

Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao 2º 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 23.950 manifestações no 2º quadrimestre de 2024, as quais tiveram como motivo: 11.142 solicitações; 7.081 reclamações; 2.166 denúncias; 3.233 elogios; 262 sugestões; 66 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. Elogio à gestão de rede contratualizada; 3. Consulta Unidade Básica de Saúde/atendimento/Tratamento; 4. Medicamentos especializados e/ou estratégicos; 5. Mau atendimento de profissional de saúde.

Quanto as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, informa-se que nas denúncias 516 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 710 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 247 denúncias geraram investigação preliminar em

andamento, 25 denúncias geraram processo formal de investigação (sindicância ou processo administrativo) e 209 denúncias foram consideradas improcedentes. Nas reclamações, 617 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 2.100 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 2.476 manifestações foram consideradas procedentes e 775 manifestações foram consideradas improcedentes. Nas solicitações, 3.042 foram atendidas integralmente, 1.510 foram atendidas parcialmente, 4.448 não foram nem serão atendidas (a maioria por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS). Nas sugestões, 59 foram acolhidas parcialmente, 66 não foram nem serão acolhidas (por não serem exequíveis no âmbito do SUS) e 92 foram acolhidas. Nos elogios, 1646 referiram-se a agentes públicos, 1068 referiram-se a agentes públicos e a ações governamentais e 31 referiram-se somente as ações governamentais. Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação, 38 foram deferidos, 8 deferidos parcialmente e 6 foram indeferidos (por razões não especificadas na legislação).

3. Conclusão

A Ouvidoria-Geral da Saúde acolheu 23.950 manifestações no segundo quadrimestre de 2024, a maior parte delas foram solicitações e reclamações. Os assuntos mais citados foram medicamentos não padronizados pelo SUS, Elogio à gestão de rede contratualizada e consulta de Unidade Básica de Saúde/atendimento/Tratamento. A maioria das denúncias apresentaram providências corretivas tomadas, a maioria das reclamações foram consideradas procedentes, a maioria das solicitações não 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