
2024

RELATÓRIO GERENCIAL

OUVIDORIA DO SUS SES/RS

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2024



**Ouvidoria
do SUS**
Rio Grande do Sul

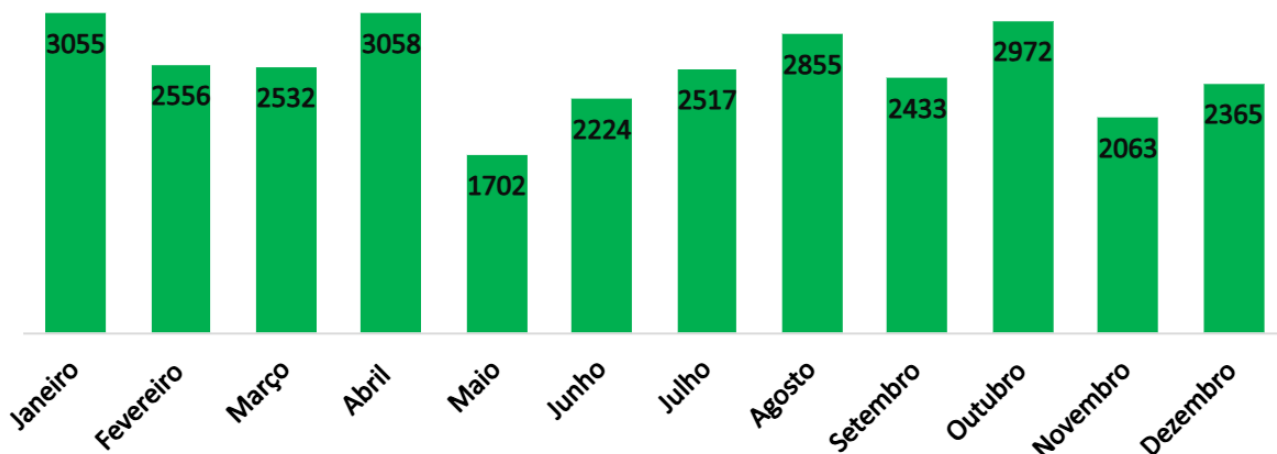


GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL 2024 – OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2024 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **30.332 atendimentos**, sendo **29.570** com origem no nível central da SES e **762** nas Ouvidorias Regionais, com média de **119 atendimentos por dia**. O gráfico abaixo ilustra o total de atendimentos realizados no período, distribuídos por mês (Gráfico 1):

Gráfico 1. Atendimentos realizados pela Ouvidoria do SUS-SES/RS, por mês, em 2024.



Fonte: Banco de dados do Sistema OuvidorSUS, gerado em 17/02/2025.

Do total de atendimentos, **13.196¹ (43,5%)** geraram **protocolos** de Ouvidoria e **17.136 (56,5%)** foram apenas **atendimentos**, sendo **9.671 informações gerais** prestadas pela Ouvidoria (que realiza papel de disseminação da informação), e **7.465 devolutivas ao cidadão** de protocolos registrados anteriormente. Cabe ressaltar que, na nova versão do sistema OuvidorSUS, as manifestações podem ser fechadas pelas ouvidorias para a qual a demanda foi encaminhada, por isso nem todas as devolutivas são realizadas pela ouvidoria de origem da demanda, como ocorria nos anos anteriores.

Entre as manifestações que geraram protocolos (**13.196**) registradas e tramitadas via sistema OuvidorSUS, **10.274** tiveram origem no nível central da Ouvidoria da SES/RS, **762** nas Ouvidorias das

¹ Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS extraído em 17/02/2025.

Coordenadorias Regionais de Saúde e **2.160** nas demais Ouvidorias do SUS (**1.776** da Ouvidoria-Geral do SUS e **384** das Secretarias Municipais de Saúde).

Dentre as demandas atendidas e registradas na Ouvidoria da SES/RS, **755** tiveram origem na **Ouvidoria Geral do Estado (OGE/RS)**, sendo **548** do Canal **Manifestações**; **29** do Canal **Denúncia** e **178** da **Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

Ainda, dos **13.196** protocolos tramitados na SES/RS, **11.666² (88,4%)** protocolos encontram-se **encerrados** (fechados ou arquivados). Do total, **7.190 foram respondidos**, através do sistema, **dentro do prazo de 30 dias**, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, alcançando uma **taxa de resposta de 54,5%**. Desta forma, não foi possível atingir a meta da Ouvidoria do SUS-SES/RS de ampliar sua taxa de resposta dentro do prazo, cuja previsão para 2024 era de 76%, em decorrência dos períodos de instabilidade no Sistema OuvidorSUS que persistiram durante todo o ano de 2024, acarretando maior tempo nos registros das manifestações, atrasos nas respostas e conclusão das demandas no sistema. Os problemas foram relatados ao Ministério da Saúde através de diversos e-mails e Ofícios ao longo do ano. O prazo de resposta das manifestações 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). Acrescenta-se ainda, as enchentes que atingiram o estado do Rio Grande do Sul no mês de maio, consideradas a maior catástrofe climática do estado. A situação desencadeou atrasos nos encaminhamentos e respostas aos cidadãos devido ao estado de calamidade enfrentados pela Rede de Ouvidorias no estado. Também exigiu da Ouvidoria adaptações para a manutenção do atendimento dos cidadãos no período pois o canal telefônico 0800 foi interrompido, por aproximadamente 3 meses, devido a problemas técnicos com a linha telefônica e o acesso ao prédio em decorrência das inundações.

Ademais, tais situações impactaram os canais de atendimento ao cidadão. Observou-se uma redução no uso do 0800 e formulário web, bem como aumento no whatsapp e e-mail em comparação aos anos anteriores. O **telefone 0800** o qual constitui-se como o principal canal de comunicação com

² Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS extraído em 18/02/2025.

os cidadãos, atingiu **50,4%** das demandas, seguido pelo **WhatsApp** com **25,8%**, **e-mail 11,7%**, **formulário web 6,3%** disponível no site da SES/RS, **presencial 3,2%** e **outros meios 2,6%**.

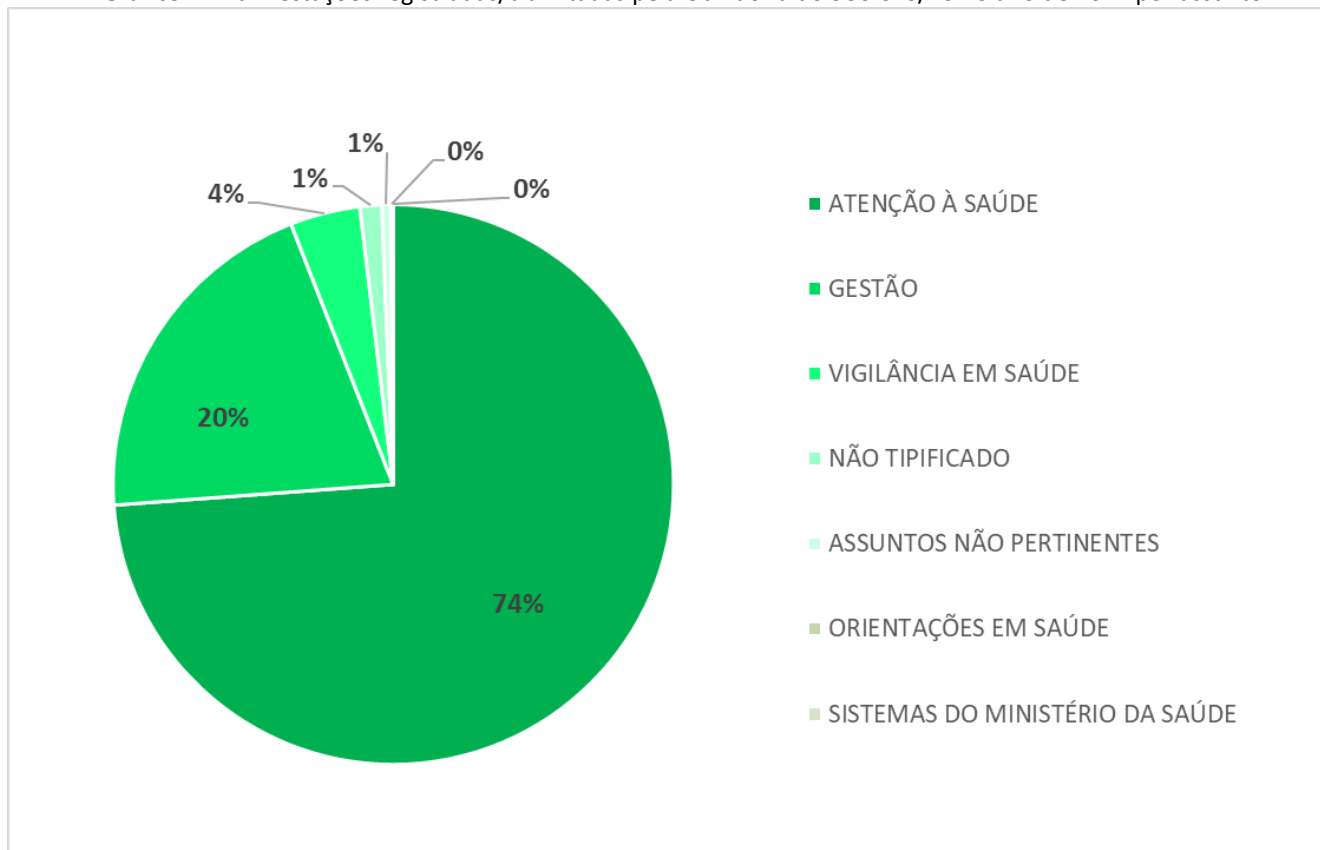
Dos 13.196 protocolos registrados, **48,9%** foram classificados como “**solicitação**” (6.459), **40,3%** como “**reclamação**” (5.322), **4,0%** como “**comunicação de irregularidade**” (533), **3,0%** como “**denúncia**” (399), **2,7%** como “**informação**” (351), **0,7%** como “**elogio**” (87), **0,3%** como **sugestão** (42) e **0,02%** como “**pedido de acesso à informação**” (3).

Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. As manifestações recebidas foram, principalmente, relacionadas à categoria **Atenção à Saúde**, com **9.742** protocolos (**73,8%** do total). Destacam-se solicitações de informações sobre “**consulta/atendimento/tratamento**” (**4.515** protocolos) com destaque para as especialidades de Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Oncologia, Otorrinolaringologia e Urologia, respectivamente, e “**Assistência Farmacêutica**” (**2.849** protocolos), sendo a maioria reclamações sobre medicamentos do “Componente Especializado”.

Em seguida observa-se a categoria **Gestão**, com **2.669** protocolos (**20,2%** do total) em sua maioria relacionados a reclamações acerca da “**qualidade do atendimento/serviço prestado**” (**1.176** protocolos), sendo o profissional médico e equipe de saúde os mais mencionados; de “**estabelecimentos de assistência à saúde**” (**610** protocolos) com ênfase nas rotinas e protocolos; e questões relacionadas ao “**trabalhador em saúde**” (**306** protocolos), tais como (provimento, pagamento, irregularidades etc.). Em terceiro, verifica-se a categoria **Vigilância em Saúde**, com **533** protocolos (**4%** do total) expressando denúncias e reclamações principalmente em **Vigilância Sanitária** (**342** protocolos) sendo a maioria relacionada a “alimentos/bebidas” e “serviços de saúde”, e **Vigilância Epidemiológica** (**169** protocolos), em “água e ambientes” e “imunobiológicos”.

A atual versão do Sistema OuvidorSUS, além de modificar os parâmetros de tipificação, passou a permitir que as demandas sejam encaminhadas antes de serem tipificadas, sendo obrigatória apenas no momento da resposta definitiva. Desse modo, dentre as demandas que estão representadas no gráfico 2 abaixo, **166** encontram-se **sem tipificação**.

Gráfico 2. Manifestações registradas/tramitadas pela Ouvidoria do SUS-SES/RS no ano de 2024 por assunto.



Fonte: Banco de dados do Sistema OuvidorSUS, gerado em 17/02/2025

Em relação às principais realizações, destaca-se a atualização do **Plano de Ação para Ampliação e Qualificação das Ouvidorias do SUS no Rio Grande do Sul** e sua publicação por meio da Resolução CIB Nº 124/2024. A execução do Plano de Ação por meio da aquisição de equipamentos a serem distribuídos as Ouvidorias Municipais e Regionais, tais como: monitor, computador desktop, fones de ouvido, aparelho telefônico, cadeira, webcam, dentre outros. Os itens encontram-se em processo licitatório e aguardando entrega.

Foi realizado o **“Encontro Gaúcho da Rede de Ouvidorias do SUS: 10 anos da regulamentação da Ouvidoria do SUS-SES/RS”**, que contou com cerca de 200 participantes, entre representantes dos municípios, estado e União.

A Ouvidoria do SUS-SES/RS teve quatro resumos aprovados em congressos de Saúde Pública/Coletiva. Participou em dois Congressos da ABRASCO, o “5º Congresso Brasileiro de Política, Planejamento e Gestão em Saúde” e o “12º Congresso Brasileiro de Epidemiologia”; na “Oficina de

Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS da Região Sul (PR, RS, SC)”; e na “Formação de multiplicadores em educação étnico-racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo para ouvidorias”.

A equipe participou também no “Seminário de Visibilidade da Saúde Lésbica: Saúde Mental, Justiça Reprodutiva e Interseccionalidades”, no qual foram realizadas ações de ouvidoria ativa, com disseminação de informações, divulgação da ouvidoria e divulgação da **“Pesquisa de Satisfação: O SUS e a Saúde da Mulheres Lésbicas, Bissexuais e Pansexuais”**, respondida por 62 mulheres.

No que tange a elaboração de materiais técnicos, salienta-se o início da atualização do **Manual Técnico de Sondagem das Demandas**, com base no novo Sistema OuvidorSUS e edição atual do Manual de Tipificação, bem como a construção do **Índice de Orientações ao Cidadão**, utilizado para padronizar as orientações da Ouvidoria durante o período de calamidade. Também ocorreu a elaboração de **44 relatórios temáticos**, sendo 24 para subsidiar as auditorias do SUS, 02 ao DAPPS sobre populações específicas e 18 relatórios regionais relativos à Rede Alyne, reforçando o avanço da Ouvidoria do SUS em subsidiar a gestão estadual e seu papel como ferramenta de gestão do SUS.

Ainda, no **enfrentamento à calamidade** causada pelas enchentes no estado, estabeleceu-se parceria com a Ouvidoria-Geral do SUS do Ministério da Saúde resultando na execução de uma estratégia de divulgação dos canais de atendimento através do envio de SMS para todos os usuários de RS que acessaram a Ouvidoria do SUS, alcançando 19.373 pessoas.

Ressaltam-se também as seguintes ações realizadas pelas Ouvidorias Regionais em conjunto e/ou com apoio do nível central: participação em reuniões de CIR para apresentação da Resolução Nº124/24 CIB/RS e mobilização dos municípios de forma individual; capacitação das ouvidorias dos municípios da 1CRS e 18CRS; visitas técnicas e reuniões com os Municípios para fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS no RS; implantação de quatro novas Ouvidorias do SUS em municípios que pertencem à 10 CRS (São Gabriel, Rosário do Sul, Quaraí e Uruguaiana); divulgação da ouvidoria em estabelecimentos, secretarias municipais e setores internos; participação em eventos afins; participação das ouvidorias regionais da Macrorregião Missioneira na Fenasoja, com estande e ações de Ouvidoria Itinerante.

Dados gerados em fevereiro de 2025.



Ouvidoria
do SUS

Rio Grande do Sul

Contatos da Ouvidoria do SUS SES/RS

Telefone: 0800 6450 644

E-mail: ouvidoria-sus@saude.rs.gov.br