



Sarandi, 31 de Maio de 2023

Relatório I Quadrimestre 2023 - Ouvidoria Municipal SUS Sarandi

As ouvidorias públicas são instâncias de **participação e controle social**, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a **gestão pública** e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de **simplificação** desses serviços.

Responsáveis pelo tratamento das **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao **aprimoramento da gestão pública**.

A apresentação de manifestações sobre os serviços públicos é um **direito do usuário, assegurado pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei nº 13.460/2017**. Por meio da participação dos usuários, a Administração Pública obtém informações a respeito da **eficácia, eficiência e da efetividade dos serviços prestados**.

Como registro das informações ativas temos:

- Prefeitura 156 - Telefone/WhatsApp 3126-9686
- Telefone/WhatsApp: 044 - 3288-7023
- e-mail: ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br
- Presencial: Av. Londrina, 1174 Jd. Independência

A Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

Período de manifestações de Início 02/01/2023 Fim 28/04/2023

Tivemos um total de 395 manifestações neste período:



Naturezas dos atendimentos:

Período: Início 02/01/2023 Fim 28/04/2023

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	7	2	91	283	12	395
Total	0	7	2	91	283	12	

- **07 manifestações de elogios**, demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido:
 1. Envolvendo atendimentos dos servidores e serviços da Secretaria saúde/UBS/UPA
- **02 manifestação de sugestões de novas ações**, apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública:
 1. Orientar melhor os usuários com relação ao processo para aquisição de carteirinhas de surdos, todo processo a percorrer pelas secretarias.
 2. Ampliar os horário para atendimento nas ubs para pesagem bolsa família.
- **91 manifestações de solicitações** Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.
 1. **Insumos em falta**; fraldas adulto. **Suplementos** (leite).
 2. **Exames laboratoriais e alta complexidade**: pouca quantidade de cotas liberadas para laboratórios do Município.
 3. **Consultas/Especializadas**: Demora no agendamento de consultas clínico geral (UBS Aurora/UBS Monte Rey/UBS Vale Azul e CTA. devido demora no agendamento clínico de especialistas:(Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil, cardiologista, ginecologista, pediatra, oncologista);
 4. **Atendimento ao autista multiprofissional**: poucos ou ausência de serviços prestados.
 5. **Melhorias na ubs Vale Azul**: (mais médicos, agentes comunitários, agentes de endemias, saúde da família, farmácia, vacinas).



- **283 manifestações de Reclamações:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.
 1. **Exames laboratoriais:** pouca liberação de cotas de exames e também um único dia de liberação;
 2. **Insumos/medicamentos/Suplemento:** Em falta de leite suplemento, falta de remédios controlados entregues pela Regional de Saúde e falta de fraldas adulto;
 3. **Atendimento:** (não atender o telefone em todos as localidades/ mau atendimento recepção de ub's - grosseria, falta de respeito, falta de apoio, acolhimento, orientação e informações solicitadas ou repassadas de forma não satisfatória.
 4. **Demora no agendamento de consultas normais e especialistas:** Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil, cardiologista, ginecologista, pediatra, oncologista.
 5. **Consultas/tratamentos/:** Consultas médicas (troca de receitas/encaminhamentos/exames/guias). Falta de atendimento multidisciplinar a criança autista (Fono/Psicólogo/fisioterapia/Neurologista).

- **12 manifestações de Denúncias:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, a denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos,

	Quantidade
1. Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito -	2
2. Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal -	2
3. Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual -	2
4. Exame Odontológico - Esfera Municipal -	1
5. Assédio moral entre servidores - Esfera Municipal -	1
6. Mau atendimento de profissional de enfermagem. -	1
7. Atendimento - não orientações corretas, não aviso agendamentos exames	1
8. Mau atendimento do profissional médico da rede SUS -	1
9. Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde -	1



Com relação as manifestações de denúncias recebeu os devidos tratamento:

Período: Início 02/01/2023 Fim 28/04/2023 Natureza: Denúncia

SMS Sarandi - A denúncia é procedente?	Quantidade
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	1
Investigação preliminar em andamento	1
Providências corretivas tomadas	7
Improcedente	1
Total	10

Assuntos dos atendimentos:.

Período: Início 02/01/2023 Fim 28/04/2023

SMS Sarandi	Quantidade
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	84
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	73
Atendimento - Saúde pública	32
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	25
Solicitação de medicamentos e outros insumos - Saúde pública	20
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	19
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	17
Suplementação/Leite - Saúde pública	16
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	10
Informações na área da saúde - Esfera Estadual - Saúde pública	8
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual - Saúde pública	8
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	8
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde - Saúde pública	6
Exame Odontológico - Esfera Municipal - Saúde pública	6
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	6
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal - Saúde pública	5
Central de Regulação de Leitos/Consulta - Saúde pública	5
Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública	4
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	4



Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná

Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS

Fone: (44) 3288-7023

E-mail ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br



Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade - Saúde pública	3
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Cargos e salários - demais categorias - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Saúde pública	2
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Suspeita de dengue - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	2
Recursos Humanos - Questões funcionais - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	1
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Assédio moral entre servidores - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Gestão de Secretário Municipal de Saúde - Saúde pública	1
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Mau atendimento de profissional de enfermagem. - Saúde pública	1
VACINA/CORONAVIRUS - Saúde pública	1
Demora/espera no atendimento - Saúde pública	1
Elogio ao profissional médico - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Dificuldade de Acesso ao Atendimento - Saúde pública	1
SAMU - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Assédio moral de chefia - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Central de Regulação de Leitos - Saúde pública	1
Estratégia Saúde da Família - Cobertura - Esfera Municipal. - Saúde pública	1
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	1
Total	395



Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná

Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS

Fone: (44) 3288-7023

E-mail ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br



As manifestações que chegam à Ouvidoria, Além da possibilidade de fazer uma comunicação de irregularidade, que é manifestação anônima, o cidadão pode optar por se identificar e pedir a **reserva de identidade**.

Nesse caso, o órgão deve garantir que a identidade não será divulgada. Neste sentido tivemos várias situações de identificação do usuário para ajudar a resolver as solicitações, porém não são divulgados.

Solicitante:

Período: Início 02/01/2023 Fim 28/04/2023

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
SMS Sarandi	330	63	2	395
Total	330	63	2	

Utilizamos várias formas de contatos dos solicitantes: e-mail, pessoalmente, através do 156 ligações e WhatsApp/site prefeitura, por telefone/WhatsApp específico da ouvidoria:

Formas de Contato dos solicitantes:

Período: Início 02/01/2023 Fim 28/04/2023

Órgão	15 Regional	Pessoalmente	E-mail	Telefone	156	WhatsApp	Total
SMS Sarandi	7	182	12	65	39	90	395
Total	7	182	12	65	39	90	

A missão da Ouvidoria consta de algumas ações como: Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, e propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei de Defesa do Usuário.

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017.

Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



Seguindo essas orientações que dispõe o papel da Ouvidoria, e diante os resultados exposto acima, na questão dos itens de **manifestações de sugestões, solicitações, reclamações e denúncias**, passado para coordenação para ciência e devidas providências.

Desde o ano passado que estamos recebendo via SUS estado uma quantidade de **cotas de exames** defasada, insuficientes para a quantidade de munícipes, e a contrapartida do município não consegue abranger toda a demanda. Segundo informações da coordenação, logo que o IBGE seja atualizado receberemos uma percentual maior de cotas, estamos no aguardo.

Com relação a falta de Insumos/medicação/Suplementos: os medicamentos em falta são os fornecidos pela regional de saúde e segundo informações estão em falta em todo o estado alguns medicamentos devido falta de matéria prima. A fraldas adulto e suplementos (Leite) foram feitos alguns ajustes e realizadas algumas compras extras, até a regularização da entrega para todos cadastrados.

Atendimento/Mau atendimento: são informados aos coordenadores das ub's e demais localidades sobre as manifestações através de relatórios mensais, para que em suas reuniões mensais, trabalhem essa questão com a equipe. Percebemos que esse quesito tem melhorado com relação aos relatórios anteriores.

Demora no agendamento de consultas clínico geral/especialistas: a demanda em algumas UBS são bem grandes e estão sendo feito parcerias com faculdades para dar suporte nestas ub's, está em fase final de contratação de mais médicos por chamamento para regularizar essa questão. **E Médicos especialistas:** temos uma demanda muito grande, os atendimentos são feito pelo SISA MUSEP em Maringá e também temos atendimento no CEME de alguns especialistas para esse suporte.

Consultas e Tratamento Autismo: Com relação a reclamação de estrutura e atendimentos da ub's Vale Azul, está sendo estudada a estruturação da ub's Vale Azul para o próximo ano, com o concurso público contratação de novos funcionários para compor a equipe, e demais melhorias necessárias.

Com as cobranças de atendimento ao autista, será incluída no concurso público equipe para compor a viabilização de atendimento multiprofissional para essa demanda.

No sentido de ajudar a melhorar os serviços prestados, a Ouvidoria têm realizado relatórios mensais, os mesmos são enviados para as coordenações, para que tenham conhecimento dos fatos ocorridos e subsidiar as providências necessárias junto a equipe.



Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná
Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS
Fone: (44) 3288-7023
E-mail ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br



Ouvidora Municipal do SUS
Heliane R. Faria
Portaria 139/2021