



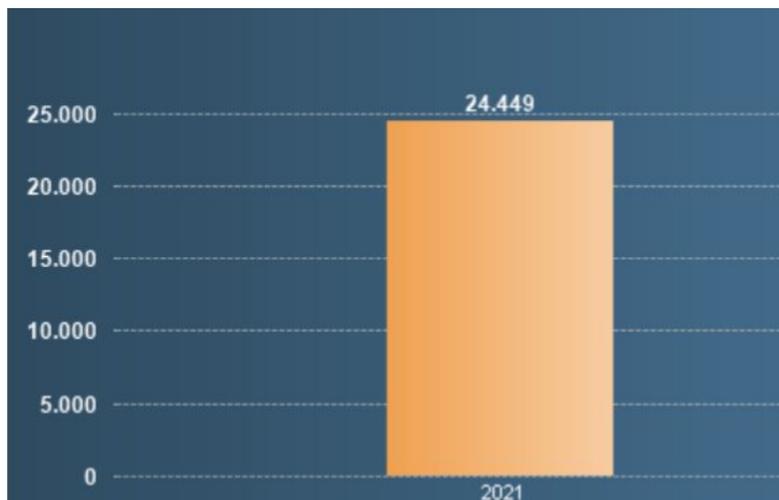
# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA DA SAÚDE

REFERENTE AO 3º QUADRIMESTRE, CONFORME LEI N.13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017

Este relatório da Ouvidoria da Saúde do Estado do Paraná referente ao último quadrimestre de 2021. Neste relatório são contemplados os meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2021.



**24.449 manifestações foram acolhidas no 3º quadrimestre de 2021 pela Ouvidoria da Saúde do Estado do Paraná, incluindo as ouvidorias Central e Regionais, Municipais, de Hospitais e Consórcios Intermunicipais de Saúde.**



**A maioria das manifestações foram relacionadas a pesquisa de satisfação efetuada nos Consórcios Intermunicipais de Saúde - Qualicis.**

Fonte: BI CELEPAR em 25/01/22

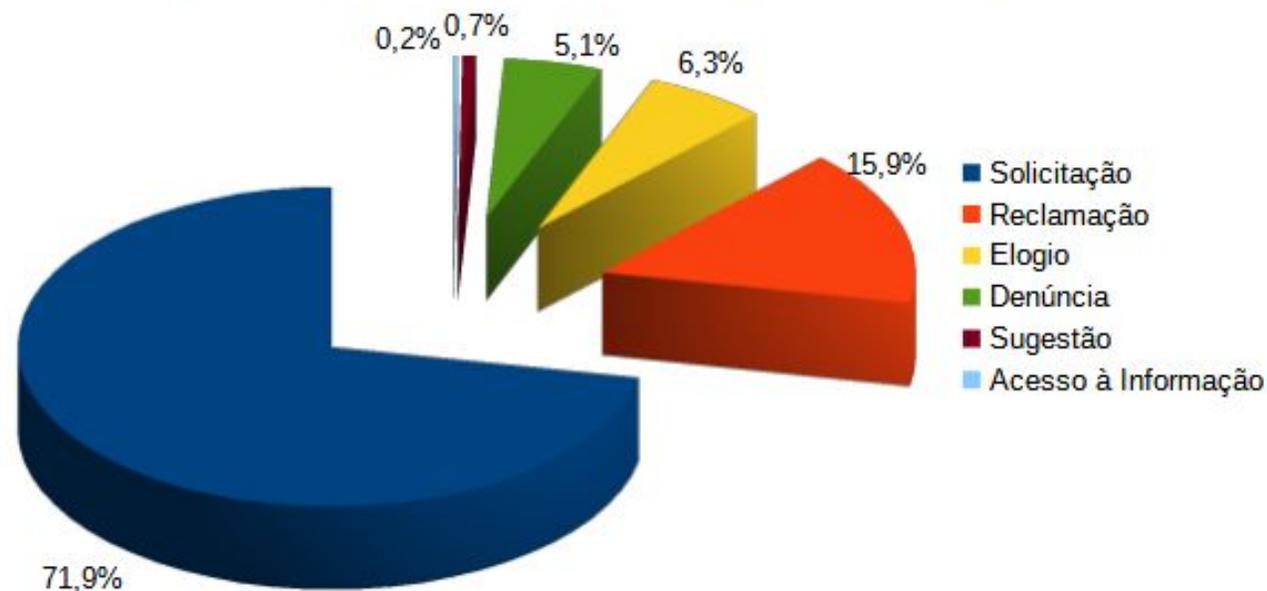
# Assuntos mais citados nas manifestações

Assunto	Manifestações	%
Qualicis - Pesquisa de Satisfação dos Consórcios Intermunicipais de Saúde	3.802	16
Coronavírus	3.198	13
Vacina para coronavírus	2.838	12
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera estadual	2.816	12
Informações na área da saúde	2.538	10
Atendimento	717	3
Outras questões de Vigilância Sanitária (Esfera municipal)	588	2
Demais assuntos (184 assuntos diversos)	7.915	32

Fonte: BI CELEPAR em 25/01/22.

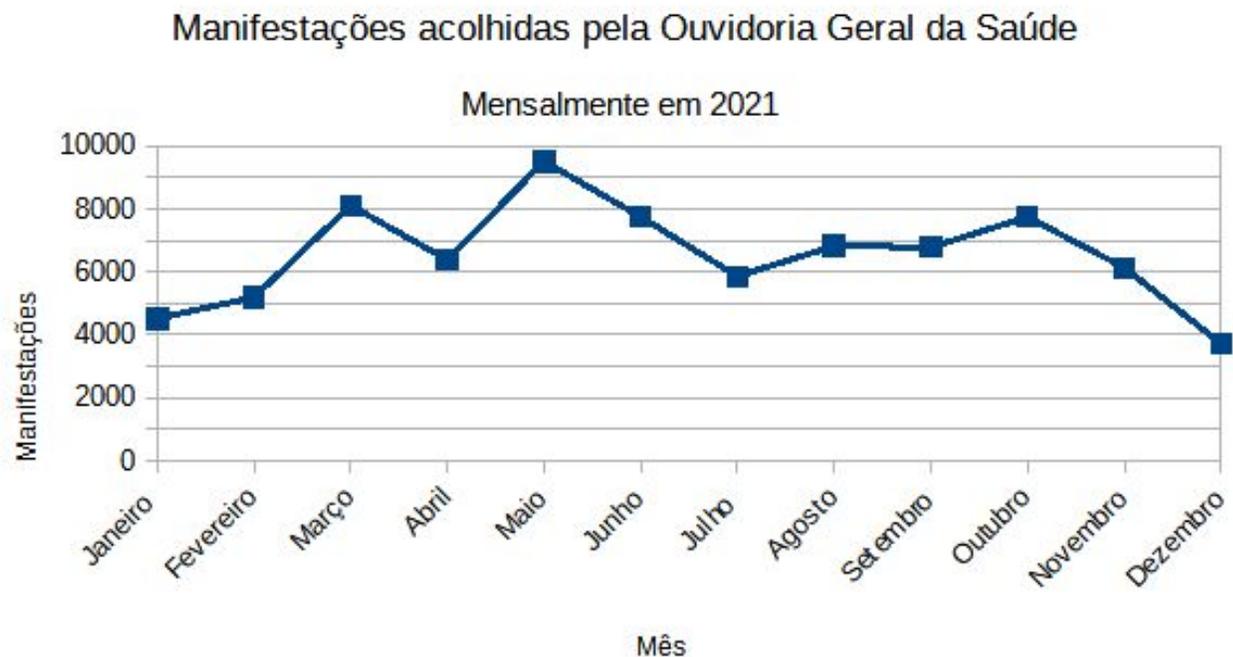
Em relação aos motivos de contato do manifestante, observa-se que 72% das manifestações foram realizadas para solicitar algo.

Natureza das manifestações - 3º quadrimestre de 2021



Fonte: BI CELEPAR em 25/01/22

Em relação aos atendimentos mensais das manifestações observa-se que ocorreram 3 picos de atendimentos, um em cada quadrimestre.



O primeiro pico foi em março, com 8115 manifestações atendidas.  
O segundo pico foi em maio, com 9514 manifestações atendidas.  
O terceiro pico foi em outubro, com 7744 manifestações atendidas.



No segundo quadrimestre de 2021 foram acolhidas 30 mil manifestações.

Nos primeiro e terceiro quadrimestres foram acolhidas aproximadamente 25 mil manifestações .

Fonte: SIGO em 25/01/22

**Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pelas Ouvidorias da Saúde Regionais**

RS	Cidade sede	Manifestações	Assunto mais citado
1	Paranaguá	87	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
3	Ponta Grossa	196	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
4	Irati	40	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico)
5	Guarapuava	199	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Mau atendimento de profissional de saúde
6	União da Vitória	101	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Abatedouros/ Vigilância sanitária
7	Pato Branco	90	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
8	Francisco Beltrão	197	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Solicitação de medicamentos e outros insumos

Fonte: BI CELEPAR em 25/01/22.

**Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pelas Ouvidorias da Saúde Regionais**

RS	Cidade sede	Manifestações	Assunto mais citado
9	Foz do Iguaçu	191	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
10	Cascavel	296	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
11	Campo Mourão	106	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Atendimento
12	Umuarama	41	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico)
13	Cianorte	144	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
14	Paranavaí	254	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Solicitação de medicamentos e outros insumos
15	Maringá	443	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Informações na área da Saúde

Fonte: BI CELEPAR em 25/01/22.

**Assuntos mais citados nas manifestações atendidas pelas Ouvidorias da Saúde Regionais**

RS	Cidade sede	Manifestações	Assunto mais citado
16	Apucarana	157	Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual
17	Londrina	240	Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual
18	Cornélio Procópio	53	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Prontuário / Outros documentos - Esfera municipal
19	Jacarezinho	78	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Vacina para coronavírus
20	Toledo	223	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia
21	Telêmaco Borba	118	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Atendimento
22	Ivaiporã	99	Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual Medicamentos para tratamento de Oncologia e/ou Oftalmologia

Fonte: BI CELEPAR em 25/01/22.

Em todas as Regionais de saúde o assunto mais citado das manifestações foi **‘Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual’**.

Em 14 regionais o segundo assunto foi relacionado a medicamentos, e em 8 regionais o segundo assunto estava relacionado a outros assuntos.



RS	Assunto
4 <sup>a</sup> e 12 <sup>a</sup>	Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, serviço de apoio diagnóstico e terapêutico)
5 <sup>a</sup>	Mau atendimento de profissional de saúde
6 <sup>a</sup>	Abatedouros/ Vigilância sanitária
11 <sup>a</sup> e 21 <sup>a</sup>	Atendimento
18 <sup>a</sup>	Prontuário / Outros documentos - Esfera municipal
19 <sup>a</sup>	Vacina para coronavírus

Fonte: BI CELEPAR em 25/01/22

## Assuntos mais citados de acordo com o motivo da manifestação

Motivo das manifestações	Assuntos mais relatados nas manifestações
Solicitações, Elogios e Sugestões	Qualicis - Pesquisa de satisfação dos consórcios intermunicipais de saúde
Reclamações e Sugestões	Atendimento
Denúncias	Questões de Vigilância Sanitária - Esfera Municipal
Solicitações de Acesso à Informação	Vacina para coronavírus

Ut wisi enim ad  
minim veniam,  
quis nostrud  
exerci tation  
ullamcorper  
suscipit lobortis  
nisl ut aliquip ex  
ea commodo  
consequat.



As manifestações sobre o assunto ‘Qualicis’ foram registradas como pronto-atendimento, portanto não há providência adotada pelos órgãos responsáveis. Nesse contexto, serão analisadas as providências adotadas pelos órgãos no segundo assunto mais citado nas manifestações: Coronavírus.

## Providência adotada pelos órgãos responsáveis nas manifestações sobre Coronavírus

Providências adotadas nas denúncias	Manifestações (%)
A denúncia com providências corretivas tomadas	52
A denúncia com informações insuficientes para providências	37
Denúncia improcedente	29
Denúncia com investigação preliminar em andamento	3

Providências adotadas nas reclamações	Manifestações (%)
Reclamação procedente	9
Reclamação com informações insuficientes para providências	8
Reclamação parcialmente procedente	8
A reclamação não procedente	1

Providências adotadas nas solicitações	Manifestações (%)
Solicitação atendida	26
Solicitação atendida parcialmente	13
Solicitação não atendida	4

Providências adotadas nas sugestões	Manifestações (%)
Sugestão acolhida parcialmente	3
Sugestão acolhida	2

Providências adotadas nas solicitações de acesso à informação	Manifestações (%)
Solicitação deferida	2

Fonte: SIGO em 12/01/2022

As manifestações que solicitaram algo, em sua maioria falaram sobre ‘qualicis’.

As manifestações que reclamaram sobre algo, em sua maioria reclamaram sobre ‘atendimento’.

Os elogios em sua maioria foram relacionados a ‘qualicis’.

As denúncias em sua maioria relataram ‘questões de vigilância sanitária de esfera municipal’.

As sugestões falaram em sua maioria sobre ‘qualicis, e atendimento’.

As solicitações de acesso à informação (pela Lei n. 12.527) referiram vacina para coronavírus

**É o relatório.**



Ouvidora da saúde

Patricia Maria Cardoso Ferreira

E-mail: [ouvidor@sesa.pr.gov.br](mailto:ouvidor@sesa.pr.gov.br)

Telefone: 3330 4618