

Sorocaba, 07 de Abril de 2021.

Memorando: **CGM/OGM/OS n°08-2021**

À Ouvidoria Geral do Município

Assunto: Relatório Trimestral

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha, para conhecimento e registro, um relatório das ações do 1º Trimestre de 2021.

Após análise das manifestações recepcionadas, a Ouvidoria Municipal da Saúde em conformidade com as prerrogativas que lhe são conferidas encaminhou à Ouvidoria Geral do Município dois documentos com sugestões de melhoria no fluxo de trabalho da Secretaria da Saúde. **Memorando CGM/OGM/OS n°03** e **Memorando CGM/OGM/OS n°04**.

Depois de reiterados alertas da Ouvidoria Municipal da Saúde informado a Secretaria da Saúde sobre a importância do cumprimento dos prazos para o fornecimento de uma resposta às manifestações registradas pelos munícipes, a Ouvidoria Municipal da Saúde em conformidade com as prerrogativas que lhe são conferidas informou à Ouvidoria Geral do Município, através dos memorandos **CGM/OGM/OS n°06** e **CGM/OGM/OS n°07**, o recorrente descumprimento dos prazos por parte da Divisão de Medicamentos e Materiais Hospitalares e Farmacêuticos - DMMHF, órgão subordinado a Secretaria da Saúde.

A Ouvidoria da Saúde registrou em suas salas de atendimento presencial, localizadas no 3º andar do Paço Municipal, um total de **93** manifestações no 1º Trimestre de 2021.

	Ocorrências
Janeiro	28
Fevereiro	31
Março	34
Total	93

***Obs.:** Em virtude da pandemia da **Covid-19** o atendimento presencial na Ouvidoria Municipal da Saúde segue os protocolos sanitários estabelecidos pelo Plano São Paulo.

Foram administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde **126** manifestações no 1º Trimestre de 2021.

	Ocorrências
Janeiro	42
Fevereiro	34
Março	50
Total	126

Tempo médio para o encerramento das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde no 1º Trimestre de 2021 foi de **08 dias**.

O índice de resolução das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde dentro do prazo legal de 30 dias, estabelecido no Decreto Municipal nº 22.604/2017, foi de **97,5%**.

Gráfico com o tempo médio de resposta para as manifestações registradas no respectivo mês.

Tempo médio de resposta

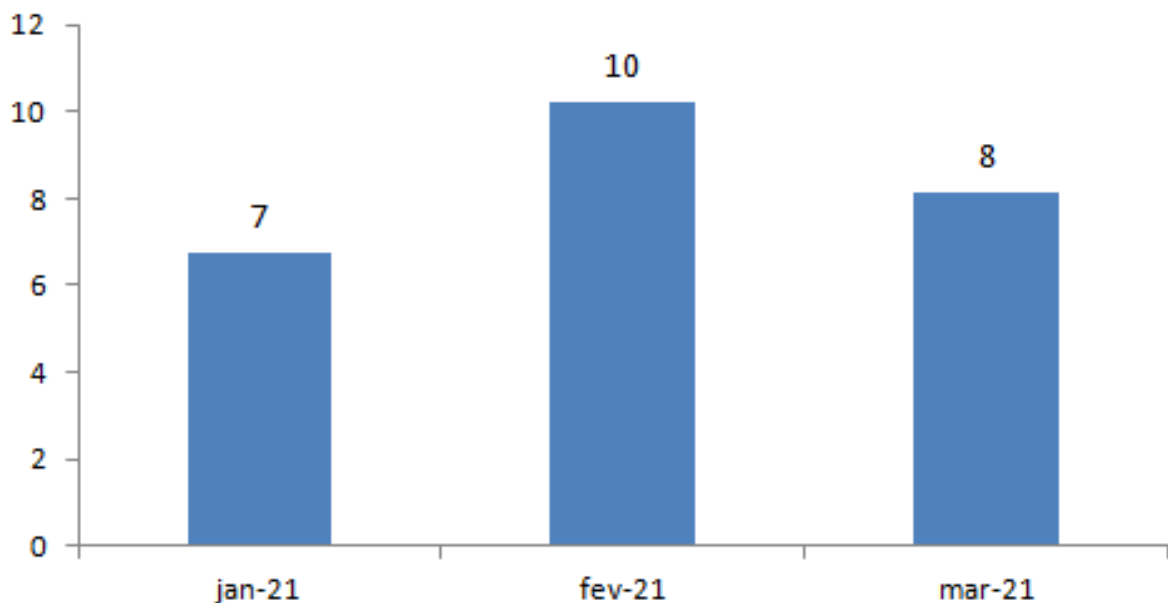
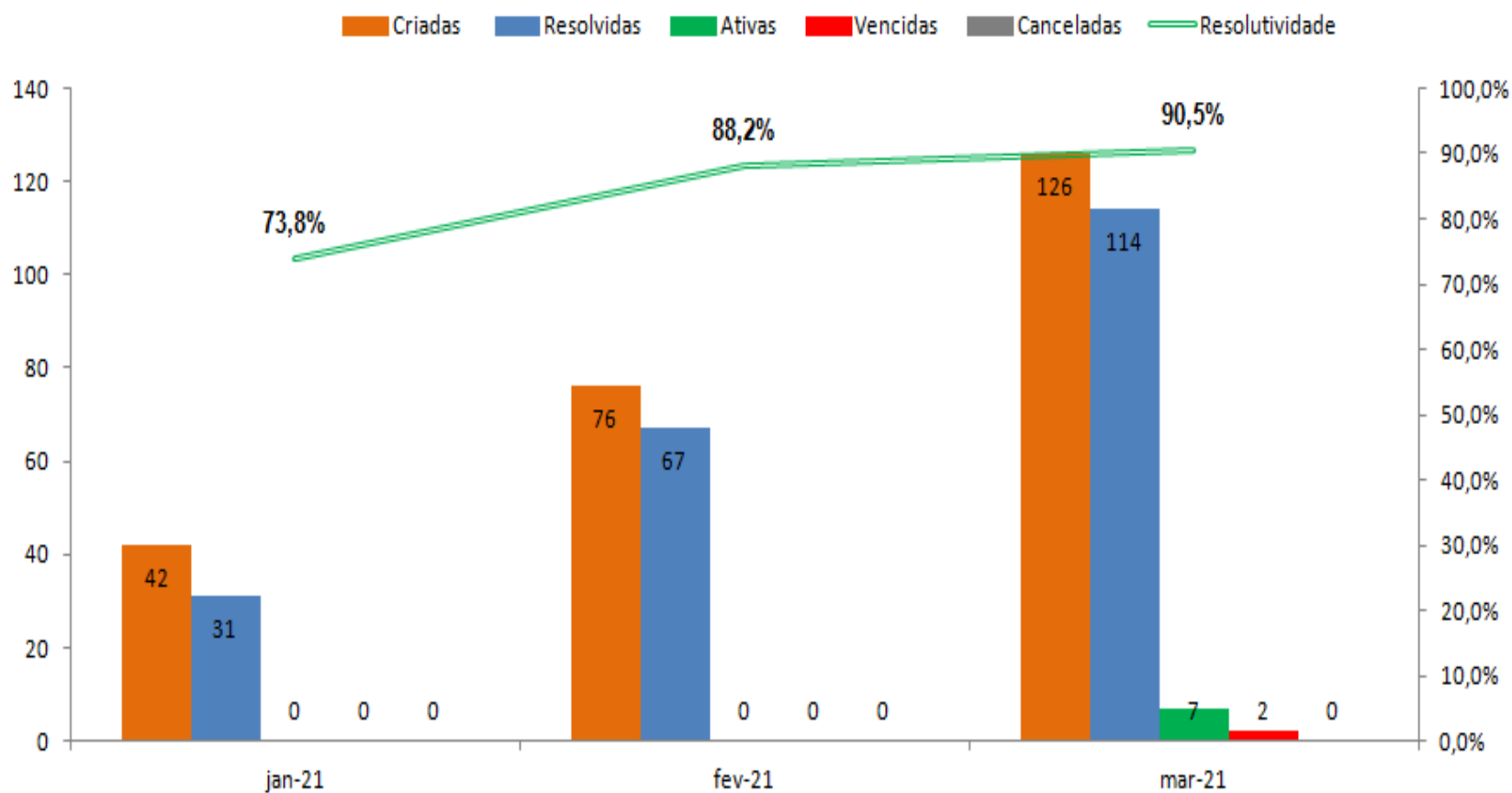


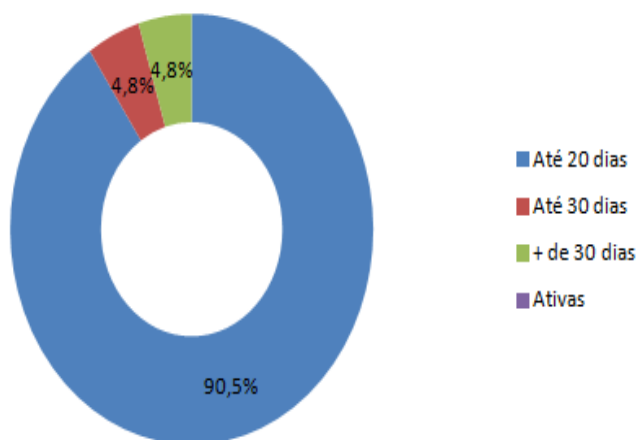
Gráfico de Resolutividade

OG - OS

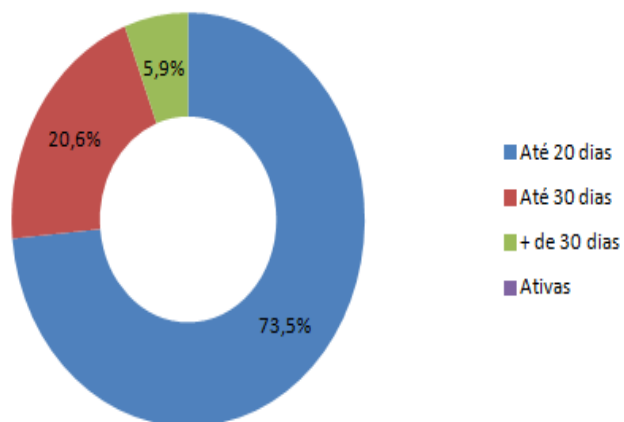


Gráficos com porcentagem entre as manifestações registradas, nos respectivos meses, e o tempo de resposta.

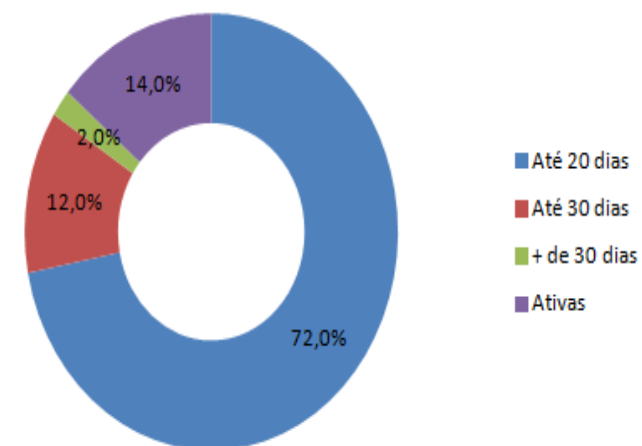
jan-21



fev-21

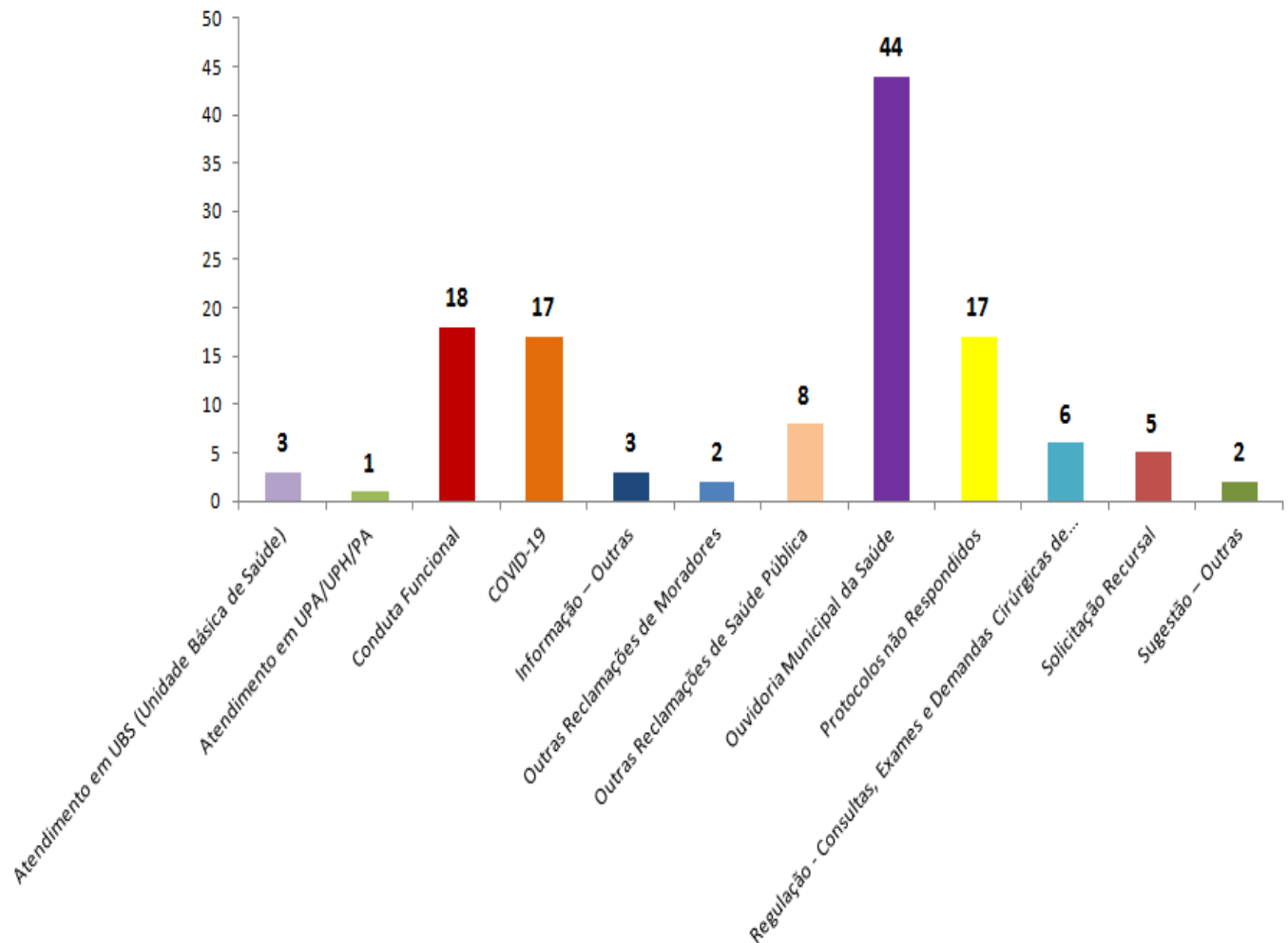


mar-21



Tabelas e gráfico com a relação das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde.

Assunto da Solicitação	Total
Atendimento em UBS (Unidade Básica de Saúde)	3
Atendimento em UPA/UPH/PA	1
Conduta Funcional	18
COVID-19	17
Informação – Outras	3
Outras Reclamações de Moradores	2
Outras Reclamações de Saúde Pública	8
Ouvidoria Municipal da Saúde	44
Protocolos não Respondidos	17
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	6
Solicitação Recursal	5
Sugestão – Outras	2
Total geral	126



Assunto da Solicitação	Detalhes	Protocolo	Status da Solicitação	Data criação Solicitação	Dias em aberto Solicitação
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-001152-2021	Resolvida	30/3/2021	8
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001143-2021	Resolvida	29/3/2021	0
Informação – Outras	SES - DAPRI	INFO-000465-2021	Resolvida	29/3/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-001133-2021	Ativa	29/3/2021	
Ouvidoria Municipal da Saúde	PA Laranjeiras	DEN-004354-2021	Ativa	26/3/2021	
Ouvidoria Municipal da Saúde	Conjunto Hospitalar de Sorocaba - CHS	CID-007795-2021	Resolvida	25/3/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001099-2021	Resolvida	25/3/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-001095-2021	Ativa	25/3/2021	
Conduta Funcional	PA Brigadeiro Tobias	OUV-001087-2021	Ativa	24/3/2021	
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001060-2021	Resolvida	22/3/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-001050-2021	Resolvida	22/3/2021	1
Conduta Funcional	PA Laranjeiras	DEN-003945-2021	Ativa	18/3/2021	
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-001028-2021	Resolvida	18/3/2021	1
Conduta Funcional	UBS Márcia Mendes	OUV-001023-2021	Resolvida	18/3/2021	5
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-001011-2021	Resolvida	18/3/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-001007-2021	Resolvida	18/3/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000997-2021	Resolvida	17/3/2021	2
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000992-2021	Resolvida	17/3/2021	2
Atendimento em UPA/UPH/PA		CID-007143-2021	Resolvida	17/3/2021	2

Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000978-2021	Resolvida	16/3/2021	3
COVID-19		DEN-003707-2021	Resolvida	16/3/2021	3
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000969-2021	Resolvida	16/3/2021	3
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	SAME	CID-007015-2021	Resolvida	16/3/2021	7
Protocolos não Respondidos	SES - DICER	OUV-000966-2021	Resolvida	16/3/2021	8
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000956-2021	Resolvida	15/3/2021	0
COVID-19		DEN-003597-2021	Resolvida	15/3/2021	15
Ouvidoria Municipal da Saúde	SAMA	OUV-000940-2021	Resolvida	15/3/2021	7
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-000938-2021	Ativa	15/3/2021	
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000934-2021	Resolvida	12/3/2021	7
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000933-2021	Resolvida	12/3/2021	4
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-006796-2021	Resolvida	11/3/2021	0
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-006760-2021	Resolvida	11/3/2021	0
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	CID-006748-2021	Resolvida	11/3/2021	27
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000915-2021	Resolvida	11/3/2021	8
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-006676-2021	Resolvida	10/3/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000897-2021	Resolvida	9/3/2021	10
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000888-2021	Resolvida	9/3/2021	1
Conduta Funcional	ESF Vila Barão	OUV-000886-2021	Resolvida	9/3/2021	21
Conduta Funcional	UBS Jardim Simus	OUV-000866-2021	Resolvida	8/3/2021	7

Conduta Funcional	UBS Vila Hortênci	OUV-000847-2021	Resolvida	5/3/2021	25
COVID-19		DEN-003015-2021	Resolvida	5/3/2021	18
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-000842-2021	Resolvida	4/3/2021	19
Ouvidoria Municipal da Saúde	UBS Jardim São Guilherme	OUV-000839-2021	Resolvida	4/3/2021	15
Solicitação Recursal	SES - DMMHF	OUV-000830-2021	Ativa	4/3/2021	
COVID-19		DEN-002948-2021	Resolvida	4/3/2021	31
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000809-2021	Resolvida	3/3/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000800-2021	Resolvida	3/3/2021	0
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo		CID-005788-2021	Resolvida	1/3/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	CAPS	OUV-000776-2021	Resolvida	1/3/2021	2
Conduta Funcional	ESF Vila Sabiá	OUV-000770-2021	Resolvida	1/3/2021	29
Atendimento em UBS (Unidade Básica de Saúde)	UBS Carandá	CID-005650-2021	Resolvida	27/2/2021	12
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000752-2021	Resolvida	26/2/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	PA Laranjeiras	OUV-000748-2021	Resolvida	25/2/2021	26
Conduta Funcional	UBS Jardim Maria Eugênia	OUV-000731-2021	Resolvida	24/2/2021	27
Atendimento em UBS (Unidade Básica de Saúde)	SAME	CID-005268-2021	Resolvida	23/2/2021	28
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000694-2021	Resolvida	22/2/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000684-2021	Resolvida	19/2/2021	3
Outras Reclamações de Moradores	SES - Saúde Mental	DEN-002163-2021	Resolvida	15/2/2021	3
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	CID-004505-2021	Resolvida	15/2/2021	3
COVID-19		DEN-002105-2021	Resolvida	13/2/2021	2
Protocolos não Respondidos	SES - DCP	OUV-000588-2021	Resolvida	12/2/2021	0

COVID-19		OUV-000581-2021	Resolvida	11/2/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000573-2021	Resolvida	11/2/2021	0
Outras Reclamações de Moradores	SES - Saúde Mental	DEN-001938-2021	Resolvida	10/2/2021	23
Ouvidoria Municipal da Saúde	Oftalmologista	OUV-000559-2021	Resolvida	10/2/2021	5
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	Hospital Santa Lucinda - HSL	CID-003651-2021	Resolvida	10/2/2021	0
COVID-19		OUV-000548-2021	Resolvida	9/2/2021	1
Conduta Funcional	PA Laranjeiras	OUV-000537-2021	Resolvida	9/2/2021	44
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-000531-2021	Resolvida	8/2/2021	39
Atendimento em UBS (Unidade Básica de Saúde)	SES - Saúde Mental	CID-003476-2021	Resolvida	8/2/2021	28
COVID-19		OUV-000525-2021	Resolvida	8/2/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-000518-2021	Resolvida	8/2/2021	25
Outras Reclamações de Saúde Pública	SAME	OUV-000512-2021	Resolvida	6/2/2021	2
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-001736-2021	Resolvida	5/2/2021	6
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-000491-2021	Resolvida	5/2/2021	5
Protocolos não Respondidos	SES - DAPSAMU	OUV-000489-2021	Resolvida	4/2/2021	1
Solicitação Recursal	SES - DAPRI	OUV-000478-2021	Resolvida	4/2/2021	20
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000470-2021	Resolvida	4/2/2021	1
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-000468-2021	Resolvida	4/2/2021	7
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-000453-2021	Resolvida	3/2/2021	8
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000438-2021	Resolvida	2/2/2021	0
Conduta Funcional	ESF Wanel Ville	OUV-000414-2021	Resolvida	1/2/2021	1
Conduta Funcional	UBS Nova Sorocaba	OUV-000409-2021	Resolvida	1/2/2021	11

Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-000405-2021	Resolvida	1/2/2021	9
COVID-19		CID-002685-2021	Resolvida	31/1/2021	8
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-000386-2021	Resolvida	28/1/2021	4
Solicitação Recursal		OUV-000381-2021	Resolvida	28/1/2021	1
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-001202-2021	Resolvida	27/1/2021	23
Ouvidoria Municipal da Saúde	Hospital da Santa Casa de Sorocaba	OUV-000357-2021	Resolvida	27/1/2021	0
Conduta Funcional	PA Laranjeiras	OUV-000349-2021	Resolvida	27/1/2021	15
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-002218-2021	Resolvida	26/1/2021	13
Informação – Outras		INFO-000154-2021	Resolvida	21/1/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	SES - DICER	OUV-000282-2021	Resolvida	21/1/2021	7
Conduta Funcional	UBS Vila Angélica	OUV-000279-2021	Resolvida	21/1/2021	12
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000276-2021	Resolvida	21/1/2021	0
COVID-19		INFO-000137-2021	Resolvida	20/1/2021	0
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	OUV-000269-2021	Resolvida	20/1/2021	30
COVID-19		OUV-000268-2021	Resolvida	20/1/2021	0
COVID-19		OUV-000267-2021	Resolvida	20/1/2021	0
COVID-19		CID-001676-2021	Resolvida	20/1/2021	0
COVID-19		OUV-000265-2021	Resolvida	20/1/2021	0
COVID-19		CID-001663-2021	Resolvida	20/1/2021	0
COVID-19		DEN-000759-2021	Resolvida	19/1/2021	1
Sugestão – Outras	SES - Saúde Mental	INFO-000107-2021	Resolvida	15/1/2021	4
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-000197-2021	Resolvida	15/1/2021	17
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000186-2021	Resolvida	14/1/2021	1

Solicitação Recursal	SES - DICER	OUV-000179-2021	Resolvida	14/1/2021	0
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-000527-2021	Resolvida	14/1/2021	19
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000170-2021	Resolvida	14/1/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000167-2021	Resolvida	14/1/2021	1
Sugestão – Outras		INFO-000069-2021	Resolvida	13/1/2021	1
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-000143-2021	Resolvida	12/1/2021	30
Conduta Funcional	ESF Nova Esperança	OUV-000139-2021	Resolvida	12/1/2021	16
Solicitação Recursal	SES - DMMHF	OUV-000131-2021	Resolvida	12/1/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000119-2021	Resolvida	11/1/2021	0
Conduta Funcional	PA Laranjeiras	DEN-000249-2021	Resolvida	8/1/2021	14
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-000069-2021	Resolvida	7/1/2021	25
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000051-2021	Resolvida	6/1/2021	0
COVID-19		INFO-000027-2021	Resolvida	6/1/2021	2
Outras Reclamações de Saúde Pública		DEN-000168-2021	Resolvida	6/1/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000042-2021	Resolvida	6/1/2021	0
Conduta Funcional	UBS Barcelona	OUV-000026-2021	Resolvida	5/1/2021	10
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-000014-2021	Resolvida	5/1/2021	0
Conduta Funcional	ESF Habiteto	OUV-000012-2021	Resolvida	5/1/2021	15
Conduta Funcional	ESF Parque São Bento	OUV-000010-2021	Resolvida	5/1/2021	8
Informação – Outras		INFO-000003-2021	Resolvida	4/1/2021	1