



OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA GERAL DO SUS

CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA GERAL DO SUS

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA GERAL DO SUS

A Ouvidoria Geral do Município, vinculada a Secretaria Municipal de Administração, e a Ouvidoria Geral do SUS, vinculada a Secretaria Municipal de Saúde são os órgãos centrais do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo, que foi instituído pela Lei Municipal n.º 2.269/2023 de julho de 2023.

O Decreto Municipal n.º 240/2023 regulamenta a Lei Federal nº 13.460, e a Lei Municipal n.º 2.269/2023 que dispõe e estabelece a Ouvidoria Geral do Município e a Ouvidoria Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito municipal.

As Ouvidorias Gerais tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão.

I - SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria Geral e a Ouvidoria Geral do SUS recebem manifestações, reclamações e encaminha as sugestões, os elogios e a solicitação de informações.

- Reclamação é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- Solicitação pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- Sugestão apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- Elogio demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

II - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

O usuário pode decidir se deseja identificar-se ou manter sua identidade em sigilo antes de registrar sua demanda na Ouvidoria Geral. As demandas podem ser informadas de maneira presencial, dirigindo-se ao endereço onde se encontra a Ouvidoria, de Segunda a Sexta-feira, das 08h00min às 11h30min e das 13h00min às 17h00min. Além disso, podem ser registradas demandas através de ligações telefônicas e mensagens do aplicativo Whatsapp

No site oficial do Município, no Portal Fala.Br, você deve preencher os Dados Cadastrais nos campos específicos solicitados para o acompanhamento da demanda. Caso seja uma denúncia e você não queira preencher todos os Dados Cadastrais, deverá apenas colocar um e-mail, para que a resposta possa ser encaminhada.



Cabe mencionar que as manifestações da Ouvidoria Geral podem ser encaminhadas também através do e-mail: ouvidoria@pinhao.pr.gov.br, qual deverá informar dados básicos que possibilitem resposta, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar, caso seja formulário físico.

Depois de enviada a sua manifestação, você receberá um e-mail para confirmação com um número de protocolo e, se necessário, poderá ser solicitada a complementação de dados.

As questões pendentes de decisão judicial não são apreciadas pela Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS do Município.

III - REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS:

O usuário pode decidir se deseja identificar-se ou manter sua identidade em sigilo antes de registrar sua demanda na Ouvidoria do SUS. As demandas podem ser trazidas de maneira presencial, dirigindo-se ao endereço onde se encontra a Ouvidoria, de Segunda a Quinta-feira, de 08hs as 11h30 e das 13hs às 17hs. Além disso, podem ser registradas demandas através de ligações telefônicas e mensagens do aplicativo Whatsapp. Caso o cidadão prefira, ele pode registrar sua demanda diretamente no site da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná, através do endereço: www.saude.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidoria.

O usuário pode procurar a ouvidoria do SUS nas seguintes situações:

- Quando o usuário presenciou irregularidades ou indícios de irregularidades no atendimento de uma entidade pública ou privada de saúde. Por exemplo: Cobrança de procedimento, negligência médica, entre outros;
- Casos de mau atendimento, insatisfação em relação aos serviços de saúde. Por exemplo: Falta de medicação nas farmácias, demora no atendimento; excesso de filas nos serviços, entre outros;
- Quando o usuário deseja informações sobre algum serviço oferecido pelo SUS. Por exemplo: Onde procurar determinado atendimento, como funcionam determinados encaminhamentos, informações sobre campanhas vacinais, entre outros.
- Quando o usuário quer propor ação considerada útil à melhoria do SUS. Por exemplo: melhoria no serviço de saúde, programas e ações de saúde, mudanças na estrutura física dos serviços, entre outros;
- Quando o usuário deseja demonstrar satisfação por um serviço prestado pelo SUS. Por exemplo: Bom atendimento de um determinado profissional, agilidade no atendimento de algum serviço, entre outros.

De acordo com o Artigo 9º da Resolução SESA 872/2022, que institui o Instrumento Normativo da Ouvidoria Geral de Saúde – SESA e Ouvidorias Regionais de Saúde no Estado do Paraná, as manifestações acolhidas deverão conter as seguintes informações:

“§ 1º 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.

§ 2º Exceto em manifestações anônimas, se faz necessária a identificação do manifestante, endereço completo e meios disponíveis para contato (telefone, e-mail).

§ 3º Demandas sob estado do anonimato, somente serão aceitas se registradas com conteúdo que possibilite a averiguação dos fatos e/ou acompanhada de prova documental.

§ 4º Elogios deverão conter a identificação do manifestante.



§ 5º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 6º As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: urnas, carta, presencialmente, whatsapp, telefone e internet por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO), do Governo do Paraná.

§ 7º Todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria deverão ter o devido registro no SIGO.

§ 8º O (a) Ouvidor (a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar previamente o arquivamento de manifestação que lhe tenha sido encaminhada contendo informações incongruentes.”

IV - PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- RECEBIMENTO – Gera um número de protocolo e envia a demanda para as Ouvidorias Gerais;
- ANÁLISE – Ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, se é caso de sigilo e qual o órgão adequado para a resposta;
- COMPLEMENTO - Se não for possível a validação, a Ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;
- ENCAMINHAMENTO – A demanda é transferida e solicitadas informações/providências para outros órgãos/entidades para que apresente sua resposta;
- MONITORAMENTO – A OGM recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;
- RESPOSTA AO DEMANDANTE – Após validar a resposta enviada pelo interlocutor local, a Ouvidoria Geral e a Ouvidoria Geral do SUS informam em seus respectivos sistemas sobre os procedimentos adotados no tratamento de sua demanda;
- CONCLUSÃO – uma demanda somente será finalizada após a resposta conclusiva e com efetivo envio ao demandante via sistema.

V - PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS e os setores competentes pelas análises que lhe forem encaminhadas deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias contados do respectivo recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

VI - FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Eletrônico, presencial, telefônico e correio.

Ouvidoria Geral: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

E-mail: ouvidoria@pinhao.pr.gov.br

Endereço: Avenida Trifon Hanycz, n.º 220, Centro – Paço Municipal

Telefone/Whatsapp: (42) 3677-8430 (serviço no município não possui telefone exclusivo)

Ouvidoria Geral do SUS: <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidoria> E-mail:

ouvidoriapho@yahoo.com



Endereço: Rua XV de Novembro, nº 338, Centro – Centro de Especialidades

Telefone: (42) 3677-8494 ou 0800-644-44-14 ou 155 (serviço no município não possui telefone exclusivo)

Whatsapp: (42) 9.8891-1150 – Débora ou (41) 3330-4414 (serviço no município não possui telefone exclusivo)

Pelo correio: as manifestações endereçadas diretamente à Ouvidoria Geral do Município são registradas no Sistema e distribuídas, conforme o caso;

VII – SOBRE OS ATENDIMENTOS

- Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- Gratuidade de seus serviços e atividades;
- Pessoaalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

VIII – PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O tempo de espera deve ser de no máximo 20 minutos, exceto casos quando se aplica PRIORIDADE DE ATENDIMENTO ou em que assunto sendo tratado pelo usuário anterior demande maior tempo;

IX - MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

As Ouvidoria Gerais do Município zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

- Transparência: disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;
- Responsividade: o demandante sempre será informado da resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;
- Responsabilização: compromisso com a informação prestada ao interessado;
- Equanimidade: atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os demandantes;
- Governança: atuar como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;
- Confidencialidade: durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo;

X - PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, os Ouvidores responsáveis realizam todo o processo de análise e tratamento das demandas;
- No processo de validação da demanda é feita análise do seu conteúdo para verificar se é matéria afeta ao serviço público prestado por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, se é matéria que deve tramitar no canal de ouvidoria e ainda se é caso de solicitar a complementação do relato;
- Feita a validação da demanda, o sistema informatizado origina um número de protocolo e encaminha para o endereço de e-mail do demandante;



- Na resposta ao demandante as Ouvidorias Gerais zelarão pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

XI - MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO

- Caso você tenha realizado sua manifestação no Portal Fala.Br, pode acompanhá-la em “Consultar Manifestação”, informando o Número do Protocolo recebido e o e-mail utilizado durante o registro da sua manifestação. Se você realizou sua manifestação pessoalmente ou por e-mail, pode entrar em contato direto com a Ouvidoria ou aguardar o prazo para resposta.

Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!