



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



Sarandi, 11 de Outubro de 2024

Relatório II Quadrimestre 2024 - 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 01/05/2024 a 31/08/2024

Tivemos um total de 278 manifestações SUS e 69 recebidas pela Ouvidoria Municipal 156 totalizando 347 manifestações neste período:



Naturezas dos atendimentos:

Período: Início 01/05/2024 Fim 31/08/2024

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	22	5	164	140	16	347
Total	0	22	5	164	140	16	347

- **22 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
- **164 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. **Solicitação medicamentos especializados:** alguns itens em falta consorcio Cisamusep problema demora na entrega do produto em falta nas fabricas.
 3. **Demora na liberação de consultas/Especializadas:** Demora no agendamento de consultas de especialistas:(Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil e adulto, cardiologista, pediatra, dermatologista, urologista).
 4. **Demora na liberação de exames via Cisamusep** (fisioterapia, raio x, ressonância etc.)



- **140 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. **Consultas/tratamentos:** Consultas médicas (troca de receitas/encaminhamentos/exames/guias). Falta de atendimento multidisciplinar a criança autista (Fono/Psicólogo/fisioterapia/Neurologista).
 2. **Demora no agendamento de consultas com especialistas:** (Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil/adulto, cardiologista, ginecologista, pediatra, dermatologista, urologista).
 3. **Atendimento e demora no atendimento:** não atender ao telefone, demora atendimento UPA, demora na liberação consultas especializadas e exames.
- **16 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. Hospital Metropolitano - não pagamento funcionário	07
2. Fogo de dengue	05
3. Estrutura física ups/upa	02
4. Recursos humanos	02
total	16

Assuntos dos atendimentos: 5 mais citados

Período: Início 01/05/2024 Fim 31/08/2024

Discriminação	Quantidade
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. -	61
Demora no agendamento de consultas especializadas (Cisamusep)	29
Exames de alta complexidade - solicitação -	28
Acesso aos serviços hospitalares(internamento,cirurgia,exames alta complexidade SADT) - Esfera Estadual	22
Elogio a serviços prestados pelos Agentes Públicos	22



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 01/05/2024 Fim 31/08/2024

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
SMS Sarandi	147	200	0	347
Total	147	200	0	347

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 01/05/2024 Fim 31/08/2024

Órgão	caixa	Internet (Portal)	Pessoalmente	E-mail	Telefone	Chat	WhatsApp	Total
SMS Sarandi	2	38	183	8	32	0	84	347
Total	2	38	183	8	32	0	84	



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



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.

Consultas/Especializadas: são enviados para as ub's relatórios mensais sobre as manifestações ocorridas, para que a equipe tenha ciência do que não está funcionando corretamente para as devidas providências. Com relação as consultas especializadas, são liberadas pelo consórcio via Cisamusep, o Município apenas lança no sistema e aguarda Maringá fazer a liberação, não temos como agilizar ou inferir na liberação.

Elogios: Esta Ouvidoria desenvolveu um projeto de reconhecimento ao funcionário, que recebe elogio na Ouvidoria, são entregues certificados de reconhecimento aos mesmos, isso reforça o bom atendimento, percebemos um aumento nos elogios significativo.

Medicamentos: maior reclamação é a falta do Psicotrópico (Ritalina) desde setembro do ano 2023, e segundo consórcio dos Municípios, devido falta de matéria prima para confecção do medicamento. E falta de alguns outros Psicotrópicos via Regional de saúde.

Dengue: tivemos bastante denuncia e solicitação de fiscalização de focos de dengue, devido ao aumento de casos no Município, foi repassado para equipe que foram a todos fiscalizar, orientar e notificar.

Ouvidora Municipal do SUS
Heliane R. Faria
Portaria 2233/2024