

Relatório Gerencial (2019)

OUVSUS / DINTEG / MS

16/3/2020

Coordenação de Pesquisa e Gestão da Informação

LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

AF – Assistência farmacêutica

CEAF – Componente Especializado da Assistência Farmacêutica

DAF – Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos

DINTEG – Diretoria de Integridade

GM – Gabinete do Ministro

LAI – Lei de Acesso à Informação

MS – Ministério da Saúde

NUPE – Núcleo de Pesquisa da Ouvidora-geral do SUS

OUVSUS – Ouvidoria-geral do SUS

RENAME – Relação Nacional de Medicamentos Essenciais

RNO/SUS – Rede Nacional de Ouvidorias do SUS

SAES - Secretaria de Atenção Especializada à Saúde

SAPS – Secretaria de Atenção Primária à Saúde

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

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SUS – Sistema Único de Saúde

SVS – Secretaria de Vigilância em Saúde

TMR – Tempo Médio de resposta

URA – Unidade de Resposta Audível

SUMÁRIO

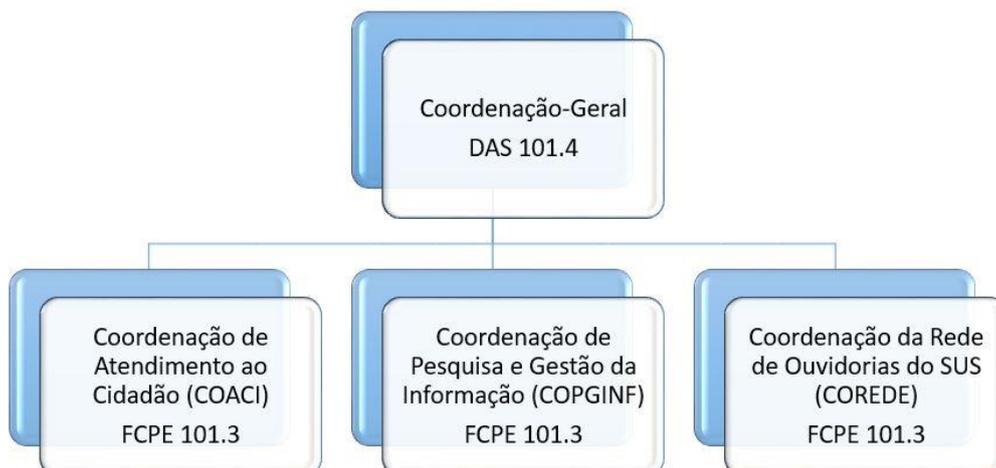
| | |
|--|----|
| ORGANOGRAMA FUNCIONAL | 3 |
| INTRODUÇÃO | 5 |
| REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS – RNO-SUS | 6 |
| MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS..... | 8 |
| EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES | 11 |
| CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 12 |
| SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 21 |
| DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES..... | 24 |
| PERFIL DOS USUÁRIOS | 26 |
| PESQUISAS..... | 31 |
| SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC | 32 |

ORGANOGRAMA FUNCIONAL

A atual gestão do Ministério da Saúde (MS) trouxe uma nova estrutura regimental. O novo organograma, elaborado pela gestão do ministro Luiz Henrique Mandetta, e aprovado pelo [Decreto nº 9.795](#), de 17/5/19, criou novas secretarias, diretorias e departamentos, mas extinguiu outros. Entre as novidades, destaque para a criação de duas novas secretarias e uma diretoria de combate à corrupção: Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS), Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES) e Diretoria de Integridade (DINTEG).

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) está subordinada à DINTEG. Sua estrutura é composta por uma Coordenação-Geral e três coordenações internas.

Figura 1. Organograma OUVSUS



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

À Diretoria de Integridade (DINTEG) compete:

I - Supervisionar as atividades de controle interno, ouvidoria, correição e ética no âmbito do Ministério da Saúde;

II - Assessorar diretamente o Ministro de Estado e a alta administração nas áreas de controle interno, gestão de riscos, transparência e integridade;

III - Assistir o Ministro de Estado no pronunciamento sobre as contas e o parecer do controle interno, na forma prevista na legislação vigente, especialmente na Lei nº 8.443, de 16 de julho de 1992;

IV - Promover a interlocução da alta administração e das unidades do Ministério da Saúde com os órgãos de controle interno e externo e de defesa do Estado;

V - Supervisionar o Programa de Integridade do Ministério da Saúde, com vistas ao seu aperfeiçoamento na prevenção, na detecção e no combate à ocorrência de atos lesivos ao Ministério da Saúde;

VI - Fomentar e apoiar a promoção da conduta ética, da transparência, do acesso à informação e da participação social;

VII - Assessorar o Comitê Interno de Governança do Ministério da Saúde;

VIII - Fomentar as ações de capacitação nas áreas de controle interno, gestão de riscos, transparência, ética, integridade, ouvidoria e correição;

IX - Promover a avaliação dos serviços públicos prestados pelo SUS no que concerne às ações pertinentes à ouvidoria; e

X - Supervisionar as ações de responsabilização de pessoa jurídica, no que concerne aos atos lesivos ao patrimônio público e aos princípios da administração pública, nas hipóteses de fraude e de corrupção, ainda que não impliquem danos ao erário.

INTRODUÇÃO

A OUVSUS funciona como um canal direto entre usuários do SUS e a gestão do Sistema; é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

Seja por telefone, *internet*, correios ou pessoalmente, a OUVSUS quer ouvir o que o cidadão tem a dizer sobre o SUS. A participação popular é fundamental para que estes canais possam cumprir o objetivo de melhorar os serviços de saúde para a população.

Este relatório gerencial é um documento estatístico descritivo, que busca conferir maior transparência em relação às atividades e resultados alcançados no ano de 2019.

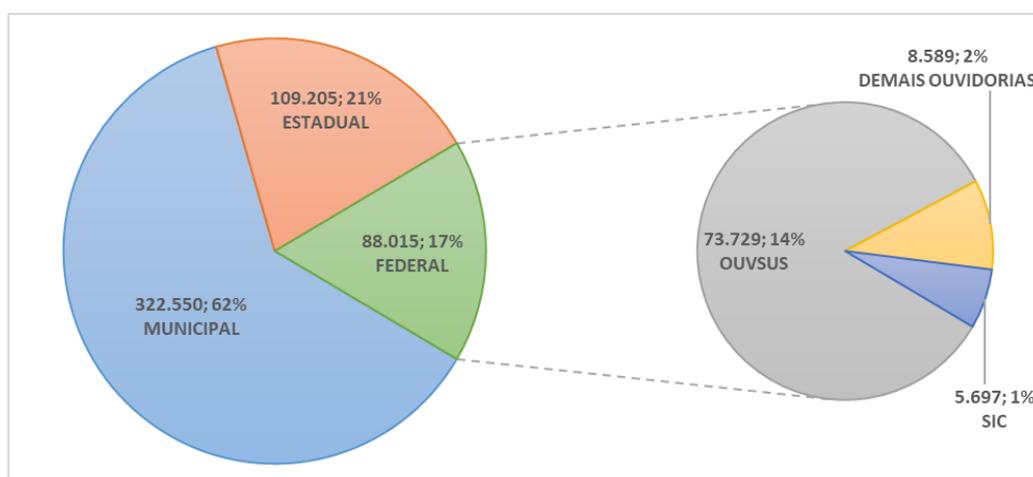
Com a publicação da Lei nº 13.460, de 26/6/2017, as ouvidorias devem elaborar anualmente, relatório, que deverá consolidar as informações relacionadas às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação destes serviços.

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. No âmbito municipal, em razão da Lei nº 13.460/17 e dos recursos financeiros de custeio e de investimento garantidos pela [Portaria nº 1.975/18](#), a implantação vem ocorrendo de maneira perene, todavia, com o foco na qualificação dessas ouvidorias.

Em 2019, a RNO-SUS recebeu 519.770 manifestações, um aumento de 19% em relação ao ano anterior.

Gráfico 1. Manifestações registradas por Esfera



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

A OUVSUS recebeu 73.729 manifestações, o que representou 14% da esfera federal. Para o encaminhamento dessas manifestações às unidades administrativas competentes, a OUVSUS 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 MS, ou para a RNO/SUS, sob jurisdição dos entes federados.

A rede MS somou 7.846 manifestações, encaminhadas para 69 destinos, entre secretarias, departamentos, coordenações, áreas técnicas, além da própria OUVSUS.

A Tabela 1 exhibe os 15 destinos mais demandados na rede MS.

Tabela 1. Manifestações / Rede MS

| Primeiro Destino Encaminhamento | Total | % |
|---|--------------|--------------|
| OUVSUS¹ | 2.130 | 27,1 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA COPAGAMENTO | 637 | 8,1 |
| DEPARTAMENTO DE SAÚDE DA FAMÍLIA - DESF/SAPS/MS | 531 | 6,8 |
| DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS - DATASUS/SE/MS | 432 | 5,5 |
| COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - COGEP/SAA/SE/MS | 304 | 3,9 |
| DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA E INSUMOS ESTRATÉGICOS | 293 | 3,7 |
| SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS - SAA/SE/MS | 264 | 3,4 |
| DEPARTAMENTO DE IMUNIZAÇÃO E DOENÇAS TRANSMISSÍVEIS - DEIDT/SVS/MS | 252 | 3,2 |
| DEPARTAMENTO DE AÇÕES PROGRAMÁTICAS ESTRATÉGICAS - DAPES/SAPS/MS | 250 | 3,2 |
| DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E REGULAÇÃO DA PROVISÃO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE | 229 | 2,9 |
| DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO; AVALIAÇÃO E CONTROLE DE SISTEMAS | 210 | 2,7 |
| DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA E TEMÁTICA | 194 | 2,5 |
| SECRETARIA ESPECIAL DE SAÚDE INDÍGENA | 183 | 2,3 |
| DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR NO RJ | 178 | 2,2 |
| DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO DOMICILIAR; HOSPITALAR E DE URGÊNCIA | 176 | 2,2 |
| DEMAIS DESTINOS | 1.583 | 20,2 |
| Total Geral | 7.846 | 100,0 |

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Já a RNO/SUS, formada por ouvidorias de secretarias de saúde (municipais e estaduais), regionais de Saúde, hospitais, autarquias, fundações públicas e órgãos colegiados, totalizou 65.883 manifestações.

Abaixo são exibidas as 15 ouvidorias mais demandadas pela OUVSUS.

Tabela 2. Manifestações / RNO-SUS

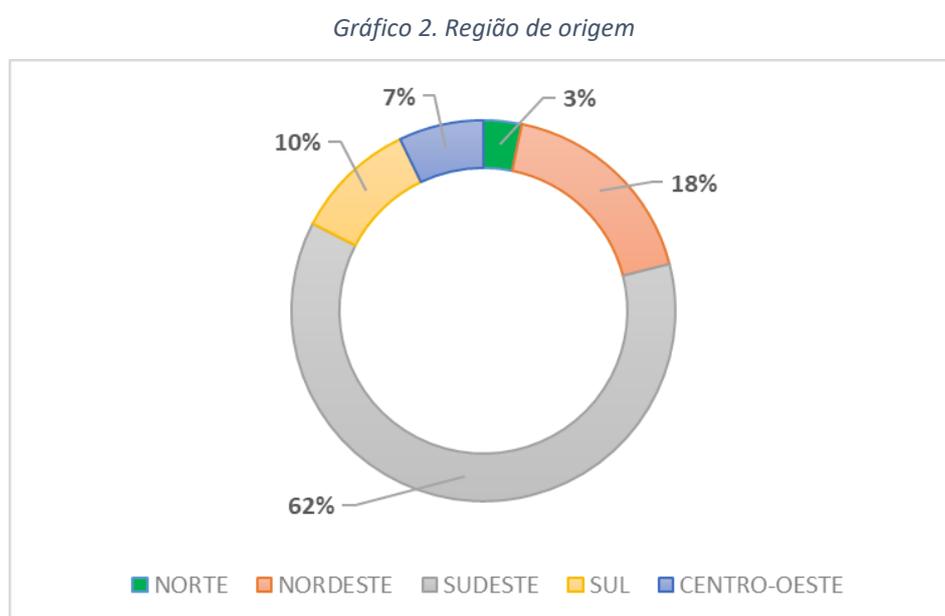
| Primeiro Destino Encaminhamento | Total | % |
|---|---------------|--------------|
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO PAULO | 9.524 | 14,5 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO | 3.579 | 5,4 |
| DIRETORIA REGIONAL DE SAUDE SAO PAULO | 2.244 | 3,4 |
| OUIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - OGE SAÚDE | 2.224 | 3,4 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE | 2.138 | 3,2 |
| SECRETARIA DE SAUDE DO DISTRITO FEDERAL | 1.721 | 2,6 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SALVADOR | 1.345 | 2,0 |
| SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO | 1.020 | 1,5 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE DE GUARULHOS | 931 | 1,4 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE PORTO ALEGRE | 833 | 1,3 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RECIFE | 820 | 1,2 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE FORTALEZA | 657 | 1,0 |
| OUIDORIA ESTADUAL DO SUS - SESA/PR | 652 | 1,0 |
| SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE SANTA CATARINA | 616 | 0,9 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE JOÃO PESSOA | 596 | 0,9 |
| DEMAIS OUIDORIAS | 36.983 | 56,1 |
| Total Geral | 65.883 | 100,0 |

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

¹ Manifestações respondidas pela OUVSUS sem a necessidade de encaminhamento.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Para toda manifestação registrada é gerado um número de protocolo que possibilita o acompanhamento do processo pelo cidadão. As manifestações são agrupadas em seis categorias (solicitação, reclamação, informação, denúncia, elogio e sugestão), sendo 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.



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

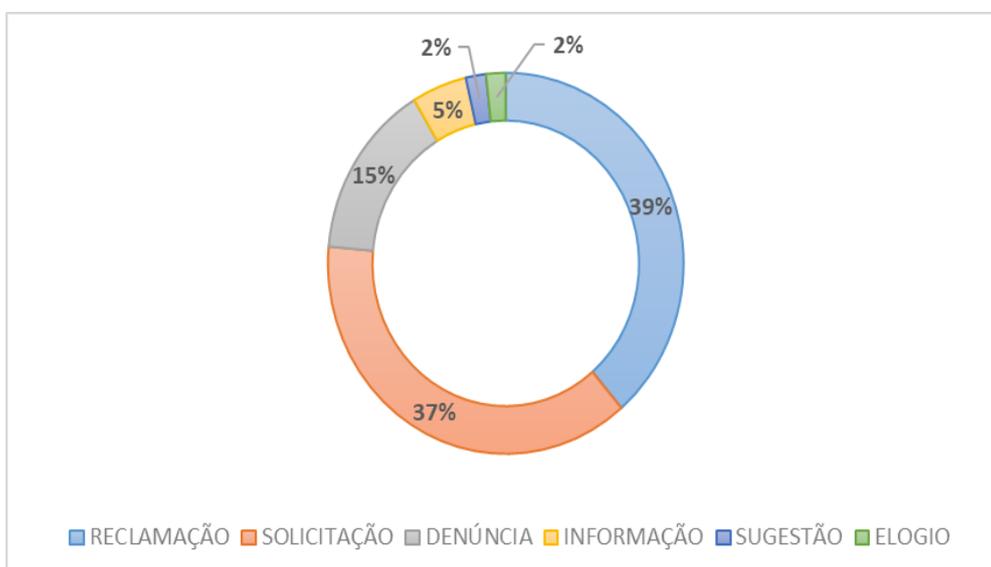
No campo das Ouvidorias do SUS, os pleitos são diversos, mas algumas questões aparecem com maior frequência, como pedidos de consultas, atendimentos, tratamentos e medicamentos. Outras relatam algum tipo de insatisfação ou a prática de irregularidade ou ilícito; há também elogios e pedidos de informação. 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 recebidas.

Diferentemente do que ocorreu em 2018, quando houve um predomínio das manifestações classificadas como *Solicitação*, em 2019 as manifestações

classificadas como **Reclamação** foram maioria, com um aumento de 63% nesse tipo de registro. Este aumento demonstra uma maior insatisfação da população, não somente no que diz respeito à dificuldade de acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde, mas também com relação aos recursos humanos disponíveis.

Levando-se em consideração que a Ouvidoria, na maioria das vezes, realiza atendimentos em 2ª instância, pode-se dizer que o número de reclamações está subestimado; isso porque toda **Solicitação** é uma reclamação que, necessariamente, por conter um pedido de atendimento ou acesso ao SUS, acaba sendo classificada como tal.

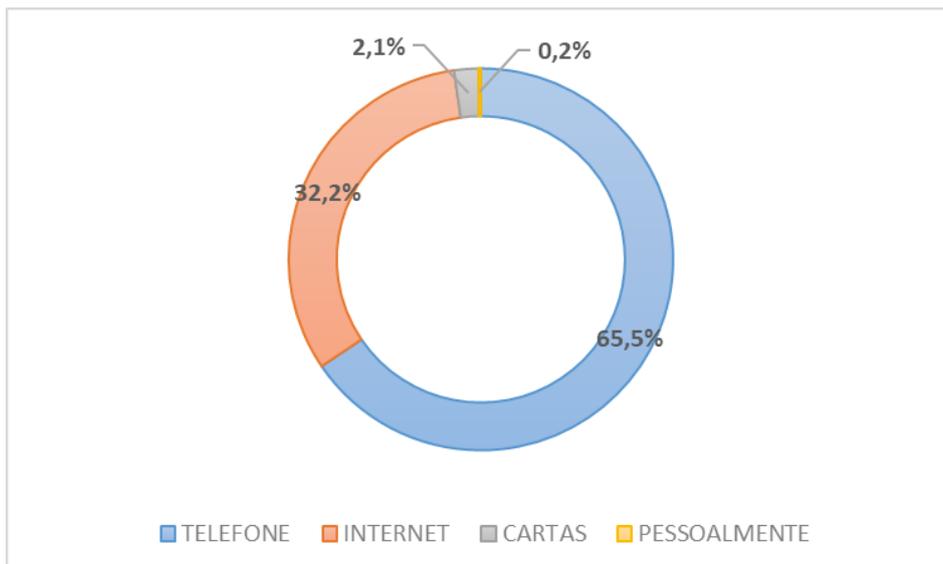
Gráfico 3. Classificação das Manifestações



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Levando-se em consideração a grande extensão territorial e as características de cada região do país, a OUVSUS oferece diferentes canais de acesso, sempre buscando promover o acesso por parte de toda população. Conforme já demonstrado, por meio desses – telefone (Disque Saúde 136), Internet ([Formulário Web](#) + *E-mail*), Aplicativo *meu digiSUS*, cartas e presencial – a Ouvidoria registrou 73.729 manifestações, um acréscimo de 25% em relação a 2018.

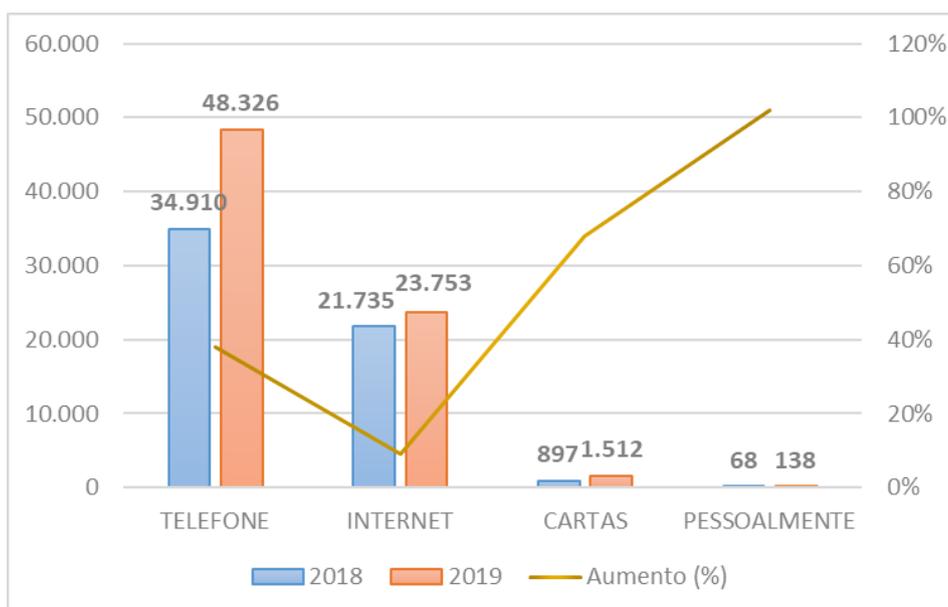
Gráfico 4. Meios de atendimento das manifestações



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Embora o aumento do número de manifestações tenha ocorrido em todos os canais oferecidos, percentualmente, o atendimento presencial foi o grande destaque. Ainda assim, o Disque Saúde 136 continua sendo o canal mais utilizado pelo usuário que recorre à OUVSUS, conforme aponta o gráfico abaixo.

Gráfico 5. Meios de Atendimento / Aumento (%)



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

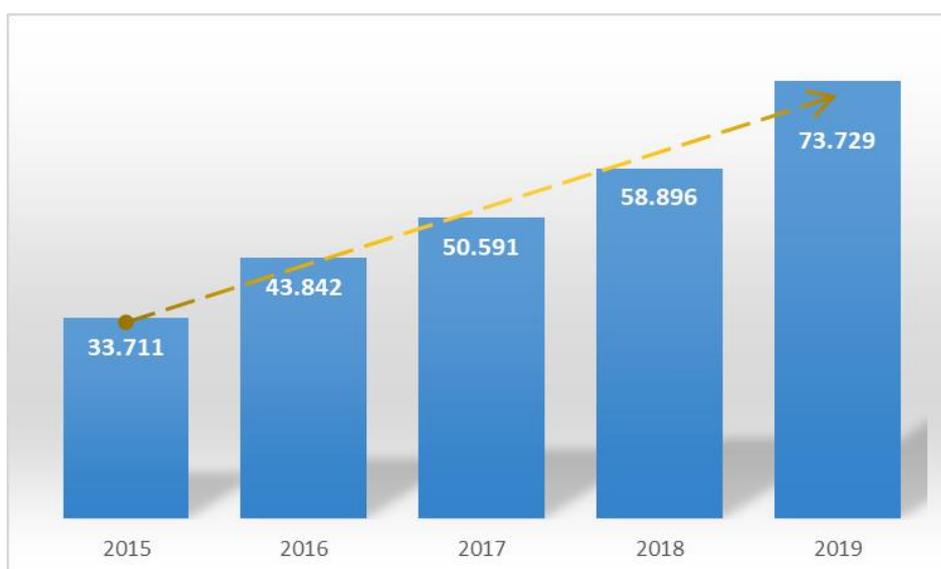
EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Levando-se em consideração a quantidade de manifestações recebidas entre 2015 e 2019, é possível observar uma linha de tendência ascendente, com um crescimento constante no número de manifestações cadastradas.

A partir deste aumento pode-se inferir que há uma maior participação da população, que, por meio das manifestações cadastradas, auxilia o Poder Público a aprimorar a gestão. É o cidadão exteriorizando para a ouvidoria suas angústias, dúvidas, opiniões e anseios.

Por outro lado, este aumento também pode ser reflexo de uma piora do acesso ao conjunto de ações e serviços de saúde disponibilizados; tudo isso faz com que o cidadão busque a ouvidoria para apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços no SUS, além de combater a prática de atos ilícitos.

Gráfico 6. Manifestações cadastradas / Tendência



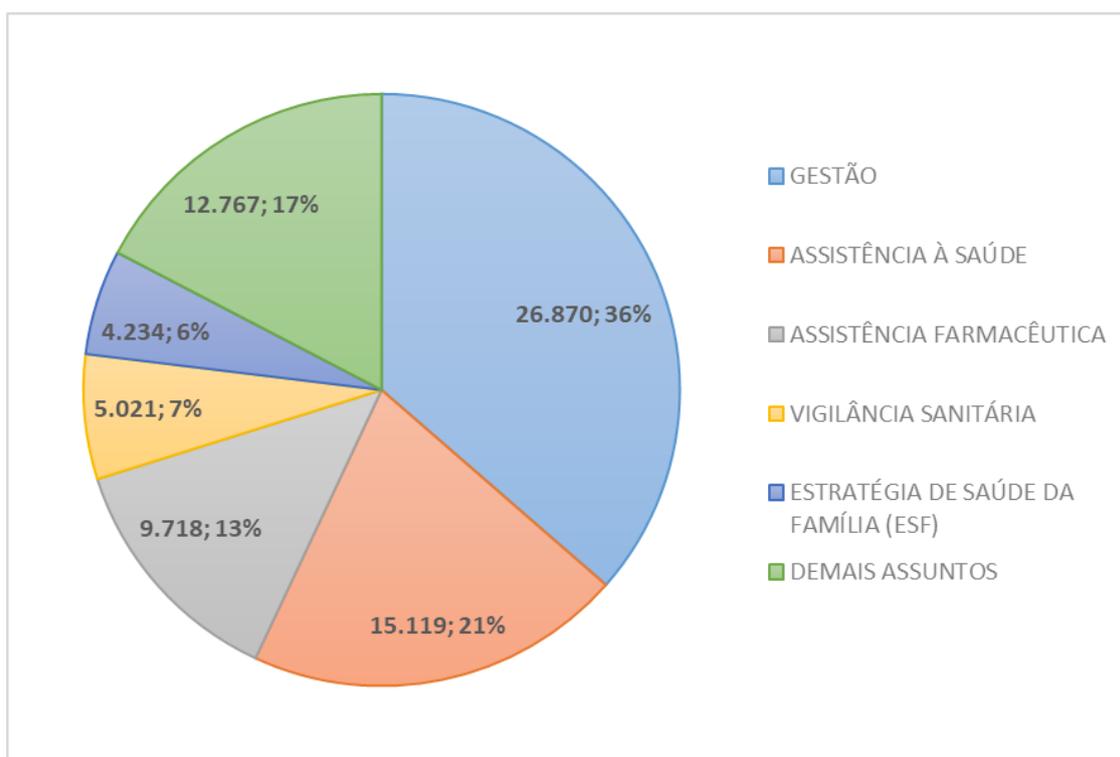
Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Ademais, o referido aumento do número de registros consolida a OUVSUS como um canal entre a população e as estruturas do SUS para apresentação, encaminhamento, resposta e adoção de providências às diversas manifestações, cujo objetivo principal é a garantia de direitos.

CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A tipificação, elaborada e mantida pela OUVSUS, nada mais é que a taxionomia aplicada às manifestações, isto é, consiste na categorização destas segundo a sua pertinência no SUS, conteúdo e áreas de competência. Dos 23 grandes assuntos disponíveis na tipificação, o Gráfico 7 apresenta os cinco (5) assuntos mais demandados em 2019.

Gráfico 7. Assuntos mais demandados



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Assim como em 2018, *Gestão*, *Assistência à Saúde* e *Assistência Farmacêutica* foram os assuntos mais recorrentes, totalizando 70% das manifestações.

O assunto *Vigilância Sanitária* abarca as manifestações provenientes da integração entre os sistemas Anvisa Atende e OuvidorSUS; isto significa que, quando a manifestação é de competência das Vigilâncias Sanitárias estaduais ou municipais, a Ouvidoria da Anvisa a recebe e a encaminha para a OUVSUS, que por sua vez, encaminha para as ouvidorias em saúde do estado ou município de destino, até chegar no serviço de vigilância responsável.

O assunto *Estratégia de Saúde da Família (ESF)*, como o próprio nome já diz, traz as manifestações relacionadas à esta estratégia, como reclamações e elogios aos recursos humanos, dificuldade de acesso aos serviços disponíveis (recusa ou demora), visitas das equipes, pagamento ao trabalhador da ESF, etc.

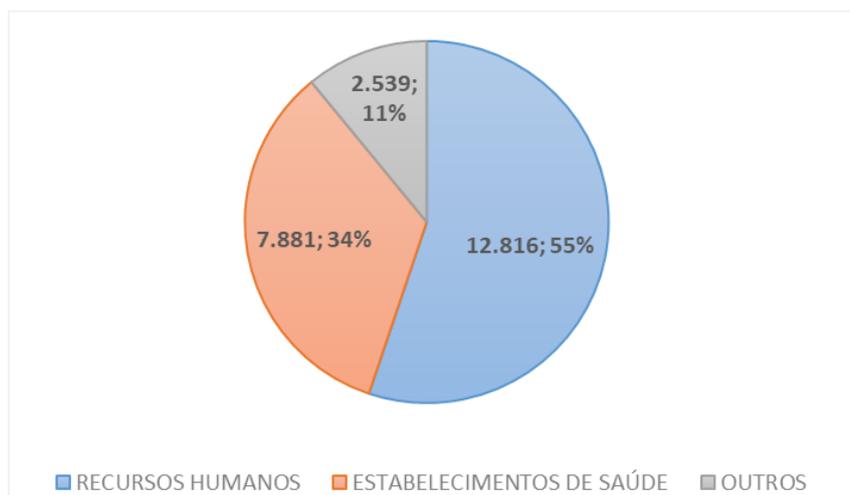
Dentre os temas que se enquadraram na categoria “*demais assuntos*”, destaque para o assunto *Vigilância em Saúde*, cujas manifestações estão relacionadas, principalmente, à vacinação no SUS (solicitação ou reclamação relacionada à falta) e aos criadouros em potencial para a proliferação de animais sinantrópicos², como as demandas que versam sobre a presença de poças d’água, piscinas sem tratamento, locais com água parada, plantas que acumulam água, lixo, entre outros.

² São aqueles que se adaptaram a viver junto ao homem, a despeito da vontade deste. Diferem dos animais domésticos, os quais o homem cria e cuida com as finalidades de companhia (cães, gatos, pássaros, entre outros), produção de alimentos ou transporte (galinha, boi, cavalo, porcos, entre outros).

GESTÃO

No assunto *Gestão*, *reclamações* (70%) e *denúncias* (16%) foram as manifestações mais recorrentes, somando 23.236 manifestações. Estas estão associadas, em sua grande maioria, aos recursos humanos e aos estabelecimentos de saúde, conforme o Gráfico 8.

Gráfico 8. Gestão / Reclamações e Denúncias



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Em relação aos recursos humanos, a tabela abaixo apresenta os principais tipos de demanda.

Tabela 3. Reclamações e Denúncias / Recursos Humanos

| SUBASSUNTOS | % | ITENS RELACIONADOS | % |
|-----------------------------------|---------------|----------------------------------|-------|
| INSATISFAÇÃO | 68,14 | MÉDICO | 21,97 |
| | | ENFERMEIRO | 7,81 |
| | | RECEPCIONISTA | 6,68 |
| | | NÃO ESPECIFICADO | 12,60 |
| | | OUTROS PROFISSIONAIS | 19,08 |
| FALTA DE PROFISSIONAIS | 16,43 | MÉDICO | 12,32 |
| | | ENFERMEIRO | 1,05 |
| | | NÃO ESPECIFICADO | 1,47 |
| | | OUTROS PROFISSIONAIS | 1,59 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | 8,92 | NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA | 3,34 |
| | | NÃO COMPARECIMENTO | 2,28 |
| | | DESVIO DE FUNÇÃO | 1,01 |
| | | OUTRAS TIPIFICAÇÕES | 2,29 |
| PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE | 3,85 | ATRASSO/FALTA | 1,70 |
| | | OUTRAS TIPIFICAÇÕES | 2,15 |
| DEMAIS TIPIFICAÇÕES | 2,66 | - | - |
| Total Geral | 100,00 | - | - |

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Quanto aos estabelecimentos de saúde, em regra, os relatos trazem as situações exibidas na Tabela 4.

Tabela 4. Reclamações e Denúncias / Estabelecimentos de Saúde

| SUBASSUNTOS | % | ITENS RELACIONADOS | % |
|--|---------------|------------------------|-------|
| DIFICULDADE DE ACESSO | 67,35 | DEMORA NO ATENDIMENTO | 28,65 |
| | | RECUSA AO ATENDIMENTO | 16,33 |
| | | FALTA DE VAGAS | 3,57 |
| | | QTD. RESTRITA DE VAGAS | 2,28 |
| | | OUTROS | 16,52 |
| ROTINAS ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO | 14,52 | - | - |
| INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS | 3,64 | - | - |
| HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 3,41 | - | - |
| ACOMPANHANTE PARA GESTANTE | 2,11 | - | - |
| DEMAIS TIPIFICAÇÕES | 8,97 | - | - |
| Total Geral | 100,00 | - | - |

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

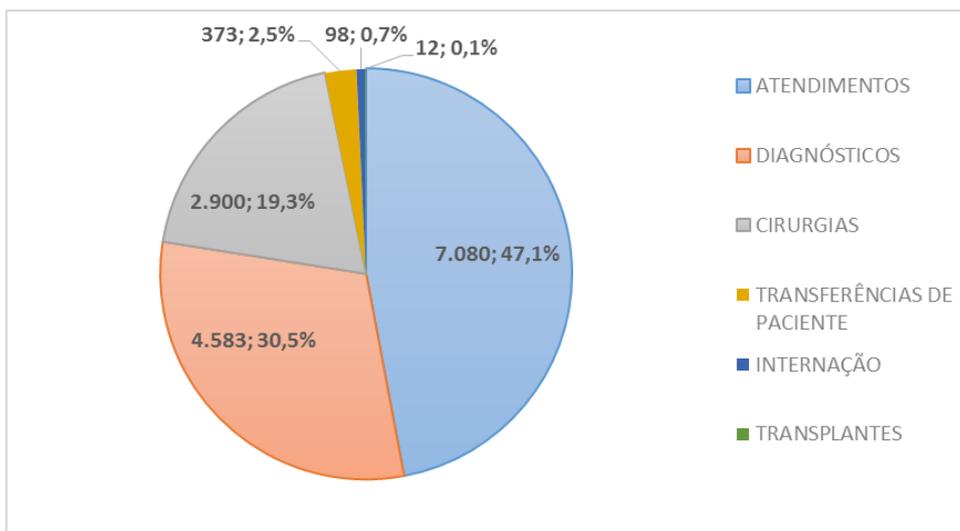
Ainda que as reclamações e denúncias tenham sido maioria, o assunto *Gestão* também recebe pedidos de informação, elogios, sugestões e solicitações. Em relação às informações que são solicitadas, muitos cidadãos entram em contato para saber sobre programas ou ações que são desenvolvidas pelo MS; outros entram em contato para sugerir a elaboração de novas políticas ou mudanças nas já existentes.

No caso das solicitações, há requisições de documentos sob a guarda da gestão ou dos estabelecimentos de saúde, assim como a contratação de profissionais de saúde.

Elogios também são registrados, principalmente aqueles referentes às equipes de saúde ou aos profissionais responsáveis.

No assunto Assistência à Saúde, 99% das manifestações trouxeram, necessariamente, algum tipo de requerimento por parte do usuário que se manifestou junto à OUVSUS. Num total de 15.046 registros, seguem abaixo os objetos dessas solicitações.

Gráfico 9. Solicitações / Assistência à Saúde



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Em relação aos diversos tipos de atendimentos solicitados junto à OUVSUS, Ortopedia/traumatologia, oftalmologia, clínica médica, oncologia e ginecologia/obstetrícia somaram mais de 40% das manifestações.

Nas solicitações relacionadas a algum tipo de diagnóstico, destaque para as ultrassonografias, ressonâncias magnéticas e exames laboratoriais; estes totalizaram 44% das manifestações.

Quanto às intervenções cirúrgicas, destaque para as ortopédicas, as cirurgias gerais e as oftalmológicas, que juntas foram responsáveis por 46% dos registros.

Ainda no referido assunto, em menor quantidade, houve requisições do tipo: transferência de paciente (2,5%), internações (0,7%) e transplantes (0,1%).

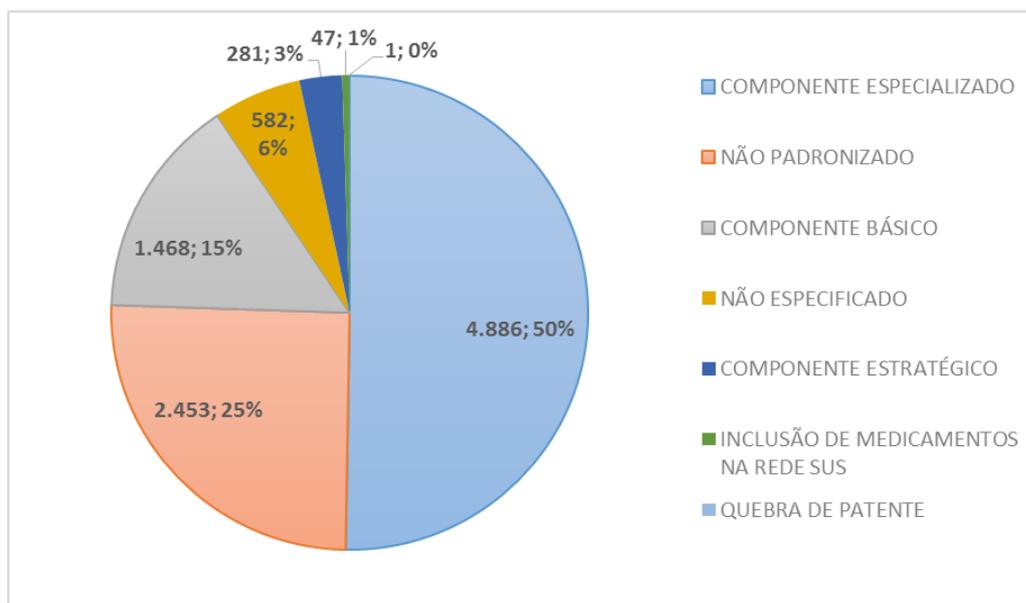
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (AF)

Esta é uma área fundamental no Sistema. O SUS vem investindo na publicação e aperfeiçoamento de listas de medicamentos essenciais como instrumento para garantia do acesso à Assistência Farmacêutica (AF) e para promoção do uso racional de medicamentos.

Para facilitar a organização da AF, foram definidos blocos de financiamento e componentes, dividindo as responsabilidades entre os governos Federal, Estadual e Municipal. São eles:

- **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 10. Manifestações / Assistência Farmacêutica



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

De acordo com o Gráfico 10, metade das manifestações tipificadas no assunto AF diz respeito ao componente especializado, isto é, medicamentos com custos de tratamento mais elevados ou de maior complexidade.

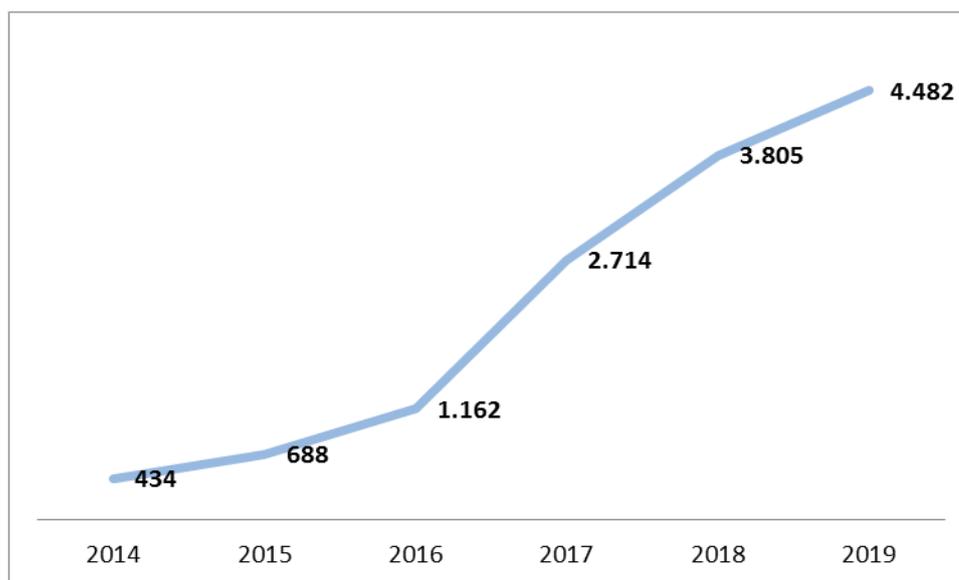
A falta de medicamentos afeta o SUS como um todo, pois além de prejudicar a credibilidade dos serviços, contribui diretamente para a interrupção do tratamento do usuário, o que pode onerar ainda mais o Sistema, principalmente se considerarmos a judicialização que atualmente ocorre na saúde.

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.

Além das solicitações, que representaram 84% dos registros, o assunto também registra pedidos de informação sobre a Assistência Farmacêutica, denúncias sobre desvios de medicamentos, revenda de medicamentos, além de sugestões para inclusão e quebra de patente de medicamentos na rede SUS.

Os dados mostram que as solicitações referentes aos medicamentos do CEAF vêm crescendo a cada ano. O Gráfico 11 exibe esse aumento (18% em relação a 2018).

Gráfico 11. Solicitações / CEAF



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

A Tabela 5 apresenta os 10 medicamentos especializados mais procurados. São Paulo, Minas Gerais e o Distrito Federal foram responsáveis por mais de 75% dessas manifestações.

Tabela 5. Medicamentos CEAF mais solicitados

| Fármaco | Total | % |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| NUSINERSENA (SPINRAZA) ³ | 442 | 15,2 |
| AZATIOPRINA | 170 | 5,9 |
| SOFOSBUVIR | 164 | 5,7 |
| FUMARATO DE QUETIAPINA | 133 | 4,6 |
| DICLORIDRATO DE PRAMIPEXOL | 131 | 4,5 |
| DACLATASVIR | 130 | 4,5 |
| FINGOLIMODE | 110 | 3,8 |
| ENTECAVIR 142217-69-4 | 102 | 3,5 |
| TACROLIMO | 101 | 3,5 |
| RIBAVIRINA | 100 | 3,4 |
| DEMAIS MEDICAMENTOS | 2.899 | 64,7 |
| Total Geral | 4.482 | 100,0 |

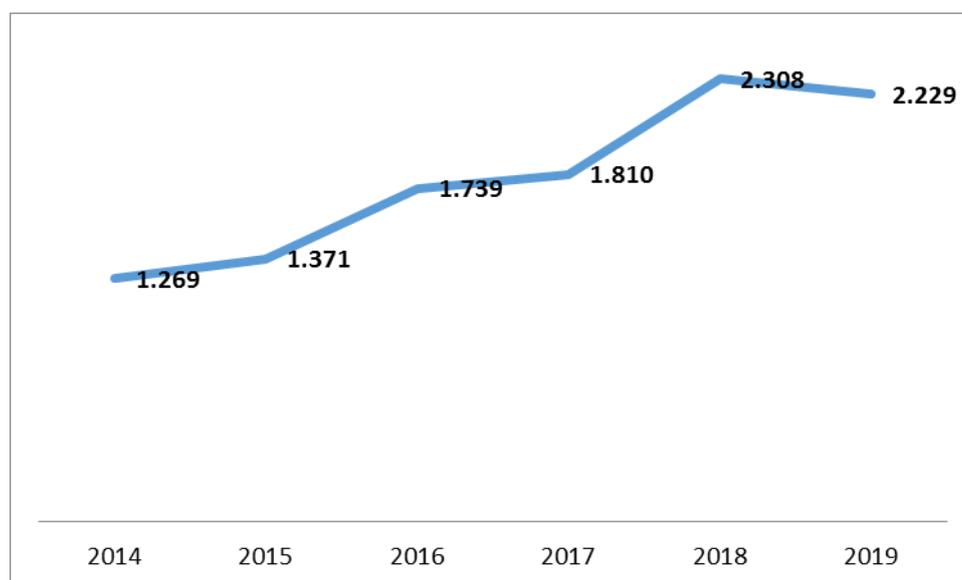
Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

³ Portaria nº 24, de 24 de abril de 2019 (SCTIE/SVS/MS).

NÃO PADRONIZADOS

Diferentemente do CEAF, as solicitações relacionadas aos medicamentos não padronizados apresentaram uma pequena queda. O Gráfico 12 exibe essa diminuição (3% em relação a 2018).

Gráfico 12. Solicitações / Não Padronizados



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

A Tabela 6 exibe os 10 medicamentos não padronizados mais requisitados.

Tabela 6. Medicamentos Não Padronizados mais solicitados

| Fármaco | Total | % |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS | 145 | 6,5 |
| RIVAROXABANA | 92 | 4,1 |
| MESILATO DE IMATINIBE | 91 | 4,1 |
| ENOXAPARINA SÓDICA ⁴ | 82 | 3,7 |
| SALMETEROL + FLUTICASONA | 45 | 2,0 |
| CLORIDRATO DE SERTRALINA | 41 | 1,8 |
| CLORIDRATO DE VENLAFAXINA | 34 | 1,5 |
| DENOSUMABE | 32 | 1,4 |
| INSULINA ASPART/REGULAR | 32 | 1,4 |
| PREGABALINA 148553-50-8 | 31 | 1,4 |
| DEMAIS MEDICAMENTOS | 1.604 | 72,0 |
| Total Geral | 2.229 | 100,0 |

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

⁴ Como os dados são referentes ao ano de 2019, a Rename 2018 não trazia a enoxaparina sódica como medicamento padronizado.

Em relação aos medicamentos não padronizados, a OUVSUS, sempre que necessário, orienta o cidadão explicando que os médicos que trabalham no SUS devem sempre privilegiar os medicamentos que fazem parte da Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (Rename), atualizada periodicamente, como instrumento racionalizador das ações no âmbito da AF, sendo obrigados a prescrevê-los pelo nome genérico. Caso o médico prescreva um medicamento cujo nome não apareça na Rename, tampouco nas listas estaduais ou municipais, é preciso verificar se não existe alternativa na própria Relação.

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O sistema OuvidorSUS permite o acompanhamento de todos os trâmites aos quais as manifestações são submetidas; o Gráfico 13 revela a situação das manifestações registradas em 2019.

Gráfico 13. Situação das manifestações



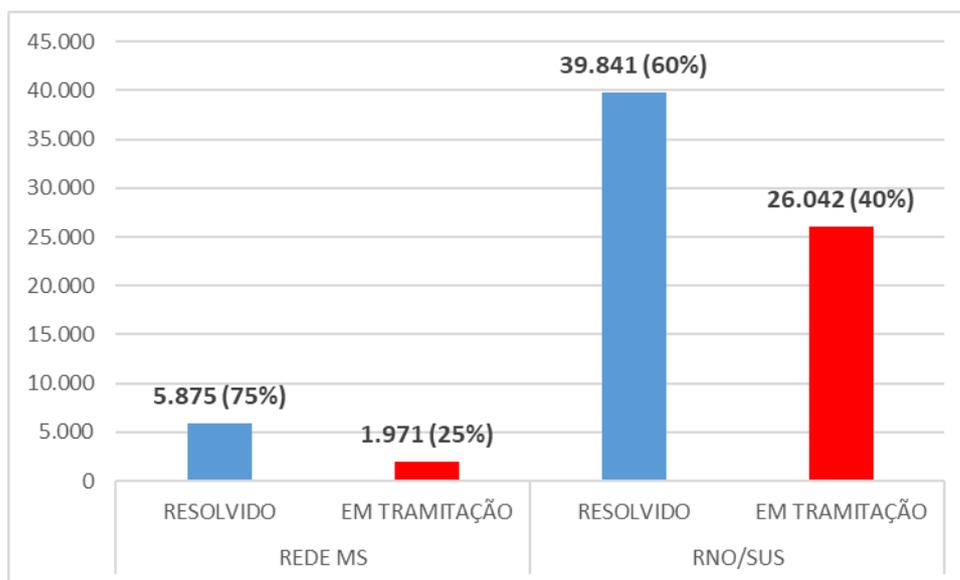
Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Apesar do percentual de manifestações resolvidas, o dado reflete a necessidade da RNO/SUS melhorar seus processos, principalmente no que diz respeito ao monitoramento dessas manifestações; o acompanhamento da demanda deve ser realizado levando-se em consideração o prazo estabelecido

para resposta ao cidadão. Sendo assim, é imprescindível que cada Ouvidoria monitore seus dados!

Segue abaixo a situação das manifestações diferenciando as redes de encaminhamento.

Gráfico 14. Situação das manifestações / Rede



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

A tabela 7 apresenta a Taxa de Resposta e o Tempo Médio de Resposta (TMR) calculado em dias. O prazo para a conclusão das manifestações deverá ser o menor possível, sempre observando o que diz a Lei nº 13.460/2017.

Tabela 7. Taxa de Resposta e TMR

| UF | RESOLVIDO | EM TRAMITAÇÃO | TAXA DE RESPOSTA | TMR |
|----|-----------|---------------|------------------|-----|
| AC | 4 | 78 | 4,9% | 77 |
| AL | 212 | 331 | 39,0% | 31 |
| AM | 184 | 320 | 36,5% | 58 |
| AP | 5 | 40 | 11,1% | 239 |
| BA | 1.676 | 2.147 | 43,8% | 62 |
| CE | 566 | 982 | 36,6% | 64 |
| DF | 7.372 | 2.469 | 74,9% | 44 |
| ES | 332 | 614 | 35,1% | 54 |
| GO | 894 | 523 | 63,1% | 48 |
| MA | 165 | 666 | 19,9% | 45 |
| MG | 8.916 | 1.885 | 82,5% | 55 |
| MS | 463 | 244 | 65,5% | 51 |
| MT | 407 | 258 | 61,2% | 56 |
| PA | 312 | 549 | 36,2% | 63 |
| PB | 596 | 788 | 43,1% | 41 |
| PE | 1.343 | 1.018 | 56,9% | 69 |

| UF | RESOLVIDO | EM TRAMITAÇÃO | TAXA DE RESPOSTA | TMR |
|--------------------|---------------|---------------|------------------|-----------|
| PI | 10 | 518 | 1,9% | 50 |
| PR | 468 | 1.178 | 28,4% | 45 |
| RJ | 4.844 | 2.761 | 63,7% | 41 |
| RN | 181 | 680 | 21,0% | 68 |
| RO | 4 | 226 | 1,7% | 53 |
| RR | 2 | 89 | 2,2% | 111 |
| RS | 2.239 | 716 | 75,8% | 53 |
| SC | 1.469 | 440 | 77,0% | 46 |
| SE | 46 | 637 | 6,7% | 40 |
| SP | 12.762 | 7.808 | 62,0% | 67 |
| TO | 244 | 48 | 83,6% | 56 |
| Total Geral | 45.716 | 28.013 | 62,0% | 62 |

Fonte: OUVSUS/DINTEG/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.

DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Além da execução das atividades de Ouvidoria no âmbito do Ministério da Saúde, algumas competências diferenciam a OUVSUS 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 8. Informações disseminadas

| TIPO DE ATENDIMENTO | 2017 | | 2018 | | 2019 | |
|---------------------|------------------|--------------|------------------|--------------|----------------|--------------|
| | QTD | % | QTD | % | QTD | % |
| Eletrônico | 807.429 | 64,9 | 413.420 | 32,8 | 256.628 | 30,4 |
| Humano | 436.574 | 35,1 | 846.671 | 67,2 | 587.016 | 69,6 |
| Total | 1.244.003 | 100,0 | 1.260.091 | 100,0 | 843.644 | 100,0 |

Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Em 2019, os atendimentos eletrônicos tiveram uma queda de 38% em relação ao ano anterior. Isso porque a URA passou a funcionar excepcionalmente nos períodos em que o atendente não se encontra disponível.

Atualmente, a OUVSUS concentra quase toda a sua disseminação de informações no Disque Saúde 136, através dos atendimentos humanos ou pelos atendimentos eletrônicos contabilizados na Unidade de Resposta Audível (URA⁵). Tabagismo, Cartão SUS, Vacinas e Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST's) foram os temas mais disseminados pelo Disque Saúde em 2019.

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.

⁵ 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 OUVSUS, seja para registrar uma manifestação ou para receber alguma orientação em saúde. Esta coleta é realizada a partir de um questionário, que em 2019, foi respondido exclusivamente pela *internet* (Formulário *Web*); o perfil possui campos obrigatórios que devem ser preenchidos a fim de que a manifestação seja registrada.

Print Screen 1. Perfil / Formulário WEB

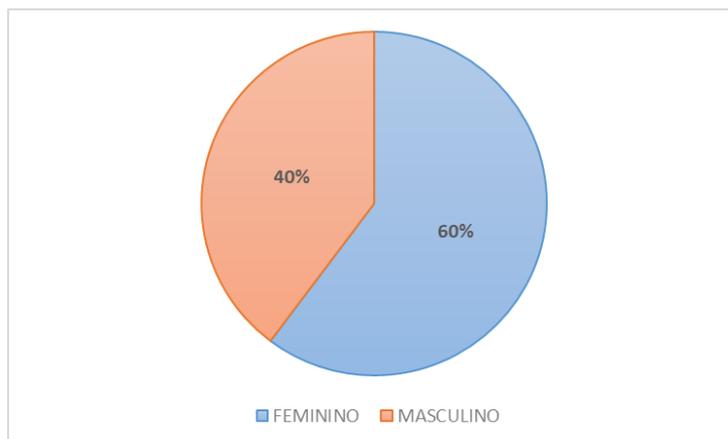
Para finalizar o registro, precisamos coletar alguns dados sobre o seu perfil.

| | |
|--|-----------------|
| * 1 - Identidade de Gênero: | NÃO INFORMADO ▼ |
| 2 - Em relação à cor/raça, o sr.(a) se considera: | NÃO INFORMADO ▼ |
| * 3 - Perfil? | NÃO INFORMADO ▼ |
| * 4- Idade: | NÃO INFORMADO ▼ |
| 5 - Quanto à orientação sexual, o sr.(a) se considera: | NÃO INFORMADO ▼ |
| 6 - Possui registro de nascimento? | NÃO INFORMADO ▼ |
| * 7 - Escolaridade: | NÃO INFORMADO ▼ |
| 8 - Tem filhos? | NÃO INFORMADO ▼ |
| * 9- Estado Civil : | NÃO INFORMADO ▼ |
| 10 - Ocupação? | NÃO INFORMADO ▼ |
| * 11 - Como conheceu a ouvidoria? | NÃO INFORMADO ▼ |
| 12 - Sua faixa de rendimento mensal se enquadra em qual opção? | NÃO INFORMADO ▼ |
| * 14 - O senhor utiliza exclusivamente o SUS? | NÃO INFORMADO ▼ |
| * 14.1 - A outra forma de assistência é plano de saúde? | NÃO INFORMADO ▼ |

*Campos de preenchimento obrigatório

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. Baseando-se nos 15.274 questionários válidos, seguem abaixo os perfis identificados. Verifica-se, pelo gráfico 15, que a maioria dos acessos foi efetuado por pessoas do sexo feminino.

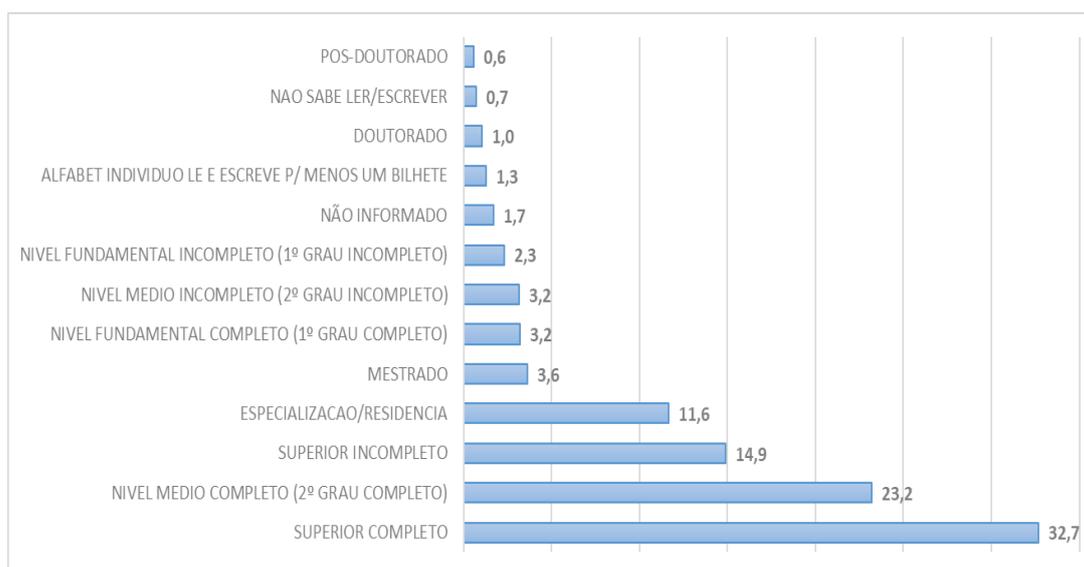
Gráfico 15. Sexo



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

A escolaridade prevalente foi o nível superior completo. O índice denominado analfabeto foi baixo, o que já era esperado tendo em vista o público diferenciado que temos quando o canal de entrada é a internet.

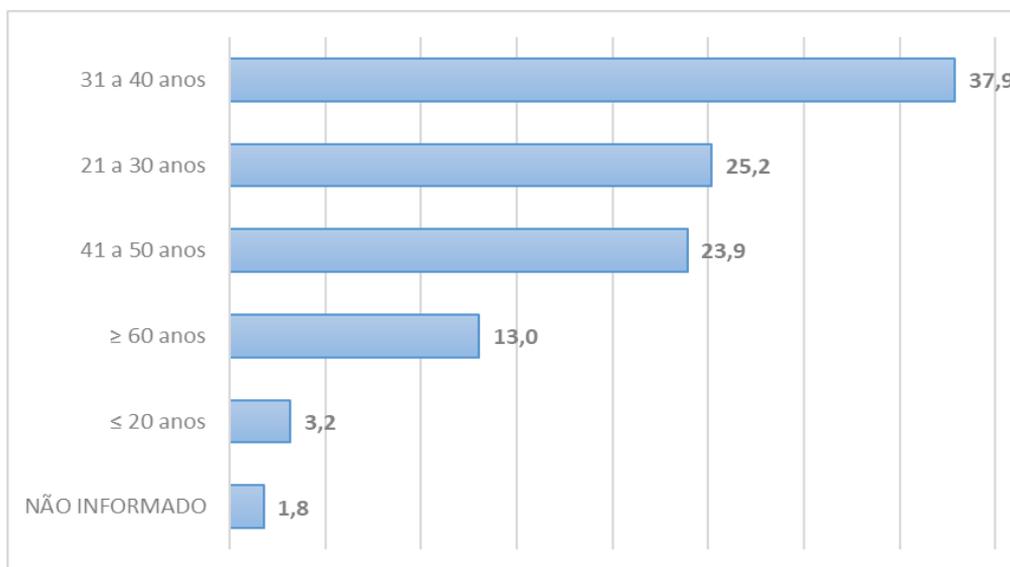
Gráfico 16. Escolaridade (%)



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

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

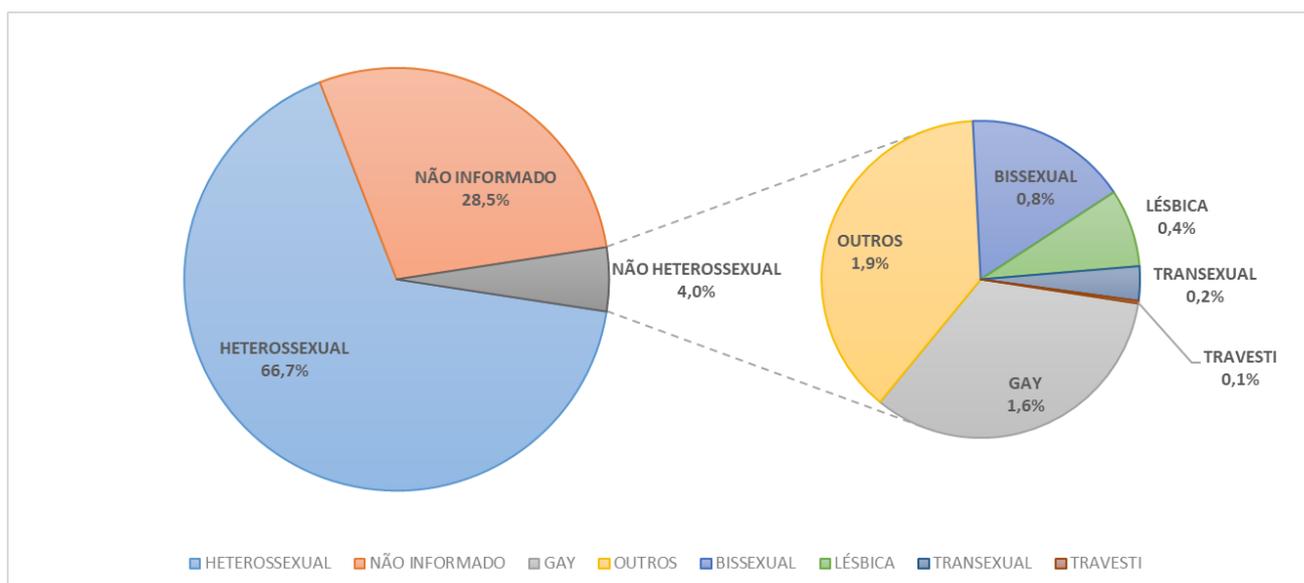
Gráfico 17. Faixa Etária (%)



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Observa-se que dentre as respostas fornecidas, caracterizando-se como não-heterossexuais, 'outros' teve o maior destaque. Isso talvez demonstre a necessidade de o perfil abordar outras orientações sexuais.

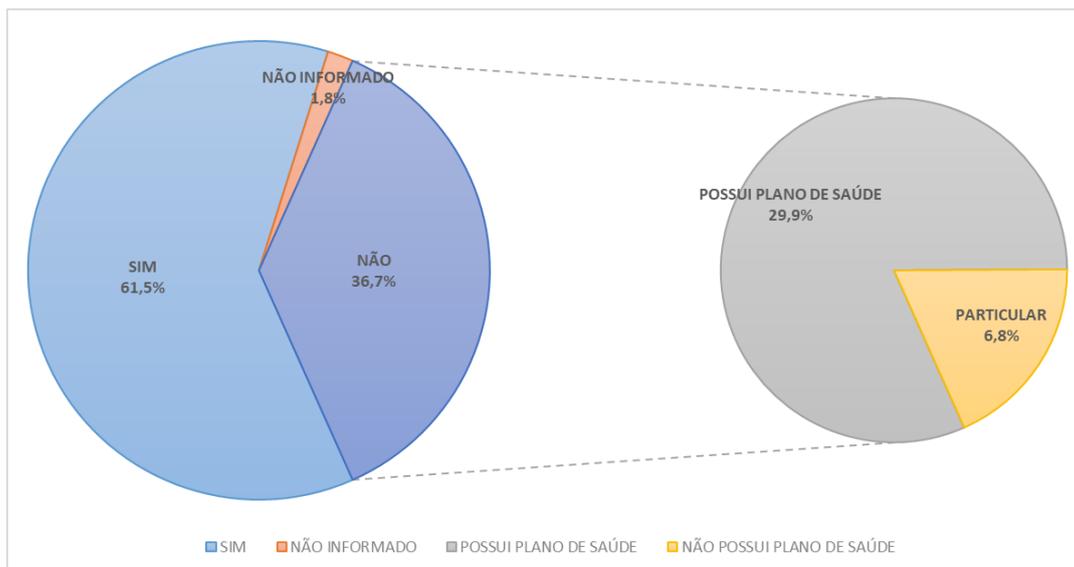
Gráfico 18. Orientação Sexual



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

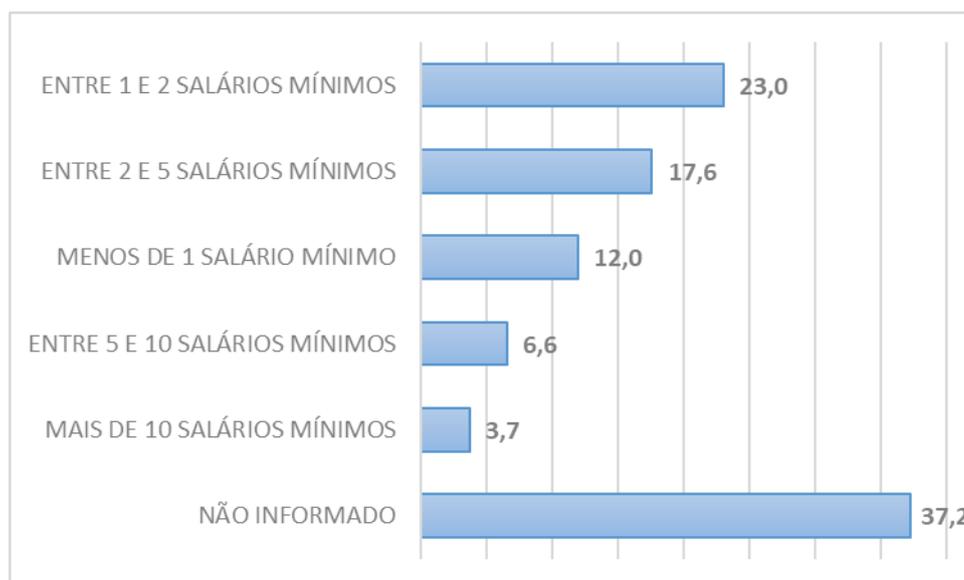
Ainda entre os perfis coletados, aproximadamente 61% informaram utilizar exclusivamente o Sistema. Isso ratifica os desafios enfrentados atualmente pelo SUS, principalmente, se levarmos em consideração a diminuição de pessoas que conseguem pagar por um plano de saúde, e mesmo quando pagam, muitas vezes a cobertura não é integral, sendo o SUS acionado em grande parte das ocorrências.

Gráfico 19. Utiliza exclusivamente o SUS?



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

Gráfico 20. Renda individual (%)

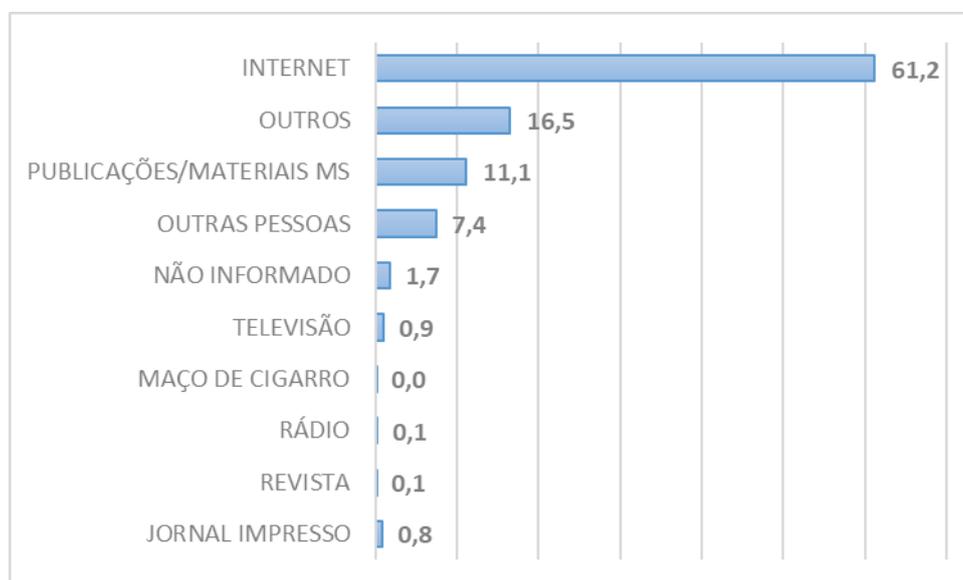


Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

A partir do Gráfico 20, 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 OUVSUS. A grande maioria 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 21. Como ficou sabendo do serviço de ouvidoria (%)



Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

PESQUISAS

Conforme já citado, além da disseminação de informações em saúde, outra competência importante atribuída da OUVSUS é a de viabilizar e coordenar pesquisas para a produção de conhecimento no campo da ouvidoria em saúde. Desde 2011, a OUVSUS 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.

A publicação da Lei nº 13.460/2017 tornou obrigatória a avaliação periódica dos serviços públicos por meio de pesquisa de satisfação. Por este motivo, no final de 2018, a OUVSUS passou a realizar as pesquisas de satisfação junto aos usuários do SUS.

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 2019, foram realizadas **33** pesquisas, voltadas para um público de **3.524.740** pessoas, com distintos perfis. Desse total, foram aplicados, com sucesso, **173.126** questionários.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

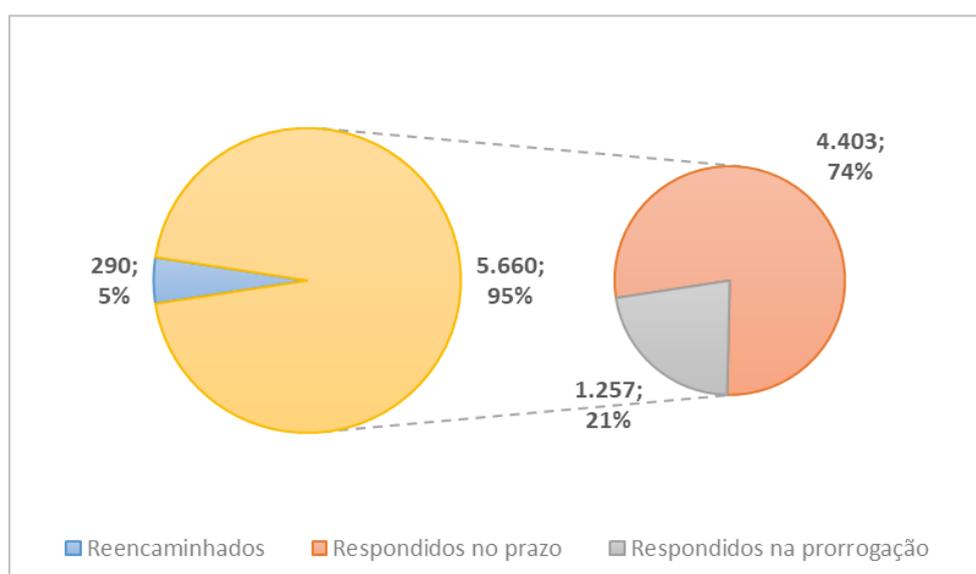
A Lei nº 12.527, de 18/11/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Ao regulamentar esse direito, a Lei torna essencial o princípio de que o acesso é a regra, e o sigilo é a exceção, consolida e define o 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/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 dos pedidos de informação recebidos, que são analisados, processados e encaminhados 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 2019, foram registrados 5.950 pedidos de informação (acréscimo de 19% em relação a 2018), dos quais 290 foram reencaminhados por não serem pertinentes ao MS.

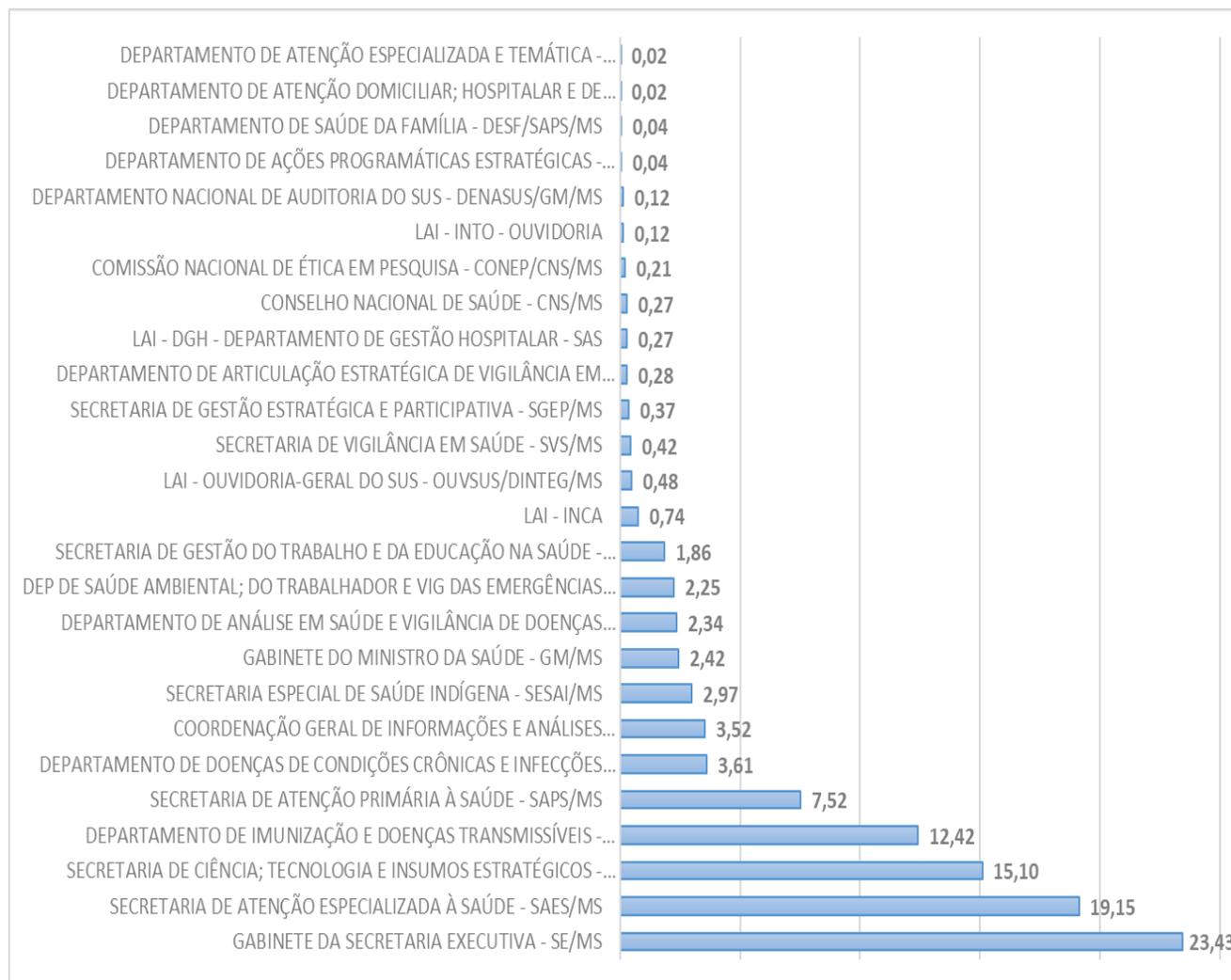
Gráfico 22. Situação / Pedidos de Informação



Fonte: e-SIC

O Gráfico 23 apresenta as unidades administrativas para as quais os pedidos foram encaminhados. Para estes encaminhamentos, o SIC do MS utiliza o sistema OuvidorSUS.

Gráfico 23. Encaminhamento dos pedidos de informação (%)

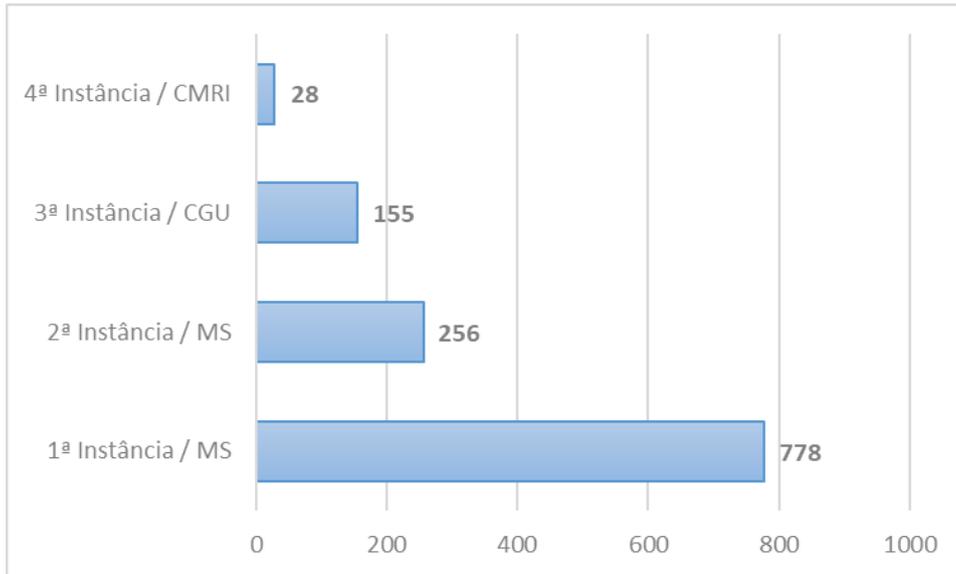


Fonte: OUVSUS/DINTEG/MS

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 24 exhibe o total de recursos por instância. Considerando este dado, pode-se inferir que a satisfação relacionada às respostas dispensadas pelo SIC/MS alcançou 80%.

Gráfico 24. Recursos por instância



Fonte: e-SIC