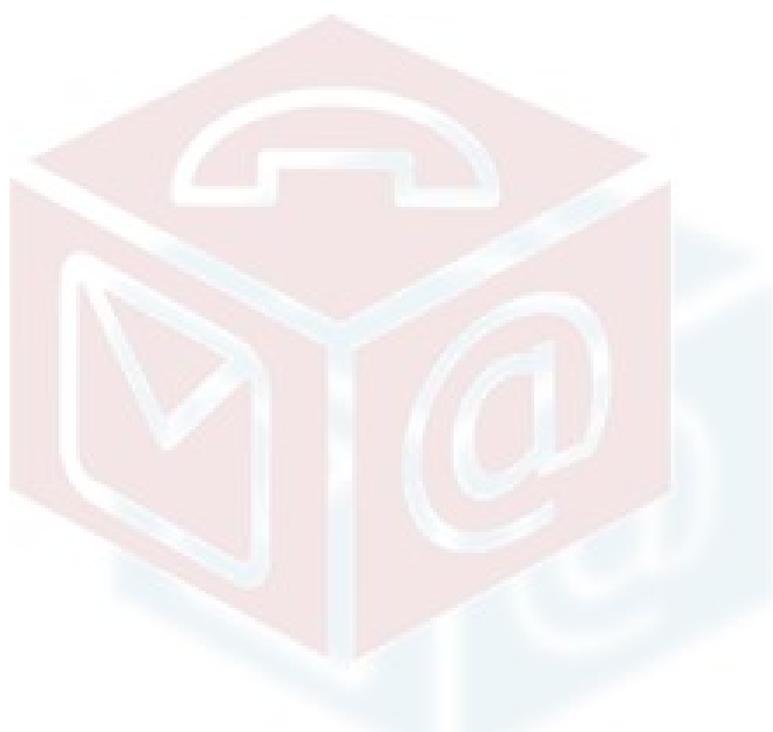


Relatório da
Ouvidoria do
SUS de
Americana

2024



**PERÍODO:
JANEIRO À
DEZEMBRO**

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

Ouvidoria do SUS

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1 – INFORMAÇÕES DISSEMINADAS	4
2 – PERFIL DO CIDADÃO	6
3 – DEMANDAS REGISTRADAS.....	7
4 - STATUS DA DEMANDA.....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21

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;
- Atendimento Presencial;
- E-mail.
- SAC / 1doc Prefeitura

O presente Relatório Gerencial apresenta informações das manifestações recebidas no ano de 2024, 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.

O presente relatório foi elaborado com base nos atendimentos realizados na Ouvidoria e registrados no sistema OuvidorSUS no período de **01/01/2024** à **31/12/2024** onde foram registradas **2.609** manifestações.

1 – INFORMAÇÕES DISSEMINADAS

A Ouvidoria do SUS, além de constituir-se em um espaço propício ao acolhimento, tratamento e encaminhamento de manifestações da população aos gestores do SUS, atua também em uma perspectiva informativa, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania.

O indivíduo informado reúne maiores condições para o exercício pleno da cidadania. O conhecimento dos direitos e deveres seus e do Estado é o primeiro passo na busca da concretização dos princípios do Sistema Único de Saúde. Além disso, a informação é capaz de promover no cidadão uma reflexão sobre a necessidade de ampliação do conceito de saúde, que deve dar lugar a tudo o que conceitue, em última análise, a qualidade de vida.

No período de análise deste relatório a Ouvidoria disseminou **10** informações dos atendimentos que foram registradas no sistema. Na tabela abaixo são especificadas as informações solicitadas pelos usuários.

Tabela 1. Descrição das informações disseminadas aos Cidadãos pela Ouvidoria

Informações	Quantidade	%
Coordenação UBS	5	50,0
Central de Regulação	1	10,0
Assistência Odontológica	1	10,0
CAPS	1	10,0
Vigilância em Saúde	1	10,0
Hospital Municipal	1	10,0
Total	10	100

Fonte: Ouvidoria do SUS/Secretaria Municipal de Saúde

A seguir discriminamos as informações que compõem o que foi solicitado na Ouvidoria.

Tabela 2. Descrição dos assuntos disseminados das referidas Unidades acima mencionadas

Unidade	Descrição do título da informação	Total
Coordenação UBS	Fornecimento de declaração de vacina	2
	Informação sobre médico da UBS Vila Galo	1
	Dificuldade para identificação de resultado de exame	1
	Vacinação Covid 19	1
Central de Regulação	Agendamento de cirurgia (regional)	1
Assistência Odontológica	Informação sobre implante dentário	1
CAPS Adulto	Informações sobre serviço de saúde mental no município	1
Vigilância em Saúde	Informação sobre vacinação covid	1
Hospital Municipal	Doação de sangue	1
Total		10

Fonte: Ouvidoria do SUS/Secretaria Municipal da Saúde.

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 **01/01/2024 à 31/12/2024** foram registradas **07** ocorrências, conforme tabela a seguir:

Tabela 3. Descrição das ocorrências disseminados pela Ouvidoria às referidas Unidades

Ocorrências	Total
Central de Regulação	05
Hospital Municipal	02
Total de Ocorrências	07

Fonte: Ouvidoria do SUS/Secretaria Municipal de Saúde

2 – 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.

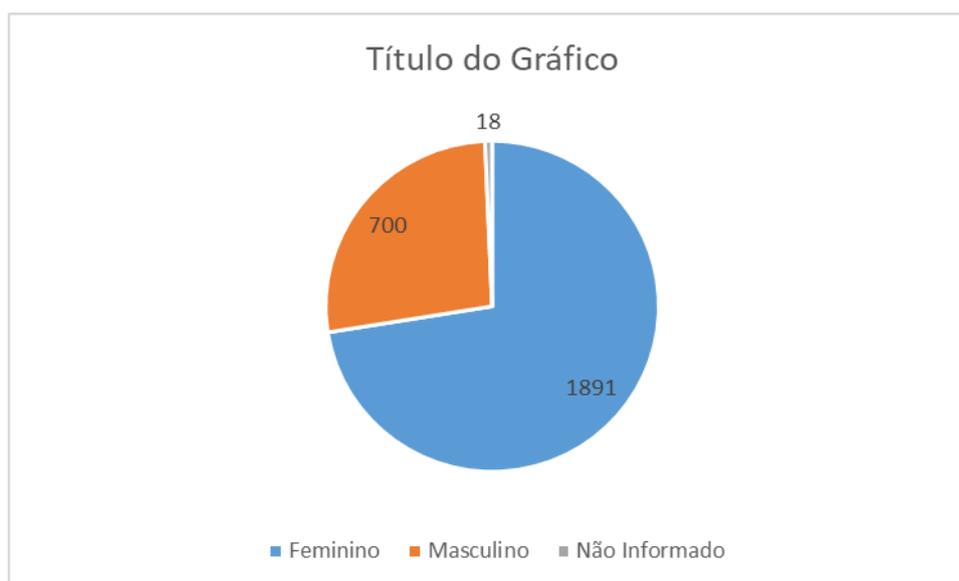
Conforme o gráfico abaixo o perfil mais freqüentes de usuários que procuraram a Ouvidoria são formados por indivíduos do sexo feminino, representando 72,48% do total dos atendimentos.

Tabela 4. Perfil do cidadão

Manifestações	Quantidade	%
Feminino	1891	72,48
Masculino	700	26,83
Não informado	18	0,69
Total	2609	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS/Ouvidoria do SUS SMS Americana

Gráfico Tabela 4. Perfil do Cidadão



3 – 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 5. Assunto das demandas

Assunto	Total
Assistência à Saúde	1728
Assistência Farmacêutica	37
Assistência Odontológica	11
Comunicação	1
Estratégia de Saúde da Família	3
Gestão	747
Orientações em Saúde	1
Ouvidoria do SUS	4
Produtos para saúde/correlatos	14
Programa Nacional de Controle do Tabagismo	1
Transporte	19
Vigilância em Saúde	28
Vigilância Sanitária	15
Total Geral	2609

Fonte: Sistema OuvidorSUS/Ouvidoria do SUS- SMS Americana

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

Tabela 6. Sub-assuntos demandados

Assunto	Sub-Assunto 1	Total
Assistência à Saúde	Cirurgia	62
	Consulta/atendimento/tratamento	1360
	Diagnóstico	304
	Diagnóstico coleta de material - biópsia	2
Assistência à Saúde Total		1728
Assistência Farmacêutica	Componente básico	4
	Componente especializado	3
	Componente estratégico	1
	Não padronizado	29
Assistência Farmacêutica Total		37
Assistência Odontológica	Assistência básica	5
	Assistência especializada	6
Assistência Odontológica Total		11
Comunicação	Palestra Mamãe/Nenê	1
Comunicação Total		1
Estratégia de Saúde da Família	Visitas da equipe	3
Estratégia de Saúde da Família Total		3
Gestão	Documentos	11
	Estabelecimento de saúde	201
	Legislação, direitos e deveres	2
	Recursos humanos	532
	Recursos materiais	1
Gestão Total		747
Orientações em Saúde	Saúde e Qualidade de vida	1
Orientações em Saúde Total		1
Ouvidoria do SUS	Revisão da resposta	4
Ouvidoria do SUS Total		4
Produtos para saúde/correlatos	Cadeira de rodas	5
	Glicosímetro	1
	Material de uso hospitalar	4
	Tiras reagentes	4
Produtos para saúde/correlatos Total		14
Programa Nacional de Controle do Tabagismo	Início de tratamento	1
Programa Nacional de Controle do Tabagismo Total		1
Transporte	Ambulância / veículo	19
Transporte Total		19
Vigilância em Saúde	Animais em ambiente inadequado	4
	Animais sinantrópicos	3
	Aplicação de inseticida	1

	Criadouro em potencial	11
	Vacinação	9
Vigilância em Saúde Total		28
Vigilância Sanitária	Alimentos / bebidas	8
	Serviços de saúde	7
Vigilância Sanitária Total		15
TOTAL GERAL		2609

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Tabela 7. Gestão e a descrição dos dois sub-assuntos tipificados:

Assunto	Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Total		
Assistência à Saúde	Cirurgia	Buco maxilo	1		
		Cardiologista	1		
		Cirurgia geral	1		
		Cirurgia ginecológica	3		
		Cirurgia plástica	3		
		Dermatologia	10		
		Mastectomia	1		
		Oftalmologia	29		
		Ortopedia	6		
		Outros	1		
		Urologia	6		
		Cirurgia Total		62	
		Assistência à Saúde	Consulta/atendimento/ tratamento	Acupuntura	16
				Cabeça e Pescoço	4
				Cardiologista	199
Cirurgia geral	49				
Cirurgia ginecológica	13				
Cirurgia plástica	7				
Cirurgia vascular	21				
Dermatologia	67				
Endocrinologia	39				
Fonoaudiologia	6				
Gastro	60				
Hematologia	30				
Mastologia	22				
Nefrologia	10				
Neurocirurgia	4				
Neurologia	62				
Neuropediatria	2				
Nutricionista	4				
Oftalmologia	148				
Oncologia	8				
Ortopedia	227				
Otorrino	37				
Outros	13				
Patologia cervical	10				
Pediatria	2				
Pneumologia	39				
Proctologia	19				
Psicólogo	3				

		Psiquiatria	102
		Reumatologia	39
		Urologia	98
	Consulta/atendimento/tratamento Total		1360
	Diagnóstico	Audiometria	2
		Cintilografia	4
		Colonoscopia	52
		Densitometria	6
		Doppler venoso	33
		Ecocardiograma	13
		EED	1
		Endoscopia	29
		Espirometria	3
		Estudo urodinâmico	1
		Holter	2
		OCT	5
		Outros	5
		Ressonância magnética	42
		Retossigmoidoscopia	3
		Teste ergométrico	2
		Tomografia	9
		Ultrassonografia	79
		Yag Laser	13
	Diagnóstico Total		304
	Diagnóstico coleta de material - biópsia		2
	Diagnóstico coleta de material - biópsia Total		2
Assistência à Saúde Total			1728
Assistência Farmacêutica	Componente básico	Falta do medicamento	4
	Componente especializado	Falta do medicamento	3
	Componente estratégico	Falta do medicamento	1
	Não padronizado	Falta do medicamento	29
Assistência Farmacêutica Total			37
Assistência Odontológica	Assistência básica	Outros	5
	Assistência especializada	Implante	1
		Prótese	5
Assistência Odontológica Total			11
Comunicação	Palestra Mamãe/Nenê		1
Comunicação Total			1
Estratégia de Saúde da Família	Visitas da equipe		3
Estratégia de Saúde da Família Total			3
Gestão	Documentos	Atestado médico	2
		Cartão de vacina	3
		Prescrição médica	2
		Prontuário	2
		Relatório médico	1

		Resultado de exame	1
Documentos Total			11
Estabelecimento de saúde	Acompanhante		1
	Desaparecimento de pertences		4
	Dificuldade de acesso		102
	Falta de vagas		7
	Horário funcionamento		8
	Outros		22
	Rotinas e protocolos		57
Estabelecimento de saúde Total			201
Legislação, direitos e deveres			2
Legislação, direitos e deveres Total			2
Recursos humanos	Atraso do médico		1
	Falta de profissional		15
	Insatisfação		411
	Outros		4
	Satisfação		101
Recursos humanos Total			532
Recursos materiais	Material de expediente		1
Recursos materiais Total			1
Gestão Total			747
Orientações em Saúde	Saúde e Qualidade de vida		1
Orientações em Saúde Total			1
Ouvidoria do SUS	Revisão da resposta		4
Ouvidoria do SUS Total			4
Produtos para saúde/correlatos	Cadeira de rodas		5
	Glicosímetro		1
	Material de uso hospitalar		4
	Tiras reagentes		4
Produtos para saúde/correlatos Total			14
Programa Nacional de Controle do Tabagismo	Início de tratamento		1
Programa Nacional de Controle do Tabagismo Total			1
Transporte	Ambulância / veículo	Início/continuidade tratamento	6
		Insatisfação	6
		Outros	2
		Quantidade insuficiente	4
		Transporte adaptado	1
Transporte Total			19
Vigilância em Saúde	Animais em ambiente inadequado		4
	Animais sinantrópicos		3
	Aplicação de inseticida		1
	Criadouro em potencial		11

	Vacinação	BCG	1
		Covid	4
		Gripe	1
		Hepatite	1
		Meningite	2
Vigilância em Saúde Total			28
Vigilância Sanitária	Alimentos / bebidas	Fiscalização	8
	Serviços de saúde	Condições inadequadas	1
		Funcionamento irregular	6
Vigilância Sanitária Total			15
TOTAL GERAL			2609

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

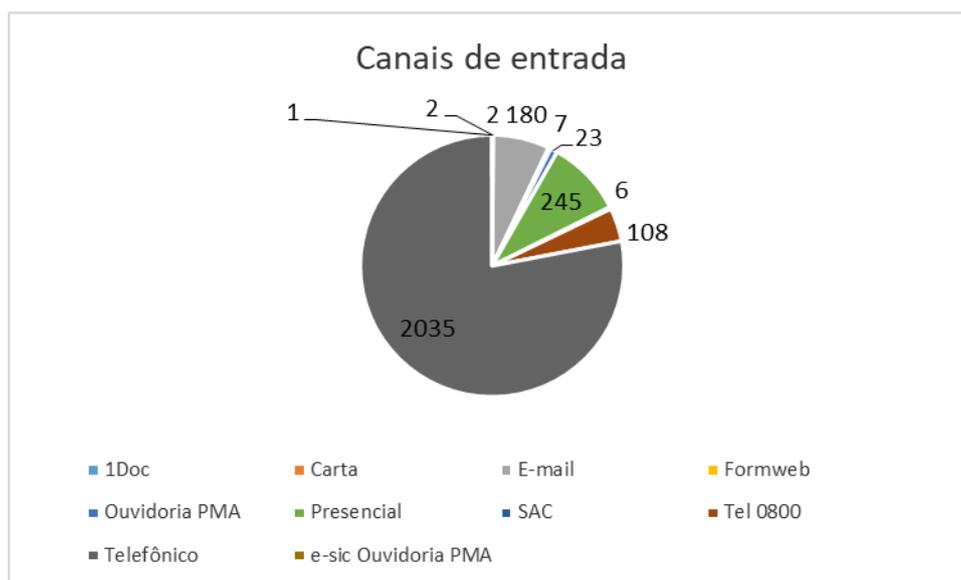
3.1 – Canais de Entrada

A quantidade de demandas recebidas pelo telefônico supera muito os outros canais de entrada, sendo o mais requisitado na Ouvidoria com 78%.

Tabela 8. Canais de entrada

Manifestações	Quantidade	%
1Doc	2	0,08
Carta	2	0,08
E-mail	180	6,90
Formweb	7	0,27
Ouvidoria PMA	23	0,88
Presencial	245	9,39
SAC	6	0,23
Tel 0800	108	4,14
Telefônico	2035	78,00
e-sic Ouvidoria PMA	1	0,04
TOTAL	2609	100

Gráfico Tabela 8 - Demandas recebidas pelos canais de entrada



Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

3.2 – Classificação das demandas

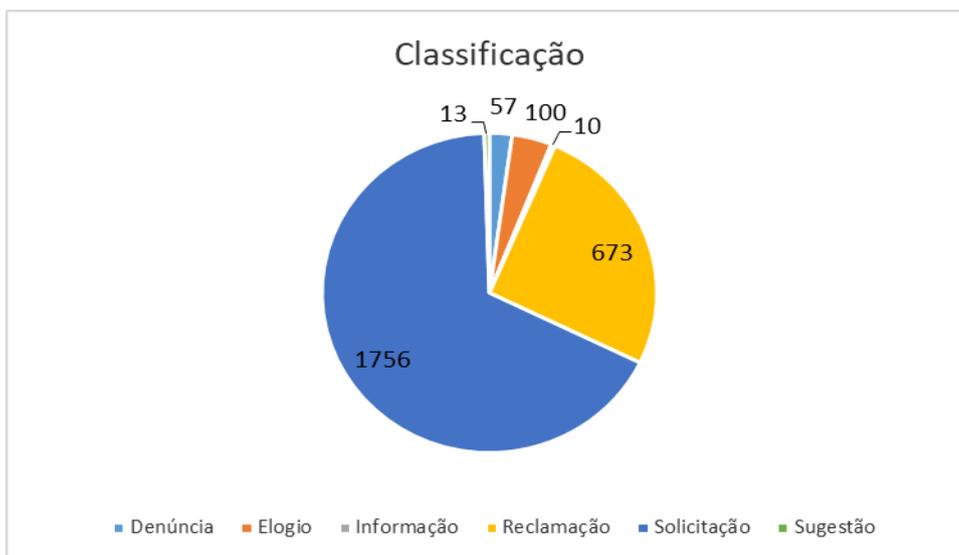
A classificação categoriza as manifestações por tipo: denúncia, elogio, reclamação, informação, solicitação e sugestão. Com relação à classificação das demandas a maior frequência são as solicitações com 67,3% das manifestações, conforme o gráfico a seguir:

Tabela 9. Classificação das demandas

Manifestações	Quantidade	%
Denúncia	57	2,2
Elogio	100	3,8
Informação	10	0,4
Reclamação	673	25,8
Solicitação	1756	67,3
Sugestão	13	0,5
Total	2609	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 9 - Classificação das demandas



A quantidade de demandas classificadas como solicitações que representou a maioria dos atendimentos, são em sua maioria referentes às solicitações para antecipação e agendamento de consultas com especialistas, clínico geral, exames e cirurgias.

3.3 – Identificação do cidadão

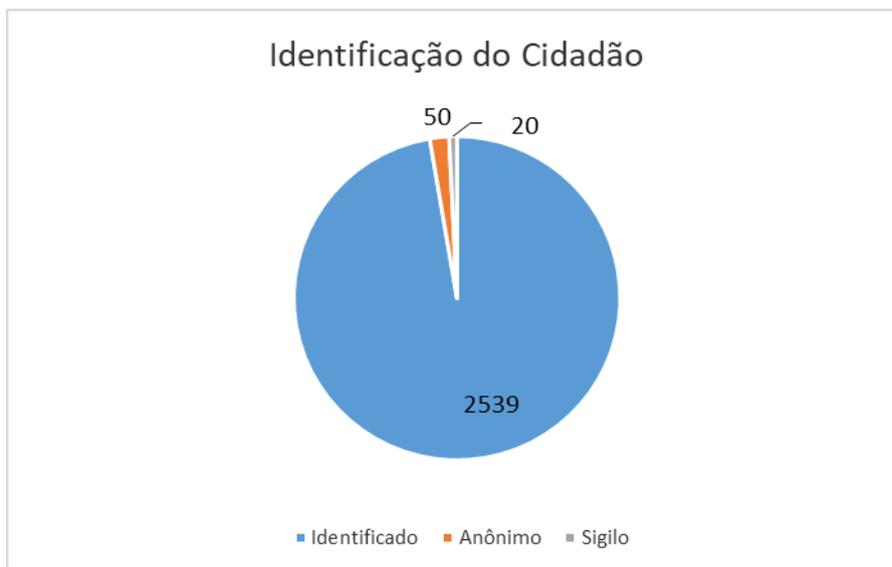
O cidadão que registra a reclamação pode ser identificado, ou se preferir deixar sua manifestação como anônimo, sem identificação de nenhum dado pessoal, ou em sigilo, onde somente a Ouvidoria pode ver seus dados, mas a demanda é encaminhada ao destino em sigilo.

Tabela 10. Identificação do cidadão

Manifestações	Quantidade	%
Identificado	2539	97,32
Anônimo	50	1,92
Sigilo	20	0,77
Total	2609	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 10 - Identificação do cidadão



3.3 – 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 11. Assuntos tipificados com a respectiva classificação

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Assistência à Saúde			1	46	1680	2	1729
Assistência Farmacêutica	1			35		1	37
Assistência Odontológica			1	4	5	1	11
Comunicação				1			1
Estratégia de Saúde da Família				1	2		3
Gestão	29	100	5	545	59	8	746
Orientações em Saúde			1				1
Ouvidoria do SUS				4			4
Produtos para saúde/correlatos				12	2		14
Programa Nac. Controle Tabagismo					1		1
Transporte				14	4	1	19
Vigilância em Saúde	13		2	10	3		28
Vigilância Sanitária	14			1			15
Total Geral	57	100	10	673	1756	13	2609

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Demandas classificadas por assunto e tipos de atendimento, de acordo com a tipificação do Ouvidorus, e encaminhadas aos setores/unidades da Secretaria de Saúde:

UNIDADES	TOTAL DE DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO						TOTAL DE DEMANDAS
	D	E	R	SL	S	I	
Assistência Farmacêutica	1	3	37	1	0	0	42
Farmácia de Ação Judicial	0	2	39	0	1	0	42
CAPS Adulto	0	0	3	3	0	1	7
CAPS Álcool e Drogas	0	1	1	1	0	0	3
CAPS Infantil	1	3	2	1	0	0	7
Central 192	0	0	2	0	0	0	2
Central de Regulação	0	1	48	1660	2	1	1712
Clínica de Fonoaudiologia	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Municipal de Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Coordenação UBS / ESF	4	46	228	60	5	5	348
DRS VII	0	0	2	5	0	0	7
Farmácia Central / Almoarifado	0	0	0	0	0	0	0
Fundo Municipal de Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete da Secretaria de Saúde	1	0	0	0	0	0	1
Hospital Municipal "Dr. Waldemar Tebaldi"	19	10	129	3	1	1	163
Hospital São Francisco	0	0	0	0	0	0	0
Hospital SEARA	0	0	0	0	0	0	0
Programa Mamãe Nenê	0	0	0	0	0	0	0
NAC - Núcleo de Atendimento ao Cidadão	0	11	4	0	0	0	15
Núcleo de Especialidades	1	9	44	6	1	0	61
Núcleo de Judicialização	0	1	2	0	0	0	3
PA Zanaga	0	3	15	1	0	0	19
Saúde Bucal	0	2	22	6	0	1	31
Transporte Social	1	3	29	4	1	0	38
UAA - Unidade de Avaliação e Auditoria	0	0	0	0	0	0	0
UAD - Unidade de Atendimento Domiciliar	0	1	1	1	0	0	3
UNACON	0	0	11	0	0	0	11
Unidade de Administração / Financeiro	0	1	0	0	0	0	1
Unidade de Planejamento	2	0	12	1	0	0	15
Unidade de Tecnologia e Informação	0	0	0	0	0	0	0
UPA São José	0	3	20	0	1	0	24
UPA Dona Rosa	0	0	7	1	1	0	9
Vigilância em Saúde	27	0	15	2	0	1	45
TOTAL NO ANO	57	100	673	1756	13	10	2609

4 – 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;

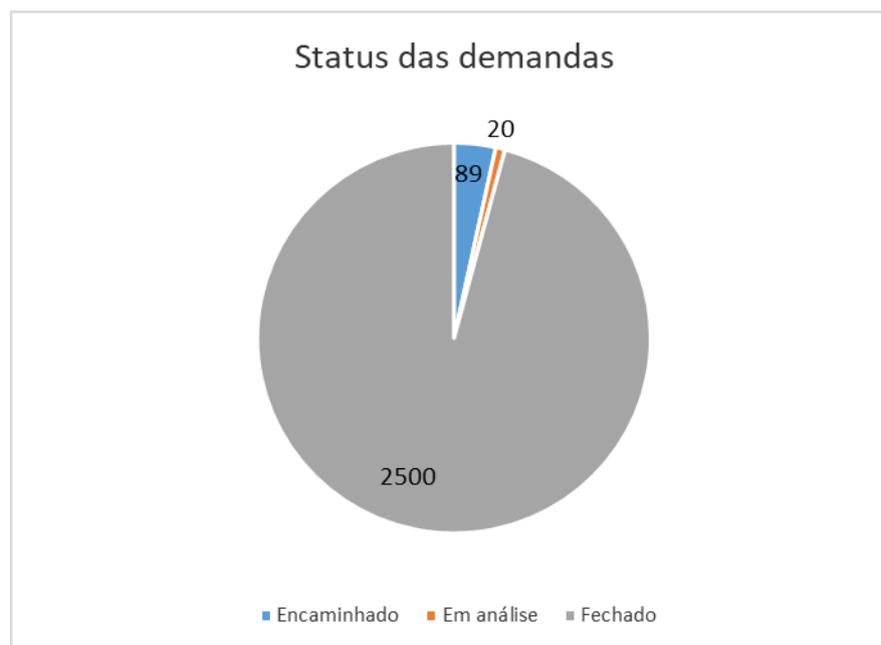
O gráfico seguinte demonstra o status das demandas durante o período de análise deste relatório.

Tabela 12. Status das demandas:

Status	Quantidade	%
Encaminhado	89	3,4
Em análise	20	0,8
Fechado	2500	95,8
Total	2609	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS / Ouvidoria do SUS – SMS Americana

Gráfico Tabela 12 - Status das demandas



De acordo com o gráfico e tabela acima, 95,8% 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.

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 2024, 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, 72,48% foram as mulheres que entraram em contato com a Ouvidoria, 26,83% homens e 0,69% 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 2.609 demandas, sendo em sua maioria solicitações (67,3%) referentes a agendamentos de consultas (1.360), exames (304) e cirurgias (62). Quanto às reclamações que representa 25,8% a maioria se refere a insatisfação com atendimento (411), dificuldade de acesso (102), falta ou atraso na entrega de medicamentos (37), entre outros.

A quantidade de demandas recebidas pelo atendimento telefônico é maior que os demais canais de entrada, com 78% de acessos, sendo que o atendimento presencial registrou somente 9,39%.

Existem também os outros meios de atendimento, seja por e-mail; através das demandas registradas pela Ouvidoria Geral do Município as quais são direcionadas à Ouvidoria da Saúde; e também pelo Ministério da Saúde, Ouvidoria Geral do SUS, que são enviadas ao nosso serviço via sistema OuvidorSUS.

Com relação ao status, 95,8% das demandas estão fechadas, 3,4% estão encaminhadas e 0,8% 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.

Americana, 31 de março de 2025.

Atenciosamente,

Luciany Cristina Zulian Sicolin
Ouvidoria do SUS

Rodrigo Alexander Diaz Leon
Diretor Planejamento

Danilo Carvalho Oliveira
Secretário Municipal de Saúde