

## **Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao 2º 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 22.075 manifestações no 2º quadrimestre de 2023, as quais tiveram como motivo: 11.593 solicitações; 5.784 reclamações; 2.049 denúncias; 2.366 elogios; 209 sugestões; 74 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. Mau atendimento do profissional de saúde.

Quanto as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, informa-se que nas denúncias 356 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 521 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 98 denúncias geraram investigação preliminar em

andamento, 19 denúncias geraram processo formal de investigação (sindicância ou processo administrativo) e 119 denúncias foram consideradas improcedentes. Nas reclamações, 413 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 1.288 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 1.321 manifestações foram consideradas procedentes e 364 manifestações foram consideradas improcedentes. Nas solicitações, 2.838 foram atendidas integralmente, 1.229 foram atendidas parcialmente, 3.086 não foram nem serão atendidas (a maioria por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS). Nas sugestões, 39 foram acolhidas parcialmente, 41 não foram nem serão acolhidas e 66 foram acolhidas (por não serem exequíveis no âmbito do SUS). Nos elogios, 684 referiram-se a agentes públicos, 449 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, 22 foram deferidos, 7 deferidos parcialmente e 4 indeferidos (em razão de sigilo previsto na legislação) e 10 foram indeferidos (por razões não especificadas na legislação).

### **3. Conclusão**

A Ouvidoria-Geral da Saúde acolheu 22.075 manifestações no segundo 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 não foram

atendidas (a maioria por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS), 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