



SECRETARIA DE
SAÚDE



RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA SUS ARAPIRACA-AL 1.º QUADRIMESTRE 2024

Arapiraca, 10 de Maio de 2024



SECRETARIA DE
SAÚDE



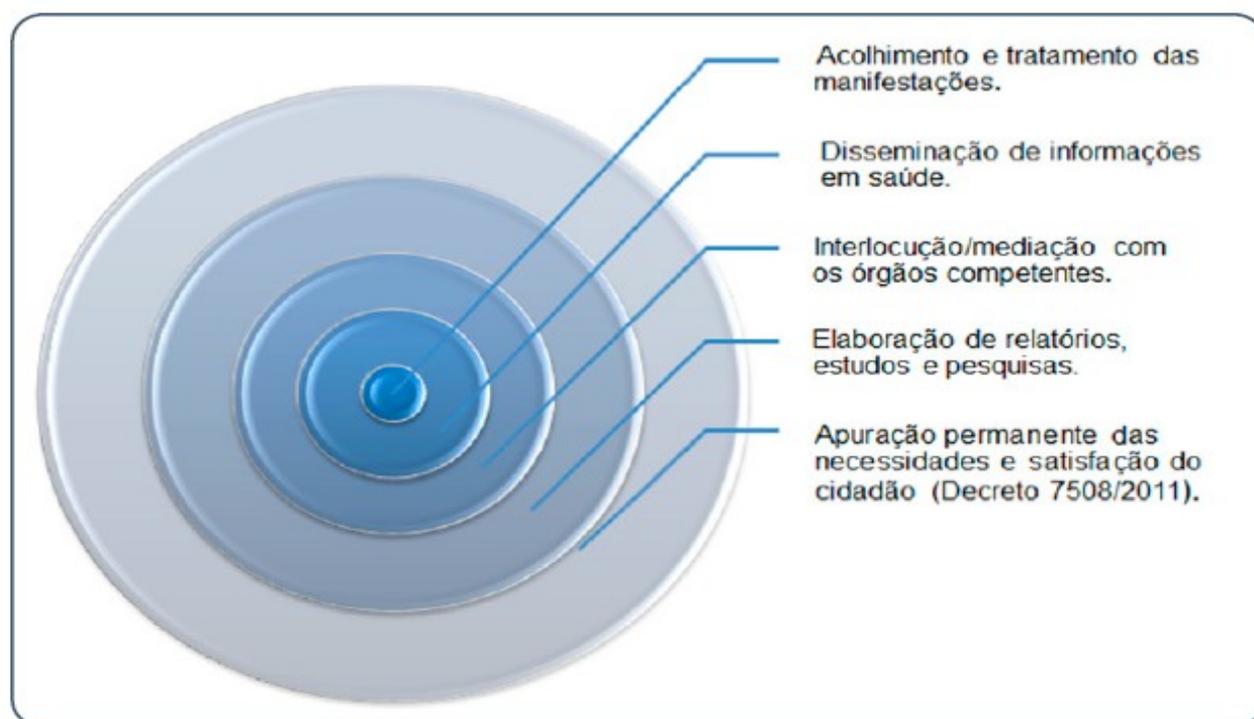
O que é a Ouvidoria SUS?

A Ouvidoria SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, relativos aos serviços prestados.

Como componente da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa.

A Ouvidoria é responsável por receber manifestações, analisar e encaminhar para a área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão.

Atribuições de uma ouvidoria do SUS



Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS).

Além do recebimento de manifestações, a Ouvidoria SUS, possui papel fundamental, no fomento da participação social, bem como, na realização de levantamento de dados, que auxiliarão a gestão, no aperfeiçoamento nas ações e serviços de saúde.



SECRETARIA DE
SAÚDE



Carta dos Direitos dos Usuários do SUS

6 PRINCÍPIOS

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

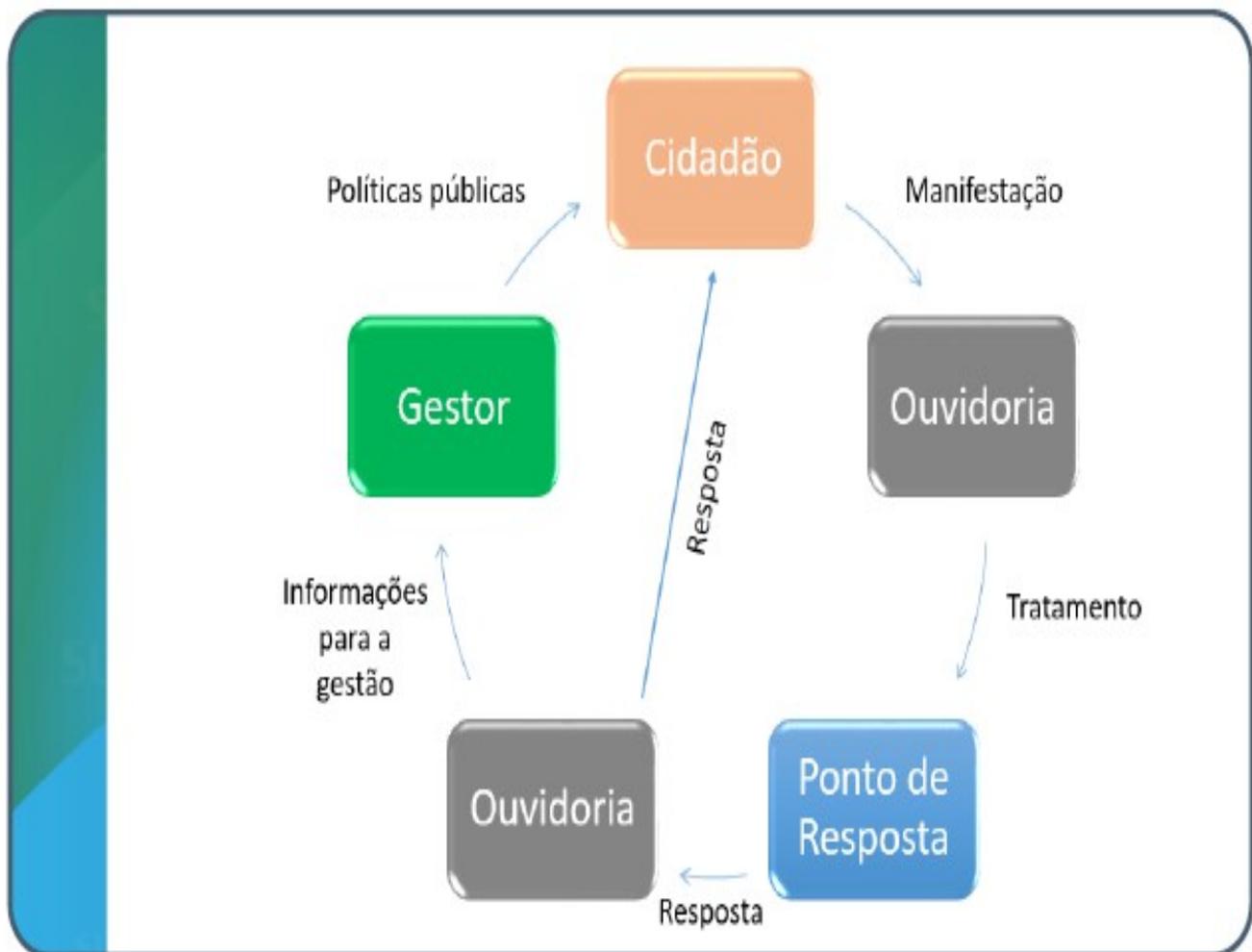
Art 5. Inciso XI – o direito de se expressar e de ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade



SECRETARIA DE
SAÚDE



Fluxo de trabalho de uma Ouvidoria do SUS



Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS).

Apresentaremos abaixo, os dados estatísticos, das demandas dos usuários, no período que corresponde ao 1.º Quadrimestre de 2024.



Tipos de Atendimento/Meios de Acesso à Ouvidoria SUS Arapiraca:

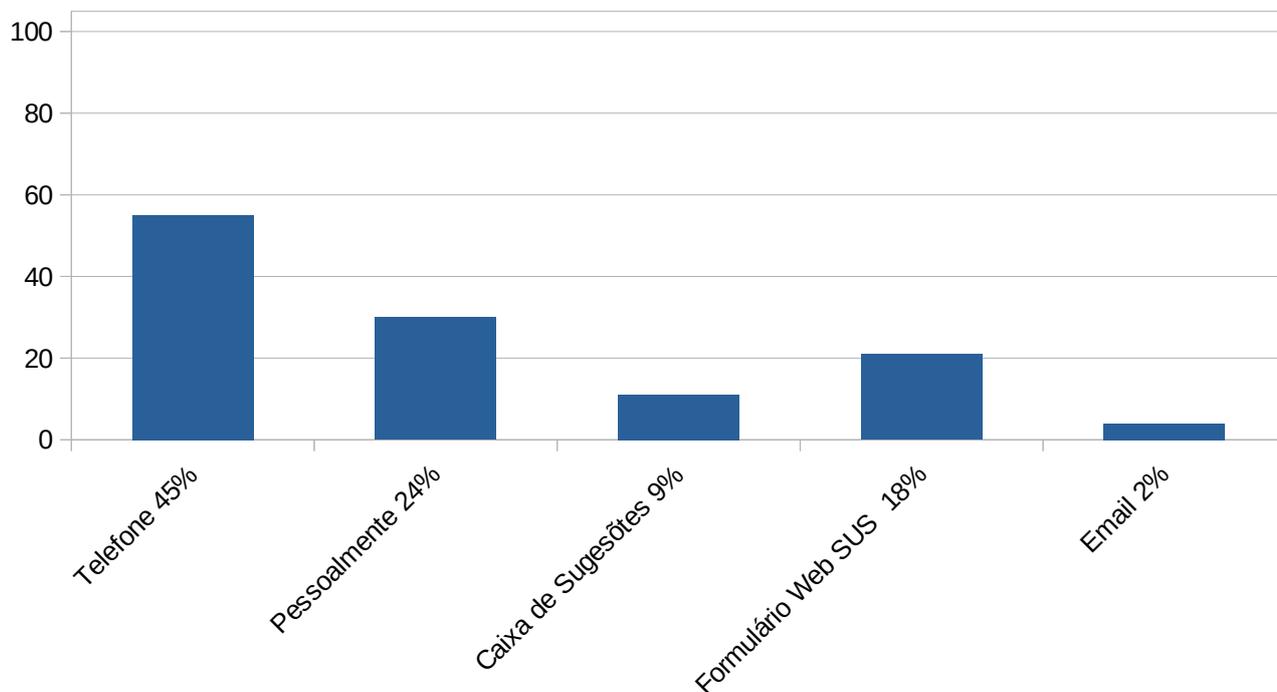


Gráfico 1: Tipos de Atendimento/Meios de Acesso
Período: Janeiro à Abril de 2024

No 1.º Quadrimestre de 2024, foram **registradas 122 manifestações** na Ouvidoria SUS Arapiraca. Segue abaixo, breve explicação sobre os meios de acesso que a Ouvidoria SUS Arapiraca dispõe:

***Telefone:** A Ouvidoria SUS Arapiraca dispõe de um telefone institucional (de ligação gratuita do celular) 0800 282 3331, bem como, o número 3521-1064 da mesma linha.

***Formulário Web SUS:** Está disponível, no site oficial da prefeitura municipal de Arapiraca: <https://web.arapiraca.al.gov.br/> no campo: Serviços Online → cidadão → Ouvidoria SUS: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

***Pessoalmente:** Os atendimentos presenciais, são realizados na Rua José Jaílson Nunes S/N (**prédio do CRIA**) bairro Santa Edwirges, Arapiraca-AL

***Email:** ouvidoriasusarapiraca@hotmail.com

***Caixa de Sugestões/Ouvidorias Locais:** 17 caixas distribuídas em Unidades de Saúde.
(serviço em reestruturação)



SECRETARIA DE
SAÚDE



Classificação das demandas:

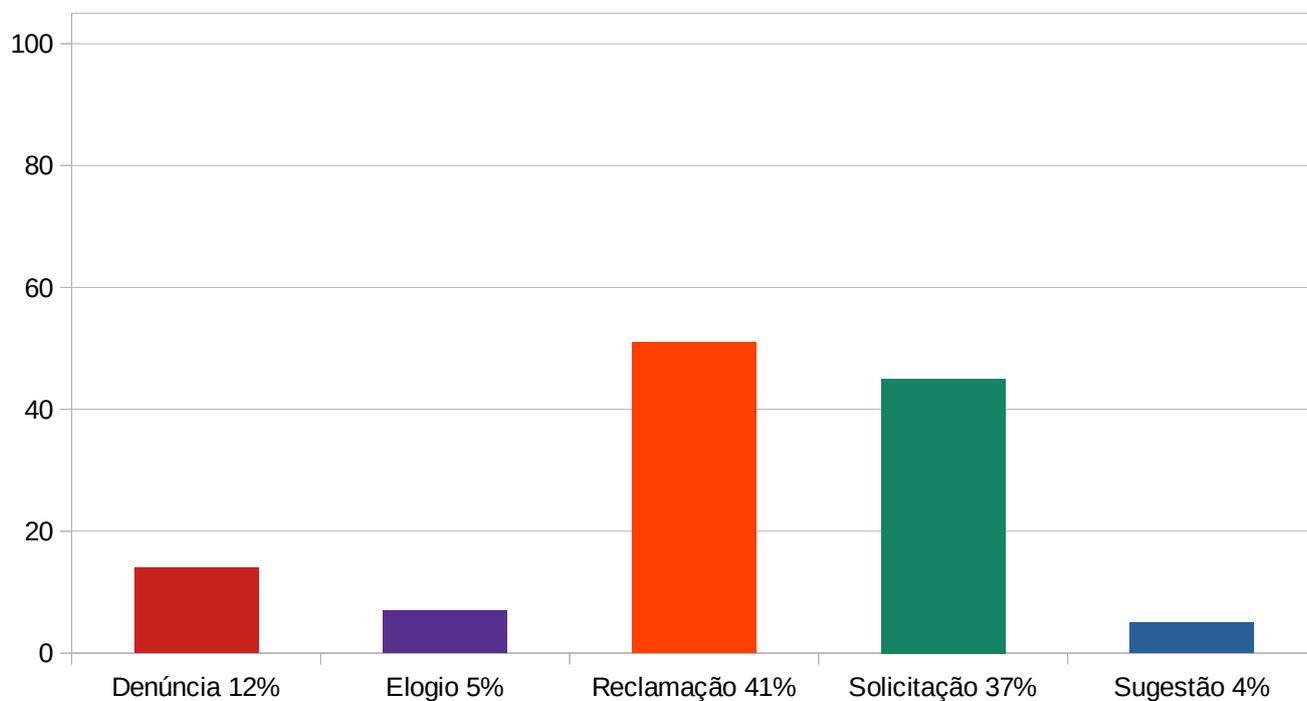


Gráfico 2: Classificação das demandas
Período: Janeiro a Abril 2024

Segue acima, a distribuição das manifestações por teor da demanda apresentada pelo usuário.



SECRETARIA DE
SAÚDE



Tipificação:

O gráfico abaixo, diz respeito ao **Assunto Geral**, tipificado conforme o Sistema OuvidorSUS, abordado no conteúdo da demanda, apresentada pelo usuário.

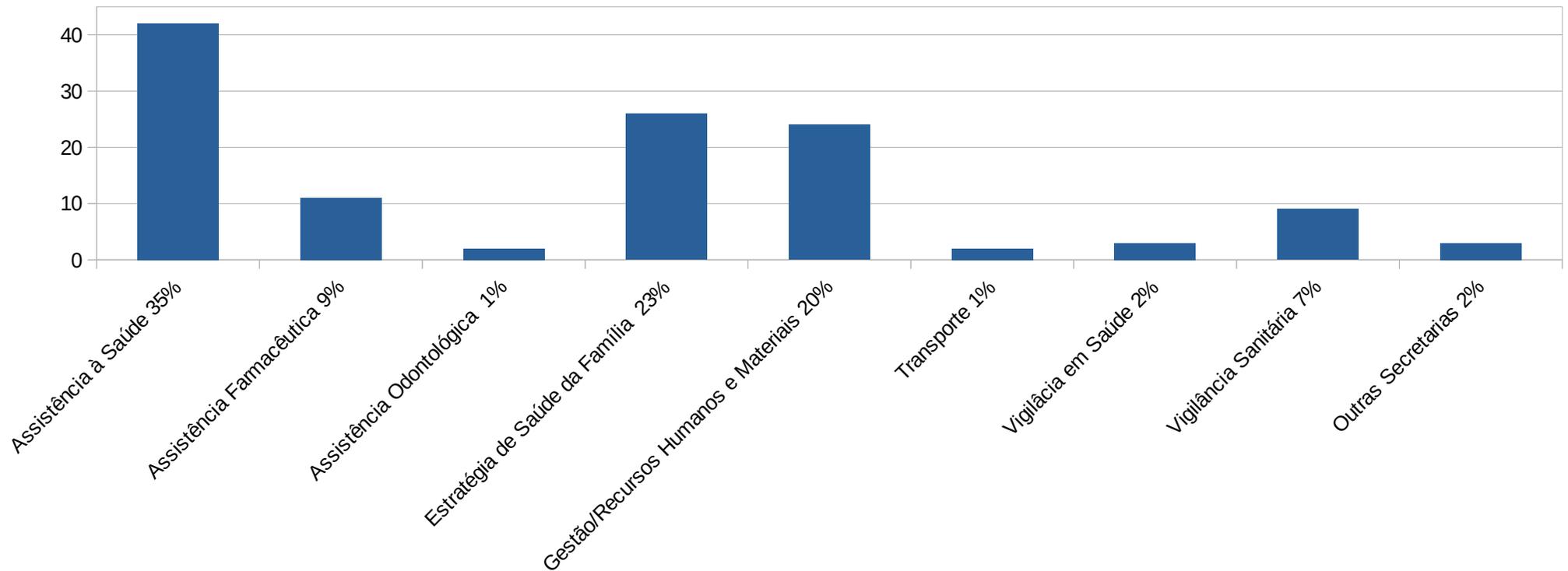


Gráfico 3: Tipificação das Manifestações
Período: Janeiro a Abril de 2024



SECRETARIA DE
SAÚDE



Assunto Geral: Assistência à Saúde

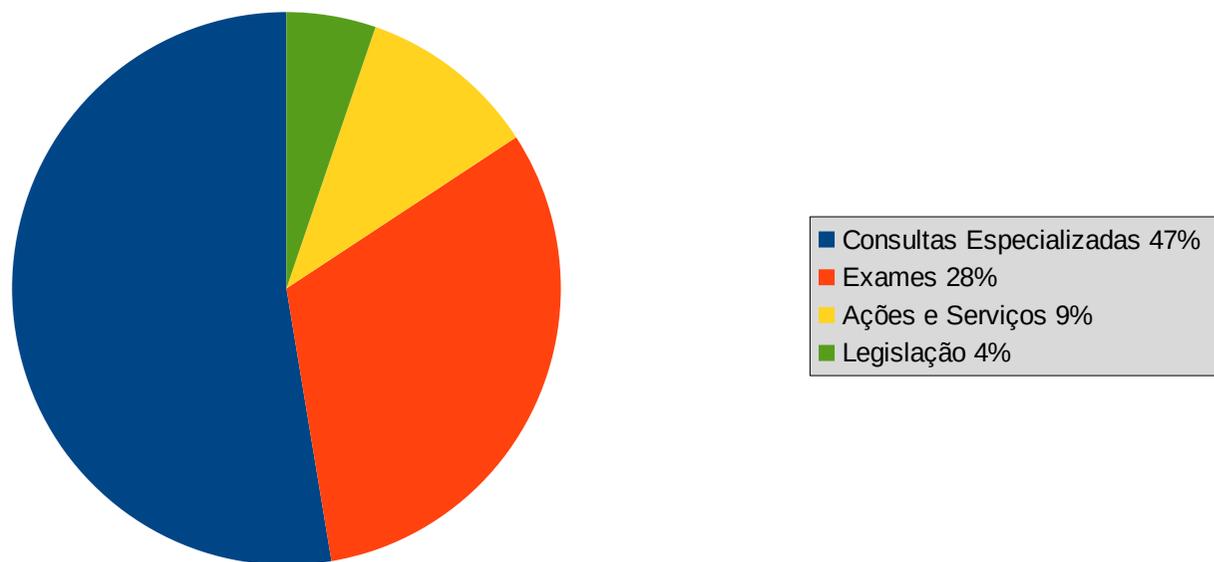


Gráfico 4: Tipificação das manifestações
Período: Janeiro a Abril de 2024

O gráfico acima, apresenta as três **demandas mais frequentes**, no que se refere ao assunto geral, **Assistência à Saúde**, que nesse período abordado, foi o 1.º (primeiro) assunto com maior recorrência de manifestações



SECRETARIA DE
SAÚDE



Assunto Geral: Gestão

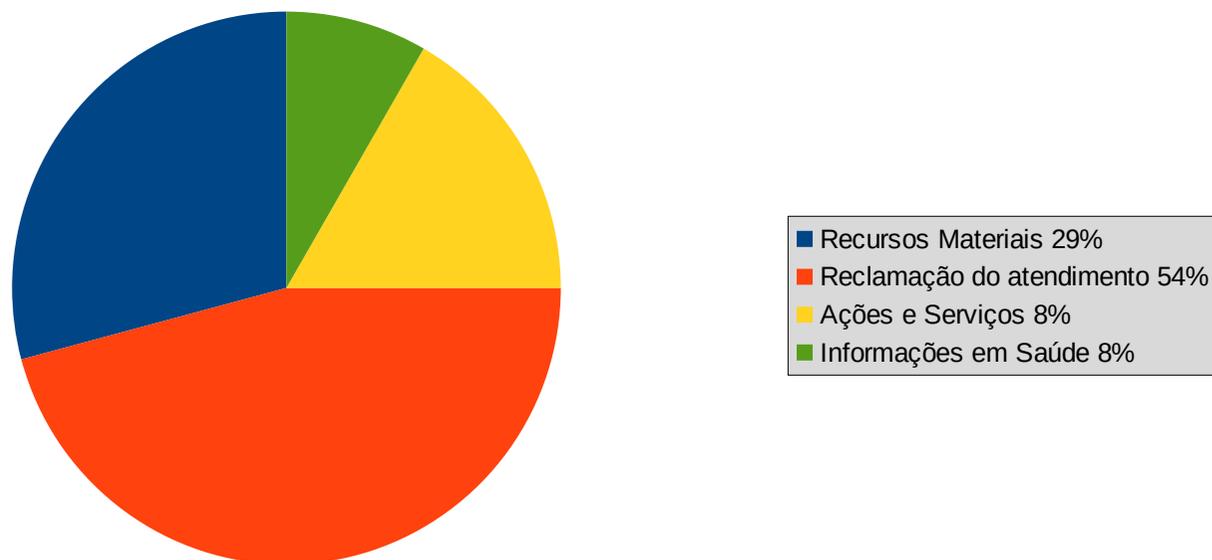


Gráfico 5: Tipificação das Manifestações
Período: Janeiro a Abril de 2024

O gráfico acima, apresenta as três **demandas mais frequentes**, no que se refere ao assunto geral, **Gestão**.



SECRETARIA DE
SAÚDE



Assunto Geral: Estratégia de Saúde da Família

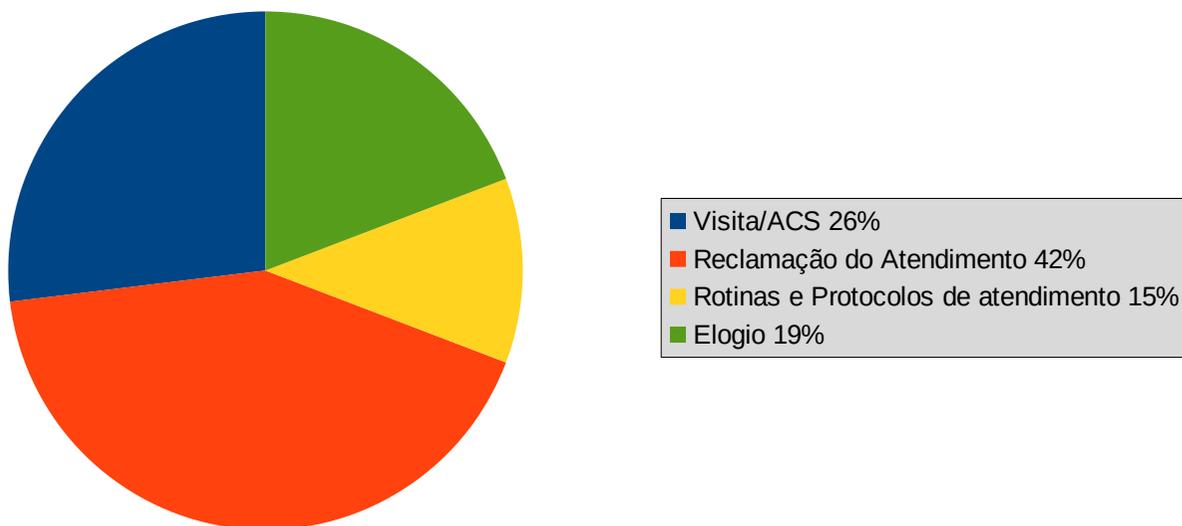


Gráfico 6: Tipificação das Manifestações
Período: Janeiro a Abril de 2024

Segue acima, as demandas relacionadas ao Assunto Geral, **Estratégia de Saúde da Família** que nesse período abordado.



SECRETARIA DE
SAÚDE



ARAPIRACA
UMA CIDADE PARA TODOS

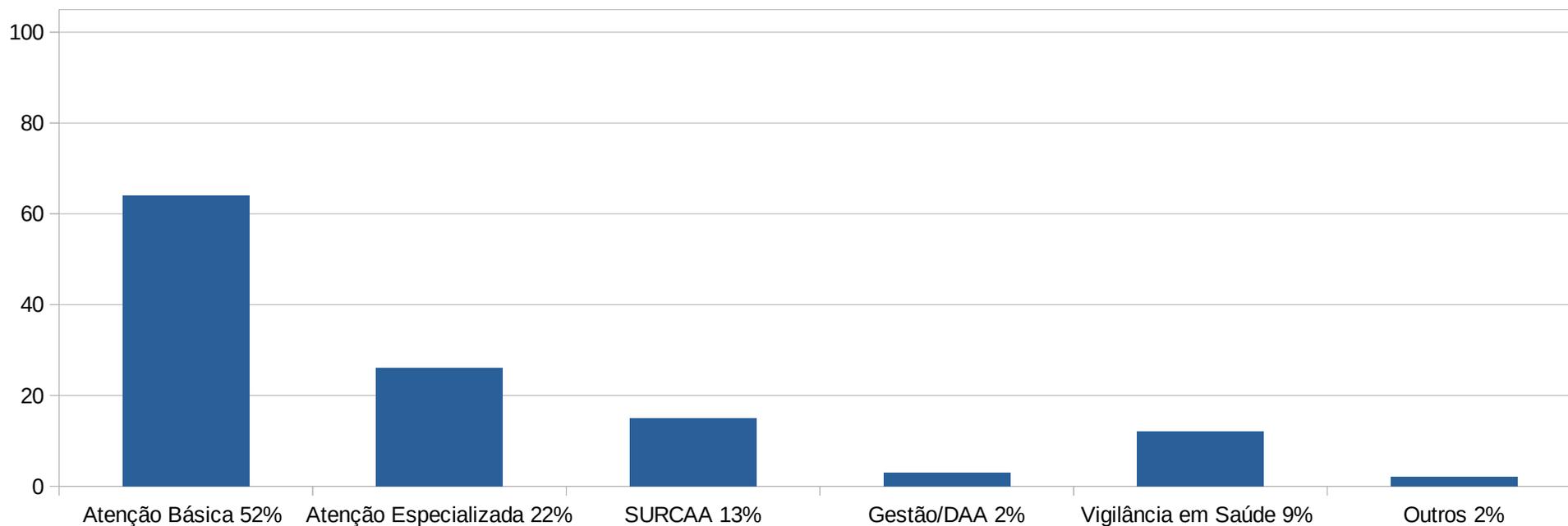


Gráfico 7: Distribuição por área técnica
Período: Janeiro a Abril de 2024

O gráfico acima apresenta a distribuição de demandas, por área técnica.



Status

Segue o **status das manifestações**, onde representa o **estágio de tramitação** de **todas as demandas** apresentadas pelos usuários, no **1.º Quadrimestre de 2024**.

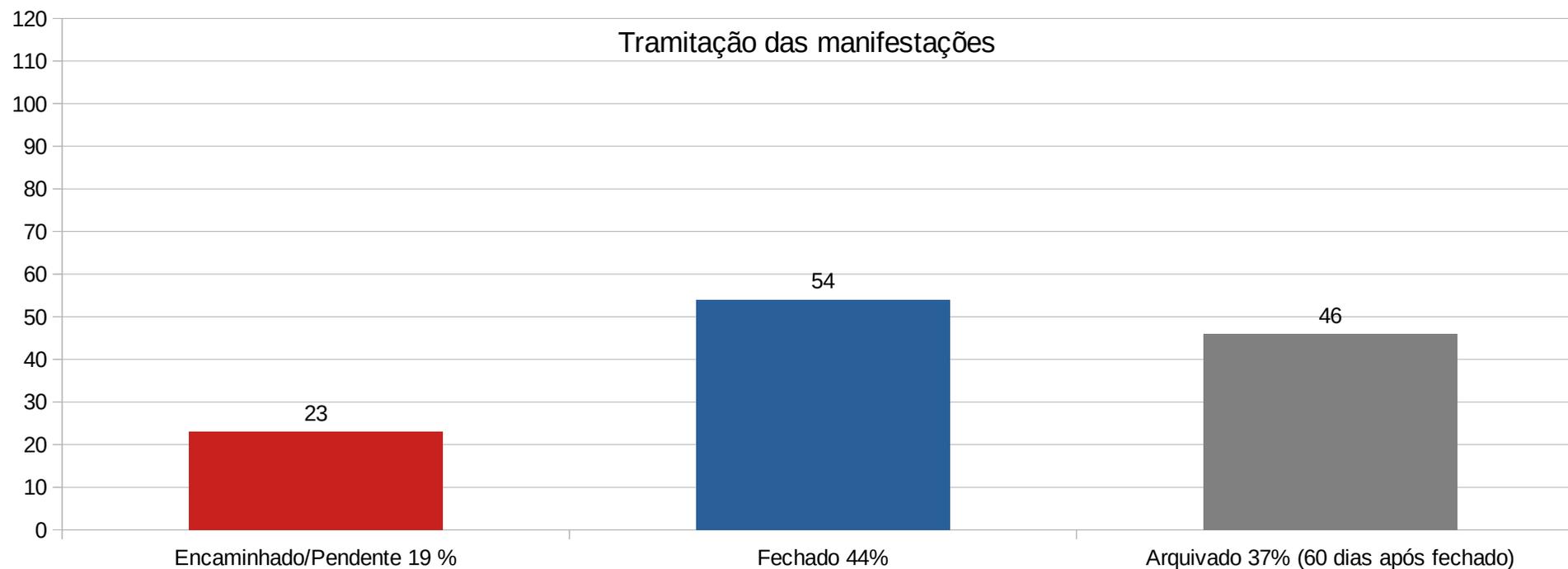


Gráfico 8: Status das manifestações/Resolutividade Geral
Período: Janeiro a Abril de 2024

RESOLUTIVIDADE: 81%

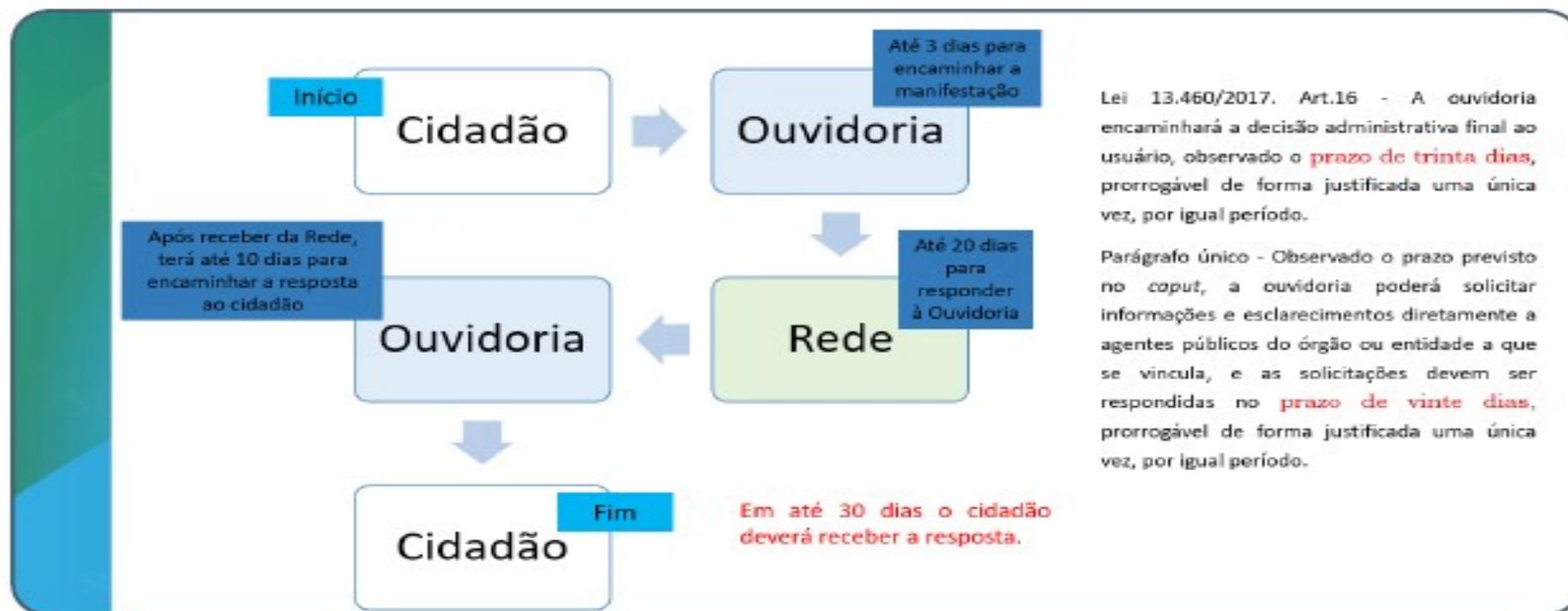
META PAS: 90%



SECRETARIA DE
SAÚDE



Prazo para tratamento das manifestações conforme a Lei 13.460/2017



Fonte: Elaborado pela equipe da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS).



SECRETARIA DE
SAÚDE



A Ouvidoria SUS é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

A **Lei n.º13.460/2017**, informa que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos, as quais serão dirigidas à ouvidoria.

Para a melhoria da prestação dos serviços ofertados pelo SUS, o aspecto determinante a ser considerado relaciona-se à forma de atuação das Ouvidorias, que confirmam o elo entre o cidadão e a administração pública ao receber, examinar e encaminhar as diversas manifestações recebidas. Nessa perspectiva, é fundamental a articulação entre as áreas técnicas, contribuindo para que a gestão e a sociedade, em parceria, lutem para mitigar as problemáticas e pela permanente melhoria da qualidade e eficiência dos serviços.



OUVIDORIA SUS

SECRETARIA DA
SAÚDE



ARAPIRACA
UMA CIDADE PARA TODOS

**0800 282 3331
OU 3521-1064**

ouvidoriasus@saude.arapiraca.al.gov.br



Formulário WEB SUS:

<https://abre.ai/dZks>

Retificação: email institucional – ouvidoriasusarapiraca@hotmail.com