



Prefeitura de São José dos Campos
Secretaria de Saúde

ANEXO XI - OUVIDORIA

1. QUANTO AO ASPECTO OPERACIONAL

I. Facilitar o acesso do usuário.

Conforme a implantação da ouvidoria na secretária de saúde, o setor desde então segue o modelo/ diretrizes pactuadas com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) e preconizadas na ouvidoria SUS.

São diretrizes da Ouvidoria do SUS, conforme Manual do Ministério da Saúde:

- a. Defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e transparência.
- b. Reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeito de direitos.
- c. Preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer.
- d. Acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários.
- e. Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários.
- f. Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.
- g. Defesas da ética e da transparência nas relações entre a administração pública e os cidadãos.
- h. Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.
- i. Identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor de saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.
- j. Atuação coordenada, integrada entre as ouvidorias do SUS.
- k. Aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da administração pública.

II. Respostas às demandas

No quesito “Tratamento das demandas”, o nível de prioridade das mesmas utilizadas pela Secretaria de Saúde é sempre “prioridade alta”, sendo que os colaboradores tem um prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder.

III. Prestação de contas

A CONTRATADA deverá confeccionar e apresentar relatórios mensais da produção da ouvidoria, assim como relatório quadrimestral na prestação de conta.



Prefeitura de São José dos Campos
Secretaria de Saúde

MODELO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

TIPIFICAÇÃO		DETALHAMENTO	QTDE		
Classificação de risco (Tempo de espera por atendimento)		Amarelo 15 minutos			
		Verde 2 horas			
		Azul 2 horas			
Acesso	Atendimento médico				
	Acolhimento				
Agressão					
Elogio					
Rotinas e Protocolos					
Outros					
Compras	Falta de medicamentos ou material	Medicamento			
		Outros			
Financeiro	Uso indevido de recurso de veículo	UPA			
		SAMU			
		Serviço Conveniado			
		Veículo			
Infraestrutura/ Apoyo e Logística	Estrutura Física/Qualidade do Material / Serviço/ Protocolo	UPA			
		Equipamentos			
		Ambulância			
		Enfermeiro			
		Farmacêutico			
		Médico			
		Motorista			
		Administrativo			
		Téc. Enfermagem			
		Téc. Radiologia			
		Outros profissionais			
		Qualidade de Atendimento	Ato do Profissional (Erro/ Antiético)	Enfermeiro	
				Médico	
	Outros				
	Evasão de Consulta (Não Realizada)		Enfermeiro		
			Médico		
			Outros		
	Mau Atendimento		Enfermeiro		
		Médico			
		Outros			
TOTAL					