



**Resposta ao Requerimento nº 714/2024**

---

**Autoria:** MÔNICA MORANDI

**Assunto:** *Informações referentes aos registros da Ouvidoria da Saúde.*

**Excelentíssimo Senhor Presidente,**

Com nossos cordiais cumprimentos, e em resposta ao Requerimento em epígrafe, vimos transmitir-lhe as informações precedentes disponibilizadas pelas áreas competentes da municipalidade, solicitando sejam encaminhadas ao autor da propositura.

Sem mais para o momento, registramos protestos de elevada estima e consideração.

Valinhos, 18 de junho de 2024.

**LUCIMARA ROSSI DE GODOY**

Prefeita Municipal

Exmo. Sr.

**SIDMAR RODRIGO TOLOI**

Presidente da Egrégia Câmara Municipal de Valinhos

## Proc. Administrativo 4- 8.900/2024

---

**De:** Joao V. - SS

**Para:** Envolvidos internos acompanhando

**Data:** 13/06/2024 às 10:03:32

**Setores envolvidos:**

SS, GP-CGM, SG-DRI, SS-OUVSUS

### 16ª SESSÃO - REQUERIMENTO 714

Segue anexo resposta requerimento nº 714/2024.

—

Joao Gabriel Vieira

Secretário da Saúde

em exercício

**Anexos:**

Resposta\_requerimento\_n\_714\_2024.pdf



Valinhos, 11 de junho de 2024.

Em resposta ao Requerimento nº 714/2024, da Vereadora Mônica Morandi, esclarecemos:

**1- Quais os canais da Ouvidoria da Saúde? Favor incluir os de forma presencial.**

R: No âmbito da Saúde existem os seguintes canais de atendimento, sendo: através dos serviços 156/eOuve, da Ouvidoria Municipal Geral e da Ouvidoria específica da Saúde.

Para tanto sendo o canal dos serviços 156/eOuve, as solicitações devem ser efetuadas através de ligações de telefone fixo por meio do telefone 156 ou através do número 19-3859.1266, se realizados por meio de telefone celular ou áreas limítrofes do município. Os registros também podem ser efetuados de maneira on-line, sendo realizados no site oficial da Prefeitura do Município de Valinhos, [https://www.valinhos.sp.gov.br/aba Cidadão / Fala Cidadão-156 / aplicativo E-Ouve](https://www.valinhos.sp.gov.br/aba_Cidadão/Fala_Cidadão-156/aplicativo_E-Ouve).

Para atendimento da Ouvidoria Municipal Geral, esta pode ser acessada de maneira presencial, na Rua Antônio Carlos, 301, térreo, Paço Municipal, Valinhos/SP, das 09hs às 16hs, podendo ser acessada também através do site oficial da Prefeitura do Município de Valinhos <https://www.valinhos.sp.gov.br/portal/ouvidoria>. Os telefones de contato tratam-se do 19-3849.8053 ou 19-3849-8145.

A Ouvidoria da Saúde pode ser acessada presencialmente na Secretaria da Saúde na Rua Carlos Gomes, 374, Jardim São Sebastião, das 08hs às 12hs e das 13hs30 às 16hs30. O telefone de contato trata-se do 19-3869-9505, o endereço de e-mail é o [ouvidoriasus@valinhos.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@valinhos.sp.gov.br).

Tanto o 156/eOuve como a Ouvidoria Geral direcionam as solicitações/manifestações para a Secretaria da Saúde / Ouvidoria da Saúde.

O objetivo da Ouvidoria Geral é atender as demandas de todas as áreas municipais, sendo um canal amplo e que oferta ao cidadão as possibilidades de registro de suas solicitações tanto no Paço Municipal ou na Secretaria da Saúde, cabendo a este a escolha do local que melhor facilite o seu acesso.

**2- Qual o número total de reclamações/críticas no último biênio?**

R: Na área da Saúde e relacionando pelos canais de atendimento temos:

<b>156 / eOuve</b>	<b>2023/2024*</b>
Reclamações	157
Outros: Informações, solicitações, denúncias	179



**Ouvidoria Municipal (Geral / Saúde)**

**2023/2024\***

Reclamações

142

Outros: Informações, solicitações, denúncias

98

\*Dados coletados até a presente data.

**3- Quais os tipos mais comuns de reclamações recebidas?**

R: Atendimento/condução de servidores, agendamento de cirurgias, consultas e requisição de medicamentos.

**4- Qual o número total de elogios no último biênio?**

R:

**156 / eOuve**

**2023/2024\***

Elogios

23

\*Dados coletados até a presente data.

**5- Qual o tempo médio de resposta?**

R: 20 dias a partir do recebimento da demanda.

**6- Quais as ações tomadas em resposta às reclamações, incluindo quaisquer medidas corretivas ou preventivas implementadas.**

R: São acolhidas as manifestações e encaminhadas aos diversos setores envolvidos na Secretaria da Saúde que prestam as informações sobre o assunto, em havendo nova manifestação do requerente sobre a mesma demanda é feito o trâmite direto para apostilamento e nova resposta. Sobre as medidas preventivas, as manifestações servem de diagnóstico de gestão da pasta visando a identificação e solução prévia e não reincidência dos problemas apontados.

**7- Existe atualmente uma Comissão de Ouvidores da Saúde?**

R: Há servidor designado para atender a demanda, não havendo assim comissão.

**8- Em caso afirmativo, informar sobre a atuação desta Comissão.**

R: Prejudicado.

**Oswaldo Cardoso Junior**

Ouvidor do SUS

**João Gabriel Vieira**

Secretário da Saúde

Em exercício