



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



Sarandi, 01 de Junho de 2021

## **Relatório Quadrimestral 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.



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



#### 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

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 04/02/2021 à 31/05/2021

**Tivemos um total de 262 manifestações neste período:**

#### Naturezas dos atendimentos

Período: Início 04/02/2021 Fim 31/05/2021

SMS Sarandi	2/2021	3/2021	4/2021	5/2021	Total
Lei de Acesso à Informação	0	0	0	0	0
Elogio	2	8	3	10	23
Sugestão	0	1	1	0	2
Solicitação	3	14	15	37	69
Reclamação	19	34	27	51	131
Denúncia	4	13	7	13	37
Total	28	70	53	111	262

- **23 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, Samu;
  2. Prestação de serviços na área da vacina e atendimento das ub's e servidores.
- **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. Contração de mais funcionários para a vacinação.
  2. E contratação de mais médicos para o UPA para melhorar os serviços prestados ao usuário.
- **69 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;
  2. Consultas especializadas as mais solicitadas: devido demora no agendamento (cardiologista, neurologista adulto, ortopedista);
  3. Mais horários para vacinação do covid.
- **131 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: (atendimento pela equipe, informação, orientações);
    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, pouco horários para vacinação, poucos funcionários para realizarem o trabalho).
  - **37 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. Covid: (fiscalização estabelecimento não cumprimento decreto de restrição, individual não utilização máscara, não cumprimento isolamento).

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

**Período: Início 04/02/2021 até 31/05/2021**

<b>SMS Sarandi</b>	<b>2/2021</b>	<b>3/2021</b>	<b>4/2021</b>	<b>5/2021</b>	<b>Total</b>
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	2	6	11	19	38
VACINA/CORONAVIRUS - Saúde pública	0	18	12	10	40
Atendimento - Saúde pública	6	7	3	12	28
Coronavírus - Saúde pública	1	11	0	0	12
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	3	3	5	10	21

**Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná**

Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS

Fone: (44) 3288-7023

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



Informações/orientações vacina influenza - Saúde pública	0	0	0	8	8
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	0	7	4	4	15
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	1	0	1	6	8
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal - Saúde pública	0	2	0	5	7
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	4	3	4	3	14
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	0	0	1	4	5
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	1	2	1	3	7
Solicitação de medicamentos e outros insumos - Saúde pública	3	1	0	1	5
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS- Esfera Municipal - Saúde pública	1	2	1	3	7
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	0	1	2	0	3
Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública	0	0	0	2	2
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	0	1	2	2	5
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	0	0	0	2	2
Suspeita de erro médico - Esfera Municipal - Saúde pública	0	2	1	1	4
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal - Saúde pública	1	0	0	2	3
Elogio ao Profissional de Saúde - Saúde pública	0	0	0	2	2
Serviços públicos municipais - Demandas municipais	1	0	0	0	1
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	1	0	1	1	3
Mau atendimento de profissional de saúde - Saúde pública	0	1	1	0	2
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde - Saúde pública	0	0	0	1	1
Vaga para internamento em Hospital Contratualizado ao SUS - Saúde pública	0	0	0	1	1
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	1	0	0	1	2
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	0	0	0	1	1
Recursos Humanos - Desvio de função - Saúde pública	0	0	1	0	1
Alimento/Bebidas/Leite - VISA MUNICIPIO - Saúde pública	0	1	0	0	1
Cosméticos - Esfera Municipal - Saúde pública	0	0	0	1	1
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal - Saúde pública	0	0	0	1	1
Outras Vigilância Sanitária - Saúde pública	0	0	1	0	1
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	1	0	0	0	1
Informações na área da saúde - Saúde pública	0	0	0	1	1
Transferência de pacientes - Esfera Municipal - Saúde pública	0	1	0	0	1
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual - Saúde pública	0	0	0	1	1



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



Controle social - Saúde pública	0	0	1	0	1
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	0	0	0	1	1
Racismo - Esfera Municipal - Saúde pública	0	0	0	1	1
Dengue - Saúde pública	1	0	0	1	2
Coronavírus - Segurança pública	0	1	0	0	1
Total	28	70	53	111	262

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 04/02/2021 Fim 31/05/2021

#### **SMS Sarandi 2/2021 3/2021 4/2021 5/2021 Total**

Anônimo	9	47	33	85	174
Identificado	17	23	20	26	86
Sigiloso	2	0	0	0	2
Total	28	70	53	111	262

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 04/02/2021 Fim 31/05/2021

#### **SMS Sarandi 2/2021 3/2021 4/2021 5/2021 Total**

E-mail	2	3	2	2	9
Pessoalmente	6	6	9	34	55
156	1	9	1	4	15
Telefone	18	52	41	72	183
Total	28	70	53	111	262



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



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, mais horários de vacinação).**

Em consulta a administração de saúde, nos relata que, no quesito mais médicos, especialistas e funcionários de forma geral da saúde, têm um processo de contratação em andamento para amenizar essa carência de funcionários com o aumento da pandemia do coronavírus. Consequentemente para estender o horário de vacinação do covid, precisa também de mais funcionário.

Nos itens de **manifestações de reclamações e denúncias com relação a mau atendimento dos funcionários para com usuários**, tivemos as seguintes informações e orientações: Na questão dos atendimentos a ouvidoria em reunião com a secretaria e equipe administrativa da saúde, sugeriu (um projeto de atendimento Humanizado) que fosse realizado um treinamento e capacitação aos funcionários, procurar parcerias como faculdades para executar o projeto, cujo gestão está analisando a melhor forma de viabilizar esse projeto.

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.

Estamos com um cronograma de reuniões com as UBS e demais serviços, até o final do ano, para coletar informações e esclarecer algumas questões sobre ouvidoria, fazer orientações e trabalhar em conjunto com equipes para juntos obtermos melhores êxitos nos serviços prestados a comunidade.

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

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