

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO E AUDITORIA DOS SERVIÇOS DE SAÚDE- DDASS/SESPA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2016 OUVIDORIA/DDASS/SESPA

1- META DE GESTÃO (PAS 2016)

- META DE GESTÃO 13.1- Apoiar a implantação de ouvidoria do SUS nos municípios.
 - **50 Ações Programadas (Assessoramento, Oficina e Capacitação) foram realizadas 48 Ações Alcançando 96% da meta anual programada.**
- META 13.2- Apoiar a implantação de ouvidorias do SUS em estabelecimentos de saúde (Portaria 3390/2013).
 - **21 ações programadas foram realizadas 14 ações (assessoramento e capacitação do sistema ouvidorSUS), alcançando 66,66% da meta anual programada.**
- META DE GESTÃO 13;3- Apoiar a implementação do serviço de Ouvidoria do SUS no Estado.
 - **52 Ações Programadas foram realizadas 43 ações alcançando 82,69% da Meta Programada Anual.**

2- AÇÃO DO PPA 2016

- Programa: Governança para Resultados
- Ação: Implantação da Rede de Ouvidorias do Estado
- Produto: 494 Atendimentos Realizados(programado)
 - **737 atendimentos realizados alcançando 149,19% da meta anual programada**

3- RECURSOS APLICADOS:

- **R\$13.450,00**

4- PARCERIAS

- **Departamento de Ouvidoria Geral do SUS:** Realização em parceria com a Ouvidoria Central/SESPA a capacitação do Sistema OuvidorSUS (Nível I e II), utilizado como ferramenta de descentralização do serviço de ouvidoria do SUS para os municípios.
- **Ouvidorias Regionais de Saúde:** Atuação junto aos municípios realizando o apoio a implantação do serviço de ouvidoria nos municípios e nos estabelecimentos de saúde sob sua abrangência; No monitoramento das ouvidorias implantadas nos municípios, como também o acompanhamento das manifestações através do Sistema OuvidorSUS/MS.

5- IMPACTOS

No ano de 2016 a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Pará - SESPA desenvolveu suas atividades atuando em duas vertentes, a primeira na viabilização dos direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e/ou coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS e a segunda na descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS no âmbito deste Estado, apoiando a implantação do serviço de ouvidoria nos municípios e nos estabelecimentos de saúde, afim de garantir espaços de participação na gestão dos serviços de saúde ofertados à população.

O diagnóstico situacional da Rede de Ouvidorias do SUS no Estado quanto a implantação do serviço de ouvidoria do SUS temos a Ouvidoria da SESPA (01 Ouvidoria Central, 13 Centros Regionais de Saúde, 05 Hospitais Regionais, 04 Unidades de Referência Especializada e 01 LACEN), Secretarias Municipais de Saúde (72 municípios com o serviço de Ouvidoria do SUS - tabela 3), 03 Hospitais Estaduais (HOL, FHCGV, FHSCM), 01 Hemocentro (HEMOPA), proporcionando o fortalecimento da gestão com transparência, aumentando o acesso do cidadão ao serviço e identificando e avaliando o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS dentro do Estado do Pará.

A Ouvidoria DDASS/SESPA registrou no ano de 2016 no Sistema OuvidorSUS **777 manifestações** (tabela 1), recebidas através dos canais de comunicação disponibilizados para população, sendo **295 reclamações, 207 solicitações, 139 informações, 90 denúncias, 33 elogios e 13 sugestões**, revelando a necessidade de ajustes nos processos da gestão do SUS e dificuldades de acesso aos serviços de saúde, sinalizando que o cidadão do estado do Pará está envolvido no controle dos serviços e ações que envolvem a gestão do SUS

TABELA 01: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA CENTRAL SESPA

**NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2016
(FONTE SISTEMA OUVIDORSUS/MS)**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO –STATUS X CLASSIFICAÇÃO								
STATUS	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
ENCAMINHADO	50	3	22	121	1	49	246	31,66%
REENCAMINHADO	2	0	1	6	0	1	10	1,29%
EM ANÁLISE	9	0	9	48	1	45	112	14,41%
CONCLUÍDO	1	1	3	2	0	1	8	1,03%
FECHADO	8	8	21	40	1	27	105	13,51%
ARQUIVADO	20	21	83	78	10	84	296	38,10%
TOTAL	90	33	139	295	13	207	777	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS/ MS.

Das 777 manifestações registradas na Ouvidoria Central SESPA, 409 manifestações foram respondidas (status:concluído, fechado e arquivado), alcançando um **Índice de Resolutividade de 52,63%**, o que demonstra nosso principal desafio “a resposta das manifestações em tempo hábil”, porém não se pode deixar de considerar que o indicador de resolutividade não depende somente da ouvidoria e sim da resolutividade da Rede, a quem compete a resolução das manifestações.

O trabalho da Ouvidoria para ser efetivo é necessário que as áreas responsáveis pela resolução das demandas retornem os processos com as respostas para a ouvidoria **dentro dos prazos estipulados pelos dispositivos legais.**

Embora as ouvidorias atuem de forma descentralizada (União, Estados e Municípios), com autonomia, essa organização sistêmica tem como objetivo principal proporcionar à população maior agilidade na resposta às demandas junto aos órgãos gestores de saúde.

Diante da dificuldade no retorno das manifestações encaminhadas aos municípios, a ouvidoria central SESPA em parceria com as 13 Ouvidorias Regionais/SESPA tem como meta apoiar a implantação dos serviços de ouvidoria do SUS nos municípios (no Plano de Saúde 2016-2019 e na Programação Anual de Saúde 2017), com o fito de atender os anseios do usuário de forma mais estratégica, levando o serviço para mais perto do cidadão dentro da área de resolutividade de cada gestão do SUS.

AS 05 PRINCIPAIS DEMANDAS DA OUVIDORIA:

Das 777 manifestações registradas, os cinco (05) assuntos mais demandados no ano de 2016, foram referentes a: GESTÃO (321), ASSISTÊNCIA A SAÚDE (132), PROGRAMA DE TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO-TFD (118), VIGILÂNCIA EM SAÚDE (57), ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (54), como podemos observar na Tabela 2 abaixo.

O assunto mais demandado foi **GESTÃO**, mas é importante visualizar dentro do assunto que os principais problemas são referentes a recursos humanos (insatisfação com o profissional de saúde), acompanhado de reclamações do estabelecimento de saúde – dificuldade de acesso, este assunto reflete as dificuldades enfrentadas diariamente pelos usuários do SUS. O segundo assunto mais demandado foi referente à **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, o que demonstra a dificuldade de acesso aos serviços de saúde. Assuntos como: solicitação de leitos, consultas, exames, desconhecimento do fluxo para acesso aos serviços disponibilizados no Rede SUS, demanda maior que a oferta dos serviços, todos estes problemas ocasionam demora no atendimento do cidadão e dificuldade de acesso aos serviços. Os outros três assuntos mais demandados foram **TFD** - demora no pagamento das diárias; **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**- as demandas em relação ao pedido de informação sobre dengue, zika e chikungunha, vacinas; **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA** - informações e solicitações de medicamentos especializados de alto custo que são disponibilizados através do padrão de medicamentos da SESP/MS para todo o Estado.

**TABELA 02: MANIFESTAÇÕES ASSUNTO X CLASSIFICAÇÃO
NO PERÍODO DE JANEIRO À DEZEMBRO DE 2016
(FONTE SISTEMA OUVIDORSUS/MS)**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO –ASSUNTO X CLASSIFICAÇÃO ANO 2016								
ASSUNTO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
ALIMENTO	0	0	1	0	0	3	4	0,51%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2	0	5	4	0	121	132	16,99%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	14	11	0	29	54	6,95%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	0	0	0	1	1	0,13%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	1	1	0,13%
CARTÃO SUS	1		2	1			4	0,51%
CARTASUS	3	0	0	0	0	0	3	0,39%
COMUNICAÇÃO			6		1	1	8	1,03%
CONSELHO DE SAÚDE	2	0	0	0	0	0	2	0,26%
ESTRATÉGICA SAÚDE DA FAMÍLIA	4		4	11			19	2,45%
FINANCEIRO	7	0	5	4	0	3	19	2,45%
GESTÃO	51	29	52	147	11	31	321	41,31%
ORIENTAÇÃO EM SAÚDE	0	0	5	0	0	0	5	0,64%
OUVIDORIA DO SUS	0	4	12	0	0	0	16	2,06%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	0	2	2	0	3	8	1,03%
PROGRAMA NACIONAL DST E AIDS	0	0	1	0	0	1	2	0,26%
SAMU	1	0	0	2	0	0	3	0,39%
TRANSPORTE(TFD)	1	0	6	102	0	9	118	15,19%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	17	0	24	11	1	4	57	7,33%
TOTAL	90	33	139	295	13	207	777	100%

Fonte: Sistema OuvidorSUS/ MS.

RESULTADOS POR REGIÃO DE SAÚDE**META ESTADUAL OU REGIONAL: APOIAR A IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO SUS NOS MUNICÍPIOS.****INDICADOR: PROPORÇÃO DE MUNICÍPIOS COM OUVIDORIA IMPLANTADA.****TABELA 03:EVOLUÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA NO PERÍODO DE 2013 A 2016.**

REGIÃO DE SAÚDE	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2013	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2014	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2015	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2016
TOCANTINS	3	5	6	8
RIO CAETES	5	6	10	12
XINGU	4	6	6	6
BAIXO AMAZONAS	2	2	2	9
TAPAJÓS	0	0	1	4
LAGO TUCURUÍ	2	3	5	5
MARAJÓ I	0	0	0	0
MARAJÓ II	0	1	1	1
METROPOLITANA I	3	4	5	5
METROPOLITANA II	1	2	2	2
METROPOLITANA III	3	10	11	12
ARAGUAIA	3	3	5	5
CARAJÁS	3	3	3	3
TOTAL	29 OUVIDORIAS (20,33%)	44 OUVIDORIAS (30,55%)	57 OUVIDORIAS (39,58%)	72 OUVIDORIAS (50%)

A Ouvidoria SESPVA vem realizando ações junto aos municípios de assessoramento e capacitações que contribuíram para a evolução da descentralização do serviço de ouvidoria nos municípios, onde se apresentava em 2013 um quadro de 29 ouvidorias municipais (20,33%), e no ano de 2016 apresenta-se com 72 ouvidoria municipais (50%), destacamos que devemos intensificar ações para 2017 que visem implantar o serviço nas regiões de saúde do Marajó I, Marajó II, e Metropolitana II, que conforme o quadro acima apresenta índice baixo quanto a implantação do serviço de ouvidoria do SUS nos municípios de abrangência.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC. SESP

As principais atividades do SIC estão voltadas para o atendimento de informações solicitadas pelos cidadãos, acerca dos serviços oferecidos pela SESP, que podem ser feitos via eletrônica ou presencialmente nas ouvidorias/ SESP.

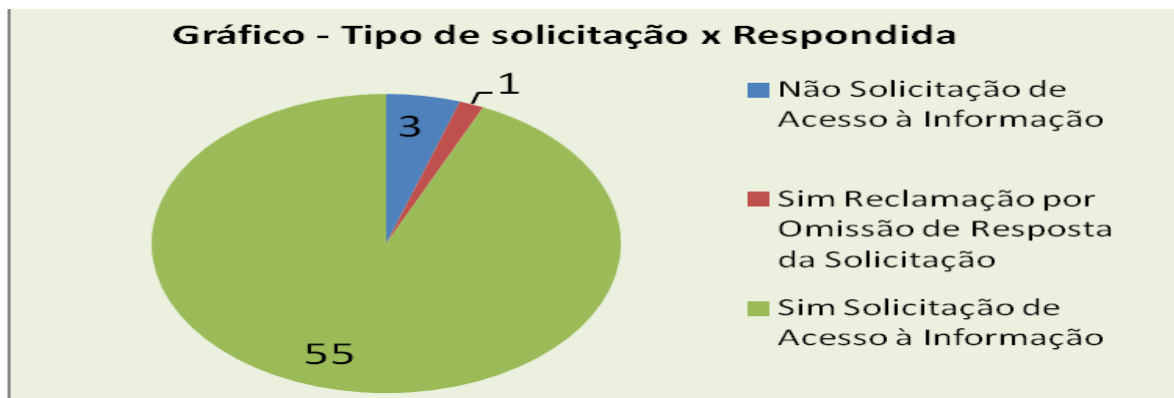
Através do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de informações sobre assuntos relacionados aos Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual, conforme determina o Art. 7º do Decreto Estadual Nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, que regula o acesso à informações previsto na Lei Nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação – LAI.

Nesse sentido, as demandas recebidas são processadas e encaminhadas aos setores competentes da SESP para elaboração das respostas cabíveis e devolvidas ao SIC, dentro de prazo estabelecido conforme Portaria/SESPA nº 102/2016, que estabelece os fluxos de direcionamento das solicitações de informações através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC.PA) e os prazos internos de tramitação e respostas entre os setores no âmbito da SESP.

No que se refere ao atendimento das informações solicitadas, ao longo de 2016, foram registrados 59 pedidos de informação, que se encontram classificadas conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1 . Situação dos registros de pedidos de informação/ Sistema SIC.PA /SESPA

Instância	Quantidade	%	Respondidas	Tempo Médio de Resposta (dias)	Pendentes
Solicitação	58	98,3%	55	13,8	3
Reclamação	1	1,7%	0		1
Total	59	100%	55		4



Fonte: Sistema SIC-PA/ SESP.

Além dos registros de solicitações de informação outras ações foram desenvolvidas com o intuito de aperfeiçoar os processos de trabalho. Dentre elas, está o curso de capacitação para a utilização do sistema SIC.PA pelos Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual realizado pela AGE em parceria com a PRODEPA; Oficina de planificação do fluxo das demandas do SIC pela REDE SESP (21 pontos -SIC), com o objetivo de sensibilizar e qualificar os responsáveis pela tarefa de responder as informações dos cidadãos, encaminhadas ao SIC. PA, com orientação sobre fluxos e tratamento da informação.