



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



Sarandi, 28 de Outubro de 2021

## **Relatório II Quadrimestre 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.

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.



**Como registro das informações ativas temos:**

- Prefeitura 156
- Telefone: 044 - 3288-7023
- e-mail: [ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br](mailto:ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br)
- Presencial: Av. Londrina, 1174 Jd. Independência

**Período de manifestações de 01/06/2021 à 30/09/2021**

**Tivemos um total de 361 manifestações neste período:**

**Naturezas dos atendimentos**

Período: Início 01/06/2021 Fim 30/09/2021

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	15	3	160	160	23	361
Total	0	15	3	160	160	23	

- **15 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,
  2. Prestação de serviços na área da vacina e atendimento das ub's e servidores.
- **03 manifestação de sugestões de novas ações**, apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública:
  1. Contração de mais funcionários para a vacinação.
  2. E contratação de mais médicos para o UPA (PEDIATRA) para melhorar os serviços prestados ao usuário.
- **160 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 em falta; (Ritalina, Insulina, Respiridona).
  2. Consultas especializadas as mais solicitadas: devido demora no agendamento (cardiologista, urologista adulto, ortopedista);
  3. Mais horários para vacinação do covid.
  4. Contratação de mais profissionais, (médicos UBS Independencia), (Farmacêuticos), (Psicólogos).



- **160 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. Com maiores manifestações os atendimentos das ub's: (informação, orientações, mau atendimento equipe);
  2. Demora no agendamento de consultas e consultas especializadas: (pouco dias de agendamento, poucas senhas);
  3. Vacinação covid: (aglomeração nas filas, demora para conseguir senhas, não fazer vacinação após a distribuição de senhas, poucos funcionários para realizarem o trabalho).
  
- **23 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;
  2. Mau atendimento funcionários da saúde: (equipe UBS, falta de informação e orientação correta, falta de respeito com usuário);
  3. Covid: (fiscalização estabelecimento não cumprimento decreto de restrição, individual não utilização máscara, não cumprimento isolamento).
  4. Foco de dengue.

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

Período: Início 01/06/2021 Fim 30/09/2021

<b>SMS Sarandi</b>	<b>Quantidade</b>
VACINA/CORONAVIRUS - Saúde pública	51
Atendimento - Saúde pública	42
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	40
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	31
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	31
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	25
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	19
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	13
Solicitação de medicamentos e outros insumos - Saúde pública	12
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS- Esfera Municipal - Saúde pública	10
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	8
Vaga para internamento em Hospital Contratualizado ao SUS - Esfera Municipal - Saúde pública	6
Publicação/Material/Informativo - Saúde pública	6



Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	6
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	6
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal - Saúde pública	5
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	5
Informações/orientações vacina influenza - Saúde pública	5
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	5
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	2
Suspeita de dengue - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Mau atendimento de profissional de enfermagem. - Saúde pública	2
Vaga para internamento em Hospital Contratualizado ao SUS - Saúde pública	2
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	2
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Informações na área da saúde - Saúde pública	2
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Constrangimento/coação - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Auditoria de nível municipal - Saúde pública	1
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Dengue - Saúde pública	1
Exame Odontológico - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Gestão de Secretário Municipal de Saúde - Saúde pública	1
Estratégia Saúde da Família - Funcionamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	1
CAPS/Saúde Mental - Saúde pública	1
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Saúde pública	1
Tratamento Fora de Domicílio - TFD - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Desacato ao Servidor - Saúde pública	1
<b>Total</b>	<b>361</b>

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 01/06/2021 Fim 30/09/2021

<b>Órgão</b>	<b>Anônimo</b>	<b>Identificado</b>	<b>Sigiloso</b>	<b>Total</b>
SMS Sarandi	226	135		361
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>135</b>	<b>0</b>	



### Formas de Contato dos solicitantes:

Período: Início 01/06/2021 Fim 30/09/2021

Órgão	Carta/Fax	Internet (Portal)	Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp	Total
SMS Sarandi	3		87	23	247		1	361
Total	3	0	87	23	247	0	1	

Seguindo essas orientações que dispoe o papel da ouvidoria, e diante os resultados exposto acima, na questão dos itens de **manifestações de sugestões e solicitações (consulta especializada, contratação de mais funcionários)**. Em consulta a administração de saúde, nos relata que, no quesito **mais médicos, especialistas e funcionários de forma geral da saúde**, continua o processo de contratação em andamento para amenizar essa carência de funcionários com o aumento da pandemia do coronavírus.

**Solicitação de mais horarios vacinação covid:** Foram disponibilizados mais horários no período da tarde para vacinação de covid, para quem não consegue ir pela manhã.

Nos itens de **manifestações de reclamações e denúncias com relação a mau atendimento dos funcionários para com usuários**, a ouvidoria deu início no mês de setembro ao projeto CUIDANDO DO CUIDADOR, trabalho de grupos com as equipes das ub's, com orientações e prevenção, com foco em amenizar as somatizações dos profissionais, relacionamento interpessoal, atendimento, para melhor atendimento ao usuário.

Os itens (**mais consultas médica, demora nos atendimentos**), novamente esbarramos nas questões da necessidade de contratação de novos funcionários, já mencionados acima.

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

Participamos de reunião mensal com equipe das ub's, expomos as maiores manifestações e junto sugerimos algumas ações para amenizar as manifestações e melhorar os serviços.

Cabe à Ouvidoria contribuir para a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando, sempre que necessário.

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