

## **Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao 1º quadrimestre de 2024**

### **1. Introdução**

Elaborar relatórios sobre as manifestações acolhidas é uma atribuição das Ouvidorias da Saúde, e a lei nº 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. Análise**

Foram recebidas 24.814 manifestações no 1º quadrimestre de 2024, as quais tiveram como motivo: 11.530 solicitações; 8.048 reclamações; 3.483 denúncias; 1.494 elogios; 198 sugestões; 61 solicitações de acesso à informação (conforme a lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011).

Sobre a análise dos pontos recorrentes, informa-se que os cinco assuntos mais citados nas manifestações foram: 1. Medicamentos não padronizado pelo SUS; 2. Informações na área da saúde; 3. Outras questões de Vigilâncias Sanitária; 4. Mau atendimento de profissional de saúde; 5. Consulta Unidade Básica de Saúde/atendimento/Tratamento.

Quanto as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, informa-se que nas denúncias 648 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 1.149 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 320 denúncias geraram investigação preliminar em

andamento, 22 denúncias geraram processo formal de investigação (sindicância ou processo administrativo) e 265 denúncias foram consideradas improcedentes. Nas reclamações, 663 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 2.151 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 2.872 manifestações foram consideradas procedentes e 681 manifestações foram consideradas improcedentes. Nas solicitações, 3.549 foram atendidas integralmente, 1.516 foram atendidas parcialmente, 3.477 não foram nem serão atendidas (a maioria por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS). Nas sugestões, 45 foram acolhidas parcialmente, 26 não foram nem serão acolhidas (por não serem exequíveis no âmbito do SUS) e 67 foram acolhidas. Nos elogios, 819 referiram-se a agentes públicos, 398 referiram-se a agentes públicos e à ações governamentais e 17 referiram-se somente as ações governamentais. Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação, 37 foram deferidos, 7 deferidos parcialmente e 5 foram indeferidos (por razões não especificadas na legislação).

### **3. Conclusão**

A Ouvidoria-Geral da Saúde acolheu 24.814 manifestações no primeiro quadrimestre de 2024, a maior parte delas foram solicitações e reclamações. Os assuntos mais citados foram medicamentos não padronizados pelo SUS, informações na área da saúde e outras questões de vigilância sanitária. A maioria das denúncias apresentaram providências corretivas tomadas, a maioria das reclamações foram consideradas procedentes, a maioria das solicitações foram atendidas, a maioria das sugestões foram acolhidas, a maioria dos elogios referiram-se a agentes públicos, e o maior



número das solicitações de acesso à informação foram deferidas.

Lais Alves Ventura  
Ouvidora-Geral da Saúde