

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO SUS ANO DE 2025

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o balanço das atividades realizadas pela Ouvidoria do SUS no município de Descalvado durante o ano de 2025.

O documento tem como objetivo divulgar informações sobre o atendimento prestado ao cidadão, identificar demandas recorrentes e contribuir para o planejamento de ações voltadas à melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.

Durante o período, os cidadãos puderam registrar suas manifestações por meio dos seguintes canais:

- Atendimento presencial
- Telefone e WhatsApp
- Plataforma digital
- E-mail
- Mídia Eletrônica
- Carta

As informações apresentadas foram extraídas do sistema oficial de registro de manifestações utilizado pela Ouvidoria do SUS, sistema Ouvidor SES/SP.

2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

- **Total de manifestações recebidas: 2.079**
- **Manifestações finalizadas: 2.077**

Observa-se alto índice de resolutividade administrativa, com acompanhamento e encaminhamento adequado das demandas registradas.

3. QUANTITATIVO SOBRE O INFORMANTE

- O próprio usuário: **1.431**
- Acompanhante / familiar: **452**
- Anônimo: **196**

Os dados demonstram predominância de manifestações realizadas diretamente pelos usuários dos serviços de saúde.

4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

- Reclamações: **646**
- Elogios: **612**
- Solicitações: **515**
- Informações: **166**
- Sugestões: **95**
- Denúncias: **45**

Percebe-se equilíbrio entre manifestações positivas (elogios) e demandas relacionadas a melhorias e inconformidades (reclamações e solicitações).

5. PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS

- Agendamento de consultas e atendimento especializado
- Solicitação e realização de exames
- Transporte sanitário
- Disponibilidade de medicamentos
- Qualidade no atendimento prestado
- Tempo de espera para procedimentos
- Vigilância em saúde e controle de vetores

6. MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS

- Telefone: **989 manifestações**
- WhatsApp: **546**
- Atendimento presencial: **391**
- E-mail: **75**
- Outros sistemas: **59**
- Carta: **19**

Os dados demonstram que os meios rápidos e acessíveis continuam sendo os mais utilizados pela população.

7. SETORES MAIS DEMANDADOS

- Farmácia Municipal
- Regulação e Auditoria
- Transporte Sanitário
- CEME
- Secretaria de Saúde
- Centro de Saúde
- Pronto Socorro
- Unidades de Saúde da Família

Esses setores concentram a maior parte das manifestações, indicando a necessidade de acompanhamento contínuo e planejamento estratégico.

8. ANÁLISE QUALITATIVA

A análise das manifestações revela que os cidadãos buscam, além da resolução de suas demandas, acolhimento, informação clara e agilidade no atendimento.

Consultas e exames

Observa-se insatisfação relacionada ao tempo de espera para consultas especializadas e realização de exames, indicando a necessidade de fortalecimento dos fluxos de regulação e ampliação da oferta assistencial.

Transporte sanitário

A demanda pelo serviço permanece elevada, tanto para deslocamentos municipais quanto intermunicipais. Foram registradas solicitações relacionadas a atrasos e necessidade de transporte especial, o que evidencia a importância de revisão de protocolos e ampliação de recursos.

Assistência farmacêutica

A indisponibilidade pontual de medicamentos gera insegurança aos usuários e reforça a necessidade de planejamento logístico e controle de estoque.

Qualidade no atendimento

As manifestações demonstram que a forma de atendimento impacta diretamente a percepção do serviço público, sendo fundamental investir em capacitação, humanização e comunicação com o usuário.

Vigilância em saúde

A população tem demonstrado participação ativa ao comunicar situações de risco sanitário, o que contribui para a atuação preventiva dos setores responsáveis.

9. RESOLUTIVIDADE

O índice de manifestações finalizadas evidencia o comprometimento da Ouvidoria do SUS e dos setores envolvidos na busca por soluções e respostas aos cidadãos.

10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

- Encaminhamento das demandas aos gestores responsáveis
- Contato com unidades de saúde

- Monitoramento e acompanhamento das manifestações
- Orientação aos usuários
- Recomendações administrativas para melhoria dos serviços

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As manifestações registradas ao longo de 2025 demonstram que a Ouvidoria desempenha papel essencial como canal de diálogo entre a população e a gestão pública.

Além de permitir a resolução de demandas individuais, os registros possibilitam identificar fragilidades estruturais e operacionais, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas de saúde.

O fortalecimento da escuta qualificada, aliado ao acompanhamento sistemático das demandas, representa instrumento importante para a melhoria contínua do atendimento prestado à população.

Elaborado por: Sandra Regina Besttêti Pereira

Cargo: Ouvidora do SUS

Data: 26/02/2026