



Sarandi, 28 de Setembro de 2023

## **Relatório II 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 0800 115-5050/WhatsApp 3126-9686
- Telefone/WhatsApp: 044 - 3288-7023
- e-mail: [ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br](mailto: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 02/05/2023 Fim 31/08/2023**

**Tivemos um total de 388 manifestações neste período:**



### Naturezas dos atendimentos:

Período: Início 02/05/2023 Fim 31/08/2023

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	47	0	137	196	8	388
Total	0	47	0	137	196	8	

- **47 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
- **137 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. **Solicitação medicamentos psicotrópicos**: farmácias fechadas falta funcionários.
  3. **Consultas/Especializadas**: Demora no agendamento de consultas clínico geral (UBS Aurora/UBS Monte Rey/UBS Vale Azul/ UBS Independência. Agendamento clínico de especialistas:(Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil, cardiologista, ginecologista, pediatra, oncologista);
  4. **Negativas: Atendimento ao autista multiprofissional**: poucos ou ausência de serviços prestados.
  5. **Liberação de exames via cisamusep** (fisioterapia, raios, ressonância etc.)
- **196 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. **Insumos/medicamentos/Suplemento**: Em falta de leite suplemento, falta de remédios controlados entregues pela Regional e atenção básica de Saúde e falta de fraldas adulto tamanho g ;



2. **Atendimento:** (não atender o telefone em todos as localidades/ mau atendimento recepção de ubs - grosseria, falta de respeito, falta de apoio, acolhimento, orientação e informações solicitadas ou repassadas de forma não satisfatória.
3. **Demora no agendamento de consultas normais e especialistas:** Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil, cardiologista, ginecologista, pediatra, oncologista.
4. **Consultas/tratamentos/:** Consultas médicas (troca de receitas/encaminhamentos/exames/guias). Falta de atendimento multidisciplinar a criança autista (Fono/Psicólogo/fisioterapia/Neurologista).
5. **Reclamação não conseguir pegar medicamentos psicotrópicos:** farmácias fechadas falta funcionários.

- **08 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,

- Discriminação Quantidade

1. Vigilância Sanitária	3
2. Mau atendimento do profissional médico da rede SUS -	2
3. Maus tratos animais	1
4. Desacato ao servidor	2
5. Falta internamento paciente Psiquiátrico	



### **Assuntos dos atendimentos:.**

Período: Início 02/05/2023 Fim 31/08/2023

<b>SMS Sarandi</b>	<b>Quantidade</b>
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	45
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	43
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	34
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	33
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	23
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	20
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	20
Dificuldade de Acesso ao Atendimento - Saúde pública	14
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	14
Solicitação insumos (Catéter, agulha, fralda, curativos..) - Saúde pública	13
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual - Saúde pública	10
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	9
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	8
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual - Saúde pública	8
Suplementação/Leite - Saúde pública	7
Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública	7
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Saúde pública	7
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	6
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	5
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade - Saúde pública	5
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual - Saúde pública	5
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	5
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	5
Informações na área da saúde - Esfera Estadual - Saúde pública	5
Desacato ao Servidor - Saúde pública	4
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual - Saúde pública	3
Estrutura Física do Estabelecimento de Saúde - Saúde pública	3
Elogio ao profissional médico - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Elogio ao profissional de enfermagem - Saúde pública	3
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	2
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Saúde pública	2
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal - Saúde	2



pública	
Conflito entre servidores públicos - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia - Saúde pública	1
Assédio moral entre servidores - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Tratamento Fora de Domicílio - TFD - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Estratégia Saúde da Família - Inexistência - Esfera Municipal. - Saúde pública	1
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Constrangimento/coação - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Gestão de Secretário Municipal de Saúde - Saúde pública	1
Mau atendimento de profissional de enfermagem. - Saúde pública	1
Central de Regulação de Leitos - Saúde pública	1
Total	388

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 02/05/2023 Fim 31/08/2023

<b>Órgão</b>	<b>Anônimo</b>	<b>Identificado</b>	<b>Sigiloso</b>	<b>Total</b>
SMS Sarandi	244	143	1	388
Total	244	143	1	

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 02/05/2023 Fim 31/08/2023

<b>Órgão</b>	<b>Carta/156</b>	<b>Internet (Portal)</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefone</b>	<b>156</b>	<b>WhatsApp</b>	<b>Total</b>
SMS Sarandi	11	2	158	7	44	70	96	388
Total	11	2	158	7	44	70	96	



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.

**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. Também estamos com grupos de treinamentos projeto atendimento humanizado até dezembro nas recepções das ub's para melhora do atendimento.

**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, Recentemente deram inicio contratação de mais pelo programa do governo + médicos 4 novos contratados e 2 por chamamento para regularizar essa questão.



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



**E 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 para esse suporte.

**Consultas e Tratamento Autismo:** Com relação a reclamação de estrutura e atendimentos da ubS Vale Azul, está sendo estudada a estruturação da ubS 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.

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