DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE BASTOS

Conforme Lei Municipal nº 3.130, de 08 de fevereiro de 2022

www.bastos.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/bastos

Quarta-feira, 26 de março de 2025 | Ano IV | Edição nº 702 | Página 1 de 22

SUMÁRIO

Poder Executivo 2
Atos Oficiais 2
Leis 2
Decretos 3
Licitações e Contratos 4
Aviso de Licitação 4
Aditivos / Aditamentos / Supressões 4
Notificações 5

EXPEDIENTE

O Diário Oficial do Município de Bastos, veiculado exclusivamente na forma eletrônica, é uma publicação das entidades da Administração Direta e Indireta deste Município, sendo referidas entidades inteiramente responsáveis pelo conteúdo aqui publicado.

ACERVO

As edições do Diário Oficial Eletrônico de Bastos poderão ser consultadas através da internet, por meio do seguinte endereço eletrônico: www.bastos.sp.gov.br
Para pesquisa por qualquer termo e utilização de filtros, acesse www.imprensaoficialmunicipal.com.br/bastos
As consultas e pesquisas são de acesso gratuito e independente de qualquer cadastro.

ENTIDADES

Prefeitura Municipal de Bastos
CNPJ 45.547.403/0001-93
Rua Adhemar de Barros, 600
Telefone: (14) 3478-9800
Site: www.bastos.sp.gov.br
Diário: www.imprensaoficialmunicipal.com.br/bastos

Câmara Municipal de Bastos
CNPJ 51.507.135/0001-89
Rua Presidente Vargas, 488
Telefone: (14) 3478-1601 | 3478-2777 | 3478-4099
Site: www.camarabastos.sp.gov.br

Diário Oficial Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICPBrasil, em conformidade com a MP nº 2.200-2, de 2001

O Município de Bastos garante a autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site www.bastos.sp.gov.br

Compilado e também disponível em www.imprensaoficialmunicipal.com.br/bastos

PODER EXECUTIVO

Atos Oficiais

Leis

L E I Nº 3.352/25
DE 20 DE MARÇO DE 2025

KLEBER LOPES DE SOUSA, Prefeito Municipal,
Usando de suas atribuições legais,
FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e
Ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

AUTORIZA O PREFEITO MUNICIPAL A EFETUAR A ABERTURA DE CRÉDITO ESPECIAL E SUPLEMENTAR NO VALOR DE R$ 474.000,00 CONFORME ESPECIFICA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Art. 1º - Fica aberto na Divisão de Contabilidade da Prefeitura Municipal, um Crédito Especial e Suplementar no valor de R$ 474.000,00 (quatrocentos e setenta e quatro mil reais), para suplementação das seguintes dotações orçamentárias:

SECRETARIA MUN. PLANEJAMENTO
041220006.1.075 – CONSTR., AMPL. E/OU REFORMA ABATEDOURO MUNICIPAL
4.4.90.51.02.03 – Obras e Instalações – c/437
a Suplementar R$ 14.000,00
Fonte Recursos 7 – Operações Crédito - Aplicação 100-0099 – Op. Crédito

FUNDO MUN. DE SAÚDE
103010037.2.017 – MANUT. ATIVIDADES ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE
3.3.90.14.02.05 – Diárias – Pessoal Civil
a Suplementar R$ 30.000,00
Fonte de Recursos 2 – Transf. e Conv. Estaduais-Vinculados

FUNDO MUN. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
081220021.2.021 - MANUT. SEC. MUN. DE PROMOÇÃO SOCIAL
3.3.90.14.02.11 – Diárias – Pessoal Civil
a Suplementar R$ 30.000,00
Fonte de Recursos 2 – Transf. e Conv. Estaduais-Vinculados
3.3.90.14.02.11 – Diárias – Pessoal Civil
a Suplementar R$ 50.000,00
Fonte de Recursos 5 – Transf. e Conv. Federais-Vinculados

SECRETARIA MUN. DE CULTURA
133920043.2.038 – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES CULTURAIS
3.3.90.39.02.14 – Outros Serviços de Terceiros – PJ
a Suplementar R$ 350.000,00
Fonte Recursos 2 – Transf. e Conv. Estaduais-Vinc. Aplic.100-0008-Emenda Parlam.

TOTAL A SUPLEMENTAR – R$ 474.000,00

Art. 2º - Os recursos para as suplementações constantes do artigo anterior, correrão por conta de crédito especial de recursos de emenda parlamentar para as festividades do município e por anulação parcial das seguintes dotações orçamentárias:

SECRETARIA MUN. PLANEJAMENTO
236610006.1.212 – IMPLANTAÇÃO DO DISTRITO INDUSTRIAL III
4.4.90.51.02.03 – Obras e Instalações – c/815
a Anular R$ 14.000,00
Fonte Recursos 5 – FEDERAL - Aplicação 100-0097 – IE. DISTR. INDUSTRIAL

FUNDO MUN. DE SAÚDE
103010037.2.017 – MANUT. ATIVIDADES ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE
4.4.90.52.02.05 – Equipamentos e Material Permanente - c/2047
a Anular R$ 30.000,00
Fonte de Recursos 5 – Transf. e Conv. Federais-Vinculados

FUNDO MUN. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
082440021.1.230 – CONSTR. AMPL. E REF. EM UNID. ASSISTENCIAIS
4.4.90.51.02.11 – Obras e Instalações – c/4134
a Anular R$ 20.000,00
Fonte Recursos 5 – FEDERAL - Aplicação 500-0054 – Transf.Cap.Unid.Assist.
082440021.2.040 – BENEFÍCIOS EVENTUAIS
3.3.90.30.02.11 – Material de Consumo – c/4213
a Anular R$ 20.000,00
3.3.90.32.02.11 – Material, Bem ou Serv. Distrib.Grat. – c/4502
a Anular R$ 20.000,00
Fonte de Recursos 1 – TESOURO - Aplicação 500-0005 – FMAS
082450021.1.230 – CONSTR. AMPL. E REF. EM UNID. ASSISTENCIAIS
4.4.90.51.02.11 – Obras e Instalações – c/4130
a Anular R$ 20.000,00
Fonte Recursos 1 – TESOURO - Aplicação 500-0005 - FMAS

TOTAL A ANULAR – R$ 124.000,00
A SUPLEMENTAR POR EXCESSO ARRECADAÇÃO – R$ 350.000,00

Art. 3º - Ficam incluídas no PPA e LDO as alterações constantes nos artigos 1º e 2º desta lei.

Art. 4º - Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS
Aos 20 de março de 2025
KLEBER LOPES DE SOUSA
Prefeito Municipal

Registrada em livro competente, publicada e afixada em local público de costume, na data supra.

Francisco Carlos Binhardi
Diretor da Secretaria Municipal do Gabinete do Prefeito

.....

DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE BASTOS
Conforme Lei Municipal nº 3.130, de 08 de fevereiro de 2022

Decretos

DECRETO Nº 1.831/25
DE 19 DE MARÇO DE 2.025

KLEBER LOPES DE SOUSA, Prefeito Municipal, usando de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO o que preceitua o Artigo 92, da Lei Municipal nº 866/90 de 30/03/90, que institui a Lei Orgânica do Município de Bastos, edita o seguinte Decreto:

DISPÕE SOBRE A RETI-RATIFICAÇÃO DO DECRETO Nº 1.700/23 QUE REGULAMENTOU, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE BASTOS, A APLICAÇÃO DA LEI FEDERAL Nº 14.133 DE 01/04/21 QUE DISPÕE SOBRE LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS.

Art. 1° - O § 1º do Art. 6º do Decreto nº 1.700/23 de 05/12/23 que regulamentou, no âmbito do Município de Bastos, a aplicação da Lei Federal nº 14.133 de 01/04/21 que dispõe sobre Licitações e Contratos Administrativos passará a contar com a seguinte redação.

Art. 6º - ...

§ 1º - Os órgãos da Administração Pública Municipal deverão elaborar seus próprios Planos de Contratação e encaminhar à Secretaria de Finanças até o dia 30 de abril de cada ano, com os subsídios necessários para a elaboração do PCA-M relativo ao ano seguinte, contendo, no mínimo:

I - ...

II - ...

Art. 2º - Este Decreto entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário**.**

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS
aos 19 de março de 2.025

KLEBER LOPES DE SOUSA
Prefeito Municipal

Registrado em livro competente, publicado e afixado em local público de costume, na data supra.

Francisco Carlos Binhardi
Diretor da Secretaria Municipal do
Gabinete do Prefeito

.....

DECRETO Nº 1.832/25
DE 21 DE MARÇO DE 2.025

KLEBER LOPES DE SOUSA, Prefeito Municipal usando de suas atribuições legais e;

CONSIDERANDO o disposto no Artigo 92, da Lei Municipal n° 866/90 de 30/03/90, que instituiu a Lei Orgânica do Município de Bastos, edita o seguinte Decreto:

DISPÕE SOBRE A DESVINCULAÇÃO DO BEM PATRIMONIAL QUE ESPECIFICA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

Art. 1° - Fica desvinculado da Secretaria Municipal de Agricultura, Meio Ambiente e Abastecimento o veículo Vectra, ano 2.007, Placa BPY – 7A29, Frota Agricultura nº 220, Patrimônio nº 11.681 passando a integrar a Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 2º - Caberá aos órgãos e setores envolvidos a adoção das providências necessárias para fiel cumprimento ao disposto neste Decreto**.**

Art. 3º - Este Decreto entrará em vigor a partir desta data, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS,
Aos 21 de março de 2.025

KLEBER LOPES DE SOUSA
Prefeito Municipal

Registrada em Livro competente, publicada e afixada em local público de costume, na data supra.

Francisco Carlos Binhardi
Diretor da Secretaria Municipal do
Gabinete do Prefeito

.....

DECRETO Nº 1.833/25
DE 24 DE MARÇO DE 2.025

KLEBER LOPES DE SOUSA, Prefeito Municipal usando de suas atribuições legais e;

CONSIDERANDO o disposto no Artigo 92, da Lei Municipal n° 866/90 de 30/03/90, que instituiu a Lei Orgânica do Município de Bastos, edita o seguinte Decreto:

DISPÕE SOBRE A TABELA PARA O CÁLCULO DO VALOR VENAL DE IMÓVEIS RURAIS DO MUNICÍPIO DE BASTOS.

Art. 1º - Fica instituído, na forma abaixo descrita, o Valor Venal de Imóveis Rurais do Município de Bastos com a finalidade de avaliar as propriedades rurais localizadas em seu território, tendo no exercício de 2.025 o objetivo de servir de base para as Declarações do Imposto Territorial Rural do Município, nos termos da Lei Federal nº 11.250, de 27 de dezembro de 2.005, do Decreto Federal nº 6.433, de 15 de abril de 2.008, alterado pelo Decreto Federal nº 6.621, de 29 de outubro de 2.008, e considerando o Laudo Agronômico e Levantamento Técnico de Avaliação do Valor da Terra Nua realizada pelo município, de acordo com o disposto na Instrução Normativa RFB nº 1.877, de 14 de março de 2.019:

I - Valor da Terra Nua por hectare:

Produto	Unidade	Ano	Valor (R$)
Lavoura - Aptidão Boa	ha	2025	28.263,99
Lavoura – Aptidão Regular	ha	2025	26.850,79
Lavoura – Aptidão Restrita	ha	2025	21.197,99
Pastagem Plantada	ha	2025	15.545,20
Silvicultura ou Pastagem Natural	ha	2025	14.132,00
Preservação da Fauna ou Flora	ha	2025	11.305,60

Art. 2º - Este Decreto entrará em vigor a partir da data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS,
Aos 24 de março de 2.025

KLEBER LOPES DE SOUSA
Prefeito Municipal

Registrado em Livro competente, publicado e afixado em local público de costume, na data supra.

Francisco Carlos Binhardi
Diretor da Secretaria Municipal do
Gabinete do Prefeito

.....

Licitações e Contratos

Aviso de Licitação

AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO ELETRÔNICO DE REGISTRO DE PREÇOS N.º 006/2025;

O Prefeito de Bastos torna público que se encontra aberto na Divisão de Compras, o Edital do Pregão Eletrônico n.º 006/2025, para "AQUISIÇÃO DE CARNES". O Edital minucioso será disponibilizado no site www.bastos.sp.gov.br bem como na PLATAFORMA BLL no link www.bll.org.br, onde os interessados poderão solicitar maiores informações e esclarecimentos. A presente licitação encerrar-se-á após decorrer o prazo de 8 dias úteis da última publicação deste aviso em órgão de imprensa. Bastos/SP., 25.03.2025. Kléber Lopes de Sousa - Prefeito Municipal.

.....

AVISO DE LICITAÇÃO – PREGÃO ELETRÔNICO DE REGISTRO DE PREÇOS N.º 014/2025;

O Prefeito de Bastos torna público que se encontra aberto na Divisão de Compras, o Edital do Pregão Eletrônico n.º 014/2025, para "AQUISIÇÃO DE POLPA DE FRUTAS". O Edital minucioso será disponibilizado no site www.bastos.sp.gov.br bem como na PLATAFORMA BLL no link www.bll.org.br, onde os interessados poderão solicitar maiores informações e esclarecimentos. A presente licitação encerrar-se-á após decorrer o prazo de 8 dias úteis da última publicação deste aviso em órgão de imprensa. Bastos/SP., 25.03.2025. Kléber Lopes de Sousa - Prefeito Municipal.

.....

Aditivos / Aditamentos / Supressões

2º ADITAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 367/2024 - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 057/2024;

CONTRATANTE: Prefeitura do Município de Bastos;

CONTRATADA: Curamed Produtos Hospitalares Ltda Epp;

OBJETO: Fica aditado o realinhamento do preço do Lote 142, Item 01 de R$3,90 para R$4,4379, percentual de 13,7923% de reajuste, a partir de 20/03/2025. As demais cláusulas contratuais permanecem inalteráveis.

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico de Registro de Preços nº 057/2024.

Bastos/SP, 25.03.2025. Kléber Lopes de Sousa - Prefeito Municipal.

.....

Prefeitura do Município de
BASTOS
Secretaria de Saúde

OUVIDORIA DE SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL

2024

Rua Quinze de Novembro nº 316-Jd. Cerejeiras – CEP 17.694-332 – Bastos/SP
Telefone: (14) 3478-1969 (14) 99783-3219 **Site:** www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria
e-mail: saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br **ou** ouvidoriabastos@gmail.com

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BASTOS

SECRETÁRIA DE SAÚDE

JOZIANE FAGUNDES DE SOUZA – até 12/08/2024

VANESSA PERSIGILI YAMANE – à partir de 13/08/2024

Responsável pela Ouvidoria de Saúde

Alice Baba Oki

Prefeitura do Município de BASTOS
Secretaria de Saúde

Introdução

A Ouvidoria em Saúde iniciou suas atividades em março de 2019, após a reorganização da Secretaria Municipal de Saúde, pela lei municipal nº 2.876 de 21/12/2018.

A Ouvidoria é um instrumento de gestão responsável por promover a participação e o controle social, um canal onde qualquer pessoa pode se manifestar sobre os serviços prestados pelo SUS, contribuindo para o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações.

O Relatório anual é um documento estatístico descritivo, que busca demonstrar as atividades e resultados alcançados no período. Estes resultados contribuirão para o processo de metas e estratégias de planejamento para o ano de 2025.

A Ouvidoria em Saúde tem o canal para recebimento de manifestações por meio da internet no site da Prefeitura Municipal (https://www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria), celular/WhatsApp 14-99783-3219, telefone fixo 3478-1969, e-mail (saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br), carta ou presencialmente no endereço à rua Quinze de Novembro nº 316 de segunda à sexta feira das 7h às 11h e das 13h às 16:30h, e também realiza a pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de saúde por meio de formulários específicos dispostos em todas as unidades de saúde onde o cidadão deposita numa caixa coletora. Estas pesquisas são tabuladas, gerando uma tabela com dados estatísticos, informadas abaixo em Coleta de Pesquisas de Satisfação das Unidades de Saúde de Bastos.

Em julho de 2023, a Ouvidoria em Saúde passou a ter acesso via internet ao sistema de ouvidoria no portal da prefeitura, mas somente das manifestações relacionadas ao setor de saúde.

No portal da prefeitura, em https://www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria estão disponíveis as demandas para:

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Fonte: Portal da Prefeitura Mun. de Bastos

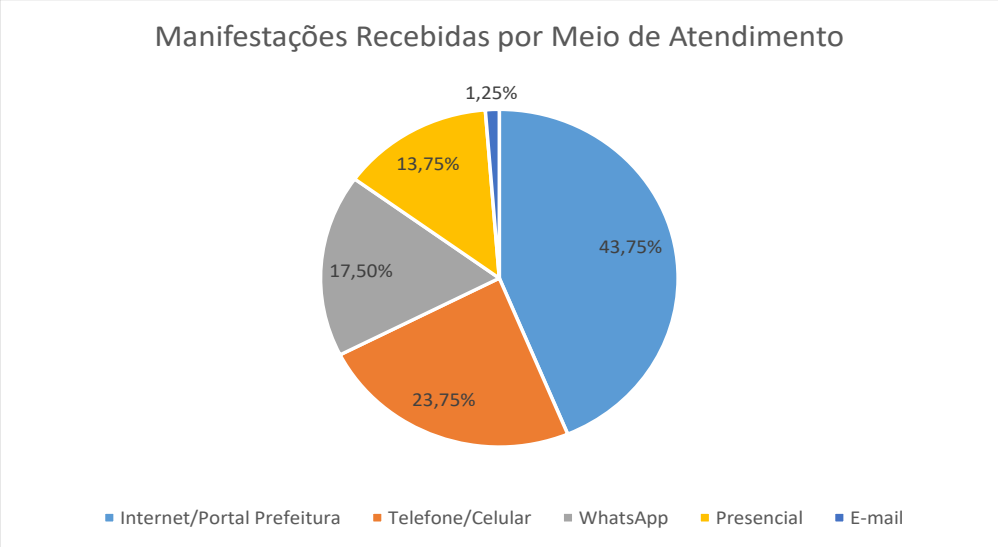
Rua Quinze de Novembro nº 316-Jd. Cerejeiras – CEP 17.694-332 – Bastos/SP
Telefone: (14) 3478-1969 (14) 99783-3219 **Site:** www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria
e-mail: saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br **ou** ouvidoriabastos@gmail.com

I - Manifestações recebidas na Ouvidoria em Saúde

Tabela 1 – Total de manifestações recebidas por meio de atendimento

Meio de Atendimento	Quantidade	%
Internet/Portal Prefeitura	35	43,75
Telefone/Celular	19	23,75
Whatsapp	14	17,5
Presencial	11	13,75
E-mail	1	1,25
Total Geral	80	100

Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas por meio de atendimento



O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi a Internet/Portal da Prefeitura acessado 35 vezes, em 2023 com total de 118 demandas protocoladas o telefone/celular foi o mais empregado, por 46 vezes.

Prefeitura do Município de BASTOS
Secretaria de Saúde

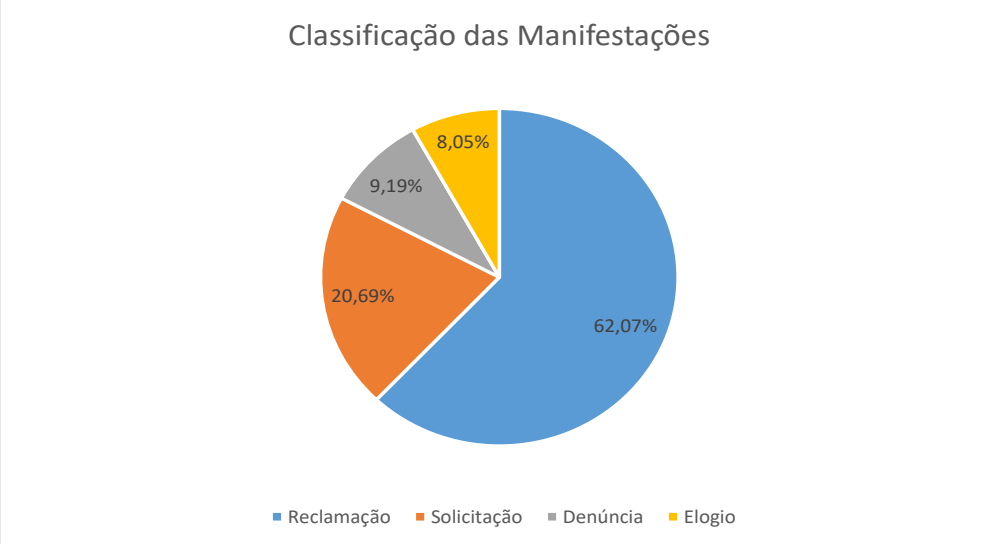
Tabela 2 – Classificação das manifestações recebidas

Classificação	Quantidade	%
Reclamação	54	62,07
Solicitação	18	20,69
Denúncia	8	9,19
Elogio	7	8,05
Total Geral	87	100

Na tabela 2 verifica-se que do total de manifestações recebidas as reclamações são 62,07%; houve um decréscimo em relação à 2023 onde a taxa foi de 78,57%.

Cabe informar que do total de 80 demandas protocoladas, algumas tiveram mais de um motivo de manifestação no mesmo registro, por exemplo, uma reclamação e sugestão, gerando um total de 87 manifestações.

Gráfico 2 – Classificação das manifestações referentes a serviços prestados.



II – Unidades Demandadas por Classificação

Tabela 3 –Classificação: RECLAMAÇÃO

Prefeitura do Município de BASTOS — Secretaria de Saúde

Unidade	Quantidade	%
Vigilancia em Saúde	7	12,96
USF IV	7	12,96
USF V	6	11,12
USF II	5	9,26
Saúde Bucal	4	7,41
USF I	4	7,41
Ambul.Especialidade	3	5,56
CEO	3	5,56
Pronto Socorro	3	5,56
CAPS I	2	3,7
Central de Ambulancia	2	3,7
Fisioterapia	2	3,7
USF III	2	3,7
USF VI	2	3,7
CS II	1	1,85
CEME	1	1,85
Total Geral	54	100

Tabela 4 –Classificação: SOLICITAÇÃO

Unidade	Quantidade	%
USF VI	3	16,70
Vigilancia em Saúde	2	11,11
Saúde Bucal	2	11,11
CEO	2	11,11
USF II	2	11,11
USF V	2	11,11
CAPS I	1	5,55
CEME	1	5,55
SMS	1	5,55
USF IV	1	5,55
USF III	1	5,55
Total Geral	18	100,00

Tabela 5 –Classificação: DENÚNCIA

Prefeitura do Município de BASTOS
Secretaria de Saúde

Unidade	Quantidade	%
Vigilancia em Saúde	4	50
Saúde Bucal	1	12,5
CEO	1	12,5
CS II	1	12,5
USF II	1	12,5
Total Geral	8	100

Tabela 6 –Classificação: ELOGIO

Unidade		%
Saude Bucal	3	42,86
PSF IV	2	28,57
PSF VI	2	28,57
Total Geral	7	100

Entre as unidades de saúde, a Vigilância em Saúde foi a que mais recebeu reclamações com 7 registros (todos diversos); em 2023 foram 15 demandas na Vigilancia. Em seguida a USF IV Rosemary Guedes Freires com 7 reclamações, duas referente a conduta de funcionário, duas sobre demora de atendimento das enfermeiras; depois a USF V Dr. Massami Tashiro com 6 reclamações, duas relativos à médica, outros diversos.

Foram 7 elogios em 2024, mas não nenhum elogio registrado na ouvidoria em 2023.

Tivemos 8 denúncias sobre venda de produto ilegal, estabelecimento sem alvará, venda sem inspeção sanitária e outros; em 2023 foi registrado uma denúncia.

Houve 6 manifestações entregues fora do prazo estipulado na lei nº 13460/2017 e decreto municipal nº 1662/23. As demandas foram respondidas aos manifestantes num prazo médio de 15 dias.

Embora esteja sob a mesma coordenação de saúde bucal, os casos ocorridos na atenção primária foram considerados como saúde bucal e aqueles que ocorreram na especialidade foram registrados como CEO.

Sugere-se capacitação aos funcionários, principalmente aos que atendem diretamente o público, com orientações sobre condutas e modos de acolhimento aos cidadãos.

III – Ponto recorrente

Das manifestações protocoladas na Ouvidoria de Saúde, houve 22 reclamações referente as condutas de funcionários com atos diversos; 12 reclamações em não conseguir consulta médica para o dia ou demora em conseguir; 5 reclamações referente demora consultar com a especialidade (fisioterapia, fonoaudiólogo, proctologista). Os 7 elogios registrados foram à dentista, auxiliar bucal, enfermeiras, recepção e agente comunitária.

IV – Medidas adotadas pela administração

Todas as demandas recebidas na Ouvidoria foram tratadas e enviadas ao setor responsável para análise e resposta, referente à manifestação realizada. Alguns casos urgentes, foram resolvidos com o responsável da unidade e respondidas no mesmo dia. Nas denúncias, aquelas que na primeira verificação houve indício de ilegalidade, foram encaminhados ao setor jurídico da prefeitura e talvez com abertura de sindicância.

COLETA DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE BASTOS.

V – Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Com intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados e na tentativa de identificar as possíveis falhas no processo de trabalho, foi disponibilizado questionários de satisfação dos usuários com perguntas relacionadas aos serviços nas unidades de saúde. Os questionários possuem perguntas estruturadas em muito bom, bom, regular ou ruim e específicas para cada tipo de serviço, e espaço aberto para comentário.

Na tabela 7, tem se a quantidade por unidade, de cidadãos usuários que responderam à pesquisa em 2024. Para todos os dados da pesquisa foram desconsiderados os anulados, não respondidos e não teve contato.

Tabela 7 – Número de pesquisas respondidas nos serviços, de janeiro a dezembro/2024.

Prefeitura do Município de BASTOS
Secretaria de Saúde

UNIDADES	Total/Unidade
USF I	40
USF II	19
USF III	14
USF IV	46
USF V	44
USF VI	26
CS II	38
Ambulatório Especialidades	77
C.Ambulancia	3
CAPS I	11
Casa de Apoio	132
CEO	31
E-Multi	13
Fisioterapia	31
Pronto Socorro	47
Vigilancia	1
Secret. Saúde	3
TOTAL	576

Temos uma pequena quantidade de adesão às pesquisas, no total de 576, em 2023 o resultado foi de 626 enquetes respondidas.

A ouvidoria continua sugerindo que para melhor análise e ampliação da amostra coletada as equipes ofereçam o formulário aos usuários estimulando a sua participação e manifestação para conhecimento a respeito dos serviços e atendimentos realizados, com objetivo de qualificar o atendimento aos mesmos.

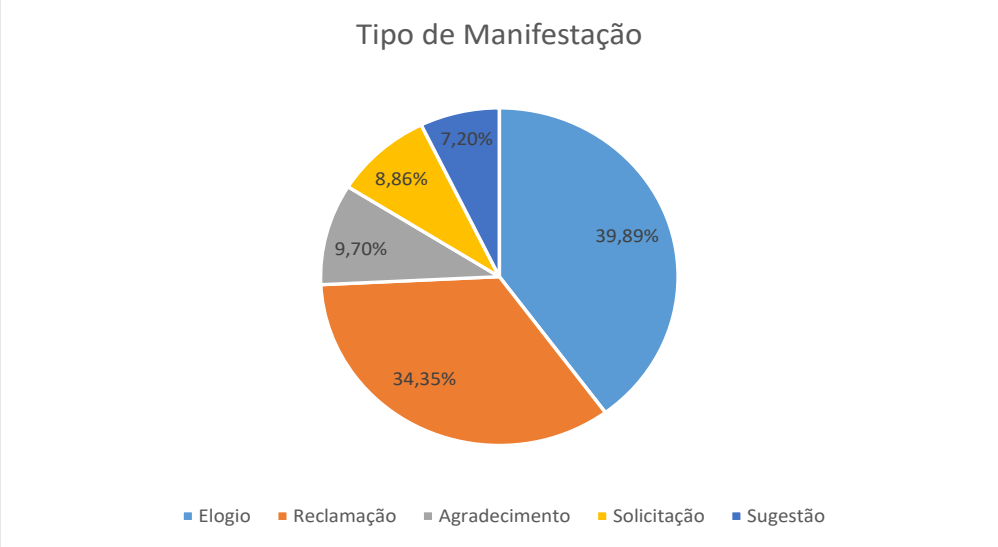
Em 2024, foram registradas 361 manifestações de diversos tipos, com a seguinte distribuição:

Tabela 8 – Tipo de Manifestação citada pelos usuários nos serviços de saúde

Prefeitura do Município de BASTOS
Secretaria de Saúde

Tipo Manifestação	Total/tipo	%
Elogio	144	39,89
Reclamação	124	34,35
Agradecimento	35	9,7
Solicitação	32	8,86
Sugestão	26	7,2
Total Geral	361	100

Gráfico 3 – Tipo de manifestação



Do total de 361 opiniões manifestadas na pesquisa obteve-se 144 declarações de elogios e 124 reclamações; em 2023 houve 229 elogios e 121 reclamações.

Nos quadros 1 ao 4, demonstra se as porcentagens atribuídas (Muito Bom/Bom/Regular/Ruim) para cada tipo de serviço ofertado, com suas respectivas porcentagens em relação ao total do ano 2024.

Quadro 1 – Percentual de nota MUITO BOM atribuídas aos serviços ofertados em 2024.

Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
3 - Muito Bom	73,17%
Como voce se sentiu acolhido?	9,94%
Atendimento da Recepção	8,84%
Atendimento da Equipe Médica	5,92%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	5,67%
Limpeza do Ambiente	5,58%
Tempo de Espera para Atendimento	5,33%
Acomodações	4,90%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	4,65%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	4,53%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	4,50%
Atendimento dos Motoristas	3,29%
Orientações Prestadas pela Recepção	3,29%
Atendimento de outros profissionais.Qual?	1,98%
Orientações prestadas pela Equipe	1,16%
Atendimento dos Fisioterapeutas	0,82%
Atendimento do Dentista	0,74%
Atendimento da Auxiliar Bucal	0,68%
Serviço Prestado pelo transporte/Van	0,42%
Atendimento do profissional	0,25%
Atendimento do Psicólogo	0,23%
Esclarecimentos quanto a informações, orientações e encaminhamentos	0,23%
Atendimento do(a) Assistente Social	0,17%
Serviço prestado pelo Transporte	0,06%

Nota se que “atendimento da recepção” e “como você se sentiu acolhido” tiveram as melhores porcentagens na nota Muito Bom, desde 2020 esses dois quesitos são os melhores.

Quadro 2 – Percentual de nota BOM atribuída aos serviços ofertados, em 2024.

Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
2 - Bom	14,62%
Tempo de Espera para Atendimento	1,64%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	1,61%
Como voce se sentiu acolhido?	1,56%
Atendimento da Recepção	1,50%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	1,44%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	1,36%
Atendimento da Equipe Médica	1,30%
Acomodações	1,10%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	0,96%
Limpeza do Ambiente	0,74%
Atendimento dos Motoristas	0,37%
Orientações prestadas pela Equipe	0,31%
Orientações Prestadas pela Recepção	0,28%
Atendimento de outros profissionais.Qual?	0,14%
Atendimento do(a) Assistente Social	0,08%
Atendimento da Auxiliar Bucal	0,06%
Atendimento do Dentista	0,06%
Atendimento do Psicólogo	0,03%
Serviço prestado pelo Transporte	0,03%
Serviço Prestado pelo transporte/Van	0,03%

Verifica se que para a nota Bom, "**tempo de espera para atendimento**" tem a melhor porcentagem, assim como foi de 2021 à 2023.

Quadro 3 – Percentual de nota REGULAR atribuída aos serviços ofertados, em 2024.

Prefeitura do Município de BASTOS
Secretaria de Saúde

Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
1 - Regular	5,21%
Tempo de Espera para Atendimento	0,91%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	0,82%
Atendimento da Recepção	0,76%
Como voce se sentiu acolhido?	0,71%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	0,59%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	0,54%
Atendimento da Equipe Médica	0,28%
Acomodações	0,25%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	0,20%
Limpeza do Ambiente	0,11%
Orientações Prestadas pela Recepção	0,03%

O "tempo de espera para atendimento" foi o item mais escolhido, com maior porcentagem na nota Regular, assim também foi de 2021 à 2023.

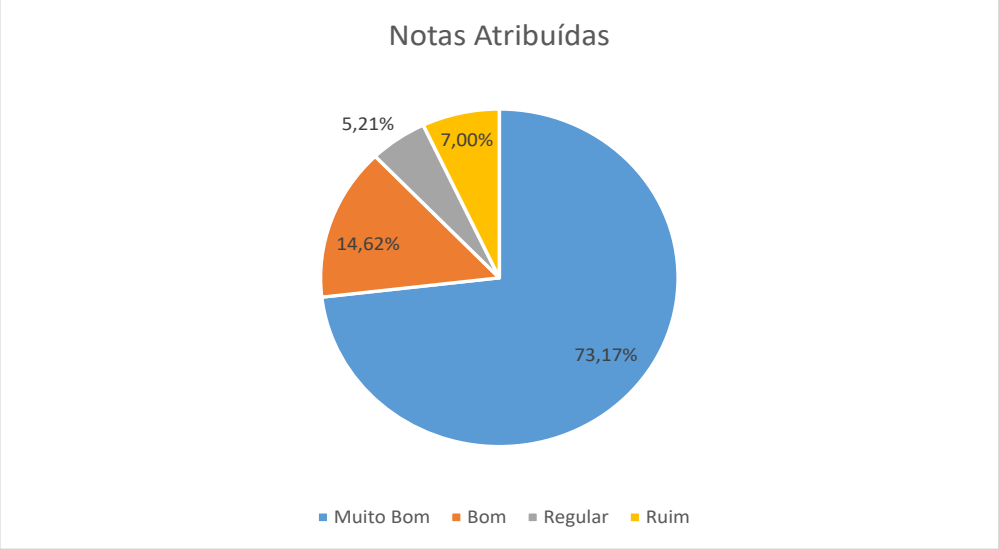
Quadro 4 – Percentual de nota RUIM atribuída aos serviços ofertados, em 2024.

Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
0 - Ruim	7,00%
Tempo de Espera para Atendimento	1,61%
Atendimento da Equipe Médica	1,16%
Como voce se sentiu acolhido?	1,10%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	0,82%
Atendimento da Recepção	0,62%
Atendimento de outros profissionais.Qual?	0,45%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	0,34%
Orientações prestadas pelas Equipes	0,23%
Limpeza do Ambiente	0,20%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	0,17%
Acomodações	0,14%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	0,06%
Atendimento do Dentista	0,03%
Atendimento dos Motoristas	0,03%
Serviço Prestado pelo transporte/Van	0,03%

Nota se que o maior índice obtido para a nota Ruim foi "Tempo de espera p/atendimento", igualmente de 2021 à 2023.

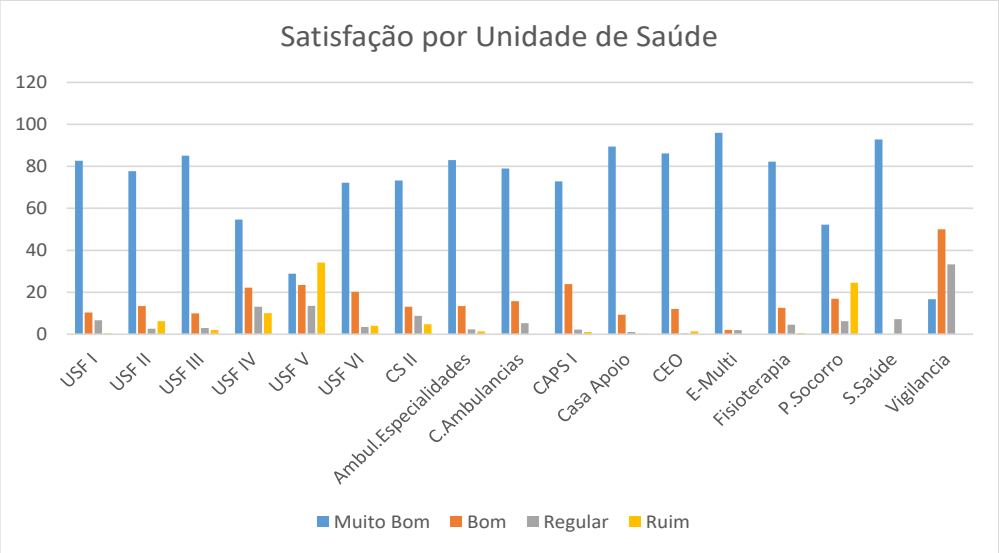
Curiosamente, o "Tempo de espera p/atendimento" está no topo para as notas Bom, Regular e Ruim.

Gráfico 4. Total das porcentagens atribuídas por nota.



Tem-se quase três quartos, isto é 73,17% dos serviços considerados Muito Bom, sendo Bom a segunda melhor nota com 14,62%. Somando-se Muito Bom e Bom temos 87,79%.

Gráfico 5. Satisfação dos usuários em relação ao atendimento, por Unidade de Saúde.



Prefeitura do Município de BASTOS
Secretaria de Saúde

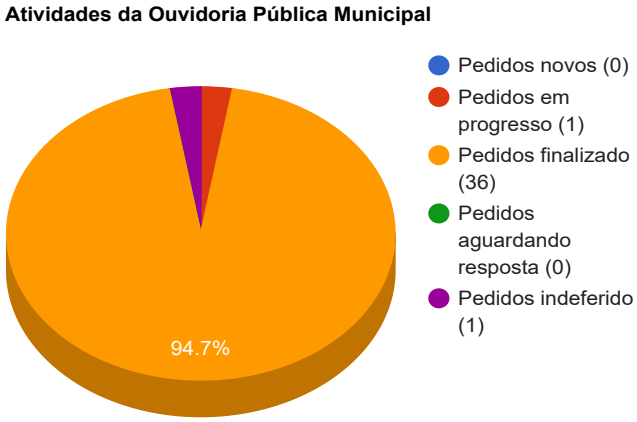
Dentre os questionamentos dispostos nos formulários de pesquisa a maioria dos usuários optaram pelo Muito Bom, diante do gráfico acima, esta é a nota que prevalece em quase todas as unidades de saúde.

Bastos, 12 de fevereiro de 2025.

Alice Baba Oki

Responsável pela Ouvidoria de Saúde.

Listagem de 01/01/2024 até 31/12/2024



Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

Assunto	Usúario	Setor	Status	Data
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	09/12/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Em progresso	29/11/2024
Limpeza e Conservação - Mato alto	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	27/11/2024
Denúncia - Condição Sanitária Irregular	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	24/11/2024
Limpeza e Conservação - Mato alto	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	24/11/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	31/10/2024
Recursos Humanos	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	21/10/2024
Educação - Transporte Escolar	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	07/10/2024
Recursos Humanos	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	07/10/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024

Conduta de Funcionários	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	24/09/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	16/09/2024
Esgoto	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	04/09/2024
Educação - Professores	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	04/09/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	03/09/2024
Praça e ou quadra para lazer e esportes	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	03/09/2024
Conduta de Funcionários	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	24/08/2024
Educação - Falta de Vagas	[redacted]	Ouvidoria	Indeferido	22/08/2024
Educação - Falta de Vagas	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	22/08/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	21/08/2024
Limpeza e Conservação - Entulho em via pública	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	05/08/2024
Trânsito e Vias - Semáforos	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	02/08/2024
Limpeza e Conservação - Limpeza em terreno baldio	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	25/07/2024
Denúncia - Ocupação irregular de área pública	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	12/07/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	11/07/2024
Denúncia - sem saída de emergência	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	03/07/2024
Recursos Humanos	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	29/05/2024
Saúde - Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	28/05/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	19/05/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	03/04/2024
Recursos Humanos	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	13/03/2024

Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	09/02/2024
Outros	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	08/02/2024
Conduta de Funcionários	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	02/02/2024
Denúncia - Falta de Higiene	[redacted]	Ouvidoria	Finalizado	12/01/2024