



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**OUVIDORIA SUS**

**CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO**

Rifaina, 05 de Fevereiro de 2026.

# **OUVIDORIA SUS MUNICIPAL DE RIFAINA**

Este relatório é elaborado em atendimento ao **Ofício CI nº 37/2025**, emitido pelo Controle Interno Municipal, consolidando as manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS Municipal no período de **13/11/2025 à 31/12/2025**, bem como o encaminhamento dado a cada uma delas.

## **Relatório Anual de Gestão Exercício 2025**

1



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**OUVIDORIA SUS**

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

# Sumário

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO.....</b>                             | <b>3</b> |
| <b>3. SISTEMA UTILIZADO PELA OUVIDORIA</b>  |          |
| <b>4. CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....</b>                           | <b>3</b> |
| <b>5. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>                                     | <b>4</b> |
| <b>6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.....</b> | <b>5</b> |
| <b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>   | <b>6</b> |



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**OUVIDORIA SUS**

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENT0

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**EXERCÍCIO 2025**

A **Ouvidoria SUS do Município de Rifaina/SP**, apresenta a seguir o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025 em cumprimento de suas atribuições.

**1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório é elaborado em atendimento ao **Ofício CI nº 37/2025**, emitido pelo Controle Interno Municipal, consolidando as manifestações recebidas pela **Ouvidoria SUS Municipal** no período de **13/11/2025 à 31/12/2025**, bem como o encaminhamento dado a cada uma delas.

O documento contempla:

- consolidação das manifestações;
- quadro geral das manifestação;
- registros dos encaminhamentos administrativos;
- recomendações para melhoria contínua dos serviços públicos.

**2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO**

A **Ouvidoria SUS Municipal** tem como principal finalidade atuar como mediadora entre o cidadão e a Saúde Pública Municipal de modo a incentivar a participação do cidadão. É através da **Ouvidoria SUS Municipal** que são recebidas e encaminhadas manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, informações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações da Secretaria Municipal de Saúde.

A comunicação entre os cidadãos e a **Ouvidoria SUS Municipal** ocorre de diferentes formas:

Além do recebimento de demandas por telefone, através do número (16) 3135-1174, a Ouvidoria do Município também recebe demandas por meio do e-mail: [ouvidoriasus@rifaina.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasus@rifaina.sp.gov.br) e presencial à Rua Moacir Vedovato, nº 53, Airton Senna, Rifaina-SP. Todas as manifestações recebidas por telefone, e-mail ou atendimento presencial são devidamente protocoladas, encaminhadas ao setor responsável e tratadas obedecendo à ordem de entrada.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

**OUVIDORIA SUS**

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

### 3. SISTEMA UTILIZADO PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria Sus Municipal de Rifaina utiliza o **Sistema Ouvidor SES-SP On-line** para recebimento, tratamento, encaminhamento, resposta e finalização das manifestações. O **Sistema Ouvidor SES-SP On-line** possui uma sub-rede composta por todos os chefes/e ou responsáveis pelos setores.

O **Sistema Ouvidor SES/SP** conta com 293 unidades cadastradas em todo o estado de São Paulo e atende à gestão estadual. Ele é disponibilizado gratuitamente às unidades vinculadas à Secretaria de Estado da Saúde.

O **Sistema Ouvidor SES/SP** é a plataforma principal e está dividido em subsistemas que facilita a manutenção.

As manifestações recebidas são encaminhadas através do **Sistema Ouvidor SES-SP On-line** para o setor responsável e o mesmo encaminha a resposta através do **Subsistema Resposta SES/SP**.

### 4. CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Entre **13/11/2025 à 31/12/2025**, a Ouvidoria recebeu **03 manifestações de reclamações** relacionadas a serviços municipais.

A seguir, apresenta-se o quadro consolidado.

### 5. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

| Protocolo   | Classificação | Data Manifestação | Motivo 1     | Motivo 2                      | Destino                           | Status     |
|-------------|---------------|-------------------|--------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------|
| 11316<br>49 | Reclamação    | 13/11/20<br>25    | Insatisfação | Qualidade do Serviço Prestado | ESF - Estratégia Saúde da Família | Finalizada |
| 11316<br>53 | Reclamação    | 13/11/20<br>25    | Insatisfação | Qualidade do Serviço Prestado | ESF - Estratégia Saúde da Família | Finalizada |
| 11481<br>35 | Reclamação    | 17/12/20<br>25    | Insatisfação | Descortesia/ Mau Atendimento  | UBS Dr Cleomar Borges de Oliveira | Finalizada |



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**OUVIDORIA SUS**

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENT0

**6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS**

As manifestações recebidas pela **Ouvidoria SUS Municipal**, através de atendimento presencial, foram devidamente protocoladas e encaminhadas às áreas/e ou setores competentes através do **Sistema Ouvidor SES-SP** para análise e adoção das medidas necessárias. Cada manifestação foi tratada conforme sua natureza, garantindo resposta dentro dos princípios de transparência, eficiência e boa-fé administrativa.

As reclamações foram encaminhadas às áreas/e ou setores correspondentes, que analisaram cada caso e retornaram à Ouvidoria com as providências adotadas ou orientações pertinentes. Essas respostas, enviadas através do **Sistema Ouvidor SES-SP Resposta**, permitiram o fechamento dos protocolos com informações claras sobre a resolução das ocorrências e os encaminhamentos realizados.

As áreas/e ou setores competentes, responderam às demandas dentro dos prazos estabelecidos, adotando providências conforme a complexidade de cada manifestação e registrando formalmente todas as etapas do processo, de modo a assegurar transparência, controle e acompanhamento adequado.

**7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base nos dados apresentados neste relatório, é possível afirmar que a **Ouvidoria SUS do Município de Rifaina/SP** desempenhou seu papel como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, fortalecendo a transparência, o diálogo institucional e o acompanhamento das políticas de saúde públicas municipais.

O comprometimento dos servidores envolvidos e a cooperação das áreas/ e ou setores contribuíram para a melhoria da resposta administrativa e para o aperfeiçoamento dos processos internos de atendimento.

A Ouvidoria SUS Municipal manteve seu compromisso institucional de atender a população com seriedade, acolhimento e respeito, atuando não apenas como mecanismo de recebimento de reclamações ou denúncias, mas também como instrumento de escuta ativa, que permite identificar pontos de melhoria na prestação dos serviços de saúde pública municipal.

Assim, reafirma-se a importância da Ouvidoria SUS Municipal como espaço democrático de participação social, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública, para a prevenção de conflitos e para o acompanhamento contínuo das ações administrativas na saúde pública. O trabalho desenvolvido no período demonstra que, com dedicação e cooperação entre os setores, é possível avançar na qualidade dos serviços de saúde prestados e na construção de uma administração mais próxima, acessível e transparente para a população de Rifaina.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**OUVIDORIA SUS**

**CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO**

---

Juliane Feliciano Rodrigues  
Ouvidora Sus do Municipio