

RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS/CES-MT

REUNIÃO ORDINÁRIA DO CES 14/09/2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT

Edna Marlene da Cunha Carvalho
Ouvidora Geral do CES-MT
14/09/2022



OUVIDORIA GERAL DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE MATO GROSSO

*O SUS como instrumento de Participação, Controle Social e de
Gestão Pública de Saúde...*

Assim também se faz Cidadania.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Ouvidoria Geral CES/SUS-MT

É um canal de comunicação entre a população e o Sistema Único de Saúde (SUS) para o acolhimento de manifestações e busca de soluções e informações sobre os serviços de saúde pública .

Constitui-se em um instrumento de participação cidadã, controle social e de apoio à gestão democrática para melhorias do Sistema Único de Saúde.

Tem se reafirmado através da ampliação de parcerias e da inter-setorialidade, como uma ferramenta de inclusão social e respeito aos direitos do cidadão no âmbito individual e coletivo.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Pilares de sustentação 1-2

De acordo com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde

UNIVERSALIDADE

É a garantia de atenção à saúde, por parte do sistema, a todo e qualquer cidadão.

Com a universalidade, o indivíduo passa a ter direito de acesso a todos os serviços públicos de saúde, assim como aqueles contratados pelo poder públicos de saúde, assim como aqueles contratados pelo poder público.

Saúde é direito de cidadania e dever do Governo: municipal, estadual e federal

EQUIDADE ≠ IGUALDADE

Constitui a visão social de justiça e dos critérios predominantes sobre quais diferenças são justas e quais não são em uma dada cultura.
(Rubio, VO 1997)



INTEGRALIDADE

- Atenção: Básica, Secundária e Terciária
- Ações de Saúde: Baixa, Média e Alta Complexidade
- Dimensão: Técnica, Administrativa, Financeira, Política



- ✓ Recuperação
- ✓ Proteção
- ✓ Promoção



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Pilares de sustentação 2-2

De acordo com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde

Regionalização

Este princípio pauta-se pela maior eficácia e transparência geradas pela aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como pelo reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais e suas peculiaridades. Assim, o serviço de Ouvidoria deve estar presente em todas as secretarias estaduais de saúde; nas secretarias de saúde das capitais; nas cidades com mais de 100 mil habitantes; nas cidades-pólo; e nas sedes dos consórcios municipais e das regiões de saúde, a ser acordado nas Comissões Intergestoras Bipartites (CIB's), Conselhos de Saúde e demais estruturas do SUS.

Hierarquização

Na organização da rede de Ouvidorias, devem ser respeitados os níveis hierárquicos de estruturação do SUS.

Participação da comunidade

Compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos de Saúde.

Descentralização

Deve ser apoiada a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nas três esferas de governo. O princípio da descentralização das ações e dos serviços de saúde, por definição, é o processo de transferência de responsabilidades e prerrogativas de gestão para os estados e municípios, atendendo às determinações institucionais e legais que embasam o SUS e que definem atribuições comuns e competências específicas à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.

Portanto, a descentralização promove a participação da sociedade em todo o processo de decisão e controle da gestão e constitui um desafio permanente para mudanças substantivas na gestão responsável da Administração Pública.

Nesse sentido, a ouvidoria estabelecerá vínculos com as entidades de representação política dos gestores administrativos, envolvendo os conselhos, as Secretarias Estaduais e Municipais, unidades de saúde e outros órgãos da área de saúde, para incentivar a abertura de canais de comunicação entre gestores e sociedade.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Estrutura Básica do CES-MT

Estrutura Básica do CES-MT (Art. 20 da Lei Complementar 22 de 1992):

O Conselho Estadual de Saúde será composto de:

I - Conselho Pleno;

II – Secretaria - Geral;

III - Ouvidoria-Geral;

IV - Comissões Especiais.

§ 3º A Ouvidoria-Geral terá incumbência de detectar e ouvir reclamações e denúncias, investigar sua procedência e apontar responsáveis ao Conselho Estadual de Saúde.



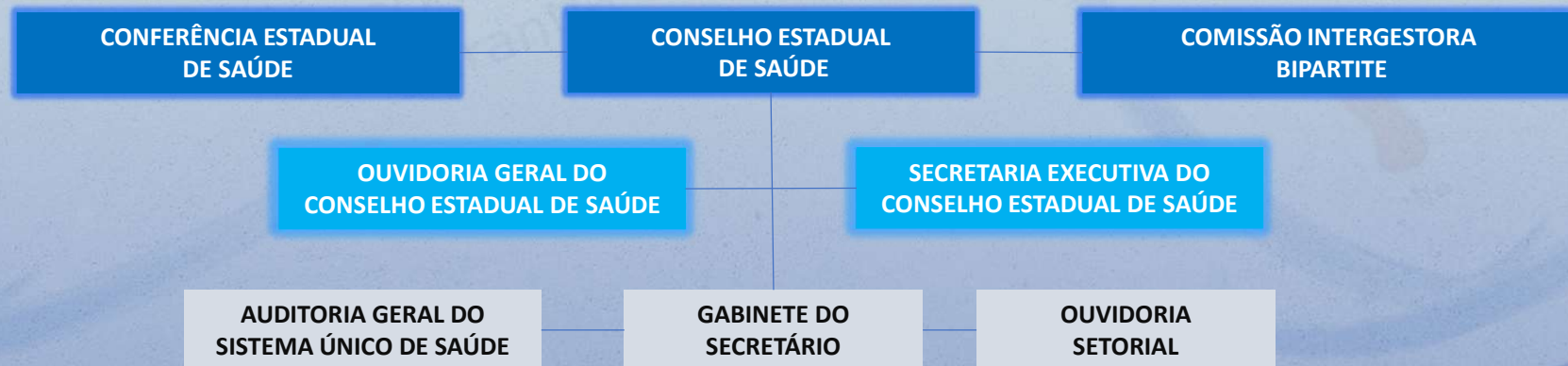
Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Regimento Interno da SES

DECRETO Nº 940, DE 20 DE MAIO DE 2021. Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Saúde - SES.

- **Art. 3º** A estrutura organizacional básica e setorial da Secretaria de Estado de Saúde - SES, definida pelo Decreto nº 444, de 06 de abril de 2020, compreende as seguintes unidades administrativas:
 - **I - NÍVEL DE DECISÃO COLEGIADA**
 - 1 - Conferência Estadual de Saúde
 - 2 - Conselho Estadual de Saúde
 - 2.1 - Ouvidoria Geral do Conselho Estadual de Saúde
 - 2.2 - Secretaria Geral do Conselho Estadual de Saúde
 - 3 - Comissão Intergestora Bipartite
 - 3.1 - Secretaria Executiva da Comissão Intergestora Bipartite



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Regimento Interno do CES/MT

SEÇÃO III DA OUVIDORIA GERAL

Art. 33.º A Ouvidoria Geral é o órgão da estrutura organizacional básica do CES, com incumbência de detectar e ouvir reclamações e denúncias no âmbito do SUS, investigar sua procedência e apontar responsáveis ao CES, de acordo com o disposto no § 3º do art. 20 do Código Estadual de Saúde.

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 34.º Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poderes Executivo Estadual e Municipal de Saúde.

Art. 35.º Requisitar informações e documentos referentes às questões apresentadas, e sendo o caso, recomendar aos órgãos e entidades responsáveis o exame técnico e a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões que impliquem na inadequada prestação do serviço público no âmbito do SUS/MT;

Art. 36.º Coletar, organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos qualificativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados no âmbito do Poder Estadual e dos Municípios, dando conhecimento as Autoridades Sanitárias e ao Conselho Estadual de Saúde e a população;

Art. 37.º Contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos, inclusive com a proposição, ao Secretário de Estado, de medidas administrativas favoráveis atinentes ao órgão do Poder Executivo Estadual e aos órgãos e entidades dos Poderes Executivos Municipais.

Parágrafo Único - A Ouvidoria Geral deverá estimular a implantação das Ouvidorias Municipais de Saúde, no âmbito dos Conselhos Municipais, obedecendo a Legislação em vigor.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação AMPLIAR PARCERIAS



AÇÃO MULTISSETORIAL

Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
ATENDIMENTO A RESOLUÇÃO 01/96	Secretaria de Estado de Saúde, Secretaria Municipal de Saúde, Conselhos Municipais de Saúde, Conselhos Regionais de Classe e outros de áreas afins.		ÁREA TÉCNICA
Ouvidorias de cogestão	Ouvidoria CES-MT e Ouvidoria do Conselho de Cuiabá		Valmir Sudré
PARCERIA SINDICAL	Parceria com o SISMA-MT para atender as demandas originadas pela Ouvidoria sindical referente ao SUS/MT.		Márcio Rios
ESTABELECE PARCERIAS EXTERNAS COM MOVIMENTOS SOCIAIS	Estabelecer parcerias com os movimentos sociais que compõe o CES-MT, órgãos de Controle Externo e outros Órgãos Intersetoriais de áreas afins, para atender as demandas originadas pela Ouvidoria do CES/SUS-MT		ÁREA TÉCNICA
	Em conjunto com a Comissão de Comunicação e Assessoria, produzir material relevante para divulgação à sociedade.		
	Ampliar parcerias com os canais de escuta pública e privada.		
	Divulgação dos canais de acesso de atendimento ao cidadão através do apoio de parceiros externos		
	Construção do site da Ouvidoria através de parcerias externas.		

1

Ampliar parcerias com canais de escuta públicas e privadas.

2

Em conjunto com a Comissão de Comunicação e Assessoria, produzir material relevante para divulgação à sociedade.

3

Divulgação dos canais de acesso de atendimento ao cidadão através do apoio de parceiros externos.

4

Construção do site da Ouvidoria através de parceria externa.

ESTABELECE PARCERIAS COM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS VISANDO O FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL, BEM COMO, DAR VISIBILIDADE PARA MAIOR ACESSO AO CIDADÃO.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação MELHORIA TECNOLÓGICA



REESTRUTURAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE TRABALHO

**FORTALECER O SUPORTE TECNOLÓGICO
DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, COM
AGILIDADE E EFETIVIDADE.**



OUVSYS
Novo Sistema em nuvem



COMPUTADORES
Reestruturação de rede



SOLUÇÕES ON LINE
Uso de software e APP para
conexão com o usuário.

Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
GESTÃO DE TECNOLOGIA E DE COMUNICAÇÃO	Solicitar à TI análise e adequação do Sistema de Informação próprio da Ouvidoria Geral do CES/SUS-MT para atender a capacidade de atendimento no setor.		ÁREA TÉCNICA
	Solicitar aquisição de software do sistema OGCES/SUS-MT.		
	Recuperar o sistema de teleatendimento – STA e reestruturar o Sistema de Atendimento Telefônico 0800.		
	Reimplantar o Sistema Ouvidor SUS para atender o TAC do Tribunal de Justiça e MPE.		
	Garantir as solicitações de aquisições de materiais permanente e de consumo (mobiliários, computadores , head fones) para manutenção administrativa e técnica da Ouvidoria Geral do CES/SUS/MT		
	Solicitar a COTINF análise e adequação do Sistema de Informação próprio da Ouvidoria Geral do CES/SUS/MT para atender a capacidade de atendimento do setor		
	Garantir a aquisição software do sistema OG/CES/SUS/MT		
	Recuperar o Programa Sistema de Teleatendimento - STA (0800)		
	Reimplantar o Sistema Ouvidor SUS para atender o Acórdão do Tribunal de Justiça de Mato Grosso		
	Solicitar da Gestão o atendimento das recomendações do TAG-TCE que trata da reestruturação da Ouvidoria Geral do CES/SUS/MT		



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação – CAPACITAÇÃO



PARA A SENSIBILIZAÇÃO, ORIENTANDO SOBRE A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NOS CONSELHOS DE SAÚDE

CAPACITAR OS TRABALHADORES DO SUS ENVOLVIDOS NO CONTROLE SOCIAL PARA IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS NOS CONSELHOS MUNICIPAIS DE SAÚDE NO ESTADO DE MATO GROSSO.

Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
PROJETO: QUALIOUVIDORIAS - CAPACITAR OS TRABALHADORES DO SUS ENVOLVIDOS NO CONTROLE SOCIAL PARA IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS NO ÂMBITO DOS CONSELHOS MUNICIPAIS DE SAÚDE NO ESTADO DE MATO GROSSO. - PROJETO DE CAPACITAÇÃO DE OUVIDORIAS DOS CONSELHOS MUNICIPAIS DE SAÚDE	- Capacitar às equipes técnicas do OG/CES/SUS/MT e OG/CMS/SUS/MT na perspectiva da metodologia problematizador e da problematização	Em fase de conclusão	JOELMA, EDNA, ONEIDE, SANDRA, MARCIO, ADRIANA
	- Estabelecer e firmar parceria com a ESP/MT e outras instituições inerentes para qualificar e/ou qualificar os ouvidores da OG/CES/SUS/MT e OG/CMS/SUS/MT		
	- Realizar treinamento em serviço para os Ouvidores municipais na sede da OG/CES/SUS/MT e OG/CMS/SUS/CUIABA/MT quando solicitado		



DESENVOLVER



APLICAR



INTEGRAR



FORTALECER



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação – AMPLIAR CANAIS DE ACESSO



Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
PROPOR A DISSEMINAÇÃO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CES/SUS-MT PARA CONHECIMENTO DA POPULAÇÃO	Canais de acesso, articulação com órgãos de controle externo, parcerias público-privadas que objetivem o atendimento a população	Em andamento	ÁREA TÉCNICA



WHATSAPP OFICIAL

ACESSO AO ATENDIMENTO DIRETO



REDES SOCIAIS

DIVULGAÇÃO



SITE PRÓPRIO

DIVULGAÇÃO E CONTEÚDO EM CONJUNTO COM A COMUNICAÇÃO.



E-MAIL MARKETING

PARA RESPOSTA E DIVULGAÇÃO DO CANAL DE ACESSO



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE MT
Participação e Controle Social



OUVIDORIA - SUS
CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE MT
Garanta de acesso à cidadania



Eixo de Atuação

AÇÕES EXTERNAS 1-4



Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
VISITAS TÉCNICAS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	Realizar visitas técnicas nos municípios onde há Ouvidoria do CES	Ação Contínua	EQUIPE DE VIAGENS À SER DEFINIDO PELOS SERVIDORES DO SETOR COM A CHEFIA IMEDIATA.
	Implantadas para identificar as demandas sociais e dar apoio administrativo, técnico e pedagógico à gestão local.		
	Monitorar e avaliar as ações de ouvidorias implantadas nas 16 Regiões de Saúde de Mato Grosso região.		
	Realizar visitas técnicas nos municípios onde as ouvidorias do CES/SUS foram desativadas		
	Realizar visitas técnicas nos municípios onde ainda não há ouvidoria do Conselho de Saúde implantada.		
	Apoiar a implantação de ouvidorias de gestão do SUS nas 16 Regiões de Saúde de Mato Grosso.		
	Realizar visita técnica demandada pelo cidadão na rede de saúde do SUS.		
ESTABELECE PARCERIAS EXTERNAS COM MOVIMENTOS SOCIAIS	Estabelecer parcerias com os movimentos sociais que compõe o CES-MT, órgãos de Controle Externo e outros Órgãos Intersetoriais de áreas afins, para atender as demandas originadas pela Ouvidoria do CES/SUS-MT	Ação Contínua	ÁREA TÉCNICA
	Em conjunto com a Comissão de Comunicação e Assessoria, produz material relevante para divulgação à sociedade.		
	Ampliar parcerias com os canais de escuta pública e privada.	Ação Contínua	
	Divulgação dos canais de acesso de atendimento ao cidadão através do apoio de parceiros externos	Ação Contínua	
	Construção do site da Ouvidoria através de parcerias externas.		



OUVIDORIA ITINERANTE

Atendimento à população nos bairros, praças e cidades de MT.



OUVIDORIAS PARCEIRAS

Suporte à demandas e orientação.



DIÁLOGO PARA CONEXÃO COM NOVAS PARCERIAS

Visitas técnicas para ampliar atuação com foco em resultados.



ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES CONJUNTAS DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

Desenvolvimento de ferramental para criação do novo sistema de gerenciamento de processos.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação

AÇÕES EXTERNAS 2-4



Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
CRIAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA ITINERANTE	Construir coletivamente o Projeto da Ouvidoria Itinerante	Ação Contínua	ÁREA TÉCNICA
	Realizar Rodas de Conversas na perspectiva da metodologia da problematização em todas as ouvidorias municipais, em funcionamento		
CRIAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS OUVIDORIAS DE CONSELHOS MUNICIPAIS DE SAÚDE	Garantir a implantação e reestruturações de ouvidorias municipais do SUS-MT nos Conselhos Municipais de Saúde/MT	Ação Contínua	ÁREA TÉCNICA
CONSOLIDAÇÃO DO MACRO FLUXO INTEGRADO ENTRE AS OUVIDORIAS DO SUS (OGCES/SUS-MT E A OUVIDORIA SETORIAL DA SES-MT)	Elaborar o Plano de ação do Macro Fluxo Integrado com as Ouvidorias do SUS-MT.	Houve descumprimento já apresentado no Pleno do CES/MT	---
	Publicizar e divulgar para as unidades da SES-MT	---	---
	Realizar reunião com a Gestão da SES-MT para efetivação das rotinas segundo o Macro Fluxo aprovado pelo Pleno do CES-MT.	---	---
	Cumprir o Fluxo Externo (Macro Fluxo) segundo Resolução CES-MT nº	---	---
Assessoria & Consultoria e às ouvidorias implantadas e aos CMS/SUS/MT que ainda não implantaram as suas ouvidorias	Apoiar e assessorar implantações e reestruturações de ouvidorias.	Ação Contínua	ÁREA TÉCNICA
	municipais do SUS-MT nos Conselhos Municipais de Saúde.		



OUVIDORIA ITINERANTE

Atendimento à população nos bairros, praças e cidades de MT.



OUVIDORIAS PARCEIRAS

Suporte à demandas e orientação.



DIÁLOGO PARA CONEXÃO COM NOVAS PARCERIAS

Visitas técnicas para ampliar atuação com foco em resultados.



ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES CONJUNTAS DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

Desenvolvimento de ferramental para criação do novo sistema de gerenciamento de processos.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação

AÇÕES EXTERNAS 3-4



Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
Articulação e realização de parcerias	Articular parceria para realização do Projeto de Capacitação para conselheiros, ouvidores e agentes sociais do SUS/MT	Em construção	ÁREA TÉCNICA
	Estabelecer parceria com o SISMA para atender as demandas originadas pela ouvidoria sindical referente ao SUS/MT	Cogestão já implantada	
	Estabelecer parcerias com as demais Entidades representativas do Conselho Estadual de saúde visando ampliação do acesso ao SUS de seus representados.	Em construção	
Participação em Projetos de Ações Integradas de Cidadania intersetorial e institucional	Realizar ações da Ouvidoria Geral do CES integradas a ações de cidadania dos órgãos governamentais e não-governamentais do Estado de Mato Grosso	Em construção	ÁREA TÉCNICA
	Levantar junto os órgãos governamentais, não - governamentais e movimentos sociais do Estado de Mato Grosso projetos de educação e cidadania e firmar parceria	Em construção	
PROPOR A DISSEMINAÇÃO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA DO CES/SUS-MT PARA CONHECIMENTO DA POPULAÇÃO	Canais de acesso, articulação com órgãos de controle externo, parcerias público-privadas que objetivem o atendimento a população.	Em andamento	ÁREA TÉCNICA
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS INERENTES À SAÚDE E AFINS	Participar em eventos inerentes à saúde e educação e outros afins tanto em nível municipal quanto estadual e nacional (conferências, fóruns, debates, audiências públicas, workshops entre outros).	Ação contínua	TODOS



OUVIDORIA ITINERANTE

Atendimento à população nos bairros, praças e cidades de MT.



OUVIDORIAS PARCEIRAS

Suporte à demandas e orientação.



DIÁLOGO PARA CONEXÃO COM NOVAS PARCERIAS

Visitas técnicas para ampliar atuação com foco em resultados.



ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES CONJUNTAS DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

Desenvolvimento de ferramental para criação do novo sistema de gerenciamento de processos.



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Eixo de Atuação – IMPLANTAR OUVIDORIAS



Etapa/Tarefa/Ação	Objetivos Específicos	Procedimentos metodológicos	Responsável
Criação, implantação e implementação da Ouvidoria da Ouvidoria Itinerante	Executar o Projeto da Ouvidoria Itinerante Realizar Rodas de Conversas na perspectiva da metodologia da problematização com o Arco de Maguerez em todas as ouvidorias municipais, em funcionamento	Em andamento	ÁREA TÉCNICA
Garantia de Reformas e Ampliação da Estrutura Física	Garantir solicitações de reformas e ampliação da estrutura física da Ouvidoria Geral do CES/SUS/MT	Em construção	
Estabelecer parceria com CNS e Conselhos Estaduais de saúde do Brasil	Para cumprimento da deliberações 16ª Conferência Nacional de Saúde "Ouvidorias de Participação em Controle Social no Conselhos de Saúde"	Em construção	ÁREA TÉCNICA



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



GESTÃO DE DADOS DA OUVIDORIA E INFORMAÇÕES

DEMANDAS DOS USUÁRIOS DO SUS EM 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas Protocolizadas

607 DEMANDAS QUE
GERARAM PROCESSOS

DEMANDAS
REFERENTES A 2022

DADOS
PRELIMINARES

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas por Órgãos Parceiros

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT	551	90,77%
Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT - CMS/Cuiabá	38	6,26%
Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT - Se Ligue	7	1,15%
3º CONSELHO TUTELAR DE CUIABÁ/CPA	7	1,15%
6º CONSELHO TUTELAR DE CUIABÁ	1	0,16%
Ouvidoria SUS / Cuiabá	1	0,16%
DEFENSORIA - MT	1	0,16%
Ouvidoria do Ministério Público/MT	1	0,16%

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas por ERS

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
Baixada Cuiabana	519	85,50%
Rondonópolis	21	3,46%
Sinop	14	2,31%
Tangará da Serra	12	1,98%
Alta Floresta	8	1,32%
Diamantino	6	0,99%
Cáceres	6	0,99%
Colider	5	0,82%
Barra do Garças	3	0,49%
Pontes e Lacerda	3	0,49%
Juara	3	0,49%
Água Boa	2	0,33%
Peixoto de Azevedo	2	0,33%
Porto Alegre do Norte	2	0,33%
Juína	1	0,16%
Total Geral	607	100,00%

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas por Cidades

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
Cuiabá	439	72,32%
Várzea Grande	61	10,05%
Sinop	9	1,48%
Chapada dos Guimarães	8	1,32%
Rondonópolis	7	1,15%
Santo Antônio do Leverger	7	1,15%
Tangará da Serra	7	1,15%
Jaciara	5	0,82%
Primavera do Leste	4	0,66%
Colíder	4	0,66%
Cáceres	4	0,66%
Paranaita	3	0,49%
Barra do Bugres	3	0,49%
Alta Floresta	3	0,49%
Sorriso	3	0,49%
Tabaporã	2	0,33%
Rosário Oeste	2	0,33%
Guiratinga	2	0,33%
Diamantino	2	0,33%
Peixoto de Azevedo	2	0,33%
Dom Aquino	2	0,33%
Pontes e Lacerda	2	0,33%
Mirassol D Oeste	2	0,33%
Acorizal	2	0,33%
Barão de Melgaço	1	0,16%

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
Araguaiana	1	0,16%
Nova Monte Verde	1	0,16%
Nova Olímpia	1	0,16%
Canarana	1	0,16%
Nova Xavantina	1	0,16%
Nova Bandeirantes	1	0,16%
Novo Horizonte do Norte	1	0,16%
Nova Mutum	1	0,16%
Cláudia	1	0,16%
Canabrava do Norte	1	0,16%
Paranatinga	1	0,16%
São José do Rio Claro	1	0,16%
Água Boa	1	0,16%
Nobres	1	0,16%
Poconé	1	0,16%
Vila Rica	1	0,16%
Barra do Garças	1	0,16%
Vila Bela da S. Trindade	1	0,16%
Porto Estrela	1	0,16%
Brasnorte	1	0,16%
Nova Canaã do Norte	1	0,16%
Total Geral	607	100,00%

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas por Categoria

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
Reclamação	589	97,03%
Denúncia	18	2,97%
Total Geral	607	100,00%

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas por Tipo de Categoria

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
Medicamentos	226	37,23%
Cirurgia	131	21,58%
Exames	66	10,87%
Consulta	64	10,54%
Tratamento Medico	63	10,38%
Homecare	29	4,78%
Funcionarios da Saude	7	1,15%
Estabelecimento de Saude	6	0,99%
Documento	4	0,66%
Respostas	3	0,49%
Material Permanente	2	0,33%
Ajuda de Custo	2	0,33%
Epidemia	1	0,16%
Transporte	1	0,16%
Material Medico	1	0,16%
TFD	1	0,16%
Total Geral	607	100,00%

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas por Status

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
FECHADO	393	64,74%
ABERTO	214	35,26%
Total Geral	607	100,00%

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas por Respostas

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PROCENTAGEM
INDEFERIDO	239	39,37%
EM ANDAMENTO	214	35,26%
DEFERIDO	150	24,71%
REALIZADO PELO PACIENTE	3	0,49%
PROCEDENTE	1	0,16%
Total Geral	607	100,00%

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Patologias identificadas 1-6

DESCRIÇÃO ↓	DESCRIÇÃO ↓	DESCRIÇÃO ↓
ACIDENTE DE MOTO	APERTROFIA DA AMIGDALA COM HIPERTROFIA DAS ADENOIDES J-353	BÓCIO NODULAR COM SINTOMAS CPMRESSIVOS
ACIDENTE MOTOCICLISTA, ACAMADO	APNEIA – HIPOPNEIA OBSTRUTIVA DO SONO DE GRAU ACENTUADO.	BRONQUIECTASIAS
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL ISQUEMICO - AVCI	ARRITIMIA CARDIACA.	BUCO MAXILO FACIAL.
ADENO CARCINOMA DE PRÓSTATA.	ARTEROSCLEROSE DAS ARTÉRIAS DAS EXTREMIDADES	C.A DE PELE
ADENOCARCINOMA DE PRÓSTATA	ARTRITE DE PSORIASICA	CA
Adenocarcinoma de Retos sigmoide com metástase em fígado, pulmão e linfonodos.	ARTRITE RAUMATOIDE.	CA COLO
Adenocarcinoma Gástrico, com instabilidade de microssatélites, EC IV com metástase linfo nodal, retroperitoneal, classificada sob o CID: C16	ARTRITE, REUMATISMO E OUTROS	CA DE PROSTATA
Adenocarcinoma Próstata CID 61.9	ARTRITE+LUPUS	CA GENERALIZADO
ALERGIA A PROTEINA DO LEITE DE VACA CID P92	ARTRODESE DE COLUNA LOMBO-SACRA	CALCIFICAÇÃO EM MAMA ESQ
alergia alimentar a proteína do leite (APLVA)	ARTROPLASTIA DE JOELHO DIREITO.	CALCILOSE DE URETE.
ALERGIA DA PROTEÍNA DO LEITE	ARTROPLASTIA DE REVISÃO OU RECONSTRUÇÃO DE QUADRIL	CALCULOSE DA VESÍCULA BILIAR COM COLICISTITE AGUDA
ALZHEIMER	ARTROPLASTIA TOTAL PRIMARIA DO QUADRIL.	CALCULOSE DE RIM
ALZHEIMER AVANÇADO	ARTROSE ANTERIOR TRÊS NÍVES.	CALCULOSE RIM CID N200
ALZHEIMER E PARKINSON AVANÇADA	ARTROSE JOELHO	Câncer de colo.
ALZHEIMER/DEMENCIA	artrose nos ombros	CÂNCER DE PELE EM FASE DE METÁSTASE
Amigdalite Bacteriana de repetição	ARTROSE QUADRIL	CARCINOMA DE MAMA
ANEMIA APLASTICA AGUDA	ATAXIA CEREBELAR-HD; ATAXIA ESPINOCEREBELAR FAMILIAR	CARCINOSSAECOMA RENAL COM MULTIPLAS METASTASE CID C64
ANENIA SEVERA.	ATROFIA ESPINHAL MUSCULAR	CARDIOLOGIA.
ANEURISMA	AUSÊNCIA DE CONSOLIDAÇÃO DA FRATURA - PSEUDOARTROSE	CARDIOPATIA GRAVE
ANEURISMA AORTA	AUTISMO	Catarata Senil Nuclear.
ANEURISMA CEREBRAL.	AUTISTA	CATARATAS
Aneurisma da aorta abdominal.	AVC	CEROTOCONE
ANEURISMA NA ARTÉRIA BASILAR	AVC COM SEQUELAS NEUROLÓGICAS A 30 ANOS	DOR CRÔNICA INTRATÉVEL
ANGANA PECTÓRIS.	AVE ISQUEMICO	CID 10 · K55 - Transtornos vasculares do intestino
ANSIEDADE	BIPOLAR E ESQUIZOFRENIA	Neoplasia Maligna do Estômago.

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Patologias identificadas 2-6

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
CID 10 -I25 – Doença isquêmica crônica do coração	Cid J84.1 - fibrose pulmonar idiopática (FPI)	Abscesso do pulmão com pneumonia
Osteoporose não especificada	CID M 542, CERVICALGIA	DEMÊNCIA MISTA
CID 10: C61 MEIOPLASIA MALIGNA DA PROSTATA	CID M79.7 FIBROMIALGIA, LOMBALGIA CRONICA E MIALGIA	DERMATITE ATÓPICA
CID 10: D68 - TROMBOFILIA	CID N200 CALCULOSE DO RIM	DESLOCAMENTO DE RETINA CID10 H335
CID 10: F 00 - Sequela de AVE	CID N200- Calculose do rim	DESTUBIO MENTAL.
CID 10: F32.1 + F41.1, com sintomas de irritabilidade, impaciência, tristeza, choro, desânimo, labilidade emocional, insônia, dificuldade de concentração.	CID10 C20 NEO RETO	DESVIO SEPTAL CID10 J342
CID 10: G35 esclerose múltipla,	cid10 k802 calculose da vesícula biliar	DIABETE MELLITUS
Edema angioneurótico	CID10: 073 ADENOCARCINOMA DIFERENCIADO DA TIROIDE	DIABETE MELLITUS TIPO I
CID 10: S06: traumatismo crânio encefálico	CIRROSE HEPÁTICA	DIABETES - CARDIOPATIA
CID 1671- ANEURISMA CEREBRAL NÃO ROTO	CIRROSE HEPÁTICA.	DIABETES INSIPIDUS, HIPOTIREOIDISMO CENTRAL.
CID 220- CARCINOMA DE CELULAS HEPATICAS	CISTO NO OVARIO.	Diabetes Mellitus de longa data, evoluindo para Retinopatia Diabética Proliferativa, Hemorragias Retinianas, Hemorragia Vítrea, Edema Macular, Exsudatos Duros, em ambos os olhos
CID 51.1 (A CONFIRMAR NA RESSONÂNCIA MAGNÉTICA).	COLANGITE ESCLEROSANTE PRIMÁRIA	DIABETES TIPO II E HIPERTENSÃO
Neoplasia Maligna da Glândula Tireóide	COLECISTITE CRONICA K81.1	DISFUNÇÃO MICCIONAL POR BEXIGA NEUROGENICA.
agranulocitose	COLELITASE	DISPNÉIA PAROXISTICA NOTURNA
CID E- 11 Diabetes Mellitus	COLÍRIOS.	dispneia, insuficiência cardíaca e hipertensão
CID E228 OUTRAS HIPERFUNÇÕES HIPOFISE	CONGESTÃO HEMORRAGIA DA PROSTATA.	DISTROFIA MUSCULAR DE DUCHENNE
Transtorno afetivo bipolar, episódio atual misto	Cordoma um tipo de câncer que acomete partes moles e ósseo (CID C41.4)	DISTURBIO DESAFIADOR E DE OPOSIÇÃO
CID F20.0 -ESQUIZOFRENIA	COVID 19	DOENÇA DE BEHÇE
CID F41 – Transtorno ansiedade generalizado	COXARTROSE PRIMARIA BILATERAL - M160	DOENÇA DE NIEMANN PICK
CID F84.0 – TEA (Transtorno do espectro autista)	Crise de epilepsia,	DOENÇA DE PARKINSON G.20
CID F84.0 AUTISTA	CRISES CONVULSIVAS	DOENÇA DEGENERATIVA
DOENÇA DE ALZHEIMER	de Insuficiência Cardíaca com fração ejeção de 15%, Epilepsia e diabetes tipo II.	doença Lúpus há mais 9 anos
CID G61 SINDROME GUILLIAN BARRE	DEFICIÊNCIA VISUAL	DOENÇA PULMONAR OBSTRUTIVA CRONICA DPOC
<u>Hiperquilomicronemia E Distúrbio não especificado do metabolismo de lipoproteínas</u>	DEFORMIDADES DO SISTEMA OSTEOMOLECULAR	DOENÇA VASCULAR
CID I60 E G91	DEGENERAÇÃO MACULAR RELACIONADA.	DOENÇAS DEGENERATIVAS - CID G31

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Patologias identificadas 3-6

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
DOENÇAS VASCULARES PERIFÉRICAS	Fibromialgia, lombalgia crônica e mialgia generalizada,	HISTERECTOMIA
Doente mental, portadora de Transtorno Afetivo Bipolar tipo II com predominância de fases depressivas graves	FIBROSE CÍSTICA.	HIDROCEFALIA
DOR ABDOMINAL MAIS DIARREA FREQUENTE DE LONGA DATA.	FIBROSE PULMONAR	Hidrocefalia de pressão normal
DPOC	FIBROSE PULMONAR IDIOPÁTICA	Insuficiência cardíaca
DPOC GOLD D	Fibrose Pulmonar Idiopática	HIPERCOLESTEROLEMIA FAMILIAR
EDEMA DE GLOTE GRAVE.	FRATURA CLAVICULA.	Hiperplasia adrenal congênita
EDEMA MACULAR DIABÉTICA	FRATURA DE TIBIA	Hipertensa e Diabética.
Edema não classificado em outra parte	FRATURA DE TÍVIA	HIPERTENSÃO - DOENÇA CRONICA
ENCEFALITE VIRAL.	FRATURA NO QUADRIL, TRAQUEOSTOMIZADO, ETC...	Hipertensão Arterial e Escoliose
ENCEFALOPATIA HEPÁTICA	DOENÇA DEGENERATIVA DO SISTEMA NERVOSO NÃO ESPECIFICADA	hipertenso e diabético
ENCEFALOPATIA CID - 10: G93.4	HIDROCEFALIA OBSTRUTIVA	Hipertrofia da Mama N62, aguarda a 02 anos .
ENCEFALOPATIA, TETRAPLEGIA, MICROCEFALIA E EPILEPSIA	GESTÃO DE RISCO,	Hipertrofia do Prepúcio, Fimose e Parafimose,
EPILEPSIA	GLAUCOMA	HIPOFISITISMO
EPISÓDIOS TROMBOSE VENOSA PROFUNDA	GLIOMA DIFUSO DE ALTO GRAU (CID 10: C71-9)	HIPOSPÁDIA
ESCLERODERMO COM ENVOLVIMENTO CULTANEO PULMONAR	GONARTROSE PRIMARIA BILATERAL M170	Hipossuficiente
ESCLEROSE MÚLTIPLA	GRAVE CARDIOPATIA CONGENITA	HIPOSPADIA PENIANA
ESPECTRO AUTISTA	HEMAGIOMA E LINFAGIOMA	HISTORICO CA DE INTESTINO
ESPONDILITE ANQUILOSANTE	HEMORROIDAS TROBOSADAS	HISTÓRICO DE ANEURISMA.
ESTENOSE PULMONAR	HERNIA	ICC / FA CRÔNICA
ESTENOSE PULMONAR VALVAR.	HERNIA BILATERAL.	IMPLANTE DE PRÓTESE VALVAR.
ESTENOSE URETRAL PÓS TRAUMÁTICA	HERNIA INGUINAL	IMUNIDADE BAIXA.
ESTENOSE VALVAR AÓRTICA GRAVE	HERNIA INGUINAL BILATERAL	Incontinência urinária
estrabismo	HERNIA UMBILICAL	INFACÇÃO VIRAIS.
EUTROFIA	Hérnia Umbilical sem obstrução ou gangrena	INFARTO
F84.0 - Transtorno de Espectro Autista Moderado,	HERNIA UMBILICAL.	Infarto Agudo do miocárdio não especificado

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Patologias identificadas 4-6

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
INFARTO AGUDO DO MIOCARDIO NAO ESPECIFICADO,	GONARTROSE PRIMÁRIA BILATERAL	NEOPLASIA MALIGNA NO CEREBRO
INFARTO AGUDO TRANSMURAL	OUTRAS GONARTROSES PRIMÁRIAS	ÂNSIA E VÔMITOS COM FREQUÊNCIA
INFARTO DO MIOCARDIO.	SINOVITE E TENOSSINOVITE NÃO ESPECIFICADAS.	AUTISTA.
INFARTO E RETINOPATIA DIABETICA	MAL DE ALZHAIMER.	BEBE EM ÓBITO DENTRO DA BARRIGA DA PACIENTE.
INFORMAÇÕES	MAL ESTAR COMO DOR DE CABEÇA, FEBRE ETC.	CALCULOSE RENAL BILATERAL E CALCULO NO URETER PROXIMAR ESQUERDO, CID N 200.
INSÔNIA E DORES	MCS mama	depressão grave e diversas tentativas de suicídios, faz tratamento com CAPSi ADOLESCER
Insuficiência Cardíaca descompensada por Pneumonia	MENOPAUSA, E DOR O QUADRIL	DOR LOMBAR CRONICA.
INSUFICIENCIA CARDIACA.	MIELOPATIA AGUDA LOMBOSSACRA	Lesão de Mucosa com necessidade de Reconstrução
INSUMO.	MUCORMICOSE RINOCEREBRAL INVASIVA	Neoplasia Maligna, sem especificação de localização
IRIDOCICLITE EM DOENCAS INFECCIOSAS E PARASITARIAS CLASSIFICADAS EM OUTRA PARTE	Múltiplas Comorbidades com sequelas de AVC	NEURONIO MOTOR.
HERNIA INGUINAL UNILATERAL	CALCULOSE DO RIM	neuropatia crônica com tetraplegia espástica
LEIOMIOMA DO ÚTERO	Calculose do Rim com Cálculo do Ureter.	NODULO MAMARIO
LESÃO EXPANSIVA DE TRONCO ENCEFÁLICO	NEOPLASIA BENIGNA DA GLÂNDULA DE TIROIDE CID D 35	NÓDULO MAMÁRIO NÃO ESPECIFICADO
LESÃO JOELHO	NEOPLASIA BENIGNA DO ENCÉFALO.	OBESIDADE MORBIDA
LESÃO LIGAMENTAR DO JOELHO DIREITO	NEOPLASIA BENIGNA GLADULA TIREOIDE	OCLUSÃO DE RAMO DE VEIA CENTRAL DE RETINA DO OLHO ESQUERDO
LESÃO SUBMENTOAL	NEOPLASIA DE MAMA	ONCOLOGIA
Leucemia Linfocítica Crônica.	neoplasia de Próstata	OSTEOARTROSE ACENTUADA
LEUCEMIA MIELOIDE AGUDA	NEOPLASIA ESÓFAGO	OSTEOMELITE NA COLUNA .
LIGAMENTO CRUZADO.	NEOPLASIA GASTRICA CID C16.	OSTEONECROSE DE AMBOS QUADRIIS.
LINFOMA DE HODGKIN	NEOPLASIA MALIGNA DA PRÓSTATA CID10 C61	OSTEONECROSE NÃO ESPECIFICADA CID-10 M879
LUMBAGO COM CIÁTICA	NEOPLASIA MALIGNA DA TIREÓIDE	OSTEOPOROSE LOMBAR
LUPOS ERITOMATOS, VARIZES DOS MEMBROS INFERIORES,TRANSTONO DE RETINA	NEOPLASIA MALIGNA DE ESOFAGO,	OSTEOPOROSE, GONARTROSE E LESÃO NO JOELHO
lupus/varizes/transtorno de retina	Neoplasia Maligna de Mama Metastática para Pulmão e ossos	OTITE MEDIA SUPURATIVA E AS NAO ESPECIFICADAS
M160 COXARTROSE PRIMARIA BILATERAL	NEOPLASIA MALIGNA DE PELE.	PARALISIA CEREBRAL
M169 COXARTROSE NÃO ESPECIFICADA	NEOPLASIA MALIGNA DOS BRONQUIOS E PULMÕES	PCTE APRESENTA ROTURA DE ICA JOELHO ESQUERD

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Patologias identificadas 5-6

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
ANGULOSANTE GRAVE CID R52.1	Retinopatia Diabética em ambos olhos com proliferação fibrovascular e Deslocamento de retina tracional em olho esquerdo	Politrauma
CALCULOSE DO RIM.	RETIRADAS DE PINOS	SURDEZ
CALCULOSE RENAL.	REVASCULARIZAÇÃO MIOCÁRDICA.	SURTOS PSIQUIÁTRICOS RECORRENTES
degenerativas incipientes, associado à escoliose + hipercifose torácica e hiperplasia mamária assimétrica.	REVISÃO OU RECONSTRUÇÃO DE QUADRIL.	Neoplasia Maligna do Rim, Exceto Pelve Renal
DEPRESSÃO E ESQUIZOFRENIA .	RUPTURA CAPSULAR	TANSTORNOS PSIQUIATRICO
PEDRA NA VESÍCULA	RUPTURA DE MANGUITO ROTADOR	TRAUMATISMO CCRANIANO ENCEFÁLICO
PERDA AUDITIVA	SANAR DUVIDAS SOBRE ORGANIZAÇÃO CES/LEGISLAÇÃO	TCE GRAVE
POLIMIOSITE	Sarcopenia	Ansiedade generalizada (excessiva e persistente)
POLIPO NASAL	SAÚDE MENTAL	TDH + TRANSTORNO DESAFIADOR DE OPOSIÇÃO
POLITRAUMATISMO CARRO X MOTO.	SELETIVIDADE ALIMENTAR - TEA	+ TRANSTORNO DESAFIADOR DE OPOSIÇÃO
problemas de visao	SEQUELA AVC	Inflamação no tecido conjuntivo e outros tecidos moles
PRURIDO ANAL	SEQUELA DE ACIDENTE VASCULAR ENCEFÁLICO	TETRAPARESIA ESPASTICA, associado a Afasia Mista e Global, decorrente de um AVC de Origem ISQUEMICA EM TRONCO
PTOSE PALPEBRAL BILATERAL	SEQUELA DE AVC	TETRAPARESIA FLASIDA
PUBERDADE PRECOSE	sequele de AVC	Tetraplegia traumática
Púrpura Trombocitopenia Auto Imune (CIDD69.3).	SEQUELA DE TUBERCULOSE	TETRAPLEGIA TRAUMÁTICA INCOMPLETA, ASSOCIADA A CANAL ESTREITO CANAL.
PURPURA TROMBOCITOPÊNICA IDIOPÁTICA CID D69	SEQUELHAS DE QUEIMADRUAS	LINFOMA METASTÁTICA
QUADRIPLÉGIA ESPÁSTICA	SEUQLEAR A ANOXIA GRAVE.	tireotoxicose (hipertireoidismo)
quadro de Oclusão Venosa Central com Hemorragia Vitre Secundaria e Oclusão Venosa Central da retina com Glaucoma Neovascular Secundário.	Doença Pelo Vírus da Imunodeficiência Humana (HIV), Resultando em Doenças Infecciosas e Parasitárias.	TONTURA E INSTABILIDADE
quadro de taquicardia	SINDACTILIA NÃO ESPECIFICADA	TRANSTORNO MUSCULAR, DISPEPSIA E ASMA
RECONSTRUÇÃO OSTEOPLÁTICA DO QUADRIL	SINDROME ANTIFOSFOLIPIDE	Toxoplasmose congênita com atraso global grave
REPARO DE RUPTURA DE MANGUITO ROTADO,	SÍNDROME DEMENCIAL	transplantado
RESSECÇÃO SIMPLES DE TUMOR ÓSSEO.	Síndrome do Manguito Rotador	TRANSTORNO DA RETINA
RETINA GERAL	SÍNDROME DO TUNEL DO CARPO	TRANSTORNO DE ANSIEDADE
RETINOPATIA CENTRAL CRONICA EM AMBOS OS OLHOS	SÍNDROME DWON	TRANSTORNO DE ÓRGÃOS GENITAIS MASCULINO
RETINOPATIA DIABÉTICA	SINUSOTOMIA ESFEINOIDAL	TRANSTORNO DISCO CERVICAL



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT

FONTE: SYSOUV - 2022



Demandas – Patologias identificadas 6-6

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
TRANSTORNO GLOBAL DE DESENVOLVIMENTO F84	VARIZES (BILATERAL)	
ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL	VARIZES ESCROTAIS	
Transtorno Mental e Comportamental Devido ao uso de Substâncias Psicoativas	VARIZES MMII S/ ULCERA OU INFLAMAÇÃO.	
TRANSTORNO NÃO ESPECIFICADO DO DESENVOLVIMENTO DAS HABILIDADES ESCOLARES	Neoplasia maligna do encéfalo	
Transtornos da Articulação temporomandibular		
TRANSTORNOS DE DISCOS LOMBARES E DE OUTROS DISCOS INTERVERTEBRAIS COM RADICULOPATIA		
TRANSTORNOS DE GLOBULOS BRANCOS		
TRANSTORNOS PSICÓTICO		
SÍNDROME DE DEPENDÊNCIA QUÍMICA		
traumatismo craniano		
Traumatismo Cranioencefálico (TCE) grave Marshall IV		
Traumatismo Intracraniano CID10 S06		
TRETALEGIA ,SEQUELA À ENCEFALOMIELITA NA INFANCIA.		
TROMBOFILIA		
TROMBOFILIA EM GESTANTE		
TROMBOSE OVARIANA A DIREITA		
TROMBOSE VENOSA		
TUMOR CEBRAL MALIGNO		
TUMOR DE CONJUNTIVA NO OLHO DIREITO.		
TUMOR NA CABEÇA		
TUMOR OLHO DIREITO		
TUMOR DE RIM (CAROSSINOSSARMONA)		
URETROCISTOGRAFIA MICCIONAL		
URTICÁRIA CRÔNICA ESPONTÂNEA UAS 7 de 35.		
UVEITE BILATERAL		

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Cirurgias identificadas

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
AMIGDALECTOMIA C/ ADENOIDECTOMIA, DEVIDO AO QUADRO CLINICO APRESENTADO	EXERECE TUMOR CONJUNTIVA NO OLHO DIREITO	NEFROLITOTOMIA PERCUTANEA E NEFRECTOMIA TOTAL
ANGIOPLASTIA CORONARIANA C/STENT	EXERESE DE CISTO DE EPIDIDIMO	Nefrologiaurologia - Nefrotomia Percutânea
ARTRODESE TORACO-LOMBO-SACRA, DOIS NIVEIS	Facoemulsificacao c/ Implante de Lente Intraocular Rígida - OD. com urgência.	Neurocirurgia
ARTROPLASTIA DO JOELHO.	FAMÍLIA PEDE REALIZAÇÃO DO PARTO CESÁRIO	NEUROCIRURGIA - DERIVAÇÃO VENTRICULAR PARA PERITONEO / ATRIO / PLEURA / RAQUE
ARTROPLASTIA TOTAL PRIMÁRIA DE QUADRIL CIMENTADA	HEMORROIDECTOMIA	Oftalmologia_ Vitrectomia posterior com infusão de Perfluorocarbono/óleo de silicone/endolaser, solicitado em 15/05/2018.
ARTROPLASTIA TOTAL PRIMARIA DO JOELHO, solicitado 06.02.2020.	HENIOPLASTIA.	Ortopedia traumatologia_ Reparo de Rotura Manguito Rotador.
Artroplastia total Primária do Quadril Cimentada com Urgência	HERNIOPLASTIA INGUINAL/CRURAL (UNILATERAL)	Ortopediatraumatologia – Tenosinovectomia em Membro Inferior o mais breve possível devido ao quadro clínico apresentado
Artroplastia Total Primária do Quadril Não Cimentada/Híbrida	HERNIOPLASTIA UMBILICAL	Ortopediatraumatologia _ Artroplastia Total Primaria do Joelho.
ARTROPLASTIA TOTAL PRIMARIA DO QUADRIL NÃO CIMENTADA/HÍBRIDA.	Hernioplastia Umbilical com URGÊNCIA	ORTOPEDIATRAUMATOLOGIA.
ARTROSE CERVICAL ANTERIOR A UM NIVEL	HERNIOPLASTIA.	ORTOPEDIATRAUMATOLOGIA: ARTROPLASTIA TOTAL PRIMARIA DO JOELHO.
BARIATRICA	HERNIPLASTIA INGUINAL	Otorrinolaringologia_ Septoplastia para Correção de Desvio.
Cirurgia Plástica Mamaria não Estética.	HISTERECTOMIA C/ANEXECTOMIA	Plástica - EXCISAO E SUTURA DE LESAO NA PELE C/ PLASTICA EM Z OU ROTACAO DE RETALHO.
Colecistectomia	HISTERECTOMIA TOTAL	PLÁSTICA.
COLECISTECTOMIA VIDEOLAPAROSCOPICA	IMPLANTE COCLER BILATERAL	Postectomia
COLICISTITE AGUDA	IMPLANTE DE ELETRODO CEREBRAL DBS - CIRURGIA DE PARKINSON	Procedimento cirúrgico Colpoperineoplastia anterior e posterior
Correção de estrabismo	INCONTINÊNCIA URINÁRIA GRAVE APÓS PROSTATECTOMIA RADICAL	PSEUDOARTROSE/RETARDO DE CONSOLIDAÇÃO/PERDA ÓSSEA
CORREÇÃO DE LESÕES NA TRANSPOSIÇÃO CORRIGIDA DOS VASOS DA BASE	Infarto Agudo do Miocárdio.	QUADRIL
Derivação ventricular para peritoneo /Átrio /Pleura /Raque.	LAQUEADURA TUBÁRIA	RECONSTRUÇÃO LIGAMENTAR INTRA-ARTICULAR DO JOELHO
Ecocardiografia Transtoracica OE (adulto)	EMBOLIZAÇÃO DE ANEURISMA CEREBRAL	Vitrectomia posterior (em caráter de urgência pode acarretar em perda irreversível) e Injeção Intra Vitreo.
ENXERTO LIVRE DE PELE TOTAL e EXCISÃO E SUTURA DE LEÃO NA PELE C/ PALSTICA EM Z OU ROTAÇÃO DE RETALHO	NEFROLITOTOMIA	Vitrectomia posterior com infusão de Perfluorocarbono/Óleo de silicone/Endolaser
EXERECE DE TUMOR DE PELE	NEFROLITOTOMIA PERCUTANEA	

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Consultas identificadas

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
BARIATRICA OBESIDADE	PEDIATRIA
CARDIOLOGIA E CONSULTA EM NEUROLOGIA	ORTOPEDIA DE QUADRIL
CARDIOLOGIA e TRATAMENTO DE ARRITMIAS	ORTOPEDISTA ESPECIALISTA EM COLUNA
CIRURGIA GERAL	ORTOPEDISTA PEDIATRA GERAL E MÃO
CIRURGIAO PLASTICO	OTORRINOLARINGOLOGIA
GASTROENTEROLOGIA	UROLOGISTA/CIRÚRGICA
GINECOLÓGICA	PROCTOLOGIA
HEMATOLOGIA	UROLOGISTA
HEPATOLOGIA E DERMATOLOGIA	
NEUROLOGISTA	
NEUROPEDIATRIA	
OFTALMOLOGIA	
ORTOPEDIA DE JOELHO	

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Exames identificados

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
ANGIOTOMOGRAFIA DAS ARTÉRIAS CORONÁRIAS	EXAME ULTRA-SONOGRAFIA DE ABDOMEN TOTAL - PEDIATRIA	RESSONÂNCIA ABDOMINAL
ARTERIOGRAFIA INVESTIGATIVA DE DOENÇA ARTEROSCLERÓTICA DA AORTA ILÍACA DST	EXAME ULTRA-SONOGRAFIA MAMARIA BILATERAL	SOLICITA INFORMAÇÕES QUANTO AOS EXAMES: AUDIOMETRIA E IMITANCIOMETRIA E TC DE MASTOIDES ADULTO S/CONTRASTE S/SEDACAO.
BIÓPSIA NÃO ESPECIFICADA	CINTILOGRAFIA	SOLICITAÇÃO DE EXAME DE EXAME RESSONANCIA MEGNETICA DE COLUNA E PESCOÇO
BIOPSIA DA PRÓSTATA, ULTRA SONOGRAFIA DA PRÓSTATA	BIÓPSIA DE MAMA	Fotocoagulação em cada olho e 03 sessões de Antivigef – Eyllia 40mg/ml em cada olho, a realizar-se com Urgência, sob risco de cegueira total e irreversível em cada olho
BIOPSIA DE TIREOIDE OU PARATIREOIDE	EXAME: Painei Genético NGS_ para Leucodistrofias	Cintilografia do Esqueleto e Ressonância do Abdome Total (Pedido Médico em anexo) com Urgência.
BIOPSIA GUIADA POR ESTEREOTAXIA	EXAMES	SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTOS: CONSULTA PSICOLOGIA E PSIQUIATRIA PEDIATRICA E EXAME ECOCARDIOGRAMA TRANSTORACICA PEDITRICA.
CATERETERISMO.	EXAMES CINTILOGRAFIA DE CORPO INTEIRO, TOMOGRAFIA PET-CT e IODOTERAPIA DE CARCINOMA DIFERENCIADO DA TIREOIDE (100 mci)	SOLICITAÇÃO DOPPLER VENOSO DE MMII
COLANGIOPANCREATOLOGRAFIA RETRÓGRADA	EXAMES E CIRURGIA.	Solicitação Informação quanto aos procedimentos: RNM da ATM em (boca aberta e fechada) e TC ATM infantil s/contraste s/sedação.
COLONOSCOPIA.	EXAMES.	USG DE ARTICULAÇÃO DA PERNA DIREITA E ELETRONEUROMIOGRAFIA
EXAME CCO	IMUNOTERAPIA.	ULTRASSONOGRAFIA ABDOMEN SUPERIOR (FIGADO, VESICULA, VIA BILIARES)
ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORÁCICA ADULTO	LITOTRIPSIA EXTRACORPOREA	US TRANSVAGINAL,ESTUDO URODINAMICO,MAMOGRAFIA BILATERAL E CONSULTA COM ORTOPEDISTA DE QUADRIL.
ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORÁCICA	MAMOTOMIA MAMA ESQ	
ECOCARDIOGRAMA.	necessitando de CATETERISMO com urgencia	
ELETRONEUROMIOGRAFIA – MEMBROS SUPERIORES (MSD/MSE),	procedimento Exame: ENTEROSCOPIA DO INTESTINO DELGADO DE DUPLO BALÃO	
ULTRASSONOGRAFIA DOPPLER VENOSO DE MMII, FUNDOSCOPIA	PROCEDIMENTO: RETINOLOGRAFIA FLUORESCENTE BINOCULAR E TOMOGRAFIA DE COERÊNCIA ÓPTICA (PACIENTE COM EDEMA MACULAR SOLICITO ANGIOGRAFIA CID H35).	
ELETRONEUROMIOGRAFIA E USG DE ARTICULAÇÃO DA PERNA DIREITA	RESSONÂNCIA DA COLUNA	
ESCLARECIMENTOS		
EXAME – COLONOSCOPIA	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	
exame estudo urodinamico	RESSONÂNCIA MAGNÉTICA DE COLUNA LOMBO SACRA.	
EXAME ESTUDO URODINÂMICO	RISCO CIRURGICO.	
EXAME ULTRA-SONOGRAFIA DE ABDOMEN TOTAL		

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Tratamento Médico

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
ALIMENTAÇÃO ENTERAL	TRANSFUSÃO DE SANGUE
ELETROCONVULSOTERAPIA	TRATAMENTO MULTIDISCIPLINAR PELO MÉTODO ABA
EMBOLIZAÇÃO DE ANEURISMA CEREBRAL MAIOR QUE 1,5 CM COM COLO LARGO	UTI
FISIOTERAPIA DOMICILIAR	Válvula de pressão regulável para tratamento da Hidrocefalia de pressão normal
HOME CARE	
INJECAO INTRA-VITREO	
INSUFICIÊNCIA CARDÍACA	
INTERNAÇÃO INVOLUNTÁRIA	
IODOTERAPIA	
IODOTERAPIA DE CARCINOMA DIFERENCIADO DE TIREOIDE	
MPLANTE DE ESTIMULADOR MEDULAR	
NECESSITA DO APARELHO CPAP – PRESSÃO POSITIVA CONTINUA NAS VIAS AEREAS	
ODETERAPIA DE CARCINOMA	
OXIGENIOTERAPIA DOMICILIAR	
TRATAMENTO DE INSUFICIÊNCIA CARDÍACA	
PRÓTESE OCULAR EXTERNA	
QUIMIOEMBOLIZAÇÃO DE CARCINO HEPATICO	
FONOAUDIÓLOGA	
PSICÓLOGA	
PSICOPEDAGOGA (PACIENTE COM TDH + TOD)	
Transferência Hospitalar	

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Medicamentos e Insumos 1-3

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
ABIRATERONA 250MG	BEVACIZUMABE 400MG + 250ML SFO,9% EV.	DEXALDEN
Abiraterona 250mg e Prednisona 5mg, uso contínuo (conforme receita anexo).	BEVACIZUMABE 500mg	DIETA ENTERAL
ACETATO DE LEUPRORRELINA OU TRIPTORRELINA 11,25MG	BEVACIZUMABE 600 Mg	Dieta especial para ser realizada por sonda nasoenteral
ACETILCISTEÍNA 600 MG E INSUMOS SUPRIMENTO ALIMENTAR NUTREN SENIOR SEM SABOR E FRALDAS GERIÁTRICA	BIMATOPROSTA 003% e MALEATO DE TIMOLOL 0,5%	DONILA - QUETIAPINA E DONAREN
ACIDO VALPROICO 250MG, TROZODONA 100MG, CARBONO DE LITIO 300MG E LAMOTRIGINA 25MG (receita anexo)	BOTON.	ELETROMBOPAGUE (Revolade) 50mg.
ADALIMUMABE 40MG	BREMTUXIMABE	ENOXAPARINA 20 MG
ALENIA 12/400	BROMETO DE TIOTROPIO 2,5 m	ENOXAPARINA 40MG
SUPLEMENTO ALIMENTAR	CADEIRA DE BANHO	ENZALUTAMIDA 40 MG (XTANDI 40MG)
Alginac 1000mg e Vartaz 160 mg.	CANABIDIOL 50MG/ML	ERITROPOETINA 4.000UI
ALIMENTAÇÃO ENTERAL	CAMA HOSPITALAR, GUINCHO ELÉTRICO E CARRINHO RODEO	ERLOTINIBE 150 mg - uso contínuo 1 comprimido 1 vez ao dia, conforme receita em anexo.
ALIMENTAÇÃO ESPECIALIZADA	Cateter uretral de poliuretano com revestimento hidrofílico instantaneamente para uso, com orifícios polidos e lubrificados, com guia de inserção e ponta flexível em gota, masculino CH (12); 2. Clorexidina solução aquosa 2%; 3. Gaze estéril (material para 30 dias)	Esbriet 267mg
ANASTROZOL 1MG	CEMIPLIMABE 350MG.	FIGRASTIM 300 MCG
ANTIVEGF-EYLIA 40MG/ML	CICLOSPORINA 100MG	FILGRASTIM 300 MG E GRANULOKINE.
APLICAÇÕES DE OZURDEX 0,7 MG EM CADA OLHO (04 DOSES NO TOTAL) PARA TRATAMENTO EDEMA MACULAR E ACUIDADE VISUAL.	CICLOSPORINA 50 MG, ELTROBOMPAGUE 25 MG E ELTROBOMPAGUE 50 MG	fita do aparelho injex para dosagem de diabetes no posto saúde Jardim independência em Cuiabá
aplicador do conjunto de infusão do Quick-seter – 1 inidade; 2- Transmissor Guardian Link 3 – MMT-79 w1-1 unidade; 3- Sensor Enlife 3 -1 cxa com 5 unidades; 4- Cateter quinck – set 9 cânula/MMT – 397 A -60 cm 1 cxa com 10 unidades por mês – compra mensal – devem ser trocado a cada 3 dias; 5- MiniMed Reservoir 3,0 ml 1 caixa com 10 unidades por mês – MMT 332 A – consumo 10 reservatórios por meses – trocados a cada 3 dias – compra mensal; 6- Carelink Usb Blue – 1 unidade permanente – ACC-1003911F – Compra anual.	Clobetasol 0,05% Creme, Dexametasona Creme, Nivea Milk Creme, Terbinafina 250mg, Daivobete Pomada e Cefalexina 500mg, para tratamento de sua patologia.	FORMULA AMINOACIDOS LIVRES
APTMAIL PRO FUTURA 4 LATAS MÊS	CLORIDRATO BUPROPIONA 150MG E VALPROATO SÓDIO 500MG.	FÓRMULA DE AMINOACIDOS (NEOCATE LCP) 08 LATAS MÊS.
ARIPIAZOL 15MG	DDAP SPRAY NASAL.	FÓRMULA INFANTIL PEDIASURE
ASPARTATO DE ORNITINA (HEPA - MERZ)	DENOSUMABE	Fraldas descartáveis; 2. Fenobarbital 40mg/ml; 3. Omeprazol 20mg; 4. Bromoprida 4mg/ml e 5. Muvinx-16 saches
ASPARTATO DE ORNITINA 0,6G/G	DEPAKOTE 500	FRALDAS GERIÁTRICAS
BARICITINIBE 4MG	DEPAKOTE ER 500MG.	GALANTAMINA 16MG

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Medicamentos e Insumos 2-3

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
GLIXAMBY 25MG/5MG	LETROZOL E RIBOCICLIBE	PALBOCICLIBE 125 MG; 21 CAPS/MÊS.
GOLIMUNABE 50 MG.	LEUPORRELINA3.75MG	PEDIASURE CHOCOLATE
HEPA MERZ 5G	LEVETIRACETAM 250MG	Pembrolizumabe 200mg
HIDROCORTISONA 1 MG/ML FLUDROCORTISONA 0,1 MG	Linagliptina 5mg e Pioglitazona, cloridato 30mg.	PIRFENIDONA 275 MG E NINTENDANIBE 150 MG
IMATINIBE 400MG	LONSURF 20MG + 9,420MG - 60 comprimidos (TAS 102).	Posaconazole 40 mg/ml.
IMUNOGLOBULINA HUMANA	Micofenolato de Mofetila 500mg.	PREGABALINA 150 MG, VENLAFAXINA 150 MG ZOLPIDEM 10 MG, TRAMADOL 100 MG
INFLIXIMABE 100 MG	MIGLUSTATE 100MG	Pregabalina 150mg, Venlafaxina 150mg, Zolpidem 10mg e Tramadol 100mg.
INJEÇÃO INTRA VÍTEA DE ANTI VEGF, SENDO PROPOSTO O USO DE AFLIBERCEPT (EYLIA 40MG/ML	MILNUTRI E NUTREN JR	Pregabalina 75MG, Carbonato de Lítio 300MG e Cloridrato de Venlafaxina 150mg.
INSULINA	NEBILET 5MG - VASOGARD 50MG - TREZOR 10MG - GLYXAMBI 25/5 - GLIFAGE XR 500MG - PIOTAZ 30MG - ELIQUIS 05MG	PRESS PLUS 5-20 MG - SELOZOK 50MG - ROSUVASTATINA 20MG - LEVOID 25 MG - XARELTO 15 MG
INSULINA ANÁLOGA DE AÇÃO RÁPIDA 100UL/ML	ALFA PRO AMINO	PRESS PLUS 5-200 mg, SELOZOK 50 mg, ROSUVASTATINA 200 mg, LEVOID 25 mg, XARELTO 15 mg, ALTA D 50.000 UI, INDAPEN SR 1,5 mg.
INSULINA ASPARTE 100UI/ML SOLUÇÃO INJETAVEL	NEOCATE OU ALFAMINO	PRIMONIDINA 2,5 ML E LATONAPRSTA 5 ML.
INSULINA LANTUS E GLARGINA	NESALAZINA 500MG	prodoxo 150mg
INSULINA ULTRA RÁPIDA	NINTEDANIBE 150MG	Prometazina 25 mg, Carbamazepina 200 mg e Biperideno 2 mg.
Insulinoterapia através do Sistema de Infusão contínua de insulina acoplada ao uso de sensor de glicose (Sistema Minimed 640G, MMT-1752) em caráter de Urgência (receituário anexo).	NUSINERSEN 2,4MG	Propanolol 40mg e Sertralina 50mg.
INVEGA SUSTENNA 100MG - INVEGA SUSTENNA 50MG	NUTREN SENIOR 13 LATAS	QUEATIAPINA 100 MG, DEPAKENE 500 MG, OLANZAPINA 5 MG
IRUTINIBE 140MG, 03 CÁPSULA P/DIA USO CONTINUO.	NUTRI ENTERAL 1.5 Kcal/ml - litro, TROPHIC EP 1.5 Kcal/ml - litro, ISOSOURCE 1.5 Kcal/ml - litro, FRASCO PARA DIETA ENTERAL, EQUIPO MACRO PARA NUTRIÇÃO ENTERAL	QUETIAPINA 100MG.
LEITE NEOCATE LCP 400 G	Nutrison Soja Multifiber_12 unidades/mês ou Nutri Enteral 1.5 Kcal/litro_31 unid./mês, Equipo para alimentação Enteral_31 unid./mês, frasco para dieta enteral 300ml_155 und./mês	QUETIAPINA 200 MG.
LEITE NEOCATE OU ALFAMINO OU ALFA PRO AMINO	OCRELIZUMABE 300 mg	QUETIAPINA XR 200MG
LEITE NINHO INTEGRAL FORT	OMALIZUMABE 150MG (XOLAIR).	RANIBIZUMABE LUCENTIS 10 MG/ML - AFLIBERCEPT - EYLIA 40MG/ML
LEITE PEDIASURE.	Paco (paracetamol 500mg=codeína30mg), Bacfar (sulfametoxazol 400+ trimetoprima 800mg), Ibuprofeno 600mg dipirona G, uso contínuo	REPATHA 140 MG/ML

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Demandas – Medicamentos e Insumos 3-3

DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO
Sorafenibe 200mg	Venlift OD 150 e 75mg; Ansitec 10mg .	TRISENOX
SUNITINIBE 50 MG	XARELTO 20MG	URSOSESOXICÓLICO 300MCG
Teriflunomida 14 mg	XARELTO, FENITOÍNA, OMEPRAZOL	URTICÁRIA CRÔNICA ESPONTÂNEA UAS 7 de 35.
TOXINA DYSPORT 500UI	ENTRESTO 49/51mg	VALSARTANA 320 +ANLODIPINO 10 MG, ROSUVASTATINA 20 MG, TRIMETAZIDINA 35 MG, RIVAROXABANA 20 MG, INDAPAMIDA 1,5 MG
TRAMOL DEXACITOEORIM.	XELJANZ 5 mg (citrato de tofacitinibe).	FORXIGA 10mg
TRASTUZUMABE ENTAZINA TDM-1 3MG/KG	XIGDUO XR 10/1000MG, CLOPIN DUO 100MG + 75MG, INILOK 40MG e/ou ESOMEPRAZOL 40MG	
TRIPTORRELINA 3,75mg Suspensão injetável e ACETATO DE LEUPRORRELINA 3,75mg para Suspensão injetável.	XOLAIR 150MG	

FONTE: SYSOUV - 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



CANAIS DE ACESSO A OUVIDORIA GERAL DO CES-MT



O SERVIÇO ESTADUAL DE INFORMAÇÃO AO USUÁRIO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE, "SE LIGUE NA SAÚDE"

Conforme RESOLUÇÃO nº 011/2006 do Conselho Estadual de Saúde, passa a ser um serviço da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT. Este serviço será prestado por telefone através do número 0800-647-1213 gratuitamente das 08hs às 18hs.

O Se Ligue na Saúde, tem por competência:

- Divulgar os serviços prestados pelo SUS-MT;
- Informar os números dos telefones e endereços atualizados das unidades de saúde pública, conveniadas ou contratadas do SUS;
- Registrar reclamações, sugestões e opiniões dos usuários do SUS sobre a qualidade dos serviços prestados;
- Esclarecer dúvidas dos usuários a respeito dos serviços, ações e especialidades disponíveis no SUS/MT.



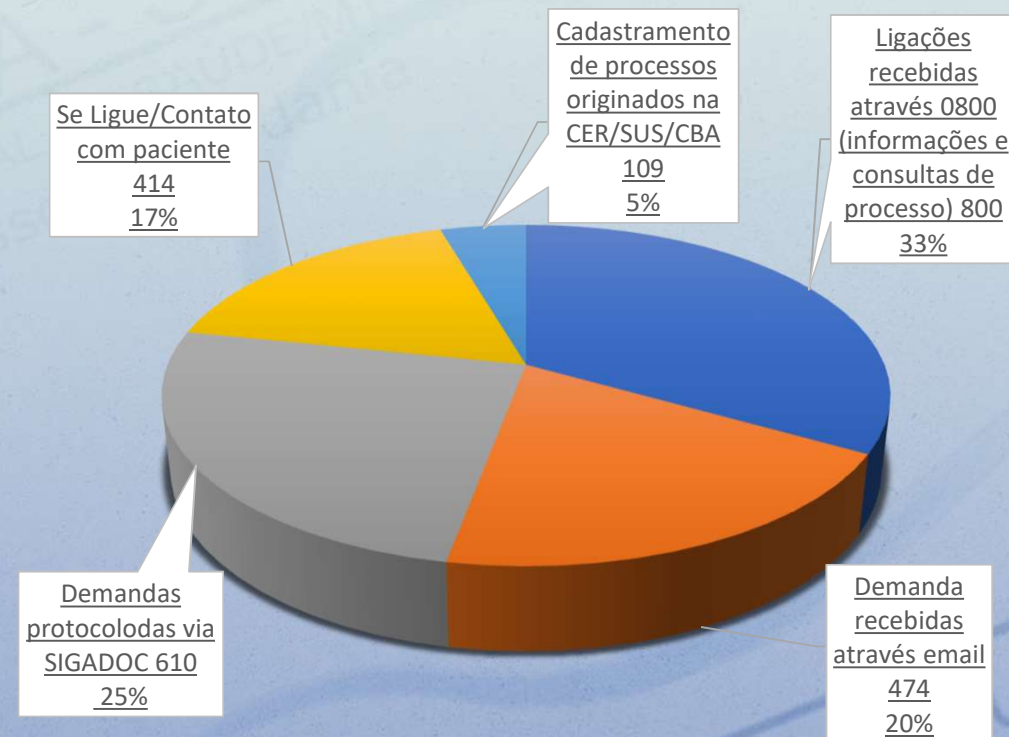
Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Relatório de Produtividade

PERÍODO 01/2022 A 29/08/2022

Descrição	Nº
Ligações recebidas através 0800 (informações e consultas de processo)	800
Demanda recebidas através e-mail	474
Demandas protocoladas via SIGADOC	610
Se Ligue/Contato com paciente	414
Cadastramento de processos originados na CER/SUS/CBA	109
Total	2407



FONTE: SE LIGUE NA SAÚDE - 2022



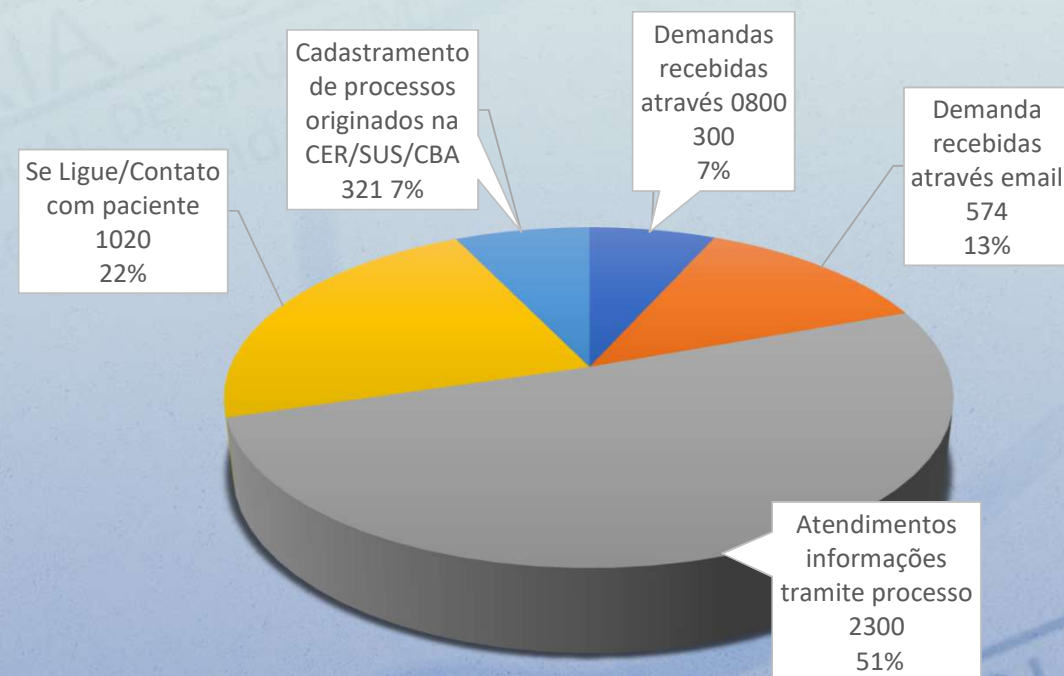
Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



Relatório de Produtividade

PERÍODO 01/2021 A 31/12/2021

Descrição	Nº
Demandas recebidas através 0800	300
Demanda recebidas através email	574
Atendimentos informações tramite processo	2300
Se Ligue/Contato com paciente	1020
Cadastramento de processos originados na CER/SUS/CBA	321
Total	4515



FONTE: SE LIGUE NA SAÚDE - 2021



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



PROCESSO Nº SES-PRO-2022/36039

**EMENDA PARLAMENTAR Nº 63/2022 PARA
APRECIAÇÃO, ANÁLISE E POSTERIOR
DELIBERAÇÃO NO PLENO.**



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



EQUIPE DA OUVIDORIA

ÁREA TÉCNICA

Edna Marlene da Cunha Carvalho - OUVIDORA
Oneide Ribeiro
Sandra Auxiliadora Costa
Adriana Balsanelo
Joelma

ÁREA ADMINISTRATIVA

Marcio A. R. Ribeiro
Suely Aparecida Guarym
Valmir Alves Sudré
Izabel Gomes Pinto
Goiano Enes de Sousa Junior
Tânia Maria da Silva Costa

ESTAGIÁRIOS

Larissa

GRATIDÃO



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT



**"PARA COMPREENDER AS PESSOAS DEVO TENTAR ESCUTAR O
QUE ELAS NÃO ESTÃO DIZENDO, O QUE ELAS TALVEZ NUNCA
VENHAM A DIZER."**

JOHN POWELL



Governo do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Estado de Saúde
Conselho Estadual de Saúde
Ouvidoria Geral do SUS-MT

