

OUVIDORIA ESTADUAL

DO SUS - SESA/PR

0800 644 44 14



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

SUS

PARANÁ

Plano de Trabalho – Ano 2012

1. Realizar capacitação permanente junto às 22 Regionais de Saúde;
2. Capacitar os 96 municípios que recebem os recursos da Portaria PARTICIPASUS, para que de fato implantem a Ouvidoria do SUS;
3. Monitorar/ orientar os 96 municípios, na execução dos recursos da Portaria PARTICIPASUS, garantindo a implantação/implementação das Ouvidorias, conforme os critérios aprovados em Deliberação CIB/PR nº 42/12 em 27/03/2012;
4. Capacitar 32 Municípios com mais de 50 mil habitantes para implantação de Ouvidoria do SUS; (20 recebem ParticipaSUS, restando 12 municípios para capacitar)
5. Realizar reuniões de monitoramento para acompanhar a implantação/implementação das Ouvidorias do SUS.



0800 644 4414



PARANÁ



SUS



PARANÁ

GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

DELIBERAÇÃO CIB/PR Nº 42/12

Aprova os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado:

1. Indicação oficial um servidor para a função de Ouvidor; preferencialmente de carreira;
2. Criação de um Instrumento Normativo da Ouvidoria estabelecendo objetivos, estrutura física e equipamento mínimo para funcionamento, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão;
3. Disponibilização de um número de telefone exclusivo para Ouvidoria a ser divulgado à população;
4. Elaboração de Relatórios Gerenciais quadrimestrais ao Gestor, disponibilizando à Ouvidoria Regional.



0800 644 4414



PARANÁ



SUS



PARANÁ

Secretaria de Saúde

Realizações no 1º semestre 2012

- 29 e 30 de maio: Capacitação dos Ouvidores Regionais de Saúde

Pauta:

- Ouvidorias do SUS: Contexto histórico até os dias atuais na construção das Ouvidorias Ativas (DOGES/MS)
- Ouvidorias Públicas como Instrumento de Valorização da Cidadania (SEOGE)
- Lei nº 12.527/11- Lei de Acesso a Informação Pública (AJU/SESA)
- Papel das Ouvidorias do SUS e seu Processo de Trabalho (OES/SESA)
- A Ouvidoria como ferramenta de Gestão – Relatórios Gerenciais (SEPLAN/CTBA)
- Pacto de Gestão e da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa – PARTICIPASUS (DOGES/MS)



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

- 28 de junho: Capacitação de Ouvidorias Municipais de Saúde em Cascavel

Abrangência de 40 municípios → 1ª RS, 2ªRS, 3ªRS, 5ªRS, 7ªRS, 8ªRS, 9ªRS, 10ªRS, 20ªRS, 21ªRS e 22ªRS

16 Consórcios Intermunicipais de Saúde

Presentes → 33 municípios – 82%

05 Consórcios Intermunicipais de Saúde – 31%

Total presentes : 77 participantes

Pauta:

- Ouvidorias do Sistema Único de Saúde – SUS: Cidadania e Democracia na Saúde (OES/SESA)
- Pacto de Gestão e da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa – PARTICIPASUS (DOGES/MS)
- Ouvidorias do SUS : Processo de Trabalho / Estabelecendo redes e sub redes nas Ouvidoria Municipais do SUS (OES/SESA)



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

- 19 de julho: Capacitação de Ouvidorias Municipais de Saúde em Londrina

Abrangência de 56 municípios → 11ª RS, 13ªRS, 14ªRS, 15ªRS, 16ªRS
17ªRS

13 Consórcios Intermunicipais de Saúde

Presentes → 51 Municípios – 91%
07 Consórcios – 53%

Total presentes : 82 participantes

Pauta:

- Ouvidorias do Sistema Único de Saúde – SUS: Cidadania e Democracia na Saúde (OES/SESA)
- Pacto de Gestão e da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa – PARTICIPASUS (OES/SESA)
- Ouvidorias do SUS : Processo de Trabalho / Estabelecendo redes e sub redes nas Ouvidoria Municipais do SUS (OES/SESA)



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Resultados das Capacitações

1. Capacitação dos Ouvidores Regionais de Saúde

- Conteúdo :	55% ótimo	27% muito bom
- Carga horária :	41% muito bom	41% bom
- Objetivos esperados:	59% ótimo	41% muito bom
- Organização:	68% ótimo	18% muito bom
- Benefícios p/instituição:	59% ótimo	23% muito bom



0800 644 4414

Outros/Encaminhamentos:

- Necessidade de Capacitação permanente com os ouvidores regionais e municipais de saúde
- Tipificações detalhadas para melhor identificar os problemas e necessidades da população na área da saúde
- Apoio e respeito por parte dos colegas da instituição, bem como conhecimento do processo de trabalho da Ouvidoria
- Sensibilização dos Gestores Municipais de Saúde
- Investir na divulgação das Ouvidorias de Saúde



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Resultados das Capacitações

2. Capacitação dos Ouvidores Municipais de Saúde

2.1 Cascavel

Pré – avaliação: 51 – 66%

Porque você está aqui? E O que você espera com o conteúdo programado?

- Aprender, aprimorar conhecimentos e definir processo de trabalho – **34**
- Implantar ouvidoria no município c/ processo de trabalho – **05**
- Acredita que o serviço de ouvidoria pode auxiliar na melhoria dos serviços à população e saber como auxiliar os usuários do SUS - **04**
- Nomeada ouvidor e não sabe o que fazer - **03**
- Obedeço ordens – **01**
- Corresponder a função de ouvidor - **01**
- Porque ainda não tem ouvidoria no município – **01**
- Outros - **03**



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Resultados das Capacitações

2. Capacitação dos Ouvidores Municipais de Saúde 2.1 Cascavel

Pós – avaliação: 39 – 50%

1. Com o conteúdo apresentado é possível iniciar ou dar continuidade com uma qualidade maior nos trabalhos?

Sim 100%

2. O que poderia ter sido abordado e não foi?

Cases - 10

Aprofundar sobre redes e sub-redes - 04

Legislação/Apoio jurídico p Ouvidor - 02

Sentiu-se satisfeito - 23



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Resultados das Capacitações

3. Quais os pontos positivos do debate, na sua opinião?

Troca de experiência – **18**

Processo de Trabalho da Ouvidoria – **07**

Esclarecimentos e conhecimento dos palestrantes- **05**

Compromisso do Estado em orientar os municípios – **05**

Esclarecimento sobre as competências do SUS – **04**

4. O que você diria aos gestores municipais para que se efetive a implantação da Ouvidoria de Saúde no seu município?

- Papel da Ouvidoria na Gestão – **21**

- Já tem Ouvidoria mas não utiliza o Rel. Gerencial – **05**

- Identifica as necessidades da população – **03**

- Acumulo de função – **04**

- Outras – **02**

- Sem resposta - **04**



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Resultados das Capacitações

2. Capacitação dos Ouvidores Municipais de Saúde

2.2 Londrina

Pré – avaliação: 62 – 76%

Porque você está aqui? E O que você espera com o conteúdo programado?

- Aprender, aprimorar conhecimentos e definir processo de trabalho de Ouvidoria – **26**
- Acredita que o serviço de ouvidoria pode auxiliar na melhoria dos serviços à população e saber como auxiliar os usuários do SUS – **16**
- Implantar ouvidoria no município c/ processo de trabalho – **05**
- Corresponder a função de ouvidor - **10**
- Porque ainda não tem ouvidoria no município – **02**
- Outros - **03**



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Resultados das Capacitações

2. Capacitação dos Ouvidores Municipais de Saúde 2.2 Londrina

Pós – avaliação: 39 – 48%

1. Com o conteúdo apresentado é possível iniciar ou dar continuidade com uma qualidade maior nos trabalhos?

Sim 97,4% Não 2,5%

2. O que poderia ter sido abordado e não foi?

Como fazer a sondagem - **06**

Cases – **04**

Experiências exitosas- **02**

Sentiu-se satisfeito – **21**

Não respondeu - **06**



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Plano de Trabalho para o 2º semestre de 2012

1. Realizar 3 Reuniões de Monitoramento descentralizadas para acompanhar a implantação das Ouvidorias de Saúde
2. Realizar 01 vídeo conferencia com os 22 Ouvidores Regionais de Saúde
3. Realizar um Encontro com os Consórcios Intermunicipais de Saúde para definição do processo de trabalho
4. Capacitar 32 Municipios com mais de 50 mil habitantes para implantação de Ouvidoria do SUS;
5. Realizar a 1ª Reunião com um representante dos Hospitais próprios do Estado para implantar/implementar a Ouvidoria de Saúde



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria de Saúde

Relatório Gerencial – Ano 2011 e 1º Quadrimestre de 2012

TABELA 1 - Numero de manifestações registradas

Periodo	Total de manifestações
Ano de 2011	4.143*
1º Quadrimestre 2012	1.734**

* 1398 manifestações não foram registradas em Sistema Web, tendo em vista não ter sido implantado.

** 775 manifestações não foram registradas em sistema web 2ª RS(716), 5ª RS(12), 6ªRS (01), 8ª RS(21), 10ª RS (11), 11ªRS (14), prejudicando o Relatório Gerencial.



0800 644 4414



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Número de manifestações por status *

Periodo	Concluídas		Pendentes	
2011	3.944	(95%)	199	(5%)
1º Quadrimestre 2012	1.554	(89%)	180	(11%)



0800 644 4414

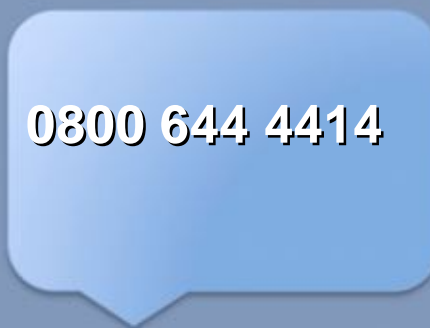
** Informação de 26/07/2012*



PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

Número de manifestações por Tipo de Atendimento

Tipo	2011	1º Quadr. 2012
Web	1.931	647
0800	1.415	835
Correspondência	107	23
Pessoalmente	690	229
TOTAL	4.143	1734



0800 644 4414



Numero de manifestações por classificação

Classificação	2011	1º Quadr.2012
Solicitação	1974	716
Denuncia	769	434
Reclamação	1203	554
Sugestão	125	18
Eloqio	72	12
TOTAL	4.143	1734



0800 644 4414



As 10 principais tipificações das manifestações recebidas na Ouvidoria Estadual e Regionais de Saúde - 2.011

Assunto	Nº de Manifestações
Gestão	981
Assistência Farmacêutica	1049
Assistência a Saúde	708
Vigilância Sanitária	340
Comunicação em Saúde	107
Vigilância em Saúde	189
Orientações em Saúde	55
Financeiro	54
Assuntos não pertinentes	51
Produtos p/ Saúde e correlatos	36
Outras	573 (4.143)



0800 644 4414



PARANÁ



SUS



PARANÁ

GOVERNO DO ESTADO
Secretaria da Saúde

As 10 principais tipificações das manifestações recebidas na Ouvidoria Estadual e Regionais de Saúde - 2.011

Assunto	Nº de Manifestações
Gestão (RH, Estabelecimentos de Saúde, Programas de Saúde e outros)	981
Assistência Farmacêutica (Acesso At. Básica, Falta de Med., Sol. Med. Não Padronizado, Farm. Popular, outras)	1049
Assistência a Saúde (Consulta/Atendimento/Tratamento, Cirurgia, Internação, Exames, Diagnósticos)	708
Vigilância Sanitária (Alimentos/bebidas, Medicamentos, estabelecimentos de saúde, estabelecimentos comerciais, Sangue e Hemoder.)	340
Comunicação em Saúde (Campanhas, site, Mat. Inform, palestras)	107
Vigilância em Saúde (Animais sinantrópicos, carro fumacê, vacinas, criadouros, saneamento básico)	189
Orientações em Saúde (cobertura serviços do SUS, doações, doenças)	55
Financeiro (cobrança indevida, faturamento, licitação, repasse de verbas)	54
Assuntos não pertinentes	51
Produtos p/ Saúde e correlatos (próteses, cadeiras de rodas, órteses, fraldas descartáveis, seringa p/ insulina)	36
Outras	573

As 10 principais tipificações das manifestações recebidas na Ouvidoria Estadual e Regionais do SUS 1º Quadrimestre - 2012

Assunto	Nº de Manifestações
Assistência a Saúde (Cirurgia, Consulta/Atendimento/Tratamento, Diagnósticos, Internação, Transplante)	523
Gestão (Ações e Prog de Saúde, Auditoria, Dif. Acesso, RH, credenciamento)	354
Assistência Farmacêutica (Acesso At. Básica, Falta de Med., Sol. Med. Não Padronizado, Farm. Popular, outras)	426
Vigilância Sanitária (agrotóxicos, Alimentos/Bebidas, Gestão da VI SA, Medicamentos, Sanque e Hemoderivados, Serviços de Saúde)	143
Informação sobre funcionamento Ouvidoria (como acessar,site,0800)	70
Financeiro (Cobrança indevida, faturamento, repasse de verbas, investimerntos)	49
Orientações em Saúde (cobertura serviços do SUS,doações, doenças)	43
Cobrança de resposta de atendimento	37
Serviços prestados pelos Hospitais	23
Estratégia da Saúde da Família (RH, Rec. Financeiros, equipe)	15
Outras	51



PARANÁ



SUS



PARANÁ

GOVERNO DO ESTADO

Secretaria da Saúde

Portal da Transparência

Lei de Acesso à Informação – 12.527/11

Decreto Estadual nº 4.531/12

Resolução SESA 359/12

Portaria 1583 de 19/07/12



0800 644 4414

