

**2020**  
**RELATÓRIO**  
**ANUAL**

**OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL**

**JANEIRO/2021**

# ELABORAÇÃO

## COLABORADORES

**Maria Janaina Bezerra de Carvalho**  
Técnica de Ouvidoria do SUS

**Bruna Bezerra Leite**  
Técnica de Ouvidoria do SUS

**Maria Claudina Moreira**  
Técnica de Ouvidoria do SUS

## COORDENAÇÃO DOS TRABALHOS

**Nailton de Andrade Oliveira**  
Coordenador da Ouvidoria do SUS  
Municipal

Senhores (as) Gestores da Secretaria Municipal de Saúde e Público Geral.

A par de cumprimenta-los respeitosamente, sirvo-me do presente para apresentar relatório das demandas acolhidas e tratadas adequadamente pela Ouvidoria do SUS Municipal durante o período de Janeiro a Dezembro de 2020.

Será abordado neste documento informações sobre o serviço, sobre a parceria com o Núcleo de Apoio Técnico-NAT, e principalmente os dados referentes às demandas, tais como, o quantitativo geral dos registros, como foram classificados, demonstração do índice de respostas concluídas e em análise, os indicadores com as principais dificuldades citadas pela população local, e possíveis oportunidades de melhorias a serem analisadas e/ou adotadas pela Gestão Municipal.

Ante o exposto, esperamos que a análise deste relatório seja mais um subsídio para a deliberação de estratégias e de outras providências que aprimorem o atendimento à população, de modo que a Saúde de Araguaína venha ser reconhecida regionalmente e nacionalmente por uma transformação positiva, principalmente na Rede de Atenção Básica.

Na oportunidade, externamos agradecimentos a todas as pessoas que registraram manifestações no setor, também a Gestão da Secretaria, demais parceiros e envolvidos neste processo, os quais externamos votos de estima e distinta consideração.

Atenciosamente,



**Nailton de Andrade Oliveira**  
Coordenador da Ouvidoria do SUS Municipal

## **OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL**

A Secretaria Municipal de Saúde de Araguaína/TO, comprometida com o atendimento aos cidadãos, com o estímulo à participação social para otimização do Sistema Único de Saúde-SUS e com as diretrizes nacionais estabelecidas pelo Ministério da Saúde, implantou em 2011 a OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL que tem rotineiramente centralizado esforços com um trabalho de sensibilização e mobilização junto às entidades do SUS, para a qualificação e melhorias dos serviços prestados à população.

Compreendendo que a prestação de serviços públicos de qualidade passa pelo fortalecimento da participação popular como ferramenta de gestão do SUS e que são direitos dos cidadãos serem ouvidos e terem as suas manifestações acolhidas e solucionadas de acordo com as normas legais estabelecidas, o setor possui uma equipe de servidores comprometidos com o respeito e a ética profissional, sempre prontos para buscar esclarecimentos e providências para os usuários deste sistema.

Neste sentido, a **Ouvidoria do SUS é um canal de comunicação aberto à população, para registro de sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios quanto às ações relativas à saúde**, tendo como missão contribuir para um maior diálogo com a população e que as manifestações acolhidas resultem na melhoria dos atendimentos aos cidadãos e em subsídios de informações para a gestão municipal de saúde.

Numa dimensão individual, o serviço tem como meta dar voz aos usuários do sistema, acolhendo as suas manifestações, fornecendo respostas individualizadas, buscando atender às necessidades pontuadas, respeitando as competências estabelecidas e pactuadas enquanto ente municipal.

Na esfera coletiva, o objetivo principal da Ouvidoria é o de gerar dados por meio de relatórios gerenciais de demandas que possam subsidiar a gestão para a melhoria da assistência à saúde, no contexto de desafios enfrentados diariamente, para atuar como mediadora não só dos direitos dos cidadãos, mas para a defesa e fortalecimento de todo o Sistema Público de Saúde Municipal.

Considerando o elevado crescimento da judicialização da saúde no país, em Araguaína/TO, a Ouvidoria do SUS Municipal possui atuação distinta de outras ouvidorias do país, porque atua em parceria com Núcleo de Apoio Técnico-NAT no intermédio de solução extrajudicial para as demandas. Em síntese, o órgão parceiro possui convênio com o Tribunal de Justiça para subsidiar tecnicamente os magistrados, Defensoria e Ministério Público, com os assuntos relacionados a saúde pública, fornecidos através de pareceres técnicos.

### **ATENDIMENTO**

**Funcionamento:** Segunda a Sexta-feira de 07:00 às 18:00h

**Atendimento Presencial** - Rua de Setembro nº 555, Araguaína-TO. CEP. 77804-040.

**Formulário WEB:** Disposto no site da Prefeitura Municipal  
<http://araguaina.to.gov.br/portal/paginas.php?p=ouvidoriasaude>)

**E-mail:** [ouvidoria.saude@araguaina.to.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@araguaina.to.gov.br)

**Telefones:** (63) 0800-646-8546 / 3412-6128

**Público Alvo:** Municípios de Araguaína e outros.

## ANÁLISE GERAL DAS DEMANDAS ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL.

QUADRO I

<b>QUADRO GERAL DAS DEMANDAS REGISTRADAS</b>					
REFERÊNCIA: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020					
<b>TOTAL DE REGISTROS</b>					
<b>1.132</b>					<b>100%</b>
SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	INFORMAÇÕES	DENÚNCIAS	ELOGIOS	SUGESTÕES
<b>446</b>	<b>219</b>	<b>374</b>	<b>57</b>	<b>34</b>	<b>2</b>

Conforme os dados apresentados no QUADRO I, a Ouvidoria do SUS de Araguaína registrou o total de **1.132** demandas em 2020, número inferior ao que foi registrado em 2019 (1.223), possivelmente devido a Pandemia do CORONAVIRUS, onde as pessoas foram orientadas sobre medidas de higiene e segurança.

Todas as manifestações foram registradas e encaminhadas às Superintendências da Secretaria de Saúde através do sistema informatizado OUVIDORSUS, fornecido pelo Ministério da Saúde, sendo que destas, 93% foram enviadas a Gestão e Superintendências desta Secretaria e 7% à Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins.

A maioria das demandas da Secretaria de Saúde foram encaminhadas à Superintendência de Atenção Básica (46%), Superintendência de Vigilância em Saúde (22%), Superintendência de Atenção Especializada (19%), Superintendência Administrativa e Financeiro (1%) e à Secretaria de Saúde (1%), respectivamente.

Quanto a classificação dos registros, a maioria referiu-se a solicitações, seguido de informações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões.

No momento do atendimento todos os cidadãos receberam número de protocolo, sendo assim, assegurado a certeza do registro de suas manifestações no serviço. A partir da conclusão das áreas, foi prestado respostas aos usuários com os esclarecimentos e providências tomadas.

Convêm destacar que a Secretaria Municipal de Saúde mostrou-se atenciosa aos prazos, concluindo no mencionado período **1.113 (98,40%)** demandas (a maioria antes do prazo de resposta definido na Lei 13.460/2017), permanecendo em análise outras **20 (1,60%)**, justificado pelo prazo estabelecido para emissão das respostas.

A Ouvidoria do SUS Municipal tem atuado com proximidade às áreas técnicas, sensibilizando a necessidade de garantir a participação social no SUS conforme os instrumentos normativos, como a Lei acima citada, que estabelece o prazo de 20 dias para resposta aos cidadãos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Informamos que no documento anexo será abordado maiores informações sobre as ações e parceria da Ouvidoria do SUS Municipal com o Núcleo de Apoio Técnico-NAT e a exposição na íntegra dos principais indicadores apresentados pela população no período citado, os quais estarão disponíveis em breve na página da ouvidoria, disposta no site da Prefeitura de Araguaína.

## **PRINCIPAIS DIFICULDADES APRESENTADAS PELOS USUÁRIOS E POSSÍVEIS OPORTUNIDADES DE MELHORIAS A SEREM ANALISADAS E/OU EFETIVADAS PELA GESTÃO DE SAÚDE**

O ano de 2020 foi caracterizado como um período atípico, devido a Pandemia do CORONAVIRUS, tornando prioridade de assistência pelos gestores de saúde de todo o país, além disso, com a divulgação em massa de várias informações vinculadas pelas redes sociais e pela mídia brasileira, muitas pessoas deixaram de procurar os serviços de saúde com medo de serem afetadas pelo vírus.

Em meio a esta problemática da saúde pública, vemos que a Gestão de saúde de Araguaína desenvolveu um importante trabalho, definindo em locais estratégicos unidades de saúde exclusivas para o atendimento de pessoas com sinais ou sintomas da doença, criando hospitais de campanha, estabelecendo decretos para o funcionamento do comércio, da organização/orientação social durante este período, atuando incisivamente na fiscalização no intuito de favorecer condições de saúde e segurança para todos.

Além disso, quanto aos atendimentos de consultas especializadas continuaram sendo ofertados, mesmo que por teleconferência, diferente do Ente Estadual que suspendeu a maior parte destes atendimentos. Por outro lado, as consultas clínicas ofertadas pela Rede de Atenção Básica ficaram por um tempo suspensas, e posteriormente foram ofertadas em pequena escala, o que demonstra a necessidade de uma atenção ao período vindouro, o FIM desta pandemia.

Tendo em vista que muitas pessoas ficaram em casa, ou deixaram de procurar os serviços, e que os atendimentos de consultas clínicas das unidades básicas de saúde não foram ofertados em sua total capacidade, considerando ainda que em 2019 houve uma grande dificuldade de contratação médica, a pesar do grande empenho da gestão para contratação, vemos enquanto setores receptíveis das necessidades dos usuários, a definição de estratégias e um reforço completo na Rede de Atenção Básica, para que a saúde de Araguaína não seja impactada, mas tenha fortes condições de amparar e fornecer atendimentos com a oferta necessária e com a qualidade que a população merece.

### **04 / PONTOS PRINCIPAIS DESTACADOS PELA POPULAÇÃO NA SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO BÁSICA**

#### **1. INSATISFAÇÃO COM SERVIDOR/EQUIPE**

**Necessidades:** QUALIFICAÇÃO / ADEQUAÇÃO / RENOVAÇÃO / CONDIÇÕES DE TRABALHO / E REFORÇO NOS INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA AVALIAR E REPREENDER OS QUE NÃO DESEJAREM CUMPRIR OS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

#### **2. DIFICULDADES DE ACESSO NO 0800 DA SAÚDE**

Principais problemas: Falta de médico e dificuldade de acesso pelo congestionamento de ligações.

**Necessidades:** CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS / E O REFORÇO NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

### 3. FALTA DE TRABALHADOR

Principalmente MÉDICOS e Agentes Comunitários de Saúde-ACS

**Necessidades:** CONTRATAÇÃO

### 4. FALTA DE EQUIPAMENTOS (COM DESTAQUE A ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA);

**Necessidades:** AQUISIÇÃO E ADEQUADA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.

De modo complementar, considerando que além dos registros encaminhados às Superintendências a Ouvidoria presta diversas informações em saúde e sobre os fluxos de atendimentos, sugerimos que haja uma padronização da comunicação visual da UBS, através de banners ou outros informativos, que especifique os horários de atendimentos dos serviços, a atenção aos níveis de prioridade no atendimento (conforme a legislação vigente), rotinas administrativas, lista com a responsabilidade de oferta dos principais procedimentos sob responsabilidade do ente municipal e estadual, principais telefones de serviços, dentre outros, a fim de facilitar o entendimento e promover mais informações as pessoas.

## SOBRE A SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Em relação a esta Superintendência, o maior quantitativo de demandas no período foi referente aos serviços da Regulação Municipal, sendo observado uma queda no número de pedidos de previsão e/ou prioridade nos atendimentos, sendo perceptível desde o ano passado a diminuição do número de demandas relacionadas ao assunto, e até mesmo a indicação de elogios pela maior rapidez nos atendimentos.

Um ponto a destacar é em relação ao último fluxo definido:

Tendo em vista que as unidades básicas de saúde estavam tendo dificuldades para comunicar os pacientes sobre encaminhamentos devolvidos pela regulação, algumas vezes por falta de preenchimento adequado nas solicitações, o setor ficou responsável em realizar a comunicação, a partir da negativa do médico regulador.

Embora tenhamos recebido menos queixas a respeito, houveram ainda alguns relatos de pacientes que alegaram não ter recebido qualquer contato, e que só souberam da devolução depois de procurarem a Secretaria de Saúde ou outro serviço.

*Neste caso, destacamos como sugestão de melhorias que haja uma interação maior entre REGULAÇÃO e Unidades Básicas de Saúde para que consiga adequar internamente estes pedidos devolvidos, na maior rapidez possível afim de evitar o retardo e/ou dificuldade no atendimento dos pacientes.*

*Ainda segundo os usuários, geralmente quando recebem a informação sobre a devolução dos pedidos são orientados pelos servidores das unidades a agendarem uma nova consulta, quando encontram dificuldades, seja pelo tempo, pelo novo deslocamento até a UBS, dentre outros, sugerindo assim, que caso realmente seja necessário ouvi-lo novamente que a Unidade de referência utilize de outros meios, como a TELECONSULTA.*

## SOBRE A SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

A Superintendência de Vigilância em Saúde recebeu em 2020 a maior número de demandas desde a implantação, por estar a frente das ações de assistência aos acometidos pela COVID-19.

O principal relato da população foi a dificuldade em obter informações sobre o resultado dos exames de swab, pelos telefones informados a população, que alegaram congestionamentos, falta de retorno e outras dificuldades técnicas de telefonia.

*Como sugestão de melhoria indicamos para este caso ou de outros agravos a INFORMATIZAÇÃO, no sentido de as pessoas terem acesso ao resultado, através de um aplicativo ou site, a partir dos seus dados pessoais, haja vista que nos tempos atuais a maioria das pessoas tem acesso à internet.*

## QUANTO A SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Recebemos poucas demandas relacionadas a responsabilidade desta Superintendência, tivemos algumas solicitações de informações/providências para o fornecimento de transporte interno, sendo indicado em algumas respostas dificuldades devido ao número de vagas disponíveis para o atendimento.

Enquanto Ouvidoria, conhecendo a inexistência de uma política pública de amparo ao serviço, e vendo um grandioso empenho da Gestão para atendimento social dos pacientes, pedimos a análise de reforço da frota para venha atender mais pessoas necessitadas, principalmente os pacientes com hemodiálise e também as pessoas da zona rural.

## SOBRE A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Iniciamos uma nova gestão, e esperamos que seja aprimorado o processo de comunicação interna da Secretaria Municipal de Saúde, de modo que todas as ações realizadas sejam amplamente divulgadas a todos, para que os servidores estejam alinhados e engajados com os objetivos, causas e discursos da instituição.

Ante o exposto, considerando o elevado número de informações prestadas pela Ouvidoria do SUS Municipal que acolhe diretamente o cidadão, sugerimos ainda que sempre que houver alguma divulgação verbal ou impressa quanto aos serviços da Secretaria, que seja disponibilizado o número da Ouvidoria: **0800 646 8546**, uma vez, que o serviço pode apoiar muito neste processo.

A integralidade dos serviços é um fator importantíssimo, e a BOA COMUNICAÇÃO deve ser um dos pilares deste alicerce.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do Relatório Anual de Gestão, apresenta diversas informações quantitativas e qualitativas quanto às demandas apresentadas pela população no período de Janeiro a Dezembro de 2020. Por meio dos dados e da ampliação de vários serviços, vemos que houve avanços significativos na Secretaria Municipal de Saúde, principalmente relacionado a atenção, ao cuidado e esforços tomados pelas Superintendências da Pasta para melhorias dos serviços.

Em que pese toda dedicação e comprometimento, em meio a um sistema público de saúde repleto de complexidades, vemos na gestão anterior, apontamentos de dificuldades e insatisfações dos usuários, que jamais deverão ser consideradas questões pontuais, e sim como uma amostragem do universo populacional, pois nem todos dedicam tempo para indicarem as dificuldades e o que ainda precisa ser melhorado; parte dos usuários não tem acesso à informação, dentre outros motivos.

A Ouvidoria do SUS Municipal atua em defesa dos direitos dos usuários e tem o papel fundamental de acolher o cidadão, dando voz a suas necessidades, encaminhando prontamente todos os registros às áreas competentes para as devidas respostas e providências, evitando consequentemente a Judicialização na Saúde.

Torna-se importante relevar que apesar de todo investimento realizado para a implementação e incorporação de novas tecnologias no Sistema Único de Saúde-SUS, nem sempre possibilitará o atendimento necessário ao usuário, o que resultará na Judicialização. Neste sentido, convém destacar que tanto a Ouvidoria quanto o órgão parceiro (NAT) trabalham em regime imparcial, e que o interesse coletivo é que estas ações sejam deferidas com responsabilidade, observados sempre as disposições das Políticas Públicas, a fim de que sejam reduzidas determinações judiciais de modo desregrado.

Numa visão geral, se as situações apresentadas nestes serviços forem esclarecidas e resolvidas com maior agilidade na esfera administrativa, possibilitará o entendimento e ou satisfação do usuário, e a credibilidade do órgão será progressiva, tendo como resultado a diminuição do número de demandas.

Nesta perspectiva, reforçamos a necessidade da promoção de estratégias e soluções eficazes para minimizar as insatisfações dos usuários, principalmente na Rede de Atenção Básica neste período atual, que precisa aprimorar principalmente a qualidade no atendimento ao público, onde haja humanização (escuta, atenção, informação), acessibilidade serviços, de forma que a Rede Municipal de Saúde tenha servidores lotados em áreas condizentes com seus perfis pessoais e profissionais.

A Integração entre as diversas áreas da Secretaria de Saúde devem ser permanentes para o conhecimento do funcionamento dos processos e troca de experiências, sendo assim, torna-se imprescindível a realização sistemática de reuniões, workshops, seminários e treinamentos.

Considerando que o acompanhamento e atenção dispensada as manifestações foi muito positivo nestes anos, reforçamos a necessidade de todas áreas continuarem fornecendo respostas rápidas, efetivas, com caráter resolutivo, buscando sempre alternativas que correspondam ao interesse e necessidade dos pacientes, seguindo as diretrizes do Sistema Único de Saúde.

Por fim, cremos que com o apoio da Gestão Municipal, com a responsabilidade, dedicação e empenho de todos os envolvidos, a Saúde de Araguaína, alcançar um novo patamar, o de excelência em atendimento, de modo, que enquanto Ouvidoria do SUS Municipal estaremos sempre disponíveis e empenhados em contribuir neste processo.