

Secretaria de  
**Saúde Pública**



# **RELATÓRIO DE GESTÃO 2023**

## **OUVIDORIA**

**OBJETIVO:** FORTALECER A GESTÃO DO SUS PARA GOVERNANÇA DA REDE DE ATENÇÃO Á SAÚDE  
**AÇÃO:** IMPLEMENTAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS.

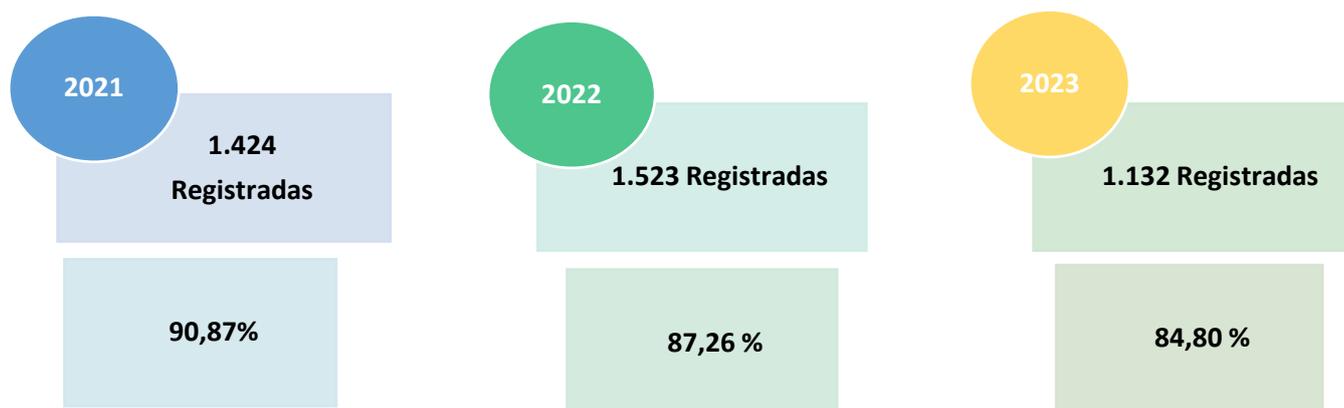
**PRODUTO:** MANIFESTAÇÃO FINALIZADA.

**PRINCIPAIS DESTAQUES 2020-2023:**

**QUADRO – COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO DE 2021 A 2023.**

CLASIFICAÇÃO	2020	2021	2022	2023
Denúncia	243	186	103	150
Elogio	14	5	3	3
Informação	136	191	125	101
Reclamação	445	578	561	488
Solicitação	238	450	723	354
Sugestão	24	14	8	12
Comunicação de irregularidade				9
Disseminação				15
<b>TOTAL</b>	<b>1100</b>	<b>1424</b>	<b>1523</b>	<b>1132</b>

**PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE (%) - MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS (2021/2022/2023):**



A utilização do indicador de resolutividade, proporciona à gestão da SESP 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. Foram registradas um total de Manifestações 1.424 (2021), 1.523 (2022) e 1.132 no ano de 2023

NO ANO DE 2023 – CONTINUAÇÃO DOS TRABALHOS DE FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS DE ANOS ANTERIORES DE 2015 A 2020 QUE AINDA ESTAVAM PENDENTES NO SISTEMA OUVIDORSUS (TROCA DO SISTEMA OUVIDORSUS PARA UM ANOVA VERSÃO 3.0 PELO DATASUS )

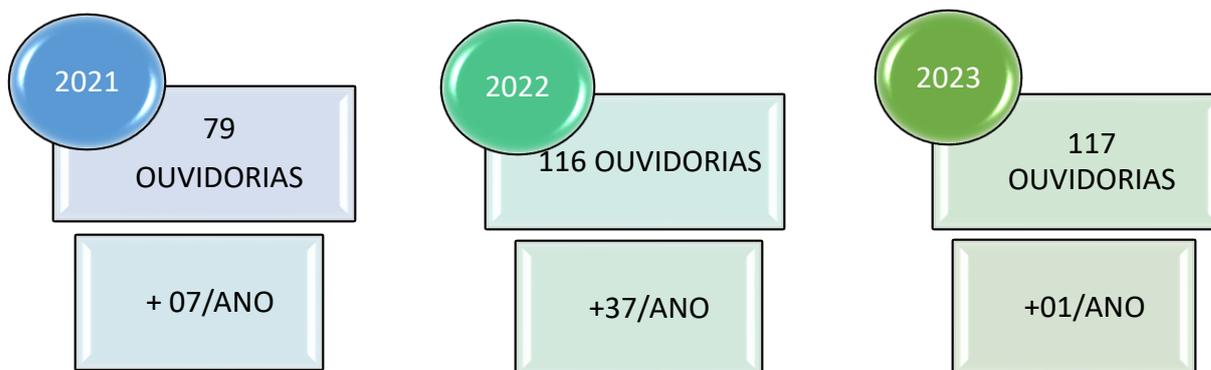
A OUVIDORIA/DDASS/SESPA NO ANO DE 2022 INICIOU AÇÃO RUMO AO ZERO COM UM TOTAL DE 1.216 MANIFESTAÇÕES PENDENTES (SETEMBRO/2022) E ATUALMENTE (DEZEMBRO/2023) ESTAMOS COM 272 MANIFESTAÇÕES PENDENTES CONFORME PAINEL DE DADOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE.



FONTE: PAINEL DE DADOS DAS OUVIDORIAS DO SUS– DEZEMBRO DE 2023

**AÇÃO: IMPLANTAR OUVIDORIA DO SUS NOS 144 MUNICÍPIOS DO ESTADO**

**“PROPORÇÃO DE MUNICÍPIOS COM OUVIDORIA IMPLANTADA NAS REGIÕES DE INTEGRAÇÃO”**



FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESP (DADOS: DEZEMBRO/2023)

NO ANO DE 2023 – A OUVIDORIA CENTRAL/SESPA INCLUIU NO SAU (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO) DOS 25 HOSPITAIS DE GESTÃO DE OSS DO ESTADO – A OUVIDORIA DO SUS COM A ORIENTAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA OUVIDORSUS/MS E IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO (PARA CUMPRIMENTO CONTRATUAL)

**QUADRO: NÚMERO DE OUVIDORIAS DO SUS IMPLANTADAS NO ESTADO DO PARÁ POR  
CATEGORIA DE OUVIDORIA DISTRIBUÍDAS POR REGIÃO DE SAÚDE – ANO 2023.**

REGIÃO DE SAÚDE	OUVIDORIA ESTADUAIS	OUVIDORIA MUNICIPAIS	OUVIDORIAS EM ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE	OUVIDORIAS EM CASA DE SAÚDE INDIGENA- CASAI
TOCANTINS	2	6	1	0
RIO CAETES	1	15	5	0
XINGU	1	6	1	0
BAIXO AMAZONAS	1	5	1	0
TAPAJÓS	0	3	1	0
LAGO TUCURUÍ	0	2	2	0
MARAJÓ I	0	1	0	0
MARAJÓ II	1	1	0	0
METROPOLITANA I	3	4	8	0
METROPOLITANA II	1	8	2	0
METROPOLITANA III	2	11	1	0
ARAGUAIA	1	8	1	4
CARAJÁS	1	6	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>76</b>	<b>23</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL GERAL - OUVIDORIAS</b>				<b>117</b>

**1- O QUE FIZEMOS EM 2023:**

O diálogo com a população contribuiu de forma significativa para a obtenção de resultados positivos para a Gestão do SUS, pois uma simples manifestação traz consigo dados reais que implicam em verdadeiros indicadores de mudanças. Nesse sentido, as Ouvidorias do SUS, além de contribuírem para 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 SESPA a avaliação contínua dos processos organizacionais.

A utilização do indicador de resolutividade, proporciona a gestão da SESPA 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.

No período de janeiro a dezembro de 2023 foram **registradas 1.132 manifestações**, classificadas em 488 reclamações, 354 solicitações, 150 denúncias, 101 informações, 15 disseminações, 09 comunicações de irregularidades, 12 sugestões e 03 elogios, sendo os assuntos mais demandados neste período, foram referentes a **Gestão (459), Assistência à Saúde (311), Assistência Farmacêutica (132), Vigilância Sanitária (42)**. Observe os altos índices dos assuntos GESTÃO (459) e ASSISTÊNCIA EM SAÚDE (311), o que demonstra que a população utiliza os canais da Ouvidoria do SUS para manifestações referentes aos atendimentos nos serviços de saúde (Estabelecimento de Saúde) e no acesso dos procedimentos regulados (consultas, cirurgia, diagnósticos e leitos).

No assunto **GESTÃO (459)** são referentes à dificuldade de acesso/demora no atendimento nos estabelecimentos de saúde (falta de vagas ou quantidade restrita de vagas de consultas retorno, exames e cirurgias eletivas, formando filas internas), recursos humanos (satisfação ou insatisfação com o profissional de saúde) na visão dos usuários.

Os Estabelecimentos mais citados foram o **CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO, HOSPITAL JEAN BITTAR, HOSPITAL REGIONAL ABELARDO SANTOS E POLIOMETROPOLITANA/BELÉM**.

No assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE (311)** são manifestações que refletem as dificuldades de acesso aos serviços de saúde pelo desconhecimento do fluxo de serviços disponibilizados na Rede SUS do Estado/Município ou pela demanda maior que a oferta dos serviços, o que ocasionam demora no atendimento do usuário (exames, consultas especializadas e leito hospitalar), assim como a dificuldade dos usuários e trabalhadores das Unidades Básicas de Saúde de compreensão no cadastro das solicitações nos sistemas de regulação (SER E SISREG), além da falta de especialidades para o tratamento adequado dentro do Estado.

Os procedimentos mais demandados foram:

- **CONSULTA/TRATAMENTO/ATENDIMENTO:** NEUROLOGIA, UROLOGIA, ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA, CARDIOLOGIA, CIRURGIA GERAL, GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA E ONCOLOGIA;
- **EXAMES:** DIAGNOSTICO EM OFTALMOLOGIA, DIAGNOSTICO POR RESSONÂNCIA MAGNÉTICA, DIAGNOSTICO EM CARDIOLOGIA, DIAGNOSTICO EM ENDOSCOPIA e DIAGNOSTICO EM TOMOGRAFIA;

- **LEITO HOSPITALAR:** TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE E INTERNAÇÃO(UTI);
- **CIRURGIA:** CIRURGIA GERAL, CIRURGIA UROLOGICA, CIRURGIA GINECOLOGICA, CIRURGIA OFTALMOLÓGICA E CIRURGIA ORTOPEDICA.

No assunto **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (132)** 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.

Os medicamentos especializados mais demandados:

- **UPACITINIBE grupo 1A** - tratamento de artrite reumatoide;
- **SOMATROPINA/SOMATOTROFINA grupo 1A** - tratamento de deficiência do hormônio de Crescimento;
- **SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICO HIDRATADO grupo 1B** - insuficiência cardíaca
- **ACITRETINA grupo 1B** – medicamento para o tratamento de psoríase.

No assunto **VIGILÂNCIA EM SAÚDE (42)** são manifestações referente a VACINAÇÃO – falta de vacina e Esquema Vacinal e VIGILÂNCIA SANITÁRIA - referente a irregularidade no funcionamento dos serviços de saúde.

## **2- AÇÕES QUE FORAM PLANEJADAS PARA O ANO DE 2023 - REDE ESTADUAL DAS OUVIDORIAS DO SUS PARA 2023:**

A Ouvidoria/DDASS/SESPA planejou a realização das seguintes ações para o fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS no estado do Pará – ano 2023:

- Realizar o II Encontro Estadual das Ouvidorias do SUS.
- Apoiar à implantação de novas ouvidorias do SUS, através de capacitações e apoio técnico em parceria com as ouvidorias regionais;
- Monitoramento das ouvidorias implantadas;

- Capacitação do sistema ouvidorSUS/MS para as ouvidorias regionais, municipais e de estabelecimentos de saúde;
- Elaboração de materiais informativos para divulgação junto à população dos canais recebimento das manifestações;
- Qualificação da equipe da Ouvidoria/DDASS/SESPA;
- Parceria com o Conselho Estadual (Controle Social do SUS) para a ação de educação permanente junto aos Conselhos Municipais de Saúde;
- Reuniões Técnicas de constituição dos Coletivos Regionais das Referências Técnicas das Políticas de Saúde TRANSVERSAIS do SUS: Educação na Saúde, Humanização, Saúde do Trabalhador, Saúde Mental e Ouvidoria do SUS.

### **3- AÇÕES REALIZADAS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023, QUE CONTRIBUÍRAM COM AS METAS DE GESTÃO:**

A Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado de Saúde do Pará - SESPA desenvolveu 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.

Foram realizadas ações estratégicas in loco para as 12 Regiões de Saúde, que contribuem para o alcance do indicador (MANIFESTAÇÃO FINALIZADA):

- 01 seminário Estadual de Ouvidoria do SUS – 105 pessoas qualificadas;
- 03 capacitações em ouvidoria e treinamento do sistema OuvidorSUS (Regiões de integração: Lago Tucuruí, Xingu, Baixo Amazonas e Tapajós) - 21 municípios apoiados;
- 04 monitoramentos de ouvidorias (10º CRS/SESPA – RS Xingu), 9ºCRS (RS Baixo Amazonas), HR de Tucuruí e Poli Metropolitana Tucuruí (Lago de Tucuruí);
- 01 Encontro das ouvidorias do SUS da Região do Tocantins;
- 01 Reunião Técnica de Alinhamento da Ouvidoria, Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e GT- CAGHMR/DDRA, com orientação do indicador da ouvidoria no contrato de gestão e orientação de implantação do serviço de ouvidoria nos estabelecimentos de saúde sob gestão das OSS;
- 06 Reuniões Técnicas de constituição do coletivo Regional das Referências Técnicas de Educação na Saúde, Humanização, Saúde do Trabalhador, Saúde Mental e Ouvidoria (Região de saúde de Tocantins, Metropolitana III, Baixo Amazonas, Rio Caetés, Xingu e Araguaia)

As ações realizadas resultaram no fortalecimento Rede de ouvidorias do SUS no Estado, com 117 ouvidorias do SUS em funcionamento, melhorando o indicador de resolutividade, garantindo resposta das 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.

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, disponíveis no site da SESPA na transparência pública (<http://www.saude.pa.gov.br/ouvidoria/relatorios-de-gestao-ouvidoria-sespa/>)

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.

#### **4- AÇÕES PREVISTAS PARA 2024-2027 PARA RESOLUÇÃO DAS CAUSAS QUE IMPACTARAM NO NÃO ALCANCE DA META: MANIFESTAÇÃO FINALIZADA.**

- Apoiar a implantação de novas ouvidorias do SUS, através de capacitações e apoio técnico em parceria com as ouvidorias regionais;
- Monitorar as ouvidorias do SUS implantadas para garantir sua manutenção e qualificar a comunicação junto a Rede Estadual;
- Participar do Coletivo das Referências Técnicas em Saúde, aonde se trabalha o fortalecimento de 05 Políticas transversais do SUS: Educação na Saúde, Humanização, Saúde do Trabalhador, Saúde Mental e Ouvidoria de forma central e regionalizada;
- Realizar Encontro Estadual das Ouvidorias do SUS;
- Participar junto com o controle social do SUS de ações de educação permanente junto aos Conselhos Municipais de Saúde, como uma demanda da educação popular em saúde.

Andréa Nunes da Costa

Ouvidora do SUS/SESPA

Mat. 54188886-1

[ouvidoria@sespa.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@sespa.pa.gov.br)