



Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

Relatório Referente ao 4º Trimestre de 2024



Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

Conteúdo

1 - Canais de Entrada / Total Geral.....	3
2 - Serviços.....	4
3 - Ouvidoria.....	5
4 - Conclusão.....	6



Prefeitura Municipal de Vitória

Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

O relatório referente ao 4º trimestre de 2024 contempla a avaliação proporcional do cumprimento das metas estabelecidas para o ano de 2024 demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Vitória - ES.

1 - Canais de Entrada / Total Geral

A maior parte dos atendimentos se dá pelo serviço de atendimento telefônico gratuito (Fala Vitória 156), também são vias de entrada o Portal da Prefeitura, e-mail, WhatsApp, presencialmente, Gabinete Itinerante ou através do Ouvidor SUS (136).

CANAIS DE ENTRADA		
Total de denúncias, reclamações, solicitações e elogios	4º Trimestre de 2024	
	Registros	100%
Telefone 156	2400	68,18%
Internet/Envio direto	1063	30,20%
Ouvidor SUS 136	25	0,71%
Presencial	29	0,82%
E-mail	3	0,15%
Total Geral	3520	

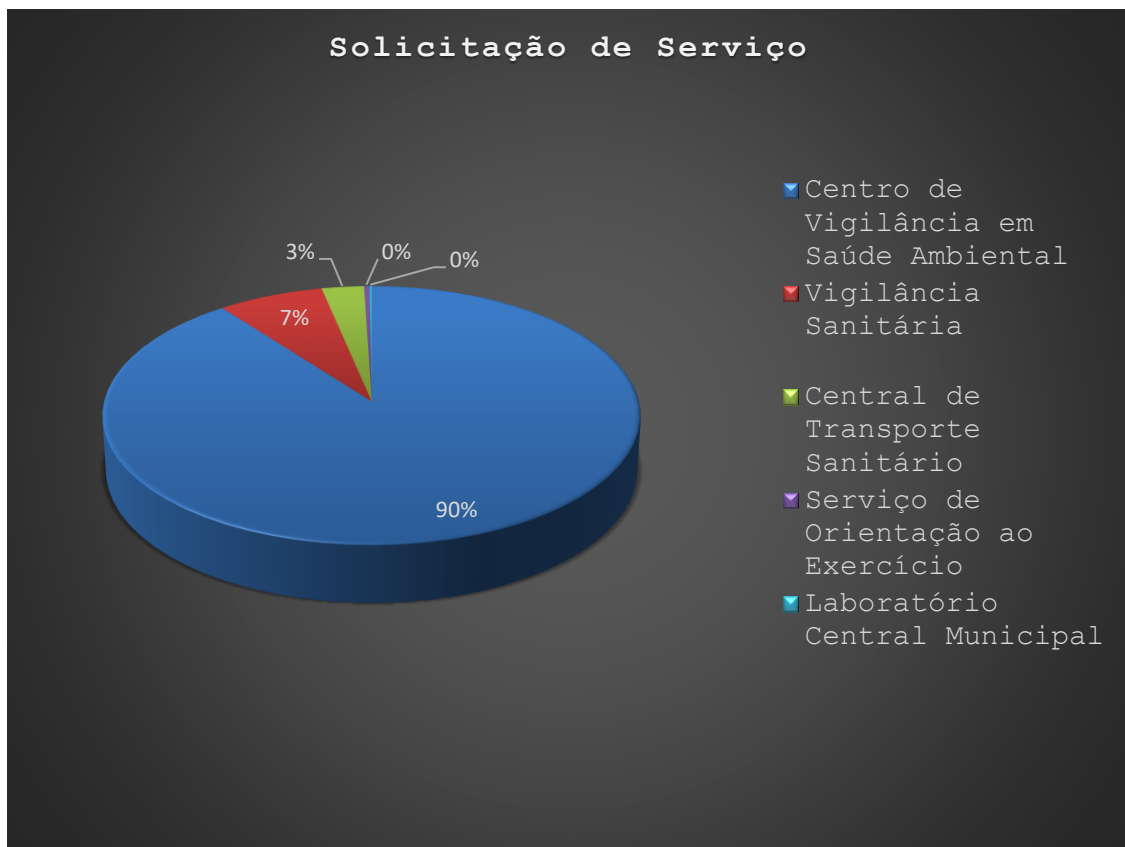
Total Geral		
Total de Solicitações de Serviço	1953	55%
Total de Demandas Ouvidoria	1567	45%
Total Geral de Demandas Registradas	3520	100%
Total de Demandas Respondidas / Atendidas	3462	98,35%
Total de Demandas Sem Resposta	58	1,65%



Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

2 - Serviços

Dentre todos os serviços demandados, o Centro de Vigilância em Saúde Ambiental teve o maior número de registro das manifestações, com 1.750 demandas registradas, seguido da Vigilância Sanitária com 138, Central de Transporte Sanitário com 55, Serviço de Orientação ao Exercício com 7 e o Laboratório Central Municipal com 3.

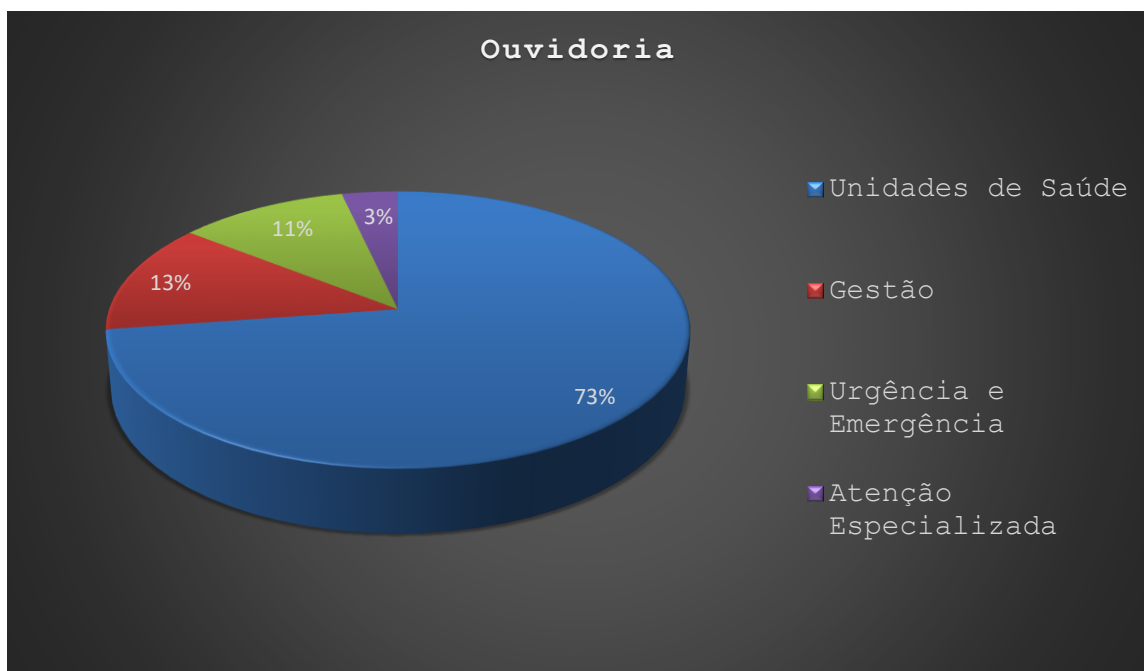




Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

3 - Ouvidoria

Dentre todas as demandas de ouvidoria, as Unidades de Saúde tiveram o maior número de registro das manifestações com 1.139 demandas registradas, seguido da Gestão com 202, Urgência e Emergência com 170, e Atenção Especializada com 56.



Unidades de Saúde: US Santo Antônio, US Alagoano, US Grande Vitória, US Conquista, US Ilha das Caeiras, US Resistência, US Santo André, US Bairro República, US Jabour, US Jardim Camburi, US Jardim da Penha, US Maria, US Andorinhas, US Bairro da Penha, US Bonfim, US Consolação, US Itararé, US Maruípe, US Santa Marta, US São Cristóvão, US Forte São João, US Ilha de Santa Maria, US Jesus de Nazareth, US Praia do Suá, US Santa Luiza, US do Quadro, US Fonte Grande, US Ilha do Príncipe e US Vitória.

Urgência e Emergência: Pronto Atendimento de São Pedro e Pronto Atendimento da Praia do Suá.

Gestão: SEMUS Assessoria, Almoxarifado, Escola Técnica de Saúde, Gerência de Atenção à Saúde, Gerência de Assistência Farmacêutica, Vigilância Epidemiológica, Gerência de Trabalho e Saúde, Gerência de Regulação, Gerência de Serviço Administrativo, Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação.

Atenção Especializada: o Centro Municipal de Especialidades, os Centro de Atenção Psicossocial (CAPS II, CAPS III, CAPS AD e CAPSi), Centro de Referência de Atenção ao Idoso (CRAI), Centro de Referência IST/AIDS e Casa Rosa.



Prefeitura Municipal de Vitória

Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

4 - Conclusão

Este relatório visa à almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

Equipe

Ouvidora do SUS - Irecy da Silva Muniz

Técnico de Resposta - João Carlos Reinholz Junior

Auxiliar Administrativo - José Carlos Ramos Nascimento

Fonte: Fala Vitória 156 (Em 06/02/2025)