



PREFEITURA MUNICIPAL  
**CARAMBEÍ**  
UMA CIDADE FEITA POR TODOS!

**PAÇO MUNICIPAL**

AV. DO OURO, 1.355 | JARDIM EUROPA  
gabinete@ccarambei.pr.gov.br

Câmara Municipal de Carambeí - PR - Carambeí - PR  
Sistema de Apoio ao Processo Legislativo



**PROTOCOLO GERAL 369/2023**  
29/08/2023 - Horário: 16:06

Ofício n.º 619/2023 – GP

OFÍCIO Nº 619/2023 - GP

**Assunto:** Resposta ao Ofício n.º 226/2023 – Câmara Municipal de Carambeí.

Exmo. Sr.

Cumprimentando-o cordialmente, encaminhamos resposta ao **Ofício n.º 226/2023 da Câmara Municipal de Carambeí**, o qual solicita informações a respeito do atendimento da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, através do **Ofício n.º 735/2023 da Secretaria Municipal de Saúde**.

Sem mais para o momento, manifestamos nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente.

  
**ELISANGELA PEDROSO DE OLIVEIRA NUNES**  
**PREFEITA MUNICIPAL**

Exmo. Senhor

**SERGIO LUIS DE OLIVEIRA**

**PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CARAMBEÍ**

Nesta

Ofício nº 735/2023 - CMS

Carambeí, 28 de agosto de 2023.

Exma. Senhora  
**Elisangela Pedroso de Oliveira Nunes**  
Prefeita Municipal

Em 29.08/23.  
13.16



**Assunto:** Resposta ao ofício nº226/2023 da Câmara Municipal de Carambeí, para esclarecer os questionamentos do Presidente da Câmara Municipal de Carambeí, Sr. Sérgio Luís de Oliveira, referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.

Excelentíssima Senhora Prefeita,

Vimos através deste encaminhar resposta referente aos questionamentos pontuados sobre o trabalho desenvolvido na Ouvidoria de Saúde:

**QUESTIONAMENTO 1:** Atualmente, quais são os canais de acesso à Ouvidoria da Secretaria de Saúde e horário de atendimento?

Canais de acesso ouvidoria de saúde	
TELEFONES DA OUVIDORIA PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO	Tel. 2102 1170 ramal 86
E-MAIL DA OUVIDORIA PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO	ouvidoriasaude@carambei.pr.gov.br
ENDEREÇO DA OUVIDORIA PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL DO CIDADÃO	R. dos Brilhantes, 135, Nova Holanda, Carambeí
CANAL WHATSAPP	WhatsApp (42) 9131 8146
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	<a href="https://forms.gle/3txYRQTWRY2Boiwr9">https://forms.gle/3txYRQTWRY2Boiwr9</a>

SISTEMA SIGO	O município está em processo de implementação com o Sistema Integrado de Ouvidoria – SIGO, em andamento. <sup>1</sup>
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	10h às 17h

<b>Informações sobre o Ouvidor/responsável pela Ouvidoria</b> <b>Secretaria Municipal de Saúde de Carambeí</b>	
<b>Nome completo</b>	Giseli Aparecida de Oliveira
<b>CPF (sem ponto e sem barra)</b>	069.444.119-89
<b>Escolaridade</b>	Superior Completo
<b>E-mail</b>	giseli.oliveira@carambei.pr.gov.br
<b>Telefones para contato</b>	2102 1170 – Ramal 86 – (42) 9131 8146
<b>Vínculo</b>	Empregado Público- PSS

**QUESTIONAMENTO 2:** Qual é o modelo de atuação adotado na Ouvidoria da Secretaria de Saúde, há um fluxo de atendimento definido para o recebimento das manifestações de modo que o munícipe possa se manter informado sobre o registro de sua demanda, prazo e encerramento de seu atendimento?

Modelo de atuação da ouvidoria no município de Carambeí:

1. Recebe a manifestação do cidadão;
2. Cidadão possui as seguintes opções de registro de ouvidoria, sendo elas: a) 1. Identificado: Seus dados cadastrais são obrigatórios; b) 2. Sigiloso: Seus dados cadastrais são solicitados, porém serão mantidos em nossa posse e não serão repassados e/ou veiculados no decorrer da tramitação da reivindicação; c) 3. Anônimo: Seus dados cadastrais não são solicitados ou obrigatórios.

---

<sup>1</sup> O sistema SIGO é um sistema informatizado elaborado pela Ouvidoria Geral do Estado e CELEPAR, desenvolvido para atender as Ouvidorias do Estado. O acesso pela é internet, através do expresso (correio eletrônico) e tem como funcionalidades: Registro da manifestação; Encaminhamento; Conclusão; Geração de relatórios e Disseminação de informações. Este Sistema tem como objetivos: - Atuar como ferramenta no processo de descentralização das Ouvidorias do SUS; - Facilitar a democratização de informações em saúde; - Agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e conclusão das manifestações recebidas; - Gerar relatórios gerenciais que auxiliem na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.

3. Cidadão deve classificar a natureza de sua manifestação, sendo elas: a) Acesso a informação; b) Elogio; c) Sugestão; d) Solicitação; e) Reclamação; f) Denúncia;
4. Ouvidoria acolhe e analisa a demanda;
5. Demanda passa por uma avaliação de consistência sendo elas: a) Consistência Positiva; b) Consistência Negativa;
6. Caso a consistência é negativa: Solicita ao cidadão maiores informações ou orienta a pessoa a maiores informações;
7. Caso a consistência é positiva: Avalia-se a demanda como: a) Tratamento especial; b) Demanda típica;
8. Tratamento especial: A ouvidoria analisa a demanda juntamente com a chefia;
9. Demanda típica: Estabelece o prazo para a resposta e encaminha o caso ao setor responsável.
10. Demanda retorna para a ouvidoria com a resposta;
11. Avalia-se a resposta como: a) satisfatório; b) não satisfatória;
12. Resposta satisfatória: Enviada ao cidadão;
13. Resposta não satisfatória: Devolve ao órgão competente e sugere-se uma nova devolutiva;
14. Com as informações ouvidoria faz relatório de trabalho e apresenta aos gestores.

Quanto aos prazos:

O município segue a orientação estadual com a resolução SESA nº 0113/2011- Publicado no DOE nº 8477 de 31/05/11. Tendo como princípio o Art .7º

*Art. 7º Os prazos de resposta ao cidadão serão: Urgente — até 15 dias Alta — até 30 dias Média — até 60 dias Baixa — até 90 dias.*

**QUESTIONAMENTO 3:** Como é realizado o atendimento ao munícipe que se dirige à Ouvidoria para manifestar sua opinião? Os ouvidores possuem preparo técnico para atuar frente à comunidade?

O atendimento ao munícipe o cidadão é acolhido pelo profissional responsável pela ouvidoria, em sala privativa e restrita, ou seja, um local designado exatamente para essa finalidade, de forma a assegurar privacidade. Nesse momento o profissional apresenta as

modalidades de identificação, pergunta a natureza da manifestação e colhe as informações necessárias para o registro da manifestação.

Caso o atendimento tenha o direcionamento em outros canais como e-mail, telefone e WhatsApp segue o mesmo protocolo.

No momento do acolhimento o profissional da ouvidoria deve ter como habilidade atender, acolher e prestar atenção, escutar e responder, enfim, é reconhecer o outro como pessoa, como sujeito pleno de direitos. O profissional deve ter empatia em compreender as insatisfações, discordâncias e conflitos com o objetivo de respeitá-los.

Quanto ao preparo técnico, o ouvidor na Secretaria Municipal de Saúde recebe treinamento, capacitação e orientação de modo contínuo do órgão de gestão do Estado do Paraná. Tendo como referência no direcionamento das ações com profissional técnico da 3º Regional de Saúde.

O ouvidor tem como responsabilidade o repasse de informações e relatórios técnicos para o Estado do Paraná referente a ouvidoria de saúde do município de Carambeí.

Destaco que o último treinamento realizado pelo profissional da ouvidoria foi em agosto de 2023 com o tema: "Ouvidoria como ferramenta de gestão" o curso aconteceu de modo online pela Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional – CDP disponível na Escola de Gestão do Paraná.

**QUESTIONAMENTO 4:** Qual é o número atualizado de protocolos denúncias, elogios, sugestões e outros na Ouvidoria da Secretaria de Saúde desde janeiro de 2021 e qual o tempo médio de retorno aos munícipes?

<b>OUIDORIA Janeiro 2021/ Agosto de 2023</b>					
<b>Classificação</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Solicitação	10	19	02	31	20,8%
Reclamação	13	34	31	78	52%
Denúncia	03	07	02	12	8%
Informação	05	05	03	13	8,7%
Sugestão	00	01	00	01	0,6%
Elogio	05	03	06	14	9,3%
<b>Total:</b>	<b>36</b>	<b>74</b>	<b>44</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**QUESTIONAMENTO 5:** Quais os principais motivos das manifestações?

Os principais motivos das manifestações na ouvidoria apresentam-se com o item de reclamação com 52% das solicitações sendo as mais diversas que serão classificadas conforme maior incidência:

1. Insatisfação na forma do atendimento de profissionais da área técnica de saúde;
2. Insatisfação quanto ao tempo de espera em consultas e atendimentos da rede de saúde, quanto ao número de usuários a serem atendidos;
3. Falta de classificação de risco no Pronto Atendimento;
4. Quantidade insuficiente de profissionais;
5. Procedimentos técnicos administrativos;
6. Falta de material e equipamento específicos na área da saúde;

**QUESTIONAMENTO 6:** Os dados referentes a Ouvidoria estão disponíveis para o acesso público?

A Secretaria de Saúde do município com o apoio da 3ª Regional de Saúde está estudando uma possibilidade de fornecer os dados para a população de maneira transparente e segura.

Diante do exposto, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos que se mostrarem necessários. Aproveitamos a oportunidade de reiterar nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,



**Maira Martins de Hollebem**  
**Secretária Municipal de Saúde**  
**Portaria 405/2023**