

## **Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao 3º quadrimestre de 2023**

### **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 20.877 manifestações no 3º quadrimestre de 2023, as quais tiveram como motivo: 10.588 solicitações; 6.292 reclamações; 2.133 denúncias; 1.614 elogios; 172 sugestões; 78 solicitações de acesso à informação (conforme a lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011).

Sobre 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. Consulta, atendimento ou tratamento em Unidade Básica de Saúde; 4. Outras questões de Vigilâncias Sanitária; 5. Medicamentos especializados e/ou estratégicos.

Quanto as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, informa-se que nas denúncias 470 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 782 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 156 denúncias geraram investigação preliminar em

andamento, 14 denúncias geraram processo formal de investigação (sindicância ou processo administrativo) e 151 denúncias foram consideradas improcedentes. Nas reclamações, 524 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 1.885 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 1.931 manifestações foram consideradas procedentes e 559 manifestações foram consideradas improcedentes. Nas solicitações, 3.049 foram atendidas integralmente, 1.402 foram atendidas parcialmente, 2.833 não foram nem serão atendidas (a maioria por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS). Nas sugestões, 46 foram acolhidas parcialmente, 21 não foram nem serão acolhidas e 61 foram acolhidas (por não serem exequíveis no âmbito do SUS). Nos elogios, 799 referiram-se a agentes públicos, 431 referiram-se a agentes públicos e à ações governamentais e 9 referiram-se somente as ações governamentais. Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação, 42 foram deferidos, 20 deferidos parcialmente e 5 foram indeferidos (por razões não especificadas na legislação).

### **3. Conclusão**

A Ouvidoria-Geral da Saúde acolheu 20.877 manifestações no terceiro quadrimestre de 2023, a maior parte delas foram solicitações e reclamações. Os 3 assuntos mais citados foram: medicamentos não padronizados pelo SUS, Informações na área da saúde, consulta, atendimento ou tratamento em Unidade Básica de Saúde. 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