

# OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS SESA/PR

## RELATÓRIO GERENCIAL

Ano - 2014.



## **APRESENTAÇÃO**

A partir das manifestações dos usuários do sistema SUS, seus gestores podem atingir diretamente os principais problemas ou dificuldades e administrá-los com agilidade, visto que as solicitações, denúncias, elogios, que chegam à ouvidoria, são, todas elas, manifestações de efetivos usuários. Os problemas levantados podem, portanto, receber respostas rápidas e eficazes, pois foram fundamentados em manifestações sobre eventos verdadeiramente ocorridos, mesmo que não completamente fiéis à realidade.

Nas manifestações registradas no decorrer do ano de 2014 pudemos identificar que a resolução de 74,6% das mesmas é de responsabilidade da esfera municipal e 24,1% da esfera estadual e 1,2% outros Órgãos. Essa informação nos remete à importância de estabelecer um diálogo mais consistente junto àqueles gestores municipais que ainda não implantaram suas ouvidorias de saúde.

A Ouvidoria Geral da Saúde do Paraná tem realizado um trabalho conjunto com as Regionais de Saúde e Unidades Próprias do Estado no sentido de garantir o respeito à universalidade e equidade que o Sistema Único de Saúde assegura aos cidadãos. Colocando-se no lugar do reclamante, trazendo subsídios ao gestor, contribui para melhorar o atendimento da Saúde Pública do nosso estado.

Enfim, o presente relatório busca democratizar as informações geradas pelas ouvidorias da SESA, como forma de divulgar e ressaltar ao olhar dos usuários sobre nossas ações/atividades, possibilitando a incorporação ao planejamento das ações e serviços do SUS.

Agradecemos a todas as pessoas envolvidas no processo de gestão das informações nas ouvidorias da SESA, pois, são facilitadores da sistematização dos dados e a elaboração desse relatório.

**OLIVA VASCONCELLOS**  
**Ouvidora Geral da Saúde**

**Tabela 1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS SIGO E OUVIDORSUS, NO ANO DE 2014, POR SUB -ASSUNTO E CLASSIFICAÇÃO.**

Assunto	Sub-Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Gestão	Mau atendimento de profissional de saúde	42			222	8	1	273
	Estratégia De Saúde Da Família	46	18	8	111	3	12	198
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	46			137	9		192
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	56			71	37	1	165
	Gestão das Unidades Próprias do Estado.	28	8		89	25	2	152
	Mau atendimento de profissional de enfermagem.	23			89	1		113
	Consultas em unidade básica de saúde	11	1		63	24	1	100
	Tratamento Fora de Domicílio	5			50	41	1	97
	Gestão	22	7		40	19		88
	Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	18			57	7		82
	Gestão de hospital contratualizado pelo SUS	24			35	10		69
	Elogio ao profissional médico			55				55
	Acessibilidade	5			25	22	2	54
	Elogio ao profissional de enfermagem			54				54
	Sugestão na área da saúde			1	13	4	34	52
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	33			11	6		50
	Gestão de recursos humanos	14			16	16		46
	Consulta médica insatisfatória em Unidades próprias do Estado.	9			30	6	1	46
	Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica	1			34	9	1	45
	Demora de atend. nas farmácias Especiais das Regionais de Saúde	1			36	3	3	43
	Não cumprimento da carga horária	29			12			41
	Outros/Recursos Humanos	15	1		10	12		38
	Operação Verão	4	11		16	3	3	37
	Elogio ao Profissional de Saúde			28			1	29
	Cobrança de Resposta de Atendimento de Ouvidoria	4			16	7		27
	Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde	9	2		8	2	2	23
	Conflito entre servidores públicos	11			7	1	1	20
	Gestão Municipal	7			9	4		20
	Comunicação	15		2	2			19
	Equipe de Saúde da Família/ACS	10	1		4	3		18
	Concurso público na área da saúde	1				15	1	17
	Cartão SUS			4	4	7	1	16
	Regulação e acesso - Estado				2	14		16
	Assédio moral	15			1			16
	Financeiro			11	1	3		15
	Dados financeiros	5			5	5		15
	SAMU	8	1		6			15
	Ouvidoria Do SUS			1	4	9		14
	Falta de Funcionários nos Hospitais próprios do Estado	1			12			13
	Improbidade administrativa/corrupção	12			1			13
	Uso indevido do Patrimônio Público	11			1			12
	Assédio moral de chefia	7			3	1		11
	Gestão de Diretor Regional de Saúde - SESA	9			1	1		11
Transporte	7		1	1			9	
Duplo vínculo de servidor do SUS no Estado	9						9	
Suspeita de erro médico	4			3	1		8	
Falta de Funcionários nas Regionais de Saúde	2			4	2		8	

	Gestão Estadual	3			2	1	1	7
	SAMU	3		3				6
	Vale transporte	1			1	4		6
	Elogio à gestão - rede contratualizada		6					6
	Duplo vínculo de servidor do SUS no Município	5						5
	Saúde/Operação Verão	1	2		1			4
	Elogio ao profissional da Ouvidoria		4					4
	Gestão			1	1	1		3
	Participação Social/Conselho De Saúde				1			1
	Informações gerais na área de saúde					1		1
	Serviços públicos municipais	1						1
	Mau atendimento na Ouvidoria Regional de Saúde				1			1
	Dificuldade de acesso ao 0800 da Ouvidoria Regional de Saúde				1			1
<b>Gestão Total</b>		<b>593</b>	<b>200</b>	<b>31</b>	<b>1270</b>	<b>348</b>	<b>68</b>	<b>2510</b>
Assistência Farmacêutica	Medicamentos não padronizados pelo SUS	2			26	558	2	588
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	5			328	158	3	494
	Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	6	1		185	270	2	464
	Falta de medicamentos de Atenção Básica - Municípios	5			55	12		72
	Medicamentos da atenção básica	3			23	28		54
	Assistência Farmacêutica					1		1
<b>Assistência Farmacêutica Total</b>		<b>21</b>	<b>1</b>		<b>617</b>	<b>1027</b>	<b>7</b>	<b>1673</b>
Assistência à Saúde	Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	13	38		334	144	14	543
	Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	5			44	106	1	156
	Exames	13			73	49		135
	Outros			1	3	116		120
	Assistência Odontológica	1		4	9	69	1	84
	Exames de alta complexidade				21	38		59
	CAPS/Saúde Mental	8	1		5	35		49
	Solicitação tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	1			6	31		38
	Vaga para internamento em Hospital Contratualizado	2			14	22		38
	Orientações em Saúde			1	7	20		28
	Central de Regulação de Leitos/Consulta	6			6	13		25
	Produtos Para Saúde/Correlatos	1		13	3	2	1	20
	Vaga para internamento em Hospital Próprio do Estado	1			3	9		13
	Doação de sangue	1			7	3		11
Alimento					1		1	
<b>Assistência à Saúde Total</b>		<b>52</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>535</b>	<b>658</b>	<b>17</b>	<b>1320</b>
Informações	Informações gerais na área de saúde	17		527	110		6	660
	Informações gerais sobre vacinas	1		17	3			21
	Informações/orientações vacina influenza	1		9	3		1	14
	Solicitação de informações sobre medicamentos				2	8		10
	Informações/orientações vacina pneumocócica			4	1			5
	Informação de andamento de processo			2	2			4
	Informações/orientações vacina febre amarela			2				2
	Informação sobre tratamento para Drogadidos/CETRAD			1				1
	Informações sobre procedimentos					1		1
<b>Informações Total</b>		<b>19</b>		<b>562</b>	<b>121</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>718</b>
Vigilância Sanitária	Vigilância Sanitária / Esfera municipal	168			64	24	1	257
	Diversos	3		2	2	3		10
	Outras/SVS	4	1		12	2		19
	Vigilância Sanitária / Esfera estadual	8			5	2	1	16
	Inspeção em Estabelecimento Comercial	14			1			15
	Abatedouros/Vigilância Sanitária	8				2		10

	Irregularidades de alimentos em estabelecimentos/SVS.	4			2	2		8
<b>Vigilância Sanitária Total</b>		<b>209</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>86</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>335</b>
Vigilância à Saúde	Diversos	35		3	2	0	1	41
	Programa Nacional de DST E AIDS	1		20	7	4	5	37
	Vigilância à Saúde / Esfera municipal	15			13	7		35
	Suspeita de dengue	14			5	4		23
	Vigilância à Saúde / Esfera estadual	6			2	2		10
	Programas de prevenção	2			3	2		7
	Programa Paraná sem Dor.				1	5		6
	Tabagismo – não cumprimento da Lei nº 16.239 DE 29/09/2009	4			1	1		6
	DST/AIDS	1				1		2
<b>Vigilância à Saúde Total</b>		<b>78</b>		<b>23</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>167</b>
Assuntos Não Pertinentes	Assunto não pertinente a área da saúde	13			38	26	7	84
	Assuntos Não Pertinentes	46		3	6			55
	Competência privada					1		1
<b>Assuntos Não Pertinentes Total</b>		<b>59</b>		<b>3</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>140</b>
Outros Assuntos	Carta SUS	8		5	6			19
	Cartas do Ministério da Saúde	1			1	3		5
	Ocorrências de outros estados	4				1		5
	Irregularidades na Farmácia Popular				1	1	1	3
	Programa Mais Médicos	1	1		1			3
	Programa Farmácia Popular do Brasil - Sistema Co-	1			1			2
	Outros						1	1
<b>Outros Assuntos - Total</b>		<b>15</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>38</b>
<b>Total geral</b>		<b>1046</b>	<b>242</b>	<b>645</b>	<b>2717</b>	<b>2136</b>	<b>115</b>	<b>6901</b>

**Tabela 2. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR, HOSPITAIS PRÓPRIOS E CONSÓRCIOS, POR SISTEMA INFORMATIZADO NO ANO DE 2014:**

ÓRGÃO/SISTEMA	1º QUADRIMESTRE	2º QUADRIMESTRE	3º QUADRIMESTRE	TOTAIS
SESA - SISTEMA OUVIDOR SUS	260	207	227	694
SESA/REGIONAIS - SISTEMA SIGO	1778	1742	1615	5135
HOSPITAIS PRÓPRIOS	244	337	389	970
CONSÓRCIOS MUNICIPAIS DE SAÚDE	22	33	47	102
<b>Totais</b>	<b>2304</b>	<b>2319</b>	<b>2278</b>	<b>6901</b>

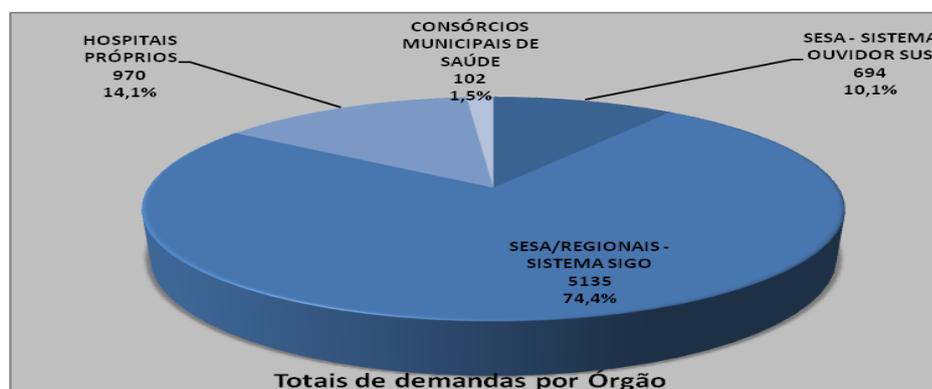


Tabela 3 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR, HOSPITAIS PRÓPRIOS E CONSÓRCIOS, NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS SIGO E OUVIDORSUS NO ANO DE 2014, ASSUNTO POR CLASSIFICAÇÃO:

Assunto	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Gestão	593	200	31	1270	348	68	2510
Assistência Farmacêutica	21	1		617	1027	7	1673
Assistência à Saúde	52	39	19	535	658	17	1320
Informações	19		562	121	9	7	718
Vigilância Sanitária	209	1	2	86	35	2	335
Vigilância à Saúde	78		23	34	26	6	167
Assuntos Não Pertinentes	59		3	44	27	7	140
Outros Assuntos	15	1	5	10	6	1	38
<b>Total geral</b>	<b>1046</b>	<b>242</b>	<b>645</b>	<b>2717</b>	<b>2136</b>	<b>115</b>	<b>6901</b>

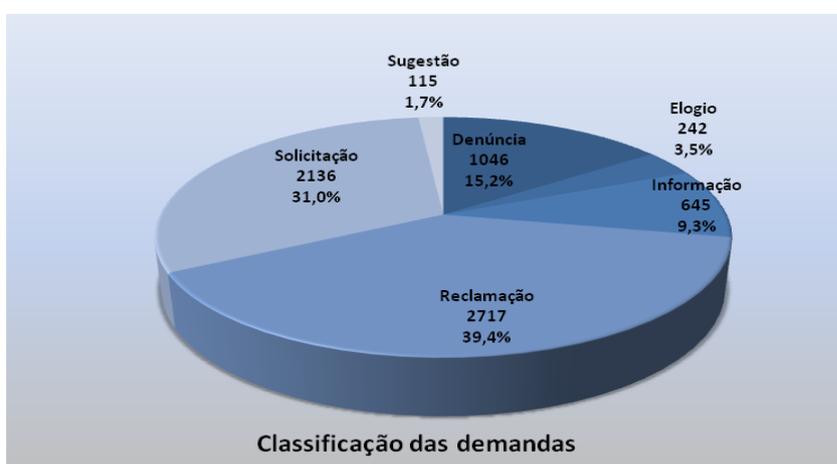
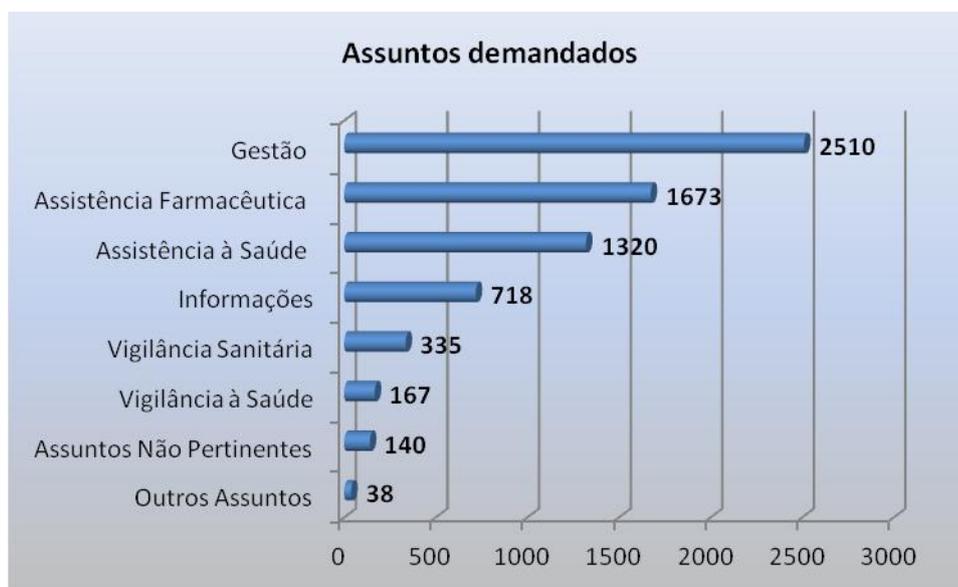


Tabela 4 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR, HOSPITAIS PRÓPRIOS E CONSÓRCIOS, NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS SIGO E OUIDORSUS NO ANO DE 2014, SEGUNDO STATUS :

<b>CONCLUÍDO</b>	<b>6085</b>	<b>88%</b>
<b>EM ANDAMENTO</b>	<b>816</b>	<b>12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6901</b>	<b>100%</b>

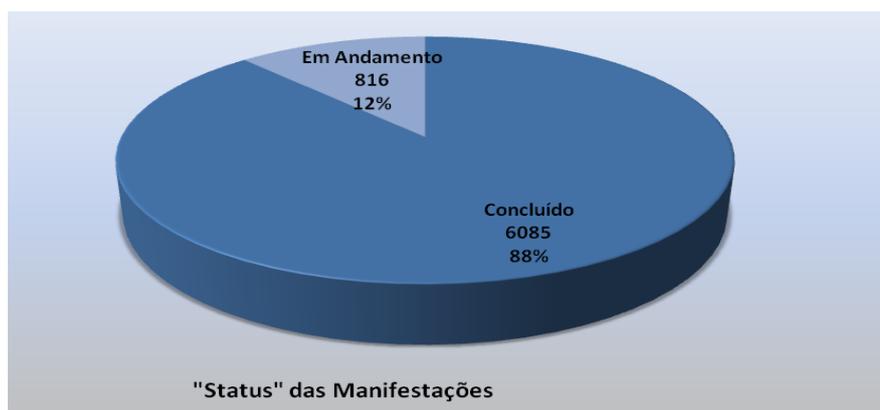
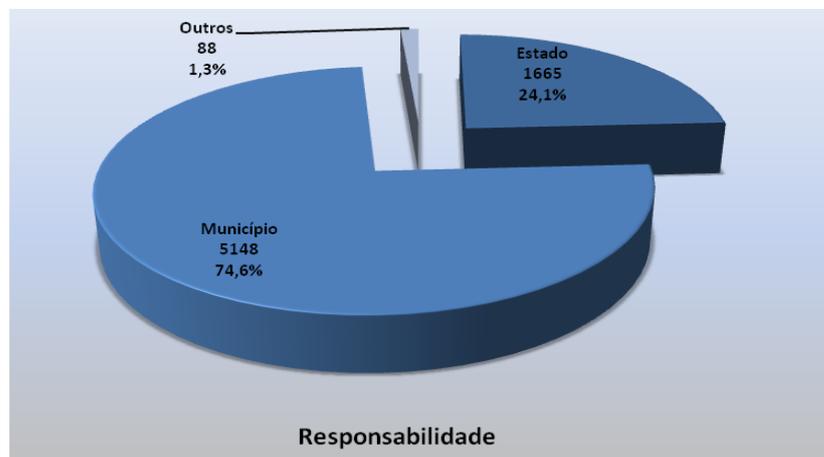


Tabela 5 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR, HOSPITAIS PRÓPRIOS E CONSÓRCIOS, NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS SIGO E OUIDORSUS, NO ANO DE 2014, SEGUNDO RESPONSABILIDADE DE RESPOSTA AO CIDADÃO.

<b>RESPONSABILIDADE DE RESPOSTA</b>	<b>TOTAL</b>
ESTADO	1665 24%
MUNICÍPIO	5148 74,5%
OUTROS	88 1,2%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6901 100%</b>



**AÇÕES DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2014 CONFORME DIRETRIZ 15 do PLANO ESTADUAL DE SAÚDE:  
AMPLIAÇÃO E FORTALECIMENTO DOS ESPAÇOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE E DO CONTROLE  
SOCIAL**

**1. Estruturação e Qualificação das Ouvidorias Regionais/Unidades Próprias do SUS-SESA**

**Dia 10 de fevereiro** – Realização de Capacitação da Ouvidora do Hospital Regional Dr. Wallace Thadeu de Mello e Silva (Campos Gerais- Ponta Grossa) – Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO, em Curitiba;

**Dia 13 de março** – Realização de Visita Técnica à Ouvidoria do [Hospital Regional da Lapa São Sebastião](#) – Análise do processo de trabalho e estrutura física da Ouvidoria, na Lapa;

**Dia 18 de março** - Realização do Encontro de Ouvidores municipais de Saúde na 12ª RS- Umuarama – com vistas à adequação das Ouvidorias conforme a Deliberação CIB/PR 42/12, em Umuarama;

**Dia 1º de abril** – Realização da Capacitação da Ouvidora do [Centro Hospitalar de Reabilitação Ana Carolina Moura Xavier](#) – Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO, em Curitiba;

Dia 08 de abril – Realização da Capacitação do Ouvidor do [Hospital Regional Walter Pecoits – Francisco Beltrão \(Sudoeste\)](#) – Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO, em Curitiba;

**Dias 24 e 25 de abril** - Realização do II Encontro e Capacitação de Ouvidores de Saúde dos Municípios na 5ª RS-Guarapuava – Adequação das Ouvidorias conforme a Deliberação CIB/PR 42/12, apresentação de relatório e processo de trabalho, com 30 participantes, em Guarapuava;

**Dia 27 de maio** – Realização de Reunião com 13 Ouvidores das Regionais de Saúde que participaram do Projeto Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2013/2014, em Curitiba;

**Dia 28 de maio** – Realização de Capacitação de Ouvidores Regionais de Saúde e Unidades Próprias do Paraná, com 45 participantes – em Curitiba;

**Dias 01 a 04 de junho** – Participação da Ouvidoria Geral da Saúde no Congresso do CONASEMS e da Oficina “Saúde e território na federação brasileira: Explorando especificidades, em Serra”, em Vitória– ES;

**Dia 24 de junho** – Realização de Capacitação da Ouvidora do Centro Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente (CRAID) – Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO, em Curitiba;

**Dia 25 de junho** – Visita Técnica da Ouvidoria da 7ª Regional de Saúde de Pato Branco à Policlínica Pato Branco para entrega de Cartilhas dos Direitos dos Usuários da Saúde, em Pato Branco;

**Dia 30 de junho** – Realização de Capacitação da Ouvidora da 10ª Regional de Saúde de Cascavel– Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO, em Curitiba;

**Dia 29 julho** – Sensibilização e Capacitação de Ouvidores de Saúde de 43 Municípios da 10ª RS-Cascavel e 20ª RS-Toledo – para adequação das Ouvidorias conforme a Deliberação CIB/PR 42/12;

**Dia 23 de outubro** – Entrega de computador e Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria do Hospital Zona Norte de Londrina, em Londrina;

**Dia 23 de setembro** – Entrega de computador no Hospital do Trabalhador, em Curitiba;

**Dia 25 de setembro** – Entrega de computador no Hospital Regional da Lapa São Sebastião, na Lapa;

**Dia 29 de setembro** – Entrega de computador e Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria do Hospital Regional dos Campos Gerais E 3ª Regional de Saúde, em Ponta Grossa;

**Dia 23 de outubro** – Entrega de computador e Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria da 16ª 16ª Regional de Saúde de Apucarana, em Apucarana e 17ª Regional de Saúde de Londrina, em Londrina;

**Dia 24 de outubro** – Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria da 18ª Regional de Saúde de Cornélio Procópio, em Cornélio Procópio;

**Dia 11 de novembro** – Entrega de computador e Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria da 07ª Regional de Saúde de Pato Branco, em Pato Branco;

**Dia 12 de novembro** – Entrega de computador e Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria da 08ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão, em Francisco Beltrão;

**Dia 27 de novembro** – Entrega de computador e Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria da 09ª Regional de Saúde de Foz do Iguaçu, em Foz do Iguaçu;

**Dia 28 de novembro** – Entrega de computador e Reunião de Avaliação e Monitoramento na Ouvidoria da 10ª Regional de Saúde de Cascavel, em Cascavel.

## 2. Qualificação e ampliação do número de Ouvidorias do SUS no Estado do Paraná

Dia 08 de abril – Realização de Encontro de Ouvidores dos Hospitais Contratualizados ao SUS pertencentes à 5ª RS – Implantação das Ouvidorias conforme a Resolução SESA 443/13 e distribuição de materiais, em Guarapuava;

Dia 05 de junho – Realização de Encontro com 15 Ouvidores Municipais de Saúde da 7ª Regional de Saúde de Pato Branco – Entrega das Cartilhas dos Direitos dos Usuários da Saúde, em Pato Branco;

Dia 10 de Junho – Realização de Capacitação de 28 Ouvidores Municipais de Saúde pertencentes à 14ª Regional de Saúde de Paranavaí, com a participação do Consórcio AMUNPAR, em Paranavaí;

Dia 12 de junho – Apresentação e distribuição da cartilha dos Direitos dos Usuários realizada pela 8ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão para a Associação dos Deficientes do município de Francisco Beltrão, em Francisco Beltrão;

Dia 23 de outubro – Realização de Capacitação de 06 Ouvidores Municipais de Saúde da 21ª Regional de Saúde de Telêmaco Borba, em Telêmaco Borba;

Dias 03 a 07 de novembro – Tutoria do Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS, em parceria com a FIOCRUZ e Escola de Saúde Pública/PR, à 11 ouvidores municipais de saúde do Paraná, em Curitiba;

Dia 18 de novembro – Realização do I Encontro de Ouvidores do SUS dos Campos Gerais, com a participação de 100 participantes, entre elas ouvidores Regionais, Unidades próprias, Sub-redes, Promotoria Pública, Corregedoria, em Ponta Grossa;

### 2.1 Implantação de Ouvidorias Municipais

No ano de 2014, foram implantadas 54 Ouvidorias Municipais de Saúde, destas 48 não estavam contemplados na meta, porém implantaram ouvidoria municipal de saúde; 05 recebem o Recurso da PARTICIPASUS e apenas 01 possui população acima de 50.000 habitantes dos municípios que não recebem o recurso.

Abaixo a relação dos municípios que se adequaram à Deliberação CIB nº 042/2012 desde janeiro de 2014:

	RS - Municípios	Recebe ParticipaSUS	População	Ano de Adequação à Del. CIB 042/12
<b>01ª RS Paranaguá</b>				
1	Matinhos	Sim	29.428	2014
2	Morretes	Não	15.718	2014
3	Paranaguá	Sim	140.469	2014
<b>03ª RS Ponta Grossa</b>				
4	Porto Amazonas	Não	4.514	2014
5	Palmeira	Não	32.123	2014
6	São João do Triunfo	Não	13.704	2014
<b>05ª RS Guarapuava</b>				
7	Foz do Jordão	Não	5 420	2014
8	Laranjal	Não	6 360	2014

9	Marquinho	Não	4 981	2014
10	Nova Laranjeiras	Não	11 241	2014
11	Pinhão	Não	30 208	2014
12	Reserva do Iguaçu	Não	7 307	2014
13	Rio Bonito do Iguaçu	Não	13 661	2014
<b>06ª RS União da Vitória</b>				
14	Antônio Olinto	Não	7 351	2014
15	Cruz Machado	Não	18 040	2014
16	Paula Freitas	Não	5 434	2014
17	Porto Vitória	Não	4 020	2014
18	União da Vitória	Não	52 735	2014
<b>08ª RS Francisco Beltrão</b>				
19	Bela Vista da Caroba	Não	3.945	2014
20	Boa Esperança do Iguaçu	Não	2.764	2014
21	Marmeleiro	Não	13.900	2014
22	Nova Esperança do Sudoeste	Não	5.098	2014
23	Planalto	Não	13.654	2014
24	São Jorge do Oeste	Não	9.085	2014
<b>09ª RS Foz do Iguaçu</b>				
25	Santa Terezinha de Itaipu	Não	20.841	2014
<b>12ª RS Umuarama</b>				
26	Alto Piquiri	Não	10.179	2014
27	Cafezal do Sul	Não	4.290	2014
28	Maria Helena	Não	5.956	2014
29	Tapira	Não	5.836	2014
30	Xambê	Não	6.012	2014
<b>14ª RS Paranavaí</b>				
31	Cruzeiro do Sul	Sim	4 563	2014
32	Santa Cruz de Monte Castelo	Sim	8 092	2014
33	Santo Antonio do Caiuá	Sim	2 727	2014
<b>15ª RS Maringá</b>				
34	Floresta	Não	5.931	2014
35	Ivatuba	Não	3.010	2014
36	Mandaguaçu	Não	19.781	2014
37	Munhoz de Mello	Não	3.672	2014
<b>16ª RS Apucarana</b>				
38	Borrazópolis	Não	7.878	2014
39	Jandaia do Sul	Não	20.269	2014
40	Mauá da Serra	Não	8.555	2014

41	Marilândia do Sul	Não	8.863	2014
42	Sabaudia	Não	6 096	2014
<b>19ª RS Jacarezinho</b>				
43	Joaquim Távora	Não	10.736	2014
44	Ribeirão Claro	Não	10.678	2014
45	Salto do Itararé	Não	5.178	2014
46	S. Jose Boa Vista	Não	6.511	2014
47	Siqueira Campos	Não	18.454	2014
48	Tomazina	Não	8.791	2014
<b>21ª RS Telêmaco Borba</b>				
49	Curiúva	Não	13.923	2014
50	Imbaú	Não	11.274	2014
<b>22ª RS Ivaiporã</b>				
51	Cruzmaltina	Não	3.162	2014
52	Ivaiporã	Não	31.816	2014
53	Godoy Moreira	Não	3.337	2014
54	São João do Ivaí	Não	11.525	2014

### 3. Participação e Apoio ao Sistema Nacional de Ouvidoria.

**Dias 02 a 05 de fevereiro** – Participação da Ouvidoria Geral da Saúde na 2ª Mostra Nacional de Experiências em Gestão Estratégica e Participativa no SUS (II EXPOGEP), em Brasília/DF. Recebimento do Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidorias do SUS – 2º lugar, à Ouvidoria do Paraná, em Brasília/DF.

**Dias 20 e 21 de maio** – Participação do Encontro de Ouvidores Estaduais da Região Sul, em Florianópolis;

**Dias 19 e 20 de agosto** – Participação do Encontro quadrimestral de Ouvidores Estaduais do SUS, em Brasília;

**Dias 09 à 11 de Setembro** – Participação da Capacitação para Tutoria do Curso Nacional de Qualificação em Auditorias e Ouvidorias do SUS, em Brasília;

**Dias 10 a 12 de dezembro** – Participação da III Semana Nacional de Ouvidorias do SUS, em Brasília.

### 4. Participação da Integração das Ouvidorias do Estado do Paraná.

**Dia 04 de abril** – Capacitação da Ouvidora do Consórcio Intermunicipal de Saúde CIS AMUNPAR de Paranavaí – Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO, em Curitiba;

**Dia 07 de maio** – Participação da Ouvidoria Geral da Saúde no Seminário da Controladoria Geral do Estado – CGE, em Curitiba;

**Dia 07 de agosto** – Capacitação do Ouvidor do Consórcio Intermunicipal de Saúde CISA AMERIOS de Umuarama – Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO, em Curitiba;

**Dia 11 de novembro** – Reunião de Avaliação e Monitoramento com a Ouvidoria do Consórcio CONIMS da 07ª Regional de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde de Pato Branco, em Pato Branco;

**Dia 12 de novembro** – Reunião de Avaliação e Monitoramento com a Ouvidoria do Consórcio ARSS da 08ª Regional de Saúde e Ouvidoria Municipal de Saúde de Francisco Beltrão, em Francisco Beltrão;

**Dia 27 de novembro** – Reunião de Avaliação e Monitoramento com a Ouvidoria do município de Foz do Iguaçu, em Foz do Iguaçu;

**Dia 28 de novembro** – Reunião de Avaliação e Monitoramento com a Ouvidoria do Consórcio CISOP e da Ouvidoria Municipal de Saúde da 10ª Regional de Saúde de Cascavel, em Cascavel;

### 5. Elaboração e divulgação de material educativo.

- Distribuição de agendas da Ouvidoria aos municípios que se adequaram à Deliberação CIB nº 042/12, às Ouvidorias Públicas Estaduais, às Ouvidorias Estaduais de Saúde, às Entidades do CES/PR e outras entidades de Saúde.
- Distribuição permanente de folders e cartazes nos eventos da saúde como forma de divulgação da Ouvidoria de saúde.
- Disponibilização da coleção de postais da ouvidoria sobre como acessar a ouvidoria e serviços do SUS em pontos estratégicos aos usuários do SUS.
- Distribuição de pastas personalizadas da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais e Municipais de Saúde para a guarda de documentos.
- Distribuição do Kit – Operação Verão da Ouvidoria no litoral do Paraná – Coleção de postais, folders, sacola e leque.
- Disponibilização do manual do Ouvidor e Cartilhas dos Direitos dos Usuários da Saúde à todas as Ouvidorias de Saúde.
- Distribuição de Cartilhas dos Usuários da Saúde.

### Metas, Indicadores e Resultados

Nº	Meta Anual	Indicador	Resultados			
			1º Quadrimestre	2º Quadrimestre	3º Quadrimestre	Acumulado Quadrimestres
15.1	<p>Implantar Ouvidorias Municipais:</p> <p>1. Nos municípios que recebem recursos do PARTICIPASUS (24).</p> <p>2. Nos municípios acima de 50.000 habs. (26) municípios.</p> <p>3. Nos municípios que não recebem recursos do PARTICIPASUS (176).</p>	<p>Percentual de ouvidorias implantadas nos municípios, atendendo a critérios pactuados na CIB/PR, conforme Deliberação nº 42/12.</p>	<p>- 00 (00%) Municípios que recebem o recurso ParticipaSUS.</p> <p>- 00 (00%) municípios acima de 50.000 habs, que não recebem ParticipaSUS.</p> <p>- 15 (08%) municípios que não estavam contemplados na meta, porém implantaram Ouvidoria municipal de saúde.</p>	<p>- 03 (12%) Municípios que recebem o recurso ParticipaSUS.</p> <p>- 01 (04%) municípios acima de 50.000 habs, que não recebem ParticipaSUS.</p> <p>- 12 (07%) municípios que não estavam contemplados na meta, porém implantaram Ouvidoria municipal de saúde.</p>	<p>- 02 (09%) Municípios que recebem o recurso ParticipaSUS.</p> <p>- 00 (04%) municípios acima de 50.000 habs, que não recebem ParticipaSUS.</p> <p>- 21 (14%) municípios que não estavam contemplados na meta, porém implantaram Ouvidoria municipal de saúde.</p>	<p>- 05 (21%) Municípios que recebem o recurso ParticipaSUS.</p> <p>- 01 (04%) municípios acima de 50.000 habs, que não recebem ParticipaSUS.</p> <p>- 48 (27%) municípios que não estavam contemplados na meta, porém implantaram Ouvidoria municipal de saúde.</p>

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral da Saúde da Secretaria de Estado da Saúde/SESA, bem como divulgar informações que dão subsídios às ações na área da saúde através das manifestações recebidas no ano de 2014.

Os dados que serão apresentados neste relatório referem-se ao conjunto das manifestações registradas em toda a rede de ouvidorias pertencentes à Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde-SESA/PR.

O relatório apresenta também as ações realizadas conforme Diretriz nº 15 do Plano Estadual de Saúde: Ampliação e fortalecimento dos espaços de participação da sociedade e do controle social.

No decorrer do ano recebemos o registro de 5.390 manifestações, através do Sistema Integrado de Ouvidorias – SIGO, e 701 através do Sistema Informatizado OuvidorSUS, totalizando **6.091 manifestações**.

Conforme a classificação das manifestações, foram registradas 2.136 solicitações, 2.717 reclamações, 645 solicitações de informações, 1.046 denúncias, 115 sugestões e 242 elogios.

Até o mês de dezembro, tivemos 6.085 manifestações concluídas, sendo 88,2 de resolatividade, restando 816 manifestações em andamento e pendentes sendo 11,8%.

Na tipificação de assuntos, subassuntos, origem da manifestação e classificação, podemos identificar que as manifestações registradas na Ouvidoria Estadual e Regionais de Saúde/SESA/PR, são originadas dos municípios com motivos na grande maioria relacionados à atenção primária à saúde.

No **Sistema Integrado de Ouvidorias – SIGO e Sistema OuvidorSUS**, das 6.091 manifestações registradas na Ouvidoria Geral e Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais Próprios e Ouvidorias dos Consórcios Municipais de Saúde, 1.490 foram cadastradas, porém não geraram processo para trâmite e assim, puderam ser resolvidas no momento do contato do cidadão.

Os Assuntos demandados foram: Gestão com 2.510 registros, Assistência Farmacêutica 1.673 registros, Assistência à Saúde com 1.320, Solicitação de Informações com 718 registros, Vigilância Sanitária com 335 registros, Vigilância em Saúde com 167 registros e outros Assuntos com 178 registros.

Cabe ressaltar que 88% das manifestações estão concluídas nos sistemas informatizados, sendo que a Ouvidoria esta realizando uma busca ativa das 12% ainda pendentes (816 manifestações).

**OLIVA VASCONCELLOS**  
**Ouvidora Geral da Saúde**

**EXPEDIENTE INTERNO:**

**OUIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DE SAÚDE DO SUS/PR**

**Ouvidora Geral da Saúde/PR**

Oliva Pacheco Vasconcellos

**Assessor Técnico:**

Yohhan Garcia de Souza

**Responsável pela Recepção das Manifestações no OUIDORSUS**

Antonio Avimar de Lima

**Responsável pela Recepção das Manifestações no SIGO**

Cleusa de Oliveira

**Ouvidores Regionais de Saúde:**

1ª RS PARANAGUÁ	Sueli Ferreira dos Santos
2ª RS CURITIBA	Ana Mazzoti
3ª RS PONTA GROSSA	Dirce Maria Bahls
4ª RS IRATI	Juliana Trinkaus Menon
5ª RS GUARAPUAVA	Ana Maria Beatriz Franciosi
6ª RS UNIÃO DA VITÓRIA	Diego Penteado
7ª RS PATO BRANCO	Odila Zolet Sasso
8ª RS FRANCISCO BELTRÃO	Tereza Zamberlam
9ª RS FOZ DO IGUAÇU	Diana Marília Arenas
10ª RS CASCAVEL	Vanessa Schio
11ª RS CAMPO MOURÃO	Marilda Zanardo Ferraz
12ª RS UMUARAMA	Maria Antonia dos Santos
13ª RS CIANORTE	João Madeira Nabas
14ª RS PARANAÍ	Zelinda Alves Teixeira Milioli/ Almir da Silva
15ª RS MARINGÁ	Maria Elenira Mandu da Silva
16ª RS APUCARANA	Jandira Pereira Conti
17ª RS LONDRINA	Sônia Maria Vasconcelos Pasco
18ª RS CORNÉLIO PROCOPIO	Wagner de Pádua Sotero
19ª RS JACAREZINHO	Márcia Pedrotti Locatelli
20ª RS TOLEDO	Vânia Frigotto
21ª RS TELÊMACO BORBA	Ester Miranda Nunes
22ª RS IVAIPORÃ	Neli T. Casagrande

**Elaboração do Relatório:**

Oliva Pacheco Vasconcellos

Antonio Avimar de Lima