



Relatório I Quadrimestre 2026

Ouvidoria da Saúde do Município de Sarandi- PR

1. INTRODUÇÃO

Elaborar relatórios sobre as manifestações acolhidas é uma atribuição das Ouvidorias da Saúde, e a lei 13.460, de 26 de junho de 2017 determina que para o cumprimento dos seus objetivos as ouvidorias deverão elaborar relatório de gestão que consolide as informações e sugira melhorias na prestação de serviços públicos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO SUS

Os registros das manifestações podem ser realizados por meio dos seguintes canais:

- **Telefone/WhatsApp:** (44) 3288-7023
- **E-mail:** ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br
- **Atendimento presencial:** Av. Londrina, nº 1174 - Jd Independência, Sarandi-PR
- **Portal eletrônico (SIGO):** <https://www.sigo.pr.gov.br/cidadao>
- **Ouvidoria Municipal:** (44) 3126-9686

3. PERÍODO ANALISADO

- **Início:** 01/01/2026
- **Término:** 30/04/2026

4. QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES

No período analisado, foram registradas:

- **Manifestações da Ouvidoria do SUS:** 285
- **Manifestações recebidas via Ouvidoria Municipal:** 69
- **Total geral de manifestações:** 354



5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as manifestações classificam-se em:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	200
Reclamação	111
Denúncia	33
Sugestão	3
Elogio	7

5.1 Análise das manifestações

Em relação à análise dos pontos recorrentes informa-se que os cinco assuntos mais citados nas manifestações são:

1. Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal
2. Demora no agendamento de consultas - Saúde Pública
3. Dificuldade de acesso ao atendimento
4. Informações gerais na área da saúde/ Material Informativo - Saúde Pública
5. Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal

5.2 Providências das manifestações

Referente às providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas informa-se que:

Nas denúncias, 09 Investigação preliminar em andamento, 19 Providências corretivas tomadas, 00 Improcedentes, 03 informações insuficientes para providências, improcedentes, 02 ainda não foram finalizadas.

Nas reclamações, 04 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 06 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 90 manifestações foram consideradas procedentes, 10 manifestações foram consideradas improcedentes, 01 ainda não foi finalizada.



Nas solicitações, 147 foram atendidas integralmente, 06 foram atendidas parcialmente, 47 não foram nem serão atendidas, 00 ainda não foram finalizadas.

Nos elogios, 07 referiram-se a Servidor Público, e 00 referiram-se a Ações Governamentais e 00 ambos.

Nas sugestões, 03 foram acolhidas parcialmente.

6. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

O usuário pode optar por realizar a manifestação de forma anônima, identificada ou sigilosa, sendo garantido o sigilo das informações quando solicitado.

Forma de Identificação	Quantidade
Anônima	167
Identificada	186
Sigilosa	1

7. FORMAS DE CONTATO UTILIZADAS

Canal de Atendimento	Quantidade
WhatsApp	148
Telefone	64
E-mail	7
Portal eletrônico	50
Presencial	85

8. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC

Durante o período analisado, foram registrados 00 pedidos de acesso à informação (SIC).

8.1 Análise dos pedidos

Não tivemos solicitações formalmente referente à Lei de acesso à informação (SIC).



9. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS

A análise das manifestações recebidas no período demonstra que os principais desafios da rede municipal de saúde continuam relacionados ao acesso aos serviços hospitalares, à demora no agendamento de consultas especializadas e à dificuldade de acesso ao atendimento (contato telefônico). Também foram registradas manifestações referentes à necessidade de informações em saúde e ao mau atendimento por profissionais.

As reclamações e denúncias, em sua maioria, resultaram em providências ou encaminhamentos aos setores responsáveis, contribuindo para a apuração dos fatos e adoção de medidas corretivas quando necessárias. As solicitações apresentaram elevado índice de atendimento integral, evidenciando a atuação da Ouvidoria como canal de orientação e mediação entre os usuários e os serviços de saúde.

As informações obtidas por meio das manifestações permitem identificar pontos que necessitam de melhorias e fornecem subsídios para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população.

10. CONCLUSÃO

Com base nos dados apresentados, observa-se que a Ouvidoria do SUS tem cumprido seu papel como instrumento de escuta qualificada, controle social e apoio à gestão, auxiliando na identificação de falhas nos serviços, na orientação às unidades de saúde e no fortalecimento dos fluxos entre o município, consórcios e órgãos estaduais.

As informações consolidadas neste relatório subsidiam a adoção de ações corretivas, o aprimoramento dos processos de trabalho e a melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados à população.

Sarandi – PR, 26 de junho de 2026.

Ouvidora Municipal do SUS
Edilaine de Almeida Gandolfo