

# OUVIDORIA GERAL DA SAUDE - SESA/PR

## IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DE SAÚDE



# Ouvidoria

É um mecanismo institucional de participação social onde o usuário do SUS se comunica com a gestão pública.

A ouvidoria é uma ferramenta de gestão.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

## Papel das Ouvidorias

**Promover mudanças, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo a prestação de serviços públicos de qualidade.**



**0800 644-4414**



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

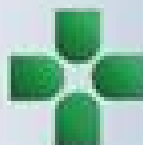
## DELIBERAÇÃO CIB/PR Nº 42/12

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

# ETAPAS PARA INSTALAÇÃO DE UMA UNIDADE DE OUVIDORIA



0800 644-4414

1. Apoio e determinação do dirigente máximo do órgão – Vontade política
2. Diagnóstico sócio-institucional (todos os serviços, prestadores/responsáveis e limitações);
3. Delimitação da competência e da área de atuação;
4. Identificação de equipe com perfil adequado;



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

5. Vinculação da ouvidoria ao dirigente máximo;

6. Identificação do universo de público abrangido (usuários dos serviços públicos prestados)

7. Identificação e definição de procedimentos de trabalho;

8. Definição das sub-redes para oficialização das intenções da ouvidoria, sua utilidade, a forma de atuação e o objetivo;



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

## Objetivos da Ouvidoria

- ampliar a participação do cidadão na gestão / instituição;
- possibilitar que a instituição avalie continuamente a qualidade dos serviços prestados;
- subsidiar o gestor na tomada de decisão, informando, através de seus relatórios, os indicadores de satisfação do cidadão.
- melhora o desempenho e imagem da instituição



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

# INDICAÇÃO DO OUVIDOR

A indicação do Ouvidor, deve ser preferencialmente de um servidor de carreira.

Deve conhecer o funcionamento do Sistema Único de Saúde, e como funciona no seu município e ações pactuadas com outros municípios.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde



# COMPETENCIAS DO OUVIDOR

- Porta voz do cidadão – mediação dos interesses do cidadão
- Atividades administrativas e operacionais,
- Gestão da Informação;



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

# ESTRUTURA FÍSICA

- Próprio para Ouvidoria, não necessariamente exclusivo.
- Bem localizado, com espaço adequado para equipe e com local reservado para atendimento pessoal;
- Acessibilidade;
- Sinalização indicando o local de atendimento da Ouvidoria.
- Mobiliário e equipamento



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

# EQUIPE

O dimensionamento da equipe dependerá da abrangência da Ouvidoria a ser implantada.

Os servidores que trabalham na Ouvidoria são os agentes que acolhem e escutam.

Devem estar preparados:

1. Escuta atenta e imparcial/ Equilíbrio emocional
2. Identificação das opções para o avanço da solução
3. Conhecer a instituição e seu funcionamento para que o encaminhamento das manifestações seja o correto
4. Ser comunicativo e claro nas orientações.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

# RELATÓRIOS GERENCIAIS



0800 644-4414

Os relatórios Gerenciais devem ser elaborados a partir das manifestações recebidas na Ouvidoria e os dados que podem subtraídos das mesmas, como classificação, tipificação, local, entre outros.

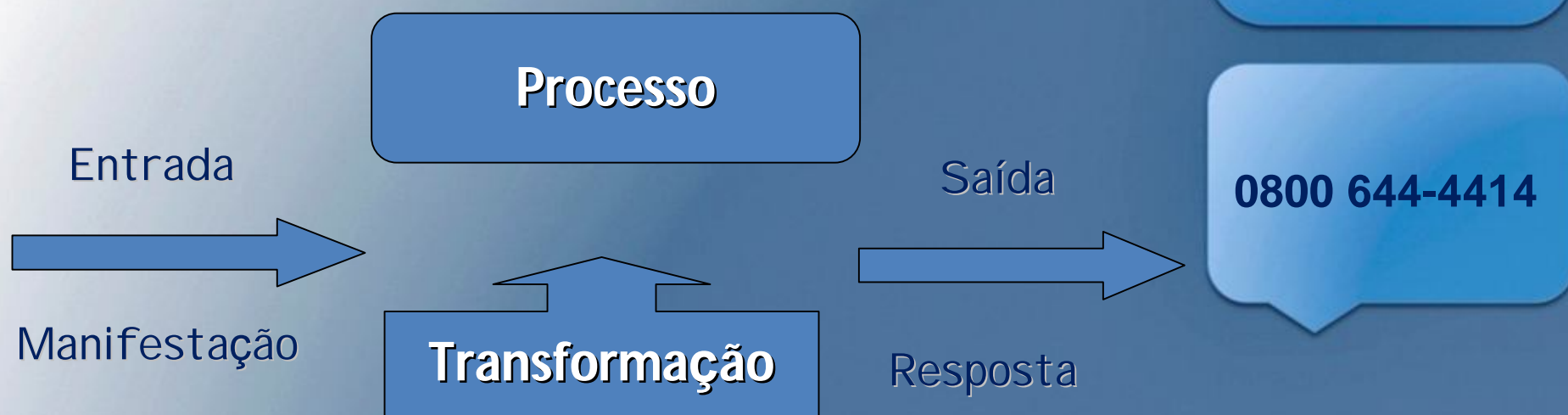
Através dos Relatórios Gerenciais, o Gestor tem condições de estar adequando e melhorando os serviços de saúde prestados à população.



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

## Definição do processo de trabalho

O fluxo de trabalho da ouvidoria pode ser comparado à estrutura de gerenciamento de processos de uma organização. É uma relação de entradas e saídas.



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

# Processo de Trabalho

RECEBIMENTO/  
ACOLHIMENTO

ANÁLISE/  
TRATAMENTO

ENCAMINHAMENTO  
(REDE E SUB-REDE)

ACOMPANHAMENTO  
(PRAZOS)

RESPOSTA

CONCLUSÃO/  
FECHAMENTO



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

# ACOLHIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações devem ser recebidas na Ouvidoria pelas diversas formas: presencial, telefone, carta / fax, meio eletrônico, etc..

No caso da Ouvidoria que ainda não disponha do Sistema Ouvidor SUS (Sistema Informatizado – DOGES/MS), ou outro Sistema próprio, recomenda-se que na abertura de um registro de Ouvidoria o mesmo seja numerado e entregue o número de protocolo ao manifestante para acompanhamento.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

# ANALISE DA MANIFESTAÇÃO

Ação onde a Ouvidoria analisa o teor da manifestação, verificando o seu conteúdo, se existem dados suficientes para a definição do encaminhamento a ser dado.

Nesse período é importante observar se existe a necessidade de que a manifestação seja encaminhada de forma sigilosa.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde



# CLASIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

**Denúncia:** é mais grave do que uma simples queixa, reclamação. Significa dar a conhecer, delatar, pode ser um fato de caráter sigiloso. **Denuncia uma irregularidade.**

**Reclamação:** declara insatisfação, queixas, manifestações de desagrado, protestos. **Nem sempre tem conteúdo de requerimento.**

**Solicitação:** as vezes parecida com reclamação, declara insatisfação, mas requer algum atendimento. **Contem requerimento.**

**Sugestão:** idéias, propostas de mudanças submetidas à apreciação da instituição.

**Elogio:** reconhecimento, demonstração de satisfação para com o serviço recebido.

**Informação:** solicitação de alguma referência (endereço, atendimento, horário de funcionamento da unidade, nome do responsável).



**0800 644-4414**



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

## **-Demandas Anônimas**

Na Ouvidoria Estadual não são admitidos/encaminhados expedientes sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e acompanhada de prova documental.

(usando como base o Regimento Interno da Ouvidoria do Ministério Público do Paraná).

## **-Demandas sob Sigilo**

As demandas sigilosas devem respeitar a privacidade do reclamante. Se estas demandas chegam através do Ouvidor SUS, ou por e-mail, no encaminhamento da mesma deve ser deletado o IP da máquina de origem da demanda de forma a não ser rastreada .



**0800 644-4414**



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

# ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

**Denúncia:** 46 a 90 dias (baixa) – para apurar

**Reclamação:** 46 a 90 dias (baixa) – para apurar

**Solicitação:** 06 a 15 dias (alta) – para atender

**Sugestão:** 16 a 45 dias(média) – para conhecer

**Elogio:** 16 a 45 dias(média) – para conhecer

**Informação/orientação:** 01 a 05 dias(urgente) –  
para atender



**0800 644-4414**



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

## ● ESTABELECENDO AS REDES E SUB REDES

- Definir dentro da Instituição quais os setores que irão compor sua sub rede ( interna)
- Definir quais as instituições prestadoras de serviços que irão compor a sua sub rede : próprios, contratualizados ( externa)
- outros órgãos / instituições afins ( externa)



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria de Saúde

# ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Cabe a Ouvidoria acompanhar o trâmite da manifestação nos setores envolvidos, informando ao cidadão, e observando o prazo de respostas.

Cada Ouvidoria deve estabelecer a forma de realizar o acompanhamento das manifestações, bem como a prorrogação de prazo e “feed back” a ser dado ao cidadão.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

## RESPOSTA DA MANIFESTAÇÃO

A resposta enviada pela área envolvida deverá ser avaliada pela Ouvidoria e informada ao manifestante, obedecendo as normativas com relação aos prazos estabelecidos.

Caso a resposta não esteja clara, ou não esteja satisfatória com o teor da manifestação a Ouvidoria deve retornar à área responsável, para que refaça a resposta.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

## CONCLUSÃO DA MANIFESTAÇÃO

A conclusão/ fechamento de uma manifestação deve ser realizado mediante uma resposta satisfatória, mesmo que essa resposta não seja o atendimento da solicitação do manifestante.

Após um período, estabelecido pela Ouvidoria, a manifestação deve ser fechada/arquivada.



0800 644-4414



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde

## APRESENTAÇÃO/ELABORAÇÃO:

**Oliva Pacheco Vasconcellos**

**Ouvidora Geral da Saúde**

**Secretaria Estadual de Saúde do Paraná– SESA/PR**

**Fone: 041 – 3330-4408/3330-4415**

**Ligação gratuita para demandas: 0800 644 4414**

**Email: [olivav@sesa.pr.gov.br](mailto:olivav@sesa.pr.gov.br)**

**Site: [www.saude.pr.gov.br](http://www.saude.pr.gov.br) link Ouvidoria**



**0800 644-4414**



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
Secretaria da Saúde