

## **Relatório da Ouvidoria do Município de Tijucas do Sul**

### **Período: janeiro de 2024 a abril de 2024**

**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 de contato do manifestante afirma-se que:

- 2 manifestações foram solicitações
- 0 manifestações foram sugestões
- 31 manifestações foram reclamações
- 4 manifestações foram denúncias
- 3 Elogios
- 0 manifestações foram solicitações de acesso à informação (conforme a lei n 12.527 de 18 de novembro de 2011)

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

1. Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública
2. Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública
3. Demora no agendamento de consultas - Saúde pública

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

**Nas denúncias**, 0 Investigação preliminar em andamento, 2 Providências corretivas tomadas, 1 Improcedente, 1 informações insuficientes para providências, improcedentes.



**Nas reclamações,** 4 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 15 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 6 manifestações foram consideradas procedentes, 6 manifestações foram consideradas improcedentes.

**Nas solicitações,** 0 foi atendida integralmente, 0 foram atendidas parcialmente, 2 não foram nem serão atendidas.

**Nos elogios,** 3 referiram-se a Servidor Público.

**Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação,** 0 Indeferido por outras razões não especificadas na legislação de acesso a informação.

### **Conclusão**

A Ouvidoria Municipal de Saúde do município de Tijucas do Sul acolheu 40 manifestações no período acima citado, a maior parte delas foram reclamações e denúncias. Os assuntos mais citados foram Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal - Saúde pública, Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública e Demora no agendamento de consultas - Saúde pública. Nas denúncias recebidas 2 Providências corretivas foram tomadas, 1 denúncia era improcedente e 1 informações insuficientes para providências, improcedentes, a maioria das reclamações foram consideradas parcialmente procedentes, a maioria das solicitações não foram atendidas, a maioria dos elogios se referiram a servidor público.

Tijucas do Sul 20/05/2024

Monique Rocha da Luz