

Relatório de Gestão de Ouvidoria



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)**
Wilson Nery

Ouidora Setorial de SES/MT
Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti

Ouidor 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
Luciana Moreira dos Santos Nascimento

Revisor
Joanice Jardim Andrade

SUMÁRIO

Apresentação:.....	04
1. Marco Legal em Âmbito Federal.....	05
1.1 Âmbito Estadual.....	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 Municípios 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 em 2020.....	13
10. Considerações Finais.....	14

Apresentação

O Sistema da Ouvidoria-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, e 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 possui em sua estrutura 53 sub-redes de ouvidoria, as quais são responsáveis pelo tratamento das demandas, que ao final de sua análise, fornece ao cidadão a devida resposta.

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 de 2020.

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.**

Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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 ano de 2020 são oriundas de vários canais de entrada, o que facilita o acesso do usuário, democratizando sua participação junto a Gestão.

Analisando os registros, notamos que o canal que obteve maior acesso foi o **Formulário Web**, após **E-mail** seguido de **Carta**. Conforme quadro abaixo:

Ministério da Saúde Sistema de Ouvidoria do SUS Relatório Estatístico – Tipo de Atendimento Período: Janeiro a Dezembro/2020		
ASSUNTO	TOTAL	PORCENTAGEM
FORMULÁRIO WEB	1.542	43,68%
E-MAIL	779	22,07%
CARTA	539	15,27%
TELEFONE	295	8,36%
PESSOALMENTE	197	5,58%
APLICATIVO E-SAUDE	178	5,04%
TOTAL	3.530	100,00%

Fonte: OuvidorSUS/Ministério da Saúde/jan. à dez./2020



Fonte: OuvidorSUS/Ministério da Saúde/jan. à dez./2020

3. Demandas Registradas

A Ouvidoria Setorial/SES registrou no ano de 2020 o total de 3.530 demandas, conforme dados compilados pelo Sistema OuvidorSus, descrito abaixo:

Ministério da Saúde Sistema de Ouvidoria do SUS Relatório Estatístico – Demandas Registradas Período: Janeiro a Dezembro/2020	
Ano	Total
2020	3.530

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-dez/2020.

A pandemia do novo coronavírus atingiu de forma acentuada as comunidades e periferias de grandes cidades brasileiras. Os efeitos são múltiplos, e estão relacionados tanto às consequências econômicas da crise como aos impactos sanitários da doença, desencadeando no aumento de atendimentos pelo Sistema Único de Saúde,

Nesse sentido, este canal de acesso garantiu o exercício dos direitos dos cidadãos, respondendo as demandas de informação, elogios, solicitação, reclamação e denúncia, principalmente nas fundamentações de cunho ético-técnico administrativo, confirmando seu papel de melhoria e fortalecimento da Gestão].

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 para o Cidadão e para a Gestão.

4. Categorização das Demandas Registradas

Quanto à categorização das demandas registradas por nossa ouvidoria durante o ano de 2020, observamos que as **Reclamações** aparecem com uma maior frequência, apresentando 1.168 manifestações, mostrando que os usuários do SUS estão com **dificuldades no acesso a Cirurgias e procedimentos eletivos** que estão suspensos devido a Pandemia. Esses números mostram também 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.

Nota-se que os **Elogios** vêm em seguida com 968 registros cadastrados, indicando 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, conforme apresentamos tabela abaixo

Relatório Estatístico – Categorização das Demandas Registradas Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

Classificação	Carta	E-mail	Pessoalmente	Telefone	Formulário Web	Total	Percentual
Denúncia	42	59	7	41	224	428	12,12%
Elogio	291	116	60	60	422	969	27,45%
Informação	2	65	-	-	71	147	4,16%
Reclamação	158	223	110	144	472	1.168	33,09%
Solicitação	13	306	17	48	315	728	20,62%
Sugestão	33	10	3	2	38	90	2,55%
Total	539	779	197	295	1.542	3.530	100%

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-dez/2020.



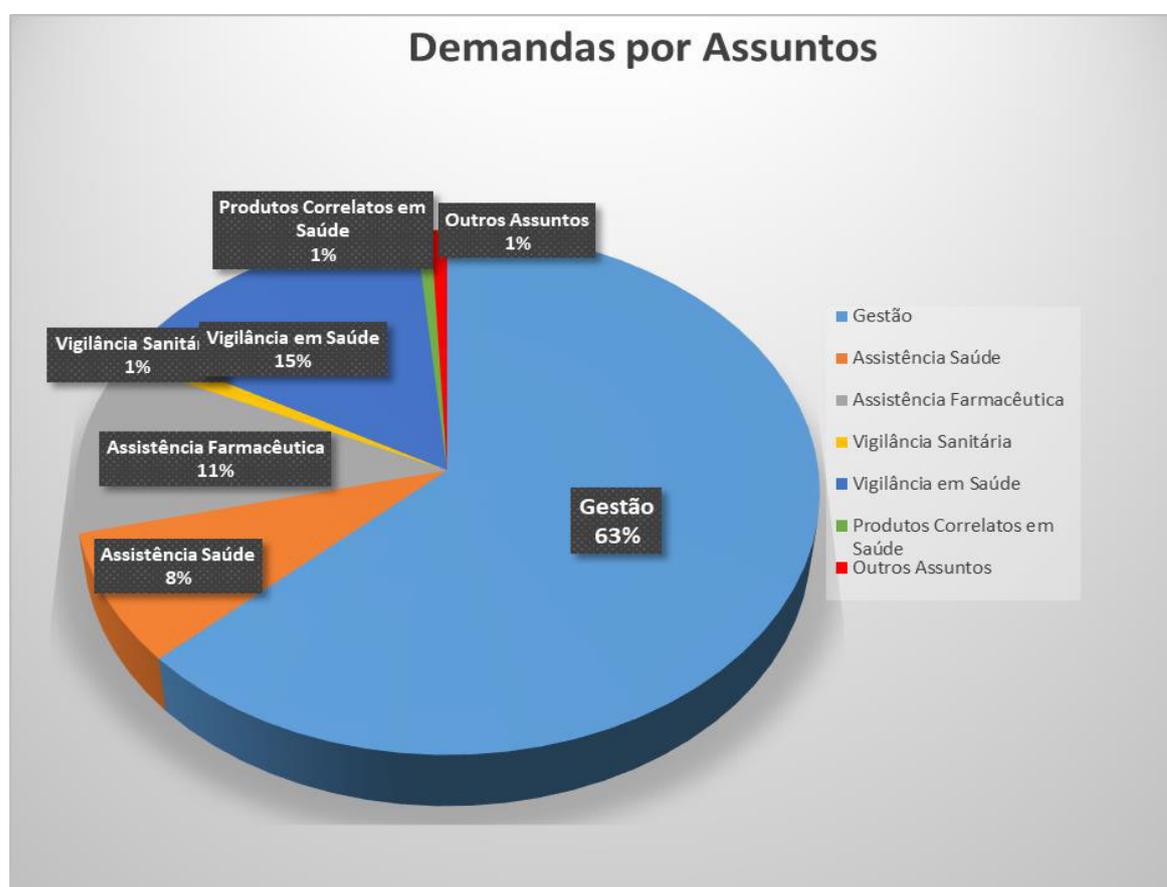
Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-dez/2020.

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.

Apresentamos o resultado por **Assunto** retratando o tema principal, notamos que o assunto que mais se destacou foi **Gestão** com 2.163 registros logo após **Vigilância em Saúde** com 527 manifestações, o assunto é o questionamento relatado ao teor real da manifestação do cidadão. A tabela a seguir mostra os principais assuntos tipificados nas demandas registradas no ano de 2020.

5. Relatório Estatístico – Assuntos das Demandas Registradas

Ministério da Saúde Sistema de Ouvidoria do SUS Relatório Estatístico – Assuntos das Demandas Registradas Período: 01/01 a 31/12/2020		
ASSUNTO	TOTAL	PORCENTAGEM
Gestão	2.163	63%
Assistência Saúde	279	8%
Assistência Farmacêutica	373	11%
Vigilância Sanitária	38	1%
Vigilância em Saúde	527	15%
Produtos Correlatos em Saúde	24	1%
Outros Assuntos	26	1%
TOTAL	3.530	100%



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - dez/2020.

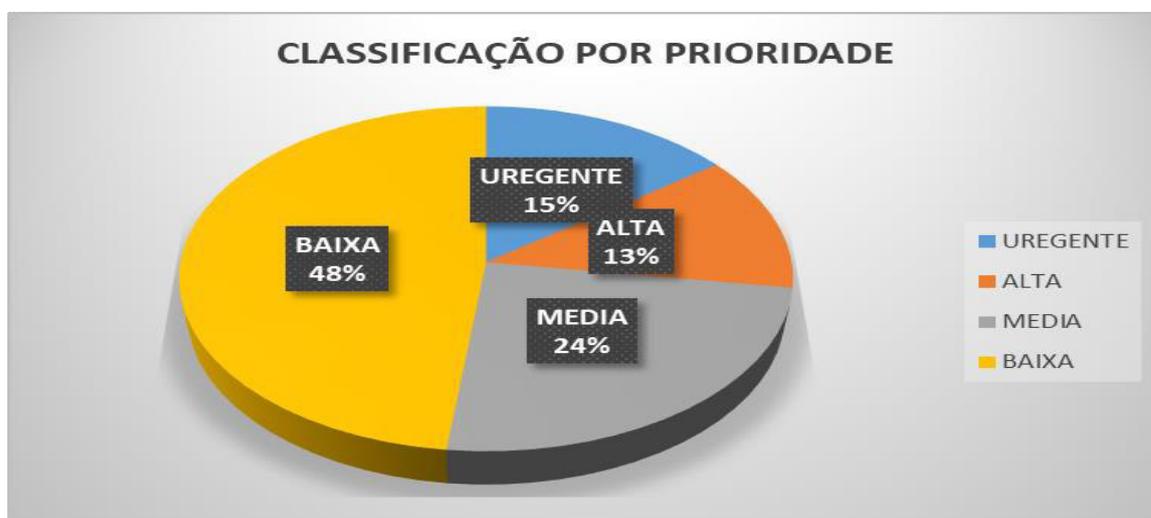
6. Classificação da Demanda por Prioridade.

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”.

Observamos no quesito classificação de prioridade a **Baixa** obtive 793 que correspondem a Reclamação e Denúncia o prazo de 90 dias para resposta podendo prorrogar mais 20 dias, devido a veracidade dos fatos. A denúncias recebe tratamento reservado em sua apuração, sendo garantido o sigilo das informações recebidas e dos dados do denunciante.

Ministério da Saúde						
Sistema da Ouvidoria do SUS						
Relatório Estatístico – Classificação X Prioridade						
Classificação	Urgente	Alta	Média	Baixa	Total	Percentual
Denúncia	28	140	85	174	428	12,12%
Elogio	1	943	15	10	969	27,45%
Informação	17	81	42	7	147	4,16%
Reclamação	67	379	138	584	1.168	33,9%
Solicitação	128	477	109	14	728	20,62%
Sugestão	1	70	16	4	90	2,56%
Total:	242	209	404	793	3.530	100,00%

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - dez/2020.



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, ajudará 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.

Em 2020 iniciamos com uma situação atípica no momento em que grande parte dos países do mundo sofrem com os efeitos da pandemia do novo Coronavírus. Em Mato Grosso não foi diferente. As consequências da Pandemia levaram o cidadão a demandar mais o sistema de saúde pública.

Assim, visando atender a essa crescente demanda, faz-se necessária a ampliação das Ouvidorias. Porém, neste momento com a sobrecarga nos serviços de Saúde, os Decretos de Quarentena, e as restrição de viagens não conseguimos expandir as Unidades de Ouvidoria de Gestão nas Secretarias Municipais de Saúde durante o ano 2020.

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

Devido a pandemia que mudou a rotina dos serviços de saúde, priorizando os atendimentos que não poderiam ser adiados e focando nos pacientes contaminados com a COVID-19, as visitas técnicas não chegaram a acontecer, sendo priorizados os atendimentos de forma remota, contribuindo com o afastamento social, tão necessário neste momento.

A Ouvidoria Setorial em todo esse período esteve a disposição com toda a sua equipe, para prestar o suporte necessário as Secretarias Municipais de Saúde, os Hospitais Regionais, Escritórios e toda a sub-rede.

9. Ações Executadas em 2020.

A equipe técnica da Ouvidoria Setorial/SES/MT, participou de alguns eventos nesse durante o ano de 2020, antes dos Decretos da pandemia, buscando sempre articulação com os órgãos parceiros, trazendo informações atualizadas.

13/02	VIDEOCONFERÊNCIA	TREINAMENTO DO NOVO SISTEMA DE OUVIDORIA OUIDORSUS; Treinamento realizado por Videoconferência na CGE: participantes: Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti, Joalice Jardim, Anderson Joao dos Anjos Acendino, Marcio Tadeu de Campos Magalhães, Adevanildes Reis da Silva, Luciana Moreira dos Santos Nascimento, Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro.
02 a 06/03	BRASILIA-DF	Participar de reunião com ouvidores nacionais e da oficina de multiplicadores das ouvidorias do sus. participante: Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti.
03 a 06/03	BRASILIA-DF	PARTICIPAR DA OFICINA DE MULTIPLICADORES DAS OUVIDORIAS DO SUS. PARTICIPANTE: TECNICA JOANICE JARDIM.
15/06	VIDEOCONFERENCIA	ENCONTRO DE OUVIDORES SETORIAIS DO ESTADO. Conferência Ouvidoria- Tema: Limitações e inovações em tempo de COVID-19; Participação: Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti e Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro, realizado na Ouvidoria.
	VIDEOCONFERENCIA	Grupo de Trabalho da Política Nacional de Atenção Integral a Saúde da Pessoas Privadas da Liberdade no Sistema Prisional. (vídeo chamada). Marcio Tadeu de Campos Magalhães e Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro
	VIDEOCONFERENCIA	Curso pela Comissão de Farmácia Política Nacional de Gestão de Tecnologias em Saúde (PNGTS) e Avaliação de Tecnologia em Saúde (ATS). (Online). Adevanildes Reis da Silva
06/02	CURSO SISTEMA OUIDORSUS	Capacitação do novo Ouvidor Sr. Diego Alves Rodrigues da Secretaria Municipal de Saúde de Água Boa.
18/02	CURSO SISTEMA OUIDORSUS	Capacitação da nova Ouvidora Sr ^a Neura Terezinha Pozzebonn da Secretaria Municipal de Saúde de Lucas do Rio Verde.
18/02	CURSO SISTEMA OUIDORSUS	Capacitação do novo Ouvidor Sr. Eurimar Pereira Milhomem da Secretaria Municipal de Saúde de São Feliz do Araguaia
14/02	CURSO SISTEMA OUIDORSUS	Capacitação da nova Ouvidora Sr ^a Cibelle Coutinho Lermen Mirowski da Secretaria Municipal de Saúde de Alto Taquari
10/02	CURSO SISTEMA OUIDORSUS	Capacitação da nova Ouvidora Sr ^a Nay Lúcio Machado da Secretaria Municipal de saúde de Cotriguaçu.

10.Considerações finais.

Em 2020 iniciamos com uma situação atípica no momento em que grande parte dos países do mundo sofrem com os efeitos da pandemia do novo Coronavírus, as pessoas recorreram e dialogaram mais sobre os sistemas de saúde e aqui em Mato Grosso não foi diferente.

Os serviços prestados pela Ouvidoria em especial os atendimentos online, foram primordiais para o conforto da população nesse momento de distanciamento social necessário para evitar a propagação do vírus sem prejuízo no atendimento ao cidadão.

Consolidamos nesse relatório as informações do ano de 2020, e assim a Ouvidoria Setorial/SES apresentou os dados de todas as sub-redes, Escritórios Regionais de Saúde e Hospitais Regionais e parceiros.

Oportuno afirmar que, a cada demanda registrada pela sociedade na Ouvidoria, novas informações qualitativas são fornecidas à Administração Pública, para que se identifique pontos fortes e os pontos fracos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da Pasta.