

Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao 3º quadrimestre de 2022

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 17.811 manifestações no 3º quadrimestre de 2022, as quais tiveram como motivo: 9.725 solicitações; 4.892 reclamações; 1.560 elogios; 1.329 denúncias; 256 sugestões; 49 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 padronizados pelo SUS – Esfera Estadual; 2. Atendimento; 3. Informações na área da saúde; 4. Solicitação de informações sobre medicamentos – Esfera Estadual; 5. Consulta em Unidade Básica de Saúde / atendimento / tratamento – Esfera municipal.

Quanto as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas informa-se que nas denúncias, 195 manifestações apresentaram

informações insuficientes para providências, 340 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 76 denúncias geraram investigação preliminar em andamento, 20 denúncias geraram processo formal de investigação (sindicância ou processo administrativo), e 94 denúncias foram consideradas improcedentes. Nas reclamações, 365 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 1202 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 1430 manifestações foram consideradas procedentes, 377 manifestações foram consideradas improcedentes. Nas solicitações, 2269 foram atendidas integralmente, 792 foram atendidas parcialmente, 2425 não foram nem serão atendidas (por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS). Nas sugestões, 52 foram acolhidas parcialmente, 25 não foram nem serão acolhidas, e 71 foram acolhidas. Nos elogios, 658 referiram-se a servidor público, 169 referiram-se a servidores públicos e à ações governamentais e 6 referiram-se somente as ações governamentais.

3. Conclusão

30% das manifestações acolhidas em 2022 ocorreram no 3º quadrimestre. A maior parte delas foram solicitações e o assunto mais citado foi “medicamentos não padronizados pelo SUS”.

A maioria das denúncias apresentaram providências corretivas tomadas, a maioria das reclamações foram consideradas procedentes, a maioria das solicitações não foram nem serão atendidas (por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS), a maioria das sugestões foram acolhidas e o maior número

dos elogios referiram-se ao servidor público.

Lais Alves Ventura
Ouvidora-Geral da Saúde