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

Dezembro/2021
Cuiabá-MT

Governador do Estado de Mato Grosso
Mauro Mendes Ferreira

Secretário de Estado de Saúde
Kelluby de Oliveira Silva

Secretário Controlador-Geral do Estado
Emerson Hideki Hayashida

Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência
Elba Vicentina de Moraes

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 da Silva Jardim
Luciana Moreira dos Santos Nascimento
Márcio Tadeu de Campos Magalhaes

Elaboração /Formatação do Relatório
Joanice da Silva Jardim

SUMÁRIO

Apresentação:.....	**04**
1. Marco Legal em Âmbito Federal..... 1.1 Âmbito Estadual.....	**05** **06**
2. Demandas Registradas.....	**07**
3. Canais de Entradas de Registros.....	**08**
4. Categorização das Demandas Registradas.....	**09**
5. Assuntos de Demanda Registradas	**11**
6. Classificação das Demandas por Prioridade.....	**13**
7. Implantação do Sistema OuvidorSUS nos Municipios do Estado de Mato Grosso	**14**
8. Monitoramento do Sistema OuvidorSUS nas Secretarias Municipais de Saúde, Hospitais, e Escritórios Regionais de Saúde de MT.....	**14**
9. Capacitação de Novos Ouvidores no Sistema OuvidorSUS/2021.....	**15**
10. Ações Executadas em 2021.....	**16**
11. Considerações Finais.....	**17**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do SUS, além de ser um espaço propício ao acolhimento, tratamento e encaminhamento das manifestações da população de todo o Brasil aos gestores do SUS, atua também em uma perspectiva informativa, buscando ser um efetivo espaço de cidadania. O cidadão informado tem melhores condições para o exercício pleno da cidadania. O conhecimento dos direitos e deveres seus e do Estado é o primeiro passo na busca da concretização dos princípios do Sistema Único de Saúde.

A Ouvidoria Setorial do Sistema Único de Saúde é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seu interesse.

O papel da ouvidoria é garantir ao (à) cidadão (ã) ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. São canais democráticos de comunicação entre os (as) cidadãos(ãs) e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania.

A Ouvidoria Setorial do SUS recebe, acompanha e responde as manifestações recebidas e apresenta aos gestores dos órgãos relatórios para a melhoria da qualidade dos serviços públicos de saúde e para o aprimoramento da gestão. Depois que a demanda é registrada pelo usuário, o cidadão pode acompanhar o seu encaminhamento.

Possuem vários caminhos de acessos onde permitem a cadastrarem as manifestações: site da SES-MT, por telefones da Ouvidoria Setorial, E-mail, pessoalmente, pelo Ministério da Saúde (Disque Saúde 136), pela Controladoria Geral do Estado (Sistema Fale Cidadão).

Atualmente a estrutura da rede de Ouvidoria Setorial de Gestão do Sistema Único de Saúde é composta com por **46 (quarenta e seis) sub-redes** sendo 16 (dezesseis) Escritórios Regionais de Saúde, 06 (seis) Hospitais Regionais de Saúde (Colider, Alta

Floresta, Sinop, Sorriso, Cáceres, Água Boa), temos (05 (cinco) hospitais parceiros: Hospital Câncer, Júlio Muller, São Luiz, Santo Antônio e Solben. Essas unidades são responsáveis pelo acompanhamento de perto a solução do problema, concluindo a manifestação no sistema OuvidorSUS. Dessa forma o cidadão apropria da sua resposta.

Este relatório tem como objetivo sistematizar e apresentar os dados coletados através de tabelas e gráficos estatísticos dos aspectos das manifestações geradas pelo Sistema OuvidorSus/MS durante o ano de 2021.

1. Marco Legal e 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).**

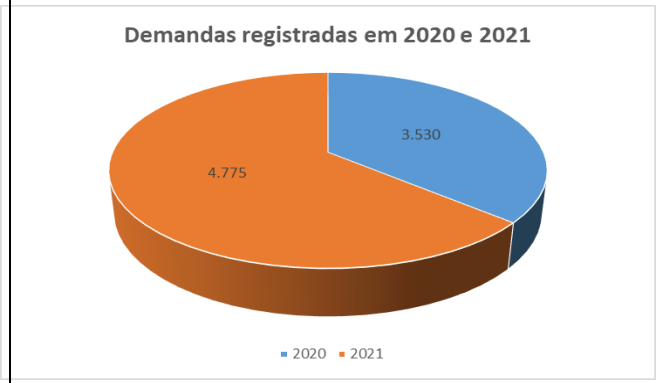
Decreto nº 2.455, de 23/03/2010: Dispõe sobre a reestruturação da Ouvidoria Setorial da Saúde, e dá outras providências**. Criação da Rede de Ouvidorias do SUS.**

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. Demandas Registradas

Houve um aumento considerável das demandas registradas pela Ouvidoria Setorial da SES no ano de 2021 se comparado ao ano de 2020. Foram registradas respectivamente 4.775 (quatro mil e setecentos e setenta e cinco) e 3.530 (três mil e quinhentos e trinta) demandas, conforme dados compilados pelo Sistema OuvidorSUS, descritos abaixo, demostrando um incremento de um ano para o outro da ordem de 35%.

Ministério da Saúde Sistema de Ouvidoria do SUS Relatório Estatístico – Demandas Registradas Período: janeiro a dezembro/2021	
Ano	**Total**
2020	3.530
2021	4.775



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-dez/2021.

Observamos que no ano de 2021 ocorreu aumento de demanda em função da pandemia do novo coronavirus. Nesse período diante da dificuldade de acesso as

unidades de saúde, os cidadãos utilizaram-se da ouvidoria para obter diversas informações, em especial as referentes a internações visitas aos pacientes internados, prontuários, boletins médicos, óbitos, posto de vacinação e outros assuntos.

Vale ressaltar que em decorrência da pandemia, o trabalho presencial da ouvidoria foi suspenso, passando a ser prestado remotamente. Assim, visando diminuir os impactos dessa mudança na rotina de trabalho, o cidadão teve a sua disposição os canais de *e-mail* e *formulário Web* para realização de suas manifestações.

3. Canais de Entradas de Registros

São disponibilizados os seguintes canais de acesso para atendimento ao cidadão pelo Sistema OuvidorSUS. Os tipos de atendimento das manifestações são: Formulário Web, E-mail, Carta, Telefone, pessoalmente, aplicativo e-saúde. Foram catalogadas 4.775(quatro mil, setecentos e setenta e cinco) demandas no ano de 2021.

Analisando os registros, notamos que o canal que obtive maior acesso foi o **Formulário Web,** após **E-mail** seguido de **pessoalmente.** 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%
TELEFONE	295	8,36%
PESSOALMENTE	197	5,58%
APLICATIVO E-SAUDE	178	5,58%
CARTA	539	15,27%
TOTAL	**3.530**	**100,00%**

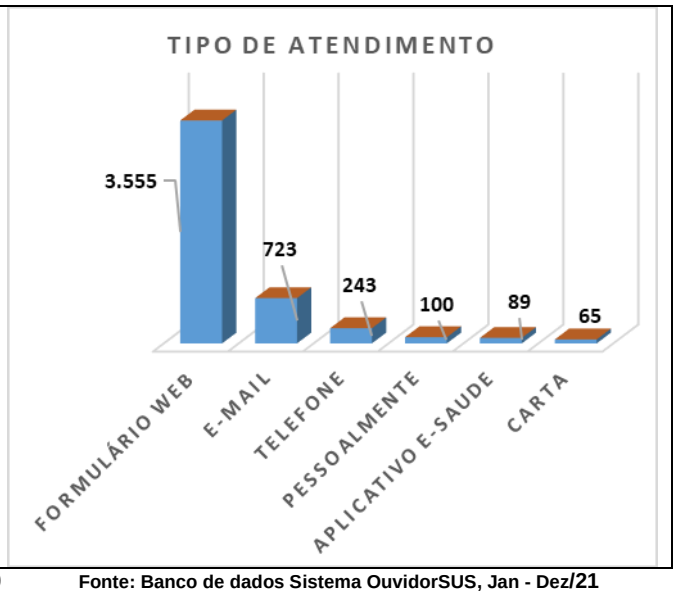
Fonte: OuvidorSUS/Ministério da Saúde/jan a dez./2020

Ministério da Saúde
Sistema de Ouvidoria do SUS
Relatório Estatístico – Tipo de Atendimento
Período: Janeiro a Dezembro/2021

ASSUNTO	TOTAL	PORCENTAGEM
FORMULÁRIO WEB	3.555	74,45%
E-MAIL	723	15,14%
TELEFONE	243	5,09%
PESSOALMENTE	100	2,09%
APLICATIVO E-SAUDE	89	1,86%
CARTA	65	1,36%
TOTAL	**4.775**	**100,00%**

Fonte: OuvidorSUS/Ministério da Saúde/jan a dez./2021

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/20



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/21

Notamos que nos anos de 2020 e 2021 o canal de maior acesso foi **Formulário Web**, isso ocorre pela praticidade em registrar sua manifestação sem a necessidade de deslocamentos.

Podemos ressaltar que em casos de denúncia ou reclamação nos quais o cidadão opta pelo anonimato, os canais Formulário Web, telefone e e-mail, permitem a realização do registro sem identificação.

4. Categorização das Demandas Registradas

Quanto à classificação das demandas registradas por nossa ouvidoria durante os anos de 2020 e 2021, observamos que as **Reclamações** aparecem com uma maior frequência, seguido de **Elogio** e **Solicitação**, conforme tabelas 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%

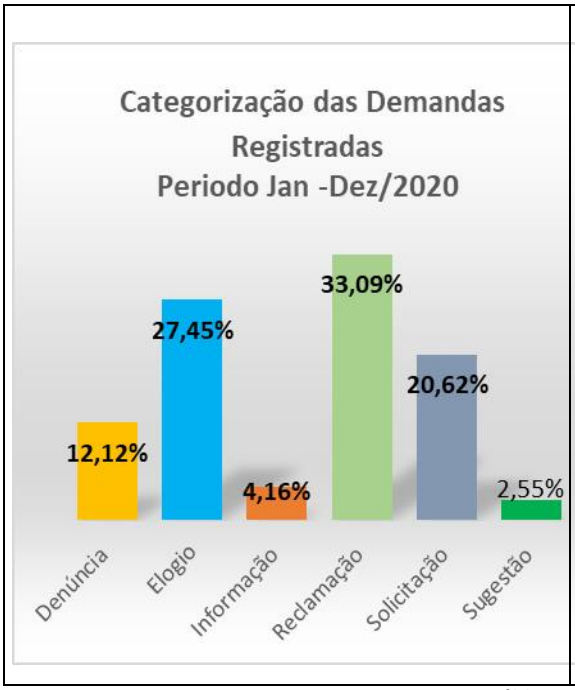
Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-dez/2020.

Relatório Estatístico – Categorização das Demandas Registradas

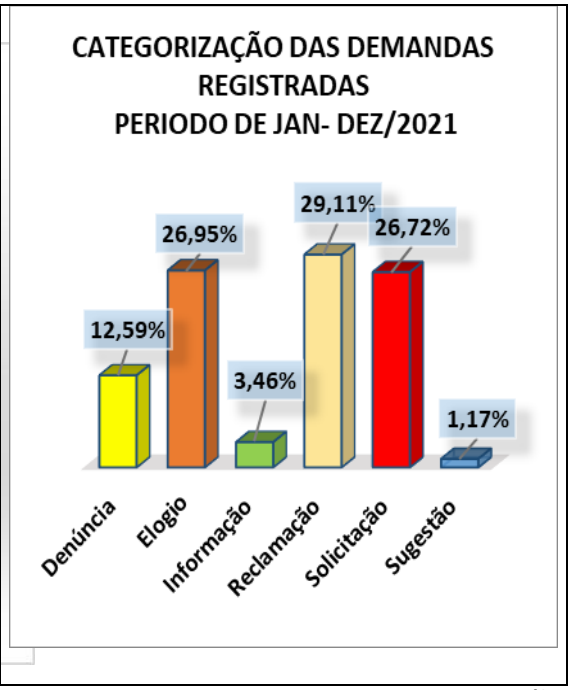
Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Classificação	Carta	E-mail	Pessoalmente	Telefone	Formulário Web	Total	Percentual
Denúncia	10	58	19	427	427	601	12,59%
Elogio	13	36	29	12	1.194	**1.284**	26,95%
Informação	1	36	-	6	118	165	3,46%
Reclamação	38	139	39	100	1.056	**1.390**	29,11%
Solicitação	1	448	11	95	714	**1.276**	26,72%
Sugestão	-	6	2	1	46	56	1,17%
Total	63	723	100	243	3.555	**4.775**	100%

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan-dez/2021.



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/20



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/21

Analisando o ano de 2020 em relação a 2021 obtivemos a **Reclamação** com elevados números de manifestações em ambos períodos, isso ocorre devido a pandemia, pois foi dado prioridade aos casos mais complexos relativos aos agravos da covid-19, fazendo com que os procedimentos eletivos fossem paralisados, resultando em um maior número de reclamações.

Em seguida, aparece o **Elogio**, o que demonstra satisfação do cidadão com os serviços prestados pelos profissionais e colaboradores,

Por fim**, Solicitação,** indicando que os cidadãos estão interagindo com a gestão de maneira a se informar sobre ações e serviços de saúde.

5.Assuntos das Demandas Registradas

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.

Exibimos o resultado por **Assunto** expressando o tema principal, ressaltamos que o assunto que mais se sobressaiu foi a **Gestão** nos últimos anos, logo após **Vigilância em Saúde**, na sequencia aparece **Assistência Farmacêutica**, seguido de **Assistência à saúde,** conforme tabela abaixo.

Ministério da Saúde
Sistema de Ouvidoria do SUS
Relatório Estatístico – Assuntos das Demandas Registradas
Período: 01/01 a 31/12/2020

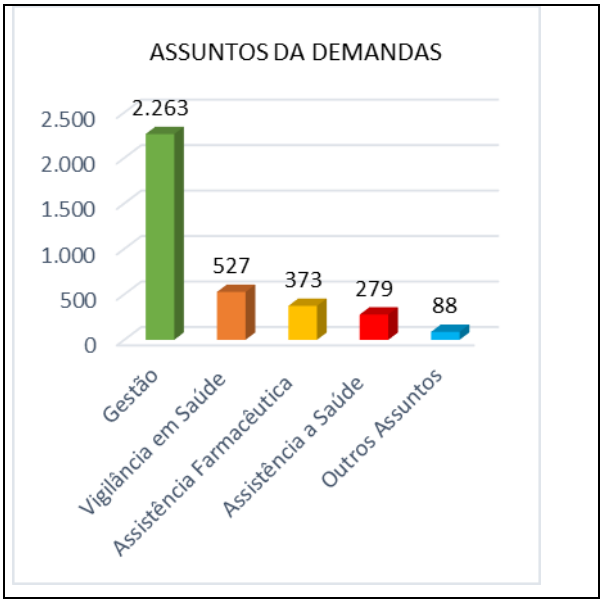
ASSUNTO	TOTAL	%
Gestão	2.263	40%
Vigilância em Saúde	527	15%
Assistência Farmacêutica	373	11%
Assistência à Saúde	279	8%
Outros Assuntos	88	2%
TOTAL	**3.530**	100%

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

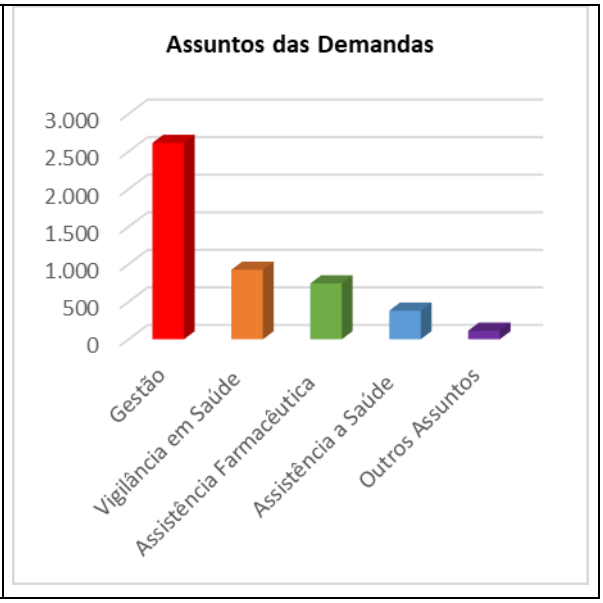
Ministério da Saúde
Sistema de Ouvidoria do SUS
Relatório Estatístico – Assuntos das Demandas Registradas
Período: 01/01 a 31/12/2021

ASSUNTO	TOTAL	%
Gestão	2.613	55%
Vigilância em Saúde	925	19%
Assistência Farmacêutica	743	16%
Assistência à Saúde	380	8%
Outros Assuntos	114	2%
TOTAL	**4.775**	100%

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - dez/2021.



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



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - dez/2021.

Constatamos nas tabelas e gráficos acima que a maior incidência de registro se refere a **gestão**. São demandas que abrangem situações como atraso na realização de procedimentos, insatisfação com os procedimentos realizados, falta de informação adequada ao cidadão, questões trabalhistas, insatisfação com o atendimento e dentre outros.

No quesito **Vigilância em saúde,** por tratar-se de assuntos de animais sinantrópicos, casos confirmados de doenças como Covid-19, sarampo, febre amarela, influenza A-H1N1, epidemia, surto e vacinação, sendo esses agravos os motivos para cidadão buscar os serviços de ouvidoria.

Quanto à **Assistência farmacêutica** são as manifestações que envolvem questões relacionadas à solicitação de medicamentos, reclamação da falta dos mesmos na rede do Sistema Único de Saúde, medicamentos não padronizados, estratégicos, dúvidas quanto à inclusão de fármacos cobertos pelo SUS, além de outras manifestações referentes a desvio ou revenda de medicações direcionadas à distribuição gratuita.

Já **Assistência à Saúde** as demandas que abordam a necessidade do cidadão em obter procedimentos médicos em suas especialidades, bem como tratamentos com os demais profissionais, em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar).

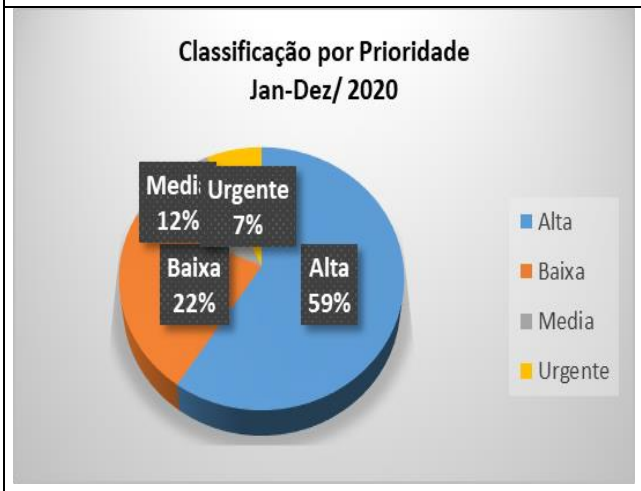
6.Classificação da Demanda por Prioridade.

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 a 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"*. Conforme tabela e gráfico abaixo:

Ministério da Saúde
Sistema da Ouvidoria do SUS
Relatório Estatístico – Classificação X Prioridade – Jan a Dez/2020

Classificação	Total	Porcentagem
Alta	2.090	59%
Baixa	793	22%
Media	405	12%
Urgente	242	7%
Total	3.530	100%

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/20

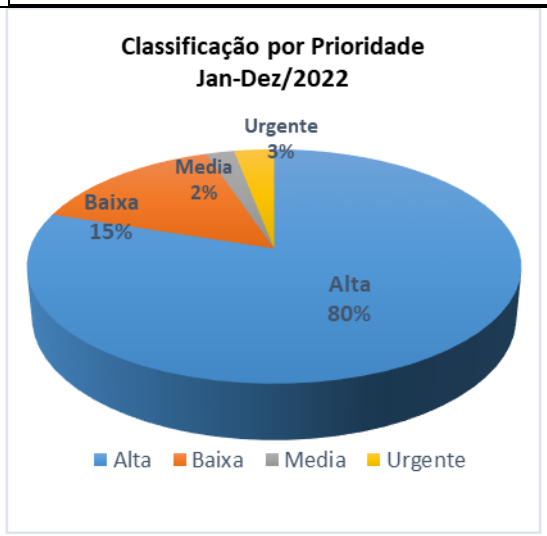


Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/20

Ministério da Saúde
Sistema da Ouvidoria do SUS
Relatório Estatístico – Classificação X Prioridade – Jan a Dez/2021

Classificação	Total	Porcentagem
Alta	3.822	80,04%
Baixa	706	14,78%
Media	102	2,13%
Urgente	145	3,03%
Total	4.775	100%

Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/21



Fonte: Banco de dados Sistema OuvidorSUS, Jan - Dez/21

Observamos que a classificação **Alta** obtive o maior número no ano de 2020 e 2021, correspondendo a Reclamação e a Denúncia, dispondo do prazo de 90 dias para resposta, prorrogável por mais 20 dias.

A denúncias recebem tratamento reservado em sua apuração, sendo garantido o sigilo das informações recebidas e dos dados do denunciante.

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

É de suma importância o processo de implantação da ouvidoria nos municípios. Por meio dela a administração pública pode analisar e entender quais as necessidades da população e as ações necessárias a serem desenvolvidas.

O Ministério da Saúde disponibiliza a ferramenta de ouvidoria denominada OuvidorSUS, de plataforma web, sem custo para o município, tendo por finalidade, receber, encaminhar e acompanhar as demandas de ouvidoria, sendo elas: reclamações, sugestões, denúncias, informações, solicitações e elogios.

Diante da situação vivenciada nos anos de 2020 e 2021, decorrentes da pandemia do coronavirus, não foi possível a realização de viagens de sensibilização para implantação das ouvidorias nos municípios. Devido aos Decretos de Quarentena, as ações de implantação não foram executadas, dificultando a ampliação das Unidades de Ouvidoria de Gestão nas Secretarias Municipais de Saúde durante esses anos.

Contudo, recebemos ligações telefônicas de gestores da saúde municipais com o intuito de obter informações a respeito da implantação de ouvidoria e usa vantagens para a gestão, ocasião em que foram repassadas todas as informações necessárias quanto a documentação necessária.

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

A Ouvidoria Setorial durante o período pandêmico não realizou as visitas técnicas, sendo priorizados os atendimentos de forma remota, contribuindo com o afastamento social, tão necessário neste momento.

Ressaltamos que, pelo próprio sistema ouvidorSUS, acompanhamos e monitoramos o prazo estipulados de cada manifestação, em obediência à Lei 13.460.

Trata-se o monitoramento de importante atividade para observar a celeridade das respostas enviadas pelas áreas, bem como avaliar o desempenho dos atendimentos ao cidadão.

9. Capacitação de Novos Ouvidores ao Sistema OuvidorSUS em 2021

Foram executadas capacitações para novos ouvidores das Secretarias Municipais de Saúde e das Sub-rede, de forma remota em dos Decretos de distanciamento social.

Abaixo, nomes dos ouvidores capacitados em 2021 e seus respectivos municípios:

- Jully Kelly Pinheiro da Costa – Secretaria Municipal dessaúde de Barra de Bugres;
- Alessandra Costa Marques Rosa Moraes – Secretaria Municipal de Saúde de Campo Novo do Parecis;
- Jamilton Paixão dos Santos – Secretaria Municipal de Saúde de Itiquira;
- Vanderlei Souza Madureira - Secretaria Municipal de Saúde de Paranatinga;
- Daliane Gonçalves Ataide – Secretaria Municipal de Saúde de Arenápolis
- Lenilton Carlos de Souza Campos - Secretaria Municipal de Saúde de Cáceres;
- Elisangela Pereira da Silva - Secretaria Municipal de Saúde de Tabaporã;
- Gisseli Roberta da Silva – Secretaria Municipal de Saúde de Lucas do Rio Verde;
- Thiely Vieira – Secretaria Municipal de Saúde de Itaúba;
- Andreia da Silva Rodrigues - Hospital São Luiz
- João Pedro Pinheiro da Silva – Vigilância Sanitária;

10. Ações Executadas em 2021.

O conhecimento técnico e teórico é essencial para a realização de qualquer trabalho com excelência. Afinal, é por meio dessa *expertise* que o profissional conseguirá recursos para enfrentar e solucionar problemas do dia a dia.

A equipe técnica da Ouvidoria Setorial/SES/MT, buscando seu aperfeiçoamento, participou de alguns cursos durante o ano de 2021, os quais foram realizados por videoconferência:

- Treinamento do Novo Sistema Informatizado para Ouvidorias do SUS . **Toda Equipe da Ouvidoria Setorial.**
- Participação de reunião com ouvidores nacionais e da oficina de multiplicadores das ouvidorias do sus. Participante: **Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti**.
- Oficina de Multiplicadores das Ouvidorias do SUS: **Toda Equipe da Ouvidoria Setorial.**
- Grupo de Trabalho da Política Nacional de Atenção Integral a Saúde da Pessoas Privadas da Liberdade no Sistema Prisional servidores: **Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro e Marcio Tadeu de Campos Magalhães.**
- 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**
- Reunião Rede de Ouvidora do Poder Executivo: **Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti**
- MT PREV Palestra para apresentar estrutura e serviços da Intuição**: Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti e Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro**
- Controladoria Geral do Estado CGE – Tratamento e resposta de reclamação e denúncia prática: **Toda Equipe da Ouvidoria Setorial.**
- Reunião da CIB - Comissão Intergestores Bipartite de Mato Grosso**: Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti**

- Controladoria Geral do Estado - CGE – Treinamento SIGADOC**: Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro**

- Palestra SEPLAG - “Transformação Digital no serviço público”: **Toda Equipe da Ouvidoria Setorial**

- Controladoria Geral do Estado - CGE "Conferência contra a Corrupção - um Olhar sobre o Controle, a Integridade e a Governança"**: Marisa Auxiliadora Xavier Dorilêo Negretti e Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro**

- Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT) “Concessão de Diárias”: **Rodrigo Afonso da Costa Ribeiro e Marcio Tadeu de Campos Magalhães.**

11.Considerações finais.

No período de janeiro a dezembro de 2021 em relação ao ano de 2020, constatamos aumento nos atendimentos por meio do Formulário Web, seguido de e-mail e telefone.

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.

O fortalecimento do serviço só é possível na medida em que a gestão se utiliza da ouvidoria como ferramenta capaz de sinalizar possíveis transformações na política pública de saúde. Sem essa compreensão a Ouvidoria não conseguirá desenvolver suas ações de maneira plena e eficaz.

A Ouvidoria Setorial almeja com este relatório subsidiar a gestão com dados advindos da participação cidadã, cumprir com uma de suas etapas de trabalho que é fornecer subsídios ao gestor para que possa analisar os problemas da saúde do estado aos olhos do cidadão usuário do SUS. E ainda, fortalecer a gestão participativa, na medida

em que propiciará a integração entre os cidadãos, usuários do sistema de saúde e o gestor público.

" Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos".