



**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)



Sarandi, 16 de Maio de 2024

## **Relatório I 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](mailto: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 02/01/2024 Fim 30/04/2024**

**Tivemos um total de 330 manifestações neste período:**

**Naturezas dos atendimentos:**

Período: Início 02/01/2024 Fim 30/04/2024

Órgão	Lei de Acesso à Informação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
SMS Sarandi	0	28	2	107	164	28	330
Total	0	28	2	107	164	28	330

- **28 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

- **107 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. **Suplementos em falta** (leite).

3. **Solicitação medicamentos especializados:** alguns itens em falta consorcio Cisamusep problema demora na entrega do produto em falta nas fabricas.

4. **Consultas/Especializadas:** Demora no agendamento de consultas de especialistas:(Psicólogo, ortopedista, neurologista/infantil e adulto, cardiologista, pediatra, dermatologista, urologista).

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



- **164 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. **Negativas:** solicitação cirurgias, exames alta complexidade, medicamentos
  4. **Exames de atenção básica:** demora na liberação de exames laboratórios
  5. **Insumos/medicamentos/Suplemento:** Em falta de leite suplemento, falta de remédios controlados entregues pela Regional e atenção básica de Saúde.
- **28 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. Fogo de dengue	15
2. Hospital Metropolitano - não pagamento funcionários	05
3. Estrutura física uba/upa	03
4. Recursos humanos	02
5. Outros	03

#### Assuntos dos atendimentos:

Período: Início 02/01/2024 Fim 30/04/2024

SMS Sarandi	Quantidade
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	46
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	27
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	23
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	23
Suplementação/Leite - Saúde pública	18
Suspeita de dengue - Esfera Municipal - Saúde pública	16
Solicitação insumos (Catéter, agulha, fralda, curativos..) - Saúde pública	11



**Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná**

Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS

Fone: (44) 3288-7023

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



Exames de alta complexidade - solicitação - Saúde pública	11
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	9
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	7
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual - Saúde pública	7
Dengue - Saúde pública	8
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Saúde pública	5
Recursos Humanos - Questões funcionais - Saúde pública	5
Dificuldade de Acesso ao Atendimento - Saúde pública	4
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual - Saúde pública	4
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	5
Manutenção predial	6
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	3
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia - Saúde pública	3
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Saúde pública	5
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual - Saúde pública	3
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	3
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Demora de atendimento nas farmácias Especias das Regionais de Saúde - Saúde públicaSarandi	2
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal - Saúde pública	2
Exames atenção básica	2
Falta de atendimento	2
Falta de vacina	2
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	1
Estratégia Saúde da Família - Visita - Esfera Municipal. - Saúde pública	1
Gestão de recursos humanos - Nível municipal - Saúde pública	1
Exame Odontológico - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Transferência de pacientes - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	1
Recursos Humanos - Questões funcionais - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Informações na área da saúde - Esfera Estadual - Saúde pública	1
Elogio ao profissional de enfermagem - Saúde pública	1
Central de Regulação de Leitos - Saúde pública	1
Total	330



**Prefeitura do Município de Sarandi - Paraná**

Secretaria de Saúde - Ouvidoria SUS

Fone: (44) 3288-7023

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



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 02/01/2024 Fim 30/04/2024

<b>Órgão</b>	<b>Anônimo</b>	<b>Identificado</b>	<b>Sigiloso</b>	<b>Total</b>
SMS Sarandi	203	127	0	330
Total	203	127	0	330

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 02/01/2024 Fim 30/04/2024

<b>Órgão</b>	<b>Carta/Fax</b>	<b>Internet (Portal)</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>E-mail</b>	<b>Telefone</b>	<b>Chat</b>	<b>WhatsApp</b>	<b>Total</b>
SMS Sarandi	3	25	140	8	43	1	110	330
Total	3	25	140	8	43	1	110	330

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



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:** 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.

**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.

**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 regional de saúde, devido falta de matéria prima para confecção do medicamento.

**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 139/2021