

# **OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE**

**SESA / PR**

**RELATÓRIO GERENCIAL**

**ANO 2.013**



## APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de divulgar informações que dão subsídios as ações na área da saúde através das manifestações recebidas no ano de 2013.

No decorrer do ano recebemos o registro de **5.880 manifestações**, sendo 5.095 através do Sistema Integrado de Ouvidorias – SIGO, e 785 através do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Conforme a classificação das manifestações, foram registradas 2.148 solicitações, 1.817 reclamações, 701 solicitações de informações, 1.037 denúncias, 96 sugestões e 81 elogios.

Até o mês de dezembro, tivemos 4.769 manifestações concluídas, sendo 81,1% de resolatividade, restando 1.092 manifestações em andamento e pendentes sendo 18,6%, restando 3% entre manifestações novas/não abertas e reencaminhadas.

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 OuvidorSUS**, as 05 principais tipificações foram: 311 manifestações sobre a área da Gestão; 90 manifestações na área da Comunicação, 47 manifestações sobre Assistência Farmacêutica, 45 manifestações na área da Vigilância à Saúde e 40 manifestações na área da Orientações em Saúde e 252 manifestações sobre outros assuntos.

No **Sistema Integrado de Ouvidorias – SIGO**, das 5095 manifestações registradas na Ouvidoria Geral e Regionais de Saúde, foram cadastradas 3418 manifestações. 1677 manifestações foram registradas no Sistema SIGO pelas Ouvidorias Regionais de Saúde como Pronto Atendimento, as quais não geraram processo para trâmite e assim, puderam ser resolvidas no momento do contato do cidadão.

As 5 principais foram: Informações Gerais na Área da Saúde com 629 registros, Medicamentos não padronizados pelo SUS com 419 registros, Vigilância Sanitária com 320 registros, Medicamentos especializados e/ou estratégicos – Estado com 271 registros, Gestão de Secretário Municipal de Saúde com 219 registros.

Nas manifestações registradas pudemos identificar que a resolução das mesmas são de 84,3% da responsabilidade da esfera municipal e 15,7% da esfera estadual.

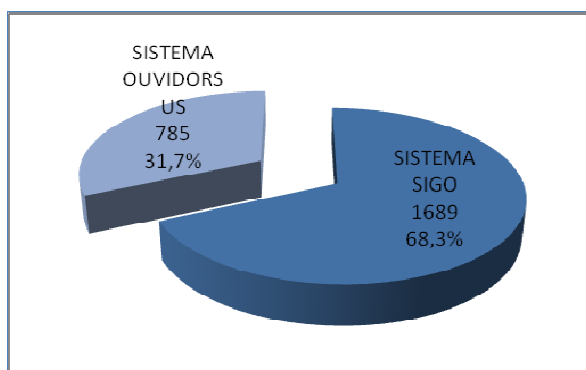
**Oliva Vasconcellos**  
Ouvidora Geral da Saúde

## 1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS

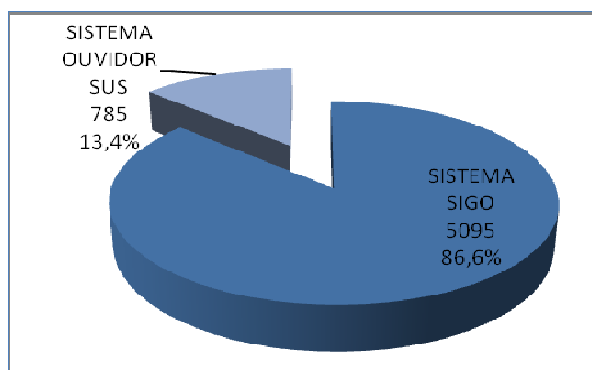
**Tabela 1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR, POR SISTEMA INFORMATIZADO NO ANO DE 2013:**

TIPO DE ATENDIMENTO	OUVIDORIA ESTADUAL		OUVIDORIAS REGIONAIS		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
SISTEMA SIGO	1689	68,3	3406	100	5095	86,6
SISTEMA OUIDORSUS	785	31,7			785	13,4
<b>TOTAL</b>	<b>2474</b>	<b>100</b>	<b>3406</b>	<b>100</b>	<b>5880</b>	<b>100</b>

**OUVIDORIA ESTADUAL**

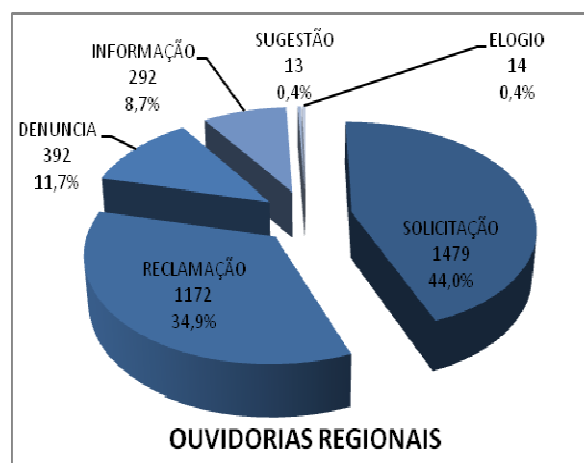
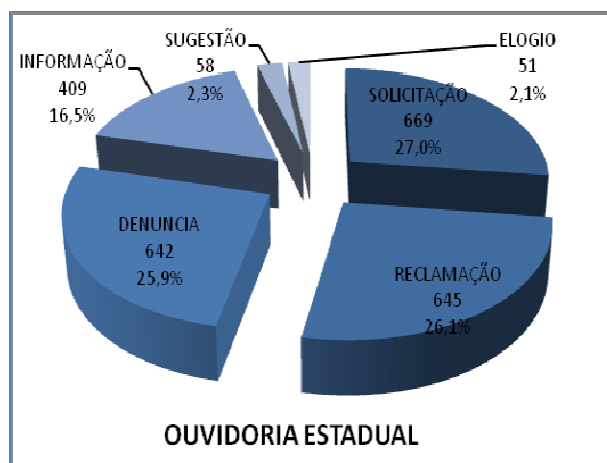


**OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DE SAÚDE**



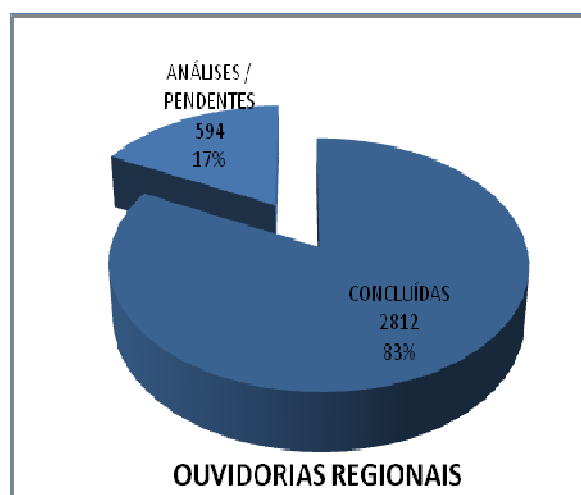
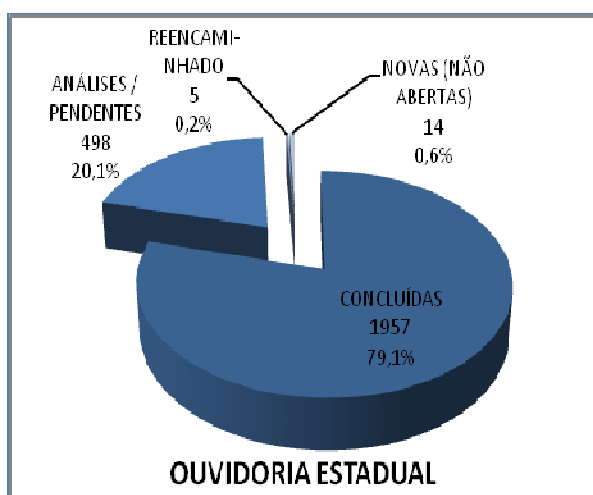
**Tabela 2 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR, NO DE 2013, POR CLASSIFICAÇÃO:**

CLASSIFICAÇÃO	OUVIDORIA ESTADUAL	OUVIDORIAS REGIONAIS	TOTAL
SOLICITAÇÃO	669	1479	2148
RECLAMAÇÃO	645	1172	1817
DENUNCIA	642	392	1037
INFORMAÇÃO	409	292	701
SUGESTÃO	58	13	96
ELOGIO	51	14	81
<b>TOTAL</b>	<b>2474</b>	<b>3406</b>	<b>5880</b>



**Tabela 3 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR, NO ANO DE 2013 SEGUNDO STATUS :**

STATUS	OUVIDORIA ESTADUAL	OUVIDORIAS REGIONAIS	TOTAL
CONCLUÍDAS	1957	2812	4769
ANÁLISES / PENDENTES	498	594	1092
REENCAMINHADO	05	0	05
NOVAS (NÃO ABERTAS)	14	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>2474</b>	<b>3406</b>	<b>5880</b>



## 2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

**TABELA 4 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS/SESA/PR. NO ANO DE 2012, NO SISTEMA OUVIDORSUS, POR CLASSIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DE ASSUNTO DEMANDADOS SEGUNDO ESFERA DE RESPONSABILIDADE A QUE SE REFERE A MANIFESTAÇÃO:**

Ouvidoria Destino	Assunto	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total geral
1ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA			1				1
	ESF/PACS	1						1
	FINANCEIRO	1						1
	GESTÃO	4			2			6
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE			1				1
<b>1ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>6</b>		<b>2</b>	<b>2</b>			<b>10</b>
2ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA À SAÚDE			1		1		2
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA			1				1
	ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA			1				1
	CARTA SUS	2						2
	COMUNICAÇÃO			1				1
	ESF/PACS	1			2	1		4
	FINANCEIRO	3		1				4
	GESTÃO	8		3	6		1	18
	SAMU	1						1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2		1				3	
<b>2ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>17</b>		<b>9</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>37</b>
3ª REGIONAL DE SAÚDE	ALIMENTO					1		1
	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					2		2
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA					2		2
	CARTÃO SUS			2				2
	GESTÃO	3	1	2	6			12
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
	TRANSPORTE	1						1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE			1	1			2	
<b>3ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>		<b>23</b>
4ª REGIONAL DE SAÚDE	FINANCEIRO			1				1
<b>4ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>				<b>1</b>				<b>1</b>
5ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					1		1
	ESF/PACS			1				1
	GESTÃO	5			1	1		7
	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS			1				1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE				1			1
<b>5ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>5</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>11</b>
6ª REGIONAL DE SAÚDE	ESF/PACS			1				1
	GESTÃO	2						2
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
<b>6ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>2</b>		<b>2</b>				<b>4</b>
7ª REGIONAL DE SAÚDE	GESTÃO				2			2
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
<b>7ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>				<b>1</b>	<b>2</b>			<b>3</b>
8ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA				1			1
	ESF/PACS				1	1		2
	FINANCEIRO	1						1
	GESTÃO	3		2	1			6
<b>8ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>4</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>10</b>
9ª REGIONAL DE SAÚDE	CARTÃO SUS			1				1
	FINANCEIRO					1		1
	GESTÃO	3			1			4
<b>9ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>3</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>6</b>
10ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					1		1
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1						1

	FINANCEIRO	1					1
	GESTÃO	4		1	1		6
	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS			1			1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1					1
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1					1
<b>10ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>8</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
11ª REGIONAL DE SAÚDE	ESF/PACS				1		1
	GESTÃO	2			1		3
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1			1		2
<b>11ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>3</b>			<b>3</b>		<b>6</b>
12ª REGIONAL DE SAÚDE	CARTA SUS				1		1
	ESF/PACS	3		2			5
	GESTÃO	11					11
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1			1
<b>12ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>14</b>		<b>3</b>	<b>1</b>		<b>18</b>
13ª REGIONAL DE SAÚDE	ESF/PACS	1					1
	GESTÃO	3		1		1	5
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1			1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1					1
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1					1
<b>13ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>6</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>9</b>
14ª REGIONAL DE SAÚDE	ALIMENTO					1	1
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA					1	1
	CARTA SUS	1					1
	CARTÃO SUS			1			1
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1					1
<b>14ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>2</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>5</b>
15ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					3	3
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA			1	1	1	3
	COMUNICAÇÃO					1	1
	ESF/PACS			1			1
	FINANCEIRO	2					2
	GESTÃO	2	1	4	4		11
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1			1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2					2
<b>15ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>24</b>
16ª REGIONAL DE SAÚDE	CARTA SUS			1			1
	COMUNICAÇÃO			1			1
	FINANCEIRO	2					2
	GESTÃO	3			1		4
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1			1		2
<b>16ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>6</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		<b>10</b>
17ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA À SAÚDE			1			1
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA					1	1
	COMUNICAÇÃO			1		1	2
	ESF/PACS	1			1		2
	GESTÃO	3			2	1	6
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1		1	2
	TRANSPORTE				1		1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1					1
<b>17ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>5</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
18ª REGIONAL DE SAÚDE	ESF/PACS				1	1	2
	GESTÃO	2	1	1	1		5
<b>18ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
19ª REGIONAL DE SAÚDE	COMUNICAÇÃO					1	1
	ESF/PACS	2			1		3
	FINANCEIRO	1			1		2
	GESTÃO	3		1			4
<b>19ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>6</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
20ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA					1	1
	GESTÃO	6		1	1		8
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA				1		1
<b>20ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>6</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
21ª REGIONAL DE SAÚDE	ASSISTÊNCIA À SAÚDE			1			1
	GESTÃO	2					2
<b>21ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>2</b>		<b>1</b>			<b>3</b>
22ª REGIONAL DE SAÚDE	CARTA SUS	1					1

	ESF/PACS	1						1
	FINANCEIRO				1	1		2
	GESTÃO			1				1
<b>22ª REGIONAL DE SAÚDE Total</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCARIA	SAMU	1						1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCARIA Total</b>		<b>1</b>						<b>1</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO LARGO	GESTÃO	1						1
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE				1			1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CAMPO LARGO Total</b>		<b>1</b>			<b>1</b>			<b>2</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CASCAVEL	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					1		1
	GESTÃO				4			4
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CASCAVEL Total</b>					<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CURITIBA	ASSISTÊNCIA À SAÚDE			1	3	7		11
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA			1	3	5		9
	ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1		1		2		4
	CARTÃO SUS			2				2
	ESF/PACS				1			1
	FINANCEIRO				1	1		2
	GESTÃO	16	2	7	31	2	3	61
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			3				3
	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1			1			2
	SAMU	1						1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1		1	1	1	1	5
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1		1				2
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CURITIBA Total</b>		<b>21</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>103</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FOZ DO IGUAÇU	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					3		3
	COMUNICAÇÃO			1				1
	ESF/PACS			1				1
	GESTÃO	5	1		11			17
	SAMU	1			1			2
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FOZ IGUAÇU Total</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>3</b>		<b>24</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARAPUAVA	GESTÃO	2						2
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARAPUAVA Total</b>		<b>2</b>		<b>1</b>				<b>3</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LONDRINA	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					1		1
	FINANCEIRO	1						1
	GESTÃO			1	2	1		4
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE LONDRINA Total</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>6</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARINGÁ	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					1		1
	CARTÃO SUS				2			2
	GESTÃO	2		1	2			5
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1						1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARINGÁ Total</b>		<b>3</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>9</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARANAGUÁ	GESTÃO			1				1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PARANAGUÁ Total</b>				<b>1</b>				<b>1</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PIRAQUARA	CARTA SUS						1	1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PIRAQUARA Total</b>							<b>1</b>	<b>1</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE S. ITARARE	GESTÃO	1						1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALTO DO ITARARE Total</b>		<b>1</b>						<b>1</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA				1			1
	ESF/PACS				1			1

	GESTÃO			1	2			3
	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS				1	1		2
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1						1
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE SAO J. PINHAIS Total</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		<b>8</b>
COMUNICAÇÃO - SESA	COMUNICAÇÃO			2		5		7
<b>COMUNICAÇÃO - SESA Total</b>				<b>2</b>		<b>5</b>		<b>7</b>
DEPARTAMENTO DE ASSISTENCIA FARMACEUTICA	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA			1	1	8		10
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS					1		1
<b>DEPARTAMENTO DE ASSIST. FARMACEUTICA Total</b>				<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>		<b>12</b>
FUNDO ESTADUAL DA SAUDE - SESA	FINANCEIRO				1			1
<b>FUNDO ESTADUAL DA SAUDE - SESA Total</b>					<b>1</b>			<b>1</b>
HEMEPAR	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA					1		1
	GESTÃO				1			1
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
<b>HEMEPAR Total</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>
LACEN	VIGILÂNCIA SANITÁRIA					1		1
<b>LACEN Total</b>						<b>1</b>		<b>1</b>
OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS - SESA	ALIMENTO	1						1
	ASSISTÊNCIA À SAÚDE			2	2	5		9
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA			3		1		4
	ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA					2		2
	ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1		1				2
	CARTA SUS	2			1			3
	CARTÃO SUS			1			1	2
	COMUNICAÇÃO			14	1	11	1	27
	ESF/PACS						1	1
	FINANCEIRO	1		2	1			4
	GESTÃO	15	3	4	4	1	2	29
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			8		2		10
	OUVIDORIA DO SUS	2	2	2	2	3		11
	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS			2				2
	PROG. FARM. POP. DO BRASIL	1						1
	PROG. FARM. POP.DO BRASIL /CO-PAGTO.			1				1
	CONTRL. DO TABAGISMO - PNCT	5		1				6
	PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS			1				1
	TRANSPORTE			1				1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1		2	2			5
<b>OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS - SESA/PR Total</b>		<b>29</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>122</b>
SUPERINTENDENCIA DE ASSISTENCIA A SAUDE - SAS/SESA	ALIMENTO	1		1				2
	ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA			1				1
	ASSUNTOS NÃO PERTINENTES			1				1
	COMUNICAÇÃO			1		3		4
	FINANCEIRO			1				1
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
<b>SUPERINTEND. DE ASSIST. SAUDE - SAS/SESA Total</b>		<b>1</b>		<b>6</b>		<b>3</b>		<b>10</b>
SUPERINTENDENCIA DE GESTÃO DE SISTEMAS DE SAÚDE - SGS	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA					1		1
	COMUNICAÇÃO				1	1		2
	FINANCEIRO			1				1
	GESTÃO	6		4		1		11
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			10				10
	TRANSPORTE				1	1		2
<b>SUPERINT. DE GESTÃO DE SISTEMAS DE SAÚDE - SGS Total</b>		<b>6</b>		<b>15</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>27</b>
SUPERINTENDENCIA DE UNIDADES PROPRIAS - SUP	ASSISTÊNCIA À SAÚDE					1		1
	GESTÃO	9	1		1		1	12



	CONTRL. DO TABAGISMO - PNCT	2						2
SUPERINTENDENCIA DE UNIDADES PROPRIAS - SUP Total		11	1		1	1	1	15
SUPERINTENDENCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SVS	COMUNICAÇÃO					1	1	2
	FINANCEIRO	1						1
	GESTÃO	2			1			3
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			1				1
	CONTRL. DO TABAGISMO - PNCT	1						1
	PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS				1			1
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1		10	7		2	20
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA			2		2		4
SUPERINTENDENCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SVS Total		5		14	8	3	3	33
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS	ALIMENTO						1	1
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1		4	3		2	10
	ASSUNTOS NÃO PERTINENTES			7		1	2	10
	CARTA SUS				1			1
	COMUNICAÇÃO			22	8	9	2	41
	ESF/PACS			1	1	3	1	6
	FINANCEIRO			2		1		3
	GESTÃO	3	1	16	7	2	4	33
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE			2		1		3
	OUVIDORIA DO SUS			3	1			4
	PROG. FARM. POP.DO BRASIL/ CO-PAGTO.			2	4		1	7
	PROG. FARM. POP. DO BRASIL	10		9	4	3	2	28
	SAMU	1						1
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1		1				2
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS Total		16	1	69	29	20	15	150
<b>TOTAL Geral</b>		<b>214</b>	<b>13</b>	<b>229</b>	<b>173</b>	<b>126</b>	<b>30</b>	<b>785</b>

### GRÁFICO DEMONSTRATIVO DA ESFERA DE RESPONSABILIDADE PELA RESOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO - SISTEMA OUVIDORSUS - 2013



### 3. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA INFORMATIZADO SIGO.

**TABELA 5 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS/SESA/PR, NO ANO DE 2013, NO SISTEMA SIGO, POR REGIONAL E ASSUNTO DEMANDADOS:**

<b>Destino da manifestação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
<b>SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE - SESA/PR</b>	Informações gerais na área de saúde	255
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	158
	Vigilância Sanitária	96
	SAUDE/OPERAÇÃO VERÃO	82
	Consultas em unidade básica de saúde	61
	Concurso público na área da saúde	56
	Solicitação tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	52
	Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	51
	Gestão das Unidades Próprias do Estado.	46
	Mau atendimento de profissional de saúde	44
	Recursos Humanos	43
	Gestão	41
	Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	29
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	29
	Medicamentos não padronizados pelo SUS	28
	Vigilância à Saúde	28
	Assunto não pertinente a área da saúde	26
	Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica	26
	Falta de medicamentos de Atenção Básica - Municípios	24
	Gestão de Diretor Regional de Saúde - SESA	22
	Exames de alta complexidade	21
	Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	20
	Outros Assuntos	451
<b>Total de reivindicações</b>		<b>1689</b>
<b>01ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Vigilância Sanitária	24
	Mau atendimento de profissional de saúde	4
	SAUDE/OPERAÇÃO VERÃO	4
	Vigilância à Saúde	4
	Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	3
	Tratamento Fora de Domicílio	3
	Não cumprimento da carga horária	3
	Recursos Humanos	2
	Informações gerais na área de saúde	2
	Outros assuntos	13
	<b>Total de reivindicações</b>	
<b>2ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Informações gerais na área de saúde	338
	Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	179
	Assistência Farmacêutica	122
	Medicamentos não padronizados pelo SUS	86
	Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	83
	Consultas em unidade básica de saúde	70
	Vigilância Sanitária	69
	Mau atendimento de profissional de saúde	39
	Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	37
Exames de alta complexidade	37	

	Recursos Humanos	35
	Exames	29
	Demora de atendimento nas farmácias Especiais das Regionais de Saúde	29
	Gestão	29
	Informações/saúde	24
	Medicamentos da atenção básica	21
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	20
	Falta de medicamentos de Atenção Básica - Municípios	19
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	19
	Vigilância à Saúde	19
	Outros Assuntos	261
<b>Total de reivindicações</b>		<b>1565</b>
<b>3ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Medicamentos não padronizados pelo SUS	81
	Falta Medicamentos especializados	49
	Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	33
	Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica	24
	Tratamento Fora de Domicílio	22
	Mau atendimento de profissional de saúde	21
	Exames	17
	Informações gerais na área de saúde	15
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	14
	Consulta médica insatisfatória em Unidades próprias do Estado.	12
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	12
	Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	11
	Consultas em unidade básica de saúde	9
	Outros Assuntos	40
<b>Total de reivindicações</b>		<b>360</b>
<b>04ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Tratamento Fora de Domicílio	24
	Vigilância Sanitária	12
	Outras/SVS	6
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	5
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	5
	Mau atendimento de profissional de saúde	4
	Exames	3
	Falta de medicamentos de Atenção Básica - Municípios	2
	Gestão	2
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	2
	Outros Assuntos	8
<b>Total de reivindicações</b>		<b>73</b>
<b>05ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Gestão	15
	Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	8
	Vigilância Sanitária	8
	Consultas em unidade básica de saúde	4
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	3
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	3
	Mau atendimento de profissional de saúde	3
	Informações gerais na área de saúde	3
	Outras/SVS	2
	Recursos Humanos	2
	Outros Assuntos	19
<b>Total de reivindicações</b>		<b>70</b>

<b>06ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Gestão	1
	Tratamento Fora de Domicílio	1
<b>Total de reivindicações</b>		<b>2</b>
<b>07ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	7
	Gestão de hospital contratualizado pelo SUS	4
	Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	3
	Tratamento Fora de Domicílio	3
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	2
	Mau atendimento de profissional de saúde	2
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	2
	Cartas do Ministério da Saúde	1
	Outros Assuntos	8
<b>Total de reivindicações</b>		<b>30</b>
<b>08ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	1
	Vigilância Sanitária	1
<b>Total de reivindicações</b>		<b>2</b>
<b>9ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Serviços públicos municipais	11
	Gestão	8
	Consultas em unidade básica de saúde	7
	Exames	6
	Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	5
	Informações gerais na área de saúde	4
	Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	4
	Falta de medicamentos de Atenção Básica - Municípios	3
	Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	3
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	3
Outros Assuntos	36	
<b>Total de reivindicações</b>		<b>90</b>
<b>10ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Gestão de hospital contratualizado pelo SUS	12
	Vigilância Sanitária	10
	Consultas em unidade básica de saúde	9
	Gestão	8
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	7
	Vaga para internamento em Hospital Contratualizado	7
	Mau atendimento de profissional de saúde	6
	Vigilância à Saúde	6
	Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	5
	Outros Assuntos	43
<b>Total de reivindicações</b>		<b>113</b>
<b>11ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Vigilância Sanitária	6
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	5
	Mau atendimento de profissional de saúde	3
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	1
	Gestão	1
	Outros Assuntos	8
<b>Total de reivindicações</b>		<b>24</b>
<b>12ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	21
	Vigilância Sanitária	16

	Tratamento Fora de Domicílio	3
	Mau atendimento de profissional de saúde	3
	Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	2
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	1
	Gestão	1
	Outros Assuntos	12
<b>Total de reivindicações</b>		<b>59</b>
<b>13ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Vigilância Sanitária	10
	Mau atendimento de profissional de saúde	5
	Suspeita de dengue	3
	Consultas em unidade básica de saúde	3
	Marcação de consultas - sus/ Atenção Básica	2
	Outros Assuntos	6
<b>Total de reivindicações</b>		<b>29</b>
<b>14ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Vigilância Sanitária	12
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	7
	Mau atendimento de profissional de saúde	5
	Vigilância à Saúde	5
	Exames	3
	Gestão	3
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	2
	Outros Assuntos	13
<b>Total de reivindicações</b>		<b>50</b>
<b>15ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	92
	Regulação e acesso - Estado	61
	Medicamentos não padronizados pelo SUS	60
	Assistência Farmacêutica	52
	Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	49
	Informações gerais na área de saúde	24
	Mau atendimento de profissional de saúde	23
	Vigilância Sanitária	16
	Demora de atendimento nas farmácias Especiais das Regionais de Saúde	12
	Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	12
	Outros Assuntos	57
<b>Total de reivindicações</b>		<b>458</b>
<b>16ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Mau atendimento de profissional de saúde	1
	Gestão das Unidades Próprias do Estado.	1
	Doação de sangue	1
	Gestão	1
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	1
	Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	1
<b>Total de reivindicações</b>		<b>6</b>
<b>17ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Gestão das Unidades Próprias do Estado.	3
	Cobrança de resposta de atendimentos	3
	Gestão	2
	Informações gerais na área de saúde	2
	Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	2
	Outros Assuntos	11
<b>Total de reivindicações</b>		<b>23</b>

<b>18ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Vigilância Sanitária	9
	Equipe de Saúde da Família/ACS	4
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	3
	Elogio ao profissional médico	2
	Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	2
	Abatedouros/Vigilância Sanitária	2
	Outros Assuntos	8
<b>Total de reivindicações</b>		<b>30</b>
<b>19ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Vigilância Sanitária	8
	Gestão de Secretário Municipal de Saúde	3
	Informações gerais na área de saúde	2
	Mau atendimento de profissional de saúde	2
	Outros Assuntos	11
<b>Total de reivindicações</b>		<b>26</b>
<b>20ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Medicamentos não padronizados pelo SUS	151
	Medicamentos não padronizados ao SUS	18
	Solicitação tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	12
	Gestão	8
	Mau atendimento de profissional de saúde	6
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	5
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	5
	Informações gerais na área de saúde	4
	Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	4
	Medicamentos da atenção básica	4
Outros Assuntos	19	
<b>Total de reivindicações</b>		<b>236</b>
<b>21ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Vigilância Sanitária	6
	Falta Medicamentos especializados	2
	Medicamentos não padronizados pelo SUS	2
	Outros Assuntos	6
<b>Total de reivindicações</b>		<b>16</b>
<b>22ª REGIONAL DE SAÚDE</b>	<b>Assunto</b>	<b>Nº</b>
	Gestão	33
	Vigilância Sanitária	9
	Falta de medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	9
	Assistência Farmacêutica	8
	Medicamentos não padronizados pelo SUS	6
	Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	2
	Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	2
Outros Assuntos	13	
<b>Total de reivindicações</b>		<b>82</b>
<b>Total Geral de reivindicações</b>		<b>5095</b>

#### GRÁFICO DEMONSTRATIVO DA ESFERA DE RESPONSABILIDADE PELA RESOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO – SISTEMA SIGO



#### 4. ATIVIDADES DA OUVIDORIA REALIZADAS NO ANO DE 2013 CONFORME DIRETRIZ DEFINIDA NO PES - PLANO ESTADUAL DE SAÚDE.

##### **DIRETRIZ 15 – AMPLIAÇÃO E FORTALECIMENTO DOS ESPAÇOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE E DO CONTROLE SOCIAL**

*A OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE É UM MECANISMO DEMOCRÁTICO INSTITUCIONAL DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL ONDE O CIDADÃO SE COMUNICA COM A GESTÃO PÚBLICA. NA OUVIDORIA SÃO ACOLHIDAS AS MANIFESTAÇÕES INDIVIDUAIS DOS CIDADÃOS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SUS. ATRAVÉS DA GESTÃO DE INFORMAÇÃO, AS OUVIDORIAS ESTABELECEM 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.*

##### **ESTRUTURAR E QUALIFICAR AS OUVIDORIAS REGIONAIS DO SUS-SESA**

- Dias 05 e 06 de março – 1ª Reunião Trimestral de Ouvidores Estaduais, em Brasília/DF, do Projeto de Fortalecimento e Qualificação de Ouvidorias.
- Dias 10 e 11 de Abril – Capacitação com a Ouvidora da 7ª Regional de Saúde de Pato Branco – Processo de Trabalho e Sistema Informatizado SIGO e OUVIDORSUS, em Curitiba;
- Dia 16 de Abril – Reunião com os Ouvidores das Regionais de Saúde que participaram do Projeto Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2012/2013 – Apresentação do Relatório da Ouvidoria Itinerante e Criação de Agenda Positiva para a Ouvidoria da Saúde, em Curitiba;
- Dias 17 e 18 de Abril – Capacitação com as Ouvidoras da 12ª Regional de Saúde de Umuarama – Processo de Trabalho e Sistema Informatizado SIGO e OUVIDORSUS, em Curitiba;
- Dias 10 e 11 de Abril – Capacitação com a Ouvidora da 7ª Regional de Saúde de Pato Branco – Processo de Trabalho e Sistema Informatizado SIGO e OUVIDORSUS, em Curitiba;
- Dia 16 de Abril – Reunião com os Ouvidores das Regionais de Saúde que participaram do Projeto Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2012/2013 – Apresentação do Relatório da Ouvidoria Itinerante e Criação de Agenda Positiva para a Ouvidoria da Saúde, em Curitiba;

- Dias 17 e 18 de Abril – Capacitação com as Ouvidorias da 12ª Regional de Saúde de Umuarama – Processo de Trabalho e Sistema Informatizado SIGO e OUVIDORSUS, em Curitiba;
- Dia 16 de Maio – Reunião de Monitoramento e Qualificação da Ouvidoria da 1ª Regional de Saúde de Paranaguá, em Paranaguá;
- Dias 26 a 29 de Maio - 1º Encontro de Ouvidores das Cidades-Sede da Copa do Mundo da FIFA 2014;
- Dia 05 de Junho – Reunião de Monitoramento e Qualificação da Ouvidoria da 6ª Regional de Saúde de União da Vitória, em União da Vitória;
- Dia 05 de Junho – Encontro com representantes das Sub-Redes pertencentes à 4ª Regional de Saúde de Irati, em Irati;
- Dia 24 de Junho – Lançamento da Agenda Positiva da Ouvidoria de Saúde, em Curitiba;
- Dias 02 e 03 de Julho - IX Encontro do Fórum Cearense de Ouvidorias do SUS - Participação da Mesa “Ouvidoria Ativa: a ampliação da escuta ao cidadão”, abordando a experiência de ouvidoria itinerante realizada pela Ouvidoria, em Fortaleza;
- Dias 07 a 10 de Julho - Participação do Congresso do CONASEMS e exposição em Oficina de Ouvidoria sobre “Instrumentos de Ouvidoria – Deliberação nº 42/12, em Brasília;

#### **ESTRUTURAR E QUALIFICAR AS OUVIDORIAS REGIONAIS DO SUS-SESA**

- Dia 11 de setembro – Capacitação com as Ouvidorias e sub-redes internas da 05ª Regional de Saúde de Guarapuava – Processo de Trabalho e Sistema Informatizado, em Guarapuava;
- Dia 24 de setembro – Reunião GT do Litoral – definição de propostas para a Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2013/2014;
- Dia 25 de setembro - I Encontro de Ouvidores/SUS da 7ª Regional de Saúde com as Ouvidorias da 07ª Regional de Saúde de Pato Branco – Adequação das Ouvidorias conforme a Deliberação CIB/PR 42/12, apresentação do Relatório de Ouvidoria da 7ª Regional, Elaboração de Relatórios das Ouvidorias Municipais, em Pato Branco;
- Dia 26 de setembro - Encontro Com os Secretários e Ouvidorias Municipais de Saúde da Região Metropolitana de Saúde – Curitiba, Adequação das Ouvidorias conforme a Deliberação CIB/PR 42/12 e Processo de Trabalho;
- 27 de novembro - Encontro com os Ouvidores Municipais de Saúde e Representantes das Sub Redes da 12ª Regional de Saúde de Umuarama/ PR - Adequação das Ouvidorias conforme a Deliberação CIB/PR 42/12 e Processo de Trabalho, em Umuarama.
- Dia 18 de dezembro - Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde pertencentes à 4ª Regional de Saúde de Irati - Adequação das Ouvidorias conforme a Deliberação CIB/PR 42/12, apresentação do Relatório de Ouvidoria da 4ª Regional, Elaboração de Relatórios das Ouvidorias Municipais, em Irati;

#### **Estruturação da Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR**

01 sala para o Ouvidor

01 sala para Recepção, Análise e Registro de Manifestações.

01 sala para Atendimento Presencial

01 sala para o Encaminhamento, Acompanhamento e Conclusão das manifestações.

#### **●Indicadores não alcançados:**

01 sala para o Encaminhamento, Acompanhamento e Conclusão das manifestações tendo em vista a necessidade de projeto para aproveitamento do espaço existente.



### **Estruturação das Ouvidorias Regionais de Saúde**

- Alteração do Ouvidor Regional indicado na Regional de Saúde da 7ª Regional de Saúde – Pato Branco.
- Alteração de Ouvidor Regional indicado na Regional de Saúde da 1ª Regional de Saúde – Paranaguá
- Alteração do Ouvidor Regional indicado na Regional de Saúde da 8ª Regional de Saúde – Francisco Beltrão
- Alteração do Ouvidor Regional indicado na Regional de Saúde da 9ª Regional de Saúde – Foz do Iguaçu.
- Alteração do Ouvidor Regional indicado na Regional de Saúde da 10ª Regional de Saúde – Cascavel.

### **●Indicadores não alcançados:**

- Alteração do Ouvidor Regional indicado na Regional de Saúde da 6ª RS – União da Vitória.
- Estrutura física exclusiva para todas as Ouvidorias Regionais
- Exercício exclusivo da função de Ouvidor sem acúmulos de função para os Ouvidores(as).

### **Produção de Relatórios Gerenciais**

- São elaborados Relatórios Gerenciais quadrimestrais conforme Lei 141/12 das manifestações registradas no Sistema SIGO e no Sistema OuvidorSUS, pela Ouvidoria Geral e Regionais de Saúde.

### **FORTALECER, QUALIFICAR E AMPLIAR O NUMERO DE OUVIDORIAS DO SUS/PR.**

- Dia 21 de fevereiro – Capacitação com a Ouvidora do município de Campo Largo – Processo de Trabalho e Sistema Informatizado SIGO e OUVIDORSUS, em Curitiba;
- Dias 02 e 03 de Abril – Encontro de Gestores Municipais do SUS – Realização da Oficina 03: Ouvidorias e Conselhos de Saúde, em Curitiba;
- Dia 10 de Junho – Reunião sobre Ouvidoria Hospitalar com a Ouvidora da Unicamp, em Campinas;
- Dia 12 de Junho - Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde pertencentes à 4ª Regional de Saúde de Irati, com a participação de 09 municípios, em Irati;
- Dia 01 de Julho - Visita Técnica no Hospital São Jose e Waldemar de Alcântara, em Fortaleza;
- Dia 24 de Julho – Reunião com a Ouvidora do Município de Morretes - Processo de Trabalho e Sistema Informatizado SIGO, em Curitiba;
- Dia 30 de Julho – Encontro com os Hospitais Próprios da SESA, em Curitiba;
- Dia 23 de Agosto - Visita Técnica aos Postos de Saúde Comunitária gerenciados pelo Grupo Hospitalar Conceição, em Porto Alegre;
- Dias 17 e 18 de outubro - Encontro com Ouvidores Regionais, Unidades Próprias, Consórcios intermunicipais de saúde e Ouvidores dos Municípios Sede das Regionais de Saúde e lançamento da Cartilha de Direitos dos Usuários da Saúde, em Curitiba;

### **Implantação de Ouvidorias Municipais**

Após as Capacitações realizadas até dezembro de 2012, as quais abrangeram **165 municípios**, dos quais 96 recebem o recurso PARTICIPASUS, neste ano de 2013 a Ouvidoria Estadual tem programado o encaminhamento para a Capacitação de Sistema Informatizado oferecendo aos municípios o OUVIDORSUS disponibilizado pelo DOGES/MS e o SIGO-Sistema Integrado de Ouvidorias disponibilizado pelo Estado do Paraná, tendo como critério de participação àqueles municípios que se adequaram à deliberação CIB/PR nº 42/12, que define os critérios mínimos para a implantação de uma ouvidoria de saúde.

No primeiro Quadrimestre de 2013, foram implantadas 42 Ouvidorias Municipais, destas, 14 recebem o Recurso da PARTICIPASUS e 01 possui população acima de 50.000 habitantes dos

municípios que não recebem o recurso, e 27 municípios não estavam contemplados na meta, porém implantaram ouvidoria municipal de saúde.

No Segundo Quadrimestre, foram implantadas 36 Ouvidorias Municipais, destas, 10 recebem o Recurso da PARTICIPASUS e 01 possui população acima de 50.000 habitantes dos municípios que não recebem o recurso, e 25 municípios dos que não estavam contemplados na meta implantaram ouvidoria municipal de saúde.

No terceiro Quadrimestre, foram implantadas 23 Ouvidorias Municipais, destas 13 recebem o Recurso da PARTICIPASUS, 10 municípios dos que não estavam contemplados na meta implantaram ouvidoria municipal de saúde. Neste período não tivemos adequação de municípios com população acima de 50.000 habitantes e que não recebem o recurso

Ao somarmos os dados apresentados no 1º, 2º e 3º quadrimestre, chegamos ao total de 101 Ouvidorias Municipais de Saúde implantadas.

Abaixo a relação dos municípios que se adequaram à Deliberação CIB nº 42/2012 desde janeiro de 2013:

	<b>Municípios</b>	<b>Recebe ParticipaSUS</b>	<b>População</b>	<b>Ano de Adequação À Del. CIB 42/12</b>
<b>3ª RS Ponta Grossa</b>				
1	Pirai do Sul	Não	23.424	2013
2	Ponta Grossa	Sim	311.611	2013
<b>4ª RS Irati</b>				
3	Fernandes Pinheiro	Não	5.932	2013
4	Inácio Martins	Não	10.943	2013
5	Irati	Não	56.207	2013
6	Mallet	Não	12.973	2013
7	Rio Azul	Não	14.093	2013
<b>5ª RS Guarapuava</b>				
8	Boa Ventura	Não	6.554	2013
9	Candói	Não	14.983	2013
10	Palmital	Não	14.865	2013
11	Porto Barreiro	Não	3.663	2013
12	Prudentópolis	Não	48.792	2013
13	Turvo	Não	13.811	2013
14	Virmond	Não	3.950	2013
<b>7ª RS Pato Branco</b>				
15	Bom Sucesso do Sul	Não	3.293	2013
16	Chopinzinho	Sim	19.679	2013
17	Coronel Domingo Soares	Sim	7.238	2013
18	Itapejara D'Oeste	Sim	10.531	2013

19	Mangueirinha	Sim	17.048	2013
20	Mariópolis	Sim	6.268	2013
21	Saudades do Iguaçu	Sim	5.028	2013
22	Sulina	Não	3.394	2013
<b>8ª RS Francisco Beltrão</b>				
23	Flor da Serra do Sul	Não	4.726	2013
24	Manfrinópolis	Não	3.127	2013
<b>9ª RS Foz do Iguaçu</b>				
25	Itaipulândia	Não	9.026	2013
26	Matelândia	Sim	16.078	2013
27	Missal	Não	10.474	2013
28	São Miguel do Iguaçu	Não	25.769	2013
29	Serranópolis do Iguaçu	Não	4.568	2013
<b>10ª RS Cascavel</b>				
30	Cascavel	Sim	286.205	2013
31	Céu Azul	Sim	11.032	2013
32	Corbélia	Não	16312	2013
33	Espigão Alto do Iguaçu	Não	4677	2013
34	Nova Aurora	Sim	11.866	2013
35	Santa Tereza do Oeste	Sim	10332	2013
<b>11ª RS Campo Mourão</b>				
36	Campina da Lagoa	Sim	15.394	2013
37	Engenheiro Beltrão	Sim	13.906	2013
38	Goioere	Sim	29.018	2013
39	Iretama	Sim	10.622	2013
40	Juranda	Sim	7.641	2013
41	Luiziana	Sim	7.315	2013
42	Moreira Sales	Sim	12.606	2013
43	Quinta do Sol	Sim	5.088	2013
<b>12ª RS Umuarama</b>				
44	Altonia	Não	20.516	2013
45	Brasilândia do Sul	Não	3.209	2013
46	Cruzeiro do Oeste	Não	20.416	2013
47	Douradina	Não	7.445	2013
48	Francisco Alves	Não	6.418	2013
49	Icaraima	Não	8.839	2013
<b>13ª RS Cianorte</b>				
50	Cianorte	Sim	69.958	2013
51	Cidade Gaúcha	Sim	11.062	2013
<b>14ª RS Paranavaí</b>				
52	Alto Paraná	Sim	13.663	2013
53	Guaraíça	Sim	6.197	2013
54	Inajá	Sim	2.988	2013

55	Itaúna do Sul	Sim	3.583	2013
56	Loanda	Sim	21.201	2013
57	Marilena	Sim	6.858	2013
58	Paraíso do Norte	Sim	11.772	2013
59	Paranavaí	Sim	81.590	2013
60	Porto Rico	Sim	2.530	2013
61	Querência do Norte	Sim	11.729	2013
62	Santa Monica	Sim	3.571	2013
63	São Pedro do Paraná	Sim	2.491	2013
64	Terra Rica	Sim	15.221	2013
<b>15ª RS Maringá</b>				
65	Atalaia	Não	3.913	2013
66	Doutor Camargo	Não	5.828	2013
67	Lobato	Não	4.401	2013
68	Ourizona	Não	3.380	2013
69	Paiçandu	Não	35.936	2013
70	Presidente Castelo Branco	Não	4.784	2013
71	Santa Fé	Não	10.432	2013
<b>16ª RS Apucarana</b>				
72	Apucarana	Sim	120.919	2013
73	Bom Sucesso	Não	6.561	2013
74	California	Não	8.069	2013
75	Cambira	Não	7.236	2013
76	Grandes Rios	Não	6.625	2013
77	Kaloré	Não	4.506	2013
78	Novo Itacolomi	Não	2.827	2013
<b>17ª RS Londrina</b>				
79	Londrina	Sim	506.701	2013
80	Sertanópolis	Não	15.638	2013
<b>19ª RS Jacarezinho</b>				
81	Cambará	Não	23.886	2013
82	Figueira	Não	8.293	2013
83	Ibaiti	Não	28.751	2013
84	Jacarezinho	Não	39.121	2013
<b>20ª RS Toledo</b>				
85	Assis Chateaubriand	Não	33.025	2013
86	Diamante do Oeste	Não	5.027	2013
87	Entre Rios do Oeste	Não	3.926	2013
88	Pato Bragado	Não	4.822	2013
89	São Pedro do Iguçu	Não	6.491	2013
<b>21ª RS Telêmaco Borba</b>				
90	Telêmaco Borba	Não	69.872	2013
91	Ventania	Não	9.957	2013

22ª RS Ivaiporã				
92	Arapuã	Não	3.561	2013
93	Ariranha do Ivaí	Não	2.453	2013
94	Cândido de Abreu	Não	16.655	2013
95	Jardim Alegre	Não	12.324	2013
96	Lidianópolis	Não	3.973	2013
97	Lunardelli	Não	5.160	2013
98	Manoel Ribas	Não	13.169	2013
99	Mato Rico	Não	3.818	2013
100	Nova Tebas	Não	7.398	2013
101	Rio Branco do Ivaí	Não	3.898	2013

**Observações:**

- Os municípios que não tiveram tempo hábil de instalar um número de telefone exclusivo para a Ouvidoria foi pactuado 60 dias de prazo para definição do mesmo.
- A documentação legal de indicação do Ouvidor Municipal e Instrumento de Ouvidoria foi comprovada junto às ouvidorias Regionais de Saúde que mantém os mesmos arquivados. Os Relatórios Gerenciais serão exigidos somente após a Capacitação quando todos receberão subsídios para a elaboração dos mesmos.

**Metas, Indicadores e Resultados.**

Meta Anual	Indicador	Resultados 2013			
		1º Quadrimestre	2º Quadrimestre	3º Quadrimestre	Acumulado
Implantar <u>87</u> Ouvidorias Municipais nos municípios: 59 em municípios que recebem recursos do PARTICIPASUS e 28 em municípios acima de 50.000 hab	Percentual de Ouvidoria implantada nos municípios, atendendo a critérios pactuados.	- 14 (24%) municípios que recebem o recurso ParticipaSUS	- 10 (17%) municípios que recebem o recurso ParticipaSUS.	- 13 (22%) municípios que recebem o recurso ParticipaSUS.	- 37 (62%) municípios que recebem o recurso ParticipaSUS.
		- 01 (04%) municípios acima de 50.000 hab não recebe ParticipaSUS	- 01 (04%) municípios acima de 50.000 habitantes não recebe PARTICIPASUS	- 00 (00%) municípios acima de 50.000 habitantes não recebe PARTICIPASUS	- 2 (07%) municípios acima de 50.000 habitantes não recebe PARTICIPASUS
		- 27 (12%) municípios que não estavam contemplados na meta porém implantaram ouvidoria municipal de	- 25 (11%) municípios que não estavam contemplados na meta implantaram ouvidoria municipal de	- 10 (04%) municípios que não estavam contemplados na meta implantaram ouvidoria municipal de saúde.	- 62 (26%) municípios que não estavam contemplados na meta implantaram ouvidoria municipal de saúde.

		saúde. <b>Obs:</b> <b>percentual calculado sobre os 234 municípios restantes.</b>	saúde. <b>Obs:</b> <b>percentual calculado sobre os 234 municípios restantes.</b>	<b>Obs:</b> <b>percentual calculado sobre os 234 municípios restantes.</b>	<b>Obs:</b> <b>percentual calculado sobre os 234 municípios restantes.</b>
--	--	---	---	---	---

### **PARTICIPAR E APOIAR O SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIA**

- Dias 05 e 06 de março – 1ª Reunião Trimestral de Ouvidores Estaduais, em Brasília/DF, do Projeto de Fortalecimento e Qualificação de Ouvidorias.
- Dias 23 e 24 de Abril – Curso Tecendo a Rede do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS/SNO/DOGES- Sensibilização para a Implantação de Ouvidorias do SUS - em Brasília. Participação dos municípios: Umuarama, Cianorte, Ponta Grossa, São Jorge do Oeste, Londrina e Sarandi.
- Dia 31 de maio – Inscrição no Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS/CONASEMS, na categoria Narrativa e Relatos do Projeto: “ Ouvidoria Itinerante do SUS/PR – Operação Verão 2013”.
- Dias 21 e 22 de agosto - 1º Seminário Nacional de Ouvidorias Hospitalares do SNO, em Porto Alegre;
- Dias 11 e 12 novembro - XVI Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman, realizado pela ABO, em Recife;
- Dia 02 de dezembro - 4ª Reunião Trimestral de Ouvidores Estaduais, em Brasília/DF;
- Dias 03 e 04 de dezembro - 2ª Semana Nacional de Ouvidoria do SUS, com a participação dos Ouvidores Regionais de Saúde da 04ª, 05ª, 07ª, 13ª e 17ª, em Brasília/DF.

### **PARTICIPAR DA INTEGRAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO ESTADO DO PARANÁ**

- Dia 26 de Março – Reunião com a Ouvidora do Hospital Vitta – Processo de Trabalho, em Curitiba;
- Dia 17 de Maio - Reunião com a Ouvidora do Hospital Regional de Guaraqueçaba – Processo de Trabalho, em Curitiba;
- Dia 27 de setembro – Reunião com Anne Mosca, representante da Ouvidoria Geral do Estado – Sistema informatizado SIGO, em Curitiba;
- Dia 06 de novembro – Reunião com a Ouvidora do Hospital do Trabalhador – Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO;
- Dia 12 de dezembro – Reunião com a Ouvidora do Hospital Oswaldo Cruz –Processo de trabalho e sistema informatizado SIGO;

### **REALIZAR ATIVIDADES E ELABORAR MATERIAL EDUCATIVO QUE PROPICIEM O CONHECIMENTO DA POPULAÇÃO SOBRE SEUS DIREITOS E DEVERES NOS SERVIÇOS DO SUS/PR**

- Distribuição de agendas da Ouvidora aos municípios que se adequaram à Deliberação CIB nº 42/12, 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 – Coleção de postais, folders e sacola.
- Disponibilização do manual do Ouvidor à todas as Ouvidorias de Saúde.

## CONSIDERAÇÃO FINAIS:

Ao finalizar este Relatório Gerencial cabe citar alguns pontos que consideramos muito importantes no decorrer deste ano no que diz respeito aos avanços do que chamamos da governança cidadã, a qual é exercida pelo cidadão através da ouvidoria:

1. Com a descentralização das reuniões e capacitações para as regionais de saúde podemos concluir que no decorrer do ano algumas das ouvidorias Regionais de Saúde conseguiram evoluir bastante no sentido de implantar as ouvidorias de saúde da sua região de abrangência;
2. Com a implantação das ouvidorias do SUS nas unidades próprias do estado e nos consórcios intermunicipais de saúde acreditamos que o acesso do usuários dos serviços de saúde à ouvidoria esteja mais próximo, acessível e agil de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados;
3. O fato do número de manifestações acolhidas na ouvidoria ter aumentado de 2012 para este ano nos faz acreditar que o cidadão paranaense passou a ter mais credibilidade neste canal, onde pode estar colocando suas expectativas em relação a prestação de serviços no SUS, bem como suas críticas;
4. A colocação desta ouvidoria em 2º lugar no Premio Cecília Donnangelo, promovido pelo Ministério da Saúde e o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS), cujo objetivo é reconhecer, promover e premiar iniciativas de Ouvidorias do SUS, cujo projeto inscrito foi da “ *Ouvidoria Itinerante do SUS/PR - Operação Verão – 2013*”, e resultado da ação foi bastante satisfatório e relevante passando a ação a fazer parte da Operação Verão da gestão;
5. O lançamento da “Cartilha dos Direitos dos Usuários da Saúde” que detalha informações na hora de procurar atendimento seja através do Sistema Único de Saúde ou privado. Produzido no formato bilíngüe (português e inglês) foi planejada para atender também a demanda de estrangeiros que virão ao Paraná, principalmente por conta dos grandes eventos que o país receberá nos próximos anos - Copa do Mundo de 2014 e Olimpíadas Rio 2016.

Assim, continuamos planejando com vistas no desenvolvimento do espaço efetivo de cidadania, buscando sempre um constante aperfeiçoamento dos mecanismos de acolhimento/tratamento das manifestações que são registradas na ouvidoria.

Oliva Vasconcellos  
Ouvidora Geral da saúde



**EXPEDIENTE INTERNO:**

**OUVIDORIA 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 OUVIDORSUS**

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	Valdeci Pinheiro de Lima
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	Rosemar Aparecida Parizotto Pelisser
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	Sonia 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	Ivanilde B. Lima Rodrigues

**Elaboração do Relatório:**

Oliva Pacheco Vasconcellos

Antonio Avimar de Lima