



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Apresentação

Os objetivos desta ação além orientar o cidadão a utilizar os serviços da ouvidoria de saúde é de principalmente divulgar a Ouvidoria do SUS, suas atribuições e orientar o cidadão como acessar os serviços do SUS, conforme a esfera de responsabilidade.

O período desta temporada se deu de 07 de janeiro a 09 de fevereiro de 2016, com a presença da Ouvidoria da Saúde com o Projeto de Ouvidoria Itinerante de quinta feira a domingo em todas as semanas do projeto.

Considerando que as Ouvidorias são uma ferramenta de gestão que se propõem à mediação entre o cidadão e a administração pública, nesta temporada da Operação Verão foram feitos alguns ajustes à ação da Ouvidoria Itinerante em relação à divulgação da Ouvidoria ao cidadão e realização de pesquisa de satisfação do SUS.

Nas experiências anteriores, a Ouvidoria Itinerante acatava as manifestações dos cidadãos na orla da praia durante a temporada e as encaminhava para os municípios de competência para ciência e resolução/solução do caso em questão. Nesta temporada, tendo em vista a implantação de ouvidorias do SUS em 265 municípios paranaenses, optou-se por não acatar manifestações, e sim orientar o cidadão a procurar a Ouvidoria de Saúde do seu município, ou nas Secretarias Municipais de Saúde naqueles municípios que ainda não implantaram ouvidoria.

Nesta temporada a ação da Ouvidoria Itinerante atingiu em torno de 40 mil pessoas e foram distribuídos 25 mil leques da Ouvidoria do SUS/SESA, nos quais continham informações e orientações sobre o acesso serviços do SUS, tabagismo, DST/AIDS, Hábitos saudáveis, caravelas e águas vivas, Ouvidoria; e implementamos a pesquisa realizada com os veranistas perguntando sobre a satisfação da prestação dos serviços do SUS, atingindo 1.200 veranistas.

A seguir apresentamos a metodologia do Projeto e os dados coletados na pesquisa.

Curitiba, 16 de fevereiro de 2016.

Oliva Vasconcellos

Ouvidora Geral da Saúde/SESA/PR

Metodologia

Os profissionais envolvidos para esse projeto foram os Ouvidores das Regionais de Saúde e das Unidades Próprias do Estado e parte da equipe da Ouvidoria Geral da Saúde, para o balneário de Caiobá em Matinhos e praia central em Guaratuba, com horário de trabalho definido das 09h às 17h, atendendo à população simultaneamente nas duas tendas.

Dando continuidade a parceria com o Departamento de DST/AIDS da Secretaria Estadual da Saúde, nos municípios de Guaratuba e Matinhos os ouvidores participaram do chamamento dos veranistas para realizar testes rápidos de HIV, sífilis e hepatites B e C, e também como acessar informações sobre as doenças transmitidas pelo Aedes Aegypti como a dengue, chikungunya e zika.

Kit Ouvidoria Itinerante:

01 barraca

02 cadeiras

01 Mesa

Formulários para pesquisa sobre Ouvidoria

04 camisetas (duas por servidor)

02 bonés (01 por servidor)

Material de trabalho:

Leques Informativos com os temas; Ouvidoria do SUS; Acesso ao SUS; Caravelas e Águas vivas; Hábitos saudáveis; tabagismo; DST's/AIDS.

Folder da SESA com os Programas de Saúde e Camisinhas

Protetor Solar (01 por pessoa/semana)

Copos de água (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 da tenda da saúde, convidando à todos para realizar os exames/testes rápidos de HIV, sífilis e hepatites B e C e participar da pesquisa sobre a Ouvidoria da Saúde e serviços do SUS.

Orientações gerais sobre assuntos que não são da área da saúde:

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 sobre Ouvidoria de Saúde e serviços prestados pelo SUS com os veranistas.

Fez parte do Projeto Ouvidoria Itinerante - Operação Verão/2016, uma pesquisa entre os veranistas que se aproximavam da tenda da Ouvidoria, no sentido de realizar uma amostragem sobre o conhecimento acerca da ouvidoria e dos serviços do SUS, e se alguma vez já utilizou a sua satisfação.

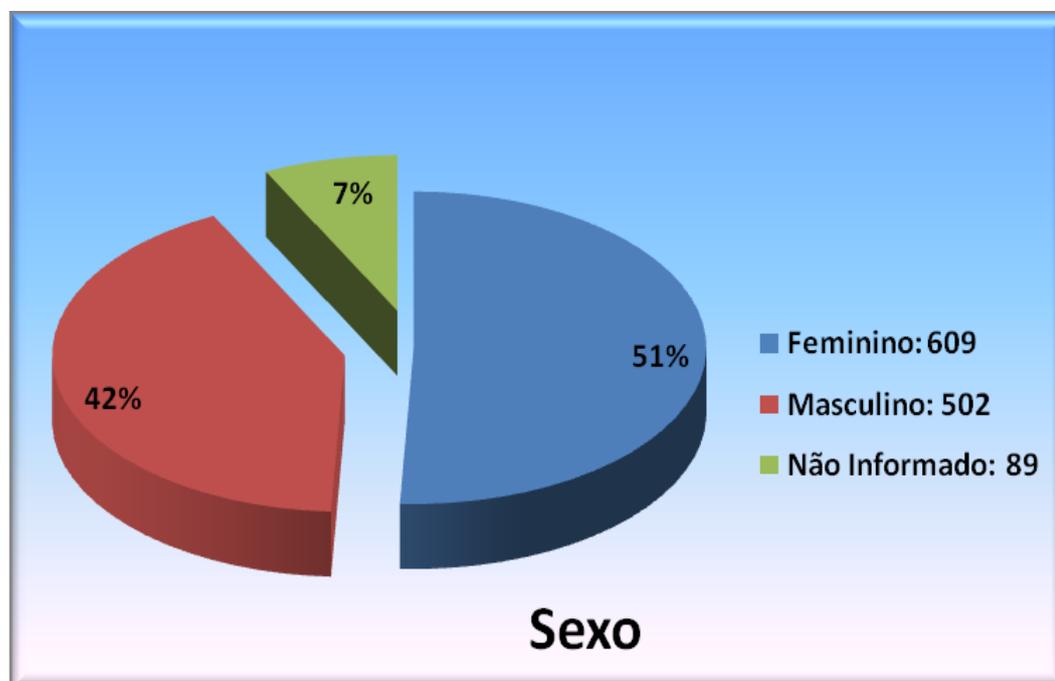
Na pesquisa da Ouvidoria Itinerante da Operação Verão/2016, 1200 pessoas responderam as questões da pesquisa, número superior ao registrado na Operação Verão anterior, quando 786 cidadãos responderam a pesquisa, uma diferença de 414 pesquisas ou seja, 52% de atendimento a mais, em menor período, que o ano anterior.

Lembramos que as condições climáticas afetam diretamente o trabalho realizado, tendo em vista que em dias de chuva o atendimento fica abaixo do desejado.

Resultados da Pesquisa

Dos 1200 cidadãos que aceitaram responder à pesquisa durante a operação, 609 eram mulheres e 502 eram homens, sendo a participação feminina 17,5% maior que a masculina. Faltou registro de gênero em 89 das pesquisas realizadas, conforme apresentado no gráfico 1.

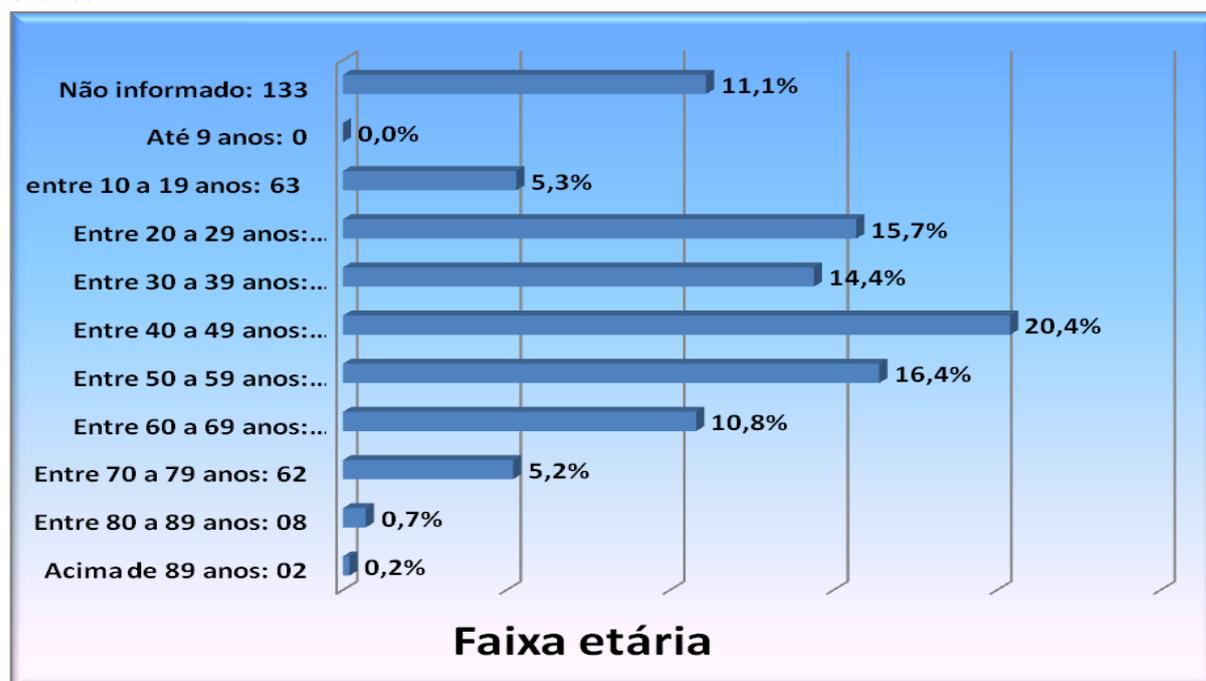
Gráfico 1.



Para identificarmos melhor o perfil do cidadão que busca a tenda da saúde, foi solicitada a idade de cada um, podendo-se observar que o maior interesse foi na faixa etária entre 40 e 49 anos, com 20,4% seguido de pessoas com idade entre 50 e 59 anos.

Quando analisado de forma geral, observa-se que a maior parcela de cidadãos que buscaram a Ouvidoria Itinerante possui entre 20 e 59 anos.

Gráfico 2.



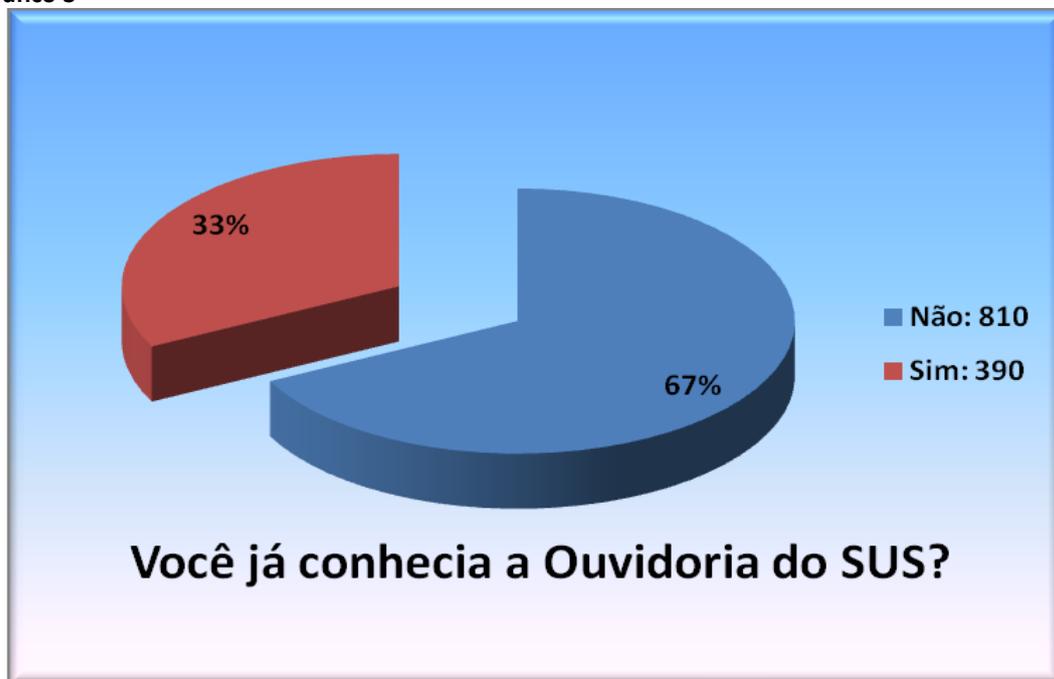
Ouvidoria do SUS

Quando perguntado ao cidadão se já conhecia ou se já havia escutado falar da Ouvidoria do SUS e do serviço prestado por ela, dos 1200 entrevistados, somente 390(32,5%) afirmaram já conhecer a Ouvidoria e 810(67,5%) informaram que até o momento da pesquisa não conheciam os serviços prestados pela Ouvidoria, mostrando assim a necessidade da continuidade do trabalho de divulgação da Ouvidoria da Saúde.

Todos os entrevistados que não conheciam a Ouvidoria, receberam material de divulgação e orientação de como e onde procurar o serviço.

Os dados são apresentados abaixo no gráfico 3.

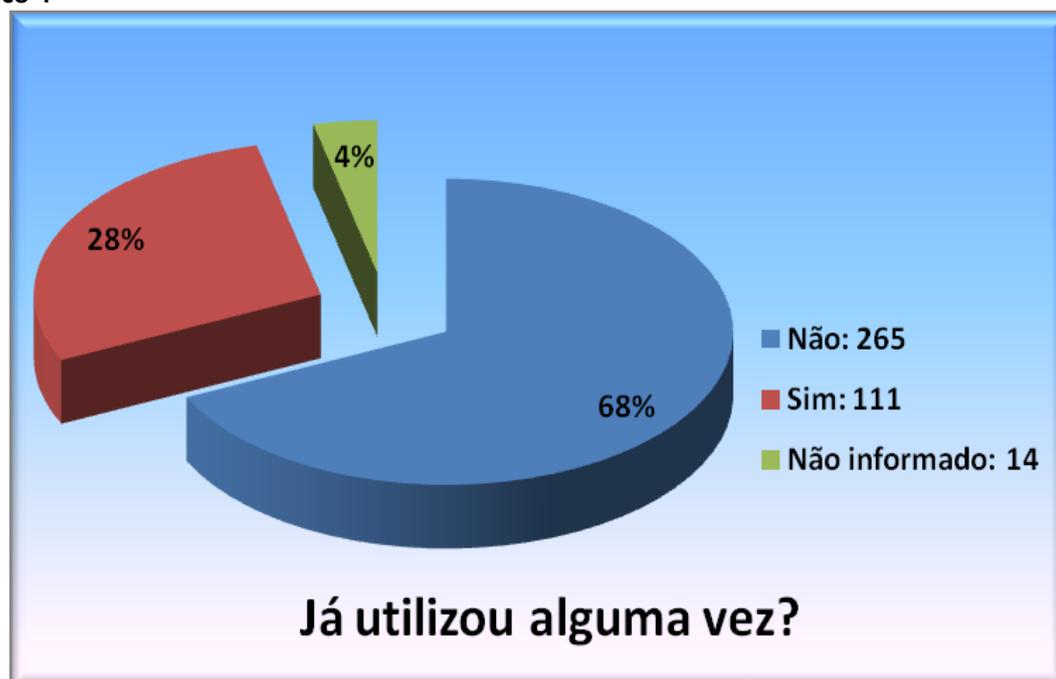
Gráfico 3



Em relação à utilização da Ouvidoria, dos 390 cidadãos que conhecem a Ouvidoria do SUS, 111(28,4%) já utilizaram o serviço, 265 (68%) nunca utilizaram e 14 (3,5%) pessoas não responderam á esta questão.

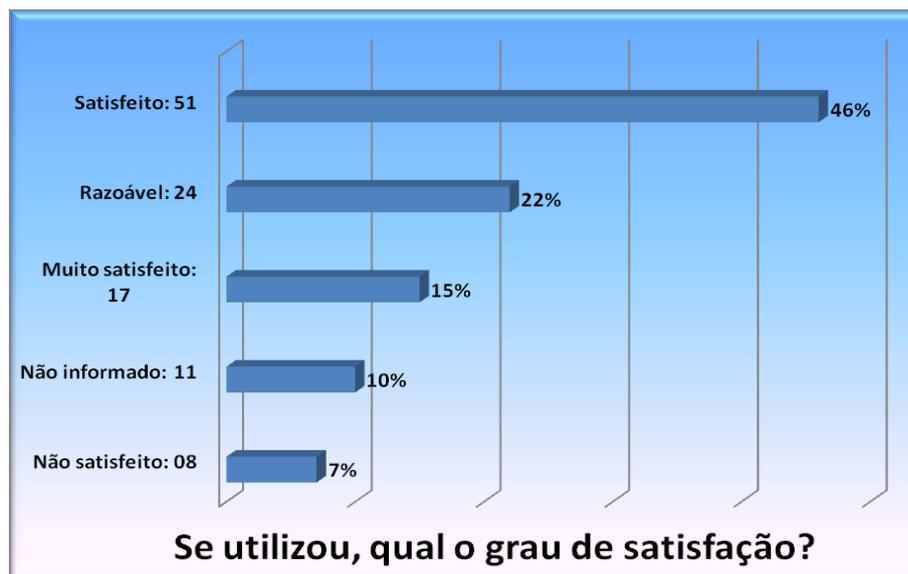
Abaixo gráfico 4.

Gráfico 4



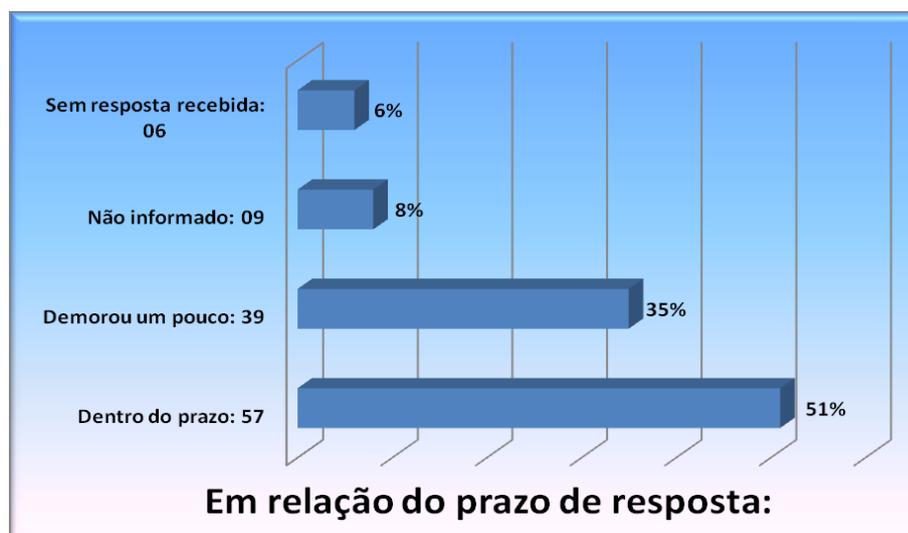
O gráfico 5 apresenta o grau de satisfação dos 111 cidadãos que já utilizaram a Ouvidoria do SUS, sendo que 51(46%) ficaram satisfeitas com o atendimento da Ouvidoria; 24(22%) informaram que foram atendidos de forma razoável, 17 (15%) ficaram muito satisfeitas e 08 (7%) relataram insatisfação. Não responderam 11 pessoas.

Gráfico 5



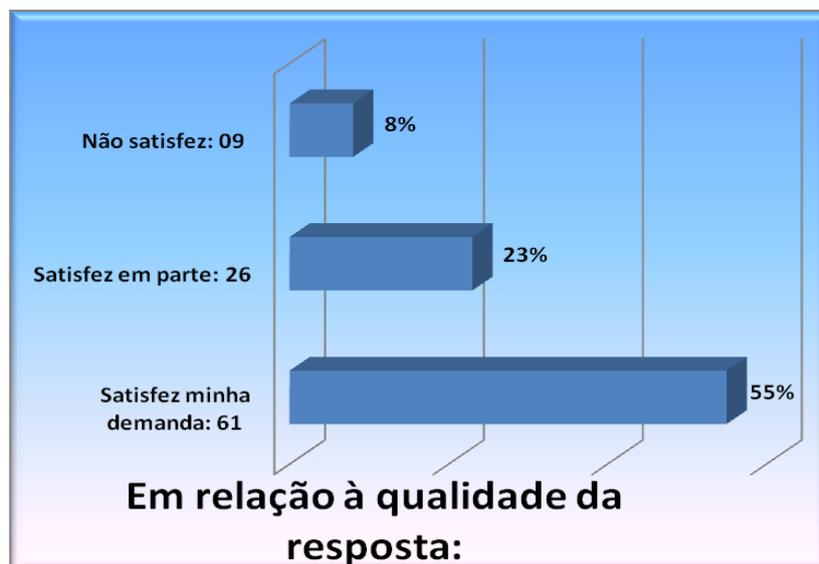
Quanto ao prazo para receberem as respostas através da Ouvidoria, o gráfico 6 apresenta que, 57 (51%) cidadãos confirmaram que receberam a resposta dentro do prazo, 39 (35%) relataram um pouco de demora, 06 (6%) informaram que até o momento não receberam a resposta e, 09 não responderam a esta pergunta.

Gráfico 6



Dos 96 usuários do SUS que receberam a resposta, 55% obtiveram uma resposta satisfatória, 26 (123%) satisfação em parte e 09 (8%) não ficaram satisfeitos com a conclusão das manifestações, conforme demonstrado no gráfico 7.

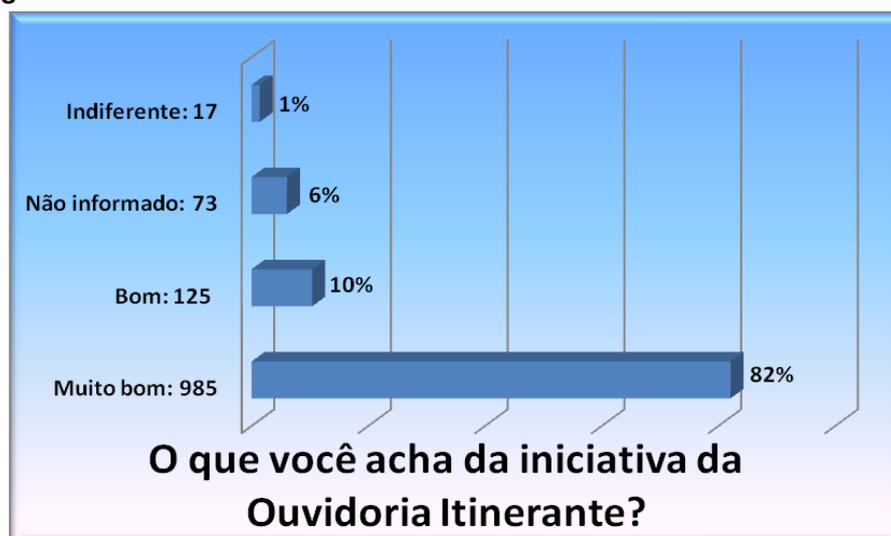
Gráfico 7



Foi solicitado aos participantes da pesquisa que classificassem a iniciativa do Projeto Ouvidoria Itinerante durante a Operação Verão 2016.

O gráfico a seguir mostra que das 1200 pesquisas, 985 pessoas (82%) julgaram a ação como muito boa, 125 (10%) entenderam que foi uma boa iniciativa, 17 (1%) ficou indiferente quanto a iniciativa da Ouvidoria do SUS e 73 (6%) não responderam.

Gráfico 8

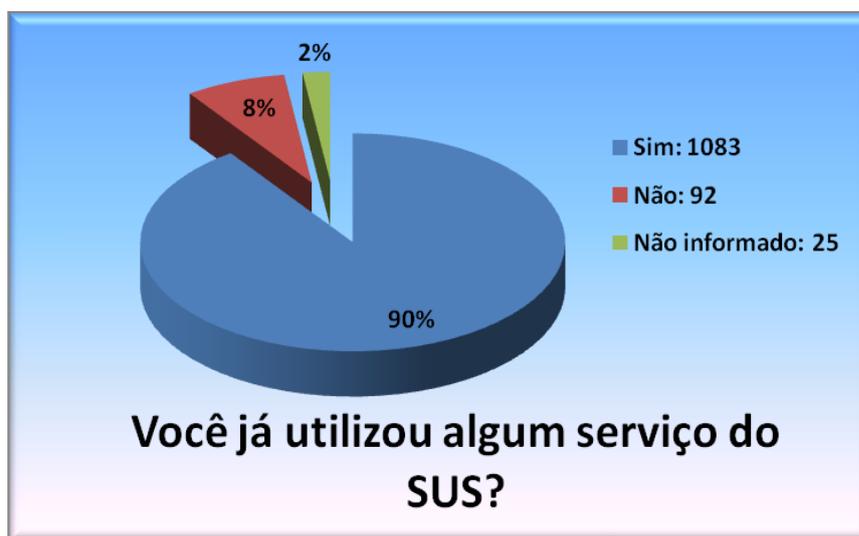


Serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde – SUS

Após as perguntas realizadas sobre a Ouvidoria Itinerante durante a Operação verão, os Ouvidores perguntavam aos cidadãos sobre os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde - SUS e sua **percepção/satisfação** quanto aos serviços prestados.

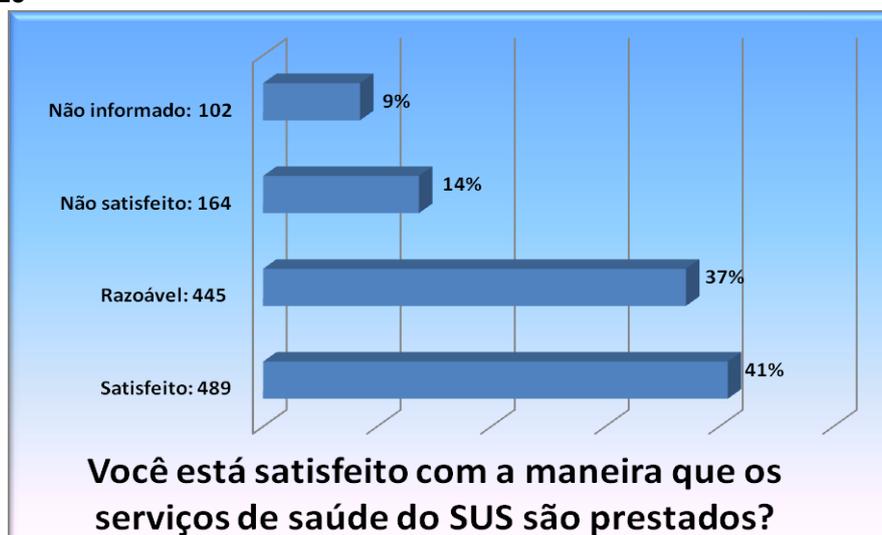
No gráfico 9, pode-se observar que das 1200 pessoas que aceitaram responder ao questionário, 90% já utilizou os serviços do SUS, demonstrando que o cidadão cada vez mais busca os serviços ofertados pelo SUS. Apenas 8% informaram que nunca utilizaram o SUS e 2% não responderam à questão.

Gráfico 9



Quando questionados sobre a satisfação pelo serviço oferecido, apenas 14% registrou insatisfação, enquanto 37% encontra o serviço razoável e 41% sente-se satisfeito quando procura o SUS.

Gráfico 10





PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Dando a oportunidade dos entrevistados se manifestarem com sugestões de melhoria nos serviços ou atendimentos do SUS, obtivemos 776 respostas, conforme quadro abaixo:

268 Sugestões para a contratação de funcionários de todas as área da Saúde .
141 pessoas sugeriram ações para diminuir o tempo de espera para consultas, exames e cirurgias.
126 sugestões relacionadas à construção de mais unidades básicas de Saúde e hospitais.
121 cidadãos sugeriram que os profissionais realizem treinamentos para um atendimento mais humanizado.
50 sugeriram o aumento do investimento financeiro realizado pelas três esferas de governo.
26 pessoas elogiaram o Sistema e informaram que nunca tiveram problemas.
14 sugestões referentes a dificuldade para acesso à exames.
11 Sugeriram o fim da corrupção como fator importante para a melhoria no SUS
08 cidadãos sugerem que a assistência farmacêutica seja ampliada, oferecendo mais medicamentos.
06 sugerem que a Operação Verão ocorra também em outros municípios do Paraná
05 pessoas sugerem o aumento de campanhas de conscientização da população. (Dengue, lixo, Ouvidoria)



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

FORMULÁRIO PESQUISA – OUVIDORIA ITINERANTE NA OPERAÇÃO VERÃO- 2015/16
(Foram definidas 09(nove) questões a serem perguntadas aos veranistas)

Sexo: Masculino () Feminino () Idade:

1. Você já conhecia a Ouvidoria do SUS? () Sim () Não
 - 2 Já utilizou alguma vez? () Sim () Não
 3. Se utilizou, qual o grau de satisfação? () Satisfeito () Razoável () Não satisfeito
 4. Em relação ao prazo de resposta? () Dentro do prazo () Demorou um pouco () Sem resposta recebida
 5. Em relação a qualidade da resposta () Satisfezo minha demanda () Satisfezo, em parte () Não satisfezo.
 6. O que acha dessa iniciativa da Ouvidoria Itinerante () Muito bom () Bom () Indiferente
-

PESQUISA SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SUS – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

1. Você já utilizou algum serviço de saúde do SUS? () Sim () Não
 2. Você está satisfeito com a maneira que os serviços de saúde do SUS são prestados?
() Satisfeito () Razoável () Não satisfeito
 3. Você tem alguma sugestão de melhoria nos serviços ou atendimentos do SUS? (resposta descritiva)
-



**Ouvidoria
SUS/SESA/PR**



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Expediente:

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
Coordenadora do Projeto Ouvidoria Itinerante

Equipe Técnica e Participantes do Projeto Ouvidoria Itinerante 2016

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

Cleusa Maria Pereira de Oliveira
Equipe da Ouvidoria Geral da Saúde – SESA/PR



**Ouvidoria
SUS/SESA/PR**



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Juliana Trinkaus Menon

Ouvidora da 04ª Regional de Saúde de Irati

Odila Zolet Sasso

Ouvidor da 07ª Regional de Saúde de Pato Branco

Sonia Pasco Vasconcelos

Ouvidor da 17ª Regional de Saúde de Cornélio Procópio

Silvia Souza de Assis Juliano

Ouvidora da 19ª Regional de Saúde de Jacarezinho

Ana Paula de Lemos Alves

Ouvidora da 21ª Regional de Saúde de Telêmaco Borba

Patrícia Regina Ferreira

Ouvidora do Hospital Zona Norte - Londrina

Maria Cecília Cordeiro

Ouvidora do Hospital do Trabalhador