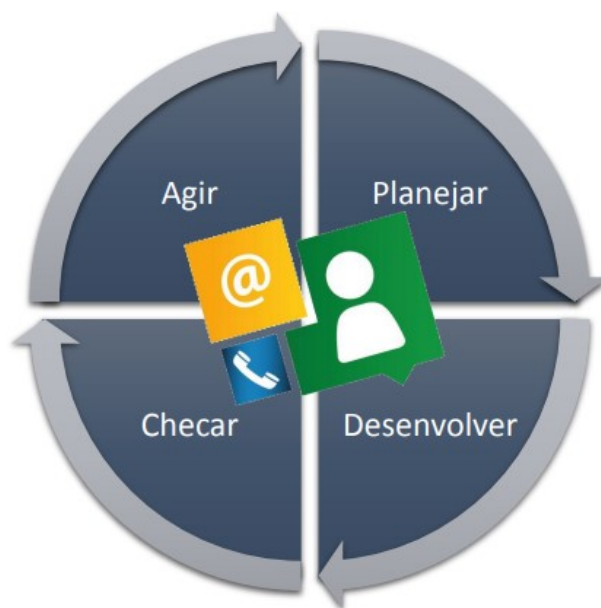




Secretaria Municipal de Saúde
CNPJ: 09.152.857/0001-00
Avenida Paraná s/n- Bairro: Centro - Fone: (43) 3272-2380
E-mail: secretariajta@hotmail.com - CEP: 86.610-000 - Jaguapitã -Paraná

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JAGUAPITÃ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

PROJETO DE AÇÃO EM OUVIDORIA



2023

Jaguapitã – Paraná

EQUIPE DA OUVIDORIA: Tatiane Silva



Apresentação

Prezado Cidadão (ã),

Exercite a sua cidadania e controle social participando do governo municipal. Somente por meio da ação e colaboração de cada cidadão, o município de Jaguapitã/ Paraná poderá realizar modificações e aperfeiçoamentos na administração pública. Para isto, registre suas sugestões, críticas, denúncias, reclamações, e/ou elogios na Ouvidoria de Saúde Municipal.

Em caso de denúncias, solicitamos que seja fornecido o máximo de informações possíveis, para que possa ser investigado. Também deve ser registrado o nome do denunciante, telefone, endereço para correspondência e/ou endereço eletrônico (e-mail). Caso a denúncia seja anônima, ela somente será analisada se forem encaminhados dados que possibilitem a sua verificação, como nome e sobrenome do denunciado, e também quando, onde e como a situação irregular ocorreu.

O pedido de Acesso à Informação de interesse público é um direito constitucional resguardado a todas as pessoas. Com a publicação da Lei de Acesso à Informação – LAI e, o seu Decreto regulamentador no Poder Executivo Estadual, ficou mais fácil colocar em prática esse direito.

Acrescentamos que, para os registros embasados na LAI exige-se a identificação, porém a Ouvidoria Municipal disponibilizou a opção sigilosa em que os dados cadastrais serão resguardados, visando garantir a proteção e segurança dos dados pessoais do solicitante.

Outrossim, para um melhor atendimento, solicitamos o preenchimento de todos os detalhes possíveis para que, se necessário, possamos verificar.

Ficamos à disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,
Coordenadoria de Ouvidoria Municipal



OBJETIVO

A **Ouvidoria-Geral de Saúde** atua como instrumento de gestão e cidadania para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema único de Saúde-SUS. É um mecanismo institucional onde o usuário do SUS participa da gestão, por meio de registro de denúncia, sugestão, informação, reclamação, solicitação e/ou elogio. Assim, fortalece a participação social, a transparência e a defesa dos direitos à saúde.

LEGISLAÇÕES E NORMAS RELACIONADAS À OUVIDORIA

Deliberações

- [Deliberação CIB nº 042/2012](#) - define critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado do Paraná

Leis

- [Lei Federal nº 13.460/2017](#) - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- [Lei nº12.527/2011](#) - Lei de Acesso a Informação.

Decretos

- [Decreto Estadual nº 7791/2021](#) - Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual

FLUXO DE ATENDIMENTO

SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria da Saúde recebe manifestações dos cidadãos sobre o sistema único de saúde e solicitações de acesso à informação por meio da Lei de acesso a informação. As manifestações são classificadas quanto ao seu conteúdo, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde (demonstrado no quadro 1, a seguir):



DEMANDA	DESCRIÇÃO
Denúncia	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada.
Reclamação	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
Sugestão	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
Solicitação	Comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
Elogio	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
Informação	Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.

Fonte: DOGES/SGEP/MS.

Quadro 1 – Classificação das demandas quanto ao seu conteúdo.

REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

As manifestações realizadas pelo cidadão devem conter: característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento.

É permitido anonimato exceto para registro de elogios e Lei de Acesso à Informação. Exceto em manifestações anônimas, faz-se necessária a identificação do manifestante, endereço completo e meios disponíveis para contato (telefone, e-mail).

Demandas sob estado do anonimato, somente serão aceitas se registradas com conteúdo que possibilite a averiguação dos fatos e/ou acompanhada de prova documental.

Será mantida a privacidade do manifestante que registrar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- 1) Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios realizados por cidadãos;
- 2) Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- 3) Proceder as respostas conclusivas aos usuários acerca das manifestações.



Secretaria Municipal de Saúde
CNPJ: 09.152.857/0001-00
Avenida Paraná s/n- Bairro: Centro - Fone: (43) 3272-2380
E-mail: secretariajta@hotmail.com - CEP: 86.610-000 - Jaguapitã -Paraná

PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O prazo para resposta é de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa ao cidadão que se identificou na denúncia.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, telefônico, presencial no endereço: Avenida Parana 2º andar da rodoviária na Secretaria de Saúde.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

São priorizadas solicitações/Informações relacionadas aos medicamentos ou aos leitos, com o prazo de resposta ao cidadão de até 05 (cinco) dias úteis.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento é imediato, colocando a denúncia na urna , a partir do recebimento. Após o registro da demanda, o prazo é de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta, mediante justificativa e notificação ao cidadão.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A Ouvidoria de Saúde atua segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

O principal meio de comunicação com o cidadão dá-se pelo Sistema Integrado de Ouvidorias. O sistema envia e-mails e mensagens (SMS) ao cidadão que optar em se identificar. No caso de manifestante anônimo, esse deve acessar o portal de transparência do município na ABA Ouvidoria e ler a resposta da ouvidoria sobre a denúncia, para acompanhar a manifestação realizada.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a equipe da ouvidoria realiza análise e tratamento das demandas registradas no sistema. Faz-se a análise do conteúdo para verificar se a matéria afeta o serviço de saúde pública do Paraná e também se há necessidade de solicitar a complementação de informações.

Requisitos para as respostas entregues ao manifestante:

- 1 – Serem qualificadas dentro dos procedimentos, princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde do Estado do Paraná;
- 2 – Estarem baseadas no pronunciamento das áreas envolvidas no questionamento apresentado; em informações da instituição; nas normativas e protocolos existentes no Sistema Único de Saúde; e nas leis existentes;



Secretaria Municipal de Saúde
CNPJ: 09.152.857/0001-00
Avenida Paraná s/n- Bairro: Centro - Fone: (43) 3272-2380
E-mail: secretariajta@hotmail.com - CEP: 86.610-000 - Jaguapitã -Paraná

3 – Serem respondidas dentro de prazos estabelecidos pela instituição que acolhe a manifestação, desde que até 60 dias conforme Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

4 – Possuírem conteúdo propositivo, buscando sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços, auxiliando a disseminação de informações e a mediação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este projeto objetiva a transparência de ações relacionadas às atividades que suplantam as ações desenvolvidas rotineiramente por esta unidade setorial e que já são descritas nas legislações supracitadas, estabelecer com eficiência a suas funções de representar a Secretaria de Municipal de Saúde de Jaguapitã, mediar as relações entre os cidadãos e gestores do SUS, e promover o controle social do Sistema Único de Saúde, fortalecendo a cidadania.

Referencias:

file:///C:/Users/pmj/Downloads/CIB_042_2012_pdf.pdf

https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2022-08/instrucao_normativa_07-2022_-_fluxos_ouv.pdf

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

<file:///C:/Users/pmj/Downloads/Plano%20de%20Trabalho%20anexo%201.pdf>

<https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria>