

Ministério da Saúde

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS

# RELATÓRIO DE GESTÃO / 2018

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS

## LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

CBAF – Componente Básico da Assistência Farmacêutica

CEAF – Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

CESAF – Componente Estratégico da Assistência Farmacêutica

CGU – Controladoria-Geral da União

CIB – Comissão Intergestores Bipartite

CIT – Comissão Intergestores Tripartite

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

CNS – Conselho Nacional de Saúde

CONASEMS – Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde

CONEP – Comissão Nacional de Ética em Pesquisa

CONITEC – Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no SUS

DAF – Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos

DGH – Departamento de Gestão Hospitalar

DOGES – Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS

DSEI - Distritos Sanitários Especiais Indígenas

FA – Febre Amarela

GM – Gabinete do Ministro

INCA – Instituto Nacional de Câncer

INTO – Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia

LAI – Lei de Acesso à Informação

MS – Ministério da Saúde

NUPE – Núcleo de Pesquisa da Ouvidoria-Geral do SUS

PROMOV SUS - Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS

RENAME – Relação Nacional de Medicamentos Essenciais

RNO-SUS – Rede Nacional de Ouvidorias do SUS

SAS – Secretaria de Atenção à Saúde

SCTIE – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos do Ministério da Saúde

SE – Secretaria Executiva

SESAI – Secretaria Especial de Saúde Indígena

SGEP – Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

SGTES – Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SNAIOS – Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS

SUS – Sistema Único de Saúde

SVS – Secretaria de Vigilância em Saúde

TED - Termos de Execução Descentralizada

TMR – Tempo Médio de resposta

URA – Unidade de Resposta Audível

# SUMÁRIO

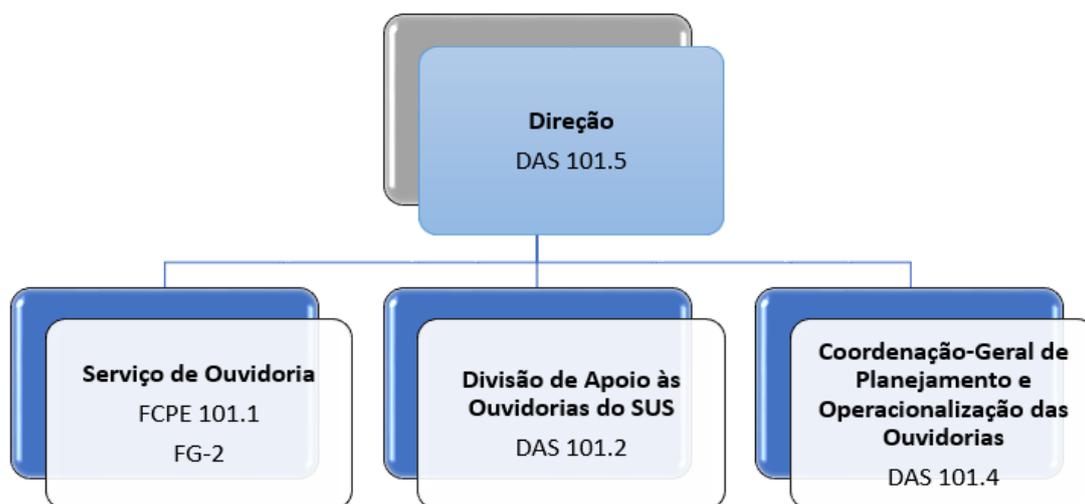
ORGANOGRAMA FUNCIONAL .....	4
INTRODUÇÃO .....	6
REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS – RNO-SUS .....	7
MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS .....	9
EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	12
CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	21
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES.....	23
PESQUISAS.....	25
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC .....	31
PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO SUS (PROMOV SUS) .....	33
PORTARIA Nº 1.975, DE 29 DE JUNHO DE 2018.....	35
IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS NOS DISTRITOS SANITÁRIOS ESPECIAIS INDÍGENAS (DSEI).....	36
TERMOS DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA (TED) .....	37
EVENTOS.....	39
CONTRATO / DISQUE SAÚDE 136.....	40
CONCLUSÃO .....	41

## ORGANOGRAMA FUNCIONAL

A estrutura organizacional do Ministério da Saúde (MS) é baseada no [Decreto nº 8.901](#), publicado pelo Diário Oficial da União de 11/11/2016.

O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES) está subordinado à Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP). Sua estrutura é composta pela Direção, por uma Coordenação-Geral de Planejamento e Operacionalização das Ouvidorias, uma Divisão de Apoio às Ouvidorias do SUS e um Serviço de Ouvidoria.

Figura 1. Organograma DOGES



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Ao Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES), compete:

I - subsidiar o processo de formulação de políticas de gestão estratégica, democrática e participativa do SUS, no âmbito de sua atuação;

II - propor a política de ouvidoria no âmbito do SUS, orientar e coordenar a sua implementação;

III - executar as atividades de ouvidoria do SUS no âmbito do Ministério da Saúde;

IV - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e informações dirigidos ao Ministério da Saúde e assegurar aos demandantes o direito à resposta;

V - encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos competentes para providências no âmbito de suas competências;

VI - sistematizar as informações referentes às demandas recebidas e produzir relatórios para uso de gestores, cidadãos e demais partes interessadas;

VII - incentivar a participação de cidadãos e de entidades da sociedade civil na avaliação e no controle social dos serviços prestados pelo SUS;

VIII - apoiar a criação, a modernização e a integração sistêmica de ouvidorias do SUS, no âmbito dos órgãos e das entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

IX - apoiar e fomentar a educação permanente para as ouvidorias do SUS, nas três esferas de governo, para a implementação de política de ouvidoria;

X - viabilizar e coordenar estudos e pesquisas para a produção do conhecimento no campo da ouvidoria em saúde;

XI - articular e cooperar com organismos nacionais e internacionais para o intercâmbio de conhecimentos e cooperação técnica no campo da ouvidoria;

XII - manter e disponibilizar sistema de informações em apoio às atividades integradas das ouvidorias do SUS; e

XIII - disseminar informações relativas a temas afetos à saúde pública.

## INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão 2018 do DOGES é um documento estatístico descritivo, que busca conferir maior transparência em relação às atividades e resultados alcançados no período.

Além das atividades desenvolvidas, deve subsidiar o processo de avaliação dos resultados, conforme as metas estabelecidas no PPA 2016-2019, contribuindo inclusive para o planejamento estratégico das atividades do ano de 2019.

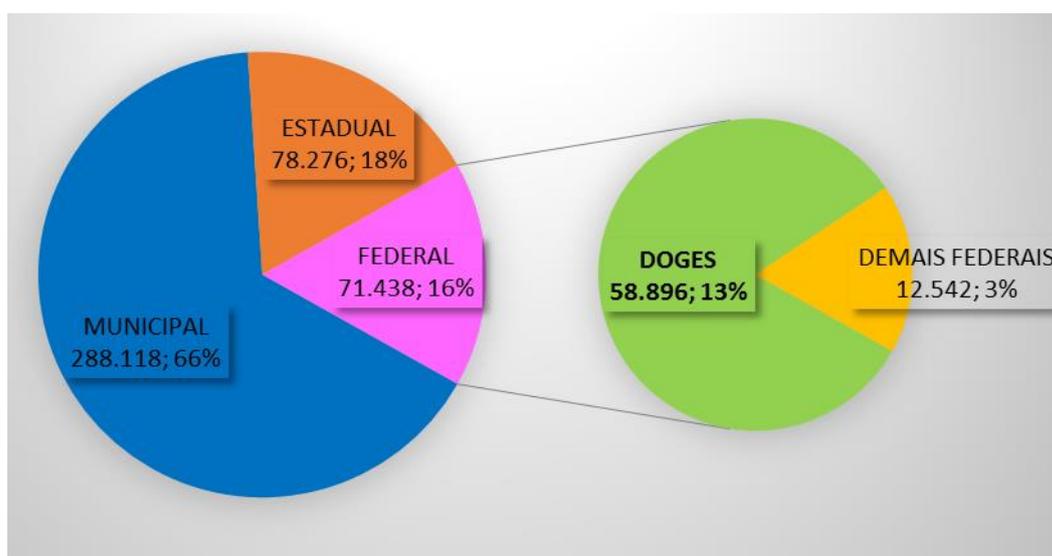
Com a publicação da Lei nº 13.460, de 26/6/2017, este documento apresentará, além dos resultados alcançados pela Gestão, dados referentes às manifestações registradas junto a este Departamento.

## REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS – RNO-SUS

Atualmente, a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS - RNO-SUS - conta com Ouvidorias implantadas em todos os estados da Federação. O esforço, atualmente, é expandir sua implantação no âmbito municipal.

Entre janeiro e dezembro de 2018, a RNO-SUS recebeu 437.832 manifestações.

Gráfico 1. Manifestações registradas por Esfera



Fonte: DOGES/SGEP/MS

O DOGES recebeu 58.896 manifestações, representando 13% da esfera federal. Cabe destacar que, para o encaminhamento das manifestações às unidades administrativas competentes, o Departamento utiliza o princípio da descentralização, isto é, cada esfera de governo é autônoma e soberana em suas decisões e atividades. Nessa perspectiva, a responsabilidade sobre o provimento da resposta ao usuário é atribuída aos três níveis de governo. Portanto, as manifestações são encaminhadas, ou para uma rede própria do Ministério da Saúde, ou para a RNO-SUS, sob jurisdição dos entes federados.

Deste total, a rede do MS somou 7.334 manifestações, encaminhadas para 68 destinos, entre Secretarias, Departamentos, Coordenações e Áreas técnicas do Ministério da Saúde. Ressalta-se que 817 (11%) foram respondidas em primeiro nível, isto é, o DOGES respondeu sem a necessidade de encaminhar a manifestação.

A tabela 1 exibe os 10 destinos mais demandados na rede MS.

Tabela 1. Manifestações / Rede MS

<b>ÁREAS DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA COPAGAMENTO - DAF/SCTIE/MS	1.233	16,8
DEPTO. DE VIGILÂNCIA DE DOENÇAS E AGRAVOS NÃO TRANSMISSÍVEIS E PROMOÇÃO - DANTPS/SVS/MS	1.021	13,9
DOGES	817	11,1
DEPTO. DE REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E CONTROLE DE SISTEMAS - DRAC/SAS/MS	466	6,4
DEPTO. DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS - DAF/SCTIE/MS	395	5,4
DEPTO. DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO DA PROVISÃO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE - DEPREPS/SGTES/MS	378	5,2
DEPTO. DE ATENÇÃO BÁSICA - DAB/SAS/MS	373	5,1
DEPTO. DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO SUS - DEMAS/SE/MS	272	3,7
DEPTO. DE INFORMÁTICA DO SUS - DATASUS/SE/MS	238	3,2
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS - SAA/SE/MS	205	2,8
DEMAIS DESTINOS	1.936	26,4
<b>Total Geral</b>	<b>7.334</b>	<b>100,0</b>

Fonte: DOGES/SGEP/MS

Já a RNO-SUS, formada por Autarquias, Fundações Públicas, Órgãos Colegiados, Secretarias de saúde (municipais e estaduais), regionais de Saúde e Hospitais, totalizou 51.562 manifestações.

Abaixo são exibidos os 15 destinos mais demandados.

Tabela 2. Manifestações / RNO-SUS

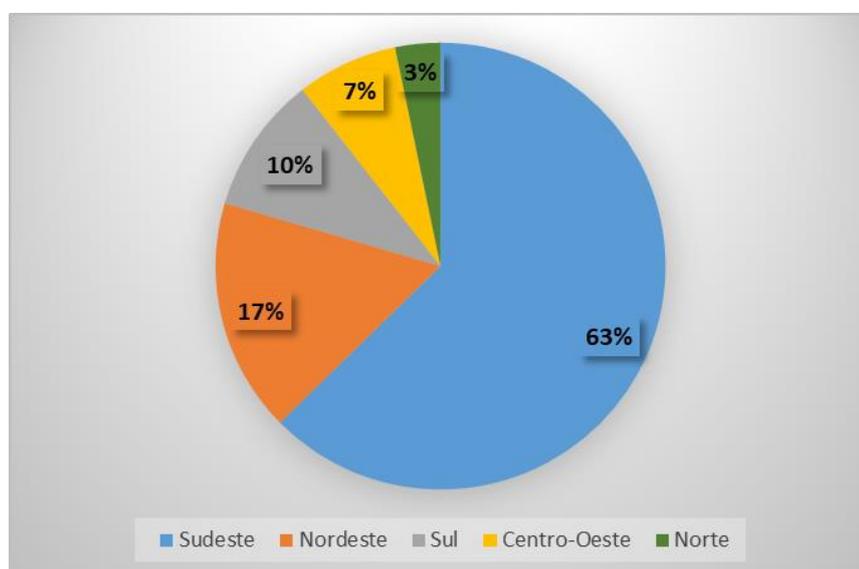
<b>ÓRGÃOS DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO PAULO	7.642	14,8
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	2.230	4,3
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - OGE SAÚDE	2.225	4,3
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE	1.703	3,3
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE SAO PAULO	1.669	3,2
SECRETARIA DE SAUDE DO DISTRITO FEDERAL	1.086	2,1
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO	746	1,4
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE	618	1,2
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALVADOR	612	1,2
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUARULHOS	572	1,1
OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS - SESA/PR	520	1,0
DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE CAMPINAS	509	1,0
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SANTA CATARINA	422	0,8
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RECIFE	415	0,8
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FORTALEZA	392	0,8
DEMAIS DESTINOS	30.201	58,6
<b>Total Geral</b>	<b>51.562</b>	<b>100,0</b>

Fonte: DOGES/SGEP/MS

## MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

Retratam as manifestações registradas para as quais são gerados números de protocolo que possibilitam o acompanhamento do processo pelo cidadão. As manifestações são agrupadas em seis categorias (solicitação, reclamação, informação, denúncia, elogio e sugestão), e encaminhadas para instâncias governamentais, nas três esferas de governo, responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências cabíveis. O Gráfico 2 indica, a partir da UF do manifestante, as origens das manifestações por região do Brasil.

Gráfico 2. Região de origem

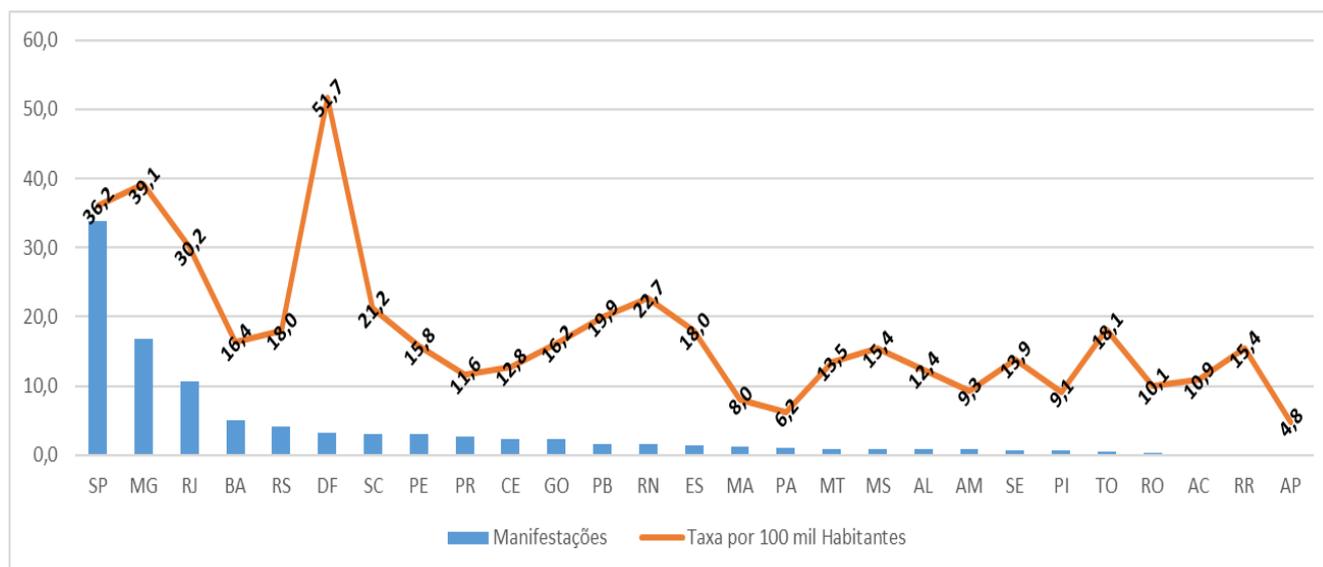


Fonte: DOGES/SGEP/MS

Em número absoluto, até por ser o mais populoso do país, São Paulo foi o estado que mais originou manifestações. Entretanto, com o intuito de realizar uma análise que pudesse comparar populações<sup>1</sup> de diferentes tamanhos, foi elaborado o Gráfico 3, que permite observar a taxa de manifestações por 100 mil habitantes; a partir dos dados pode-se verificar que, proporcionalmente à população, o Distrito Federal e o estado de Minas Gerais ultrapassam São Paulo na quantidade de registros.

<sup>1</sup> Estimativas da população residente para os municípios e para as unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2018. Disponível em:< <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101609.pdf>>. Acesso em 15 de fev. 2019.

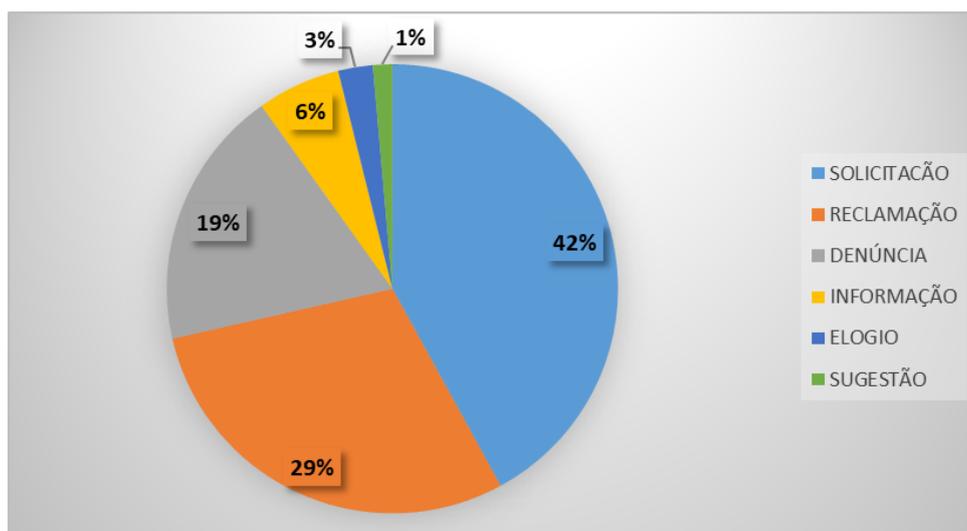
Gráfico 3. UF de origem e Taxa de manifestações por 100 mil habitantes (%)



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Levando-se em consideração a diversidade característica da nossa população, e buscando promover o acesso por parte de todos, a Ouvidoria-Geral do SUS oferece diferentes canais para que o cidadão se manifeste. Por meio desses – Telefone (Disque Saúde 136), [Formulário Web](#), Aplicativo e-Saúde, Cartas e presencial – a Ouvidoria registrou 58.896 manifestações, um acréscimo de 16% em relação a 2017.

Gráfico 4. Classificação das Manifestações



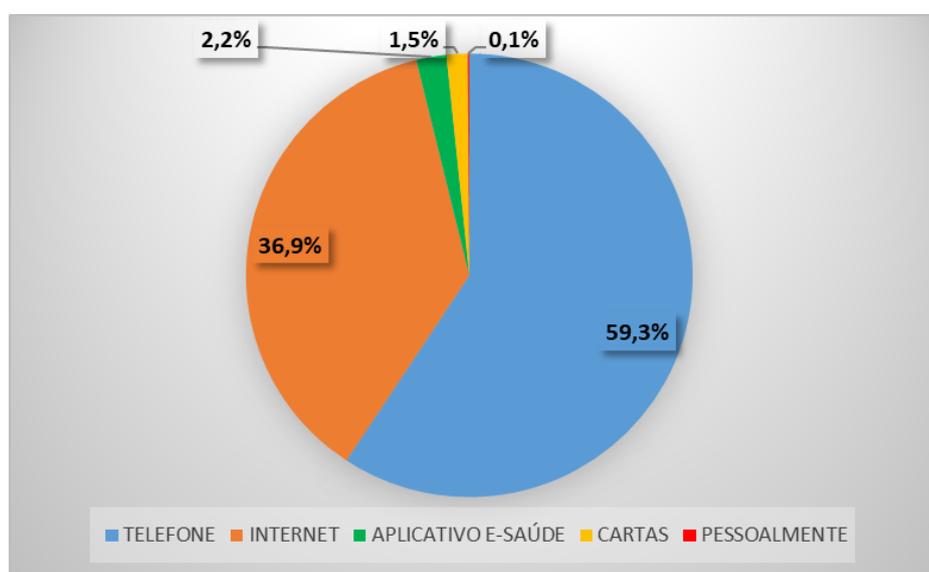
Fonte: DOGES/SGEP/MS

No campo das Ouvidorias do SUS, os pleitos são diversos, mas algumas questões aparecem com maior frequência, como pedidos de consultas, atendimentos, tratamentos e medicamentos. Outras relatam algum tipo de insatisfação ou a prática de irregularidade ou ilícito; há também elogios e pedidos de informação. Nessa perspectiva, a melhoria da prestação dos serviços ofertados no SUS se relaciona à forma de atuação das Ouvidorias, que através de uma escuta qualificada, confirma o elo entre o usuário e a administração pública ao receber, examinar e encaminhar as diversas manifestações provenientes dessa participação social.

No Gráfico 4, o grande número de manifestações classificadas como *Solicitação* reflete um dos maiores problemas enfrentados pela população usuária do SUS, a dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde.

Ainda sobre as manifestações registradas, o telefone e o [Formulário Web](#) foram os canais mais utilizados, sendo responsáveis por 96% dos registros.

Gráfico 5. Meios de atendimento das manifestações



Fonte: DOGES/SGEP/MS

O aumento do número de manifestações tem relação direta com o Disque Saúde 136, canal cuja quantidade de manifestações aumentou 60%, conforme aponta a Tabela 3.

Tabela 3. Meios de Atendimento / Variação

Meio Atendimento	2017		2018		Variação
	Total	%	Total	%	
TELEFONE	21.724	42,9	34.910	59,3	+ 60%
INTERNET	22.778	45,0	21.735	36,9	- 5%
APLICATIVO E-SAÚDE	4.788	9,5	1.286	2,2	- 74%
CARTAS	1.198	2,4	897	1,5	- 26%
PESSOALMENTE	97	0,2	68	0,1	- 30%
<b>Total Geral</b>	<b>50.585</b>	<b>100,0</b>	<b>58.896</b>	<b>100,0</b>	-

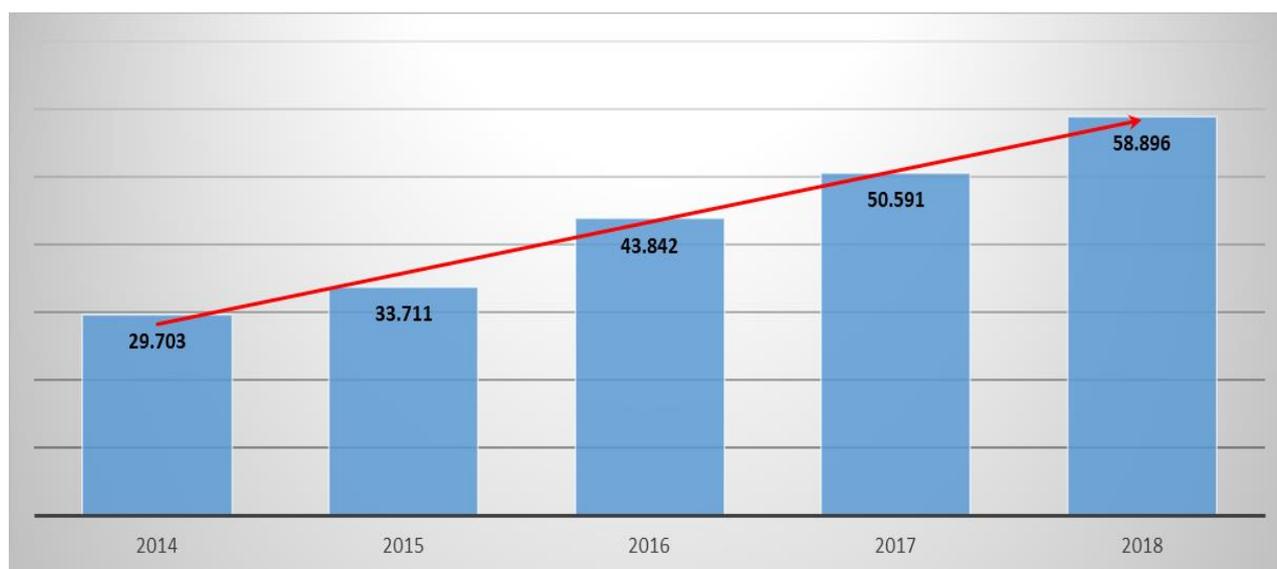
Fonte: DOGES/SGEP/MS

Isso confirma o Disque Saúde 136, serviço telefônico divulgado há mais de 20 anos, como uma referência nacional no atendimento ao cidadão que utiliza de alguma maneira o Sistema Único de Saúde.

### EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Levando-se em consideração a quantidade de manifestações recebidas entre 2014 e 2018, é possível observar uma linha de tendência ascendente, com um crescimento constante no número de manifestações cadastradas. Pode-se inferir que esse aumento ratifica uma maior participação da população que, para garantir seus direitos, busca a Ouvidoria a fim de apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços no SUS.

Gráfico 6. Tendência



Fonte: DOGES/SGEP/MS

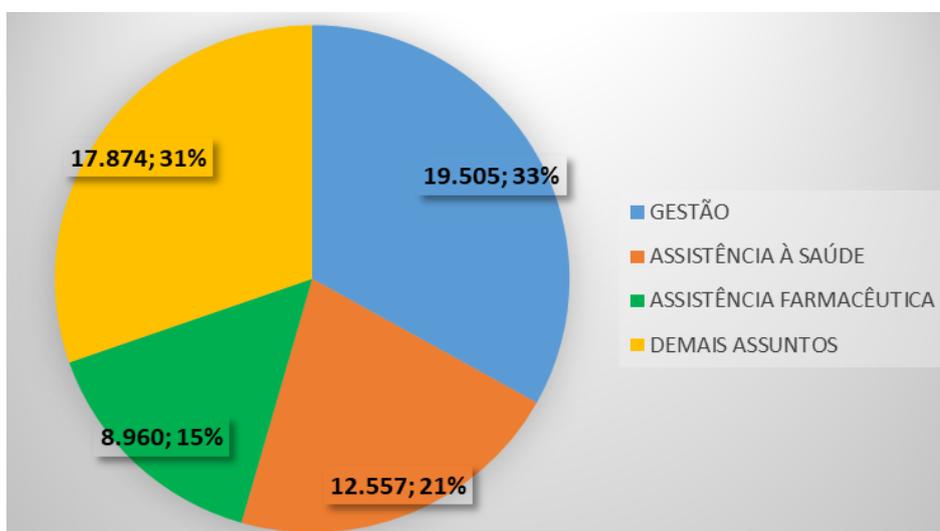
Ademais, consolida a Ouvidoria-Geral do SUS como um canal entre a população e as estruturas do SUS para apresentação, encaminhamento e resposta às diversas manifestações, cujo objetivo principal é a garantia de direitos.

Buscando traçar um diagnóstico, as análises abaixo buscam contribuir para o delineamento dos assuntos mais recorrentes, e ainda, propor melhorias a partir do olhar do cidadão que utiliza o sistema público de saúde.

#### CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A tipificação consiste na taxionomia aplicada às manifestações, elaborada e mantida pela Ouvidoria-Geral do SUS, que consiste na classificação da manifestação segundo a sua pertinência no SUS, conteúdo e áreas de competência. Conforme demonstra o Gráfico 7, os assuntos Gestão, Assistência à Saúde e Assistência Farmacêutica somaram 69% das manifestações.

Gráfico 7. Assuntos mais demandados



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Dentre os temas classificados na categoria demais assuntos, destaque para Vigilância Sanitária, responsável pelas manifestações oriundas da integração entre os sistemas Anvisa Atende e OuvidorSUS; com frequência, este assunto traz situações do tipo: condições inadequadas de fabricação/comercialização de alimentos e bebidas; funcionamento irregular de serviços de saúde ou de interesse à saúde, como salões de beleza e/ou clínicas

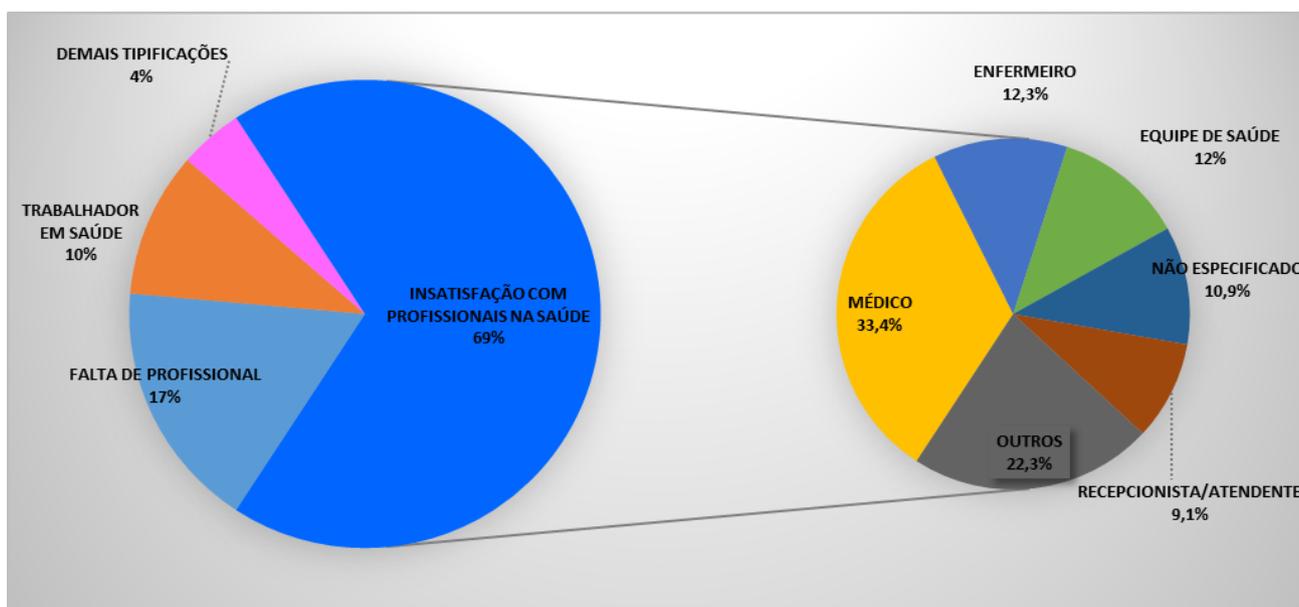
de estética; irregularidades na produção e comercialização de cosméticos, medicamentos, saneantes, etc.

## GESTÃO

No assunto Gestão, *reclamações* (61%) e *denúncias* (17%) foram as classificações mais recorrentes, somando 15.243 manifestações. Essas manifestações estão associadas, frequentemente, aos recursos humanos e aos estabelecimentos de saúde. Em relação aos recursos humanos, as situações mais recorrentes são:

- Insatisfação com profissionais na saúde:
  - Médico;
  - Enfermeiro;
  - Equipe de Saúde;
  - Não especificado;
  - Recepcionista/Atendente;
  - Outros.
- Falta de profissionais de saúde;
- Trabalhador em saúde;
- Demais tipificações.

Gráfico 8. Reclamações e Denúncias / Recursos Humanos

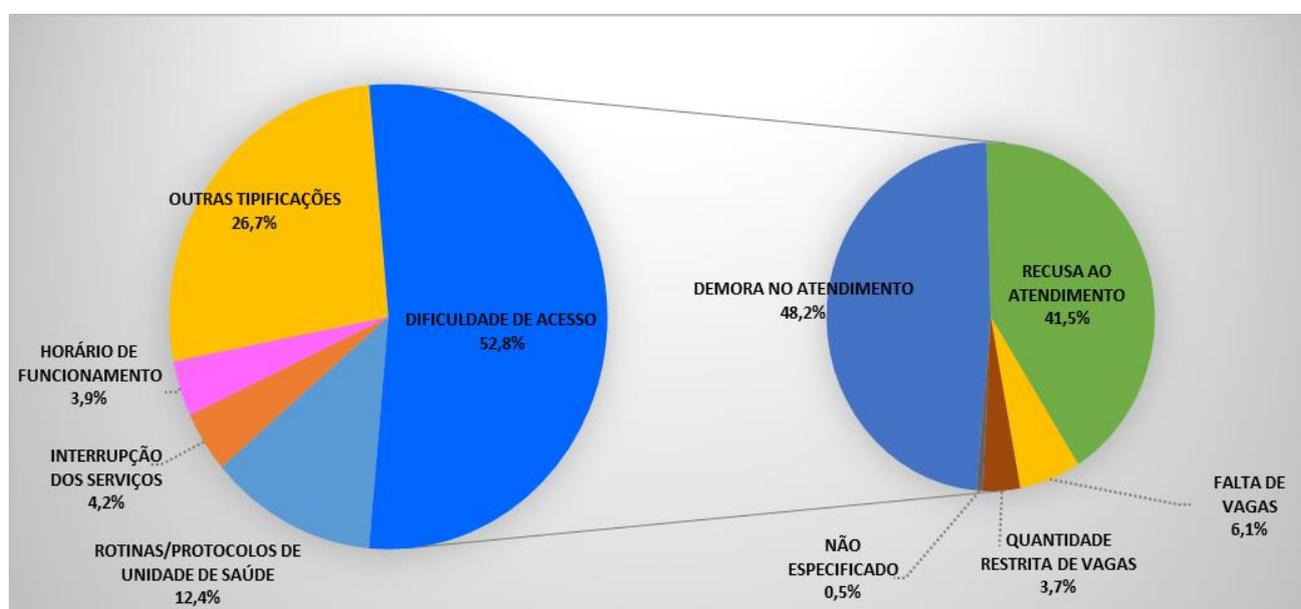


Fonte: DOGES/SGEP/MS

Quanto aos estabelecimentos de saúde, em regra, os relatos trazem algum problema do tipo:

- Dificuldade de acesso:
  - Demora no atendimento;
  - Recusa ao atendimento;
  - Falta de vagas;
  - Quantidade restrita de vagas;
- Rotinas e protocolos das unidades de saúde;
- Interrupção dos serviços;
- Horário de funcionamento; e
- Outras tipificações.

Gráfico 9. Reclamações e Denúncias / Estabelecimentos de Saúde

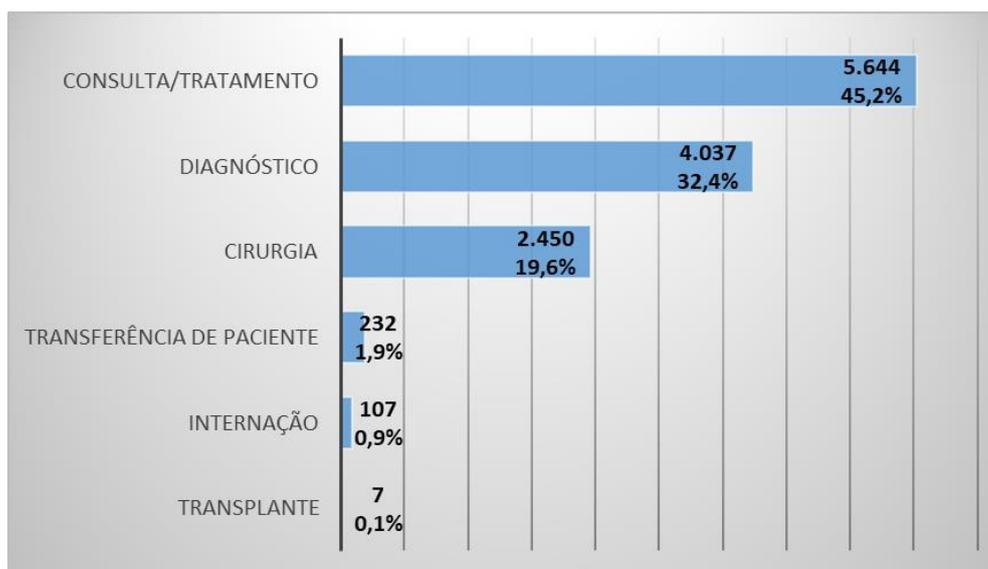


Fonte: DOGES/SGEP/MS

Ainda que as reclamações e denúncias sejam maioria, o assunto Gestão também recebe solicitações, pedidos de informação, elogios e sugestões. No caso das solicitações, há muitas requisições de documentos sob a guarda da gestão ou dos estabelecimentos de saúde, como: resultados de exames, cartão de vacinação, laudos/prontuários médicos, etc. Pedidos de informação e sugestões acerca de programas, políticas e campanhas relacionadas aos temas afetos à saúde pública também são comuns. Embora não tão corriqueiros, elogios são registrados, principalmente aqueles referentes às equipes de saúde ou aos médicos responsáveis.

No assunto Assistência à Saúde, 99% das manifestações trouxeram, necessariamente, algum tipo de requerimento por parte do usuário que se manifestou junto à Ouvidoria. Num total de 12.477 registros, seguem abaixo os objetos dessas solicitações.

Gráfico 10. Solicitações / Assistência à Saúde (%)



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Nos pedidos de consultas e tratamentos, Ortopedia, traumatologia, oftalmologia e clínica médica somaram 25% das manifestações.

Em relação aos diagnósticos, destaque para as ultrassonografias, exames laboratoriais e ressonâncias magnéticas; estes totalizaram 42% das manifestações.

Quanto as intervenções cirúrgicas, destaque para as ortopédicas, as cirurgias gerais e as oftalmológicas, que juntas foram responsáveis por 45% dos registros.

Ainda no referido assunto, em menor quantidade, houve requisições do tipo: transferência de paciente (1,9%), internações (0,9%) e transplantes (0,1%).

A Assistência Farmacêutica no SUS é organizada em:

- **Componente Básico** (medicamentos financiados pelo MS, Estados e Municípios);

- **Componente Estratégico** (os medicamentos têm sua aquisição centralizada pelo MS e são repassados aos estados. As secretarias estaduais têm a responsabilidade de armazenar e distribuir aos municípios); e

- **Componente Especializado**, sendo dividido em:

- a) Grupo 1 → medicamentos cujo financiamento está sob a responsabilidade do MS, subdividido em:

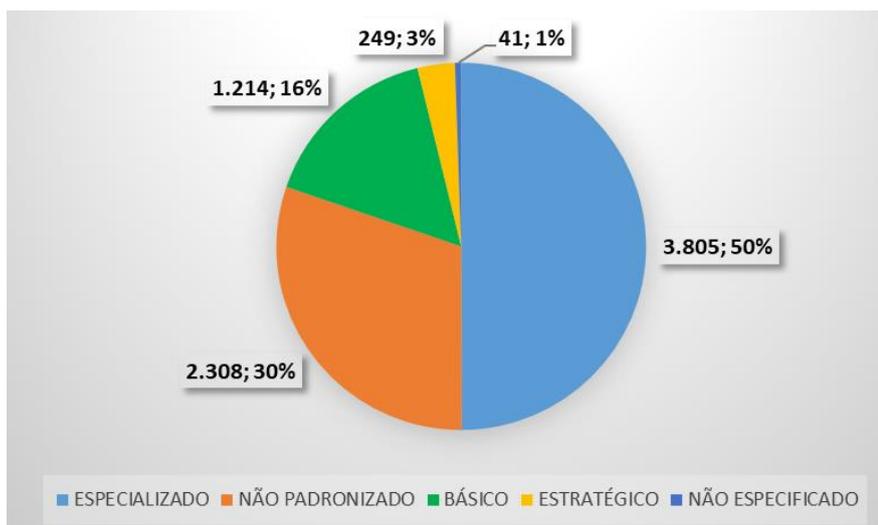
- Grupo 1A: medicamentos de aquisição centralizada pelo Ministério da Saúde e fornecidos às secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal;

- Grupo 1B: medicamentos financiados pelo Ministério da Saúde mediante transferência de recursos para aquisição pelas secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal;

- b) Grupo 2 → medicamentos cuja responsabilidade pelo financiamento é das Secretarias de Saúde dos estados e do DF;

- c) Grupo 3 → medicamentos cuja responsabilidade pelo financiamento é tripartite, sendo a aquisição e dispensação de responsabilidade dos municípios sob regulamentação da [Portaria GM/MS nº 1.555](#), de 30 de julho de 2013, que aprova a Assistência Farmacêutica na Atenção Básica.

Gráfico 11. Solicitações / Assistência Farmacêutica



Fonte: DOGES/SGEP/MS

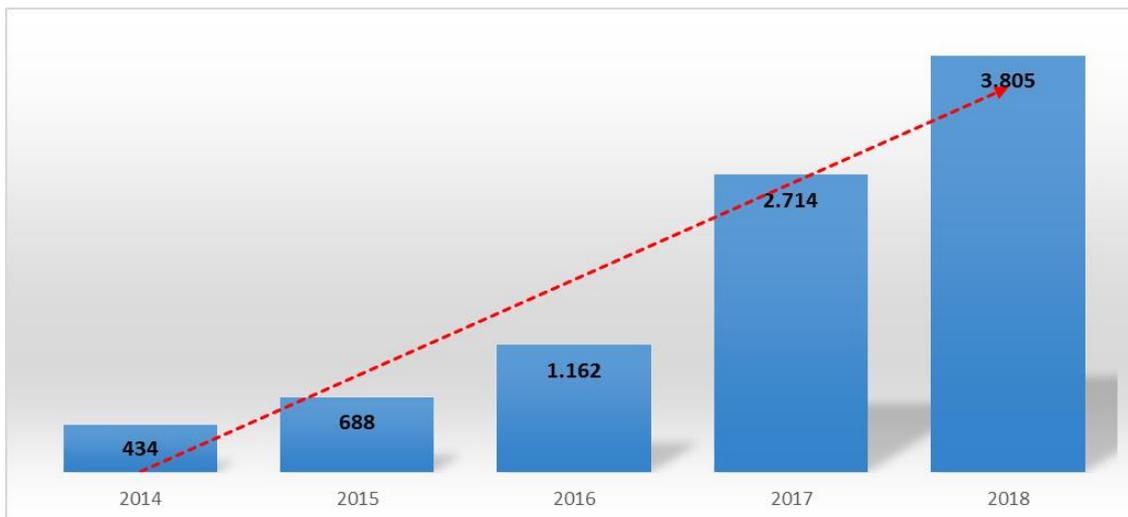
O Gráfico 11 apresenta as manifestações dos usuários que solicitaram algum medicamento junto à Ouvidoria-Geral do SUS. Ao todo foram 7.617 (85%) manifestações, com destaque para aquelas voltadas para o Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF).

Cabe ressaltar que, além das solicitações, o assunto também registra pedidos de informação sobre a Assistência Farmacêutica no SUS, denúncias sobre desvios de medicamentos, além de sugestões para inclusão de medicamentos na rede.

#### COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – CEAF

Os dados mostram que as solicitações referentes aos medicamentos do CEAF vêm crescendo a cada ano. O Gráfico 12 exhibe esse aumento (40% em relação a 2017), inclusive com uma linha de tendência (considerando que não haja execução de nenhuma ação retificadora).

Gráfico 12. Solicitações / CEAF



Fonte: DOGES/SGEP/MS

A Tabela 4 apresenta os 10 medicamentos especializados mais procurados. Entre os medicamentos mais solicitados, a maioria se encontra no grupo 1A, cujo financiamento está sob a responsabilidade exclusiva da União. Minas Gerais e São Paulo foram responsáveis por quase 70% dessas manifestações. Cabe ressaltar que, neste grupo, a entrega, isto é, o deslocamento desses medicamentos do fornecedor aos almoxarifados estaduais também é de responsabilidade do MS.

Tabela 4. Medicamentos CEAF mais solicitados

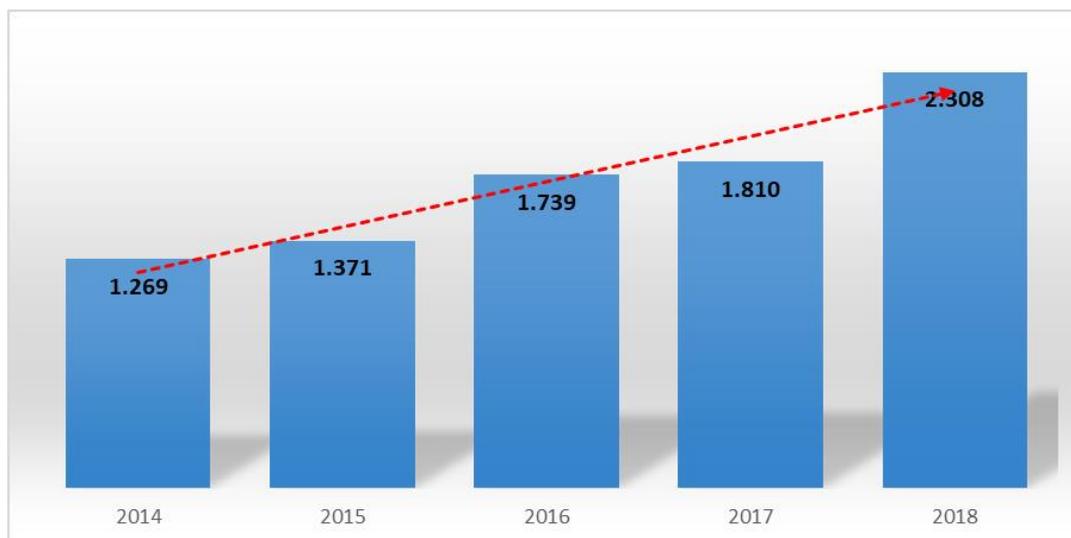
MEDICAMENTOS CEAF	GRUPO	n	%
SOFOBUVIR	1A	183	4,8
AZATIOPRINA	2	168	4,4
DACLATASVIR	1A	167	4,4
OLANZAPINA	1A	117	3,1
ETANERCEPTE	1A	114	3,0
LEFLUNOMIDA	1A	109	2,9
RILUZOL	1B	107	2,8
BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL	2	105	2,8
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	1B	97	2,5
RIBAVIRINA	1A	96	2,5
DEMAIS MEDICAMENTOS	-	2.542	66,8
<b>Total Geral</b>		<b>3.805</b>	<b>100,0</b>

Fonte: DOGES/SGEP/MS

## NÃO PADRONIZADOS

Assim como no CEAF, as solicitações relacionadas aos medicamentos não padronizados também aumentam a cada ano. O Gráfico exibe esse aumento (27% em relação a 2017), também com uma linha de tendência (novamente, considerando que não haja execução de nenhuma ação retificadora).

Gráfico 13. Solicitações / Não Padronizados



Fonte: DOGES/SGEP/MS

A Tabela 5 exibe os 10 medicamentos não padronizados mais requisitados.

Tabela 5. Medicamentos Não Padronizados mais solicitados

MEDICAMENTOS NÃO PADRONIZADOS	N	%
RIVAROXABANA	147	6,4
ENOXAPARINA SÓDICA	129	5,6
BROMETO DE TIOTRÓPIO	64	2,8
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	57	2,5
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	40	1,7
PREGABALINA	39	1,7
SALMETEROL + FLUTICASONA	38	1,6
DENOSUMABE	35	1,5
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO	28	1,2
ECULIZUMABE	28	1,2
DEMAIS MEDICAMENTOS	1.703	73,8
<b>Total Geral</b>	<b>2.308</b>	<b>100,0</b>

Fonte: DOGES/SGEP/MS

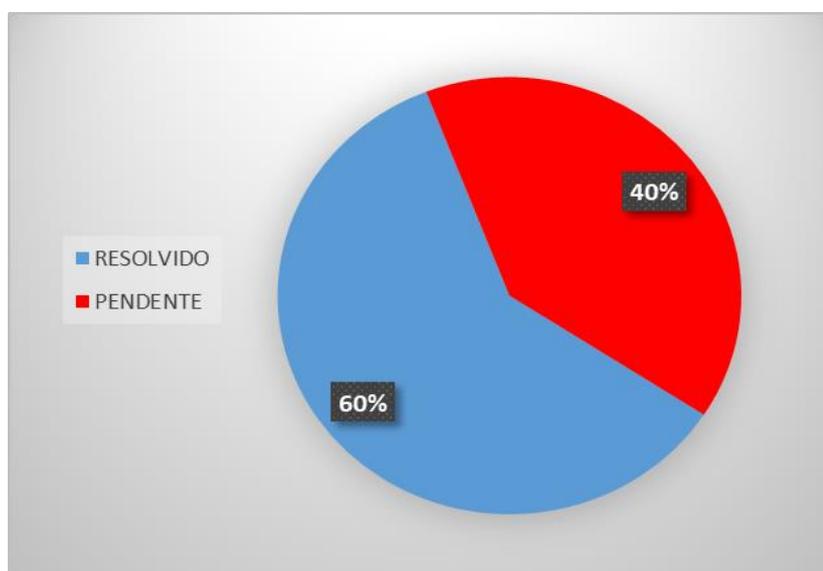
A falta de medicamentos afeta o SUS como um todo, pois além de prejudicar a credibilidade dos serviços, contribui diretamente para a interrupção do tratamento do usuário, o que pode onerar ainda mais o Sistema, principalmente se considerarmos a judicialização que atualmente ocorre na saúde.

Dessa forma, o monitoramento dessas manifestações torna-se preponderante, podendo a Ouvidoria subsidiar a gestão com informações que possam esclarecer a população, além de prevenir e/ou reduzir a quantidade de casos que migram para a via judicial.

### SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O sistema OuvidorSUS permite o acompanhamento de todos os trâmites aos quais as manifestações são submetidas; o Gráfico 14 revela a situação das manifestações registradas em 2018.

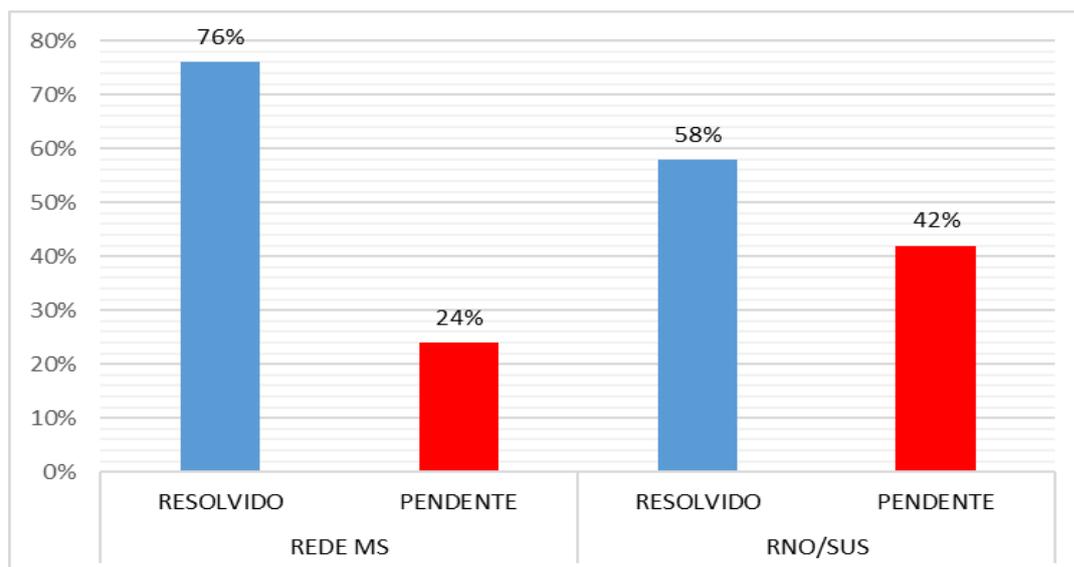
Gráfico 14. Situação das manifestações



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Apesar do percentual de manifestações resolvidas, o dado reflete a necessidade das Ouvidorias melhorarem seus processos, principalmente no que diz respeito à informação ao usuário sobre o andamento do tratamento de sua manifestação e, posteriormente, a resposta. Segue abaixo a situação das manifestações diferenciando as redes de encaminhamento.

Gráfico 15. Situação das manifestações / Rede



Fonte: DOGES/SGEP/MS

A tabela 6 apresenta a Taxa de Resposta, o Tempo Médio de Resposta (TMR) em dias, além da Taxa de Resposta em 30 dias, prazo que deverá ser seguido de acordo com a Lei nº 13.460/2017.

Tabela 6. Taxa de Resposta, TMR e Taxa de Resposta em 30 dias

UF	RESOLVIDO	PENDENTE	TAXA DE RESPOSTA	TMR (dias)	TAXA DE RESPOSTA EM 30 DIAS	Total Geral
AC	0	49	0%	-	-	49
AL	163	299	35%	28	74%	462
AM	36	347	9%	270	0%	383
AP	0	29	0%	-	0%	29
BA	1.325	1.396	49%	85	35%	2.721
CE	741	586	56%	63	37%	1.327
DF	1.201	428	74%	48	32%	1.629
<b>DOGES</b>	<b>5.562</b>	<b>1.772</b>	<b>76%</b>	<b>34</b>	<b>71%</b>	<b>7.334</b>
ES	93	648	13%	27	71%	741
GO	623	499	56%	77	35%	1.122
MA	105	521	17%	165	9%	626
MG	6.543	2.421	73%	34	51%	8.964
MS	311	131	70%	57	46%	442
MT	301	172	64%	57	42%	473
PA	192	335	36%	104	30%	527
PB	399	484	45%	40	68%	883
PE	930	803	54%	60	32%	1.733
PI	1	321	0%	-	-	322
PR	840	396	68%	47	43%	1.236
RJ	3.768	1.704	69%	39	56%	5.472
RN	120	594	17%	69	33%	714
RO	0	172	0%	-	-	172

UF	RESOLVIDO	PENDENTE	TAXA DE RESPOSTA	TMR (dias)	TAXA DE RESPOSTA EM 30 DIAS	Total Geral
RR	6	79	7%	36	50%	85
RS	1.320	829	61%	62	49%	2.149
SC	989	342	74%	54	52%	1.331
SE	30	351	8%	31	57%	381
SP	9.476	7.800	55%	82	2%	17.276
TO	259	54	83%	48	50%	313
<b>Total Geral</b>	<b>35.334</b>	<b>23.562</b>	<b>60%</b>	<b>86</b>	<b>41%</b>	<b>58.896</b>

Fonte: DOGES/SGEP/MS

A resolutividade acima reflete apenas a quantidade de manifestações que foram fechadas mediante uma resposta, isto é, não significa que os usuários foram atendidos em sua plenitude, até porque a resposta pode indicar também a inviabilidade de atendimento ao pleito.

No mais, os números acima mostram a capacidade da RNO-SUS, por estado, trabalhar os protocolos oriundos do nível federal; os estados do Acre, Amapá e Rondônia não apresentaram manifestações resolvidas.

## DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Além da execução das atividades de Ouvidoria no âmbito do Ministério da Saúde, algumas competências diferenciam a Ouvidoria-Geral do SUS das demais ouvidorias clássicas; a primeira delas diz respeito ao seu caráter de disseminar informações relativas a temas afetos à saúde pública; a segunda é a sua capacidade de viabilizar e coordenar a realização de pesquisas para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

A disseminação de informações constitui um aspecto fundamental no entendimento de que as Ouvidorias possuem postura proativa à medida que fornecem orientações sobre ações estratégicas e/ou emergenciais, programas, campanhas e agravos. O objetivo é apresentar ao cidadão as políticas públicas disponíveis, os trâmites que ele deve seguir para acessá-las, além de esclarecer as dúvidas trazidas pela população relacionadas aos assuntos de relevância social, geralmente, divulgados pela mídia.

Por meio da circulação dessas informações é possível desenvolver ações voltadas não somente para a promoção da cidadania, mas para o combate a um fenômeno dos dias atuais, as *Fake News*, que vêm se intensificando e prejudicando de maneira perigosa as ações, programas e campanhas do MS.



Tabela 7. Informações disseminadas

TIPO DE ATENDIMENTO	2017		2018	
	QTD	%	QTD	%
Eletrônico	807.429	64,9	413.420	32,8
Humano	436.574	35,1	846.671	67,2
<b>Total</b>	<b>1.244.003</b>	<b>100,0</b>	<b>1.260.091</b>	<b>100,0</b>

Fonte: DOGES/SGEP/MS

Atualmente, o DOGES concentra quase toda a sua disseminação de informações no Disque Saúde 136, através dos atendimentos eletrônicos contabilizados pela Unidade de Resposta Audível (URA<sup>2</sup>) ou pelo atendimento humano.

Como serviço telefônico divulgado há anos pelo MS, o Disque Saúde 136 já se tornou referência nacional no atendimento ao cidadão que utiliza de alguma maneira o SUS. Divulgado em todos os cartazes, publicações e maços de cigarro, atua não somente como um serviço para a promoção da saúde, mas como um clássico canal de entrada de manifestações de ouvidoria.

Dados confirmam a importância de se divulgar o Disque Saúde 136 como canal de informações para a população; como exemplo podemos citar a Febre Amarela, que voltou a assustar a população em 2017. Isso fez com que o MS iniciasse o ano de 2018 com as atenções voltadas para esta enfermidade, inclusive com uma campanha específica para os estados do RJ, SP e BA. O reflexo da campanha foi percebido no Disque Saúde 136, que viu a Febre Amarela se tornar o segundo (2º) tema mais disseminado daquele ano.

<sup>2</sup> Solução utilizada pelo Disque Saúde 136 que fornece informações sem a intervenção de um teleatendente.

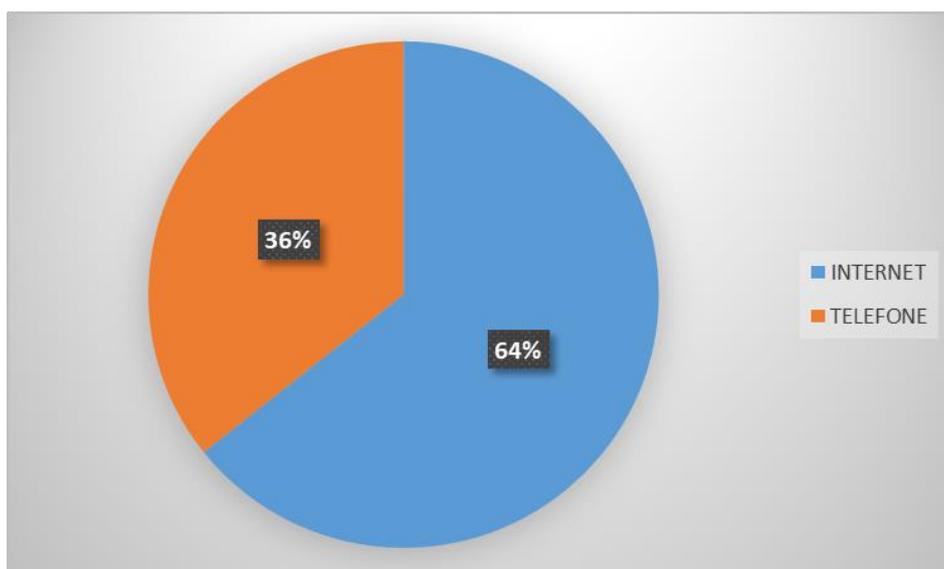
## PERFIL DOS USUÁRIOS

O sistema OuvidorSUS possibilita a coleta do perfil dos usuários que entram em contato com a Ouvidoria-Geral do SUS, seja para registrar uma manifestação ou para receber alguma orientação em saúde. Esta coleta é realizada a partir de um questionário que pode ser respondido por telefone (Disque Saúde 136) ou pela *internet* (Formulário *Web*). Pelo telefone, a pesquisa, se aceita pelo cidadão, é realizada pelo teleatendente, que alimenta o sistema de acordo com as respostas fornecidas. Já pela *internet*, existem campos obrigatórios que devem ser preenchidos a fim de que a manifestação seja registrada.

Isso permite à Ouvidoria conhecer melhor o seu público, segundo aspectos demográficos, socioeconômicos, entre outros, o que torna o perfil desse usuário algo preponderante para a melhoria das políticas públicas de saúde.

Cabe frisar que em 2018, a *internet* foi responsável por grande parte dos perfis coletados; por telefone, a pesquisa ficou ativa por um período muito curto (37 dias), o que pode ter causado alguma distorção nos resultados. Baseando-se nos 21.310 questionários válidos, seguem abaixo os perfis identificados.

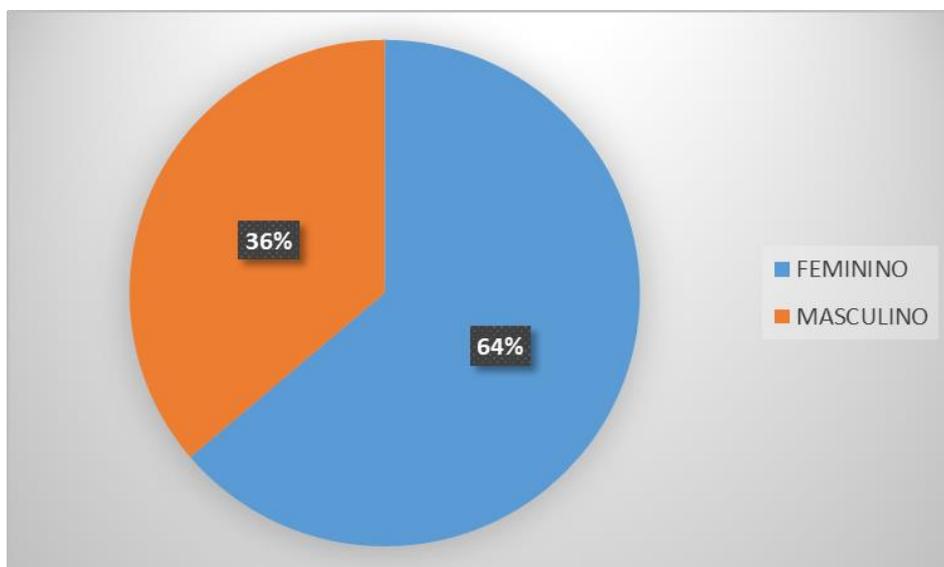
Gráfico 16. Perfis / Meio de atendimento



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Verifica-se, pelo gráfico 17, que a maioria dos acessos foi efetuado por pessoas do sexo feminino.

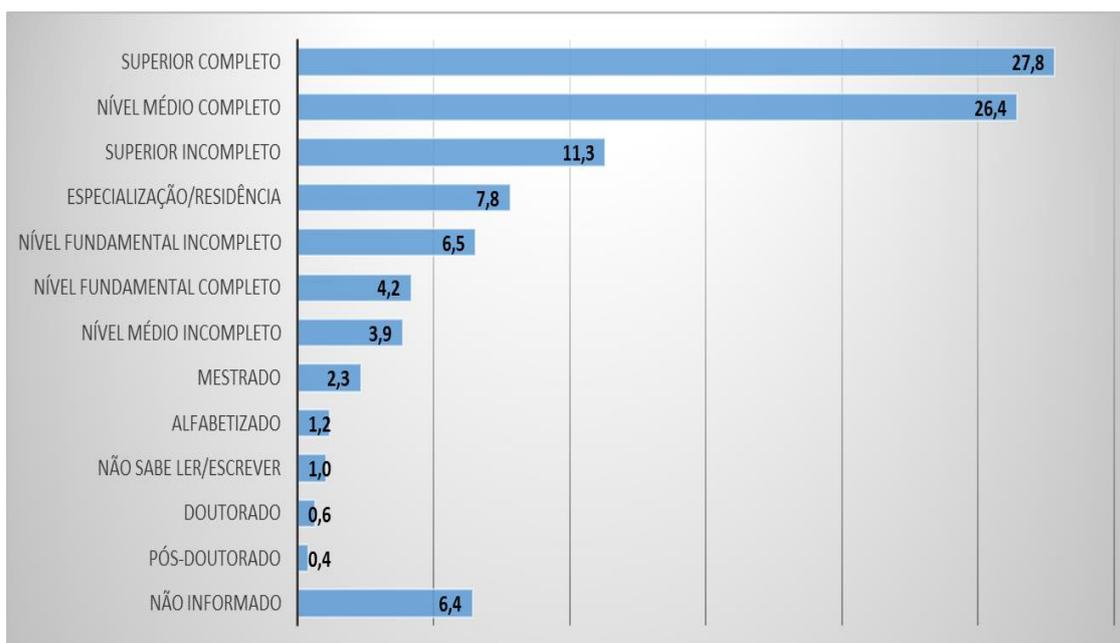
Gráfico 17. Sexo



Fonte: DOGES/SGEP/MS

A escolaridade prevalente foi o nível superior. O índice denominado analfabeto foi baixo, ressaltando o aumento no nível de escolaridade da população brasileira.

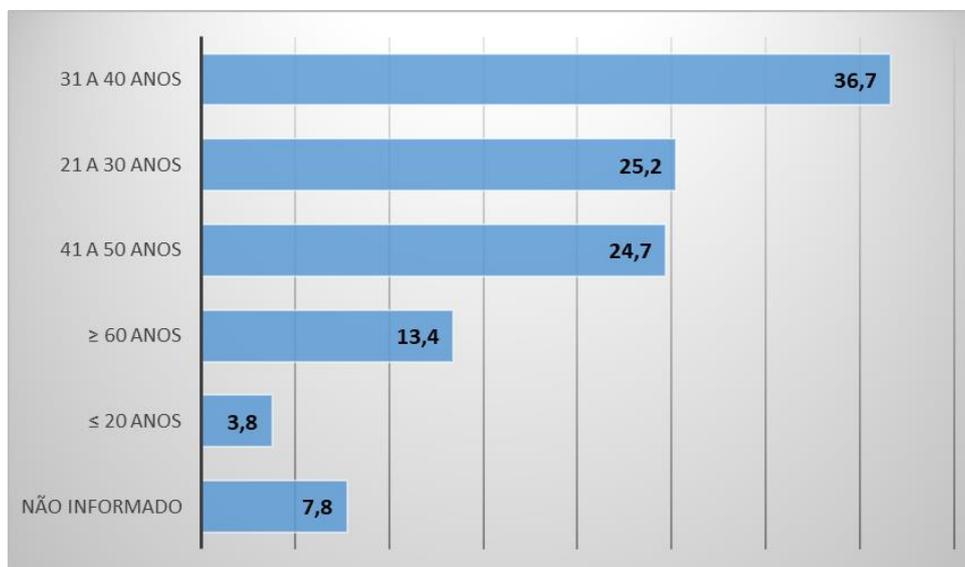
Gráfico 18. Escolaridade (%)



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Analisando a faixa etária, o destaque foi para as idades entre 31 e 40 anos.

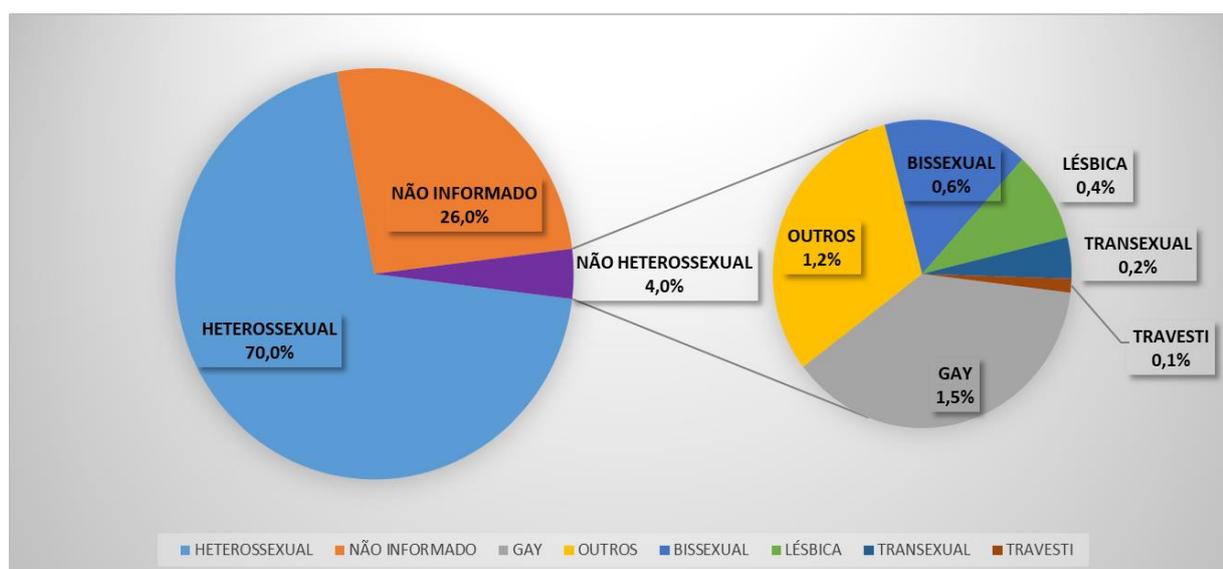
Gráfico 19. Faixa Etária (%)



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Observa-se que dentre as respostas fornecidas, caracterizando-se como não-heterossexuais, a maioria afirmou ser *gay*. O percentual de *não informado* talvez demonstre a dificuldade que as pessoas têm de conversar ou entender alguns termos relacionados ao tema.

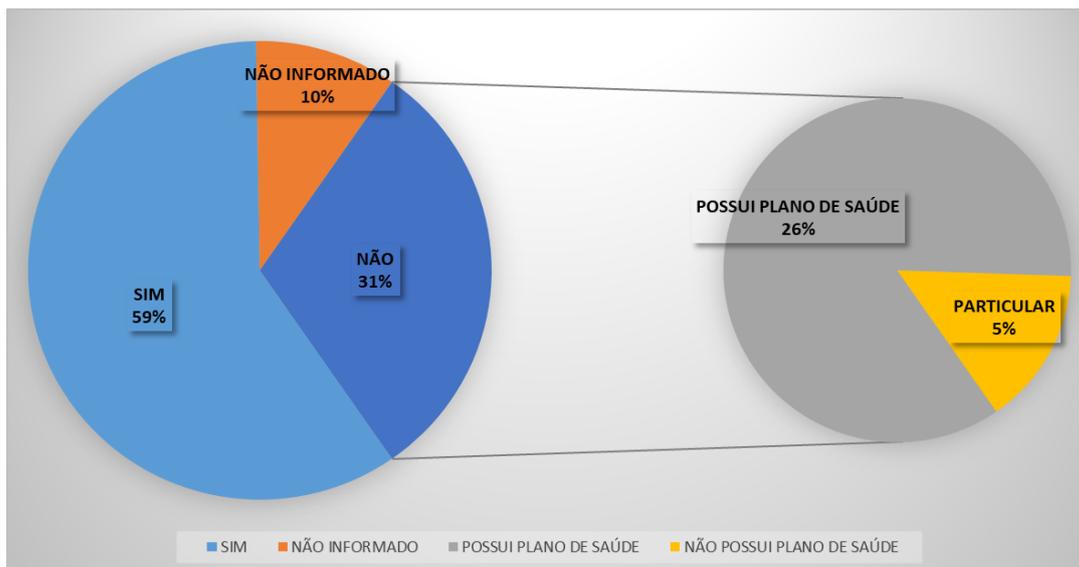
Gráfico 20. Orientação Sexual



Fonte: DOGES/SGEP/MS

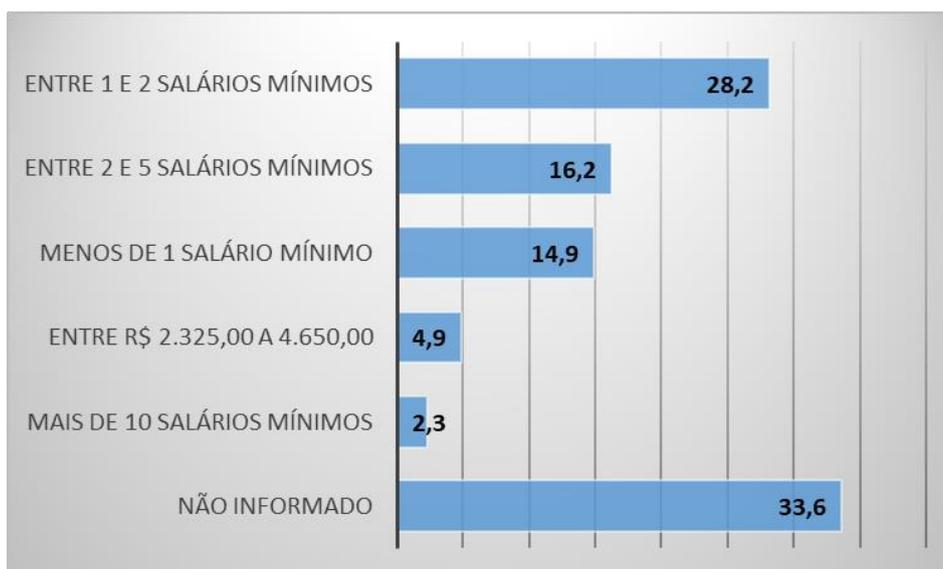
Ainda entre os perfis coletados, 59% informaram utilizar exclusivamente o Sistema. Isso ratifica os desafios enfrentados atualmente pelo SUS, principalmente, se levarmos em consideração a diminuição de pessoas que conseguem pagar por um plano de saúde, e mesmo quando pagam, muitas vezes a cobertura não é integral, sendo o SUS acionado em grande parte das ocorrências.

Gráfico 21. Utiliza exclusivamente o SUS?



Fonte: DOGES/SGEP/MS

Gráfico 22. Renda individual (%)

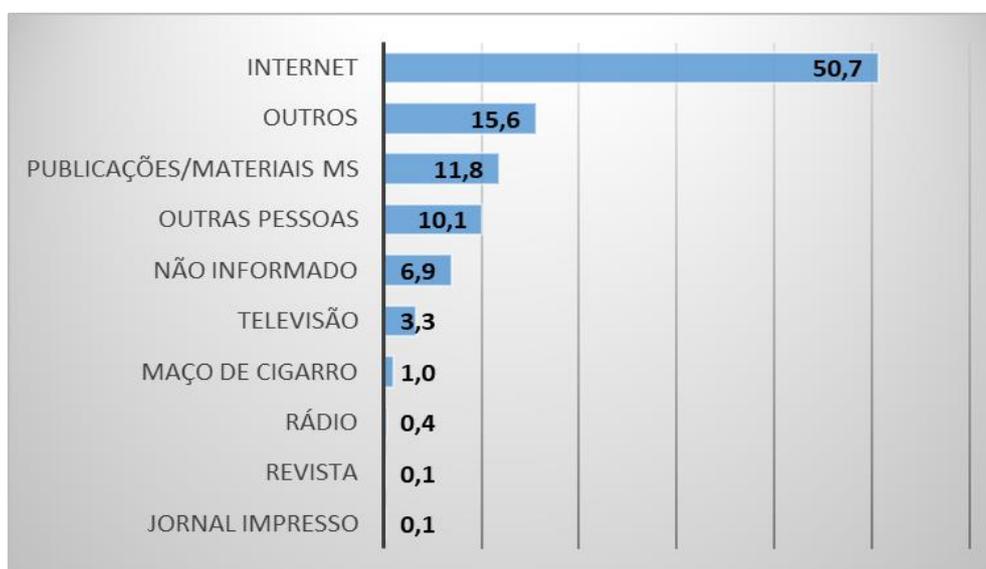


Fonte: DOGES/SGEP/MS

A partir do Gráfico 22, observa-se a renda individual das pessoas que entraram em contato com a Ouvidoria. Tomando por base o salário mínimo vigente à época, identificamos que a maioria das pessoas recebia entre 1 e 2 salários mínimos. Ainda sobre o referido gráfico, o “*não informado*” é um dado que chama a atenção, pois parece haver uma recusa ou uma insipiência sobre a questão.

Por fim, a pesquisa questiona como o usuário ficou sabendo da Ouvidoria-Geral do SUS. A grande maioria dos usuários conheceu a Ouvidoria pela *internet*. Isso confirma a expansão do acesso à *internet* no Brasil, decorrente, em grande parte, da ampliação da conexão por meio de celulares e outros dispositivos móveis.

Gráfico 23. Como ficou sabendo do serviço de ouvidoria (%)



Fonte: DOGES/SGEP/MS

## PESQUISAS

Conforme já citado, além da disseminação de informações em saúde, outra competência importante atribuída da Ouvidoria-Geral do SUS é a de viabilizar e coordenar pesquisas para a produção de conhecimento no campo da ouvidoria em saúde. Desde 2011, a Ouvidoria-Geral do SUS incorporou à sua estrutura funcional o Núcleo de Pesquisa (NUPE) que atua de forma integrada com a Central do Disque Saúde 136 na realização de pesquisas que atendem distintas áreas do Ministério da Saúde.

Com a publicação da Lei nº 13.460, a pesquisa de satisfação passou a ser um procedimento obrigatório a todas as ouvidorias do SUS, sendo que, no DOGES, essas pesquisas tiveram início já no final de 2018.

As pesquisas realizadas pelo NUPE, no entanto, não se restringem a avaliar a satisfação dos usuários pelos serviços prestados no âmbito do SUS. Algumas delas têm o objetivo de controlar e monitorar programas específicos, levantar situações que exigem ação imediata do governo e disseminar informações de interesse do Ministério da Saúde.

Em 2018, foram realizadas 16 pesquisas voltadas para um público de 563.990 pessoas, com distintos perfis. Desse total, foram aplicados com sucesso 40.478 questionários. Cabe ressaltar que algumas dessas pesquisas são contínuas e servem de subsídios para programas específicos do Ministério da Saúde, como é o caso da Rede Cegonha.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

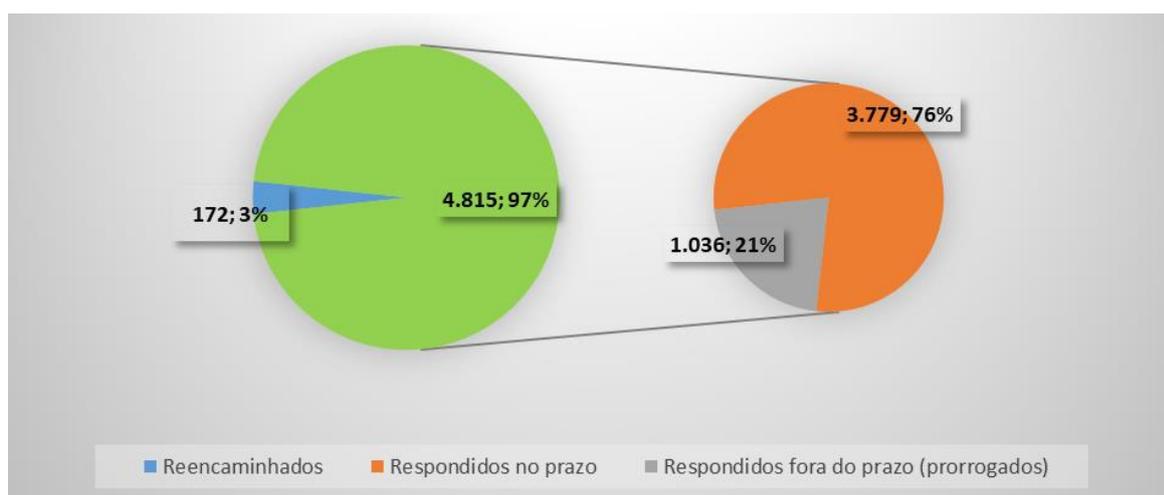
A Lei nº 12.527, de 18/11/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Ao regulamentar esse direito, a Lei torna essencial o princípio de que o acesso é a regra, e o sigilo é a exceção, consolida e define o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado e estabelece procedimentos para que a Administração responda aos pedidos de informação do cidadão.

O SIC do MS foi instituído pela Portaria nº 1.583, de 19 de julho de 2012, a qual versa sobre a aplicação da LAI no âmbito deste ministério.

As principais atividades do SIC/MS estão voltadas para o atendimento ao cidadão acerca dos serviços oferecidos pelo Ministério da Saúde. O setor atua em função das demandas recebidas, que são processadas e encaminhadas aos setores competentes para elaboração das respostas cabíveis e devolvidas ao SIC, que encaminha diretamente ao cidadão por meio do sistema e-SIC.

Ao longo de 2018, foram registrados 4.987 pedidos de informação (acréscimo de 19% em relação a 2017), dos quais 172 foram reencaminhados por não serem pertinentes ao MS.

Gráfico 24. Situação / Pedidos de Informação

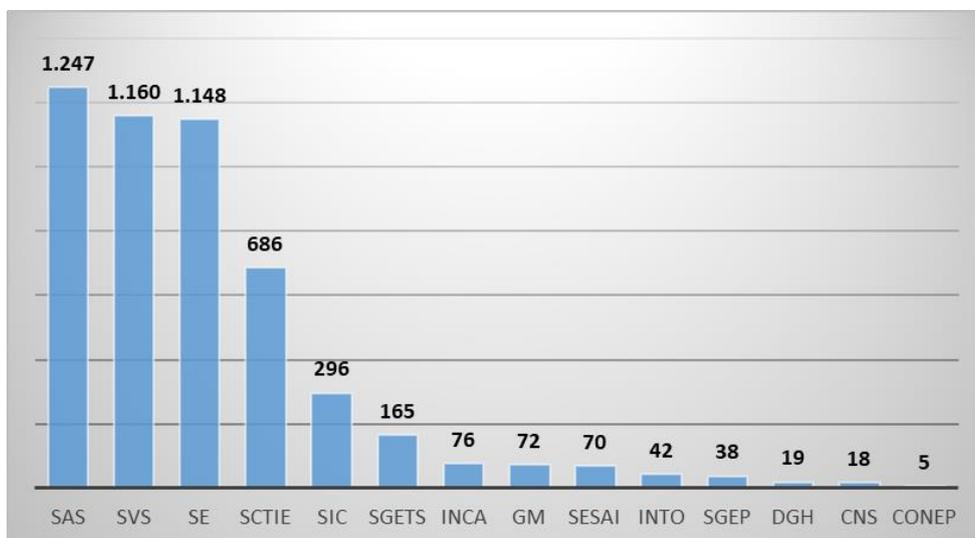


Fonte: e-SIC

O Gráfico 25 apresenta as unidades administrativas para as quais os pedidos foram encaminhados. Cabe destacar que a soma excede a quantidade

de pedidos respondidos, pois 227 foram encaminhados, concomitantemente, para duas ou mais unidades do MS.

Gráfico 25. Encaminhamento dos pedidos de informação (SIC)

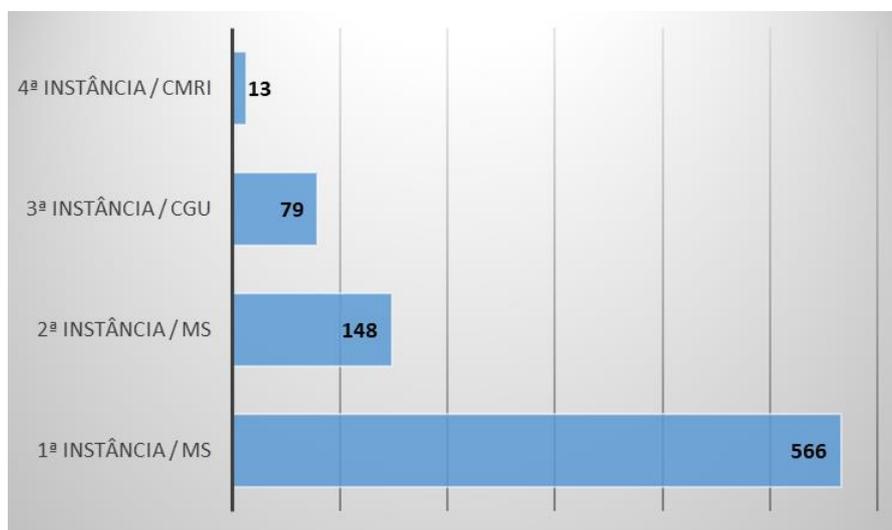


Fonte: DOGES/SGEP/MS

Para os casos que o cidadão entender que o órgão ou entidade não concedeu a informação solicitada ou não forneceu o motivo para negar a informação, recursos poderão ser apresentados.

O Gráfico 26 exibe o total de recursos por instância. Considerando este dado, pode-se inferir que a satisfação relacionada às respostas dispensadas pelo MS alcançou 88%.

Gráfico 26. Recursos por instância



Fonte: DOGES/SGEP/MS

## PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO SUS (PROMOV SUS)

O Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS (PROMOV SUS) visa ampliar, aprimorar e inovar as atividades de Ouvidoria do SUS nos entes federados. São oferecidos encontros que proporcionam espaços para discussões sobre as ouvidorias em saúde na perspectiva da Lei nº 13.460/2017.

A finalidade é apresentar aos profissionais (ouvidores e técnicos) a importância da descentralização dessas ouvidorias no âmbito municipal, assim como os benefícios da integração à RNO-SUS, como a oportunidade de adesão ao sistema informatizado OuvidorSUS, ferramenta essencial para a melhoria dos fluxos de trabalho, principalmente no que diz respeito ao tratamento das manifestações. São ainda abordados temas relevantes como: processos de trabalho, indicadores, metas e formas de apoio (técnicos, materiais e financeiros).



Mesa de abertura – PROMOV SUS em Macapá/AP

Nesta concepção, a Ouvidoria-Geral do SUS tem realizado divulgações do Programa para os gestores em espaços estratégicos, como o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde – CONASEMS, e em espaços de negociação entre o Estado e os municípios, como as Comissões Intergestores Bipartite (CIB).

O Programa já capacitou 152 localidades nos estados do Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima, Rio Grande do Norte e Tocantins; destas, 61 (40%) foram capacitações para a implantação de novas ouvidorias do SUS.



PROMOV SUS em Belém/PA

Cabe salientar que, de acordo com o Plano Nacional de Saúde (PNS) 2016-2019, a meta é ampliar em 20% o número de Ouvidorias do SUS, o que daria um total de 1.973 Ouvidorias implantadas até 2019. Com os números apresentados em 2018, pode-se afirmar que o DOGES já possui 97% da meta concluída, isto é, faltam 51 Ouvidorias para o alcance dos 100%.

## PORTARIA Nº 1.975, DE 29 DE JUNHO DE 2018

A portaria, aprovada durante a 6ª Reunião Ordinária da Comissão Intergestores Tripartite (CIT), estabeleceu incentivo financeiro destinado aos estados e ao Distrito Federal no valor de R\$ 17,2 milhões. Somado ao PROMOV SUS, o incentivo visa auxiliar a implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS (ParticipaSUS).



Apresentação para pactuação da Portaria na CIT

Os incentivos financeiros de custeio e investimento de que trata a Portaria serão utilizados exclusivamente para aquisição de bens e serviços necessários à execução de ações de Ouvidoria do SUS.

Para recebimento do incentivo, os estados elaboraram planos destacando as ações de ampliação da rede de ouvidorias do SUS e qualificação das ouvidorias já existentes.

Como resultado desse incentivo, espera-se um aumento na participação popular, medida pela quantidade de manifestações apresentadas nas ouvidorias.

Em 2018, 24 Estados e o Distrito Federal receberam o incentivo, contabilizando o valor repassado de **R\$ 16.440.000,00**

Apenas dois estados não entregaram o plano de ação em tempo hábil, Acre e Rondônia.

## IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS NOS DISTRITOS SANITÁRIOS ESPECIAIS INDÍGENAS (DSEI)

O DOGES, em parceria com a Secretaria Especial de Saúde Indígena (SESAI), finalizou o processo de implantação de Ouvidorias nos Distritos Sanitários Especiais Indígenas (DSEIs). É importante frisar que, atualmente, todos os DSEIs (34) possuem Ouvidorias implantadas.

Para a implantação, servidores e gestores dos DSEIs participaram de capacitação ministrada pelo Departamento de Ouvidoria. A capacitação foi feita em 4 etapas, divididas entre Brasília (3) e Belém (1).

Além da capacitação, as equipes de Ouvidoria receberam um *kit*, composto por computador, mesa e telefone.

O Gráfico 27 exhibe a distribuição dessas Ouvidorias.

Gráfico 27. Ouvidorias por DSEIs



Fonte: DOGES/SGEP/MS

## TERMOS DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA (TED)

A Ouvidoria-Geral do SUS possui 2 Termos de Execução Descentralizada (TED). O TED nº 18/2017 é um projeto de parceria entre o MS e o Instituto Aggeu Magalhães (FIOCRUZ-PE), o qual tem como objetivo a qualificação dos processos de trabalho da Gestão da Informação e o desenvolvimento de pesquisas na Ouvidoria-Geral do SUS. No projeto está previsto a elaboração de relatórios parciais e final, com análises quantitativas e qualitativas a respeito do seu andamento e execução. O desenvolvimento do projeto foi distribuído em três etapas, com duração de 24 meses, sendo organizado da seguinte forma:

Meta 1 - Qualificar os processos de trabalho da gestão informação da Ouvidoria-Geral do SUS;

Meta 2 - Qualificar os processos de trabalho para o desenvolvimento de pesquisas na Ouvidoria-Geral do SUS;

Meta 3 - Analisar cientificamente os dados produzidos pela Ouvidoria-Geral do SUS.

Até dezembro de 2018, 90% das metas 1 e 2 já foram alcançadas. Ainda ao final de 2018, a meta 3 foi iniciada.

O Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS (SNAIOS) é um projeto de parceria entre o Ministério da Saúde e a Fiocruz/ENSP Sérgio Arouca. Uma iniciativa para a qualificação de Ouvidorias do SUS através de processo de avaliação que estimula a cultura avaliativa dentro das próprias instituições de ouvidoria. Sua execução é objetivo do TED nº 19/2017, cuja proposição é a 'Criação de um Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS visando a qualidade do trabalho de defesa de direitos de cidadania e incentivo a melhorias administrativas, de gestão, de atenção, de controle social e de formação'.

Em 2018, teve início uma nova etapa do projeto, que se desenvolveu através de oficinas para a execução de tarefas preparatórias para as experiências piloto de acreditação do SNAIOS, como a definição do perfil e do currículo de avaliador externo, assim como material pedagógico correspondente.

Foram convidadas sete ouvidorias do SUS para participarem do projeto de acreditação, em caráter experimental. Devido à perspectiva abrangente de atuação à qual o sistema se propõe, as ouvidorias foram selecionadas por

critérios de especificidade, distintas umas das outras em termos de inserção institucional, porte populacional e regiões brasileiras. Simultaneamente, essa seleção procurou alcançar a representatividade das ouvidorias do SUS de um modo geral.

Neste entremeio, foi publicado o livreto 'Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil: documentos de base', resultado da dedicação dos atores institucionais parceiros na iniciativa do SNAIOS e de outras pesquisas relacionadas à qualificação das ouvidorias do SUS ao longo de quatro anos.

O experimento de acreditação piloto das ouvidorias iniciou-se efetivamente a partir do aceite dos convites para suas participações, desenvolvendo-se em encontros iniciais entre ouvidores, trabalhadores das ouvidorias e equipe de condução do projeto, para esclarecimentos e orientações a respeito do processo.

Assim, coerente à metodologia participativa e formativa da proposta, a ENSP/Fiocruz publicou edital de abertura para Curso de qualificação em avaliação externa de acreditação institucional de ouvidorias do SUS, em julho de 2018. Os participantes selecionados, ao inserirem-se nos ambientes presenciais e virtuais de formação, a partir de setembro de 2018, foram incluídos, igualmente, em atividades de campo no contexto de avaliação externa das ouvidorias em acreditação.

Finalizado o período de formação dos avaliadores externos, em dezembro de 2018, as ouvidorias participantes do experimento-piloto foram reconhecidas, em evento realizado na Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, no Rio de Janeiro, pelo trabalho empreendido na consecução desta fase do projeto.

## EVENTOS

O Encontro Nacional das Ouvidorias do SUS aconteceu nos dias 30 e 31 de julho de 2018. Participaram Ouvidores e Ouvidoras do SUS das esferas federal, estadual e municipal. Os principais temas abordados foram:

- Lei nº 13.460/2017;
- Proposta de reestruturação das categorizações das manifestações do SUS;
- Apresentação sobre a criação do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS do Estado de Minas Gerais;
- Política Nacional de Ouvidorias do SUS;
- Portaria GM/MS nº 1.975/2018;
- Sistema Nacional de Acreditação em Ouvidorias do SUS.



Encontro Nacional das Ouvidorias do SUS

## DISQUE SAÚDE 136 (CONTRATO)

O serviço de utilidade pública Disque Saúde 136, sob gestão do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, disponibiliza aos usuários do SUS múltiplos canais (telefone, *webchat*, e-mail e correspondência) para o recebimento de manifestações de ouvidoria (reclamação, denúncia, solicitação, informação, elogio e sugestão), bem como apoio às ações de promoção da saúde, disseminando informações sobre doenças, programas e campanhas do MS e a realização de pesquisas (ouvidoria ativa) junto aos usuários e gestores do SUS que fornecem importantes subsídios para o monitoramento e avaliação das ações e políticas de saúde conduzidas pelo Ministério.

A operação do Disque Saúde 136 é terceirizada (Contrato CGMAP/SAA/SE/MS Nº 62/2017), sendo a central de atendimento operada na cidade de Fortaleza/CE pela empresa Vector Serviços de Atendimento Telefônico Ltda desde novembro de 2017, tendo como objeto o fornecimento de solução global de *call center*, incluindo infraestrutura física, tecnológica e de serviços humanos.

Estima-se que essa contratação resultou em redução de despesas para o erário no exercício financeiro de 2018 no montante de quarenta milhões de reais, advindos da unificação de contratos com o mesmo objeto em uma única contratação (ganho de escala e eficiência) e a introdução da remuneração por serviços efetivamente prestados (unidade = atendimento realizado) em substituição à disponibilização de mão de obra (unidade = posto de atendimento de 12 horas – P.A. 12 h).

No exercício de 2018, foram efetivados 1.379.993 atendimentos ativos, 775.845 atendimentos receptivos e 47.892 atendimentos multimeios.

## CONCLUSÃO

Atualmente, os cidadãos exigem cada vez mais respostas às suas manifestações. Nesse contexto, as Ouvidorias passam a ser eficientes termômetros para a gestão pública, uma vez que estas podem ratificar o bom funcionamento dos serviços, como também apontar aqueles que necessitam de ajustes.

A Lei nº 13.460/17, em seu art. 14, cita que as Ouvidorias, com base nas informações relativas às manifestações recebidas, deverão apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

A Ouvidoria-Geral do SUS acredita que apontar falhas não seja a melhor estratégia, mas identificar e apontar a necessidade de melhoria e/ou inovação dos processos, a partir da sistematização das suas informações. Cabe frisar que a adoção de providências para sanar problemas identificados nas análises da ouvidoria ou a incorporação das sugestões recebidas competem à unidade administrativa do órgão responsável.

Assim, de acordo com as informações trabalhadas, seguem alguns apontamentos e sugestões:

➤ Uma das competências atribuídas ao DOGES é orientar e coordenar a política de ouvidoria no âmbito do SUS. Portanto, é essencial que o DOGES realize o monitoramento da atuação das unidades setoriais (rede MS e RNO-SUS) no que concerne ao tratamento das manifestações. O objetivo é dirimir a grande quantidade de manifestações pendentes, o que fragiliza a credibilidade dos serviços de Ouvidoria, além de adequar o tempo de resposta da manifestação ao prazo estipulado em Lei (13.460/2017).

➤ Sendo a Assistência Farmacêutica um dos assuntos mais demandados, seria importante que o Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos (DAF) recebesse, pelo menos, um relatório semestral com informações consolidadas a partir das manifestações recebidas. Um exemplo que ratifica esta necessidade é o do medicamento especializado SOFOSBUVIR, que apesar de ter sido o medicamento mais demandado junto à Ouvidoria em 2018, acabou não chegando aos usuários por equívocos relacionados à logística de dispensação do MS.

➤ Em relação aos medicamentos, especialmente no CEAF, Minas Gerais e São Paulo foram responsáveis por quase 70% das solicitações. Apesar disso, estes estados ainda não possuem o sistema Hórus Especializado implantado, o que pode estar gerando dificuldades quanto ao controle, monitoramento e identificação em tempo real do estoque dos medicamentos nas centrais de abastecimento, farmácias e demais locais de dispensação.

➤ Ainda em relação à Assistência Farmacêutica, a partir das manifestações registradas pôde-se perceber que a atualização da RENAME não levou em consideração a Portaria SCTIE/MS nº 10, de 24/01/2018, que tornou pública a decisão de incorporar a ENOXAPARINA SÓDICA 40MG/0,4ML para o tratamento de gestantes com trombofilia no âmbito do SUS. Sendo 180 dias o prazo máximo para efetivar a oferta ao SUS, a Portaria nº 3.733, de 22/11/2018, que estabeleceu a RENAME 2018, deveria trazer em seu conteúdo essa atualização. Essa informação é preponderante não só para o tratamento e encaminhamento das manifestações, mas também para o combate à judicialização, uma vez que os medicamentos estão entre os principais motivos desta prática, cada vez mais recorrente no SUS. Os dados/informações devem permitir que a Ouvidoria-Geral do SUS trabalhe contra esta prática na saúde!

➤ Em relação à quantidade de manifestações provenientes da esfera municipal, faz-se necessária a continuidade do Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS – PROMOV SUS – que visa ampliar, aprimorar e inovar as atividades de Ouvidoria do SUS nos municípios e estados; como órgão central do SNO, cabe ao DOGES executar essa descentralização de maneira qualificada.

➤ Quanto à disseminação de informações, é fato que o DOGES necessita de uma integração mais efetiva com o MS, através de suas Secretarias, Departamentos e áreas técnicas. Isso porque a Ouvidoria precisa ter conhecimento prévio sobre as políticas, as ações e os programas que estão sendo desenvolvidos, bem como sobre as orientações técnicas em saúde, a fim de que tais informações sejam difundidas corretamente. Com a circulação dessas informações, é possível desenvolver ações voltadas não somente para a promoção da cidadania, mas para o combate às *Fake News*, que vêm se intensificando e prejudicando de maneira perigosa as ações, programas e campanhas do MS.

➤ Quanto às pesquisas realizadas pelo DOGES em 2018, o resultado de questionários realizados com sucesso ficou aquém do esperado, principalmente, se comparado ao histórico das pesquisas realizadas pelo Núcleo até 2017. De modo geral, o rendimento baixo das pesquisas tem como principal fator a alta incidência de telefones inválidos, oriundos de bancos de dados cadastrais desatualizados. De qualquer maneira, os problemas já foram identificados e estão sendo tratados, visando alcançar maior eficiência nos níveis de produtividade/rendimento.

➤ No Portal da Saúde, o *site* da Ouvidoria deverá ser todo reestruturado, não somente com informações/orientações acerca do registro de manifestações, mas também com informações relacionadas à organização e o funcionamento do SUS, como: Portas de entrada, Cartão Nacional de Saúde, sistema de regulação, medicamentos, entre outros.

➤ No que diz respeito ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a integração entre os sistemas e-SIC e OuvidorSUS daria maior celeridade ao tratamento das manifestações na rede MS frente à crescente demanda. Ademais, o DOGES sugere ao SIC a produção de um banco de informações cujo conteúdo seja proveniente dos pedidos mais recorrentes. Isso possibilitaria uma resposta imediata por parte do SIC, corroborando com o que chamamos de transparência ativa.