PREFEITURA MUNICIPAL

DE ITAPIRA

Ouvidoria Municipal da Saúde

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA SAÚDE

ANO 2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL
ANO – 2022

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Município de Itapira foi instituída através da Lei Municipal nº 5.814, de 29 de agosto de 2019, e alterada pela Lei Municipal nº 6.160, de 30 de maio de 2022, e é dividida em Ouvidoria Geral e Ouvidoria da Saúde, sendo composta por 04 (quatro) Ouvidores nomeados pelo Prefeito Municipal, dentre os servidores efetivos, portadores de diploma com nível superior.

Os Ouvidores abaixo foram designados através da Portaria nº 1.282, de 01 de agosto de 2022, para, sem prejuízo de suas funções, desempenharem a função de Ouvidores do Município de Itapira, os quais fazem jus à gratificação prevista no artigo 4º da Lei Municipal nº 5.814/19, alterada pela Lei Municipal nº 6.160/22**:**

DANIELA AP.F. PAVINATO DE CAMPOS	**RG 30.048.200-0;**
MÁRCIA APARECIDA GONÇALVES LOVATTO	**RG 30.329.383-4;**
RICARDO RAMIL	**RG 28.061.169-9; e**
REJANE DE ALMEIDA CARDOSO CAVERSAN	**RG 18.329.383-4.**

A **Ouvidoria Pública Municipal** tem por objetivo receber da população as demandas, prezando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos municipais.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

3. CANAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA SAÚDE

- **Presencial:**

SECRETARIA DE SAÚDE - Rua Vitório Coppos nº 122;

- **Por e-mail:**

saude.ouvidoria@itapira.sp.gov.br

- **Por telefone:**

Ouvidoria Saúde – (19) 3843.7083

- **Pelo correio:**

As manifestações deverão ser endereçadas diretamente à Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal (Rua João de Moraes nº 490, CEP 13.970-903), onde serão registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso;

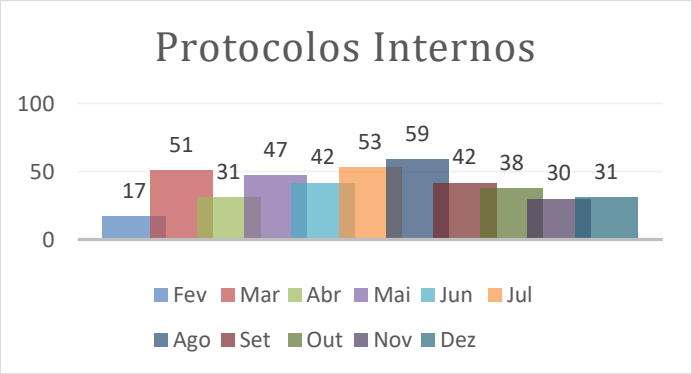
- **Pelo site Oficial do Município, no Portal e-Ouv:**

O usuário deverá preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.

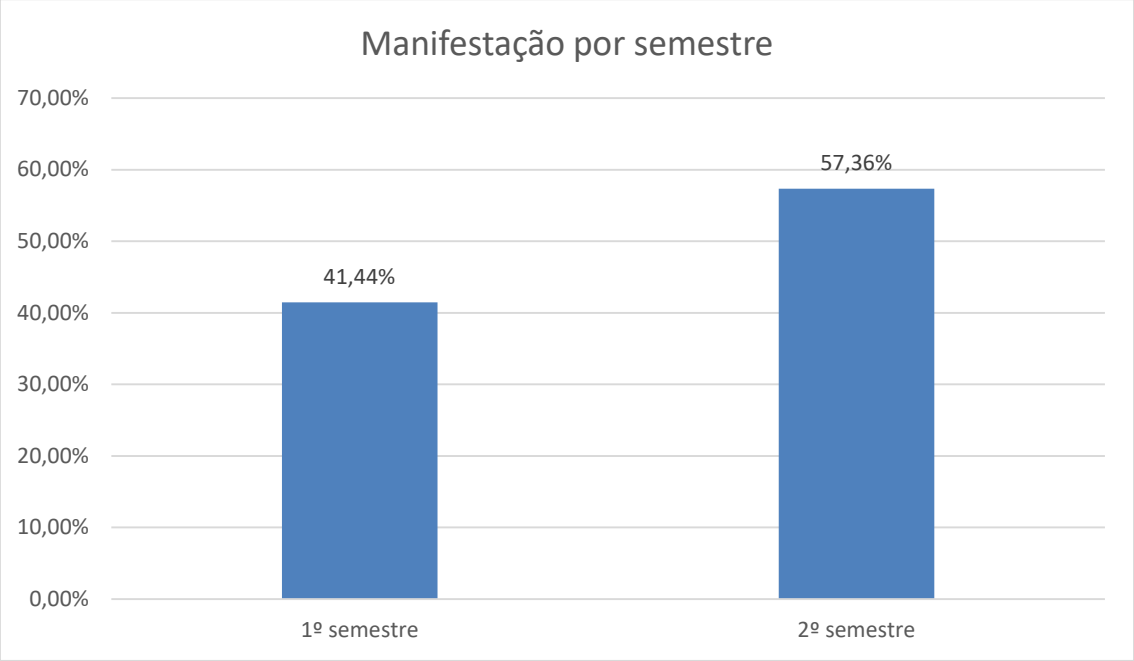
4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

NATUREZA	MENSAL												TOTAL GERAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SUGESTÃO	0	1	0	0	1	0	2	1	2	2	1	2	12
ELOGIO	0	0	25	8	1	5	8	14	9	3	6	7	86
SOLICITAÇÃO	0	8	4	3	14	11	15	18	17	7	8	9	114
RECLAMAÇÃO	0	7	22	20	29	26	28	23	14	25	15	13	222
DENÚNCIA	0	1	0	0	2	0	0	3	0	1	0	0	7
TOTAL	0	17	51	31	47	42	53	59	42	38	30	31	**441**

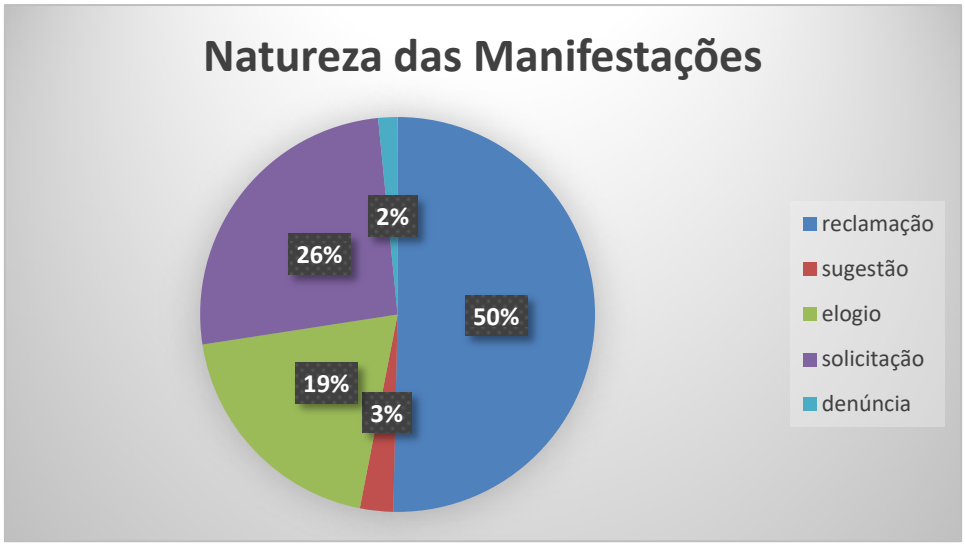
MANIFESTAÇÃO MENSAL



Obs.: protocolo interno número 215 de junho não foi ativado.



NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



REGISTRO POR UNIDADE DE SAÚDE

GESTÃO: 17

OUVIDORIA: 11

REGULAÇÃO: 20

TRANSPORTE DE PACIENTES: 34

SERVIÇO SOCIAL: 07

ONCOLOGIA: 01

HOSPITAL MUNICIPAL: 130

HOSPITAL DE SOLIDARIEDADE: 09

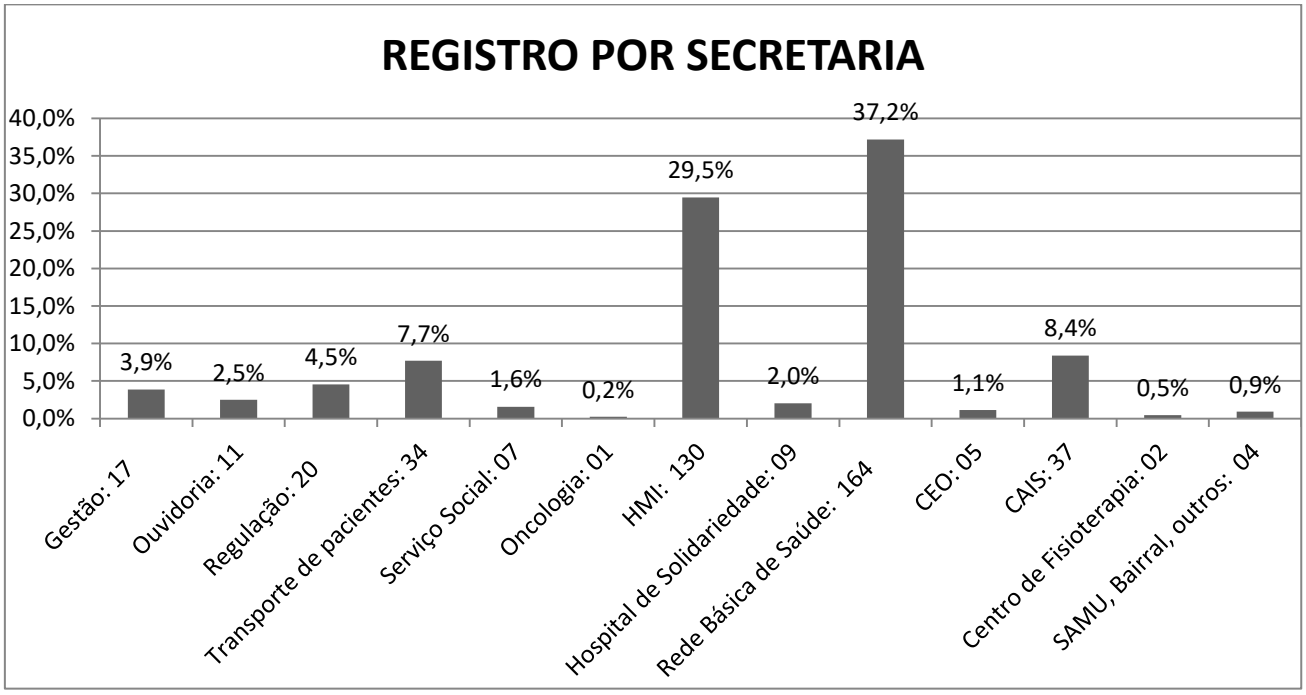
REDE BÁSICA DE SAÚDE: 164

CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS (CEO): 05

CENTRO DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE (CAIS): 37

CENTRO DE FISIOTERAPIA: 02

SETORES EXTERNOS (SAMU, BAIRRAL ENTRE OUTROS): 4



5. ANÁLISE

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria da Saúde registrou no nosso Município 441 manifestações, que se deram, através de atendimentos pessoal, telefônico, por e-mail e carta.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria da Saúde, as denúncias estão relacionadas, na maioria das vezes, a comportamento inadequado de servidor, as quais foram devidamente esclarecidas através dos setores competentes.

Quanto às reclamações e elogios, com maior recorrência, estão relacionadas ao tratamento, atitudes e satisfação ou insatisfação com os serviços prestados, sendo enviadas para os setores responsáveis para averiguações e esclarecimentos dentro do prazo.

6. CONCLUSÃO

No decorrer do exercício de 2022 a Ouvidoria de Saúde observou que os canais para o atendimento aos munícipes são eficientes e de fácil acesso ao serviço, com atendimento presencial em sala própria localizada na Secretaria Municipal de Saúde.

Todas as manifestações foram devidamente respondidas.

A Ouvidoria da Saúde vem aperfeiçoando seus atendimentos dia a dia, com a realização de cursos e palestras, a fim de atender as expectativas dos cidadãos que recorrem a esse atendimento.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRA, 25 de janeiro de 2023.

REJANE DE ALMEIDA CARDOSO CAVERSAN
OUVIDORA DA SAÚDE