



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: 2025

Guariba
Janeiro de 2026

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.

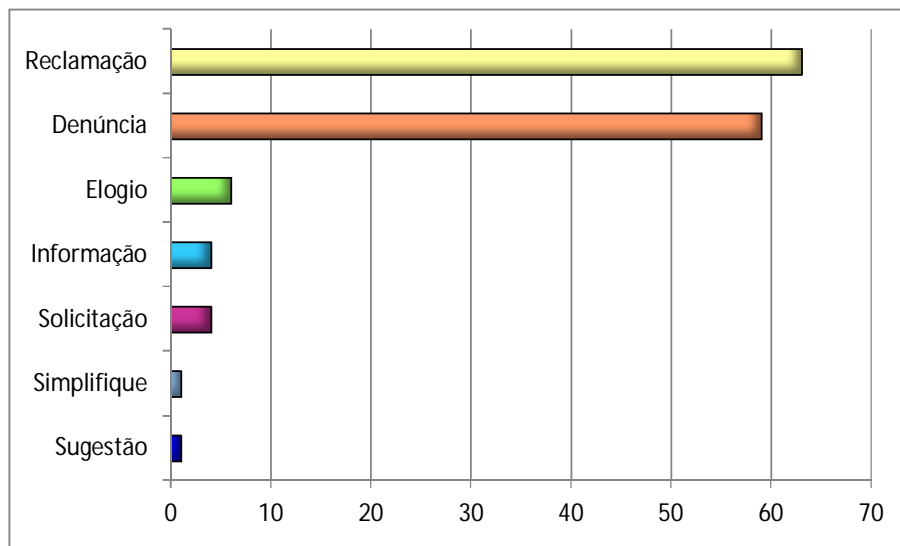
A Ouvidoria SUS Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

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 2025, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

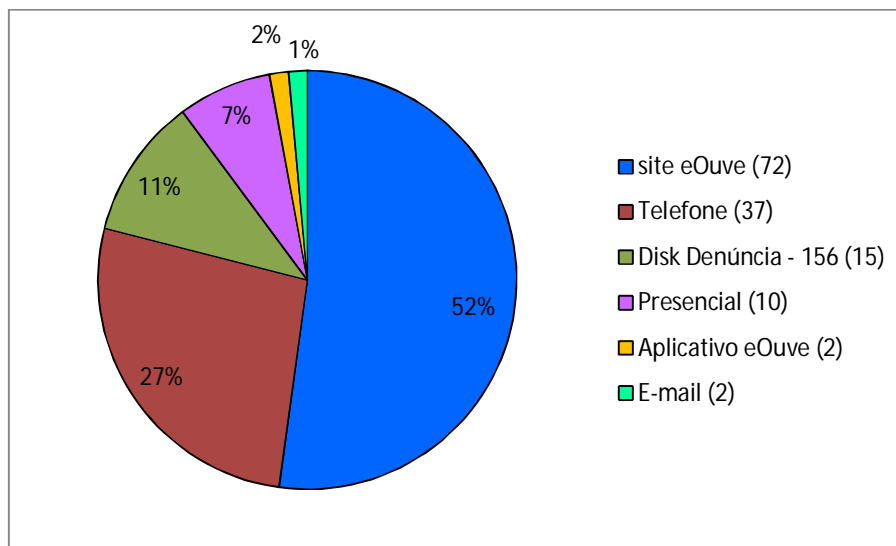
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de Janeiro a Dezembro/2025, foram protocoladas 138 manifestações na Ouvidoria SUS Municipal, sendo 63 reclamações, 59 denúncias, 06 elogios, 04 informações, 04 solicitações, 01 simplifique e 01 sugestão.

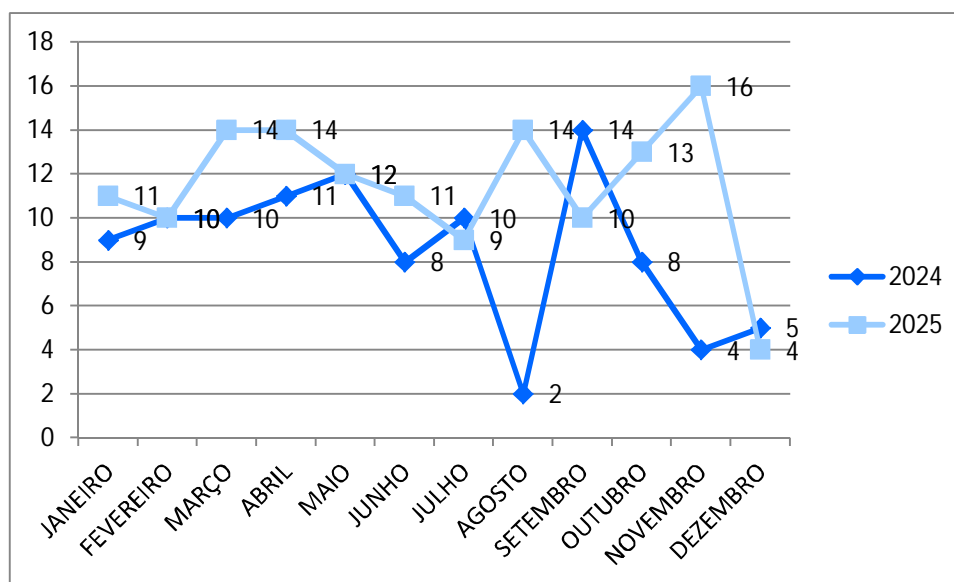


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.

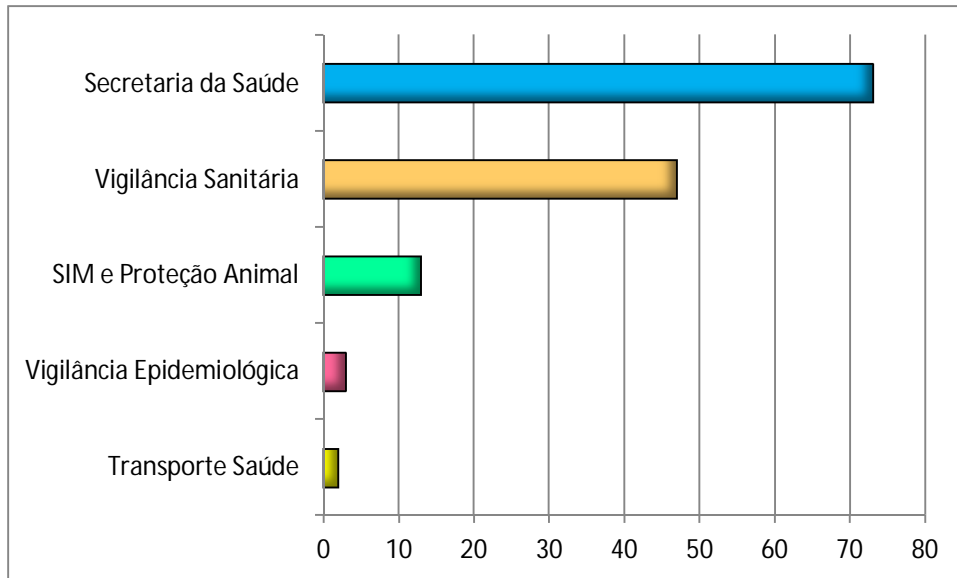


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
JANEIRO	11
FEVEREIRO	10
MARÇO	14
ABRIL	14
MAIO	12
JUNHO	11
JULHO	09
AGOSTO	14
SETEMBRO	10
OUTUBRO	13
NOVEMBRO	16
DEZEMBRO	04
TOTAL	138

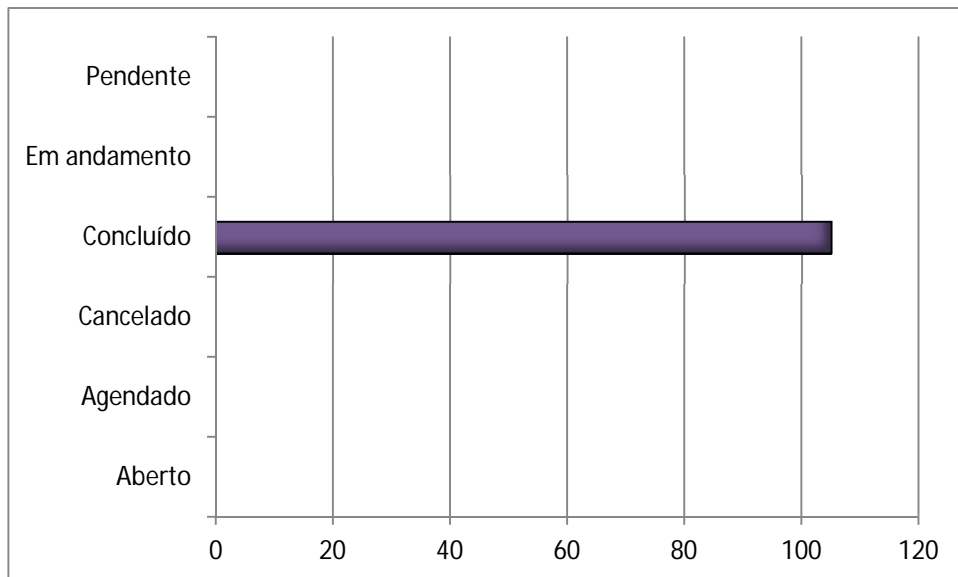
COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PERÍODO DE 2024 E 2025:



Foram protocoladas 73 manifestações para a Secretaria da Saúde, 47 para o Setor de Vigilância Sanitária, 13 para o SIM e Proteção Animal, 03 para a Vigilância Epidemiológica e 02 para o Transporte Saúde.



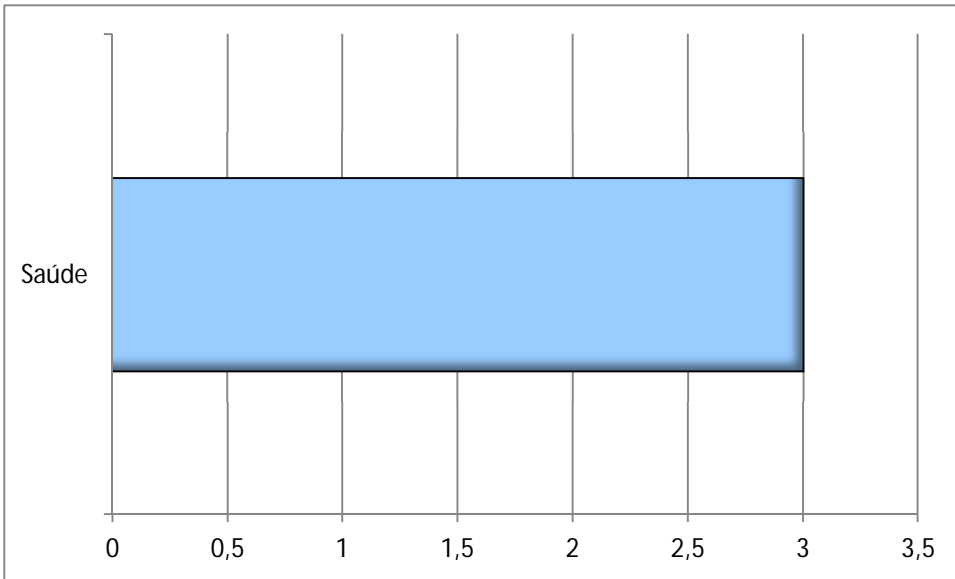
Das 138 manifestações protocoladas, todas foram respondidas.



Em relação a prazos, a maioria das manifestações foi respondida 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, tivemos 03 manifestações todas destinadas a Secretaria da Saúde, cujas respostas foram providenciadas dentro do prazo.



III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Informação sobre pagamentos de Notas Fiscais	02
Nome de Médica	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As solicitações de informações são encaminhadas às Secretarias/Departamentos competentes que enviam ao requerente os dados solicitados, orientam quanto ao local onde a informação está disponibilizada ou quanto ao canal adequado para a solicitação.

Quanto às manifestações registradas no SIC sobre pagamentos de notas fiscais e nome de médica, as demandas foram enviadas à Secretaria da Saúde, que analisou prontamente os pedidos e respondeu aos solicitantes dentro dos prazos e ditames legais.

DENÚNCIA

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Criação Inadequada de Animais	14
Condições Sanitárias Inadequadas	12
Animais em via Pública	05

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias recebidas sobre

Quanto às denúncias sobre criação inadequada de animais, estas foram encaminhadas à Vigilância Sanitária e ao SIM Proteção Animal, que prontamente fiscalizaram os endereços citados. Ao constatarem a veracidade dos fatos, notificaram os proprietários para regularizarem a situação. A equipe da Vigilância Sanitária retornou aos locais após o prazo e verificou que a maioria das irregularidades havia sido sanada. Em um dos casos, foi necessária a imposição de auto de infração, cuja irregularidade também foi resolvida posteriormente. Já a equipe de Proteção Animal orientou os proprietários e sanou dúvidas quanto ao uso adequado de coleiras e os cuidados necessários para a manutenção adequada dos animais.

No tocante às denúncias com relação às Condições Sanitárias 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 sobre animais em via pública, estas foram encaminhadas ao SIM e à Proteção Animal, que prontamente fiscalizaram os endereços citados e forneceram orientações aos munícipes. Foi informado ainda, que a Prefeitura busca, dentro das limitações orçamentárias, alternativas como programas de castração e controle populacional ético para evitar a procriação de cães nas ruas.

ELOGIO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Agendamento de Consulta	06

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Os elogios recebidos foram encaminhados a Secretaria da Saúde, que manifestou satisfação em saber que a experiência do munícipe foi positiva e que as expectativas foram atendidas. Informou também que manifestações como estas motivam a aprimorar os serviços e reafirmam o compromisso com a qualidade e excelência no atendimento.

RECLAMAÇÃO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendimento Médico	05
Atendimento Telefônico	05
Agendamento de Consulta	04

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações referentes ao atendimento médico foram encaminhadas à Secretaria da Saúde, que, após tomar conhecimento das situações relatadas, adotou as providências necessárias para apurar a veracidade dos fatos, para aplicação das medidas administrativas pertinentes, com o objetivo de assegurar um atendimento humanizado e alinhado aos princípios do SUS (Sistema Único de Saúde).

Quanto à reclamação sobre o atendimento telefônico, esta foi encaminhada à Secretaria da Saúde, que orientou os munícipes sobre os novos ramais das UBSs Jardim Hortência e Gaivotas. As demais situações foram solucionadas com o reparo nas linhas, normalizando o fluxo de chamadas.

Por fim, quanto o à reclamação sobre Agendamento de Consulta, foi encaminhado a Secretaria da Saúde, que tomou ciência dos casos e de pronto solucionou as situações apresentadas pelos munícipes.

INFORMAÇÃO	QUANTIDADE
Processo Seletivo	02
Valor de Aquisição Medicamentos em 2024	01
Animais que podem causar doenças	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: Os pedidos de informações sobre processo seletivo foi encaminhada a Secretaria da Saúde, que informou ao munícipe sobre não haver processo seletivo aberto para enfermeiro, bem como também não haver convocações recentes para o cargo em questão, sanando as dúvidas dos munícipes.

Quanto ao pedido de Informações sobre o Valor gasto com medicamentos em 2024 foi encaminhado a Secretaria da Saúde, que prontamente, disponibilizou os valores solicitados pelo munícipe.

No tocante ao pedido de Informações sobre Animais que podem causar doenças foi encaminhado a Vigilância Sanitária que de pronto forneceu as informações e orientou a munícipe quanto ao aparecimento de escorpiões.

SOLICITAÇÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Agendamento de Transporte	01
Condições Sanitárias Inadequadas	01
Dengue (Mosquito Aedes Aegypti)	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A solicitação para o agendamento de transporte foi enviada à Secretaria da Saúde, que entrou em contato com o município e solucionou o caso. Quanto às Condições Sanitárias Inadequadas foi encaminhada a Vigilância Sanitária que prontamente verificou a situação e fiscalizou os comércios e casas no quarteirão citado, conforme solicitação e não foram encontradas irregularidades, foram constatadas as dedetizações e tanto os proprietários, quanto os municípios residentes neste quarteirão afirmaram não ter encontrado roedores nos respectivos locais.

Com relação à solicitação sobre Dengue (Mosquito Aedes Aegypti) foi encaminhado para a Vigilância Sanitária que prontamente verificou a situação e providenciou o carro com fumacê para aplicação no bairro citado.

SIMPLIFIQUE

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Informação Samuvet	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A informação sobre o Samuvet foi encaminhada ao SIM e Proteção Animal, que prontamente forneceu as informações necessárias a município.

SUGESTÃO

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
SUS Digital	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A sugestão sobre o SUS Digital foi encaminhada a Secretaria da Saúde, que apreciou e agradeceu a sugestão do município e informou que estudos serão realizados para a referida sugestão.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das manifestações recebidas, evidencia-se um número expressivo de demandas relacionadas à criação inadequada de animais, totalizando 14 registros, o que demonstra um cenário de recorrentes reclamações e denúncias por parte da população, demandando atenção da Administração Pública.

Nesse sentido, torna-se imprescindível à atuação integrada do Serviço de Inspeção Municipal (SIM), da Proteção Animal e da Vigilância Sanitária na implementação de ações efetivas de controle populacional de cães e gatos no município, aliadas a campanhas permanentes de conscientização da população quanto à posse responsável e aos cuidados necessários com os animais de estimação.

Verifica-se, ainda, que a ausência de um Centro de Zoonoses no município tem impactado negativamente o atendimento das solicitações de recolhimento de animais abandonados em vias públicas. Para sanar esta situação, recomenda-se que a Administração Municipal providencie um local adequado para acolhimento e cuidados veterinários essenciais. Na impossibilidade de execução direta pelo setor público, sugere-se o estudo de parcerias com entidades, cujo objeto social contemple o fornecimento desse serviço especializado.

Outro ponto a ser destacado é a importância de ações voltadas à fiscalização de condições sanitárias inadequadas, tanto em estabelecimentos comerciais quanto em residências, com o intuito de orientar a população sobre os riscos à saúde e os impactos epidemiológicos decorrentes da exposição a ambientes insalubres.

Por fim, recomenda-se a inclusão, no âmbito da gestão administrativa, de ações contínuas de capacitação e alinhamento dos servidores públicos, especialmente no que se refere ao atendimento ao município, visando assegurar uma postura profissional, ética e humanizada, bem como a prestação de serviços públicos com maior qualidade e eficiência nas unidades de saúde do município.

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