



# **RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA SAÚDE**

## **2º quadrimestre de 2022**

CONFORME LEI N.13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017

Este relatório da Ouvidoria da Saúde do Estado do Paraná é referente ao segundo quadrimestre de 2022.

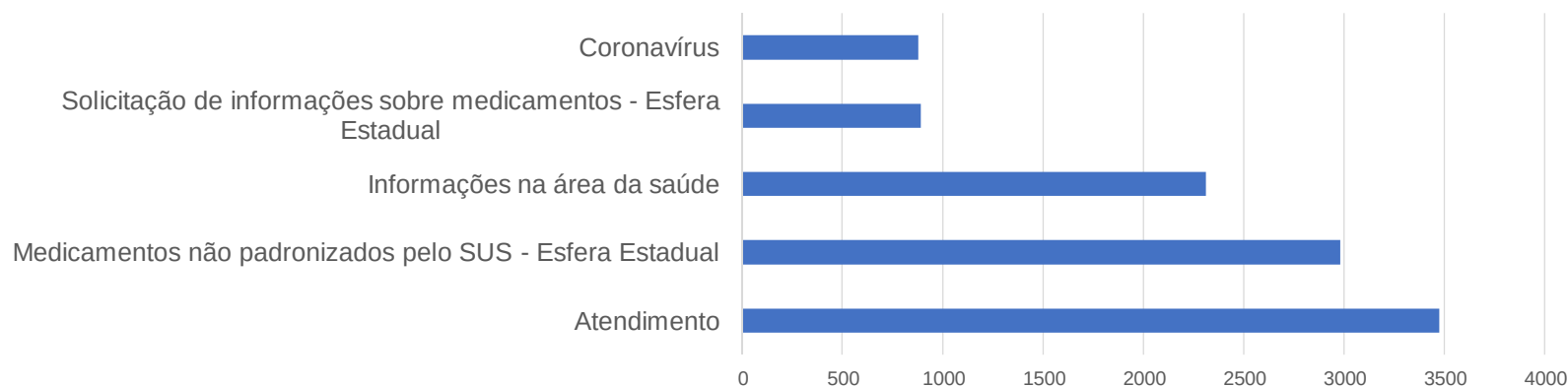
Estão contemplados os meses de maio, junho, julho e agosto de 2022.



22.434 manifestações foram acolhidas no 2º quadrimestre de 2022.

A Ouvidoria da Saúde do Estado do Paraná, inclui as Ouvidorias Central e Regionais, Municipais, de Hospitais e de Consórcios Intermunicipais de Saúde.

Assuntos mais citados nas manifestações



A maioria das manifestações acolhidas no 2º quadrimestre de 2022 foram relacionadas a ATENDIMENTO

Fontes: SIGO em 23/9/22

## Detalhamento dos assuntos das manifestações acolhidas

**Aproximadamente 50% das manifestações estão relacionadas aos assuntos abaixo**

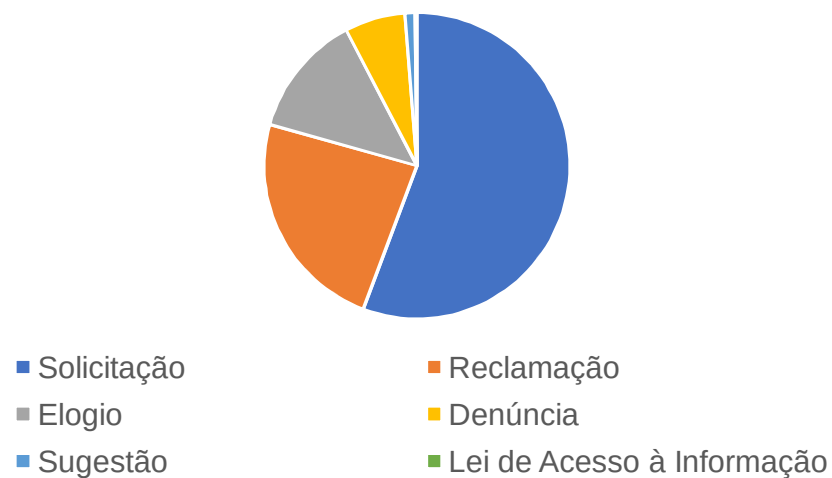
| Assunto                                                         | Manifestações | %    |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|------|
| Atendimento                                                     | 3474          | 15,5 |
| Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual        | 2982          | 13,3 |
| Informações na área da saúde                                    | 2313          | 10,3 |
| Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual | 893           | 4    |
| Coronavírus                                                     | 878           | 3,9  |
| Suplementação/Leite                                             | 681           | 3,0  |

Fonte: SIGO em 23/9/22

Em relação ao motivo de contato do manifestante observou-se que:

- 58% das manifestações foram realizadas para solicitar;
- 24% das manifestações foram para reclamar;
- 13% das manifestações foram registradas para elogiar;
- 6% das manifestações foram registradas para denunciar;
- 1% das manifestações foram realizadas para sugerir.

Natureza das manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Saúde

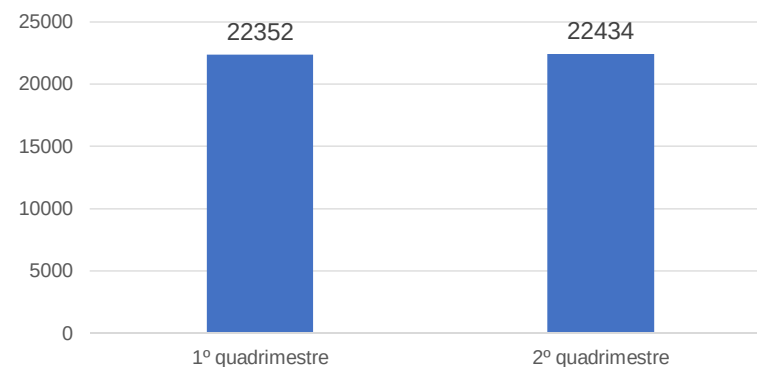


Fonte: SIGO em 23/9/22

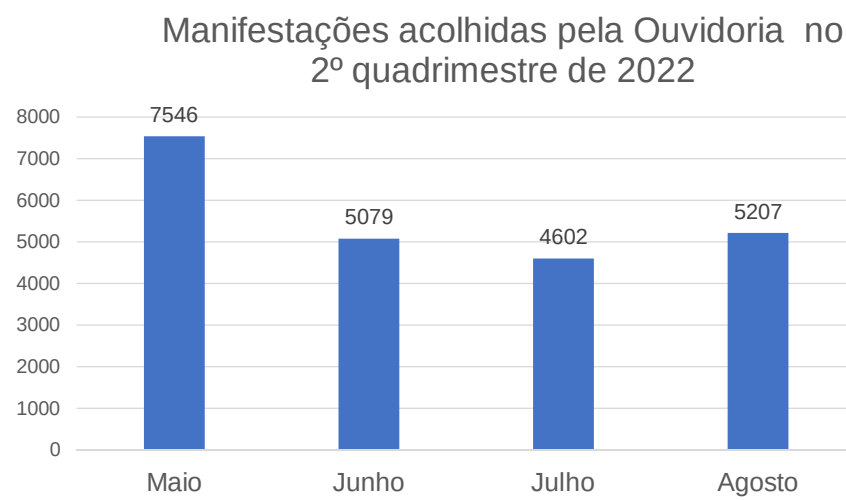
No 1º quadrimestre de 2022 foram acolhidas 22.352 manifestações;

No 2º quadrimestre de 2022 foram acolhidas 22.148 manifestações.

Manifestações acolhidas nos primeiro e segundo quadrimestres de 2022



Fonte: SIGO em 23/9/22



Maio foi o mês com maior número de manifestações acolhidas

Fontes: SIGO em 23/9/22

## Providências adotadas nas manifestações sobre **Atendimento**

- 90% das solicitações foram atendidas total ou parcialmente;
- 97% das sugestões foram aceitas total ou parcialmente;
- 74% das reclamações sobre atendimento foram procedentes total ou parcialmente;
- 60% dos elogios foram destinados a funcionários públicos.

Fonte: SIGO em 23/9/22

*Manifestações tratadas como atendimentos completo e encerradas*



## Assuntos mais citados nos Elogios

| Motivo  | Assuntos mais relatados | %  |
|---------|-------------------------|----|
| Elogios | Atendimento             | 73 |
|         | Profissional de saúde   | 18 |

Fonte: SIGO em 23/9/22

% em relação a todos os elogios.

Somente os principais assuntos - a soma dos valores não será 100%

## Assuntos mais citados nos Solicitações

| Motivo       | Assuntos mais relatados                                  | %   |
|--------------|----------------------------------------------------------|-----|
| Solicitações | Medicamentos não padronizados pelo SUS – Esfera Estadual | 23  |
|              | Informações na área da saúde                             | 18  |
|              | Coronavírus                                              | 6,5 |

Fonte: SIGO em 23/9/22

% em relação a todas as solicitações

Somente os principais assuntos - a soma dos valores não será 100%

## Assuntos mais citados nas Sugestões

| Motivo    | Assuntos mais relatados    | %  |
|-----------|----------------------------|----|
| Sugestões | Atendimento                | 30 |
|           | Sugestões na área da saúde | 15 |
|           | Acessibilidade             | 5  |

Fonte: SIGO em 23/9/22

% em relação a todas as sugestões

Somente os principais assuntos - a soma dos valores não será 100%

## Assuntos mais citados nas Reclamações

| Motivo      | Assuntos mais relatados                                                           | %  |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Reclamações | Atendimento                                                                       | 14 |
|             | Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal                       | 8  |
|             | Consulta em Unidade Básica de Saúde / Atendimento / Tratamento – Esfera municipal | 7  |

Fonte: SIGO em 23/9/22

% em relação ao total de reclamações

Somente os principais assuntos - a soma dos valores não será 100%

## Assuntos mais citados nas Denúncias

| Motivo    | Assuntos mais relatados                        | %  |
|-----------|------------------------------------------------|----|
| Denúncias | Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal | 15 |
|           | Atendimento                                    | 5  |
|           | Outras Vigilância Sanitária                    | 5  |

Fonte: SIGO em 23/9/22

% em relação ao total de denúncias

Somente os principais assuntos - a soma dos valores não será 100%

## Assuntos mais citados nas solicitações de Acesso à Informação

| Motivo                     | Assuntos mais relatados                                                       | %  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lei de acesso à informação | Informações na área da saúde                                                  | 65 |
|                            | Cobrança de resposta a Documentos / Ofícios / Processos da Ouvidoria - Estado | 6  |
|                            | Solicitações de informações sobre medicamentos – Esfera Estadual              | 6  |

Fonte: SIGO em 23/9/22

% em relação ao total solicitações pela Lei de Acesso à informação

Somente os principais assuntos - a soma dos valores não será 100%

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 1ª Regional de Saúde - Paranaguá



### Municípios de abrangência

Antonina

Guaraqueçaba

Guaratuba

Matinhos

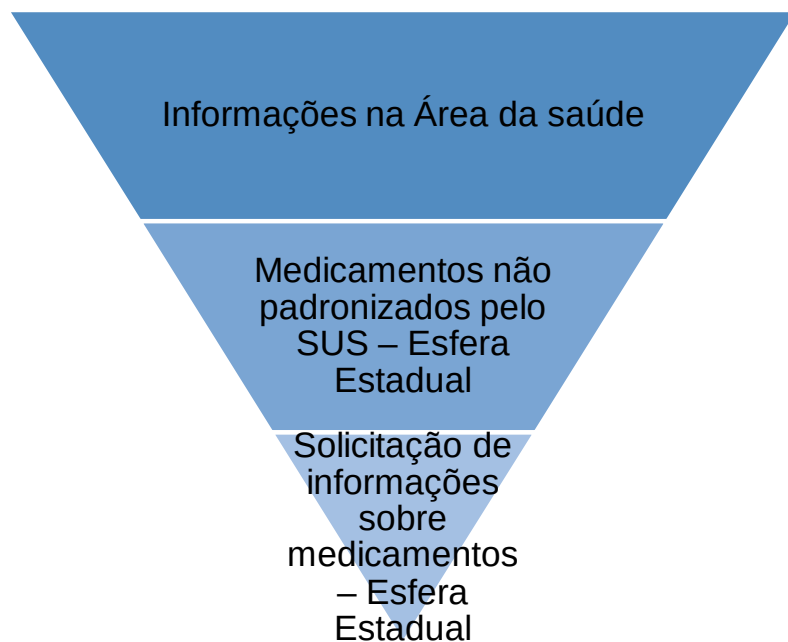
Morretes

**Paranaguá**

Pontal do Paraná

Fonte: SIGO em 23/9/22

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 2ª Regional de Saúde - Metropolitana



Fonte: SIGO em 23/9/22

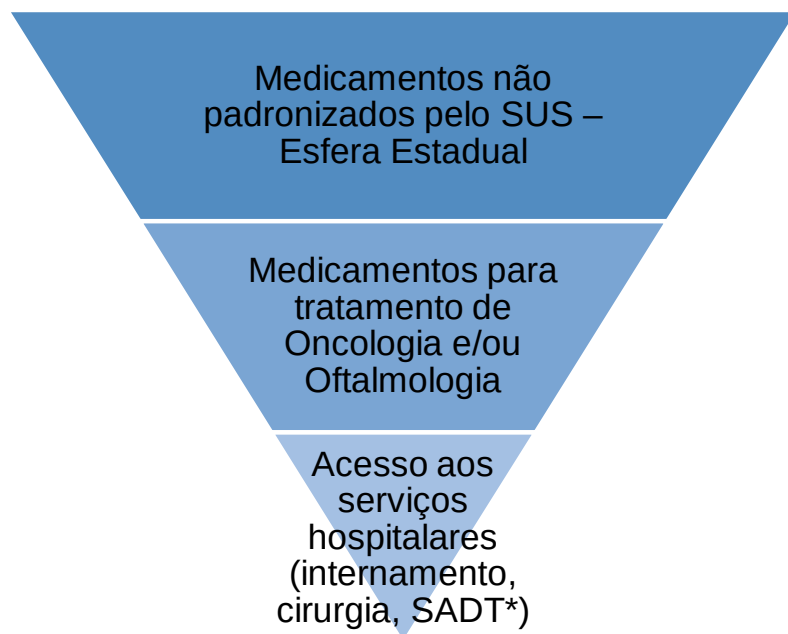


### Municípios de abrangência

|                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| Adrianópolis          | Fazenda Rio Grande   |
| Agudos do Sul         | Itaperuçu            |
| Almirante Tamandaré   | Lapa                 |
| Araucária             | Mandrituba           |
| Balsa Nova            | Piên                 |
| Bocaiúva do Sul       | Pinhais              |
| Campina Grande do Sul | Piraquara            |
| Campo do Tenente      | Quatro Barras        |
| Campo Largo           | Quitandinha          |
| Campo Magro           | Rio Branco do Sul    |
| Cerro Azul            | Rio Negro            |
| Colombo               | São José dos Pinhais |
| Contenda              | Tijucas do Sul       |
| <b>Curitiba</b>       | Tunas do Paraná      |
| Doutor Ulysses        |                      |



## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 3ª Regional de Saúde - Ponta Grossa



### Municípios de abrangência

Arapoti  
Carambei  
Castro  
Ipiranga  
Ivaí  
Jaguariaíva  
Palmeira  
Pirai do Sul

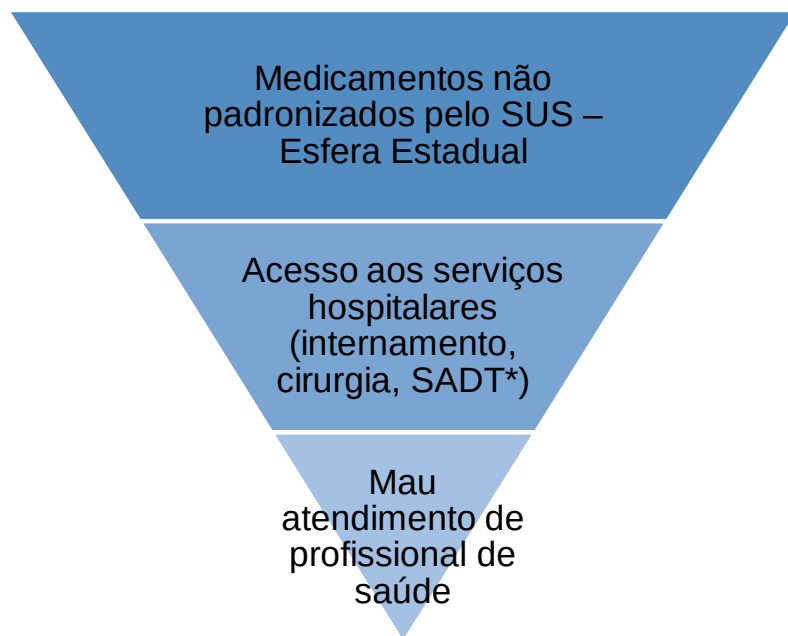
### Ponta Grossa

Porto Amazonas  
São João do Triunfo  
Sengés

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 4ª Regional de Saúde - Irati



### Municípios de abrangência

Fernandes Pinheiro

Teixeira Soares

Guamiranga

Imbituva

Inácio Martins

**Irati**

Mallet

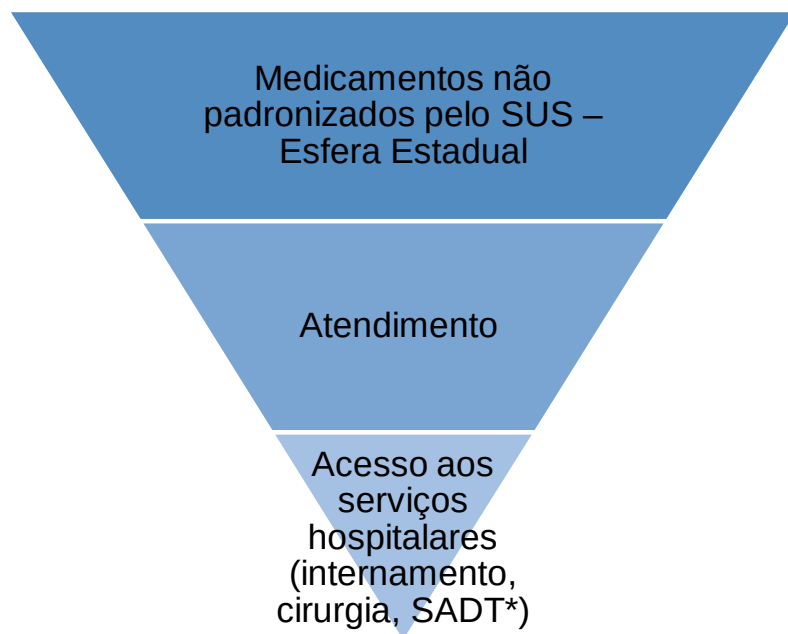
Rebouças

Rio Azul

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 5ª Regional de Saúde - Guarapuava



### Municípios de abrangência:

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| Boa Ventura de São Roque | Nova Laranjeiras     |
| Campina do Simão         | Palmital             |
| Candói                   | Pinhão               |
| Cantagalo                | Pitanga              |
| Foz do Jordão            | Porto Barreiro       |
| Goioxim                  | Prudentópolis        |
| <b>Guarapuava</b>        | Reserva do Iguaçu    |
| Laranjal                 | Rio Bonito do Iguaçu |
| Laranjeiras do Sul       | Turvo                |
| Marquinho                | Virmond              |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 6ª Regional de Saúde - União da Vitória



### Municípios de abrangência

Antônio Olinto  
Bituruna  
Cruz Machado  
General Carneiro  
Paula Freitas  
Paulo Frontin  
Porto Vitória  
São Mateus do Sul  
União da Vitória

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 7ª Regional de Saúde - Pato Branco



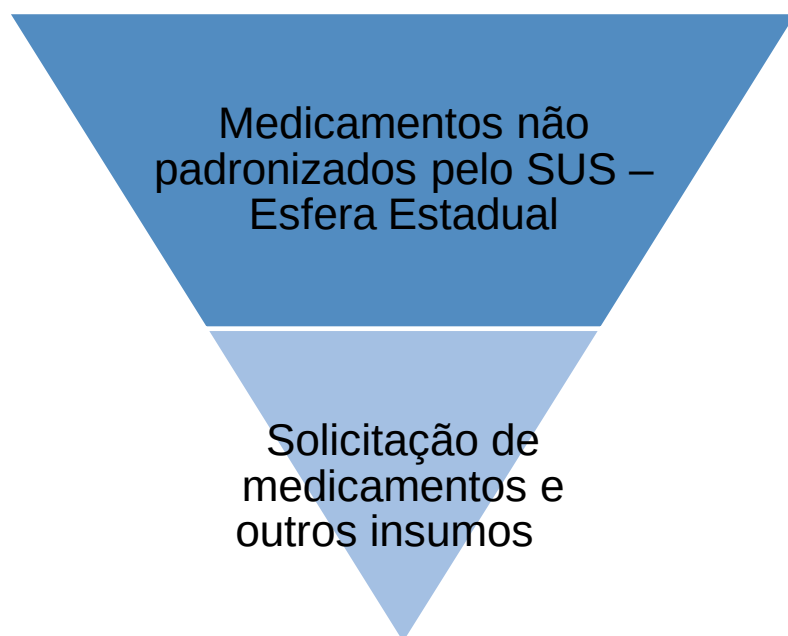
### Municípios de abrangência

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| Bom Sucesso do Sul      | Saudade do Iguaçu |
| Chopinzinho             | Sulina            |
| Civelândia              | Vitorino          |
| Coronel Domingos Soares |                   |
| Coronel Vivida          |                   |
| Honório Serpa           |                   |
| Itapejara d'Oeste       |                   |
| Mangueirinha            |                   |
| Mariópolis              |                   |
| Palmas                  |                   |
| <b>Pato Branco</b>      |                   |
| São João                |                   |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 8ª Regional de Saúde - Francisco Beltrão



### Municípios de abrangência

|                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| Ampére                     | Nova Prata do Iguaçu      |
| Barracão                   | Pérola d'Oeste            |
| Bela Vista do Carobá       | Pinhal de São Bento       |
| Boa Esperança do Iguaçu    | Planalto                  |
| Bom Jesus do Sul           | Pranchita                 |
| Capanema                   | Realeza                   |
| Cruzeiro do Iguaçu         | Renascença                |
| Dois Vizinhos              | Salgado Filho             |
| Enéas Marques              | Salto do Lontra           |
| Flor da Serra do Sul       | Santa Izabel do Oeste     |
| <b>Francisco Beltrão</b>   | Santo Antônio do Sudoeste |
| Manfrinópolis              | São Jorge d'Oeste         |
| Marmeleiro                 | Verê                      |
| Nova Esperança do Sudoeste |                           |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 9ª Regional de Saúde - Foz do Iguaçu



### Municípios de abrangência

#### Foz do Iguaçu

Itaipulândia

Matelândia

Medianeira

Missal

Ramilândia

Santa Terezinha de Itaipu

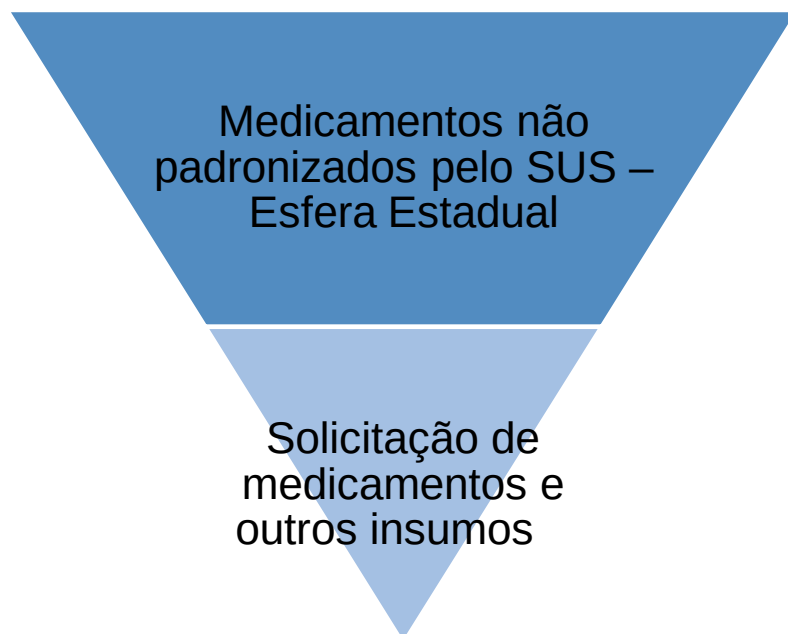
São Miguel do Iguaçu

Serranópolis do Iguaçu

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 10ª Regional de Saúde - Cascavel



### Municípios de abrangência

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| Anahy                    | Guaraniaçu            |
| Boa Vista da Aparecida   | Ibema                 |
| Braganey                 | Iguatu                |
| Cafelândia               | Iracema do Oeste      |
| Campo Bonito             | Jesuitas              |
| Capitão Leônidas Marques | Lindoeste             |
| <b>Cascavel</b>          | Nova Aurora           |
| Catanduvas               | Quedas do Iguaçu      |
| Céu Azul                 | Santa Lúcia           |
| Corbélia                 | Santa Tereza do Oeste |
| Diamante do Sul          | Três Barras do Paraná |
| Espigão Alto do Iguaçu   | Vera Cruz do Oeste    |
| Formosa do Oeste         |                       |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico



## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 11ª Regional de Saúde - Campo Mourão



### Municípios de abrangência

|                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| Altamira do Paraná  | Juranda               |
| Araruna             | Luiziana              |
| Barbosa Ferraz      | Mamborê               |
| Boa Esperança       | Moreira Sales         |
| Campina da Lagoa    | Nova Cantu            |
| <b>Campo Mourão</b> | Peabiru               |
| Corumbatai do Sul   | Quarto Centenário     |
| Engenheiro Beltrão  | Quinta do Sol         |
| Farol               | Rancho Alegre d'Oeste |
| Fênix               | Roncador              |
| Goioerê             | Terra Boa             |
| Iretama             | Ubiratã               |
| Janiópolis          |                       |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 12ª Regional de Saúde - Umuarama



### Municípios de abrangência

|                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| Alto Paraíso       | Nova Olímpia            |
| Alto Piquiri       | Perobal                 |
| Altônia            | Pérola                  |
| Brasilândia do Sul | São Jorge do Patrocínio |
| Cafezal do Sul     | Tapira                  |
| Cruzeiro do Oeste  | <b>Umuarama</b>         |
| Douradina          | Xambrê                  |
| Esperança Nova     |                         |
| Francisco Alves    |                         |
| Icaraima           |                         |
| Iporã              |                         |
| Ivaté              |                         |
| Maria Helena       |                         |
| Mariluz            |                         |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 13ª Regional de Saúde - Cianorte

Medicamentos não  
padronizados pelo  
SUS – Esfera  
Estadual

Medicamentos  
para  
tratamento de  
Oncologia e/ou  
oftalmologia



### Municípios de abrangência

#### Cianorte

Cidade Gaúcha

Guaporema

Indianópolis

Japurá

Jussara

Rondon

São Manoel do Paraná

São Tomé

Tapejara

Tuneiras do Oeste

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 14ª Regional de Saúde - Paranavaí



### Municípios de abrangência

|                      |                             |
|----------------------|-----------------------------|
| Alto Paraná          | Paranapoema                 |
| Amaporã              | <b>Paranavaí</b>            |
| Cruzeiro do Sul      | Planaltina do Paraná        |
| Diamante do Norte    | Porto Rico                  |
| Guairaçá             | Querência do Norte          |
| Inajá                | Santa Cruz de Monte Castelo |
| Itaúna do Sul        | Santa Isabel do Ivaí        |
| Jardim Olinda        | Santa Mônica                |
| Loanda               | Santo Antônio do Caiuá      |
| Marilena             | São Carlos do Ivaí          |
| Mirador              | São João do Caiuá           |
| Nova Aliança do Ivaí | São Pedro do Paraná         |
| Nova Londrina        | Tamboara                    |
| Paraíso do Norte     | Terra Rica                  |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 15ª Regional de Saúde - Maringá



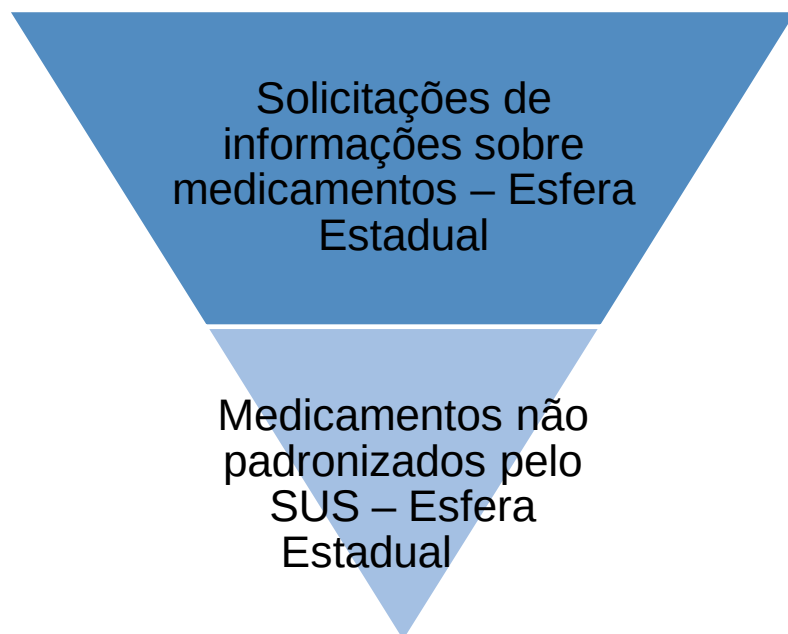
### Municípios de abrangência

|                |                           |
|----------------|---------------------------|
| Ângulo         | Marialva                  |
| Astorga        | <b>Maringá</b>            |
| Atalaia        | Munhoz de Melo            |
| Colorado       | Nossa Senhora das Graças  |
| Doutor Camargo | Nova Esperança            |
| Floraí         | Ourizona                  |
| Floresta       | Paiçandu                  |
| Flórida        | Paranacity                |
| Iguaraçu       | Presidente Castelo Branco |
| Itaguajé       | Santa Fé                  |
| Itambé         | Santa Inês                |
| Ivatuba        | Santo Inácio              |
| Lobato         | São Jorge do Ivaí         |
| Mandaguacu     | Sarandi                   |
| Mandaguari     | Uniflor                   |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 16ª Regional de Saúde - Apucarana



### Municípios de abrangência

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| <b>Apucarana</b> | Kaloré            |
| Arapongas        | Marilândia do Sul |
| Bom Sucesso      | Marumbi           |
| Borrazópolis     | Mauá da Serra     |
| Califórnia       | Novo Itacolomi    |
| Cambira          | Rio Bom           |
| Faxinal          | Sabáudia          |
| Grandes Rios     | São Pedro do Ivaí |
| Jandaia do Sul   |                   |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 17ª Regional de Saúde - Londrina



### Municípios de abrangência

Alvorada do Sul  
Assaí  
Bela Vista do Paraíso  
Cafeara  
Cambé  
Centenário do Sul  
Florestópolis  
Guaraci  
Ibiporã  
Jaguapitã  
Jataizinho

### Londrina

Lupionópolis  
Miraselva  
Pitangueiras  
Porecatu  
Prado Ferreira  
Primeiro de Maio  
Rolândia  
Sertãoópolis  
Tamarana

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 18ª Regional de Saúde - Cornélio Procópio



### Municípios de abrangência

|                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| Abatiá                   | Ribeirão do Pinhal        |
| Andirá                   | Santa Amélia              |
| Bandeirantes             | Santa Cecília do Pavão    |
| Congonhinhas             | Santa Mariana             |
| <b>Cornélio Procópio</b> | Santo Antônio do Paraíso  |
| Itambaracá               | São Jerônimo da Serra     |
| Leópolis                 | São Sebastião da Amoreira |
| Nova América da Colina   | Sapopema                  |
| Nova Fátima              | Sertaneja                 |
| Nova Santa Bárbara       | Uraí                      |
| Rancho Alegre            |                           |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico



## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 19ª Regional de Saúde - Jacarezinho



### Municípios de abrangência

|                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Barra do Jacaré      | Jundiá do Sul            |
| Cambará              | Pinhalão                 |
| Carlópolis           | Quatiguá                 |
| Conselheiro Mairinck | Ribeirão Claro           |
| Figueira             | Salto do Itararé         |
| Guapirama            | Santana do Itararé       |
| Ibaiti               | Santo Antônio da Platina |
| Jaboti               | São José da Boa Vista    |
| <b>Jacarezinho</b>   | Siqueira Campos          |
| Japira               | Tomazina                 |
| Joaquim Távora       | Wenceslau Braz           |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 20ª Regional de Saúde - Toledo



### Municípios de abrangência

|                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| Assis Chateaubriand     | Palotina               |
| Diamante d'Oeste        | Pato Bragado           |
| Entre Rios do Oeste     | Quatro Pontes          |
| Guaíra                  | Santa Helena           |
| Marechal Cândido Rondon | São José das Palmeiras |
| Maripá                  | São Pedro do Iguaçu    |
| Mercedes                | Terra Roxa             |
| Nova Santa Rosa         | <b>Toledo</b>          |
| Ouro Verde do Oeste     | Tupãssi                |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 21ª Regional de Saúde - Telêmaco Borba



### Municípios de abrangência

Curiúva

Imbaú

Ortigueira

Reserva

**Telêmaco Borba**

Tibagi

Ventania

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico

## Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pela Ouvidoria na 22ª Regional de Saúde - Ivaiporã



### Municípios de abrangência

|                  |                      |
|------------------|----------------------|
| Arapuã           | Manoel Ribas         |
| Ariranha do Ivaí | Mato Rico            |
| Cândido de Abreu | Nova Tebas           |
| Cruzmaltina      | Rio Branco do Ivaí   |
| Godoy Moreira    | Rosário do Ivaí      |
| <b>Ivaiporã</b>  | Santa Maria do Oeste |
| Jardim Alegre    | São João do Ivaí     |
| Lidianópolis     |                      |
| Lunardelli       |                      |

Fonte: SIGO em 23/9/22

\*SADT: Serviço de apoio diagnóstico e terapêutico



Ouvidora-Geral da Saúde do  
Estado

Laís Alves Ventura

E-mail: [ouvidor@sesa.pr.gov.br](mailto:ouvidor@sesa.pr.gov.br)

Telefone: (41) 3330 4618