



## **FICHA DE INSCRIÇÃO**

Órgão/Entidade: SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO PARÁ – SESPA.

Titular: ANDRÉA NUNES DA COSTA

E-mail: androgna@yahoo.com.br      Telefone: (91) 98309-3402 / 98893-2141.

Contato (pessoa): ANDRÉA NUNES DA COSTA.

Unidade da Federação: PARÁ      Município: BELÉM

Poder: (  ) Executivo (  ) Legislativo (  ) Judiciário

Ente: (  ) Federal (  ) Estadual (  ) Municipal

Categoria:

(  ) Aprimoramento do controle social

(  ) Ampliação de espaços e canais de participação social

(  ) Melhoria na prestação de serviços públicos por meio das ouvidorias

## 1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, fotos, gráficos):

O Estado do Pará é uma das 27 unidades federativas do Brasil, sendo a segunda maior destas em território, com uma área de 1 247 954,666 km<sup>2</sup>, pouco menor que o Peru e também a 13<sup>a</sup> maior entidade subnacional do mundo. É maior que a área da Região Sudeste brasileira, com seus quatro estados, e um pouco menor que o estado norte-americano do Alasca.

É dividido em 144 municípios, que possuem área média de 8.664,50 km<sup>2</sup>. O maior deles é Altamira com 159 696 km<sup>2</sup>, o quinto município mais extenso do mundo, e o menor é Marituba, com 103,279 km<sup>2</sup>.

A Regionalização é um processo técnico-político relacionado à definição de recortes espaciais para fins de planejamento, organização e gestão de redes de ações e serviços de saúde, uma estratégia para operacionalizar a saúde e facilitar o acesso dos usuários aos serviços em tempo oportuno, além de possibilitar a ampliação de espaços e canais de participação social, incentivando o compartilhamento de responsabilidades entre os governos e a participação da sociedade nesse processo, entre muitos outros benefícios.

As atuais diretrizes expressas no Decreto Nº 7.508 de 28 de Junho de 2011, ressaltam no seu Art. 2º a Região de Saúde como “espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de Municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde”.

Ainda neste mesmo Decreto, especialmente no seu Art. 37. onde cita que o Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP) de Saúde observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

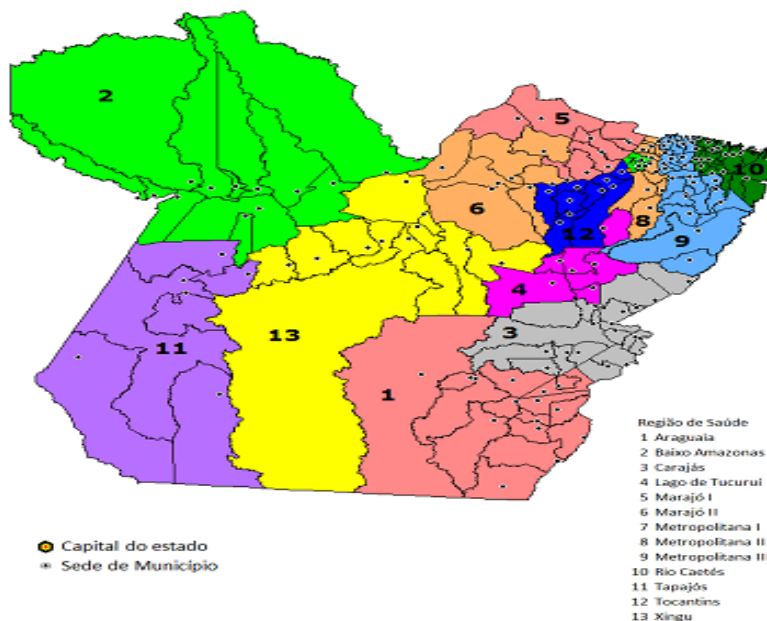
I - estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria;

II - apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e

III - publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar, nos permite identificar a necessidade de ampliação dos espaços de escuta e participação social, como as Ouvidorias,

para a garantia da transparência pública e o controle social sobre as Políticas Públicas de Saúde em todas as Regiões de Saúde do Estado do Pará.

De acordo com a Resolução CIB/PA N° 90 – de 12 de junho de 2013, o estado do Pará foi dividido 13 Regiões de Saúde (Araguaia, Baixo Amazonas, Carajás, Lago de Tucuruí, Marajó I, Marajó II, Metropolitana I, Metropolitana II, Metropolitana III, Rio Caetés, Tapajós, Tocantins e Xingú), as quais serão trabalhadas para o planejamento de ações para melhorar o acesso aos serviços de saúde pelos usuários do SUS.



A Ouvidoria da Secretaria De Estado de Saúde do Pará (SESPA) visando fortalecer a rede de ouvidoria do SUS do Estado assim com a ampliação de espaços e canais de participação social de forma Regionalizada e Descentralizada, desenvolveu as seguintes estratégias para atingimento das metas programadas para os I e II quadrimestres de 2017 dentro de três metas de gestão, pelo fato de ter utilizado as mesmas estratégias em 2016:

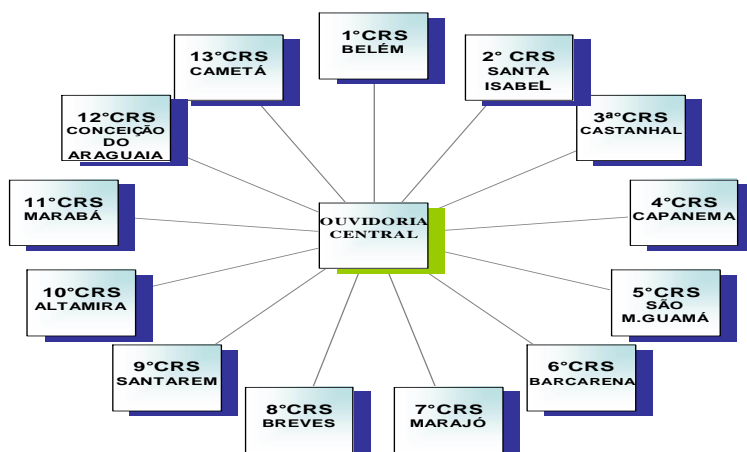
- D6.O1.Me48.Mg1: Apoiar a implantação de ouvidoria do SUS nos municípios.
- D6.O1.Me48.Mg2: Apoiar a implantação de ouvidorias do SUS em estabelecimentos de saúde (Portaria 3390/2013).
- D6.O1.Me48.Mg3: Apoiar a implementação do serviço de ouvidoria do SUS no Estado.

As Ouvidorias são unidades estratégicas para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, as

ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

A Rede de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Pará (SESPA) para garantir o processo inicial da Regionalização compreende uma Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais, conforme Portaria Estadual nº 314 de 25 de março de 2009 atuando de forma descentralizada contemplando todas as 13 Regiões de Saúde do Estado do Pará, abrangendo os 144 municípios do Estado.

A ouvidoria central da SESPA tem sua sede no município de Belém, e as demais 13 ouvidorias regionais possuem sede em alguns municípios polos de cada Região de Saúde distribuídos estrategicamente: Belém, Santa Isabel do Pará, Castanhal, Capanema, São Miguel do Guamá, Barcarena, Breves, Santarém, Altamira, Marabá, Conceição do Araguaia e Cametá, conforme descrito na imagem abaixo



As ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) fazem parte de um Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) o qual contempla as 03 esferas de governo (federal, estadual e municipal) sendo assim representado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) do Ministério da Saúde, Ouvidorias da SESPA (01 Ouvidoria Central e 13 Ouvidorias Regionais), Secretarias Municipais de Saúde (87 municípios com o serviço de Ouvidoria do SUS), 07 Hospitais Regionais (02 Gestão OSS – Organização Social de Saúde), (HR de Cametá, HR Salinópolis, HR Abelardo Santos, HR de

Conceição do Araguaia, HR Tucuruí, HR do Baixo Amazonas, HR de Breves), 03 Hospitais Estaduais (HOL, FHCGV, FHSCM), 01 Hemocentro (HEMOPA), 05 Unidades de Referência Especializada (URE DIPE, URE REDUTO, URE MIA, URE DEMETRIO MEDRADO, URE MARCELO CÂNDIA), 01 Laboratório Central (LACEN) , 05 hospitais contratualizados, 02 Hospitais Municipais e 01 Hospital Federal, distribuídos pelas 13 regiões de saúde do Estado, proporcionando o fortalecimento da gestão com transparência, aumentando o acesso do cidadão ao serviço e identificando e avaliando o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS dentro do Estado do Pará, assim como uma maior eficiência no tempo de resposta.

E para que o princípio da Regionalização e Descentralização fosse alcançado em 100% utilizou-se da estratégia da realização de “Oficinas Regionais” para a contemplação dos 144 municípios do Estado com o objetivo de apresentar a Ouvidoria como ferramenta de gestão e canal de participação social aos novos gestores e técnicos que estavam sendo introduzidos na gestão do SUS, pelo fato de ter ocorrida a troca de gestão municipal por conta do processo eleitoral ocorrido em janeiro de 2017.

Nas Oficinas, os municípios e estabelecimentos de saúde receberam orientações quanto as etapas de implantação e implementação do Serviço de Ouvidoria do SUS, como também capacitação e treinamento do Sistema OuvidorSUS, sistema criado pelo DATASUS/MS para utilização exclusiva das ouvidorias do SUS como ferramenta para registro, tratamento e encaminhamentos de demandas, geração de relatórios e disseminação de informação, estabelecendo uma rede integrada, agilizando o fluxo de informação entre as ouvidorias, facilitando o fluxo de recebimento e encaminhamento das manifestações, assim como o tempo de resposta.

## **2) Histórico da implementação: (Limite de duas páginas):**

A Ouvidoria da Secretaria De Estado de Saúde do Pará (SESPA) visando fortalecer a rede de ouvidoria do SUS do Estado assim com a ampliação de espaços e canais de participação social de forma Regionalizada e Descentralizada, desenvolveu as seguintes estratégias para atingimento das metas programadas para os I e II quadrimestres de 2017 dentro de três metas de gestão.

Nos I e II quadrimestres de 2017 foram realizadas 10 Oficinas Regionais contemplando 136 municípios dos 144 municípios do Estado com o objetivo de apresentar a Ouvidoria como ferramenta de gestão e canal de participação social aos novos gestores e técnicos que estavam sendo introduzidos na gestão do SUS, pelo fato de ter ocorrida a troca de gestão municipal por conta do processo eleitoral ocorrido em janeiro de 2017.

As Oficinas aconteceram sempre em espaços públicos, nos municípios polos das nossas ouvidorias Regionais da SESPA (Belém, Santa Isabel, Castanhal, Capanema, Barcarena, Breves, Santarém, Altamira, Marabá, Conceição do Araguaia e Cametá) onde foram convidados a participar os municípios em cada região específica de sua localização.

Cada gestor municipal era responsável por custear as diárias e o transporte do técnico do seu município de origem até o município sede aonde aconteceria a oficina regional, fato este que dificultou a adesão de 100% dos municípios a participarem das oficinas.

A ouvidoria central da SESPA foi a responsável pela capacitação e treinamento do Sistema OuvidorSUS desses novos técnicos, pois o estado do Pará é um Estado apoiador do Ministério da Saúde para o assessoramento e apoio técnico à gestão municipal e estabelecimentos de saúde com a intenção de implantar o serviço, além do apoio das ouvidorias regionais da SESPA, quanto a organização e logística no município sede que ocorreu a oficina.

A oficina também recebia a divulgação local através dos canais de rádio e televisão para a transparência do evento assim como a inclusão do cidadão no processo da escuta qualificada e do controle social do SUS, quando se fazia a divulgação dos canais de acesso das ouvidorias da Região para o exercício da democracia participativa, conforme apresentado a seguir:



Dentro desta ação foram contempladas 12 Regiões de Saúde:

- Carajás e Lago Tucuruí (com a participação de 10 municípios dos 23 programados);
- Metropolitana II (com a participação de 08 municípios dos 09 programados);
- Tocantins (com a participação de 04 municípios dos 05 programados);
- Metropolitana I (com a participação de 04 municípios dos 05 programados);
- Metropolitana III (com a participação de 10 municípios dos 22 programados);
- Caetés (com a participação de 10 municípios dos 16 programados);
- Xingú (com a participação de 08 municípios dos 09 programados);
- Marajó II (com a participação de 04 municípios dos 07 programados);
- Araguaia (com a participação de 03 municípios dos 15 programados)
- Baixo Amazonas e Tapajós (com a participação de 12 municípios dos 20 programados).

Totalizando a participação 73 municípios dos 136 programados, não sendo realizada a oficina na região do Marajó I (08 municípios), reprogramada para o III quadrimestre de 2017.

### **3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):**

A partir da introdução do princípio constitucional da eficiência, o controle social passou a contribuir diretamente com o aperfeiçoamento dos serviços públicos, assim como na questão da transparência pública exigida pela sociedade, visto que “a corrupção apresenta-se como um fenômeno que enfraquece a democracia.” (PEREIRA, 2002, p.02).

O controle social da gestão pública nas diversas áreas (Saúde, Educação, Assistência Social, Criança e Adolescente, Direitos Humanos, etc.), tem intuito de se firmar como “um espaço de cogestão entre Estado e sociedade, trazendo formas inovadoras de gestão pública para o exercício da cidadania ativa, possibilitando à sociedade a definição de um plano de gestão das políticas setoriais, com uma maior transparência das alocações de recursos e favorecimento da responsabilização dos políticos, dos gestores e técnicos.” (CUNHA, 2003, p.02).

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 sendo de fundamental importância a participação social nos processos de transparência pública.

Foi então que o Decreto 8.243/2014 instituiu a Política Nacional de Participação Social – PNPS sinalizando a ouvidoria pública como a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

Neste contexto, a ampliação desses canais de participação social, assim como sua descentralização e o reconhecimento da participação social como direito do cidadão e expressão de sua autonomia seria necessária para uma avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pela gestão pública do Estado do Pará.

Diante dos fatos apresentados, foram realizadas 10 oficinas de acolhimento para novos gestores e ouvidores de forma regionalizada para o alcance de um maior número de municípios de forma rápida e organizada.



Como resultado das Oficinas tivemos o aumento do número de implantação de Ouvidorias do SUS no ano de 2017 nas Secretarias Municipais de Saúde como demonstrado na Tabela 1 abaixo, assim como a implementação e capacitação das ouvidorias já existentes, que estavam com servidores recém-chegados na ouvidoria que desconheciam suas competências e estavam sem acesso ao Sistema OuvidorSUS já utilizado como ferramenta na gestão anterior.

Foram implantadas 15 novas ouvidorias do SUS, distribuídas pelas 13 regiões de saúde, assim como a implementação das outras 72 ouvidorias já existentes até o ano 2016, que passaram pela troca de gestão. Gestores, ouvidores e técnicos da ouvidoria foram capacitados para garantir a continuidade dos serviços, com a ativação de novos técnicos responsáveis pelo acesso ao Sistema OuvidorSUS facilitando o acesso e diminuindo o tempo de resposta, na garantia ao usuário de um espaço de participação, controle, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. (Lei nº13.460/2017)

**TABELA 1: QUADRO DE EVOLUÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORI NO PERÍODO DE 2013 ATÉ SETEMBRO 2017:**

REGIÃO DE SAÚDE	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2013	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2014	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2015	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ 2016	OUVIDORIA IMPLANTADA ATÉ ABRIL 2017
TOCANTINS	3	5	6	8	8
RIO CAETES	5	6	10	12	15
XINGU	4	6	6	6	7
BAIXO AMAZONAS	2	2	2	9	13
TAPAJÓS	0	0	1	4	5
LAGO TUCURUÍ	2	3	5	5	5
MARAJÓ I	0	0	0	0	0
MARAJÓ II	0	1	1	1	1
METROPOLITANA I	3	4	5	5	5
METROPOLITANA II	1	2	2	2	2
METROPOLITANA III	3	10	11	12	15
ARAGUAIA	3	3	5	5	5
CARAJÁS	3	3	3	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>29</b> <b>OUVIDORIAS</b> <b>(20,33%)</b>	<b>44</b> <b>OUVIDORIAS</b> <b>(30,55%)</b>	<b>57</b> <b>OUVIDORIAS</b> <b>(39,58%)</b>	<b>72</b> <b>OUVIDORIAS</b> <b>(50%)</b>	<b>87</b> <b>OUVIDORIAS</b> <b>(60,4%)</b>

Belém-PA, 29 de setembro de 2017.



Andréa Nunes da Costa  
Farmacêutica - Bioquímica  
CRF PA/AP 1831

**Andréa Nunes da Costa**

**Ouvidora do SUS**

**Secretaria de Estado de Saúde do Pará - SESPA**

**Mat.54188886-1**

---

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.