



Sarandi, 05 de Janeiro de 2022

Relatório do último trimestre de 2021 - 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



Como registro das informações ativas temos:

- Prefeitura 156
- Telefone: 044 - 3288-7023
- e-mail: ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br
- Presencial: Av. Londrina, 1174 Jd. Independência

Período de manifestações de 01/10/2021 à 31/12/2021

Tivemos um total de 250 manifestações neste período:

Naturezas dos atendimentos

Período: Início 01/10/2021 Fim 31/12/2021

SMS Sarandi	10/2021	11/2021	12/2021	Total
Lei de Acesso à Informação	0	0	0	0
Elogio	6	3	1	10
Sugestão	1	1	0	2
Solicitação	27	36	20	83
Reclamação	55	63	30	148
Denúncia	3	3	1	7
Total	92	106	52	250

- **10 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, UBS, Ceme, UPA
 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. Trocar os funcionários da recepção da UBS Flores
 2. UBS colocar na parede um aviso com a quantidade de senhas liberadas no dia para agendamento de consultas.



- **83 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; (insulina e insumos).
 2. Formúlas de leite especial
 3. Consultas especializadas as mais solicitadas: devido demora no agendamento (cardiologista, ortopedista, pediatra, psicologo, psiquiatra);
 4. Transportes de puerperas para santa casa.
 5. Informações sobre vacinas gerais e covid
 6. Internamentos/tratamento e acompanhamento de doentes mental e dependente químico.
 7. Vacinação covid para acamados

- **148 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. Demora no agendamento de consultas: (devido algumas ubS com médicos de férias e sem substituto). consultas especializadas (Psiquiatra, psicólogos, pediatra, obstetra).
 2. Atendimento: (não atender o telefone item remete a todos as localidades, UPA telefone com problemas),
 3. Tratamento/consultas/internamentos: (solicitação de tratamento doente mental e internamentos, reclamação de poucas consultas clínico geral, em algumas ubS).
 4. Reclamação de falta de informações referente vacina covid pelas ubS.
 5. Mau atendimento das recepções ubS (grosseria e falta de orientação e informação).
 6. Poucos exames laboratório liberados (cota esta muito baixa)
 7. Falta de atendimento odontológico nas ubS (demora no retorno das atividades).

- **07 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; UPA/UBS



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 não utilização máscara).
4. Foco de dengue.

Manifestações por assuntos dos atendimentos:

Período: Início 01/10/2021 Fim 31/12/2021

SMS Sarandi	Quantidade
Demora no agendamento de consultas - Saúde pública	26
Atendimento - Saúde pública	23
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública	23
VACINA/CORONAVIRUS - Saúde pública	22
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	21
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública	16
Exame Odontológico - Esfera Municipal - Saúde pública	13
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal - Saúde pública	9
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	8
Cargos e salários - demais categorias - Esfera Municipal - Saúde pública	7
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS- Esfera Municipal - Saúde pública	7
Informações gerais sobre vacinas - Saúde pública	6
Solicitação de medicamentos e outros insumos - Saúde pública	6
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal - Saúde pública	6
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal - Saúde pública	6
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal - Saúde pública	5
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública	5
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública	5
Informações na área da saúde - Esfera Municipal - Saúde pública	4
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública	4
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública	3
CAPS/Saúde Mental - Saúde pública	3
Recursos Humanos - Questões funcionais - Esfera Municipal - Saúde pública	3
Mau atendimento de profissional de enfermagem. - Saúde pública	2
Constrangimento/coação - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Informação sobre tratamento para Drogadidos - Saúde pública	1
Mau atendimento de profissional de saúde - Saúde pública	1
Duplo vínculo de servidor do SUS no Município - Saúde pública	1
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde - Saúde pública	1
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Saúde pública	1
Participação Social/Conselho De Saúde - Saúde pública	1



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



Assédio moral entre servidores - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Cargos e salários - demais categorias - Saúde pública	1
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Publicação/Material/Informativo - Saúde pública	1
Suspeita de erro médico - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Transferência de pacientes - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Vaga para internamento em Hospital Contratualizado ao SUS - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Municipal - Saúde pública	1
Informações na área da saúde - Saúde pública	1
Suplementação/Leite - Saúde pública	1
Total	250

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.

Manifestações por solicitante:

Período: Início 01/10/2021 Fim 31/12/2021

Órgão	Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
SMS Sarandi	180	70		250
Total	180	70	0	

Manifestações por formas de contato dos solicitantes:

Período: Início 01/10/2021 Fim 31/12/2021

Órgão	Carta/Fax	Internet	Pessoalmente	E-mail	Telefone/156	Chat	WhatsApp	Total
SMS Sarandi			87	10	151		2	250
Total	0	0	87	10	151	0	2	



Seguindo as orientações que dispoe o papel da ouvidoria, e diante os resultados exposto acima, na questão dos itens de **manifestações de sugestões** (passado para coordenação de ub's para em reunião sugerir alterações na rotina de trabalho).

As manifestações de solicitações: (medicações e formúlas estão regularizadas as compras em andamento, transporte puerperas foi atendido, acompanhamento doente mental o Ceme está acolhendo com Psiquiatra, demais especialidades em fevereiro 2022 com o retorno das faculdades volta os atendimentos, fevereiro também está previsto contratação de mais funcionários para saúde de forma geral.

Nos itens de **manifestações de reclamações e denúncias**, com relação a **médico de férias e demora no agendamento**, já foi resolvido este ano todos os médicos terão substituto já foi contratado empresa tercerizada para cobrir férias.

No quesito **não atendimento do telefone**, foi informado a coordenadora de UBS para cobrar da equipe mais atenção neste atendimento.

Aos **atendimentos de doentes mental e dependentes químicos** a Psiquiatra do Cap's está de licença maternidade, mas o Ceme está dando suporte, o UPA também atende os casos de surtos, sendo que, internamentos não temos hospital com suporte para ala psiquiatra no município, ai dependemos de lista de espera em Maringá. Devido pandemia parou com os **grupos de apoio** para dependentes, mas segundo informação serão retomados esse ano 2022.

As reclamações de **falta de orientação de vacina covid**, a secretaria setor vacina e ouvidoria ajuda repassando e orientando os usuários que nos ligam com dúvidas.

No que tange a pouca **liberação de exames laboratoriais**, segundo informação obtidas junto a administração, já foram feitos vários ofícios, solicitando junto ao ministerio da saúde a atualização de quantidade de municípios, pois, encontra-se defasado quantidade muito menor de municípios e por esse motivo, vem quantidade menor, aguardando atualização e ajuste necessário.

Com relação a **falta de atendimento odontológico**, coordenador relata que, está em fase de licitação para manutenção do equipamento, devido muito tempo parado foi danificado, está em processo de manutenção o retorno das atividade com previsão para início do ano 2022. Contudo temos duas ub's com atendimento UBS Rio de Janeiro e UBS Ouro Verde estão dando suporte aos casos mais graves até que seja retomada atividades das demais ub's.



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



Sobre o mau atendimento dos funcionários para com usuários, o projeto CUIDANDO DO CUIDADOR, trabalho de grupos com as equipes das ub's, não conseguiu realizar trabalhos no mês de novembro e dezembro devido, aumento na vacinação de covid de acrescimos de reforço da vacina 3 dose, mas os trabalhos retomam no início de 2022.

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.

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

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