



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



Sarandi, 18 de Maio de 2021

Relatório I Quadrimestre 2022 - 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: 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 03/01/2022 Fim 29/04/2022

Tivemos um total de 291 manifestações neste período:



Naturezas dos atendimentos:

Período: Início 03/01/2022 Fim 29/04/2022

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	7	2	88	189	5	291
Total	0	7	2	88	189	5	

- **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, UPA, Ceme,
- **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. Dividir novamente a recepção do ala covid do UPA
 2. Melhorar o atendimento da UBS Vale azul, mais horários atendimento médico, enfermeira, sala de vacinação e proprama PSF.
- **88 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. Medicação de uso contínuo/Insumos em falta; Insulina/Respiridona/Ritalina, fraudas adulto e fórmula de leite.
 2. Consultas especializadas as mais solicitadas: devido demora no agendamento (Odontologia, Psiquiatra, Psicólogo, urulogista,cardiologista, ortopedista);
- **189 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. Demora no recebimento de insumos e medicamentos; fraudas e fórmulas, respiridona e insulina/ritalina
 2. Consultas e tratamentos/vacinas: (não conseguir vacinar covid devido dias e horários, vacinas de rotinas agendamentos). Consultas médicas (troca de



receitas/encaminhamentos/exames/guias). Falta de atendimento multidisciplinar a criança autista (Fono/Psicólogo/fisioterapia/Neurologista).

3. Atendimento/Mau atendimento: (não atender o telefone em todas as localidades/ mau atendimento médico UPA e algumas UBS Aurora/Flores/Rio de Janeiro/Oriental e recepção de todas as 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 com especialistas (Psiquiatra, Psicólogo, Ortopedista, Neurologista, Cardiologista).
5. Exames laboratoriais: pouca liberação de cotas de exames e também um único dia de liberação.

- **05 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,

1. Mau atendimento médico e suspeita de erro médico;
2. Mau atendimento funcionários da saúde: (equipe UBS, falta de informação e orientação correta, falta de respeito com usuário);
3. Foco de dengue (local com lixos)

Assuntos dos atendimentos:

Período: Início 03/01/2022 Fim 29/04/2022

SMS Sarandi	Quantidade
Solicitação de medicamentos e outros insumos - Saúde pública	35
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	29
VACINA/CORONAVIRUS - Saúde pública	28
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	27
Atendimento - Saúde pública	26
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	23
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	15
CAPS/Saúde Mental - Saúde pública	14
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	11
Exame Odontológico - Esfera Municipal - Saúde pública	11
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	8



Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná

Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS

Fone: (44) 3288-7023

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



Suplementação/Leite - Saúde pública	6
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	5
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS- Esfera Municipal - Saúde pública	5
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde - Saúde pública	5
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal - Saúde pública	4
Mau atendimento de profissional de enfermagem. - Saúde pública	3
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Informações/orientações vacina influenza - Saúde pública	3
Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública	3
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	2
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	2
Animais Sinantrópicos - VISA MUNICIPIO - Saúde pública	1
Suspeita de dengue - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade - Saúde pública	1
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	1
SAMU - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Saúde pública	1
Estratégia Saúde da Família - Inexistência - Esfera Municipal. - Saúde pública	1
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	1
Não cumprimento da carga horária - Saúde pública	1
Assédio moral entre servidores - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Recursos Humanos - Desvio de função - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Suspeita de erro médico - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Prontuário / Outros documentos - Saúde pública	1
Falta de Vacina - Saúde pública	1
Total	291

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 03/01/2022 Fim 29/04/2022

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
SMS Sarandi	217	73	1	291
Total	217	73	1	

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

Formas de Contato dos solicitantes:

Período: Início 03/01/2022 Fim 29/04/2022

Órgão	Carta/Fax	Internet (Portal)	Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp	Total
SMS Sarandi	3	0	93	13	177	0	5	291
Total	3	0	93	13	177	0	5	

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 providencias.

Medicação é feita por consórcio via sus e temos que aguardar a entrega dos materiais pela regional de saúde, neste momento está regularizada a situação.

Insumos: Tivemos problemas de licitação e atraso na entrega dos produtos, mas já foi recebido e entregue aos usuários.

Exames laboratoriais: é enviado para Município um percentual de cotas de acordo com IBGE quantidade de Municípios. Segundo informações está defasado, já foi enviado para Ministério saúde ofícios solicitando a correção, pois, realmente recebemos menos do que deveríamos, mas estamos no aguardo de sua regularização, porém, o Município dentro das questões legais e financeira, tem arcado com um grande percentual dos exames de laboratórios, mas ainda é insuficientes.

Atendimento/Mau atendimento: são informados das manifestações e enviados via relatórios mensais, para a coordenação, para em suas reuniões trabalhar essa questão com a equipe.

Odontologia: O equipamento por ter ficado muito tempo parado durante a pandemia, necessita de manutenção para voltar os atendimentos em todas as UBS, no momento temos UBS Ouro Verde e Rio de Janeiro dando assistência. Estamos em processo de licitação para a manutenção do equipamento.

Tratamento Autismo: está sendo feito um estudo para a viabilização da equipe para no futuro ainda sem data estipulada, possa vir a ser implantada a assistência. (tem que constar no plano anual, esse montante financeiro com a formação dessa equipe para efetivar a contratação).

Médicos especialistas: temos uma demanda muito grande, os atendimentos são feitos pelo SISA MUSEP em Maringá e também temos atendimento no CEME de alguns especialistas.

No sentido de ajudar a melhorar os serviços prestados, a ouvidoria tem 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.

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