



MANUAL DO OUVIDOR

PARA IMPLANTAÇÃO DE
OUVIDORIAS DO SUS NO
PARANÁ

Secretaria de Estado da Saúde do Paraná-SESA

Beto Richa

Governador do Paraná

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde

Sezifredo Paz

Diretor Geral

Oliva Pacheco Vasconcellos

Ouvidora Geral da Saúde-PR

Organização e Elaboração:

Oliva Vasconcellos

Pesquisa Bibliográfica

Sílvia Caroline Barchak (2012)

Curitiba – 2015.

Todos os direitos reservados.

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica.

Tiragem: 2ª edição – 2015 – 2.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE – SESA/PR

Ouvidoria Geral da Saúde-SESA/PR

Rua Piquiri, 170 - Rebouças.

80.230-140- Curitiba - Paraná

Telefone: 0800 – 644 4414

Home Page: www.saude.pr.gov.br



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
INTRODUÇÃO.....	7
O QUE É UMA OUVIDORIA DO SUS.....	9
FINALIDADE DE UMA OUVIDORIA E O PAPEL DO OUVIDOR.....	9
INDICADORES BÁSICOS PARA IMPLANTAR E/OU IMPLEMENTAR UMA OUVIDORA NO ESTADO DO PARANÁ.....	11
1. ESTRUTURA FÍSICA	11
2. INDICAÇÃO DO OUVIDOR.....	11
3. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR	12
4. PROCESSO DE TRABALHO	12
GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	18
RELATÓRIOS GERENCIAIS	20
PROCESSO DE TRABALHO DA OUVIDORIA – FLUXOGRAMA.....	20
COMO REALIZAR O ATENDIMENTO AO TELEFONE	22
FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA GERAL, REGIONAIS E UNIDADES PRÓPRIAS DO SUS-SESA/PR	25
PERGUNTAS E RESPOSTAS	27
BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS	35
BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS DO SUS	37
BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS DO SUS NO PARANÁ.....	37

ENDEREÇOS DAS OUVIDORIAS.....	38
BIBLIOGRAFIA	43
ANEXOS:	45
Resolução SESA nº 113/2011 (Instrumento Normativo de Ouvidoria).....	45
Resolução SESA nº 114/2011 (Instrumento Normativo indicando Ouvidor).....	49
Deliberação CIB/PR nº 42/2012 (Define critérios de implantação de Ouvidoria de Saúde no Paraná)	50
Recomendação CES/PR nº 02/2013 (Recomenda a implantação de Ouvidorias Municipais)	52
Resolução SESA nº443/2013 (Cria as Ouvidorias do SUS nas Unidades Próprias do Estado e Consórcios Intermunicipais de Saúde)	53
Resolução SESA nº 372/2012 (Altera o artigo 7º da Resolução SESA nº 113/2011).....	58

APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Saúde do Paraná – SESA/PR, com o objetivo de garantir ao cidadão a oportunidade de participar da gestão pública em saúde, apoiando-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei n.º 8.080/90, efetivou a criação da **Ouidoria Geral da Saúde-SESA/PR**, através das Resoluções SESA Nº 113/11e 114/11, como um canal democrático de informação e de escuta da população em geral, sendo um espaço de recepção das manifestações dos cidadãos, tendo como objetivo qualificar a gestão do SUS no seu âmbito estadual.

Desde que o Movimento pela Reforma Sanitária construiu a proposta do Sistema Único de Saúde – SUS, sempre foi destacado que a sociedade deveria participar ativamente da sua construção e implantação. Para isso, seria importante que tivéssemos os conselhos de saúde garantidos em Lei como instâncias institucionalizadas de proposição e controle social.

Após 21 anos, a Lei 8.080/90 é regulamentada pelo Decreto Presidencial n. 7.508/12, o qual aprofunda os processos já preconizados no Pacto pela Saúde, ao exercer a importante função de regular a estrutura organizativa do SUS e reafirma o papel do controle social no estabelecimento de diretrizes para o seu planejamento.

Esse decreto estabelece os Contratos Organizativos da Ação Pública que formaliza o acordo de colaboração firmado entre Entes Federativos que hoje é expresso por meio do instrumento do Pacto pela Saúde denominado Termo de Compromisso de Gestão, e define claramente as responsabilidades de cada Ente Federado na realização das ações e dos serviços de saúde.

Cada vez mais a ampliação do diálogo com a sociedade se faz necessária. A Ouvidoria de Saúde é uma ferramenta de gestão, que tem sua importância na medida em que estimula a participação e avaliação dos cidadãos nos serviços de saúde.

A implantação das Ouvidorias do SUS, estruturadas e com a participação do cidadão, contribui para a efetivação do exercício da cidadania.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Estadual do SUS/SESA – Paraná tem como objetivo propiciar a participação popular por meio de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios para que a administração pública formule suas políticas públicas atendendo os anseios da população e conseqüentemente a melhoria da qualidade dos serviços de Saúde. Ao proporcionar a interlocução entre o usuário dos serviços públicos de saúde e os prestadores/órgãos reclamados, a Ouvidoria Estadual do SUS/SESA/PR cumpre com seu objetivo.

Tendo em vista a transparência e a democratização na condução da gestão do SUS no Paraná, o presente Manual procura apresentar os principais passos para implantação e implementação de Ouvidorias Municipais de Saúde com vistas a garantir um canal efetivo entre o cidadão e a administração.

A seguir, disponibilizaremos aos municípios, estabelecimentos contratualizados ao SUS, Consórcios Intermunicipais de Saúde e demais Ouvidorias do SUS, as orientações básicas para implantação e implementação de Ouvidorias do SUS, procurando respeitar suas características, com critérios mínimos para considerar uma Ouvidoria em funcionamento, mantendo um canal de comunicação para orientação, capacitação e avaliação.

Oliva Pacheco Vasconcellos

Ouvidora Estadual do SUS/PR



O QUE É UMA OUVIDORIA DO SUS

A Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma ferramenta de gestão que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. A Ouvidoria é um canal direto do cidadão com os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações. Estimula a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos, e favorece mudanças e ajustes nas atividades e processos das instituições à frente das necessidades apresentadas pelo cidadão.

Assim, a Ouvidoria tem como propósito também conhecer o grau de satisfação do usuário, buscando soluções para as questões levantadas, oferecendo informações gerenciais e sugestões à instituição, visando o aprimoramento dos serviços prestados, contribuindo para a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais com seu público interno e externo.

A Ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças e favorecer uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, para a promoção da cidadania.

Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia, pois nos países democráticos o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses coletivos.

FINALIDADE DE UMA OUVIDORIA E O PAPEL DO OUVIDOR

A Ouvidoria tem como finalidade buscar soluções para as questões suscitadas com as manifestações; oferecer informações gerenciais e sugestões ao gestor visando aprimorar a prestação do serviço.

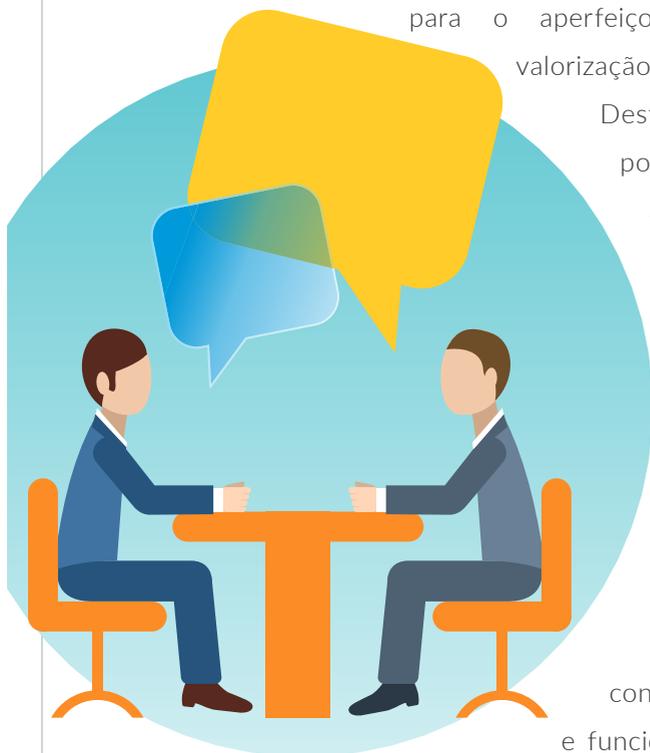
A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que a mesma auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o Ouvidor tende ser um importante instrumento de interação entre o órgão e o ambiente, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborar com os programas de qualidade implementados nas instituições.

Os órgãos públicos vêm dotando o Ouvidor à uma sensibilidade na captação de problemas, encaminhamento de sugestões e livre acesso entre os diversos setores da organização na busca de soluções, contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento e valorização do cidadão.

Desta forma o Ouvidor também poderá atuar na defesa da administração, promovendo o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, o Ouvidor deve ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a qual





pertence, pois só assim poderá encaminhar/acompanhar os diversos questionamentos/problemas para soluções, com os quais venha a se deparar.

INDICADORES BÁSICOS PARA IMPLANTAR E/OU IMPLEMENTAR UMA OUVIDORA NO ESTADO DO PARANÁ

1. ESTRUTURA FÍSICA

Para a implantação e/ou implementação de uma Ouvidoria é importante a definição da sua necessidade dentro do órgão ao qual ela estará vinculada e a decisão para sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia.

A Ouvidoria deve compor um espaço físico adequado com boa localização e acessibilidade, inclusive com espaço reservado para atendimento individual ao cidadão, resguardando o sigilo que a atividade requer.

Recomendamos:

- 01 sala exclusiva para Ouvidoria – preferencialmente
- 01 computador e impressora
- 01 mesa
- 03 cadeiras
- 01 armário ou arquivo

*** As Ouvidorias Municipais de Saúde irão se estruturar conforme suas condições, de forma a garantir o pleno funcionamento das Ouvidorias Regionais – Deliberação CIB/PR nº 42/12.**

2. INDICAÇÃO DO OUVIDOR

Os servidores, preferencialmente de carreira, que serão indicados pelo Gestor para exercer o papel de Ouvidores, devem compor o perfil desejado para a função, como:

- Conhecer a política de saúde e os serviços prestados pelo SUS;
- Postura ética, imparcialidade e objetividade e ter capacidade de escuta;

- Boa comunicação e Relacionamento interpessoal;
- Postura pedagógica, propositiva e não contestatória;
- Capacidade de planejamento;
- Poder de negociação e Liderança;
- Possuir credibilidade, ser imparcial e ter bom senso.
- Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos e ter capacidade de persuasão,

Recomendamos que a Ouvidoria de Saúde esteja ligada ao Gabinete do Secretário, facilitando a tomada de decisões.

3. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

- Recepção, Análise E/ou Tratamento e Encaminhamento das demandas
- Acompanhamento/trâmite e Resposta das demandas dentro do prazo estabelecido.
- Elaboração de Relatórios Gerenciais para a Secretaria Municipal de Saúde

4. PROCESSO DE TRABALHO

4.1. RECEPÇÃO, ANÁLISE E/OU TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS (queixas, denúncias, reclamações, solicitações, elogios)

- MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR TELEFONE: deve ser realizada uma sondagem da manifestação, que poderá ser resolvida sem registro. A sondagem é pesquisar, investigar cautelosamente, perguntar de forma direcionada sobre a manifestação a ser registrada. Checar quais órgãos o cidadão já procurou, pois a Ouvidoria nunca pode ser a primeira



porta. Neste caso não se registra a manifestação, e sim orienta qual o caminho de entrada para o Sistema Único de Saúde, ou o caminho de encaminhamento.

Caso necessário, o registro da manifestação deve ser coerente, completo, objetivo, ortograficamente correto e fidedigno ao desejo do cidadão. Quando o cidadão não tiver todos os dados suficientes para o registro da manifestação, solicitar que as busque e torne a ligar.

As demandas de estabelecimentos (hospitais) próprios, conveniados e/ou contratados do Estado, podem ser encaminhadas à Ouvidoria Regional de Saúde para agilizar seu encaminhamento.

- **MANIFESTAÇÃO RECEBIDA POR CARTA:** checar se está legível quanto a identificação dos assuntos nela contidos, dados completos e consistentes, remetente completo para posterior resposta.

- **SISTEMA OUVIDORSUS:** Os municípios que são Nível 1 – podem registrar as manifestações no Sistema OuvidorSUS, realizam o processo completo no sistema, desde o registro até a conclusão da manifestação. Aqueles municípios que são Nível 2 – não registram as manifestações no Sistema, somente recebem as demandas do DOGES ou da Ouvidoria Estadual através do Sistema OuvidorSUS.

- **SIGO – SISTEMA INTEGRADO PARA OUVIDORIAS:** Este é o Sistema utilizado pelas Ouvidorias Regionais de Saúde, Unidades Próprias do Estado, Consórcios Intermunicipais de Saúde e alguns municípios do Estado do Paraná, para o registro das manifestações através do site da SESA/PR e respectivas instituições, ou recebidas por telefone, pessoalmente e carta/correspondência.

As Ouvidorias têm a orientação de fazer o trâmite destas manifestações através de **Respostas Rápidas** quando se trata de assunto a ser resolvido

dentro da Instituição/SESA (demanda em que não é necessária a abertura de um processo). São as manifestações que podem ser resolvidas com as suas sub redes (os setores internos da Regional de Saúde), de forma a esclarecer o usuário de forma rápida.

Quando for necessário fazer encaminhamento de demanda para outro órgão fora da Instituição, deve ser aberto processo, numerado, para que o mesmo possa ser rastreado e recuperado.

Nas Ouvidorias Municipais de Saúde, orientamos que o fluxo deve ser combinado com o Gestor Municipal, o qual deve dar ciência aos seus Chefes de Divisão.

4.2 ACOMPANHAMENTO E CONCLUSÃO/RESPOSTA DAS DEMANDAS

O acompanhamento da demanda deve ser realizado tendo em vista o **prazo estabelecido para resposta da mesma ao cidadão**. É necessário que cada Ouvidoria tenha um controle do encaminhamento de suas demandas e prazos para as respostas.

É responsabilidade da Ouvidoria que origina o encaminhamento da demanda, bem como dos setores que a recebem em procurar dar uma resposta ao cidadão dentro do **prazo** esperado, de forma satisfatória.

É importante também que a resposta a ser dada ao cidadão seja de forma clara, e se necessário orientar o usuário de algum procedimento dentro das normas estabelecidas no Sistema Único de Saúde, que sejam fornecidos todos os passos para que o mesmo possa seguir a orientação dada.

Ressalta-se que:

1. Os processos abertos na Ouvidoria devem ser arquivados na Ouvidoria.

2. A Ouvidoria a dar a resposta ao cidadão é aquela que originou a demanda, ou aquela a que a demanda foi atribuída.

4.3 PRAZOS PARA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS:

O prazo estabelecido para a conclusão das manifestações acolhidos nas Ouvidorias deve ser sempre o menor possível, porém deve estar contemplado no Instrumento Normativo da Ouvidoria um prazo máximo de tempo para conclusão das manifestações conforme sua classificação, seja ela reclamação, denúncia, sugestão, informação ou elogio.



4.4 ESTABELECENDO UMA REDE DA OUVIDORIA DO SUS

O efetivo funcionamento das Ouvidorias – e não apenas de uma unidade em isolado – depende de sua integração sistêmica. Para tanto é necessário que elas se relacionem de forma colaborativa, não hierárquica, continuada e em rede, presencialmente e/ou virtualmente, independentemente da localização física, visando compartilhar conhecimentos, aprender e gerar inovações no trabalho.

A contínua troca de informações sobre conceitos, fluxos, procedimentos internos, normativos, experiências e relações internas e externas proporcionam um crescimento mútuo das Ouvidorias numa relação onde todas ganham ao mesmo tempo.

Entre os maiores desafios que hoje se apresentam para uma perceptiva sistêmica está, de um lado, o estímulo à organização interna das Ouvidorias Públicas, com ênfase na eficiência, na eficácia e na efetividade e, de outro, o alcance de um nível cada vez mais elevado de participação das ouvidorias em parceria com outras instâncias de participação e controle social.

A Ouvidoria é responsável por receber as manifestações, analisar e encaminhar para a área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão. Isso significa que a **rede** de uma Ouvidoria pode ser entendida como a extensão desse processo, pois para o trabalho da Ouvidoria ser efetivo é necessário que essa possua articulação com as áreas responsáveis para a resolução da demanda.

A **rede** nada mais é do que as áreas, órgãos ou instituições que serão responsáveis por responder ou resolver as demandas acolhidas.

Para a estruturação de uma rede, inicialmente, é necessário que a equipe da Ouvidoria sensibilize a organização/estrutura do órgão gestor da saúde respectivo, para que a estruturação da rede não fira a organização do mesmo. Também se faz necessário conhecer as competências e atribuições de cada área que integrará a rede.

Estabelecer uma rede, assim, significa em primeiro lugar, seguir os princípios e diretrizes do SUS e, na sequência:

- conhecer as competências e atribuições das áreas que integrarão a rede para encaminhamento correto das manifestações;
- seguir e respeitar a lógica e a organização do órgão gestor e demais instituições envolvidas;
- discutir com a equipe, a gestão e com os parceiros as propostas de fluxos, prazos, processos de trabalho, responsabilidades e agentes



responsáveis em cada ponto da rede.

Deve-se analisar o perfil dos órgãos/setores que farão parte da rede, de forma que o percurso da demanda seja rápido e eficiente. Sendo assim, a Ouvidoria pode determinar se a rede será composta por todas as unidades de saúde ou então composta por todas as unidades de saúde e seus departamentos, ou ainda, por todos esses e ainda suas superintendências.

Após essa definição torna-se importante estar atento aos tópicos seguintes:

- Definição dos objetivos da implantação da Ouvidoria do SUS.
- Importância da Ouvidoria para a gestão e para as áreas envolvidas.
- Canais de entrada e fluxos propostos para a estruturação da rede, inclusive de relatórios gerenciais.
- Definição de responsáveis em cada órgão/setor para responder as demandas e pactuação de processos de trabalho com cada integrante da rede.
- Responsabilização definida nas respostas aos cidadãos (Ouvidoria versus da rede).
- Definição de prazos para resposta, formalmente – Instrumento Normativo da Ouvidoria
- Divulgação de informações e princípio ético quanto ao tratamento das demandas.

O atendimento à população, muitas das vezes, transcende a capacidade de atuação das ouvidorias. Nesses casos, é preciso contar com os serviços de atendimento (a exemplo das redes da saúde e da assistência social, entre outras), de forma pactuada e planejada. O objetivo de estabelecer rede é proporcionar ao cidadão maior agilidade na resposta às suas manifestações junto aos órgãos gestores de saúde.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Para a ouvidoria alcançar seus objetivos é necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático dentro da instituição a que pertence.

Quando o ouvidor receber uma manifestação e solicitar a uma unidade da instituição para que seja providenciada a sua resolução, ele inicia um processo de gestão da informação. As demandas devem ser compreendidas em sua totalidade e as dúvidas dos cidadãos sanadas.

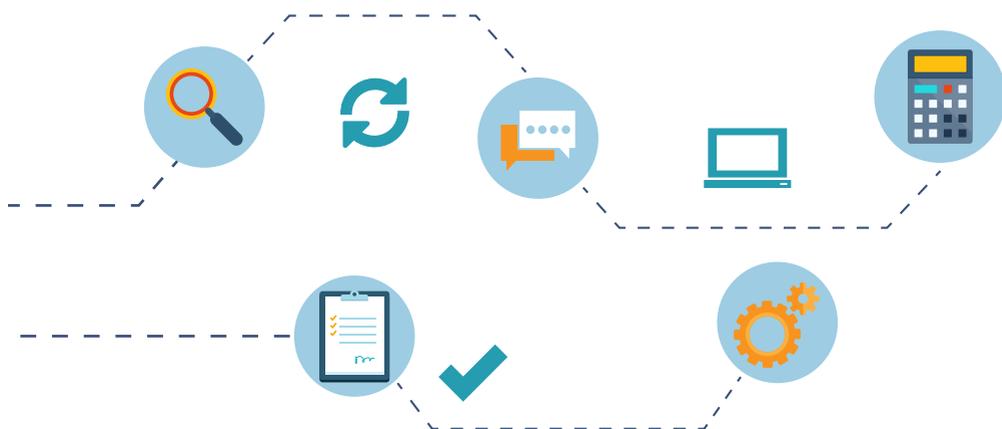
Esse processo poderá tramitar por diversas unidades da instituição ou até por outros órgãos até retornar à ouvidoria para a conclusão final.

Caso o processo de resolução venha a demorar ou até fracassar motivado por entrave burocrático em determinada unidade ou órgão, então o ouvidor deve intervir como mediador e sugerir, ao final, medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos administrativos da instituição.



Recomenda-se que a ouvidoria estabeleça os seguintes elementos:

- a) **Plano de Trabalho**, que contemple informações específicas sobre sua atuação;
- b) **Tipificação das manifestações** em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;
- c) **Relatórios estatísticos/ Relatório Gerencial** com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação qualitativa dos resultados;
- d) **Definição de prioridades** e duração máxima de atendimento das manifestações;
- e) **Monitoramento** contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência;
- f) **Elaboração de fluxograma** das atividades da ouvidoria;



RELATÓRIOS GERENCIAIS

Os Relatórios Gerenciais devem destacar os casos que podem ter impacto na gestão ou que julgarem relevantes por outros motivos.

Nos Relatórios devem constar:

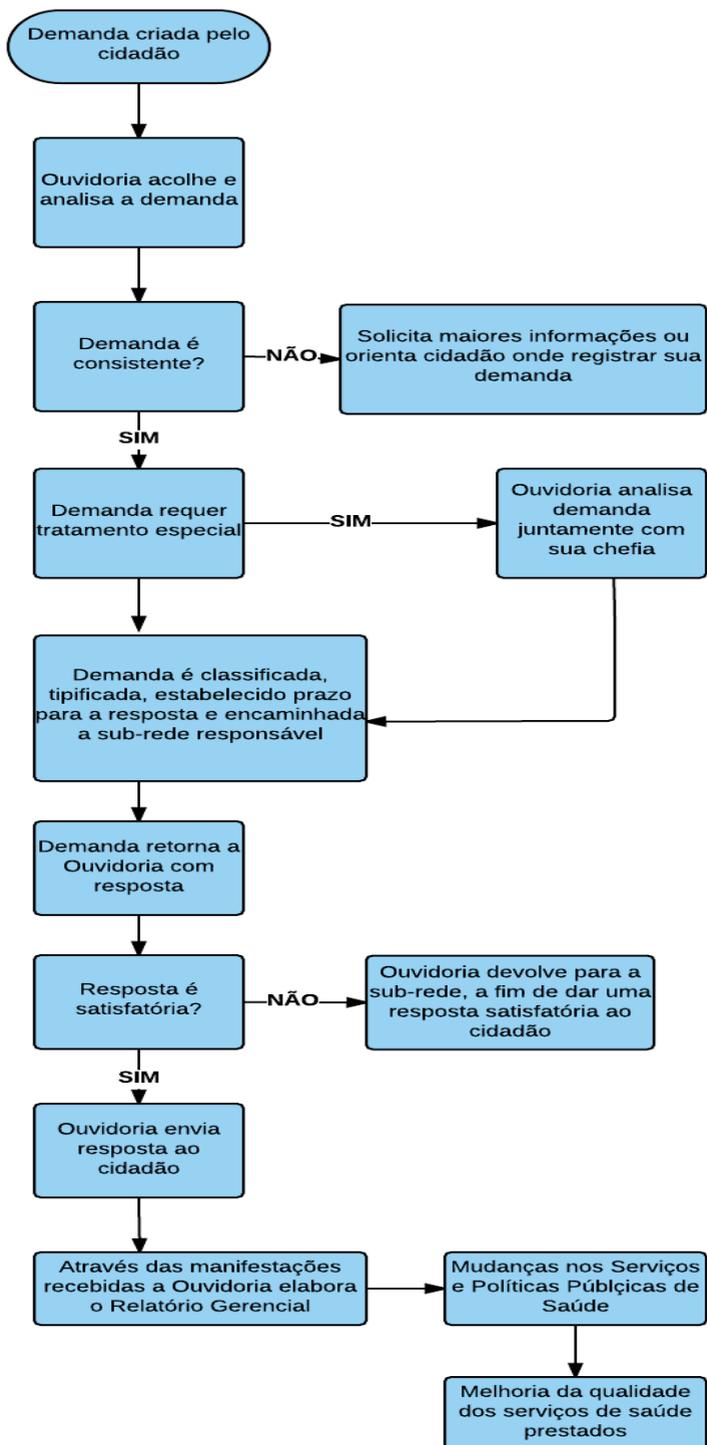
- a) Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações);
- b) Proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc.
- c) Percentuais de atendimento;
- d) Níveis de satisfação com os serviços do órgão;
- e) Indicadores quantitativos e qualitativos;
- g) Sugestões e recomendações ao dirigente da instituição;
- h) Informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

É importante também que na medida do possível se realize pesquisas junto a população acerca dos serviços prestados e de opinião sobre a atuação da Ouvidoria.

Quando a Ouvidoria elabora um Relatório Gerencial com todas as informações importantes para o gestor estará contribuindo para:

- a construção e no desenvolvimento da cidadania e o estímulo à qualidade dos serviços prestados.
- à implementação de mudanças positivas na cultura interna dos servidores

PROCESSO DE TRABALHO DA OUVIDORIA – FLUXOGRAMA



COMO REALIZAR O ATENDIMENTO AO TELEFONE

Atualmente existe varias tecnologias disponíveis para oferecer um bom atendimento ao cidadão que entra em contato com a Ouvidoria por telefone.

Isso, sem dúvida nenhuma, é de grande valia. O problema é que colocam tudo a perder quando o atendimento telefônico é falho, ineficiente e ruim.

O telefone ainda é um instrumento bastante utilizado por isso é necessário levar em conta alguns fatores quando precisar atender alguém através dele. Não se deve esquecer-se da qualidade do atendimento tanto das ligações internas, que também compromete a comunicação e a agilidade no andamento das manifestações, mas também no acolhimento das manifestações por telefone.

Abaixo relacionamos algumas orientações básicas sobre o atendimento por telefone:





1. Nunca use o “alô”. Utilize a prática adotada pela instituição: nome da empresa, ou seu nome e sua saudação para ligações externas, ou apenas seu nome ou, se preferir, também uma saudação para as internas;

Ex: Ouvidoria do SUS, boa tarde!

2. Evite o terrível “quem fala?”, “quem é?” “quem gostaria?”.

Seja cortês ao telefone e faça a abordagem de outra forma.

Ex: “Por gentileza, em que poderia lhe ajudar?” **ou** “Com quem gostaria de falar?”.

3. Saiba lidar com as reclamações. Ninguém gosta de ouvir reclamações, mas se você der atenção a quem reclama certamente você tem muito mais chances de satisfazer a pessoa descontente, e aumentar a possibilidade de que ela ligue novamente.

4. Saiba exatamente o que o cidadão está querendo. Algumas pessoas não sabem explicar corretamente qual o problema que estão enfrentando. Isso faz com que o próprio atendente demore mais tempo que o necessário para resolver o problema, ou, até mesmo, não tenha certeza de que a solução apresentada seja a ideal. Por isso, a comunicação deve ser clara. Não tenha medo de pedir mais informações.

5. Acredite no que está dizendo. Se você realmente acredita no que está falando, passará credibilidade para o cidadão. Quando acreditamos em algo, isso se manifesta em nossa linguagem corporal, expressões

faciais e na voz. E a sua voz é a forma de contato mais importante em um atendimento. Como passar uma informação para o cidadão, e querer que ele fique satisfeito, se você mesmo não acredita naquilo que falou?

6. Se for o caso de algum registro de manifestação inicia-se a abordagem sobre o assunto. Se o cidadão precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco de ele desligar o telefone e perder.

7. Evite digitar enquanto fala ao telefone ou faça qualquer barulho que possa prejudicar a conversa com o cidadão. Quando necessário interromper para solicitar a complementação de alguma informação, fazê-lo sem prejuízo do raciocínio do conteúdo/teor da manifestação por parte do cidadão.

8. Se tiver uma crise de soluço ou tosse, peça licença e coloque o telefone em “espera” até se recuperar. Caso não seja possível, peça para alguém da Ouvidoria para atender a ligação para você. Evite comer, beber, mascar chiclete ou chupar bala enquanto fala ao telefone.

9. Caso seu chefe não esteja disponível para atender a ligação, peça para o cidadão ligar mais tarde. Se você ficar de retornar corre o risco de falhar na sua atribuição.

Nunca diga “**Ele não se encontra**”, afinal ele não está perdido. Diga apenas “**Ele não está no momento. Gostaria de deixar recado?**” - Tenha sempre à mão papel e caneta, para anotar recado e anote corretamente com letra legível.



10. Quando for transferir uma ligação externa a alguém internamente da sua instituição, tenha a delicadeza de adiantar o assunto ao colega de trabalho e só assim transferir a ligação. Não cometa a grosseria de transferir diretamente a ligação sem mesmo saber se seu colega está em seu local de trabalho ou mesmo se ele poderá atender o cidadão, pois a ligação poderá voltar para você, e, provavelmente o cidadão estará irritado.

11. Tente se conter com pessoas mal-educadas ao telefone. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-la. Jamais o interrompa, grite ou seja agressiva com ele.

FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA GERAL, REGIONAIS E UNIDADES PROPRIAS DO SUS-SESA/PR

Como registrar sua manifestação:

Antes de registrar uma manifestação à Ouvidoria do SUS procure o órgão e/ou instituição envolvida com a resolução de seu problema ou questionamento, podendo ser a Unidade Básica de Saúde, Ouvidoria do Hospital, Laboratório ou Clínica, Secretaria Municipal de Saúde, ou outras instituições vinculadas ao Sistema Único de Saúde. Desta forma, você terá mais agilidade na solução do seu problema.

Entretanto, se você tentou e não obteve sucesso, orientamos que primeiramente entre em contato com a Ouvidoria de Saúde do seu município de residência, após **ligue para 0800 644 44 14**. Este número de

telefone identificará o município de origem de sua ligação e **direcionará para a Ouvidoria Regional de Saúde** a que o município pertence.

Você pode também registrar sua manifestação através do formulário web, no

Site www.saude.pr.gov.br no link ouvidoria.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

É necessário se identificar para registrar uma manifestação?

Sim. A manifestação deve ter um meio de contato para que a Ouvidoria possa encaminhar a resposta ou solicitar complementação de dados.

Pode ser registrada sob o estado do sigilo, garantindo a total privacidade do manifestante.

É possível registrar uma manifestação sob o estado do anonimato?

A manifestação anônima só será aceita caso esteja escrita de forma bastante clara, explicando o fato em si, endereço, nomes dos envolvidos e de preferência com envio de documentos comprobatórios. Caso contrário a manifestação será rejeitada.

Como faço para conseguir uma consulta médica pelo SUS?

O acesso universal, igualitário e ordenado às ações e serviços de saúde, conforme legislação vigente se inicia pelas portas de entrada do Sistema Único de Saúde -SUS e se completa na rede regionalizada e hierarquizada, de acordo com a complexidade do serviço.

O (a) cidadão (a) deve se dirigir ao Posto de Saúde mais próximo de sua residência e agendar uma consulta na rede de atenção primária. A continuidade do cuidado em saúde será assegurada em todas as suas modalidades, nos serviços, hospitais e em outras unidades integrantes da rede de atenção da respectiva região.

Como faço para conseguir medicamentos não padronizados do SUS?

Você deve encaminhar-se à Regional de Saúde do seu município, para abertura de Processo Administrativo para Medicamentos, com os seguintes documentos:

-CPF; -RG; -Cartão SUS; -Comprovante de residência; -Prescrição Atualizada do(s) medicamento(s) – Receituário Médico; Atestado médico com CID da(s) doença(s); Relatório médico com justificativa para uso desses(s) medicamento(s); Estudo clínico (literatura/publicação) que comprove a eficácia do medicamento escolhido para a(s) doença(s) apontada(s).

Obs: Não serão aceitos atestados sem o CID da doença;

* Os documentos preenchidos pelo médico deverão conter carimbo legível (com Nome e CRM do Médico), data e assinatura.

Como é a classificação dos medicamentos e de quem a responsabilidade pela sua distribuição à população?

Básico = medicamento relacionado ao Componente Básico da Assistência Farmacêutica, a ser disponibilizado pelas Secretarias Municipais de Saúde, que constam da RENAME - Relação Nacional de Medicamentos.

O acesso a estes medicamentos se dá através das farmácias Municipais.

CEAF = Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, medicamentos padronizados pelo MS e disponibilizados pelas Secretarias Estaduais de Saúde, quando atendidos os critérios dos protocolos estabelecidos pelo MS.

O acesso a estes medicamentos se dá através do Estado-SESA, por meio das farmácias Especiais nas Regionais de Saúde.

Estratégico = Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica, medicamentos padronizados e adquiridos pelo MS, enviados aos estados que fazem a distribuição aos municípios.

O acesso a estes medicamentos se dá através das farmácias Municipais.

Especial = medicamento padronizado pela SESA PR, nos programas especiais, disponibilizado de acordo com critérios definidos pela SESA.

O acesso a estes medicamentos se dá através do Estado-SESA, por meio das farmácias Especiais nas Regionais de Saúde.

NP = medicamento não padronizado no SUS

É necessária abertura de processo Administrativo para medicamentos na Regional de Saúde.

ONCOLOGIA = medicamentos destinados ao tratamento de câncer, que devem ser disponibilizados pelos CACONS ou UNACONS. O CEMEPAR não gerencia esta aquisição/distribuição.

OFTALMOLOGIA = para o tratamento do Glaucoma, o acesso se dá nos serviços cadastrados junto ao SUS como referência os quais devem disponibilizar os colírios, de acordo com protocolo estabelecido pelo MS.

O que é o Programa Farmácia Popular?

O Programa Farmácia Popular faz parte da política do Ministério da Saúde para ampliar o acesso da população aos medicamentos, beneficiando as pessoas que têm dificuldade para realizar tratamentos por causa do custo dos remédios. Estão disponíveis medicamentos gratuitos como no caso dos medicamentos para diabetes e hipertensão e outros com desconto de até 85%.

Para utilizar as Farmácias, basta que o usuário tenha uma receita médica ou odontológica da rede pública ou particular, contendo medicamentos disponíveis no Programa. A receita é importante para evitar a automedicação, que pode causar intoxicações ou mascarar sintomas de doenças importantes.

A lista dos medicamentos é encontrada no link:

<http://portal.saude.gov.br/portal/aplicacoes/faq/faqcategoria.cfm?idcat=841&idquest=2418>

Qual o órgão que devemos procurar tratando-se de Planos de Saúde ou Atendimento particular?

Os estabelecimentos privados se caracterizam pela atuação, por iniciativa própria, de profissionais liberais, legalmente habilitados, e de pessoas jurídicas de direito privado na promoção, proteção e recuperação da saúde.

Informamos que os canais que podem ser procurados são:

1. A Agência Nacional de Saúde (ANS) que regulamenta a atuação dos planos de saúde, e a **Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)** regulam as regras sanitárias que atingem os hospitais. No que diz respeito à infra-estrutura do estabelecimento como limpeza/higiene, entre outras, pode ser procurada a Vigilância Sanitária do seu município na Secretaria Municipal de Saúde.

Informamos que o número de telefone da Agência nacional de Saúde – ANS é Disque ANS 0800 701 9656.

2. O PROCON, que na área da saúde acata reclamações sobre problemas relacionados a hospitais, clínicas, laboratórios, medicamentos, planos de saúde;

3. Ministério Público do Paraná, na **Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Paraná**, Ed. Affonso Alves de Camargo, Rua Marechal Hermes, 751 - Centro Cívico, CEP: 80530-230 - Curitiba – PR - Fone: (41) 3250-4463.

4. Os Conselhos de Classe, como Conselho Regional de Medicina, Conselho Regional de Farmácia, Conselho Regional de Fisioterapia, Conselho Regional de Enfermagem, Conselho Regional de Odontologia, etc....



5. A Ouvidoria do Plano de Saúde pelo qual foi realizado o atendimento ou internamento hospitalar.

É obrigado a implantar uma Ouvidoria de Saúde?

Os municípios pactuam a implantação de ouvidorias do SUS através do Sispecto.

Segundo o COAP, no Indicador 65 – está definida a Proporção de municípios com Ouvidoria Implantada

Tipo do indicador	Específico
Diretriz Nacional	Diretriz 13 - Qualificação de instrumentos de execução direta, com geração de ganhos de produtividade e eficiência para o SUS.
Objetivo Nacional	Objetivo 13.1 - Qualificação de instrumentos de gestão, com geração de ganhos de produtividade e eficiência para o SUS.
Meta	Meta Regional e Estadual: 100% de municípios com serviço de ouvidoria implantado
Relevância do Indicador	A ouvidoria, no âmbito do monitoramento e da avaliação, tem a finalidade de contribuir com a avaliação do sistema, por meio do envolvimento do usuário, estabelecendo comunicação entre o cidadão e o Poder Público, de forma a promover encaminhamentos necessários para a solução de problemas e efetiva participação da comunidade na gestão do SUS, de acordo com a Constituição Federal de 1988, visando ganhos de produtividade e eficiência para o SUS.

Indicador do SISPACTO

O serviço de ouvidoria deve ser implantado como um sistema de comunicação entre o cidadão e o poder público, para apurar de forma permanente as necessidades e interesses do usuário, bem como a sua avaliação das ações e serviços de Saúde, visando ganhos de produtividade e eficiência para o SUS.

Considera-se implantado um serviço de ouvidoria quando houver:

Espaço físico para o funcionamento da ouvidoria, um ou mais canais de



recebimento das manifestações (telefone, formulário **web**, atendimento presencial, entre outros), um ou mais canais de resposta (meio impresso, telefone, **e-mail**) ao cidadão e utilização de sistema para o tratamento das demandas de saúde oriundas da população, produção de relatórios para a gestão do SUS com informações sobre necessidades e interesses do usuário, bem como a sua avaliação das ações e serviços de Saúde.

Como é a parceria da Ouvidoria e Conselho de Saúde?

A Ouvidoria de Saúde deve ter parceria com o Conselho de Saúde, porém é necessário ter clareza das suas atribuições para não gerar conflitos.

A Ouvidoria é um instrumento de gestão que garante o canal de comunicação com o usuário de saúde. Na Ouvidoria o cidadão tem um canal direto e individual para apresentar suas questões na área da saúde.

O Conselho de Saúde fiscaliza e propõe sobre os serviços de saúde prestados pelo Gestor. No Conselho de Saúde, o cidadão é representado através de entidades organizadas da sociedade.

*A Ouvidoria deve apresentar no Conselho de Saúde o Relatório quadrimestral.

Como são avaliados os serviços contratualizados ao SUS?

Todos os serviços contratualizados ao SUS têm um contrato no qual deve estar contemplado a implantação de uma ouvidoria do SUS onde o usuário possa estar participando da administração através de suas manifestações.

Abaixo apresentamos uma tabela como são avaliados alguns hospitais contratualizados ao SUS:

PARÂMETROS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO / OUVIDORIA

Indicadores a serem monitorados	Pontuação
Apresentar mensalmente relatório à Comissão, sobre Pesquisa de avaliação do nível de satisfação dos usuários do Hospital, através de formulário aprovado pela Comissão	200
Manter Ouvidoria permanente no Hospital, apresentando relatórios trimestrais à Comissão	200
Nas Ouvidorias ou Auditorias Municipais e estadual, caso haja comprovação de denúncias por cobrança indevida de profissionais e/ou hospital, bem como de outra natureza, a pontuação não será considerada no trimestre	200
Manter cartazes da Ouvidoria e de  não ao depósito prévio  afixados permanentemente no Hospital, em locais que os usuários tenham acesso, com as informações de gratuidade integral do SUS. Divulgar a existência de ouvidoria para os usuários no município (avaliação da auditoria municipal e estadual)	200
Garantir acompanhante (familiar) para crianças (0 a 14 anos) gestantes, deficientes físicos e pacientes acima de 60 anos. Viabilizar o acesso dos visitantes à equipe responsável pelo paciente. Garantir área física para conforto de usuários, familiares e trabalhadores, com condições adequadas de higiene.	200
Desenvolver mecanismos de Acolhimento com Avaliação e Classificação de risco e prioridade de atendimento aos usuários do SUS, na Porta de Entrada do Hospital/ estabelecimento. Mensalmente será avaliada a implantação do mecanismo.	200
Total de pontos da humanização do Atendimento	1100

BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, - Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, artigos 37,

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

- Lei 8.142/90 que dispõe da criação dos Conselhos e Conferências de saúde
- Lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de ouvidorias em todos os órgãos estaduais- 1.999 – São Paulo
- O Decreto nº 3.382/2000 delega ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça as funções de Ouvidor-Geral da República - 2000.
- A Medida Provisória nº 2.216/2001 que cria a Corregedora-Geral da União, que integra a Presidência da República - 2001.
- O Decreto nº 4.177/2002 que transfere as competências de Ouvidoria-



Geral do Ministério da Justiça para a Corregedora-Geral da União, com exceção das relativas à de Ouvidoria Geral de direitos humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça- 2002

- O Decreto nº 4.490/2002 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União – 2002

BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS DO SUS

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, art. 196 a 198.
- Lei 8080/90 que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.
- Pacto de Gestão do SUS – Portaria 399/2006 – Prevê a implantação e implementação de Ouvidorias nos Municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS.
- Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS – Portaria GM/MS nº 3.027/07
- Carta dos Direitos dos Usuários da saúde – Portaria GM/MS nº 1.820/09

BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS DO SUS NO PARANÁ

- Decreto nº 777/2007, artigo 15 que define as competências da Ouvidoria Geral da Saúde-SESA/PR
- Resolução SESA nº 113/2011, que estabelece os objetivos, atribuições e prazos para resposta das manifestações ao cidadão. (Instrumento Normativo da Ouvidoria)
- Resolução SESA nº 114/11, que indica o servidor para exercer o cargo de Ouvidor Estadual do SUS-SESA/PR (Instrumento Normativo de Ouvidor)
- Resolução 290/11, que indica os Ouvidores Regionais de Saúde,
- Deliberação /PR nº 42/2012, que estabelece os critérios mínimos para a implantação de uma Ouvidoria do SUS no Estado do Paraná.
- Resolução SESA 372/2012 – Estabelece prazos de resposta as manifestações acolhidas na Ouvidoria Geral e Regionais do SUS/PR;
- Resolução SESA 443/2013, que estabelece os objetivos, atribuições

e prazos para resposta das manifestações ao cidadão- Instrumento Normativo da Ouvidoria para as Unidades Próprias do estado e Consórcios Intermunicipais de Saúde

- Recomendação do CES/PR 002/2013 – que recomenda que todos os municípios do Estado do Paraná implantem a Ouvidoria do SUS, seguindo os critérios da Deliberação CIB nº 42/12; e que as Ouvidorias do SUS apresentem quadrimestralmente seus Relatórios Gerenciais em plenárias dos Conselhos de Saúde dos seus respectivos municípios

ENDEREÇOS DAS OUVIDORIAS

Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR

Tel: 0800 644 4414

Site: www.saude.pr.gov.br link ouvidoria

Associação Brasileira de Ouvidores - ABO

Tel. (11) 3289-9300

abonacional@abonacional.org.br

Associação Nacional de Ouvidores Públicos - ANOP

faleconosco@anop.com.br

Departamento Nacional de Ouvidoria – DOGES

Tel: (61) 3306-7457

Site: www.saude.gov.br

Ouvidoria Municipal de Saúde de Curitiba

Tel: 0800 644 0041

Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Paraná - HC-UFPR

Tel. (41) 3360-1859

ouvidoria@hc.ufpr.br

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA

Tel. (61) 3462-6838

ouvidoria@anvisa.gov.br

Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ

Tel. (21) 3885-1762

ouvidoria@fiocruz.br

Instituto Nacional do Câncer – INCA

Tel. (21) 3207-1399

ouvidoria.geral@inca.gov.br

OUVIDORIAS REGIONAIS DE SAÚDE DO PARANÁ	ENDEREÇO
1ª RS - PARANAGUÁ	Avenida Coronel José Lobo, 547 - CEP 83.203-340
2ª RS - METROPOLITANA - CURITIBA	Rua Barão do Rio Branco, 465 - CEP 80.010-180
3ª RS - PONTA GROSSA	Rua Doutor Paula Xavier, 743 - CEP 84.040-010
4ª RS - IRATI	Rua Munhoz da Rocha, 244 - 2º andar - CEP 84.500-000
5ª RS - GUARAPUAVA	Rua Vicente Machado, 1109 - CEP 85.010-260
6ª RS - UNIÃO DA VITÓRIA	Rua Mal. Floriano Peixoto, 180 - CEP 84.600-000
7ª RS - PATO BRANCO	Rua Tapajós, 470 - CEP: 85.501-030
8ª RS - FRANCISCO BELTRÃO	Rua Vereador Romeu Werlang, 521 - CEP 85.601-020
9ª RS - FOZ DO IGUAÇU	Rua Santos Dumont, 460 - CEP 85.851-040
10ª RS - CASCAVEL	Av. Tancredo Neves, 1453- CEP 85.805-000
11ª RS - CAMPO MOURÃO	Rua Mamborê, 1500 - CEP 87.302-140
12ª RS - UMUARAMA	Rua Ministro Oliveira Salazar, 4150 - CEP 87.501-225
13ª RS - CIANORTE	Praça da República, 71 - CEP 87.200-000
14ª RS - PARANAVÁ	Rua Bahia, 17 - CEP 87.704-040

16ª RS - APUCARANA	R. Ozório Ribas de Paula, 435 - CEP 86.800-020
17ª RS - LONDRINA	Rua Piauí, 75 - CEP 86.020-390
18ª RS - CORNÉLIO PROCÓPIO	R. Justino Marques Bonfin, 17 - CEP 86.300-000
19ª RS - JACARÉZINHO	Rua Paraná, 581 - CEP 86.400-000
20ª RS - TOLEDO	Rua Rui Barbosa 1858 - CEP 85.900-040
21ª RS - TELÊMACO BORBA	Av. Samuel Klabin, 741 Paraná, 443 - CEP 84.265-590
22ª RS - IVAIPORÃ	Rua Mato Grosso, 780 - CEP 86.870-000

CONSÓRCIOS INTERMUNICIPAIS DE SAÚDE NO PARANÁ

RS	Município	Consórcio	Endereço	Bairro	CEP
01	Pontal do Paraná	CISLIPA	Rua Noêmio Gabriel Simas, 138	Praia de Leste	83.255-000
02	Curitiba	CIPS	Rua Voluntária da Pátria, 400	Centro	80020-000
02	Curitiba	COMESP	Avenida Presidente Kennedy, 3768	Portão	80.610-010
03/21	Ponta Grossa	CIMSAUDE	Rua Coronel Bittencourt, 270	Centro	84010-290
04	Irati	CIS/AMCESPAR	Rua Coronel Grácia, 761	Centro	84500-000
05	Guarapuava	CIS CENTRO OESTE	Rua Vicente Machado, 1109	Centro	85010-260
05	Pitanga	CIS PARANÁ CENTRO	Rua Machado de Assis S/N	Vila Nova	85.200-000
05	Guarapuava	CIS CENTRO OESTE	Rua Rodrigues Alves, 1437	Centro	85.903-500
05	Laranjeiras do Sul	ASSISCOP	Rua Diogo Pinto, 1320	Centro	85.301-290

06	União da Vitória	CISVALI	Rua Ipiranga, 251	Centro	84.600-000
07	Pato Branco	CONIMS	Rua Osvaldo Aranha, 377	Centro	85.501-037
08	Francisco Beltrão	ARSS	Rua Antonio Carneiro Neto, 801	Alvorada	85.601-090
09	Medianeira	CISI	Rua Argentina, 2191, Sala 03	Condá	85.884-000
10	Cascavel	CISOP	Rua da Bandeira, 1991	Centro	85.120-121
11	Campo Mourão	CIS-COMCAM	Rua Mambore, 1542	Centro	87.302-140
12	Umuarama	CIS AMERIOS	Avenida Ângelo Moreira da Fonseca, 866	Parque Danielle	87.503 -030
13	Cianorte	CISCENOP	Rua Piratininga, 668	Zona 1	87.200-256
14	Paranavaí	CIS/AMUNPAR	Rua Marechal Candido Rondon, 640	Centro	87.704-090
15	Maringá	CISAMUSEP	Avenida Cidade de Leiria, 416	Zona 1	87.013-280
16	Apucarana	CISVIR	Rua Clotario Portugal, 1147	Centro	86.800-020
17	Londrina	CISMEPAR	Travessa Goiânia, 152	Centro	86.020-170
18	Cornélio Procópio	CISNOP	Rua Justino Marques Bonfim, 196	Conjunto Vitor Dantas	86.300-000
19	Jacarezinho	CISNORPI	Rua Paraná, 1261	Centro	86.400-000
20	Toledo	CISCOPAR	Rua Professora Leonilda, 1203	Centro	85.010-230
22	Ivaiporã	CIS IVAIPORÃ	Rua Professora Dina Proença, 500	Centro	86.870-000



BIBLIOGRAFIA

Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS

- Ouvidoria Geral do SUS, 2010 - Brasília – DF.

Guia de Orientações Básicas: Para Ouvir a Vigilância Sanitária - Brasília, julho de 2007.

A voz da cidadania, orientações básicas para implantação de Ouvidoria do SUS, 2010; Salvador, Bahia;

MACHADO, José de Ambrosis Pinheiro; PAULA, Getulio Cesar; de **Ouvidoria: Manifestação do Cidadão** – Experiência de 10 anos da Ouvidoria; PRODESP/Poupatempo – SP.

Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria – Brasília – DF – 5ª edição – 2009 – Presidência da Republica; Controladoria Geral da União – CGU; Ouvidoria- Geral da União.

Cartilha da Ouvidoria – FHE (Fundação Habitacional do Exército) – POUPEX (Associação de Poupança e Empréstimo)

Cartilha da Ouvidoria Estadual de Saúde – Secretaria da Saúde - Governo de Pernambuco

Ouvidoria-Geral do SUS: Um Espaço de Cidadania - Brasília – DF – 2010- 1ª edição -Ministério da Saúde - Serie F. Comunicação e Educação em Saúde.

Cartilha "Orientações para implantação de Unidade de Ouvidoria" –
Controladoria Geral da União /CGU – 2012 - www.cgu.gov.br

Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria: Rumo ao Sistema Participativo – 5ª edição, 2010, revisada e atualizada – Controladoria Geral da União- CGU- Ouvidoria-Geral da União – Brasília -DF.

Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS
(material de apoio) -3º edição – Brasília

Universidade Federal de Uberlândia - Ouvidoria – 2008.

ANEXOS:

RESOLUÇÃO SESA Nº 0113/2011- Publicado no DOE nº 8477 de 31/05/11.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei nº 8.485 de 03.06.1987 e,

Considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea **e**, que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde – SUS;

Considerando o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

Considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90,

RESOLVE:

Art. 1º Definir os principais objetivos da Ouvidoria Estadual do SUS:

- a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria de Estado da saúde do Paraná;
- b) atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;
- c) contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;
- d) implementar as Ouvidorias Regionais de Saúde para assessorar o processo de implantação e/ou implementação das Ouvidorias Municipais de Saúde;
- e) estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde;
- f) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 2º Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Estadual do SUS:

- a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;
- b) formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;
- c) acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- d) organizar e prover as condições necessárias à realização de capacitações junto aos Ouvidores Regionais e Municipais de Saúde;
- e) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- f) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

Art. 3º As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

- a) característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;
- b) não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.

Parágrafo primeiro: será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Parágrafo segundo: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, internet, no **site www.saude.pr.gov.br** no link Ouvidoria, através do formulário disponível no Sistema OuvidorSUS.

Art. 4º O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá

determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 5º O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

Art. 6º O(a) Ouvidor(a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 7º Os prazos de resposta ao cidadão serão:

Urgente – até 15 dias

Alta – até 30 dias

Média – até 60 dias

Baixa – até 90 dias.

Art. 8º Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidor (a)

- 01 (um) Assessor (a) do Sistema Ouvidor SUS

- 01 (um) supervisor para a Recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas.

- 01 (um) supervisor para o Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das demandas.

- 05 (cinco) estagiários, sendo três de nível médio e dois de nível superior.

Art. 9º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para Ouvidor (a)
- 01 sala para recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas.
- 01 sala para Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das Demandas.
- 01 sala atendimento presencial

Art. 10. É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 26 de maio de 2011.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde

RESOLUÇÃO SESA Nº 0114/2011 - Publicado no DOE nº 8477 de 31/05/11

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei nº 8.485 de 03.06.1987 e,

Considerando a Resolução SESA nº 0113/2011, de 26 de maio de 2011, que estabelece os procedimentos e atividades inerentes à Ouvidoria Estadual do SUS,

RESOLVE:

Art. 1º Indicar a servidora OLIVA DE FÁTIMA PACHECO VASCONCELLOS como Ouvidora Estadual do SUS – SESA/PR.

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação,

revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 26 de maio de 2011.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde

DELIBERAÇÃO Nº 042 - 02/04/2012

A Comissão Intergestores Bipartite do Paraná, reunida em 27/03/2012, no município de Curitiba, considerando:

1- O artigo 37, parágrafo 30, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços:

2- O disposto no Capítulo 11, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

Que as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90, com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde;

3- O artigo 30, em seu item II, da Portaria na 2979/11 estabelece como resultados esperados, com a aplicação do repasse do incentivo financeiro, o aperfeiçoamento dos atuais canais de participação social, criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistemas de saúde, e de mecanismos de escuta do cidadão, com o fortalecimento do



Sistema Nacional de Ouvidoria e a estruturação da Ouvidoria Ativa, por meio das seguintes ações: adição de medidas de aferição de satisfação dos usuários do SUS; e - realização de atividades de qualificação de ouvidores;

4- Decreto na 7.508/11, que regulamenta a Lei 8.080/90, em seu art. 37 que estabelece que o Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde-COAP observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa: I. estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços como ferramenta de sua melhoria; II- apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, e; III- publicidades dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.

Aprova os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado:

1. Indicação oficial de 1(um) servidor para a função de Ouvidor; preferencialmente de carreira;
2. Criação de um Instrumento Normativo da Ouvidoria estabelecendo objetivos, estrutura física e equipamentos mínimos para funcionamento, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão;
3. Disponibilização de um número de telefone exclusivo para Ouvidoria a ser divulgado à população;
4. Elaboração de Relatórios Gerenciais quadrimestrais ao Gestor, disponibilizado a Ouvidoria Regional.

René José Moreira dos Santos

Coordenação Estadual

Marina S. Ricardo Martins

Coordenação Municipal

Recomendação CES/PR nº 02/2013

O Conselho Estadual de Saúde do Paraná – CES/PR, regulamentado conforme disposto no inciso

III do artigo 169 da Constituição Estadual e artigo 1º da Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, pela Lei Estadual nº 10.913, de 04 de outubro de 1994, no uso de sua competência regimental conferida pelo artigo 5º, reunido na 205ª Reunião Ordinária, de 18 de novembro de 2013,

Considerando:

- os princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal;

- o disposto no Capítulo II, Seção V, do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

- a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

- o Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, no seu art. 37 coloca o Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

I – estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria;

II – apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e

III – publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas

as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar,

Recomenda:

1. que todos os municípios do Estado do Paraná implantem a Ouvidoria do SUS, seguindo os critérios da Deliberação CIB nº 42/12;

2. que as Ouvidorias do SUS apresentem quadrimestralmente seus Relatórios Gerenciais em plenárias dos Conselhos de Saúde dos seus respectivos municípios.

Joelma Aparecida de Souza Carvalho

Presidente do CES/PR

RESOLUÇÃO SESA Nº 443/2013

(Publicada no Diário Oficial do Estado nº 9022, de 15/08/13)

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei nº 8.485 de 03.06.1987 e,

- considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

- considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

- considerando o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34

do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

- considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

- considerando o Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, no seu Art. 37 coloca que o Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

- I - estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria; II - apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e III - publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar,

RESOLVE:

Art. 1º - Criar ouvidorias do SUS nas unidades próprias do Estado do Paraná e consórcios intermunicipais de saúde, bem como estimular a criação das ouvidorias de saúde nos hospitais contratualizados com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde, apoiando-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90.

Parágrafo Único: As ouvidorias das unidades próprias e consórcios intermunicipais de saúde ficarão sob a coordenação da Ouvidoria Geral da Saúde – SESA/PR.



Art. 2º - São os principais objetivos das Ouvidorias Hospitalares do SUS e Consórcios

Intermunicipais de Saúde:

a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração;

b) atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública e/ou contratualizada, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

c) contribuir para a melhoria dos serviços prestados e/ou contratualizados pelo Estado para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

d) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 3º - São atribuições das Ouvidorias Hospitalares do SUS e Consórcios Intermunicipais de Saúde:

a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;

b) formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

c) acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

d) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto aos usuários dos hospitais próprios e/ou Contratualizados e Consórcios;

e) apresentar, divulgar e disponibilizar relatórios das atividades da Ouvidoria à Ouvidoria Geral da Saúde bem como à sociedade organizada (Conselhos de Saúde e Movimentos Comunitários em Saúde).

Art. 4º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

b) serão aceitas demandas sob o estado do anonimato, desde que registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.

c) será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Parágrafo Único: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, web/internet no site do referido Hospital ou da Secretaria Estadual de Saúde, e/ou Consórcio no link Ouvidoria através do sistema informatizado definido pela Ouvidoria Geral da Saúde do Paraná.

Art. 5º - O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 6º - O Ouvidor e toda sua equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade e moralidade.



Art. 7º - Os prazos de resposta das manifestações ao cidadão serão:

Urgente – até 05 dias (informações e orientações);

Alta – até 15 dias (solicitações);

Média – até 45 dias (sugestões);

Baixa – até 60 dias (denúncias e reclamações).

Parágrafo Único: Considerando a característica da solicitação e/ou orientação sob análise do ouvidor o atendimento poderá ser definido como imediato ao gestor.

Art. 8º - O Ouvidor, no exercício de sua função, ficará subordinado diretamente à Direção do Hospital e/ou Consócio e terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 9º - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma estrutura física e de recursos humanos mínimos conforme a estrutura/capacidade instalada:

Parágrafo 1º: As estruturas de pequeno porte (até 50 leitos) deverão disponibilizar urnas coletoras para as manifestações, com formulário padronizado, seguindo processo de trabalho estabelecido para as ouvidorias hospitalares;

Parágrafo 2º: Às estruturas de médio a grande porte (acima de 50 leitos) será obrigatório:

a) indicação oficial de 01 (um) servidor para a função de Ouvidor; preferencialmente de carreira;

b) disponibilização de um número de telefone exclusivo para Ouvidoria

a ser divulgado à população;

c) disponibilização de uma sala exclusiva para Ouvidoria em local com acessibilidade aos usuários.

Art. 10 - É dever dos dirigentes e servidores dos estabelecimentos hospitalares e consórcios atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11 - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.
Curitiba, 13 de agosto de 2013.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde

RESOLUÇÃO SESA Nº 0372/2012

(Publicada no Diário Oficial do Estado nº 8768, de 02/08/12)

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei nº 8.485 de 03.06.1987, e

- considerando a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

- considerando o art. 10, do Decreto nº 4.531, de 15 de maio de 2012, que diz: “As informações pleiteadas deverão ser prestadas logo após o seu requerimento.”

RESOLVE:

Art. 1º Alterar o Artigo 7º da Resolução SESA nº 113/2011, de 22 de

maio de 2011, que passa a ter a seguinte redação:

“Art. 7º As manifestações devem ser classificadas e posteriormente definido o prazo de resposta ao cidadão sendo:

Denúncia: 46 a 90 dias – prioridade baixa

Reclamação: 46 a 90 dias – prioridade baixa

Solicitações de informação – 01 a 05 dias – prioridade alta

Outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta

Sugestões – 16 a 45 dias – prioridade média

Elogio – 16 a 45 dias – prioridade média

Outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta

Parágrafo Único - Após a classificação a manifestação deve ser analisada e definido o prazo para conclusão considerando o teor e classificação.”

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 31 de julho de 2012.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde

ANOTAÇÕES



Ouvidoria Estadual do SUS
0800 644 - 4414

