

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

O presente relatório refere-se ao levantamento das manifestações registradas na Ouvidoria da Saúde de Morretes, no período de 1º de agosto à 30 de novembro de 2025, em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Essa legislação orienta que os órgãos e entidades públicas assegurem canais de escuta qualificados, capazes de acolher, registrar, acompanhar e responder às demandas dos cidadãos, garantindo transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços prestados.

O papel desta Ouvidoria é acolher as manifestações dos usuários dos Sistema Único de Saúde, dos municípios de Morretes/PR, onde os mesmos tenham usado o serviço do SUS, majoritariamente os relatos são na esfera de Morretes/PR.

Sob as luzes desta orientação, segue relatório gráfico para vossa análise.

Órgão – SMS MORRETES

Relatório sobre os tipos de Naturezas dos atendimentos

Período: Início 01/08/2025 Fim 03/12/2025

Lei de Acesso à Informação: 0

Sugestão: 1

Elogio: 4

Solicitação: 6

Reclamação: 18

Denúncia: 5

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

SMS Morretes

03/12/2025 14:17

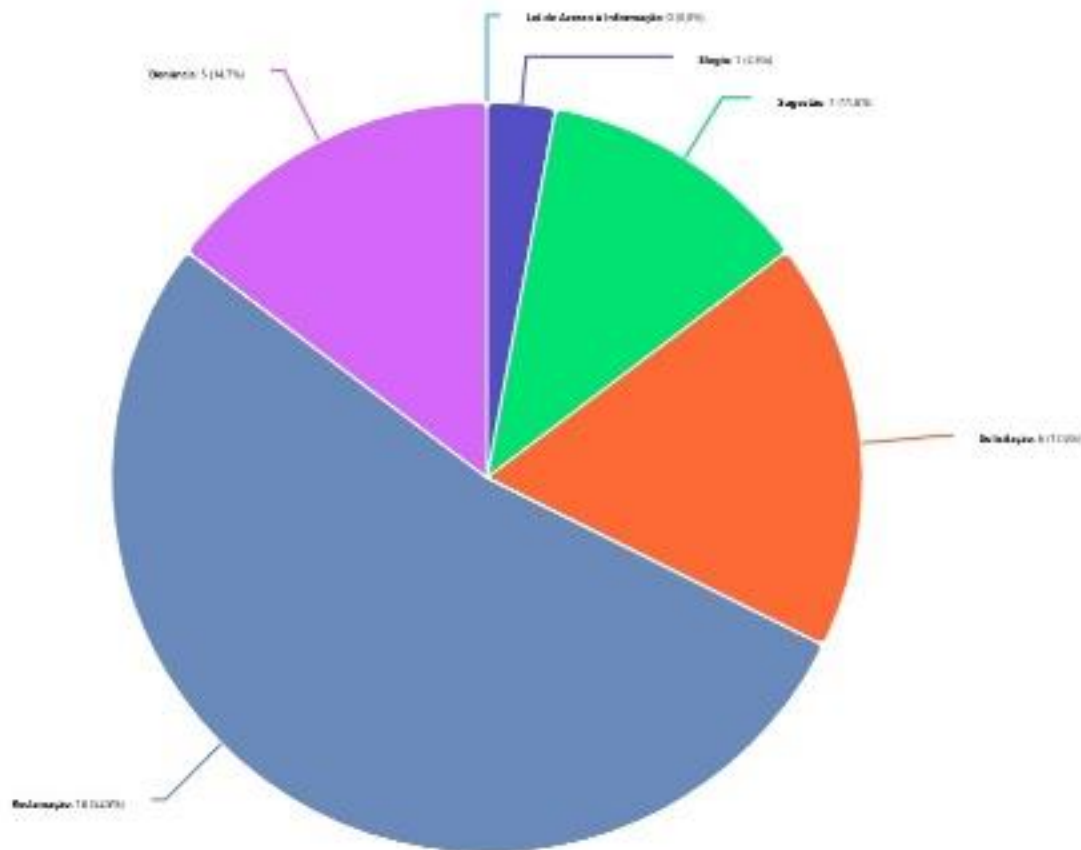


Gráfico 1

Órgão – SMS MORRETES

Relatório sobre as Formas de Contato dos solicitantes

Período: Início 1º/08/2025 Fim 03/12/2025

Carta/Fax: 6
Internet (Portal): 1
Pessoalmente: 11
E-mail: 4
Telefone: 5
Chat: 0
Whatsap: 7
Total: 34

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

SMS Morretes

03/12/2025 14:34

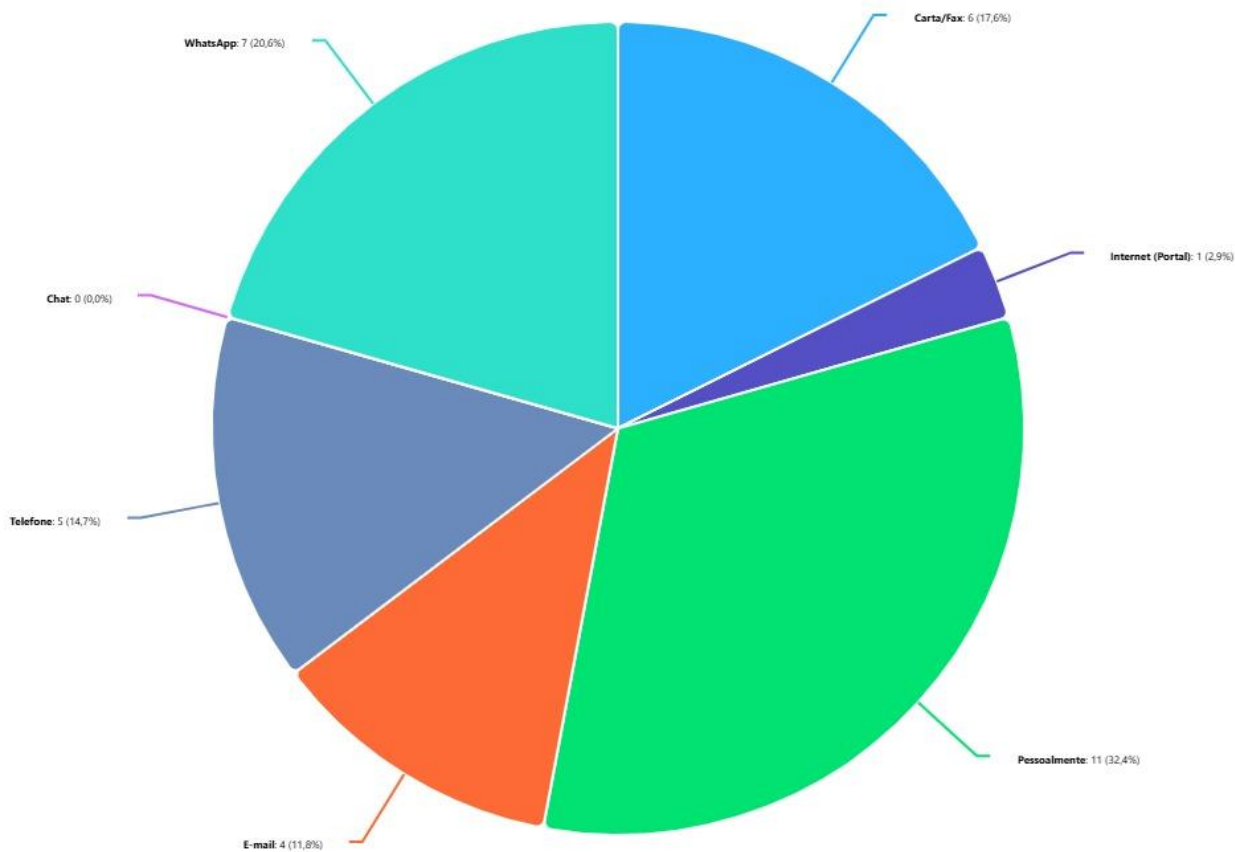


Gráfico 2

Relatório sobre os Tipos de Solicitantes Período: Início 1º/08/2025 Fim 03/12/2025

Anônimo: 3
Identificado: 30
Sigiloso: 1

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

SMS Morretes

03/12/2025 14:47

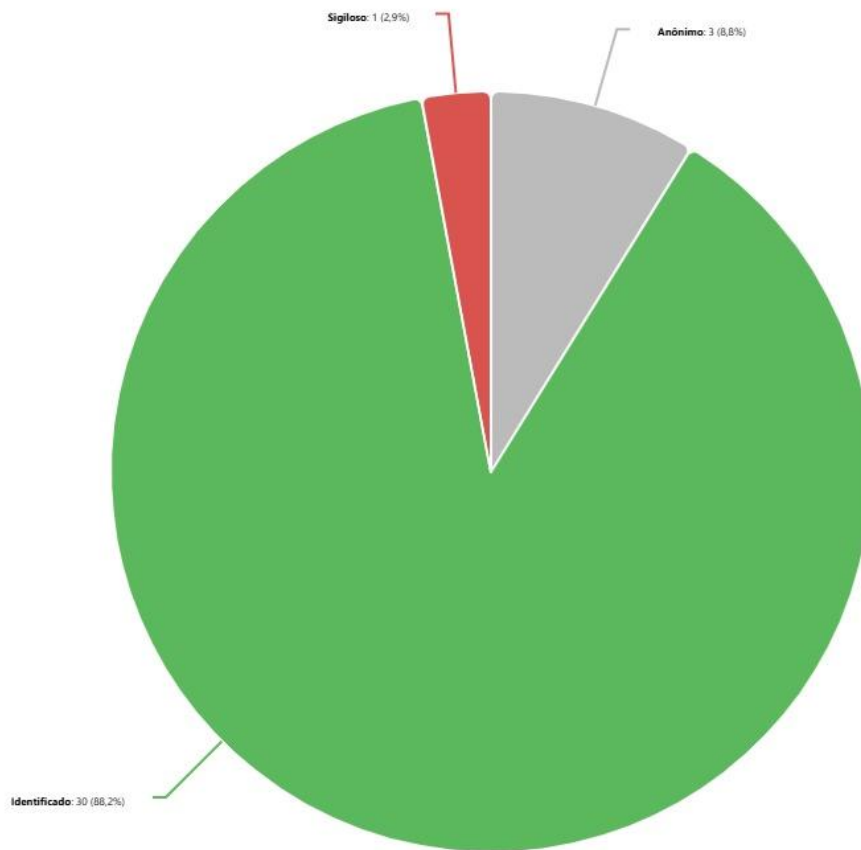


Gráfico 3

Relatório as Áreas dos atendimentos

Período: Início 1º/08/2025 Fim 03/12/2025

Saúde pública: 34

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

SMS Morretes

03/12/2025 14:51

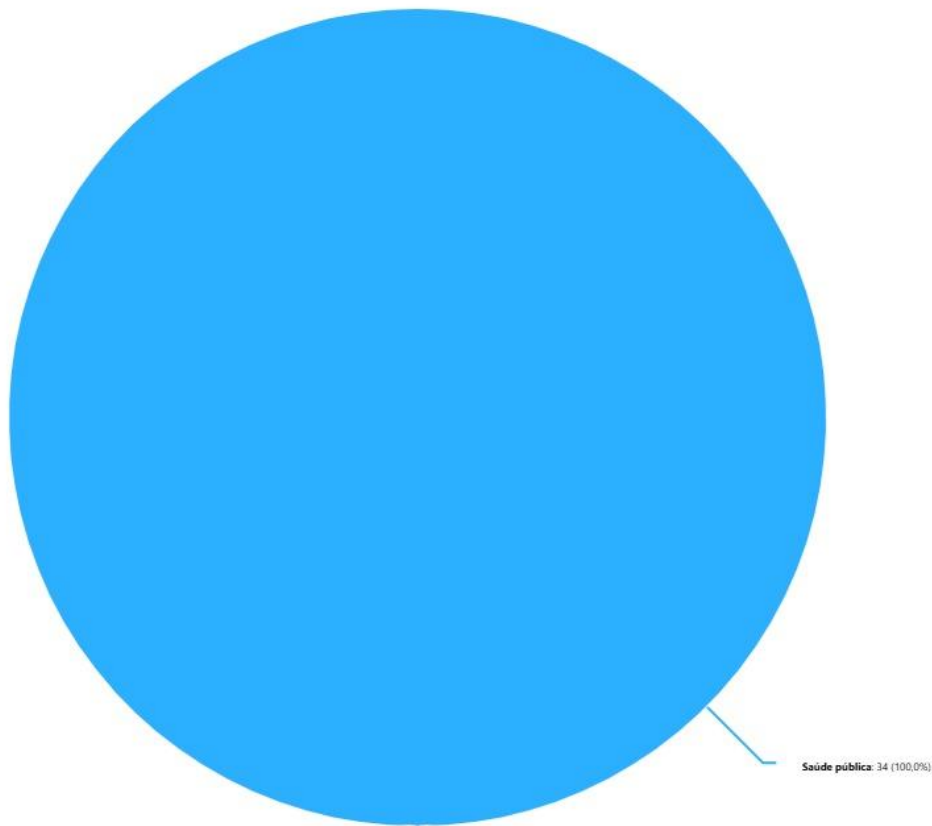


Gráfico 4

Relatório sobre a quantidade de criação de atendimentos
Período: Início 1º/08/2025 Fim 03/12/2025
SMS Morretes: 33

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

criação de atendimentos

03/12/2025 15:12

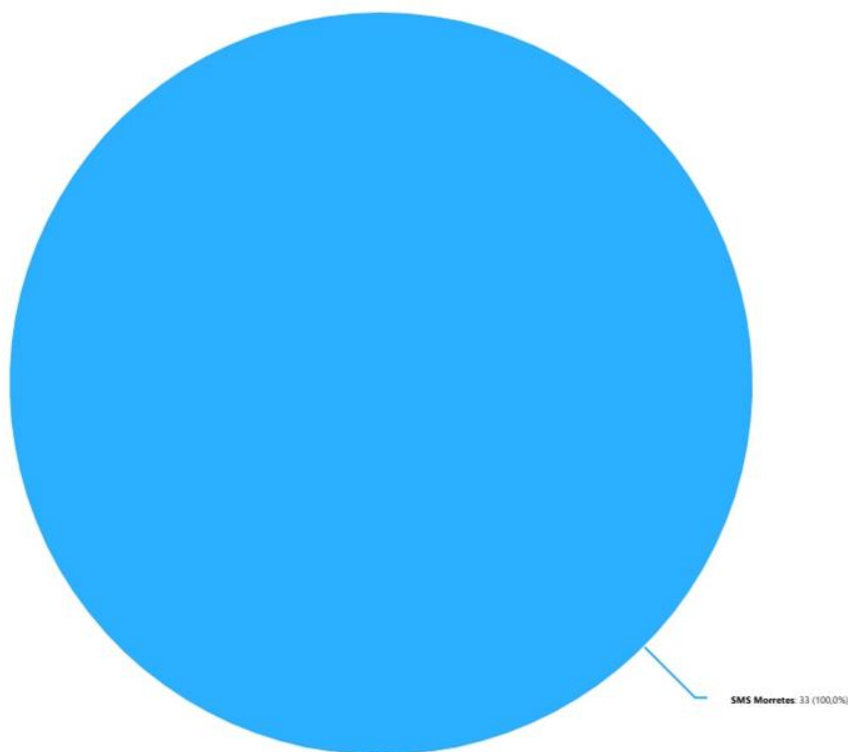


Gráfico 5

Relatório sobre os Assuntos dos atendimentos Período: Início 01/08/2025 Fim 03/12/2025

Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal – Saúde pública:.....	9
Tratamento Fora de Domicílio - TFD - Esfera Municipal - Saúde pública:	3
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública:.....	3
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal. - Saúde pública:	3
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual - Saúde pública:.....	2
Estratégia Saúde da Família - Funcionamento - Esfera Municipal. - Saúde pública:.....	2
Outras, Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública:.....	2

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

Constrangimento/coação - Esfera Municipal - Saúde pública:	1
Dificuldade de Acesso ao Atendimento - Saúde pública:.....	1
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Saúde pública:.....	1
Falta de medicamento - Esfera Municipal - Saúde pública:.....	1
Sugestão na área da saúde - Saúde pública:	1
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito - Saúde pública:.....	1
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal - Saúde pública:.....	1
Legislação, Direitos e Deveres - Saúde pública:.....	1
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal - Saúde pública:.....	1
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal - Saúde pública:.....	1
Total:.....	34

SMS Morretes

03/12/2025 15:22

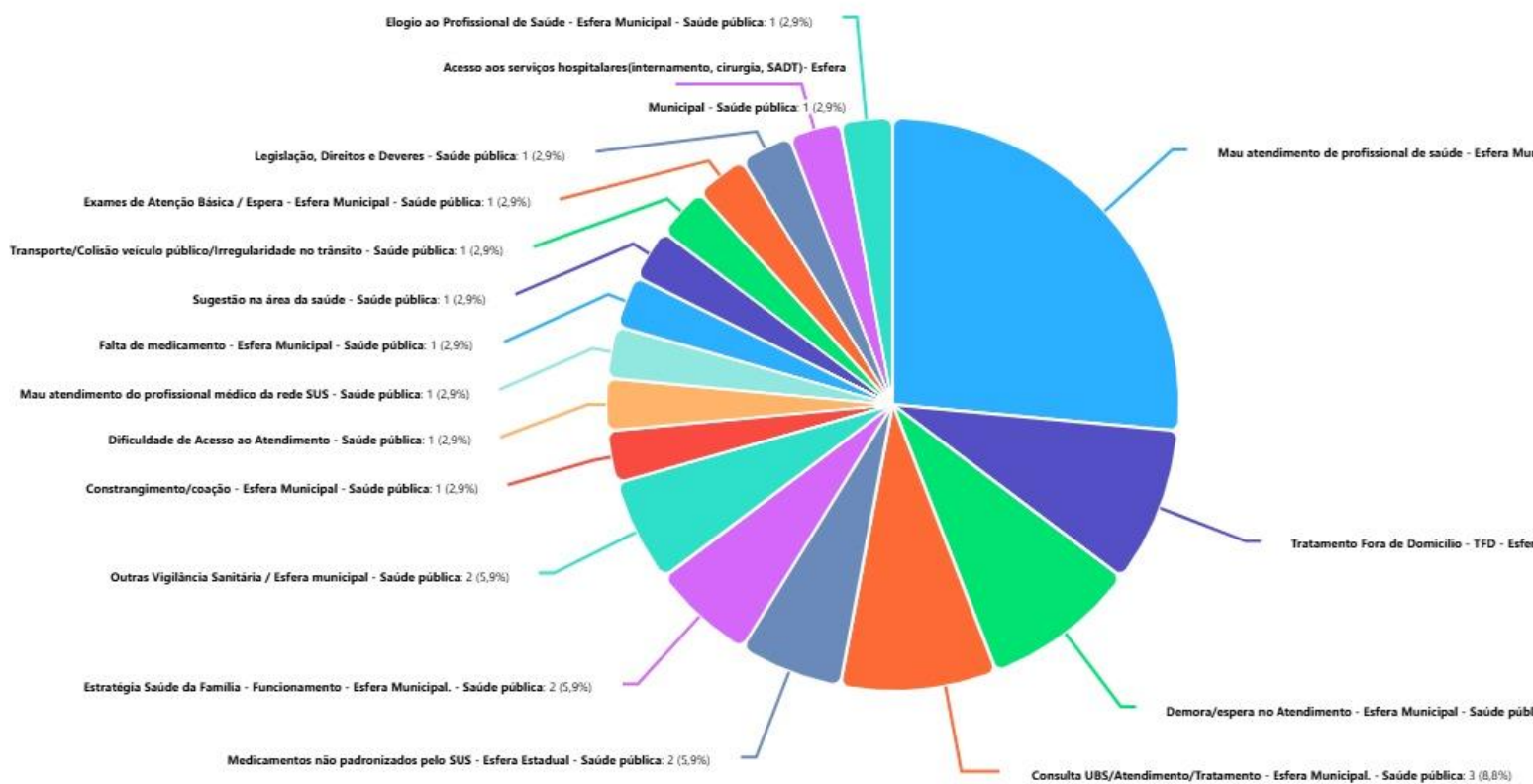


Gráfico 6

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

Destacamos que as Ouvidorias atuam no campo da hipótese, com imparcialidade e profissionalismo e acolhem todas as manifestações. Após avaliação na triagem de materialidade e veracidade dos relatos, usando como ferramenta dados lançados na página da Transparência do site da prefeitura municipal e/ou documentações apresentadas, habilita ou não, a demanda. Sendo habilitadas a ouvidoria encaminha aos órgãos competentes para os devidos Pareceres Técnicos, e retorna a resposta ao manifestante. Lembramos que mantemos a estrutura na íntegra dos textos, contudo em casos de informações sensíveis a riscos de descumprimento da LGPD, estas serão tarjadas pelo NICs (Núcleo de inteligência de Comunicação), sem prejuízo no texto e contexto.

Observamos que no gráfico 3, 88,2% dos processos são identificados, o que indica a confiabilidade do cidadão na Ouvidoria para resolução dos assuntos, evitando que soluções possíveis e capazes de serem resolvidas no âmbito da Ouvidoria e gestão local, sigam para órgãos superiores de resolução de conflitos. Outro aspecto a ser notado refere-se ao gráfico 6, que aponta entre os motivos de busca da ouvidoria o *“mau atendimento do agente público”*, que sugere a conveniência de ampliar ações de orientação e capacitação periódica aos agentes públicos, com foco na humanização, comunicação clara e boa prática no acolhimento aos usuários, a fim de se alcançar os 5 princípios do SUS: universalidade, equidade, integralidade, descentralização e participação social. Note-se, que algumas demandas encaminhadas no relatório do primeiro semestre seguem em tratativas. Contudo vale ressaltar, que a instituição demonstrou interesse na construção de soluções coletivas, incluindo a aquisição de equipamentos e a realização de campanhas intersetoriais voltadas à melhoria dos serviços prestados.

Assim concluímos que as manifestações registradas são elementos importantes que reforçam o papel indissociável desta ferramenta para à gestão pública, como instrumento legítimo e qualificado na produção de informações estratégicas, que fomentam subsídios concretos para a gestão aprimorar fluxos, orientar servidores, planejar ações intersetoriais e aperfeiçoar as políticas públicas do município de Morretes. Desta forma as Ouvidorias, em sua função, têm dentro de suas competências, firmar as relações entre cidadão e gestão pública pela comunicação e mediação de conflitos em consonância com a lei 10,294/1999 e o Decreto 60,399/2014, com vistas a contribuir com a participação social e a qualidade dos serviços públicos prestados do município de Morretes.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Saúde de Morretes-PR- BR – Denise da Conceição Ribeiro - Ouvidora

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA SAÚDE - AGOSTO A NOVEMBRO DE 2025

REFERÊNCIAS GRÁFICAS

sigo.pr.gov.br - Gráficos de 1 ao 6