

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.....	12
9. Servidores da Ouvidoria Setorial.....	13

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 - 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, 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: (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 01/01/2023 a 31/12/2023.

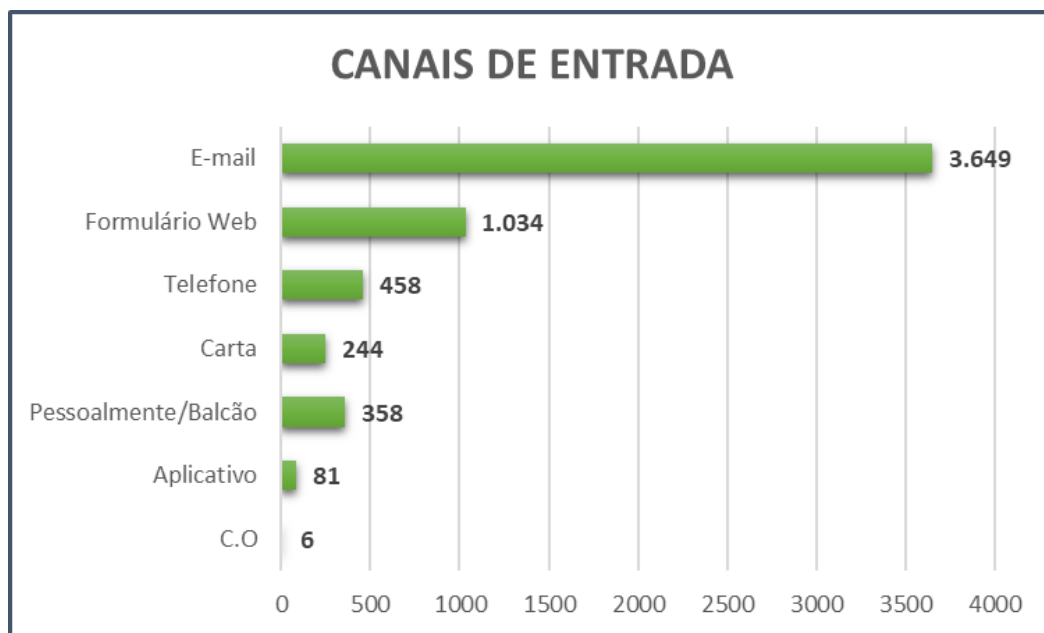
1. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS

TOTAIS DO PERÍODO DE 01/01/2023 A 31/12/2023

CANAIS DE ENTRADA

Formulário Web	E-mail	Aplicativo	Telefone	Carta	Pessoalmente/Balcão	C.O*	Total
1.034	3.649	81	458	244	358	6	5.830

* correspondência oficial



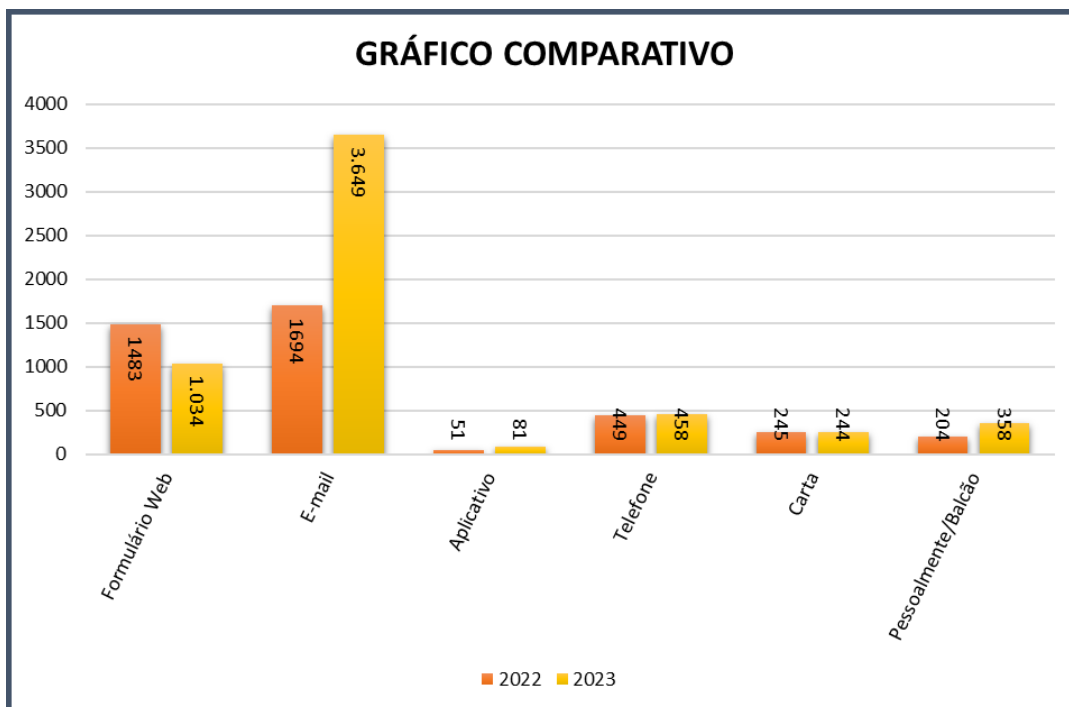
Fonte: sistema Ouvidor/SUS

2. QUANTIDADE DE MENSAGEM EM COMPARAÇÃO AO ANO ANTERIOR

COMPARAÇÃO ENTRE O ANO DE 2022 E 2023

CANAIS DE ENTRADA – COMPARATIVO

ANO	Formulário Web	E-mail	Aplicativo	Telefone	Carta	Pessoalmente/ Balcão	C.O*	Total
2023	1.034	3.649	81	458	244	358	6	5.830
2022	1.483	1.694	51	449	245	204	2	4.128
TOT	2.517	5.343	132	907	489	562	8	9.958



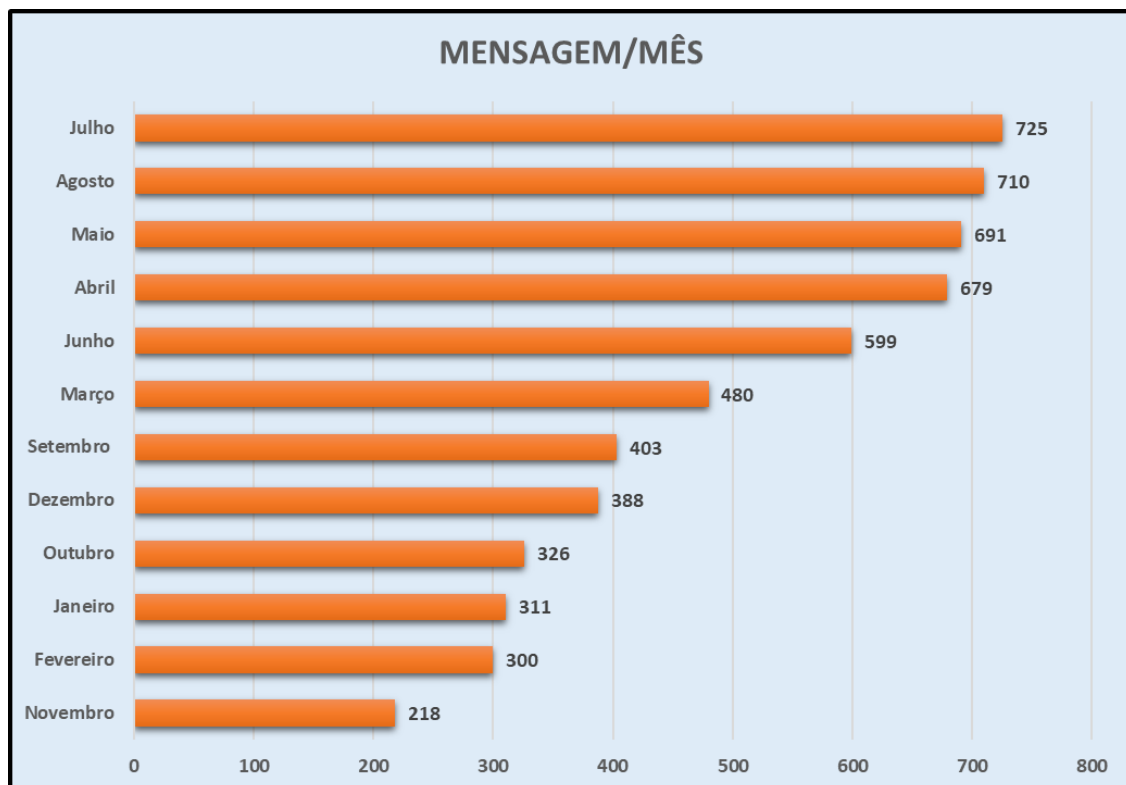
MANIFESTAÇÕES				
CANAIS	2022	2023	DIFERENÇA	VARIAÇÃO
Formulário Web	1483	1.034	-449	-30% ▼
E-mail	1694	3.649	1.955	115% ▲
Aplicativo	51	81	30	59% ▲
Telefone	449	458	9	2% ▲
Carta	245	244	-1	-0% ▼
Pessoalmente/Balcão	204	358	154	75% ▲
C.O*	2	6	4	200% ▲
TOTAL	4128	5.830	1.702	41% ▲

Fonte: sistema Ouvidor/SUS

3. QUANTIDADE DE MENSAGEM POR MÊS

MANIFESTAÇÕES MENSAIS - 2023	
PERÍODO: 01/01 A 31/12/2023	
MESES	QTDADA
Janeiro	311
Fevereiro	300
Março	480
Abril	679
Maio	691
Junho	599
Julho	725
Agosto	710
Setembro	403
Outubro	326
Novembro	218
Dezembro	388
Total	5.830

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA

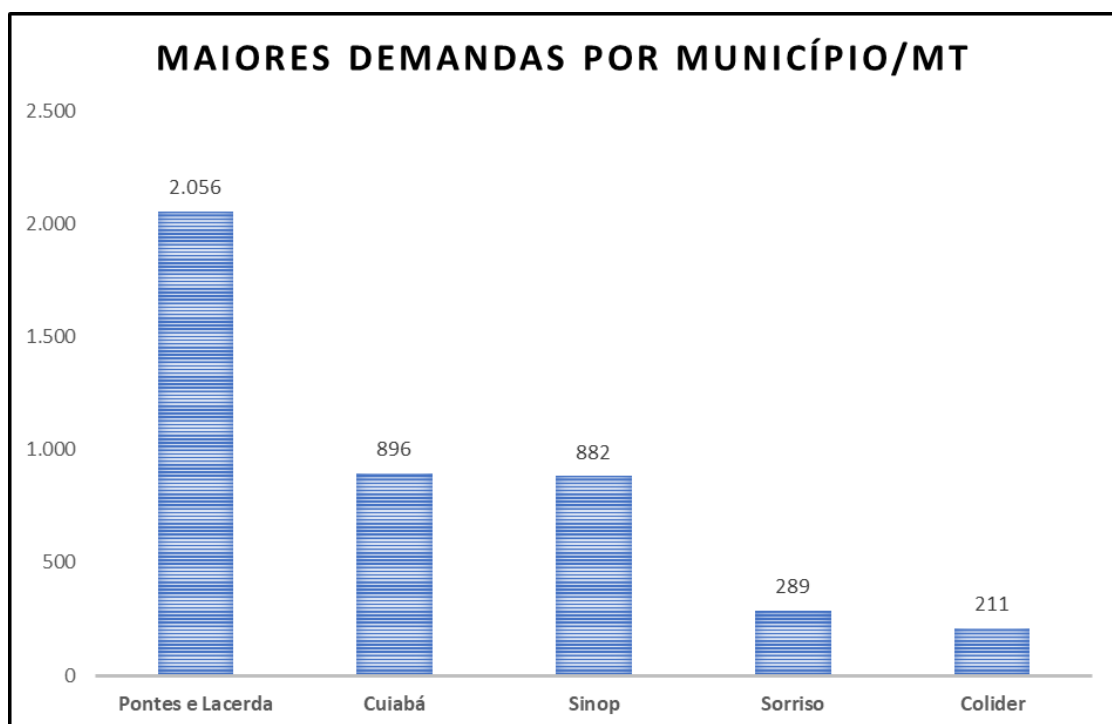


Fonte: sistema Ouvidor/SUS

4. DEMANDAS POR MUNICÍPIO DO ESTADO/2023

Mato Grosso/2023

	Cidades	Demandas
1	Pontes e Lacerda	2.056
2	Cuiabá	896
3	Sinop	882
4	Sorriso	289
5	Colider	211



Fonte: sistema Ouvidor/SUS

Observa-se que durante o ano 2023 o município de Ponte e Lacerda se destacou pela quantidade de demandas registradas. Tal situação foi analisada e verificou-se que o Hospital Solben estava convertendo pesquisa de satisfação em elogios o que fez com que essas demandas ficassem em patamar muito além para realidade da unidade. Após a constatação, a unidade adequou os procedimentos.

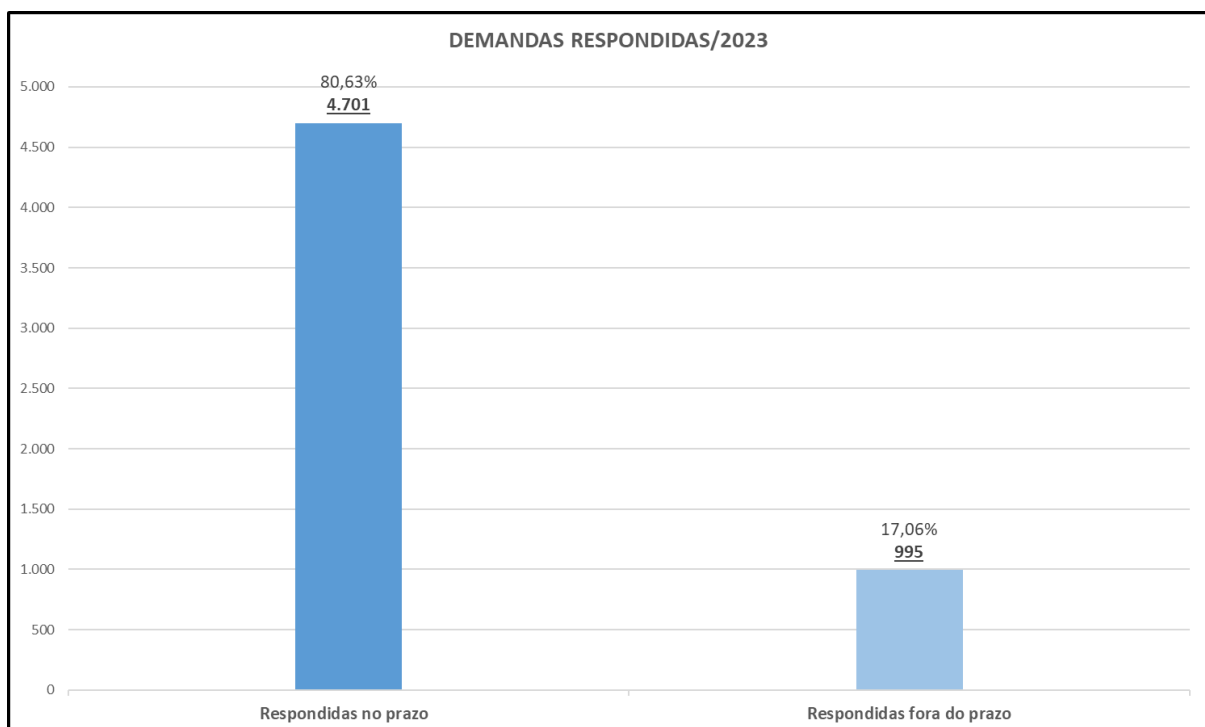
5. MENSAGEM RESPONDIDAS. PERCENTUAL RESPONDIDO NO PRAZO ATÉ 30 DIAS

Amostra: 01/01/2023 à 30/12/2023.

As manifestações recebidas pela ouvidoria durante o ano de 2023 foram de 5.830 demandas, sendo que desse total **5.050 foram respondidas** no exercício 2023, 349 no exercício 2024 e 431 ainda não respondida:

Das demandas respondidas no referido exercício, **86,62%** foram encaminhadas no prazo legal e **17,06%** encaminhadas fora do prazo legal.

O tempo médio de resposta para as demandas respondidas foi de 36 dias.



Fonte: sistema Ouvidor/SUS

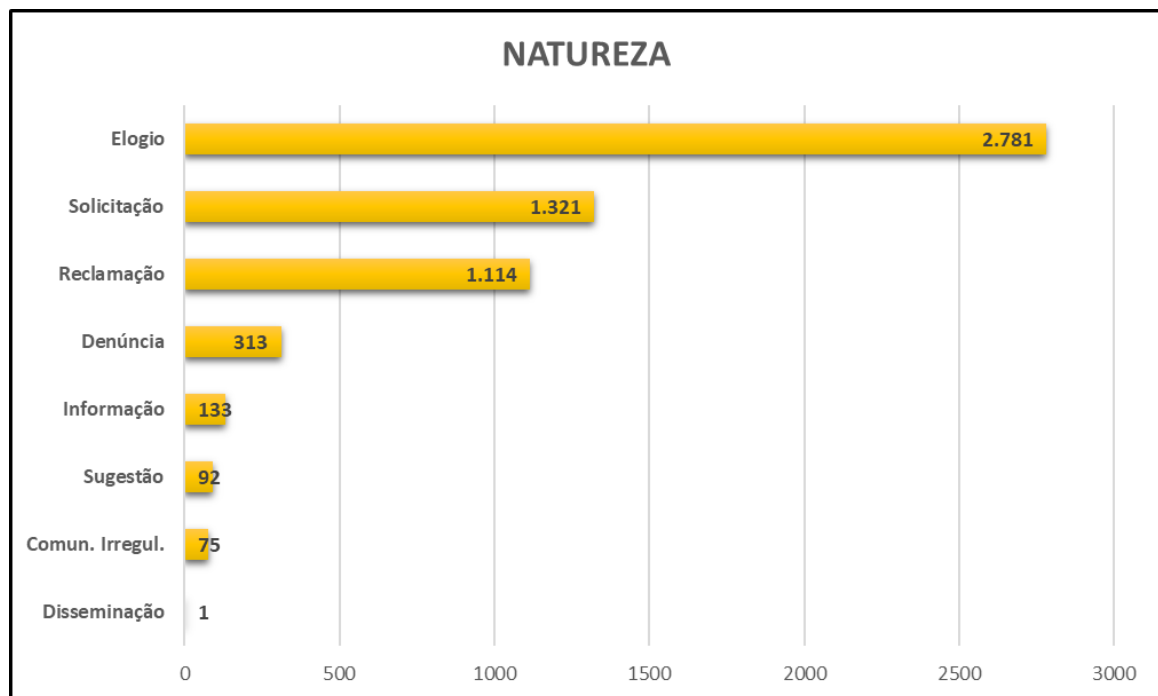
6. MENSAGEM POR NATUREZA

CLASSIFICAÇÃO POR NATUREZA/2022

Solicitação	Elogio	Reclamação	Denúncia	Informação	Sugestão	C.I.*	DISS.**	Total
1.321	2.781	1.114	313	133	92	75	1	5.380
22,66%	47,70%	19,11%	5,37%	2,28%	1,58%	1,29%	0,02	100%

* Comunicação de irregularidade

** Disseminação



Fonte: sistema Ouvidor/SUS

7. ASSUNTOS RECORRENTES

Os assuntos de maior demanda na ouvidoria foram relacionados à **Gestão**, **Assistência Farmacêutica**, **Assistência à Saúde** e a **Vigilância em Saúde**, e distribuídos da seguinte forma (*por quantidade*):

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

2022	ASSUNTOS	SUBASSUNTOS	
	GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	RH
		405	2.038
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	COMPONENTE ESPECIALIZADO	COMPONENTE ESTRATÉGICO	
		534	86
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA	CONSULTA/ATEND./TRAT	
		146	208
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	EPIDEMIA/SURTO	VACINAÇÃO	
		15	82

Fonte: sistema Ouvidor/SUS

8. EVENTOS, CURSOS E AÇÕES

- Participação no **I Fórum de Ouvidorias das Américas**, realizado de 22 a 24/11/2023, Brasília-DF
- Participação no **Seminário de Ações Estratégicas 2023**, realizado pela SES/MT, no período de 28/11 a 01/12/2023.
- Reunião Ordinárias do **Grupo Condutor da PNAISP** no Estado de Mato Grosso - Política Nacional de Atenção Integral à Saúde das Pessoas Privadas de Liberdade; 8 reuniões *on line*.

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;

Cristina Boronas Barbosa;

Adevanildes Reis da Silva;

Kely Pinheiro da Silva;

Maria Melissa Alves Pereira dos Santos.

Cuiabá (MT) 28 de março de 2024.

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