

RELATÓRIO

QUADRIMESTRAL OUVIDORIA SETORIAL

NO 1º QUADRIMESTRE DE 2026



**OUVIDORIA
SETORIAL
DA SAÚDE**

Transparência,
participação e
compromisso com
o cidadão.



OUVIR
para entender



DIALOGAR
para construir



RESPONDER
com agilidade



MELHORAR
para transformar



DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA SETORIAL DA SAÚDE

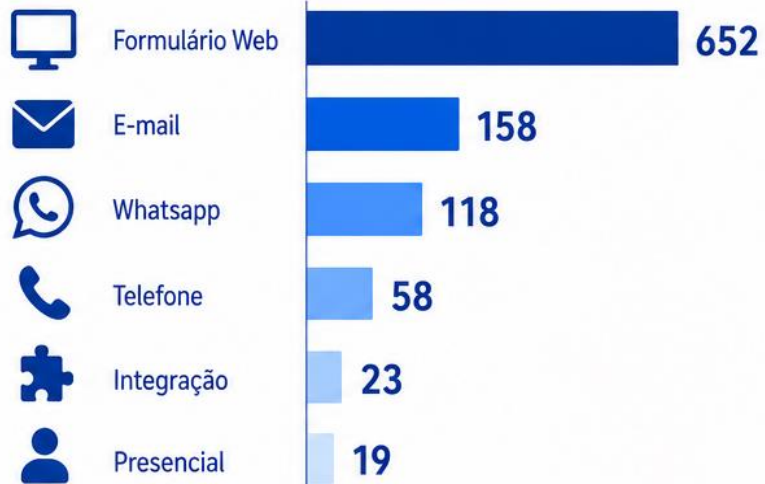
NO 1º QUADRIMESTRE/2026



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

1028

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ACESSO



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



SUB-REDE: PONTO DE RESPOSTA

Maior agilidade na obtenção de resposta ao cidadão.



A Ouvidoria Setorial possui
47 sub-redes ou ponto de resposta na SES.



Um Ouvidor (a) em cada
unidade estratégica da SES.



SUB-REDES

Escritórios Regionais de Saúde, Hospitais Regionais, Hospitais parceiros, Unidades e setores da SES (CRIDAC, LACEN, ESP, VISA, ATENÇÃO À SAÚDE, REGULAÇÃO, RH, GBSES, HEMOCENTRO, ADALTO BOTELHO, Cermac, AGSUS, Samu, SGR) e unijur

SUB-REDE: PONTO DE RESPOSTA MAIS DEMANDADOS (Nº DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS)



Superintendência de
Assistência Farmacêutica

285



Superintendência
de Regulação

127



Hospital Regional
de Saúde de Sorriso

60



Hospital
Metropolitano

40

PANORAMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

RANKING DAS MANIFESTAÇÕES
POR ASSUNTO

POSIÇÃO 1



GESTÃO
468

POSIÇÃO 2



ATENÇÃO
À SAÚDE
331

POSIÇÃO 3



VIGILÂNCIA
EM SAÚDE
15

1 GESTÃO (468)



OUTROS
436



LAI
10



ESTABELECIMENTO DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE
4



TRABALHADOR
EM SAÚDE
4

2 ATENÇÃO À SAÚDE (331)



ASSISTÊNCIA
FARMACÊUTICA
184



CONSULTA -
ATENDIMENTO -
TRATAMENTO
25



REGISTRO E
DOCUMENTAÇÃO
19



CIRURGIA
17

3 VIGILÂNCIA EM SAÚDE (15)



SERVIÇOS DE SAÚDE
10



ALVARÁ SANITÁRIO
2



FISCALIZAÇÃO
2



OUVIDORIA
SETORIAL



Sistema
Único
de Saúde

RANKING

DOS MEDICAMENTOS MAIS DEMANDADOS

DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA



		MEDICAÇÃO	QTD
1	🚫	VAZIO	48
2	❓	NÃO INFORMADO	10
3	🌿	EXTRATO MEDICINAL-CANABINOL	8
4	🍼	FÓRMULA INFANTIL	8
5	🫁	NINTEDANIBE	7
6	🍷	DIETA ENTERAL	5
7	💉	ENOXAPARINA	5
8	📱	SENSOR DE GLICOSE	5
9	❤️	VALSARTANA	5

		MEDICAÇÃO	QTD
10	💊	DENOSUMABE	4
11	💊	CEMIPLIMABE	3
12	🧬	NIVOLUMABE	3
13	👁️	AFLIBERCEPT	2
14	💧	APIXABANA	2
15	🫀	DAPAGLIFLOZINA	2
16	🧠	LACOSAMIDA	2
17	🧠	RISPERIDONA	2
18	🧬	RITUXIMABE	2



ASSISTÊNCIA
FARMACÊUTICA
CUIDAR É NOSSA MISSÃO

FONTE: OUVIDORSUS/MS





RANKING DOS PROCEDIMENTOS MAIS DEMANDADOS



OUIDORIA
SETORIAL



Sistema
Único
de Saúde



Atenção à Saúde (331)



Consulta – atendimento – tratamento (25)

PROCEDIMENTO			QTD
1		ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	12
2		OTORRINOLARINGOLOGIA	3
3		CIRURGIA GERAL	2
4		CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	2
5		CIRURGIA PEDIÁTRICA	1

PROCEDIMENTO			QTD
6		NEUROCIRURGIA	1
7		NEUROLOGIA	1
8		OFTALMOLOGIA	1
9		ONCOLOGIA	1
10		PSIQUIATRIA	1



SUS: CUIDAR DE PESSOAS,
NOSSA MAIOR MISSÃO.

FONTE: OUIDORSUS/MS



ATENÇÃO À SAÚDE (331)

 Registro e documentação	Qtd
PRONTUÁRIO	14
OUTROS	3
ATESTADO MÉDICO	1
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	1

ATENÇÃO À SAÚDE (331)

 Cirurgia	Qtd
CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	7
APARELHO CIRCULATÓRIO	3
APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	3
APARELHO DA VISÃO	2
ODONTOLOGIA	1
OUTRAS CIRURGIAS	1



VIGILÂNCIA EM SAÚDE (14)



Serviços de saúde

Serviços de saúde	Qtd
HOME CARE - ATENDIMENTO DOMICILIAR	8
ESTABELECIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2



Alvará sanitário

Alvará sanitário	Qtd
LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	2



Fiscalização

Fiscalização	Qtd
FISCALIZAÇÃO	2



TEMPO DE RESPOSTA PARA AS MANIFESTAÇÕES



85% são respondida no prazo legal

SITUAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA NO ESTADO



Atualmente o estado de Mato Grosso conta com **56** ouvidorias implantadas.



IMPLANTAÇÃO NAS PRINCIPAIS CIDADES DO ESTADO:

- Rondonópolis
- Barra do Garças
- Cáceres
- Juína
- Sinop
- Tangará da Serra
- Diamantino
- Peixoto de Azevedo
- Água Boa
- Pontes e Lacerda
- Colider
- São Félix do Araguaia



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

4. SERVIDORES DA OUVIDORIA SETORIAL

A equipe da Ouvidoria Setorial é composta pela seguinte equipe técnica:

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