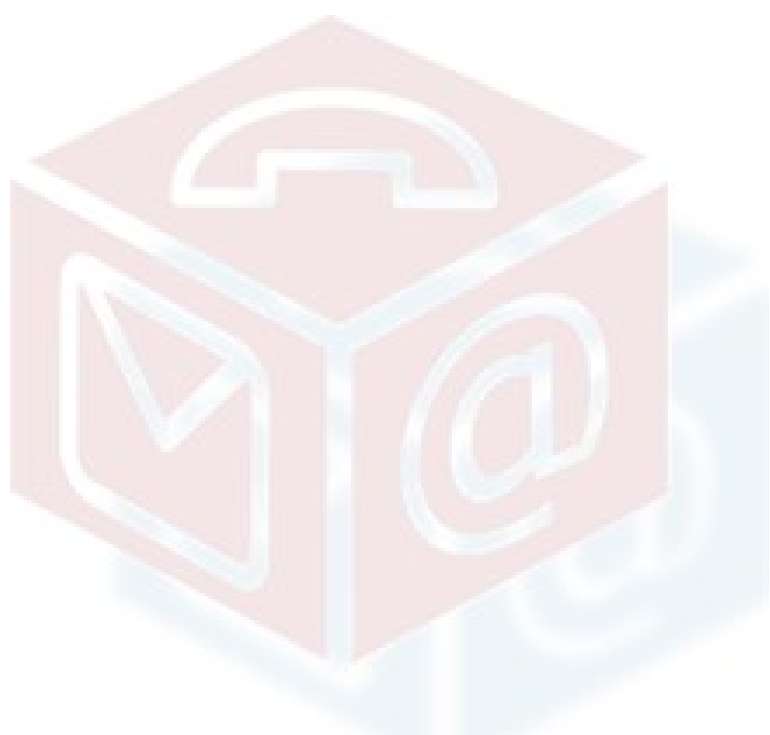


Relatório da
Ouvidoria do
SUS de
Americana

2020



**PERÍODO:
JANEIRO À
DEZEMBRO**

**Secretaria Municipal de Saúde de
Americana-SP.**

Ouvidoria do SUS



SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1 – PERFIL DO CIDADÃO	5
2 – DEMANDAS REGISTRADAS.....	6
3 - STATUS DA DEMANDA.....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do SUS recebe manifestações de usuários do município de Americana, dissemina informações em saúde, registra e encaminha as demandas acolhidas aos setores competentes para resolução e posterior resposta aos cidadãos.

Os canais de entrada de manifestações disponibilizados são:

- Portal OuvidorSUS;
- Atendimento telefônico;
- Telefone 0800;
- Atendimento Presencial;
- E-mail.

O presente Relatório Gerencial apresenta informações das manifestações recebidas no ano de 2020, durante os meses de janeiro a dezembro na Ouvidoria do SUS de Americana.

Para 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 nesta Ouvidoria, visando subsidiar gestores na tomada de suas decisões, bem como instrumento potencialmente capaz de proporcionar um direcionamento de ações políticas e estratégicas.

O sistema que possibilita a captação e extração de dados gerenciais é o **OuvidorSUS** do Ministério da Saúde, onde todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS, por meio dos canais de entrada, são inseridas, registradas, e posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida, são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e posterior envio de parecer a esta Ouvidoria que responde aos cidadãos.

O sistema possibilita à Ouvidoria do SUS identificar as principais demandas sociais do SUS, sob olhar dos cidadãos, tanto na dimensão coletiva quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão.



SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

Informamos que o presente relatório foi elaborado com base nos atendimentos realizados na Ouvidoria e registrados no sistema OuvidorSUS no período de **01/01/2020 à 31/12/2020** onde foram registradas **2.083** manifestações.

Ocorrências

As ocorrências são informações solicitadas pelos usuários do SUS que não são enviadas às respectivas Unidades via sistema OuvidorSUS, pois através do contato imediato com as Unidades foi possível dar uma resposta ao cidadão sem a necessidade da efetivação de um registro.

No período de **01/01/2020 à 31/12/2020** foram atendidas **70** ocorrências, conforme tabela a seguir:

Tabela 1. Descrição das ocorrências registradas pela Ouvidoria às referidas Unidades

Ocorrências	Total
Assistência Farmacêutica	3
CAPS Adulto	1
Central de Regulação	37
Coordenação UBS/ESF	21
Hospital Municipal	2
Núcleo de Especialidades	3
Unidade de Avaliação e Auditoria	1
Transporte Social	2
Total de Ocorrências	70

Fonte: Ouvidoria do SUS/Secretaria Municipal de Saúde



1 – PERFIL DO CIDADÃO

Após o registro da demanda dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, presencial, e-mail, telefônico ou portal, o Sistema OuvidorSUS possibilita a coleta dos dados de perfil dos usuários do serviço.

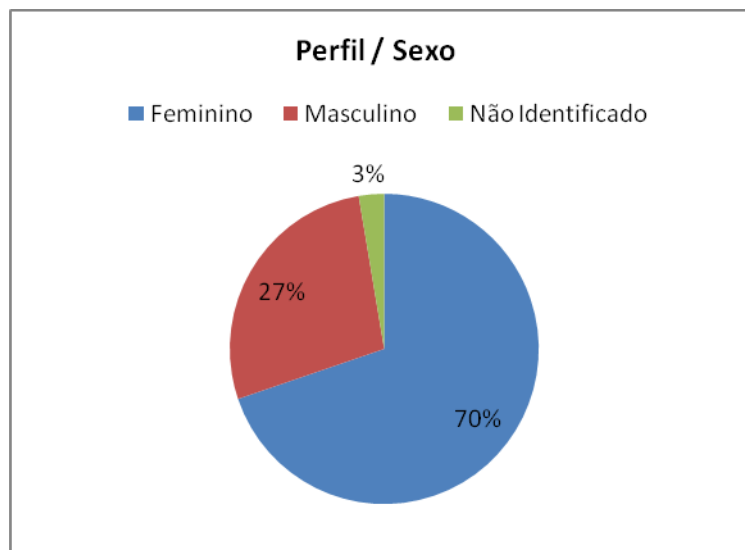
Conforme o gráfico abaixo o perfil mais freqüentes de usuários que procuraram a Ouvidoria são formados por indivíduos do sexo feminino, representando 69,76% do total dos atendimentos.

Tabela 2. Perfil do cidadão

Sexo	Quantidade	%
Feminino	1453	69,76
Masculino	575	27,60
Não Identificado	55	2,64
Total Geral	2083	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS/Ouvidoria do SUS SMS Americana

Gráfico Tabela 2. Perfil / Sexo





SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

2 – DEMANDAS REGISTRADAS

As manifestações recebidas na Ouvidoria do SUS podem ser tanto informativas quanto relativas a demandas, caso em que o cidadão necessita de um procedimento, serviço ou medicamento, apresenta uma insatisfação em relação a um serviço do SUS, ou faz uma denúncia ou elogio ao Sistema.

A tipificação consiste na categorização das demandas em assunto, podendo ser especificadas em até 03 sub-assuntos.

Abaixo descrevemos as demandas tipificadas por assuntos:

Tabela 3. Assunto das demandas

Assunto	Total
Assistência à Saúde	1301
Assistência Farmacêutica	48
Assistência Odontológica	23
Comunicação	1
Estratégia de Saúde da Família	6
Financeiro	3
Gestão	597
Orientações em Saúde	2
Ouvidoria do SUS	2
Produtos para saúde e correlatos	24
Recursos Materiais	2
SAMU	1
Transporte	19
Vigilância em Saúde	52
Vigilância Sanitária	2
Total Geral	2083

Fonte: Sistema OuvidorSUS/Ouvidoria do SUS- SMS Americana



SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

Na tabela abaixo temos a descrição dos assuntos e sub-assuntos demandados, que foram inseridos na tipificação do Sistema OuvidorSUS:

Tabela 4. Gestão e a descrição dos dois sub-assuntos tipificados:

Assunto	Sub-assunto 1	Sub-assunto 2	Total	
Assistência à Saúde	Cirurgia	Cirurgia Ginecológica	12	
		Cirurgia Geral	6	
		Cirurgia Plástica	2	
		Dermatológica	9	
		Oftalmológica	69	
		Ortopédica	3	
		Otorrino	1	
		Pediátrica	1	
	Cirurgia Total		103	
	Consulta/atendimento/tratamento	Acupuntura	Acupuntura	4
			Cardiologista	144
			Cirurgia Ginecológica	1
			Cirurgia geral	43
			Clinico Geral	13
			Cirurgia vascular	7
			Cirurgia Plástica	2
			Dermatologista	48
			Endócrino	1
			Genética	1
			Ginecologista	6
			Hematologista	5
			Mastologista	6
			Nefrologista	25
			Neuro cirurgião	1
			Neurologista	99
			Oftalmo regional	1
			Oftalmologista	209
			Oncologista	2
			Ortopedista	205
			Otorrino	32
			Outros	3
			Pediatra	6
			Psicologia	1
Psiquiatra	58			
Urologista	59			
Consulta/atendimento/tratamento Total		982		
Diagnóstico		Densitometria	2	
		Outros	1	



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Cardiologia - Cateterismo	3	
		Holter 24 horas	1	
		Teste ergométrico	6	
		Oftalmo - Campimetria	2	
		Papanicolau	2	
		Colonoscopia	2	
		Endoscopia	3	
		Outros	3	
		Otorrino - Audiometria	1	
		Nasofibro	1	
		Mamografia	2	
		Ressonância magnética	2	
		Tomografia	2	
		Ultrassom	182	
		Total em diagnóstico	215	
	Transferência de paciente	Entre estab. de saúde	2	
Assistência à Saúde Total			1302	
Assistência Farmacêutica	Componente Básico	Falta de medicamento	26	
	Componente especializado	Falta de medicamento	1	
	Componente Estratégico	Falta de medicamento	14	
	Componente Estratégico	Falta de medicamento	5	
	Não padronizado	Falta de medicamento	2	
Assistência Farmacêutica Total			48	
Assistência Odontológica	Assistência Básica	Outros	2	
	Assistência Especializada	Tratamento de canal	1	
	Outros	Outros	1	
	Recursos Humanos	Insatisfação	18	
	Serviço especializado	Prótese	1	
Assistência Odontológica Total			23	
Comunicação	Divulgação de material informativo		1	
Comunicação Total			1	
Estratégia de Saúde da Família	Visita da equipe		6	
Estratégia de Saúde da Família Total			6	
Financeiro	Cobrança indevida	Consulta	2	
	Repasse de verbas/investimento	Desvio	1	
Financeiro Total			3	
Gestão	Ações e programas de saúde	vazio	1	
		Documentos	Outros	1
			Prescrição médica/receita	15
			Cartão de vacina	1
			Resultado de exame	1
	Estabelecimento de Saúde	Dificuldade de acesso	158	



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Espaço físico	2
		Implantação de setor/serviço	1
		Interrupção dos serviços	7
		Outros	12
		Rotinas/protocolo da unidade	10
		Superlotação na unidade	5
		Acompanhante maior de 60 anos	1
	Legislação, direitos e deveres	vazio	2
	Outros	vazio	1
	Recursos Humanos	Falta de profissional	45
		Insatisfação	272
		Satisfação	54
		Trabalhador em saúde	3
	Recursos materiais	Material contínuo/permanente	4
Gestão Total			596
Orientações em Saúde	Outros		2
Orientações em Saúde Total			2
Ouvidoria do SUS	Insatisfação	Teor da resposta	1
	Revisão da resposta	Revisão da resposta	1
Ouvidoria do SUS Total			2
Produtos para saúde e correlatos	Bolsa de colostomia		2
	Caneta para aplicação de insulina		1
	Faixa de micriporo		1
	Fitas reagentes para glicemia		9
	Glicosímetro		3
	Material de uso contínuo/permanente		1
	Material de uso hospitalar		3
	Não especificado		1
	Outros		1
	Prótese		1
Sonda/equipos/frasco		1	
Produtos para saúde e correlatos Total			24
Recursos materiais	Material de expediente		1
	Material de uso contínuo/permanente		1
Recursos materiais Total			2
SAMU	Dificuldade de acesso	Recusa no atendimento	1
SAMU Total			1
Transporte	Ambulância/veículo	Condições inadequadas	1
		Demora	2
		Início/continuidade tratamento	4
		Insatisfação	1



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Outros	4	
		Quantidade insuficiente	3	
		Uso indevido	1	
	Tratamento fora do domicílio	Início/continuidade tratamento	3	
Transporte Total			19	
Vigilância em Saúde	Animais Sinantrópicos	Carrapato	1	
	Caso confirmado	Coronavírus	6	
	Caso suspeito	Coronavírus	13	
	Criadouro em potencial	vazio	7	
	Epidemia/surto	Coronavírus	15	
	Outros	vazio	6	
	Saúde do Trabalhador	Ausência de equipamentos de proteção		1
		Outros		1
	Serviços de saúde	Condições inadequadas	1	
Vacinação	Não especificado	1		
Vigilância em Saúde Total			52	
Vigilância Sanitária	Saúde do Trabalhador	Irregularidades nas condições de trabalho	1	
	Serviços de saúde	Funcionamento irregular	1	
Vigilância Sanitária Total			2	
Total Geral			2083	

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana



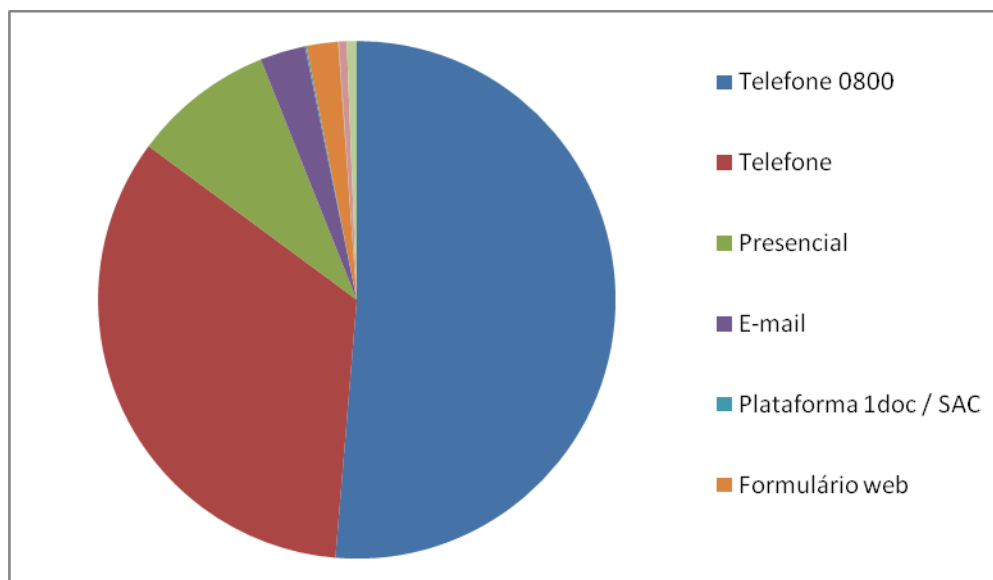
2.1 – Canais de Entrada

A quantidade de demandas recebidas pelo telefone 0800 supera muito os outros canais de entrada, sendo o mais requisitado na Ouvidoria com 51,32%.

Tabela 5. Canais de entrada

Manifestações	Quantidade	%
Telefone 0800	1069	51,32
Telefone	704	33,79
Presencial	184	8,83
E-mail	59	2,83
Plataforma 1doc / SAC	2	0,09
Formulário web	41	2
Carta	1	0,04
Corresp.eletrônica do Ministério	10	0,48
DOGES	13	0,62
Total	2083	100

Gráfico Tabela 5. Demandas recebidas pelos canais de entrada



Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana



2.2 – Classificação das demandas

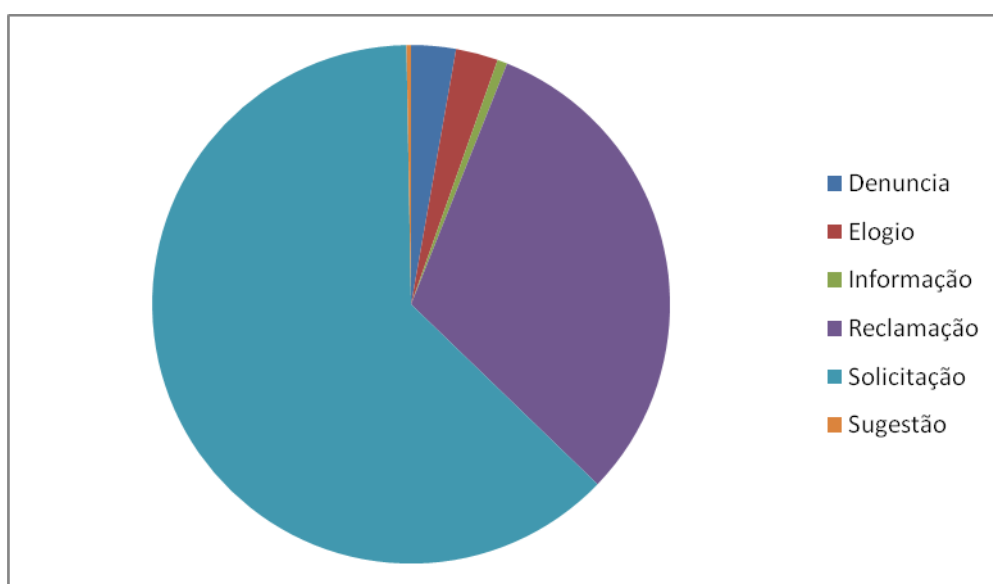
A classificação categoriza as manifestações por tipo: denúncia, elogio, reclamação, informação, solicitação e sugestão. Com relação à classificação das demandas a maior frequência são as solicitações com 62,5% das manifestações, conforme o gráfico a seguir:

Tabela 6. Classificação das demandas

Manifestações	Quantidade	%
Denuncia	58	2,8
Elogio	55	2,65
Informação	13	0,62
Reclamação	649	31,15
Solicitação	1302	62,5
Sugestão	6	0,28
Total	2083	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 6. Classificação das demandas





A quantidade de demandas classificadas como reclamação representou 62,5% sendo em sua maioria referentes às solicitações para antecipação e agendamento de consultas com especialistas, clínico geral, exames e cirurgias.

2.3 – Identificação do cidadão

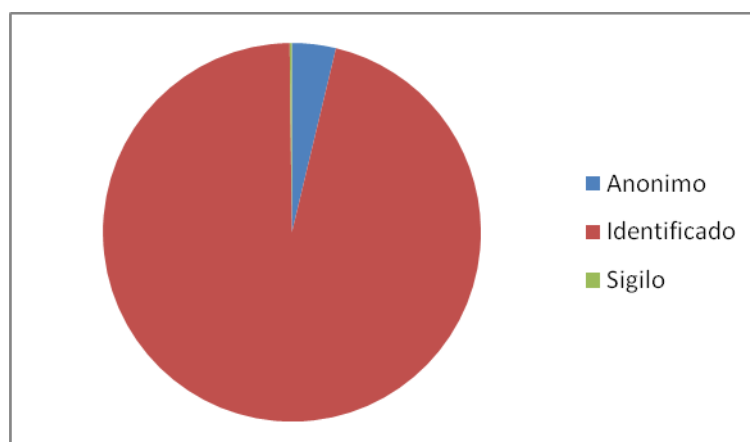
O cidadão que registra a reclamação pode ser identificado, ou se preferir deixar sua manifestação como anônimo, sem identificação de nenhum dado pessoal, ou em sigilo, onde somente a Ouvidoria pode ver seus dados, mas a demanda é encaminhada ao destino em sigilo.

Tabela 7. Identificação do cidadão

Identificação do cidadão	Quantidade	%
Anônimo	78	3,74
Identificado	2001	96,06
Sigilo	4	0,2
Total	2083	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico tabela 7. Identificação do cidadão





2.4 – Tipificação das demandas

Nas tabelas a seguir são apresentados os números de demandas classificadas por assunto e tipos de atendimento por assuntos da tipificação.

Tabela 8. Assuntos tipificados com a respectiva classificação

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Assistência à Saúde		1	3	38	1259		1301
Assistência Farmacêutica				45	3		48
Assistência Odontológica				20	3		23
Comunicação					1		1
Estratégia de Saúde da Família				2	4		6
Financeiro	3						3
Gestão	15	54	4	498	20	6	597
Orientações em Saúde			2				2
Ouvidoria do SUS				2			2
Produtos para saúde e correlatos				20	4		24
Recursos materiais				2			2
SAMU				1			1
Transporte			1	12	6		19
Vigilância em Saúde	9			1	1		11
Vigilância em Saúde	30		3	7	1		41
Vigilância Sanitária	1			1			2
Total geral	58	55	13	649	1302	6	2083

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana



3 – Status das Demandas

Após ser inserida no sistema e passar pelo processo de tipificação, a demanda é encaminhada ao órgão competente.

Por se tratar de um sistema on-line, o OuvidorSUS permite o acompanhamento em tempo real de seus trâmites. A evolução no processo de tratamento é indicada no sistema através do status da demanda, que pode ser classificada de acordo com as seguintes categorias:

- ✓ **Novo** → quando uma nova demanda é inserida no sistema;
- ✓ **Encaminhado** → quando a demanda já foi devidamente analisada pelo técnico de ouvidoria e encaminhada ao órgão competente;
- ✓ **Em análise** → quando o órgão competente visualiza a demanda. Fase de análise e tratamento;
- ✓ **Concluído** → quando o órgão competente analisa e responde a demanda à Ouvidoria;
- ✓ **Reencaminhado** → quando a Ouvidoria considera necessário reavaliar as providências adotadas pelo órgão competente e a reenvia para o destino;
- ✓ **Fechado** → demanda cuja análise e respostas emitidas pelo órgão competente foram consideradas satisfatórias pelo Departamento ou cujas providências adotadas durante o tratamento da demanda são consideradas resolutivas no âmbito do SUS;

O gráfico seguinte demonstra o status das demandas durante o período de análise deste relatório.



SECRETARIA DE SAÚDE

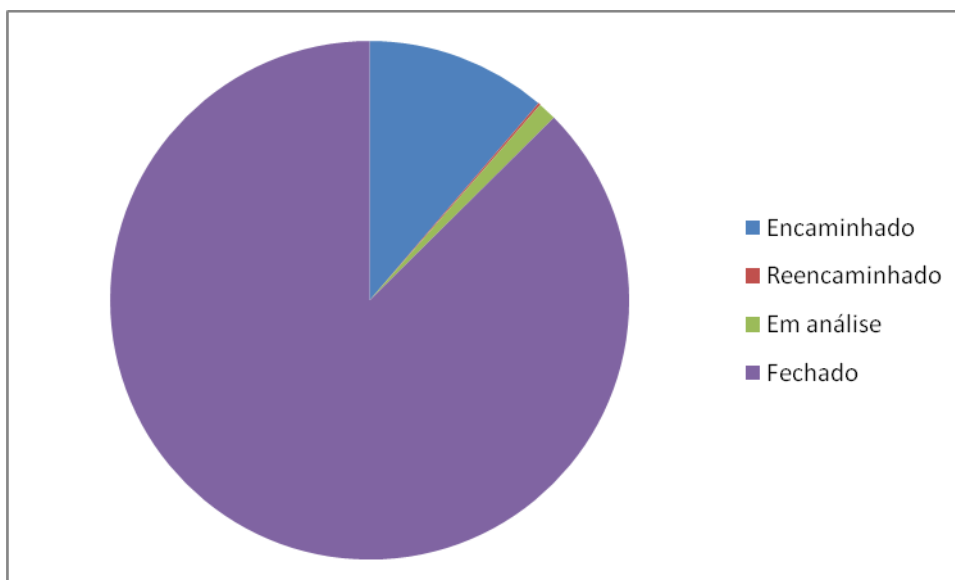
Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

Tabela 9. Status das demandas:

Manifestações	Quantidade	%
Encaminhado	235	11,29
Reencaminhado	3	0,14
Em análise	24	1,15
Fechado	1821	87,42
Total	2083	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 9. Status das demandas



De acordo com o gráfico e tabela acima, 87,42% das demandas apresenta status fechado, o que significa que foram finalizadas com o envio da resposta ao cidadão, o que representa completo o processo de tratamento realizado pelo órgão competente e pela Ouvidoria.



SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do SUS da Secretaria de Saúde de Americana, por meio de seus serviços e sistemas, desempenha um papel de comunicação direta com a população que utiliza do serviço público de saúde, tornando-se mediador entre seus anseios e a execução/elaboração de políticas públicas de saúde que visam contemplá-los dentro do Sistema Único de Saúde.

No período de análise deste relatório, que compreende os meses de janeiro a dezembro de 2020, a Ouvidoria disseminou diversas informações sem a necessidade de formalizar um registro e encaminhar às Unidades.

Quanto ao perfil dos usuários que acessaram a Ouvidoria, 69,76% foram as mulheres que entraram em contato com a Ouvidoria, 27,60% homens e 2,64% preferiram não se identificar.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria podem ser tanto informativas quanto relativas a demandas, caso em que o cidadão necessita de um procedimento, serviço ou medicamento, apresenta uma insatisfação em relação a um serviço do SUS, ou faz uma denúncia ou elogio ao Sistema.

Neste relatório avaliamos 2.083 demandas, sendo em sua maioria solicitações (62,50%) referentes a agendamentos de consultas (982), exames (215) e cirurgias (103). Quanto as reclamações que representa 31,15% a maioria se refere a insatisfação com atendimento (272), dificuldade de acesso (158), falta de medicamentos (48), entre outros.

Tivemos também esse ano o registro de demandas referentes ao coronavírus (37) relacionadas a denúncias de locais com aglomeração, falta de equipamento de proteção, caso confirmado de covid.

A quantidade de demandas recebidas pelo serviço gratuito 0800 é maior que os outros canais de entrada, com 51,32% de acessos, e mais 33,79% através do telefone



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

da Ouvidoria. Esse ano por conta da pandemia houve uma redução considerável dos atendimentos presenciais, onde foram registrados somente 8,83%. Existem também os outros meios de atendimento, seja por e-mail, através das demandas registradas pelo Ministério da Saúde, Ouvidoria Geral do SUS, que são enviadas ao nosso serviço via sistema OuvidorSUS.

Com relação ao status, 87,42% estão fechados, 11,43% das demandas foram encaminhadas e reencaminhadas, e 1,15% estão em análise.

De acordo com os dados acima, a Ouvidoria do SUS de Americana se torna uma eficaz ferramenta gerencial para registrar e apontar as necessidades e dúvidas da população acerca do assunto divulgado, subsidiando a Secretaria Municipal de Saúde para um aperfeiçoamento e direcionamento de ações e programas.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca cumprir com sua missão institucional, favorecendo o fortalecimento de uma efetiva gestão participativa, à medida que oferece a integração entre os atores do SUS e seus beneficiários.

Atenciosamente,

Luciany Cristina Zulian Sicolin
Ouvidoria do SUS

Rodrigo A. Diaz Leon
Diretor da Unidade de Planejamento

Danilo Carvalho Oliveira
Secretário Municipal de Saúde