



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

**RELATÓRIO**



**RELATÓRIO DE GESTÃO - SEMESTRAL OUVIDORIA GERAL DO SUS DO ESTADO DE RORAIMA**

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

**Ouidora:** LARISSA CARLA LEITÃO WANDEMBERG PERÍODO:  
**JULHO A DEZEMBRO/2023**

**I - 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 Geral do SUS (Unidade Coordenadora), ouvidorias do Hospital Geral de Roraima, Maternidade Nossa Senhora de Nazareth, Hospital das Clínicas Dr. Wilson Franco, Pronto Atendimento Cosme e Silva, Hospital Coronel Mota e cinco Ouvidorias Estaduais (Bonfim, Caracaráí, Iracema, São João da Baliza e Uiramutã) atuando de forma descentralizada contemplando as duas Regiões de Saúde do Estado do Roraima.

A Ouvidoria Geral do SUS possui um conjunto de normativas e uma organização interna estruturada para desempenhar suas funções de maneira eficiente e eficaz. Essas normativas estabelecem diretrizes e procedimentos para o funcionamento da ouvidoria, garantindo transparência, acesso à informação e participação cidadã. No âmbito das normativas, destacam-se a Portaria Nº 2416 de 07 de Novembro de 2014, que estabelece as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema único de Saúde (SUS) e suas atribuições, Lei Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o Decreto Estadual Nº 26.553-E, de 11 de Fevereiro de 2019, que regulamenta a atuação da Ouvidoria Estadual nos serviços públicos da administração pública em nível Estadual. Essas normativas definem as competências, responsabilidades e atribuições da ouvidoria, bem como os mecanismos de controle e avaliação de sua atuação.

A organização interna da Ouvidoria Estadual Geral do SUS é composta por uma equipe técnica, formada por profissionais dedicados que estão aprimorando suas capacidades, atuando de forma integrada, visando oferecer um serviço de qualidade e excelência aos usuários do SUS. Dentre as estruturas internas, foram criados 02 (dois) núcleos no Sistema Eletrônico de informações, onde destaca-se o Núcleo de Sistemas, responsável por receber e registrar as demandas dos usuários vinda das plataformas disponíveis nos sites, bem como encaminhá-las para análise e providências necessárias. Também há o Núcleo Administrativo, que realiza o atendimento presencial, promovendo a apuração dos fatos e a busca por soluções adequadas. Além disso, a Ouvidoria Geral do SUS é responsável por promover a divulgação das atividades da ouvidoria, estimular a participação social e fomentar a articulação com outros órgãos e entidades. Essa estrutura normativa e organizacional permite que a Ouvidoria Geral do SUS atue de forma efetiva na recepção, análise e encaminhamento das manifestações dos usuários, contribuindo para a melhoria dos serviços de saúde, a promoção do diálogo entre gestores e cidadãos, e o fortalecimento do SUS como um sistema participativo e democrático.



Organograma OGSUS

## II - ATENDIMENTOS

A Ouvidoria do SUS utiliza diversos canais de atendimento para se comunicar com os usuários, garantindo um acesso facilitado e eficiente. Esses canais abrangem tanto meios presenciais quanto virtuais, proporcionando opções variadas para que os usuários possam entrar em contato e expressar suas manifestações. O atendimento presencial é um dos canais disponibilizados pela Ouvidoria do SUS. Os usuários têm a possibilidade de se dirigir pessoalmente à sede da ouvidoria Geral do SUS, onde é recebidos por uma equipe capacitada para auxiliá-los no registro de suas demandas e fornecer informações sobre o funcionamento da ouvidoria.

Além disso, a Ouvidoria do SUS disponibiliza um número de telefone para atendimento direto aos usuários. O número é 95 98410-6188, onde os usuários podem ligar e falar diretamente com um atendente da ouvidoria, esclarecer dúvidas e obter informações. Outro canal de atendimento utilizado é o WhatsApp, que proporciona uma comunicação rápida e prática. Os usuários podem entrar em contato pelo número mencionado anteriormente (95 98410-6188) através do aplicativo WhatsApp, onde serão atendidos pela equipe da ouvidoria para esclarecer dúvidas e obter informações. A Ouvidoria do SUS também disponibiliza um endereço de e-mail para contato direto: [ouvidoria@saude.rr.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.rr.gov.br). Os usuários podem enviar suas manifestações, esclarecer dúvidas ou solicitar informações através desse canal de comunicação, que oferece agilidade no envio e recebimento de mensagens.

A plataforma Fala.BR é outra opção para os usuários se comunicarem com a Ouvidoria do SUS. Por meio dessa plataforma, os usuários podem realizar registros de suas manifestações, fazer denúncias, sugestões ou elogios de forma eletrônica, garantindo a confidencialidade e segurança das informações fornecidas. Por fim, a Ouvidoria do SUS também está presente na plataforma OuvidorSUS, que é

uma ferramenta específica para registro e acompanhamento das manifestações dos usuários diretamente de Brasília do Ministério da Saúde. Através dessa plataforma, os usuários podem registrar suas demandas, acompanhar o andamento dos processos e obter respostas da ouvidoria de forma online. Esses canais de atendimento fornecidos pela Ouvidoria do SUS visam facilitar a comunicação com os usuários, garantindo que suas manifestações sejam ouvidas, registradas e devidamente encaminhadas para análise e resolução, fortalecendo assim a participação cidadã e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde.

### III - MANIFESTAÇÕES

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação	11	04	02	04	08	01	30
Denúncia	22	02	02	01	01	04	32
Solicitação	06	06	04	06	12	04	38
Sugestão	0	0	0	0	0	00	0
Elogio	0	0	0	0	0	00	0
Comunicação	12	15	11	07	03	10	58
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>158</b>

### IV - DEMANDAS/ATENDIMENTOS RECEBIDAS POR DIVERSAS VIAS DE ACESSO ( JULHO A DEZEMBRO)

<b>SISTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>
OuvidorSUS	19
FalaBr	85
Acesso à Informação	39
Presencial	37
Cartas	0
Telefone <i>WhatsApp</i>	13
E-mail	28
Total	221

### V - CONSIDERAÇÕES FINAIS

## **Avaliação Geral e Principais Dificuldades:**

A Ouvidoria Geral do SUS, em Roraima, reconhece a importância de avaliar constantemente seu desempenho e identificar as principais dificuldades enfrentadas para buscar soluções efetivas. Ao analisar a situação atual, identificamos alguns desafios que merecem nossa atenção e esforços conjuntos. Um dos principais obstáculos enfrentados é a falta de informação e conscientização por parte da população sobre os serviços oferecidos pelo SUS. Muitas pessoas desconhecem seus direitos, as formas de acesso aos serviços e os canais de comunicação disponíveis para registrar reclamações, sugestões ou elogios. Essa falta de conhecimento acaba prejudicando a participação ativa dos cidadãos na busca por melhorias no sistema de saúde.

## **Propostas de Ações para Superar as Dificuldades:**

A gestão da Ouvidoria Geral do SUS em Roraima está empenhada em superar essas dificuldades e buscar melhorias significativas para o sistema de saúde. Com o objetivo de aproximar mais o cidadão e promover uma maior conscientização sobre o SUS, propomos as seguintes ações:

1. Campanhas de Conscientização: Realizar campanhas de conscientização em todo o Estado, nas unidades de saúde da capital e interior por meio de Blitz educativas e por meio de diferentes canais de comunicação. Essas campanhas têm o intuito de informar os cidadãos sobre seus direitos, os serviços oferecidos pelo SUS, os canais de atendimento da Ouvidoria e a importância de participar ativamente no processo de melhoria do sistema de saúde.

2. Fortalecimento da Ouvidorias do SUS e Capacitação de Profissionais: Investir na capacitação contínua dos ouvidores do SUS e Técnicos que atuam nas ouvidorias do SUS buscando aprimorar a qualidade de atendimento prestado, principalmente nas áreas mais carentes, garantindo que a população tenha acesso adequado aos canais de atendimentos.

3. Implementar e Implantar Ouvidorias do SUS em todo o Estado de Roraima, para o funcionamento efetivo.

4. Implantar e divulgar no primeiro trimestre de 2024, uma pesquisa de satisfação dos atendimentos das ouvidorias. A pesquisa será criada pelo *Google* Formulário, que será divulgada nas subunidades das ouvidorias do SUS estadual, objetivando facilitar a comunicação ao usuário final e ao mesmo tempo recebendo *feedback* dos serviços que estão sendo prestados pelas ouvidorias. Reconhecemos a importância dessa iniciativa para o aprimoramento contínuo do atendimento e desejamos obter informações valiosas sobre o grau de satisfação dos usuários. Apesar de ainda não termos disponibilizado a pesquisa de satisfação, gostaríamos de ressaltar que a gestão está empenhada em melhorar a qualidade do atendimento e em ouvir atentamente as opiniões e experiências de todos aqueles que buscam nossos serviços. Acreditamos que o feedback dos usuários é fundamental para aperfeiçoar os serviços e garantir uma assistência cada vez mais eficiente e humanizada. Sabemos que a satisfação dos usuários é um indicador relevante para

avaliar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos. Por meio dessa pesquisa, buscaremos compreender os pontos fortes e identificar possíveis áreas de melhoria, visando sempre proporcionar um atendimento digno e de excelência a todos os cidadãos que buscam a Ouvidoria Geral do SUS.

Cumpramos informar que pesquisa de satisfação está em fase final. Em janeiro divulgaremos para que todos tenham a oportunidade de participar. Encorajamos a todos a compartilhar suas opiniões, sugestões e críticas construtivas, contribuindo para que possamos aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados. Reforçamos o compromisso da Ouvidoria Geral do SUS em garantir um canal aberto de comunicação e diálogo com os usuários. Valorizamos imensamente suas contribuições e estamos empenhados em promover a transparência e a excelência na prestação dos serviços de saúde.

5. Realizar vistas in loco nas Ouvidorias ativas do interior ( Bonfim, Caracará, Iracema, Uiramutã, São João da Baliza) com vistas a padronizar e manter organizado os trabalhos da ouvidorias estaduais, oferecendo suporte, compartilhando conhecimentos e experiências com a finalidade de tornar os serviços prestados à população mais efetivo, eficaz e eficiente. Trabalhar de forma conjunta com os órgãos competentes na reativação das demais ouvidorias que estão desativadas no interior do estado ( Amajari, Alto Alegre, Cantá, Caroebe, Mucajá, Normadia, Pacaraima, Rorainópolis, Sao Luiz do Anauá), por conseguinte, tornar os serviços aos usuários do SUS passível de controle e de avaliação, para efetivar, dessa forma, o acesso à informação e transparência dos atos praticados pela administração pública.

### **Perspectivas e Compromisso:**

A Ouvidoria Geral do SUS em Roraima está comprometida em promover uma gestão transparente e eficiente, ouvindo atentamente as demandas da população e buscando soluções para os desafios enfrentados. Acreditamos que, por meio do diálogo e da participação dos cidadãos, é possível fortalecer o sistema de saúde, tornando-o mais acessível, humano e efetivo. Temos perspectivas positivas para o futuro, pois acreditamos que, juntos, podemos superar as dificuldades e construir um SUS cada vez melhor. Contamos com a colaboração de todos os cidadãos de Roraima para se engajarem nas ações propostas, participando ativamente e contribuindo com suas sugestões e críticas construtivas.

A Ouvidoria Geral do SUS está comprometida em ser um canal aberto de diálogo e empenhada em trabalhar em prol da melhoria da saúde de todos os cidadãos de Roraima.

### **Equipe Ouvidoria Geral do SUS**

Larissa Carla Leitão Wandemberg – Ouvidora Geral do SUS do Estado de Roraima

Joelma de Souza dos Santos – Assistente Executiva

Maria Consolata Magalhães e Silva – Administrativo

Thycianny Cristina Oliveira Rodrigues – Auxiliar de Serviços de Saúde

Larissa Carla Leitão Wandemberg  
Ouvidora Geral do SUS do Estado de Roraima  
Decreto n.º 751 - Portaria de 04/05/23  
(assinatura eletrônica)

---



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Carla Leitão Wandemberg, Assessora de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde**, em 08/01/2024, às 15:22, 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 **11129154** e o código CRC **889AE042**.

---

20101.091184/2023.82

11129154v105