

OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2019

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



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 2019, **9.711** registros 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, 30 de janeiro de 2020.

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:

Natureza das Manifestações	Total
INFORMAÇÃO	3732
SOLICITAÇÃO	3356
DENÚNCIA	959
RECLAMAÇÃO	855
D.BEA	432
ELOGIO	347
SUGESTÃO	27
CANCELADO	3
Total Geral	9711

Tabela1

DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

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

Motivo das Manifestações	Total
SERVIÇOS PRÓPRIOS	2511
VIGILÂNCIA AMBIENTAL	2507
AGENDAMENTOS	1387
OUTROS ÓRGÃOS	711
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	681
ATENDIMENTO INADEQUADO	593
BEM ESTAR ANIMAL	433
ELOGIO	347
CAMPANHAS	179
FLUXOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	114
ESPAÇO FÍSICO / AMBIÊNCIA	68
INSUMOS OU MEDICAMENTOS PADRONIZADOS	53
DESACATO AO FUNCIONÁRIO	39
PRESTADORES DE SERVIÇO	38
RECURSOS HUMANOS	32
INSUMOS OU MEDICAMENTOS NÃO PADRONIZADOS	10
SAÚDE DO TRABALHADOR	5
CANCELADO	3
Total geral	9711

Tabela2

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

INFORMAÇÃO

As manifestações classificadas como “Informação” foi maioria entre as ouvidorias, sendo os principais questionamentos referentes às informações dos serviços da rede municipal de saúde, como números de telefones, localização ou protocolos de atendimento das unidades de saúde; destacando-se cerca de quase 5% referentes à emissão de Certificado Internacional de Vacinação. Além disso, informações referentes a outros órgãos, como Secretaria Municipal de Serviços Gerais, DRS_XV e outros, que contabilizaram 19% das informações solicitadas.

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.

Cerca de 66% foram solicitações de vistoria pela Vigilância Ambiental. 51% desses registros são relativos a animais nocivos, os demais, a prováveis focos de dengue, mau cheiro e sujeira causados pela presença de animais domésticos, lixo, mato alto, entulhos, etc.

DENÚNCIA

Aproximadamente *68% das denúncias recebidas* são relativas à vigilância sanitária, principalmente à fiscalização e comércios de alimentos. Cinco denúncias foram *referentes* à saúde do trabalhador. Apenas *1,7% denunciaram atos dos servidores*.

RECLAMAÇÃO

Totalizaram aproximadamente 9% do total geral das demandas, considerando que 2/3 desses registros estão relacionados à *insatisfação com os fluxos estabelecidos e atribuições dos servidores*.

ELOGIO

Dos elogios recebidos, cerca de 3,6% do total de manifestações registradas, quase todos *são referentes aos profissionais de saúde*. *É importante ressaltar que os elogios são registrados pelos munícipes quando há qualidade na prestação dos serviços*.



SUGESTÃO

Todas as sugestões acolhidas, num total de 27 em 2019, 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.

Observações

Do total geral de registros:

- 3 demandas foram canceladas pelo próprio usuário;
- 432 demandas foram encaminhadas para outros órgãos (Diretoria de Bem Estar Animal);

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, 30 de janeiro de 2020.

Milena Aparecida Scarpassi
Ouvidoria Municipal de Saúde

