

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
<b>Total</b>	<b>93</b>

**\*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.

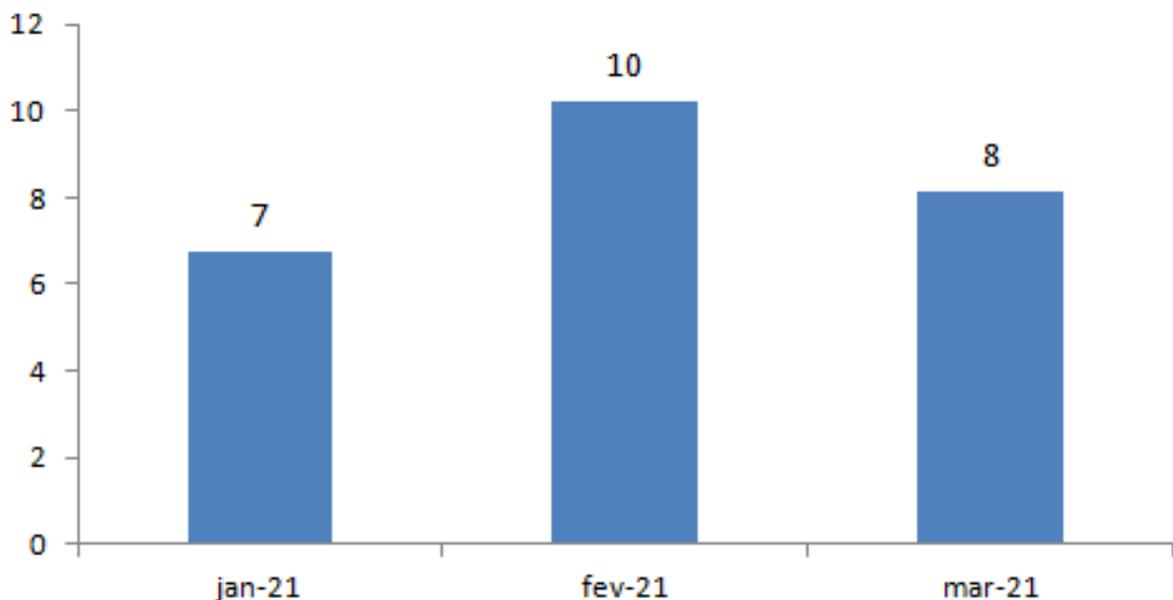
	Ocorrências
Janeiro	42
Fevereiro	34
Março	50
<b>Total</b>	<b>126</b>

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%**.

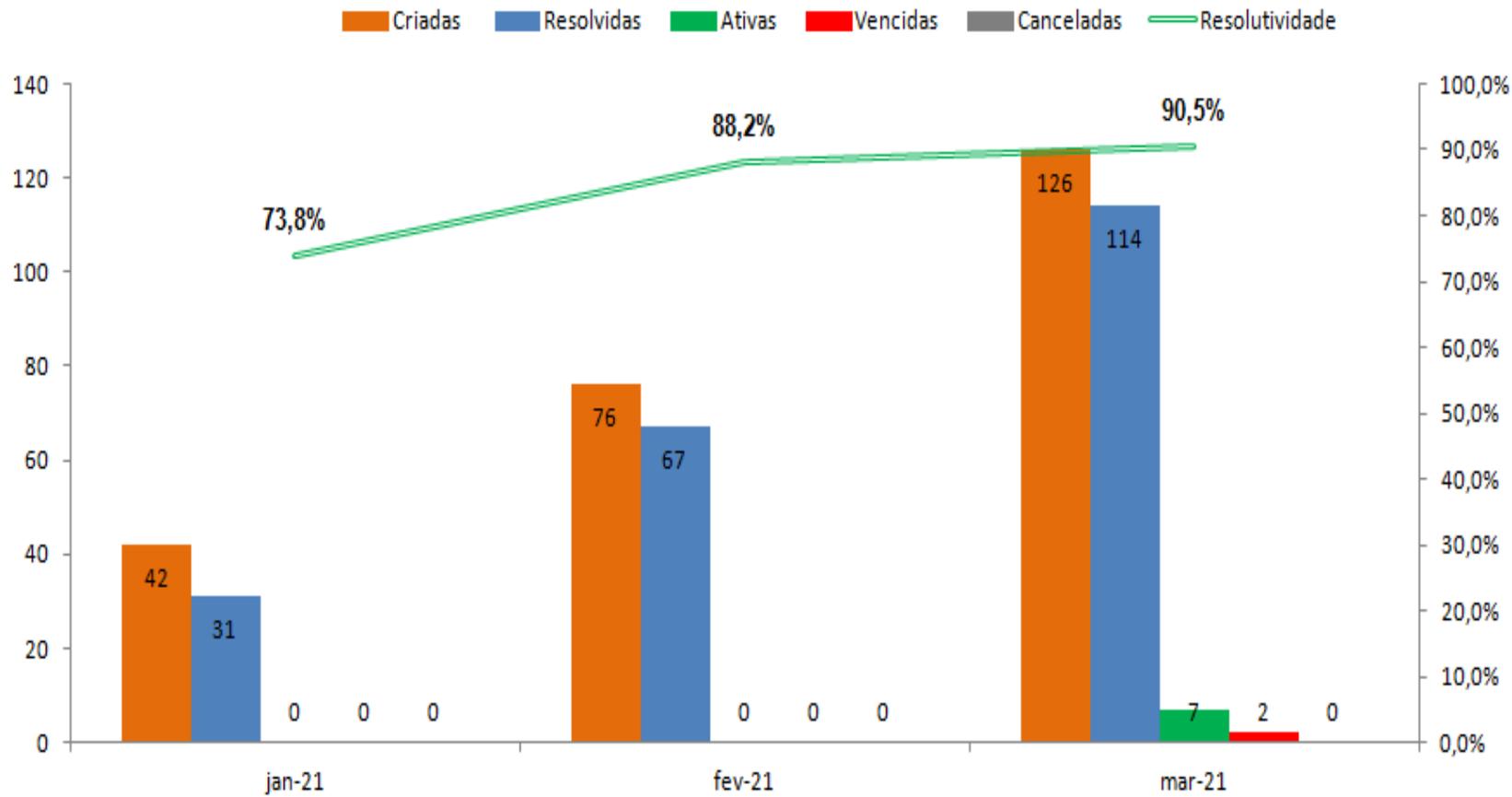
Gráfico com o tempo médio de resposta para as manifestações registradas no respectivo mês.

### Tempo médio de resposta



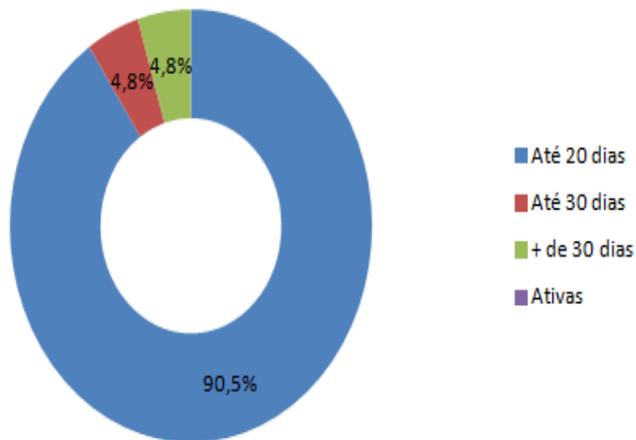
## Gráfico de Resolutividade

OG - OS

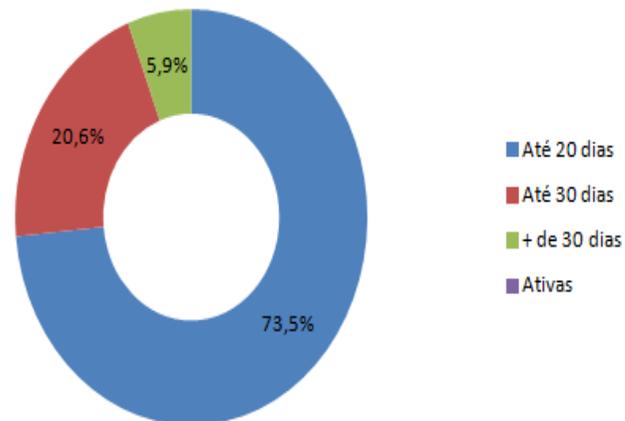


Gráficos com porcentagem entre as manifestações registradas, nos respectivos meses, e o tempo de resposta.

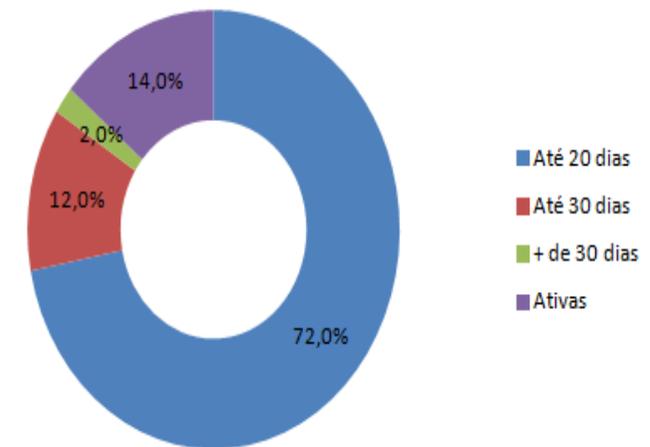
**jan-21**



**fev-21**

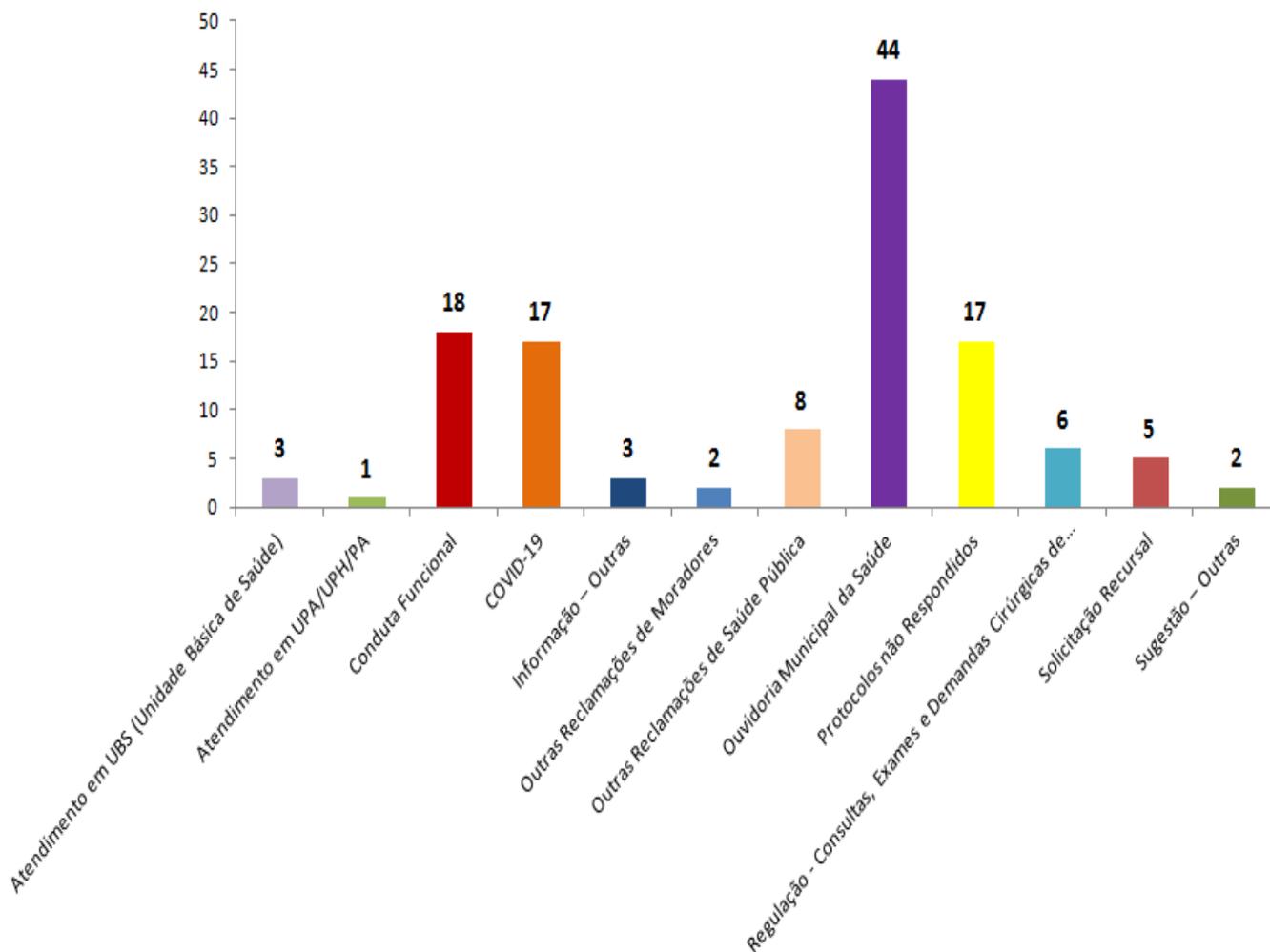


**mar-21**



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
<b>Total geral</b>	<b>126</b>



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

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

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

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

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

## Controladoria Geral do Município

### Ouvidoria Municipal da Saúde

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