



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CARAGUATATUBA



# RELATÓRIO

DA

OUVIDORIA/SUS



ANUAL/2024



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CARAGUATATUBA



## **FICHA TÉCNICA**

### **PREFEITO MUNICIPAL**

José Pereira de Aguiar Junior

### **SECRETARIO DA SAÚDE**

DR. GUSTAVO BOHER

### ***SECRETÁRIA ADJUNTA***

DERCI ANDOLFO

### **OUVIDORA SUS DO MUNICÍPIO**

Laura Aparecida Cesar David Cereser

### **EQUIPE-OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO**

**Administrativo** Adriano Júnior de Macedo



# SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE CARAGUATATUBA



## APRESENTAÇÃO

### CONSIDERAÇÕES DO ANO DE 2024

A Ouvidoria SUS da Secretaria de Saúde teve um ano com varias alterações do quadro funcional administrativo.

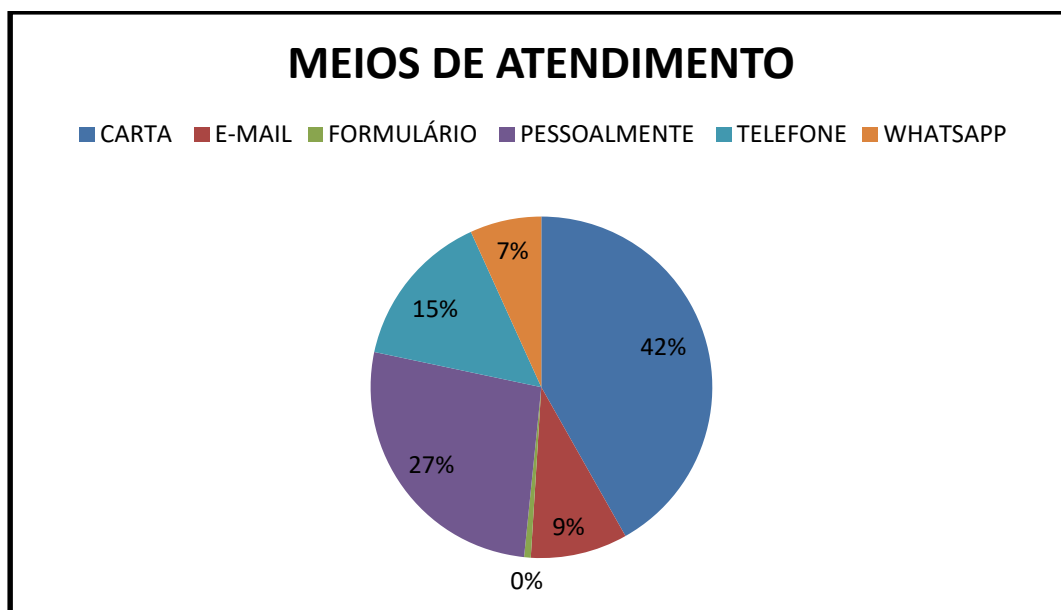
A ouvidora Informa que Participou das reuniões de Brasília e do COMUS, e em lives da Ouvidoria SUS, também fez curso presencial na Secretária de Saúde do Estado de São Paulo.

No decorrer deste ano tivemos muitos desafios, mas mesmo assim consideramos que fechamos o ano com sucesso.

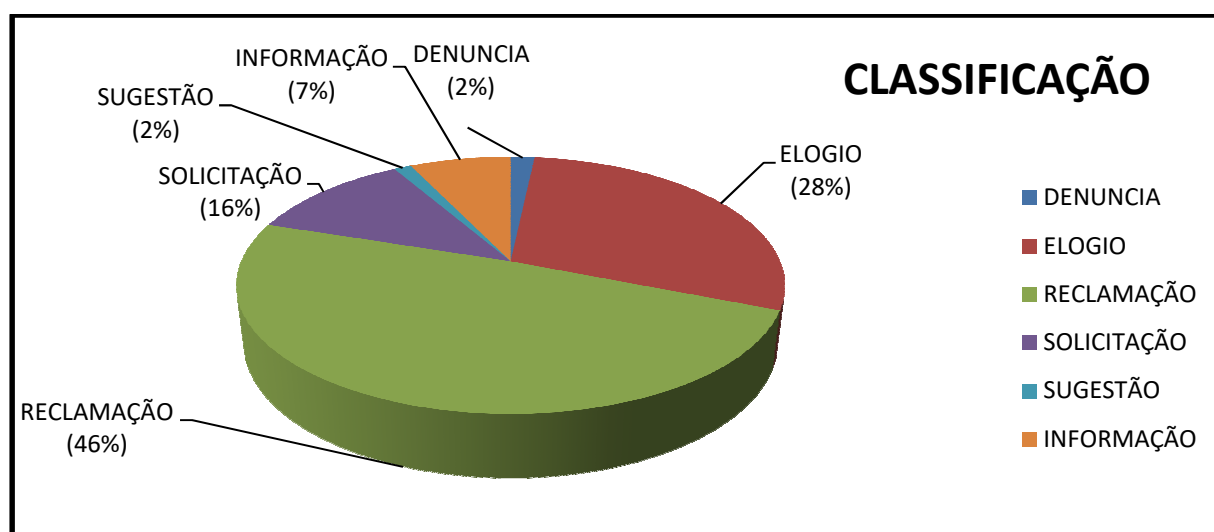
OUVIDORIA SUS: Laura  
Cereser  
Secretaria Municipal de Saúde  
*Prefeitura Municipal da Estância  
Balneária de Caraguatatuba*  
Email: [ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@caraguatatuba.sp.gov.br)  
Telefones: 0800-779-4545

## PERFIL GERAL DAS DEMANDAS

MEIOS DE ATENDIMENTO	TOTAL
CARTA	827
E-MAIL	182
FORMULÁRIO	12
PESSOALMENTE	528
TELEFONE	295
WHATSAPP	134
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.978</b>



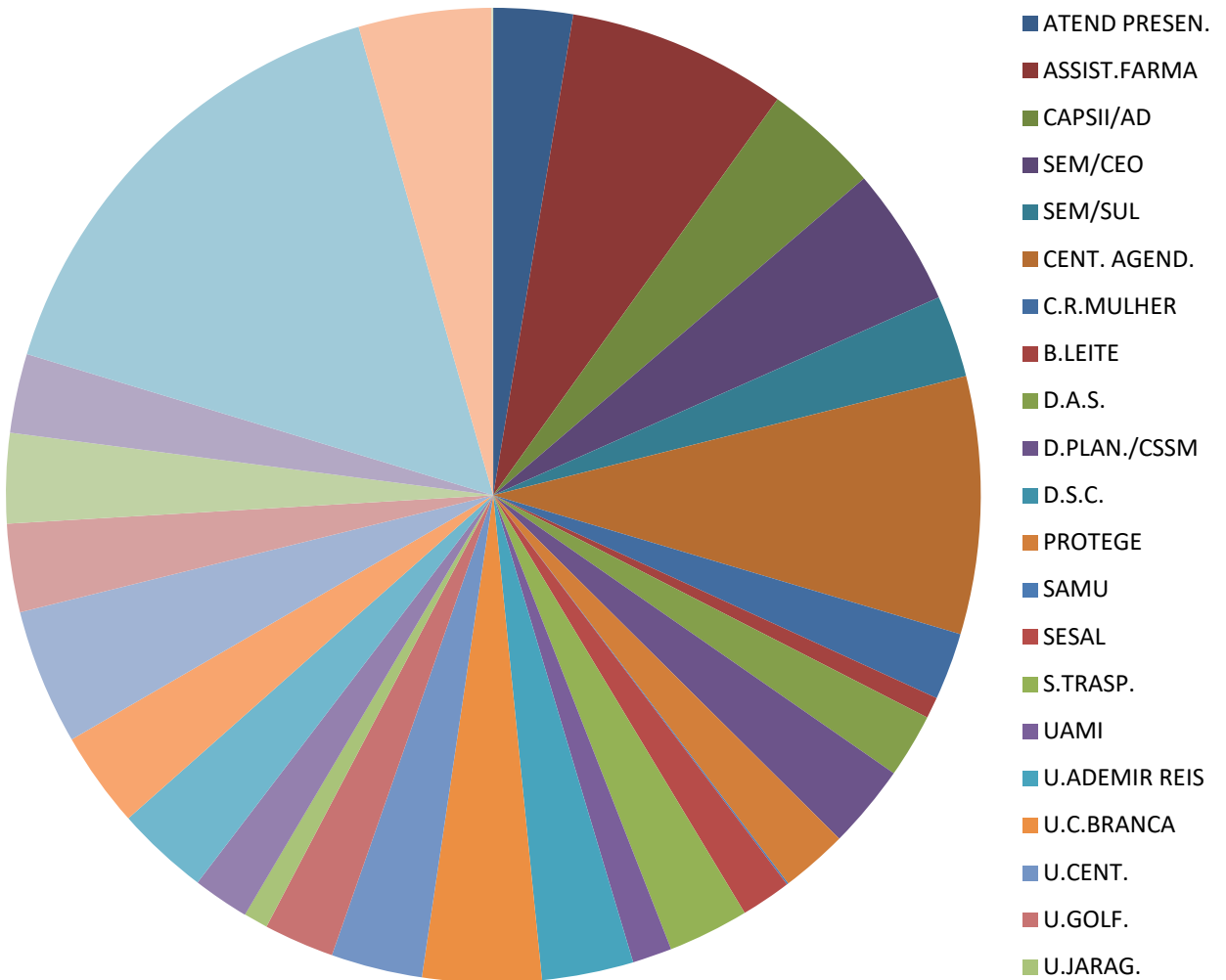
<b>CLASSIFICAÇÃO TOTAL 2024</b>	<b>Total</b>
DENÚNCIA	33
ELOGIO	579
RECLAMACAO	967
SOLICITACAO	229
SUGESTÃO	24
INFORMAÇÃO	146
<b>Total geral</b>	<b>1.978</b>



TIPOS DE ATENDIMENTOS	TOTAL
ATENDIMENTO PRESENCIALMENTE	52
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	144
CAPS II / AD	76
CEM-CEO	91
CEM/ SUL	54
CENTRAL DE AGENDAMENTOS	169
CENTRO DE REFERENCIA DA MULHER	44
BANCO DE LEITE	14
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE	42
DIVISÃO DE PLANEJAMENTOS/CSSM	55
DIVISÃO DE SAÚDE COLETIVA	-
PROTEGE	44
SAMU	1
SECRETARIA DA SAÚDE	33
SETOR DE TRANSPORTE	53
UAMI	26
UBS ADEMIR REIS	60
UBS CASA BRANCA	78
UBS CENTRO	60
UBS GOLFINHOS	46
UBS JARAGUAZINHO	16
UBS JETUBA	37
UBS MASSAGUAÇU/ TABATINGA	61
UBS MORRO DO ALGODÃO	63
UBS PEREQUÊ MIRIM	89
UBS PORTO NOVO	58
UBS RIO DO OURO	59
UBS TINGA	52
UPA	314
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	87
<b>TOTAL</b>	<b>1.978</b>

UNIDADES DE SAÚDE	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO
ATENDIMENTO PRESENCIALMENTE		9	20			23
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4	10	99	16		15
CAPS II / AD		23	34	5	2	7
CASA DE SAÚDE STELLA MARES	8	16	30		1	
CEM-CEO		43	36	9	1	2
CEM SUL		40	3	7	1	3
CENTRAL DE AGENDAMENTOS		4	3	162		
CENTRO DE REFERENCIA DA MULHER	1	23	18	2		5
BANCO DE LEITE			3	1		10
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE	1		31	9	1	
DIVISÃO DE SAÚDE COLETIVA						
PLANEJAMENTO						
PROTEGE		25	8	3		8
SAMU				1		
SECRETARIA DA SAÚDE	17	3	13			
SETOR DE TRANSPORTE	2	13	29	3	1	5
UAMI		17	3	1	2	3
UBS ADEMIR REIS		28	30			2
UBS CASA BRANCA		48	28			2
UBS CENTRO		16	43	1		
UBS GOLFINHOS		19	15	3		9
UBS JETUBA		12	25			
UBS JARAGUAZINHO		10	2		1	3
UBS MASSAGUAÇU/ TABATINGA		18	38			5
UBS MORRO DO ALGODÃO		28	21			14
UBS PEREQUÊ MIRIM		22	67			
UBS PORTO NOVO		26	25			7
UBS RIO DO OURO		33	23		1	2
UBS TINGA		22	30			
UPA		44	235	6	10	19
VIGILÂNCIA SANITÁRIA		27	55		3	2
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>579</b>	<b>967</b>	<b>229</b>	<b>24</b>	<b>146</b>

## UNIDADES DE SAÚDE







## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE CARAGUATATUBA



### **PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES – OUVIDORIA SUS**

- FALTA DE INSUMOS, COMO POR EXEMPLO, AS FRALDAS.
- PROCURA POR CONSULTAS ESPECIALIZADAS.
- RELACIONAMENTO PROFISSIONAL E USUARIOS.
- FALTA DE MEDICAMENTOS.
- DEMORA NOS EXAMES.

### **PRINCIPAIS ELOGIOS**

- FORMA HUMANIZADA DO ACOLHIMENTO DA MAIORIA DOS PROFISSIONAIS QUE RECEBERAM ELOGIOS.
- LIMPEZA NAS UNIDADES.