



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 2015, no período de 08 de janeiro a 18 de fevereiro de 2015, 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 dos anos anteriores, 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, março de 2015.

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 ponto na Praia Central), Matinhos (no balneário de Caiobá) e Pontal do Paraná (nos balneários de Ipanema e Praia de Leste) e Ilha do Mel.

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 08 de janeiro de 2014 a 18 de fevereiro de 2015, totalizando, 42 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 de Saúde, que nos municípios de Guaratuba e Matinhos 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

Camisinhas

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.

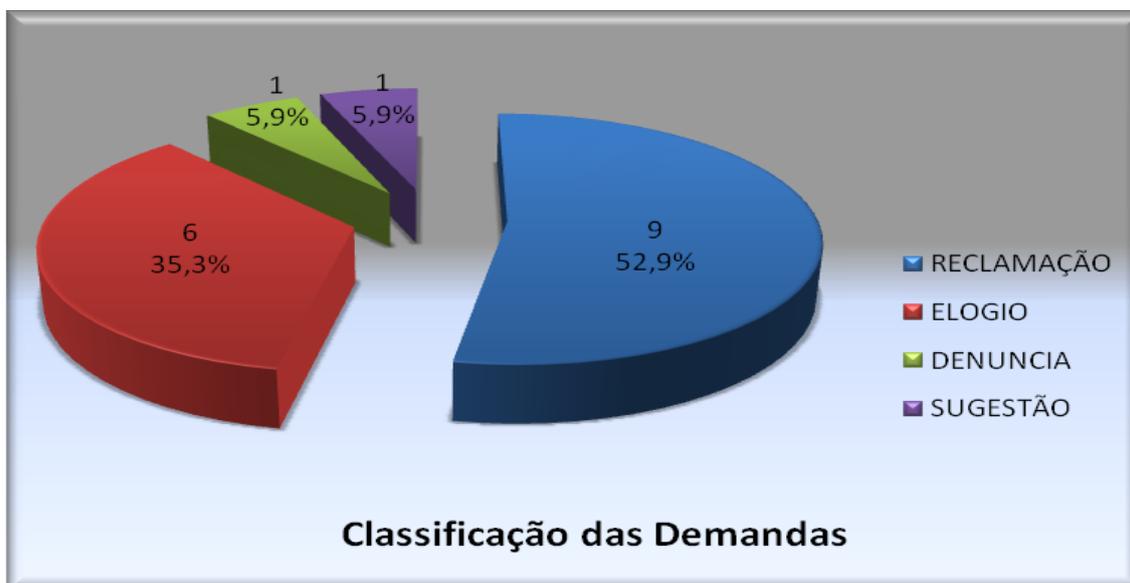
Resultado das Manifestações registradas durante a Operação Verão 2015.

O Projeto Ouvidoria Itinerante do SUS – Operação Verão 2015, acolheu **17 demandas** criadas pelos cidadãos/veranistas durante o período de 08 de janeiro a 18 de fevereiro de 2015.

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

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	9
ELOGIO	6
DENUNCIA	1
SUGESTÃO	1
TOTAL	17

Gráfico 1. Classificação das manifestações



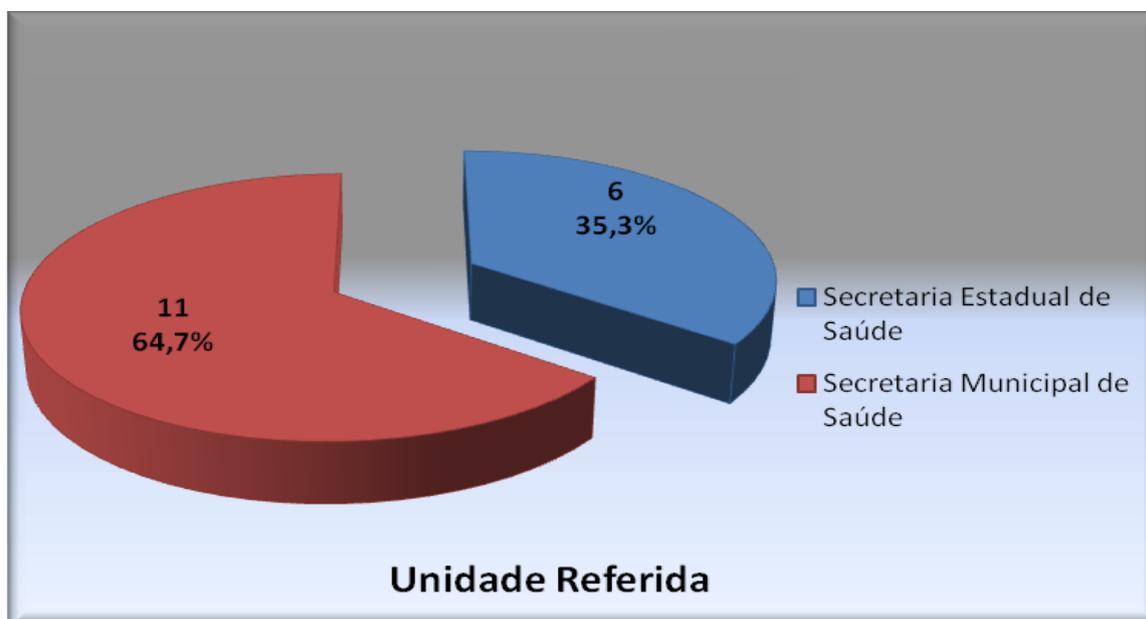
Conforme apresentado acima, as demandas recebidas pela Ouvidoria Itinerante, pode-se observar que das 17 registradas no período, 09 tratam de reclamações da população, representando 53% das manifestações, 06 elogios foram realizados, o que representa 35%, 01 denúncia foi registrada, ou seja, 6% das manifestações, e 01 sugestão, os 6% restantes.

Para uma melhor identificação da 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 17 manifestações, 11 são de competência do gestor municipal (64,7% das demandas) a seguir temos 06 manifestações de competência do gestor estadual - Secretaria Estadual da Saúde (35,3% das demandas).

TIPO DE UNIDADE /RESPONSABILIDADE A QUE SE REFERE	QUANTIDADE
Secretaria Estadual de Saúde	6
Secretaria Municipal de Saúde	11
TOTAL	17

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



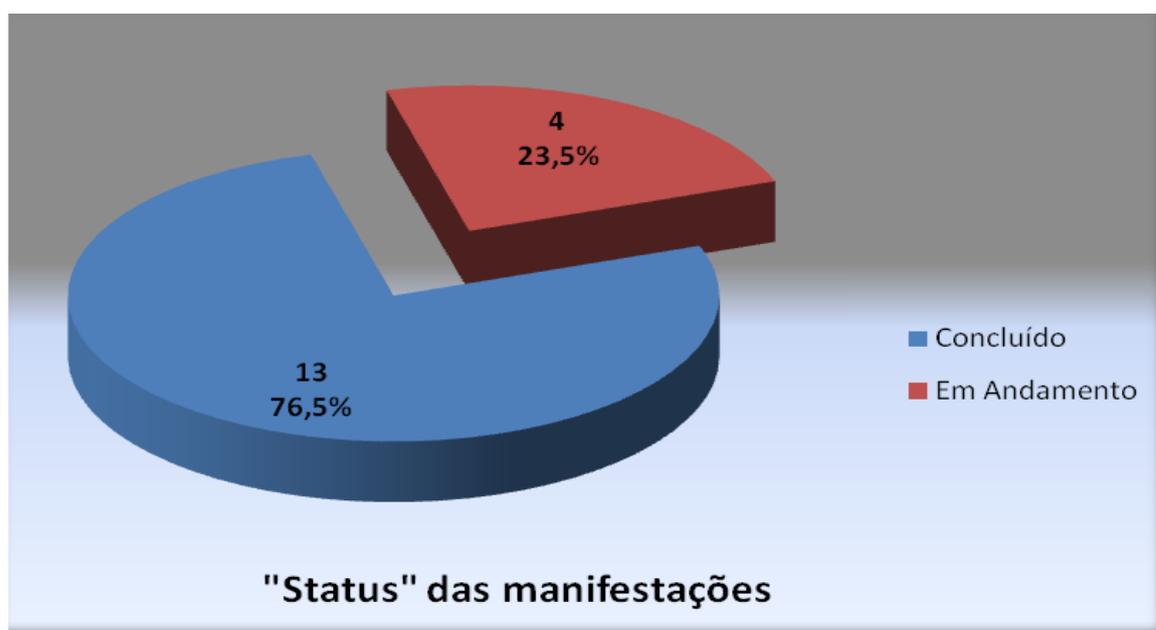
As manifestações quando registradas são tipificadas por assunto, o que gera um detalhamento maior para a identificação da demanda. Conforme demonstram as tabela e gráfico abaixo, das 17 demandas que foram registradas, 14 delas foram classificadas como temas pertinentes à área da saúde, representando 82% das demandas. Já os outros 18% das demandas (3) 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 se referem sobre águas, ambientes e terrenos; As manifestações referente às consultas nas Unidades de Saúde foram em relação a mau atendimento, condições inadequadas de estabelecimento de saúde, e falta de médico. Foi registrada uma denúncia na qual cidadão alega omissão de socorro por parte do SAMU.

Outros Assuntos: Nesta Operação Verão, também identificamos registros não pertinentes à área da saúde, como elogio ao trabalho da Polícia Militar, falta de banheiros públicos e acessibilidade à orla da praia, mas aceitos de forma a mostrar ao gestor municipal a satisfação e insatisfação dos veranistas.

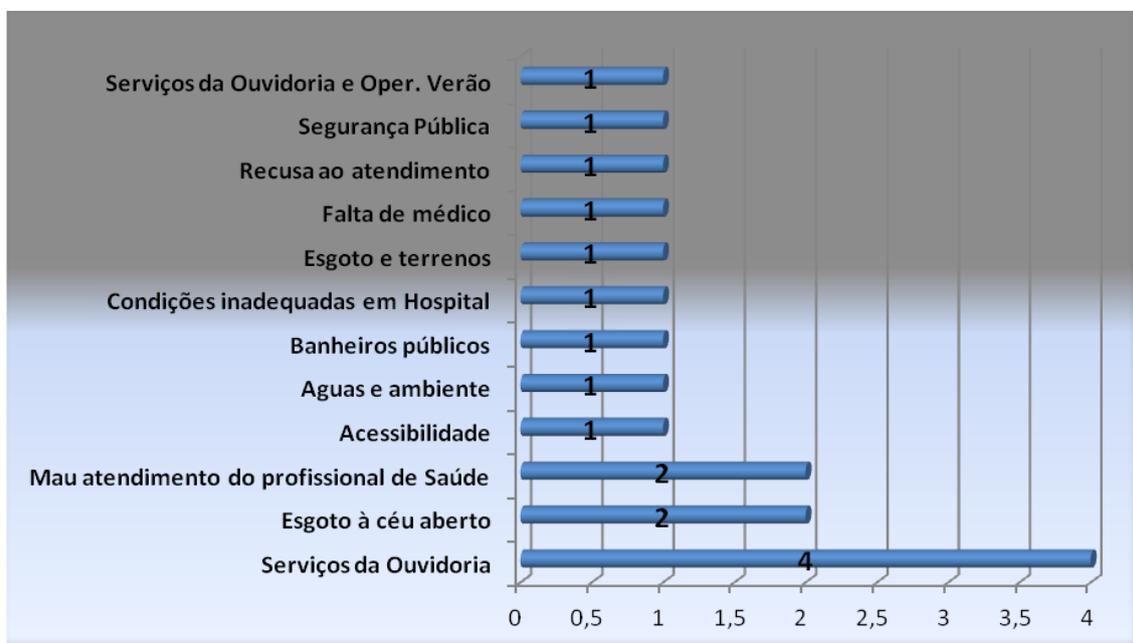
Assunto	Responsabilidade	Sub Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
Operação Verão 2015	Município	Gestão			4		4
		Não Pertinente			1	1	2
		SAMU	1				1
		Vigilância Sanitária			4		4
	Município Total		1		9	1	11
	Estado	Gestão/Ouvidoria		5			5
		Não Pertinente		1			1
Estado Total			6			6	
Total			1	6	9	1	17

Gráfico 3. Status das manifestações



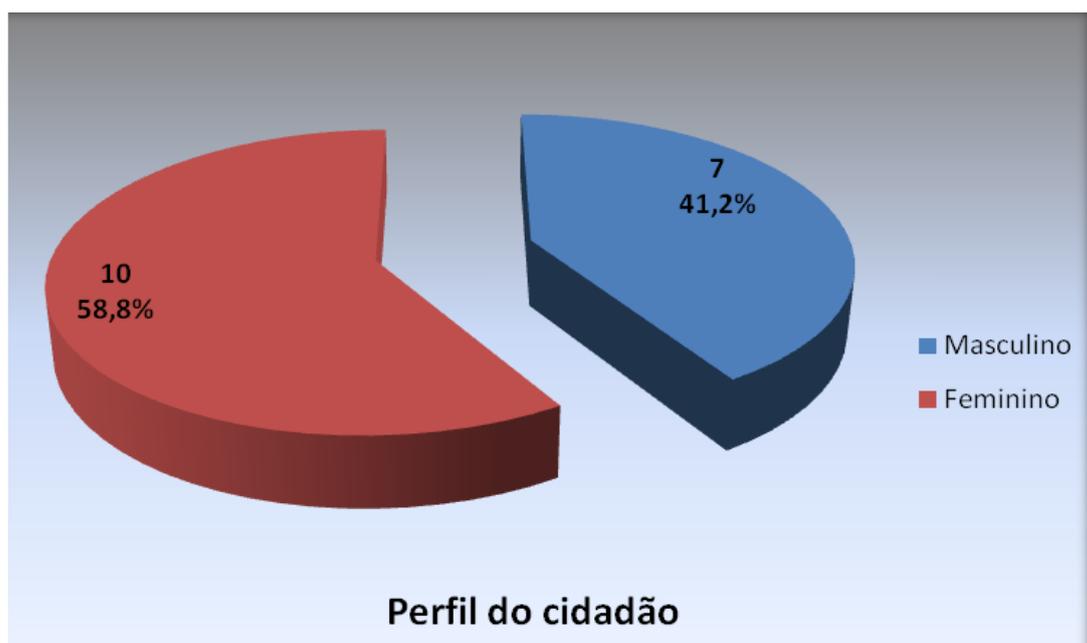
* informação de Março/2014. ????????

Gráfico 4. Número de manifestações conforme assunto tipificado.



A seguir o gráfico do perfil do usuário da Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão/2015. Percebe-se um número maior do público feminino sobre o masculino, 59,8% das demandas foram registradas por mulheres e 41,2% por homens.

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/2015, 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.

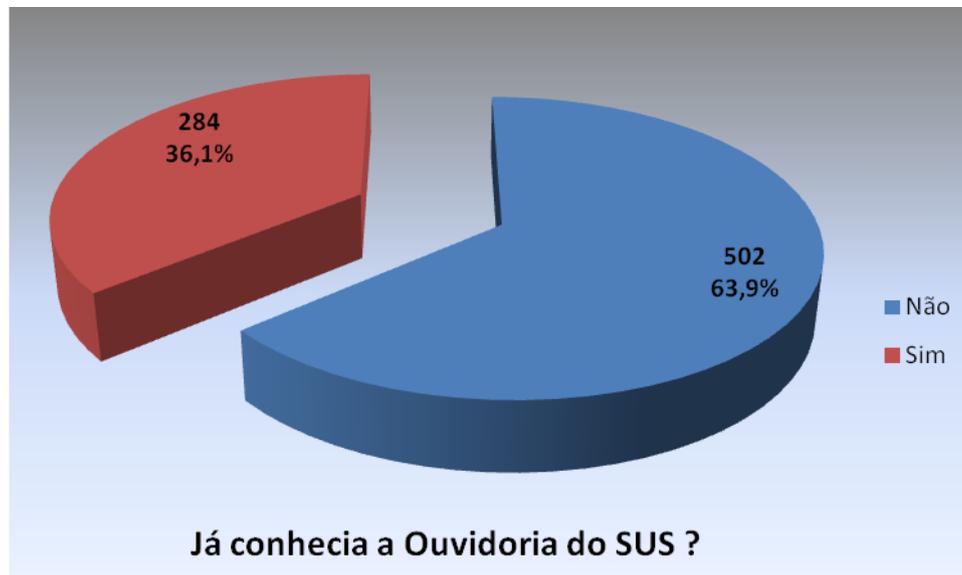
Na pesquisa da Ouvidoria Itinerante da Operação Verão/2015 786 **pessoas** responderam se conheciam a Ouvidoria, se já haviam tido algum contato e/ou já haviam utilizado a Ouvidoria de Saúde, número muito abaixo quando comparado ao mesmo Projeto de 2013/2014, quando 1591 cidadãos responderam a pesquisa, uma diferença em 805 atendimentos realizados pela Ouvidoria Itinerante, número justificado pela redução do período do evento.

Abaixo apresentamos os resultados.

Resultados da Pesquisa:

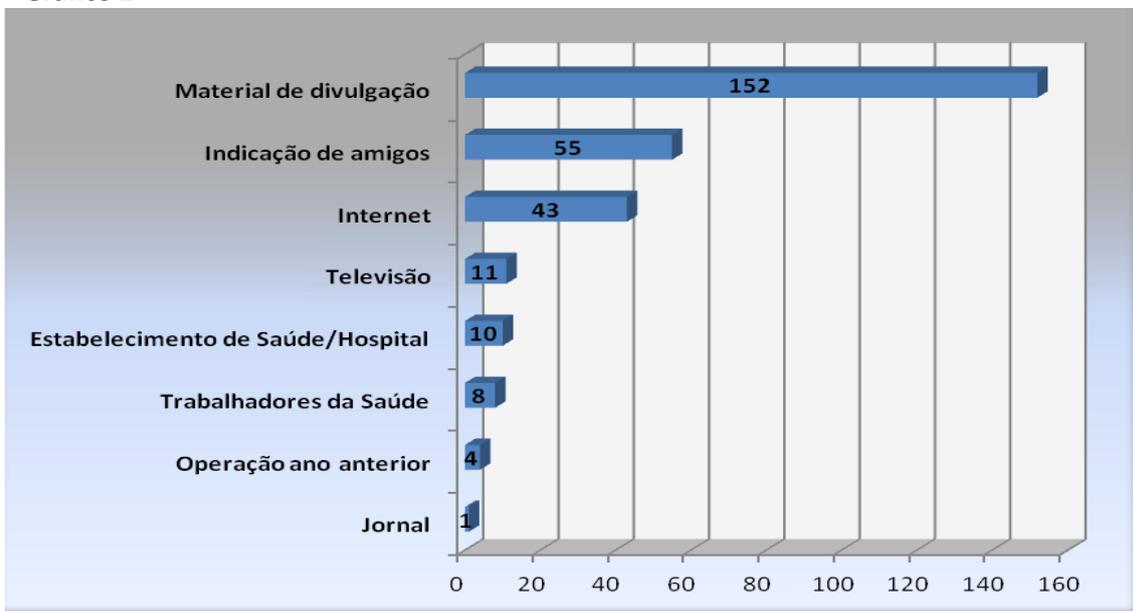
Quando perguntado se já conheciam a Ouvidoria do SUS, dos 786 entrevistados, 284 afirmaram já conhecer a Ouvidoria e 502 pessoas informaram que até o momento da pesquisa não conheciam os serviços prestados pela Ouvidoria, conforme apresentado no gráfico 1.

Gráfico 1



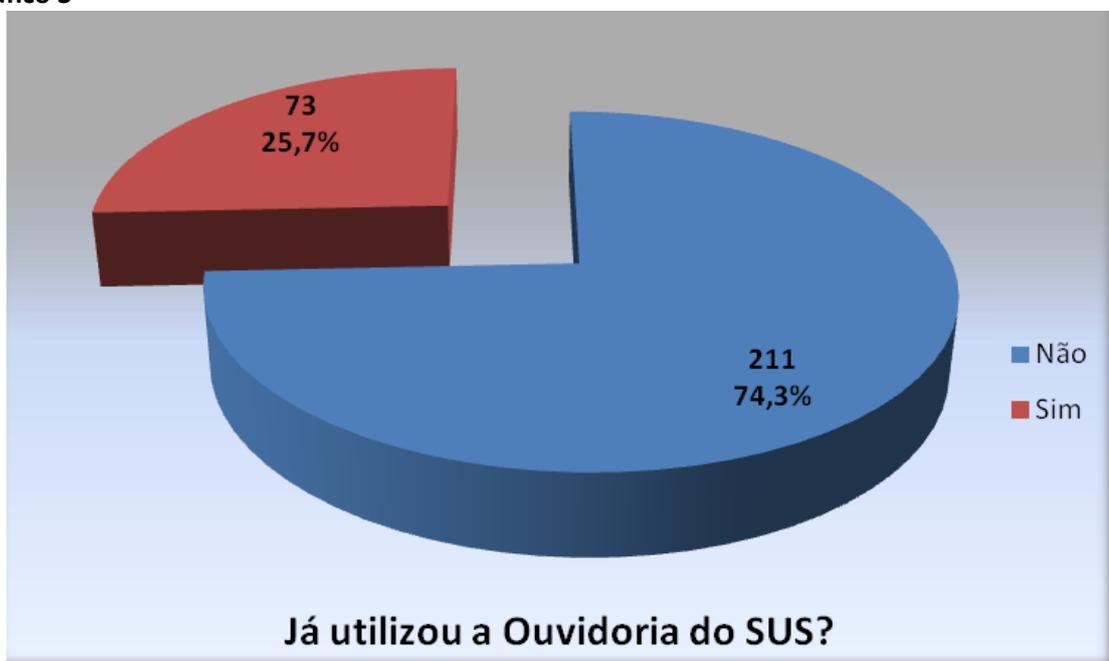
Quando solicitado, o cidadão respondeu como conheceu a Ouvidoria do SUS. Das 284 pessoas que afirmaram já conhecer a Ouvidoria, 152 pessoas informaram que tiveram conhecimento da Ouvidoria através de material de divulgação, 55 pessoas conheceram o trabalho através da indicação de amigos, 43 indicaram a internet como divulgadora e 34 pessoas chegaram à Ouvidoria de formas diversas, sendo através de Televisão, Estabelecimentos de Saúde, ou quando realizadas as Operações dos anos anteriores.

Gráfico 2



Para os 284 cidadãos que afirmaram conhecer a Ouvidoria foram perguntados se já haviam utilizado o serviço, sendo que 73 informaram que sim, já utilizaram o serviço como forma de contato do cidadão com a instituição e 211 pessoas informaram que nunca utilizaram esse serviço, o que pode ser observado no gráfico 3.

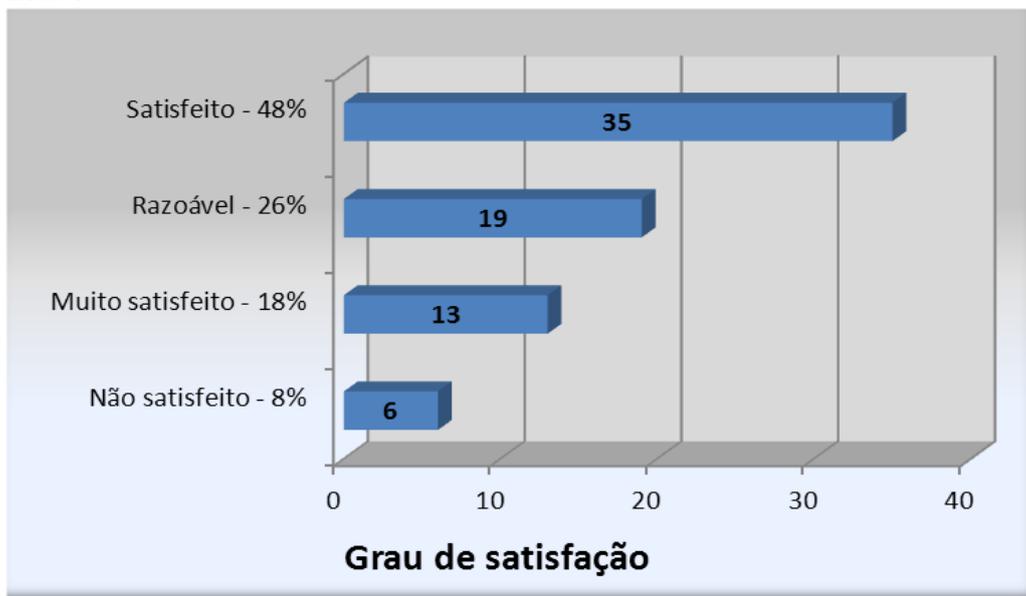
Gráfico 3



O gráfico 4 informa o grau de satisfação dos 73 cidadãos que já utilizaram a Ouvidoria do SUS.

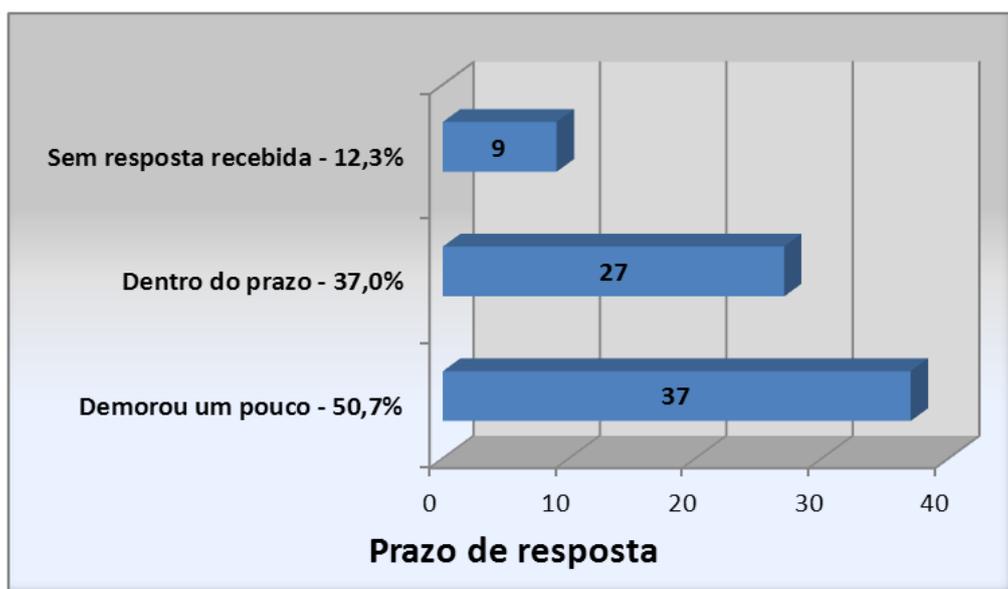
Das pessoas questionadas, 13 ficaram muito satisfeitas ao utilizar a Ouvidoria; 35 pessoas informaram que ficaram satisfeitas, 19 tiveram uma satisfação razoável e apenas 6 pessoas não ficaram satisfeitas com a resposta fornecida através da Ouvidoria.

Gráfico 4



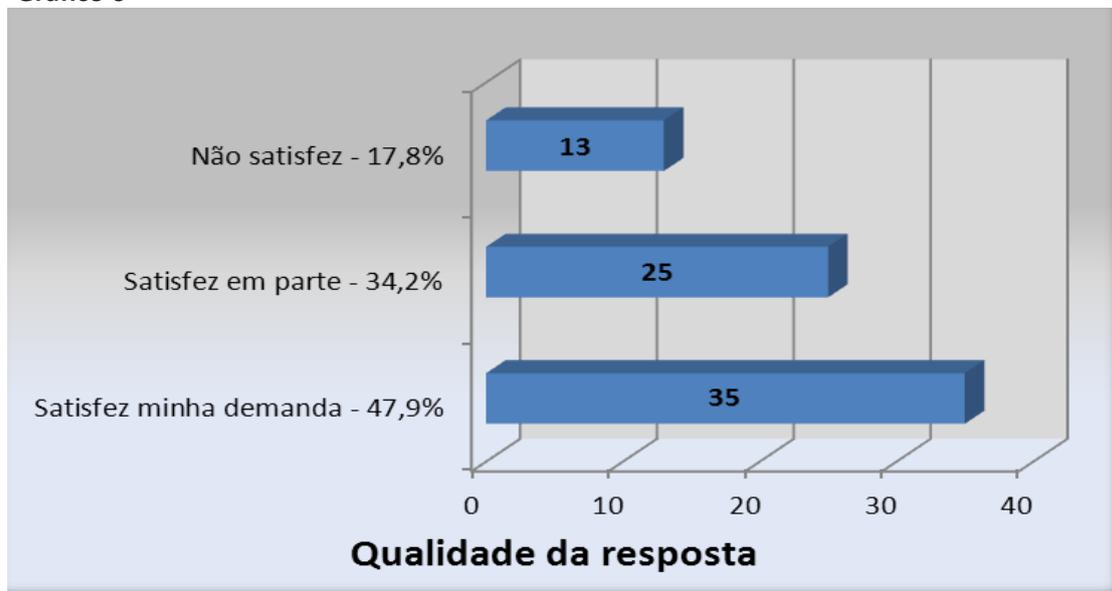
Quanto ao prazo para receberem as respostas através da Ouvidoria, 27 cidadãos confirmaram que receberam a resposta dentro do prazo, 37 relataram um pouco de demora, e 9 informaram que até o momento não receberam a resposta.

Gráfico 5



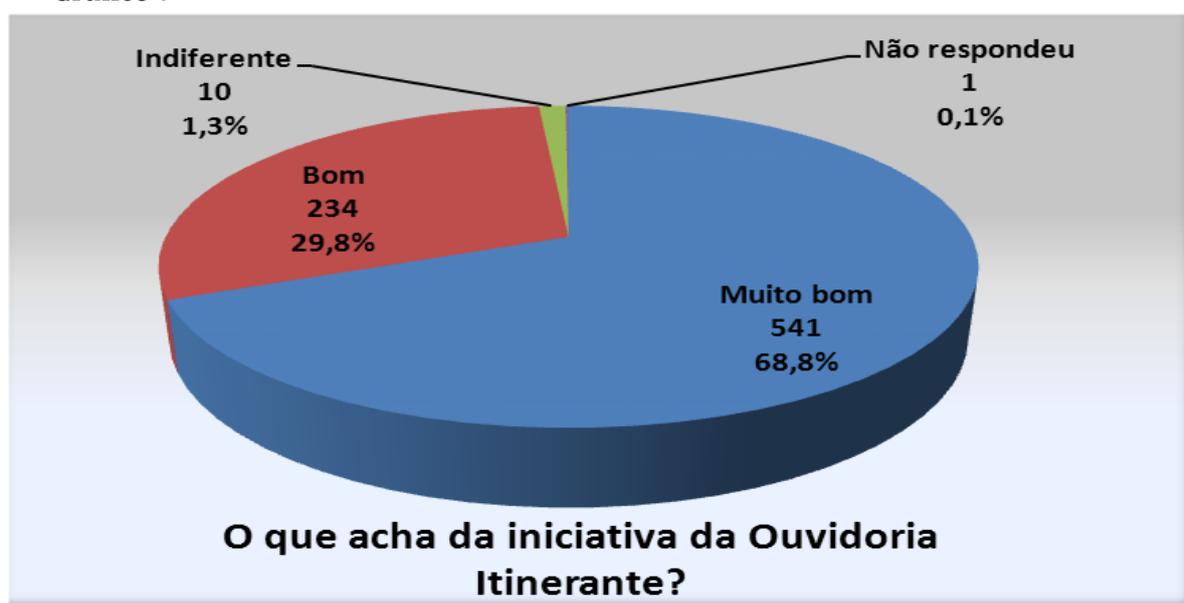
Dos 73 usuários do SUS que receberam a resposta, 35 obteve uma resposta satisfatória, já para outras 25 pessoas a resposta satisfaz em parte e 13 usuários não ficaram satisfeitos com a conclusão das manifestações, conforme gráfico 6.

Gráfico 6



Finalmente, foi solicitado aos participantes da pesquisa que classificassem a iniciativa do Projeto Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2015. O gráfico a seguir mostra que das 786 pesquisas, 541 julgaram a ação como muito boa, 234 entenderam que foi uma boa iniciativa, 10 cidadãos ficaram indiferentes quanto a iniciativa da Ouvidoria do SUS e 01 pessoa não respondeu.

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 2015, novamente constatamos que uma parcela muito pequena dos veranistas utilizaram os serviços de saúde ou sentiram necessidade de realizar registro junto à ouvidoria.

O número de veranistas que visitaram a barraca da Ouvidoria itinerante foi inferior ao do ano anterior, pois o evento ficou restrito ao período de 08 de janeiro até 18 de fevereiro de 2015, sendo que foram realizadas 786 pesquisas.

Em relação às manifestações acolhidas, tivemos 14 manifestações registradas referentes à área da saúde, 02 manifestações de questões relacionadas à infraestrutura dos balneários para receber os veranistas e 01 sobre a segurança pública.

Todas as manifestações acolhidas foram encaminhadas aos responsáveis, seja da esfera municipal ou esfera estadual, e temos 13 concluídas e 04 ainda estão em andamento.

Em relação à pesquisa realizada, do total de 786 veranistas que responderam a pesquisa, a proposta foi bastante elogiada por 541 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 (47,9%) e satisfatório parcialmente (34,2%).

Dos 786 veranistas que responderam a pesquisa, 502 afirmaram não conhecer a Ouvidoria, ou seja 63,9% 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, março de 2013.

Oliva Vasconcellos
Ouvidora Geral da Saúde



Expediente:

Michele Caputo Neto
Secretário de Estado da Saúde

Sezifredo Paulo Alves Paz
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 08ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão
Jauri Szymanski

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

Ouvidor da 17ª Regional de Saúde de Cornélio Procópio:
Sonia Pasco Vasconcelos

Ouvidor do Hospital Zona Norte - Londrina
Patrícia Regina Ferreira