

## **Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao ano de 2022**

### **1. Introdução**

A Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017 determina que para o cumprimento dos seus objetivos, as ouvidorias devem elaborar relatórios de gestão que consolidem as informações sob sua guarda, indicando pontos a melhorar na prestação de serviços públicos. A Ouvidoria-Geral da Saúde do Estado do Paraná (OUV) existe para atender o cidadão sobre temas afetos ao Sistema Único de Saúde (SUS) e para atender o servidor da saúde pública. Ela acolhe as sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de acesso à informação por meio da Lei de Acesso à informação. Existe uma cultura de que as Ouvidorias são locais nas instituições para receber principalmente reclamações e denúncias. No caso da OUV isso não procede pois a maioria das manifestações acolhidas são solicitações.

A OUV inclui as Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias Municipais de Saúde e Ouvidorias das Unidades Assistenciais de Saúde. Tradicionalmente é a ouvidoria que mais acolhe manifestações dos cidadãos no Estado do Paraná, e desde sua regulamentação em 2011 é ascendente o número de manifestações acolhidas. Essa crescente que reflete a confiança do cidadão nos serviços prestados pela OUV é fruto do trabalho de cada ouvidor de saúde que acolhe cada manifestação, realiza seu tratamento e encaminhamento aos setores responsáveis, acompanha seu progresso para responder ao cidadão nos prazos estabelecidos pela legislação, ou dentro do tempo limite que se impõe conforme a característica da situação apresentada. A Secretaria Estadual da Saúde agradece pelo trabalho de todos os ouvidores da saúde, que exerceram seu ofício com compromisso e zelo durante o ano de 2022.

## 2. Análise

Excetuando-se as manifestações relacionadas ao Coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19), em 2022 a OUV acolheu 54.718 manifestações, em 2021 46.494 manifestações e em 2020 31.074 manifestações. Tratando particularmente do assunto COVID-19, percebe-se que as variações na situação da pandemia determinaram variações nos números de manifestações nos 3 últimos anos: em 2020 foram acolhidas 16.910 manifestações, em 2021 foram acolhidas 32.077 manifestações e em 2022 foram atendidas 5.951 mil manifestações relacionadas ao COVID-19.

Ao total foram acolhidas 60.669 manifestações pela OUV. Dessas, em ordem decrescente, 37.205 solicitações (61%), 14.934 reclamações (25%), 4.355 denúncias (7%), 3.413 elogios (6%), 611 sugestões (1%) e 151 (<1%) solicitações de acesso à informação. Essa classificação das manifestações ocorre conforme o motivo de contato do cidadão que pode: elogiar, solicitar, reclamar, denunciar, sugerir e solicitar acesso à informação pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Tal Lei de número 12.527 de 18 de novembro de 2011 regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal, assegurando o direito fundamental de acesso à informação.

O cidadão pode reclamar sobre um assunto e elogiar a respeito de assunto diverso. Por este motivo convém também analisar as manifestações pelo binômio motivo–assunto, desta forma a pergunta a ser respondida é a seguinte: “dentre as solicitações, qual o assunto mais prevalente?” “as reclamações foram predominantemente relacionadas a qual assunto?” E assim por diante. Por esse prisma, a maioria das solicitações em 2022 foram de medicamentos não padronizados pelo SUS, a maioria das reclamações foram a respeito de consultas em Unidade Básica de Saúde, a maioria das denúncias foram sobre questões relacionadas à Vigilância Sanitária Municipal e a maioria dos elogios foram aos profissionais de saúde.

A diversidade das manifestações acolhidas pela OUV é imensa. Alguns exemplos podem ser dados para demonstrar esse fato: solicitações foram realizadas para saber como conseguir atendimento ou para saber como proceder em relação ao COVID-19; Reclamações foram realizadas sobre falta de senhas para atendimentos em Unidades Básicas de Saúde, sobre dificuldade em conseguir consultas com especialistas ou sobre mau atendimento de profissional de saúde; Denúncias foram realizadas sobre venda de alimentos estragados em restaurante, sobre negligência no atendimento e sobre falta de higiene em fábrica de alimentos; Sugestões foram realizadas sobre agendar consultas por telefone, fornecer internet wi-fi nas Unidades Básicas de Saúde das zonas rurais onde não há sinal de telefone e sobre vistoriar salas de espera de consulta para verificar existência de álcool gel, máscaras de proteção e distanciamento social; Solicitações de acesso à informação pela LAI foram realizadas para saber a quantidade de pacientes em uso de medicamentos específicos, relatórios de entrada de medicamentos oriundos do Ministério da Saúde, e solicitação de acesso a processo no e-protocolo.

Nem todas as solicitações podem ser atendidas, bem como nem todas as reclamações são procedentes e nem todas as sugestões são aceitas. Isso porque existem manifestações desarrazoadas, como por exemplo: pode ser solicitado algo que não compete ao SUS, pode ser sugerido algo que nitidamente não agrega ao serviço público ou denúncias podem ser registradas e não corresponderem com a realidade. Por isso, ao encerrar a manifestação ocorre a classificação da sua procedência, ou seja, se a denúncia e/ou reclamação é procedente, se a sugestão foi ou não foi aceita, se a solicitação foi ou não foi atendida e assim por diante.

Em 2022, 7.861 solicitações foram atendidas, 2.676 atendidas parcialmente, 7.048 não atendidas; 4.889 reclamações foram procedentes, 3.598 parcialmente procedentes, 1.270 com informações insuficientes para providências, 1.058

improcedentes; 1.276 denúncias foram encerradas com providências corretivas tomadas, 56 com instauração de processo formal de investigação, 252 com investigação preliminar em andamento, 950 com informações insuficientes para providências e 383 improcedentes; 203 foram aceitas integralmente, 139 sugestões foram aceitas parcialmente e 70 não foram aceitas; 1.688 elogios foram destinados a servidores públicos, 24 foram para ações governamentais e 367 foram para ações governamentais e servidores públicos; 72 solicitações de acesso à informação foram deferidos, 7 deferidos parcialmente, 2 indeferidos em razão de sigilo previsto pela legislação, 17 indeferidos por outras razões não especificadas na legislação. É importante difundir a cultura de elogiar um bom atendimento recebido, portanto, salienta-se com satisfação que 1.688 profissionais da saúde do Paraná foram elogiados nesta ouvidoria em 2022.

### **3. Conclusão**

As manifestações sobre COVID-19 contarem na ordem de 6 mil em 2022, indica o retorno da população às suas necessidades e preocupações naturais e cotidianas. As solicitações de medicamentos ocorrem de forma intensa por meio da ouvidoria e é prudente analisar essa realidade mais profundamente, pois o SUS fornece medicamentos para as diversas patologias que acometem a população e a dispensação de medicamentos ocorre por meio das farmácias municipais e farmácia do Paraná (para mais informações acessar o Paraná Inteligência Artificial - PIÁ e consultar medicamentos da farmácia do Paraná). As reclamações a respeito de consultas em Unidade Básica de Saúde sinalizam que este ponto de atenção à saúde deve receber um olhar atento dos gestores municipais para aumentar o nível de satisfação dos usuários desse serviço. As denúncias sobre questões relacionadas à Vigilância

Sanitárias traduzem a confiança do cidadão na ouvidoria como ponto de comunicação entre o cidadão e a Saúde. É importante que cada ouvidoria setorial estabeleça um fluxo de comunicação ágil com as equipes de vigilância sanitária do seu território para que a população sinta-se contemplada nas suas necessidades. Finalmente, parabéns aos profissionais de saúde do Estado, que foram elogiados mais de 1600 vezes pelo atendimento prestado aos usuários do SUS.

A Secretaria Estadual da Saúde agradece a todos os cidadãos que entraram em contato com a ouvidoria em 2022, pois sem o manifestante não há trabalho de ouvidoria e o controle social se enfraquece. Estende-se o agradecimento a todas as áreas técnicas que responderam as manifestações com presteza e fortaleceram a Gestão da Saúde Pública do Estado do Paraná.

Lais Alves Ventura  
Ouvidora-Geral da Saúde