



SES
Secretaria de
Estado de Saúde

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

DA

OUVIDORIA SETORIAL DA SAÚDE

SUS / SES / MT



PERÍODO DE REFERÊNCIA

01/01/2026 a 30/04/2026

1º QUADRIMESTRE DE 2026



Transparência



Cidadania



Qualidade no atendimento



Governo de
Mato Grosso

SUMÁRIO

Apresentação.....	03
1. Total de mensagens recebidas.....	03
2. Mensagem respondidas. Percentual respondido no prazo de até 30 dias.....	04
3. Assuntos recorrentes 01/01/2026 a 30/04/2026.....	05
3.1 Providências Adotadas dos Assuntos Recorrentes.....	06
3.2 Detalhamento dos Assuntos Recorrentes.....	08
4. Servidores da Ouvidoria Setorial.....	12

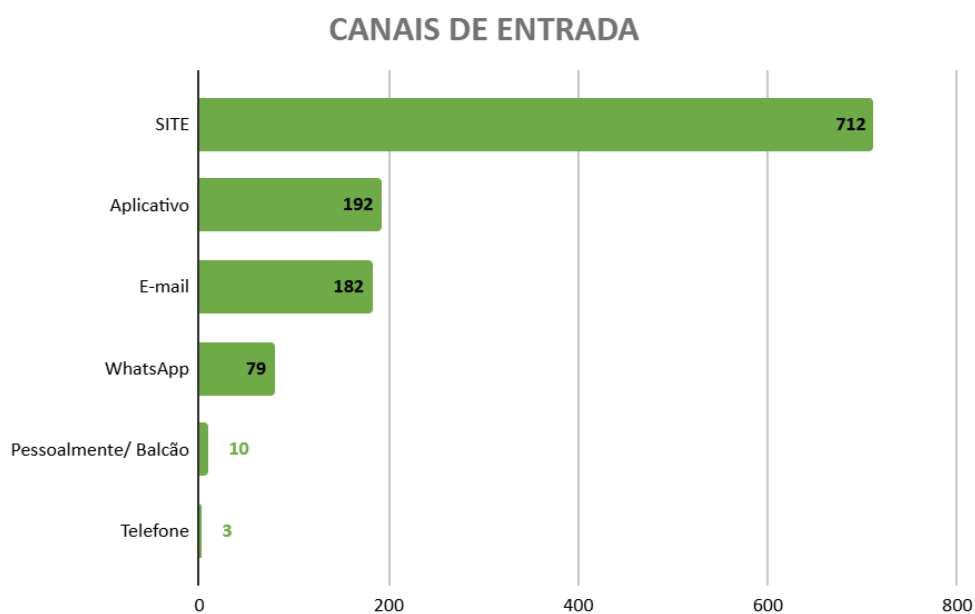
1. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS

TOTAIS DO PERÍODO DE 01/01/2026 A 30/04/2026

CANAIS DE ENTRADA

SITE	E-mail	Aplicativo	Telefone	WhatsApp	Pessoalmente/ Balcão	Total
712	182	192	3	79	10	1.178

* correspondência oficial



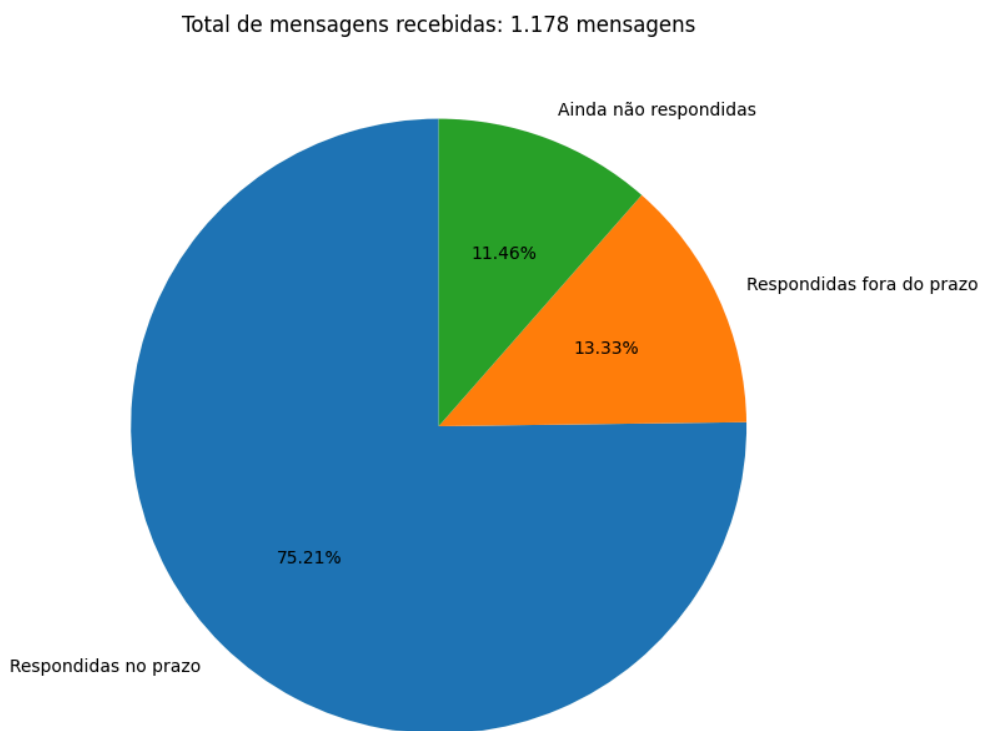
Fonte: Fale Cidadão

2. MENSAGEM RESPONDIDAS. PERCENTUAL RESPONDIDO NO PRAZO ATÉ 30 DIAS

Amostra: 01/01/2026 a 30/04/2026

As manifestações recebidas pela ouvidoria do dia 01/01/2026 a 30/04/2026 foram de **1.178 demandas**

Sendo que desse total **886 foram respondidas** no prazo de **até 30 dias** e 157 demandas foram respondidas fora do prazo legal e 135 não foram respondidas até 30/04/2026.



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

DE 01/01/2026 A 30/04/2026



SES
Secretaria
de Estado
de Saúde



Governo de
**Mato
Grosso**

TOP 10 DOS ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS



No período de 01/01/2026 a 30/04/2026, foram registradas **1.178 demandas** na Ouvidoria.

1		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	198 (16,81%)
2		DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTO A USUÁRIOS SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	187 (15,87%)
3		PRESENCIAL ADMINISTRAÇÃO GERAL ATENDIMENTO AO CIDADÃO	123 (10,44%)
4		RECURSOS DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	103 (8,75%)
5		DISTRIBUIÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	55 (4,67%)
6		RESPOSTA ADMINISTRAÇÃO GERAL OUVIDORIA	50 (4,24%)
7		ESTRUTURAS FÍSICAS, ROTINAS E PROTOCOLOS DAS UNIDADES DE SAÚDE SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	29 (2,46%)
8		REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E INTERCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS E HOSPITALARES SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	24 (2,04%)
9		PRONTUÁRIOS DE PACIENTES SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	23 (1,95%)
10		CIRURGIA SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	16 (1,36%)



Os assuntos mais recorrentes estão relacionados à **Consulta/Atendimento/Tratamento**, **Dispensação de Medicamento a Usuários**, **Presencial**, **Recursos da Assistência Farmacêutica** e **Distribuição de Insumos Farmacêuticos**, refletindo as principais áreas de interesse e necessidade dos usuários.

Questões de atendimento à saúde, **acesso a medicamentos** e **informações** também foram frequentes, demonstrando as áreas de maior atenção e preocupação por parte dos usuários.



Percentuais calculados sobre o total de 1.178 demandas registradas no período.

3.1 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E IMPACTO INSTITUCIONAL DOS ASSUNTOS RECORRENTES

A análise das manifestações mais frequentes permitiu identificar padrões relevantes de demanda da população e apoiar a tomada de decisões gerenciais no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde.

Nesse contexto, a Ouvidoria Setorial atuou como ferramenta estratégica de gestão, convertendo demandas individuais em insumos para melhoria contínua dos serviços.

1. Assistência Farmacêutica

(Dispensação de medicamentos, recursos administrativos e distribuição de insumos)

Este conjunto de temas concentra parte significativa das manifestações do período, evidenciando a elevada sensibilidade social relacionada ao acesso a medicamentos e insumos de saúde.

Providências adotadas

As manifestações são encaminhadas à Superintendência de Assistência Farmacêutica e às áreas técnicas responsáveis pela análise individualizada.

Nos casos de:

- **Dispensação de medicamentos:**
É realizada conferência documental, verificação de enquadramento nos protocolos clínicos e análise dos critérios de acesso. Quando necessário, o cidadão é orientado quanto à complementação de documentos ou regularização do processo.
- **Recursos administrativos da assistência farmacêutica:**
Os pedidos são submetidos à análise técnica específica, com avaliação de documentação clínica e observância das normativas vigentes.
- **Distribuição de insumos farmacêuticos:**
São realizadas verificações junto às unidades dispensadoras e à logística de distribuição para apuração da situação informada.

Todas as respostas são formalizadas dentro do prazo regulamentar, com orientação individualizada ao cidadão.

Impacto institucional

- Ampliação da transparência sobre critérios e fluxos de acesso a medicamentos.
 - Identificação de pontos críticos na logística de distribuição e abastecimento.
 - Subsídios para planejamento e aprimoramento da política de assistência farmacêutica.
 - Fortalecimento da previsibilidade das informações prestadas à população.
-

2. Regulação dos Serviços de Saúde e Acesso Assistencial

(Consultas, tratamentos, cirurgias e tratamento fora de domicílio)

As manifestações relacionadas ao acesso aos serviços de saúde constituíram o principal eixo

assistencial, refletindo a alta demanda por consultas, procedimentos e cirurgias.

Providências adotadas

As demandas são encaminhadas à Central de Regulação e às áreas técnicas correspondentes.

Nos casos de:

- **Consultas, exames e tratamentos:**
É realizada verificação da posição do paciente na fila regulatória, classificação de risco e documentação inserida no sistema.
- **Cirurgias e procedimentos especializados:**
As áreas técnicas avaliam cada caso considerando critérios clínicos e disponibilidade da rede assistencial.
- **Tratamento fora de domicílio e fluxos regulatórios:**
São prestadas orientações quanto aos procedimentos necessários e etapas do processo.

Quando identificadas inconsistências cadastrais, o cidadão é orientado a procurar a unidade de origem para atualização de dados.

Impacto institucional

- Identificação de pontos críticos no fluxo regulatório.
 - Qualificação da comunicação com os usuários sobre prazos e critérios de acesso.
 - Apoio à gestão no aprimoramento dos processos de regulação.
 - Fortalecimento da transparência sobre o funcionamento da fila regulatória.
-

3. Atendimento ao Cidadão e Respostas da Ouvidoria

(Atendimento presencial e retorno das manifestações)

O elevado volume de atendimentos presenciais e respostas evidencia a relevância da Ouvidoria como canal direto de interlocução com a população.

Providências adotadas

- Padronização da linguagem e qualificação das respostas institucionais.
- Monitoramento contínuo dos prazos legais de resposta.
- Orientação sobre utilização adequada dos canais de atendimento.
- Acompanhamento das manifestações até sua conclusão.

Impacto institucional

- Melhoria da qualidade e clareza das respostas fornecidas.
 - Aumento da resolutividade das manifestações.
 - Fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de transparência e mediação.
-

4. Estrutura, Rotinas e Funcionamento das Unidades de Saúde

(Estruturas físicas, protocolos e ocorrências assistenciais)

As manifestações relacionadas ao funcionamento das unidades revelam a importância da escuta ativa para qualificação contínua dos serviços.

Providências adotadas

- Encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis para avaliação técnica e providências cabíveis.
- Registro sistemático das ocorrências para monitoramento institucional.
- Compartilhamento das informações com as áreas gestoras para análise e melhorias.

Impacto institucional

- Identificação de fragilidades estruturais e operacionais.
 - Apoio à melhoria de rotinas e protocolos assistenciais.
 - Fortalecimento do monitoramento da qualidade dos serviços.
-

5. Prontuários e Registros Assistenciais

Providências adotadas

- Encaminhamento às unidades responsáveis para verificação e orientação ao cidadão.
- Esclarecimentos sobre fluxos de acesso à informação em saúde e prazos legais.

Impacto institucional

- Maior clareza sobre direitos de acesso à informação em saúde.
 - Redução de dúvidas recorrentes por meio de orientação padronizada.
-

De forma geral, as manifestações analisadas reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão, transparência e melhoria contínua, permitindo que a experiência do cidadão contribua diretamente para o aperfeiçoamento das políticas e serviços de saúde.

3.2 DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS RECORRENTES

Assuntos Detalhamento	Contagem
	124
ABASTECIMENTO. LIMPEZA. MANUTENÇÃO. REPARO	1
AÇÕES TRABALHISTAS. RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS	1
ADMISSÃO	1
AGENDAMENTO DE PACIENTES	8
AJUDA DE CUSTO PARA PACIENTES	7
ALIMENTO/BEBIDAS	2
Articulação e Parcerias Garantia de Direitos	1

ASSÉDIO MORAL	5
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	12
CADASTRO DE ESTABELECIMENTOS	2
CANDIDATOS A CARGO E EMPREGO PÚBLICOS	4
CERTIFICAÇÃO E INSPEÇÃO SANITÁRIA	8
CIRURGIA	20
COMPLEMENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO	2
COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DO TRABALHO	18
COMUNICADOS E INFORMES	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	198
CONTRATOS	4
CONTROLE DE FREQUÊNCIA (livros, cartões, folhas de ponto, controle eletrônico de ponto, abono de fal	1
CONTROLE DE RESULTADOS DE EXAMES	1
CONTROLE DE USUÁRIOS	1
CONTROLE DE VACINAÇÃO	2
CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	1
CONTROLE SANITÁRIO DE MEDICAMENTOS PSICOATIVOS (trimestral e anual)	2
CONTROLE SANITÁRIO DE RECEITAS (A E B2)	1
criação, CLASSIFICAÇÃO, TRANSFORMAÇÃO, EXTINÇÃO, TRANSPOSIÇÃO E REMUNERAÇÃO DE CARGOS E FUNÇÕES	2
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTO A USUÁRIOS	187
DISTRIBUIÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS	55
DOCUMENTOS EM GERAL	11
Documentos relativos a denúncias, reclamações, sugestões e elogios,solicitação,informação.	2
DOSSIÊ DO PACIENTE	1
ESTAGIÁRIO E TERCEIRIZADO	1
ESTRUTURAS FÍSICAS, ROTINAS E PROTOCOLOS DAS UNIDADES DE SAÚDE	29
EXAMES DE SELEÇÃO	1
FALTA DE MEDICAMENTO	19
FÉRIAS	1

FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO	1
FORNECIMENTO DE MATERIAIS	2
HABILITAÇÃO E CREDENCIAMENTO NA ORGANIZAÇÃO DA REDE DE SERVIÇOS	1
HORÁRIO DE EXPEDIENTE (inclusive escala de plantão)	4
HOSPITALAR	4
INFORMAÇÃO NÃO RESPONDIDA DENTRO DO PRAZO LEGAL	1
INFORMAÇÕES INSTITUCIONAL	5
INFRAÇÕES SANITÁRIAS	5
INTERNAÇÃO HOSPITALAR - AIH	2
MÉDICA	1
MELHORIA DO ACESSO E DA QUALIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA (PMAQ-AB)	2
MENSAGEM DUPLICIDADE	5
MENSAGEM ININTELIGÍVEL	2
NÃO COMPETE A OUVIDORIA	10
Normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter in	3
Normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter ins	6
ONLINE	7
OUTROS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	1
PENALIDADES DISCIPLINARES	1
Planilhas, extratos e/ou documentos	2
PLANO DE CARREIRA	1
PRESENCIAL	123
PREVENÇÃO DE INCÊNDIO	1
PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO ÉTICA	1
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	1
PROCESSOS DISCIPLINARES	3
PRODUÇÃO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	2
PRODUTOS, PRÓTESES E APARELHOS	8
PRONTUÁRIO MÉDICO. FICHAS ODONTOLÓGICAS	1

PRONTUÁRIOS DE PACIENTES	23
PROPOSIÇÃO. DIVULGAÇÃO. EMISSÃO DE CERTIFICADO. AVALIAÇÃO. RESULTADOS	1
RECURSO DE SOLICITAÇÃO NEGADA	1
RECURSOS DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	103
REESTRUTURAÇÕES E ALTERAÇÕES SALARIAIS	1
REFEITÓRIOS, CANTINAS E COPAS (fornecimento de refeições)	4
REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E INTERCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS E HOSPITALARES	24
Relatórios e prontuários da criança.	5
RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS	1
REQUISIÇÃO/LAUDO DE EXAMES	3
RESPOSTA	50
SALÁRIOS. VENCIMENTOS. PROVENTOS E REMUNERAÇÕES	3
SAÚDE DA FAMÍLIA	5
SERVIÇOS DE ESCALA (INCLUSIVE ESCALAS DE SERVIÇO)	2
SITES GOVERNAMENTAIS	1
TRANSFERÊNCIA	1
TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO	4
Visita de Assistente Social	3

4. SERVIDORES DA OUVIDORIA SETORIAL

A equipe da Ouvidoria Setorial é composta pela seguinte equipe:

Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti;

Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro;

Márcio Tadeu de Campos Magalhães;

Luciana Moreira dos Santos Nascimento;

Kely Pinheiro da Silva;

Maria Melissa Alves Pereira dos Santos.

Mariana Natália Alves Ferreira

Luccas Monteiro Silva

Cuiabá (MT) 14 de maio de 2026.

Juliano Silva Melo
Secretário de Estado de Saúde

Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti
Ouvidora Setorial de SES/MT

Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro
Ouvidor Setorial Adjunto de Saúde SES/MT