



RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE
SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE
SECRETARIA ADJUNTA DE COORDENAÇÃO GERAL
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO Nº 2024006250034000357

Data da entrada da Solicitação: 03/06/2024

Descrição da Solicitação:

*“1- Há ouvidora presencial para os cidadãos fazerem reclamação quanto o mau atendimento em Posto de Saúde nos bairros?
2- Cada Distrito há ouvidoria para que o cidadão possa realizar algum tipo de reclamação?
3- Como é feito o retorno do resultado da reclamação para o cidadão ficar ciente da atitude tomada pela administração para sanar algum problema?
4- Como a unidade Albert Sabin se encontra em reforma, e os medicamentos estão sendo entregues ela Unidade Clementino Fraga no Vasco da Gama, onde esses funcionários estão dando expediente?
5- Qual o motivo da Unidade Clementino Fraga no Vasco da Gama, não atender o cidadão que não pegou ficha pela manhã para recebimento de remédios, se a unidade funciona até as 17:00?
6- O que justifica a Unidade Clementino Fraga, não atender na parte da tarde que não pegou ficha pela manhã para recebimento de remédio, já que aumentou o número de pessoas que hoje recebem remédio lá.”*

Resposta à Solicitação:

Em resposta à demanda do Portal da Transparência – Protocolada sob o nº **2024006250034000357**, temos a esclarecer:

1- Há ouvidora presencial para os cidadãos fazerem reclamação quanto o mau atendimento em Posto de Saúde nos bairros?

Sim. Além dos diversos canais de comunicação que se encontram amplamente divulgados através de cartazes e folders distribuídos em todas as Unidades de Saúde do Recife, a Ouvidoria Central, localizada na **Rua do Veiga, 268, Santo Amaro**, recebe usuários presencialmente das 9 às 12h e das 14 às 16h, de segunda a sexta-feira.

2- Cada Distrito há ouvidoria para que o cidadão possa realizar algum tipo de reclamação?

O usuário pode formalizar a sua manifestação por meio do Teleatendimento 0800.281.1520, pelo Formulário Web (<http://www2.recife.pe.gov.br/servico/ouvidoria-municipal-da-saude>) ou presencialmente, na Rua do Veiga, 268, Santo Amaro, das 9 às 12h e das 14 às 16h, de segunda a sexta-feira.



RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE
SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE
SECRETARIA ADJUNTA DE COORDENAÇÃO GERAL
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

3- Como é feito o retorno do resultado da reclamação para o cidadão ficar ciente da atitude tomada pela administração para sanar algum problema?

Quando o usuário formaliza uma manifestação, o mesmo recebe um protocolo de atendimento e é orientado quanto ao acompanhamento da demanda: demandas formalizadas através da Central de Teleatendimento (0800.281.1520), poderão ser acompanhadas pelo mesmo canal de comunicação de forma semanal. As demandas formalizadas pelo formulário web (<http://www2.recife.pe.gov.br/servico/ouvidoria-municipal-da-saude>) podem ser acompanhadas através do próprio site no link da Ouvidoria SUS Recife. Nas manifestações formalizadas através do atendimento presencial realizados na Ouvidoria Central (Rua do Veiga, 268 Santo Amaro), o acompanhamento pode ser realizado tanto presencialmente, quanto pela Central de Teleatendimento (0800.281.1520), através do protocolo de atendimento.

4- Como a unidade Albert Sabin se encontra em reforma, e os medicamentos estão sendo entregues pela Unidade Clementino Fraga no Vasco da Gama, onde esses funcionários estão dando expediente?

A farmácia da família da Policlínica Albert Sabin encontra-se provisoriamente no container no próprio espaço da unidade citada, atendendo atualmente os usuários que estão adscritos na Policlínica.

Esclarecemos ainda, que os usuários do Distrito VII foram remanejados para a Farmácia da Família da Policlínica Clementino Fraga.

Assim, parte dos servidores que estavam lotados na Policlínica Albert Sabin, para absorver a necessidade do Distrito foram remanejados para a Farmácia do Clementino Fraga, a qual também passou por ampliação de recursos humanos para suprir a necessidade.

Portanto, os servidores antes lotados na Farmácia da Família da Policlínica Albert Sabin uma parcela está exercendo suas atividades no container da Unidade e outros foram remanejados para a Policlínica Clementino Fraga.

5 e 6 - Qual o motivo da Unidade Clementino Fraga no Vasco da Gama, não atender o cidadão que não pegou ficha pela manhã para recebimento de remédios, se a unidade funciona até as 17:00?

Não foi especificado qual o caso ou dia/horário para identificação e resposta precisa. No entanto, para denúncias, solicitações, elogios e sugestões, os canais adequados são:

Ouvidoria Geral do Município:

Link: <http://ouvidoria.recife.pe.gov.br/registre-sua-manifestacao>



RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE
SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE
SECRETARIA ADJUNTA DE COORDENAÇÃO GERAL
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE
Teleatendimento: 0800 281 0040 (Segunda a sexta das 07h às 17h)
E-mail: ouvidoria@recife.pe.gov.br
Atendimento Presencial: Sede da Prefeitura do Recife (segunda a sexta 08h às 17h)
Correspondência: Av. Cais do Apolo, 925, Térreo, Bairro do Recife, Recife / PE - CEP: 50030-903

1. Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Recife:

Tele-atendimento: 0800 281 1520 - De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Atendimento Presencial ou Correspondência: Rua do Veiga, 268 | Santo Amaro, Recife - PE, 50040-110 Santo Amaro, Recife/PE, CEP: 50100-170 - De segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 16h.

Caixas de Sugestões: Distribuídos em unidade de saúde, que tem por objetivo captar sugestões para melhoria dos serviços.

Formulário Web: <http://www2.recife.pe.gov.br/servico/ouvidoria-municipal-da-saude>

Recife, 04 de julho de 2024.

Gerente de Ouvidoria em Saúde
Gerência de Assistência Ambulatorial
Autoridades LAI