

Secretaria de  
**Saúde Pública**



## **RELATÓRIO DE GESTÃO 2022 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 De 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 do Amaral Celso – Assistente Social da Ouvidoria do SUS/SESPA
- Kalinne Cabral Pinto - Técnica 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

## 1. PRINCIPAIS DESTAQUES 2019-2022:

As Políticas Públicas de Saúde do Ministério da Saúde utilizam a OUVIDORIA como o canal estratégico de comunicação para o acesso do usuário à gestão do SUS.

Nesse sentido, as Ouvidorias do SUS, além de contribuírem para transparência pública, para eficácia, eficiência e resolutividade institucional, participam também da Governança através da participação direta do cidadão.

A utilização do indicador de resolutividade, proporciona a gestão da SESPAs a avaliação contínua dos processos organizacionais. O indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas com a intervenção da Ouvidoria facilitando o acesso do usuário aos serviços de saúde e fazendo a disseminação de informações em saúde para todo o Estado.

A ouvidoria/DDASS/SESPA no ano de 2022 finalizou um total de 1.428 manifestações, sendo 978 referentes ao ano de 2022 e 450 referentes a anos anteriores e que ainda estavam pendentes de finalização até a presente data.

Na perspectiva de descentralizar o serviço de ouvidoria do SUS nas regiões de integração a Rede Estadual de Ouvidoria do SUS atua na ampliação dos canais de acesso para um maior controle social das Políticas públicas aplicadas nas Regiões do Estado, além de fazer parte de um Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS que contempla as 03 esferas do gestão do SUS trabalhando em rede organizada, descentralizada e regionalizada pelos 144 municípios do Estado.

A Coordenação da Ouvidoria do SUS/DDASS/SESPA realizou em parceria com as ouvidorias regionais da SESPAs 06 (seis) capacitações em ouvidoria do SUS, de forma regionalizada e presencial nas Regiões de integração do Carajás, Araguaia, Guamá, Xingu e Araguaia. com a participação de 52 municípios e 111 ouvidores e técnicos em ouvidoria do SUS qualificados

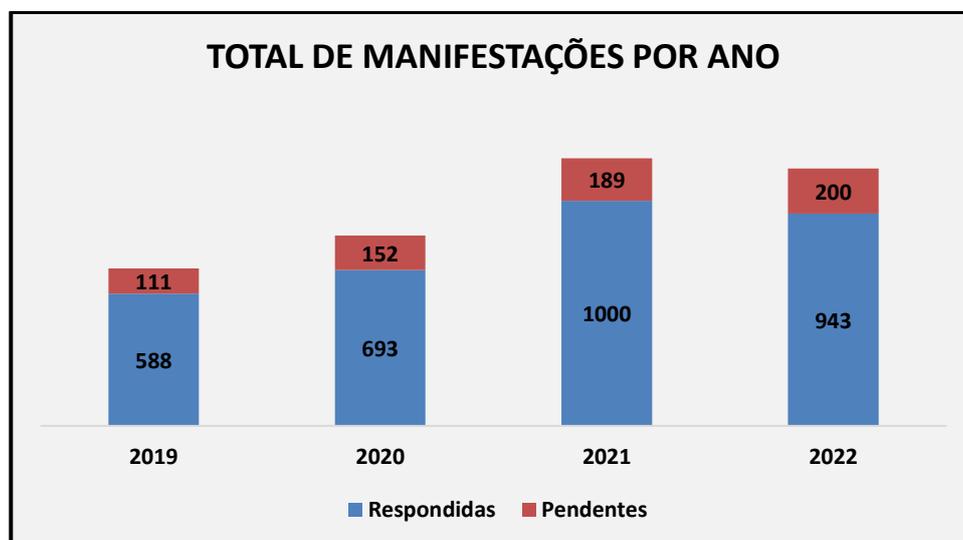
No período de janeiro a outubro de 2022 foram registradas 1.189 manifestações, classificadas em 476 reclamações, 385 solicitações, 179 informações, 135 denúncias, 09 sugestões e 05 elogios, destas, 978 manifestações foram respondidas, alcançando um Índice de resolutividade de 84%, sendo os assuntos mais demandados no ano 2022, foram referentes a **Assistência à Saúde (491)**, **Gestão (425)**, **Assistência Farmacêutica (123)**, **Vigilância em Saúde (81)**.

## PRINCIPAIS DESTAQUES 2019-2022:



Fonte: Sistema OuvidorSUS/MS – 2022

No período de 2019 a 2022 a Ouvidoria/DDASS/ SESP recebeu um quantitativo de **3.876 manifestações**, alcançando uma média de **83,17% de manifestações finalizadas**, conforme a tabela abaixo.



Fonte: Sistema OuvidorSUS/MS – 2022

Para a melhora do índice de resolutividade é importante intensificar ações de sensibilização de gestores e técnicos para o retorno das respostas das manifestações e às tratativas dos processos de reclamações apontados pelo próprio usuário, dentro do prazo Legal (Decreto estadual nº 113/2019).

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 e a ampliação dos canais de acesso para um maior controle social das Políticas públicas aplicadas nas Regiões do Estado.

Por conta disso os dados dos relatórios gerenciais da 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 2022 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.

Observou a necessidade de intensificar ações estratégicas para ampliação da Rede de ouvidorias do SUS no Estado, com o objetivo de melhorar o indicador de resolutividade, para responder as manifestações dos usuários no tempo oportuno com eficiência, visto que a sistematização das manifestações referente à saúde (SUS) alcança as três esferas de gestão: União, Estados e Municípios.

#### **Rede de Ouvidoria do SUS no Estado do Pará no período de 2019 a 2022**

<b>REGIÃO DE INTEGRAÇÃO/OUVIDORIA</b>	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE</b>	<b>SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE/REGIONAIS DE SAÚDE</b>	<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>TOTAL</b>
ARAGUAIA	9	1	1	11
BAIXO AMAZONAS	2	1	0	3
CARAJÁS	6	1	0	7
GUAJARÁ	4	3	11	16
GUAMÁ	10	3	1	14
LAGO DE TUCURUI	2	0	1	3
MARAJÓ	2	1	0	3
RIO CAETÉS	14	1	5	20
RIO CAPIM	10	0	0	10
TAPAJÓS	3	0	1	4
TOCANTINS	10	2	3	15
XINGU	7	1	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>116</b>

FONTES: SISTEMA OUVIDORSUS/MS – OUTUBRO 2022

Atualmente a Rede Estadual de Ouvidorias do SUS é formada por 14 Ouvidorias Estaduais (01 Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais), 79 Ouvidorias Municipais, 25 Ouvidorias em Estabelecimentos de Saúde, totalizando em **116 ouvidorias do SUS**, atuando de forma descentralizada, distribuídas pelas **12 Regiões de Integração do Estado**.

## **2. O QUE FIZEMOS EM 2022:**

**Programa: Saúde**

**Ação: 8883 – Implementação da Rede de Ouvidorias do SUS**

**Produto: Manifestação Finalizadas**

No ano de 2022 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, através de capacitações e monitoramento dos serviços de ouvidoria.

### **2.1 - ACREDITAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO SUS JUNTO À FIOCRUZ E MINISTÉRIO DA SAÚDE (PROJETO PILOTO):**

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). É uma iniciativa pela qual o Ministério da Saúde visa implementar a qualidade do trabalho das Ouvidorias do SUS no Brasil, onde a Secretaria de Estado de Saúde Pública do Pará - SESPA se comprometeu em colaborar com a referida experimentação, em parceria com a Ouvidoria Geral do SUS vinculada à Diretoria de Integridade do Ministério da Saúde (OUV-SUS/DINTEG/MS) e da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), por meio do Departamento de Ciências Sociais da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (DCS/ENSP/Fiocruz).

- Formação da Equipe de Gestão de Qualidade da SESPA através da Portaria nº 777 de 31/08/2021;
- Elaboração do relatório de auto-avaliação institucional;
- Elaboração do Plano de ação, considerando 04 eixos estruturantes dos padrões de qualidade: Infraestrutura, Gestão, Processos de Trabalho e Resultados;

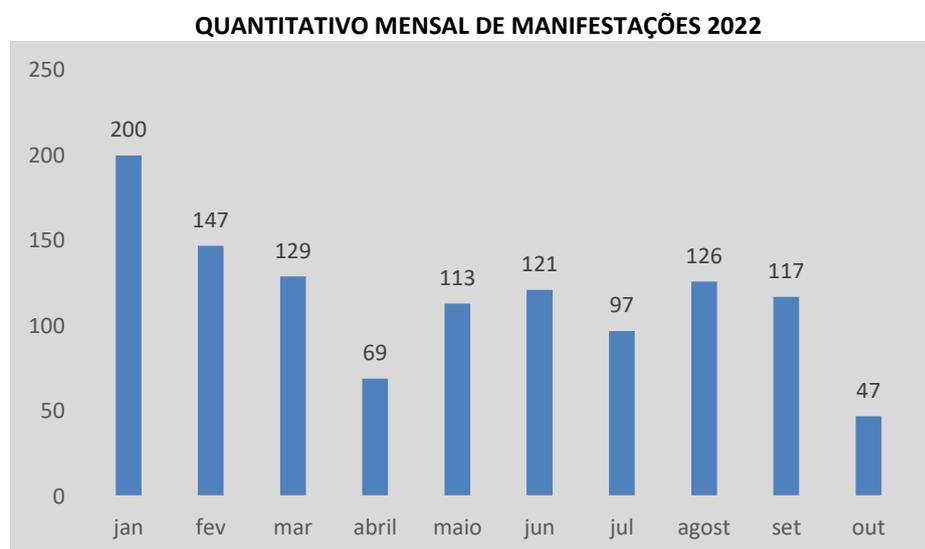
- Visita da equipe de Avaliadores Externos da Fiocruz;



EQUIPE DA OUVIDORIA CENTRAL DA SESPA E AVALIADORES EXTERNOS-FIOCRUZ

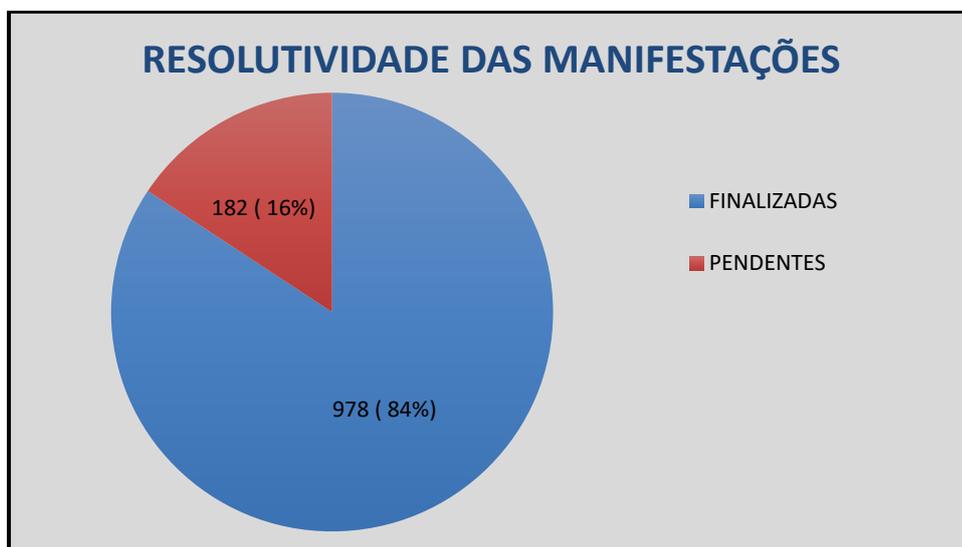


## 2.2- RECEBIMENTO E RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES:



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 20 de outubro de 2022

A ouvidoria/DDASS/SESPA registrou no período de janeiro a outubro de 2022 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 **978 MANIFESTAÇÕES FORAM RESPONDIDAS**, alcançando um Índice de **Resolutividade de 84%**, de acordo com o gráfico abaixo:



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – 20 DE OUTUBRO DE 2022

Os assuntos mais demandados no ano 2022, foram referentes a **Assistência à Saúde (491), Gestão (425), Assistência Farmacêutica (123), Vigilância em Saúde (81)**.

Observe os altos índices dos assuntos **ASSISTÊNCIA EM SAÚDE (491) e GESTÃO (425)**, o que demonstra que a população utiliza os canais da Ouvidoria do SUS para manifestações referentes a regulação em saúde (consultas, cirurgia, diagnósticos e leitos) e para os atendimentos dos serviços de saúde (Estabelecimento de Saúde) além da satisfação ou insatisfação dos Recursos Humanos.

O assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE (491)** que demonstra a necessidade de acesso dos usuários aos serviços de saúde especializados ambulatoriais e hospitalares, como **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (297), TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE/INTERNAÇÃO (41), DIAGNOSTICO POR RESSONÂNCIA MAGNÉTICA (34) CIRURGIA (19), DIAGNOSTICO EM CARDIOLOGIA (16) E DIAGNOSTICO EM ENDOSCOPIA (16)**.

ASSISTÊNCIA À SAÚDE		491
CIRURGIA		19
CONSULTA		3
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO		297
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL		5

DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	16
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	7
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	4
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	7
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	16
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	4
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	12
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	34
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	13
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	12
INTERNAÇÃO	12
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	29

FONTE: SISTEMA OUIDORSUS – outubro de 2022

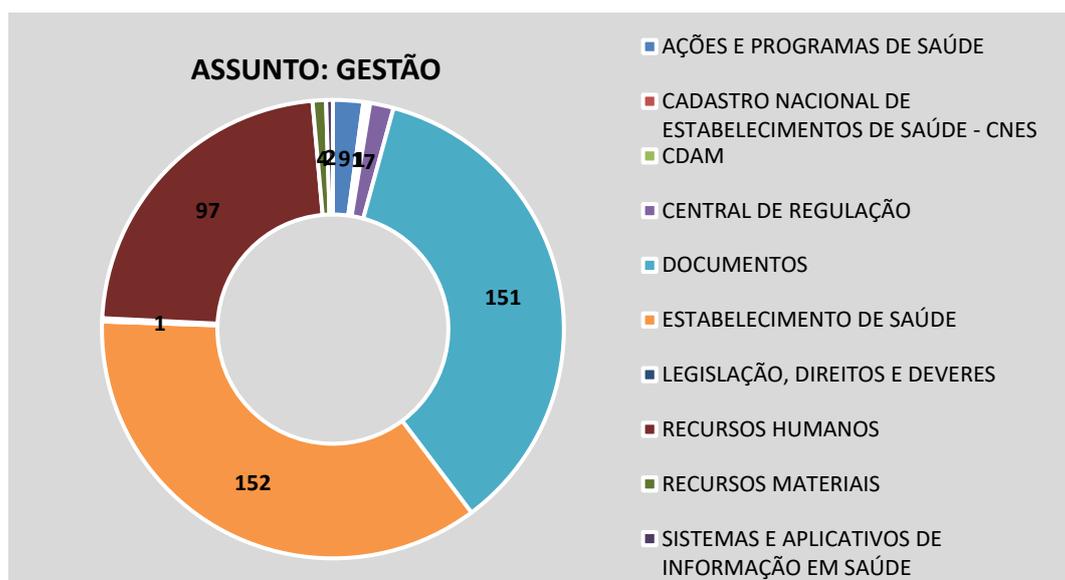
Ressalta-se **CONSULTA/TRATAMENTO/ATENDIMENTO (297)**, as especialidades de **NEUROLOGIA (44)**, **CARDIOLOGIA (22)**, **ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA (20)**, **UROLOGIA (19)**, **GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA (17)**, **CIRURGIA GERAL (16)** foram as mais demandas (conforme tabela), o que demonstra a dificuldade de assistência nessas especialidades, com a necessidade de encaminhamento a Coordenação de regulação ambulatorial, afim de garantir a assistência aos usuários. Esse quantitativo de manifestações de **CONSULTA/TRATAMENTO/ATENDIMENTO** é um reflexo da necessidade de consulta de avaliação com o especialista para o acesso ao **FLUXO DE REGULAÇÃO DE CIRURGIA ELETIVA**.

CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	297
ALERGIA/IMUNOLOGIA	5
ANGIOLOGIA	1
CARDIOLOGIA	22
CIRURGIÃO GERAL	16
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	3
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	2
CIRURGIÃO PLÁSTICO	2
CIRURGIÃO TORÁCICO	1
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR	1
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	10
DERMATOLOGIA	5
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	6
FISIATRIA	4
FISIOTERAPIA	7
FONOAUDIOLOGIA	8
GASTROENTEROLOGIA	6

GENÉTICA MÉDICA	1
<b>GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA</b>	<b>17</b>
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	4
HEPATOLOGIA	3
INFECTOLOGIA	1
MASTOLOGIA	8
MULTIDISCIPLINAR	6
NEFROLOGIA	9
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>44</b>
NUTRIÇÃO	1
OFTALMOLOGIA	11
ONCOLOGIA	11
<b>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</b>	<b>20</b>
OTORRINOLARINGOLOGIA	8
OUTROS	1
PEDIATRIA	5
PNEUMOLOGIA	3
PROCTOLOGIA	4
PSICOLOGIA	3
PSIQUIATRIA	12
REUMATOLOGIA	7
<b>UROLOGIA</b>	<b>19</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – OUTUBRO DE 2022

No assunto **GESTÃO (425)** o qual apresenta os maiores índices de manifestações referentes a **ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (152)**, **DOCUMENTOS (151)** e **RECURSOS HUMANOS (94)**.



Em **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE (152)** - demonstra a sinalização de manifestações referente as reclamações de **DIFICULDADE DE ACESSO** que são situações

que retratam dificuldades nos agendamentos de retorno das consultas, exames e cirurgias nos estabelecimentos de saúde, devido a grande demanda de atendimento gera filas internas de espera para o agendamento de retorno. Os Estabelecimentos mais citados foram o **CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO, HOSPITAL JEAN BITTAR, HOSPITAL REGIONAL ABELARDO SANTOS E POLIOMETROPOLITANA/BELÉM.**

Em **DOCUMENTOS (151)**, temos a sinalização referente ao **CARTÃO DE VACINAÇÃO**, a falta do registro das doses da vacina de covid-19 no **SISTEMA CONECTSUS**, demandaram registros para o ajuste, porém foram direcionados aos municípios responsáveis pela execução da vacinação e também responsáveis pelo envio dos dados a base nacional do sistema imunização/ MS.

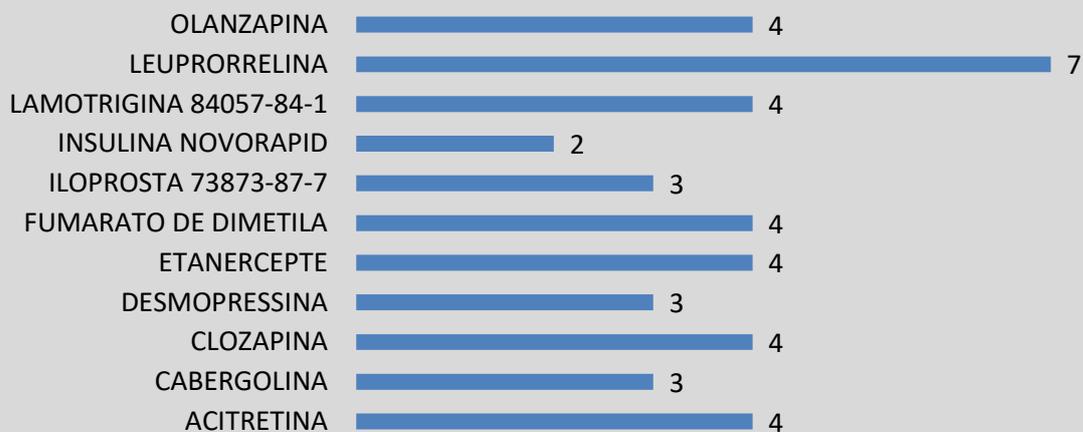
Em **RECURSOS HUMANOS (95)** demonstra a sinalização de **SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO** no atendimento do profissional na visão dos usuários. A ouvidoria nas tratativas após a análise das manifestações, encaminhada através de processo eletrônico à Diretoria de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde (DGTES) para os procedimentos necessários.

No assunto **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (123)** demonstra a sinalização das reclamações de **FALTA DO MEDICAMENTO** do componente especializado nas UDME's (Unidades Dispensadora de Medicamentos Especializados). O desabastecimento dos medicamentos nas UDME foi devido aos vários atrasos na entrega dos medicamentos pelo Ministério da Saúde ao estado do Pará (GRUPO 1A), e também o envio dos medicamentos de forma fracionada do quantitativo programado e a morosidade nos processos de compras dos medicamentos do componente especializado pela SESPA (GRUPO 1B e GRUPO 2), os usuários foram direcionados para o registro na ouvidoria por conta da descontinuidade do tratamento.

Ressaltamos no gráfico os medicamentos especializados mais demandados: **LEUPRORRELINA (7) Grupo 1B** – hormônio para o tratamento de endometriose, **CLOZAPINA(4), OLANZAPINA(4) Grupo 1A e LAMOTRIGINA(4) Grupo 1B-** medicamentos da saúde mental para tratamento de esquizofrenia e transtorno afetivo e esquizoafetivo, **FUMARATO DE DIMETILA (4) Grupo 1A** - para tratamento de esclerose múltipla, **ETANERCEPTE(4) Grupo 1A** – medicamento para tratamento de

artrite reumatoide, **ACITRETINA(4) Grupo 1B** – medicamento para o tratamento de psoríase.

**GRÁFICO 9 – FÁRMACO**



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – OUTUBRO DE 2022

## 2.2 – IMPLEMENTAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS:

### 2.2.1- Capacitações em Ouvidoria do SUS:

A ouvidoria/DDASS/SESPA realizou em parceria com as ouvidorias regionais **06 CAPACITAÇÕES EM OUVIDORIA DO SUS**, de forma regionalizada, nas regiões de integração do Carajás, Araguaia, Guamá, Xingu, Araguaia. **(PARTICIPAÇÃO DE 52 MUNICÍPIOS E 111 PESSOAS QUALIFICADAS)**.



A ação tem o objetivo de fortalecer o Sistema de Ouvidoria do SUS no de apoio a implantação e implementação do serviço de ouvidoria nos municípios e estabelecimentos de saúde, afim de garantir espaço de participação na gestão dos serviços de saúde ofertados à população

#### **2.2.2- Projeto Fortalecimento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde:**

A ouvidoria central da SESPA apoiou a Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública – ENSP/FIOCRUZ no projeto de Fortalecimento da Ouvidoria Geral do SUS, visando promover a qualificação e formação dos trabalhadores e das Ouvidorias do SUS e o exercício da sua prática, ampliando e consolidando a Rede de Ouvidorias do SUS no estado do Pará.

A ouvidoria da SESPA mobilizou a Rede de Ouvidorias do SUS do Estado para participar do projeto, executado com êxito a participação on line de 56 Ouvidorias e 101 Ouvidores.

#### **2.2.3 – Disseminação De Informação Durante a Pandemia Do Covid-19:**

A ouvidoria/SESPA atuou de forma direta para a disseminação de informações em saúde e a mediação do acesso aos fluxos do SUS durante a pandemia do covid 19, direcionando os usuários para os locais de atendimento, disseminando informações sobre a realização de testes rápidos, recebimento de resultados de exames de covid, divulgação de locais de vacinação 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.

#### **2.2.4 – Transformação Digital – Pará:**

A ouvidoria da SESPA participou da oficina de construção das Cartas de Serviços dos Órgãos da Administração direta e indireta do Estado a convite da Ouvidoria Geral do Estado – OGE/PA aonde as Cartas farão parte do Portal de Serviços do Estado do Pará.

#### **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 2022 a SESPA recebeu 157 pedidos de solicitação de informação, sendo 142 solicitações, 01 reclamação, 09 recursos 1ª instância, 02 recursos 2ª instância e 02 solicitações de revisão. Das 142 solicitações recebidas 69,2% foram respondidas no prazo.

#### **2.4- AÇÕES REALIZADAS EM 2022, QUE CONTRIBUEM COM AS METAS DOS ODS:**

As Políticas Públicas de Saúde do Ministério da Saúde, utilizam a OUVIDORIA como canal estratégico de comunicação para o acesso do usuário à gestão do SUS.

Neste sentido a ouvidoria tornou-se dispositivo de controle social, transparência e combate à corrupção integrando de forma transversal várias políticas públicas de saúde.

O controle social é considerado uma das formas mais avançadas de democracia participativa, aspirando à construção de uma gestão ética, transparente e eficiente.

**A Política Nacional de Humanização do SUS** – Institui como indicador de mudança para níveis de atenção (Parâmetro A) o “serviço de Ouvidoria em funcionamento dentro do ambiente hospitalar” que atua dentro de um tripé do co-gestão: usuário, trabalhador e gestor.

**A Portaria GM Nº 1.559/ 2008** - Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS, onde a ouvidoria é um dispositivo da Regulação de Sistemas que atua no acesso aos serviços de saúde.

**A Portaria GM nº 3390/2013** - Institui a Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo-se as diretrizes para a organização do componente hospitalar da Rede de Atenção à Saúde, onde cita a ouvidoria no seu Art. 19º / § 2º como responsável pela pesquisa de satisfação do usuário como dispositivo de avaliação da gestão interna do hospital e da atenção;

**A Portaria Nº 1.820/ 2009 e Portaria de consolidação nº 1/2017 – Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde** – onde se tem a consolidação das normas sobre os Direitos e Deveres dos usuários da saúde, a organização e o funcionamento do SUS

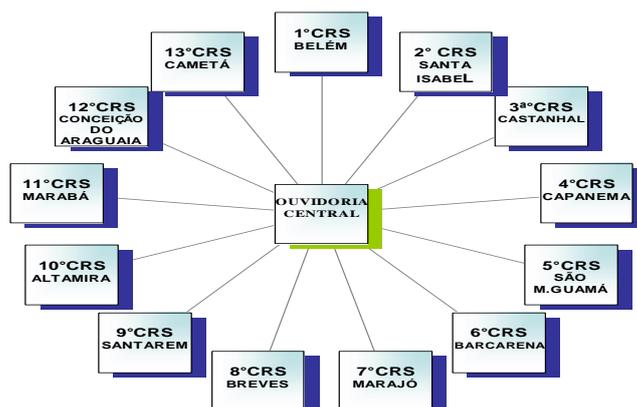
aonde a ouvidoria possui como competência fazer a disseminação desta Carta para a manutenção da garantia de Direitos Constitucionais;

**O Decreto nº 9795 e o Decreto nº 9816 de 31 De Maio de 2019** – organizou a nova estrutura do Ministério da Saúde onde a ouvidoria passou a pertencer a Diretoria de Integridade uma vez que a **INTEGRIDADE** é um princípio da boa governança pública que contempla as ações de prevenção, de detecção, de punição e de remediação de ocorrências de quebra de integridade (desvios de conduta, fraude e corrupção) também foram incorporadas às manifestações recebidas por esta ouvidoria.

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 e atua também no apoio a descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS nos municípios e nos estabelecimentos de saúde.

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 com uma ampliação dos canais de acesso para um maior controle social das Políticas públicas de Saúde aplicadas em todas as Regiões do Estado.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Pará - SESPA atende a população através de vários canais de entrada: presencial (Travessa Lomas Valentinas nº 2190 - Marco-CEP: 66.093-677); Telefone: (91) 3222-4184/ E-mail:ouvidoria@sespa.pa.gov.br /Discagem Gratuita: 0800-280-9889, através do fale conosco do Portal da SESPA (<http://www.saude.pa.gov.br/ouvidoria/>) ou através das suas Ouvidorias Regionais, localizadas nos 13 Centros Regionais de Saúde, abrangendo todo o Estado do Pará.



A Rede de Ouvidorias do SUS da Secretaria de Estado de Saúde do Pará – SESPA utiliza como ferramenta o Sistema OuvidorSUS/CGOUV/MS para os registros, tratamento e encaminhamentos das manifestações referentes a saúde, os dados da ouvidoria geram relatórios gerenciais que podem ser utilizados pelos gestores para mudanças e ajustes dos processos de trabalho e fluxo de acesso aos serviços de saúde.

A divulgação dos dados estão de forma transparente no Painel das Ouvidorias do SUS através do link a seguir: (<https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-sus/ouvidoria-em-numeros/paineis-de-dados>).

Outras informações sobre a ouvidoria e sobre o Serviço de Informação ao Usuário estão dispostas em transparência ativa no Portal oficial da SESPA.

### **3- O QUE IREMOS FAZER:**

A Ouvidoria/DDASS/SESPA realizará em 2023 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 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.