



GOVERNO DO ESTADO DE RORAIMA
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DE RORAIMA
OUVIDORIA GERAL DO SUS



RELATÓRIO 2020

OUVIDORIAS SUS





RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA – 2020

“É UM CANAL DEMOCRÁTICO DE COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL PELA INSERÇÃO DO CIDADÃO NA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE”

“Informações em Saúde, Sugestões, Reclamações, Solicitações, Elogios e Denúncias”

Canais de acesso:

SISTEMAS

- OuvidorSUS
- Fala Br
- E-sic
- Presencial
- E-mail

Tel. WhatsApp (95) 98410 6188

E-mail: ouvidoria@saude.rr.gov.br

DEZ-2021

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE - SESAU

MARCELO DE LIMA LOPES

Secretário Titular

ARMANDO MARCOS DOS SANTOS

Secretário Adjunto I

ALEXANDRE SALOMÃO DE OLIVEIRA

Secretário Adjunto II

OUIDORIA GERAL SUS – OGSUS

MARIA INÊS DAMACENO DA SILVA

Assessora da Ouvidora do SUS-SESAU

IRGLEN MÔNICA RAMOS

DIRCEU FERNANDES

KARINE MAGALHÃES AGUIAR

Técnicos da Ouvidoria SUS-SESAU

OUIDORIA DO HOSPITAL GERAL DE RORAIMA

VANESSA FIGUEIRA CLEMENTE

Assessoria da Ouvidora do SUS-HGR

OUIDORIA DA CLINICA MÉDICA ESPECIALIZADA CORONEL MORA

MARIA DALVANIR GOMES DOS SANTOS

LILIANE DE MATOS SOARES

Técnicas da Ouvidoria SUS-CMECM

OUIDORIA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS Dr. WILSON FRANCO RODRIGUES

ANGELIS FERNANDA LARANJEIRA FARIAS

Assessoria da Ouvidora do SUS-HC

FRANCINEIDE MESQUITA DE SOUZA

PATRÍCIA BRANDÃO RODRIGUES

Técnicas da Ouvidoria SUS-HC

OUIDORIA DO PRONTO ATENDIMENTOS COSME E SILVA

ALICE NASCIMENTO DOS SANTOS

MARIA DO SOCORRO SOUZA GOMES

Técnicas da Ouvidoria SUS-PACS

APRESENTAÇÃO:

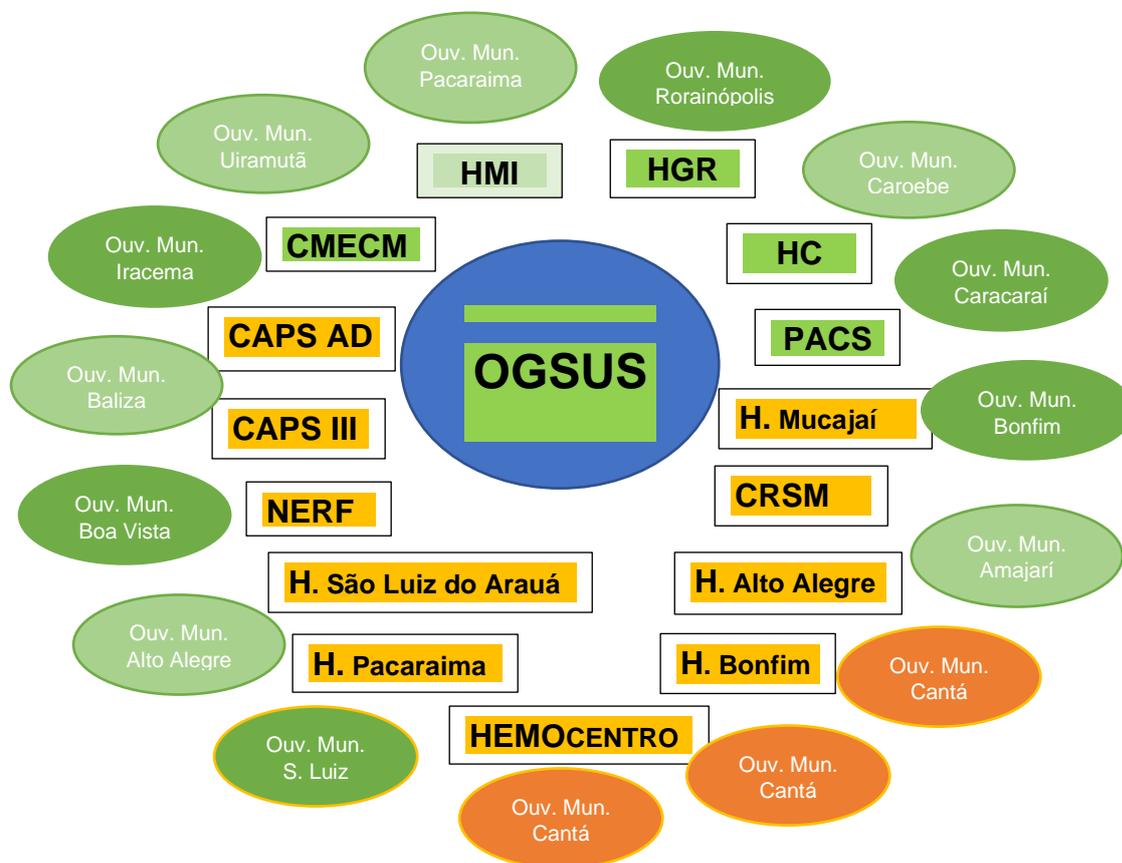
As ouvidorias da saúde (SUS) fazem parte de um **Sistema Nacional de Ouvidorias** (SNO) o qual contempla as três Esferas de Governo (Federal, Estadual e Municipal) sendo assim representado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) do Ministério da Saúde.

As Unidades de Ouvidoria relacionadas à Secretaria de Estado de Saúde de Roraima – SESAU estão em fase de implementação e ampliação de suas Unidades parceiras. Hoje estão em atividade a Ouvidoria Central (Unidade Coordenadora) e cinco Ouvidorias Estaduais, atuando de forma descentralizada contemplando as duas Regiões de Saúde do Estado do Roraima.

O quadro abaixo apresenta as Ouvidorias das Unidades de Saúde que exercem ou já foram implantadas as atividades (na cor verde), sendo que as verdes escuras estão em atuação e as verdes claras, apesar de criadas estão com suas atividades paralisadas.

As **Ouvidoria Municipais de Saúde** (na cor laranja) precisam ser implantadas e implementadas. As já implantadas estão com suas atividades interrompidas devido a mudanças na gestão ou, por falta de espaço, equipamentos e material.

A proposta para o novo ano é dar sequência a criação de novas unidade e criar a Rede de Ouvidoria SUS – RES.



As **Ouvidorias Estaduais de Saúde** (HGR, HMI, HC, PACS e CMECM); com exceção do HMI que está com suas atividades interrompidas no momento; estão em efetivo trabalho. Existem mais nove Ouvidorias Estaduais em fase de implementação e implantação (HEMOCENTRO, CAPS AD, CAPS III, NERF, HEPAL-Alto Alegre, HAPAR-Bonfim, HEVJGC-Mucajaí, HDOT-Pacaraima e HFRM-São Luiz do Anauá). A Rede Estadual de Ouvidorias (REO) também será composta pelas Ouvidorias Municipais, onde oito estão implantadas e sete em fase de mobilização para efetivar suas atividades, mas nem uma delas ainda estão integradas a Rede-SUS. É importante frisar que a implantação, implementação e complementação dessas Ouvidorias aos setores da saúde do Estado e dos Municípios proporcionarão o fortalecimento da gestão com transparência, aumentando o acesso do cidadão ao serviço, identificando e avaliando o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS, dentro do Estado do Roraima.

COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS:

De acordo com a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 - que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as competências das ouvidorias são:

I - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a tramitação e sua efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;

II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

IV - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VII - Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;

VIII - Avaliar a satisfação do usuário quanto a qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e

IX - Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

INTRODUÇÃO:

No ano de 2020 as Ouvidorias SUS/SESAU desenvolveram suas atividades atuando em duas vertentes: a) uma de viabilização dos direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS (registrando no período de janeiro a dezembro de 2020 um quantitativo de **688 (seiscentos e oitenta e oito) manifestações**, e b) na descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS para a implantação da rede SUS do Estado, atuando em parceria para a implantação de Ouvidorias Municipais nos estabelecimentos de saúde, **(08) oito municípios receberam apoio quanto ao processo de implantação e implementação do serviço de Ouvidoria do SUS** e 07 (sete) novos serviços serão iniciados em 2021, afim de garantir espaços de participação na gestão dos serviços de saúde ofertados à população.

MATERIAIS E MÉTODOS:

Apresentaremos a seguir, o **Relatório Anual das Ouvidorias do SUS integradas à SESAU, referente ao exercício 2020**, no qual demonstraremos os resultantes dos atendimentos recebidos nas Unidades de Ouvidorias, acerca dos serviços de saúde prestados conforme designado nas normas do SUS, no Estado de Roraima.

Para coleta dos dados utilizamos o Sistema informatizado OuvidorSUS/DOGES, do Ministério da Saúde, que é descentralizado para todo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, e apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações. Um

outro sistema informatizado e utilizado pela Ouvidoria é o FALA.BR, sistema coordenado pela Controladoria Geral da União – CGU e o Sistema e-SIC, que atende à demanda de informações do Portal da Transparência do Governo Federal.

OBJETIVOS:

O presente Relatório tem como objetivo espelhar as manifestações dos usuários atendidos na Rede SUS do Estado de Roraima a fim de contribuir para a melhoria e avaliação contínua dos serviços de saúde prestados no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, apresentando a análise de dados consolidados a partir da quantificação e categorização das manifestações atendidas pela Ouvidoria Geral do SUS e cinco Ouvidorias instaladas nas Unidades Hospitalares da SESAU.

ANÁLISE E ENCAMINHAMENTOS:

Observar-se na **Tabela 1** abaixo que as **RECLAMAÇÕES** representaram maior número de manifestações registradas com 278 (duzentos e setenta e oito) registros, seguidos de **solicitações** 136 (cento e trinta e seis), **denúncias** 61 (sessenta e um), **informações** 32 (trinta e dois), **elogios** 07 (sete) e **sugestão** 02 (duas), revelando a necessidade de ajustes nos processos da gestão do SUS e dificuldades de acesso aos serviços nas Unidades de Saúde (U.S.), sinalizando que o cidadão do Estado de Roraima está envolvido no controle dos serviços e ações que envolvem a gestão do SUS.

Tabela 1: Manifestações registradas em 2020 nas Ouvidorias SUS/SESAU por Tipologia.

Rede de Ouvidorias SUS/SESAU	Reclamação	Solicitação	Informação	Denúncia	Sugestão	Elogio	TOTAL
Central – OGSUS	44	67	30	11	00	01	153
Regional – HGR	156	37	02	40	01	02	238
Estadual – HC	28	00	00	02	00	01	31
Estadual – HMI	00	00	00	00	00	00	00
Estadual – PACS	11	00	00	03	00	00	14
Estadual – CMECM	39	32	00	05	01	04	81
Não Tipificadas	00	00	00	00	00	00	171
TOTAL	278	136	32	61	02	08	688

OBS: O Hospital Materno Infantil não registrou as manifestações nos Sistemas devido falta de equipamentos, resolvendo as questões de forma imediata junto aos setores responsáveis. 171 manifestações não foram tipificadas pelas U.S.

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESAU.

No Exercício 2020, foram **registradas 688 manifestações**, uma média de aproximadamente 58 manifestações/mês, conforme registro mensal demonstrado nas Tabelas 2 e 3.

Tabela 2: Manifestações registradas no ano de 2020 nas Ouvidorias SUS/SESAU distribuídas por mês de atendimento.

Rede de Ouvidorias SUS/SESAU	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Central – OGSUS	24	49	20	31	23	25	19	26	29	27	31	20	324
Regional – HGR	72	41	33	00	00	00	06	09	22	17	24	14	238
Estadual – HC	00	00	00	00	00	00	00	02	05	10	11	03	31
Estadual – HMI	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Estadual – PACS	00	00	00	00	00	00	00	05	02	04	02	01	14
Estadual – CMECM	15	12	08	05	03	03	04	10	05	09	03	04	81
TOTAL	111	102	61	36	26	28	29	52	63	67	71	42	688

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESAU.

Tabela 3 – Registro Mensal das Manifestações

Meses	Quant.
Janeiro	111
Fevereiro	102
Março	61
Abril	36
Maio	26
Junho	28
Julho	29
Agosto	52
Setembro	63
Outubro	67
Novembro	71
Dezembro	42
TOTAL	688

As Ouvidorias do SUS/SESAU além das demandas presenciais, recebem manifestações registros de mais três Sistemas Eletrônicos. São eles:

➤ Sistema **OuvidorSUS/MS 78** (setenta e oito) através dos canais de comunicação disponibilizados para população, descritos a seguir:

- **30** (trinta) **Presencial**: Rua Madri, nº 180 (Próximo ao Campus da UFRR) – Bairro: Aeroporto, CEP: 69.310/043, Boa Vista-RR;
- **19** (dezenove) **Internet**: Formulário web (<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>);
- **01** (uma) **Cartas**: deverão ser enviadas para o endereço da ouvidoria;
- **19** (dezenove) **Telefones**: (95) 2121-0590; e
- **09** (nove) **E-Mail**

➤ O Sistema **FALA.BR/CGU 93** (noventa e três) manifestações. Formulário web ([https //falabr.cgu.gov.br](https://falabr.cgu.gov.br) [https //falabr.cgu.gov.br/publico/](https://falabr.cgu.gov.br/publico/)), e

➤ o Sistema **e-SIC 30 (trinta)** manifestações. Formulário web: ([http//esic.cgu.gov.br](http://esic.cgu.gov.br))

Somatórias do ano de 2020.

Tabela 4 – Registro Mensal das Manifestações recebidos por cada Sistema Eletrônico

Sistemas de Atendimento ao Usuário da Ouvidorias SUS/SESAU													
SISTEMAS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Ouvidor SUS	17	00	00	00	00	00	00	00	08	02	05	06	78
FALA BR	13	21	11	01	01	01	01	04	13	09	06	12	93
* ESIC	00	00	00	00	00	00	03	09	05	03	02	08	30
TOTAL	30	21	11	01	01	01	04	13	26	14	13	26	201

OBS: * Não houve funcionamento do Sistema e-SIC de jan/jun/2020

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESAU.

A única unidade que atua junto ao Sistema Ouvidor SUS é a Ouvidoria Geral, as demais aguardam adesão.

OS PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES:

Das 688 manifestações registradas, os assuntos mais demandados no ano 2020 na Ouvidoria Geral do SUS/SESAU foram referentes a: GESTÃO, ASSISTÊNCIA A SAÚDE, ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, PROGRAMA DE TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO-TFD, VIGILÂNCIA EM SAÚDE, PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS, e FINANCEIRO, como podemos observar na Tabela 3 abaixo.

Tabela 5: Manifestações registradas no ano de 2020 na Ouvidoria Geral da SESAU distribuídas por assunto.

Manifestações registradas no ano de 2020 na ouvidoria da SESAU distribuídas por assunto								
Rede de Ouvidorias SUS/SESAU	Gestão	Assistência em Saúde	Assistência Farmacêutica	TFD	Vigilância em Saúde	Produto p/Saúde /Correlatos	Financeiro	TOTAL
Central – OGSUS	84	31	15	03	07	09	13	162
Regional – HGR								00
Estadual – HC								00
Estadual – HMI								00
Estadual – PACS								00
Estadual – CMECM								00
TOTAL								162

OBS: * Os dados das demais Unidades Estaduais de Saúde não foram distribuídos por assuntos.

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESAU.

O assunto **mais demandado** foi **GESTÃO (84)**, mas é importante visualizar dentro do assunto que os principais problemas são referentes a recursos humanos (insatisfação com o profissional de saúde), acompanhado de reclamações do estabelecimento de saúde – dificuldade de acesso (falta de vagas ou quantidade restrita de vagas) e interrupção dos serviços (equipamentos danificados ou ausência de equipamentos). Este assunto reflete as dificuldades enfrentadas diariamente pelos usuários do SUS no atendimento nos estabelecimentos de saúde.

O **segundo assunto mais demandado** foi referente à **ASSISTÊNCIA À SAÚDE (31)**, o que demonstra a dificuldade de acesso aos serviços de saúde. Assuntos como solicitação de leito, consultas, exames, desconhecimento do fluxo para acesso aos serviços disponibilizados no Rede SUS ou pela demanda maior que a oferta dos serviços, o que ocasionam demora no atendimento do cidadão (exames e consultas especializadas, e leito hospitalar).

O **terceiro assunto** foi referente à **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (15)** – sobre a falta de medicamentos especializados, devido à demora no processo de compra de medicamentos pela SESAU ocorrendo o desabastecimento das Unidades Dispensadoras de

Medicamentos Especializados como também o atraso na entrega dos medicamentos do Grupo (1) do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, cuja aquisição é feita de forma centralizada pelo Ministério da Saúde conforme preconiza o Art. 104 da Portaria de Consolidação nº 2, de 28 de setembro de 2017.

O atraso nas entregas ocasionou transtornos aos pacientes, pois este componente atende à diversas patologias de manejo extremamente críticos e graves como os pacientes renais crônico, transplantados, com hepatite C, esclerose Múltipla, com síndromes raras e outras. A ouvidoria OGSUS/SESAU teve o papel estratégico de canal de comunicação entre os usuários e a CGAF (Coordenação Geral Assistência Farmacêutica), no sentido de mantê-los informados sobre os processos de atendimento, reposição até a regularização dos estoques dos medicamentos pelo Ministério Da Saúde.

Os **outros assuntos mais demandados** foram **TFD (03)** - dificuldade quanto ao pagamento das diárias e liberação das passagens; e **VIGILÂNCIA EM SAÚDE (07)** – as demandas em relação ao pedido de informação sobre dengue, zika e chikungunha, Coronavírus e dificuldade de acesso as vacinas de sarampo, COVID19 e gripe; **PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS (09)** - falta da Bomba de Infusão de Insulina; **FINANCEIRO (13)** – demora nos pagamentos dos prestadores de serviços.

PRAZOS E SOLUÇÕES:

As manifestações que foram apresentadas no Sistema OuvidorSUS com o status CONCLUÍDO/FECHADO/ARQUIVADO, (significam que as manifestações foram respondidas) no ano de 2020, apresentadas na **Tabela 2**, versus a relação entre as manifestações que foram registradas durante todo o ano e as manifestações que foram respondidas no Sistema só foram as referentes a Ouvidoria Geral, que apresentaram um Índice de Resolutividade de **60,19%**. **Porém** não se pode deixar de considerar que algumas manifestações se encontravam ainda em processo de aguardo de respostas, em decorrência de falta de informação complementar pelo manifestante, por não ter contatos ativos dos usuários; outras com reiteração do pedido às unidades responsáveis, com ampliação do prazo de resposta ao usuário; e ainda, que o indicador de resolutividade reflete a totalidade das demandas das Ouvidorias do Estado, são somente referentes à Ouvidoria Geral.

O maior desafio será constituir a Rede Estadual de Ouvidorias SUS, onde o grau de resolutividade das Ouvidorias, conjuntamente, será mais efetivo, com o cumprimento dos

prazos e soluções mais evidentes, onde instituir o diálogo com as demais áreas da saúde deve ter um grau crescente de qualificação e agilidade, para que tenhamos processos de resposta ao usuário mais eficientes. Compreender que as Ouvidorias atuem de forma descentralizada, com autonomia, e que a sistematização das demandas alcançam União, Estados e Municípios, e essa organização sistêmica tem como objetivo principal proporcionar à população maior agilidade na resposta às demandas junto aos órgãos gestores de saúde devem ser o maior objetivo desse trabalho, e, para ser efetivo é necessário que as áreas responsáveis pela resolução das manifestações, retornem os processos com as respostas para a Ouvidoria dentro dos prazos estipulados pelos dispositivos legais.

Vale ressaltar que a Ouvidoria SESAU está cumprindo os prazos estabelecidos na Lei 13.460/2017, que de acordo com o “**Art 16** - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período e a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.” **Vale ressaltar também** que algumas das Coordenações e Direções não cumprem com os prazos e não respondem de forma clara e objetiva.

Tabela 6: Grau de Resolutividade das demandas encaminhadas aos setores responsáveis pelas respostas

Ouvidorias SUS/SESAU	Manifestações Recebida	Manifestações Resolvidas	Percentual de Resolutividade
Central – OGSUS	324	261	80,5%
Regional – HGR	238	200	84%
Estadual – HC	31	28	90,3%
Estadual – HMI	00	X	0%
Estadual – PACS	14	12	85,7%
Estadual – CMECM	81	75	92,5%
TOTAL	688	576	83,72%

Vale ressaltar mais uma vez a importância de fortalecer as ouvidorias regionais e as ouvidorias dos estabelecimentos de saúde, como estratégia de regionalização e descentralização dos serviços, ampliando o acesso da população e proporcionando maior transparência e controle dos serviços disponibilizados para população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Inicialmente é importante entender que **as manifestações** encaminhadas da Ouvidoria para as Coordenações, Diretores das Unidades de Atendimento à Saúde do Usuário e aos demais setores da SESAU **devem ser respondidas e em prazo devido**. Elas não configuram uma solicitação ao setor, **elas são manifestações encaminhadas a gestão de Saúde do Estado**. Ao responder estamos afirmando que o Governo respeita e acata a sua contribuição e fará todo o esforço para atender sua demanda, pois é para esse fim; **atender a sociedade**; que ele se faz presente.

A Ouvidoria da SESAU realizou suas ações programadas em 2020 com intuito de ampliar Rede de Ouvidoria SUS no Estado de Roraima, de forma regionalizada e integrada, em cumprimento da Lei nº 13.460/2017 – Lei de proteção ao usuário, para tal é fundamental a parceria com as Ouvidorias Regionais da SESAU a fim de intensificar as ações junto a gestão das Secretarias Municipais de Saúde.

O aperfeiçoamento desta Rede de Ouvidoria traz para os usuários um canal qualificado de comunicação com os gestores do SUS, para avaliação permanente dos serviços oferecidos.

Atualmente o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS vem se fortalecendo com a qualificação das ouvidorias existentes assim como com a implantação de novas ouvidorias do SUS em 2021.

No ano de 2021 além de acompanhar e apoiar os serviços existentes no sentido da implementação e qualificação, também intensificaremos as ações nas Regiões de Saúde, que apresentam baixo índice quanto a implantação do serviço de Ouvidoria do SUS, na perspectiva de alcançar a meta de 100% de municípios com o serviço de ouvidorias do SUS em funcionamento.

A Ouvidoria Geral do SUS em 2021 terá como desafio a implantação das Ouvidorias 24h, nas Unidades de Atendimento Hospitalar, tendo como parceria a efetivação da Sala de Acolhimento Social. Essa proposta faz parte do Plano de Ação da OUVIDORIA ATIVA.

Vale ressaltar a importância de fortalecer as ouvidorias dos estabelecimentos de saúde, como estratégia de regionalização e descentralização dos serviços, ampliando o

acesso da população e proporcionando maior transparência e controle dos serviços disponibilizados para população.

É de fundamental importância que todas as Unidades Gestoras que compõem o quadro da SESAU observem, analisem e respondam as demandas encaminhadas pelas Ouvidorias do SUS. Essas respostas precisam atender as manifestações com zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS, desta forma a identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, serão transformadas em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

Lei Nº 13.460, de 26/06/17. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Portaria Nº 2,416, de 07 de novembro de 2014 - Estabelece *funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições*.

Para conhecimento e cumprimento: Este Relatório Anual será encaminhado para todas as Ouvidorias que contribuíram com as informações aqui compostas. Também deve ser inserido na página online da SESAU-RR para conhecimento da sociedade, conforme o princípio da transparência no serviço público prestado.

Maria Inês Damaceno da Silva
Assessora de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde