



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

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## 1º QUADRIMESTRE 2021

### OUVIDORIAS SUS



**“Ouvidoria é um canal democrático de comunicação responsável pela inserção do cidadão na gestão dos serviços de saúde”**

Maio/2021

## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DE GESTÃO OUVIDORIA SUS

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

Canais de acesso:



**SISTEMAS**

**OuvidorSUS**  
**e**  
**Fala Br**

Tel. WhatsApp (95) 98410 6188

E-mail: [ouvidoria@saude.rr.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.rr.gov.br)

Janeiro a Abril e 2021

GOVERNADOR DO ESTADO DE RORAIMA

**ANTÔNIO DENARIUN**

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE - SESAU

**ANTÔNIO AIRTON SOLIGO**

Secretário Titular

**ARMANDO MARCOS DOS SANTOS**

Secretário Adjunto I

**ALEXANDRE SALOMÃO DE OLIVEIRA**

Secretário Adjunto II

OUVIDORIA GERAL SUS – OGSUS

**MARIA INÊS DAMACENO DA SILVA**

Assessora da Ouvidora do SUS-SESAU

ARIELY MICKAELY LOPES CARDOSO

**IRGLEN MÔNICA RAMOS**

**KARNE MAGALHÃES AGUIAR**

Técnicos da Ouvidoria SUS-SESAU

OUVIDORIA DO HOSPITAL GERAL DE RORAIMA

**VANESSA FIGUEIRA CLEMENTE**

Assessoria da Ouvidora do SUS-HGR

OUVIDORIA DA CLINICA MÉDICA ESPECIALIZADA CORONEL MORA

**MARIA DALVANIR GOMES DOS SANTOS**

**LILIANE DE MATOS SOARES**

Técnicas da Ouvidoria SUS-CMECM

OUVIDORIA 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

OUVIDORIA DO PRONTO ATENDIMENTOS COSME E SILVA

**ALICE NASCIMENTO DOS SANTOS**

**MARIA DO SOCORRO SOUZA GOMES**

Técnicas da Ouvidoria SUS-PACS

## SUMÁRIO

Apresentação .....	05
Introdução .....	06
Objetivo .....	06
Competências da Ouvidoria .....	07
Métodos de Atendimento .....	08
Análise e Discussão dos Dados .....	09
Meios de Atendimento .....	09
Análise e Encaminhamento .....	10
Principais Motivos de Manifestação.....	12
Prazos e Solução.....	15
Considerações Finais.....	17

## APRESENTAÇÃO

No final de 2020 a Ouvidoria Geral do SUS, instância da Secretaria de Estado de Saúde de Roraima estabeleceu como desafio para 2021 organizar a Rede de Ouvidoria do SUS; implantar as Ouvidorias 24h, nas Unidades de Atendimento Hospitalar, tendo como parceria a efetivação das Salas de Acolhimento Social. Essas propostas fazem parte do Plano de Ação da OUVIDORIA ATIVA.

No primeiro quadrimestre de 2021 focou na **Criação da Rede de Ouvidoria SUS**, iniciando seus trabalhos traçando algumas metas: i) Implementar e implantar 30 (trinta) unidades de ouvidorias nos vários setores da saúde do Estado, incluindo as ouvidorias municipais; ii) Capacitar todos os técnicos e ouvidores para uma atuação conjunta e articulada, utilizando padrões de identidade funcionais, objetivando o melhor atendimento do usuário; iii) Organizar encontros com secretários municipais de saúde em conjunto com as ouvidoras, com a proposta de apresentar e esclarecer o papel das ouvidorias e pactuar parcerias para a implementação das Ouvidorias Itinerantes.

Para essa ação foi necessário acompanhamento dos trabalhos em cada uma das ouvidorias, para observação da atuação de cada uma das ouvidoras e reuniões permanentes, para discussões e levantamentos dos prós e contras e uma reflexão de cada realidade.

Este relatório apresenta dados provenientes dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do SUS do Estado de Roraima e Ouvidorias descentralizadas das unidades de saúde da Gestão Estadual, no período de janeiro a abril de 2021.

Foi elaborado com base no Banco de Dados enviado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS) em 14/05/2021, dados do Sistema Fala br, dados do e-SIC, atendimentos por telefonia e presenciais.

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria SUS de Roraima, é um importante instrumento de fortalecimento do controle social no SUS, na medida em que se configura enquanto um canal democrático de articulação e participação social, através do qual o cidadão, participa da política pública, por meio das suas denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogios.

Através das demandas provenientes da participação cidadã, **relatórios gerenciais** são elaborados, **permitindo** ao gestor **perceber as situações-problemas** e pautando as possíveis correção das distorções na prestação de serviço público. A Ouvidoria atua visando à garantia do direito do cidadão, e como uma importante ferramenta de gestão.

Percebe-se que nos últimos anos houve uma ampliação de ouvidorias do SUS no País, tanto no que se refere à descentralização do serviço para os estados e municípios, bem como a sua legitimação, constituindo assim um Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS – SNO, com a participação dos três entes federados e o Distrito Federal, visando à definição de novas políticas e estratégias.

O presente relatório tem por objetivo apresentar uma análise quantitativa e qualitativa dos dados advindos da participação cidadã, a partir das demandas recebidas. Faremos uma análise interpretativa dos dados, a partir das demandas recebidas na ouvidoria, retiradas do Banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS e Sistema Fala br, no ano de 2021.

## **OBJETIVO**

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 continua dos serviços de saúde prestados no período de 01/01/2021 a 30/04/2020, apresentando a análise de dados consolidados a partir da quantificação e categorização das manifestações atendidas pela Ouvidoria Geral do SUS e demais Ouvidorias instaladas nas Unidades Hospitalares da SESAU.

## **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 e, a **Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação), de 18 de novembro de 2011** - que regulamenta o direito constitucional de **acesso** dos cidadãos às **informações** públicas e é aplicável aos três poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, **normatizada pelo Decreto Estadual 20477-E de 16 de fevereiro de 2016, republicado em 04 de junho de 2018** - que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado de Roraima, são as normas que nos instruem quanto as garantias aos direitos dos manifestantes em ter acesso aos serviços e atendimento condigno na saúde.

**As competências da Ouvidoria** 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.

## **MÉTODOS DE ATENDIMENTOS**

As Ouvidorias do SUS/SESAU além das demandas presenciais, recebem manifestações por meio dos canais de comunicação disponibilizados para população. Os dados referentes à essas demandas são provenientes de alguns serviços e sistema que foram disponibilizados à Ouvidoria, como descritos abaixo:

- **Teleatendimento:** presta atendimento, via telefone (**WhatsApp**), (95) 98410 6188, das 07h às 18h, em dias úteis;
- **Atendimento presencial:** na Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde e nas Ouvidorias das Unidades de Atendimento de Saúde do Estado de Roraima, das 07h às 18h, em dias úteis;
- **E-mail:** disponibilizado aos usuários, [ouvidoria@saude.rr.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.rr.gov.br), monitorado todos os dias.
- **Sistema OuvidorSUS** do Ministério da Saúde que recebe, tipifica e encaminha as demandas aos órgãos competentes. Esse sistema foi desenvolvido pelo DOGES – Departamento de Ouvidoria do SUS, juntamente com o DATASUS, por meio de Formulário web (<http://ouvidorsus.saude.gov.br>);
- **Carta**, por meio do endereço: Esplanada das Secretarias, Secretaria de Estado da Saúde, Praça dos Três Poderes.
- † **Sistema Fala br**, da Controladoria Geral da República - CGU, que recebe, tipifica e encaminha as demandas aos órgãos competentes, por meio de Formulário web ([https //falabr.cgu.gov.br](https://falabr.cgu.gov.br) e [https//falabr.cgu.gov.br/publico/](https://falabr.cgu.gov.br/publico/));
- † **Sistema e-SIC**, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (**e-SIC**) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal, por meio de Formulário web: ([http//esic.cgu.gov.br](http://esic.cgu.gov.br)).

Além desses canais de atendimento, a Ouvidoria Geral do SUS-SESAU visita as unidades de atendimento, expondo aos usuários, **orientações e educação em saúde**, por meio de palestras e conversas individuais. É de fundamental importância que o cidadão conheça **o papel da Ouvidoria**, e de como essa instancia pode colaborar com a melhoria do atendimento na saúde do Estado de Roraima. Ouvidoria é um canal de escuta e do SUS e está se transformando em um importante instrumento de gestão e controle social.

## **ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Apresentaremos uma breve análise das demandas provenientes da participação cidadã, com objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo nosso Estado; com este diagnóstico pretendemos não só traçar o perfil das demandas mais recorrentes, como também propor sugestões de melhorias aos serviços, a partir da visão do cidadão usuário dos serviços de saúde, através da escuta qualificada.

Para melhor compreensão dos dados, cabe salientar que a Ouvidoria SUS/Roraima, categoriza as demandas em dois grupos: a) **demandas protocoladas**, que são aquelas que são classificadas e categorizadas e devido ao seu teor, encaminhadas no âmbito da gestão via **Sistema Eletrônico de Informação – SEI** e b) as **demandas de orientações e educação em saúde**, que são aquelas que, embora pontuadas no sistema, têm caráter meramente informativo, já que são respondidas ao cidadão de forma imediata, quando não dependem de um outro responsável para responde-la.

## MEIOS DE ATENDIMENTO NO 1º QUADRIMESTRE DE 2021.

O Gráfico abaixo apresenta o quantitativo de demandas registradas no decorrer do primeiro quadrimestre de 2021 pelos meios de acessos utilizados, sendo que no total de **337** atendimentos realizados; **209 registros** foram realizados **presencialmente**, cerca de **68,07%** dos atendimentos; o **formulário WEB** em segundo lugar com **92 manifestações**, **29,96%** dos atendimentos; 34 registros foram através do **telefone (WhatsApp)**, ou seja, cerca de **6,93%** dos atendimentos; e **E-mail e carta** foi o quarto canal de acesso mais procurado pelos cidadãos usuários do SUS, com **03 registros cada**, ou seja, cerca de **1,95%** dos atendimentos;

Os registros formulados neste quadrimestre correspondem a um total de **341 manifestações ativas**, sendo que 04 demandas foram de orientação.

Para análise os atendimentos foram categorizados em: Disseminação de Informações e Registro de Manifestações, onde estão dispostos quantitativamente por mês de atendimento, no gráfico 01.

**Gráfico 1:** Quantitativo de demandas registradas por Meio de Atendimento de Jan/Abr de 2021.

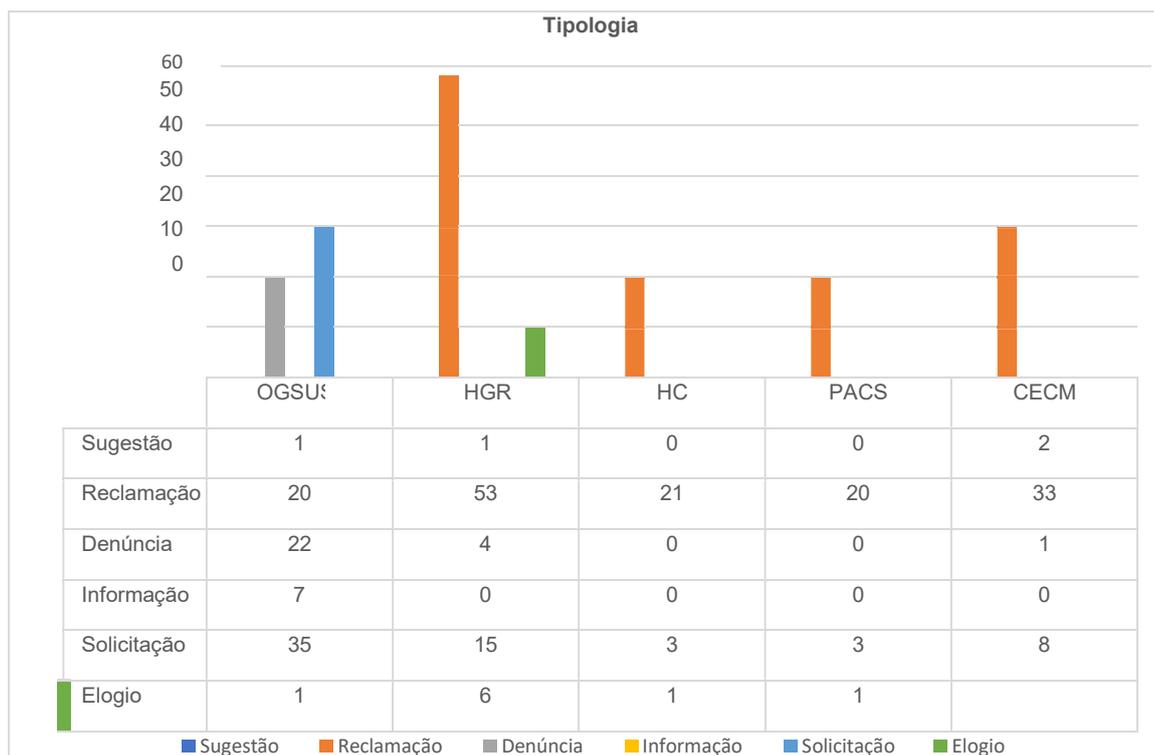


**ANÁLISE E ENCAMINHAMENTOS:**

Observar-se que as **RECLAMAÇÕES** representaram maior número de manifestações registradas com **147** (cento e quarenta e sete) registros; seguidos de **solicitações, 64** (sessenta e quatro); **denúncias, 27** (vinte e sete); **elogios, 17** (dezesete); **informações, 07** (sete); **sugestão, 04** (quatro), revelando mais uma vez, 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.

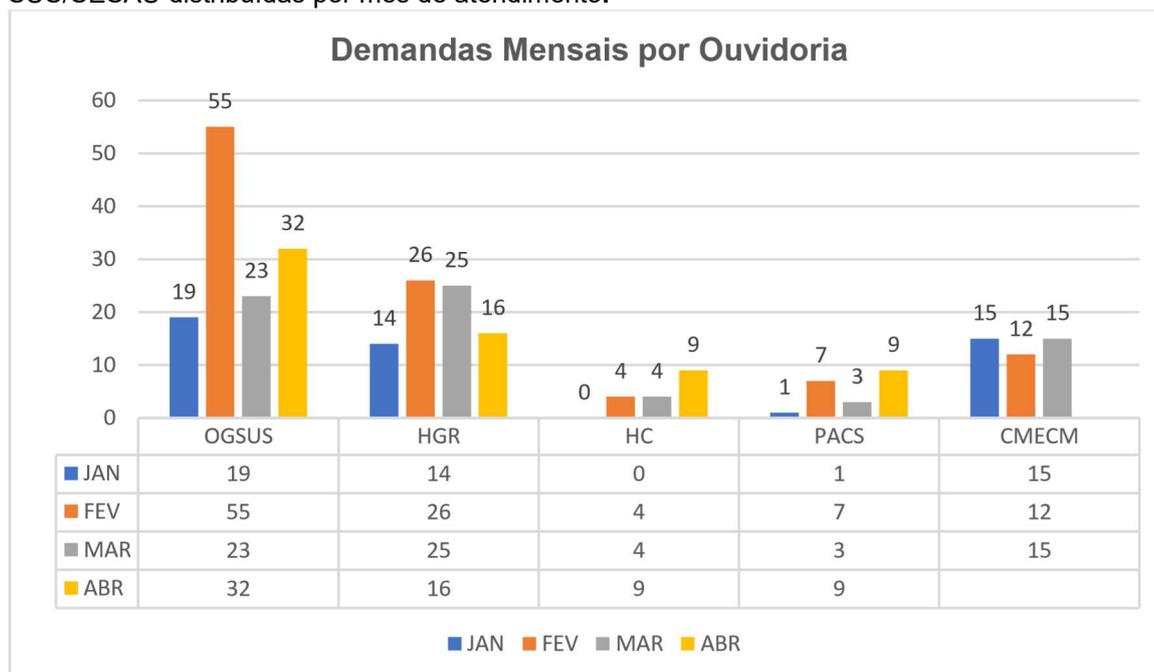
**Gráfico 02:** Índice por Tipologia

## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL JAN/ABR 2021

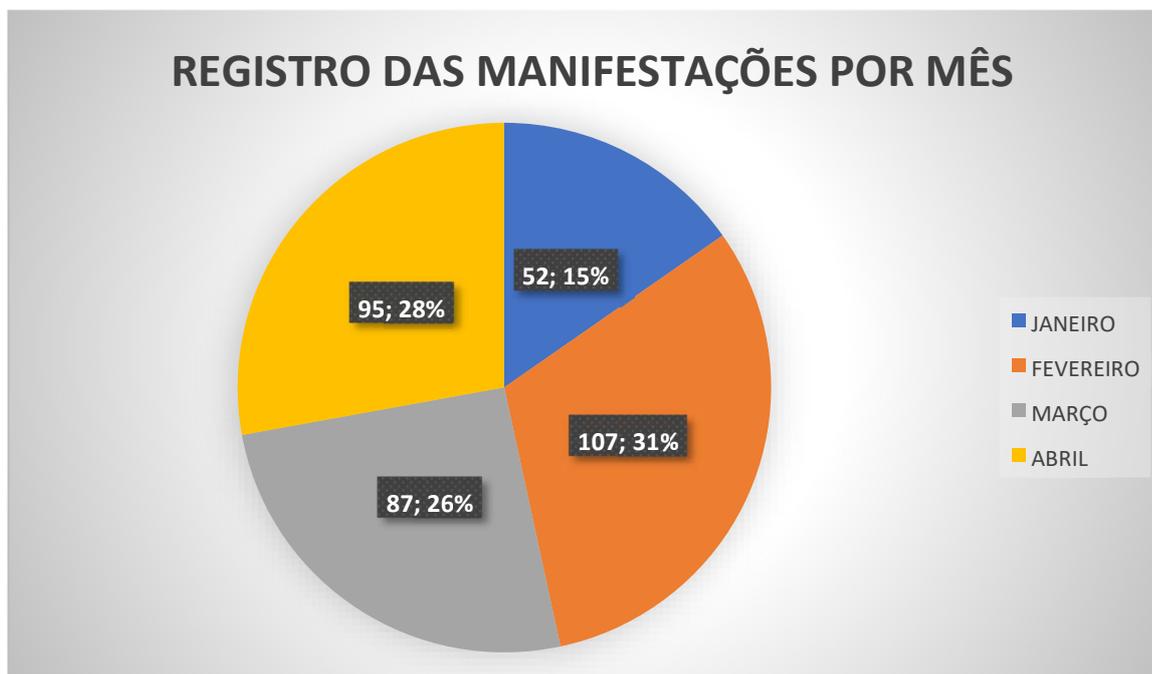


No 1º Quadriênio de 2021, foram **registradas 341 manifestações**, uma média de aproximadamente **85 manifestações/mês**, conforme registro mensal demonstrado no gráfico abaixo:

**Gráfico 03:** Manifestações registradas e processadas nos quatro primeiros meses do ano de 2021, nas Ouvidorias SUS/SESAU distribuídas por mês de atendimento.



**OBS:** Quatro dessas manifestações não foram processadas via sistemas, devido a se aterem a informações sobre procedimentos e fluxogramas nas unidades de saúde.



### OS PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES:

Das manifestações registradas, os assuntos mais demandados no 1º quadrimestre de 2021 nas Ouvidorias do SUS/SESAU foram referentes a: GESTÃO, FINANCEIRO, ASSISTÊNCIA A SAÚDE e ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, como podemos observar na Tabela abaixo.

**Tabela:** Manifestações registradas nesse 1º quadrimestre do ano de 2021 nas Ouvidorias SUS, distribuídas por assuntos.

Manifestações registradas no 1º quadrimestre de 2021 nas Ouvidorias da SESAU distribuídas por assuntos								
Ouvidorias SUS/SESAU	Gestão	Assistência em Saúde	Assistência Farmacêutica	TFD	Vigilância em Saúde	Produto p/Saúde /Correlatos	Financeiro	TOTAL
OGSUS	77	-	01	-	-	-	45	123
HGR	52	19	05	01	-	-	-	77
HC	19	05	-	-	-	-	-	24
PACS	19	01	-	-	-	-	-	20
CMECM	49	02	01	-	-	-	-	52
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>27</b>	<b>07</b>	<b>01</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>296</b>

FONTE: SISTEMA OUVIDORSUS – SESAU.

O assunto mais demandado foi **GESTÃO (216)**, mas é importante visualizar

dentro do assunto que os principais problemas são referentes a recursos humanos (insatisfação com o profissional de saúde, falta de médicos, escala de médicos), 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). A falta de informação sobre o estado de saúde dos pacientes também foi registrada, tal como a necessidade de cirurgias eletivas (oncologia, neurocirurgia, ortopedia, oftalmologia e gastroenterologia). Esses assuntos refletem as dificuldades enfrentadas diariamente pelos usuários do SUS no atendimento dos estabelecimentos de saúde.

O **segundo assunto mais demandado** foi o **FINANCEIRO (45)**, – demora nos pagamentos dos prestadores de serviços, com solicitação das Empresas da Ordem cronológica dos pagamentos.

O **terceiro assunto mais demandado** foi referente à **ASSISTÊNCIA À SAUDE (27)**, o que demonstra a dificuldade de acesso aos serviços de saúde. Assuntos como solicitação de leito, consultas, exames (ressonância magnética, colonoscopia, retossigmoidoscopia) são alguns desses, 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 **quarto assunto** foi referente à **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (07)** – 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.

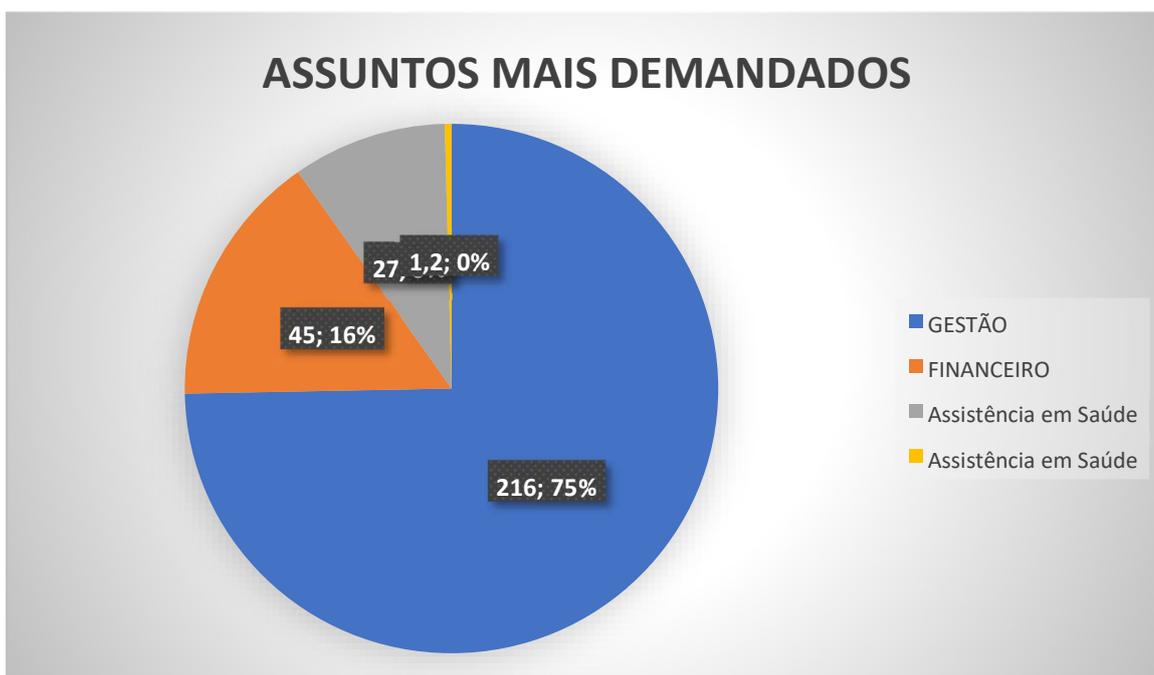
O atraso nas entregas ocasionou transtornos aos pacientes, pois este componente atende à diversas patologias de manejo extremamente críticos e graves como os pacientes renais crônico, transplantados, com hepatite C, esclerose Múltipla, com síndromes raras e outras como o Coronavírus19.

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.

Esse assunto provocou nesse período uma **demanda diferenciada: Solicitação de RESSACIMENTO (05) de valores, referentes a compra de medicamentos por pacientes internados por Covid19** – o HGR não tinha disponível algumas medicações necessárias para o tratamento da doença. O Governador Antônio Denarium prometeu que todos os pacientes internados por Covid19, onde o Estado não forneceu as medicações para o tratamento e, os mesmos tiveram que comprar, teriam seus valores ressarcidos. A Ouvidoria Geral do SUS ficou responsável de receber essas demandas e para tanto criou uma lista de documentos necessários (Boletim médico, receita da medicação solicitada, nota fiscal da compra e documentos bancários do comprador).

**Gráfico 04:** Manifestações por assuntos mais demandados.



## PRAZOS E SOLUÇÕES

As manifestações que foram apresentadas no Sistema OuvidorSUS com o status CONCLUÍDO/FECHADO/ARQUIVADO, (significam que as manifestações foram respondidas) nos quatro primeiros meses do ano de 2021, versus a relação entre as manifestações que foram registradas durante cada mês e as manifestações que foram respondidas no Sistema, que apresentaram um Índice de Resolutividade de **62,01%**. **Porém** não se pode deixar de considerar que algumas manifestações se encontravam ainda em processo de aguardo de respostas, em decorrência de algumas condições necessárias para avaliação da demanda, tais como: falta de informação complementar pelo manifestante; por não ter contatos ativos dos usuários; reiteração do pedido às unidades responsáveis, com ampliação do prazo de resposta ao usuário; envio de resposta que não justificam claramente a necessidade do usuário conforme a solicitação na demanda, por mal entendimento do responsável; entre outras.

O indicador de resolutividade reflete a totalidade das demandas das Ouvidorias do Estado.

**Vale ressaltar** que a Ouvidoria SESAU busca cumprir os prazos estabelecidos em normativas, tais como:

- ✦ **Lei 13.460/2017**, que de acordo com o “**Art. 16**;
- ✦ **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011** (em seus Artigos 3º (Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes e seus incisos); 4º (Para os efeitos desta Lei, considerase e seus incisos); 5º (É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão); 7º (O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter., seus incisos, alíneas e parágrafos); 9º (O acesso a informações públicas será assegurado mediante: seu inciso e alíneas); 10. (Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida e seus parágrafos); 14. (É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia); 32. (Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar, incisos e parágrafos);
- ✦ **Decreto 20.477-E**, de 16/02/2016, em sua republicação em 04/06/2018

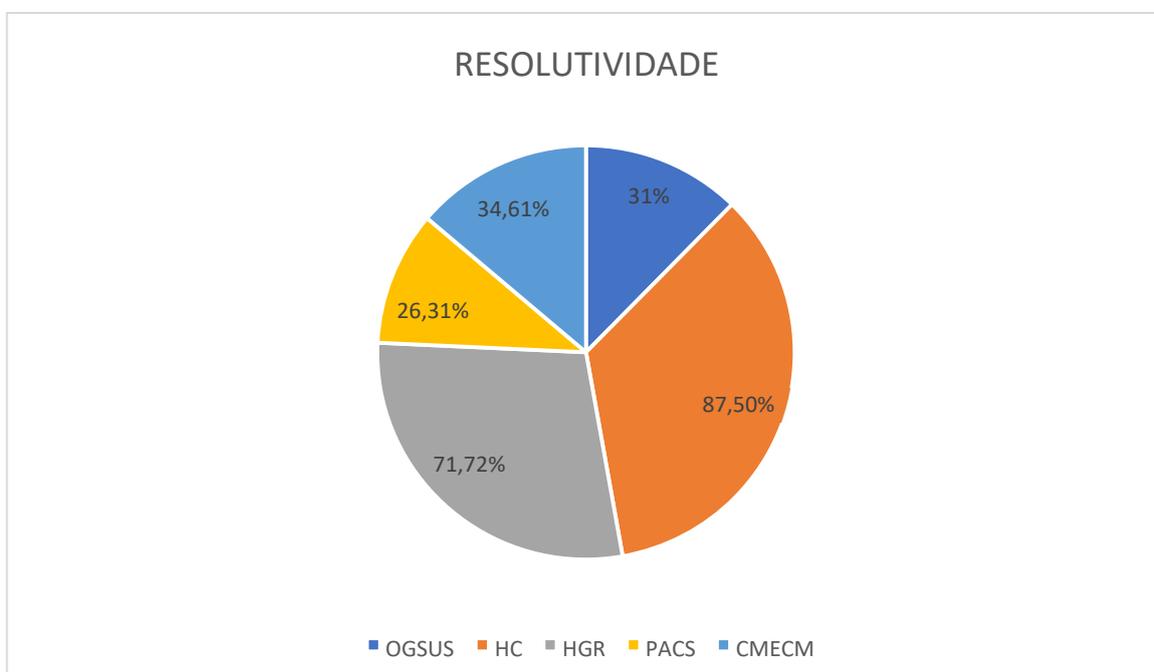
**Orientamos** para que o prazo para resposta seja o imediato, tão como a leitura dessa Lei em sua íntegra.

A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de resposta, 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.

**OBS:** Manifestação resolvida são aquelas que atendem a necessidade do demandante, de forma clara e objetiva.

Esclareço que o percentual de resolutividade está diretamente relacionado a forma, a urgência e a clareza de nossas respostas ao usuário SUS. Indicam que mesmo respondendo as demandas, muitas das vezes não atendemos às demandas dos manifestantes.

**Gráfico 05:** Grau de Resolutividade das demandas encaminhadas aos setores responsáveis pelas respostas



**Vale ressaltar mais uma vez** 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. Tal como compreender a importância do seu trabalho na mudança qualitativa junto a gestão.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Nesse momento de considerações quero registrar o número significativo de denúncia de **ASSÉDIO MORAL** por parte de Servidores da Saúde do Estado. Isso pode significar tanto o alto índice de stress, como também um grande equívoco na forma de fazer gestão pública. Nesses últimos meses registramos manifestações referentes a essa questão. Alertamos para a necessidade de um olhar mais atento a esses servidores e de como devem ser recebidas e tratadas essa questão. O nível de uma manifestação de ouvidoria é recebido como uma alegação de assédio. Na ouvidoria essas manifestações são encaminhadas aos superiores dos envolvidos, que deveriam encaminhá-las ao núcleo psicossocial, vinculado a gestão de pessoas, que faz a intervenção de apoio psicossocial ao servidor afetado, com ações do ambiente laboral e relações interpessoais. Na sequencia deve ser encaminhado a corregedoria para apuração da materialidade e autoria e eventual PAD. Quando gera PAD, a comunicação às instancias de apuração do crime é obrigatória.

A importância de entender que **as manifestações encaminhadas das Ouvidorias para as todos os responsáveis dos setores da saúde necessitam ser respondidas** e essas respostas devem esclarecer ao usuário sobre os porquês e razões pelos quais aquele serviço não está atendendo a sua necessidade. Essas manifestações **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.

No início de 2021 a Ouvidoria Geral do SUS realizou o **I ENCONTRO DE OUVIDORES DOS SUS**, com a participação do Ministério da Saúde, da Controladoria Geral da União – Roraima, Ouvidoria Geral do Estado de Roraima e todos os Ouvidores das unidades de saúde ativas. O grande intuito foi alinhar seus trabalhos e traçar um cronograma de encontros e reuniões para o fortalecimento desse serviço tão importante e ainda pouco conhecido pelos cidadãos. A criação e aperfeiçoamento da **Rede de Ouvidoria SUS** 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*.

**INFORME:** Conforme convite realizado pelo Ministério da Saúde, a Ouvidoria Geral do SUS-SESAU-RR foi selecionada para participar da acreditação institucional em curso no âmbito Projeto “**Implantação de Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS**”, uma parceria realizada entre DCS/ENSP/Fiocruz e OUV-SUS/DINTEG/MS.

#### **Para conhecimento e cumprimento:**

Este Relatório 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.

Quero aqui **agradecer os esforços de cada uma das Ouvidoras**, distribuídas nas diversas ouvidorias da saúde, que se comprometem diariamente com esse trabalho árduo, mas gratificante, como também a todos os gestores da saúde, que a cada dia compreendem a dimensão e importância desse trabalho e procuram nos atender da melhor forma possível.

Atenciosamente

**Maria Inês Damaceno da Silva**  
Assessora de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde  
Ouvidora Geral do SUS-RR