



Ouvidoria Municipal Secretaria de Saúde



RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA PERÍODO DE 01 DE JANEIRO À 30 DE ABRIL DO ANO DE 2017.

No período de 01 de janeiro a 30 de abril de 2017, recebemos na Ouvidoria, manifestações, sendo através do Sistema Ouvidor SUS enviadas pela Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR, e através do **Sistema SIGO**, onde são registradas as manifestações recebidas através do telefone, cartas/correspondência e pessoalmente, conforme a tabela abaixo:

TABELA 1 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO, NO PERÍODO DE 01 DE JANEIRO A 30 DE ABRIL DE 2017.

Tipo	Nº	Percentual
Formulário WEB + E-Mail - OuvidorSUS	98	6.22%
SIGO (telefone, carta/correspondência, pessoalmente)	1.478	93.78%
Total	1576	100%

TABELA 2 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO PERÍODO DE 01 DE JANEIRO A 30 DE ABRIL DE 2017.

Classificação	Nº	%
Solicitação	717	45,49%
Reclamação	570	36,17%
Denúncia	224	14,21%
Informação	47	2,98%
Sugestão	1	0,06%
Elogio	17	1,08%
Total:	1576	100%

As manifestações quando são registradas na Ouvidoria são tipificadas e classificadas de acordo com seu teor, para que possa ser definidos o melhor encaminhamento e prazo de resposta. Abaixo relacionamos o conceito pré-definido para as classificações:

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

RECLAMAÇÕES: declara insatisfação, queixas, manifestações de desagrado, protestos. Sem conteúdo de requerimento.

SOLICITAÇÃO: declara insatisfação, mas requer algum atendimento. Contem





Ouvidoria Municipal Secretaria de Saúde



requerimento.

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

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

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

O prazo para o atendimento, ou seja, a resposta ao cidadão, conforme a classificação da manifestação, foi definida nesta Ouvidoria de acordo com as Diretrizes do Departamento de Ouvidoria Geral-DOGES/MS, que leva em consideração a necessidade de urgência em atender a manifestação, bem como o fato do tempo necessário para que se dê uma resposta satisfatória ao cidadão. Por ex. uma denúncia de improbidade, ou mesmo uma reclamação de maus tratos em uma Unidade de Saúde, demanda tempo para investigação ou processo administrativo; já uma solicitação de informação e/ou orientação é uma manifestação mais imediata de resposta.

Sendo assim os prazos definidos foram: para manifestações classificadas como **Urgente** o prazo é de 15 dias (para informações e orientações); **Alta:** é de 30 dias (para solicitações); **Média** é de 60 dias (para sugestões e elogios) e **Baixa** é de 90 dias (para denúncias e reclamações). Conforme a análise da demanda o prazo acima pode ser alterado.

TABELA 3. PRINCIPAIS TIPIFICAÇÕES DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA, DE 01 DE JANEIRO A 30 DE ABRIL DE 2017.

TIPIFICAÇÃO	Nº	Percentual
Gestão	692	43,91%
Assistência Farmacêutica	100	6,35%
Assistência a Saúde	582	36,93%
Vigilância Sanitária	174	11,04%
Vigilância à Saúde	23	1,46%
Outras	5	0,32%
TOTAL	1576	100%

TABELA 4 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA, POR STATUS NO PERÍODO DE 01 DE JANEIRO A 30 DE ABRIL DE 2017.

Status	Nº	Percentual
Concluídas	1131	71,76%
Encaminhadas	1576	100%
Reencaminhado	11	0,7%
Em análise	434	27,54%
Novo		
Total		



Ouvidoria Municipal Secretaria de Saúde



Conforme demonstramos na tabela acima, **1.131 das manifestações já foram concluídas**, ou seja, já foram respondidas satisfatoriamente ao cidadão **1576 constam como encaminhadas e 11 como reencaminhadas**, assim como **434 que estão em análise**, tendo em vista o prazo que é estabelecido para resposta, sendo algumas até 90 dias, e porque a Ouvidoria considerou necessário reavaliar as providências adotadas pelo órgão competente.

OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA:

Neste período foram realizadas ainda **591** orientações para a população, caracterizadas como pré-atendimento.

Foram realizadas neste período **0** Ouvidorias Itinerantes nos Bairros, atendendo **0** manifestações. Também foram realizadas **02** capacitações sobre o papel estratégico da Ouvidoria Municipal de Saúde.