

**RELATÓRIO**

**OUVIDORIA**



**ANUAL/2022**



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CARAGUATATUBA

## CONSIDERAÇÕES DO ANO DE 2022

A Ouvidoria SUS da Secretaria de Saúde encerra o ano de forma satisfatória com êxito.

Todas as pessoas foram bem atendidas, 90% dos casos solucionados pelos níveis II.

Participamos de algumas reuniões do COMUS, e em lives da Ouvidoria SUS.

Somos um departamento bastante complexo, onde as pessoas chegam em estado emocional bastante alterado, mas, quando saem, estão mais calmos pela solução da sua necessidade.

Tivemos apoio da Secretária Adjunta, da Diretora da DAS e principalmente do Humberto do agendamento. São pessoas que nos deram muito a mão nesse ano de 2022.

Só tenho a agradecer como Ouvidor já há alguns anos e desejo que o ano que se aproxima seja melhor.

OUVIDORIA SUS

Laura Cereser

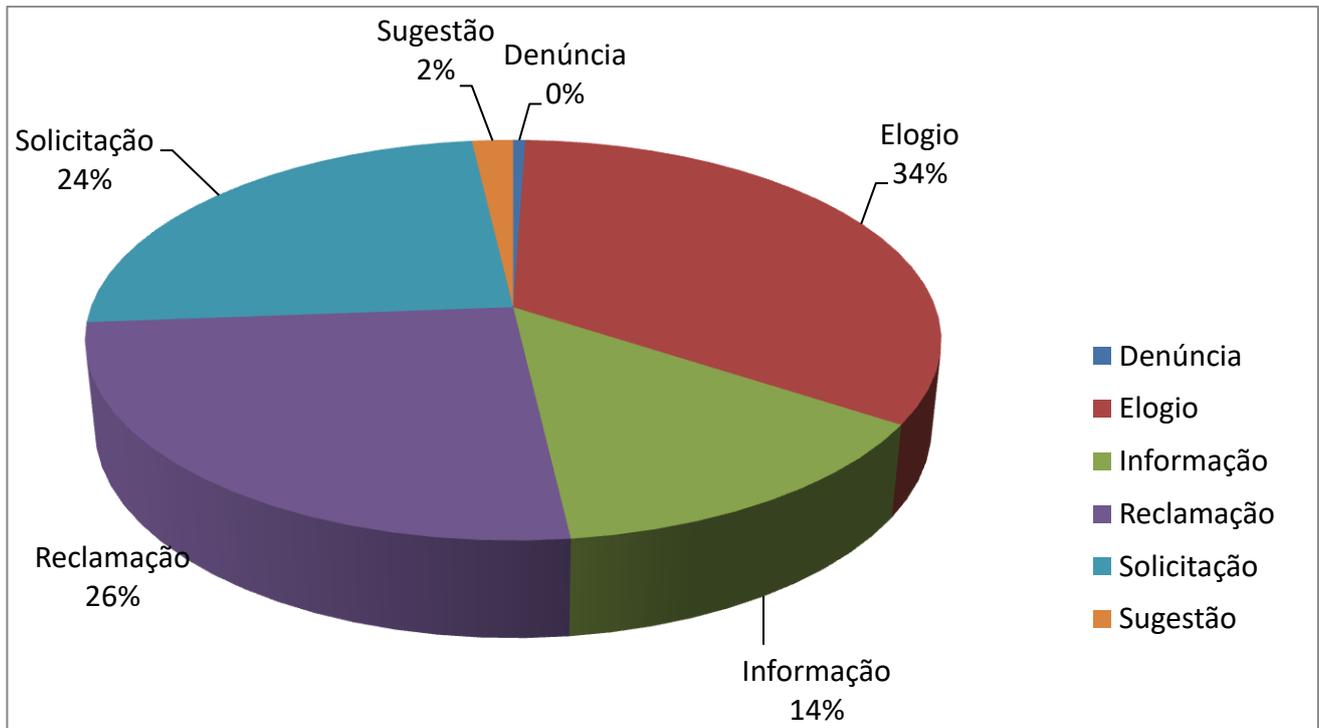
Secretaria Municipal de Saúde

*Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba*

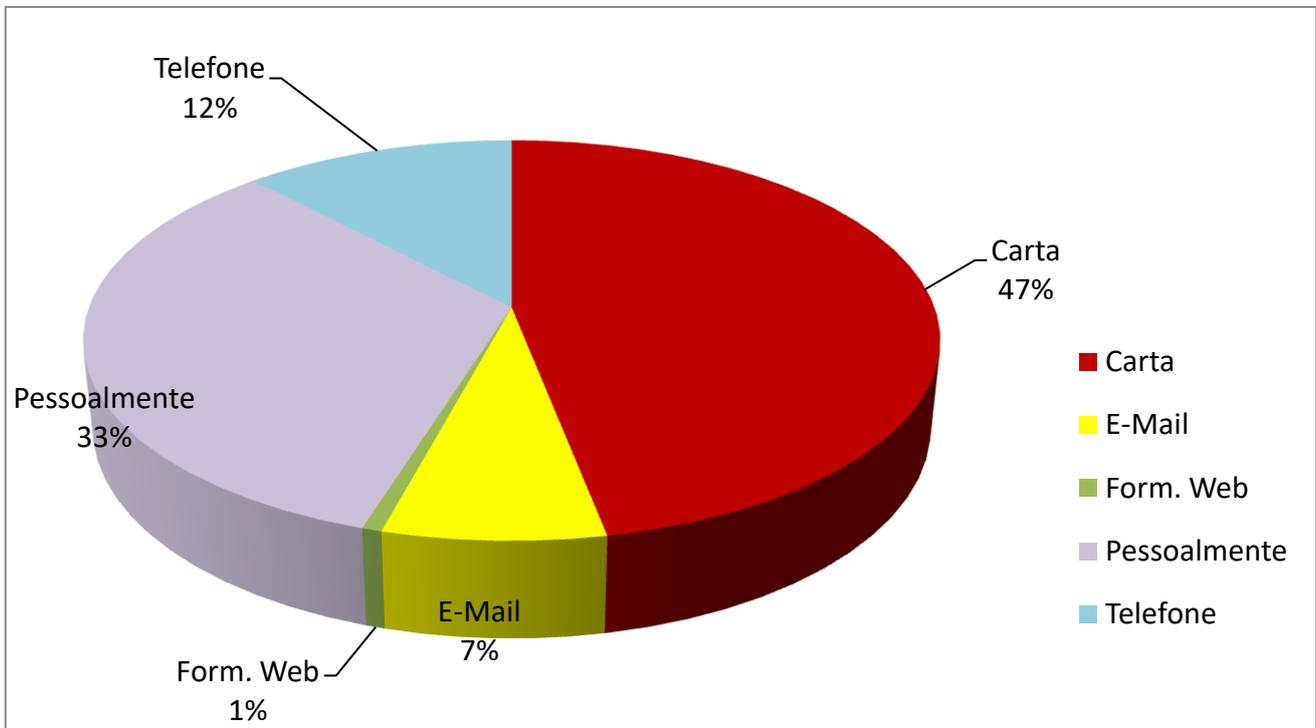
Email: [ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br)

Telefones: 0800779-4545

## PERFIL GERAL DAS DEMANDAS



<b><i>Meios de Atendimento</i></b>	<b><i>Total</i></b>
CARTA	1238
EMAIL	190
FORMULÁRIO WEB	17
PESSOALMENTE	875
TELEFONE	316
<b>Total geral</b>	<b>2636</b>



<b><i>Classificação</i></b>	<b><i>Total</i></b>
DENUNCIA	14
ELOGIO	895
RECLAMACAO	669
SOLICITACAO	640
SUGESTÃO	48
INFORMAÇÃO	370
<b>Total geral</b>	<b>2636</b>



<b><i>Destino – Nível II</i></b>	<b><i>Total</i></b>
ATENDIMENTO IMEDIATO	806
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	118
BANCO DE LEITE	86
CAPS II / AD	97
CASA DE SAÚDE STELLA MARIS	28
CEM-CEO	153
CEM SUL	8
CENTRAL DE AGENDAMENTOS	164
CENTRO DE REFERENCIA DA MULHER	60
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE	39
DIVISÃO DE PLANEJAMENTOS	11
DIVISÃO DE SAÚDE COLETIVA	3
PROTEGE	6
SAMU	3
SECRETARIA DA SAÚDE	63
SETOR DE TRANSPORTE	126
UAMI	14
UBS ADEMIR REIS	17
UBS CASA BRANCA	61
UBS CENTRO	109
UBS GOLFINHOS	70
UBS JETUBA	34
UBS JARAGUAZINHO	24
UBS MASSAGUAÇU/ TABATINGA	32
UBS MORRO DO ALGODÃO	73
UBS PEREQUÊ MIRIM	69
UBS PORTO NOVO	51
UBS RIO DO OURO	133
UBS TINGA	62
UPA	114
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>2636</b>



UNIDADES DE SAÚDE	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO
ATENDIMENTO IMEDIATO		26	77	325	15	363
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		15	81	22	0	
CAPS II / AD		45	37	11	4	
CASA DE SAÚDE STELLA MARIS		10	14	1	3	
CEM-CEO	1	86	33	32	1	
CEM SUL		8	0	0	0	
CENTRAL DE AGENDAMENTOS		4	7	153	0	
CENTRO DE REFERENCIA DA MULHER		47	7	2	2	
BANCO DE LEITE		83	0	1	2	
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE	2	18	17	1	3	
DIVISÃO DE SAÚDE COLETIVA		0	1	1	0	1
PLANEJAMENTO	1	4	6	0	0	
PROTEGE		3	2	1	0	
SAMU	1	0	2	0	0	
SECRETARIA DA SAÚDE	4	7	25	25	2	
SETOR DE TRANSPORTE	1	86	32	7	0	
UAMI		11	0	2	0	1
UBS ADEMIR REIS		10	6	0	0	1
UBS CASA BRANCA		45	15	1	1	
UBS CENTRO		64	32	10	2	
UBS GOLFINHOS		44	22	21	3	
UBS JETUBA		10	15	7	2	
UBS JARAGUAZINHO		13	9	2	0	
UBS MASSAGUAÇU/ TABATINGA		11	18	2	0	1
UBS MORRO DO ALGODÃO		37	25	11	0	
UBS PEREQUÊ MIRIM		45	21	3	0	
UBS PORTO NOVO		31	15	5	0	
UBS RIO DO OURO		86	40	04	3	
UBS TINGA		26	26	10	1	
UPA	4	20	83	0	4	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA		0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>895</b>	<b>669</b>	<b>640</b>	<b>48</b>	<b>370</b>



## PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES – OUVIDORIA SUS

- Procura de consultas especializadas;
- Exames
- Medicação em falta, são compradas pela Prefeitura mas não foram entregues; O Governo do Estado não enviou alguns medicamentos.

## PRINCIPAIS ELOGIOS – OUVIDORIA SUS

- Bom atendimento ao usuário, com resolutividade das situações apresentadas.