

## **Ouvidoria da SESA é um canal aberto entre a gestão e usuário**

### **Notícias**

Postado em: 06/02/2019

A ouvidoria em uma empresa ou órgão público funciona como um canal direto de comunicação entre o cidadão e a gestão. Na Secretária de Estado de Saúde do Paraná (Sesa), o direito do cidadão de participar é levado muito a sério. Por meio da ouvidoria, o usuário pode: solicitar, sugerir, elogiar, denunciar e reclamar dos serviços prestados.

A ouvidoria em uma empresa ou órgão público funciona como um canal direto de comunicação entre o cidadão e a gestão. Na Secretária de Estado de Saúde do Paraná (Sesa), o direito do cidadão de participar é levado muito a sério. Por meio da ouvidoria, o usuário pode: solicitar, sugerir, elogiar, denunciar e reclamar dos serviços prestados.

A Ouvidoria da Sesa recebeu em 2018 cerca de 30 mil manifestações e sugestões. Segundo o ouvidor geral da Saúde, Yohhan Garcia de Souza, o aumento nos atendimentos nos últimos anos se deve principalmente à ampliação no número de ouvidorias e o fácil acesso à ouvidoria. "De 2011 para cá houve um aumento na demanda de solicitações de cerca de 600%. Isso aconteceu principalmente pelo aumento no número de ouvidorias do SUS distribuídas pelo Estado. Em 2011 eram apenas 33, hoje contamos com 544", explica o ouvidor.

O próximo passo da Ouvidoria é qualificar ainda mais o serviço no Estado, implementar uma pesquisa de satisfação do usuário e também o atendimento pelo whatsapp. Todas as manifestações recebidas são passadas para as áreas técnicas competentes para solução dos casos, e todas as respostas são repassadas ao solicitante. Ao final de cada quadrimestre, um relatório mostrando os resultados é entregue para o secretário da Saúde e disponibilizadas para a população.

As ouvidorias estão localizadas na SESA, na Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Estado do Paraná (Funeas), em 22 regionais de saúde, 18 hospitais próprios e unidades de saúde, 25 consórcios intermunicipais de saúde, 58 hospitais que participam do HospSus (Programa de Apoio e Qualificação de Hospitais Públicos e Filantrópicos do SUS Paraná), 397 ouvidorias de saúde nos municípios e, durante a Operação Verão, uma ouvidoria itinerante.

Para entrar em contato com a Ouvidoria, o cidadão pode ligar para 0800 644 4414, acessar por meio do site - [www.saude.pr.gov.br](http://www.saude.pr.gov.br) ou comparecer nas ouvidorias.