

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO SUS

1º SEMESTRE 2025

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o balanço das atividades realizadas pela Ouvidoria do SUS no município de DESCALVADO durante o **1º semestre de 2025**. O documento tem como objetivo divulgar informações sobre o atendimento ao cidadão, identificar demandas recorrentes e propor ações de melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.

Durante o período, os cidadãos puderam registrar manifestações por meio dos seguintes canais:

Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/SP/DESCALVADO>

Presencial no endereço: Rua José Quirino ribeiro, nº 55- Centro das 7h às 11h e das 13h às 17h

E-mail: ouvidoriasus@descalvado.sp.gov.br

Telefone: (19) 3583-9300 Ramal 1

WhatsApp: (19) 3583-9345

QR Code nas unidades de saúde

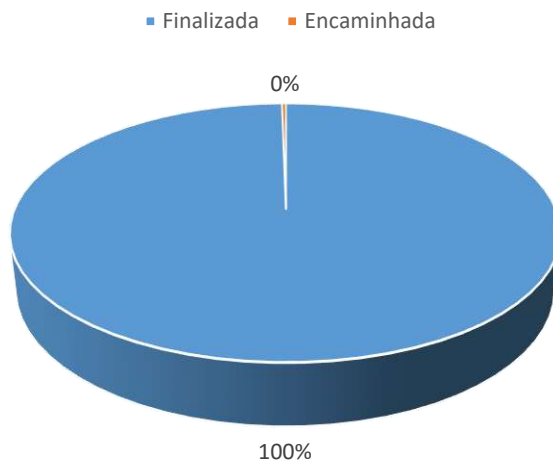
Carta

Fonte dos dados: Todas as informações apresentadas neste relatório foram extraídas do Sistema Ouvidor da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo - SES/SP, ferramenta oficial de registro e gerenciamento das manifestações da Ouvidoria do SUS.

2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

- Total de manifestações recebidas: 396
- Manifestações protocoladas finalizadas: 356
- Manifestações protocoladas em andamento: 01
- Manifestações não protocoladas: 39

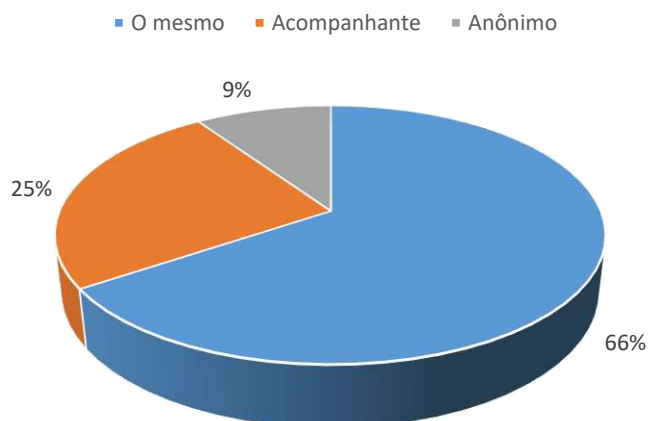
STATUS



3. QUANTITATIVO SOBRE O INFORMANTE

- O mesmo: 234
- O acompanhante: 89
- Anônimo: 34
- Total de manifestantes: 357

MANIFESTANTE

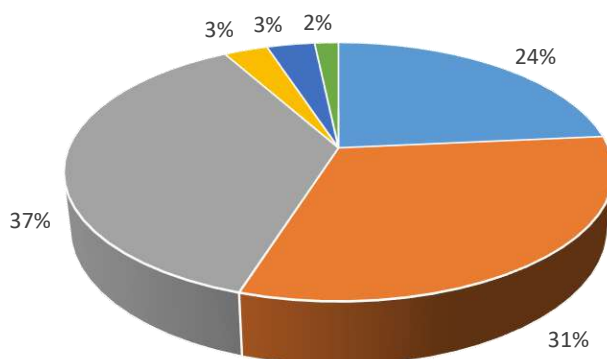


4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

- Elogios: 84
- Informação: 06
- Solicitações: 132
- Reclamações: 112
- Denúncia: 12
- Sugestão: 11

CLASSIFICAÇÃO

■ Elogio ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão ■ Denúncia ■ Informação



5. PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS

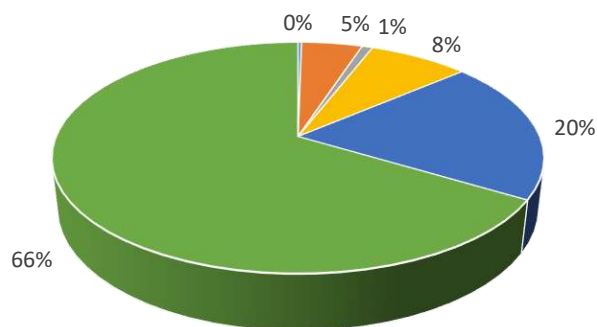
- Consulta - Atendimento - Tratamento
- Diagnóstico (Exame)
- Leis, Direitos e Deveres
- Qualidade do serviço e do atendimento prestado
- Vigilância Epidemiológica

6. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Observou-se que o telefone e o WhatsApp foram os mais utilizados seguidos por atendimento presencial, Plataforma Fala.Br, E-mail e carta.

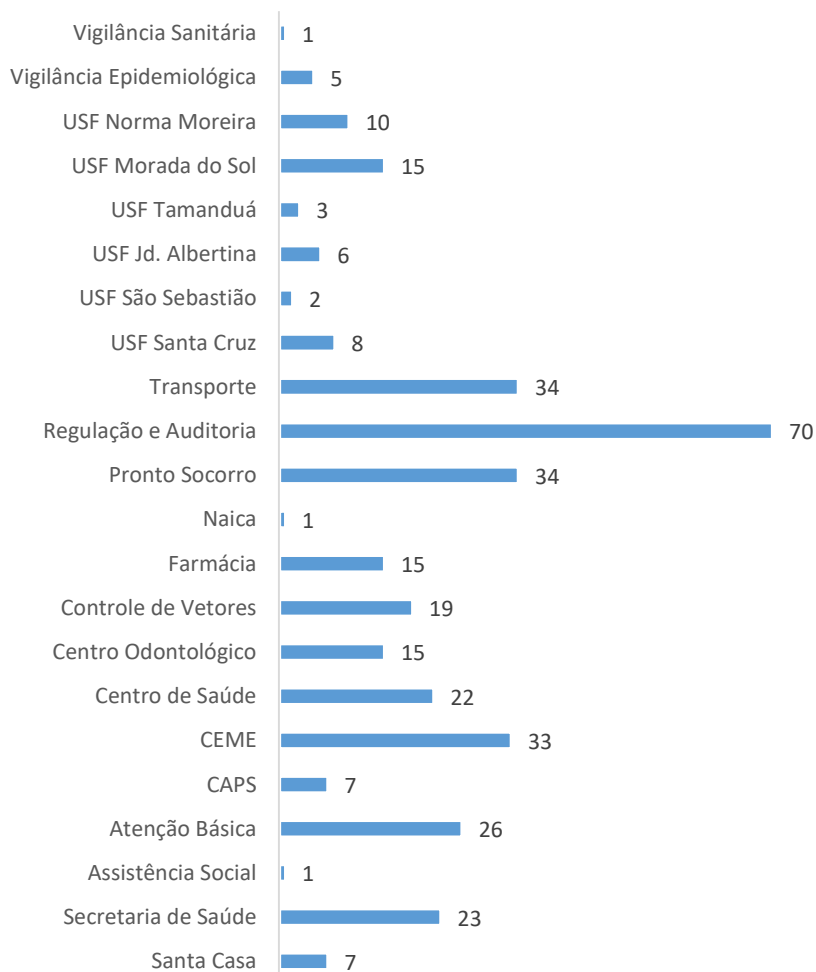
MEIOS DE COMUNICAÇÃO

■ Carta ■ E-mail ■ QR Code ■ Outro Sistema ■ Pessoal ■ Telefone/WhatsApp



7. SETORES ENVOLVIDOS

UNIDADES



CLASSIFICAÇÃO POR SETOR

- **Secretaria de Saúde**
Elogio: 5
Solicitação: 6
Denúncia: 1
Reclamação: 6
Sugestão: 5
- **Santa Casa**
Elogio: 2
Reclamação: 4
Solicitação: 1
- **Atenção Básica**
Elogio: 1
Informação: 1
Reclamação: 9
Solicitação: 13
Sugestão: 2
- **Assistente Social**
Informação: 1
- **CAPS**
Informação: 1
Solicitação: 5
Sugestão: 1
- **CEME**
Informação: 2
Elogio: 7
Solicitação: 19
Reclamação: 5
- **Centro de Saúde**
Elogio: 13
Solicitação: 2
Reclamação: 6
Sugestão: 1
- **Centro Odontológico**
Elogio: 10
Solicitação: 2
Reclamação: 3
- **Controle de Vetores**
Reclamação: 9

- Denúncia: 5
Solicitação: 5
- **Farmácia Municipal**
Elogio: 4
Reclamação: 8
Solicitação: 3
 - **NAICA**
Solicitação: 1
 - **Pronto Socorro**
Elogio: 7
Denúncia: 3
Reclamação: 23
Sugestão: 1
 - **Regulação e Auditoria**
Solicitação: 67
Informação: 1
Reclamação: 2
 - **Transporte Sanitário**
Denúncia: 2
Reclamação: 23
Elogio: 2
Solicitação: 6
Sugestão: 1
 - **USF Jd. Albertina**
Reclamação: 4
Elogio: 2
 - **USF Santa Cruz**
Reclamação: 4
Elogio: 4
 - **USF São Sebastião**
Reclamação: 1
Elogio: 1
 - **USF Tamanduá**
Reclamação: 2
Solicitação: 1
 - **USF Morada do Sol**
Elogio: 13
Reclamação: 2
 - **USF Colonial**

Elogio: 8

Reclamação: 1

Solicitação: 1

- **Vigilância Epidemiológica**

Elogio: 5

- **Vigilância Sanitária**

Denúncia: 1

8. ANÁLISE QUALITATIVA

O atendimento feito pela Ouvidoria do SUS permitiu identificar não apenas a frequência dos temas abordados pelos cidadãos, mas também os significados e sentimentos que envolvem cada manifestação. A análise qualitativa evidencia aspectos estruturais, operacionais e relacionais dos serviços públicos de saúde no município.

Consulta, Atendimento e Tratamento

As manifestações mostram que as algumas pessoas sentem dificuldade para conseguir atendimento com médicos especialistas, há demora para agendar essas consultas e isso indica a necessidade de revisar os processos de regulação, ampliar a oferta de serviços e fortalecer a atenção primária como porta de entrada. Tratamento de fisioterapia também foi notória o tempo de espera para iniciar o tratamento ou dar continuidade quando necessário.

Diagnóstico e Exames

As pessoas reclamam da demora para fazer alguns exames solicitados por especialistas e pela falta de justificativa pelo tempo de espera. Isso mostra dificuldade na comunicação com os usuários. Essa situação atrasa o diagnóstico e o início do tratamento o que pode piorar a saúde dos pacientes.

Transporte Sanitário

Foram observadas uma grande demanda de pacientes que solicitam o veículo para atendimento dentro do município, onde devido a demanda houve caso de atraso. Foi observado ainda o pedido de condução especial para atendimento intermunicipal onde nem sempre foi possível atender. Isso aponta que é preciso rever o protocolo do serviço, ou aumentar a frota e recursos humanos além da necessidade e capacitar os motoristas para estarem prontos para atender um público diversificado e alguns com questões específicas.

Assistência Farmacêutica

A falta de alguns medicamentos deixou os usuários inseguros e receosos de terem que interromper o tratamento. Isso aponta a importância da organização do estoque, controle e acompanhamento das compras.

Qualidade no Atendimento e Serviço Prestado

As reclamações sobre o acolhimento e a forma como os profissionais tratam os pacientes mostram dificuldades na relação entre eles. Falta de atenção e pouca empatia afetam a confiança das pessoas no serviço. É importante investir em ações de humanização e capacitação contínua das equipes.

Vigilância em Saúde e Controle de Vetores

As queixas sobre focos de dengue e residências com excesso de inservíveis mostram que a população está atenta, comunicativa e espera atuação do setor responsável. Esse envolvimento aponta a confiança nas ações de controle e orientação.

Cirurgias Eletivas

A falta de informações sobre quando a cirurgia vai acontecer ou mesmo a consulta para avaliação mostra a importância de deixar claro como funciona a fila de espera e manter as pessoas informadas sobre o andamento do processo.

9. RESOLUÇÃO



10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

- Tratativas diretas com os gestores da Secretaria de Saúde;
- Contato com os gestores das unidades de saúde;
- Contato com os usuários para respostas e justificativas;
- Acompanhamento das manifestações;
- Recomendações para melhoria dos serviços prestados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise qualitativa mostra que, mais do que dados, as manifestações revelam experiências, sentimentos e expectativas da população. A Ouvidoria tem um papel importante ao ouvir essas vozes e levar essas informações para melhorar a gestão do SUS no município. Fortalecer o diálogo entre usuários, profissionais e gestores é essencial para melhorar o atendimento e garantir a participação da população nas decisões.

Elaborado por: Sandra Regina Besttêti Pereira

Cargo: Ouvidora

Data: 31/07/2025