

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



Cuiabá/MT

SUMÁRIO

Apresentação.....	03
1. Total de mensagens recebidas.....	05
2. Quantidade de Mensagens em comparação ao ano anterior.....	06
3. Quantidade de mensagem 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.....	11
8. Eventos, cursos e ações.....	13
9. Servidores da Ouvidoria Setorial.....	14

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 46 (quarenta e seis) ouvidorias denominadas de sub-redes: Cridac, Cermac, Ceope, Hemocentro, Escola de Saúde Pública, CIAPS - Aduino 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, 08 (oito) Hospitais Regionais (Sinop, Rondonópolis, Cáceres, Alta Floresta Colíder, Sorriso, Peixoto de Azevedo, Água Boa), 02 (dois) hospitais estaduais: Hospital Santa Casa, em Cuiabá, Hospital Metropolitano, em Várzea Grande, contando com 04 (quatro) os hospitais parceiros: Hospital Santo Antônio em Sinop, Hospital Solben em Pontes e Lacerda, Hospital de Câncer e Hospital Júlio Muller.

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: (<https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar>); E-mail: (ouvidoriasetorial@ses.mt.gov.br); Cartas: enviar carta para o endereço: Rua Guadalajara, 272 - Jardim das Américas - Cuiabá - Mato Grosso, CEP 78060-624. Telefones: Ligue

(65) 98462-7104 ou (65) 98418-0272, o Disque Saúde/MS (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 Fale Cidadão no período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

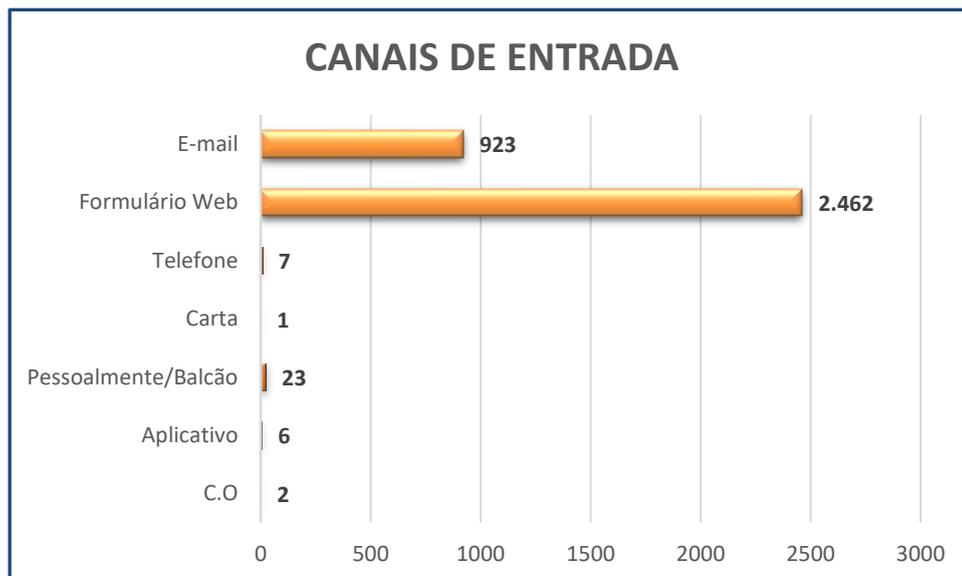
1. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS

TOTAIS DO PERÍODO DE 01/01/2024 A 31/12/2024

CANAIS DE ENTRADA

Formulário Web/Site	E-mail	Aplicativo	Telefone	Carta	Pessoalmente/Balcão	Wpp*	Total
2.462	923	6	7	1	23	114	3.536

* correspondência oficial



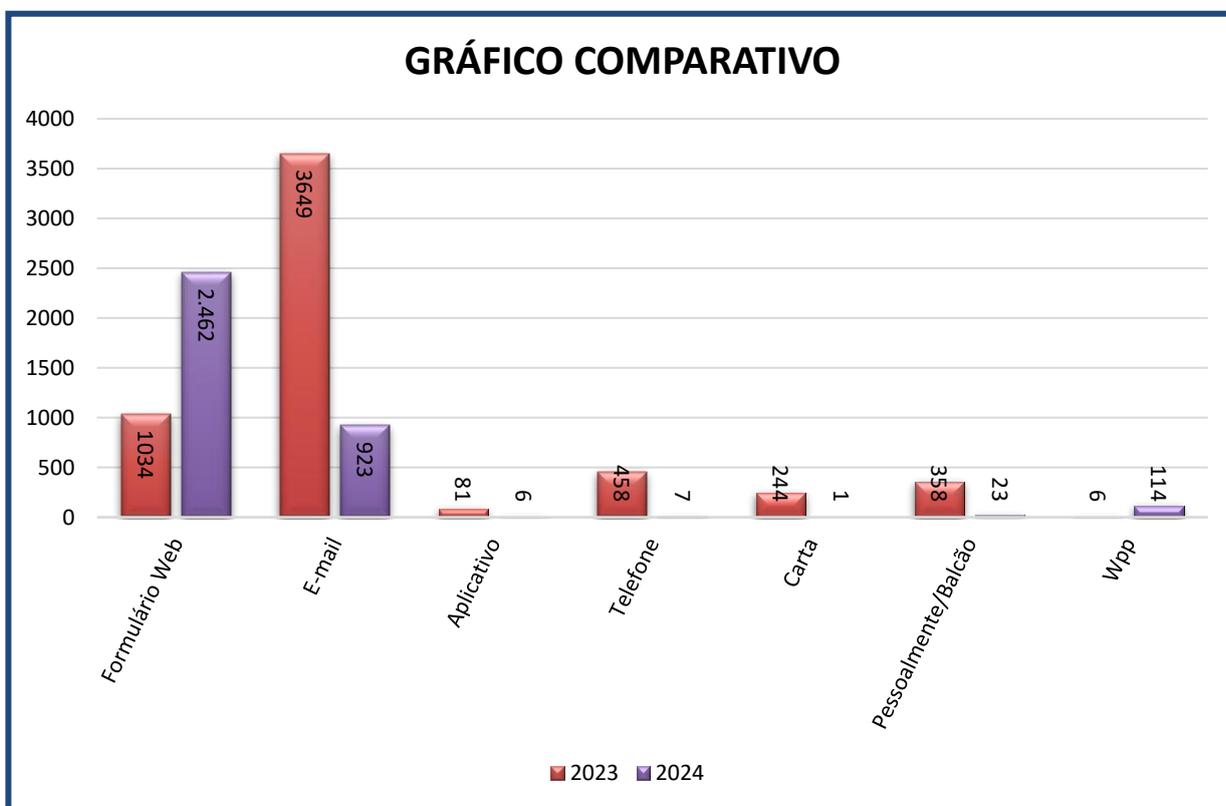
Fonte: Base do Fale Cidadão

2. QUANTIDADE DE MENSAGEM EM COMPARAÇÃO AO ANO ANTERIOR

COMPARAÇÃO ENTRE O ANO DE 2023 E 2024

CANAIS DE ENTRADA – COMPARATIVO

ANO	Formulário Web/Site	E-mail	Aplicativo	Telefone	Carta	Pessoalmente/Balcão	Wpp	Total
2023	1.034	3.649	81	458	244	358	6	5.830
2024	2.462	923	6	7	1	23	114	3.536
TOT	3.496	4.572	87	465	245	381	120	9.366



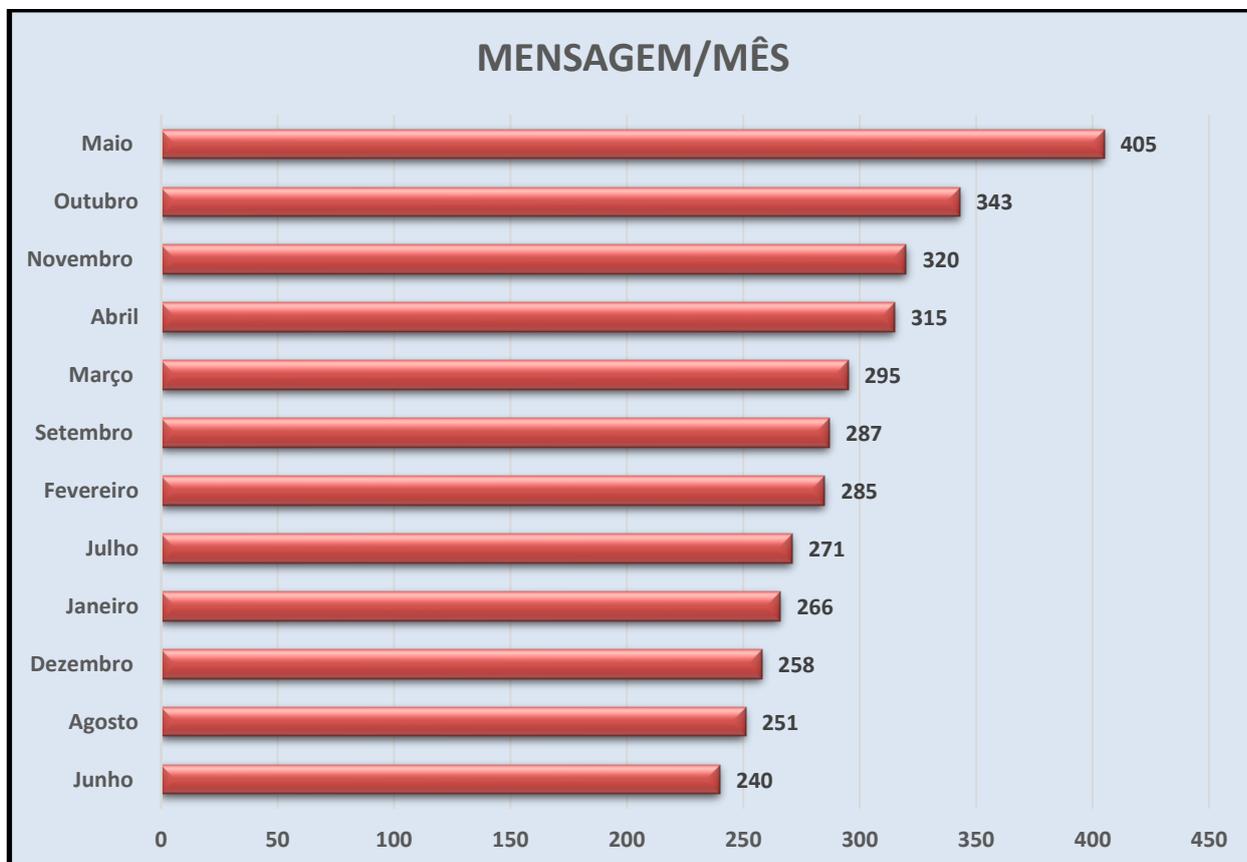
Fonte: Base de dados do Fale Cidadão

MANIFESTAÇÕES				
CANAIS	2023	2024	DIFERENÇA	VARIAÇÃO
Formulário Web	1034	2.462	1.428	138% ▲
E-mail	3649	923	-2.726	-75% ▼
Aplicativo	81	6	-75	-93% ▼
Telefone	458	7	-451	-98% ▼
Carta	244	1	-243	-100% ▼
Pessoalmente/Balcão	358	23	-335	-94% ▼
Wpp	6	114	108	1800% ▲
TOTAL	5830	3.536	-2.294	-39% ▼

3. QUANTIDADE DE MENSAGEM POR MÊS

MANIFESTAÇÕES MENSAIS - 2024	
PERÍODO: 01/01 A 31/12/2024	
MESES	QTDADA
Janeiro	266
Fevereiro	285
Março	295
Abril	315
Maio	405
Junho	240
Julho	271
Agosto	251
Setembro	287
Outubro	343
Novembro	320
Dezembro	258
Total	3.536

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA

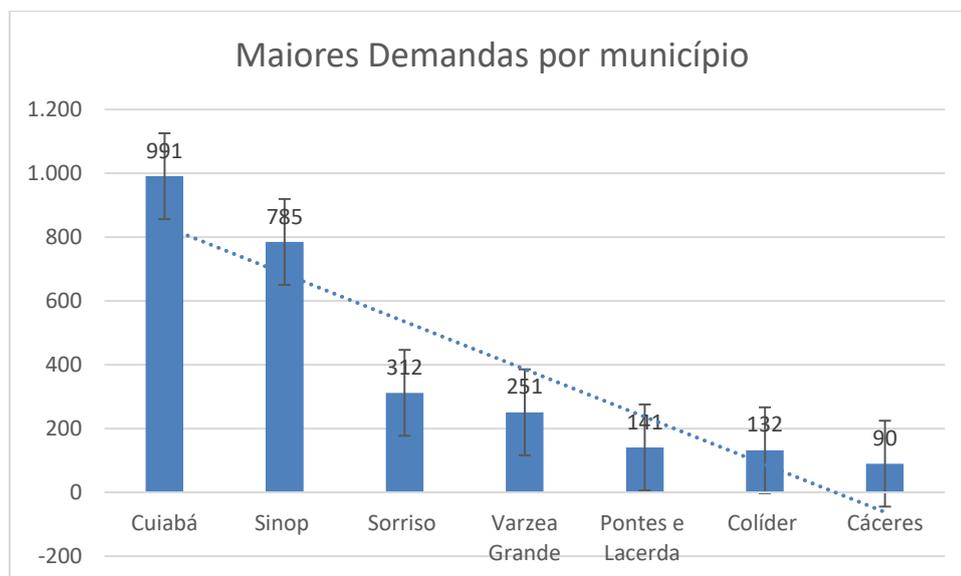


Fonte: Base de dados do Fale/Cidadão

4. DEMANDAS POR MUNICÍPIO DO ESTADO/2024

Mato Grosso/2024

	Cidades	Demandas
1	Cuiabá	991
2	Sinop	785
3	Sorriso	312
4	Varzea Grande	251
5	Pontes e Lacerda	141
6	Colíder	132
7	Cáceres	90



Fonte: Base de Dados do Fale Cidadão

Observa-se que durante o ano 2024 o município de Cuiabá se destacou pela quantidade de demandas registradas.

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

Amostra: 01/01/2024 à 30/12/2024.

As manifestações recebidas pela ouvidoria durante o ano de 2024 foram de 3.536 demandas, sendo que desse total **2.693 foram respondidas** no prazo de até 30 dias e 843 demandas foram respondidas fora do prazo legal.

Das demandas respondidas no referido exercício, **76,16%** foram encaminhadas no prazo legal e **23,84%** encaminhadas fora do prazo legal.

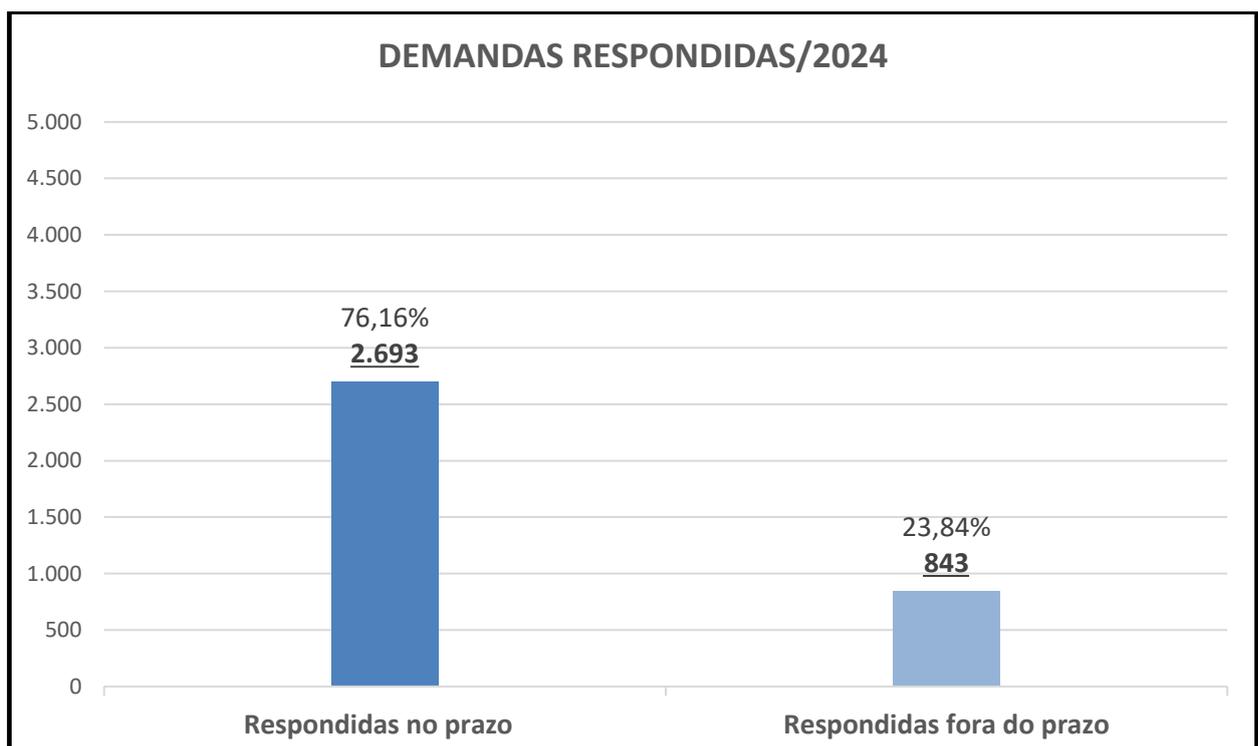
Total de mensagens recebidas: 3.536 Mensagens

Arquivadas: 362 Total de Mensagens

Válidas (recebidas - arquivadas): 3.174 Mensagens

Respondidas: 2.693

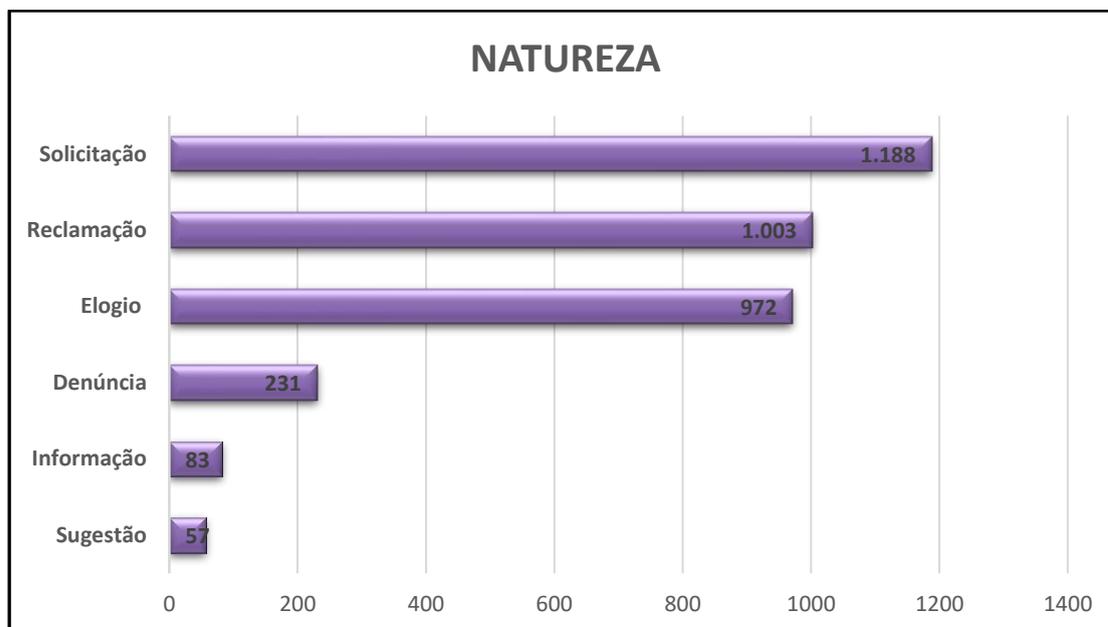
Mensagens em Tratamento: 481 (Não tiveram resposta até 31 de dezembro de 2024.)



6. MENSAGEM POR NATUREZA

CLASSIFICAÇÃO POR NATUREZA/2024

CLASSIFICAÇÃO POR NATUREZA						
Solicitação	Elogio	Reclamação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1.188	972	1.003	231	83	57	3.536
33,61%	27,50%	28,38%	6,54%	2,36%	1,61%	100,00%



Fonte: Base de Dados do Fale Cidadão

7. ASSUNTOS RECORRENTES

Os assuntos de maior demanda na ouvidoria foram relacionados de forma decrescente da seguinte maneira, TIPIFICAÇÃO: ATENDIMENTO AO CIDADÃO, ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE, ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR, APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR e distribuídos da seguinte forma (*por quantidade*):

TIPIFICAÇÃO: ATENDIMENTO AO CIDADÃO	
ONLINE	152
PRESENCIAL	152
TELEFÔNICO	5
TOTAL	1002

TIPIFICAÇÃO: ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTO A USUÁRIOS	568
DISTRIBUIÇÃO DE INSUMOS FARMACÊUTICOS	43
FALTA DE MEDICAMENTO	99
RECURSOS DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	170
TOTAL	880
As demandas da Farmácia de Alto Custo são encaminhadas para Sub-rede da Superintendência de Assistência Farmacêutica para resposta ao usuário do SUS.	

TIPIFICAÇÃO: REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	
AJUDA DE CUSTO PARA PACIENTES	19
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	68
CIRURGIA	31
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	437
DOSSIÊ DO PACIENTE	2
PRODUTOS, PROTESES E APARELHOS	6
TRANSPLANTES	1
TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO	14
TOTAL	578
As demandas da Regulação são encaminhadas para Sub-rede da Superintendência de Regulação para resposta ao usuário do SUS.	

TIPIFICAÇÃO: ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	
AGENDAMENTO DE PACIENTES	29
CONTROLES DE INSUMOS E MEDICAMENTOS PARA PACIENTES	4
ESTRUTURAS FÍSICAS, ROTINAS E PROTOCOLOS DAS UNIDADES DE SAÚDE	176
INTERNAÇÃO HOSPITALAR - AIH	6
PRODUÇÃO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	5
PRONTUÁRIOS DE PACIENTES	20
REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E INTERCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS E HOSPITALARES	150
REQUISIÇÃO/LAUDO DE EXAMES	1

SUPERVISÃO DE UNIDADES DESCENTRALIZADAS	3
TOTAL	395
As demandas de atendimento ambulatorial e hospitalar poderão ser encaminhadas para Sub-redes pertencente à Secretaria Adjunta Hospitalar e Secretaria Adjunta da Unidades Desconcentradas para resposta ao usuário do SUS.	

TIPIFICAÇÃO: APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	
ACÚMULO DE CARGOS	5
ADMINISTRAÇÃO SISTÊMICA	4
ASSÉDIO MORAL	8
ASSÉDIO SEXUAL	2
COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DO TRABALHO	121
CONSELHO DE ÉTICA	1
CONSELHOS DE DISCIPLINA	1
DENÚNCIAS FEITAS POR POLICIAIS	1
DENÚNCIAS. SINDICÂNCIAS. INQUÉRITOS	2
DISCRIMINAÇÃO	1
EMPREGO IRREGULAR DE VERBAS OU RENDAS PÚBLICAS	1
NEPOTISMO	3
PENALIDADES DISCIPLINARES	27
PREJUÍZO AO ERÁRIO	2
PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO ÉTICA	41
PROCESSOS DISCIPLINARES	19
RELACIONAMENTO E ÉTICA PROFISSIONAL	10
TOTAL	249
As demandas de apuração de responsabilidades são encaminhadas à Unidade de Correição (UNISECOR) para apuração e providências.	

Já em 2023 os assuntos recorrentes foram:

2023	ASSUNTOS	SUBASSUNTOS	
	GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	RH
		384	3.408
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	COMPONENTE ESPECIALIZADO	NÃO PADRONIZADO	
		595	82
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA	CONSULTA/ATEND./TRAT	
		109	143
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	VACINAÇÃO	DADOS EPIDEMIOLÓGICO	
		9	9
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	SERVIÇO DE SAÚDE	GESTÃO DE VIG. SANITÁRIA	
		33	15

8. EVENTOS, CURSOS E AÇÕES

- Encontro realizado no Hotel Fazenda Mato Grosso, em Cuiabá, em 17/10/2024, com objeto de discutir o assédio moral e sexual no âmbito da SES/MT
- Participação na 1º Oficina de Educação Permanente em Saúde para ouvidorias do SUS, em Brasília-DF, no período de 10 a 11/09/2024. O evento contou também com a participação de algumas ouvidorias municipais de saúde do estado.
- Participação no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores Ombudsman, no Rio de Janeiro-RJ, no período de 02 a 04/09/2024, com o tema “A Ouvidoria e o Compromisso ético Metas e Resolutividade”.
- Participação no 1º Seminário Regional de Fortalecimento da Gestão, da participação social das Ouvidorias do SUS, em Belém-PA, nos dias 25 a 27/06/2024. Na oportunidade foram apresentadas as rotinas de trabalho das ouvidorias estaduais participantes. O resultado dos trabalhos servirá de referência para o Encontro Nacional de Ouvidoria do SUS em 2025.
- Participação do Encontro em comemoração aos 20 anos de Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso, Inovações e Estratégias para Ouvidoria Pública, realizado em 08 de maio de 2024 no auditório da Controladoria Geral do Estado-CGE/MT.
- A Ouvidoria Setorial da Saúde, juntamente com a Controladoria Geral do Estado, promoveu capacitação dos ouvidores sub setoriais da SES/MT. Na oportunidade os ouvidores foram capacitados sobre o tratamento de demandas, em especial quanto aos prazos legais, qualidade nas respostas e o tratamento de manifestações amparadas na Lei de Acesso à Informação-LAI (Lei Federal nº 12.527/2011).
- A equipe da Ouvidoria Setorial da Saúde foi homenageada com a Moção de Aplausos pelos relevantes serviços de ouvidoria prestados à população Mato-Grossense.
- Em 11/04/2024, Os técnicos da Ouvidoria Setorial estiveram reunidos com a equipe técnica da CGE/MT para capacitação em Tratamento de Denúncia, conforme INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 0001/2024/CGE/MT.

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 (*elaboração do relatório*)

Cuiabá (MT) 27 de fevereiro de 2025.

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