

Sorocaba, 02 de Julho de 2021.

Memorando: **CGM/OGM/OS n°20-2021**

À Ouvidoria Geral do Município

Assunto: Relatório Trimestral

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha, para conhecimento e registro, um relatório das ações do 2º Trimestre de 2021.

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 do memorando **CGM/OGM/OS n°16**, o recorrente descumprimento dos prazos por parte da Divisão de Medicamentos e Materiais Hospitalares e Farmacêuticos - DMMHF, órgão subordinado a Secretaria da Saúde.

Em virtude da gravidade das manifestações **OUV-001898-2021** e **OUV-001967-2021**, a Ouvidoria Municipal da Saúde em conformidade com as prerrogativas que lhe são conferidas enviou os memorandos **CGM/OGM/OS n°17** e **CGM/OGM/OS n°18** à Ouvidoria Geral do Município recomendando o encaminhamento das manifestações à Corregedoria Geral do Município.

A Ouvidoria da Saúde registrou em suas salas de atendimento presencial, localizadas no 3º andar do Paço Municipal, um total de **114** manifestações no 2º Trimestre de 2021.

	Ocorrências
Abril	20
Maio	55
Junho	39
Total	114

***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 **90** manifestações no 2º Trimestre de 2021.

	Ocorrências
Abril	28
Maio	43
Junho	19
Total	90

Tempo médio para o encerramento das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde no 2º Trimestre de 2021 foi de **06 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 **97,8%**.

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

Tempo médio de resposta

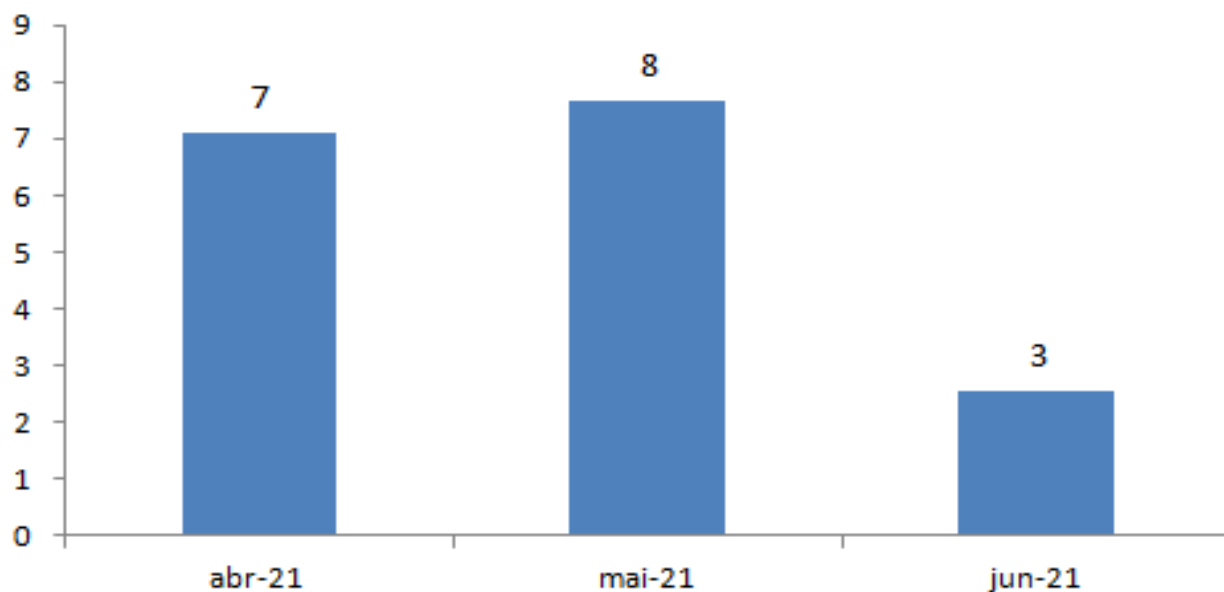
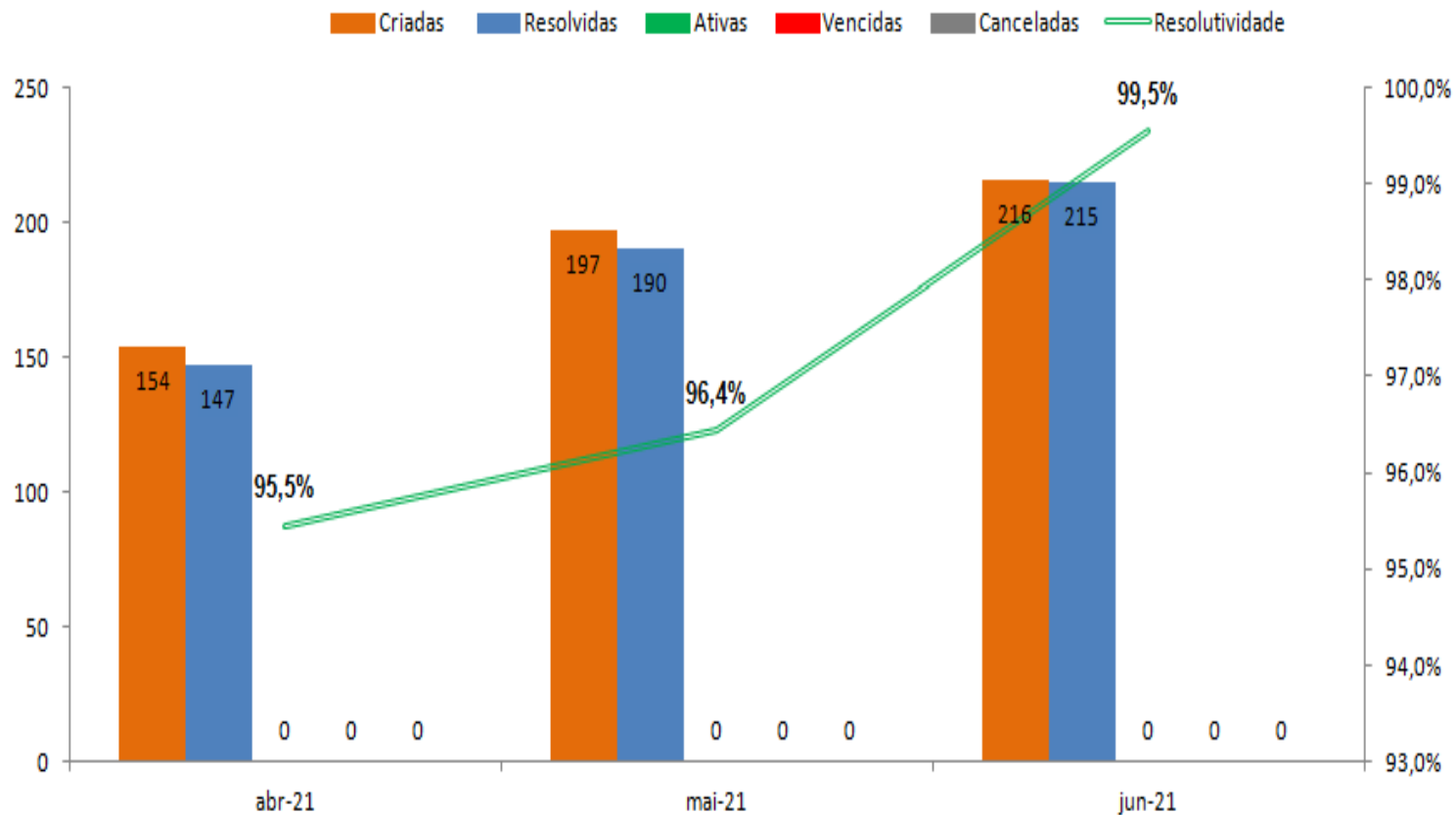


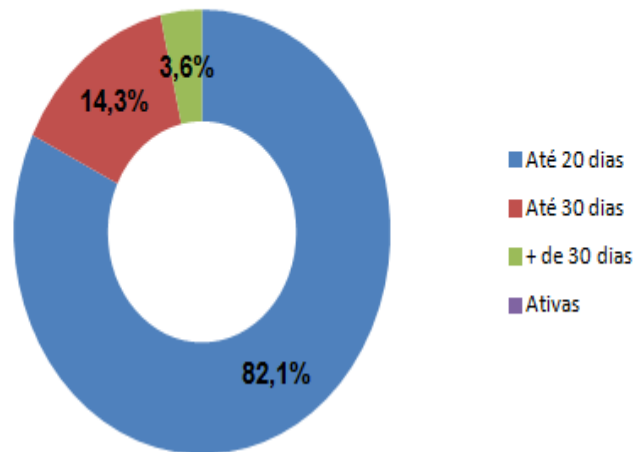
Gráfico de Resolutividade

OG - OS

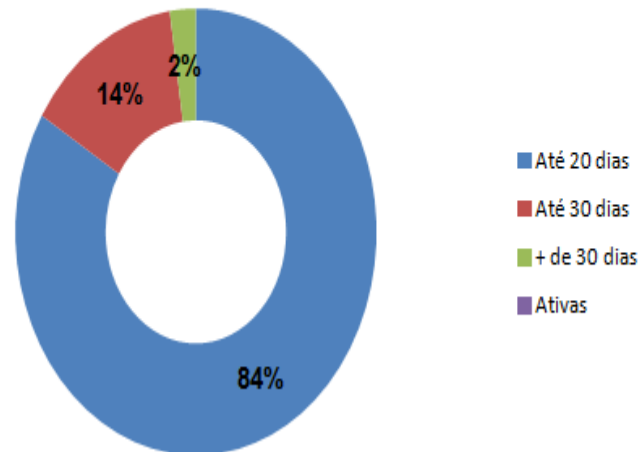


Gráficos com porcentagem entre as manifestações registradas, nos respectivos meses, e o tempo de resposta.

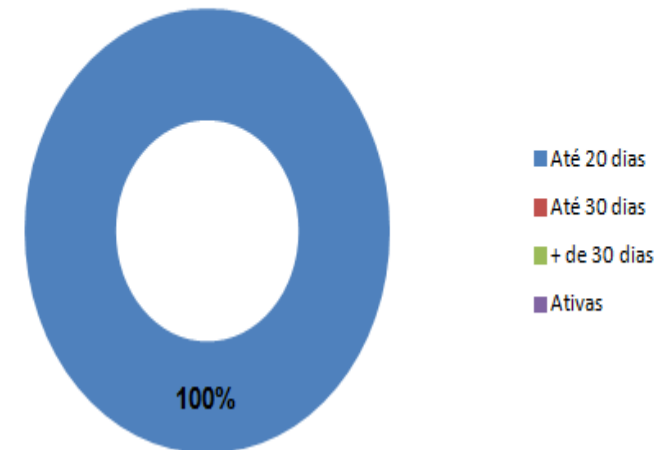
abr-21



mai-21

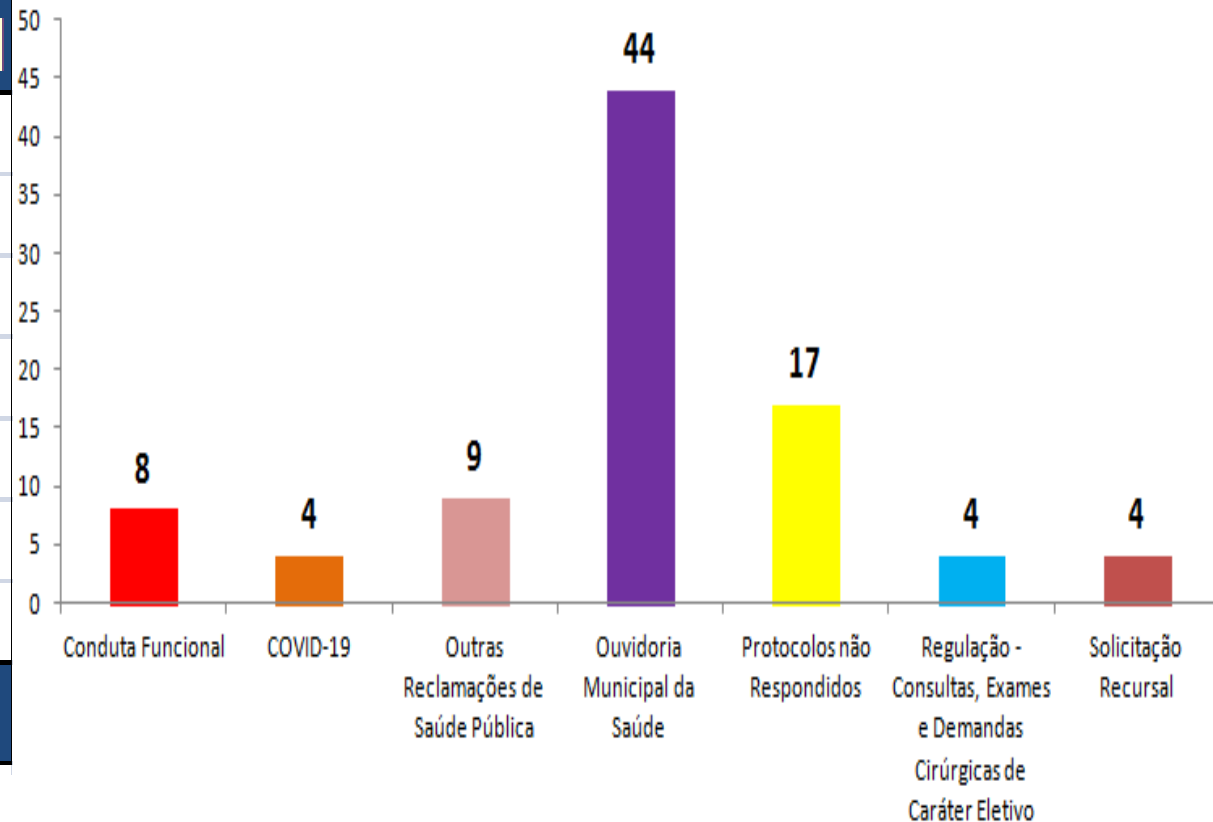


jun-21



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

Assunto	Total
Conduta Funcional	8
COVID-19	4
Outras Reclamações de Saúde Pública	9
Ouvidoria Municipal da Saúde	44
Protocolos não Respondidos	17
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	4
Solicitação Recursal	4
Total geral	90



Assunto da Solicitação	Detalhes	Protocolo	Status da Solicitação	Data criação Solicitação	Dias em aberto Solicitação
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-002226-2021	Resolvida	29/6/2021	3
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-002198-2021	Resolvida	28/6/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-002184-2021	Resolvida	25/6/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-002154-2021	Resolvida	23/6/2021	0
Solicitação Recursal	SES - DAG	OUV-002148-2021	Resolvida	23/6/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-014112-2021	Resolvida	22/6/2021	0
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo		CID-013846-2021	Resolvida	17/6/2021	8
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-002094-2021	Resolvida	17/6/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-002087-2021	Resolvida	16/6/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-002078-2021	Resolvida	16/6/2021	0
Outras Reclamações de Saúde Pública	SAME	CID-013522-2021	Resolvida	15/6/2021	1
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-007132-2021	Resolvida	11/6/2021	6
Outras Reclamações de Saúde Pública	SAME	DEN-007122-2021	Resolvida	11/6/2021	3
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	AME	CID-013010-2021	Resolvida	9/6/2021	1
Solicitação Recursal	SES - DVE	OUV-001974-2021	Resolvida	8/6/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	SES - DAPSAMU	OUV-001967-2021	Resolvida	8/6/2021	6
Ouvidoria Municipal da Saúde	Banco de Olhos de Sorocaba - BOS	OUV-001936-2021	Resolvida	4/6/2021	3

Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001925-2021	Resolvida	3/6/2021	1
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	SES - Saúde Mental	CID-012359-2021	Resolvida	1/6/2021	15
Ouvidoria Municipal da Saúde	SES - DAPSAMU	OUV-001898-2021	Resolvida	31/5/2021	2
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001858-2021	Resolvida	28/5/2021	3
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001843-2021	Resolvida	26/5/2021	0
Conduta Funcional	ESF Habiteto	OUV-001839-2021	Resolvida	26/5/2021	5
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-001826-2021	Resolvida	26/5/2021	16
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001824-2021	Resolvida	25/5/2021	1
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-001807-2021	Resolvida	25/5/2021	17
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001805-2021	Resolvida	25/5/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001788-2021	Resolvida	24/5/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001778-2021	Resolvida	21/5/2021	4
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-001775-2021	Resolvida	21/5/2021	6
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-006382-2021	Resolvida	20/5/2021	4
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	DEN-006377-2021	Resolvida	20/5/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001758-2021	Resolvida	20/5/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001755-2021	Resolvida	20/5/2021	1
Protocolos não Respondidos	SES - DAPSAMU	OUV-001754-2021	Resolvida	20/5/2021	11
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001753-2021	Resolvida	20/5/2021	1
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-001752-2021	Resolvida	20/5/2021	13
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001746-2021	Resolvida	19/5/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001741-2021	Resolvida	19/5/2021	0

Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	DEN-006255-2021	Resolvida	18/5/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001713-2021	Resolvida	18/5/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DVE	OUV-001679-2021	Resolvida	14/5/2021	3
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	DEN-006117-2021	Resolvida	14/5/2021	3
Protocolos não Respondidos	SES - DVE	OUV-001650-2021	Resolvida	13/5/2021	4
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-001639-2021	Resolvida	12/5/2021	5
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001628-2021	Resolvida	11/5/2021	0
COVID-19		DEN-005994-2021	Resolvida	11/5/2021	10
Conduta Funcional	UBS Vila Hortência	OUV-001595-2021	Resolvida	10/5/2021	21
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001594-2021	Resolvida	10/5/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-010601-2021	Resolvida	10/5/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde		OUV-001593-2021	Resolvida	10/5/2021	0
COVID-19		DEN-005890-2021	Resolvida	7/5/2021	27
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-005889-2021	Resolvida	7/5/2021	20
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-001571-2021	Resolvida	7/5/2021	33
Conduta Funcional	PA Laranjeiras	DEN-005871-2021	Resolvida	7/5/2021	24
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001554-2021	Resolvida	6/5/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001532-2021	Resolvida	5/5/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DVE	OUV-001520-2021	Resolvida	4/5/2021	13
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	DEN-005708-2021	Resolvida	3/5/2021	2
Conduta Funcional	SES - DAPRI	OUV-001510-2021	Resolvida	3/5/2021	24
Conduta Funcional	ESF Vitória Régia	OUV-001509-2021	Resolvida	3/5/2021	28

Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-010104-2021	Resolvida	3/5/2021	3
Solicitação Recursal	SES - DZ	OUV-001495-2021	Resolvida	30/4/2021	5
Conduta Funcional	UBS Barcelona	OUV-001489-2021	Resolvida	30/4/2021	6
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	DEN-005592-2021	Resolvida	29/4/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001476-2021	Resolvida	29/4/2021	0
Solicitação Recursal	SES - DVE	OUV-001466-2021	Resolvida	28/4/2021	21
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	CID-009854-2021	Resolvida	28/4/2021	21
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	CID-009833-2021	Resolvida	28/4/2021	21
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001439-2021	Resolvida	27/4/2021	0
Conduta Funcional	ESF Ulisses Guimarães	OUV-001433-2021	Resolvida	26/4/2021	3
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001410-2021	Resolvida	23/4/2021	0
Conduta Funcional	UBS Vila Hortência	OUV-001381-2021	Resolvida	20/4/2021	20
Ouvidoria Municipal da Saúde	APADAS	OUV-001357-2021	Resolvida	19/4/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DMMHF	OUV-001337-2021	Resolvida	16/4/2021	48
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	DEN-005158-2021	Resolvida	15/4/2021	0
Protocolos não Respondidos	SES - DICER	OUV-001317-2021	Resolvida	15/4/2021	7
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001307-2021	Resolvida	15/4/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	CID-008932-2021	Resolvida	14/4/2021	0
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-005096-2021	Resolvida	14/4/2021	13
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-001297-2021	Resolvida	14/4/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001262-2021	Resolvida	12/4/2021	0
COVID-19		OUV-001260-2021	Resolvida	12/4/2021	0

Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo		OUV-001251-2021	Resolvida	12/4/2021	7
Protocolos não Respondidos	SES - DICER	OUV-001223-2021	Resolvida	9/4/2021	0
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001211-2021	Resolvida	8/4/2021	0
COVID-19		INFO-000499-2021	Resolvida	8/4/2021	1
Ouvidoria Municipal da Saúde	Departamento Regional de Saúde - DRS XVI	OUV-001194-2021	Resolvida	8/4/2021	0
Outras Reclamações de Saúde Pública	SES - Saúde Mental	DEN-004759-2021	Resolvida	7/4/2021	19
Protocolos não Respondidos	SES - DAPRI	OUV-001179-2021	Resolvida	7/4/2021	5