



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 ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA SUS MUNICIPAL DE GUARIBA**

Exercício: 2024

Guariba  
Janeiro de 2025

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

II – MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

V – CONCLUSÃO

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório Anual da Ouvidoria SUS Municipal é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, observando em sua publicação a política de sigilo e de confidencialidade.

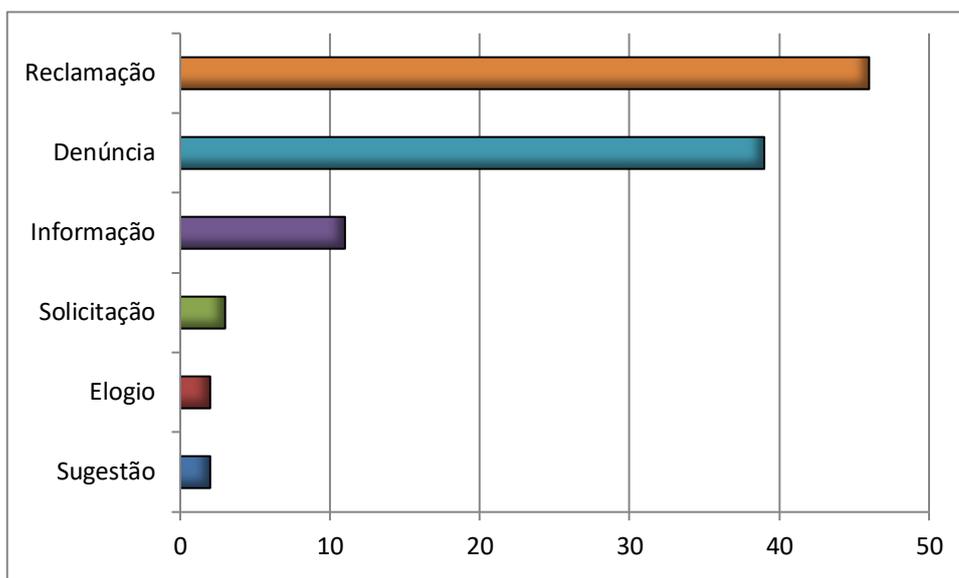
A Ouvidoria SUS Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

Sendo assim, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria SUS Municipal de Guariba, desenvolvido pela responsável Patrícia Neves dos Santos, que consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente aos meses de Janeiro a Dezembro de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

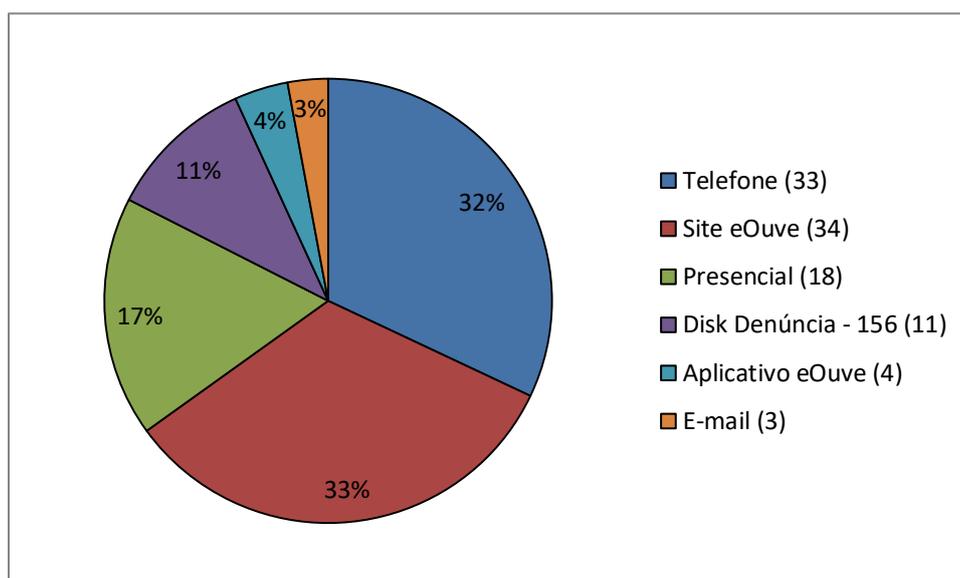
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

## I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de Janeiro a Dezembro/2024, foram protocoladas 103 manifestações na Ouvidoria SUS Municipal, sendo 46 reclamações, 39 denúncias, 11 informações, 03 solicitações, 02 elogios e 02 sugestões.

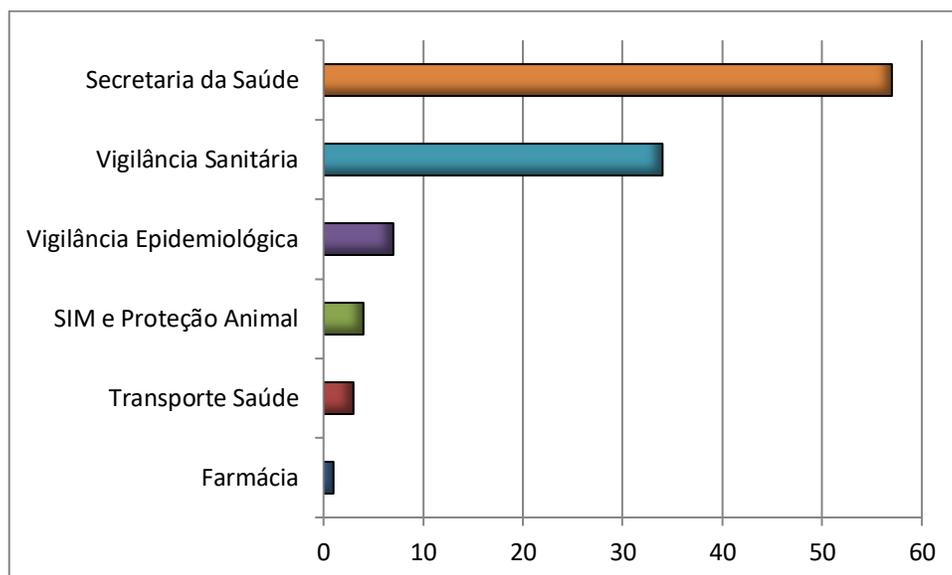


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.

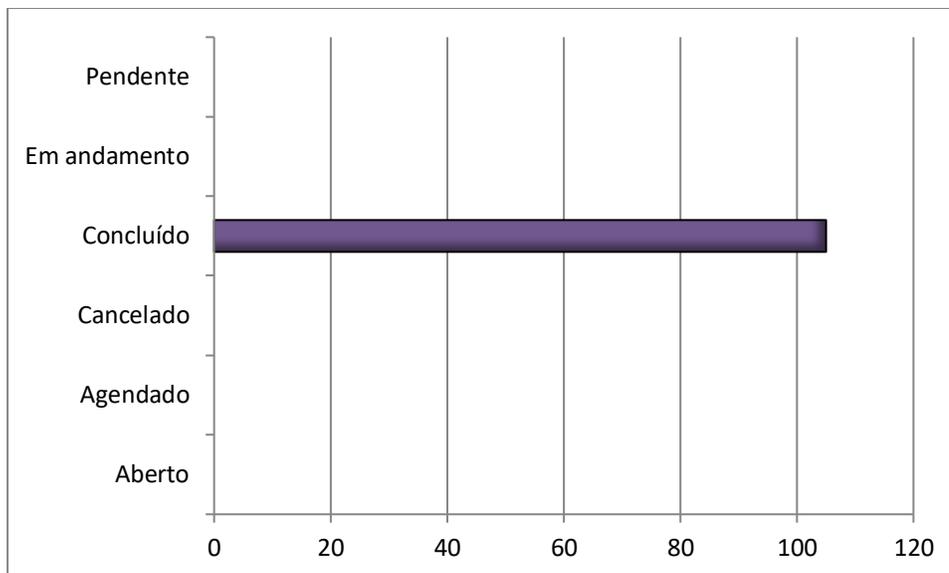


<b>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024</b>	
<b>MÊS</b>	<b>MANIFESTAÇÕES</b>
JANEIRO	09
FEVEREIRO	10
MARÇO	10
ABRIL	11
MAIO	12
JUNHO	08
JULHO	10
AGOSTO	02
SETEMBRO	14
OUTUBRO	08
NOVEMBRO	04
DEZEMBRO	05
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

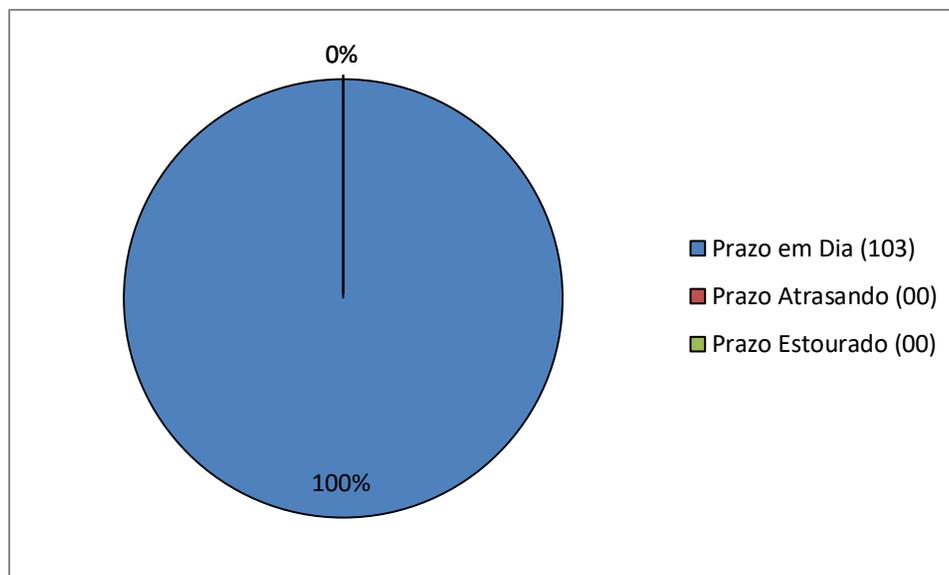
Foram protocoladas 57 manifestações para a Secretaria da Saúde, 34 para o Setor de Vigilância Sanitária, 07 para a Vigilância Epidemiológica, 04 para o SIM e Proteção Animal e 01 para a Farmácia.



Das 103 manifestações protocoladas, todas foram respondidas.



Em relação a prazos, a maioria das manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.



É necessário mencionar, que a Ouvidoria verifica todos os dias 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 no período.



### III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

DENÚNCIA	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Condições Sanitárias Inadequadas	09
Dengue (Mosquito Aedes Aegypti)	05
Criação Inadequada de Animais	04

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As denúncias recebidas sobre Condições de Higiene Inadequadas foram encaminhadas ao Setor de Vigilância Sanitária, que prontamente se dirigiram até os locais denunciados para averiguar os fatos e vistoriarem. Após constatarem a veracidade das informações, o Departamento de Fiscalização, notificou os responsáveis e depois de decorrido o prazo da notificação, constataram que as irregularidades haviam sido sanadas.

Quanto às denúncias com relação às questões da Dengue (Mosquito Aedes Aegypti) foi encaminhado aos setores de Vigilância Sanitária e Epidemiológica, que prontamente se dirigiram aos locais denunciados para averiguar os fatos e vistoriarem. Após constatarem a veracidade das informações, os responsáveis foram notificados e após decorrido o prazo da notificação a equipe da Vigilância retornou aos locais e constataram que as irregularidades haviam sido sanadas. Os proprietários foram orientados a manterem os locais sempre limpos e organizados.

Quanto à denúncia sobre Criação Inadequada de Animais foi encaminhada à Vigilância Sanitária, que prontamente fiscalizou os endereços citados constatando a veracidade dos fatos, o que culminou em notificações aos proprietários para regularizarem a situação. A Equipe de Fiscalização da Vigilância Sanitária voltou aos locais depois de decorrido o prazo e constataram que as irregularidades haviam sido sanadas, sendo que em dos casos, a equipe de Vigilância continuará acompanhando, para não haver reincidência.

ELOGIO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Equipe Atendimento UBS	01
Setor de Fisioterapia	01

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** O elogio recebido foi encaminhado a Secretaria da Saúde, referentes ao atendimento dos colaboradores e o médico neurologista da equipe Saúde Mental, na qual o município elogiou o acolhimento e a excelencia no atendimento, cujo responsável agradeceu o reconhecimento do município, se colocando a disposição do mesmo. Para o Setor de Fisioterapia o município elogiou os profissionais por sua competência, sendo que o responsável apreciou o elogio e agradeceu o município pelo reconhecimento aos serviços prestados.

RECLAMAÇÃO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Dengue (Mosquito Aedes Aegypti)	06
Conduta de Funcionários	06
Atendimento Telefônico	03

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As reclamações sobre Dengue (Mosquito Aedes Aegypti) foram encaminhadas a Vigilância Sanitária e Epidemiológica e

Secretaria da Saúde, que prontamente com a equipe de fiscalização fizeram vistoria in loco dos possíveis locais com criadouros, após constatarem a veracidade das informações em um dos locais vistoriados não havia irregularidades, pois o local estava limpo, em outros foram orientados e solicitados à limpeza do local. A equipe retornou nos endereços e constatou que os locais estavam limpos e organizados. Em uma das reclamações foram solicitados mais Agentes de Combate a Endemias, onde a Secretaria da Saúde prestou os devidos esclarecimentos ao município.

Quanto às reclamações sobre a conduta de funcionário foram encaminhadas a Secretaria de Saúde que após tomar conhecimento das situações reclamadas, tomou as devidas providências visando apurar a veracidade dos fatos para aplicação de eventuais medidas que se fizessem necessárias bem como também, se comprometeu estar realizando treinamentos e reuniões para manutenção e fortalecimento das políticas de humanização ao atendimento.

Por fim, quanto o 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 nos demais casos a Secretária tomou as providências cabíveis ao caso.

INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Informação Sobre Órgão Fiscalizador	09

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** Os pedidos de informações foram encaminhadas a Secretaria da Saúde e Vigilância Sanitária, que de pronto responderam as informações solicitadas.

SUGESTÃO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Senhas da Farmácia	02

**Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas:** As sugestões foram recebidas e encaminhadas à Farmácia Municipal, que analisou a sugestão sobre as demandas de entregas de senhas e informou aos munícipes sobre as providências cabíveis ao caso.

#### **IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante das manifestações recebidas, faz-se necessário apontar o alto número de manifestações por parte da população referente à Dengue (Mosquito *Aedes Aegypti*), um total de 11 demandas, que foi alvo de grande reclamação e denúncias dos munícipes.

É importante mencionar que faz-se necessário que a Secretaria da Saúde, juntamente com a Vigilância Sanitária e Vigilância Epidemiológica, continuem reforçando e mantendo as ações de controle e conscientização da população, pois somente com a cooperação entre o poder público e a população, será possível coibir a proliferação do mosquito transmissor da dengue, principalmente em épocas de chuvas, na qual há um grande aumento na reprodução do *Aedes Aegypti*.

Outro ponto a ser destacado também é que Secretaria e Vigilância Sanitária possam providenciar estudos e ações voltadas à conscientização da população sobre condições sanitárias inadequadas, tanto em estabelecimentos comerciais, quanto residenciais, bem como orientação a população sobre os impactos na saúde, devido à exposição a estes ambientes.

Outro aspecto importante a ser ressaltado e que deve ser elencado entre os estudos de melhoria da gestão administrativa é a que mantenha ações de treinamentos e reuniões voltadas às melhorias no atendimento ao público, com o intuito dos servidores municipais manterem uma conduta adequada, prestarem um atendimento qualificado e humanizado à população que procuram as unidades de Saúde, que foi alvo de grande.

## V – 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.

Foi possível observar que a constituição e consolidação da Ouvidoria Municipal só foi possível dada a autonomia dos trabalhos do ouvidor e a aderência dos servidores e colaboradores aos seus trabalhos.

A Ouvidoria possui elevada efetividade por ter conduzido seus trabalhos de forma flexível e ágil, ancorando suas ações na equidade social, atendo-se aos princípios da moralidade, e da economicidade, ou seja, guiada por valores constitucionais norteadores da administração pública.

Por fim, 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.

  
**Patrícia Neves dos Santos**  
**Ouvidoria Municipal do SUS**

  
**Dr. Francisco Dias Maçano Junior**  
**Prefeito Municipal**