

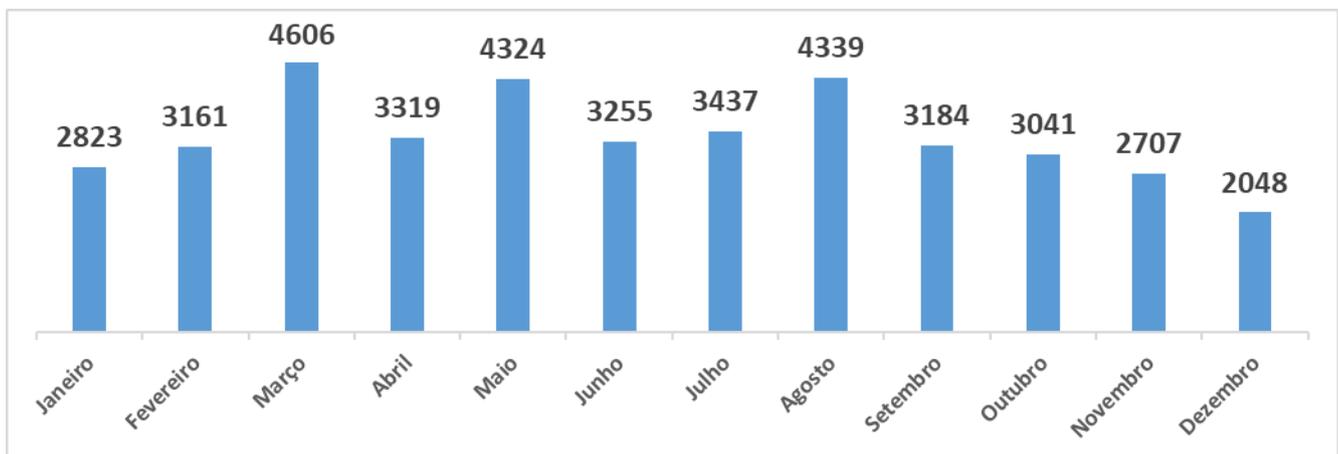


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE  
OUVIDORIA DO SUS

## RELATÓRIO ANUAL 2023 – OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2023 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **40.244 atendimentos**, sendo **39.469** com origem no nível central da SES e **775** nas Ouvidorias Regionais, média de 161 atendimentos por dia. Do total de atendimentos, foram **14.587 (36,2%)** informações gerais fornecidas pela Ouvidoria – que realiza um papel de disseminação de informação, **13.540 (33,6%)** manifestações registradas como protocolos em sistema específico e **12.117 (30,1%)** referem-se à devolutiva aos cidadãos das respostas dos seus protocolos.

Gráfico 1. Atendimentos mensais realizados pela Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2023



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 19/01/2024.

Dos **13.540 atendimentos** que geraram protocolos de ouvidoria, ou seja, que foram registrados e tramitaram via sistema OuvidorSUS, **12.677** protocolos foram respondidos, alcançando uma taxa de resposta de **93,6%** no período, e, **12.270** foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, o que configura uma taxa de resposta dentro do prazo previsto em lei de **90,6%**. Desta forma, a meta da Ouvidoria do SUS-SES/RS de ampliar sua taxa de resposta dentro do prazo, cuja previsão para 2023 era de 70%, foi alcançada satisfatoriamente dado o empenho de toda a rede estadual. Enfatiza-se que este prazo de resposta depende da articulação da Rede de Ouvidorias do SUS no Estado, incluindo a rede interna da SES/RS, municípios, hospitais e Ministério da Saúde, considerando que são acolhidas e tramitadas todas as demandas relacionadas ao SUS do território do Rio Grande do Sul (de competência da gestão estadual, municipal e federal). Vale ressaltar ainda que, em novembro de 2023, ocorreu a troca do sistema por parte da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS – substituindo o então sistema utilizado OuvidorSUS 2 pela sua versão OuvidorSUS 3, desenvolvido pelo Ministério da Saúde.

O 0800 constitui-se o principal canal de comunicação (69,5%) com os cidadãos, seguido pelo aplicativo WhatsApp (16%), Formulário Web (6,6%), disponível no site da SES/RS, e-mail (5,7%), atendimento presencial (2,1%) e correspondência (0,1%).

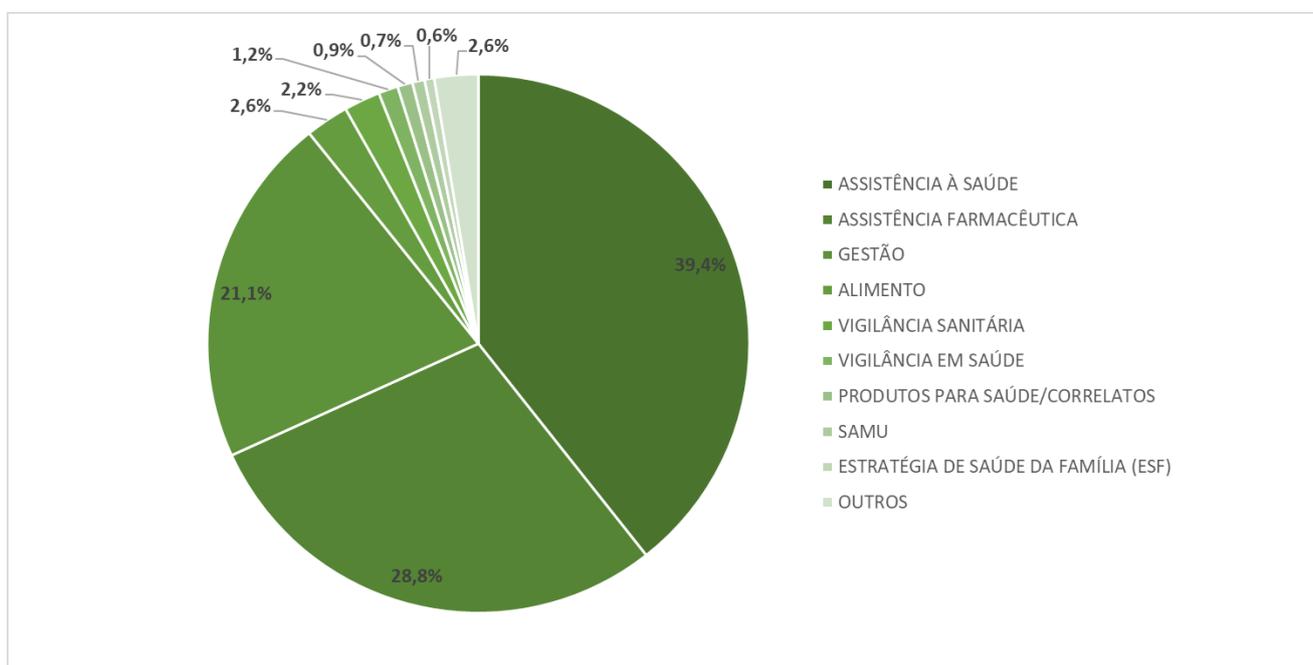
Dos 13.540 protocolos registrados, 50,5% foram classificados como “reclamação” (6.843), 41,7% como “solicitação” (5.642), 4,6% como “denúncia” (660), 2% como “informação” (271), 0,6%



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

como “elogio” (80) e 0,2% como “sugestão” (26), também foram incluídas novas possibilidades de classificação a partir da mudança para o Sistema OuvidorSUS 3, dessa forma, foram registradas 16 Comunicações de Irregularidade e 2 Disseminações de Informação, que somam 0,1% do total de demandas. Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. Em 2023, 39,4% dos protocolos esteve relacionado a “assistência à saúde”, 28,8% a “assistência farmacêutica” e 21,1% a “gestão, conforme detalhes abaixo:

Gráfico 2. Tipificação dos protocolos registrados na Ouvidoria do SUS SES-RS em 2023



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 19/01/2024.

Na categoria “**assistência à saúde**” (totalizando 5.332 protocolos registrados), 74,5% (3.971) dos protocolos indicaram dificuldade de acesso às consultas especializadas, destacando-se as especialidades de oftalmologia, com 15,7% (622), traumatologia-ortopedia 12,8% (507) e oncologia 10,3% (408), respectivamente. Manifestações relacionadas a exames diagnósticos representaram 11,8% (631) do total deste assunto, enquanto 8,5% (453) foram solicitações de “cirurgia”, nas seguintes especialidades: ortopédica (26,7%), geral (10,6%) e oftalmológica (7,9%), respectivamente.

Em “**assistência farmacêutica**” (totalizando 3.902 protocolos registrados), 76,2% (2.973) são referentes a medicamentos do componente especializado – de responsabilidade do Ministério da Saúde (MS) e da SES/RS, 10,8% (421) relacionados aos itens fora de lista, 1,1% (41) medicamentos do componente estratégico e 4,0% (156) do componente básico, responsabilidade do MS e dos municípios. Dos protocolos categorizados como “**alimento**” (349), 54,2% referem-se às solicitações de formulas nutricionais infantis (189) e 45,8% relacionados a dietas enterais e suplementos alimentares.

Na categoria “**gestão**” (2.854) predominam reclamações e denúncias, sendo 51,3% (1.464) relacionadas a estabelecimentos de saúde e 39,8% (1.137) a recursos humanos, com destaque para



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

insatisfação com o atendimento prestado. As demais manifestações, 8,9% (164), tratam de assuntos diversos, como legislação, documentos e programas de saúde.

Destaca-se por fim que, em 2023, também foram recebidas **319** manifestações pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), **37** demandas pelo Canal Denúncia da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Casa Civil, e **205** 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 a realização de reuniões de alinhamento com os ouvidores regionais de forma virtual em abril, setembro e dezembro e com as ouvidoras regionais da Macrorregião Norte, de forma virtual, em junho; a finalização e divulgação de Manual Técnico de Sondagem de demandas da Ouvidoria do SUS, para utilização pela rede de Ouvidorias do SUS no RS (regionais, municipais e estabelecimentos), a elaboração de relatórios temáticos relacionados à Assistência Farmacêutica (2 relatórios), Atenção Básica, Equidades, Saúde Materno-Infantil, Saúde Mental, Assistência à Saúde (Consultas, Cirurgias, Diagnósticos e Transferências), Violências relacionadas ao trabalho e 18 relatórios regionais compartilhados com as áreas técnicas da SES, a fim de auxiliar na tomada de decisão das políticas de saúde; e elaboração de 39 relatórios a pedido do Departamento de Auditoria do SUS e Departamento de Atenção Primária e Políticas de Saúde para auxiliar nas ações realizadas junto aos prestadores de serviços do SUS. Foram realizados encontros de educação permanente com o Departamento de Regulação Estadual, Divisão de Atenção Primária em Saúde e com a Divisão de Políticas de Promoção da Equidade.

Podemos destacar também, como citado anteriormente, a implementação do novo sistema OuvidorSUS 3, colocado em produção em novembro. Nesse cenário, o período do último quadrimestre contou com: treinamento das equipes do nível central, CRS, ouvidorias municipais e de prestadores junto à Fiocruz em plataforma EaD; apoio à Rede de Ouvidorias do SUS através de diversas agendas - um encontro geral com os Ouvidores das CRS em dezembro; três reuniões ampliadas com pontos focais da SES/RS; nove atendimentos individualizados a ouvidores (as) regionais e reuniões com municípios.

A Ouvidoria do SUS da SES/RS participou da Conferência Livre Nacional de Ouvidorias do SUS, de forma virtual, no dia 30 de maio de 2023. Além disso, foi realizada a Live "O papel da Ouvidoria para Promoção da Equidade no SUS", em parceria com as ouvidorias da 9CRS, 12CRS, 14CRS e 17CRS e Divisão de Políticas de Promoção da Equidade do DAPPS/SES/RS. No momento do evento, 94 pessoas confirmaram participação simultânea, e, até a data de 24/01/2024, a "live" contava com 435 visualizações. A Ouvidoria do SUS também participou do I Fórum de Ouvidorias das Américas "Democracia e Inclusão Social", de forma presencial em Brasília, entre os dias 22/11 e 24/11/2023 e apresentou dois trabalhos no Encontro Regional Sul da Rede Unida, através de participação virtual, em 27/10/2023.

Além dessas ações, foram realizadas as seguintes atividades pelas Ouvidorias Regionais: interlocução, reuniões e treinamentos junto da rede de ouvidorias municipais e prestadores, participação e divulgação da ouvidoria em reuniões de CIR – Comissão Intergestores Regionais e Conselhos Municipais de Saúde. Todas as 18 ouvidorias regionais de saúde atuaram na mobilização da Rede de Ouvidorias dos seus territórios, fortalecendo a adesão ao novo sistema, bem como atuam na orientação para resposta e fechamento das demandas pendentes no sistema OuvidorSUS 2 (em desuso).