



Apresentação

As Ouvidorias são uma ferramenta de gestão que se propõem à mediação entre o cidadão e a administração pública.

Atualmente em um conceito mais moderno temos colocado a ouvidoria como a “Governança Cidadã”, tendo em vista que em uma gestão democrática se faz necessário incluir o usuário, suas expectativas, suas críticas e necessidades no centro das decisões.

Através das manifestações recebidas na Ouvidoria o gestor tem condições de avaliar a qualidade dos serviços prestados e as melhorias necessárias.

Nesta temporada de 2013/2014, no período de 21 de dezembro de 2013 a 05 de março de 2014, a Ouvidoria da Saúde esteve presente novamente na Operação Verão, com o Projeto de Ouvidoria Itinerante cumprindo seu papel de intermediação entre a administração pública e o cidadão. Os objetivos desta ação além de facilitar o registro de manifestações dos veranistas sobre as questões de saúde, é de principalmente divulgar a Ouvidoria do SUS, suas atribuições e orientar o cidadão como acessar os serviços do SUS, conforme cada esfera de responsabilidade.

A partir da experiência da Ouvidoria Itinerante em 2012/2013, foram feitos alguns ajustes e esperamos que com a continuidade deste projeto, a divulgação da Ouvidoria ao cidadão, bem como se apropriar dos seus direitos em relação aos serviços do SUS se estenda em outras ações no decorrer do ano e a participação social se torne ainda mais efetiva em nosso Estado.

Curitiba, 05 de março de 2014.

Oliva Vasconcellos
Ouvidora Geral da Saúde

Metodologia

Os profissionais envolvidos para esse projeto foram os Ouvidores Regionais de Saúde e parte da equipe da Ouvidoria Estadual de Saúde, para os municípios de Guaratuba (com 02 pontos, no Morro do Cristo e Praia Central), Matinhos (no balneário de Caiobá) e Pontal do Paraná (nos balneários de Ipanema e Praia de Leste).

Foi desenvolvida uma parceria com a Secretaria Municipal de Saúde dos municípios de Guaratuba e Matinhos no que diz respeito à logística.

Foram definidas as duplas, para trabalharem no período da temporada da Operação Verão que foi de 21 de dezembro de 2013 à 05 de março de 2014, totalizando, 75 dias.

O horário de Trabalho definido foi das 09 -16hs, com revezamento entre os servidores para almoço.

Neste ano foi realizada também uma parceria com o Departamento de DST/AIDS da Secretaria Estadual da Saúde, que no município de Guaratuba dividiu a barraca com a Ouvidoria, para realizar testes rápidos de HIV, sífilis e hepatites B e C.

Kit Ouvidoria Itinerante:

01 barraca
02 cadeiras
01 Mesa
01 Urna para acolhimento das manifestações
Formulários para registro da manifestação
Formulários para pesquisa sobre Ouvidoria
04 camisetas (duas por servidor)
02 bonés (01 por servidor)
Material de trabalho (folder da Ouvidoria, Coleção de Postais informativos, folder da SESA com os Programas de Saúde e camissinhas
Cartilha de Direitos dos Usuários dos serviços de saúde
Protetor Solar (01 por pessoa/semana)
06 copos de água dia/pessoa (fornecido pela SANEPAR)

Abordagem:

- A orientação repassada aos profissionais que participaram da Ouvidoria Itinerante na Operação Verão, foi atender de forma espontânea aos veranistas que se aproximassem do guarda sol atendendo a demanda dos mesmos. Caso fosse somente interesse no material poderia levar um de cada, com a orientação de não desperdiçar material.
- Fazer registro da manifestação, se fosse o caso.
- Tomar a iniciativa de divulgar a Ouvidoria: o que é, como acessar, etc...
- Convidar o veranista a participar da pesquisa sobre a Ouvidoria da Saúde

Orientações Gerais repassadas para o registro das manifestações:

Orientações gerais sobre assuntos que não são da área da saúde que poderão ser solicitados registro na Ouvidoria Itinerante e como resolver/orientar:

1. Esgoto/Fossa a céu aberto: Assunto da área da SANEPAR e Meio Ambiente

Pode ser acatada e esclarecer ao cidadão que a manifestação será encaminhada ao órgão responsável pela solução/resposta.

2. Terrenos baldios, com lixo, abandonados, etc.: Também não é da área da saúde, mas pode ser acatada, e após o registro será enviada ao gestor municipal.

3. Lixo na praia: Não é da área da saúde. O município disponibiliza lixeiras na orla da praia e limpeza, bem como a coleta.

Ocorrendo algum problema em relação a essa logística, o ideal é informar o veranista o endereço e telefone da Ouvidoria Municipal, de forma a agilizar a manifestação. Só acatar se o /a cidadão/ã fizer muita questão, com a clareza de que a mesma será encaminhada ao gestor municipal.

4. Cachorro na praia: Esta questão é mais uma questão de cidadania. Está ligada à saúde no sentido de que o cão pode estar trazendo doenças através de pulgas que pode ocasionar o bicho geográfico, ou outras doenças como dermatites; porém trata-se de consciência de cidadania em ter a clareza de que a praia não é um local apropriado para levar o seu cão. Não acatar manifestação, uma vez que não terá encaminhamento satisfatório. O ideal é orientar o cidadão, que caso encontre algum guarda municipal na praia, solicite que o mesmo converse com o veranista que estiver com o cão na praia.

5. Ciclistas na via de pedestres ou vice versa: Também se trata de consciência de cidadania coletiva. O ideal é orientar o cidadão, que caso encontre algum guarda municipal na praia, solicite que o mesmo converse com o veranista que estiver no local inapropriado na praia. Não acatar manifestação, uma vez que não terá encaminhamento satisfatório.

6. Carros com música alta na orla/via atlântica ou vizinhança: Também se trata de consciência de cidadania coletiva. O ideal é orientar o cidadão, que caso encontre algum guarda municipal na praia, solicite que o mesmo converse com o veranista que estiver com o som alto. Não acatar manifestação, uma vez que não terá encaminhamento satisfatório.

7. Águas Vivas e Caravelas: Orientar para lavar o local atingido com água do mar sem esfregar as mãos na área afetada (Nunca lavar com água doce ou outra substância como álcool ou urina). Procurar imediatamente um posto de guarda vidas para colocar vinagre na área atingida, pois o vinagre neutraliza a ação da toxina. Pessoas com uma grande área atingida e/ou alérgicas devem ser encaminhadas à um hospital para um tratamento definitivo. Orientar que não toquem esses animais, mesmos que estejam aparentemente mortos na praia.

Pesquisa:

Fazer uma abordagem a todos que se aproximarem da barraca da Operação Verão no sentido de responderem a Pesquisa sobre a Ouvidoria.

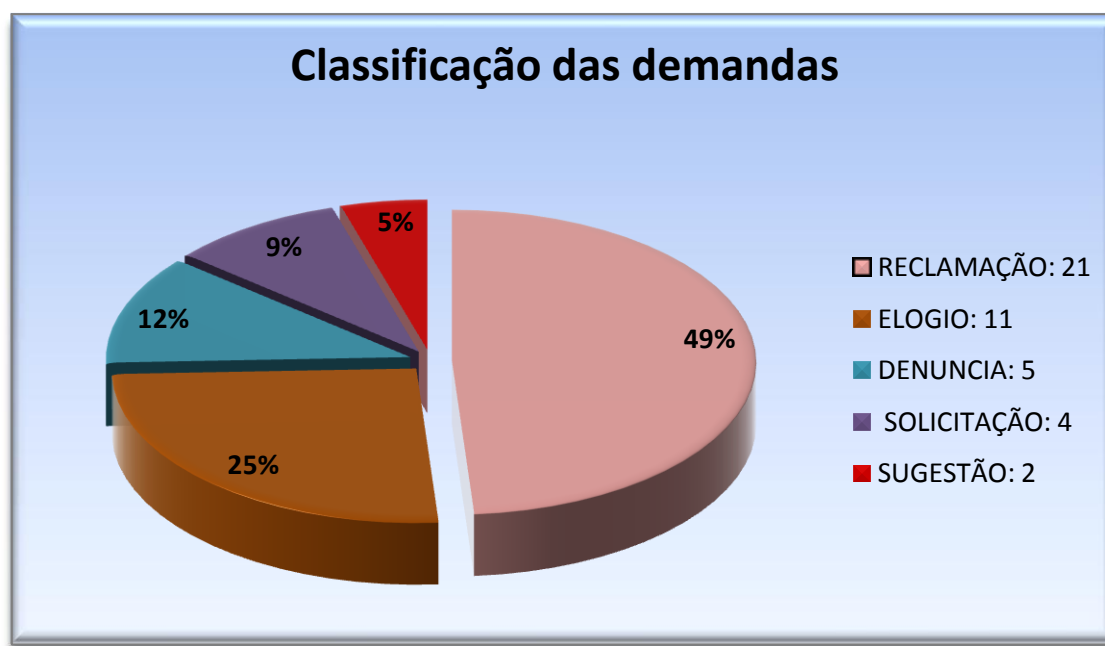
Resultado das Manifestações registradas durante a Operação Verão 2013/2014.

O Projeto Ouvidoria Itinerante do SUS – Operação Verão 2013/14, acolheu **43 demandas** criadas pelos cidadãos/veranistas durante o período de 21 de dezembro de 2013 a 05 de março de 2014.

A Tabela e gráfico a seguir identificam as 43 demandas criadas segundo a sua classificação:

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	21
ELOGIO	11
DENUNCIA	05
SOLICITAÇÃO	04
SUGESTÃO	02
TOTAL	43

Gráfico 1. Classificação das manifestações



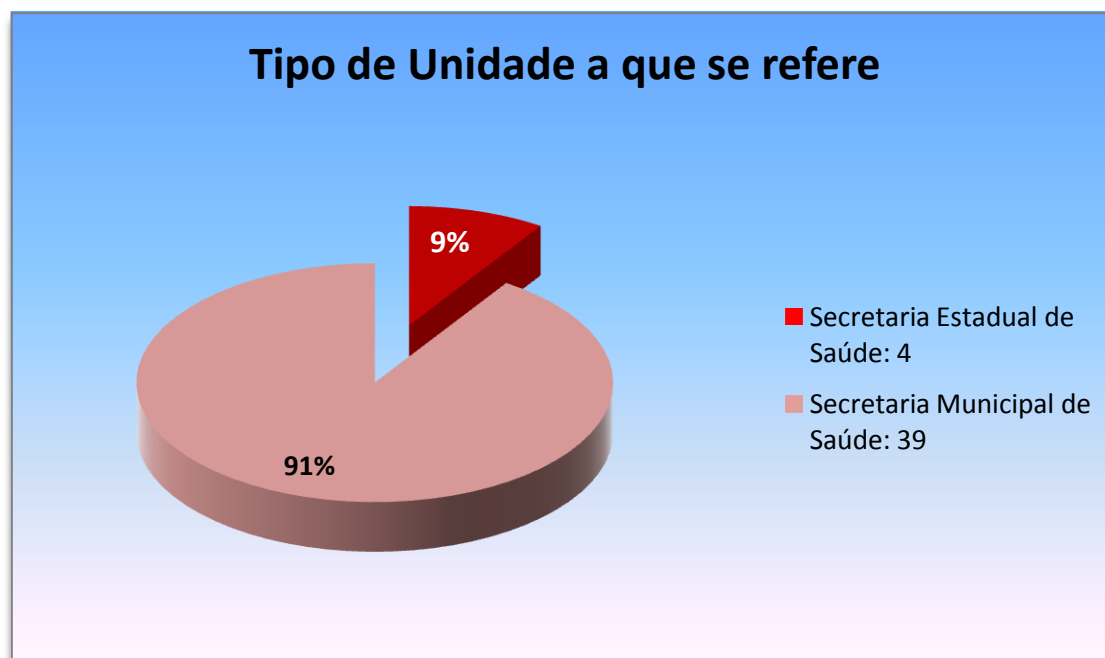
Conforme apresentado acima, das demandas recebidas pela Ouvidoria Itinerante, pode-se observar que das 43 registradas no período, 21 tratam de reclamações da população, representando 49% das manifestações, 11 elogios foram realizados, o que representa 25%, 5 denúncias foram registradas, ou seja, 12% das manifestações, já as solicitações representam 9%, totalizando 4 registros e 2 sugestões da população, finalizando os 5% restantes.

Para uma melhor visualização e identificação do local de competência/responsabilidade das demandas cadastradas pela Ouvidoria Itinerante na Operação Verão, as mesmas foram identificadas por tipo de unidade a que se refere.

Conforme apresentado na tabela e gráfico abaixo, das 43 manifestações, 39 são de competência do gestor municipal (91% das demandas) vindo a seguir temos 04 manifestações de competência do gestor estadual - Secretaria Estadual da Saúde(9% das demandas).

TIPO DE UNIDADE /RESPONSABILIDADE A QUE SE REFERE	QUANTIDADE
Secretaria Estadual de Saúde	04
Secretaria Municipal de Saúde	39
TOTAL	43

Gráfico 2. Tipo de Unidade a que se refere as manifestações



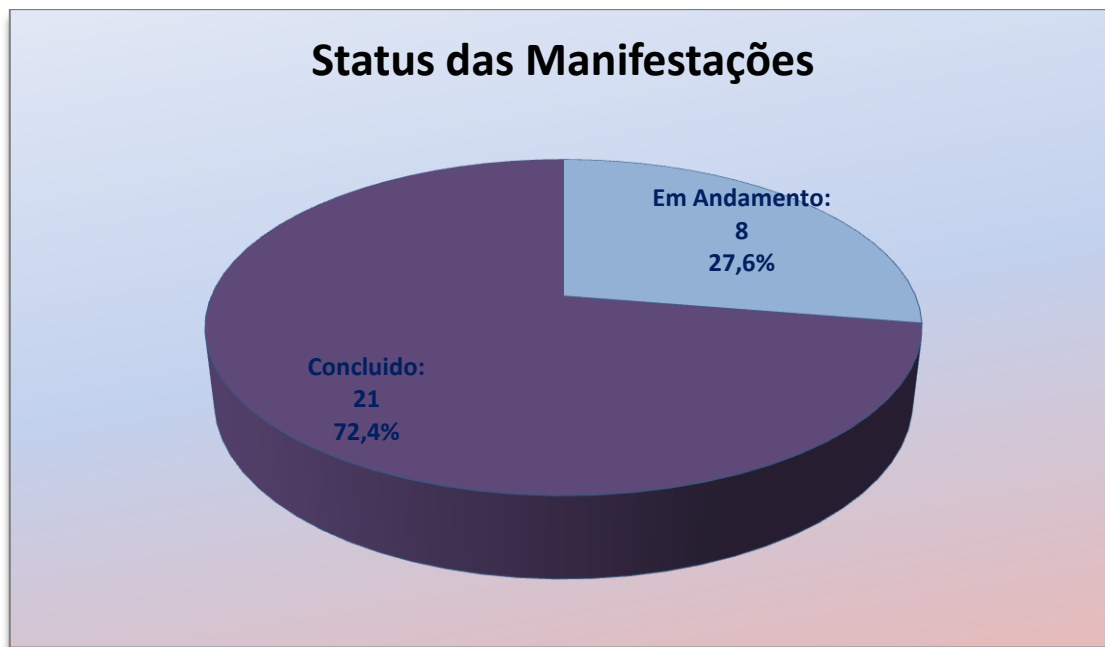
As manifestações quando registradas são tipificadas por assunto, o que gera um detalhamento maior para a identificação da demanda. Conforme demonstram as tabela e gráfico abaixo, das 43 demandas que foram registradas, 29 delas foram classificadas como temas pertinentes à área da saúde, representando 67% das demandas. Já os outros 33% das demandas (14) foram classificadas por outros assuntos por se tratarem de questões não pertinentes à área da saúde.

Área da Saúde: As manifestações referentes à Vigilância Sanitária tratavam sobre questionamentos de higiene das barracas e outros estabelecimentos comerciais; as consultas nas Unidades Básicas de Saúde foram em relação a dificuldade de pronto atendimento; e em relação ao pronto socorro a queixa maior foi sobre a espera nas filas. As manifestações de alta complexidade foram de usuários que já estavam em tratamento em seu município e aproveitaram a fazer o registro de sua dificuldade.

Outros Assuntos: Na Operação Verão 2012/2013, já havíamos identificado registros não pertinentes à área da saúde, como som alto, lixo e cães na praia. Então, apesar de orientação prévia, também foi aceito o registro da manifestação de forma a mostrar ao gestor municipal os descontentamentos e insatisfações dos veranistas na temporada.

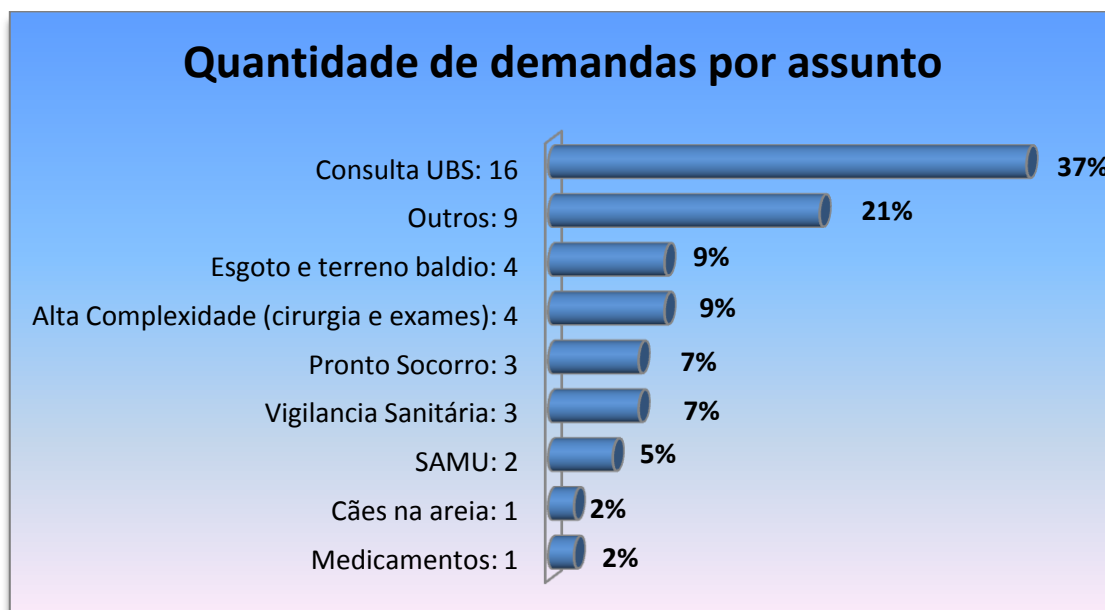
ÁREA	STATUS	ASSUNTO	SUB ASSUNTO	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL GERAL
Saúde pública	Concluído	OPERAÇÃO VERÃO 2013/2014	Consultas em unidade básica de saúde			1			1
			Elogio ao profissional da Ouvidoria		2				2
			Elogio ao profissional médico		6				6
			Equipe de Saúde da Família/ACS		1				1
			Falta de medicamentos de Atenção Básica - Municípios			1			1
			Gestão			1			1
			Gestão de Secretário Municipal de Saúde		1		1		2
			Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica			1			1
			Mau atendimento de profissional de saúde			1			1
			Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade			1	1		2
			Gestão		1				1
			SAMU			1			1
			Sugestão na área da saúde					1	1
	OPERAÇÃO VERÃO Total				10	7	2	1	20
	Concluído Total				11	7	2	1	21
	Em Andamento	OPERAÇÃO VERÃO 2013/2014	Consultas em unidade básica de saúde			1			1
			Gestão de Secretário Municipal de Saúde			1			1
			Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica			2			2
			Mau atendimento de profissional de saúde			2			2
			SAMU			1			1
			Sugestão na área da saúde				1		1
	Concluído Total					7	1		8
Não pertinente	Concluído	OPERAÇÃO VERÃO 2013/2014	Assunto não pertinente a área da saúde	2	1	4	1	1	9
	Em Andamento	OPERAÇÃO VERÃO 2013/2014	Assunto não pertinente a área da saúde	2					2
			Assunto não pertinente a área da saúde			3			3
NÃO PERTINENTE TOTAL				4	1	7	1	1	14
SAÚDE PÚBLICA TOTAL					11	14	3	1	29
TOTAL GERAL				4	12	21	4	2	43

Gráfico 3. Status das manifestações *



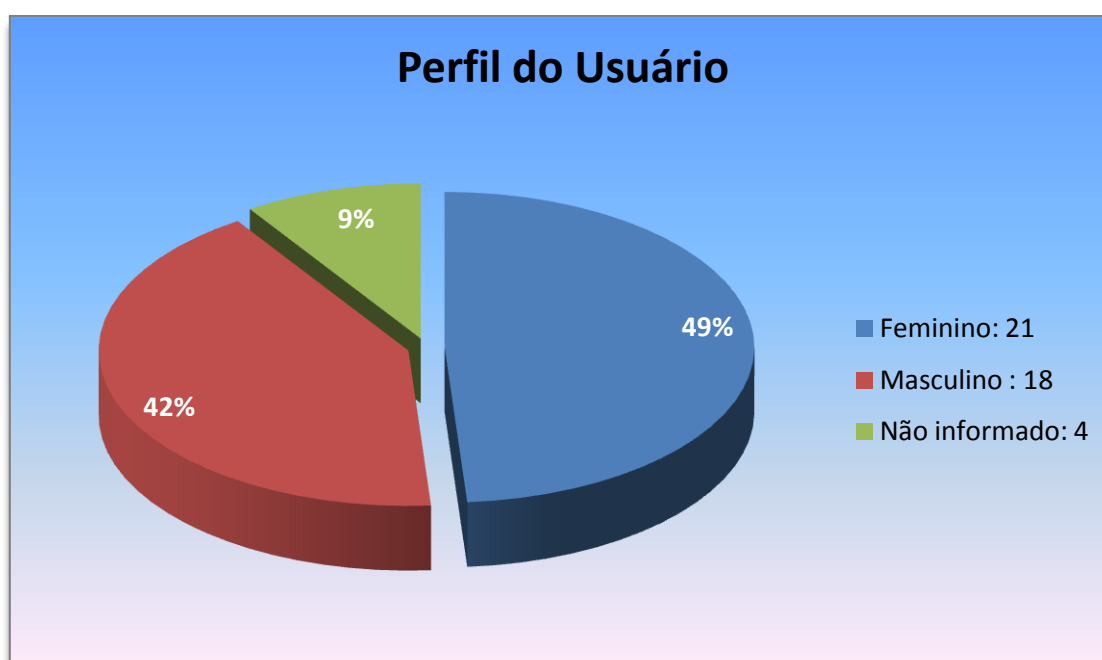
* informação de Março/2014.

Gráfico 4. Número de manifestações conforme assunto tipificado.



A seguir demonstramos no gráfico o perfil do usuário da Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2013/2014. Pode-se perceber uma porcentagem maior do público feminino sobre o masculino, 49% das demandas foram registradas por mulheres e 42% por homens, em 4 manifestações não foi possível determinar o perfil do usuário, o que representa 9%.

Gráfico 5. Perfil do usuário que registraram as manifestações, segundo gênero.



Resultados da Pesquisa sobre Ouvidoria de Saúde com os veranistas

Fez parte do Projeto Ouvidoria Itinerante - Operação Verão 2013-14, uma pesquisa entre os veranistas que se aproximaram da tenda da Ouvidoria, seja para fazer algum registro, ou simplesmente por curiosidade, no sentido de realizar uma amostragem sobre o conhecimento acerca da ouvidoria do SUS, se alguma vez já utilizou e sua satisfação.

Na pesquisa da Ouvidoria Itinerante da Operação Verão 2013/2014, **1.591 pessoas** responderam se conheciam a Ouvidoria, se já haviam tido algum contato e/ou já haviam utilizado a Ouvidoria de Saúde, número muito elevado quando comparado ao mesmo Projeto de 2012/2013, quando 316 cidadãos responderam a pesquisa, obtendo um aumento de 1.275 atendimentos realizados pela Ouvidoria Itinerante.

Abaixo apresentamos os resultados.

Resultados da Pesquisa:

Quando os cidadãos foram indagados se já conheciam a Ouvidoria do SUS, dos 1.591 entrevistados, 590 deram resposta positiva, afirmando já conhecer a Ouvidoria e 1001 pessoas informaram que até o momento da pesquisa não conheciam os serviços prestados pela Ouvidoria, conforme apresentado no gráfico 1.

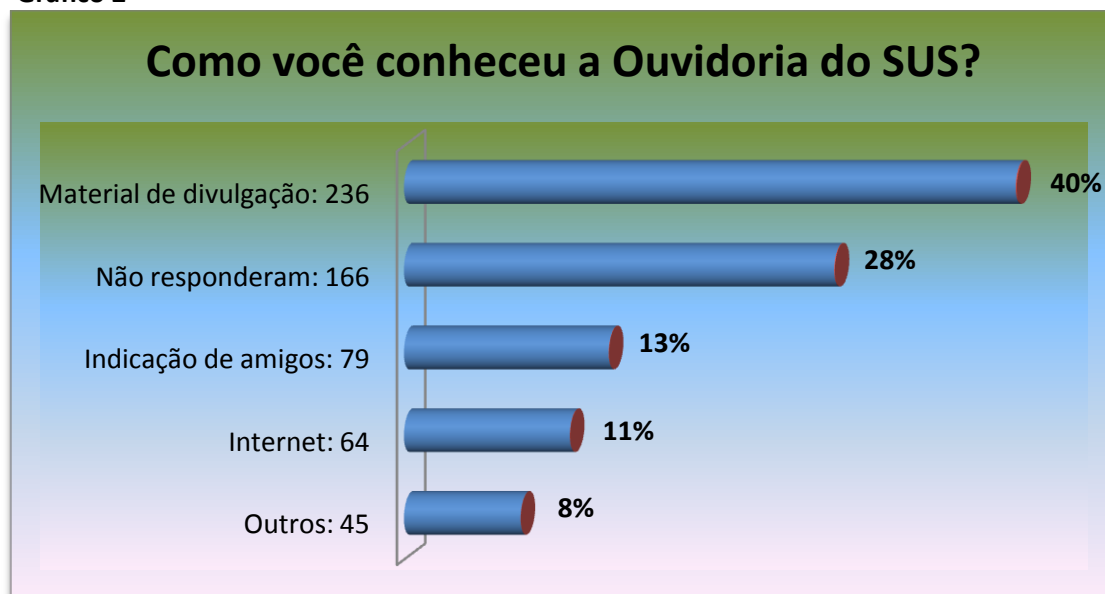
Gráfico 1



Quando solicitados a responderem como conheceram a Ouvidoria do SUS, de 590 pessoas que afirmaram já conhecer a Ouvidoria, 236 pessoas informaram que tiveram conhecimento da Ouvidoria através de material de divulgação, 79 pessoas conheceram o trabalho através da indicação de amigos, 64 indicaram a internet como divulgadora e 45 pessoas chegaram à Ouvidoria de formas diversas, sendo através de programas da TV, indicação de advogado ou até mesmo na praia durante a Operação Verão, como pode ser observado no gráfico 2.

Não obtivemos resposta de 166 pessoas para esse questionamento.

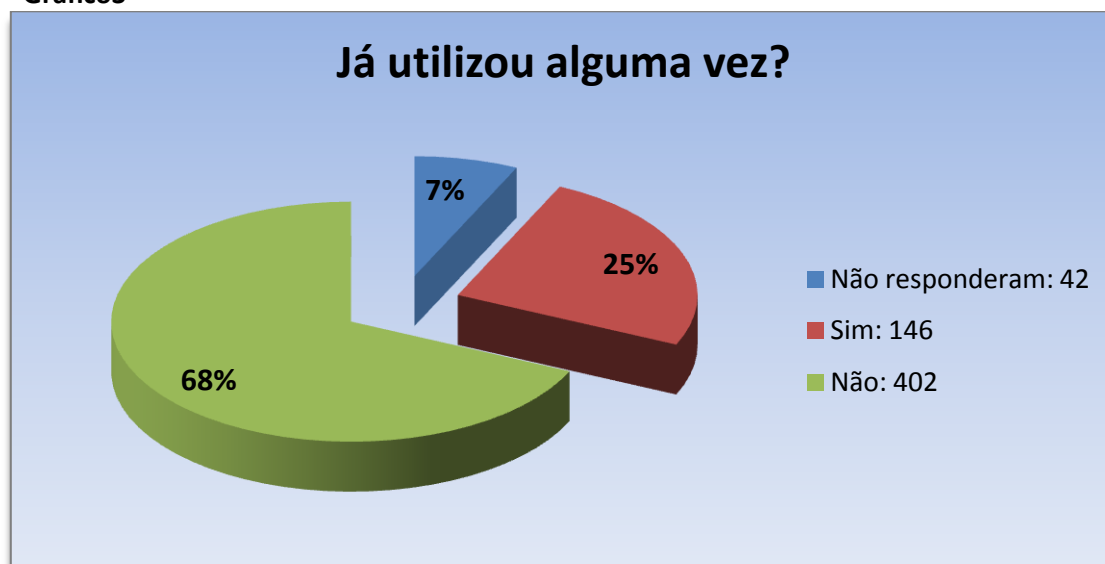
Gráfico 2



Para os 590 cidadãos que afirmaram conhecer a Ouvidoria foi perguntado se já haviam utilizado o serviço, sendo que 146 informaram que sim, já utilizaram o serviço como forma de contato do cidadão com a instituição e 402 pessoas informaram que nunca utilizaram esse serviço, o que pode ser observado no gráfico 3.

42 pessoas não responderam a esta pergunta.

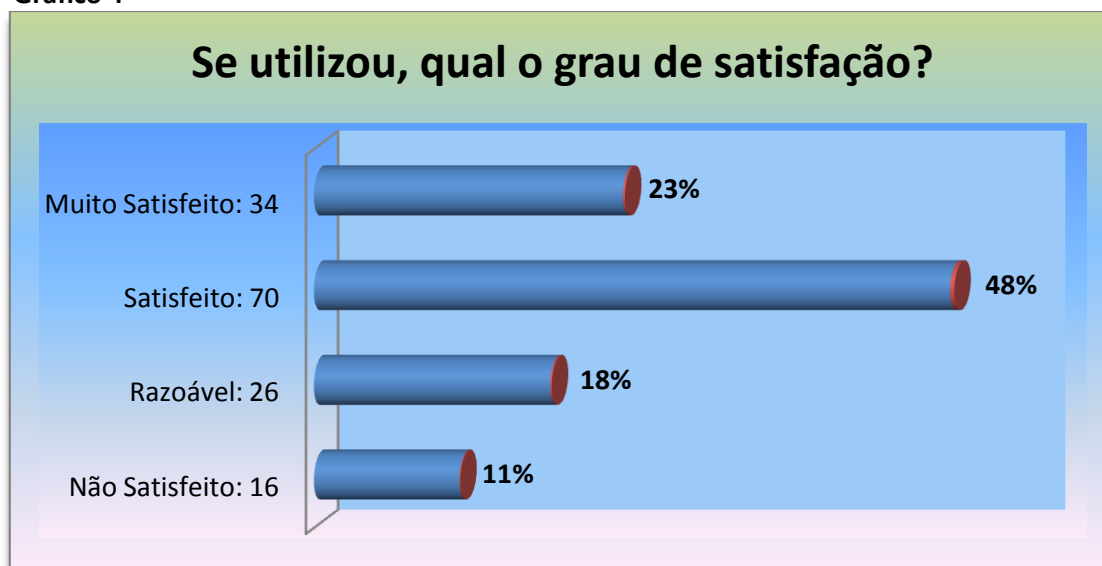
Gráfico3



O gráfico 4 nos informa que os 146 cidadãos que já utilizaram a Ouvidoria do SUS foram indagados sobre o grau de satisfação ao utilizar o serviço oferecido.

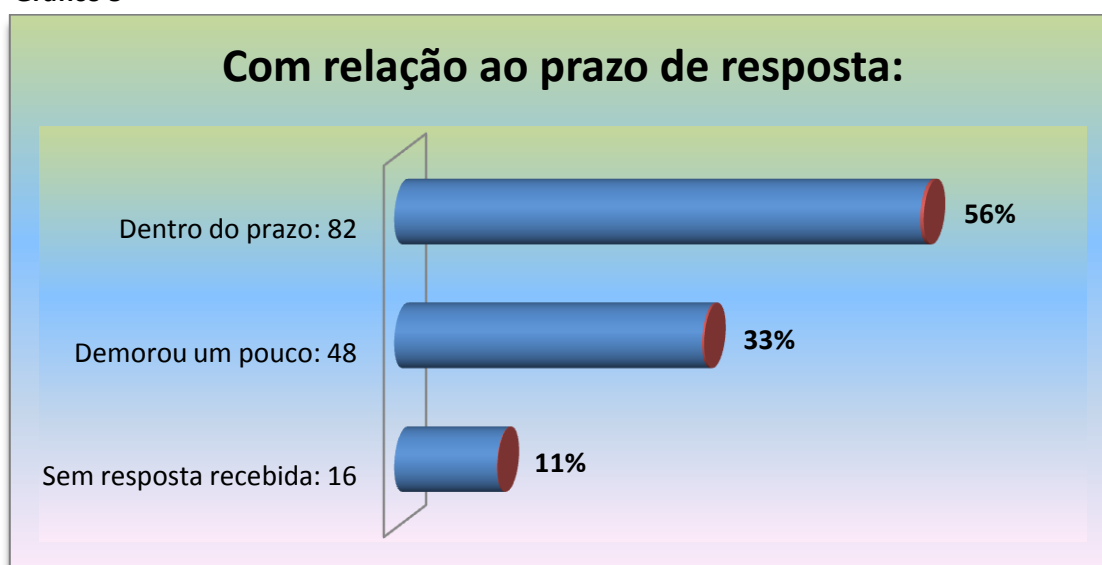
Das pessoas questionadas, 34 ficaram muito satisfeitas ao utilizar a Ouvidoria; 70 pessoas informaram que ficaram satisfeitas, 26 tiveram uma satisfação razoável e apenas 16 pessoas não ficaram satisfeitas com a resposta fornecida através da Ouvidoria.

Gráfico 4



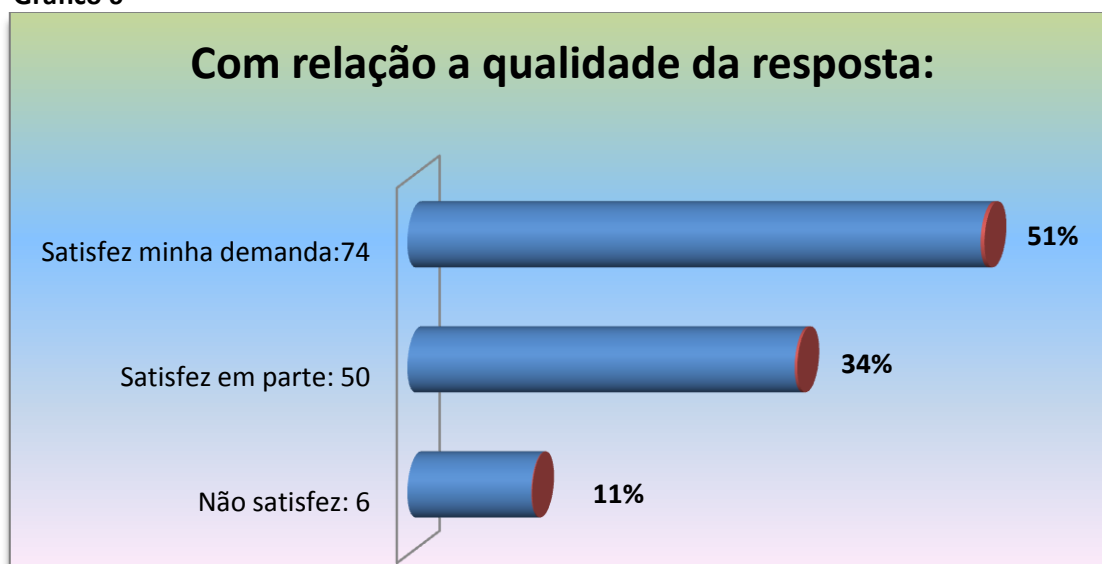
Quando questionados sobre o prazo para receberem as respostas através da Ouvidoria, 84 cidadãos confirmaram que receberam a resposta dentro do prazo, 48 relataram um pouco de demora, e 16 informaram que até o momento não receberam a resposta, o que pode ser confirmado na apresentação do gráfico 5.

Gráfico 5



Ao serem indagados sobre a qualidade das respostas recebidas através da Ouvidoria, dos 130 usuários do SUS que receberam a resposta, 74 obtiveram uma resposta satisfatória, já para outras 50 pessoas a resposta satisfaz em parte e apenas 6 usuários não ficaram satisfeitos com a conclusão fornecida, conforme gráfico 6.

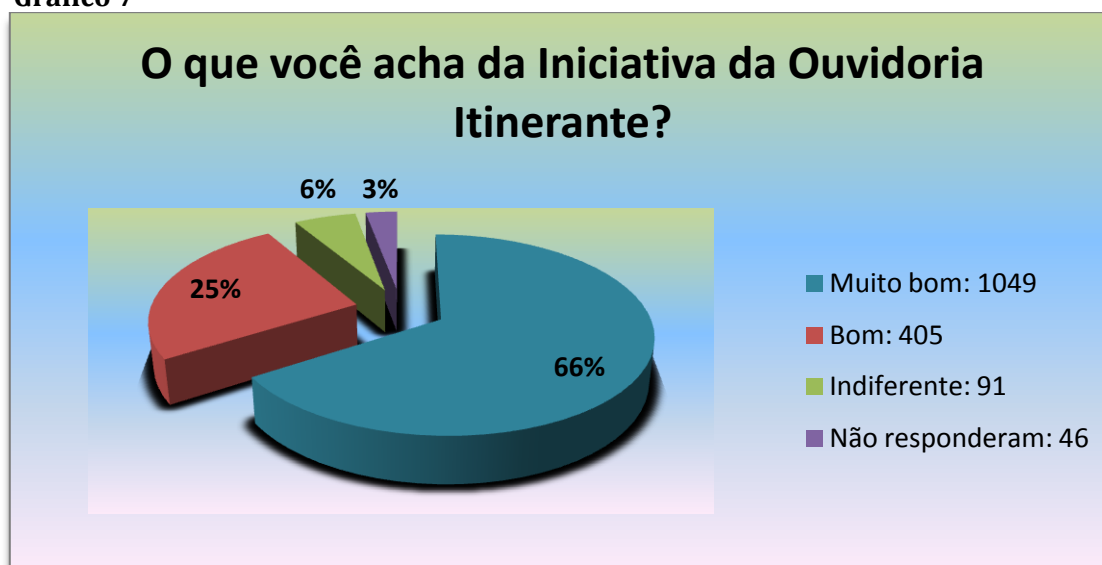
Gráfico 6



O ultimo questionamento feito aos cidadãos participantes da pesquisa, solicitou que julgassem a iniciativa do Projeto Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2013/2014. O gráfico 7 mostra que das 1.591 pessoas pesquisadas, 1.049 julgaram a ação como muito boa, 405 entenderam que foi uma boa iniciativa e 91 cidadãos ficaram indiferentes quanto a iniciativa da Ouvidoria do SUS.

Não obtivemos resposta de 46 pessoas para esta questão.

Gráfico 7



Formulário de Pesquisa sobre a Ouvidoria de Saúde

(Foram definidas 07(sete) questões a serem perguntadas aos veranistas)

1. Você já conhecia a Ouvidoria do SUS? () Sim () Não

2. Como você conheceu a Ouvidoria?

() Internet () Material divulgação () indicação de Amigos

() Outro _____

3 Já utilizou alguma vez a Ouvidoria de Saúde? () Sim () Não

4. Se utilizou, qual o grau de satisfação?

() Muito satisfeito () Satisfeito () Razoável () Não satisfeito

5. Em relação ao prazo de resposta?

() Dentro do prazo () Demorou um pouco () Sem resposta recebida

6. Em relação a qualidade da resposta

() Satisfezo minha demanda () Satisfezo, em parte () Não satisfezo.

7. O que acha dessa iniciativa da Ouvidoria Itinerante

() Muito bom () Bom () Indiferente

Considerações Finais

Considerando os resultados levantados através das manifestações registradas durante a Operação Verão 2013/14, pudemos ver que uma parcela muito pequena dos veranistas utilizaram os serviços de saúde ou sentiram necessidade de realizar registro junto à ouvidoria.

Estimamos que passaram pelas tendas da Ouvidoria Itinerante em torno de 15 mil veranistas durante o período de 21 de dezembro à 05 de março de 2014, sendo que foram realizadas 1.591 pesquisas.

Em relação às manifestações acolhidas, tivemos 29 manifestações registradas referentes à área da saúde e não foi surpresa termos 14 manifestações de questões relacionadas à infraestrutura dos balneários para receber os veranistas.

Todas as manifestações acolhidas foram encaminhadas aos responsáveis, seja da esfera municipal ou esfera estadual, e temos 21 concluídas e 08 ainda estão em andamento.

Em relação à pesquisa realizada, do total de 1.591 veranistas que responderam a pesquisa, a proposta foi bastante elogiada por 590 veranistas, com o entendimento de que a ouvidoria não é simplesmente um setor de acolhimento de denúncias e reclamações, mas pelo contrário, pode estar passando muitas informações e orientações à população acerca dos serviços e programas na área da saúde. O grau de satisfação por aqueles que utilizaram o serviço da ouvidoria de saúde também foi bastante satisfatório (70%).

Por outro lado, dos 1.591 veranistas que responderam a pesquisa, 1001 afirmaram não conhecer a Ouvidoria, correspondendo à 62% dos entrevistados, o que nos estimula continuar com o Projeto e desenvolver novas ações no sentido de divulgar esta ferramenta de gestão ao cidadão.

Curitiba, 05 de março de 2013.

Oliva Vasconcellos
Ouvidora Geral da Saúde



Expediente:

Michele Caputo Neto
Secretário de Estado da Saúde

René José Moreira dos Santos
Diretor Geral

Oliva Vasconcellos
Ouvidora Geral da Saúde
Coordenadora Geral da Ouvidoria Itinerante

Yohhan Garcia de Souza
Assessor Técnico da Ouvidoria Geral da Saúde
Coordenador Adjunto da Ouvidoria Itinerante

Participantes do Projeto Ouvidoria Itinerante 2013/2014:

Equipe da Ouvidoria Geral da Saúde – SESA/PR:

Antonio Avimar de Lima
Cleusa Maria Pereira de Oliveira

Ouvidora da 01ª Regional de Saúde de Paranaguá:
Sueli Ferreira dos Santos

Ouvidora da 04ª Regional de Saúde de Irati:
Juliana Trinkaus Menon

Ouvidor da 05ª Regional de Saúde de Guarapuava:
Valdeci Pinheiro de Lima

Ouvidor da 07ª Regional de Saúde de Pato Branco:
Odila Sasso

Ouvidor da 09ª Regional de Saúde de Pato Branco:
Diana Marília Arenas

Ouvidor da 10ª Regional de Saúde de Campo Mourão:
Vanessa Schio
Noemi Ramos

Ouvidor da 13ª Regional de Saúde de Cianorte:
João Madeira Nabas

Ouvidor interino da 14ª Regional de Saúde de Paranavaí:
Almir Pissaia Xavier da Silva

Ouvidor da 17ª Regional de Saúde de Cornélio Procopio:
Sônia Pasco Vasconcelos

Ouvidor da 20ª Regional de Saúde de Toledo:
Vânia Frigotto