

MATRIZ DE PLANEJAMENTO

DIRETRIZ 17: OUVIDORIA COMO UM INSTRUMENTO DE GESTÃO E CIDADANIA

OBJETIVO : Intensificar ações junto aos gestores de saúde, visando ampliar o número de ouvidorias e desenvolver estratégias para que a ouvidoria se efetive como um instrumento de gestão e cidadania.

META 2016 - 2019 (RESULTADO FINAL)	LINHA DE BASE	METAS ANUAIS				INDICADOR PARA MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA META	AÇÕES 2016-2019 (visando o alcance do objetivo e cumprimento das metas)
		2016	2017	2018	2019		
1) Apoiar e capacitar os municípios para implantar 92 Ouvidorias Municipais de Saúde até 2019	307 ouvidorias municipais implantadas até fevereiro de 2016	15	15	32	30	Proporção de Municípios com Ouvidorias implantadas	<ul style="list-style-type: none"> — Estímulo à implantação de ouvidorias de saúde/ Incentivo à Política de Implantação. — Sensibilização dos gestores para a importância da Ouvidoria na Gestão. — Pactuação com os gestores do SUS, em reunião de CIB - Regionais, da implantação das ouvidorias. — Implantação do SIGO - Sistema Integrado de Ouvidorias nas ouvidorias que se adequarem à
2. Capacitar e instrumentalizar os ouvidores municipais para manter as Ouvidorias Municipais de Saúde em funcionamento em todas as macrorregiões de saúde	04 capacitações macrorregionais/ano	2	2	4	4	Numero de capacitações realizadas	<ul style="list-style-type: none"> — Realização de capacitação regional e macrorregional aos ouvidores de saúde. — Sensibilização dos gestores para a importância da Ouvidoria na Gestão. — Definição de instrumento de monitoramento e avaliação das ouvidorias. — Estabelecimento de estratégias de informação e comunicação/divulgação da Ouvidoria aos usuários do SUS. — Criação de um plano de ação para os ouvidores instrumentalizarem os gestores de saúde para a utilização dos dados da Ouvidoria. — Apresentação, quadrimestralmente, à instituição do Relatório Gerencial da Ouvidoria, apontando questões relevantes. — Disponibilização de material de divulgação às ouvidorias municipais.
3. Ampliar para 20 as Ouvidorias na rede dos Hospitais e Unidades Próprias da SESA	16 ouvidorias	2	2			Número de Ouvidorias implantadas	<ul style="list-style-type: none"> — Incentivo à Política da implantação de ouvidorias de saúde. — Sensibilização da gestão para a importância da Ouvidoria na Gestão. — Realização de capacitação regional e macrorregional aos ouvidores da rede própria do Estado. — Monitoramento e avaliação das atividades das ouvidorias. — Estabelecimento de estratégias de informação e comunicação/divulgação da ouvidoria aos usuários do SUS.
4. Desenvolver Plano de Ação para manter 100% das ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde em funcionamento - COMSUS	11 de ouvidorias em funcionamento nos Consórcios Intermunicipais de Saúde	13	16	20	20	Número de convênios com cláusula de implantação de ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> — Inclusão nos convênios COMSUS dos Consórcios, de cláusula sobre a implantação de ouvidoria com o envolvimento da área responsável na SESA. — Realização de capacitação aos ouvidores dos Consórcios Intermunicipais de Saúde. — Estabelecimento de estratégias de comunicação e divulgação junto aos usuários.
5. Qualificar as 54 Ouvidorias nos estabelecimentos contratualizados ao SUS - HOSPSUS FASE 1	44 estabelecimentos contratualizados ao SUS com Ouvidoria	47	50	54	54	Número de contratos com cláusula de implantação de ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> — Incentivo à Política da implantação de ouvidorias de saúde. — Inclusão nos contratos dos estabelecimentos contratualizados - HOSPSUS (Fase 1) de cláusula sobre a implantação de ouvidoria, com o envolvimento da área responsável na SESA. — Estabelecimento de estratégias de informação e comunicação/divulgação da ouvidoria aos usuários do SUS.
Ações que contemplam todas as metas da Ouvidoria							<ul style="list-style-type: none"> — Disponibilização permanente de material de divulgação da ouvidoria, em pontos estratégicos, aos usuários do SUS. — Distribuição do material de divulgação da ouvidoria em eventos da saúde, ouvidorias itinerantes nas Regionais de Saúde, Operação Verão da Ouvidoria no litoral do Paraná, entre outras ações. — Disponibilização do manual do Ouvidor à todas as Ouvidorias de Saúde. — Divulgação das Cartilhas de Direitos dos Usuários da Saúde, nos estabelecimentos de saúde públicos e contratualizados. — Elaboração, impressão e distribuição de materiais técnicos, educativos e de orientação para profissionais e comunidade - Monitoramento e avaliação permanente das Ouvidorias de Saúde (Regionais de Saúde, Hospitais e Unidades Próprias, Consórcios Intermunicipais de Saúde)