



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

Relatório Referente ao 3º Trimestre de 2025



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 3º trimestre de 2025 contempla a avaliação proporcional do cumprimento das metas estabelecidas para o ano de 2025 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).

| TABELA 1 - CANAIS DE ENTRADA | | |
|--|-----------------------------|-------------|
| Total de denúncias, reclamações, solicitações e elogios | 3º Quadrimestre 2025 | |
| | Registros | 100% |
| Telefone 156 | 2006 | 65,34% |
| Internet/Envio direto | 991 | 32,28% |
| Ouvidor SUS 136 | 38 | 1,24% |
| Presencial | 28 | 0,91% |
| E-mail | 7 | 0,23% |
| Total Geral | 3070 | |

| Total Geral | | |
|--|-------------|-------------|
| Total de Solicitações de Serviço | 1374 | 45% |
| Total de Demandas Ouvidoria | 1696 | 55% |
| Total Geral de Demandas Registradas | 3070 | 100% |
| Total de Demandas Respondidas / Atendidas | 3069 | 99,97% |
| Total de Demandas Sem Resposta | 1 | 0,03% |



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 1.155 demandas registradas, seguido da Vigilância Sanitária com 160, Central de Transporte Sanitário com 40, Vigilância de Ambientes e Processos de Trabalho com 7, Serviço de Orientação ao Exercício com 6 e o Laboratório Central Municipal com 6.

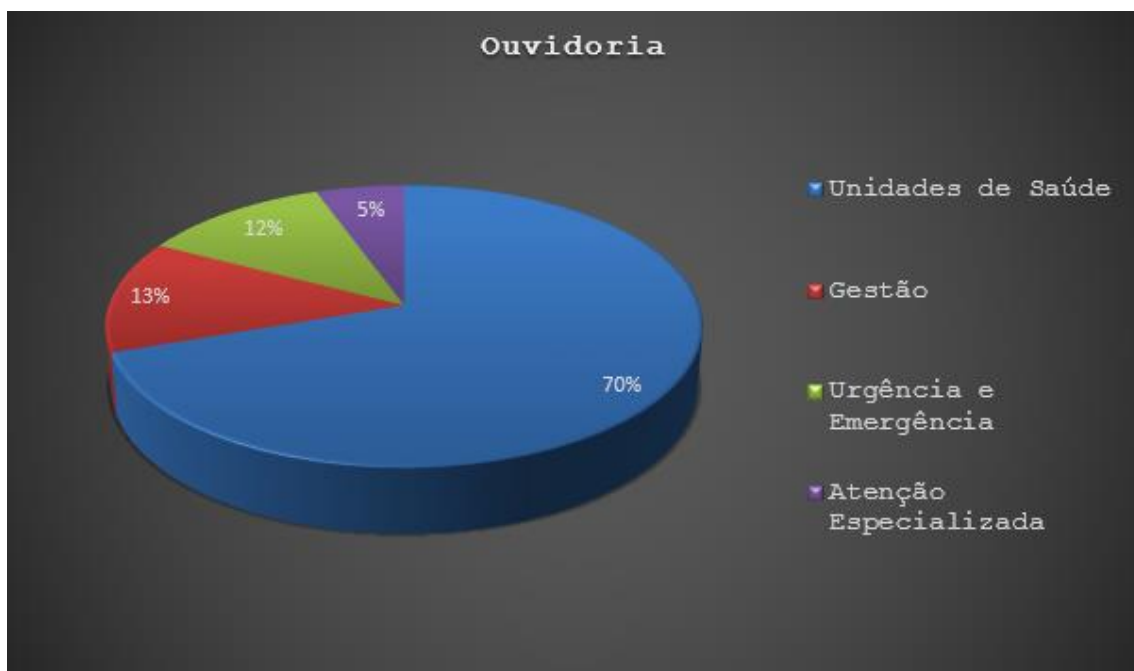




Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria do SUS

3 - Ouvidoria

Dentre todas as demandas de ouvidoria, as Unidades de Saúde tiveram o maior número de registro das manifestações com 1.182 demandas registradas, seguido da Gestão com 220, Urgência e Emergência com 200 e Atenção Especializada com 94.



Unidades de Saúde: US Santo Antônio, US Alagoano, US Grande Vitória, US Conquista, US Ilha das Caieiras, 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 Luíza, 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 06/04/2026)