

# Ouvidoria Geral da Saúde SESA/Paraná

**Relatório Gerencial**  
**Ano 2015**







## APRESENTAÇÃO

A partir das manifestações dos usuários do sistema SUS, seus gestores podem conhecer os principais problemas ou dificuldades e administrá-los com agilidade, visto que as solicitações, denúncias, elogios, que chegam à ouvidoria, são, todas elas, demonstrações da percepção e vivência dos usuários de saúde em relação aos serviços prestados.

Os problemas levantados podem, portanto, receber respostas rápidas e eficazes, pois foram fundamentados em manifestações sobre eventos verdadeiramente ocorridos.

Nas manifestações registradas no decorrer do ano de 2015 pudemos identificar que a resolução de 60% das mesmas é de responsabilidade da esfera estadual, 35% da esfera municipal e outros 5% de outros Órgãos. Essa informação identifica a eficácia da implantação de ouvidorias nos municípios, uma vez que anos anteriores chegamos a 90% de demandas com responsabilidade da esfera municipal.

A Ouvidoria Geral da Saúde do Paraná tem realizado um trabalho conjunto com as Regionais de Saúde e Hospitais Próprios do Estado no sentido de garantir o respeito à universalidade e equidade que o Sistema Único de Saúde assegura aos cidadãos.

Colocando-se no lugar do reclamante a Ouvidoria fornece subsídios ao gestor e contribui para melhorar o atendimento da Saúde Pública do nosso estado.

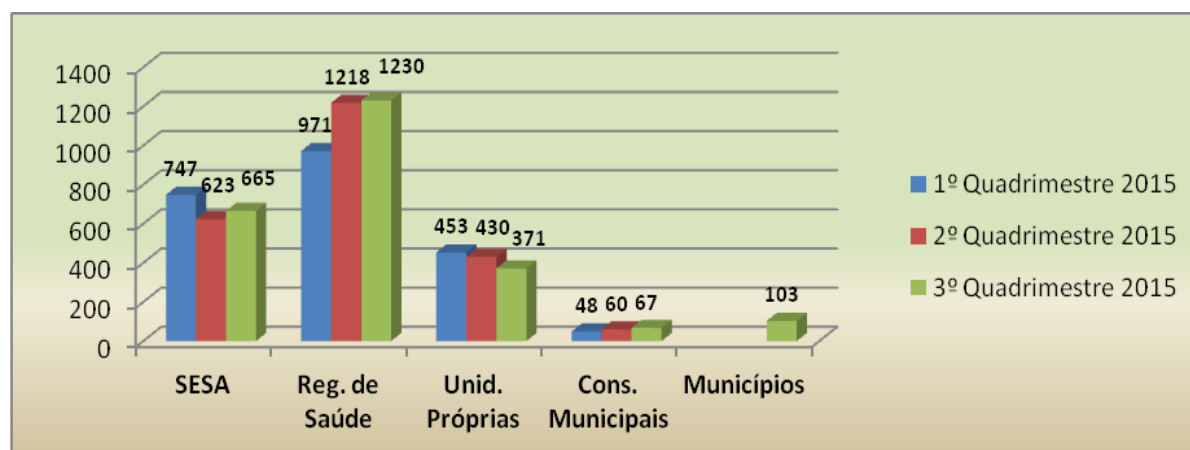
Enfim, o presente relatório busca democratizar as informações geradas pelas ouvidorias da SESA, como forma de divulgar e ressaltar o olhar dos usuários sobre nossas ações/atividades, possibilitando a incorporação ao planejamento das ações e serviços do SUS.

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

OLIVA VASCONCELLOS  
**Ouvidora Geral da Saúde**

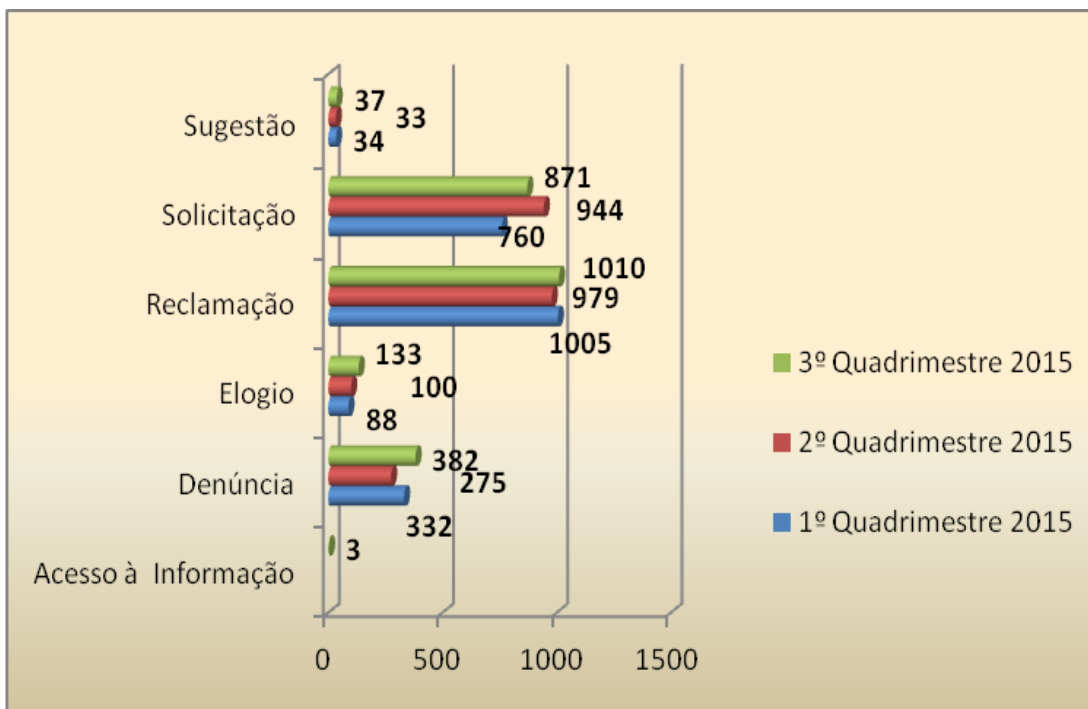
**Manifestações acolhidas na Ouvidoria SESA/PR, Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais e Unidades Próprias, Ouvidorias dos Consórcios Municipais de Saúde e Ouvidorias dos Municípios, nos Sistemas SIGO e OuvidorSUS no período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2.015.**

**Demonstrativo das manifestações recebidas nos 1º, 2º e 3º quadrimestres de 2.015.**

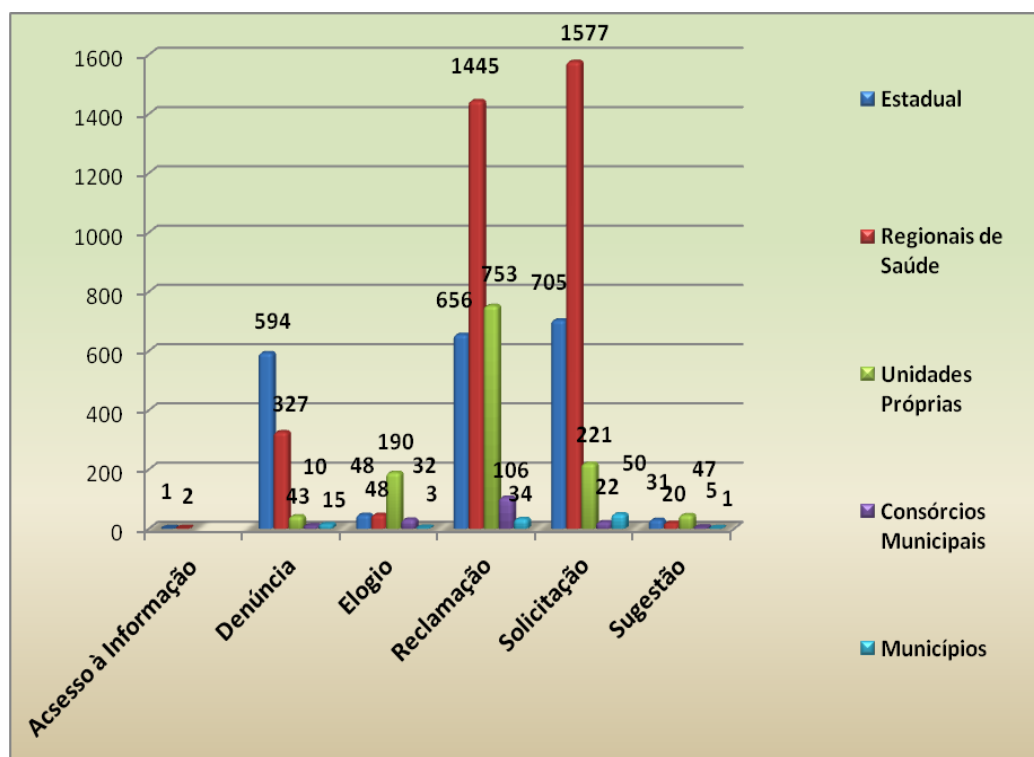


**Número de manifestações registradas no ano de 2.015, por natureza da manifestação.**

Período	Acesso à Informação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
1º Quadrimestre 2015		332	88	1005	760	34	2219
2º Quadrimestre 2015		275	100	979	944	33	2331
3º Quadrimestre 2015	3	382	133	1010	871	37	2436
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>989</b>	<b>321</b>	<b>2994</b>	<b>2575</b>	<b>104</b>	<b>6986</b>

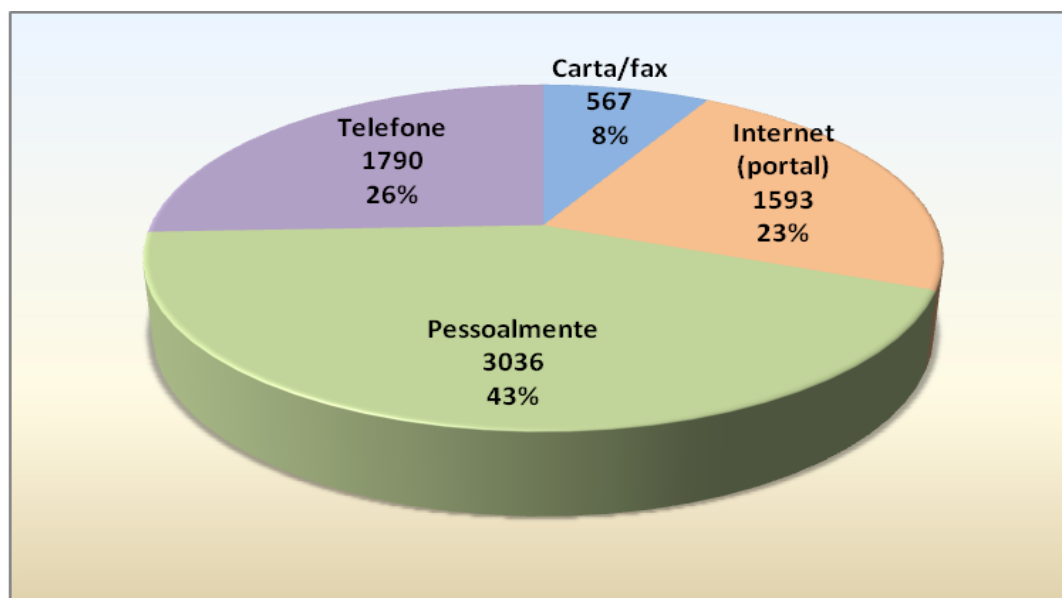


**Número de manifestações registradas no ano de 2015, relacionando a natureza da manifestação por Órgão**



Demonstrativo dos atendimentos registrados à partir da forma de contato, no ano de 2.015.

Período	Carta/fax	Internet (portal)	Pessoalmente	Telefone	Total
1º Quadrimestre 2015	168	580	946	525	2219
2º Quadrimestre 2015	195	488	1024	624	2331
3º Quadrimestre 2015	204	525	1066	641	2436
<b>Totais</b>	<b>567</b>	<b>1593</b>	<b>3036</b>	<b>1790</b>	<b>6986</b>



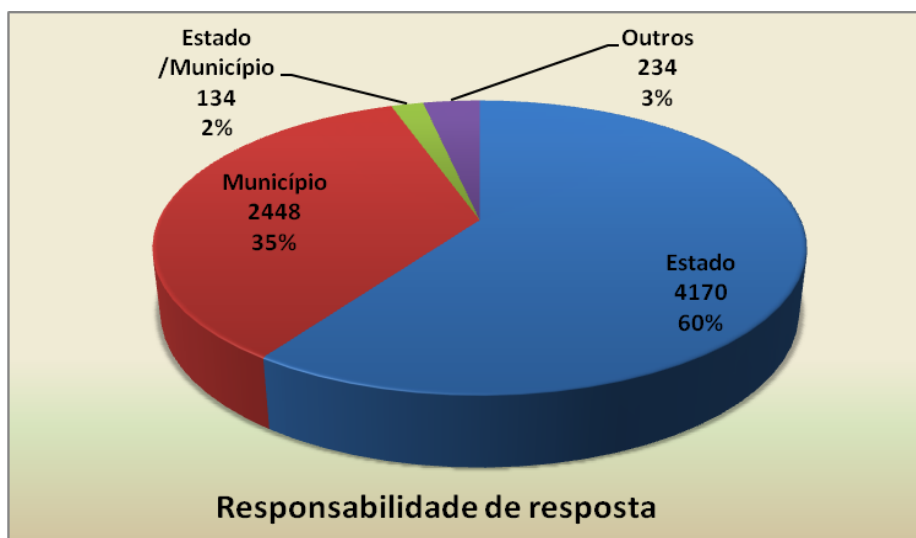
Principais assuntos registrados das manifestações no ano de 2.015.

Assunto	Nº
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Estado	1224
Medicamentos não padronizados pelo SUS	957
Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, SADT)	629
Gestão das Unidades Próprias do Estado.	382
Informações gerais na área de saúde - Área da comunicação	343
Mau atendimento de profissional de saúde	287
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	161
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	159

Elogio ao Profissional de Saúde	147
Acessibilidade	136
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	124
Mau atendimento de profissional de enfermagem.	103
Assunto não pertinente a área da saúde	96
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial	91
Medicamentos da atenção básica	86
Vigilância Sanitária / Esfera municipal	83
Abatedouros/Vigilância Sanitária	82
Consultas em unidade básica de saúde	71
Não cumprimento da carga horária	68
Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	64
Exames de alta complexidade - solicitação	55
Solicitação de informações sobre medicamentos	55
Tratamento Fora de Domicílio	55
Demora de atend. nas farmácias Especiais das Reg. de Saúde	49
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica	49
Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS.	46
Sugestão na área da saúde	46
Solicitação tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	45
Vigilância à Saúde / Esfera municipal	42
Gestão Municipal	40
Outros assuntos	1211
<b>TOTAL</b>	<b>6986</b>

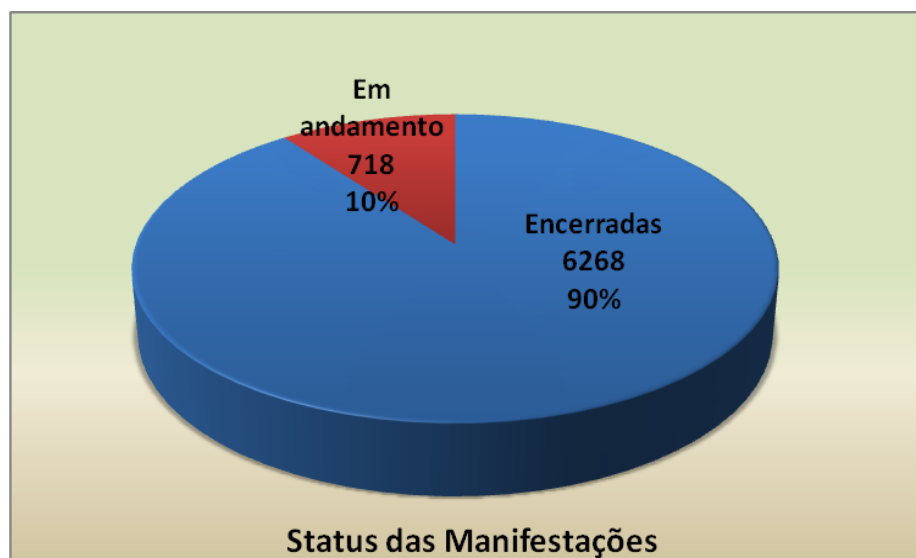
Número de manifestações registradas de acordo com a responsabilidade de resposta, no ano de 2.015.

Competência	Nº	Percentual
Estado	4170	60%
Município	2448	35%
Estado/Município	134	2%
Outros	234	3%
<b>Total Geral</b>	<b>6986</b>	<b>100%</b>



Número de manifestações registradas de acordo com, o **“status”** das manifestações, no ano de 2015.

Status	Nº	%
Encerradas	6268	90%
Pendentes	718	10%
<b>Total</b>	<b>6986</b>	<b>100%</b>







## **OUTRAS ATIVIDADES**

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

**1.1 Capacitação dos Ouvidores:** 08ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão; 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão; Hospital Regional do Litoral ; 06ª Regional de Saúde de União da Vitória; 18ª Regional de Saúde de Cornélio Procópio; Centro Hospitalar de Reabilitação Ana Carolina Xavier de Moura; Hospital Oswaldo Cruz; 19ª Regional de Saúde de Jacarezinho e 21ª Regional de Saúde de Telêmaco Borba; Consórcio Intermunicipal de Saúde ARSS de Francisco Beltrão; Consórcio Intermunicipal de Saúde COMESP de Curitiba; Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paranapanema – CISMENPAR; consórcio Intermunicipal de saúde do setentrião Paranaense – CISAMUSEP; Consórcio Intermunicipal de Saúde de Pato Branco – CONINS; Consórcio Intermunicipal de Saúde de Cornélio Procópio – CISNOP.

**1.2 Instalação de Urnas de acrílico da Ouvidoria:** na Farmácia do Paraná da 1ª Regional de Saúde de Paranaguá e Hospital Regional do Litoral, em Paranaguá; na Farmácia do Paraná da 03ª Regional de Saúde de Ponta Grossa; 04ª Regional de Saúde de Irati e Hospital Universitário dos Campos Gerais, em Ponta Grossa; Hospital Oswaldo Cruz; Waldemar Monastier, Centro Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente, Colônia Aduino Botelho, Centro Hospitalar de Reabilitação Ana Carolina Xavier;

na 07ª Regional de Pato Branco; 08ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão; Associação Regional de Saúde do Sudoeste - ARSS,; Hospital Regional do Sudoeste; 10ª Regional de Saúde de Cascavel; 20ª Regional de Saúde Toledo; 15ª Regional de Saúde de Maringá; Consórcio Intermunicipal de Saúde CISAMUSEP; Hospital Universitário de Maringá; 16ª Regional de Saúde de Apucarana;

**1.3 Reunião de monitoramento** com Ouvidora da 15ª Regional de Saúde de Maringá, em Maringá;

**1.4 Eventos realizados:** - Encontro de Ouvidores dos Hospitais Contratualizados ao SUS pertencentes à 7ª RS, com 10 participantes, em Pato Branco;

- Reunião com a Macrorregional Oeste para Capacitação de Ouvidores da Saúde, com 78 participantes, em Foz do Iguaçu;

- Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde pertencentes à 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão, com 25 participantes, em Campo Mourão;

- Reunião com a Macrorregional Leste para Capacitação de Ouvidores da Saúde com 98 participantes, em Curitiba;

- Reunião com a Macrorregional Noroeste para Capacitação de Ouvidores da Saúde com 94 participantes, em Cianorte;

- Reunião com a Macrorregional Norte para Capacitação de Ouvidores da Saúde com 106 participantes, em Londrina;

- Encontro para Implantação do Sistema SIGO para 23 municípios, em Curitiba;

**1.5 Elaboração e divulgação de material educativo:** Distribuição permanente de folders e cartazes nos eventos da saúde como forma de divulgação da Ouvidoria de saúde;

- Disponibilização da coleção de postais da ouvidoria sobre como acessar a ouvidoria e serviços do SUS em pontos estratégicos aos usuários do SUS;

- Distribuição de pastas personalizadas da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais e Municipais de Saúde para a guarda de documentos;

- Distribuição do Kit – Operação Verão da Ouvidoria no litoral do Paraná – Coleção de postais, folders, sacola e leque.
- Disponibilização do manual do Ouvidor e Cartilhas dos Direitos dos Usuários da Saúde à todas as Ouvidorias de Saúde.
- Distribuição de Cartilhas dos Usuários da Saúde
- Distribuição de agendas da Ouvidoria às Ouvidorias de Saúde e outros órgãos afins.

## 2. Implantação de Ouvidorias Municipais

No 1º quadrimestre do ano de 2015, foram implantadas **19** Ouvidorias Municipais de Saúde;

No 2º quadrimestre, foram implantadas **03** Ouvidorias Municipais de Saúde;

No 3º quadrimestre, foram implantadas **16** ouvidorias Municipais de Saúde;

Cabe ressaltar que não tivemos implantação de Ouvidoria em municípios com população acima de 50.000 habitantes.

## 3. Relatórios Gerenciais das Ouvidorias

### Nº DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SEGUNDO OUVIDORIA, NO ANO DE 2015

1º Quadrimestre - 2015		
OUVIDORIA	No. Manifestações	Percentual
SESA	747	34%
REGIONAIS	971	44%
UNID. PROPRIAS	453	20%
CONSÓRCIOS MUNICIPAIS	48	2%
<b>TOTAL</b>	<b>2219</b>	<b>100%</b>
2º Quadrimestre - 2015		
OUVIDORIA	No. Manifestações	Percentual
SESA	623	27%
REGIONAIS	1218	52%
UNID. PROPRIAS	430	18%
CONSÓRCIOS MUNICIPAIS	60	3%
<b>TOTAL</b>	<b>2331</b>	<b>100%</b>
3º Quadrimestre - 2015		
OUVIDORIA	No. Manifestações	Percentual
SESA	665	27%
REGIONAIS DE SAÚDE	1230	51%
UNIDADES PROPRIAS	371	15%
CONSÓRCIOS MUNICIPAIS	67	3%
MUNICÍPIOS	103	4%
<b>TOTAL</b>	<b>2436</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>6986</b>	<b>100%</b>

Fonte: OGS/SESA – SIGO/OUVIDORSUS/PR

### Nº DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SEGUNDO OUVIDORIA, NO ANO DE 2015

OUVIDORIA	No. Manifestações	Percentual
SESA	2035	29%
REGIONAIS DE SAÚDE	3419	49%
UNIDADES PROPRIAS	1254	18%
CONSÓRCIOS MUNICIPAIS	175	3%
MUNICÍPIOS	103	1%
<b>TOTAL</b>	<b>6986</b>	<b>100%</b>

Fonte: OGS/SESA – SIGO/OUVIDORSUS/PR

#### 4. Metas, Indicadores e Resultados

Nº	Indicador	Meta Anual:	Resultados			
			1º Quadrimestre	2º Quadrimestre	3º Quadrimestre	Acumulado
15.1	Percentual de ouvidorias implantadas nos municípios, atendendo a critérios pactuados na CIB/PR, conforme Deliberação nº 42/12.	Implantar Ouvidorias Municipais:				
		1) Nos municípios que recebem recursos do PARTICIPASUS (19)	03 (16%)	00 (00%)	02 (10%)	05 (26%)
		2) Nos municípios acima de 50.000 hab que não recebem ParticipaSUS (05)	01 (20%)	00 (00%)	00 (00%)	01 (20%)
		3) Nos municípios que não estavam contemplados na meta, porém implantaram Ouvidoria municipal de saúde. (148)	15 (10%)	03 (02%)	16 (11%)	34 (23%)

Fonte: OGS/SESA

## 6. Execução Financeira

Ano 2015

Fonte	Descrição	Valor
250	3390.1401 - Diárias	R\$ 15.155,00
250	4490.5242 - Mobiliário em Geral	R\$ 15.996,00
250	3390.3025 Material para Manutenção de Bens Móveis	R\$ 4.421,55
117	3390.3016 - Material de Expediente	R\$ 21.430,19
117	3390.3302 - Passagens Aéreas	R\$ 13.066,74
117	3390.1401 - Diárias	R\$ 13.468,00
117	3390.3922 - Exposições, Congressos e Conferências	R\$ 11.455,00
117	3390.3916 - Manutenção, Adaptação e Substituição de Bens Imóveis	R\$ 1.600,00
117	3390.3019 Material de Acondicionamento e Embalagem	R\$ 14.456,00
117	3390.3023 - Uniformes, tecidos e aviamentos	R\$ 18.929,79
117	3390.3024 Material para Manutenção de Bens Imóveis	R\$ 400,00
117	3390.3980 - Hospedagem	R\$ 2.799,75
117	3390.3941 - Fornecimento de Alimentação	R\$ 22.041,00
117	3390.3963 - Serviços Gráficos	R\$ 14.549,60
<b>Total</b>		<b>R\$ 169.768,62</b>

Fonte: OGS/SESA



**EXDIENTE INTERNO:**

Michele Caputo Neto  
**Secretário de Estado da Saúde**

Sezifredo Paulo Alves Paz  
**Diretor Geral**

Paulo Almeida  
**Superintendente de Gestão de Sistemas de Saúde:**

Cleide Aparecida de Oliveira  
**Superintendente de Vigilância em Saúde:**

Márcia Cecília Huçulak  
**Superintendente de Atenção à Saúde**

Pythagoras Schemidt Schroeder  
**Superintendente Administrativo e de Logística Especializada:**

Charles London  
**Superintendente de Unidades Hospitalares Próprias:**

Oliva Pacheco Vasconcellos  
**Ouvidora Geral da Saúde-PR**

Antonio Avimar de Lima  
**Elaboração do Relatório**