

Relatório Anual de Gestão Ouvidoria de Saúde



2022

Clemilda Lira
Ouvidora

Pedro Mattana
Coordenador



SECRETARIA
DE SAÚDE



RELATÓRIO OUVIDORIA SUS - ANO 2022

Prefeito

Joselito Gomes da Silva

Secretário de Saúde

Laércio Roberto Lemos de Souza

Secretários Executivos

Fabiana Valéria da Silva

Maria Jodecilda Carvalho Ferreira

Paulo Matheus do Carmo Costa

Ouvidora SUS

Maria Clemilda da Silva Lira

EQUIPE TÉCNICA DA SECRETARIA DE SAÚDE DE GRAVATÁ

Diretoria Geral da Atenção Básica

Laryssa Paes Almeida

Diretoria Geral CAF

Crisllaine Santos

Diretoria Geral de Vigilância à Saúde

Tárcila Kalyna de Almeida Alves Saborido

Diretoria Geral Centro de Fisioterapia

Rayza Laís Carvalho e Silva Arruda

Diretoria Geral UPA 24h

Marcos André Araújo Duque

Diretoria Geral CEO

Patrícia Nogueira Montenegro de Almeida

Diretoria Geral CTA/SAI

Bernardo Magalhães

Diretoria Geral CAPS

Patrícia Cristina da Silva

Diretoria Geral CIG

Maria Juliana Alves da Silva Cavalcante

Diretoria Geral Hospital Dr. Paulo da Veiga Pessoa

Joice Camila Rodrigues e Silva

Diretoria Geral Posto Fernando da Veiga Pessoa

Junio Vasconcelos da Silva

Diretoria Geral de Regulação

Juciana Maria Pereira Florentina de Medeiros

Diretoria Geral SAMU

Maria Mirtes Barbosa de Melo

Diretoria Geral de Transporte

Erik Ferreira

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Sumário

1. Apresentação.....	04
2. Perfil geral das manifestações.....	05
Tabela 1 - Análise dos atendimentos.....	05
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de atendimento.....	05
Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de atendimento.....	06
Tabela 2 - Número de manifestações e classificação das demandas.....	07
Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.....	07
Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.....	08
Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.....	08
Tabela 4 - Quantidade de solicitações mensais.....	09
Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.....	09
Tabela 5 - Quantidade de denúncias mensais.....	10
Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.....	10
Tabela 6 - Quantidade de informações mensais.....	11
Gráfico 7 - panorama anual de informações.....	11
Tabela 7 - Quantidade de sugestões mensais.....	12
Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.....	12
Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.....	13
Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.....	13
Tabela 9 - Demandas por diretorias.....	14
Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.....	14
3. Status das demandas.....	15
Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.....	15
Desdobramento dos assuntos abordados.....	16
4. Elogios.....	21

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

1. Apresentação

A Ouvidoria

SUS é uma unidade de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, a ouvidoria contribui para a participação social, auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de Saúde.

A Ouvidoria SUS é composta por uma ouvidora e um coordenador. Recebe manifestações de usuários de todo o município de Gravatá, dissemina informações de saúde, registra e encaminha as manifestações acolhidas aos órgãos competentes para a resolução e posterior resposta aos cidadãos.

As demandas recebidas são oriundas dos seguintes canais: atendimento presencial, teleatendimento via 0800 e WhatsApp, formulários depositados nas urnas em todas unidades de saúde e e-mail. As manifestações recebidas podem ou não gerar o registro de demandas no sistema utilizado - OuvidorSUS.

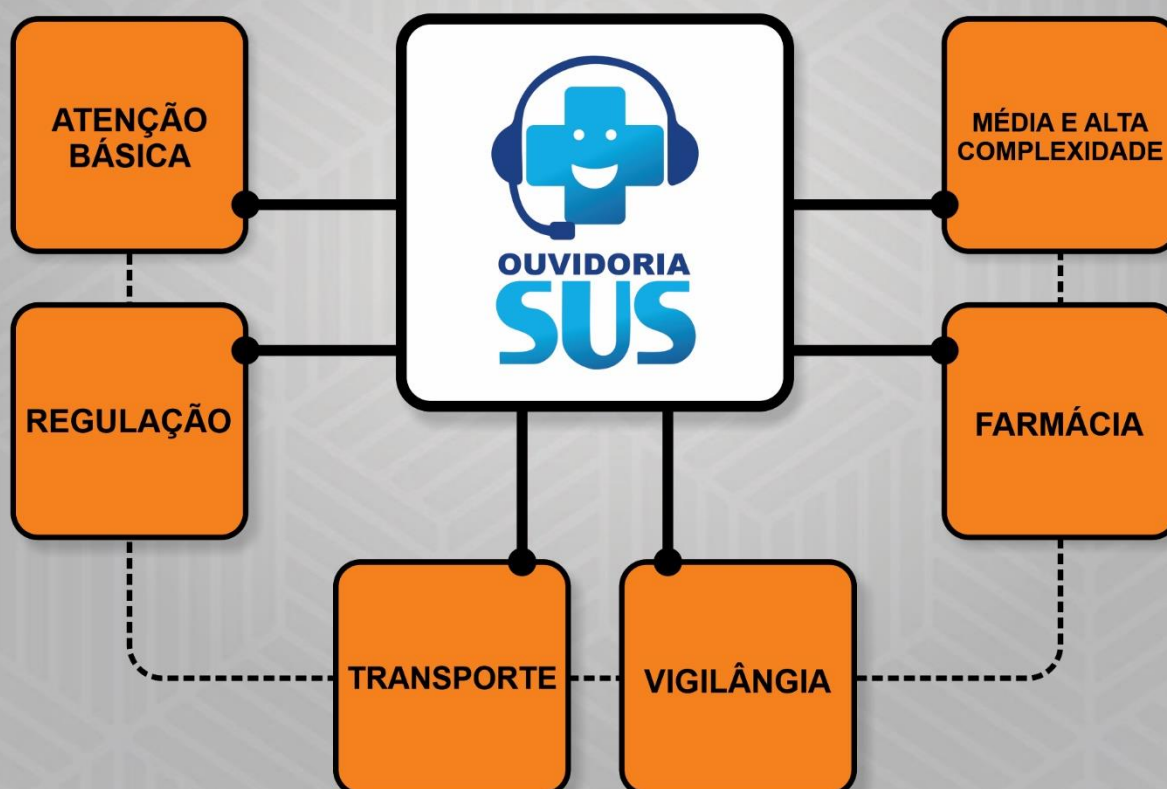
Para todos os setores da Secretaria de Saúde de Gravatá foi indicado um interlocutor de Ouvidoria, pessoa que recebe a demanda através da Ouvidoria, verifica o responsável dentro da sua área, entrega a manifestação e cobra as devidas respostas. Dando um retorno para a Ouvidoria do SUS no prazo de 20 (vinte) dias, podendo se estender até 40 (quarenta) dias conforme a sua necessidade de apuração dos fatos, mediante justificativa.

A seguir, o organograma da rede de Ouvidoria SUS do município de Gravatá PE:

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

ESTRUTURA DA REDE DE OUVIDORIA SUS SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GRAVATÁ /PE



2. Perfil geral das manifestações

No período de **janeiro a dezembro de 2022** a Ouvidoria SUS Gravata realizou um total de **1917 atendimentos**, entre acolhimento de manifestações, orientações e informações em saúde e outros assuntos referente à ouvidoria e de demandas de outras secretarias.

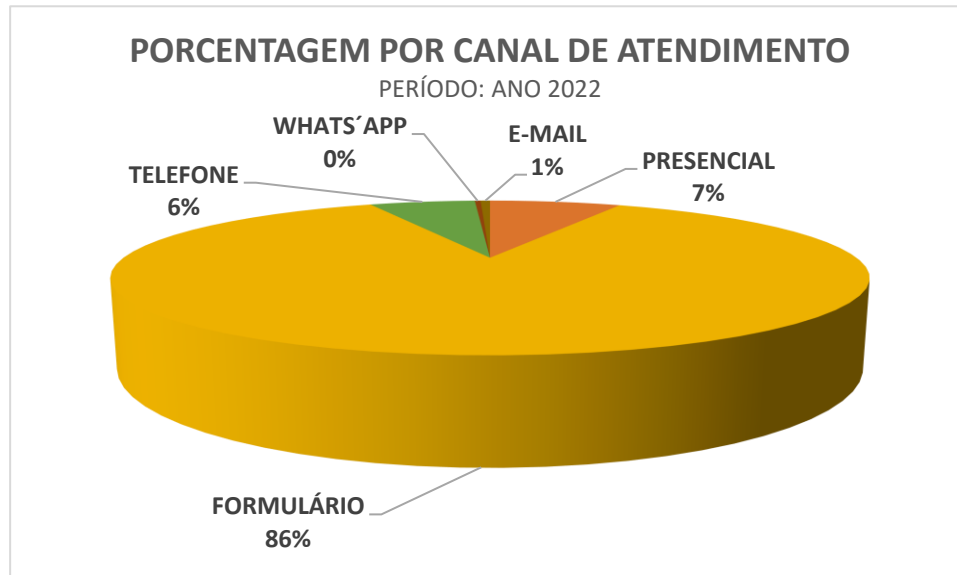
OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 1 - Análise dos atendimentos (presencial, formulário, telefone, WhatsApp e e-mail).

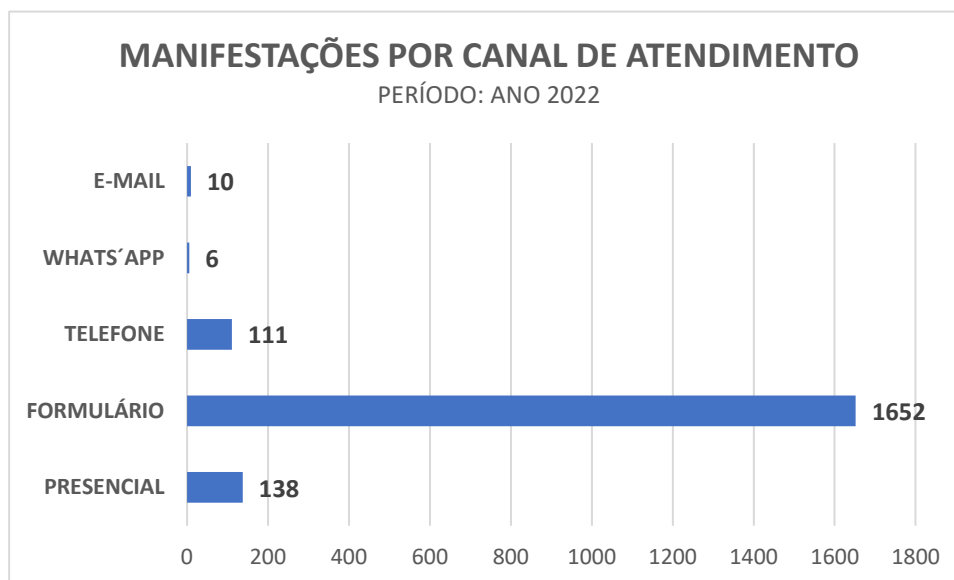
MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO				
CANAL	1º QUADRIMESTRE	2º QUADRIMESTRE	3º QUADRIMESTRE	TOTAL
PRESENCIAL	35	38	65	138
FORMULÁRIO	466	673	513	1652
TELEFONE	58	28	25	111
WHATS´APP	2	0	4	6
E-MAIL	4	3	3	10
TOTAL	565	742	610	1917

Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de atendimento.

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de atendimento.



O atendimento via formulários depositados nas urnas de cada unidade de saúde hoje é o canal de maior recebimento de manifestações, em seguida o atendimento presencial que ocorre na Ouvidoria SUS, situada na Secretaria de Saúde e com visitas às unidades de saúde, exercendo o papel de Ouvidoria Itinerante, na qual nas visitas às unidades, há a divulgação do serviço da Ouvidoria SUS e o incentivo à participação social dos cidadãos presentes. Em 3º lugar o atendimento telefônico, via o número 0800 000 0433 ou transferência de ramal do número (81) 3299.1899 - ramal 3010, seguidos pelo atendimento via e-mail (ouvidoriasusgravata@gmail.com) e whats´app (0800 000 0433). Houve o registro de 6 manifestações oriundas da Ouvidoria Municipal, que foram encaminhadas e respondidas dentro do prazo estipulado por lei. Todas as manifestações registradas sofrem processo de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamento para os setores responsáveis, que respondem com quais as medidas foram adotadas.

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 2 - Números de manifestações e classificação das demandas.

UNIDADES / SETORES	MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA SUS GRAVATÁ / PE - ANO 2022															TOTAL ANUAL POR UNIDADE DE SAÚDE						
	RECLAMAÇÕES		SOLICITAÇÕES		ELOGIOS		SUGESTÕES		DENÚNCIAS		TOTAL		RECLAMAÇÕES		SOLICITAÇÕES		ELOGIOS		SUGESTÕES		DENÚNCIAS	
	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%	# QUANTIDADE	%
ÁREA URBANA	197		57		343		34		15		646	100,00%	12		4		20		3		3	
1. ÁREA CAMINHÃO LEI II	3		0		2		1		0		38	5,88%	12		0		20		3		3	
2. AUTASOARES	0		0		2		4		0		21	3,25%	4		0		12		1		0	
3. BOA VISTA	0		0		0		0		0		8	1,24%	5		0		4		0		0	
4. CAIC LE II	4		1		2		9		0		15	2,32%	5		2		4		2		0	
5. JUCA	0		0		1		2		0		23	3,56%	8		2		12		1		0	
6. JUDAS TADEU (CRUZEIRO)	0		0		8		10		5		40	6,19%	6		2		23		7		0	
7. MARIA AUXILIADORA	0		12		1		2		8		28	4,33%	12		2		12		1		1	
8. NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	17		11		7		11		7		81	12,54%	29		22		26		2		2	
9. PATRÍCIA NELY	1		5		0		4		26		73	11,30%	13		4		49		4		4	
10. POSTO I (F. DA VEIGA PESSOA)	29		35		1		27		43		170	26,32%	68		5		64		11		2	
11. POSTO II (BAIRRO NOVO)	3		2		0		0		1		10	1,53%	7		1		1		0		1	
12. POSTO III (MARIA GOMES)	3		1		0		4		1		14	2,17%	5		0		8		1		0	
13. POSTO IV (SANTA HELENA)	5		2		1		0		3		47	7,28%	8		1		35		1		2	
14. RICARDO WALDIR (ALFES SUJOS)	4		7		7		0		1		78	12,07%	13		8		56		0		1	
TOTAL QUANTIDADE	69		52		114		142		87		9		13		5		8		2		646	100,00%
TOTAL ANUAL - TRIPLICAÇÃO	197		156		342		426		261		282		39		15		24		6		1938	
ÁREA RURAL	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
1. AVENÇAS	0		1		0		3		10		0		3		0		0		0		25	
2. LAGOA DO FERNANDO	8		4		1		1		1		1		1		0		2		1		45	
3. LIMEIRA	0		2		1		10		9		16	2,4%	3		0		3		0		64	
4. MANDACARÚ	2		8		6		1		3		8	1,2%	1		0		1		0		35	
5. RUISSINHAS	4		37		12		5		1		8	1,2%	4		6		4		0		88	
6. RUISSINHAS (CASA NOVA)	0		4		1		0		2		4	0,6%	1		1		1		0		27	
7. SÃO BEVERINO	0		0		9		0		1		8	1,2%	0		1		0		0		30	
8. URUKU MIRIM	1		12		4		0		14		0		18		13		5		0		74	
TOTAL QUANTIDADE	15		65		36		8		20		49	7,3%	39		57		61		7		17	
TOTAL ANUAL - TRIPLICAÇÃO	45		195		108		24		60		147	21,9%	117		171		183		21		513	
CENTROS DE APOIO	116		77		157		35		3		388	100%	3		0		0		0		388	
1. CAPS	1		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
2. CASA DE APOIO - RECIFE	3		4		2		8		10		6	1,6%	3		8		3		0		13	
3. CENTRO DE FISIOTERAPIA	6		7		5		0		2		16	4,2%	11		20		1		4		74	
4. CENTRO DE TESTAGEM COVID	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		8	
5. CENTRO DE VACINAÇÃO	1		0		0		0		0		2	0,5%	103		3		0		0		107	
6. CFCO	1		5		0		0		0		5	1,3%	8		0		0		0		25	
7. CIG	2		3		4		2		0		20	5,2%	5		8		0		0		55	
8. CLÍNICA DA MULHER	15		3		1		2		4		11	2,9%	10		2		1		0		39	
9. CITA / SAI	0		0		0		0		0		1	0,3%	0		0		0		0		9	
10. FARMÁCIA DA GENTE	5		1		7		2		0		6	1,6%	1		1		1		0		34	
11. REGULACÃO	2		12		9		2		0		5	1,3%	7		6		2		1		59	
12. SADI	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
13. SECRETARIA DE SAÚDE	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
14. TRANSPORTE	6		12		7		1		0		2	0,5%	1		7		0		0		52	
15. VIGILANCIA	4		0		0		1		0		1	0,3%	0		0		0		0		9	
TOTAL QUANTIDADE	44		47		37		21		19		118	30,4%	82		174		60		10		3	
TOTAL ANUAL - TRIPLICAÇÃO	132		141		111		63		57		354	91,2%	246		522		180		30		354	
MÉDIA E ATA COMPLEXIDADE	128		58		316		47		9		558	100%	9		0		0		0		558	
1. HOSPITAL PAULO DA VEIGA PESSOA	1		14		9		1		0		21	3,8%	4		3		2		0		2	
2. UPA ZAH	25		45		31		5		3		42	7,2%	54		75		13		12		6	
TOTAL QUANTIDADE	26		59		40		6		3		63	10,8%	58		78		15		14		8	
TOTAL ANUAL - TRIPLICAÇÃO	78		177		120		18		9		189	32,4%	174		234		45		42		24	
TOTAL GERAL	542		301		542		31		37		987	100%	37		37		37		37		37	

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044

Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA SUS - ANO 2022

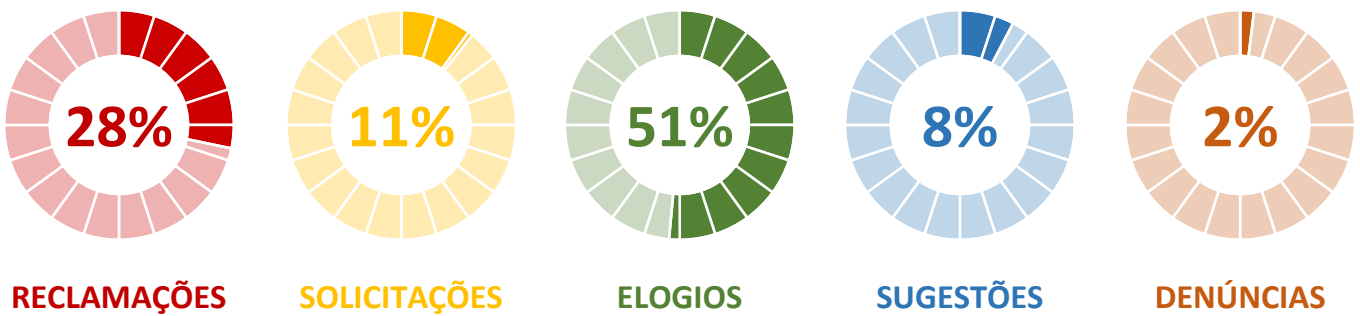


Tabela 3 - Quantidade de demandas por quadrimestre.

TOTAL MANIFESTAÇÕES/QUADRIMESTRE		
QUADRIMESTRE	QUANTIDADE	%
1º QUADRIMESTRE	539	28%
2º QUADRIMESTRE	768	40%
3º QUADRIMESTRE	610	32%
TOTAL:	1917	100%

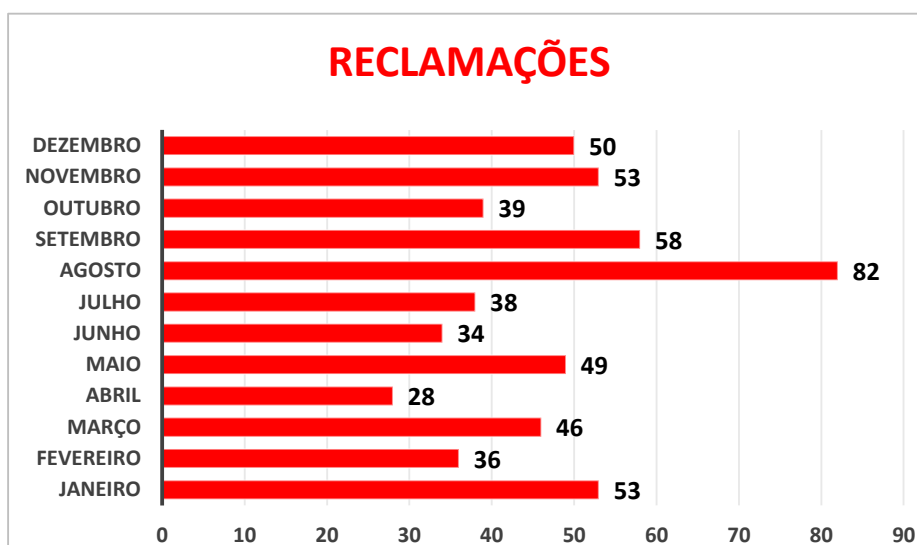
OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 4 - Quantidade de reclamações mensais.

RECLAMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2022	Nº
JANEIRO	53
FEVEREIRO	36
MARÇO	46
ABRIL	28
MAIO	49
JUNHO	34
JULHO	38
AGOSTO	82
SETEMBRO	58
OUTUBRO	39
NOVEMBRO	53
DEZEMBRO	50
TOTAL	566

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.

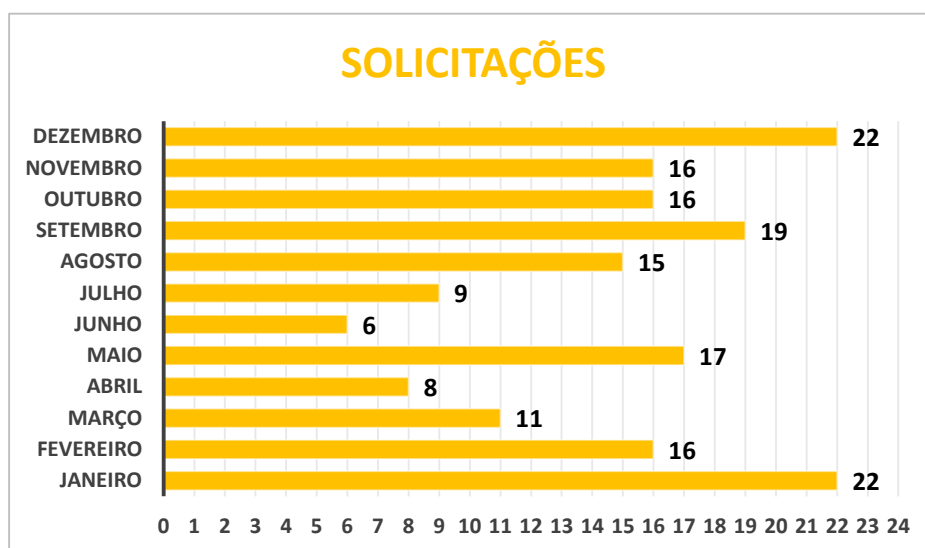
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 5 - Quantidade de solicitações mensais.

SOLICITAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2022	Nº
JANEIRO	22
FEVEREIRO	16
MARÇO	11
ABRIL	8
MAIO	17
JUNHO	6
JULHO	9
AGOSTO	15
SETEMBRO	19
OUTUBRO	16
NOVEMBRO	16
DEZEMBRO	22
TOTAL	177

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.

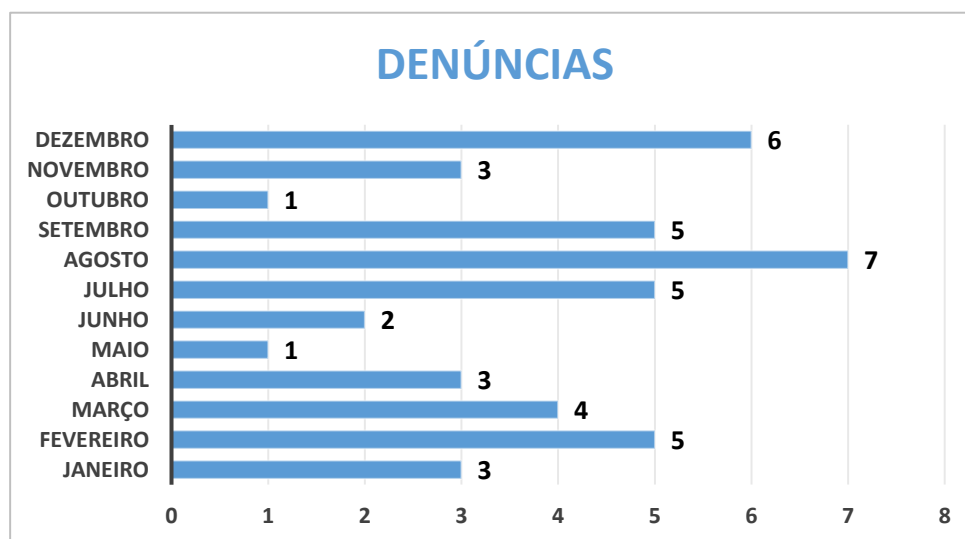
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 6 - Quantidade de denúncias mensais.

DENÚNCIAS	
PERÍODO MENSAL - 2022	Nº
JANEIRO	3
FEVEREIRO	5
MARÇO	4
ABRIL	3
MAIO	1
JUNHO	2
JULHO	5
AGOSTO	7
SETEMBRO	5
OUTUBRO	1
NOVEMBRO	3
DEZEMBRO	6
TOTAL	45

Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.



OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

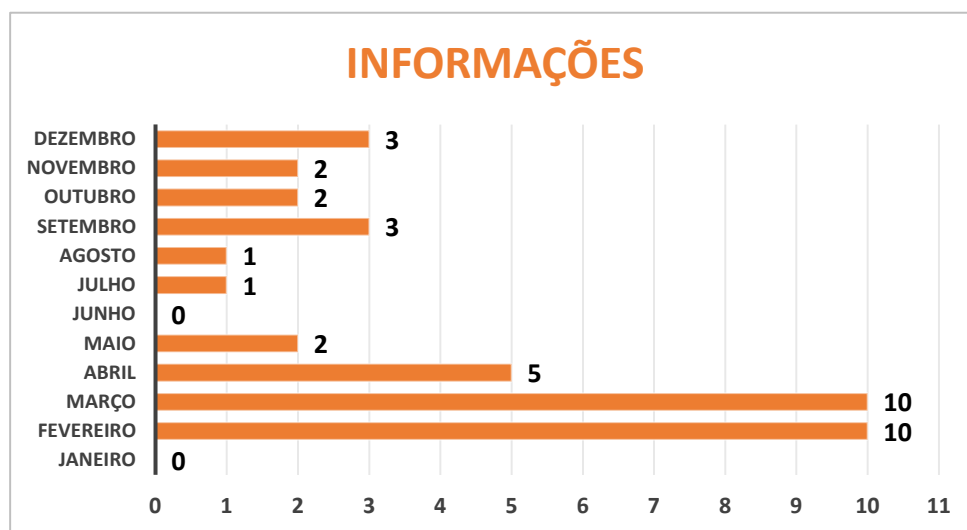
Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044

Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 7 - Quantidade de informações mensais.

INFORMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2022	Nº
JANEIRO	0
FEVEREIRO	10
MARÇO	10
ABRIL	5
MAIO	2
JUNHO	0
JULHO	1
AGOSTO	1
SETEMBRO	3
OUTUBRO	2
NOVEMBRO	2
DEZEMBRO	3
TOTAL	39

Gráfico 7 - Panorama anual de informações.



OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

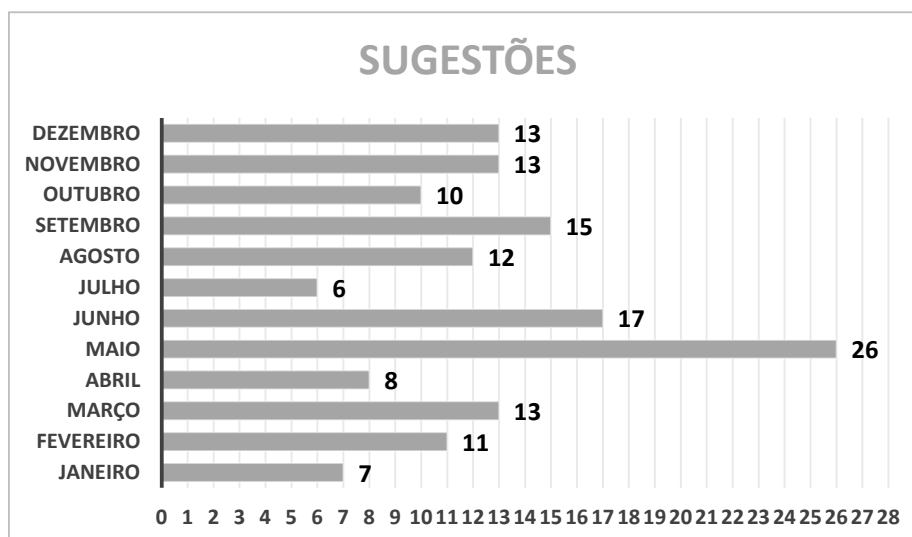
Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044

Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

SUGESTÕES	
PERÍODO MENSAL - 2022	Nº
JANEIRO	7
FEVEREIRO	11
MARÇO	13
ABRIL	8
MAIO	26
JUNHO	17
JULHO	6
AGOSTO	12
SETEMBRO	15
OUTUBRO	10
NOVEMBRO	13
DEZEMBRO	13
TOTAL	151

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

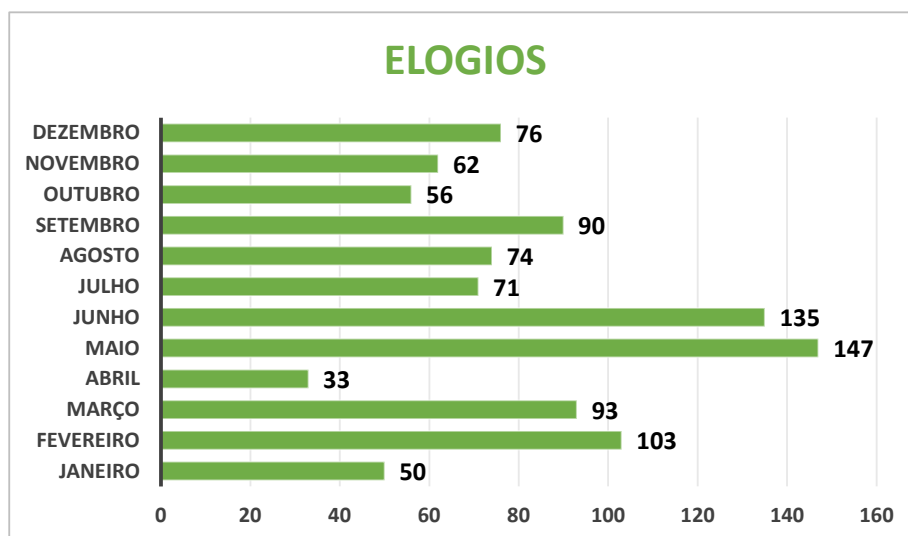
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 9 - Quantidade de sugestões mensais.

ELOGIOS	
PERÍODO MENSAL - 2022	Nº
JANEIRO	50
FEVEREIRO	103
MARÇO	93
ABRIL	33
MAIO	147
JUNHO	135
JULHO	71
AGOSTO	74
SETEMBRO	90
OUTUBRO	56
NOVEMBRO	62
DEZEMBRO	76
TOTAL	990

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.



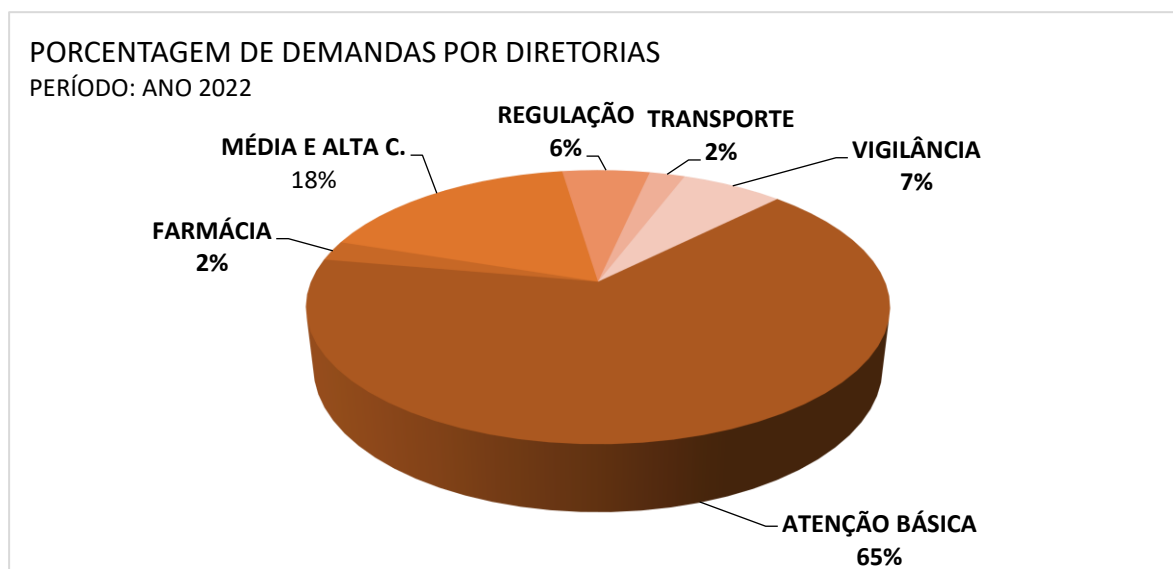
OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Tabela 10 - Demandas por diretorias.

DEMANDAS POR DIRETORIAS - ANO 2022					
DIRETORIAS	1º QUADRIMESTRE	2º QUADRIMESTRE	3º QUADRIMESTRE	QUANTIDADE	%
ATENÇÃO BÁSICA	383	442	426	1251	65%
FARMÁCIA	21	12	12	45	2%
MÉDIA E ALTA C.	87	127	122	336	18%
REGULAÇÃO	36	33	42	111	6%
TRANSPORTE	9	21	15	45	2%
VIGILÂNCIA	5	118	6	129	7%
TOTAL				1917	100%

Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.

**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

3. Status das Demandas

O relatório gerencial: trata-se do principal relatório a ser elaborado e disponibilizado pela Ouvidoria do SUS, para informações do gestor órgão/entidade na qual ela estiver inserida e de ter ampla divulgação externa. A seguir o status das demandas recebidas, com o desdobramento dos assuntos presentes nas demandas do ano 2022:

Tabela 11 - Manifestações: fechadas e arquivadas.

MANIFESTAÇÕES EM 2022: FECHADAS E ARQUIVADAS		
DIRETORIAS	DEMANDAS	%
ATENÇÃO BÁSICA	1251	100%
FARMÁCIA	44	98%
MÉDIA E ALTA C.	336	100%
TRANSPORTE	45	100%
REGULAÇÃO	108	97%
VIGILANCIA	129	100%

O setor de FARMÁCIA possui demanda (nº 5072554) com resposta pendente/prazo expirado e o setor de REGULAÇÃO possui 3 demandas (nº 5073354, nº 5074425 e nº 5090657) com respostas/prazos expirados. O setor CIG possui a demanda (nº 5077948) com resposta/prazo expirado.

A seguir, representa-se o desdobramento dos assuntos abordados. (sub-assuntos):

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

3.1 DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA

1º Quadrimestre

- Solicitação de ventiladores e ar-condicionado (Alta Soares, Jucá, Uruçu Mirim, Ricardo Walmir e Judas Tadeu).
- Sonar quebrado (Posto 2).
- Solicitação de bebedouro (Jucá e Russinhas).
- Solicitação de aquisição/conserto de televisores (Russinhas, Mandacaru, Russinhas Casa Nova).
- Reclamações de atendimento médico (Patrícia Nely, Posto 4, Posto 1, Nossa Sra. Das Graças, Lagoa do Fernando).
- Dificuldade para marcação de dentista (Ricardo Walmir).
- Reclamações de Auxiliar de serviços gerais (Ricardo Walmir, Centro de Fisioterapia, CAIC).
- Reclamações de Agente de Saúde (Ricardo Walmir, Mandacaru, Posto 1, Uruçu Mirim, Lagoa do Fernando).
- Reclamações de falta de prioridades com idosos, gestantes e pessoas da área rural. (Posto 1, Boa Vista).
- Demora no atendimento (Jucá).
- Solicitação de mais cadeiras de espera (Russinhas).
- Solicitação de psicólogos (Russinhas).
- Solicitação de telefone (Lagoa do Fernando).
- Reclamações de dentista e auxiliar (Lagoa do Fernando, Russinhas Casa Nova).
- Falta do atendimento (Maria Auxiliadora).
- Reclamações de recepção (Posto 1).
- Reclamações de coordenação (Posto 1, Clínica da Mulher).
- Reclamações de cumprimentos de carga horária do médico (Avencas).
- Reclamações de ausência em consultas marcadas (Ricardo Walmir).

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Melhora acesso de banheiro (Avencas).

2º Quadrimestre

- Reclamações e Solicitações sobre Infraestrutura (Nossa Sra. Das Graças, Ana Caminha, Limeira, Jucá, Avencas, Judas Tadeu, Posto 2 e Uruçu-mirim, Maria Auxiliadora);

- Reclamações sobre Agentes de Saúde (Mandacaru - Sítio Cordeiro e Sítio Coelho, Russinhas - Natália Só chega Atrasada- Sítio lagoa Queimada e Uruçu-Mirim, Posto 1 - Josefa, Alto do Cabloco, Posto 4, Ricardo Walmir - Mécia e Jebson);

- Solicitação de Agentes de Saúde (Russinhas - Sítio Cre-crê, Limeira - Sítio Azeite, Lagoa de Fernando - Gabieira);

- Falta de vagas para ultrassom (CAIC);

- Demora no atendimento (Limeira, Russinhas, Mandacaru, Clínica da Mulher, Posto 1);

- Mal atendimento (Jucá, Mandacaru, Posto 1, Russinhas - Mais atenção aos pacientes domiciliares, Posto1, Posto 2);

- Reclamações sobre a recepção (Jucá, Mandacaru, Posto 3 - Genilda atende mal, Uruçu-mirim, Posto 1, Patrícia Nely, Judas Tadeu, Boa Vista - Eduarda, Ricardo Walmir, CAIC - Iolanda e Graça, Ana Caminha);

- Reclamações e Solicitações sobre dentistas (Russinhas, Limeira, Uruçu-mirim, Posto 1, Lagoa do Fernando - Sâmara);

- Solicitações para pediatra (Judas Tadeu);

- Reclamações sobre atendimento médico (Patrícia Nely, Mandacaru, Russinhas - 31 reclamações sobre o Dr. Júlio, Boa Vista);

- Falta de atendimento médico (Mandacaru, Posto 1 - Dr. Cleto, Centro de testagem, Maria Auxiliadora

- Princesa de Gales);

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Falta de medicamento (Russinhas, Nossa Sra. Das Graças - Curativo, Soro);
- Equipamentos quebrados (São Severino - Compressor para dentista, Clínica da mulher - impressora);
- Solicitações para aumento de marcação de consultas (Jucá, Mandacaru);
- Reclamações sobre limpeza (Maria Auxiliadora, Posto 1);
- Solicitação de equipamentos novos (Uruçu-Mirim - ar condicionado);
- Reclamações sobre mal atendimento da Dra. Ysleids (Posto 4);
- Sugestões para a implantação de wi-fi (Clínica da mulher);
- Reclamações sobre o mal atendimento do Coordenador Junio (Posto1);
- Reclamações sobre marcação de consultas (Posto 1);
- Reclamações sobre falta de atendimento prioritário (Posto 1, CTA/SAI, Mandacaru);
- Reclamações sobre psicólogo Pierre (Posto 1);
- Reclamações de não receber resultado de exames (Posto 1);
- Reclamações sobre falta de neurologista, psicólogo e terapeuta ocupacional (CIG);
- Reclamações sobre animais dentro do posto (Maria Auxiliadora, CAIC);
- Reclamações sobre a coordenadora Patrícia (CEO).

3º Quadrimestre

- Reclamações e Solicitações sobre Infraestrutura (Limeira - ampliação do posto e telhado na frente do posto, São Severino - Reforma, Ana Caminha - Rampa na entrada, Centro de Fisioterapia - Paredes mofadas, ambiente úmido e aumentar o espaço).
- Reclamações sobre Agentes de Saúde (Mandacaru, Russinhas, Limeira, Boa Vista, Jucá - Cesar, Patrícia Nely - Gil, Auta Soares - Adeílido);

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Solicitação de Agentes de Saúde (Russinhas - Áreas descobertas, Limeira - Sítio Azeite);
- Demora no atendimento (São Severino, Judas Tadeu, Maria Auxiliadora);
- Reclamações sobre a recepção (Ana Caminha, Posto 1 - Prado 2, Clínica da Mulher);
- Reclamações e Solicitações sobre dentistas (Ana Caminha, Mandacaru, Russinhas - Casa Nova, Uruçu, Avencas - Dra. Thallyni);
- Solicitações para pediatra (Ricardo Walmir);
- Reclamações sobre atendimento médico (Ana Caminha - Dra. Sérgio, Posto I, Ricardo Walmir, Maria Auxiliadora, Nossa Senhora das Graças - Dra. Juliana, Posto 4, Russinhas);
- Falta de atendimento médico (Uruçu, Posto 4, Jucá);
- Falta de medicamento (Ana Caminha, Boa Vista, Judas Tadeu, Ricardo Walmir, Posto 4, Posto 1, Limeira, Russinhas - Casa Nova, São Severino)

LISTA DE MEDICAMENTOS EM FALTA

Losartana

Metformina

Risperidona

Amoxicilina suspensão

Ibuprofeno

Azitromicina

Antibiótico para crianças

Albendazol

Clonazepam

Aprozolan

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Paracetamol

Dipirona (comprimido)

* Fraldas, gases, luvas, óleo, máscaras, tensiômetro, copos descartáveis.

- Equipamentos quebrados (São Severino - Compressor para dentista, Russinhas - TV, Posto 1- Ar condicionado quebrado, Ricardo Walmir, Avencas - sem caneta de obturação);

- Solicitações para aumento de marcação de consultas (Limeira, Uruçu);

- Reclamações sobre limpeza (Posto 1, Judas Tadeu);

- Solicitação de equipamentos novos (Avencas - ar condicionado, Posto 2 - Cesta para preservativos);

- Reclamações sobre marcação de consultas (Posto 1, Ana Caminha, Maria Auxiliadora, Patrícia Nely, Nossa Senhora das Graças, Clínica da Mulher,);

- Reclamações sobre falta de atendimento prioritário (Posto 1, Maria Auxiliadora);

- Reclamações sobre psicólogo Pierre (Posto 1);

- Reclamações de demora no resultado de exames (Posto 1, Ana Caminha, Clínica da Mulher, São Severino, Jucá);

- Solicitações de especialistas Psicólogos, Nutricionistas (Uruçu, CIG - Psicopedagoga, Educador Físico para as crianças)

- Reclamações sobre animais dentro do posto (CAIC);

3.2 DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

1º Quadrimestre

- Solicitações de fiscalizações de estabelecimentos comerciais (Bar da Índia).

- Criadouros potenciais do mosquito de arboviroses (Dengue, Chikungunya e Zika, mosquito e larvas dos mosquitos).

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Dúvidas e reclamações sobre vacinas COVID-19.

2º Quadrimestre

- Falta de máscaras para pacientes (Centro de Vacinação, UPA)

3º Quadrimestre

- Falta de máscaras para pacientes (Centro de Vacinação, UPA)
- Denúncia de focos de Dengue.
- Insatisfação com o não cumprimento do prazo da resolução da demanda.
- Sugestão para abrir uma clínica veterinária.

3.3 DIRETORIA DE REGULAÇÃO

1º Quadrimestre

- Demora para realização de exames (3 a 8 meses de espera).
- Dificuldade de acesso às consultas com especialistas (Dermatologista).
- Solicitações de ar-condicionado, wi-fi, bebedouro (Casa de Apoio em Recife).

2º Quadrimestre

- Este setor está com demanda pendente com o prazo de resposta expirado (30/05/22 - protocolo 4768078);
- Demora no atendimento;
- Solicitação para aumento de fichas para marcação;

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Sugestão para silêncio;
- Mal atendimento, informações erradas pelo telefone;
- Reclamações sobre o tempo para realização de exames. (1 ano para realizar exames);
- Reclamações sobre Auxiliar de Serviços Gerais (Maria Mendes).

3º Quadrimestre

- Demora no atendimento;
- Solicitação para aumento de fichas para marcação;
- Sugestão para silêncio;
- Reclamações sobre o tempo para realização de exames. (1 ano para realizar exames);
- Demora para marcações de ultrassom, ressonância, dermatologista, cirurgias (desde 2018).
- Solicitações para a Casa de Apoio (Cama quebrada, ar condicionado, ventiladores, lençóis, talheres, panelas, conexão de internet para os usuários)
- Reclamações da Casa de Apoio (motoristas discutindo na frente dos usuários)

3.4 DIRETORIA DE TRANSPORTE

1º Quadrimestre

- Insatisfação na programação e organização do transporte.
- Motorista em alta velocidade.
- Denúncia de falta de ambulância.
- Reclamação da recepcionista.
- Sugestão de melhoria no acolhimento.

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

2º Quadrimestre

- Sugestões para transportes alternativos ao ônibus, em horários diferentes (Cidadã sai 3h da manhã e tem que esperar o dia todos o ônibus para voltar);
- Solicitações de aumento de funcionários para o dia de marcação;
- Solicitações para compra de computador;
- Demora no atendimento;
- Reclamações sobre carros altos para pacientes que fazem quimio e radioterapia;
- Reclamações sobre os horários de viagens. Pacientes esperam muito para voltarem;
- Reclamações sobre ar condicionado quebrado;
- Denúncias sobre falta de atendimento e descaso;
- Reclamações sobre mal atendimento do motorista TFD (Marcelo);
- Reclamações sobre mal atendimento (Marlene).

3º Quadrimestre

- Demora no atendimento;
- Reclamações sobre os horários de viagens. Pacientes esperam muito para voltarem;
- Denúncias sobre falta de atendimento e descaso;
- Reclamações sobre mal atendimento do motorista TFD (Barroada);
- Reclamações sobre falta de uso de máscaras de todos motoristas.
- Reclamação de falta de atendimento na época de Copa do Mundo.
- Solicitações para aumentar as viagens para Caruaru e Recife.

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Reclamações sobre motoristas discutindo na casa de apoio, na frente dos usuários.

3.5 DIRETORIA DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

1º Quadrimestre

- Reclamações sobre o atendimento médico (UPA).
- Demora no atendimento e falta de atenção ao paciente (UPA).
- Falta de humanização no acolhimento (UPA).
- Reclamações sobre a limpeza geral (UPA).
- Insatisfação com o atendimento na triagem (UPA).
- Reclamação de falta de ambulância (UPA).
- Sugestão para realizar um treinamento coletivo para as demandas serem mais ágeis (HPVP).
- Reclamações de falta de prioridades com idosos, gestantes e crianças (UPA).

2º Quadrimestre

- Reclamações sobre o atendimento médico (UPA - Dra. Gabriela Moraes e HPVP);
- Demora no atendimento e falta de atenção ao paciente (UPA e HPVP);
- Falta de humanização no acolhimento (UPA);
- Reclamações sobre a limpeza geral (UPA e HPVP);
- Insatisfação com o atendimento na triagem (UPA);
- Reclamações sobre falta de lençóis (UPA);
- Reclamações de falta de prioridades com idosos, gestantes e crianças (UPA);

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Sugestões para instalação de placas informativas dos setores (HPVP);
- Sugestões para voltar o atendimento como era antes, pois a UPA não supre a necessidade (HPVP);
- Solicitações para que tenham mais especialidades (HPVP);
- Reclamações e solicitações sobre o setor de Ultrassom (HPVP);
- Demora para atendimento de exames (HPVP - Pacientes em muito tempo em Jejum - diabéticos, idosos e gestantes).
- Reclamações sobre falta de informação na recepção (UPA e HPVP);
- Reclamações sobre falta de uso de luvas no laboratório (HPVP);
- Reclamações sobre falta de uso de máscaras (UPA);
- Reclamações sobre acesso, com soro e sangue exposto na rua (UPA);
- Reclamações sobre falta de profissional com hora marcada (HPVP - Ortopedista);
- Reclamações sobre recepção muito quente (HPVP);

3º Quadrimestre

- Reclamações sobre o atendimento médico (UPA);
- Demora no atendimento e falta de atenção ao paciente (UPA e HPVP);
- Falta de humanização no acolhimento (UPA);
- Reclamações sobre a limpeza geral (UPA e HPVP);
- Insatisfação com o atendimento na triagem (UPA);
- Reclamações sobre falta de lençóis (UPA);
- Reclamações de falta de prioridades com idosos, gestantes e crianças (UPA);
- Reclamações e solicitações sobre o setor de Ultrassom (HPVP);

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

- Demora para atendimento de exames (HPVP).
- Reclamações sobre falta de informação na recepção (UPA e HPVP);
- Reclamações sobre falta de uso de luvas no laboratório (HPVP);
- Reclamações sobre falta de máscaras para pacientes e acompanhantes (UPA);
- Reclamações sobre falta de profissional com hora marcada (HPVP - Ortopedista);
- Sugestões para colocar profissionais com mais experiência (UPA - médicos)
- Falta de medicamentos (UPA - Soro, Material para Gesso, Gases);
- Denúncias de falta de médicos (UPA).
- Reclamações sobre o Atendimento Ortopédico (HPVP - Dr. Gustavo Libório);

3.6 DIRETORIA DE FARMÁCIA

1º Quadrimestre

- Falta de medicação (Risperidona).

2º Quadrimestre

- Falta de medicação (Russinhas, Nossa Senhora das Graças);
- Sugestões para coloca guichê para atendimento prioritário na farmácia da gente;
- Reclamações sobre falta de fita HGT (ACCU CHEK há 6 meses).

3º Quadrimestre

- Falta de medicamento (Ana Caminha, Boa Vista, Judas Tadeu, Ricardo Walmir, Posto 4, Posto 1, Limeira, Russinhas - Casa Nova, São Severino).

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

LISTA DE MEDICAMENTOS EM FALTA

Losartana

Metformina

Risperidona

Amoxicilina suspensão

Ibuprofeno

Azitromicina

Antibiótico para crianças

Albendazol

Clonazepan

Aprozolan

Paracetamol

Dipirona (comprimido)

* Fraldas, gases, luvas, óleo girassol, máscaras, tensiômetro, copos descartáveis.

-

3.7 OUVIDORIA

1º Quadrimestre

- Orientações e informações referentes à secretaria de saúde.
- Informações de lista telefônica de toda a rede de saúde e demais secretaria.
- Solicitação de pedal com álcool em gel para a recepção da secretaria de saúde.

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

2º Quadrimestre

- Orientações e informações referentes à secretaria de saúde.
- Informações de lista telefônica de toda a rede de saúde e demais secretaria.

3º Quadrimestre

- Orientações e informações referentes à secretaria de saúde.
- Informações de lista telefônica de toda a rede de saúde e demais secretaria.

4. Elogios

1º Quadrimestre

A Ouvidoria registrou a satisfação dos cidadãos com os seguintes profissionais:

- Recepcionista (Ana Caminha, Clínica da mulher, Posto 1, CIG, Uruçu Mirim).
- atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural (Posto 3, Posto 4, Judas Tadeu, CAIC, Nossa Sra. Das Graças, Ricardo Walmir, Jucá, Ana Caminha, Boa Vista, Posto 1, Clínica da Mulher).
- atendimentos de média e alta complexidade (Hospital Doutor Paulo da Veiga Pessoa, UPA 24h).
- Elogios sobre o atendimento (Farmácia da Gente).
- Agradecimento pela aquisição do medicamento Risperidona (Farmácia da gente).
- atendimentos dos centros de apoio (Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO e CIG).

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

2º Quadrimestre

A Ouvidoria registrou a satisfação dos cidadãos com os seguintes profissionais:

- Recepcionista (Clínica da mulher, Posto 1, Uruçu Mirim).
- atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural (Lagoa do Fernando, Mandacaru, Russinhas, Posto 1 - Junio e Cecília, Uruçu-Mirim, Ana Caminha, CAIC, Judas Tadeu, Nossa Senhora das Graças, Patrícia Nely, Posto 3, Avencas, Russinhas-Casa Nova).
- atendimentos de média e alta complexidade (Hospital Doutor Paulo da Veiga Pessoa - Dr. Alexandre, Rafael, Geison e Arthur, UPA 24h - Dra. Clara Tavares).
- Elogios sobre o atendimento (Farmácia da Gente).
- atendimentos dos centros de apoio (Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO, Centro de Testagem, CTA, Centro de Vacinação).

3º Quadrimestre

A Ouvidoria registrou a satisfação dos cidadãos com os seguintes profissionais:

- Recepcionista (HPVP, Maria Auxiliadora, Farmácia da Gente, CAPS, Clínica da Mulher).
- atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural (Uruçu, HPVP - Rafael, Auta Soares, Patrícia Nely, Posto 4, Ricardo Walmir, CAIC, Maria Auxiliadora, Nossa Senhora das Graças, Posto 2, Mandacaru, Avencas, Lagoa do Fernando - Enfermeira Silvana, Russinhas, Ana Caminha, Judas Tadeu,).
- atendimentos de média e alta complexidade (HPVP e UPA - Dra. Gabriela, Dr. Antônio Ramos e Dra. Solange)
- atendimentos dos centros de apoio (Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO).
- Elogio ao atendimento, acolhimento e eficácia da equipe de Ouvidoria SUS.

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

“O papel da Ouvidoria é garantir ao (à) cidadão(ã) de ter a sua demanda efetivamente considerada e tratada à luz dos seus direitos constitucionais e legais.”

Clemilda Lira

Ouvidora Municipal de Saúde

Matrícula 103069

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com