



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.

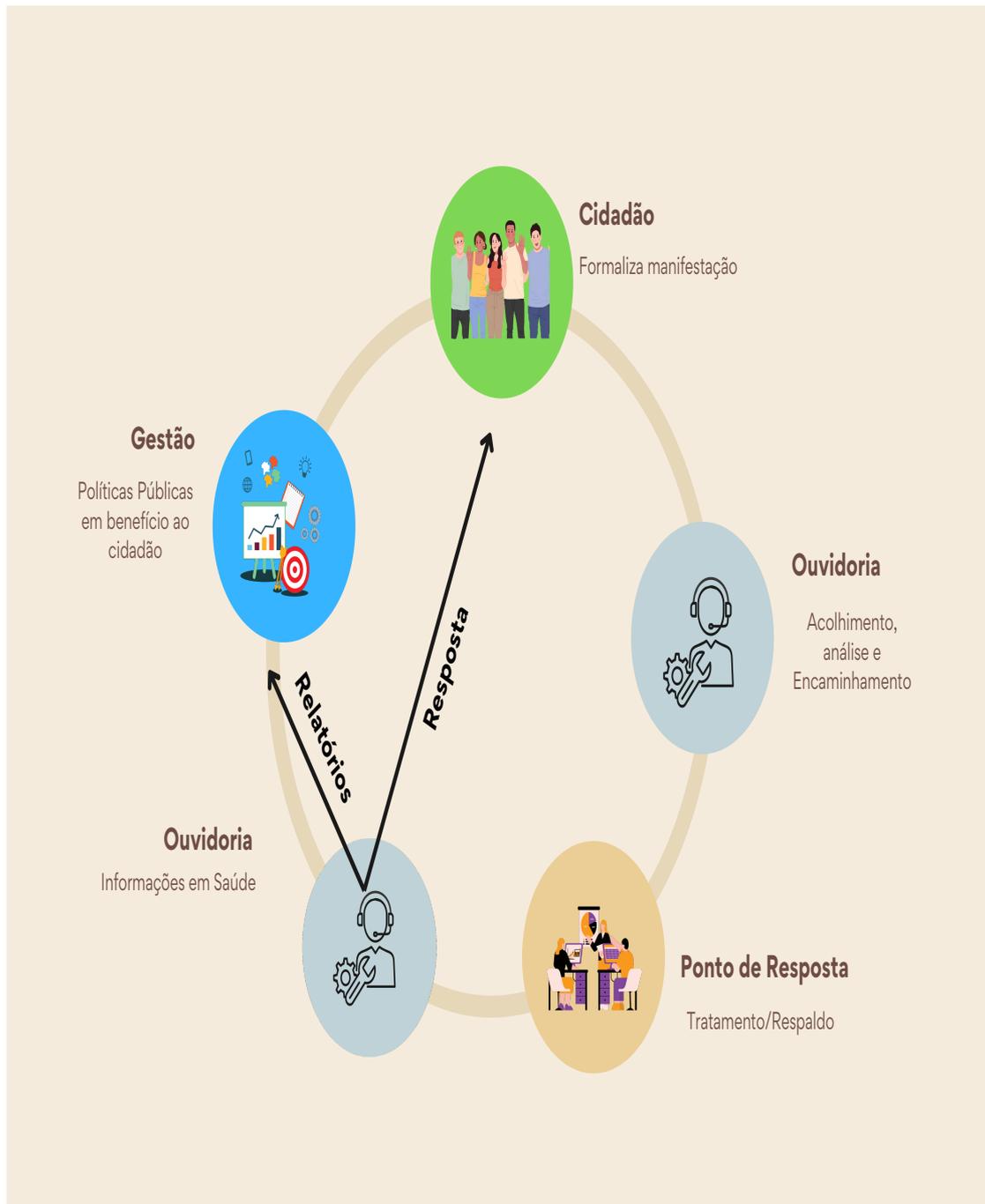
Art 5. Inciso XI – o direito de se expressar e de ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade



SECRETARIA DE
SAÚDE



Fluxo Ouvidoria SUS



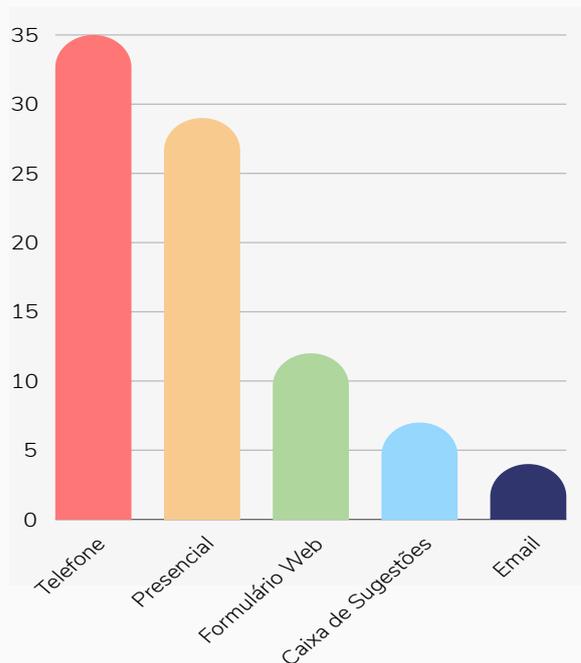
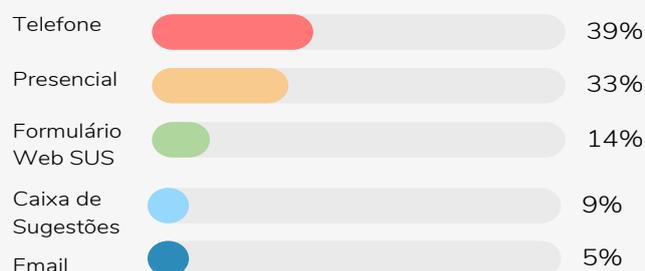
Apresentaremos abaixo, os dados estatísticos, das demandas dos usuários, no período que corresponde ao 2.º Quadrimestre de 2024.



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



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

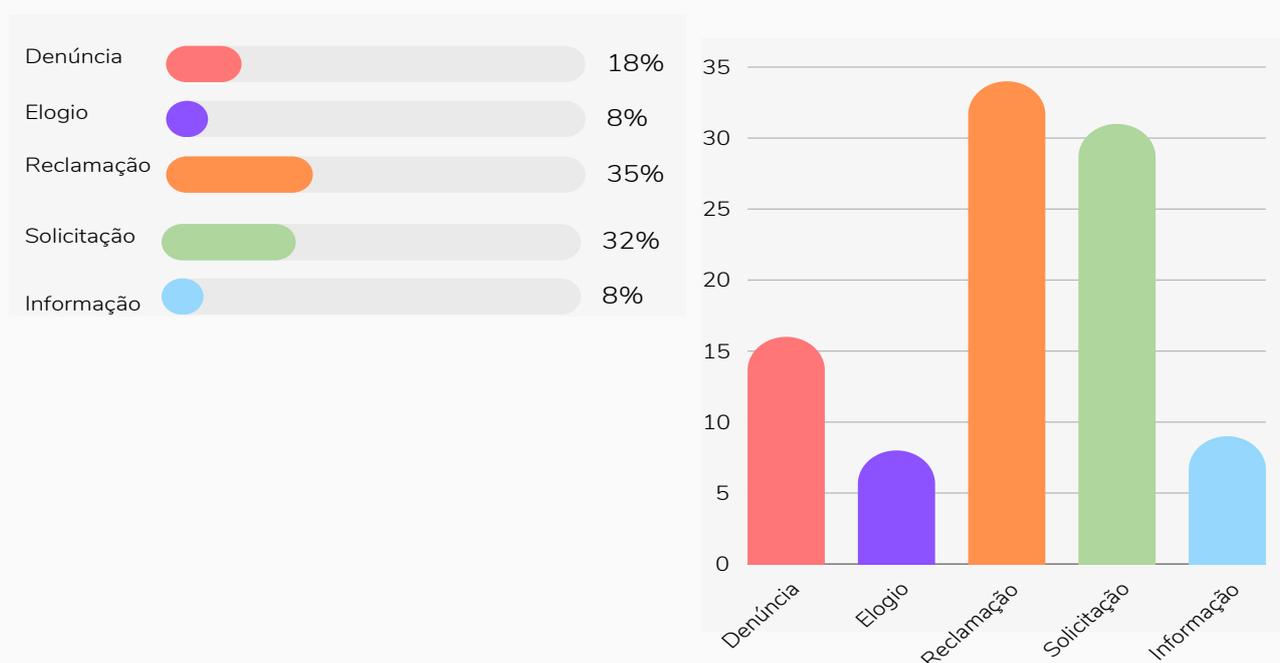


Gráfico 2: Classificação das demandas
Período: Maio a Setembro 2024

- ✓ **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%

VIGILÂNCIA EM SAÚDE

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

11%

GESTÃO

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

23%

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

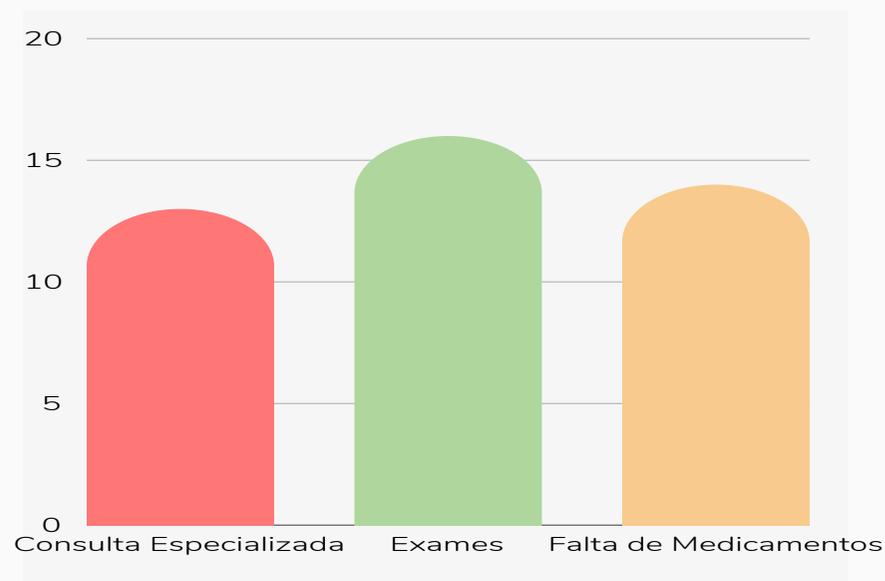
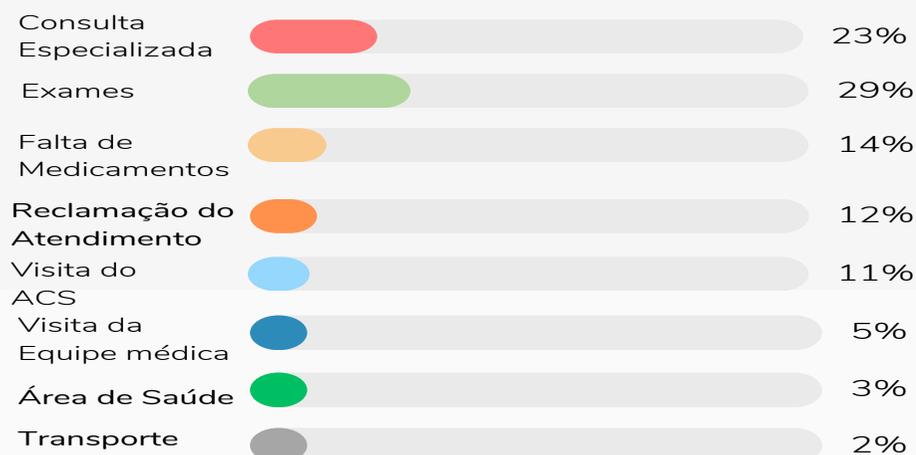


Gráfico 4: Tipificação das demandas
Período: Maio a Setembro de 2024



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

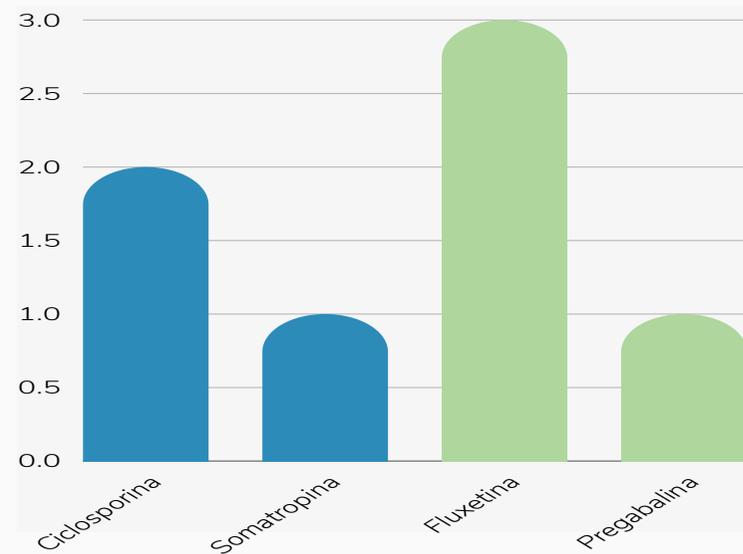
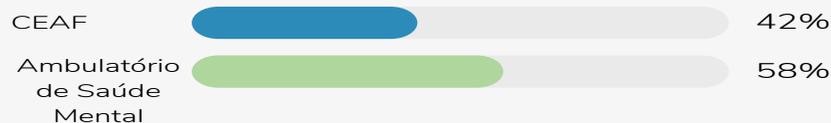


Gráfico 7: Tipificação das Manifestações
Período: Maio a Setembro de 2024



SECRETARIA DE
SAÚDE



GESTÃO

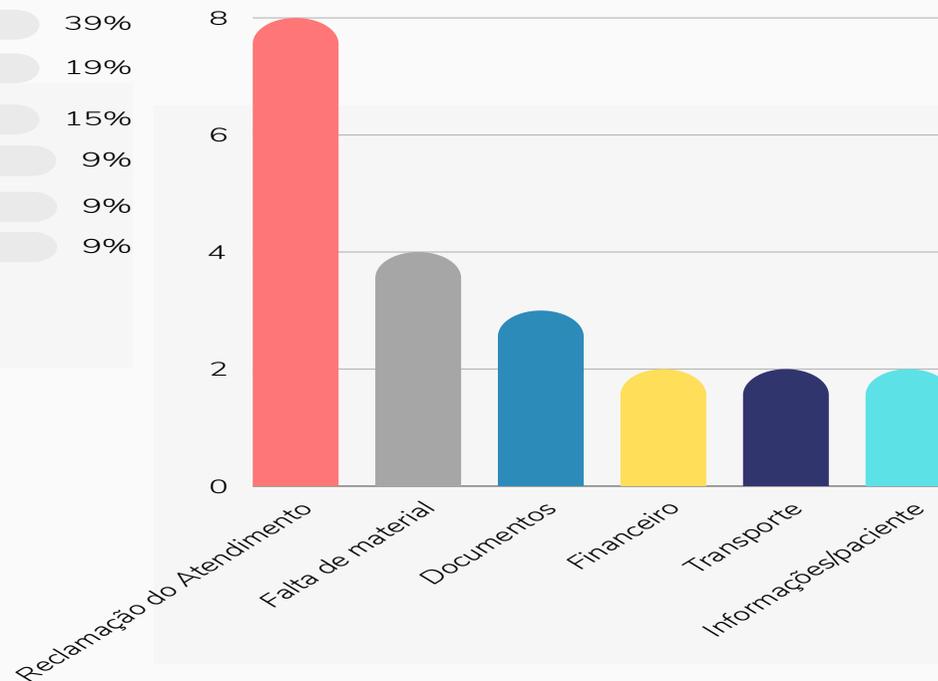


Gráfico 8: Tipificação das Manifestações
Período: Maio a Setembro de 2024



SECRETARIA DE
SAÚDE



VIGILÂNCIA EM SAÚDE

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

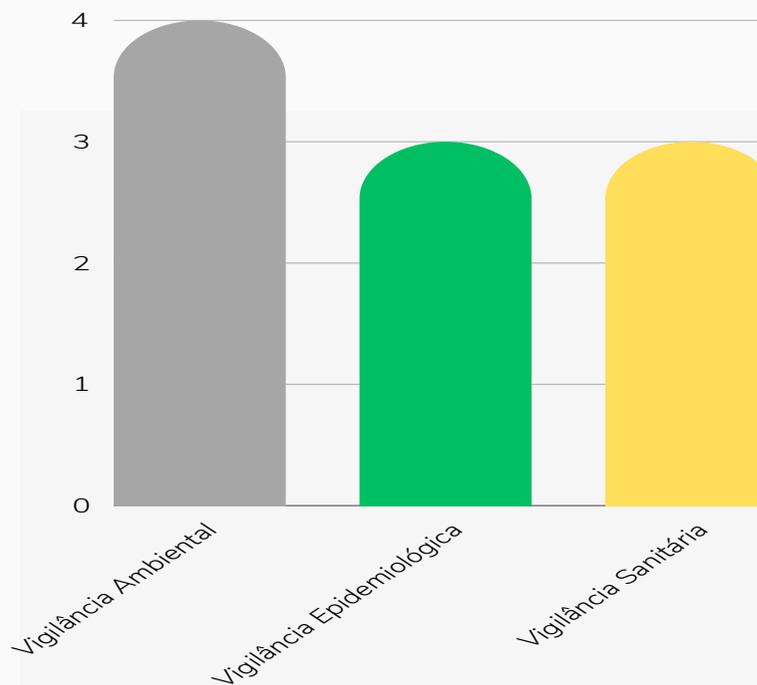


Gráfico 9: Tipificação das Manifestações
Período: Maio a Setembro de 202



SECRETARIA DE
SAÚDE

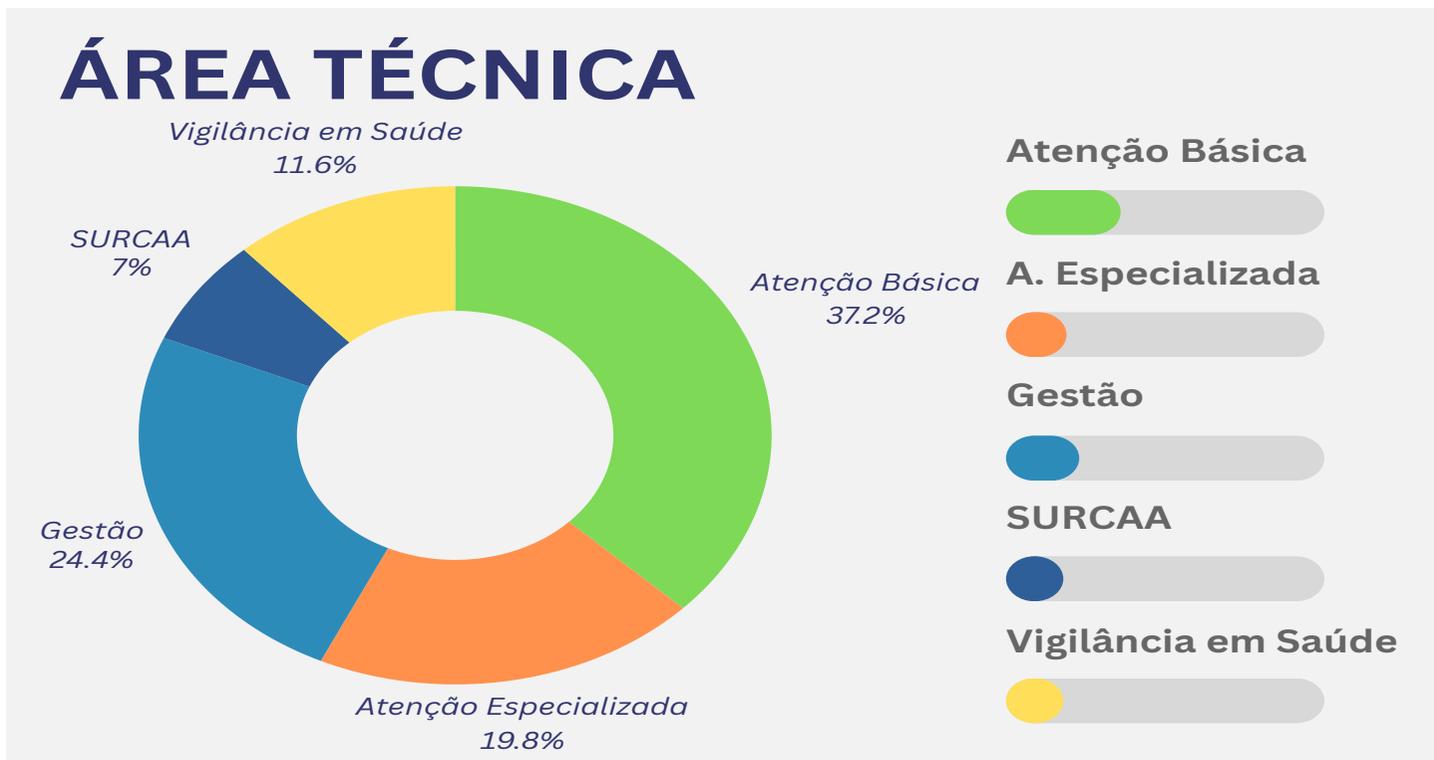


Gráfico 9: Distribuição por área técnica SMS
Período: Maio a Setembro de 2024

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



SECRETARIA DE
SAÚDE

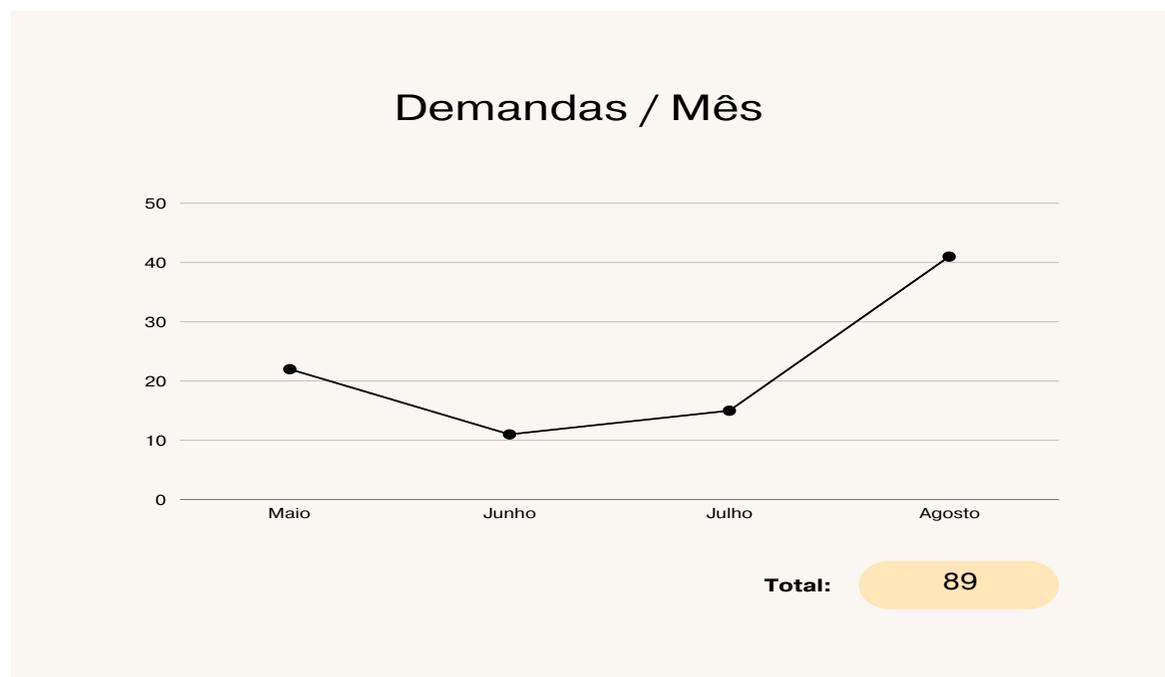


Gráfico 10: Manifestação
Período: Maio a Setembro de 2024



SECRETARIA DE
SAÚDE



Resolutividade

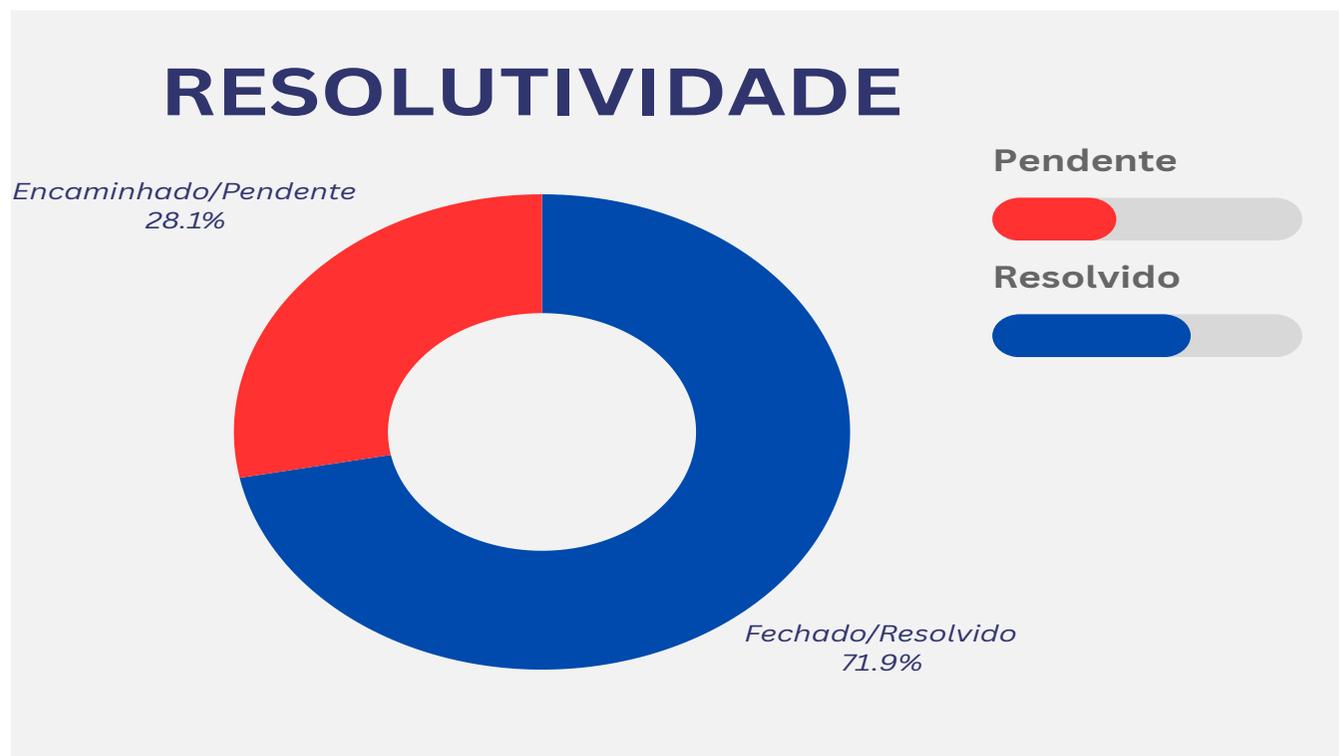


Gráfico 11: Status das manifestações/Resolutividade Geral
Período: Maio a Setembro de 2024

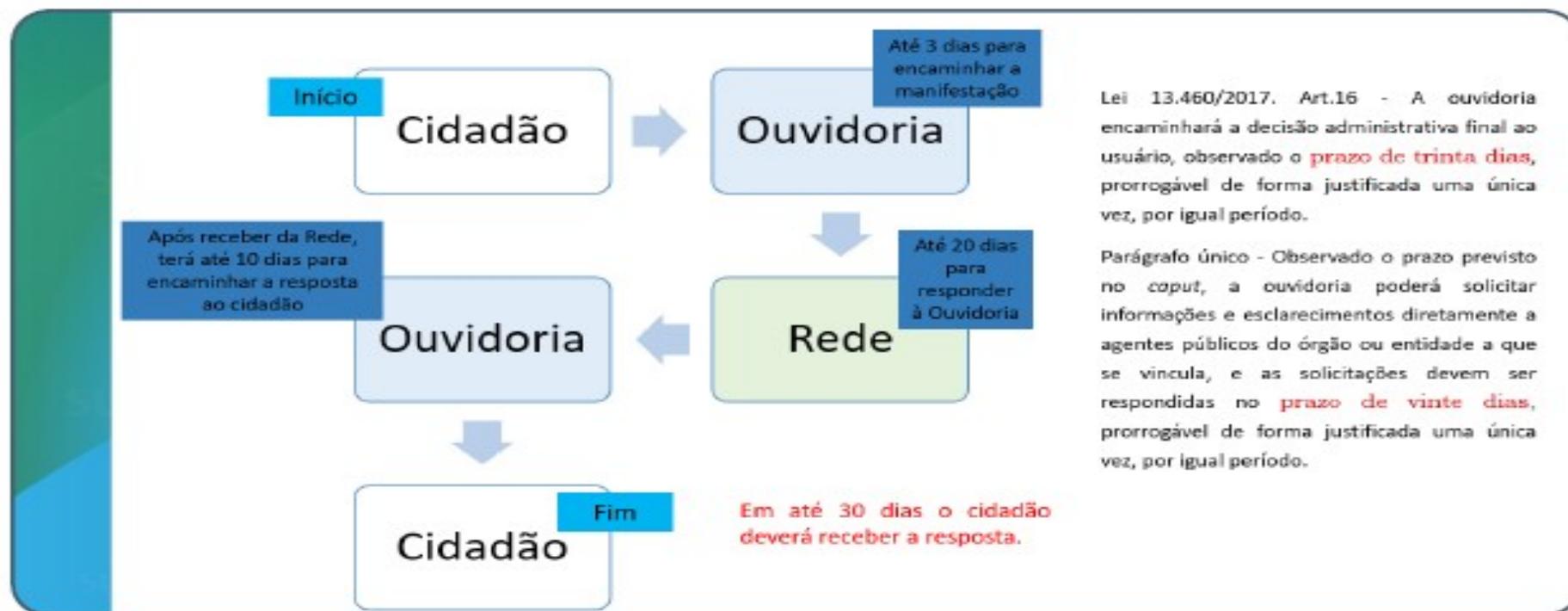
META AVALIAÇÃO: 90%



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



Formulário WEB SUS:

<https://abre.ai/dZks>

Retificação: email institucional – ouvidoriasusarapiraca@hotmail.com

Retificação: Novo Formulário Web SUS:

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