

# Relatório Preliminar do Projeto “Ir para Incluir”, Campo Novo dos Parecis- MT

nos dias  
**02, 03, 04**  
**DE ABRIL**



**Campo Novo do Parecis**  
vai Sedar o **projeto**

# Ir para Incluir



**Projeto** esse que é uma parceria do Município com o Governo do Estado beneficiando a população com atendimentos das unidades (**CEOPE, CRIDAC, HEMOCENTRO-BANCO DE SANGUE, CERMAC E CIAPS**).

Realização:



**SAÚDE SECRETARIA** **CAMPO NOVO DO PARECIS PREFEITURA** **SES SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE** **GOVERNO DE MATO GROSSO**

**Apoio:**



**ADCANP** **AMPARA** **APAE** **LIONS CLUB** **CONSELHO TUTELAR** **CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE**

**CUIABÁ-MT**  
**2024**

**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**  
**OUVIDORIA GERAL DO SUS / CES-MT**

**Governador do Estado de Mato Grosso**

Mauro Mendes

**Secretário de Estado de Saúde de Mato Grosso**

Gilberto Figueiredo

**Secretário Adjunto de Unidades Especializadas da SES**

Luiz Antonio Ferreira

**Ouvidora Geral do SUS/CES**

Edna Marlene Cunha Carvalho

**Conselheiro Estadual de Saúde de Mato Grosso**

Guilherme Queiróz

**Equipe Técnica da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT**

Maria Aparecida Figueiredo Santos

Mavenier Benedito Arruda E Silva

Rozemir De Jesus Souza

**Elaboração**

Evelly Caroline Botelho de Miranda

**Colaboração**

Byanca Beatriz Guisso Tavares

Edna Marlene Cunha Carvalho

Maria Aparecida Figueiredo Santos

## AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de expressar nossos sinceros agradecimentos ao Município e ao Estado de Mato Grosso, bem como aos dedicados servidores que nos proporcionaram uma recepção calorosa e um acolhimento excepcional durante nossa estadia em Campo Novo dos Parecis.

Em primeiro lugar, gostaríamos de parabenizar a Gestão Municipal de Campo Novo dos Parecis, em nome do Prefeito Rafael Machado, da Secretária de Saúde Jucélia Pereira Luz e do Assistente Social Ronan Marcelo Freitas, Responsável Técnico - Serviço Social - Coordenador Geral do Projeto *Ir para Incluir*, assim como todos os servidores da Saúde Pública. Seus esforços incansáveis e dedicação exemplar foram fundamentais para a realização bem-sucedida do Projeto *Ir para Incluir*. O acolhimento caloroso e a atenção dispensada aos participantes do projeto destacam o compromisso do município com a inclusão e o bem-estar de todos os cidadãos.

Além disso, gostaríamos de estender nossos agradecimentos ao Governador Mauro Mendes, e ao Secretário de Saúde do Estado de Mato Grosso, Gilberto Figueiredo, pela liderança e apoio inestimáveis. Também expressamos nossa gratidão ao Secretário Adjunto de Unidades Especializadas da SES, Luiz Antônio Ferreira, e sua equipe, pela coordenação impecável do projeto, em colaboração igualitária com os trabalhadores da Saúde do Estado e do Município de Campo Novo dos Parecis. O apoio recebido dos representantes do Escritório Regional de Saúde (ERS) de Tangará da Serra e das macroregiões demonstra o espírito de cooperação e humanização que permeia o Sistema Único de Saúde (SUS).

Agradecemos a todos os envolvidos por sua dedicação, profissionalismo e compromisso com a promoção da saúde e inclusão social, e esperamos continuar nossa colaboração frutífera no futuro.

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde do Estado de Mato Grosso (CES-MT) tem o prazer de apresentar o relatório referente à realização do Projeto "*Ir para Incluir*" na cidade de Campo Novo do Parecis-MT. Este município é um testemunho vivo do desenvolvimento e da diversidade cultural da região. Fundado em 1988, através da Lei nº 5.315, Campo Novo do Parecis tem trilhado um caminho de progresso e inclusão, evidenciado pela participação ativa de sua comunidade em iniciativas como o Projeto "*Ir para Incluir*".

Localizado na Região Centro-Oeste do Brasil, Campo Novo do Parecis é um município mato-grossense de destaque. Com uma população estimada em 2018 de 45.899 habitantes pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o município se destaca como o maior produtor nacional de girassol e pipoca, utilizando cerca de 42% do território para safras de grãos. Sua área abrange 9.428,586 km<sup>2</sup>(IBGE, 2024).

Durante os dias 2 e 4 de abril, as unidades especializadas da SES-MT estiveram plenamente operacionais, oferecendo uma ampla gama de serviços essenciais aos moradores da região. A iniciativa foi realizada em frente à nova Unidade Descentralizada de Reabilitação (UDR) do município, na Rua Bahia, centro de Campo Novo do Parecis. Entre os serviços disponibilizados estavam a vacinação, coleta de sangue para doação, cadastro de doadores de medula óssea, avaliação para concessão de cadeiras de rodas ou outros meios de locomoção, e orientação de saúde bucal para Pessoas com Deficiência (PCD). Além disso, foram oferecidos treinamentos e capacitações em saúde bucal, saúde mental e diagnóstico de hanseníase para os servidores da saúde municipal, visando fortalecer ainda mais a rede de atendimento local.

A participação ativa da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT desempenhou um papel fundamental no Projeto "*Ir para Incluir*", promovendo transparência, accountability e qualidade nos serviços de saúde. A pesquisa de satisfação, uma ferramenta vital nesse processo, permitiu aos usuários expressar suas opiniões e avaliar a qualidade dos serviços de saúde, contribuindo para a construção de um sistema mais eficiente e centrado no usuário.

Em suma, a Ouvidoria representa um importante instrumento de participação e controle social, promovendo uma gestão mais transparente e orientada às necessidades da população. Este relatório detalha as atividades realizadas durante o período mencionado, destacando os resultados alcançados e os desafios enfrentados, com o objetivo de contribuir para uma compreensão abrangente do impacto do projeto em Campo Novo do Parecis e servir como base para futuras iniciativas semelhantes.

## Participação da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT durante a realização do Projeto "*Ir para Incluir*" em Campo Novo do Parecis

### 1- Abertura do Projeto "*Ir para Incluir*"

A abertura do evento do projeto '*Ir para Incluir*' foi marcada por uma atmosfera de colaboração e engajamento, com a presença significativa da equipe técnica da Ouvidoria SUS/CES-MT, colaboradores da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e região, órgãos governamentais e não-governamentais, bem como a população. Este momento foi uma oportunidade única para estabelecer um diálogo direto entre gestores de saúde, profissionais da área e os cidadãos, destacando a importância da participação ativa de todos os envolvidos na construção de um sistema de saúde mais inclusivo e eficiente.

A apresentação inicial do evento delineou os objetivos do projeto e enfatizou a importância da colaboração entre todos os atores para alcançar o sucesso das iniciativas voltadas para a melhoria dos serviços de saúde. A presença ilustre de gestores, prestadores de serviço, trabalhadores e usuários do SUS acrescentou uma dimensão especial a esta abertura, demonstrando o compromisso conjunto com a promoção da saúde e o bem-estar da comunidade. Este momento marcou o início de uma jornada colaborativa e inspiradora em prol da inclusão e qualidade na saúde pública.



Foto 01- Abertura do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 02 e 03- Abertura do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 04 e 05- Abertura do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 06 e 07- Abertura do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.

## **2- Visitas da Equipe Técnica da Ouvidoria Geral do SUS/CES em Campo Novo dos Parecis-MT**

Além das atividades desenvolvidas durante a realização do Projeto "*Ir para Incluir*", a equipe técnica da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT também realizou uma série de visitas a diversas instalações de saúde em Campo Novo dos Parecis. Essas visitas tiveram como objetivo principal conhecer de perto o funcionamento e as demandas das unidades de saúde locais, bem como estabelecer um diálogo direto com os profissionais e gestores responsáveis.

Durante essas visitas, a equipe teve a oportunidade de interagir com diversos setores, incluindo a Farmácia de Alto Custo, a Unidade de Saúde da Família (USF), a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) e a Central de Regulação. Na Farmácia de Alto Custo, puderam conhecer o processo de dispensação de medicamentos de alto custo e discutir questões relacionadas à gestão e atendimento aos usuários. Na USF, foram observadas as condições de atendimento e infraestrutura oferecidas à população local. Já na Secretaria Municipal de Saúde, foram apresentadas junto ao setor jurídico o tema de implementação da Ouvidoria, visando aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos.

Por fim, a visita na Central de Regulação foi marcada com o conhecimento do processo de agendamento e distribuição de consultas, exames e procedimentos especializados. Essas visitas foram fundamentais para fortalecer o vínculo entre a Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT e as instituições de saúde locais, proporcionando uma visão abrangente das necessidades e demandas da população de Campo Novo dos Parecis.

As visitas incluíram:

**A) Farmácia de Alto Custo:** Durante a visita à Farmácia de Alto Custo, a equipe pôde conhecer o processo de dispensação de medicamentos de alto custo, além de dialogar com os responsáveis pela gestão e atendimento aos usuários.



Foto 08- Visita a Farmácia de Alto Custo, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 09- Visita a Farmácia de Alto Custo, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.

**B) Unidade de Saúde da Família Boa Esperança (USF):** A visita à USF permitiu à equipe técnica conhecer as condições de atendimento e infraestrutura oferecidas à população local. A Coordenadora do Departamento de Atenção Básica do município, Ana Carla Ferreira Picalho nos informou que o município conta com 12 unidades de USF.

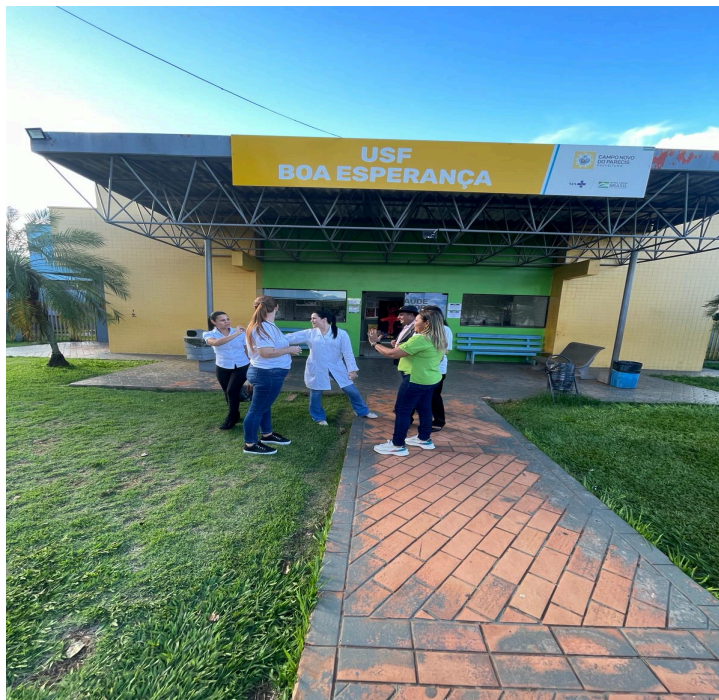


Foto 10- Visita a USF Boa Esperança, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.

**C) Secretaria Municipal de Saúde (SMS) - Diálogo com a Assessora Jurídica:** Durante o encontro com a assessora jurídica da SMS, foram discutidas a importância da Ouvidoria do SUS ser vinculado a um órgão colegiado, conselho municipal de saúde (CMS), visando aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos.



Foto 11-Diálogo com a Assessora Jurídica, Campo Novos dos Parecis-MT, 2024.

**D) Central de Regulação Municipal:** a visita na Central de Regulação Municipal foi realizada para conhecer as principais demandas no município no que se refere a oferta e agendamento de consultas, exames e procedimentos especializados. Essas visitas foram fundamentais para fortalecer o vínculo entre a Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT e as instituições de saúde locais, proporcionando uma visão abrangente das necessidades e demandas da população de Campo Novo dos Parecis.



Foto 12- Central de Regulação, Campo Novos dos Parecis-MT, 2024.

**E) Unidade de Descentralizada de Reabilitação (UDR): UDR do município de Campo Novo do Parecis-MT**



Foto 13-Unidade de Descentralizada de Reabilitação de Campo Novo dos Parecis, 2024.

### **3- Reunião com Conselho Municipal de Saúde de Campo Novo dos Parecis- MT**

Durante as atividades desenvolvidas na realização do Projeto *"Ir para Incluir"*, a equipe técnica da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT também participou de importantes reuniões e iniciativas relacionadas à saúde no município de Campo Novo dos Parecis e outros municípios adjacentes. Uma dessas iniciativas foi a participação em reuniões do Conselho Municipal de Saúde, onde foram discutidas a implementação da Ouvidoria no âmbito do órgão colegiado.

Durante essas reuniões, foram abordadas a implementação da Ouvidoria no âmbito do órgão colegiado, buscando auxiliar o acesso aos serviços de saúde e a melhoria da qualidade do atendimento aos usuários do SUS. A Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT teve a oportunidade de contribuir com sugestões e feedbacks baseados nas experiências relatadas pelos usuários do sistema de saúde. Foi apresentado um material em PowerPoint de como implementar a ouvidoria no município (ANEXO 1).

Além disso, como parte do esforço contínuo para fortalecer a transparência e a participação da comunidade na gestão da saúde, a equipe da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT trabalhou em estreita colaboração com as autoridades locais para a possível implementação de um sistema eficaz de ouvidoria em saúde no município. Esse sistema permite que os cidadãos expressem suas preocupações, façam reclamações ou forneçam *feedbacks* sobre os serviços de saúde, contribuindo assim para a melhoria contínua do sistema.

Essas iniciativas demonstram o compromisso da Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT em promover a participação cidadã e a transparência na gestão da saúde, trabalhando em conjunto com as autoridades locais e a comunidade para garantir que as necessidades e preocupações dos cidadãos sejam devidamente consideradas e abordadas.



Foto 14 e 15- Sindicato dos Trabalhadores Rurais- Mesa redonda e diálogo (papel da Ouvidoria) Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 16 e 17- Mesa redonda e diálogo (papel da Ouvidoria) Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 18 e 19- Mesa redonda e diálogo (papel da Ouvidoria) Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 20 e 21- Mesa redonda e diálogo (papel da Ouvidoria) Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.

#### **4- *Stand* de atendimento da Ouvidoria SUS/CES com Participantes Usuários do SUS**

Foi montado um *stand* de atendimento da Ouvidoria SUS/CES, proporcionando um espaço direto de interação com os participantes usuários do SUS. Nesse *stand*, os cidadãos puderam conhecer o trabalho da ouvidoria, registrar suas opiniões, tirar dúvidas, fazer elogios e fazer sugestões relacionadas aos serviços de saúde, contribuindo para a transparência e melhoria contínua do sistema de saúde local.



Foto 22 e 23- Stand do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 24 e 25- Stand do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 26 e 27- Stand do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.



Foto 28 e 29- Stand do Projeto Ir para Incluir, Campo Novo dos Parecis-MT, 2024.

#### 4- Pesquisa de Satisfação do Usuário do SUS

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS foi concebida com o propósito específico de medir o nível de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde em relação aos aspectos de acesso e qualidade percebida no Projeto *"Ir para Incluir"*. Por meio dessa pesquisa, busca-se entender as percepções e experiências dos usuários ao utilizar os serviços de saúde oferecidos pelo projeto, identificando áreas de excelência e oportunidades de aprimoramento. Os resultados desta pesquisa são fundamentais para direcionar esforços e recursos na implementação de melhorias significativas, garantindo assim uma prestação de serviços mais eficiente, acessível e alinhada às necessidades e expectativas dos cidadãos.

##### **O que é *satisfação*?**

O termo *"satisfação"* reflete o grau de contentamento de um indivíduo com uma determinada situação, serviço ou até mesmo com outras pessoas. A satisfação é alcançada quando as expectativas de uma pessoa são atendidas, e esse nível de satisfação pode variar de acordo com cada indivíduo.

Ao avaliar a satisfação do usuário, é crucial monitorar diversos aspectos, como acesso, tempo de espera, acolhimento e outros elementos relevantes, além da qualidade do atendimento.

Dessa forma, a pesquisa realizada com os usuários do SUS que participaram do Projeto *Ir para Incluir* ofereceu insights valiosos, os quais podem subsidiar ações voltadas para a melhoria do acesso e da qualidade do atendimento na Saúde Pública de Mato Grosso.

## 2.1 -Pesquisa de Satisfação

### ➤ METODOLOGIA

#### Coleta dos dados

Os dados foram coletados pelo Setor de Ouvidoria Geral do SUS/CES/SES-MT, presencialmente, no período de 02 a 04 de abril de 2024.

#### Público-alvo

A pesquisa foi conduzida com uma amostra composta por usuários do SUS participantes do evento, distribuídos entre homens e mulheres.

#### Instrumento de coleta

A metodologia para realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário se deu pela escala de *feedback* é uma ferramenta valiosa utilizada para coletar opiniões, percepções e informações dos participantes sobre um determinado tema, processo ou serviço. Essa escala permite que os participantes expressem uma variedade de sentimentos e experiências de forma estruturada, facilitando a análise e interpretação dos dados coletados.

As escalas de *feedback* podem incluir diferentes categorias nas quais os participantes são convidados a fornecer *feedback*. Essas categorias comumente incluem:

1. **Elogios:** Nesta categoria, os participantes são incentivados a destacar aspectos positivos, pontos fortes ou experiências satisfatórias relacionadas ao tema em questão. Os elogios são importantes para identificar o que está funcionando bem e reconhecer as áreas de sucesso.
2. **Sugestões:** Nesta categoria, os participantes são convidados a oferecer ideias, recomendações ou propostas de melhoria. As sugestões fornecem oportunidades para identificar áreas de aprimoramento e inovação, contribuindo para o desenvolvimento contínuo e aperfeiçoamento do tema em análise.
3. **Solicitações:** Aqui, os participantes podem fazer pedidos específicos de serviços, informações ou assistência adicional relacionados ao tema em questão.

4. **Acesso à informação:** Esta categoria permite que os participantes expressem sua percepção sobre a facilidade ou dificuldade de acesso a informações relevantes relacionadas ao tema abordado.
5. **Reclamações:** Aqui, os participantes podem expressar aspectos negativos, pontos fracos ou experiências insatisfatórias. As reclamações são valiosas para identificar problemas ou desafios enfrentados pelos participantes, permitindo que sejam abordados para melhorias futuras.
6. **Denúncias:** Nesta categoria, os participantes podem relatar irregularidades, violações ou condutas inadequadas relacionadas ao tema em análise. As denúncias são fundamentais para garantir a transparência e a responsabilidade, além de identificar e corrigir problemas sistêmicos.

Ao utilizar a escala de *feedback* em uma pesquisa, avaliação ou relatório, é possível obter uma compreensão mais abrangente das percepções, opiniões e necessidades dos participantes, permitindo uma análise mais detalhada e informada do tema em questão. Isso possibilita a implementação de ações específicas e direcionadas para melhorias e aprimoramentos.

Foram avaliados tais atendimentos:

- ✓ **CRIDAC/SES/CER** - Oferta e promoção de acesso a órteses, próteses e outros meios auxiliares de locomoção à população, entre eles, abertura de processos de concessão de cadeiras de rodas/banho, muleta, andadores, palmilhas e calçados ortopédicos, ou seja, aquilo que for de abrangência da Oficina Ortopédica Intinerante);
- ✓ **HEMOCENTRO** - Banco de Sangue Público- Redome/Doação de Medula Óssea);
- ✓ **CERMAC** - Centro Estadual de Referência de Média e Alta Complexidade, prestando serviços ambulatoriais de atenção especializada, entre eles, a Hanseníase;
- ✓ **CEOP/CEO II** - Centro Estadual de Odontologia para Pacientes Especiais/PCD's, visando ofertar orientação, acompanhamento e atendimento/assistência odontológica especializada ambulatorial, residencial

e hospitalar, para pacientes elegíveis, além de capacitação para as equipes dos municípios envolvidos;

- ✓ **CIAPS-** Complexo de Unidades de Referência em Saúde Mental- Aduino Botelho, visando promover a articulação da rede local de saúde mental, com oferta de capacitação e intercâmbio do CAPS e demais equipamentos públicos envolvidos;

Além dos serviços que compõem o Projeto *Ir para Incluir*, o evento também incluiu uma série de atividades em parceria com outros órgãos envolvidos. Foram realizadas a expedição da carteira do autista, exposição de trabalhos e stands das associações, uma feira de saúde com palestras e capacitações, bem como a expedição do cartão de estacionamento preferencial e prioritário para veículos de PCDs e pessoas idosas. Formulário da pesquisa de satisfação do usuário SUS em anexo (ANEXO 02).

## RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados da pesquisa foram apresentados:

### 1. DESTAQUES POSITIVOS

#### Elogios

##### 1.1 Atendimentos

As equipes envolvidas no Projeto *Ir para Incluir* receberam elogios pela enfermeira Francieli Matei, que destacou o domínio técnico, atendimento humanizado e resolutividade dos serviços oferecidos. Sua fala ressalta a importância do trabalho integrado e dedicado das equipes, demonstrando a eficácia das práticas e o compromisso em proporcionar um serviço de qualidade aos usuários do SUS. Esses elogios refletem a dedicação e o profissionalismo das equipes envolvidas, fundamentais para o sucesso e a efetividade do projeto.

*“Estão de parabéns as equipes, com domínio técnico, atendimento humanizados muito bem introsados e resolutividades que porcuram os serviços” Franciele Mattei.*

A participação da Ouvidoria do SUS foi enfatizada por Sueide F. Silva como de grande importância para o município de Campo Novo do Parecis-MT e sua população. Sua declaração ressalta a relevância de mecanismos de participação e controle social, como a Ouvidoria, na promoção da transparência, accountability e qualidade dos serviços de saúde. Através da Ouvidoria, os cidadãos têm a oportunidade de expressar suas preocupações, sugestões e necessidades, contribuindo para a melhoria contínua do sistema de saúde. Sueide F. Silva expressa o desejo de que ações semelhantes sejam realizadas no futuro, destacando a importância de manter e fortalecer esses canais de comunicação e participação cidadã. Essa declaração ressalta o reconhecimento da comunidade à importância da Ouvidoria do SUS

como um instrumento fundamental para garantir um serviço de saúde mais eficiente e voltado para as necessidades da população.

*“A participação da Ouvidoria do SUS foi de grande importância para o Município e para a população de Campo Novo do Parecis-MT. Que ações como esta aconteçam outras vezes” Sueide F. Silva*

A declaração de Adeir Acosta destaca a importância do atendimento recebido e a presença da Secretária da SES em sua cidade. Seu comentário ressalta a valorização dos serviços de saúde oferecidos e o impacto positivo da presença da Secretária da SES localmente. Além disso, Adeir destaca que saiu da experiência com informações adicionais que considera úteis para sua comunidade. Isso reflete a importância de levar informações e recursos para as comunidades locais, fortalecendo a capacidade das pessoas de acessar os serviços e informações necessárias para promover sua saúde e bem-estar. A experiência positiva de Adeir ilustra como a presença de serviços de saúde e o acesso a informações relevantes podem fazer a diferença na vida das pessoas e nas comunidades em geral.

*“Ótimo atendimento, gostei de ver a secretaria da SES na minha cidade, sai com outras informações que será útil a minha comunidade” Adeir Acosta*

## **1.2 Sugestões**

A sugestão de incluir outros tipos de atendimentos, como oftalmologia e dermatologia, expressada por um participante anônimo, ressalta a importância de ampliar os serviços oferecidos para atender às necessidades variadas da população. Essa sugestão evidencia a demanda por uma abordagem mais abrangente e inclusiva na prestação de serviços de saúde, garantindo o acesso a cuidados especializados em áreas específicas, como saúde ocular e dermatológica. Ao considerar essa sugestão, o projeto poderá atender de

forma mais completa as necessidades de saúde da comunidade, promovendo uma abordagem holística e integrada para o bem-estar dos usuários.

*“Incluir outros tipos atendimentos, oftalmologia, dermatologia” Anônimo*

*A sugestão de tornar essa ação anual foi expressa com gratidão pela comunidade. Isso ressalta a importância e o impacto positivo que o projeto "Ir para Incluir" tem na cidade. Ao tornar essa iniciativa uma prática regular, a comunidade poderá continuar se beneficiando dos serviços oferecidos e da promoção da saúde e do bem-estar. A gratidão expressa pela comunidade destaca o reconhecimento do valor dessa ação para a cidade e reforça a importância de manter e expandir iniciativas semelhantes no futuro.*

*“ Fazer essa ação anual, a cidade agradece” Carla A. Silva*

A sugestão de Margarete Bach ressalta a necessidade de disponibilizar uma unidade de oncologia e um Centro de Hemodiálise em uma região mais próxima do município. Isso reflete a importância de garantir o acesso a serviços especializados de saúde, como tratamento do câncer e hemodiálise, de forma mais conveniente e acessível para os residentes locais. Essa sugestão destaca a preocupação com o bem-estar e a qualidade de vida dos pacientes que necessitam desses serviços, além de reconhecer a importância de expandir a infraestrutura de saúde para atender às necessidades da comunidade de forma abrangente e eficaz. Essa iniciativa contribuiria significativamente para melhorar o acesso e a qualidade dos cuidados de saúde na região.

*“Uma unidade de oncologia em uma região mais próxima do município e um Centro de Hemodiálise” Margarete Bach*

A sugestão de Célio destaca a importância de melhorar o tempo de espera na fila de atendimento para consultas e cirurgias eletivas. Essa preocupação reflete a necessidade de

otimizar os serviços de saúde, reduzindo os períodos de espera dos pacientes por atendimento médico. Ao implementar medidas para diminuir o tempo de espera, como otimização de processos e aumento da capacidade de atendimento, o sistema de saúde pode proporcionar uma experiência mais satisfatória e eficiente aos usuários. Essa sugestão reforça a importância de priorizar o acesso oportuno aos serviços de saúde, garantindo que os pacientes recebam o cuidado necessário no momento adequado, sem prolongadas esperas.

*“Melhorar tempo de espera na fila de atendimento a consultas cirurgias eletivas” Célio*

Não houveram manifestação de reclamações e denúncias durante o evento no stand da Ouvidoria SUS/CES-MT.

## CONCLUSÃO

O presente relatório apresentou uma análise abrangente e detalhada da área de atendimento à saúde, recebendo diversos elogios por sua qualidade e eficácia. Durante o período abordado, foram identificados diversos pontos positivos que contribuíram significativamente para a melhoria dos serviços de saúde oferecidos.

Os elogios recebidos refletem o comprometimento e dedicação das equipes de saúde envolvidas, que demonstraram profissionalismo e empenho no atendimento aos pacientes. A qualidade do serviço prestado foi reconhecida pelos usuários, evidenciando a importância de práticas centradas no paciente e orientadas para a excelência.

Destaca-se também a eficiência dos processos de atendimento, que foram elogiados pela sua organização e agilidade. A capacidade de resposta às necessidades dos pacientes foi ressaltada como um ponto forte, demonstrando o compromisso em oferecer um atendimento acessível e de qualidade.

Além disso, os elogios recebidos destacaram a valorização do trabalho em equipe e a comunicação eficaz entre os profissionais de saúde. A colaboração entre diferentes áreas e a integração de serviços foram reconhecidas como elementos essenciais para o sucesso do atendimento.

Por fim, os elogios na área de atendimento à saúde reforçam a importância de investimentos contínuos em melhorias e inovações no setor. É fundamental que os esforços sejam mantidos para garantir que os padrões de excelência estabelecidos sejam mantidos e que as necessidades dos pacientes continuem a ser atendidas de forma eficaz e humanizada.

Em resumo, os elogios recebidos refletem o reconhecimento do compromisso e da excelência demonstrados pela equipe de saúde, além de ressaltar a importância do trabalho conjunto com a gestão pública na promoção de um atendimento de qualidade na área da saúde do município de Campo Novo dos Parecis-MT.

## Anexos

### 01- Material apresentado na mesa redonda

#### Formato powerpoint

**1**

Governo do Estado de Mato Grosso  
Secretaria de Estado de Saúde  
Conselho Estadual de Saúde de Mato Grosso  
Ouvidoria Geral do SUS/MT

**ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS NO ÂMBITO DO CONTROLE SOCIAL**

Equipe Técnica- Ouvidoria Geral do SUS/CES-MT

CUIABÁ-MT  
2024

**2**

Governo do Estado de Mato Grosso  
Secretaria de Estado de Saúde  
Conselho Estadual de Saúde de Mato Grosso  
Ouvidoria Geral do SUS/MT

**OUVIDORIA GERAL DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DE MATO GROSSO**

O SUS como instrumento de Participação, Controle Social e de Gestão Pública

Assim também se faz cidadania.

**3**

**CONTROLE SOCIAL**

UMA CONQUISTA DA SOCIEDADE BRASILEIRA

*É a mobilização permanente que garante avanços*

UMA CONSTRUÇÃO COTIDIANA

**4**

Lei 8080/90

Lei 8142/90

Contará, em cada esfera do governo, sem prejuízo das funções do Poder Legislativo, com as seguintes instâncias colegiadas:  
I- Conferência de Saúde; e  
II- Conselho de Saúde

Acesso Universal e Integral à Saúde

**5**

GESTÃO PARTICIPATIVA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

**PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL**

CONFERÊNCIA DE SAÚDE  
CONSELHO DE SAÚDE  
PLENÁRIA DE SAÚDE  
CIB  
INTERSETORIALIDADE E  
FÓRUMS  
OUTRAS FORMAS DE PARTICIPAÇÃO  
CONSELHOS LOCAIS  
CONSELHOS GESTORES  
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS  
OUVIDORIAS

**6**

**OUVIDORIA GERAL CES/SUS-MT**

É um canal de **comunicação** entre a população e o Sistema Único de Saúde (SUS) para a **atuação** de manifestações e busca de **soluções** e **informações** sobre os serviços de saúde pública.

Constitui-se em um instrumento de **participação cidadã**, **controle social** e de apoio à **gestão democrática** para melhorias do Sistema Único de Saúde;

Tem se reafirmado através da ampliação de **parcerias** e de **intersectorialidade**, como uma **ferramenta de inclusão social** e **respeito aos direitos do cidadão** no âmbito individual e coletivo

### PARCERIAS/ INTERSETORIALIDADE

COMISSÕES ESPECIAIS DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE-MT

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASSISTÊNCIA PREVENÇÃO E REabilitação;</li> <li>■ POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS E ASSISTÊNCIA;</li> <li>■ FINANÇAS;</li> <li>■ EDUCAÇÃO BÁSICA E PROMOÇÃO EM SAÚDE;</li> <li>■ REDUÇÃO DE RISCO E SAÚDE DO TRABALHADOR;</li> <li>■ MONITORAMENTO E COOPERAÇÃO TÉCNICA AO CONTROLE SOCIAL;</li> <li>■ PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO ORÇAMENTO PÚBLICO;</li> <li>■ SAÚDE PÚBLICA;</li> <li>■ AÇÕES EDUCACIONAIS;</li> <li>■ SERVIÇO ESPECIAL DE SAÚDE;</li> <li>■ COMISSÃO DE SAÚDE</li> </ul> | <p><b>RESOLUÇÃO 01/96 - CES-MT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE MATO GROSSO;</li> <li>■ COMISSÃO INTERESTATORIA DE SAÚDE;</li> <li>■ CONSELHOS MUNICIPAIS DE SAÚDE;</li> <li>■ SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE;</li> <li>■ CONSELHOS DE CLASSE: COKEM, COAM, COAF E OUTROS;</li> <li>■ MINISTÉRIO DA SAÚDE;</li> <li>■ CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE;</li> <li>■ OUVIDORIUMS;</li> <li>■ MINISTÉRIO PÚBLICO;</li> <li>■ IMPRENSA E</li> <li>■ OUTROS DE ÁREAS AFINS.</li> </ul> |
|--|---|



7

### Base legal

Constituição Federal de 1988

#### SEÇÃO II Da Saúde

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.



8

### 16ª Conferência Nacional de Saúde

4 a 7 de agosto de 2019 - Brasília

#### DEMOCRACIA E SAÚDE



Eixo I - Saúde como Direito  
Diretrizes e propostas:

**Diretriz:**

89) Implantar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito de participação e controle social vinculada aos órgãos colegiados, CNS, CES e CMS, que sejam autônomos e eleitos pelo pleno, implantando um sistema de avaliação das políticas públicas de saúde nas três esferas de governo em sistema de rede.



9

### 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023 - Brasília

#### AMANHÃ VAI SER OUTRO DIA



Eixo I - EIXO 1: O BRASIL QUE TEMOS. O BRASIL QUE QUEREMOS.

**Diretrizes:**

140 - Criar financiamentos destinados à Ouvidoria do SUS, para manutenção e capacitação dos serviços de ouvidoria, assegurando mobiliário, equipamentos e incorporação de inovações tecnológicas, a fim de oferecer informações com maior visibilidade, agilidade e capilaridade, além de ferramentas que possibilitem maior acesso às informações por todos os cidadãos, incluindo os invisibilizados.



10

### 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023 - Brasília



EIXO 2: O PAPEL DO CONTROLE SOCIAL E DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA SALVAR VIDAS

4 - Instalar e implementar ouvidorias do SUS, com infraestrutura física, financeira, humana e tecnológica adequada, no âmbito dos serviços de saúde públicos e privados conveniados ao SUS;

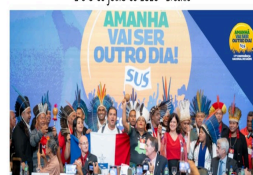
136 - Fortalecer os mecanismos de respostas, ampliar a divulgação dos canais de Ouvidoria do SUS e os meios de comunicação com acesso a uma escuta ativa, itinerante e resolutiva contribuindo para o aprimoramento da gestão do SUS e a otimização de processos em serviços de saúde e questões específicas de comunidades, dando transparência e rastreabilidade dos sistemas de regulação (SisREG), agilidade nos atendimentos com especialistas e nas solicitações de usuários (ConecteSUS e outros).



11

### 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023 - Brasília



EIXO 2: O PAPEL DO CONTROLE SOCIAL E DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA SALVAR VIDAS

139 - Criar Plano Nacional de Ação sobre serviços prestados em ouvidorias, defensorias, promotorias públicas, delegacias, juizados e varas especializadas na proteção dos direitos da pessoa idosa, assegurando maior transparência e acompanhamento pela população idosa do fluxo de denúncias de violências contra pessoas idosas, suas resolutividades e as ações realizadas para a prevenção à violação dos direitos da população idosa, incorporando estratégias de divulgação e transparência dos Conselhos (acesso livre a informação à composição do Conselho).



12

### 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023 - Brasília



EIXO 2: O PAPEL DO CONTROLE SOCIAL E DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA SALVAR VIDAS

140 - Fomentar ações de Educação Popular e construção de territórios saudáveis e sustentáveis, de forma participativa e com foco na presença de pessoas trabalhadoras com trajetória de rua, fortalecendo a política de informação/educação permanente e popular em ouvidoria do SUS, através de uma articulação intersetorial que contemple os diversos grupos sociais - mulheres, pessoas negras, pessoa idosa, juventude, comunidades tradicionais, povos originários, LGBTQIA+, pessoas com deficiência, população em situação de risco, vulnerabilidade, comunidade atingida por mineração e por barragem, ribeirinhos, quilombolas, população do campo, da floresta das águas e outros



13

### 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023 - Brasília



EIXO 2: O PAPEL DO CONTROLE SOCIAL E DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA SALVAR VIDAS

142 - Qualificar os movimentos sociais para o monitoramento das Políticas Públicas de Saúde e da Saúde das Mulheres, ampliando a participação social; fortalecer os espaços de escuta, denúncia e monitoramento de políticas de saúde, com participação dos movimentos de mulheres negras, indígenas, comunidades tradicionais, LGBTQIA+, das águas, florestas e com deficiência, na formação de profissionais de saúde, além de ouvidorias para o atendimento às mulheres, em especial das populações vulnerabilizadas.



14

## 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023- Brasília



EIXO 2: O PAPEL DO CONTROLE SOCIAL E DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA SALVAR VIDAS

**143** - Criar a Comissão de Saúde dos Migrantes no Conselho Nacional de Saúde e estimular a participação de migrantes no referido Conselho, bem como estimular a participação dos migrantes no Controle Social para a implementação da Política de Atenção Integral à Saúde das Populações Migrantes, refugiadas e apátridas por meio da consulta prévia, livre e esclarecida na construção de políticas públicas, com promoção de seminários, audiências públicas e outros, promovendo ativamente a participação de migrantes em Conselhos Gestores das Unidades Básicas de Saúde, quando houver; fornecer canais multilíngues de denúncia por meio da Ouvidoria do SUS, e capacitar profissionais responsáveis pelo atendimento para receberem reclamações e denúncias das populações migrantes em vários idiomas.

15

## 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023- Brasília

EIXO 2: O PAPEL DO CONTROLE SOCIAL E DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA SALVAR VIDAS

**145** - Fortalecer as ouvidorias de controle social e conselhos gestores ligados aos conselhos de saúde e garantir a eleição da presidência do Conselho Municipal de Saúde entre os seus membros.

**146** - O Conselho Nacional de Saúde, em conjunto com os movimentos sociais em geral, exigir, incentivar e participar do processo de estruturação, implantação das Ouvidorias do SUS, dando ampla divulgação às pessoas usuárias sobre a importância do OUVSUS municipal, estadual e federal, bem como garantir o retorno das caixinhas de avaliação, críticas e elogios, em todas as unidades e setores da Rede de Atenção à Saúde, assegurando que mensalmente as demandas sejam encaminhadas aos respectivos conselhos municipais e/ou estadual de saúde, para conhecimento e devidas providências

16

## 17ª Conferência Nacional de Saúde

2 a 5 de julho de 2023- Brasília

EIXO 2: O PAPEL DO CONTROLE SOCIAL E DOS MOVIMENTOS SOCIAIS PARA SALVAR VIDAS

**147** - Fortalecer as atividades das ouvidorias e prover recursos necessários ao seu pleno funcionamento, com ampliação dos instrumentos para que as ouvidorias possam receber as demandas da população e promover uma maior divulgação das respostas dadas a estas demandas.

**148** - Implementar a ouvidoria do SUS com financiamento tripartite.

**211** - Garantir a dignidade da pessoa idosa, por meio de políticas públicas que privilegiem prevenção e educação para o envelhecimento e intergeracionalidade, aprimorando os sistemas de denúncia, ouvidorias e fluxos para a abordagem das violências contra essas pessoas e sua resolutividade com criação de rede de serviços de acolhimento, bem como capacitando os profissionais do SUS e das diversas políticas públicas sobre as especificidades socioculturais e de saúde, a fim de se elaborar protocolos que atendam as demandas reais dessas pessoas, de forma digna e humanizada

17


*A Ouvidoria é um espaço de escuta. Um espaço em que a voz do outro não pode ser interrompida. Um espaço em que a habilidade de escutar os sentimentos alheios precisa ser exercitada constantemente. Se bem exercida, a Ouvidoria, além de facilitar o processo de comunicação, acolhe e legitima os sentimentos trazidos pelas vozes de quem em algum momento necessita de ajuda.*


(SOUZA,2017)


## Anexo 02- Formulário da pesquisa de satisfação do usuário SUS


**OUVIDORIA GERAL DO SUS/CES-MT**


**Sua opinião é muito importante para nós!**


**RECLAMAÇÃO** 

**SUGESTÃO** 

**SOLICITAÇÃO** 

**ACESSO À INFORMAÇÃO** 

**ELOGIO** 

**DENÚNCIA** 




Gostaria de deixar uma sugestão ou comentário?

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_


  


CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE MT  
Participação e Controle Social


SES  
Secretaria de Estado de Saúde


**OUVIDORIA GERAL DO SUS/CES-MT**


**Sua opinião é muito importante para nós!**


**RECLAMAÇÃO** 

**SUGESTÃO** 

**SOLICITAÇÃO** 

**ACESSO À INFORMAÇÃO** 

**ELOGIO** 

**DENÚNCIA** 




Gostaria de deixar uma sugestão ou comentário?

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE MT  
Participação e Controle Social

SES  
Secretaria de Estado de Saúde

## REFERÊNCIAS

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. "Campo Novo do Parecis: Panorama."Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mt/campo-novo-do-parecis/panorama>. Acesso em: 25/04/2024

<https://www.camponovodoparecis.mt.gov.br/>. Acesso em:25/04/2024