



Guarulhos
Secretaria da Saúde



RELATÓRIO ANUAL – 2024

OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

Prefeito

Lucas Sanches

Secretário Municipal da Saúde

Márcio Chaves Pires

Secretária Adjunta da Saúde

Flávia de Souza Verdugo

Diretora de Departamento

Analúcia Leite de Araújo Chaves

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 OuvidorSUS.....	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	23
Atuação do Serviço Social na Ouvidoria do SUS Guarulhos	26
Análise dos Dados	28
Manifestações por meio de acesso.....	30
Manifestações por classificação.....	32
Classificação das manifestações quanto ao conteúdo.....	34
Manifestações por classificação por Departamento – 2023 e 2024.....	35
Manifestações por assunto	38
Manifestações por status.....	43
Manifestações quanto ao prazo de resposta.....	45
Manifestações pendentes de respostas.....	50
Providências adotadas pela administração pública.....	52
Considerações finais.....	59
Anexo Único.....	60

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 2024.

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. 7ª, 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 2024 a equipe da Ouvidoria esteve composta pelos seguintes servidores:

Administração

- 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
- 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
 - Flávia Andrade Coelho
 - Jaqueline Garcia Rodrigues
 - Larissa Marconi Lanigra
 - Lizandra Antunes de Souza Silva
 - Rosilene Paula Sousa
- Agente Comunitária De Saúde - Elaine Silva De Moraes
- Telefonista - Teresa Cristina Martins Dos Santos

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 01/01/2024 e 31/12/2024, incluindo análise dos dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS, enviado à Ouvidoria do SUS Guarulhos pela Ouvidoria-Geral do SUS - Ministério da Saúde em 06/01/2025.

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://bvsms.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 124 subredes.

- Nível I abrange os hospitais municipais:

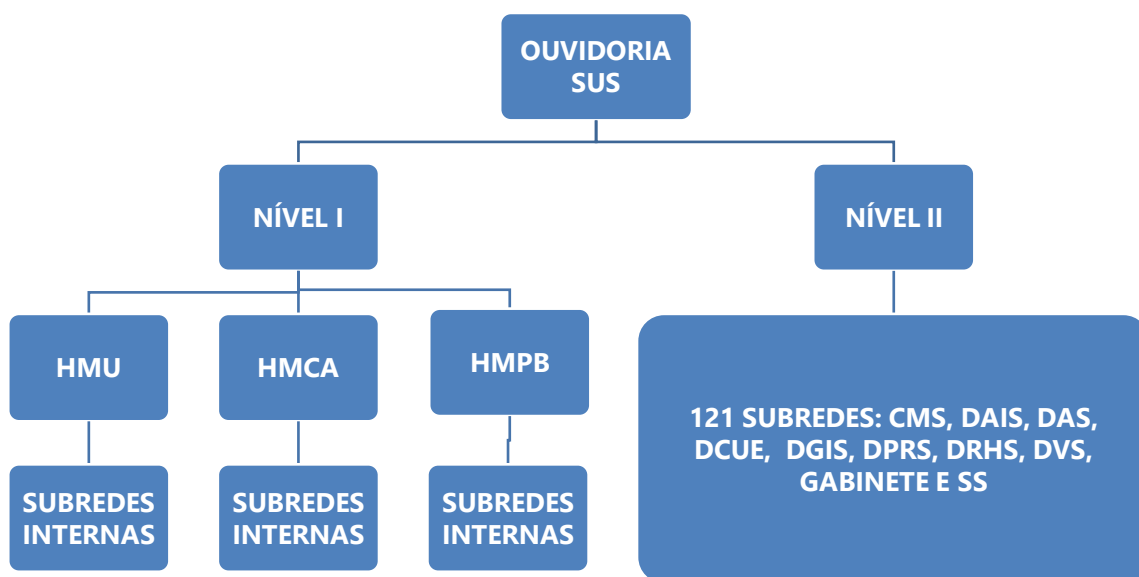
São responsáveis pelos registros e desdobramentos das manifestações, com direcionamento às subredes internas para conclusão das respostas e/ou à sede da Ouvidoria do SUS para os devidos encaminhamentos.

As Ouvidorias de nível I, localizadas nos hospitais, podem realizar acolhimento de manifestações relativas a qualquer unidade de saúde do município, com encaminhamento à Ouvidoria da Sede.

- Nível II abrange os demais equipamentos de saúde, Gabinete e Conselho Municipal de Saúde (CMS):

São responsáveis pelo recebimento e conclusão das manifestações enviadas pela Ouvidoria do SUS. As Ouvidorias de Nível II respondem apenas as manifestações dos usuários, não realizando o registro ou encaminhamento das mesmas.

Figura 01 - Organograma Ouvidoria do SUS - OuvidorSUS

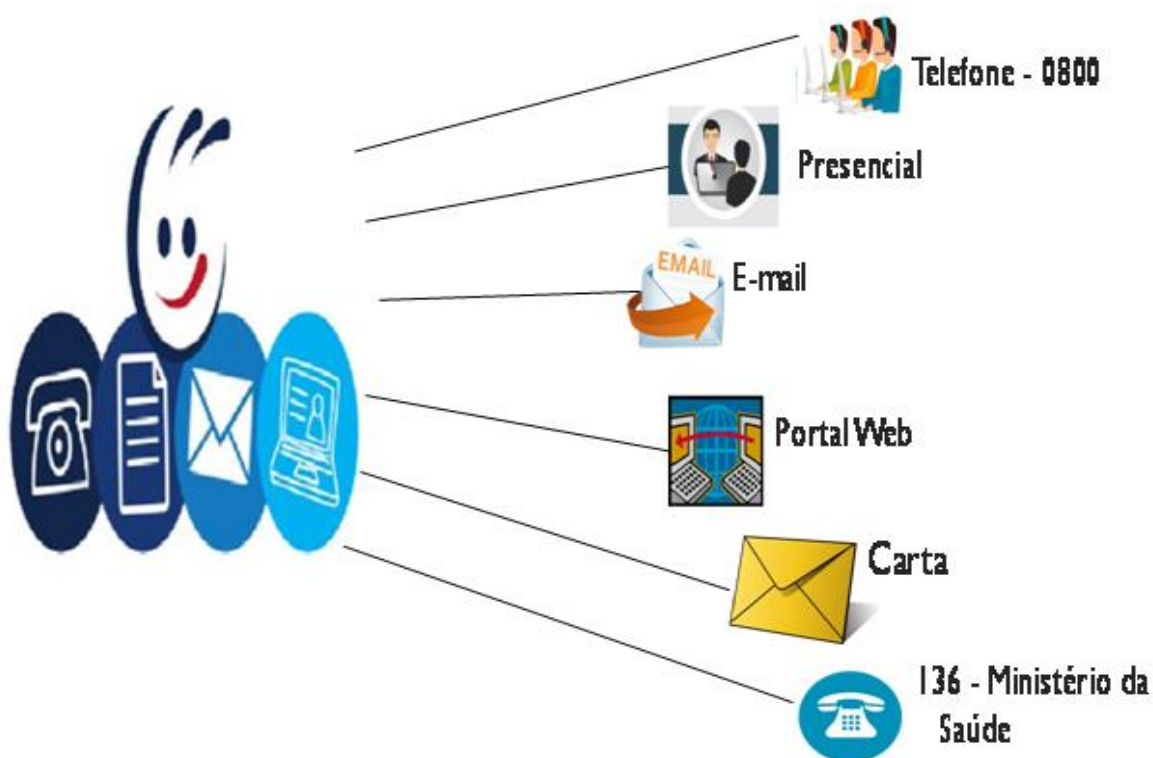


MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA DO SUS

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 – 2023/2024

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 ainda 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 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 do SUS Itinerante
2. Pesquisa de Satisfação.
3. Serviço Social na Ouvidoria do SUS

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 do 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 (atualmente denominado Saúde Toda Hora), 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.

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


MUNICÍPIO DE GUARULHOS
SERVIÇOS
PREFEITURA
PORTAL TRANSPARÊNCIA
CARTA DE SERVIÇOS
LEGISLAÇÃO

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

Quinta, 03 de Agosto de 2023 - 18:25



SAÚDE Agora

UBSs em funcionamento neste sábado, 5/agosto/2023, das 8h às 16h

UBS Vila Barros
R. Carlos Kerkochian, 425 - Vila Barros

UBS Cidade Martins
R. Zéia 100 - Jardim Bela Vista

UBS Inocoop
R. São Gabriel, 701 - Pq. Res. Cummins

UBS Cummins
R. Plácido José de Melo, 68 - Qd. 34 Cummins

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 Papanicolaú, os únicos que devem ser agendados por meio do aplicativo Saúde Guarulhos (saude.guarulhos.sp.gov.br) 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>

Figura 04 – Foto 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.

Figura 05 - Ouvidoria Itinerante às terças-feiras



MUNICÍPIO DE GUARULHOS

SERVIÇOS

PREFEITURA

PORTAL TRANSPARÊNCIA

CARTA DE SERVIÇOS

LEGISLAÇÃO

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

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.

Figura 06 - Ouvidoria Itinerante às terças-feiras

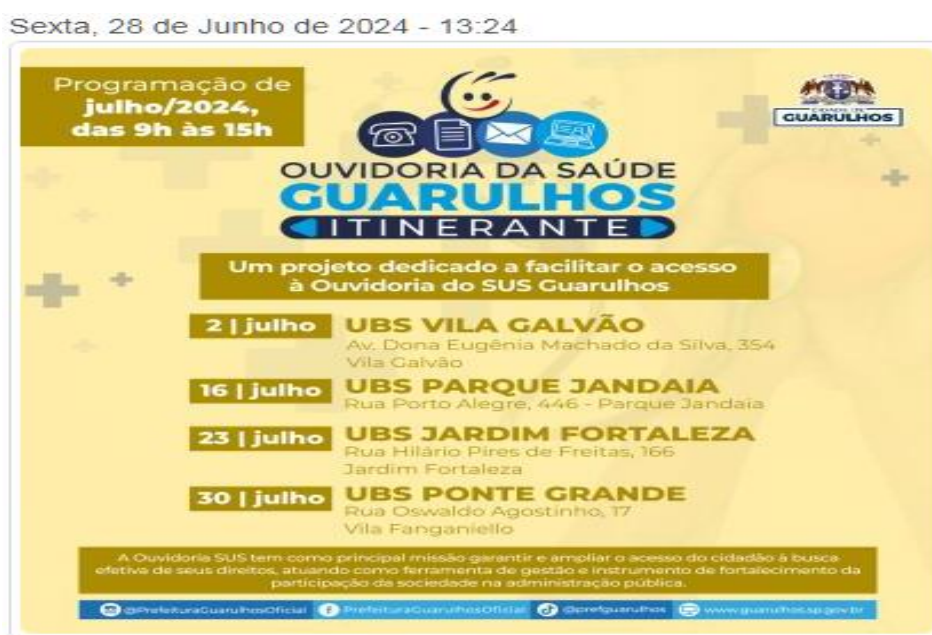


Arquivo Ouvidoria do SUS Guarulhos

A Ouvidoria do SUS Itinerante 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 denúncias, elogios, informações. Reclamações, solicitações 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.

Figura 07 – Divulgação Ouvidoria Itinerante do SUS



<https://www.guarulhos.sp.gov.br/artigo/ouvidoria-itinerante-inicia-programacao-de-julho-pela-ubs-vila-galvao-na-terca-feira>

Figura 08 – Divulgação Ouvidoria Itinerante



MUNICÍPIO DE GUARULHOS

SERVIÇOS

PREFEITURA

PORTAL TRANSPARÊNCIA

CARTA DE SERVIÇOS

LEGISLAÇÃO

Home » Prefeitura encerra Ouvidoria Itinerante neste mês com visitas a três UBS de Guarulhos

Prefeitura encerra Ouvidoria Itinerante neste mês com visitas a três UBS de Guarulhos

Segunda, 02 de Dezembro de 2024 - 17:41



A Ouvidoria Itinerante da Prefeitura de Guarulhos encerrará neste mês o cronograma de visitas às 69 Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município, com as últimas três programadas: a UBS Piratininga nesta terça-feira (3), a UBS Água Azul no dia 10 e a UBS Aracília no dia 17. Durante o atendimento, das 9h às 15h, serão registradas sugestões, elogios e reclamações, além da aplicação de uma pesquisa de satisfação com os usuários.

Desde o lançamento do projeto, em agosto de 2023, a Ouvidoria Itinerante já passou por 66 UBS, garantindo que todas as regiões da cidade sejam contempladas. As contribuições colhidas diretamente da população auxiliam a gestão municipal na identificação de problemas e na adoção de medidas corretivas e preventivas.

Quem não puder comparecer às unidades no dia das visitas pode registrar sua opinião por meio do telefone 0800-772-2986 ou pelo site www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus.

Serviço

03/12 - UBS Piratininga: estrada da Água Chata, 2.131, Água Chata
10/12 - UBS Água Azul: rua Cabo D'Antibes, 131, Água Azul
17/12 - UBS Aracília: rua Urucuí, 398, Cidade Aracília

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/artigo/prefeitura-encerra-ouvidoria-itinerante-neste-mes-com-visitas-tres-ubs-de-guarulhos>

No mês de dezembro/2024, finalizamos a ação da Ouvidoria Itinerante com a totalização de visitas às 69 UBSs do Município.

Cumprindo desta forma o objetivo proposto na elaboração do projeto: de realizar a cobertura de todo o território municipal.

A concretização deste projeto só foi possível devido ao apoio de diversos departamentos e setores, entre eles o Departamento de Assistência integral à Saúde e todas as UBSs envolvidas, o Departamento de Infraestrutura e Divisão da Frota e a Comunicação da Saúde.

DADOS OUVIDORIA ITINERANTE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ouvidoria Itinerante

Realizamos no decorrer do período compreendido entre Agosto/2023 e Dezembro/2024, pelo Projeto Ouvidoria Itinerante do SUS, 69 visitas às Unidades Básicas de Saúde, com a realização de registros das manifestações trazidas pelos cidadãos e pesquisas de satisfação aos usuários dos serviços de saúde, com a apresentação dos seguintes dados:

Tabela 01 - Ouvidoria Itinerante – manifestações registradas

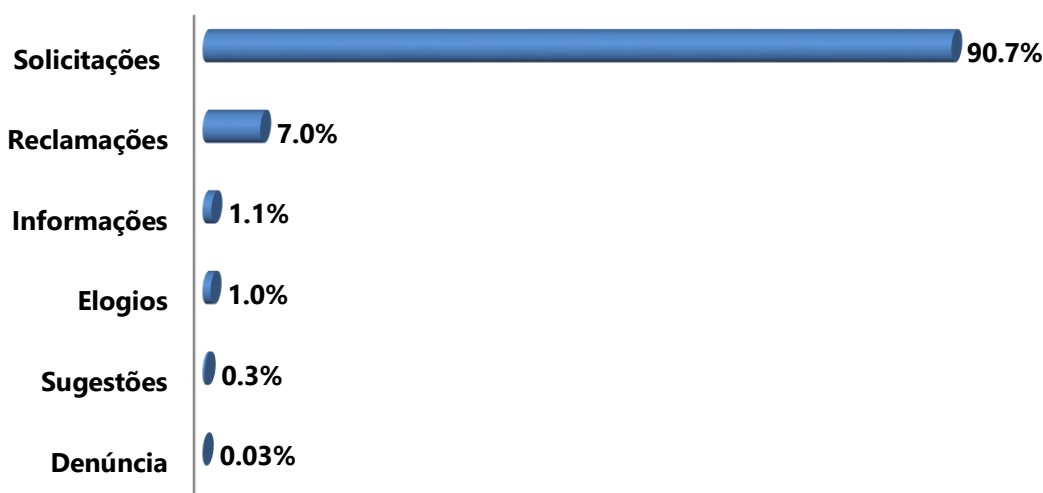
SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	TOTAL
2.688	207	32	29	8	1	2.965
90,70%	7%	1,1%	1,0%	0,3%	0,03%	100%

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Do total de 2.965 registros realizados pela Ouvidoria Itinerante, 2.688 (90,7%) foram manifestações com solicitações de agendamentos de consultas e exames, 207 (7%) foram reclamações dos serviços ou dos profissionais, 32 (1,1%) informações sobre serviços de saúde e 29 (1,0%) elogios aos profissionais ou serviços de saúde.

Registramos ainda 8 sugestões (0,3%) e 01 denúncia (0,03%) do total de manifestações recebidas.

Gráfico 01 - Classificação Ouvidoria Itinerante



Fonte: Ouvidoria Itinerante

Pesquisa de Satisfação

Realizamos 1.966 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	%
Bom	53,3%
Ótimo	19,8%
Regular	11,4%
Não utiliza algum serviço	8,1%
Ruim	3,4%
Péssimo	4,0%
Total geral	100,0%

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Tabela 03 – Resultado da Pesquisa de Satisfação - UBS.

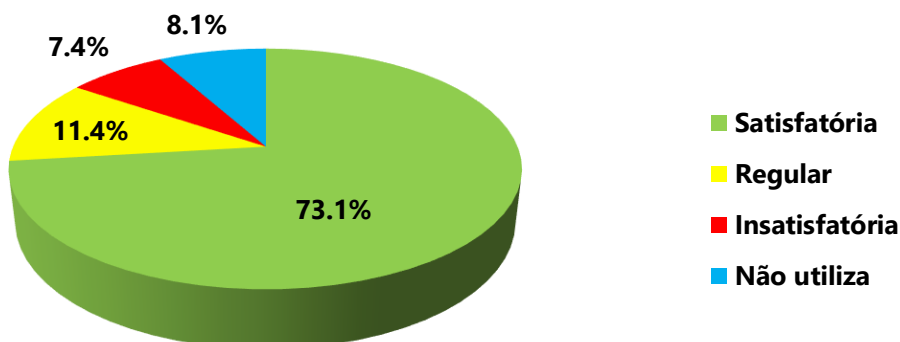
Avaliação	%
Satisfatória	73,1%
Regular	11,4%
Insatisfatória	7,4%
Não utiliza algum serviço	8,1%
Total	100,0%

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Observamos que 73,1% dos entrevistados consideram a situação da saúde nas UBSs visitadas como satisfatória, 11,4% consideram regular e 7,4% consideram insatisfatória. 8,15% dos entrevistados não utilizam serviços disponibilizados pelas UBSs ou que não fazem parte da estratégia da UBS (Ex.: Agentes Comunitários de Saúde).

Segue abaixo, representação gráfica das avaliações sobre as UBSs do Município

Gráfico 02 – Pesquisa de Satisfação - UBS



Fonte: Ouvidoria Itinerante

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, 40,5% dos entrevistados consideram a saúde no município como regular, 38% como insatisfatória e 21,5% satisfatória.

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

Avaliação	%
Regular	40,5%
Péssimo	21,8%
Bom	18,2%
Ruim	16,2%
Ótimo	3,3%
Total geral	100%

Fonte: Ouvidoria Itinerante

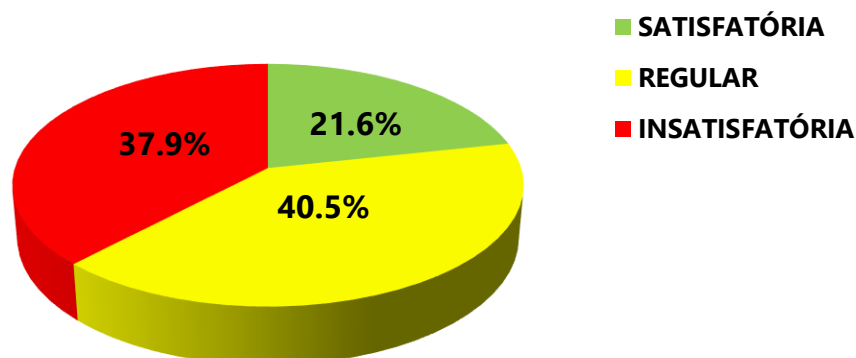
Tabela 05 – Resultado da Pesquisa de Satisfação - Saúde em Guarulhos

Avaliação	%
Regular	40,5%
Insatisfatória	38,0%
Satisfatória	21,5%
Total	100%

Fonte: Ouvidoria Itinerante

Segue abaixo, representação gráfica das avaliações sobre as UBSs do Município:

Gráfico 03 - Pesquisa de Satisfação - Guarulhos



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 789 atendimentos em 2024, sendo que 63,15% 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 2,44% dos atendimentos totais da Ouvidoria no mesmo período.

Ressaltamos que a ação da Assistente Social na Ouvidoria do SUS não se restringe apenas aos serviços públicos em saúde prestados pelo Município, de acordo com a necessidade individual do caso atendido, são realizadas intermediações com outras esferas de governo e serviços.

Tabela 06 – Dados atendimento Serviço Social

Ano	Quantidade	Satisfatória	% Atendimentos Ouvidoria
2024	789	63,15%	2,44%

Fonte: Ouvidoria Itinerante

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.

ANÁLISE DOS DADOS

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - 2024

Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Guarulhos

No ano de 2024 a Ouvidoria do SUS Guarulhos realizou 35.102 atendimentos registrados no sistema, sendo 34.293 com origem no nível central da Secretaria da Saúde e 809 com origem nas Ouvidorias dos hospitais: HMCA, HMU e HMPB.

No comparativo com o ano de 2023, percebe-se um aumento de 15,43% no número de manifestações totais.

Tabela 07 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2023 e 2024.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	ORIGEM	2023	2024
	CENTRO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - SES-SP	2	0
	HOSPITAL MUNICIPAL DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - HMCA	398	383
	HOSPITAL MUNICIPAL DE URGÊNCIAS HMU	432	0
	HOSPITAL MUNICIPAL PIMENTAS BONSUCESSO - HMPB	3042	426
	OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/GM/MS	472	0
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS	26.064	34.293
	TOTAL	30.410	35.102
		↑	15,43%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Média mensal de manifestações recebidas e/ou registradas pelo sistema OuvidoSUS em 2023 e 2024.

No ano de 2023 foram registradas mensalmente, em média, 2.534 manifestações, enquanto que no ano de 2024 registramos uma média de 2.925 manifestações mensais.

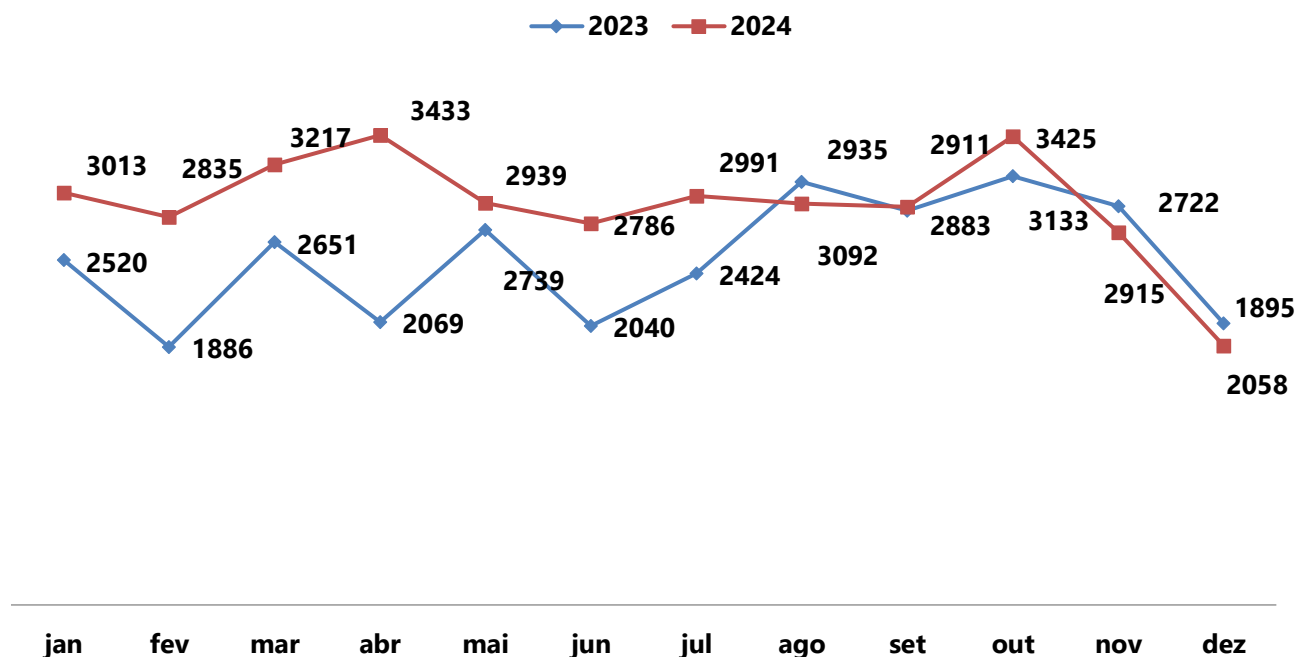
Tabela 08 – Média mensal de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2023 e 2024.

Ano	Média Mensal
2023	2.534
2024	2.925

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Realizamos comparativo entre os anos de 2023 e 2024 com relação às manifestações registradas por mês, observando o aumento significativo de registros em 2024 e diminuição acentuada de manifestações no mês de dezembro, observada também em anos anteriores.

Gráfico 04 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2023 e 2024 – por mês.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ACESSO

Do total de 35.102 manifestações recepcionadas na Ouvidoria do SUS Guarulhos em 2024, 18.925 (53,91%) foram registradas presencialmente, 12.227 (34,83%) através de atendimento telefônico, 2.814 (8,02%) por e-mail, 615 (1,75%) através da página da Prefeitura de Guarulhos pela internet e 521 (1,48%) tiveram seus registros através de carta (urnas nos hospitais).

Tabela 09 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, classificadas por meio de atendimento em 2023 e 2024.

MEIOS DE ACESSO	EM 2023	%	EM 2024	%	Varição
PESSOALMENTE	12.409	40,81%	18.925	53,91%	52,51%
TELEFONE	13.467	44,28%	12.227	34,83%	9,20%
EMAIL	1419	4,67%	2.814	8,02%	98,30%
FORMULÁRIO WEB	911	3,00%	615	1,75%	32,50%
CARTA	2204	7,25%	521	1,48%	76,36%
TOTAL	30.410	100%	35.102	100%	15,43%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/04/2025

Recebemos o incremento de novos Atendentes SUS ao quadro de Recursos Humanos da Ouvidoria, podendo ser observado o aumento no número de manifestações recebidas/registradas, principalmente no modo presencial e consequentemente, diminuição das manifestações registradas pela internet (Formulário Web).

Os meios de atendimentos presencial e telefônico representam cerca de 89% dos registros, sendo as formas principais de recebimento das manifestações dos usuários dos serviços.

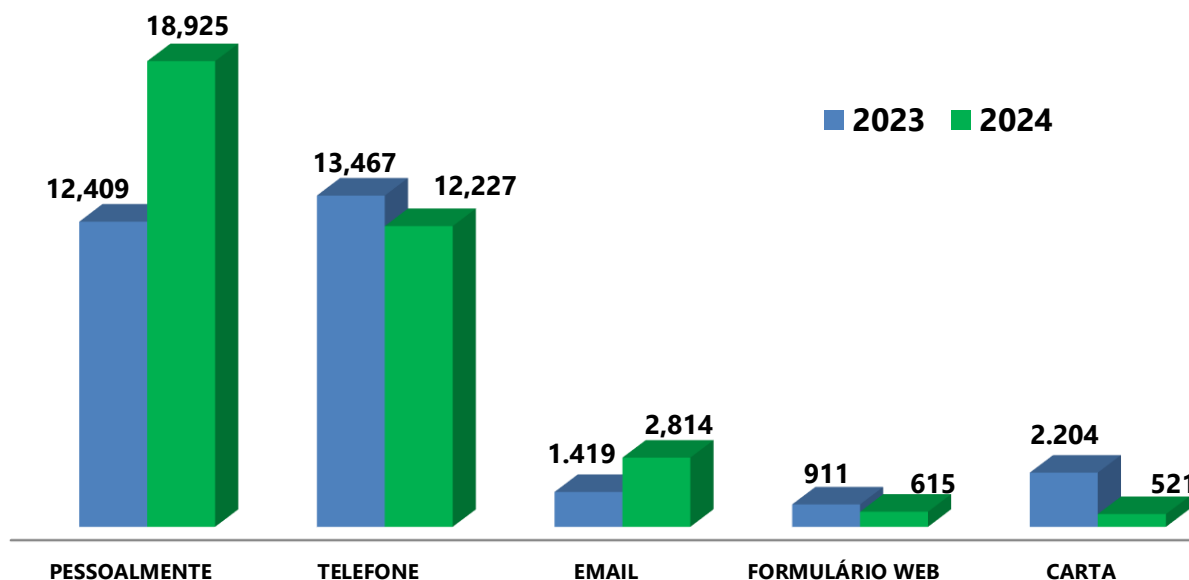
No comparativo como ano de 2023, houve um aumento de 15,43% no total de manifestações registradas.

Tabela 10 – Comparativo manifestações 2023/2024

Ano	Total
2023	30.410
2024	35.102
Aumento	15,43%

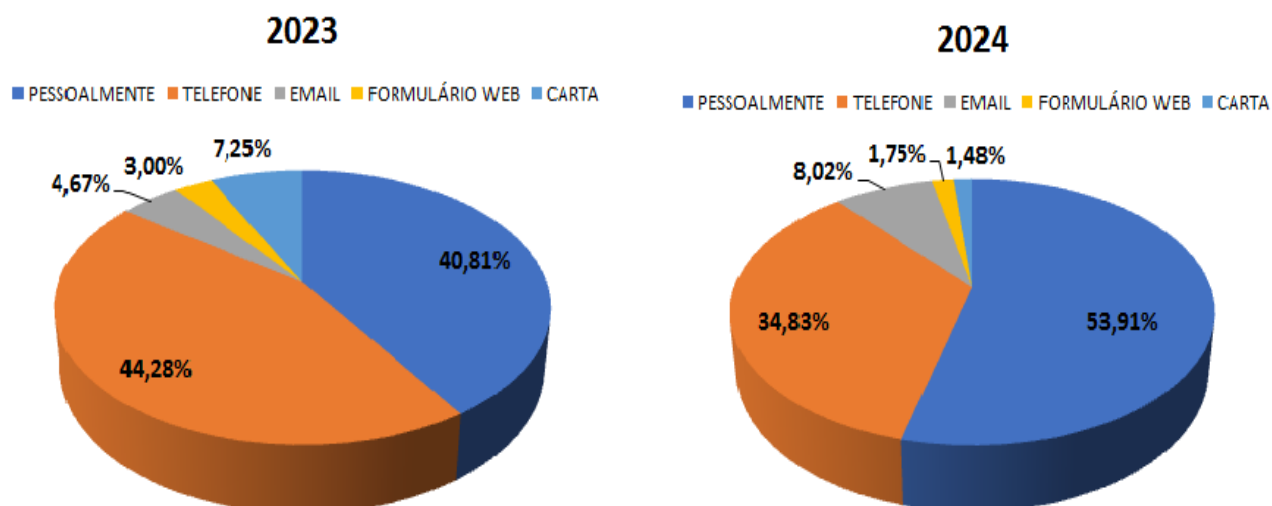
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Gráfico 05 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2023 a 2024.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Gráfico 06 - Porcentagem de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, classificadas por meio de atendimento em 2023 e 2024.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Relacionamos as manifestações registradas nos anos de 2023 e 2024, de acordo com o teor apresentado pelos cidadãos.

Tabela 11 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2023 e 2024.

CLASSIFICAÇÃO	2023	%	2024	%
SOLICITACAO	22.056	72,53%	29.942	85,30%
RECLAMACAO	4.079	13,41%	2.785	7,93%
ELOGIO	2.349	7,72%	1.204	3,43%
INFORMACAO	1.814	5,97%	1.083	3,09%
SUGESTAO	65	0,21%	69	0,20%
DENUNCIA	47	0,15%	19	0,05%
Total geral	30.410	100,00%	35.102	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

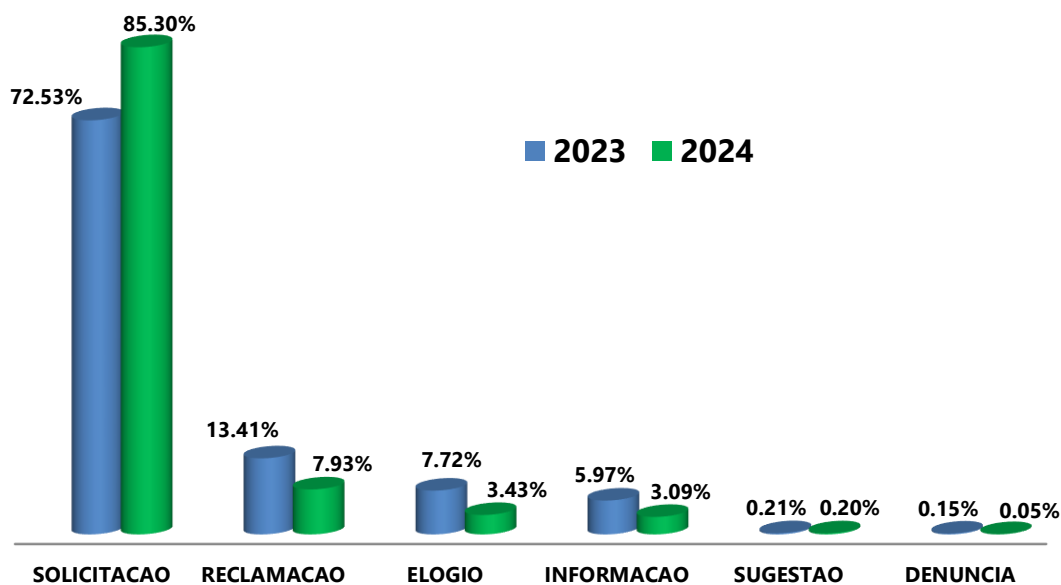
Foram registradas no Sistema OuvidorSUS em 2024, 29.942 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondentes a um percentual de 85,30% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Registramos em 2024, 2.785 reclamações dos serviços de saúde (7,93%), 1.204 elogios (3,43%), 1.083 informações (3,09%), 69 sugestões (0,2%) e 19 denúncias (0,05%) referentes aos equipamentos de saúde e/ou profissionais.

Comparando com o ano de 2023, recepcionamos no Sistema OuvidorSUS, 22.056 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondente a um percentual de 72,53% dos atendimentos.

Registramos ainda em 2023, 4.079 reclamações dos serviços de saúde (13,41%), 2.349 elogios aos profissionais de saúde (7,72%), 1.814 pedidos de informações (5,97%), 65 sugestões (0,421%) e 47 denúncias (0,15%).

Gráfico 07 - Proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2023 e 2024.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

No gráfico acima, para melhor visualização, relacionamos as manifestações registradas no período de 2023 e 2024, por porcentagem, referentes ao registro total de manifestações no sistema OuvidorSUS nos períodos citados.

Notemos que no comparativo entre os dois anos, em 2024 as solicitações tiveram um aumento de 35,8%, enquanto que as reclamações tiveram uma queda de 32,8%.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO AO CONTEÚDO

As manifestações são classificadas em seis tipos: denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões, apresentadas neste relatório em forma de tabelas e gráficos, com os assuntos e subassuntos mais recorrentes em cada uma das tipologias, a saber:

Figura 09 - Classificação das manifestações

DENÚNCIA	• Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada
ELOGIO	• Satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
INFORMAÇÃO	• Questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.
RECLAMAÇÃO	• Insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
SOLICITAÇÃO	• Embora indique insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
SUGESTÃO	• Proposta de ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

Fonte: DOGES/SGEP/MS.

Toda demanda registrada é 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 – 2023/2024

Realizamos levantamento das manifestações registradas em 2023 e 2024 com encaminhamento aos Departamentos e Setores da Secretaria da Saúde, relacionadas de forma decrescente, considerando o número de manifestações referentes a 2024.

Tabela 12 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2023 e 2024 - por Departamento e Setor.

CLASSIFICAÇÃO	2023	%	2024	%
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO - DPRS	13.766	45,27%	19.309	55,01%
DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE - DAIS	9.317	30,64%	11.471	32,68%
DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - DCUE	5.127	16,86%	2.434	6,93%
SECRETARIA DA SAÚDE - Ouvidoria do SUS (1)	1885	6,20%	1065	3,03%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE – DAS	156	0,51%	439	1,25%
OUVIDORIA INTERNA - Ouvidoria do SUS (2)	112	0,37%	306	0,87%
TRANSPORTE SANITÁRIO	37	0,12%	65	0,19%
DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE – DVS (3)	5	0,02%	0	0,00%
GABINETE	3	0,01%	9	0,03%
CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE - CMS	1	0,00%	1	0,00%
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE - DRH	1	0,00%	3	0,01%
TOTAL GERAL	30.410	100%	35.102	100,00%
*BPC(4)	19	0,06%	17	0,05%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Dentre os Departamentos com maior número de manifestações, o Departamento de Planejamento e Regulação em Saúde (subredes Central de Regulação e CRA - Oncologia) recebeu o maior número de manifestações registradas em sistema. No ano de 2024, 55,01% dos protocolos registrados foram encaminhados ao DPRS, enquanto que em 2023 foram 45,27%.

O Departamento de Assistência Integral à Saúde (subredes UBS e Especialidades) recebeu em 2024, 32,68% e em 2023, 30,64% das manifestações registradas e o Departamento de Coordenação da Urgência e Emergência (Hospitais, PAs e UPAs) recebeu em 2024, 6,93% das manifestações e em 2023, 16,86%.

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 responsável para que este, responda a manifestação e posteriormente, a resposta é inserida pela Ouvidoria.

3. 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.

4. 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.

Tabela 13 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2023 e 2024.

SUBREDE	SOLICITAÇÃO		RECLAMAÇÃO		ELOGIO		INFORMAÇÃO		DENÚNCIA		SUGESTÃO		TOTAL	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
DPRS	13.674	19.240	50	11	24	47	4	7	1	0	13	4	13.766	19.309
DAIS	7.098	9.524	1.940	1.422	211	435	33	47	17	6	18	37	9.317	11.471
DCUE	956	674	1.928	1.241	2.045	476	146	11	20	12	32	20	5.127	2.434
SS	181	46	65	7	9	5	1.627	1.007	2	0	1	0	1.885	1.065
DAS	96	382	58	49	0	1	1	7	1	0	0	0	156	439
OUVIDORIA SUS	34	34	12	24	59	237	1	2	5	1	1	8	112	306
TRANSP. SANIT.	14	33	22	31	0	1	0	0	1	0	0	0	37	65
DVS	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5	0
GABINETE	0	9	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	9
CMS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
DRH	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	3
TOTAL	22.056	29.942	4.079	2.785	2.349	1.204	1.814	1.083	47	19	65	69	30.410	35.102

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Com relação ao ano de 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 mais freqüentes na SS, enquanto que os elogios apresentaram maior incidência no DCUE, DAIS e Ouvidoria do SUS.

Denúncias e sugestões 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 2024 com maior incidência de registro, os demais que aparecem com menos frequência estão agrupados em “outros”.

Tabela 14 - Manifestações classificadas por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos – 2023 e 2024.

ASSUNTOS	2023	%	2024	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	20.644	67,89%	28.109	80,08%
GESTÃO	6.971	22,92%	3.926	11,18%
OUVIDORIA DO SUS	1.573	5,17%	1.220	3,48%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	432	1,42%	653	1,86%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	312	1,03%	520	1,48%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	189	0,62%	331	0,94%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	71	0,23%	81	0,23%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	41	0,13%	60	0,17%
TRANSPORTE	36	0,12%	64	0,18%
OUTROS	141	0,46%	138	0,39%
TOTAL	30.410	100,00%	35.102	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

O assunto Assistência à Saúde foi responsável pelo maior número de manifestações registradas no sistema: 80,08%. 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 representou 11,18% 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 e elogios, tendo em 2024, 3,48% do total.

Classificamos como “Outros” os assuntos que tiveram uma frequência de 0,39% do total de registros em sistema.

Relacionamos na tabela a seguir um ranking com os 40 subassuntos que tiveram maior incidência entre os assuntos elencados, representando 85,4% do total.

Tabela 15 – Ranking com manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2024.

ASSUNTOS		QTDE	%
1	DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	4011	11,4%
2	DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	2320	6,6%
3	CONSULTA OFTALMOLOGIA	2160	6,2%
4	DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	1997	5,7%
5	DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1365	3,9%
6	CONSULTA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1265	3,6%
7	DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1226	3,5%
8	OUVIDORIA DO SUS	1220	3,5%
9	CIRURGIA ORTOPÉDICA	935	2,7%
10	CONSULTA NEUROLOGIA	812	2,3%
11	FISIOTERAPIA	807	2,3%
12	CONSULTA OTORRINOLARINGOLOGIA	772	2,2%
13	ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	653	1,9%
14	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	641	1,8%
15	CONSULTA CARDIOLOGIA	616	1,8%
16	DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	605	1,7%
17	DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	603	1,7%
18	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	520	1,5%
19	CONSULTA DERMATOLOGIA	517	1,5%
20	CONSULTA CLÍNICA MÉDICA	470	1,3%
21	CONSULTA MULTIDISCIPLINAR	456	1,3%
22	INSATISFAÇÃO MÉDICO	444	1,3%
23	DIFICULDADE DE ACESSO	438	1,2%
24	CIRURGIA GERAL	404	1,2%
25	DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	382	1,1%
26	CONSULTA PSIQUIATRIA	375	1,1%
27	CONSULTA PSICOLOGIA	375	1,1%
28	CONSULTA VASCULAR	365	1,0%
29	CIRURGIA NEUROLÓGICA	337	1,0%
30	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	331	0,9%
31	CIRURGIA UROLÓGICA	316	0,9%
32	CONSULTA ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	293	0,8%
33	CONSULTA UROLOGIA	293	0,8%
34	CONSULTA NEFROLOGIA	253	0,7%
35	DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	250	0,7%
36	CONSULTA FONOAUDIOLOGIA	242	0,7%
37	CONSULTA GASTROENTEROLOGIA	241	0,7%
38	CONSULTA GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	231	0,7%
39	INSATISFAÇÃO NÃO ESPECIFICADO	229	0,7%
40	CONSULTA PNEUMOLOGIA	224	0,6%
	OUTROS	5.108	14,6%
TOTAL RANKING		29.994	85,4%
TOTAL MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS		35.102	100,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Observações:

Alguns assuntos necessitam de desmembramentos, tendo em vista que estão relacionados a vários tipos de manifestações, destacamos abaixo, os assuntos que apresentaram maior incidência:

- 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 16 - Manifestações classificadas por Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2024.

DIAGNÓSTICO	EXAME	QTDE
EM ENDOSCOPIA	COLONOSCOPIA	727
EM CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	712
EM CARDIOLOGIA	HOLTER	538
EM CARDIOLOGIA	ELETRONEUROMIOGRAMA	481
EM CARDIOLOGIA	MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL	429
EM ENDOSCOPIA	ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	371
EM OTORRINOLARINGOSCOPIA	AUDIOMETRIA	290
EM CARDIOLOGIA	TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	247
EM RADIOLOGIA	MAMOGRAFIA	230

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

- 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 17 - Manifestações classificadas por Dificuldade de Acesso, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos – ano 2024.

Nº	ASSUNTO DIFICULDADE DE ACESSO	QTDE
1	DEMORA NO ATENDIMENTO	146
2	NÃO ESPECIFICADO	95
3	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	85
4	RECUSA AO ATENDIMENTO	62

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

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

Tabela 18 - Manifestações classificadas por Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos – ano 2024.

Nº	ASSUNTO ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	QTDE
1	PRÓTESE	326
2	ASSISTÊNCIA BÁSICA	96
3	TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA)	52
4	CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	46
5	EXAME ODONTOLÓGICO	29

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

- 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 elucidação:

Tabela 19 - Manifestações classificadas por produtos para saúde/correlatos, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos – ano 2024.

Nº	ASSUNTO PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	QTDE
1	FRALDA DESCARTÁVEL	300
2	MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	37
3	CADEIRA DE RODAS	36
4	OUTROS	25
5	SONDA/EQUIPO/FRASCO	24

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

- 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 20 - Manifestações classificadas por Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2024.

Nº	ASSUNTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	QTDE
1	CANABIDIOL (CBD)	37
2	GLICLAZIDA	27
3	LEVOTIROXINA	10
4	CARBONATO DE CÁLCIO + COLECALCIFEROL (VITAMINA D3)	9
5	ARIPIPRAZOL	8
6	CLORIDRATO DE METILFENIDATO	8
7	CLORIDRATO DE VENLAFAXINA	6
8	SINVASTATINA	6
9	VENLAFAXINA 93413-69-5	6
10	LEVOTIROXINA SÓDICA	65

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Incluímos no presente relatório, anexo único, contendo todos os assuntos registrados em sistema no ano de 2024.

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 21 – 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 e arquivada.

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 35.102 manifestações registradas no ano de 2024, 98,27% (34.493) foram respondidas e encontram-se com o status fechado, arquivado ou concluído e 1,73% (609) encontram-se pendentes de respostas, com o status encaminhado, novo, reencaminhado ou em análise, conforme segue:

Tabela 22 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2024 - por status.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2024		
STATUS	QUANTIDADE	%
ARQUIVADO	29.323	83,54%
FECHADO	5.156	14,69%
ENCAMINHADO	518	1,48%
EM ANALISE	63	0,18%
REENCAMINHADO	24	0,07%
CONCLUÍDO	14	0,04%
EM ANÁLISE INTERNO	2	0,01%
NOVO	2	0,01%
Total geral	35.102	100,00%
RESPONDIDAS	34.493	98,27%
PENDENTES	609	1,73%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

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 2024, onde apuramos que das 35.102 manifestações registradas, 34.493 manifestações foram respondidas, sendo que 88,62% obedeceram ao prazo legal de respostas e 11,38% foram respondidas fora deste prazo.

Tabela 23 - Total de manifestações respondidas e pendentes

Total manifestações registradas em 2023	35.102	100,00%
Manifestações Respondidas	34.493	98,27%
Manifestações Pendentes	609	1,73%
Manifestações respondidas	34.493	100,00%
Respondidas no prazo	30.569	88,62%
Respondidas fora do prazo	3.924	11,38%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

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

Tabela 24 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2024 – respondidas no prazo.

Manifestações respondidas	34.493	
Respondidas no prazo	30.569	88,62%
Respondidas fora do prazo	3.924	11,38%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

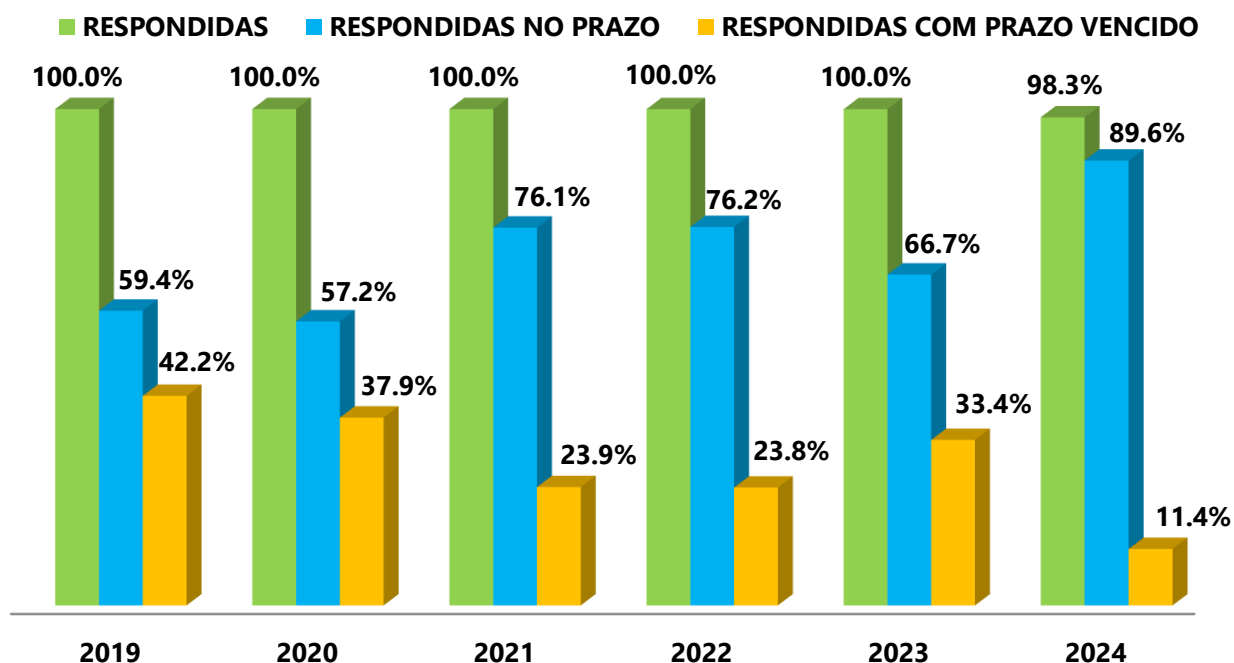
É importante traçarmos um paralelo entre os anos anteriores a 2024 com relação às manifestações respondidas dentro do prazo de resposta, tendo em vista que desta forma, conseguimos avaliar o aumento das respostas dentro dos prazos estabelecidos em lei.

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, onde apuramos que no período de 2019 a 2024, todas as manifestações foram respondidas e em 2024, 98,3% das manifestações acolhidas pela Ouvidoria, foram respondidas.

Gráfico 08 - Total de manifestações respondidas dentro do prazo de 2019 a 2024.

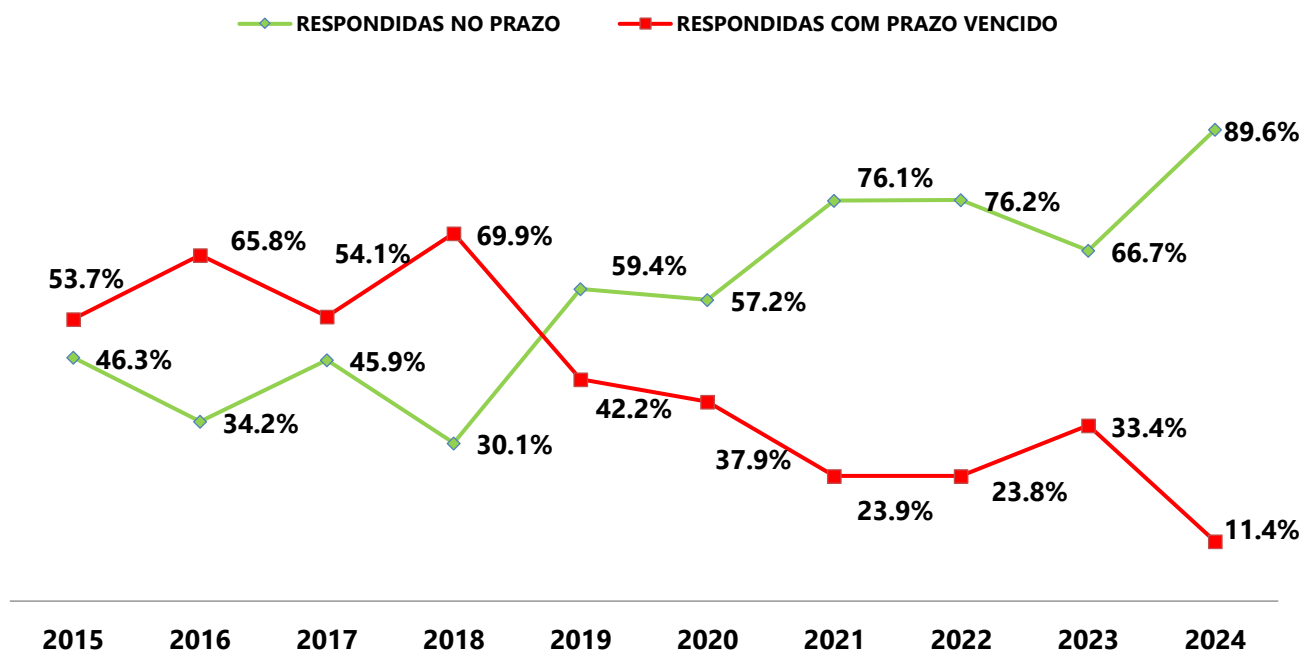


Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

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 2024, 98,3% foram respondidas, sendo que 89,6% foram respondidas dentro do prazo e 11,4% foram respondidas, porém, 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 09 - Manifestações respondidas x prazo de 2015 a 2024.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

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 2024, o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo teve um aumento expressivo passando de 57,2% em 2020 para 89,6% em 2024.

Com relação às respostas fora do prazo, em 2020, 42% das manifestações em encontravam-se em descumprimento ao prazo legal e em 2024, este percentual diminuiu para 11,4%.

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 10 - 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 06/01/2025 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 626 manifestações. Sendo que 06 foram registradas em 2022, 11 tiveram registros em 2023 e 609 manifestações registradas em 2024 encontravam-se, na extração do banco de dados, pendentes de respostas.

Tabela 25 - Total de manifestações pendentes

ANO	PENDENTES
2022	6
2023	11
2024	609
Total geral	626

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Do total de manifestações pendentes, 54,8% se encontram dentro do prazo previsto em lei, considerando o banco de dados de 06/01/2025 e 45,2% encontram-se com o prazo de resposta vencido.

Tabela 26 - Total de manifestações pendentes recebidas e/ou registradas pelo Sistema OuvidorSUS.

Manifestações Pendentes com relação ao prazo					
Ano	No prazo	%	Prazo vencido	%	Total
2022	0	0,0%	6	1,0%	6
2023	0	0,0%	11	1,8%	11
2024	343	54,8%	266	42,5%	609
Total geral	343	54,8%	283	45,2%	626

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

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

Tabela 27 - Total de manifestações pendentes por Departamento e setor.

SIGLA	DEPTO/SETOR	QTDE	%
DAIS	DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA INTEGRAL À SAÚDE	373	59,58%
DCUE	DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	206	32,91%
OUVIDORIA	OUVIDORIA DO SUS	17	2,72%
GB	GABINETE DO SECRETÁRIO	15	2,40%
DPRS	DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO EM SAÚDE	5	0,80%
CMS	CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE	4	0,64%
SS	SECRETARIA DA SAÚDE	4	0,64%
TRANSPORTE	TRANSPORTE SANITÁRIO	2	0,32%
DAS	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DA SAÚDE	0	0,00%
DRHS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA SAÚDE	0	0,00%
DVS	DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	0	0,00%
	Total	626	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Os departamentos que tiveram um maior número de manifestações pendentes de respostas em 2024 foram o DAIS com 58,58% das pendências totais, em seguida o DCUE encerrou o ano com 32,91% e a Ouvidoria do SUS com 2,72% das pendências totais.

Os demais departamentos e setores somados representam cerca de 4,79% 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 (último CENSO 2022), 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 (CENSO-2022). Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, a população estimada em 2024 foi de 1.345.364 pessoas.

A rede assistencial do município da Administração Direta é constituída por:

- **69 Unidades Básicas de Saúde (UBSs);**
- **03 Hospitais Gerais:** Hospital Municipal de Urgências (HMU), Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso (HMPB) e Hospital Stella Maris;
- **02 Hospitais Especializados:** Hospital Maternidade Jesus, José e Maria (HMJJM) e Hospital Municipal Da Criança E Do Adolescente (HMCA);
- **09 Unidades de Pronto Atendimento:** Pronto Atendimento Jardim Dona Luiza, Pronto Atendimento Bonsucesso, UPA Taboão, Pronto Atendimento Maria Dirce, Pronto Atendimento Paraventi, UPA São João Lavras, UPA Cumbica, Pronto Atendimento Parque Alvorada e UPA Paulista;
- **04 Policlínicas:** CEMEG São João, CEMEG Pimentas Cumbica, Ambulatório Da Criança E Adolescente, CEMEG Centro e CEMEG Cantareira;
- **13 Centros de Especialidades:** CERESI Pimentas Cumbica, CERESI São Joao Bonsucesso, CEO Macedo, CEO Vila Galvão, CEO Jardim Angélica, CEO São João, CAMPD - Centro de Atendimento Multiprofissional à Pessoa Com Deficiência, Centro Especializado em Reabilitação II (CER II), CEREST - Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, SAE Carlos Cruz, Centro de

Testagem e Aconselhamento (CTA), Banco De Leite Humano, CERESI Centro de Referência à Saúde do Idoso;

- **01 Polo de Prevenção de Doenças e Agravos e Promoção de Saúde:** Centro Multiprofissional de Práticas Integrativas e Complementares da Saúde - CEMPICS FRACALANZA;
- **08 Centros de Atenção Psicossocial:** CAPS Ad Dr. Arnaldo Bravo Brant, CAPS II Dr Osório Cesar, CAPS Tear, CAPS Infanto Juvenil Amigo Jovem, CAPS Infanto Juvenil Recriar, CAPS Arco Íris, CAPS III Alvorecer e CAPS Bom Clima;
- **01 Polo Academia da Saúde:** Academia da Saúde Polo Cabuçu;
- **Serviço de Atendimento Móvel 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.

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.

Em 2024 houve a efetivação de novas contratações nos cargos de Auxiliar Operacional (10), Atendente SUS (58), Farmacêutico (33), Prático em Farmácia (03), Condutor de Veículo de Urgência (08), Técnico de Saúde (Saúde Bucal) (03) e Almoхарife (01), além da abertura e homologação de concurso público para as funções de: Radioperador, Fonoaudiólogo, Terapeuta Ocupacional, Farmacêutico, Prático em Farmácia, Auxiliar em Saúde Bucal e Técnico em Saúde Bucal.

Foi enviado o Projeto de Lei para a criação de novas vagas para os cargos de: Farmacêutico, Prático em Farmácia e Atendente SUS.

Esclarecemos que a DEMANDA REPRIMIDA EM CONSULTAS, EXAMES E CIRURGIAS representa um desafio para a gestão da saúde pública no município. O contexto atual reflete, por parte, o impacto de diversos fatores acumulados ao longo dos anos, relacionados ao crescimento populacional, recursos financeiros, estrutura e recursos humanos.

No ano de 2024 a Secretaria Municipal de Saúde de Guarulhos implementou ações estratégicas para mitigar a fila de espera e reduzir a demanda reprimida, com destaque para os mutirões realizados, conforme descrito abaixo:

Mutirão de Pneumologia: Realizado em parceria com empresa do setor privado, com o objetivo de atender pacientes prioritários com Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC) que aguardam na fila de espera para consulta em pneumologia. As ações incluíram consultas com especialistas e exames de diagnóstico, como espirometria, radiografia de tórax e tomografia.

Campanha de Prevenção do Câncer Colorretal: Ação realizada em parceria com o Grupo de Assistência Multidisciplinar em Estomas e Doença Inflamatória Intestinal (GAMEDII), aos finais de semana, composta pela avaliação clínica dos pacientes acima de 50 anos, sem colonoscopia nos últimos 10 anos, e acima de 45 anos com queixas de dor abdominal, sangramento anal e emagrecimento intenso, e pacientes com história familiar de câncer intestinal (parentes de primeiro grau), da fila municipal para consulta em Proctologia. Voltado à realização de exames de SOF, colonoscopia e consulta com especialista, sendo os casos cabíveis encaminhados para a Rede Hebe Camargo, seguimento ambulatorial ou na UBS, beneficiando os pacientes que aguardavam na fila. Esta ação também teve como objetivo o rastreamento precoce e a prevenção de complicações associadas à doença.

Atendimento médico dermatológico: Realizado através de Termo de Cooperação com o Instituto Brasileiro de Ensino (ISBRAE), visando a promoção de ações de atendimento Médico Dermatológico gratuito à população do Município de Guarulhos. A ação foi composta por atendimento clínico, diagnóstico, pequenos

procedimentos cirúrgicos ambulatoriais e encaminhamento de materiais para análise laboratorial (análise essa de responsabilidade do ISBRAE).

Destacamos as seguintes estratégias de desenvolvimento:

- Realização Contínua de Mutirões Temáticos: Com foco em especialidades de alta demanda e exames com maior tempo de espera.
- Parcerias com o Setor Privado para ampliar a oferta de exames e consultas especializadas.
- Fortalecimento da Atenção Primária com a qualificação das equipes de Saúde da Família para atuar no manejo de condições de baixa complexidade, reduzindo o encaminhamento necessário para a Atenção Especializada.
- Análises e levantamentos das filas de espera municipais para implementação do Programa Mais Acesso a Especialistas (PMAE), em atenção a Política Nacional de Atenção Especializada em Saúde (PNAES). Com a adesão ao programa em 2024, prevê-se a reorganização das filas de espera por meio de Ofertas de Cuidados Integrados (OCI), integrando consultas, exames e tratamentos em um fluxo único e mais eficiente, visando o atendimento integral e efetivo aos usuários da saúde.

No que diz respeito à fila de espera de cirurgias eletivas nos Hospitais Municipais, informamos que foram realizadas revisões dos planos de trabalho junto às Unidades de Gestão Compartilhada, visando diminuir a demanda reprimida de cirurgia, diante da necessidade dos pacientes e das filas da Regulação municipal.

Salientamos que, além das cirurgias eletivas, diariamente são realizadas cirurgias de urgência e emergência nos hospitais municipais de Guarulhos, visto atendermos os casos de média complexidade, ocupando as salas cirúrgicas, assim como os leitos de UTI. E temos, ainda, as novas demandas que abastecem periodicamente as filas.

A gestão municipal tem envidado esforços contínuos para enfrentar o problema da demanda reprimida, com ações concretas que já apresentam resultados parciais,

mas que ainda exigem maior investimento e suporte técnico. Reforçamos nosso compromisso em seguir aprimorando os processos de gestão, com planejamento estratégico e ações coordenadas para garantir o direito à saúde e atender às necessidades da população de Guarulhos de maneira equitativa e eficiente.

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 2024, em ordem alfabética:

ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	QTDE
ALIMENTO	33
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	28.109
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	331
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	653
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	4
CARTÃO SUS	58
COMUNICAÇÃO	8
CONSELHO DE SAÚDE	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	60
GESTÃO	3926
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	8
OUVIDORIA DO SUS	1220
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	520
SAMU	20
TRANSPORTE	64
VAZIO/NÃO ESPECIFICADO	4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	81
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
Total geral	35.102

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025

Relacionamos a seguir, as manifestações registradas no ano de 2024, por assunto:

ASSUNTO	QTDE
VAZIO/NÃO ESPECIFICADO	4
ALIMENTO	33
LEITE	9
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	24
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	28109
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
CARDIOLOGIA	1
CIRURGIA	2844
BARIÁTRICA	2
CABEÇA E PESCOÇO	35
CARDIOLÓGICA	17
ANGIOPLASTIA	1

OUTROS	2
(VAZIO)	14
DERMATOLÓGICA	12
GASTROENTEROLÓGICA	3
GERAL	404
GINECOLÓGICA	167
LAQUEADURA	51
OUTROS	17
PERÍNEO	1
(VAZIO)	98
NÃO ESPECIFICADO	3
NEFROLÓGICA	2
NEUROLÓGICA	337
OBSTÉTRICA	2
PARTO CESARIANO	2
OFTALMOLÓGICA	49
CATARATA	6
OUTROS	40
RETINOPATIA DIABÉTICA	3
(VAZIO)	33
ONCOLÓGICA	2
ORTOPÉDICA	935
OTORRINOLARINGOLÓGICA	27
OUTROS	3
PEDIÁTRICA	16
PLÁSTICA	142
GINECOMASTIA	1
MAMOPLASTIA	5
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	14
(VAZIO)	120
PROCTOLOGIA	2
TORÁCICA	2
UROLÓGICA	316
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTRAS	25
PROSTATECTOMIA	2
VASECTOMIA	22
(VAZIO)	265
VASCULAR	365
OUTROS	4
VARIZES	40

(VAZIO)	321
VASECTOMIA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	12019
ACUPUNTURA	178
ALERGIA/IMUNOLOGIA	30
ANESTESIOLOGIA	7
CARDIOLOGIA	616
CIRURGIÃO GERAL	52
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	65
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	1
CIRURGIÃO PLÁSTICO	23
CIRURGIÃO TORÁCICO	1
CIRURGIÃO VASCULAR	179
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR	1
CIRURGIÃO DA MÃO	2
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	9
CLÍNICA MÉDICA	470
DERMATOLOGIA	517
DOMICILIAR	69
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	293
FISIATRIA	24
FISIOTERAPIA	807
FONOAUDIOLOGIA	242
GASTROENTEROLOGIA	241
GENÉTICA MÉDICA	5
GERIATRIA	56
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	231
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	56
HEPATOLOGIA	69
HOMEOPATIA	5
INFECTOLOGIA	10
MASTOLOGIA	16
MULTIDISCIPLINAR	456
NÃO ESPECIFICADO	6
NEFROLOGIA	253
NEUROLOGIA	812
NUTRIÇÃO	108
NUTROLOGIA	16
OFTALMOLOGIA	2160
ONCOLOGIA	182
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1265
OTORRINOLARINGOLOGIA	772

OUTROS	37
PEDIATRIA	84
PNEUMOLOGIA	224
PROCTOLOGIA	136
PRÓSTATA	1
PSICOLOGIA	375
PSIQUIATRIA	375
REUMATOLOGIA	177
UROLOGIA	293
(VAZIO)	12
DIAGNÓSTICO	25
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	250
BIÓPSIA	74
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	81
PUNÇÃO	59
(VAZIO)	35
DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA	19
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	2320
CATETERISMO	13
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	712
ELETROCARDIOGRAMA	375
HOLTER	538
MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL	429
OUTROS	5
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	247
(VAZIO)	1
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	36
COLPOSCOPIA	15
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	19
(VAZIO)	1
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	90
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	605
ELETROENCEFALOGRAMA	32
ELETRONEUROMIOGRAMA	481
OUTROS	11
POLISSONOGRAMA	81
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	78
CAMPIMETRIA	3
MAPEAMENTO DE RETINA	25
OUTROS	32

RETINOGRAFIA	14
TONOMETRIA	1
(VAZIO)	3
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	382
AUDIOMETRIA	290
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	89
(VAZIO)	2
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	4
OUTROS	1
PAPANICOLAU	3
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	1997
APARELHO DIGESTIVO	1475
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETRÓGRADA (CPRE)	1
COLONOSCOPIA	727
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	371
OUTROS	71
RETOSSIGMOIDOSCOPIA	138
(VAZIO)	167
APARELHO GINECOLÓGICO	19
HISTEROSCOPIA	14
OUTROS	4
(VAZIO)	1
APARELHO RESPIRATÓRIO	329
APARELHO URINÁRIO	167
OUTROS	124
URETROSCOPIA	7
(VAZIO)	36
OUTROS	6
URETROSCOPIA	1
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	118
CINTILOGRAFIA	90
OUTROS	28
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1365
ABDOMEM E PELVE	72
CLISTER OPACO	4
OUTROS	3
RADIOGRAFIA	25
URETROCISTOGRAFIA	14
(VAZIO)	26
CABEÇA E PESCOÇO	46

RADIOGRAFIA	23
(VAZIO)	23
CINTURA ESCAPULAR E MEMBROS SUPERIORES	131
RADIOGRAFIA	70
(VAZIO)	61
CINTURA PÉLVICA E DOS MEMBROS INFERIORES	384
RADIOGRAFIA	205
(VAZIO)	179
COLUNA VERTEBRAL	135
RADIOGRAFIA	61
(VAZIO)	74
OUTROS	111
TÓRAX E MEDIASTINO	462
MAMOGRAFIA	230
OUTROS	1
RADIOGRAFIA	108
(VAZIO)	123
VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS	14
ANGIOGRAFIA	6
ARTERIOGRAFIA	6
(VAZIO)	2
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1226
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	438
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	684
NÃO ESPECIFICADO	2
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	100
(VAZIO)	2
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	603
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	199
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	309
NÃO ESPECIFICADO	17
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	67
(VAZIO)	11
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	4011
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	3158
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	323
NÃO ESPECIFICADO	53
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	474
(VAZIO)	3
INTERNAÇÃO	20
CLÍNICA PSIQUIÁTRICA	3
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	7

NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	7
UTI/CTI	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	95
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	67
(VAZIO)	51
LEITO	14
UTI/CTI	2
ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2
LEITO	2
OUTROS	22
(VAZIO)	4
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	331
ACETATO DE MEDROXIPROGESTERONA	1
ACIDO ACETILSALICÍLICO	1
ÁCIDO FÓLICO	1
ÁCIDO FOLÍNICO	1
ÁCIDO VALPRÓICO	1
ALENDRONATO DE SÓDIO	1
AMOXICILINA	1
ANLODIPINO	2
ARIPIRAZOL	8
ATENOLOL	2
ATROPINA	1
AZATIOPRINA	1
AZITROMICINA	1
BACLOFENO	1
BEVACIZUMABE	1
BROMAZEPAM	1
BROMETO DE UMECLIDÍNIO + TRIFENATATO DE VILANTEROL	1
BUPRENORFINA 52485-79-7	1
BUPROPIONA 34911-55-2	3
CANABIDIOL (CBD)	31
CANABINOL 521-35-7	6
CAPTOPRIL	1
CARBONATO DE CÁLCIO	1
CARBONATO DE CÁLCIO + COLECALCIFEROL (VITAMINA D3)	9
CARBONATO DE CÁLCIO 471-34-1	4
CARBONATO DE LÍTIO	1
CARBOXIMALTOSE FERRICA	1
CARISOPRODOL 78-44-4	1

CARVEDILOL	1
CICLOBENZAPRINA	1
CIPROFIBRATO	1
CLOBAZAM	1
CLONAZEPAM	1
CLOREXIDINA	2
CLORIDRATO DE ATOMOXETINA 82248-59-7	1
CLORIDRATO DE BENSERAZIDA + LEVODOPA	1
CLORIDRATO DE BUPRENORFINA	1
CLORIDRATO DE DULOXETINA	1
CLORIDRATO DE FLUOXETINA	1
CLORIDRATO DE HIDRALAZINA	1
CLORIDRATO DE METFORMINA	1
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	8
CLORIDRATO DE TRAMADOL	1
CLORIDRATO DE VENLAFAXINA	6
CLOROQUINA	1
COBALAMINA 13408-78-1	1
CODEÍNA	1
COLAGENASE	2
COLECALCIFEROL + ÓXIDO DE ZINCO + PALMITATO DE RETINOL	1
CUMARINA + TROXERRUTINA	1
DABIGATRANA 211914-51-1	1
DAPAGLIFLOZINA	1
DENOSUMABE	1
DESMOPRESSINA	1
DEXAMETASONA	1
DEXTRANA + HIPROMELOSE	1
DIACEREÍNA	2
DIMESILATO DE LISDEXANFETAMINA	4
DIOSMINA	1
DIOSMINA + HESPERIDINA	4
DISPOSITIVO INTRA-UTERINO	1
DOBESILATO DE CÁLCIO 20123-80-2	1
DOMPERIDONA	1
DULOXETINA 116539-59-4	1
EMPAGLIFLOZINA	2
ENOXAPARINA SÓDICA	3
ESCITALOPRAM 128196-01-0	1
ESILATO DE NINTEDANIBE	2
ESTRADIOL HEMIIDRATADO	1
FERRIPOLIMALTOSE 79173-09-4	1

FLUOXETINA	2
FOSFATO DE SITAGLIPTINA + CLOR. METFORMINA	1
FUMARATO DE TENOFOVIR DESOPROXILA + LAMIVUDINA	1
FUMARATO DE VONOPRAZANA	1
FUROATO DE MOMETASONA	3
GABAPENTINA	1
GLIBENCLAMIDA	1
GLICLAZIDA	27
HIALURONATO DE SÓDIO	1
IBUPROFENO	1
IMATINIBE 152459-95-5	1
IMUNOGLOBULINA HUMANA	1
INDAPAMIDA	1
INDOMETACINA	1
INSULINA ASPARTE	2
INSULINA DEGLUDECA	1
INSULINA DEGLUDECA + LIRAGLUTIDA	1
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1
INSULINA GLULISINA/APIDRA	3
INSULINA NOVORAPID	1
INSULINA NPH	4
ISOFLAVONA	1
ISONIAZIDA	1
ISOSSORBIDA 652-67-5	1
LEVODOPA + BENSERAZIDA	1
LEVOTIROXINA	10
LEVOTIROXINA SÓDICA	5
LIDOCAÍNA	3
LIRAGLUTIDA	1
LORATADINA 79794-75-5	1
LOSARTANA	2
LOSARTANA POTÁSSICA	1
LUTEINA + VIT C, E , MINERAIS	1
LUTEÍNA + ZEAXANTINA	1
MECOBALAMINA	1
MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO NO BANCO DE CONSULTA DE MEDICAMENTOS	2
MEDROXIPROGESTERONA	1
MEROPENEM	1
MESALAZINA	1
MESILATO DE DOXAZOSINA + FINASTERIDA	1
METFORMINA	5

METILFENIDATO 113-45-1	4
METOTREXATO DE SÓDIO 15475-56-6	1
MIRTAZAPINA	1
MOMETASONA 105102-22-5	3
NÃO ESPECIFICADO	1
NEBIVOLOL 99200-09-6	1
NISTATINA + ÓXIDO DE ZINCO	1
ÓLEO DE GIRASSOL	2
OLMESARTANA	1
OMEPRAZOL	1
OXALATO DE ESCITALOPRAM	1
OXCARBAZEPINA	4
ÓXIDO DE ZINCO	1
PENTOXIFILINA	3
POLIVITAMINICO	1
PRAZIQUANTEL	1
PREDNISONA	2
PROGESTERONA	1
RANIBIZUMABE	1
RETINOL	1
RIFAMPICINA	2
RISPERIDONA	5
RIVAROXABANA	2
ROSUVASTATINA	1
SACARATO DE HIDRÓXIDO FÉRRICO 75050-77-0	1
SACARATO DE ÓXIDO DE FERRO	1
SAXAGLIPTINA + DAPAGLIFLOZINA	1
SERTRALINA	3
SINVASTATINA	6
SOFOSBUVIR + DACLATASVIR	1
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	1
SULFATO FERROSO	1
TESTOSTERONA	1
TETRAIDROCANABINOL (THC) + CANABIDIOL (CBD)	1
TETRAIDROCANABINOL 5957-75-5 (THC)	1
TOXINA BOTULÍNICA	1
TRAMADOL 27203-92-5	3
VALPROATO DE SÓDIO	1
VENLAFAXINA 93413-69-5	6
XINAFTOATO DE SALMETEROL + PROPIONATO DE FLUTICASONA	1
(VAZIO)	10

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	653
ASSISTÊNCIA BÁSICA	96
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	517
APARELHO ORTODÔNTICO	1
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	46
OUTROS	88
PERIODONTIA (GENGIVA)	2
PRÓTESE	326
TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA)	52
(VAZIO)	2
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	3
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	1
EXAME ODONTOLÓGICO	29
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	4
INSATISFAÇÃO	3
EQUIPE DE SAÚDE BUCAL	2
ODONTÓLOGO	1
SATISFAÇÃO	1
ODONTÓLOGO	1
RECURSOS MATERIAIS	2
MATERIAL DE EXPEDIENTE	1
FALTA DE MATERIAL	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	1
QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	4
CARTÃO SUS	58
CADASTRAMENTO	18
OUTROS	3
RETIFICAÇÃO CADASTRAL	36
SEGUNDA VIA DO CARTÃO SUS	1
COMUNICAÇÃO	8
OUTROS	8
CONSELHO DE SAÚDE	1
FUNCIONAMENTO	1
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	60
ÁREA DE COBERTURA	1
RECURSOS HUMANOS	26
FALTA DE TRABALHADOR	3
DENTISTA	3
INSATISFAÇÃO	14

AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	8
DENTISTA	3
ENFERMEIRO	1
MÉDICO	1
OUTROS	1
SATISFAÇÃO	9
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	6
FUNCIONÁRIO DA USF	1
MÉDICO	1
OUTROS	1
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
DIFICULDADE DE ACESSO	1
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
VISITAS DA EQUIPE	32
GESTÃO	3926
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	12
CENTRAL DE REGULAÇÃO	4
DADOS E INFORMAÇÕES	9
DADOS E INFORMAÇÕES	7
(VAZIO)	2
DOCUMENTOS	205
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	1
ATESTADO MÉDICO	11
CARTÃO DE VACINAÇÃO	3
LAUDO	12
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	26
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	55
PRONTUÁRIO	66
RELATÓRIO MÉDICO	7
RESULTADO DE EXAME	22
(VAZIO)	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1280
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	2
ALIMENTAÇÃO	2
DEMORA NO ATENDIMENTO	1
DESAPARECIMENTO DE EQUIPAMENTO, INSTRUMENTO, PRODUTO OU OBJETO USADOS EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	2
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2
DIFICULDADE DE ACESSO	438
DEMORA NO ATENDIMENTO	146
FALTA DE VAGAS	14

NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	95
RECUSA AO ATENDIMENTO	62
(VAZIO)	119
ESPAÇO FÍSICO	27
FALTA DE VAGAS	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	85
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	8
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	21
OUTROS	27
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	641
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	21
TRABALHADOR	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	29
(VAZIO)	299
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4
OUTROS	1
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1
RECURSO DE RECLAMAÇÃO	1
(VAZIO)	1
OUTROS	10
RECURSOS HUMANOS	2288
AGRESSÃO VERBAL	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1
(VAZIO)	2
ASSÉDIO MORAL	1
DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO	3
ASSISTENTE SOCIAL	1
EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
EQUIPE DE SAÚDE	1
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1
FALTA DE PROFISSIONAL	99
ENFERMEIRO	2
FARMACÊUTICO	10
MÉDICO	31
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	3
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
(VAZIO)	48

INSATISFAÇÃO	1163
ASSISTENTE SOCIAL	8
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	20
COLABORADOR	2
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	19
ENFERMEIRO	116
EQUIPE ADMINISTRATIVA	43
EQUIPE DE SAÚDE	82
FARMACÊUTICO	21
GESTOR	18
MÉDICO	444
MOTORISTA	3
NÃO ESPECIFICADO	17
NUTRICIONISTA	1
OUTROS	48
PSICÓLOGO	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	101
SEGURANÇA	21
SERVIDOR PÚBLICO	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	14
(VAZIO)	181
OUTROS	11
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	4
ATRASO/FALTA	4
SATISFAÇÃO	998
ASSISTENTE SOCIAL	7
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	5
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	49
ENFERMEIRO	69
EQUIPE ADMINISTRATIVA	47
EQUIPE DE SAÚDE	159
FARMACÊUTICO	13
FISIOTERAPEUTA	3
FONOAUDIÓLOGO	2
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	2
MÉDICO	172
MOTORISTA	1
NÃO ESPECIFICADO	36
OUTROS	63
PSICÓLOGO	3
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	68
SEGURANÇA	16

TÉCNICO EM ENFERMAGEM	10
(VAZIO)	273
TRABALHADOR EM SAÚDE	3
(VAZIO)	2
OUTROS	1
RECURSOS MATERIAIS	63
MATERIAL DE EXPEDIENTE	7
FALTA DE MATERIAL	5
QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	56
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	30
FALTA DE EQUIPAMENTO	1
OUTROS	8
QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
QUANTIDADE INSUFICIENTE	4
(VAZIO)	12
SISTEMAS E APLICATIVOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	20
(VAZIO)	1
OUTROS SISTEMAS E APLICATIVOS	19
ACESSO AO APLICATIVO/ SISTEMA	2
DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1
INSTABILIDADE/ INDISPONIBILIDADE	11
OUTROS	1
(VAZIO)	4
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	8
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	3
DOENÇAS	1
OUTROS	4
(VAZIO)	3
OUVIDORIA DO SUS	1220
ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	236
DIVULGAÇÃO	1
ESPELHO DA DEMANDA	1
FUNCIONAMENTO	5
IMPLANTAÇÃO/IMPLEMENTAÇÃO	1
INSATISFAÇÃO	7
AUSÊNCIA DE RESPOSTA	1
(VAZIO)	6
OUTROS	755
REVISÃO DA RESPOSTA	1
SATISFAÇÃO	211

EQUIPE DE OUVIDORIA	71
OUVIDOR	1
TÉCNICO	123
TEOR DA RESPOSTA	2
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	520
ABSORVENTE	1
APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP	9
APARELHO AUDITIVO	5
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	16
BOLSA DE COLOSTOMIA/OSTOMIA/UROSTOMIA	1
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	2
CADEIRA DE RODAS	36
MOTORIZADA	8
NORMAL	12
(VAZIO)	16
CADEIRA PARA BANHO	2
CAMA HOSPITALAR	3
CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA	5
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	7
FRALDA DESCARTÁVEL	300
GLICOSÍMETRO	19
LANCETAS	9
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	37
NÃO ESPECIFICADO	1
ÓRTESE	5
OUTROS	25
PRÓTESE	5
SERINGA	8
SONDA/EQUIPO/FRASCO	24
SAMU	20
AMBULÂNCIA	1
DIFICULDADE DE ACESSO	8
DEMORA NO ATENDIMENTO	4
OMISSÃO NO ATENDIMENTO	2
RECUSA AO ATENDIMENTO	1
FUNCIONAMENTO DO SAMU	1
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	9
INSATISFAÇÃO	5
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	1
MOTORISTA	1

TELE ATENDENTE	1
(VAZIO)	2
SATISFAÇÃO	4
ENFERMEIRO	1
EQUIPE	1
MÉDICO	1
OUTROS	1
TRANSPORTE	64
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	62
AQUISIÇÃO	1
DEMORA	6
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	12
MÁ CONSERVAÇÃO	1
OUTROS	16
QUANTIDADE INSUFICIENTE	5
USO INDEVIDO	1
(VAZIO)	20
TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	81
CASO SUSPEITO	2
DENGUE	2
CRIADOURO EM POTENCIAL	1
EQUIPE DE SAÚDE	1
SANEAMENTO BÁSICO	1
VACINAÇÃO	76
ANTI-PNEUMOCÓCICA	3
CORONAVÍRUS (COVID-19)	23
FEBRE AMARELA	1
GRIPE	4
HEPATITE	2
HPV	7
INFLUENZA A H1N1	1
MENINGOCÓCICA (CONTRA MENINGITE)	1
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTRAS	10
VACINA MENINGOCÓCICA ACWY (CONJUGADA)	1
VACINA PNEUMOCÓCICA CONJUGADA 13 - VALENTE	4
VARICELA-CATAPORA	15
(VAZIO)	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
Total geral	35.102

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2025