



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Saúde

OUVIDORIA DO SUS

Vacinação COVID - 19
14 de abril de 2021



OUVIDORIA SUS



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Legislação de Ouvidoria

CF

Lei 8.080/1990

Decreto 7.508/2011

Lei 12.527/2011

Lei 13.460/2017

Decreto nº 2289-R



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Competências

- **Receber, examinar e encaminhar manifestações.**
- **Articular-se com as áreas – sensibilização.**
- **Manter o(a) cidadão(ã) informado(a) sobre o andamento e o resultado de suas manifestações.**
- **Monitorar as respostas, garantir o cumprimento da legislação.**
- **Fazer gestão da informação – Melhoria do SUS.**
- **Publicizar.**
- **Analisar as necessidades e expectativas dos usuários, bem como a avaliação dos serviços (ouvidoria ativa).**
- **Realizar a mediação administrativa/interlocução com outros órgãos.**
- **Disseminar informações em saúde - Informar os direitos e deveres dos(as) usuários(as) dos serviços de saúde do SUS.**



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Classificações/Tipologias

Denúncia:

Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada.

Reclamação:

Relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Informação:

Questionamentos/ dúvidas a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência a saúde.

Solicitação:

Embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

Elogio:

Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

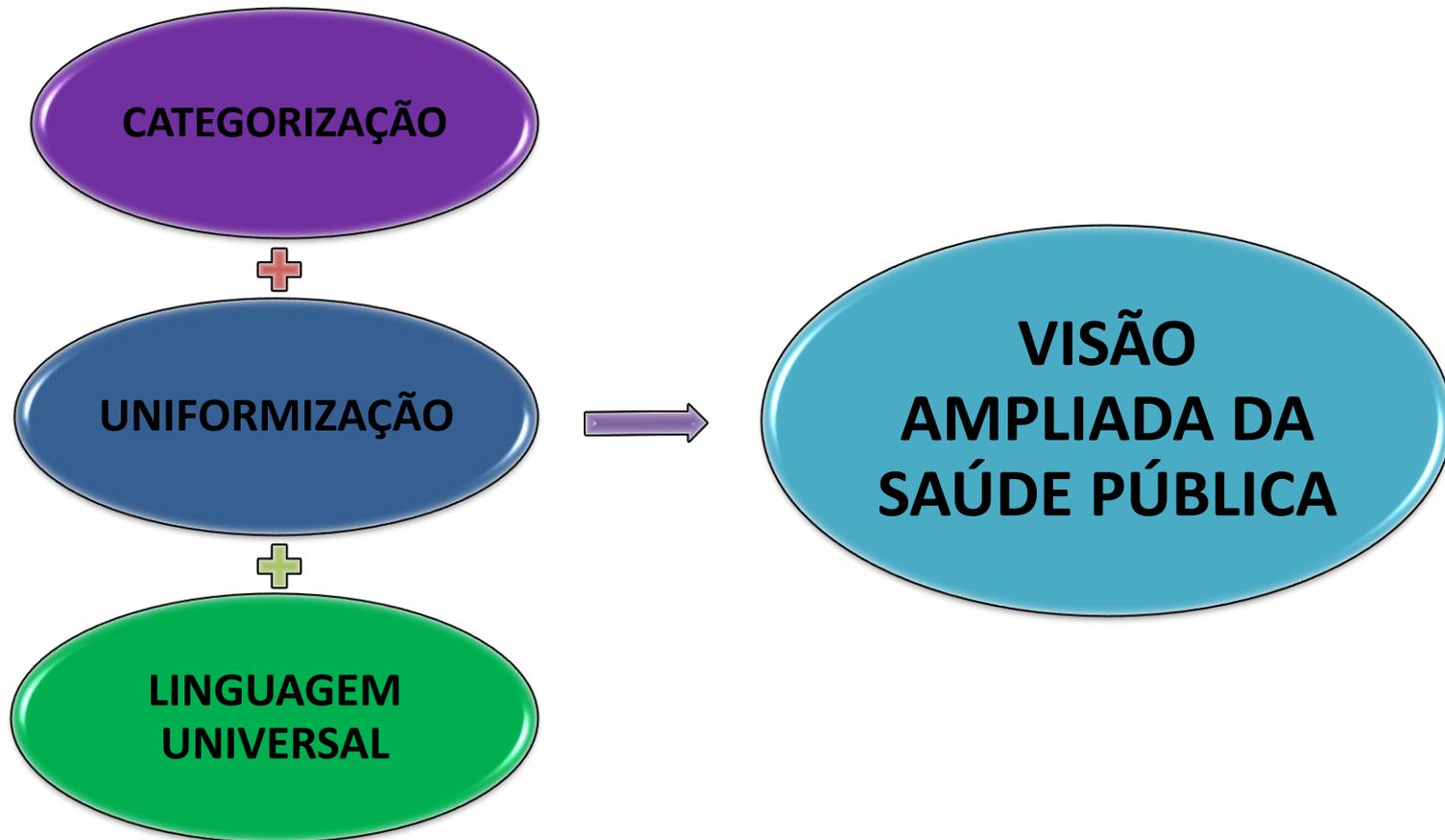
Sugestão:

Propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Tipificação



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Tela do Sistema OuvidorSUS

Ministério da Saúde



Operação do Sistema Registro Perfil Cidadão Gestão de Conteúdo Sair Ajuda

Registro

Usuário: RAFAEL VULPI CALIARI

Iniciar

Rascunho: Não ▾ Problema: selecionar ▾

Finalizar Atendimento

Atendimento

Dados do Cidadão

Detalhes da Demanda

Dados da Demanda

Anotações

Encaminhamento da Demanda

* Tipo de Atendimento:

selecionar ▾

Nº Protocolo:

Nº Atendimento:

CartaSUS:

N ▾ Nº: 🔍

NUP:

N ▾ Nº:

Pesquisar Demanda:

Por Protocolo

Pesquisa Avançada

Técnico Responsável:

Responsável pelo Cadastro da Demanda:

Alterar Demanda

Limpar Demanda



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Tela do Sistema E-OUV

Manifestações

Por Situação:

- > Triagem
 - ▶ Devolvidas
- > Abertas **24**
 - ▶ Reabertas por Interpelação
 - ▶ Reabertas por Recurso
 - ▶ Reclamação de Omissão
- > Em Andamento **97**
- > Despachadas
- > Em Diligência **5**
- > Resposta de Diligência
- > Em Apuração **53**
 - ▶ Sem Responsável **5**
- > Apuradas
- > Interpeladas
- > Complementadas
- > Encerradas
- > Arquivadas

Bem-vindo ao Sistema de Ouvidorias



GERENCIAR MANIFESTAÇÕES

Visualize e responda as manifestações recebidas



RELATÓRIOS

Consultar Relatórios do Sistema



REGISTRAR MANIFESTAÇÃO PARA O CIDADÃO

Registrar uma Manifestação em nome de um Cidadão



ATENDIMENTO IMEDIATO

Registrar um Atendimento Imediato



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

PORTARIA Nº 010-R DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

Dispõe sobre o exercício do poder disciplinar no âmbito do Sistema Único de Saúde do Espírito Santo relativo à aplicação de vacinas para imunização contra COVID-19 e dá outras providências.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 46, alínea "o" da Lei nº 3043, de 31 de dezembro de 1975, e no uso de suas competências como gestor estadual do Sistema Único de Saúde, nos termos da Lei Federal nº 8080 de 19 de setembro de 1990; e

CONSIDERANDO:

a importância do controle e da transparência na Campanha Estadual de Vacinação contra a COVID-19, bem como o dever de hierarquia e disciplina dos agentes públicos envolvidos;

RESOLVE:

Art. 1º DEFINIR que constitui falta funcional grave a aplicação de vacina contra COVID-19 em usuários do SUS que não estejam estritamente enquadrados nos grupos prioritários ou mesmo estejam fora da ordem de prioridade estabelecida pela Campanha de Vacinação contra COVID-19.

§1º O cometimento dessa falta funcional implicará em abertura de processo administrativo disciplinar em desfavor do profissional do SUS que aplicou a vacina, sendo punível com a suspensão ou demissão do cargo em que ocupa, ressalvado o direito ao contraditório e a ampla defesa.

§2º Se a aplicação da vacina em usuário do SUS em grupo não prioritário ocorrer por negligência ou inobservância da identificação do cidadão, sujeitará o servidor ou servidora a penalidade de suspensão por 180 dias.

§3º Se o servidor ou contratado da Rede SUS receber a vacinação estando fora do grupo prioritário, sujeitar-se-á a penalidade de demissão do serviço público ou a rescisão do contrato de trabalho resguardado o direito à ampla defesa.

Art. 2º Os usuários do SUS que estiverem fora do grupo prioritário ou receberem a vacina contra a COVID-19 fora da ordem do calendário de vacinação estarão sujeitos à responsabilização cível e penal dos órgãos competentes.

Art. 3º As Secretarias Municipais de Saúde Espírito Santo participantes do Programa Estadual de Vacinação terão o prazo de 10 dias para editar normas disciplinares semelhantes.

Art. 4º As denúncias de casos abrangentes nessa portaria deverão ser enviadas à Ouvidoria Estadual do SUS. <mailto:ouvidoriasus@saude.es.gov.br> e telefone 27 3347-5732.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial do Estado.

Vitória, 20 de janeiro de 2021.

NÉSIO FERNANDES DE MEDEIROS JUNIOR
Secretário de Estado da Saúde
Protocolo 641463

LEI Nº 11.240

Dispõe sobre penalidades a serem aplicadas pelo não cumprimento da ordem de vacinação dos grupos prioritários no Estado do Espírito Santo, de acordo com a fase cronológica definida nos planos nacional e/ou estadual de imunização contra a Covid-19.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei disciplina as penalidades a serem aplicadas pelo não cumprimento da ordem de vacinação dos grupos prioritários no Estado do Espírito Santo, de acordo com a fase cronológica definida nos planos nacional e/ou estadual de imunização contra a Covid-19.

§ 1º São passíveis de penalização: I - o agente público responsável pela autorização da aplicação da vacina, bem como seus superiores hierárquicos, caso comprovada a ordem ou o consentimento; e II - a pessoa imunizada ou seu representante legal.

§ 2º Aplicam-se as mesmas penalidades aos agentes públicos que, no ato da vacinação, deixarem propositalmente de inocular o imunizante no usuário do SUS.

Art. 2º As sanções previstas nesta Lei serão impostas por meio de auto administrativo, nos termos da legislação vigente, assegurando a ampla defesa.

§ 1º Comprovada a infração do agente público, conforme previsto no inciso I do § 1º e no § 2º do art. 1º, será aplicada multa de até 8.000 (oito mil) Valores de Referência do Tesouro Estadual - VRTes.

§ 2º Comprovada a infração da pessoa imunizada ou seu representante legal, conforme previsto no inciso II do § 1º do art. 1º, será aplicada multa de até 16.000 (dezesesseis mil) VRTes, ficando impedida de ocupar cargos públicos e de realizar concursos por 5 (cinco) anos.

§ 3º Se o imunizado for agente público, a multa será o dobro da prevista no § 2º deste artigo.

§ 4º **Vetado.**

§ 5º **Vetado.**

§ 6º A aplicação das sanções previstas nesta Lei não prejudicará a aplicação das demais sanções previstas na legislação em vigor.

§ 7º Por razões de saúde pública, em quaisquer dos casos previstos nesta Lei, nenhuma pessoa será impedida de receber a dose de reforço do imunizante conforme o prazo recomendado, como forma de sanção.

Art. 3º As penalidades previstas nesta Lei não se aplicam em casos devidamente justificados, nos quais a ordem de prioridade da vacinação não foi observada para evitar o desperdício de doses da vacina.

Art. 4º Os valores decorrentes das multas serão recolhidos ao Fundo Estadual de Saúde.

Art. 5º Devem ser veiculadas campanhas informativas e de conscientização acerca da importância da vacinação e do respeito à ordem de prioridade estabelecida nos planos nacional e/ou estadual de imunização contra a Covid-19.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará esta Lei em 30 (trinta) dias.

Art. 7º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Anchieta, em Vitória, 29 de março de 2021.

JOSÉ RENATO CASAGRANDE
Governador do Estado
Protocolo 658305



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Site SESA – 25 de janeiro de 2021

Denúncias sobre vacinação?



Utilize os canais da Ouvidoria SUS

Telefones: 27 3347-5732 / 3347-5733

E-mail: ouvidoriasus@saude.es.gov.br

Site: <https://saude.es.gov.br/fale-conosco>



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

DADOS OUVIDORIA e MANIFESTAÇÕES SOBRE VACINAÇÃO CONTRA O CORONAVÍRUS



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Dados Semanais

- Semana 1** – 16 a 22 de janeiro de 2021
- Semana 2** – 23 a 29 de janeiro de 2021
- Semana 3** – 30 de janeiro a 05 de fevereiro de 2021
- Semana 4** – 06 a 12 de fevereiro de 2021
- Semana 5** – 13 a 19 de fevereiro de 2021
- Semana 6** – 20 a 26 de fevereiro de 2021
- Semana 7** – 27 de fevereiro a 05 de março de 2021
- Semana 8** – 06 a 12 de março de 2021
- Semana 9** – 13 a 19 de março de 2021
- Semana 10** – 20 a 26 de março de 2021
- Semana 11** – 27 de março a 02 de abril de 2021
- Semana 12** – 03 a 09 de abril de 2021



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Tabela 3: **Acumulado** - Classificação de manifestações sobre vacinação COVID, Semanas 1 a 11 SESA/ES.

Classificação	Quantitativo
Reclamações	174
Denúncias	140
Informações	118
Solicitações	24
Sugestões	02
Total	458

Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, 05 de abril de 2021.

Tabela 3: **Acumulado** - Classificação de manifestações sobre vacinação COVID, Semanas 1 a 12 SESA/ES.

Classificação	Quantitativo
Reclamações	189
Denúncias	147
Informações	135
Solicitações	26
Sugestões	04
Total	501

Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, 13 de abril de 2021.

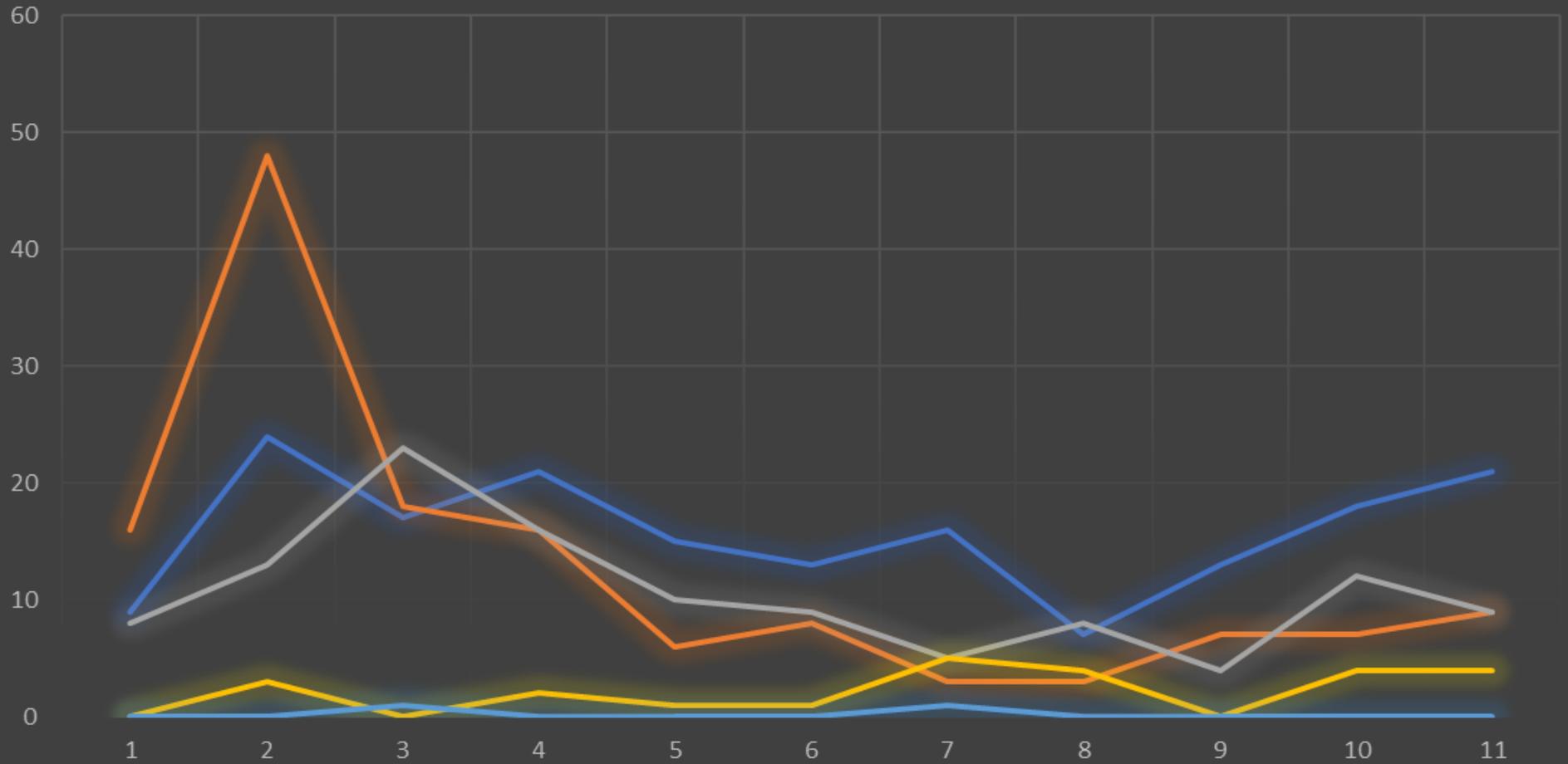
*Informações utilizadas até a semana 11 para fins de análise.



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Recebimento de Manifestações por Semana

Reclamações Denúncias Informações Solicitações Sugestões

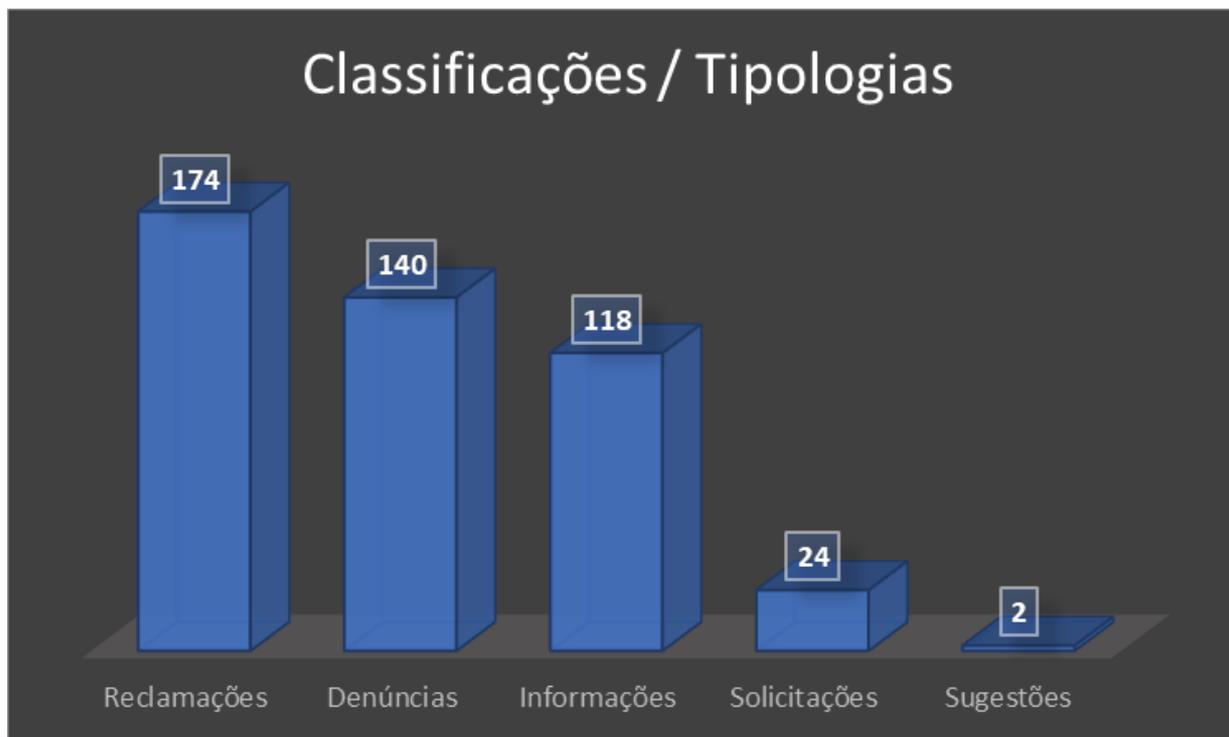


**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Semana 11 - Referência

458 Total (todas as classificações ou tipologias).

Em análise **314** (reclamações e denúncias) - **68,55%**



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Denúncias - 140

FF - 128

Desvio de vacina agente público - 1

Extravio de dose - 1

Falsa aplicação de dose - 2 (uma poucos elementos)

Venda de vacina - 1

Demais (instrumento normativo, necessidade de carro, negar dose para aplicação) - 7



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Reclamações - 174

FF - 3

Ampliar dose, categoria, 1 ou 2 dose, sem vacinar - 68

Agendamento - 38

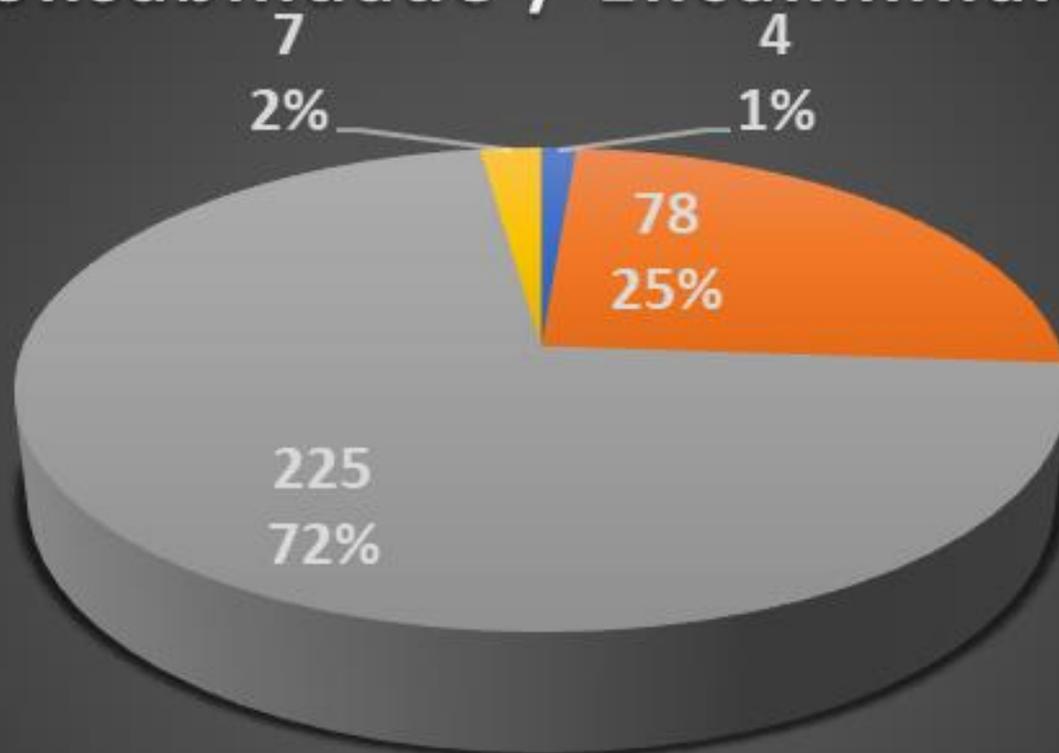
Vacinando “erro” - 30

Outros - 35



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Responsabilidade / Encaminhamento



■ Ministério da Saúde ■ SESA ■ Municípios ■ Encerradas



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Respostas à Sociedade:

- Grande maioria: “seguindo orientações das resoluções CIB”, “julga improcedente”, “faltam dados”, “sugere buscar MP”.
- 3 municípios vão apurar os fatos ou iniciar procedimento administrativo disciplinar.
- 1 hospital privado relatou a abertura de sindicância - não se comprovou.
- SESA – apuração de fatos via Auditoria – se necessário Corregedoria.
- SECONT – Auditoria.
- Algumas não são casos de fura fila, mas reclamação sobre demora, sobre sites e podem trazer aos entes dados para melhorias dessas ações de vacinação.
- Algumas ainda não tem resposta por prazo ou por falta de resposta do ente (SMS).



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Relatório de Manifestações

Ministério Público

Promotores de justiça com atuação nos municípios



SEPLANTS - SESA

SECONT

SSVS



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Muito obrigado!

rafaelcaliari@saude.es.gov.br

Rafael Vulpi Caliari

Ouvidor do SUS

rafaelcaliari@saude.es.gov.br

(27) 3347-5732 | 3347-5733

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria de Estado da Saúde SESA www.saude.es.gov.br



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**