

## Apresentação:

As Ouvidorias são canais de democráticos que ampliam os espaços de participação social e atuam como instrumentos de gestão, uma vez que as informações subsidiam as ações dos gestores nas três esferas de governo.

Através de uma gestão adequada da informação, as Ouvidorias podem contribuir e estabelecer diretrizes, políticas e prioridades, delineando cenários futuros e estabelecendo indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde. Além disso, são capazes de informar à população e contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde.

Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

No Estado do Paraná, a Secretaria Estadual de Saúde, comprometida com a participação social, estruturou a Ouvidoria Estadual do SUS como um canal de intermediação das manifestações do cidadão e a administração pública.

A partir desta visão a Ouvidoria organizou uma *rede* estendendo seu trabalho articulado com as áreas responsáveis para a resolução das demandas. Esta *rede* se constitui das áreas, órgãos ou instituições, principalmente da esfera municipal, que são responsáveis por responder e/ou resolver as demandas acolhidas e tem como objetivo proporcionar maior agilidade no processo.

Considerando ainda, que não são todos os municípios que implantaram a Ouvidoria do SUS, a Secretaria de Estado da Saúde disponibilizou o número de telefone **0800- 644 44 14** (para ligações gratuitas), onde o cidadão pode registrar sua manifestação. Este número de telefone está descentralizado para todo Estado, identificando a origem da ligação (município) e encaminha para a Ouvidoria Regional de Saúde a que o município pertence. Dessa forma, garante a todo cidadão paranaense um canal de comunicação com a administração e o tempo de trâmite entre registro e conclusão da manifestação é muito menor do que se a manifestação fosse registrada na Ouvidoria Estadual.

Neste ano de 2012 a Ouvidoria da Saúde esteve presente 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, foi principalmente estar divulgando sobre a Ouvidoria do SUS, quais suas atribuições e orientar o cidadão como acessar os serviços do SUS, conforme cada esfera de responsabilidade.



Cabe ressaltar que no segundo e terceiro quadrimestre de 2012, através dos Relatórios Gerenciais da Ouvidoria, onde tivemos um nível de detalhamento maior, pudemos identificar que 91% das manifestações registradas na Ouvidoria Estadual e Regionais de Saúde, a esfera de resolução é municipal e apenas 9% é responsabilidade da esfera estadual e União. Esses números demonstram claramente a necessidade de todos os municípios implantarem suas ouvidorias municipais do SUS, a fim de terem um diagnóstico mais apurado da situação de saúde no seu município, onde estão as falhas e como melhorar o sistema.

Esperamos que com esta participação da Ouvidoria Itinerante da Saúde, divulgando a Ouvidoria ao cidadão, bem como se apropriar dos seus direitos em relação aos serviços do SUS corrobore com a efetivação da participação social ainda mais em nosso Estado.

Oliva Vasconcellos  
**Ouvidora Geral da Saúde**

Curitiba, 01 de março de 2013.

## 1. 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 04 pontos) e Matinhos ( nos balneários de Caiobá, Pontal do Paraná, Ipanema, Praia de Leste).

Foi desenvolvida uma parceria com a Secretaria Municipal de Saúde dos municípios de Guaratuba e Matinhos.

Em Guaratuba o município disponibilizou os profissionais de saúde que ficaram nos quatro pontos definidos na Orla Marítima, durante todo o período da Operação Verão, sendo no ponto principal da Praia Central, a ação foi desenvolvida em conjunto com o setor de endemias.

Em Matinhos, o município assumiu toda a logística de transporte do material Kit Operação Verão entre os balneários facilitando o trabalho dos Ouvidores Regionais.

Foram definidas as duplas, para trabalharem no período da temporada da Operação Verão que foi de 15 de dezembro de 2012 à 17 de fevereiro de 2013.

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

**Kit Ouvidoria Itinerante:** 01 Guarda sol  
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  
Protetor Solar (01 por dupla/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 à 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 musica 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 substancia 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.

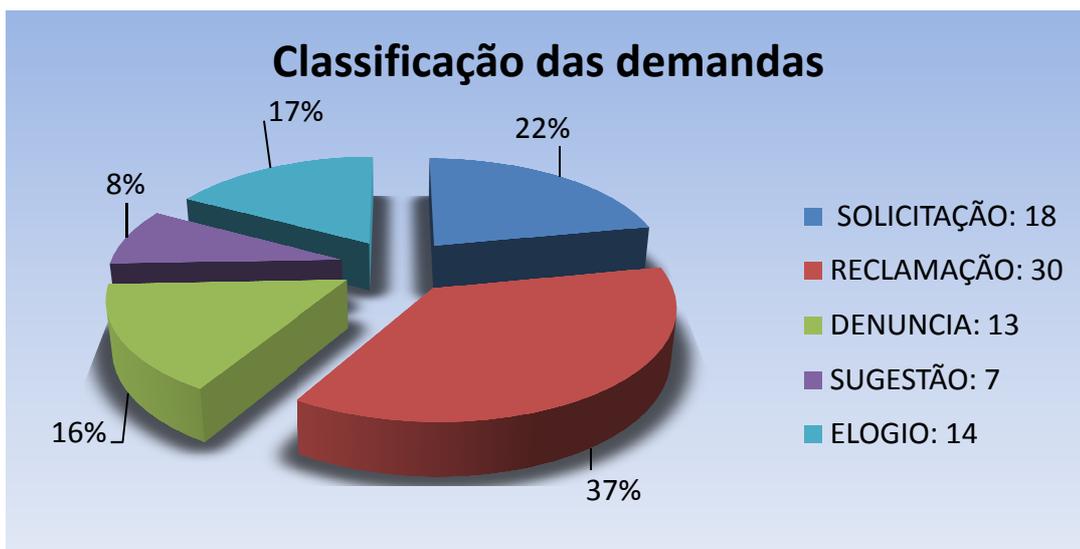
Orientar que não toquem esses animais, mesmos que estejam aparentemente mortos na praia.

## 2. Resultado das Manifestações registradas durante a Operação Verão 2012/2013.

O Projeto Ouvidoria Itinerante – Operação Verão acolheu 82 demandas criadas pelos cidadãos/veranistas durante o período de 15 de dezembro de 2012 a 17 de fevereiro de 2013.

A Tabela e gráfico a seguir identificam as 82 demandas criadas segundo a sua classificação:

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO	18
RECLAMAÇÃO	30
DENUNCIA	13
SUGESTÃO	7
ELOGIO	14
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

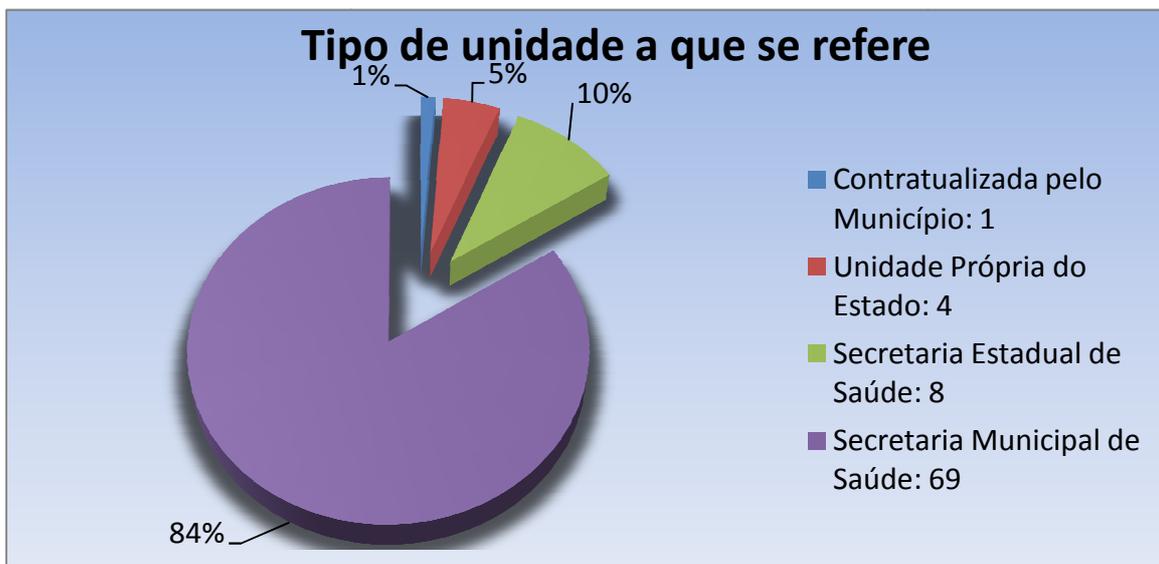


Conforme apresentado, das demandas recebidas pela Ouvidoria Itinerante, pode-se observar que das 82 registradas no período 30 tratam de reclamações da população representando 37% das manifestações, 18 são solicitações o que representa 22%, 13 denúncias foram registradas, ou seja, 16% das manifestações, já as sugestões representam 8%, totalizando 7 registros e 14 elogios da população, finalizando os 17% restantes.

As demandas cadastradas pela Ouvidoria Itinerante na Operação Verão foram identificadas por tipo de unidade a que se refere a demanda, para uma melhor visualização e identificação do local de competência/responsabilidade da mesma.

Conforme apresentado na tabela e gráfico abaixo, 69 das 82 manifestações são de competência municipal, gerando com isso 89% das demandas, a seguir temos 08 manifestações de competência da Secretaria Estadual da Saúde com 10% das demandas criadas, 04 demandas registradas sobre as Unidades Próprias do Estado e 01 de Unidade Contratualizada pelo Município, sendo 5% e 1% respectivamente nesta ordem.

TIPO DE UNIDADE A QUE SE REFERE	QUANTIDADE
Contratualizada pelo Município	01
Unidade Própria do Estado	04
Secretaria Estadual de Saúde	08
Secretaria Municipal de Saúde	69
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>



As manifestações quando registradas são tipificadas por assunto, o que gera um detalhamento maior para a identificação da demanda. Conforme demonstram tabela e gráfico abaixo, das 82 demandas que foram registradas, 28 delas foram classificadas como temas pertinentes à área da saúde, representando 34% das demandas. Já os outros 66% das demandas (54) 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 vendedores na orla das praias; 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:** Estas manifestações, mesmo não pertencendo à área da saúde, foram devidamente encaminhadas para a esfera competente para que o cidadão obtenha a resposta.

Anterior ao período da Operação Verão, a Ouvidoria Estadual já havia levantado alguns dados de outras temporadas que nos faziam crer haver nesta temporada 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	ASSUNTO	QUANTIDADE
Área da Saúde	Alta Complexidade (cirurgia e exames)	03
	Vigilância Sanitária	04
	Medicamentos	04
	Consulta UBS	07
	Pronto Socorro	10
Outros assuntos	Som alto	02
	Cães na areia	05
	Esgoto e terreno baldio	05
	Lixo	05
	Falta de Chuveiros na Praia	06
	Outros	31
<b>TOTAL</b>		<b>82</b>



A seguir demonstramos no gráfico o perfil do usuário da Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2012/2013. Pode-se perceber uma porcentagem maior do público feminino sobre o masculino, 43% das demandas foram registradas por mulheres e 35% por homens e em 18 demandas, o que representa 22% não se pode identificar o perfil.



### 3. Fotos do Material:



Folder



Coleção de Postais



**Kit Ouvidoria Itinerante**



**Urna para o Acolhimento das Manifestações**



**Acolhimento de uma manifestação**



**Orientações aos Veranistas no Calçadão**



## Orientações aos Veranistas na Areia

## 4. Pesquisa sobre Ouvidoria de Saúde com os veranistas

Aproveitando o Projeto Ouvidoria Itinerante - Operação Verão 2012-13, realizamos uma pesquisa com os veranistas no sentido de fazer uma amostragem entre aqueles veranistas que se aproximaram da Ouvidoria, seja para fazer algum registro, ou simplesmente por curiosidade, se conheciam ou se já haviam utilizado a Ouvidoria, enfim se já haviam tido algum contato e/ou conheciam a Ouvidoria de Saúde.

Abaixo apresentamos os resultados.

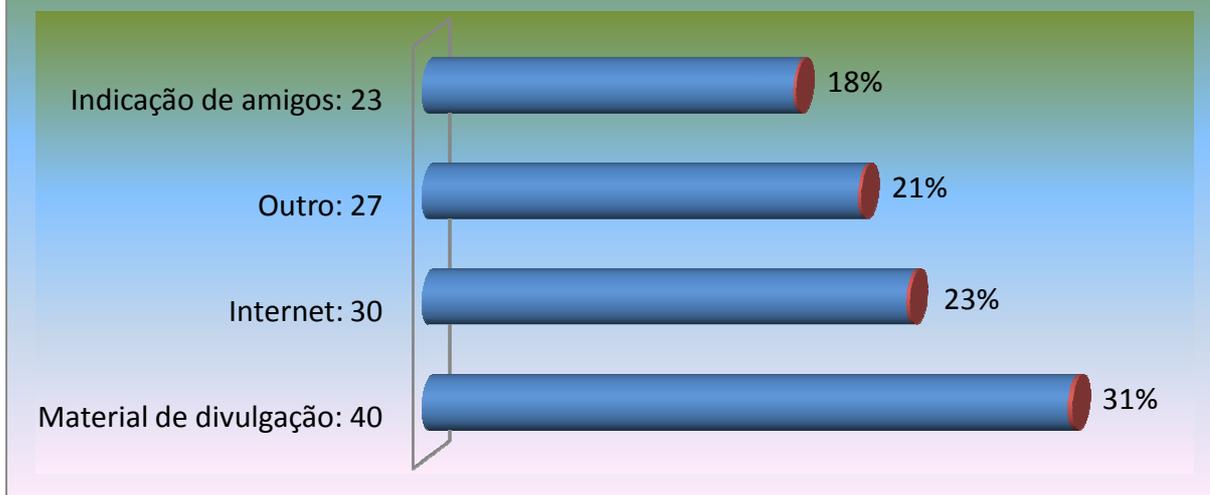
### 4.1. Resultados da Pesquisa

Quando indagados se já conheciam a Ouvidoria do SUS, dos 316 entrevistados, 120 responderam que sim e 196 informaram que ainda não conheciam os serviços prestados pela Ouvidoria.



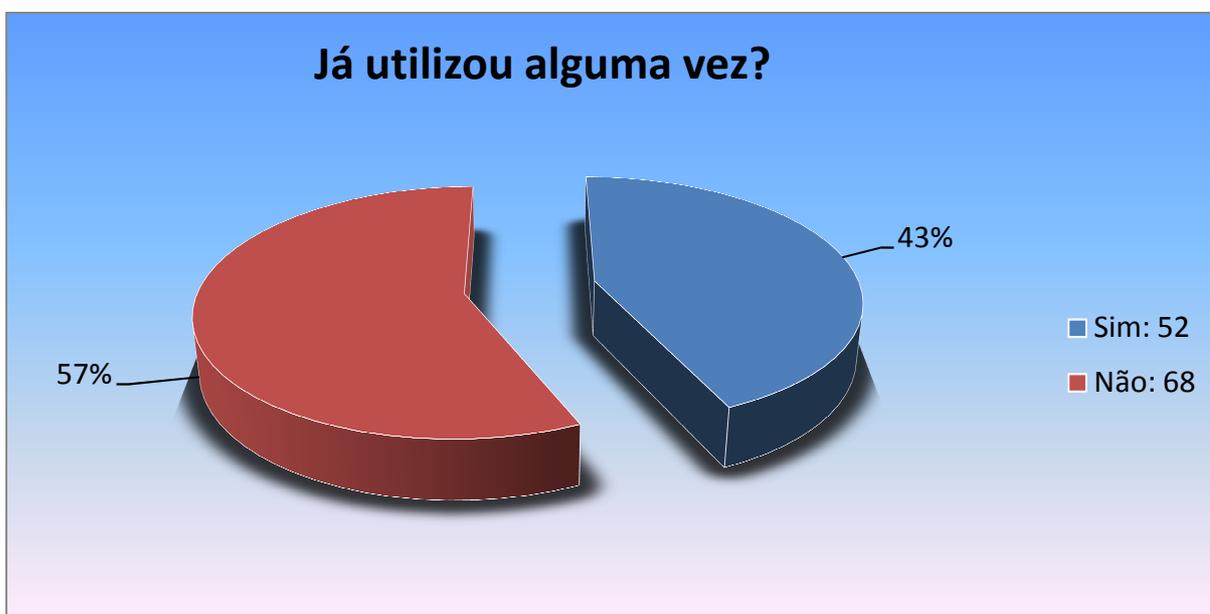
Quando solicitados a responder como conheceram a Ouvidoria do SUS, 40 pessoas informaram que tiveram conhecimento da Ouvidoria através de material de divulgação, 30 pessoas conheceram o trabalho através da internet, 23 tiveram a indicação de amigos e 27 pessoas chegaram à Ouvidoria de formas diversas, sendo através de programas da TV, indicação de advogado ou conhecido ou até mesmo na praia durante a Operação Verão.

## Como você conheceu a Ouvidoria do SUS?



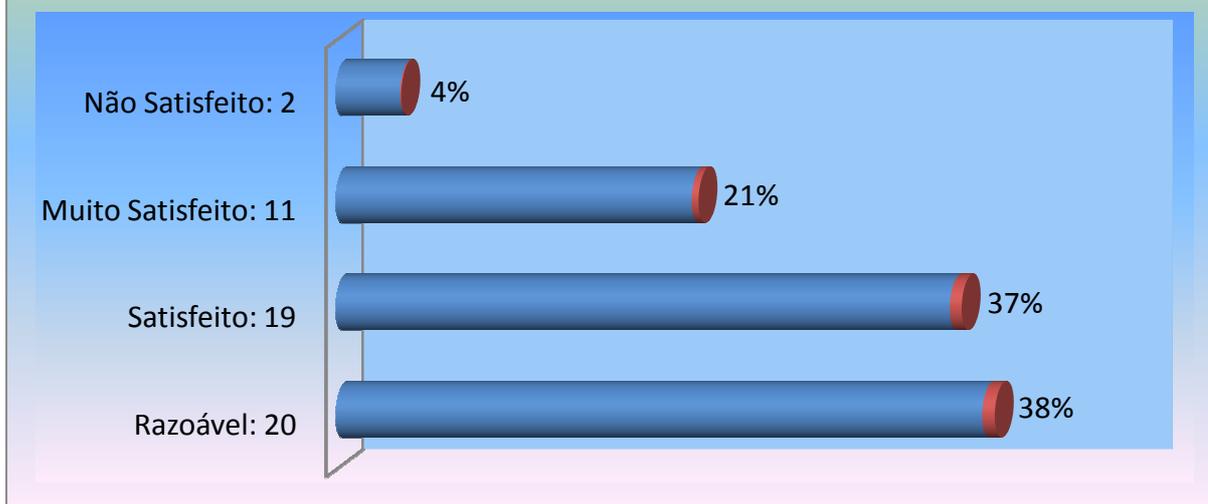
Foi perguntado para os cidadãos se já haviam utilizado a Ouvidoria do SUS, das 120 pessoas que informaram que já conheciam o trabalho da Ouvidoria, 52 pessoas informaram que sim, já utilizaram o serviço como forma de contato do cidadão com a instituição e 68 pessoas informaram que até o momento não utilizaram a Ouvidoria.

## Já utilizou alguma vez?



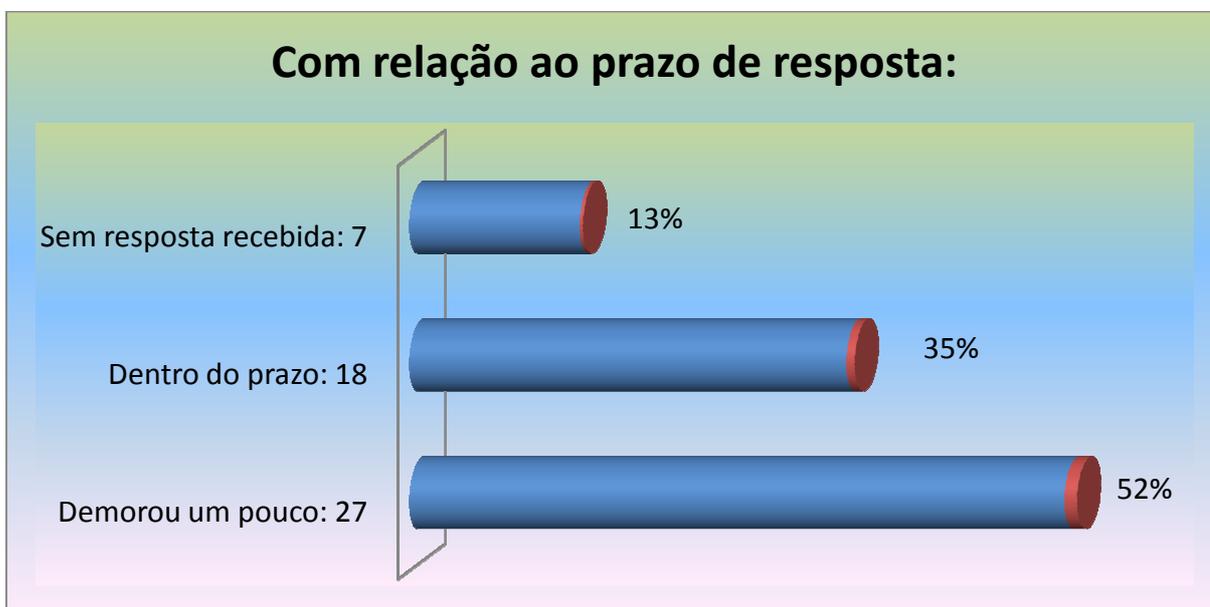
Foi solicitado aos cidadãos que já utilizaram a Ouvidoria do SUS para que informassem qual o grau de satisfação ao utilizar o serviço oferecido. 19 pessoas informaram que ficaram satisfeitas ao utilizar a Ouvidoria, 20 pessoas tiveram uma satisfação razoável, 11 ficaram muito satisfeitas e apenas 2 pessoas não ficaram satisfeitas com o que lhes foi apresentado.

### Se utilizou, qual o grau de satisfação?



Dos 52 cidadãos que utilizaram a Ouvidoria do SUS, 27 pessoas relataram um pouco de demora no prazo para receber a resposta para suas demandas, 18 confirmaram que receberam a resposta dentro do prazo e 7 pessoas não receberam a resposta até o momento.

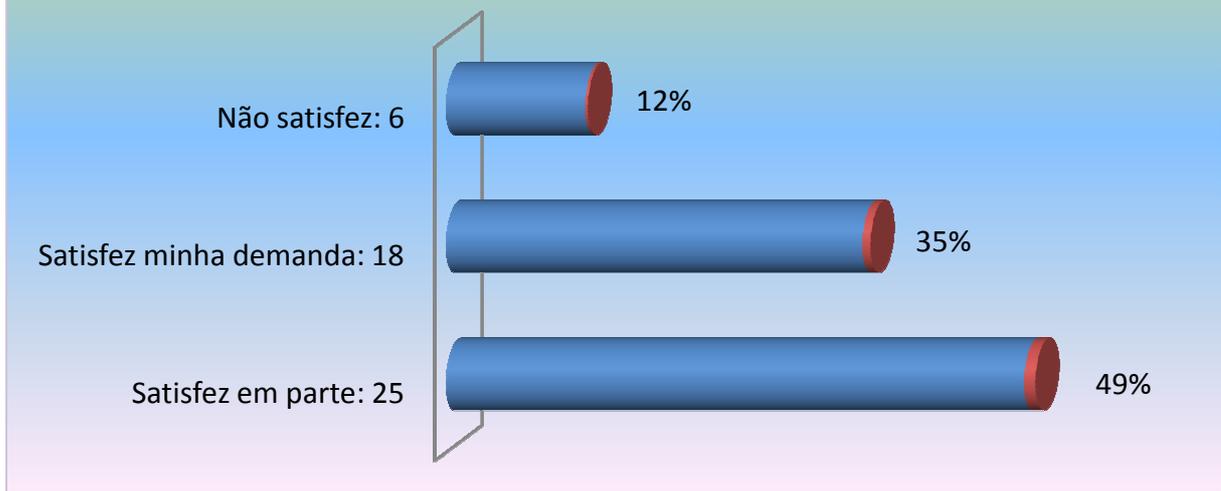
### Com relação ao prazo de resposta:



Em se tratando de qualidade das respostas recebidas pelos usuários da Ouvidoria do SUS, pode-se observar que para 25 pessoas a resposta foi satisfatória apenas em parte, já para outras 18 pessoas a resposta foi totalmente satisfatória e apenas para 6 usuários não ficaram satisfeitos com a conclusão fornecida.

Obs: 3 pessoas não responderam a esta questão.

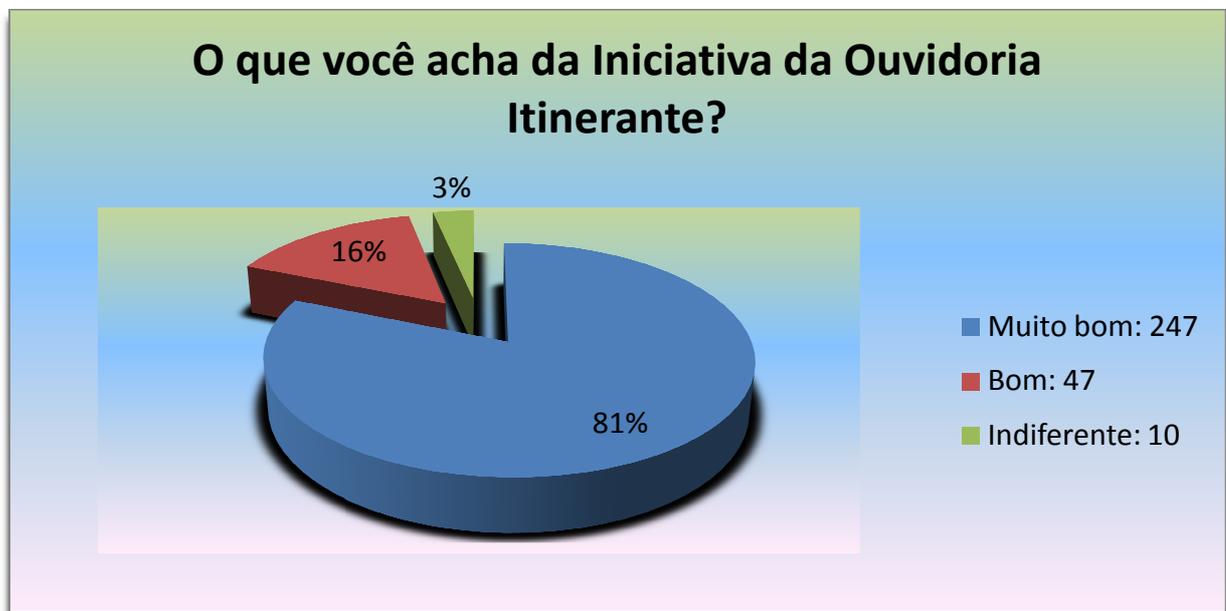
### Com relação a qualidade da resposta:



Quando questionados sobre a iniciativa da Ouvidoria do SUS em atender a população com a Ouvidoria Itinerante, 247 pessoas encontraram como uma iniciativa muito boa, 47 como uma boa iniciativa e apenas 10 cidadãos ficaram indiferentes quanto a iniciativa da Ouvidoria do SUS.

Obs: 12 pessoas não responderam a esta questão.

### O que você acha da Iniciativa da Ouvidoria Itinerante?



## 4.2 Formulário de Pesquisa sobre a Ouvidoria de Saúde

A Ouvidoria Itinerante realizou pesquisa com 316 cidadãos, os quais responderam a questões ligadas ao trabalho da Ouvidoria.

Foram definidas 7(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



## Expediente:

Michele Caputo Neto  
Secretário de Estado da Saúde

René José Moreira dos Santos  
Diretor Geral

Oliva Vasconcellos  
Ouvidora Geral da Saúde

### **Equipe da Operação Verão:**

**Assessor Técnico da Ouvidoria Geral da Saúde:**  
Yohhan Garcia de Souza

### **Equipe da Ouvidoria Geral da Saúde – SESA/PR:**

Antonio Avimar de Lima  
Cleusa Maria Pereira de Oliveira

### **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 08ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão:**

Jauri Szymanski

### **Ouvidor da 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão:**

Rosemar Aparecida Parizotto Pelisser

### **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 15ª Regional de Saúde de Maringá:**

Maria Elenira Mandu da Silva

### **Ouvidor da 18ª Regional de Saúde de Cornélio Procópio:**

Wagner de Pádua Sotero



**Secretaria Municipal de Saúde de Guaratuba:**

Alex Elias Antun – Secretário Municipal de Saúde de Guaratuba

**Profissionais:**

Antonio Marcos Maria Pinto Moreira  
Antonio Vital de Souza  
Bruna Rafaela Nascimento borek  
Catia Regina de Souza  
Dacio Jose Dias Correa  
Daniele Francis Valentim  
Dayselucidy Patricia Aparecida Wolff Frutos  
Debora Regina Pereira de Lara  
Deivid Kevin Hill Narlock  
Dilza lopes Rodrigues Torres  
Elio Irineu kertelt Junior  
Eloir kenappe Junior  
Franciele Nascimento Lopes  
Izabel Cristina Borges de Souza  
Joanilson da Silva  
Lidiane Cordeiro Farias  
Luciane Cristina Groszownik  
Luciane Domingos dos Santos  
Luis Carlos Borges  
Luis Carlos de Oliveira  
Maria Aparecida Bernardo  
Marines Clarinda  
Miria Marli Dross  
Moacir Moller  
Neide dos Reis Morais  
Osny Linzmeyer  
Robson Marangoni  
Rosana Pereiro de Oliveira  
Rosemary Bitencourt Gallotti Modesto  
Sandra Mara Lanconi  
Sandra Moreira Granzotto  
Silvana Aparecida de Farias  
Silvana Nunes dos Santos  
Taciane Aparecida Wolfart  
Vera Lucia Rosa

**Secretaria Municipal de Saúde de Matinhos:**

Renata César do Amaral - Secretária Municipal de Saúde de Matinhos

**Agradecimentos:**

A todos os profissionais envolvidos que viabilizaram o Projeto.