

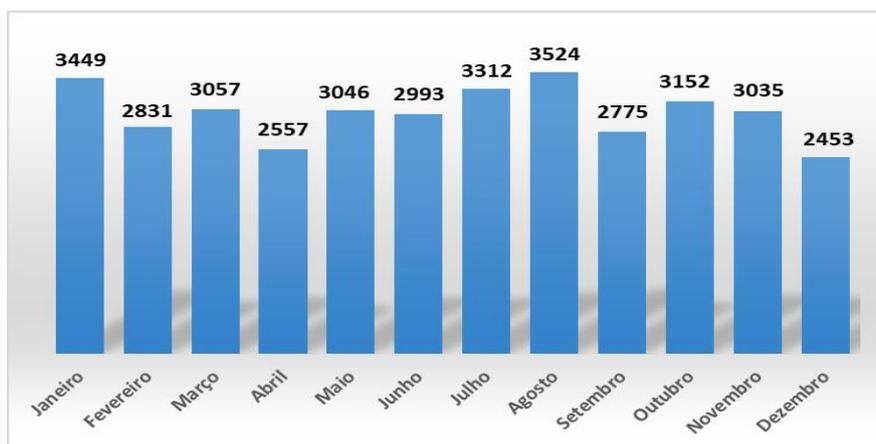


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
OUVIDORIA DO SUS

RELATÓRIO ANUAL 2022 – OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2022 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **36.184 atendimentos**, sendo **35.477** com origem no nível central da SES e **707** nas Ouvidorias Regionais, média de 150 atendimentos por dia. Do total de atendimentos, foram **18.248 (50,4%)** informações gerais fornecidas pela Ouvidoria – que realiza um papel de disseminação de informação, **9.374 (25,9%)** manifestações registradas como protocolos em sistema específico e **8.562 (23,7%)** referem-se à devolutiva aos cidadãos das respostas dos seus protocolos.

Gráfico 2. Atendimentos mensais realizados pela Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2022



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 06/02/2023.

Dos **9.374 atendimentos** que geraram protocolos de ouvidoria, ou seja, que foram registrados e tramitaram via sistema OuvidorSUS, 8.607 protocolos foram respondidos, alcançando uma taxa de resposta de 91,8% no período. Encontram-se pendentes (encaminhados ou em análise) 767 protocolos, dos quais 762 estão com o prazo de resposta de 30 dias vencido, o que configura uma taxa de resposta dentro do prazo previsto em lei de 86,4%. Desta forma, a meta da Ouvidoria do SUS-SES/RS de ampliar sua taxa de resposta dentro do prazo, cuja previsão para 2022 era de 65%, foi alcançada satisfatoriamente dado o empenho de toda a rede estadual.

O 0800 constitui-se o principal canal de comunicação (68,8%) com os cidadãos, seguido pelo formulário web (15,6%) disponível no site da SES/RS, aplicativo whatsapp (8,6%), email (4,6%), atendimento presencial (2,3%) e correspondência (0,1%).

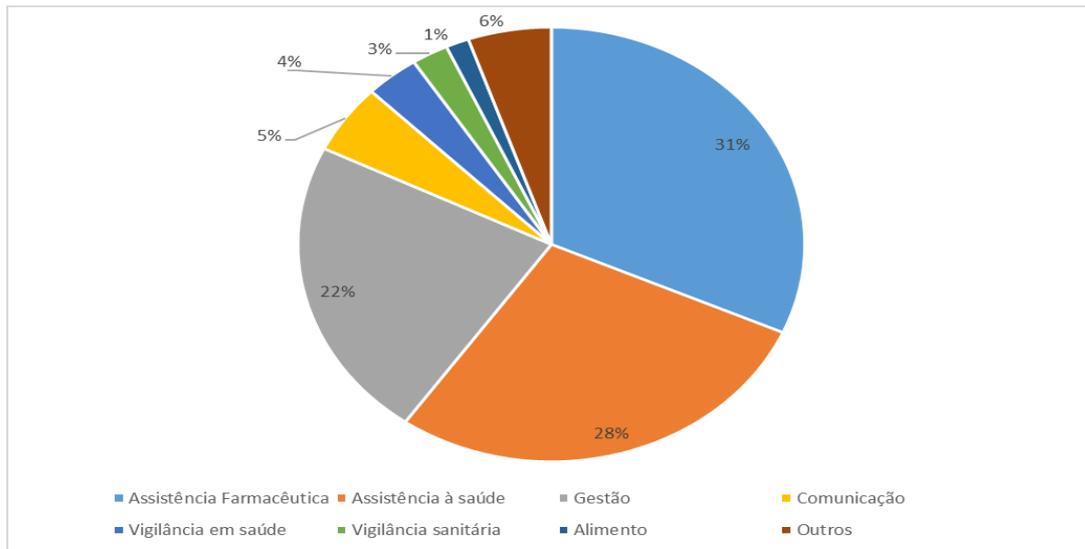
Dos 9.374 protocolos registrados, 58,6% foram classificados como “reclamação” (5.493), 30,8% como “solicitação” (2.890), 5,2% como “denúncia” (488), 4,3% como “informação” (404), 0,6% como “elogio” (61) e 0,5% como “sugestão” (38). Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. Em 2022, 31,6% dos protocolos esteve



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
OUVIDORIA DO SUS

relacionado a “assistência farmacêutica”, 28,1% a “assistência à saúde, 22,5% a gestão e 5,1% relacionado à “comunicação”, conforme detalhes abaixo:

Gráfico 3. Tipificação dos protocolos registrados na Ouvidoria do SUS SES-RS em 2022



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 06/02/2023.

Na categoria “assistência farmacêutica” (totalizando 2.967 protocolos registrados), 74,1% (2.198) são referentes a medicamentos do componente especializado – de responsabilidade do Ministério da Saúde (MS) e da SES/RS, 13% (385) relacionados aos itens fora de lista, 7,3% (217) medicamentos do componente estratégico, de responsabilidade do MS, 3,3% (100) sobre demais situação concernentes à assistência farmacêutica (como informações sobre a inclusão de medicamentos na rede SUS) e 2,3% (67) do componente básico, responsabilidade do MS e dos municípios. Os protocolos categorizados como “alimento” (139) referem-se às solicitações de dietas enterais 64% (89) e as formulas nutricionais infantis, 36% (50).

Em “assistência à saúde”, 73,4% (1.936) dos protocolos indicaram dificuldade de acesso às consultas especializadas, destacando-se as especialidades de oftalmologia, 13,9% (270), oncologia 11,4% (221) e traumatologia-ortopedia 11,1% (215), respectivamente. Manifestações relacionadas a exames diagnósticos representaram 9,8% (310) do total deste assunto, enquanto 10,8% (210) foram solicitações de “cirurgia”, nas seguintes especialidades: ortopédica (23,8%), oftalmológica (10,4%) e geral/ginecológica (ambos representando 6,2% cada), respectivamente.

Na categoria “gestão” (2.109) predominam reclamações e denúncias, sendo 55,8% (1.177) relacionadas a estabelecimentos de saúde e 36,4% (768) a recursos humanos, com destaque para insatisfação com o atendimento prestado. As demais manifestações, 7,8% (164), tratam de assuntos diversos, como legislação, documentos e programas de saúde.

Em “comunicação” (483), estão inseridas as manifestações concernentes às dificuldades apresentadas pelos cidadãos de acesso ao certificado de vacinação de COVID-19 no aplicativo e site do Conecte SUS, de competência do Ministério da Saúde, ou outros sites/aplicativos relacionados ao SUS,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
OUVIDORIA DO SUS

como o site da Farmácia Digital RS, representando 98,1% dos protocolos inseridos nesta categoria (474).

Os protocolos registrados como **“vigilância em saúde”** (322) tratam, principalmente, das questões relacionadas à pandemia do novo coronavírus, 68,9% (222). Destes, destacam-se que 46,9% foram questionamentos sobre a vacinação para COVID-19 (151), e 20,5% foram denúncias sobre irregularidades no funcionamento de serviços de saúde e estabelecimentos comerciais e reclamação relacionadas ao não cumprimento das regras do distanciamento controlado e testagem (66).

Destaca-se por fim que, em 2022, foram recebidas 87 manifestações pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), 27 demandas pelo Canal Denúncia da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Casa Civil, e 183 pedidos de acesso à informação pela Lei de Acesso à Informação (LAI), todos gerenciados pela Coordenação Estadual da Ouvidoria do SUS-SES/RS.

Em relação às principais realizações, destaca-se o Evento Comemorativo de 10 anos da Ouvidoria do SUS-SES, promovido no mês de abril, o qual contou com a participação da rede de ouvidorias do SUS do estado, municípios e hospitais; e a participação da rede de ouvidorias do estado no Curso de Fortalecimento das Ouvidorias do SUS promovido pela Fiocruz/ENASP em parceria com a Ouvidoria Geral do SUS (MS).

Ocorreram também em 2022 a ampliação da equipe de atendimento, que passou a contar com 12 estagiários de nível superior; a realização de reunião para alinhamento com os ouvidores regionais de forma presencial no mês de setembro (com utilização do recurso oriundo da Portaria federal 1.975/2018), e virtual nos meses de abril e dezembro; a realização de capacitação com a área técnica de IST-AIDS, para qualificar o atendimento prestado pela Ouvidoria; a criação e divulgação entre os ouvidores regionais do Protocolo de acolhimento a situações de violência no âmbito da SES recebidos através da Ouvidoria do SUS, em parceria com o PROSER e em cumprimento às diretrizes do Plano de Enfrentamento aos diversos tipos de violência relacionada ao trabalho na SES; a elaboração de relatórios temáticos relacionados à Saúde da Mulher, IST-AIDS, Saúde do Idoso e Assistência Farmacêutica para auxiliar as áreas técnicas da SES na tomada de decisão das políticas de saúde; e elaboração de 21 relatórios a pedido do Departamento de Auditoria do SUS para auxiliar nas fiscalizações realizadas nos prestadores de serviços do SUS, contendo as demandas registradas na Ouvidoria do SUS sobre cada prestador.

A execução do recurso recebido através da Portaria do Ministério da Saúde 1.975/2018 que, durante a pandemia envolveu aquisição e distribuição de webcams para os ouvidores da SES (regionais e nível central), a fim de potencializar o acesso a reuniões e treinamentos relacionados à atuação da Ouvidoria, neste ano incluiu apoio a 18 municípios e hospitais, possibilitando deslocamento dos ouvidores para capacitação e treinamento da rede. Além disso, possibilitou a realização da reunião de alinhamento com ouvidores regionais em setembro, quando foram debatidas pautas importantes como o planejamento para as ações a serem realizadas pela rede de ouvidorias do SUS em 2023. Tendo sido 2022 um ano eleitoral, período no qual está vedada a distribuição gratuita de bens, valores ou benefícios por parte da Administração Pública, de acordo com o disposto no parágrafo 10, art. 73 da Lei nº 9.504/1977, tal contexto estabeleceu obstáculos à execução mais ágil dos Planos de Ação, em especial das ações de investimento para o fortalecimento e implementação das Ouvidorias do SUS nos municípios cuja execução requer recursos logísticos de armazenagem, monitoramento de estoques e distribuição de equipamentos.