



RELATÓRIO ANUAL DE 2025

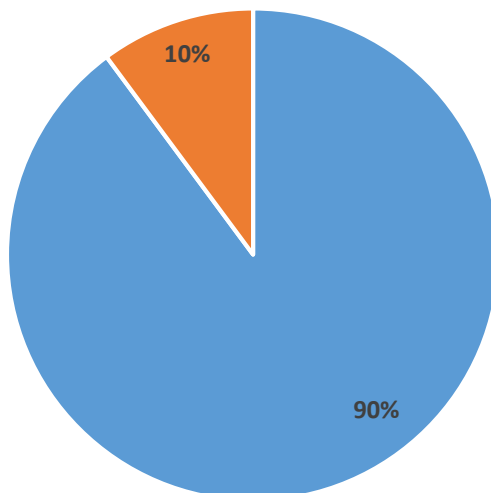
Apresentamos a seguir o consolidado das atividades da ouvidoria Municipal do Sus ao longo de 2025, favorecendo a participação social e contribuindo com informações para a Secretaria Municipal de Saúde elaborar ações visando a melhoria contínua de seus serviços.

Foram recebidas 788 manifestações no total distribuídas conforme gráficos abaixo.

No ano 2025 continuamos a usar os dois sistemas de Ouvidoria do Ministério da Saúde simultaneamente pois o Sistema Ouvidor 03 continuou a apresentar diversas instabilidades e indisponibilidades, dificultando o cumprimento dos prazos para resposta, estabelecidos pelo Município de Itapetininga,

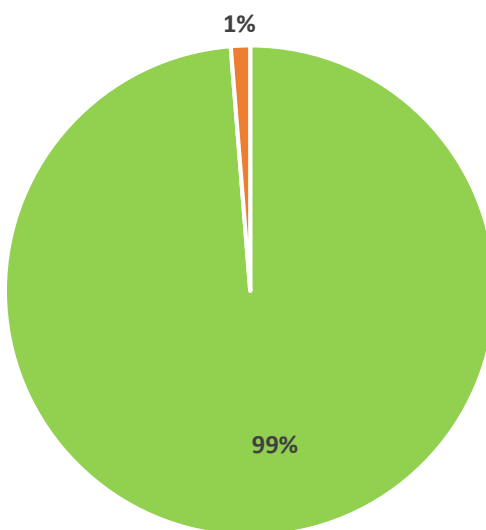


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR SISTEMA



■ OUVIDOR SUS 2 - 708 ■ OUVIDOR SUS 3 - 80

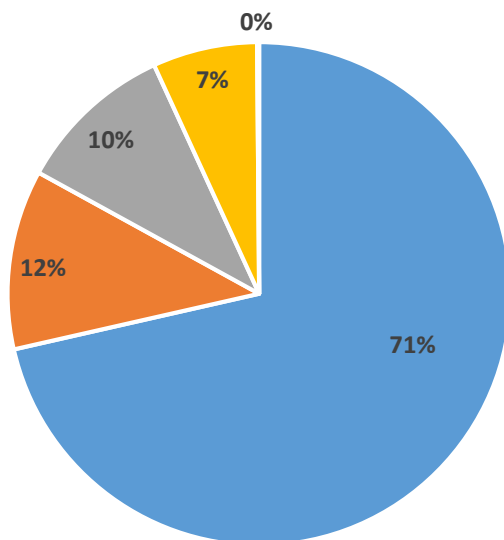
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES EM 31/12/2025



■ FECHADAS - 778 ■ EM ANÁLISE - 10

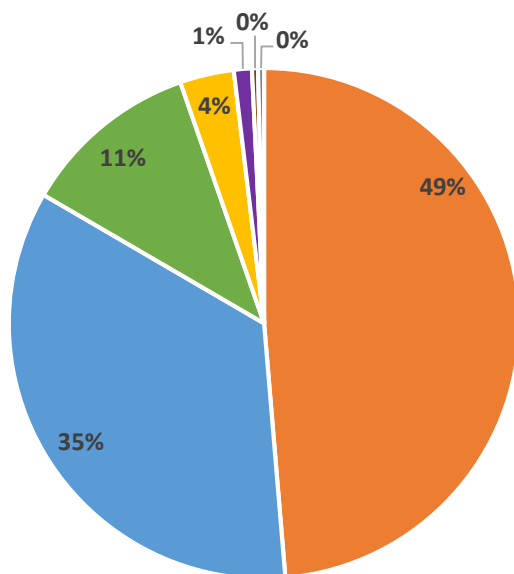


ORIGEM DO ATENDIMENTO



■ TELEFONE - 563 ■ EMAIL - 91 ■ SISTEMA OUVIDOR SUS 3 - 80 ■ PRESENCIAL -53 ■ FORMULÁRIO WEB- 1

CLASSIFICAÇÃO



■ RECLAMAÇÃO -384 ■ SOLICITAÇÃO -274
■ ELOGIO - 89 ■ DENÚNCIA - 27
■ COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE - 8 ■ INFORMAÇÃO - 3
■ SUGESTÃO -3



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPETININGA – SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS



PONTOS DE RESPOSTA X CLASSIFICAÇÃO

UNIDADE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
ALMOXARIFADO DE ENFERMAGEM	0	0	1	0	5	0	0	6
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA ITAPETININGA	1	1	0	0	0	0	0	2
UDM- COMPONENTE ESPECIAL/ SAÚDE MENTAL	0	0	1	0	10	3	0	14
CAPS II CHAPADINHA	0	0	0	0	4	2	0	6
CASA DE APOIO AO TRATAMENTO DE CÂNCER	0	0	0	0	1	5	0	6
CENTRAL DE AGENDAMENTO AMBULÂNCIA E TRANSPORTE	0	2	2	0	30	1	0	35
CENTRO MUNICIPAL DE REABILITAÇÃO	0	0	0	0	2	8	0	10
COORDENAÇÃO DE CAMPO DE ENDEMIAS	0	2	1	0	3	25	0	31
COORDENAÇÃO DA SAÚDE BUCAL	0	0	6	0	21	5	0	32
COORDENAÇÃO ESPECIALIDADES II	0	0	0	0	6	0	0	6
COORDENAÇÃO MÉDICA	0	1	14	0	49	3	0	67
COORDENAÇÃO POLICLÍNICA	0	0	0	0	1	1	1	3
POLICLÍNICA	0	0	5	0	27	15	0	47
DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO EM SAÚDE	0	0	12	0	37	2	0	51
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO CONTROLE E AVALIAÇÃO	0	0	0	0	23	15	0	38
FISIOTERAPIA- ORTOPÉDICA	0	0	1	0	0	1	0	2
GABINETE DA SECRETARIA DA SAÚDE DE ITAPETININGA	0	1	1	0	0	1	0	3
NASF	0	0	0	0	2	0	0	2
OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAPETININGA	2	0	1	2	6	10	0	21



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPETININGA – SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS



UNIDADE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
OUVIDORIA-HOSP. DR. LEO ORSI BERNARDES	1	2	3	0	36	4	0	46
PAPI- PROGRAMA DE ATENÇÃO PACIENTE IDOSO	0	0	0	0	0	1	0	1
PAS BELA VISTA	0	0	0	0	4	2	0	6
POSTO DE COLETA DE SANGUE	0	0	1	0	0	1	0	2
RESPONSÁVEL TÉCNICA ZONOSSES	0	4	1	0	14	63	0	82
SAMI- SERVIÇO DE ATENDIMENTO A MULHER	0	0	0	0	1	0	0	1
SAMU 192- COORDENADOR GERAL	0	0	1	0	4	0	0	5
UBS BELO HORIZONTE	0	1	0	0	5	1	0	7
UBS GENEFREDO MONTEIRO	0	0	2	0	8	2	0	12
UBS MESQUITA	0	0	23	0	8	1	1	33
UBS NOVA ITAPETININGA	0	0	2	0	7	0	1	10
UBS RIO BRANCO	0	0	2	0	17	2	0	21
USF CHAPADINHA	0	0	3	0	6	1	0	10
USF GRAMADINHO/CONCEIÇÃO	0	0	0	0	4	0	0	4
USF JARDIM FOGAÇA	0	0	0	0	4	0	0	4
USF MONTE SANTO	0	0	0	0	1	0	0	1
USF MORRO DO ALTO	0	0	0	0	0	1	0	1
USF RECHÃ	0	0	1	0	2	0	0	3
USF TABOÃOZINHO	0	0	0	0	1	0	0	1
USF TUPY	0	0	1	0	6	1	0	8
USF VARGINHA	0	0	0	0	3	1	0	4
USF VILA ARRUDA	0	0	1	0	8	2	0	11
USF VILA MAZZEI	0	0	0	0	2	0	0	2



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPETININGA – SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS



UNIDADE	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
USF VILA SANTANA	0	0	3	0	4	2	0	9
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	0	0	0	2	3	0	5
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4	13	0	1	10	89	0	117
TOTAL GERAL	8	27	89	3	384	274	3	788

Informações coletadas dos bancos de dados dos Sistemas 02 e 03 do Ministério da Saúde.

(*) As manifestações que estão como ouvidoria Municipal do SUS são as que, embora não sejam referentes a esta ouvidoria, foram respondidas diretamente por este serviço pois os assuntos não eram pertinentes aos pontos de resposta cadastrados. (ex: outras Secretarias que não da Saúde, FUNCRAF, etc.).

(*) Demanda com o número de protocolo 6020719 foi inativada.