



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

**RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA – 2020**

“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:  
Travessa Lomas Valentinas, 2190  
Térreo – Marco  
Cep: 66.093-677  
- Belém / Pa.



Telefone: (91) 3222-4184  
Fone/Fax: (91) 3212-5000  
Discagem Gratuita: 0800-280-9889



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

## **SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE PÚBLICA DO PARÁ**

- Rômulo Rodovalho Gomes - Secretário de Saúde do Estado do Pará
- Ariel Dourado Sampaio Martins de Barros - Secretário Adjunto de Gestão Administrativa.
- Sípriano Ferraz Santos Júnior – Secretário Adjunto de Gestão de Políticas de Saúde.
- Guilherme Neves Mesquita - 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

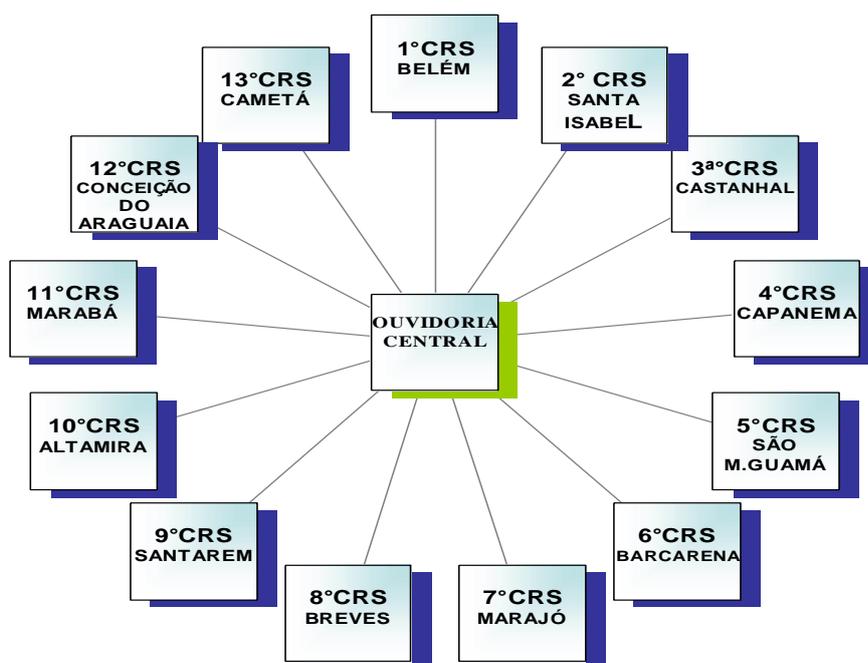
## APRESENTAÇÃO:

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 contribuírem 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 2020**, 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 01.01.2020 a 31.12.2020, apresentando a análise de dados consolidados a partir da quantificação e categorização das manifestações atendidas pela **REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO (01 Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais)**.

Iniciaremos demonstrando um comparativo das manifestações recebidas no ano 2020 com o ano anterior, conforme Tabela 1 a Rede de Ouvidorias do SUS recebeu neste período um total de **1.976 (mil novecentos e setenta e seis)**, sendo **879 manifestações** em 2019 e **1097 manifestações** em 2020.

**TABELA 1 – COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS ANOS DE 2019 E 2020.**

<b>Classificação</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Total</b>
<b>Denúncia</b>	124	256	380
<b>Elogio</b>	36	15	51
<b>Informação</b>	93	135	228
<b>Reclamação</b>	345	439	784
<b>Solicitação</b>	266	227	493
<b>Sugestão</b>	15	25	40
<b>Total</b>	<b>879</b>	<b>1097</b>	<b>1976</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

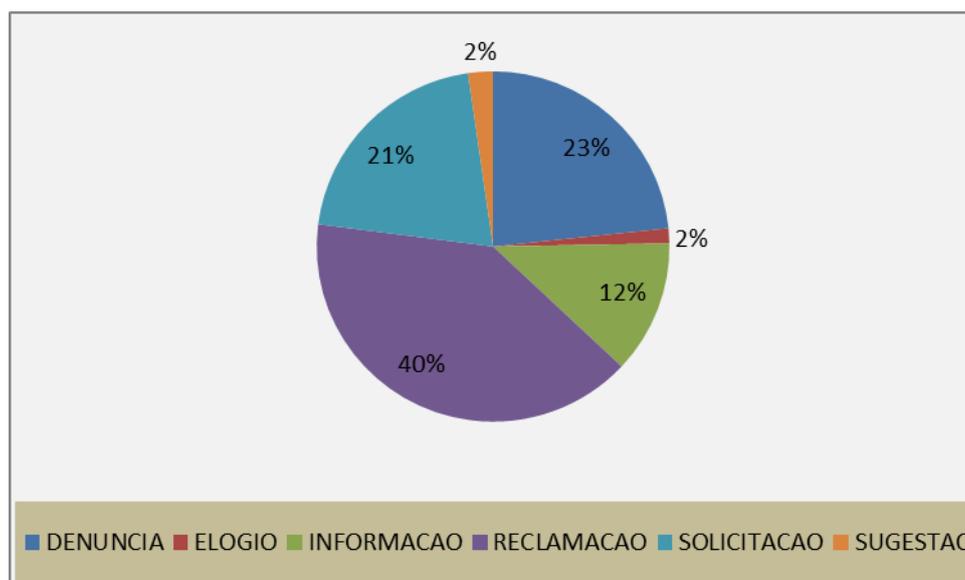
**TABELA 2 – QUANTITATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES 2020**

<b>MÊS</b>	<b>MANIFESTAÇÕES</b>
<b>Janeiro</b>	65
<b>Fevereiro</b>	63
<b>Março</b>	95
<b>Abril</b>	154
<b>Mai</b>	104
<b>Junho</b>	151
<b>Julho</b>	117
<b>Agosto</b>	76
<b>Setembro</b>	66
<b>Outubro</b>	66
<b>Novembro</b>	53
<b>Dezembro</b>	87
<b>Total</b>	<b>1097</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

Das **1.097 manifestações** recebidas em 2020, foram quantificadas e classificadas em **439 reclamações, 256 denúncias, 227 solicitações, 135 informações, 25 sugestões e 15 elogios**. Ressalta-se o elevando **um índice de 40% 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 2020 – SESPA.

Das Manifestações recebidas conforme **TABELA 3** abaixo os assuntos mais recorrentes foram referentes a **GESTÃO (436)**, **ASSISTÊNCIA A SAÚDE (133)**, **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, VIGILÂNCIA EM SAÚDE (173)** E **VIGILÂNCIA SANITÁRIA(30)**.

**TABELA 3- ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO ANO DE 2020:**

ASSUNTO	QUANT
ALIMENTO	3
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	133
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	217
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	3
CARTÃO SUS	1
COMUNICAÇÃO	5
CONSELHO DE SAÚDE	3
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	7
FINANCEIRO	28
GESTÃO	436
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	10
OUVIDORIA DO SUS	12
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	12
SAMU	3
TRANSPORTE(TFD)	17
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	173
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	30
<b>TOTAL</b>	<b>1097</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.  
Sigla: TFD- Tratamento Fora do Domicílio.

Ressaltamos que os altos índices dos assuntos **GESTÃO (436)** e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE e SANITÁRIA (203)**, a população utilizou os canais da Ouvidoria/SESPA para manifestações sobre negativa de atendimento, demora de atendimento, falta de leitos, Unidades de atendimento de urgência fechadas, caso suspeito e confirmado de COVID 19, aglomeração de pessoas, falta de Equipamento de Proteção Individual (EPI), locais para a realização de exames de COVID assim como a dificuldade de recebimento dos resultados, além da falta de vacina de influenza (H1N1) para o grupo de risco durante a campanha de vacinação que ocorreu no mesmo período.

Conforme tabela 3 abaixo, podemos observar que o assunto **GESTÃO (436)** apresenta a maiores índices de manifestações referentes a **RECURSOS HUMANOS (192)** E **ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (129)**.

Em Recursos Humanos temos a sinalização de **INSATISFAÇÃO (92)**, que nas tratativas após a análise das manifestações, quando o fato ocorrido é nas unidades de gestão estadual, essas manifestações são encaminhadas através de processos à Diretoria de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde (DGTES) para os procedimentos necessários.

Em Estabelecimento de Saúde onde temos a sinalização de manifestações referente a **ROTINAS E PROTOCOLOS DA UNIDADE (55)** que são situações relacionadas a sugestões, reclamações das rotinas administrativas e procedimentos adotados pela unidade para atendimento do paciente e as reclamações de **DIFICULDADE DE ACESSO (35)** são situações que retratam alguma dificuldade ou impedimento para receber atendimento nos estabelecimentos de saúde do SUS, como falta de vaga, demora no atendimento ou recusa de atendimento que após a análise são encaminhadas à Gestão para conhecimento e procedimentos de mudanças, a fim de melhorar o atendimento a população.

**TABELA 4 – ASSUNTO GESTÃO**

<b>GESTÃO</b>	<b>436</b>
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	<b>4</b>
	4
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>	<b>7</b>
	7
<b>CRENCIAMENTO</b>	<b>1</b>
PROCEDIMENTO	1
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>55</b>
ATESTADO MÉDICO	2
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	1
LAUDO	15
OUTROS	17
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	1
PRONTUÁRIO	2

RESULTADO DE EXAME	17
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>129</b>
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	2
ALIMENTAÇÃO	2
DIFICULDADE DE ACESSO	35
ESPAÇO FÍSICO	7
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	4
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	15
OUTROS	7
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	55
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	2
<b>LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</b>	<b>11</b>
	11
<b>OUTROS</b>	<b>21</b>
	21
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>192</b>
CONCURSO PÚBLICO	2
CONTRATAÇÃO	1
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	2
FALTA DE PROFISSIONAL	21
INSATISFAÇÃO	92
NEPOTISMO	3
OUTROS	5
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	21
SATISFAÇÃO	11
TRABALHADOR EM SAÚDE	32
TRABALHO VOLUNTÁRIO	2
<b>RECURSOS MATERIAIS</b>	<b>15</b>
MATERIAL DE EXPEDIENTE	7
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	8
<b>SAÚDE PRIVADA</b>	<b>1</b>
PROFISSIONAL DE SAÚDE	1

FONTE: SISTEMA OUIDORSUS 2020 – SESPA.

No assunto a **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (217)**, podemos observar um maior índice de manifestação referente ao **MEDICAMENTO ESPECIALIZADO (188)**, com a reclamação de **FALTA DE MEDICAMENTO(127)**, 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 e também os

medicamentos 1B e Grupo 2 cuja responsabilidade de aquisição é da Secretaria Estadual de Saúde, onde os processos de aquisição apresenta morosidade na finalização da compra, causando a descontinuidade do tratamento.

**TABELA 5 – ASSUNTO ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**

<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>216</b>
<b>COMPONENTE BÁSICO</b>	<b>7</b>
COMPONENTE BÁSICO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	5
OUTROS	1
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	<b>188</b>
ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA	6
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	8
COMPONENTE ESPECIALIZADO	41
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	<b>127</b>
OUTROS	6
<b>COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	<b>9</b>
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	5
OUTROS	2
<b>NÃO ESPECIFICADO</b>	<b>3</b>
DESVIO DE MEDICAMENTO DA REDE SUS	1
FALTA DE MEDICAMENTO	1
NÃO ESPECIFICADO	1
<b>NÃO PADRONIZADO</b>	<b>09</b>
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS	3
FALTA DE MEDICAMENTO	3
NÃO PADRONIZADO	3

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

Ressaltamos que os medicamentos especializados mais demandados foram a **HIDROXICLOROQUINA (13) Grupo 2** - para o tratamento de lúpus eritematoso e artrite reumatoide, **OLANZAPINA (11) Grupo 1A** – medicamento da saúde mental para tratamento de esquizofrenia e transtorno afetivo e esquizoafetivo, **CITRATO DE TOFACITINIBE (11) Grupo 1A** - para tratamento artrite reumatoide, **SECUQUINUMABE(10) Grupo 1A** – para tratamento spondilopatias inflamatórias, **VIGABATRINA(08) GRUPO 2** - para tratamento epilepsia e síndromes epiléticas, **BROMETO DE TIOTRÓPIO(07) Grupo 2** - tratamento da Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica.

**TABELA 6 - COMPONENTE DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA –  
FÁRMACO**

<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO</b>	<b>188</b>
	1
ABATACEPTE	1
ACETATO DE LANREOTIDA 127984-74-1	2
ACICLOVIR	1
ÁCIDO ZOLEDRÔNICO	1
ADALIMUMABE	7
ALFAPOETINA	1
AMANTADINA	1
ANASTROZOL	1
ASPARTATO DE ORNITINA	1
ATORVASTATINA	1
AZATIOPRINA	1
AZITROMICINA	1
BETAINTERFERONA 1A	1
BOSENTANA	1
<b>BROMETO DE TIOTRÓPIO</b>	<b>7</b>
BROMIDRATO DE GALANTAMINA 1953-04-4	1
BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL	3
CABERGOLINA	1
CALCITRIOL	1
CERTOLIZUMABE	1
CICLOSPORINA	2
CITRATO DE SILDENAFILA	4
CITRATO DE TAMOXIFENO 54965-24-1	1
CITRATO DE TOFACITINIBE	11
CLORIDRATO DE DONEPEZILA	1
CLOZAPINA	1
DOCETAXEL	1
ELTROMBOPAGUE OLAMINA	8
ENTECAVIR 142217-69-4	1
ETANERCEPTE	2
FORMOTEROL + BUDESONIDA	3
FUMARATO DE DIMETILA	5
GABAPENTINA	1
<b>HIDROXICLOROQUINA</b>	<b>13</b>
ILOPROSTA 73873-87-7	2
IMATINIBE 152459-95-5	1
IMUNOGLOBULINA HUMANA	1
INFLIXIMABE	2
INSULINA DEGLUDECA	1
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	4
ISOTRETINOINA	2
LANREOTIDA 108736-35-2	4
LEFLUNOMIDA	2
LEUPRORRELINA	6
LEVETIRACETAM 102767-28-2	4
MESALAZINA	3
MICOFENOLATO DE MOFETILA	4
<b>OLANZAPINA</b>	<b>11</b>

PIRFENIDONA 53179-13-8	1
QUETIAPINA	1
RILUZOL	2
RISPERIDONA	5
RITUXIMABE	1
SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA	1
<b>SECUQUINUMABE</b>	<b>10</b>
SILDENAFILA 139755-83-2	4
SOFOSBUVIR + DACLATASVIR + RIBAVIRINA	1
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	1
SULFATO DE HIDROXICLOROQUINA	3
TACROLIMO	3
TALIDOMIDA 50-35-1	1
TENOFOVIR	1
TOCILIZUMABE	2
TRASTUZUMABE	2
<b>VIGABATRINA 60643-86-9</b>	<b>8</b>
XINAFOATO DE SALMETEROL 94749-08-3	1
INSULINA APIDRA	1
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

No assunto **VIGILÂNCIA EM SAÚDE (173) E VIGILÂNCIA SANITÁRIA(30)** apresenta maior numero de manifestações referente a **PADEMIA CORONAVIRUS** de **CASO SUSPEITO CORONAVIRUS ( 46) com** relato de casos cuja história clínica, sintomas apresentados e a possibilidade de ter sido exposto a uma fonte de infecção sugerem o aparecimento ou vulnerabilidade da doença infecciosa, sem confirmação médica e **EPIDEMIA /SURTO CORONAVIRUS (25)** com relato de casos ou indícios de epidemia ou surto em uma localidade, e **VACINA (30)** com relato de falta de vacina com maior demanda a vacina influenza, E **SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR( 13)** com a **FALTA DE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL(10)**.

**TABELA 7 – ASSUNTO VIGILÂNCIA EM SAÚDE E SANITÁRIA**

<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>172</b>
<b>CASO CONFIRMADO</b>	<b>22</b>
CORONAVÍRUS (COVID-19)	22
<b>CASO SUSPEITO</b>	<b>47</b>
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>46</b>
TUBERCULOSE	1
<b>CORONAVÍRUS (COVID-19)</b>	<b>1</b>
	1
<b>CRIADOURO EM POTENCIAL</b>	<b>1</b>
	1
<b>DADOS EPIDEMIOLÓGICOS</b>	<b>15</b>
MORBIDADE	6
MORTALIDADE	2

OUTROS	7
<b>EPIDEMIA/SURTO</b>	<b>27</b>
CORONAVÍRUS (COVID-19)	25
SARAMPO	2
<b>EQUIPE DE SAÚDE</b>	<b>1</b>
OUTROS	1
<b>OUTROS</b>	<b>28</b>
	28
<b>VACINAÇÃO</b>	<b>30</b>
GRIPE	4
INFLUENZA A H1N1	16
MENINGOCOCICA (CONTRA MENINGITE)	1
PENTAVALENTE	2
POLIOMIELITE	2
ROTAVÍRUS	1
SARAMPO	2
TÉTANO	1
VACINA PNEUMOCÓCICA CONJUGADA 13 - VALENTE	1
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>29</b>
<b>ALIMENTO/BEBIDAS</b>	<b>10</b>
CONDIÇÕES INADEQUADAS	4
INTOXICAÇÃO ALIMENTAR	2
MANIPULAÇÃO INADEQUADA	3
OUTROS	1
<b>ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>1</b>
CONDIÇÕES INADEQUADAS DE CRIAÇÃO	1
<b>MEDICAMENTOS</b>	<b>1</b>
OUTROS	1
<b>SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR</b>	<b>13</b>
<b>AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI</b>	<b>10</b>
IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	1
OUTROS	2
<b>SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE</b>	<b>1</b>
FUNCIONAMENTO IRREGULAR	1
<b>SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>3</b>
CONDIÇÕES INADEQUADAS	2
TRANSLADOS POST MORTEM	1

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

O assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE (133)** conforme podemos observar na tabela 8, demonstra a necessidade dos usuários ao acesso aos serviços de saúde especializados ambulatoriais e hospitalares, como **CONSULTA (56)**, **CIRURGIA (33)**, **TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE (17)** e **INTERNAÇÃO (09)**.

**TABELA 8 – ASSUNTO ASSISTÊNCIA EM SAÚDE**

<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>132</b>
CIRURGIA	33
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	56
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	1

DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	1
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	1
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	2
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	1
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	1
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	2
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	5
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	2
<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</b>	<b>17</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

Ressalta-se que nos sub-assuntos **CONSULTA E CIRURGIA**, a especialidade de **ONCOLOGIA** e **ORTOPEDIA** foram as mais demandas (conforme tabela 9 e 10), o que demonstra a dificuldade de assistência nessas especialidades, 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 9 – CONSULTA**

<b>CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO</b>	<b>56</b>
	1
ANESTESIOLOGIA	1
CIRURGIÃO GERAL	2
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	1
CLÍNICA MÉDICA	4
DERMATOLOGIA	3
DOMICILIAR	1
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	1
GERIATRIA	1
INFECTOLOGIA	1
MASTOLOGIA	2
NÃO ESPECIFICADO	4
NEFROLOGIA	1
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>7</b>
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>14</b>
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
PROCTOLOGIA	1
REUMATOLOGIA	2
UROLOGIA	1

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020– SESPA.

**TABELA 10 – CIRURGIA**

<b>CIRURGIA</b>	<b>33</b>
CABEÇA E PESCOÇO	1
CARDIOLÓGICA	1
DERMATOLÓGICA	1
GASTROENTEROLÓGICA	1
GERAL	2
<b>GINECOLÓGICA</b>	<b>5</b>
NEFROLÓGICA	1
OFTALMOLÓGICA	1
<b>ONCOLÓGICA</b>	<b>5</b>
<b>ORTOPÉDICA</b>	<b>10</b>
PROCTOLOGIA	1
UROLÓGICA	4

FORNTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

### **DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

Ressaltamos que a ouvidoria SESPA em 2020 atuou de forma direta para a **DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES EM SAÚDE(425)**, como podemos observar na tabela abaixo, orientando a população, com maior índice de disseminação de informação referente à **PANDEMIA CORONAVIRUS(238)**.

As Ouvidorias do SUS (Central, Regionais, Hospitais sob gestão das OSS e Hospitais de Gestão SESPA) no processo de enfrentamento a **PANDEMIA DO COVID-19**, realizaram as atividades voltadas para a manutenção de um canal de comunicação permanente entre os pacientes, familiares, profissionais de saúde e gestores do SUS, a fim de manter a população informada, e evitar reações sociais motivadas pela desinformação, esclarecimentos e orientação dos fluxos de atendimento, protocolos clínicos e rotinas das unidades hospitalares, além de ser utilizada como ponto de apoio psicológico aos servidores (PNH- REDE).

<b>DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO (Doenças Ações e Programas de Saúde) - DAPS SISTEMA OUVIDORSUS /MS – 2020</b>	
<b>ABORTO</b>	<b>1</b>
<b>ACROMEGALIA</b>	<b>2</b>
<b>ALZHEIMER</b>	<b>2</b>
<b>ARTRITE</b>	<b>8</b>
<b>ASSÉDIO MORAL</b>	<b>3</b>
<b>AUTISMO</b>	<b>3</b>
<b>CAMPANHA DE VACINAÇÃO INFLUENZA 2020</b>	<b>3</b>
<b>CÂNCER</b>	<b>8</b>
<b>CÂNCER DE CABEÇA</b>	<b>1</b>
<b>CÂNCER DE COLO DE ÚTERO</b>	<b>1</b>
<b>CÂNCER DE MAMA</b>	<b>9</b>
<b>CÂNCER DE OSSOS</b>	<b>1</b>
<b>CÂNCER DE PELE</b>	<b>1</b>
<b>CÂNCER DE PULMÃO</b>	<b>4</b>

CARTEIRA DE IDENT. DA PESSOA COM AUTISMO	2
CATARATA	1
CEFALEIA, ENXAQUECA E DOR DE CABEÇA	1
CIRURGIA ELETIVA	4
CIRURGIA ORTOPEDICA	8
<b>CORONAVIRUS</b>	<b>238</b>
DEFICIÊNCIA AUDITIVA	1
DEFICIENCIA FÍSICA	1
DEFICIÊNCIA MENTAL	1
DEMANDA JUDICIAL	7
DENGUE	1
<b>DIABETES</b>	<b>11</b>
DOENÇA DE CHAGAS	2
DOENÇAS DO APARELHO URINÁRIO	1
DOENÇAS DO CORAÇÃO	7
DOENÇAS RENAIS	1
DPOC (DOENÇA PULMONAR OBSTRUTIVA CRÔNICA)	1
EPILEPSIA	1
ESCLEROSE	2
<b>ESQUIZOFRENIA</b>	<b>8</b>
FIBROSE PULMONAR	1
GRIFE A (H1N1)	4
HEMODIÁLISE	3
HEPATITES VIRAIS	1
HÉRNIA	1
HÉRNIA INGUINAL	1
HIV/AIDS	5
LITÍASE BILIAR	1
LUPUS	6
MIOMA	2
ORGANIZAÇÕES SOCIAIS EM SAÚDE- OSS	1
ORTESES E PRÓTESES	1
OSTEOPOROSE	1
PARKINSON	2
<b>PASSE LIVRE - ARCON</b>	<b>11</b>
PROGRAMA MAIS MÉDICOS	1
PROGRAMA OBESIDADE ZERO - SESPA	2
PSORÍASE	3
PUBERDADE PRECOCE	1
REDE CEGONHA	2
RENAL CRÔNICO	1
SARAMPO	3
SAÚDE INDIGENA	1
SAÚDE MENTAL	6
SAÚDE QUILOMBOLA	1
SISTEMA PENITENCIÁRIO	1
TABAGISMO	1
TERPAZ- TER SAÚDE	1
TRANSPLANTADOS	3
<b>VACINA</b>	<b>11</b>
<b>Total Geral</b>	<b>425</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

## RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

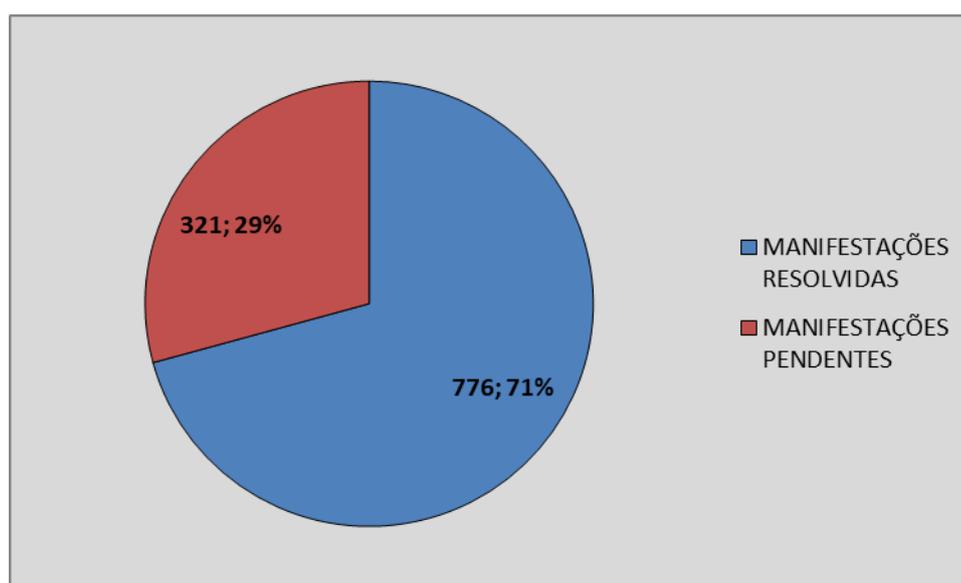
No ano de 2020 a Ouvidoria SUS/SESPA finalizou **776 manifestações** que foram respondidas (status: concluído, fechado e arquivado- conforme tabela abaixo), alcançando um **Índice de Resolutividade de 70,74%**, o que demonstra a necessidade de monitoramentos e acompanhamento das manifestações encaminhadas 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
ARQUIVADO	113	11	100	254	145	16	639
CONCLUIDO	10	1		5	4		20
EM ANALISE	25		1	26	4	1	57
ENCAMINHADO	77	1	17	111	49	6	261
FECHADO	30	2	16	43	24	2	117
REENCAMINHADO	1		1		1		3
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>15</b>	<b>135</b>	<b>439</b>	<b>227</b>	<b>25</b>	<b>1097</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

**GRÁFICO 2 - PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES**



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS 2020 – SESPA.

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, vêm realizando ao longo dos anos ações como capacitações, assessoramentos técnicos para apoio a implantação e implementação 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, mas ressaltamos que cabe ao gestor a implantação e a manutenção do serviço, considerando que para implantar um serviço de ouvidoria é necessário ter pessoa responsável pelo serviço, espaço físico para atendimento presencial, ter um ou mais canais de recebimento de manifestação e um sistema de registros das manifestações (sistema ouvidorSUS/MS).

Podemos observar na **Tabela** abaixo o painel das ouvidorias do SUS implantadas no Estado, sinalizadas por Regiões de Saúde, compondo A **Rede de Ouvidoria de Ouvidoria SUS** no Estado do Pará que 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), 72 Ouvidorias Municipais, 31 Ouvidorias Hospitalares, totalizando em 117 **ouvidorias do SUS** atuando de forma descentralizada, distribuídas pelas 13 Regiões de Saúde do Estado (Tabela 12), sendo as Regiões de Saúde de maior cobertura **Rio Caetés com 17,95% e Metropolitana I com 16,24%**, e de menor cobertura as Regiões de Saúde **de Tapajós e Marajó I com 0,85%** 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 61,54%** dos serviços já implantados. No entanto, quando se identifica essa cobertura em relação ao total de municípios passa **para 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 26,5%** em relação ao total de ouvidorias implantadas.

**Tabela 11 - Painel das ouvidorias do SUS implantadas no estado do Pará**

REGIÃO DE INTEGRAÇÃO/COMPONENTE	OUVIDORIAS ESTADUAIS	OUVIDORIAS MUNICIPAIS	OUVIDORIAS EM ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE	TOTAL
TOCANTINS	2	8	5	15
<b>RIO CAETES</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>21</b>
XINGU	1	6	1	8
BAIXO AMAZONAS	1	2	1	4
<b>TAPAJÓS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
LAGO TUCURUÍ	0	3	2	5
<b>MARAJÓ I</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
MARAJÓ II	1	1	1	3
<b>METROPOLITANA I</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>19</b>
METROPOLITANA III	1	11	1	13
METROPOLITANA II	2	7	1	10
ARAGUAIA	1	7	1	9
CARAJÁS	1	6	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>72</b>	<b>31</b>	<b>117</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>11,96</b>	<b>61,54</b>	<b>26,5</b>	<b>100</b>

Fonte: sistema OuvidorSUS – Fevereiro de 2021