



**GOVERNO
DE RORAIMA**

SESAU
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE



Relatório do 2º Quadrimestre da OUVIDORIA GERAL DO SUS

2023

Lei Nº13.460 de 26 de junho de 2017.

Portaria Nº2.416 de 07 de novembro de 2014.

Decreto Nº26.553-E de 11 de fevereiro de 2019.

SUMÁRIOS

01

Introdução

02

Manifestações Acolhidas

03

Classificações das
Manifestações

04

Tipificação

05

Canais de Comunicação

06

Por Rede de Ouvidorias do
SUS

07

Atrasos

08

Ações da Ouvidoria Geral
do SUS

1- INTRODUÇÃO

Apresentamos o 2º Relatório Quadrimestral da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) do Estado de Roraima. Este relatório visa fornecer uma visão abrangente dos dados e informações coletados por esta nossa ouvidoria nos últimos quatro meses. 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 quadrimestre, 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)**

2. Ouvidoria do Hospital Geral de Roraima
3. Ouvidoria da Maternidade Nossa Senhora de Nazareth
4. Ouvidoria do Hospital das Clínicas Dr. Wilson Franco
5. Ouvidoria do Pronto Atendimento Cosme e Silva
6. Ouvidoria do Hospital Coronel Mota

Com o contínuo fortalecimento da rede de ouvidorias do SUS, estamos empenhados em garantir que os cidadãos de Roraima tenham acesso a 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 cinco canais de comunicação direta, garantindo que todos os cidadãos tenham a oportunidade de se expressar e buscar respostas para suas demandas. Esses canais incluem:

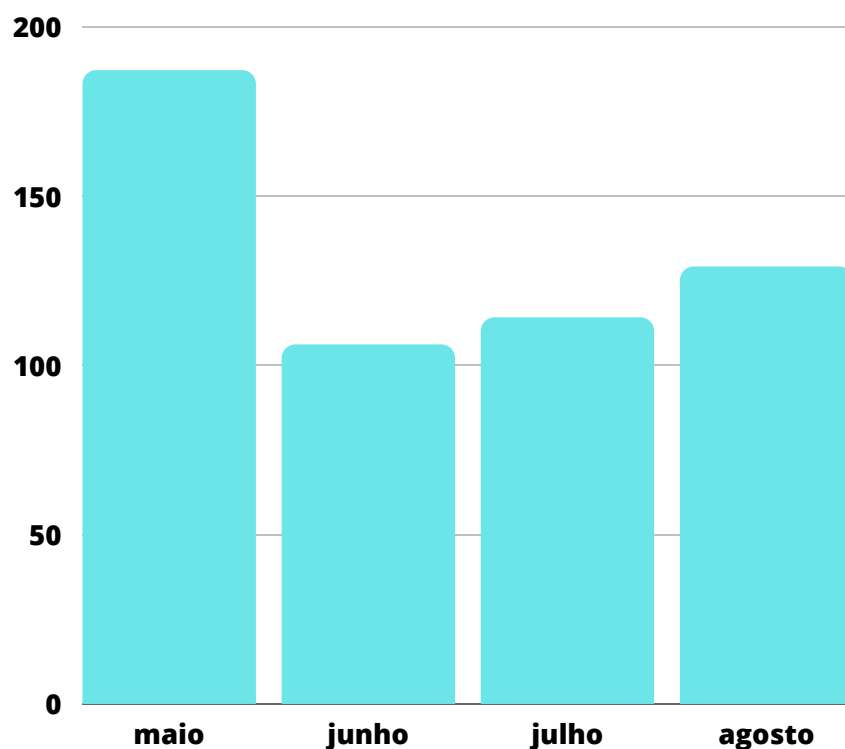
1. Plataforma - Fala.BR
2. Plataforma - OuvidorSUS
3. Plataforma - Acesso a Informação (CGU)
4. E-mail
5. Telefone
6. WhatsApp

Ao longo deste relatório, detalharemos os principais indicadores, demandas recebidas e ações realizadas pela Ouvidoria Geral do SUS do Estado de Roraima durante o quadrimestre em análise. 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.

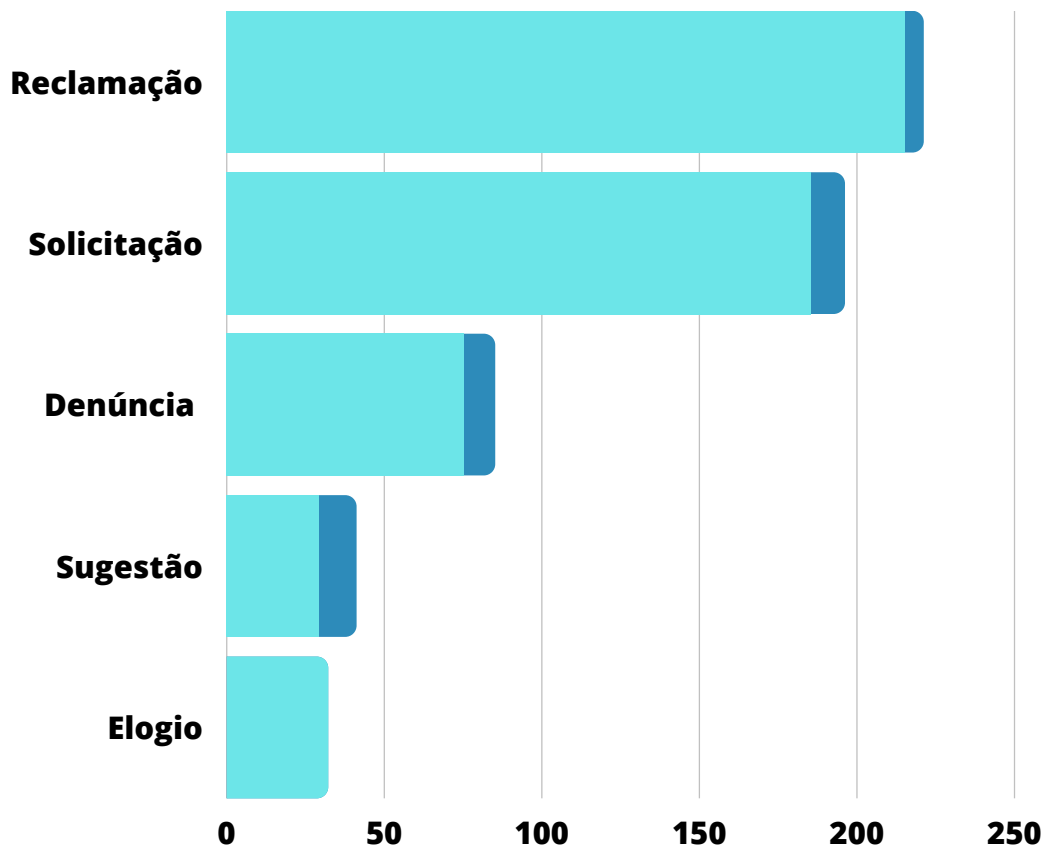
2-MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS - OGSUS

De maio a agosto a OGSUS recebeu 536 manifestações.

MÊS	TOTAL
MAIO	187
JUNHO	106
JULHO	114
AGOSTO	129

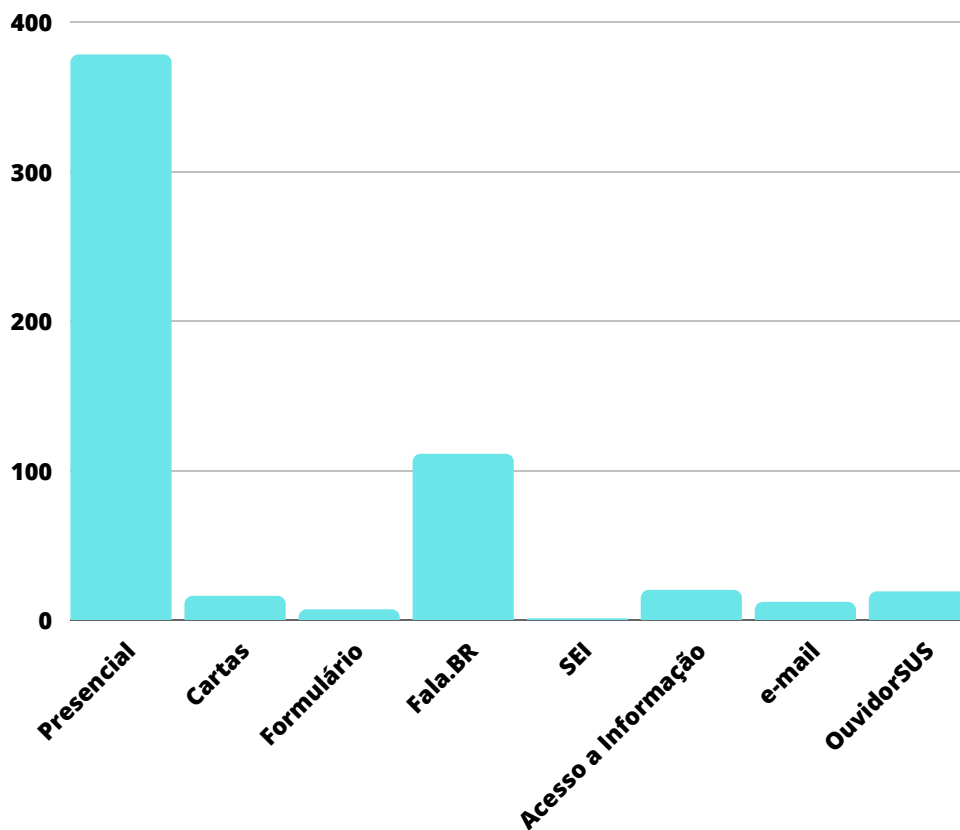


3 - CLASSIFICAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação	215
Solicitação	185
Denúncia	75
Sugestão	29
Elogio	32

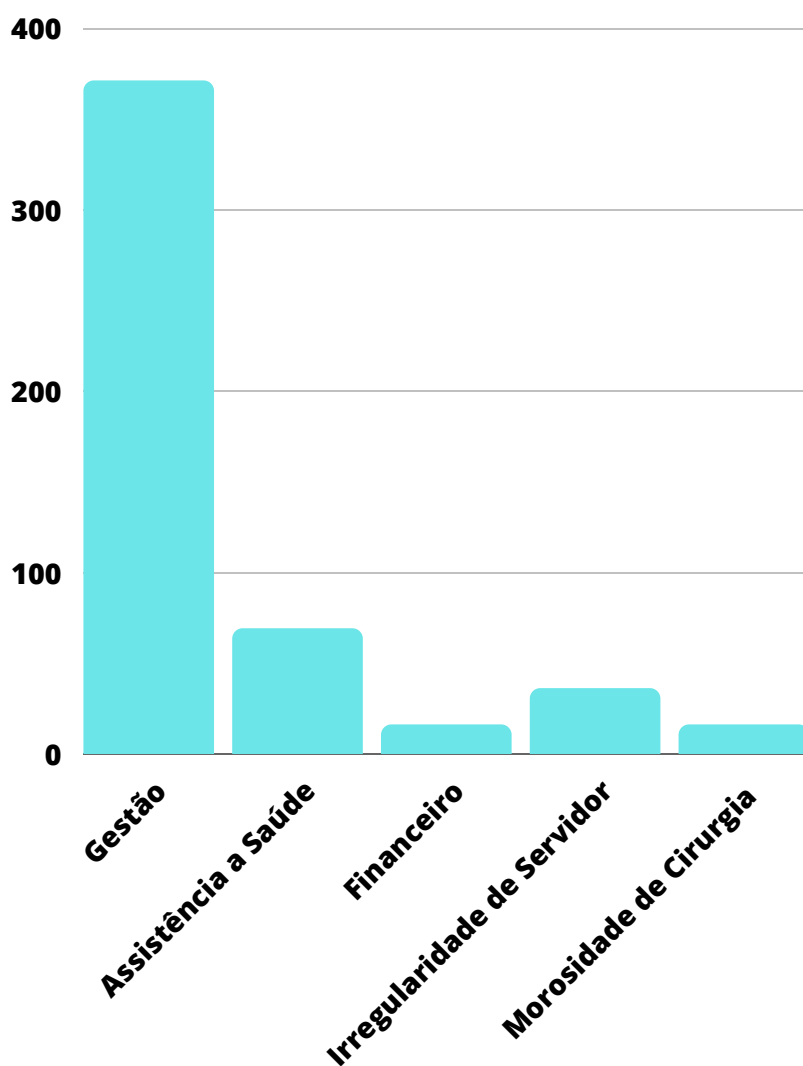
4 - TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



PRESENCIAL	344
CARTA	27
FORMULARIO	07
Fala.BR	106
SEI	01
ACESSO À INFORMAÇÃO	20
EMAIL	12
OuvidorSUS	19

Concluídas	578
Em andamento	78
Arquivadas	12

Os 5 principais assuntos das Manifestações



1° - Gestão

2° - Assistência a Saúde

3° - Financeiro

4° - Irregularidade de Servidores

5° - Morosidade de Cirurgia

43 manifestações foram encaminhadas para Coordenadoria da Comissão Permanente de Sindicância (CCPS).

Principais Assuntos:

- **Conduta inadequada**
- **Acumulação ilícita de cargos**
- **Assédio moral**
- **Denúncia de Irregularidade administrativa**

Foram encaminhadas para sindicância com o objetivo de realizar uma investigação preliminar, em conjunto com a OGSUS.

5 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria Geral do SUS possui 06 canais de comunicação com o cidadão;

Canais:

- **Acesso à informação - CGU**
- **Fala.BR**
- **OuvidorSUS**
- **Telefone 95-98410-6188**
- **e-mail**
- **Atendimento Presencial**

6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

Ouvidoria - HGR

246 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO HGR DE MAIO A AGOSTO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
MAIO	39	37	00	00	05	81
JUNHO	28	24	00	00	01	53
JULHO	19	27	09	00	01	56
AGOSTO	29	23	00	00	04	56

100% dos assuntos das manifestações foram relacionadas a gestão.

215

MANIFESTAÇÕES PRESENCIAIS

13

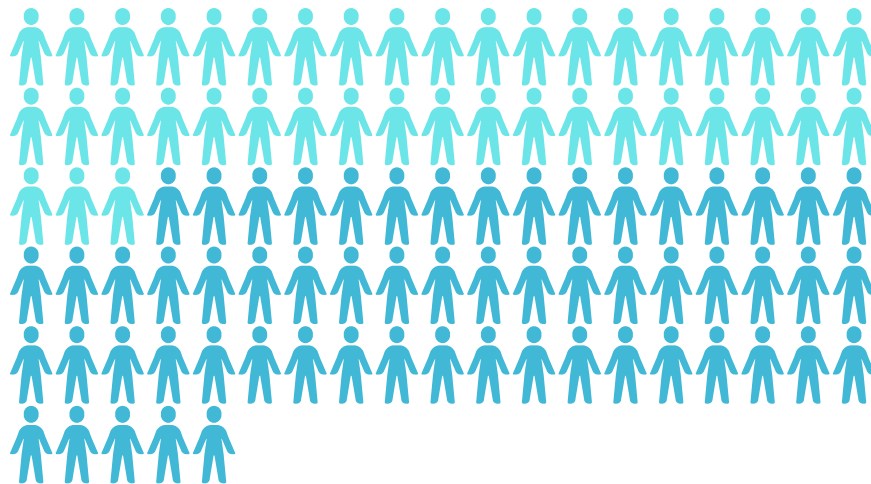
MANIFESTAÇÕES POR CARTAS

07

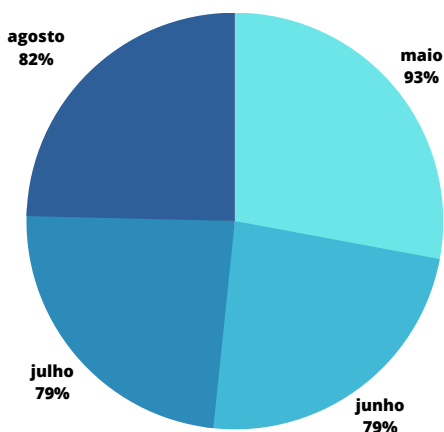
MANIFESTAÇÕES FORMULÁRIO WEB

11

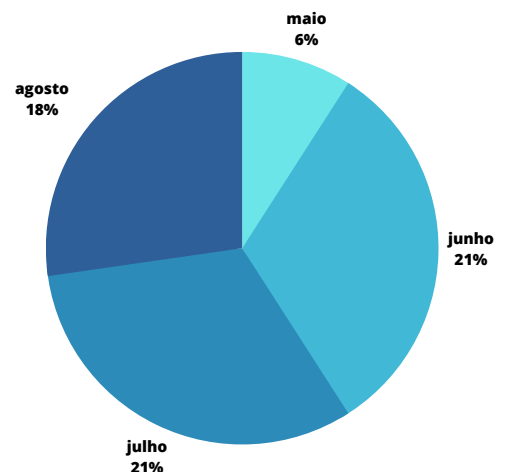
MANIFESTAÇÕES FALA.BR



Resolutividade das Manifestações feitas



Inconclusão de Manifestações



6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

Ouvidoria-HMINSN

**39 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO HMINSN
DE MAIO A AGOSTO.**

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
MAIO	01	00	07	00	00	08
JUNHO	04	0	03	0	00	07
JULHO	02	00	02	00	00	04
AGOSTO	14	02	04	00	00	20

50% dos assuntos das manifestações foram gestão e 50% assistência a saúde

34

MANIFESTAÇÕES
PRESENCIAIS

03

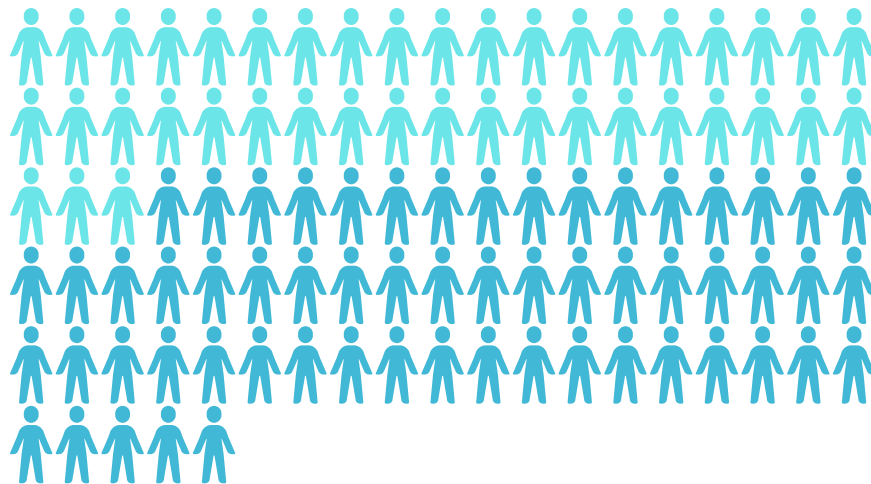
MANIFESTAÇÕES
TELEFONE

01

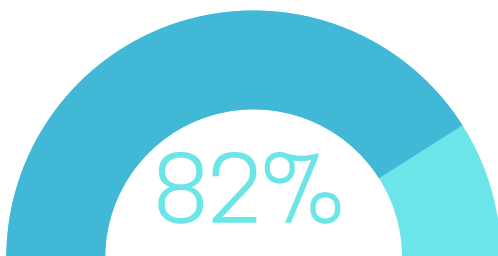
MANIFESTAÇÕES
FALA.BR

01

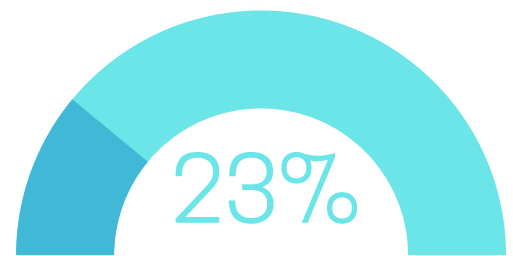
MANIFESTAÇÕES
CARTA



Resolutividade das Manifestações



Inconclusão de Manifestações



6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

Ouvidoria- PACS

24 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO PACS DE MAIO A AGOSTO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
MAIO	06	00	00	00	00	06
JUNHO	06	01	00	00	03	10
JULHO	02	00	00	00	03	02
AGOSTO	06	00	00	00	00	06

70% dos assuntos das manifestações foram relacionados a assistência a saúde e 30% foram relacionados a gestão.

07

MANIFESTAÇÕES
PRESENCIAIS

11

MANIFESTAÇÕES -
CAIXA DE SUGESTÃO

04

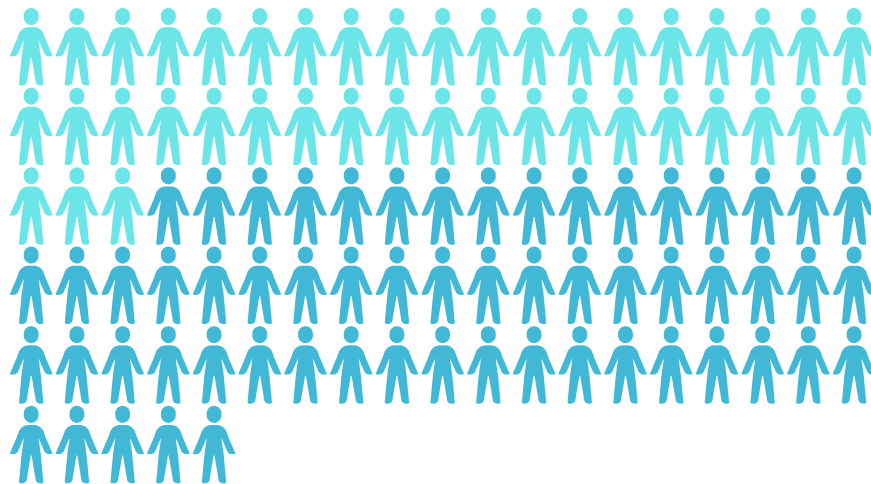
MANIFESTAÇÕES
TELEFONE

01

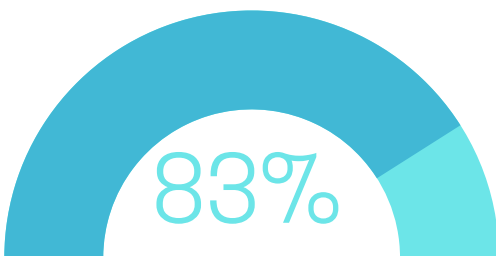
FORMULARIO WEB

01

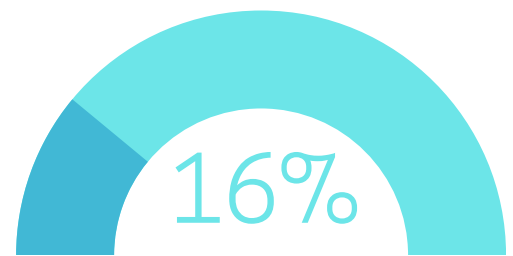
VIA SEI



Resolutividade das Manifestações



Inconcluída de Manifestações



6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

Ouvidoria- HC

45 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO HC DE
MAIO A AGOSTO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
MAIO	10	03	00	01	02	16
JUNHO	05	00	00	00	01	06
JULHO	05	01	00	00	00	06
AGOSTO	09	06	01	00	01	17

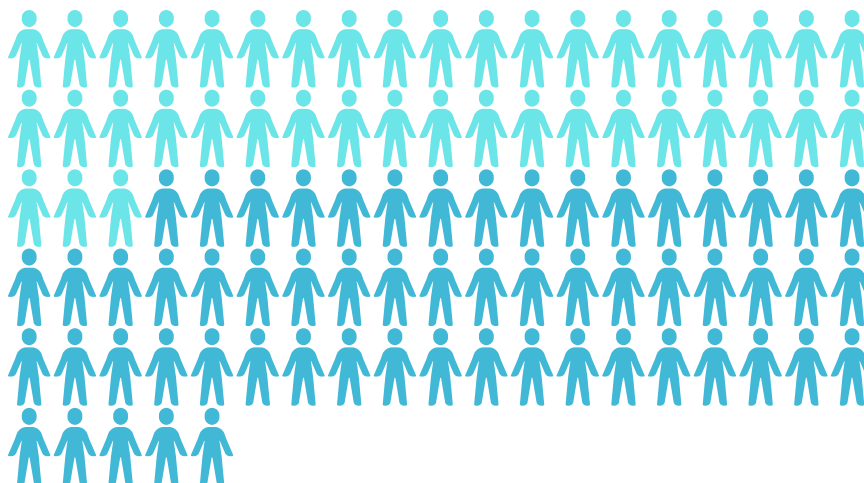
50% dos assuntos das manifestações foram relacionados a manutenção e 30% a assistência a saúde e 20% a gestão.

42

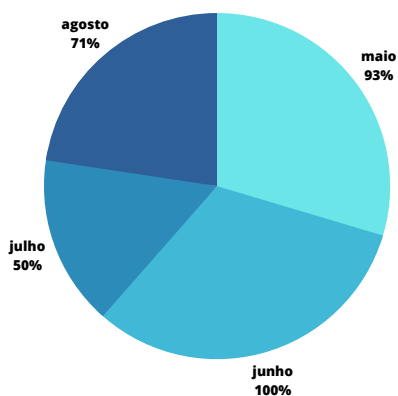
MANIFESTAÇÕES
PRESENCIAIS

03

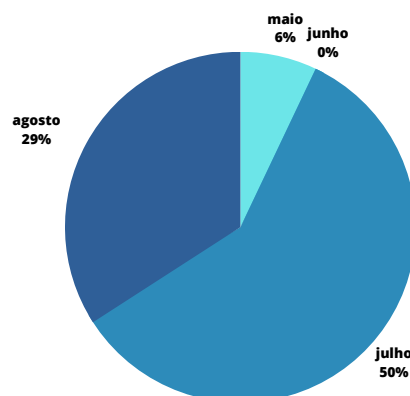
MANIFESTAÇÕES -
CARTAS



Resolutividade das Manifestações



Inconclusão de Manifestações



6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

Ouvidoria Geral

181 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA OGSUS DE MAIO A AGOSTO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
MAIO	09	17	09	0	0	76
JUNHO	06	07	09	0	0	30
JULHO	11	06	22	0	0	46
AGOSTO	04	21	09	0	0	30

40% dos assuntos das manifestações foram relacionados ao Acesso a informação, 30% irregularidade de servidores e 30% gestão.

46

MANIFESTAÇÕES PRESENCIAIS

93

MANIFESTAÇÕES - Fala.BR

19

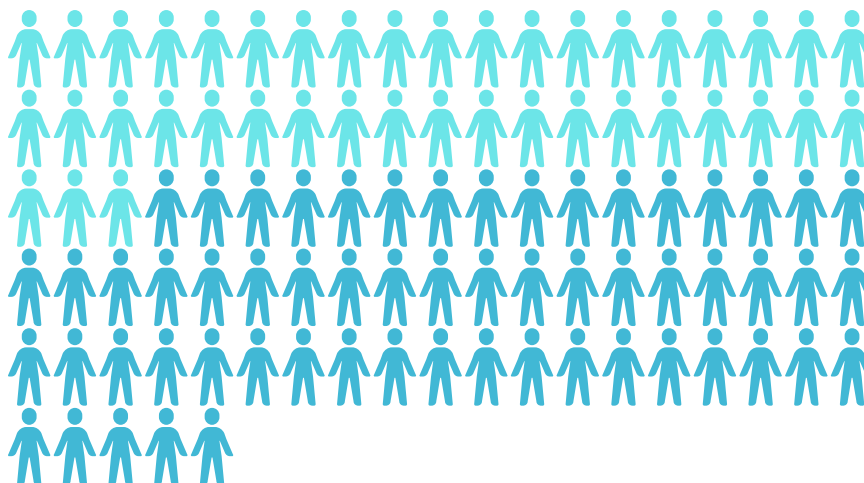
MANIFESTAÇÕES - OUVIDOR SUS

20

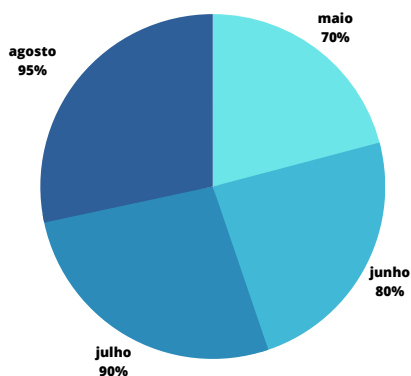
MANIFESTAÇÕES - ACESSO A INFORMAÇÃO

03

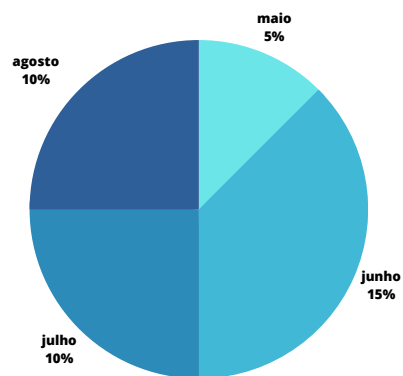
MANIFESTAÇÕES - EMAIL



Resolutividade das Manifestações



Inconcluídas de Manifestações



ATRASOS

Anteriormente, a Ouvidoria Geral do SUS estava enfrentando um atraso de **794** manifestações pendentes de resposta pela plataforma **Fala.BR**. No entanto, atualmente, registramos apenas 151 manifestações em atraso. Esses números abrangem também as rede de Ouvidorias do SUS, à qual estão vinculadas a esta Ouvidoria Geral do SUS. Neste momento, nossos atrasos estão conforme listados abaixo:

OGSUS

14

HGR

64

HMINSN

18

PACS

02

HC

11

CORONEL MOTA

42

AÇÕES DA OGSUS

Durante os meses de maio, junho, julho e agosto, a Ouvidoria Geral do SUS teve apoio da 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 Correccional 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

CONCLUSÃO

Durante o período de maio a junho, a Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde (SUS) realizou um trabalho significativo na gestão e tratamento das manifestações provenientes da rede de ouvidorias do SUS do Estado de Roraima/ SESAU. O compromisso com a transparência e a eficiência na resolução das demandas foi nosso foco principal, resultando em melhorias contínuas em nosso serviço.

No entanto, é importante destacar que a Ouvidoria do Coronel Mota não enviou seu relatório neste período. Estamos em contato com essa unidade para resolver essa questão e garantir que todos os dados estejam disponíveis para análise e tomada de decisões.

O quantitativo de manifestações recebidas e tratadas por todas as ouvidorias da rede do SUS mostrou-se substancial, demonstrando a importância do serviço de ouvidoria na escuta e resolução das demandas dos cidadãos. Continuaremos a aprimorar nossos processos e a trabalhar em estreita colaboração com todas as unidades da rede para garantir um serviço ainda mais eficiente e eficaz.

Estamos comprometidos em melhorar constantemente a rede de ouvidoria do SUS, assegurando que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas e que suas necessidades sejam atendidas da melhor maneira possível. Agradecemos a todos os envolvidos por seu compromisso e dedicação neste importante trabalho em prol da saúde pública. Juntos, continuaremos a construir um SUS mais acessível, transparente e eficiente para todos.

- **Ouvidoria Geral do SUS (Unidade Coordenadora)**

Ouvidora Geral do SUS: Larissa Carla Leitão Wandemberg.

Técnicas: Joelma de Souza Santos

Maria Consolata Magalhães e Silva

Indara Paloma Andrade Borges

- **Ouvidoria do Hospital Geral de Roraima**

Equipe: Estácio Melo / Franciane de Assis / Diane Diniz.

- **Ouvidoria da Maternidade Nossa Senhora de Nazareth**

Equipe: Ariely Mickaely Lopes Cardoso.

- **Ouvidoria do Hospital das Clínicas Dr. Wilson Franco**

Equipe: Estácio Melo / Cristiano Mascarenhas / Erivalto Marques / Patricia Brandão.

- **Ouvidoria do Pronto Atendimento Cosme e Silva**

Equipe: Estácio Melo / Alice Nascimento

- **Ouvidoria do Hospital Coronel Mota**

Equipe: Liliane / Nubia Bricio

Contato

ouvidoria@saude.rr.gov.br
Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, n 1364.
Bairro dos Estados.
95-8410-6188

Ouvidoria Geral do SUS/RR - OGSUS