

# Ouvidoria Geral da Saúde SESA/Paraná

Relatório Gerencial  
1º Quadrimestre - 2016



# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SUS recebe manifestações de usuários do estado do Paraná, registra e encaminha as demandas acolhidas aos órgãos competentes para resolução e posterior resposta aos cidadãos, e dissemina informações em saúde.

Os canais de entrada de manifestações disponibilizados são:

- Telefone 0800;
- Internet – Portal da Secretaria de Estado da Saúde;
- Atendimento Presencial;
- Correspondência.

O presente Relatório Gerencial apresenta informações das manifestações recebidas entre os meses de janeiro e abril do ano de 2017, na Ouvidoria Geral do SUS do Paraná e sua rede composta pelas Regionais de Saúde, Hospitais e Unidades Próprias, Consórcios Intermunicipais de Saúde e Municípios que já aderiram ao sistema SIGO.

Vislumbrando o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS, buscamos traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta Ouvidoria durante o período em pauta.

O sistema que possibilita a captação e extração de dados gerenciais é o SIGO- Sistema Integrado de Ouvidorias, onde todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS, por meio dos canais de entrada, são registradas, e posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida, são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e posterior envio de parecer a esta e resposta aos cidadãos.

O Relatório Gerencial tem por objetivo fornecer o levantamento e análise dos dados acerca das manifestações registradas, visando subsidiar gestores na tomada de suas decisões, bem como instrumento potencialmente capaz de proporcionar um direcionamento de ações políticas e estratégicas.

Curitiba, Julho 2017.

**OLIVA PACHECO VASCONCELLOS**  
**Ouvidora Geral da Saúde-SESA/PR**

# INTRODUÇÃO

Com o objetivo de divulgar informações que subsidiem as ações na área da saúde, a Ouvidoria Geral do Estado do Paraná apresenta o Relatório quadrimestral, com dados quali-quantitativo das demandas recebidas em sua rede.

Apresentamos neste Relatório, dados referentes às manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do SUS/SESA/PR, Ouvidorias das Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais e Unidades Próprias, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde, no 1º quadrimestre do ano de 2.017, as quais totalizam 4.868 registros que serão detalhados no decorrer do Relatório.

Foram registradas 894 manifestações na Ouvidoria Geral do SUS/SESA/PR, 1.870 manifestações nas Ouvidorias Regionais de Saúde, 716 nas Ouvidorias dos Hospitais e Unidades Próprias, 195 nas Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e 1.178 nas Ouvidorias Municipais de Saúde que compõem o Sistema Informatizado SIGO.

Referente à Lei de Acesso à Informação recebemos 15 solicitações através do portal da Ouvidoria

Os dados deste relatório é a compilação dos Relatórios das respectivas ouvidorias que estão em rede com o Sistema Informatizado SIGO, permitindo nos relatórios individuais apontar à administração pública as melhorias e/ou mudanças necessárias com vistas à prestação dos serviços do SUS com qualidade.

# 1. Perfil dos manifestantes

Trata-se do demonstrativo do perfil do público a que se refere a manifestação, nos atendimentos registrados na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais Próprios, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde.

**Tabela 1 – Percentual das manifestações por perfil - 1º Quadrimestre 2017:**

Perfil do público demandante	
Cidadão	83,0%
Anônimo	8,6%
Ministério Público	2,9%
Sigiloso	2,6%
Profissional de Saúde	1,9%
Órgãos Públicos	0,3%
Prestador de Serviço	0,2%
Não informado	0,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

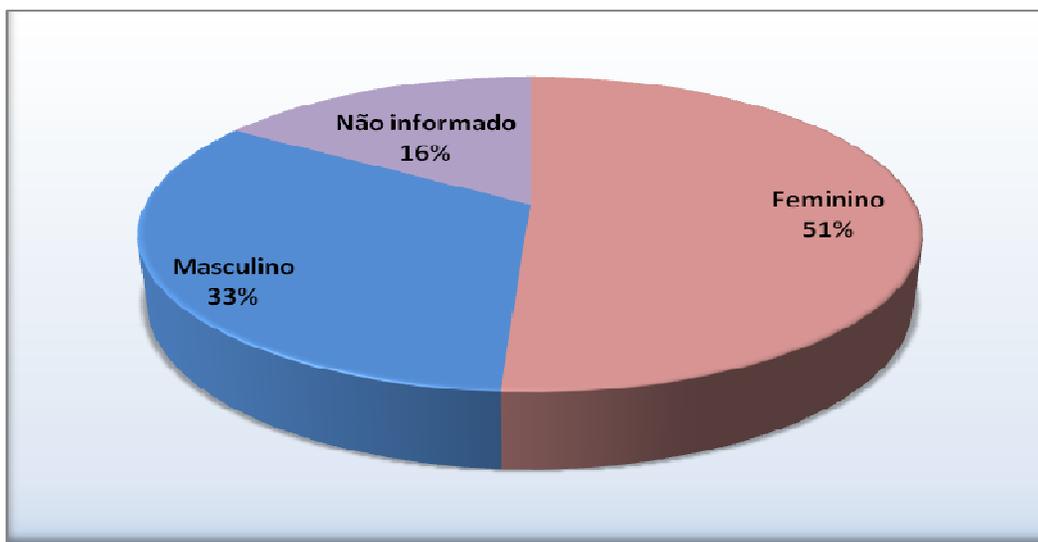
Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

No que diz respeito ao perfil do demandante nas Ouvidorias do SUS do estado do Paraná observa-se que, 83% das manifestações foram realizadas por cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde; sendo seguido por demandas anônimas(8,6%).

As manifestações registradas sob o anonimato, na sua maioria são denúncias e/ou reclamações de dirigentes/chefias, (improbidade, assédio aos servidores, má gestão, conflito entre servidores, entre outras).

Todas as denúncias e/ou reclamações graves são abertos processos para averiguações sumarias e caso aponte procedência, são abertos processos administrativos.

**Gráfico 1 – Percentual das manifestações por Sexo - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

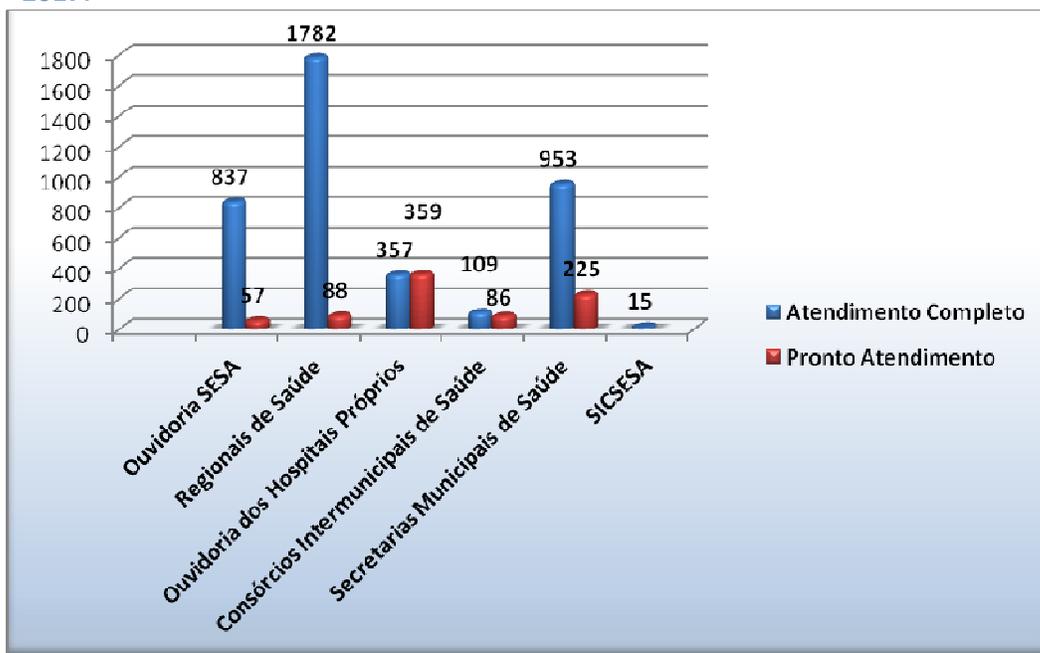
No 1º Quadrimestre de 2017, a grande maioria das pessoas que se identificaram são do sexo feminino, alcançando o total de 51%, enquanto 33% são do sexo Masculino. 16% prefeririam não se identificar.

**Tabela 2 – Número de manifestações por tipo de atendimento - 1º Quadrimestre 2017:**

Órgão	Atendimento Completo	Pronto Atendimento	Total
Ouvidoria Geral da Saúde	837	57	894
Ouvidoria das Regionais de Saúde	1782	88	1870
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	357	359	716
Consórcios Intermunicipais de Saúde	109	86	195
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	953	225	1178
SICSESA	15		15
<b>Total geral</b>	<b>4053</b>	<b>815</b>	<b>4868</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Gráfico 2 – Número de manifestações por tipo de atendimento - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

As Ouvidorias do SUS no estado do Paraná, são orientadas para o registro de todas as manifestações dos cidadãos que chegarem até elas.

Possuímos duas formas de registro, o Pronto Atendimento onde o próprio Ouvidor fornece a resposta para o cidadão, por se tratar de uma informação que a Ouvidoria já possui, e o Atendimento Completo, onde o Ouvidor recebe a manifestação, encaminha para o setor competente pela resposta e quando finalizada, envia a resposta para o cidadão.

No primeiro quadrimestre de 2017, 4.053 manifestações necessitaram das respostas de outros setores, enquanto 815 foram informações dadas pelo próprio Ouvidor no momento do atendimento.

A maioria dos registros de Pronto Atendimento, poderiam ser informados aos cidadãos no próprio local de atendimento: UBS, Postos de Saúde, consultórios médicos e hospitais que realizam atendimento ao SUS.

## 2. Dados das manifestações

Trata-se do detalhamento dos dados das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais Próprios, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde.

**Tabela 3 – Número de manifestações por Ouvidorias do SUS - 1º Quadrimestre 2017:**

Ouvidorias	No. Manifestações	Percentual
Ouvidoria SESA	894	18,3%
Ouvidoria das Regionais de Saúde	1870	38,4%
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	716	14,7%
Ouvidoria dos Consórcios Intermunicipais de Saúde	195	4,0%
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	1178	24,2%
SICSESA	15	0,3%
<b>Total</b>	<b>4868</b>	<b>100%</b>

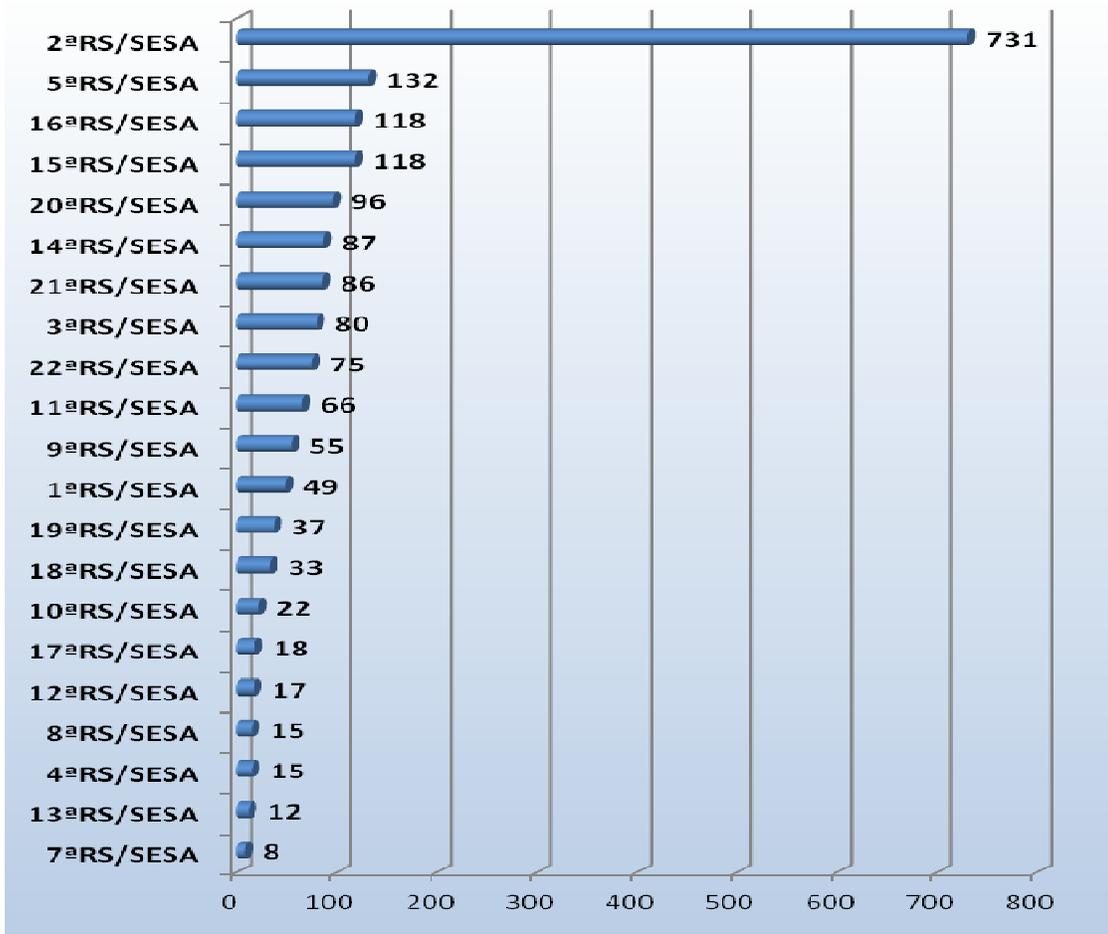
Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Os números acima apresentados representam as ouvidorias que estão ativas e interligadas ao Sistema Integrado de Ouvidorias- SIGO.

No final do ano de 2015, o SIGO foi disponibilizado para 25 municípios que cumpriam com os critérios da Deliberação CIB nº 42/12. No ano de 2016, foram capacitados para utilização do SIGO **06** municípios. Neste 1º quadrimestre de 2017 já foram capacitados **14** municípios. Estaremos implantando o SIGO em outros municípios com vistas a estabelecer uma rede de ouvidorias no Paraná.

A Ouvidoria Geral da Saúde registrou no período 894 manifestações, enquanto as 22 Ouvidorias das Regionais de Saúde tiveram 1.870 registros. Os registros dos Hospitais e Unidades Próprias totalizaram **716**, Consórcios Intermunicipais de Saúde em **195 registros**, e as Ouvidorias Municipais de Saúde somam **1.178** registros. No Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/SESA, foram **15** solicitações.

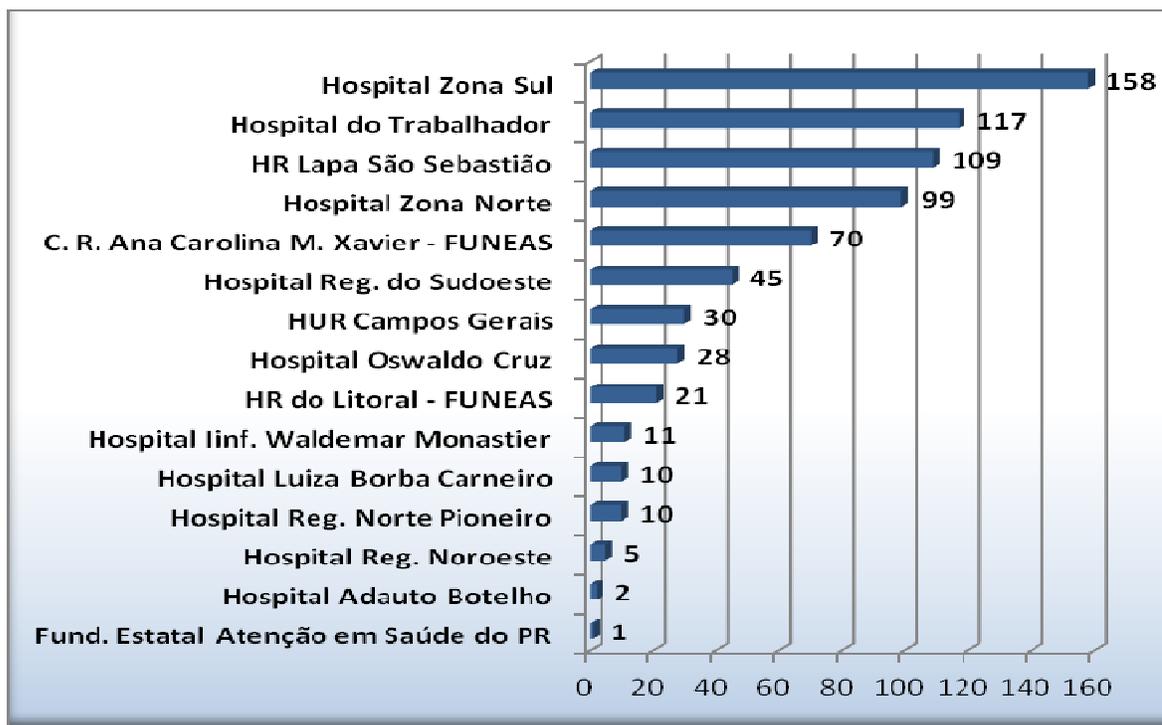
**Gráfico 3 – Número de manifestações por Regionais de Saúde - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Das 1.870 manifestações acolhidas pelas Ouvidorias das Regionais de Saúde no 1º quadrimestre de 2017, 731 foram registradas pela 2ª Regional de Saúde Metropolitana de Curitiba, obtendo 39% de todos os registros, seguida pela 5ª Regional de Saúde de Guarapuava; 15ª Regional de Saúde de Maringá e 16ª Regional de Saúde Apucarana.

**Gráfico 4 – Número de manifestações por Unidades e Hospitais Próprios do Estado - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

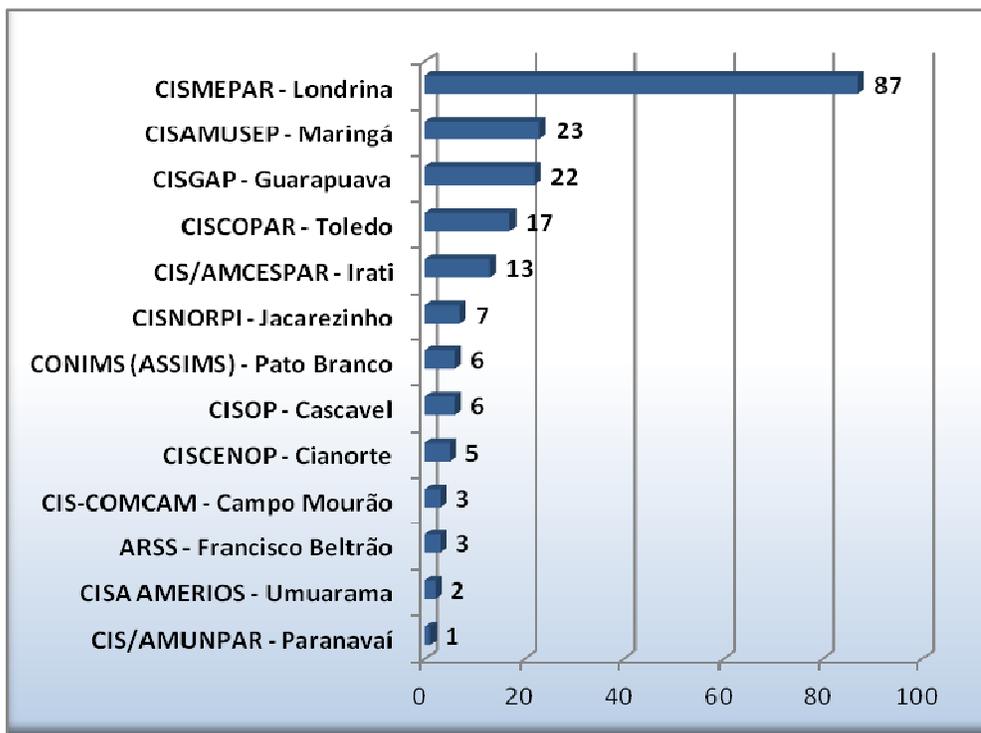
No 1º quadrimestre de 2017, o estado do Paraná contou com 14 Ouvidorias ativas em Hospitais e Unidades Próprias do Estado e a Ouvidoria da Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Paraná - FUNEAS.

Sobre as Unidades Próprias, temos o CRAID – Centro Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente, que está inserido como sub-rede da 2ª Ouvidoria Regional de Saúde, o Centro Psiquiátrico Metropolitano – CPM, o HEMEPAR – Centro de Hematologia e Hemoterapia do Paraná e o CRAID- Centro Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente, estarão implantando ouvidoria no próximo quadrimestre. Desta forma, a SESA/PR avança na garantia de comunicação do usuário com a administração na área da saúde, onde o cidadão terá sua demanda resolvida em um tempo muito menor.

O gráfico 4 apresenta o número de manifestações que foram registradas através destas Ouvidorias, onde o maior número de atendimentos ocorreu no Hospital Zona Sul- Londrina, e menor número de procura pela Ouvidoria no Hospital Adauto Botelho, em Pinhais.

A Ouvidoria da FUNEAS registrou 1 manifestação, tendo em vista o curto período de criação da Ouvidoria e por ter caráter administrativo.

**Gráfico 5 – Número de manifestações nos Consórcios Intermunicipais de Saúde - 1º Quadrimestre 2017:**

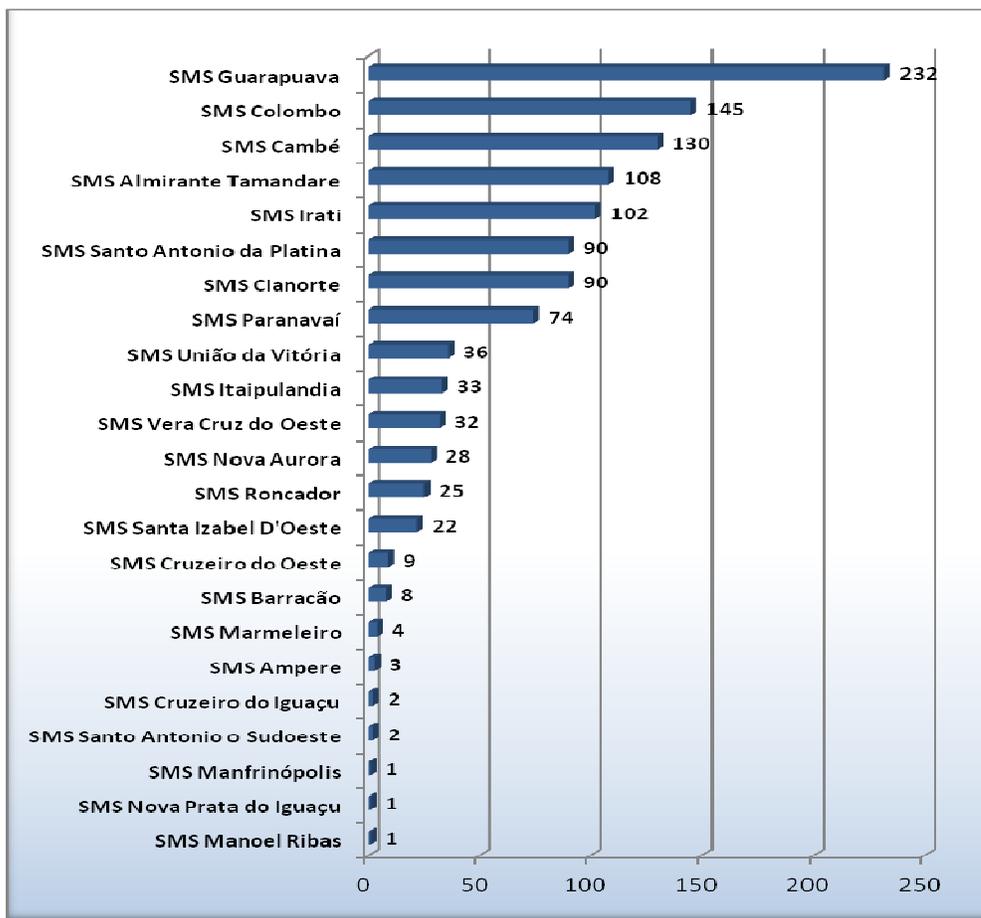


Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Da mesma forma que a informação anterior, possuímos Ouvidorias nos Consórcios Intermunicipais de Saúde. O estado possui Ouvidorias nos 21 Consórcios Intermunicipais de Saúde, apenas 13 delas tiveram demandas cadastradas no 1º quadrimestre de 2017, sendo o mais demandado neste período o CISMEPAR, no município de Londrina, com 87 manifestações, e o menos demandado o CIS/AMUNPAR, com 1 manifestação.

Muitas vezes, a diferença de número de manifestações entre as Ouvidorias pode ser explicada por suas peculiaridades regionais, sendo uma diferente da outra. A OGS orienta a divulgação das Ouvidorias junto ao cidadão.

**Gráfico 6 – Número de manifestações por Ouvidorias Municipais de Saúde que utilizam o SIGO - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Considerando que a OGS busca estabelecer uma rede forte, que gere credibilidade ao cidadão, desde o final do ano de 2015, o sistema informatizado SIGO foi disponibilizado para 45 municípios que cumprem com os critérios da Deliberação CIB nº 42/12, porém apenas 23 Ouvidorias Municipais de Saúde registraram manifestações no 1º quadrimestre.

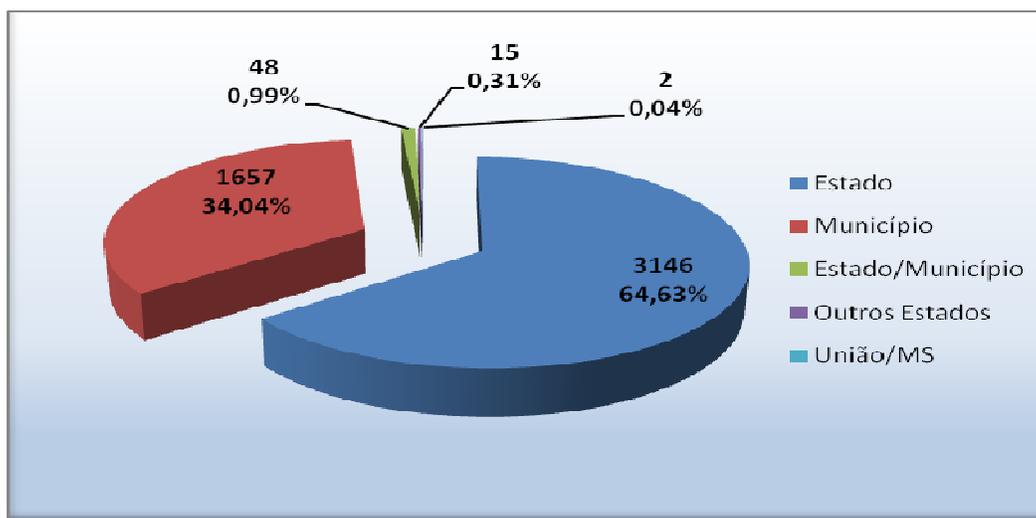
Neste quadrimestre, o município de Guarapuava, pertencente a 5ª Regional de Saúde, foi o município com maior número de manifestações, sendo 232, ou seja 20% das demandas municipais, seguida por Colombo com 12%, Cambé 11%, Almirante Tamandaré e Irati com 09% e Santo Antonio da Platina e Cianorte com 08% cada um. Todos os outros município somam 24%. O número de manifestações registradas retrata tanto a população dos municípios como pode apontar que a ouvidoria não esta divulgando seus serviços ao cidadão.

**Tabela 4 – Competência das manifestações por esfera de responsabilidade - 1º Quadrimestre 2017:**

Competência	Nº	Percentual
Estado	3146	64,63%
Município	1657	34,04%
Estado/Município	48	0,99%
Outros Estados	15	0,31%
União/MS	2	0,04%
<b>Total geral</b>	<b>4868</b>	<b>100</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Gráfico 7 – Número de manifestações por esfera de responsabilidade - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Através dos dados coletados nas manifestações, é possível a compreensão da competência de cada demanda, tendo em vista o assunto demandado.

Através da divulgação e orientação da população, foi possível diminuir a quantidade de demandas de competência municipal, que dão entrada na OGS, Regionais de Saúde, Hospitais e Unidades Próprias e Consórcios Intermunicipais.

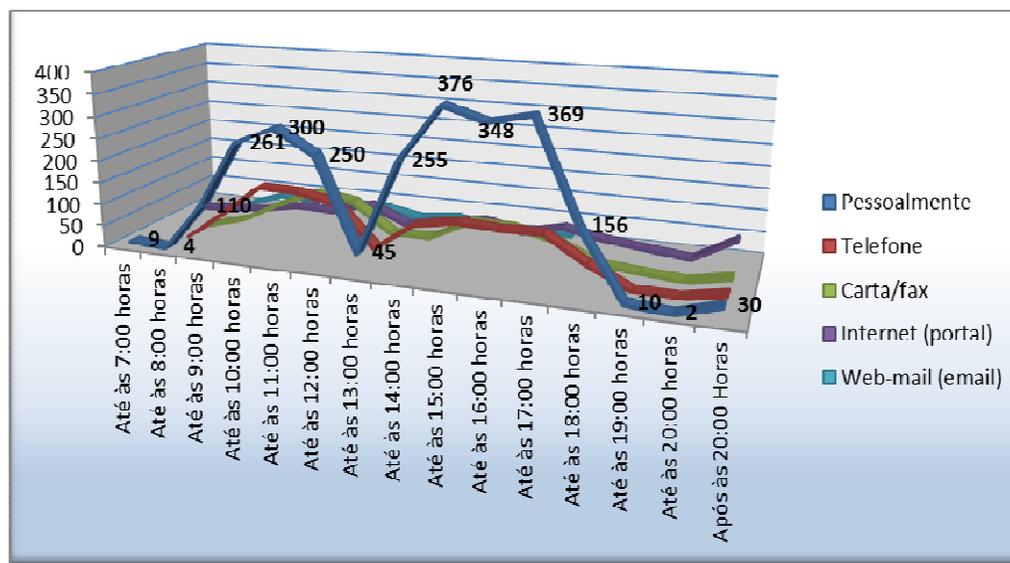
No primeiro quadrimestre de 2017, 64% foram de competência estadual, enquanto 34% de competência municipal. Isso demonstra a facilidade do usuário do sistema público em solucionar sua demanda no local em que ocorre.

**Tabela 5 – Número de manifestações por forma de contato - 1º Quadrimestre 2017:**

Órgão	Forma de Contato				
	Carta/ fax	Internet (portal)	Pessoalmente	Telefone	Total
Ouvidoria SESA	26	672	68	128	894
Ouvidoria das Regionais de Saúde	82	27	1448	313	1870
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	374	6	278	58	716
Consórcios Intermunicipais de Saúde	27	7	145	16	195
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	124	24	585	445	1178
SICSESA	-	15	-	-	15
<b>Total geral</b>	<b>633</b>	<b>751</b>	<b>2524</b>	<b>960</b>	<b>4868</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Gráfico 8- Número de manifestações por forma e horário de contato - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

A OGS busca oferecer o maior número possível de canal de comunicação com a população, para que o acesso sejam amplo e fácil.

A forma de contato que mais registrou atendimento neste quadrimestre foi o atendimento presencial, com 52% dos atendimentos na ouvidorias regionais de saúde, seguido pelo atendimento via telefone com 20%, conforme apresentado na tabela nº 5 e gráfico nº 6.

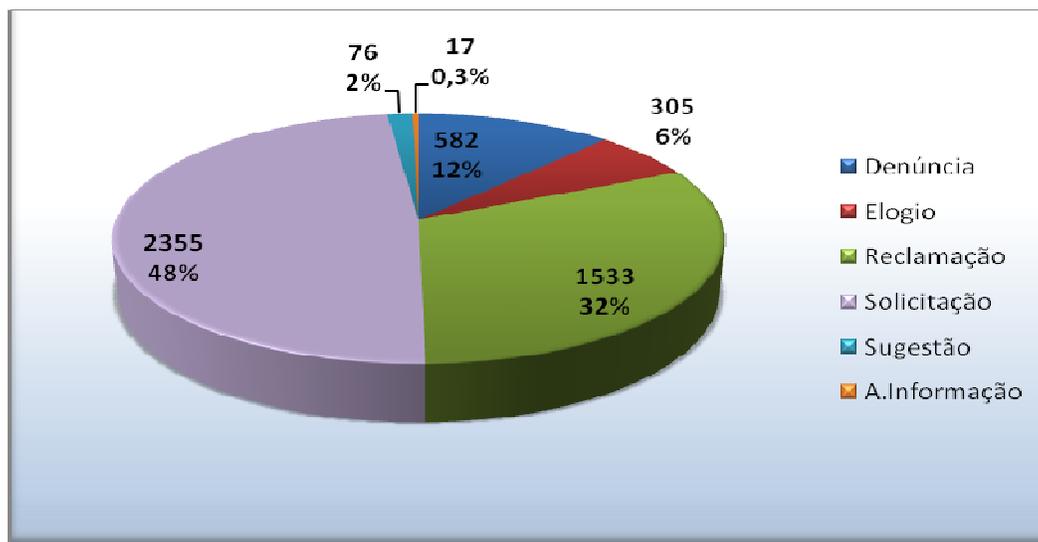
Os horários mais utilizados são os atendimentos presenciais entre 8h e 12h e 14h até as 17h, coincidindo com o horário de atendimento das ouvidorias.

**Tabela 6 – Número de manifestações por natureza de atendimento - 1º Quadrimestre 2017:**

Órgão	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação/Informação	Sugestão	A. Informação	Total
Ouvidoria SESA	280	10	244	351	8	1	894
Ouvidoria das Regionais de Saúde	131	26	278	1429	6		1870
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	10	198	286	177	45		716
Ouvidoria dos Consórcios Intermunicipais de Saúde	8	13	85	83	6		195
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	153	58	640	315	11	1	1178
SICSESA						15	15
<b>Total geral</b>	<b>582</b>	<b>305</b>	<b>1533</b>	<b>2355</b>	<b>76</b>	<b>17</b>	<b>4868</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Gráfico 9 - Manifestações por natureza de atendimento - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Seguindo a mesma tendência dos relatórios anteriores, no período do 1º quadrimestre de 2017, as solicitações foram as manifestações mais registradas, com um total de 2.355 (48,4%), seguida de reclamações com 1.533 (32%), denúncias com 582 (12%) e elogios 305 (6%). Com os dados apresentados somados aos assuntos das

manifestações, os gestores podem perceber os anseios dos cidadãos, analisando as propostas que satisfazem e quais necessitam de melhorias.

### 3. Tipificação das manifestações

Trata-se dos assuntos utilizados nas manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais Próprios, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde.

**Tabela 7 - Manifestações registradas na OGS/SESA segundo o grupo de assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**

Assunto – Ouvidoria Geral	Nº
Gestão Municipal	174
Assistência a Saúde	154
Assistência Farmacêutica	149
Recursos Humanos	126
Vigilância Sanitária	95
Gestão Estadual	69
Informação em Saúde	45
Ouvidoria	19
Vigilância em Saúde	18
Não pertinentes	15
Comunicação	09
Assuntos Não Pertinentes	10
Infra-estrutura em Saúde	7
Vigilância Ambiental	4
<b>Total geral</b>	<b>894</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Tabela 8 - Manifestações registradas na OGS/SESA segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**

Assuntos - SESA	
Grupos / Assuntos	Nº
<b>Gestão Municipal</b>	<b>174</b>
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	133
Uso indevido do Patrimônio Público - Gestão Municipal	7
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	7

Outros assuntos	27
<b>Assistência a Saúde</b>	<b>154</b>
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal	39
Produtos Para Saúde/Correlatos - Esfera Estadual	24
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	17
Outros assuntos	74
<b>Assistência Farmacêutica</b>	<b>149</b>
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	86
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	29
Demora de atendimento nas farmácias Especias das Regionais de Saúde	11
Outros assuntos	23
<b>Recursos Humanos</b>	<b>126</b>
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual	14
Concurso público na área da saúde - Esfera Estadual	12
Mau atendimento de profissional de enfermagem - Esfera Estadual	11
Outros assuntos	89
<b>Vigilância Sanitária</b>	<b>95</b>
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	54
Inspeção VISA em terrenos baldios - Suspeita Dengue - Esfera Municipal	19
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	9
Outros assuntos	13
<b>Gestão Estadual</b>	<b>69</b>
Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado.	46
Gestão de Diretor Regional de Saúde - SESA	7
Uso indevido do Patrimônio Público - Gestão Estadual	6
Outros assuntos	10
<b>Informação em Saúde</b>	<b>45</b>
Informações na área da saude - Esfera Estadual	37
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	4
Informações gerais na área de saúde / Material Informativo	4
<b>Ouvidoria</b>	<b>19</b>
Atendimento duplicado e/ou similar	13
Cobrança de resposta a Documentos/Ofícios/Processos da Ouvidoria - Estado	4
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Estadual	1
Cobrança de resposta a Documentos/Ofícios/Processos da Ouvidoria - Consórcios	1
<b>Vigilância em Saúde</b>	<b>18</b>
Informações gerais sobre vacinas - Esfera Estadual	14

Vacina Dengue	2
Informações/orientações vacina influenza- Esfera Estadual	2
<b>Assuntos Não Pertinentes</b>	<b>24</b>
Ocorrências de outros estados	15
Assunto não pertinente a área da saúde	8
Sem conteúdo	1
<b>Comunicação</b>	<b>10</b>
Sugestão na área da saúde	4
Cursos e/ou eventos da Escola de Saúde Pública do PR/Centro Formador	3
Cursos/Eventos/Campanhas/Seminários - SESA	2
Legislação, Direitos e Deveres	1
<b>Infra-estrutura em Saúde</b>	<b>7</b>
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	7
<b>Vigilância Ambiental</b>	<b>4</b>
Dengue - Esfera Municipal	4
<b>Total Geral</b>	<b>894</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando analisados os 5 primeiros assuntos mais demandados na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, é verificado que, no Grupo de Gestão Municipal, com 174 (19%) manifestações o principal assunto é de competência da Gestão de Secretário Municipal de Saúde, reforçando assim a importância da implantação das Ouvidorias Municipais de Saúde, conforme Deliberação CIB 042/2012.

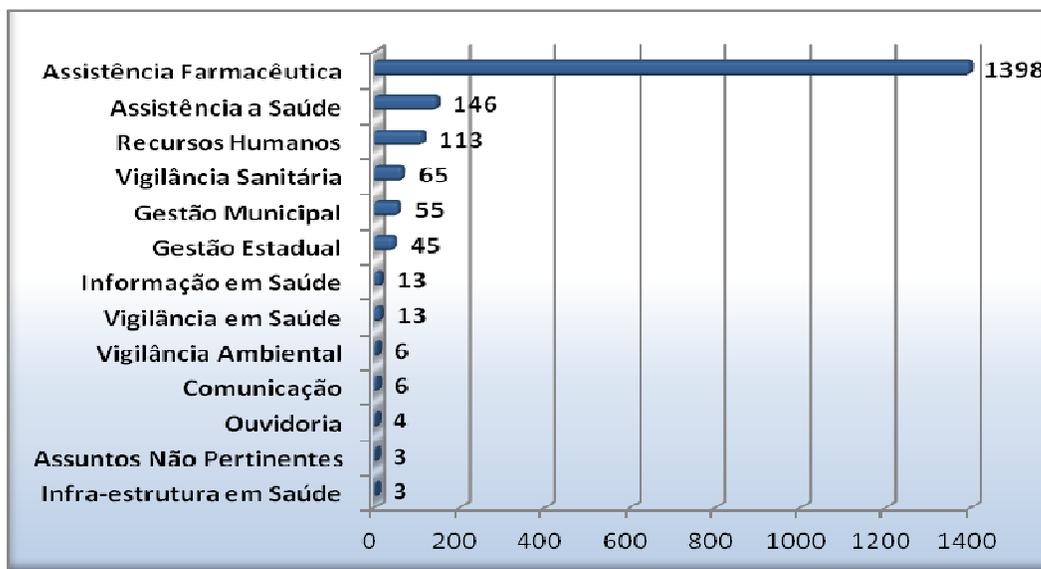
No grupo de **Assistência a Saúde**, 154 (17%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal com 39 registros, Produtos Para Saúde/Correlatos - Esfera Estadual com 14 registros, e Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal com 17 registros.

No grupo de **Assistência Farmacêutica**, 149 (16%) manifestações, os assuntos mais demandados foram os de solicitações de Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual, com 86 demandas, 29 para Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual e 11 referente a Demora de atendimento nas farmácias Especiais das Regionais de Saúde.

No grupo de **Recursos Humanos**, 126 (14%) manifestações, foram 14 registros de Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual, 12 sobre Concurso público na área da saúde e 11 com denúncias/reclamações sobre Mau atendimento de profissional de enfermagem - Esfera Estadual.

No grupo de **Vigilância Sanitária** , 95 (11%) manifestações, foram 54 registros de Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal, 19 sobre Inspeção VISA em terrenos baldios - Suspeita Dengue - Esfera Municipal e 09 sobre Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal.

**Gráfico 10 - Manifestações registradas nas Regionais de Saúde segundo o grupo de assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Tabela 9 - Manifestações registradas nas Unidades e Hospitais Próprios do Estado segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**

<b>Assuntos - Ouvidorias Regionais de Saúde</b>	
<b>Grupos / Assuntos</b>	<b>Nº</b>
<b>Assistência Farmacêutica</b>	<b>1398</b>
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	1169
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	153
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	25
Outros assuntos	51
<b>Assistência a Saúde</b>	<b>146</b>
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Estadual	43
Outras solicitações de serviços de Alta Complexidade - Esfera Estadual	17
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	14
Outros assuntos	72
<b>Recursos Humanos</b>	<b>113</b>

Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual	35
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual	20
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Esfera Estadual	12
Outros assuntos	46
<b>Vigilância Sanitária</b>	<b>65</b>
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	20
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	17
Outras Vigilância Sanitária - Esfera Estadual	11
Outros assuntos	17
<b>Gestão Municipal</b>	<b>55</b>
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	18
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	10
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	9
Outros assuntos	18
<b>Gestão Estadual</b>	<b>45</b>
Gestão de hospital contratualizado pelo SUS - Esfera Estadual	13
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual	7
Gestão de Diretor Regional de Saúde - SESA	6
Outros assuntos	19
<b>Vigilância em Saúde</b>	<b>13</b>
Informações gerais sobre vacinas - Esfera Estadual	9
Informações/orientações vacina pneumocócica-Esfera Estadual	2
DST/AIDS	2
<b>Informação em Saúde</b>	<b>13</b>
Informações na área da saúde - Esfera Estadual	13
<b>Comunicação</b>	<b>6</b>
Sugestão na área da saúde	5
Legislação, Direitos e Deveres	1
<b>Vigilância Ambiental</b>	<b>6</b>
Dengue - Esfera Municipal	6
<b>Ouvidoria</b>	<b>4</b>
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Estadual	2
Mau atendimento na Ouvidoria de Saúde - Esfera Estadual	1
Atendimento Preferencial para Idosos	1
<b>Infra-estrutura em Saúde</b>	<b>3</b>
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	3
<b>Assuntos Não Pertinentes</b>	<b>3</b>

Assunto não pertinente a área da saúde	3
<b>Total Geral</b>	<b>1870</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Os 5 primeiros assuntos mais demandados nas Ouvidorias das Regionais de Saúde são: Grupo de **Assistência Farmacêutica**, com 1398 (74%) manifestações, com 1169 solicitações de Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual, 153 manifestações sobre Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual e 25 de Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia.

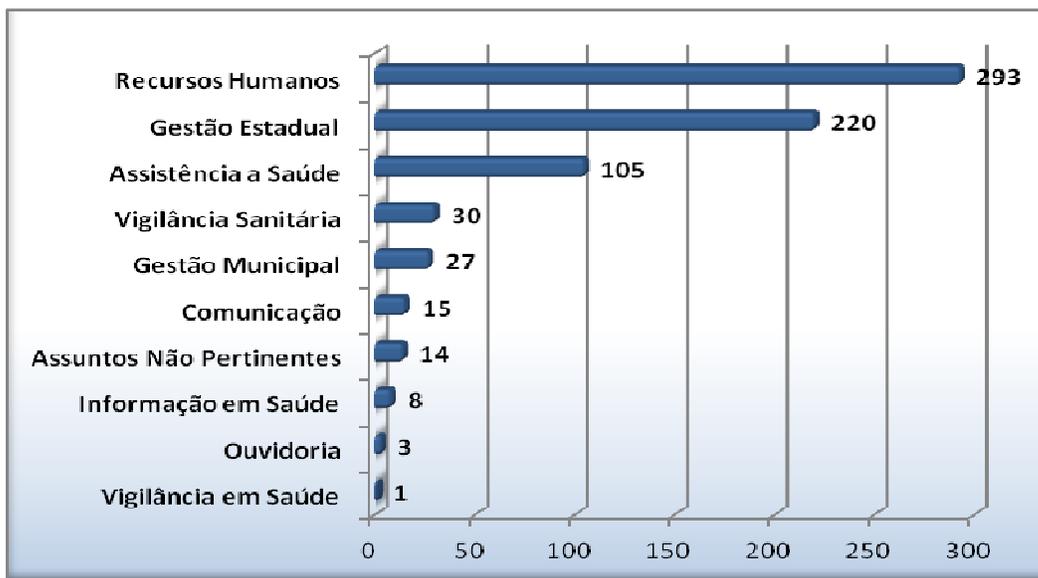
No grupo de **Assistência a Saúde**, 146 (8%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Estadual, com 43 registros, Outras solicitações de serviços de Alta Complexidade - Esfera Estadual, com 17 registros, e Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal, com 14 registros.

No grupo de **Recursos Humanos**, 113 (6%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual, com 35 demandas, 20 para Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual, e 12 referente a Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Esfera Estadual.

No grupo de **Vigilância Sanitária**, 65 (3%) manifestações, foram 20 registros de Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal, 17 sobre Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal e 11 referente Outras Vigilância Sanitária - Esfera Estadual.

No grupo de **Gestão Municipal**, 55 (2,9%) manifestações, foram 18 registros de Gestão de Secretário Municipal de Saúde, 10 sobre Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal e 09 sobre Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal.

**Gráfico 11 - Manifestações registradas nas Unidades e Hospitais Próprios do Estado segundo o grupo de assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Tabela 9 - Manifestações registradas nas Unidades e Hospitais Próprios do Estado segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**

<b>Assuntos - Hospitais e Unidades Próprias</b>	
<b>Grupos / Assuntos</b>	<b>Nº</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>293</b>
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual	154
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual	60
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Esfera Estadual	25
Outros assuntos	54
<b>Gestão Estadual</b>	<b>220</b>
Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado.	120
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual	44
Prontuário / Outros documentos - Esfera Estadual	19
Outros assuntos	37
<b>Assistência a Saúde</b>	<b>105</b>
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Estadual	51
Acessibilidade - Esfera Estadual	19
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual	18
Outros assuntos	17
<b>Vigilância Sanitária</b>	<b>30</b>

Refeições / Alimentação - Esfera Estadual	27
Qualidade de Alimentos Servidos - Esfera Estadual	3
<b>Gestão Municipal</b>	<b>27</b>
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde	25
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	1
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	1
<b>Comunicação</b>	<b>15</b>
Sugestão na área da saúde	15
<b>Assuntos Não Pertinentes</b>	<b>14</b>
Assunto não pertinente a área da saúde	10
SAS - Sistema de Assistência à Saúde	4
<b>Informação em Saúde</b>	<b>8</b>
Informações na área da saúde - Esfera Estadual	7
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	1
<b>Ouvidoria</b>	<b>3</b>
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Estadual	3
<b>Vigilância em Saúde</b>	<b>1</b>
H1N1 - Esfera Estadual	1
<b>Total Geral</b>	<b>716</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando se trata de manifestações realizadas nas Unidades e Hospitais Próprios, temos um cenário diferenciado do apresentado pelas Regionais de Saúde.

Os 5 primeiros assuntos mais demandados nas Ouvidorias das Unidades e Hospitais Próprios são: Grupo de **Recursos Humanos**, com 293 (41%) manifestações, com 154 Elogios ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual, contrastando com 60 manifestações de Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual e 25 de Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Esfera Estadual.

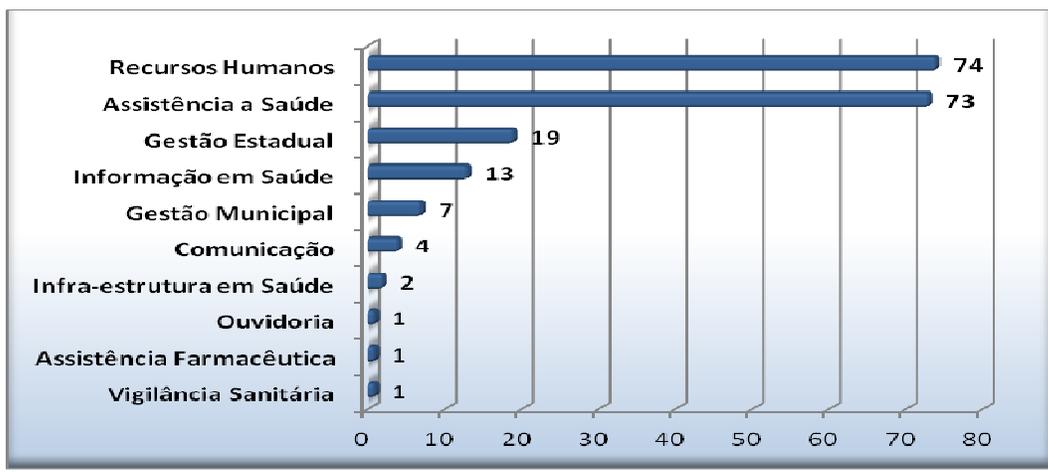
No grupo de **Gestão Estadual**, 220 (31%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado, com 120 registros, Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual com 44 registros, e Prontuário / Outros documentos - Esfera Estadual com 19 registros.

No grupo de **Assistência a Saúde**, 105 (15%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Estadual, com 51 demandas, 19 para Acessibilidade - Esfera Estadual e 18 referente a Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) - Esfera Estadual.

No grupo de **Vigilância Sanitária**, 30 (4%) manifestações, foram 27 registros de Refeições / Alimentação - Esfera Estadual e 03 sobre Qualidade de Alimentos Servidos - Esfera Estadual.

No grupo de **Gestão Municipal**, 27 (3,7%) manifestações, foram 25 registros de Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde, 01 sobre Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal e 01 sobre Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal.

**Gráfico 12 - Manifestações registradas nos Consórcios Intermunicipais de Saúde segundo o grupo de assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Tabela 10 - Manifestações registradas nos Consórcios Intermunicipais de Saúde segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**

Assuntos - Consórcios	
Grupos / Assuntos	Nº
<b>Recursos Humanos</b>	<b>74</b>
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual	27
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Esfera Estadual	13
Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	8
Outros assuntos	26
<b>Assistência a Saúde</b>	<b>73</b>
Acessibilidade - Esfera Estadual	27
Regulação e acesso - Estado	22
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	10
Outros assuntos	14
<b>Gestão Estadual</b>	<b>19</b>

Prontuário / Outros documentos - Esfera Estadual	14
Consulta médica insatisfatória em Hospitais e/ou Unidades próprias do Estado.	4
Credenciamento de Estabelecimentos de Saúde	1
<b>Informação em Saúde</b>	<b>13</b>
Informações na área da saúde - Esfera Estadual	13
<b>Gestão Municipal</b>	<b>7</b>
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	4
Gestão de hospital contratualizado pelo SUS - Esfera Municipal (pactuação)	1
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	1
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde	1
<b>Comunicação</b>	<b>4</b>
Sugestão na área da saúde	3
Legislação, Direitos e Deveres	1
<b>Infra-estrutura em Saúde</b>	<b>2</b>
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	2
<b>Vigilância Sanitária</b>	<b>1</b>
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	1
<b>Assistência Farmacêutica</b>	<b>1</b>
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	1
<b>Ouvidoria</b>	<b>1</b>
Atendimento Preferencial para Idosos	1
<b>Total Geral</b>	<b>195</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Já para as Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde, os 5 primeiros assuntos mais demandados são: Grupo de **Recursos Humanos**, com 74 (38%) manifestações, sendo 27 de Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual, 13 referente Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Esfera Estadual e 8 sobre Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS.

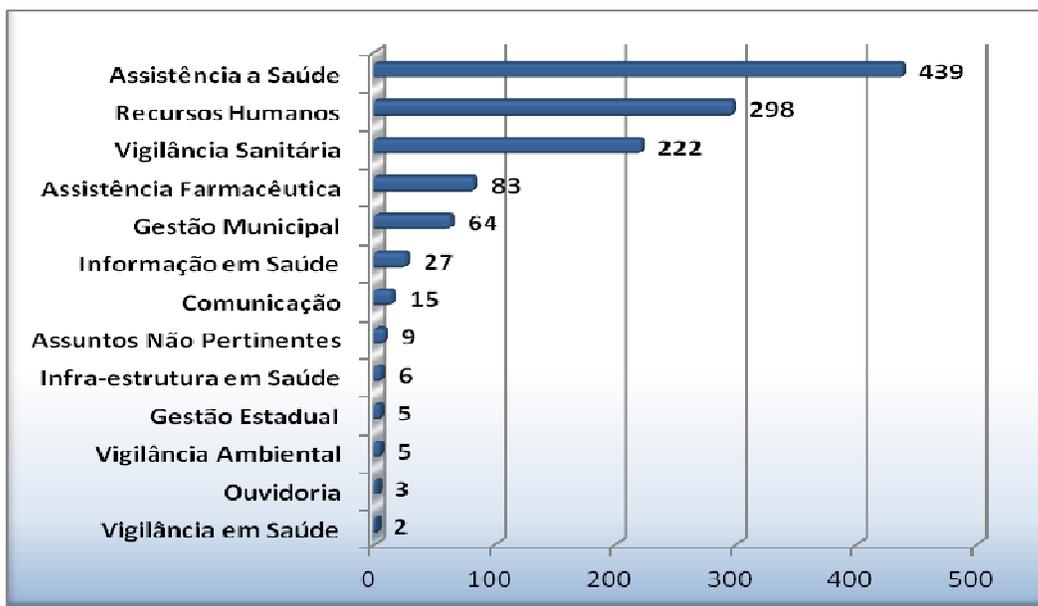
No grupo de **Assistência a Saúde**, 73 (37%) manifestações, sendo os assuntos mais demandados, 27 demandas sobre acessibilidade - Esfera Estadual, 22 referente a Regulação e Acesso - Estado e 10 de Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.

No grupo de **Gestão Estadual**, 19 (10%) manifestações, destas, 14 são destinadas aos Prontuários/Outros documentos - Esfera Municipal, 4 sobre Consulta médica insatisfatória em hospitais e/ou Unidades Próprias do Estado e 01 de Credenciamento de Estabelecimentos de Saúde.

No grupo de **Informações em Saúde**, 13 (7%) manifestações referente a Informações na área de saúde - Esfera Estadual.

No grupo de **Gestão Municipal**, 07 (3%) manifestações, foram 4 registros de Marcação de consultas - SUS/Atenção Básica - Esfera Municipal, 1 referente a Gestão de hospital contratualizado pelo SUS - Esfera Municipal (pactuação) e 1 Demora/espera no atendimento - Esfera Municipal.

**Gráfico 13 - Manifestações registradas nas Ouvidorias Municipais de Saúde que utilizam o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO, segundo o grupo de assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Tabela 11 - Manifestações registradas nas Ouvidorias Municipais de Saúde segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**

Assuntos - Ouvidorias Municipais de Saúde	
Grupos / Assuntos	Nº
<b>Assistência a Saúde</b>	<b>439</b>
Exames de alta complexidade - solicitação - Esfera Estadual	124
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	124
Regulação e acesso - Estado	68
Outros assuntos	123
<b>Recursos Humanos</b>	<b>298</b>
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual	71
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	63
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal	45

Outros assuntos	119
<b>Vigilância Sanitária</b>	<b>222</b>
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	121
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	38
Inspeção VISA em terrenos baldios - Suspeita Dengue - Esfera Municipal	32
Outros assuntos	31
<b>Assistência Farmacêutica</b>	<b>83</b>
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	59
Medicamentos da Atenção Básica - Esfera Municipal	17
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	5
Outros assuntos	2
<b>Gestão Municipal</b>	<b>64</b>
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	30
Auditoria de nível municipal	15
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	7
Outros assuntos	12
<b>Informação em Saúde</b>	<b>27</b>
Informações na área da saúde - Esfera Estadual	10
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	10
Programas de prevenção - Esfera Municipal	5
Outros assuntos	2
<b>Comunicação</b>	<b>15</b>
Sugestão na área da saúde	15
<b>Assuntos Não Pertinentes</b>	<b>9</b>
Assunto não pertinente a área da saúde	5
SAS - Sistema de Assistência à Saúde	4
<b>Infra-estrutura em Saúde</b>	<b>6</b>
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	6
<b>Vigilância Ambiental</b>	<b>5</b>
Dengue - Esfera Municipal	5
<b>Gestão Estadual</b>	<b>5</b>
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual	4
Consulta médica insatisfatória em Hospitais e/ou Unidades próprias do Estado.	1
<b>Ouvidoria</b>	<b>3</b>
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal	2
Atendimento Preferencial para Idosos	1
<b>Vigilância em Saúde</b>	<b>2</b>

Informações gerais sobre vacinas - Esfera Estadual	1
H1N1 - Esfera Municipal	1
<b>Total Geral</b>	<b>1178</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Para as Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde, os 5 assuntos mais demandados são: Grupo de **Assistência a Saúde**, com 439 (37%) manifestações, sendo 124 de Exames de alta complexidade - solicitação - Esfera Estadual, 124 referente Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal e 68 referente a Regulação e acesso - Estado.

No grupo de **Recursos Humanos**, 298 (25%) manifestações, sendo os assuntos mais demandados, 71 demandas sobre mau atendimento de profissional de saúde - esfera Estadual, 63 referente a mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal e 68 de Regulação e acesso - Estado.

No grupo de **Vigilância Sanitária**, 222 (19%) manifestações, destas, 121 são referente Inspeção em estabelecimento comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal, 38 referente Outras Vigilância Sanitária - Esfera Municipal, e 32 destinadas a inspeção VISA em terrenos baldios - suspeita de dengue - Esfera Municipal.

No grupo de **Assistência Farmacêutica**, 83 (7%) manifestações, sendo que 59 são demandas referente medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual, 17 referente a Medicamentos da Atenção básica - Esfera Municipal e 05 sobre Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual.

No grupo de **Gestão Municipal**, 64 (5%) manifestações, foram 30 registros sobre Demora /espera o atendimento - Esfera Municipal, 15 referente a Auditoria de nível municipal e 7 sobre Marcação de consulta - SUS/Atenção Básica - Esfera Municipal.

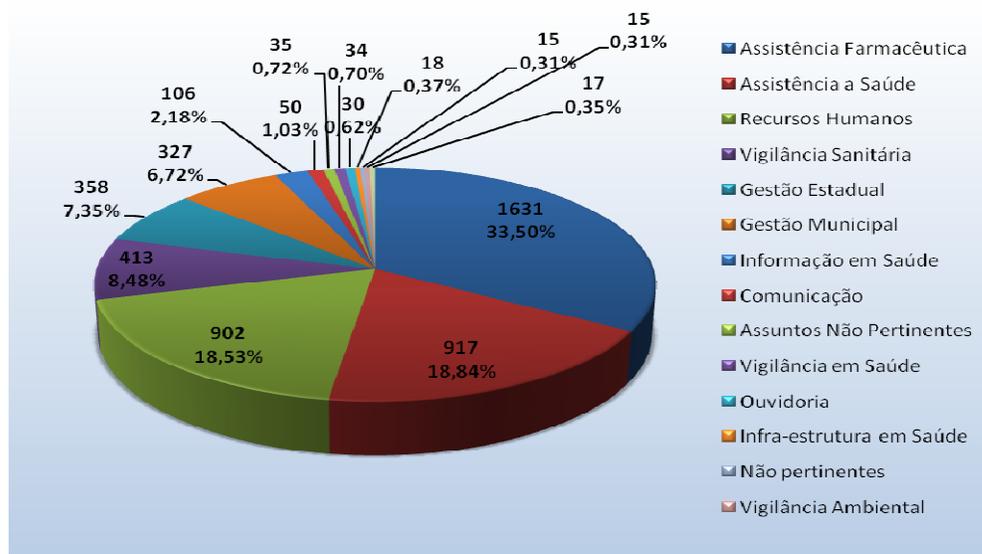
**Tabela 12 - Condensado das manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS segundo o grupo de assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**

Grupo	Nº
<b>Assistência Farmacêutica</b>	<b>1631</b>
<b>Assistência a Saúde</b>	<b>917</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>902</b>
<b>Vigilância Sanitária</b>	<b>413</b>
<b>Gestão Estadual</b>	<b>358</b>
<b>Gestão Municipal</b>	<b>327</b>
<b>Informação em Saúde</b>	<b>106</b>
<b>Comunicação</b>	<b>50</b>

<b>Assuntos Não Pertinentes</b>	<b>35</b>
<b>Vigilância em Saúde</b>	<b>34</b>
<b>Ouvidoria</b>	<b>30</b>
<b>Infra-estrutura em Saúde</b>	<b>18</b>
<b>Não pertinentes</b>	<b>15</b>
<b>Vigilância Ambiental</b>	<b>15</b>
<b>Acesso a Informação</b>	<b>17</b>
<b>Total geral</b>	<b>4868</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Gráfico 14 - Condensado das manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS segundo o grupo de assuntos - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

## 4. Atividades das Ouvidorias

### DIRETRIZ 17 DO PLANO ESTADUAL DE SAÚDE : OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO E CIDADANIA

#### Objetivos, Metas, Resultados e Indicadores

<b>OBJETIVO 1: 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.</b>			
<b>Meta Anual para 2017</b>		<b>Resultado 1º Quadr./2017</b>	<b>Indicador para Monitoramento e Avaliação da Meta</b>
17.1.1	Apoiar e capacitar os municípios para implantar 15 Ouvidorias Municipais de Saúde	03 Ouvidorias Municipais de Saúde implantadas	Proporção de Municípios com Ouvidorias implantadas
17.1.2	Capacitar e instrumentalizar os ouvidores municipais para manter as Ouvidorias Municipais de Saúde em funcionamento, em 02 (duas) macrorregiões de saúde	Previsto 02 encontros no 2ºQuadr./2017 e 01 encontro no . 3ºQuadr./2017	Numero de capacitações realizadas
17.1.3	Ampliar para 20 as Ouvidorias na rede dos Hospitais e Unidades Próprias da SESA	16 Ouvidorias	Número de Ouvidorias implantadas
17.1.4	Desenvolver Plano de Ação para manter 100% das ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde em funcionamento - COMSUS (Previsão 2017 - Manter 16 ouvidorias dos CIS em funcionamento)	21 Ouvidorias	Número de convênios com cláusula de implantação de ouvidoria
17.1.5	Qualificar 50 Ouvidorias nos estabelecimentos contratualizados ao SUS - HOSPSUS FASE 1	58 hospitais	Número de contratos com cláusula de implantação de ouvidoria

Fonte: SESA-PR/Ouvidoria Geral da Saúde.

#### **Nota Técnica**

Considerando as eleições municipais em 2016 e a troca de gestores e conseqüentemente de ouvidores municipais de saúde, optou-se por realizar no primeiro semestre de 2017 o Encontro Macrorregional da meta 17.1.2. previsto para o 2º semestre de 2016.

**ATIVIDADES DA MACRORREGIONAL LESTE:** 1ªRS Paranaguá, 2ª Curitiba, 3ª RS de Ponta Grossa, 4ª RS de Irati, 5ª RS de Guarapuava, 6ª RS de União da Vitória, 21ª RS de Telêmaco Borba

- I Encontro de Ouvidores da Saúde de abrangência da 2ª Regional de Saúde no dia 18 de abril de 2017, em Curitiba,
- Visita da Ouvidoria Regional de Saúde - 2ªRSM aos Municípios de Curitiba e Bocaiuva do Sul,
- Visita das ouvidorias municipais de Agudos do Sul, Cerro Azul, Lapa na Ouvidoria da 2ª RSM de Curitiba.
- Capacitação Regional de 40 ouvidores municipais de saúde e prestadores de serviço pertencentes a 2ª RSM - Curitiba
- Indicação de Ouvidor Regional de Saúde para a 6ª RS de União da Vitória;
- Capacitação de 06 Ouvidores de Hospitais Próprios do Estado, pertencentes a 2ª RSM de Curitiba.
- Regional de ouvidores municipais de saúde e prestadores de serviço pertencentes a 21ª Regional de Saúde de Telêmaco Borba
- Participação da 4ª Ouvidoria Regional de Saúde- Irati, na 1ª Reunião do Grupo de Trabalho de Ouvidores do SUS para planejamento das ações e execuções orçamentárias.
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde – 4ªRS Irati na Operação Verão 2016/2017 em Matinhos
- Reunião da Ouvidoria Regional de Saúde- 5ª RS – Guarapuava, com a sub-rede interna para planejamento das ações da ouvidoria para 2017,
- Reunião da Ouvidoria Regional de Saúde - 5ª RS – Guarapuava com a sub-rede externa para qualificação dos trabalhos da ouvidoria para 2017,
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde - 5ª RS – Guarapuava, no curso Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria (Curitiba);
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde - 5ª RS – Guarapuava na Operação Verão 2016/2017.
- Realização de evento Macrorregional Leste em Curitiba.

**ATIVIDADES DA MACRORREGIONAL OESTE:** 7ª RS de Pato Branco, 8ª RS de Francisco Beltrão, 9ª RS de Foz do Iguaçu, 10ª RS de Cascavel, 20 RS de Toledo

- Visita da 7ªRS – Pato Branco ao Município de Palmas
- Capacitação da Ouvidoria do CONINS ( Consórcio Intermunicipal de Saúde) pertencente a 7ª Regional de Saúde de Pato Branco.
- Reunião da 9ª Regional de Saúde de Foz do Iguaçu com 05 Ouvidores municipais de Saúde
- Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde com 20 ouvidores municipais, consórcios e hospitais contratualizados ao SUS pertencentes a 20ª RS de Toledo
- Capacitação de 15 Ouvidores Municipais de Saúde pertencentes a 8ª RS de Francisco Beltrão
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde – 8ª RS Francisco Beltrão na Operação Verão 2016/17 em Guaratuba.
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde – 10ªRS Cascavel, em reunião da CIB/RS para pactuação com municípios sobre implantação de Ouvidorias Municipais de Saúde.
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde – 10ªRS Cascavel nas Oficinas para construção do Plano Municipal de Saúde, dos municípios que abrangem a Regional (três oficinas, divididas por microrregiões).
- Realização de evento Macrorregional em Toledo.

**ATIVIDADES DA MACRORREGIONAL NOROESTE:** 11ª RS de Campo Mourão, 12ª RS de Umuarama, 13ª RS de Cianorte, 14ª RS de Paranavaí, 15ª RS de Maringá

- Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde com 35 ouvidores de municípios, consórcios e hospitais contratualizados ao SUS pertencentes a 11ª RS de Campo Mourão;
- Visita da Ouvidoria Regional de Saúde aos Municípios de Santa Inês e Santo Inácio- 15ªRS.
- Realizadas ações de Ouvidoria Itinerante pela 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão
- Monitoramento e Avaliação das Ouvidorias Municipais de Saúde pertencentes à 11ª Regional de Saúde, acerca da utilização do Sistema Integrado e Gestão de Ouvidorias – SIGO,
- Apresentação à OGS/SESA de sugestões para melhoria do SIGO, por parte da 11ª Ouvidoria Regional de Saúde- Campo Mourão,
- Articulação da Ouvidoria Regional de Saúde – 11ª RS Campo Mourão com a sub-rede interna no sentido de proporcionar que a Ouvidoria realize ações mais diretas e permanentes junto aos cidadãos para que saibam da existência de uma Ouvidoria Regional e como meio de acolhimento de suas percepções sobre os atendimentos na RS.
- Realização de capacitação regional e macrorregional aos ouvidores de saúde da 12ª RS de Umuarama e 14ª RS de Paranavaí
- Início de trabalho de regularização da situação dos municípios em relação à Deliberação CIB que abrangem a 13ªRs – Cianorte,
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde – 13ªRS Cianorte, em reunião da CIB/RS para pactuação com municípios sobre implantação de Ouvidorias Municipais de Saúde
- Reunião das Ouvidorias Regionais da Macrorregional para planejamento das ações do ano de 2017, coordenada pela Ouvidoria Regional de Saúde – 11ª RS Campo Mourão
- Visita da Ouvidoria Regional de Saúde – 15ªRS Maringá, nos municípios de sua abrangência orientando sobre a implantação das ouvidorias.

**ATIVIDADES DA MACRORREGIONAL NORTE:** 16ªRS de Apucarana, 17ª RS de Londrina, 18ª RS de Cornélio Procópio, 19ª RS de Jacarezinho, 22ª RS de Ivaipora

- Ouvidoria Itinerante realizada pela 17ª Regional de Saúde de Londrina para conscientização da prevenção da Dengue,
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde – 18ªRS Cornélio Procópio na Operação Verão 2016/2017,
- Participação da Ouvidoria Regional de Saúde – 18ªRS Cornélio Procópio na reunião da CIR, com repasse e encaminhamento de informações referente a Ouvidoria, implantação e adequação das Ouvidorias Municipais de Saúde
- Realização de evento Macrorregional em Londrina.
- Planejamento da Ouvidoria Regional de Saúde – 19ª RS Jacarezinho, para adequar as o fluxo da Farmácia e garantir o apoio aos municípios para o funcionamento adequado das ouvidorias
- Planejamento da Ouvidoria Regional de Saúde – 22ªRS- Ivaiporã para adequação à Del CIB 42/12 das ouvidorias municipais de saúde.

#### **ATIVIDADES DA OGS/SESA SOBRE AS AÇÕES RELACIONADAS À META 17 DO PLANO ESTADUAL DE SAÚDE**

1. Apresentação quadrimestral do Relatório Gerencial da Ouvidoria/SESA, ao Conselho Estadual de Saúde e Comissão de Saúde da Assembleia Legislativa do Paraná.
2. Encaminhamento do Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral da Saúde às Superintendências da SESA e Diretores de Regionais de Saúde – via email.
3. Divulgação da Ouvidoria através de Coleção de postais, folders, sacola e leque; Manual do Ouvidor e Cartilhas dos Direitos dos Usuários da Saúde a todas as Ouvidorias de Saúde.
4. Distribuição permanente de folders e cartazes às Ouvidorias Regionais de Saúde, Hospitais, Consórcios e municípios; bem como nos eventos da saúde.

5. Disponibilização de pastas personalizadas da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais e Municipais de Saúde para a guarda de documentos.
6. Distribuição de postais com Check list e prevenção e combate da Dengue.
7. Inclusão nos contratos dos estabelecimentos contratualizados - HOSPSUS (Fase 1 ) de cláusula sobre a implantação de ouvidoria, com o envolvimento da área responsável na SESA.
8. Coordenação para a realização de Eventos Macrorregionais para qualificação dos ouvidores municipais
9. Monitoramento das Ouvidorias que utilizam o SIGO,
10. Participação de reuniões e eventos nacionais para qualificação dos trabalhos de ouvidoria de saúde do Paraná,
11. Participação do Centro de Informação para Migrantes, Refugiados e Apátridas do Estado do Paraná, para definição do acolhimento e encaminhamento das manifestações da área da saúde,
12. Participação do Programa SOS Racismo- SEJU, para definição do acolhimento e encaminhamento das manifestações da área da saúde,
13. Participação de reuniões do Sistema Nacional de Ouvidorias – SNO.

## 5. Execução Orçamentária

1º Quadrimestre/2017			
Fonte	Elemento de despesa	Descrição	Valor
100	33.02	Passagem	3.004,00
250	14.01	Diárias	2.349,00
255	14.01	Diárias	1.329,50
255	39.22	Exposições, Congressos e Conferências	450,00
255	39.63	Serviços gráficos	580,00
255	36.23	Fornecimento de Alimentação	3.527,50
255	39.20	Manutenção de bens móveis	240,00
255	30.16	Material de expediente	57,05
<b>Total</b>			<b>11.537,05</b>

Fonte: SESA-PR/OGS.

## 6. Conclusão das manifestações

**Tabela 13 - Parecer conclusivo das manifestações tipificadas “Reclamação” - 1º Quadrimestre 2017:**

<b>Reclamação</b>
<b>A reclamação é procedente?</b>
<b>Sim: 59,3%</b>
<b>Parcialmente: 18,7%</b>
<b>Não: 16,7%</b>
<b>Informações insuficientes: 5,3%</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando se trata de reclamações recebidas nas Ouvidorias do SUS no estado do Paraná, após análise, envio ao setor competente e resposta ao cidadão, pode-se observar que, 59% são procedentes, o cidadão reclamou e a ação corretiva deve ser acatada, em 18% o parecer foi parcial e 16% eram improcedentes.

As reclamações têm o caráter reivindicatório, ou seja, “que reivindica, que pede, ou requer algo”, contudo algumas delas trazem relato de insatisfações referente a determinado atendimento mas não reivindica claramente o que deseja como providência.

**Tabela 14 - Parecer conclusivo tipificadas como “Sugestão” - 1º Quadrimestre 2017:**

<b>Sugestão</b>
<b>A sugestão foi ou será acolhida?</b>
<b>Parcialmente: 75,0%</b>
<b>Não: 12,5%</b>
<b>Sim: 12,5%</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Com relação as sugestões, 12% foram acolhidas, outras 12% não foram acolhidas, tendo em vista a inviabilidade e 75% foram acolhidas de forma parcial.

Todas as sugestões acolhidas são encaminhadas aos setores a que se refere, que nos informam acerca de sua viabilidade, possibilidade parcial de viabilidade ou a impossibilidade de viabilização.

**Tabela 15 - Parecer conclusivo tipificadas como “Elogio”- 1º Quadrimestre 2017:**

<b>Elogio</b>
<b>O elogio se refere à:</b>
<b>Servidor Público: 81,0%</b>
<b>Ações Governamentais 4,5%</b>
<b>Ambos: 14,5%</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Os elogios recebidos nas Ouvidorias são encaminhados para conhecimento dos servidores elogiados, 81% são referente a servidores públicos, 4% ações governamentais e 14% referente a servidores e ações governamentais.

**Tabela 16 - Parecer conclusivo tipificadas como “Solicitação”- 1º Quadrimestre 2017:**

<b>Solicitação</b>
<b>A manifestação foi ou será atendida?</b>
<b>Sim: 56,2%</b>
<b>Não: 24,0%</b>
<b>Parcialmente: 19,8%</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

As solicitações são maioria de demandas nas Ouvidorias do SUS no Paraná e 56% delas são atendidas, 24% não podem ser atendidas, muitas vezes por fugirem aos tramites do SUS e 19% são parcialmente atendidas.

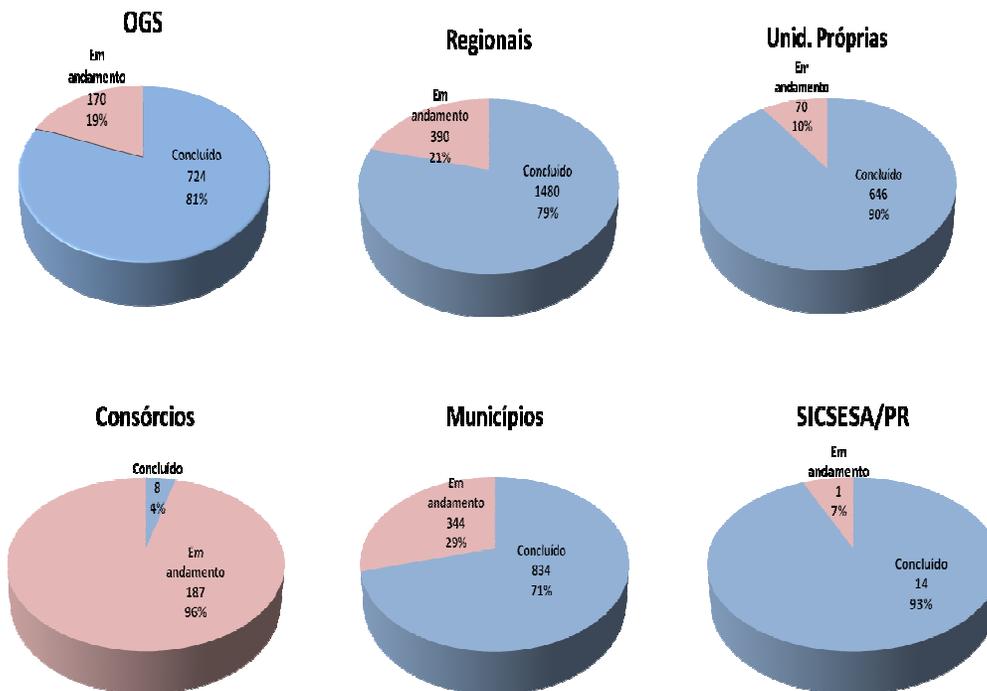
**Tabela 17 - Parecer conclusivo tipificadas como “Denúncias”- 1º Quadrimestre 2017:**

<b>Resposta acerca da procedência das Denúncias</b>	<b>Conclusão</b>	
<b>Improcedente: 35,6%</b>	<b>49,7%</b>	<b>Sem providências</b>
<b>Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências: 14,1%</b>		
<b>Providências corretivas tomadas: 40,6%</b>	<b>50,3%</b>	<b>Providências tomadas</b>
<b>Investigação preliminar em andamento: 7,5%</b>		
<b>Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo): 2,2%</b>		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

É importante registrar que em 40,6% das denúncias registradas foram tomadas providências corretivas, 7,5 estão sob investigação preliminar e em apenas 2,2% foi necessário instaurar processo formal de investigação tendo em vista apontar algum tipo de procedência, as demais não eram procedentes.

**Gráfico 15 - Resolutividade das manifestações - 1º Quadrimestre 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando se trata de resolutividade das manifestações, as Ouvidorias apresentam uma porcentagem bastante alta de manifestações resolvidas.

Das 4.868 manifestações registradas, 3.706 já foram concluídas e as respostas foram fornecidas aos cidadãos, somando 76% de demandas concluídas.

## 7. Lei de Acesso à Informação - SIC

No 1º quadrimestre deste ano recebemos 02 solicitações através do portal da Ouvidoria, e outras 15 solicitações através da Corregedoria do Estado, encaminhadas ao SIC-SESA.

**Tabela 18 - Solicitações de Informações - 1º Quadrimestre 2017:**

Município do manifestante	Nº
Curitiba	7
Campinas	3
Ponta Grossa	2

Mês	Nº
Janeiro	3
Fevereiro	6
Março	5
Abril	3

Cianorte	1
Maceió	1
Maceió	1
São José dos Campos	1
São Paulo	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

<b>Total</b>	<b>17</b>
--------------	-----------

<b>Perfil do demandante</b>	<b>Nº</b>
Masculino	6
Feminino	10
Órgão Público	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

**Tabela 19 - Parecer conclusivo - 1º Quadrimestre 2017:**

Solicitações de Acesso às Informações	
Indeferido (por razões especificadas na legislação de acesso a informações)	8,3%
Deferido	91,7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

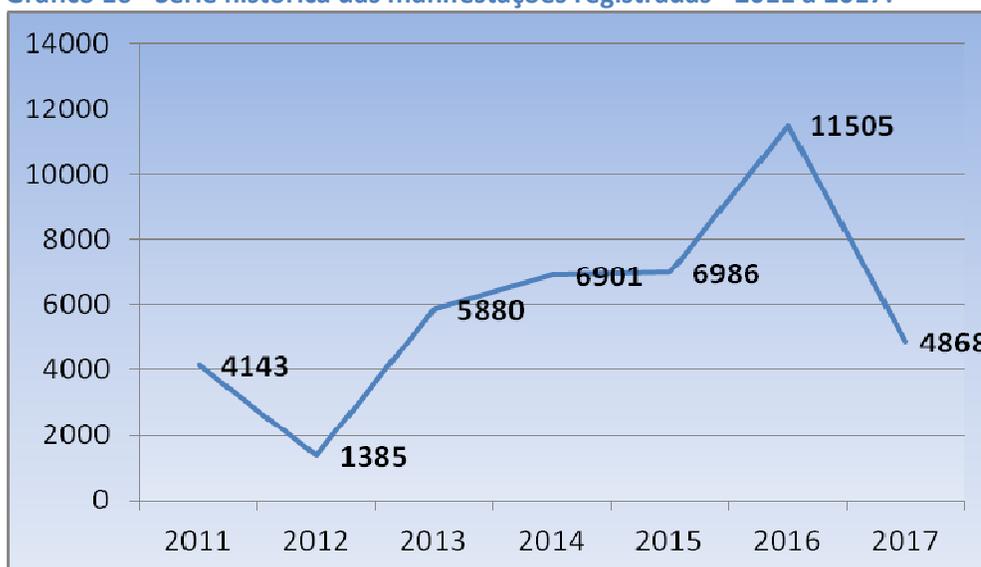
Com relação às solicitações de Acesso à Informação, conforme estabelecido no Decreto Estadual 10.285/2014 que regulamenta a Lei 12.527 de novembro de 2011, 91,7% das solicitações foram atendidas e 8,3% foram indeferidas por razões contidas no Decreto.

**Tabela 20 - Série histórica das manifestações registradas - 2011 a 2016:**

Série histórica das manifestações registradas							
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017 - 1º Quadrimestre	TOTAL
4.143	4.385	5.880	6.901	6.986	11.505	4.868	44.668

Fonte: OGS/SESA - SIGO/OUVIDORSUS/PR

**Gráfico 16 - Série histórica das manifestações registradas - 2011 a 2017:**



Fonte: OGS/SESA - SIGO/OUVIDORSUS/PR

Ao analisarmos a série histórica de registro de manifestações nas Ouvidorias do SUS no estado do Paraná, podemos observar o grande salto dado. Os números alcançados somente foram possíveis, após o grande trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias, no sentido de implantar ouvidorias nos serviços públicos de saúde e divulgar junto aos cidadãos.

Quanto mais a Ouvidoria for divulgada, conhecida pelo cidadão e vista pela gestão como ferramenta de gestão, mais manifestações serão registradas e conseqüentemente mais dados serão utilizados para a gestão participativa.

## EXPEDIENTE INTERNO:

**Secretário de Estado da Saúde**

Michele Caputo Neto

**Diretor Geral**

Sezifredo Paulo Alves Paz

**Chefe de Gabinete**

Romeu Munareto

**Superintendencia de Gestão de Sistemas de Saúde**

Paulo Almeida

**Superintendente de Vigilância à Saúde**

Cleide Aparecida de Oliveira

**Superintendente de Atenção à Saúde**

Juliano Schmidt Gevaerd

**Superintendente Administrativo e de Logística Especializada**

Pythagoras Schemidt Schroeder

**Superintendente e Unidades Hospitalares Próprias**

Luiz Fernando Nicz

**Ouidora Geral da Saúde**

Oliva Pacheco Vasconcellos

**Equipe Ouvidoria Geral da Saúde**

Antonio Avimar de Lima

Cleusa de Oliveira

Letícia Rani Dohms

Yohhan Garcia de Souza

**Elaboração do Relatório:**

Oliva Pacheco Vasconcellos

Antonio Avimar de Lima

Yohhan Garcia de Souza