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

- ✓ Reclamação de atendimento médico;
- ✓ Reclamação do atendimento da portaria;
- ✓ Reclamação do atendimento do curativo;

Além disso, foram registadas 10 (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 é feita pessoalmente pela gerente da unidade, que prestam atendimento presencial a usuários insatisfeitos, atingindo um elevado índice de sucesso na resolução das queixas, evitando assim que muitas demandas cheguem aos canais oficiais.

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

Claudia Arruda	Silmara Santos Santana
Assistente Social	Assistente Social
Matr. nº 19561 - CRESS 5ª Região	Matr. nº 24443 - CRESS 5ª Região

Vânia Santana
Gerente Multicentro Liberdade