

Secretaria de  
**Saúde Pública**



## **RELATÓRIO DE GESTÃO 2021 OUVIDORIA**

## **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.
- Sipriano 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
- Edinalva Modesto do Amaral – Assistente Social 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

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 solicitação.

Conforme a Lei Federal 13.460/2017, para garantir seus direitos, o usuário poderá apresenta manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos e as manifestações deverão ser dirigidas as ouvidorias dos Órgãos, que terão a atribuição de receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

### 1. Principais Destaques 2019-2021.

No período de 2019 a 2021 a Ouvidoria/DDASS/ SESP/PA recebeu um quantitativo de **3.164 manifestações**, conforme demonstraremos na tabela abaixo.

Apresentaremos um comparativo por ano das 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.

**TABELA 1 – COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO DE 2019 A 2021.**

Classificação	2019	2020	2021	Total
Denúncia	140	243	135	518
Elogio	32	15	5	52
Informação	104	136	179	419
Reclamação	382	447	476	1305
Solicitação	199	238	385	822
Sugestão	14	25	9	48
<b>Total</b>	<b>871</b>	<b>1104</b>	<b>1189</b>	<b>3164</b>

FONTE: SISTEMA OUIDORSUS – SESP/PA.

Ressalta-se um elevando **índice 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.

Os encaminhamentos das manifestações 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.

Para melhora do índice de resolutividade é importante intensificar ações de sensibilização de gestores e técnicos para o retorno de resposta das manifestações e às tratativas dos processos de reclamações apontados pelo próprio usuário. Também é importante o apoio à implantação de novos serviços de Ouvidoria do SUS (municipal e estabelecimentos de saúde) com a perspectiva de descentralizar o serviço de ouvidoria nas regiões de integração.

Por conta disso os dados dos relatórios gerenciais de ouvidoria devem ser estratégicos para os gestores do SUS, para o estabelecimento de ações de melhoria, assim como para a implantação de novos serviços e na elaboração das ferramentas de planejamento da saúde (Plano de Saúde e Programação Anual de Saúde).

Ressaltamos no período de 2019 a 2021 todo o apoio realizado junto à gestão municipal foi para a implementação da Rede de Ouvidorias dos SUS no Estado, para que os princípios da Regionalização e Descentralização fossem garantidos.

Atualmente a Rede Estadual de Ouvidorias do SUS é formada por 14 Ouvidorias Estaduais (01 Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais), 84 Ouvidorias Municipais, 34 Ouvidorias em Estabelecimentos de Saúde (fonte: sistema ouvidorSUS - 2021), totalizando em **132 ouvidorias do SUS**, atuando de forma descentralizada, distribuídas pelas **12 Regiões de Integração do Estado**.

Demonstraremos no quadro abaixo a evolução do indicador “**Proporção de Municípios com Ouvidoria implantada**” nas regiões de integração.

REGIÃO DE INTEGRAÇÃO/COMPONENTE	2019	2020	2021
TOCANTINS	9	9	10
RIO CAETES	12	14	15
XINGU	6	6	6
BAIXO AMAZONAS	1	2	6
TAPAJÓS	1	1	2
LAGO TUCURUI	3	3	3
MARAJÓ	2	2	2
GUAJARÁ	3	4	4
RIO CAPIM	8	11	10
GUAMÁ	8	9	14
ARAGUAIA	4	7	8
CARAJÁS	4	4	4
PARÁ	62	72	84
PERCENTUAL	43	50	58,33

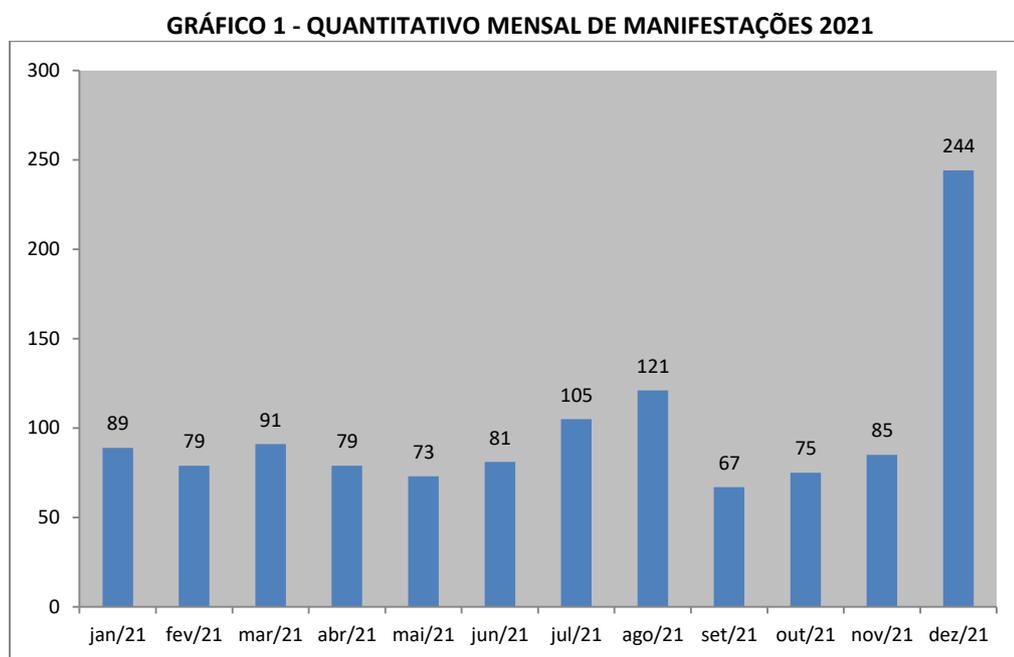
FONTE: SISTEMA OUIDORSUS – 2021

É importante acompanhar e apoiar os serviços existentes no sentido da implementação e qualificação, que demonstrado no quadro no período de 2019 evoluiu de 43% de municípios com o serviço de ouvidoria do SUS implantado para 54,86%, e neste sentido a necessidade de intensificação das ações de apoio nas Regiões de Integração 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.

## 2. O que fizemos em 2021:

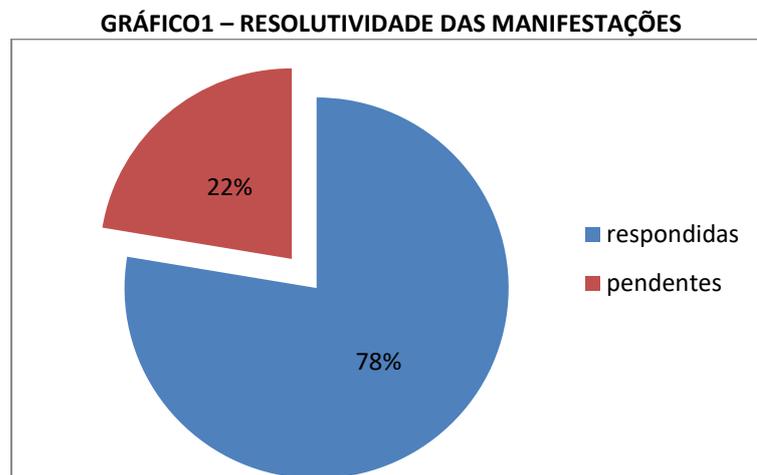
No ano de 2021 a Ouvidoria/DDASS/SESPA desenvolveu suas atividades atuando em duas vertentes, uma de viabilização dos direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS e na descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS na rede SUS do Estado, apoiando a implantação e implementação nos municípios e nos estabelecimentos de saúde.

### 2.1- Recebimento e resolutividade das manifestações:



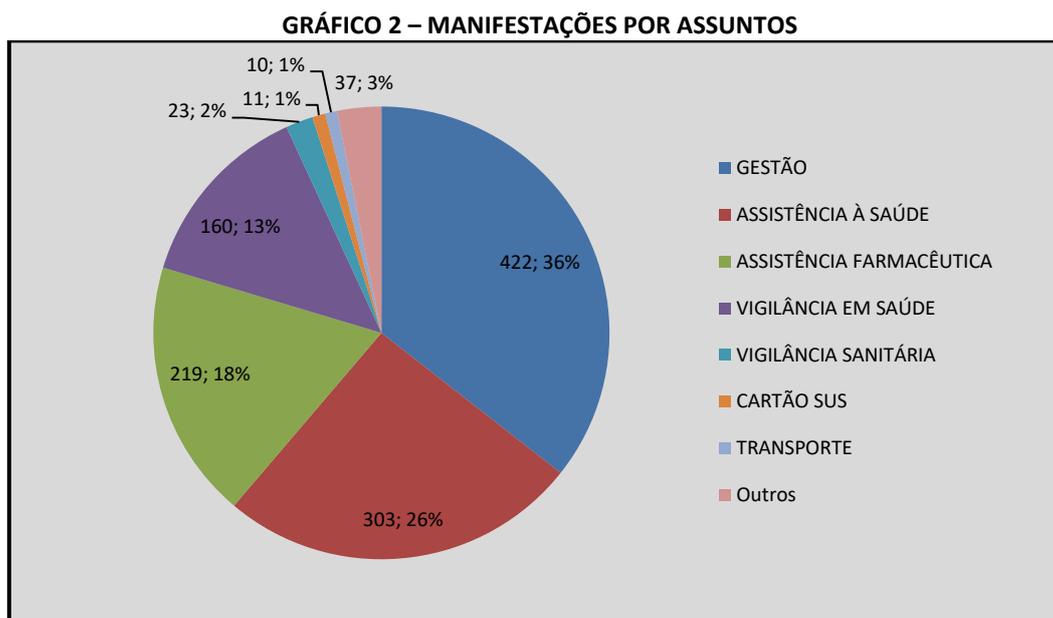
FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

A ouvidoria/DDASS/SESPA registrou no período de janeiro a dezembro de 2021 um quantitativo de **1.189 manifestações**, que foram qualificadas e classificadas em **476 reclamações, 385 solicitações, 179 informações, 135 denúncias, 09 sugestões e 05 elogios**, destas **923 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS**, alcançando um **Índice de Resolutividade de 78%**, de acordo com o gráfico 1 abaixo:



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

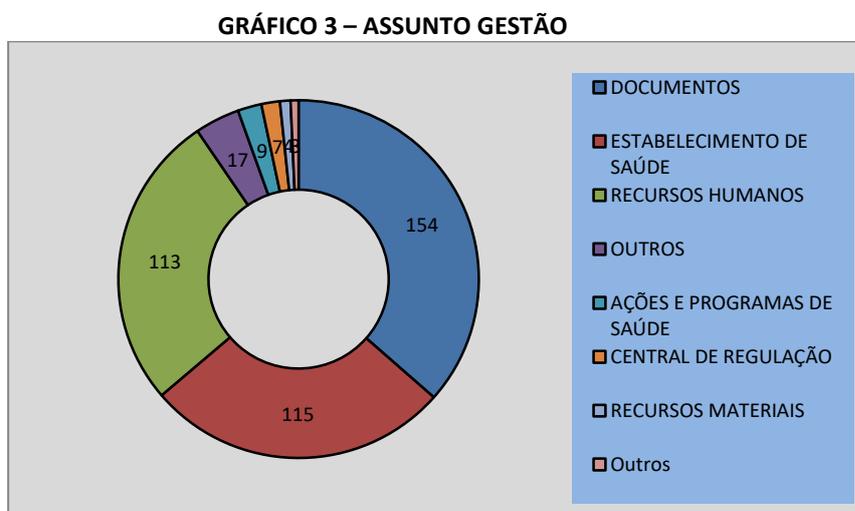
Os assuntos mais demandados no ano 2021, foram referentes a **Gestão (422)**, **Assistência à Saúde (303)**, **Assistência Farmacêutica (219)**, **Vigilância em Saúde (160)**, **Vigilância sanitária(23)**, **Cartão SUS (11)**, **Transporte – TFD (10)** e **outros assuntos (37)**, conforme descrito no gráfico 2 abaixo:



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

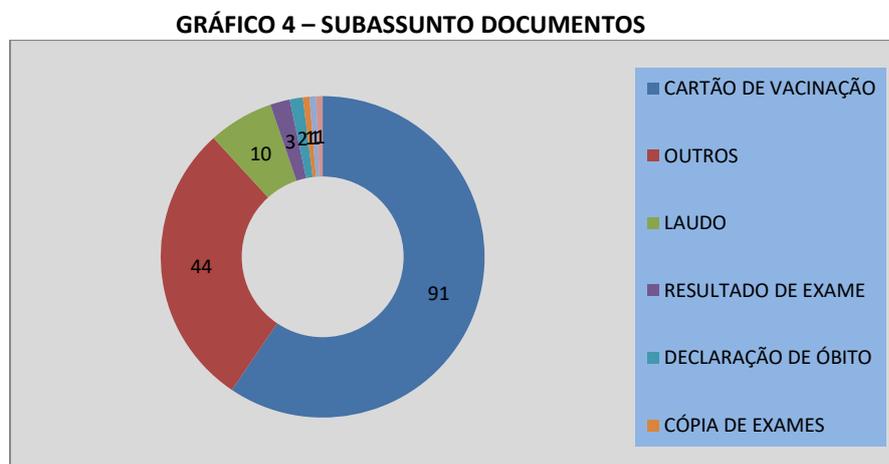
Observamos os altos índices dos assuntos **GESTÃO (422)** e **ASSISTÊNCIA EM SAÚDE (303)**, o que demonstra que a população utiliza os canais da Ouvidoria do SUS para manifestações referentes aos atendimentos dos serviços de saúde (Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos) e de acessos aos serviços de regulação em saúde (consultas, cirurgia, diagnósticos e leitos).

Conforme gráfico 3 abaixo, será feita a avaliação dos sub-assuntos mais utilizados dentro do assunto **GESTÃO (422)** o qual apresenta os maiores índices de manifestações referentes a **DOCUMENTOS (154)**, **ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (115)** E **RECURSOS HUMANOS (113)**.



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

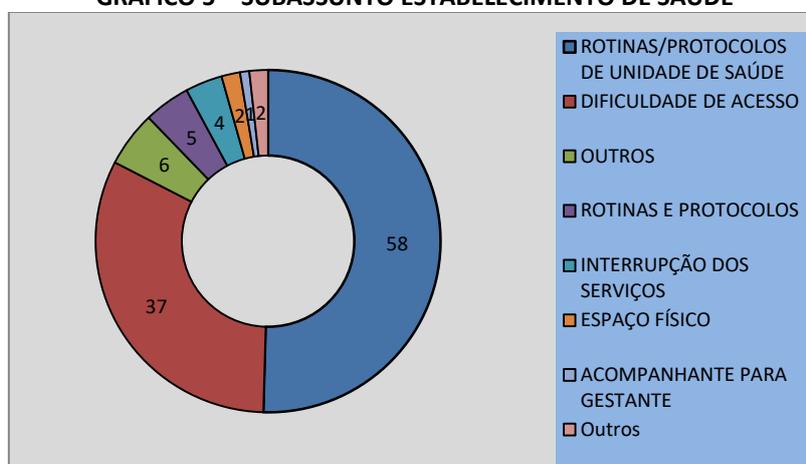
Em **DOCUMENTOS (154)**, temos a sinalização referente ao **CARTÃO DE VACINAÇÃO (91)**, fato devido a necessidade de comprovante de vacinação de covid - 19, para adentrar em espaços públicos de esporte e lazer, conforme Decreto Estadual nº 2044 de 03/12/21, assim como a necessidade de apresentação da carteira digital de vacina para viagens para o exterior como exigência legal.



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

Em **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE (115)** – gráfico 5 a seguir, onde temos a sinalização de manifestações referente a **ROTINAS E PROTOCOLOS DA UNIDADE (58)** 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 (37)** 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.

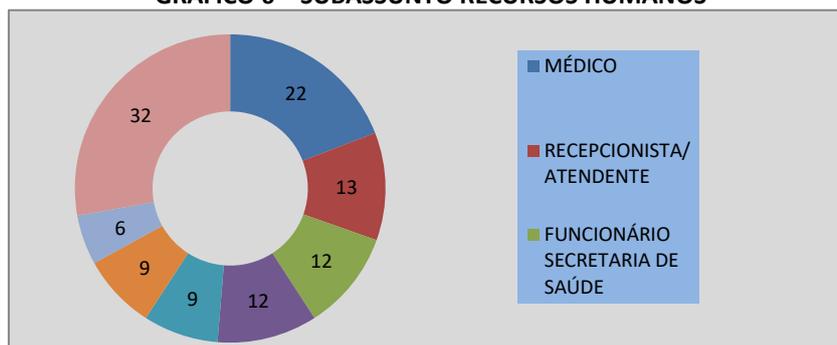
**GRÁFICO 5 – SUBASSUNTO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**



FONTE: SISTEMA OUIDORSUS – 2021

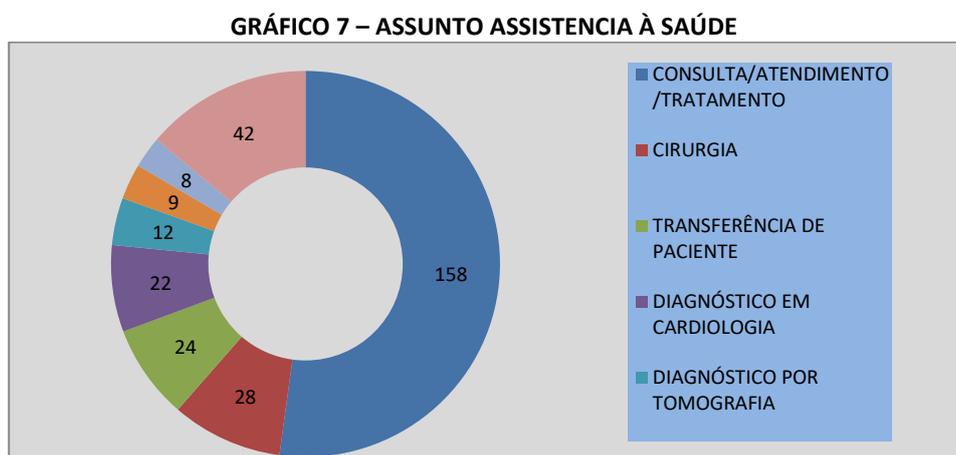
Em **RECURSOS HUMANOS (113)**- gráfico 6 a seguir, temos a sinalização de **INSATISFAÇÃO (92)**, que demonstra o atendimento do profissional na visão dos usuários, a ouvidoria nas tratativas após a análise das manifestações, quando o fato ocorrido é nas unidades de gestão estadual, essas manifestações são encaminhadas através de processos à Diretoria de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde (DGTES) para os procedimentos necessários.

**GRÁFICO 6 – SUBASSUNTO RECURSOS HUMANOS**



FONTE: SISTEMA OUIDORSUS – 2021

O assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE (303)** gráfico 7 a seguir, conforme podemos, demonstra a necessidade dos usuários ao acesso aos serviços de saúde especializados ambulatoriais e hospitalares, como **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (158)**, **CIRURGIA (28)**, **TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE (24)** e **DIAGNOSTICO EM CARDIOLOGIA (22)**.



FORNTE: SISTEMA OUIDORSUS – 2021

Ressalta-se **CONSULTA/TRATAMENTO/ATENDIMENTO (158)** - tabela 3 a seguir, as especialidades de **NEUROLOGIA (28)** E **ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA (22)** foram as mais demandas (conforme tabela), o que demonstra a dificuldade de assistência nessas especialidades, com a necessidade de encaminhamento a Coordenação de regulação ambulatorial, afim de garantir a assistência aos usuários.

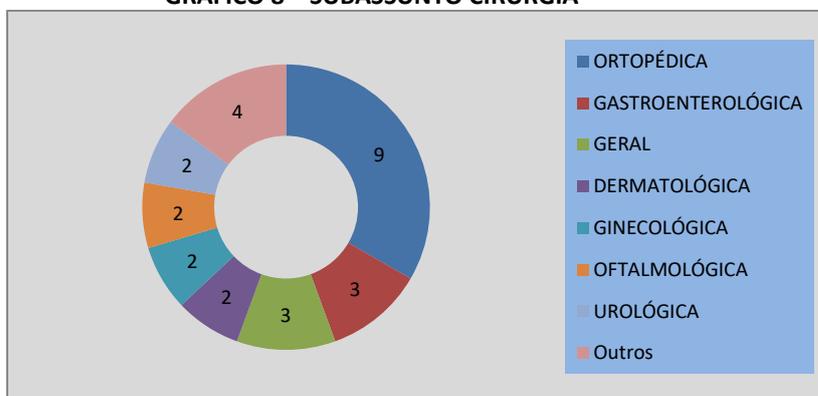
**TABELA 3 – SUBASSUNTO CONSULTA/TRATAMENTO/ATENDIMENTO**

CONSULTA/ESPECIALIDADE	QUANT.
NEUROLOGIA	28
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	22
UROLOGIA	13
CARDIOLOGIA	10
OFTALMOLOGIA	9
FISIOTERAPIA	7
ONCOLOGIA	7
GASTROENTEROLOGIA	6
CIRURGIÃO VASCULAR	5
NEFROLOGIA	5
CIRURGIÃO GERAL	4
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	4
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	4
REUMATOLOGIA	4

FORNTE: SISTEMA OUIDORSUS – 2021

Em relação ao assunto **CIRURGIA (28)**, as especialidades mais demandas foram de **ORTOPEDIA E GASTROENTEROLOGIA**, demonstrado a necessidade de encaminhamento ao Departamento de Regulação do Acesso – DRA/DDASS/SESPA, para os procedimentos necessários, a fim de garantir a assistência aos usuários.

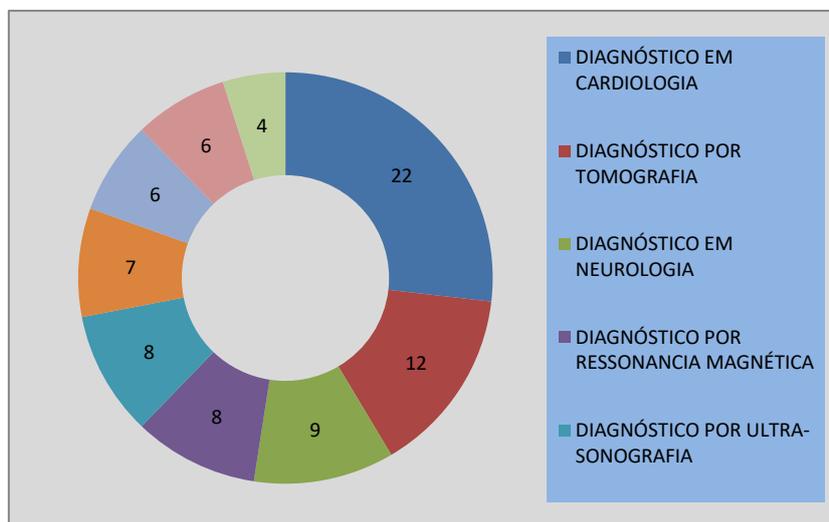
**GRÁFICO 8 – SUBASSUNTO CIRURGIA**



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

No subassunto DIAGNÓSTICO – gráfico 9 a seguir, os mais demandados foram de **DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA (22) E DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA (12)**, encaminhados a Coordenação de regulação ambulatorial, para atendimento ao usuário.

**GRÁFICO 9 – SUBASSUNTO DIAGNOSTICO**



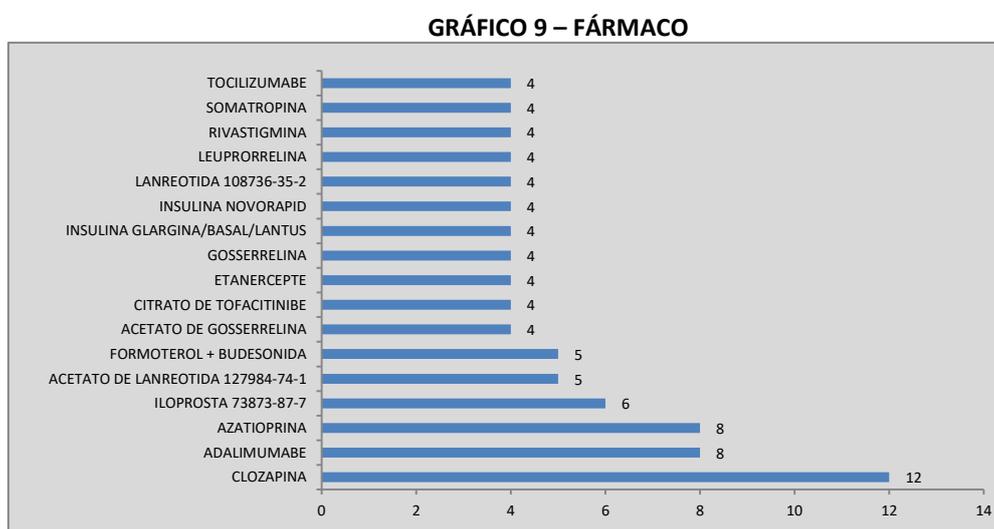
FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

No assunto **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (219)**, o componente especializado da assistência farmacêutica foi componente mais demandado (**182**), com a reclamação de **FALTA DE MEDICAMENTO (146)**, devido ao atraso na entrega dos medicamentos pelo Ministério da Saúde ou pela SESPA. O Ministério da Saúde é

responsável pela compra 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 a entrega ao Estado para distribuição. O envio destes medicamentos de forma fracionada do quantitativo programado pelas UDME's (Unidades Dispensadora de Medicamentos Especializados) também contribuiu para este tipo de reclamação.

Outro ponto a sinalizar é também os medicamentos 1B e Grupo 2 cuja responsabilidade de aquisição é da Secretaria Estadual de Saúde (SESPA), onde os processos de aquisição apresentam morosidade na finalização da compra, causando a descontinuidade do tratamento.

Ressaltamos que os medicamentos especializados mais demandados foram a **CLOZAPINA (13) Grupo 1A** - medicamento da saúde mental para tratamento de esquizofrenia e transtorno afetivo e esquizoafetivo, **ADALIMUMABE (8) GRUPO 1A** - para tratamento artrite reumatoide, **AZATIOPRINA (8) Grupo 2** – medicamento para atendimento de pacientes transplantados e portadores de doenças raras, conforme descreve o gráfico 9 a seguir:



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 2021

## 2.2 – Implementação da rede de ouvidorias do SUS:

A ouvidoria/DDASS/SESPA realizou ações em parceria com as ouvidorias regionais de apoio a implantação e implementação do serviço de ouvidoria nos municípios e estabelecimentos de saúde, com a realização de oficinas de capacitações de forma regionalizada, nas regiões de integração do Tocantins e Rio Caetés com o

objetivo de fortalecer o Sistema de Ouvidoria do SUS no (atualmente temos 84 municípios, 13 ouvidorias regionais e 34 ouvidorias em estabelecimentos de saúde – fonte: sistema ouvidorsus – 2021), a fim de garantir espaços de participação na gestão dos serviços de saúde ofertados à população.

### **2.3 - O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):**

O 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.

No ano de 2021 a SESPA recebeu 372 pedidos de solicitação de informação, sendo 354 solicitações, 11 reclamações e 07 recursos 1ª instância. Das 354 solicitações recebidas 81% foram respondidas no prazo.

### **2.4- Acreditação de ouvidorias do SUS:**

A ouvidoria central da SESPA está participando como piloto da experimentação do processo de Acreditação das 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 é uma iniciativa do Ministério da Saúde, visando 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 a Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde em parceria da Fundação Oswaldo Cruz, através do Departamento de Ciências Sociais da Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP), considerando 04 eixos estruturantes dos padrões de qualidade determinados que possui subdimensões de qualidade (D): Infraestrutura, Gestão, Processos de Trabalho e Resultados.

### **2.5 – Capacitação de conselheiros municipais de saúde:**

A ouvidoria Central SESPA participou de Seminários de Controle Social no SUS, para a capacitação de Conselhos Municipais de Saúde dos municípios de Peixe Boi, Ourém, Viseu e Quatipuru. Essa capacitação em parceria com o Conselho Estadual de Saúde tem como objetivo praticar a educação permanente em saúde junto aos

conselheiros de saúde fortalecendo as práticas de conhecimentos sobre os instrumentos de controle social na organização do SUS, das ouvidorias no SUS como instrumento de gestão, práticas de garantia dos direitos dos cidadãos, e também realizando a divulgação dos canais de recebimento das manifestações, para orientação dos usuários do SUS a exercer seus direitos junto às ouvidorias do Estado (Estadual e Municipal).

### **2.6 – Formação de facilitadores do novo sistema OuvidorSUS:**

A equipe da ouvidoria de SESPA participou do curso on line através da plataforma moodle da Fiocruz para a utilização do novo sistema OuvidorSUS do Ministério da Saúde, criado pelo DATASUS para utilização por todo o Sistema Nacional de Ouvidoria contemplado pelas esferas federal, estadual e municipal o qual entrará em funcionamento com previsão em fevereiro de 2022.

### **3. O que iremos fazer:**

A Ouvidoria/DDASS/SESPA realizará em 2022 ações para o fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS no estado do Pará:

- 1- Apoiar implantação de novas ouvidorias do SUS, através de capacitações e apoio técnico em parceria com as ouvidorias regionais;
- 2- Monitoramento das ouvidorias implantadas;
- 3- Capacitação do novo sistema ouvidorSUS/MS para as ouvidorias regionais, municipais e de estabelecimentos de saúde;
- 4- Elaboração de materiais informativos para divulgação junto à população dos canais recebimento das manifestações;
- 5- Qualificação da equipe da Ouvidoria/DDASS/SESPA;
- 6- Participação em Seminário de Controle Social no SUS, para a ação de educação permanente junto aos Conselhos Municipais de Saúde.

### **4. Ações realizadas em 2021, que contribuem com as metas dos ODS:**

As ações da Ouvidoria da SESPA estão diretamente ligadas ao cumprimento do ODS 16, e como desafio trabalhou-se sobre a garantia de Instituições Eficazes, responsáveis pela garantia de Direitos e transparentes em todos os níveis.

Nesse contexto, a ouvidoria da SESPA disponibilizou aos usuários do SUS canais de recebimentos das manifestações (presencial, telefone, e-mail, formulário web, carta e redes sociais), sendo registrado no ano um quantitativo de 1.138 manifestações com tratativas no âmbito da instituição SESPA, tendo como ação finalística ajustes e qualificação dos serviços.

O dialogo 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 transparência pública, para eficácia e eficiência da ação Institucional participam também da Governança através da participação direta do cidadão.

A ouvidoria/SESPA atuou de forma direta para a disseminação de informações e mediação do acesso aos fluxos do SUS durante a pandemia do covid 19, direcionando os usuários para os locais de atendimento, realização de testes rápidos, recebimento de resultados de exames de covid, divulgação de locais e cronograma da vacina covid, além da divulgação dos contatos das vigilâncias sanitárias municipais, recebimento de denúncias do descumprimento do Decreto Estadual e protocolos sanitários para o enfrentamento do covid no Pará.

##### **5. Avaliação do desempenho dos Programas:**

Ação: Implementação da Rede de Ouvidoria do SUS.

Produto: Manifestação finalizada.

Programado físico: 1.210 Un

Programado financeiro: R\$ 189.497,00

Para implementação da Rede de Ouvidorias do SUS a ouvidoria realizou suas atividades voltadas ao recebimento das demandas da população na área da saúde (SUS), com a execução de 996 demandas finalizadas, com alcance de 82% da meta física programada, ressaltamos que das 996 Manifestações Finalizadas, 90 manifestações eram pendências de anos anteriores, que somente tiveram resolutividade este ano, o que demonstra fragilidade no cumprimento do “Prazo de Resposta”, visto que não depende somente da Ouvidoria Central e sim de toda a Rede estadual do SUS, que embora as ouvidorias atuem de forma descentralizada, com

autonomia, mas a sistematização das demandas da saúde alcança União, Estados e Municípios, neste sentido a ampliação da Rede de Ouvidoria do SUS é fundamental para o cumprimento do produto “Manifestação Finalizada” dentro dos prazos Legais.

Com relação a meta financeira , foi programado o valor de R\$ 189.497,00 com um financeiro realizado de R\$ 15.785,77, com uma execução do programado de 8%, justifica-se que a dificuldade de deslocamento para as regiões para realizações de atividades de capacitações, seminários e monitoramentos in loco, em virtude da pandemia do coronavírus este ano não foi possível realizar na sua totalidade todas as ações programadas, sendo na sua maioria reprogramadas para o ano de 2022.

A ouvidoria/DDASS/SESPA programou ações que contribuiram para implementação da rede de Ouvidorias do SUS:

#### **Ações detalhadas:**

##### **1- Capacitação do sistema OuvidorSUS:**

1.1- Realizada capacitação do novo sistema ouvidorSUS na região do Tocantins com a participação 09 ouvidorias SUS municipais, 02 ouvidorias regionais (6ºCRS e 13º CRS), 03 ouvidorias de hospitais (HR Tailândia, HR do Baixo Tocantins e HR Materno - Infantil/Barcarena) - 21 pessoas qualificadas para o uso do sistema. (obs: repasse de destaque no orçamentário no valor de 6.000,00 para 13ºCRS e R\$22.000,00 para o 6º CRS, para custeio do evento). Valor da ação: R\$ 3.323,32.

1.2- Realizada capacitação do novo sistema ouvidorSUS na região do Caetés com a participação 10 ouvidorias SUS municipais(Augusto Correa, Bragança, Capanema, Nova Timboteua, Quatipura, Peixe Boi, Primavera, tracuateua, São João de Pirabas e Salinópolis) 01 ouvidoria regional (4ºCRS), 07 ouvidorias de hospitais (HR de Caetés, Hospital Bem Aventurados – Viseu, UPA Bragança, Hospital Municipal Bosco Moisés – São João de Pirabas, Hospital Geral de Bragança, Hospital Saúde Center e Hospital e maternidade São Miguel - Augusto Correa) Tailândia - 24 pessoas qualificadas para o uso do sistema. (obs: repasse de destaque no orçamentário no valor de R\$ 11.100,00 para 4ºCRS, para custeio do evento). Valor da ação: R\$ 1.780,35.

**2- Participação no Seminário de Controle Social no SUS, para a ação de educação permanente junto aos Conselhos Municipais de Saúde:**

2.1 – Participação no seminário de Controle Social no SUS no município de Santarém Novo (12 CONSELHEIROS QUALIFICADOS). (Obs: valor de R\$ 1.186,90 empenhado de maneira equivocada pelo financeiro no município de Santarém na região do Baixo Amazonas, pois o município da ação é Santarém novo na região de Caetés). valor da ação: R\$ 1.780,35.

2.2 - Participação do Seminário de Controle Social no SUS, para a capacitação Conselho Municipal de Saúde de Viseu (34 CONSELHEIROS QUALIFICADOS). Valor da ação: R\$ 2.490,00.

2.3 – Participação nos Seminários de Controle Social no SUS, para a capacitação Conselho Municipal de Saúde de Peixe Boi e Ourém (26 CONSELHEIROS QUALIFICADOS). valor da ação R\$ 3.916,77.

2.4 – Participação no Seminário de Controle Social no SUS, para capacitação do Conselho Municipal de Saúde de Quatipuru (36 CONSELHEIROS QUALIFICADAS) . valor da ação: 1.780,35.

Essas Capacitações em Parceria com o Conselho Estadual de Saúde tem como objetivo capacitar os conselheiros de Saúde dos conceitos dos instrumentos de controle social na organização do SUS, das ouvidorias no SUS como instrumento de garantia dos direitos dos cidadãos. E também a divulgação dos Canais de recebimento das manifestações, e orientação aos usuários do SUS para exercer seus direitos junto a Ouvidoria Municipal.

**3 - Divulgação do serviço de ouvidoria itinerante do SUS junto à população:** Realizadas nos municípios que foram contemplados com as ações de educação permanente junto aos conselheiros municipais de saúde.

**4 - Participação em capacitações, curso, oficina, evento, treinamento dentro ou fora do Estado:**

4.1 - A equipe da ouvidoria de SESPA participou do curso on line através da plataforma moodle da Fiocruz para a utilização do novo sistema OuvidorSUS do Ministério da

Saúde, criado pelo DATASUS para utilização por todo o Sistema Nacional de Ouvidoria contemplado pelas esferas federal, estadual e municipal o qual entrará em funcionamento em fevereiro de 2022.

4.2 – Reunião Técnica de Alinhamento da Ouvidoria, Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), Humanização e GT- CAGHMR/DDRA:

Com o objetivo de pactuação de fluxos e processos de trabalho entre a ouvidoria da SESPA e Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) assim como a utilização do novo Sistema OuvidorSUS/MS como ferramenta de trabalho conforme Normativas da SESPA e Ministério da Saúde nos Hospitais sob gestão das Organizações Sociais em Saúde (OSS) no Estado do Pará.

Nesta reunião contamos com a Participação de 21 Hospitais sob gestão de OSS (HR Caetés - Capanema, HR Público do Leste do Pará – Paragominas, HR Castanhal, HR de Tucuruí, Hospital Regional Abelardo Santos - Belém, Hospital Jean Bittar - Belém, HR Público Transamazônica – Altamira, Hospital Geral de Ipixuná do Pará, HR do Sudeste do Pará – Marabá, HR Público do Marajó - Breves, Hospital Geral de Tailândia, HR Castelo dos Sonhos – Altamira, Hospital Oncológico Infantil – Belém, HR do Tapajós – Itaituba, HR do Baixo Amazonas – Santarém, HR do Baixo Tocantins Santa Rosa - Abaetetuba, Hospital Galileu, Hospital Materno Infantil Barcarena, Hospital Metropolitano Urgência e Emergência, Centro de Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR), 07 regionais( 1ºCRS, 2ºCRS, 3ºCRS, 5ºCRS, 8ºCRS, 9ºCRS, 12ºCRS) e 2 Hospitais Estaduais(HOL e HCGV) e 01 Hemocentro **(46 PESSOAS QUALIFICADAS)**.

**5 - Realização de ações complementares as oficinas de sensibilização de gestores e técnicos do serviço de ouvidoria:**

5.1 - Oficina de Ouvidoria do SUS para gestores e técnicos dos municípios da Região do Tocantins (Baião, Cametá, Mocajuba, Limoeiro do Aruju e Oeiras do Pará, Hospital Regional de Cametá) - 12 pessoas qualificadas:

Essa Capacitação em parceria com a ouvidoria do 13ºCRS/SESPA tem como objetivo a qualificação de gestores e técnicos das ouvidorias municipais de saúde referente ao conceito de ouvidorias no SUS como instrumento de garantia dos direitos dos

cidadãos, legislação de ouvidoria (Lei de Acesso a Informação, Lei 13.460/2017 e LGPD), Carta de serviços e relatórios gerenciais. Valor da Ação: R\$ 4.868,70

Na perspectiva para 2022 para o **FORTALECIMENTO DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIA SUS** no Estado do Pará de forma regionalizada é fundamental a implementação das Ouvidorias Regionais, dos Hospitais estaduais, na qualificação dos recursos humanos, adequação do espaço físico, mobiliários e equipamentos de informática para estruturação do serviço (qualidade de atendimento) e divulgação dos canais de recebimentos das manifestações junto à população.

Ressaltamos que é importante intensificar as ações nas regiões de saúde (Região do Marajó I, Marajó II, Baixo Amazonas e Tapajós, Carajás e Araguaia) que apresentam baixo índice quanto à implantação das ouvidorias do SUS e qualificar as já existentes na perspectiva de alcançar a meta de 100% de municípios com o serviço de ouvidorias do SUS em funcionamento.