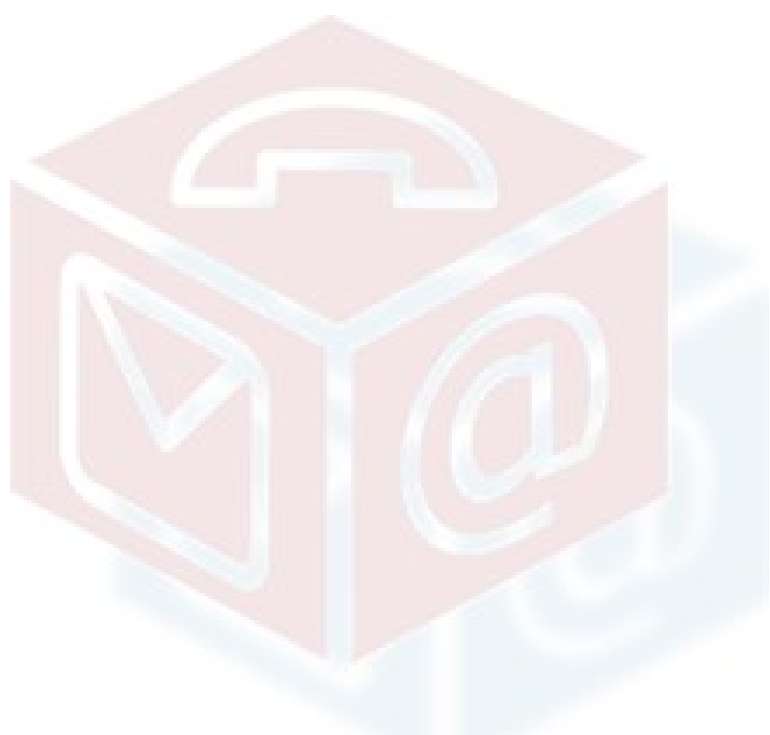


Relatório da
Ouvidoria do
SUS de
Americana

2023



**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.....	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16



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 / Ouvidoria Municipal

O presente Relatório Gerencial apresenta informações das manifestações recebidas no ano de 2023, 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 **01/01/2023 à 31/12/2023** onde foram registradas **1.450** 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 **01/01/2023 à 31/12/2023** foram atendidas **70** ocorrências, conforme tabela a seguir:

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

Ocorrências	Total
Central de Regulação	59
Coordenação UBS / ESF	3
Hospital Municipal	4
Núcleo de Especialidades	2
Ouvidoria	1
Unidade de Atend.Domiciliar	1
Total	70

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.

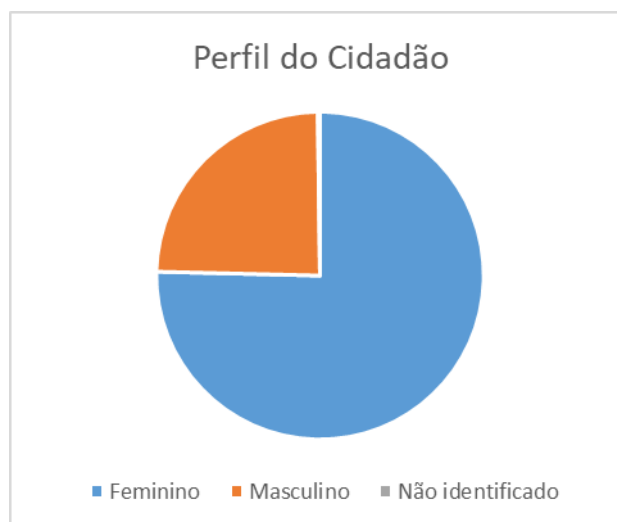
Conforme o gráfico abaixo, o perfil mais freqüentes de usuários que procuraram a Ouvidoria são formados por indivíduos do sexo feminino, representando 75,4% do total dos atendimentos.

Tabela 2. Perfil do cidadão

Sexo	Quantidade	%
Feminino	1.093	75,4
Masculino	354	24,4
Não identificado	3	0,2
Total	1.450	100,0

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
Alimento	1
Assistência à Saúde	661
Assistência Farmacêutica	19
Assistência Odontológica	18
Estratégia de Saúde da Família	3
Gestão	679
Orientações em Saúde	2
Ouvidoria do SUS	4
Produtos para saúde/correlatos	20
Transporte	22
Vigilância em Saúde	19
Vigilância Sanitária	2
Total Geral	1.450

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	
Alimento	Outros		1	
Assistência à Saúde	Cirurgia	Bariátrica	3	
		Colostomia	1	
		Dermatológica	18	
		Gástrica	1	
		Geral	4	
		Ginecológica	23	
		Linfoma	1	
		Oftalmológica	36	
		Oncológica	5	
		Ortopédica	13	
		Pediátrica	1	
		Pequena cirurgia	1	
		Plástica	3	
		Urológica	1	
		Consulta/atendimento/ tratamento	Acupuntura	4
			Cardiologista	34
			Cirurgião geral	21
			Cirurgião ginecológico	7
			Cirurgião pediátrico	1
			Cirurgião plástico	5
			Cirurgião vascular	3
			Clínico geral	2
			Dermatologista	12
			Endocrinologista	3
			Gastro	15
			Ginecologista	3
			Hematologista	6
			Nefrologista	8
			Neuro cirurgia	2
			Neurologista	10
			Oftalmo - retina	4
			Oftalmologista	28
		Oncologia	1	
		Ortopedista	23	
		Otorrino	4	



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Pediatra	1
		Pneumologista	3
		Proctologista	7
		Psicólogo	6
		Psiquiatra	25
		Retinopatia	1
		Reumatologista	13
		Urologista	20
	Diagnóstico	Densitometria	21
		Espirometria	2
		Estudo urodinâmico	5
		Oftalmologia	3
		Outros	33
	Diagnóstico - coleta de material	Biópsia	14
	Diagnóstico em cardiologia	Angioplastia	2
		Angioressonância	1
		Cateterismo	7
		Ecocardiograma	3
		Holter	1
		Teste Ergométrico	5
	Diagnóstico em neurologia	Eletroneuromiografia	3
	Diagnóstico em oftalmologia	Campimetria	7
		Yag laser	1
	Diagnóstico em otorrino	Audimetria	15
		Bera	1
		Otoneurológico	1
	Diagnóstico por endoscopia	Aparelho digestivo	69
	Diagnóstico por medicina nuclear	Cintilografia	3
	Diagnóstico por radiologia	Mamografia	3
		Uretrocistografia	2
	Diagnóstico por ressonância		10
	Diagnóstico por tomografia		34
	Diagnóstico por ultrassonografia		31
	Transferência de paciente	Entre estabelecimentos	1
Assistência Farmacêutica	Componente básico	Falta de medicamento	3
	Componente estratégico	Falta de medicamento	4
	Não padronizado	Falta de medicamento	10
		Fraldas	1
	Outros		1
Assistência Odontológica	Assistência básica		6
	Assistência especializada	Endodontia	2



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Implante	1
	Recursos humanos	Insatisfação	7
		Satisfação	2
Estratégia de Saúde da Família			3
Gestão	Documentos	Atestado	1
		Outros	1
		Prescrição médica	1
	Estabelecimento de Saúde	Demora no atendimento	41
		Dificuldade de acesso	68
		Falta de vagas	1
		Horário funcionamento	3
		Interrupção dos serviços	2
		Outros	28
		Rotinas e protocolos	2
		Troca de unidade	69
		Legislação, direitos e deveres	8
	Outros	4	
	Recursos humanos	Falta de profissional	22
		Insatisfação	340
Pagamento ao trabalhador		5	
Satisfação		83	
Orientações em Saúde	Outros		2
Ouvidoria do SUS	Insatisfação	Teor da resposta	4
Produtos para saúde / correlatos	Aparelho auditivo		3
	Bolsa de colostomia		5
	Cadeira de rodas		2
	Lancetas		1
	Material de uso hospitalar		5
	Outros		1
	Seringa		2
	Tiras reagentes		1
Transporte	Agendamento de veículo		5
	Agendamento em domicílio		1
	Atraso		1
	Falta de ambulância		1
	Falta de vaga		2
	Insatisfação		12
Vigilância em Saúde	Alimentos/bebida	Alimentos deteriorados	1
		Condições inadequadas	1
	Animais sinantrópicos	Carrapato	1



Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

SECRETARIA DE SAÚDE

		Escorpião	2
		Pombo	2
	Criadouro em potencial	Dengue	4
	Estabelecimento de Saúde	Condições inadequadas	3
	Medidas sanitárias		1
	Serviços de saúde	Condições inadequadas	2
		Funcionamento irregular	1
	Vacinação	Coronavírus	1
Vigilância Sanitária	Lixo	Armazenamento inadequado	2
Total Geral			1450

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 58,83%.

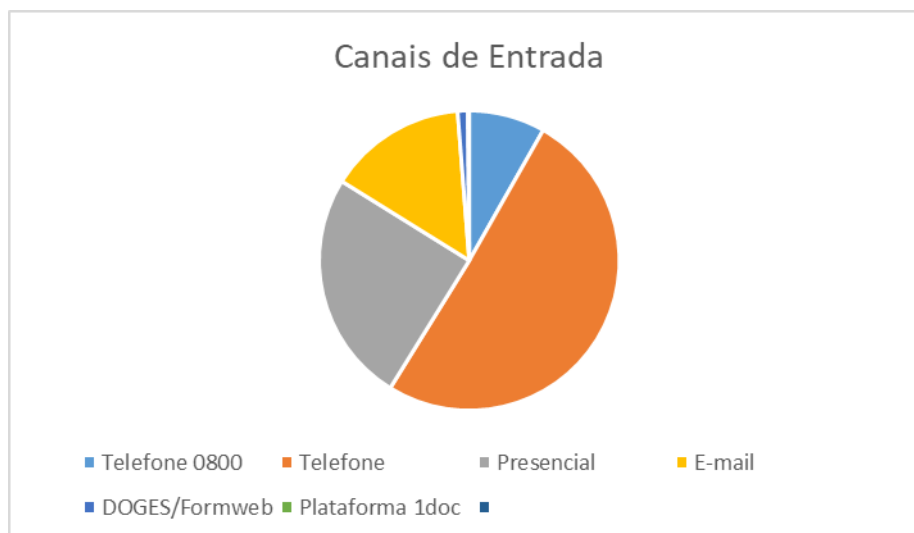
Tabela 5. Canais de entrada

Canais de Entrada	Quant.	%
Telefone 0800	119	8,21
Telefone	734	50,62
Presencial	363	25,03
E-mail	216	14,90
DOGES/Formweb	16	1,10
Plataforma 1doc	2	0,14
Total	1.450	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 48,83% das manifestações, conforme o gráfico a seguir:

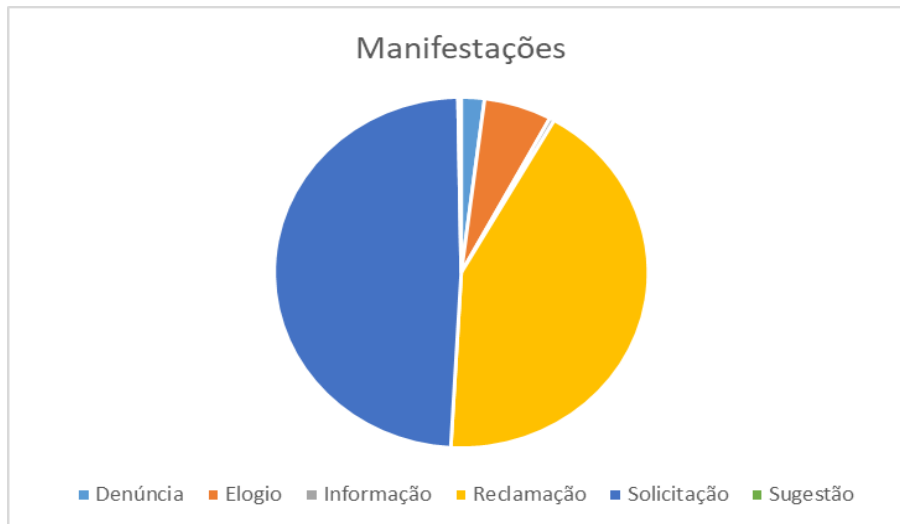
Tabela 6. Classificação das demandas

Manifestações	Quant.	%
Denúncia	29	2,00
Elogio	85	5,86
Informação	6	0,41
Reclamação	618	42,62
Solicitação	708	48,83
Sugestão	4	0,28
Total	1.450	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana



Gráfico Tabela 6. Classificação das demandas



A quantidade de demandas classificadas como solicitação representou 48,83% 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	1.415	97,59
Anônimo	23	1,59
Sigilo	12	0,83
Total	1.450	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana



SECRETARIA DE SAÚDE

Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Planejamento

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
Alimento				1			1
Assistência à Saúde			1	49	611		661
Assistência Farmacêutica	1			18			19
Assistência Odontológica		2	2	8	6		18
Estratégia de Saúde da Família				1	2		3
Gestão	16	83	1	494	81	4	679
Orientações em Saúde			1	1			2
Ouvidoria do SUS				4			4
Produtos para saúde/correlatos			1	15	4		20
Transporte				18	4		22
Vigilância em Saúde	10			9			19
Vigilância Sanitária	2						2
Total Geral	29	85	6	618	708	4	1450

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 DA SAÚDE

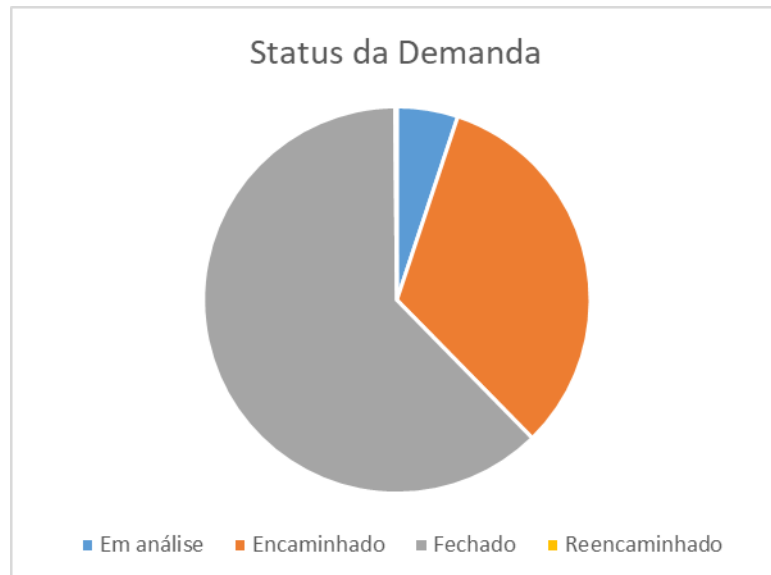
Prefeitura Municipal de Americana
Estado de São Paulo
Unidade de Avaliação e Auditoria

Tabela 9. Status das demandas:

Status da demanda	Quantidade	%
Em análise	74	5,1
Encaminhado	472	32,6
Fechado	902	62,2
Reencaminhado	2	0,1
Total Geral	1.450	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 9. Status das demandas



De acordo com o gráfico e tabela acima, 62,2% 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, 75,4% foram as mulheres que entraram em contato com a Ouvidoria, 24,4% homens e 0,2% 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 1.450 demandas, sendo em sua maioria 708 solicitações. Dentre as solicitações, tivemos 272 solicitações de consultas, 277 exames, 111 cirurgias, entre outros. Quanto às reclamações a maioria se refere à recursos humanos/insatisfação com atendimento (340), dificuldade de acesso (68), falta de profissionais (22), demora no atendimento (41), troca de unidade (69) entre outros.

Foram registrados também 85 elogios ao atendimento dos profissionais de saúde.

A quantidade de demandas recebidas pelo atendimento telefônico foi maior que os outros canais de entrada, totalizando 58,83% atendimentos, sendo 50,62% pelo telefone direto e 8,21% pelo serviço 0800. Foram registrados também 25,03% 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, 62,2% estão fechados; 32,6% das demandas constam encaminhadas e 5,2% 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