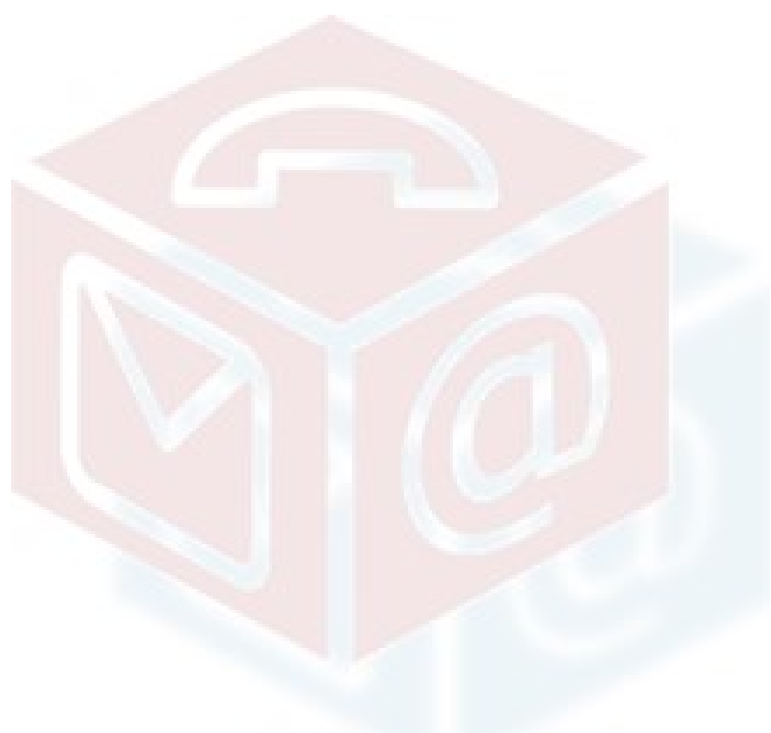


Relatório da
Ouvidoria do
SUS de
Americana

2021



**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



SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

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.
- 1Doc / SAC.

O presente Relatório Gerencial apresenta informações das manifestações recebidas no ano de 2021, 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



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

individual, transformando-as em suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão.

Informamos que o presente relatório foi elaborado com base nos atendimentos realizados na Ouvidoria e registrados no sistema OuvidorSUS no período de **01/01/2021 à 31/12/2021** onde foram registradas **2.912** 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 **01/01/2021 à 31/12/2021** foram atendidas **75** ocorrências, conforme tabela a seguir:

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

Ocorrências	Total
Assistência Farmacêutica	6
Central de Regulação	43
Coordenação UBS / ESF	17
Hospital Municipal	4
Núcleo de Especialidades	3
Ouvidoria	1
Vigilância em Saúde	1
Total de Ocorrências	75

Fonte: Ouvidoria do SUS/Secretaria Municipal de Saúde



SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

1 – PERFIL DO CIDADÃO

Com 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.

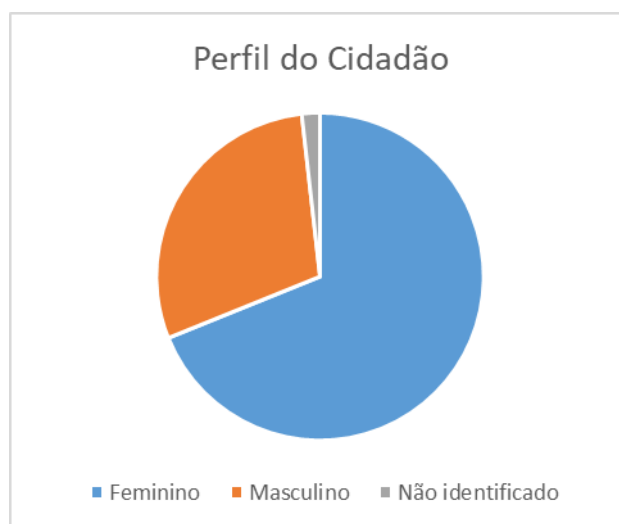
Conforme o gráfico abaixo, o perfil mais freqüentes de usuários que procuraram a Ouvidoria são formados por indivíduos do sexo feminino, representando 68,9% do total dos atendimentos.

Tabela 2. Perfil do cidadão

Sexo	Quantidade	%
Feminino	2.006	68,9
Masculino	854	29,3
Não identificado	52	1,8
Total	2.912	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS/Ouvidoria do SUS SMS Americana

Gráfico Tabela 2. Perfil / Sexo





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	1.669
Assistência Farmacêutica	31
Assistência Odontológica	11
Estratégia de Saúde da Família	5
Gestão	991
Ouvidoria do SUS	7
Produtos para saúde e correlatos	30
Transporte	19
Vigilância em Saúde	146
Vigilância Sanitária	3
Total Geral	2.912

Fonte: Sistema OuvidorSUS/Ouvidoria do SUS- SMS Americana



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

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

Tabela 4. Sub-assuntos demandados

Assunto	Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Total
Assistência à Saúde	Cirurgia	Cabeça e pescoço	1
		Cardiológica	1
		Cirurgia geral	8
		Dermatológica	7
		Ginecológica	3
		Mastologia	1
		Oftalmológica	67
		Ortopédica	4
		Otorrinolaringológica	1
		Pediátrica	1
		Plástica	1
		Urológica	8
		Consulta/atend./tratamento	Cabeça e pescoço
	Cardiologia		188
	Cirurgia geral		57
	Cirurgião vascular		8
	Clínica médica		48
	Dermatologia		110
	Endocrinologista		1
	Gastro		2
	Ginecologia		11
	Hematologia		4
	Mastologista		23
	Multidisciplinar		2
	Nefrologista		57
	Neurologista		148
	Oftalmologia		229
	Oncologia		4
	Ortopedia	28	
Otorrino	54		
Outros	6		
Patologia Cervical	8		
Pediatria	12		
Planejamento familiar	1		



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Plástica	3
		Pneumologia	3
		Psicologia	2
		Psiquiatria	91
		Reumatologia	2
		Urologia	134
		Regional	2
		Acupuntura	2
	Diagnóstico	Outros	5
	Diagnóstico - coleta material	Biópsia	2
		Outros	1
	Diagnóstico em cardiologia	Cateterismo	3
		Holter	4
		Mapa	5
		Outros	6
		Teste ergométrico	3
	Diagnóstico em neurologia	EEG	2
		Eletroneuromiografia	2
	Diagnóstico em oftalmologia	Campimetria	3
	Diagnóstico em otorrino	Audiometria	23
		Otoneuroológico	1
	Diagnóstico por endoscopia	Aparelho digestivo	43
	Diagnóstico por ressonância		1
	Diagnóstico por tomografia		4
	Diagnóstico por ultrassonografia		214
	Transferência de paciente		1
Assistência Farmacêutica	Componente Básico	Falta de medicamento	7
	Componente Estratégico	Como conseguir medicamento	1
		Falta de medicamento	19
	Não padronizado		4
Assistência Odontológica	Assistência Básica		3
	Assistência Especializada	Tratamento de canal	2
		Outros	1
	Implante / prótese		1
	Outros		1
	Recursos Humanos	Insatisfação	3
Estratégia de Saúde da Família	Recursos Humanos	Não cumprimento carga horária	1
	Visitas da equipe		4
Gestão	Ações e programas de saúde		1
	Documentos	Atestado médico	4



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Guia de exame	2
		Prescrição médica (receita)	18
		Prontuário	3
		Resultado de exames	4
		Laudo	1
	Estabelecimento de Saúde	Acompanhamento p/ gestante	1
		Atualização de dados cadastrais	1
		Demora no atendimento	20
		Desaparecimento de pertences	1
		Dificuldade de acesso	133
		Espaço físico	1
		Falta de vagas	74
		Horário de atendimento	6
		Interrupção dos serviços	8
		Outros	18
		Rotinas/protocolos da unidade	39
		Superlotação	12
	Legislação, direitos, deveres		1
	Recursos Humanos	Elogio	101
		Falta de profissional	99
		Insatisfação	428
		Não cumprimento carga horária	4
	Recursos Materiais		12
Ouvidoria do SUS	Insatisfação teor da resposta	Teor da resposta	7
Produtos para saúde/correlatos	Agulhas		2
	Bolsa de colostomia		5
	Fralda		1
	Glicosímetro		10
	Material uso hospitar	gaze, outros	1
		Outros	6
	Seringa para insulina		4
	Fralda Geriátrica		1
Transporte	Ambulância/veículo	Agendamento	7
		Condições inadequadas	1
		Demora	1
		Outros	1
		Ponto de embarque	6
		Protocolo do setor	1
		Quantidade insuficiente	1
	Outros		1



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

Vigilância em Saúde	Alimentos/bebidas	Manipulação inadequada	3
	Animais sinantrópicos	Escorpião	2
		Ratos	1
	Caso confirmado	Coronavírus	2
	Criadouro em potencial	Dengue	13
	Epidemia/surto	Coronavírus	2
	Medidas Sanitárias	Coronavírus	1
	Outros	Microchipagem	1
		Outros	8
	Saúde Ocupacional/Trabalhador	Condições inadequadas	2
	Serviços de Saúde	Condições inadequadas	2
		Outros	1
	Vacinação	Coronavírus	102
		Gripe	1
		Hepatite	1
HPV		1	
Meningite		2	
Pneumonia		1	
Vigilância Sanitária	Gestão em Vigilância Sanitária	Expedição de Alvará	1
	Serviços de interesse à saúde	Funcionamento irregular	2
Total Geral			2.912

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

2.1 – Canais de Entrada

A quantidade de demandas recebidas pelo atendimento telefônico supera muito os outros canais de entrada, sendo o mais requisitado na Ouvidoria com 51,75%.



SECRETARIA DE SAÚDE

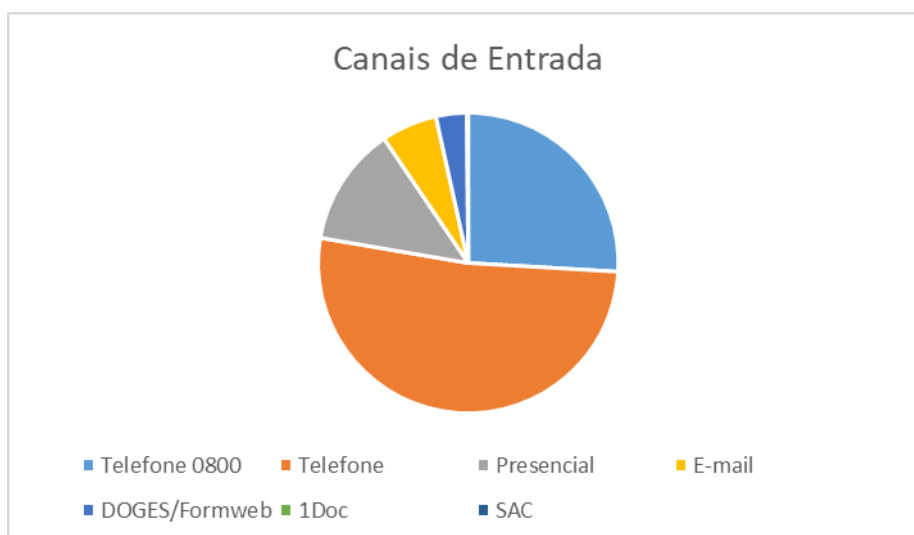
Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

Tabela 5. Canais de entrada

Canais de Entrada	Quant.	%
Telefone 0800	755	25,93
Telefone	1.507	51,75
Presencial	374	12,84
E-mail	175	6,01
DOGES/Formweb	97	3,33
1Doc	3	0,10
SAC	1	0,03
Total	2.912	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 5. Demandas recebidas pelos canais de entrada





2.2 – Classificação das demandas

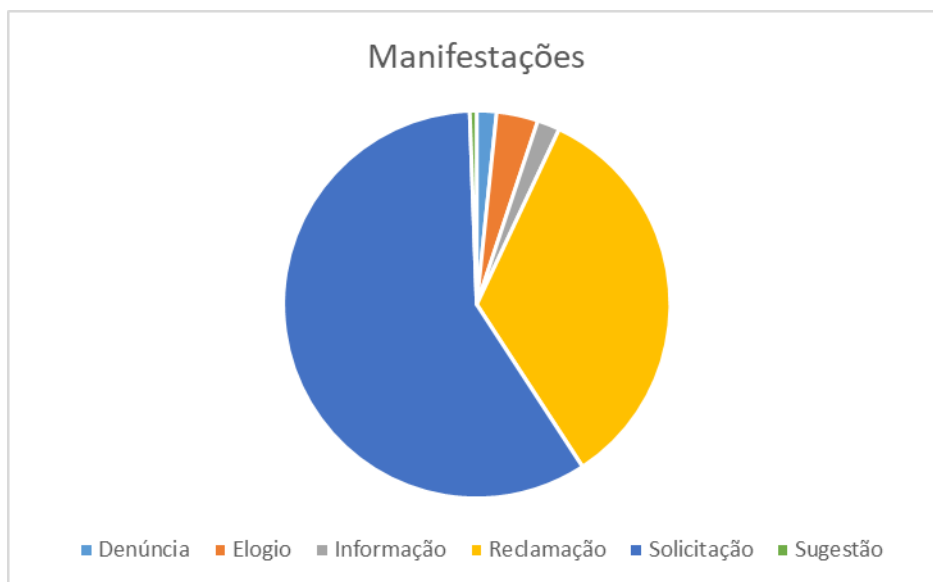
A classificação categoriza as manifestações por tipo: denúncia, elogio, reclamação, informação, solicitação e sugestão. Com relação à classificação das demandas a maior frequência são as solicitações com 58,62% das manifestações, conforme o gráfico a seguir:

Tabela 6. Classificação das demandas

Manifestações	Quant.	%
Denúncia	48	1,65
Elogio	101	3,47
Informação	55	1,89
Reclamação	984	33,79
Solicitação	1.707	58,62
Sugestão	17	0,58
Total	2.912	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 6. Classificação das demandas





SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

A quantidade de demandas classificadas como solicitação representou 58,62% 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

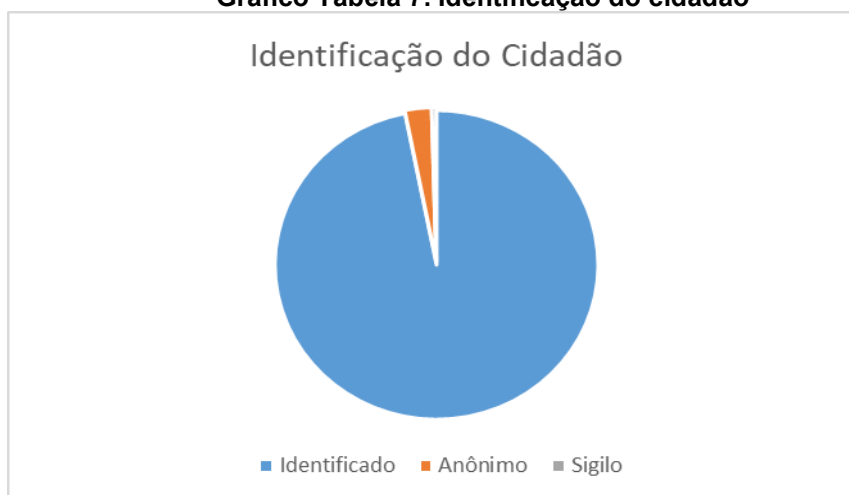
O cidadão que registra a reclamação pode ser identificado, ou se preferir deixar sua manifestação como anônimo, sem identificação de nenhum dado pessoal, ou em sigilo, onde somente a Ouvidoria pode ver seus dados, mas a demanda é encaminhada ao destino em sigilo.

Tabela 7. Identificação do cidadão

Identificação do Cidadão	Quant.	%
Identificado	2.821	96,88
Anônimo	78	2,68
Sigilo	13	0,45
Total	2.912	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 7. Identificação do cidadão





SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

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
Assistência à Saúde			6	24	1.636	2	1.668
Assistência Farmacêutica	1			27	3		31
Assistência Odontológica			4	3	4		11
Estratégia de Saúde da Família			2	3			5
Gestão	16	101	14	813	36	12	992
Ouvidoria do SUS				6	1		7
Produtos para saúde correlatos			1	27	2		30
Transporte				9	9	1	19
Vigilância em Saúde	29		28	72	15	2	146
Vigilância Sanitária	2				1		3
Total Geral	48	101	55	984	1.707	17	2.912

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

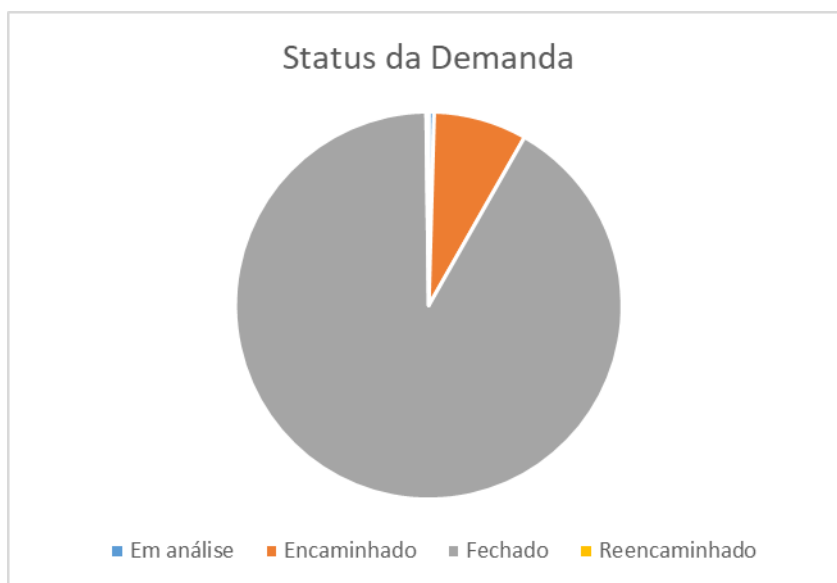
Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

Tabela 9. Status das demandas:

Status da demanda	Quantidade	%
Em análise	13	0,4
Encaminhado	227	7,8
Fechado	2.666	91,6
Reencaminhado	6	0,2
Total Geral	2.912	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 9. Status das demandas



De acordo com o gráfico e tabela acima, 91,6% 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.

Quanto ao perfil dos usuários que acessaram a Ouvidoria, 68,9% foram as mulheres que entraram em contato com a Ouvidoria, 29,3% homens e 1,8% 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 2.912 demandas, sendo em sua maioria 1.707 solicitações. Dentre as solicitações, tivemos 1.242 solicitações de consultas, 322 exames, 103 cirurgias, entre outros. Quanto à reclamações a maioria se refere a insatisfação com atendimento (428), dificuldade de acesso (133), falta de profissionais (48), entre outros.

Tivemos também esse ano 102 registros de demandas referentes ao coronavírus relacionadas a denúncias de locais com aglomeração, falta de equipamento de proteção, caso confirmado de covid e orientação sobre vacinação.

A quantidade de demandas recebidas pelo atendimento telefônico foi maior que os outros canais de entrada, somando 77,68% atendimentos no total, sendo 51,75% pela linha direta de telefone e 25,93% pelo serviço 0800. Esse ano, ainda por conta da pandemia, houve uma redução considerável dos atendimentos presenciais, onde foram registrados somente 12,84%. Existem também os outros meios de atendimento, seja



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

por e-mail, através das demandas registradas pelo Ministério da Saúde, Ouvidoria Geral do SUS, e pelas plataformas da Prefeitura, SAC e 1Doc, que são enviadas ao nosso serviço de Ouvidoria.

Com relação ao status, 91,6% estão fechados, 7,8% das demandas foram encaminhadas e 0,6% foram reencaminhadas ou 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 Alexander Diaz Leon
Diretor da Unidade de Planejamento

Danilo Carvalho Oliveira
Secretário Municipal de Saúde