | 70,98% | 6,51% |

O trabalho do serviço social dentro da Ouvidoria tem grande relevância para a solução e atendimento das demandas do cidadão que procura auxílio, em última instância, podendo ter seu caso avaliado não só pelo serviço responsável, mas também por uma profissional do Serviço Social que conduz um olhar mais minucioso para sua necessidade.

Fortalecendo ainda o compromisso com o trabalho em equipe, destacando a humanização nos processos de trabalho e a busca da valorização dos diferentes sujeitos.

PRÁTICAS EXITOSAS

A Ouvidoria do SUS Guarulhos teve 03 trabalhos inscritos no 3º Encontro de Práticas Exitosas da Secretaria da Saúde de Guarulhos, evento que divulga as experiências desafiadoras e exitosas nos serviços de saúde do Município.

Figura 06 - Organograma

3º Encontro de Práticas Exitosas da Secretaria da Saúde de Guarulhos



O 3º Encontro de Práticas Exitosas da Secretaria da Saúde de Guarulhos “Mãos que tecem e se entrelaçam promovendo o caminhar no SUS”, vai ser realizado no dia 10/11/2023, das 9 às 16 horas, no Salão de Artes do Adamastor Centro, localizado na Avenida Monteiro Lobato, 734. Macedo.

Este evento visa promover um encontro sobre as experiências desafiadoras e exitosas praticadas nos serviços de saúde do Município de Guarulhos contando com a participação de estudantes, educadores, pesquisadores e profissionais de saúde, em busca de:

1. Criar um espaço de aprendizado e discussões sobre a temática;
2. Possibilitar a troca de experiências entre os profissionais de saúde dos diversos serviços do município;
3. Estimular a socialização de experiências a partir da vivência nos campos de prática com estágios de nível médio, técnico, graduação, e residências (médica e multiprofissionais), Programa Mais Médicos, Médicos pelo Brasil entre outros, ressaltando este espaço como um instrumento de fortalecimento do Sistema Único de

Saúde.

<https://portalsaude.guarulhos.sp.gov.br/article/3o-encontro-de-praticas-exitosas-da-secretaria-da-saude-de-guarulhos>

O Projeto Ouvidoria Itinerante, a Pesquisa de Satisfação e a Atuação do Serviço Social na Ouvidoria do SUS foram escolhidos para representar a Ouvidoria do SUS neste evento.



Arquivo Ouvidoria do SUS Guarulhos

ANÁLISE DOS DADOS

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - 2023

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

No ano de 2023 a Ouvidoria do SUS Guarulhos realizou 30.412 atendimentos registrados no sistema, sendo 26.066 com origem no nível central da Secretaria da Saúde e 3.872 com origem nas Ouvidorias dos hospitais: HMCA, HMU e HMPB. A Ouvidoria do SUS Guarulhos recebeu ainda, através da Ouvidoria do Ministério da Saúde, 474 manifestações, totalizando 30.412 manifestações registradas .

No comparativo com o ano de 2022, percebe-se um aumento de 17,88% no número de manifestações totais.

Tabela 07 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 e 2023.

| MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS | ORIGEM | 2022 | 2023 |
|---------------------------|---------------------|---------------|---------------|
| | SMS - GRU | 19.778 | 26.066 |
| | Ministério da Saúde | 1.047 | 474 |
| | HMCA | 451 | 398 |
| | HMU | 1.207 | 432 |
| | HMPB | 3.315 | 3.042 |
| | TOTAL | 25.798 | 30.412 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Média mensal de manifestações recebidas e/ou registradas pelo sistema OuvidoSUS em 2022 e 2023.

No ano de 2022 foram registradas, em média, 2.149 manifestações, enquanto que no ano de 2023 registramos uma média de 2.534 manifestações mensais.

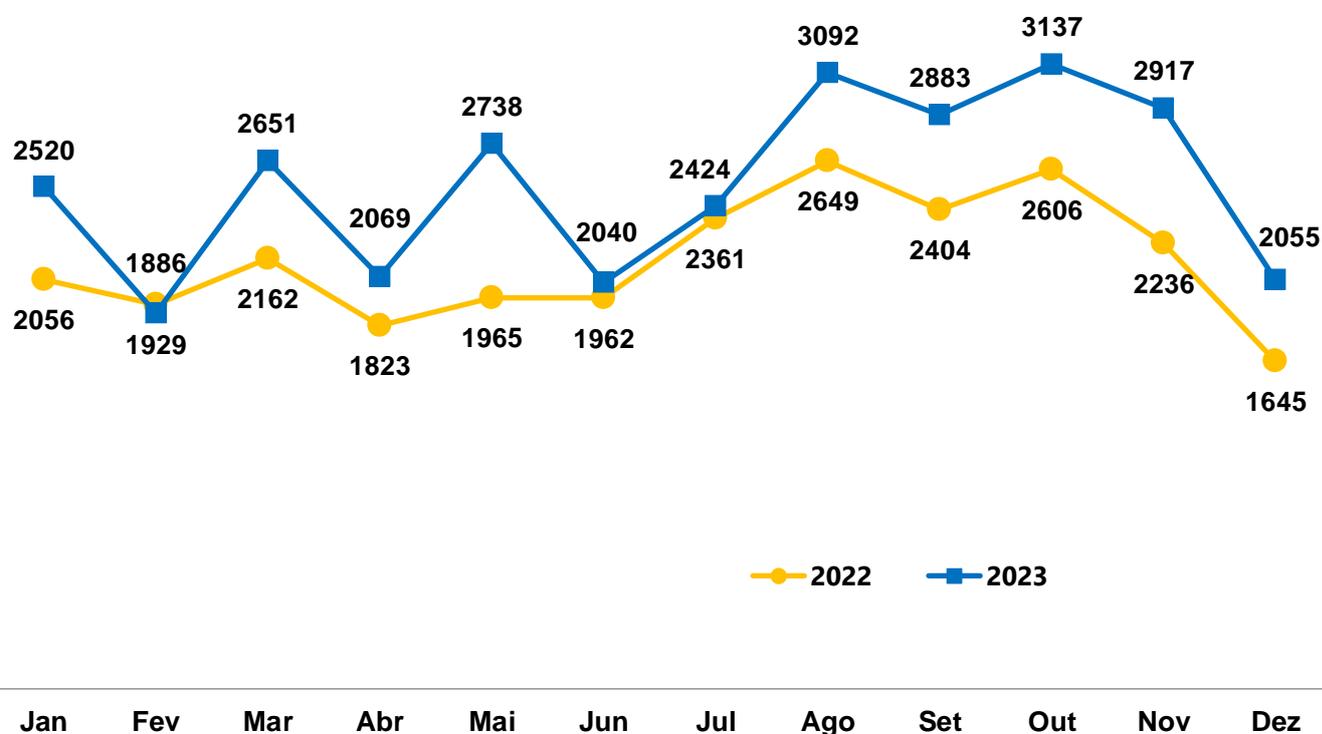
Tabela 08 – Média mensal de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 e 2023.

| Ano | Média Mensal |
|------|--------------|
| 2022 | 2.149 |
| 2023 | 2.534 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Realizamos comparativo entre os anos de 2022 e 2023 com relação às manifestações registradas por mês, observando o aumento significativo de registros em 2023 e diminuição acentuada de manifestações com registro no mês de dezembro, observada também em anos anteriores.

Gráfico 02 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2022 e 2023 – por mês.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

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 teve 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 foram convocados para serem atendidos no Hospital Pimentas Bonsucesso ou Hospital Municipal de Urgências.

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

Segue abaixo a apresentação do Programa na página da Prefeitura de Guarulhos:

Figura 07. 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 Gutí 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 207.828 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>

Foram disponibilizados à população, canais de atendimentos via 0800, para esclarecimento de dúvidas e ainda divulgação em site na internet, onde foram fornecidas maiores informações quanto ao programa.

Figura 08. Programa Zera Fila - 0800

Zera Fila
MUTIRÃO DA SAÚDE DE GUARULHOS

Força-tarefa da Prefeitura de Guarulhos para **reduzir a fila** de consultas, exames e cirurgias eletivas.

Pacientes na fila de espera serão convocados via contato telefônico ou mensagem de texto, por isso, mantenha os dados atualizados nos serviços de saúde.

Os atendimentos serão realizados no Hospital Municipal de Urgências (HMU) e no Hospital Municipal Pimentas/Bonsucesso (HMPB).

Qualquer dúvida ligue **0800-0900500**

PREFEITURA DE GUARULHOS

Instagram: @PrefeituraGuarulhosOficial | Facebook: PrefeituraGuarulhosOficial | Twitter: @prefguarulhos | Website: www.guarulhos.sp.gov.br

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

Figura 09 - Programa Zera Fila - Site

Zera Fila
MUTIRÃO DA SAÚDE DE GUARULHOS

SANTA CASA São Bernardo do Campo | NOVO HMU HOSPITAL MUNICIPAL DE URGENCIAS | Hospital PIMENTAS BONSUCESSO | PREFEITURA DE GUARULHOS | SUS

HOME TRANSPORTE GRATUITO PESQUISAS OUVIDORIA REAGENDAMENTO

Nossa Missão é chegar até você.

Paciente SUS, do município de Guarulhos. Está aguardando o agendamento de consultas e exames especializados?

SAIBA MAIS

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

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS PROGRAMA ZERA FILA – de 06/12/2022 a 28/02/2023

Relacionamos as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS referentes ao Programa Zera Fila no período compreendido entre 06/12/2022 a 28/02/2023, utilizando o banco de dados (Teor e Resposta) fornecido pelo Ministério da Saúde em 02/01/2024 - às 17:00h.

Registramos 180 manifestações sobre o Programa, com encaminhamento aos hospitais HMPB e HMU, Ouvidoria SUS, subredes da Atenção Básica e Central de Regulação Ambulatorial.

Tabela 09 - Manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS – Programa Zera Fila.

| CLASSIFICAÇÃO | QTDE |
|---------------|------------|
| RECLAMACAO | 60 |
| INFORMACAO | 30 |
| ELOGIO | 2 |
| SOLICITACAO | 88 |
| TOTAL | 180 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

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

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PROGRAMA ZERA FILA

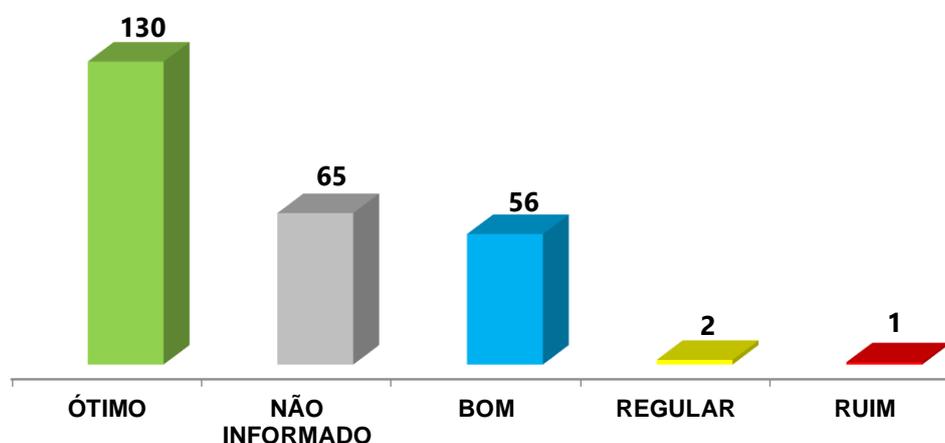
Como ferramenta de avaliação dos serviços ofertados pelo Programa Zera Fila, a Ouvidoria do SUS realizou no período compreendido entre Dezembro/2022 e Fevereiro/2023, 198 pesquisas de satisfação com os usuários do Programa Zera Fila que estavam presentes nos equipamentos de Saúde: Hospital Municipal de Urgências – HMU e Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso - HMPB.

Tendo sido utilizado para a pesquisa, questionários aplicados aos munícipes que aguardavam a realização de consultas ou exames ou que já haviam sido atendidos, de forma aleatória. A pesquisa foi realizada por amostragem com perguntas sobre o atendimento médico, recepção, estrutura e transporte.

Atendimento Médico

No gráfico abaixo relacionamos os dados da pesquisa de satisfação com relação ao atendimento prestado pelos médicos do Programa:

Gráfico 03 – Pesquisa de satisfação – médicos



Fonte: Relatório Pesquisa de Satisfação – DPRS Abril/2023

Diante das opiniões coletadas, observamos que 66% dos usuários atendidos pelos médicos do Programa Zera Fila, avaliaram o atendimento como Satisfatório. Observando que entre os usuários que não opinaram, estão incluídos usuários que

estavam aguardando para serem atendidos e apenas 1% avaliou como insatisfatório o atendimento prestado pelo profissional médico.

Tabela 10 – Avaliação Atendimento Médico

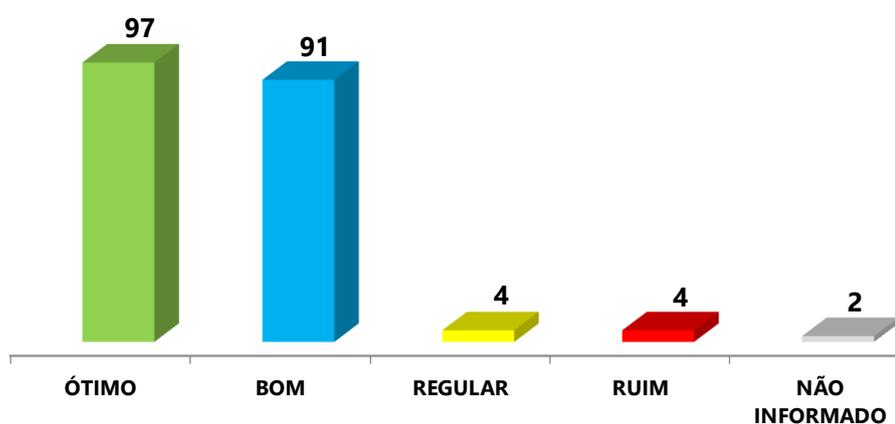
| ATENDIMENTO MÉDICO | |
|--------------------|------------|
| SATISFATÓRIO | 66% |
| NÃO OPINOU | 32% |
| REGULAR | 1% |
| INSATISFATÓRIO | 1% |

Fonte: Relatório Pesquisa de Satisfação – DPRS Abril/2023

Recepção

Realizamos avaliação sobre o atendimento na recepção, sendo obtidos os seguintes dados:

Gráfico 04 – Pesquisa de satisfação – recepção



Fonte: Relatório Pesquisa de Satisfação – DPRS Abril/2023

Do total de entrevistados, 95% avaliaram o atendimento recebido na recepção como satisfatório e apenas 1% opinou como insatisfatório.

Tabela 11 – Avaliação Recepção

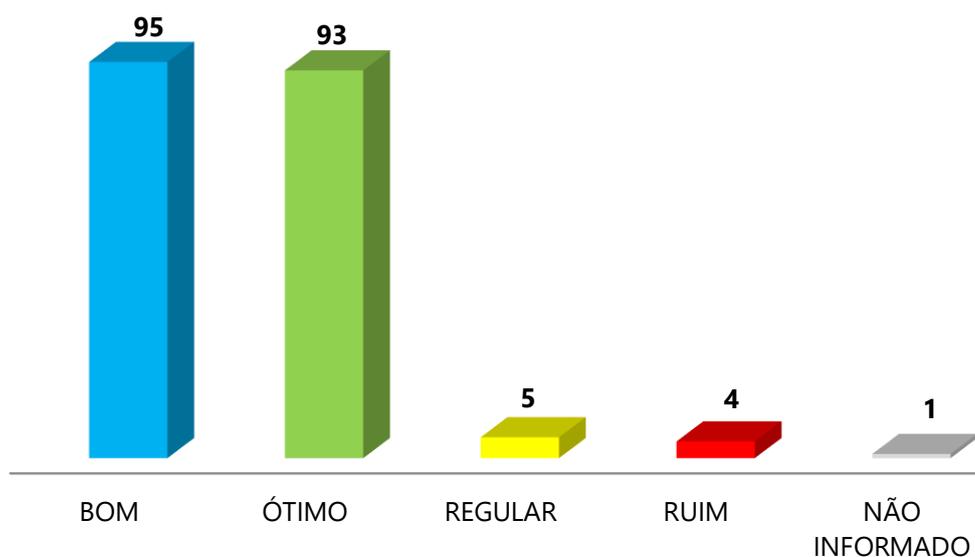
| ATENDIMENTO RECEPÇÃO | |
|----------------------|------------|
| SATISFATÓRIA | 95% |
| NÃO OPINOU | 2% |
| REGULAR | 2% |
| INSATISFATÓRIA | 1% |

Fonte: Relatório Pesquisa de Satisfação – DPRS Abril/2023

Estrutura

Realizamos pesquisas sobre a estrutura do espaço destinado ao Mutirão, sendo avaliados itens como disponibilidade e acessibilidade de sanitários e de bebedouros e de suficiência de cadeiras aos usuários.

Gráfico 05 – Pesquisa de satisfação – estrutura



Fonte: Relatório Pesquisa de Satisfação – DPRS - Abril/2023

Do total de entrevistados, 95% avaliaram o atendimento recebido na recepção como satisfatório e apenas 2% opinaram como insatisfatório.

Tabela 12 – Avaliação Atendimento Médico

| ESTRUTURA | |
|----------------|------------|
| SATISFATÓRIA | 95% |
| NÃO OPINOU | 0% |
| REGULAR | 3% |
| INSATISFATÓRIA | 2% |

Fonte: Relatório Pesquisa de Satisfação – DPRS Abril/2023

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ACESSO

Do total de 30.412 manifestações recepcionadas na Ouvidoria do SUS Guarulhos em 2023, 44,28% (13.467) foram registradas através de atendimento telefônico, 40,81% (12.411) presencialmente, 7,24% (2.203) por carta (urna), 3% (912) pela internet e 4,67% (1.419) por e-mail.

Tabela 13 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2022 e 2023.

| MEIOS DE ACESSO | EM 2022 | % | EM 2023 | % | Varição |
|-----------------|---------------|--------|---------------|--------|----------|
| TELEFONE | 11.338 | 43,95% | 13.467 | 44,28% | ↑ 18,77% |
| PESSOALMENTE | 9.366 | 36,31% | 12.411 | 40,81% | ↑ 32,51% |
| CARTA | 2.614 | 10,13% | 2.203 | 7,24% | ↓ 18,65% |
| FORMULÁRIO WEB | 1.274 | 4,94% | 912 | 3,00% | ↓ 28,42% |
| EMAIL | 1.206 | 4,67% | 1.419 | 4,67% | ↑ 17,66% |
| TOTAL | 25.798 | | 30.412 | | |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Com o incremento dos novos Atendentes SUS ao quadro de Recursos Humanos da Ouvidoria, podemos observar aumento no número de manifestações recebidas/registradas, principalmente no modo presencial e por telefone e conseqüentemente, diminuição das manifestações registradas pela internet.

Os meios de atendimentos presencial e telefônico representam cerca de 85% dos registros, sendo as formas principais de recebimento das manifestações dos usuários dos serviços.

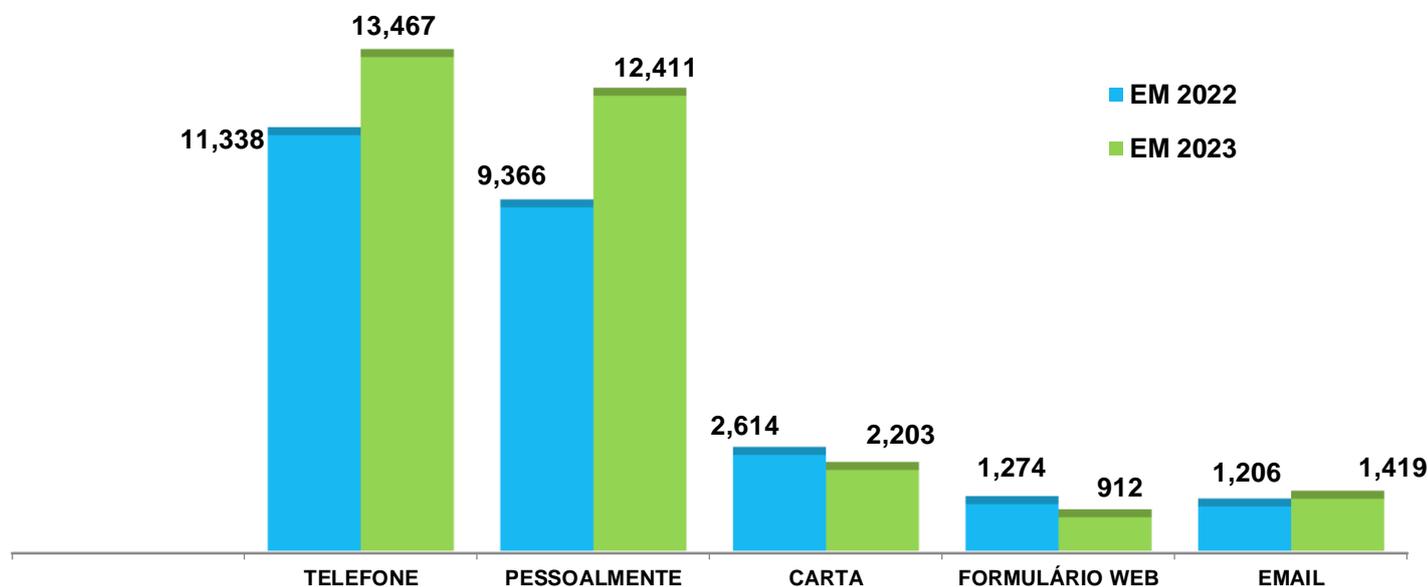
No comparativo como ano de 2022, houve um aumento de 17,89% no total de manifestações registradas.

Tabela 14 – Comparativo manifestações 2022/2023

| Ano | Total |
|----------------|--------|
| 2022 | 25.798 |
| 2023 | 30.412 |
| Aumento | 17,89% |

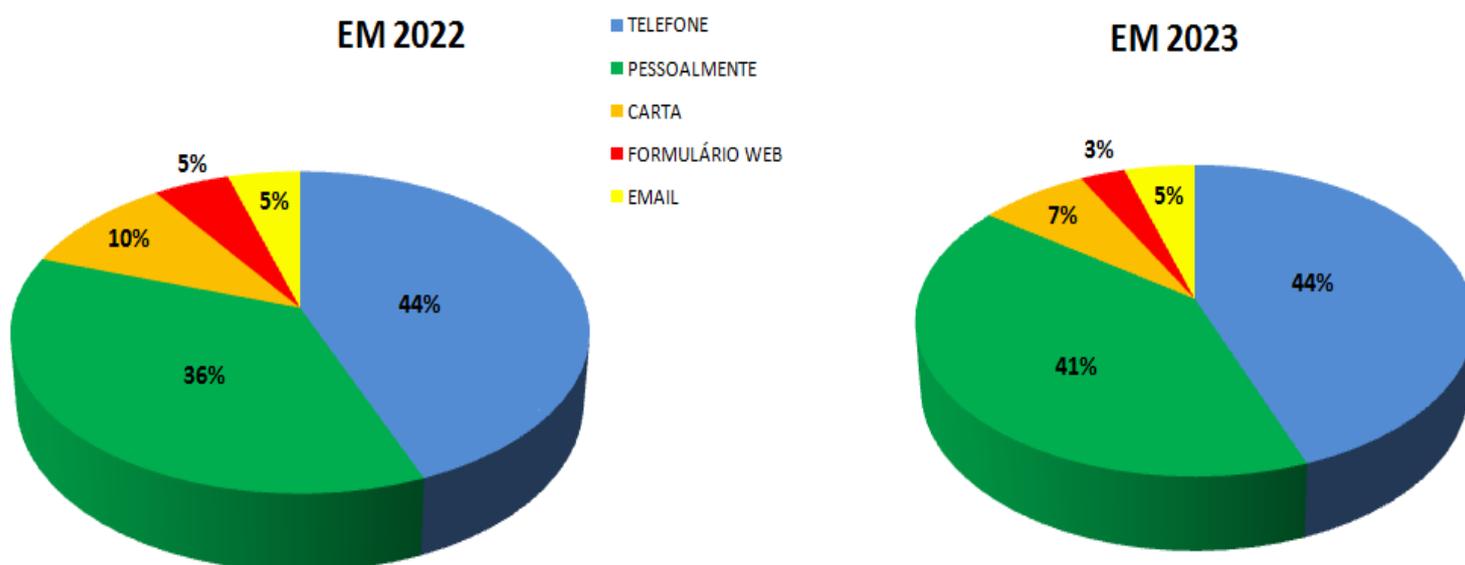
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Gráfico 06 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2022 a 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Gráfico 07 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento em 2022 e 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Relacionamos as manifestações registradas nos anos de 2022 e 2023, de acordo com o teor apresentado pelos cidadãos.

Tabela 15 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2022 e 2023.

| CLASSIFICAÇÃO | 2022 | % | 2023 | % |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| SOLICITAÇÃO | 17.784 | 69,0% | 22.041 | 72,5% |
| RECLAMAÇÃO | 4.149 | 16,1% | 4.068 | 13,4% |
| ELOGIO | 2.366 | 9,2% | 2.348 | 7,7% |
| INFORMAÇÃO | 1.312 | 5,1% | 1.815 | 6,0% |
| SUGESTÃO | 71 | 0,3% | 65 | 0,2% |
| DENÚNCIA | 92 | 0,4% | 47 | 0,2% |
| Total geral | 25.774 | 100% | 30.384 | 100% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

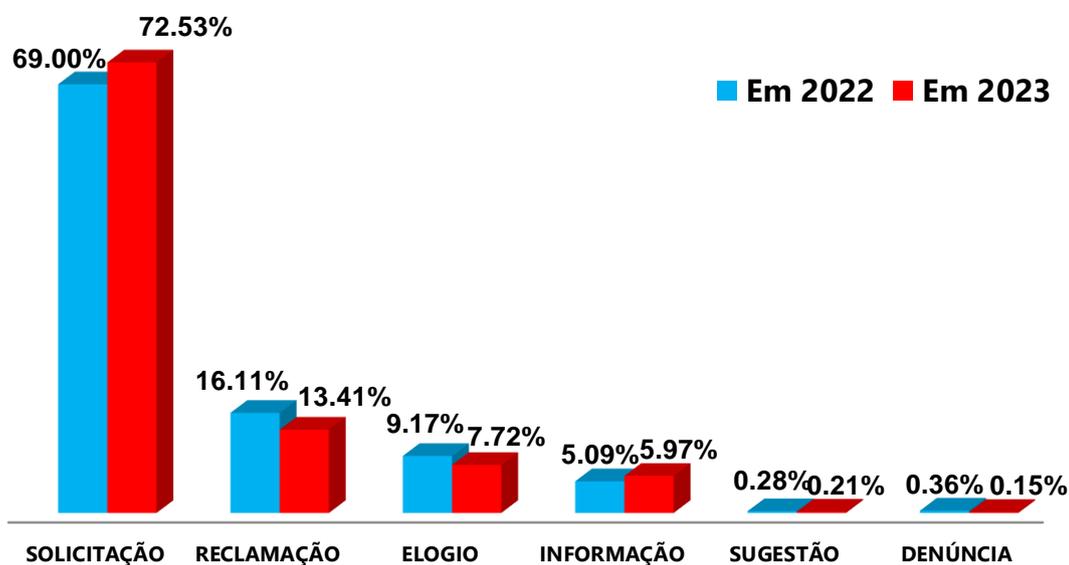
Foram registradas no Sistema OuvidorSUS em 2023, 22.041 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondente a um percentual de 72,5% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Registramos ainda em 2023, 4.068 reclamações dos serviços de saúde (13,4%), 2.348 elogios (7,7%), 1.815 informações (6%), 65 sugestões (0,2%) e 47 denúncias (0,2%) referentes aos equipamentos de saúde e/ou profissionais.

Comparando com o ano de 2022, recebemos no Sistema OuvidorSUS, 17.784 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondente a um percentual de 69% dos atendimentos.

Registramos ainda em 2022, 4.149 reclamações dos serviços de saúde (16,1%), 2.366 elogios aos profissionais de saúde (9,2%), 1.312 pedidos de informações (5,1%), 92 denúncias (0,4%) e 71 sugestões (0,3%).

Gráfico 08 - Proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, por classificação em 2022 e 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

No gráfico acima, para melhor visualização, relacionamos as manifestações registradas no período de 2022 e 2023, 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 mantiveram equivalentes.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO AO 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:

Figura 10 - Classificação das manifestações

| | |
|--------------------|--|
| Solicitação | <ul style="list-style-type: none"> • Embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde. |
| Reclamação | <ul style="list-style-type: none"> • Relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento. |
| Elogio | <ul style="list-style-type: none"> • Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde. |
| Informação | <ul style="list-style-type: none"> • Questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde. |
| Sugestão | <ul style="list-style-type: none"> • Propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde. |
| Denúncia | <ul style="list-style-type: none"> • Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada |

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.

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO E POR DEPARTAMENTO–2022/2023

Realizamos levantamento das manifestações registradas em 2022 e 2023 com encaminhamento aos Departamentos e Setores da Secretaria da Saúde, relacionadas de forma decrescente, considerando o número de manifestações referentes a 2023.

Tabela 16 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2022 e 2023 - por Depto e Setor.

| CLASSIFICAÇÃO | 2022 | % | 2023 | % |
|---|---------------|-------------|---------------|----------------|
| DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO - DPRS | 11.572 | 44,9% | 13.797 | 45,37% |
| DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE - DAIS | 6.955 | 27,0% | 9.278 | 30,51% |
| DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - DCUE | 5.797 | 22,5% | 5128 | 16,86% |
| SECRETARIA DA SAÚDE (Ouvidoria do SUS) ¹ | 1275 | 4,9% | 1885 | 6,20% |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE – DAS | 67 | 0,3% | 146 | 0,48% |
| OUVIDORIA INTERNA (Ouvidoria do SUS) ² | 51 | 0,2% | 110 | 0,36% |
| TRANSPORTE SANITÁRIO | 34 | 0,1% | 37 | 0,12% |
| BPC - BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (INSS) – DAS ³ | 26 | 0,1% | 20 | 0,07% |
| DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE – DVS ⁴ | 12 | 0,0% | 5 | 0,02% |
| GABINETE | 4 | 0,0% | 3 | 0,01% |
| CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE - CMS | 3 | 0,0% | 2 | 0,01% |
| DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE - DRH | 2 | 0,0% | 1 | 0,00% |
| TOTAL GERAL | 25.798 | 100% | 30.412 | 100,00% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

O Departamento de Planejamento e Regulação em Saúde (subredes Central de Regulação e CRA - Oncologia) recebe o maior número de manifestações registradas em sistema. No ano de 2023, 45,37% dos protocolos registrados foram encaminhados ao DPRS.

O Departamento de Assistência Integral à Saúde (subredes UBS e Especialidades) recebeu em 2023, 30,51% das manifestações registradas e o Departamento de Coordenação da Urgência e Emergência (Hospitais, PAs e UPAs) recebeu 16,86% das manifestações.

Observações:

1. A subrede Secretaria da Saúde refere-se à Ouvidoria do SUS Guarulhos (sede). As manifestações com teor de informação, encaminhadas a esta subrede são relativas às respostas repassadas pela Ouvidoria referente aos protocolos

registrados, às datas de agendamentos de consultas inseridas em sistema e demais informações relativas aos serviços de saúde. Salientando que a Ouvidoria exerce função receptiva neste processo de trabalho, onde o cidadão entra em contato para obter a informação, competindo à Ouvidoria repassar as respostas fornecidas pelos serviços responsáveis, caso não tenham informado diretamente ao interessado.

2. São encaminhadas à subrede Ouvidoria do SUS – Divisão Técnica as manifestações relativas à Ouvidoria e também aos setores que não possuem subredes cadastradas em Sistema. Desta forma, a manifestação é encaminhada ao e-mail do serviço para resposta à manifestação e posteriormente, a resposta é inserida pela Ouvidoria.

3. As manifestações referentes ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) são registradas em sistema e encaminhadas ao Departamento Administrativo da Saúde - DAS para que seja verificada a disponibilização do medicamento pelo município, atendendo aos critérios do INSS, estando apenas demonstradas neste relatório.

4. O Departamento de Vigilância em Saúde recebe as manifestações dos cidadãos através da Ouvidoria do Município de Guarulhos pelo link: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-do-municipio>.

Neste canal, é possível fazer denúncia sobre condições sanitárias insatisfatórias de Estabelecimentos sujeitos à Vigilância Sanitária (Alimentos, Medicamentos, Produtos, Serviços de Interesse da Saúde), denúncias de vigilância em saúde do trabalhador e de assuntos relativos à vigilância em saúde ambiental (riscos à saúde relacionados à contaminação do solo, ar, água), de locais situados na cidade de Guarulhos.

As manifestações registradas em 2023 pela Ouvidoria SUS foram encaminhadas à Vigilância Epidemiológica com questionamentos sobre vacinas.

Tabela 17 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2022 e 2023.

| SUBREDE | SOLICITAÇÃO | | INFORMAÇÃO | | RECLAMAÇÃO | | ELOGIO | | DENÚNCIA | | SUGESTÃO | | TOTAL | |
|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|---------------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| DPRS | 11.527 | 13.703 | 7 | 4 | 29 | 52 | 6 | 24 | 0 | 1 | 3 | 13 | 11.572 | 13.797 |
| DAIS | 4.922 | 7.068 | 26 | 34 | 1.865 | 1.930 | 93 | 211 | 41 | 17 | 8 | 18 | 6.955 | 9.278 |
| DCUE | 415 | 146 | 2.072 | 1.928 | 998 | 957 | 2.225 | 2.045 | 28 | 20 | 59 | 32 | 5.797 | 5.128 |
| SS | 239 | 181 | 856 | 1.627 | 150 | 64 | 6 | 9 | 24 | 3 | 0 | 1 | 1.275 | 1.885 |
| DAS | 52 | 80 | 2 | 1 | 13 | 64 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 67 | 146 |
| BPC – DAS | 26 | 19 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 20 |
| OUVIDORIA SUS | 9 | 33 | 1 | 1 | 7 | 12 | 34 | 59 | 0 | 4 | 0 | 1 | 51 | 110 |
| TRANSP. SANIT. | 20 | 14 | 0 | 0 | 14 | 22 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 34 | 37 |
| DVS | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 12 | 5 |
| GABINETE | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 |
| CMS | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| DRH | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| TOTAL | 17.217 | 21.247 | 2.969 | 3.597 | 3.082 | 3.107 | 2.366 | 2.349 | 93 | 47 | 71 | 65 | 25.798 | 30.412 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

As solicitações de agendamentos de consultas e exames foram encaminhadas em sua maioria ao DPRS e ao DAIS, enquanto que reclamações sobre a gestão são mais freqüentes ao DAIS e ao DCUE.

O número de informações foram freqüentes no DCUE e na SS, enquanto que e os elogios apresentaram maior frequência no DCUE, DAIS e Ouvidoria do SUS.

Denúncias e sugestões somadas equivalem a 0,36 % dos registros e foram mais freqüentes no DCUE e no DAIS.

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

As manifestações são classificadas por assuntos e subassuntos de acordo com o detalhamento da demanda e seguindo padronização do Sistema OuvidorSUS.

Relacionamos os assuntos e subassuntos registrados no decorrer do ano de 2023 com maior incidência de registro, os demais que aparecem com menos frequência estão agrupados em “outros”.

Tabela 18 - Manifestações classificadas por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2023.

| ASSUNTOS | 2022 | % | 2023 | % |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 16.698 | 64,73% | 20.633 | 67,84% |
| GESTÃO | 7.309 | 28,33% | 6.968 | 22,91% |
| OUVIDORIA DO SUS | 696 | 2,70% | 1.573 | 5,17% |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 382 | 1,48% | 432 | 1,42% |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 215 | 0,83% | 311 | 1,02% |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 153 | 0,59% | 186 | 0,61% |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 102 | 0,40% | 71 | 0,23% |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 65 | 0,25% | 30 | 0,10% |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 25 | 0,10% | 48 | 0,16% |
| TRANSPORTE | 35 | 0,14% | 36 | 0,12% |
| OUTROS | 118 | 0,46% | 124 | 0,41% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

O assunto Assistência à Saúde foi responsável pelo maior número de manifestações registradas no sistema: 67,84%. 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.

O assunto gestão representa 22,91% do total de manifestações, estão incluídas as demandas relativas a recursos humanos, estabelecimento e documentos.

O assunto Ouvidoria do SUS refere-se em sua maioria, ao acompanhamento das manifestações registradas em sistema, tendo em 2023, 5,17% do total.

Relacionamos na tabela a seguir um ranking com os 40 subassuntos com maior incidência entre os assuntos elencados.

Tabela 19 – Ranking com manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2023.

| Nº | ASSUNTOS | QTDE | % |
|-----------|--|-------------|----------|
| 1 | DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA | 2.319 | 7,63% |
| 2 | DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA | 1.623 | 5,34% |
| 3 | OUVIDORIA DO SUS | 1.573 | 5,17% |
| 4 | CONSULTA EM OFTALMOLOGIA | 1.364 | 4,49% |
| 5 | DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA | 1.284 | 4,22% |
| 6 | ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE | 1.265 | 4,16% |
| 7 | DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA | 1.013 | 3,33% |
| 8 | CONSULTA EM ORTOPEdia E TRAUMATOLOGIA | 928 | 3,05% |
| 9 | SATISFAÇÃO ENFERMEIRO | 894 | 2,94% |
| 10 | DIFICULDADE DE ACESSO | 807 | 2,65% |
| 11 | CIRURGIA ORTOPÉDICA | 749 | 2,46% |
| 12 | DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA | 748 | 2,46% |
| 13 | INSATISFAÇÃO MÉDICO | 710 | 2,33% |
| 14 | SATISFAÇÃO NÃO ESPECIFICADO | 626 | 2,06% |
| 15 | CONSULTA EM NEUROLOGIA | 679 | 2,23% |
| 16 | FISIOTERAPIA | 616 | 2,03% |
| 17 | CONSULTA EM CARDIOLOGIA | 600 | 1,97% |
| 18 | CONSULTA EM OTORRINOLARINGOLOGIA | 589 | 1,94% |
| 19 | DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA | 506 | 1,66% |
| 20 | DOCUMENTOS | 457 | 1,50% |
| 21 | CLÍNICA MÉDICA | 453 | 1,49% |
| 22 | ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 432 | 1,42% |
| 23 | DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA | 424 | 1,39% |
| 24 | CONSULTA EM ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 339 | 1,11% |
| 25 | CONSULTA EM UROLOGIA | 314 | 1,03% |
| 26 | PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 311 | 1,02% |
| 27 | CONSULTA EM DERMATOLOGIA | 266 | 0,87% |
| 28 | CONSULTA EM CIRURGIA GERAL | 256 | 0,84% |
| 29 | INSATISFAÇÃO ENFERMEIRO | 232 | 0,76% |
| 30 | INSATISFAÇÃO NÃO ESPECIFICADO | 221 | 0,73% |
| 31 | INSATISFAÇÃO RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 187 | 0,61% |
| 32 | CONSULTA EM REUMATOLOGIA | 258 | 0,85% |
| 33 | CONSULTA EM PSIQUIATRIA | 249 | 0,82% |
| 34 | CONSULTA VASCULAR | 246 | 0,81% |
| 35 | ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 186 | 0,61% |
| 36 | CONSULTA EM GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 241 | 0,79% |
| 37 | CONSULTA EM PSICOLOGIA | 228 | 0,75% |
| 38 | CONSULTA EM GASTROENTEROLOGIA | 212 | 0,70% |
| 39 | CONSULTA MULTIDISCIPLINAR | 211 | 0,69% |
| 40 | CIRURGIA UROLÓGICA | 204 | 0,67% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Observações:

Alguns assuntos necessitam de desmembramentos e esclarecimentos, tendo em vista que estão relacionados a vários tipos de manifestações:

- Assunto **DIAGNÓSTICO**: Os assuntos classificados como “Diagnóstico” referem-se a diversos exames, sendo separados por especialidades. Extraímos os subassuntos com maior incidência de registros para melhor elucidação:

Tabela 20 - Manifestações classificadas por Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2023.

| DIAGNÓSTICO | EXAME | QTDE |
|--------------------------|-----------------------------------|------------|
| EM CARDIOLOGIA | ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA | 462 |
| EM ENDOSCOPIA | COLONOSCOPIA | 436 |
| EM NEUROLOGIA | ELETRONEUROMIOGRAMA | 392 |
| EM CARDIOLOGIA | HOLTER | 391 |
| EM CARDIOLOGIA | MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL | 299 |
| EM CARDIOLOGIA | ELETROCARDIOGRAMA | 264 |
| EM OTORRINOLARINGOSCOPIA | AUDIOMETRIA | 202 |
| EM CARDIOLOGIA | TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO | 185 |
| EM RADIOLOGIA | MAMOGRAFIA | 95 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

- Assunto **ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE**: São classificadas neste assunto, as manifestações sobre correção de fluxo das solicitações inseridas em sistema, falta de aviso sobre agendamento de consultas e/ou exames, horário para distribuição de senhas de atendimento, fechamento da farmácia para recebimento de medicamentos, entre outros.
- Assunto **DIFICULDADE DE ACESSO**: Neste assunto são classificadas as manifestações sobre demora e recusa no atendimento, falta e quantidade insuficiente de vagas, entre outros.

Tabela 21 - Manifestações classificadas por Dificuldade de Acesso, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2023.

| Nº | ASSUNTO DIFICULDADE DE ACESSO | QTDE |
|----------|-------------------------------|------------|
| 1 | DEMORA NO ATENDIMENTO | 333 |
| 2 | RECUSA AO ATENDIMENTO | 107 |
| 3 | FALTA DE VAGAS | 28 |
| 4 | QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS | 4 |
| 5 | NÃO ESPECIFICADO | 335 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

- Assunto ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA: São relacionadas as manifestações referentes a consulta, procedimentos, profissionais da área da Odontologia, dentre os mais registrados estão:

Tabela 22 - Manifestações classificadas por Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2023.

| Nº | ASSUNTO ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | QTDE |
|----|----------------------------------|------|
| 1 | PRÓTESE | 215 |
| 2 | ASSISTÊNCIA BÁSICA | 70 |
| 3 | OUTROS | 47 |
| 4 | CIRURGIA BUCOMAXILOFACIAL | 31 |
| 5 | TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA) | 26 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

- Assunto PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS: são materiais e demais objetos usados por médicos, dentistas, clínicas laboratoriais com fim de prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação ou anticoncepção, com o objetivo de proteger a saúde do paciente de forma individual e também coletiva. Extraímos os subassuntos com maior incidência de registros para melhor elucidção:

Tabela 23 - Manifestações classificadas por produtos para saúde/correlatos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2023.

| Nº | ASSUNTO PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | QTDE |
|----|--|------|
| 1 | FRALDA DESCARTÁVEL | 156 |
| 2 | MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS) | 23 |
| 3 | NÃO ESPECIFICADO | 23 |
| 4 | CADEIRA DE RODAS | 16 |
| 5 | AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP) | 16 |
| 6 | APARELHO AUDITIVO | 15 |
| 7 | PRÓTESE | 14 |
| 8 | GLICOSÍMETRO | 13 |
| 9 | FITAS REAGENTES PARA GLICOSE | 11 |
| 10 | LANCETAS | 6 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

- Assunto: ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA: são incluídas neste assunto as solicitações de medicamentos distribuídos pelo município, e/ou através de

Mandado Judicial, Benefício de Prestação Continuada ou ainda, distribuídos pelas farmácias de Alto Custo.

Tabela 24 - Manifestações classificadas por Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2023.

| Nº | ASSUNTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | QTDE |
|-----------|---|-------------|
| 1 | CLORIDRATO DE SERTRALINA | 12 |
| 2 | LOSARTANA POTÁSSICA | 9 |
| 3 | RISPERIDONA | 6 |
| 4 | LEVOTIROXINA SÓDICA | 6 |
| 5 | DIPIRONA | 5 |
| 6 | FLUOXETINA | 4 |
| 7 | CLONAZEPAM | 4 |
| 8 | ARIPRAZOL | 4 |
| 9 | CLORIDRATO DE METILFENIDATO | 4 |
| 10 | IBUPROFENO | 3 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Incluimos no presente relatório, anexo único, contendo todos os assuntos registrados em sistema no ano de 2023.

MANIFESTAÇÕES POR STATUS

As manifestações registradas em sistema são classificadas de acordo com o status, conforme a ocorrência de atualizações das informações inseridas.

Após o registro pela Ouvidoria do SUS, as manifestações são encaminhadas ao serviço responsável, para que estes entrem em contato com o cidadão e procedam com a resposta. Após a resposta do serviço, se for validada pela Ouvidoria, a manifestação é fechada e após a validação do Ministério da Saúde, é finalmente arquivada.

Manifestações não validadas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos ou pelo Ministério da Saúde são reencaminhadas ao serviço responsável para verificação da resposta fornecida. Ressaltamos ainda que, o cidadão tem o direito de discordar da resposta recebida, neste caso, a manifestação é reencaminhada ao serviço com a informação de que houve a contestação de resposta pelo usuário.

Segue detalhamento dos status das manifestações:

Tabela 25 – Legenda dos Status das manifestações registradas.

| LEGENDA DOS STATUS DAS MANIFESTAÇÕES | |
|---|---|
| NOVO | Registrada em sistema. Aguardando encaminhamento ao serviço. |
| ENCAMINHADO | Direcionada ao serviço responsável. Aguardando resposta. |
| CONCLUÍDO | Respondido pelo serviço. Aguardando validação da resposta pela Ouvidoria. |
| EM ANÁLISE | Serviço responsável analisando a manifestação. Aguardando resposta. |
| REENCAMINHADO | Resposta não validada pela Ouvidoria. Reencaminhada ao serviço para reformulação. |
| FECHADO | Resposta validada pela Ouvidoria. Aguardando arquivamento pelo Ministério da Saúde. |
| ARQUIVADO | Resposta validada pelo Ministério da Saúde. Arquivado. |

As manifestações com o status de novo, encaminhado, em análise e reencaminhado são consideradas pendentes e as manifestações respondidas são aquelas que possuem o status concluído, fechado e arquivado

Do total de 30.412 manifestações registradas no ano de 2023, 92,76% (28,209) foram respondidas e encontram-se com o status fechado, arquivado ou concluído e 7,24% (2.203) encontram-se pendentes de respostas, com o status encaminhado, novo, reencaminhado ou em análise, conforme segue:

Tabela 26 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2023 - por status.

| MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2023 | | |
|--|-------------------|----------------|
| STATUS | QUANTIDADE | % |
| ARQUIVADO | 23.433 | 77,05% |
| FECHADO | 4.708 | 15,48% |
| ENCAMINHADO | 2.105 | 6,92% |
| CONCLUÍDO | 68 | 0,22% |
| EM ANÁLISE | 59 | 0,19% |
| REENCAMINHADO | 31 | 0,10% |
| NOVO | 8 | 0,03% |
| Total geral | 30.412 | 100,00% |
| RESPONDIDAS | 28.209 | 92,76% |
| PENDENTES | 2.203 | 7,24% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Os processos de trabalho da Ouvidoria visam à efetiva resolução das manifestações registradas, com eficiência e celeridade.

A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (Registro em sistema);
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação (Fornecimento do número de protocolo);
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário (encaminhamento aos serviços responsáveis, quando necessário);
- IV - decisão administrativa final (os serviços responsáveis se manifestam acerca da demanda apresentada pelo usuário, informando a resolução ou comunicando a sua impossibilidade.)
- V - ciência ao usuário (pelo serviço responsável e automaticamente pelo sistema).

MANIFESTAÇÕES QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS

A Lei Federal nº 13.460/2017 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, conforme trecho destacado a seguir:

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.

A Lei nº 13.460/2017 poderá ser acessada, na íntegra, através do link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Realizamos levantamento das manifestações respondidas em sistema no ano de 2023, onde apuramos que das 28.209 manifestações respondidas, 71,28% obedeceram ao prazo legal de respostas e 28,72% foram respondidas fora deste prazo.

Tabela 27 - Total de manifestações respondidas e pendentes

| | | |
|--|---------------|----------------|
| Total manifestações registradas em 2023 | 30.412 | 100,00% |
| Manifestações Respondidas | 28.209 | 92,76% |
| Manifestações Pendentes | 2.203 | 7,24% |
| Manifestações respondidas | 28.209 | 100,00% |
| Respondidas no prazo | 20.108 | 71,28% |
| Respondidas fora do prazo | 8.101 | 28,72% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

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

Tabela 28 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2023 – respondidas no prazo.

| Manifestações respondidas | 28.209 | |
|----------------------------------|---------------|--------|
| Respondidas no prazo | 20.108 | 71,28% |
| Respondidas fora do prazo | 8.101 | 28,72% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

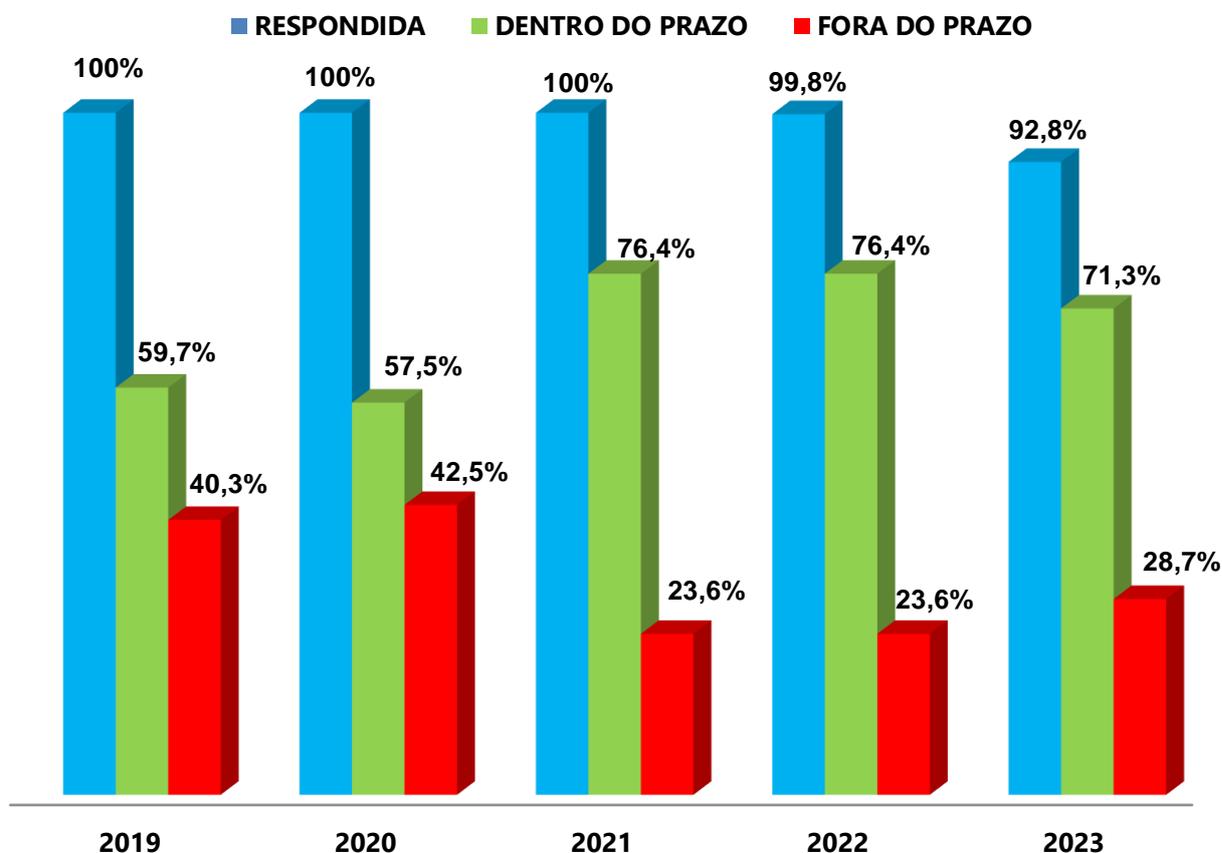
É importante traçarmos um paralelo entre os anos anteriores a 2023 com relação às manifestações respondidas dentro do prazo de resposta, tendo em vista que desta forma, conseguimos avaliar o aumento das respostas dentro dos prazos estabelecidos em lei.

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.

Na representação gráfica a seguir, podemos visualizar a evolução das respostas às manifestações registradas, chegando a 100% nos anos de 2019 a 2021, em 99,8% em 2022 e 92,8% em 2023.

Gráfico 09 - Total de manifestações respondidas dentro do prazo de 2019 a 2023.

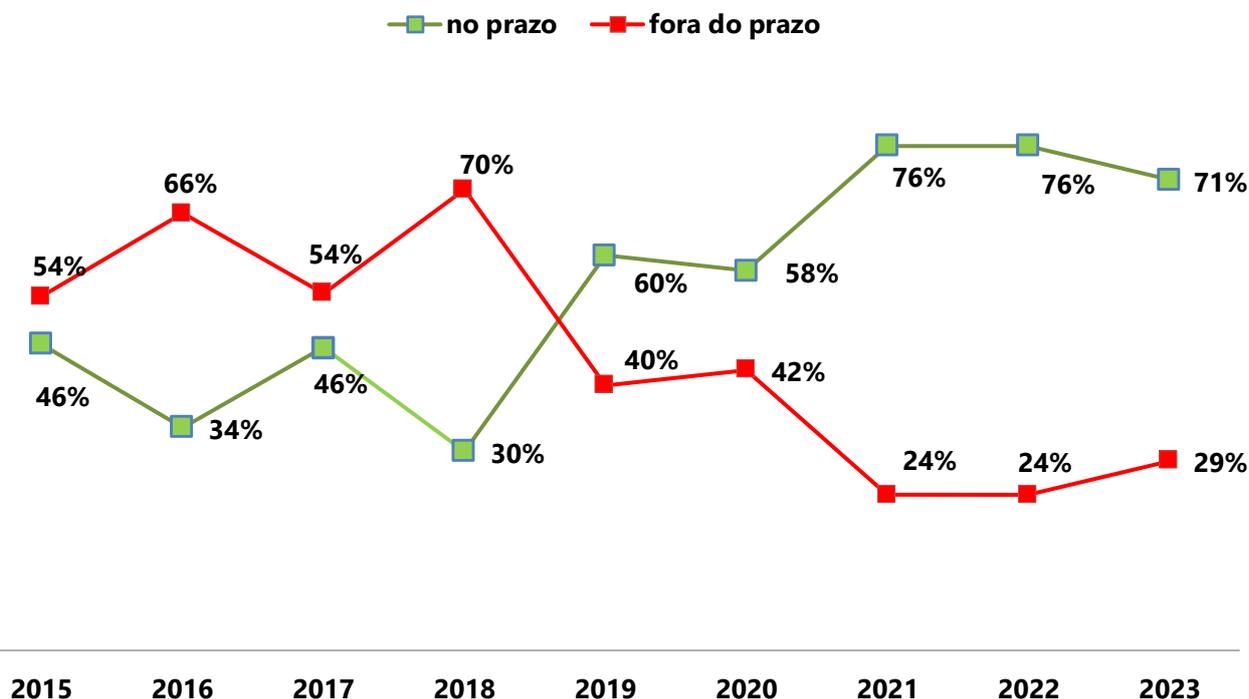


Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

A Ouvidoria do SUS possui um elevado índice de manifestações respondidas pelas subredes responsáveis. Analisando o total de manifestações registradas em sistema no ano de 2023, 92,8% foram respondidas, sendo que 71,3% foram respondidas dentro do prazo e 28,7% foram respondidas fora do prazo determinado por Lei Federal.

As subredes conseguem responder as manifestações pendentes mesmo que se encontrem com o prazo para resposta expirado.

Gráfico 10 - Manifestações respondidas x prazo de 2015 a 2023.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

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 2023, o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo teve um aumento aproximado de 40%, passando de 58% em 2020 para 76% em 2021 e 2022, com uma queda em 2023 para 71%.

Com relação às respostas fora do prazo, em 2020, 42% das manifestações em encontravam-se em descumprimento ao prazo legal e em 2023, este percentual diminuiu para 29%.

Além da obrigatoriedade em atendermos ao prazo de resposta previsto 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.

Ressaltamos que, apesar do número elevado de manifestações respondidas, o percentual de respostas dentro do prazo precisa ser aumentado, considerando o direito do cidadão em ter seu questionamento respondido, como fruto do exercício de cidadania, pelo cumprimento da Lei Federal nº 13.460/17 e ainda pela necessidade de atingirmos o indicador da Ouvidoria na Programação Anual de Saúde (PAS).

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 do SUS.

PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE 2022-2025 - SECRETARIA DA SAÚDE GUARULHOS – INDICADOR OUVIDORIA

**Figura 11 - PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE 2022-2025 - SECRETARIA DA SAÚDE
GUARULHOS – INDICADOR OUVIDORIA**

| DIRETRIZ Nº 5 - Fortalecer e qualificar a ouvidoria SUS | | | | | | | | | |
|---|------------|--|-------------------|------------|------|---------------|------|------|------|
| OBJETIVO Nº 5.1 - Aumentar das demandas respondidas pela ouvidoria do SUS | | | | | | | | | |
| Nº | Referência | Indicador | Unidade de Medida | Linha Base | | Meta Prevista | | | |
| | | | | Valor | Ano | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| 50 | ↑ | Porcentagem de manifestações respondidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos | Percentual | 93% | 2019 | 93% | 93% | 94% | 95% |

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 02/01/2024 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 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.

De acordo com o levantamento realizado, encontram-se pendentes de respostas 2.254 manifestações. Sendo que 51 foram registradas em 2022 e 2.203 foram registradas no ano de 2023.

Tabela 29 - Total de manifestações pendentes

| Ano | 2022 | 2023 | Total geral |
|-------------------------|------|-------|-------------|
| Manifestações Pendentes | 51 | 2.203 | 2.254 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Do total de manifestações pendentes, 61,5% se encontram dentro do prazo previsto em lei, considerando o banco de dados de 02/01/2024.

Tabela 30 - Total de manifestações pendentes recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS em 2023.

| Manifestações Pendentes com relação ao prazo | | | | | |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| ANO | NO PRAZO | % | PRAZO VENCIDO | % | TOTAL |
| 2022 | 0 | 0% | 48 | 100% | 51 |
| 2023 | 1.384 | 62,8% | 819 | 37,2% | 2.203 |
| Total geral | 1.387 | 61,5% | 867 | 38,5% | 2.254 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Abaixo, segue o levantamento das manifestações pendentes de respostas por Departamento e setor:

Tabela 31 - Total de manifestações pendentes por Departamento e setor.

| SIGLA | DEPTO/SETOR | QTDE | % |
|--------------|--|--------------|----------------|
| DPRS | DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE | 1.328 | 58,92% |
| DCUE | DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 507 | 22,49% |
| DAIS | DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE | 365 | 16,19% |
| DAS | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE | 31 | 1,38% |
| OUVIDORIA | OUVIDORIA DO SUS | 7 | 0,31% |
| TRANSPORTE | TRANSPORTE SANITÁRIO | 4 | 0,18% |
| GB | GABINETE DO SECRETÁRIO | 0,27% | 0,3% |
| CMS | CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE | 5 | 0,22% |
| SS | SECRETARIA DA SAÚDE | 1 | 0,04% |
| DRHS | DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE | 0 | 0,00% |
| DVS | DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 0 | 0,00% |
| | Total | 2.254 | 100,00% |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Os departamentos que tiveram um maior número de manifestações pendentes de respostas em 2023 foram o DPRS com 58,92% das pendências totais, em seguida o DCUE encerrou o ano com 22,49% e o DAIS com 16,19% das pendências totais da Ouvidoria do SUS.

Os demais departamentos e Setores somados representam cerca de 2,40% do total de manifestações sem respostas aos usuários dos serviços de saúde.

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. 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.

Este Conselho instituído pelo art. 239 da Lei Orgânica do Município de Guarulhos, de 05 de abril de 1990, possui 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 1.291.771 habitantes (estimativa, IBGE 202), distribuída num território com grandes diferenças sociais e áreas de grande vulnerabilidade social. A área territorial é de 318,675km², com densidade demográfica de 4.053,57hab/km² (IBGE-2022).

A rede assistencial do município da Administração Direta é constituída por 69 (sessenta e nove) Unidades Básicas de Saúde, 24 (vinte e quatro) Unidades de Atenção Especializada e Unidades de Urgência: 04 Prontos Atendimento (PA), 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e o Serviço Móvel de Atendimento às Urgências (SAMU).

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.

Em relação à falta de profissionais destaca-se que periodicamente o Departamento de Recursos Humanos da Saúde (DRHS) realiza o mapeamento de vacâncias nos quadros funcionais existentes nesta Secretaria da Saúde, sendo que as prioridades de ocupação de vagas são definidas em acordo com deliberações conjuntas com os demais Departamentos pertencentes a esta pasta.

Anualmente, levando-se em conta o exercício fiscal, o DRHS realiza pedido de contratações junto a outras pastas responsáveis nesta Municipalidade para a ampliação de quadro e resolução de déficits. Em 2023, procedeu-se com a contratação de 116 profissionais.

Informa-se também que, considerando os servidores que hodiernamente deixam os quadros desta Secretaria através de dispensas e exonerações, todo mês é enviada à Secretaria de Gestão, ao seu Departamento de Gestão de Pessoas (SGE01), solicitação de reposição de profissionais, conforme a existência de concursos e candidatos remanescentes. Tal reposição é sempre com validade a partir do mês subsequente ao documento enviado.

Salienta-se que o acompanhamento das necessidades de profissionais é realizado pelo Setor de Dimensionamento, do Departamento de Recursos Humanos da Saúde, juntamente com os Chefes de Divisão dos respectivos Departamentos lotados na Pasta. As vagas são identificadas de acordo com o padrão de RH e conforme ocorrem dispensas, desligamentos, afastamentos e transferências.

Ademais, informa-se que existem prazos legais quanto ao início de um servidor ingressante na Municipalidade através de Concurso Público, por mais célere em que se ocorram os trâmites de contratação. Tais prazos estão dispostos na Lei Municipal nº 1429/2023, Artigo 28, conforme segue:

“Art. 28. A posse deverá verificar-se dentro do prazo de quinze dias, contados da publicação do ato de provimento no órgão oficial de imprensa ou, na falta deste, por edital afixado em local próprio e de costume. (NR - Lei nº 8.080/2022)

§ 1º O prazo previsto no caput deste artigo poderá ser prorrogado por mais quinze dias, a critério da Administração ou a pedido do interessado, neste último caso, a juízo da autoridade competente para dar posse. (NR - Lei nº 8.080/2022)

§ 1º-A. Esgotado o prazo previsto no caput deste artigo, bem como no § 1º, poderá a Administração, exclusivamente a juízo da autoridade competente para dar posse, de forma excepcional e fundamentada, prorrogar por até quinze dias o prazo para efetivação do ato, contados do final da prorrogação prevista no § 1º deste artigo. (NR - Lei nº 8.080/2022)

§ 2º Se a posse não se der dentro do prazo previsto, o ato da nomeação ficará automaticamente sem efeito.”

No que diz respeito aos prazos para entrada em exercício depois de tomada de posse de cargo provido em concurso, preconiza-se o contido no Artigo 31 da supracitada Lei nº 1429/1968, o qual segue abaixo:

”Art. 31. O exercício do cargo deverá verificar-se dentro do prazo de vinte dias, a critério da Administração, contados: (NR - Lei nº 8.080/2022) I - da data da publicação do ato, no caso de reintegração; II - da data de posse, nos demais casos.

§ 1º O prazo a que se refere o artigo, poderá ser prorrogado por mais de 15 (quinze) dias, a requerimento do interessado.

§ 1º O prazo a que se refere o caput deste artigo, poderá ser prorrogado por mais quinze dias, a critério exclusivamente da Administração. (NR - Lei nº 8.080/2022)

§ 2º A promoção não interrompe o exercício, que é contado na nova classe a partir da data da publicação do ato que promover o funcionário. (...)”

Ressalta-se por fim, que a ampliação do Quadro de Pessoal é dependente das limitações orçamentárias estabelecidas ao Município.

Medidas Tomadas (2023)

➤ ÁREA MÉDICA

Abertura de Concurso e Adesão Programa Mais Médicos

No que concerne aos apontamentos realizados para a Área Médica, esta Secretaria da Saúde, através de seu Departamento de Recursos Humanos, procedeu em 2023 junto à Secretaria de Gestão com a abertura de concursos públicos para a contratação de diversas especialidades, conforme tabela a seguir (Edital de Abertura nº 03/2023-SGE01):

| Nº. Do Concurso | Cargo | NºVagas | Vagas ampla concorrência | Vagas para pessoas com deficiência |
|-----------------|--|---------|--------------------------|------------------------------------|
| 2556 | BIOMÉDICO | 1 | 1 | -- |
| 2557 | MÉDICO(A) ACUPUNTURISTA | 1 | 1 | -- |
| 2558 | MÉDICO(A) ALERGOLOGISTA E IMUNOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2559 | MÉDICO(A) AMBULATORIAL | 31 | 29 | 2 |

| | | | | |
|------|--|----|----|----|
| 2560 | MÉDICO(A) ARDILOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2561 | MÉDICO(A) CARDIOLOGISTA PEDIÁTRICO | 1 | 1 | -- |
| 2562 | MÉDICO(A) CIRURGIÃO VASCULAR | 1 | 1 | -- |
| 2563 | MÉDICO(A) COLOPROCTOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2564 | MÉDICO(A) DERMATOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2565 | MÉDICO(A) ENDOCRINOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2566 | MÉDICO(A) DE FAMÍLIA | 20 | 19 | 1 |
| 2567 | MÉDICO(A) FISIATRA | 1 | 1 | -- |
| 2568 | MÉDICO(A) GASTROENTEROLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2569 | MÉDICO(A) GASTROENTEROLOGISTA PEDIÁTRICO | 1 | 1 | -- |
| 2570 | MÉDICO(A) GINECOLOGISTA E OBSTETRA AMBULATORIAL | 25 | 23 | 2 |
| 2571 | MÉDICO(A) INFECTOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2572 | MÉDICO(A) MASTOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2573 | MÉDICO(A) NEFROLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2574 | MÉDICO(A) NEFROLOGISTA PEDIÁTRICO | 1 | 1 | -- |
| 2575 | MÉDICO(A) NEUROLOGISTA PEDIÁTRICO | 1 | 1 | -- |
| 2576 | MÉDICO(A) ORTOPEDISTA E TRAUMATOLOGISTA AMBULATORIAL | 1 | 1 | -- |
| 2577 | MÉDICO(A) OTORRINOLARINGOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2578 | MÉDICO(A) PEDIATRA AMBULATORIAL | 1 | 1 | -- |
| 2579 | MÉDICO(A) PEDIATRA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 | 1 | -- |
| 2580 | MÉDICO(A) PNEUMOLOGISTA | 1 | 1 | -- |
| 2581 | MÉDICO(A) PSIQUIATRA AMBULATORIAL | 22 | 20 | 2 |
| 2582 | MÉDICO(A) RADIOLOGISTA E DIAGNOSTICO PORI MAGEM | 5 | 4 | 1 |
| 2583 | MÉDICO(A) REUMATOLOGISTA | 2 | 1 | 1 |
| 2584 | MÉDICO(A) URGENCIA E EMERGENCIA | 20 | 19 | 1 |
| 2585 | MÉDICO(A) UROLOGISTA | 1 | 1 | -- |

FONTE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE (ACESSO EM 05/02/2024)

Os referidos certames tiveram a realização de Prova Objetiva em 17/09/2023. Tais concursos foram homologados em 02/02/2024 e aguardam-se trâmites administrativos para início de novas nomeações.

Outrossim, para além da abertura desses certames, o Município também realizou a adesão aos Editais SAPS nº 5, de 19/05/2023, nº 11, de 11 de julho de 2023 e nº 17, de 13 de julho de 2023, do Ministério da Saúde, para provimento de Médicos Bolsistas do Programa Mais Médicos nas equipes de Saúde da Família e Saúde Prisional.

Até o momento tais adesões resultaram no recebimento de 67 profissionais médicos ao longo de 2023 para atuação em Unidades Básicas de Saúde, em sua

maioria, nas Regiões de Saúde II, III e IV e expectativa de integração de 01 profissional à Unidade Prisional José Parada Neto.

Processos Seletivos Para Contratação Emergencial

Ao longo do exercício de 2022, a Pasta Municipal de Saúde procedeu com a abertura de Processos Seletivos para Contratações Emergenciais de áreas Médicas em que não havia mais concursos ou candidatos habilitados para assunção de vagas. Dentre estas, apresenta-se o panorama de contratações e desistências para as funções de Médico Ambulatorial, Cardiologista, Pediatra Ambulatorial, que notadamente tiveram menção nos apontamentos realizados:

| ESPECIALIDADE MÉDICA | ABERTURAS | INSCRITOS | CONVOCADOS | ADMITIDOS | DESISTENTES |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| Cardiologista | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ambulatorial | 3 | 38 | 38 | 13 | 25 |
| Pediatra Ambulatorial | 1 | 3 | 3 | 0 | 3 |

FONTE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE (ACESSO EM 05/02/2024)

Destaca-se que foram abertas 01 seleção para Cardiologista, 03 para Médicos Ambulatoriais e 01 para Pediatra, resultando em 13 admissões.

No que concerne ao exercício de 2023, procedeu-se com a abertura de 02 Processos Seletivos para contratação de Médicos de Urgência e Emergência, para atuação no âmbito do Departamento de Coordenação de Urgência e Emergência (DCUE), os quais resultaram em 27 admissões.

Haja vista o déficit de Recursos Humanos de profissionais médicos especialistas, o município tem adotado contratações via administração direta e via contrato de profissionais terceirizados, desde dezembro/2022.

Atualmente, cerca de 50 profissionais oriundos destas contratações atuam em diferentes especialidades, além da TELESSAÚDE, conforme segue: endocrinologista, radiologista, psiquiatra, pneumologista, gastroenterologista, cirurgião vascular, cardiologista pediátrico, psiquiatra infantil, neurologista infantil, geriatra, urologista, nefrologista.

As consultas de psiquiatria em 2023, por exemplo, apresentaram um aumento de aproximadamente 76% em relação a 2021, sendo expressada, principalmente, pelos 06 (seis) serviços de Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) do município, que contam com 19 profissionais médicos.

➤ **FUNÇÕES PRIORITÁRIAS PARA ALÉM DA ÁREA MÉDICA**

Ao longo de 2023, visando o aprimoramento e ampliação do quadro de Recursos Humanos desta Pasta, fora solicitado, através do Processo Administrativo nº 17.159/2023, que trata a respeito de solicitação de novas contratações da Secretaria da Saúde junto à Secretaria de Gestão conforme disponibilidade orçamentária do Município.

Tal Processo resultou nas nomeações Publicadas no Diário Oficial de 14/07/2023, através das Portarias nº 1811/2023-GP, 1812/2023-GP, 1813/2023-GP, 1814/203-GP, 1815/2023-GP e 1823/2023-GP, 2026/2023-GP das seguintes funções:

- Condutor de Veículo de Urgência – 08 nomeações;
- Atendente SUS – 65 nomeações;
- Auxiliar Operacional – 10 nomeações;
- Farmacêutico – 34 nomeações;
- Prático em Farmácia – 03 nomeações;
- Almoxarife – 01 nomeação.

Importante observar que as nomeações para a função de Auxiliar Operacional objetivaram, para além do sanamento de um importante déficit, a maior disponibilidade de mão-de-obra na Rede de Saúde e assim ter melhor oferta de serviços no que tange às demandas de manutenção, obras, reparos e melhorias nas estruturas físicas da Sede da Secretaria bem como das Unidades de Saúde.

AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

Em 16/08/2023 fora publicado o Edital nº 06/2023-SGE01 de Processo Seletivo Público para contratação de Agentes Comunitários de Saúde. O período de inscrições de candidatos para realização deste certame ocorreu no período de 28/08/2023 a 28/09/2023.

A realização da prova foi em 03/12/2023 e a distribuição de vagas segue conforme tabela abaixo e o processo seletivo encontra-se homologado desde 16/01/2024 e aguardam-se os trâmites administrativos para início das nomeações:

| NºProcesso | Unidade | Quantidade de Vagas |
|-------------------|---------------------------|----------------------------|
| 2.606 | UBS ACÁCIO | 1 |
| 2.607 | UBS ÁGUA AZUL | 1 |
| 2.608 | UBS ÁLAMO | 1 |
| 2.609 | UBS ALLAN KARDEC | 1 |
| 2.610 | UBS ALVORADA | 1 |
| 2.611 | UBS ARACÍLIA | 1 |
| 2.612 | UBS BAMBI | 1 |
| 2.613 | UBS BANANAL | 1 |
| 2.614 | UBS BELVEDERE | 1 |
| 2.615 | UBS CABUÇU | 1 |
| 2.616 | UBS CAMBARÁ | 1 |
| 2.617 | UBS CIDADE MARTINS | 1 |
| 2.618 | UBS CONTINENTAL | 1 |
| 2.619 | UBS CUMBICA (Mario Macca) | 1 |
| 2.620 | UBS CUMBICA I | 1 |
| 2.621 | UBS CUMBICA II | 1 |
| 2.622 | UBS CUMMINS | 1 |
| 2.623 | UBS DINAMARCA | 1 |
| 2.624 | UBS FLOR DA MONTANHA | 1 |
| 2.625 | UBS FORTALEZA | 1 |
| 2.626 | UBS HAROLDOVELOSO | 1 |
| 2.627 | UBS ITAPEGICA | 1 |
| 2.628 | UBS JACY | 1 |
| 2.629 | UBS JOVAIA | 1 |
| 2.630 | UBS MARCOSFREIRE | 1 |
| 2.631 | UBS MARINÓPOLIS | 1 |
| 2.632 | UBS MUNHOZ | 1 |
| 2.633 | UBS NORMÂNDIA | 1 |
| 2.634 | UBS NOVA BONSUCESSO | 1 |
| 2.635 | UBS NOVACIDADE | 1 |
| 2.636 | UBS NOVORECREIO | 1 |
| 2.637 | UBS PALMIRA | 1 |
| 2.638 | UBS PARAVENTI | 1 |
| 2.639 | UBS PIRATININGA | 1 |
| 2.640 | UBS PONTEALTA | 1 |
| 2.641 | UBS PRIMAVERA | 1 |

| | | |
|-------|-----------------------|---|
| 2.642 | UBS RECREIO SÃO JORGE | 1 |
| 2.643 | UBS ROSA DE FRANÇA | 1 |
| 2.644 | UBS SANTA LÍDIA | 1 |
| 2.645 | UBS SANTA PAULA | 1 |
| 2.646 | UBS SANTO AFONSO | 1 |
| 2.647 | UBS SANTOS DUMONT | 1 |
| 2.648 | UBS SÃO RAFAEL | 1 |
| 2.649 | UBS SERÓDIO | 1 |
| 2.650 | UBS SOBERANA | 1 |
| 2.651 | UBS SOIMCO | 1 |
| 2.652 | UBS VILA BARROS | 1 |
| 2.653 | UBS VILA FÁTIMA | 1 |

FONTE:DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE (ACESSO EM 05/02/2024)

REPOSIÇÃO DE PESSOAL

Como mencionado anteriormente, quanto aos servidores que hodiernamente deixam os quadros da Secretaria da Saúde por meio de dispensas, aposentadorias e exonerações, todo o mês é enviada à Secretaria de Gestão, ao seu Departamento de Recursos Humanos(SGE01), solicitação de reposição de profissionais, desde que haja a existência de concursos e candidatos remanescentes das respectivas funções nas quais ocorreram os respectivos desligamentos.

Dentre as solicitações de 2023, foram realizadas um montante de 342 contratações de reposição,conforme o apresentado a seguir:

| REPOSIÇÕES SOLICITADAS DA SAÚDE - PA56669/17 - JANEIRO/23 A DEZEMBRO/23 | |
|---|------|
| FUNÇÃO | QTDE |
| AGENTE DE COMBATE ÀS ENDEMIAS | 3 |
| AGENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE – AJUDANTE DE NECROPSIA | 3 |
| ALMOXARIFE | 1 |
| ASSISTENTE DE GESTAO PUBLICA | 16 |
| ATENDENTES US | 53 |
| AUXILIAR EM SAUDE BUCAL | 10 |
| AUXILIAR OPERACIONAL MASCULINO | 14 |
| CIRURGIAO(A)DENTISTA | 21 |
| CONDUTOR(A) DE VEICULOS DE URGENCIAS | 3 |
| EDUCADOR FÍSICO | 4 |
| ENFERMEIRO(A) | 27 |
| ENFERMEIRO(A) DA FAMÍLIA | 10 |
| ESPECIALISTA EM SAÚDE(BIOLOGIA) | 1 |

| | |
|--|------------|
| ESPECIALISTA EM SAÚDE (FISIOTERAPEUTA) | 6 |
| ESPECIALISTA EM SAÚDE (FONOAUDIÓLOGO) | 1 |
| ESPECIALISTA EM SAÚDE (NUTRICIONISTA) | 7 |
| ESPECIALISTA EM SAÚDE (PSICÓLOGO) | 18 |
| ESPECIALISTA EM SAÚDE (SERVIÇOS SOCIAL) | 17 |
| ESPECIALISTA EM SAÚDE (TERAPEUTA OCUPACIONAL) | 1 |
| FARMACÊUTICO(A) | 12 |
| MEDICO(A) HOMEOPATA | 1 |
| MEDICO(A) INFECTOLOGISTA PEDIATRICO | 2 |
| MEDICO(A) ORTOPEDISTA E TRAUMATOLOGISTA AMBULATORIAL | 1 |
| MEDICO(A) ORTOPEDISTA E TRAUMATOLOGISTA URGENCIA E EMERGENCIA | 2 |
| MEDICO(A) OTORRINOLARINGOLOGISTA | 1 |
| MEDICO(A) PATOLOGISTA | 3 |
| MÉDICO VETERINÁRIO (ÁREA SAÚDE) | 1 |
| PRÁTICO(A) EM FARMÁCIA | 4 |
| TECNICO(A) DE SAÚDE – (ENFERMAGEM) | 96 |
| TECNICO(A) DE SAÚDE – (RADIOLOGIA) | 3 |
| TOTAL | 342 |
| *DESLIGAMENTOS PUBLICADOS NO D.O. ENTRE 01/01/23 E 31/12/23 | |
| FONTE: SETOR DE DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS HUMANOS – ACESSO EM 05/02/24 | |

Vale destacar a elaboração do **PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE- PMS**, com vigência de 2022 a 2025, disponível no site oficial da Prefeitura, temos 50 (cinquenta) indicadores de saúde, a partir das principais Diretrizes e Objetivos do Ministério da Saúde, com metas anuais previstas, 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;
- 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 de Saúde 2022-2025, 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.

As Programações Anuais de Saúde bem como os demais Instrumentos de Gestão e Planejamento do SUS encontram-se disponíveis no site da Prefeitura: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/instrumentos-de-gestao>.

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.

Para o ano 2024 continuaremos os esforços de manutenção e melhoria da qualidade dos serviços existentes.

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.

ANEXO ÚNICO

Relacionamos abaixo os assuntos registrados em 2023, em ordem alfabética:

Tabela 32 – Assuntos registrados em 2023.

| ASSUNTOS | QTDE |
|---|---------------|
| ALIMENTO | 31 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 20.633 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 186 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 432 |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 30 |
| CARTÃO SUS | 7 |
| COMUNICAÇÃO | 1 |
| CONSELHO DE SAÚDE | 1 |
| CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO | 1 |
| DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S | 1 |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 1 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 41 |
| FINANCEIRO | 3 |
| GESTÃO | 6.968 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 48 |
| OUVIDORIA DO SUS | 1.573 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 311 |
| PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT | 1 |
| SAMU | 12 |
| TRANSPORTE | 36 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 71 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 8 |
| (vazio) | 16 |
| Total geral | 30.412 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024

Relacionamos a seguir, as manifestações registradas no ano de 2023, por assunto:

Tabela 33 - Total de manifestações registradas em 2023.

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| ALIMENTO | 31 |
| LEITE | 9 |
| OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS | 22 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 20.633 |
| ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 1 |
| ANESTESIOLOGIA | 1 |
| BARIÁTRICA | 1 |

| | |
|------------------------------------|--------------|
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 1 |
| CARDIOLOGIA | 1 |
| CIRURGIA | 2.137 |
| BARIÁTRICA | 7 |
| CABEÇA E PESCOÇO | 64 |
| CARDIOLÓGICA | 17 |
| ANGIOPLASTIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 2 |
| (vazio) | 13 |
| DERMATOLÓGICA | 11 |
| GASTROENTEROLÓGICA | 9 |
| GERAL | 256 |
| GINECOLÓGICA | 167 |
| HISTERECTOMIA | 3 |
| LAQUEADURA | 20 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| OUTROS | 6 |
| (vazio) | 136 |
| NÃO ESPECIFICADO | 3 |
| NEFROLÓGICA | 3 |
| NEUROLÓGICA | 153 |
| OBSTÉTRICA | 5 |
| PARTO CESARIANO | 4 |
| (vazio) | 1 |
| OFTALMOLÓGICA | 77 |
| CATARATA | 23 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 2 |
| RETINOPATIA DIABÉTICA | 1 |
| (vazio) | 50 |
| ONCOLOGIA | 3 |
| ONCOLÓGICA | 2 |
| MAMA | 1 |
| ORTOPÉDICA | 749 |
| OTORRINOLARINGOLÓGICA | 27 |
| OUTROS | 28 |
| PEDIÁTRICA | 10 |
| PLÁSTICA | 89 |
| MAMOPLASTIA | 4 |
| OUTROS | 1 |
| (vazio) | 84 |
| PROCTOLOGIA | 1 |
| TORÁCICA | 6 |
| UROLÓGICA | 204 |
| OUTRAS | 5 |
| VASECTOMIA | 7 |
| (vazio) | 192 |
| VASCULAR | 246 |

| | |
|--|--------------|
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| VARIZES | 3 |
| (vazio) | 241 |
| CONSULTA | 2 |
| ONCOLOGIA | 2 |
| CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO | 9.616 |
| ACUPUNTURA | 126 |
| ALERGIA/IMUNOLOGIA | 37 |
| ANESTESIOLOGIA | 24 |
| ANGIOLOGIA | 2 |
| CARDIOLOGIA | 600 |
| CIRURGIÃO GERAL | 65 |
| CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA) | 185 |
| CIRURGIÃO PEDIÁTRICO | 3 |
| CIRURGIÃO PLÁSTICO | 20 |
| CIRURGIÃO VASCULAR | 93 |
| CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR | 1 |
| CIRURGIÃO DA MÃO | 1 |
| CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO | 14 |
| CLÍNICA MÉDICA | 453 |
| DERMATOLOGIA | 266 |
| DOMICILIAR | 22 |
| ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 339 |
| FISIATRIA | 8 |
| FISIOTERAPIA | 616 |
| FONOAUDIOLOGIA | 148 |
| GASTROENTEROLOGIA | 212 |
| GENÉTICA MÉDICA | 16 |
| GERIATRIA | 24 |
| GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 241 |
| HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA | 36 |
| HEPATOLOGIA | 69 |
| HOMEOPATIA | 2 |
| INFECTOLOGIA | 20 |
| MASTOLOGIA | 7 |
| MULTIDISCIPLINAR | 211 |
| NÃO ESPECIFICADO | 15 |
| NEFROLOGIA | 196 |
| NEUROLOGIA | 679 |
| NUTRIÇÃO | 64 |
| NUTROLOGIA | 11 |
| OFTALMOLOGIA | 1364 |
| ONCOLOGIA | 110 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 928 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 589 |
| OUTROS | 151 |
| PEDIATRIA | 109 |
| PNEUMOLOGIA | 198 |

| | |
|---|--------------|
| PROCTOLOGIA | 157 |
| PSICOLOGIA | 228 |
| PSIQUIATRIA | 249 |
| REUMATOLOGIA | 258 |
| UROLOGIA | 314 |
| (vazio) | 135 |
| DIAGNÓSTICO | 14 |
| NÃO ESPECIFICADO | 4 |
| OUTROS | 10 |
| DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL | 169 |
| BIÓPSIA | 44 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 88 |
| PUNÇÃO | 29 |
| (vazio) | 7 |
| DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA | 18 |
| DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA | 1.623 |
| CATETERISMO | 11 |
| ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA | 462 |
| ELETROCARDIOGRAMA | 264 |
| HOLTER | 391 |
| MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL | 299 |
| OUTROS | 11 |
| TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO | 185 |
| DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA | 41 |
| COLPOSCOPIA | 17 |
| OUTROS | 23 |
| (vazio) | 1 |
| DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO | 64 |
| DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA | 506 |
| ELETROENCEFALOGRAMA | 69 |
| ELETRONEUROMIOGRAMA | 392 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 12 |
| POLISSONOGRAMA | 31 |
| VIDEOENCEFALOGRAMA | 1 |
| DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA | 129 |
| CAMPIMETRIA | 13 |
| MAPEAMENTO DE RETINA | 33 |
| NÃO ESPECIFICADO | 7 |
| OUTROS | 55 |
| RETINOGRAMA | 13 |
| TONOMETRIA | 1 |
| TOPOGRAFIA COMPUTADORIZADA | 5 |
| (vazio) | 2 |
| DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA | 295 |
| AUDIOMETRIA | 202 |
| IMITANCIOMETRIA | 1 |
| OUTROS | 90 |

| | |
|--|--------------|
| (vazio) | 2 |
| DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA | 8 |
| OUTROS | 7 |
| PAPANICOLAU | 1 |
| DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA | 1.284 |
| APARELHO DIGESTIVO | 987 |
| COLANGIOPANCREATOGRÁFIA RETRÓGRADA (CPRE) | 1 |
| COLONOSCOPIA | 436 |
| ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA | 182 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 79 |
| RETOSSIGMOIDOSCOPIA | 134 |
| VIDEOLAPAROSCOPIA | 2 |
| (vazio) | 152 |
| APARELHO GINECOLÓGICO | 24 |
| HISTEROSCOPIA | 21 |
| OUTROS | 3 |
| APARELHO RESPIRATÓRIO | 132 |
| APARELHO URINÁRIO | 127 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 68 |
| URETROSCOPIA | 8 |
| (vazio) | 50 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| OUTROS | 4 |
| RETOSSIGMOIDOSCOPIA | 1 |
| (vazio) | 7 |
| DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO | 81 |
| APARELHO CARDIOVASCULAR | 44 |
| CINTILOGRAFIA | 44 |
| APARELHO DIGESTIVO | 4 |
| CINTILOGRAFIA | 3 |
| (vazio) | 1 |
| APARELHO ENDÓCRINO | 2 |
| OUTROS | 1 |
| APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS ARTICULAÇÕES) | 14 |
| CINTILOGRAFIA | 11 |
| (vazio) | 3 |
| APARELHO GENITURINÁRIO | 5 |
| CINTILOGRAFIA | 4 |
| APARELHO RESPIRATÓRIO | 2 |
| CINTILOGRAFIA | 1 |
| OUTROS | 1 |
| CINTILOGRAFIA | 1 |
| OUTROS | 9 |
| CINTILOGRAFIA | 5 |
| (vazio) | 4 |
| DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA | 1.013 |
| ABDOMEM E PELVE | 47 |

| | |
|--|--------------|
| CLISTER OPACO | 2 |
| RADIOGRAFIA | 11 |
| URETROCISTOGRAFIA | 9 |
| (vazio) | 25 |
| CABEÇA E PESCOÇO | 22 |
| RADIOGRAFIA | 8 |
| (vazio) | 14 |
| CINTURA ESCAPULAR E MEMBROS SUPERIORES | 123 |
| RADIOGRAFIA | 44 |
| (vazio) | 79 |
| CINTURA PÉLVICA E DOS MEMBROS INFERIORES | 314 |
| OUTROS | 4 |
| RADIOGRAFIA | 82 |
| (vazio) | 228 |
| COLUNA VERTEBRAL | 83 |
| OUTROS | 2 |
| RADIOGRAFIA | 25 |
| (vazio) | 56 |
| MAMOGRAFIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 5 |
| OUTROS | 63 |
| TÓRAX E MEDIASTINO | 344 |
| MAMOGRAFIA | 95 |
| OUTROS | 1 |
| RADIOGRAFIA | 70 |
| (vazio) | 178 |
| VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS | 8 |
| ANGIOGRAFIA | 2 |
| ARTERIOGRAFIA | 3 |
| OUTROS | 1 |
| (vazio) | 2 |
| (vazio) | 3 |
| DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA | 748 |
| ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 224 |
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 457 |
| NÃO ESPECIFICADO | 7 |
| TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES | 58 |
| (vazio) | 2 |
| DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA | 424 |
| ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 141 |
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 223 |
| NÃO ESPECIFICADO | 18 |
| TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES | 40 |
| (vazio) | 2 |
| DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA | 2.319 |
| ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 1745 |
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 215 |
| NÃO ESPECIFICADO | 26 |
| TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES | 330 |

| | |
|--|------------|
| (vazio) | 3 |
| ELETROCARDIOGRAMA | 1 |
| INTERNAÇÃO | 23 |
| CLÍNICA PSIQUIÁTRICA | 1 |
| LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR | 11 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 7 |
| UTI/CTI | 3 |
| NEUROLOGIA | 1 |
| NEUROLÓGICA | 1 |
| ONCOLOGIA | 1 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 1 |
| TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES | 1 |
| TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE | 105 |
| ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS | 94 |
| LEITO | 25 |
| UTI/CTI | 3 |
| (vazio) | 66 |
| ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 3 |
| UTI/CTI | 1 |
| (vazio) | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 7 |
| (vazio) | 3 |
| CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA) | 1 |
| (vazio) | 2 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 186 |
| ACETATO DE CIPROTERONA | 1 |
| ACETATO DE TERIPARATIDA 99294-94-7 | 1 |
| ACETILCISTEÍNA | 2 |
| ACIDO ACETILSALICÍLICO | 1 |
| ÁCIDO VALPRÓICO | 2 |
| AFLIBERCEPTO | 1 |
| AMOXICILINA | 2 |
| ARIPIRAZOL | 4 |
| ATENOLOL | 1 |
| ATROPINA | 1 |
| BIMATOPROSTA | 1 |
| BROMETO DE PROPANTELINA 50-34-0 | 1 |
| BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL | 1 |
| CANABIDIOL (CBD) | 2 |
| CANDESARTANA CILEXETILA | 1 |
| CARBAMAZEPINA | 1 |
| CARBONATO DE CÁLCIO + COLECALCIFEROL (VITAMINA D3) | 1 |
| CARBONATO DE LÍTIO | 1 |
| CARBONATO DE LÍTIO 554-13-2 | 2 |
| CARVEDILOL | 1 |
| CEFALEXINA | 1 |
| CEFTRIAXONA | 1 |

| | |
|--|---|
| CLONAZEPAM | 4 |
| CLOPIDOGREL | 2 |
| CLORETO DE SÓDIO | 1 |
| CLORIDRATO DE BUPROPIONA | 3 |
| CLORIDRATO DE CLORPROMAZINA | 1 |
| CLORIDRATO DE LURASIDONA | 1 |
| CLORIDRATO DE METFORMINA | 1 |
| CLORIDRATO DE METILFENIDATO | 3 |
| CLORIDRATO DE SERTRALINA | 1 |
| CLORIDRATO DE TRAMADOL | 2 |
| CLORIDRATO DE VENLAFAXINA | 1 |
| DABIGATRANA 211914-51-1 | 1 |
| DAPAGLIFLOZINA | 1 |
| DECANOATO DE HALOPERIDOL | 1 |
| DENOSUMABE | 1 |
| DIAZÓXIDO | 1 |
| DICLOFENACO | 1 |
| DIMESILATO DE LISDEXANFETAMINA | 2 |
| DIMETICONA | 1 |
| DIPIRONA | 5 |
| DOBESILATO DE CÁLCIO 20123-80-2 | 1 |
| DOXAZOSINA | 1 |
| ENOXAPARINA SÓDICA | 1 |
| ESPIRAMICINA | 3 |
| ETONOGESTREL | 3 |
| EVEROLIMO | 1 |
| EVOLOCUMABE | 1 |
| FINASTERIDA | 1 |
| FLUOXETINA | 4 |
| FORMOTEROL + BUDESONIDA | 1 |
| GABAPENTINA | 1 |
| GLICINATO DE CALCIO + AAS+ CARBONATO DE MG | 1 |
| GOMA DE MASCAR COM NICOTINA | 1 |
| HIDROCLOROTIAZIDA | 2 |
| IBUPROFENO | 3 |
| INSULINA NPH | 2 |
| ISONIAZIDA | 1 |
| LEVOTIROXINA | 3 |
| LEVOTIROXINA SÓDICA | 3 |
| LIRAGLUTIDA | 1 |
| LOSARTANA | 7 |
| LOSARTANA POTÁSSICA | 2 |
| MALEATO DE LEVOMEPRIMAZINA | 1 |
| MALEATO DE TIMOLOL | 1 |
| MEMANTINA | 1 |
| METILDOPA | 1 |
| METILFENIDATO 113-45-1 | 1 |
| METRONIDAZOL | 1 |
| MICOFENOLATO SÓDICO | 1 |

| | |
|---|------------|
| MIRTAZAPINA | 1 |
| NICOTINA | 1 |
| ORLISTATE | 1 |
| OXALATO DE ESCITALOPRAM | 1 |
| OXCARBAZEPINA | 1 |
| PARACETAMOL | 1 |
| PREDNISONA | 1 |
| PREGABALINA 148553-50-8 | 1 |
| PROPIONATO DE FLUTICASONA | 1 |
| RANIBIZUMABE | 2 |
| RIFAMPICINA+ISONIAZIDA+PIRAZINAMIDA+ETAMBUTOL | 1 |
| RISPERIDONA | 6 |
| ROSUVASTATINA | 1 |
| SALMETEROL + FLUTICASONA | 1 |
| SERTRALINA | 11 |
| SINVASTATINA | 5 |
| SOMATROPINA | 1 |
| SULFATO DE AMICACINA | 1 |
| SULFATO DE SALBUTAMOL | 1 |
| TALIDOMIDA 50-35-1 | 1 |
| TRAMADOL 27203-92-5 | 1 |
| UNDECILATO DE TESTOSTERONA 5949-44-0 | 1 |
| UPADACITINIBE | 1 |
| VALPROATO DE SÓDIO | 1 |
| VENLAFAXINA 93413-69-5 | 1 |
| VISMODEGIB | 1 |
| VITAMINAS DO COMPLEXO B | 2 |
| (vazio) | 23 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 432 |
| ASSISTÊNCIA BÁSICA | 70 |
| ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA | 335 |
| APARELHO ORTODÔNTICO | 1 |
| CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL | 31 |
| IMPLANTE + PRÓTESE | 5 |
| OUTROS | 47 |
| PERIODONTIA (GENGIVA) | 6 |
| PRÓTESE | 215 |
| TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA) | 26 |
| (vazio) | 4 |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL | 6 |
| DIFICULDADE DE ACESSO | 4 |
| FALTA DE VAGAS | 2 |
| OUTROS | 2 |
| OUTROS | 1 |
| ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE | 1 |
| EXAME ODONTOLÓGICO | 6 |
| RECURSOS HUMANOS | 12 |
| FALTA DE TRABALHADOR | 1 |
| ODONTÓLOGO | 1 |

| | |
|---|--------------|
| INSATISFAÇÃO | 9 |
| AUXILIAR DE ODONTOLOGIA | 1 |
| ODONTÓLOGO | 6 |
| RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 1 |
| (vazio) | 1 |
| NEPOTISMO | 1 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE BUCAL | 1 |
| NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA | 1 |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 30 |
| CARTÃO SUS | 7 |
| CADASTRAMENTO | 3 |
| DEMORA NA ENTREGA DO CARTÃO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| RETIFICAÇÃO CADASTRAL | 2 |
| COMUNICAÇÃO | 1 |
| CONSELHO DE SAÚDE | 1 |
| FUNCIONAMENTO | 1 |
| CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO | 1 |
| DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S | 1 |
| EXAME PARA DST | 1 |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 1 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 41 |
| RECURSOS HUMANOS | 10 |
| FALTA DE TRABALHADOR | 1 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| INSATISFAÇÃO | 6 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 6 |
| SATISFAÇÃO | 1 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA | 2 |
| CONTRATAÇÃO | 1 |
| NÃO COMPARECIMENTO | 1 |
| UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA | 1 |
| DIFICULDADE DE ACESSO | 1 |
| VISITAS DA EQUIPE | 30 |
| FINANCEIRO | 3 |
| COBRANÇA INDEVIDA | 1 |
| PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO | 1 |
| REEMBOLSO | 1 |
| GESTÃO | 6.968 |
| AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE | 74 |
| ALIMENTAÇÃO | 1 |
| CENTRAL DE REGULAÇÃO | 8 |
| DADOS E INFORMAÇÕES | 8 |
| DOCUMENTOS | 457 |
| ATESTADO MÉDICO | 57 |
| CARTÃO DE VACINAÇÃO | 7 |
| CÓPIA DE EXAMES | 1 |
| DECLARAÇÃO DE ÓBITO | 1 |

| | |
|---|--------------|
| LAUDO | 33 |
| OUTROS | 73 |
| PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA) | 90 |
| PRONTUÁRIO | 154 |
| RELATÓRIO MÉDICO | 9 |
| RESULTADO DE EXAME | 32 |
| ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 2.267 |
| ALIMENTAÇÃO | 4 |
| ACOMPANHANTE | 1 |
| PACIENTE | 3 |
| DEMORA NO ATENDIMENTO | 1 |
| DESAPARECIMENTO DE PERTENCES | 4 |
| DIFICULDADE DE ACESSO | 807 |
| DEMORA NO ATENDIMENTO | 333 |
| FALTA DE VAGAS | 28 |
| NÃO ESPECIFICADO | 3 |
| OUTROS | 199 |
| QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS | 4 |
| RECUSA AO ATENDIMENTO | 107 |
| (vazio) | 133 |
| ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 1 |
| ESPAÇO FÍSICO | 20 |
| FALTA DE VAGAS | 1 |
| HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 76 |
| IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE | 5 |
| INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS | 27 |
| OUTROS | 51 |
| ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE | 1265 |
| SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE | 4 |
| (vazio) | 1 |
| LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES | 1 |
| LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE | 1 |
| OUTROS | 17 |
| RECURSOS HUMANOS | 4.051 |
| AGRESSÃO VERBAL | 2 |
| ENFERMEIRO | 1 |
| (vazio) | 1 |
| ASSÉDIO MORAL | 11 |
| ENFERMEIRO | 3 |
| FARMACÊUTICO | 2 |
| MOTORISTA | 1 |
| OUTROS | 1 |
| SEGURANÇA | 1 |
| (vazio) | 3 |
| ASSÉDIO SEXUAL | 1 |
| ASSISTENTE SOCIAL | 1 |
| DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO | 1 |

| | |
|--|--------------|
| COLABORADOR | 1 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 1 |
| EQUIPE DE SAÚDE | 1 |
| EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO | 3 |
| FALTA DE PROFISSIONAL | 111 |
| AUXILIAR DE ENFERMAGEM | 1 |
| ENFERMEIRO | 5 |
| FARMACÊUTICO | 19 |
| MÉDICO | 29 |
| NÃO ESPECIFICADO | 5 |
| OUTROS | 13 |
| RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 20 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 1 |
| (vazio) | 18 |
| INSATISFAÇÃO | 1.711 |
| ASSISTENTE SOCIAL | 10 |
| AUXILIAR DE ENFERMAGEM | 23 |
| BIOMÉDICO | 1 |
| COLABORADOR | 2 |
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 19 |
| ENFERMEIRO | 232 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 37 |
| EQUIPE DE SAÚDE | 109 |
| FARMACÊUTICO | 18 |
| FISIOTERAPEUTA | 1 |
| GESTOR | 13 |
| MÉDICO | 710 |
| MOTORISTA | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 26 |
| NUTRICIONISTA | 1 |
| OUTROS | 55 |
| PSICÓLOGO | 2 |
| RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 187 |
| SEGURANÇA | 16 |
| SERVIDOR PÚBLICO | 7 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 19 |
| (vazio) | 221 |
| MÉDICO | 1 |
| OUTROS | 20 |
| PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE | 2 |
| SATISFAÇÃO | 2.179 |
| ASSISTENTE SOCIAL | 7 |
| AUXILIAR DE ENFERMAGEM | 24 |
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 10 |
| ENFERMEIRO | 894 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 60 |
| EQUIPE DE SAÚDE | 179 |
| FARMACÊUTICO | 4 |
| FISIOTERAPEUTA | 1 |

| | |
|--|--------------|
| FONOAUDIÓLOGO | 2 |
| FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE | 2 |
| MÉDICO | 189 |
| NÃO ESPECIFICADO | 20 |
| OUTROS | 50 |
| RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 61 |
| SECRETÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| SEGURANÇA | 29 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 20 |
| (vazio) | 626 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | 6 |
| EMPREGO | 1 |
| NÃO COMPARECIMENTO | 2 |
| NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA | 2 |
| OUTROS | 1 |
| RECURSOS MATERIAIS | 61 |
| MATERIAL DE EXPEDIENTE | 5 |
| FALTA DE MATERIAL | 3 |
| OUTROS | 1 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE | 56 |
| AQUISIÇÃO DE MATERIAL | 1 |
| EQUIPAMENTO COM DEFEITO | 9 |
| FALTA DE EQUIPAMENTO | 6 |
| OUTROS | 3 |
| QUALIDADE DOS MATERIAIS | 1 |
| QUANTIDADE INSUFICIENTE | 9 |
| (vazio) | 27 |
| SISTEMAS E APLICATIVOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE | 19 |
| CONECTE SUS | 2 |
| OUTROS SISTEMAS E APLICATIVOS | 16 |
| SISREG | 1 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 48 |
| COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS | 3 |
| DOENÇAS | 1 |
| OUTROS | 44 |
| OUVIDORIA DO SUS | 1.573 |
| ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO | 124 |
| DIVULGAÇÃO | 1 |
| ESPELHO DA DEMANDA | 1 |
| FORMULÁRIOWEB | 6 |
| FUNCIONAMENTO | 1 |
| INSATISFAÇÃO | 4 |
| DEMORA DA RESPOSTA | 1 |
| TEOR DA RESPOSTA | 3 |
| OUTROS | 1.375 |
| REVISÃO DA RESPOSTA | 12 |
| SATISFAÇÃO | 49 |
| EQUIPE DE OUVIDORIA | 45 |
| OUTROS | 1 |

| | |
|--|------------|
| TELE ATENDENTE | 1 |
| TEOR DA RESPOSTA | 2 |
| TEOR DA RESPOSTA | 2 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 311 |
| APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP | 6 |
| APARELHO AUDITIVO | 15 |
| AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP) | 10 |
| BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA | 1 |
| CADEIRA DE RODAS | 16 |
| CADEIRA PARA BANHO | 1 |
| CAMA HOSPITALAR | 1 |
| CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA | 1 |
| FAIXA DE MICROPORO/ROUPA PARA QUEIMADOS | 1 |
| FITAS REAGENTES PARA GLICOSE | 11 |
| FRALDA DESCARTÁVEL | 156 |
| GLICOSÍMETRO | 13 |
| LANCETAS | 6 |
| MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS) | 23 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| ÓRTESE | 3 |
| OUTROS | 23 |
| PRÓTESE | 14 |
| SERINGA | 1 |
| SONDA/EQUIPO/FRASCO | 8 |
| PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT | 1 |
| ENDEREÇO/TELEFONE DE LOCAL PARA TRATAMENTO DE TABAGISMO | 1 |
| SAMU | 12 |
| AMBULÂNCIA | 1 |
| FALTA | 1 |
| DIFICULDADE DE ACESSO | 7 |
| DEMORA NO ATENDIMENTO | 2 |
| OMISSÃO NO ATENDIMENTO | 2 |
| RECUSA AO ATENDIMENTO | 2 |
| (vazio) | 1 |
| RECURSOS HUMANOS | 4 |
| EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO | 1 |
| INSATISFAÇÃO | 1 |
| ENFERMEIRO | 1 |
| SATISFAÇÃO | 2 |
| MOTORISTA | 1 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 1 |
| TRANSPORTE | 36 |
| AMBULÂNCIA/VEÍCULO | 35 |
| AQUISIÇÃO | 1 |
| CONDIÇÕES INADEQUADAS DE TRANSPORTE DOS PACIENTES | 3 |
| DEMORA | 2 |
| INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO | 7 |
| NÃO FUNCIONAMENTO | 1 |
| OUTROS | 8 |

| | |
|---|---------------|
| QUANTIDADE INSUFICIENTE | 1 |
| USO INDEVIDO | 1 |
| (vazio) | 11 |
| TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO) | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 71 |
| CASO CONFIRMADO | 1 |
| DENGUE | 1 |
| CASO SUSPEITO | 1 |
| MENINGITE | 1 |
| CRIADOURO EM POTENCIAL | 1 |
| OUTROS | 2 |
| SANEAMENTO BÁSICO | 1 |
| TRÍPLICE BACTERIANA (DTP) | 1 |
| VACINAÇÃO | 63 |
| ANTI-PNEUMOCÓCICA | 1 |
| CORONAVÍRUS (COVID-19) | 18 |
| GRIPE | 1 |
| HEPATITE | 1 |
| HPV | 9 |
| INFLUENZA A H1N1 | 1 |
| MENINGOCÓCICA (CONTRA MENINGITE) | 8 |
| OUTRAS | 11 |
| PENTAVALENTE | 1 |
| RAIVA | 1 |
| ROTAVÍRUS | 1 |
| SARAMPO | 1 |
| TUBERCULOSE (BCG) | 1 |
| VACINA MENINGOCÓCICA ACWY (CONJUGADA) | 1 |
| VACINA PNEUMOCÓCICA CONJUGADA 13 - VALENTE | 2 |
| VARICELA-CATAPORA | 5 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 8 |
| ÁGUA E AMBIENTES | 1 |
| LIXO | 1 |
| ALIMENTO/BEBIDAS | 1 |
| CONDIÇÕES INADEQUADAS | 1 |
| ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 1 |
| ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO | 1 |
| SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR | 2 |
| AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI | 2 |
| SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE | 1 |
| CONDIÇÕES INADEQUADAS | 1 |
| SERVIÇOS DE SAÚDE | 2 |
| CONDIÇÕES INADEQUADAS | 1 |
| OUTROS | 1 |
| (vazio) | 16 |
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 1 |
| (vazio) | 15 |
| Total geral | 30.412 |

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 02/01/2024