



RELATORIO ANUAL DA OUVIDORIA DO SUS

EXERCÍCIO:2025

Município: São Miguel do Iguaçu – PR

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SUS de São Miguel do Iguaçu atua como instrumento de participação social, recebendo e encaminhando demandas da população voltadas à saúde pública. Este relatório apresenta o consolidado das atividades desenvolvidas e registros de demanda durante o exercício de 2025.

2. OBJETIVOS

- **Fortalecer a transparência pública:** Garantir o acesso à informação e a clareza sobre as ações, gastos e serviços do sistema de saúde.
- **Ampliar a participação cidadã:** Estimular o controle social e a participação ativa dos usuários na avaliação da saúde pública.
- **Melhorar a qualidade dos serviços prestados:** Utilizar as manifestações como base para corrigir falhas e aprimorar o atendimento na rede de saúde.
- **Garantir eficiência no atendimento das demandas:** Assegurar respostas ágeis, acolhedoras e resolutivas para as necessidades apresentadas pela população.

3. METODOLOGIA

Os dados foram organizados conforme classificação padrão: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio. A análise contempla abordagem quantitativa e qualitativa

4. DADOS GERAIS – 2025

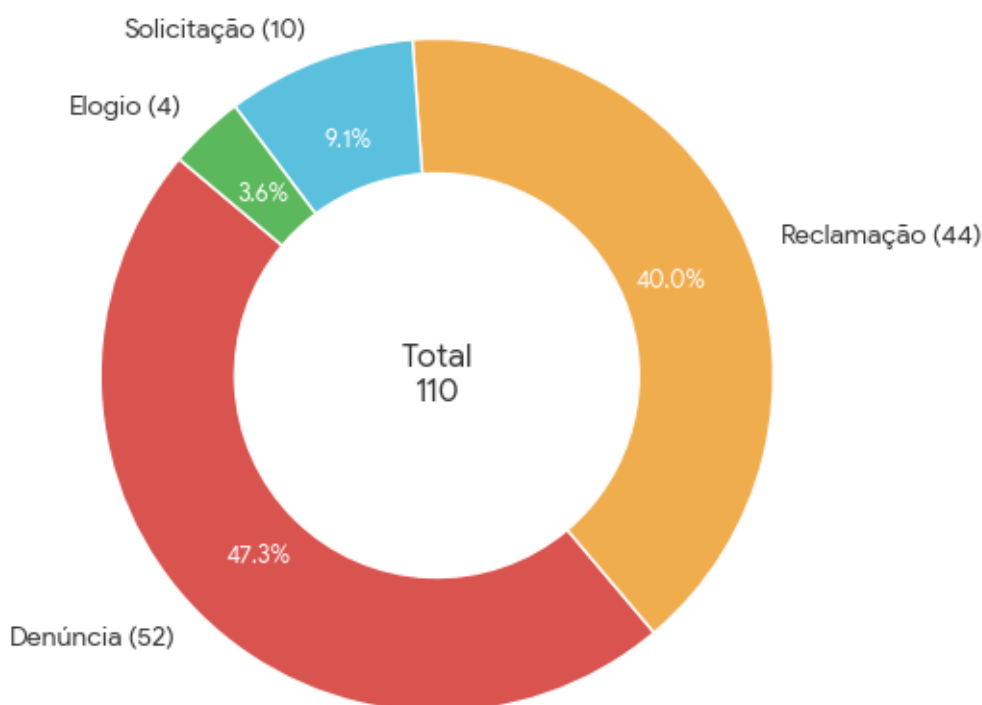
Total de manifestações registradas:110

Tipo de manifestação	quantidade	porcentagem
Denúncias	52	47,27%
Reclamações	44	40,00%

Elogios	04	3,64%
Sugestão	00	0,00%
Solicitação	10	9,09 %

5. GRÁFICO – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.

Distribuição das Demandas - Ouvidoria do SUS



6. ANÁLISE QUALITATIVA

Análise dos Dados

- **Foco Crítico:** As **denúncias** e **reclamações** somam a grande maioria dos registros (87,2%), indicando que o canal está sendo fortemente utilizado pela população para apontar falhas ou cobrar melhorias.
- **Sugestões Zeradas:** O número zero em sugestões mostra uma oportunidade para incentivar os usuários a proporem melhorias ativas para o sistema.

7. PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS

- Descumprimentos de normas administrativas.
- Dengue.
- Mau atendimento do profissional de saúde- esfera municipal.
- Dificuldade acesso ao atendimento.

- Constrangimento/coação – esfera municipal.

8. DESAFIOS E RECOMENDAÇÕES

- Redução do tempo de resposta frente ao aumento da demanda, sendo demandas urgente com o prazo mínimo de respostas.
- Implantação de sistema digital integrado para suportar o novo volume de dados, aonde a ouvidoria do SUS conta com sistema SIGO aonde o usuário acompanha sua demanda por e-mail e SMS.
- Treinamento contínuo de servidores para manter a qualidade do atendimento.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 evidencia o fortalecimento da Ouvidoria do SUS como ferramenta estratégica de gestão pública no município de São Miguel do Iguaçu. O aumento das manifestações demonstra maior participação social e reforça a importância da melhoria contínua dos serviços.