RELATÓRIO OUVIDORIA INSTITUCIONAL

SERVIÇO SOCIAL

A Ouvidoria Institucional do Serviço Social (OuviSocial – S3 Gestão em Saúde) é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos/as cidadãos/ãs quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo Multicentro de Saúde Liberdade – Prof. Bezerra Lopes tendo como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Foram registadas 02 (duas) ocorrências de relatos de usuários por intermédio de escuta qualificada realizada pelas Assistentes Sociais, registrando-as no Sistema Vida+, por exemplo:

- ✓ reclamação do setor de agendamento,
- ✓ reclamação do atendimento da recepção;

Além disso, foram registadas 04 (quatro) ocorrências através da Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde (Formulário WEB), direcionada pela gerente municipal sendo respondida no tempo hábil pela gestão da S3 Gestão em Saúde.

Todos os registos apresentados foram encaminhados para a gestão da S3 Saúde que realizou o retorno e devidas providencias aos pacientes no prazo determinado (10 dias), conforme Contrato de gestão nº 230/2021

Observa-se que grande parte das solicitações ocorrem pessoalmente, por mmeio da gerente da unidade, que prestam atendimento presencial a usuários insatisfeitos, atingindo um elevadoíndice de sucesso na resolução das queixas.

Em face do exposto, a importância do Serviço Social do Multicentro de Saúde Liberdade – Prof. Bezerra Lopes repercute na valorização do acolhimento e escuta qualificada aos usuários, prezando assim pela qualidade dos serviços prestados e referenciados à população.

Salvador, 04 de abril de 2022



Vânia Santana
Gerente do Multicentro de Saúde Liberdade – Prof. Bezerra Lopes