PREFEITURA DE VITÓRIA
Secretaria de Saúde

SUS Sistema Único de Saúde

RELATÓRIO TRIMESTRAL
Ouvidoria do SUS

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VITÓRIA/ES



SUMÁRIO

1. Apresentação e Objetivo do Relatório 3

2. Metodologia de Elaboração do Relatório.....3

3 - Apresentação e Fluxo de Atendimento.....4
3.1 - Quantidade de Registros Mensais **.....5**

4- Canais de Registro das Manifestações da Saúde.....6
4.1 - Sigilo, ética e proteção da identidade dos manifestantes**.....7**

5. Análise dos Dados do sistema 7

5.1. Ouvidoria do SUS por Unidades Básicas de Saúde**.....8**

5.2. Ouvidoria do SUS por Urgência e Emergência **.....10**

5.3. Ouvidoria do SUS por Especialidade **.....10**

5.4. Ouvidoria do SUS por Gestão **.....12**

5.5. Solicitações de Serviços SEMUS**.....14**

6. Aspectos identificados para aprimoramento.....16

7. Considerações Finais.....17

Anexo I – Apresentação da equipe e responsáveis pela elaboração.....18

1. Apresentação e Objetivo do Relatório

O presente relatório apresenta uma análise sucinta das manifestações registradas pela Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde de Vitória (SEMUS), referentes ao **3° trimestre de 2026 (julho a setembro)**, incluindo a avaliação proporcional do cumprimento das metas estabelecidas para o exercício.

O documento reúne dados e indicadores sobre o volume de manifestações, canais de acesso, distribuição das demandas por áreas responsáveis, cumprimento dos prazos de resposta e principais assuntos registrados.

A análise visa **subsidiar a tomada de decisões, fortalecer a transparência e a participação social**, identificar fragilidades e oportunidades de melhoria, além de propor ações para qualificar o atendimento, aprimorar a gestão e fortalecer a resolutividade dos serviços municipais de saúde.

2. Metodologia de Elaboração do Relatório

A elaboração do Relatório do 3° Trimestre de 2026 fundamentou-se na extração de dados do Sistema de Ouvidoria Municipal, gerenciado pela Secretaria de Governo (SEGOV), responsável pelo Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) e pela plataforma Fala Vitória 156. O sistema SIC-156 (PMV) é gerido pela Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Vitória/ES, sob responsabilidade técnica da Secretaria Municipal da Fazenda, por meio da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SEMFA/SUB-TI).

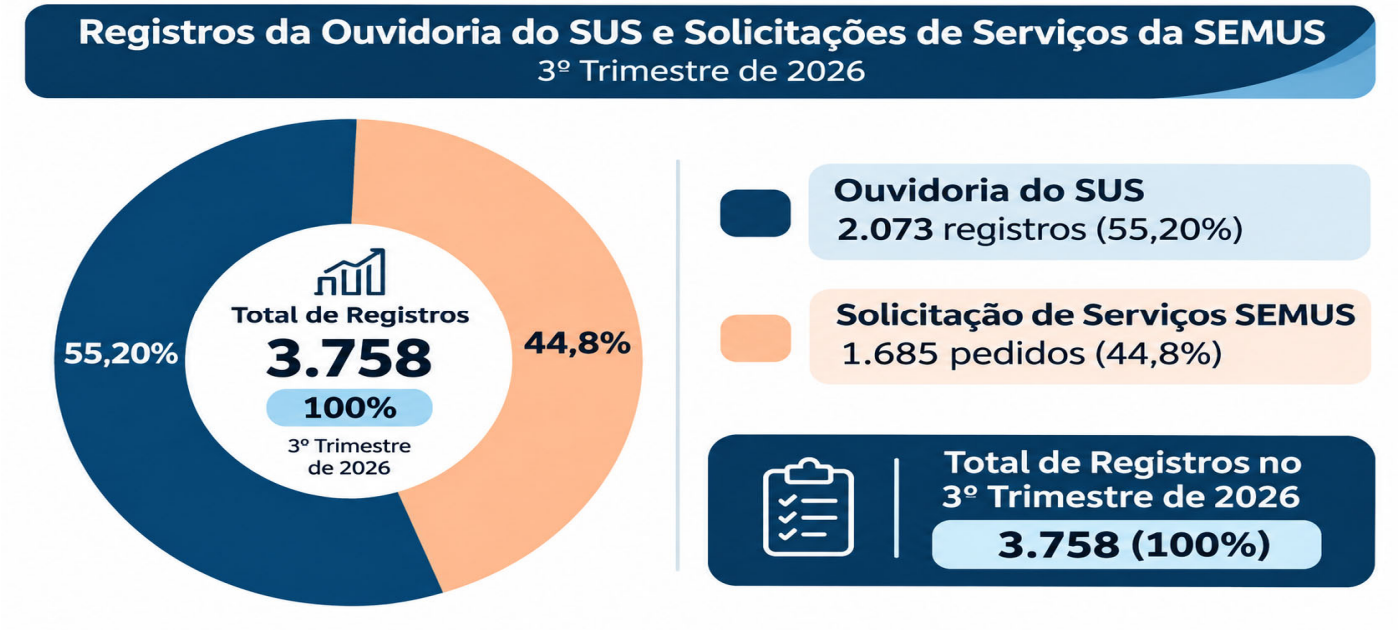
Os dados foram organizados, tratados e consolidados em planilhas do Microsoft Excel, possibilitando a realização de cruzamentos de informações, acompanhamento dos prazos acordados, possibilidade de construção de indicadores de desempenho e a elaboração de gráficos gerenciais, contribuindo para uma análise qualificada das manifestações registradas e para o aprimoramento contínuo da gestão dos serviços públicos de saúde.

Complementarmente, utilizou-se a Inteligência Artificial (IA) como ferramenta de apoio à sistematização e à análise dos dados, auxiliando na identificação de padrões, na organização dos indicadores e na estruturação das análises descritivas. Sua utilização teve caráter exclusivamente auxiliar, sem substituir a avaliação técnica da equipe da

Ouvidoria do SUS. Os resultados quantitativos devem ser conferidos com a base original, observando-se os princípios de confiabilidade, transparência e proteção de dados pessoais previstos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3. Apresentação dos dados e Fluxo de Atendimento

Para a elaboração deste relatório, foram registrados 3.758 registros referentes ao período de julho a setembro de 2026. Dos quais, a Ouvidoria do SUS corresponde a 55,2% do total e as solicitações de serviço SEMUS a 44,8%. Essas modalidades serão analisadas separadamente e demostradas no relatório. Apresentam diferentes fluxos, padrões de prazo e de respostas.



1.Infográfico - elaboração pelo ChatGPT em 06/11/26.

Os grupos de respostas da Ouvidoria do SUS são em torno de 58 no sistema. As **manifestações registradas na Ouvidoria do SUS** são distribuídas por assunto. Recebemos demandas categorizadas com sendo: Solicitação, Sugestão, Elogio, Denúncia e Reclamação/Reincidência, conforme relado feito por telefone ou por entendimento do manifestante.

Ponderando que o sistema SIC-156 (PMV) utilizado pela Ouvidoria institucional do município não possui parametrização para definição de prazos por tipo de manifestação, mas sim por assunto, foi estabelecido, por meio do Acordo de Nível de Serviço, prazo padrão de até 15 dias corridos para atendimento das manifestações de Ouvidoria do SUS e das Solicitações de Serviço. Com exceção, os assuntos vinculados ao controle de vetores e zoonoses, especificamente Dengue, Mosquitos e Roedores, possuem prazo máximo de 30 dias para resposta.

Posteriormente, o encaminhamento das respostas das manifestações pelos competentes pelos grupos, as informações ficam na situação de aguardando a validação pela

supervisão no sistema SIC-156 (PMV) é submetida a Ouvidoria do SUS. Nessa fase, é realizada a análise qualitativa das respostas apresentadas, verificando-se se contemplam integralmente os questionamentos do manifestante e atendem aos critérios de clareza, objetividade, cordialidade e capacidade de esclarecimento da demanda.

Quando identificada a necessidade de complementação ou adequação das informações, a manifestação é devolvida ao setor responsável para os ajustes necessários. Após a validação da resposta, a Ouvidoria do SUS procede à conclusão do registro no sistema.

Finalizado o processo, a resposta fica disponível para consulta pelo manifestante nos canais oficiais de acompanhamento. Adicionalmente, quando informados dados de contato, o cidadão recebe notificação pelos meios cadastrados, garantindo ciência da resposta e do encerramento da manifestação.

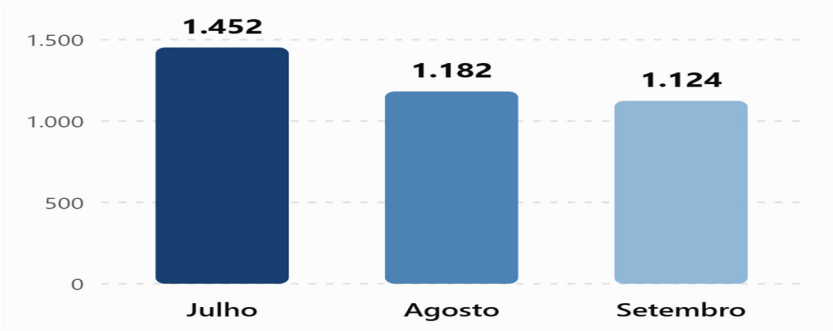
As **Solicitações de Serviço da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS)** são distribuídas entre 21 grupos de resposta, definidos de acordo com a natureza e a competência de cada demanda. Após o registro e encaminhamento da solicitação no sistema SIC-156 (PMV), o atendimento é realizado pelo grupo responsável, cabendo aos supervisores cadastrados no sistema a análise, validação e conclusão das respostas.

Durante todo o fluxo, a Ouvidoria do SUS realiza o monitoramento dos prazos de atendimento e acompanhamento dos chamados, com o objetivo de assegurar sua conclusão no prazo pactuado do serviço.

A **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, sob a responsabilidade da Controladoria Geral do Município (CGM). Está regulamentada pelas Leis nº 12.527/2011 e nº 8.286/2012 e acompanhada por uma comissão municipal tendo como ponto focal na Secretaria Municipal de Saúde o setor da Ouvidoria do SUS. A LAI assegura ao cidadão o direito de solicitar e obter informações públicas dos órgãos municipais, promovendo a transparência e o controle social. Os pedidos são registrados por meio do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) distribuímos manualmente por e-mail para o responsável dentro da rede SEMUS e devem ser **respondidos no prazo legal de até 20 dias**.

3.1. Quantidade de Registros Mensais

Os dados apresentados foram extraídos do sistema SIC-156 (PMV) em 21/10/2026, referentes ao 3º trimestre de 2026 (julho a setembro). Observou-se redução de 22,6% nas manifestações, passando de 1.452 registros em julho para 1.124 em setembro. Essa variação deve ser analisada com cautela, pois pode estar relacionada à sazonalidade, ao perfil das demandas, ao acesso aos serviços de saúde e ao conhecimento da população sobre os canais de atendimento, não representando, isoladamente, melhoria ou piora da assistência prestada.



1 - Gráfico demonstrativo quantidade mensal de registros

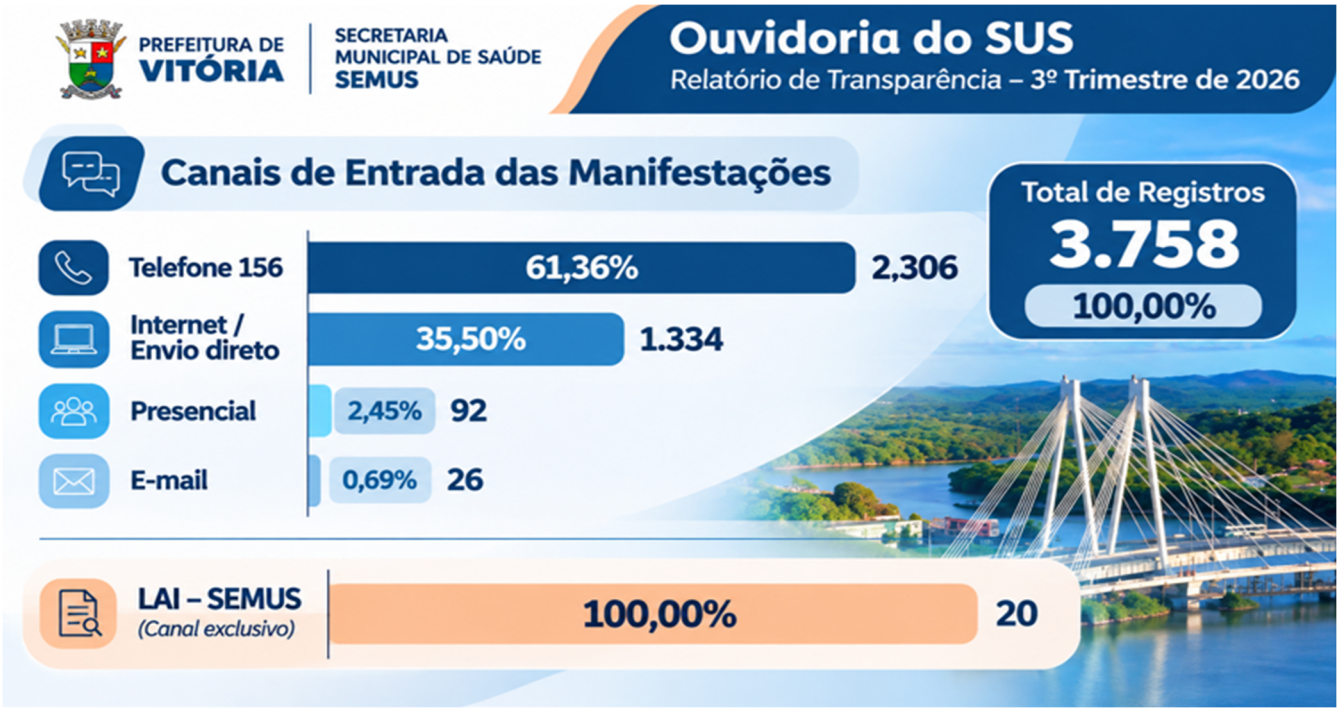
Destaca-se que a efetividade da Ouvidoria do SUS, por meio da escuta qualificada e de respostas adequadas, pode ampliar a confiança e a utilização do canal pela população. Embora constitua uma instância complementar aos serviços de saúde, observa-se que muitos cidadãos recorrem diretamente à Ouvidoria como primeira alternativa de contato com a SEMUS, em razão da facilidade de acesso e da praticidade.

4. Canais de Registro das Manifestações da Saúde

Em análise dos Canais de Atendimento à população, no 3° trimestre de 2026, do total de 3.758 registros (100%), observa-se a predominância do canal telefônico 156, responsável por 2.306 registros (61,36%), seguido pelo canal Internet/Envio Direto, com 1.334 registros (35,50%). Juntos, esses canais concentraram 96,86% das demandas recebidas. Os atendimentos presenciais representaram 2,45% (92 registros), enquanto o e-mail correspondeu a 0,69% (26 registros).

Em relação à Lei de Acesso à Informação (LAI), foram contabilizados 20 pedidos direcionados à SEMUS, acompanhados por fluxo específico, não integrando o total de atendimentos da Ouvidoria do SUS. Desses, 14 foram concluídos, todos dentro do prazo legal de 20 dias corridos, alcançando 100% de cumprimento entre os pedidos finalizados, com prazo médio de resposta de 9,3 dias.

As manifestações recebidas pelo canal OuvidorSUS 136, do Ministério da Saúde, também são registradas no sistema SIC-156 (PMV). Como ainda não há integração entre as plataformas, o acompanhamento dessas demandas é realizado manualmente.



2. Infográfico - elaboração pelo ChatGPT em 09/11/26.

Os resultados demonstram a predominância dos canais telefônico e digital, reforçando a importância de sua manutenção e qualificação. Ressalta-se, contudo, a necessidade de preservar e fortalecer o atendimento presencial, especialmente para pessoas idosas, usuários com dificuldades de acesso às tecnologias digitais ou outras limitações, assegurando um atendimento inclusivo, humanizado e acessível a toda a população.

4.1. Sigilo, ética e proteção da identidade dos usuários

A atuação da Ouvidoria do SUS deve observar os princípios éticos, assegurando a privacidade, a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais em todas as etapas do tratamento das manifestações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Deve ser garantido ao cidadão o direito de solicitar o sigilo de sua identidade ou registrar manifestações de forma anônima, observadas as particularidades de cada modalidade e os requisitos necessários à apuração dos fatos. Nos casos de identificação sigilosa, os dados do manifestante devem ter acesso restrito, sendo sua divulgação admitida apenas nas hipóteses legalmente previstas, mediante consentimento válido ou determinação judicial, quando cabível.

A preservação da identidade também deve abranger os servidores e demais envolvidos nas manifestações, evitando exposições indevidas e assegurando a imparcialidade na apuração dos fatos. Dessa forma, a Ouvidoria do SUS fortalece a confiança dos cidadãos, estimula a participação social e contribui para a transparência, a integridade e a melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.

5. Análise dos Dados do sistema

A apresentação dos resultados por agrupamento dos serviços com o objetivo de facilitar demonstração, a análise dos dados e proporcionar uma visão mais estratégica das manifestações registradas, os resultados foram apresentados por agrupamento de serviços com características semelhantes na rede da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS). A análise considera, além do volume de registros recebidos, o desempenho dos grupos quanto ao cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos.

Dessa forma, as manifestações foram consolidadas em dois grandes grupos de análise: Demandas de Ouvidoria do SUS e Solicitações de Serviço da SEMUS. No grupo das Demandas de Ouvidoria do SUS, os registros foram organizados por assuntos relacionados a Urgência e Emergência, às Unidades Básicas de Saúde (UBS), a Especialidade e os setores do nível Central da SEMUS, nomeados como grupo Gestão. Para cada agrupamento, são apresentados o quantitativo de registros recebidos, o volume de demandas respondidas dentro do prazo estabelecido e os respectivos indicadores de desempenho, permitindo uma análise comparativa da capacidade de resposta dos diferentes segmentos da rede municipal de saúde.

5.1. Ouvidoria do SUS por Unidades Básicas de Saúde - UBS

Em análise dos dados é evidente as diferenças no desempenho das Unidades Básicas de Saúde (UBS) quanto à conclusão das manifestações dentro do prazo estabelecido. Observa-se que algumas unidades, mesmo com elevado volume de registros, apresentaram bons resultados, enquanto outras, com menor demanda, não alcançaram o indicador de referência de 80% de manifestações concluídas no prazo.

POSIÇÃO	GRUPO DE RESPOSTA POR UBS	QTDE DE REGISTROS	CONCLUÍDOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	EM ABERTO	% NO PRAZO (CONCLUÍDOS)	PRAZO MÉDIO (DIAS)	DESTAQUE
1	JABOUR	52	52	52	0	0	100,00%	2,5	≥ 90% no prazo
2	ITARARÉ	41	41	41	0	0	100,00%	5,4	≥ 90% no prazo
3	ILHA DE SANTA MARIA	27	27	27	0	0	100,00%	5,1	≥ 90% no prazo
4	ILHA DO PRÍNCIPE	25	25	25	0	0	100,00%	4,3	≥ 90% no prazo
5	SANTA LUÍZA	16	16	16	0	0	100,00%	5,0	≥ 90%

									no prazo
6	JESUS DE NAZARETH	4	4	4	0	0	100,00%	1,5	≥ 90% no prazo
7	M A R U Í P E	72	72	71	1	0	98,61%	4,4	≥ 90% no prazo
8	S A N T O A N D R É	44	44	43	1	0	97,73%	2,5	≥ 90% no prazo
9	S Ã O C R I S T Ó V Ã O	49	49	47	2	0	95,92%	5,9	≥ 90% no prazo
10	P R A I A D O S U Á	24	24	22	2	0	91,67%	6,4	≥ 90% no prazo
11	FAVALESSA/ALAGOANO	32	32	29	3	0	90,63%	4,9	≥ 90% no prazo
12	S A N T A M A R T H A	24	24	21	3	0	87,50%	10,5	≥ 70% no prazo
13	C O N Q U I S T A / NOVA PALESTINA	53	53	46	7	0	86,79%	8,2	≥ 70% no prazo
14	D O Q U A D R O	36	36	29	7	0	80,56%	9,2	≥ 70% no prazo
15	C O N S O L A Ç Ã O	59	59	45	14	0	76,27%	11,1	≥ 70% no prazo
16	M A R I A O R T I Z	63	63	47	16	0	74,60%	10,6	≥ 70% no prazo
17	F O N T E G R A N D E	46	46	34	12	0	73,91%	13,4	≥ 70% no prazo
18	A N D O R I N H A S	23	23	17	6	0	73,91%	10,7	≥ 70% no prazo
19	ILHA DAS CAIEIRAS	37	37	27	10	0	72,97%	11,8	≥ 70% no prazo
20	S A N T O A N T Ô N I O	102	102	74	28	0	72,55%	13,9	≥ 70% no prazo
21	BAIRRO DA PENHA	40	40	29	11	0	72,50%	10,1	≥ 70% no prazo
22	JARDIM CAMBURI	186	186	134	52	0	72,04%	10,3	≥ 70% no prazo
23	JARDIM DA PENHA	53	53	38	15	0	71,70%	9,1	≥ 70% no prazo
24	B O N F I M	45	45	32	13	0	71,11%	10,4	≥ 70% no

									prazo
25	BAIRRO DA PENHA	33	32	16	16	1	50,00%	18,6	≥ 50% no prazo
26	GRANDE VITÓRIA	136	136	65	71	0	47,79%	17,0	≥ 50% no prazo
27	C E N T R O	48	48	16	32	0	33,33%	25,5	≥ 50% no prazo
28	R E S I S T Ê N C I A	45	45	10	35	0	22,22%	20,1	≥ 50% no prazo
29	FORTE SÃO JOÃO	39	39	5	34	0	12,82%	24,1	≥ 50% no prazo

Tabela 1 - elaboração própria em 09/11/26

Destacam-se positivamente as UBS Maruípe, com 72 registros e 98,61% de cumprimento do prazo, e Jabour, com 52 registros e 100% concluídos no prazo. Por outro lado, unidades como Jardim Camburi, com 186 registros e 72,04%, e Grande Vitória, com 136 registros e 47,79%, merecem acompanhamento em razão do volume de manifestações e dos resultados apresentados.

Também requerem atenção unidades com menor número de registros, como Andorinhas (23 registros e 73,91%), Bairro da Penha (33 registros e 50%) e Forte São João (39 registros e 12,82%), demonstrando que o desempenho não está necessariamente relacionado à quantidade de demandas recebidas.

Ressalta-se que a conclusão dentro do prazo, isoladamente, não assegura a efetiva resolução da demanda, sendo fundamental que as respostas apresentem informações adequadas, objetivas e compatíveis com o que foi solicitado pelo cidadão.

5.2. Ouvidoria do SUS por Urgência e Emergência

Os dados demonstram que os 2 (dois) Prontos Atendimentos administrados pelo contrato de Gestão com a Organização Social, AGIR, apresentaram grau de cumprimento dos prazos de resposta das manifestações de Ouvidoria maior igual 90% dos registros concluídos no prazo de até 15 dias para resposta. O Pronto Atendimento da Praia do Suá (PAPS) concluiu 108 manifestações, das quais 102 dentro do prazo regulamentar, alcançando 94,44% de cumprimento. Já o Pronto Atendimento de São Pedro (PASP) concluiu 71 manifestações, sendo 65 dentro do prazo, correspondendo a 91,55% de cumprimento. Ambas as unidades encerraram o período sem demandas pendentes, evidenciando aderência ao prazo pactuado de 15 dias e efetividade do fluxo de tratamento das manifestações.

POSIÇÃO	GRUPO DE RESPOSTA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	RECEBIDOS	CONCLUÍDOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	EM ABERTO	% NO PRAZO (CONCLUÍDOS)	PRAZO MÉDIO (DIAS)	DESTAQUE
1	PRONTO ATENDIMENTO PRAIA DO SUÁ - PAPS	108	108	102	6	0	94,44%	6,2	≥ 90% no prazo
2	PRONTO ATENDIMENTO SÃO PEDRO - PASP	71	71	65	6	0	91,55%	8,8	≥ 90% no prazo

Tabela 2 - elaboração em 09/11/26.

Vale salientar, que a SEMUS/Ouv-SUS monitora os registros com relação ao prazo, não nos cabe uma análise da qualificação das respostas, devido existir uma equipe própria para o assunto nestes serviços.

5.3. Ouvidoria do SUS por Especialidade

A análise dos dados dos grupos de resposta da Atenção Especializada evidencia que, entre os 153 chamados recebidos, todos foram concluídos (100%), sendo 125 respondidos dentro do prazo (81,70%) e 28 fora do prazo (18,30%). O Centro Municipal de Especialidades de Vitória (CMEV) concentrou o maior volume de demandas, com 115 registros, dos quais 99 foram concluídos no prazo (86,09%) e 16 fora do prazo.

POSIÇÃO	GREUPO DE RESPOSTAS ESPECIALIDADE	RECEBIDOS	CONCLUÍDOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	EM ABERTO	% NO PRAZO (CONCLUÍDOS)	PRAZO MÉDIO (DIAS)	DESTAQUE
1	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ATENDIMENTO À PESSOA IDOSA - CRAI	5	5	5	0	0	100,00%	4,0	≥ 90% no prazo
2	CASA ROSA - CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENÇÃO À SAÚDE DA MULHER E FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA	3	3	3	0	0	100,00%	7,0	≥ 90% no prazo
3	CENTRO MUNICIPAL DE ESPECIALIDADES - CME	115	115	99	16	0	86,09%	7,2	≥ 80% no prazo
4	CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS	4	4	3	1	0	75,00%	7,3	≥ 70% no prazo
5	CENTRO DE REFERÊNCIA INFECÇÕES SEXUALMENTE	6	6	4	2	0	66,67%	11,5	≥ 60% no

	TRANSMISSÍVEIS - CR/IST								prazo
6	CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS - CAPSAD	3	3	2	1	0	66,67%	11,3	≥ 60% no prazo
7	CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTO JUVENIL - CAPSI	3	3	2	1	0	66,67%	11,3	≥ 60% no prazo
8	LABORATÓRIO CENTRAL MUNICIPAL - LCM	3	3	2	1	0	66,67%	11,3	≥ 60% no prazo
9	CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL DE SÃO PEDRO - CAPSSP	11	11	5	6	0	45,45%	29,8	≥ 40% no prazo

Tabela 3 - elaboração própria em 10/11/26.

Destacam-se positivamente o Centro de Referência de Atendimento ao Idoso (CRAI) e a Casa Rosa, que alcançaram 100% de cumprimento dos prazos, embora apresentem quantitativos reduzidos de chamados, com cinco e três registros, respectivamente.

Por outro lado, observa-se a necessidade de aprimoramento no cumprimento dos prazos em determinados serviços, especialmente no Centro de Atenção Psicossocial de São Pedro (CAPSSP), que apresentou o menor índice de respostas no prazo (45,45%), com apenas cinco dos 11 chamados concluídos tempestivamente e prazo médio de 29,8 dias. Os demais serviços apresentaram índices entre 75% e 66,67%, indicando oportunidades de melhoria no acompanhamento e na resolutividade das demandas.

Embora todos os chamados tenham sido encerrados, os resultados reforçam a importância do monitoramento sistemático dos prazos e da articulação da Ouvidoria do SUS com os grupos responsáveis, visando reduzir os atrasos e assegurar maior tempestividade nas respostas aos municípes de Vitória.

5.4. Ouvidoria do SUS por Gestão

A análise dos dados dos grupos de resposta da Gestão da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS), referentes ao período, demonstraram que, dos 267 chamados recebidos, todos foram concluídos (100%), sendo 197 respondidos dentro do prazo (73,78%) e 70 fora do prazo (26,22%).

POSIÇ	GREUPO DE RESPOSTAS GESTÃO	RECEBIDOS	CONCLUÍDOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	EM ABERTO	% NO PRAZO (CONCLUÍDOS)	PRAZO MÉDIO (DIAS)	DESTAQUE

ÃO									
1	OUVIDORIA DO SUS	**37**	**37**	**37**	**0**	**0**	**100,00%**	**1,0**	**≥ 90% no prazo**
2	GERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - GAF	**5**	**5**	**5**	**0**	**0**	**100,00%**	**5,6**	**≥ 90% no prazo**
3	SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO AO EXERCÍCIO - SOE	**2**	**2**	**2**	**0**	**0**	**100,00%**	**5,0**	**≥ 90% no prazo**
4	SUBSECRETARIA DE ATENÇÃO EM SAÚDE SUB-AS	**1**	**1**	**1**	**0**	**0**	**100,00%**	**7,0**	**≥ 90% no prazo**
5	GERÊNCIA DE TRABALHO E SAÚDE - GTS	**21**	**21**	**20**	**1**	**0**	**95,24%**	**6,2**	**≥ 90% no prazo**
6	CENTRAL DE TRANSPORTE SANITÁRIO - CTS	**20**	**20**	**19**	**1**	**0**	**95,00%**	**3,5**	**≥ 90% no prazo**
7	GERÊNCIA DE PARCERIAS ESTRATÉGICAS EM SAÚDE - GPES	**16**	**16**	**15**	**1**	**0**	**93,75%**	**10,4**	**≥ 90% no prazo**
8	SEMUS - ASSESSORIA	**12**	**12**	**11**	**1**	**0**	**91,67%**	**4,6**	**≥ 90% no prazo**
9	GERÊNCIA DE ATENÇÃO EM SAÚDE - GAS	**16**	**16**	**14**	**2**	**0**	**87,50%**	**6,1**	**≥ 80% no prazo**
10	GERÊNCIA DE SERVIÇOS DE APOIO À ATENÇÃO (GSA)	**12**	**12**	**10**	**2**	**0**	**83,33%**	**8,3**	**≥ 80% no prazo**
11	ALMOXARIFADO DA SEMUS	**17**	**17**	**9**	**8**	**0**	**52,94%**	**14,4**	**≥ 50% no prazo**
12	GERÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO - GRCA	**106**	**106**	**53**	**53**	**0**	**50,00%**	**15,4**	**≥ 50% no prazo**
13	ESCOLA TÉCNICA E DE FORMAÇÃO DO SUS	**2**	**2**	**1**	**1**	**0**	**50,00%**	**13,0**	**≥ 50% no prazo**

Tabela 4 - elaboração própria em 10/11/26.

Destacam-se positivamente a Ouvidoria do SUS, com 37 chamados concluídos integralmente no prazo, a Gerência de Trabalho e Saúde (GTS), com 20 dos 21 chamados respondidos tempestivamente (95,24%), e a Central de Transporte Sanitário (CTS), com 19 dos 20 registros concluídos no prazo (95%). Outros setores também apresentaram desempenho satisfatório, com índices superiores a 90%, evidenciando o comprometimento das equipes com a conclusão das demandas e o atendimento aos usuários do SUS.

Por outro lado, o Almoxarifado da SEMUS registrou 17 chamados, sendo nove concluídos no prazo (52,94%) e oito fora do prazo. A Gerência de Atenção em Saúde (GAS) apresentou 16

chamados, dos quais 14 foram respondidos tempestivamente (87,50%), enquanto a Gerência de Parcerias Estratégicas em Saúde (GPES) concluiu 15 dos 16 registros dentro do prazo (93,75%). Embora todos os chamados tenham sido encerrados, os resultados indicam a necessidade de aperfeiçoamento do acompanhamento dos prazos, especialmente nos setores com maior volume de demandas e maior incidência de respostas intempestivas.

Cabe destacar uma limitação identificada na apuração dos indicadores de cumprimento dos prazos. Observou-se que setores como GRCA, GPES e GAS e dentre outros recebem, frequentemente, chamados reencaminhados por outros grupos de resposta quando o prazo já está próximo do vencimento ou vencido. Sendo, assim o setor GRCA concentrou o maior volume de demandas, com 106 registros, dos quais 53 foram concluídos no prazo (50%) e 53 fora do prazo, apresentando tempo médio de resposta de 15,4 dias.

Nessas situações, o atraso é contabilizado para o setor que recebeu a demanda posteriormente, sem considerar o período em que permaneceu sob responsabilidade do grupo de origem, podendo distorcer a avaliação individualizada do desempenho. Essa situação evidencia a necessidade de aprimorar o monitoramento contínuo dos chamados pelos grupos responsáveis pelo atendimento inicial, assegurando o encaminhamento em tempo hábil caso necessário, aos demais setores competentes.

5.5. Solicitação de Serviços SEMUS

No período analisado, foram registrados 1.691 chamados, dos quais 1.688 foram concluídos e 3 permanecem em aberto. Entre os concluídos, 1.620 (95,97%) foram respondidos no prazo e 68 (4,03%) fora do prazo, demonstrando desempenho geral satisfatório dos serviços de Vigilância em Saúde.

POSIÇÃO	GRUPO DE RESPOSTAS SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS SEMUS	RECEBIDOS	CONCLUÍDOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	EM ABERTO	% NO PRAZO (CONCLUÍDOS)	PRAZO MÉDIO (DIAS)	DESTAQUE
1	Roedores	**369**	**369**	**369**	**0**	**0**	**100,00%**	**2,4**	**≥ 90% no prazo**
2	Mosquitos	**260**	**260**	**260**	**0**	**0**	**100,00%**	**2,2**	**≥ 90% no prazo**
3	Esporotricose Animal	**170**	**170**	**170**	**0**	**0**	**100,00%**	**1,2**	**≥ 90% no prazo**
4	Recolhimento de cães e gatos atropelados	**57**	**57**	**57**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,8**	**≥ 90% no prazo**
5	Morcegos	**53**	**53**	**53**	**0**	**0**	**100,00%**	**1,6**	**≥ 90% no prazo**

6	Vacinação de cães e gatos	**42**	**42**	**42**	**0**	**0**	**100,00%**	**0,7**	**≥ 90% no prazo**
7	Caramujos africanos	**15**	**15**	**15**	**0**	**0**	**100,00%**	**3,1**	**≥ 90% no prazo**
8	Recolhimento de primatas mortos (macacos, saguis, etc)	**4**	**4**	**4**	**0**	**0**	**100,00%**	**3,0**	**≥ 90% no prazo**
9	Vigilância Sanitária - Gerência	**3**	**1**	**1**	**0**	**2**	**100,00%**	**5,0**	**≥ 90% no prazo**
10	Captura e recolhimento de animais domésticos (cães e gatos)	**188**	**188**	**184**	**4**	**0**	**97,87%**	**1,6**	**≥ 90% no prazo**
11	Baratas, pulgas e carrapatos	**25**	**25**	**24**	**1**	**0**	**96,00%**	**5,0**	**≥ 90% no prazo**
12	Dengue	**147**	**147**	**141**	**6**	**0**	**95,92%**	**7,8**	**≥ 90% no prazo**
13	Abelhas, marimbondos, cobras e escorpiões	**71**	**71**	**68**	**3**	**0**	**95,77%**	**3,9**	**≥ 90% no prazo**
14	Pombos	**47**	**47**	**45**	**2**	**0**	**95,74%**	**5,0**	**≥ 90% no prazo**
15	Centro de Vigilância em Saúde Ambiental	**17**	**17**	**16**	**1**	**0**	**94,12%**	**4,5**	**≥ 90% no prazo**
16	Vigilância Sanitária - Fiscalização de estabelecimentos de saúde	**17**	**17**	**14**	**3**	**0**	**82,35%**	**10,6**	**≥ 80% no prazo**
17	Vigilância Sanitária - Fiscalização de estabelecimentos em geral	**93**	**92**	**75**	**17**	**1**	**81,52%**	**10,1**	**≥ 80% no prazo**
18	Vigilância Sanitária - Fiscalização de comércio de alimentos e bebidas	**97**	**97**	**72**	**25**	**0**	**74,23%**	**12,4**	**≥ 70% no prazo**
19	Vigilância de Ambientes e Processos de Trabalho	**3**	**3**	**2**	**1**	**0**	**66,67%**	**12,3**	**≥ 60% no prazo**

20	Vigilância Epidemiológica	**3**	**3**	**2**	**1**	**0**	**66,67%**	**11,3**	**≥ 60% no prazo**
21	Vigilância Sanitária - Fiscalização de comércio de produtos e medicamentos	**10**	**10**	**6**	**4**	**0**	**60,00%**	**21,7**	**≥ 60% no prazo**

Tabela 5 - elaboração própria em 10/11/26.

As demandas concentraram-se principalmente nos serviços de Roedores, Mosquitos e Esporotricose Animal, responsáveis por 47,3% dos registros. Destaca-se que oito grupos alcançaram 100% de cumprimento dos prazos, enquanto outros seis apresentaram índices superiores a 90%.

Os cinco grupos vinculados à Vigilância Sanitária totalizaram 220 registros, com índice de 77,4% de conclusão no prazo, concentrando 49 dos 68 atrasos (72,1%). Esse resultado evidencia a necessidade de maior atenção às demandas de fiscalização de alimentos e bebidas, estabelecimentos em geral e produtos e medicamentos.

Dos 3 registros em aberto, dois pertencem à Vigilância Sanitária – Gerência e um à Fiscalização de Estabelecimentos em Geral. Foram encerrados antes do fechamento deste relatório.

6. Aspectos identificados para aprimoramento

A análise das manifestações evidenciou oportunidades de melhoria no encaminhamento, acompanhamento e qualificação das respostas, reforçando a necessidade de maior integração entre a Ouvidoria do SUS e os grupos de resposta da rede SEMUS.

Destaca-se a articulação contínua com a Ouvidoria Municipal para o aprimoramento dos registros, visando à inclusão de informações essenciais à correta identificação, classificação e análise das demandas.

No período, foi **implantado e intensificado o monitoramento dos prazos**, mediante envio de alertas preventivos e orientações aos responsáveis pelos grupos de resposta. Essa iniciativa contribuiu para maior conscientização, comprometimento e atenção ao tratamento das manifestações, observando-se uma postura mais proativa de diversos setores quanto ao cumprimento dos prazos.

6.1. Ações propostas para o próximo trimestre de 2026

- **Elaboração de Nota Técnica Orientativa:** estabelecer diretrizes e boas práticas para a padronização, clareza, assertividade e completude das respostas.

- **Capacitação dos responsáveis:** promover treinamentos individuais ou coletivos para aprimorar os procedimentos, fortalecer o compromisso com os prazos e qualificar as respostas aos cidadãos.
- **Analisar causas** dos atrasos por grupo de respostas e **avaliar amostra de respostas encerradas** no sistema com o objetivo estabelecer diretrizes e boas práticas para a padronização;
- **Desenvolvimento de painéis de Business Intelligence (BI):** Propor, em parceria com o setor de Tecnologia da Informação da SEMUS, a criação de painéis para monitoramento e análise das manifestações, permitindo identificar demandas e necessidades da população, assuntos recorrentes, distribuição regional, perfil dos usuários, faixa etária, gênero e registros sigilosos ou anônimos, entre outros indicadores. A iniciativa visa subsidiar o planejamento, a tomada de decisões estratégicas e o aprimoramento dos serviços de saúde, observando as disposições da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).**

7. Considerações Finais

As ações propostas visam fortalecer a integração entre os setores da SEMUS, aprimorar o cumprimento dos prazos e assegurar respostas mais claras, completas e objetivas, contribuindo na identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, de forma coletiva ou individual, para sua utilização dos dados como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

No próximo trimestre, a Ouvidoria do SUS realizará o monitoramento e a análise comparativa dos dados em relação ao período anterior, com atenção especial às unidades com maior volume de manifestações e àquelas com índice de cumprimento dos prazos inferior a 80%. O acompanhamento contemplará não apenas a tempestividade, mas também a qualidade, a clareza, a assertividade e a completude das respostas, visando identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar os processos de trabalho e qualificar o atendimento prestado à população.

ANEXO I

Equipe do Setor SEMUS/Ouv-SUS

Ouvidora do SUS – Irecy da Silva Muniz até 10/09/2026

Ouvidora do SUS – Thais Zanelato Martins a partir de 11/09/2026

Técnico de Resposta - João Carlos Reinholz Junior

Auxiliar Administrativo – José Carlos Ramos Nascimento

Responsável pela elaboração e revisão - Thais Zanelato Martins

Revisão - João Carlos Reinholz Junior

Fonte: Fala Vitória 156 (atualizado em 18/11/2026)