



DEPARTAMENTO DE SAÚDE

DEPARTAMENTO DE SAÚDE

OUVIDORIA SUS

Período de Janeiro a abril de 2025

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.

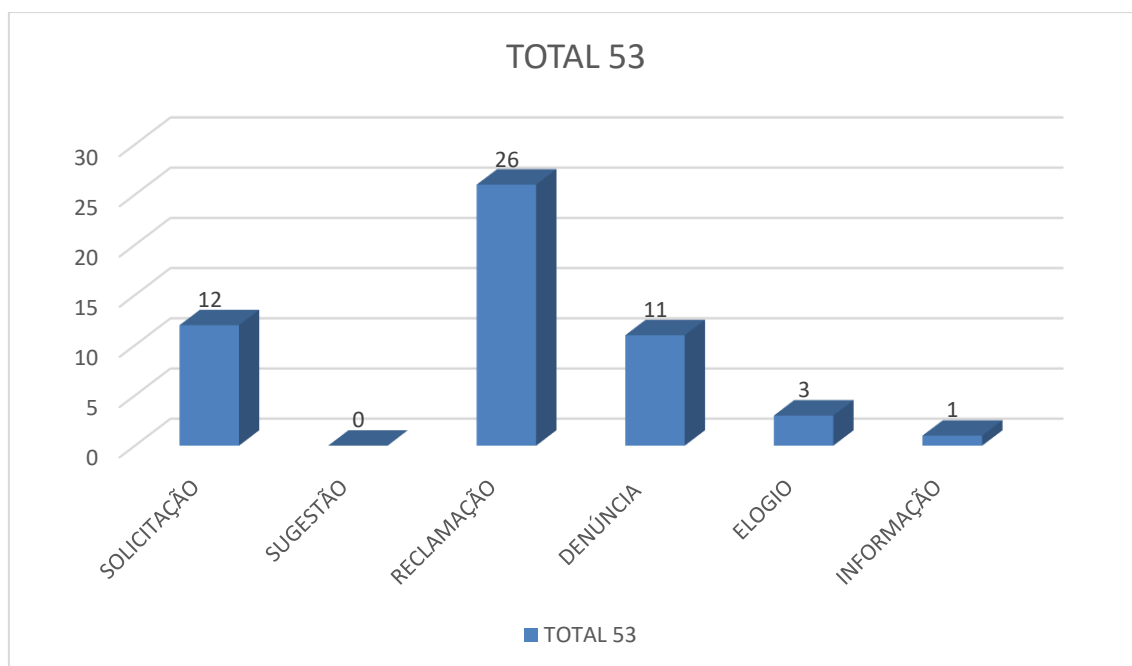
- Serviço de Atendimento ao Consumidor
- Assessoria de Comunicação Social.
- Serviço de marcação de consulta.
- Unidade de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumento de investigação, fiscalização e/ou punição

Manifestações por tipologia:

De acordo com o Decreto 1933/2022 são tipos de manifestações: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

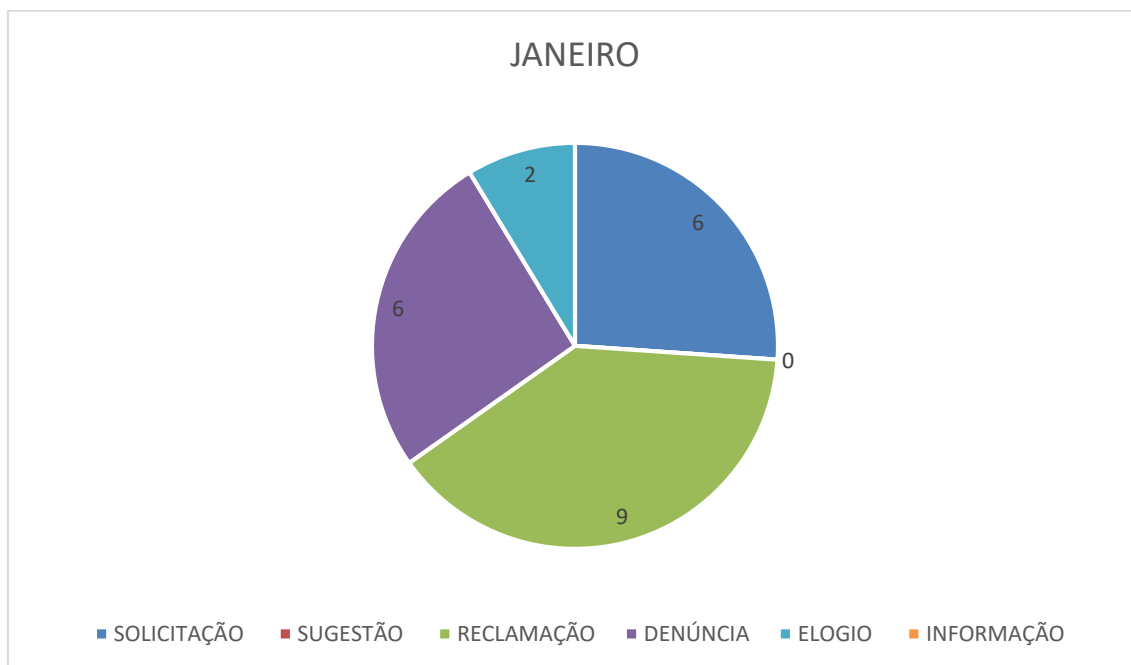
- Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;
- Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;
- Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- Elogio: Demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido.

Além das manifestações descritas acima, são encaminhadas também solicitações de acesso a informação baseadas na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (LAI)



Quantitativo mensal

JANEIRO 22



ANÁLISE POR UNIDADE DE SAÚDE:

FARMÁCIA – ALTO CUSTO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1				1	

- Solicitação de Lista de Medicamentos;
- Elogio servidora;

SERVIÇO DE TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
		1	1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		2			

- Conduta de Funcionário;
- Transporte para Tratamento – Conduta Funcionário;

UNIDADE DE SAÚDE – PSF SÃO JOÃO NOVO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
			1		

- Conduta de Funcionário;

UNIDADE DE SAÚDE – POSTO DE SAÚDE VILA NOVA

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
		1	

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Conduta de Funcionário – Médico;

UNIDADE DE SAÚDE – CSII

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
2			

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1				1	

- Elogio atendimento de servidora;
- Transferência de prontuário;

UNIDADE DE SAÚDE – AMBULATÓRIO DE SAÚDE MENTAL

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	2		1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1		2			

- Conduta de Funcionário - Médico;
- Conduta de Funcionário;
- Solicitação de troca de médico;

UNIDADE DE SAÚDE – PSF MAYLASKY

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Conduta de Funcionário

UNIDADE DE SAÚDE – CENTRO DE ESPECIALIDADES

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1			

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Conduta de Funcionário – Médico;

UNIDADE DE SAÚDE – SISO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
			1		

- Conduta de Funcionário;

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SÃO ROQUE

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Transporte para remoção;

Zoonoses

Entrada de manifestos:

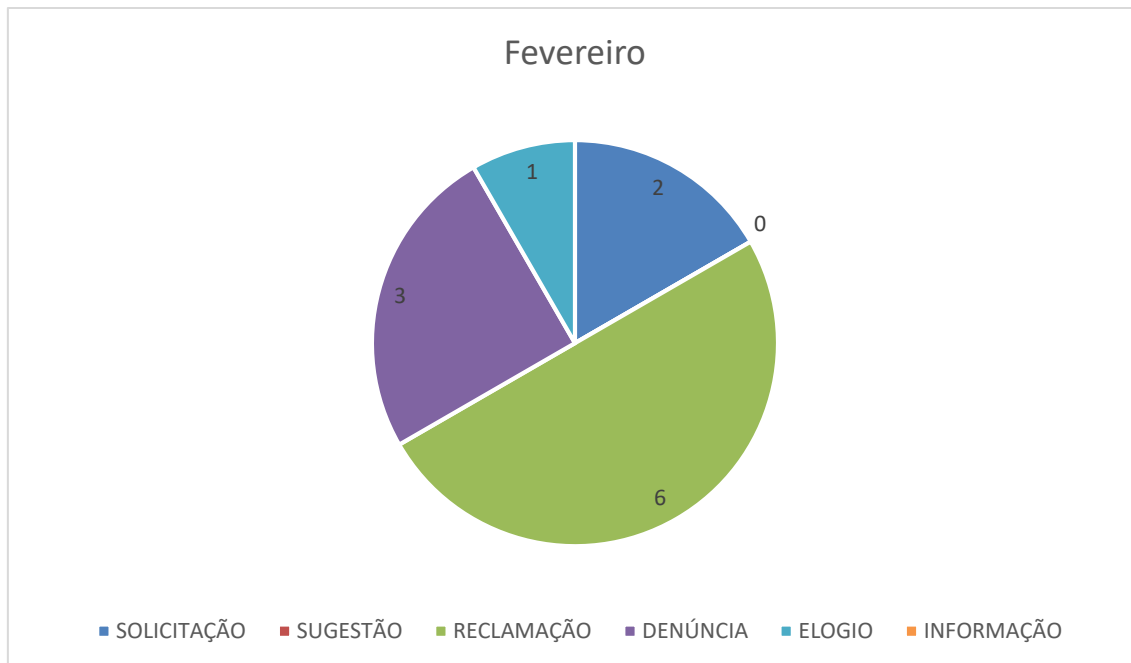
E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1	1	2	3

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1		1	4		

- Vistoria;
- Ataque de animais na rua;
- Vistoria;
- Solicitação de castração de animais;
- Denúncia de gatos soltos (vizinho);
- Pragas em condomínio;
- Animais peçonhentos (vizinho);

Quantitativo mensal

Fevereiro - 14



ANÁLISE POR UNIDADE DE SAÚDE:

FARMÁCIA CENTRAL

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			3

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1		1			1

- Falta de medicamento – Alto custo;
- Informação sobre solicitação de medicação – Alto custo;
- Solicitação de bolsa de colostomia.

CENTRO DE ESPECIALIDADES DE MAYLASKY

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
				1	

- Elogio sobre atendimento da Servidora – Enfermeira.

UNIDADE DE SAÚDE DO GUAÇÚ

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		2			

- Profissional da Odontologia;
- Conduta de Funcionário – Agente de Saúde;

UNIDADE DE SAÚDE VILA NOVA

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	1		

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Conduta de Funcionário – Médico.

CENTRAL DE REGULAÇÃO DE VAGAS

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
					1

- Demora agendamento de consulta – Neurocirurgia.

ZOONOSES

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			4

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1	3		

- Maus tratos animais;
- Animais soltos (vizinho);
- Animais de grande porte soltos (vizinho);
- Vistoria – Foco de dengue.

TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO

Entrada de manifestos:

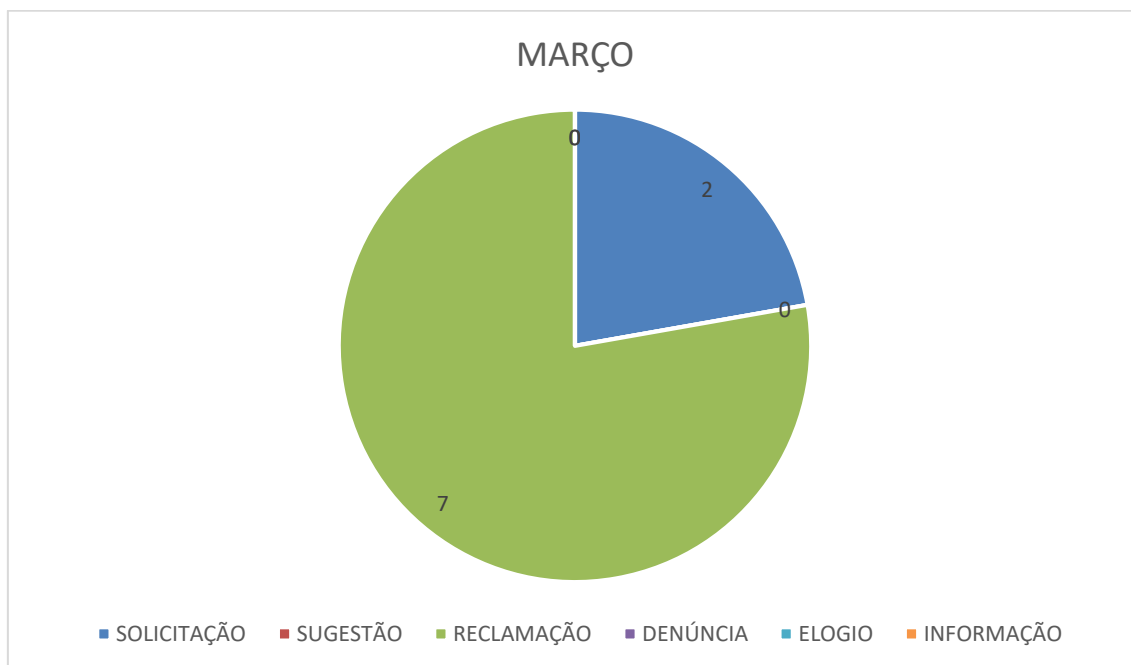
E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	1		

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Conduta de Funcionário – Motorista.

Quantitativo mensal

Março - 09



ANÁLISE POR UNIDADE DE SAÚDE:

UNIDADE DE SAÚDE – SÃO JOÃO NOVO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Conduta de Funcionário – Recepção.

SAMU

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Demora no atendimento.

AMBULATÓRIO DE SAÚDE MENTAL

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Reclamação de atendimento médico;

FARMÁCIA CENTRAL

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1					

- Solicitação de suplemento proteico.

TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO

Entrada de manifestos:

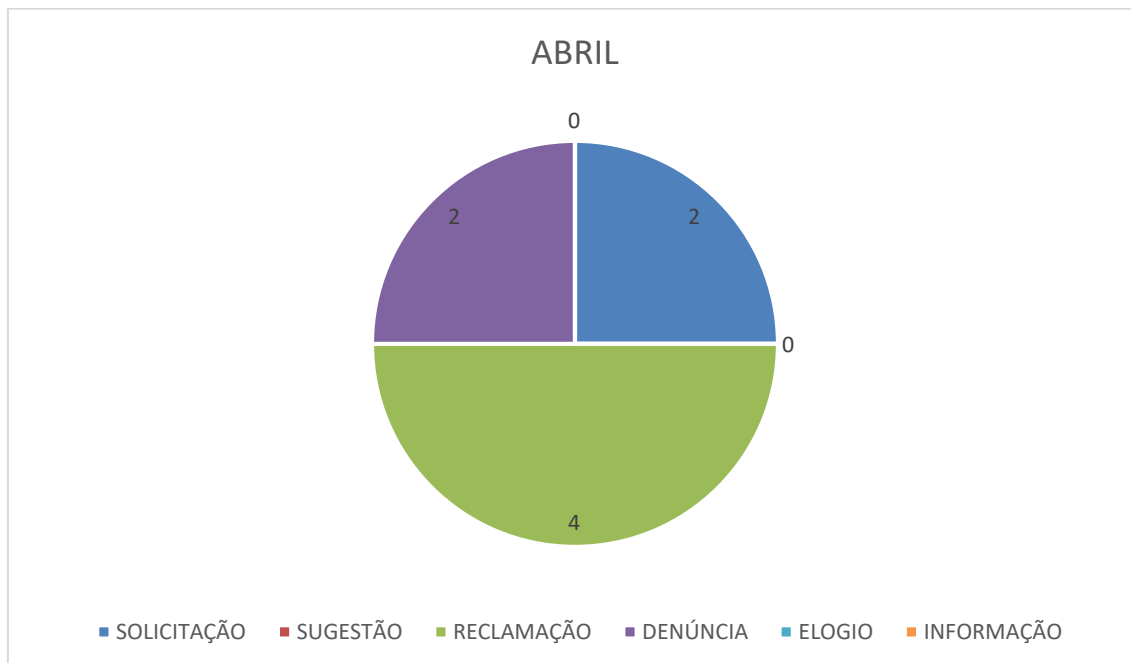
E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
2	2	1	

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1		4			

- Conduta de Funcionário – Motorista;
- Conduta de Funcionário – Motorista;
- Carro exclusivo – Paciente transplantada;
- Conduta de Funcionário – Direção perigosa;
- Falta de Transporte – APACE.

Quantitativo mensal

Abril -08



ANÁLISE POR UNIDADE DE SAÚDE:

SANTA CASA

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
			1		

- Aguardando liberação de leito.

UNIDADE DE SAÚDE DO TABOÃO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1			

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Demora em marcar consulta.

UNIDADE DE SAÚDE DE SÃO JOÃO NOVO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
	1		

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		1			

- Conduta de Funcionário – Médico.

TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO

Entrada de manifestos:

E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
1	1	1	

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
		2	1		

- Conduta de Funcionário – Motorista;
- Falta de transporte para tratamento – APACE;
- Falta de transporte para tratamento – APACE.

REGULAÇÃO 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.

ZOONOSES

Entrada de manifestos:

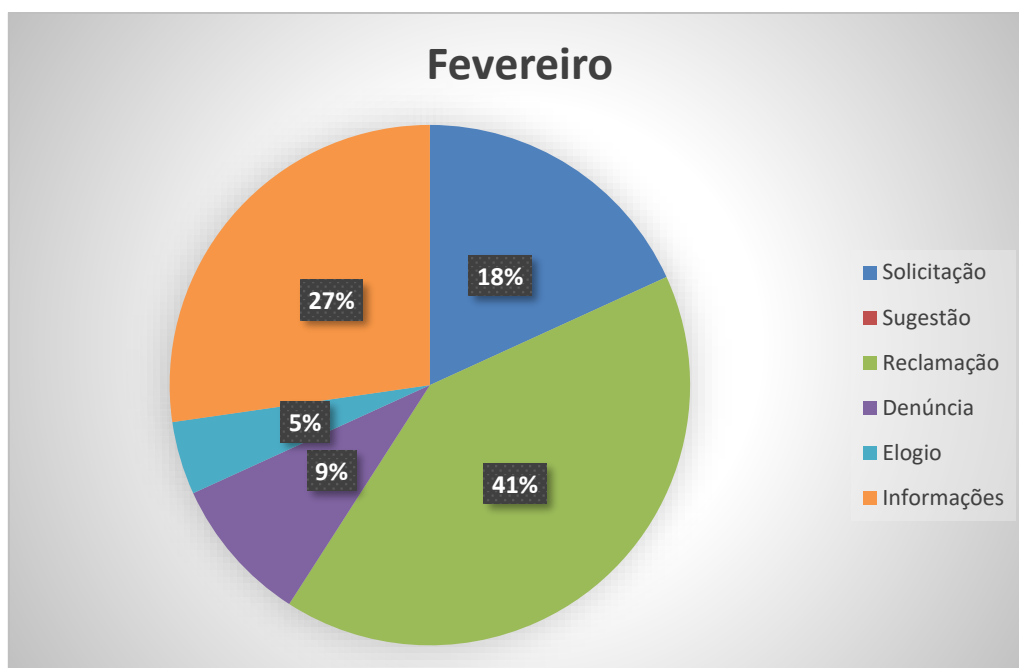
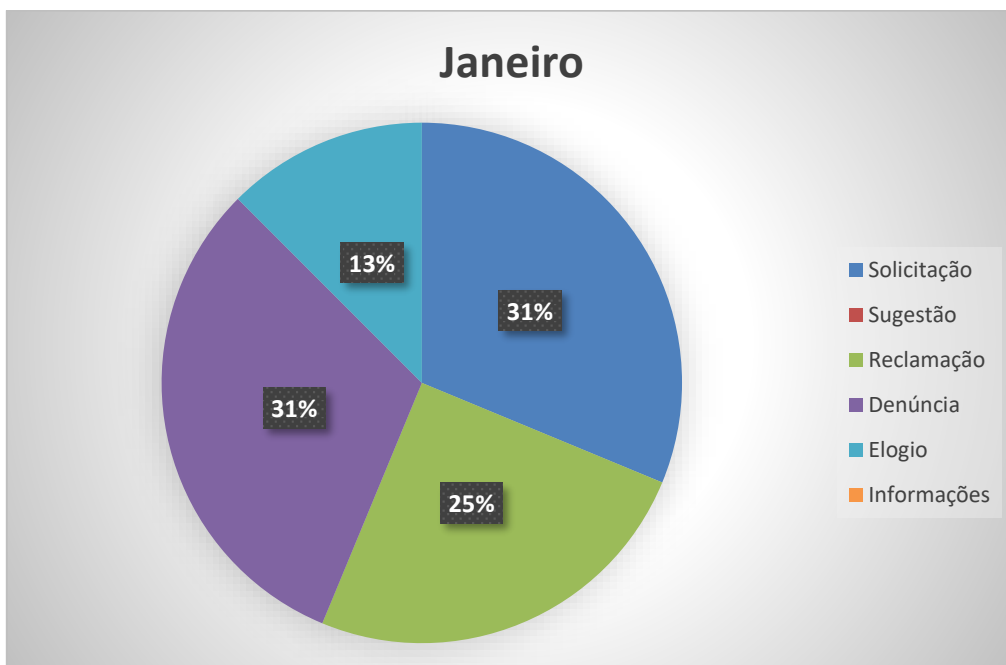
E-mail da Ouvidoria	Presencial	Telefone	Site
			1

Solicitação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	Informação
1					

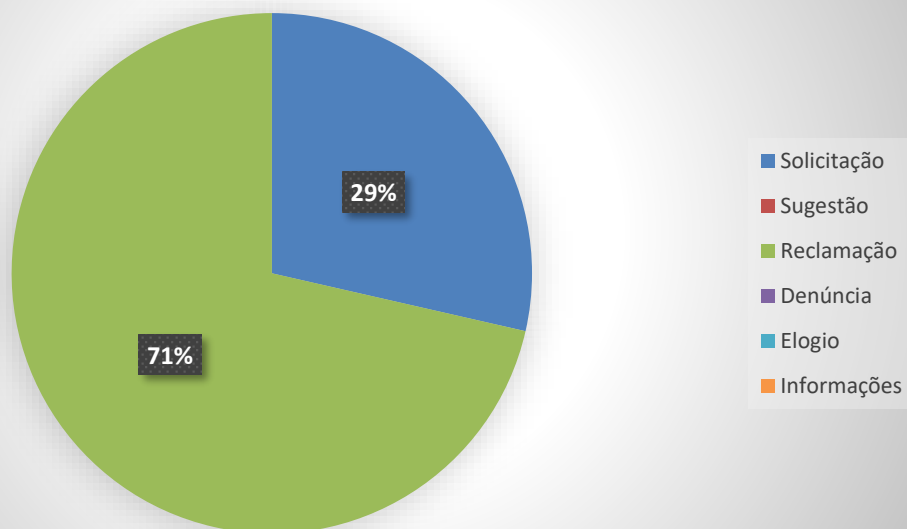
- Animais soltos na rua.

COMPARATIVO QUANTITATIVO MENSAL DO 1º QUADRIMESTRE DE 2024

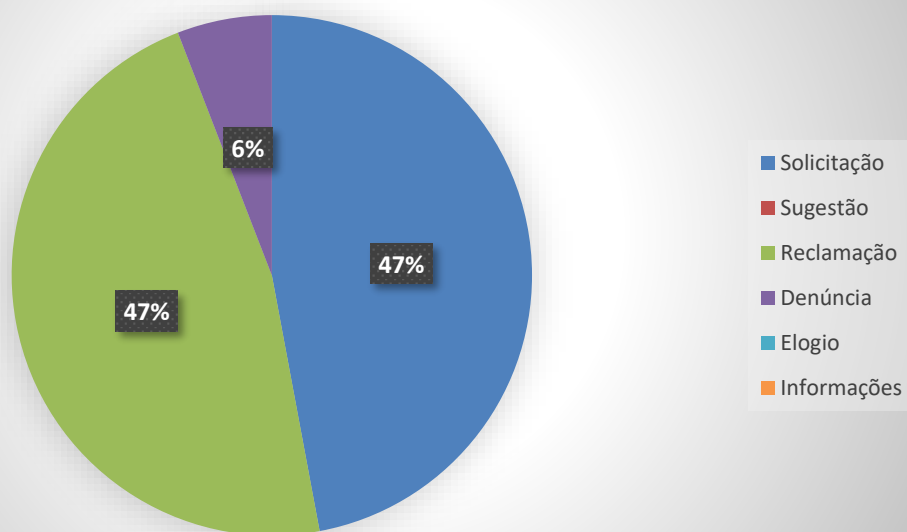
(janeiro a abril)



Março



Abril



OUVIDORIA SUS
ANTONIA LINS
ASSISTENTE SOCIAL