

PREFEITURA MUNICIPAL DE AMPÉRE

Relatório da Ouvidoria do Município de Ampére

2º Quadrimestre de 2026

Período: Abril de 2026 a Agosto de 2026

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 86 manifestações no período citado.

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

- 15 manifestações foram solicitações
- 13 manifestações foram reclamações
- 16 manifestações foram denúncias
- 42 manifestações foram Elogios
- 00 manifestações foram Sugestões
- 00 manifestações foram solicitações de acesso à informação (conforme a lei n 12.527 de 18 de novembro de 2011)

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

1. Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal
2. Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal
3. Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal
4. Elogio ao profissional médico - Esfera Municipal
5. Elogio ao profissional de enfermagem

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

- **Nas denúncias**, 00 Investigação preliminar em andamento, 13 Providências corretivas tomadas, 02 Improcedente, 01 informações insuficientes para providências, improcedentes.
- **Nas reclamações**, 00 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 05 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 04 manifestações foram consideradas procedentes, 04 manifestações foram consideradas improcedentes.
- **Nas solicitações**, 02 foram atendidas integralmente, 01 foram atendidas parcialmente, 12 não foram nem serão atendidas.



Secretaria Municipal de Saúde de Ampére
Ouvidoria Municipal do SUS
Rua Arthur Krindges, 572, Centro.
Tel.: (46) 3547-1122, e-mail: ouvidoria@ampere.pr.gov.br

p. 1
de 3 .

- **Nos elogios**, 42 referiram-se a Servidor Público, e 00 referiram-se a Ações Governamentais e 00 ambos.
- **Nas Sugestões**, 00 Sim, 00 Não, 00 parcialmente
- **Nas solicitações pela Lei de Acesso à Informação**, 00 Indeferido por outras razões não especificadas na legislação de acesso a informação

Capacitação / Atividades de divulgação / supervisão:

- **Participação nas reuniões do Conselho Municipal de Saúde**, com apresentação dos relatórios quadrimestrais das manifestações recebidas pela Ouvidoria, possibilitando o acompanhamento das demandas e dos principais assuntos apontados pelos usuários.
- **Divulgação da Ouvidoria por meio de vídeos informativos**, apresentando à população sua finalidade, funcionamento, formas de registro das manifestações e canais disponíveis para contato.
- **Divulgação dos canais da Ouvidoria nas unidades de saúde**, por meio de cartazes, folders, murais, materiais informativos, facilitando o acesso dos usuários ao serviço.

Conclusão

A Ouvidoria Municipal da Saúde de Ampére acolheu 86 manifestações no período citado, a maior parte delas foram elogios e denúncias. Os assuntos mais citados foram elogios ao profissional de saúde e inspeção de estabelecimento comercial/industrial/residencial. A maioria das denúncias apresentaram providências corretivas tomadas, a maioria das reclamações foram consideradas parcialmente procedentes ou 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.

Em atendimento ao artigo 13 e seus incisos da Lei 13460/2017 esta ouvidoria faz as seguintes apontamentos e proposições de melhoria e aperfeiçoamento da administração pública municipal:

1. **Proposição:** Atuação e fortalecimento da Vigilância Sanitária: Diante das manifestações relacionadas a questões sanitárias, verifica-se a necessidade de intensificar o acompanhamento e a fiscalização de situações que possam comprometer a saúde e o bem-estar da população, incluindo problemas relacionados à higiene dos ambientes, presença e criação inadequada de animais, acúmulo de resíduos, odores desagradáveis e proliferação de insetos. Recomenda-se o reforço das ações de inspeção, orientação aos responsáveis e conscientização da comunidade, priorizando medidas preventivas e a adoção de providências diante de situações que apresentem riscos sanitários.
2. **Proposição:** Melhoria da qualidade e do relacionamento no atendimento: Considerando



Secretaria Municipal de Saúde de Ampére
Ouvidoria Municipal do SUS
Rua Arthur Krindges, 572, Centro.
Tel.: (46) 3547-1122, e-mail: ouvidoria@ampere.pr.gov.br

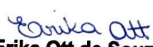


p. 2
de 3 .

as manifestações referentes à conduta e ao atendimento prestado por profissionais de saúde, observa-se a necessidade de aprimorar a relação entre usuários e equipes, especialmente quanto à cordialidade, comunicação, respeito, disponibilidade para ouvir e acolhimento. Sugere-se a realização de orientações e capacitações contínuas, abordando postura profissional, ética, comunicação adequada e atendimento humanizado. Recomenda-se, ainda, o acompanhamento das reclamações pela gestão, possibilitando identificar ocorrências repetitivas e adotar medidas específicas para qualificar o atendimento oferecido à população.

Ampére, 08 de Setembro de 2026.

Elaborado por:


Erika Ott de Souza
Ouvidor SUS da
SMS de Ampére

Ciente:


Elza Carnin
Secretário(a) Municipal de Saúde

Cod471047