



**OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
MUNICÍPIO DE CASTELO**

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE - SUS
1º TRIMESTRE DE 2024**



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde escuta, acolhe, analisa e encaminha as demandas dos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS no Município de Castelo. É a área responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS.

A Ouvidoria-FMS é um mecanismo institucional de participação social, que contempla as manifestações individuais dos cidadãos e atribui transparência às ações da Secretaria Municipal de Saúde. A população deve ter conhecimento e informação sobre tais mecanismos para garantir um acesso digno à saúde e contribuir na melhoria do Sistema Único de Saúde.

A Ouvidoria-FMS tem como objetivo garantir e ampliar o acesso dos cidadãos na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

A Ouvidoria-FMS foi criada através da Lei Municipal nº 4.311, de 11 de outubro de 2023, começando a operar efetivamente com a expedição da Portaria nº 8.872, de 19 de janeiro de 2024, que nomeou o Ouvidor do Fundo Municipal de Saúde, Rodrigo Rodrigues do Egypito, em exercício atualmente.

O presente Relatório Estatístico de Atividades da Ouvidoria-FMS se refere ao 1º Trimestre de 2024, no qual constam dados e informações relacionadas às manifestações apresentadas e tratadas no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Castelo/ES.

Vamos detalhar cada um dos Tipos de Manifestações da Ouvidoria.

- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido. Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento. O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
- **Sugestão:** Apresentação de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços. Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela Administração Municipal.
- **Solicitação de Providências:** Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço, que pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. É ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo. As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação e as violações de direitos.
- **Informação:** Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos. Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

2.1. SITE DA PREFEITURA:

Através do link:

<https://gpi30.cloud.el.com.br/ServerExec/acessoBase/?idPortal=93c1246a-f7eb-404d-8f85-1c1b20d6208a>

É o canal destinado ao registro de manifestações referentes aos serviços públicos em geral, que envolvam ações do Executivo Municipal, Agentes e Órgãos de Governo. Porém, o cidadão também pode registrar a sua manifestação relativa aos serviços de saúde, pois a mesma será encaminhada à Ouvidoria do Fundo Municipal de saúde.

Na aba "Consulta Pública de Protocolos", o cidadão pode acompanhar as manifestações registradas. A aba encontra-se inserida na página principal do site oficial da Prefeitura, no link:

<https://gpi30.cloud.el.com.br/ServerExec/acessoBase/?idPortal=50ee4aec-08df-4913-9f38-230753c1eb64>

2.2. POR E-MAIL:

Se escolher, o cidadão pode nos enviar um e-mail que registraremos as manifestações:

ouvidoriasus@castelo.es.gov.br

2.3. POR TELEFONE:

O atendimento por telefone é realizado através do número:

(28) 3542-6300, ramal 750

Este canal é ideal para situações em que o cidadão precise de uma resposta simples e direta. Está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h00min às 16h00min.

2.4. PRESENCIAL:

Endereço: Rua José Alves Rangel, nº 57 – Prédio Sede da Secretaria Municipal de Saúde, 2º Andar, Sala da Ouvidoria-FMS, Bairro Santo Andrezinho, CEP: 29.360-000, Castelo/ES.

Horário de atendimento: O atendimento presencial está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h00min às 16h00min.



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

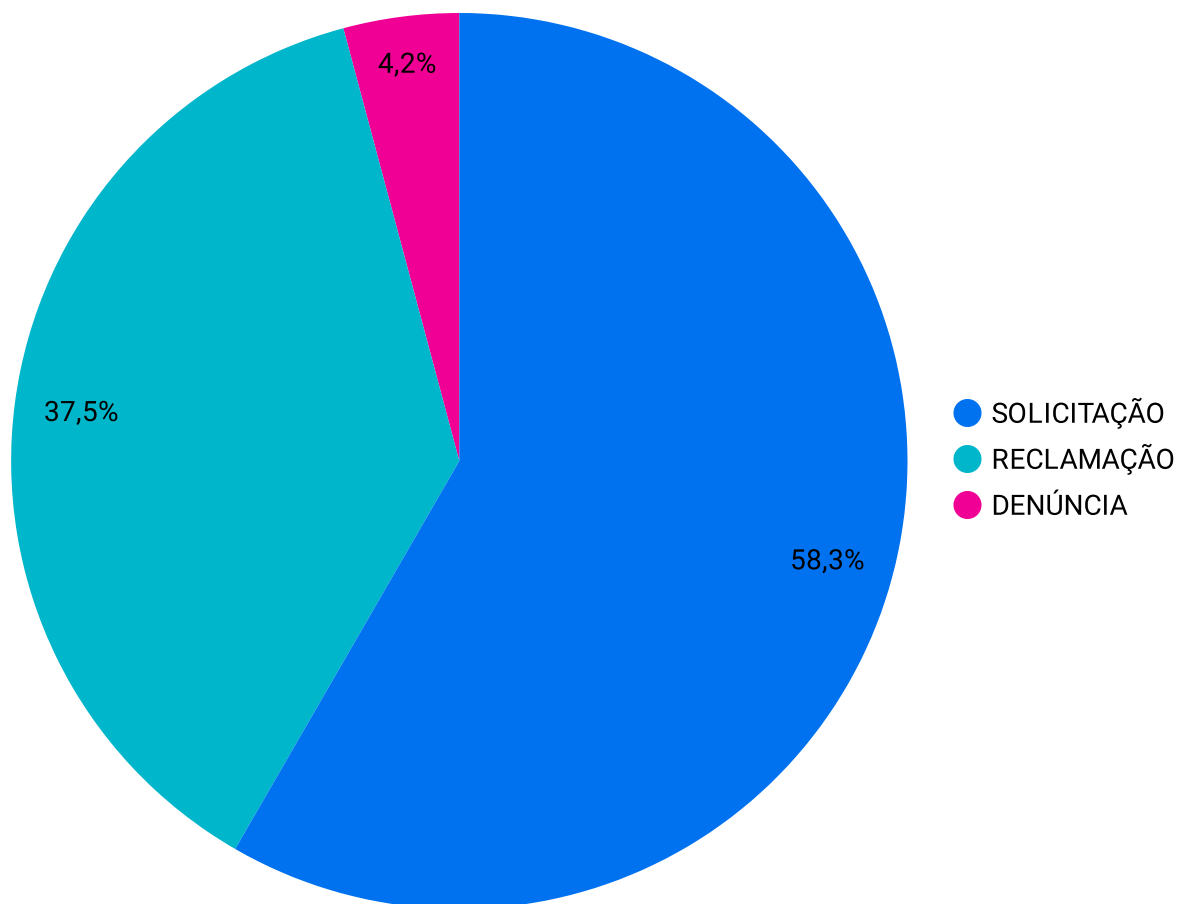
3. TIPIFICAÇÃO/CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

3.1 – NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No 1º Trimestre de 2024 foram recebidas 24 (vinte e quatro) manifestações pela Ouvidoria Pública Fundo Municipal de Saúde.

3.2 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Tipo de Manifestação	Record Count ▾
1. SOLICITAÇÃO	14
2. RECLAMAÇÃO	9
3. DENÚNCIA	1
Total geral	24





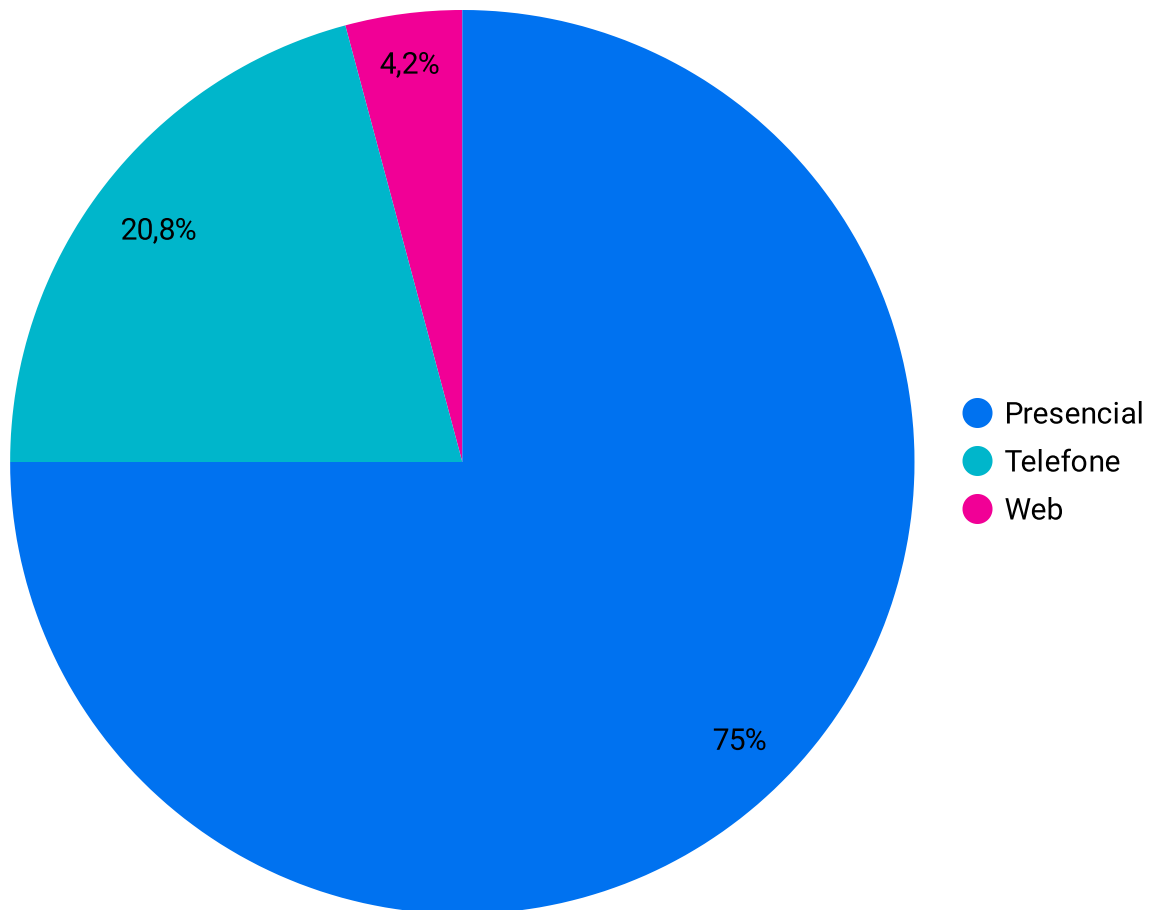
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.3 – CANAL DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Meio de Atendimento	Record Count ▾
1.	Presencial	18
2.	Telefone	5
3.	Web	1
	Total geral	24





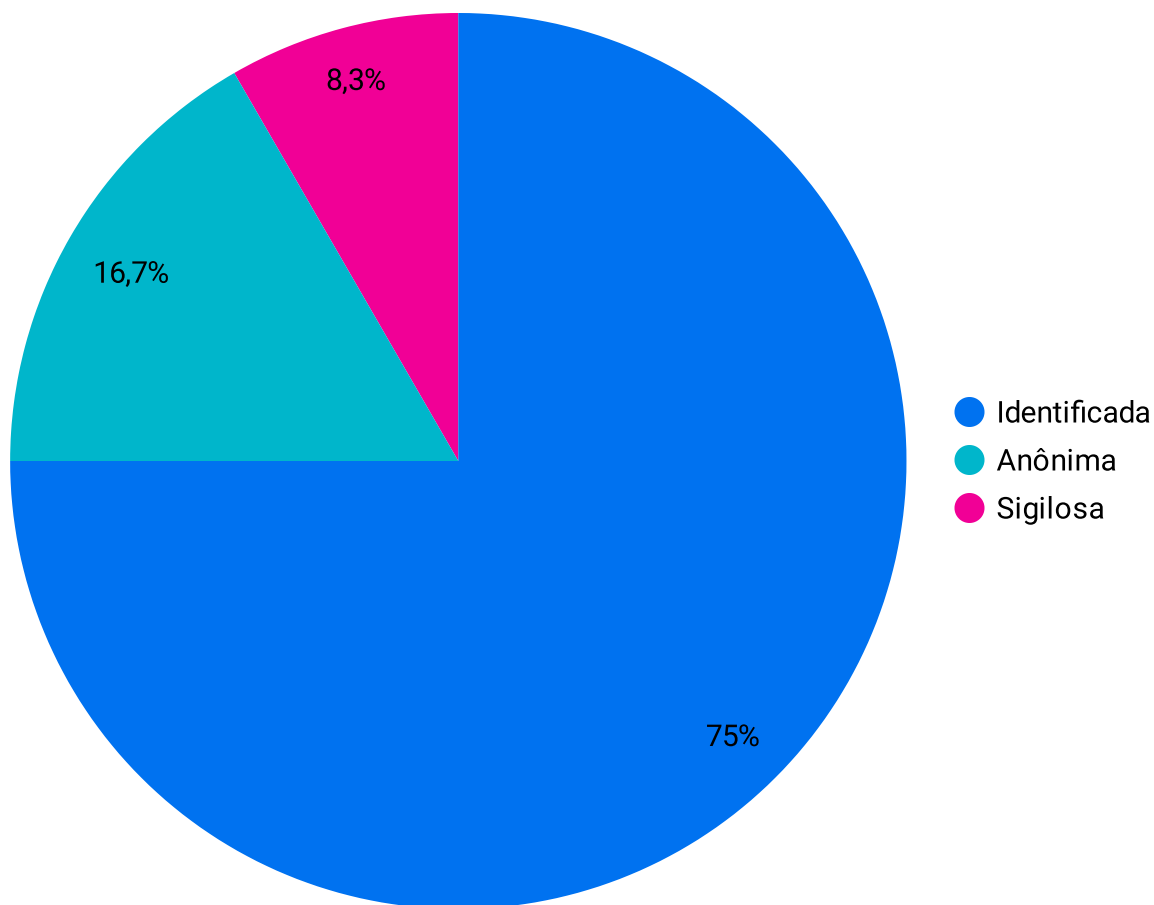
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.4 – GRAU DE SIGILO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Grau de Sigilo		Record Count ▾
1.	Identificada	18
2.	Anônima	4
3.	Sigilosa	2
Total geral		24





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

3.5.1. ASSUNTO/SUBASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Assunto/Subassuntos da Manifestação		
1.	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / CLÍNICA MÉDICA / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA	3
2.	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / MÉDICO / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	3
3.	GESTÃO / ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE / ROTINAS – PROTOCOLOS / MUDANÇA DE UNIDADE / OUTROS MOTIVOS	2
4.	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / OUTROS / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	2
5.	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
6.	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
7.	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / ENFERMEIRO / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1
8.	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	1
9.	ATENÇÃO À SAÚDE / URGÊNCIA E EMERGÊNCIA / ATENDIMENTO / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA	1
10.	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / RECEPCIONISTA – ATENDENTE / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	1
11.	ATENÇÃO À SAÚDE / CIRURGIA / SISTEMA OSTEOMUSCULAR / HOSPITALAR / MÉDIA COMPLEXIDADE / ARTROSCOPIA	1
12.	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / ESTRATÉGIA DE SAÚDE FAMÍLIA / DOMICILIAR / ATENÇÃO BÁSICA / AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
13.	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / PSICOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	1
14.	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / FISIOTERAPIA / DOMICILIAR / MÉDIA COMPLEXIDADE	1
15.	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / ESTRATÉGIA DE SAÚDE FAMÍLIA / DOMICILIAR / ATENÇÃO BÁSICA / MÉDICO	1
16.	ATENÇÃO À SAÚDE / CIRURGIA / ODONTOLOGIA / CIRURGIA ORAL / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / MÉDIA COMPLEXIDADE / TRATAMENTO CIRÚRGICO PERIODONTAL	1
17.	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / OFTALMOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	1
18.	ATENÇÃO À SAÚDE / TRANSPORTE SANITÁRIO / MICRO-ÔNIBUS – VAN	1
Total geral		24



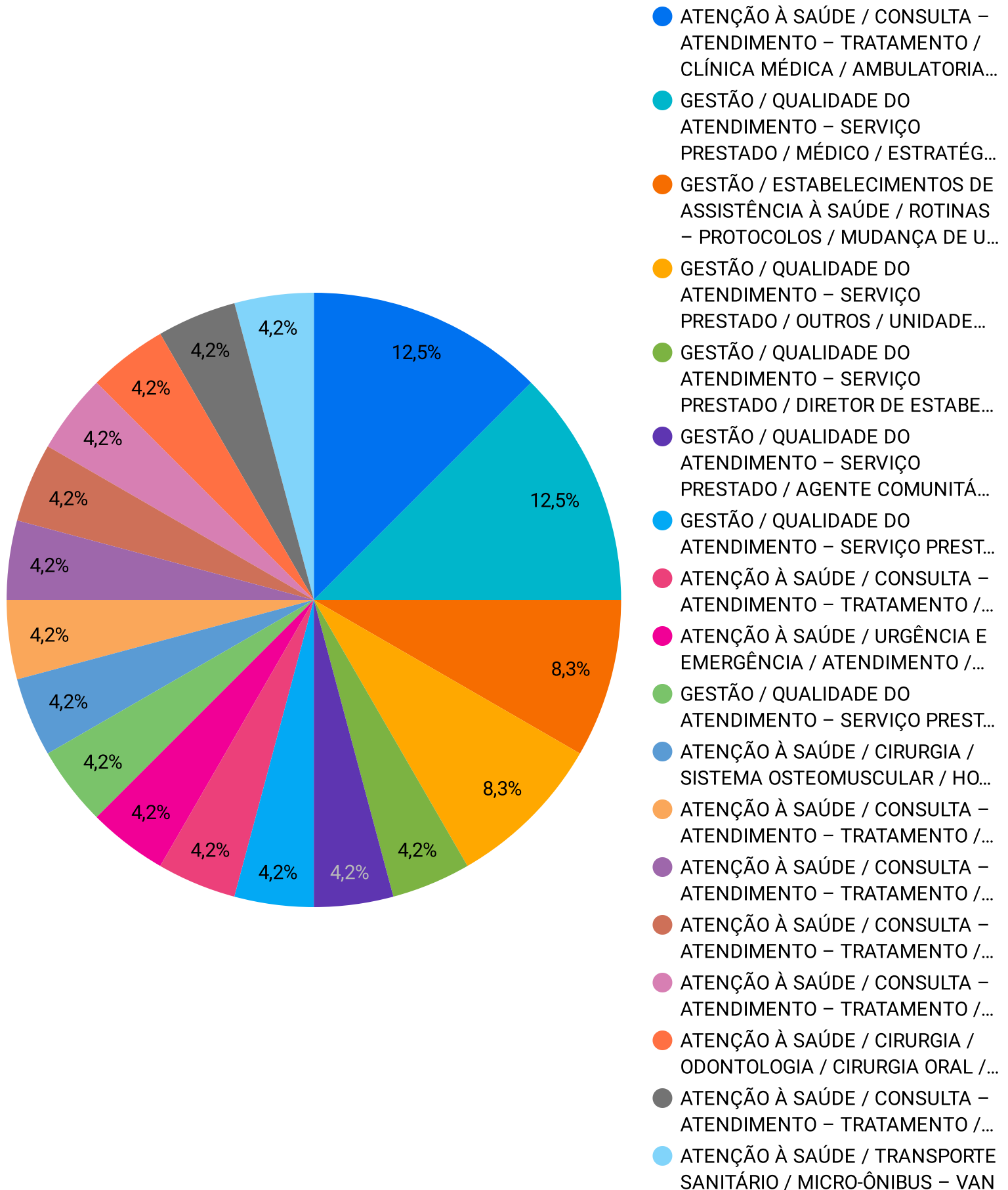
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

3.5.1. ASSUNTO/SUBASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5.2. PROBLEMAS GERAIS

Problemas Gerais	R ▾
1. Consulta, Agendamento está demorando	6
2. Insatisfação	2
3. Insatisfação, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	2
4. Abuso de autoridade, Conduta antiética, Conduta inadequada, Conduta irregular	1
5. Conduta irregular, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente, Profissional não atende/visita, Visita domiciliar, Não realizado	1
6. Atendimento descortês/desrespeitoso/grosseiro/indelicado/rude	1
7. Conduta antiética, Atendimento descortês/desrespeitoso/grosseiro/indelicado/rude	1
8. Consulta, Não realizado, Atendimento, Demora, Chamada de paciente, Conduta irregular, Omissão, Profissional	1
9. Insatisfação, Falha/Erro, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	1
10. Cirurgia, Agendamento está demorando	1
11. Profissional não atende/visita	1
12. Insatisfação, Atendimento, Não realizado, Recusa por atraso do paciente	1
13. Visita domiciliar, Está demorando	1
14. Falta de profissional	1
15. Recusa, Outros motivos	1
16. Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	1
17. Insatisfação, Transporte atrasou, Dificuldade de acesso	1
Total geral	24



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5.2. PROBLEMAS GERAIS





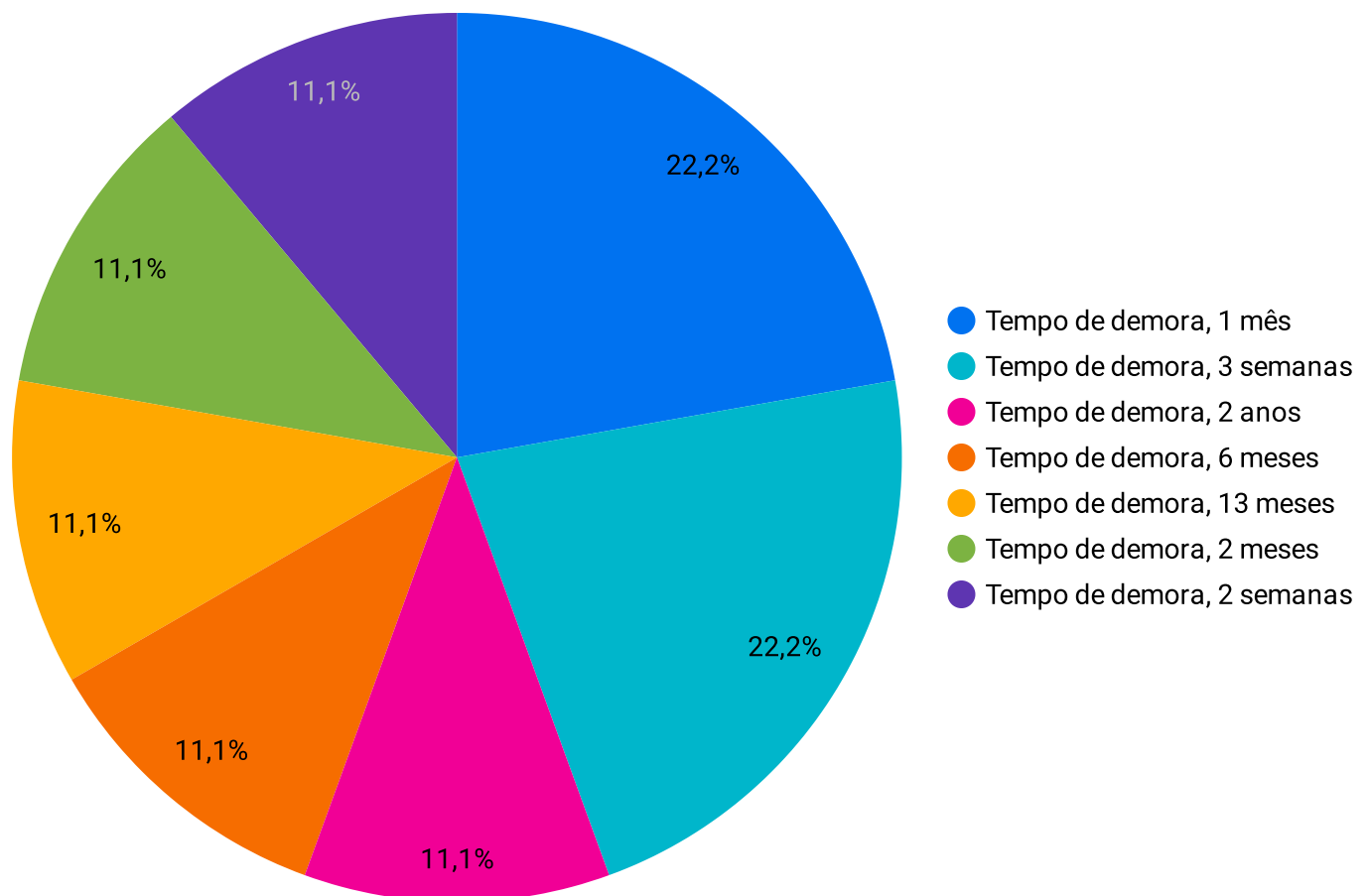
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.5.3. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Problemas Específicos	Record Count
1. Tempo de demora, 1 mês	2
2. Tempo de demora, 3 semanas	2
3. Tempo de demora, 2 anos	1
4. Tempo de demora, 6 meses	1
5. Tempo de demora, 13 meses	1
6. Tempo de demora, 2 meses	1
7. Tempo de demora, 2 semanas	1
Total geral	9





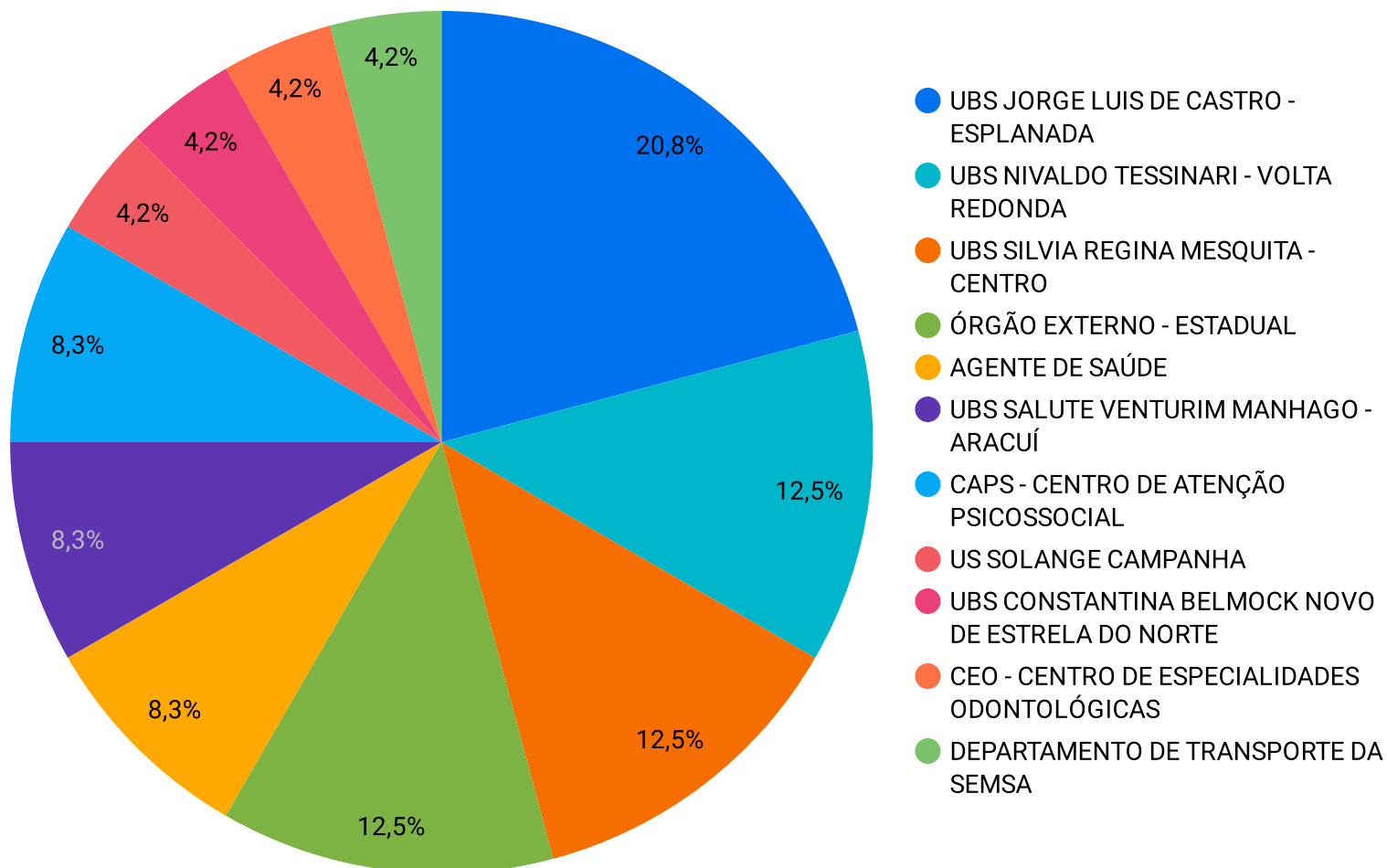
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.6 – UNIDADES RECLAMADAS/SOLICITADAS/ELOGIADAS

Setor Reclamado/Solicitado/Elogiado	Record Count
1. UBS JORGE LUIS DE CASTRO - ESPLANADA	5
2. UBS NIVALDO TESSINARI - VOLTA REDONDA	3
3. UBS SILVIA REGINA MESQUITA - CENTRO	3
4. ÓRGÃO EXTERNO - ESTADUAL	3
5. AGENTE DE SAÚDE	2
6. UBS SALUTE VENTURIM MANHAGO - ARACUÍ	2
7. CAPS - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	2
8. US SOLANGE CAMPANHA	1
9. UBS CONSTANTINA BELMOCK NOVO DE ESTRELA DO NORTE	1
10. CEO - CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	1
11. DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DA SEMSA	1
Total geral	24





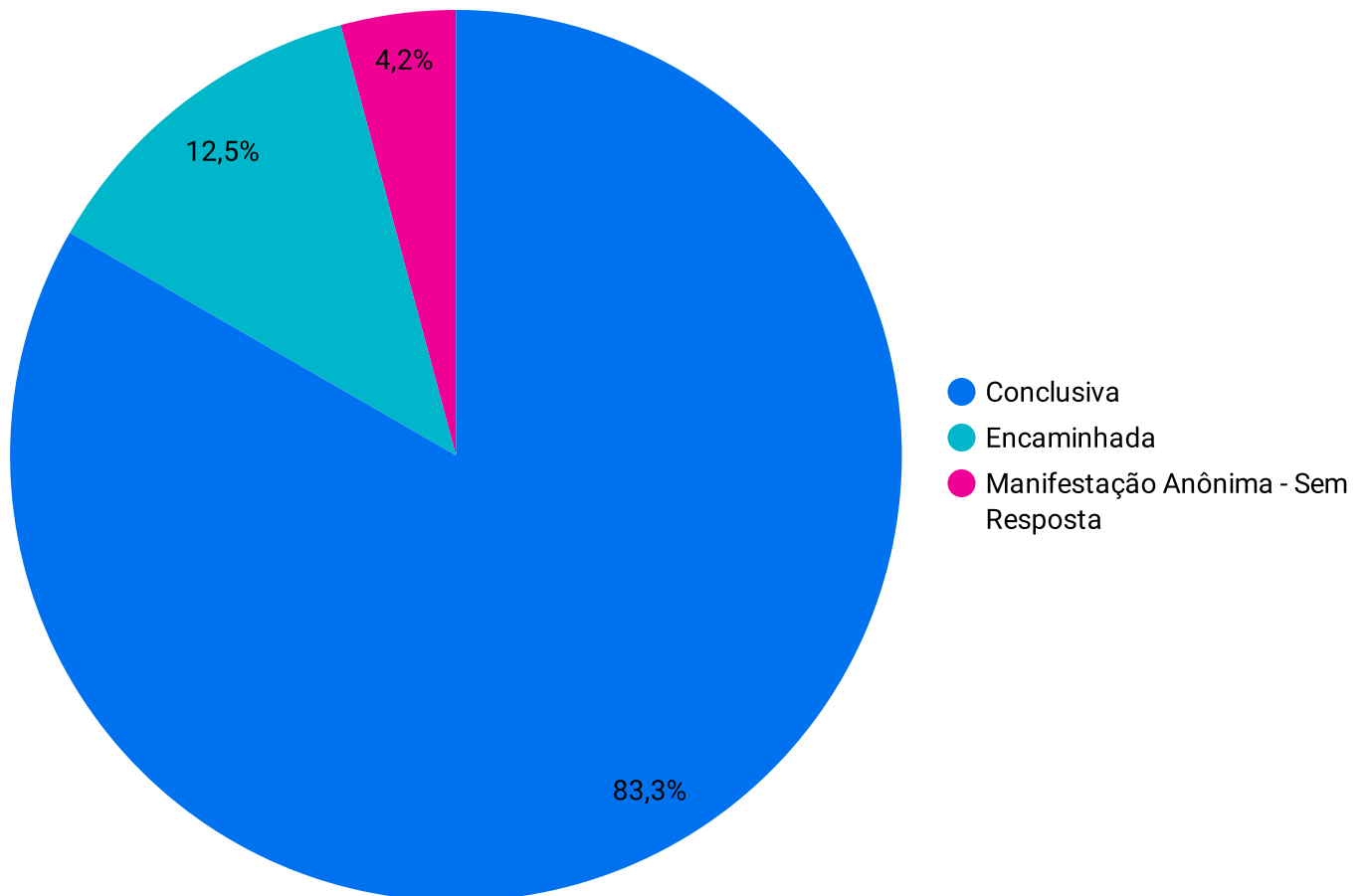
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.7 – TIPOS DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Tipo de Resposta	Record Count
1. Conclusiva	20
2. Encaminhada	3
3. Manifestação Anônima - Sem Resposta	1
Total geral	24





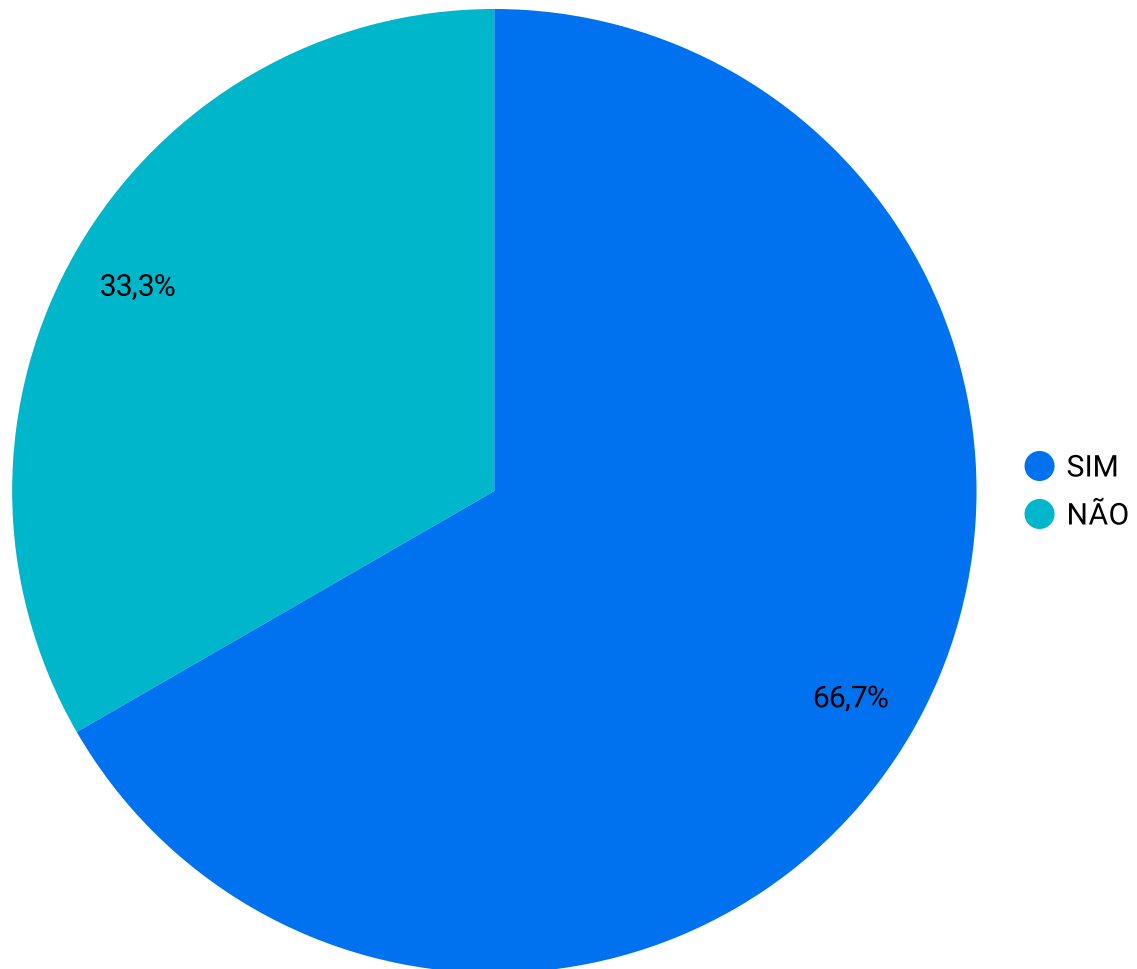
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.8 – CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

	Prazo de Resposta Cum...	Record Count ▾
1.	SIM	16
2.	NÃO	8
	Total geral	24





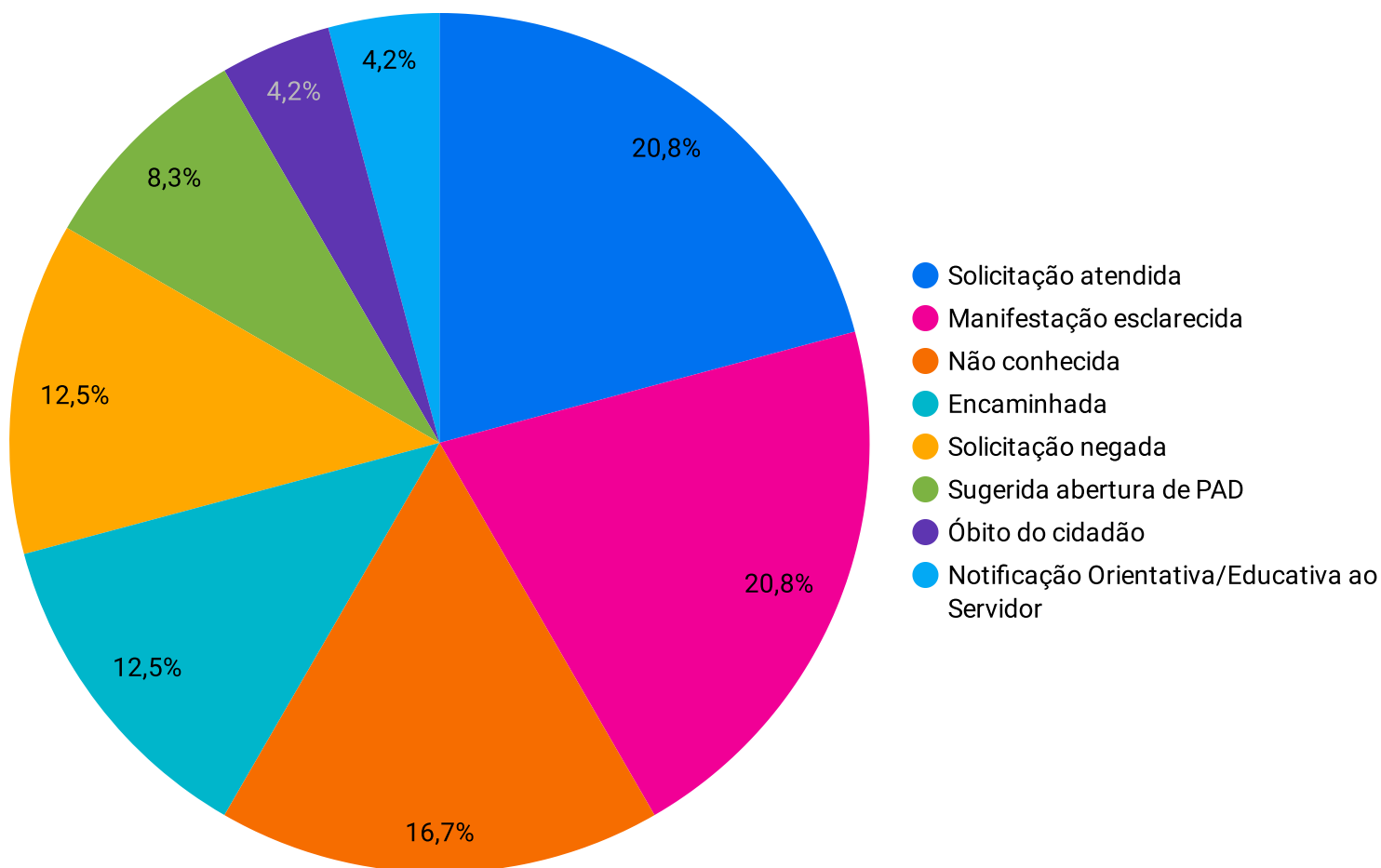
OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

3.9 – RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Resultado da Manifestação	Record Count
1. Solicitação atendida	5
2. Manifestação esclarecida	5
3. Não conhecida	4
4. Encaminhada	3
5. Solicitação negada	3
6. Sugerida abertura de PAD	2
7. Óbito do cidadão	1
8. Notificação Orientativa/Educativa ao Servidor	1
Total geral	24





OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

MUNICÍPIO DE CASTELO

4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

De uma forma geral, as providências adotadas pela Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde nas manifestações recebidas foram:

- Enviar as solicitações recebidas para a formulação da resposta para a Secretaria Municipal, Setor ou Departamento responsável pela demanda;
- Acompanhar o andamento das solicitações;
- Viabilizar ao cidadão uma resposta dentro do prazo legal;
- Agilizar o atendimento presencial ou por telefone, registrando no sistema informatizado da Ouvidoria, no momento da demanda e na presença do cidadão, se for o caso. Caso o sistema esteja indisponível no momento do atendimento, deve ser registrado no Formulário de Solicitação.

Nos anexos, seguem os relatórios que apresentam as informações mais relevantes das manifestações, organizadas de forma detalhada.

No Anexo, apresentamos o **RELATÓRIO ANALÍTICO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º TRIMESTRE 2024**. Este documento reúne o número de manifestações registradas, classificadas por categoria, assunto e subassunto. Além disso, detalha os problemas que motivaram as demandas e identifica as unidades responsáveis, proporcionando uma visão abrangente de cada manifestação.

O relatório também apresenta as soluções adotadas pela Secretaria Municipal de Saúde e pela Ouvidoria em resposta às demandas recebidas, destacando os encaminhamentos e providências tomadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cientes em consolidar a Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde do Município de Castelo/ES como união entre os cidadãos e a Secretaria Municipal de Saúde, respondendo a um número crescente de solicitações com o compromisso de manter a satisfação do cidadão, estamos esclarecendo os seus direitos e buscando soluções para as questões levantadas, elevando constantemente os padrões de transparência, agilidade e segurança nas atividades realizadas por seus servidores. Continuaremos buscando sempre despertar em cada Setor ou Departamento, a necessidade de atender às solicitações do cidadão, colaborando, assim, para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo nosso Município. Agradecemos aos muitos parceiros, pela imensa ajuda em nosso compromisso com os princípios e valores de uma gestão transparente e eficaz.

Castelo/ES, 26 de fevereiro de 2025.

RODRIGO RODRIGUES DO EGYPTO
Ouvidor - Fundo Municipal de Saúde



OUVIDORIA - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
MUNICÍPIO DE CASTELO

ANEXO
RELATÓRIO ANALÍTICO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º TRIMESTRE 2024

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO/SUBASSUNTOS DA MANIFESTAÇÃO	PROBLEMAS GERAIS	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	SETOR RECLAMADO/SOLICITADO / ELOGIADO	PROVIDÊNCIAS/SOLUÇÕES	QUANT.
RECLAMAÇÃO	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / OUTROS / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	Insatisfação	null	CAPS - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	Manifestação esclarecida	2
RECLAMAÇÃO	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / ENFERMEIRO / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	Atendimento descortêz/desrespeitoso/grosseiro/indelicado/rude	null	UBS NIVALDO TESSINARI - VOLTA REDONDA	Não conhecida	1
DENÚNCIA	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	Conduta irregular, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente, Profissional não atende/visita, Visita domiciliar, Não realizado	null	AGENTE DE SAÚDE	Sugerida abertura de PAD	1
RECLAMAÇÃO	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	Abuso de autoridade, Conduta antiética, Conduta inadequada, Conduta irregular	null	UBS JORGE LUIS DE CASTRO - ESPLANADA	Não conhecida	1
RECLAMAÇÃO	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / MÉDICO / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	null	UBS SILVIA REGINA MESQUITA - CENTRO	Não conhecida	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / CLÍNICA MÉDICA / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA	Consulta, Agendamento está demorando	Tempo de demora, 2 meses	UBS SILVIA REGINA MESQUITA - CENTRO	Solicitação atendida	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / CLÍNICA MÉDICA / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA	Consulta, Agendamento está demorando	Tempo de demora, 3 semanas	UBS SILVIA REGINA MESQUITA - CENTRO	Solicitação atendida	1
RECLAMAÇÃO	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / MÉDICO / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	Conduta antiética, Atendimento descortêz/desrespeitoso/grosseiro/indelicado/rude	null	UBS CONSTANTINA BELMOCK NOVO DE ESTRELA DO NORTE	Encaminhada	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	Consulta, Agendamento está demorando	Tempo de demora, 13 meses	ÓRGÃO EXTERNO - ESTADUAL	Encaminhada	1
SOLICITAÇÃO	GESTÃO / ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE / ROTINAS – PROTOCOLOS / MUDANÇA DE UNIDADE / OUTROS MOTIVOS	Insatisfação, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	null	UBS SALUTE VENTURIM MANHAGO - ARACUÍ	Solicitação negada	1
RECLAMAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / URGÊNCIA E EMERGÊNCIA / ATENDIMENTO / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA	Consulta, Não realizado, Atendimento, Demora, Chamada de paciente, Conduta irregular, Omissão, Profissional	null	UBS SALUTE VENTURIM MANHAGO - ARACUÍ	Sugerida abertura de PAD	1
RECLAMAÇÃO	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / MÉDICO / ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	Insatisfação, Atendimento, Não realizado, Recusa por atraso do paciente	null	UBS NIVALDO TESSINARI - VOLTA REDONDA	Não conhecida	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / CLÍNICA MÉDICA / AMBULATORIAL / ATENÇÃO BÁSICA	Consulta, Agendamento está demorando	Tempo de demora, 3 semanas	UBS NIVALDO TESSINARI - VOLTA REDONDA	Solicitação atendida	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CIRURGIA / SISTEMA OSTEOMUSCULAR / HOSPITALAR / MÉDIA COMPLEXIDADE / ARTROSCOPIA	Cirurgia, Agendamento está demorando	Tempo de demora, 6 meses	ÓRGÃO EXTERNO - ESTADUAL	Encaminhada	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / ESTRATÉGIA DE SAÚDE FAMÍLIA / DOMICILIAR / ATENÇÃO BÁSICA / AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	Profissional não atende/visita	Tempo de demora, 1 mês	AGENTE DE SAÚDE	Manifestação esclarecida	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / ESTRATÉGIA DE SAÚDE FAMÍLIA / DOMICILIAR / ATENÇÃO BÁSICA / MÉDICO	Falta de profissional	null	UBS JORGE LUIS DE CASTRO - ESPLANADA	Manifestação esclarecida	1

SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / VISITA DOMICILIAR / FISIOTERAPIA / DOMICILIAR / MÉDIA COMPLEXIDADE	Visita domiciliar, Está demorando	Tempo de demora, 1 mês	US SOLANGE CAMPANHA	Óbito do cidadão	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / PSICOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	Consulta, Agendamento está demorando	Tempo de demora, 2 anos	UBS JORGE LUIS DE CASTRO - ESPLANADA	Solicitação atendida	1
RECLAMAÇÃO	GESTÃO / QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO / RECEPCIONISTA – ATENDENTE / UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	Insatisfação, Falha/Erro, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	null	UBS JORGE LUIS DE CASTRO - ESPLANADA	Notificação Orientativa/Educativa ao Servidor	1
SOLICITAÇÃO	GESTÃO / ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE / ROTINAS – PROTOCOLOS / MUDANÇA DE UNIDADE / OUTROS MOTIVOS	Insatisfação, Atendimento ausente/inadequado/insuficiente	null	UBS JORGE LUIS DE CASTRO - ESPLANADA	Solicitação negada	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CIRURGIA / ODONTOLOGIA / CIRURGIA ORAL / AMBULATORIAL OU HOSPITALAR / MÉDIA COMPLEXIDADE / TRATAMENTO CIRÚRGICO PERIODONTAL	Recusa, Outros motivos	null	GEO - CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	Solicitação negada	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO / OFTALMOLOGIA / AMBULATORIAL / MÉDIA COMPLEXIDADE	Consulta, Agendamento está demorando	Tempo de demora, 2 semanas	ÓRGÃO EXTERNO - ESTADUAL	Solicitação atendida	1
SOLICITAÇÃO	ATENÇÃO À SAÚDE / TRANSPORTE SANITÁRIO / MICRO-ÔNIBUS – VAN	Insatisfação, Transporte atrasou, Dificuldade de acesso	null	DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DA SEMSA	Manifestação esclarecida	1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS						24