

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE



**GOVERNO
DE RORAIMA**

SESAU
SECRETARIA DE SAÚDE



OUVIDORIA GERAL DO SUS-RR-OGSUS-RR
Rede Estadual de Ouvidorias da Saúde-RR

3º QUADRIMESTRE DE 2021

Conforme a Lei N.13.460 de 26 de junho de 2017

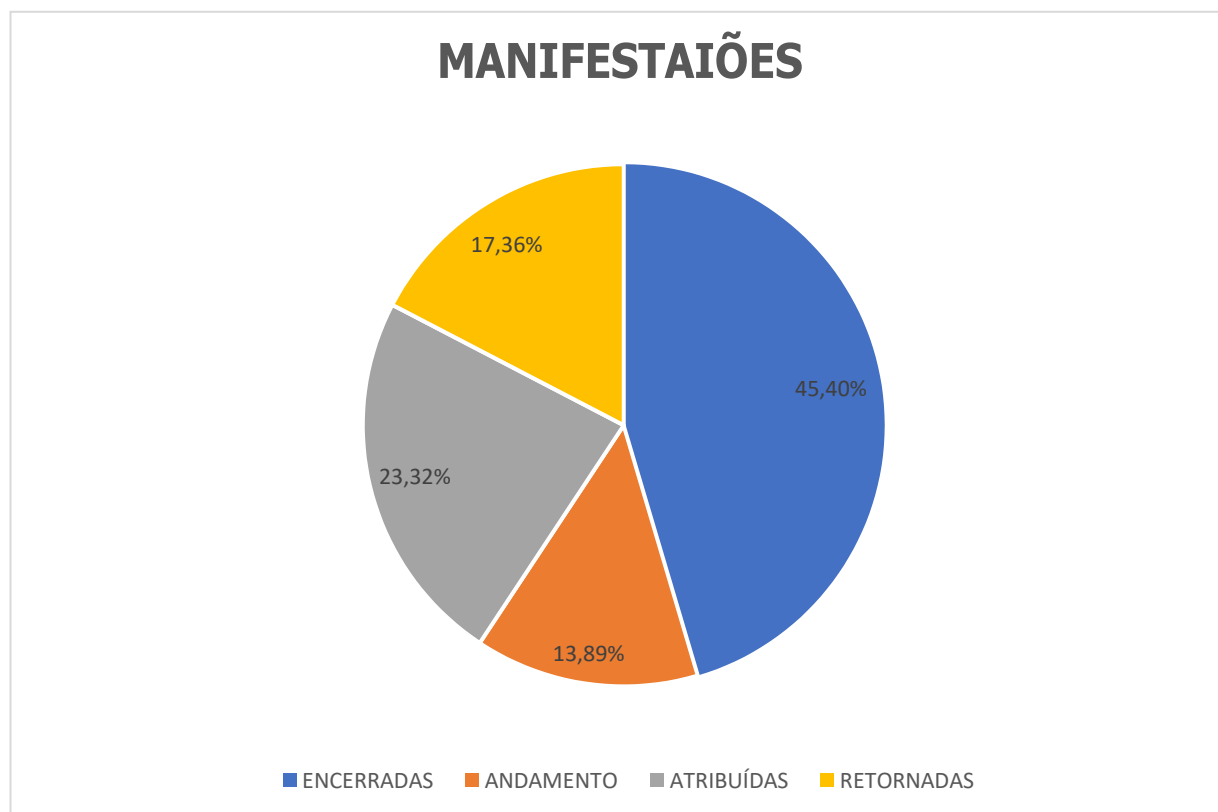
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

De setembro a dezembro a Rede Estadual de Ouvidorias de Saúde recebeu **403** manifestações.

“**60,29%** de todas as manifestações recebidas no 3º quadrimestre de 2020”

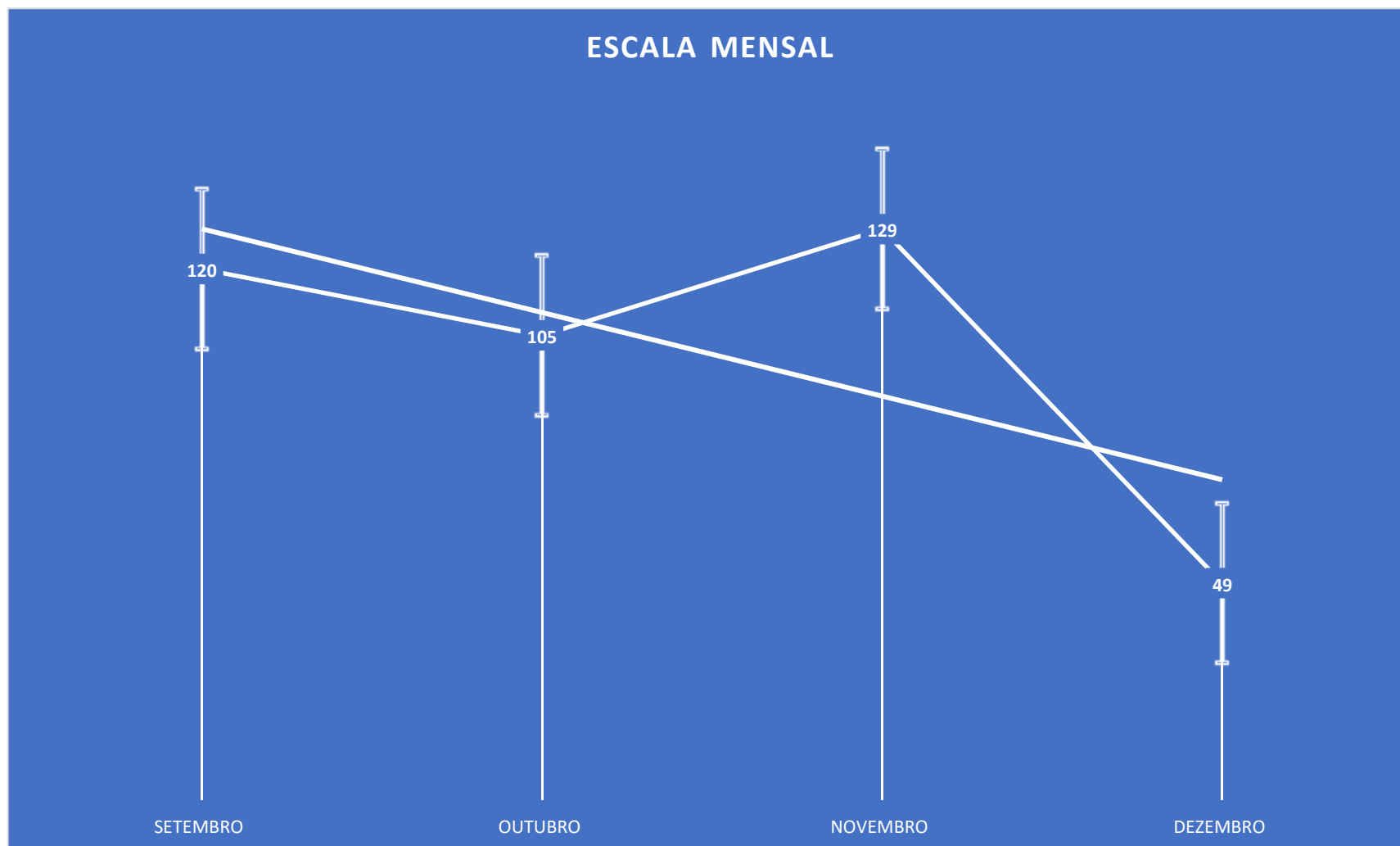
Status das manifestações acolhidas de setembro a dezembro de 2021

Status	Manifestações
Encerradas	183
Emandamento	56
Atribuídas	94
Retornadas	70



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Escala das manifestações de setembro até dezembro

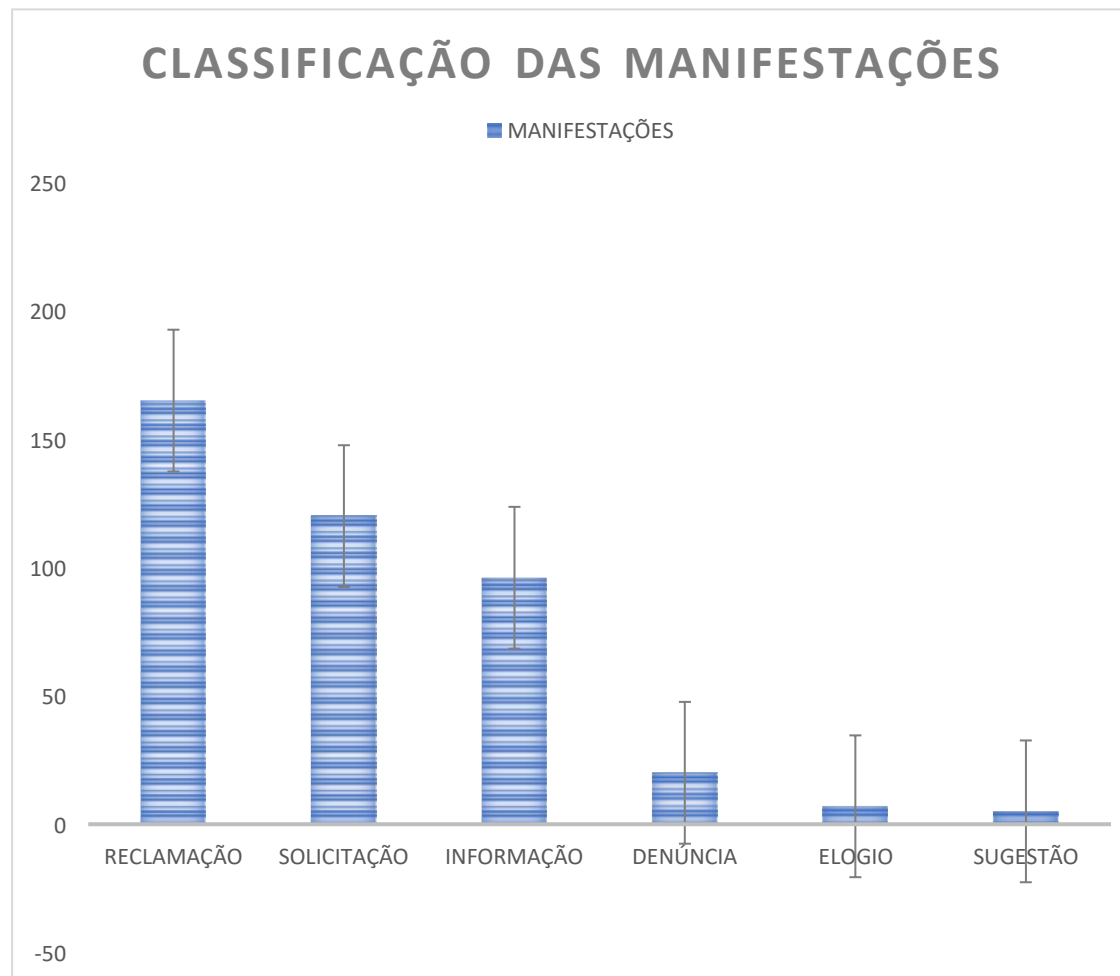


OBS: Nessa escala não foram incluídas as demandas do Cel. Mota e do HGR, referentes ao mês de dezembro/2021, devido à falta de repasse das informações.

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Classificação das manifestações (motivo de contato do manifestante)

Classificação	Manifestações	%
Reclamação	165	33,49%
Solicitação	120	22,33%
Informação	96	10,42%
Denúncia	20	4,96%
Elogios	07	1,73%
Sugestão	05	1,24%



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Assuntos das Manifestações
(áreas mais recorrentes)

Sub-assuntos/Manifestações
(setores mais recorrentes)

Assuntos	Manifestação	%
Gestão	169	23,55
Assistência a Saúde	113	18,14
Assistência Farmacêutica	24	13,89
Financeiro	04	11,95
Vigilância em Saúde	12	8,30
Produto para Saúde/Correlatos	12	2,89
Covid19	06	4,24
TFD	02	2,89
Transportes	01	4,82

GESTÃO	Recursos Humanos: Assédio Moral, Falta de Médico Especialista (otorrinolaringologista, neurologista, vascular, ...), Mal Atendimento por servidor, Perda de Prontuário Médico, Atraso do Médico, Mal atendimento médico, Recepção desorganizada Atendimento Prioritário, Erro de agendamento de consulta, Pedido de troca de médico, Denúncia em Desfavor de Servidor, Reclamação de Clínica Credenciada, Melhorias na sala de encefalograma, Máquina de Ultrassom quebrado, Falta de Informações na área da saúde
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	Falta de Cirurgias Eletivas, Falta de Exames, Sem Consultas (oftalmologista/ otorrino), Solicitação de Cirurgia, Solicitação de Ressonância Magnética
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	Falta de Medicamentos, Solicitação de Relatórios sobre medicamentos
FINANCEIRO	Cobranças de Pagamento, Não pagamento de Ressarcimento
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Dúvidas sobre Vigilância Epidemiológica (Vacinação/ COVID19)
PRODUTO para Saúde/Correlatos	Falta de Insumos
TFD	Solicitação de Tratamento
TRANSPORTES	Atraso no atendimento SAMU

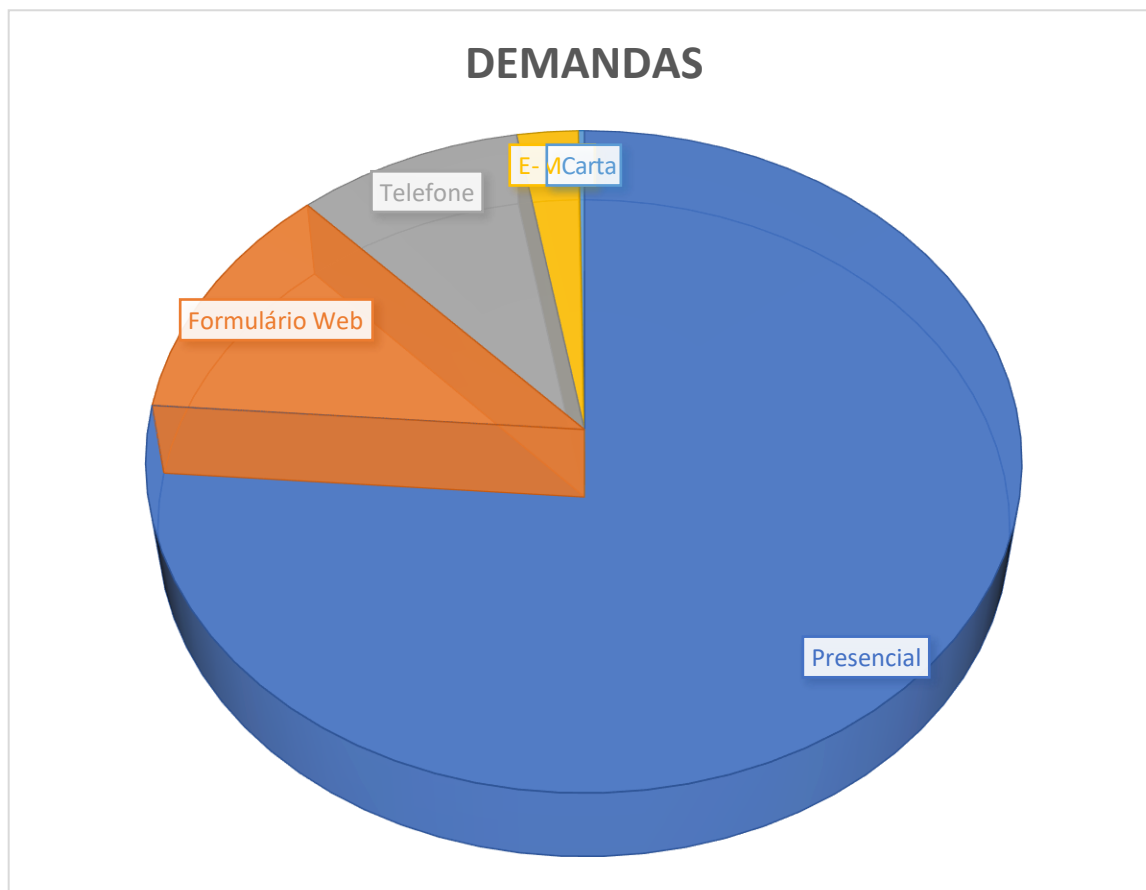
RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas para os 5 maiores assuntos acolhidos.

Recursos Humanos	Denúncias em sua grande maioria entendida sem as devidas providências tomadas. Na análise dessa Ouvidoria respondidas de forma equivocada, devido a falta de investigações preliminares, sem instauração de processos formais de investigação.
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente
	Elogios a servidores públicos e/ou ações governamentais
	Mediações atendidas integralmente
Cirurgias Eletivas	Denúncias com providências corretivas tomadas, instaurados processos de atendimento cirúrgico
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente
	Sugestões acolhidas parcial ou integralmente
	Mediações atendidas integralmente
Exames	Denúncias com providências corretivas tomadas, investigações preliminares em andamento
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente
	Sugestões acolhidas parcial ou integralmente
	Mediações atendidas integralmente
Médicos especialistas	Denúncias com providências corretivas tomadas, instaurado processo de contratação
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente
Medicamentos	Denúncias com providências corretivas tomadas, instaurado processo de compra
	Solicitações atendidas parcial ou integralmente
	Reclamações procedentes parcial ou integralmente
	Mediações atendidas integralmente

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Canais de comunicação da OGS - Contato do manifestante

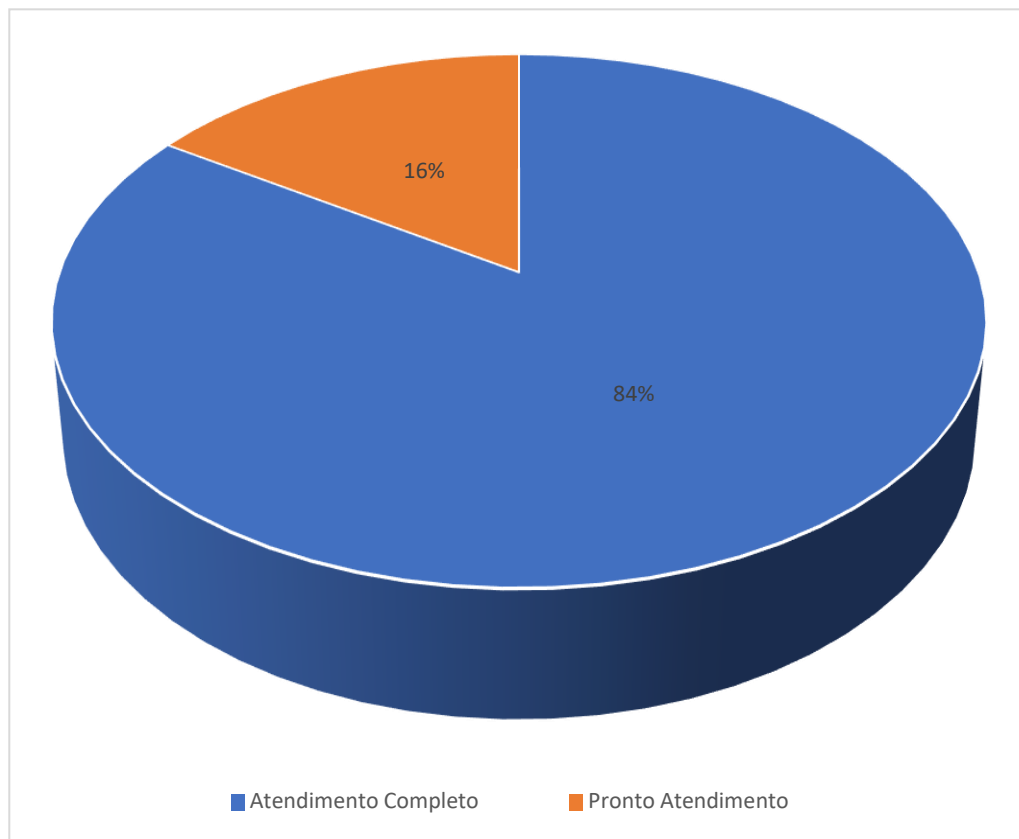


Forma de Contato	Manifestações
Presencial	307
Formulário Web	48
Telefone	37
E-Mail	10
Carta	01

Muitas das manifestações que nos chegaram de forma Presencial, foram **mediadas** (69-17,12%) e resolvidas pelos setores responsáveis, como exames, consultas e entrega de óculos.

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Formas de atendimento ao manifestante



Formas de atendimento	Manifestações
Atendimento Completo	360
! Pronto-Atendimento	68

! Os pronto-atendimentos prestados não geram procedência das manifestações dentro do sistema (essa informação é importante ao analisar as providências adotadas pelo órgão no desfecho da manifestação)

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

DENÚNCIAS	Manifestações
Providências corretivas tomadas	20
Informações constantes na reivindicação insuficientes para providências	02
Improcedente	01
Investigação preliminar em andamento	13
Instaurado processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo)	04

RECLAMAÇÕES	Manifestações
Reclamação procedente	135
Reclamação parcialmente procedente	129
Informações insuficientes para providências	04
Reclamação improcedente	02

SOLICITAÇÕES	Manifestações
A solicitação foi e será atendida	65
A solicitação foi ou será atendida parcialmente	23
A solicitação não foi e nem será atendida	02

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Providências adotadas pela administração no desfecho das manifestações

SUGESTÃO	Manifestações
A sugestão foi ou será acolhida	03
A sugestão foi ou será acolhida parcialmente	00
A sugestão não foi nem será acolhida	00

ELOGIOS	
Procedências das manifestações	Manifestações
O elogio refere-se a Servidor Público e/ou ações governamentais	07

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	Manifestações
Solicitações de acesso a informação deferidas	36
Solicitações de acesso a informação: Indeferido por outras razões especificadas na legislação de acesso a informações	00
Solicitações de acesso a informação: Indeferido em razão de sigilo previsto pela legislação de acesso a informações ou por outra lei específica	04

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Este **relatório** justifica pela necessidade de traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta **Ouvidoria**, com vistas a aperfeiçoar a qualidade e a eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS. Como ferramentas de **gestão** que possibilitam a captação, extração e análise de dados gerenciais.

O trabalho que ora é desenvolvido não atende as necessidades do usuário por falta de entendimento da importância das Ouvidorias como instrumento de cooperação da Gestão, ficando em segundo plano no planejamento estratégico. A constatação é comprovada por uma equipe técnica insuficiente; muitas das Unidades de Saúde não oferecem esse serviço a população usuária; as condições de trabalho não são as devidas. O imprevisto é sempre recorrente, para que se estabeleça o atendimento necessário.

Na contramão dessa desvantagem vem esforço em atender; independente das condições; que justifica e fortalece o resgate da confiança nas Ouvidorias e a **REOS-RR** vem nesse encontro para fortalecer esse trabalho, na defesa do direito dos usuários e na colaboração e atuação do controle social. Acreditamos nas mudanças positivas e nesse sentido buscamos levar conhecimento aos colegas, gestores e usuários para a possível transformação positiva da saúde dos roraimenses.

È necessário a instalação de Ouvidorias em todas as Unidades de Atendimento da Saúde, inclusive na CGRAC, que ao se deslocar para um lugar de difícil acesso para o usuário SUS, lhe podou de levar à Ouvidoria suas manifestações.

Essas são as Unidades da Saúde existentes nos Municípios, pertencentes ao Estado de Roraima, que precisam ter uma Ouvidoria do SUS, instalada com urgência:

- ✓ Alto Alegre - HOSPITAL EPITÁCIO DE ANDRADE LUCENA e UND. MISTA DE BOM SAMARITANO (COMUNIDADE INDÍGENA DA BARATA);
- ✓ Bonfim - HOSPITAL PEDRO ALVARES RODRIGUES;
- ✓ Mucajaí - HOSPITAL ESTADUAL VEREADOR JOSÉ GUEDES CATÃO;
- ✓ Pacaraima - HOSPITAL DÉLIO DE OLIVEIRA TUPINAMBÁ;
- ✓ Rorainópolis - HOSPITAL REGIONAL SUL GOVERNADOR OTTOMAR DE SOUZA PINTO e UNIDADE MISTA ROSA VIEIRA SANTA MARIA DO BOIAÇÚ
- ✓ São Luiz do Anauá - HOSPITAL FRANCISCO RICARDO DE MACEDO;

RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

- ✓ Caracaráí - UNIDADE MISTA DE CARACARÁÍ;
- ✓ Caroebe - UNIDADE MISTA DO CAROEBE;
- ✓ Iracema - UNIDADE MISTA IRMÃ CAMILA;
- ✓ Normandia - UNIDADE MISTA RUTH QUITÉRIA;
- ✓ São João da Baliza - UNIDADE MISTA SÃO JOÃO DA BALIZA.

Essas são as Unidades da Saúde existentes na Capital Boa Vista, pertencentes ao Estado de Roraima, que precisam ter uma Ouvidoria do SUS, instalada com urgência:

- ✓ Hospital Geral de Roraima - HGR;
- ✓ Hospital Materno Infantil nossa Senhora de Nazaré - HMINSN;
- ✓ Hemocentro de Roraima - Hemoraima;
- ✓ Centro de Atenção Psicossocial - CAPS III;
- ✓ Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Droga - CAPS AD;
- ✓ Núcleo de Reabilitação Física 5 de Outubro - NERF;
- ✓ CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO. (FÍSICA E INTELECTUAL) - CER II;
- ✓ Coordenadoria Geral de Regulação, Avaliação e Controle - CGRAC;
- ✓ Coordenadoria Geral de Vigilância em Saúde - CGVS.

Chamo a atenção para as Unidades de Ouvidorias em exercício, em sua grande maioria atuam de forma deficitária, com somente um servidor, que em muitas das vezes são acionados a fazer outros trabalhos paralelos, descaracterizando as atribuições das Ouvidorias

REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS DO SUS-RR

- **Ouvidoria Geral do SUS-SESAU - OGSUS**
- **Ouvidoria do Hospital Geral de Roraima – HGR**
 - **Ouvidoria do Hospital das Clínicas - HC**
- **Ouvidoria do Pronto Atendimento Cosme e Silva – PACS**
- **Ouvidoria da Clínica Médica Especializada Coronel Mota – CMECM**

Maria Inês Damaceno da Silva
Ouvidora Geral do SUS/RR