



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
2º Trimestre de 2024

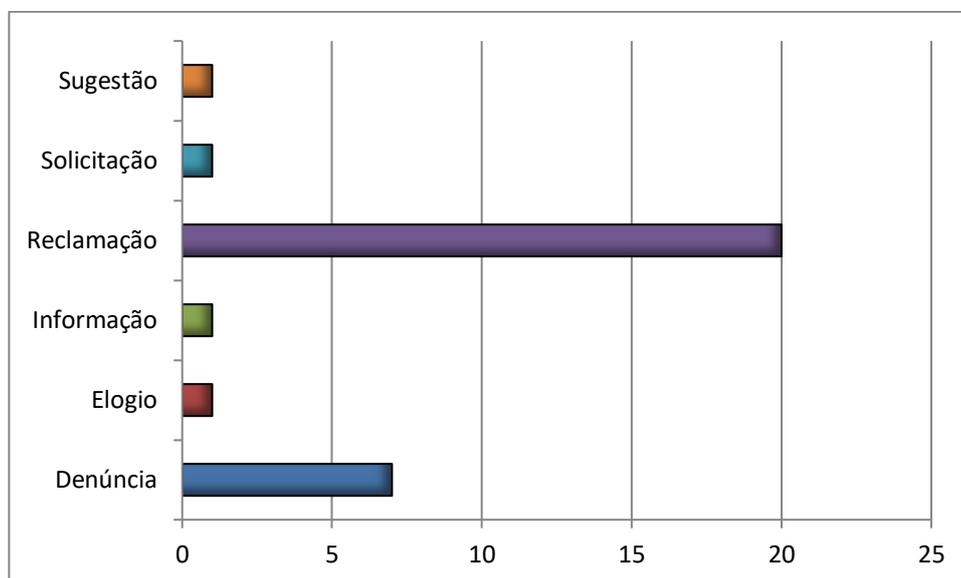
O presente relatório, desenvolvido pela responsável pela Ouvidoria Municipal de Guariba – Patrícia Neves dos Santos consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao 2º Trimestre de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas 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.

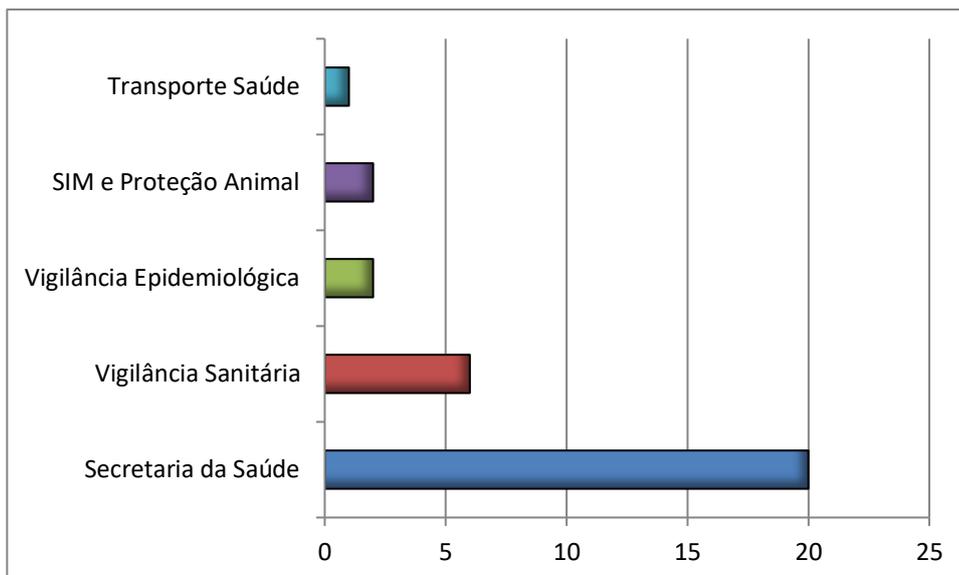
I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de Abril a Junho/2024, foram protocoladas 31 manifestações na Ouvidoria Municipal do SUS, sendo 07 denúncias, 20 reclamações, 01 elogio, 01 informação, 01 solicitação e 01 sugestão.

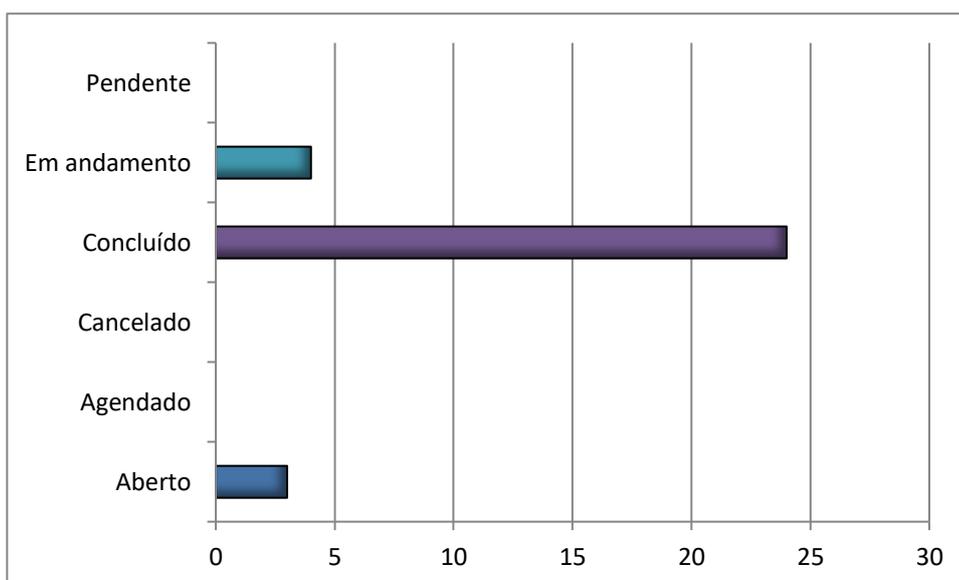
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE DE 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
ABRIL	11
MAIO	12
JUNHO	08
TOTAL	31



Foram protocoladas 20 manifestações para a Secretaria da Saúde, 06 manifestações para a Vigilância Sanitária, 02 manifestações para a Vigilância Epidemiológica, 02 manifestações para o SIM e Proteção Animal e 01 manifestação para o Transporte Saúde.



Das 31 manifestações protocoladas, 24 já foram concluídas, 04 estão em andamento e 03 estão em aberto.



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
Criação Inadequada de Animais	02
Condições Sanitárias Inadequadas	01
Dengue (Mosquito Aedes Aegypti)	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias com relação à Criação Inadequada de Animais, as manifestações foram encaminhadas à Vigilância Sanitária, que fiscalizaram os locais, sendo que um caso foi resolvido e o outro caso foi encaminhado para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, tendo em vista que o terreno pertencer à municipalidade e em conjunto com a Vigilância Sanitária, possam tomar as devidas providências sobre o caso.

Quanto à denúncia sobre Condições Sanitárias Inadequadas foi encaminhada à Vigilância Sanitária, que fiscalizou o endereço citado e constatou o local estava limpo, sendo assim a equipe de vigilância orientou a não jogar nenhum tipo de lixo ou materiais inservíveis na área.

Quanto à denúncia sobre Dengue (Mosquito Aedes Aegypti), a manifestação foi encaminhada a Vigilância Sanitária, que prontamente foram até o local e constataram que o local estava limpo.

RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Dengue (Mosquito Aedes Aegypti)	05
Conduta de Funcionários	04
Atraso Atendimento Odontológico	03

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre Dengue (Mosquito Aedes Aegypti) foram encaminhadas a Vigilância Sanitária e Secretaria da Saúde, que com relação à fiscalização dos locais com possíveis criadouros, a Vigilância encaminhou os fiscais até o local e após a veracidade dos fatos, os locais limpos, quanto às manifestações encaminhadas a Secretaria da Saúde, foi informado que haviam solicitado a contratação de novos agentes para auxiliar nas visitas domiciliares e controle de vetores, devido a demanda existente.

Quanto às reclamações de Conduta de funcionários, em um dos casos foi esclarecido com o munícipe o mal atendido, que para adquirir medicamento de alto custo, é necessário residir no município, pois há comunicações de informações no sistema do Estado de São Paulo, sendo assim o munícipe entendeu e se desculpou pelo ocorrido, informando que foi bem atendido. Em outro caso a Secretaria da Saúde informou os responsáveis foram devidamente advertidos e orientados a fim de evitar que tais situações voltem a ocorrer, nos demais casos foram oferecidos assistência para valorizar e/ou realizar melhorias para atender as expectativas dos usuários do Sistema Único de Saúde.

Quanto à reclamação de atraso no atendimento odontológico, a Secretaria da Saúde informou que tomou ciência sobre o ocorrido e que os coordenadores responsáveis, já tomaram providências sobre o assunto.

ELOGIO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Equipe de Atendimento	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O Elogio foi recebido pela Secretaria da Saúde encaminhado para a UBS "Vereadora Maria Pacifico De Migueli" (Vila Amorim), na qual o munícipe elogia a equipe pelo excelente atendimento prestado a ela, sendo que a Secretaria da Saúde agradeceu a manifestação do munícipe, por ser de suma importância para o segmento e avaliação da gestão em saúde.

INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Castração de Animais	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A informação sobre a castração de animais foi enviada a Secretaria da Saúde, que orientou a munícipe a comparecer ao Ambulatório de Especialidades Médicas "Hermínio de Laurentiz Neto" para demais orientações e cadastro.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Cirurgia de Catarata	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A solicitação para a cirurgia de catarata foi enviada a Secretaria da Saúde, que solicitou o comparecimento da munícipe a secretaria para elucidação e resolução do caso.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Distribuição de Senha para Atendimento (Farmácia)	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A solicitação para a distribuição de senha para atendimento foi enviada a Secretaria da Saúde, que solicitou o comparecimento da munícipe a secretaria para elucidação e resolução do caso.

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.