

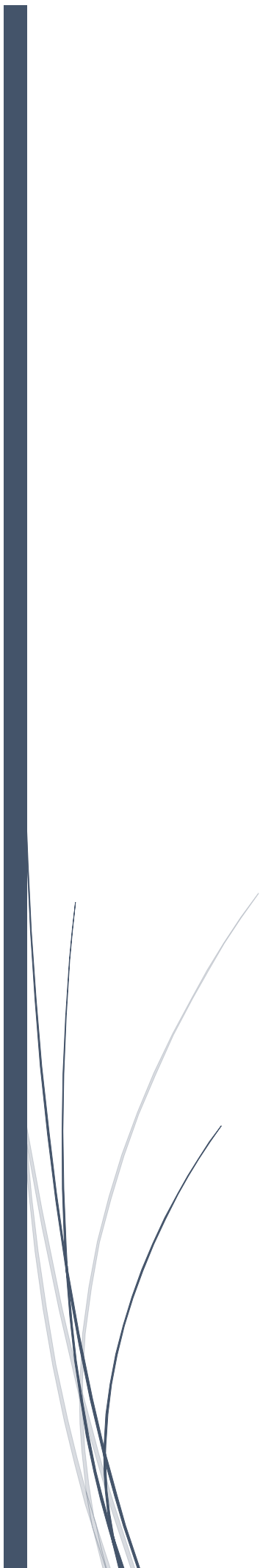
MINISTÉRIO DA SAÚDE

# Relatório de Gestão

MINISTÉRIO DA SAÚDE

2020

BRASÍLIA • JUNHO DE 2021



## SUMÁRIO EXECUTIVO

O relatório de Gestão da OUVSUS exibe os resultados do exercício de 2020, em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17.

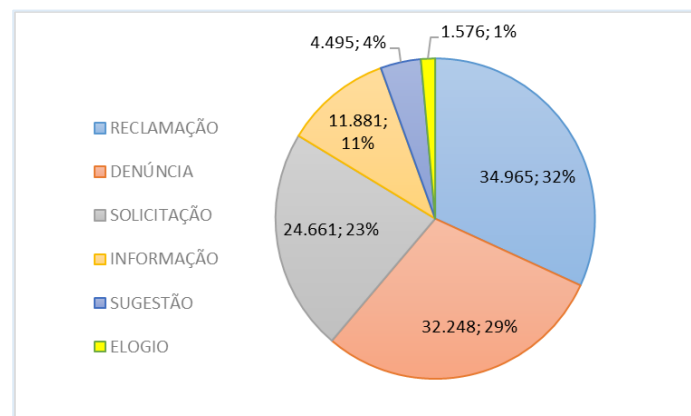
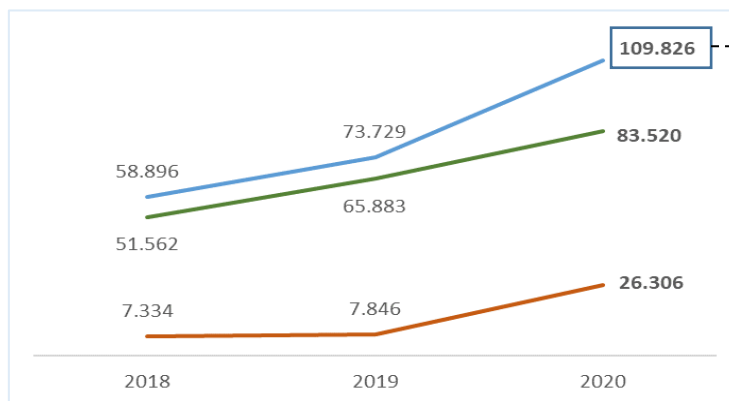
A OUVSUS recebeu **109.826** manifestações. Para o correto tratamento dessas manifestações, a OUVSUS utiliza o princípio da descentralização, isto é, cada esfera de governo é autônoma e soberana em suas decisões e atividades. Nessa perspectiva, a responsabilidade sobre o provimento da resposta ao usuário é atribuída aos três níveis de governo, em razão da competência para a adoção das respectivas providências. Portanto, as manifestações podem ser:

☞ Encaminhadas para o próprio Ministério da Saúde (MS), com suas respectivas Secretarias, Departamentos e Áreas Técnicas (*Rede Interna*); ou

☞ Encaminhadas à Rede Nacional de Ouvidorias do SUS – RNO/SUS (*Rede Externa*).



Figura 1.



Os dados mostram que o tipo de manifestação mais frequente é a reclamação, que tem como característica principal a utilização do Disque Saúde 136, e relata a insatisfação, não somente no que diz respeito à dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde, mas também com relação aos recursos humanos disponíveis.

As reclamações 32% das manifestações que uma quantidade recorre à OUVSUS descontentamento com saúde ou expor sua aos serviços, como atendimento, falta de



representam cerca de recebidas, o que indica significativa de usuários para relatar seu algum profissional de dificuldade de acesso demora no vagas ou profissionais.

Quanto à rede interna, o Departamento de Gestão do Trabalho em Saúde - DEGTS/SGTES/MS - foi a unidade que obteve o maior quantitativo de manifestações (7.600); esta concentração de registros acontece em decorrência da ação estratégica 'Brasil Conta Comigo', a qual capacita profissionais da área da saúde para atuarem no combate à covid-19. Ainda sobre a rede interna, é importante observar que cerca de 31% das manifestações ainda se encontram em tramitação, o que demonstra que nem todas as unidades internas do MS respondem as manifestações encaminhadas pela OUVSUS.

Em relação às manifestações da rede externa, a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo recebeu 11.283 manifestações. As reclamações são maioria, com 32% dos registros. As denúncias aparecem em segundo lugar (28%), seguidas das solicitações (23%). No caso das solicitações, existe necessariamente um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde. Isto é, muitas vezes o usuário reclama da falta do medicamento, mas a manifestação é classificada como solicitação, uma vez que há a necessidade da aquisição do fármaco por parte do usuário.

Este documento aborda os principais pontos das manifestações encaminhadas a cada uma das unidades do MS. Foram ainda inseridas informações e dados acerca das atividades e iniciativas adotadas em 2020 para o aperfeiçoamento dos processos que envolvem o diálogo com o cidadão, e que serão continuadas em 2021, tais como revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, troca do sistema informatizado OuvidorSUS, ampliação da

RNO/SUS, além de projetos voltados para capacitação e sensibilização sobre a importância dos serviços de ouvidoria para a população.

## TEMÁTICA DO RELATÓRIO

1.	ORGANOGRAMA FUNCIONAL.....	1
2.	APRESENTAÇÃO.....	2
3.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	3
4.	RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO.....	4
4.1	- O DISQUE SAÚDE 136.....	4
4.2	- O DISQUE SAÚDE 136 FRENTE À PANDEMIA DA COVID-19.....	6
4.2.1	– LIGAÇÕES RECEBIDAS.....	7
4.2.2	– INFORMAÇÕES DISSEMINADAS.....	8
4.3	- DISQUE SAÚDE 136 (PERSPECTIVAS 2021).....	11
5.	A REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS.....	14
5.1	- O SISTEMA OUVIDORSUS: FERRAMENTA DE FORTALECIMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS.....	14
5.2	- MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA RNO/SUS.....	17
5.3	- MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVSUS.....	19
5.3.1	- CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVSUS.....	22
5.3.2	- DENÚNCIAS COVID-19.....	26
5.3.3	- SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVSUS.....	28
6.	OPERAÇÕES PARA OAPERFEIÇOAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	29
6.1	- COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	29
6.2	COORDENAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS.....	31
6.3	COORDENAÇÃO DE GESTÃO E PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES NA OUVSUS.....	35
6.3.1	– PESQUISAS REALIZADAS PELA OUVSUS.....	37
7.	PERFIL DOS MANIFESTANTES.....	39
8.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....	41

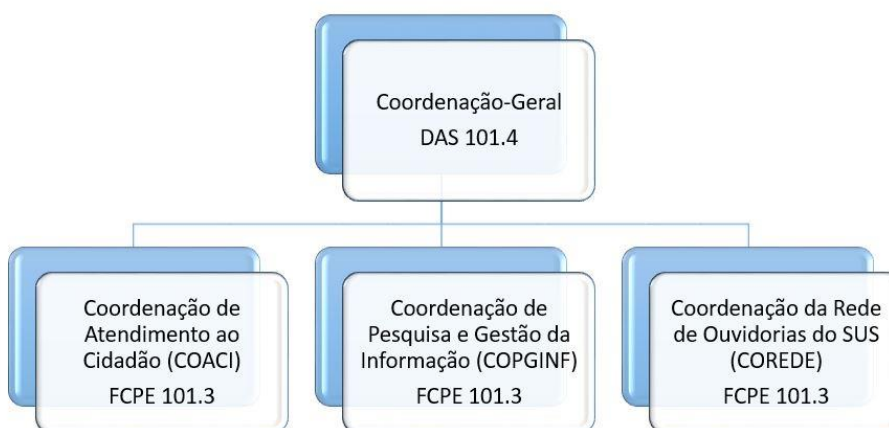
8.1 - QUANTO À APLICAÇÃO DA LAI NO MINISTÉRIO DA SAÚDE.....	43
8.2 - IMPACTOS DA LAI NO MINISTÉRIO DA SAÚDE.....	43
8.3 - A PANDEMIA E OUTROS EVENTOS.....	44
8.4 - MIGRAÇÃO E INTEGRAÇÃO DO E-SIC COM O E-OUV.....	45
8.5 - ATAQUES CIBERNÉTICOS OCORRIDOS NO MS.....	45
8.6 - DADOS SIC/MS (2020).....	46
8.6.1 - PEDIDOS PROTOCOLADOS NO FALA.BR.....	46
8.6.2 - RECURSOS INTERPOSTOS.....	48
8.6.3 - TEMAS MAIS DEMANDADOS.....	51
8.6.4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
9. TERMOS DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA.....	52
9.1 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 18/2017.....	52
9.2 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 19/2017.....	53
9.3 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 192/2019.....	54
9.4 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 193/2019.....	56
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
<b>ANEXO A.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO B.....</b>	<b>64</b>

## 1. ORGANOGRAMA FUNCIONAL

A atual gestão do Ministério da Saúde (MS) trouxe uma nova estrutura regimental. O novo organograma, aprovado pelo [Decreto nº 9.795](#), de 17/5/19, criou novas secretarias, diretorias e departamentos, mas extinguiu outros. Entre as novidades, destaque para a criação de duas novas secretarias e uma diretoria de combate à corrupção: Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS), Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES) e Diretoria de Integridade (DINTEG).

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) está subordinada à DINTEG, órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Saúde. Sua estrutura é composta por uma Coordenação-Geral e três coordenações internas, conforme a Figura 2.

Figura 2. Organograma



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Em relação às atividades de ouvidoria no âmbito do MS, à DINTEG compete:

- ▶ Supervisionar as atividades de controle interno, ouvidoria, correição e ética no âmbito do Ministério da Saúde;
- ▶ Fomentar e apoiar a promoção da conduta ética, da transparência, do acesso à informação e da participação social;
- ▶ Fomentar as ações de capacitação nas áreas de controle interno, gestão de riscos, transparência, ética, integridade, ouvidoria e correição; e
- ▶ Promover a avaliação dos serviços públicos prestados pelo SUS no que concerne às ações pertinentes à ouvidoria.

## 2. APRESENTAÇÃO

A OUVSUS funciona como um canal direto entre usuários do SUS e a gestão do Sistema; é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

A OUVSUS, em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados alcançados no ano de 2020.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Ademais, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da referida Lei, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.



### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

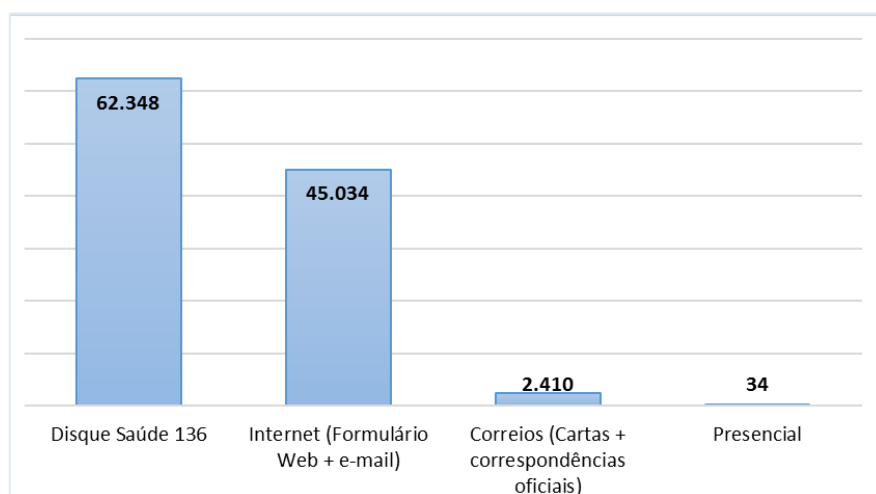
A OUVSUS tem como principal competência viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS, de modo que estas manifestações proporcionem uma melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

É por meio da OUVSUS, que são recebidas, analisadas e encaminhadas reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do SUS.

O contato entre os usuários do SUS e a OUVSUS acontece de diferentes formas, sendo a principal delas o Disque Saúde 136. Como serviço telefônico divulgado há mais de 20 anos pelo MS, o Disque Saúde 136 já se tornou referência nacional no atendimento ao cidadão que utiliza de alguma maneira o SUS, seja para registrar manifestação ou simplesmente esclarecer as dúvidas relacionadas aos assuntos de relevância social, geralmente, divulgados pelo MS ou pela mídia.

Além de receber manifestações diretamente por meio do Disque Saúde 136 e da internet (Formulário *WEB* e e-mail), a OUVSUS recebe cartas, correspondências oficiais, e realiza atendimentos presenciais no intuito de orientar e registrar adequadamente as manifestações trazidas. Todos esses atendimentos são inseridos no sistema OuvidorSUS, com o objetivo de se ter um repositório único de manifestações. O Gráfico 1 exibe a distribuição desses canais.

Gráfico 1. Canais de Atendimento



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

## 4. RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

Os serviços de ouvidoria do SUS estão estruturados nas esferas federal, estadual e municipal, podendo ser estabelecidos no âmbito de ouvidorias gerais, de acordo com a conveniência e oportunidade do ente federativo.

O MS, direção federal do SUS, conta com a OUVSUS, serviço criado em prol do fortalecimento da participação social e da qualificação da gestão do SUS; é um espaço de acolhimento das sugestões, denúncias, reclamações e elogios, ao estabelecer um canal prático e de fácil acesso aos cidadãos, usuários do serviço público, e da sociedade em geral.

Além da execução das atividades habituais, algumas competências diferenciam a OUVSUS das demais ouvidorias clássicas, sendo uma delas a capacidade de disseminar informações sobre temas afetos à saúde pública.

### 4.1 - O DISQUE SAÚDE 136

Para melhor compreensão da abrangência e relevância nacional da atuação do Disque Saúde é importante considerar o histórico da sua criação, conforme descrito a seguir.

Em 15 de outubro de 1996 a Coordenação Nacional de DST/AIDS criou o serviço de atendimento telefônico gratuito “Pergunte Aids” (0800-612437), com abrangência nacional e objetivo de responder questões sobre Aids e demais Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST).

Esse serviço consolidou um banco de informações que facilitou a compreensão do histórico, manifestações clínicas, transmissão e prevenção dessas doenças, priorizando também questões relacionadas à defesa dos direitos humanos. Uma equipe de atendentes e monitores, de nível universitário, foi responsável por suprir as necessidades de informação da população, garantindo o seu anonimato.

Como resultado do grande volume de ligações recebidas, em 1997 iniciou-se um processo de expansão e de transformação do então “Pergunte Aids” em Disque Saúde (0800-611997), como um serviço do Ministério da Saúde, ampliando seu caráter de utilidade pública.

O Disque Saúde ampliou o elenco de informações englobando, além das DST e Aids, outras doenças infecciosas, doenças cardíacas, ações e políticas de saúde, conselhos de saúde, transplantes de órgãos dentre outros, além de

registrar denúncias, reclamações e sugestões ao Ministério da Saúde; surge aqui o primeiro passo rumo à Ouvidoria.

Considerando a experiência acumulada e a qualidade dos serviços prestados pelo Disque Saúde, várias parcerias foram realizadas e novos serviços de Discagem Direta Gratuita (DDG) foram incorporados à mesma central de teleatendimento, como:

- ☒ Disque pare de fumar;
- ♀ Disque Saúde Mulher;
- 💊 Disque medicamentos, entre outros.

Em abril de 2006 foi implementada a proposta de unificação dos serviços supracitados, exceto o Disque Denúncias de Abuso e Exploração Sexual Contra Crianças e Adolescentes e a Central de Atendimento à Mulher (CAM). Dessa forma, todos os assuntos disseminados nos demais 0800 apresentados incorporaram o elenco de informações prestadas pelo Disque Saúde, otimizando o atendimento ao cidadão, o qual passou a memorizar um único número telefônico de referência nacional, facilitando o contato e reduzindo custos telefônicos. Como número telefônico divulgado a mais de 10 anos, o Disque Saúde ficou nacionalmente conhecido, tornando-se referência no atendimento ao cidadão no âmbito do Sistema Único de Saúde.

Em 2008, com o objetivo de otimizar o atendimento ao cidadão, ampliar o canal de escuta da população e interlocução com a gestão do SUS, e ainda, evitar a ampliação de diferentes números telefônicos de Discagem Direta Gratuita (DDG) nas Ouvidorias em estados e municípios, a OUVSUS, por intermédio da então Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP), intensificou as discussões acerca da viabilidade de mudança do número do Disque Saúde (0800-611997) para um número tridígito. O objetivo era caracterizar o Disque Saúde como um serviço de utilidade pública, conforme conceitos definidos no anexo da Resolução no 357 da Anatel (anexo II), de 15 de março de 2004, a qual regulamenta as condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública e de apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

Entende-se por serviço de utilidade pública todo “serviço reconhecido pelo poder público, que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão, mediante, dentre outras formas, a utilização de código de

acesso telefônico de fácil memorização”. Fundamentado neste conceito, pode-se inferir que o Disque Saúde adota função de utilidade pública desde 1997, ao atuar como amplo canal de escuta da população sobre o SUS em âmbito nacional.

Assim, em 2011 o Disque Saúde passou por uma importante mudança, a substituição do número 0800-611997 pelo número 136. A estratégia buscou facilitar a memorização do contato e, por consequência, ampliar o uso deste instrumento participativo, com a possibilidade de criação de uma identidade nacional para o serviço, que sempre buscou atuar como canal de disseminação de informações, de estímulo à participação comunitária e ferramenta de gestão estratégica contribuindo, dessa forma, para melhorias no SUS, a partir dos anseios da população.

#### 4.2 - O DISQUE SAÚDE 136 FRENTE À PANDEMIA DA COVID-19

A disseminação de informações em saúde por parte das ouvidorias coaduna com a ideia de que a informação em saúde não deve ser dissociada da discussão sobre cidadania; ela possui uma dimensão política e estratégica para os processos decisórios. Portanto, precisa ser democratizada e as barreiras existentes superadas.



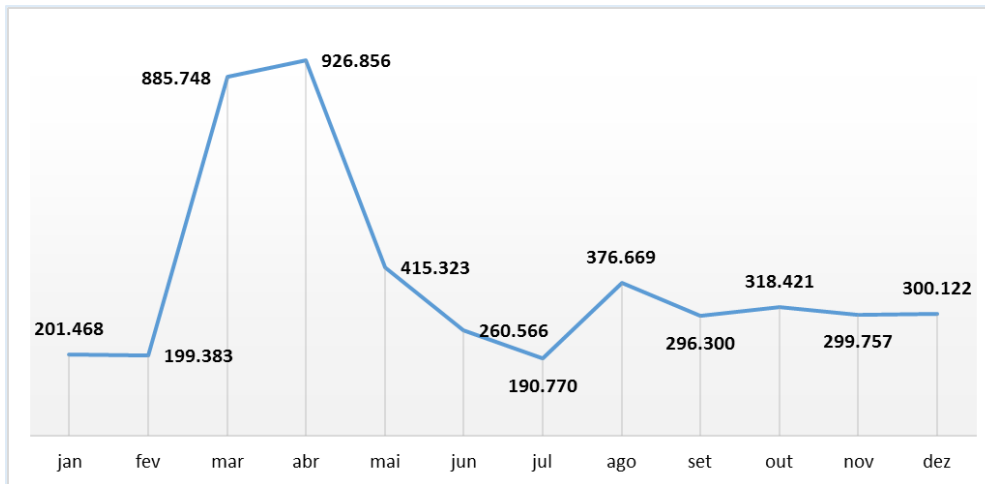
Nesse contexto, a OUVSUS, por meio do serviço Disque Saúde 136, apresenta ao cidadão as políticas públicas disponíveis, os trâmites que ele deve seguir para acessá-las, além de esclarecer as dúvidas relacionadas aos assuntos de relevância social, geralmente, divulgados pela mídia. Como serviço telefônico divulgado há mais de 20 anos pelo MS, o Disque Saúde 136 já se tornou referência nacional no atendimento ao cidadão que utiliza de alguma maneira o SUS.

Neste ano, com a pandemia da COVID-19, ficou ainda mais evidente o seu papel, tanto no registro de manifestações, quanto na disseminação de informações relevantes para a saúde pública, afinal, munir o cidadão com informações corretas e confiáveis é dever de todo e qualquer serviço que busque ser um efetivo espaço de cidadania.

#### 4.2.1 – LIGAÇÕES RECEBIDAS

De janeiro a dezembro foram mais de 4,6 milhões de ligações, sendo março e abril os meses com os maiores picos.

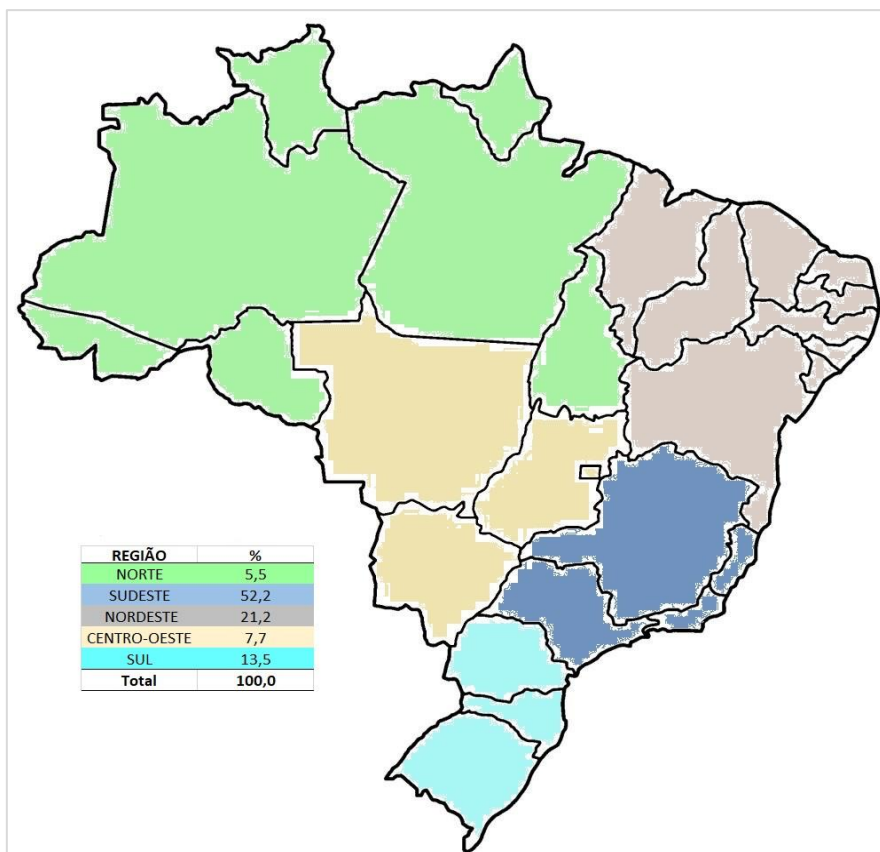
Gráfico 2. Ligações recebidas pelo Disque Saúde



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

O Gráfico 3 exibe a distribuição das ligações por região do país.

Gráfico 3. Ligações por Região



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

A Tabela 1 exibe a distribuição das ligações por Unidade Federativa.

Tabela 1. Ligações por UF

UF	%
ACRE	0,3
ALAGOAS	0,8
AMAZONAS	1,3
AMAPÁ	0,2
BAHIA	5,0
CEARÁ	3,3
DISTRITO FEDERAL	3,1
ESPÍRITO SANTO	3,2
GOIÁS	2,3
MARANHÃO	2,3
MINAS GERAIS	8,4
MATO GROSSO DO SUL	0,9
MATO GROSSO	1,4
PARÁ	2,1
PARAÍBA	1,5
PERNAMBUCO	5,1
PIAUÍ	0,9
PARANÁ	3,4
RIO DE JANEIRO	17,1
RIO GRANDE DO NORTE	1,6
RONDÔNIA	0,5
RORAIMA	0,2
RIO GRANDE DO SUL	7,2
SANTA CATARINA	2,9
SERGIPE	0,7
SÃO PAULO	23,5
TOCANTINS	0,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

#### 4.2.2 – INFORMAÇÕES DISSEMINADAS

A OUVSUS concentrou praticamente toda a sua disseminação de informações no serviço Disque Saúde 136, por meio do atendimento eletrônico ou humano. A tabela abaixo exibe o aumento do número de informações disseminadas em 2020.

Tabela 2. Tipos de disseminações<sup>1</sup>

TIPO DE DISSEMINAÇÃO	2019		2020	
	n	%	n	%
Eletrônico	166.546	20	782.112	52
Humano	652.147	80	728.226	48
<b>Total</b>	<b>818.693</b>	<b>100</b>	<b>1.510.338</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

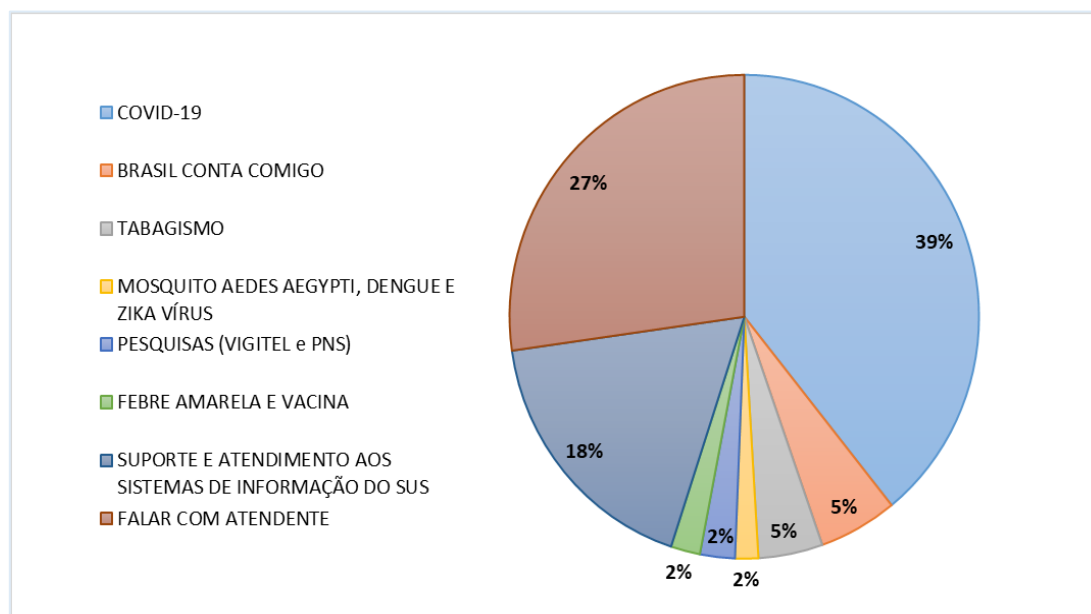
<sup>1</sup> Dados atualizados em 24 de março de 2022.

Nesse período, foi possível desenvolver ações voltadas não somente para a promoção da cidadania, mas para o combate a um fenômeno dos dias atuais, as *Fake News*, que vem se intensificando e prejudicando de maneira perigosa as ações, programas e campanhas do MS.

#### 4.2.2.1 - Atendimentos Eletrônicos

A Unidade de Resposta Audível (URA) é a porta de entrada do usuário que entra em contato com o Disque Saúde 136; possibilita a navegação simultânea de vários cidadãos, que podem acessar as informações contidas em seu banco de dados. O gráfico abaixo demonstra os acessos referentes ao menu principal da URA.

Gráfico 4. Ligações por opção de menu

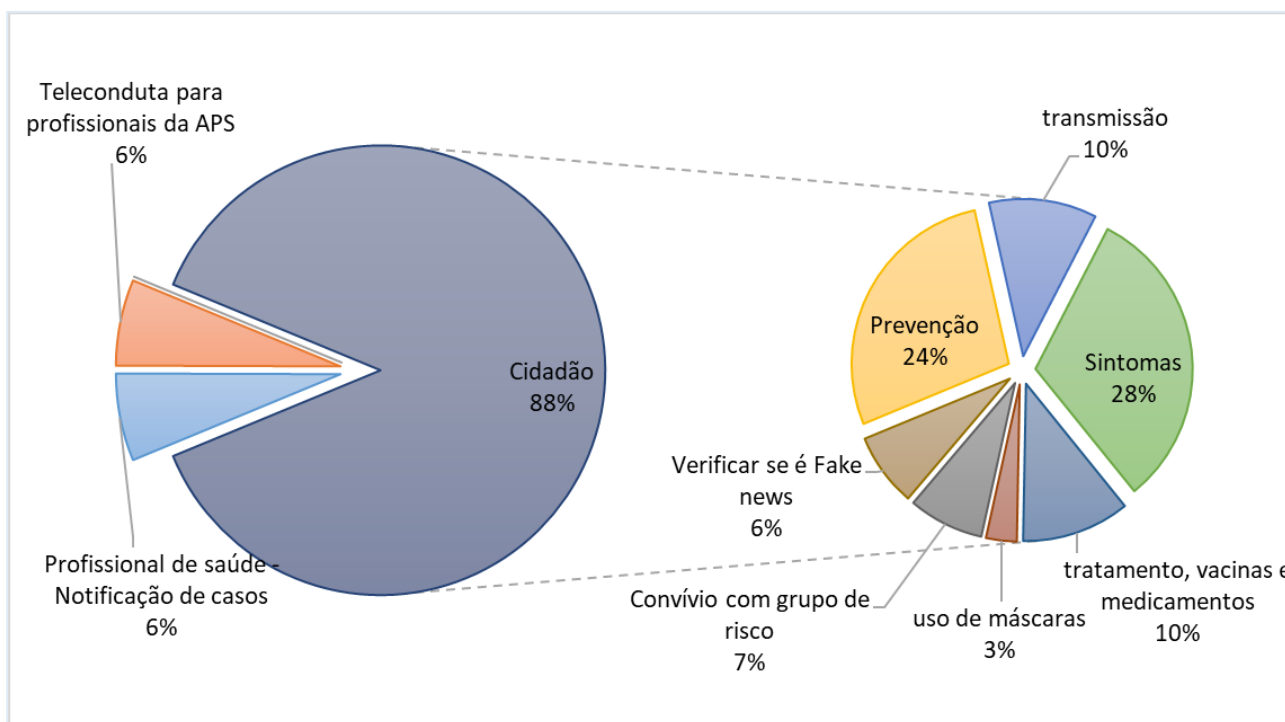


Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

Em face da pandemia do novo coronavírus, a OUVSUS, setor responsável pelo Disque Saúde 136, buscou junto às áreas técnicas do MS as informações referentes à COVID-19. Após análise dos assuntos, a OUVSUS, por meio da sua área de Gestão da Informação, confeccionou os textos que seriam disponibilizados via atendimento automático, respondendo dúvidas e fornecendo as informações requeridas pelo usuário sem a necessidade de que a ligação fosse transferida para o atendente.

Assim, foi colocado à disposição da população um menu de opções com informações voltadas para o cidadão e para os profissionais de saúde, conforme mostra o Gráfico 5.

Gráfico 5. Acessos ao Menu URA (COVID)



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

Além da notificação de casos confirmados, havia também uma opção específica para os profissionais que atuam na Atenção Primária à Saúde (APS); neste caso, os profissionais eram redirecionados para o “Telecondutas COVID-19”, serviço produzido pela equipe de teleconsultores do Telessaúde-RS (0800 644 6543) com objetivo de orientar, de forma rápida e dinâmica, profissionais de saúde da APS sobre o novo coronavírus.

Ainda em relação à COVID-19, a OUVSUS, em parceria com a Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação – SGTES/MS, confeccionou menu voltado para a ação estratégica “Brasil Conta Comigo”, na qual estudantes da área de saúde são chamados para atuarem no combate à doença.

Ademais, pensando sempre na melhoria do atendimento ao cidadão, algumas mudanças foram implementadas, como:

- Além das opções para os profissionais e cidadão, o Disque Saúde, por um tempo, recepcionou as ligações do TeleSUS, serviço de atendimento pré-clínico de saúde, que visava amplo esclarecimento da população sobre a doença e quando procurar atendimento presencial. Para ajudar a população a identificar



os sintomas do coronavírus e evitar o deslocamento, sem necessidade, ao posto de saúde, o Ministério da Saúde lançou outros canais de atendimento para tirar dúvidas e informar sobre o que fazer em caso de sinais da doença, sem sair de casa. Por fim, após ser orientado a realizar isolamento domiciliar, o cidadão era acompanhado pelo telefone em relação ao seu estado de saúde. Se apresentasse piora, a pessoa era orientada a procurar atendimento presencial no local certo. A pessoa era acompanhada mesmo enquanto estivesse internada e após a alta hospitalar.

- Adequação da infraestrutura e do dimensionamento de linhas digitais (troncos E1) para melhor atender a população;
- Realocação dos teleatendentes que fazem pesquisa (atendimento ativo) para o atendimento receptivo;
- Os atendimentos (eletrônico e humano) passaram a ser 24h;
- Foi implementado o atendimento humano bilíngue; e
- Parceria com os serviços TeleSUS e Telessaúde.

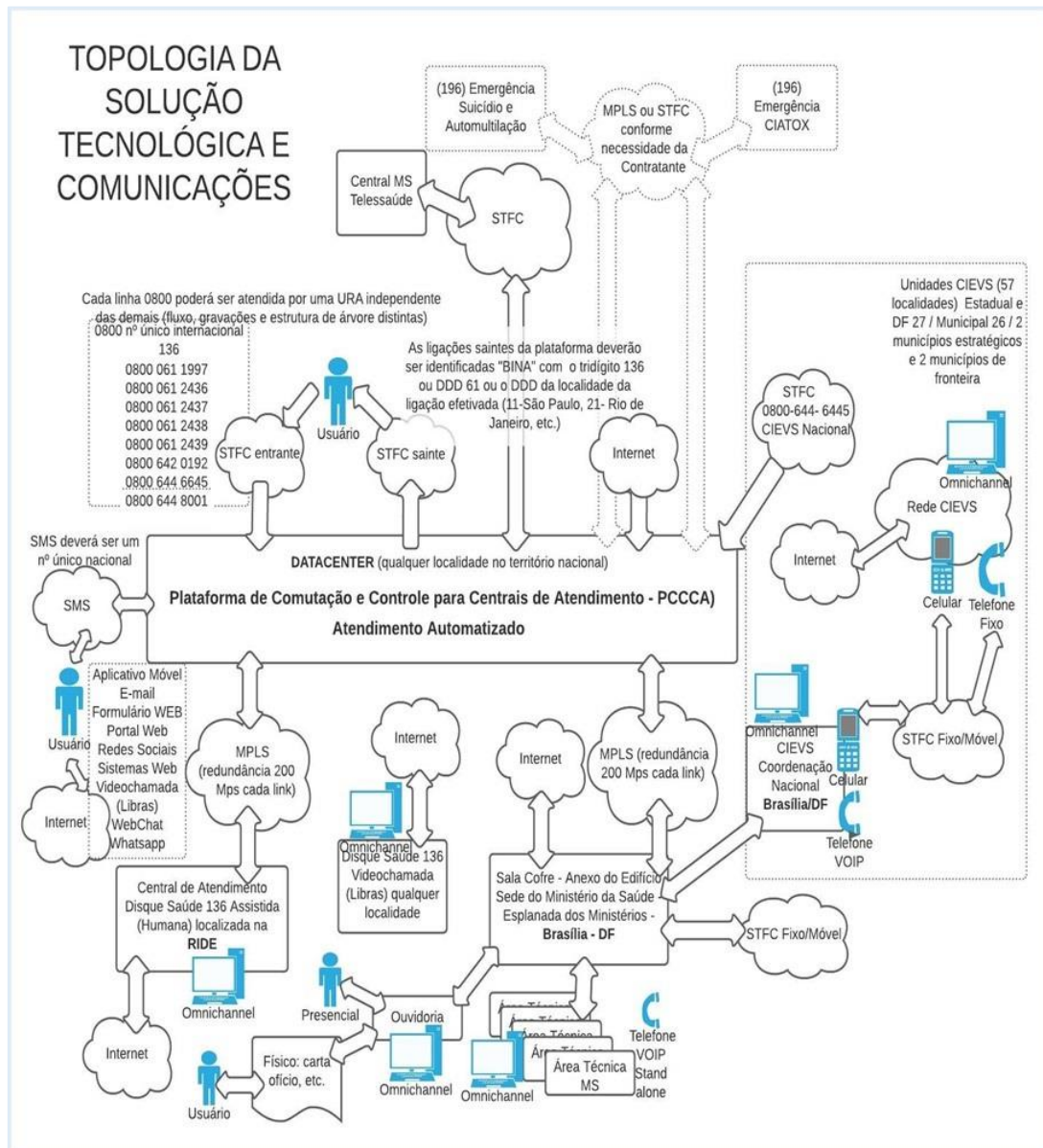
#### 4.3 - DISQUE SAÚDE 136 (PERSPECTIVAS 2021)

Pretende-se conduzir no primeiro semestre de 2021 uma nova contratação que sucederá os atuais contratos de telefonia (Contrato nº 14/2018) e serviços especializados de Central de Atendimento (Contrato nº 62/2017) a fim de atender a demanda de novos canais de comunicação e de serviços a serem disponibilizados pelo Ministério da Saúde aos usuários do SUS.

A solução a ser contratada envolverá o fornecimento de solução constituída por plataforma tecnológica de comutação de centrais de atendimento (PCCCA), o que permitirá ao MS a unificação e uniformização dos serviços de infraestrutura tecnológica e de comunicações. Essa plataforma possibilitará que os diversos canais telefônicos DDG 0800, de uso do ministério (Central Nacional de Transplantes, CIEVS, Fundo Nacional de Saúde, etc.), tenham o mesmo suporte tecnológico do que será ofertado à central de atendimento Disque Saúde 136: atendimento automatizado em multicanais (telefone, SMS, formulário web, e-mail, *webchat*, mensageria instantânea tipo *whatsapp*, etc.), videochamada e gravação de voz e imagem e redirecionamento do atendimento para atendentes humanos, a critério das áreas técnicas, por meio de solução *omnichannel*(integração de multicanais permitindo a mesma experiência de

atendimento prestado ao usuário do SUS, de forma independente do canais escolhido).

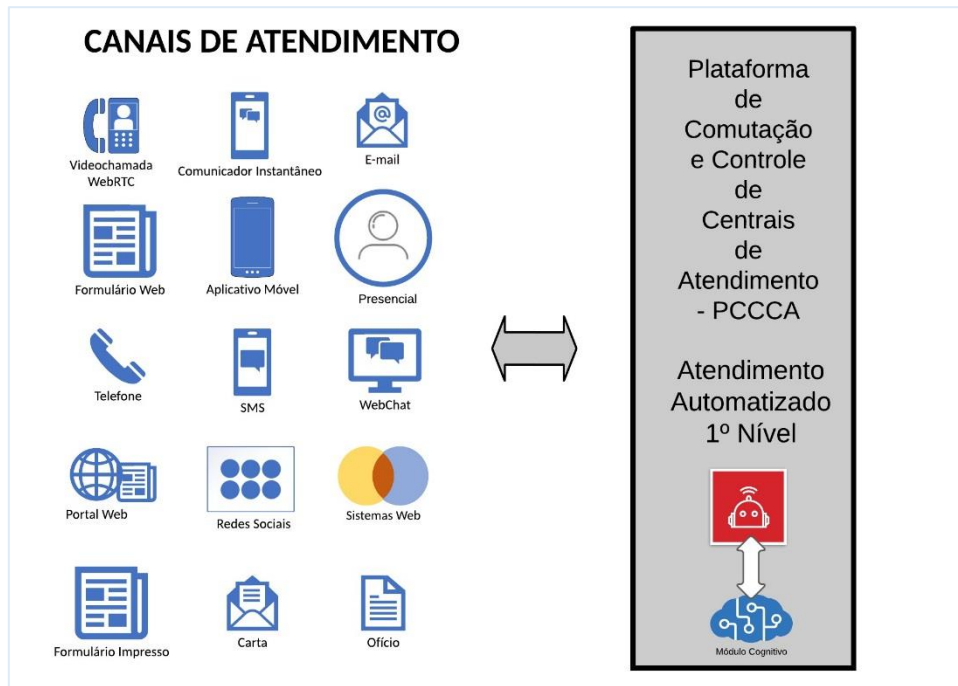
Figura 3. Soluções tecnológicas



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

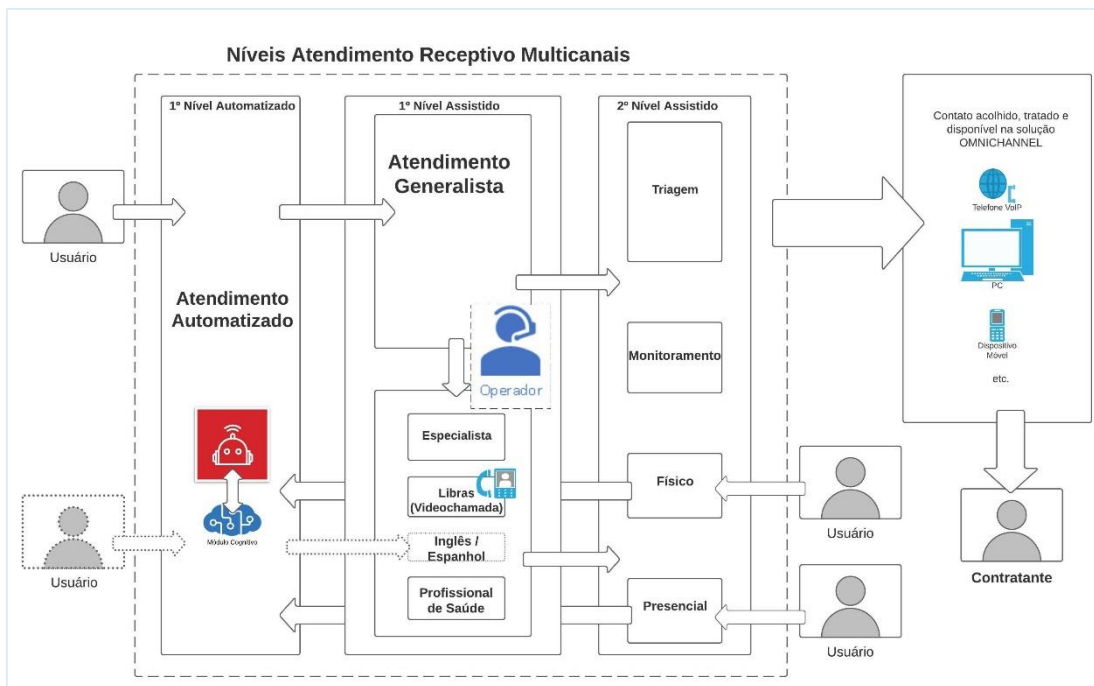
A plataforma permitirá a estruturação de serviços de autoatendimento multicanais no regime de 24 horas, sete dias da semana, o que possibilitará maior flexibilidade e capacidade de atendimento a situações de alta demanda dos usuários do SUS, como a vivenciada no início das medidas de isolamento e distanciamento social para o combate à COVID-19 em meados de março do corrente.

Figura 4. Plataforma PCCCA



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

Figura 5. Plataforma Multicanais



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

## 5. A REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS

A promoção e a estruturação de canais abertos e acessíveis de comunicação com a população são fundamentais. Por essa razão, é compromisso dos gestores do SUS a implementação de ouvidorias estruturadas e articuladas entre si, nas três esferas de governo, voltadas à inserção dos cidadãos nos processos de formulação, de acompanhamento, de avaliação e de controle das políticas públicas de saúde.

A RNO/SUS é formada por ouvidorias interligadas, implantadas na União, nos estados e nos municípios, que funcionam de forma descentralizada, respeitada a autonomia de cada ente da Federação, sob orientação estratégica central da OUVSUS, subordinada à DINTEG/MS.

Para tanto, a OUVSUS possui estratégias no intuito de apoiar as localidades interessadas em implantar ou implementar seus espaços de escuta ao cidadão no âmbito do SUS. Uma delas é a disponibilidade do sistema informatizado OuvidorSUS, além das capacitações em Ouvidoria e no uso do referido sistema.

### 5.1 - O SISTEMA OUVIDORSUS: FERRAMENTA DE FORTALECIMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

A OUVSUS, em parceria com o Departamento de Informática do Ministério da Saúde (DATASUS/MS), criou o sistema OuvidorSUS com a finalidade de auxiliar as Ouvidorias do SUS em seus processos de trabalho com respaldo tecnológico e promover o fortalecimento dessas estruturas.

A referida ferramenta informatizada possui os seguintes níveis de acesso:

- ❖ Nível I – registra, encaminha, recebe e responde as manifestações, permitindo, por parte da ouvidoria, a criação de sua própria subrede, que será formada pelos destinos cadastrados para os quais as manifestações serão encaminhadas. A utilização do nível I de acesso possibilita, também, promover a integração do OuvidorSUS com os portais *Web* das Secretarias de Saúde cujas Ouvidorias já estejam habilitadas para esse nível.

- ❖ Nível II – permite o recebimento e o fornecimento de respostas às manifestações, assegurando a todos os gestores cadastrados nesse nível fazerem parte de uma subrede.

Gráfico 6. Quantidade de Ouvidorias e pontos de resposta por nível de acesso



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

Todos os estados e suas capitais contam com ouvidorias do SUS implantadas. Um dos objetivos da OUVSUS é expandir essa implantação no âmbito municipal.

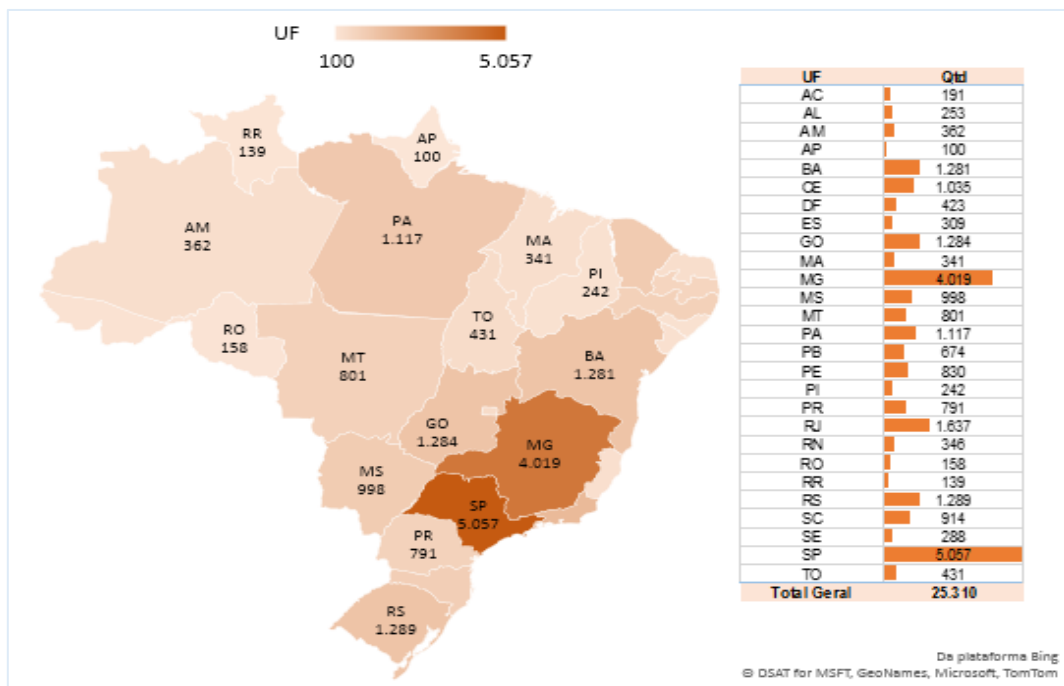
O início da rede foi em 2007, com projetos pilotos com as Secretarias de Saúde do Recife-PE, Guarulhos-SP e Bahia, para a descentralização do nível I do sistema.

Na época, simultaneamente aos projetos pilotos, foi concluído um importante processo de integração entre o OuvidorSUS e o sistema da Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), o Anvis@tende. Tal integração tem fortalecido a parceria com a Anvisa e proporcionado melhor atendimento ao cidadão nas questões relacionadas à vigilância sanitária, vez que as manifestações registradas são trocadas de forma ágil e desburocratizada entre esses órgãos, graças a capilaridade do sistema, o que vem contribuindo para consolidação do conceito Sistema Único de Saúde.

Essas experiências bem sucedidas motivaram uma nova etapa, consistente em uma ação mais abrangente e desafiadora, qual seja: agregar novos parceiros à perpetuação desse inovador empreendimento, implantando e implementando Ouvidorias do SUS descentralizadas nas Secretarias (Municipais e Estaduais) e regionais de saúde, hospitais, enfim, em todo o Brasil, utilizando o OuvidorSUS ou integrando sistemas informatizados já existentes, para o fortalecimento, não somente da RNO/SUS, mas da gestão participativa.

De acordo com o Gráfico 7, a RNO/SUS conta com 25.310 estruturas descentralizadas, entre ouvidorias de cadastro e pontos de resposta.

Gráfico 7. Ouvidorias e pontos de resposta por UF



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS.

O **Anexo B** exibe as ouvidorias (nível 1) por UF. Cabe ressaltar que estas ouvidorias são as que atualmente acessam o sistema, cadastrando e tramitando as manifestações. Dessa maneira, são acompanhadas e monitoradas pela OUVSUS, com apoio técnico e capacitações. Assim, o sistema apresenta-se como dispositivo que coopera e facilita o atendimento às disposições das leis orgânicas da saúde, ao proporcionar a participação do usuário e validar o princípio da descentralização, estimulando a absorção de manifestações relativas à saúde pelos gestores locais.

Atualmente, o desafio da OUVSUS diz respeito à modernização do sistema OuvidorSUS. A versão a ser implantada permitirá agilizar as respostas aos usuários, uma vez que o fluxo das manifestações seguirá uma lógica de delegação de responsabilidades às ouvidorias efetivamente competentes pelas respostas. É importante destacar que a versão atualizada será compatível com as orientações para a proteção dos dados pessoais dos usuários, visto sua atenção para com o acesso, restrito e condicionado, aos registros das manifestações.

Sem esquecer das particularidades que permeiam as ouvidorias que atuam no âmbito do SUS, adicionalmente, a versão atualizada do OuvidorSUS foi desenvolvida para integrar-se a outro (s) sistema(s), visando facilitar os trâmites de manifestações oriundas de outros canais informatizados. Nesta

primeira versão modernizada, o OuvidorSUS estará apto a absorver manifestações cadastradas no sistema FalaBR. Com as perspectivas de aprimoramento, vislumbra-se nas versões subsequentes a consolidação desta flexibilidade, alcançando interfaces com outros sistemas, notadamente aqueles utilizados por outras ouvidorias ao longo do país.

A fim de utilizarem o sistema, as ouvidorias precisarão preencher os documentos anexos a serem divulgados em portaria oportuna. Já outros órgãos da Administração, direta ou indireta, poderão ter acesso ao sistema através de assinatura de Acordos de Cooperação Técnica a ser elaborado de forma unitária.

Uma das mudanças a serem implementadas com o novo sistema diz respeito ao monitoramento efetivo das manifestações cadastradas. Assim, caso alguma unidade se torne inoperante, não realizando nenhuma operação de cadastramento OU encaminhamento OU respondendo E havendo manifestações pendentes de resposta conclusiva, ambos acima de 60 dias, será inativada preventivamente, evitando o acúmulo de manifestações sem andamento e prejuízo ao cidadão, e informado o manifestante que o mesmo deverá reapresentar a manifestação diretamente à ouvidoria ou órgão ou entidades de município responsável pela prestação do serviço pelo fato do mesmo não estar mais utilizando o sistema.

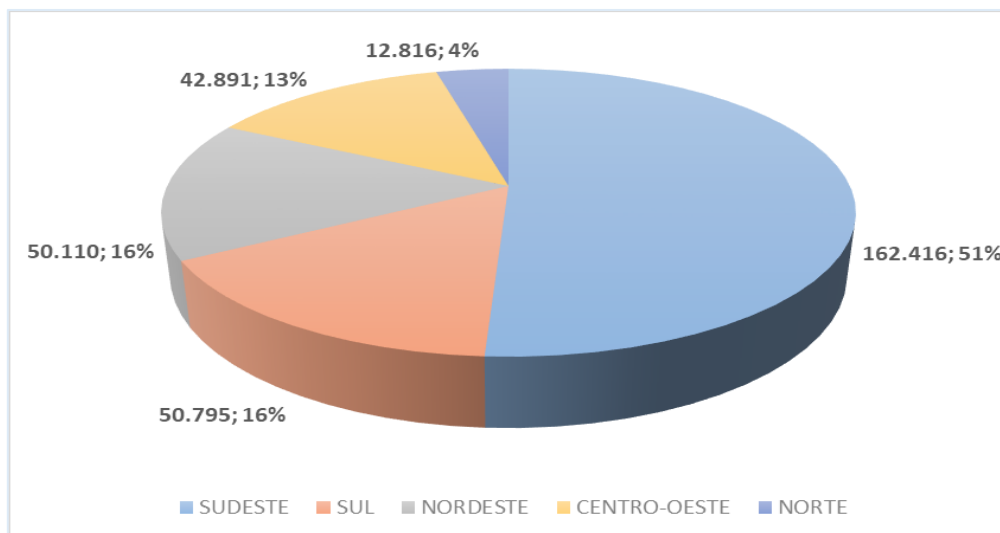
Para 2021, a OUVSUS e o DataSUS disponibilizarão a nova versão do sistema contendo estas e outras atualizações tecnológicas, além da incorporação de novas funcionalidades para atendimento da legislação de regência.

## 5.2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA RNO/SUS

Além das manifestações que se dão diretamente nos canais da OUVSUS, as manifestações cadastradas pelas ouvidorias descentralizadas compõem o maior número de registros da rede. Em 2020 foram contabilizadas **319.028** manifestações registradas no sistema OuvidorSUS. Este montante vultuoso de manifestações supera o cômputo de registros diretos da OUVSUS (109.826) e avigoram a identidade da OUVSUS enquanto ouvidoria do sistema de saúde brasileiro.

O Gráfico 8 exibe as manifestações registradas pelas ouvidorias descentralizadas e cadastradas no sistema OuvidorSUS por região.

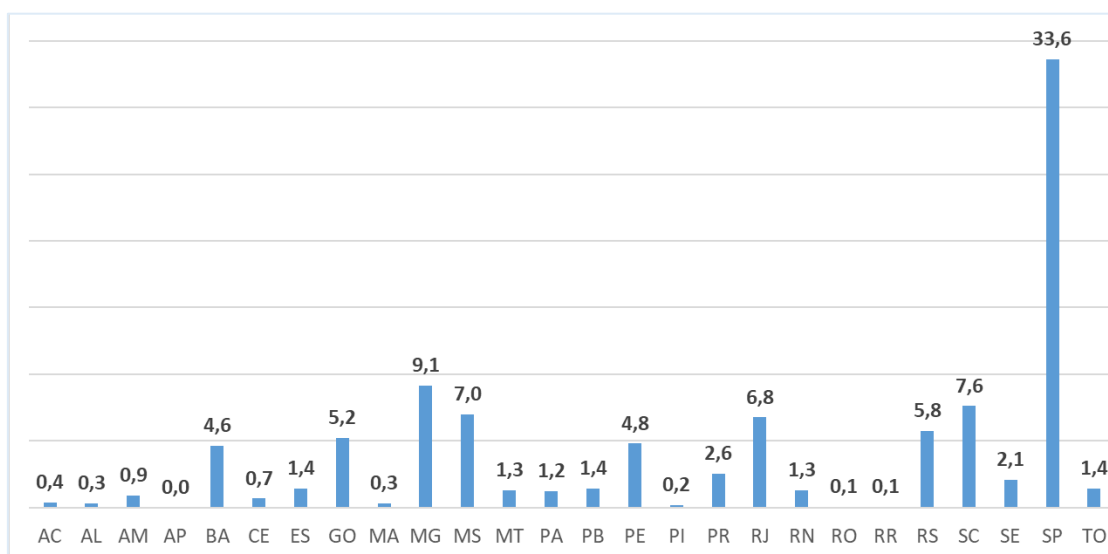
Gráfico 8. Manifestações RNO/SUS por região



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Localizados ou em conjunto, estes dados constituem potenciais informações para o subsídio à formulação de políticas e para decisões dos gestores do SUS, conformando o papel das ouvidorias do SUS enquanto instrumento de gestão. À OUVSUS compete a administração do sistema OuvidorSUS e de seu banco de dados e, conforme demanda, sua disponibilidade às ouvidorias descentralizadas. A OUVSUS soma-se à rede de ouvidorias do SUS enquanto componente federal com atribuições específicas. Em especial, incentiva a implantação, estimula a qualificação, subsidia a atuação e coordena toda a rede. A seguir, a distribuição (%) das manifestações cadastradas pela RNO/SUS por UF.

Gráfico 9. Manifestações RNO/SUS por UF (%)



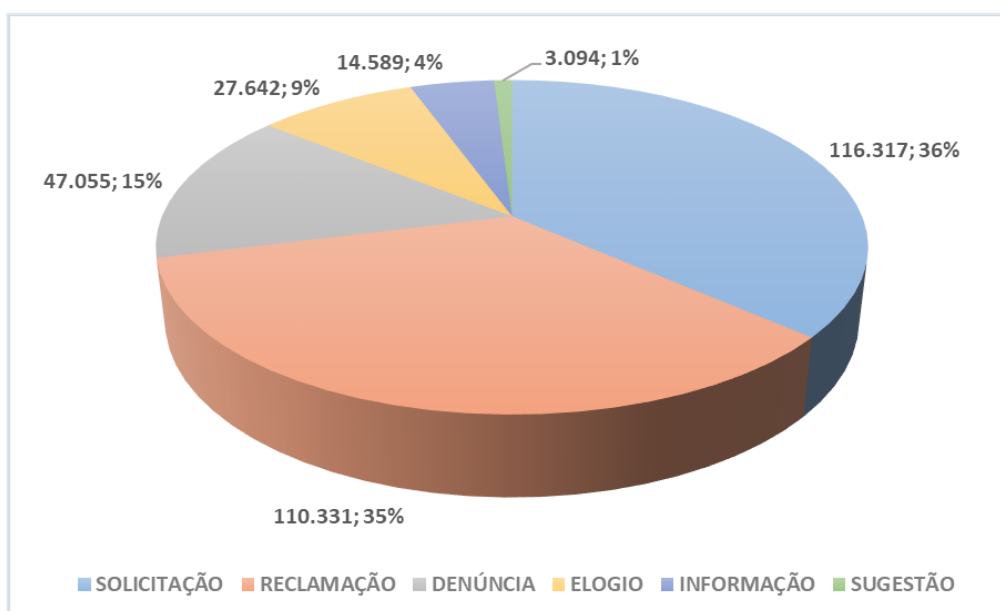
Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS



**Obs.:** O Distrito Federal não aparece no Gráfico 9, pois a Secretaria Estadual de Saúde do DF, apesar de fazer parte da rede, possui sistema próprio, não utilizando o sistema OuvidorSUS.

Diferentemente do que ocorre no componente federal, o tipo de manifestação mais frequente na rede é a solicitação, o que ratifica o princípio da descentralização do Sistema, isto é, que as Secretarias municipal/estadual de Saúde, são as principais responsáveis pela saúde pública do usuário que se manifesta. Daí a procura por essas ouvidorias! Ademais, reflete um dos maiores problemas enfrentados pela população usuária do SUS, a dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde.

Gráfico 10. Classificação das Manifestações registradas pela RNO/SUS



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Outros recortes específicos estarão disponíveis no relatório (2020) acerca da RNO/SUS, o qual será posteriormente confeccionado pela OUVSUS.

### 5.3 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVSUS

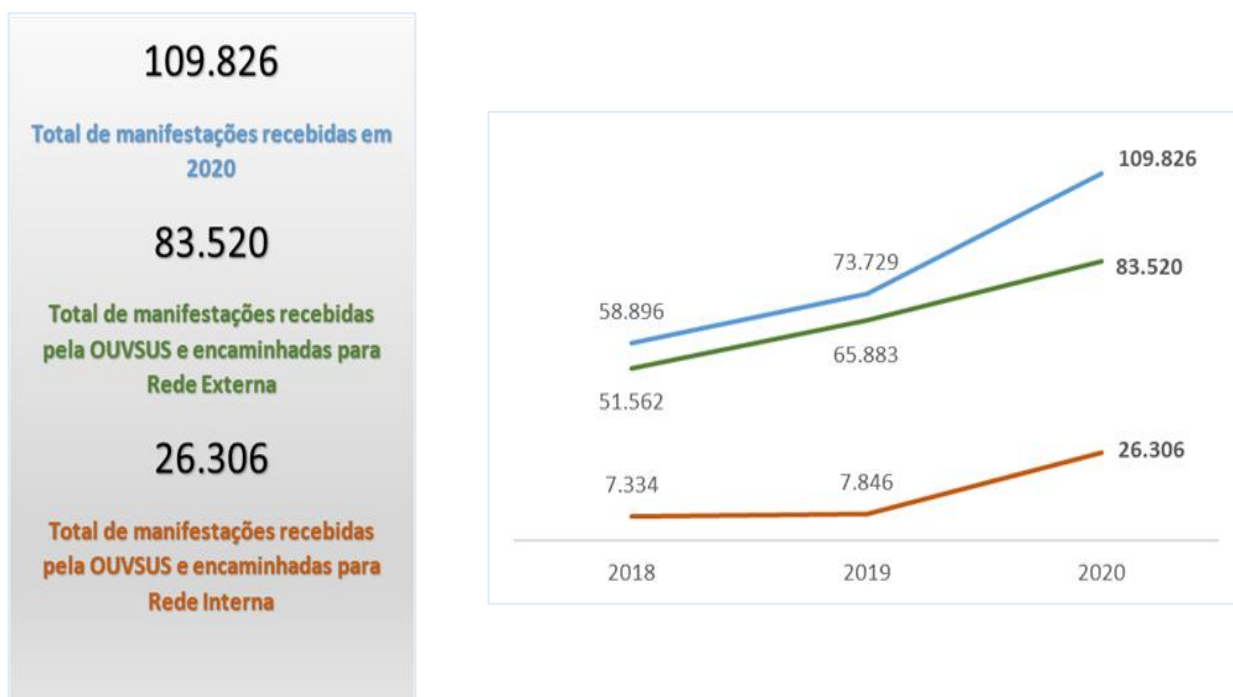
A Lei nº 13.460/17 conferiu grande destaque ao papel das ouvidorias, pois a partir dela, as Ouvidorias se tornaram serviços com objetivos concretos, principalmente, no que diz respeito ao aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

No campo da saúde, as manifestações são diversas e algumas são recorrentes, como pedidos de consultas, atendimentos, tratamentos e medicamentos. Destacam-se, também, os relatos de insatisfação ou de prática de irregularidade ou ilícito, bem como elogios e pedidos de informação.

A equipe de Ouvidoria registra a manifestação, dando início a um processo interno, que inclui a análise, o encaminhamento e o monitoramento da demanda até a sua finalização. Isso garante resposta ao manifestante, que, por meio do protocolo recebido, pode acompanhar o processo.

Essas manifestações são encaminhadas à instância governamental de competência – municipal, estadual ou federal – para o fornecimento da resposta de acordo com as providências cabíveis.

Figura 6.



Do total de manifestações, **83.520** foram dirigidas à Rede Nacional de Ouvidorias do SUS – RNO/SUS, em função da competência para a adoção das respectivas providências; 26.306 direcionadas ao próprio MS.

A Figura 6 apresenta a evolução, desde 2018, do quantitativo de manifestações recebidas pela OUVSUS. Em 2020, o total de manifestações foi 48% maior que 2019. Chama ainda a atenção a quantidade de manifestações encaminhadas à rede interna do MS, um aumento de mais de 235%. As **26.306** manifestações foram encaminhadas para 58 destinos, entre secretarias, departamentos, coordenações e áreas técnicas.

A Tabela 3 exibe os 10 destinos mais demandados na rede do MS.

Tabela 3. Manifestações / Rede interna

DESTINO	Total	%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DO TRABALHO EM SAÚDE - DEGTS/SGTES/MS	7.600	29
OUVSUS <sup>2</sup>	5.250	20
DEPARTAMENTO DE IMUNIZAÇÃO E DOENÇAS TRANSMISSÍVEIS - DEIDT/SVS/MS	3.131	12
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - COGEP/SAA/SE/MS	2.455	9
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA EDUCAÇÃO NA SAÚDE - DEGES/SGTES/MS	2.379	9
DEPARTAMENTO DE SAÚDE DA FAMÍLIA - DESF/SAPS/MS	688	3
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS - DATASUS/SE/MS	610	2
DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS - DAF/SCTIE/MS	561	2
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCTIE/MS	543	2
DEPARTAMENTO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SUS - DEMAS/SE/MS	385	1
DEMAIS ÁREAS	2.704	10
<b>Total Geral</b>	<b>26.306</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Já a RNO/SUS, formada por ouvidorias de secretarias de saúde (municipais e estaduais), regionais de Saúde, hospitais, autarquias, fundações públicas e órgãos colegiados, totalizou **83.520** manifestações.

Abaixo são exibidas as 10 ouvidorias mais demandadas pela OUVSUS.

Tabela 4. Manifestações / Rede externa

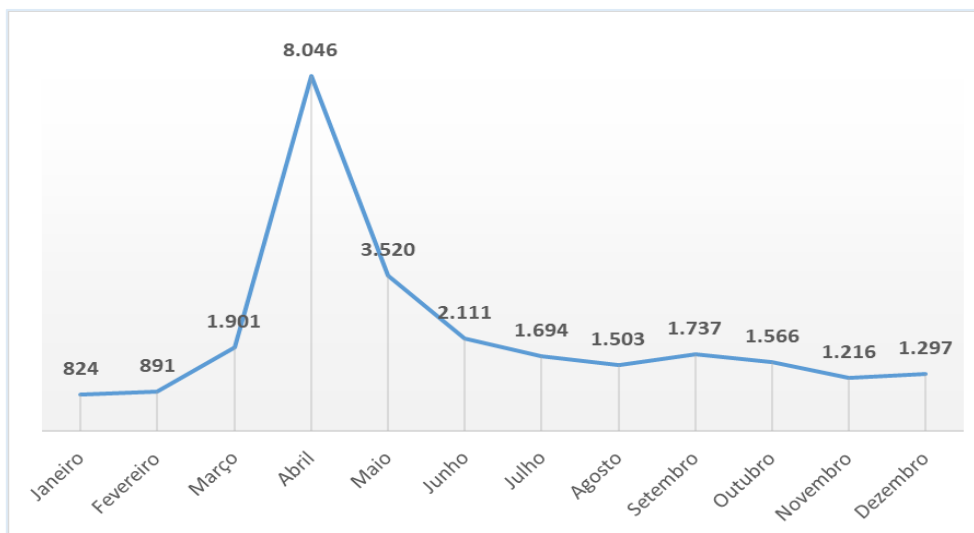
DESTINO	Total	%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO PAULO	11.283	13
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	5.215	6
SECRETARIA DE SAUDE DO DISTRITO FEDERAL	2.558	3
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE SAO PAULO	2.393	3
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE	2.219	3
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALVADOR	2.164	3
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	1.566	2
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RECIFE	1.264	1
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - OGE SAÚDE	1.153	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE	1.146	1
DEMAIS OUVIDORIAS	43.223	63
<b>Total Geral</b>	<b>83.520</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Quando consideradas apenas as manifestações efetivamente tratadas (rede interna) pela OUVSUS em 2020, a distribuição referente ao quantitativo mensal recebido é a seguinte:

<sup>2</sup> Manifestações respondidas pela própria OUVSUS.

Gráfico 11. Manifestações (rede interna)



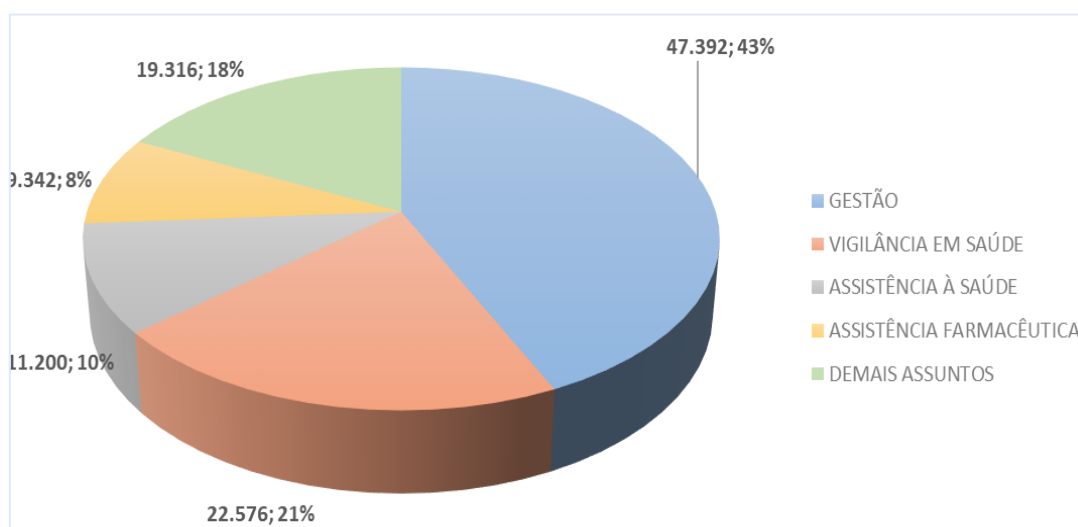
Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

No primeiro bimestre, antes da pandemia do coronavírus chegar ao Brasil, a quantidade de manifestações apresentava um padrão relativamente constante, o que mudou drasticamente após o primeiro caso confirmado no país.

### 5.3.1 - CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVSUS

A tipificação, elaborada e mantida pela OUVSUS, nada mais é que a taxionomia aplicada às manifestações, isto é, consiste na categorização destas segundo a sua pertinência no SUS, conteúdo e áreas de competência. Dos 23 grandes assuntos disponíveis na tipificação, o Gráfico 9 apresenta os quatro assuntos mais demandados em 2020.

Gráfico 12. Assuntos mais demandados



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Em 2020, os assuntos 'Gestão' e 'Vigilância em Saúde' foram os mais demandados, com 64% das manifestações.

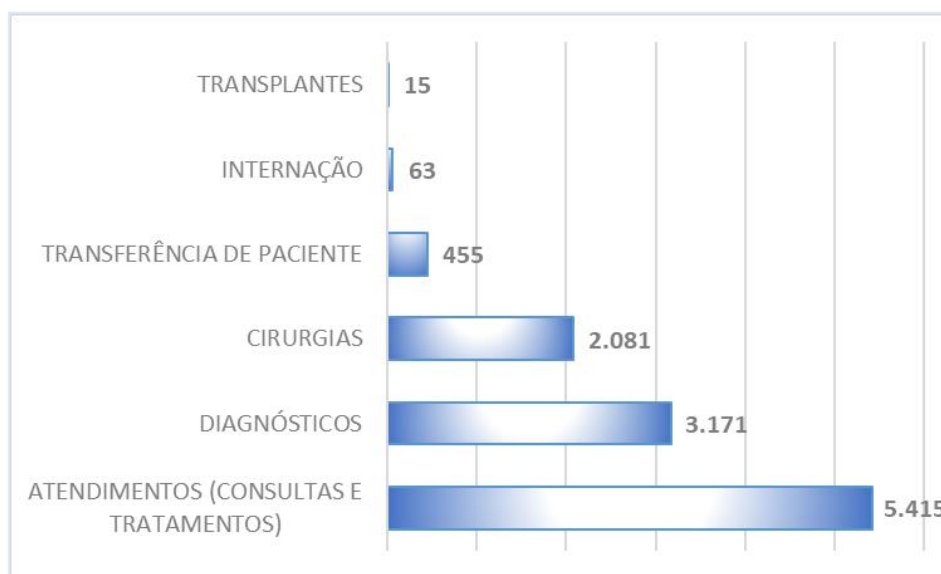
Apesar de ser o mais recorrente, por abordar manifestações relacionadas aos recursos humanos e aos serviços de saúde, o assunto 'Gestão' abarcou todas as manifestações da ação "Brasil Conta Comigo", o que aumentou consideravelmente o quantitativo de registros.

Já o assunto 'Vigilância em Saúde', segundo mais demandado, categorizou a grande maioria das manifestações voltadas para a COVID-19, como dúvidas diversas acerca da pandemia, informações sobre casos suspeitos e confirmados, vacinação, transmissão, sintomas, prevenção, entre outros.

Ademais, a OUVSUS continuou recebendo e tratando manifestações voltadas para questões já conhecidas no SUS, como: acesso a consultas, tratamentos, cirurgias e medicamentos.

No assunto 'Assistência à Saúde', as manifestações trazem, necessariamente, algum tipo de requerimento por parte do usuário. Num total de 9.213 registros, seguem abaixo as demandas.

Gráfico 13. Manifestações / Assistência à Saúde



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Em relação aos 'atendimentos (consultas e tratamentos)' solicitados junto à OUVSUS, clínica médica, Ortopedia/traumatologia, oncologia, oftalmologia, ginecologia/obstetrícia, cardiologia e neurologia somaram cerca de 50% das manifestações.

Os 'diagnósticos' por ultrassonografia, por endoscopia, em cardiologia, laboratório clínico e por ressonância magnética totalizaram 60% das manifestações.

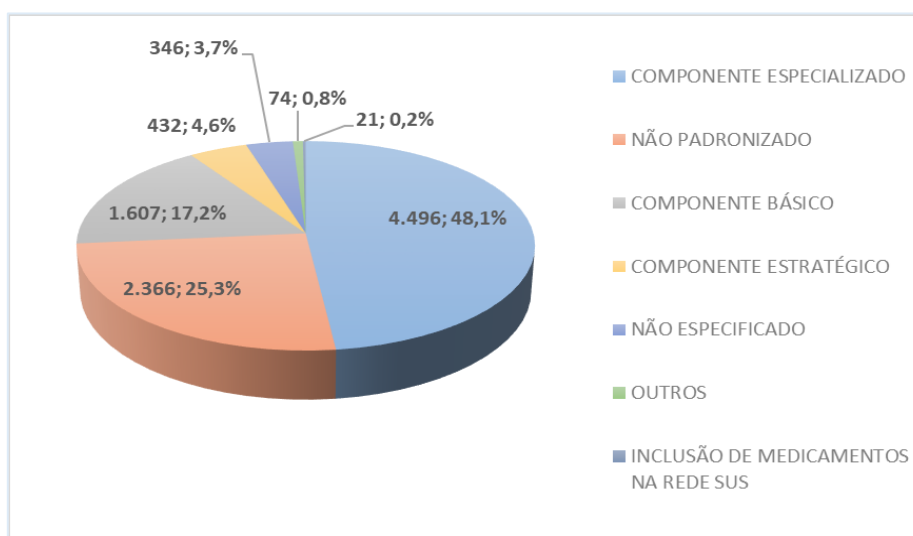
Quanto às 'cirurgias', destaque para as ortopédicas, as gerais, oftalmológicas e ginecológicas, que juntas foram responsáveis por 56% dos registros.

Ainda no referido assunto, em menor quantidade, houve requisições do tipo: transferência de paciente, internações e transplantes.

No que tange à assistência Farmacêutica no SUS, o MS vem investindo na publicação e aperfeiçoamento de listas de medicamentos essenciais como instrumento para garantia do acesso e para promoção do uso racional de medicamentos.

Para facilitar a organização, foram definidos blocos de financiamento e componentes, dividindo as responsabilidades entre os governos Federal, Estadual e Municipal.

Gráfico 14. Manifestações / Assistência Farmacêutica



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

De acordo com o gráfico acima, 48,1% dos registros são pertinentes ao componente especializado, isto é, medicamentos com custos de tratamento mais elevados ou de maior complexidade. Os três fármacos mais demandados são: *olanzapina*, *nusinersena* (spinraza) e *hidroxicloroquina*.

Entre os não padronizados (25,3%), destaque para: *rivaroxabana*, *pregabalina* e as *insulinas glargina/basal/lantus*. No componente básico (17,2%):

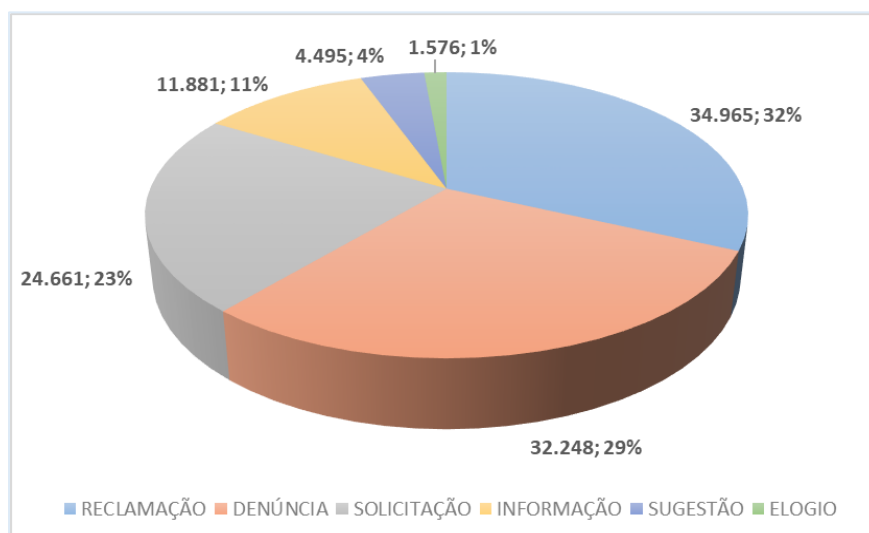
clonazepam, carbamazepina e carbonato de lítio. Nos estratégicos (4,6%): oseltamivir, bupropiona e nicotina (adesivo).

A falta de medicamentos afeta o SUS como um todo, pois além de prejudicar a credibilidade dos serviços, contribui diretamente para a interrupção do tratamento do usuário, o que pode onerar ainda mais o Sistema, principalmente se considerarmos a judicialização que atualmente ocorre na saúde. Dessa forma, o monitoramento dessas manifestações torna-se preponderante, podendo a Ouvidoria subsidiar a gestão com informações que possam esclarecer a população, melhorar o acesso aos serviços de assistência farmacêutica existentes, em articulação com os gestores estaduais e municipais, nos diferentes níveis de atenção, o que pode prevenir e/ou reduzir a quantidade de casos que migram para a via judicial.

Em menor quantidade, a OUVSUS também recebe denúncias sobre desvio de medicamentos, revenda de medicamentos, além de sugestões para inclusão e quebra de patente de medicamentos na rede SUS.

Ainda considerando o total de manifestações recebidas pela OUVSUS, observou-se as seguintes proporções por classificação:

Gráfico 15. Classificação das manifestações



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Os dados mostram que o tipo de manifestação mais frequente é a reclamação, que tem como característica principal a utilização do Disque Saúde 136, e relata a insatisfação, não somente no que diz respeito à dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde, mas também com relação aos recursos humanos disponíveis. As reclamações representam cerca de 32% das

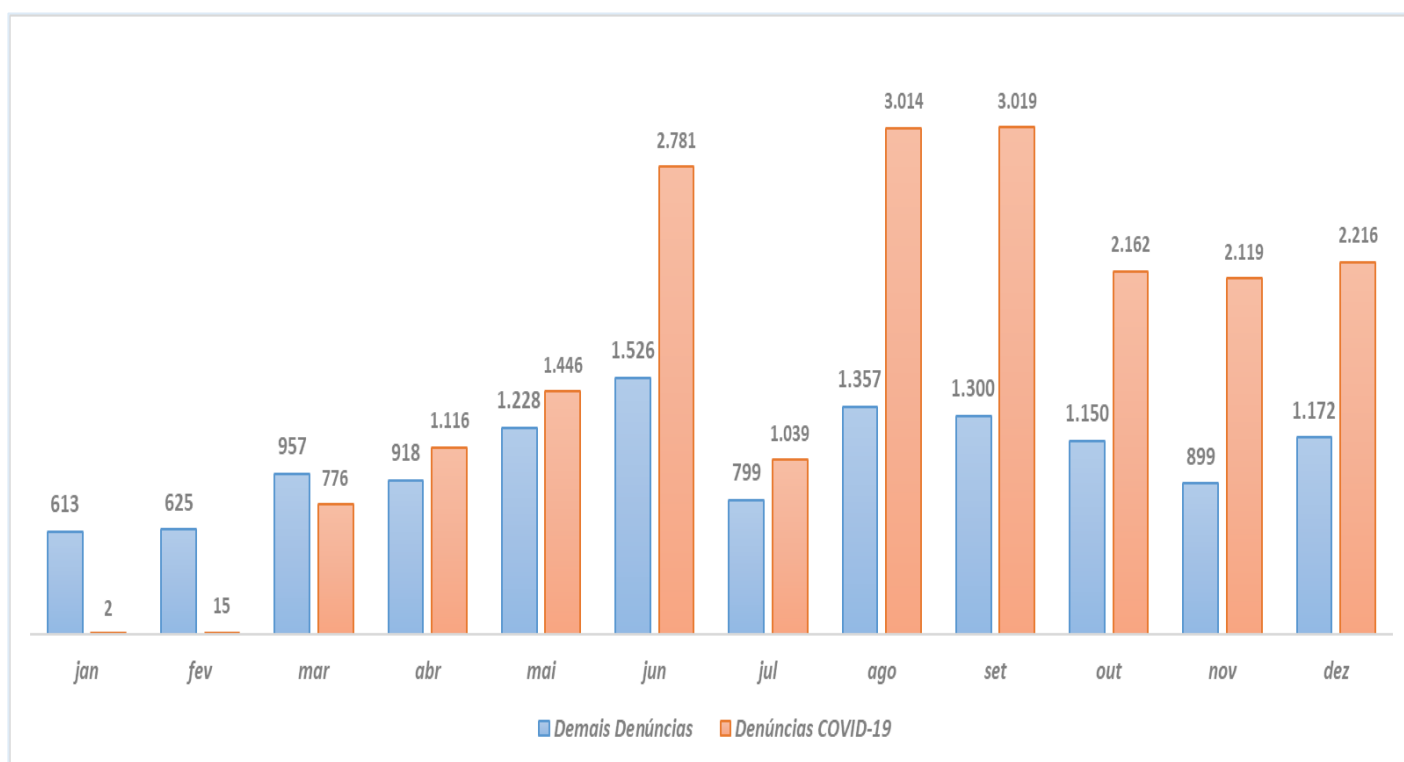
manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa de usuários recorre à OUVSUS para relatar seu descontentamento com algum profissional de saúde ou expor sua dificuldade de acesso aos serviços, como demora no atendimento, falta de vagas ou profissionais.

Aparecendo em segundo lugar, as denúncias apresentam características peculiares: 88% são anônimas e 67% são registradas via internet. Relatam irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

### 5.3.2 - DENÚNCIAS COVID-19

Em 2020, do total de denúncias registradas, 19.705 (61%) são relativas à COVID-19. Abaixo segue a distribuição mensal, diferenciando a tipologia das denúncias.

Gráfico 16. Tipologia das denúncias



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Geralmente, as denúncias se concentram nos assuntos 'Gestão' e 'Vigilância Sanitária', assuntos que abordam irregularidades referentes aos trabalhadores de saúde, pagamento desses trabalhadores, exercício ilegal da profissão, nepotismo, cobrança indevida [...], além de manifestações oriundas da

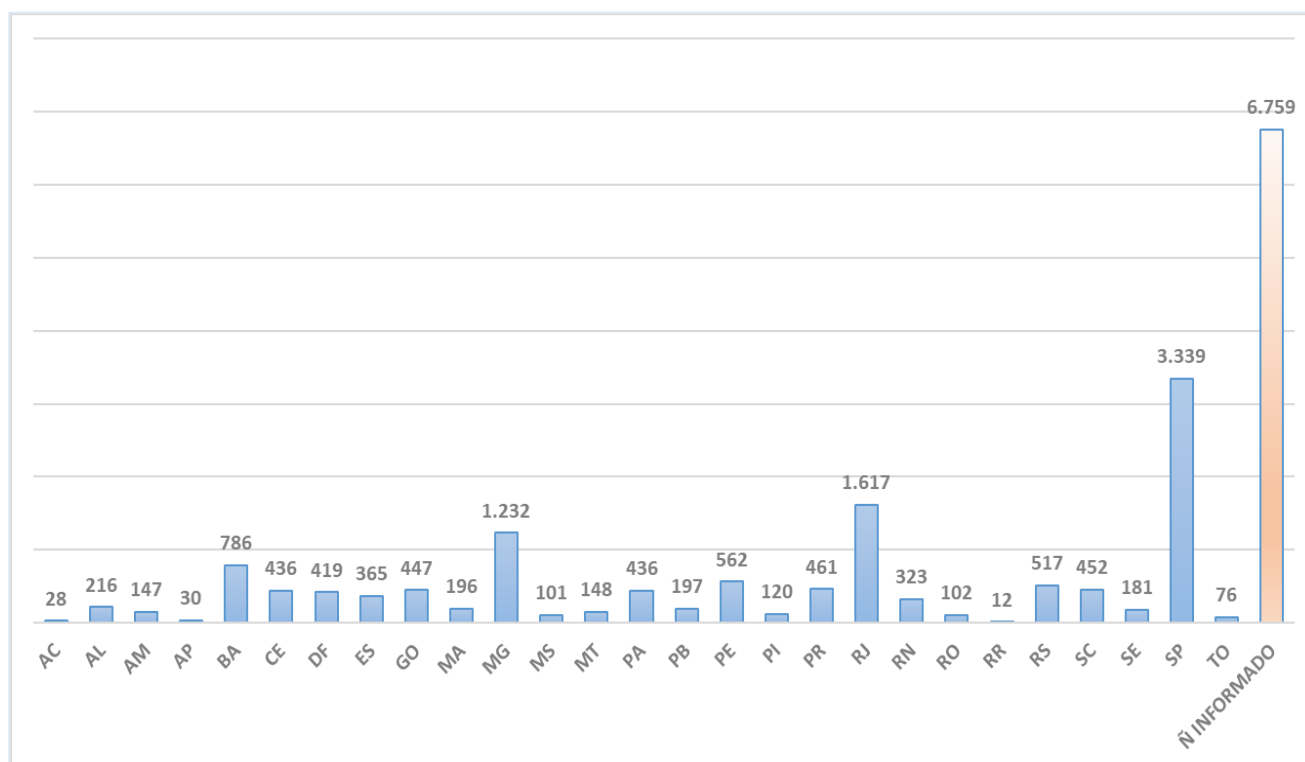


integração entre os sistemas Anvisa Atende e OuvidorSUS, como condições inadequadas de fabricação/comercialização de alimentos e bebidas, funcionamento irregular de serviços de saúde ou de interesse à saúde, como salões de beleza e/ou clínicas de estética, irregularidades na produção e comercialização de cosméticos, medicamentos, saneantes, etc.

No entanto, com a chegada da COVID-19, as denúncias passaram a ser agrupadas no assunto 'Vigilância em Saúde', que abrange situações que fazem referência à proteção e à promoção da saúde da população e aos determinantes do processo de doença, como a vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação. Assim, a grande maioria das manifestações passou a abordar dúvidas diversas acerca da pandemia, informações sobre casos suspeitos e confirmados, surtos, dados epidemiológicos, vacinação, transmissão, sintomas, prevenção, entre outras. Outras continuaram a ser tipificadas no assunto 'Gestão', como falta de materiais, falta de profissionais, dificuldade de acesso aos serviços, etc.

O Gráfico 17 apresenta as denúncias de COVID por UF.

Gráfico 17. Denúncias por UF



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Segue exemplo de denúncia relacionada à COVID-19 recebida na OUVSUS.

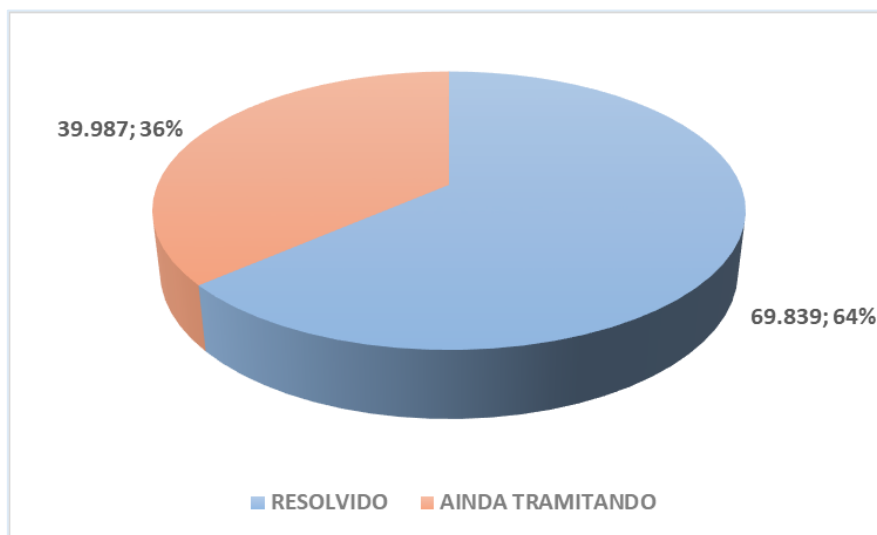
*'RECEBEMOS A MANIFESTAÇÃO POR MEIO DA OUVIDORIA-GERAL DO SUS NA QUAL A CIDADÃ RELATA QUE OS FUNCIONÁRIOS DO ESTABELECIMENTO X, LOCALIZADO NO ENDEREÇO Y, ESTÃO TRABALHANDO SEM NENHUM EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO PARA PREVENIR A PROLIFERAÇÃO DO CORONAVÍRUS. CIDADÃ INFORMA QUE, AO QUESTIONAR O GERENTE DO ESTABELECIMENTO SOBRE O FATO, ELE TERIA RESPONDIDO QUE NÃO HAVIA NECESSIDADE. RELATA AINDA QUE O LOCAL POSSUI UM GRANDE FLUXO DE PESSOAS. DIANTE DO EXPOSTO, SOLICITA QUE SEJAM TOMADAS AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS.'*

### 5.3.3 - SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVSUS

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2020, o desempenho da OUVSUS no que tange ao status das manifestações no sistema ocorreu conforme apresentado no Gráfico 18.

Gráfico 18. Situação das manifestações



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Apesar do percentual de manifestações resolvidas, o dado reflete a necessidade de a OUVSUS melhorar seus processos; isso porque, do total

'ainda tramitando', 86% das manifestações já se encontram com o prazo vencido.

Sobre a resolutividade das manifestações, é importante destacar alguns pontos. Em função da atuação da OUVSUS, como unidade de mediação entre os cidadãos e outras ouvidorias do SUS, há a necessidade de aguardar pelo retorno dessas unidades, que por sua vez também dependem do retorno de seus pontos de resposta. Existem ainda situações nas quais a rotatividade dos técnicos, o acesso ao sistema, entre outras, também prejudicam o atendimento a algumas manifestações. Daí a importância do monitoramento por parte da OUVSUS, o que deverá ser melhorado em 2021 com a utilização de painéis de indicadores.

## 6. OPERAÇÕES PARA OAPERFEIÇOAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

### 6.1 - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Para o usuário que entra em contato com a OUVSUS, existe a Coordenação de Atendimento ao Cidadão (COACI), responsável por todo o acolhimento e tratamento das manifestações.

A coordenação é responsável por todos os canais de atendimento da ouvidoria, com destaque para o Disque Saúde 136, canal mais acessado pela população que utiliza de alguma maneira o SUS.

Além do registro e tratamento, a COACI realiza o monitoramento e o encaminhamento das manifestações, conforme indicadores padronizados.

Além das manifestações registradas na própria OUVSUS, a COACI recebe manifestações oriundas de outros sistemas, como é o caso do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

#### *Atividades de ouvidoria para enfrentamento da COVID-19*

No início do ano, a OUVSUS foi convidada a participar das reuniões do Centro de Operações Emergenciais da Covid-19 (COE/MS). A partir de então, a

ouvidoria teve um papel importante nas reuniões, pois iniciou várias ações para levar informações, não somente ao MS, mas também para toda população.

Dentre essas ações, podemos citar: disseminação de informações e cadastro de manifestações relativas à ação estratégica Brasil Conta Comigo (alunos, residentes e profissionais da área da saúde).

#### Processos SEI (COVID-19)

A OUVSUS também acolheu diversas manifestações direcionadas ao MS enviadas por entidades e empresas multinacionais. Foram recebidos, aproximadamente, 600 processos com o tema “Covid-19” pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI; todos foram analisados de forma individual, cadastrados no Sistema Eletrônico OuvidorSUS e encaminhados às áreas competentes. Dentre essas entidades, podemos citar algumas nacionais e internacionais:

- Laboratório Pfizer;
- Câmara Americana de Comércio – Amcham Brasil;
- The Organization for World Peace;
- Associação Brasileira de Recuperação Energética de Resíduos – ABREN
- Associação Brasileira das Empresas Familiares – ABMEF;
- Associação PanAmazônia.

Exemplos de assuntos demandados:

- Entidades se colocando à disposição do Ministério da Saúde no combate à Covid-19;
- Apresentação de medidas para o auxílio no enfrentamento à pandemia;
- Solicitação para revisar os serviços essenciais que foram determinados por decretos para a reabertura do comércio (Informamos ainda que, por meio de decretos, o governo tem regulamentado o rol de atividades consideradas essenciais. Cabe destacar, contudo, que há que se respeitar também decisão proferida pelo Supremo Tribunal Federal (STF), que decidiu que os estados e municípios têm competência para estabelecer políticas de saúde – inclusive questões de quarentena e a classificação dos serviços essenciais no âmbito de seus territórios);

- Solicitação no aumento de leitos de UTI em várias cidades do país;
  - Questionamentos sobre o isolamento social;
  - Sugestões sobre tratamento, prevenção, pesquisas e inovação à COVID-19. Destaque para: suplementação de vitamina D e zinco, uso de medicina alternativa, tratamentos com homeopatia, tratamento medicamentoso utilizando, por exemplo: Cloroquina, hidroxiclороquina e ivermectina.
- Estudos científicos de vários países sobre o enfrentamento da Covid-19.

Ademais, a OUVSUS recebeu algumas correspondências de cidadãos estrangeiros, onde a COACI teve o cuidado de responder cada manifestação. Foram confeccionadas respostas com textos em inglês e espanhol. Entre os países que recebemos manifestações, podemos citar: França, Alemanha, Espanha e Itália.

## 6.2 COORDENAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

Conforme já demonstrado neste relatório, o SUS possui uma rede interligada de ouvidorias, implantadas na União, nos estados e nos municípios.

Para suporte técnico a essas ouvidorias, a OUVSUS conta com a Coordenação da Rede de Ouvidorias (COREDE), responsável por apoiar a implantação, implementação e qualificação descentralizada de Ouvidorias do SUS no território nacional.

A COREDE distingue-se por sua atenção às demandas externas que se apresentam à OUVSUS, especialmente aquelas oriundas dos entes federados subnacionais. Demandas de órgãos nacionais, como a SESAI, ANVISA, entre outros, também se incluem enquanto objeto de assessoramento da coordenação. Dos trabalhadores da COREDE, portanto, é requerida prontidão para o contato com gestores, ouvidores e técnicos de ouvidoria de instituições que integram ou que venham a integrar a rede de ouvidorias do SUS.

Atua por meio de sete trabalhadores no exercício de atividades diversas. Aborda, entre tais atividades, temáticas que envolvem a articulação com instituições e atores vinculados às ouvidorias do SUS e sua configuração em rede.

Em 2020, os principais temas abordados pela COREDE podem ser identificados por meio dos eventos ofertados à rede de ouvidorias e por suas

atividades regulares ao longo do ano, conforme descrito no **Anexo A** deste relatório.

### *Atividades rotineiras*

- Suporte técnico às ouvidorias descentralizadas via telefone, e-mail e outros meios virtuais (*WhatsApp*, *Google*);
- Orientações para implementação e funcionamento dos serviços de ouvidoria;
- Acompanhamento e assistência na utilização dos sistemas informatizados para ouvidorias do SUS;
- Disponibilização de vídeoaulas para utilização do sistema OuvidorSUS vigente;
- Elaboração de materiais e suporte ao treinamento no sistema informatizado 'novo OuvidorSUS';
- Informes periódicos à rede de ouvidorias sobre as atividades e eventos da OUVSUS;
- Acompanhamento e fiscalização dos TEDs 193/2019 e 19/2017.

### *Atividades de cooperação técnica e qualificação da equipe*

No âmbito do projeto 'Fortalecimento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde' que visa, como objeto do TED 193/2019, criar programa de capacitação em ouvidoria:

- Reuniões virtuais com a equipe da ENSP/Fiocruz para definição de conteúdos pedagógicos destinados à capacitação de profissionais de ouvidorias do SUS;
- Elaboração de conteúdos para treinamento virtual (modalidade EAD) junto à ENSP/Fiocruz e demais coordenações da OUVSUS;
- Contribuições teóricas e técnicas na elaboração de materiais para qualificação de profissionais de ouvidorias do SUS, envolvendo a ampliação de conhecimentos sobre o SUS, Ouvidoria e Sistemas de Gestão da Informação.

No âmbito do projeto 'Qualificar a Gestão da Informação e Aprimorar os Sistemas Informatizados da Ouvidoria do SUS', objeto do TED 192/2019:

- Qualificação da equipe por meio do curso 'Metodologia nas pesquisas em saúde com enfoque em avaliação de políticas'. Modalidade EAD. 30 h.

### *Implantação de ouvidorias (dados de produção)*

Em 2020, a COREDE apoiou e viabilizou a implantação de ouvidorias do SUS por meio de assessoria técnica e disponibilização do acesso ao sistema OuvidorSUS, alcançando 49 instituições de saúde, entre secretarias de saúde e outras categorias de órgãos.

*Tabela 5. Localidades que implantaram o serviço de ouvidoria do SUS, no período de 01/01/2020 a 24/11/2020*

UF	Localidade	Órgão	Esfera
AM	Casa de Saúde do Índio – Casai Eirunepé	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai São Gabriel	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Tefé	Unidade de Saúde	Estadual
	Fundação Hospitalar Adriano Jorge	Hospital	Estadual
AP	Casa de Saúde do Índio – Casai Macapá	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Oiapoque	Unidade de Saúde	Estadual
BA	Maternidade Tsyla Balbino	Hospital	Estadual
	Policlínica Regional de Saúde de Barreiras	Hospital	Estadual
CE	Casa de Saúde do Índio – Casai Fortaleza	Unidade de Saúde	Estadual
DF	Casa de Saúde do Índio – Casai Distrito Federal	Unidade de Saúde	Estadual
GO	Casa de Saúde do Índio – Casai Goiânia	Unidade de Saúde	Estadual
	HCAMP - Hospital de Campanha para Enfrentamento ao Coronavírus	Hospital	Estadual
	Hospital Regional de Itumbiara – São Marcos	Hospital	Estadual
	Hospital Regional de Luziânia	Hospital	Estadual
MA	Casa de Saúde do Índio – Casai Imperatriz	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai São Luis	Unidade de Saúde	Estadual
MG	Complexo Hospitalar de Urgência - CHU - FHEMIG	Hospital	Estadual
	Unidade Regional de Saúde - Barão de Cocais	Regional	Estadual
MT	Campo Novo do Parecis	Secretaria	Municipal
	Casa de Saúde do Índio – Casai Aripuanã	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Barra do Garças	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Brasnorte	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Campinápolis	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Colider	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Cuiabá	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio - Casai Juara-MT	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Rondonópolis	Unidade de Saúde	Estadual
Casa de Saúde do Índio – Casai Tangará da Serra	Unidade de Saúde	Estadual	
PA	Casa de Saúde do Índio – Casai Ourilândia do Norte	Unidade de Saúde	Estadual
	Casa de Saúde do Índio – Casai Redenção	Unidade de Saúde	Estadual

	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai São Felix do Xingu</b>	Unidade de Saúde	Estadual
	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai Tucumã</b>	Unidade de Saúde	Estadual
	<b>Hospital Regional de Salinópolis</b>	Hospital	Estadual
	<b>Nova Esperança do Piriá</b>	Secretaria	Municipal
<b>PE</b>	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai Pernambuco</b>	Unidade de Saúde	Estadual
<b>PI</b>	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai Teresina</b>	Unidade de Saúde	Estadual
<b>RN</b>	<b>Caicó</b>	Secretaria	Municipal
	<b>Goianinha</b>	Secretaria	Municipal
<b>RO</b>	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai Cacoal</b>	Unidade de Saúde	Estadual
	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai Vilhena</b>	Unidade de Saúde	Estadual
<b>SP</b>	<b>Hospital da Cruz Vermelha – São Paulo</b>	Hospital	Municipal
	<b>Hospital Municipal Bela Vista</b>	Hospital	Municipal
	<b>Hospital Municipal da Brasilândia – São Paulo</b>	Hospital	Municipal
	<b>Hospital Municipal de Guarapiranga</b>	Hospital	Municipal
	<b>Sagres</b>	Secretaria	Municipal
<b>TO</b>	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai Araguaína</b>	Unidade de Saúde	Estadual
	<b>Casa de Saúde do Índio – Casai Gurupi</b>	Unidade de Saúde	Estadual
	<b>Cristalândia</b>	Secretaria	Municipal
	<b>Peixe</b>	Secretaria	Municipal

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

### *Perspectivas 2021*

As atividades iniciadas em 2020 e limitadas em virtude da pandemia de coronavírus tendem a ser mantidas e intensificadas em 2021. A partir da adequação do novo sistema OuvidorSUS à Lei Geral de proteção de dados pessoais, a transição entre os sistemas informatizados se apresentará como tarefa imperiosa à OUVSUS e, conseqüentemente, às ouvidorias descentralizadas.

Acrescenta-se à temática do sistema informatizado a qualificação de profissionais de ouvidoria por meio das ações de capacitação previstas no TED 193/2019. Desta forma, à COREDE competirá acessar e orientar estados, municípios e demais instituições de saúde quanto ao processo de transição entre sistemas e apoiar estratégias de capacitação relativas ao TED 193/2019. Tais competências preveem o empreendimento de atividades tais como:

- Reuniões virtuais e/ou presenciais com a rede de ouvidorias do SUS;
- Capacitações para utilização do novo sistema informatizado;
- Apoio ao desenvolvimento de conteúdos e estratégias pedagógicas relativas à capacitação de profissionais de ouvidoria no Âmbito do TED 193/2019;



- Suporte técnico e assistência às ouvidorias descentralizadas.

### 6.3 COORDENAÇÃO DE GESTÃO E PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES NA OUVSUS

A gestão da informação na OUVSUS compreende ações que vão desde a publicação de dados referentes à ouvidoria, à captação de novas informações que sejam interessantes ao contexto da rede de Ouvidorias do SUS. Para o alcance dessas ações, a OUVSUS possui uma Coordenação de Pesquisa e Gestão da Informação (COPGINF).

A COPGINF busca sistematizar e analisar os dados e informações produzidos não somente pela OUVSUS, mas também pela rede nacional de ouvidorias do SUS, para apoio à gestão, às ações de transparência e disseminação de informações aos diversos públicos da ouvidoria. Coordena a gestão das bases de dados visando garantir a uniformidade e integridade no tratamento da informação. Desenvolve, mantém e incentiva a utilização de ferramentas para análise e produção de dados. A Coordenação sistematiza ações de contato ativo, direto e sistemático, por meio de pesquisas, para coleta de informações na perspectiva do público destinatário dos serviços de saúde possibilitando o monitoramento e avaliação das políticas públicas de saúde.

#### *Atividades de cooperação técnica e qualificação da equipe*

- Levantamento e acompanhamento das necessidades para o desenvolvimento das funcionalidades do novo sistema OuvidorSUS, bem como a descrição dos erros, ajustes e melhorias necessárias para o seu funcionamento adequado. Nesse ano, foi homologada a *release 2* e entrega da 1ª fase da integração do OuvidorSUS com o Fala.BR. Foi aberta a *release 3*, que previa a adequação do sistema à legislação de proteção de dados, mas não foi possível executá-la, pois a vigência do contrato da CAST (empresa contratada) com o DataSUS terminou, e não havia tempo suficiente para o desenvolvimento, homologação e tramitação das demandas.
- Desenvolvimento da ferramenta *InterOUV* para manipulação, organização e disponibilidade de informações produzidas pelos sistemas informatizados da Ouvidoria. Foi aberto processo de internalização da

ferramenta no DATASUS (acesso, hospedagem da solução na infraestrutura de TI, suporte técnico, entre outros);

- Desenvolvimento e produção de roteiros de gravação e material para o Curso EAD de operacionalização do novo sistema OuvidorSUS;
- Desenvolvimento do ambiente virtual do wiki do Sistema OuvidorSUS (manual virtual do sistema) - <https://wiki.saude.gov.br/ouvidor>;
- Desenvolvimento e produção de material para a unidade 3 - “Gestão da Informação nas Ouvidorias do SUS” que compõe o Programa de Capacitação - Fortalecimento das Ouvidorias do SUS (Curso Presencial/ TED 193/2019) para as ouvidorias;
- Qualificação da equipe por meio do curso “Metodologia nas pesquisas em saúde com enfoque em avaliação de políticas”, atendendo o objeto do TED 192/2019 - “Qualificar a Gestão da Informação e Aprimorar os Sistemas Informatizados da Ouvidoria do SUS”;
- Acompanhamento e fiscalização dos TEDs 192/2019 e 18/2017.

#### *Atividades rotineiras*

- Confecção do relatório gerencial com dados referentes a 2019;
- Atualização de todo o banco de informações técnicas em saúde (BITS), utilizado pelos atendentes do Disque Saúde 136;
- Confecção e atualização da URA com informações voltadas para a COVID-19;
- Confecção e atualização da URA com informações voltadas para a ação ‘Brasil Conta Comigo’;
- Confecção de panorama relacionado à COVID-19, o que inclui informações relacionadas às ligações recebidas, informações disseminadas para a população, além das manifestações recebidas;
- Desenvolvimento do Manual de Tipificação, em conjunto com a COREDE, que disponibilizou a nova taxonomia para categorização das manifestações recebidas;
- Desenvolvimento dos manuais do Sistema OuvidorSUS, em conjunto com as demais coordenações.

Para 2021, a COPGINF dará continuidade as suas atividades, com ênfase no suporte para a consolidação, fortalecimento e ampliação da Rede Nacional de Ouvidorias (RNO). Entre as atividades previstas, a Coordenação se propõe:

- Realizar o monitoramento das ouvidorias que farão a transição entre os sistemas informatizados. Isso incluirá o monitoramento do sistema que será descontinuado, uma vez que as manifestações deverão ser finalizadas sem prejuízo do manifestante.

- Acompanhar a melhoria do novo sistema OuvidorSUS em relação aos erros, melhorias, ajustes, incluindo a adequação à Lei Geral de proteção de dados pessoais (LGPD);

- Qualificar a gestão da informação e aprimorar a análise dos dados produzidos pela RNO/SUS;

Desenvolver as pesquisas sobre os serviços prestados, possibilitando a construção de ações de ouvidoria que qualifiquem o atendimento ao cidadão.

#### 6.3.1 – PESQUISAS REALIZADAS PELA OUVSUS

A OUVSUS, por meio da COPGING, conta com um setor de pesquisas que atende, principalmente, às distintas áreas técnicas do MS. Essas pesquisas visam controlar e monitorar programas específicos, disseminar informações de interesse do Ministério e estudar cenários conjunturais que exigem tomada de decisão por parte da gestão pública. Com a publicação da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria passou a realizar, continuamente, as pesquisas de satisfação com os usuários/pacientes do SUS.

De janeiro a outubro de 2020, foram realizadas **13** pesquisas, previstas para alcançar um público de **2.151.946** pessoas. De modo geral, o quantitativo de contatos efetivamente realizados é bem menor do que o público-alvo da pesquisa; nesse particular, foi pesquisado com sucesso, no período supracitado, um total de **102.886** pessoas.

A maioria das pesquisas realizadas foram pesquisas de satisfação com usuários/pacientes do SUS; outras para auxiliar a tomada de decisão, como da CGJUD; para atender à Ouvidoria do Grupo Hospital Conceição e, ainda, para

apoiar o monitoramento do Programa Mais Médicos. Segue descrição detalhada na Tabela 6.

*Tabela 6. Pesquisas realizadas*

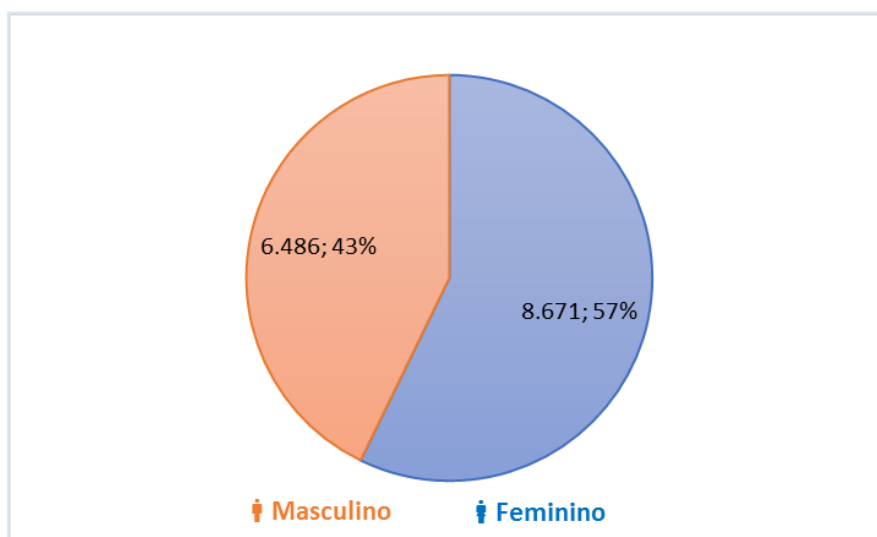
PESQUISA	TOTAL IMPORTADO	CONTATO FINALIZADO COM SUCESSO
Satisfação - Pesquisa Quimioterapia - Mama - APAC	50.169	7.203
Doenças Raras	2.105	380
Nefrologia - APAC - Pesquisa de Satisfação	18.046	2.350
Uti Cristo Redentor	672	131
Pesquisa CGJUD	625	187
Leucemia Mielóide - APAC - Pesquisa de Satisfação	1.291	91
Quimioterapia Na Infância - APAC - Pesquisa de Satisfação	3.637	711
Câncer De Próstata - APAC - Pesquisa de Satisfação	24.206	3.857
Pesquisa de Satisfação – Grupo Hospitalar Conceição (GHC)	6.519	1.545
Cirurgias Eletivas	805.003	12.766
Oftalmologia - APAC - Pesquisa de Satisfação	1.171.896	67.773
Oftalmologia AIH	64.221	5.315
Projeto Mais Médicos FormSUS	3.556	577
<b>Total</b>	<b>2.151.946</b>	<b>102.886</b>

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

## 7. PERFIL DOS MANIFESTANTES

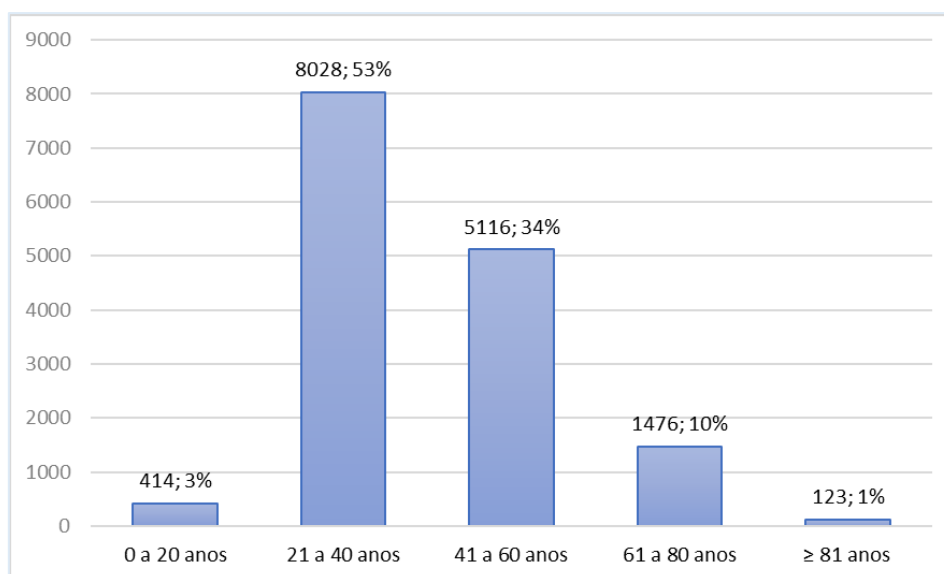
Ao registrar uma manifestação, o sistema OuvidorSUS possibilita a coleta de algumas informações que permitem que a OUVSUS conheça o perfil dos seus usuários. Baseando-se nos 15.157 questionários válidos, abaixo são apresentadas algumas informações de perfil com base nos dados disponíveis do sistema.

Gráfico 19. Gênero



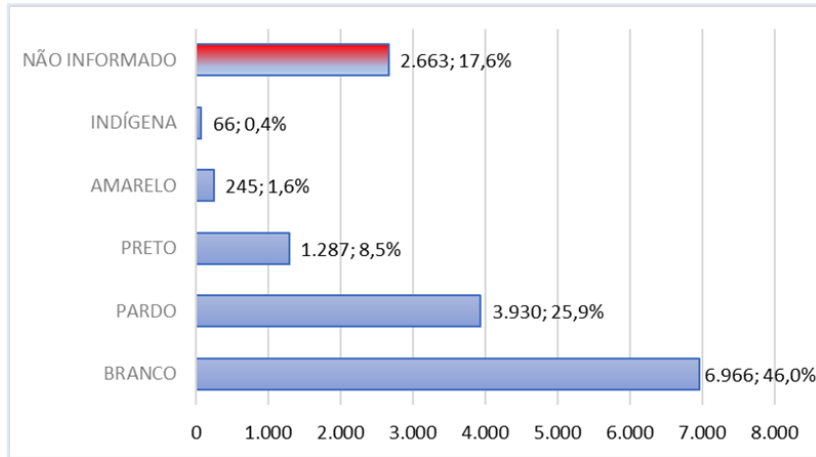
Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Gráfico 20. Faixa Etária



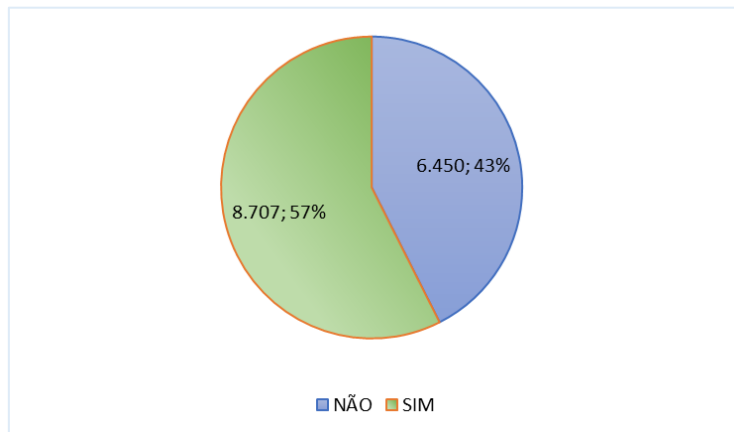
Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Gráfico 21. Raça a Cor



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Gráfico 22. Utiliza exclusivamente o SUS



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Tabela 7. UF do cidadão

UF	Total
AC	19
AL	99
AM	174
AP	24
BA	1.077
CE	291
DF	640
ES	189
GO	391
MA	128
MG	1.243
MS	175
MT	154
PA	247
PB	205
PE	533
PI	103
PR	325
RJ	1.843
RN	180
RO	62
RR	23
RS	815
SC	522
SE	111
SP	5.531
TO	53

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

## 8. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MS foi inaugurado em 14 de maio de 2012 em cumprimento a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Foi instituída a Portaria Ministerial nº 1.583, de 19 de julho de 2012, para o estabelecimento de fluxos e procedimentos a fim de garantir às pessoas naturais e jurídicas o acesso à informação, no âmbito do Ministério da Saúde.

As principais atividades do SIC estão voltadas para o atendimento de informações solicitadas pelos cidadãos, acerca dos serviços oferecidos pelo MS. Nesse sentido, o setor atua em função das demandas recebidas, que são processadas e encaminhadas aos setores competentes para elaboração das respostas cabíveis e devolvidas ao SIC, que encaminha diretamente ao cidadão por meio do sistema **Fala.BR**.

Pauta-se no princípio que reza o direito do Estado em oferecer prontamente as informações disponíveis ao cidadão, tanto de forma ativa, na Transparência Ativa, como passiva, mediante a solicitação do cidadão.

O acesso à informação pelo cidadão é possível por meio do registro do pedido no sistema Fala.br, disponibilizado na internet no endereço [Fala.BR](http://Fala.BR) ou pessoalmente. Orienta-se, preferencialmente o acesso pelo sistema Fala.br em atendimento à Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015, que

institui o referido sistema no âmbito do Poder Executivo Federal, o que permite o monitoramento pela CGU.

O SIC, enquanto área responsável pelo recebimento, acompanhamento, e resposta ao pedido do cidadão, foi estruturado num formato de rede com representantes, interlocutores, indicados pelos titulares:

- Gabinete do Ministro (DINTEG);
  - Secretaria Executiva (SE);
  - Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES);
  - Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS);
  - Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos em Saúde (SCTIE);
  - Secretaria Especial de Saúde indígena (SESAI);
  - Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES);
  - Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS);
- 1) Departamento de Análise em Saúde e Vigilância de Doenças Não Transmissíveis (DASNT/SVS/MS);
  - 2) Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis;
  - 3) Departamento de Articulação Estratégica de Vigilância em Saúde (DAEVS/SVS/MS);
  - 4) Departamento de Imunização e Doenças Transmissíveis (DEIDT/SVS/MS);
  - 5) Departamento de Saúde Ambiental, do Trabalhador e Vigilância das Emergências em Saúde Pública (DSASTE/SVS/MS);
- Departamento Nacional de Auditoria do Sistema único de Saúde (DenaSUS);
  - Conselho Nacional de Saúde (CNS);
  - Comissão Nacional de Ética e Pesquisa (CONEP);
  - Conselho de Saúde Suplementar (CONSU);
  - Instituto Nacional do Câncer (INCA);
  - Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO);
  - Instituto Nacional de Cardiologia (INC);
  - Hospitais Federais do Rio de Janeiro:
    - 1) Andaraí;
    - 2) Ipanema;
    - 3) Lagoa



- 4) Servidores
- 5) Jacarepaguá;
- 6) Bonsucesso
- 7) Cardoso Fontes

A rede de interlocutores que atua na aplicação da LAI, além de ter sido capacitada, age em constante contato com a equipe SIC. Assim, o SIC reúne em sua rede, aproximadamente, **134 interlocutores**, dos quais 67 estão em primeiro nível, sendo o restante profissionais nas áreas finalísticas. Todos recebem, a cada início de ano, guias internos de procedimentos, materiais de consulta, tais como: legislação ou outras orientações, a fim de manter a padronização e qualidade das atividades inerentes ao cumprimento da LAI.

#### 8.1 - QUANTO À APLICAÇÃO DA LAI NO MINISTÉRIO DA SAÚDE

O SIC acata o pedido do cidadão registrado no sistema Fala.BR, direcionado ao MS, identifica a pertinência e analisa se é pedido de informação; em se tratando de informação contida no órgão, direciona ao (à) Interlocutor (a), conforme designado por cada Secretaria/Unidade.

O (A) interlocutor (a) das unidades administrativas do MS recebe o pedido de informação e direciona para as áreas técnicas finalísticas, onde também existirá um (a) interlocutor (a) de resposta para dar continuidade ao atendimento.

Faz-se necessária esta organização tendo em vista alguns fatores, como: atender o direito à informação, de forma qualificada e sistematizada nos prazos estabelecidos pela Lei 12.527/2011, que reza 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa, e analisar possíveis recursos interpostos pelo cidadão, em 5 dias.

O SIC monitora o fluxo, bem como auxilia, por meio de comunicados e alertas, o andamento dos processos até sua conclusão. Essa dinâmica interna permite o cumprimento dos resultados esperados.

Toda a tramitação interna é realizada pelo sistema informatizado OuvidorSUS e e-mail [sic@saude.gov.br](mailto:sic@saude.gov.br). O SIC finaliza o fluxo ao postar a informação, recebida pela área técnica, ao cidadão pelo sistema Fala.BR.

#### 8.2 - IMPACTOS DA LAI NO MINISTÉRIO DA SAÚDE

No ano de 2020, a aplicação da LAI no MS completou **8 anos**. Podemos reconhecer os seguintes avanços:

- ✓ Adesão de todas as Unidades do MS;
- ✓ Reorganização de processos de trabalho quanto ao tratamento e armazenamento da informação pelas áreas finalísticas;
- ✓ Algumas Secretarias criaram um setor para melhor atender às demandas da LAI e monitorar os assuntos mais requisitados para melhoria de seus sítios;
- ✓ Notou-se a predisposição para se construir *FAQ* e links na T.A. (Dados Abertos), tendo iniciado por parte do SIC um levantamento de conteúdos mais requeridos pela sociedade, a fim de subsidiar um processo educativo na disponibilização de informações no âmbito da saúde pública.

Não obstante, o cenário atual apresenta algumas fragilidades que impactam a satisfatória aplicação da LAI no MS, causando alguns retrocessos:

- ✓ A necessidade urgente de estruturação legítima do SIC no órgão: uma área e não uma atividade/competência dentro de um setor; hoje, o SIC é um “atendimento ao cidadão”, parte das competências da Coordenação de Atendimento ao Cidadão, da OUVSUS;
- ✓ Devido a constantes substituições de gestores em áreas estratégicas, há necessidade de uma agenda de visitação às unidades do MS para sensibilização dos gestores quanto a importância do bom atendimento à LAI para o órgão;
- ✓ Grande parte dos interlocutores da LAI são servidores, e com frequência são requisitados ou optam por remanejamento a outro setor para outras atividades;
- ✓ As capacitações, que eram contínuas, cessaram, tendo em vista a redução dos recursos humanos do próprio SIC;
- ✓ O volume de demandas é crescente a cada mês/ano;
- ✓ Pendências cobradas quanto à melhoria da Transparência Ativa com a ampliação de Dados Abertos;
- ✓ Organização da gestão de informações classificadas no órgão (designação do Gestor e Escritório de guarda da informação com TCI);
- ✓ O reconhecimento do SIC como um instrumento de gestão.

### 8.3 - A PANDEMIA E OUTROS EVENTOS

A pandemia da COVID-19 trouxe uma série de transtornos aos processos de trabalho do SIC, tanto pela dispersão necessária da equipe, que na sua maioria encontra-se em *home office*, por força do Decreto 10.289, de 24 de março de 2020, bem como pela complexidade do agravo que abalou o mundo e impulsionou redirecionamentos dentro do órgão para o enfrentamento ao inesperado cenário de calamidade pública.

A pandemia, a exemplo de outras do passado, tem a característica de mudança de paradigmas, principalmente no campo científico e social. Isto posto, para refletir a necessidade de se construir instrumentos (Portaria - Norma) que possam proteger a informação “classificada” em hipótese de sigilo, tais como processos em andamento, documentos preparatórios e outras providências do órgão em meio ao problema.

#### 8.4 - MIGRAÇÃO E INTEGRAÇÃO DO E-SIC COM O E-OUV

Ao final de agosto (2020), as demandas da LAI, outrora inseridas no sistema e-SIC, foram migradas para o Fala.br, um sistema de cadastro único para o cidadão, permitindo a integração com o sistema e-OUV que recebe manifestações de Ouvidoria.

O sistema apesar de trazer nova interface mais moderna e amigável, inviabilizou outros procedimentos necessários para que o SIC tenha um melhor acompanhamento de seus pedidos. Apresentou inconsistência nesse período o que resultou em descumprimentos de alguns prazos estabelecidos pela LAI.

#### 8.5 - ATAQUES CIBERNÉTICOS OCORRIDOS NO MS

A invasão de hackers detectadas em 05/11/2020, que culminou em paralisação da comunicação (e-mails) e acesso aos sistemas do MS (bancos de dados) e pastas compartilhadas, trouxe para o SIC prejuízos quanto ao atendimento final ao cidadão. Ainda com a normalização quase total, restam, contudo, comunicações no limbo e respostas registradas fora do prazo no sistema ‘Fala.BR’.

A pandemia, a migração do sistema e *site* do Ministério, a Lei 13.709/2018, em vigor a partir de agosto do corrente ano, o trabalho tempestivo em *home office*, em conjunto, foram fatores importantes que marcaram uma nova etapa para o SIC, no que se refere a rever alguns processos e resgatar, por meio de capacitações, a importância do fortalecimento da rede.

Para tanto, é necessário mapear os pontos críticos por meio de rodas de conversa, encontros virtuais e/ou outros mecanismos, para que se possa trocar ideias sobre os resultados e desafios a serem superados.

## 8.6 - DADOS SIC/MS (2020)

A seguir, serão apresentados os dados referentes ao ano de 2020, extraídos dos sistemas Fala.BR, OuvidorSUS e registros internos do SIC. Os dados estão divididos em 4 seções:

1) Quantidade de pedidos de acesso à informação: total de solicitações para o período, a média mensal, status das solicitações, pedidos por unidade administrativa, status – registradas, reencaminhadas, tramitadas e respondidas no prazo legal;

2) Quantidade de recursos interpostos: por chefe hierárquico e autoridade máxima;

3) Temas mais demandados, por categoria e assunto; tipos de resposta realizados – concedido, negado e motivo da negativa; genéricos ou desarrazoados;

4) Considerações Finais.

### 8.6.1 - PEDIDOS PROTOCOLADOS NO FALA.BR

Os pedidos protocolados no Fala.br e direcionados ao Ministério da Saúde pelo próprio cidadão são analisados pela equipe do SIC e tramitados para as unidades administrativas responsáveis para tratamento da informação, no prazo de 24h.

O tratamento da informação é o processo de disponibilização e/ou elaboração da resposta na unidade administrativa responsável pela guarda daquela informação.

Segundo a LAI (12.527/11 – Capítulo III – Seção I – Art. 11, §1º), o órgão tem até 20 dias para responder ao cidadão, prorrogáveis por mais 10 dias, se necessário, mediante justificativa.

Os pedidos postados equivocadamente para o Ministério da Saúde são analisados, identificados e imediatamente reencaminhados aos Órgãos responsáveis por meio do sistema Fala.br ou respondidos ao cidadão com a orientação adequada ao órgão competente a quem deve dirigir-se.

As tabelas a seguir exibem as solicitações de informação registradas no Fala.br e tratadas internamente no âmbito do Ministério da Saúde no ano de 2020.

Os pedidos passam pelos seguintes *status*:

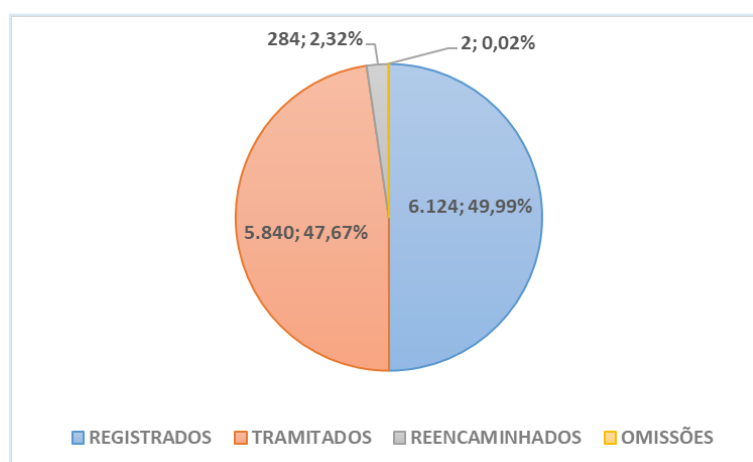
Registrado - (realizado pelo cidadão no sistema Fala.br);

Reencaminhado - (quando o técnico do SIC identifica que o pedido não é pertinente ao MS e o repassa ao órgão da Administração Pública Federal responsável, ação realizada no sistema Fala.br);

Em Tramitação - (encontra-se na área técnica para análise e elaboração de resposta); e

Respondido - (quando o técnico do SIC registra a informação recebida pela área técnica no sistema de origem – Fala.br, para acesso do cidadão).

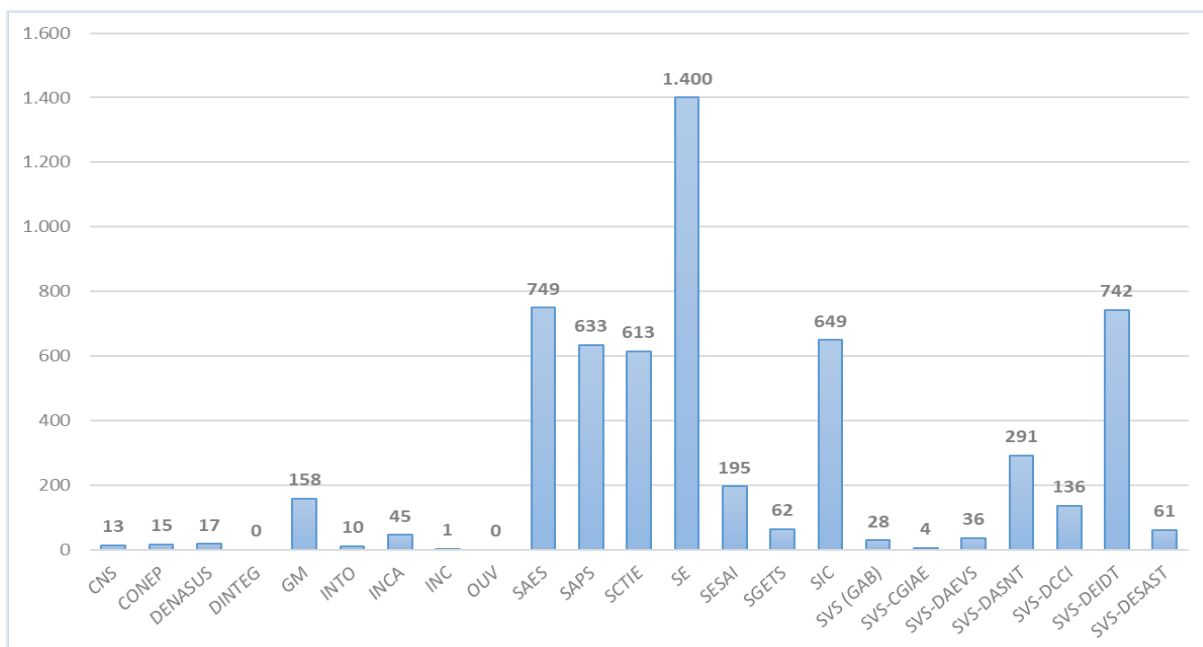
Gráfico 23. Pedidos x Status



Fonte: Fala.br - extraído em 05/01/21.

No período de 01/01/2020 a 31/12/2020 foram postados no Fala.br **6.124** pedidos direcionados ao Ministério da Saúde, dos quais **284** foram reencaminhados para outros órgãos, tendo em vista não serem pertinentes à saúde. Média mensal de 510 pedidos protocolados, e a média do prazo de resposta em **21,84**, 20 dias após a solicitação. O demonstrativo a seguir apresenta o quantitativo de pedidos tramitados (**5.840**) por secretaria/órgão.

Gráfico 24. Pedidos x Unidade Administrativa



Fonte: OuvidorSUS e Planilha de controle interno SIC

Ressalta-se que alguns pedidos requerem mais de um encaminhamento, pois envolvem conteúdos de mais de uma área técnica, e, por este motivo, a soma da distribuição dos pedidos excede o valor informado de registros de **5.840** que significa o total de análises realizado pelo órgão.

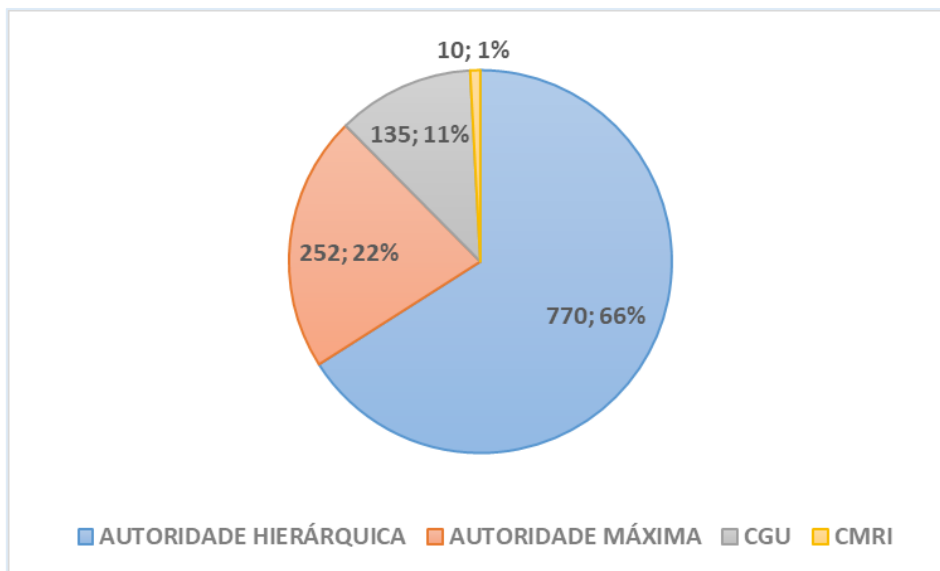
#### 8.6.2 - RECURSOS INTERPOSTOS

Uma vez que a resposta não atenda a expectativa do cidadão, que esteja incompleta ou insatisfatória, o sistema Fala.br dispõe de uma ferramenta para argumentação: o RECURSO.

Segundo a LAI, os recursos podem ser interpostos em quatro níveis de instância: a 1ª Instância (Hierárquico) cabe à área respondente atestado pelo superior; o de 2ª Instância (Autoridade Máxima do Órgão) cabe ao Ministro da Saúde; o de 3ª instância é de responsabilidade da Controladoria Geral da União-CGU e o de 4ª instância será tratado pela Comissão Mista (formada por vários órgãos da federação).

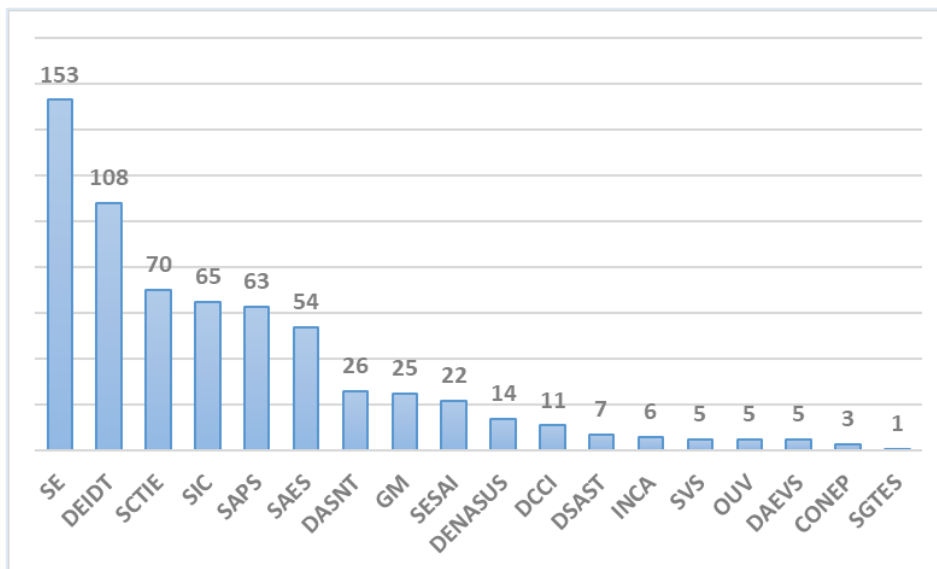
Durante o ano de 2020 foram interpostos **1.167 recursos**, sendo **770** recursos hierárquicos, dos quais **252** seguiram à Autoridade Máxima, **135** à CGU, e **10** à CMRI.

Gráfico 25. Recursos interpostos



Fonte: Painel LAI da CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), consultado em 24/11/2020.

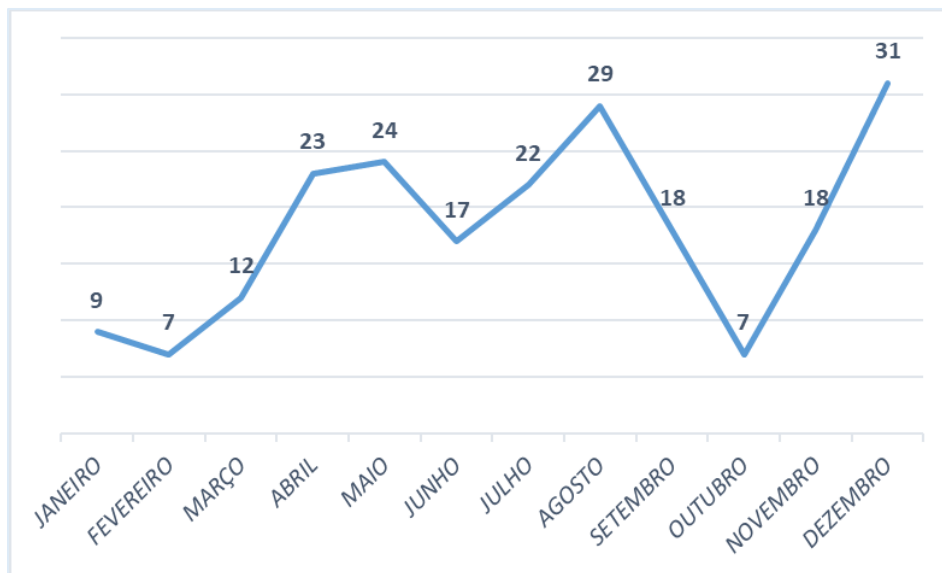
Gráfico 26. Recursos por Secretaria/Unidade



Fonte: OuvidorSUS e Planilha de controle interno SIC

O Gráfico 27 apresenta os recursos à Autoridade Máxima do órgão após análise das áreas em 2ª instância.

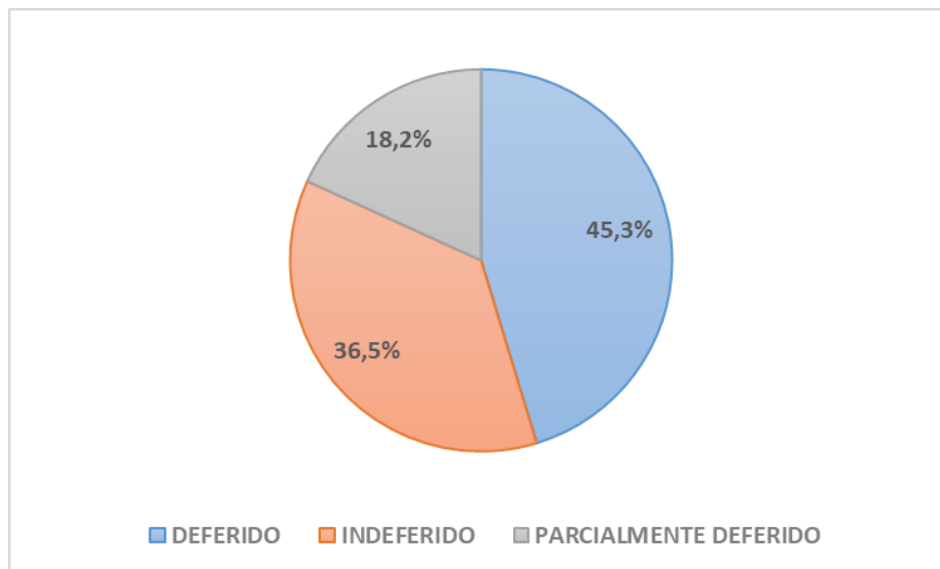
Gráfico 27. Recursos à Autoridade Máxima



Fonte: OuvidorSUS e Planilha de controle interno SIC

O aumento significativo de recursos interpostos foi consequência das dificuldades do órgão em conciliar o atendimento aos pedidos LAI, juntamente com o enfrentamento do controle ao covid-19. Desta forma várias demandas não puderam ser respondidas no prazo da LAI, o que contribuiu para o volume de recursos.

Gráfico 28. Recursos quanto à Decisão da Órgão



Fonte: Planilha de controle SIC

Considerando a proporção do nº de recursos e o nº de pedidos iniciais, em 2020 houve um aumento de, aproximadamente, 10 pontos percentuais, quando comparado ao ano de 2019 (9%).



Os pedidos que seguiram para a 4ª instância foram analisados e tiveram as decisões pelo não conhecimento ou perda de objeto, tendo em vista que as informações foram disponibilizadas em outro momento.

#### 8.6.3 - TEMAS MAIS DEMANDADOS

Ao analisar os pedidos, verifica-se que as solicitações de informação mais recorrentes no ano foram solicitações sobre doenças transmissíveis por vetores, especialmente a dengue, zika e chikungunya, malária e febre amarela, doenças respiratórias agudas, aborto legal e COVID-19, principalmente quanto as formas de prevenção, isolamento, medicamento e vacinas.

Na sequência, solicitações de informação sobre estoque e compra de medicamentos pelo Ministério da Saúde, cumprimento de ações judiciais, bem como informação sobre os programas do governo voltados para a atenção básica, tais como estratégia da saúde da família, SAMU, Farmácia Popular e as campanhas nacionais de vacinação; entre outros.

Destaca-se ainda o grande volume de demandas recebidas pelo e-mail [sic@saude.gov.br](mailto:sic@saude.gov.br) as quais a equipe do SIC orienta o registro pelo sistema Fala.br. Porém, tais pedidos não foram contabilizados neste relatório.

O SIC ainda conta com uma demanda interna no Ministério da Saúde com solicitações de relatórios temáticos e perguntas mais frequentes, para a organização de temas em suas páginas, bem como subsidia nos esclarecimentos adicionais requeridos.

#### 8.6.4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados apresentados, o Serviço de Informação do Ministério da Saúde atribui que há uma efetiva participação cidadã e que esta é fortalecida à medida que o órgão formaliza o seu compromisso com a transparência e o acesso à informação.

Desta forma, entende-se que a pandemia e outros eventos negativos ocorridos durante o ano de 2020 devem ser visualizados e percebidos sob o aspecto da aprendizagem e, inclusive, como vetores que possam impulsionar mudanças positivas e necessárias.

No aspecto da qualificação e melhoria do atendimento às demandas da LAI, há que se realizar em 2021 encontros bimestrais ou semestrais com a rede

SIC, para dirimir dúvidas, trocar experiências, ampliar conhecimentos, bem como avaliar os benefícios pós-aplicação da Lei de Acesso no âmbito do MS.

No tocante aos recursos humanos, é necessário reforço. Há importantes pendências a serem sanadas, no sentido de organizar outros requisitos exigidos pela LAI bem como implementar a regularidade de relatórios gerenciais temáticos que subsidiem as áreas técnicas do MS, no âmbito de suas competências.

Por fim, reitera-se o conceito de que a Lei de Acesso à Informação vem configurar mais uma conquista à garantia do direito do cidadão, de conhecer leis, processos, dados, instrumentos públicos que lhe diz respeito enquanto partícipe da sociedade.

A lei garante esta participação quando fixa prazos e orienta procedimentos para o acesso desse cidadão às informações públicas, e isso afirma e aduz o Estado Democrático de Direito e a participação popular constitucionalmente garantida.

## 9. TERMOS DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA

A Ouvidoria-Geral do SUS possui 4 Termos de Execução Descentralizada (TEDs).

### 9.1 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 18/2017

- Objeto: Qualificar os processos de trabalho da gestão da informação e desenvolvimento de pesquisas na Ouvidoria-Geral do SUS;
- Período de vigência: 23/06/2017 a 31/12/2020.

O projeto tem como objetivo qualificar o processo de gestão da informação e desenvolvimento de pesquisas na Ouvidoria-Geral do SUS, sobretudo, no que diz respeito ao uso da pesquisa científica como ferramenta de gestão, possibilitando a dinamização da organização, sistematização e análise de

bancos de dados, com especial interesse para estudos sobre a visão dos usuários a respeito do SUS.

O projeto foi aprovado em 2017 com valor total de R\$ 3.222.000,00 (três milhões, duzentos e vinte e dois mil reais), sendo previsto um cronograma de desembolso inicial em 03 parcelas, com vigência inicial de 24 meses. A primeira parcela (R\$ 1.106.000,00) foi liberada em 31/08/2017; a segunda (R\$ 1.181.000,00), em 30/08/2018; e a terceira (R\$ 935.000,00) teve o orçamento disponibilizado e empenhado em dezembro de 2018. Entretanto, em virtude da primeira prorrogação de vigência, por mais 12 meses (até 21/08/2020), em setembro de 2019 foi solicitado o apostilamento para ajuste do cronograma físico-financeiro, com a subdivisão da terceira parcela em dois desembolsos. Assim houve a liberação de R\$ 887,200,00, em 2019, ficando para 2020, como última parcela de R\$ 47,800,00.

Recentemente (junho de 2020), em decorrência da pandemia da COVID-19 (Decreto 10.315/2020), o Fundo Nacional de Saúde-FNS/MS - fez a segunda prorrogação de vigência do termo para 31 de dezembro de 2020, sendo necessário novo ajuste no cronograma físico-financeiro para a conclusão do projeto.

O desenvolvimento do projeto ocorre conforme o cronograma de atividades, objetivos e metas pactuados. Com relação às metas físicas do projeto, as atividades das metas 1 a 2 foram concluídas e seus produtos (Protocolo metodológico e Manual de pesquisas) foram publicados e entregues ao MS; a meta 3, correspondente às análises de dados e produção de relatórios e de outras publicações de resultados, encontra-se em fase de conclusão, com cerca de 90% de execução.

## [9.2 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 19/2017](#)

- Objeto: Criar um Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS;

- Período de vigência: 23/06/2017 à 10/08/2021.

O projeto "Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS" foi liberado por meio do **TED 19/2017**, sendo aprovado o plano de trabalho de apoio às ações de saúde da FIOCRUZ no valor de R\$ 6.650.846,00 em despesas correntes, sendo repassado o valor de R\$ 4.678.896,00 (quatro

milhões, seiscentos e setenta e oito mil, oitocentos e noventa e seis reais), valor a repassar R\$ 1.971.950,00 (um milhão, novecentos e setenta e um mil, novecentos e cinquenta reais).

O objetivo geral do projeto é voltado para a criação do Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS visando a qualidade do trabalho de defesa de direitos de cidadania e incentivo à melhorias administrativas, de gestão, de atenção, de controle social e, de formação, de modo a solucionar problemas concretos, considerando o trabalho como determinante do processo.

Foram estabelecidas cinco metas para o desenvolvimento do projeto, onde as metas de 1 a 4 já foram concluídas:

- Meta 1 - Currículo para qualificação de avaliador externo, envolvendo a elaboração de uma matriz em Acreditação;
- Meta 2 - Qualificação dos avaliadores externos em Ouvidoria a partir da Elaboração de material pedagógico;
- Meta 3 - Piloto do processo acreditador em ouvidorias selecionadas;
- Meta 4 - Proposta de agencia de créditos institucional, envolvendo a elaboração de um plano sustentável.

A Meta 5 (Acreditação de 24 ouvidorias do SUS), está em fase inicial, aguardando liberação do recurso financeiro para iniciar o processo acreditador.

Ademais, foi elaborado um “Manual de Boas Expressões de Boas Práticas de Ouvidoria e Saúde” como produto adicional aos pactuados nas metas do Projeto.

Por consequência, foi necessário redefinir cronogramas de trabalho e redesenhar o formato de produtos de acordo com a nova realidade.

Por esses motivos, o TED 19/2017 foi prorrogado até agosto de 2021, para que as metas e etapas estabelecidas no Plano de Trabalho fossem devidamente executadas, conforme previsto no Termo de Execução Descentralizada.

### [9.3 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 192/2019](#)

- Objeto: Qualificar a gestão da informação e aprimorar os Sistemas Informatizados da Ouvidoria do SUS;

- Período de vigência: 20/12/2019 à 20/12/2021 (a data fim de execução poderá ser alterada por meio de prorrogação de ofício pelo Fundo Nacional de Saúde, em razão do primeiro pagamento ter ocorrido seis meses depois da data prevista).

O projeto visa a dinamização dos processos de trabalho da Ouvidoria-Geral do SUS, com o uso da pesquisa científica como ferramenta de gestão, sobretudo no que diz respeito à organização, sistematização e análise de bancos de dados, com especial interesse para estudos sobre a visão dos usuários a respeito do SUS e demais percepções a respeito da saúde pública no Brasil, tendo por finalidade a construção de ações de ouvidoria que qualifiquem o atendimento ao cidadão. A busca da qualidade é um desafio permanente. Nesse contexto, a ciência de dados é um campo de estudo que se destaca pela capacidade de auxiliar a descoberta de informação útil a partir de grandes ou complexas bases de dados, bem como a tomada de decisão orientada por dados. Pode ser definida como um conjunto de estratégias, ferramentas e técnicas para coleta, transformação, análise, visualização e disseminação de dados, tudo realizado por equipes multidisciplinares formadas por pesquisadores com conhecimento substantivo do problema em análise (monitoramento e avaliação dos serviços prestados pelo SUS no caso específico).

Para cobertura da cooperação, o orçamento alocado corresponde ao montante de R\$ 4.950.000,00 (quatro milhões, novecentos e cinquenta mil reais), sendo empenhados 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais); a primeira parcela liberada para início do projeto foi de R\$ 1.400.000,00 (um milhão e quatrocentos mil reais).

Até o momento foram realizadas as seguintes etapas:

- Definição das equipes e a contratação de profissionais com perfis para o desenvolvimento de pesquisas e gestão da informação;
- Elaboração de curso sobre metodologia científica e técnicas de análise qualitativa e quantitativa. O curso foi ofertado remotamente e será complementado com atividades presenciais;
- Firmada parceria com o Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (ICICT/Fiocruz-RJ) para o desenvolvimento e estruturação do componente 'ciência de dados'.

Por fim, já foi iniciado o processo de entendimento e preparação dos dados e indicadores da ouvidoria para o desenvolvimento da infraestrutura do

componente 'ciência de dados', com a estruturação do primeiro banco de dados da ouvidoria (Disque Saúde), a fim de facilitar as análises e construção de indicadores.

#### 9.4 - TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA 193/2019

- Objeto: Criar Programa de Capacitação em Ouvidoria;
- Período de vigência: 20/12/2019 à 17/08/2022 (o término inicial era 18/06/2022, mas houve prorrogação de ofício pelo Fundo Nacional de Saúde, em razão da execução do projeto ter sido iniciada em fevereiro de 2020).

O projeto tem como objetivo desenvolver conjuntamente (OUVSUS/DINTEG e a ENSP/FIOCRUZ) iniciativas de capacitação e formação de profissionais em ouvidorias do SUS; o projeto teve início em 2013 com a realização de cursos livres para profissionais do Sistema Nacional de Ouvidoria e do Sistema Nacional de Auditoria do SUS (TC nº 46/2013).

Para cobertura da Cooperação, o orçamento alocado corresponde ao montante de R\$ 7.053.087,00 (sete milhões, cinquenta e três mil, oitenta e sete reais), foram liberados até outubro as parcelas 1 e 2 no total de R\$ 1.184.373,00.

O projeto está em desenvolvimento e seguindo o cronograma pré-definido, cumprindo os objetivos e metas pactuados para cada etapa.

Até o momento, foram desenvolvidas as seguintes etapas:

- 1.1 - Estruturação da equipe, planejamento e gestão do programa.
- 1.2 - Realização da oficina de autores para discussão e produção do conteúdo, sendo apresentado o relatório de execução parcial do cumprimento do objeto; realização de oficinas para elaboração de atividades, estratégias e processo pedagógico.

Cabe destacar que as atividades foram realizadas em ambiente virtual, e visam produzir os conteúdos relativos ao produto previsto para a etapa em desenvolvimento. Em razão da pandemia, assim que possível, será realizada uma etapa presencial com as equipes da Fiocruz e da OUVSUS, com a finalidade de validar o material produzido e desenvolver as atividades relativas às demais etapas.

Tabela 8. Resumo dos TED's

TED	INSTITUIÇÃO PARCEIRA	OBJETO	VIGÊNCIA	VALORES	STATUS ATUAL
18/2017	FIOCRUZ/PE	Qualificar os processos de trabalho da gestão da informação e desenvolvimento de pesquisas na Ouvidoria-Geral do SUS	23/06/2017 a 31/12/2020	R\$ 3.222.000,00	Estão em andamentos as atividades finais da meta 3, última meta do projeto: a) Produção de relatórios para subsidiar as publicações internas e externas do Ouvidoria - Geral do SUS; b) Publicação dos principais resultados das pesquisas e análises de dados da ouvidoria em artigo científico e/ou livro.
19/2017	FIOCRUZ/RJ	Criar um Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS	23/06/2017 à 10/08/2021	R\$ 6.650.846,00	Encontram-se em fase de execução a Meta 5 - “Acreditação de 24 ouvidorias do SUS selecionadas”. Está em andamento a revisão de conteúdo de instrumentos de pesquisa, reorganização das matrizes de trabalho que já haviam sido pactuadas, readequação dos critérios de escolhas das ouvidorias a serem acreditadas, em razão das mudanças administrativas ocorridas em 2019 e em razão da pandemia do coronavírus em 2020. Está em andamento o processo de liberação da quinta parcela, referente à Meta 5 do TED.

TED	INSTITUIÇÃO PARCEIRA	OBJETO	VIGÊNCIA	VALORES	STATUS ATUAL
192/2019	FIOCRUZ/PE	Qualificar a gestão da informação e aprimorar os Sistemas Informatizados da Ouvidoria do SUS	20/12/2019 à 20/12/2021	R\$ 4.950.000,00	<p>Estão em desenvolvimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso de metodologia científica e técnicas de análises qualitativas e quantitativas, para ser ofertado aos técnicos da ouvidoria do SUS.</li> <li>- Iniciado o processo de entendimento e preparação dos dados e indicadores da ouvidoria para o desenvolvimento da infraestrutura do componente Ciência de Dados, com a estruturação do primeiro banco de dados da ouvidoria (Disque Saúde), para facilitar as análises e construção de indicadores da ouvidoria do SUS</li> <li>- Iniciadas as primeiras análises de dados, visando à produção e disponibilização de informações estratégicas para análise e visualização dos dados e indicadores.</li> </ul>
193/2019	FIOCRUZ/RJ	Criar Programa de Capacitação em Ouvidoria	20/12/2019 à 17/08/2022	R\$ 7.053.087,00	<p>Estão em desenvolvimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração e produção do material didático e estruturação da comunidade <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração, seleção e produção de material didático, as atividades estão sendo desenvolvidas de maneira articulada, já que o material didático que será utilizado nas capacitações presenciais também ficará disponível na comunidade virtual de práticas.- Produção na mídia, que percorre as etapas de organização, revisão, roteirização, implementação e supervisãoProdução de vídeo sobre o Menu Atendimento do OUIDORSUS.</li> </ul> </li> </ul>

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS



## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral do SUS tem cumprido com a sua competência de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS, de modo que estas manifestações proporcionem uma melhoria contínua dos serviços públicos.

Para isso, a OUVSUS tem atuado no sentido de adequar a estrutura interna e o fluxo de trabalho de forma a atender as novas competências normativas, bem como as alterações legislativas que possuem impacto direto nos processos atrelados à ouvidoria.

Há a necessidade de capacitação dos profissionais que atuam diretamente com as manifestações, incluindo toda a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS. Não só para uma melhor qualidade das respostas, mas para aproximar a resposta, quando possível, da resolutividade da demanda.

É imperativo que as ouvidorias realizem a avaliação dos serviços públicos prestados. A entrada de novas tecnologias permitirá o aperfeiçoamento dessa atividade que, por sua vez, propiciará um melhor atendimento para os usuários do SUS.

## ANEXO A

Eventos	Reuniões virtuais (Jan-Fev)	Encontro com ouvidores estaduais do SUS (03/03)	Oficina para multiplicadores (04 a 06/03)	Capacitação OuvidorSUS-SESAI 04 e (05/03)	Apresentação e treinamento do sistema informatizado novo OuvidorSUS para a rede da ouvidoria da SMS SP (10 a 12/03)
Tema(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planejamento de capacitações em 2020;</li> <li>- Estratégias de transição entre sistemas informatizados;</li> <li>- Esclarecimento de dúvidas sobre o novo sistema informatizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condições de transição entre sistemas informatizados na rede de ouvidorias do SUS;</li> <li>- Atuação das ouvidorias perante as manifestações pendentes no sistema OuvidorSUS;</li> <li>- Legislação atual relacionada às ouvidorias públicas – LGPD; Lei nº 13.460/2017;</li> <li>- Objetivos do curso de multiplicador e atribuição dos apoiadores;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentações/Roteiro do multiplicador;</li> <li>- Atualizações Normativas;</li> <li>- Novo Sistema OuvidorSUS – avanços e apresentação geral das funcionalidades;</li> <li>- Sistema SCPA;</li> <li>- Menus do sistema;</li> <li>- Perfis;</li> <li>- Acompanhamento de manifestação;</li> <li>- Rede;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OUVSUS e SESAÍ;</li> <li>- Bases Legais e Ouvidorias do SUS;</li> <li>- Novo Sistema OuvidorSUS – Acesso;</li> <li>- Menus;</li> <li>- Tipificação;</li> <li>- Disseminação de Informações;</li> <li>- Acompanhamento da manifestação pelo cidadão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizações Normativas;</li> <li>- Novo Sistema OuvidorSUS – avanços e apresentação geral das funcionalidades;</li> <li>- Sistema SCPA;</li> <li>- Menus do sistema;</li> <li>- Perfis;</li> <li>- Acompanhamento de manifestação;</li> <li>- Rede;</li> <li>- Tipificação.</li> </ul>

		<p>Apresentação da parceria entre a Ouvidoria-Geral do SUS e Escola de Governo da ENSP/Fiocruz para capacitações;</p> <p>- Calendário das capacitações 2020.</p>	- Tipificação.		
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantar necessidades e contingências para o planejamento de capacitações em 2020;</li> <li>- Expor o desenvolvimento do novo sistema OuvidorSUS;</li> <li>- Discutir estratégias de transição entre sistemas;</li> <li>- Esclarecer dúvidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentar estratégias de transição entre sistemas na RNO-SUS;</li> <li>- Recomendar às ouvidorias atitudes perante manifestações pendentes no sistema OuvidorSUS;</li> <li>- Discorrer sobre legislações atuais pertinentes às ouvidorias;</li> <li>- Expor objetivos do curso de multiplicador e competências dos apoiadores;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar trabalhadores para utilização do novo sistema OuvidorSUS;</li> <li>- Habilitar participantes para multiplicar conhecimentos sobre a utilização do novo sistema em seus territórios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar ouvidores dos Distritos Sanitários Especiais Indígenas em ouvidoria do SUS e utilização do novo sistema OuvidorSUS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentar o novo sistema informatizado OuvidorSUS e realizar treinamento para a rede da ouvidoria da SMS SP;</li> <li>- Habilitar participantes para multiplicar conhecimentos sobre a utilização do novo sistema em sua rede local.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentar a parceria entre a Ouvidoria-Geral do SUS e Escola de Governo da ENSP/Fiocruz.</li> </ul>			
Público-alvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvidores estaduais do SUS;</li> <li>- Técnicos de ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvidores estaduais do SUS;</li> <li>- Ouvidora da ANVISA;</li> <li>- Representantes da Escola de Governo da ENSP/Fiocruz-RJ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvidores e técnicos das ouvidorias das secretarias estaduais de saúde;</li> <li>- Ouvidoria da ANVISA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvidores dos Distritos Sanitários Especiais Indígenas;</li> <li>- Ouvidoria da Secretaria Especial de Saúde Indígena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rede de ouvidorias do SUS do município de São Paulo.</li> </ul>
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aproximação entre expectativas das ouvidorias descentralizadas e as possibilidades da OUVSUS para o exercício de capacitações;</li> <li>- Conhecimento do novo sistema informatizado por meio seus aspectos gerais;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussão sobre estratégias de transição entre sistemas</li> <li>- Orientação da OUVSUS acerca de manifestações pendentes;</li> <li>- Alinhamento para a realização da oficina de multiplicadores;</li> <li>- Desenvolvimento de conhecimentos sobre legislações atuais;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preleção a 22 estados + DF e Ouvidoria da ANVISA para utilização e multiplicação de conhecimentos acerca do Sistema OuvidorSUS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitação dos 34 DSEI em conhecimentos sobre ouvidoria do SUS e utilização do novo sistema OuvidorSUS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamento de 37 ouvidorias da rede de ouvidorias do SUS do município de São Paulo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussão sobre as estratégias de transição entre sistemas;</li> <li>- Elucidação de dúvidas quanto ao novo sistema informatizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação sobre parceria entre a OUVSUS e ENSP/Fiocruz.</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

## ANEXO B

UF	Ouvidoria	Qty
<b>AC</b>	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) ALTO RIO JURUÁ - CRUZEIRO DO SUL/AC	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) ALTO RIO PURUS - RIO BRANCO/AC	1
	OUVIDORIA ESTADUAL DE SAÚDE DO ACRE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRUZEIRO DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO BRANCO	1
<b>AC Total</b>		<b>5</b>
<b>AL</b>	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) ALAGOAS SERGIPE - MACEIÓ/AL	1
	HEMOCENTRO DE ALAGOAS - HEMOAL	1
	HOSPITAL REGIONAL DA MATA	1
	OUVIDORIA DO SUS DE TEOTÔNIO VILELA	1
	OUVIDORIA SUS ARAPIRACA	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE ALAGOAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRAIBAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLEXEIRAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE INHAPI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MACEIO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MAJOR ISIDORO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MATRIZ DE CAMARAGIBE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OLHO DAGUA DAS FLORES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PALMEIRA DOS INDIOS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PAULO JACINTO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PINDOBA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO CALVO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO LARGO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOSE DA LAJE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE SAO JOSE DA TAPERA	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO MIGUEL DOS CAMPOS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TANQUE DARCA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TAQUARANA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UNIAO DOS PALMARES	1
	SOCIEDADE BENEFICENTE NOSSA SENHORA DO BOM CONSELHO	1
<b>AL Total</b>		<b>25</b>
	CASA DE SAÚDE INDIGENA - CASAI EIRUNEPE	1
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI SÃO GABRIEL	1
	CASA DE SAÚDE INDIGENA - CASAI TEFÉ	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) ALTO RIO NEGRO - SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA/AM	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) ALTO RIO SOLIMÕES - TABATINGA/AM	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) MANAUS - MANAUS/AM	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) MÉDIO RIO PURUS - LÁBREA/AM	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) MÉDIO RIO SOLIMÕES E AFLUENTES - TEFÉ/AM	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) PARINTINS - DSEI PIN	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) VALE DO JAVARI - ATALAIA DO NORTE/AM	1
	FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE	1
	HOSPITAL PRONTO SOCORRO DA CRIANÇA ZONA SUL - HPS	1
<b>AM</b>	HOSPITAL UNIVERSITARIO FRANCISCA MENDES - HUFM	1
	MATERNIDADE AZILDA DA SILVA MARREIRO	1
	OUIDORIA DA FUNDAÇÃO ALFREDO DA MATTA	1
	OUIDORIA DA FUNDAÇÃO DE MEDICINA TROPICAL	1
	OUIDORIA DA FUNDAÇÃO HEMOAM	1
	OUIDORIA DA MATERNIDADE DONA NAZIRA DAOU	1
	OUIDORIA DO HOSPITAL E PRONTO SOCORRO DR JOÃO LÚCIO MACHADO	1
	OUIDORIA FUNDCENTRO DE CONTROLE DE ONCOLOGIA - FCECON	1
	OUIDORIA POLICLÍNICA GILBERTO MESTRINHO	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO AMAZONAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MANAUS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARINTINS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TEFÉ	1

	SPA E POLICLÍNICA DANILO CORREA	1
<b>AM Total</b>		<b>26</b>
<b>AP</b>	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI MACAPÁ	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI OIAPOQUE	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) AMAPÁ E NORTE DO PARÁ - MACAPÁ/AP	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE LARANJAL DO JARI	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO AMAPÁ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MACAPA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VITORIA DO JARI	1
	UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO 24H FLORÊNCIA SOUZA	1
<b>AP Total</b>		<b>8</b>
<b>BA</b>	CENTRO DE REFERÊNCIA ESTADUAL DE ATENÇÃO À SAÚDE DO IDOSO - CREASI	1
	CENTRO ESTADUAL DE ONCOLOGIA - CICAN	1
	CENTRO ESTADUAL DE PREVENÇÃO E REABILITAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA - CEPRED	1
	CENTRO ESTADUAL ESPECIALIZADO EM DIAGNÓSTICO ASSISTÊNCIA E PESQUISA - CEDAP	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) BAHIA - SALVADOR/BA	1
	FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DA BAHIA - HEMOBA	1
	FUNDAÇÃO ESTATAL SAÚDE DA FAMÍLIA - FESFSUS	1
	HOSPITAL ANA NERY - HAN	1
	HOSPITAL ESPECIALIZADO LOPES RODRIGUES	1
	HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA - HEOM	1
	HOSPITAL GERAL CLÉRISTON ANDRADE - HGCA	1
	HOSPITAL GERAL DE CAMAÇARI - HGC	1
	HOSPITAL GERAL DE GUANAMBI - HGG	1
	HOSPITAL GERAL DE VITÓRIA DA CONQUISTA - HGVC	1
	HOSPITAL GERAL DO ESTADO DA BAHIA - HGE	1
	HOSPITAL GERAL ERNESTO SIMÕES FILHO- HGESF	1
	HOSPITAL GERAL JOÃO BATISTA CARIBÉ - HJBC	1
	HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES - HGPV	1
HOSPITAL GERAL ROBERTO SANTOS - HGRS	1	
HOSPITAL MANOEL VICTORINO	1	



HOSPITAL REGIONAL DE EUNÁPOLIS	1
HOSPITAL SÃO JORGE	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO PROFESSOR EDGARD SANTOS	1
INSTITUTO COUTO MAIA - BA	1
INSTITUTO DE PERINATOLOGIA DA BAHIA - IPERBA	1
LABORATÓRIO CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA	1
MATERNIDADE ALBERT SABIN - BAHIA	1
MATERNIDADE TSYLA BALBINO	1
MICRORREGIÃO DE ITABERABA	1
MICRORREGIÃO ITABERABA	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-LESTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-NORTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE EXTREMO SUL	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE OESTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUL	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE JACOBINA	1
POLICLÍNICA DE TEIXEIRA DE FREITAS - BA	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - FEIRA DE SANTANA	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - ITABUNA	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO DE JEQUIÉ	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO DE VALENÇA	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO JUAZEIRO	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO VITÓRIA DA CONQUISTA	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - SENHOR DO BONFIM	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - SIMÕES FILHO	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DA REGIÃO DE GUANAMBI	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DE ALAGOINHAS/BA	1

POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DE BARREIRAS E IBOTIRAMA	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DE IRECÊ	1
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DE PAULO AFONSO - BA	1
POLICLÍNICA SANTO ANTÔNIO DE JESUS	1
SECRETARIA DE SAÚDE DE CAMAÇARI	1
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DA BAHIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARATUIPE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARREIRAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO CAMPO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BOM JESUS DA LAPA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BURITIRAMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CONCEICAO DO JACUIPE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRUZ DAS ALMAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE EUNAPOLIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FEIRA DE SANTANA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUANAMBI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IBOTIRAMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ILHEUS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IRECE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITABUNA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPETINGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITIUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAJE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAURO DE FREITAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MUNIZ FERREIRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MUTUIPE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE PAULO AFONSO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO SEGURO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALVADOR	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANTONIO DE JESUS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO SEBASTIAO DO PASSE	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SERRINHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TEIXEIRA DE FREITAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALENCA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VITORIA DA CONQUISTA	1
	UNIDADE DE EMERGÊNCIA DE CAJAZEIRAS VIII - UEC	1
	UNIDADE DE EMERGÊNCIA MÃE HILDA JITOLU - CURUZU	1
<b>BA Total</b>		<b>88</b>
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI FORTALEZA	1
	CÉLULA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA- CEVISA	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) CEARÁ - FORTALEZA/CE	1
	OUVIDORIA REGIONAL DE SAÚDE DE ITAPIPOCA	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO CEARÁ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE REDENÇÃO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ACARAPE-CE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ACARAU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALTANEIRA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AMONTADA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARARIPE	1
<b>CE</b>	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ASSARE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AURORA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BATURITE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMOCIM	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPOS SALES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARIRÉ-CE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CATUNDA-CE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAUCAIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRATO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FARIAS BRITO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FORTALEZA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FRECHEIRINHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GRACA	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GRANJEIRO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GROAÍRAS-CE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUAÍUBA-CE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE HIDROLÂNDIA-CE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IBIAPINA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IGUATU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IPU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IRACEMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IRAUÇUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPAJÉ-CE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPIOCA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JAGUARUANA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JARDIM	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JIJOCA DE JERICOACOARA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JUAZEIRO DO NORTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LIMOEIRO DO NORTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARACANAU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARANGUAPE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARANGUAPE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MERUOCA-CE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MIRAÍMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORADA NOVA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORAUJO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PACAJUS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PACOTI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PACUJA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARAIPABA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PEDRA BRANCA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PENAFORTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PENTECOSTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PIQUET CARNEIRO	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTEIRAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE POTENGI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RERIUTABA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALITRE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA QUITERIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO GONCALO DO AMARANTE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SOBRAL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TABULEIRO DO NORTE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE TARRAFAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TIANGUA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRAIRI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TURURU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBAJARA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UMIRIM	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE URUOCA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VÁRZEA ALEGRE-CE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VIÇOSA DO CEARA	1
<b>CE Total</b>		<b>72</b>
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI DF	1
	COMISSÃO DE ÉTICA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE - CEMS	1
	OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS	1
<b>DF</b>	SECRETARIA DE SAUDE DO DISTRITO FEDERAL	1
	SECRETARIA ESPECIAL DE SAÚDE INDÍGENA - SESAI/MS	1
	SECRETARIA ESPECIAL DE SAÚDE INDIGENA - SESAI/MS (INATIVO)	1
	SERVIÇO DE ANÁLISE E ACOMPANHAMENTO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO - SAREL/COSAP/CGESP/SAA/SE/MS	1
	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	1
<b>DF Total</b>		<b>9</b>
	FUNDAÇÃO INOVA CAPIXABA	1
<b>ES</b>	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CASSIANO ANTONIO MORAES - HUCAM	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARIACICA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARAPARI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LINHARES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA VENECIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA TERESA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO MATEUS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA VELHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VITORIA	1
<b>ES Total</b>		<b>12</b>
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI GYN	1
	CEAP-SOL CENTRO ESTADUAL DE ATENÇÃO PROLONGADA E CASA DE APOIO CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE	1
	CENTRAL ESTADUAL DE MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO JUAREZ BARBOSA - CEMAC	1
	CENTRO ESTADUAL DE REABILITAÇÃO E READAPTAÇÃO DR HENRIQUE SANTILLO - CRER	1
	CREDEQ - CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA E EXCELÊNCIA EM DEPENDÊNCIA QUÍMICA	1
	CREMIC-CENTRO DE ESPECIALIDADES EM PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES (HMA)	1
	HMI - OUVIDORIA DO HOSPITAL ESTADUAL MATERNO-INFANTIL DR JURANDIR DO NASCIMENTO	1
	HOSPITAL DE CAMPANHA PARA ENFRENTAMENTO AO CORONAVIRUS - HCAMP - GOIÂNIA	1
	HOSPITAL DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA - HDS	1
	HOSPITAL DE URGÊNCIA DA REGIÃO SUDOESTE - HURSO	1
	HOSPITAL DE URGÊNCIA DE TRINDADE - HUTRIN	1
<b>GO</b>	HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE SANTA HELENA-HURSO	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE DOENÇAS TROPICAIS DR ANUAR AUAD	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE PIRENÓPOLIS ERNESTINA LOPES JAIME - HEELJ	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE ANÁPOLIS DR HENRIQUE SANTILLO - HUANA	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE APARECIDA DE GOIÂNIA CAIRO LOUZADA - HUAPA	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE GOIÂNIA - HUGO	1
	HOSPITAL ESTADUAL E MATERNIDADE NOSSA SENHORA DE LOURDES	1
	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA - HGG	1
	HOSPITAL REGIONAL DE FORMOSA DR CESAR SAAD FAYAD - HRF	1
	HOSPITAL REGIONAL DE ITUMBIARA SÃO MARCOS	1
	HOSPITAL REGIONAL DE LUZIANIA	1

	HOSPITAL REGIONAL SÃO LUIS DE MONTES BELOS	1
	HUGOL - HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DA REGIÃO NOROESTE DE GOIÂNIA GOV OTAVIO LAGE SIQUEIRA - OUV	1
	OUVIDORIA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS DE MONTES BELOS	1
	OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE MINEIROS	1
	POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE-GO	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE GOIAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ÁGUAS LINDAS DE GOIAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANÁPOLIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APARECIDA DE GOIÂNIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BRITANIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPOS BELOS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CIDADE OCIDENTAL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRISTALINA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FORMOSA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE INHUMAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITABERAÍ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITUMBIARA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JATAÍ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JUSSARA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUZIANIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MINAÇU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVO GAMA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO VERDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA HELENA DE GOIAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TURVÂNIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VALPARAISO DE GOIAS	1
<b>GO Total</b>		<b>50</b>
<b>MA</b>	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI IMPERATRIZ	1
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI SAO LUIS	1

	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI TERESINA	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) MARANHÃO - SÃO LUÍS/MA	1
	HOSPITAL MUNICIPAL DJALMA MARQUES - SOCORRÃO I	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO MARANHÃO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAXIAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CODO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IMPERATRIZ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PAÇO DO LUMIAR	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOSE DE RIBAMAR	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO LUÍS	1
<b>MA Total</b>		<b>12</b>
	ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DA FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ADC/FHEMIG)	1
	CASA DE SAÚDE PADRE DAMIÃO (CSPD)-FHEMIG	1
	CASA DE SAÚDE SANTA FÉ - CSSFE - FHEMIG	1
	CASA DE SAÚDE SANTA IZABEL - CSSI - FHEMIG	1
	CASA DE SAÚDE SÃO FRANCISCO DE ASSIS-CSSFA- FHEMIG	1
	CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE BARBACENA (CHPB) - FHEMIG	1
	CENTRO MINEIRO DE TOXICOMANIA - FHEMIG	1
	CENTRO PSÍQUICO DA ADOLESCÊNCIA E INFÂNCIA - CEPAI/ FHEMIG	1
	COMPLEXO HOSPITALAR DE URGÊNCIA - CHU - FHEMIG	1
<b>MG</b>	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) MINAS GERAIS E ESPÍRITO SANTO - GOVERNADOR VALADARES/MG	1
	FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MINAS GERAIS - HEMOMINAS	1
	FUNDAÇÃO EZEQUIEL DIAS - FUNED	1
	GESTÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARA DE MINAS	1
	HEMOCENTRO DE BELO HORIZONTE	1
	HOSPITAL ALBERTO CAVALCANTI - HAC - FHEMIG	1
	HOSPITAL CRISTIANO MACHADO - HCM - FHEMIG	1
	HOSPITAL EDUARDO DE MENEZES - HEM - FHEMIG	1
	HOSPITAL GALBA VELOSO - HGV - FHEMIG	1
	HOSPITAL INFANTIL JOÃO PAULO II - HIJPII - FHEMIG	1
	HOSPITAL JOAO XXIII - HJXXIII - FHEMIG	1



HOSPITAL JULIA KUBITSCHEK - HJK - FHEMIG	1
HOSPITAL MARIA AMÉLIA LINS - HMAL - FHEMIG	1
HOSPITAL REGIONAL ANTÔNIO DIAS - HRAD - FHEMIG	1
HOSPITAL REGIONAL DE BARBACENA DOUTOR JOSÉ AMÉRICO - FHEMIG	1
HOSPITAL REGIONAL JOÃO PENIDO - HRJP - FHEMIG	1
INSTITUTO RAUL SOARES - FHEMIG	1
MATERNIDADE ODETE VALADARES - MOV - FHEMIG	1
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - OGE SAÚDE	1
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - TAG	1
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DE CONTAGEM	1
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DE FORMIGA	1
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DE PONTE NOVA	1
OUVIDORIA REGIONAL DE SAUDE DE JANUÁRIA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE ALFENAS	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE BARBACENA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE BELO HORIZONTE	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE CORONEL FABRICIANO	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE DIAMANTINA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE DIVINOPOLIS	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE GOVERNADOR VALADARES	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE ITABIRA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE ITUIUTABA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE JUIZ DE FORA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE LEOPOLDINA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE MANHUAÇU	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE MANHUMIRIM	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE MONTES CLAROS	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE PASSOS	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE PATOS DE MINAS	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE PEDRA AZUL	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE PIRAPORA	1

OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE PONTE NOVA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE POUSO ALEGRE	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE SÃO JOÃO DEL REI	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE SETE LAGOAS	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE TEÓFILO OTONI	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE UBÁ	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE UBERABA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE UBERLÂNDIA	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE UNAÍ	1
OUVIDORIA REGIONAL DO SUS DE VARGINHA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATROCÍNIO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - MANGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE ALEM PARAIBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ÁGUAS FORMOSAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALMENARA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANDRADAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARACUAI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAXA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARAO DE COCAIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARBACENA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BETIM	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BOM DESPACHO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BRASILIA DE MINAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BRUMADINHO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BURITIZEIRO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO BELO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARATINGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARMOPOLIS DE MINAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CONSELHEIRO LAFAIETE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CORACAO DE JESUS	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CURVELO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DIAMANTINA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DIVINOPOLIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FRANCISCO SA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FRUTAL	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOVERNADOR VALADARES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUANHÃES-SMS GUANHÃES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IBIRITE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IPATINGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITABIRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE ITAJUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAMBACURI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITUIUTABA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JACUTINGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JANAÚBA/MG	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE JANUARIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE JOAO PINHEIRO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE JUATUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JUIZ DE FORA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGOA DA PRATA/SMS LAGOA DA PRATA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGOA SANTA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LEOPOLDINA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MALACACHETA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MANHUACU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MANTENA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARTINHO CAMPOS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MINAS NOVAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MONTES CLAROS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MURIAE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE NANUQUE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA LIMA	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OURO PRETO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PADRE PARAISO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARACATU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PASSOS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PATOS DE MINAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PEDRA AZUL	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PERDOES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PIRAPORA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PIUMHI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE POUSO ALEGRE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RECREIO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RESPLENDOR	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIBEIRAO DAS NEVES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SABARA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALINAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA LUZIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA MARIA DO SUACUI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANTONIO DO AMPARO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANTÔNIO DO MONTE MG	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTOS DUMONT	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOAO DEL REI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOAO NEPOMUCENO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO LOURENCO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE SAO SEBASTIAO DO PARAISO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SETE LAGOAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TEOFILLO OTONI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TIMOTEO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRES CORACOES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRES PONTAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBA - MG	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERABA	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VARGINHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VICOSA	1
	TESTE	1
<b>MG Total</b>		<b>148</b>
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) MATO GROSSO DO SUL - CAMPO GRANDE/MS	1
	HOSPITAL DA VIDA DE DOURADOS	1
	HOSPITAL REGIONAL DE PONTA PORÃ	1
	OUVIDORIA DO SERVIDOR - SESAU/MS	1
	OUVIDORIA MUNICIPAL DE TERENOS	1
	OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DE GUIA LOPES DA LAGUNA	1
	OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DE PONTA PORÃ/MS	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO MATO GROSSO DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ÁGUA CLARA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AMAMBAI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANASTACIO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANTONIO JOAO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AQUIDAUANA	1
<b>MS</b>	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAL MOREIRA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BATAYPORA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELA VISTA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BRASILÂNDIA-MS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAARAPO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE CAMAPUA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO GRANDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CASSILANDIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CHAPADAO DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CORONEL SAPUCAIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CORUMBA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE COSTA RICA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE COXIM	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DOURADOS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPORA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IVINHEMA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JARAGUARI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JARDIM	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LADÁRIO-MS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARACAJU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MIRANDA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NAVIRAI - MS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NIOAQUE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARANHOS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIBAS DO RIO PARDO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO BRILHANTE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO GABRIEL DO OESTE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SETE QUEDAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SIDROLÂNDIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE TRES LAGOAS-MS	1
<b>MS Total</b>		<b>43</b>
	CASA DE SAÚDE DO ÍNDIO - CASAI JUARA-MT	1
	CASA DE SAÚDE DO ÍNDIO DE PEIXOTO DE AZEVEDO - MT	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI ARIPUANÃ	1
	CASA DE SAÚDE INDIGENA - CASAI BARRA DO GARÇAS	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI BRASNORTE	1
	CASA DE SAÚDE INDIGENA - CASAI CAMPINAPOLIS	1
<b>MT</b>	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI COLIDER	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI CUIABA	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI RONDONOPOLIS	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI TANGARÁ DA SERRA	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) ARAGUAIA - SÃO FELIX DO ARAGUAIA/MT	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) CUIABÁ - CUIABÁ/MT	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) KAIAPÓ DO MATO GROSSO - COLIDER/MT	1

DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) XAVANTE - BARRA DO GARÇAS/MT	1
DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) XINGU - CANARANA/MT	1
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE MATO GROSSO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ACORIZAL	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ÁGUA BOA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALTO BOA VISTA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALTO GARCAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALTO TAQUARI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARENÓPOLIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARRA DO BUGRES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARRA DO GARÇAS - MT	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CACERES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO NOVO DO PARECIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO VERDE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CASTANHEIRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE COTRIGUAÇU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DIAMANTINO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DOM AQUINO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE GUIRATINGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITIQUIRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JANGADA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LUCAS DO RIO VERDE-MT	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA GUARITA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA OLIMPIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA SANTA HELENA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVO HORIZONTE DO NORTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARANAITA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARANATINGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE POCONE	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PONTAL DO ARAGUAIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO ESTRELA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE QUERENCIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RESERVA DO CABACAL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIBEIRAO CASCALHEIRA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RONDONOPOLIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA RITA DO TRIVELATO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO FÉLIX DO ARAGUAIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SINOP	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE SORRISO-MT	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TABAPORA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VARZEA GRANDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VILA BELA DE SANTÍSSIMA TRINDADE	1
<b>MT Total</b>		<b>57</b>
	10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE	1
	11º CENTRO REGIONAL SESPA	1
	12º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE	1
	13º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE - SESPA - CAMETÁ	1
	2º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE	1
	3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE	1
	4º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE	1
	5º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE	1
<b>PA</b>	9º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE - SESPA	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI OURILÂNDIA DO NORTE	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI REDENÇÃO	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI SÃO FELIX DO XINGU	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI TUCUMÃ	1
	CENTRO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA DO PARÁ - HEMOPA	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) ALTAMIRA - ALTAMIRA/PA	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) GUAMÁ-TOCANTINS - BELÉM/PA	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) KAIAPÓ DO PARÁ - REDENÇÃO/PA	1



DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) RIO TAPAJÓS - ITAITUBA/PA	1
FUNDAÇÃO HOSPITAL DAS CLÍNICAS GASPARIANNA- FHCGRV	1
FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	1
HOSPITAL DE PRONTO SOCORRO MUNICIPAL MÁRIO PINOTTI	1
HOSPITAL E MATERNIDADE SANTO ANTÔNIO	1
HOSPITAL OPHIR LOYOLA	1
HOSPITAL REGIONAL ABELARDO SANTOS	1
HOSPITAL REGIONAL DE CAMETÁ	1
HOSPITAL REGIONAL DE CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	1
HOSPITAL REGIONAL DE SALINÓPOLIS	1
HOSPITAL SANTO ANTONIO MARIA ZACCARIA	1
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE ANANINDEUA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALTAMIRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANAPU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AURORA DO PARA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BAIÃO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARCARENA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELEM	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BENEVIDES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE BONITO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BRAGANÇA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BREVES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BUJARU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMETÁ	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CANAÃ DOS CARAJAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAPANEMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CASTANHAL	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE COLARES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CONCEICAO DO ARAGUAIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CONCÓRDIA DO PARÁ	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CUMARU DO NORTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DOM ELISEU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLORESTA DO ARAGUAIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IGARAPE-ACU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JACAREACANGA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JACUNDA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LIMOEIRO DO AJURU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MAE DO RIO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARABA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARAPANIM	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARITUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MOCAJUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA ESPERANCA DO PIRIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA TIMBOTEUA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OEIRAS DO PARÁ	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OUREM	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OURILANDIA DO NORTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARAGOMINAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARAUAPEBAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PAU DARCO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE PEIXE-BOI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PLACAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO DE MOZ	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE PRIMAVERA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE QUATIPURU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO MARIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALINOPOLIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA ISABEL DO PARA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTANA DO ARAGUAIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTAREM	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTAREM NOVO	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE SAO CAETANO DE ODIVELAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO DOMINGOS DO ARAGUAIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO FELIX DO XINGU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO JOÃO DE PIRABAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL DO GUAMÁ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SOURE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TAILANDIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TOME ACU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRACUATEUA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE URUARA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VIGIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VITORIA DO XINGU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE INHANGAPI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE PACAJÁ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE SANTA LUZIA DO PARÁ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE ULIANOPOLIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AUGUSTO CORREA	1
	UNIDADE DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADA EM DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS ESPECIAIS - UREDIPE/PA	1
<b>PA Total</b>		<b>97</b>
	9ª GERÊNCIA DE SAÚDE DO ESTADO DA PARAÍBA	1
	9º REGIONAL DA PARAIBA	1
	CAIS DE JAGUARIBE	1
	CENTRO DE ATENÇÃO E INTEGRAÇÃO A SAÚDE - MANGABEIRA	1
	COMPLEXO HOSPITALAR DE MANGABEIRA GOVERNADOR TARCISIO BURITY - CHMGTB	1
<b>PB</b>	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) POTIGUARA - JOÃO PESSOA/PB	1
	DISTRITO SANITARIO I	1
	DISTRITO SANITARIO II	1
	DISTRITO SANITARIO IV	1
	DISTRITO SANITARIO V	1
	HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA	1
	HOSPITAL MUNICIPAL SANTA ISABEL	1

	HOSPITAL REGIONAL SANTA FILOMENA - HRSF	1
	INSTITUTO CANDIDA VARGAS	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE DA PARAIBA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPINA GRANDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JOÃO PESSOA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE QUEIMADAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALGADO DE SAO FELIX	1
<b>PB Total</b>		<b>19</b>
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI PERNAMBUCO	1
	DISTRITO DE TEJUCUPAPO - GOIANA-PE	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) PERNAMBUCO - RECIFE/PE	1
	GERÊNCIA REGIONAL DE SAÚDE DE CARUARU	1
	HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	1
	HOSPITAL BARÃO DE LUCENA	1
	HOSPITAL CORREA PICANÇO	1
	HOSPITAL DA RESTAURAÇÃO	1
	HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOATÃO PRAZERES	1
	HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
	HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS - HOF	1
	HOSPITAL REGIONAL DO AGRESTE	1
	IX GERENCIA REGIONAL DE SAÚDE DE OURICURI	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE PERNAMBUCO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGRESTINA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARCOVERDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CABO DE SANTO AGOSTINHO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARUARU - PE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GARANHUNS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GRAVATA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IPOJUCA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JABOATÃO DOS GUARARAPES	1

PE

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OLINDA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PAULISTA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RECIFE	1
	VI GERENCIA REGIONAL DE SAUDE ARCOVERDE	1
	VII GERENCIA REGIONAL DE SAUDE SALGUEIRO	1
	VIII GERENCIA REGIONAL DE SAUDE PETROLINA	1
	X GERENCIA REGIONAL DE SAUDE AFOGADOS DA INGAZEIRA	1
	XI GERENCIA REGIONAL DE SAUDE SERRA TALHADA	1
<b>PE Total</b>		<b>31</b>
	HOSP REG MANOEL DE SOUSA SANTOS	1
	HOSPITAL DA POLÍCIA MILITAR - HPMP	1
	HOSPITAL INFANTIL LUCIDIO PORTELLA (HILP)	1
	HOSPITAL MUNICIPAL DE UNIÃO - OUVIDORIA SUS	1
	HOSPITAL REGIONAL DEOLINDO COUTO	1
	HOSPITAL REGIONAL EUSTÁQUIO PORTELLA	1
	HOSPITAL REGIONAL TIBERIO NUNES	1
	MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA	1
<b>PI</b>	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PIAUÍ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARRA DALCANTARA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BOM JESUS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OEIRAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PICOS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PIRIPIRI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SIMPLICIO MENDES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TERESINA	1
<b>PI Total</b>		<b>16</b>
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) LITORAL SUL - CURITIBA/PR	1
	OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS - SESA/PR	1
<b>PR</b>	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APUCARANA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAPONGAS	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCÁRIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO LARGO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO MOURAO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CASCAVEL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CATANDUVAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CIANORTE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE COLOMBO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FRANCISCO BELTRAO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LONDRINA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARIALVA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARINGA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PATO BRANCO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PINHAIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOSE DOS PINHAIS	1
<b>PR Total</b>		<b>19</b>
	CENTRO ESTADUAL DE DIAGNÓSTICO DE IMAGEM - CEDI RIOIMAGEM	1
	CENTRO ESTADUAL DE TRATAMENTO E REABILITAÇÃO DE ADICTOS - CENTRARIO	1
	CENTRO PSIQUIÁTRICO DO RIO DE JANEIRO - CPRJ	1
	DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR NO RJ - DGH/SAS/MS	1
	FUNDAÇÃO SAÚDE	1
	HOSPITAL ESTADUAL ADÃO PEREIRA NUNES - HEAPN	1
	HOSPITAL ESTADUAL ALBERTO TORRES - HEAT	1
	HOSPITAL ESTADUAL ANCHIETA - HEAN	1
	HOSPITAL ESTADUAL AZEVEDO LIMA - HEAL	1
	HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS - HECC	1
	HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA - HEC	1
	HOSPITAL ESTADUAL DA MÃE - HEM	1
	HOSPITAL ESTADUAL DA MULHER HELONEIDA STUDART - HEMHS	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA DONA LINDU - HETODL	1
	HOSPITAL ESTADUAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA VEREADOR MELCHIADES CALAZANS - HETOVMC	1
	HOSPITAL ESTADUAL EDUARDO RABELLO - HEER	1
<b>RJ</b>		

HOSPITAL ESTADUAL GETÚLIO VARGAS - HEGV	1
HOSPITAL ESTADUAL PREFEITO JOÃO BATISTA CÁFFARO - HEPJBC	1
HOSPITAL ESTADUAL ROBERTO CHABO - HERC	1
HOSPITAL ESTADUAL ROCHA FARIA	1
HOSPITAL ESTADUAL SANTA MARIA - HESM	1
HOSPITAL FEDERAL DA LAGOA	1
HOSPITAL FEDERAL DE IPANEMA - HFI	1
HOSPITAL FEDERAL DOS SERVIDORES DO ESTADO - HFSE	1
HOSPITAL FEDERAL JACAREPAGUA CARDOSO FONTES - HFCF	1
HOSPITAL FRANCISCO LIMONGI	1
HOSPITAL GERAL DE BONSUCESSO RJ - HFB	1
HOSPITAL GERAL DE NOVA IGUAÇU	1
HOSPITAL GERAL DO ANDARAI RJ	1
HOSPITAL REGIONAL GÉLIO ALVES DE FARIA (BARRA DE SÃO JOÃO) - HRGAF	1
INSTITUTO ESTADUAL DE CARDIOLOGIA ALOYSIO DE CASTRO - IECAC	1
INSTITUTO ESTADUAL DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA - IEDS	1
INSTITUTO ESTADUAL DE DIABETES E ENDOCRINOLOGIA LUIZ CAPRIGLIONE - IEDE	1
INSTITUTO ESTADUAL DE DOENÇAS DO TÓRAX ARY PARREIRAS IEDTAP	1
INSTITUTO ESTADUAL DE HEMATOLOGIA - HEMORIO	1
INSTITUTO ESTADUAL DO CÉREBRO PAULO NIEMEYER - IECPN	1
INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA - INC	1
INSTITUTO VITAL BRAZIL - IVB	1
LABORATÓRIO CENTRAL NOEL NUTELS - LACENN RJ	1
LAI - INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA - INC	1
OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITABORAÍ	1
POSTO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA COELHO NETO - PAMCN	1
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ANGRA DOS REIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARARUAMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARRA DO PIRAI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BARRA MANSA	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELFORD ROXO/OUVIDORIA DA SAÚDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CABO FRIO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DUQUE DE CAXIAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITALVA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPERUNA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITATIAIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MACAE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARICÁ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MESQUITA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MIGUEL PEREIRA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA IGUACU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARATY	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PETROPOLIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PIRAÍ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORCIUNCULA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO REAL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RESENDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO BONITO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO GONÇALO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOAO DE MERITI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SEROPEDICA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TERESOPOLIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TRAJANO DE MORAIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE TRES RIOS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VASSOURAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VOLTA REDONDA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	1
	SUPERINTENDÊNCIA DE PERÍCIA MÉDICA E SAÚDE OCUPACIONAL (SPMSO)	1
<b>RJ Total</b>		<b>75</b>
<b>RN</b>	OUVIDORIA SUS GOIANINHA-RN	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE PÚBLICA DO RN	1



	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAICO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MOSSORO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NATAL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARNAMIRIM	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOSE DE MIPIBU	1
<b>RN Total</b>		<b>7</b>
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI CACOAL	1
	CASA DE SAUDE INDIGENA - CASAI VILHENA	1
<b>RO</b>	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) PORTO VELHO - PORTO VELHO/RO	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) VILHENA - CACOAL/RO	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE RONDÔNIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARIQUEMES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO VELHO	1
<b>RO Total</b>		<b>7</b>
	CLÍNICA ESPECIALIZADA CORONEL MOTA	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) LESTE RORAIMA - BOA VISTA/RR	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) YANOMAMI - BOA VISTA/RR	1
	HOSPITAL GERAL DE RORAIMA - HGR	1
	HOSPITAL MATERNO INFANTIL NOSSA SENHORA DE NAZARETH	1
	PRONTO ATENDIMENTO COSME E SILVA - BOA VISTA/RR	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE RORAIMA	1
<b>RR</b>	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALTO ALEGRE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AMAJARI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BOA VISTA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BONFIM	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARACARAI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAROEBE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE IRACEMA - RR	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PACARAIMA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO JOAO DA BALIZA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UIRAMUTA	1

<b>RR Total</b>		<b>17</b>
	10ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	11ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	12ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	13ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	14ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	15ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	16ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	17ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	18ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	19ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	1ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	2ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	3ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	4ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	5ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
<b>RS</b>	6ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	7ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	8ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	9ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE - SES/RS	1
	DCHE - OUVIDORIA - DEPARTAMENTO DE COORDENAÇÃO DOS HOSPITAIS ESTADUAIS - SES-RS	1
	FUNDAÇÃO DE SAUDE PUBLICA SAO CAMILO	1
	FUNDAÇÃO HOSPITAL CENTENÁRIO	1
	FUNDAÇÃO HOSPITALAR GETÚLIO VARGAS	1
	FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA ROSA	1
	GRUPO HOSPITALAR CONCEICAO	1
	HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO RIO PARDO	1
	HOSPITAL TRAMANDAÍ	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE SANTO ANTONIO DA PATRULHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ALVORADA	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BAGE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CACHOEIRA DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE CACHOEIRINHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CANDELARIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAXIAS DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRUZ ALTA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ENCANTADO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE ESTEIO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FARROUPILHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GRAVATAI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAJEADO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVA PRATA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOVO HAMBURGO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PELOTAS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO GRANDE	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA CRUZ DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA MARIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANGELO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO BORJA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE SAO LEOPOLDO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VENANCIO AIRES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE VERA CRUZ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VIAMAO	1
	<b>RS Total</b>	<b>54</b>
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) INTERIOR SUL - SÃO JOSÉ/SC	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SANTA CATARINA	1
SC	SECRETARIA MUNICIPAL DE PROMOÇÃO DA SAÚDE DE BLUMENAU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BALNEARIO ARROIO DO SILVA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BALNEÁRIO CAMBORIÚ-SC	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMBORIÚ	1

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CHAPECO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRICIUMA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FLORIANOPOLIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FORQUILHINHA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ICARA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAJAI	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPEMA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JARAGUA DO SUL	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NAVEGANTES	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE SÃO MIGUEL DO OESTE	1
<b>SC Total</b>		<b>18</b>
	FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE SAÚDE DE SERGIPE - FHS	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SERGIPE	1
<b>SE</b>	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARACAJU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGARTO	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NOSSA SENHORA DA GLORIA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TOBIAS BARRETO	1
<b>SE Total</b>		<b>6</b>
	ATENÇÃO HOSPITALAR MUNICIPAL - SP	1
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI SÃO PAULO - SP	1
	CENTRO DE CONTROLE DE ZONOSSES - COVISA	1
	CENTRO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - SES-SP	1
<b>SP</b>	COORDENAÇÃO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - COVISA	1
	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO	1
	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE	1
	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE	1
	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE	1
	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE	1
	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL	1

DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE ARACATUBA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE ARARAQUARA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE BAIXADA SANTISTA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE BAURU	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE CAMPINAS	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE DE PIRACICABA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE FRANCA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE MARILIA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE RIBEIRAO PRETO	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE SAO PAULO	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE SOROCABA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE TAUBATE	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE V - BARRETOS	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE XI - PRESIDENTE PRUDENTE	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE XII - REGISTRO	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE XIV - SAO JOAO DA BOA VISTA	1
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE XV DE SAO JOSE DO RIO PRETO	1
HOSPITAL ANCHIETA DE SAO BERNARDO DO CAMPO	1
HOSPITAL DA CRUZ VERMELHA	1
HOSPITAL DE CLINICAS MUNICIPAL	1
HOSPITAL DO SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL - SAO PAULO	1
HOSPITAL E PRONTO SOCORRO CENTRAL	1
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES	1
HOSPITAL MUNICIPAL DA BELA VISTA - SANTA DULCE DOS POBRES"	1
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILANDIA	1
HOSPITAL MUNICIPAL DA CRIANCA E DO ADOLESCENTE - HMCA	1
HOSPITAL MUNICIPAL DE URGÊNCIAS HMU	1
HOSPITAL MUNICIPAL DR ALEXANDRE ZAIO	1
HOSPITAL MUNICIPAL DR ARTHUR RIBEIRO DE SABOYA	1
HOSPITAL MUNICIPAL DR BENEDICTO MONTENEGRO	1
HOSPITAL MUNICIPAL DR CARMINO CARICCHIO	1

HOSPITAL MUNICIPAL DR FERNANDO MAURO PIRES DA ROCHA	1
HOSPITAL MUNICIPAL DR GILSON DE CÁSSIA MARQUES DE CARVALHO	1
HOSPITAL MUNICIPAL DR IGNACIO PROENÇA DE GOUVEA	1
HOSPITAL MUNICIPAL DR JOSÉ SOARES HUNGRIA	1
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR MÁRIO M A DA SILVA	1
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE PROF MÁRIO DEGNI	1
HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA	1
HOSPITAL MUNICIPAL JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS	1
HOSPITAL MUNICIPAL MENINO JESUS	1
HOSPITAL MUNICIPAL MOYSES DEUSTSCH	1
HOSPITAL MUNICIPAL PIMENTAS BONSUCESSO MANUEL DE PAIVA - HMPB	1
HOSPITAL MUNICIPAL PROF DR ALIPIO CORREA NETO	1
HOSPITAL MUNICIPAL PROF DR WALDOMIRO DE PAULA	1
HOSPITAL MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA	1
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL	1
HOSPITAL MUNICIPAL UNIVERSITÁRIO	1
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI	1
HOSPITAL REGIONAL SUL SAO PAULO	1
HOSPITAL REGIONAL VALE DO PARAIBA	1
HOSPITAL SINO BRASILEIRO	1
OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPETININGA-SP	1
OUVIDORIA DA SUPERINTENDÊNCIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO	1
OUVIDORIA JUDICIAL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO	1
OUVIDORIA REGIONAL LESTE	1
OUVIDORIA REGIONAL OESTE	1
OUVIDORIA SUS DE VÁRZEA PAULISTA	1
OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE RIO CLARO	1
OUVIDORIASUS/SMS - TABOÃO DA SERRA/SP	1
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE ATIBAIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SANTOS	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FRANCO DA ROCHA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AGUDOS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AMERICANA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARACATUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARUJA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE BARRETOS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE BIRIGUI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CABREUVA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARAGUATATUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CATANDUVA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CUBATAO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DIADEMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE EMBU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FRANCA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARATINGUETÁ	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE GUARULHOS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ILHABELA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE INDAIATUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE ITAPECERICA DA SERRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAQUAQUECETUBA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JABOTICABAL	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LEME	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LIMEIRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LORENA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARILIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MAUÁ	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MOGI GUACU	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE MOGI MIRIM	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OLÍMPIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OSASCO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE OURINHOS	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE POA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PRAIA GRANDE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PRESIDENTE PRUDENTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIBEIRAO PIRES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIBEIRAO PRETO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAGRES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTA BÁRBARA D'OESTE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SANTO ANDRE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO BERNARDO DO CAMPO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO CAETANO DO SUL	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO PAULO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO SEBASTIAO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SOROCABA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TABOAO DA SERRA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBATUBA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAPELA DO SOCORRO	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE / CACHOEIRINHA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CIDADE TIRADENTES	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ERMELINO MATARAZZO	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - IPIRANGA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAQUERA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - JABAQUARA / VILA MARIANA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - MOÓCA/ARICANDUVA	1
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PARELHEIROS	1



	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PIRITUBA	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTA CECÍLIA	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / JAÇANÃ	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MATEUS	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MIGUEL PAULISTA	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÉ	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - V PRUDENTE / SAPOPEMBA	1
	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA/VILA GUILHERME	1
	<b>SP Total</b>	<b>146</b>
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI ARAGUAINA	1
	CASA DE SAÚDE INDÍGENA - CASAI GURUPI	1
	DISTRITO SANITARIO ESPECIAL INDIGENA (DSEI) TOCANTINS - PALMAS/TO	1
	HOSPITAL E MATERNIDADE DONA REGINA	1
	HOSPITAL GERAL DE PALMAS-TO	1
	HOSPITAL REGIONAL DE ARAGUAÍNA-HRA	1
	HOSPITAL REGIONAL DE ARAPOEMA-TO	1
	HOSPITAL REGIONAL DE AUGUSTINOPOLIS-TO	1
	HOSPITAL REGIONAL DE MIRACEMA-TO	1
	HOSPITAL REGIONAL DE PORTO NACIONAL-TO	1
	HOSPITAL REGIONAL DR ALFREDO OLIVEIRA BARROS	1
	OUVIDORIA DO HOSPITAL INFANTIL DE PALMAS-TO-DR HUGOROCHA	1
	OUVIDORIA DO HOSPITAL REGIONAL DE GURUPI-TO	1
	SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE DE TOCANTINS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAGUACU	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAGUAINA	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE AUGUSTINOPOLIS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BURITI DO TOCANTINS	1
	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE COLINAS DO TOCANTINS	1
<b>TO</b>		

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE COUTO DE MAGALHAES	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CRISTALANDIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DIANOPOLIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DOIS IRMAOS DO TOCANTINS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE DUERÉ-TO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GURUPI	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAJEADO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE NAZARE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PALMAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARAISO DO TOCANTINS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PEDRO AFONSO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PEIXE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO NACIONAL	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TALISMA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE TOCANTINOPOLIS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE WANDERLANDIA	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE XAMBIOA	1
<b>TO Total</b>	<b>36</b>
<b>Total Geral</b>	<b>1.103</b>

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

