



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE GUARIBA ESTADO DE SÃO PAULO
AV. EVARISTO VAZ, Nº 1.190 – CENTRO
FONE/FAX: (16) 3251-9422
CNPJ: 48.664.304/0001-80

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SUS MUNICIPAL DE GUARIBA

Exercício:
2024

Guariba
4º Trimestre de 2024

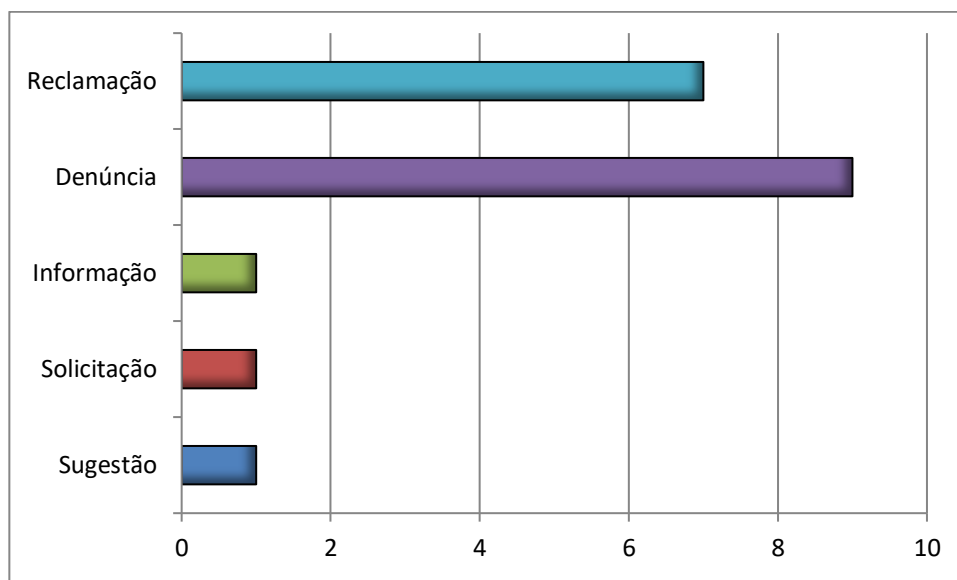
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Patrícia Neves dos Santos consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 4º Trimestre de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral, observando em sua publicação a política de sigilo e de confidencialidade.

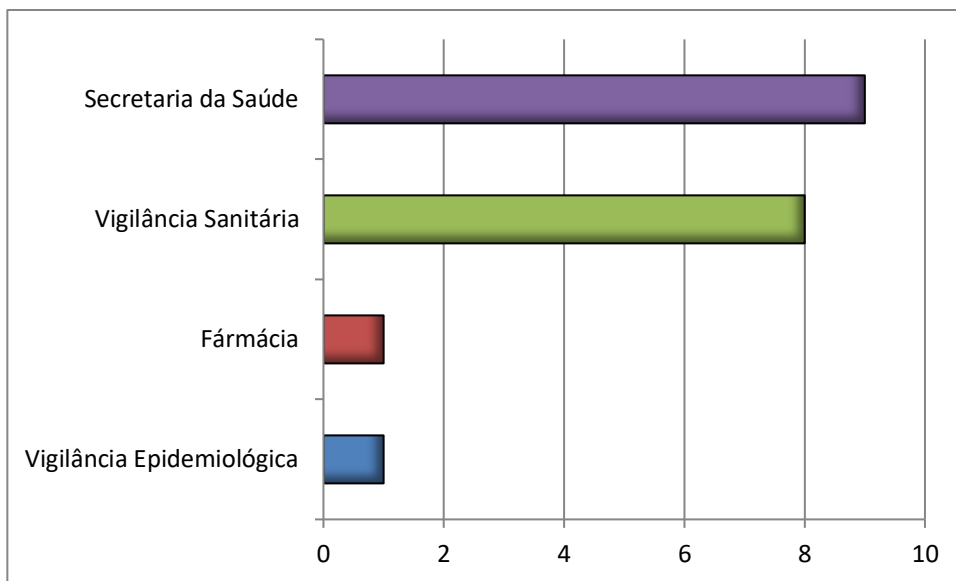
I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de Outubro a Dezembro/2024, foram protocoladas 19 manifestações na Ouvidoria Municipal do SUS, sendo 09 denúncias, 07 reclamações, 01 informação, 01 solicitação e 01 sugestão.

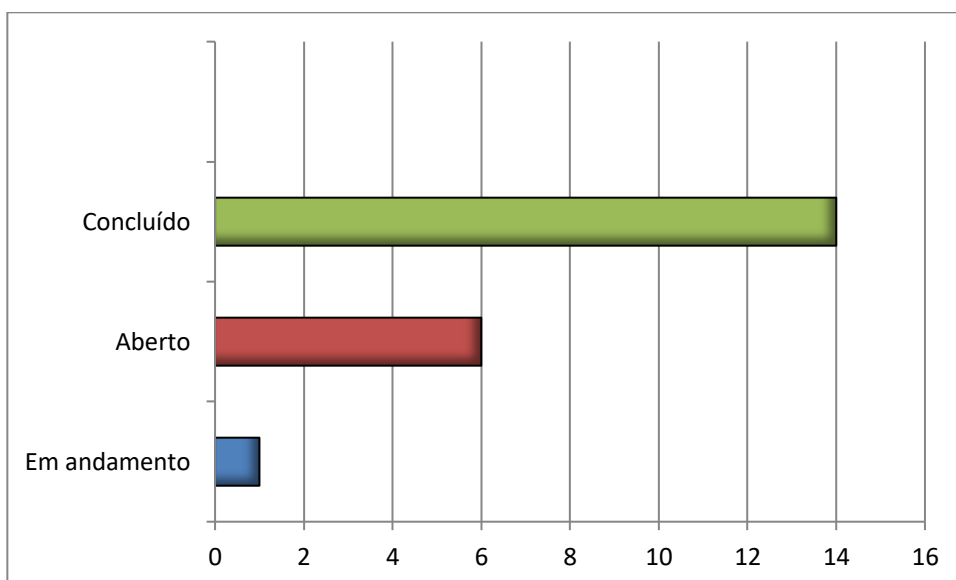
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 4º TRIMESTRE DE 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
Outubro	10
Novembro	04
Dezembro	05
TOTAL	19



Foram protocoladas 09 manifestações para a Secretaria da Saúde, 08 manifestações para a Vigilância Sanitária, 01 manifestação para a Vigilância Epidemiológica e 01 manifestação para a Farmácia.



Das 19 manifestações protocoladas, 18 já foram concluídas, 01 está em andamento.



Em relação aos prazos, as manifestações estão sendo respondidas dentro do prazo.

É necessário mencionar, que a Ouvidoria verifica constantemente o andamento dos protocolos, observando sempre os prazos e notificando as Secretarias/Departamentos via email, sempre que necessário, para que os prazos sejam cumpridos.

No tocante ao SIC, não houve manifestação protocolada no período.

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Condições sanitárias Inadequadas	05
Animais que podem Causar Doenças	01
Criação Inadequada de Animais	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias com relação às Condições Sanitárias Inadequadas, as manifestações foram encaminhadas à Vigilância Sanitária, sendo que prontamente os Fiscais realizaram a vistoria in loco, e em 03 endereços os locais estavam adequados e em boas condições de higiene. Em um dos casos foi solicitado ao proprietário limpeza de exaustor e dedetização do local, em outro também foi solicitado dedetizações regulares e organização do ambiente, sendo que ambos os casos estão sendo acompanhados pela equipe da Vigilância Sanitária.

Quanto à denúncia sobre Animais que Podem Causar Doenças, a manifestação foi encaminhada a Vigilância Sanitária, que através dos Fiscais realizaram a vistoria in loco e após constatarem a veracidade da denúncia, tomaram as providências cabíveis ao caso.

Quanto à denúncia sobre Criação Inadequada de Animais foi encaminhada à Vigilância Sanitária, que prontamente fiscalizou o endereço citado constatando a veracidade dos fatos, o que culminou em uma notificação para o proprietário regularizar a situação. Equipe de Fiscalização da Vigilância Sanitária está acompanhando o caso quanto ao cumprimento do prazo de notificação e regularização.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Agendamento de Transporte	02
Atendimento Telefônico	02
Agendamento de Exames	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A reclamação sobre agendamento de transportes foi encaminhada a Secretaria da Saúde, que tomou conhecimento sobre os casos, e informou os munícipes que os agendamentos são organizados conforme escala e frota disponível, levando em consideração as reais necessidades de cada paciente.

Quanto à reclamação sobre Atendimento Telefônico, foi encaminhado a Secretaria da Saúde, sendo que em um dos casos foi informado que no referido período a colaboradora estava afastada, sendo distribuídas as ligações para os ramais, e após a situação foi regularizada e em outra situação a Secretária tomou providências cabíveis ao caso.

No tocante ao Agendamento de Exames, foi encaminhada a Secretária da Saúde e orientou ao munícipe sobre os procedimentos do CROSS na região do DRS XIII, sendo que a Secretaria depende da liberação/surgimento de vagas para atender a demanda do município.

INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Informações sobre órgão fiscalizador	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A dúvida sobre qual órgão fiscaliza os Agentes de Combate a Endemias e os Agentes Comunitários da Saúde foram enviados a Vigilância Epidemiológica, que de pronto prestou as devidas informações ao munícipe.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Médico Ginecologista	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A solicitação sobre Médico Ginecologista em uma UBS local foi encaminhada a Secretaria da Saúde, que tomou conhecimento e orientou a munícipe, bem como informou os locais e data de agendamento disponível para essa área médica, devido uma das UBS's estar em reforma.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Senha Farmácia	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A sugestão sobre a senha da farmácia foi encaminhado ao Setor da Farmácia que onde informou que estudos serão realizados no sentido de melhorar a distribuição de senhas realizada atualmente.

IV – CONCLUSÃO

Através desse relatório, a Ouvidoria Municipal do SUS demonstrou a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando a Secretaria da Saúde e Departamentos responsáveis.

Podemos concluir que a Ouvidoria Municipal do SUS trabalhou intensamente para o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com a Secretaria da Saúde, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que ocorreram durante o trimestre, sempre respeitando e cumprindo a Lei Municipal nº 3.620, de 18 de Julho de 2.023, que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do SUS no âmbito do órgão, com o intuito de propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação com o núcleo gestor.