



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



Sarandi, 08 de Janeiro de 2024

Relatório III 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
- Presencial: Av. Londrina, 1174 Jd. Independência
- Site Prefeitura formulário eletrônico: <https://www.sigo.pr.gov.br/cidadao>



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 01/09/2023 Fim 31/12/2023

Tivemos um total de 283 manifestações neste período:

Naturezas dos atendimentos:

Período: Início 01/09/2023 Fim 31/12/2023

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	43	02	123	106	09	283
Total	0	43	02	123	106	09	

- **43 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
- **123 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. **Negativas para 15º Regional de saúde:** medicamentos/cirurgias/exames alta complexidade, tratamento autista.
 2. **Insumos em falta;** fraldas adulto.
 3. **Suplementos em falta** (leite).
 4. **Solicitação medicamentos psicotrópicos:** alguns itens em falta consorcio Cisamusep problema demora na entrega do produto em falta nas fabricas.
 5. **Consultas/Especializadas:** Demora no agendamento de consultas de especialistas:(Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil, cardiologista, ginecologista, pediatra,dermatologista, urologista);



6. **Liberação de exames via cisamusep** (fisioterapia, raios, ressonância etc.)

- **106 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.
7. **Demora no agendamento de consultas normais e especialistas:** Demora no agendamento de consultas de especialistas:(Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil, cardiologista, ginecologista, pediatra,dermatologista, urologista).
3. **Consultas/tratamentos/:** Consultas médicas (troca de receitas/encaminhamentos/exames/guias). Falta de atendimento multidisciplinar a criança autista (Fono/Psicólogo/fisioterapia/Neurologista).
4. **Reclamações de mau atendimento:** falta de orientação e informações ao usuário
5. **Demora na espera do atendimento UPA:** muitas horas na espera para ser atendido

- **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. Estrutura física das ubs sem manutenção	3
2. Vigilância Sanitária -	1
3. Dengue	1
4. Assedio Moral entre servidores	3
5. Atendimento Hospital Metropolitano	1



Assuntos dos atendimentos:

Período: Início 01/09/2023 Fim 31/12/2023

SMS Sarandi	Quantidade
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	39
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	30
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	27
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	25
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	16
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual - Saúde pública	14
Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública	12
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	12
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	10
Solicitação insumos (Catéter, agulha, fralda, curativos..) - Saúde pública	7
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	7
Suplementação/Leite - Saúde pública	7
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade - Saúde pública	6
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual - Saúde pública	6
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual - Saúde pública	5
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	5
Dificuldade de Acesso ao Atendimento - Saúde pública	5
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	4
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	5
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	3
Exame Odontológico - Esfera Municipal - Saúde pública	2
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Saúde pública	3
Estrutura Física do Estabelecimento de Saúde - Saúde pública	3
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual - Saúde pública	2
Informações gerais na área de saúde / Material Informativo - Saúde pública	2
Elogio ao profissional de enfermagem - Saúde pública	2
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Dengue - Saúde pública	1
Elogio ao profissional médico - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Gestão de recursos humanos - Nível municipal - Saúde pública	1
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Mau atendimento de profissional de enfermagem. - Saúde pública	1
Recursos Humanos - Questões funcionais - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Total	283



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 01/09/2023 Fim 31/12/2023

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
SMS Sarandi	143	139	1	283
Total	143	139	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 01/09/2023 Fim 31/12/2023

Órgão	Carta/Fax	Internet (Portal)	Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp	Total
SMS Sarandi	11	10	106	21	43	10	82	283
Total	11	10	106	21	43	10	82	

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. Foi realizado um treinamento projeto atendimento humanizado com as recepções das ub's de setembro a dezembro. Percebemos que esse quesito tem melhorado com relação aos relatórios anteriores, tivemos um aumento significativo de elogios sobre os atendimentos.

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.

E Médicos especialistas: temos uma demanda muito grande, os atendimentos são feitos pelo CISAMUSEP 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, com o concurso público contratação de novos funcionários para compor a equipe, e demais melhorias necessárias, no mesmo sentido para atendimento ao autista com equipe contratada através do concurso publico. 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