



DEPARTAMENTO DE SAÚDE

DEPARTAMENTO DE SAÚDE

OUVIDORIA SUS

Período de Setembro a Dezembro de 2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SUS é um serviço que facilita aos usuários da saúde o acesso à informação, através de uma escuta qualificada, humanizada e imparcial da manifestação apresentada.

Recebemos, acolhemos e acompanhamos a manifestação apresentada.

Temos a proposta de transformar a cultura da reclamação em uma cultura de cooperação e participação.

Somos instrumento de disseminação de informações em saúde assegurando o encaminhamento e tratamento adequado das manifestações.

As manifestações são realizadas através: Telefone, E-mail, Site e Presencial.

- Solicitação, sugestão, reclamação, denúncia ou elogio.

O que não é Ouvidoria do SUS.

- Serviço de Atendimento ao Consumidor
- Assessoria de Comunicação Social.
- Serviço de marcação de consulta.
- Unidade de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumento de investigação, fiscalização e/ou punição.

ANÁLISE POR UNIDADE DE SAÚDE:

UNIDADE DE SAÚDE – Central de Vagas

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	1		

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
					1

- Demora em marcar consulta / procedimento (Implante Coclear)

UNIDADE DE SAÚDE – São João Novo

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1	1	1	

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1		2			

- Falta de medicação – Entrega faltando medicação;
- Reclama sobre sua mãe não ser atendida pela equipe em domicilio;
- Demora no agendamento / procedimento – Cirurgia de Hemorroida estágio ¾:

UNIDADE DE SAÚDE – SISO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1			

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
				1	

- Elogio a Dra. Thaiza e Auxiliar Raquel pelo excelente trabalho prestado.

UNIDADE DE SAÚDE – Unidade Central

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1	1		3

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		5			

- Quantidade de pacientes agendado para atendimento;
- Quantidade de pacientes agendados;
- Quantidade de pacientes agendados para especialista;
- Conduta de funcionário – Falta de informação e demora;
- Conduta de funcionário – Reclamação da conduta e grosseria do Ortopedista;

UNIDADE DE SAÚDE – CSII

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Demora em marcar consulta / procedimento;

UNIDADE DE SAÚDE – Santa Casa

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	2		1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		2			1

- Descaso no atendimento;
- Solicitação de dados sobre infraestrutura, orçamento disponível;
- Descaso no atendimento e negligência;

UNIDADE DE SAÚDE – Zoonoses

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1	4		6

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
6		1	4		

- Galo na residência (zona urbana);
- Abelhas na residência;
- Maus tratos a animais;
- Cachorros na rua atacando pessoas;
- Casal de cachorros atacando pessoas;
- Tutoros que deixam cachorro solto na rua atacando pessoas;
- Morador pega cachorros de rua e existe falta de higiene no local (acumulador);
- Presença de galo na residência que fica cantando na madrugada e atrapalhando os moradores locais;
- Foco de Dengue – Piscina em residencial;
- Maus tratos a animais;
- Cadela com nove filhotes abandonada;

UNIDADE DE SAÚDE – Taboão

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1	1		

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		2			

- Conduta de Funcionário – Demora no atendimento e funcionária foi extremamente grossa;
- Exame extraviado;

UNIDADE DE SAÚDE – Maylasky

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		2			

- Atendimento da Dentista – Extração do SISO
- Encaixe de Consulta no lugar de outro paciente agendado que não iria;

UNIDADE DE SAÚDE – CAPS

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
2			

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
				2	

- Elogio pela atenção da equipe;
- Elogio pelo bom atendimento da equipe;

UNIDADE DE SAÚDE – Farmácia Central

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1			

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
					1

- Fornecimento de colírio para tratamento de Glaucoma;

UNIDADE DE SAÚDE – Transporte Sanitário

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	3		

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		2	1		

- Conduta de funcionário – Motorista grosso e sem educação (Impakto);
- Conduta de funcionário – Motorista deixou pacientes esperando para ir realizar compras;
- Conduta de funcionário – Colisão com carro oficial – Departamento de Saúde;

UNIDADE DE SAÚDE – Guaçu

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	1		

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Demora em marcar consulta / procedimento – Resultado de exames;

OUVIDORIA SUS
ANTONIA LINS
ASSISTENTE SOCIAL