



Ouvidoria

OUVIDORIA MUNICIPAL DE JACAREZINHO
e-mail: ouvidor_saude@jacarezinho.pr.gov.br



Ofício nº 025/2024 OU

Jacarezinho (PR) 21 de maio de 2024.

Ao Exmo. Sr. **MARCELO JOSE BERNARDELI PALHARES**
Mui Digno Prefeito Municipal
Jacarezinho – Paraná

ASSUNTO: ENCAMINHAMENTO DE RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DAS DEMANDAS COLHIDAS NESTA OUVIDORIA, E OUVIDORIA DA 19ª REGIONAL DE SAÚDE.

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal,

Aproveitamos deste presente ensejo para, em conformidade com a Lei Municipal 2.690/2012, o qual prevê no seu art. 4º, bem como prevê a Deliberação nº 42/2012 proveniente da Comissão Intergestores Bipartite do Paraná, o encaminhamento de relatório referente às atuações da ouvidoria, atender as determinações.

Encaminhamos anexo o relatório referente às demandas colhidas nesta ouvidoria municipal de saúde, bem como da ouvidoria da 19ª regional de saúde, compreendidas no período de janeiro a abril de 2024.

Sem mais para o momento, a Ouvidoria Municipal da Saúde encontra-se à disposição de Vossa Senhoria para, querendo, satisfazer demais esclarecimentos que se fizerem necessários. Ademais, reiteram-se votos de elevada estima e consideração.

Respeitosamente,

Roberto Burani
Ouvidor Municipal de Saúde

Marcelo Nascimento e Silva
Secretário Municipal de Saúde



OUIDORIA MUNICIPAL DE JACAREZINHO
e-mail: ouvidor_saude@jacarezinho.pr.gov.br



1	Presencial
2	Telefone
3	E-mail
4	19ª Regional

Competência: Primeiro Quadrimestre/2024

Classificação	
RC	Reclamação
EL	Elogio
DN	Denúncia
SL	Solicitação

Nº	Data	Canal	Interessado	Assunto	Class.	Tipificação	Providências Adotadas	Encaminh.	Conclusão
01	15/01/2024	1	MSS	Possível demora para buscar paciente com alta no Hospital	RC	Dep. Transp	Em contato com o Hospital ficou acordado, que as altas médicas serão apanhadas no período da manhã	SIM	SIM
02	15/01/2024	1	RMS	Motorista alega não poder carregar cadeirante no ônibus p/Curitiba	RC	Dep. Transp	Motorista advertido verbalmente se comprometeu melhorar seu desempenho no trabalho/ relacionamento c/pacientes	SIM	SIM
03	18/01/2024	1	DAS	Atraso do motorista em pegar os pacientes para consultas em Londrina	RC	Dep. Transp	O condutor do veículo foi realocado para sua secretaria de origem	SIM	SIM
04	09/02/2024	4	OV	Solicitação de exames	SL	Dep. Agendamento	Certidão Negativa, exames não fazem parte da tabela padronizada pelo SUS	SIM	SIM
05	16/02/2024	4	BTF	Paciente solicita encaminhamento para consulta/cirurgia	SL	Assist. Saúde	Solicitado que a mesma se dirija a USF p/realizar acompanhamento e desfeches futuros	SIM	SIM
06	27/02/2024	3	ECZ	Possível falha no atendimento da UBS	RC	Gestão	Realizado reunião com a equipe para estruturar e qualificar melhor a equipe no atendimento ao público	SIM	SIM
07	01/03/2024	1	SIGILO	Solicitação de teste rápido	RC	Vig. Epidem.	Os atendimentos da P/EP ainda não são realizados no município, está sendo estruturado p/atender os municípios de forma adequada, a situação foi resolvida na presente data com o reclamante	SIM	SIM
08	04/03/2024	1	MASF	Solicitação de Visita domiciliar	SL	Assist. Saúde	Esta visita domiciliar já estava agendada para o dia 06/03/2024 e foi realizada nesta data	SIM	SIM



Ouvidoria

OUVIDORIA MUNICIPAL DE JACAREZINHO
e-mail: ouvidor_saude@jacarezinho.pr.gov.br



09	04/03/2024	3	SAO	Possível demora no atendimento do sentinela	RC	Assist. Saúde	Realizado reunião com equipe de apoio, para que quando dentro das possibilidades seja realizado tempo resposta nas condutas imediatamente	SIM	SIM
10	07/03/2024	1	ANÔNIMA	Mãe frequentando igreja sem máscara, com possível filho testado positivo para COVID19	DN	Vig. Epidem.	Não consta no Sistema GovBrSaude atendimento médico últimos 90 dias, nem notificação no sistema de notificação covid19 para com onome indicado	SIM	SIM
11	07/03/2024	1	ANÔNIMA	Queima constante de resíduos de madeira local aonde reside vários moradores	DN	Vig. Sanitária	Após a realização da Educação Sanitária, a entidade se compromete a garantir que tais incidentes não ocorrem novamente	SIM	SIM
12	08/03/2024	1	HJF	Falta do medicamento Sertralina 200mg na Farmácia Municipal	RC	Assist. Farm.	Previsão de fornecimento do fármaco está previsto para primeira/segunda semana de Abril/2024	SIM	SIM
13	12/03/2024	1	LAA	A falta de uma lixeira na calçada está causando transtornos para o vizinho à direita	RC	Vig. Sanitária	Foi solicitado que uma lixeira fosse colocada na frente do laboratório, e o proprietário atendeu à solicitação	SIM	SIM
14	13/03/2024	4	LAA	A falta de uma lixeira na calçada está causando transtornos para o vizinho à direita	RC	Vig. Sanitária	Foi solicitado que uma lixeira fosse colocada na frente do laboratório, o proprietário atendeu à solicitação	SIM	SIM
15	18/03/2024	4	ANÔNIMA	Laboratório trabalhando sem alvará de funcionamento	DN	Vig. Sanitária	O departamento da Visa, tem a informar que o mesmo possui alvará sanitário sob nº 202300010000303.yenc.08/05/2024	SIM	SIM
16	28/03/2024	1	TAO	Divergência entre prioridade de atendimento UBS e Dep. Transporte	RC	Gestão	A equipe em questão foi acionada para reunião de ajustes p/ esclarecer melhor a população quanto aos atendimentos/ condutas e agilidade no processo	SIM	SIM



Ouvidoria

OUIDORIA MUNICIPAL DE JACAREZINHO
e-mail: ouvidor_saude@jacarezinho.pr.gov.br



17	04/04/2024	1	PAF	Possível falta de atendimento médico	RC	Assist. Saúde	O médico foi acionado para junto com a equipe esclarecer melhor a importância de garantir ao paciente o acesso aos atendimentos, com a conduta e agilidade no processo, além de garantir os princípios doutrinários do SUS	SIM	SIM
18	10/04/2024	1	MPO	Paciente alega não ter sido bem tratado na recepção do laboratório Municipal	RC	Gestão	Orientação com a profissional para ajustes na condução e atendimento ao paciente	SIM	SIM
19	16/04/2024	1	RFM	Falta de atendimento pela Auxiliar de enfermagem	RC	Assist. Saúde	A equipe em questão foi convocada, para esclarecer melhor a importância de garantir ao paciente o acesso ao atendimento independente da área adscrita, garantindo a equidade do Sistema de Saúde	SIM	SIM
20	25/04/2024	4	ANÔNIMA	Falta de atendimento UBS Marques dos Reis (demanda incompleta)	DN	Assist. Saúde	Agradecemos pelo contato e feedback, para melhor atender a precisamos de mais informações, como nome da criança e da mãe, para investigar e resolver o problema	NAO	SIM
21	29/04/2024	3	AB	Denúncia sobre focos de Dengue	DN	Vig. Sanitária	Realizado a vistoria no que compete ao combate à dengue nos terrenos baldios e construções, não foram encontrados nenhum criadouro ou focos nos locais vistoriados, somente mata.	SIM	SIM

Relatório das Manifestações Recebidas na Ouvidoria Municipal de Saúde de Jacarezinho.

Período de Janeiro a abril 2024

No período de janeiro a abril de 2024, recebemos nesta Ouvidoria Municipal de Jacarezinho, 05 (Cinco) manifestações da Ouvidoria Regional/SUS-SESA/PR, e 16 (Dezesseis) manifestações registradas nesta Ouvidoria Municipal de Saúde através de telefone, e-mail, mídia e presencial, conforme Tabela 1 abaixo.

TABELA 1:

Nº Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal de Jacarezinho, por TIPO, no período de janeiro a abril de 2024		
Tipo	Nº	Percentual
Formulário Ouvidor SUS/Sistema SIGO	05	23,81%
Ouvidoria@jacarezinho.pr.gov.br	00	0,00%
Telefone, e-mail, carta, correspond. Presencial.	16	76,19%
Total:	21	100,00%

TABELA 2:

Nº de Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal de Jacarezinho por CLASSIFICAÇÃO, no período de janeiro a abril 2024		
Classificação	Nº	%
Reclamação	13	61,90%
Solicitação	03	14,29%
Denúncia	05	23,81%
Informações	00	00,00%
Sugestão	00	00,00%
Elogio	00	00,00%
Total:	21	100,00%

As manifestações quando são registradas na Ouvidoria são tipificadas e classificadas de acordo com seu teor, para que possa ser definido o melhor encaminhamento e prazo de resposta.

Abaixo relacionamos o conceito pré-definido para as classificações:





1. **DENÚNCIAS:** é mais grave do que uma simples queixa. Denúncia uma irregularidade.
2. **RECLAMAÇÕES:** declara insatisfação, queixas, manifestações de desagrado, protestos. Sem conteúdo de requerimento.
3. **SOLICITAÇÃO:** declara insatisfação, mas requer algum atendimento. Contem requerimento.
4. **SUGESTÕES:** Idéias, propostas de mudanças submetidas à apreciação da instituição.
5. **ELOGIOS:** Reconhecimento, demonstração de satisfação para com o serviço recebido.
6. **INFORMAÇÕES:** solicitação de alguma referência. Por ex: (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 a Resolução SESA Nº 0372/2012 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 Denúncia e Reclamação: 46 a 90 dias - prioridade baixa; Solicitação de informações: 01 a 05 dias- prioridade alta; outras solicitações: 05 a 15 dias - prioridade alta; Sugestões: 16 a 46 dias- prioridade média; Elogio - 16 a 45 dias – prioridade média; outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta.

TABELA 3:

Principais TIPIFICAÇÕES de Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal de Jacarezinho no período de janeiro a abril de 2024		
TIPIFICAÇÃO	Nº	Percentual
Assistência a Saúde	06	28,57%
Gestão	03	14,29%
Divisão Transp. Saúde	03	14,29%
Depto agendamento	01	4,76%
Vigilância Sanitária	05	23,81%
Vigilância Epidemiológica	02	9,52%
Assistência Farmacêutica	01	4,76%
Total	21	100,00%



Os itens acima descritos na tabela estão somente como exemplo, assim como os Descritos abaixo. Cada Ouvidor deverá colocar na tabela e no descritivo a realidade de sua Ouvidoria Municipal conforme as manifestações registradas.

Entre as manifestações registradas nesta Ouvidoria destacam-se as sete principais tipificações, perfazendo 100% do total:

1. Área de **Gestão** com **03** manifestações, neste bloco trata-se de manifestações referentes à gestão, no que diz respeito prestação de serviços de saúde aos seus munícipes.

2. **Assistência Farmacêutica** com **01** manifestação neste bloco incluem as solicitações de medicamentos da farmácia especial, farmácia básica e medicamentos que não são elencados no SUS.

3. **Assistência à Saúde** com **06** manifestações. Neste bloco de, trata-se de atendimento à saúde, consultas médicas nos postos de saúde, CISNORPI, HOSPITAL REGIONAL, TFD, cirurgias, exames laboratoriais, atendimento prestados pelos profissionais de saúde, SAMU, SIATE, sangue, etc.)

4. **Divisão de transporte/saúde** com **03** manifestações.

5. **Vigilância à Saúde** com **07** manifestações.

6. **Agendamento** com **01** Manifestação.

TABELA 4:

Nº de Manifestações Registradas por STATUS na Ouvidoria Municipal de Jacarezinho no período de janeiro a abril/2024		
Status	Nº	Percentual
Concluídas	21	100,00%
Encaminhadas	20	95,24%
Reencaminhado	00	0,00%
Em análise	00	0,00%
Pedido de Complemento	01	4,76%
Total	21	100,00%

Conforme demonstramos na tabela acima, **100,00% das manifestações já foram concluídas**, ou seja, já foram respondidas satisfatoriamente ao cidadão. **95,24%** constam como **encaminhadas**, e uma como Pedido de complementação.



OUTRAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA:

Envio do relatório quadrimestral ao Prefeito Municipal, Ouvidoria da 19ª Regional de Saúde, Conselho Municipal Saúde, e a Diretora Geral do Departamento de Gestão em Saúde;

Visita a estabelecimentos de Saúde;

Divulgação da Ouvidoria;

Reunião/contatos com o Gestor Municipal de Saúde;

Participação na Reunião do Conselho Munic. De Saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A ouvidoria funciona em sala separada. O andamento dos trabalhos tem fluência normal de recepção da reclamação, encaminhamento do caso ao destino pertinente e desfecho conclusivo da demanda.

Jacarezinho, 21 de maio de 2024.

Roberto Burani
Ouvidor Secretaria Municipal de Saúde

Marcelo Nascimento e Silva
Secretário Municipal de Saúde