

Relatório da Ouvidoria-Geral da Saúde referente ao 3º 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 21.789 manifestações no 3º quadrimestre de 2024, as quais tiveram como motivo: 9.821 solicitações; 7.194 reclamações; 2.427 denúncias; 2.057 elogios; 230 sugestões; 60 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. Consulta Unidade Básica de Saúde/atendimento/Tratamento; 3. Medicamentos especializados e/ou estratégicos; 4. Mau atendimento de profissional de saúde; 5. Outras questões de Vigilância Sanitária/ Esfera municipal.

Quanto às providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, informa-se que nas denúncias 489 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 960 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 284 denúncias geraram investigação preliminar em

andamento, 27 denúncias geraram processo formal de investigação (sindicância ou processo administrativo) e 225 denúncias foram consideradas improcedentes. Nas reclamações, 543 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 2.315 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 2.520 manifestações foram consideradas procedentes e 823 manifestações foram consideradas improcedentes. Nas solicitações, 2.860 foram atendidas integralmente, 1.370 foram atendidas parcialmente, 3.912 não foram nem serão atendidas (a maioria por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS). Nas sugestões, 53 foram acolhidas parcialmente, 49 não foram nem serão acolhidas (por não serem exequíveis no âmbito do SUS) e 90 foram acolhidas. Nos elogios, 937 referiram-se a agentes públicos, 777 referiram-se a agentes públicos e a ações governamentais e 30 referiram-se somente as ações governamentais. Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação, 34 foram deferidos, 10 deferidos parcialmente e 4 foram indeferidos (por razões não especificadas na legislação).

3. Conclusão

A Ouvidoria-Geral da Saúde acolheu 21.789 manifestações no terceiro quadrimestre de 2024, a maior parte delas foram solicitações e reclamações. Os assuntos mais citados foram medicamentos não padronizados pelo SUS, Consulta Unidade Básica de Saúde/atendimento/Tratamento e medicamentos especializados e/ou estratégicos. 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