



Governo do Estado de Roraima
Secretaria de Estado da Saúde de Roraima
"Amazônia: patrimônio dos brasileiros"

RELATÓRIO



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DO SUS DO ESTADO DE RORAIMA

ÓRGÃO/ENTIDADE: SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE RORAIMA - SESAU

OUVIDORA: LARISSA CARLA LEITÃO WANDEMBERG

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/2023

Apresentamos o Relatório Anual referente ao exercício de 2023 da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) do Estado de Roraima bem como das unidades setoriais descentralizadas. Este relatório visa fornecer uma visão abrangente dos dados e informações coletados por esta nossa ouvidoria relativo ao período de 2023. Os dados aqui apresentados têm como objetivo principal oferecer subsídios para uma análise aprofundada pela gestão Estadual, visando aprimorar os serviços de saúde pública e fortalecer o elo entre a comunidade e o sistema de saúde.

Neste ano, destacamos que as Unidades de Ouvidoria relacionadas à Secretaria de Estado de Saúde de Roraima - SESAU estão em fase de implementação e ampliação. Atualmente, estão em pleno funcionamento as seguintes unidades:

1. Ouvidoria Geral do SUS (Unidade Coordenadora) -OGSUS
2. Ouvidoria do Hospital Geral de Roraima - HGR
3. Ouvidoria da Maternidade Nossa Senhora de Nazareth- HMINSN
4. Ouvidoria do Hospital das Clínicas Dr. Wilson Franco- HC
5. Ouvidoria do Pronto Atendimento Cosme e Silva- PACS
6. Ouvidoria do Hospital Coronel Mota- CMECM

Ademais, com o contínuo fortalecimento da rede de ouvidorias do SUS, estamos empenhados em garantir que os cidadãos de Roraima tenham acesso aos canais eficazes para manifestar suas necessidades, sugestões e preocupações em relação à saúde pública.

Nossos esforços na busca por uma comunicação efetiva com a população resultaram na oferta de seis canais de comunicação direta, garantindo que todos os cidadãos tenham a oportunidade de se expressar e buscar respostas para suas demandas. Esses canais incluem:

- ✓ **Plataforma - Fala.BR**
- ✓ **Plataforma - OuvidorSUS**
- ✓ **Plataforma - Acesso a Informação (CGU)**
- ✓ **E-mail**
- ✓ **Telefone**
- ✓ **WhatsApp**

Nesse sentido, detalharemos os principais indicadores, demandas recebidas e ações realizadas pela Ouvidoria Geral do SUS do Estado de Roraima bem como das unidades descentralizadas vinculadas a OGSUS. Estamos comprometidos em promover a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços de saúde no Estado, bem como em fortalecer a participação da sociedade na construção de um sistema de saúde cada vez mais acessível e adequado às necessidades de nossa população.

Os 5 principais assuntos das Manifestações

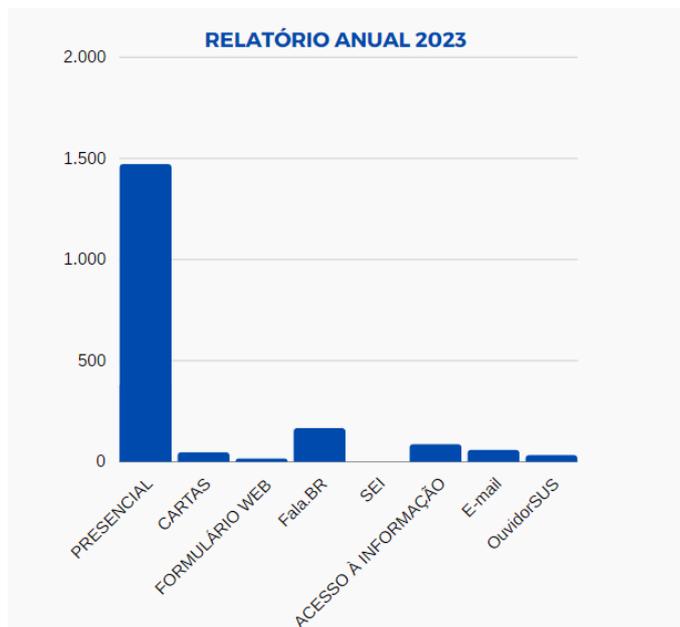
- 1º - Gestão
- 2º - Assistência à Saúde
- 3º - Irregularidade de Servidores
- 4º - Financeiro
- 5º - Morosidade de Cirurgia.

QUANTITATIVO POR CANAIS DE COMUNICAÇÕES DAS OUVIDORIAS

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023

(OGSUS, HGR, HMINSN, CMECM, PACS,HC)

| CANAL | QUANTIDADE |
|---------------------|------------|
| PRESENCIAL | 1473 |
| CARTAS | 48 |
| FORMULÁRIO WEB | 17 |
| Fala.BR | 167 |
| SEI | 00 |
| ACESSO À INFORMAÇÃO | 88 |
| E-MAIL | 60 |
| OuvidorSUS | 34 |



OUVIDORIA GERAL DO SUS

Manifestações recebidas de janeiro a dezembro em 2023

OUVIDORIA GERAL ESTADUAL DO SUS

| CLASSIFICAÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL | TOTAL GERAL |
|---------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|-------------|
| Reclamação | 04 | 01 | 19 | 03 | 09 | 06 | 03 | 04 | 04 | 04 | 08 | 01 | 66 | 276 |
| Denúncia | 02 | 05 | 18 | 14 | 09 | 09 | 03 | 02 | 02 | 01 | 01 | 04 | 70 | |
| Solicitação | 03 | 05 | 15 | 07 | 17 | 07 | 05 | 06 | 04 | 06 | 22 | 11 | 108 | |
| Sugestão | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 01 | 01 | 00 | 04 | 00 | 01 | 00 | 05 | |
| Elogio | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | |
| Comunicação | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 07 | 07 | 03 | 10 | 27 | |

OUVIDORIA DO HOSPITAL GERAL DE RORAIMA- HGR

| CLASSIFICAÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL | TOTAL GERAL |
|---------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|-------------|
| Reclamação | 53 | 64 | 71 | 20 | 39 | 28 | 19 | 29 | 32 | 23 | 34 | 30 | 254 | 703 |
| Solicitação | | | | 33 | 37 | 24 | 27 | 23 | 23 | 22 | 15 | 19 | 223 | |
| Denúncia | | | | 00 | 00 | 00 | 09 | 00 | 02 | 03 | 04 | 03 | 21 | |
| Sugestão | | | | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | |
| Elogio | | | | 05 | 00 | 01 | 01 | 04 | 00 | 00 | 01 | 05 | 17 | |
| Comunicação | | | | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | |

OUVIDORIA DA CLÍNICA MÉDICA ESPECIALIZADA CORONEL MOTA

| CLASSIFICAÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL | TOTAL GERAL |
|---------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|-------------|
| Reclamação | 17 | 15 | 27 | 14 | 04 | 11 | 13 | 13 | 07 | 11 | 08 | 12 | 152 | 494 |
| Solicitação | 49 | 30 | 45 | 20 | 10 | 25 | 21 | 30 | 20 | 19 | 16 | 15 | 300 | |
| Denúncia | 00 | 00 | 01 | 00 | 00 | 00 | 02 | 05 | 04 | 02 | 10 | 09 | 33 | |
| Sugestão | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 01 | 00 | 00 | 00 | 00 | 01 | |
| Elogio | 00 | 00 | 00 | 07 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 01 | 08 | |
| Comunicação | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | |

OUVIDORIA DO HOSPITAL MATERNO INFANTIL NOSSA SENHORA DE NAZARETH

| CLASSIFICAÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL | TOTAL GERAL |
|---------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|-------------|
| Reclamação | 03 | 04 | 04 | 04 | 01 | 04 | 02 | 14 | 39 | 53 | 59 | 70 | 257 | 521 |
| Solicitação | 01 | 01 | 03 | 00 | 00 | 00 | 00 | 02 | 10 | 07 | 11 | 15 | 50 | |
| Denúncia | 08 | 06 | 02 | 04 | 07 | 03 | 02 | 04 | 41 | 39 | 41 | 46 | 203 | |
| Sugestão | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 00 | 03 | 00 | 00 | 03 | |
| Elogio | 01 | 01 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 02 | 00 | 00 | 04 | 08 | |
| Comunicação | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 0 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | |

OUVIDORIA DO PRONTO ATENDIMENTO COSME E SILVA

| CLASSIFICAÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL | TOTAL GERAL | | |
|---------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|-------------|----|----|
| Reclamação | 04 | 01 | 08 | 09 | 06 | 02 | 06 | 06 | 06 | 06 | 06 | 05 | 60 | 80 | | |
| Solicitação | | | 00 | 00 | 00 | 00 | 01 | 00 | 00 | 00 | 01 | 01 | 00 | | 02 | |
| Denúncia | | | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | | 00 | |
| Sugestão | | | 00 | 01 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 01 | 00 | | 00 | 02 |
| Elogio | | | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 03 | 00 | 00 | | 00 | 03 |
| Comunicação | | | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 03 | 00 | 00 | 08 | 00 | | 00 | 08 |

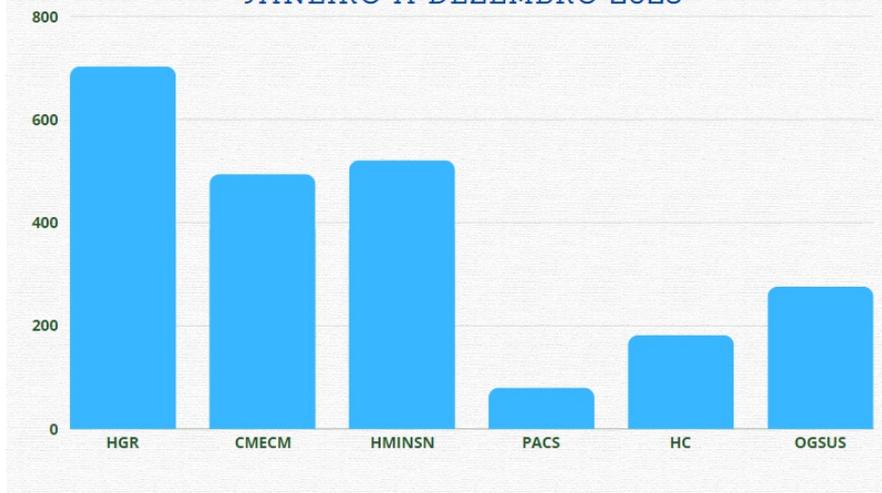
OUVIDORIA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DR. WILSON FRANCO RODRIGUES

| CLASSIFICAÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL | TOTAL GERAL | | |
|---------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|-------------|----|----|
| Reclamação | 08 | 23 | 13 | 09 | 10 | 05 | 00 | 09 | 08 | 19 | 16 | 06 | 95 | 182 | | |
| Solicitação | | | 04 | 03 | 03 | 00 | 01 | 06 | 03 | 08 | 08 | 06 | 07 | | 41 | |
| Denúncia | | | 01 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 01 | 00 | 00 | 01 | 00 | | 00 | 03 |
| Sugestão | | | 00 | 00 | 01 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 02 | | 00 | 03 |
| Elogio | | | 00 | 01 | 02 | 01 | 00 | 01 | 00 | 01 | 00 | 03 | 00 | | 01 | 09 |
| Comunicação | | | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | 00 | | 00 | 00 |

**QUANTITATIVO TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DAS 06
OUVIDORIAS DE JANEIRO A DEZEMBRO**

TOTAL ANUAL POR UNIDADE

JANEIRO A DEZEMBRO 2023



AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO SUS EM 2023

Durante o exercício de 2023, a Ouvidoria Geral do SUS teve apoio da atual gestão na confecção de material educativo (panfleto e cartazes) e realizou uma série de iniciativas educacionais com o objetivo de disseminar conhecimento para servidores e a população em geral.

Curso: Lei Geral de Proteção de dados pessoais na área Correcional - LGPD e Procedimentos Disciplinares. (15/06/2023)

Blitz HGR - 25/07/2023

Blitz HMINSN - 26/07/2023

Blitz Coronel Mota - 27/07/2023

Blitz CRSM - 28/07/2023

Blitz Arraial do Parque Anauá - 28/07/2023

Blitz Hemocentro - 02/08/2023

Blitz HC - 03/08/2023

Blitz PACS - 04/08/2023

Oficina Nacional de Fortalecimento das Ouvidorias do SUS - 02/08/2023

Ação do governo presente no município do Uiramutã - 08/12/2023 - Total de 400 atendimentos

CONCLUSÃO

Ao encerrarmos mais um ano de atuação, é com satisfação que apresentamos o relatório anual da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) referente ao exercício de 2023. Este período foi marcado por intensas atividades e significativas transformações que visaram fortalecer nossa missão de ser a ponte entre os cidadãos e o sistema de saúde.

Principais Realizações em 2023:

1. Implementações Inovadoras: Durante o ano, empenhamo-nos na introdução de implementações inovadoras, visando aprimorar a eficiência e a eficácia dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral.

2. Reorganização do Trabalho: Promovemos uma reorganização interna de trabalho, buscando maior agilidade e efetividade na resposta às demandas dos cidadãos.

3. Ampliação do Alcance na Capital: A Ouvidoria Geral estendeu sua atuação diretamente às unidades de saúde da capital, proporcionando uma abordagem mais próxima dos anseios e necessidades dos cidadãos locais.

4. Blitz da Ouvidoria: Introduzimos a "Blitz da Ouvidoria" em nosso calendário, uma iniciativa que permitiu uma abordagem proativa para ouvir as preocupações dos cidadãos e disseminar informações essenciais sobre os serviços de saúde.

5. Participação na Saúde Itinerante: A Ouvidoria desempenhou um papel ativo na Saúde Itinerante, indo até o município do Uiramutã para garantir que as vozes da comunidade fossem ouvidas e suas questões abordadas.

O ano de 2023 foi, sem dúvida, um período de intensa atividade e significativas realizações para a Ouvidoria Geral do SUS. As mudanças implementadas demonstram nosso compromisso contínuo em aprimorar a transparência, a acessibilidade e a qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população. A presença direta nas unidades de saúde da capital, a introdução da "Blitz da Ouvidoria" e a participação na Saúde Itinerante foram estratégias bem-sucedidas para aproximar a Ouvidoria dos cidadãos e entender suas necessidades de maneira mais abrangente.

Para o próximo ano, estamos comprometidos em continuar

aprimorando nossas práticas, ouvindo atentamente as preocupações dos cidadãos e implementando ações que contribuam para a excelência dos serviços de saúde. As melhorias planejadas e as novas iniciativas refletirão nosso constante empenho em garantir uma Ouvidoria Geral do SUS cada vez mais eficiente, acessível e alinhada com as necessidades da sociedade.



Documento assinado eletronicamente por **Thy-cianny Cristina Oliveira Rodrigues, Auxiliar de Serviços de Saúde**, em 29/01/2024, às 15:06, conforme Art. 5º, XIII, "b", do Decreto Nº 27.971-E/2019.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Carla Leitão Wandemberg, Assessora de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde**, em 29/01/2024, às 15:25, conforme Art. 5º, XIII, "b", do Decreto Nº 27.971-E/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no endereço <https://sei.rr.gov.br/autenticar> informando o código verificador **11543669** e o código CRC **848E3262**.