



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL DA SAÚDE SUS / SES / MT

Transparência • Cidadania • Qualidade no Atendimento



GESTÃO **2025**



ESCUTA ATIVA • COMPROMISSO COM A POPULAÇÃO

SES
Secretaria de Estado
de Saúde



SUMÁRIO

Apresentação.....	03
1. Total de mensagens recebidas.....	05
2. Quantidade de Mensagens em comparação ao ano anterior.....	06
3. Quantidade de mensagens por mês.....	07
4. Demandas por município do Estado.....	08
5. Mensagem respondidas. Percentual respondido no prazo de até 30 dias.....	09
6. Mensagem por natureza.....	10
7. Assuntos recorrentes 2025.....	11
7.1 Detalhamento dos Assuntos Recorrentes.....	12
7.2 Providências Adotadas dos Assuntos Recorrentes.....	13
7.3 Assuntos mais Recorrentes de 2024.....	17
8. Eventos, cursos e ações.....	18
9. Servidores da Ouvidoria Setorial.....	20

Apresentação

A Ouvidoria Setorial da Saúde, é um importante instrumento de fortalecimento do controle social no SUS, na medida em que se configura como um canal democrático de articulação e participação social, por meio do qual o cidadão participa da política pública por meio das suas manifestações: denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogios. A produção da Ouvidoria é retratada por meio de relatórios, permitindo ao gestor identificar as situações-problemas e providenciar as correções na prestação dos serviços ofertados. A Ouvidoria atua visando à garantia do direito do cidadão, e como uma importante ferramenta de gestão.

A Ouvidoria Setorial da Saúde é estrutura da seguinte forma: é composta por 44 (quarenta e quatro) ouvidorias denominadas de sub-redes: Cridac, Cermac, Ceope, Hemocentro, Escola de Saúde Pública, CIAPS - Adauto Botelho, SAMU, MT Laboratório - LACEN, Auditoria, Superintendência de Assistência Farmacêutica - SAF, Vigilância Sanitária - VISA, Superintendência de Regulação- SUREG, Superintendência de Gestão de Pessoas - SGP, Gabinete Secretário - GBSES, 16 (dezesesseis) Escritórios Regionais de Saúde, 07 (sete Hospitais Regionais (Sinop, Rondonópolis, Cáceres, Alta Floresta, Colíder, Sorriso, Água Boa) 02 (dois) hospitais estaduais: Hospital Estadual Santa Casa, em Cuiabá, Hospital Estadual Metropolitano Lousite Ferreira da Silva, contando com 04 (quatro) os hospitais parceiros: Hospital Santo Antônio em Sinop, Hospital de Câncer, Hospital Geral e Maternidade de Cuiabá, Hospital Regional Hilda Strenger Ribeiro.

Essas unidades são compostas por funcionários capacitados para o desenvolvimento do trabalho. Os servidores podem ser efetivos, comissionados ou terceirizados.

A Ouvidoria Setorial da Saúde disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações pelos usuários: Portal WEB: (www.saude.mt.gov.br); E-mail: (ouvidoriasetorial@ses.mt.gov.br); Cartas: Enviar carta para o endereço: Palácio Paiaguás, Rua D, S/Nº, Bloco 5, Centro Político Administrativo, CEP 78049-902, Cuiabá –Mato Grosso. Telefone: Ligue

(65) 98462-7104 ou 0800 643 3700 (grátis), e ainda, o Disque Saúde (136) - Coordenadoria de Ouvidoria Geral do SUS-MS (Sistema OuvidorSUS) e o 0800 647 1520 – “Fale Cidadão” da Ouvidoria Geral do Estado (<https://ouvidoria.cge.mt.gov.br/falecidadao/>).

O presente relatório tem por objetivo apresentar uma análise quantitativa e qualitativa dos dados advindos da participação do cidadão, registrados no sistema OuvidorSUS no período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

1. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS

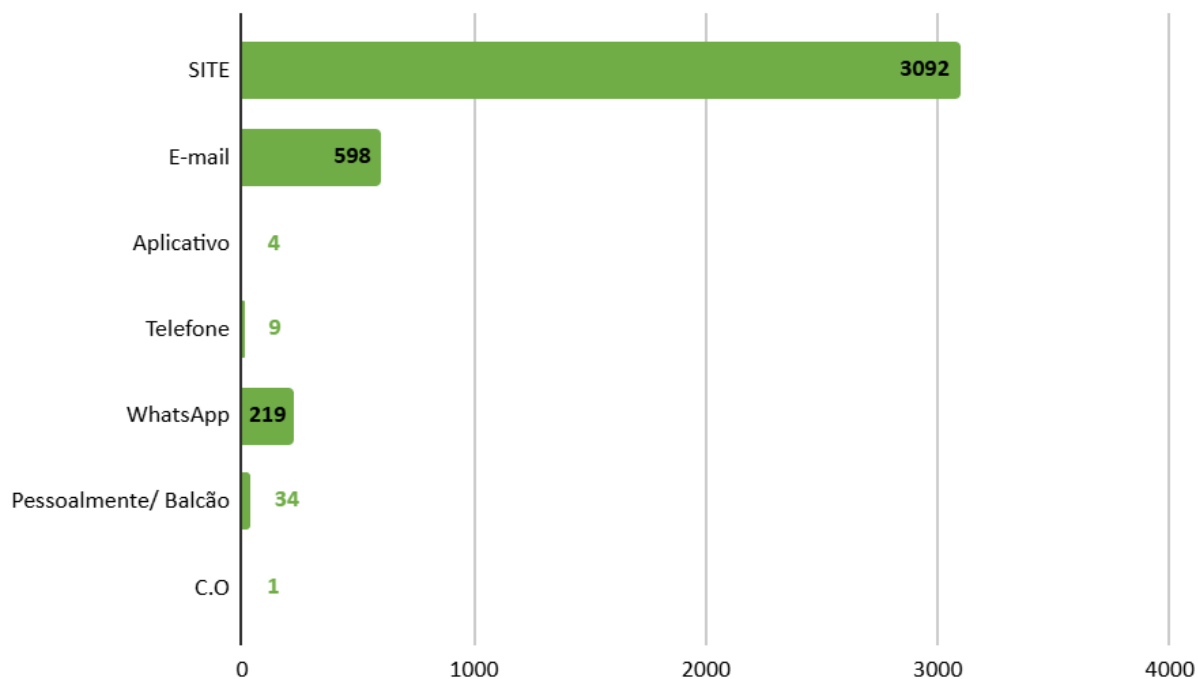
TOTAIS DO PERÍODO DE 01/01/2025 A 31/12/2025

CANAIS DE ENTRADA

SITE	E-mail	Aplicativo	Telefone	WhatsApp	Pessoalmente/ Balcão	C.O*	Total
3.092	598	04	9	219	34	1	3.957

* correspondência oficial

CANAIS DE ENTRADA



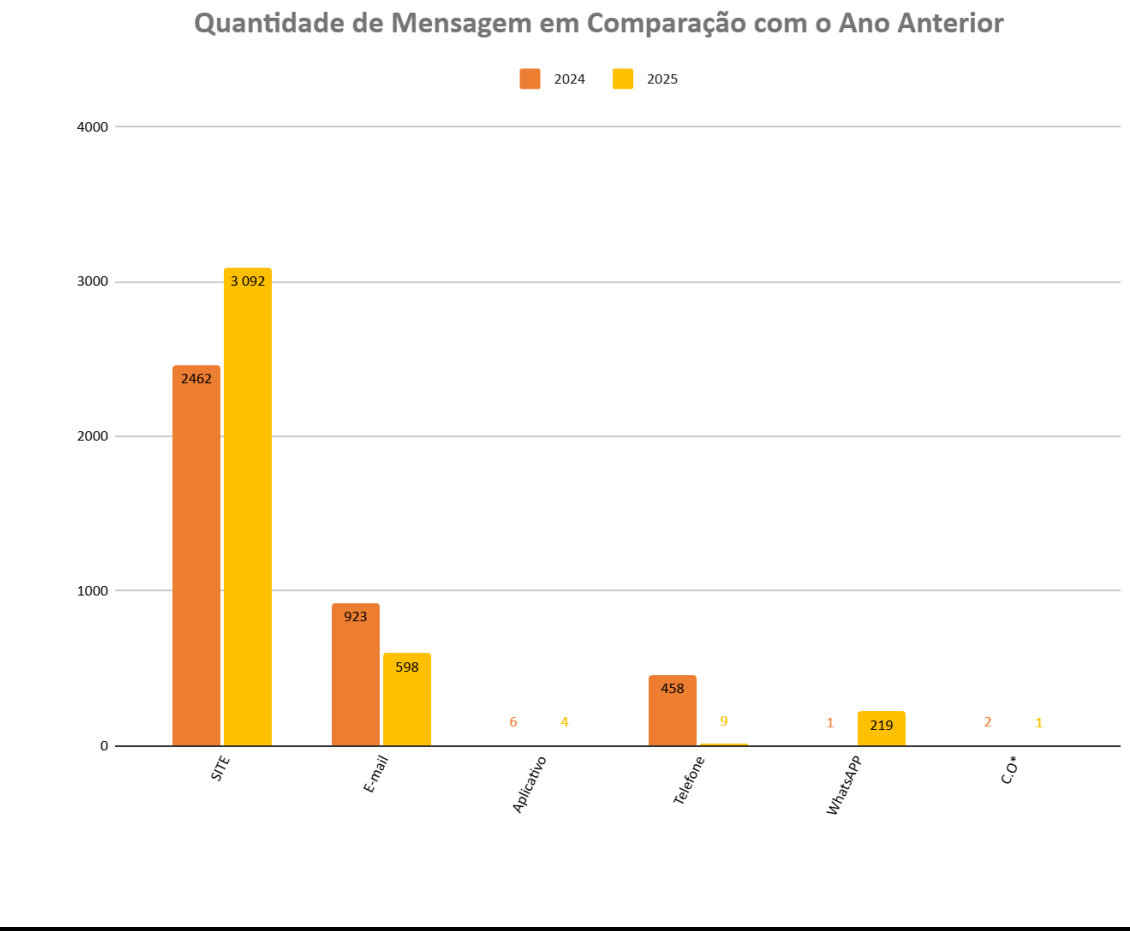
Fonte: Fale Cidadão

2. QUANTIDADE DE MENSAGEM EM COMPARAÇÃO AO ANO ANTERIOR

COMPARAÇÃO ENTRE O ANO DE 2024 E 2025

CANAIS DE ENTRADA – COMPARATIVO

ANO	SITE	E-mail	Aplicativo	Telefone	WhatsA pp	Pessoalmente/ Balcão	C.O*	Total
2024	2.462	923	6	458	1	23	2	3.424
2025	3.092	598	4	9	219	34	1	3.957

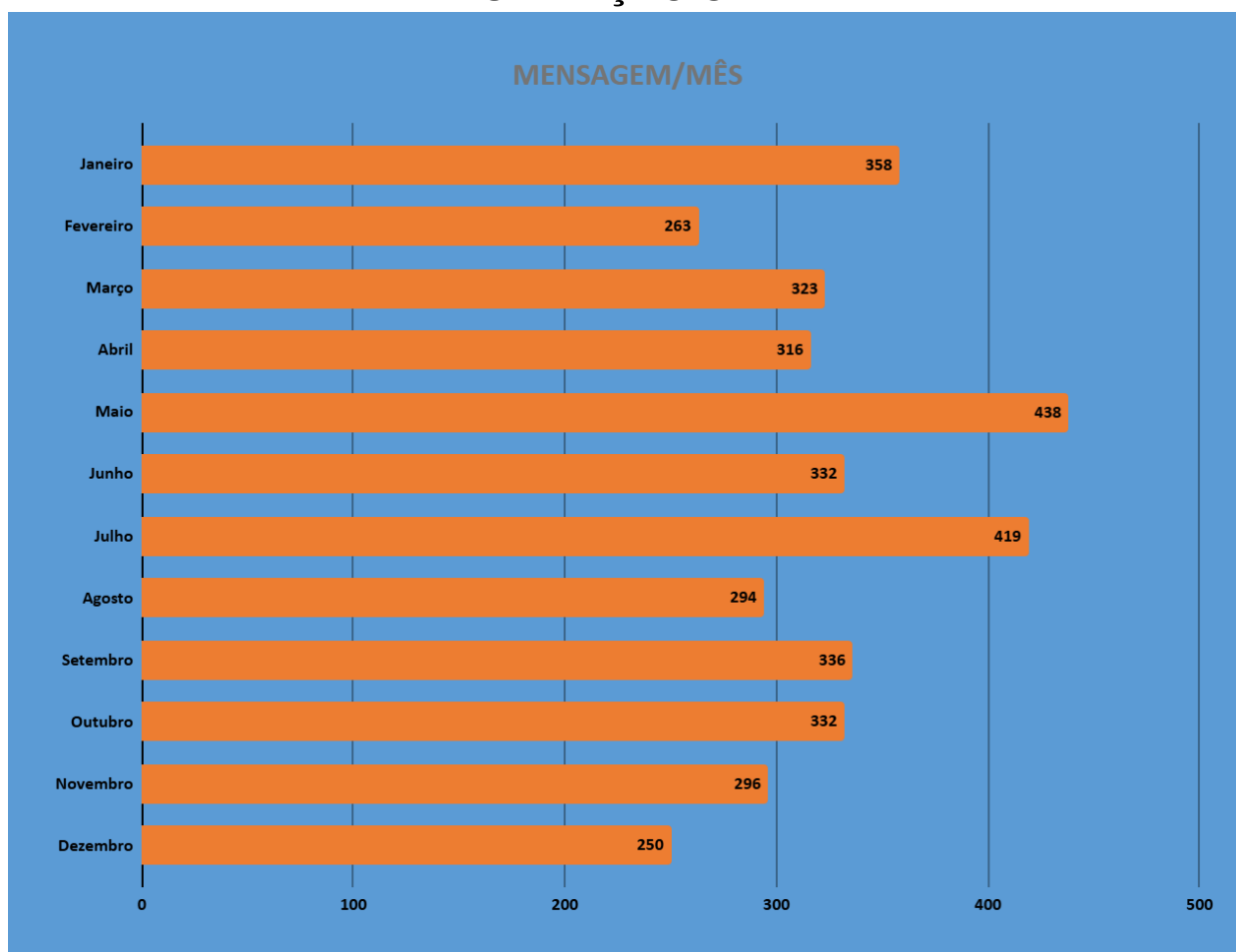


MANIFESTAÇÕES				
CANAIS	2024	2025	DIFERENÇA	VARIAÇÃO
SITE	2462	3 092	630	26% ▲
E-mail	923	598	-325	-35% ▼
Aplicativo	6	4	-2	-33% ▼
Telefone	458	9	-449	-98% ▼
WhatsApp	1	219	218	21800% ▲
C.O*	2	1	-1	-50% ▼
TOTAL	3424	3 957	533	16% ▲

3. QUANTIDADE DE MENSAGENS POR MÊS

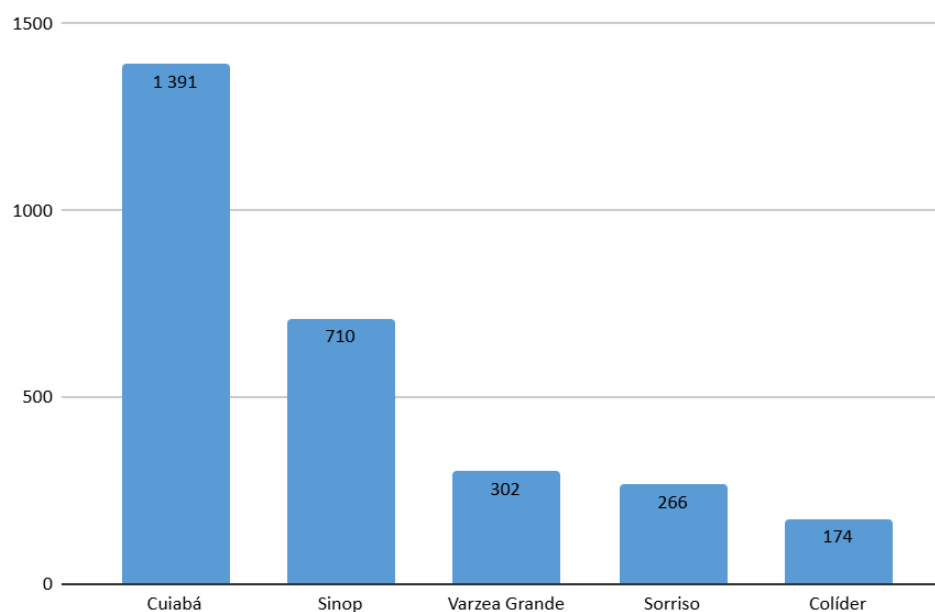
MANIFESTAÇÕES MENSAIS - 2025	
PERÍODO: 01/01 A 31/12/2025	
MESES	QTDDE
Janeiro	358
Fevereiro	263
Março	323
Abril	316
Maio	438
Junho	332
Julho	419
Agosto	294
Setembro	336
Outubro	332
Novembro	296
Dezembro	250
Total	3.957

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



4. DEMANDAS POR MUNICÍPIO DO ESTADO/2025

<i>Mato Grosso/2025</i>		
	Cidades	Demandas
1	Cuiabá	1.391
2	Sinop	710
3	Várzea Grande	302
4	Sorriso	266
5	Colíder	174



Fonte: Fale Cidadão

Observa-se que durante o ano 2025 o município de Cuiabá se destacou pela quantidade de demandas registradas. Já o **Percentual de Demandas por Estado** foi: **97,42% no MT e Outros estados: 2,58%.**

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

Amostra: 01/01/2025 à 30/12/2025.

As manifestações recebidas pela ouvidoria durante o ano de 2025 foram de 3.957 demandas, sendo que desse total as demandas válidas **3.443 foram respondidas** no exercício 2025, e 26 ainda não respondidas.

Sendo que desse total **2.993 foram respondidas** no prazo de até 30 dias e 450 demandas foram respondidas fora do prazo legal.

Das demandas respondidas no referido exercício, **86,93%%** foram encaminhadas no prazo legal e **13,07%%** encaminhadas fora do prazo legal.

Total de mensagens recebidas: 3.957 Mensagens

Arquivadas (mensagens finalizadas por duplicidade, por falta de complementação do cidadão, incompreensíveis): 488 Total de Mensagens

Válidas (recebidas - arquivadas): 3.469 Mensagens

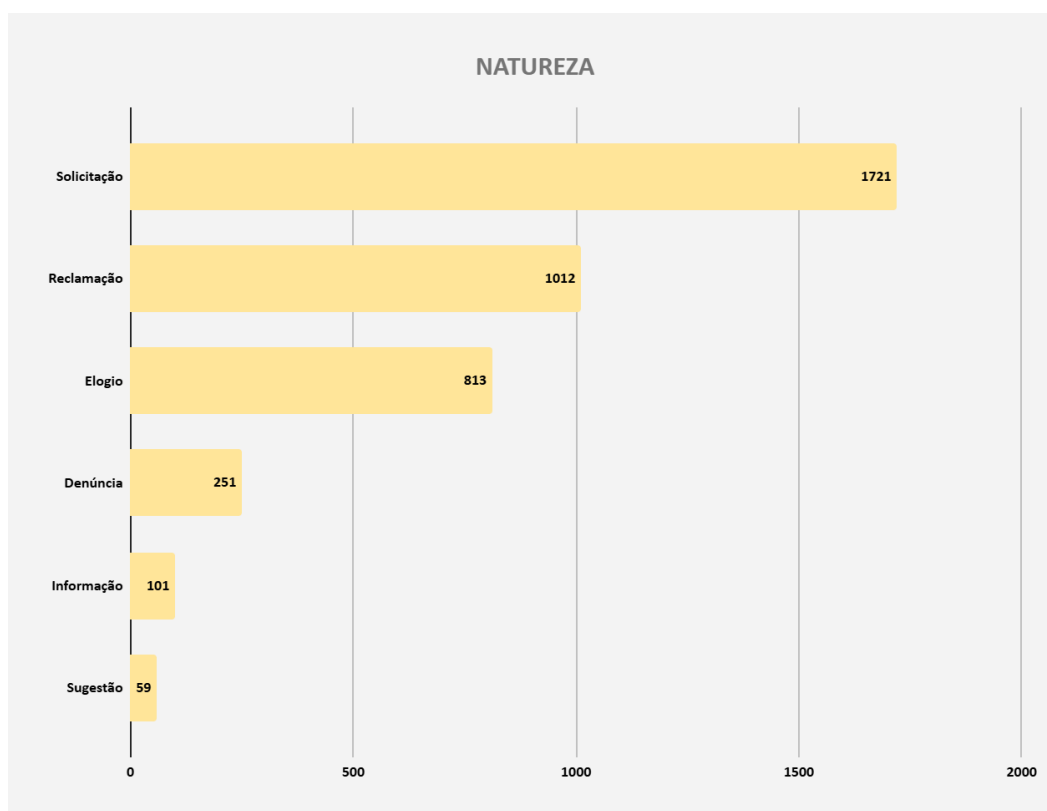
Respondidas (Válidas excluindo-se as mensagens em tratamento): 3.443

Mensagens em Tratamento: 26 (Não tiveram resposta até 31 de dezembro de 2025.)

6. MENSAGEM POR NATUREZA

CLASSIFICAÇÃO POR NATUREZA/2025

Solicitação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Informação	Sugestão	Total Geral
1721	1012	813	251	101	59	3957
43,49%	25,58%	20,55%	6,35%	2,55%	1,49%	100%



Fonte: Fale Cidadão

7.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2025

TOP 10 DOS ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS



As principais demandas registradas em 2025 foram relacionadas à **Assistência Farmacêutica, Dispensação de Medicamentos e Regulação dos Serviços de Saúde**.

Questões de **atendimento e apuração de responsabilidades** também foram frequentes, demonstrando as áreas de maior atenção e preocupação por parte dos usuários.

7.1

DETALHAMENTO DOS ASSUNTOS E SUB ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2025

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1282
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTO A USUÁRIOS	751
DISTRIBUIÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS	50
FALTA DE MEDICAMENTO	86
RECURSOS DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	395
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	534
AJUDA DE CUSTO PARA PACIENTES	13
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	12
CIRURGIA	33
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	455
DOSSIÊ DO PACIENTE	2
PRODUTOS, PRÓTESES E APARELHOS	16
TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO	3
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	279
AGENDAMENTO DE PACIENTES	7
CONTROLES DE INSUMOS E MEDICAMENTOS PARA PACIENTES	2
ESTRUTURAS FÍSICAS, ROTINAS E PROTOCOLOS DAS UNIDADES DE SAÚDE	173
INTERNAÇÃO HOSPITALAR - AIH	2
PRODUÇÃO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	1
PRONTUÁRIOS DE PACIENTES	22
REGISTRO DE Ocorrências e Intercorrências Ambulatoriais e Hospitalares	70
REQUISIÇÃO/LAUDO DE EXAMES	2
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	159
ACÚMULO DE CARGOS	3
ADMINISTRAÇÃO SISTÊMICA	2
ASSÉDIO MORAL	8
COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DO TRABALHO	96
CONSELHO DE ÉTICA	1
PENALIDADES DISCIPLINARES	15
PREJUÍZO AO ERÁRIO	2
PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO ÉTICA	4
PROCESSOS DISCIPLINARES	27
RELACIONAMENTO E ÉTICA PROFISSIONAL	1

7.2 - PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E IMPACTO INSTITUCIONAL DOS ASSUNTOS RECORRENTES

A análise dos assuntos mais recorrentes no exercício permitiu não apenas o tratamento individual das demandas, mas também a identificação de padrões críticos, subsidiando decisões gerenciais e aprimoramentos institucionais no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde.

A Ouvidoria Setorial atuou como instrumento estratégico de gestão, transformando manifestações individuais em indicadores de melhoria sistêmica.

1. Assistência Farmacêutica – Fortalecimento da gestão de abastecimento e transparência

Com 1.282 manifestações, a Assistência Farmacêutica consolidou-se como o principal eixo de demanda da população.

Providências adotadas:

As manifestações relacionadas à Assistência Farmacêutica são encaminhadas à Superintendência de Assistência Farmacêutica - SAF responsável pelo Componente Especializado e demais áreas técnicas competentes.

Nos casos de:

- **Falta de medicamento:** é realizada verificação de estoque, contratos vigentes e situação de fornecimento junto a fornecedores. Quando confirmado desabastecimento, o cidadão é orientado formalmente quanto à previsão de regularização ou alternativas terapêuticas indicadas pela área técnica.
- **Dispensação e recursos administrativos:** os casos são analisados individualmente, com conferência de documentação, critérios clínicos e protocolos vigentes. Quando necessário, há orientação para complementação documental.
- **Distribuição de insumos:** ocorre apuração junto à unidade dispensadora e análise logística.

As respostas são formalizadas dentro do prazo regulamentar, com orientação individualizada ao cidadão. As manifestações contribuíram para o aperfeiçoamento da transparência quanto aos critérios de acesso e ao tempo de regularização de medicamentos, fortalecendo a previsibilidade e a segurança da informação prestada ao cidadão.

2. Regulação dos Serviços de Saúde – Transparência na fila e qualificação do fluxo regulatório

As 534 manifestações relacionadas à regulação evidenciaram alta sensibilidade social em torno do acesso a consultas, exames e cirurgias.

Providências adotadas:

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

- Nos casos de **consultas, exames e cirurgias**, é realizada verificação da posição do paciente na fila regulatória, classificação de risco e documentação inserida no sistema.

- Quando identificadas inconsistências cadastrais, o cidadão é orientado a procurar a unidade de origem para atualização.
- Em situações que envolvem urgência, há comunicação prioritária com a regulação.

As respostas geralmente dependem de análise técnica caso a caso, considerando critérios clínicos e disponibilidade de rede.

Impacto institucional:

- Reforço na conferência cadastral e qualificação das informações inseridas no sistema regulatório.
- Maior integração entre unidades solicitantes e Central de Regulação.
- Ampliação das orientações ao cidadão quanto à classificação de risco e critérios técnicos.
- Identificação de demandas reprimidas em determinadas especialidades.

A Ouvidoria contribuiu para reduzir assimetrias de informação e aumentar a compreensão do fluxo regulatório, fortalecendo a percepção de equidade e legalidade no acesso aos serviços.

3. Atendimento Ambulatorial e Hospitalar – Qualidade assistencial e melhoria de processos internos

As manifestações relacionadas a estruturas físicas, protocolos e ocorrências assistenciais indicaram necessidade de atenção contínua à experiência do usuário nas unidades de saúde.

As manifestações são encaminhadas às diretorias das unidades hospitalares e ambulatoriais envolvidas.

- Nos casos relacionados à **estrutura física e protocolos**, a gestão da unidade é instada a prestar esclarecimentos e, quando necessário, apresentar plano de adequação.
- Em ocorrências assistenciais, há abertura de apuração interna para análise técnica.
- Solicitações de prontuário seguem o fluxo legal, com observância à LGPD e normas éticas.

Quando a situação envolve possível falha assistencial, pode haver encaminhamento para análise mais aprofundada.

Impacto institucional:

- Solicitação de esclarecimentos formais às direções das unidades.
- Revisão de rotinas administrativas e assistenciais.
- Monitoramento de intercorrências com potencial de melhoria operacional.

- Sensibilização das equipes quanto à importância da comunicação humanizada.

Os registros funcionam como instrumento de avaliação qualitativa dos serviços, permitindo à gestão identificar pontos de vulnerabilidade e promover ajustes preventivos.

4. Apuração de Responsabilidades – Fortalecimento da integridade e da ética institucional

As manifestações envolvendo conduta funcional e ambiente de trabalho reforçaram o papel da Ouvidoria como canal legítimo de integridade pública.

Providências adotadas:

As manifestações dessa natureza são encaminhadas via Sigadoc para Corregedoria ou Unisecor ou setor responsável pela apuração disciplinar.

- Quando configurada possível infração funcional, é instaurado procedimento preliminar de apuração.
- Caso haja indícios suficientes, pode ser instaurada sindicância ou processo administrativo disciplinar.
- Nos relatos de assédio ou conduta inadequada, a análise é técnica e sigilosa.

Os cidadãos recebem resposta quanto ao encaminhamento dado, respeitando limites legais de sigilo.

Impacto institucional:

- Encaminhamento sistemático à Corregedoria/ UNISECOR ou setor responsável pela apuração disciplinar para análise técnica.
- Instauração de procedimentos preliminares quando cabível.
- Fortalecimento da cultura de responsabilidade funcional.
- Reafirmação do compromisso institucional com ética e respeito no ambiente de trabalho.

A atuação nesse eixo contribui diretamente para a consolidação de um ambiente organizacional mais íntegro, transparente e alinhado aos princípios da administração pública.

Fluxo Geral de Tratamento das Manifestações

Independentemente da natureza, as manifestações:

1. São registradas no sistema oficial.
2. São classificadas por tipificação.

3. São encaminhadas ao setor competente.
4. Recebem resposta técnica dentro do prazo regulamentar.
5. São monitoradas quanto ao cumprimento de prazo.

Quando aplicável, as informações consolidadas subsidiam ajustes administrativos, revisão de fluxos internos e aprimoramento de políticas públicas. A Ouvidoria Setorial da Saúde consolida-se, assim, como mecanismo de escuta ativa, controle social e aprimoramento contínuo da política pública de saúde no Estado de Mato Grosso.

7.3

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES EM 2024

TOP 10 DOS ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS



No exercício de 2024, observa-se que as manifestações concentraram-se majoritariamente em temas relacionados à **Assistência Farmacêutica e à Regulação dos Serviços de Saúde**. A categoria "**Dispensação de Medicamento a Usuários**" destacou-se como o assunto mais recorrente, representando aproximadamente.

18,3% do total das demandas, evidenciando a centralidade do acesso a medicamentos nas manifestações registradas.

Também se sobressaem as **demandas** relativas a consultas, **atendimentos e tratamentos**, bem como questões estruturais das **unidades de saúde** e registros de ocorrências hospitalares. Esses dados demonstram que as principais preocupações dos cidadãos estiveram **relacionadas ao acesso aos serviços de saúde**, à qualidade do atendimento prestado e à disponibilidade de insumos e medicamentos.

8. EVENTOS, CURSOS E AÇÕES

- **1.** Qualificar os profissionais de Ouvidoria Gestão das SMS de Mato Grosso. Para esse item, foram realizadas 14 capacitações de ouvidoria no sistema OuvidorSUS.
- **2.** Qualificar os ouvidores das Sub-redes de Ouvidoria da SES e ouvidores de Unidade de Saúde parceiras. Para esse item, foram realizadas 06 capacitações de ouvidoria nos sistemas Fale Cidadão e OuvidorSUS.
- **3.** Capacitação de Ouvidorias Municipais, A Ouvidoria Setorial da Saúde recebeu a visita dos Ouvidores das Secretarias Municipais de Saúde-SMS de Campo Novo do Parecis, Campo Verde e Nova Guarita para capacitação no sistema OuvidorSUS. 18/02/2025
- **4.** Capacitação das Servidoras da Farmácia de Alto Custo em 20/02/2025, a Ouvidoria Setorial da Saúde recebeu as ouvidoras sub setoriais da Superintendência de Assistência Farmacêutica – SAF, para capacitação no sistema OuvidorSUS e Fale Cidadão.
- **5.** A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Saúde (SES) e Ouvidorias de Secretarias municipais de Saúde, participaram do Encontro Nacional da Ouvidoria-Geral do SUS (ENOVUSUS) 2025, evento realizado pela Ouvidoria-Geral do SUS, em parceria com a Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP/Fiocruz), no período de 19 a 21 de março, no Centro Internacional de Convenções do Brasil (CICB), em Brasília/DF.
- **6.** A Ouvidora Setorial Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti e o Ouvidor Setorial Adjunto Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro participaram de capacitação, na data de 16/04/2025, no auditório do Hemocentro-MT, com a palestra “Choque de Gerações: como convivermos melhor no trabalho”, idealizada pela Controladoria Geral do Estado -CGE
- **7.** A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso (SES-MT) participou da “Oficina Regional de Implantação e

Implementação de Ouvidorias do SUS – Etapa Centro-Oeste”, que ocorre nos dias 02 e 03 de outubro em Goiânia (GO).

- **8.** II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado entre os dias 15 e 17 de outubro, em Manaus (AM), e promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (SEFAZ/AM),
- **9.** Ouvidoria Setorial da SES-MT realizou uma visita técnica à Ouvidoria do TCE-AM, vinculada ao Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, na cidade de Manaus. 16/10/2025
- **10.** Visita técnica realizada para monitoramento, orientação e fortalecimento da implantação das Ouvidorias do SUS junto às Secretarias Municipais de Saúde (SMS), com atuação direta em 47 municípios do estado, promovendo alinhamento institucional, qualificação dos fluxos e sensibilização das equipes gestoras quanto à importância estratégica da escuta ativa no âmbito do Sistema Único de Saúde.

9. SERVIDORES DA OUVIDORIA SETORIAL

A equipe da Ouvidoria Setorial é composta pelos seguintes ouvidores:

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) 27 de fevereiro de 2026.

Gilberto Gomes de Figueiredo
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