



ESTADO DO PARANÁ  
**MUNICÍPIO DE PORTO  
AMAZONAS**

Ofício nº 10/2024

Porto Amazonas, 10 de janeiro de 2024

**Relatório III Quadrimestre 2023 – Ouvidoria Municipal de Saúde Porto Amazonas**

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços. Responsáveis pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A apresentação de manifestações sobre os serviços públicos é um direito do usuário, assegurado pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei nº 13.460/2017. Por meio da participação dos usuários, a Administração Pública obtém informações a respeito da eficácia, eficiência e da efetividade dos serviços prestados.

Como registro das informações ativas temos:

- Telefone: (42) 3256-1540
- e-mail: ouvidoriasaude@portoamazonas.pr.gov.br
- Presencial: Rua Newton Craveiro de Amorim, nº01 - Vila Maria Goreski Ribas I - Centro
- Site da Prefeitura

A Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

**Período de manifestações** de Início 01/09/2023 Fim 31/12/2023

**Tivemos um total de 16 manifestações neste período:**

**Naturezas dos atendimentos:**

Período: Início 01/01/2023 Fim 30/04/2023

<i>Elogio</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Total</i>
1	0	5	4	6	16

- **01 manifestações de elogio**, demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido:
  1. Envolvendo atendimento de servidora.
- **00 manifestação de sugestão**
- **05 manifestações de solicitação** consultas especializadas.



**ESTADO DO PARANÁ**  
**MUNICÍPIO DE PORTO**  
**AMAZONAS**

1. Solicitações de agendamentos de retorno para consulta especializada no Hospital do HU.
  2. Solicitação de agendamento de consultas especializadas para realização de cirurgia bariátrica.
  3. Solicitação de posição em fila de oftalmologia - glaucoma.
- **04 manifestações de Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público
    1. Mal atendimento profissional de servidores municipais.
    2. Mal atendimento de médico em P.A. municipal.
    3. Atendimento não realizado em prestador do consórcio.
  - **06 manifestações de Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, a denúncia envolve infrações, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.
    1. Negligência de médicos de P. A. Municipal.
    2. Esgoto a céu aberto.
    3. Criação de animais de grande porte em área urbana.
    4. Acúmulo de sucatas em terreno, sendo criadouro de animais peçonhentos e vários insetos causadores de doenças.
    5. Presença de inúmeros ratos em fundos de supermercado, podendo adentrar em depósito do mesmo.

**Assuntos dos atendimentos:**

Período: Início 01/09/2023 Fim 31/09/2023

<b>SMS Porto Amazonas</b>	<b>Quantidade</b>
Solicitação de agendamento de consultas - Saúde Pública	5
Mal atendimento de profissionais e atendimento não realizado - Saúde Pública	4
Elogio à profissional do TFD.	1
Negligência de médico - Saúde Pública Esgoto a céu aberto, criação de animais de grande porte em área urbana, sucatas em terreno sendo criadouro de insetos causadores de doenças e presença de inúmeros ratos em fundos de supermercado podendo adentrar em depósito do mesmo - Saúde Pública - VISA	6
<b>Total</b>	<b>16</b>

Das manifestações que chegam à Ouvidoria, além da possibilidade de fazer uma comunicação de irregularidade, que é manifestação anônima, o cidadão pode optar por se identificar e pedir o sigilo de identidade.

Nesse caso, o órgão deve garantir que a identidade não será divulgada. Neste



**ESTADO DO PARANÁ**  
**MUNICÍPIO DE PORTO**  
**AMAZONAS**

sentido não tivemos situações de identificação do usuário para ajudar a resolver as solicitações.



ESTADO DO PARANÁ  
**MUNICÍPIO DE PORTO  
AMAZONAS**

**Solicitante:**

Período: Início 01/09/2023 Fim 31/12/2023

Anônimo	Identificado	Sigiloso	Total
4	12	-	16

Utilizamos várias formas de contatos dos solicitantes: e-mail, pessoalmente, através do site prefeitura e por telefone.

**Formas de contato dos solicitantes:**

Período: Início 01/09/2023 Fim 31/12/2023

CARTA	INTERNE T (PORTAL )	PRESENCIA L	E-MAIL	TELEFONE	WHATSAPP	TOTAL
3	1	5	2	4	1	16

A missão da ouvidoria consta de algumas ações como: Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que tem vínculo.

Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, e propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei de Defesa do Usuário.

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017.

Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Seguindo essas orientações que dispõe o papel da ouvidoria, e diante os resultados expostos acima, na questão dos itens de manifestações de solicitação, reclamação e denúncia, passado para coordenação para ciência e devidas providencias.

**Solicitação de consultas especializadas:** foi encaminhada ao responsável do TFD que prontamente enviou e-mail ao HU, agendou consulta em cirurgia bariátrica e solicitou posição em fila para glaucoma ao TFD da 3ª RS.



ESTADO DO PARANÁ  
**MUNICÍPIO DE PORTO  
AMAZONAS**

**Mal atendimento Profissional:** os profissionais do município foram advertidos verbalmente e se comprometeram a prestar a atenção devida ao que foi exposto nas manifestações.

**Atendimento não realizado via consórcio:** entrado em contato com a clínica que informou que na data do agendamento estavam apenas fazendo os faturamentos e que nos domingos não era para agendar consultas, que era apenas para faturar guias atrasadas.

**Negligência de médicos de P.A.:** denúncia improcedente depois de analisar as respostas enviadas pelos médicos citados.

**Esgoto a céu aberto, criação de animais de grande porte em área urbana, sucatas em terreno sendo criadouro de insetos causadores de doenças e presença de inúmeros ratos em fundos de supermercado podendo adentrar em depósito do mesmo:** encaminhado para VISA Municipal que averiguou os fatos e encaminhou a resposta via e-mail.

No sentido de ajudar a melhorar os serviços prestados, a ouvidoria tem realizado relatórios trimestrais, os mesmos são enviados para as coordenações, para que tenham conhecimento dos fatos ocorridos e subsidiar as providências necessárias junto a equipe.

**Veridiane Rochinski**  
Ouvidora Municipal de  
Saúde Portaria nº  
085/2022 PMPA

**Anelise Aparecida Ribas**  
Diretora do Departamento Municipal de Saúde  
Portaria Nº 003/2021 PMPA