

# 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](mailto: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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

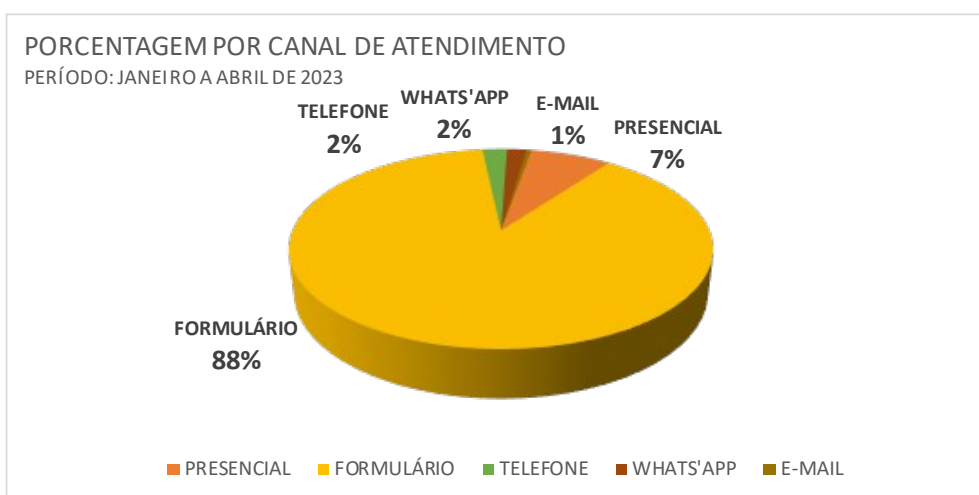
## 2. Perfil geral das manifestações

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%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>127</b>	<b>91</b>	<b>72</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>

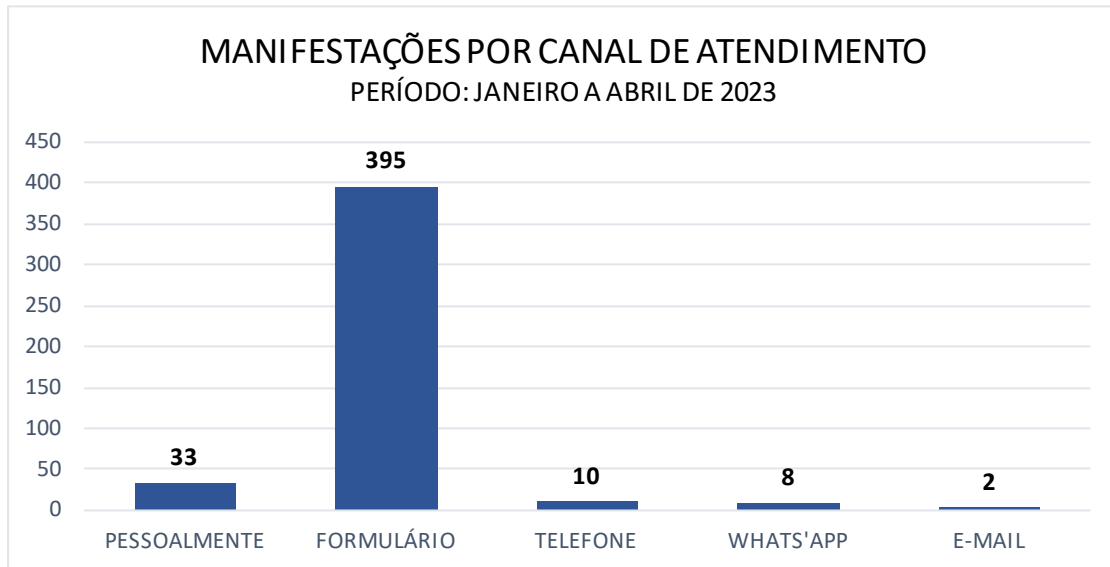
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.



### 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](mailto: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.

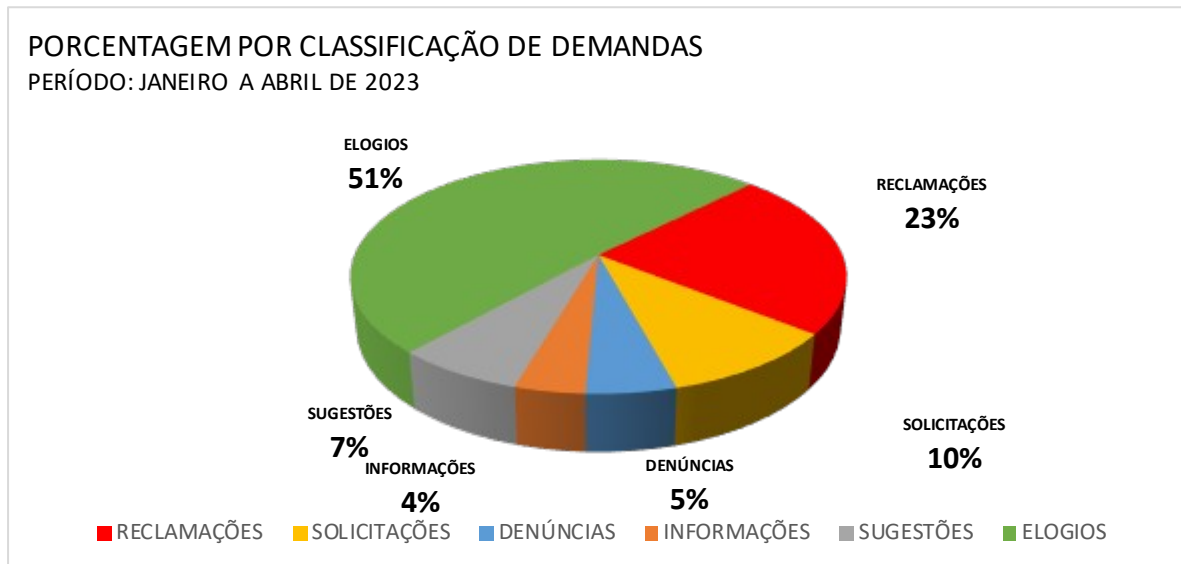
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto: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%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>131</b>	<b>94</b>	<b>77</b>	<b>466</b>	<b>100%</b>

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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.

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

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.

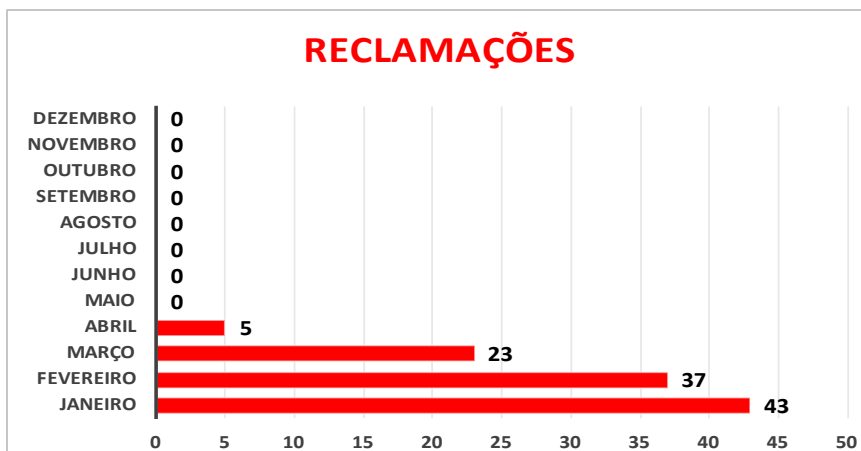


Tabela 4 - Quantidade de solicitações mensais.

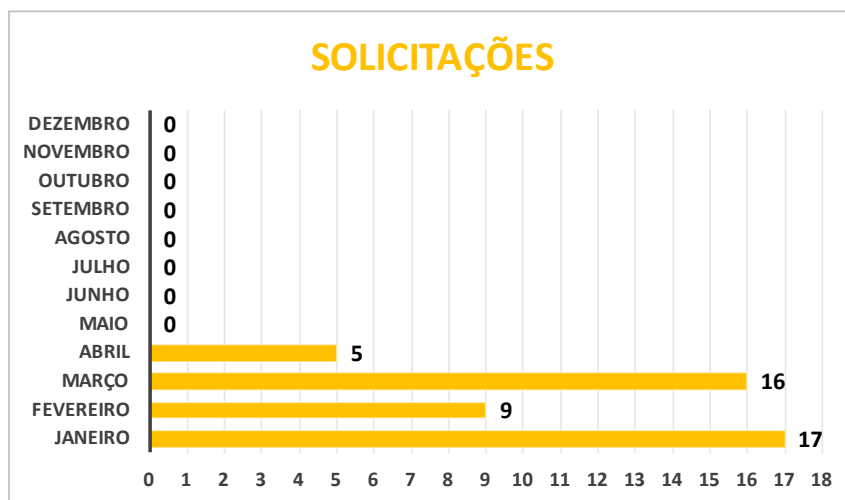
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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



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

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](mailto: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
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.

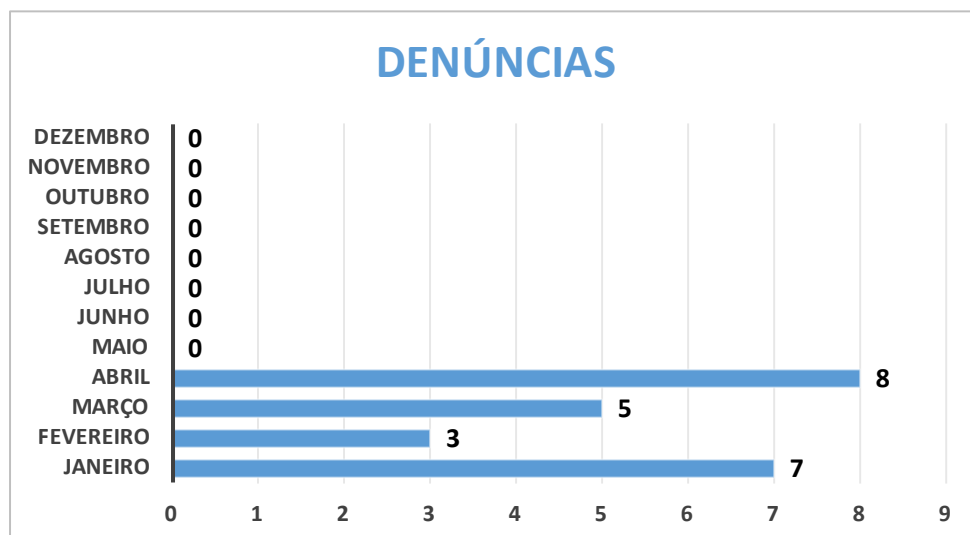


Tabela 6 - Quantidade de informações mensais.

**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](mailto: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
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Gráfico 7 - Panorama anual de informações.

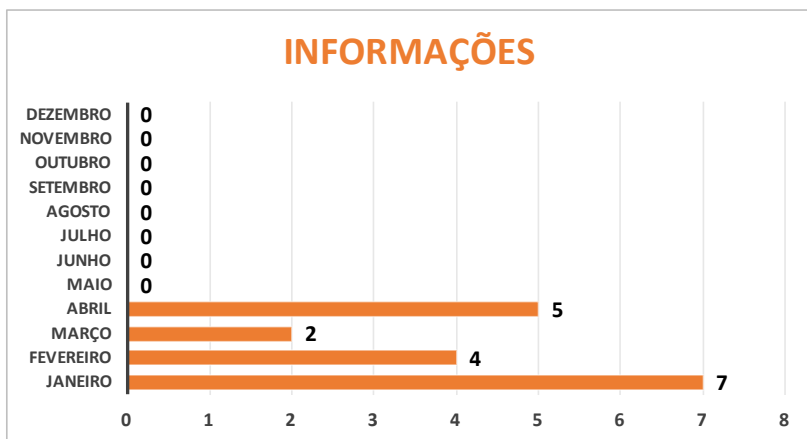


Tabela 7 - Quantidade de sugestões mensais.

**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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

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

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

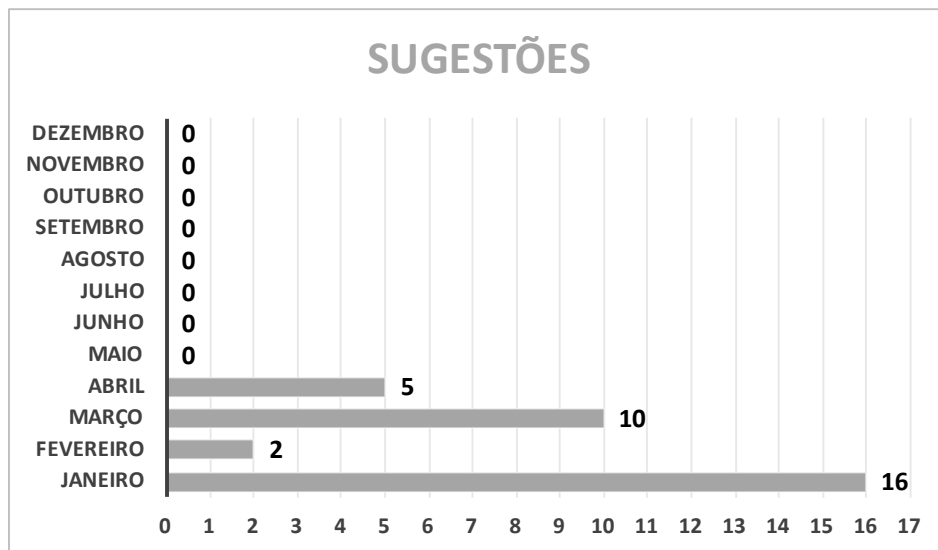


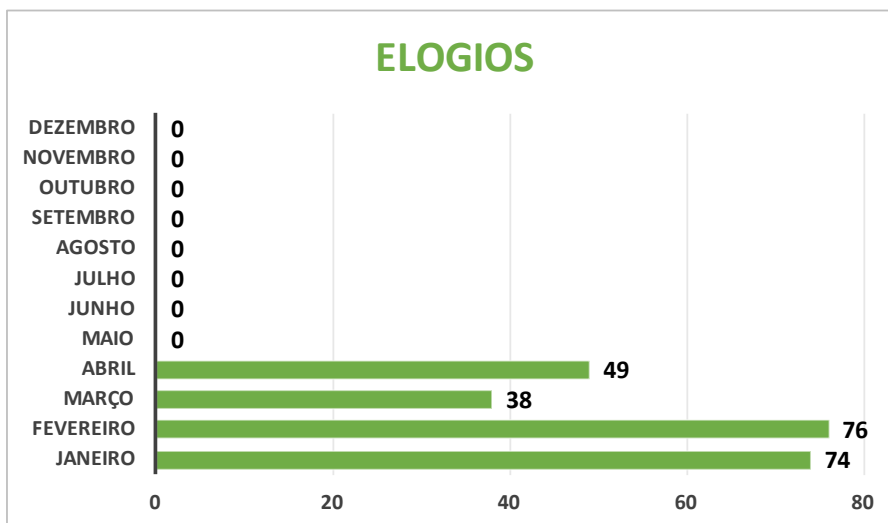
Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

**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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

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

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.

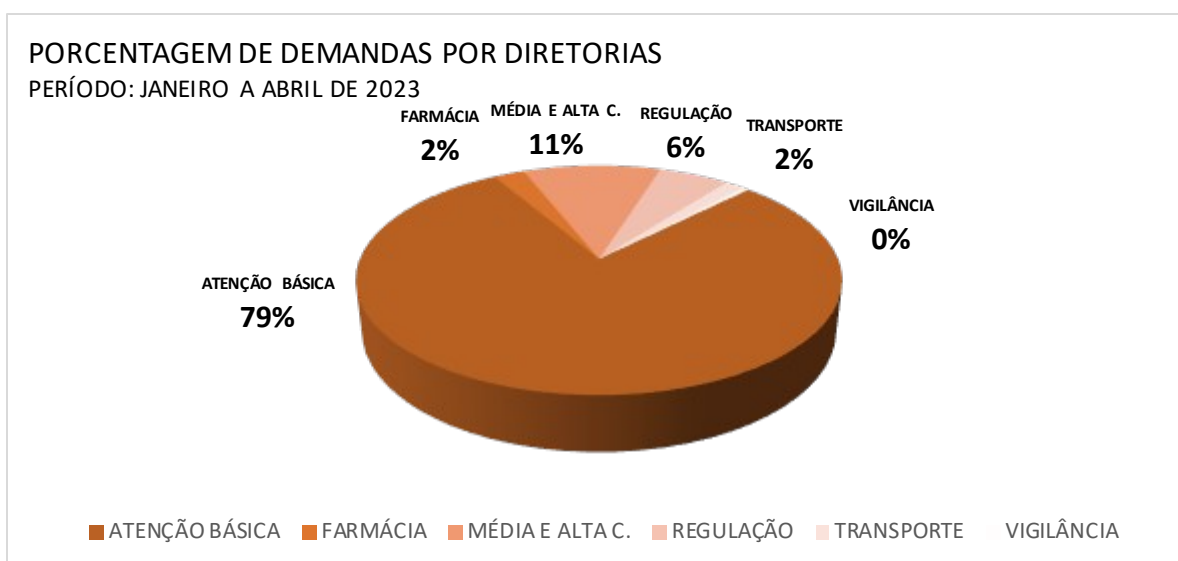
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto: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%
<b>TOTAL</b>					<b>448</b>	<b>100%</b>

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](mailto: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.

<b>MANIFESTAÇÕES: FECHADAS E ARQUIVADAS</b>		
<b>DIRETORIAS</b>	<b>DEMANDAS</b>	<b>%</b>
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](mailto: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)
- Denúncia 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

SECRETARIA  
DE SAÚDE



## 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](mailto: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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

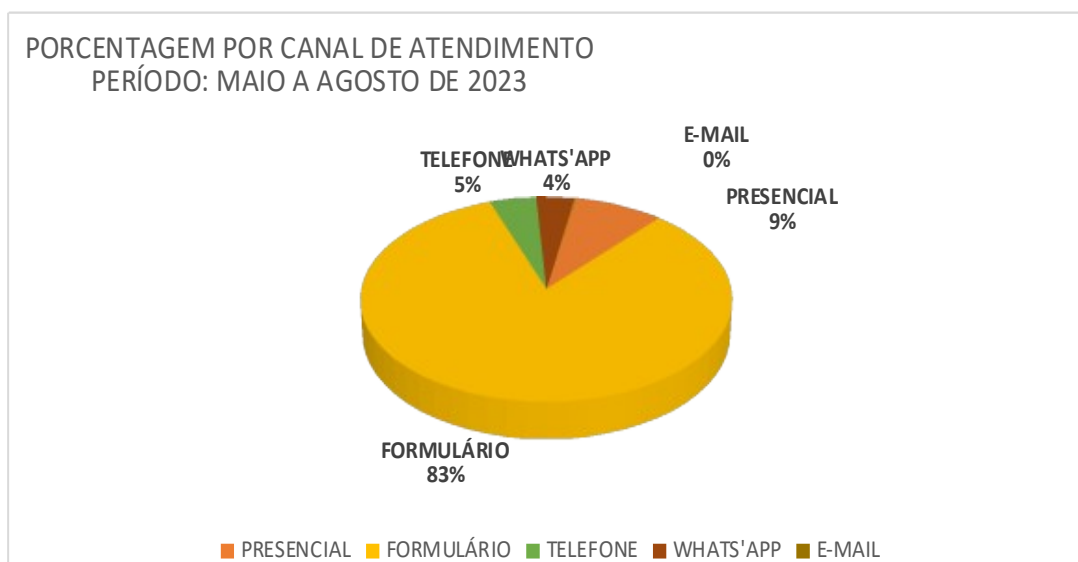
## 5. Perfil geral das manifestações

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%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>122</b>	<b>92</b>	<b>157</b>	<b>533</b>	<b>100%</b>

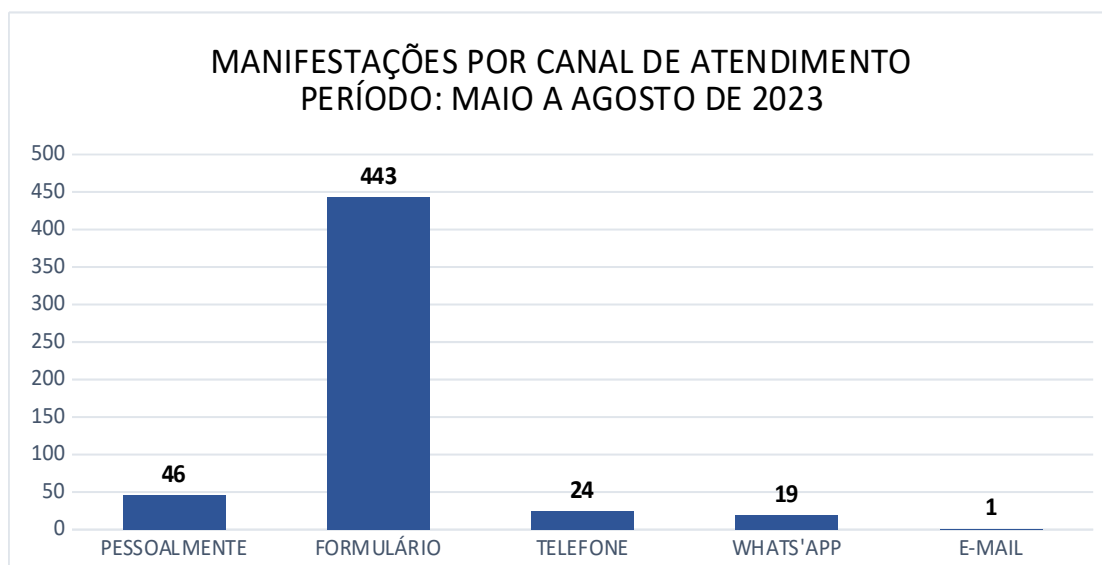
Gráfico 1 - Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de comunicação.\*



### 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](mailto: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.

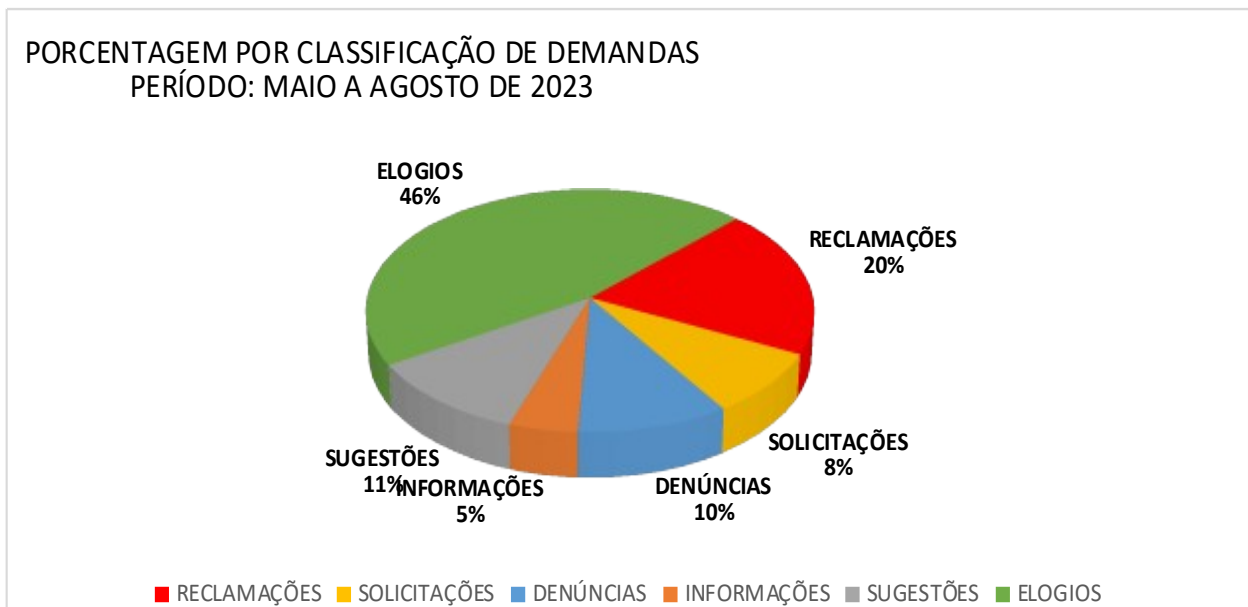
#### OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravata – PE, CEP 55644-044  
Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto: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%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>122</b>	<b>92</b>	<b>157</b>	<b>533</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.



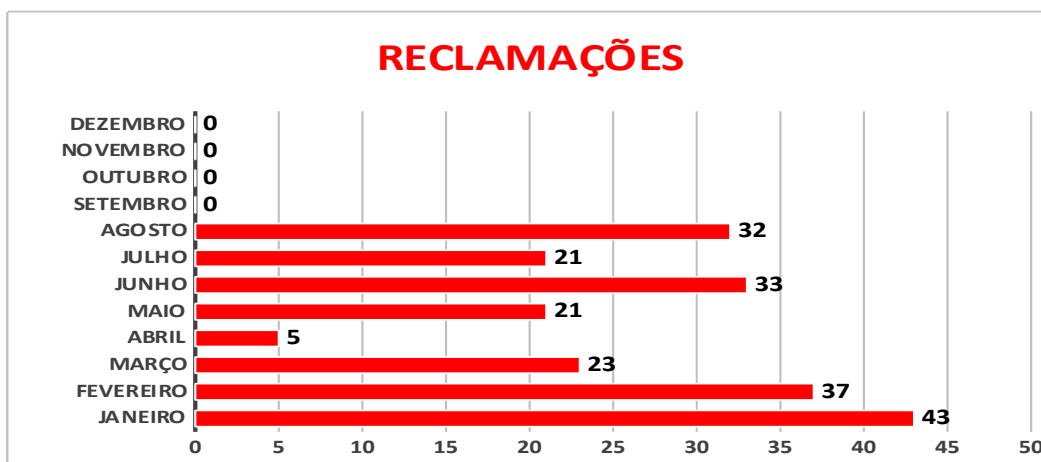
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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

Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.

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

Gráfico 4 - Panorama anual de reclamações.

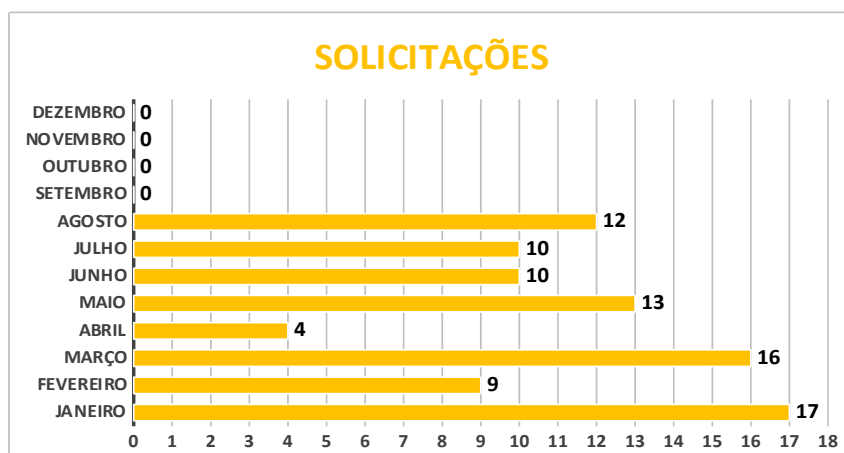
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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

Tabela 4 - Quantidade de solicitações mensais.

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

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.



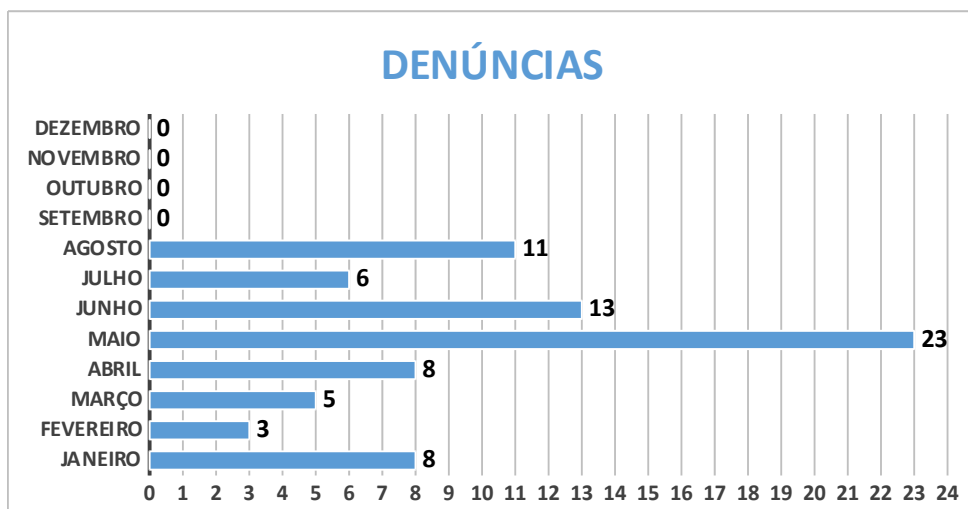
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044  
 Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto: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
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

Gráfico 6 - Panorama anual de denúncias.

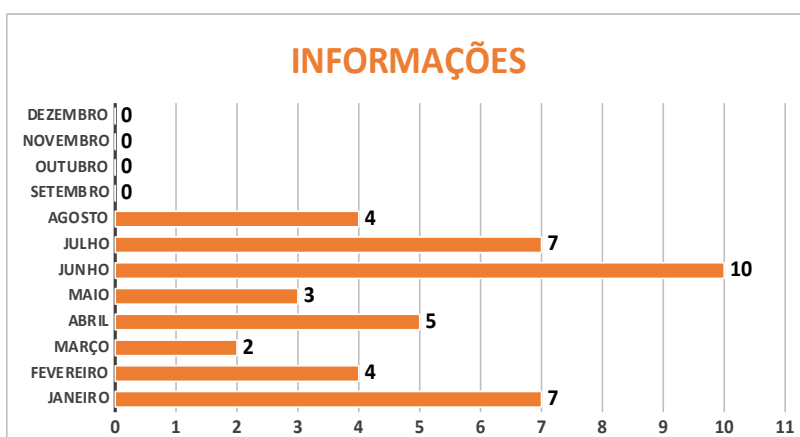
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044  
 Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto: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
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Gráfico 7-Panorama anual de informações.



**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

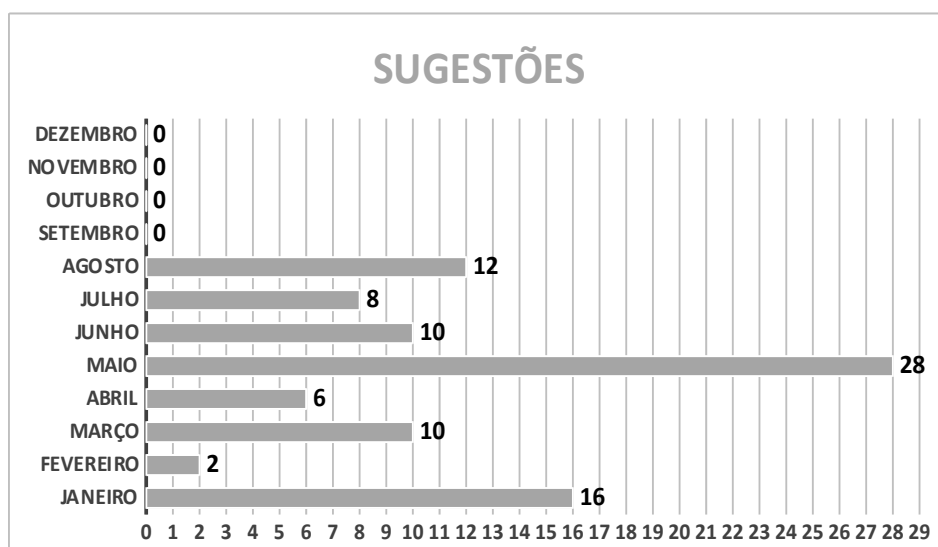
Rua Dr. Regis Velho, 156, Boa Vista, Gravatá – PE, CEP 55644-044  
 Fone: 0800 000 0433 - E-mail: [ouvidoriasusgravata@gmail.com](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)



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
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

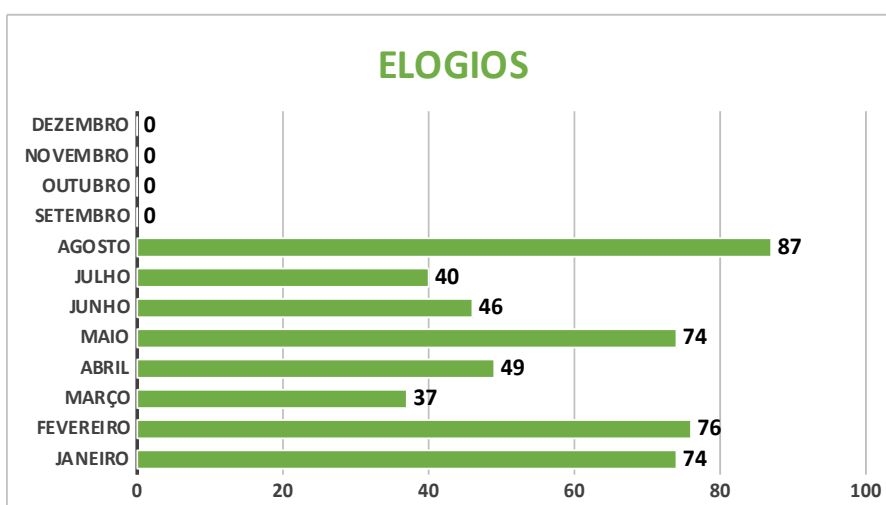
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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

Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

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

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](mailto: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%
<b>TOTAL</b>					<b>510</b>	<b>100%</b>

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

- Reclamações sobre infraestrutura do Centro de Fisioterapia), infraestrutura do PNI, Secretaria de saúde: porteiro abastecendo o gelágua 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](mailto: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](mailto: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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

**SECRETARIA  
DE SAÚDE**



## 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>111</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

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

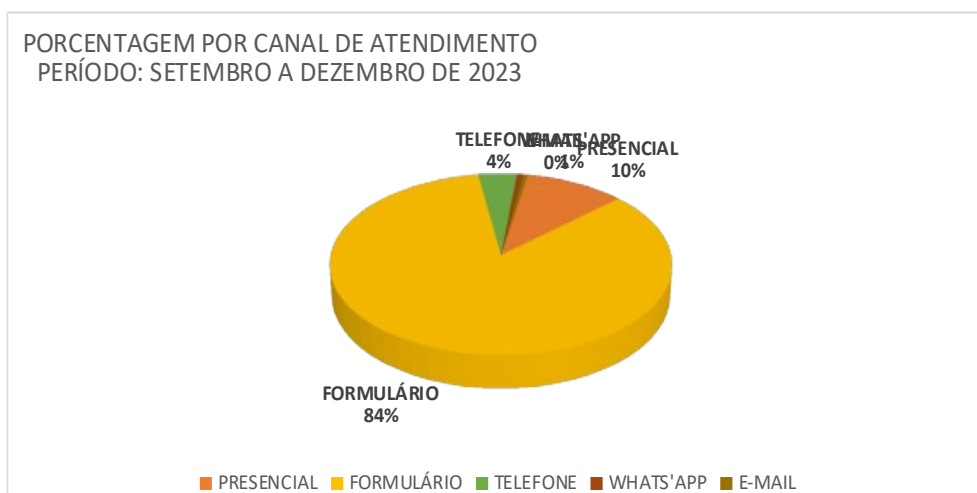
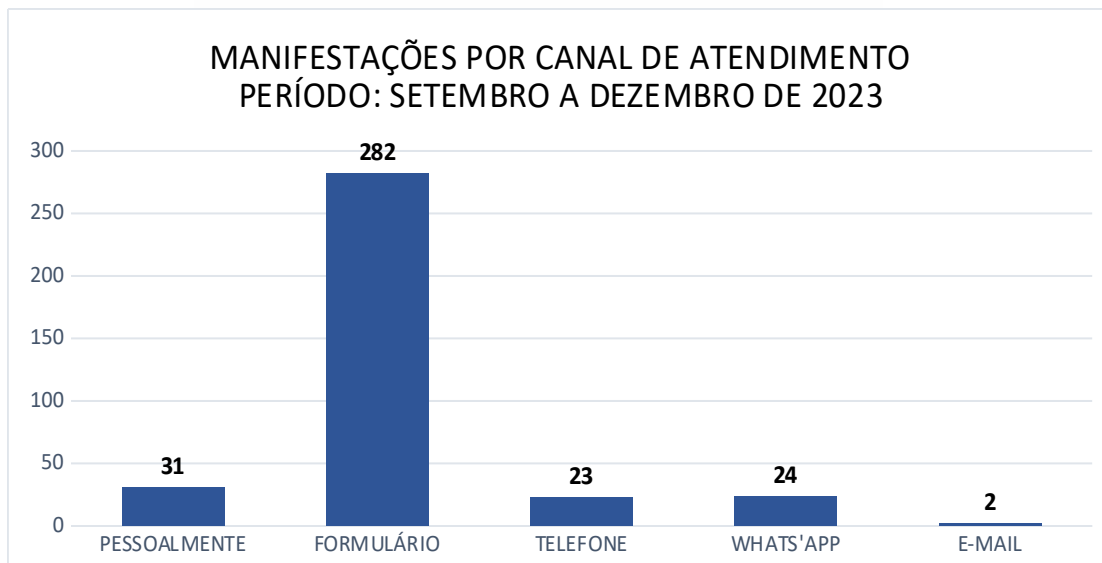


Gráfico 2 - Distribuição em quantidade de manifestações por canal de comunicação.

### 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>111</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3 - Porcentagem por classificação de demandas.

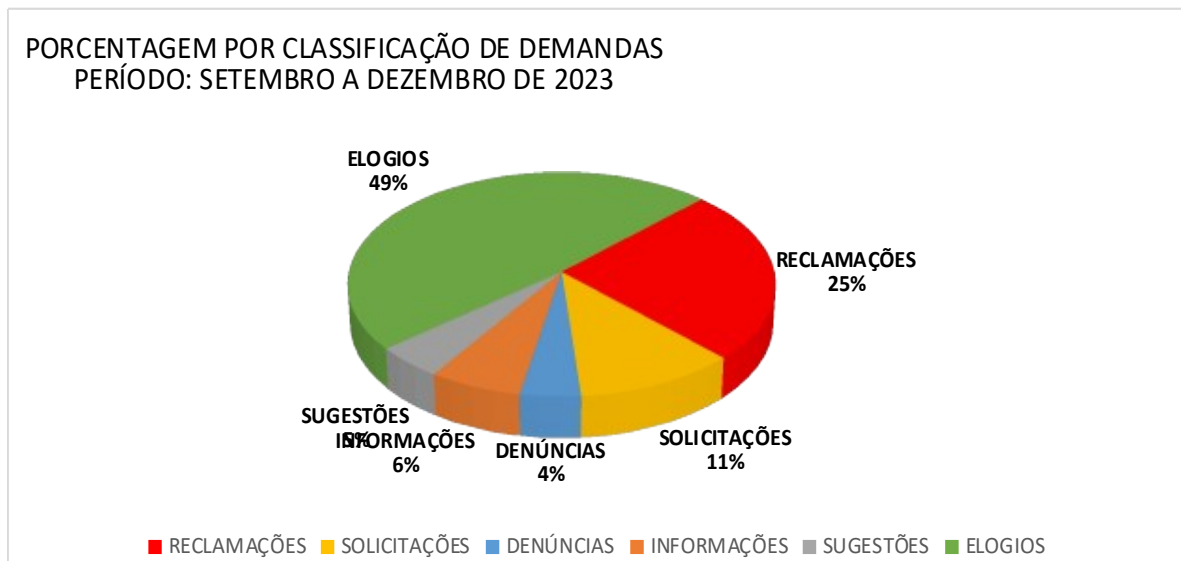


Tabela 3 - Quantidade de reclamações mensais.

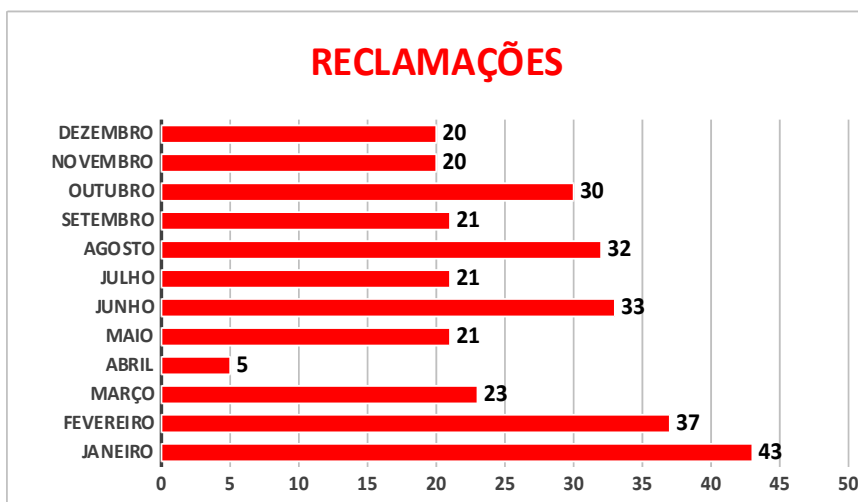
**OUVIDORIA SUS DE GRAVATÁ**

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



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

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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

Tabela 4 - Quantidade de solicitações mensais.

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

Gráfico 5 - Panorama anual de solicitações.

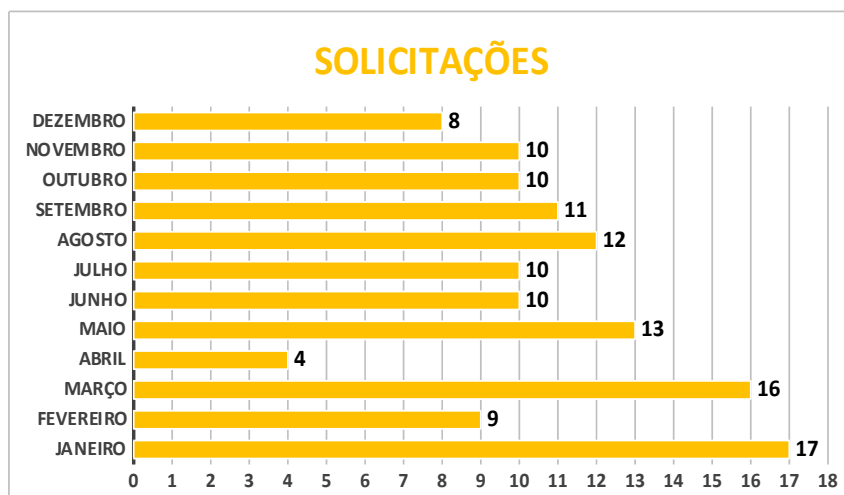


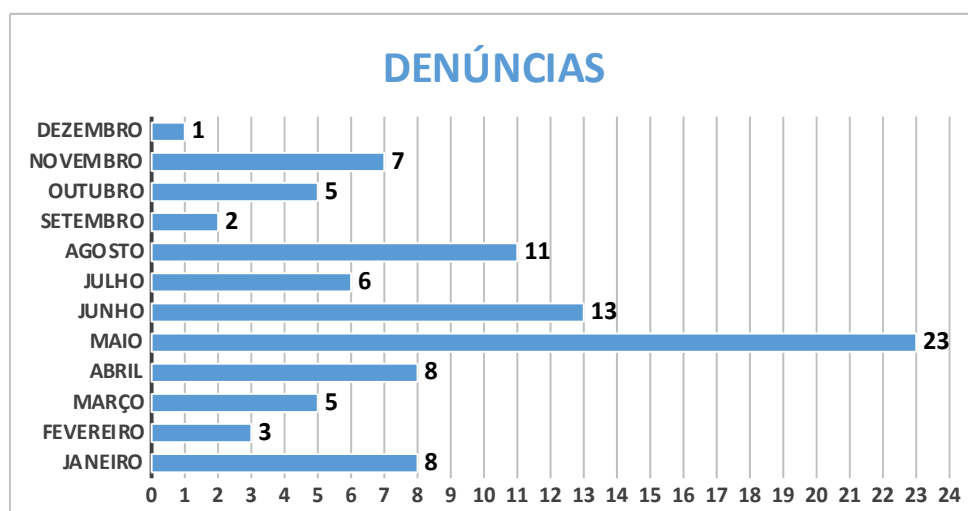
Tabela 5 - Quantidade de denúncias mensais.

**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](mailto: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
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

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](mailto: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
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

Gráfico 7-Panorama anual de informações.

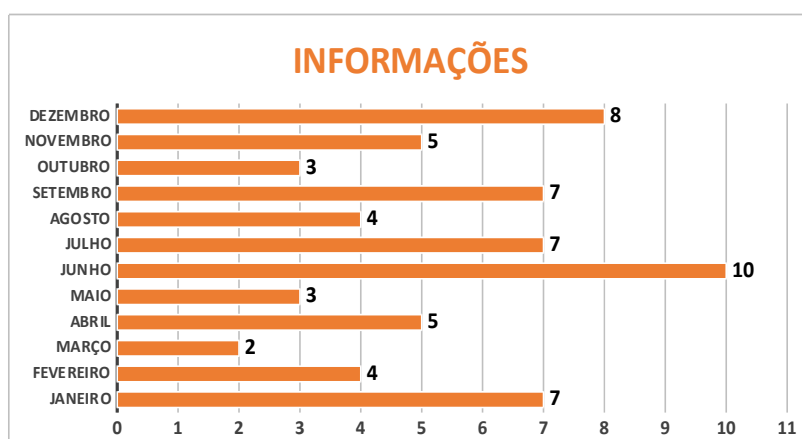


Tabela 7 - Quantidade de sugestões mensais.

### 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](mailto: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
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

Gráfico 8 - Panorama anual de sugestões.

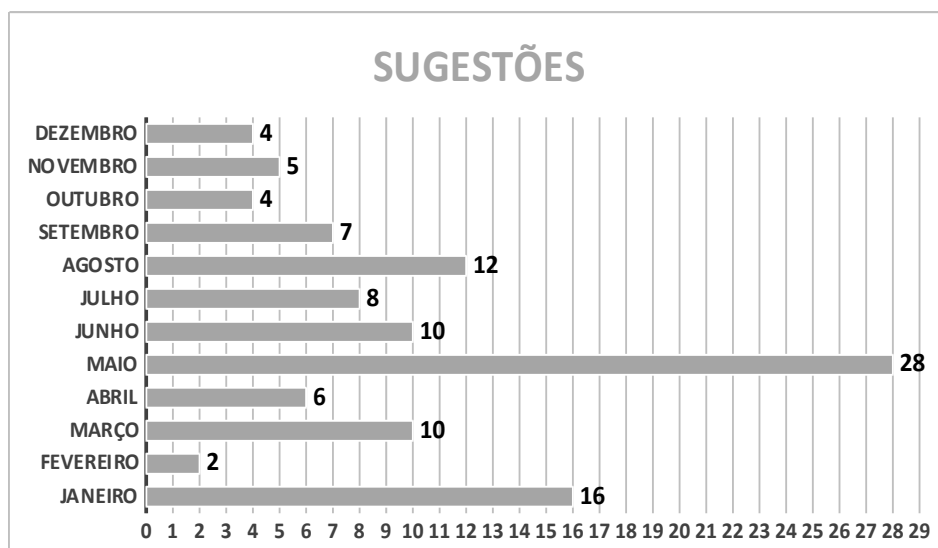


Tabela 8 - Quantidade de sugestões mensais.

**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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)

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

Gráfico 9 - Panorama anual de sugestões.

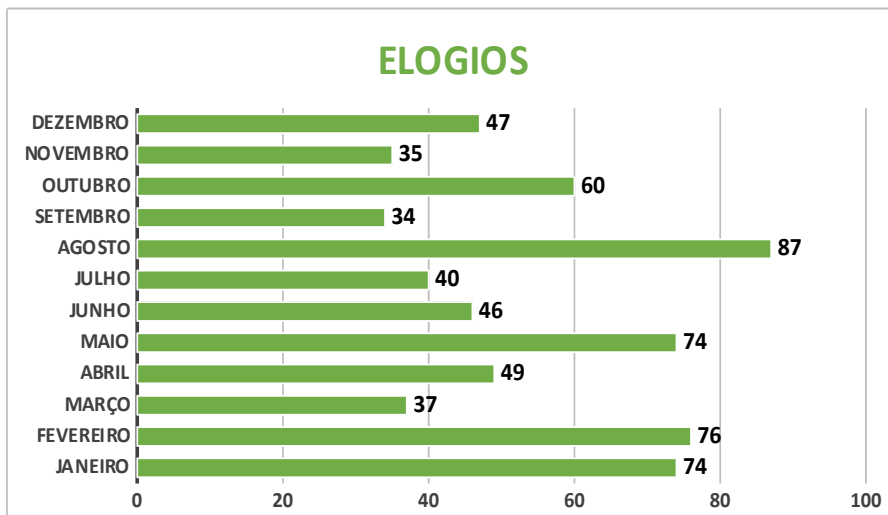


Tabela 9 - Demandas por diretorias.

**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](mailto: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%
<b>TOTAL</b>					<b>340</b>	<b>100%</b>

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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, Uruçu-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](mailto: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**

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

- 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:ouvidoriasusgravata@gmail.com)