



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

# **OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

### **EXERCÍCIO DE 2021**

**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**



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

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento importante de fortalecimento do controle social, enquanto canal democrático de articulação e participação social, que atua visando à garantia do direito do cidadão e como ferramenta de gestão.

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

O presente relatório traz dados referentes às manifestações recebidas na Ouvidoria Municipal de Saúde de São José do Rio Preto, as quais totalizam no ano de 2021, **12.475** registro, que serão detalhados no decorrer do Relatório.

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 2022

Milena Aparecida Scarpassi

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



**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



## QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

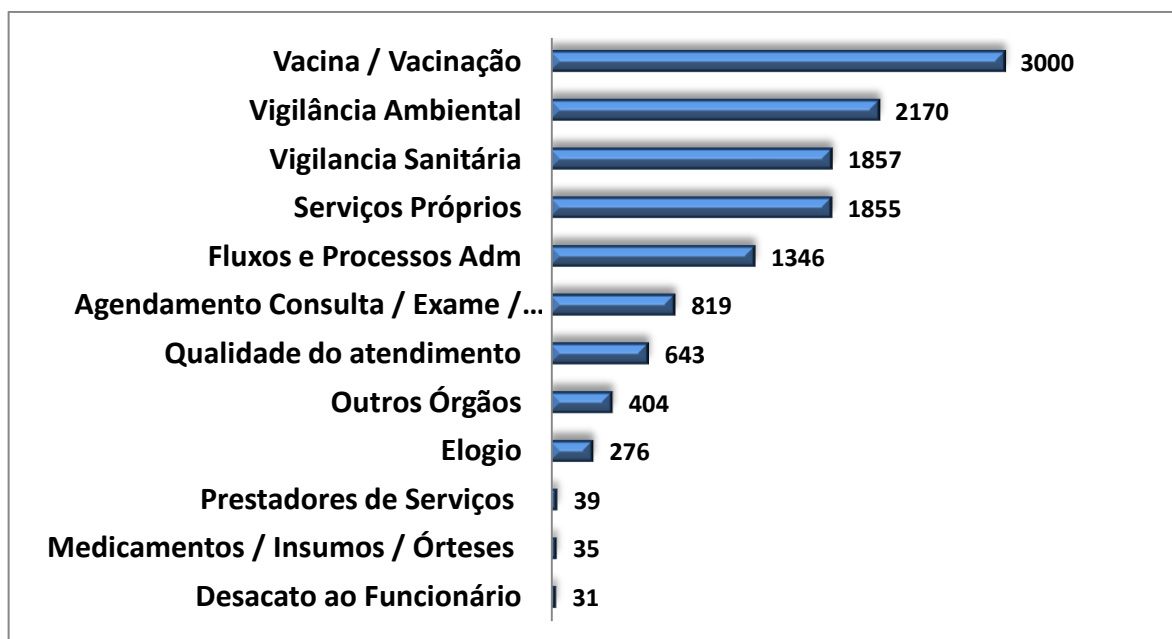
Em relação à natureza das manifestações os registros foram classificados conforme tabela 1:

<i>CLASSIFICAÇÃO</i>	<i>TOTAL</i>
DENÚNCIA	37
ELOGIO	276
INFORMAÇÃO	6.245
RECLAMAÇÃO	890
SOLICITAÇÃO	5.006
SUGESTÃO	21
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>12.475</b>

\*Tabela1 – Natureza das Manifestações

## DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

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



\*Tabela2 – Motivos das Manifestações





## DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

### INFORMAÇÃO

As manifestações classificadas como “Informação” foi maioria entre as manifestações, representando um percentual de 50,06% dos registros, sendo os principais questionamentos, da vacina, das fases e locais de vacinação, 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.

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 2.170 registros foram de solicitações para vistoria da Vigilância Ambiental, relativas a animais nocivos e peçonhentos, prováveis focos de dengue, mau cheiro e sujeira causados pela presença de animais domésticos, criação de porcos e galinhas, lixo, mato alto, entulhos, etc.

### DENÚNCIA

Os registros de Denúncias representaram aproximadamente 0,30% 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 7,13% do total geral das demandas, considerando que 74% desses registros de reclamação estão relacionados à insatisfação com o atendimento e 16,07% relacionados aos fluxos estabelecidos e atribuições dos servidores.





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

## ELOGIO

Dos elogios recebidos, 276, cerca de 2,21% 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 e encaminhados para ciência dos profissionais.

## SUGESTÃO

Todas as sugestões acolhidas, num total de 21 em 2021, 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.

## 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 almeja subsidiar a gestão com dados advindos da participação cidadã para, que possa analisar os apontamentos da Saúde aos olhos do usuário do SUS. É uma ferramenta considerável para o bom desenvolvimento e aperfeiçoamento dos serviços dos prestados pelo município.

São José do Rio Preto, 27 de janeiro de 2022.



**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