

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



**Cuiabá/MT**

**Jan a Dez/2022**

## SUMÁRIO

<b>Apresentação.....</b>	<b>03</b>
<b>1. Total de mensagens recebidas.....</b>	<b>05</b>
<b>2. Quantidade de Mensagens em comparação ao ano anterior.....</b>	<b>06</b>
<b>3. Quantidade de mensagem por mês.....</b>	<b>07</b>
<b>4. Demandas por município do Estado.....</b>	<b>08</b>
<b>5. Mensagem respondidas. Percentual respondido no prazo de até 30 dias.....</b>	<b>09</b>
<b>6. Mensagem por natureza.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos recorrentes.....</b>	<b>11</b>
<b>8. Eventos, cursos e ações.....</b>	<b>12</b>
<b>9. Servidores da Ouvidoria Setorial.....</b>	<b>13</b>

## 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](http://www.saude.mt.gov.br)); E-mail: ([ouvidoriasetorial@ses.mt.gov.br](mailto: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 01/01/2022 a 31/12/2022.

## 1. TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS

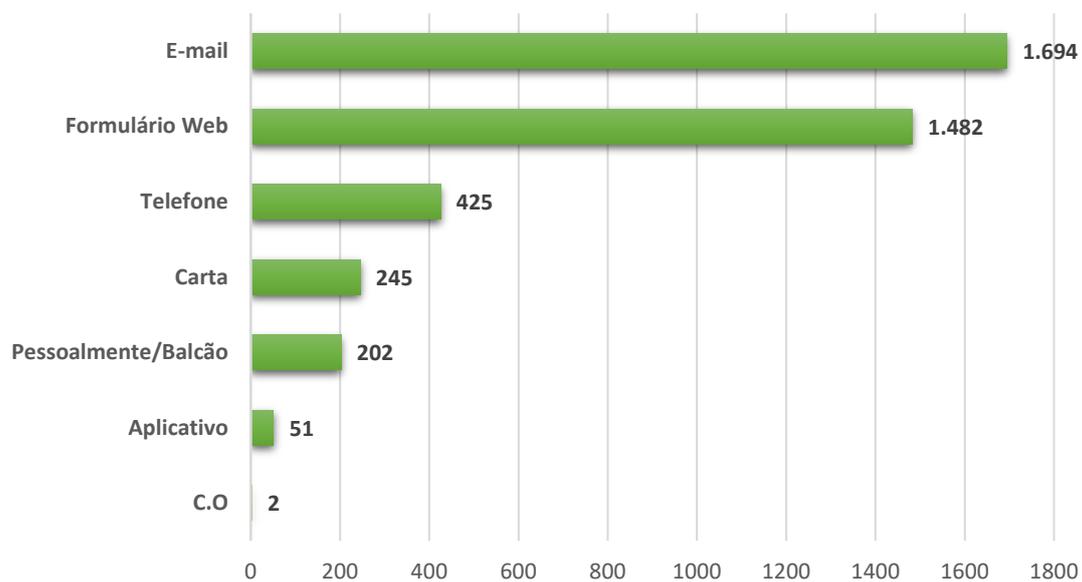
**TOTAIS DO PERÍODO DE 01/01/2022 A 31/12/2022**

### CANAIS DE ENTRADA

Formulário Web	E-mail	Aplicativo	Telefone	Carta	Pessoalmente/Balcão	C.O*	Total
1.482	1.694	51	425	245	202	2	4.101

\* correspondência oficial

### CANAIS DE ENTRADA



Fonte: sistema Ouvidor/SUS

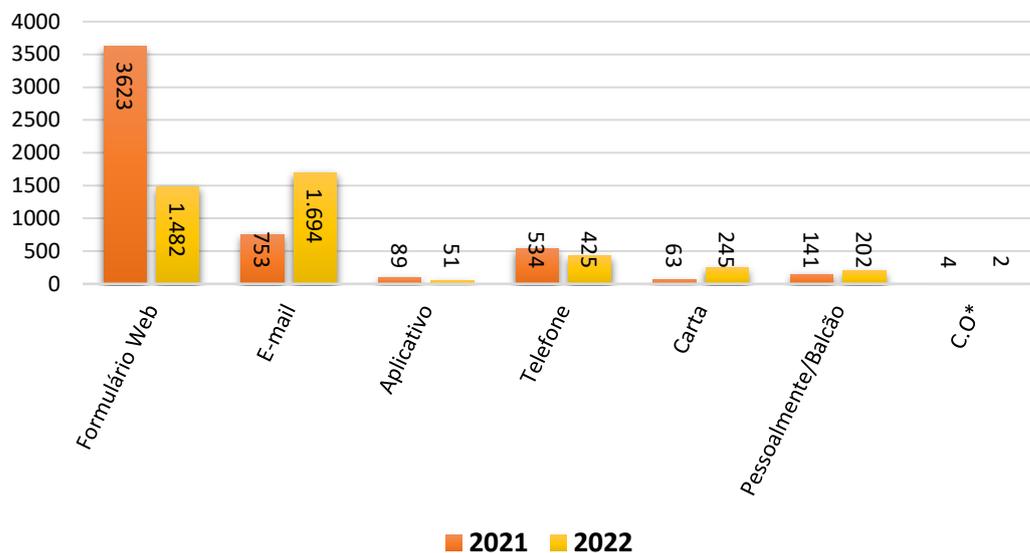
## 2. QUANTIDADE DE MENSAGEM EM COMPARAÇÃO AO ANO ANTERIOR

### COMPARAÇÃO ENTRE O ANO DE 2021 E 2022

#### CANAIS DE ENTRADA – COMPARATIVO

ANO	Formulário Web	E-mail	Aplicativo	Telefone	Carta	Pessoalmente/Balcão	C.O*	Total
2022	1.482	1.694	51	425	245	202	2	4.101
2021	3.623	753	89	534	63	141	4	5.207
<b>TOT</b>	<b>5.105</b>	<b>2.447</b>	<b>140</b>	<b>959</b>	<b>308</b>	<b>343</b>	<b>6</b>	<b>9.308</b>

#### GRÁFICO COMPARATIVO



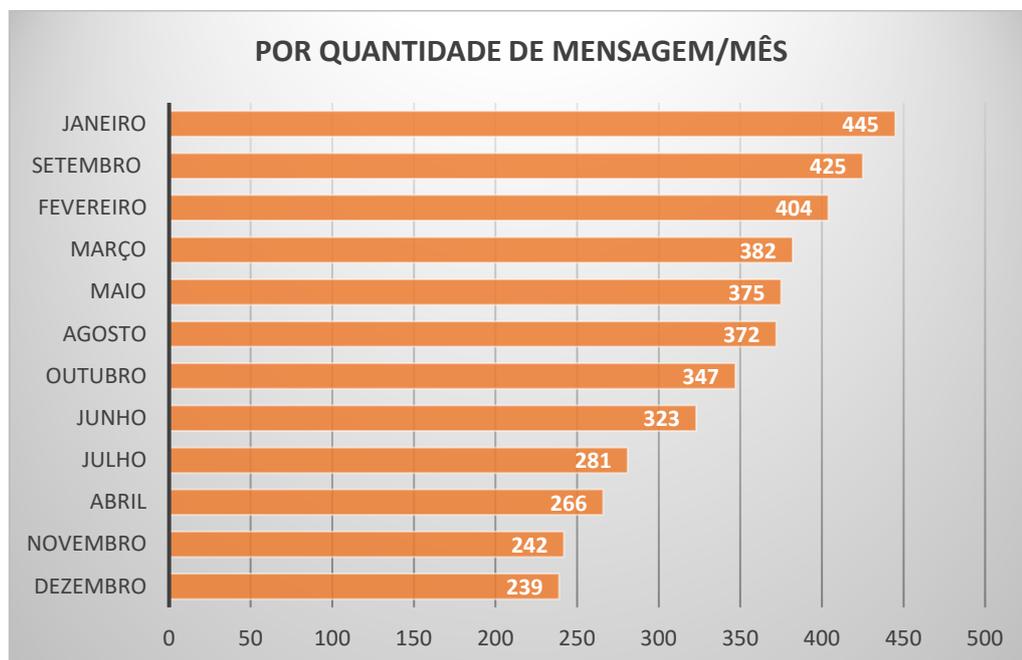
CANAIS	MANIFESTAÇÕES			
	2021	2022	DIFERENÇA	VARIAÇÃO
Formulário Web	3623	1.482	-2.141	-59% ▼
E-mail	753	1.694	941	125% ▲
Aplicativo	89	51	-38	-43% ▼
Telefone	534	425	-109	-20% ▼
Carta	63	245	182	289% ▲
Pessoalmente/Balcão	141	202	61	43% ▲
C.O*	4	2	-2	-50% ▼
<b>TOTAL</b>	<b>5207</b>	<b>4.101</b>	<b>-1.106</b>	<b>-21% ▼</b>

Fonte: sistema Ouvidor/SUS

### 3. QUANTIDADE DE MENSAGEM POR MÊS

MANIFESTAÇÕES MENSAIS - 2022	
PERÍODO: 01/01 A 31/12/2022	
MESES	QTDADA
Janeiro	445
Fevereiro	404
Março	382
Abril	266
Maio	375
Junho	323
Julho	281
Agosto	372
Setembro	425
Outubro	347
Novembro	242
Dezembro	239
<b>Total</b>	<b>4.101</b>

### REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



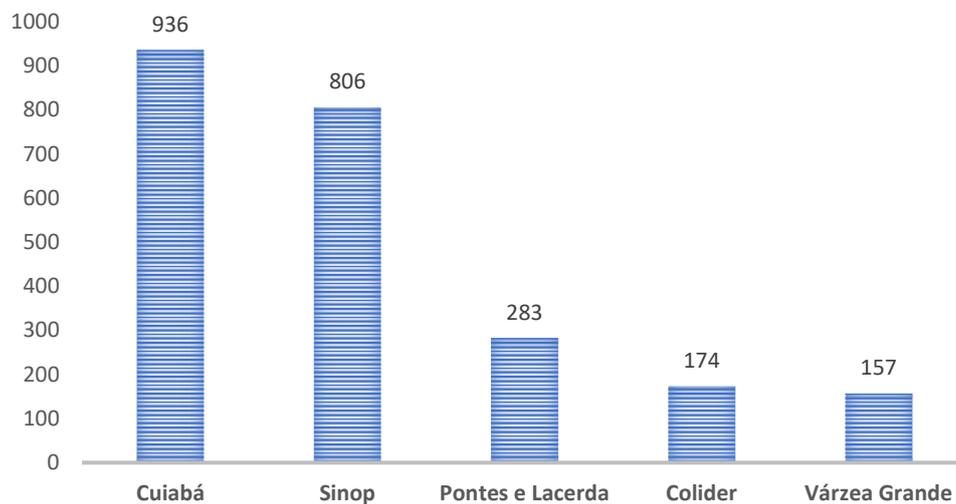
Fonte: sistema Ouvidor/SUS

#### 4. DEMANDAS POR MUNICÍPIO DO ESTADO

##### *Mato Grosso*

	<b>Cidades</b>	<b>Demandas</b>
1	Cuiabá	936
2	Sinop	806
3	Pontes e Lacerda	283
4	Colider	174
5	Várzea Grande	157

#### MAIORES DEMANDAS POR MUNICÍPIO/MT



Fonte: sistema Ouvidor/SUS

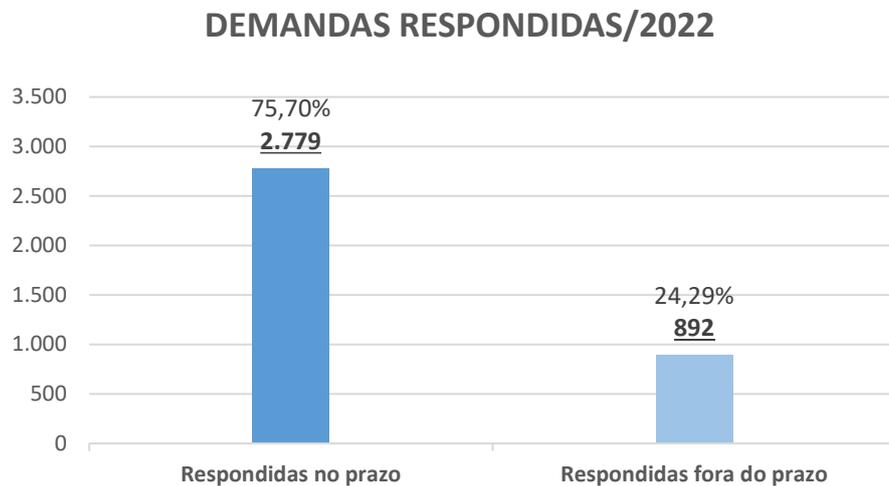
## 5. MENSAGEM RESPONDIDAS. PERCENTUAL RESPONDIDO NO PRAZO ATÉ 30 DIAS

Amostra: 03/01/2022 à 30/12/2022.

As manifestações recebidas pela ouvidoria durante o ano de 2022 foram de 4.101 demandas, sendo que desse total **3.671 foram respondidas** no exercício e 430 ainda não respondida:

Das demandas respondidas no referido exercício **75,70%** foram encaminhadas no prazo legal e **24,29%** encaminhadas fora do prazo legal.

O tempo médio de resposta para as demandas respondidas foi de 33 dias.

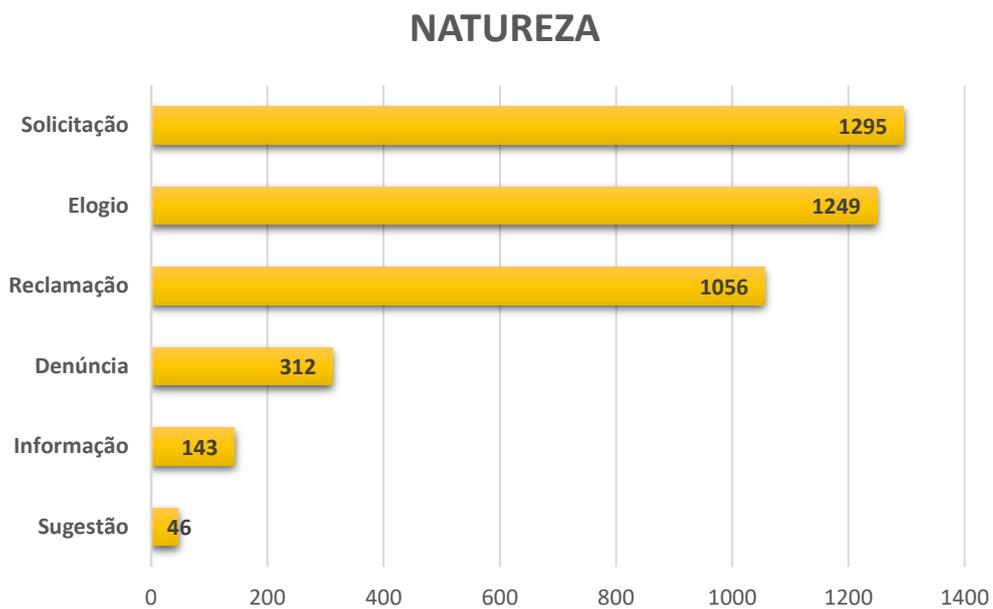


Fonte: sistema Ouvidor/SUS

## 6. MENSAGEM POR NATUREZA

### CLASSIFICAÇÃO POR NATUREZA/2022

Solicitação	Elogio	Reclamação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1.295	1.249	1.056	312	143	46	4.101
31,58%	30,46%	25,75%	7,61%	3,49%	1,12%	100,00%



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*):

Fonte: sistema Ouvidor/SUS

2022	ASSUNTOS		SUBASSUNTOS	
	GESTÃO	→	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	RH
		405	2038	
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	

2021	ASSUNTOS		SUBASSUNTOS	
	GESTÃO	→	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	RH
		635	2037	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	→	COMPONENTE ESPECIALIZADO	COMPONENTE ESTRATÉGICO	
		553	102	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	→	CIRURGIA	CONSULTA/ATEND./TRAT	
		102	220	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	→	EPIDEMIA/SURTO	VACINAÇÃO	
		698	193	

Observa-se que no ano de 2021 o assunto Vigilância em Saúde teve números expressivos vinculados aos subassuntos **Epidemia/Surto** e **vacinação**. Tal situação foi ocasionada pela pandemia do coronavírus.

## 8. EVENTOS, CURSOS E AÇÕES

- Oficina de Capacitação no âmbito do **Programa Fortalecimento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde** (Enap/Fiocruz)
- Participação de um bate papo em homenagem ao Dia Nacional do Ouvidor. **“Ouvidoria & tecnologia”** Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência.
- Reunião Online **-Fortalecimento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde-** Coordenadora da *Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública – RedEscola - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca ENSP/Fiocruz.*
- Reunião Ordinárias do Grupo Condutor da PNAISP no Estado de Mato Grosso, **Serviços de Avaliação e Acompanhamento das Medidas Terapêuticas Aplicáveis à Pessoa com Transtorno Mental em Conflito com a LEI (EAP).** On line
- Reunião Ordinárias do Grupo Condutor da PNAISP no Estado de Mato Grosso, **Informes e Credenciamento de Equipe (EAPP) conforme nova Portaria.** On line
- Reunião Ordinárias do Grupo Condutor da PNAISP no Estado de Mato Grosso, **Implementação PNAISP em Mato Grosso,** 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;

Joanice da Silva Jardim;

Luciana Moreira dos Santos Nascimento.

Cristina Boronas Barbosa;

Adevanildes Reis da Silva;

Cuiabá (MT) 15 de junho de 2023.

**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