



Relatório III Quadrimestre 2025

Ouvidoria da Saúde do Município de Sarandi- PR

1. INTRODUÇÃO

Elaborar relatórios sobre as manifestações acolhidas é uma atribuição das Ouvidorias da Saúde, e a lei 13.460, de 26 de junho de 2017 determina que para o cumprimento dos seus objetivos as ouvidorias deverão elaborar relatório de gestão que consolide as informações e sugira melhorias na prestação de serviços públicos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO SUS

Os registros das manifestações podem ser realizados por meio dos seguintes canais:

- **Telefone/WhatsApp:** (44) 3288-7023
 - **E-mail:** ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br
 - **Atendimento presencial:** Av. Londrina, nº 1174 - Jd Independência, Sarandi-PR
 - **Portal eletrônico (SIGO):** <https://www.sigo.pr.gov.br/cidadao>
 - **Ouvidoria Municipal:** (44) 3126-9686
-

3. PERÍODO ANALISADO

- **Início:** 01/09/2025
 - **Término:** 23/12/2025
-

4. QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES

No período analisado, foram registradas:

- **Manifestações da Ouvidoria do SUS:** 329
- **Manifestações recebidas via Ouvidoria Municipal:** 60
- **Total geral de manifestações:** 389



5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as manifestações classificam-se em:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	236
Reclamação	124
Denúncia	17
Sugestão	2
Elogio	10

5.1 Análise das manifestações

Em relação à análise dos pontos recorrentes informa-se que os cinco assuntos mais citados nas manifestações são:

1. Informações gerais na área da saúde/ Material Informativo - Saúde Pública
2. Demora no agendamento de consultas - Saúde Pública
3. Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal
4. Dificuldade de acesso ao atendimento
5. Exames Atenção Básica

5.2 Providências das manifestações

Referente às providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas informa-se que:

Nas denúncias, 00 Investigação preliminar em andamento, 06 Providências corretivas tomadas, 00 Improcedentes, 02 informações insuficientes para providências, improcedentes, 09 ainda não foram finalizadas.

Nas reclamações, 03 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 16 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 90 manifestações foram consideradas procedentes, 09 manifestações foram consideradas improcedentes, 06 ainda não foram finalizadas.



Nas solicitações, 185 foram atendidas integralmente, 10 foram atendidas parcialmente, 41 não foram nem serão atendidas, 00 ainda não foram finalizadas.

Nos elogios, 10 referiram-se a Servidor Público, e 00 referiram-se a Ações Governamentais e 00 ambos.

Nas sugestões, 02 foram acolhidas parcialmente.

6. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

O usuário pode optar por realizar a manifestação de forma anônima, identificada ou sigilosa, sendo garantido o sigilo das informações quando solicitado.

Forma de Identificação	Quantidade
Anônima	172
Identificada	216
Sigilosa	1

7. FORMAS DE CONTATO UTILIZADAS

Canal de Atendimento	Quantidade
WhatsApp	163
Telefone	81
E-mail	2
Portal eletrônico	37
Presencial	106

8. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC

Durante o período analisado, foram registrados 00 pedidos de acesso à informação (SIC).

8.1 Análise dos pedidos

Não tivemos solicitações formalmente referente à Lei de acesso à informação (SIC).



9. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS

A análise qualitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS no período avaliado evidencia importantes fragilidades e gargalos na rede municipal de saúde, bem como possibilita identificar avanços e ações corretivas adotadas pela gestão.

Observa-se que a maior parte das manifestações refere-se a solicitações e reclamações, com destaque para demandas relacionadas à demora no agendamento de consultas, dificuldade de acesso aos serviços de saúde, acesso a serviços hospitalares (internamentos, cirurgias e SADT) e realização de exames na Atenção Básica. Esses dados apontam para desafios estruturais na capacidade de atendimento da rede, especialmente no que se refere à oferta de consultas especializadas, exames diagnósticos e procedimentos de maior complexidade, muitos deles dependentes de fluxos regulatórios, consórcios intermunicipais e da esfera estadual.

As manifestações relacionadas à demora e dificuldade de acesso revelam, em grande parte, a necessidade de fortalecimento dos processos de regulação, melhor organização das filas de espera e ampliação da comunicação com os usuários quanto aos fluxos, prazos e critérios de atendimento. A falta de informações claras e atualizadas contribui para a insatisfação dos munícipes, gerando manifestações que, muitas vezes, poderiam ser evitadas com orientações adequadas no primeiro contato com a unidade de saúde.

No que se refere às denúncias e reclamações, a maioria foi considerada procedente ou parcialmente procedente, indicando que as demandas apresentadas possuem fundamento e refletem situações reais vivenciadas pelos usuários. As providências adotadas envolveram encaminhamentos às unidades de saúde, setores administrativos, coordenações e, quando necessário, a órgãos competentes, visando à apuração dos fatos e à adoção de medidas corretivas. Destaca-se que parte das manifestações não pôde ser plenamente apurada em razão de informações insuficientes, o que reforça a importância da orientação aos usuários quanto ao fornecimento de dados mínimos para a efetiva análise das demandas.

As solicitações, em sua maioria, foram atendidas integralmente, demonstrando a atuação resolutiva da Ouvidoria como canal de orientação, mediação e encaminhamento das demandas dos cidadãos. Já as solicitações não atendidas ou parcialmente atendidas, em geral, estiveram relacionadas a limitações legais, operacionais ou orçamentárias, ou ainda a serviços que não são de competência direta do município, sendo os usuários devidamente informados sobre essas situações.

Os elogios registrados, ainda que em menor número, evidenciam o reconhecimento de boas práticas e do comprometimento de servidores públicos no atendimento à população, reforçando a importância da valorização profissional e da humanização no cuidado em saúde. As sugestões



acolhidas parcialmente indicam a abertura da gestão para o diálogo com os usuários, mesmo diante de restrições que impossibilitam sua implementação integral.

10. CONCLUSÃO

Com base nos dados apresentados, observa-se que a Ouvidoria do SUS tem cumprido seu papel como instrumento de escuta qualificada, controle social e apoio à gestão, contribuindo para a identificação de falhas nos serviços, orientação às unidades de saúde e fortalecimento dos fluxos entre o município, consórcios e órgãos estaduais. As informações consolidadas neste relatório subsidiam a adoção de ações corretivas, o aprimoramento dos processos de trabalho e a melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados à população.

Sarandi – PR, 09 de janeiro de 2025.

Ouvidora Municipal do SUS
Edilaine de Almeida Gandolfo