

## **Relatório da Ouvidoria do Município de REALEZA**

### **2º Quadrimestre**

**Período: Maio de 2025 a Agosto de 2025**

**Introdução:** Elaborar relatórios sobre as manifestações acolhidas é uma atribuição das Ouvidorias da Saúde, e a lei 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.

#### **Análise:**

Foram recebidas 40 manifestações no período citado.

Sobre os motivos (natureza) de contato do manifestante afirma-se que:

- 13 manifestações foram solicitações
- 14 manifestações foram reclamações
- 6 manifestações foram denúncias
- 7 Elogio
- 0 manifestações foram solicitações de acesso à informação (conforme a lei n 12.527 de 18 de novembro de 2011).

Em relação a análise dos pontos recorrentes informa-se que os cinco assuntos mais citados nas manifestações são:

1. Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual
2. Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal
3. Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal
4. Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal
5. Mau atendimento do profissional médico da rede SUS

Referente às providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas informa-se que:

- Nas denúncias, 0 Investigação preliminar em andamento, 06 Providências corretivas

tomadas, 0 Improcedente, 0 informações insuficientes para providências, 0 improcedentes.

- Nas reclamações, 01 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 05 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 05 manifestações foram consideradas procedentes, 02 manifestações foram consideradas improcedentes e 01 vazio.
- Nas solicitações, 01 foram atendidas integralmente, 01 foram atendidas parcialmente, 10 não foram nem serão atendidas e 01 vazio.
- Nos elogios, 05 referiram-se a Servidor Público, e 0 referiram-se a Ações Governamentais e 01 ambos e 01 vazio.
- Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação, 0 Indeferido por outras razões não especificadas na legislação de acesso à informação.

#### **Capacitação / Atividades de divulgação / supervisão:**

- Participação na capacitação para o Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO realizado pela Ouvidoria Geral da SESA/PR em 20 de maio de 2025 em Francisco Beltrão;
- Participação na capacitação sobre Qualificação das respostas às solicitações do Ministério Público e Poder Judiciário em 06 de agosto de 2025 em Francisco Beltrão;

#### **Conclusão**

A Ouvidoria Municipal da Saúde de Realeza acolheu 40 manifestações no período citado, a maior parte delas foram solicitações e reclamações. Os assuntos mais citados foram Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual; Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal e Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal. As denúncias apresentaram providências corretivas tomadas, a maioria das reclamações foram consideradas


parcialmente procedentes, a maioria das solicitações não foram atendidas (por se tratarem de solicitações de medicamentos não padronizados pelo SUS) e a maioria dos elogios se referiram a servidor público.

Realeza, 01 de setembro de 2025.

**Elaborado por:**

*Thamila F. G. Rodrigues*  
**THAMILA FÁTIMA GUBERT RODRIGUES**  
Ouvidor SUS da SMS de Realeza

**Ciente:**

  
**JOÃO CARLOS DOS SANTOS**  
Secretário Municipal de Saúde de Realeza