



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:
2023

Guariba
Janeiro de 2024

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.

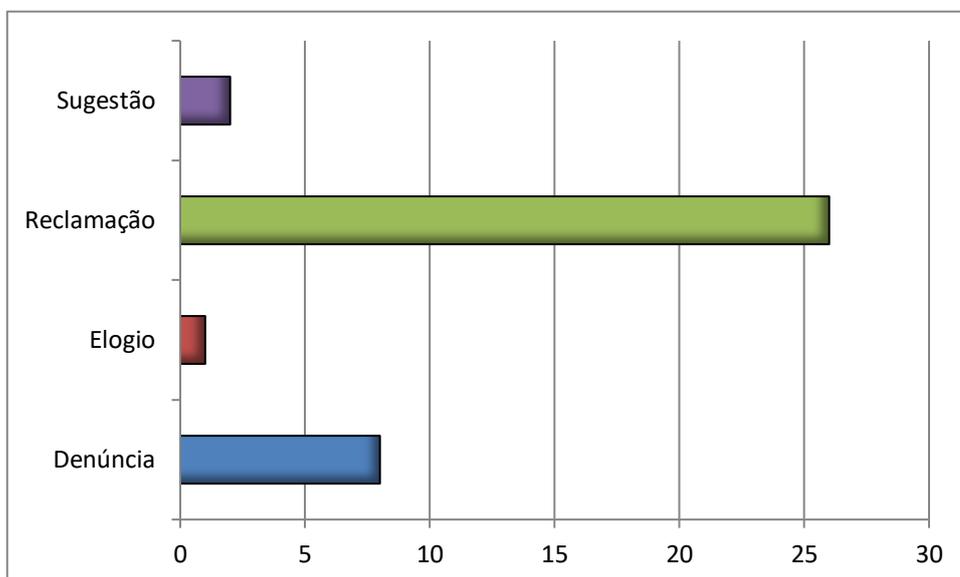
A Ouvidoria SUS Municipal de Guariba tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do Município para que aprimorem sua atuação.

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 Agosto a Dezembro de 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

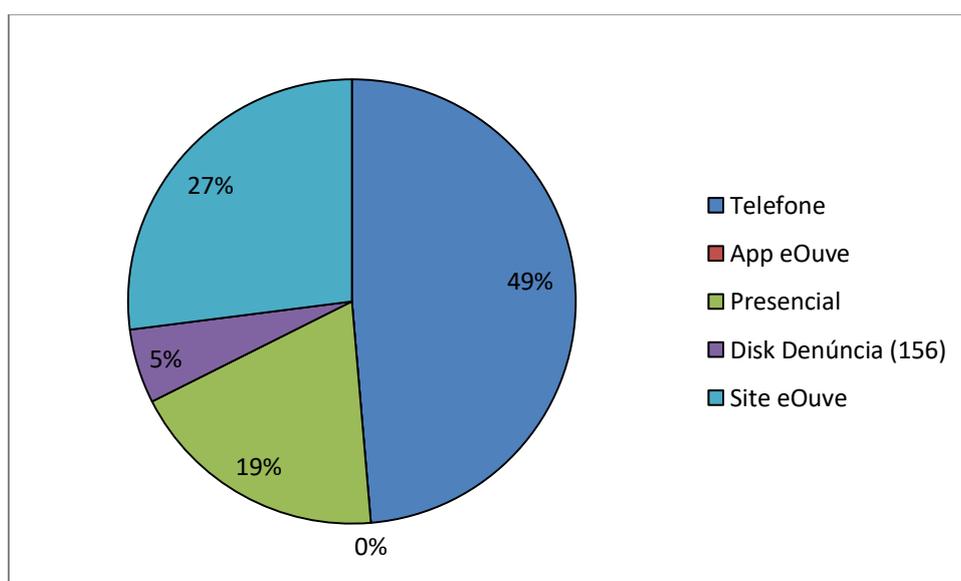
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

I – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período de agosto a dezembro/2023, foram protocoladas 37 manifestações na Ouvidoria SUS Municipal, sendo 26 reclamações, 08 denúncias, 02 sugestões e 01 elogio.

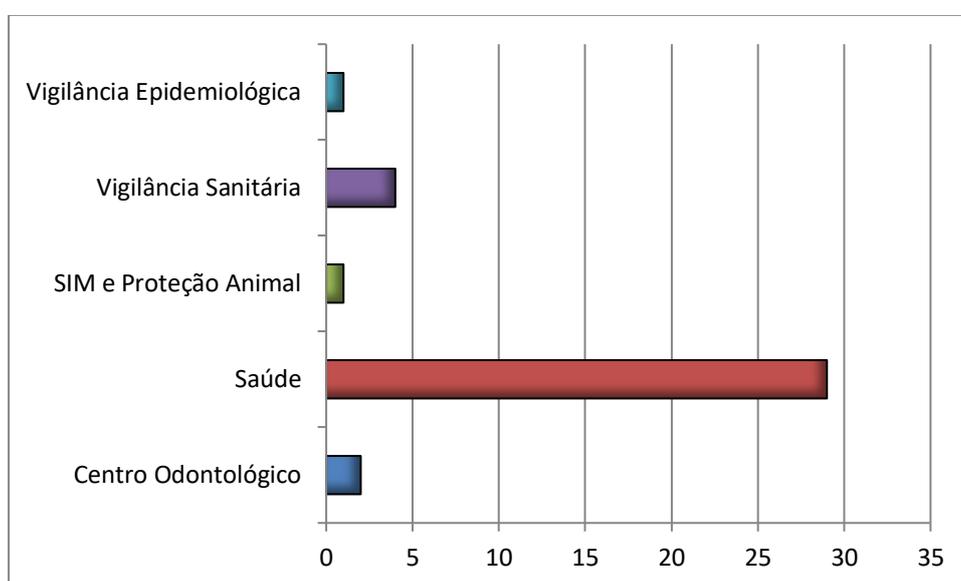


As manifestações são recebidas pelos mais diversos meios de comunicação possíveis, tais como: telefone, atendimento presencial, disk denúncia (156), aplicativo eOuve, site eOuve e email; tudo para garantir o acesso da população à Ouvidoria, que é o canal de comunicação da população com o núcleo gestor.

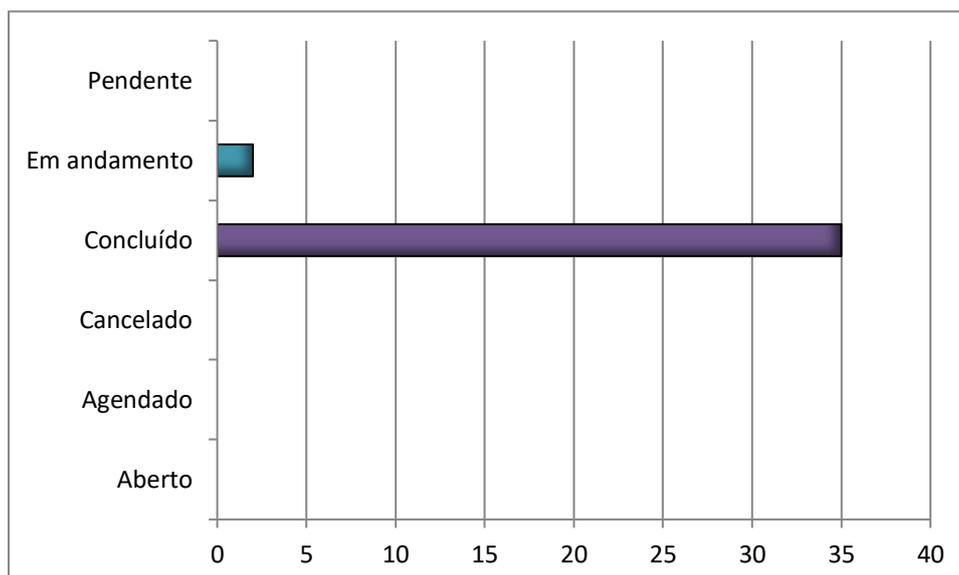


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023	
MÊS	MANIFESTAÇÕES
AGOSTO	05
SETEMBRO	09
OUTUBRO	09
NOVEMBRO	02
DEZEMBRO	12
TOTAL	37

Foram protocoladas 29 manifestações para a Secretaria da Saúde, 04 manifestações para o Setor de Vigilância Sanitária, 02 para o Centro Odontológico Municipal, 01 para a Vigilância Epidemiológica e 01 para o SIM e Proteção Animal.



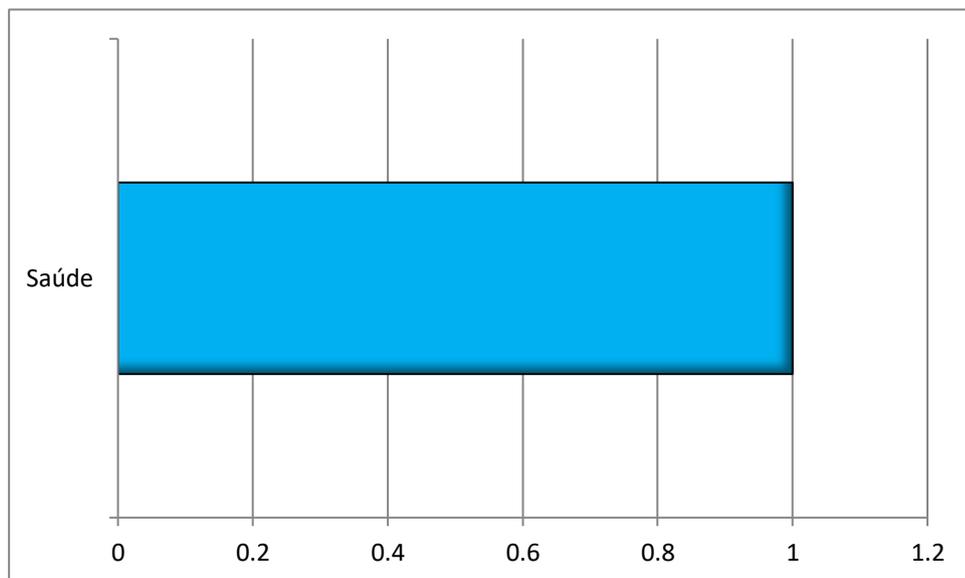
Dentre as manifestações protocoladas, 35 já foram concluídas e 02 estão em andamento, aguardando manifestação das Secretarias/Departamentos.



Em relação à prazos, a maior parte das manifestações estão sendo 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, tivemos 01 manifestação, sendo encaminhada a Secretaria de Saúde, cuja resposta foi providenciada dentro do prazo.



III – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Conduta de Funcionário	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: A manifestação protocolada no SIC referente à denúncia sobre conduta de funcionário foi esclarecida que deveria ser registrada no campo da Ouvidoria para ser devidamente analisada e ter sua providência adotada conforme cada caso.

DENÚNCIA	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Conduta de Funcionários	02
Condições de Higiene Inadequadas	02
Limpeza em Terreno	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As denúncias recebidas sobre conduta de funcionários foram encaminhadas a Secretaria da Saúde, que tomou providências visando apurar a veracidade dos fatos para aplicação de eventuais medidas que se fizessem necessárias.

Em relação às questões de Condições de Higiene Inadequadas, as denúncias recebidas foram encaminhadas ao Setor de Vigilância Sanitária e Vigilância Epidemiológica que prontamente se dirigiram até os locais denunciados para averiguar os fatos. Após constatarem a veracidade das informações, o Departamento de Fiscalização, notificou os responsáveis e após decorrido o prazo da notificação, constataram que as irregularidades haviam sido sanadas.

Por fim a questão referente à Limpeza de Terreno foi encaminhada ao Setor de Vigilância Sanitária, que prontamente se dirigiu até o local para averiguar os fatos. Após constatar a veracidade das informações, o Departamento de Fiscalização, notificou o proprietário e após decorrido o prazo da notificação, a equipe da Vigilância Sanitária constatou que o terreno havia sido limpo.

ELOGIO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendimento	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: O elogio foi referente ao atendimento dos colaboradores e o médico neurologista da equipe Saúde Mental, na qual o munícipe elogiou o acolhimento e a excelência no atendimento, cujo responsável agradeceu o reconhecimento do munícipe pelos serviços prestados.

RECLAMAÇÃO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Conduta de funcionários	06
Agendamento de Consulta	04
Atendimento	03

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As reclamações sobre a conduta de funcionário foram encaminhadas a Secretaria de Saúde e Centro Odontológico que informou em um dos casos que foi realizada a abertura de sindicância interna para apuração dos fatos e nos outros casos foi informado que os colaboradores foram reunidos para orientação do protocolo de acolhimento aos pacientes, bem como o comprometimento da Secretaria da Saúde em estar realizando treinamentos e reuniões para manutenção e fortalecimento das políticas de humanização ao atendimento. Quanto ao agendamento de consultas a Secretaria da Saúde, orientou os pacientes sobre os procedimentos para o agendamento das consultas. Por fim, quanto ao atendimento, a Secretaria da Saúde, reiterou as reuniões com os colaboradores, para fortalecimento das políticas de humanização e atendimento qualificado no atendimento a população.

SUGESTÃO	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendimento Fonoaudiologia	01
Cobertura da Lateral do Centro Odontológico	01

Análise dos pontos recorrentes e providências adotadas: As sugestões foram recebidas e encaminhadas à Secretaria da Saúde e Centro Odontológico.

A sugestão “atendimento fonoaudiologia” a Secretaria da Saúde informou que, formas de melhorar o atendimento de fonoaudiologia estão sendo elaborados para melhor atender a demanda do município, informou também que a equipe tem trabalhado de modo a triar o atendimento e facilitar as condições de terapia.

A sugestão para que tenha uma cobertura lateral no Centro Odontológico, foi enviada ao Centro Odontológico, que informou que esta em fase de construção o novo Centro Odontológico, visando melhorar a qualidade do atendimento e o conforto para os pacientes, onde haverá recepção com porte adequado para a demanda do município.

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das manifestações recebidas, faz-se necessário apontar o alto número de manifestações por parte da população referente à conduta de funcionários, um total de 08 demandas, que foi alvo de grande reclamação dos munícipes.

É importante mencionar que faz se necessário que a gestão administrativa da Secretaria providencie estudos e mantenha ações de treinamentos e reuniões voltadas às melhorias no atendimento ao público, com o intuito dos servidores municipais prestarem um atendimento qualificado e humanizado à população que procuram as unidades de Saúde.

Outro aspecto importante a ser ressaltado e que deve ser elencado entre os estudos de melhoria da gestão administrativa é a questão do agendamento de consultas nas unidades de saúde, que foi alvo de grande reclamação dos munícipes.

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 2023, 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



Celso Antônio Romano
Prefeito Municipal