

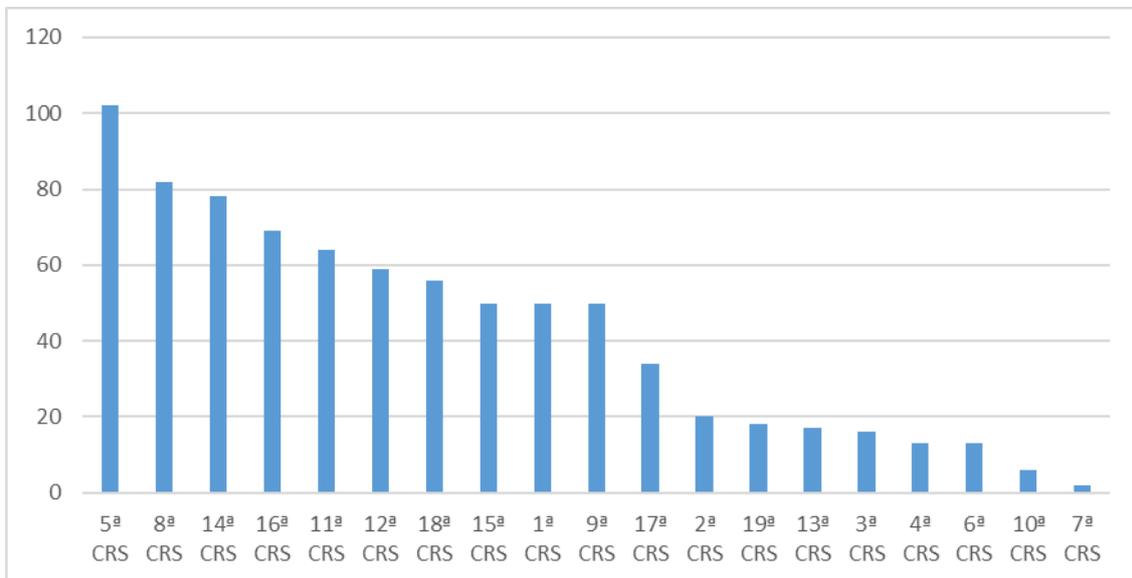


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE  
OUVIDORIA DO SUS

## RELATÓRIO ANUAL 2021 – OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2021 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **27.590 atendimentos**, sendo **26.790** com origem no nível central da SES e **800** nas Ouvidorias Regionais, média de 112 atendimentos por dia. Em relação aos atendimentos registrados nas Ouvidorias Regionais, segue abaixo a distribuição por Coordenadoria Regional de Saúde (CRS):

Gráfico 1. Atendimentos com origem nas Ouvidorias Regionais do SUS SES/RS - 2021



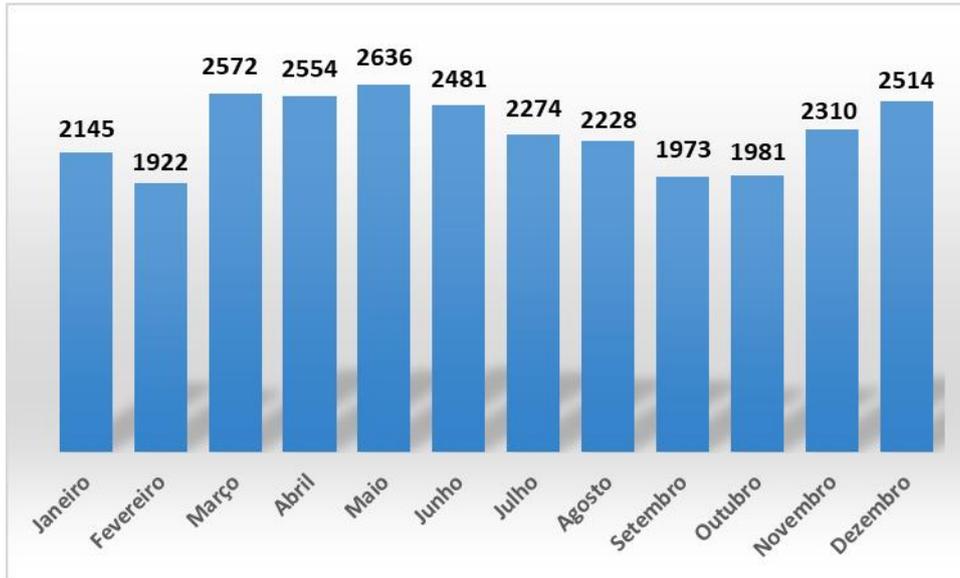
Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 04/02/2022

Do total de atendimentos, **8.427 (30,5%)** foram pedidos de informação sobre disponibilidade de estoque de medicamentos fornecidos pelo Estado, **8.990 (32,6%)** informações gerais fornecidas pela Ouvidoria, **8.896 (32,2%)** manifestações registradas como protocolos em sistema específico e **1.277 (4,7%)** referem-se à devolutiva aos cidadãos das respostas dos seus protocolos.



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

Gráfico 2. Atendimentos mensais realizados pela Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2021



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 04/02/2022

Dos **8.896 atendimentos** que geraram protocolos de ouvidoria, i.e., foram registrados e tramitaram via sistema OuvidorSUS, 8.068 protocolos foram respondidos, alcançando uma taxa de resposta de 90,7% no período. Encontram-se pendentes (encaminhados ou em análise) 827 protocolos, dos quais 3 estão com o prazo de resposta de 30 dias vencido, o que configura uma taxa de resposta dentro do prazo previsto em lei de 78,2%. Desta forma, a meta da Ouvidoria do SUS-SES/RS de ampliar sua taxa de resposta dentro do prazo, cuja previsão para 2021 era de 60%, foi alcançada satisfatoriamente dado o empenho de toda a rede estadual.

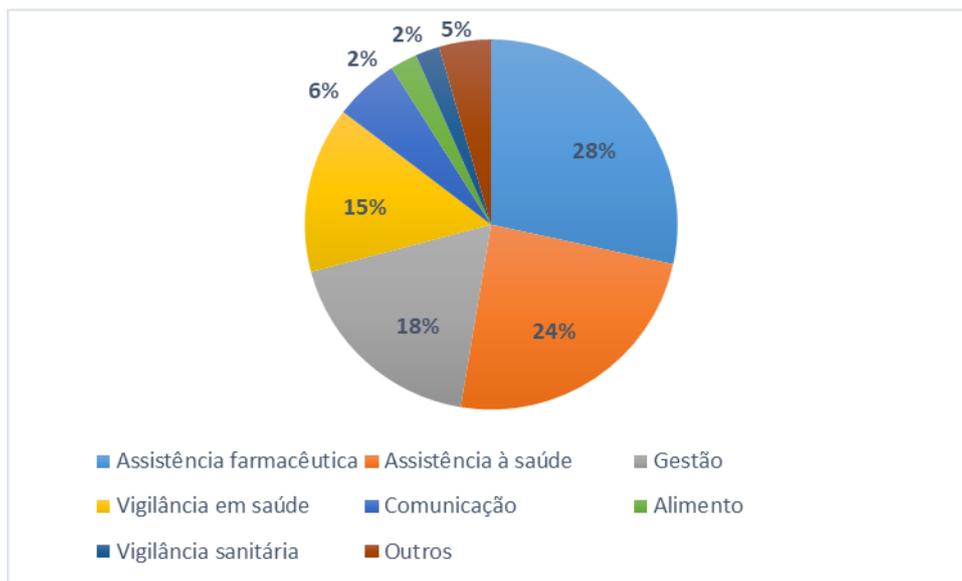
O 0800 constitui-se o principal canal de comunicação (64,6%) com os cidadãos, seguido pelo formulário web (23%) disponível no site da SES/RS, aplicativo whatsapp (5,8%), email (4,7%), atendimento presencial (1,8%) e correspondência (0,1%).

Dos 8.896 protocolos registrados, 55% foram classificados como “reclamação”, 28,1% como “solicitação”, 8% como informação, 6,8% como “denúncia”, 1,3% como “sugestão” e 0,8% como “elogio”. Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. Em 2021, 28,4% dos protocolos esteve relacionado a “assistência farmacêutica”, 24,1% a “assistência à saúde, 18,2% a gestão e 14,5% a vigilância em saúde, conforme detalhes abaixo:



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

Gráfico 3. Tipificação dos protocolos registrados na Ouvidoria do SUS SES-RS em 2021



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 15/02/2022

Na categoria “assistência farmacêutica” (totalizando 2.529 protocolos registrados), 76,8% (1.942) são referentes a medicamentos do componente especializado – de responsabilidade do Ministério da Saúde (MS) e da SES/RS, 13,4% (339) medicamentos do componente estratégico, de responsabilidade do MS, 6,6% (167) relacionados aos itens fora de lista, 1,8% (45) do componente básico, responsabilidade do MS e dos municípios e 1,4% sobre demais situação concernentes à assistência farmacêutica (como informações sobre a inclusão de medicamentos na rede SUS). Os protocolos categorizados como “alimento” (208) referem-se às solicitações de dietas enterais 63% (132) e as formulas nutricionais infantis, 37% (76).

Em “assistência à saúde, 78,1% (1.681) dos protocolos indicaram dificuldade de acesso às consultas especializadas, destacando-se as especialidades de oncologia, 12% (203), oftalmologia 11,8% (200) e traumato-ortopedia 8,3% (140), respectivamente. Manifestações relacionadas a exames diagnósticos representaram 8,8% (190) do total, enquanto 5,8% (126) foram solicitações de “cirurgia”, nas seguintes especialidades: ortopédica (16,6%), oncológica (11,1%) e oftalmológica (9,5%), respectivamente.

Na categoria “gestão” predominam reclamações e denúncias, sendo 58% (943) relacionadas a estabelecimentos de saúde e 37,4% (608) a recursos humanos, com destaque para insatisfação com o atendimento prestado. As demais manifestações, 4,6% (73), tratam de assuntos diversos, como legislação, documentos e programas de saúde.

Os protocolos registrados como “vigilância em saúde” tratam, principalmente, das questões relacionadas à pandemia do novo coronavírus, 91,2% (1.179). Destes, destacam-se que 79,4% foram questionamentos sobre a vacinação para COVID-19 (883), e 23,9% foram denúncias sobre irregularidades no funcionamento de serviços de saúde e estabelecimentos comerciais e reclamação



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

relacionadas ao não cumprimento das regras do distanciamento controlado e testagem (282). Vacinação de outras condições de saúde representaram 3,9% (46) do total, seguida de denúncias sobre criadouros potenciais do mosquito da dengue, representando 1,5% das manifestações desta categoria (17).

Em “comunicação” (501), 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, representando 98,4% dos protocolos inseridos nesta categoria (493).

Destaca-se por fim que, em 2021, foram recebidas 146 manifestações pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), 14 demandas pelo Canal Denúncia da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Casa Civil, e 200 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 inserção da Ouvidoria como cenário de prática na residência Multiprofissional em Gestão em Saúde, com ingresso de uma residente na equipe do nível central; a designação de um ouvidor para o Departamento de Gestão da Atenção Especializada (DGAE); e a promoção de ciclo de capacitações da equipe de atendimento junto à Política de Equidades/DAPPS (em um total de 7 encontros). Neste período, também ocorreu o início do treinamento de toda a rede das ouvidorias do RS (incluindo as municipais e hospitalares) para o novo sistema OuvidorSUS, através da plataforma Moodle criada pela Ouvidoria Geral do SUS (MS) em parceria com a FIOCRUZ, treinamento este já concluído pela equipe dos funcionários da ouvidoria estadual (nível central e regionais).