



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

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA – 2019

“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@sespa.pa.gov.br
Site: www.saude.pa.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA DO PARÁ

- Alberto Beltrame - Secretário de Saúde do Estado do Pará
- Ivete Gadelha - Secretária Adjunta de Políticas Públicas de Saúde
- Breno Henry Oliveira dos Santos - Diretor da DDASS/SESPA

EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA CENTRAL - SESPA

- 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 SESPA
- Márcia do Socorro Silva de Almeida - Técnica da Ouvidoria do SUS SESPA

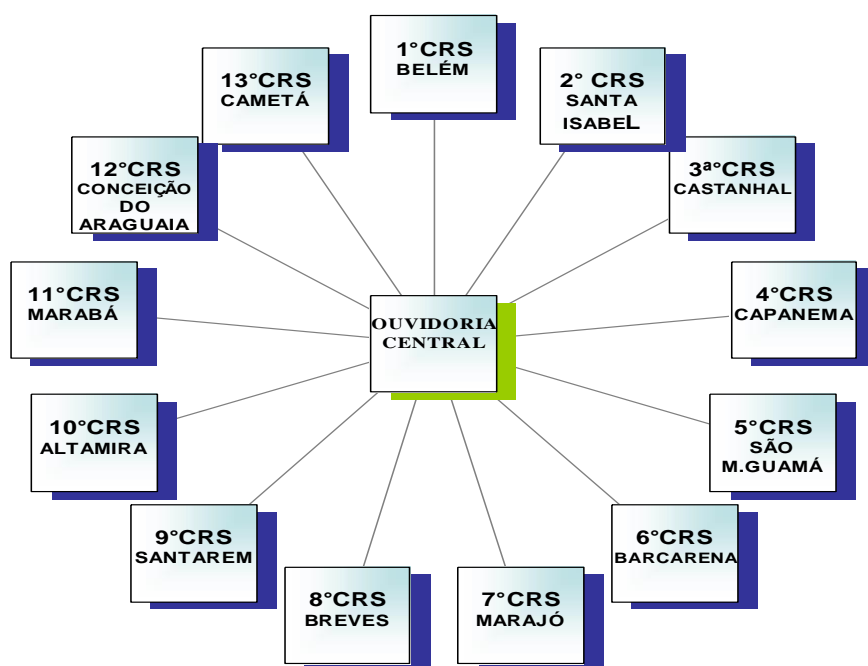
APRESENTAÇÃO:

As **Ouvidorias do SUS** são unidades estratégicas para a gestão do SUS, que ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, contribuem para a participação do usuário na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde através do acolhimento das manifestações dos usuários que podem ser classificadas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações.

A relevância dada à comunicação nesse processo contribui de forma significativa para a obtenção dos melhores resultados, pois uma simples manifestação traz consigo dados reais que implicam em verdadeiros indicadores de mudanças. Nesse sentido, as Ouvidorias, além de contribuir para a eficácia da ação institucional, favorecem a eficiência e a participação cidadã.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Pará - SESPA desenvolve suas atividades atuando na viabilização dos direitos dos (as) usuários (as) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e/ou coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

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.



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.

DESENVOLVIMENTO:

Apresentaremos a seguir, o **Relatório Anual da Rede de Ouvidorias do SUS da SESPA referente ao exercício 2019**, 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 coletas dos dados utilizamos o Sistema informatizado OuvidorSUS/OUVSUS/DINTEG/MS, que apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações.

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 01.01.2019 a 31.12.2019, apresentando a análise de dados consolidados a partir da quantificação e categorização das manifestações atendidas pela **OUVIDORIA CENTRAL E 13 REGIONAIS DA SESPA**.

Iniciaremos demonstrando um comparativo das manifestações recebidas no ano 2019 com o ano anterior, conforme Tabela 1 a Rede de Ouvidorias do SUS recebeu neste período um total de **1.620 (mil seiscientos e onze)**, sendo **741 manifestações** em 2018 e **879 manifestações** em 2019.

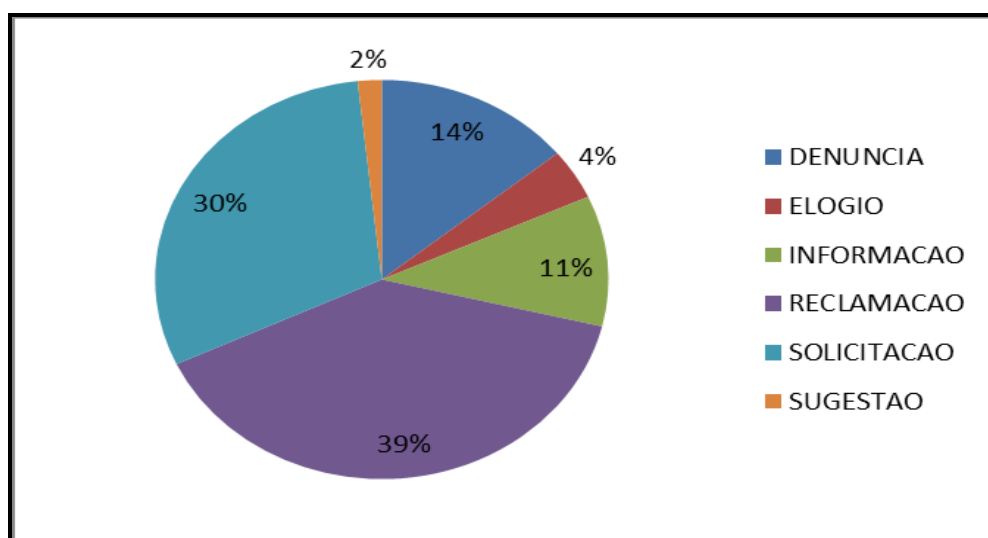
TABELA 1 – COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS ANOS DE 2018 E 2019.

Classificação	2018	2019	Total
Denúncia	110	124	250
Elogio	25	36	57
Informação	46	93	150
Reclamação	354	345	736
Solicitação	190	266	388
Sugestão	16	15	30
Total	741	879	1620

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

Das 879 manifestações recebidas em 2019, foram quantificadas e classificadas em 345 reclamações, 266 solicitações, 124 denúncias, 93 informações, 36 elogios e 15 sugestões. Ressalta-se o elevando **um índice de 39% de reclamações**, revelando a necessidade de ajustes nos processos da gestão do SUS, na qualidade dos atendimentos prestados nos serviços de saúde, sinalizados pelo próprio cidadão.

GRÁFICO 1- PERCENTUAL POR CLASSIFICAÇÕES



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA

Das Manifestações recebidas conforme **Tabela 2** abaixo os assuntos mais recorrentes foram referentes a **GESTÃO (360)**, **ASSISTÊNCIA A SAÚDE (221)**, **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (141)** **TRANSPORTE – TFD (44)** E **VIGILÂNCIA EM SAÚDE (42)**.

TABELA 2- ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO ANO DE 2019

ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	QUANTIDADE
ALIMENTO	3
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	221
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	141
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	2
CARTÃO SUS	4
COMUNICAÇÃO	8
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	4
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	16
FINANCEIRO	5
GESTÃO	360
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	7
OUVIDORIA DO SUS	4
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	7
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	6
SAMU	1
TRANSPORTE	44
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	42
Total Geral	879

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

Sigla: TFD- Tratamento Fora do Domicílio.

Ressaltamos os altos índices dos assuntos **GESTÃO e ASSISTÊNCIA EM SAÚDE** o que demonstra que a população utiliza os canais da Ouvidoria do SUS para manifestações referentes aos atendimentos dos serviços de saúde (Estabelecimento de Saúde) e de acessos aos serviços (consultas, diagnósticos e leitos).

Conforme tabela abaixo, podemos observar que no assunto **GESTÃO (360)** apresenta em primeiro um quantitativo de reclamações referente à insatisfação com Recursos Humanos, após a análise das manifestações, quando o fato ocorrido nas unidades de gestão estadual, são encaminhadas através de processos a Diretoria de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde (DGTES) para os procedimentos necessários.

Em segundo temos Estabelecimento de Saúde referente à reclamação de dificuldade de acesso (demora no atendimento ou recusa de atendimento), espaço físico (acessibilidade,

climatização e conforto) e rotinas e protocolos das unidades de saúde, que após a análise são encaminhadas à direção das unidades para conhecimento e procedimentos de mudanças, a fim de melhorar o atendimento a população.

TABELA 3 – ASSUNTO GESTÃO

GESTÃO	QUANT
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	5
	5
AUDITORIA	1
	1
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE – CNES	1
	1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	9
	9
DOCUMENTOS	45
ATESTADO MÉDICO	1
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	1
LAUDO	20
OUTROS	17
PRONTUÁRIO	3
RESULTADO DE EXAME	3
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	102
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	1
ALIMENTAÇÃO	7
DIFICULDADE DE ACESSO	20
ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
ESPAÇO FÍSICO	17
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	2
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	3
OUTROS	21
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	30
RECURSOS HUMANOS	189
CONCURSO PÚBLICO	4
EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	2
FALTA DE PROFISSIONAL	3
INSATISFAÇÃO	115
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	8
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	8
SATISFAÇÃO	28
TRABALHADOR EM SAÚDE	19
RECURSOS MATERIAIS	8
MATERIAL DE EXPEDIENTE	4
MATERIAL CONTÍNUO/PERMANENTE	4
Total Geral	360

O assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE (221)** conforme podemos observar na tabela 5, demonstra a necessidade dos usuários ao acesso aos serviços de saúde especializados ambulatoriais e hospitalares, como **CONSULTA (119), CIRURGIA (39), INTERNAÇÃO (12) E TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE (12)**.

TABELA 4 – ASSUNTO ASSISTÊNCIA EM SAÚDE

ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QUANT.
	2
CIRURGIA	39
CONSULTA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	119
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	3
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	5
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	1
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	1
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	1
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	1
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	5
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	5
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	8
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	3
INTERNAÇÃO	12
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	12
Total Geral	221

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

Ressalta-se que nos sub-assuntos **CONSULTA E CIRURGIA**, a especialidade de **ORTOPEDIA** foi mais demandas (conforme tabela 5 e 6), o que demonstra a dificuldade de assistência nessa especialidade, com a necessidade de encaminhamento ao Departamento de Regulação do Acesso – DRA/DDASS/SESPA, para os procedimentos necessários, afim de garantir a assistência aos usuários.

TABELA 5 – CIRURGIA

CIRURGIA	39
	5
CARDIOLÓGICA	1
GASTROENTEROLÓGICA	2
GINECOLÓGICA	1
NÃO ESPECIFICADO	1
OFTALMOLÓGICA	1
ONCOLÓGICA	1
ORTOPÉDICA	22
OUTROS	2

PLÁSTICA	1
PROCTOLOGIA	1
VASCULAR	1

TABELA 6 – CONSULTA

CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	119
	1
ALERGIA/IMUNOLOGIA	1
ANGIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	12
CIRURGIÃO GERAL	5
CIRURGIÃO TORÁCICO	1
CIRURGIÃO VASCULAR	1
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	2
CLÍNICA MÉDICA	2
DERMATOLOGIA	1
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	5
FISIOTERAPIA	2
GASTROENTEROLOGIA	6
GERIATRIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	6
HANSENOLOGIA	1
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1
INFECTOLOGIA	9
MASTOLOGIA	1
NÃO ESPECIFICADO	4
NEFROLOGIA	3
NEUROLOGIA	7
OFTALMOLOGIA	5
ONCOLOGIA	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	17
OTORRINOLARINGOLOGIA	9
OUTROS	2
PEDIATRIA	1
PNEUMOLOGIA	4
PROCTOLOGIA	1
REUMATOLOGIA	2
UROLOGIA	3

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

No assunto a **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (141)**, podemos observar a falta do **MEDICAMENTO ESPECIALIZADO (115)**, devido ao atraso na entrega dos medicamentos ou a entrega de forma fracionada do quantitativo programado pelas UDME's (Unidades Dispensadora de Medicamentos Especializados) pelo Ministério da Saúde 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 Departamento de Assistência

Farmacêutica/SESPA vem cobrando do MS a entregar dos medicamentos no prazo da programação, para que os usuários recebam os medicamentos no prazo e no período necessário para o tratamento.

TABELA 8 – ASSUNTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	141
COMPONENTE BÁSICO	8
FALTA DE MEDICAMENTO	8
COMPONENTE ESPECIALIZADO	115
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	4
COMPONENTE ESPECIALIZADO	11
FALTA DE MEDICAMENTO	95
OUTROS	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	8
COMPONENTE ESTRATÉGICO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	5
OUTROS	2
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	1
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	1
NÃO ESPECIFICADO	1
	1
NÃO PADRONIZADO	12
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
FALTA DE MEDICAMENTO	6
NÃO PADRONIZADO	5
Total Geral	141

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

Ressaltamos que os medicamentos especializados mais demandados foram a **SOMATROPINA** (para o tratamento da Síndrome de Turner e Deficiência do Hormônio do Crescimento - Hipopituitarismo), **CABERGOLINA** (para tratamento de acromegalia) E **HIDROXIURREIA**(para tratamento de anemia falciforme)

TABELA 9 - COMPONENTE DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - FÁRMACO

COMPONENTE BÁSICO	7
	2
CLORIDRATO DE CLOMIPRAMINA	1
ESPIRAMICINA	1
FLUCONAZOL	1
GLICLAZIDA	1
INSULINA NPH	1
COMPONENTE ESPECIALIZADO	123
	4
ABATACEPTE	1
ADALIMUMABE	1

ALFATALIGLICERASE	1
ATORVASTATINA	1
AZATIOPRINA	2
BOSENTANA	1
BROMETO DE TIOTRÓPIO	2
BROMETO DE TIOTRÓPIO 139404-48-1	2
CABERGOLINA	12
CICLOSPORINA	1
CITRATO DE SILDENAFILA	1
CITRATO DE TOFACITINIBE	5
CLOZAPINA	1
DESFERROXAMINA	1
DICLORIDRATO DE PRAMIPEXOL	1
ENTACAPONA	1
ETANERCEPTE	1
ELTROMBOPAG	3
FENOFIBRATO	1
FINGOLIMODE	1
FORMOTEROL + BUDESONIDA	5
FUMARATO DE TENOFOVIR DESOPROXILA 202138-50-9	1
GALANTAMINA	1
GOLIMUMABE	1
HIDROXICLOROQUINA	2
HIDROXIURÉIA	9
IMATINIBE 152459-95-5	3
IMUNOGLOBULINA HUMANA	1
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1
INSULINA NOVORAPID	1
LANREOTIDA 108736-35-2	3
LEFLUNOMIDA	1
LOSARTANA	1
MESALAZINA	3
MESILATO DE IMATINIBE	5
MICOFENOLATO DE MOFETILA	6
MICOFENOLATO DE SÓDIO	1
NATALIZUMABE	1
OLANZAPINA	2
PIRFENIDONA 53179-13-8	1
PRAMIPEXOL	2
QUETIAPINA	1
RISPERIDONA	2
RIVASTIGMINA	1
SALMETEROL + FLUTICASONA	1
SECUQUINUMABE	1
SILDENAFILA 139755-83-2	4
SOFOSBUVIR	1
SOMATROPINA	1
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	13
SULFATO DE HIDROXICLOROQUINA	1
TACROLIMO	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	5

	2
FUMARATO DE TENOFOVIR DESOPROXILA 202138-50-9	1
PIRIMETAMINA	1
RIFAMPICINA, ISONIAZIDA, PIRAZINAMIDA E ETAMB	1
NÃO PADRONIZADO	6
ÁCIDO ZOLEDRÔNICO	1
ARIPIRAZOL	1
BROMETO DE TIOTRÓPIO 139404-48-1	1
LIRAGLUTIDA	1
OMALIZUMABE	1
SALMETEROL + FLUTICASONA	1
Total Geral	141

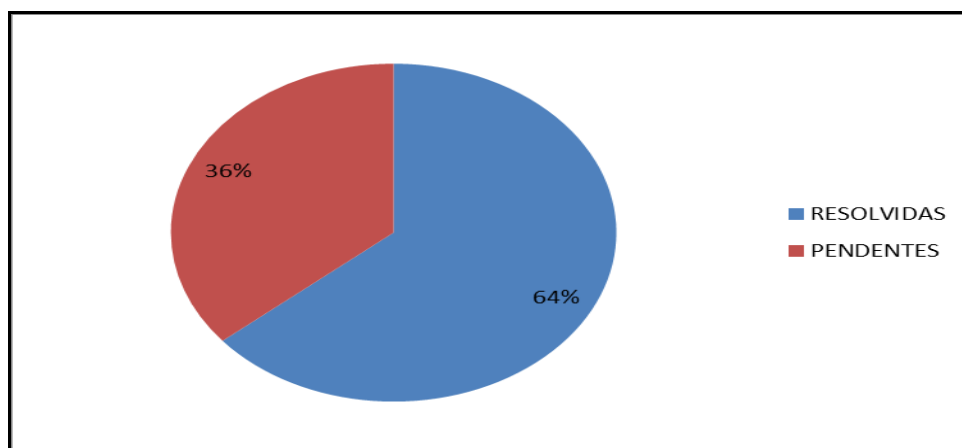
FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESPA.

Das manifestações registradas na Rede de Ouvidoria SUS/SESPA, **562 manifestações** foram respondidas (status: concluído, fechado e arquivado- conforme tabela abaixo), alcançando um **Índice de Resolutividade de 64%**, o que demonstra a necessidade de monitoramentos e acompanhamento das manifestações encaminhadas para que o **órgão e áreas competentes**, para efetiva a resposta aos usuários dentro do prazo estipulado em Lei (**Decreto estadual nº113/2019** – que Institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual), porém não podemos deixar de considerar que a sistematização das manifestações referente a saúde (SUS) alcança as três esferas de gestão: União, Estados e Municípios e que as respostas dependem de todos e não somente da SESPA.

TABELA10 - RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

STATUS	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total Geral
ARQUIVADO	64	26	73	202	134	10	509
CONCLUIDO	11	1	2	14	23	1	52
EM ANALISE	17		1	17	34		69
EM ANALISE INTERNO				2	2		4
ENCAMINHADO	31	9	17	107	66	4	234
FECHADO				1			1
NOVO	1			1	6		8
REENCAMINHADO				1	1		2
Total Geral	124	36	93	345	266	15	879

GRÁFICO 2 - PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



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

Diante da dificuldade no retorno das manifestações encaminhadas principalmente aos municípios, a Ouvidoria Central e as Ouvidorias Regionais da SESP, apoiam a descentralização dos serviços de ouvidoria do SUS, nos estabelecimentos de saúde, nas secretarias municipais de saúde, 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, conforme se pode observar na **Tabela** abaixo o painel das ouvidorias do SUS implantadas no Estado, sinalizadas por Regiões de Saúde.

TABELA 11 - PAINEL DAS OUVIDORIAS DO SUS IMPLANTADAS NO ESTADO DO PARÁ

REGIÃO DE SAÚDE/COMPONENTE	OUVIDORIAS ESTADUAIS	OUVIDORIAS MUNICIPAIS	OUVIDORIAS EM ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE	TOTAL
TOCANTINS	2	7	2	11
RIO CAETES	1	14	5	20
XINGU	1	5	0	6
BAIXO AMAZONAS	1	1	0	2
TAPAJÓS	0	0	0	0
LAGO TUCURUÍ	0	2	1	3
MARAJÓ I	0	1	0	1

MARAJÓ II	1	1	0	2
METROPOLITANA I	3	4	8	15
METROPOLITANA II	1	7	2	10
METROPOLITANA III	2	9	0	11
ARAGUAIA	1	6	1	8
CARAJÁS	1	5	0	6
TOTAL	14	62	19	95
PERCENTUAL	14,74	65,26	20	100

A **Rede de Ouvidoria de Ouvidoria SUS** no Estado do Pará atua de forma regionalizada e integrada, em cumprimento da Lei nº 13.460/2017 – Lei de proteção ao usuário da Administração Pública, formada por 14 Ouvidorias Estaduais (01 Ouvidoria Central, 13 Ouvidorias Regionais), 62 Ouvidorias Municipais, 20 Ouvidorias Hospitalares, totalizando em **95 ouvidorias do SUS** atuando de forma descentralizada, distribuídas pelas 13 Regiões de Saúde do Estado (Tabela 9), sendo as Regiões de Saúde de maior cobertura **Rio Caetés com 21% e Metropolitana I com 15,7%**, e de menor cobertura as Regiões de Saúde **de Tapajós com 00% e Marajó I com 1,05%** do serviço no Estado.

Para o **fortalecimento da Rede de Ouvidoria do SUS** no Estado é importante intensificar ações nas regiões de saúde que apresentam baixo índice quanto à implantação do serviço, no sentido de implantar novas ouvidorias e qualificar as já existentes na perspectiva de alcançar a meta de 100% de municípios com o serviço de ouvidorias do SUS em funcionamento, pois atualmente apresenta uma **cobertura de 65,26%** dos serviços já implantados. No entanto, quando se identifica essa cobertura em relação ao total de municípios passa **para 43,50%**.

Outro ponto a considerar é o apoio técnico para a implantação do serviço de ouvidoria em **estabelecimentos de saúde** que apresenta uma **cobertura de 20%** em relação ao total de ouvidorias implantadas.

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.