

Relatório Gerencial 2018
Ouvidoria Geral da Saúde-SESA/PR



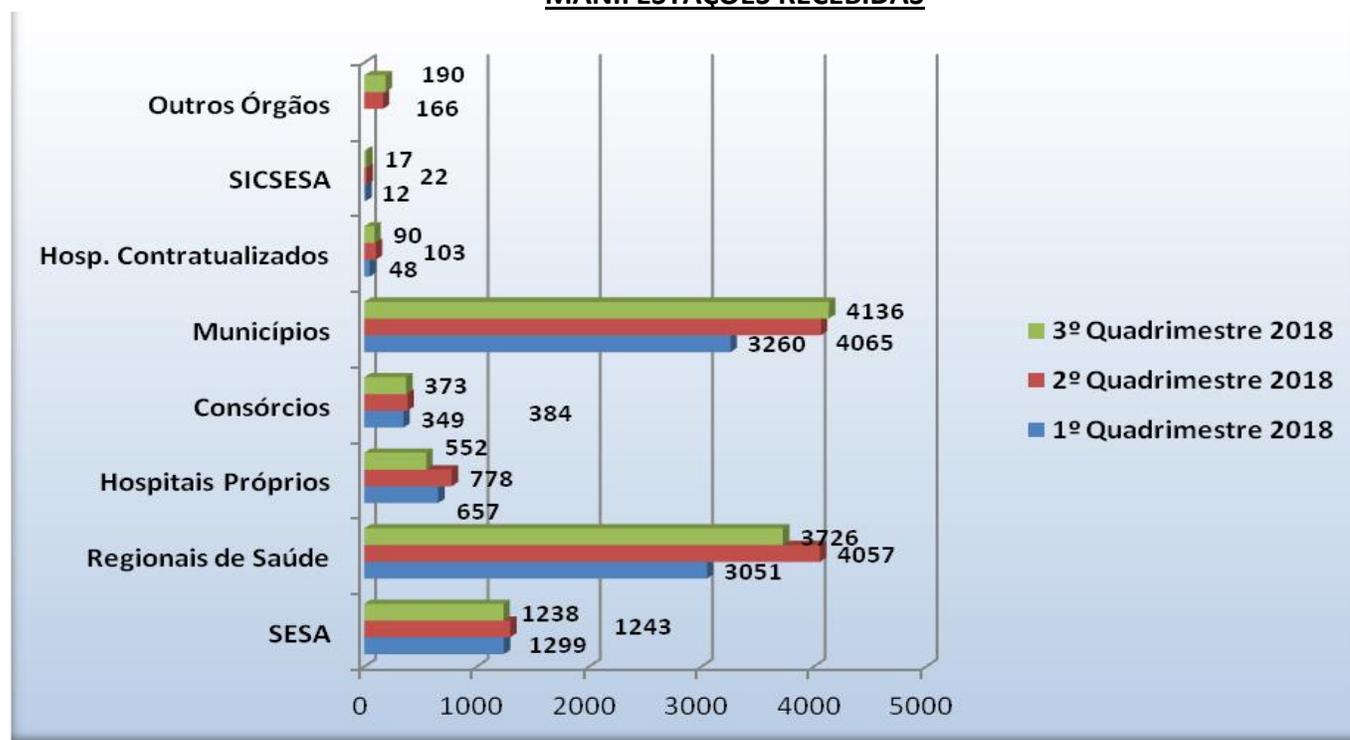
MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS NA OUVIDORIA SESA/PR, REGIONAIS DE SAÚDE, OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS E UNIDADES PRÓPRIAS, OUVIDORIAS DOS CONSÓRCIOS MUNICIPAIS DE SAÚDE, OUVIDORIAS DOS MUNICÍPIOS E NAS OUVIDORIAS DOS HOSPITAIS CONTRATUALIZADOS AO SUS, NO PERÍODO DE 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2.018.

1. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS 1º, 2º E 3º QUADRIMESTRES DE 2.018.

Ouvidoria	1º Quadrimestre 2018	2º. Quadrimestre 2018	3º Quadrimestre 2018	Total
SESA	1243	1299	1238	3780
Regionais de Saúde	3051	4057	3726	10834
Hospitais Próprios	657	778	552	1987
Consórcios Municipais	349	384	373	1106
Ouvidorias dos Municípios	3260	4065	4136	11461
Hospitais Contratualizados	48	103	90	241
SICSESA	12	22	17	51
Outros Órgãos		166	190	356
Total	8620	10874	10322	29816

Fonte: OGS/SESA – SIGO/PR

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

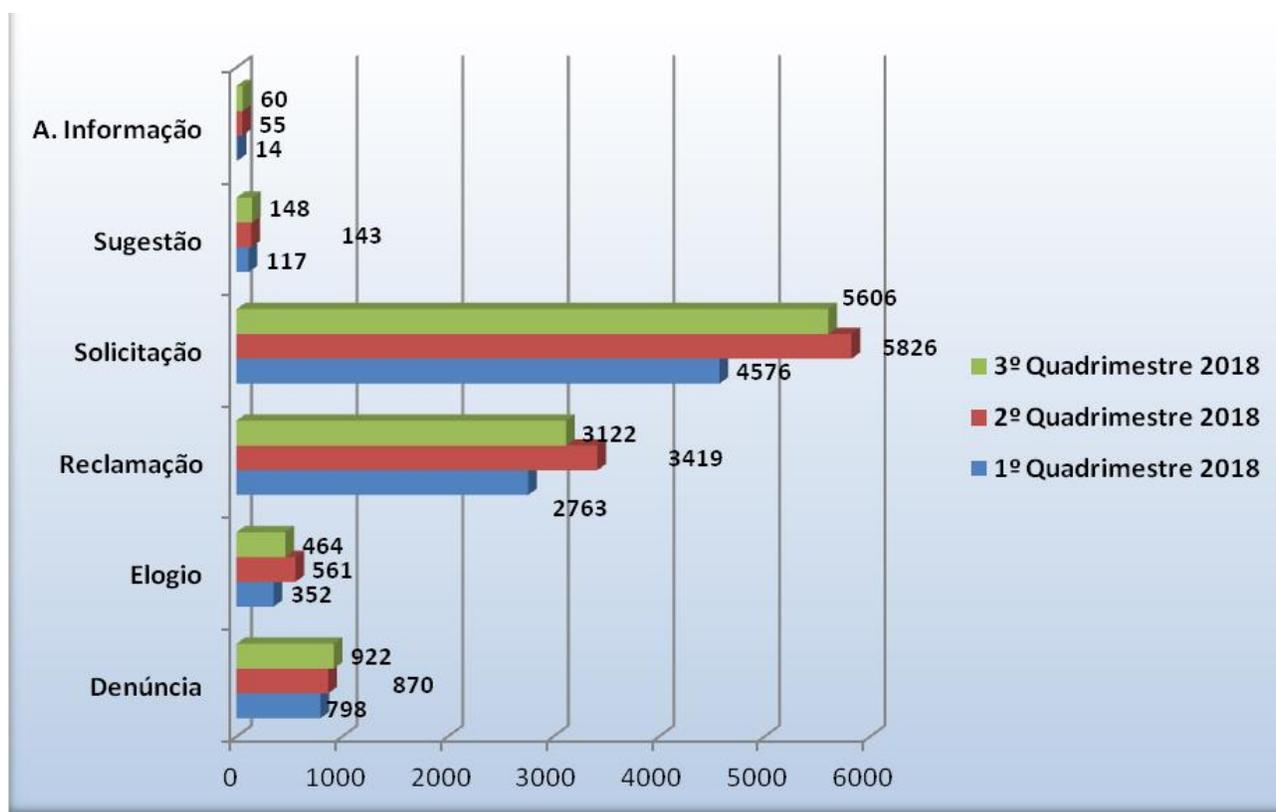


NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO ANO DE 2.018, POR QUADRIMESTRE

Período	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	A. Informação	Total
1º Quadrimestre 2018	798	352	2763	4576	117	14	8620
2º Quadrimestre 2018	870	561	3419	5826	143	55	10874
3º Quadrimestre 2018	922	464	3122	5606	148	60	10322
Total	2590	1377	9304	16008	408	129	29816

Fonte: OGS/SESA – SIGO /PR

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS X QUADRIMESTRE X NATUREZA



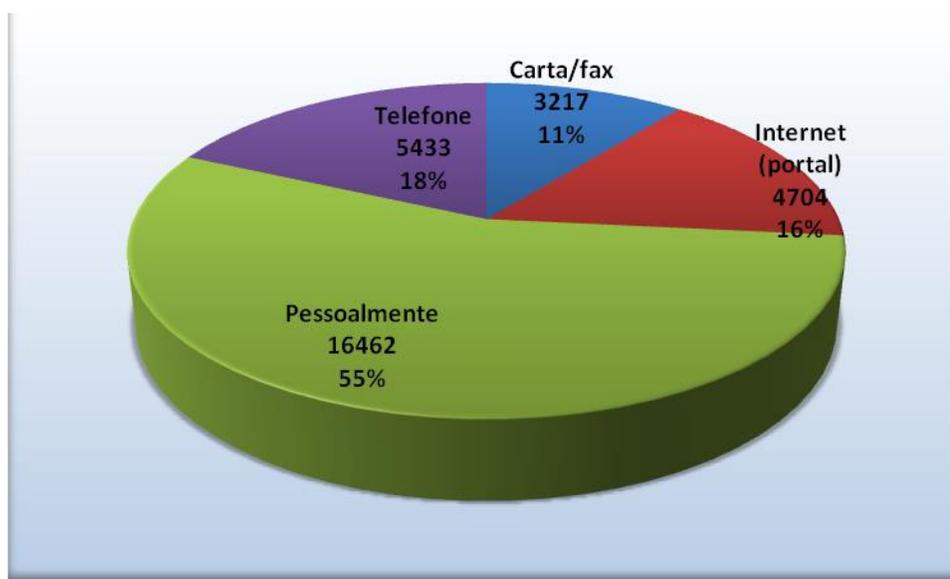
Fonte: OGS/SESA – SIGO /PR

2. DEMONSTRATIVO DOS ATENDIMENTOS À PARTIR DA FORMA DE CONTATO, NO ANO DE 2018.

Período	Carta/fax	Internet (portal)	Pessoalmente	Telefone	Total
1º Quadrimestre 2018	1024	1356	4620	1620	8620
2º Quadrimestre 2018	1177	1690	6061	1946	10874
3º Quadrimestre 2018	1016	1658	5781	1867	10322
Totais	3217	4704	16462	5433	29816

Fonte: OGS/SESA – SIGO/PR

FORMA DE CONTATO



Fonte: OGS/SESA – SIGO/PR

3. PRINCIPAIS ASSUNTOS REGISTRADOS DAS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2.018.

Assunto	Nº
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	8514
Informações na área da saúde	1186
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	1040
Assunto não pertinente a área da saúde	1037
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal.	914
Mau atendimento de profissional de saúde	801
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	791
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	788
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	781
Elogio ao Profissional de Saúde	671
Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, SADT)	560
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	530
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	513
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	426
Prontuário / Outros documentos	405
Mau atendimento de profissional de enfermagem.	404
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal	389
Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal	366
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS- Esfera Municipal	338
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual	331
Exames de Atenção Básica / Espera - Esfera Municipal	330
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	327
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	319
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal	270
Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado.	268
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	259
Prontuário / Outros documentos - Esfera Municipal	258
Tratamento Fora de Domicílio - TFD	255
Acessibilidade	253
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	245
Outras Vigilância Sanitária	241
Acessibilidade - Esfera Municipal	233
Exames de alta complexidade - solicitação	214
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	209
Inspeção VISA em terrenos baldios - Suspeita Dengue - Esfera Municipal	204

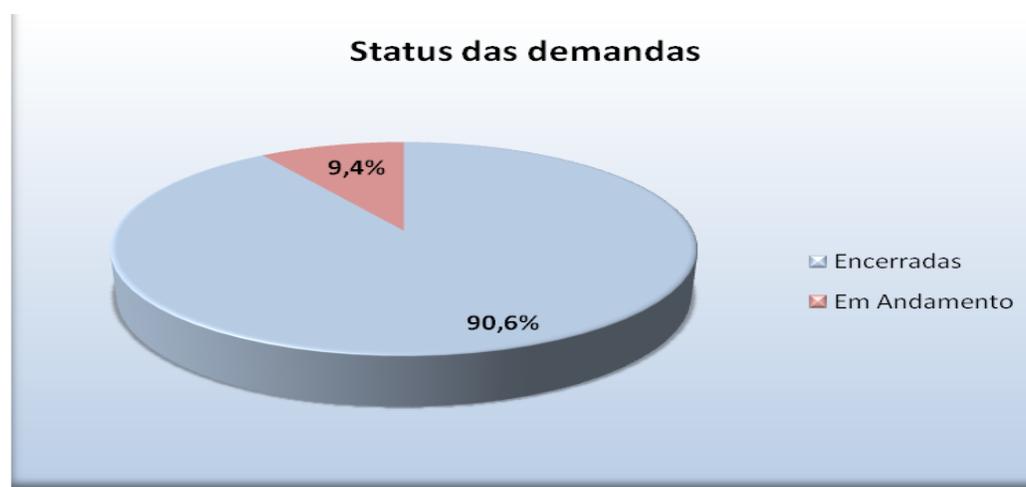
Sugestão na área da saúde	194
Central de Regulação de Leitos/Consulta	184
Mau atendimento do profissional da rede contratualizada ao SUS	182
Produtos Para Saúde/Correlatos - Esfera Estadual	166
Exames de alta complexidade - Espera - Encaminhamento esfera municipal	142
Cobrança de resposta a Documentos/Ofícios/Processos da Ouvidoria - Município	130
Equipe de Saúde da Família/ACS - Esfera Municipal.	115
Gestão de recursos humanos - Nível Estadual	114
Gestão de hospital contratualizado pelo SUS	112
Informações gerais sobre vacinas	109
Gestão de recursos humanos - Nível municipal	106
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde	103
Dengue - Esfera Municipal	102
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	101
Demais assuntos	3286
Total	29816

Fonte: OGS/SESA – SIGO /PR

4. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS DE ACORDO COM, O “STATUS” NO ANO DE 2018.

Status	Percentual
Encerradas	90,6%
Pendentes	9,4%
Total	100%

Fonte: OGS/SESA – SIGO/PR



Fonte: OGS/SESA – SIGO/PR

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS SEGUNDO OUVIDORIA, 1º, 2º E 3º QUADRIMESTRES/2018

1º Quadrimestre/2018		
Ouvidoria	No. Manifestações	Percentual
SESA	1243	14,42%
Regionais	3051	35,39%
Hospitais Próprios	657	7,62%
Consórcios Municipais	349	4,05%
Municípios	3260	37,82%
Hospitais Contratualizados ao SUS	48	0,56%
SICSESA	12	0,14%
Outros Órgãos		
TOTAL	8620	100,00%
2º. Quadrimestre/2018		
Ouvidoria	No. Manifestações	Percentual
SESA	1299	11,95%
Regionais	4057	37,31%
Hospitais Próprios	778	7,15%
Consórcios Municipais	384	3,53%
Municípios	4065	37,38%
Hospitais Contratualizados ao SUS	103	0,95%
SICSESA	22	0,20%
Outros Órgãos	166	1,53%
TOTAL	10874	100,00%
3º. Quadrimestre/2018		
Ouvidoria	No. Manifestações	Percentual
SESA	1238	11,99%
Regionais	3726	36,10%
Hospitais Próprios	552	5,35%
Consórcios Municipais	373	3,61%
Municípios	4136	40,07%
Hospitais Contratualizados	90	0,87%
SICSESA	17	0,16%
Outros Órgãos	190	1,84%
TOTAL	10322	100,00%
TOTAL ANUAL	29816	

Fonte: SESA-PR/OGS – SIGO/PR.

Nº DE MANIFESTAÇÕES X ÓRGÃOS X NATUREZA, 1º, 2º. E 3º. QUADRIMESTRES/2018

1º Quadrimestre/2018							
Ouvidorias	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Acesso inf.	Total
SESA	352	75	335	466	15		1243
Regionais	107	17	498	2418	9	2	3051
Unidades Próprias	27	121	379	90	40		657
Consórcios Municipais	9	17	125	190	8		349
Municípios	301	105	1412	1398	44		3260
Hospitais Contratualizados ao SUS	2	17	14	14	1		48
SICSESA						12	12
Outros Órgãos							
TOTAL	798	352	2763	4576	117	14	8620
2º Quadrimestre/2018							
Ouvidorias	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Acesso inf.	Total
SESA	311	31	395	551	10	1	1299
Regionais	121	22	744	3154	16		4057
Unidades Próprias	11	206	428	100	33		778
Consórcios Municipais	18	52	135	164	14	1	384
Municípios	359	204	1629	1804	63	6	4065
Hospitais Contratualizados ao SUS	2	44	35	15	6	1	103
SICSESA						22	22
Outros Órgãos	48	2	53	38	1	24	166
TOTAL	870	561	3419	5826	143	55	10874
3º Quadrimestre/2018							
Ouvidorias	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Acesso inf.	Total
SESA	325	38	368	496	10	1	1238
Regionais	116	33	574	2983	19	1	3726
Unidades Próprias	28	129	247	111	37		552
Consórcios Municipais	15	35	107	207	9		373
Municípios	371	198	1762	1742	61	2	4136
Hospitais Contratualizados ao SUS		30	21	28	11		90
SICSESA						17	17
Outros Órgãos	67	1	43	39	1	39	190
TOTAL	922	464	3122	5606	148	60	10322
TOTAL ANUAL							29816

Fonte: SESA-PR/OGS – SIGO/PR.

Nº DE MANIFESTAÇÕES X FORMA DE CONTATO, 1º, 2º E 3º QUADRIMESTRES/2018

1º Quadrimestre/2018					
Rótulos de Linha	Carta/fax	Internet (portal)	Pessoalmente	Telefone	Total Geral
SESA	19	1072	145	7	1243
Regionais	329	154	2020	548	3051
Unidades Próprias	371	14	235	36	657
Consórcios Municipais	50	12	270	17	349
Municípios	246	91	1912	1012	3260
Hospitais Contratualizados ao SUS	9	1	38		48
SICSESA					12
Outros Órgãos					
TOTAL	1024	1356	4620	1620	8620
2º Quadrimestre/2018					
Rótulos de Linha	Carta/fax	Internet (portal)	Pessoalmente	Telefone	Total Geral
SESA	10	1181	102	6	1299
Regionais	255	179	2967	656	4057
Unidades Próprias	376	18	295	89	778
Consórcios Municipais	74	34	259	17	384
Municípios	429	137	2376	1123	4065
Hospitais Contratualizados ao SUS	32	3	62	6	103
SICSESA		22			22
Outros Órgãos	1	116		49	166
TOTAL	1177	1690	6061	1946	10874
3º Quadrimestre/2018					
Rótulos de Linha	Carta/fax	Internet (portal)	Pessoalmente	Telefone	Total Geral
SESA	8	1121	87	22	1238
Regionais	280	144	2715	587	3726
Unidades Próprias	249	10	265	28	552
Consórcios Municipais	61	16	274	22	373
Municípios	381	199	2436	1120	4136
Hospitais Contratualizados ao SUS	37	3	3	47	90
SICSESA		17			17
Outros Órgãos		148	1	41	190
TOTAL	1016	1658	5781	1867	10322
TOTAL ANUAL					29816

Fonte: SESA-PR/OGS – SIGO/PR.