

Ouvidoria Geral da Saúde SESA/Paraná

Relatório Gerencial
2º Quadrimestre - 2017



Sumário

APRESENTAÇÃO	3
INTRODUÇÃO	4
1. Perfil dos manifestantes.....	5
2. Dados das manifestações.....	8
3. Tipificação das manifestações.....	16
4. Conclusão das manifestações.....	37
5. Lei de Acesso à Informação - SIC	40

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do SUS recebe manifestações de usuários do estado do Paraná, registra e encaminha as demandas acolhidas aos órgãos competentes para resolução e posterior resposta aos cidadãos, e dissemina informações em saúde.

Os canais de entrada de manifestações disponibilizados são:

- Telefone 0800;
- Internet – Portal da Secretaria de Estado da Saúde;
- Atendimento Presencial;
- Correspondência.

O presente Relatório Gerencial apresenta informações das manifestações recebidas entre os meses de maio e agosto do ano de 2017, na Ouvidoria Geral do SUS do Paraná e sua rede composta pelas Regionais de Saúde, Hospitais e Unidades Próprias, Consórcios Intermunicipais de Saúde e Municípios que já aderiram ao sistema SIGO.

Vislumbrando o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS, buscamos traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta Ouvidoria durante o período em pauta.

O sistema que possibilita a captação e extração de dados gerenciais é o SIGO- Sistema Integrado de Ouvidorias, onde todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria do SUS, por meio dos canais de entrada, são registradas, e posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida, são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e posterior envio de parecer a esta e resposta aos cidadãos.

O Relatório Gerencial tem por objetivo fornecer o levantamento e análise dos dados acerca das manifestações registradas, visando subsidiar gestores na tomada de suas decisões, bem como instrumento potencialmente capaz de proporcionar um direcionamento de ações políticas e estratégicas.

Curitiba, novembro 2017.

OLIVA PACHECO VASCONCELLOS
Ouvidora Geral da Saúde-SESA/PR

INTRODUÇÃO

Com o objetivo de divulgar informações que subsidiem as ações na área da saúde, a Ouvidoria Geral do Estado do Paraná apresenta o Relatório quadrimestral, com dados quali-quantitativo das demandas recebidas em sua rede.

Apresentamos neste Relatório, dados referentes às manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do SUS/SESA/PR, Ouvidorias das Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais e Unidades Próprias, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde, no 2º quadrimestre do ano de 2.017, as quais totalizam 6.920 registros que serão detalhados no decorrer do Relatório.

Foram registradas 1.041 manifestações na Ouvidoria Geral do SUS/SESA/PR, 3.058 manifestações nas Ouvidorias Regionais de Saúde, 808 nas Ouvidorias dos Hospitais e Unidades Próprias, 300 nas Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e 1.708 nas Ouvidorias Municipais de Saúde que compõem o Sistema Informatizado SIGO.

Referente à Lei de Acesso à Informação recebemos 05 solicitações através do portal da Ouvidoria

Os dados deste relatório é a compilação dos Relatórios das respectivas ouvidorias que estão em rede com o Sistema Informatizado SIGO, permitindo nos relatórios individuais apontar à administração pública as melhorias e/ou mudanças necessárias com vistas à prestação dos serviços do SUS com qualidade.

1. Perfil dos manifestantes

Trata-se do demonstrativo do perfil do público a que se refere a manifestação, nos atendimentos registrados na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais Próprios, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde.

Tabela 1 – Percentual das manifestações por perfil - 2º Quadrimestre 2017:

Perfil do público demandante	
Cidadão	86,03%
Anônimo	7,20%
Profissional de Saúde	2,15%
Ministério Público	2,00%
Sigiloso	1,98%
Prestador de Serviço	0,32%
Não informado	0,13%
Órgãos Públicos	0,12%
Outros	0,08%
Total	100%

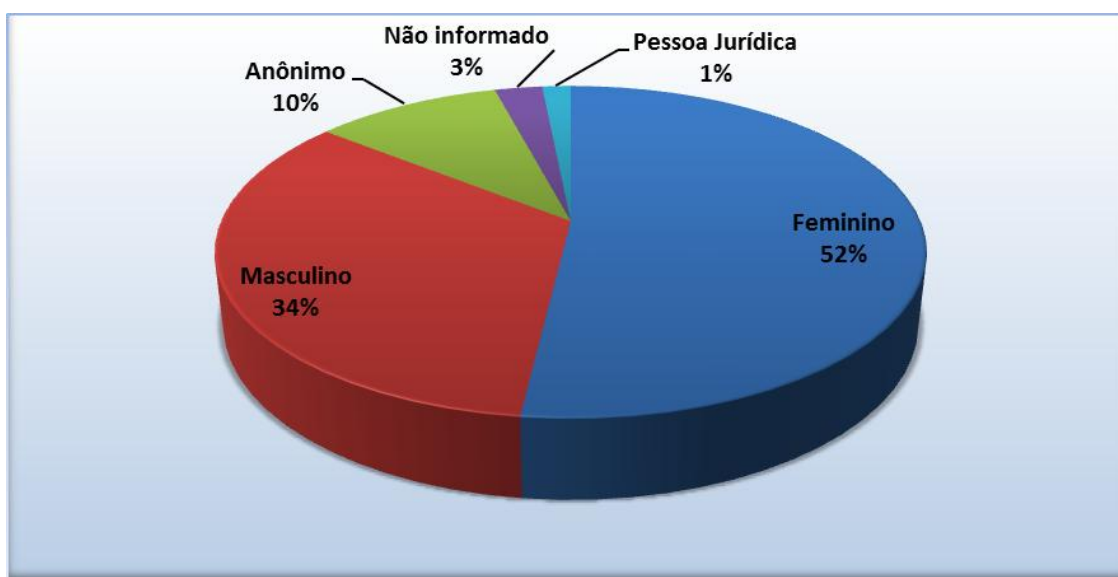
Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Com relação ao perfil do demandante nas Ouvidorias do SUS do estado do Paraná, observa-se que, 86,03% das manifestações foram realizadas por cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde; sendo seguido por demandas anônimas com 7,20%.

As manifestações registradas sob o anonimato, na sua maioria são denúncias e/ou reclamações de dirigentes/chefias, (improbidade, assédio aos servidores, má gestão, conflito entre servidores, entre outras).

Todas as denúncias e/ou reclamações graves são abertos processos para averiguações sumarias e caso aponte procedência, são abertos processos administrativos.

Gráfico 1 – Percentual das manifestações por Sexo - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

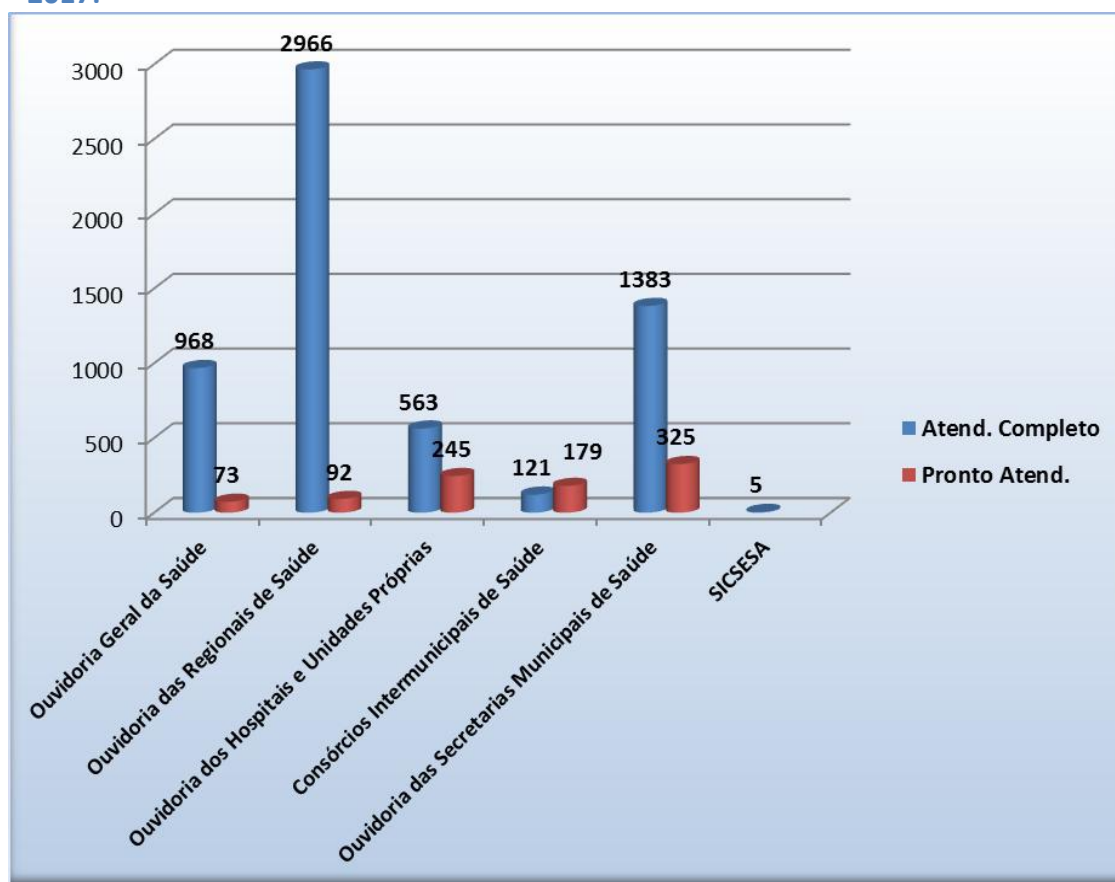
No 2º Quadrimestre de 2017, a maior parte do público demandante que se identificou é do sexo feminino, alcançando o total de 52%, enquanto 34% são do sexo Masculino. 13% prefeririam não se identificar e 1% de demandas foi realizada por empresas.

Tabela 2 – Número de manifestações por tipo de atendimento - 2º Quadrimestre 2017:

Órgão	Atendimento Completo	Pronto Atendimento	Total
Ouvidoria Geral da Saúde	968	73	1041
Ouvidoria das Regionais de Saúde	2966	92	3058
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	563	245	808
Consórcios Intermunicipais de Saúde	121	179	300
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	1383	325	1708
SICSESA	5		5
Total geral	6006	914	6920

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Gráfico 2 – Número de manifestações por tipo de atendimento - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

As Ouvidorias do SUS no estado do Paraná são orientadas para o registro de todas as manifestações dos cidadãos que chegarem até elas.

Existem duas formas de registro, o Pronto Atendimento onde o próprio Ouvidor fornece a resposta para o cidadão, por se tratar de uma informação que a Ouvidoria já possui, e o Atendimento Completo, onde o Ouvidor recebe a manifestação, encaminha para o setor competente pela resposta e quando finalizada, envia a resposta para o cidadão.

No segundo quadrimestre de 2017, 6.006 manifestações necessitaram das respostas de outros setores, enquanto 914 foram informações dadas pelo próprio Ouvidor no momento do atendimento.

A maioria dos registros de Pronto Atendimento poderia ser informada aos cidadãos no próprio local de atendimento: UBS, Postos de Saúde, consultórios médicos e hospitais que realizam atendimento ao SUS.

2. Dados das manifestações

Trata-se do detalhamento dos dados das manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais Próprios, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde.

Tabela 3 – Número de manifestações por Ouvidorias do SUS - 2º Quadrimestre 2017:

Ouvidorias	No. Manifestações	Percentual
Ouvidoria SESA	1041	15,04%
Ouvidoria das Regionais de Saúde	3058	44,19%
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	808	11,68%
Ouvidoria dos Consórcios Intermunicipais de Saúde	300	4,34%
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	1708	24,68%
SICSESA	5	0,07%
Total	6920	100%

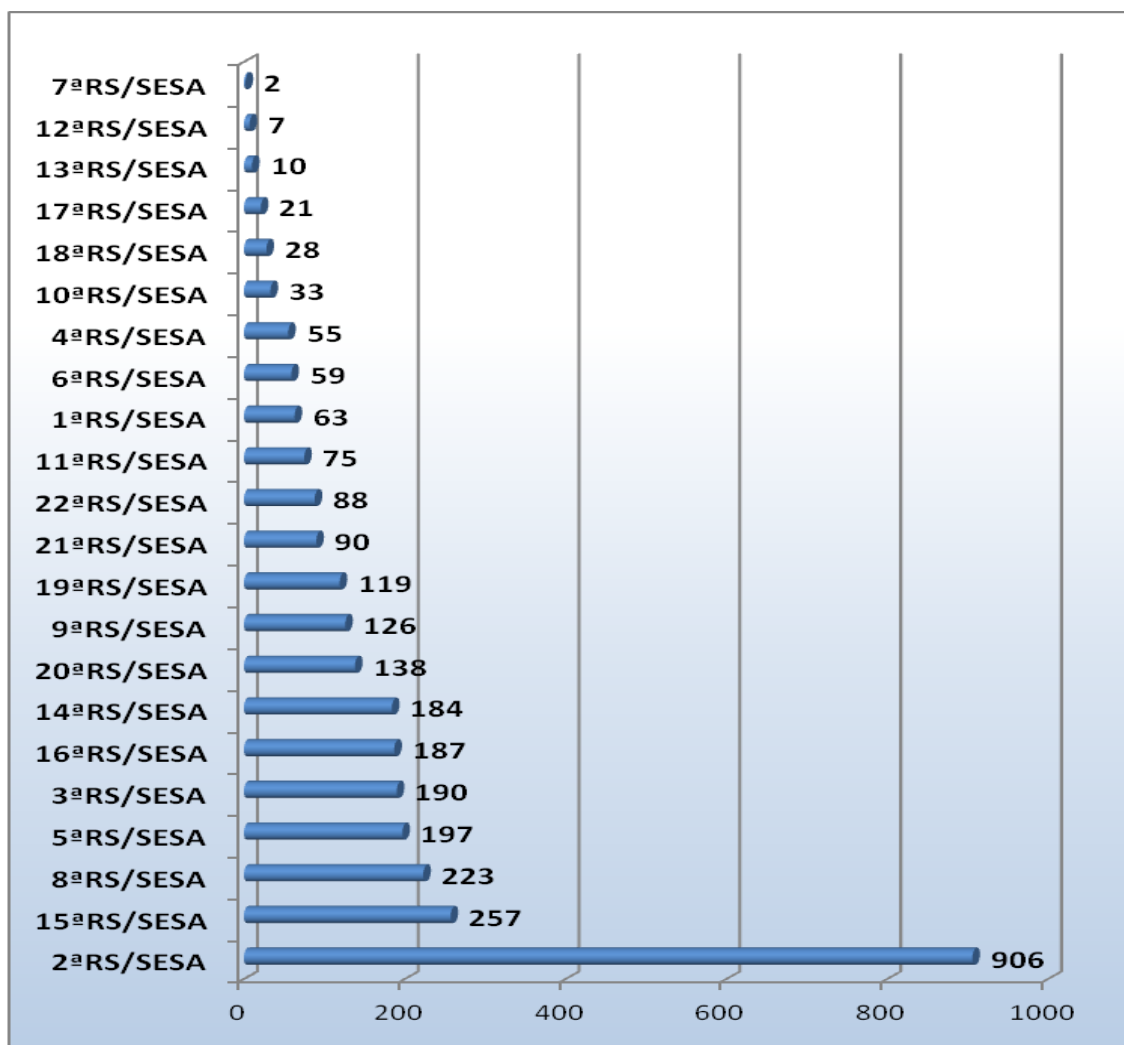
Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Os números acima apresentados representam as ouvidorias que estão ativas e interligadas ao Sistema Integrado de Ouvidorias- SIGO.

No final do ano de 2015, o SIGO foi disponibilizado para 25 municípios que cumpriam com os critérios da Deliberação CIB nº 42/12. No ano de 2016, foram capacitados para utilização do SIGO 06 municípios. No 1º quadrimestre de 2017 foram capacitados 14 municípios e no 2º quadrimestre 22 municípios. Estaremos implantando o SIGO em outros municípios com vistas a estabelecer uma rede de ouvidorias no Paraná.

A Ouvidoria Geral da Saúde registrou no período 1041 manifestações, enquanto as 22 Ouvidorias das Regionais de Saúde tiveram 3.058 registros. Os registros dos Hospitais e Unidades Próprias totalizaram **808**, Consórcios Intermunicipais de Saúde em **300 registros**, e as Ouvidorias Municipais de Saúde somam **1.708** registros. No Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/SESA, foram **05** solicitações.

Gráfico 3 – Número de manifestações por Regionais de Saúde - 2º Quadrimestre 2017:

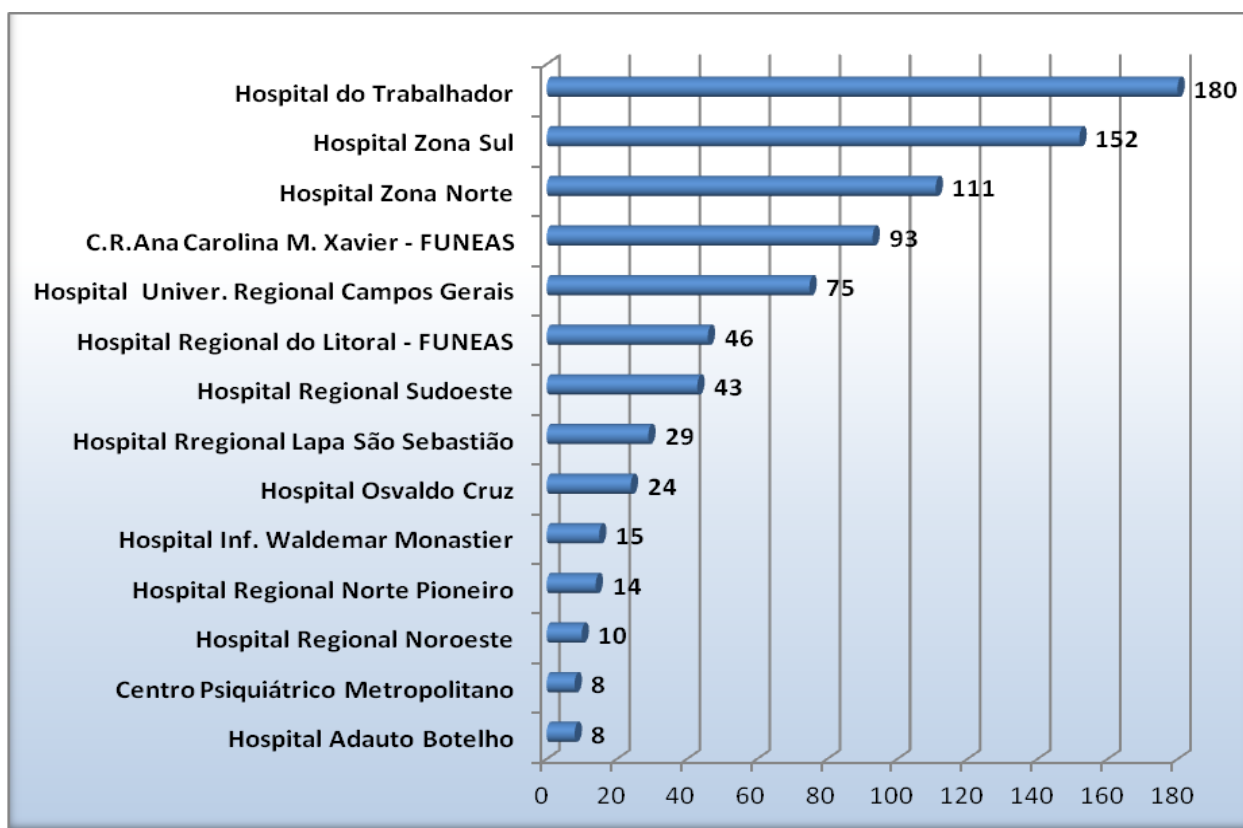


Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Das 3.058 manifestações acolhidas pelas Ouvidorias das Regionais de Saúde no 2º quadrimestre de 2017, 906 foram registradas pela 2ª Regional de Saúde Metropolitana de Curitiba, obtendo 30% de todos os registros, seguida pela 15ª Regional de Saúde de Maringá; 08ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão e 05ª Regional de Saúde Guarapuava.

A diferença na quantidade de manifestações está relacionada com o número da população, segundo dados do IBGE no censo realizado em 2010, a 2ª RSM possui um total de 3.223.836 habitantes, ou seja 31% de toda a população do Estado (10.444.526 hab.).

Gráfico 4 – Número de manifestações por Unidades e Hospitais Próprios do Estado - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

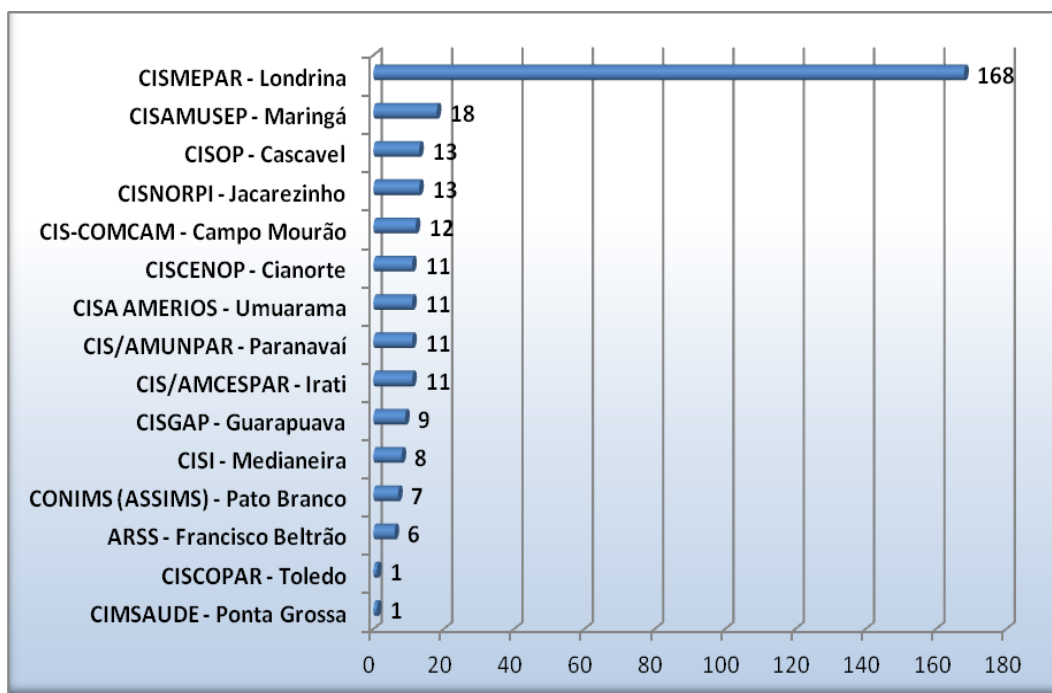
No 2º quadrimestre de 2017, o estado do Paraná contou com 14 Ouvidorias ativas em Hospitais e Unidades Próprias do Estado.

Sobre as Unidades Próprias, temos o CRAID – Centro Regional de Atendimento Integrado ao Deficiente, que está inserido como sub-rede da 2ª Ouvidoria Regional de Saúde. O Centro Psiquiátrico Metropolitano – CPM e o HEMEPAR – Centro de Hematologia e Hemoterapia do Paraná implantaram ouvidoria no 2º quadrimestre. Desta forma, a SESA/PR avança na garantia de comunicação do usuário com a administração na área da saúde, onde o cidadão terá sua demanda resolvida em um tempo muito menor.

O gráfico 4 apresenta o número de manifestações que foram registradas através destas Ouvidorias, onde o maior número de atendimentos ocorreu no Hospital do Trabalhador em Curitiba, e menor número de procura pela Ouvidoria no Hospital Adauto Botelho, em Pinhais.

A Ouvidoria da FUNEAS não registrou manifestação neste quadrimestre.

Gráfico 5 – Número de manifestações nos Consórcios Intermunicipais de Saúde - 2º Quadrimestre 2017:

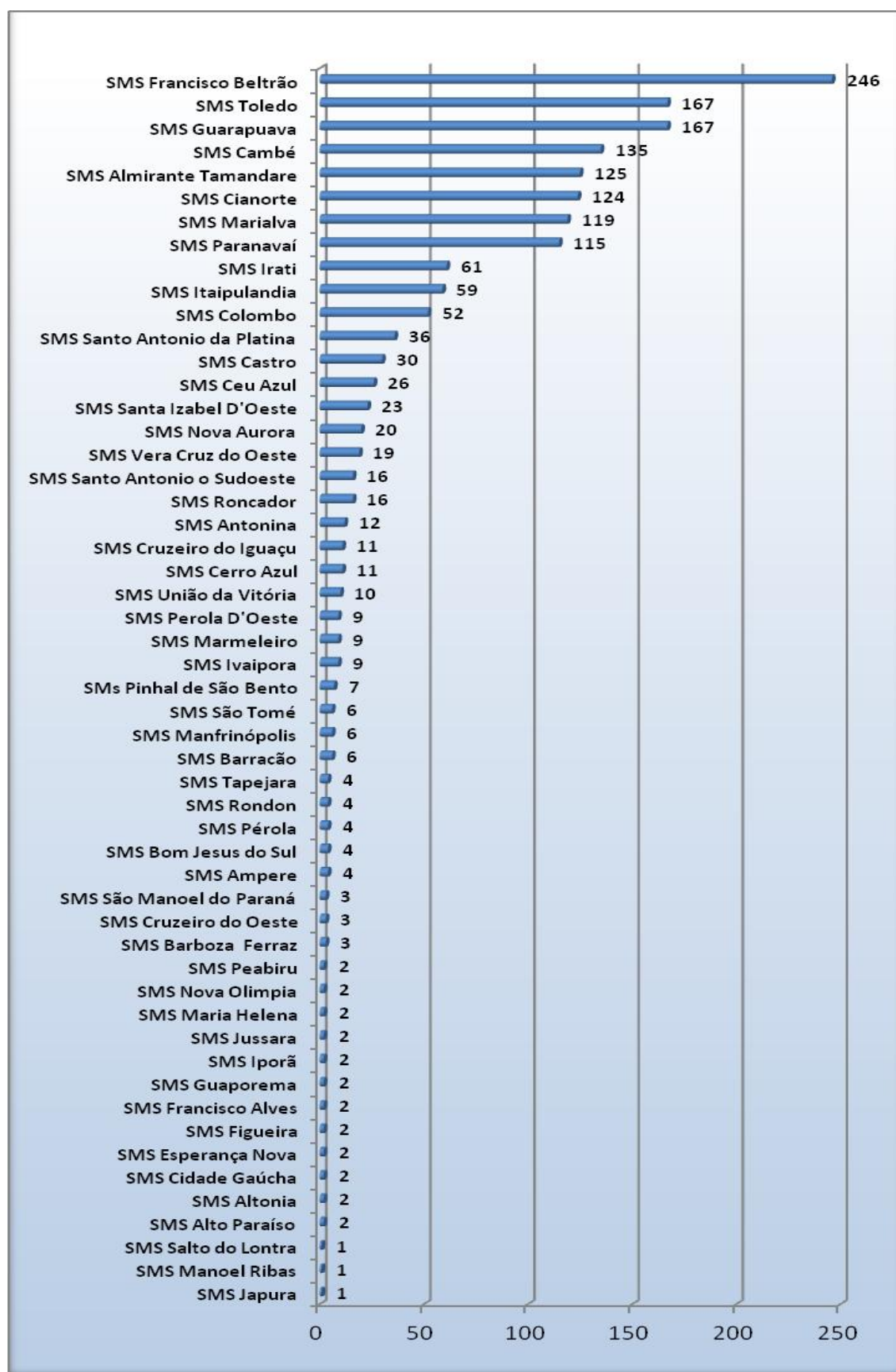


Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Da mesma forma que o apresentado na informação anterior, possuímos Ouvidorias nos Consórcios Intermunicipais de Saúde. O estado possui Ouvidorias nos 21 Consórcios Intermunicipais de Saúde, apenas 15 delas tiveram demandas cadastradas no 2º quadrimestre de 2017, sendo o mais demandado neste período o CISMEDPAR, no município de Londrina, com 168 manifestações, e o menos demandado o CIMSAUDE, com 1 manifestação.

Muitas vezes, a diferença de número de manifestações entre as Ouvidorias pode ser explicada por suas peculiaridades regionais, sendo uma diferente da outra. A OGS orienta a divulgação das Ouvidorias junto ao cidadão.

Gráfico 6 – Número de manifestações por Ouvidorias Municipais de Saúde que utilizam o SIGO - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Considerando que a OGS busca estabelecer uma rede forte, que gere credibilidade ao cidadão, desde o final do ano de 2015, o sistema informatizado SIGO foi disponibilizado para 63 municípios que cumprem com os critérios da Deliberação CIB nº 42/12, destes, 53 Ouvidorias Municipais de Saúde registraram manifestações no 2º quadrimestre.

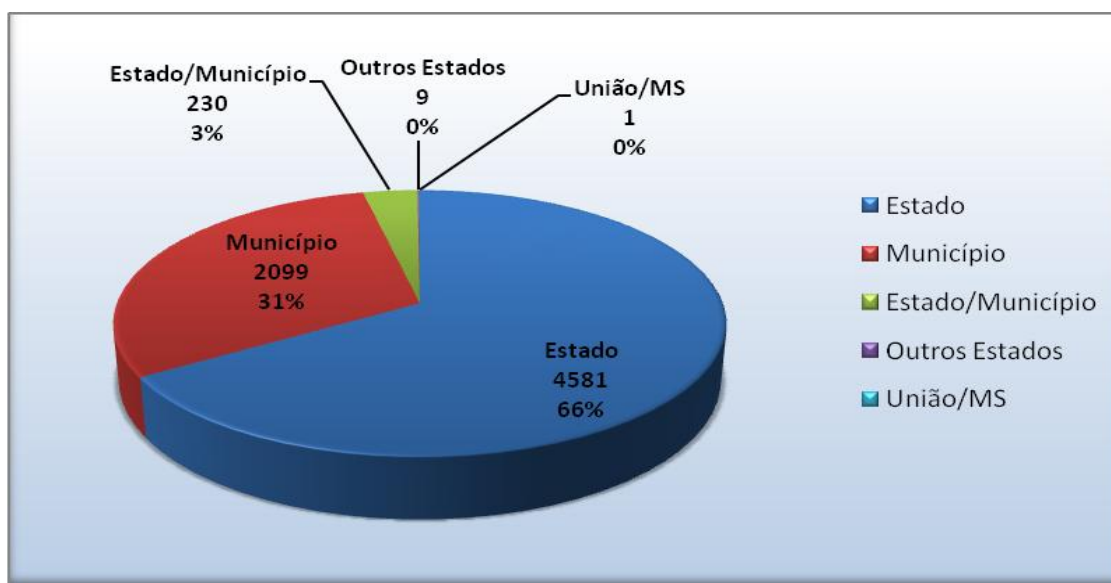
Neste quadrimestre, o município de Francisco Beltrão, pertencente a 8ª Regional de Saúde, foi o município com maior número de manifestações, sendo 246, ou seja 14% das demandas municipais, seguida por Toledo e Guarapuava com 9,7% cada uma, Cambé com 7,9% e Almirante Tamandaré com 7,3%. Todos os outros municípios somam 50,8%. O número de manifestações registradas retrata tanto a população dos municípios como pode apontar que a ouvidoria não está divulgando seus serviços ao cidadão.

Tabela 4 – Competência das manifestações por esfera de responsabilidade - 2º Quadrimestre 2017:

Competência	Nº	Percentual
Estado	4581	66,20%
Município	2099	30,33%
Estado/Município	230	3,32%
Outros Estados	9	0,13%
União/MS	1	0,01%
Total geral	6920	100,00%

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Gráfico 7 – Número de manifestações por esfera de responsabilidade - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Através dos dados coletados nas manifestações, é possível a compreensão da competência de cada demanda, tendo em vista o assunto demandado.

Através da divulgação e orientação da população, foi possível diminuir a quantidade de demandas de competência municipal, que dão entrada na OGS, Regionais de Saúde, Hospitais e Unidades Próprias e Consórcios Intermunicipais.

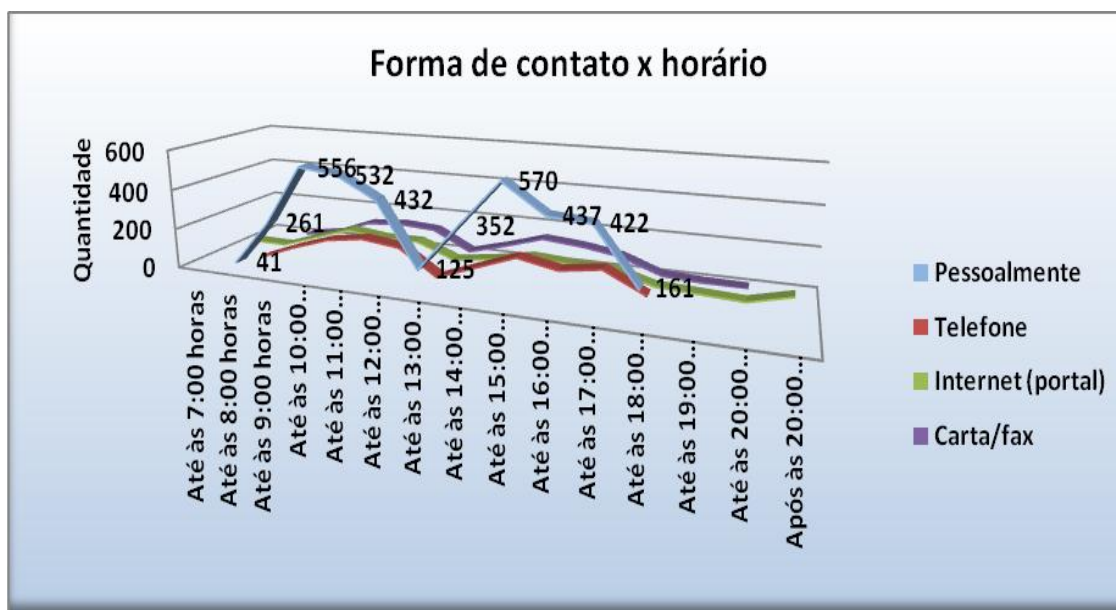
No primeiro quadrimestre de 2017, 66% foram de competência estadual, enquanto 31% de competência municipal. Isso demonstra a facilidade do usuário do sistema público em solucionar sua demanda no local em que ocorre.

Tabela 5 – Número de manifestações por forma de contato - 2º Quadrimestre 2017:

Órgão	Forma de Contato				
	Carta/fax	Internet (portal)	Pessoalmente	Telefone	Total
Ouvidoria SESA	8	755	118	160	1041
Ouvidoria das Regionais de Saúde	250	98	2377	333	3058
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	472	5	286	45	808
Consórcios Intermunicipais de Saúde	25	17	243	15	300
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	131	103	865	609	1708
SICSESA		5			5
Total geral	886	983	3889	1162	6920

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Gráfico 8- Número de manifestações por forma e horário de contato - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

A OGS busca oferecer o maior número possível de canal de comunicação com a população, para que o acesso sejam amplo e fácil.

A forma de contato que mais registrou atendimento neste quadrimestre foi o atendimento presencial, com 56% dos atendimentos na ouvidorias regionais de saúde, seguido pelo atendimento via telefone com 17%, conforme apresentado na tabela nº 5 e gráfico nº 8.

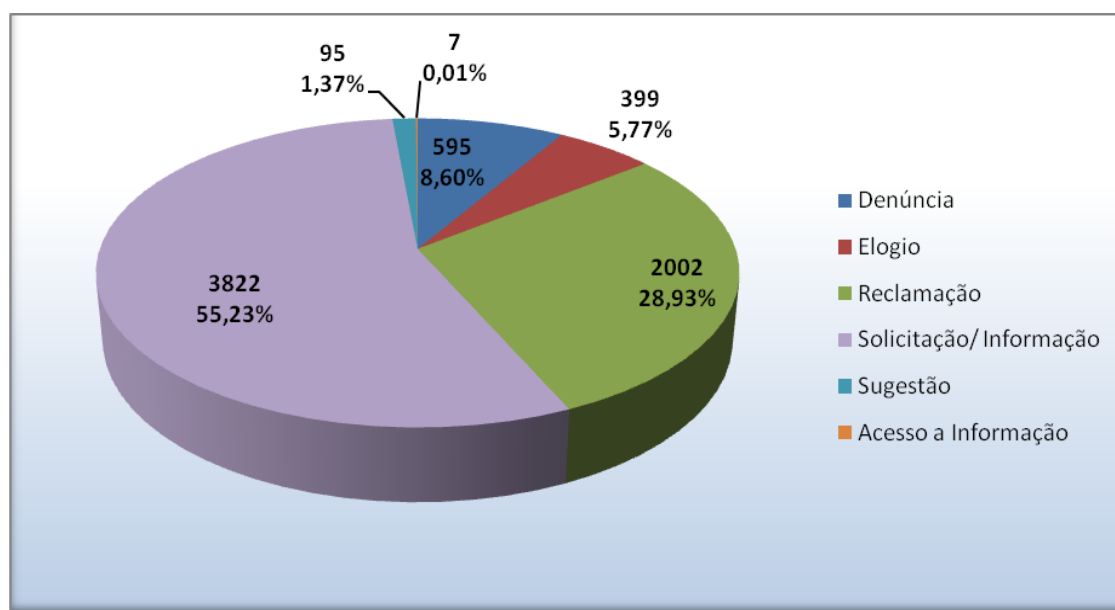
Os horários mais utilizados são os atendimentos presenciais entre 8h e 12h e 14h até as 17h, coincidindo com o horário de atendimento das ouvidorias.

Tabela 6 – Número de manifestações por natureza de atendimento - 2º Quadrimestre 2017:

Órgão	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação/ Informação	Sugestão	A.Informação	Total
Ouvidoria SESA	310	16	258	445	12		1041
Ouvidoria das Regionais de Saúde	101	19	354	2576	7	1	3058
Ouvidoria dos Hospitais e Unidades Próprias	21	216	448	83	40		808
Ouvidoria dos Consórcios Intermunicipais de Saúde	11	20	92	168	9		300
Ouvidoria das Secretarias Municipais de Saúde	152	128	850	550	27	1	1708
SICSESA						5	5
Total geral	595	399	2002	3822	95	7	6920

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Gráfico 9 - Manifestações por natureza de atendimento - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Seguindo a mesma tendência dos relatórios anteriores, no período do 2º quadrimestre de 2017, as solicitações foram as manifestações mais registradas, com um total de 3.822 (55,23%), seguida de reclamações com 2.002 (28,93%), denúncias com 595 (8,60%) e elogios 399 (5,77%). Com os dados apresentados somados aos assuntos das manifestações, os gestores podem perceber os anseios dos cidadãos, analisando as propostas que satisfazem e quais necessitam de melhorias.

3. Tipificação das manifestações

Trata-se dos assuntos utilizados nas manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, Ouvidorias Regionais de Saúde, Ouvidorias dos Hospitais Próprios, Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde e Ouvidorias Municipais de Saúde.

Tabela 7 - Manifestações registradas na OGS/SESA segundo o grupo de assuntos - 2º Quadrimestre 2017:

Assuntos - SESA	
Gestão Municipal	199
Assistência a Saúde	193
Assistência Farmacêutica	186

Recursos Humanos	161
Informação em Saúde	82
Gestão Estadual	80
Vigilância Sanitária	64
Vigilância em Saúde	32
Comunicação	14
Ouvidoria	10
Não pertinentes	9
Infra-estrutura em Saúde	6
Assuntos Não Pertinentes	4
Vigilância Ambiental	1
Total Geral	1041

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Tabela 8 - Manifestações registradas na OGS/SESA segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 2º Quadrimestre 2017:

Assuntos - SESA	
Gestão Municipal	199
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	160
Gestão de hospital contratualizado pelo SUS - Esfera Municipal(pactuação)	13
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	5
Outros assuntos	21
Assistência a Saúde	193
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal	33
Produtos Para Saúde/Correlatos - Esfera Estadual	30
Acessibilidade - Esfera Municipal	25
Outros assuntos	105
Assistência Farmacêutica	186
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	95
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	35
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	26
Outros assuntos	30
Recursos Humanos	161
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	22
Mau atendimento de profissional de saúde	20
Gestão de recursos humanos - Nível Estadual	19
Outros assuntos	100

Informação em Saúde	82
Informações na área da saúde	64
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	16
Informações gerais na área de saúde / Material Informativo	2
Gestão Estadual	80
Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado	60
Gestão de hospital contratualizado pelo SUS	4
Gestão da Secretaria de Estado da Saúde - SESA	3
Outros assuntos	13
Vigilância Sanitária	64
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	47
Inspeção VISA em terrenos baldios - Suspeita Dengue - Esfera Municipal	11
Abatedouros/Vigilância Sanitária	3
Outros assuntos	3
Vigilância em Saúde	32
Informações gerais sobre vacinas	17
Doação de sangue Hemoderivados	7
Informações/orientações vacina influenza	3
Outros assuntos	5
Comunicação	14
Sugestão na área da saúde	6
Legislação, Direitos e Deveres	3
Cursos e/ou eventos da Escola de Saúde Pública do PR/Centro Formador	3
Cursos/Eventos/Campanhas/Seminários - SESA	2
Ouvidoria	10
Cobrança de resposta a Documentos/Ofícios/Processos da Ouvidoria - Estado	6
Elogio ao profissional da Ouvidoria	2
Mau atendimento na Ouvidoria de Saúde	1
Cobrança de resposta a Documentos/Ofícios/Processos da Ouvidoria - Município	1
Não pertinentes	9
Ocorrências de outros estados	9
Infra-estrutura em Saúde	6
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	6
Assuntos Não Pertinentes	4
Assunto não pertinente a área da saúde	3
SAS - Sistema de Assistência à Saúde	1
Vigilância Ambiental	1

Dengue - Esfera Municipal	1
Total Geral	1041

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando analisados os 5 primeiros assuntos mais demandados na Ouvidoria Geral da Saúde/SESA/PR, é verificado que, no Grupo de Gestão Municipal, com 199 (19%) manifestações o principal assunto é de competência da Gestão de Secretário Municipal de Saúde, reforçando assim a importancia da implantação das Ouvidorias Municipais de Saúde, conforme Deliberação CIB 042/2012.

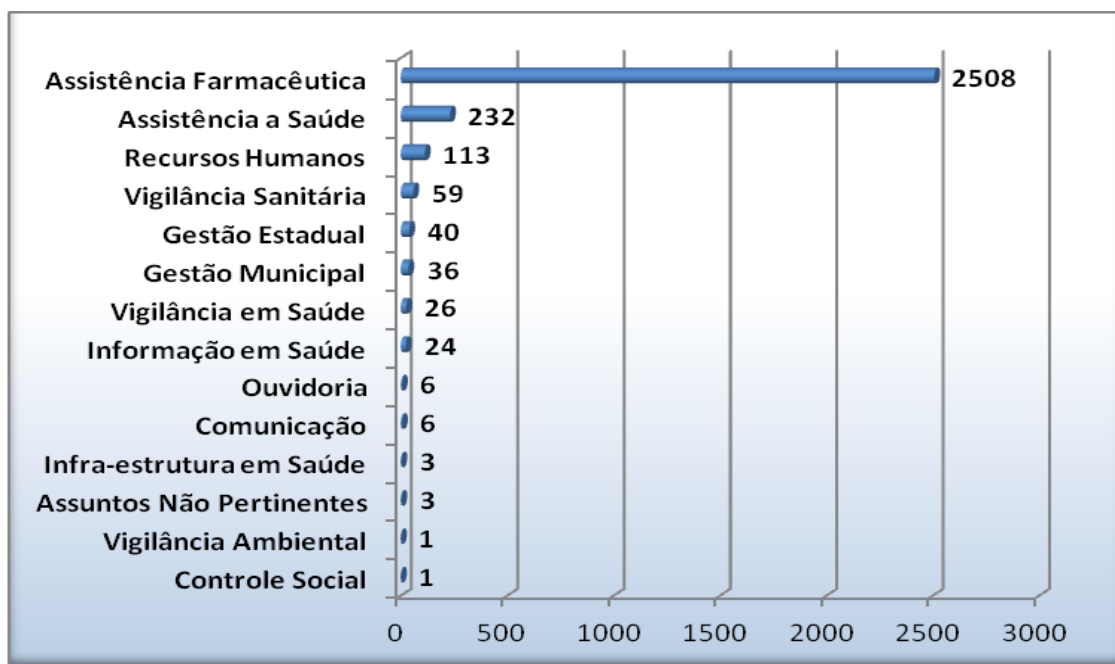
No grupo de **Assistência a Saúde**, 193 (18%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Municipal com 33 registros, Produtos Para Saúde/Correlatos - Esfera Estadual com 30 registros, e Acessibilidade - Esfera Municipal com 25 registros.

No grupo de **Assistência Farmacêutica**, 186 (17%) manifestações, os assuntos mais demandados foram os de solicitações de Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual, com 95 demandas, 35 para Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual e 26 referente a Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual.

No grupo de **Recursos Humanos**, 161 (15%) manifestações, foram 22 registros de Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal, 20 sobre Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual e 19 com Gestão de Recursos Humanos - Nível Estadual.

No grupo de **Informação em Saúde**, 82 (8%) manifestações, foram 64 registros de Informações na área da saúde - Esfera Estadual, 16 sobre Informações na área da saúde - Esfera Municipal e 02 sobre Informações gerais na área de saúde / Material Informativo.

Gráfico 10 - Manifestações registradas nas Regionais de Saúde segundo o grupo de assuntos - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Tabela 9 - Manifestações registradas nas Regionais de Saúde segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 2º Quadrimestre 2017:

Assuntos - Regionais de Saúde	
Assistência Farmacêutica	2508
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	2222
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	126
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	110
Outros assuntos	50
Assistência a Saúde	232
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	66
Produtos Para Saúde/Correlatos - Esfera Estadual	38
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	22
Outros assuntos	106
Recursos Humanos	113
Mau atendimento de profissional de saúde	27
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal	12
Gestão de recursos humanos - Nível municipal	12
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	62
Outros assuntos	

Vigilância Sanitária	59
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	22
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	15
Outras Vigilância Sanitária	14
Outros assuntos	8
Gestão Estadual	40
Gestão de Diretor Regional de Saúde - SESA	10
Gestão de hospital contratualizado pelo SUS	8
Prontuário / Outros documentos	7
Outros assuntos	15
Gestão Municipal	36
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	21
Gestão de hospital contratualizado pelo SUS - Esfera Municipal(pactuação)	4
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	3
Outros assuntos	8
Vigilância em Saúde	26
Informações gerais sobre vacinas	14
Suspeita de dengue - Esfera Municipal	4
Doação de sangue Hemoderivados	4
Outros assuntos	4
Informação em Saúde	24
Informações na área da saúde	18
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	6
Comunicação	6
Sugestão na área da saúde	3
Legislação, Direitos e Deveres	2
Informação de Andamento de processos administrativos SESA/PR	1
Ouvidoria	6
Elogio ao profissional da Ouvidoria	3
Mau atendimento na Ouvidoria de Saúde	2
Cobrança de resposta a Documentos/Ofícios/Processos da Ouvidoria - Estado	1
Assuntos Não Pertinentes	3
SAS - Sistema de Assistência à Saúde	3
Infra-estrutura em Saúde	3
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	3
Controle Social	1
Participação Social/Conselho de Saúde	1

Vigilância Ambiental	1
Dengue - Esfera Municipal	1
Total Geral	3058

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Os 5 primeiros assuntos mais demandados nas Ouvidorias das Regionais de Saúde são: Grupo de **Assistência Farmacêutica**, com 2508 (82%) manifestações, com 2222 solicitações de Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual, 126 manifestações sobre Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual e 110 de Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia.

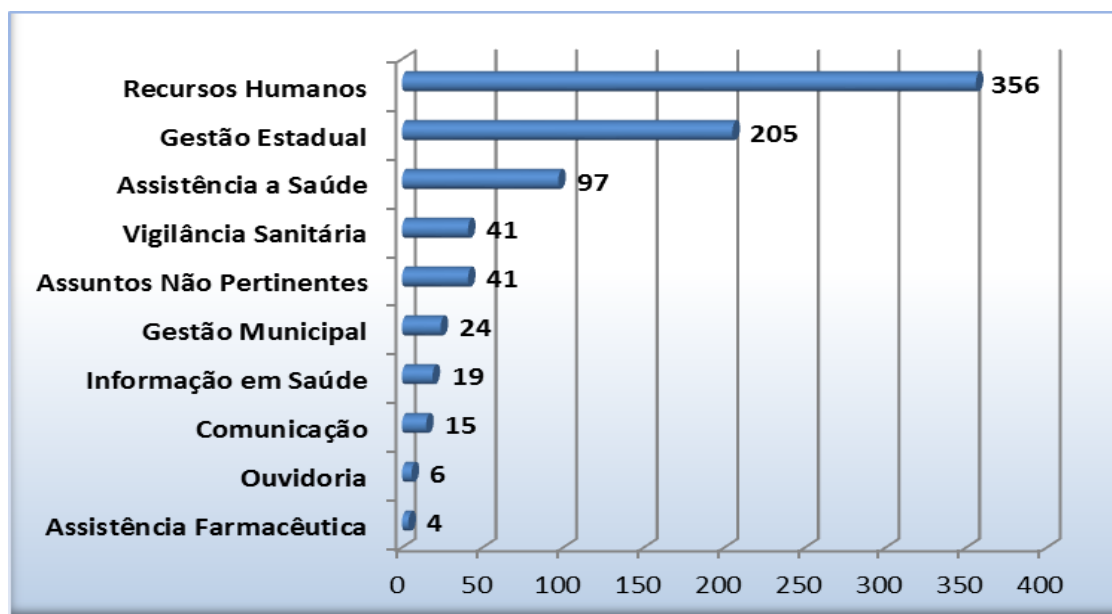
No grupo de **Assistência a Saúde**, 232 (7,5%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Acesso aos serviços hospitalares (internamento, cirurgia, SADT)- Esfera Estadual, com 66 registros, Produtos Para Saúde/Correlatos - Esfera Estadual, com 38 registros, e Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade, com 22 registros.

No grupo de **Recursos Humanos**, 113 (4%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual, com 27 demandas, 12 para Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal, e 12 referente a Gestão de recursos humanos - Nível municipal.

No grupo de **Vigilância Sanitária**, 59 (2%) manifestações, foram 22 registros de Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal, 15 sobre Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal e 14 referente Outras Vigilância Sanitária.

No grupo de **Gestão Estadual**, 40 (1,4%) manifestações, foram 10 registros de Gestão de Diretor Regional de Saúde - SESA, 08 sobre Gestão de hospital contratualizado pelo SUS e 07 sobre Prontuário / Outros documentos.

Gráfico 11 - Manifestações registradas nas Unidades e Hospitais Próprios do Estado segundo o grupo de assuntos - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Tabela 9 - Manifestações registradas nas Unidades e Hospitais Próprios do Estado segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 2º Quadrimestre 2017:

Assuntos - Unidades Próprias	
Recursos Humanos	356
Elogio ao Profissional de Saúde	161
Mau atendimento de profissional de enfermagem	53
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	37
Outros assuntos	105
Gestão Estadual	205
Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado	82
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual	79
Consulta médica insatisfatória em Hospitais e/ou Unidades próprias do Estado	20
Outros assuntos	24
Assistência a Saúde	97
Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)	29
Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT)	26
Acessibilidade	22
Outros assuntos	20
Assuntos Não Pertinentes	41
Assunto não pertinente a área da saúde	41
Vigilância Sanitária	41

Refeições/alimentação	37
Qualidade de Alimentos Servidos	4
Gestão Municipal	24
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde	22
Credenciamento de Estabelecimentos de Saúde - Esfera Municipal	1
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	1
Informação em Saúde	19
Informações na área da saúde	12
Informações gerais na área de saúde / Material Informativo	6
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	1
Comunicação	15
Sugestão na área da saúde	10
Legislação, Direitos e Deveres	5
Ouvidoria	6
Elogio ao profissional da Ouvidoria	6
Assistência Farmacêutica	4
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	1
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	1
Medicamento para tratamento de Oncologia e/ ou Oftalmologia	1
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal	1
Total Geral	808

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando se trata de manifestações realizadas nas Unidades e Hospitais Próprios, temos um cenário diferenciado do apresentado pelas Regionais de Saúde.

Os 5 primeiros assuntos mais demandados nas Ouvidorias das Unidades e Hospitais Próprios são: Grupo de **Recursos Humanos**, com 356 (44%) manifestações, com 161 Elogios ao Profissional de Saúde - Esfera Estadual, contrastando com 53 manifestações de Mau atendimento de profissional de enfermagem - Esfera Estadual e 37 de Mau atendimento do profissional médico da rede SUS - Esfera Estadual.

No grupo de **Gestão Estadual**, 205 (25%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Gestão dos Hospitais e Unidades Próprias do Estado, com 82 registros, Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual com 79 registros, e Consulta médica insatisfatória em Hospitais e/ou Unidades próprias do Estado com 20 registros.

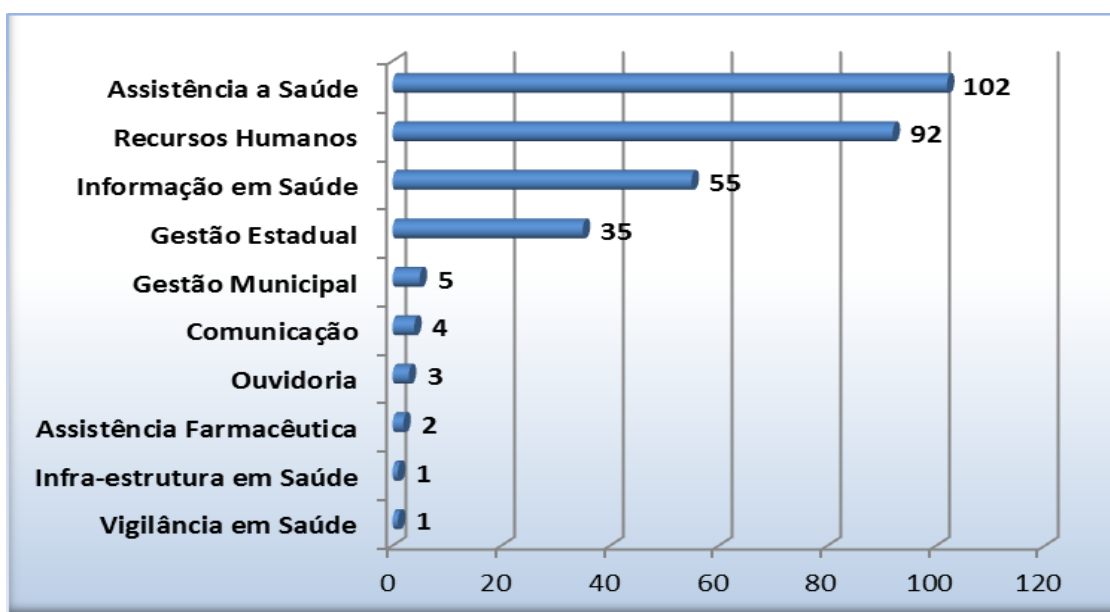
No grupo de **Assistência a Saúde**, 97 (12%) manifestações, os assuntos mais demandados foram Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT)-

Esfera Estadual, com 29 demandas, 26 para Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT) e 22 referente a Acessibilidade.

No grupo de **Assuntos Não Pertinentes**, 41 (5%) manifestações, foram 41 registros de Assunto não pertinente a área da saúde.

No grupo de **Vigilância Sanitária**, 41 (5%) manifestações, foram 37 registros de Refeições/alimentação, 04 sobre Qualidade de Alimentos Servidos.

Gráfico 12 - Manifestações registradas nos Consórcios Intermunicipais de Saúde segundo o grupo de assuntos - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Tabela 10 - Manifestações registradas nos Consórcios Intermunicipais de Saúde segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 2º Quadrimestre 2017:

Assuntos - Consórcios intermunicipais de Saúde	
Assistência a Saúde	102
Acessibilidade	47
Regulação e acesso	36
Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade	5
Outros assuntos	14
Recursos Humanos	92
Mau atendimento de profissional de saúde	40
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal	15
Mau atendimento do profissional médico da rede SUS	10
Outros assuntos	27

Informação em Saúde	55
Informações na área da saúde	55
Gestão Estadual	35
Prontuário / Outros documentos	30
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual	3
Consulta médica insatisfatória em Hospitais e/ou Unidades próprias do Estado	2
Gestão Municipal	5
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	2
Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS - Esfera Municipal	1
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	1
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde	1
Comunicação	4
Sugestão na área da saúde	4
Ouvidoria	3
Elogio ao profissional da Ouvidoria	3
Assistência Farmacêutica	2
Solicitação de informações sobre medicamentos - Esfera Estadual	1
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	1
Vigilância em Saúde	1
Doação de sangue Hemoderivados	1
Infra-estrutura em Saúde	1
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	1
Total Geral	300

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Já para as Ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde, os 5 primeiros assuntos mais demandados são: No grupo de **Assistência a Saúde**, 102 (34%) manifestações, sendo os assuntos mais demandados, 47 demandas sobre acessibilidade - Esfera Estadual, 36 referente a Regulação e Acesso - Estado e 05 de Outras solicitações de serviço de Alta Complexidade.

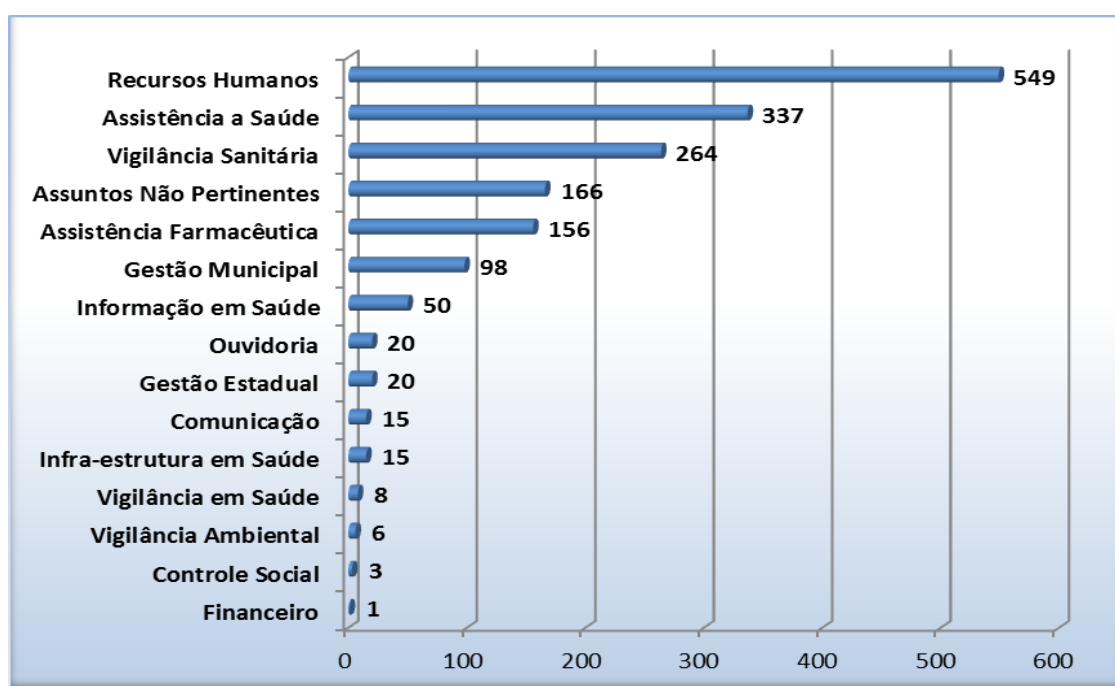
Grupo de **Recursos Humanos**, com 92 (30%) manifestações, sendo 40 de Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Estadual, 15 referente Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal e 10 sobre Mau atendimento do profissional médico da rede SUS.

No grupo de **Informações em Saúde**, 55 (18%) manifestações referente a Informações na área de saúde - Esfera Estadual.

No grupo de **Gestão Estadual**, 35 (11%) manifestações, destas, 30 são destinadas aos Prontuários/Outros documentos - Esfera Municipal, 03 sobre Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual e 02 de Consulta médica insatisfatória em Hospitais e/ou Unidades próprias do Estado.

No grupo de **Gestão Municipal**, 05 (1,6%) manifestações, foram 02 registros de Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal, 01 referente a Cobrança indevida em Hospitais Contratualizados ao SUS - Esfera Municipal e 1 Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal.

Gráfico 13 - Manifestações registradas nas Ouvidorias Municipais de Saúde que utilizam o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO, segundo o grupo de assuntos - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Tabela 11 - Manifestações registradas nas Ouvidorias Municipais de Saúde segundo o grupo de assuntos e sub-assuntos - 2º Quadrimestre 2017:

Assuntos - Secret. Municipais de Saúde	
Recursos Humanos	549
Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal	133
Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal	96
Mau atendimento de profissional de saúde	90
Outros assuntos	230
Assistência a Saúde	337
Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal	129

Exames de alta complexidade - solicitação	40
Acessibilidade	21
Outros assuntos	147
Vigilância Sanitária	264
Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal	101
Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal	76
Animais Sinantrópicos - VISA MUNICIPIO	22
Outros assuntos	65
Assuntos Não Pertinentes	166
Assunto não pertinente a área da saúde	164
SAS - Sistema de Assistência à Saúde	2
Assistência Farmacêutica	156
Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal	94
Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual	58
Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual	3
Medicamentos da Atenção Básica - Esfera Municipal	1
Gestão Municipal	98
Demora/espera no Atendimento - Esfera Municipal	47
Gestão de Secretário Municipal de Saúde	14
Estrutura física de Hospital e/ou Unidade Básica de Saúde	10
Marcação de consultas - SUS/ Atenção Básica - Esfera Municipal	27
Informação em Saúde	50
Informações na área da saúde - Esfera Municipal	30
Informações na área da saúde	17
Programas de prevenção - Esfera Municipal	2
Informações gerais na área de saúde / Material Informativo	1
Gestão Estadual	20
Hotelaria	7
Demora/espera no Atendimento - Esfera Estadual	5
Prontuário / Outros documentos	2
Outros assuntos	6
Ouvidoria	20
Elogio ao profissional da Ouvidoria - Esfera Municipal	15
Cobrança de resposta a Documentos/Ofícios/Processos da Ouvidoria - Município	4
Elogio ao profissional da Ouvidoria	1
Infra-estrutura em Saúde	15
Transporte/Colisão veículo público/Irregularidade no trânsito	15

Comunicação	15
Sugestão na área da saúde	14
Cursos/Eventos/Campanhas/Seminários - SESA	1
Vigilância em Saúde	8
Informações gerais sobre vacinas	6
Tabagismo – não cumprimento da Lei nº 16.239 DE 29/09/2009	1
H1N1 - Esfera Municipal	1
Vigilância Ambiental	6
Dengue - Esfera Municipal	6
Controle Social	3
Controle social - Esfera Municipal	2
Controle social	1
Financeiro	1
Pagamento de fornecedores/prestadores - Esfera Estadual	1
Total geral	1708

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Para as Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde, os 5 assuntos mais demandados são: **Recursos Humanos**, 549 (32%) manifestações, sendo os assuntos mais demandados, 133 demandas sobre mau atendimento de profissional de saúde - esfera municipal, 96 referente a Elogio ao Profissional de Saúde - Esfera Municipal e 90 de Mau atendimento de profissional de saúde.

No grupo de **Assistência a Saúde**, com 337 (20%) manifestações, sendo 129 de Consulta UBS/Atendimento/Tratamento - Esfera Municipal, 40 referente Exames de alta complexidade - solicitação e 21 referente a Acessibilidade.

No grupo de **Vigilância Sanitária**, 264 (15%) manifestações, destas, 101 são referente Outras Vigilância Sanitária - Esfera Municipal, 76 referente Inspeção em Estabelecimento Comercial/Industrial/Residencial - Esfera Municipal, e 22 destinadas a inspeção Animais Sinantrópicos - VISA MUNICIPIO.

No grupo de **Assuntos Não Pertinentes**, 166 (10%) manifestações, foram 164 registros sobre Assunto não pertinente a área da saúde e 02 referente SAS - Sistema de Assistência à Saúde.

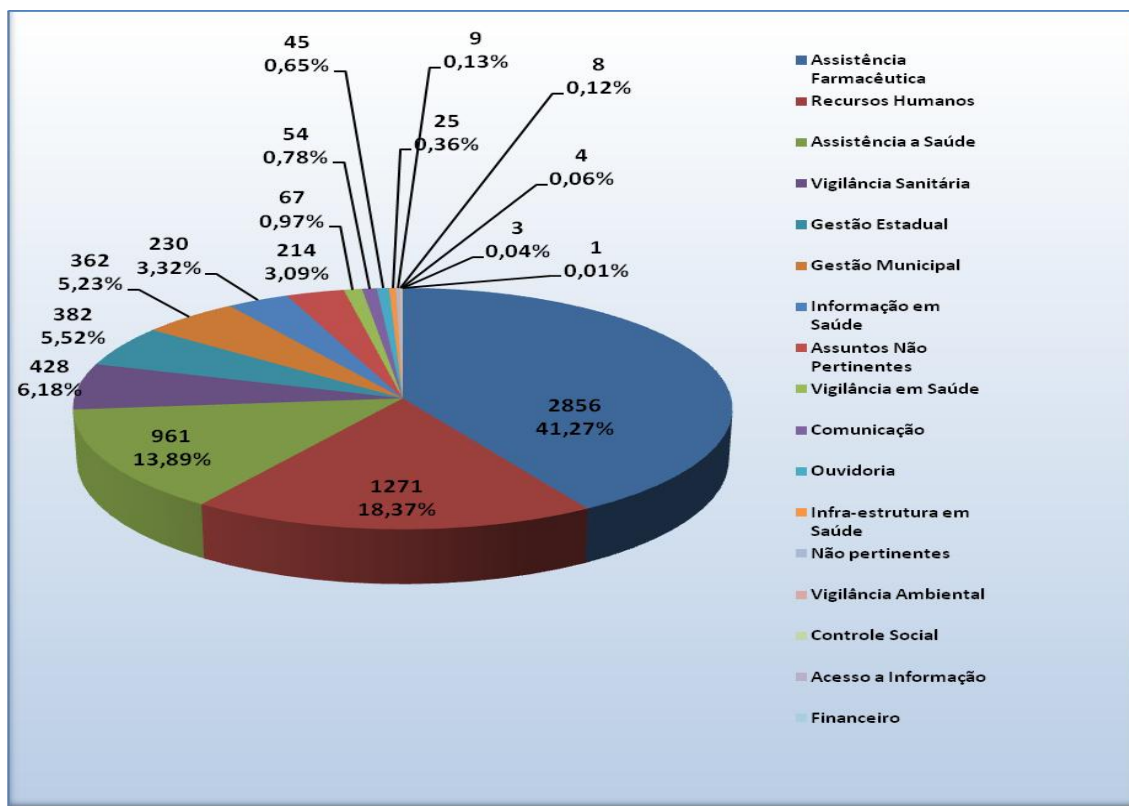
No grupo de **Assistência Farmacêutica**, 156 (09%) manifestações, sendo que 09 são demandas referente Medicamentos da atenção básica - Esfera Municipal, 58 referente a Medicamentos não padronizados pelo SUS - Esfera Estadual e 03 sobre Medicamentos especializados e/ou estratégicos - Esfera Estadual.

Tabela 12 - Condensado das manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS segundo o grupo de assuntos - 2º Quadrimestre 2017:

Grupo	Nº
Assistência Farmacêutica	2856
Recursos Humanos	1271
Assistência a Saúde	961
Vigilância Sanitária	428
Gestão Estadual	382
Gestão Municipal	362
Informação em Saúde	230
Assuntos Não Pertinentes	214
Vigilância em Saúde	67
Comunicação	54
Ouvidoria	45
Infra-estrutura em Saúde	25
Não pertinentes	9
Vigilância Ambiental	8
Controle Social	4
Acesso a Informação	3
Financeiro	1
Total geral	6920

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Gráfico 14 - Condensado das manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS segundo o grupo de assuntos - 2º Quadrimestre 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

4. Atividades das Ouvidorias

DIRETRIZ 17 DO PLANO ESTADUAL DE SAÚDE : OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO E CIDADANIA

Objetivos, Metas, Resultados e Indicadores

OBJETIVO 1: Intensificar ações junto aos gestores de saúde, visando ampliar o numero de ouvidorias e desenvolver estratégias para que a ouvidoria se efetive como um instrumento de gestão e cidadania.

Meta Anual para 2017	Resultado 1º Quadr./2017	Resultado 2º Quadr./2017	Acumulado	Indicador para Monitoramento e Avaliação da Meta

17.1.1	Apoiar e capacitar os municípios para implantar 15 Ouvidorias Municipais de Saúde	03 Ouvidorias Municipais de Saúde implantadas	32 Ouvidorias Municipais de Saúde implantadas	35 Ouvidorias Municipais de Saúde implantadas	Proporção de Municípios com Ouvidorias implantadas
17.1.2	Capacitar e instrumentalizar os ouvidores municipais para manter as Ouvidorias Municipais de Saúde em funcionamento, em 02 (duas) macrorregiões de saúde	Previstos 02 encontros no 2º Quadr./2017 e 01 encontro no 3º Quadr./2017.	01 Encontro na Macrorregional Norte com 97 Municípios e 01 Encontro na Macrorregional Leste com 112 municípios.	02 Encontros Macrorregionais com 209 municípios	Numero de capacitações realizadas
17.1.3	Ampliar para 20 as Ouvidorias na rede dos Hospitais e Unidades Próprias da SESA	16 Ouvidorias	17 Ouvidorias	17 Ouvidorias	Número de Ouvidorias implantadas
17.1.4	Desenvolver Plano de Ação para manter 100% das ouvidorias dos Consórcios Intermunicipais de Saúde em funcionamento - COMSUS (Previsão 2017 - Manter 16 ouvidorias dos CIS em funcionamento)	21 Ouvidorias	14 Ouvidorias	14 Ouvidorias	Número de convênios com cláusula de implantação de ouvidoria
17.1.5	Qualificar 50 Ouvidorias nos estabelecimentos contratualizados ao SUS - HOSPSUS FASE 1	58 hospitais	58 hospitais	58 hospitais	Número de contratos com cláusula de implantação de ouvidoria

Fonte: SESA-PR/Ouvidoria Geral da Saúde.

Nota Técnica

Considerando as eleições municipais em 2016 e a troca de gestores e consequentemente de ouvidores municipais de saúde, optou-se por realizar no primeiro semestre de 2017 o Encontro Macrorregional da meta 17.1.2. previsto para o 2º semestre de 2016.

MACRORREGIONAL LESTE: 1ª RS Paranaguá, 2ª Curitiba, 3ª RS de Ponta Grossa, 4ª RS de Irati, 5ª RS de Guarapuava, 6ª RS de União da Vitória, 21ª RS de Telêmaco Borba

- Visita da Ouvidoria Regional de Saúde - 2ª RSM aos Municípios de Curitiba e Bocaiuva do Sul,
- Visita das ouvidorias municipais de Agudos do Sul, Cerro Azul, Lapa na Ouvidoria da 2ª RSM de Curitiba.
- Capacitação de 40 ouvidores municipais de saúde e prestadores de serviço pertencentes a 2ª RSM
- Indicação de Ouvidor Regional de Saúde para a 6ª RS de União da Vitória;
- Capacitação de 06 Ouvidores de Hospitais Próprios do Estado, pertencentes a 2ª RSM de Curitiba.
- Realização de capacitação regional: 21ª Regional de Saúde de Telêmaco Borba.

Visitas aos municípios pertencentes a 2ª Regional de Saúde Metropolitana de Curitiba, 4ª Regional de Saúde de Irati, 5ª Regional de Saúde de Guarapuava, 6ª Regional de Saúde de União da Vitória

Capacitação dos Ouvidores: Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde com 40 ouvidores de municípios, estado e prestadores de serviço pertencentes a 2ª Regional de Saúde Metropolitana de Curitiba;

Participação de Oficinas de Planejamento do Plano Estadual dos Municípios : Irati pertencente a 4ª Regional de Saúde e Curitiba pertencente a 2ª Regional de Saúde.

Realização de capacitação regional e macrorregional aos ouvidores de saúde. Alteração de Ouvidores Regionais de Saúde: 2ª Regional de Saúde Metropolitana de Curitiba; 06ª Regional de Saúde de União da Vitória; 21ª Regional de Saúde de Telêmaco Borba.

Encontro de Ouvidores do SUS pertencentes a Macrorregional Leste, com 112 municípios, em Curitiba.

Participação dos Ouvidores Regionais de Saúde da 02ª RS de Curitiba no comitê Executivo Estadual para Monitoramento das Demandas de Assistência a Saúde.

Capacitação de 06 Ouvidores de Hospitais Próprios do Estado, pertencentes à 2ª Regional de Saúde Metropolitana de Curitiba

MACRORREGIONAL OESTE: 7ª RS de Pato Branco, 8ª RS de Francisco Beltrão, 9ª RS de Foz do Iguaçu, 10ª RS de Cascavel, 20 RS de Toledo

- Visita da 7ª RS – Pato Branco ao Município de Palmas
- Capacitação da Ouvidoria do CONINS – (Consórcio Intermunicipal de Saúde) pertencente a 7ª Regional de Saúde de Pato Branco.
- Reunião da 9ª Regional de Saúde de Foz do Iguaçu com 05 Ouvidores municipais de Saúde
- Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde com 20 ouvidores municipais, consórcios e hospitais contratualizados ao SUS pertencentes a 20ª RS de Toledo
- Capacitação de 15 Ouvidores Municipais de Saúde pertencentes a 8ª RS de Francisco Beltrão
- Visitas aos municípios pertencentes a 7ª Regional de Saúde de Pato Branco, 8ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão

Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde com 20 ouvidores de municípios, consórcios e hospitais contratualizados ao SUS pertencentes a 20ª Regional de Saúde de Toledo;

Reunião com 05 Ouvidores municipais de Saúde pertencentes a 9ª Regional de Saúde de Foz do Iguaçu.

Participação de Oficinas de Planejamento do Plano Estadual dos Municípios: Francisco Beltrão pertencente a 8ª Regional de Saúde.

Capacitação de 15 Ouvidores Municipais de Saúde de pertencentes a 8ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão, para o Sistema Informatizado – SIGO, em Francisco Beltrão; Capacitação de 08 Ouvidores Municipais de Saúde, para o Sistema Informatizado - SIGO, em Curitiba.

Participação dos Ouvidores Regionais de Saúde da 08ª RS de Francisco Beltrão no comitê Executivo Estadual para Monitoramento das Demandas de Assistência a Saúde. Capacitação da Ouvidoria do CONINS pertencente a 7ª Regional de Saúde de Pato Branco; Reunião com ouvidorias do Consórcio CIS Centro Oeste e ASSISCOP de Laranjeiras do Sul, em Guarapuava;

MACRORREGIONAL NOROESTE: 11ª RS de Campo Mourão, 12ª RS de Umuarama, 13ª RS de Cianorte, 14ª RS de Paranavaí, 15ª RS de Maringá.- Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde com 35 ouvidores de municípios, consórcios e hospitais contratualizados ao SUS pertencentes a 11ª RS de Campo Mourão;

- Visitas aos Municípios de Santa Inês e Santo Inácio- 15ªRS.

- Realizadas ações de Ouvidoria Itinerante pela 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão

- Realização de capacitação regional e macrorregional aos ouvidores de saúde.

12ª RS de Umuarama; 14ª RS de Paranavaí.

Visitas aos municípios pertencentes a 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão, 12ª Regional de Saúde de Umuarama, 14ª Regional de Saúde de Paranavaí, 15ª Regional de Saúde de Maringá

Encontro de Ouvidores Municipais de Saúde com 35 ouvidores de municípios, consórcios e hospitais contratualizados ao SUS pertencentes a 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão;

Realizadas ações da Ouvidoria Itinerante pela 11ª Regional de Saúde de Campo Mourão, em conjunto com o município de Juranda, durante o Evento Paraná Cidadão, em Juranda;

Realização de capacitação regional e macrorregional aos ouvidores de saúde. 12ª Regional de Saúde de Umuarama; 14ª Regional de Saúde de Paranavaí;

Encontro de Ouvidores Regionais com 04 Ouvidores da Macrorregional Noroeste, para análise das metas propostas no Plano Estadual de Saúde, em Campo Mourão.

Participação dos Ouvidores Regionais de Saúde da 11ª RS de Campo Mourão e 14ª RS de Paranavaí no comitê Executivo Estadual para Monitoramento das Demandas de Assistência a Saúde

Macro Norte: 16ªRS de Apucarana, 17ª RS de Londrina, 18ª RS de Cornélio Procopio, 19ª RS de Jacarezinho, 22ª RS de Ivaiporã

- Ouvidoria Itinerante realizada pela 17ª Regional de Saúde de Londrina

- Visita a Regional 16ª RS de Apucarana

Visitas aos municípios pertencentes a 16ª Regional de Saúde de Apucarana, 18ª Regional de Saúde de Cornélio Procopio.

Participação de Oficinas de Planejamento do Plano Estadual dos Municípios: Apucarana pertencente a 16ª Regional de Saúde

Realização de Ouvidoria Itinerante nas Regionais de Saúde, Operação Verão da Ouvidoria no litoral do Paraná , entre outras ações: pela 17ª Regional de Saúde de Londrina durante a campanha de vacinação contra a dengue em Londrina; Operação Verão 2016/2017.

Realização de capacitação regional e macrorregional aos ouvidores de saúde. 16ª Regional de Saúde de Apucarana

Encontro de Ouvidores do SUS pertencentes a Macrorregional Norte, com 97 municípios, em Londrina;

Ações relacionadas à Meta 17.1.2;

1. Definição de instrumento de monitoramento e avaliação das ouvidorias.

- Elaboração de uma planilha de acompanhamento das ouvidorias municipais de saúde segundo sua adequação à Del CIB 42/12.

- Definição de Planilha para elaboração dos relatórios gerenciais das ouvidorias de saúde.

3. Apresentação, quadrimestralmente, à instituição do Relatório Gerencial da Ouvidoria, apontando questões relevantes.

- Encaminhamento do Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral da Saúde às Superintendências da SESA;

- Apresentação do Relatório de Gestão às Comissões do Conselho Estadual de Saúde- CES/PR; e à Comissão de Saúde da Assembleia Legislativa do Paraná.

4. Disponibilização de material de divulgação às ouvidorias municipais.

- Divulgação da Ouvidoria na Operação Verão da Ouvidoria no litoral do Paraná – Coleção de postais, folders, sacola e leque; Manual do Ouvidor e Cartilhas dos Direitos dos Usuários da Saúde a todas as Ouvidorias de Saúde.

- Distribuição permanente de folders e cartazes às Ouvidorias Regionais de Saúde, Hospitais, Consórcios e municípios; bem como nos eventos da saúde.

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

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

- Distribuição de postais com Check list e prevenção e combate da Dengue.

Ações relacionadas à Meta 17.1.5

7. Inclusão nos contratos dos estabelecimentos contratualizados - HOSPSUS (Fase 1) de cláusula sobre a implantação de ouvidoria, com o envolvimento da área responsável na SESA.

Contratos renovados com os Hospitais com inclusão da cláusula de implantação da ouvidoria.

NÚMERO DE MUNICÍPIOS QUE SE ADEQUARAM À DELIBERAÇÃO CIB Nº 42/2012, PARANÁ - 1º e 2º QUADRIMESTRE/2017

1º Quadrimestre/2017	
Regional de Saúde	Número de municípios Implantados
1ª Regional de Saúde de Paranaguá	01
11ª Regional de Saúde de Campo Mourão	02

2º Quadrimestre/2017	
Regional de Saúde	Número de municípios Implantados
2ª Regional de Saúde de Curitiba	11
8ª Regional de Saúde de Francisco Beltrão	01
11ª Regional de Saúde de Campo Mourão	01
12ª Regional de Umuarama	04
14ª Regional de Paranavaí	04
15ª Regional de Maringá	01
17ª Regional de Saúde de Londrina	01
18ª Regional de Saúde de Cornélio Procopio	09

Fonte: SESA-PR/OGS.

5. Execução Orçamentária

1º Quadrimestre/2017			
Fonte	Elemento de despesa	Descrição	Valor
100	33.02	Passagem	3.004,00
250	14.01	Diárias	2.349,00
255	14.01	Diárias	1.329,50
255	39.22	Exposições, Congressos e Conferências	450,00
255	39.63	Serviços gráficos	580,00

255	36.23	Fornecimento de Alimentação	3.527,50
255	39.20	Manutenção de bens móveis	240,00
255	30.16	Material de expediente	57,05
Total	11.537,05		
2º Quadrimestre/2017			
Fonte	Elemento de despesa	Descrição	Valor
100	33.02	Passagem	5.910,40
100	52.42	Mobiliário em geral	2.085,00
255	30.23	Camisetas da Ouvidoria	8.196,50
255	14.01	Diárias	3.887,00
255	39.22	Exposições, Congressos e Conferências	3.135,00
255	36.23	Fornecimento de Alimentação	5.472,50
255	39.80	Hospedagem	5.168,00
255	30.19	Material de acondicionamento e embalagem	5.900,00
255	30.16	Material de expediente	9.098,75
255	39.63	Serviços gráficos	5.208,50
Total	54.061,65		

Fonte: SESA-PR/OGS.

6. Conclusão das manifestações

Tabela 13 - Parecer conclusivo das manifestações tipificadas “Reclamação” - 2º Quadrimestre 2017:

Reclamação
A reclamação é procedente?
Sim: 59,3%
Parcialmente: 18,7%
Não: 16,7%
Informações insuficientes: 5,3%

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando se trata de reclamações recebidas nas Ouvidorias do SUS no estado do Paraná, após análise, envio ao setor competente e resposta ao cidadão, pode-se observar que, 59,3% são procedentes, o cidadão reclamou e a ação corretiva deve ser acatada, em 18,7% o parecer foi parcial e 16,7% eram improcedentes.

As reclamações têm o caráter reivindicatório, ou seja, “que reivindica, que pede, ou requer algo”, contudo algumas delas trazem relato de insatisfações referente a determinado atendimento mas não reivindica claramente o que deseja como providência.

Tabela 14 - Parecer conclusivo tipificadas como “Sugestão” - 2º Quadrimestre 2017:

Sugestão
A sugestão foi ou será acolhida?
Parcialmente: 75,0%
Não: 12,5%
Sim: 12,5%

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Com relação as sugestões, 12% foram acolhidas, outras 12% não foram acolhidas, tendo em vista a inviabilidade e 75% foram acolhidas de forma parcial.

Todas as sugestões acolhidas são encaminhadas aos setores a que se refere, que nos informam acerca de sua viabilidade, possibilidade parcial de viabilidade ou a impossibilidade de viabilização.

Tabela 15 - Parecer conclusivo tipificadas como “Elogio” - 2º Quadrimestre 2017:

Elogio
O elogio se refere à:
Servidor Público: 81,0%
Ações Governamentais 4,5%
Ambos: 14,5%

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Os elogios recebidos nas Ouvidorias são encaminhados para conhecimento dos servidores elogiados, 81% são referente a servidores públicos, 4% ações governamentais e 14% referente a servidores e ações governamentais.

Tabela 16 - Parecer conclusivo tipificadas como “Solicitação” - 2º Quadrimestre 2017:

Solicitação
A manifestação foi ou será atendida?
Sim: 56,2%
Não: 24,0%
Parcialmente: 19,8%

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

As solicitações são maioria de demandas nas Ouvidorias do SUS no Paraná e 56% delas são atendidas, 24% não podem ser atendidas, muitas vezes por fugirem aos tramites do SUS e 19% são parcialmente atendidas.

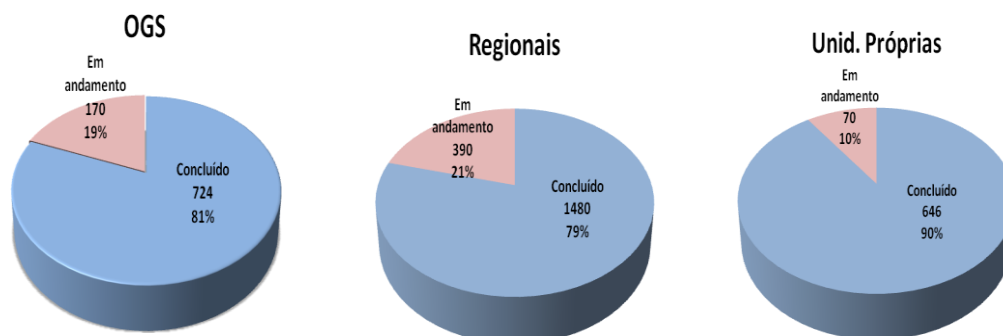
Tabela 17 - Parecer conclusivo tipificadas como “Denúncias” - 2º Quadrimestre 2017:

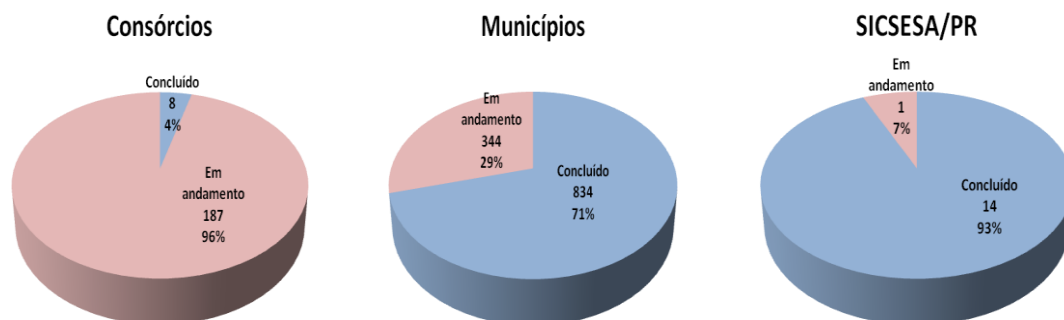
Resposta acerca da procedência das Denúncias		Conclusão	
Improcedente: 35,6%		49,7%	Sem providências
Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências: 14,1%			
Providências corretivas tomadas: 40,6%		50,3%	Providências tomadas
Investigação preliminar em andamento: 7,5%			
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo): 2,2%			
Total		100%	

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

É importante registrar que em 40,6% das denúncias registradas foram tomadas providencias corretivas, 7,5 estão sob investigação preliminar e em apenas 2,2% foi necessário instaurar processo formal de investigação tendo em vista apontar algum tipo de procedência, as demais não eram procedentes.

Gráfico 15 - Resolutividade das manifestações - 1º Quadrimestre 2017:





Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Quando se trata de resolutividade das manifestações, as Ouvidorias apresentam uma porcentagem bastante alta de manifestações resolvidas.

Das 4.868 manifestações registradas, 3.706 já foram concluídas e as respostas foram fornecidas aos cidadãos, somando 76% de demandas concluídas.

7. Lei de Acesso à Informação - SIC

No 1º quadrimestre deste ano recebemos 02 solicitações através do portal da Ouvidoria, e outras 15 solicitações através da Corregedoria do Estado, encaminhadas ao SIC-SESA.

Tabela 18 - Solicitações de Informações - 1º Quadrimestre 2017:

Município do manifestante	Nº
Curitiba	7
Campinas	3
Ponta Grossa	2
Cianorte	1
Maceió	1
Maceió	1
São José dos Campos	1
São Paulo	1
Total	17

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Mês	Nº
Janeiro	3
Fevereiro	6
Março	5
Abril	3
Total	17

Perfil do demandante	Nº
Masculino	6
Feminino	10
Órgão Público	1
Total	17

Tabela 19 - Parecer conclusivo - 1º Quadrimestre 2017:

Solicitações de Acesso às Informações	
Indeferido (por razões especificadas na legislação de acesso a informações)	8,3%
Deferido	91,7%
Total	100%

Fonte: OGS/SESA - SIGO/PR

Com relação às solicitações de Acesso à Informação, conforme estabelecido no Decreto Estadual 10.285/2014 que regulamenta a Lei 12.527 de novembro de 2011, 91,7% das solicitações foram atendidas e 8,3% foram indeferidas por razões contidas no Decreto.

Tabela 20 - Série histórica das manifestações registradas - 2011 a 2017:

Série histórica das manifestações registradas								
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017 - 1º Quadrimestre	2017 - 2º Quadrimestre	TOTAL
4.143	4.385	5.880	6.901	6.986	11.505	4.868	6.920	51.588

Fonte: OGS/SESA - SIGO/OUVIDORSUS/PR

Gráfico 16 - Série histórica das manifestações registradas - 2011 a 2017:



Fonte: OGS/SESA - SIGO/OUVIDORSUS/PR

Ao analisarmos a série histórica de registro de manifestações nas Ouvidorias do SUS no estado do Paraná, podemos observar o grande salto dado. Os números alcançados somente foram possíveis, após o grande trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias, no sentido de implantar ouvidorias nos serviços públicos de saúde e divulgar junto aos cidadãos.

Quanto mais a Ouvidoria for divulgada, conhecida pelo cidadão e vista pela gestão como ferramenta de gestão, mais manifestações serão registradas e consequentemente mais dados serão utilizados para a gestão participativa.

EXPEDIENTE INTERNO:

Secretário de Estado da Saúde
Michele Caputo Neto

Diretor Geral
Sezifredo Paulo Alves Paz

Chefe de Gabinete
Romeu Munareto

Superintendencia de Gestão de Sistemas de Saúde
Paulo Almeida

Superintendente de Vigilância à Saúde
Cleide Aparecida de Oliveira

Superintendente de Atenção à Saúde
Juliano Schmidt Gevaerd

Superintendente Administrativo e de Logística Especializada
Pythagoras Schemidt Schroeder

Superintendente e Unidades Hospitalares Próprias
Luiz Fernando Nicz

Ouvidora Geral da Saúde
Oliva Pacheco Vasconcellos

Equipe Ouvidoria Geral da Saúde
Antonio Avimar de Lima
Cleusa de Oliveira
Letícia Rani Dohms
Yohhan Garcia de Souza

Elaboração do Relatório:
Oliva Pacheco Vasconcellos
Antonio Avimar de Lima
Yohhan Garcia de Souza