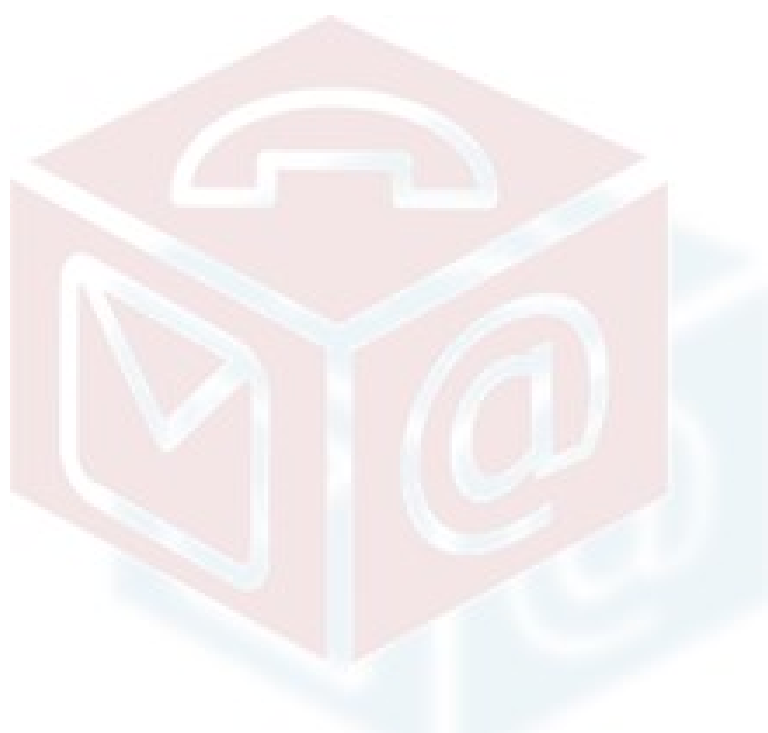


Relatório da  
Ouvidoria do  
SUS de  
Americana

2022



**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 2022, 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 **01/01/2022 à 31/12/2022** onde foram registradas **2.749** 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 **01/01/2022 à 31/12/2022** foram atendidas **168** ocorrências, conforme tabela a seguir:

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

Ocorrências	Total
Assistência Farmacêutica	4
Central de Regulação	135
Coordenação UBS / ESF	11
Hospital Municipal	2
Núcleo de Especialidades	6
Ouvidoria	1
Vigilância em Saúde / SAE	1
Clínica de Fonoaudiologia	1
Saúde Bucal	1
Auditoria	1
Transporte Social	2
PA Zanaga	1
Planejamento	2
<b>Total</b>	<b>168</b>

*Fonte: Ouvidoria do SUS/Secretaria Municipal de Saúde*



## 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.

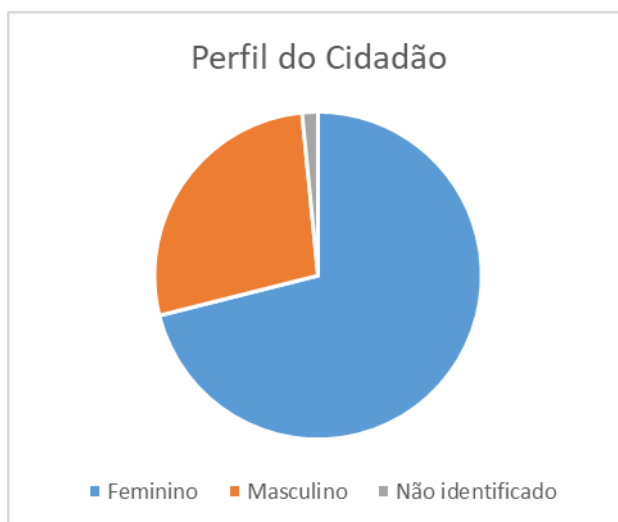
Conforme o gráfico abaixo, o perfil mais freqüentes de usuários que procuraram a Ouvidoria são formados por indivíduos do sexo feminino, representando 71,1% do total dos atendimentos.

**Tabela 2. Perfil do cidadão**

Sexo	Quantidade	%
Feminino	1.954	71,1
Masculino	752	27,4
Não identificado	43	1,6
<b>Total</b>	<b>2.749</b>	<b>100,0</b>

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**

<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
Assistência à Saúde	1.907
Assistência Farmacêutica	26
Assistência Odontológica	29
Cartão SUS	1
Comunicação	1
Estratégia de Saúde da Família	2
Financeiro	1
Gestão	700
Ouvidoria	8
Produtos para saúde/correlatos	12
Transporte	24
Vigilância em Saúde	31
Vigilância Sanitária	7
<b>Total Geral</b>	<b>2.749</b>

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 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	Bucomaxilo	1	
		Cabeça e pescoço	3	
		Cardíaca	1	
		Cirurgia Geral	25	
		Cirurgia Ginecológica	12	
		Cirurgia Plástica	1	
		Dermatológica	59	
		Não especificado	1	
		Oftalmológica	119	
		Ortopédica	6	
		Otorrino	1	
		Pediátrica	2	
	Urológica	5		
		Consulta / atendimento / tratamento	Acupuntura	13
			Anestesia	2
			Cardiologia	232
			Cirurg. Ginecológico	17
			Cirurgião Geral	107
			Cirurgião Pediátrico	3
			Cirurgião Vascular	35
			Clínico Geral	6
			Dermatologista	49
			Endocrinologista	10
			Fisioterapia	2
			Fonoaudiologia	7
			Gastroenterologia	28
			Ginecologia	1
			Hematologista	4
			Mastologista	9
		Nefrologista	29	
		Neurocirurgião	2	
		Neurologista	89	
		Oftalmologia	193	



**Prefeitura Municipal de Americana**  
**Estado de São Paulo**  
**Unidade de Planejamento**

SECRETARIA DE SAÚDE

	Oncologia	7	
	Ortopedista	98	
	Otorrino	82	
	Outros	10	
	Patologia cervical	2	
	Pediatria	3	
	Pneumologia	4	
	Proctologia	4	
	Psicólogo	2	
	Psiquiatria	56	
	Reumatologia	1	
	Urologia	140	
Diagnóstico	Cintilografia	3	
	Não especificado	1	
	Outros	9	
Diagnóstico - coleta de material	Biópsia	10	
Diagnóstico em cardiologia	Cateterismo	5	
	Ecocardiograma	6	
	Ecodoppler	3	
	Holter	10	
	Mapa	3	
	Teste ergométrico	13	
Diagnóstico em neurologia	Eletroencéfalo	1	
	Eletroneuromiografia	3	
Diagnóstico em oftalmologia	Campimetria	4	
	Campo visual	1	
	OCT	2	
	Outros	2	
	Paquimetria	1	
	Yag Laser	4	
Diagnóstico em otorrino	Audimetria	50	
	Bera	1	
	Nasofibrosopia	2	
	Videolaringoscopia	1	
Diagnóstico por endoscopia	Aparelho digestivo	42	
Diagnóstico por ressonância		3	
Diagnóstico por Tomografia		6	
Diagnóstico por Ultrassonografia		237	
Internação	Clínica Psiquiátrica	1	
Assistência Farmacêutica	Componente Básico	Falta de medicamento	3
		Outros	1





**Prefeitura Municipal de Americana**  
**Estado de São Paulo**  
**Unidade de Planejamento**

SECRETARIA DE SAÚDE

		Quantidade inferior ao prescrito	1
	Componente Especializado	Outros	1
	Componente Estratégico	Falta de medicamento	8
	Não padronizado	Falta de medicamento	9
		Insulina	1
		Quantidade insuficiente	1
		Revenda de medicamentos	1
Assistência Odontológica	Assistência básica	Extração dentes	1
		Outros	3
	Assistência especializada	Endodontia	2
		Prótese	2
	Recursos Humanos	Insatisfação	16
		Satisfação	4
Recursos Materiais	Material de uso contínuo	1	
Cartão SUS	Outros		1
Comunicação	Publicação material informativo		1
Estratégia de Saúde da Família	Recursos Humanos	Insatisfação	1
	Visitas da equipe		1
Financeiro	Licitação	Irregularidades	1
Gestão	Documentos	Carteira de Vacina	1
		Extravio	1
		Histórico de vacinação	1
		Laudos	1
		Receita médica	9
		Relatório médico	2
	Estabelecimento de Saúde	Acompanhante p/ maior de 60	3
		Demora no atendimento	56
		Desaparecimento de pertences	2
		Dificuldade de acesso	112
		Espaço físico	1
		Falta de vagas	14
		Horário de atendimento	4
		Insatisfação	7
		Interrupção dos serviços	11
		Outros	13
		Rotinas/protocolos da unidade	35
		Superlotação	1
	Troca de unidade	18	
	Recursos Humanos	Exercício ilegal da profissão	1
Falta de profissional		54	



**Prefeitura Municipal de Americana**  
**Estado de São Paulo**  
**Unidade de Planejamento**

SECRETARIA DE SAÚDE

		Insatisfação	287
		Não cumprimento carga horária	5
		Outros	2
		Satisfação	52
	Recursos Materiais	Uso contínuo/permanente	2
	Transferência de paciente	Entre estabelecimentos	5
Ouvidoria	Insatisfação com a resposta	Insatisfação com a resposta	7
	Revisão da resposta	Revisão da resposta	1
Produtos para saúde / correlatos	Bolsa de colostomia		2
	Fraldas		1
	Glicosímetro		1
	Material de uso hospitalar		3
	Tiras reagentes		5
Transporte	Ambulância/veículo	Condições inadequadas	1
		Demora no atendimento	3
		Inexistência	1
		Má conservação	1
		Outros	10
		Quantidade insuficiente	8
Vigilância em Saúde	Animais sinantrópicos	Carrapato	1
	Caso confirmado	Coronavírus	1
	Criadouro em potencial	Dengue	7
	Medidas sanitárias	Coronavírus	1
	Outros		2
	Vacinação	Coronavírus	19
Vigilância Sanitária	Alimentos/bebidas	Alimentos deteriorados	2
		Condições inadequadas	1
		Irregularidades	1
	Epidemia/surto	Dengue	1
	Serviços de interesse à saúde	Funcionamento irregular	1
	Serviços de saúde	Condições inadequadas	1
<b>Total Geral</b>			<b>2.749</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana



## 2.1 – Canais de Entrada

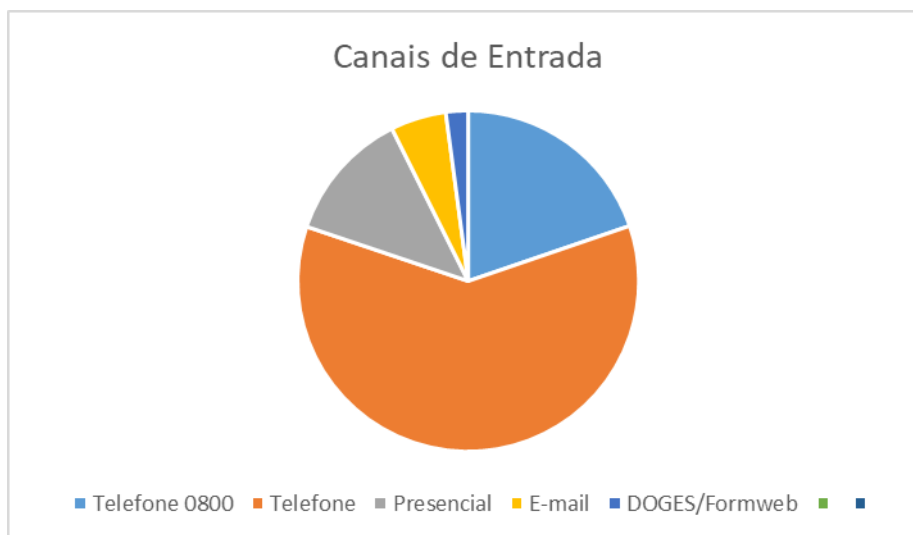
A quantidade de demandas recebidas pelo atendimento telefônico supera muito os outros canais de entrada, sendo o mais requisitado na Ouvidoria com 60,42%.

Tabela 5. Canais de entrada

Canais de Entrada	Quant.	%
Telefone 0800	543	19,75
Telefone	1.661	60,42
Presencial	342	12,44
E-mail	145	5,27
DOGES/Formweb	58	2,11
<b>Total</b>	<b>2.749</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 5. Demandas recebidas pelos canais de entrada





## 2.2 – Classificação das demandas

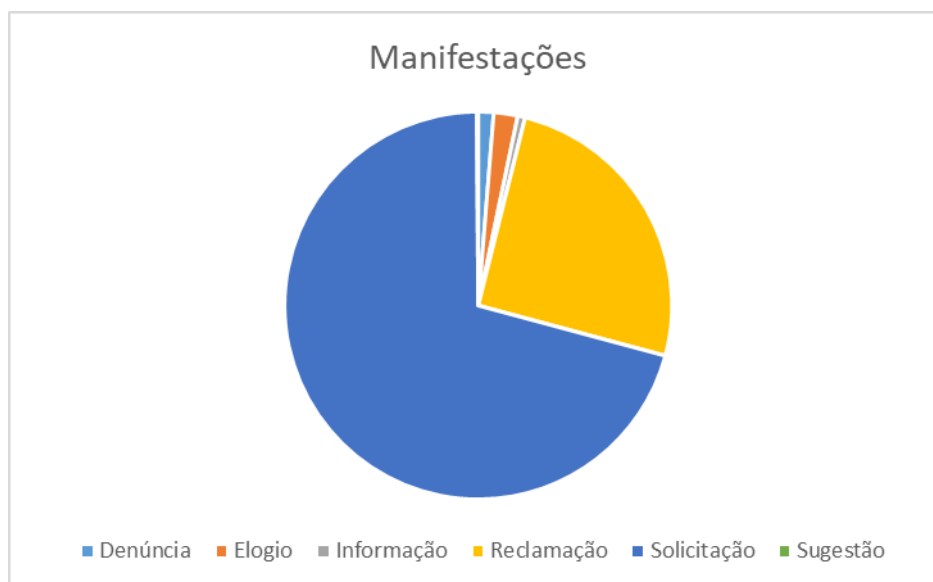
A classificação categoriza as manifestações por tipo: denúncia, elogio, reclamação, informação, solicitação e sugestão. Com relação à classificação das demandas a maior frequência são as solicitações com 70,72% das manifestações, conforme o gráfico a seguir:

**Tabela 6. Classificação das demandas**

Manifestações	Quant.	%
Denúncia	35	1,27
Elogio	55	2,00
Informação	17	0,62
Reclamação	695	25,28
Solicitação	1.944	70,72
Sugestão	3	0,11
<b>Total</b>	<b>2.749</b>	<b>100</b>

*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 70,72% 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

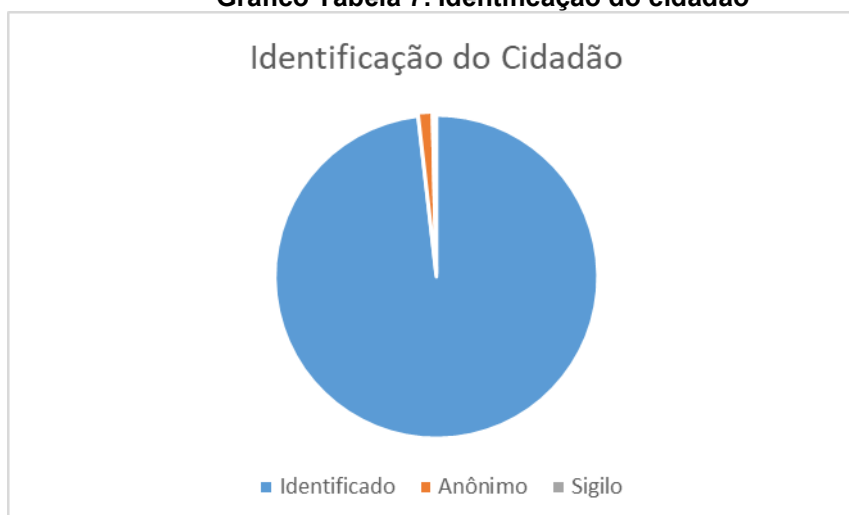
O cidadão que registra a reclamação pode ser identificado, ou se preferir deixar sua manifestação como anônimo, sem identificação de nenhum dado pessoal, ou em sigilo, onde somente a Ouvidoria pode ver seus dados, mas a demanda é encaminhada ao destino em sigilo.

**Tabela 7. Identificação do cidadão**

Identificação do Cidadão	Quant.	%
Identificado	2.699	98,18
Anônimo	40	1,46
Sigilo	10	0,36
<b>Total</b>	<b>2.749</b>	<b>100</b>

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			2	21	1.884		1.907
Assistência Farmacêutica	2			23	1		26
Assistência Odontológica		4		19	6		29
Cartão SUS				1			1
Comunicação				1			1
Estratégia de Saúde da Família				2			2
Financeiro	1						1
Gestão	13	51	9	575	49	3	700
Ouvidoria				7	1		8
Produtos para saúde/correlatos	1		1	10			12
Transporte				22	2		24
Vigilância em Saúde	12		5	13	1		31
Vigilância Sanitária	6			1			7
<b>Total Geral</b>	<b>35</b>	<b>55</b>	<b>17</b>	<b>695</b>	<b>1.944</b>	<b>3</b>	<b>2.749</b>

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

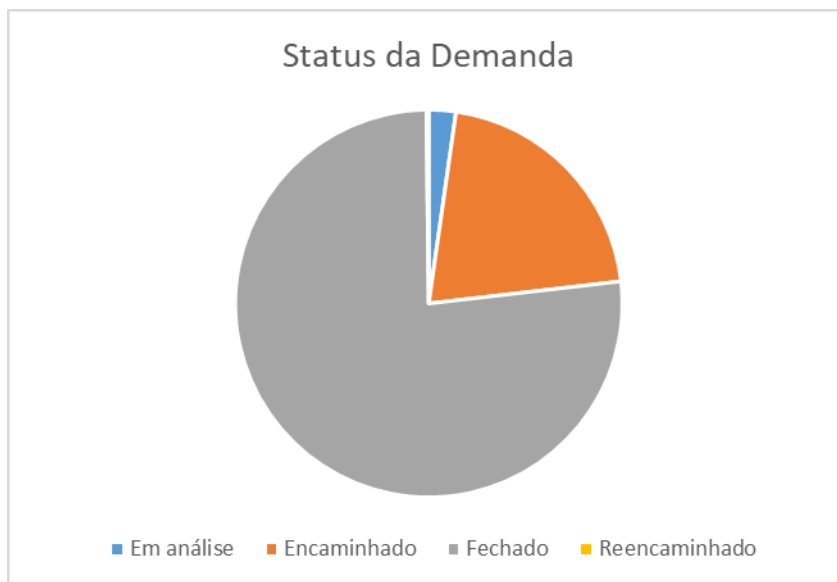
**Prefeitura Municipal de Americana**  
**Estado de São Paulo**  
**Unidade de Planejamento**

**Tabela 9. Status das demandas:**

Status da demanda	Quantidade	%
Em análise	62	2,3
Encaminhado	575	20,9
Fechado	2.107	76,6
Reencaminhado	5	0,2
<b>Total Geral</b>	<b>2.749</b>	<b>100</b>

*Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana*

**Gráfico Tabela 9. Status das demandas**



De acordo com o gráfico e tabela acima, 76,6% 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, 71,1% foram as mulheres que entraram em contato com a Ouvidoria, 27,4% homens e 1,6% 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 2.749 demandas, sendo em sua maioria 1.944 solicitações. Dentre as solicitações, tivemos 1.247 solicitações de consultas, 237 exames, 236 cirurgias, entre outros. Quanto às reclamações a maioria se refere à recursos humanos - insatisfação com atendimento (287), dificuldade de acesso (112), falta de profissionais (54), entre outros.

Foram registrados também 55 elogios ao atendimento dos profissionais de saúde.

A quantidade de demandas recebidas pelo atendimento telefônico foi maior que os outros canais de entrada, totalizando 80,17% atendimentos, sendo 60,425% pelo telefone direto e 19,75% pelo serviço 0800. Foram registrados também 12,44% atendimentos presenciais. Existem também os outros meios de atendimento, seja por e-mail, através das demandas registradas pelo Ministério da Saúde, Ouvidoria Geral do



**Prefeitura Municipal de Americana**  
**Estado de São Paulo**  
**Unidade de Planejamento**

**SECRETARIA DE SAÚDE**

SUS, e pelas plataformas da Prefeitura, SAC e 1Doc, que são enviadas ao nosso serviço.

Com relação ao status, 76,6% estão fechados; 20,9% das demandas constam encaminhadas e 2,5% 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