



Sarandi, 06 de Janeiro de 2023

Relatório III 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 - zapp 3126-9686
- 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 01/09/2022 Fim 23/12/2022

Tivemos um total de 338 manifestações neste período:



Naturezas dos atendimentos:

Período: Início 01/09/2022 Fim 23/12/2022

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	4	4	70	255	5	338
Total	0	4	4	70	255	5	

- **04 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
- **04 manifestação de sugestões de novas ações**, apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública:
 1. Agendar reconsulta nas ub's todos os dias, para evitar filas enormes sem acomodação e madrugar na ub's.
 2. Divulgação dos horários e funcionamento das farmácias do Município no UPA
 3. Alterações no horário de funcionamentos das farmácias do Município para o dia todo.
 4. Agendar próximo retorno com médico, assim que sair da consulta.
- **70 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. **Medicamentos em falta** (Psicotropicos) demora na entrega e **Insumos em falta**; fraudas adulto. **Suplementos** (leite).
 2. **Exames laboratoriais e alta complexidade**: pouca quantidade liberada
 3. **Consultas/ especializadas**: devido demora no agendamento (Psiquiatra, Psicólogo, ortopedista);
 4. **Atendimento ao autista multiprofissional**: poucos ou ausência de serviços prestados.
 5. **Melhorias na ub's Vale Azul**: (mais médicos, agentes comunitários, agentes de endemias, saúde da família, farmácia, vacinas).



- **255 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, remédios controlados e fraudas adulto;
 3. **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 satisfatoria.
 4. **Demora no agendamento de consultas normais e especialistas:** (Psiquiatra, Psicólogo, Ortopedista).
 5. **Consultas/tratamentos:** Consultas médicas (troca de receitas/encaminhamentos/exames/guias). Falta de atendimento multidisciplinar a criança autista (Fono/Psicólogo/fisioterapia/Neurologista).

- **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 SAMU;
 2. Mau atendimento médico UPA;
 3. Material odontologia vencido;
 4. Desacato ao funcionário público. (2)

Assuntos dos atendimentos:

Período: Início 01/09/2022 Fim 23/12/2022

SMS Sarandi	Quantidade
Solicitação de medicamentos e outros insumos - Saúde pública	66
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	66
Atendimento - Saúde pública	35
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	34
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	26



Suplementação/Leite - Saúde pública	15
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	14
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	11
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	10
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal - Saúde pública	8
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	6
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde - Saúde pública	5
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	5
Exame Odontológico - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Tratamento Fora de Domicílio - TFD - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Central de Regulação de Leitos/Consulta - Saúde pública	3
Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública	3
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS- Esfera Municipal - Saúde pública	2
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade - Saúde pública	2
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	2
VACINA/CORONAVIRUS - Saúde pública	2
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	1
Informação sobre tratamento para Drogadidos - Saúde pública	1
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	1
Informações na área da saúde - Saúde pública	1
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	1
Recursos Humanos - Questões funcionais - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Constrangimento/coação - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Total	338

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 01/09/2022 Fim 23/12/2022

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
SMS Sarandi	303	35	0	338
Total	303	35	0	

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

Formas de Contato dos solicitantes:

Período: Início 01/09/2022 Fim 23/12/2022

Órgão	156 Internet (Portal)		Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp 156	Total
SMS Sarandi	4	0	150	17	140	0	27	338
Total	4	0	150	17	140	0	27	

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 fraudas adulto e suplementos (Leite) sem disponibilidade de recursos financeiros para compra, mas foram feitos alguns ajustes e realizadas algumas compras extras.

No quesito poucas cotas de 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 aos coordenadores das UBS e demais localidades sobre as manifestações através de relatórios mensais, para que em suas reuniões mensais, trabalhem essa questão com a equipe.

Demora no agendamento de consultas clínico geral/especialistas: a demanda em algumas UBS são bem grandes e estão sendo feitas parcerias com faculdades para dar suporte nestas UBS e alguns médicos foram contratados por chamamento para regularizar essa questão. **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 para o próximo ano, com o concurso público contratação de novos funcionários para compor a equipe, e demais melhorias necessárias.



Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná

Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS

Fone: (44) 3288-7023

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



Com as cobranças de atendimento ao autista, está sendo feito um projeto para a viabilização de uma equipe para nos próximos meses, dar início a um acompanhamento multiprofissional para essa demanda, ainda sem data estipulada para que possa vir a ser implantada essa assistência, porém em fase de estruturação.

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