

Relatório Gerencial 2011

Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR



**Equipe Ouvidoria:****Ouvidora Estadual:**

Oliva Pacheco Vasconcellos

Assessoria Técnica:

Yohhan Garcia de Souza

Salette Maria dos Santos Revoredo Pugsley

Responsável pela Recepção das Manifestações:

Cleusa de Oliveira

**Responsável pelo Encaminhamento/Acompanhamento das Manifestações/
Elaboração dos Gráficos**

Antonio Avimar de Lima

Responsável pela Organização dos Documentos da Ouvidoria:

Maria Julieta Taschetto

Estagiários:

Lucas José da Silva

Aline Gonçalves do Carmo

Ouvidores Regionais de Saúde:

01ª RS Paranaguá	Célia Ap.Carvalho
02ª RS Curitiba	Ana Mazzoti
03ª RS Ponta Grossa	Dirce Maria Bahls
04ª RS Irati	Juliana Trinkaus Menon
05ª RS Guarapuava	Helaman Almeida Gartner
06ª RS União da Vitória	Diego Penteado
07ª RS Pato Branco	Isabel Bialeski
08ª RS Francisco Beltrão	Jauri Szymanski
09ª RS Foz do Iguaçu	Maria dos Anjos Pereira de Souza
10ª RS Cascavel	Noemi Ramos
11ª RS Campo Mourão	Everton Araújo Vassoler
12ª RS Umuarama	Maria Antonia dos Santos
13ª RS Cianorte	João Madeira Nabas
14ª RS Paranavaí	Zelinda Alves Teixeira Milioli
15ª RS Maringá	Maria Elenira Mandu da Silva
16ª RS Apucarana	Jandira Pereira Conti
17ª RS Londrina	Sonia Maria Vasconcelos Pasco
18ª RS Cornélio Procopio	Wagner de Pádua Sotero
19ª RS Jacarezinho	Márcia Pedrotti Locatelli
20ª RS Toledo	Giorge Luis Ricci Szatkowski
21ª RS Telêmaco Borba	Ester Miranda Nunes
22ª RS Ivaiporã	Ivaniilde B. Lima Rodrigues



Apresentação

O objetivo do Relatório Gerencial/ Gestão da Informação é importante a partir do momento em que disponibilizamos a informação de forma correta para as pessoas indicadas, de forma que possam tomar a decisão mais acertada.

Por meio de uma gestão adequada da informação, as Ouvidorias podem subsidiar a tomada de decisão, formular diretrizes, políticas, programas, prioridades, delinear cenários futuros e atuação junto à sociedade, estabelecer indicadores de desempenho, dimensionar a imagem institucional, atualizar os profissionais e contribuir para sua orientação técnica e administrativa.

Além disso, são capazes de informar a população e contribuir para o fortalecimento participativo na gestão da saúde, prestar orientações básicas relativas à saúde individual e coletiva, bem como os serviços e gestão do SUS, estreitar os vínculos entre o sistema de saúde e seus usuários, ampliando as possibilidades de acolher e minimizar os anseios da população, além de conhecer suas expectativas.

A Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR utiliza para o registro das manifestações o Sistema Informatizado OuvidorSUS, disponibilizado pelo DOGES/MS, e em novembro foi implantado o SIGO – Sistema Integrado de Ouvidorias, disponibilizado pela Ouvidoria Geral do Estado do Paraná, para o registro das manifestações nas Ouvidorias Regionais de Saúde/SESA.

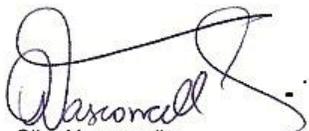
Recebemos as manifestações através dos diversos tipos de contato – web, telefone, carta e pessoalmente. Elas traduzem, em toda sua inteireza, o direito, a vontade explícita e determinada de uma parcela da sociedade, inclusive dos trabalhadores da SESA, que quer, acima de tudo, e utilizando-se dos meios ao seu alcance, contribuir para a eficiência dos serviços prestados, o aprimoramento institucional e a consolidação da gestão participativa.

Este Relatório traz de forma resumida as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR no ano de 2011, e das Ouvidorias Regionais de Saúde a partir do 2º semestre de 2011, quando iniciaram a elaboração de seus Relatórios Gerenciais.

Cabe ressaltar que ao assumirmos a Gestão em janeiro de 2011, haviam 753 manifestações pendentes no Sistema OuvidorSUS, referentes aos anos de 2007 à 2010, das quais 673 foram recuperadas e concluídas. As 80 manifestações restantes foram encaminhadas através de processos para municípios, mas até o momento não foram localizadas.

Dividiremos o presente Relatório em duas partes, inicialmente com dados condensados da Ouvidoria Estadual e Regionais e na segunda parte os respectivos detalhamentos.

Essas manifestações alcançaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS, e foram direcionadas aos órgãos competentes.



Oliva Vasconcellos
Ouvidora Estadual do
Sistema Único de Saúde/SESA/PR



1. Manifestações recebidas na Ouvidoria Estadual e Regionais de Saúde

As formas de Acesso à Ouvidoria são:

- WEB – www.saude.pr.gov.br no link Ouvidoria
- Ligação Gratuita: **0800 644 44 14** – garantia de comunicação a toda população paranaense com a administração pública.
- Atendimento presencial
- Correspondências/carta

Em 2011 foram atendidas **4.143 manifestações** na Ouvidoria Estadual e Regionais do SUS do Paraná sendo, 2.362 manifestações na Ouvidoria Estadual do SUS, e 1791 nas Ouvidorias Regionais de Saúde, conforme demonstrado em tabela abaixo.

Das manifestações atendidas na Ouvidoria Estadual, 2.067 foram recebidas e/ou registradas através do Sistema Informatizado OuvidorSUS e 295 através do Sistema Integrado de Ouvidorias – SIGO.

Nas Ouvidorias Regionais de Saúde as manifestações são registradas na sua totalidade no Sistema Integrado de Ouvidorias – SIGO.

Número de manifestações registradas na Ouvidoria Estadual e Regionais do SUS

Ouvidoria Estadual	Ouvidorias Regionais	Total
2.352	1.791	4.143

As manifestações recebidas pelas Ouvidorias são encaminhadas às Secretarias Municipais de Saúde, e/ou demais órgãos e/ou instituições afins ao Sistema Único de Saúde – SUS, para que o responsável tome conhecimento e adote as providências necessárias ao seu alcance.

A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado. A interlocução deve ser sempre entre o cidadão e a Ouvidoria.

Abaixo demonstramos o status das manifestações recebidas nas Ouvidorias:

Status das manifestações na Ouvidoria Estadual e Ouvidorias Regionais de Saúde

STATUS	Ouvidoria Estadual	Ouvidorias Regionais	TOTAL	%
ENCERRADO /CONCLUÍDAS	1.926 (81.5%)	1.040 (58%)	2.966	71,5
PENDENTES	426 (18%)	751 (41%)	1.177	28,5
TOTAL	2.352 100%	1.791 100%	4.143	100%



2. OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS-SESA/PR

Em 2011 atendemos 2.362 manifestações na Ouvidoria Estadual do SUS, sendo 2.067 registrados no Sistema Informatizado OuvidorSUS e 295 registradas no Sistema Integrado de Ouvidorias - SIGO .

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Estadual são encaminhadas às Regionais de Saúde, Secretarias Municipais de Saúde, e/ou demais órgãos e/ou instituições afins ao Sistema Único de Saúde – SUS, para que o gestor tome conhecimento e adote as providências necessárias ao seu alcance. A Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

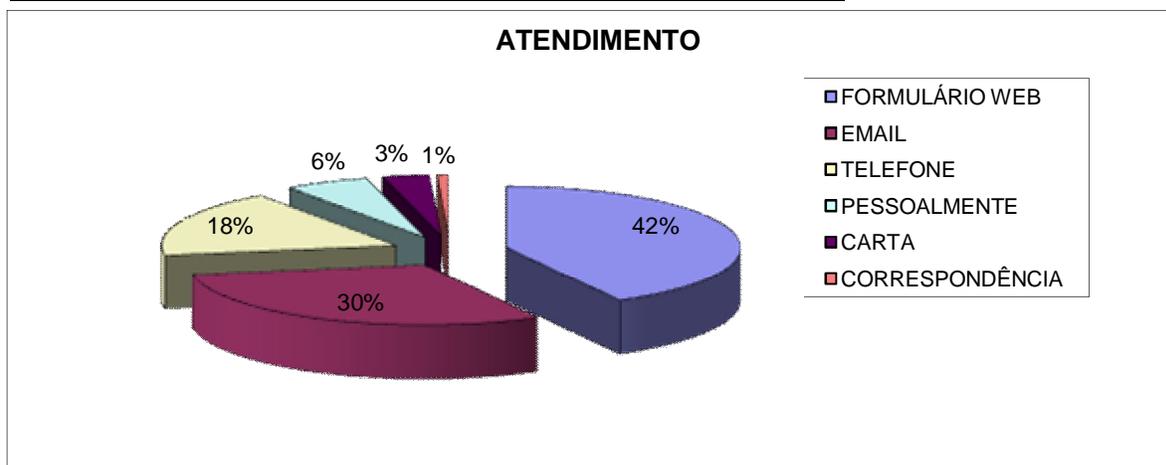
2.1 Sistema Informatizado OuvidorSUS

- Tipos de Atendimento
- Assuntos por classificação
- Assuntos demandados
- Os 10 principais assuntos demandados e seus sub assuntos
- Demandas pendentes
- Percentual de Resolutividade das manifestações recebidas

- Tipos de Atendimento

Das **2.067 manifestações atendidas**, 1497 foram recebidas através da web, 367 através de telefone, 120 foram registradas pessoalmente e 83 por carta/correspondências.

Atendimento	Total	%
FORMULÁRIO WEB/EMAIL	1497	72
TELEFONE	367	18
PESSOALMENTE	120	6
CARTA	67	3
CORRESPONDÊNCIA	16	1
Total Global	2067	100





- Assuntos por Classificação

Das 2.067 manifestações registradas na Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR, em primeiro lugar tivemos 612 solicitações, em segundo as reclamações com 558 manifestações, em terceiro 447 denúncias, em quarto tivemos 342 solicitações de informações, em quinto foram registradas 80 sugestões e contamos com 28 elogios.

Estas manifestações quando são registradas, conforme sua classificação é também estabelecido o prazo para conclusão/resposta ao manifestante, conforme relacionamos abaixo, porém algumas vezes temos dificuldade em receber a conclusão da manifestação dentro do prazo estabelecido, causando transtorno para os cidadãos que registram as manifestações e precisam de algum atendimento ou informação mais imediatos, mas de forma geral o fluxo de trabalho estabelecido tem correspondido às expectativas.

DENÚNCIAS: prazo de 90 dias para resposta

RECLAMAÇÕES: prazo de 90 dias para resposta

SOLICITAÇÃO: prazo de 30 dias para resposta

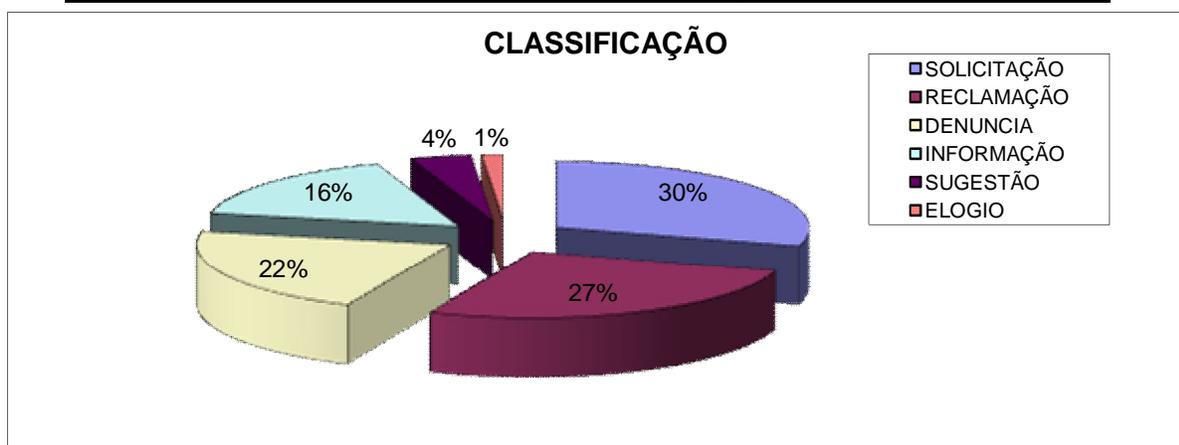
SUGESTÕES: prazo de 15 dias para resposta

ELOGIOS: prazo de 60 dias para resposta

INFORMAÇÕES: prazo de 15 dias para resposta

► Conforme a análise da demanda o prazo acima pode ser alterado

Classificação	Total	%
SOLICITAÇÃO	612	29
RECLAMAÇÃO	558	27
DENUNCIA	447	22
INFORMAÇÃO	342	17
SUGESTÃO	80	4
ELOGIO	28	1
Total Global	2067	100





- Assuntos demandados

As manifestações quando registradas são tipificadas por assunto, sub-assunto 1, sub-assunto2 e quando possível existe o nível de detalhamento até o nível de sub-assunto 3.

As 2.067 manifestações registradas na OES-SESA/PR, ficaram distribuídas entre os 23 assuntos conforme demonstra tabela abaixo e sua classificação.

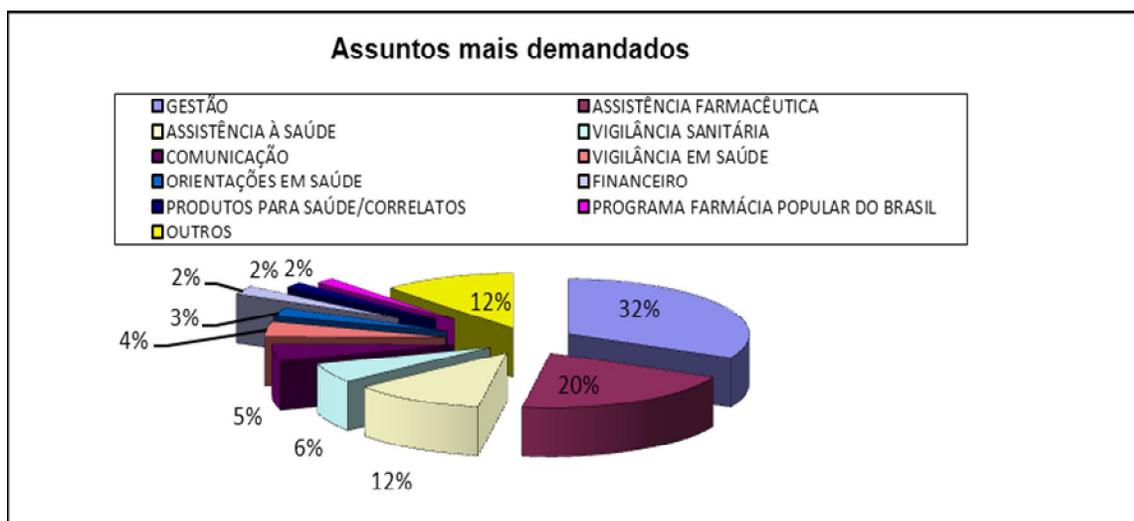
Dentre estes 23 assuntos, escolhemos os 10 principais, os quais estaremos demonstrando em maior nível de detalhamento no decorrer do relatório por assunto e sub-assuntos.

Assunto	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total Global
1 GESTÃO	214	15	90	213	112	24	668
2 ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	15	1	29	155	208	10	418
3 ASSISTÊNCIA À SAÚDE	26	2	26	60	129	1	244
4 VIGILÂNCIA SANITÁRIA	81		6	23	7	1	118
5 COMUNICAÇÃO			42	3	51	9	105
6 VIGILÂNCIA EM SAÚDE	24		19	25	11	13	92
7 ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1		41	2	8	3	55
8 FINANCEIRO	20		11	6	11	3	51
9 ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	13		15	8	13	3	52
10 PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3		5	5	22		35
11 PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	5		11	10	9		35
12 OUVIDORIA DO SUS	2	10	8	10	2		32
13 ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	17		6	5	1	2	31
14 TRANSPORTE	11		1	10	7		29
15 PROGRAMA FARMACIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	6		5	10	3	3	27
16 CONSELHO DE SAÚDE			10	1	2	1	14
17 SAMU	5		5	3	1		14
18 ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1			4	6	2	13
19 CARTÃO SUS			6	3	2	2	13
20 ALIMENTO			5		5		10
21 PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS			1	1		3	5
22 PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	2				2		4
23 SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1			1			2
Total Global	447	28	342	558	612	80	2067



- Os 10 principais assuntos demandados por Tipificação

Assunto	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total Global
1. GESTÃO	214	15	90	213	112	24	668
2. ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	15	1	29	155	208	10	418
3. ASSISTÊNCIA À SAÚDE	26	2	26	60	129	1	244
4. VIGILANCIA SANITÁRIA	81		6	23	7	1	118
5. COMUNICAÇÃO			42	3	51	9	105
6. VIGILANCIA EM SAUDE	24		19	25	11	13	92
7. ORIENTAÇÕES EM SAUDE	1		41	2	8	3	55
8. FINANCEIRO	20		11	6	11	3	51
9. PRODUTOS PARA SAUDE/CORRELATOS	3		5	5	22		35
10. PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	5		11	10	9		35
DEMAIS ASSUNTOS	58	10	62	56	44	16	246
Total Global	447	28	342	558	612	80	2067



1. Gestão

Gestão	Sub-Assunto 2	Sub-Assunto 3	TOTAL
RECURSOS HUMANOS	CONCURSO PÚBLICO Total		81
	EQUIPE DE SAUDE Total		2
	EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO Total		16
	FALTA DE PROFISSIONAL	ENFERMEIRO	2
		FARMACÊUTICO	1
		FONOAUDIÓLOGO	1



		MEDICO	18
		NÃO ESPECIFICADO	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
		OUTROS	1
	FALTA DE PROFISSIONAL Total		25
	INSATISFAÇÃO	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	2
		BIOQUIMICO	1
		DENTISTA	1
		DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAUDE	3
		ENFERMEIRO	4
		EQUIPE ADMINISTRATIVA	7
		EQUIPE DE SAÚDE	29
		FARMACÊUTICO	3
		FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	6
		MEDICO	47
		OUTROS	28
		PSICÓLOGO	1
		RECEPCIONISTA/ATENDENTE	11
		SEGURANÇA	1
		(em branco)	2
	INSATISFAÇÃO Total		146
	NÃO ESPECIFICADO Total		3
	NEPOTISMO Total		2
	OUTROS Total		68
	PAGAMENTO AO TRABALHADOR	ATRASO/FALTA	5
	DA SAÚDE	OUTROS	3
	PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE Total		8
	SATISFAÇÃO	EQUIPE DE SAÚDE	10
		FUNCIONARIO SECRETARIA DE SAUDE	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
		OUTROS	1
	SATISFAÇÃO Total		13
	TRABALHADOR EM SAÚDE	ACÚMULO DE CARGOS	2
		CAPACITAÇÃO TECNICO-PROFISSIONAL	1
		CONTRATAÇÃO	2
		DESVIO DE FUNÇÃO	3
		EMPREGO	2
		EXONERAÇÃO/DEMISSÃO	1
		NÃO COMPARECIMENTO	3
		NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	12
		OUTROS	23
		REMOÇÃO/TRANSFERENCIA	3
		RESIDÊNCIA/ESTÁGIO PROFISSIONAL	1
		(em branco)	2
	TRABALHADOR EM SAÚDE Total		55
	RECURSOS HUMANOS Total		419
ESTABELECIMENTO	ACOMPANHANTE PARA GESTANTE Total		1
DE SAÚDE	ALIMENTAÇÃO Total	PACIENTE	1
	DIFICULDADE DE ACESSO	DEMORA NO ATENDIMENTO	14
		FALTA DE VAGAS	3
		OUTROS	6
		QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	2
		RECUSA AO ATENDIMENTO	2



	DIFICULDADE DE ACESSO Total		27
	EMISSÃO DE AIH Total		3
	ESPAÇO FÍSICO Total		2
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO Total		2
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE Total		11
	INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS Total		14
	OUTROS Total		39
	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE Total		20
	SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE Total		4
	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total		124
	OUTROS Total		28
	AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE Total		24
DOCUMENTOS	ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE Total		1
	LAUDO Total		1
	OUTROS Total		8
	PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA) Total		1
	PRONTUÁRIO Total		7
	RELATÓRIO MÉDICO Total		1
	RESULTADO DE EXAME Total		1
	DOCUMENTOS Total		20
	AUDITORIA Total		19
RECURSOS MATERIAIS	MATERIAL DE EXPEDIENTE	AQUISIÇÃO DE MATERIAL	1
		FALTA DE MATERIAL	4
		OUTROS	1
	MATERIAL DE EXPEDIENTE Total		6
	MATERIAL DE USO CONTÍNUO	AQUISIÇÃO DE MATERIAL	2
	/PERMANENTE	EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1
		FALTA DE EQUIPAMENTO	2
		NÃO ESPECIFICADO	1
	MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE total		6
	RECURSOS MATERIAIS Total		12
	LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES Total		11
CRENCIAMENTO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total		3
	PROFISSIONAL Total		2
	CRENCIAMENTO Total		5
	CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES Total		3
	CENTRAL DE REGULAÇÃO Total		1
	DESCRENCIAMENTO Total	PROFISSIONAL Total	1
	SAÚDE PRIVADA Total		1
	TOTAL GERAL GESTÃO		668

2. Assistência Farmacêutica

Nesse bloco tratam-se daquelas manifestações onde os municípios buscam por informações ou recursos para aquisição de medicamentos de uso contínuo – referentes aos medicamentos da Atenção Básica - que estão em falta nas farmácias municipais, e também dos medicamentos estratégicos/especiais nas farmácias especiais do Estado.

Foram registradas 105 (26%) manifestações de aquisição de **medicamentos não padronizados** na rede do Sistema Único de Saúde. Nestes casos, geralmente o cidadão já chega na Ouvidoria com a receita médica e uma justificativa do Serviço Municipal de saúde que o referido medicamento não consta da relação de medicamentos padronizados do SUS.



Quando estas manifestações chegam através da Ouvidoria, o procedimento por parte da Secretária de Estado da Saúde, é encaminhar a Divisão de Assistência Farmacêutica para análise da demanda, de forma a auditar a necessidade/prioridade e viabilidade de fornecimento do medicamento solicitado. Algumas vezes, através de muitas solicitações do mesmo medicamento para o mesmo CID, é sugerida ao Departamento Nacional de Assistência Farmacêutica a inserção do medicamento na lista padronizada do SUS, e outras é esclarecido que na lista padronizada do SUS existe medicamento que trata do mesmo CID com a mesma eficiência e eficácia, sem necessidade de alterar para outro medicamento. Há também a possibilidade de o cidadão receber a resposta da Ouvidoria/SESA/PR e procurar o Ministério Público e este solicitar a compra do medicamento.

Cabe ressaltar que neste bloco, 72 manifestações (73%) trata-se de processos de solicitação de medicamentos não padronizados na rede do SUS.

Em relação às solicitações de medicamentos de **Atenção Básica**, tivemos 15,7% (66 manifestações registradas) na OES, e em relação aos **medicamentos do componente especializado** tivemos 42,3% (177 manifestações). Cabe ressaltar neste bloco que 111 das manifestações (62,7%) trata-se de reclamações de falta de medicamentos nas farmácias especiais.

Neste bloco tivemos também 18 manifestações (4,3%) registradas solicitando **inclusão de medicamentos na rede SUS**, os quais são receitados por médicos da rede pública. Foram registradas 24 manifestações (5,7%) de fármacos na área da oncologia e oftalmologia, e 28(6,9%) manifestações se distribuem em outros medicamentos e aqueles não tipificados.

Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Sub-Assunto 3	Fármaco	Total
ATENÇÃO BÁSICA - 66 MANIFESTAÇÕES	ACESSO QUANT. INFERIOR A PRESCRITA	FÁRMACO	ENALAPRIL	1
			FLUOXETINA	1
			LOSARTANA	1
			METFORMINA	1
			FÁRMACO Total	4
TOTAL ACESSO QUANT. INFERIOR A PRESCRITA				4
	ATENÇÃO BÁSICA	FÁRMACO	ALENDRONATO	2
			AMITRIPTILINA	1
			BESILATO DE ANLÓDIPINO	1
			CAPTÓPRIL	3
			CARBAMAZEPINA	1
			CARVEDILOL	1
			CLORIDRATO DE CICLOBENZAPRINA	1
			DIVALPROATO DE SÓDIO	1
			FLUOXETINA	2
			INSULINA REGULAR	1
			ISOSSORBIDA	1
			LEVODOPA + BENSERAZIDA	1
			LEVOTIROXINA	1
			LOSARTANA	1
			MALEATO DE ENALAPRIL	1
			METFORMINA	2
			NÃO ESPECIFICADO	1
			OMEPRAZOL	1
			PARACETAMOL	2
			SINVASTATINA	3
(em branco)	1			
TOTAL FÁRMACO				29



	COMERC. QUANT. INFERIOR AO PRESCRITO	FÁRMACO	LOSARTANA POTÁSSICA	1
		FÁRMACO Total		1
	TOTAL COMERC. QUANT. INF. AO PRESCRITO			1
	COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	FÁRMACO	ATENOLOL	1
			BESILATO DE ANLÓDIPINO	1
			CAPTÓPRIL	1
			CARBONATO DE CÁLCIO 471-34-1	1
			MALEATO DE ENALAPRIL	1
			METFORMINA	2
		FÁRMACO Total		7
	TOTAL COMO CONSEG. MEDIC. POR MEIO DO SUS			7
	FALTA DE MEDICAMENTO	FÁRMACO	AZITROMICINA	1
			CAPTÓPRIL	4
			CARBONATO DE LÍCIO	2
			CLORPROMAZINA	1
			ENALAPRIL 75847-73-3	4
			LEVODOPA + CARBIDOPA	1
			LEVOTIROXINA	1
			LOSARTANA POTÁSSICA	2
			NÃO ESPECIFICADO	2
			PARACETAMOL	3
			SULFAMETAZOL + TRIMETROPINA	1
			VARFARINA SÓDICA 129-06-6	1
		FÁRMACO Total		23
	TOTAL FALTA DE MEDICAMENTO			23
	REVENDA DE MEDIC.DA REDE SUS (DENÚNCIA)	FÁRMACO	METFORMINA	1
			SINVASTATINA	1
		FÁRMACO Total		2
	TOTAL REVENDA DE MEDIC.DA REDE SUS			2
COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTENCIA FARMACEUTICA - 177 MANIFESTAÇÕES	ACESSO QUANT. INF. A PRESCRITA	FÁRMACO	ATORVASTATINA	1
			DONEPEZILA 120014-06-4	1
			ETANERCEPTE	1
			LEFLUNOMIDA	1
			RIVASTIGMINA	1
			SOMATROPINA/SOMATOTROFINA /HORMONIO DO CRESCIMENTO	1
		FÁRMACO Total		6
	TOTAL ACESSO QUANT. INF. A PRESCRITA			6
	COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	FÁRMACO	ACETATO DE GOSSERRELINA	1
			ATORVASTATINA CÁLCICA	1
			AZATIOPRINA	1
			BETAINTERFERONA 1A	1
			CIPROTERONA	1



			ISOTRETINOINA	1
			ISOTRETINOINA	1
			ISOTRETINOINA	1
			PRAMIPEXOL	2
			QUETIAPINA	1
			QUETIAPINA	2
		FÁRMACO Total		13
	TOTAL COMO CONSEG. MEDIC. POR MEIO DO SUS			13
	COMPONENTE ESPECIALIDADE DA ASSIST. FARMACÉUTICA	FÁRMACO	ACETATO DE LEUPROLIDA	1
			ALFAEPOETINA	1
			ATORVASTATINA CALCICA	2
			CIPROFIBRATO	1
			CITRATO DE SILDENAFILA	1
			CLORIDRATO DE DONEPEZILA	1
			CLOROQUINA	1
			CODEINA	1
			DICLORIDRATO DE PRAMIPEXOL	1
			DONEPEZILA 120014-06-4	6
			FUMARATO DE QUETIAPINA	2
			GABAPENTINA	2
			IMUNOGLOBULINA G	3
			IMUNOGLOBULINA HUMANA	1
			INTERFERON BETA	1
			INTERFERONA	1
			LAMOTRIGINA 84057-84-1	1
			LEUPRORRELINA	1
			MESALAZINA	1
			MICOFENOLATO DE MOFETILA	1
			NATALIZUMAB	1
			OLANZAPINA	3
			PENICILAMINA	1
			PRAMIPEXOL	3
			RITUXIMABE	2
			RIVASTIGMINA	1
			SOMATROPINA/SOMATOTROFINA /HORMONIO DO CRESCIMENTO	4
			SILDENAFILA 139755-83-2	1
			TOXINA DE CLOSTRIDIUM BOTULINUM	1
		FÁRMACO Total		47
	TOTAL COMP. ESPEC. DA ASSIST. FARMACÉUTICA			47
	FALTA DE MEDICAMENTO	FÁRMACO	ACETATO DE FLUDROCORTISONA 514-36-3	1
			ACETATO DE DESMOPRESSINA	1
			ACETATO DE GOSSERRELINA	1
			ACETATO DE OCTREOTIDA 79517-01-4	1
			ADALIMUMABE	1
			ATORVASTATINA	4
			CABERGOLINA	1
			CLORIDRATO DE CODEINA 1422-07-7	1
			CLORIDRATO DE DONEPEZILA	4



			CODEINA	2
			DICLORIDRATO DE PRAMIPEXOL	1
			DONEPEZILA 120014-06-4	3
			ETANERCEPTE	1
			FENOFIBRATO	1
			FLUDROCORTISONA	1
			FUMARATO DE QUETIAPINA	1
			GABAPENTINA	1
			GALANTAMINA	1
			IMUNOGLOBULINA ANTI-HEPATITE B	2
			LEFLUNOMIDA	7
			LEUPRORRELINA	1
			MESALAZINA	2
			METOTREXATO DE SÓDIO 15475-56-6	1
			NAO ESPECIFICADO	3
			NATALIZUMAB	2
			OCTREOTIDA	1
			OLANZAPINA	5
			PRAMIPEXOL	9
			QUETIAPINA	4
			RIVASTIGMINA	8
			SOMATROPINA/SOMATOTROFINA	29
			/HORMONIO DO CRESCIMENTO	
			SULFATO DE MORFINA	1
			TOPIRAMATO	6
			VIGABATRINA 60643-86-9	3
		FÁRMACO	Total	111
	TOTAL FALTA DE MEDICAMENTO			111
INCLUSÃO DE MEDIC. NA REDE SUS – 18 MANIFESTAÇÕES	INCLUSÃO DE MEDIC.	FÁRMACO	BESILATO DE ANLODIPINO + ATENOLOL	1
	NA REDE SUS		BRINZOLAMIDA	1
			CITALOPRAM	1
			CLORIDRATO DE METFORMINA	3
			INFLIXIMABE	1
			METILFENIDATO 113-45-1	1
			METILFENIDATO, CÁLCIO, ZINCO, RANITIDINA	1
			NAO ESPECIFICADO	3
			NATALIZUMAB	1
			OLMESARTANA MEDOXOMILA + HIDROCLOROTIAZIDA	1
			RASAGILINA 136236-51-6	1
			VENLAFAXINA 93413-69-5	1
		FÁRMACO	Total	16
	TOTAL INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS I			16
	COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	FÁRMACO	CLORIDRATO DE BUPROPIONA	1
		FÁRMACO	Total	1



	TOTAL COMO CONSEG. MEDIC. POR MEIO DO SUS			1
	MEDICAMENTO ESTRATÉGICO	FÁRMACO	ETINILESTRADIOL 57-63-6	1
		FÁRMACO Total		1
	TOTA L MEDICAMENTO ESTRATÉGICO			1
NÃO PADRONIZADO - 105 MANIFESTAÇÕES	INFORMAÇÕES COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	FÁRMACO	ARIPIPAZOL	3
			CLORANFENICOL + COLAGENASE	1
			CLORIDRATO DE TANSULOSINA	1
			DIOSMINA + HESPERIDINA	1
			DIVALPROATO DE SÓDIO 76584-70-8	1
			EXEMESTANO	2
			FOSFATO DE SITAGLIPTINA 654671-77-9	1
			LENALIDOMIDA	3
			LETROZOL	1
			LEVETIRACETAM 102767-28-2	2
			NÃO ESPECIFICADO	1
			SULFATO DE GLICOSAMINA	1
			TRIFLUSAL	1
			USTEQUINIMABE	1
			VALERATO DE BETAMETASONA + SULFATO DE GENTAMICINA + TOLNAFTATO	1
		FÁRMACO Total		21
	TOTAL COMO CONSEG. MEDIC. P/ MEIO DO SUS			21
	RECLAMAÇÃO DE FALTA DE MEDICAMENTO	FÁRMACO	ABANOQUILA	1
			CITALOPRAM	1
			CLORIDRATO DE DULOXETINA	1
			CLORIDRATO DE METILFENIDATO	3
			CLORIDRATO DE PETIDINA	1
			DASATINIBE 302962-49-8	1
			DIPIRONA	1
			HILANO	1
			OXCARBAZEPINA	1
			TEMOZOLOMIDA	1
		FÁRMACO Total		12
	TOTAL FALTA DE MEDICAMENTO			12
	PROCESSO DE SOLICITAÇÃO NÃO PADRONIZADO	FÁRMACO	ACARBOSE	1
			ÁCIDO TRANEXÂMICO 1197-18-8	1
			ALPRAZOLAM	1
			BESILATO DE ANLODIPINO + VALSARTANA	1
			BIOTINA	1
			BORTEZOMIBE 179324-69-7	1
			BROMETO DE TIOTRÓPIO	1
			CÁLCIO	1



			CICLOBENZAPRINA	1
			CILOSTAZOL	1
			CITALOPRAM	1
			CITRATO DE TAMOXIFENO 54965-24-1	1
			CLONIDINA 4205-90-7	1
			CLORIDRATO DE CICLOBENZAPRINA 6202-23-9	1
			CLORIDRATO DE DULOXETINA	3
			CLORIDRATO DE METILFENIDATO	4
			CLORIDRATO DE SERTRALINA	1
			CLORIDRATO DE TRAMADOL	3
			CLORIDRATO DE VENLAFAXINA	2
			DILTIAZEM	1
			DOMPERIDONA	1
			DULOXETINA 116539-59-4	1
			ENOXAPARINA SÓDICA	1
			EXEMESTANO	1
			FAMOXETINA 59859-58-4	1
			FLUNITRAZEPAM	1
			GONADOTROPINA SÉRICA	1
			HEMINA HUMANA	1
			LANSOPRAZOL	1
			MARAVIROC	1
			MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO NO	3
			BANCO DE CONSULTA DE MEDICAMENTOS	
			MELOXICAM	1
			MERCAPTAMINA 60-23-1	1
			MESILATO DE DOXAZOSINA	1
			METILFENIDATO 113-45-1	1
			NEBIVOLOL 99200-09-6	2
			OLMESARTANA MEDOXOMILA	1
			OLMESARTANA MEDOXOMILA +	1
			HIDROCLOROTIAZIDA	
			OXCARBAZEPINA	3
			PREGABALINA 148553-50-8	4
			PROPATILNITRATO	1
			RANIBIZUMABE	2
			ROSUVASTATINA CALCICA 147098-20-2	2
			SERTRALINA	4
			TRAMADOL 27203-92-5	1
			TRASTUZUMABE	1
			VALSARTANA 137862-53-4	1
			VITAMINA D	2
			XINAFOATO DE SALMETEROL 94749-08-3	1
			ZOLPIDEM 82626-48-0	1
		FÁRMACO		
		Total		72
		TOTAL NÃO PADRONIZADO		72
OUTROS FÁRMACOS 24 MANIFESTAÇÕES				
	ESPECIAL	FÁRMACO	OXIBUTININA	2
		FÁRMACO	BISSULFATO DE CLOPIDOGREL	2
	ESPECIAL (DIABETES)	FÁRMACO	INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1
		FÁRMACO	INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	2



			INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	3
			INSULINA HUMALOG	1
			INSULINA LEVEMIR	1
			INSULINA LEVEMIR	1
			INSULINA LEVEMIR + INSULINA DETEMIR	1
	ESPECIAL (BÁSICA)	FÁRMACO	INSULINA ASPART/REGULAR	1
	ESPECIAL (ONCOLOGIA)	FÁRMACO	ANASTROZOL	1
			RITUXIMABE	4
			MESILATO DE IMATINIBE	1
	ESPECIAL (OFTALMOLOGIA)	FÁRMACO	BIMATOPROSTA	1
			BRIMONIDINA 59803-98-4	1
			DORZOLAMIDA 120279-96-1	1
			TOTAL OUTROS FARMACO	24
			TOTAL ASS FARMACEUTICA NAO TIPIFICADOS	13
			TOTAL OUTROS	15
			TOTAL GERAL ASS. FARMACEUTICA	418

3. Assistência à Saúde

No bloco que trata da Assistência à Saúde com 244 manifestações, significando 12% do total das manifestações registradas na OES/SESA/PR, trata-se de atendimento à saúde, consultas médicas nos postos de saúde, cirurgias, exames laboratoriais, atendimento nos hospitais, atendimento prestados pelos profissionais de saúde, etc).

Conforme demonstrado em tabela abaixo, tivemos 83 manifestações registradas sobre consulta/atendimento/tratamento especializado, 77 sobre cirurgias, 31 sobre internações de pacientes, 10 sobre transferência de pacientes, 08 sobre exames e 35 sobre diagnósticos.

Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Total
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ANGIOLOGIA	2
	CARDIOLOGIA	3
	CLINICA MEDICA	4
	DERMATOLOGIA	1
	DOMICILIAR	1
	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	4
	FISIOTERAPIA	4
	GASTROENTEROLOGIA	1
	GENETICA MEDICA	1
	GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	4
	HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	3
	HEPATOLOGIA	1
	MASTOLOGIA	1
	MULTIDISCIPLINAR	3
	NÃO ESPECIFICADO	6
	NEFROLOGIA	2
	NEUROLOGIA	5
	NUTRIÇÃO	1
	OFTALMOLOGIA	1
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	10
	OTORRINOLARINGOLOGIA	1
	OUTROS	16
	PSIQUIATRIA	5
	REUMATOLOGIA	2
	UROLOGIA	1



CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total		83
CIRURGIA	CARDIOLOGICA	1
	GASTROENTEROLÓGICA	2
	GINECOLÓGICA	2
	NÃO ESPECIFICADO	8
	NEUROLÓGICA	2
	OFTALMOLOGICA	8
	ONCOLÓGICA	1
	ORTOPEDICA	23
	OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
	OUTRAS	8
	OUTROS	1
	PLÁSTICA	11
	PROCESSO TRANSEXUALIZADOR	2
	UROLOGICA	3
	VASCULAR	4
CIRURGIA Total		77
INTERNAÇÃO	CLÍNICA DE DESINTOXICAÇÃO	3
	CLINICA PSIQUIATRICA	5
	LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	12
	NÃO ESPECIFICADO	2
	OUTROS	5
	UTI/CTI	4
INTERNAÇÃO Total		31
TRANSFERENCIA DE PACIENTE	ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAUDE DISTINTOS	8
	ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAUDE	1
		1
TRANSFERENCIA DE PACIENTE Total		10
EXAME	DIAGNÓSTICO	5
	(vazio)	3
EXAME Total		8
DIAGNOSTICO	NÃO ESPECIFICADO	1
	OUTROS	6
DIAGNOSTICO NAO ESPECIFICADO Total		7
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	3
	NÃO ESPECIFICADO	1
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA Total		5
DIAGNOSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	1
	TORAX E MEMBROS SUPERIORES	3
DIAGNOSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA Total		4
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	ABDOMEM E PELVE	1
	OUTROS	1
	TORAX E MEDIASTINO	2
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA Total		4
TRANSPLANTE		3
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	2
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA		2
DIAGNOSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	APARELHO ENDOCRINO	2
SAUDE/QUALIDADE DE VIDA		1
DIAGNOSTICO POR COLONOSCOPIA		1
DIAGNOSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA		1
DIAGNOSTICO EM CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	1



DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO	1
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	BIÓPSIA	1
Diagnóstico Total		35
ASSISTÊNCIA À SAÚDE Total		244

4. Vigilância Sanitária

Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Sub-Assunto 3	Total
ALIMENTO/BEBIDAS	ALIMENTO VENCIDO	ATACADISTA/DISTRIBUIDORA	1
		BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	1
		SUPERMERCADOS/MERCADOS/ HIPERMERCADOS	4
	ALIMENTO VENCIDO Total		6
	ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS	BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	2
		INDÚSTRIA/FABRICANTE	4
		OUTROS	1
		(vazio)	1
	ALIMENTOS DETERIORADOS/ESTRAGADOS Total		8
	CONDIÇÕES INADEQUADAS	BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	2
		COMÉRCIO DE ALIMENTOS NÃO ESPECIFICADO	1
		SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	1
		SUPERMERCADOS/MERCADOS/ HIPERMERCADOS	1
		(vazio)	1
	CONDIÇÕES INADEQUADAS Total		7
	INTOXICAÇÃO ALIMENTAR		2
	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	COMÉRCIO DE ALIMENTOS	1
		IMPORTADORA/EXPORTADORA	1
		SUPERMERCADOS/MERCADOS/ HIPERMERCADOS	1
	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO Total		3
	MANIPULAÇÃO INADEQUADA		1
	OUTROS		1
	SURTO/FOCO		1
ALIMENTO/BEBIDAS Total			29
ÁGUA E AMBIENTES	ARMAZENAMENTO INADEQUADO		2
	ATERRO SANITÁRIO		1
	ESGOTOS		8
	FOSSA		1
	LIXO		6
	LOTES/TERRENOS ABANDONADOS		4
	OUTROS		4
ÁGUA E AMBIENTES Total			26
MEDICAMENTOS	DESABASTECIMENTO	COMÉRCIO VAREJISTA	1
		SERVIÇO DE SAÚDE	1
	DESABASTECIMENTO Total		2
	EMBALAGEM/ROTULO/BULA Total	FARMÁCIA	1
	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO Total	FARMÁCIA	5
	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE,		1



	SEM AE, SEM REGISTRO, SEM NOTIFICAÇÃO	FARMACIA	
	OUTROS		3
	PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO		
	Total	HOMEOPATIA	1
	MEDICAMENTOS Total		13
GESTAO DE VIGILANCIA SANITARIA	CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL DE VIGILANCIA SANITARIA	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE	2
	DUVIDAS QUANTO AOS PROCEDIMENTOS	COORDENAÇÃO DE V.S. MUNICIPAL	1
	DAS INFRAÇÕES SANITARIAS	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE	1
	DUVIDAS QUANTO AOS PROCEDIMENTOS		2
	DAS INFRAÇÕES SANITARIAS total		
	EXPEDIÇÃO DE ALVARA SANITARIO/LICENÇA	COORDENAÇÃO DE V.S. ESTADUAL	1
	DE FUNCIONAMENTO	COORDENAÇÃO DE V.S. MUNICIPAL	1
		OUTROS	1
	EXPEDIÇÃO DE ALVARA SANITARIO/LICENÇA		3
	DE FUNCIONAMENTO Total		
	FALTA DE FISCAL		1
	FISCALIZAÇÃO	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE	1
	RECURSOS HUMANOS DESQUALIFICADOS	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE	1
	SISTEMA DE INFORMAÇÃO	COORDENAÇÃO DE V.S. MUNICIPAL	1
		SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE	1
	SISTEMA DE INFORMAÇÃO Total		2
	GESTAO DE VIGILANCIA SANITARIA Total		12
PRODUTOS PARA SAÚDE/ CORRELATOS	ARMANEZAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADOS	OUTROS	1
	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	OUTROS	1
	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE, SEM AE	ATACADISTA/DISTRIBUIDORA	1
	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE, SEM AE Total	INDUSTRIA/FABRICANTE	1
	PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO		2
		INDUSTRIA/FABRICANTE	1
		NAO ESPECIFICADO	1
	PRODUTOS SEM REGISTRO OU NOTIFICAÇÃO Total		2
	QUEIXAS TECNICAS	INDUSTRIA/FABRICANTE	1
	PRODUTOS PARA SAUDE/CORRELATOS Total		7
SERVIÇOS DE SAUDE	CONDIÇÕES INADEQUADAS	HOSPITAIS	1
		INSTITUIÇÃO DE LONGA PERMANENCIA PARA IDOSOS/ASILOS	1
	CONDIÇÕES INADEQUADAS Total		2
	FUNCIONAMENTO IRREGULAR	HOSPITAIS	1
		SERVIÇOS DE PROTESE DENTARIA	1
	FUNCIONAMENTO IRREGULAR Total		2
	OUTROS		1
	PROBLEMAS NA INFRA-ESTRUTURA	HOSPITAIS	1
	SERVIÇOS DE SAUDE Total		6
SERVIÇOS DE INTERESSE A SAUDE	CONDIÇÕES INADEQUADAS	OUTROS	1
	FUNCIONAMENTO IRREGULAR	NAO ESPECIFICADO	1
		OUTROS	4
	FUNCIONAMENTO IRREGULAR Total		5



SERVIÇOS DE INTERESSE A SAÚDE Total			6
COSMETICO (COSMETICOS,	IRREGULARIDADES NA COMERCIALIZAÇÃO	INDUSTRIA/FABRICANTE	2
PRODUTOS DE HIGIENE,	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF,	INDUSTRIA/FABRICANTE	1
PERFUME)	SEM AFE, SEM AE	OUTROS	1
	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF,		2
	SEM AFE, SEM AE Total		
	REAÇÕES ADVERSAS	INDUSTRIA/FABRICANTE	1
COSMETICO (COSMETICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME) Total			5
ANIMAIS EM VIGILANCIA	ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO		1
SANITARIA	MATADOUROS CLANDESTINOS		1
	OUTROS		2
ANIMAIS EM VIGILANCIA SANITARIA Total			4
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO		1
	OUTROS		1
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR Total			2
ANIMAIS EM AMBIENTE INADEQUADO			2
AGROTOXICOS/TOXICOLOGIA	OUTROS		1
	USO INADEQUADO/SEM CONTROLE		1
AGROTOXICOS/TOXICOLOGIA Total			2
SANEANTES Total	IRREGULARIDADES NA PRODUÇÃO - SEM BPF, SEM AFE, SEM AE	ATACADISTA/DISTRIBUIDORA	2
ARMANEZAMENTO E DISTRIBUIÇÃO INADEQUADOS			1
SANGUE, HEMODERIVADOS,	QUEIXAS TECNICAS	BANCO DE SANGUE/HEMOCENTRO	1
TECIDOSE ORGAOS	QUEIXAS TECNICAS Total		1
SANGUE, HEMODERIVADOS, TECIDOS E ORGAOS Total			1
TOTAL VIGILANCIA SANITARIA			118

5. Comunicação

Assunto	Sub-Assunto 1	Total
COMUNICAÇÃO	CAMPANHA	63
	CURSO/EVENTO/SEMINÁRIO	23
	E-MAIL / SITE	9
	OUTROS	6
	PALESTRA	3
	PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	1
TOTAL COMUNICAÇÃO		105

6. Vigilância em Saúde

Assunto	Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Total	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	ANIMAIS SINANTROPICOS	BARATA	1	
		LARVA	1	
		MOSQUITO/MOSCA	1	
		OUTROS	1	
		RATO	4	
		ANIMAIS SINANTROPICOS Total		8
		APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACE		1
		APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACE Total		1
		CASO CONFIRMADO	MENINGOCOCICA (CONTRA MENINGITE)	1



		OUTROS	1
	CASO CONFIRMADO Total		2
	CONTAMINANTES AMBIENTAIS		6
	CONTAMINANTES AMBIENTAIS Total		6
	CRIADOURO EM POTENCIAL		8
	CRIADOURO EM POTENCIAL Total		8
	DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	OUTROS	1
	DADOS EPIDEMIOLÓGICOS Total		1
	EPIDEMIA/SURTO	DENGUE	4
		NÃO ESPECIFICADO	1
		OUTROS	1
	EPIDEMIA/SURTO Total		6
	EQUIPE DE SAÚDE	AGENTES DE ENDEMIAS	3
		OUTROS	3
		VISITA DE AGENTES DE ENDEMIAS	2
	EQUIPE DE SAÚDE Total		8
	OUTROS		12
	OUTROS Total		12
	SANEAMENTO BÁSICO		2
	SANEAMENTO BÁSICO Total		2
	VACINAÇÃO	ANTI-PNEUMOCÓCICA	1
		GRIPE	16
		HEPATITE	2
		HIB	1
		INFLUENZA A H1N1	7
		MENINGOCÓCICA (CONTRA MENINGITE)	2
		NÃO ESPECIFICADO	1
		OUTRAS	6
		RAIVA	1
		TRIPLICE VIRAL (SRC OU MMR)	1
	VACINAÇÃO Total		38
Tota Geral			92

7. Orientações em Saúde

Assunto	Sub-Assunto 1	Total
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	25
	DOAÇÃO DE SANGUE	1
	DOENÇAS	3
	OUTROS	24
	SAÚDE/QUALIDADE DE VIDA	2
Total Geral		55

8. Financeiro

Assunto	Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Sub-Assunto 3	Total
FINANCEIRO	COBRANÇA INDEVIDA	CIRURGIA		1
		CIRURGIA Total		1
		CONSULTA		4
		CONSULTA Total		4
		EXAME		6
		EXAME Total		6
		MATERIAL		1
		MATERIAL Total		1



		MEDICAMENTOS		1
		MEDICAMENTOS Total		1
		OUTROS		3
		OUTROS Total		3
		COBRANÇA INDEVIDA Total		16
	FATURAMENTO	OUTROS		1
		OUTROS Total		1
		PROCEDIMENTO REALIZADO		1
		PROCEDIMENTO REALIZADO Total		1
	FATURAMENTO Total			2
	LICITAÇÃO	IRREGULARIDADE	FAVORECIMENTO	3
		IRREGULARIDADE Total		3
	LICITAÇÃO Total			3
	PAGAMENTO FORNECEDOR /PRESTADOR DE SERVIÇO			9
	PAGAMENTO FORNECEDOR /PRESTADOR DE SERVIÇO Total			9
	REEMBOLSO			2
	REEMBOLSO Total			2
	REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO	AQUISIÇÃO		2
		AQUISIÇÃO Total		2
		ATRASO/FALTA		1
		ATRASO/FALTA Total		1
		CONSTRUÇÃO		1
		CONSTRUÇÃO Total		1
		MA UTILIZAÇÃO		2
		MA UTILIZAÇÃO Total		2
		OUTROS		4
		OUTROS Total		4
		PESQUISA/PROJETO/CONVENIO/EVENTO		7
		PESQUISA/PROJETO/CONVENIO/EVENTO Total		7
		REFORMA		2
		REFORMA Total		2
	REPASSE DE VERBAS/INVESTIMENTO Total			19
	FINANCEIRO Total			51

9. Produtos para Saúde/Correlatos

Assunto	Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Total
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	APARELHO AUDITIVO		2
	BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA		1
	CADEIRA DE RODAS	MOTORIZADA	2
		NORMAL	2
	CADEIRA DE RODAS Total		4
	CANETA PARA APLICAÇÃO DE INSULINA		1
	COSMÉTICOS		1
	FITAS REAGENTES PARA GLICOSE		1
	FRALDA DESCARTÁVEL		5
	GLICOSÍMETRO		1
	LENTE DE CONTATO		1
	MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)		1
	ÓRTESE		1
	OUTROS		8
	PROTESE		6
	SERINGA		2



PRODUTOS PARA SAUDE/CORRELATOS Total		35
Total Geral		35

10. Programa Farmácia Popular do Brasil

Dentre as 10 principais tipificações registradas, 35 (1,6%) trata-se do sub-assunto Farmácia Popular, perfazendo um percentual de 8% das manifestações registradas na tipificação de Assistência Farmacêutica (418 manifestações).

O Programa da Farmácia Popular do Brasil, a despeito de seu sucesso, também vem sendo alvo de críticas, provavelmente porque sua demanda superou as expectativas, provocando dificuldades no atendimento ao público, o que gerou filas, demora e desconforto, além das reclamações de irregularidades por parte das farmácias seja na tentativa de comercializar os medicamentos ou na alegação de um sistema informatizado falho.

No Estado do Paraná a Vigilância Sanitária se manteve atuante perante as manifestações registradas, vindo inclusive a autuar algumas Farmácias integrantes do Programa como também fechar temporariamente outras para investigação.

Assunto	Sub-Assunto 1	Sub-Assunto 2	Total
PROGRAMA	COMERCIALIZAÇÃO EM QUANTIDADE INFERIOR AO PRESCRITO		1
FARMÁCIA	COMERCIALIZAÇÃO EM QUANTIDADE INFERIOR AO PRESCRITO Total		1
POPULAR DO	DIFICULDADE EM ADQUIRIR MEDICAMENTO	DIFICULDADE EM ADQUIRIR MEDICAMENTO	3
BRASIL		DIFICULDADE EM ADQUIRIR MEDICAMENTO Total	3
		OUTROS	2
		OUTROS Total	2
	DIFICULDADE EM ADQUIRIR MEDICAMENTO Total		5
	FALHA NO SISTEMA OPERACIONAL	(em branco)	2
		(em branco) Total	2
		OUTROS	1
		OUTROS Total	1
		SISTEMA FORA DO AR	2
		SISTEMA FORA DO AR Total	2
	FALHA NO SISTEMA OPERACIONAL Total		5
	FALTA DE MEDICAMENTO		1
	FALTA DE MEDICAMENTO		1
	FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA	FRALDA GERIATRICA	1
		FRALDA GERIATRICA Total	1
		LEGISLAÇÃO	1
		LEGISLAÇÃO Total	1
	FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA Total		2
	HABILITAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FARMÁCIAS		1
	HABILITAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FARMÁCIAS Total		1
	IMPEDIMENTO DE COMPRA DEVIDO A PROBLEMAS COM CPF	OUTROS	1
		OUTROS Total	1
	IMPEDIMENTO DE COMPRA DEVIDO A PROBLEMAS COM CPF Total		1
	INSATISFAÇÃO	ATENDENTE	1
		ATENDENTE Total	1
		FARMACEUTICO	2



		FARMACEUTICO Total	2
		OUTROS Total	2
	INSATISFAÇÃO Total		5
	OUTROS		12
	OUTROS Total		12
	PREÇO DE MEDICAMENTO		2
	PREÇO DE MEDICAMENTO Total		2
	PROGRAMA FARMACIA POPULAR DO BRASIL Total		35

- Número de manifestações pendentes e local encaminhado para encaminhamento

Conforme demonstramos no quadro abaixo, ainda encontram-se pendentes na Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR, 387 manifestações.

Das 387 manifestações pendentes, 210 (54,2%) foram encaminhadas para as Ouvidorias Regionais de Saúde que tem como rede principal de encaminhamento as esferas municipais e/ou outros órgãos afins, que muitas vezes não cumprem o prazo determinado para conclusão da manifestação. Esta situação constata certa fragilidade no sistema de Acompanhamento das Manifestações por parte das Ouvidorias Regionais de Saúde, bem como a sensibilização da esfera municipal em estar dando resposta ao cidadão.

O restante, 79 (20%) estão pendentes nas Superintendências (sub-redes internas) da Secretaria de Estado, para as quais as manifestações são encaminhadas através de resposta rápida, uma vez que na sua maioria são passíveis de conclusão sem necessidade de encaminhamento externo; 42(10,8%) das manifestações estão pendentes nas Secretarias Municipais de Saúde, que com excessão do município de Curitiba, as manifestações são encaminhadas diretamente pelo DOGES que tem como informação o município com o OuvidorSUS ativo; 40 (10,3) das manifestações estão pendentes no DOGES e suas sub redes; e 12 (3,1%) são manifestações de outros estados que foram encaminhadas para o Paraná através do OuvidorSUS, as quais já concluímos e aguardamos a exclusão dos nossos arquivos por parte do DOGES, e 03 (0,7%) estão em análise interna na Ouvidoria Estadual do SUS.

Nome Último Destino	Total
1ª REGIONAL DE SAÚDE	11
2ª REGIONAL DE SAÚDE	63
3ª REGIONAL DE SAÚDE	33
5ª REGIONAL DE SAÚDE	3
6ª REGIONAL DE SAÚDE	6
7ª REGIONAL DE SAÚDE	5
8ª REGIONAL DE SAÚDE	3
9ª REGIONAL DE SAÚDE	3
10ª REGIONAL DE SAÚDE	2
11ª REGIONAL DE SAÚDE	6
12ª REGIONAL DE SAÚDE	1
13ª REGIONAL DE SAÚDE	5
14ª REGIONAL DE SAÚDE	7
15ª REGIONAL DE SAÚDE	18
16ª REGIONAL DE SAÚDE	1
17ª REGIONAL DE SAÚDE	16
18ª REGIONAL DE SAÚDE	8
19ª REGIONAL DE SAÚDE	12
20ª REGIONAL DE SAÚDE	3
21ª REGIONAL DE SAÚDE	2
22ª REGIONAL DE SAÚDE	2



OUVIDORIA SESA	3
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA EM SAUDE - SVS/SESA	21
CHEFE DE GRUPO DE RECURSOS HUMANOS - GRHS/SESA	14
SUPERINTENDENCIA DE GESTÃO DE SISTEMAS DE SAÚDE - SGS/SESA	10
DIREÇÃO GERAL - DG/SESA	7
SUPERINTENDENCIA DE POLITICAS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE - SPP/SESA	4
CEMEPAR/SESA	12
ASSESSORIA JURIDICA - AJU/SESA	1
DEPARTAMENTO DE UNIDADES PROPRIAS - DUP/SESA	5
CENTRO FORMADOR DE RH CAETANO MUNHOZ DA ROCHA - CFRH/SESA	3
HEMEPAR/SESA	1
GABINETE DO SECRETÁRIO DE SAÚDE - GS	1
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CURITIBA	21
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARINGÁ	6
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LONDRINA	5
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	3
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO LARGO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FOZ DO IGUAÇU	1
HOSPITAL ZONA NORTE - DR. ANÍSIO FIGUEIREDO	1
COMPLEXO MEDICO PENAL DO PARANÁ	2
PARANÁ PREVIDÊNCIA/PR	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGUNA	1
DOGES - DEPTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS/MS	11
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCITIE/MS	5
SECRETARIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SVS/MS	4
DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACEUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS - DAF/SCITIE/MS	4
FUNDO NACIONAL DE SAÚDE - FNS/SE/MS	3
AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA/MS	2
ÁREA TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL/DAB/SAS/MS	2
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS - DATASUS/SGEP/MS	2
DEPTO DE CERTIFICAÇÃO DE ENTIDADES BENEFICENTES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM SAÚDE - DCEBAS/SAS/MS	1
ÁREA TÉCNICA DE SAÚDE DA CRIANÇA E ALEITAMENTO MATERNO - DAPE/SAS/MS	1
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - DEPARTAMENTO DE DST, AIDS E HEPATITES VIRAIS/SVS/MS	1
COORDENAÇÃO GERAL DO PROGRAMA NACIONAL DE IMUNIZAÇÃO - PNI/DEVEP/SVS/MS	1
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E CONTROLE - DRAC/SAS/MS	1
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - DAF/SCITIE/MS	1
SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE - SAS/MS	1
DEMANDAS DE OUTROS ESTADOS ENCAMINHADAS PELO DOGES PARA O PARANÁ	12
TOTAL GERAL	387

Resolutividade das manifestações recebidas

	STATUS DA DEMANDA		
	RESOLVIDAS	ARQUIVADO	
	FECHADO	151	
PENDENTES	ENCAMINHADO	203	387
	EM ANÁLISE	154	



	REENCAMINHADO	26	
	EM ANÁLISE INTERNO	4	
Total Global		2067	2067

2.2 SIGO – SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIAS

2.2.1 SIGO NA OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS

A implantação do Sistema SIGO – Sistema Integrado de Ouvidorias, foi implantado na Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR e Ouvidorias Regionais de Saúde, nos dias 21 e 22 de novembro, quando ocorreu a Capacitação com os Ouvidores Regionais de Saúde. Até então, o registro das manifestações era feito de forma manual, não era padronizado entre as Ouvidorias Regionais e também dificultava a elaboração de Relatórios Gerenciais.

Os dados abaixo se referem aos registros das manifestações presenciais, por telefone da Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR e também recebidas da Ouvidoria Geral do Estado, no período de julho a dezembro de 2011.

- Tipos de Atendimento
- Assuntos demandados por tipificação
- Classificação das manifestações
- Sumário do solicitante
- Status das manifestações

O total das manifestações foram **295**, sendo 141 por telefone, 96 pessoalmente e 58 recebidas da Ouvidoria Geral do Estado, sendo 17 por e-mail 07 por carta/correspondência e 34 através do Portal.

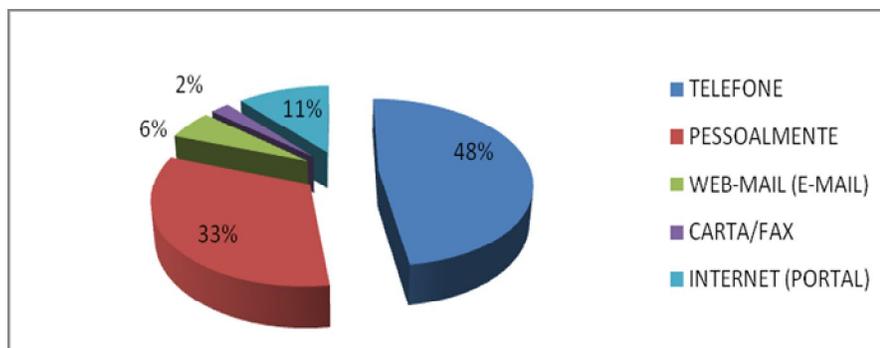
- Tipo de Atendimento

TIPO DE ATENDIMENTO	Nº	%
TELEFONE	141	48
PESSOALMENTE	96	33
E-MAIL	17	6
CARTA/FAX	7	2
INTERNET (PORTAL)	34	11
TOTAL:	295	100%



Assuntos demandados por tipificação

ASSUNTO	Nº	%
INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA *	70	23,7
COBRANÇA DE RESPOSTA DE ATENDIMENTOS	37	12,5
SERVIÇOS PRESTADOS PELOS - HOSPITAIS	27	9,15
MEDICAMENTOS	22	7,46
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	19	6,44
MAU-ATENDIMENTO/SAÚDE	16	5,42



FISCALIZAÇÃO/SAÚDE	13	4,41
INFORMAÇÕES/SAÚDE	13	4,41
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	12	4,07
GESTÃO	11	3,73
MARCAÇÃO DE CONSULTAS MÉDICAS - SUS	9	3,05
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	2,03
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE TRANSPORTES	5	1,69
IRREGULARIDADES NA FARMÁCIA POPULAR	4	1,36
DENÚNCIA DE MAU ATENDIMENTO DE PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM.	4	1,36
OUTRAS DENÚNCIAS DE RECURSOS HUMANOS	3	1,02
NÃO CUMPRIMENTO DA CARGA HORÁRIA	3	1,02
TABAGISMO - NÃO CUMPRIMENTO DA LEI Nº	3	1,02
SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTOS NÃO PADRONIZADOS PELO SUS	2	0,68
DIVERSOS	2	0,68



DENÚNCIA DE CONSULTA MÉDICA INSATISFATÓRIA EM UNIDADES PRÓPRIAS DO ESTADO.	2	0,68
OUTRAS/SVS	1	0,34
DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS	1	0,34
INFORMAÇÕES GERAIS NA ÁREA DE SAÚDE	1	0,34
ATENDIMENTO	1	0,34
INFORMAÇÕES/GERAIS	1	0,34
SOLICITAÇÃO TRATAMENTO DE ONCOLOGIA E/ OU OFTALMOLOGIA	1	0,34
RECLAMAÇÃO REFERENTE A TFD	1	0,34
PROGRAMAS DE PREVENÇÃO	1	0,34
DENÚNCIA DE COBRANÇA INDEVIDA EM HOSPITAIS CONTRATUALIZADOS AO SUS.	1	0,34
FALTA DE FUNCIONÁRIOS NAS REGIONAIS DE SAÚDE	1	0,34
DENÚNCIA DE MAU ATENDIMENTO DE PROFISSIONAL DE SAÚDE	1	0,34
DENÚNCIA DE COBRANÇA INDEVIDA EM HOSPITAIS CONTRATUALIZADOS AO SUS.	1	0,34
TOTAL:	295	100%

* Esta tipificação prejudica análise do relatório, uma vez que não determina a informação solicitada pelo cidadão, podendo muitas vezes sendo tipificada erroneamente.

- Classificação das manifestações

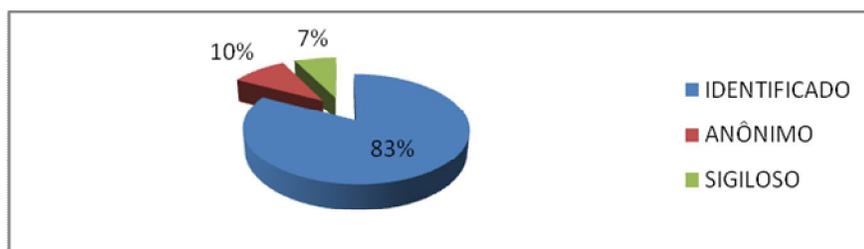
CLASSIFICAÇÃO	Nº	%
SOLICITAÇÃO	124	42,03
RECLAMAÇÃO	86	29,15
ELOGIO	36	12,2
DENUNCIA	48	16,27
SUGESTÃO	1	0,34
TOTAL:	295	100%

Sumário do Solicitante

SOLICITANTE:	Nº	%
IDENTIFICADO	244	83
ANÔNIMO	29	10
SIGILOSO	22	7



TOTAL:	295	100%
---------------	------------	-------------

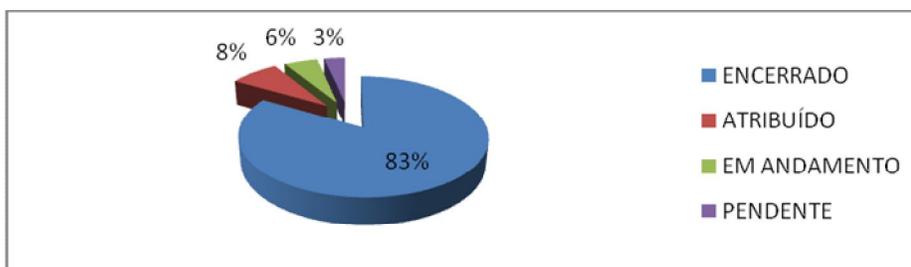


Status

das

manifestações

STATUS:	Nº	%
ENCERRADO /CONCLUÍDAS	246	83,39
ATRIBUÍDO/ ENCAMINHADAS	23	7,8
EM ANDAMENTO	16	5,42
PENDENTES	10	3,39
TOTAL:	295	100%



3 OUVIDORIAS REGIONAIS DE SAÚDE - 2º semestre de 2011.

A partir do 2º semestre de 2011 as Ouvidorias Regionais de Saúde começaram a elaboração dos Relatórios Gerenciais. Neste período as manifestações ainda eram registradas manualmente. Em novembro, o registro das manifestações passou a ser no SIGO – Sistema Integrado de Ouvidorias.

Os dados referentes aos meses de julho, agosto e setembro foram enviados por todas as Ouvidorias Regionais de Saúde, porém o 4º trimestre, tivemos seis Ouvidorias Regionais de Saúde que não enviaram seus relatórios do 4º trimestre, dentro do prazo definido para compor o presente Relatório (5ª, 8ª, 9ª, 12ª, 16ª e 20ªRS)

Cabe ressaltar que a 2ª Ouvidoria Regional de Saúde – Curitiba, recebeu 688 manifestações, representando 38,5% dos registros nas Ouvidorias Regionais, e 42,5% de

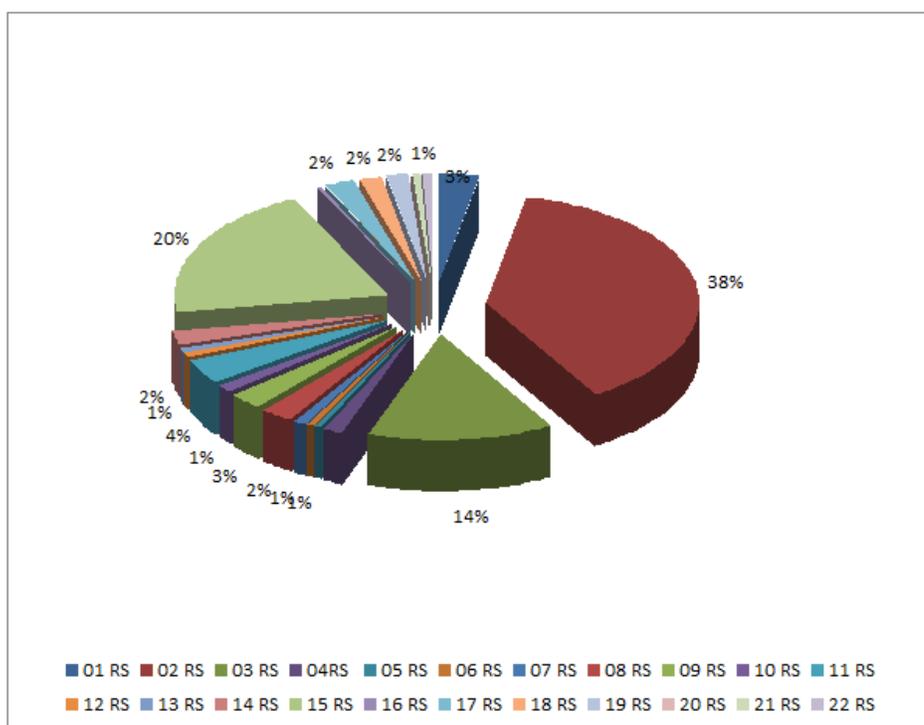


resolutividade. A 2ª Ouvidoria Regional de Saúde, como as demais Ouvidorias Regionais, recebe as manifestações das ligações telefônicas do **0800 644 44 14** oriundas do seu município sede e os municípios referentes à Região de abrangência, porém se diferencia das outras Ouvidorias no sentido de que fica no mesmo município sede da Ouvidoria Estadual do SUS, funcionando como a respectiva Central de Atendimento, além das manifestações que são encaminhadas através da WEB e também as registradas pessoalmente.

Na sequência vem a 15ª Ouvidoria Regional de Saúde de Maringá, com 362 manifestações, e um percentual de 77% de resolutividade, e em seguida a 3ª Regional de Saúde- Ponta Grossa, com 254 manifestações, com 50% de resolutividade.

Nº de manifestações registradas nas Ouvidorias Regionais de Saúde no ano de 2011.

01ª Regional	53	3,0
02ª Regional	688	38,4
03ª Regional	254	14,2
04ª Regional	26	1,5
05ª Regional	11	0,6
06ª Regional	8	0,4
07ª Regional	16	0,9
08ª Regional	43	2,4
09ª Regional	45	2,5
10ª Regional	19	1,1
11ª Regional	72	4,0
12ª Regional	10	0,6
13ª Regional	15	0,8
14ª Regional	39	2,2
15ª Regional	362	20,2
16ª Regional	5	0,3
17ª Regional	41	2,3
18ª Regional	30	1,7
19ª Regional	27	1,5
20ª Regional	4	0,2
21ª Regional	8	0,4
22ª Regional	15	0,8
Total	1791	100,0



Nota: As Ouvidorias Regionais de Saúde – 5ª, 8ª, 9ª, 12ª, 16ª e 20ª não enviaram os Relatórios do 4º trimestre.

O Relatório Gerencial das Ouvidorias Regionais do SUS-SESA/PR compõem os dados:

1. Número de manifestações registradas por Tipo
2. Nº de manifestações registradas por **CLASSIFICAÇÃO**
3. Nº de manifestações registradas por **TIPIFICAÇÃO**
4. Nº de manifestações registradas por **STATUS**



TABELA 1 - Nº de manifestações por TIPO

RS	01ª	02ª	03ª	04ª	05ª	06ª	07ª	08ª	09ª	10ª	11ª	12ª	13ª	14ª	15ª	16ª	17ª	18ª	19ª	20ª	21ª	22ª	TOTAL	%
E-mail	0	62	8	0	1	0	0	0	3	0	5	1	0	0	0	4	1	1	0	0	1	0	87	4,9
Formulário Web	35	113	23	0	7	0	3	10	3	8	6	3	7	9	27	1	15	9	16	1	4	6	306	17,1
Telefone	13	301	173	6	0	4	12	13	17	6	55	4	6	20	234	0	22	14	5	2	0	4	911	50,9
Pessoalmente	5	211	50	19	0	3	1	19	22	5	6	1	2	7	101	0	3	6	6	1	3	5	476	26,6
Carta/Correspondência	0	1	0	1	3	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,6
Total	53	688	254	26	11	8	16	43	45	19	72	10	15	39	362	5	41	30	27	4	8	15	1791	100

TABELA 2 - Nº de manifestações por CLASSIFICAÇÃO

RS	01ª	02ª	03ª	04ª	05ª	06ª	07ª	08ª	09ª	10ª	11ª	12ª	13ª	14ª	15ª	16ª	17ª	18ª	19ª	20ª	21ª	22ª	TOTAL	%
Solicitação	4	186	50	5	0	0	4	0	3	3	8	3	3	3	169	0	14	10	9	1	3	4	482	26,9
Reclamação	22	223	7	7	6	5	2	28	29	1	35	6	5	27	120	1	18	9	9	2	1	2	565	31,5
Denúncia	18	86	21	12	2	2	0	15	8	14	27	1	6	8	7	0	7	9	6	0	3	6	258	14,4
Informação	7	134	165	2	3	1	8	0	4	1	1	0	0	0	63	0	2	1	2	1	0	2	397	22,2
Sugestão	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	3	0	1	1	0	0	0	43	2,4
Elogio	2	25	11	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	46	2,6
Total	53	688	254	26	11	8	16	43	45	19	72	10	15	39	362	5	41	30	27	4	8	15	1791	100

TABELA 3 - Nº de manifestações por TIPIFICAÇÃO

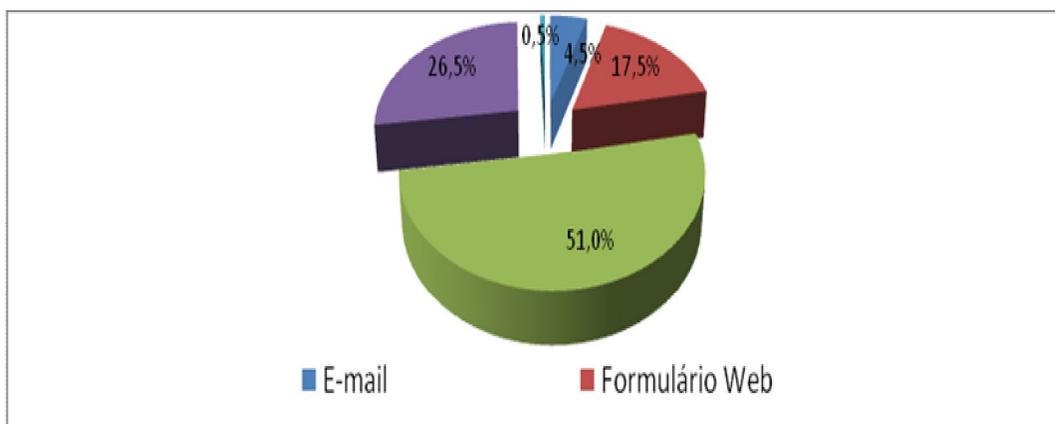
RS	01ª	02ª	03ª	04ª	05ª	06ª	07ª	08ª	09ª	10ª	11ª	12ª	13ª	14ª	15ª	16ª	17ª	18ª	19ª	20ª	21ª	22ª	TOTAL	%
Gestão	21	14	155	3	4	2	3	4	9	10	17	1	3	5	16	2	20	9	4	1	2	8	313	17,5
Assist. Farmacêutica	4	301	50	1	3	2	2	11	10	2	11	3	2	4	191	0	11	7	4	0	2	5	626	35,0
Assist. Saúde	9	172	10	17	4	0	9	10	16	2	20	5	6	19	131	0	6	7	14	2	2	0	461	25,7
Vigilância Sanitária	19	101	18	5	0	2	0	18	3	3	10	0	4	7	11	1	1	6	4	0	1	0	214	11,9
Vigilância Saúde	0	65	10	0	0	0	1	0	0	2	3	0	0	1	10	2	2	1	0	0	0	1	98	5,5
Outras	0	35	11	0	0	2	1	0	7	0	11	1	0	3	3	0	1	0	1	1	1	1	79	4,4
Total	53	688	254	26	11	8	16	43	45	19	72	10	15	39	362	5	41	30	27	4	8	15	1791	100

TABELA 4 - Nº de manifestações por STATUS

RS	01ª	02ª	03ª	04ª	05ª	06ª	07ª	08ª	09ª	10ª	11ª	12ª	13ª	14ª	15ª	16ª	17ª	18ª	19ª	20ª	21ª	22ª	TOTAL	%
Concluídas	41	293	127	10	8	6	16	34	36	11	45	6	12	23	279	4	40	12	17	3	4	13	1040	58,1
Encaminhadas	8	120	99	14	0	1	0	9	4	0	20	3	2	0	58	0	0	0	8	1	0	1	348	19,4
Reencaminhadas	0	11	8	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	5	1	0	1	0	0	0	0	29	1,6
Em análise	4	201	17	2	3	1	0	0	5	4	7	0	1	16	20	0	1	17	2	0	4	1	306	17,1
Novo	0	63	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	3,8
Total	53	688	254	26	11	8	16	43	45	19	72	10	15	39	362	5	41	30	27	4	8	15	1791	100

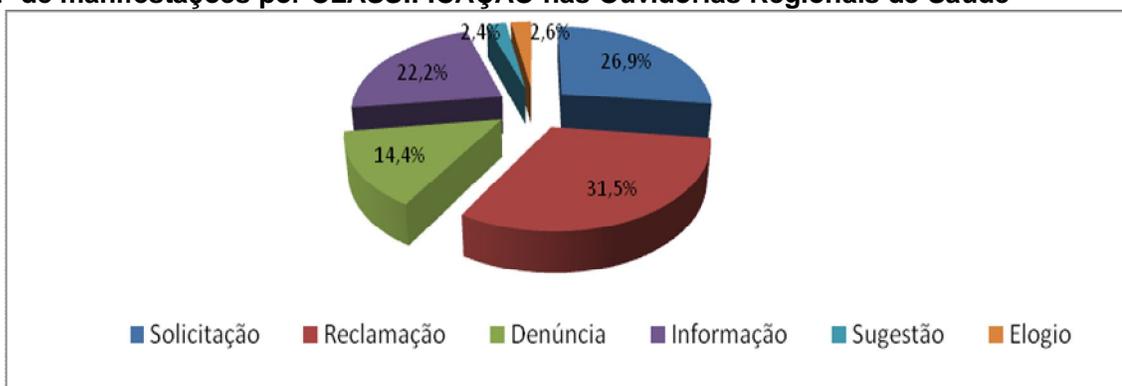


3.1 Nº de manifestações por TIPO nas Ouvidorias Regionais de Saúde



TIPO	Nº	%
E-mail	87	4,5
Formulário Web	306	17,5
Telefone	911	51,0
Pessoalmente	476	26,5
Carta/Correspondência	11	0,5
Total	1.791	100

3.2 Nº de manifestações por CLASSIFICAÇÃO nas Ouvidorias Regionais de Saúde

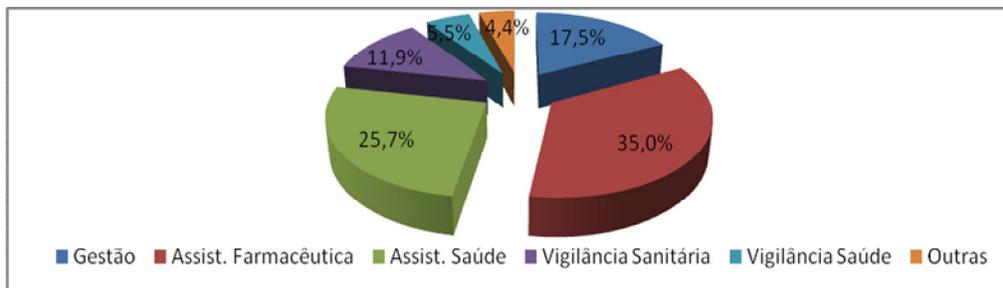


CLASSIFICAÇÃO	Nº	%
Solicitação	482	26,9
Reclamação	565	31,5
Denúncia	258	14,4
Informação	397	22,2
Sugestão	43	2,4



Elogio	46	2,6
Total	1791	100,0

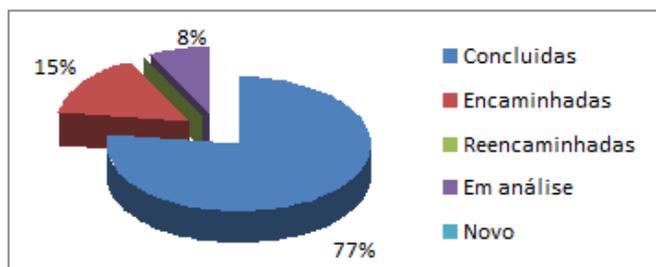
3.3 Nº de manifestações por TIPIFICAÇÃO nas Ouvidorias Regionais de Saúde



TIPIFICAÇÃO	Nº	%
Gestão	313	17,5
Assist. Farmacêutica	626	35,0
Assist. Saúde	461	25,7
Vigilância Sanitária	214	11,9
Vigilância Saúde	98	5,5
Outras	79	4,4
Total	1791	100,0

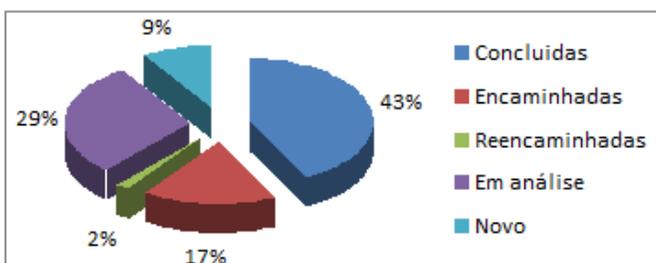
3.4 Percentual de Resolutividade/status das manifestações recebidas por Ouvidoria Regional de Saúde

01 RS	
Concluídas	41
Encaminhadas	8
Reencaminhadas	0
Em análise	4
Novo	0
Total	53

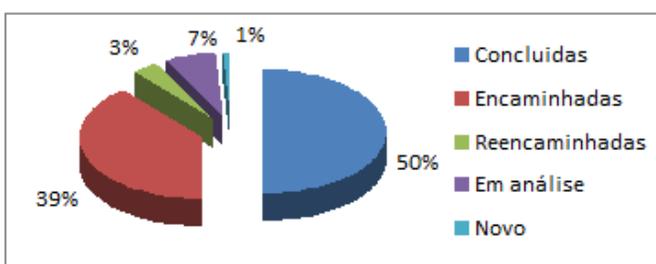




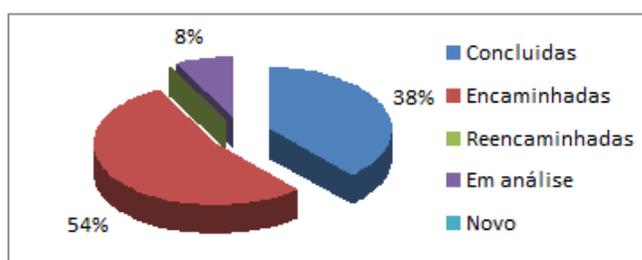
02 RS	
Concluídas	293
Encaminhadas	120
Reencaminhadas	11
Em análise	201
Novo	63
Total	688



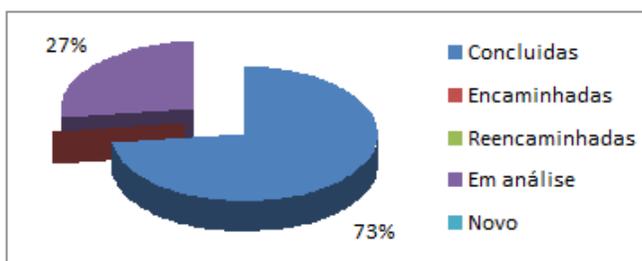
03 RS	
Concluídas	127
Encaminhadas	99
Reencaminhadas	8
Em análise	17
Novo	3
Total	254



04 RS	
Concluídas	10
Encaminhadas	14
Reencaminhadas	0
Em análise	2
Novo	0
Total	26

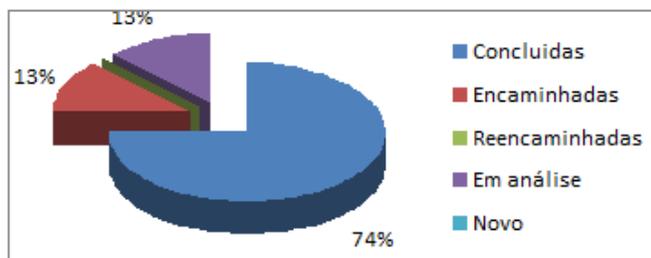


05 RS	
Concluídas	8
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	0
Em análise	3
Novo	0
Total	11

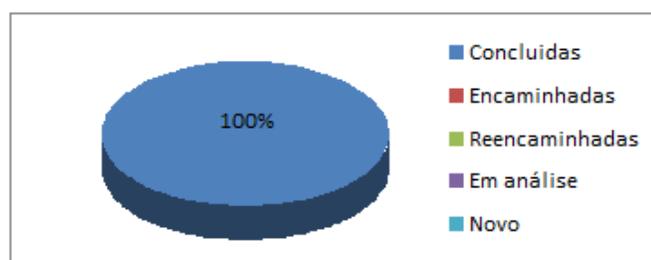




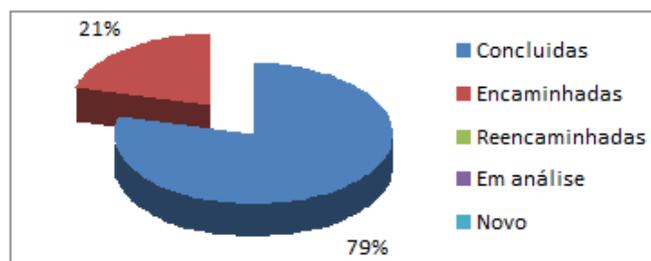
06 RS	
Concluídas	6
Encaminhadas	1
Reencaminhadas	0
Em análise	1
Novo	0
Total	8



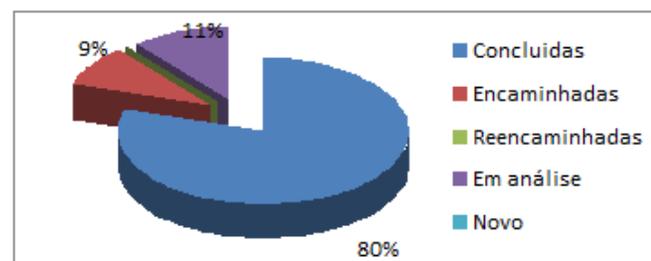
07 RS	
Concluídas	16
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	0
Em análise	0
Novo	0
Total	16



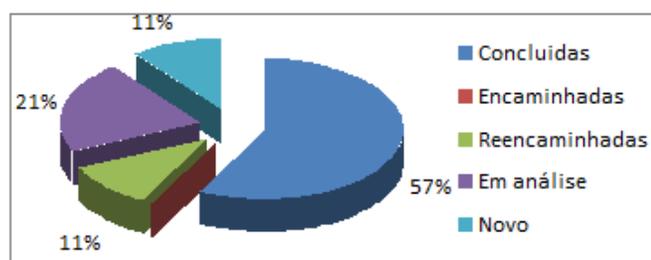
08 RS	
Concluídas	34
Encaminhadas	9
Reencaminhadas	0
Em análise	0
Novo	0
Total	43



09 RS	
Concluídas	36
Encaminhadas	4
Reencaminhadas	0
Em análise	5
Novo	0
Total	45

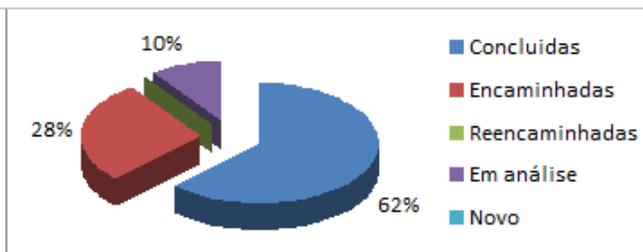


10 RS	
Concluídas	11
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	2
Em análise	4
Novo	2
Total	19

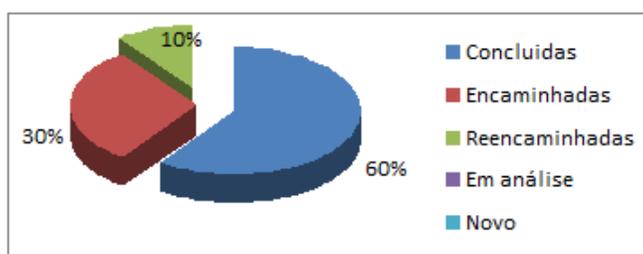




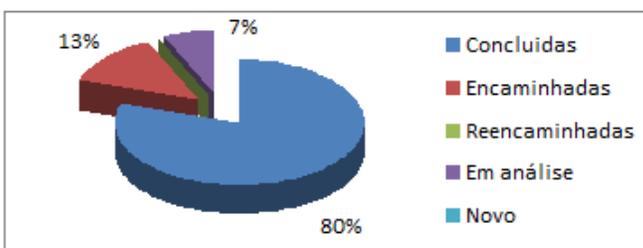
11 RS	
Concluídas	45
Encaminhadas	20
Reencaminhadas	0
Em análise	7
Novo	0
Total	72



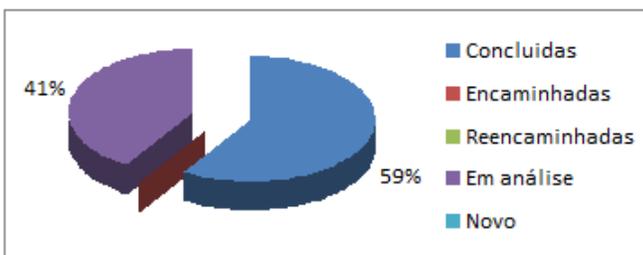
12 RS	
Concluídas	6
Encaminhadas	3
Reencaminhadas	1
Em análise	0
Novo	0
Total	10



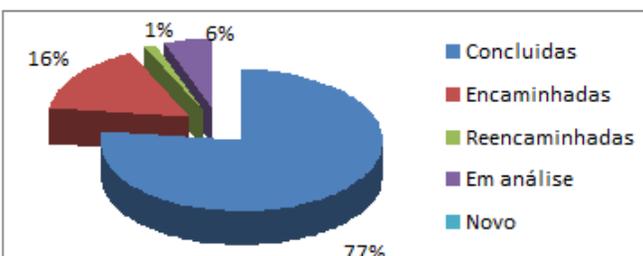
13 RS	
Concluídas	12
Encaminhadas	2
Reencaminhadas	0
Em análise	1
Novo	0
Total	15



14 RS	
Concluídas	23
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	0
Em análise	16
Novo	0
Total	39

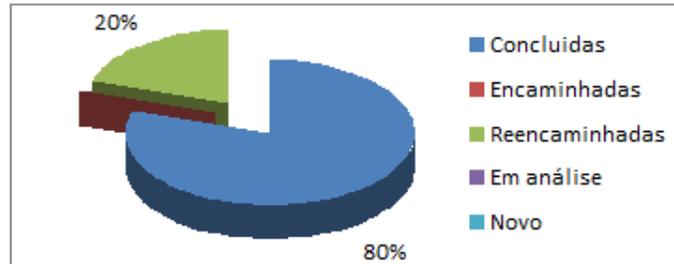


15 RS	
Concluídas	279
Encaminhadas	58
Reencaminhadas	5
Em análise	20
Novo	0
Total	362

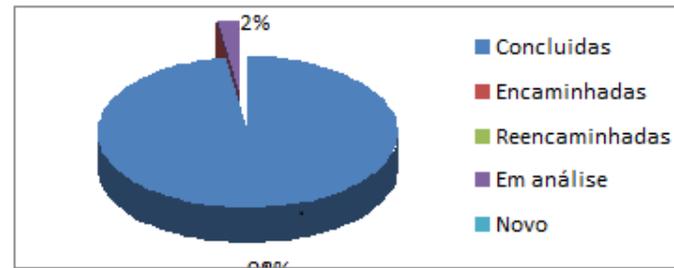




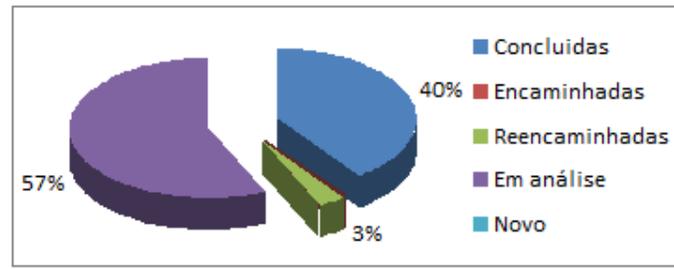
16 RS	
Concluídas	4
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	1
Em análise	0
Novo	0
Total	5



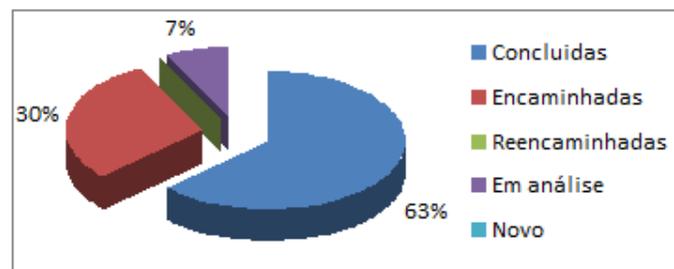
17 RS	
Concluídas	40
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	0
Em análise	1
Novo	0
Total	41



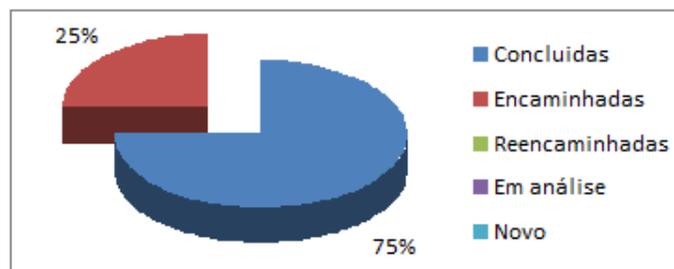
18 RS	
Concluídas	12
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	1
Em análise	17
Novo	0
Total	30



19 RS	
Concluídas	17
Encaminhadas	8
Reencaminhadas	0
Em análise	2
Novo	0
Total	27

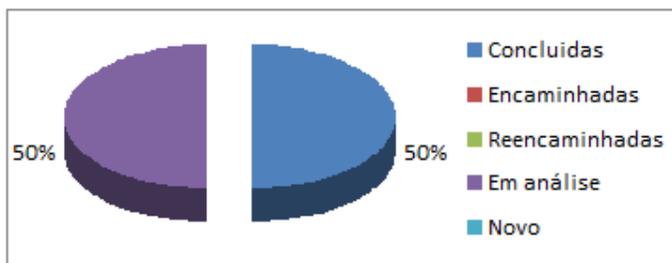


20 RS	
Concluídas	3
Encaminhadas	1
Reencaminhadas	0
Em análise	0
Novo	0
Total	4

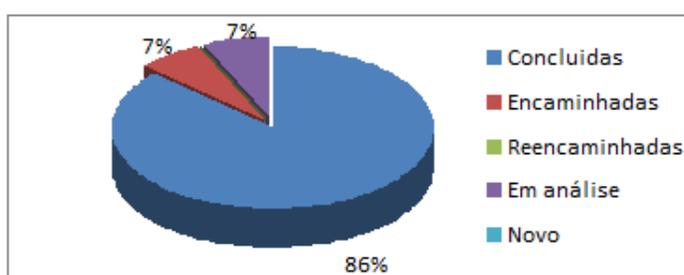




21 RS	
Concluídas	4
Encaminhadas	0
Reencaminhadas	0
Em análise	4
Novo	0
Total	8



22 RS	
Concluídas	13
Encaminhadas	1
Reencaminhadas	0
Em análise	1
Novo	0
Total	15





Considerações Finais:

As manifestações apresentadas neste Relatório alcançaram praticamente todas as atividades desenvolvidas pelo Sistema Único de Saúde – SUS, e foram direcionadas aos órgãos competentes.

Neste ano de 2011, a partir de um Plano Estratégico de ação, demos início à reestruturação da Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR e das Ouvidorias Regionais, as quais não tinham fluxo de trabalho estabelecido. Desde fevereiro descentralizamos as ligações através do número **0800 644 44 14**, as quais são reconhecidas pelo sistema de telefonia, com encaminhamento à Ouvidoria Regional a qual o município de origem da ligação pertence. Este sistema proporciona um canal de comunicação, entre o cidadão e a administração do SUS, em todo o Estado do Paraná, uma vez que as Ouvidorias de Saúde ainda não estão implantadas em todos os municípios.

Consideramos que o percentual de **81%** de resolutividade desde o acolhimento da manifestação até o momento da conclusão com a resposta ao cidadão, demonstra que o fluxo de trabalho estabelecido é capaz de resolver satisfatoriamente os processos, de forma relativamente ágil, aumentando a credibilidade e satisfação daqueles que procuram a Ouvidoria.

Destacamos, entretanto, que pelo fato de ainda haver outros dois canais para registros de manifestações que podem ser utilizados por cidadãos no site da SESA para questões relativas à saúde, e não utilizarem o link da Ouvidoria, nos impede incluir os mesmos neste Relatório bem como realizar uma análise qualitativa. São o “Fale Conosco” e também o Registre Denúncia e Reclamações da Vigilância Sanitária-SESA.

Existem também demandas que são rejeitadas no sistema web por não se tratarem do Sistema Único de Saúde - SUS, porém por se tratar de prestação de serviços de saúde, como por exemplo os convênios privados entre outras. Essas demandas ao serem rejeitadas orientamos onde o cidadão deve buscar solução ao seu questionamento.

Ressaltamos que durante a análise do presente relatório sentimos a necessidade de uma capacitação específica na área da tipificação das manifestações, bem como melhorar os Sistemas de registros para que o Relatório Gerencial seja efetivamente uma ferramenta de gestão.

Tanto no Sistema SIGO quanto no Sistema OuvidorSUS, teremos que aperfeiçoar a tipificação das manifestações de forma que fiquem mais pontuais e consigam demonstrar ao gestor através dos relatórios os pontos de estrangulamentos da gestão; bem como inserir alguns dados referentes ao manifestante para posteriormente ser possível realizar uma pesquisa de satisfação dos serviços da Ouvidoria ao cidadão.

Tendo em vista que o percentual de resolutividade da maioria das Ouvidorias Regionais de Saúde está abaixo do desejável, no mínimo 70% , nos leva a crer na necessidade de maior capacitação da equipe regional bem como melhorar a estrutura física e de recursos humanos das Ouvidorias para atender de forma satisfatória as demandas lá registradas.



Após esta estruturação, a Ouvidoria Estadual do SUS, se prepara para estabelecer laços entre as Ouvidorias Municipais de Saúde já implantadas, dando seguimento ao Plano Estratégico, e implantação de Ouvidorias Municipais de Saúde naqueles municípios que ainda não as possuem. Consideramos importante também a interface com as Ouvidorias de agências reguladoras, Órgãos de Defesas do Consumidor e demais Ouvidorias e/ou Órgãos com os quais constituímos interfaces.



Oliva Vasconcellos
**Ouvidora Estadual do
Sistema Único de Saúde/SESA/PR**

