

RELATÓRIO ESTATÍSTICO  
ANUAL 2024  
OUVIDORIA SUS ARAPIRACA-AL

Arapiraca 6 de Fevereiro de 2025

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.



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. Manifestar é um direito: 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.

# CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE

Esta carta serve para você conhecer alguns de seus direitos na hora de procurar atendimento de saúde. Estes direitos estão assegurados por lei desde 1990.

## 1.º PRINCÍPIO:

Todo cidadão tem direito a ser atendido com ordem e organização.



Em todo atendimento serão respeitados a prioridade legal (idoso, criança e deficiente físico) e a condição de saúde do paciente.

- O atendimento é programado e regulado pelo núcleo de regulação interno.

## 2.º PRINCÍPIO:

Todo cidadão tem direito a ter um atendimento com qualidade.

Você tem o direito de receber informações referente ao seu estado de saúde, tratamento terapêutico e esclarecimentos de qualquer tipo de dúvida.

- Também tem o direito a anestesia e a remédios para aliviar a dor e o sofrimento quando for preciso.

- Toda receita médica deve ser escrita de modo claro e que permita sua leitura.



## 3.º PRINCÍPIO:

Todo cidadão tem direito a um tratamento humanizado e sem nenhuma discriminação.



- Você tem direito a um atendimento sem nenhum preconceito de raça, cor, idade, orientação sexual, estado de saúde ou nível social.

• Os médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde devem ter os nomes bem visíveis no crachá para que você possa saber identificá-los.

- Quem está cuidando de você deve respeitar seu corpo, sua intimidade, sua cultura e religião, seus segredos, suas emoções e sua segurança.

## 4.º PRINCÍPIO:

Todo cidadão deve ter respeitados os seus direitos de paciente.

Você tem direito a pedir para ver seu prontuário sempre que quiser.

- Tem também a liberdade de permitir ou recusar qualquer procedimento médico, assumindo a responsabilidade por isso. E não pode ser submetido a nenhum exame sem saber.



- O SUS possui espaços de escuta e participação para receber suas sugestões, elogios e críticas, como as Ouvidorias e os Conselhos Gestores e de Saúde.

## 5.º PRINCÍPIO:

Todo cidadão também tem deveres na hora de buscar atendimento de saúde.

- Sempre dar as informações corretas, nunca mentir sobre seu estado de saúde, pois essas informações irão contribuir para a sua recuperação.
- Tratar com respeito os profissionais de saúde. Caso haja alguma reclamação, procurar a Ouvidoria para registro.

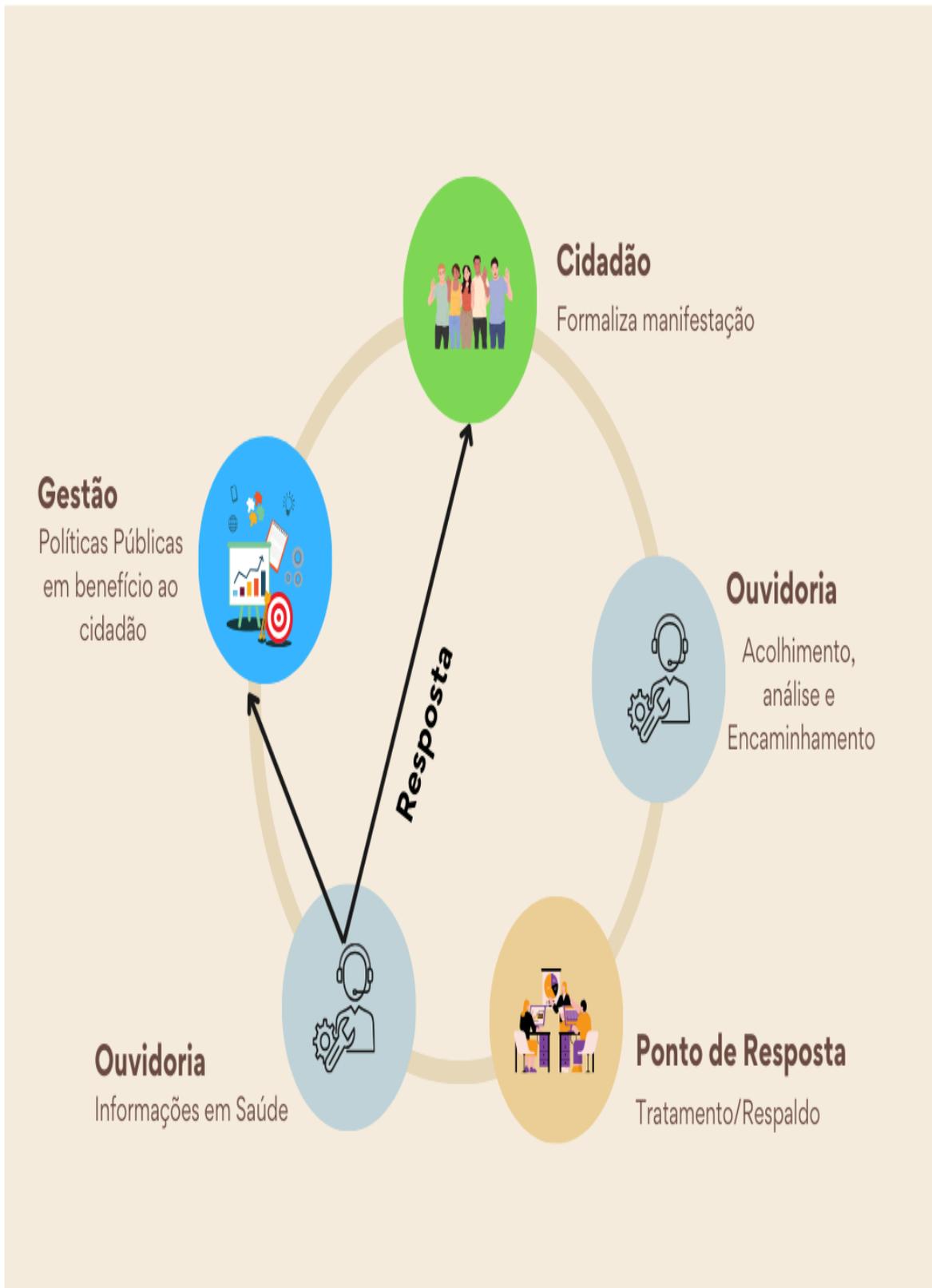


## 6.º PRINCÍPIO:

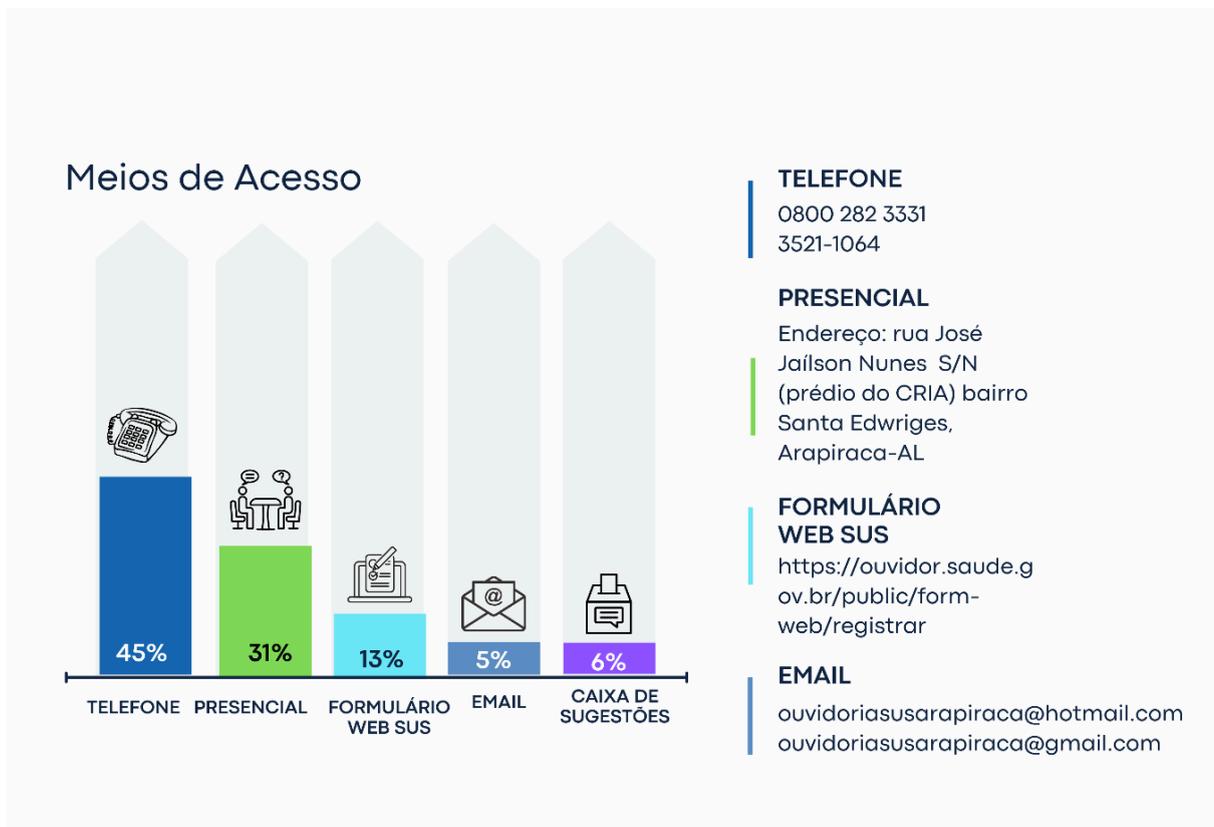
Todos devem cumprir o que diz a carta dos direitos dos usuários da saúde.

- Os representantes do governo federal, estadual e municipal devem se empenhar para que os direitos do cidadão sejam respeitados.





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



**Gráfico 1:** Tipos de Atendimento/Meios de Acesso

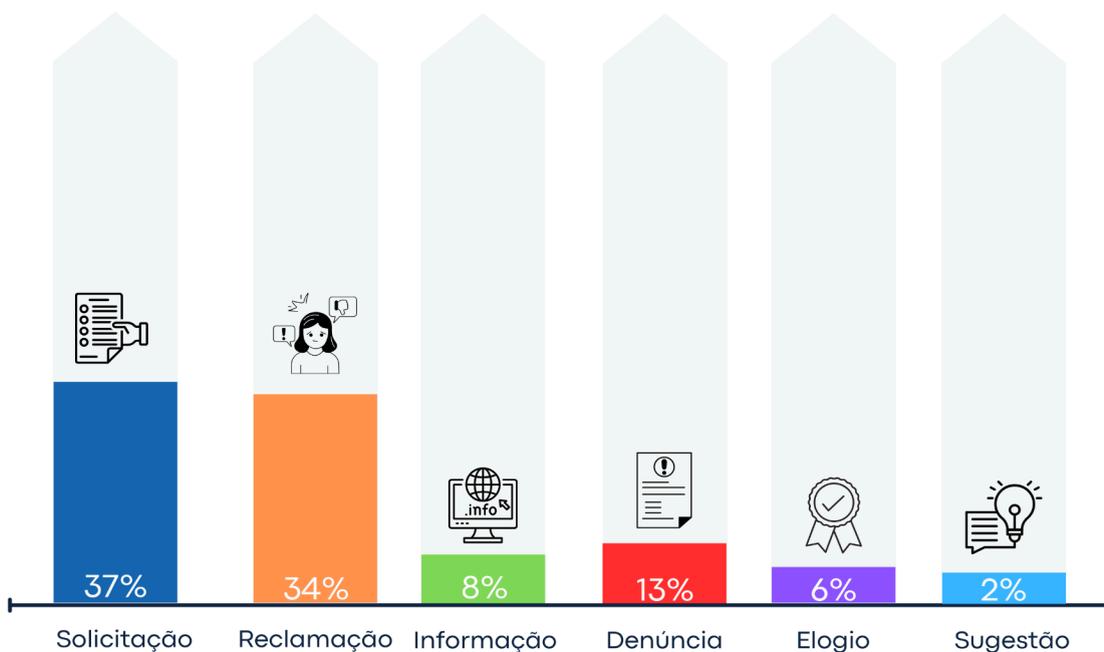
**Período:** Janeiro à Dezembro

No ano de 2024, foram registradas 341 manifestações na Ouvidoria SUS Arapiraca. Acima elencamos a distribuição das demandas por tipo de acesso.

O meio de acesso mais utilizado pelos usuários em suas manifestações, permanece o atendimento via TELEFONE. Através do 0800 282 3331 (ligação gratuita do celular), e 3521-1064, o cidadão formaliza sua manifestação junto à Ouvidoria SUS. Os atendimentos presenciais retornaram ao Centro de Referência Integrado de Arapiraca-CRIA. Endereço: rua José Jaílson Nunes S/N (prédio do CRIA) bairro Santa Edwriges, Arapiraca-AL.

Segue abaixo a classificação das demandas.

## Classificação das manifestações



**Gráfico 2:** Classificação das demandas

**Período:** Janeiro à Dezembro

**Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada.

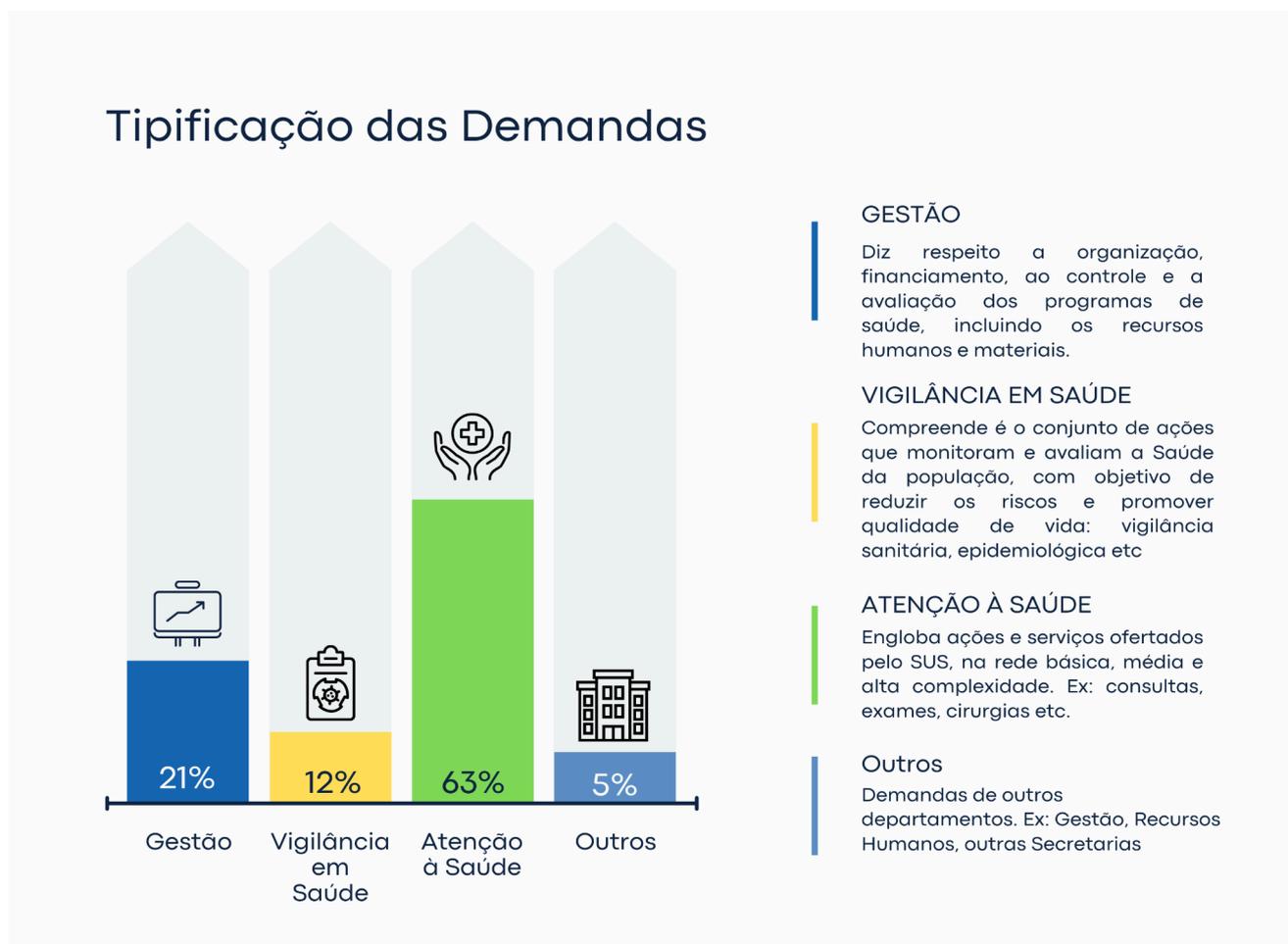
**Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

**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.

Segue abaixo, a distribuição das manifestações, conforme a tipificação.



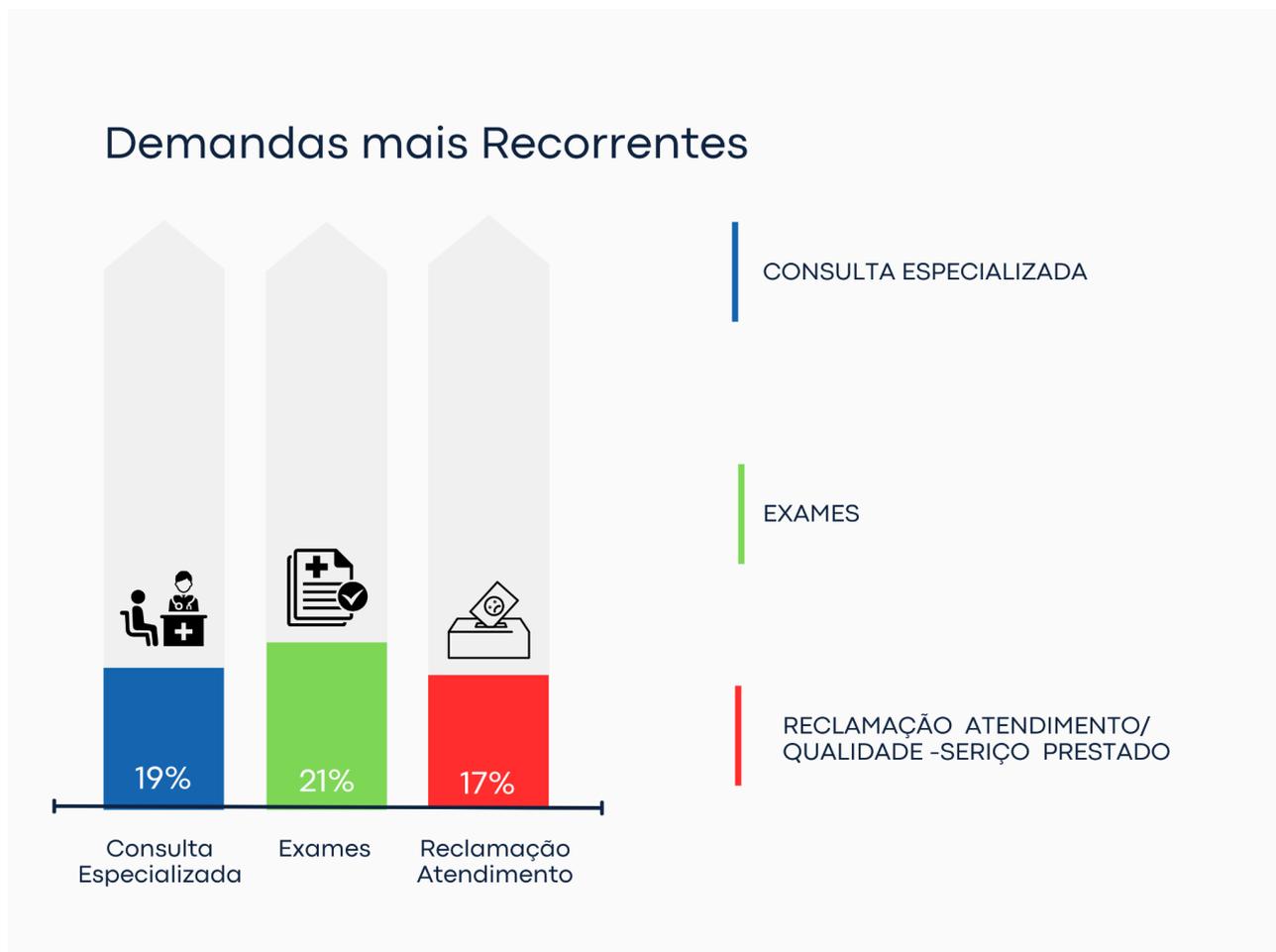
**Gráfico 3:** Tipificação das demandas

**Período:** Janeiro à Dezembro

Atenção à Saúde designa a organização estratégica do sistema e das práticas de saúde em resposta às necessidades da população. É expressa em políticas, programas e serviços de saúde consoante os princípios e as diretrizes que estruturam o Sistema Único de Saúde (SUS).

## Demandas mais recorrentes

Abaixo apresentaremos os assuntos específicos, temas mais abordados pelos usuários em suas manifestações.

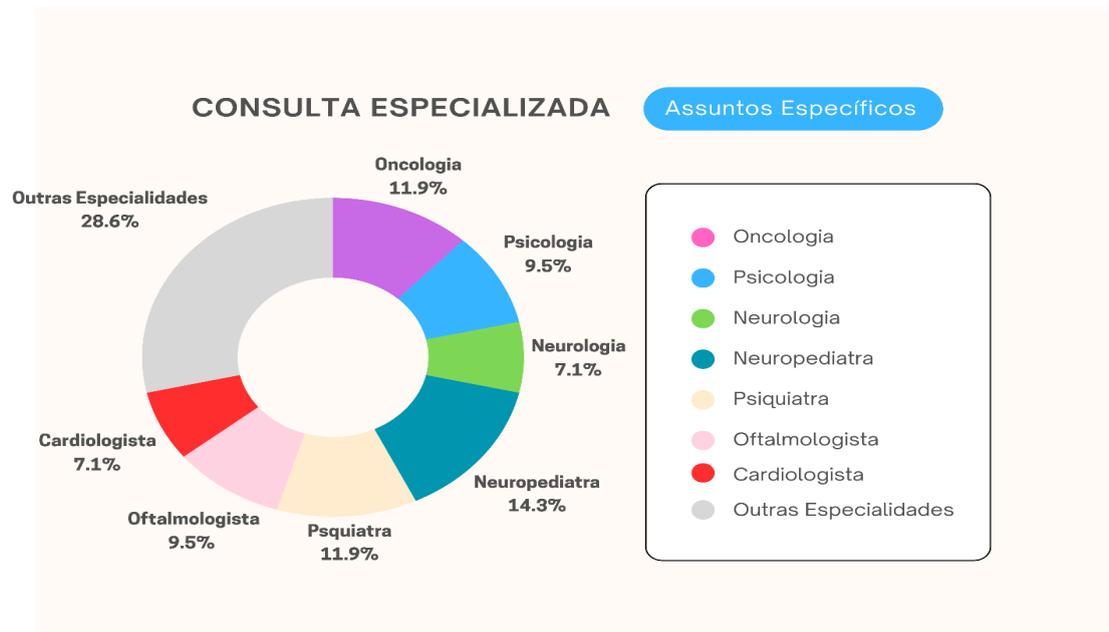


**Gráfico 4:** Demandas mais recorrentes

**Período:** Janeiro à Dezembro

No ano de 2024, as três manifestações mais apontadas pelos usuários foram Exames - 21%, Consulta Especializada - 19% e Reclamação do atendimento - 17%, o que representou 57% das demandas recebidas no período.

Abaixo segue o detalhamento das manifestações:



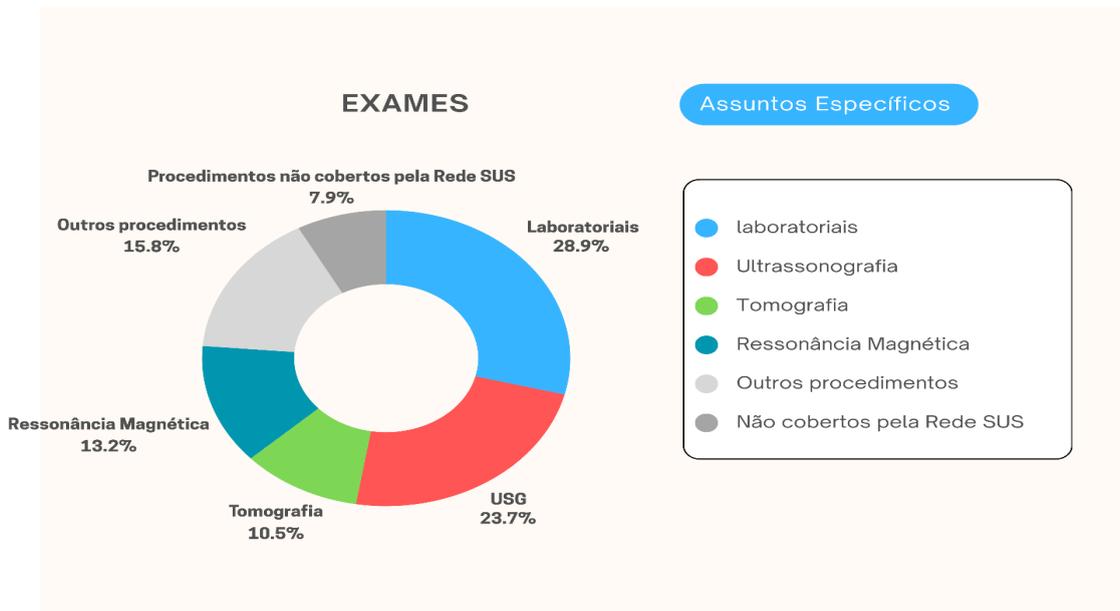
**Gráfico 5:** Demandas mais recorrentes/Consulta Especializada

**Período:** Janeiro à Dezembro

Qual motivo citado pelos usuários que gerou a manifestação?



Abaixo segue o detalhamento das manifestações:



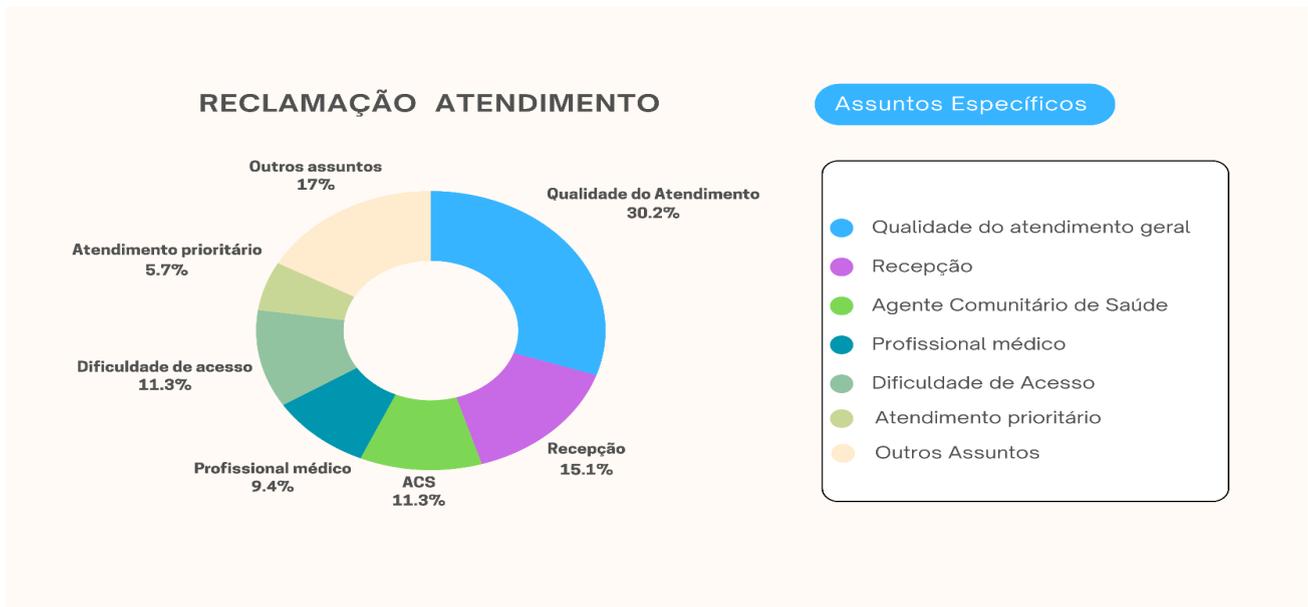
**Gráfico 6:** Demandas mais recorrentes/Exames

**Período:** Janeiro à Dezembro

Qual motivo citado pelos usuários que gerou a manifestação?



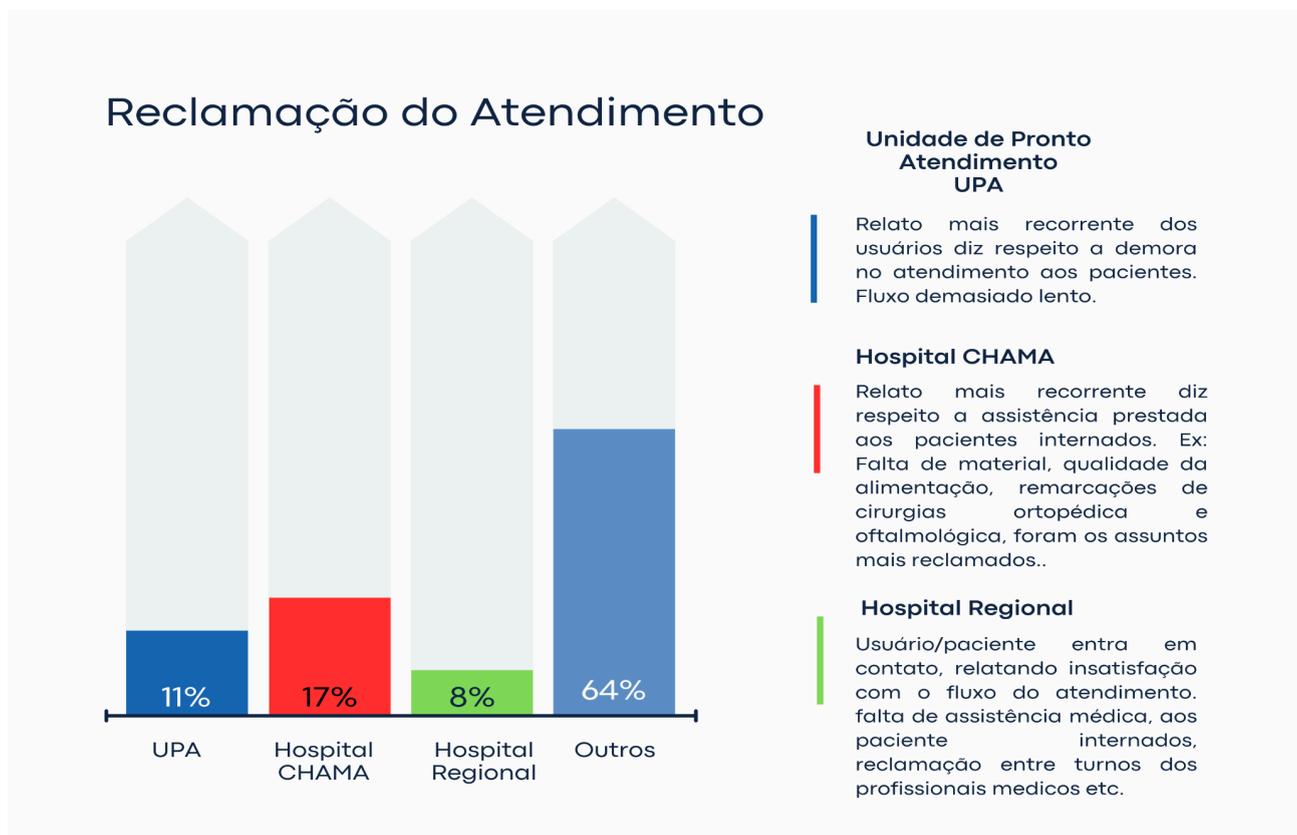
Abaixo segue o detalhamento das manifestações:



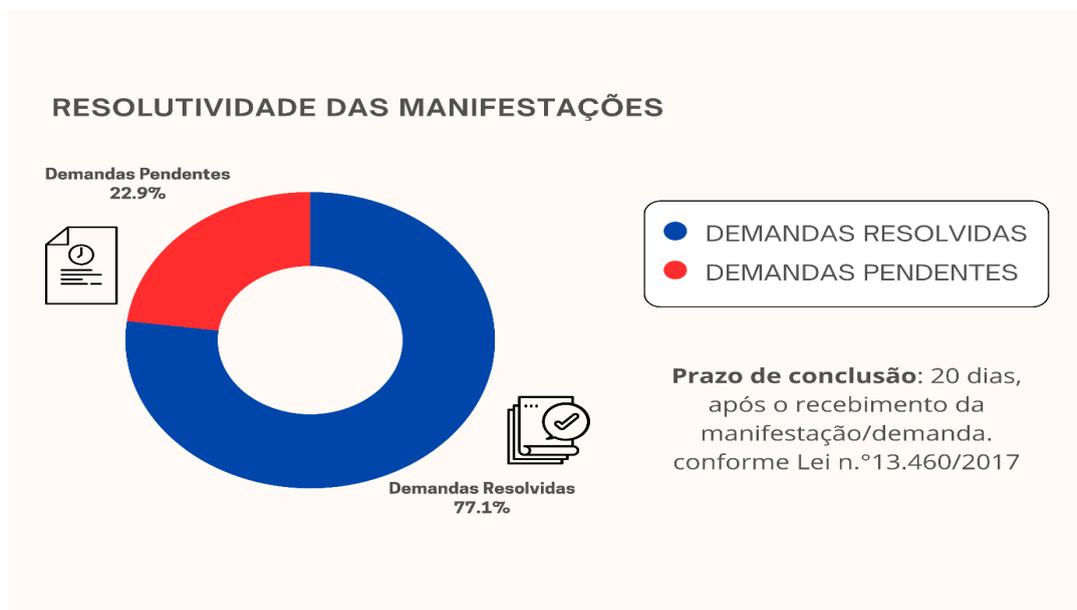
**Gráfico 7:** Demandas mais recorrentes/Reclamação do Atendimento

**Período:** Janeiro à Dezembro

Quais os locais mais citados?



## Resolutividade

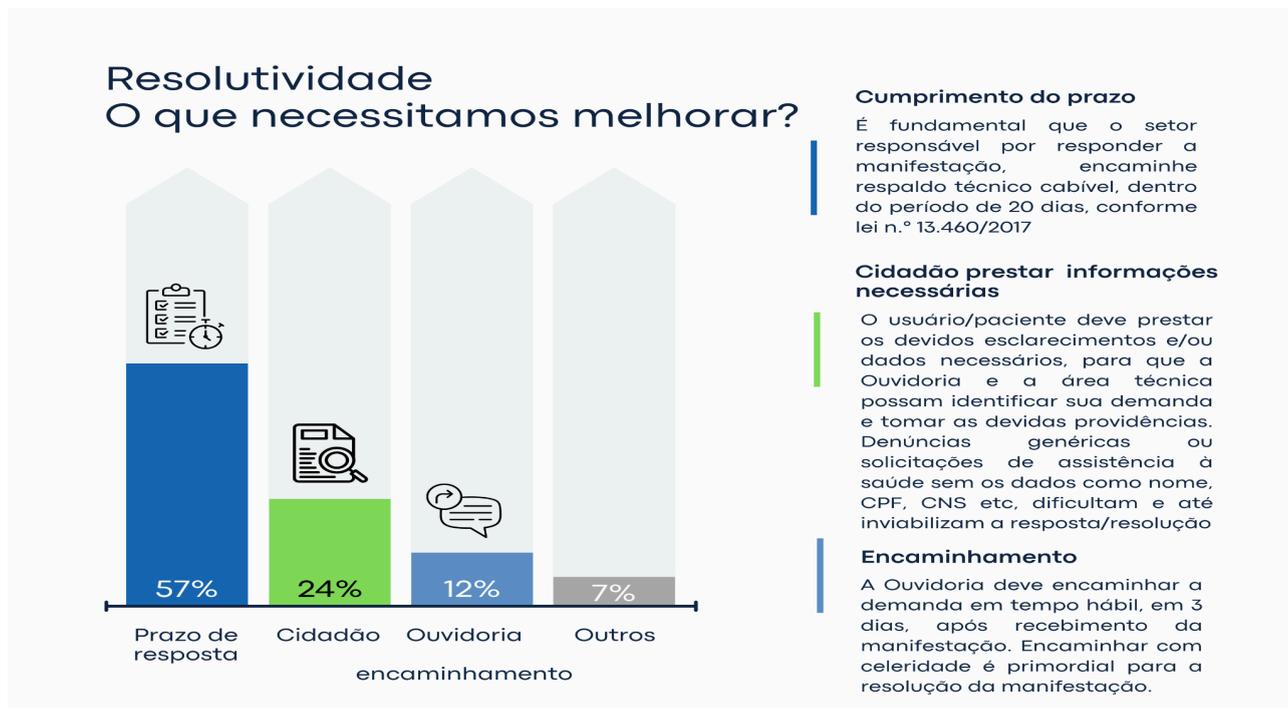


Segue abaixo o percentual de resolutividade das manifestações registradas no período.

**Gráfico 8:** Resolutividade das demandas

**Período:** Janeiro à Dezembro

Quais aspectos, identificados nas demandas pendentes, precisam ser aprimorados para alcançar a meta PAS de 80% de resolutividade?





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 emails:

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

O usuário também tem acesso ao Formulário Web SUS pelo site gov.br:

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