

Secretaria de
Saúde Pública



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2024
OUVIDORIA**



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA/DDASS/SESPA JANEIRO À DEZEMBRO DE 2024



A Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado de Saúde do Pará - SESP é um instrumento de garantia de Direitos, participação social, transparência, gestão e controle social no SUS, atuando diretamente no apoio à descentralização do serviço de Ouvidoria do SUS para os municípios e estabelecimentos de saúde no âmbito deste Estado.

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 SESP a avaliação contínua dos processos organizacionais. O indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas com a intervenção da Ouvidoria mediando o acesso do usuário aos serviços de saúde, ajustando processos, assim como a disseminação de informações em saúde para todo o Estado.

A Rede de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Pará – SESP criada através Portaria Estadual nº 314 de 25 de março de 2009, é compreendida por 01 Ouvidoria Central, 13 Ouvidorias Regionais e 26 estabelecimentos de saúde (Hospitais Regionais de Gestão de OSS e contratualizados), que foram incluídos na Rede Estadual das Ouvidorias do SUS em 2024 e distribuídos entre as 12 Regiões de integração do Estado.

A Rede de Ouvidorias do SUS da Secretaria de Estado de Saúde do Pará – SESP utiliza como ferramenta principal o Sistema OuvidorSUS/CGOUV/MS do Ministério da Saúde, criado pelo DATASUS para o registro, tratamento e encaminhamento das manifestações referentes a saúde, 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.

O sistema OuvidorSUS é integrado a outros sistemas à nível federal (ANVISA/FALA BR/DISQUE DIREITOS HUMANOS-181/MEUSUS DIGITAL) que ajudam o processo de encaminhamento para o órgão competente para a resolutividade das manifestações no tempo oportuno, além da utilização do Sistema Integrado de Gestão em Ouvidoria (SIGO), como um dos canais de acesso das manifestações.

Os dados da ouvidoria geram relatórios gerenciais que podem ser utilizados pelos gestores para mudanças e ajustes dos processos de trabalho e organização dos fluxos de acesso

aos serviços de saúde. Para a coleta dos dados, utilizamos o Sistema informatizado OuvidorSUS/OUVSUS/MS, que apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações.

Apresentaremos a seguir, o Relatório Anual da Rede de Ouvidorias do SUS da SESPÁ referente ao exercício 2024, no qual demonstraremos os resultantes dos atendimentos recebidos na Rede Estadual de Ouvidorias para os serviços de saúde prestados na Rede SUS do Estado do Pará.

1. A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO:

O presente relatório tem como objetivo espelhar as manifestações dos usuários atendidos na Rede SUS do Estado do Pará, no período de 01.01.2024 a 31.12.2024, apresentando a análise de dados consolidados a partir da quantificação e categorização das manifestações atendidas pela OUVIDORIA CENTRAL, 13 REGIONAIS DA SESPÁ, E 26 HOSPITAIS CONTRATUALIZADOS.

Iniciaremos demonstrando as manifestações recebidas no ano de 2024, onde a Rede de Ouvidorias do SUS/SESPA recebeu neste período um total de **5.216 manifestações**, que foram qualificadas e classificadas em 2.219 elogios, 1.546 reclamações, 858 solicitações, 185 sugestões, 137 denúncias, 126 informações, 73 comunicações de irregularidades, 71 disseminações de informação, 07 sugestões e 06 denúncias. Deste total **4.274 manifestações foram finalizadas** (status no sistema: arquivadas e fechadas), alcançando um Índice de **82% de resolutividade**, sendo que finalizamos o ano com **942 manifestações pendentes**, que ainda estão em processos de finalização, em tratativas das áreas responsáveis, o que demonstra a necessidade de melhorar o tempo de resposta pelas áreas técnicas desta Secretaria, dentro da normatização Legal (Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 113/2019), atingindo diretamente o indicador dos instrumentos de planejamento utilizados para o alcance das metas de gestão, conforme podemos observar nas tabelas 01 e 02, a seguir:



Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

TABELA 1: CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES – SESPA – 2024:

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
DISSEMINAÇÃO	71
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	73
INFORMAÇÃO	126
DENÚNCIA	137
SUGESTÃO	186
SOLICITAÇÃO	858
RECLAMAÇÃO	1.546
ELOGIO	2.219
Total Geral	5.216

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

TABELA 2: STATUS DAS MANIFESTAÇÕES – SESPA – 2024:

STATUS DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
RECORRIDA	2
COMPLEMENTADA	9
CADASTRADA	89
ENCAMINHADA	416
EM ANÁLISE	426
FECHADA	487
ARQUIVADA	3.787
Total Geral	5.216

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

O sistema ouvidorSUS/MS nos possibilita a utilização dos dados para a confecção de relatórios gerenciais utilizando a categorização (assuntos padronizados) e específicos para as Políticas Públicas de Saúde e para o Sistema Único de Saúde.

O assunto mais demandado para o ano de 2024 foi o GESTÃO com 2.672 manifestações, seguido da ATENÇÃO A SAÚDE com 1.444, VIGILÂNCIA com 82 manifestações e ORIENTAÇÕES EM SAÚDE com 44 manifestações, conforme podemos observar a seguir:

Dentro da GESTÃO o subassunto mais utilizado foi a qualidade de atendimento aonde é trabalhado o atendimento ao usuário que pode ser satisfatório ou não; na ATENÇÃO A SAÚDE o subassunto mais demandado foi consulta/atendimento /tratamento aonde recebemos as solicitações de consultas e exames especializados para a nossa rede de atendimento do SUS; no assunto VIGILÂNCIA o subassunto mais solicitado foi em relação a vigilância sanitária; e no assunto ORIENTAÇÕES EM SAÚDE, foram disseminadas as informações sobre doenças e agravos de saúde

TABELA 3: ASSUNTOS MAIS DEMANDOS – SESPA – 2024:

ASSUNTOS - TIPIFICAÇÃO	TOTAL
ATENÇÃO À SAÚDE	1.444
ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO	15
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	156
CARTÃO SUS	14
CIRURGIA	227
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	458
DIAGNÓSTICO (EXAME)	310
INTERNAÇÃO	44
JUDICIALIZAÇÃO NO SUS	7
PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS	43
REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO	105
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	41
TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS, TECIDOS E CÉLULAS	3
TRANSPORTE SANITÁRIO	2
TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD)	12
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	7
GESTÃO	2.672
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	15
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR (AIH)	3
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES	2
CENTRAL DE REGULAÇÃO	19
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	2
COMUNICAÇÃO	15
CRENCIAMENTO	2
DADOS E INFORMAÇÕES	37
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	339
FINANCEIRO	15
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	5
OUTROS	29
OUVIDORIA DO SUS	19
QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	1920
REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO	8
SAÚDE PRIVADA	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	213
TRANSPORTE	2
TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD	1
VIOLÊNCIA NO SUS	23
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	44
DOENÇAS	24
INFORMAÇÕES E PROCEDIMENTOS	4
POLÍTICAS, PROGRAMAS E AÇÕES EM SAÚDE	12
SAÚDE DA MULHER	1
SAÚDE DO TRABALHADOR	1
SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	82
SAÚDE DO TRABALHADOR	5
VIGILÂNCIA AMBIENTAL	4
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	15
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	58

À TIPIFICAR	742
OUTROS ASSUNTOS	232
TOTAL GERAL	5.216

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

Para um melhor entendimento, será apresentado dentro de alguns SUBASSUNTOS o serviço de saúde que mais foi solicitado a mediação da Ouvidoria da SESPA para a garantia do acesso aos serviços de saúde.

TABELA 4: ASSUNTO- ASSISTÊNCIA A SAÚDE – CIRURGIA – SESPA – 2024:

CIRURGIA	227
APARELHO CIRCULATÓRIO	31
APARELHO DA VISÃO	3
APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	20
APARELHO GENITURINÁRIO	28
CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	15
GLÂNDULAS ENDÓCRINAS	5
MAMA	5
NEFROLOGIA	4
OBSTETRÍCIA	3
ODONTOLOGIA	3
ONCOLOGIA	28
OUTRAS CIRURGIAS	31
PELE, TECIDO SUBCUTÂNEO E MUCOSA	2
PLÁSTICA	4
REPARADORA	5
SISTEMA NERVOSO CENTRAL E PERIFÉRICO	1
SISTEMA OSTEOMUSCULAR	32
VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	7

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

TABELA 5: ASSUNTO- ASSISTÊNCIA A SAÚDE – CONSULTA – SESPA – 2024:

CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	458
ALERGIA - IMUNOLOGIA	9
ANESTESIOLOGIA	6
ANGIOLOGIA	3
ATENDIMENTO DOMICILIAR	1
CARDIOLOGIA	30
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	11
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	1
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	1
CIRURGIA GERAL	33
CIRURGIA PEDIÁTRICA	6
CIRURGIA PLÁSTICA	2

CIRURGIA TORÁCICA	2
CIRURGIA VASCULAR	5
CLÍNICA MÉDICA	6
COLOPROCTOLOGIA	3
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	11
DERMATOLOGIA	2
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	15
FISIOTERAPIA	5
GASTROENTEROLOGIA	6
GERIATRIA	1
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	23
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	1
HEPATOLOGIA	1
INFECTOLOGIA	2
MASTOLOGIA	2
MULTIDISCIPLINAR	3
NEFROLOGIA	24
NEUROCIRURGIA	29
NEUROLOGIA	49
ODONTOLOGIA	1
OFTALMOLOGIA	17
ONCOLOGIA	25
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	31
OTORRINOLARINGOLOGIA	13
OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	14
PEDIATRIA	9
PNEUMOLOGIA	5
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES	2
PSICOLOGIA	6
PSIQUIATRIA	5
REUMATOLOGIA	16
UROLOGIA	20
VISITA DOMICILIAR	1

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

TABELA 6: ASSUNTO- ASSISTÊNCIA A SAÚDE – EXAMES – SESPA – 2024:

DIAGNÓSTICO (EXAME)	310
ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	9
ANGIOLOGIA	7
CARDIOLOGIA	20
COLETA DE MATERIAL	8
DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO	4
ENDOSCOPIA	41
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	10
LABORATÓRIO CLÍNICO	18
MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	1
NEUROLOGIA	11

OFTALMOLOGIA	1
OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	1
OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	30
RADIOLOGIA	25
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	27
TESTE RÁPIDO	1
TOMOGRAFIA	55
ULTRASSONOGRAFIA	41

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

Dentro do Assunto ELOGIO, será descrito a seguir qual o profissional de saúde mais citado nos registros das manifestações dentro da Rede SUS/SESPA:

TABELA 7: ASSUNTO- GESTÃO – PROFISSIONAL DE SAÚDE – SESPA – 2024:

ELOGIO - QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO	1506
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1
ASSISTENTE SOCIAL	5
ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA	11
AUXILIAR - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	8
CONDUTOR - MOTORISTA	1
ENFERMEIRO	113
EQUIPE	808
EQUIPE ADMINISTRATIVA	10
EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO	17
EQUIPE DE OUVIDORIA	5
FISIOTERAPEUTA	18
MAQUEIRO	10
MÉDICO	29
NÃO ESPECIFICADO	3
NUTRICIONISTA	5
OUTROS	2
PSICÓLOGO	7
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	110
SEGURANÇA	2
TÉCNICO DE OUVIDORIA	20
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	319
TÉCNICO EM GESSO	1

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

2. APOIO À DESCENTRALIZAÇÃO DA REDE ESTADUAL DAS OUVIDORIAS DO SUS – PARÁ:

Ressaltamos o apoio realizado junto à gestão municipal do SUS para a implementação da Rede de Ouvidorias do SUS no Estado do Pará, para que os princípios da Regionalização e Descentralização fossem garantidos.

O Estado do Pará, através da ouvidoria central da SESPA, atua como um estado apoiador junto ao Ministério da Saúde para a implantação do Sistema Nacional das Ouvidorias do SUS, aonde a ouvidoria central é responsável além de implantar e monitorar sua Rede, também é responsável pelo suporte à Rede Nacional do Ministério da Saúde, quando faz ações de assessoramento, vista técnica e treinamento do sistema OuvidorSUS/MS para todos os entes federados.

Para conhecimento, será apresentado o número de manifestações registradas pela nossa Rede /SESPA no ano de 2024:

TABELA 8: MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR OUVIDORIA DO SUS/SESPA – 2024:

OUVIDORIA DESTINO	Nº/REGISTROS
HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO AMAZONAS	1.837
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ	888
HOSPITAL REGIONAL DR. ABELARDO SANTOS	591
HOSPITAL REGIONAL DO SUDESTE DO PARÁ	529
HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA	423
HOSPITAL SANTO ANTÔNIO - AÇÃO SOCIAL SOCIEDADE BEN.SANTO ANTÔNIO	189
HOSPITAL JULIA SEFER	89
10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE ALTAMIRA	87
HOSPITAL GERAL PÚBLICO DE CASTELO DOS SONHOS -ALTAMIRA	69
HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO MARAJÓ	56
9º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE SANTARÉM	55
POLICLÍNICA LAGO TUCURUÍ/NATEA	54
11º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE MARABÁ	51
CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	42
1º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE	30
4º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CAPANEMA	24
HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO TAPAJÓS - HRT	24
12º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	20
HOSPITAL GERAL DE BRAGANÇA	15
13º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE CAMETÁ - CRS/SES/PA	14
HOSPITAL JEAN BITAR	14
HOSPITAL REGIONAL DE TUCURUI	13
HOSPITAL MATERNIDADE SANTO ANTÔNIO	12
2º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DA SANTA IZABEL DO PARÁ	10
6º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE BARCARENA	10
INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISA E GESTÃO EM SAÚDE - INSAUDE	10
8ª CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE BREVES	9
HOSPITAL PÚBLICO ESTADUAL GALILEU	9
HOSPITAL REGIONAL DE CAMETÁ	8

HOSPITAL DR. AFFONSO RODRIGUES	7
3º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE CASTANHAL	5
HOSPITAL REGIONAL DE CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA	5
INSTITUTO SÃO FRANCISCO	4
5º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE SÃO MIGUEL GUAMÁ	3
HOSPITAL MATERNO-INFANTIL DE BARCARENA DRA. ANNA TURAN	3
INATIVO TEMPORÁRIO - HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DE CASTANHAL	2
HOSPITAL 9 DE ABRIL – ASS.SÃO FRANCISCO DE ASSIS NA PROVIDÊNCIA DE DEUS	1
HOSPITAL DE SÃO CAETANO DE ODIVELAS	1
HOSPITAL METROPOLITANO	1
HOSPITAL METROPOLITANO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	1
HOSPITAL REGIONAL DO BAIXO TOCANTINS SANTA ROSA	1
Total Geral	5.216

Fonte: sistema ouvidorSUS/MS.

3. EXECUÇÃO DAS AÇÕES PACTUADAS PARA O ANO DE 2024:

A Rede Estadual das Ouvidorias – SESPA possuem uma ação específica dentro dos instrumentos de planejamento da SESPA e SEPLAD, conforme descrito abaixo:

OBJETIVO/PPA: Fortalecer a gestão do SUS para a governança da rede de atenção à saúde.

AÇÃO/PPA: Implementação da rede de ouvidorias do SUS.

PRODUTO/PPA: Manifestação finalizada.

Diante do trabalho executado sobre a ampliação dos serviços de ouvidoria na Rede Estadual das Ouvidorias do SUS, houve um aumento no índice de manifestações recebidas e finalizadas, atingindo diretamente o índice de resolutividade que ultrapassou a meta principalmente nas Regiões do Baixo Amazonas, Carajás, Xingú, Lago Tucuruí, Tocantins e Marajó, porém ficamos com algumas Regiões que não conseguiram contribuir para o alcance do produto, como a Rio Capim e Tapajós, que precisam ter prioridade de ação de intervenção para o ano de 2025, conforme tabela a seguir:

TABELA 9: MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR OUVIDORIAS DO SUS DISTRIBUIDAS POR REGIÃO DE INTEGRAÇÃO – 2024:

Região de Integração	Produto	UO	% Meta Física	% Líquida Meta Financeira
Araguaia	Manifestação Finalizada	SESPA	23%	0,35%
Baixo Amazonas	Manifestação Finalizada	SESPA	2.948%	0,18%
Carajás	Manifestação Finalizada	SESPA	1.085%	0%
Guajará	Manifestação Finalizada	SESPA	98%	0,71%
Guamá	Manifestação Finalizada	SESPA	26%	0,60%
Lago de Tucuruí	Manifestação Finalizada	SESPA	580%	0,33%
Marajó	Manifestação Finalizada	SESPA	173%	0,22%
Rio Caeté	Manifestação Finalizada	SESPA	37%	0%
Rio Capim	Manifestação Finalizada	SESPA	-	0%
Tapajós	Manifestação Finalizada	SESPA	-	0%
Tocantins	Manifestação Finalizada	SESPA	450%	0,34%
Xingú	Manifestação Finalizada	SESPA	835%	0,43%

(Fonte: SISTEMA SIGPLAN – Dezembro de 2024).

ANÁLISE DA EXECUÇÃO DA AÇÃO:

A Rede Estadual das Ouvidorias do SUS contempla as ouvidorias central e 13 regionais da SESPA, Hospitais Regionais e Unidades de Referência especializadas, e no ano de 2024, **26 estabelecimentos de saúde** foram incluídos na Rede Estadual das Ouvidorias do SUS (de Gestão de OSS e contratualizados), distribuídos entre as 12 Regiões de integração do Estado, ampliando o acesso e melhorando a efetividade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento dos serviços através do controle social e a transparência junto a nossa Rede credenciada de atendimento, de forma estratégica e regionalizada, conforme tabela a seguir:

Ouvidoria	Município
Associação Beneficiente São Miguel Arcanjo	Augusto Correa
Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação	Belém
Hospital de São Caetano de Odivelas	São Caetano de Odivelas
Hospital Dr. Affonso Rodrigues	Igarapé-Miri
Hospital Geral de Bragança	Bragança
Hospital Geral de Tailândia	Tailândia
Hospital Geral Público de Castelo dos Sonhos	Altamira
Hospital Jean Bitar	Belém
Hospital Julia Sefer	Abaetetuba
Hospital Maternidade Santo Antônio	Santo Antônio do Tauá
Hospital Materno-Infantil de Barcarena Dra. Anna Turan	Barcarena
Hospital Nove de Abril na Providência de Deus	Juruti
Hospital Público Estadual Galileu	Belém
Hospital Regional de Rio Maria	Rio Maria
Hospital Regional de Tucuruí	Tucuruí
Hospital Regional do Baixo Amazonas	Santarém
Hospital Regional do Baixo Tocantins Santa Rosa	Abaetetuba
Hospital Regional do Sudeste do Pará	Marabá
Hospital Regional Dr. Abelardo Santos	Belém
Hospital Regional Público da Transamazônica	Altamira
Hospital Regional Público do Araguaia	Redenção
Hospital Regional Público do Marajó	Breves
Hospital Regional Público do Tapajós - HRT	Itaituba
Hospital Regional – PA 279	Ourilândia do Norte
Instituto São Francisco	Ulianópolis
Policlínica Lago Tucuruí/NATEA	Tucuruí

(Fonte: SISTEMA OUVIDORSUS – Dezembro de 2024).

4- PROPOSIÇÕES DA OUVIDORIA CENTRAL DA SESPA PARA 2025:

- Alcançar 100% dos municípios com Ouvidoria do SUS implantadas no Estado do Pará;
- Alcançar a cobertura de 100% das Regiões de Saúde com ouvidoria do SUS implantadas e em funcionamento;
- Instituir junto à gestão do SUS (Estadual e Municipal), o diálogo para a qualificação e agilidade nos processos de resposta aos usuários que procuram a ouvidoria como canal estratégico de intervenção, fazendo a garantia do cumprimento da resposta, no tempo oportuno e no prazo da Lei 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 113/2019, melhorando o produto que é manifestação finalizada, e garantindo o acesso às Políticas Públicas de Saúde no tempo oportuno;
- Realizar alinhamento das metas físicas e financeiras e a inclusão de todas as Regiões de Integração no processo de execução da ação dentro de cada Região específica;

5- AÇÕES PREVISTAS PARA O ANO DE 2025:

- Apoiar a implantação de novas ouvidorias do SUS (municipal e estadual), através de capacitações e apoio técnico em parceria com as ouvidorias regionais da SESPA, da ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde e da OGE/PA;
- Monitorar as ouvidorias do SUS implantadas para garantir sua manutenção e a qualificação dos processos de trabalho;
- Participar de ações junto ao 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 dentro do Estado;
- 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.

As ações da ouvidoria da SESPA para o ano de 2025 estão descritas na **Programação Anual de Saúde (PAS)** organizadas dentro de 04 ações de implantação de serviços e o monitoramento das ouvidorias já implantadas dentro da rede estadual e contratualizada no SUS, conforme tabela a seguir:

DIRETRIZ Nº 2 - Consolidar a participação e controle social nos conselhos e conferências de saúde, de modo a contemplar a gestão compartilhada nos 3 níveis de gestão, priorizando a regionalização, fortalecendo as redes de atenção à saúde e os princípios do SUS							
OBJETIVO 2.1- Fortalecer o processo de regionalização do SUS no estado, aprimorando a relação federativa e a participação social, fortalecendo a gestão compartilhada nas regiões e macrorregiões de saúde, considerando as especificidades regionais e as responsabilidades dos municípios, estados e união, visando oferecer ao cidadão o cuidado integral com equidade.							
Nº	Descrição da Meta	Indicador para monitoramento e avaliação da meta	Instrumento (PES/PPA/PEI)	Ação	Ação Detalhada	Área Responsável	Periodicidade
PES (2024-2027) / PAS 2025					CONVERGÊNCIA ENTRE PES E PPA		PPA 2025
58	Atingir 85 % de manifestações finalizadas dos usuários do SUS	Percentual de manifestação finalizada dos Usuários do SUS	PES/PPA	Ação Nº 1 - Promoção de apoio à implantação de Ouvidorias do SUS nos municípios	Realizar 06 oficinas de sensibilização de gestores e técnicos municipais para implantação do serviço de ouvidoria do SUS. Realizar 06 capacitações do Sistema OuvidorSUS para as ouvidorias	Coordenação Estadual de Ouvidoria - CEO	Quadrimestral Quadrimestral

