

RELATÓRIO 2017

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA

OUVIDORIA

“É UM CANAL DEMOCRÁTICO DE COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL
PELA INSERÇÃO DO CIDADÃO NA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE”

“Informações em Saúde, Sugestões, Reclamações, Solicitações, Elogios e Denúncias”



Presencial / Carta:

Rua Municipalidade, 1655

Térreo – Umarizal

Cep:66.050-350 - Belém / Pa.



Telefone: (91) 3222- 4184

Fax: (91) 3212-5000

Discagem Gratuita: 0800 -280-9889



E-mail: ouvidoria@sespa.pa.gov.br

Site: www.saude.pa.gov.br

Secretaria de Estado de Saúde Pública - SESPA

- Vitor Manuel Jesus Mateus- Secretário de Saúde do Estado do Pará
- Heloísa Maria Melo e Silva Guimarães - Secretária Adjunta de Políticas Públicas de Saúde
- Maria do Céu Guimarães de Alencar - Secretária Adjunta de Gestão Administrativa
- Gilberto Oliveira Penna - Diretor da DDASS/SESPA

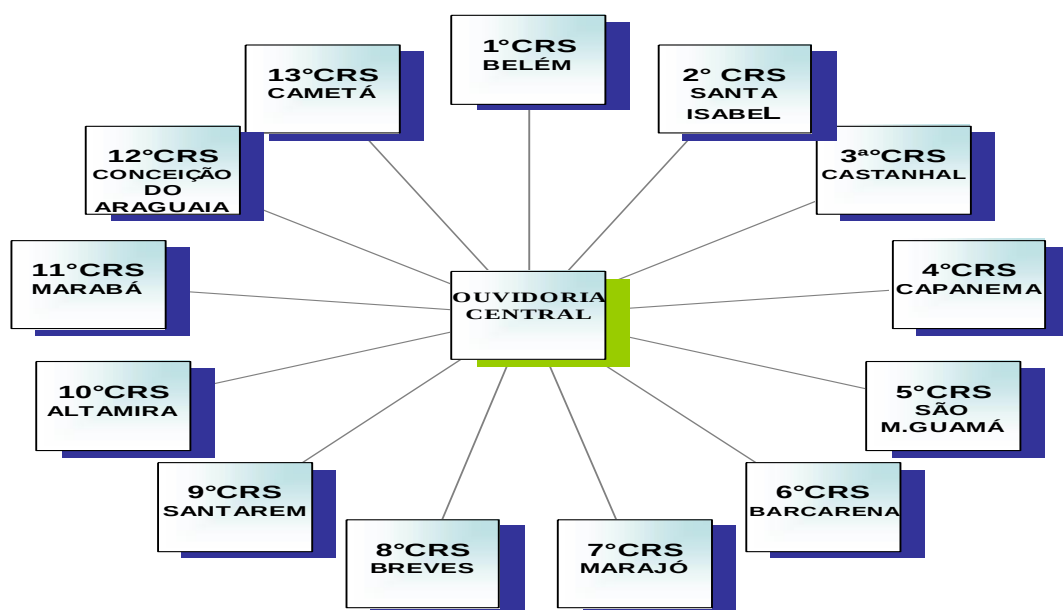
Ouvidoria/DDASS/SESPA

Ouvidora: Andréa Nunes da Costa

Equipe técnica: Lia Trindade Borges
Kátia Cilene da Silva
Márcia do Socorro Silva de Almeida

INTRODUÇÃO

A Rede de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Pará - SESPA é compreendida pela Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais, conforme Portaria nº 314 de 25 de março de 2009 atuando de forma descentralizada contemplando todas as 13 Regiões de Saúde do Estado do Pará.



As ouvidorias da saúde (SUS) fazem parte de um Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) o qual contempla as 03 esferas de governo (federal, estadual e municipal) sendo assim representado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) do Ministério da Saúde, ouvidoria da SESPA (01 Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais), Secretarias Municipais de Saúde (87 municípios com o serviço de Ouvidoria do SUS), 07 Hospitais Regionais (HR de Cametá, HR Salinópolis, HR Abelardo Santos, HR de Conceição do Araguaia, HR Tucuruí, HR do Baixo Amazonas, HR de Breves), 03 Hospitais Estaduais (HOL, FHCGV, FHSCM), 01 Hemocentro (HEMOPA), 04 Unidades de Referência Especializada (URE DIPE, URE REDUTO, URE MIA, URE DEMETRIO MEDRADO) e 01 Laboratório Central (LACEN),

distribuídos pelas 13 regiões de saúde do Estado, 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.

No ano de 2017 desenvolveu suas atividades conforme metas pactuadas além do recebimento de demandas (solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, informação e elogio) como garantia de direitos dos usuários do SUS, como também apoiando a descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS, apoiando a implantação nos municípios e nos estabelecimentos de saúde, afim garantir espaços de participação na gestão dos serviços de saúde ofertados à população, conforme podemos observar no quadro abaixo:

PROGRAMA	OBJETIVOS	AÇÕES	AÇÕES/DETALHADAS/ATIVIDADES
GOVERNANÇA PARA RESULTADOS	FORTALECER A GOVERNANÇA	IMPLANTAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO (908254) atividade	Oficina para implantação do serviço de Ouvidoria do SUS.
			Capacitação do Sistema OuvidorSUS
			OUVIDORIA ITINERANTE (Divulgação do serviço de ouvidoria do SUS junto à população)
			Participação de ouvidores e técnicos em eventos com temas relacionados em ouvidoria e controle social.
			Assessoramento e apoio técnico para a implantação das ouvidorias municipais (visita técnica).
			Assessoramento e apoio técnico para a implantação das ouvidorias nos estabelecimentos de saúde (visita técnica).
			Monitoramento e acompanhamento das ouvidorias do SUS implantadas.

COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS DO SUS

De acordo com a Portaria MS nº 2.416 de 07/11/2014

Art. 5º Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:

I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;

II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;

IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;

V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;

VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e

VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

DESENVOLVIMENTO

A Ouvidoria da Secretaria De Estado de Saúde do Pará (SESPA) visando fortalecer a rede de ouvidoria do SUS do Estado assim com a ampliação de espaços e canais de participação social de forma Regionalizada e Descentralizada, desenvolveu estratégias para atingimento das metas programadas para no ano de 2017 dentro de três metas de gestão:

- Meta de Gestão D6.O1.Me48.Mg1: Apoiar a implantação de ouvidoria do SUS nos municípios.

- Meta de gestão D6.O1.Me48.Mg2: Apoiar a implantação de ouvidorias do SUS em estabelecimentos de saúde (Portaria 3390/2013).
- Meta de Gestão D6.O1.Me48.Mg3: Apoiar a implementação do serviço de ouvidoria do SUS no Estado.

E para que os princípios da Regionalização e Descentralização fossem alcançados, atualmente com 87 ouvidorias municipais implantadas (60,4%), tendo como principal desafio a implantação e descentralização dos serviços para 100% dos municípios do estado do Pará, utilizou-se da estratégia da realização de **Oficinas Regionais** contemplando os 144 municípios do Estado, com o objetivo de apresentar a Ouvidoria do SUS como ferramenta de gestão para os novos gestores e técnicos que estavam sendo introduzidos na gestão do SUS, pelo fato de ter ocorrido a troca de gestão municipal por conta do processo eleitoral ocorrido em janeiro de 2017.

Nas Oficinas, os municípios e estabelecimentos de saúde receberam orientações quanto as etapas de implantação e implementação do Serviço de Ouvidoria do SUS, como também capacitação e treinamento do Sistema OuvidorSUS, sistema criado pelo DATASUS/MS para utilização exclusiva das ouvidorias do SUS como ferramenta para registro, tratamento e encaminhamentos de demandas, geração de relatórios e disseminação de informação, estabelecendo uma rede integrada agilizando o fluxo de informação entre as ouvidorias, facilitando o fluxo de recebimento e encaminhamento das manifestações, assim como o tempo de resposta.

Foram realizadas 11 Oficinas Regionais das 12 programadas, alcançando 84,61% da meta programada, que aconteceram em espaços públicos, nos municípios polos das nossas ouvidorias Regionais da SESPA (Belém, Santa Isabel, Castanhal, Capanema, Barcarena, Breves, Santarém, Altamira, Marabá, Conceição do Araguaia e Cametá) com a participação dos municípios em cada região específica de sua localização. A oficina também recebia a divulgação local através dos canais de rádio e televisão para a transparência do evento assim como a inclusão do cidadão no processo da escuta qualificada e do controle social do SUS.

QUADRO 1: OFICINAS PROGRAMADAS POR REGIÕES DE SAÚDE EM 2017

Regiões de Saúde	Nº de municípios programados	Nº de municípios participantes
Carajás e Lago do Tucuruí	23 municípios	10 municípios
Metropolitana II	09 municípios	08 municípios
Tocantins	10 municípios	09 municípios
Metropolitana I	05 municípios	04 municípios
Metropolitana III	22 municípios	10 municípios
Baixo Amazonas e Tapajós	19 municípios	12 municípios
Rio Caetés	16 municípios	10 municípios
Marajó II	07 municípios	04 municípios
Xingu	09 municípios	08 municípios
Araguaia	15 municípios	03 municípios
Marajó I	09 municípios	Reprogramada para 2018
Total	144 municípios	78 municípios

Dentro desta ação foram contempladas 12 Regiões de Saúde, não sendo realizada Oficina na região do Marajó I reprogramada para o ano de 2018.

As Oficinas aconteceram sempre em espaços públicos, nos municípios polos das nossas ouvidorias Regionais da SESPA (Belém, Santa Isabel, Castanhal, Capanema, Barcarena, Breves, Santarém, Altamira, Marabá, Conceição do Araguaia e Cametá) onde foram convidados a participar os municípios em cada região específica de sua localização.

A oficina também recebia a divulgação local através dos canais de rádio e televisão para a transparência do evento assim como a inclusão do cidadão no processo da escuta qualificada e do controle social do SUS, quando se fazia a divulgação dos canais de acesso das ouvidorias da Região para o exercício da democracia participativa.

Os encaminhamentos pós-oficinas ficaram sob responsabilidade das Ouvidorias Regionais quanto ao assessoramento e visita técnica a todos os municípios de

abrangência das regiões de saúde, com o objetivo da efetivação do serviço de Ouvidoria do SUS.



Como resultado das Oficinas tivemos o aumento do número de Secretarias Municipais de Saúde com o serviço de Ouvidorias do SUS no ano de 2017, como demonstrado na Quadro 2 abaixo, assim como a implementação e capacitação das ouvidorias já existentes, que estavam com servidores recém-chegados na ouvidoria que desconheciam suas competências e estavam sem acesso ao Sistema OuvidorSUS já utilizado como ferramenta na gestão anterior.

Destacamos no ano de 2017 o aumento do número de Secretarias Municipais de Saúde com o serviço de Ouvidorias do SUS no ano de 2017, como demonstrado na Tabela abaixo foram implantadas **15 novas ouvidorias do SUS**, distribuídas pelas 13 regiões de saúde, assim como a implementação das outras 72 ouvidorias já existentes até o ano 2016, que passaram pela troca de gestão. O quadro demonstra a evolução de implantação do serviço de ouvidoria do SUS com apoio técnico das Ouvidorias SESPA(ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais) de 2013 com **29 municípios** com o serviço de Ouvidoria do SUS a 2017 com **87 municípios** com o serviço de

Ouvidorias do SUS, proporcionando o fortalecimento da gestão com transparência, ampliando a participação do usuário na gestão do SUS através de avaliação contínua dos serviços prestados a população nas regiões de saúde, garantido o processo de Regionalização.

**QUADRO 2: QUADRO DE EVOLUÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO
DE OUVIDORIA
NO PERÍODO DE 2013 ATÉ DEZEMBRO DE 2017**

REGIÃO DE SAÚDE	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2013	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2014	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2015	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2016	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2017
TOCANTINS	3	5	6	8	8
RIO CAETES	5	6	10	12	15
XINGU	4	6	6	6	7
BAIXO AMAZONAS	2	2	2	9	13
TAPAJÓS	0	0	1	4	5
LAGO TUCURUÍ	2	3	5	5	5
MARAJÓ I	0	0	0	0	0
MARAJÓ II	0	1	1	1	1
METROPOLITANA I	3	4	5	5	5
METROPOLITANA II	1	2	2	2	2
METROPOLITANA III	3	10	11	12	15
ARAGUAIA	3	3	5	5	5
CARAJÁS	3	3	3	3	6
TOTAL	29 OUVIDORIAS (20,33%)	44 OUVIDORIAS (30,55%)	57 OUVIDORIAS (39,58%)	72 OUVIDORIAS (50%)	87 OUVIDORIAS (60,4%)

**QUADRO 3: NÚMERO DE OUVIDORIAS IMPLANTADAS DE JANEIRO A
DEZEMBRO DE 2017**

REGIÃO DE SAÚDE	OUVIDORIAS IMPLANTADAS DE JANEIRO A OUTUBRO DE 2017
RIO CAETES	SANTA LUZIA DO PARÁ PEIXE-BOI CAPANEMA
XINGU	PORTO DE MOZ ANAPU
BAIXO AMAZONAS	BEL TERRA PRAINHA MONTE ALEGRE
TAPAJÓS	TRAIRÃO
METROPOLITANA III	MARACANÃ SÃO JOÃO DA PONTA MARAPANIM
CARAJÁS	PIÇARRA NOVA IPIXUNÁ ITUPIRANGA
TOTAL	15 OUVIDORIAS

A Ouvidoria SUS/DDASS/SESPA vem realizando em parceria com as 13 Ouvidorias Regionais, assessoramento técnico para implantação do serviço de Ouvidoria em estabelecimentos de saúde SUS, com o objetivo de ter um dispositivo de avaliação permanente dos serviços disponibilizados aos cidadãos conforme **Portaria nº3390/2013- PNHOSP – Art. 19º / § 2º A gestão participativa e democrática, a atuação da ouvidoria e as pesquisas de satisfação do usuário serão dispositivos de avaliação da gestão interna do hospital e da atenção.**

Atualmente **22 Estabelecimentos de Saúde** estão com acesso ao Sistema **OuvidorSUS**(Quadro 4), sendo 01 Hemocentro, 03 Unidades de Referência Especializada, 03 Hospitais Estaduais, 05 hospitais Contratualizados, 07 Hospitais Regionais (02 Gestão OS- Organização de Saúde), 02 Hospitais Municipais e 01 Hospital Federal, conforme quadro abaixo.

Realizada **01 Oficina de alinhamento das ouvidorias hospitalares da Rede estadual** com a participação de 21 técnicos de 13 Estabelecimentos de Saúde(Hospital Universitário João de Barros Barreto, Hospital Universitário Betinna Ferro, Hospital Regional Abelardo Santos, Hospital Oncológico Infantil Otávio Lobo, Hospital Jean Bittar, Hospital Galileu, Hospital Metropolitana de Urgência e Emergência, Hospital de Clinicas Gaspar Vianna, Hospital Santa Casa, URE DIPE, Hospital Ophir Loyola, HEMOPA), com o objetivo de definição de fluxo entre os estabelecimentos de saúde para atendimento e resposta das manifestações dos cidadãos, assim como a inclusão na Rede Estadual de Ouvidorias SUS os hospitais com contratos firmados entre a SESPA e Organizações de Saúde- OS.

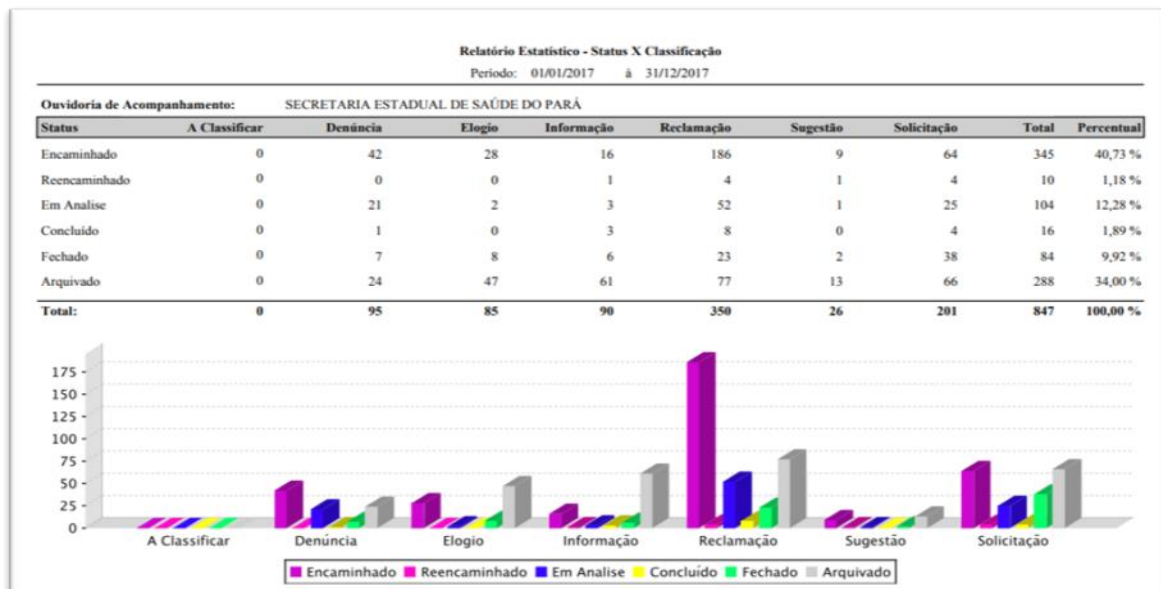
QUADRO 4: ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE COM ACESSO AO SISTEMA OUVIDORSUS

REGIÕES DE SAÚDE	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	MUNICÍPIO
METROPOLITANA I	CENTRO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA DO PARÁ - HEMOPA	BELÉM
	FUNDAÇÃO HOSPITAL DAS CLÍNICAS GASPAR VIANNA- FHCGRV	BELÉM
	FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	BELÉM
	HOSPITAL OPHIR LOYOLA	BELÉM
	HOSPITAL DE PRONTO SOCORRO MUNICIPAL MÁRIO PINOTTI	BELÉM
	HOSPITAL REGIONAL ABELARDO SANTOS	BELÉM
	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JOÃO DE BARROS BARRETO-HUJBB	BELÉM
	UNIDADE DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADA EM DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS ESPECIAIS - UREDIPE/PA	BELÉM
	URE- REABILITAÇÃO FÍSICA DR DEMÉTRIO MEDRADO	BELÉM
	UNIDADE DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADA REDUTO - URE REDUTO/PA	BELÉM
RIO CAETÉS	HOSPITAL DE CLÍNICAS DE BRAGANÇA	BRAGANÇA
	HOSPITAL SANTO ANTONIO MARIA ZACCARIA	BRAGANÇA
	HOSPITAL GERAL DE BRAGANÇA	BRAGANÇA
	HOSPITAL REGIONAL DE SALINÓPOLIS	SALINÓPOLIS
TOCANTINS	HOSPITAL JÚLIA SEFFER	ABAETETUBA
	HOSPITAL REGIONAL DE CAMETÁ	CAMETÁ
	HOSPITAL E MARTENIDADE DR AFFONSO RODRIGUES/PA	IGARAPÉ -MIRI
MARAJÓ II	HOSPITAL MUNICIPAL DE BREVES	BREVES
	HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO MARAJÓ BREVES	BREVES
ARAGUAIA	HOSPITAL REGIONAL DE CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA
LAGO DO TUCURUÍ	HOSPITAL REGIONAL DE TUCURUI - HRT	TUCURUI
BAIXO AMAZONAS	HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS	SANTARÉM

A **OUIDORIA/DDASS/SESPA REGISTROU NO SISTEMA OUIDORSUS** no ano **847 manifestações** (conforme tabela abaixo), sendo **350 reclamações, 201 solicitações, 90 informações, 95 denúncias, 85 elogios e 26 sugestões**, revelando a necessidade de ajustes nos processos da gestão do SUS e nos acessos aos serviços de saúde, sinalizados pelo próprio cidadão através dos canais de registro da Ouvidoria disponibilizado para população.

Das **847 manifestações registradas na Ouvidoria Central SESPA, 388 manifestações** foram respondidas (status: concluído, fechado e arquivado), alcançando um **Índice de Resolutividade de 45,80%**, o que demonstra a fragilidade na integração com as áreas técnicas da SESPA e com as Secretarias Municipais de Saúde, tendo como grande desafio instituir o dialogo com as áreas das saúde para qualificação e agilidade nos processos de resposta ao cidadão. Destacamos que das 847 manifestações recebidas no período 350 manifestações encontram-se dentro dos prazos de resposta estabelecidos na portaria 314 de 25 de março de 2009-SESPA, e que a resolutividade das manifestações não depende somente da ouvidoria e sim toda Rede SUS das três esferas de governo, a quem compete a resolução das manifestações.

TABELA 03: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2017- OUIDORIA DDASS



FONTE: SISTEMA OUIDORSUS

Das Manifestações recebidas no período, os assuntos mais demandados foram referentes: **Gestão (406), Assistência a Saúde (158), Programa de Tratamento Fora do Domicílio-TFD (85), Assistência Farmacêutica (69) e Vigilância em saúde (40).**

O assunto mais demandado foi **GESTÃO**, onde os principais problemas são referentes a recursos humanos (insatisfação com o profissional de saúde), acompanhado de reclamações do estabelecimento de saúde – dificuldade de acesso (falta de vagas ou quantidade restrita de vagas). Este assunto reflete as dificuldades enfrentadas diariamente pelos usuários do SUS.

O segundo foi referente à **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, que reflete as dificuldades de acesso aos serviços de saúde pelo desconhecimento do fluxo de serviços disponibilizados na Rede SUS ou pela demanda maior que a oferta dos serviços, o que ocasionam demora no atendimento do cidadão.

Os outros mais demandados foram **TFD** - demora no pagamento das diárias; **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA** - informações e solicitações de medicamentos especializados de alto custo e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**- as demandas em relação ao pedido de informação sobre dengue, zika e chikungunha, e vacinas.

Outras ações foram desenvolvidas em 2017:

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.SESPA

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foi incorporado pela OuvidoriaDDASS/SESPA desde 2016 através da portaria/SESPA 101 de 16 de janeiro de 2016, com a responsabilidade de recebimento e monitoramento das solicitações de informações através do Sistema Serviço de Informação ao Cidadão –SIC.PA, assim como as Ouvidorias Regionais, com as seguintes atribuições:

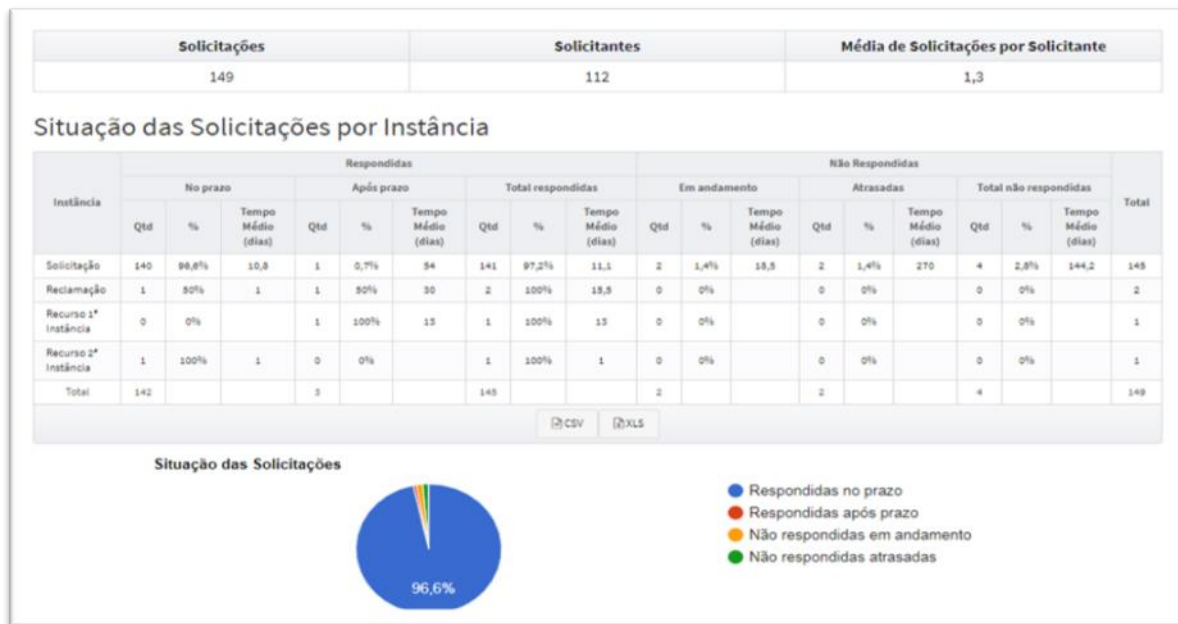
I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à Unidade Administrativa responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

No atendimento das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC.PA) no período de janeiro a outubro de 2017 foram **recebidos 149 pedidos de informação, dos quais 147 foram respondidos, 02 encontram-se em andamento dentro do prazo e 01 respondido fora do prazo**, classificadas conforme gráfico abaixo.

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



Fonte : Sistema SIC.PA

Além dos atendimentos e acompanhamentos das demandas SIC, a Ouvidoria central da DDASS/SESPA coordena e monitora os 21 pontos da Rede SIC, formados pelas Unidades Gestoras da Secretaria do Estado de Saúde formada pelo nível Central, 13 Centros Regionais de Saúde, 05 Hospitais Regionais, 01 Laboratório Central (LACEN), 01 FES- Fundo Estadual de Saúde, com a competência de responder as solicitações de informações dos cidadãos.

A Ouvidoria/DDASS/SESPA em 2017 realizou parcerias com outras áreas da Secretaria como:

- Participação no GT – Humanização do Estado que trabalha a cogestão nos CAPS E URE'S;

- Participação do GT – PGE – para a construção de uma cartilha de informações sobre a assistência farmacêutica para o apoio do judiciário;
- Participação da ouvidoria no Projeto AcolheSUS compondo o grupo executivo para a qualificação as portas de entrada do SUS, conforme a Política de Humanização;
- Realização de Oficina para construção e elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão em parceria com as Ouvidorias dos Estabelecimentos de Saúde da Rede Estadual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria DDASS realizou suas ações programadas em 2017 com êxito, tendo perspectiva para 2018 a ampliação da Rede de Ouvidoria SUS no estado de forma regionalizada e integrada, para tal é fundamental o fortalecimento das Ouvidorias Regionais e a descentralização do serviço de Ouvidoria do SUS para os municípios junto as Secretarias Municipais de Saúde, objetivando ampliar a participação do cidadão junto a gestão SUS municipal propondo aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Destacamos ainda que conforme diagnostico situacional do serviço de ouvidoria por região de saúde apresentado neste relatório, devemos intensificar ações para 2018 que visem implantar o serviço nas regiões de saúde do Marajó I, Marajó II, e Metropolitana II, Carajás e Araguaia que apresenta baixo índice quanto a implantação do serviço de ouvidoria do SUS.