



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA SUS ARAPIRACA-AL 2.º QUADRIMESTRE 2024

Arapiraca, 13 de Setembro 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 da Ouvidoria SUS



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.

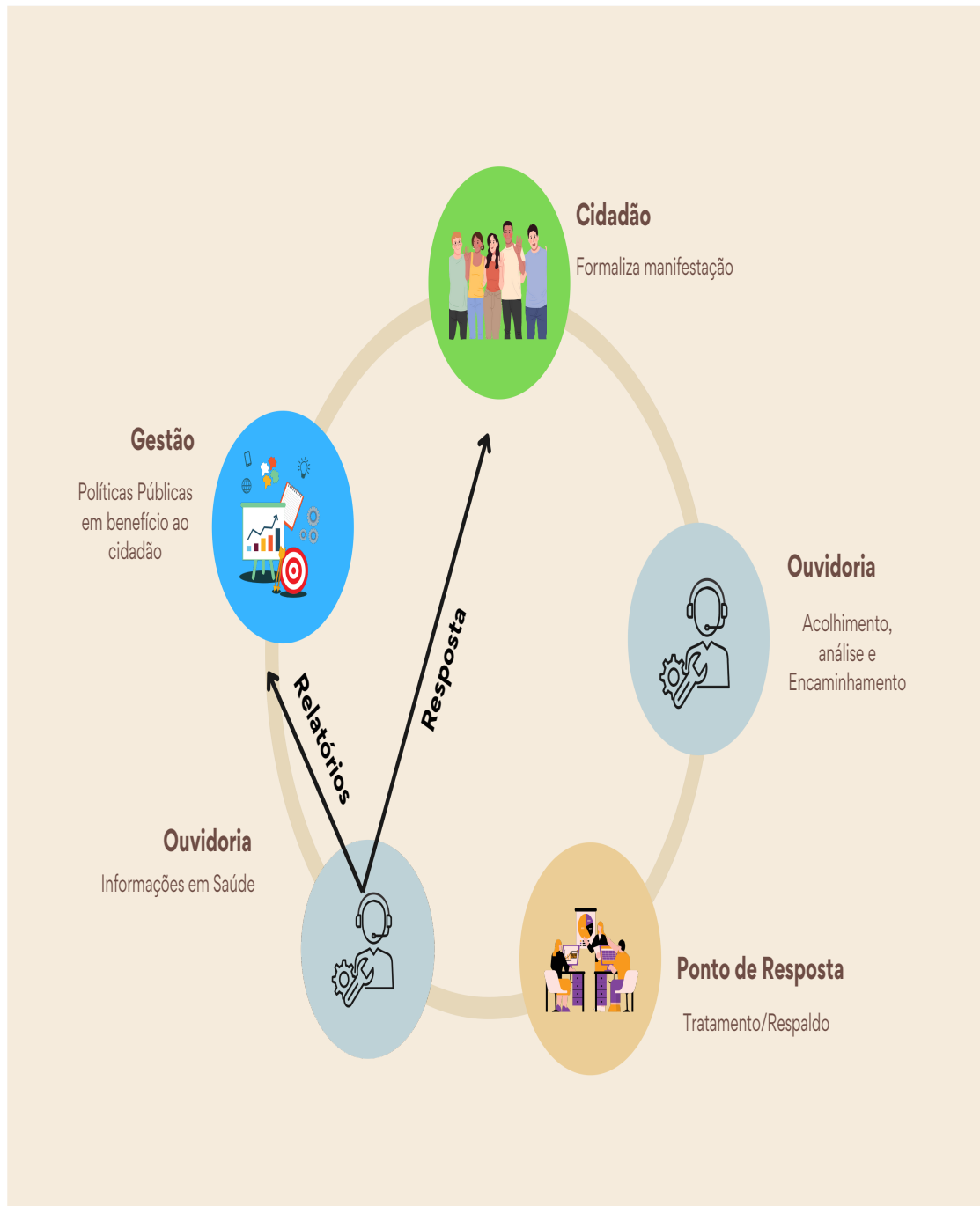
Art 5. Inciso XI – o direito de se expressar e de ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## Fluxo Ouvidoria SUS



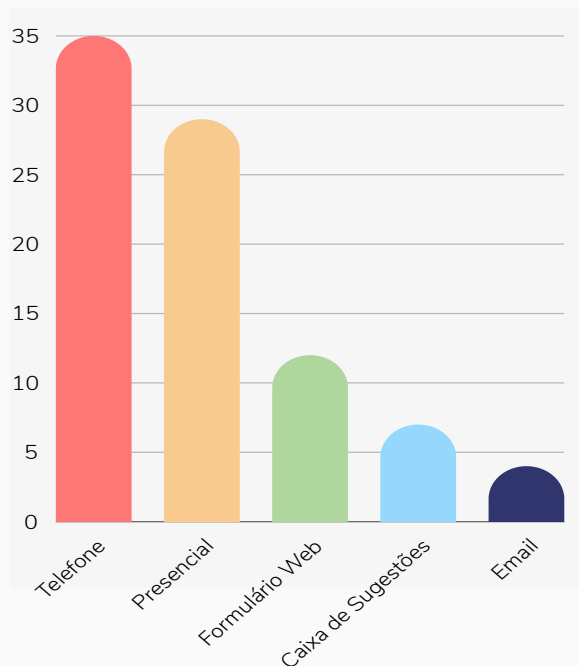
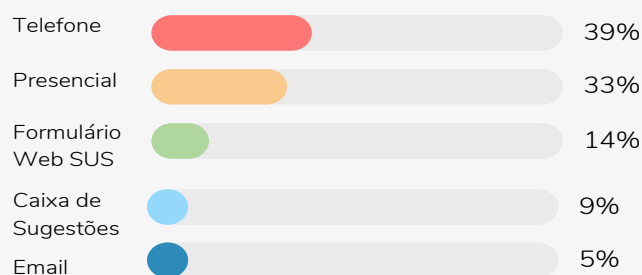
Apresentaremos abaixo, os dados estatísticos, das demandas dos usuários, no período que corresponde ao 2.º Quadrimestre de 2024.




SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## MEIOS DE ACESSO OUVIDORIA SUS ARAPIRACA



  
0800 282 3331  
3521-1064



[https://ouvidor.saude.gov.br/  
public/form-web/registrar](https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar)



[ouvidoriasusarapiraca@hotmail.com](mailto:ouvidoriasusarapiraca@hotmail.com)



Rua Lino Roberto  
(Anexo do 3.º Centro)  
bairro Santa  
Edwirges



Serviço em  
reestruturação

**Gráfico 1:** Tipos de Atendimento/Meios de Acesso  
**Período:** Maio a Setembro de 2024

No 2.º Quadrimestre de 2024, foram **registradas 89 manifestações** na Ouvidoria SUS Arapiraca.

**\*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.

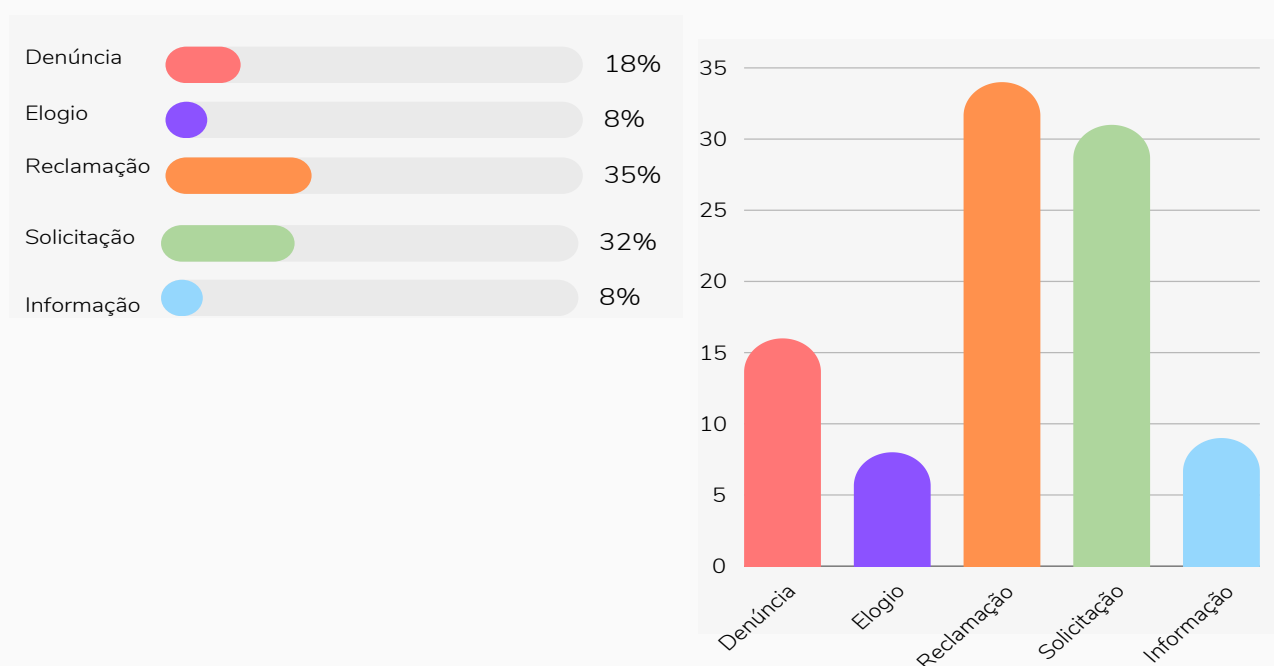
**Obs:** Em decorrência de problemas técnicos, mudança de endereço e migração de nova tecnologia, a Ouvidoria ficou sem atendimento via telefone por mais de 60 dias. O que gerou a diminuição de 23% no registro de demandas, comparado ao 1.º semestre de 2024. **Os atendimentos via telefone foram normalizados dia 12/08/2024.**



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



**Gráfico 2:** Classificação das demandas  
**Período:** Maio a Setembro 2024

- ✓ **Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada.
- ✓ **Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
- ✓ **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- ✓ **Solicitação:** comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
- ✓ **Informação:** comunicação verbal ou escrita na qual o manifestante faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde.



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



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

## Tipificação das demandas

### ATENÇÃO À SAÚDE

engloba as ações e serviços ofertados pelo SUS. Ex: Consultas, exames etc

61%

### GESTÃO

diz respeito à organização, ao financiamento, ao controle, à avaliação e aos programas do SUS.

23%

### VIGILÂNCIA EM SAÚDE

compreende a Vigilância Epidemiológica, Vigilância Ambiental, Vigilância da Saúde do Trabalhador e Vigilância Sanitária.

11%

### OUTRAS SECRETARIAS

demandas direcionadas a Ouvidoria SUS, mas de assuntos não pertinentes ou de responsabilidade de outras secretarias

5%

**Gráfico 3:** Tipificação das Manifestações  
**Período:** Maio a Setembro de 2024



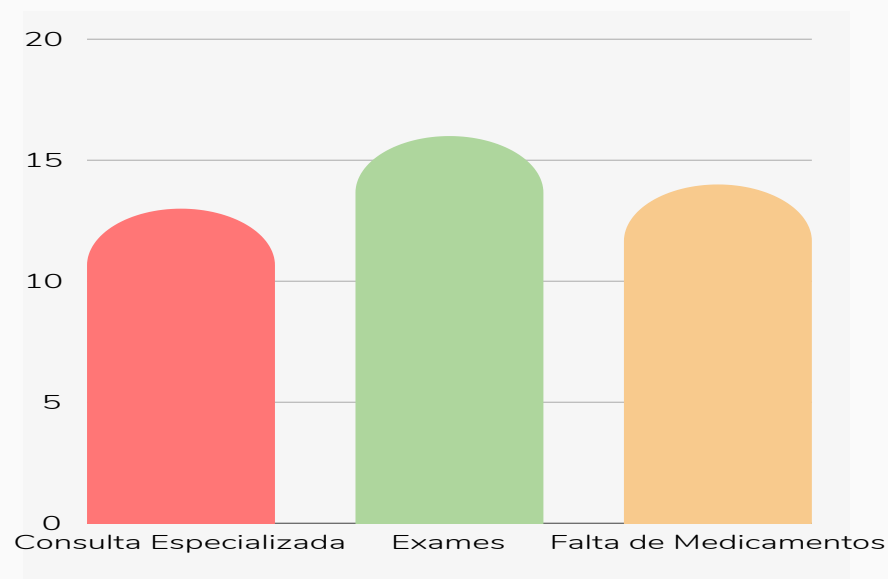
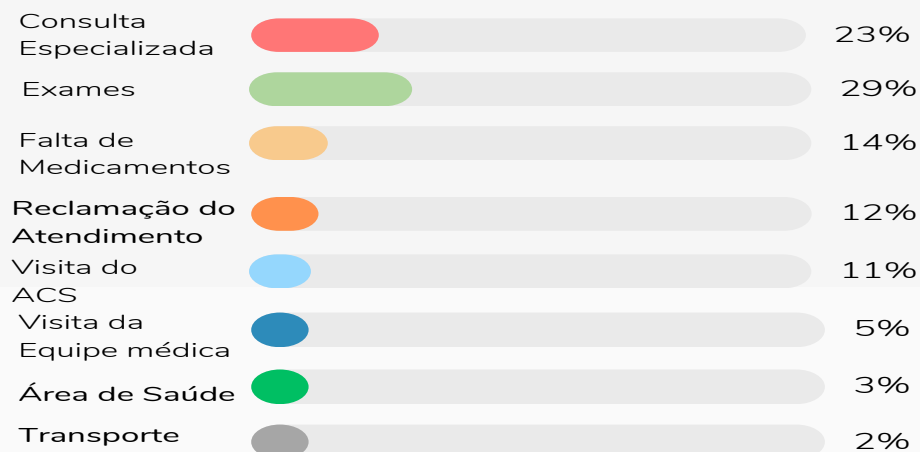
SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



**ARAPIRACA**  
UMA CIDADE PARA TODOS



## ATENÇÃO À SAÚDE



**Gráfico 4:** Tipificação das demandas  
**Período:** Maio a Setembro de 2024







SECRETARIA DE  
SAÚDE



## Atenção à Saúde/Exames

Segue abaixo, nuvem de palavras, com os procedimentos/exames mais citados pelos usuários em suas manifestações:



**Gráfico 6:** Tipificação das manifestações  
**Período:** Maio a Setembro de 2024

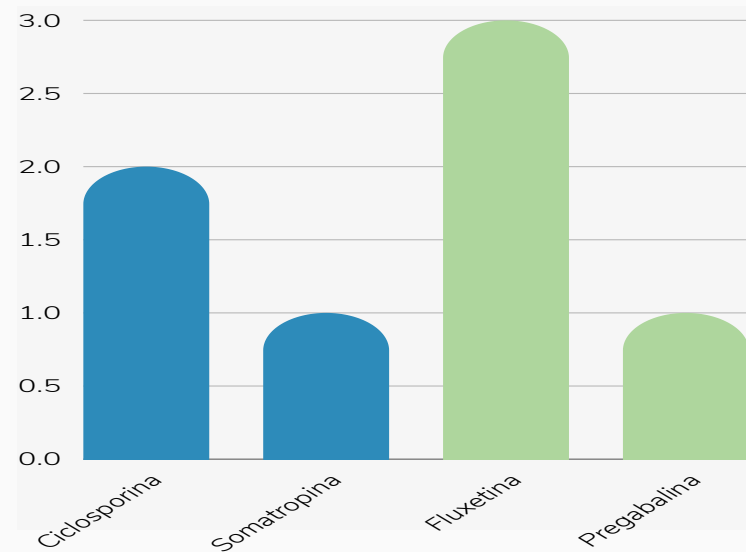
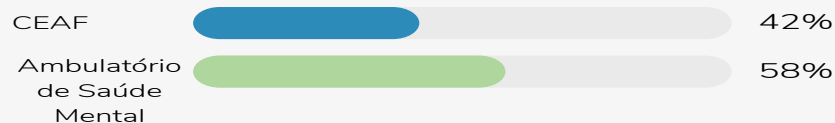


SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## Atenção à Saúde/Falta de Medicamentos

### MEDICAMENTOS



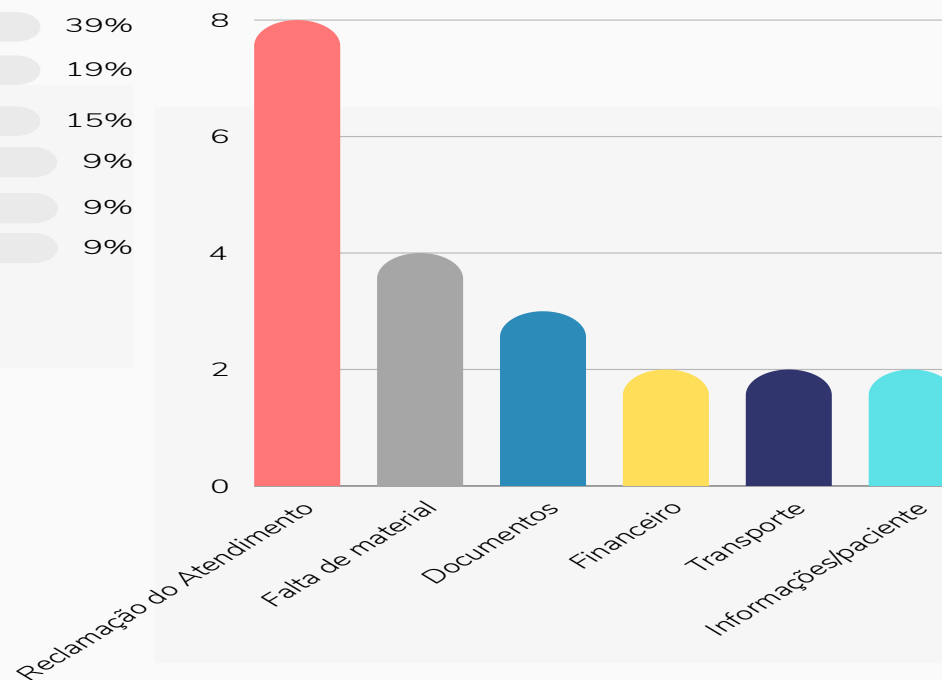
**Gráfico 7:** Tipificação das Manifestações  
Período: Maio a Setembro de 2024



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## GESTÃO



**Gráfico 8:** Tipificação das Manifestações  
**Período:** Maio a Setembro de 2024

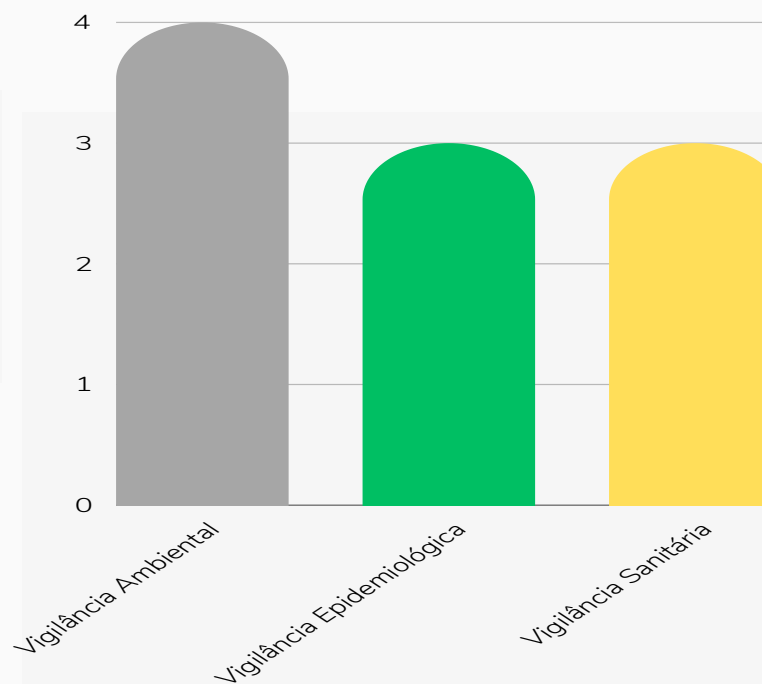


SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## VIGILÂNCIA EM SAÚDE

Poluentes/fumaça		40%
Foco/mosquito da dengue		33%
Alimento/Estragado		33%



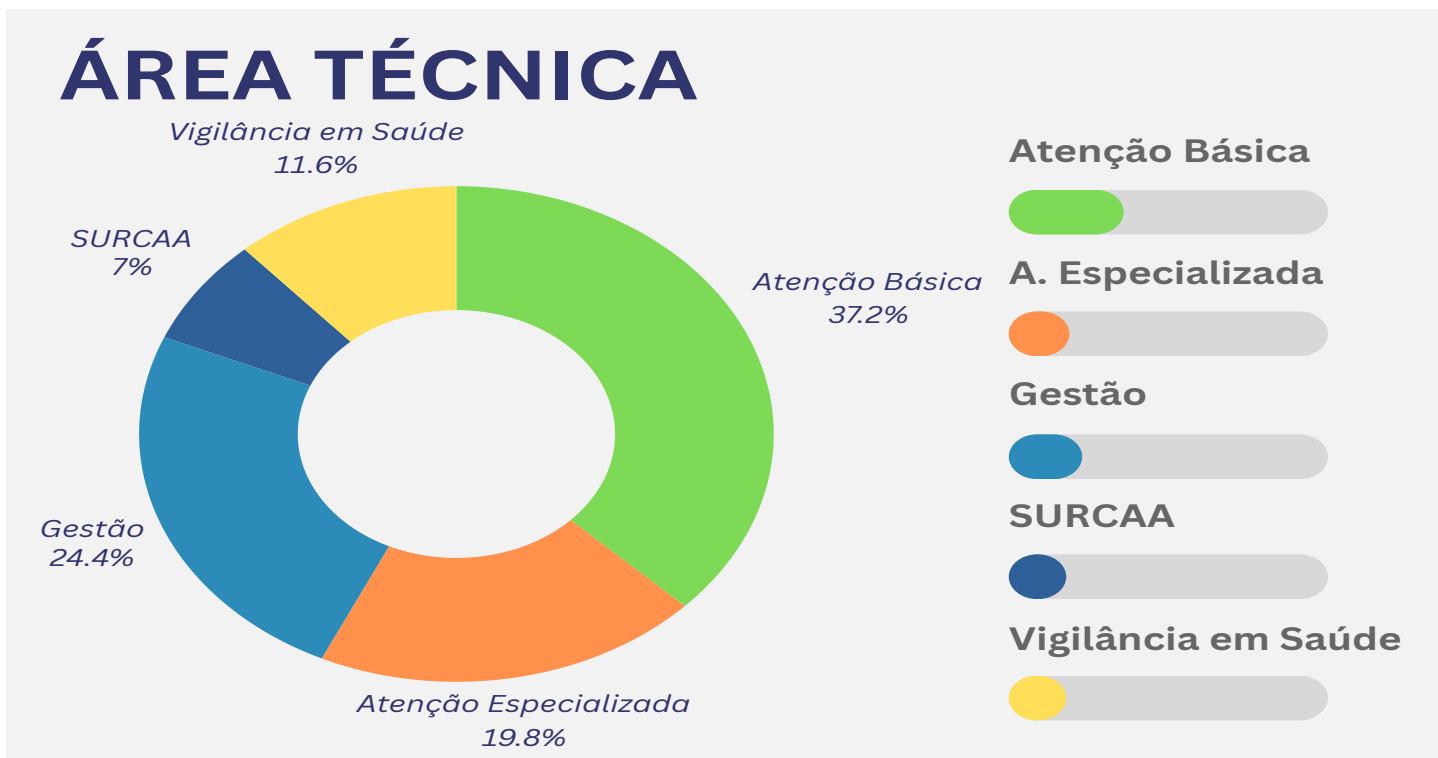
**Gráfico 9:** Tipificação das Manifestações  
Período: Maio a Setembro de 202



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



**ARAPIRACA**  
UMA CIDADE PARA TODOS

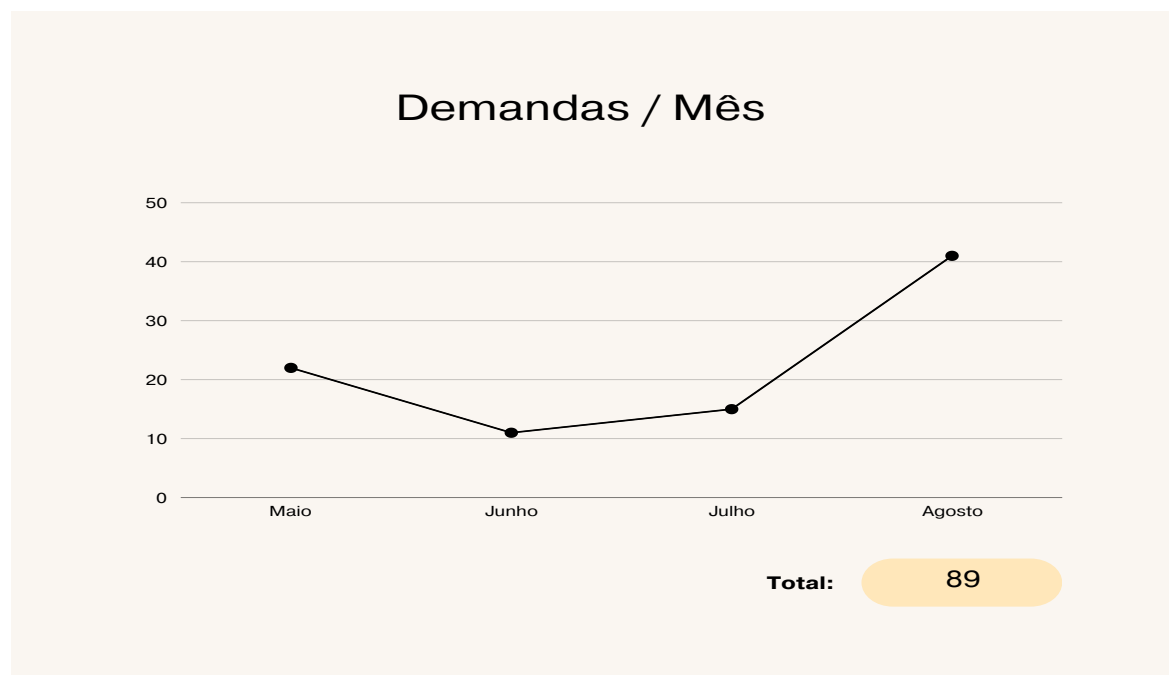


**Gráfico 9:** Distribuição por área técnica SMS  
**Período:** Maio a Setembro de 2024

O gráfico acima apresenta a distribuição de demandas, por área técnica, encaminhadas a Secretaria Municipal de Saúde



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



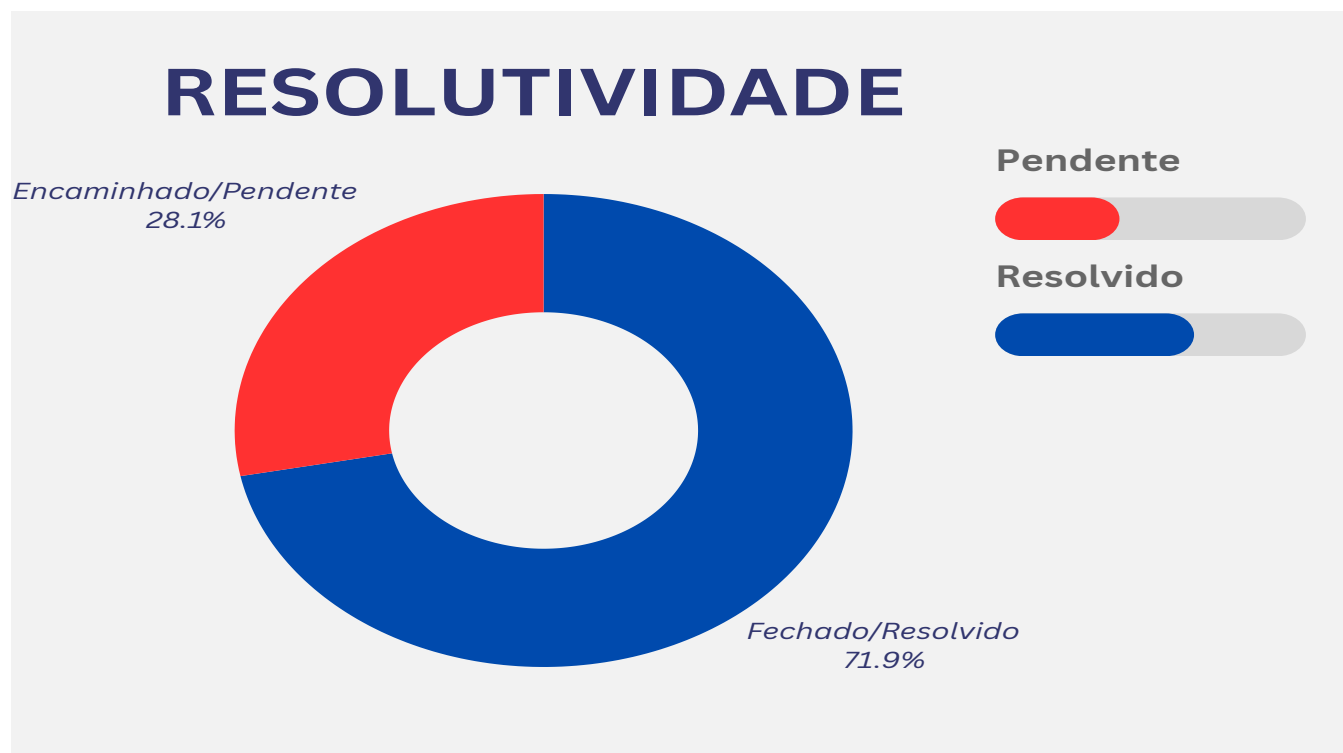
**Gráfico 10:** Manifestação  
Período: Maio a Setembro de 2024



SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## Resolutividade



**Gráfico 11:** Status das manifestações/Resolutividade Geral  
**Período:** Maio a Setembro de 2024

**META AVALIAÇÃO: 90%**

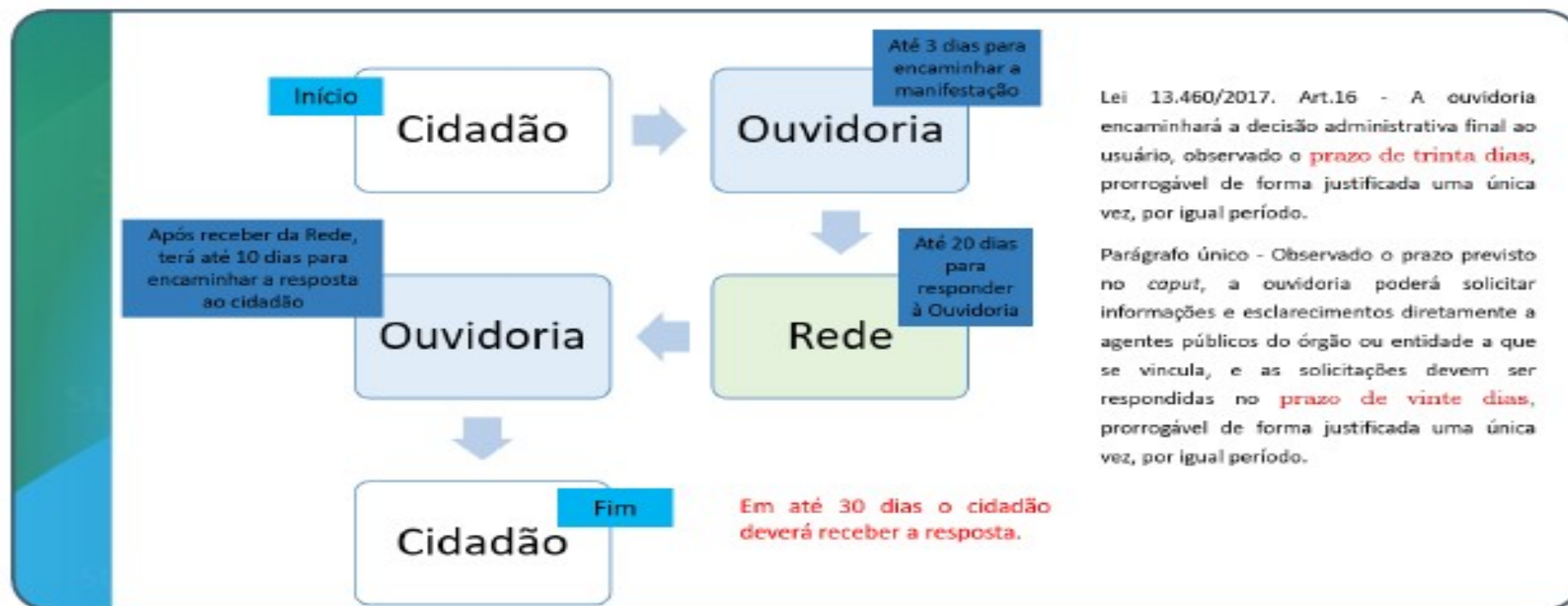




SECRETARIA DE  
**SAÚDE**



## 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](mailto:ouvidoriasus@saude.arapiraca.al.gov.br)**



Formulário WEB SUS:

**<https://abre.ai/dZks>**

Retificação: email institucional – [ouvidoriasusarapiraca@hotmail.com](mailto:ouvidoriasusarapiraca@hotmail.com)

Retificação: Novo Formulário Web SUS:

<https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar>