



**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Saúde  
Ouvidoria do SUS

# **Relatório Referente ao 2º Semestre de 2023**



**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Saúde  
Ouvidoria do SUS

**Conteúdo**

1 - Canais de Entrada / Total Geral.....	3
2 - Serviços.....	4
3 - Ouvidoria.....	5
<b>4 - Conclusão.....</b>	<b>6</b>



**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Saúde  
Ouvidoria do SUS

O relatório referente ao 2º semestre de 2023 contempla a avaliação proporcional do cumprimento das metas estabelecidas para o ano de 2023 demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Vitória - ES.

**1 - Canais de Entrada / Total Geral**

A maior parte dos atendimentos se dá pelo serviço de atendimento telefônico gratuito (Fala Vitória 156), também são vias de entrada o Portal da Prefeitura, e-mail, WhatsApp, presencialmente, Gabinete Itinerante ou através do Ouvidor SUS (136).

<b>CANAIS DE ENTRADA</b>		
<b>Total de denúncias, reclamações, solicitações e elogios</b>	<b>2º Semestre</b>	
	<b>Registros</b>	<b>100%</b>
Telefone	8780	79,41%
Internet/Envio direto	2154	19,48%
Ouvidor SUS	57	0,52%
Presencial	41	0,37%
E-mail	17	0,15%
Ouvidoria Estadual de Saúde	6	0,05%
Gabinete Itinerante	2	0,02%
<b>Total Geral</b>	11057	

<b>Total Geral</b>		
Total de Solicitações de Serviço	8052	73%
Total de Demandas Ouvidoria	3005	27%
Total Geral de Demandas Registradas	11057	100%
Total de Demandas Respondidas / Atendidas	11050	99,94%
Total de Demandas Sem Resposta	7	0,06%



**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Saúde  
Ouvidoria do SUS

## 2 - Serviços

Dentre todos os serviços demandados, o Teleatendimento na Saúde 156 teve o maior número de registro das manifestações, com 5.156 demandas registradas, seguido do Centro de Vigilância em Saúde Ambiental com 2.535, Vigilância Sanitária com 284, Central de Transporte Sanitário com 55, Serviço de Orientação ao Exercício com 11 e Laboratório Central com 11.

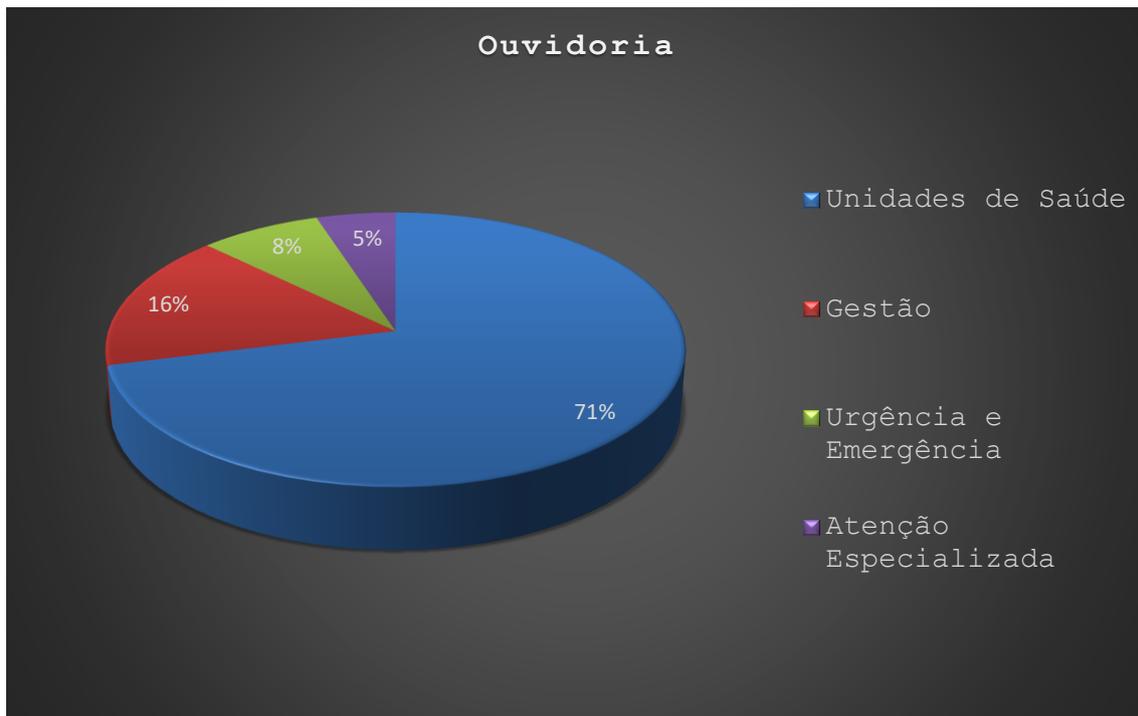




**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Saúde  
Ouvidoria do SUS

### 3 - Ouvidoria

Dentre todas as demandas de ouvidoria, as Unidades de Saúde tiveram o maior número de registro das manifestações, com 2.135 demandas registradas, seguido da Gestão com 487, Urgência e Emergência com 232, e Atenção Especializada com 151.



**Unidades de Saúde:** US Santo Antônio, US Alagoano, US Grande Vitória, US Conquista, US Ilha das Caieiras, US Resistência, US Santo André, US Bairro República, US Jabour, US Jardim Camburi, US Jardim da Penha, US Maria, US Andorinhas, US Bairro da Penha, US Bonfim, US Consolação, US Itararé, US Maruípe, US Santa Marta, US São Cristóvão, US Forte São João, US Ilha de Santa Maria, US Jesus de Nazareth, US Praia do Suá, US Santa Luiza, US do Quadro, US Fonte Grande, US Ilha do Príncipe e US Vitória.

**Urgência e Emergência:** Pronto Atendimento de São Pedro e Pronto Atendimento da Praia do Suá.

**Gestão:** 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.



**Prefeitura Municipal de Vitória**

Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Saúde  
Ouvidoria do SUS

**Atenção Especializada:** 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.

**4 - Conclusão**

Este relatório visa à almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

*Equipe*

*Ouvidora do SUS - Irecy da Silva Muniz*

*Técnico de Resposta - João Carlos Reinholz Junior*

*Auxiliar Administrativo - José Carlos Ramos Nascimento*

*Fonte: Fala Vitória 156 (Em 20/02/2024)*