GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
OUVIDORIA SETORIAL DE SAÚDE/SES/SUS/MT

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DAS AÇÕES REALIZADAS

Dezembro/2019
Cuiabá-MT

Governador do Estado de Mato Grosso
Mauro Mendes Ferreira

Secretário de Estado de Saúde
Gilberto Gomes de Figueiredo

Secretário Controlador-Geral do Estado
Emerson Hideki Hayashida

Secretário –Adjunto da Ouvidoria Geral e Transparência da Controladoria Geral do Estado (CGE-MT)
Vilson Nery

Ouvidora Setorial de SES/MT
Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti

Ouvidor Setorial Adjunto de Saúde SES/MT
Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro

Equipe da Ouvidoria

Adevanildes Reis da Silva
Anderson João dos Anjos Acendino
Joanice Jardim
Luciana Moreira dos Santos Nascimento
Márcio Tadeu de Campos Magalhaes

Elaboração /Formatação do Relatório

Joanice Jardim Andrade

Revisor
Luciana Moreira dos Santos Nascimento

SUMÁRIO

Apresentação:.....	**04**
1. Marco Legal em Âmbito Federal..... 1.1 Âmbito Estadual.....	**05** **06**
2. Canais de Entrada.....	**07**
3. Demandas Registradas	**08**
4. Categorização das Demandas Registradas.....	**09**
5. Demanda Cadastrada por Assunto	**10**
6. Classificação das Demandas por Prioridade……..	**11**
7. Implantação do Sistema OuvidorSUS nos Municipios do Estado de Mato Grosso ……..	**12**
8. Monitoramento do Sistema OuvidorSUS nas Secretarias Municipais de Saúde, Hospitais, e Escritórios Regionais de Saúde de MT…….	**12**
9. Ações Executadas no Primeiro Semestre/2019.....	**13**
10. Considerações Finais.....	**14**
Anexos	**15**

Apresentação

O Sistema da Ouvidora-geral do SUS tem por missão viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas tratadas adequadamente. A função é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores.

A Ouvidoria Setorial/SES tem a atribuição de receber as manifestações/demandas encaminhadas pelos usuários do SUS e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes para devidas providências, constituindo-se, assim, como canalizadora e intermediadora das manifestações do cidadão.

Entendendo o papel do Sistema de Ouvidoria como importante canal democrático entre os usuários dos serviços de saúde, funcionários e sociedade, procura-se criar uma ponte entre estes, elos de forma a intermediar as relações entre cidadãos e instituições a serviço da saúde pública.

Existem vários canais de acessos por onde são captadas as demandas: site da SES-MT, por telefones da Ouvidoria Setorial, E-mail, pessoalmente, Disque Saúde (136), pela Coordenadoria de Ouvidoria Geral do SUS-MS (Sistema OuvidorSUS), e também pelo Fale Cidadão da Ouvidoria Geral do Estado.

Atualmente a Ouvidoria Setorial conta com os 16 (dezesseis) Escritórios Regionais de Saúde, 20 (vinte) Unidades Centralizadas, 08 (oito) Hospitais Regionais e 05 (cinco) Hospitais Parceiros (Câncer, Júlio Muller, Solbem (Pontes e Lacerda-MT)), São Luiz (Cáceres-MT) e Santo Antônio (Sinop-MT).

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar os dados coletados através de tabelas e gráficos estatísticos dos perfis das manifestações geradas pelo Sistema OuvidorSus/MS durante o ano 2019.

1. Marco Legal em Âmbito Federal

Constituição Federal de 1988: Criação do Sistema Único de Saúde, através do movimento sanitarista buscando a garantia da universalização da saúde para todos. **Em seu Artigo 37, parágrafo 3º, inciso I. Essa lei disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.**

Lei Orgânica da Saúde 8.080/90: Estabelece os princípios e diretrizes do SUS. **Lei nº 8.142/90: Dispõe sobre a criação de conselhos e conferências de saúde**, como mecanismos de atuação da sociedade civil organizada. A Ouvidoria, nesse contexto, fortalece o papel legal das instâncias de gestão e controle social.

Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006): Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e'. **Prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados.** ***Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007):*** Vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS.

Decreto Presidencial nº 6.680/2009: Dispõe sobre a estrutura regimental do Ministério da Saúde e competências das áreas que o integram, **conferindo a Coordenadoria de Ouvidoria Geral do SUS/ DOGES, a missão de estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias de Saúde.**

Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria GM/MS nº 1.820/2009): Contém dispositivo que **garante aos cidadãos** o direito de se expressar e ser ouvido por meio das Ouvidorias, através de urnas, cartas, e-mail, telefone e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, sigilo e confidencialidade.

Decreto Presidencial nº 9795 17.05.2019, a Ouvidoria Geral do SUS Compõe, atualmente, a Diretoria de Integralidade (DINTEG), órgão de Assistência direta ao Ministério da Saúde, sendo assim conforme decreto o nome Departamento de Ouvidoria Geral do SUS foi alterado para **Coordenadoria Geral de Ouvidoria do SUS - CGOUV/DINTEG/MS.**

1.1 Âmbito Estadual

Criação por meio de regimento interno da Casa Civil – Ouvidoria Geral do Estado em 2002.

Oficializada pela Lei Complementar 162/2004: Cria a Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso no âmbito da Casa Civil, e dá outras providências.

Decreto nº 7.004, de 07/02/2006: A Ouvidoria Setorial é inserida na estrutura organizacional da SES.

Decreto nº 1.832, de 06/03/2009: Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Saúde – SES/MT.

Decreto nº 1.869, de 24/03/2009: Aprova o Regulamento Interno da Ouvidoria - Geral do Estado de Mato Grosso.

D.O.U 238 – Publicação: 14/12/2009: Publica o termo de cooperação técnica entre Ministério da Saúde e Secretaria de Estado de Saúde SES/MT (**Adesão ao Sistema Ouvidor SUS).**

Decreto nº 2.455, de 23/03/2010: Dispõe sobre a reestruturação da Ouvidoria Setorial da Saúde, e dá outras providências**. Criação da Rede de Ouvidorias do SUS.**

Lei complementar 413, de 20/12/2010: Dispõe sobre a criação, reestruturação e extinção de órgãos, dá nova redação a dispositivos das Leis Complementares nº 14/1992; nº 88/2001, nº 230/2005 e nº 264/2006, que tratam da organização administrativa e do funcionamento da Administração Estadual, e dá outras providências. **(A Ouvidoria Geral do Estado passa a ser subordinada a Auditoria Geral do Estado).**

2. Canais de Entradas

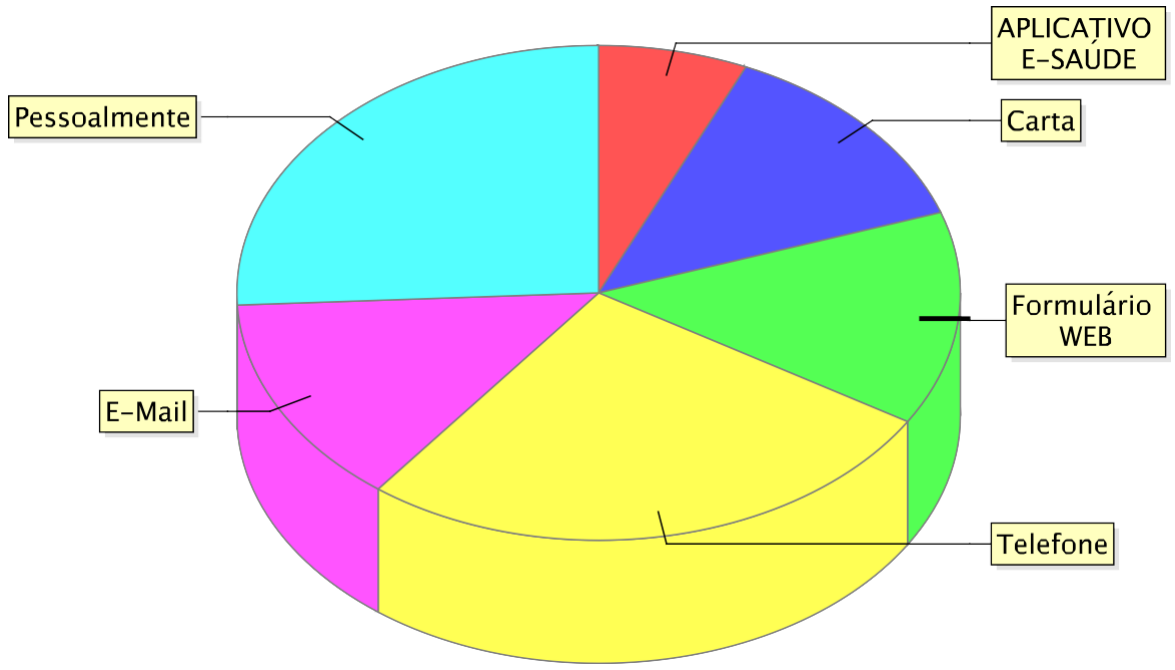
As manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por esta Ouvidoria Setorial no período de janeiro a dezembro de 2019 são oriundas de vários canais de entrada, o que facilita o acesso do usuário, democratizando esse contato com a Gestão.

Analisando os registros, notamos que o canal que obtive maior acesso foi o **Telefone** após **pessoalmente** seguido **E- mail.** Conforme quadro abaixo:

Relatório Estatístico – Tipo de Atendimento
Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

Meio de Acesso	Quant. Demanda	Percentual
Telefone	944	26,72 %
Pessoalmente	911	25,79 %
Formulário WEB	494	13,98 %
E-Mail	487	13,78 %
Carta	461	13,05 %
APLICATIVO E-SAÚDE	236	6,68 %
Total:	3.533	100,00 %

Fonte: OuvidorSUS/Ministério da Saúde/2019



3. Demandas Registradas

A Ouvidoria Setorial/SES registrou no ano 2019 o total de 3.533, conforme dados compilados pelo Sistema OuvidorSus, descrito no abaixo:

Ministério da Saúde **Sistema de Ouvidoria do SUS** **Relatório Estatístico – Demandas Registradas** **Período: ano/2019**	
Ano	**Total**
2019	3.533

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-Dez/2019.

Para aqueles que utilizaram desses serviços, entendemos que houve o exercício dos seus direitos de cidadão, que com clareza e determinação emitiram opinião quer como informação, elogios, solicitação, reclamação ou até mesmo denúncia, principalmente nas fundamentações de cunho ético-técnico administrativo, confirmando o acompanhamento, fiscalização, a busca de resposta às questões de maior complexidade dentro da gestão pública.

São números relevantes, fruto do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial do Estado de Mato Grosso, que busca sensibilizar os gestores sobre o valor desse canal tão importante entre o Cidadão e a Gestão.

As unidades que implantaram as Ouvidorias Sub Setoriais a exemplo dos Hospitais, tem apresentado resultados excelentes na interação entre o serviço e os pacientes, que buscam diariamente as ouvidorias para registrarem suas demandas.

4.Categorização das Demandas Registradas

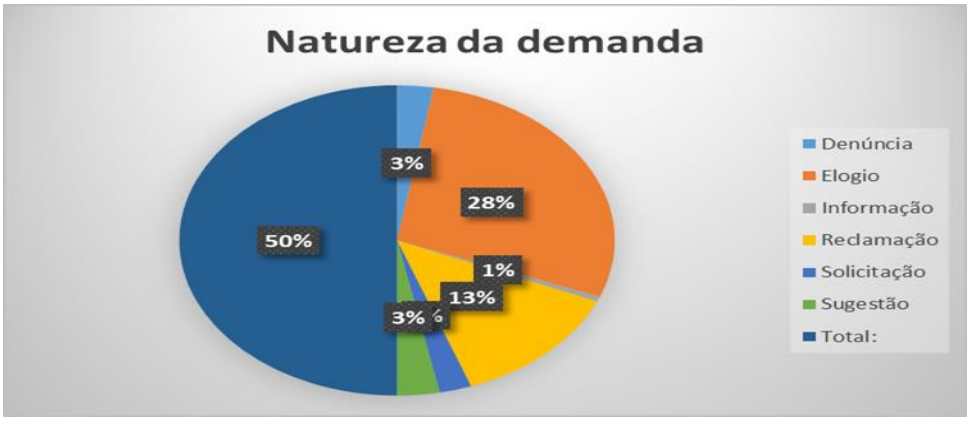
Quanto à categorização das demandas registradas por nossa ouvidoria durante o ano de 2019, observamos que o **Elogio** aparece com maior frequência, apresentou 1.432 manifestações, mostrando que os usuários do SUS estão satisfeitos com os procedimentos e desempenho dos nossos profissionais. Esses resultados indicam ainda que os profissionais do Sistema Único de Saúde estão comprometidos e empenhados em atender da melhor forma possível o usuário com um acolhimento de qualidade e humanizado. Nota-se que as **Reclamações** surgem logo em seguida com 1.214 demandas, estes números mostram que os usuários, operadoras e prestadores de serviço estão informados sobre o papel e atuação da Ouvidoria como um canal para dirimir os problemas entre cidadão e o gestor concernente às ações dos serviços de saúde.

Relatório Estatístico – Categorização das Demandas Registradas

Período de 01/01/2019 a 31/12/2019

Classificação	Carta	E-mail	Pessoalmente	Telefone	Formulário WEB	Total	Percentual
Denúncia	25	53	29	44	107	305	8,63 %
Elogio	260	35	475	509	102	1432	40,53 %
Informação	5	42	3	6	32	90	2,55 %
Reclamação	120	214	315	291	159	1214	34,36 %
Solicitação	22	136	60	82	81	394	11,15 %
Sugestão	29	7	29	12	13	98	2,77 %
Total:	**461**	**487**	**911**	**944**	**494**	**3.533**	**100,00 %**

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-Dez/2019.



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-Dez/2019.

Para compreender melhor os resultados apresentados, faz-se necessário conhecer o processo de tipificação utilizado, no qual busca-se uma categorização uniforme dos assuntos a partir do relato do cidadão.

A tipificação pretende alcançar a padronização dos assuntos, e por fim propiciar a utilização efetiva das informações produzidas.

Assim sendo, o relatório apresenta o assunto retratando o tema principal, seguido de seus Sub Assuntos, mais específicos, que se subdividem objetivando aproximar a informação relatada ao teor real da manifestação do cidadão. A tabela a seguir amostra dos principais assuntos tipificados das demandas registradas no primeiro semestre de 2019.

5. Relatório Estatístico – Assuntos das Demandas Registradas

Ministério da Saúde Sistema de Ouvidoria do SUS Período: 01/01 a 31/12/2019		
ASSUNTO	**TOTAL**	**PORCENTAGEM**
Gestão	2.836	80,27
Assistência Saúde	220	6,23
Assistência Farmacêutica	234	6,62
Vigilância Sanitária	72	2,04
Vigilância em Saúde	30	0,85
Produtos Correlatos em Saúde	42	1,19
Outros Assuntos	99	2,80
TOTAL	**3.533**	100,00

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, jan - dez/2019

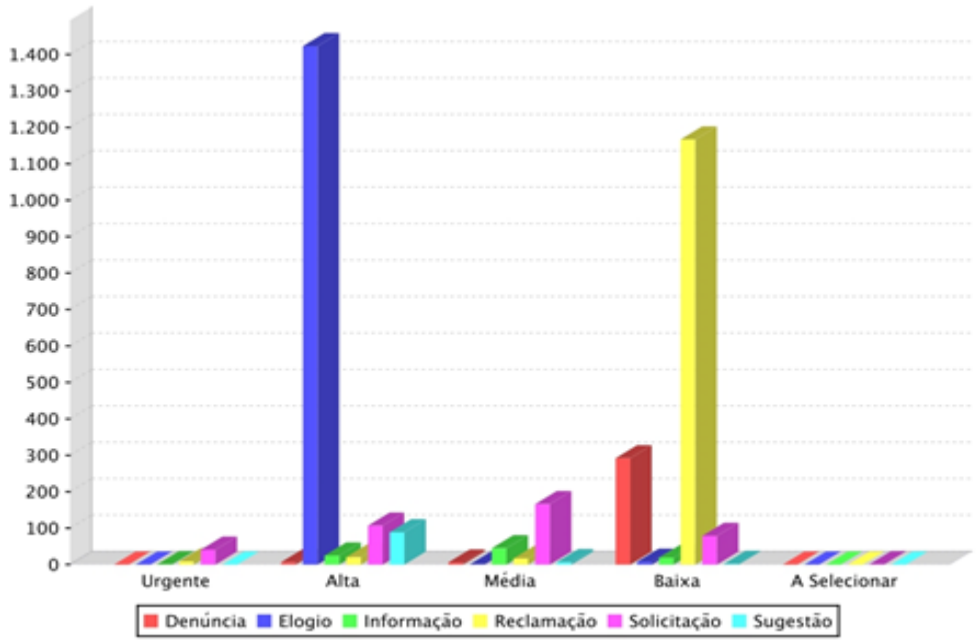
Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, jan - dez/2019

6. Classificação da Demanda por Prioridade

Ministério da Saúde
Sistema da Ouvidoria do SUS
Relatório Estatístico – Classificação X Prioridade

Classificação	Urgente	Alta	Média	Baixa	Total	Percentual
Denúncia	0	7	6	292	305	8,63%
Elogio	0	1423	1	8	1432	40,53%
Informação	1	25	45	19	90	2,55%
Reclamação	9	21	17	1167	1214	34,36%
Solicitação	41	107	166	79	394	11,15%
Sugestão	0	89	7	2	98	2,77%
Total:	**51**	**1.672**	242	**1.567**	**3.533**	**100,00%**

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, jan - dez/2019



Importante ressaltar que essa informação sinaliza os prazos de resposta e de acordo com o Artigo 16, parágrafo único da Lei n.º 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, "A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período".

7. Implantação do Sistema OuvidorSUS nos Municípios do Estado de Mato Grosso.

O processo de implantação do Sistema OuvidorSUS nas Secretarias Municipais de Saúde do Estado de Mato Grosso, ajudara o gestor a avaliar a qualidade dos serviços prestados nas unidades básicas de saúde, buscando compreender de forma dinâmica os entraves, buscando melhorias nas ações de saúde.

Implantamos em 2019 em 18 municípios a Ouvidoria de Gestão e adesão ao Sistema OuvidorSUS, todos esses municípios receberam a visita dos técnicos da Ouvidoria Setorial e foram devidamente capacitados para desenvolver os atendimentos aos usuários que procuram os serviços de saúde em nosso Estado.

8. Monitoramento do Sistema OuvidorSUS nas Secretarias Municipais de Saúde, Hospitais e Escritório Regional de Saúde pelos técnicos da Ouvidoria Setorial:

As visitas técnicas realizadas nos municípios têm um papel fundamental pois objetiva avaliar e monitorar as demandas com status encaminhadas, pendentes e em análise, para que possam cumprir o prazo de suas conclusões.

O ano de 2019 alcançou ótimos resultados com o monitoramento realizado em doze (12) Secretarias Municipais de Saúde, seis (06) Hospitais e treze (13) Escritórios Regionais de Saúde.

Destacamos que os Gestores Municipais compreenderam que através desse instrumento, estimulam a participação individual do usuário e, em contrapartida, possibilitam ao gestor conhecer a opinião da população a respeito das ações e dos serviços de saúde ofertados pelo seu município.

8. Ações Executadas em 2019.

A equipe técnica da Ouvidoria Setorial/SES/MT, participou de vários eventos durante o ano de 2019, buscando sempre estarem articulados com os órgãos parceiros, trazendo informações atualizadas regionalmente e nacionalmente.

- Participação de Treinamento do Módulo Hospitalar do SISREG III;
- Participação no Dia Nacional do Ouvidor – 16/03 - Ação promovida pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso;
- Participação da Reunião da Comissão Intergestora Bipartite -CIB;
- Participação do Programa de Capacitação dos Ouvidores realizado na Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso;
- Participação da Comissão Permanente de Farmácia Terapêutica;
- Participação no Encontro de Ouvidores em Vitória-ES com o ex-Diretor do DOGES, Rafael Volpi, traçar estratégias para criação de uma Associação de Ouvidores Nacionais do SUS.; troca de experiências com Ouvidorias da Rede Privada.
- Participação no Encontro Nacional de Ouvidores, organizado Ouvidoria Geral do SUS, apresentação do novo Ouvidor Geral Sr. Sergio Akutagawa oportunidade de troca de experiências com demais ouvidores nacionais; apresentação do novo Sistema OuvidorSUS; acreditação de Ouvidorias; falas dos representantes do CONAS, CONASEMS.

- Evento de Ouvidoria organizado pelo Ministério Público do Rio de Janeiro. Realizado no auditório do MP-RJ. Palestras: painel Compliance na ADM Pública; painel ouvidoria cidadã; painel experiências em Ouvidorias (disque Rio contra corrupção, projeto jovem ouvidor, concurso público para ouvidoria, experiência em Macaé; painel novas fronteiras nas ouvidorias públicas; painel acesso à informação e proteção de dados (lei proteção de dados 13.709/2018, LAI 12.527/2011.
- Evento de Ouvidoria organizado pela Secretaria de Estado de Saúde do Paraná, - Ouvidoria. Realizado na Federação Espirita do Paraná. Com participação dos municípios implantados no Estado. Participação de Ouvidores Estaduais: Mato Grosso, Espirito Santo, Macapá. Palestra com Ouvidor-Geral do SUS, Sérgio Akutagawa; Ouvidoria Geral da União desafios da Ouvidoria Brasileira; Punição e remediação Controladoria Geral da União; Ouvidoria em compliance – Controladoria Geral do Estado/PR; carta de serviços: Ouvidoria da câmara municipal de Manaus; mediação de conflitos: profª. Cristina Ayoub- Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Rio de Janeiro; Assédio moral e sexual. Nádia Regina PUC/PR. Avanços da Ouvidoria. Yohhan Garcia Ouvidor Geral da Saúde do Paraná.
- Participação do Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria-Controladoria Geral do Estado/MT

9. Considerações finais.

Com este relatório, a Ouvidoria Setorial/SES consolida os dados de todas as sub-redes, hospitais parceiros, durante o ano de 2019, prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários à Ouvidoria pelo cidadão-usuário dos seus serviços.

.....

Oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos fracos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da Pasta.

Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

.....