

Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao 1º 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 14.987 manifestações no 1º quadrimestre de 2022, as quais tiveram como motivo: 8.019 solicitações; 4.459 reclamações; 1.403 denúncias; 922 elogios; 145 sugestões; 39 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 padronizados pelo SUS – Esfera Estadual; 2. Atendimento; 3. Informações na área da saúde; 4. Solicitação de informações sobre medicamentos – Esfera Estadual; 5. Outras questões de Vigilância Sanitária – Esfera municipal.

Quanto as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, informa-se que nas denúncias 249 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 563 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 120 denúncias geraram investigação preliminar em

andamento, 30 denúncias geraram processo formal de investigação (sindicância ou processo administrativo) e 98 denúncias foram consideradas improcedentes. Nas reclamações, 360 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 1467 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 1540 manifestações foram consideradas procedentes e 422 manifestações foram consideradas improcedentes. Nas solicitações, 2173 foram atendidas integralmente, 909 foram atendidas parcialmente, 2227 não foram nem serão atendidas (por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS). Nas sugestões, 42 foram acolhidas parcialmente, 14 não foram nem serão acolhidas e 54 foram acolhidas. Nos elogios, 571 referiram-se a servidor público, 126 referiram-se a servidores públicos e à ações governamentais e 11 referiram-se somente as ações governamentais. Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação, 19 foram deferidos, 12 deferidos parcialmente e 3 indeferidos (em razão de sigilo previsto na legislação e 1 indeferido por razões não especificadas na legislação).

3. Conclusão

A Ouvidoria-Geral da Saúde acolheu 14.987 manifestações no primeiro quadrimestre de 2023, a maior parte delas foram solicitações e reclamações. Os assuntos mais citados foram medicamentos não padronizados pelo SUS, atendimento, e informações na área da saúde. A maioria das denúncias apresentaram providências corretivas tomadas, a maioria das reclamações foram consideradas procedentes, a maioria das solicitações não foram atendidas (por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS), a maioria das sugestões foram acolhidas,

a maioria dos elogios se referiram a servidor público, e o maior número das solicitações de acesso à informação foram deferidas.

Lais Alves Ventura
Ouvidora-Geral da Saúde