

OUVIDORIA
DO SUS

DIRETORIA DE
INTEGRIDADE

MINISTÉRIO
DA SAÚDE

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA-GERAL DO SUS

2021



MINISTÉRIO DA SAÚDE

MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE

Marcelo Antônio Cartaxo Queiroga Lopes

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Rodrigo Otávio Moreira da Cruz

DIRETORA DE INTEGRIDADE

Carolina Palhares Lima

OUVIDORA-GERAL DO SUS

Danielle Ventura Barreiros de Sousa

COORDENADORES DA OUVIDORIA

Angela Karine Cruz Moura de Menezes

Cynthia Miranda Pinto

Lawrence Gonçalves

EQUIPE TÉCNICA (ORGANIZAÇÃO)

Gabriela Freitas de Paiva Melo

Lorena de Lima Marques

Danielle Ventura Barreiros de Sousa

Documento produzido em Março de 2022.

OUVIDORIA-GERAL DO SUS

Diretoria de Integridade do Ministério da Saúde

(OUVSUS/DINTEG/MS)

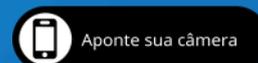
SRTVN Qd 701 – Via W5 Norte, Lote D, Ed. PO 700, 4º andar CEP

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

1 - APRESENTAÇÃO.....	3
2 - DIRETORIA DE INTEGRIDADE - DINTEG.....	4
3 - OUVIDORIA-GERAL DO SUS.....	5
4- CONTEXTO 2021.....	8
5 - BALANÇO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	10
5.1 ATENDIMENTOS DO DISQUE SAÚDE 136.....	11
5.2 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
5.3 TRANSPARÊNCIA.....	27
5.4 REDE DE OUVIDORIAS DO SUS.....	31
5.5 PESQUISAS.....	32
6. PRINCIPAIS ENTREGAS E RESULTADOS.....	33
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47

1. APRESENTAÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) é baseado em princípios e diretrizes que versam sobre a democracia e a participação dos usuários em sua gestão. Essa participação é garantida em suas leis orgânicas e, complementarmente a elas, tem-se as ouvidorias, propostas para ampliar as oportunidades de participação dos usuários, visando garantir, a todos, o direito à saúde e à avaliação dos serviços prestados. As ouvidorias do SUS, em conjunto, auxiliam a traçar o panorama do sistema a partir das manifestações de seus usuários.

Com base nesta premissa, a Ouvidoria-Geral do SUS é um espaço estratégico de interlocução entre cidadão, rede pública de saúde e Ministério da Saúde que tem como missão facilitar o acesso dos cidadãos aos instrumentos de participação social na gestão e na defesa de seus direitos, a fim de fomentar o controle social sobre a prestação de serviços públicos de saúde e o fortalecimento da cidadania. Além disso, por constituir um canal direto entre o usuário e a gestão do Sistema, carrega dimensões políticas e estratégicas para os tomadores de decisão, tanto no âmbito do Ministério, quanto das Secretarias estaduais e municipais de saúde, auxiliando na qualificação da gestão do sistema, apontando falhas e possibilidades de melhorias.

O presente relatório tem como objetivo cumprir o disposto na legislação e nas orientações estabelecidas pela Controladoria Geral da União (CGU), órgão de controle das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal do qual a Ouvidoria-Geral do SUS é parte. Desta forma, por meio do relatório de gestão 2021, busca-se consolidar e tornar públicas as informações referentes a todas as manifestações recebidas neste exercício e as principais ações e recomendações adotadas pela Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS) visando a melhoria dos fluxos de atendimento e dos demais serviços prestados ao usuário.

2. DIRETORIA DE INTEGRIDADE - DINTEG

A Dinteg é constituída pela Coordenação-Geral de Controle Interno (CGCIN), Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS) e Corregedoria-Geral do MS (CORREG).

A Diretoria é responsável por fomentar e fortalecer a cultura da ética e da integridade e por promover ações de aperfeiçoamento dos controles internos da gestão, da transparência ativa e passiva e da participação social. A Dinteg tem, também, as competências de supervisionar o Programa de Integridade do Ministério da Saúde e de atuar em ações de prevenção, detecção, remediação e punição de atos de fraude e corrupção.



3. OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS

A Ouvidoria-Geral do SUS foi criada em 2003 e, atualmente, integra a Diretoria de Integridade - DINTEG do Ministério da Saúde – MS, conforme Decreto nº 9.795, 17 de maio de 2019. Tem como missão facilitar o acesso dos usuários dos serviços públicos de saúde aos instrumentos de participação, desenvolvendo uma gestão pública participativa, com foco no controle social sobre a prestação destes serviços.

É uma unidade organizacional em nível de Coordenação-Geral, responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS, bem como coordenar e acompanhar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O titular é o/a Coordenador/a-Geral da Ouvidoria-Geral do SUS e estão subordinadas a essa unidade três coordenações: a Coordenação de Atendimento ao Cidadão (COACI); a Coordenação da Rede de Ouvidorias do SUS (COREDE); e a Coordenação de Pesquisas e Gestão de Informação em Ouvidorias (COPGINF).

Em termos de força de trabalho, a OUVSUS conta com uma equipe mista, composta por 52 profissionais e com perfil majoritariamente generalista, com formações diversas, formada por servidores, bolsistas e terceirizados.

DIRETRIZES



Em consonância com a Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014, a Ouvidoria-Geral do SUS tem como diretrizes:



Defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;



Reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;



Objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS;



Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS;



Defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos;



Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade; e



Identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

COMPETÊNCIAS



Em consonância com a Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014, à Ouvidoria-Geral do SUS compete:

- ✓ Analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;
- ✓ Detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;
- ✓ Encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;
- ✓ Realizar a mediação administrativa junto às unidades do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;
- ✓ Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- ✓ Informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e
- ✓ Elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

4. CONTEXTO 2021

No ano de 2021, teve início um processo de remodelagem da estrutura e dos processos de trabalho da OUVSUS, que resultou na elaboração de um Plano de Trabalho para o biênio 2022/2023, com o intuito de:

- a) reduzir os passivos e omissões das demandas de Ouvidoria e de SIC;
- b) atender as recomendações da Controladoria Geral da União (CGU) e;
- c) otimizar os fluxos de trabalho em atenção aos prazos e recomendações previstos nas Leis 12.527/2011 e 13.460/2017, visando aprimorar os serviços prestados e as entregas à sociedade e ao Ministério da Saúde.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral do SUS realizou **entregas importantes**, por meio de ações de planejamento, monitoramento e gestão, de acordo com as suas competências e a fim de **atender os preceitos legais** que regem as ouvidorias e recomendações estabelecidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Controladoria Geral da União (CGU).

Para 2022, a Ouvidoria continuará investindo na melhoria e na qualidade dos seus processos.



PRINCIPAIS PAUTAS DE

Discussão

DISQUE SAÚDE 136

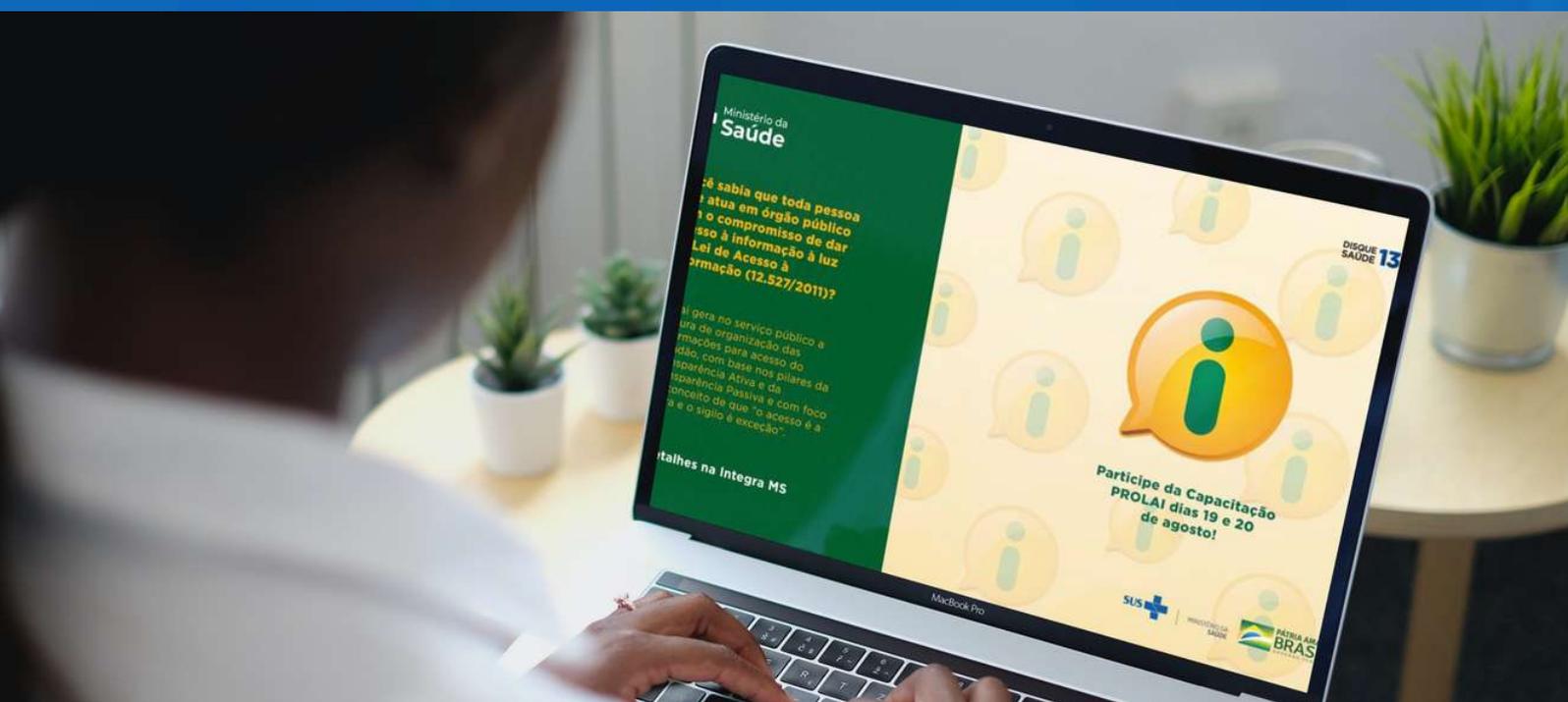
Principal canal de registro das manifestações de ouvidoria. Nesse contexto, as melhorias implantadas na OUVSUS perpassam por aprimoramentos na forma de gerir o serviço telefônico, a fim de melhorar a usabilidade do cidadão neste canal e o acesso às informações.

TRANSPARÊNCIA

A OUVSUS operacionalizou força tarefa para dirimir cenário de acúmulo de demandas de LAI. Como resultado, houve a redução de 72% de omissões, mesmo durante um cenário de pandemia, em que houve redução da capacidade operacional para responder demandas de LAI.

GESTÃO E PLANEJAMENTO

No ano de 2021, teve início um processo de remodelagem da estrutura e dos processos de trabalho da OUVSUS, com a elaboração do Diagnóstico Situacional e do Plano de Trabalho para o biênio 2022/2023.



5. BALANÇO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA



O Relatório de Gestão apresenta o resultado do exercício de 2021, com vistas à realização dos objetivos de ouvidoria, conforme artigo 14, incisos I e II, da Lei nº 13.460/17.

Nesse sentido, nas páginas a seguir, está disposto o balanço das ações da OUVSUS: as manifestações recebidas, a classificação, o envio às redes interna e externa, a disseminação de informações, os canais de atendimento, os números da transparência, entre outras.

5.1 ATENDIMENTOS DO DISQUE SAÚDE 136

Por meio do serviço telefônico Disque Saúde 136, referência nacional no atendimento ao cidadão que utiliza o SUS, a Ouvidoria-Geral do SUS, além de receber manifestações, também dissemina informações. Em 2021, por meio deste serviço, a Ouvidoria recebeu **3.419.078 milhões de ligações**, que resultaram em **2.262.107 milhões de atendimentos eletrônicos** realizados pela Unidade de Resposta Audível (URA) e **1.015.931 milhão de atendimentos humanos**.

É importante ressaltar que nem todos os atendimentos geram manifestações, pois em muitos casos o cidadão entra em contato para obter informações sobre uma determinada 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”.

A disseminação de informações sobre temas de saúde é uma das competências que diferenciam a OUVSUS das demais ouvidorias. Ademais, ao fomentar o acesso à informação e prover o cidadão de informações de saúde corretas e confiáveis, sobretudo em um contexto de pandemia da Covid-19, a Ouvidoria auxilia no combate às Fake News. O quantitativo de disseminações registradas em 2021, comparado à 2020, está apresentado a seguir:

TABELA 1- DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Disseminações de Informações	2020	2021
Eletrônicas	782.112	361.814
Humanas	728.226	882.134
Total	1.510.338	1.243.948

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

A redução de 17,6% do total de disseminação de informações em relação a 2020 ocorreu, entre outros fatores, devido à gradativa diminuição do número de casos de Covid-19 em 2021. A expectativa é que esses números continuem a diminuir em 2022 em razão da continuidade da política pública de imunização.

ATENDIMENTO EM NÚMEROS

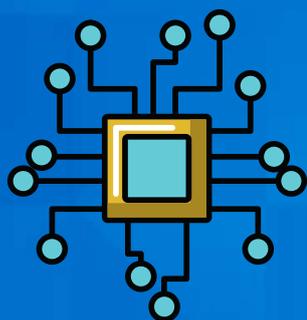
Ainda, cabe esclarecer que, o atendimento é eletrônico quando o cidadão utiliza apenas as informações disponíveis na URA e, humano, quando um atendente é designado para realizar o atendimento. Os dados do Disque Saúde 136 estão apresentados abaixo:



3.419.078

MILHÕES DE
LIGAÇÕES

LIGAÇÕES RECEBIDAS



2.262.107

MILHÕES DE
ATENDIMENTOS
ELETRÔNICOS
REALIZADOS PELA
UNIDADE DE RESPOSTA
AUDÍVEL (URA)

ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS



1.015.931

MILHÃO DE
ATENDIMENTOS
HUMANOS

ATENDIMENTOS HUMANOS

5.2 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

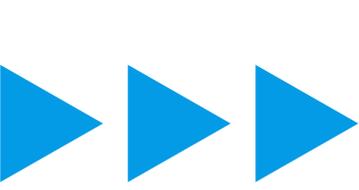
MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS PELA OUVSUS

O usuário do sistema público de saúde tem direito à adequada prestação deste serviço e, para garantir seus direitos, poderá apresentar manifestações perante à Administração Pública. Este é o princípio básico que rege o funcionamento da OUVSUS, conforme normatizado pela Lei 13460/17, que dispõe sobre a participação e a defesa dos usuários de serviços públicos.

A OUVSUS é parte da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS (RNO/SUS), composta por ouvidorias federais, estaduais e municipais, que atuam de forma descentralizada e colaborativa, respeitando a autonomia de cada ente da Federação e sob orientação estratégica e coordenação da OUVSUS.

Seguindo o princípio da descentralização, a responsabilidade sobre o provimento da resposta ao usuário é atribuída às três esferas de governos, as quais são autônomas e soberanas em suas decisões. Nesta perspectiva, as manifestações cadastradas na OUVSUS podem ser encaminhadas à Rede Interna do Ministério da Saúde (Secretarias, Departamentos e Áreas Técnicas) ou à Rede Externa (ouvidorias do SUS em nível estadual ou municipal - RNO/SUS).





MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS PELA OUVSUS

Em 2021, a OUVSUS cadastrou **134.633 manifestações**. Destas, **31.097 foram encaminhadas para a Rede Interna e 103.536, 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.

A média de tempo de retorno das respostas foi de **46 dias**, considerando que a Lei nº 13.460/17 estabelece o prazo de resposta à manifestação registrada pelo usuário em 30 dias, prorrogáveis de forma justificável uma única vez, por mais 30 dias. O quantitativo de manifestações respondidas pela própria Ouvidoria foi de 3.523, ou seja, não houve necessidade de encaminhamento às áreas técnicas do MS, o que não gerou impacto na capacidade operacional destas áreas.

Em setembro de 2021, a Ouvidoria-Geral iniciou uma **força tarefa com o objetivo de reduzir o quantitativo de manifestações que foram encaminhadas às áreas internas do Ministério da Saúde**. Para isso, foi feita a atualização de todos os responsáveis em responder as manifestações conforme sua área. Além disso, foi enviado a todas as secretarias um documento oficial com relatórios informando o quantitativo de manifestações pendentes de resposta.

Diante do cenário apresentado, a Ouvidoria está em processo de redesenho da estrutura e do processo de trabalho, com a elaboração de um Plano de Trabalho para o biênio 2022/2023, visando a redução do percentual de manifestações em aberto (46%), das manifestações em omissão e do tempo de retorno ao cidadão, por meio da criação de indicadores e o aperfeiçoamento do monitoramento das demandas encaminhadas.

DEMANDAS POR ÁREA INTERNA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Por meio da tabela a seguir, é possível observar as áreas técnicas do MS mais demandadas pela Ouvidoria em 2021. Tais áreas foram os principais pontos focais responsáveis pela elaboração das respostas encaminhadas pela Ouvidoria.

TABELA 2- MANIFESTAÇÕES/ REDE INTERNA

DESTINO DE ENCAMINHAMENTO	Total
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS - DATASUS/SE/MS	14.067
OUVSUS	3.523
DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS - DAF/SCTIE/MS	3.197
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - COGEP/SAA/SE/MS	2.299
DEPARTAMENTO DE IMUNIZAÇÃO E DOENÇAS TRANSMISSÍVEIS - DEIDT/SVS/MS	2.181
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCTIE/MS	1.168
INTERESSADO - MS	641
DEP. DE SAÚDE AMBIENTAL, DO TRABALHADOR E VIG. DAS EMERGÊNCIAS EM SAÚDE PÚBLICA - DSASTE/SVS/MS	625
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DO TRABALHO EM SAÚDE - DEGTS/SGTES/MS	565
SECRETARIA EXTRAORDINÁRIA DE ENFRENTAMENTO À COVID-19 - GAB/SECOVID/MS	348
DEPARTAMENTO DE SAÚDE DA FAMÍLIA - DESF/SAPS/MS	300
OUTROS	2.183
TOTAL	31.097

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

DEMANDAS ENCAMINHADAS PARA REDE EXTERNA POR UF

Apresenta-se, na tabela a seguir, as manifestações encaminhadas pela OUVSUS para cada UF.

TABELA 3- MANIFESTAÇÕES / REDE EXTERNA

UF DESTINO	Total
AC	83
AL	702
AM	619
AP	78
BA	8.539
CE	3.494
DF	3.023
ES	1.437
GO	2.141
MA	1.073
MG	14.123
MS	785
MT	968
PA	1.085
PB	1.447
PE	6.936
PI	501
PR	2.355
RJ	12.047
RN	849
RO	203
RR	81
RS	4.023
SC	2.448
SE	884
SP	33.142
TO	470
Total	103.536

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS



134.633

MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS PELA
OUVSUS

MANIFESTAÇÕES



31.097

ENCAMINHADAS PARA
OS PONTOS FOCAIS
DO MINISTÉRIO DA
SAÚDE

REDE INTERNA



103.536

ENCAMINHADAS
PARA A REDE
EXTERNA

REDE EXTERNA



46 dias

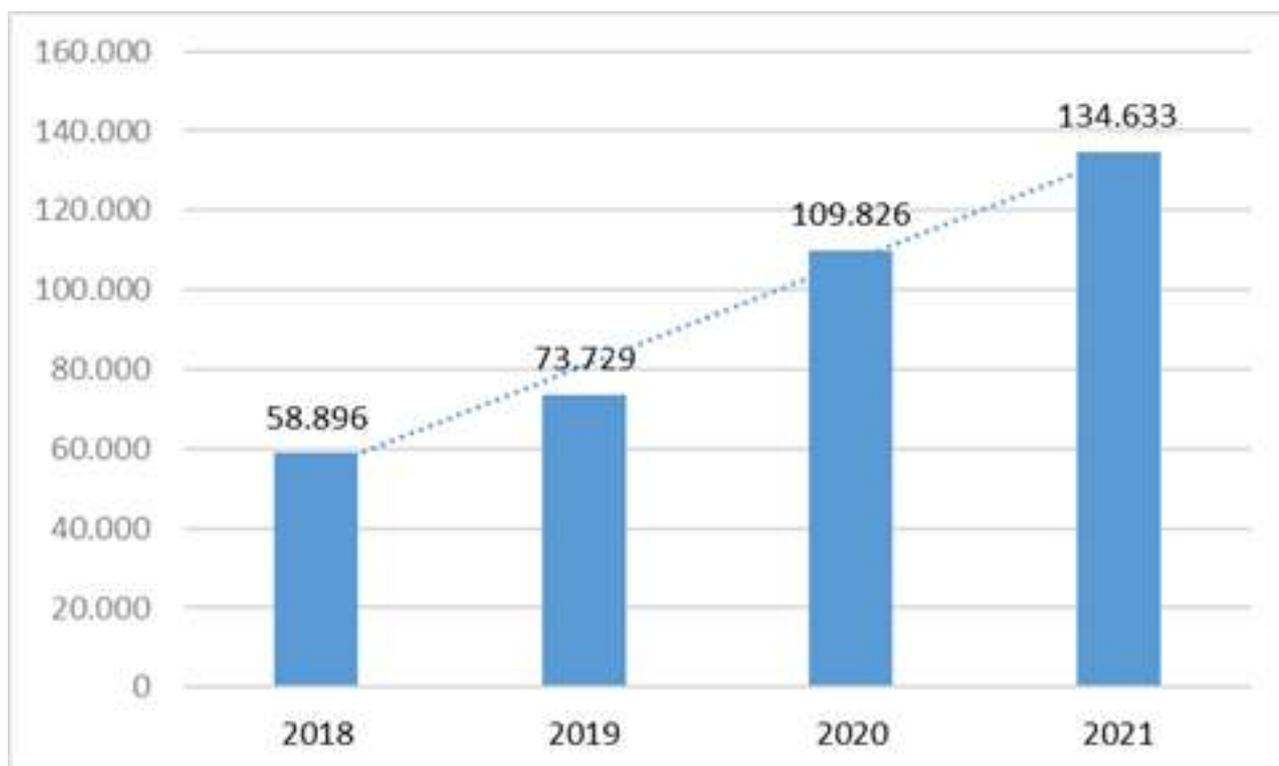
TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA ÀS
MANIFESTAÇÕES

TEMPO DE RESPOSTA

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Ao considerarmos o quantitativo de manifestações recebidas entre 2018 e 2021, conforme gráfico abaixo, é possível observar uma linha ascendente, com um crescimento constante no número de manifestações cadastradas. Pode-se inferir que esse aumento ratifica, sobretudo em um contexto de pandemia, uma maior participação da população na busca da Ouvidoria para garantir os seus direitos.

GRÁFICO 1- EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)



MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria-Geral do SUS disponibiliza os seguintes canais de atendimento: telefone (Disque Saúde 136), internet (Fala.BR e e-mail), correspondências e atendimento presencial. O contato entre os usuários do SUS e a OUVSUS acontece de diferentes formas, sendo a principal delas o Disque Saúde 136.

O gráfico a seguir apresenta os **canais de atendimento** mais utilizados pelo cidadão.

TABELA 4 - CANAIS DE ATENDIMENTO EM 2020 E 2021

CANAL DE ATENDIMENTO	2020	%	2021	%
Disque Saúde 136	62.348	56,77	87.128	64,72
Internet (E-mail e Fala.Br)	45.034	41,00	46.486	34,53
Correios	2.410	2,19	986	0,73
Presencial	34	0,03	33	0,02
Total	109.826	100	134.633	100

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

Em 2021, observa-se que o quantitativo de ligações, 3.419.078 milhões, foi maior que o registrado como manifestação, 134.633 atendimentos, pois a manifestação consiste no registro, por parte do cidadão, de uma solicitação, reclamação, elogio ou denúncia à Ouvidoria, gerando um protocolo e a possibilidade de acompanhamento da tramitação da demanda. No contato via 136, não necessariamente o cidadão faz um registro à Ouvidoria, podendo também realizar uma solicitação de informação.



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

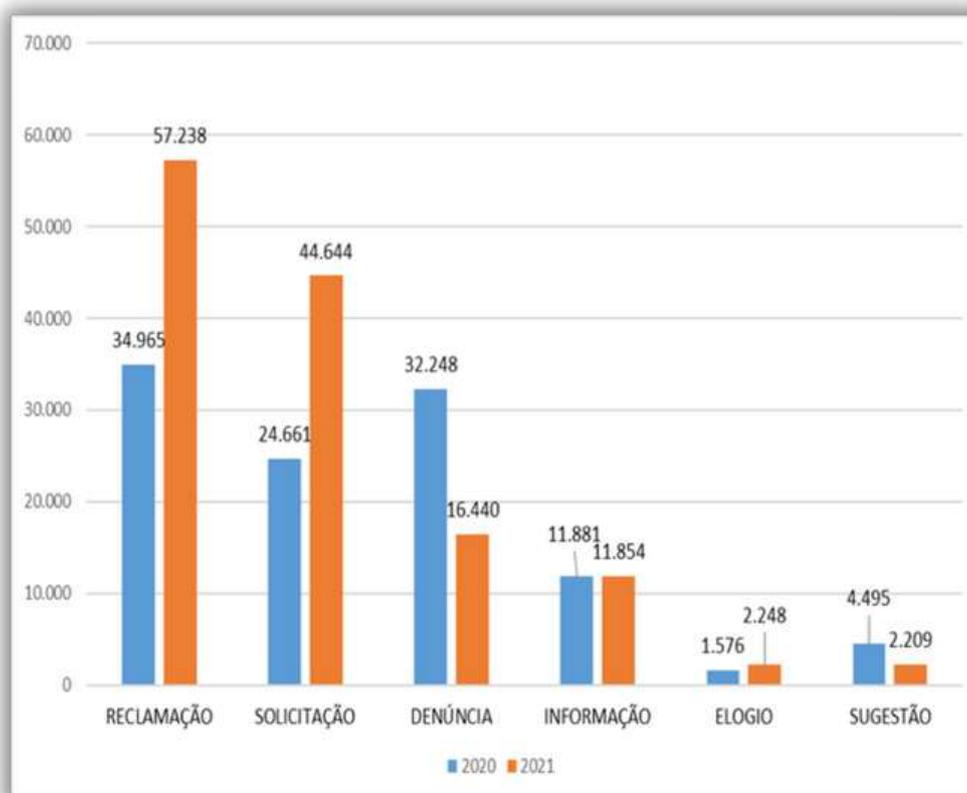
De acordo com o Decreto nº 9.942/2018, os tipos de manifestações de ouvidoria são: reclamação, solicitação, denúncia, elogio e sugestão. Ao longo de 2021 a Ouvidoria-Geral do SUS registrou e deu tratamento a 134.633 manifestações de ouvidoria, além de pedidos de informação, havendo um aumento de 22,6% em relação ao ano de 2020.

TABELA 5- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES EM 2020 E 2021

CLASSIFICAÇÃO	2020	%	2021	%
Reclamação	34.965	32	57.238	43
Solicitação	24.661	23	44.644	33
Denúncia	32.248	29	16.440	12
Informação	11.881	11	11.854	9
Elogio	1.576	1	2.248	2
Sugestão	4.495	4	2.209	2
Total	109.826	100	134.633	100

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

GRÁFICO 2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NOS ANOS DE 2020 E 2021

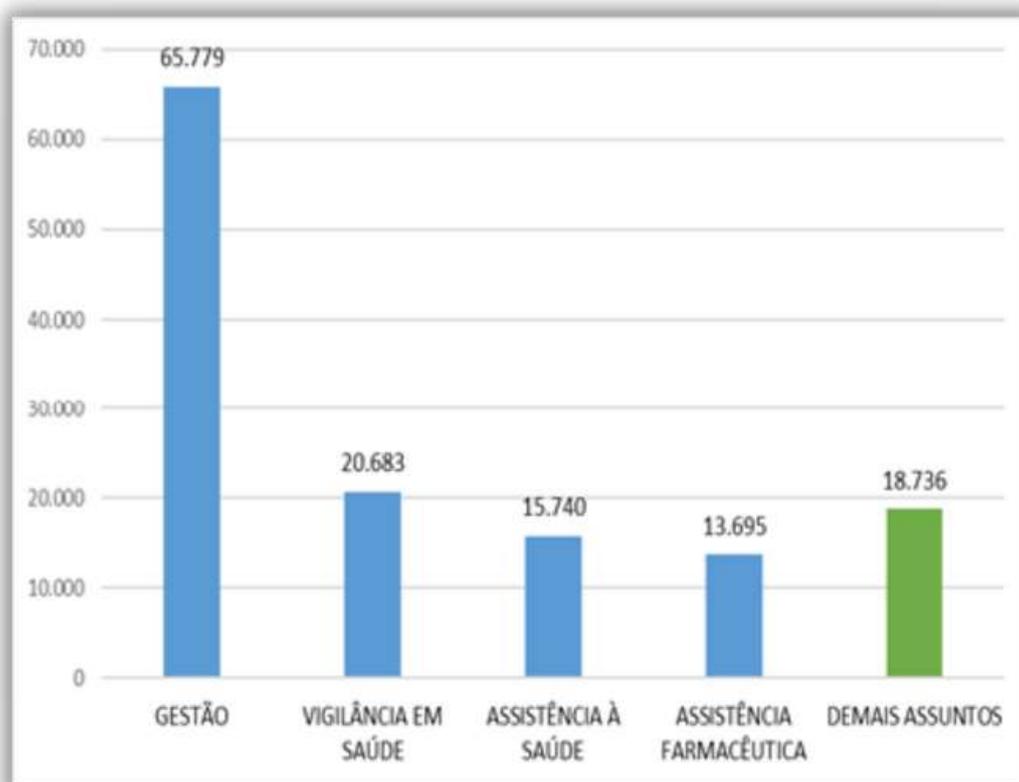


FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O gráfico abaixo discrimina os assuntos mais demandados na Ouvidoria-Geral do SUS.

GRÁFICO 3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

O assunto **Gestão** envolve questões referentes à gerência necessária ao funcionamento do SUS. Os assuntos mais representativos na categoria foram: recursos humanos (19.311 manifestações), que abarcam em sua maioria insatisfação com profissionais de saúde; manifestações relacionadas ao coronavírus (13.072 manifestações), representadas no gráfico abaixo pela categoria "outros", tendo como principais problemáticas o acesso ao aplicativo ConecteSUS e o certificado de vacinação; e estabelecimentos de saúde (14.048 manifestações), com destaque às dificuldades de acesso e problemas de rotina em unidades de saúde.



FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Das 65.779 manifestações registradas na categoria **Gestão**, aproximadamente, 73% foram reclamações, cujos assuntos principais trouxeram demandas do tipo: insatisfação com os profissionais de saúde, demora no atendimento nos estabelecimentos de saúde, falta do registro das doses (vacinas COVID-19) aplicadas junto ao Sistema de Informação do Programa Nacional de Imunização (SI-PNI) e falhas no aplicativo Conecte SUS (doses e certificado).

Vigilância em Saúde, que se refere à proteção e à promoção da saúde da população, doenças de notificação compulsória e vacinação, segundo assunto mais recorrente, apresentou **65% das manifestações direcionadas à vacinação contra a COVID-19**. Foram diversas as demandas trazidas pela população, como: solicitação de vacina, esclarecimentos sobre o esquema vacinal e reações adversas, desrespeito à ordem de prioridade (fura-fila), reclamações sobre a falta da vacina, esquema vacinal incompleto, e até denúncias sobre desvio e revenda de vacinas na rede SUS.

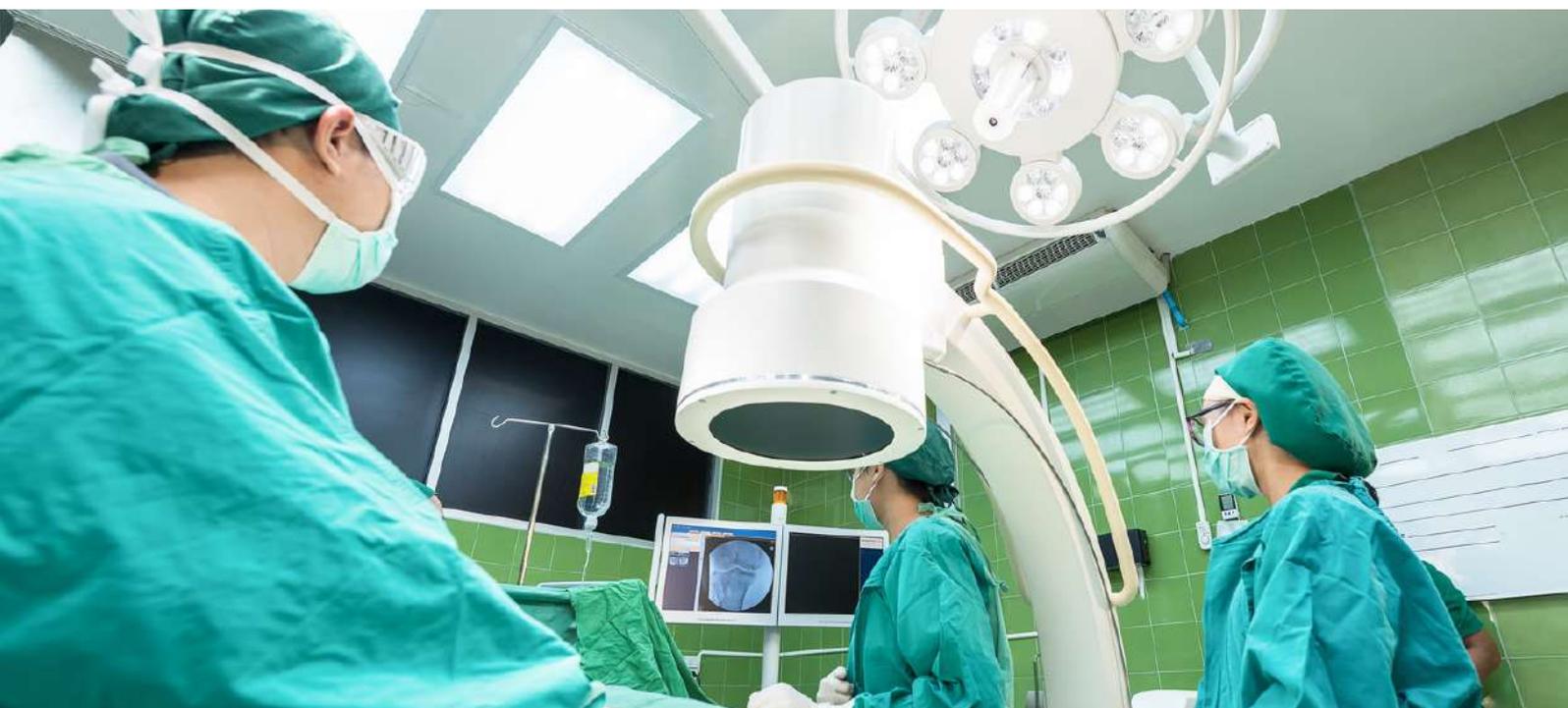


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Sobre o assunto **Assistência à Saúde**, **99% das manifestações trouxeram algum tipo de solicitação por parte do usuário**. Consultas, tratamentos e cirurgias totalizaram 67% dos registros. Clínica médica foi a especialidade mais demandada, assim como os tratamentos em ortopedia e traumatologia. No caso das cirurgias, destaque para as ortopédicas, gerais, oftalmológicas e ginecológicas. Já em relação aos diagnósticos, ultrassonografias e endoscopias foram os procedimentos mais recorrentes.

No assunto **Assistência Farmacêutica**, a OUVSUS tipifica suas manifestações conforme a organização já vigente no SUS, isto é, em três componentes que integram o bloco de financiamento: Básico, Estratégico e Especializado. No referido assunto, **83% dos registros foram pedidos de medicamentos**.

Outro dado importante, diz respeito às solicitações de medicamentos não padronizados no SUS, o que faz com que o usuário, muitas vezes, demande judicialmente o Estado.



DENÚNCIAS

Em 2021, houve uma tendência da normalização do número de denúncias, comparado ao no anterior, com um total de **16.440 denúncias registradas** na Ouvidoria-Geral do SUS.

De acordo com o teor, as denúncias podem ser encaminhadas para as Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde (**rede externa**) ou para as áreas do Ministério da Saúde (**rede interna**). Do total de denúncias recebidas em 2021, apenas **6,4% foram encaminhadas para a rede interna**, conforme tabela abaixo.

TABELA 6- DENÚNCIAS ENCAMINHADAS ÀS REDES EXTERNA E INTERNA

Ano de cadastro	2020	2021	Total
Rede externa	30.601	15.382	45.983
Rede interna	1.729	1.058	2.787
Total geral	32.330	16.440	48.770

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS

Quanto às denúncias da rede interna, que são encaminhadas às áreas finalísticas ou apuratórias do Ministério da Saúde, a Ouvidoria-Geral do SUS realiza, inicialmente, a análise prévia da denúncia, quando é verificado se a mesma oferece elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública federal a chegar a tais elementos. Em caso positivo, a manifestação é encaminhada à área competente. Quando a denúncia não oferece tais elementos, a Ouvidoria pode solicitar dados complementares ou arquivá-la, na impossibilidade de contato com o denunciante.

DENÚNCIAS - REDE INTERNA

Dentre os principais assuntos das denúncias recebidas, estão “**Gestão**”, referente a recursos humanos, principalmente no que diz respeito às insatisfações com os agentes públicos federais, bem como irregularidades por eles cometidas, com **41%**; “**Vigilância em Saúde**”, em razão da pandemia da Covid-19, com **20%**; “**Financeiro**”, relacionados ao pagamento de fornecedor/prestador de serviço, repasse de verbas/investimento e licitações, com **18%** e o “**Programa Farmácia Popular do Brasil – copagamento**”, sobre o uso indevido do CPF e outras questões relacionadas ao funcionamento do programa, com **12%** do total das manifestações recebidas.

TABELA 7- PRINCIPAIS ASSUNTOS DE DENÚNCIAS DA REDE INTERNA- BIÊNIO 2020 E 2021

ASSUNTO	TOTAL
GESTÃO	1.137
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	548
FINANCEIRO	502
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR BRASIL- COPAGAMENTO	348
OUTROS ASSUNTOS	252
TOTAL GERAL	2.787

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS

OUVSUS EM NÚMEROS



3.419.078

MILHÕES DE LIGAÇÕES
RECEBIDAS VIA DISQUE
SAÚDE 136

LIGAÇÕES RECEBIDAS



134.633

MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



+22%

AUMENTO DE
ATENDIMENTOS,
EM RELAÇÃO AO
ANO ANTERIOR (2020)

CRESCIMENTO



65%

DAS MANIFESTAÇÕES
FORAM CADASTRADAS
PELO DISQUE SAÚDE 136.

PRINCIPAL CANAL
DE ATENDIMENTO

5.3 TRANSPARÊNCIA



A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Saúde (SIC/MS) foi inaugurado em 14 de maio de 2012, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (LAI) e, regulamentado, no âmbito deste Ministério, pela Portaria Ministerial 1.583 de 19 de julho de 2012. Nesta Portaria, foram estabelecidos os fluxos e procedimentos que garantem o acesso de pessoas naturais e jurídicas às informações públicas relacionadas à pasta. Ademais, pauta-se no princípio que rege o direito do Estado em oferecer prontamente as informações disponíveis ao cidadão, tanto de forma ativa, na Transparência Ativa, como passiva, mediante a solicitação do cidadão.

No âmbito do Ministério da Saúde, é a Ouvidoria-Geral do SUS a área responsável por realizar o planejamento e a gestão das ações estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral do SUS, fomenta e apoia a promoção da transparência, do acesso à informação e da participação social. Ainda, estimula e promove a avaliação dos serviços públicos prestados pelo SUS.

O acesso à informação pelo cidadão é possível por meio do registro do pedido no sistema FALA.BR, disponibilizado na internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br/> ou pessoalmente.

Nesse sentido, o Serviço de Informação ao Cidadão atua em função das demandas LAI e recursos, que passam por um processo diário de triagem, processamento, e encaminhamento aos setores competentes para elaboração das respostas cabíveis. Esses setores analisam e devolvem as respostas ao SIC dentro de um prazo de vinte dias prorrogáveis por mais dez, quando justificado.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

No período de 01/01/2021 a 31/12/2021, foram registradas no Fala.br 5.358 demandas de LAI de competência do MS. Destas, 5.170 pedidos foram finalizados no ano de 2021, enquanto 165 ainda estão em tramitação. Ademais, o Ministério da Saúde foi o 5º órgão mais demandado em relação à quantidade de pedidos recebidos. A média do prazo de resposta foi de 26 dias após a solicitação, com uma média de 450 pedidos por mês.

5.170

PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO FINALIZADOS
EM 2021



450

PEDIDOS POR MÊS



5º
ÓRGÃO MAIS
DEMANDADO EM 2021

TEMPO
MÉDIO DE
RESPOSTAS



26

DIAS

CONTEXTUALIZAÇÃO DO SIC EM 2021

No ano de 2021, apesar do registro volumoso de solicitações de LAI e da alta demanda de trabalho das áreas técnicas envolvidas diretamente com o enfrentamento da Covid-19, o Ministério da Saúde promoveu um conjunto de ações para responder as demandas de LAI, bem como para incentivar e preservar a cultura da transparência.

Entre as estratégias, foram realizadas o mapeamento da fonte de riscos, adequação de processos de trabalho e de recursos humanos, com o objetivo de aperfeiçoar os instrumentos e a efetividade da transparência e do acesso à informação pública no órgão.

Foi atualizado também o fluxo de tramitação interna dos pedidos de acesso à informação com o uso do SEI, seguindo boas práticas de outros órgãos públicos federais.

Com isso, o Ministério da Saúde diminuiu o número de omissões de pedidos de informação em 72%. Em 2022, este quantitativo foi ainda mais reduzido e o MS praticamente zerou as demandas em atraso.

Ainda, como resultado do conjunto de ações implementadas, saltou de 22% para 90% no seu índice de transparência ativa relativo ao Guia de Transparência Ativa - GTA e está trabalhando para alcançar 100% de conformidade.

A promoção de ações focadas na gestão, sensibilização, educação e conformidade estão transformando os níveis de transparência do Ministério da Saúde, mesmo diante do volume de trabalho exaustivo que todos os gestores, técnicos e demais colaboradores do SUS têm passado no enfrentamento da pandemia de Covid-19.



LAI EM NÚMEROS

2021



5.358

PEDIDOS
REALIZADOS POR
2.928
SOLICITANTES

PEDIDOS RECEBIDOS



96,49%

PEDIDOS
RESPONDIDOS

STATUS DOS PEDIDOS



-72%

O NÚMERO DE
OMISSÕES DE
PEDIDOS DE ACESSO
À INFORMAÇÃO
REDUZIU

OMISSÕES

5.4 REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

A OUVSUS apoia a implantação, a modernização, a qualificação das ouvidorias do SUS e sua integração em rede, nas três esferas de gestão, por meio de ações de consultoria técnica, capacitação, suporte tecnológico, dentre outras. Essa rede de ouvidorias do SUS aproxima os cidadãos dos serviços de saúde ao passo que, em subsídio aos gestores, produz dados e relatórios sobre a efetividade das políticas a partir da visão de seus usuários, auxiliando o planejamento e melhoria da qualidade dos serviços públicos.

De 2016 a 2019, foram implantados 332 serviços de ouvidoria do SUS no Brasil, sendo 54 em 2019. Em 2020, a despeito da pandemia de coronavírus, 50 novas ouvidorias foram implantadas no território nacional. Como resultado, o total de ouvidorias do SUS saltou de 1.644, em 2015, para 2.026 em 2020, um crescimento acima de 20% no período.

Em 2021, a OUVSUS apoiou a implantação de **51 ouvidorias** e foram identificadas outras cujas implantações não tiveram acompanhamento direto da OUVSUS, mas que compõem a Rede, totalizando, **2.284 ouvidorias do SUS registradas em 2021**.

51



OUVIDORIAS INTEGRADAS

À REDE DE OUVIDORIAS
DO SUS EM 2021 COM
ACOMPANHAMENTO DA
OUVSUS

2.284

TOTAL DE OUVIDORIAS
REGISTRADAS NA REDE
NACIONAL DE
OUVIDORIAS DO SUS

5.5 PESQUISAS



Em 2021, foram realizadas **cinco pesquisas de satisfação e quatro tipos de pesquisas/contatos com profissionais de saúde**, visando, nesse último caso, obter informações voltadas para o controle e monitoramento de Programas do Ministério da Saúde. As pesquisas de satisfação, por sua vez, tiveram como objetivo avaliar serviços prestados pelo SUS. Essas pesquisas foram realizadas pela equipe de operadores do ativo do Disque Saúde 136.

Para a realização dessas pesquisas, foi realizado o contato com 170.335 possíveis respondentes, tendo como resultado líquido 71.295 questionários aplicados ou contatos realizados com sucesso.



6. PRINCIPAIS ENTREGAS E RESULTADOS



A OUVSUS realizou entregas importantes durante o ano de 2021, por meio de ações de planejamento, monitoramento e gestão.

A seguir, serão apresentadas as principais entregas e resultados desse período, organizadas em ações de: Gestão, Transparência, Cidadão, Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, Lei Geral de Proteção de Dados e principais ações de apoio ao enfrentamento da pandemia de Covid-19.



AÇÕES DE PLANEJAMENTO E *Gestão*

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DA OUVSUS

Com o objetivo de realizar uma avaliação da Ouvidoria, a fim de identificar o panorama em que essa unidade se encontrava, bem como identificar questões que apresentassem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento, foi realizado, no período de agosto a dezembro de 2021, um Diagnóstico Situacional da Ouvidoria-Geral do SUS-2021.

REDESENHO DA OUVIDORIA E PLANO DE TRABALHO 2022/2023

A partir do que foi detectado no Diagnóstico, primando por um Planejamento Estratégico, foi iniciado um processo de redesenho da estrutura e dos processos de trabalho, com a elaboração de um Plano de Trabalho para o Biênio 2022/23, bem como um Plano de Conformidade, com a definição de objetivos, metas e ações de adequação às recomendações legais e necessidades específicas da Ouvidoria a serem desenvolvidas no biênio.



AÇÕES DE PLANEJAMENTO E *Gestão*

CONSTRUÇÃO DE UM BLOCO NORMATIVO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do SUS elaborou um bloco normativo, que está em processo de homologação, que irá dispor sobre as atividades de Ouvidoria, transparência e Lei de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Saúde.

MODELO DE MATURIDADE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS

A OUVSUS iniciou a implantação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP, instrumento de referência, desenvolvido pela CGU - com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas -, para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos. Em 2021 foram realizadas as seguintes etapas: Autodiagnóstico e Definição do Nível Alvo de Maturidade, com encaminhamento à CGU, para formalização do processo. Para 2022 está prevista a etapa de elaboração do Plano de Ação.



Ação Rumo ao Zero Transparência

REDUÇÃO DAS OMISSÕES

No ano de 2021, apesar do registro volumoso de solicitações de LAI e da alta demanda de trabalho das áreas técnicas envolvidas diretamente com o enfrentamento da Covid-19, o Ministério da Saúde promoveu um conjunto de ações para responder as demandas de LAI, bem como para incentivar e preservar a cultura da transparência.

Com isso, o Ministério da Saúde diminuiu o número de omissões de pedidos de informação em 72%.

LAI ITINERANTE

Em um trabalho conjunto da Diretoria de Integridade e da Ouvidoria-Geral do SUS foi realizada uma ação intitulada LAI Itinerante, que buscou aproximar a alta gestão da pauta transparência e também envolver os gestores e os técnicos no pronto atendimento dos pedidos em omissão.

Para operacionalizar a ação, a Ouvidoria-Geral do SUS encaminhou ofícios às Secretarias do MS, notificando a situação geral do Ministério e a situação específica da própria Secretaria.

Além disto, em uma ação de apoio do SIC e da Dinteg às áreas, foram realizadas reuniões sobre LAI com todas as Secretarias do MS, para orientá-los sobre como melhor atender às solicitações de informação.

COMUNICAÇÃO

Ativa



REUNIÃO ENTRE MINISTROS
PARA TRATAR DE LEI DE
ACESSO À INFORMAÇÃO NO
MS



REUNIÃO ENTRE MINISTROS
PARA TRATAR DE LEI DE
ACESSO À INFORMAÇÃO NO
MS



DIRETORA DA DINTEG EM
REUNIÃO SOBRE DIÁLOGOS DA
LAI COM A CGU



MINISTRO COM AUTORIDADE
DE MONITORAMENTO DA LAI
EM VISITA AO SIC

Ação Rumo ao Zero Transparência

FLUXO DO SIC

Iniciou-se a remodelagem do **fluxo** do SIC com a adoção do Sistema SEI na tramitação das demandas de LAI. A mudança buscou simplificar o processo de trabalho, otimizar os prazos, qualificar as respostas, acabar com as omissões, instruir o histórico das comunicações e aumentar a transparência no tratamento das demandas.

MONITORAMENTO

O uso do SEI também foi iniciado como instrumento de monitoramento, cobranças e comunicações entre SIC, Autoridade de Monitoramento da LAI, Diretoria de Integridade e Secretarias do Ministério da Saúde via ofícios. Ainda foi criado um painel gerencial.



COMUNICAÇÃO *Ativa*



CAPACITAÇÕES



INSTALAÇÃO DA PLACA DO SIC NA SEDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE EM CONFORMIDADE COM O DISPOSITIVO DA LAI



AÇÃO INTERNA PARA DIVULGAÇÃO DA LAI



AÇÃO INTERNA PARA DIVULGAÇÃO DA LAI



LAI ITINERANTE - OUVIDORIA-GERAL DO SUS COM GABINETE DO MINISTRO



AÇÕES PARA O *Cidadão*

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MS

O Conselho de Usuários do MS começou a ser operacionalizado em novembro de 2021, com a disponibilização de 38 enquetes de avaliação dos serviços na Plataforma do Conselho, a fim de possibilitar a participação dos usuários na avaliação e proposição de melhorias na prestação de serviços públicos.

CARTA DE SERVIÇOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Foi iniciado um planejamento formalizado para acompanhamento da Carta de Serviços do Ministério da Saúde, com definição de etapas e cronograma das atividades necessárias. Realizou-se a avaliação da Carta e, como resultado, foram identificados serviços que precisavam de atualização.

Para atender essa demanda, foi estabelecido um diálogo com o Ministério da Economia, a fim de obter esclarecimentos sobre a operacionalização da Carta e, como resultado, a Ouvidoria elaborou um tutorial para os editores da Carta de Serviços do MS, com as orientações de cadastro e atualização dos serviços na plataforma Gov.BR. Ao todo, até o final de dezembro, 90 serviços haviam sido cadastrados.



AÇÕES PARA O

Cidadão

APOIO À BAHIA EM PERÍODO DE CRISE

Em virtude das fortes chuvas registradas no mês de dezembro, 165 municípios do estado da Bahia decretaram estado de emergência. Como forma de assistir o Estado, a OUVSUS realizou um mapeamento para identificar o volume de demandas no Disque Saúde 136. Foram notificadas 03 manifestações diretamente relacionadas a situações de enchentes na região. Ademais, foi incluído um marcador no Sistema OuvidorSUS para auxiliar na identificação das manifestações referentes às enchentes na Bahia. A OUVSUS também apoiou a Coordenação-Geral de Provisão de Profissionais para Atenção Primária-CGPROP/MS, no chamamento de 186 profissionais médicos para incorporação ao Projeto Mais Médicos para o Brasil.

AÇÕES PARA A Rede

PESQUISA DE EXPECTATIVAS

A Pesquisa de Expectativas das Ouvidorias do SUS foi uma demanda da Ouvidoria-Geral do SUS, realizada de novembro 2021 a janeiro de 2022, com o objetivo de conhecer as perspectivas das ouvidorias descentralizadas do SUS quanto à atuação da OUVSUS, bem como obter subsídios para apoiar o planejamento de suas atividades. A pesquisa obteve uma adesão de 548 respostas. A atividade iniciou em setembro de 2021 com a elaboração de um questionário, instrumento utilizado na pesquisa.

Em novembro de 2021, o instrumento foi amplamente divulgado à Rede de Ouvidorias, por meio de link do Microsoft Forms, em grupos de comunicação com os ouvidores do SUS, e-mail corporativo às ouvidorias estaduais do SUS e mural de notícias do sistema OuvidorSUS.

A imagem mostra a interface de uma pesquisa de expectativas no Microsoft Forms. O título da pesquisa é "Pesquisa de expectativas das Ouvidorias do SUS". O formulário está em português e contém o seguinte texto:

Às Ouvidorias do SUS,
Prezados(as) ouvidores(as) e colaboradores,
Queremos conhecer suas perspectivas acerca da atuação das ouvidorias e da rede de ouvidorias do SUS. Você faz parte desta rede e, por isso, sua opinião é importante para apoiar o planejamento de suas atividades. Sua participação será anônima.
Agradecemos desde já!

Atenciosamente,

Ativar o Windows
Assistir ao vídeo

AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

Rede

SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES REALIZADOS PELA OUVIDORIA

TABELA 8- SEMINÁRIOS E CAPACITAÇÕES REALIZADAS EM 2021

TEMA	PERÍODO	PÚBLICO ACESSADO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Capacitação sobre tratamento de demandas da LAI – Diálogos Pró LAI	Agosto	Pontos Focais (LAI) e demais interessados	Aproximadamente 200
Palestra – LGPD no Serviço Público	Agosto	OUVSUS	55
Treinamento do Sistema OuvidorSUS	Novembro	Rede Nacional de Ouvidorias do SUS	1.557
Seminário Integrar para Fortalecer	Novembro	OUVSUS	55
Palestra - Gestão de Projetos Experiência do Usuário	Novembro	OUVSUS	55

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO SUS (OUVSUS/DINTEG/MS)

AÇÕES E Eventos



1º SEMINÁRIO INTERNO DA OUVSUS - INTEGRAR PARA FORTALECER, REALIZADO DIA 09/11/21 (EVENTO INTERNO, NO QUAL CADA COORDENAÇÃO APRESENTOU SUAS ATIVIDADES, DIFICULDADES E EXPECTATIVAS).

PALESTRA: GESTÃO DE PROJETOS EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO





LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Com o objetivo garantir a proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria e adequar seus processos e fluxos de trabalho à Lei Geral de Proteção dos Dados - LGPD (lei nº 13.709/ 2018), a OUVSUS instituiu um Grupo de Trabalho que tem realizado o mapeamento dos fluxos necessários para atender os requisitos da Lei.



PRINCIPAIS AÇÕES DE APOIO AO ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA DE COVID-19

- **Tipificação específica para manifestações relacionadas à Covid-19.**

A partir da necessidade das ouvidorias que integram a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS em mapear os tipos de registros sobre a Covid-19, a Ouvidoria-Geral do SUS enumerou as situações, baseando-se nas manifestações e sugestões apresentadas pelos ouvidores, elaborando um conjunto de assuntos e subassuntos referentes à vacinação e outros eventos relacionados à Covid-19, que foram incluídos no rol de tipificação do sistema OuvidorSUS. A tipificação possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos.

- **Manutenção e atualização das orientações aos cidadãos sobre o Coronavírus, por meio do Disque Saúde 136.**

Em 2020, com o advento da pandemia da Covid-19, o serviço do Disque Saúde 136 disponibilizou um menu específico com informações e orientações sobre a doença para os usuários do SUS. Com a continuidade da pandemia, essas informações vêm sendo atualizadas de forma constante, contribuindo para a disseminação de informações relevantes para a saúde pública, com o objetivo de munir o cidadão com informações corretas e confiáveis, combatendo a desinformação e, conseqüentemente, as Fake News.



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral do SUS tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e a gestão do sistema público de saúde, ao acolher e tratar as manifestações recebidas por cada canal de atendimento que dispõe.

Tendo como principal objetivo viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS, de modo que estas manifestações proporcionem uma melhoria contínua no serviço público de saúde, a OUVSUS tem atuado no sentido de aprimorar os serviços prestados e as entregas à sociedade, bem como ao Ministério da Saúde.

Observa-se, ainda, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que a ênfase em ações de planejamento; a remodelagem da estrutura da Ouvidoria e dos fluxos de trabalho; a criação de indicadores de desempenho e de qualidade; o aperfeiçoamento do monitoramento das demandas encaminhadas para as redes interna e externa, auxiliem na melhoria da qualidade dos serviços prestados, na redução das manifestações em omissão e dos prazos de retorno ao usuário.

Para 2022, a Ouvidoria continuará investindo na melhoria e na qualidade dos seus processos, de modo a prestar, cada vez, mais um serviço com foco no usuário, de forma a aproximá-lo da gestão do Sistema Público de Saúde.



