



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA DO PARÁ  
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA – 2018**

“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  
Fone/Fax: (91) 3212-5000  
Discagem Gratuita: 0800-280-9889



E-mail: [ouvidoria@sessa.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@sessa.pa.gov.br)  
Site: [www.saude.pa.gov.br](http://www.saude.pa.gov.br)

## **Secretaria de Estado de Saúde Pública do Pará**

- Vitor Manuel Jesus Mateus- Secretário de Saúde do Estado do Pará
- Arthur De Paula Lobo - Secretário Adjunto de Políticas Públicas de Saúde
- Gilberto Oliveira Penna - Diretor da DDASS/SESPA

### **Ouvidoria Central - SESP**

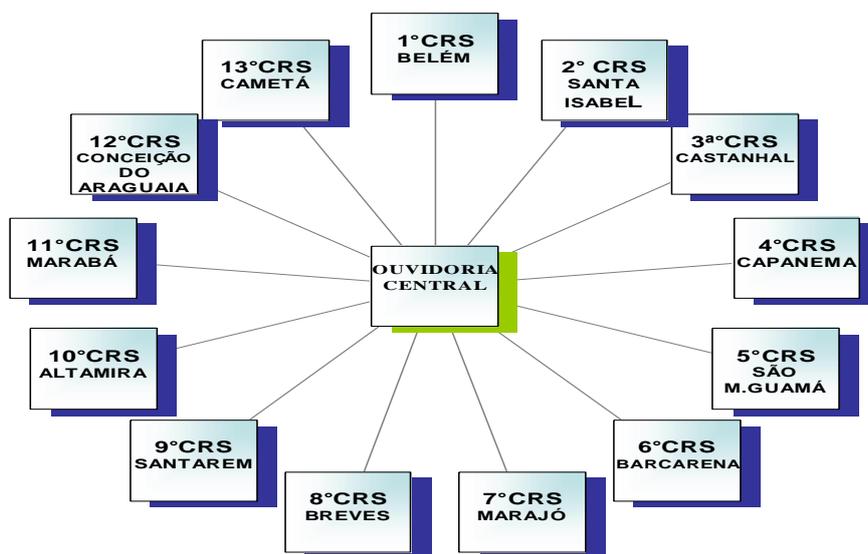
- Andréa Nunes da Costa - Ouvidora em Saúde do SUS/SESPA
- Lia Trindade Borges – Assessora da Ouvidoria do SUS /SESPA
- Kátia Cilene Silva - Técnica da Ouvidoria do SUS SESP
- Márcia do Socorro Silva de Almeida - Técnica da Ouvidoria do SUS SESP

### **Ouvidores Regionais de Saúde:**

- Dilcélia Siqueira Santos- Ouvidoria do 1ºCRS/Belém
- Rejane Maia Mescouto - Ouvidoria do 2ºCRS/Santa Isabel do PA
- Eliana Santos Balestreri - Ouvidoria do 3ºCRS-Castanhal
- Cristina Guimarães Costa- Ouvidoria do 4ºCRS/Capanema
- Deuzenir Aires Da Silva - Ouvidoria do 5ºCRS/São Miguel do Guamá
- Admilson Silva Correa - Ouvidoria do 6ºCRS/Barcarena
- Salomão de Araújo Guimarães - Ouvidoria do 7ºCRS/Marajó
- Erlon Yendi Ferreira - Ouvidoria do 8ºCRS/Breves
- Odeize Costa Oliveira - Ouvidoria do 9ºCRS/Santarém
- Vladimir Batista - Ouvidoria do 10ºCRS/Altamira
- Kátia Leonez Pinheiro Serra- Ouvidoria do 11ºCRS/Marabá
- Emílio Fernando De Carvalho - Ouvidoria do 12ºCRS/Conceição do Araguaia
- Antonia Denize Cardoso Damasceno - Ouvidoria do 13ºCRS/Cametá

## APRESENTAÇÃO:

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 SESPA e 13 Ouvidorias Regionais), Secretarias Municipais de Saúde (95 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, 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.

## **COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS:**

**De acordo com a Lei 13.460 de de 26 de junho de 2017-** que Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as competências das ouvidorias são:

- I - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a tramitação e sua efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;
- II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- IV - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VII - elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;
- VIII - avaliar a satisfação do usuário quanto a qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e
- IX - averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

## **INTRODUÇÃO:**

No ano de 2018 a Rede de Ouvidoria SUS/SESPA desenvolveu suas atividades atuando em duas vertentes, uma de viabilização dos direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS (registrando no período de janeiro a dezembro de 2018 um quantitativo de **1.309 manifestações**), e outra na descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS na rede SUS do Estado, apoiando a implantação nos municípios e nos estabelecimentos de saúde (**17 municípios receberam apoio quanto ao processo de implantação e implementação do serviço de Ouvidoria do SUS e 08 novos serviços implantados**) afim de garantir espaços de participação na gestão dos serviços de saúde ofertados à população.

## **MATERIAIS E MÉTODOS:**

Apresentaremos a seguir, o **Relatório Anual da Rede de Ouvidorias do SUS da SESPA referente ao exercício 2018**, no qual demonstraremos os resultantes dos atendimentos recebidos na rede estadual de Ouvidorias acerca dos serviços de saúde prestados na Rede SUS no Estado do Pará.

Para coleta dos dados utilizamos o Sistema informatizado OuvidorSUS/DOGES, do Ministério da Saúde, que é descentralizado para todo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, e apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações.

## **OBJETIVOS:**

O presente Relatório tem como objetivo espelhar as manifestações dos usuários atendidos na Rede SUS Do Estado do Pará a fim de contribuir para a melhoria e avaliação continua dos serviços de saúde prestados no período de 01.01.2018 a 28.12.2018, apresentando a análise de dados consolidados a partir da quantificação e categorização das manifestações atendidas pela ouvidoria central e 13 regionais da SESPA.

A Rede de Ouvidorias do SUS/SESPA recebeu através do Sistema OuvidorSUS/MS **1.309 manifestações**, no ano de 2018, através dos canais de comunicação disponibilizados para população, descritos a seguir:

- **Presencial:** Rua Municipalidade, nº 1655 (Esquina da Soares Carneiro) – Bairro: Umarizal, CEP: 66.050-350, Belém-PA.
- **Internet:** Formulário web (<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>).
- **Cartas:** deverão ser enviadas para o endereço da ouvidoria.
- **Telefones:** (91) 3222-4184 / 3212-5000, Discagem gratuita: 0800-280 -9889.

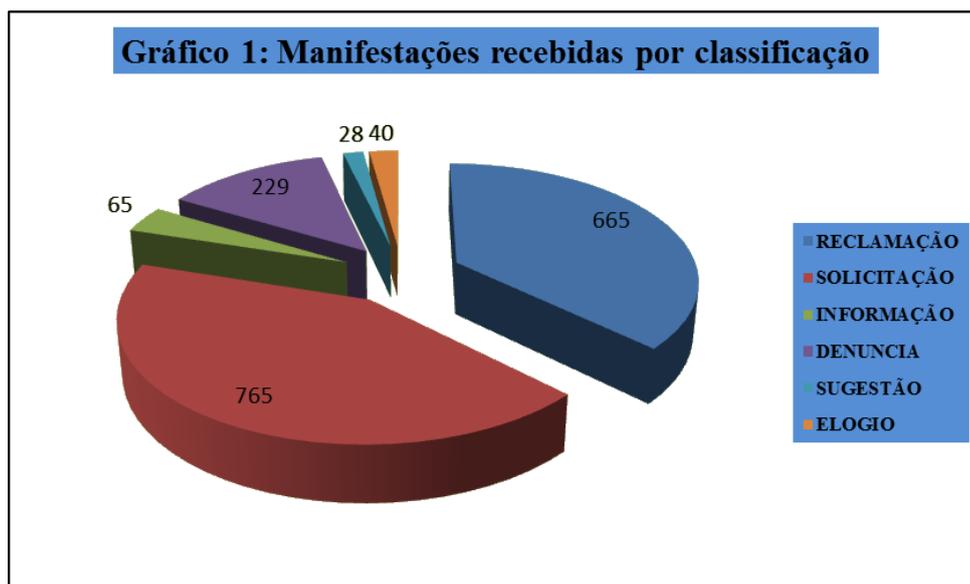
## ANÁLISE E ENCAMINHAMENTOS:

Observar-se na tabela 1 abaixo que as **RECLAMAÇÕES** representaram maior número de manifestações registradas com (525) registros, seguidos de solicitações (490), denúncias (178), informações (55), elogios (34) e sugestão (27), 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 1: Manifestações registradas em 2018 na Rede de Ouvidorias SUS SESP**

REDE DE OUVIDORIAS SUS/SESPA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENUNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
Ouvidoria Central	354	190	45	109	16	25	739
Ouvidoria do 1º CRS	26	14	0	9	10	3	62
Ouvidoria do 2º CRS	0	7	0	4	0	0	11
Ouvidoria do 3º CRS	1	0	0	0	0	0	1
Ouvidoria do 4º CRS	4	4	0	5	0	0	13
Ouvidoria do 5º CRS	0	3	0	0	0	0	3
Ouvidoria do 6º CRS	6	0	0	3	0	0	9
Ouvidoria do 7º CRS	1	0	0	2	0	0	3
Ouvidoria do 8º CRS	8	0	0	2	0	0	10
Ouvidoria do 9º CRS	12	30	2	18	0	1	63
Ouvidoria do 10º CRS	23	228	5	3	0	5	264
Ouvidoria do 11º CRS	7	9	1	15	0	0	32
Ouvidoria do 12º CRS	4	3	1	2	0	0	10
Ouvidoria do 13º CRS	79	2	1	6	1	0	89
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>490</b>	<b>55</b>	<b>178</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>1309</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESP.



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

No Exercício 2018, foram registradas 1.309 manifestações, uma média de aproximadamente 109 manifestações/mês, conforme registro mensal demonstrado nas Tabelas 2 e 3 e Gráfico 02.

**Tabela 2: Manifestações registradas no ano de 2018 na Rede de Ouvidoria SUS/SESPA distribuídas por mês de atendimento.**

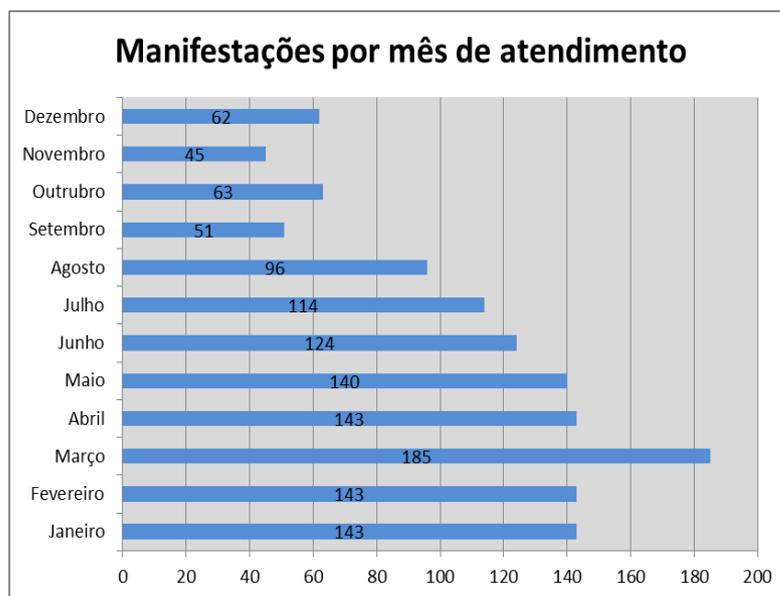
REDE DE OUVIDORIAS SUS/SESPA	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAIO	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ouvidoria Central	104	100	105	61	62	58	39	42	41	48	34	45	739
Ouvidoria do 1º CRS	11	12	9	1	5	4	5	4	0	3	2	6	62
Ouvidoria do 2º CRS	2	2	1	1	0	0	0	1	4	0	0	0	11
Ouvidoria do 3º CRS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ouvidoria do 4º CRS	2	0	2	0	2	0	2	3	1	1	0	0	13
Ouvidoria do 5º CRS	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Ouvidoria do 6º CRS	0	2	1	0	0	0	2	1	1	1	1	0	9
Ouvidoria do 7º CRS	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Ouvidoria do 8º CRS	0	1	1	1	3	0	1	0	1	2	0	0	10
Ouvidoria do 9º CRS	8	4	5	7	14	10	1	8	0	1	2	3	63
Ouvidoria do 10º CRS	9	10	31	35	45	49	56	26	0	1	1	1	264
Ouvidoria do 11º CRS	5	2	2	10	0	1	2	5	2	2	1	0	32
Ouvidoria do 12º CRS	0	0	0	1	2	1	3	0	1	0	0	2	10
Ouvidoria do 13º CRS	2	10	24	25	6	1	3	6	0	4	4	4	89
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>143</b>	<b>185</b>	<b>143</b>	<b>140</b>	<b>124</b>	<b>114</b>	<b>96</b>	<b>51</b>	<b>63</b>	<b>45</b>	<b>62</b>	<b>1309</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

**Tabela 3 – Registro Mensal das Manifestações**

Meses	Quant
Janeiro	143
Fevereiro	143
Março	185
Abril	143
Maiο	140
Junho	124
Julho	114
Agosto	96
Setembro	51
Outubro	63
Novembro	45
Dezembro	62
<b>Total</b>	<b>1309</b>

**Gráfico 2- Registro Mensal**



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

### OS PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES:

Das 1.309 manifestações registradas os assuntos mais demandados no ano 2018 na Rede de Ouvidorias do SUS/SESPA, foram referentes a: GESTÃO (442), ASSISTÊNCIA A SAÚDE (325), ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (237), PROGRAMA DE TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO-TFD (80), VIGILÂNCIA EM SAÚDE (40), PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS(28), FINANCEIRO (25) e ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (24), como podemos observar na Tabela 3 abaixo.

**Tabela 3: Manifestações registradas no ano de 2018 na ouvidoria da SESPA distribuídas por assunto.**

REDE DE OUVIDORIAS SUS/SESPA	GESTÃO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	TFD	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	FINANCEIRO	ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA
Ouvidoria Central	280	118	215	30	30	22	12	11
Ouvidoria do 1º CRS	41	6	10	0	2	1	1	1
Ouvidoria do 2º CRS	2	2	6	0	0	0	0	0

Ouvidoria do 3º CRS	1	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria do 4º CRS	6	4	0	1	0	0	1	1
Ouvidoria do 5º CRS	0	3	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria do 6º CRS	3	2	0	1	3	0	0	0
Ouvidoria do 7º CRS	1	0	0	0	0	0	2	0
Ouvidoria do 8º CRS	6	0	0	4	0	0	0	0
Ouvidoria do 9º CRS	22	26	3	0	2	0	1	6
Ouvidoria do 10º CRS	10	150	2	15	0	5	2	0
Ouvidoria do 11º CRS	12	10	0	1	3	0	2	2
Ouvidoria do 12º CRS	3	3	0	0	0	0	2	1
Ouvidoria do 13º CRS	55	1	1	28	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>325</b>	<b>237</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA

O assunto mais demandado foi **GESTÃO (442)**, 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 (falta de vagas ou quantidade restrita de vagas) e interrupção dos serviços (salas de vacina). Este assunto reflete as dificuldades enfrentadas diariamente pelos usuários do SUS no atendimento nos estabelecimentos de saúde.

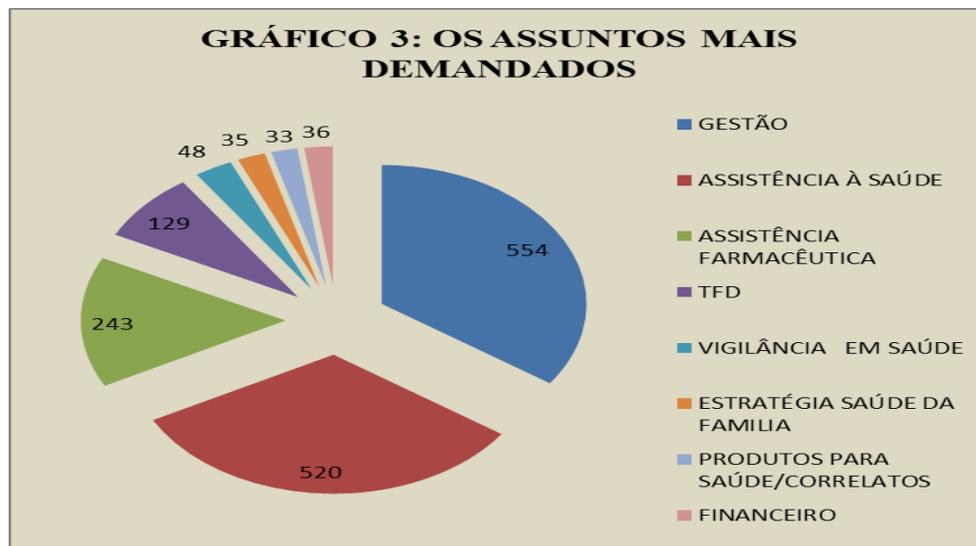
O segundo assunto mais demandado foi referente à **ASSISTÊNCIA À SAUDE (325)**, o que demonstra a dificuldade de acesso aos serviços de saúde. Assuntos como solicitação de leito, consultas, exames, desconhecimento do fluxo para acesso aos serviços disponibilizados no Rede SUS ou pela demanda maior que a oferta dos serviços, o que ocasionam demora no atendimento do cidadão (exames e consulta especializadas, e leito hospitalar).

O terceiro assunto foi referente à **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (237)** – sobre a falta de medicamentos especializados, devido à demora no processo de compra de medicamentos pela SESPA ocorrendo o desabastecimento das Unidades Dispensadoras de Medicamentos Especializados - UDME's como também o atraso na entrega dos medicamentos do Grupo (1ª) do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), cuja

aquisição é feita de forma centralizada pelo Ministério da Saúde conforme preconiza o Art. 104 da Portaria de Consolidação nº 2, de 28 de setembro de 2017.

O atraso nas entregas ocasionou transtornos aos pacientes, pois este componente atende à diversas patologias de manejo extremamente críticos e graves como os pacientes renais crônico, transplantados, com hepatite C, esclerose Múltipla, com síndromes raras e outras. A ouvidoria DDASS/SESPA teve o papel estratégico de canal de comunicação entre os usuários e o Departamento Estadual de Assistência Farmacêutica (CI/DEAF nº30/2018 de 26/01/2018), no sentido de mantê-los informados sobre os processos de atendimento, reposição até a regularização dos estoques dos medicamentos pelo Ministério Da Saúde.

Os outros assuntos mais demandados foram **TFD (80)** - dificuldade quanto ao pagamento das diárias e liberação das passagens; e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE (40)** - as demandas em relação ao pedido de informação sobre dengue, zika e chikungunha, e dificuldade de acesso as vacinas de sarampo e gripe; **PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS(28)**- falta da Bomba de Infusão de Insulina , **FINANCEIRO (25)** – demora no pagamentos dos prestadores de serviços e **ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (24)** – falta dos profissionais de saúde nas Estratégias Saúde da Família/insatisfação com o Agente Comunitário de Saúde, conforme observado no gráfico abaixo:



**FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA**

### **PRAZOS E SOLUÇÕES:**

As manifestações que se apresentam no Sistema OuvidorSUS com o status CONCLUÍDO/FECHADO/ARQUIVADO (significam que as manifestações foram respondidas) neste ano de 2018 apresentamos a seguir na Tabela 4 , a relação entre as manifestações que foram registradas no ano (1309) e as manifestações que foram respondidas

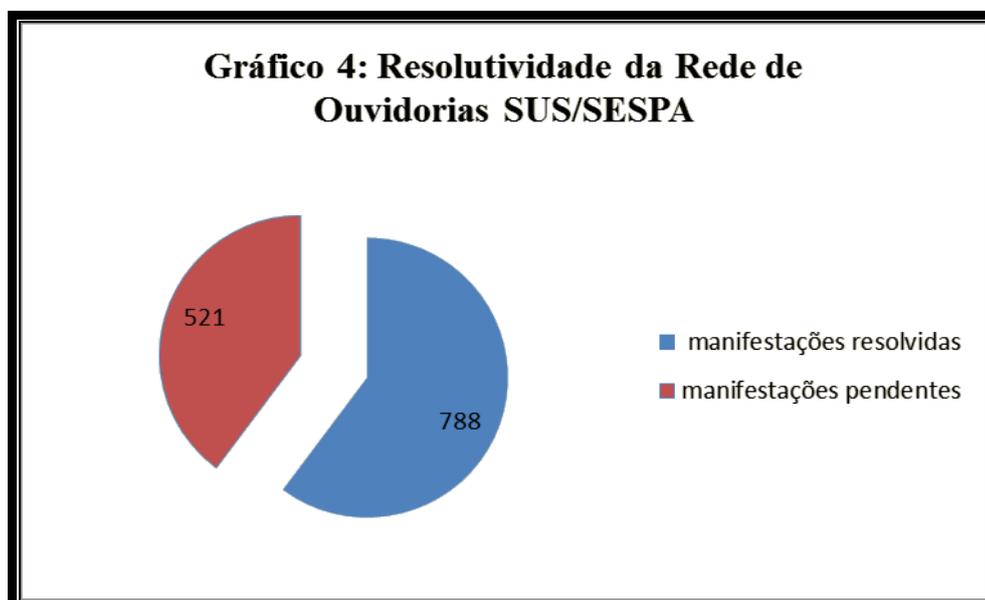
no Sistema (788), apresentando um **Índice de Resolutividade de 60,19%**, porém não se pode deixar de considerar que algumas manifestações encontram-se dentro do prazo de resposta ao usuário e ainda que o indicador de resolutividade não depende somente da ouvidoria e sim da resolutividade da Rede SUS, a quem compete a resolução das manifestações, tendo como grande desafio instituir o dialogo com as áreas das saúde para qualificação e agilidade nos processos de resposta ao usuário. Que embora as ouvidorias atuem de forma descentralizada, com autonomia, mas a sistematização das demandas alcança União, Estados e Municípios, essa organização sistêmica tem como objetivo principal proporcionar à população maior agilidade na resposta às demandas junto aos órgãos gestores de saúde.

O trabalho da Ouvidoria para ser efetivo é necessário que as áreas responsáveis pela resolução das manifestações, retornem os processos com as respostas para a ouvidoria **dentro dos prazos estipulados pelos dispositivos legais**. Vale ressaltar que a Ouvidoria SESPÁ está cumprindo os prazos estabelecidos na Lei 13.460/2017 que de acordo com o “artigo 16 - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período e ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. que devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

<b>Rede de Ouvidorias SUS/SESPA</b>	<b>Manifestações recebidas</b>	<b>Manifestações resolvidas</b>	<b>PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE</b>
<b>Ouvidoria Central</b>	<b>739</b>	<b>519</b>	<b>70,23%</b>
<b>Ouvidoria do 1º CRS</b>	<b>62</b>	<b>25</b>	<b>40,32%</b>
<b>Ouvidoria do 2º CRS</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
<b>Ouvidoria do 3º CRS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Ouvidoria do 4º CRS</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>92,30%</b>
<b>Ouvidoria do 5º CRS</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Ouvidoria do 6º CRS	9	7	77,77%
Ouvidoria do 7º CRS	3	1	33,33%
Ouvidoria do 8º CRS	10	9	90,00%
Ouvidoria do 9º CRS	63	21	33,33%
Ouvidoria do 10º CRS	264	81	32,92%
Ouvidoria do 11º CRS	32	11	34,37%
Ouvidoria do 12º CRS	10	0	0,00%
Ouvidoria do 13º CRS	89	88	1,12%
<b>TOTAL</b>	<b>1309</b>	<b>788</b>	<b>60,19%</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS - SESPA



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA

## RESULTADOS E ENCAMINHAMENTOS:

Os encaminhamentos para a Rede SUS Estadual se faz a partir da análise dos assuntos, diretamente para o setor de competência resolver, assim como o encaminhamento para os gestores para ciência e providências cabíveis.

O diálogo com a população contribuiu de forma significativa para a obtenção de resultados positivos para a Gestão do SUS, pois uma simples manifestação traz consigo dados reais que implicam em verdadeiros indicadores de mudanças. Nesse sentido, as Ouvidorias do SUS, além de contribuírem para a eficácia da ação Institucional, favorecem a eficiência e a Governança através da participação direta do cidadão.

A Ouvidoria atua como “Instrumento de Modernização” quando se torna subsídio para a tomada de decisão.

Por conta disso os dados dos relatórios gerenciais de ouvidoria devem ser estratégicos para os gestores do SUS, para o estabelecimento de melhoria das ações e dos serviços no âmbito deste Estado, assim como para a implantação de novos serviços e também na elaboração das ferramentas de planejamento da saúde (Plano de Saúde e Programação Anual de Saúde).

Os resultados e encaminhamentos das manifestações recebidas neste ano de 2018 , serão descritas no quadro a seguir:

### ENCAMINHAMENTOS REALIZADOS PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS:

ASSUNTO	ENCAMINHAMENTOS	RESULTADOS
<p><b><u>GESTÃO:</u></b></p> <p>ESPAÇO FÍSICO DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</p> <p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>RECURSOS MATERIAIS</p> <p>DOCUMENTO (DEMORA NA ENTREGA DE LAUDO)</p>	<p>Demandas com este teor são encaminhadas para a gestão municipal ou coordenação estadual correspondente.</p>	<p>Problemas com “recursos humanos” foi o subassunto, mais demandado.</p> <p>O atendimento do SUS precisa ser ajustado por parte da gestão do SUS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Encaminhamento para gestão para sensibilização dos profissionais através de capacitação e treinamentos.</li><li>- Abertura de Processos Administrativos Disciplinares (PAD) e sindicâncias, para os casos graves e recorrentes.</li><li>- Encaminhamento aos prestadores de serviços da rede SUS para conhecimento e providências.</li><li>- Encaminhamento para os conselhos de classe para conhecimento e instauração de processos.</li><li>- Realização do curso de Humanização para os profissionais de saúde. (demanda para a Coordenação Estadual)</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b><u>ASSISTÊNCIA À SAÚDE:</u></b></p> <p style="text-align: center;">LEITO, CIRURGIA CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO DIAGNÓSTICO</p>	<p>Demandas com este teor são encaminhadas para a gestão municipal de origem do cidadão ou central de regulação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisão e atualização da PPI (Programação Pactuada Integrada), para rever as necessidades dos municípios em relação aos procedimentos (consultas, exames, tratamento...), conforme demanda ouvidoria.</li> <li>- Acompanhamento pela Central Estadual de Regulação-CER, através do SISREG-Sistema de Regulação.</li> <li>- Habilitação de novos serviços na Rede SUS do Estado.</li> <li>- Contratualizações novos de prestadores de serviços de saúde no intuito de diminuir as demandas reprimidas de procedimentos.</li> <li>- Implantação de protocolos regulação de acesso para melhor organização e atendimento do paciente na REDE Regional Assistencial.</li> <li>- Algumas demandas espontâneas que chegam até a ouvidoria com a solicitação de exames de diagnósticos de ressonância magnética e TC são marcadas através da central de regulação do Estado</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:</u></b></p> <p style="text-align: center;">FALTA DE MEDICAMENTOS ESPECIALIZADOS DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA; MEDICAMENTO DA ATENÇÃO BÁSICA/ MEDICAMENTOS DA SAÚDE MENTAL MEDICAMENTO ESTRATÉGICO DO MS; MEDICAMENTOS NÃO PADRONIZADOS</p>	<p>Demandas com este teor são encaminhadas para a coordenação estadual de assistência farmacêutica-CEAF;</p> <p style="text-align: center;">Medicamentos da Atenção Básica o encaminhamento é feito aos municípios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusão de novos medicamentos na lista de padrão do estado de medicamentos especializados (alto custo).</li> <li>- Elaboração da Cartilha Farmajus para orientação dos operadores da justiça sobre como proceder para obter acesso aos medicamentos fornecidos pelo sistema SUS, diminuindo a compra por demanda administrativa ou judicial.</li> <li>- Orientação aos pacientes atendidos nos CAPS Estaduais (Centros de Atenção Psicossocial) para o novo fluxo de atendimento dos medicamentos da saúde mental nas Unidades Básicas de Saúde.</li> <li>- Implantação de novas Unidades Dispensadoras de Medicamentos Especializados (UDME) descentralizando o serviço para o melhor acesso aos pacientes - UDME Ananindeua.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b><u>TFD ( TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO):</u></b></p>	<p>As demandas referentes ao TFD, foram encaminhadas para as coordenações competentes de acordo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusão na pauta de reunião da CIR's (Comissão intergestores regionais) com relação aos pagamentos das diárias e passagens responsabilidade dos municípios que estão em gestão plena do sistema de saúde.</li> </ul>

<p>DEMORA NA CONCESSÃO DO BENEFÍCIO</p>	<p>com a responsabilidade do gestor: TFD estadual, TFD do município.</p> <p>Encaminhadas para o setor DOCA dos Centros Regionais de Saúde/SESPA para análise.</p>	<p>- Diárias de TFD sob a responsabilidade das regionais de saúde/SESPA (38 municípios de gestão básica ainda sob a responsabilidades do Estado); Reunião com a departamento financeiro da SESPA e FES (Fundo Estadual de Saúde) com acordo para priorizar os pagamentos das diárias dos pacientes de TFD, principalmente pacientes oncológicos e renais crônicos .</p>
<p><b><u>VIGILÂNCIA EM SAÚDE:</u></b></p> <p>VACINA (falta ou dificuldade do acesso)</p> <p>VIGILÂNCIA SANITÁRIA EPIDEMIA/SURTO</p>	<p>Demandas referente a vigilância em saúde são encaminhadas a Gestão municipal ou estadual dependendo do teor, assim como para a Vigilância sanitária as demandas tendo como origem a ANVISA.</p>	<p>- Problemas com vacinas são encaminhados a gestão das Unidades Básicas de Saúde e também para as coordenações estaduais e municipais;</p> <p>- As demandas de Vigilância Sanitárias são denúncias que são gerados processos de acompanhamentos e responsabilidade das vigilâncias sanitárias municipais.</p>

### **OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA / SESPA EM 2018:**

Durante o ano de 2018 a ouvidoria central da SESPA participou de outras ações que contribuíram para o melhor acesso aos usuários do SUS, como descrevemos a seguir:

- **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foi incorporado pela Ouvidoria DDASS/SESPA desde 2016 através da Portaria/SESPA nº 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:

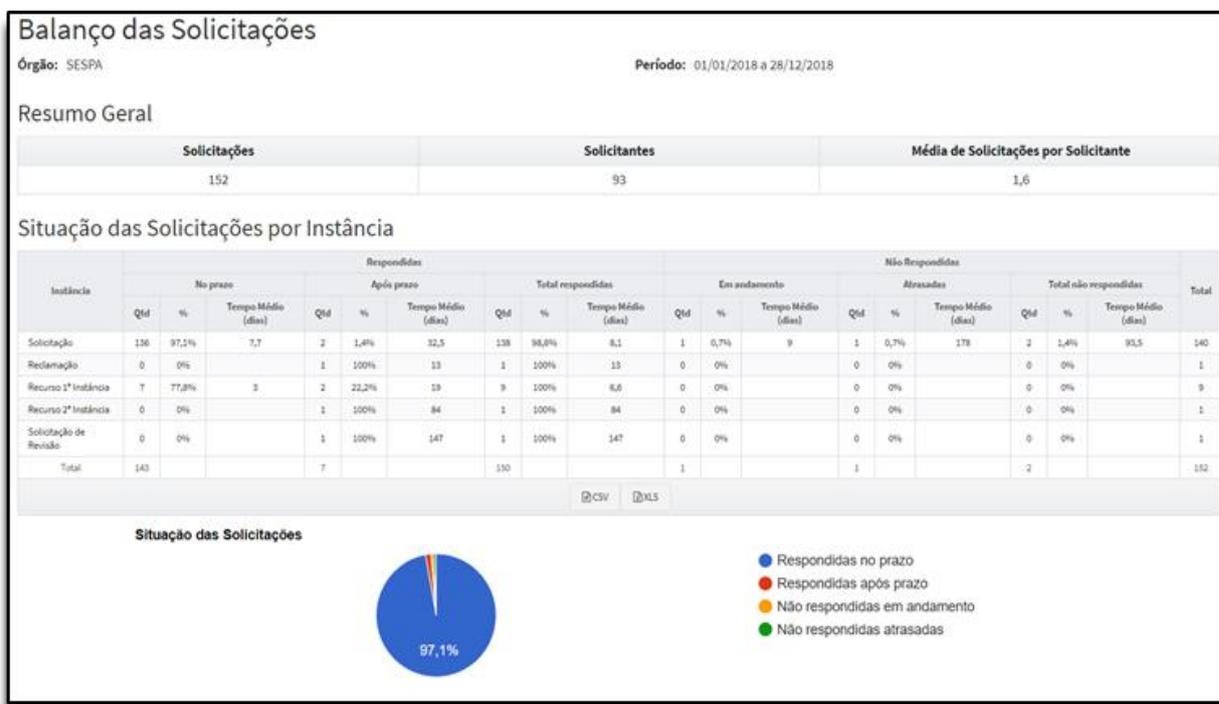
I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

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 dezembro de 2018 foram recebidos 140 solicitações de informação, 01 reclamação, 09 recursos de 1º instância, 01 recurso de 2º instância e 01 pedido de revisão **totalizando 152 registros de pedidos**, dos quais **97,1% foram respondidos dentro do prazo**, conforme demonstramos no 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 SESPA coordena e monitora os 21 pontos da Rede SIC, formados pelas Unidades Gestoras da Secretaria do Estado de Saúde (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 conforme as Portarias nº 101/2016 e nº 102/2016.

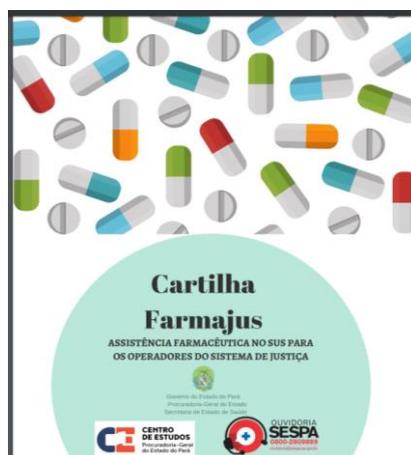
● **Piloto de Acreditação de ouvidorias do SUS:**

Participação da experimentação como um dos 07 pilotos de Acreditação de ouvidorias do SUS por meio do Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS (SNAIOS). A experimentação do Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, iniciativa pela qual o Ministério da Saúde visa implementar a qualidade do trabalho das Ouvidorias do SUS no Brasil.

A Secretaria de Estado de Saúde Pública do Pará - SESPA se comprometeu em colaborar com a referida experimentação, em parceria com a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, através do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde e da Fundação Oswaldo Cruz, através do Departamento de Ciências Sociais da Escola Nacional de Saúde Pública, considerando os 04 eixos estruturantes dos padrões de qualidade em subdimensões de qualidade (D): Infraestrutura, Gestão, Processos de Trabalho e Resultados.

- **Cartilha FarmaJUS:**

Participação do Grupo de trabalho de técnicas da SESPA e PGE – para a construção de uma cartilha de informações sobre a assistência farmacêutica para o apoio do judiciário.



A cartilha FarmaJus foi elaborada com a finalidade de facilitar a consulta do operador da justiça de maneira sintética e objetiva, sobre a assistência farmacêutica no SUS para orientar sobre como proceder na prática para obter acesso aos medicamentos fornecidos pelo sistema, o que não impede, entretanto, que qualquer outra questão superveniente ou individualizada sobre a cartilha deve ser dirimida mediante consulta prévia e pontual à Procuradoria Geral do Estado.

**Acesso no link:**

**[http://www.pge.pa.gov.br/sites/default/files/manuais/cartilha\\_farmajus\\_27.12.2018a.pdf](http://www.pge.pa.gov.br/sites/default/files/manuais/cartilha_farmajus_27.12.2018a.pdf)**

- **Projeto AcolheSUS e Grupo de Trabalho da Humanização do Estado que trabalha a cogestão nos CAPS E URE'S:**

1 - Participação da ouvidoria no Projeto AcolheSUS compondo o grupo executivo para a qualificação as portas de entrada do SUS, conforme a Política de Humanização , a finalidade do AcolheSUS é qualificar o acesso e as práticas de cuidado por meio da

implantação/implementação da Diretriz Acolhimento da Política Nacional de Humanização (PNH) nos serviços de saúde, foi utilizado como de ação do projeto é o Centro de Atenção Psicossocial (Caps) Renascer. O projeto visa melhorar a qualidade do atendimento aos usuários do Centro de Atenção Psicossocial (Caps) Renascer.

2 - Pesquisa de satisfação em **03 CAPS (Renascer, Grão Pará e Marajoara)**, nas assembleias de usuários com o objetivo de ouvir os usuários dos Centros de Atenção Psicossocial que estão sob gestão do Estado. Elaboração de relatórios gerenciais de avaliação dos serviços de saúde nos CAPS Renascer, Grão Pará, e Marajoara, durante a **pesquisa de satisfação recebemos 103 manifestações, sendo 72 reclamações, 14 sugestões, 09 solicitações, 07 elogios e 01 denúncia.**

Os Assuntos mais demandados foram **Assistência Farmacêutica (68) seguido por Gestão(34)**. Todas as manifestações foram encaminhadas para providências junto aos setores competentes para os ajustes necessários.

O grande número de demandas de Assistência Farmacêutica foi ocasionado pelo processo de municipalização de responsabilidade da assistência farmacêutica básica, que os medicamentos para transtornos mentais são oferecidos pelas secretarias municipais de saúde, pois compete as medicações de atenção básica ( recebendo recursos financeiros), sendo responsável pela aquisição e dispensação destes medicamentos, que antes os pacientes recebiam os medicamentos de atenção básica nos CAPS estaduais, durante o processo ocorreu falhas quanto a orientação os pacientes e as Unidades Municipais de Saúde, que passaram a atender essa nova demanda. Diante do fato a Ouvidoria/DDASS cumpriu o papel de orientado e esclarecedor do processo junto aos usuários e as unidades municipais de saúde.

- **Carta de Serviços ao Usuário da SESPA:**

Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria de Saúde Pública, para o cumprimento do Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 “que os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”

As informações da Carta de Serviços ao Usuário serão disponibilizadas em sítio eletrônico da SESPA e será atualizada digitalmente.

- **PROMOV-SUS - Belém – Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS:**

Realizado o PROMOV-SUS Belém – Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) do Ministério da Saúde. O Programa visa aprimorar as atividades de Ouvidoria do SUS nos órgãos e entidades dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, garantindo a efetiva participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos de saúde.

Participaram do PROMOV-SUS/Belém 32 municípios que receberam capacitação do Sistema OuvidorSUS nível 1, dos quais 16 municípios assinaram o Termo de Cooperação técnica com o DOGES - Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, para implantação/implementação do serviço de Ouvidoria do SUS, resultando na implantação de 06 novas Ouvidorias do SUS.

- **Prêmio Nacional da CGU reconhece trabalho da Ouvidoria da SESPA:**

Ouvidorias públicas de todo o país participaram no ano de 2018 do “I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias”, que teve ganhadores em três categorias diferentes. A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde Pública (SESPA) foi premiada em 2º lugar na categoria B. Lançado em 2017, o concurso permitiu que Ouvidorias de todo o país compartilhassem a rede de suas boas práticas e somaram 71 participantes.

O concurso foi uma iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU) com o objetivo de premiar práticas sobre controle social, participação social e melhoria do serviço público.

O trabalho premiado da SESPA teve como tema “A ampliação de espaços e canais de participação social de forma regionalizada e descentralizada”, apresentado pela farmacêutica e coordenadora da Ouvidoria central da SESPA, Andréa Nunes da Costa. “Dentre todos os selecionados, somente a SESPA representou as Ouvidorias da Saúde, pois os demais são de outras representações como bancos, casa da moeda, prefeituras, secretaria da educação e defensoria pública.

O prêmio foi entregue no Rio de Janeiro em 12 de março de 2018.

- **Capacitação do Sistema OuvidorSUS - Nível I e Nível II (CRS, SMS e HOSPITAIS):**

Além do PromovSUS, foram realizadas mais 03 capacitações do Sistema OuvidorSUS, de forma Regionalizada, nas regiões de saúde de Carajás (Marabá, Canaã dos Carajás, São Domingos do Araguaia, Nova Ipixuna e Curionópolis), Metropolitana I (Belém e Ananindeua ) e Rio Caetés (Salinópolis, Augusto Correa, Cachoeira do Piriá, Capanema, Nova Timboteua, Quatipuru, Bonito, Primavera, Tracuateua, Peixe-Boi e São João de Pirabas), afim de aprimorar as atividades de Ouvidoria do SUS nos municípios, ampliando e qualificando as ouvidorias do SUS.

Também foram capacitados os estabelecimentos de saúde para utilização do sistema OuvidorSUS no Hospital Regional Público do Sudeste do Pará, Hospital Municipal Pronto Socorro Mario Pinotti, Hospital Municipal Pronto Socorro Humberto Maradei, UPA da Sacramento, UPA de Icoaraci, Hospital Municipal de Mosqueiro, Hospital Municipal Affonso Rodrigues (Igarapé-Miri).

Atualmente **27 Estabelecimentos de Saúde estão com acesso ao Sistema OuvidorSUS**, sendo 01 Hemocentro, 04 Unidades de Referência Especializada, 03 Hospitais Estaduais, 05 hospitais Contratualizados, 09 Hospitais Regionais (04 Gestão OS-Organização de Saúde), 03 Hospitais Municipais e 02 Hospitais Federais.

- **Repasso Federal de Recurso Financeiro de custeio e investimento, específico para a Ouvidoria do SUS/SESPA:**

Considerando a Portaria nº 1.975 de 29 de Junho de 2018 que instituiu incentivo financeiro destinado aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da gestão no Sistema Único de Saúde - SUS, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS;

A ouvidoria central da SESPA encaminhou ao DOGES/MS um Plano de Ação para aprovação contendo as necessidades de qualificação das ouvidorias do SUS do Estado do Pará para o recebimento dos valores de custeio e investimento descritos na Portaria 1.975/2018 (R\$ 600.000,00)

A Comissão Intergestores Bipartite do Sistema Único de Saúde do Pará – CIB-SUS/PA, no uso de suas atribuições legais aprovou o Plano de Ação para a Implantação, Descentralização e Qualificação das Ouvidorias do SUS no Estado do Pará, através do Resolução CIB/PA nº 200 de 17 de Dezembro de 2018.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

A Ouvidoria da SESPÁ realizou suas ações programadas em 2018 com intuito de ampliar Rede de Ouvidoria SUS no Estado do Pará, de forma regionalizada e integrada, em cumprimento da Lei nº 13.460/2017 – Lei de proteção ao usuário, para tal é fundamental a parceria com as 13 Ouvidorias Regionais da SESPÁ a fim de intensificar as ações junto a gestão das Secretarias Municipais de Saúde.

O aperfeiçoamento desta Rede de Ouvidoria traz para os usuários um canal qualificado de comunicação com os gestores do SUS, para avaliação permanente dos serviços oferecidos.

Atualmente o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS vem se fortalecendo com a qualificação das ouvidorias existentes assim como com a implantação de 06 novas ouvidorias do SUS em 2018.

A Rede Estadual de ouvidorias do SUS é composta pela Ouvidoria da SESPÁ (01 Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais), Secretarias Municipais de Saúde (95 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), além das ouvidorias/SAU dos Hospitais Regionais/Estaduais gerenciados pelas Organizações Sociais.

No ano de 2019 além de acompanhar e apoiar os serviços existentes no sentido da implementação e qualificação, também intensificaremos as ações nas Regiões de Saúde, que apresentam baixo índice quanto a implantação do serviço de Ouvidoria do SUS, na perspectiva de alcançar a meta de 100% de municípios com o serviço de ouvidorias do SUS em funcionamento.

Vale ressaltar a importância de fortalecer as ouvidorias regionais e as ouvidorias dos estabelecimentos de saúde, como estratégia de regionalização e descentralização dos serviços, ampliando o acesso da população e proporcionando maior transparência e controle dos serviços disponibilizados para população.