



Prefeitura de Vitória
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS



Relatório da Ouvidoria do SUS Referente ao ano de 2022



1- CANAIS DE ENTRADA

A maior parte dos atendimentos se dá pelo serviço de atendimento telefônico gratuito (Fala Vitória 156), também são vias de entrada o telefone fixo do setor, portal da prefeitura, e-mail, presencialmente e através do Ouvidor SUS (136). A tabela 1 apresenta o quantitativo de registros, apontando que o telefone é o principal recurso utilizado pela população para contato com a Ouvidoria SUS, representando 81,45%, dos chamados.

TABELA 1 - MÍDIAS DE ENTRADA		
Total de denúncias, reclamações, solicitações e elogios	Acumulado 2022	
Telefone	21989	81,45%
Internet/Envio direto	4575	16,95%
E-mail	178	0,66%
Presencial	123	0,46%
Ouvidor SUS	108	0,40%
Gabinete Itinerante	9	0,03%
Ouvidoria Estadual de Saúde	8	0,03%
Ofício	3	0,01%
Ouvidoria da Câmara	2	0,01%
Protocolo Geral	1	0,00%
Whatsapp	1	0,00%
Total Geral	26997	100,00%

2 - DEMANDAS DA OUVIDORIA SUS

As Demandas de Ouvidoria se referem aos registros de elogios, sugestões, reclamações e solicitações de informação e orientações relativas à rede SUS municipal. A tabela 2 apresenta o total de Demandas de Ouvidoria no acumulado de 2022 realizadas e respondidas.

TABELA 2 - VISÃO GERAL DA OUVIDORIA SUS EM 2022		
Tópicos	Acumulado 2022	%
Total de Demandas Ouvidoria	26997	100,00%
Total de Demandas Respondidas / Atendidas	26883	99,58%
Total de Demandas Sem Resposta	114	0,42%



3 - ATENÇÃO BÁSICA POR REGIÕES DE SAÚDE

A Tabela 3 apresenta as demandas de ouvidoria do acumulado de 2022.

TABELA 3 - ATENÇÃO BÁSICA POR REGIÃO ACUMULADO 2022														
Tipo de Demanda	Santo Antônio		São Pedro		Continenta 1		Maruípe		Forte São João		Centro		Total Geral	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Orientação	417	60,70%	285	56,66%	675	58,19%	835	60,16%	401	57,86%	304	66,96%	2917	59,71%
Solicitação de Consultas	89	12,95%	65	12,92%	174	15,00%	198	14,27%	58	8,37%	36	7,93%	620	12,69%
Mau Atendimento	55	8,01%	54	10,74%	121	10,43%	125	9,01%	91	13,13%	49	10,79%	495	10,13%
Solicitação de Exames	27	3,93%	10	1,99%	23	1,98%	37	2,67%	24	3,46%	8	1,76%	129	2,64%
Elogio	36	5,24%	27	5,37%	76	6,55%	79	5,69%	45	6,49%	26	5,73%	289	5,92%
Falta de Funcionário	43	6,26%	46	9,15%	38	3,28%	63	4,54%	48	6,93%	19	4,19%	257	5,26%
Reclamação	13	1,89%	10	1,99%	39	3,36%	40	2,88%	17	2,45%	7	1,54%	126	2,58%
Falta de Medicamento	5	0,73%	4	0,80%	12	1,03%	7	0,50%	1	0,14%	4	0,88%	33	0,68%
Sugestão	1	0,15%	2	0,40%	2	0,17%	4	0,29%	7	1,01%	1	0,22%	17	0,35%
Fisioterapia	1	0,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%	2	0,04%
Total Geral	687	100,00%	503	100,00%	1160	100,00%	1388	100,00%	693	100,00%	454	100,00%	4885	100,00%

1) Unidades de Saúde da Região de Santo Antônio: US Santo Antônio, US Alagoano, US Grande Vitória.

2) Unidades de Saúde da Região de São Pedro: US Conquista, US Ilha das Caieiras, US Resistência, US Santo André.

3) Unidades de Saúde da Região Continental: US Bairro República, US Jabour, US Jardim Camburi, US Jardim da Penha, US Maria Ortiz.

4) Unidades de Saúde da Região de Maruípe: US Andorinhas, US Bairro da Penha, US Bonfim, US Consolação, US Itararé, US Maruípe, US Santa Marta, US São Cristovão.

5) Unidades de Saúde da Região Forte São João: US Forte São João, US Ilha de Santa Maria, US Jesus de Nazareth, US Praia do Suá, US Santa Luiza.

6) Unidades de Saúde da Região Centro: US do Quadro, US Fonte Grande, US Ilha do Príncipe, US Vitória.



4 - ATENÇÃO ESPECIALIZADA

A Tabela 4 contempla as demandas dos serviços especializados: o Centro Municipal de Especialidades, os Centro de Atenção Psicossocial (CAPS II, CAPS III, CAPS AD e CAPSi), Centro de Referência de Atenção ao Idoso (CRAI), Centro de Referência IST/AIDS e Casa Rosa.

TABELA 4 - ATENÇÃO ESPECIALIZADA NO ACUMULADO DE 2022		
Tipos de Demanda	Acumulado 2022	%
Orientação	241	67,13%
Mau Atendimento	41	11,42%
Reclamação	34	9,47%
Elogio	25	6,96%
Falta de Funcionário	15	4,18%
Sugestão	1	0,28%
Falta de Medicamento	1	0,28%
Violência Sexual	1	0,28%
Total Geral	359	100,00%

5 - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

TABELA 5 - PRONTOS ATENDIMENTOS						
Tipo de Demanda	PAPS 2022		PASP 2022		Total Geral	
	Registros	100%	Registros	100%	Registros	100%
Orientação	160	45,45%	75	24,67%	235	35,82%
Demora no Atendimento Médico	77	21,88%	146	48,03%	223	33,99%
Mau Atendimento	59	16,76%	41	13,49%	100	15,24%
Elogio	12	3,41%	17	5,59%	29	4,42%
Falta de Funcionário	34	9,66%	14	4,61%	48	7,32%
Reclamação	8	2,27%	11	3,62%	19	2,90%
Sugestão	2	0,57%	0	0,00%	2	0,30%
Total Geral	352	100,00%	304	100,00%	656	100,00%

PAPS: Pronto Atendimento da Praia do Sua; Pronto Atendimento de São Pedro.



6 - GESTÃO

A Tabela 6 contempla as demandas do nível central (Gestão): a SEMUS Assessoria, Almoxarifado, Escola Técnica de Saúde, Gerência de Atenção à Saúde, Gerência de Assistência Farmacêutica, Vigilância Epidemiológica, Gerência de Trabalho e Saúde, Gerência de Regulação, Gerência de Serviço Administrativo, Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação.

TABELA 6 - GESTÃO		
Tipos de Demanda	Acumulado 2022	
	Registros	%
Orientação	1215	92,26%
Reclamação	48	3,64%
Falta de Medicamento	15	1,14%
Sugestão	14	1,06%
LAI - SEMUS	10	0,76%
Falta de Funcionário	9	0,68%
Mau Atendimento	6	0,46%
Total Geral	1317	100,00%



Prefeitura de Vitória
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

