

Relatório Anual de Gestão Ouvidoria de Saúde



2023

Elizangela Kátia
Ouvidora



SECRETARIA
DE SAÚDE



RELATÓRIO DETALHADO DO 1º QUADRIMESTRE DE 2023

Prefeito

Joselito Gomes da Silva

Secretário de Saúde

Anderson Bruno de Oliveira

Secretários Executivos

Joice Camila Rodrigues e Silva

Viviany Cavalcante

Ouvidora SUS

Elizangela Kátia de Barros

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 Saúde Bucal

Rodrigo Queiroz Gomes

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

Silmara Carvalho

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

Sumário

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

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 comunicação.....	05
Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de comunicação.....	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 elogios mensais.....	13
Gráfico 9 - Panorama anual de elogios.....	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.....	20

1. Apresentação

A Ouvidoria do 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 é composta por uma ouvidora. 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.

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

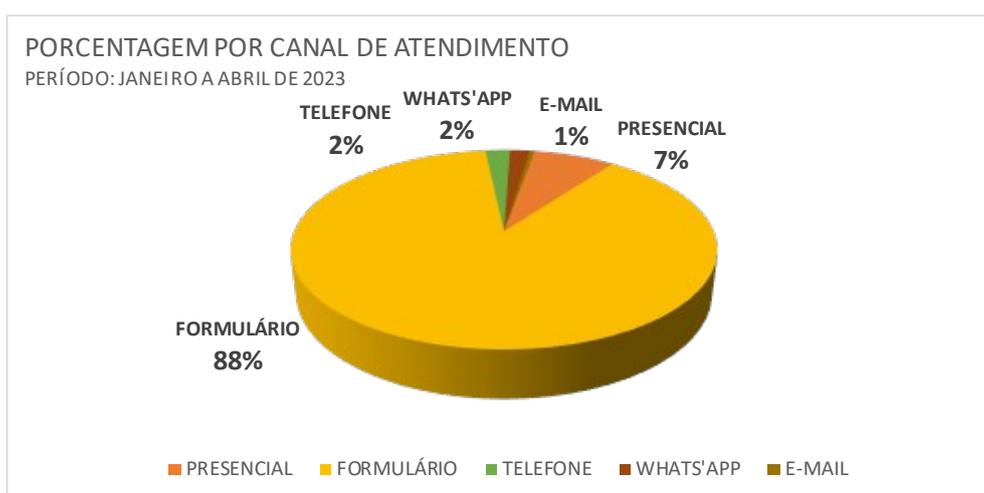
2. Perfil geral das manifestações

No período de **janeiro a abril de 2023** a Ouvidoria SUS Gravata realizou um total de **466 atendimentos**, entre acolhimento de manifestações, orientações e informações em saúde e outros assuntos referentes à ouvidoria e de demandas de outras secretarias.

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

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO - JANEIRO A ABRIL DE 2023						
CANAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	QUANTIDADE	%
PRESENCIAL	11	4	9	9	33	7%
FORMULÁRIO	138	118	77	62	395	88%
TELEFONE	4	3	3	0	10	2%
WHATS'APP	5	1	1	1	8	2%
E-MAIL	0	1	1	0	2	0%
TOTAL	158	127	91	72	448	100%

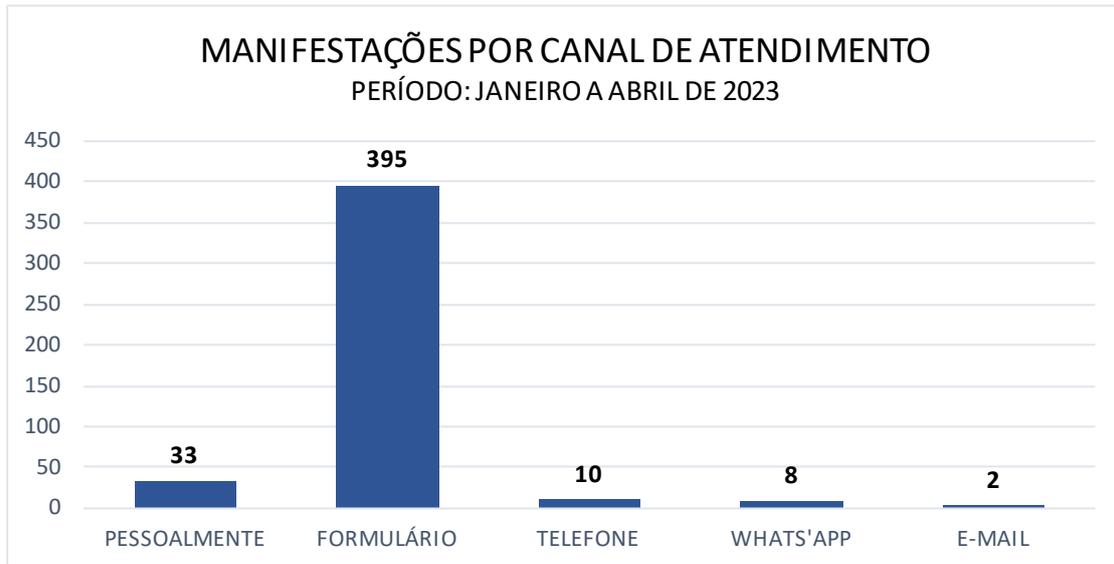
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.



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 comunicação.



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 WhatsApp (0800 000 0433) e e-mail (ouvidoria.saude@gravata.pe.gov.br).

As manifestações registradas sofrem processo de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamento para os setores responsáveis, que respondem quais medidas foram adotadas.

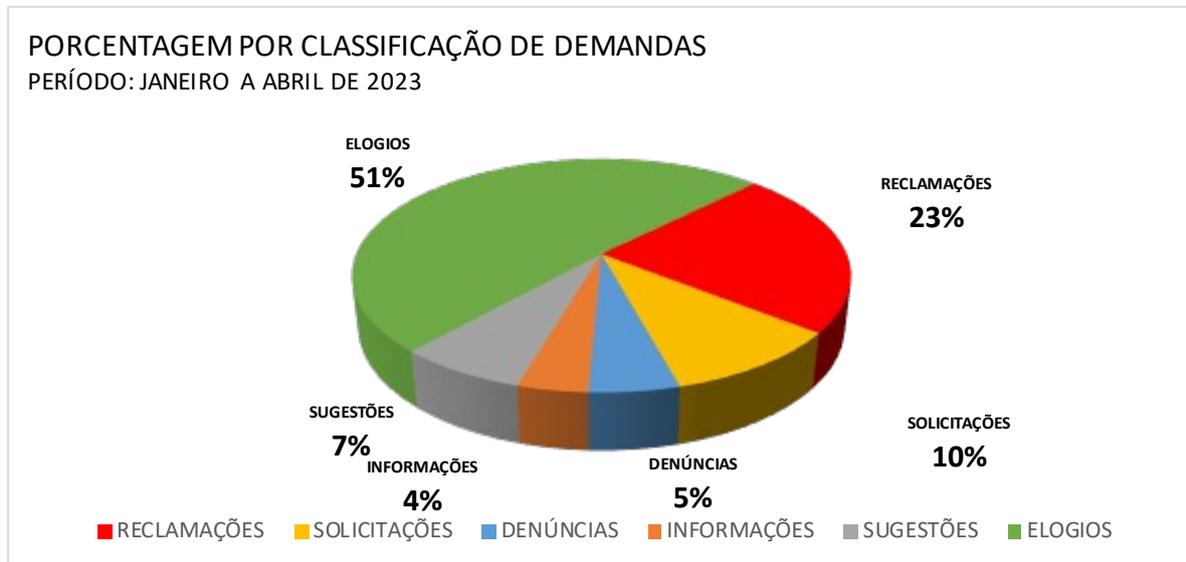
OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

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.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS						
CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES	43	37	23	5	108	23%
SOLICITAÇÕES	17	9	16	5	47	10%
DENÚNCIAS	7	3	5	8	23	5%
INFORMAÇÕES	7	4	2	5	18	4%
SUGESTÕES	16	2	10	5	33	7%
ELOGIOS	74	76	38	49	237	51%
TOTAL	164	131	94	77	466	100%

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.



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 3 - Quantidade de reclamações mensais.

RECLAMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	43
FEVEREIRO	37
MARÇO	23
ABRIL	5
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	108

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.

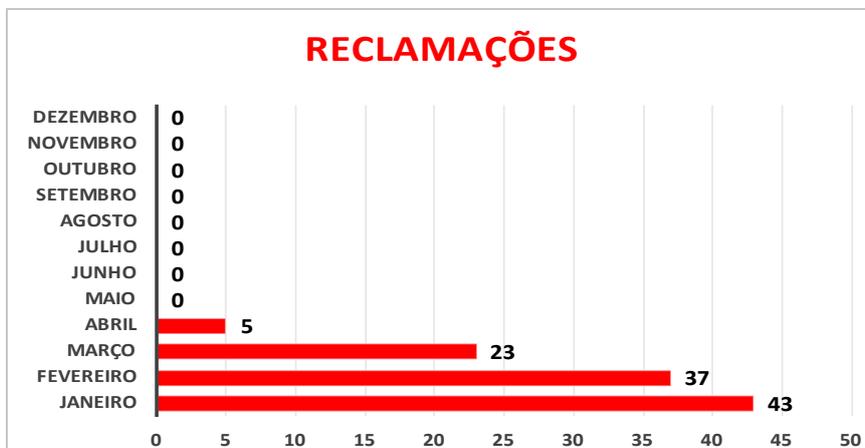


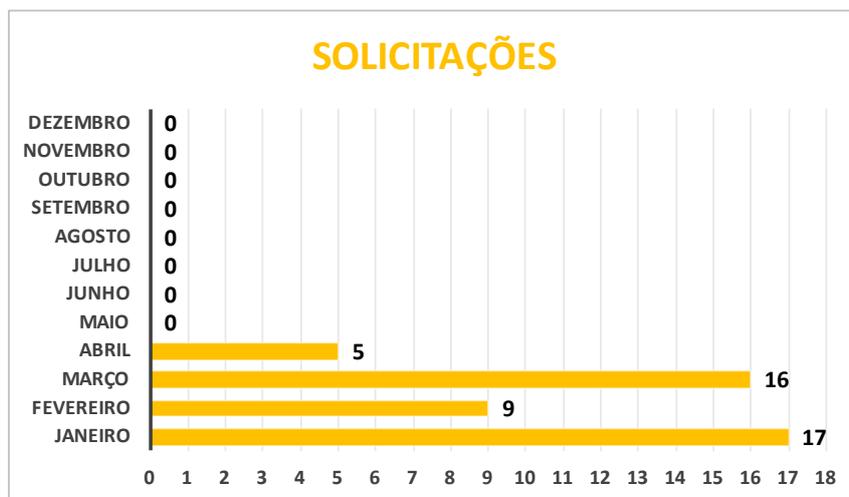
Tabela 4 - Quantidade de solicitações mensais.

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

SOLICITAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	17
FEVEREIRO	9
MARÇO	16
ABRIL	5
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	47

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.

**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 5 - Quantidade de denúncias mensais.

DENÚNCIAS	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	7
FEVEREIRO	3
MARÇO	5
ABRIL	8
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	23

Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.

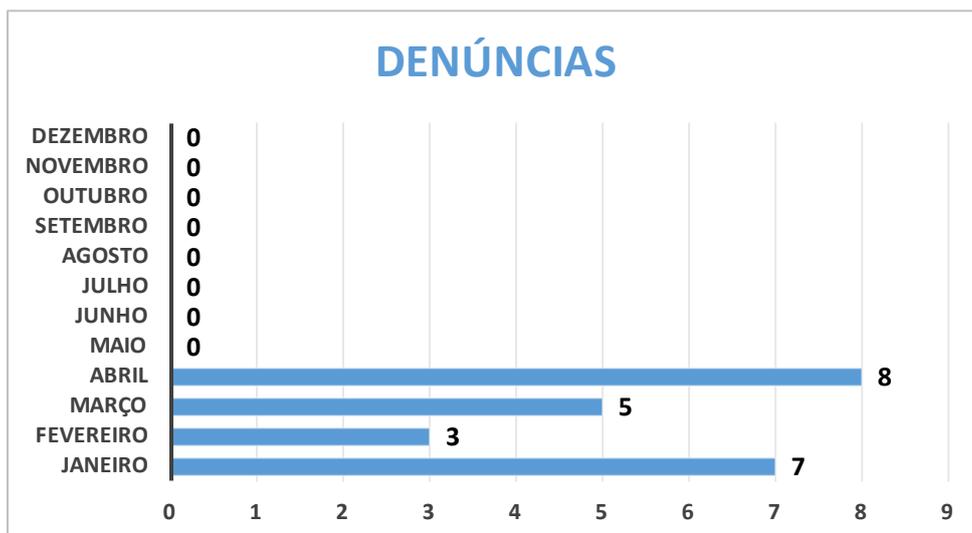


Tabela 6 - Quantidade de informações mensais.

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

INFORMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	7
FEVEREIRO	4
MARÇO	2
ABRIL	5
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	18

Gráfico 7 - Panorama anual de informações.

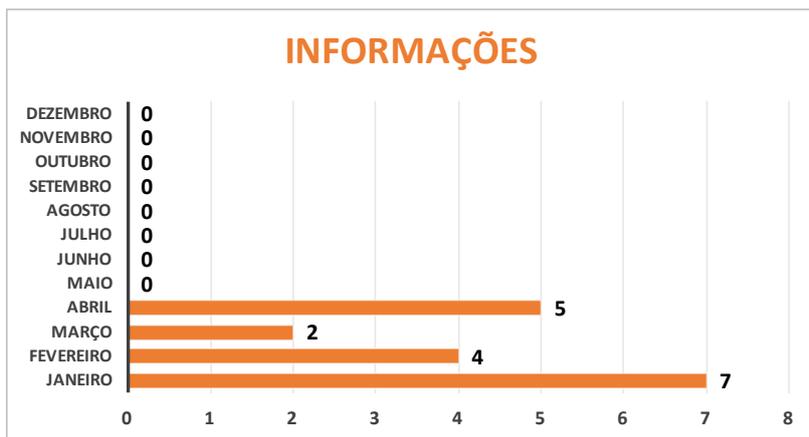


Tabela 7 - Quantidade de sugestões mensais.

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	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	16
FEVEREIRO	2
MARÇO	10
ABRIL	5
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	33

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

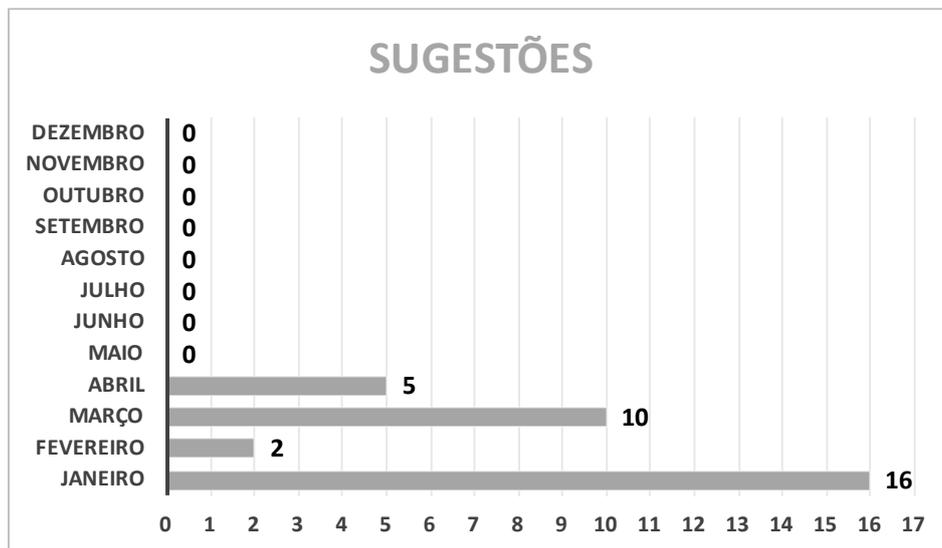


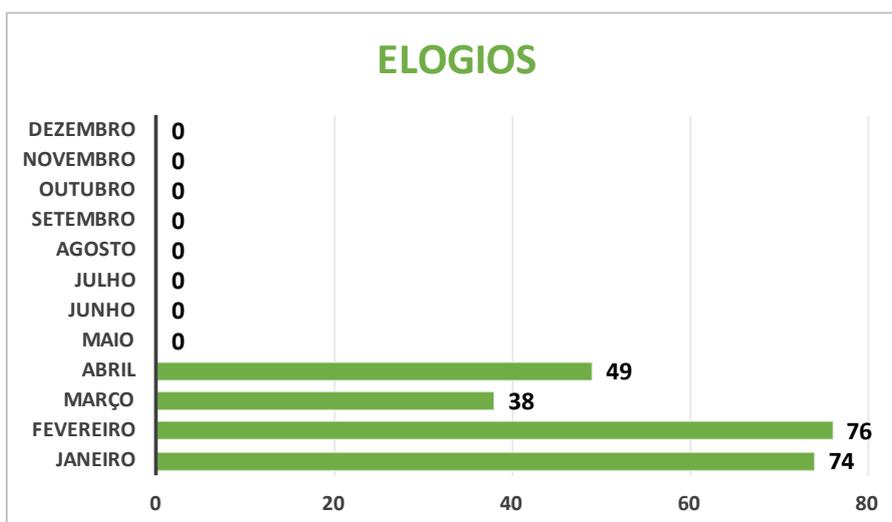
Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

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

ELOGIOS	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	74
FEVEREIRO	76
MARÇO	38
ABRIL	49
MAIO	0
JUNHO	0
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	237

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.

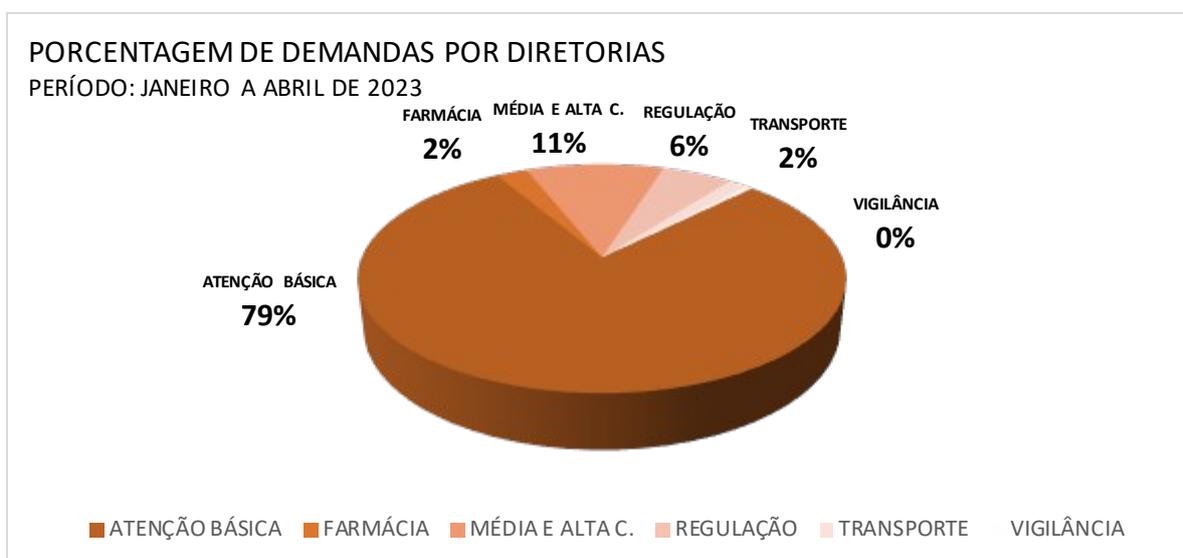
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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

Tabela 9 - Demandas por diretorias.

DEMANDAS POR DIRETORIAS - 1º QUADRIMESTRE - 2023						
DIRETORIAS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	QUANTIDADE	%
ATENÇÃO BÁSICA	112	104	77	61	354	79%
FARMÁCIA	6	3	2	0	11	2%
MÉDIA E ALTA C.	15	19	8	7	49	11%
REGULAÇÃO	19	0	4	2	25	6%
TRANSPORTE	4	1	0	2	7	2%
VIGILÂNCIA	2	0	0	0	2	0%
TOTAL					448	100%

Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.



3. Status das Demandas

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 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 1º quadrimestre de 2023:

Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.

MANIFESTAÇÕES: FECHADAS E ARQUIVADAS		
DIRETORIAS	DEMANDAS	%
ATENÇÃO BÁSICA	354	100%
FARMÁCIA	11	100%
MÉDIA E ALTA C.	49	100%
TRANSPORTE	7	100%
REGULAÇÃO	25	100%
VIGILANCIA	2	100%

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

- Reclamações, Sugestões e Solicitações sobre Infraestrutura (Posto 1, Boa Vista, Posto 2, Prado 2, Avencas, Limeira, Russinhas Casa Nova, São Severino, Boa Vista, Jucá, CAPS, Centro de fisioterapia).
- Reclamações sobre Agentes de Saúde (Patrícia Nely – Gil);
- Solicitação de Agentes de Saúde (Sítio Ladrilho, 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); dentista (Limeira); psicólogo (Limeira)
- Reclamações sobre atendimento médico (Ana Caminha - Dra. Sérgio, Posto I - reumatologista Ricardo Walmir, Maria Auxiliadora, Nossa Senhora das Graças - Dra. Juliana, Posto 4, Russinhas, Dra. Maria do Carmo- posto 2, Dra. Paula - Mandacaru);
- Sugestão de atendimento médico (Caic I e II - porém precisa de mais um médico para dar conta da demanda.)
- Falta de medicamento (Patrícia Nely, Posto 2, Ricardo Walmir, Limeira, Boa vista, Caic, São Severino, CAPS)
- Solicitação de acesso (moradores do Loteamento Isabel sugerem ser atendidos no Posto Boa Vista)
- Solicitação de material (caneta obturação- Avencas)
- Denuncia na prestação de socorro, negando atendimento (Boa Vista)

LISTA DE MEDICAMENTOS EM FALTA

Remédio de pressão;

Anticoncepcionais;

Paracetamol;

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

*tensiometro, glicosimetro, curativos.

- Equipamentos quebrados (São Severino - Compressor para dentista, Russinhas - TV, Posto 1- Ar condicionado quebrado, Ricardo Walmir, Avencas - sem caneta de obturação, Boa Vista – bomba quebrada, Russinhas – tv não funciona)
- Solicitações para aumento de marcação de consultas (Limeira, Uruçu);
- Reclamações sobre limpeza (Posto 1, Judas Tadeu, Lagoa do Fernando);
- 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, Judas Tadeu);
- 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)
- Reclamações sobre condutas: enfermeira gritou com recepcionista (Lagoa do Fernando), nutricionista não faz nada (Uruçu)
- Reclamação sobre processo de laqueadura (Maria Auxiliadora)

3.2 DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

- Sugestão para abrir uma clínica veterinária (Vigilância Ambiental)

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 de abrigo para animais de rua (Vigilância Ambiental)
- Reclamação na demora do recebimento das vacinas (Centro de Vacinação)

3.3 DIRETORIA DE REGULAÇÃO

- Demora no atendimento por faltas frequentes de alguns funcionários (Casa de Apoio)
- Solicitações para a Casa de Apoio (TV, conexão de internet para os usuários)
- Reclamações e solicitações da Casa de Apoio (motoristas discutindo na frente dos usuários, falta comida)

3.4 DIRETORIA DE TRANSPORTE

- Reclamações sobre os horários de viagens. Pacientes esperam muito para voltarem
- Reclamações sobre motoristas discutindo na casa de apoio, na frente dos usuários
- Sugestão para melhorias em local de embarque e desembarque.

3.5 DIRETORIA DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

- Reclamações sobre falta de ambulância, demora nas transferências, atendimento péssimo, médico, enfermeira Karina Rocha – má educada (UPA), enfermeira Manuelle, péssima não tem competência (HPVP)
- Sugestão para médicos mais experientes (UPA), sugestão para atendimento com prioridade para pessoas idosas, crianças e de zona rural (HPVP), sugestão para ampliar recepção (UPA)
- Demora para atendimento médico (HPVP)
- Sugestão para realização de cirurgias e atendimento de urgência (HPVP)
- Falta de medicamentos (UPA - Soro, Material para Gesso, Gases);
- Reclamação sobre atendimento médico: Dr. Thomas Guedes

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

- Denúncias de falta de médicos (UPA).
- Reclamações sobre o Atendimento Ortopédico (HPVP - Dr. Gustavo Libório);

3.6 DIRETORIA DE FARMÁCIA

- Falta de medicamento (Boa Vista, Patrícia Nely, Posto 2, Ricardo Walmir, Limeira, Auta Soares, Caic, CAPS).
- Falta de DIU (Boa Vista)
- Solicitação para aparelho de pressão (Patrícia Nely)
- Solicitação de pinça (Prado 2)
- Solicitação de medidor de glicose (Patrícia Nely)
- Solicitação de auxiliar de farmácia (Caic I e II)
- Falta de remédio controlado, pra dor de cabeça e pra diabetes, curativos, (Russinhas)
- Elogios ao atendimento e a equipe.

MEDICAMENTO EM FALTA:

Prometazina 25mg

3.7 OUVIDORIA

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

3.8 CENTROS DE APOIO

- Reclamações sobre demora no atendimento, falta recepcionista no turno da tarde, dentista machucou (Lagoa do Fernando), reclamação sobre a conduta ASG Fabiana - CEO; Falta tudo!, Coordenadora péssima, rude e arrogante (Galega)-CIG; Muito ruim! Ambiente desagradável, cheio de mofo e fungos, causando reações alérgicas - Centro de Fisioterapia; Neurologista com muitos pacientes, só chega atrasado. Demora em diversos serviços, exames, preventivos, dermatologia, cardiologia. Péssimo coordenador – Junior (Posto 1); reclamações sobre ASB da dra. Paula, péssima, não respeita idosos, ASB Posto 3 trata mal; dentista do Lagoa do Fernando trata mal (CEO)
- Solicitações de dentista (Limeira), dias de atendimentos (Russinhas – Casa Nova), caneta para dentista (Avencas)-CEO.
- Solicitações de especialidades: Fonoaudióloga, T.O., Geneticista, Psicopedagoga- CIG
- Solicitação: foto para dentista (São Severino) CEO; bebedouro e ventilador, fechaduras para as portas dos consultórios (Prado 2)
- Solicitação de alimentos: CAPS
- Sugestão de servir cafezinho- Posto1

4. Elogios

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

- Recepcionista (Maria Auxiliadora – Wandilma; Patrícia Nely – Graça; CIG – Lene; Clínica da Mulher – Nicole; Lagoa do Fernando; UPA- Verônica e Lucas; SAMU; HPVP; CEO; Nossa Senhora das Graças; Limeira – Solange; Russinhas; CAPS – Luana; Fisioterapia- Genilda; CIG – Claudilene; Regulação – Marlene; Posto 3 - Gerivânia)
- Agente de saúde (Posto 2 – Simone; Patrícia Nely- Givaldo; Patrícia Nely – Tenório; Lagoa do Fernando – Bel; Limeira; Mandacaru;)
- ASB (Lagoa do Fernando)

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

- Auxiliar de serviços gerais (CEO; Casa de Apoio; Lagoa do Fernando; Ricardo Walmir – Juliane; Centro de fisioterapia- Jane; Posto 3 - Fátima)
- Técnica de laboratório (Ricardo Walmir – Luciene)
- Cozinheira (Casa de Apoio - Ceça)
- Fisioterapeuta (Maircon, Idaiane, Clara)
- Maqueiro (UPA- Rafael)
- Motorista (TFD- Marcos, José Luiz)
 - Médico (a): Dr. Péricles (Patrícia Nely); Dr. André (Limeira); Dra. Tamires e a mastologista (Clínica da Mulher); Dra. Eliete (CAPS); Dr. Carlos e Dr. Bruno (Posto 3)
- Psicólogo: Ramon (CIG)
 - Enfermagem e técnicos (Avenças- Silvana; Mandacaru- Ediana; Auta Soares – Joana; Maria Auxiliadora - Lane e Ângela; Patrícia Nely- Elizangela; UPA – Ulisses; Posto2 - Viviane; Ricardo Walmir - Evandrielly); Posto 3 – Maria Amanda; Tec. Enfermagem (Mandacaru- Daniela);
 - Atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural (Limeira, Ana Caminha, Caic I e II, Maria Auxiliadora, Patrícia Nely, CEO, Avenças, Posto 1- Yuri, Gil e Vânia)
 - Atendimentos de média e alta complexidade (HPVP e UPA – Dr. Daniel, Dra. Marina de Souza, José- laboratório, Rafael - maqueiro)
 - Atendimentos dos Centros de Apoio (Centro de vacinação, Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO, Casa de Apoio, CIG, Regulação, Transporte)
 - Elogio ao atendimento, acolhimento e eficácia da equipe de Ouvidoria SUS e 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

“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.”

Elizangela Kátia de Barros

Ouidora Municipal de Saúde

Matrícula 103056

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

RELATÓRIO DETALHADO DO 2º QUADRIMESTRE DE 2023

Prefeito

Joselito Gomes da Silva

Secretário de Saúde

Anderson Bruno de Oliveira

Secretários Executivos

Joice Camila Rodrigues e Silva

Viviany Cavalcante

Ouvidora SUS

Elizangela Kátia de Barros

EQUIPE TÉCNICA DA SECRETARIA DE SAÚDE DE GRAVATÁ

Diretoria Geral da Atenção Básica

Laryssa Paes Almeida

Diretoria Geral de Vigilância à Saúde

Tárcila Kalyna de Almeida Alves Saborido

Diretoria Geral UPA 24h

Marcos André Araújo Duque

Diretoria Geral CTA/SAI

Bernardo Magalhães

Diretoria Geral CIG

Maria Juliana Alves da Silva Cavalcante

Diretoria Geral Posto Fernando da Veiga Pessoa

Junio Vasconcelos da Silva

Diretoria Geral SAMU

Maria Mirtes Barbosa de Melo

Diretoria Geral CAF

Crisllaine Santos

Diretoria Geral Centro de Fisioterapia

Rayza Laís Carvalho e Silva Arruda

Diretoria Saúde Bucal

Rodrigo Queiroz Gomes

Diretoria Geral CAPS

Patrícia Cristina da Silva

Diretoria Geral Hospital Dr. Paulo da Veiga Pessoa

Silmara Carvalho

Diretoria Geral de Regulação

Juciana Maria Pereira Florentina de Medeiros

Diretoria Geral de Transporte

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

Sumário

5. Apresentação.....	04
6. Perfil geral das manifestações.....	05
Tabela 1 - Análise dos atendimentos.....	05
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.....	05
Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de comunicação.....	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 elogios mensais.....	13
Gráfico 9 - Panorama anual de elogios.....	13
Tabela 9 - Demandas por diretorias.....	14
Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.....	14
7. Status das demandas.....	15
Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.....	15
Desdobramento dos assuntos abordados.....	16
8. Elogios.....	20

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

4. Apresentação

A Ouvidoria do 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 é composta por uma ouvidora. Recebe manifestações de usuários de todo o município de Gravata, 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 Gravata 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.

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

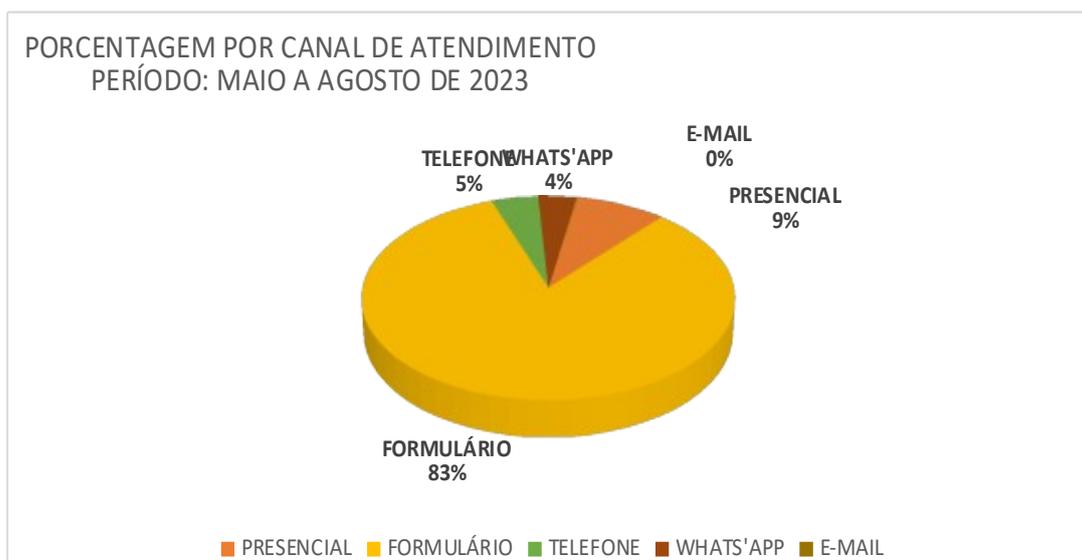
5. Perfil geral das manifestações

No período de **maio a agosto de 2023** a Ouvidoria SUS Gravatá realizou um total de **533 atendimentos**, entre acolhimento de manifestações, orientações e informações em saúde e outros assuntos referentes à ouvidoria e de demandas de outras secretarias.

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

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO - MAIO A AGOSTO DE 2023						
CANAL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	QUANTIDADE	%
PRESENCIAL	10	12	10	14	46	9%
FORMULÁRIO	148	98	74	123	443	83%
TELEFONE	3	10	7	4	24	5%
WHATS'APP	1	2	1	15	19	4%
E-MAIL	0	0	0	1	1	0%
TOTAL	162	122	92	157	533	100%

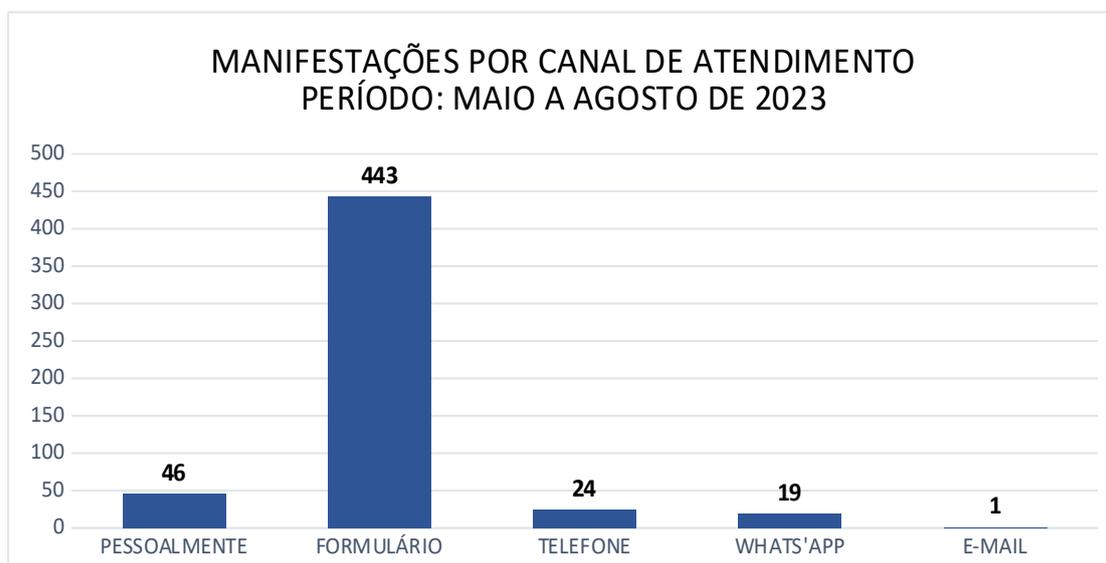
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.*



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

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



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 WhatsApp (0800 000 0433) e e-mail (ouvidoria.saude@gravata.pe.gov.br).

As manifestações registradas sofrem processo de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamento para os setores responsáveis, que respondem quais 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.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS						
CLASSIFICAÇÃO	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES	21	33	21	31	106	20%
SOLICITAÇÕES	13	10	10	12	45	8%
DENÚNCIAS	23	13	6	11	53	10%
INFORMAÇÕES	3	10	7	4	24	5%
SUGESTÕES	28	10	8	12	58	11%
ELOGIOS	74	46	40	87	247	46%
TOTAL	162	122	92	157	533	100%

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.



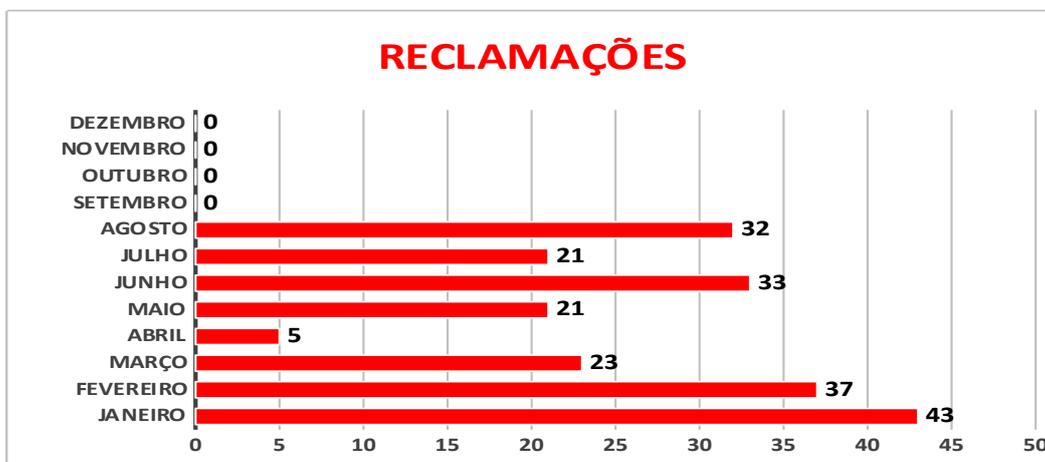
OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

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

Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.

RECLAMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	43
FEVEREIRO	37
MARÇO	23
ABRIL	5
MAIO	21
JUNHO	33
JULHO	21
AGOSTO	32
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	215

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.

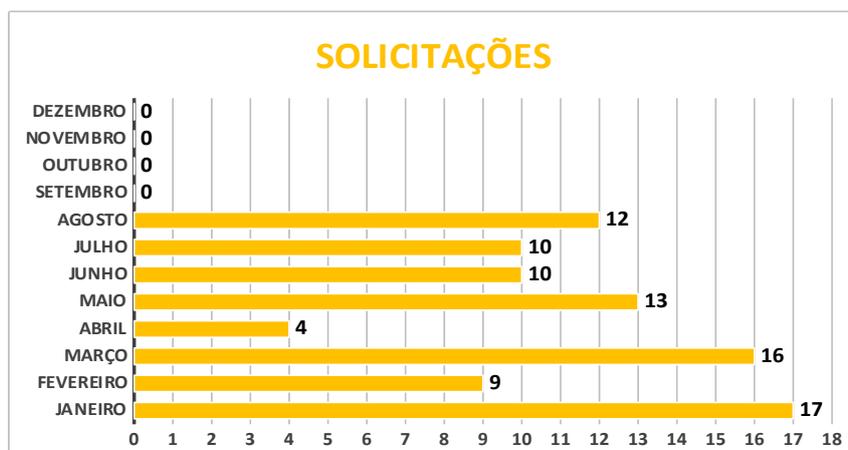
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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 solicitações mensais.

SOLICITAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	17
FEVEREIRO	9
MARÇO	16
ABRIL	4
MAIO	13
JUNHO	10
JULHO	10
AGOSTO	12
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	91

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.



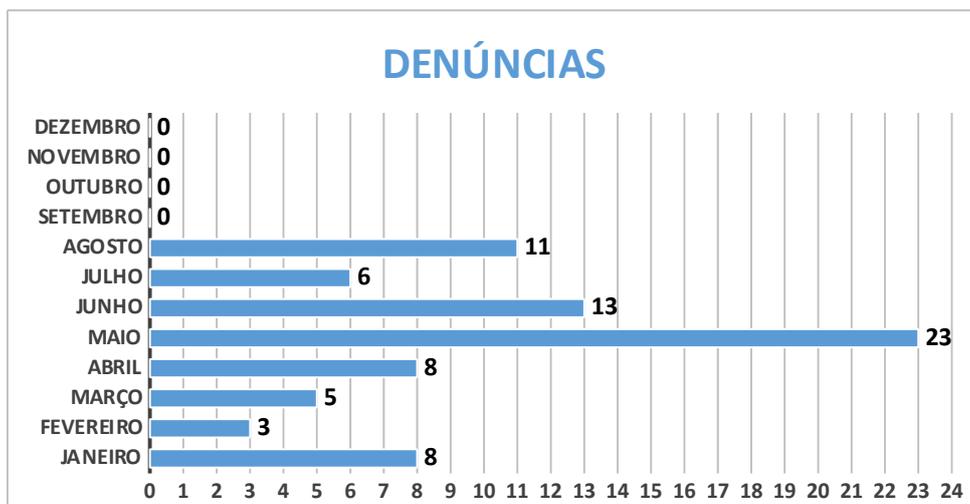
OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

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

Tabela 5 - Quantidade de denúncias mensais.

DENÚNCIAS	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	8
FEVEREIRO	3
MARÇO	5
ABRIL	8
MAIO	23
JUNHO	13
JULHO	6
AGOSTO	11
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	77

Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.

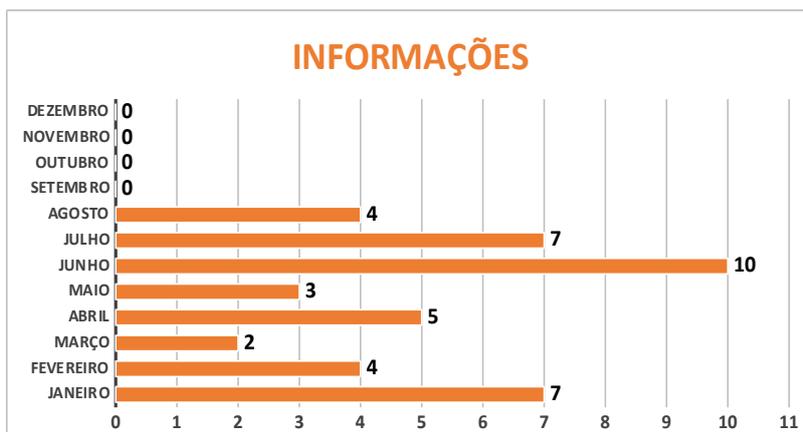
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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

Tabela 6 - Quantidade de informações mensais.

INFORMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	7
FEVEREIRO	4
MARÇO	2
ABRIL	5
MAIO	3
JUNHO	10
JULHO	7
AGOSTO	4
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	42

Gráfico 7-Panorama anual de informações.



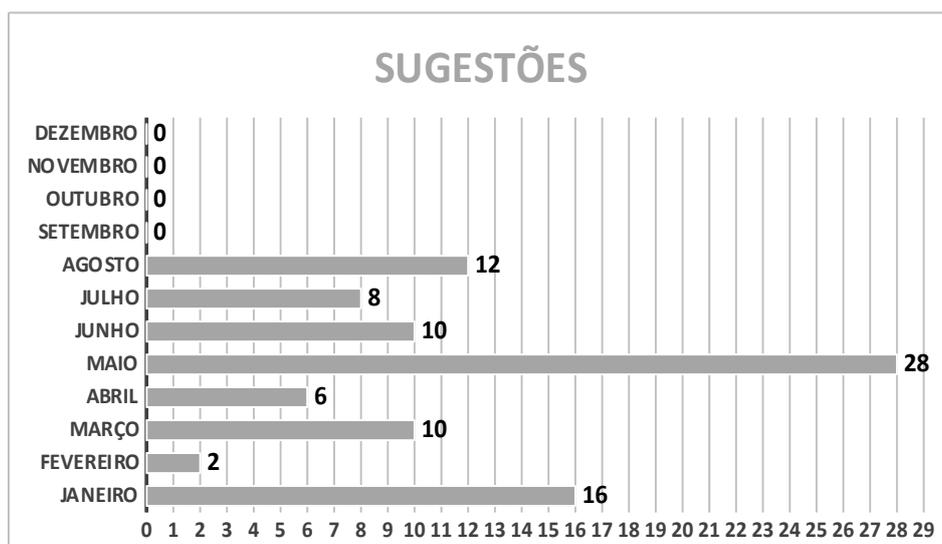
OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

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 sugestões mensais.

SUGESTÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	16
FEVEREIRO	2
MARÇO	10
ABRIL	6
MAIO	28
JUNHO	10
JULHO	8
AGOSTO	12
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	92

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

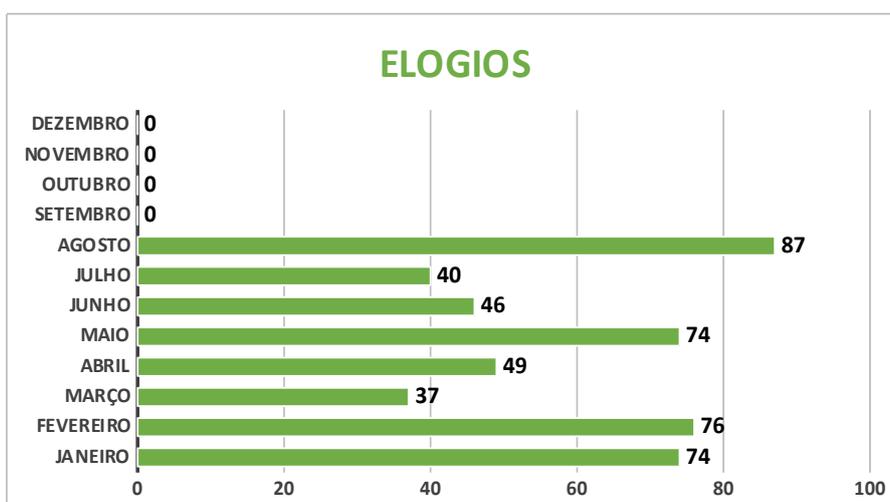
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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

Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

ELOGIOS	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	74
FEVEREIRO	76
MARÇO	37
ABRIL	49
MAIO	74
JUNHO	46
JULHO	40
AGOSTO	87
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	483

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.



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 9 - Demandas por diretorias.

DEMANDAS POR DIRETORIAS - 2º QUADRIMESTRE - 2022						
DIRETORIAS	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	QUANTIDADE	%
ATENÇÃO BÁSICA	119	84	65	123	391	77%
FARMÁCIA	1	2	0	0	3	1%
MÉDIA E ALTA C.	14	15	17	25	71	14%
REGULAÇÃO	0	4	0	2	6	1%
TRANSPORTE	4	5	2	2	13	3%
VIGILÂNCIA	21	2	1	2	26	5%
TOTAL					510	100%

Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.



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

6. 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 2º quadrimestre de 2023:

Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.

MANIFESTAÇÕES: FECHADAS E ARQUIVADAS		
DIRETORIAS	DEMANDAS	%
ATENÇÃO BÁSICA	391	100%
FARMÁCIA	3	100%
MÉDIA E ALTA C.	71	100%
TRANSPORTE	13	100%
REGULAÇÃO	42	700%
VIGILANCIA	26	100%

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

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

3.1 DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA

- Reclamações, Sugestões e Solicitações sobre Infraestrutura (Ana Caminha, Boa Vista, Limeira, Russinhas Casa Nova, São Severino, Boa Vista, Nossa Senhora das Graças, Avencas).
- Reclamações sobre Agentes de Saúde (Ana Caminha – Nilda);
- Solicitação de Agentes de Saúde (Lagoa do Fernando, Russinhas - Áreas descobertas, Limeira);
- Demora no atendimento (Posto 1, UPA, Maria Auxiliadora);
- Reclamações sobre a recepção (Ana Caminha, Posto 1 - Prado 2, UPA);
- Reclamações e Solicitações sobre dentistas (Reclamação; ASB Suzana)
- Solicitações para pediatra; dentista; psicólogo (Russinhas, Mandacaru)
- Reclamações sobre atendimento médico (Posto I - reumatologista, Posto 2 - Dra. Conceição);
- Sugestão de atendimento médico (Caic I e II - porém precisa de mais um médico para dar conta da demanda.)
- Falta de medicamento (Ana Caminha, Posto 2, Ricardo Walmir, Limeira, Boa vista, Caic, São Severino, CAPS)
- Solicitação de acesso (Ana Caminha)
- Solicitação de material (Prado 2- pinça)

LISTA DE MEDICAMENTOS EM FALTA

METFORMINA 850 mg;

Anticoncepcionais;

- Equipamentos quebrados (não houve registro)
- Solicitações para aumento de marcação de consultas (Limeira, Uruçu);
- Reclamações sobre limpeza (Posto 1, Judas Tadeu, Lagoa do Fernando, Avencas);

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

- Solicitação de equipamentos novos (Avencas, Jucá, Nossa senhora das Graças);
- 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 (não há registro);
- Reclamações de demora no resultado de exames (Mandacaru);
- Solicitações de especialistas Psicólogos, Nutricionistas (Mandacaru, Russinhas)
- Reclamações sobre animais dentro do posto (CAIC, Jucá)
- Reclamações sobre condutas: ASG Suzana: ASG e ASB Ricardo Walmir
- Reclamação sobre processo de laqueadura (não há registro)

3.2 DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

- Sugestão para maior divulgação das ações em campanhas de vacinação

3.3 DIRETORIA DE REGULAÇÃO

- Solicitações para a Casa de Apoio (TV, conexão de internet para os usuários, banheiro digno, alimentação, camas)
- Reclamações e solicitações da Casa de Apoio (serviços gerais muito criticada, falta comida)

3.4 DIRETORIA DE TRANSPORTE

- Reclamações sobre os horários de viagens. Pacientes esperam muito para voltarem
- Reclamações sobre motoristas dirigir em alta velocidade.
- Sugestão para melhorias dos veículos

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

3.5 DIRETORIA DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

- Reclamações sobre demora no atendimento, serviço de raios-x
- Sugestão para médicos mais experientes (UPA), sugestão para serviço de “posso te ajudar?”
sugestão para ampliar recepção (UPA)
- Sugestão para realização de cirurgias e atendimento de urgência (HPVP)
- Falta de medicamentos (UPA - Soro, Material para Gesso, Gases);
- Denúncias de falta de médicos (UPA)

3.6 DIRETORIA DE FARMÁCIA

- Falta de medicamento : Ricardo Walmir, Auta Soares, Caic, CAPS).
- Solicitação de pinça (Prado 2)
- Solicitação de auxiliar de farmácia (Caic I e II)
- Elogios ao atendimento e a equipe.

3.7 OUVIDORIA

- Orientações e informações referentes à secretaria de saúde.
- Orientações quanto a prestação de serviço de outras secretarias.
- Elogios ao bom acolhimento.

3.8 CENTROS DE APOIO

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

- Reclamações sobre infraestrutura do Centro de Fisioterapia), infraestrutura do PNI, Secretaria de saúde: porteiro abastecendo o geláguas sem nenhuma higiene; Setor de Transporte: muito ruim!: motoristas mau-educados; Posto 1 - Reumatologista impaciente, pediatra só chega atrasada. Péssimo coordenador – Júnior (Posto 1); dentista do Lagoa do Fernando trata mal (CEO)
- Solicitações de dentista (Limeira), dias de atendimentos (Russinhas – Casa Nova)-CEO.
- Solicitações de especialidades: Farmacêutico - CAIC; Fonoaudiólogas, T.O., Psicopedagoga- CIG
- Solicitação: camas (Casa de apoio); internet (Lagoa do Fernando) bebedouro e ventilador, (Prado 2)
- Solicitação de alimentos: Casa de Apoio, CAPS e Posto 1
- Sugestão de servir cafezinho - Posto1

4. Elogios

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

- Recepcionista: Ana Caminha; Jucá; Judas Tadeu (enfermeira Silvana); UPA- Danilo assistente social e Renato imobilização; PNI: D. Miriam, Secretaria de Saúde: ouvidoria SUS; equipe CAPS; CEO; Nossa Senhora das Graças; Fisioterapia- Genilda; Ricardo Walmir – Val; Clínica da Mulher; Boa Vista)
- Agente de saúde (Posto 2 – Simone; Patrícia Nely - Givaldo; Patrícia Nely – Tenório; Lagoa do Fernando; Bel -Limeira; Mandacaru;)
- ASB (São severino – Maria Lira)
- Auxiliar de serviços gerais (Centro de Fisioterapia- Jane; Posto 3 - Fátima)
- Técnica de laboratório (Ricardo Walmir – Luciene)
- Fisioterapeuta (Maircon, Edkelly, Roberta)
- Maqueiro (sem registro)
- Motorista (TFD- Allison, José Luiz)

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

- Médico (a): Dr. Péricles (Patrícia Nely); Dr. André (Limeira); Dra. Tamires e a mastologista (Clínica da Mulher); Dra. Eliete (CAPS); Dr. Carlos e Dr. Bruno (Posto 3)
- Psicólogo: (não há registro)
- Enfermagem e técnicos (Judas Tadeu - Silvana; Mandacaru - Ediana; Nossa Senhora das Graças - Clara; Maria Auxiliadora - Lane; Posto2 - Viviane; Ricardo Walmir - Evandrielly); Tec. Enfermagem (Mandacaru- Daniela; Ricardo Valmir: Luciane)
- Atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural (Limeira, Ana Caminha, Patrícia Nely, CEO, Avencas, Posto 1)
- Atendimentos de média e alta complexidade (HPVP e UPA: imobilização)
- Atendimentos dos Centros de Apoio (Centro de vacinação, Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO, CIG, Regulação, Transporte)
- Elogio ao atendimento, acolhimento e eficácia da equipe de Ouvidoria SUS e 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

“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.”

Elizangela Kátia de Barros

Ouvidora Municipal de Saúde

Matrícula 103056

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

RELATÓRIO DETALHADO DO 3º QUADRIMESTRE DE 2023

Prefeito

Joselito Gomes da Silva

Secretário de Saúde

Anderson Bruno de Oliveira

Secretários Executivos

Joice Camila Rodrigues e Silva

Viviany Cavalcante

Ouvidora SUS

Elizangela Kátia de Barros

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 Saúde Bucal

Rodrigo Queiroz Gomes

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

Silmara Carvalho

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, Gravata – PE, CEP 55644-044
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: ouvidoriasusgravata@gmail.com

Sumário

9. Apresentação.....	04
10. Perfil geral das manifestações.....	05
Tabela 1 - Análise dos atendimentos.....	05
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.....	05
Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de comunicação.....	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 elogios mensais.....	13
Gráfico 9 - Panorama anual de elogios.....	13
Tabela 9 - Demandas por diretorias.....	14
Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.....	14
11. Status das demandas.....	15
Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.....	15
Desdobramento dos assuntos abordados.....	16
12. Elogios.....	20

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

7. Apresentação

A Ouvidoria do 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 é composta por uma ouvidora. Recebe manifestações de usuários de todo o município de Gravata, 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 Gravata 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.

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

8. Perfil geral das manifestações

No período de **setembro a dezembro de 2023** a Ouvidoria SUS Gravatá realizou um total de **362 atendimentos**, entre acolhimento de manifestações, orientações e informações em saúde e outros assuntos referentes à ouvidoria e de demandas de outras secretarias.

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

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO - SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2023						
CANAL	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	QUANTIDADE	%
PRESENCIAL	9	8	5	9	31	9%
FORMULÁRIO	61	88	65	68	282	78%
TELEFONE	7	3	5	8	23	6%
WHATS'APP	5	11	6	2	24	7%
E-MAIL	0	1	1	0	2	1%
TOTAL	82	111	82	87	362	100%

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

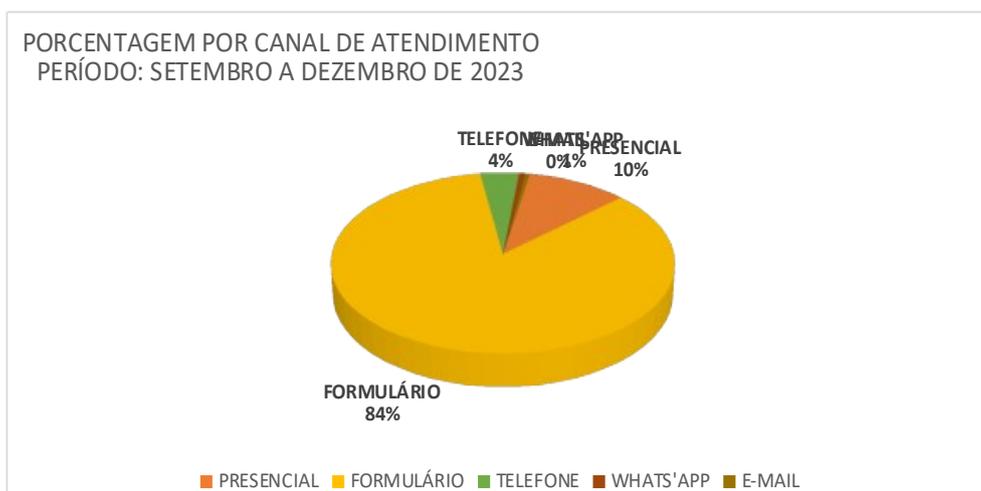
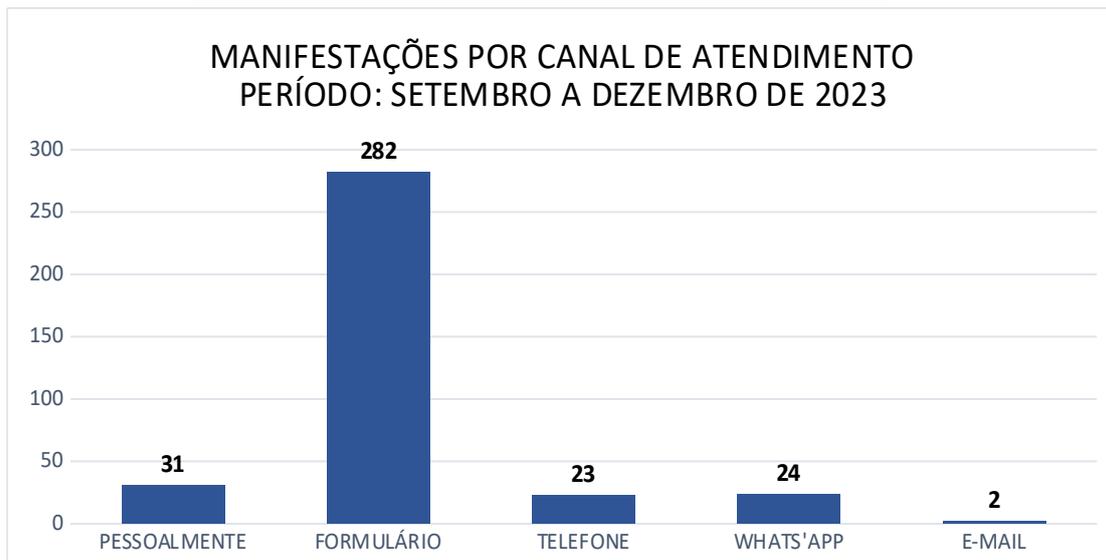


Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de comunicação.

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 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 WhatsApp (0800 000 0433) e e-mail (ouvidoria.saude@gravata.pe.gov.br).

As manifestações registradas sofrem processo de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamento para os setores responsáveis, que respondem quais 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.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS						
CLASSIFICAÇÃO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÕES	21	30	20	20	91	25%
SOLICITAÇÕES	13	9	10	8	40	11%
DENÚNCIAS	2	5	7	1	15	4%
INFORMAÇÕES	7	3	5	8	23	6%
SUGESTÕES	5	4	5	3	17	5%
ELOGIOS	34	60	35	47	176	49%
TOTAL	82	111	82	87	362	100%

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.



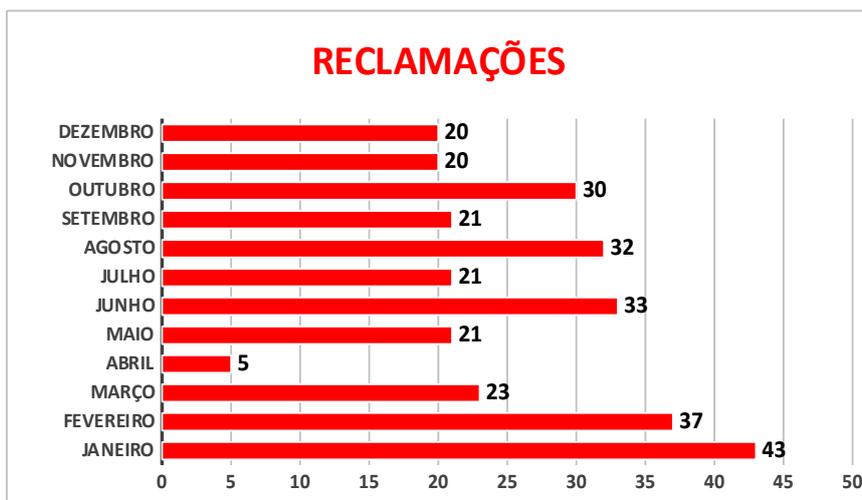
Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.

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	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	43
FEVEREIRO	37
MARÇO	23
ABRIL	5
MAIO	21
JUNHO	33
JULHO	21
AGOSTO	32
SETEMBRO	21
OUTUBRO	30
NOVEMBRO	20
DEZEMBRO	20
TOTAL	306

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.

**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 solicitações mensais.

SOLICITAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	17
FEVEREIRO	9
MARÇO	16
ABRIL	4
MAIO	13
JUNHO	10
JULHO	10
AGOSTO	12
SETEMBRO	11
OUTUBRO	10
NOVEMBRO	10
DEZEMBRO	8
TOTAL	130

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.

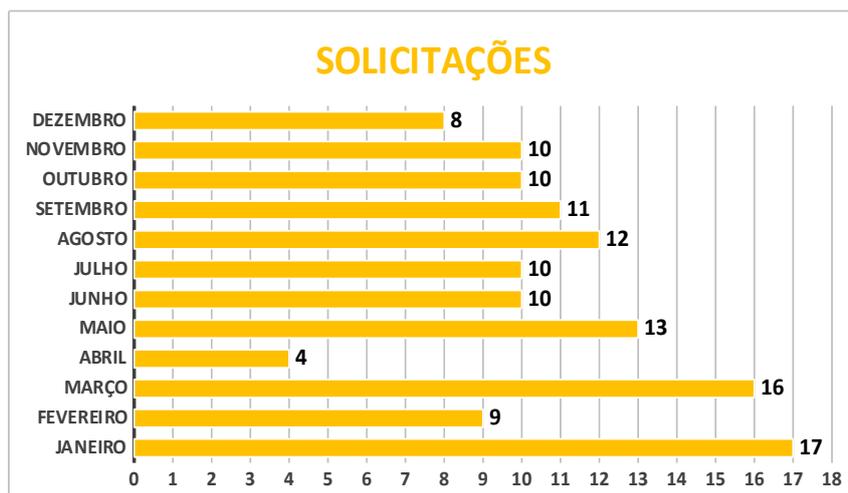


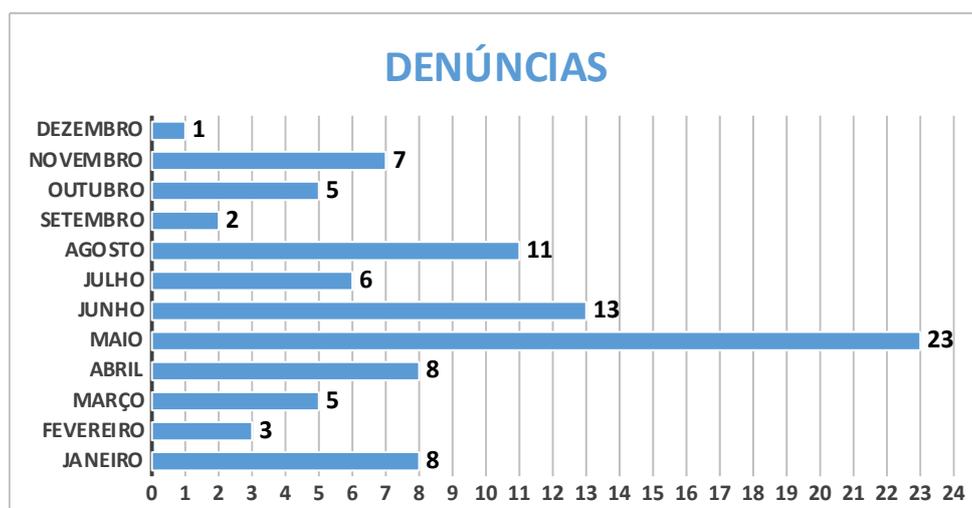
Tabela 5 - Quantidade de denúncias mensais.

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

DENÚNCIAS	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	8
FEVEREIRO	3
MARÇO	5
ABRIL	8
MAIO	23
JUNHO	13
JULHO	6
AGOSTO	11
SETEMBRO	2
OUTUBRO	5
NOVEMBRO	7
DEZEMBRO	1
TOTAL	92

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 6 - Quantidade de informações mensais.

INFORMAÇÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	7
FEVEREIRO	4
MARÇO	2
ABRIL	5
MAIO	3
JUNHO	10
JULHO	7
AGOSTO	4
SETEMBRO	7
OUTUBRO	3
NOVEMBRO	5
DEZEMBRO	8
TOTAL	65

Gráfico 7-Panorama anual de informações.

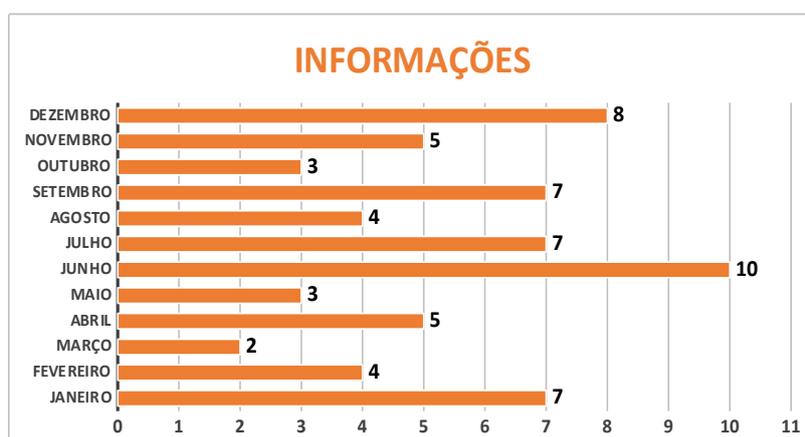


Tabela 7 - Quantidade de sugestões mensais.

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

SUGESTÕES	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	16
FEVEREIRO	2
MARÇO	10
ABRIL	6
MAIO	28
JUNHO	10
JULHO	8
AGOSTO	12
SETEMBRO	7
OUTUBRO	4
NOVEMBRO	5
DEZEMBRO	4
TOTAL	112

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

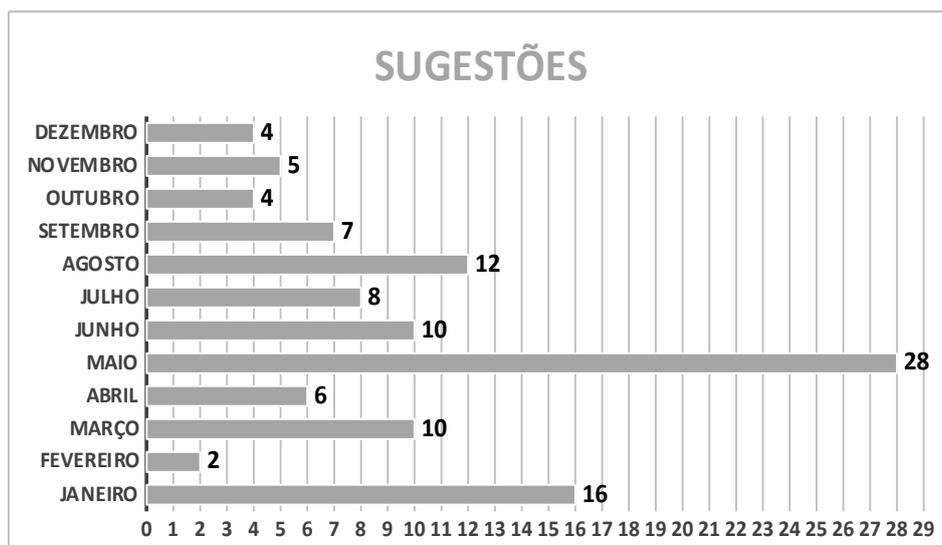


Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

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

ELOGIOS	
PERÍODO MENSAL - 2023	Nº
JANEIRO	74
FEVEREIRO	76
MARÇO	37
ABRIL	49
MAIO	74
JUNHO	46
JULHO	40
AGOSTO	87
SETEMBRO	34
OUTUBRO	60
NOVEMBRO	35
DEZEMBRO	47
TOTAL	659

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.

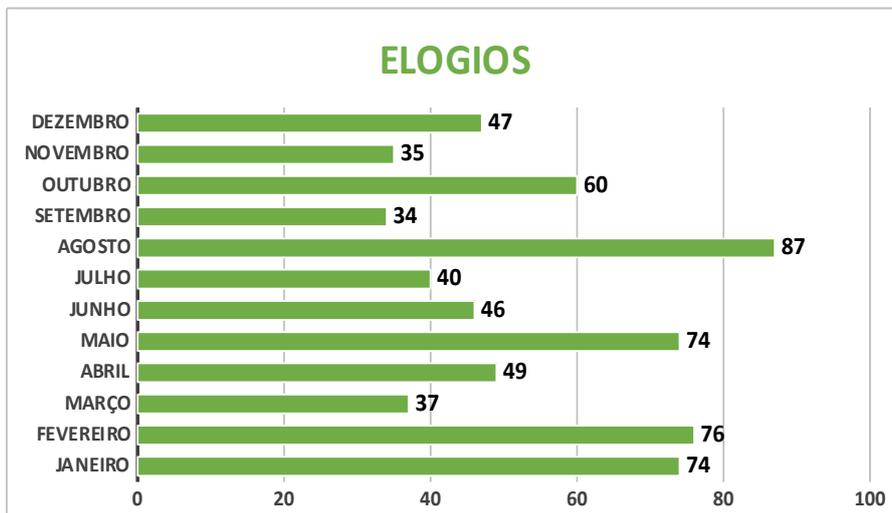


Tabela 9 - Demandas por diretorias.

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

DEMANDAS POR DIRETORIAS - 3º QUADRIMESTRE - 2023

DIRETORIAS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	QUANTIDADE	%
ATENÇÃO BÁSICA	59	93	67	68	287	84%
FARMÁCIA	0	0	0	0	0	0%
MÉDIA E ALTA C.	8	2	5	10	25	7%
REGULAÇÃO	6	11	2	1	20	6%
TRANSPORTE	0	1	2	0	3	1%
VIGILÂNCIA	2	2	1	0	5	1%
TOTAL					340	100%

Gráfico 10 - Porcentagem das demandas por diretoria.



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

9. 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 3º quadrimestre de 2023:

Tabela 10 - Manifestações: fechadas e arquivadas.

MANIFESTAÇÕES: FECHADAS E ARQUIVADAS		
DIRETORIAS	DEMANDAS	%
ATENÇÃO BÁSICA	354	100%
FARMÁCIA	11	100%
MÉDIA E ALTA C.	49	100%
TRANSPORTE	7	100%
REGULAÇÃO	25	100%
VIGILANCIA	2	100%

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

3.1 DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA

- Reclamações, Sugestões e Solicitações sobre Infraestrutura (Limeira, Posto 1, Boa Vista, Posto 2, Prado 2, Avencas, Limeira, Russinhas Casa Nova, São Severino, Boa Vista, Jucá, CAPS, Centro de fisioterapia).
- Reclamações sobre Agentes de Saúde (Ana Caminha);

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 (Lagoa do Fernando);
- Demora no atendimento (São Severino, Judas Tadeu, Maria Auxiliadora, Posto 1, Upa);
- Reclamações sobre a recepção (Ana Caminha, Posto 1 - Prado 2, Clínica da Mulher, Maria Auxiliadora);
- Reclamações e Solicitações sobre dentistas (Russinhas - Casa Nova);
- Solicitações para pediatra (Ricardo Walmir); dentista (Limeira, Russinhas – Casa Nova)
- Reclamações sobre atendimento médico (Posto 1 – urologista, reumatologista; Maria Auxiliadora, Posto 2, Dra. Conceição; CAIC – clínico geral);
- Sugestão de atendimento médico (Caic I e II - porém precisa de mais um médico para dar conta da demanda.)
- Falta de medicamento (Farmácia da Gente, Posto 1 e 2, Ricardo Walmir, Boa vista, Caic, São Severino, CAPS)
- Solicitação de acesso (Uruçu-mirim)
- Solicitação de material (São Severino, UPA)
- Denúncia na prestação de socorro, negando atendimento ()

LISTA DE MEDICAMENTOS EM FALTA

Remédio de pressão;

Anticoncepcionais;

Sulfato Ferroso;

Insulina

curativos.

- Equipamentos quebrados (São Severino , Russinhas – TV não funciona, Jucá, Nossa Senhora das Graças)

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

- Solicitações para aumento de marcação de consultas (Posto 1, Patrícia Nely, Limeira, Uruçu);
- Reclamações sobre limpeza (Russinhas Casa Nova, Lagoa do Fernando);
- Solicitação de equipamentos novos (Avencas - ar condicionado, Jucá e Nossa Senhora das Graças – ventiladores; Prado 2 – ventilador, gelágua e tela contra mosquito);
- Reclamações sobre marcação de consultas (Posto 1, Ana Caminha, Maria Auxiliadora, Patrícia Nely, Nossa Senhora das Graças, Clínica da Mulher, Judas Tadeu);
- Reclamações sobre falta de atendimento prioritário (Patrícia Nely; Posto 1);
- Reclamações sobre psicólogo; sem registro;
- Reclamações de demora no resultado de exames (Mandacaru, Uruçi-mirim, HPVP);
- Solicitações de especialistas Psicólogos, Nutricionistas (Russinhas)
- Reclamações sobre animais dentro do posto (CAIC, Jucá)
- Reclamações sobre condutas: Posto 2, Posto 3, CAIC
- Reclamação sobre processo de laqueadura: sem registro

3.2 DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

- Sugestão para maior divulgação nas campanhas de castrações (Vigilância Ambiental)
- Reclamação sobre má divulgação de campanhas das vacinas (Centro de Vacinação)

3.3 DIRETORIA DE REGULAÇÃO

- Demora no atendimento por faltas frequentes de alguns funcionários (Caic)
- Solicitações para a Casa de Apoio (Conexão de internet e mais alimentos para os usuários, camas)
- Reclamações e solicitações da Casa de Apoio (mais camas e alimentos)

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

3.4 DIRETORIA DE TRANSPORTE

- Reclamações sobre os horários das viagens e péssimas condições dos veículos.
- Reclamações sobre motoristas que trafegam em alta velocidade
- Sugestão para melhorias em local de embarque e desembarque.

3.5 DIRETORIA DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

- Reclamações sobre equipamento de raio-x, ambiente
- Sugestão para médicos mais experientes (UPA), sugestão para atendimento com prioridade para pessoas idosas, crianças e de zona rural (HPVP), sugestão para ampliar recepção (UPA)
- Demora para atendimento médico (UPA, HPVP)
- Sugestão para realização de cirurgias e atendimento de urgência (HPVP)
- Falta de medicamentos (Material para Gesso, Gases);
- Reclamação sobre atendimento médico: UPA
- Denúncias de falta de médicos: UPA.

3.6 DIRETORIA DE FARMÁCIA

- Falta de medicamento (Posto 1, Boa Vista, Posto 2, Ricardo Walmir, Limeira, Auta Soares, Caic, CAPS).
- Falta de DIU (sem registro)
- Solicitação para aparelho de pressão (Prado 2)
- Solicitação de pinça (Prado 2)

OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

- Solicitação de medidor de glicose (Patrícia Nely)
- Solicitação de auxiliar de farmácia (Caic I e II)
- Falta de remédio controlado, pra dor de cabeça e pra diabetes, curativos, (Russinhas)
- Elogios ao atendimento e a equipe.

3.7 OUVIDORIA

- Orientações e informações sobre campanhas de vacinas.
- Informações de lista telefônica de toda a rede de saúde e demais secretarias.
- Informações sobre ações e outros serviços.

3.8 CENTROS DE APOIO*

- Reclamações sobre demora no atendimento, falta recepcionista no turno da tarde, dentista machucou (Lagoa do Fernando), reclamação sobre a conduta ASG Fabiana - CEO; Falta tudo!, Coordenadora péssima, rude e arrogante (Galega)-CIG; Muito ruim! Ambiente desagradável, cheio de mofo e fungos, causando reações alérgicas - Centro de Fisioterapia; Neurologista com muitos pacientes, só chega atrasado. Demora em diversos serviços, exames, preventivos, dermatologia, cardiologia. Péssimo coordenador – Junior (Posto 1); reclamações sobre ASB da dra. Paula, péssima, não respeita idosos, ASB Posto 3 trata mal; dentista do Lagoa do Fernando trata mal (CEO)
- Solicitações de dentista (Limeira), dias de atendimentos (Russinhas – Casa Nova), caneta para dentista (Avenças)-CEO.
- Solicitações de especialidades: Fonoaudióloga, T.O., Geneticista, Psicopedagoga- CIG
- Solicitação: foto para dentista (São Severino) CEO; bebedouro e ventilador, fechaduras para as portas dos consultórios (Prado 2)
- Solicitação de alimentos: CAPS

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

- Sugestão de servir cafezinho- Posto1

4. Elogios

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

- Recepcionista (Rose, Luciana - Regulação; Charmoni – UPA; CIG – Lene; Clinica da Mulher – Nicole; SAMU; HPV; CEO; Nossa Senhora das Graças; Limeira – Solange; Russinhas; CAPS – Luana; Fisioterapia- Genilda; CIG – Claudilene; Regulação – Marlene; Posto 3 - Gerivânia)
- Agente de saúde (Posto 2 – Simone; Patrícia Nely- Givaldo; Patrícia Nely – Tenório; Lagoa do Fernando – Bel; Limeira; Mandacaru;)
- ASB (Maria Lira)
- Auxiliar de serviços gerais (; ; ; Centro de fisioterapia- Jane; Posto 3 - Fátima)
- Técnica de laboratório ()
- Cozinheira ()
- Fisioterapeuta ()
- Maqueiro : sem registro
- Motorista : sem registro
- Médico (a): Dra. Manuela, Dra. Gabriela (CEO); Dr. Stemberg (HPVP)
- Psicólogo: sem registro
- Enfermagem e técnicos (tec. Joab – UPA; Yasmin – Avencas; Endocrinologista – Posto 1; enf. Elaine – Uruçu-mirim – Joana; Maria Auxiliadora - Lane e Ângela; Patrícia Nely- Elizangela; UPA – Ulisses;

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

Posto2 - Viviane; Ricardo Walmir - Evandrielly); Posto 3 – Maria Amanda; Tec. Enfermagem (Mandacaru- Daniela)

- Atendimentos das Unidades de Saúde da Zona Urbana e Rural (Limeira, Ana Caminha, Caic I e II, Maria Auxiliadora, Patrícia Nely, CEO, Avenças, Posto 1- Yuri, Gil e Vânia)

- Atendimentos de média e alta complexidade (HPVP e UPA – Dr. Daniel, Dra. Marina de Souza, José-laboratório, Rafael – maqueiro

- Atendimentos dos Centros de Apoio (Centro de vacinação, Clínica da mulher, Centro de Fisioterapia, CAPS, CEO, Casa de Apoio, CIG, Regulação, Transporte)

- Elogio ao atendimento, acolhimento e eficácia da equipe de Ouvidoria SUS e Secretaria de Saúde.

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.”

Elizangela Kátia de Barros

Ouvidora Municipal de Saúde

Matrícula 103056

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