



**PREFEITURA MUNICIPAL**  
**SECRETARIA DE SAÚDE**  
**SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

# **OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

### **EXERCÍCIO DE 2020**

**Nos termos do art. 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460 / 2017.**



**Prefeitura de São José do Rio Preto**  
**Secretaria Municipal de Saúde e Higiene**  
**Ouvidoria**

**Av. Romeu Strazzi, 199 - Sinibaldi CEP 15084-010**  
**[www.riopreto.sp.gov.br/saude](http://www.riopreto.sp.gov.br/saude) - [sms.ouvidoria@riopreto.sp.gov.br](mailto:sms.ouvidoria@riopreto.sp.gov.br)**  
**0800.7705870 - (17)3216.9765 - (17) 3216.9758**

## APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação ações realizadas pelo setor e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados.

Apresentamos neste Relatório, dados referentes às manifestações recebidas na Ouvidoria Municipal de Saúde de São José do Rio Preto, as quais totalizam no ano de 2020, **15.372** registros que serão detalhados no decorrer do Relatório.

O número crescente de manifestações não representa necessariamente uma piora dos serviços públicos prestados, considerando que a Ouvidoria está também como canal de informação, orientação e registro das solicitações para fiscalização da Vigilância Sanitária de descumprimento dos Decretos e Deliberações para enfrentamento ao Coronavírus.

Este relatório traz a compilação dos dados visando apontar à administração da Secretaria Municipal de Saúde as melhorias e/ou mudanças necessárias, estimulando na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade com vistas à prestação dos serviços do SUS com qualidade.

São José do Rio Preto, 27 de janeiro de 2021

Milena Aparecida Scarpassi

**Ouvidoria Municipal de Saúde de São José do Rio Preto.**



## QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação à natureza das manifestações os registros foram classificados conforme tabela 1:

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	880
SOLICITAÇÃO	5592
DENÚNCIA	18
SUGESTÃO	34
ELOGIO	318
INFORMAÇÃO	8530
<b>Total Geral</b>	<b>15372</b>

Tabela1 – Natureza das Manifestações

## DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação aos motivos das manifestações os registros foram classificados conforme tabela 2:

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES	Total
AGENDAMENTO	747
CAMPANHAS	3
DESACATO AO FUNCIONÁRIO	33
ELOGIO	318
ESPAÇO FÍSICO / AMBIÊNCIA	5
FLUXOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	170
INSUMOS E OU MEDICAMENTOS	32
OUTROS ÓRGÃOS - INFORMAÇÕES	484
PRESTADORES DE SERVIÇO	12
QUALIDADE DO ATENDIMENTO / CONDUTA	568
SERVIÇOS PRÓPRIOS	7798
VIGILÂNCIA AMBIENTAL	2054
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3148
<b>Total Geral</b>	<b>15372</b>

Tabela2 – Motivos das Manifestações



## DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

### INFORMAÇÃO

As manifestações classificadas como “Informação” foi maioria entre as ouvidorias, representando um percentual de 55,49% dos registros, sendo os principais questionamentos referentes às informações dos Decretos e Deliberações para enfrentamento do COVID.19, dos serviços da rede municipal de saúde, como números de telefones, localização ou protocolos de atendimento das unidades de saúde; Além disso, informações referentes a outros órgãos, como Secretaria Municipal de Serviços Gerais, DRS\_XV entre outros.

### SOLICITAÇÃO

Em segundo lugar temos as solicitações, as quais englobam todo tipo de solicitação, seja referente a um agendamento ou a uma solicitação de vistoria pelas equipes de Vigilância Ambiental e Sanitária.

Aproximadamente 55% dos registros de solicitações foram encaminhados à Vigilância Sanitária para inspeção e fiscalização de estabelecimentos e comércio de alimentos para verificar condições de higiene e legislação sanitária, constatação de descarte irregular de esgoto em via pública; fiscalização dos estabelecimentos em desacordo com Decretos e Deliberações de enfrentamento ao COVID.19.

Cerca de 36,39% foram de solicitações para vistoria da Vigilância Ambiental, relativas a animais nocivos, prováveis focos de dengue, mau cheiro e sujeira causados pela presença de animais domésticos, lixo, mato alto, entulhos, etc.

### DENÚNCIA

Os registros de Denúncias representaram aproximadamente 0,12% de todo o total de manifestações registradas pela Ouvidoria que são avaliadas caso a caso a fim de identificar a melhor forma de direcioná-las e tratá-las.

### RECLAMAÇÃO

Totalizaram aproximadamente 6% do total geral das demandas, considerando que 58,75% desses registros estão relacionados à insatisfação com o atendimento e 5,79% relacionados aos fluxos estabelecidos e atribuições dos servidores.





**PREFEITURA MUNICIPAL  
SECRETARIA DE SAÚDE  
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

## **ELOGIO**

Dos elogios recebidos, 318, cerca de 2,07% do total de manifestações registradas, considerando a maioria referente à atuação dos profissionais de saúde. É importante ressaltar que os elogios são registrados pelos munícipes em decorrência da qualidade na prestação dos serviços.

## **SUGESTÃO**

Todas as sugestões acolhidas, num total de 34 em 2020, foram encaminhadas aos setores a que se referem para nos informarem acerca de sua viabilidade, possibilidade parcial de viabilidade ou a impossibilidade de viabilização.

Vale ressaltar o quão importante é a participação ativa dos munícipes para a melhoria dos serviços prestados.

## **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

Cada manifestação é tratada com a devida atenção pela gestão pública, sempre levando em conta sua relevância e tomando as providências necessárias.

Foram criados serviços próprios de atendimento para a realização de exames de imagens, laboratório de coleta de exames, entre outros, a fim de atender e minimizar as demandas.

## **FALHAS E SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (art. 14 – inciso II – Lei 13.460/17)**

Sugerimos a implantação de sistema informatizado e integrado para controle e gerenciamento das ouvidorias em substituição ao atual processo de trabalho utilizando-se de planilhas, ação esta que promoverá um significativo ganho na eficiência, eficácia e economicidade de recursos públicos, além de contribuir para a melhoria da gestão e satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde.

A Ouvidoria Municipal de Saúde é um canal de comunicação entre usuários, funcionários e os serviços de saúde. É uma ferramenta considerável para o bom desenvolvimento e aperfeiçoamento dos serviços dos SUS prestados pelo município.

São José do Rio Preto, 27 de janeiro de 2021.



**Prefeitura de São José do Rio Preto  
Secretaria Municipal de Saúde e Higiene  
Ouvidoria**

Av. Romeu Strazzi, 199 - Sinibaldi CEP 15084-010  
www.riopreto.sp.gov.br/saude - sms.ouvidoria@riopreto.sp.gov.br  
0800.7705870 - (17)3216.9765 - (17) 3216.9758