

## **Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao ano de 2024**

### **1. Introdução**

A Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017 determina que para o cumprimento dos seus objetivos, as ouvidorias devem elaborar relatórios de gestão que consolidem as informações sob sua guarda, indicando pontos a melhorar na prestação de serviços públicos. A Ouvidoria-Geral da Saúde do Estado do Paraná (OUV) existe para atender o cidadão sobre temas afetos ao Sistema Único de Saúde (SUS) e para atender o servidor da saúde pública. Ela acolhe as sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de acesso à informação por meio da Lei de Acesso à informação. Existe uma cultura de que as Ouvidorias são locais nas instituições para receber principalmente reclamações e denúncias. No caso da OUV isso não procede pois a maioria das manifestações acolhidas são solicitações.

A OUV inclui as Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias Municipais de Saúde e Ouvidorias das Unidades Assistenciais de Saúde. Tradicionalmente é a ouvidoria que mais acolhe manifestações dos cidadãos no Estado do Paraná, e desde sua regulamentação em 2011 é ascendente o número de manifestações acolhidas. Essa crescente que reflete a confiança do cidadão nos serviços prestados pela OUV é fruto do trabalho de cada ouvidor de saúde que acolhe cada manifestação, realiza seu tratamento e encaminhamento aos setores responsáveis, acompanha seu progresso para responder ao cidadão nos prazos estabelecidos pela legislação, ou dentro do tempo limite que se impõe conforme a característica da situação apresentada. A Secretaria Estadual da Saúde agradece pelo trabalho de todos os ouvidores da saúde, que exerceram seu ofício com compromisso e zelo durante o ano de 2024.

## 2. Análise

No ano de 2024 foram acolhidas 66.815 manifestações, no mesmo período em 2023, 63.539 manifestações e em 2022, 54.718 manifestações. Tratando particularmente do assunto medicamentos não padronizados pelo SUS, percebeu-se um aumento em relação ao ano de 2024. Os números foram: 11.008 manifestações em 2024 e 10.280 manifestações em 2023.

Deste total de 66.815 manifestações registradas, em ordem decrescente, tem-se: 30.945 solicitações (46,3%), 21.015 reclamações (31,4%), 7.589 denúncias (11,3%), 6.430 elogios (9,6%), 662 sugestões (<1%) e 205 (<2%) solicitações de acesso à informação. Essa classificação das manifestações ocorre conforme o motivo de contato do cidadão que pode: elogiar, solicitar, reclamar, denunciar, sugerir e solicitar acesso à informação pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Esta Lei regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal, assegurando o direito fundamental de acesso à informação.

O cidadão pode reclamar sobre um assunto e elogiar a respeito de assunto diverso. Por este motivo convém também analisar as manifestações pelo binômio motivo–assunto, desta forma a pergunta a ser respondida é a seguinte: “dentre as solicitações, qual o assunto mais prevalente? “as reclamações foram predominantemente relacionadas a qual assunto?” E assim por diante. Por esse prisma, a maioria das solicitações em 2024 foram de medicamentos não padronizados pelo SUS, a maioria das reclamações foram a respeito ao mau atendimento do profissional de saúde, a maioria das denúncias foram sobre questões relacionadas à Vigilância Sanitária Municipal e a maioria dos elogios foram à gestão de rede contratualizada.

A diversidade das manifestações acolhidas pela OUV é imensa. Alguns exemplos podem ser dados para demonstrar esse fato: Reclamações foram realizadas sobre falta de senhas para atendimentos em Unidades Básicas de Saúde, sobre dificuldade em conseguir consultas com especialistas ou sobre mau atendimento de profissional de saúde; Denúncias foram realizadas sobre venda de alimentos

estragados em restaurante, sobre negligência no atendimento e sobre falta de higiene em fábrica de alimentos; Sugestões foram realizadas sobre agendar consultas por telefone, fornecer Internet *wi-fi* nas Unidades Básicas de Saúde das zonas rurais onde não há sinal de telefone e sobre vistoriar salas de espera de consulta para verificar existência de álcool gel, máscaras de proteção e distanciamento social; Solicitações de acesso à informação pela LAI foram realizadas para saber a quantidade de pacientes em uso de medicamentos específicos, relatórios de entrada de medicamentos oriundos do Ministério da Saúde, e solicitação de acesso à processo no e-protocolo.

Nem todas as solicitações podem ser atendidas, bem como nem todas as reclamações são procedentes e nem todas as sugestões são aceitas. Isso porque existem manifestações desarrazoadas, como por exemplo: pode ser solicitado algo que não compete ao SUS, pode ser sugerido algo que nitidamente não agrega ao serviço público ou denúncias podem ser registradas e não corresponderem com a realidade. Por isso, ao encerrar a manifestação ocorre a classificação da sua procedência, ou seja, se a denúncia e/ou reclamação é procedente, se a sugestão foi ou não foi aceita, se a solicitação foi ou não foi atendida e assim por diante.

Em 2024, 9.548 solicitações foram atendidas, 4.488 atendidas parcialmente, 11.696 não atendidas; 8.445 reclamações foram procedentes, 7.107 parcialmente procedentes, 1.899 com informações insuficientes para providências, 2.341 improcedentes; 3.232 denúncias foram encerradas com providências corretivas tomadas, 90 com instauração de processo formal de investigação, 923 com investigação preliminar em andamento, 1.679 com informações insuficientes para providências e 772 improcedentes; 267 sugestões foram aceitas integralmente, 177 sugestões foram aceitas parcialmente e 154 não foram aceitas; 3.344 elogios foram destinados a servidores públicos, 84 foram para ações governamentais e 2.158 foram para ações governamentais e servidores públicos; 123 solicitações de acesso à informação foram deferidos, 25 deferidos parcialmente, 8 indeferidos em razão de sigilo previsto pela legislação, 15 indeferidos por outras razões não especificadas na legislação. É importante informar dados referente ao bom atendimento recebido, portanto, salienta-se com satisfação que 5.354 profissionais da saúde do Paraná foram

elogiados nesta ouvidoria em 2024.

### **3. Conclusão**

As manifestações sobre medicamentos não padronizados pelo SUS foram totalizadas na ordem de 11.008 em 2024, o que indica o retorno da população às suas necessidades e preocupações naturais e cotidianas. As solicitações de medicamentos ocorrem de forma intensa por meio da ouvidoria e é prudente analisar essa realidade mais profundamente, pois o SUS fornece medicamentos para as diversas patologias que acometem a população e a dispensação de medicamentos ocorre por meio das farmácias municipais e farmácia do Paraná (para mais informações acessar o “Paraná Inteligência Artificial - PIÁ” e consultar “medicamentos da farmácia do Paraná”). As reclamações a respeito de consultas em Unidade Básica de Saúde sinalizam que este ponto de atenção à saúde deve receber um olhar atento dos gestores municipais para aumentar o nível de satisfação dos usuários desse serviço. As denúncias sobre questões relacionadas à Vigilância Sanitária traduzem a confiança do cidadão na ouvidoria como ponto de comunicação entre o cidadão e a Saúde. É importante que cada ouvidoria setorial estabeleça um fluxo de comunicação ágil com as equipes de vigilância sanitária do seu território para que a população sinta-se contemplada nas suas necessidades. Por fim, parabéns aos profissionais de saúde, que foram elogiados mais de 5.000 vezes pelo atendimento prestado aos usuários do SUS.

A Secretaria Estadual da Saúde agradece a todos os cidadãos que entraram em contato com a ouvidoria em 2024, pois sem o manifestante não há trabalho de ouvidoria e o controle social se enfraquece. Estende-se o agradecimento a todas as áreas técnicas que responderam as manifestações com presteza e fortaleceram a Gestão da Saúde Pública do Estado do Paraná.

Lais Alves Ventura  
Ouvidora-Geral da Saúde