

OuvSUS
Ouvidoria-Geral do SUS

RELATÓRIO DE GESTÃO

2022

MINISTRA DE ESTADO DA SAÚDE

Nísia Trindade Lima

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Swedenberger Barbosa

OUVIDORA-GERAL DO SUS (SUBSTITUTA)

Aíla Vanessa David de Oliveira Sousa

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Musa Denaíse de Sousa Moraes

COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM OUVIDORIAS DO SUS

Cynthia Miranda Pinto

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Ariadne Gisele Muniz Bonvino

EQUIPE TÉCNICA

Guilherme Otávio Figueiredo Grili

Márcio André Paysan de Jesus

Maria Isabel de Abreu Monteiro

Vaneuza Nascimento Santos Andrade

ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Márcio André Paysan de Jesus

OUVIDORIA-GERAL DO SUS

SRTVN Qd 701 - Via W5 Norte, Lote D, Ed. PO 700, 4º andar

CEP: 70.719-040 - Brasília/DF

ouvidoriageral@saude.gov.br

Disponível em: <http://www.gov.br/ouvidoriadosus>

Permitida a reprodução parcial ou total desde que citada a fonte.

Imagens: Acervo OUVSUS e Canva.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
FORÇA DE TRABALHO.....	5
ATENDIMENTOS.....	6
ATENDIMENTOS DO DISQUE SAÚDE 136.....	7
MANIFESTAÇÕES.....	9
PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
QUADRO 1 – RECURSOS HUMANOS.....	16
QUADRO 2 – DOCUMENTOS	17
QUADRO 3 – ESTABELECIMENTO DE SAÚDE.....	17
QUADRO 4 – CONSULTA / ATENDIMENTO / TRATAMENTO	18
QUADRO 5 – COMPONENTE ESPECIALIZADO.....	19
QUADRO 6 – CERTIFICADO DE DIREITO À ASSISTÊNCIA MÉDICA - CDAM	20
QUADRO 7 – CIRURGIAS.....	21
QUADRO 8 – CONECTE SUS	22
QUADRO 9 – MEDICAMENTOS NÃO PADRONIZADOS	23
QUADRO 10 – VACINAÇÃO.....	24
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	25
QUEM UTILIZA A OUVIDORIA	26
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	29
CONSELHO DE USUÁRIOS	36
APERFEIÇOANDO A OUVIDORIA DO SUS: UM COMPROMISSO COM A QUALIDADE	37
DESAFIOS E OPORTUNIDADES FUTURAS NA OUVIDORIA-GERAL DO SUS.....	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS) é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços e atendimentos oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). O seu objetivo principal é assegurar que os direitos constitucionais da população sejam preservados.

Em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, a OUVSUS apresenta o seu Relatório de Gestão, que abarca as manifestações registradas e os resultados alcançados ao longo do ano de 2022.

Adicionalmente, de acordo com o estipulado no artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório de Gestão deve abordar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- Informações sobre a composição da equipe da Unidade de Ouvidoria;
- Número de manifestações recebidas no ano anterior;
- Uma análise gerencial dos principais motivos das manifestações;
- Uma análise dos problemas que se repetiram com frequência e das soluções adotadas para resolvê-los;
- Informações acerca do funcionamento dos conselhos de usuários de serviços públicos; e
- Destaque para ações consideradas bem-sucedidas, principais desafios enfrentados, propostas de ações para superar esses desafios, definição dos responsáveis pela implementação e os prazos correspondentes.

Além disso, em estrita observância à Lei nº 13.460/17, este relatório será enviado à máxima autoridade do órgão ao qual a unidade de ouvidoria está vinculada e disponibilizado integralmente na internet.

Por fim, em consonância com a mencionada Lei, este documento fornecerá informações relevantes sobre as manifestações e os atendimentos realizados pela OUVSUS ao longo do ano de 2022.

FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS organiza e pauta a sua atuação com uma força de trabalho multidisciplinar e qualificada para o desenvolvimento das diversas funções necessárias ao seu funcionamento. É composta por servidores e agentes públicos, devidamente capacitados e habilitados, para o exercício das atividades e ações inerentes ao que determina a Lei nº 13.460/2017 e demais normas que regulamentam as ações dessa Unidade do Ministério da Saúde. Essa composição multidisciplinar é fundamental para o tratamento integral e especializado das manifestações apresentadas por pessoas usuárias do SUS, em todo o território nacional, em consonância com os princípios e diretrizes estabelecidos na legislação específica dessa Unidade do Ministério da Saúde e na legislação do SUS.

SERVIDORES	QUANTITATIVOS
Nomeadas(os) em Cargo de Comissão	01
Ativas(os)	04
Total Geral	05

A Ouvidoria do SUS (OuvSUS/MS) atua com agentes públicos vinculados a termos de execução descentralizada com instituições federais. Esses termos visam o desenvolvimento de trabalho técnico e especializado em saúde, incluindo estudos, planejamentos e avaliações, sem envolver a contratação de pessoas físicas diretamente pela OuvSUS/MS; a responsabilidade pelo pessoal é das instituições parceiras.

A equipe da OuvSUS/MS é multidisciplinar, composta por profissionais de Saúde Pública, Direito, Administração Pública, Comunicação, TI, entre outros, para lidar com a complexidade das demandas do SUS.

A OuvSUS/MS também conta com um contrato de *contact center* para operar sua Central de Atendimento (OuvSUS 136). Essa central oferece diversos canais de atendimento, como teleatendimento (1º e 2º nível), Unidade de Resposta Audível (URA), atendimento presencial, e-mail, plataformas, *chatbots* (site e WhatsApp), teleatendimento ativo, *Short Service Mensage* (SMS), mensagem de voz e mala direta.

A OuvSUS/MS monitora e avalia o processo de registro e tratamento das manifestações dos usuários do SUS, buscando garantir a transparência das informações sobre os temas mais relevantes. O contato próximo entre a equipe da OuvSUS/MS e a Central de Atendimento é crucial para o sucesso dessas operações.

ATENDIMENTOS

A OUVSUS opera como instrumento de participação e fortalecimento do controle social. A ideia é que essa participação popular se materialize como ferramenta de gestão para os formuladores de políticas públicas, fazendo com que as manifestações recebidas tragam melhoria para os serviços públicos prestados.

É por meio da OUVSUS que são recebidas, analisadas e encaminhadas solicitações de assistência, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

O contato entre a população e a OUVSUS acontece de diversas formas, sendo a principal delas o Disque Saúde (136). Este canal, que utiliza o sistema OuvidorSUS, além do registro de manifestações, é uma importante ferramenta para disseminação de informações relevantes para a saúde pública; tem como objetivo munir o cidadão com informações corretas e confiáveis, combatendo a desinformação e, consequentemente, as Fake News.

Algumas das informações trabalhadas incluem o funcionamento do SUS e seus princípios, o sistema de regulação, orientações sobre como obter exames, consultas e medicamentos, informações sobre doenças e detalhes sobre ações, campanhas e programas estratégicos do Ministério da Saúde.

Além do contato telefônico, a Ouvidoria também recebe manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, por e-mail, por meio de cartas e em atendimentos presenciais. Isso faz com que o sistema OuvidorSUS se torne um repositório centralizado de manifestações relacionadas à saúde.

O ano de 2022, diferentemente de 2021, estigmatizado pela busca das vacinas, foi marcado pela grande quantidade de manifestações relacionadas ao CONECTE SUS, uma ferramenta que disponibiliza um conjunto integrado de informações em saúde no país. Houve um aumento significativo no número de registros nos quais os cidadãos buscavam informações sobre o Certificado Nacional de Vacinação Covid-19 ou a Carteira Nacional de Vacinação Digital.

ATENDIMENTOS DO DISQUE SAÚDE 136

Nem todos os atendimentos geram manifestações, pois em muitos casos o usuário entra em contato com a OUVSUS para obter informações sobre uma determinada notícia, sobre uma política pública ou sobre um assunto de saúde, tais como locais de vacinação, protocolos de imunização, efeitos colaterais de determinado imunizante, planos de saúde, dentre outros. Esses contatos são classificados como “disseminação de informação”.

Esta disseminação acontece por meio do serviço telefônico Disque Saúde 136, referência nacional no atendimento ao cidadão que utiliza o SUS; é uma das competências que diferenciam a OUVSUS das demais ouvidorias. Em 2022, por meio deste serviço, a Ouvidoria recebeu 2.428.691 milhões de ligações, que resultaram em 1.584.174 milhões de atendimentos eletrônicos realizados pela Unidade de Resposta Audível (URA) e 844.517 atendimentos humanos.

A disseminação de informações é uma estratégia fundamental para a OUVSUS, pois promove o engajamento da população, aumenta a conscientização e demonstra seu compromisso com a saúde pública. Além do combate às Fake News, existem outras razões para a disseminação de informações, como:

- Conscientização sobre direitos e deveres: As Ouvidorias podem informar a população sobre seus direitos e deveres em relação à saúde, ajudando a criar cidadãos mais informados e capacitados a exigir atendimento adequado, incluindo o papel das ouvidorias na resolução de problemas e na melhoria dos serviços de saúde.
- Engajamento com a população: Disseminar informações envolve a população e permite que as pessoas se envolvam ativamente na promoção da saúde pública. Isso pode resultar em maior participação em programas de prevenção e campanhas de saúde.
- Foco na prevenção: A disseminação de informações sobre práticas de saúde preventiva pode ajudar a evitar problemas de saúde, reduzindo a carga sobre o sistema de saúde e melhorando a qualidade de vida da população.

O quantitativo de disseminações registradas em 2022, comparado à 2021, está apresentado a seguir:

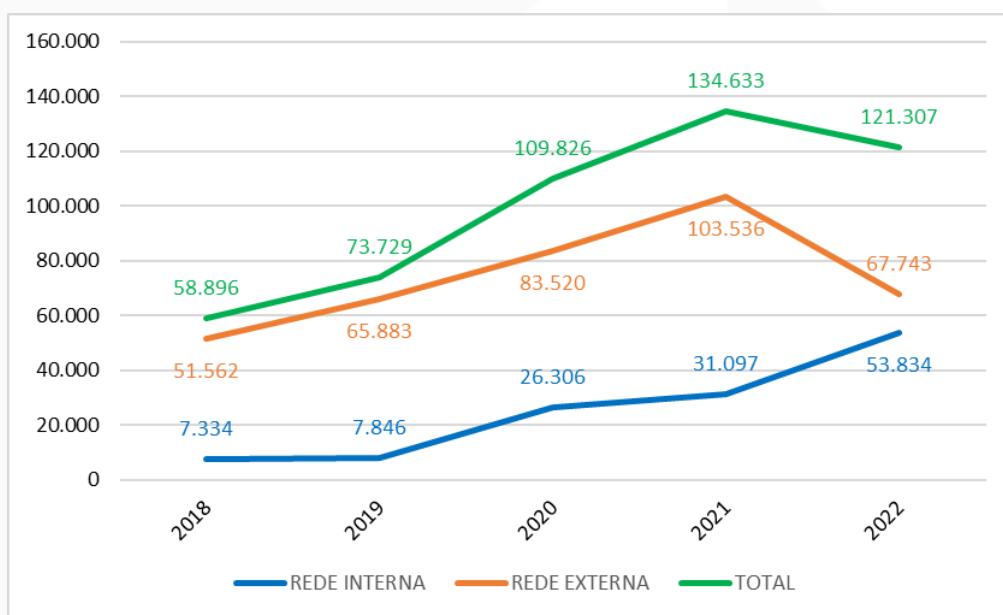
TIPO DE ATENDIMENTO	2021		2022	
	QTD.	%	QTD.	%
ELETRÔNICO	361.814	29	200.769	22
HUMANO	882.134	71	723.213	78
TOTAL	1.243.948	100	923.982	100

A redução de 26% do total de disseminação de informações em relação a 2021 aconteceu, entre outros fatores, devido à mudança de cenário. Em 2022, o comportamento social alcançou o nível mais próximo do padrão normal, após dois anos de impacto da pandemia de Covid-19. Ainda que o vírus continue circulando, a taxa de morte caiu consideravelmente, a vacinação avançou no país, medidas de prevenção, como o uso de máscaras, deixaram de ser obrigatórias e novas descobertas sobre a doença foram feitas.

MANIFESTAÇÕES

Toda manifestação registrada pela OUVSUS é inserida no sistema OuvidorSUS, onde é gerado um número de protocolo que possibilita o acompanhamento do processo pelo usuário. Cabe destacar que os dados consumidos para a produção deste relatório são extraídos diretamente do banco de dados do referido sistema, sendo ainda utilizados dados disponíveis no Painel das Ouvidorias do SUS.

Em 2022, a OUVSUS cadastrou 121.307 manifestações. Destas, 53.834 foram encaminhadas para a Rede Interna (Secretarias, Departamentos, coordenações, áreas técnicas, além da própria OUVSUS) e 67.473, para a Rede Externa. Do total de manifestações cadastradas, 61.364 (46%) ainda estavam em tramitação, ou seja, em processo de retorno para o cidadão.



Ao analisar o gráfico, observa-se uma queda na quantidade total de manifestações quando comparado ao ano de 2021. Ainda assim, o cômputo segue elevado quando comparado aos anos anteriores (2020, 2019 e 2018). Sob outro enfoque estão as manifestações destinadas à rede interna, que tiveram um aumento de 73% em relação ao ano de 2021.

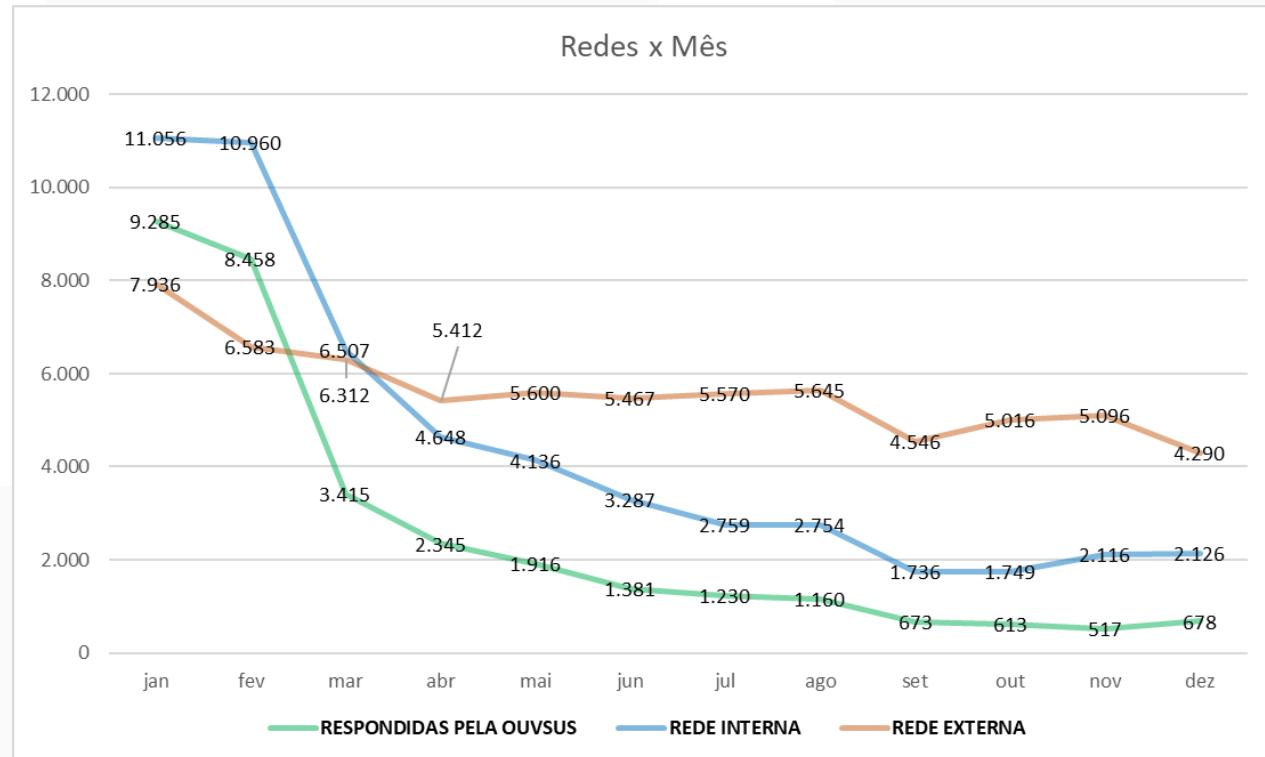
O referido aumento está associado, particularmente, aos serviços oferecidos pelo Ministério da Saúde (MS); isso porque alguns, em razão dos ataques hackers em 2021, continuaram apresentando erros, em especial o Conecte SUS, aplicativo oficial do Ministério da Saúde responsável pelo Certificado Nacional de Vacinação contra a Covid-19. Apesar do Ministério da Saúde ter atuado rapidamente para a solução deste problema, os cidadãos prejudicados continuaram a buscar a Ouvidoria, visto que o referido documento se tornou obrigatório em diversas situações, inclusive para viagens.

Ainda sobre a rede interna, do total de 53.834 manifestações, em 31.671 (59%) manifestações não houve a necessidade de encaminhamento para outras áreas, recebendo tratamento e resposta conclusiva da própria OUVSUS. O restante (22.163 manifestações) foi recebido, analisado e encaminhado às diversas áreas finalísticas do MS, em função da competência para a adoção de providências.

Abaixo é possível diferenciar, além das redes de encaminhamento, as manifestações respondidas pela OUVSUS, detalhadas pela tipologia:



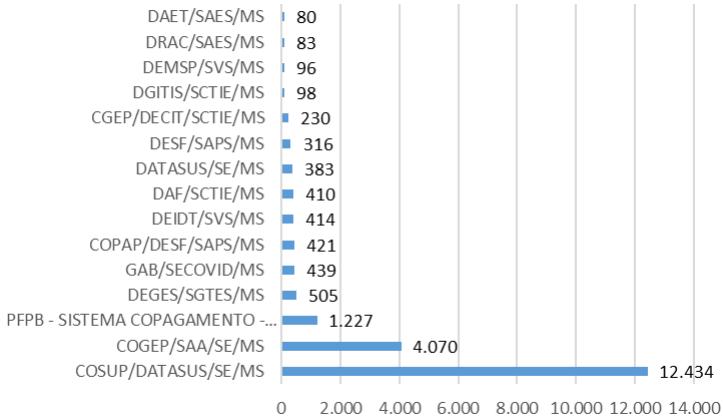
O gráfico abaixo traz novamente as redes de encaminhamento, porém exibindo as manifestações recebidas por mês:



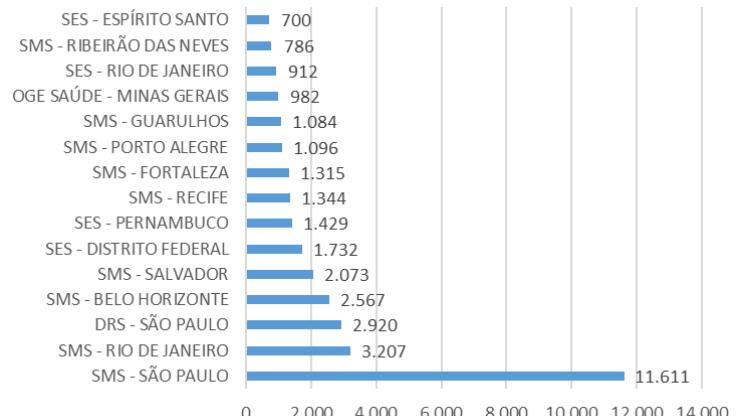
Apesar das oscilações nos totais de manifestações recebidas por mês ao longo do ano, a rede externa foi a que se mostrou menos instável. No caso da rede interna, principalmente, nos meses de pico, a OUVSUS se organizou internamente de modo a fazer frente às variações, aumentando a quantidade de encaminhamentos para os órgãos competentes para atuar.

Com o intuito de traçarmos um paralelo entre as redes, os gráficos a seguir exibem os 15 destinos para onde a OUVSUS encaminhou mais manifestações. Em relação à rede interna, verifica-se que a Coordenação de Suporte ao Usuário (COSUP/DATASUS/SEIDIGI/MS) e a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (COGEP/SAA/SE/MS) receberam da OUVSUS um total de 16.504 manifestações para tratamento. Esse valor representa 74% do quantitativo total de manifestações cuja competência é do próprio MS. Essas manifestações estão relacionadas, principalmente, ao Conecte SUS e ao Certificado de Direito à Assistência Médica (CDAM).

REDE INTERNA



REDE EXTERNA



Quanto à rede externa, as Secretarias Municipais de Saúde (SMS) foram as mais demandadas, com destaque para a SMS/SP. Como São Paulo é a cidade mais populosa do país, é natural que apresente números absolutos maiores em muitos contextos. Dessa forma, para uma avaliação mais justa do porquê dessa diferença na quantidade de manifestações, a taxa por habitantes se torna uma abordagem benéfica e necessária.

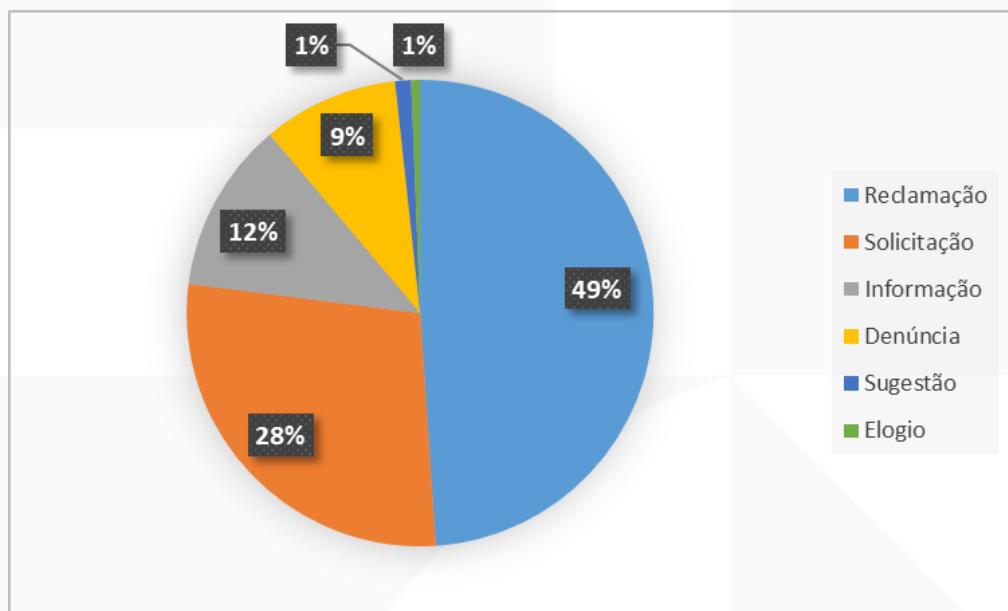
Dessa forma, considerando as Secretarias Municipais de Saúde dos 20 municípios mais populosos do Brasil (CENSO 2022), a tabela abaixo exibe a taxa de manifestações registradas a cada 10 mil habitantes.

UF	Municípios	TAXA x 10MIL HAB.
MG	Belo Horizonte	11
SP	São Paulo	10
PE	Recife	9
BA	Salvador	9
SP	Guarulhos	8
RS	Porto Alegre	8
PB	João Pessoa	7
DF	Brasília	6
CE	Fortaleza	5
RJ	Rio de Janeiro	5
RJ	São Gonçalo	5
MS	Campo Grande	4
GO	Goiânia	4
PR	Curitiba	3
MA	São Luís	2
SP	Campinas	2
PA	Belém	2
AL	Maceió	2
PI	Teresina	2
AM	Manaus	1

Ao compararmos as taxas de manifestações por habitante entre diferentes unidades da federação, é possível identificar disparidades no acesso aos serviços de saúde. Uma baixa taxa de manifestações por habitante pode indicar que os cidadãos estão encontrando dificuldades para expressar suas preocupações e anseios, o que pode ser um sinal de acesso limitado, não somente aos serviços de saúde, mas aos próprios serviços de ouvidoria. Portanto, é preciso trabalhar sempre com a conscientização da população sobre os canais de ouvidoria; para isso, é essencial que as ouvidorias tenham uma comunicação ampla e acessível, que garanta que o público conheça a existência deste serviço e saiba como acessá-lo.

PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já falado, as manifestações sob a responsabilidade da OUVSUS para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição por classificação:

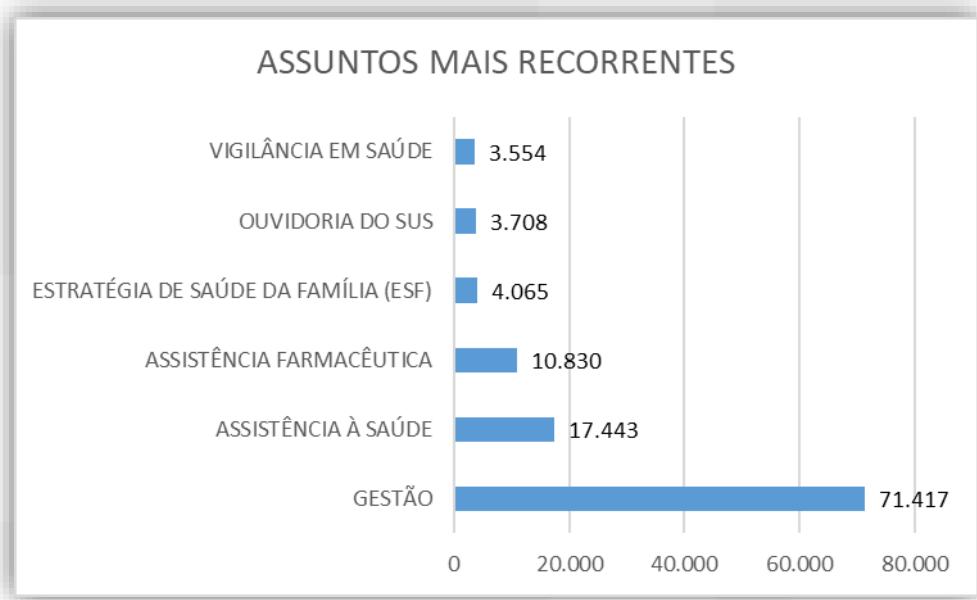


O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela OUVSUS é a reclamação, que tem como característica principal o relato de algum tipo de insatisfação; representam, portanto, cerca de 49% do total de manifestações recebidas.

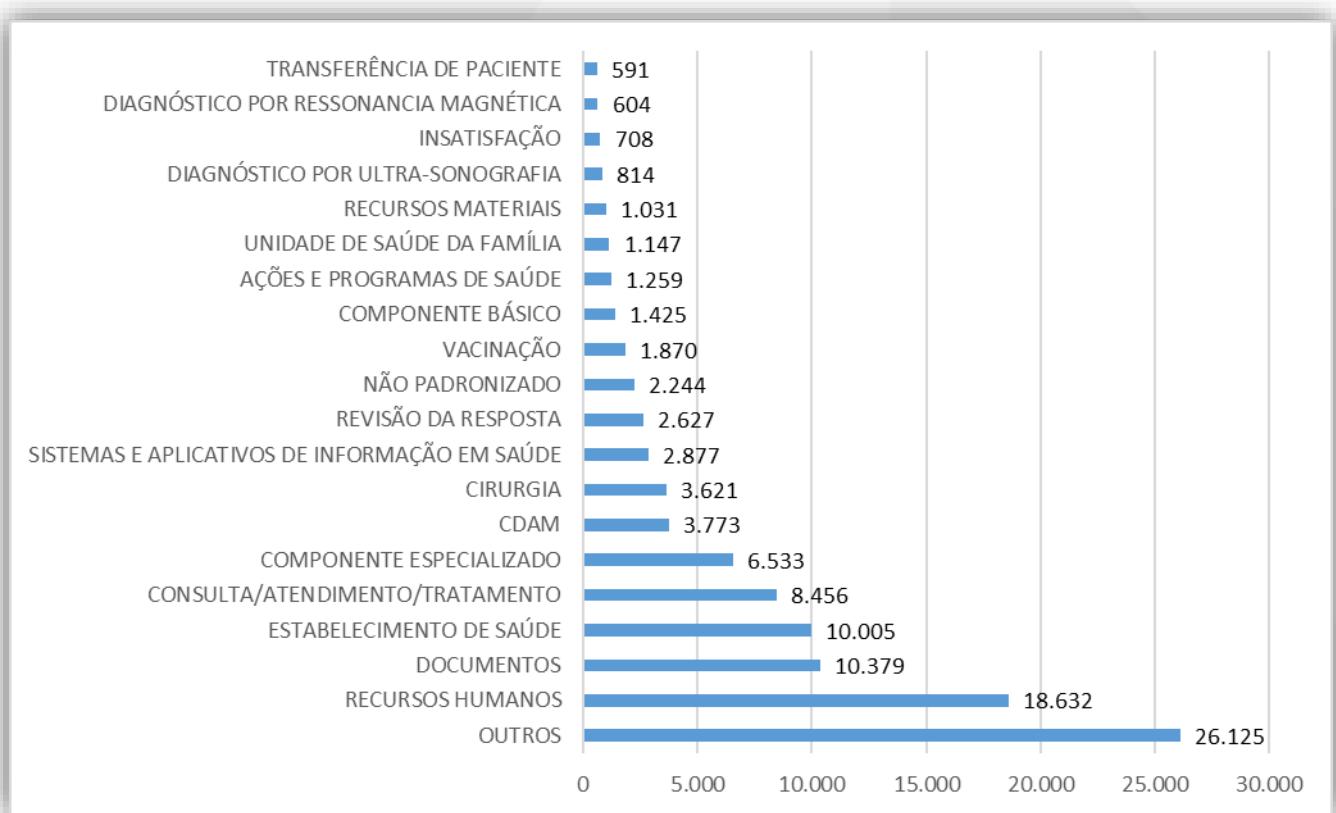
Importa destacar que a quantidade de reclamações direcionadas à OUVSUS, ainda que substancial, aumentou quando comparada com o ano anterior. Em 2021, cerca de 43% das manifestações recebidas se enquadram na tipologia reclamação, número este que aumentou para 49% em 2022.

A categorização das manifestações utiliza como parâmetro, além do assunto até 3 campos disponíveis no sistema OuvidorSUS: O campo “Assunto”, indica temas gerais sobre o SUS; o campo “Subassunto”, traz categorizações específicas criadas pela OUVSUS para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a realidade do SUS, as informações do campo “Assunto”; o sistema ainda possui o campo “DAPS”, que é utilizado com a função de marcador adicional para auxiliar na categorização quando é necessária alguma informação complementar.

Os 6 pontos mais recorrentes somaram aproximadamente 91% das manifestações; com base no campo ‘assunto’ do sistema OuvidorSUS, são eles:



Por sua vez, os **20 subassuntos** mais recorrentes vinculados a essas manifestações foram:



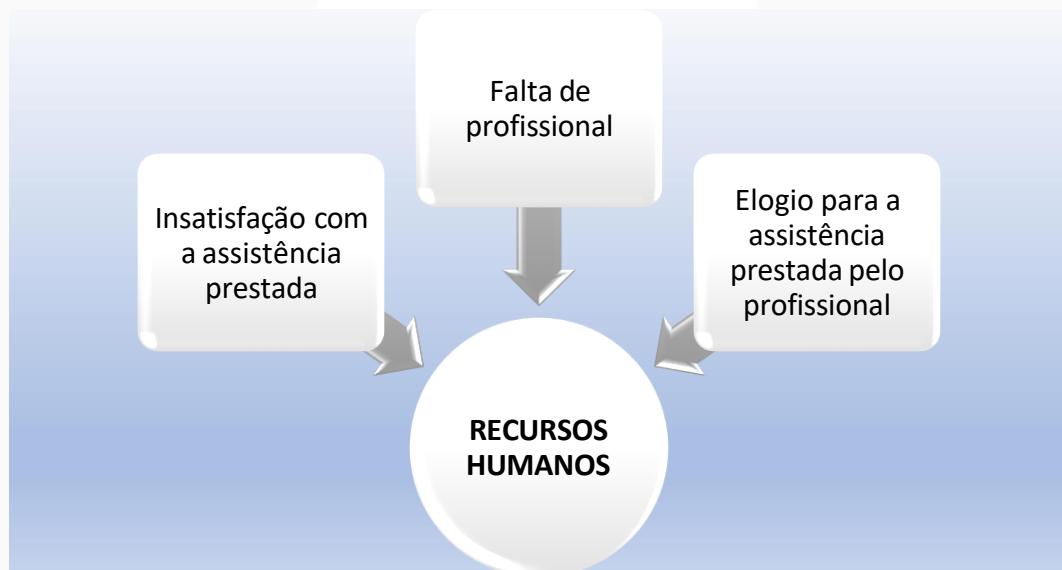
Em relação aos subassuntos exibidos, ‘OUTROS’ corrobora com a ideia de que a tipificação deve ser periodicamente revisada, uma vez que os subassuntos existentes não estão conseguindo especificar/detalhar os grandes assuntos. De qualquer forma, com a ajuda do marcador (DAPS), foi possível identificar que 87% destas manifestações foram dirigidas ao APP CONECTE SUS – VACINAÇÃO (COVID-19).

Os quadros abaixo exibem os 10¹ subassuntos com as demandas mais frequentes da população:

QUADRO 1 – RECURSOS HUMANOS

Demandas pertinentes aos recursos humanos vinculados ao SUS; abrangem uma ampla gama de questões relacionadas, não somente ao pessoal que trabalha no Sistema de Saúde, mas também à população que é atendida por esses profissionais.

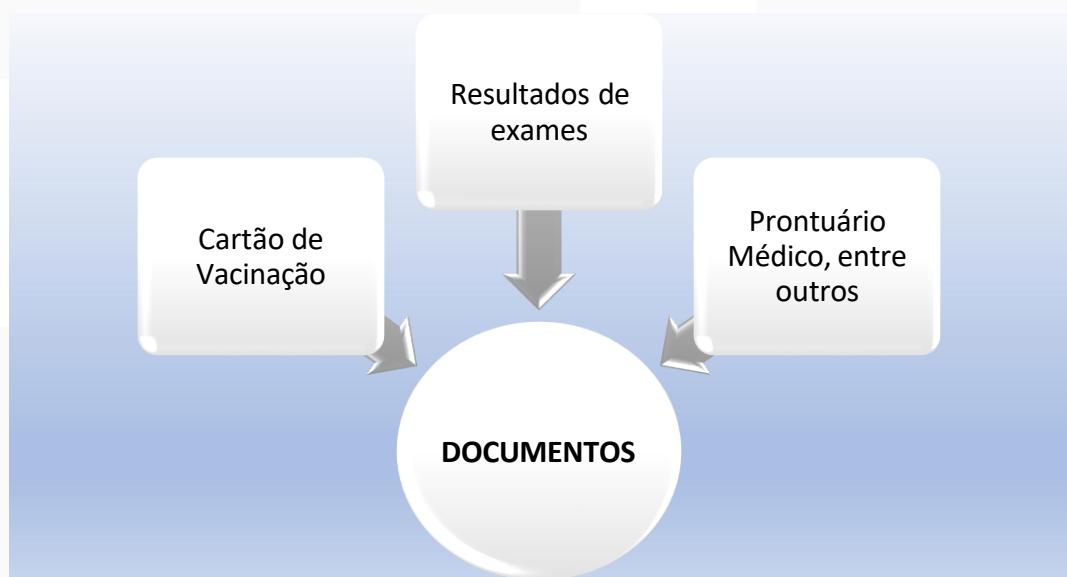
A insatisfação é a maior causa dessas manifestações; a baixa qualidade, atendimentos desumanizados, a falta de profissionais, são questões que ajudam bastante esse tipo de registro. Cabe lembrar que tudo isso pode ser reflexo de condições inadequadas de trabalho, como jornadas extenuantes, salários baixos, etc. Por isso, a análise dessas reclamações pode ser uma ferramenta valiosa para identificar áreas problemáticas.



¹ O subassunto ‘Revisão da Resposta’ será abordado nas AÇÕES DE APERFEIÇOAMENTO (OUVSUS).

QUADRO 2 – DOCUMENTOS

Demandas referentes à documentação necessária para acessar serviços, direitos e informações no âmbito do SUS, incluindo informações médicas, como prontuários, exames e outros registros médicos.



QUADRO 3 – ESTABELECIMENTO DE SAÚDE

Demandas relacionadas aos locais destinados à realização de ações e/ou serviços de saúde, em âmbito coletivo ou individual, qualquer que seja o seu porte ou nível de complexidade.

Essas manifestações vão desde a demora no atendimento, onde o usuário enfrenta longa espera para consultas, realização de exames, cirurgias e/ou atendimento de emergência, até a recusa ao atendimento, casos nos quais os profissionais de saúde se recusam a prestar atendimento sem justificativa adequada.



QUADRO 4 – CONSULTA / ATENDIMENTO / TRATAMENTO

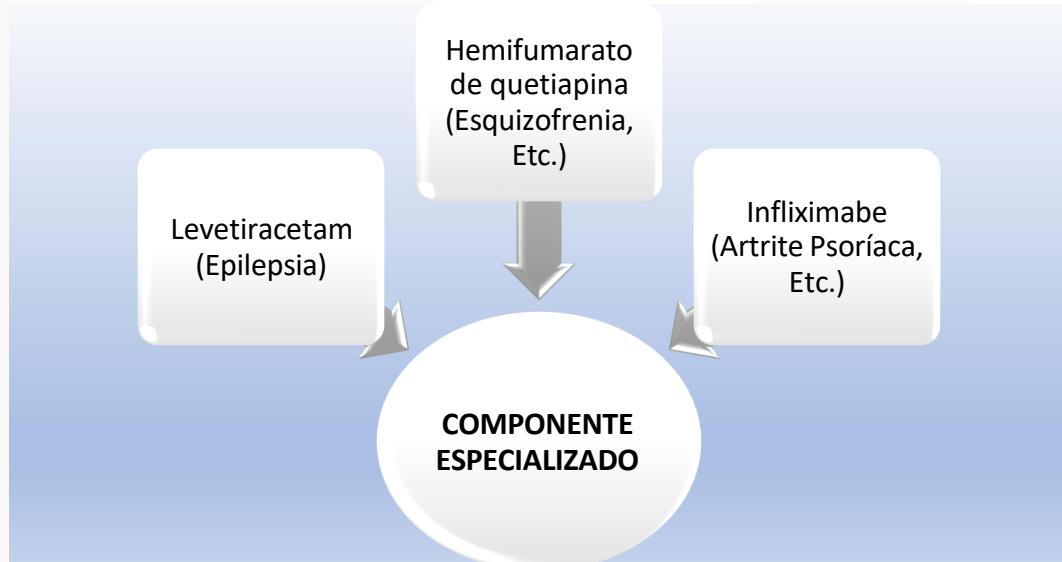
Demandas relacionadas à prestação de serviços de saúde caracterizada pelo acesso inicial ou pela continuidade da assistência médica. A clínica médica é a mais buscada, pois sabemos que envolve diversos tipos de consultas e atendimentos, incluindo: consulta de rotina e check-up, diagnóstico e tratamento de doenças comuns, acompanhamento de Condições Crônicas, etc.



QUADRO 5 – COMPONENTE ESPECIALIZADO

Demandas que abarcam o Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), o qual desempenha um papel fulcral na garantia do acesso a medicamentos de alto custo, complexidade e especificidade, necessários para o tratamento de doenças graves, raras ou que exigem abordagens terapêuticas específicas.

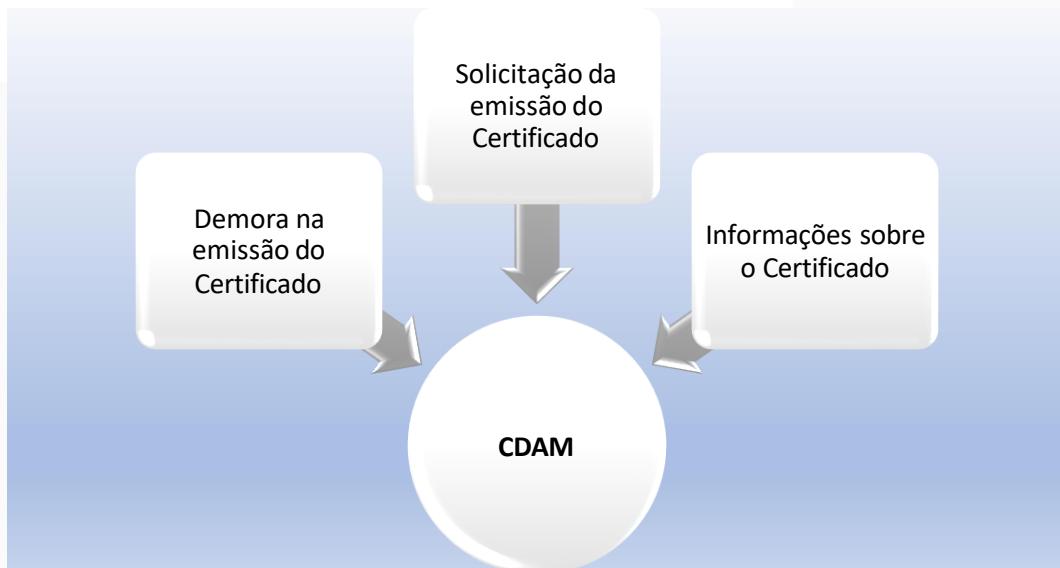
Os medicamentos que constituem as linhas de cuidado para as doenças contempladas pelo (CEAF) estão divididos em três grupos com características, responsabilidades e formas de organização distintas. É importante ressaltar que os 3 medicamentos mais demandados na OUVSUS pertencem ao grupo 1A, isto é, medicamentos cuja aquisição é centralizada pelo Ministério da Saúde e a responsabilidade pelo armazenamento, distribuição e dispensação é das Secretarias de Saúde dos Estados e do Distrito Federal. Assim, com base nas manifestações recebidas, fica claro que problemas ao longo desse processo, estão afetando a eficácia e a eficiência da distribuição desses medicamentos.



QUADRO 6 – CERTIFICADO DE DIREITO À ASSISTÊNCIA MÉDICA - CDAM

O Certificado de Direito à Assistência Médica - CDAM é um certificado oriundo de acordos previdenciários assinados pelo Brasil com Cabo Verde, Itália e Portugal, que permite que cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil possam ser atendidos na rede pública de saúde daqueles países como os cidadãos locais.

Geralmente, são demandas relativas à obtenção do CDAM; com o aumento da imigração, a quantidade de pedidos também aumentou, o que fez com que muitas pessoas recorressem à OUVSUS para reclamar sobre a demora na emissão.

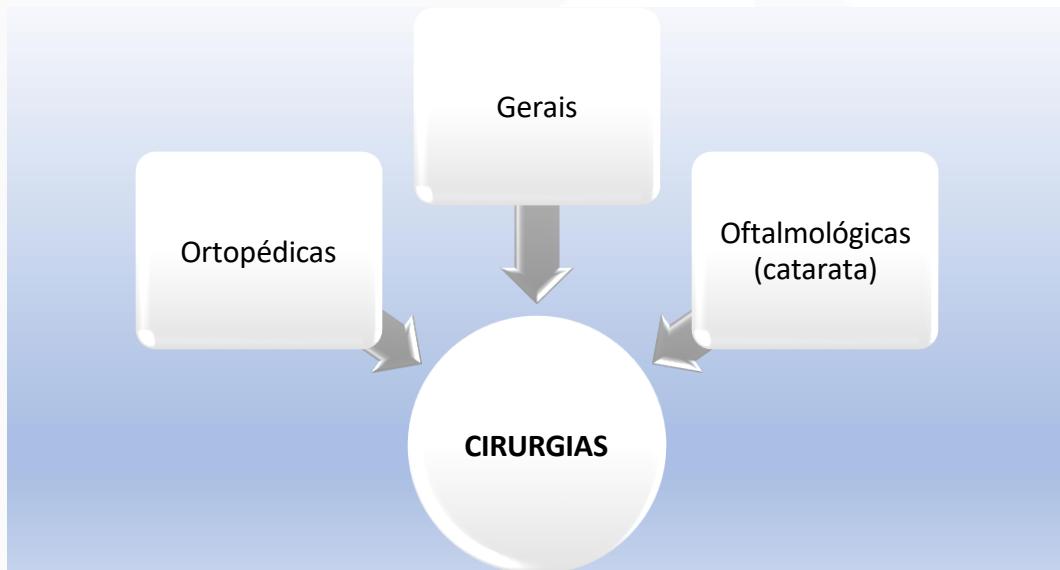


QUADRO 7 – CIRURGIAS

As cirurgias também são muito solicitadas no SUS; é importante ressaltar que essa é uma demanda crescente na OUVSUS. Em 2022 houve um aumento de 28% em relação ao ano anterior. Seria interessante que esses dados fossem melhor analisados, pois eles podem levantar questões relevantes, como:

- ✓ Prevalência de doenças nessas áreas (doenças articulares, catarata, etc.)
- ✓ Desafios orçamentários;
- ✓ Avaliação da capacidade de atendimento;
- ✓ Possibilidade de cirurgias eletivas; e
- ✓ Transparência dos dados da regulação, tempo de espera e alternativas

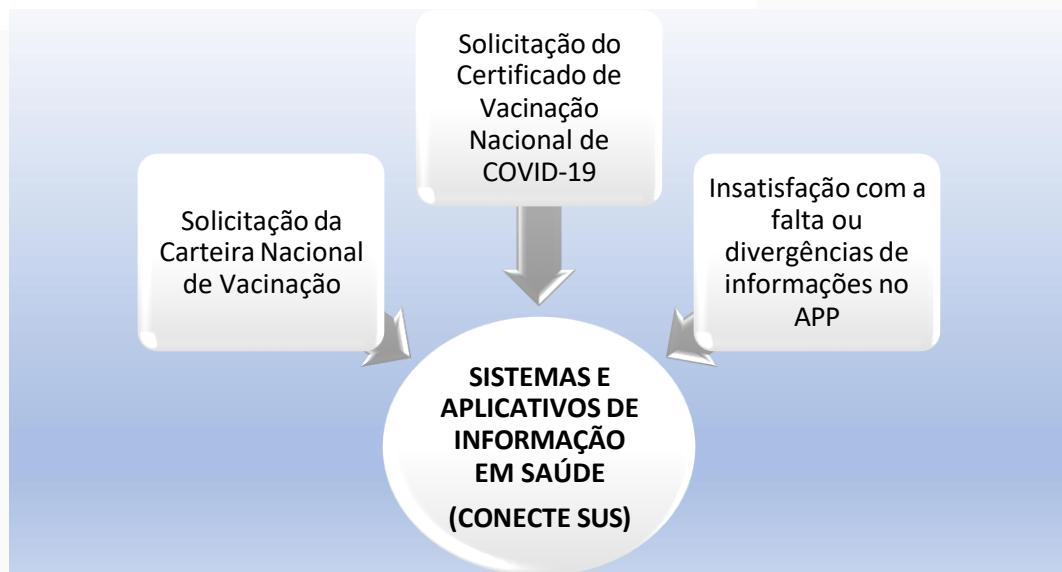
disponíveis.



QUADRO 8 – CONECTE SUS

O volume de manifestações relacionadas ao ‘Conekte SUS’ pode ser visto como algo positivo, pois pode indicar um alto nível de interesse e adoção por parte da população em relação à ferramenta. É importante frisar que o aplicativo possui formulário para suporte ao usuário (dúvidas, reclamações e/ou sugestões), todavia, caso a demanda não seja resolvida, usuário pode entrar em contato com a OUVSUS.

O principal motivo dessas manifestações está relacionado à Carteira nacional de vacinação e ao Certificado de vacinação nacional de COVID-19, o que ratifica a necessidade de melhoria da ferramenta.



QUADRO 9 – MEDICAMENTOS NÃO PADRONIZADOS

Apesar da oferta de medicamentos no SUS seguir protocolos e padronizações que visam atender às necessidades da população de forma equitativa e eficaz, muitos usuários entram em contato com a Ouvidoria-Geral do SUS solicitando medicamentos não padronizados.

As manifestações recebidas apresentam, em sua grande maioria, demandas sobre a dispensação de medicamentos que não estão disponíveis no SUS, mesmo quando existem medicamentos padronizados para a mesma indicação terapêutica.

Ao longo dos anos, o MS vem tendo um aumento exponencial da judicialização da política de assistência farmacêutica, o que aumenta a responsabilidade da OUVSUS, que pode e deve trabalhar maneiras para a diminuição destes processos.

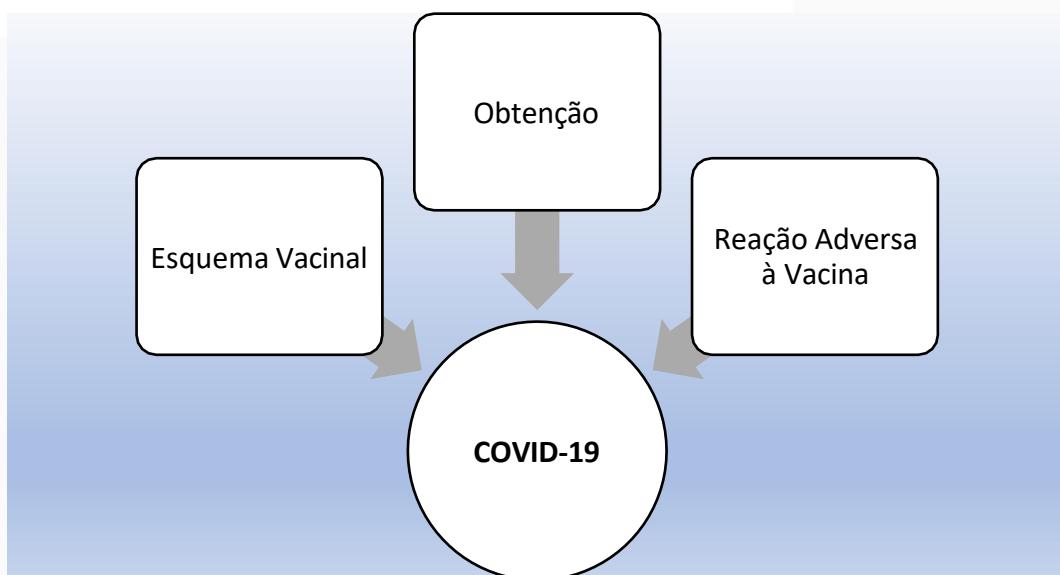
Em suma, a OUVSUS pode desempenhar um papel proativo na mitigação da judicialização da política de assistência farmacêutica, promovendo o diálogo, a educação, a revisão de protocolos e a transparência, tudo com o objetivo de oferecer o melhor atendimento possível aos usuários dentro das limitações do sistema de saúde.



QUADRO 10 – VACINAÇÃO

Demandas nas quais o usuário solicita vacinas ou informações a respeito; dificuldades em acessar esses imunizantes também são relatadas. Dado o contexto da pandemia, houve uma concentração de registros voltados para a vacina contra a COVID-19; apesar de toda a mobilização feita pelo MS, muitas pessoas procuraram a OUVSUS para obter informações sobre: o esquema vacinal, a obtenção da vacina e reações adversas.

Cabe lembrar que no Brasil tínhamos 4 tipos de vacina contra a COVID: AstraZeneca, Pfizer, Janssen e Coronavac. Como os imunizantes disponíveis no SUS contam com diferentes esquemas de vacinação, é comum haver dúvidas sobre a quantidade de doses recomendadas.



STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 121.307 manifestações registradas na OUVSUS, 95.900 (79%) já tiveram sua análise concluída, com o cidadão recebendo sua resposta. Por outro lado, 25.407 (21%) manifestações continuam tramitando:

- 16.557 manifestações não tratadas;
- 4.349 manifestações ainda sob análise dos pontos de resposta;
- 3.892 manifestações respondidas, porém, sem a apreciação da OUVSUS; e
- 609 manifestações cujas respostas, após análise da OUVSUS, foram reencaminhadas para melhoria.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário.

Durante o ano de 2022, desconsideradas as manifestações ainda em tratamento, a OUVSUS, no que tange ao prazo de resposta, obteve um tempo médio de 38 dias; quando comparado ao ano de 2021, que teve como tempo médio de resposta 46 dias, houve uma redução de cerca de 17% no tempo médio de resposta anual.

Conforme já citado no tópico ‘Manifestações’, a OUVSUS encaminha as manifestações registradas à instância governamental de competência; nesse contexto, a responsabilidade sobre o provimento da resposta ao usuário é atribuída aos três níveis de governo, podendo essas manifestações serem:

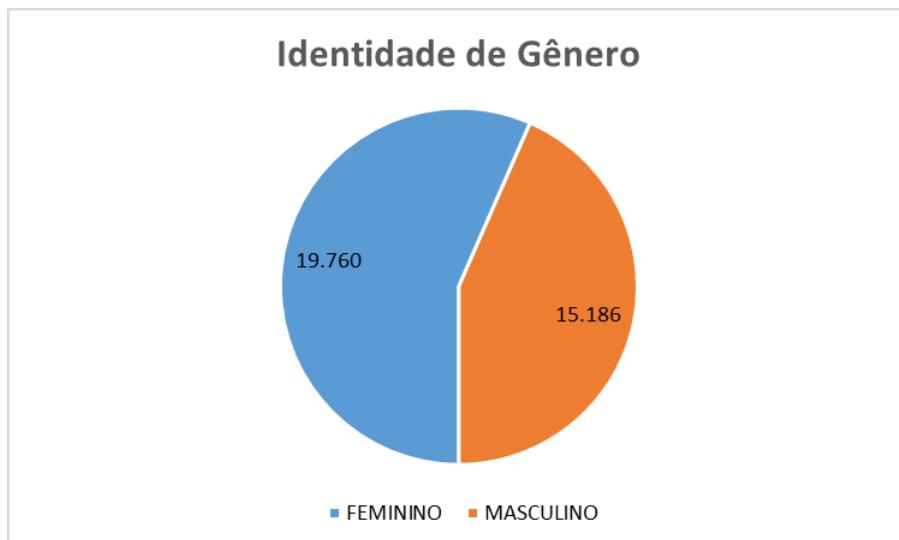
- ☞ Tratadas internamente no âmbito do MS, com suas respectivas Secretarias, Departamentos e Áreas Técnicas (**Rede Interna**); ou
- ☞ Direcionadas a outras ouvidorias do SUS (**Rede Externa**).

É importante ressaltar que as manifestações encaminhadas às áreas internas do MS apresentaram um melhor tempo médio de resposta, cerca de 27 dias. Já aquelas manifestações encaminhadas à rede externa, isto é, cuja resposta é de responsabilidade de outras ouvidorias, esse tempo médio de resposta aumenta 85%, cerca de 50 dias.

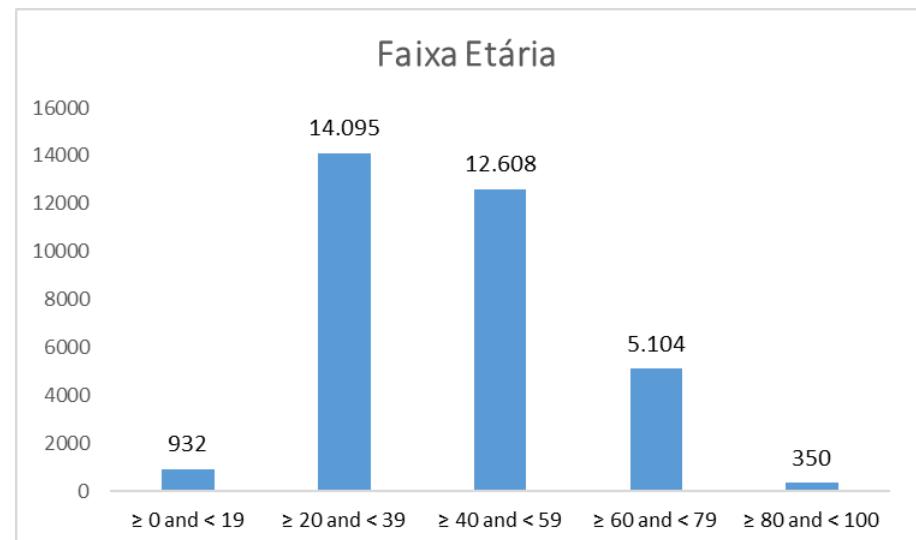
QUEM UTILIZA A OUVIDORIA

Ao registrar sua manifestação no sistema OuvidorSUS, o usuário é convidado a fornecer dados que ajudam a compreender melhor quem utiliza a OUVSUS; em 2022, esse perfil foi coletado somente por meio do Formulário WEB (internet), o que pode ter influenciado nas informações colhidas e nas características do público atendido. Cabe lembrar que esses dados não são de preenchimento obrigatório.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis no ["Painel Rede Nacional de Ouvidorias do SUS"](#).

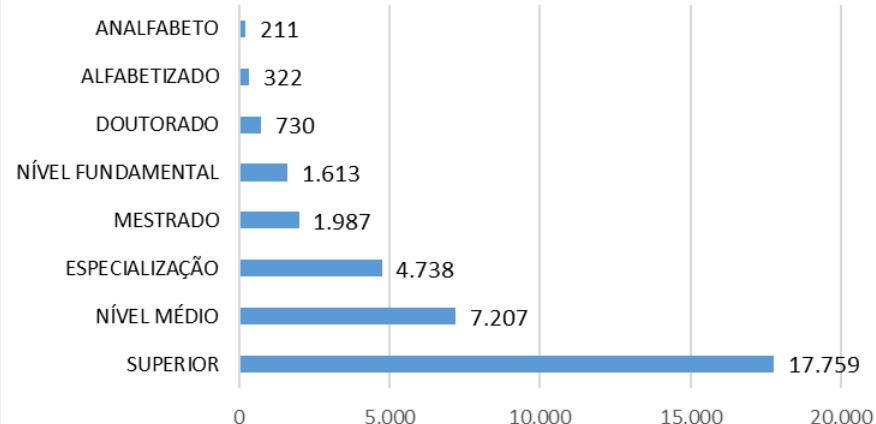


Fonte: sistema OuvidorSUS – Total de respondentes: **34.946**



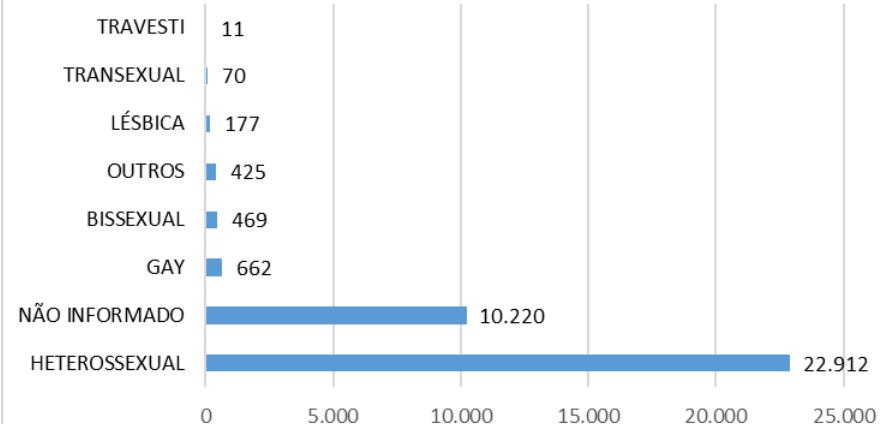
Fonte: sistema OuvidorSUS – Total de respondentes: **33.089**

Escolaridade



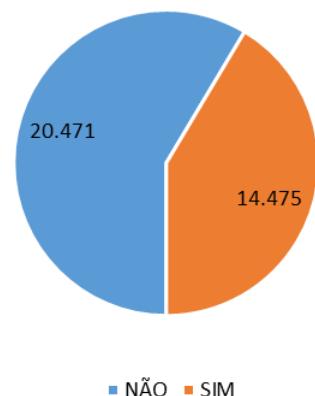
Fonte: sistema OuvidorSUS – Total de respondentes: **34.946**

Orientação Sexual

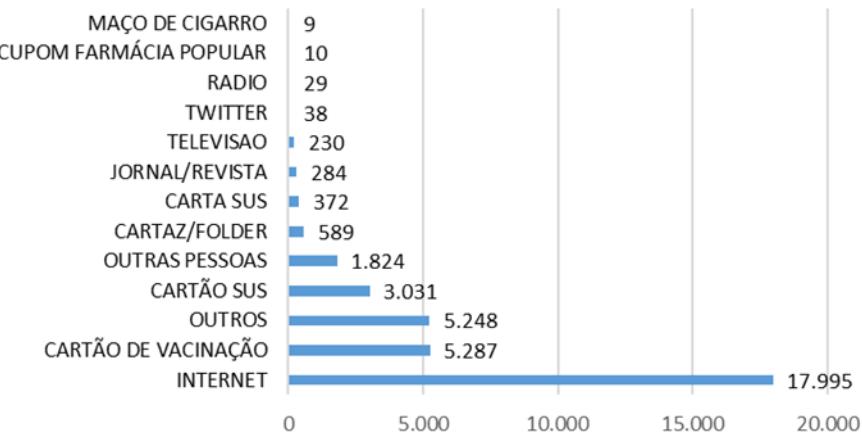


Fonte: sistema OuvidorSUS – Total de respondentes: **34.946**

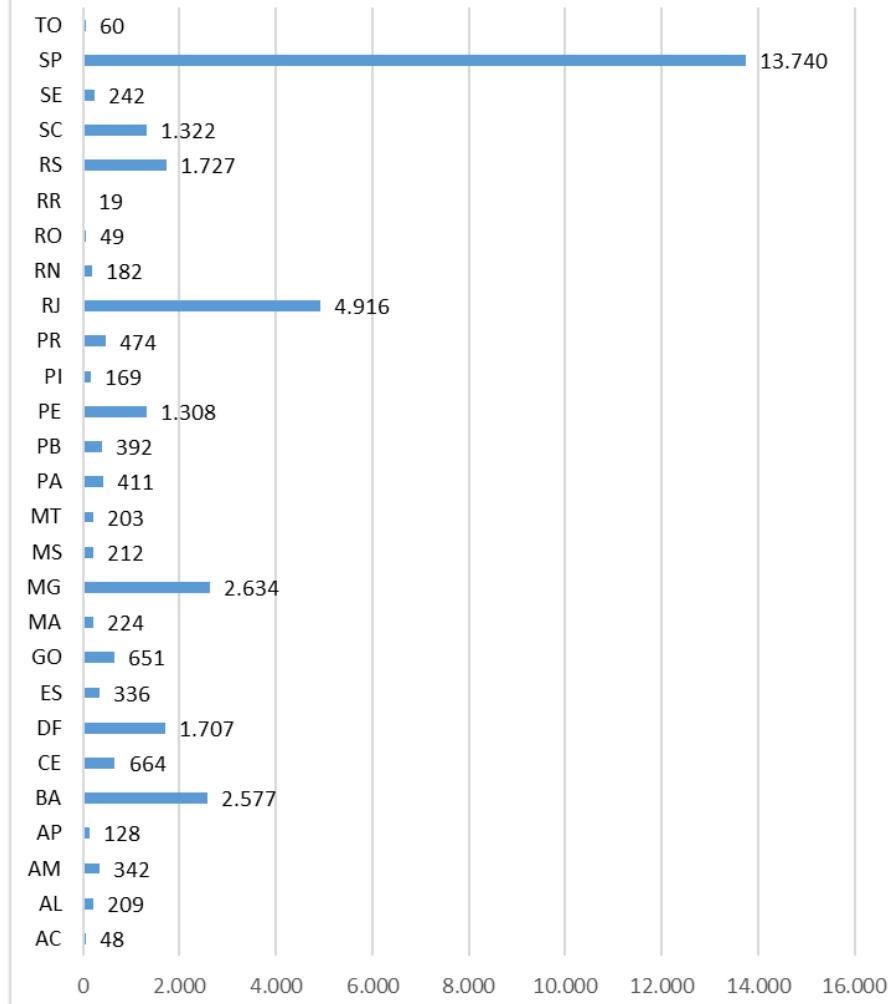
Utiliza exclusivamente o SUS?



Como Conheceu a OUVSUS?



UF do manifestante



Fonte: sistema OuvidorSUS – Total de respondentes: **34.946**

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No ano de 2022, a OUVSUS conduziu uma pesquisa de satisfação com o intuito de avaliar a satisfação dos usuários em relação às manifestações apresentadas por meio do canal de atendimento telefônico conhecido como Disque Saúde 136, canal mais demandado. Para realizar essa pesquisa, foram consideradas todas as manifestações registradas ao longo desse ano, cujos status estavam fechados ou arquivados à época da extração dos dados.

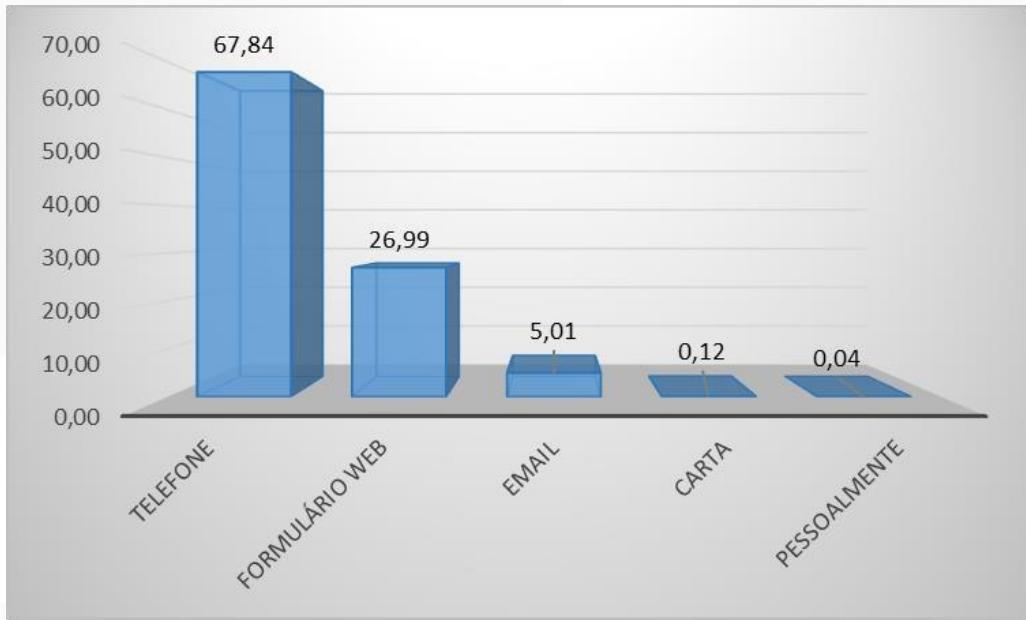
Nesse contexto, é importante mencionar que houve situações em que os contatos não puderam ser realizados, como quando as ligações não foram completadas ou quando os usuários não atenderam. Por outro lado, também ocorreram ligações que foram atendidas, mas não se enquadram em situações passíveis de aplicação do questionário, sendo consideradas contatos sem sucesso. As ligações que foram concluídas com êxito foram aquelas em que o questionário foi aplicado conforme o previsto.

O questionário utilizado como instrumento principal da pesquisa consistia em nove questões que visavam avaliar a percepção e a satisfação dos usuários da Ouvidoria em relação a diversos aspectos, tais como: o canal utilizado para o registro da manifestação, a facilidade de utilização, o atendimento respeitoso, a compreensão das respostas, o tempo de resposta, o carregamento adequado das páginas, o visual do site, o esforço adequado para obtenção do serviço e se os entrevistados recomendariam o serviço da Ouvidoria a um amigo ou familiar.

É relevante destacar que a Pesquisa de Satisfação não apenas visa compreender a percepção do usuário, mas também pode ter um impacto significativo nas decisões políticas e nas estratégias de gestão. Alguns dos efeitos importantes a serem considerados incluem a melhoria da qualidade dos serviços, a identificação de padrões de satisfação em diferentes grupos demográficos, a otimização da eficiência operacional, a construção de uma opinião pública favorável e a possibilidade de benchmarking com outras ouvidorias.

No total, das 95.900 manifestações registradas no sistema OuvidorSUS durante o período de janeiro a dezembro de 2022, 5.025 contatos foram concluídos com sucesso, representando 5,2% do total de manifestações analisadas e encerradas pela OUVSUS nesse período.

Gráfico 1. Meio de Atendimento (%)



Em relação à utilização do serviço de ouvidoria para registro da manifestação, 84% concordaram totalmente ou parcialmente que é fácil, enquanto as discordâncias total e parcial somaram 13%.

Gráfico 2. Facilidade de utilização (%)

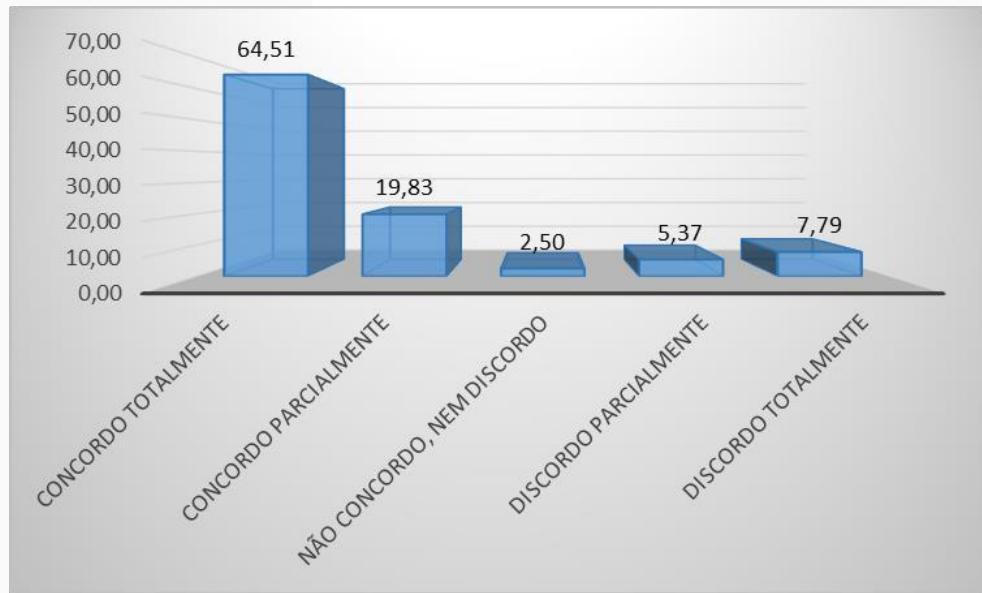


Gráfico 3. Atendimento Respeitoso (%)

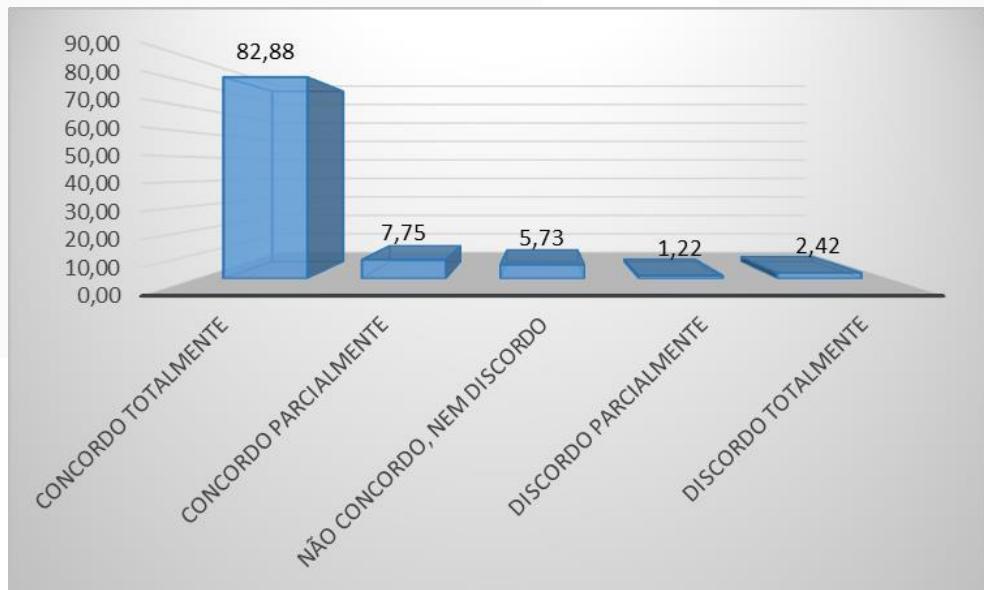
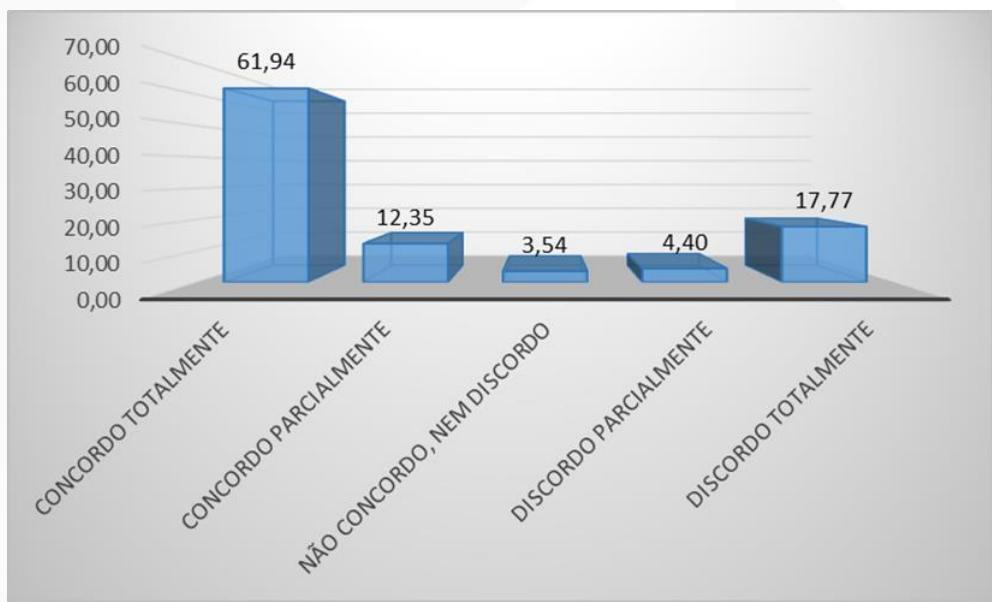


Gráfico 4. Resposta Compreensível (%)



Aqui cabe fazer um adendo do quão grande é a influência de outras áreas no trabalho da Ouvidoria. A função de uma Ouvidoria é ser o elo entre o cidadão e a administração pública federal, recebendo, analisando e encaminhando as manifestações recebidas em seus diferentes canais de entrada.

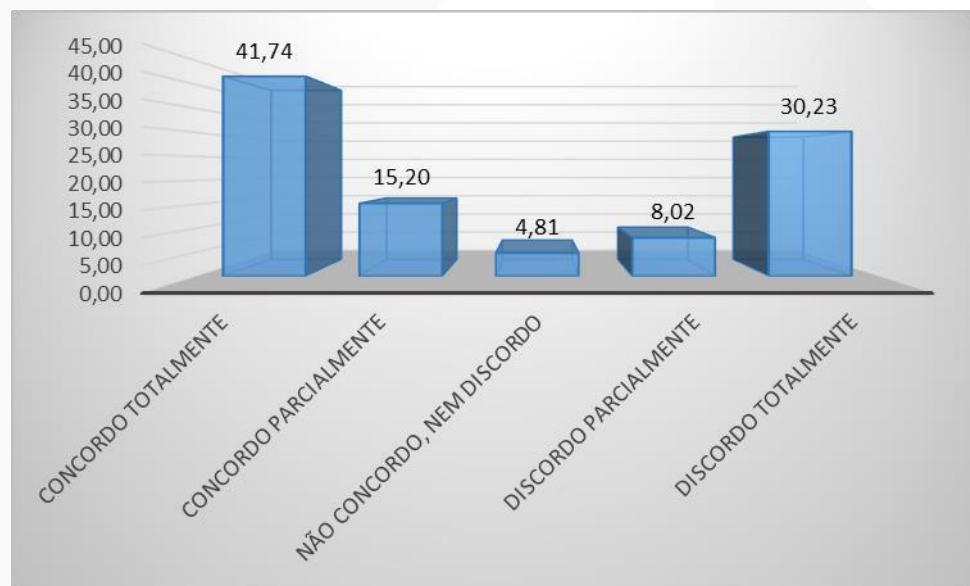
Como é por meio da Ouvidoria que a resposta é fornecida, torna-se quase impossível desvincular a sua responsabilidade no teor da resposta sob o ponto de vista do cidadão. Assim,

qualquer questão que busque avaliar a qualidade da resposta terá influência direta das áreas respondentes, não sendo possível atribuir unicamente à Ouvidoria o resultado da avaliação.

Por essa razão, uma das responsabilidades da Ouvidoria é analisar a qualidade das respostas fornecidas. Quando a resposta não atende às necessidades apresentadas na manifestação, esta é devolvida à respectiva área para revisão do conteúdo fornecido. Além disso, outra responsabilidade da Ouvidoria é monitorar os prazos de resposta, que são estabelecidos por lei, garantindo que os cidadãos recebam uma resposta dentro do prazo estipulado.

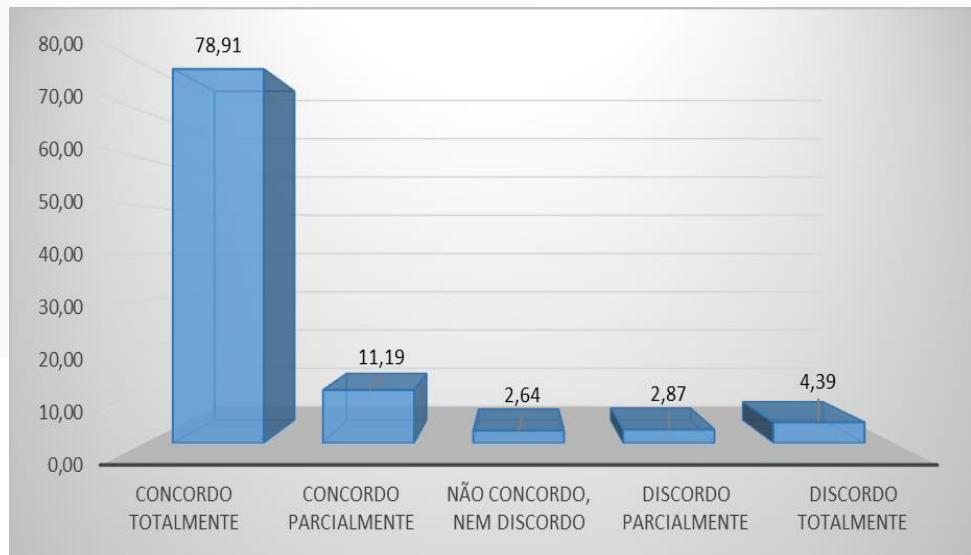
No entanto, todo esse processo depende de uma interação eficaz entre os serviços do Ministério da Saúde e a Ouvidoria. É crucial enfatizar que a Ouvidoria não possui um caráter punitivo, mas sim uma função de subsidiar a gestão com dados que contribuam para a tomada de decisões e para eventuais ajustes nas políticas de saúde.

Gráfico 5. *Tempo de Resposta Adequado (%)*



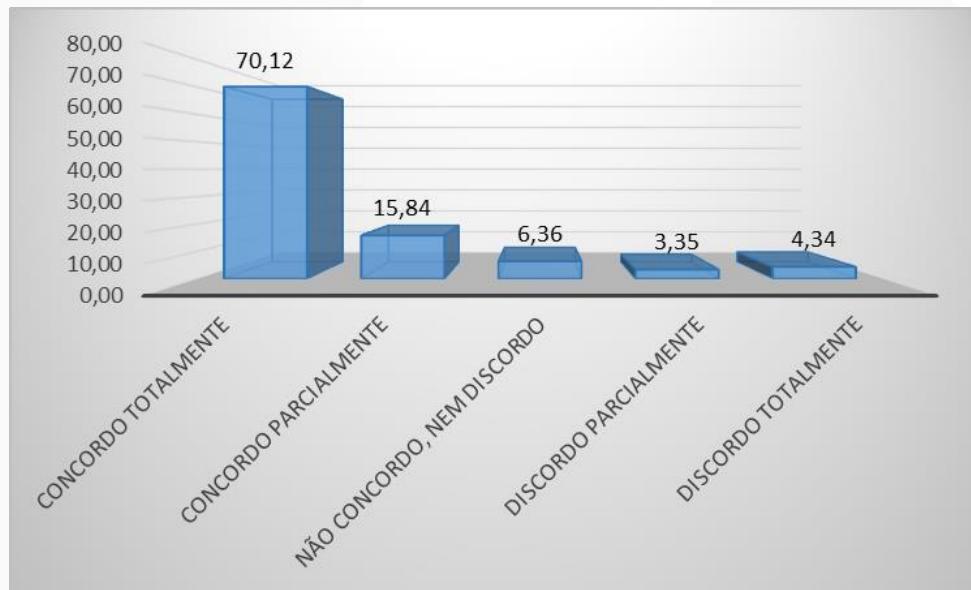
Quanto ao tempo de resposta, a avaliação foi menos positiva ainda que a sua qualidade, tendo em vista que apenas 41% concordaram totalmente que ele foi adequado, 15% concordaram parcialmente, porém 30% discordaram totalmente. Afinal, um dos grandes gargalos na avaliação positiva do Sistema Único de Saúde, de forma geral, é o tempo decorrido entre a solicitação realizada e o efetivo acesso ao procedimento ou produto solicitado.

Gráfico 6. Carregamento adequado das páginas (%)



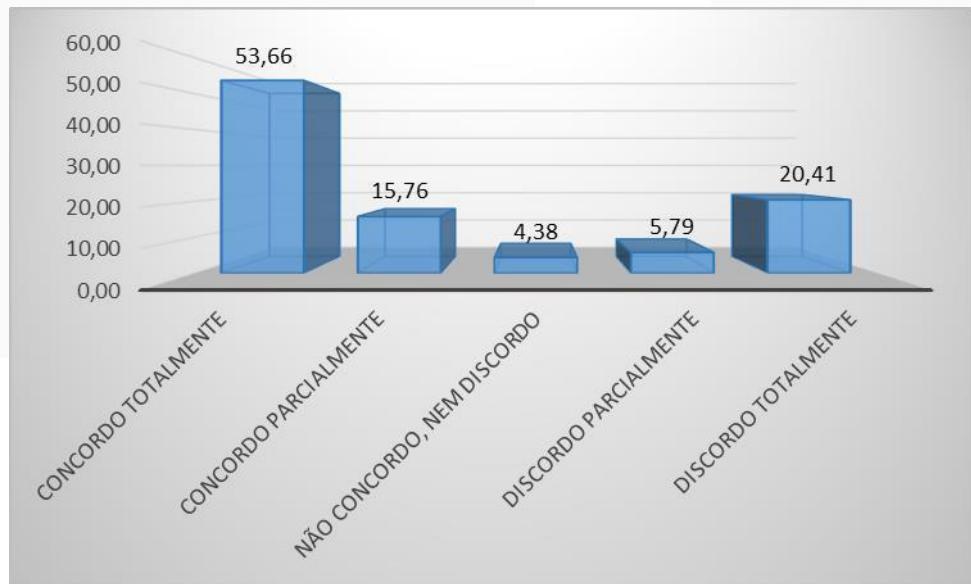
Sobre o visual do site, 70% concordaram totalmente e 15%, parcialmente. Discordância total e parcial somaram 7%.

Gráfico 7. Visual agradável do site (%)



O questionamento quanto ao “esforço adequado para obtenção do serviço” recebeu 69% de concordância total ou parcial e 26% de discordância, seja total ou parcial.

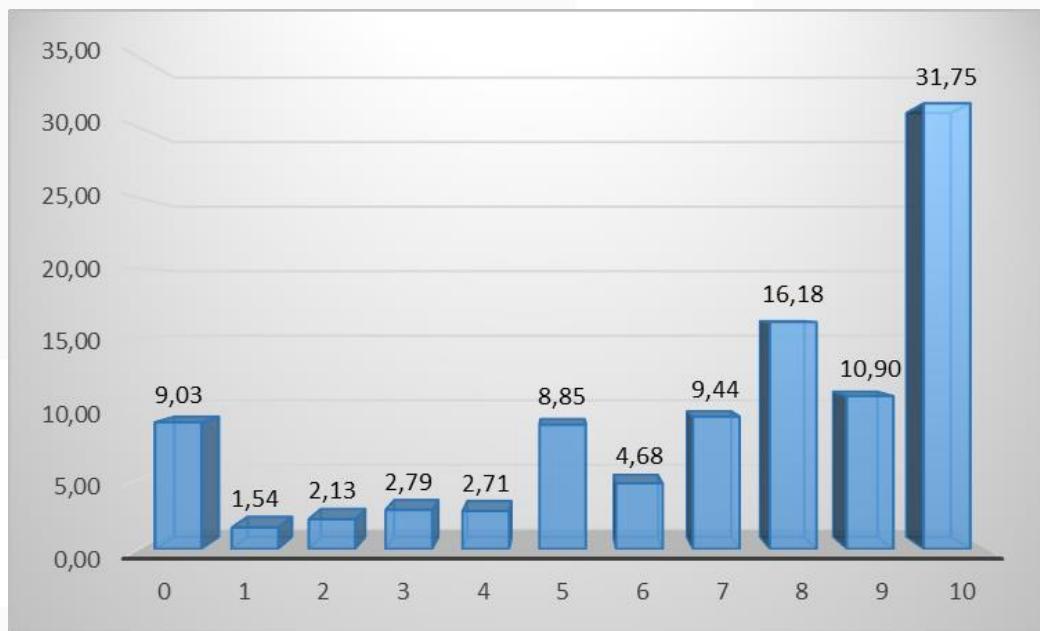
Gráfico 8. Esforço adequado para obtenção do serviço (%)



A última questão tem como objetivo realizar uma avaliação abrangente do atendimento prestado pela Ouvidoria. O propósito é determinar o nível de satisfação dos usuários em relação ao serviço fornecido pela Ouvidoria e segue a metodologia do Net Promoter Score (NPS). Nessa metodologia, os resultados da avaliação dessa pergunta podem ser interpretados da seguinte maneira: os usuários que atribuíram notas nove e dez à escala são considerados "promotores"; aqueles que atribuíram notas sete e oito são categorizados como "neutros"; e os que selecionaram notas de zero a seis são classificados como "detratores".

Os resultados obtidos corroboram as avaliações apresentadas nos itens anteriores. Nota-se que 42% dos entrevistados podem ser caracterizados como promotores da Ouvidoria do SUS (OUVSUS), indicando um alto grau de satisfação com os serviços prestados. Outros 25% se posicionaram como neutros, o que significa que não expressam opiniões extremas, nem positivas nem negativas, sobre os serviços da OUVSUS. Por fim, os restantes 31% dos entrevistados foram classificados como detratores, indicando uma insatisfação com os serviços da Ouvidoria.

Gráfico 9. Indicaria o serviço da ouvidoria para um amigo ou familiar (%)



CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários dos serviços públicos foi instituído por meio da Lei nº 13.460/2017, a qual estabelece diretrizes fundamentais para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados tanto diretamente como indiretamente pela administração pública no Brasil.

Estes conselhos representam um mecanismo de participação direta dos usuários na supervisão e avaliação da oferta de serviços públicos. Conforme preconizado no mencionado texto legislativo, uma das principais atribuições dos conselhos de usuários é acompanhar e participar da avaliação da qualidade e eficácia dos serviços públicos.

Em consonância com essa perspectiva, o Ministério da Saúde promulgou a Portaria nº 164 em 27 de janeiro de 2022, que trata da criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Saúde (CONSUSEP-MS) (BRASIL, 2022).

Além disso, a Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, em seu artigo 66, estabelece que as unidades do Sistema Nacional de Ouvidorias têm a prerrogativa de conduzir pesquisas abertas ou direcionadas, com o objetivo de obter uma gama mais ampla de dados junto aos usuários, sob determinadas circunstâncias específicas, como a baixa adesão de conselheiros para serviços específicos listados nos catálogos de serviços dos órgãos federais (BRASIL, 2021).

Estimulada por esses elementos legais supracitados, a Ouvidoria do SUS (OUVSUS), como a entidade encarregada de facilitar tais pesquisas dentro do Ministério da Saúde, aproveitando sua estrutura de Central de Teleatendimento adequadamente capacitada para efetuar atendimentos ativos, empreendeu uma pesquisa de satisfação concernente ao atendimento prestado por sua própria Ouvidoria.

Os resultados desta pesquisa são apresentados neste relatório no segmento intitulado 'SATISFAÇÃO DO USUÁRIO'.

APERFEIÇOANDO A OUVIDORIA DO SUS: UM COMPROMISSO COM A QUALIDADE

Ao longo do ano de 2022, a OUVSUS adotou algumas condutas visando a melhoria dos processos de trabalho, principalmente, aqueles relacionados ao tratamento das manifestações recebidas. Nesse contexto, este tópico exibe algumas das ações, desafios e resultados alcançados.

- **REDUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES PENDENTES**

Conforme anteriormente apresentado neste relatório, em 2022 foi observada uma redução de 59% no número de manifestações pendentes em relação ao ano de 2021.

- **REDUÇÃO DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**

Em 2022 foi constatada uma diminuição de 17% no período médio de resposta em comparação com o ano anterior, 2021. Em média, as manifestações foram tratadas em um prazo de 38 dias. É importante notar que embora haja uma melhoria nesse indicador, ele ainda não atende ao padrão ideal estabelecido pela legislação, que determina um prazo de 30 dias para a resposta às manifestações. Ainda assim, os resultados demonstram um progresso significativo em direção ao cumprimento desse requisito legal.

- **PRODUÇÃO DE RELATÓRIOS SOB DEMANDA**

Durante o ano de 2022, um conjunto de relatórios e levantamentos foi elaborado com base nos dados de manifestações disponíveis no sistema OuvidorSUS. Estes relatórios foram produzidos para diferentes unidades do MS, as quais demonstraram interesse nas informações mantidas pela OUVSUS e reconheceram sua utilidade na orientação de decisões relacionadas a projetos e atividades em andamento. Esses relatórios atrelaram informações

consolidadas de manifestações, destinadas ao uso interno, abrangendo, por exemplo, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS-Malaria).

- **ATUALIZAÇÕES DO MANUAL DE ORIENTAÇÕES PARA O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

O Manual em questão foi objeto de atualizações contínuas. Sempre que uma nova edição do referido documento em formato PDF é elaborada, ele é disponibilizado a todos os membros da equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão (COACI). Esta unidade é encarregada das atividades relacionadas ao processamento e tratamento das manifestações recebidas.

- **CRIAÇÃO DO NÚCLEO DE DENÚNCIAS NA OUVSUS**

Com a finalidade de conferir um tratamento distinto às manifestações que se enquadram na categoria de denúncia, em fevereiro de 2022, foi estabelecido um núcleo especializado para esta finalidade. O propósito subjacente a essa iniciativa é assegurar que todas as denúncias recebidas sejam objeto de um tratamento apropriado e eficaz. Esse tratamento engloba a realização de uma coleta minuciosa de informações, o direcionamento adequado das denúncias às áreas competentes e o acompanhamento rigoroso de cada caso até a sua completa resolução.

- **RUMO AO ZERO**

Estratégia criada com a finalidade de melhorar a eficiência na resolutividade das manifestações, aumentando a confiança dos cidadãos e aperfeiçoando os processos que envolvem a priorização e a triagem das manifestações recebidas. Foi feita uma análise detalhada sobre o número de manifestações não respondidas, o tempo médio de resposta e os principais motivos pelos quais as respostas estão pendentes. Além da OUVSUS, os Hospitais Federais (RJ) foram monitorados em suas pendências com redução de aproximadamente 70%.

- **FORTALECENDO A REDE DE OUVIDORIAS: UM BALANÇO DE 2022**

Com o propósito de reforçar a estrutura das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), ao contrário de anos anteriores, em 2022 direcionaram-se os esforços para atividades de capacitação e aprimoramento. No mês de julho, especificamente para os Hospitais Federais no estado do Rio de Janeiro, a OUVSUS conduziu uma sessão informativa destinada a esclarecer aspectos do sistema OuvidorSUS. Em setembro, foi realizado um Workshop abordando a temática da qualidade das respostas e o monitoramento das manifestações pendentes em conjunto com a Rede de Ouvidorias do SUS. Finalmente, no mês de outubro, a OUVSUS promoveu um ciclo de treinamentos direcionado de forma específica ao OuvidorSUS, compreendendo o Módulo Registro, a Tipificação e o Acesso de Nível 2 (Ponto de Resposta).

DESAFIOS E OPORTUNIDADES FUTURAS NA OUVIDORIA-GERAL DO SUS

- **IMPLEMENTAÇÃO DE NOVA VERSÃO DO SISTEMA OUVIDORSUS**

Para 2023, a OUVSUS tem planejada a implementação da nova versão do sistema OuvidorSUS. Esta medida está sendo cuidadosamente planejada com o intuito de assegurar que as operações das ouvidorias não sejam impactadas negativamente. A introdução do novo sistema representa um marco significativo na modernização da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS. Nos meses subsequentes, a equipe da OUVSUS estará realizando um monitoramento rigoroso do novo sistema e procedendo aprimoramentos conforme necessário. Esta transição tem como objetivo principal a melhoria da qualidade dos serviços de ouvidoria, o aumento da eficiência na resolutividade das manifestações e o fortalecimento da capacidade do SUS em atender às demandas da população.

- **AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS**

Com o objetivo de aprimorar a excelência do atendimento prestado, a OUVSUS planeja instituir um programa de monitoramento e aprimoramento das respostas fornecidas às demandas recebidas. Propõe-se a criação de um curso direcionado especificamente para a capacitação e qualificação das respostas. Este curso, concebido com uma estrutura curricular específica, pode abordar diversos tópicos relevantes, tais como técnicas de escuta ativa para compreensão das demandas apresentadas, habilidades de redação, utilização de fontes de informação confiáveis, bem como a identificação e preparação de respostas para questões recorrentes, entre outros.

- **OUVIDORIA INTERNA**

Além de seu compromisso com o atendimento à população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS), a Ouvidoria do SUS (OUVSUS) almeja proporcionar um atendimento específico e dedicado aos servidores e colaboradores do Ministério da Saúde. Para alcançar esse

propósito, é imperativo estabelecer procedimentos e diretrizes particulares, tais como a formulação de normas e procedimentos internos, a disseminação interna das informações pertinentes, entre outras medidas relevantes.

- **ATUALIZAÇÃO DA PÁGINA DA OUVSUS NO SITE DO MS**

Será realizada uma atualização da estrutura e do design da página da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) com o propósito de aprimorar sua acessibilidade e usabilidade. Com a implementação do novo sistema OuvidorSUS, a página será enriquecida com recursos adicionais, além das informações convencionais. Estes incluirão um conjunto de Perguntas Frequentes (FAQ) abordando temas repetidamente solicitados, a disponibilização de um formulário online para submissão de manifestações, bem como a introdução de uma ferramenta de Avaliação, entre outros aprimoramentos destinados a melhorar a experiência dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma das conquistas mais importantes da saúde pública brasileira, e desempenha um papel fundamental na garantia do acesso à saúde para a população. Em uma realidade onde muitos brasileiros dependem exclusivamente do SUS, a Ouvidoria-Geral do SUS assume um papel crítico e altamente requisitado, desempenhando um papel fundamental na melhoria do sistema e na defesa dos direitos dos cidadãos.

Ao longo do ano de 2022, a OUVSUS empenhou-se em buscar a melhoria dos processos de trabalho, com foco principal no tratamento das manifestações recebidas. O acompanhamento das manifestações registradas na OUVSUS revela uma trajetória de progresso e desafios. Com um total de 121.307 manifestações registradas, é notável que a maioria significativa, 79%, tenha recebido respostas adequadas, demonstrando nosso compromisso em atender às demandas dos cidadãos. No entanto, reconhecemos que ainda temos trabalho a fazer, uma vez que 21% das manifestações permanecem em tramitação. Este cenário nos motiva a continuar aperfeiçoando nossos processos para melhor atender às necessidades dos usuários.

Em relação ao tempo de resposta, excluindo as manifestações em tratamento, alcançamos um tempo médio de 38 dias, marcando uma melhoria de aproximadamente 17% em relação a 2021, quando o tempo médio de resposta foi de 46 dias. Reconhecemos que ainda há espaço para melhorias, mas estamos no caminho certo para cumprir os prazos estabelecidos por lei.

Observamos ainda que as manifestações tratadas internamente no âmbito do Ministério da Saúde, apresentaram um tempo médio de resposta mais ágil, cerca de 27 dias. Em contrapartida, as manifestações encaminhadas à rede externa, ou seja, cuja resposta é de responsabilidade de outras ouvidorias, tiveram um tempo médio de resposta aumentado em 85%, chegando a cerca de 50 dias. Este contraste destaca a importância de uma coordenação eficaz entre as diversas instâncias governamentais, além de um monitoramento eficiente para garantir respostas ágeis.

A produção de relatórios sob demanda, baseados nos dados das manifestações disponíveis no sistema OuvidorSUS, proporcionou informações valiosas para diversas áreas do Ministério da Saúde, contribuindo para uma tomada de decisão embasada em evidências. Isso

demonstra o potencial da OUVSUS como uma fonte de insights valiosos para aprimorar políticas e práticas de saúde.

A criação do Núcleo de Denúncias na OUVSUS reforçou o compromisso com a gestão transparente e eficaz das manifestações classificadas como denúncias, assegurando que cada caso receba a devida atenção e encaminhamento adequado.

A estratégia "Rumo ao Zero" e os esforços para fortalecer a Rede de Ouvidorias do SUS são passos essenciais em direção à melhoria contínua da eficiência e qualidade dos serviços prestados pela OUVSUS.

Olhando para 2023, identificamos desafios e oportunidades. A implantação da nova versão do sistema OuvidorSUS em 2023 representa um marco significativo na modernização da rede de ouvidorias do SUS. A equipe da OUVSUS está comprometida em garantir uma transição suave e melhorar ainda mais a capacidade do sistema de saúde de atender às necessidades da população.

Por fim, a atualização da página da OUVSUS no site do MS é uma demonstração clara do compromisso com a transparência e acessibilidade. A incorporação de recursos como FAQ, formulário online e avaliação do usuário visa facilitar o acesso e o envolvimento dos cidadãos.