Relatório Referente ao 2° Trimestre de 2026

Conteúdo

1 - Canais de Entrada / Total Geral 3

2 - Serviços 4

3 – Ouvidoria 5

4 - Conclusão 6

O relatório referente ao 2° trimestre de 2026 contempla a avaliação proporcional do cumprimento das metas estabelecidas para o ano de 2026 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

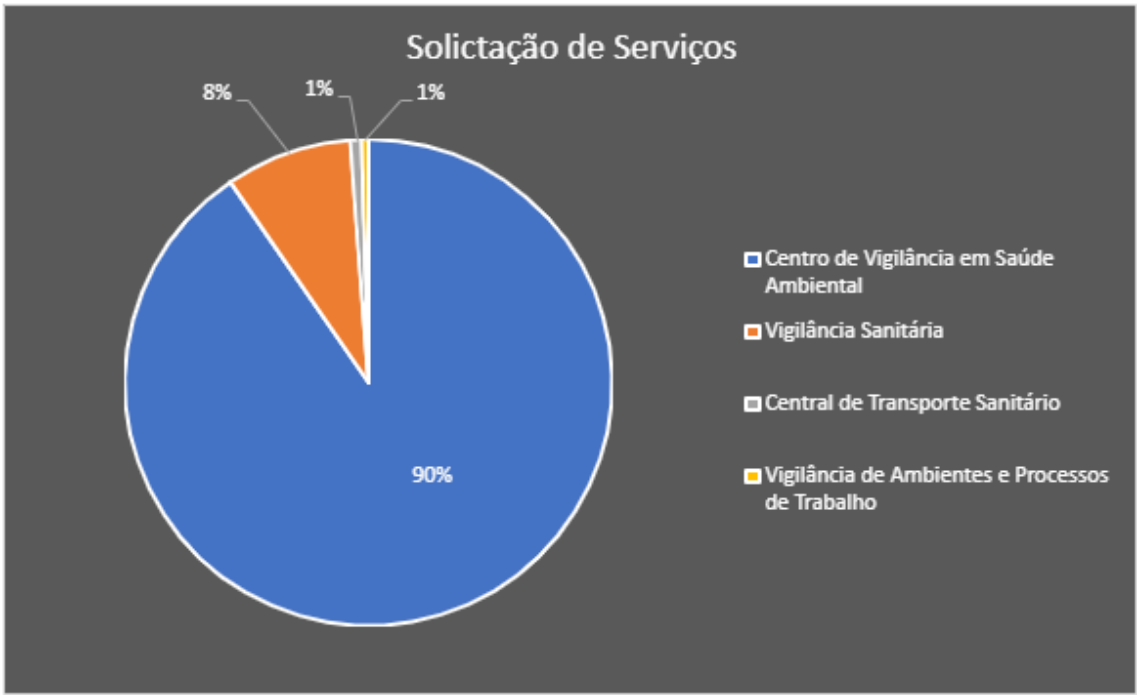
A maior parte dos atendimentos se dá pelo serviço de atendimento telefônico gratuito (Fala Vitória 156), também são vias de entrada o Portal da Prefeitura, e-mail, WhatsApp, presencialmente, Gabinete Itinerante ou através do Ouvidor SUS (136).

TABELA 1 - CANAIS DE ENTRADA		
Total de denúncias, reclamações, solicitações e elogios	**2° Trimestre 2026**	
	Registros	**100%**
Telefone 156	2145	57,35%
Internet/Envio direto	1529	40,88%
Presencial	48	1,28%
E-mail	18	0,48%
Total Geral	3740	

Total Geral		
Total de Solicitações de Serviço	1835	49,06%
Total de Demandas Ouvidoria	1905	50,94%
Total Geral de Demandas Registradas	**3740**	**100%**
Total de Demandas Respondidas / Atendidas	3740	100%
Total de Demandas Sem Resposta	0	0,00%

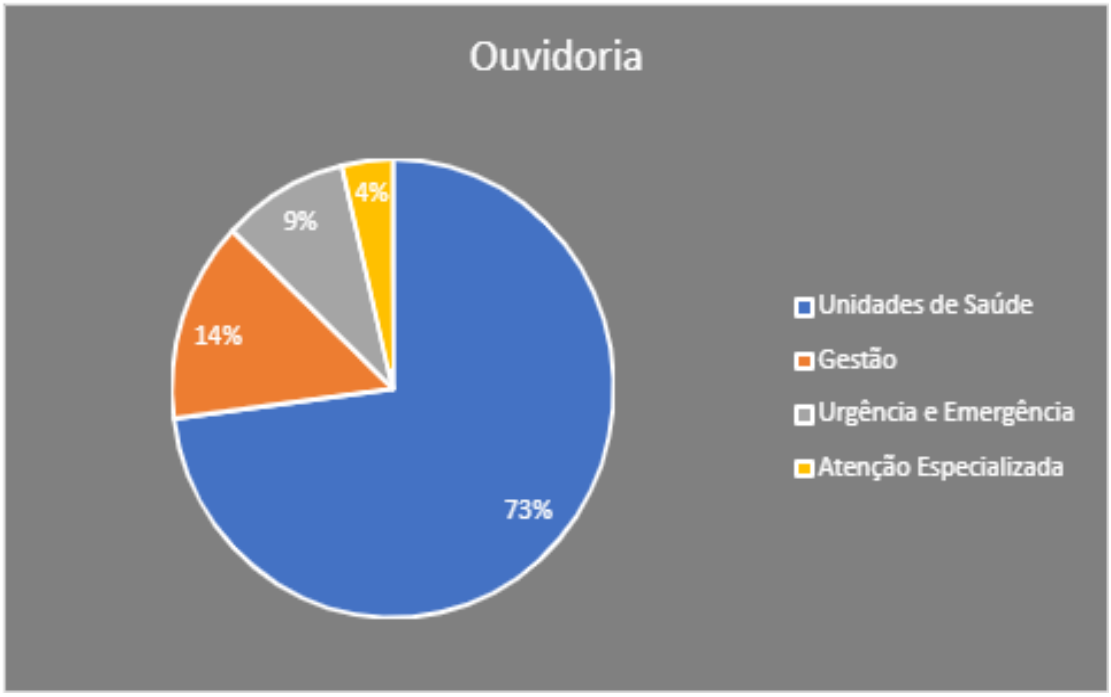
2 - Serviços

Dentre todos os serviços demandados, o Centro de Vigilância em Saúde Ambiental teve o maior número de registro das manifestações, com 1.659 demandas registradas, seguido da Vigilância Sanitária com 154, Central de Transporte Sanitário com 14 e Vigilância de Ambientes e Processos de Trabalho 8.



3 – Ouvidoria

Dentre todas as demandas de ouvidoria, as Unidades de Saúde tiveram o maior número de registro das manifestações com 1.389 demandas registradas, seguido da Gestão com 270, Urgência e Emergência com 175, e Atenção Especializada com 71.



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 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.*

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 18/11/2026)