

**GABINETE DO VEREADOR CAMILO CRISTÓFARO****40º GV****INDICAÇÃO**

Senhor Presidente, apresento a V.Exa., nos termos do art. 219 do Regimento Interno desta Casa, a presente indicação, a ser encaminhada ao Senhor Secretário Municipal de Saúde, ouvido o Plenário desta Casa, a possibilidade de alteração no serviço de ouvidoria do município, no que diz respeito as unidades de saúde.

Órgão: Prefeitura Municipal de São Paulo – Secretaria Municipal de Saúde

- SMS

Assunto: Possibilidade de alteração no serviço de ouvidoria do município, no que diz respeito as unidades de saúde.

As ouvidorias são serviços essenciais para aqueles que buscam excelência no atendimento, porem infelizmente os usuários de unidades de saúde não compreendem o fluxo de atendimento, outro problema são nas unidades integradas que a pessoa por exemplo vem para um serviço de especialidade encaminhada por sua UBS de origem e depois não quer retornar, quer permanecer sendo atendido ou naquele serviço de especialidade ou na UBS integrada com o serviço, e não compreende esse fluxo, todos os atendimentos de agencias reguladoras e grandes empresas necessitam de um numero de protocolo como requisito para registrar na reclamação na ouvidoria, deixando claro que sabemos que ouvidoria não é um canal somente de reclamações, é sim de sugestões, elogios, mas infelizmente essa é mais uma cultura que ouvidoria é para reclamar.



Nossa sugestão é que cada unidade possa atender essa “reclamação” primária, uma vez que atualmente as reclamações chegando na ouvidoria, se devolve para a unidade ligar e resolver com o usuário e depois vai uma devolutiva, esse caminho poderia ser encurtado, se o usuário pudesse através de aplicativo fazer essa reclamação diretamente na unidade gerando um número de protocolo e não tendo satisfeito seus anseios aí sim o usuário registraria na ouvidoria.

São Paulo, 08 de fevereiro de 2023.

VEREADOR CAMILO CRISTÓFARO

LÍDER DO AVANTE

Dúvidas, informações complementares, esclarecimentos e respostas devem ser encaminhados exclusivamente ao gabinete do(a) Vereador(a) CAMILO CRISTÓFARO, no Viaduto Jacaré, 100, CEP 01319-900.

