



**GOVERNO  
DE RORAIMA**

**SESAU**  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE



# Relatório do 3º 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.

# SUMÁRIO

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 3º 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 relativo aos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro. 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) -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

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:

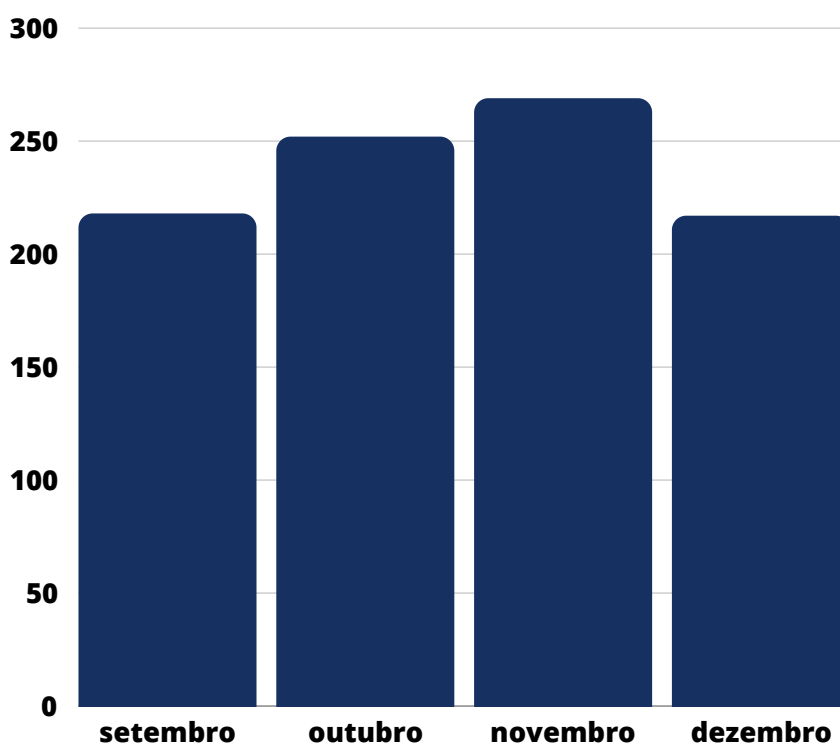
1. Plataforma - Fala.BR
2. Plataforma - OuvidorSUS
3. Plataforma - Acesso a Informação (CGU)
4. E-mail
5. Telefone
6. WhatsApp

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.

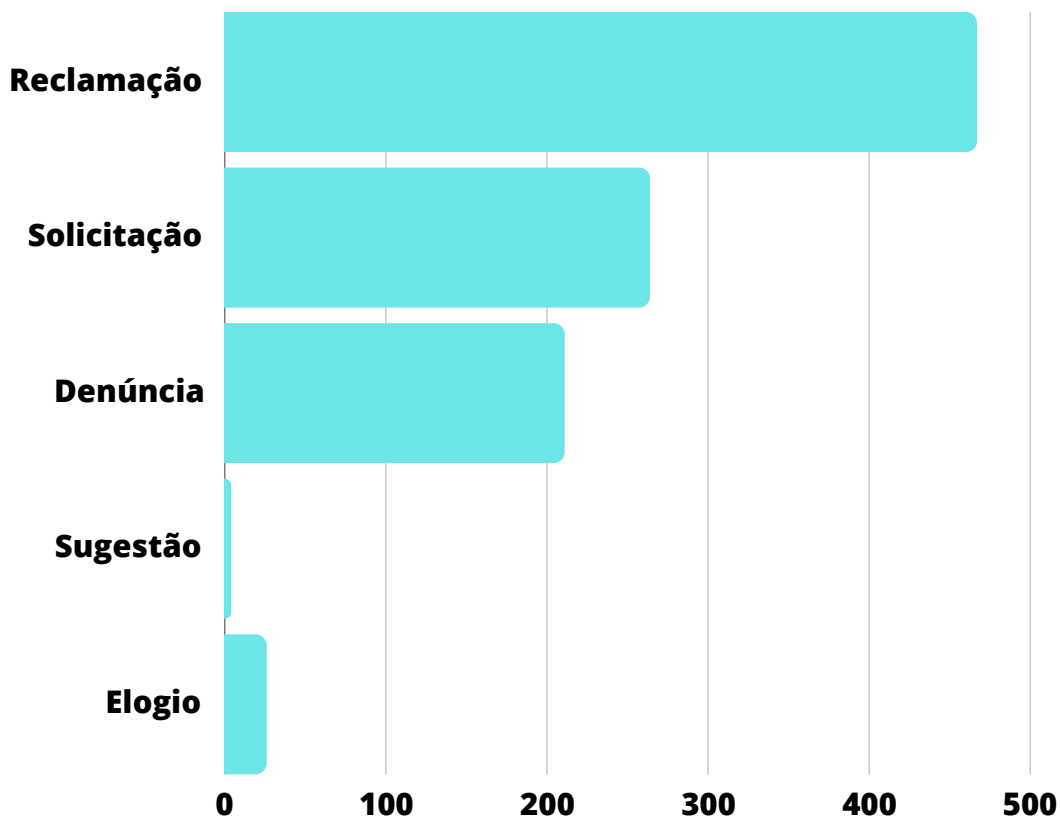
## 2- MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS - 06 OUVIDORIÁS (OGSUS, HGR, HMINSN, CMECM, PACS,HC)

De **setembro a dezembro** as ouvidorias receberam **956** manifestações.

MÊS	TOTAL
SETEMBRO	218
OUTUBRO	252
NOVEMBRO	269
DEZEMBRO	217

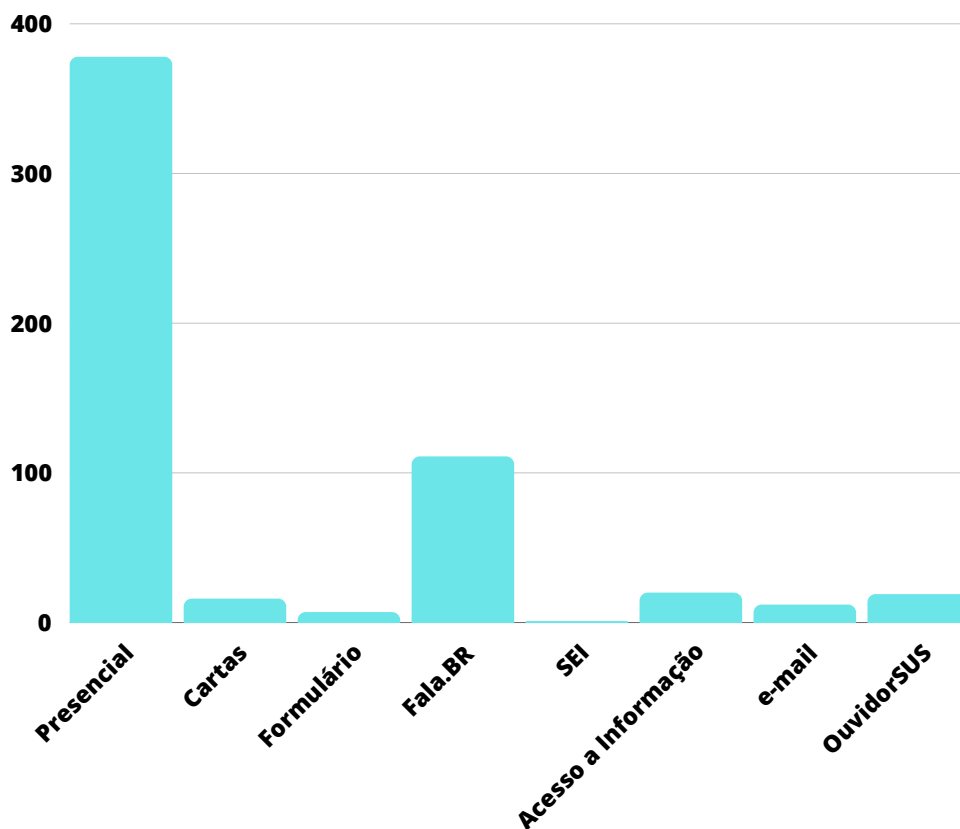


# 3 - CLASSIFICAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES



<b>Reclamação</b>	<b>467</b>
<b>Solicitação</b>	<b>264</b>
<b>Denúncia</b>	<b>211</b>
<b>Sugestão</b>	<b>04</b>
<b>Elogio</b>	<b>26</b>

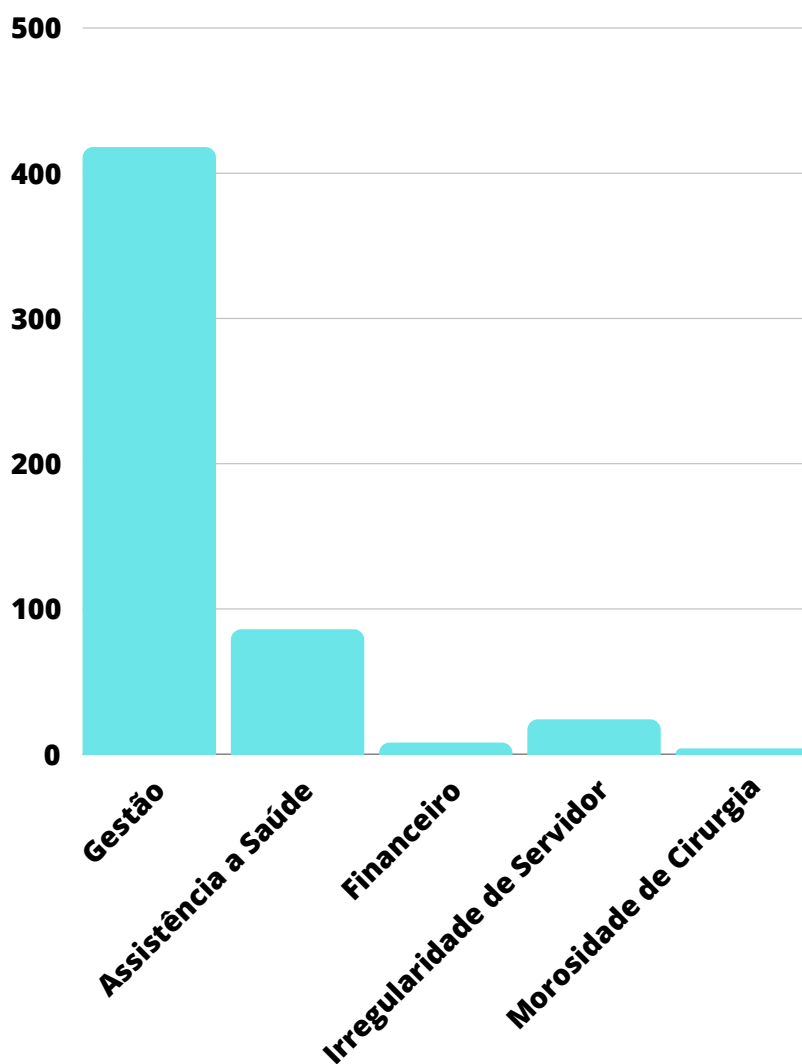
# 4 - TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



PRESENCIAL	444
CARTA	19
FORMULÁRIO	02
Fala.BR	69
SEI	00
ACESSO À INFORMAÇÃO	24
EMAIL	28
OuvidorSUS	11

Concluídas	417
Em andamento	127
Arquivadas	04

# Os 5 principais assuntos das Manifestações



**1° - Gestão**

**2° - Assistência à Saúde**

**3° - Irregularidade de Servidores**

**4° - Financeiro**

**5° - Morosidade de Cirurgia**

**109** 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

**216** MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO HGR DE SETEMBRO A DEZEMBRO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
SETEMBRO	32	23	02	00	00	57
OUTUBRO	23	22	03	00	00	48
NOVEMBRO	34	15	04	00	01	54
DEZEMBRO	30	19	03	00	05	57

**100% dos assuntos das manifestações foram relacionadas à gestão.**

190 06

MANIFESTAÇÕES  
PRESENCIAIS

E-MAIL

11

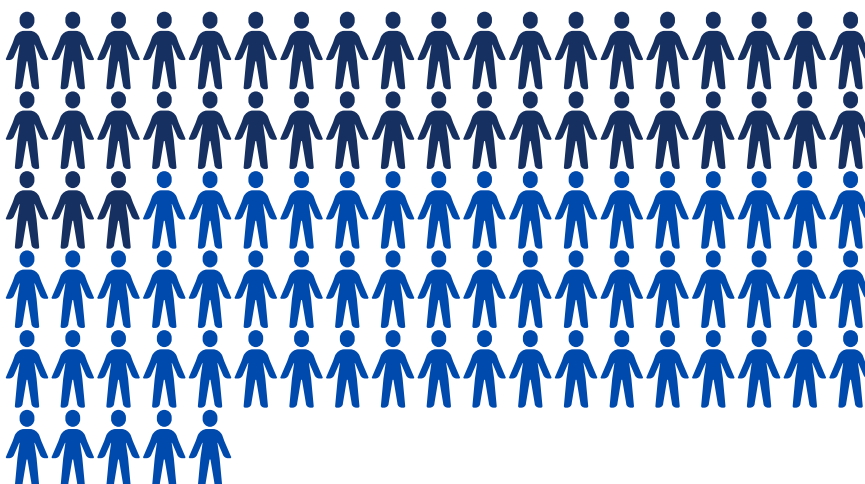
MANIFESTAÇÕES POR  
CARTAS

02

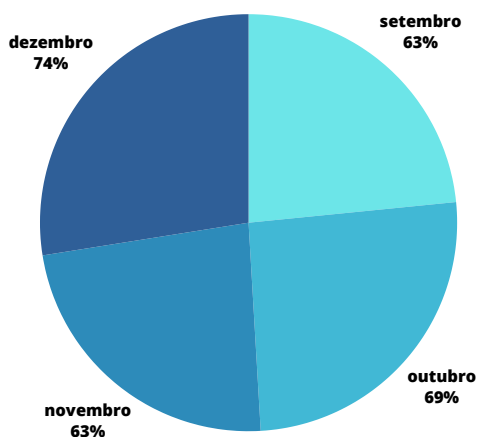
MANIFESTAÇÕES  
FORMULÁRIO WEB

07

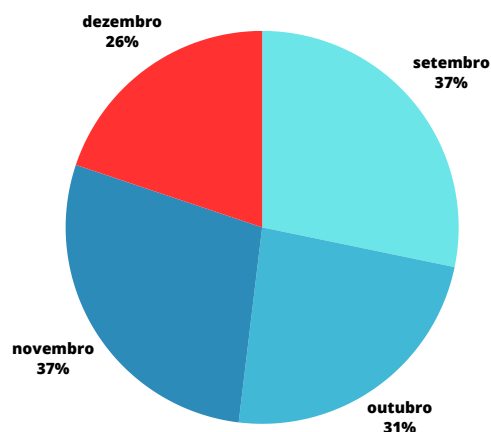
MANIFESTAÇÕES  
FALA.BR



### Resolutividade das Manifestações feitas



### Inconclusão de Manifestações



# 6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

## Ouvidoria-HMINSN

**444** MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO HMINSN DE SETEMBRO A DEZEMBRO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
SETEMBRO	39	10	41	00	02	92
OUTUBRO	53	8	39	00	03	103
NOVEMBRO	59	11	41	00	03	114
DEZEMBRO	70	15	46	00	04	135

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

52

MANIFESTAÇÕES  
PRESENCIAIS

04

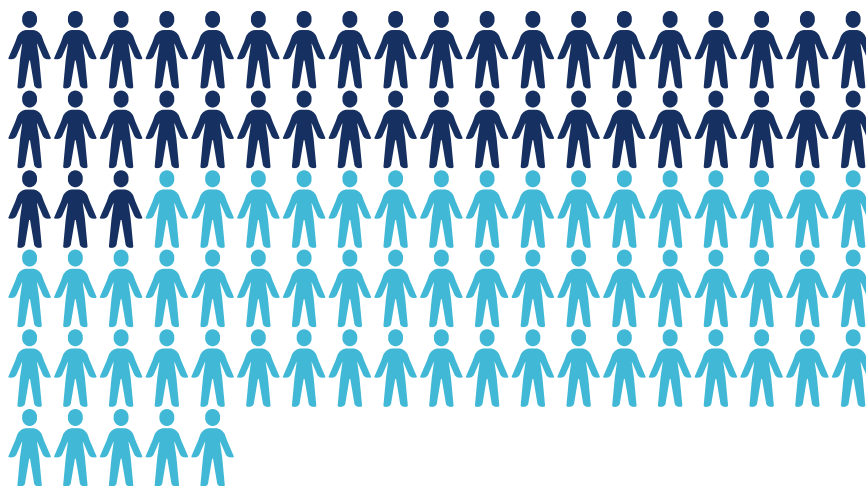
MANIFESTAÇÕES  
TELEFONE

00

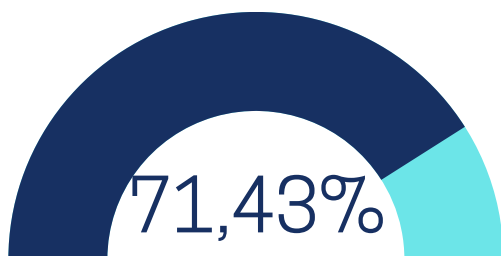
MANIFESTAÇÕES  
FALA.BR

04

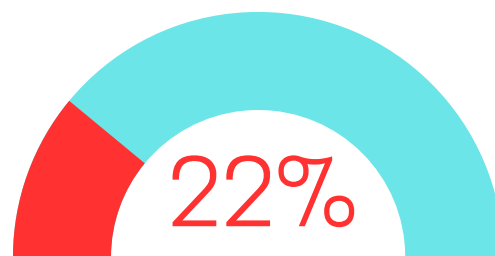
MANIFESTAÇÕES  
CARTA



**Resolutividade das Manifestações**



**Inconclusão de Manifestações**



# 6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

## Ouvidoria-CMECM

**134** MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO CMECM  
DE SETEMBRO A DEZEMBRO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
SETEMBRO	07	20	04	00	00	31
OUTUBRO	11	19	02	00	00	32
NOVEMBRO	08	16	10	00	00	34
DEZEMBRO	12	15	09	00	01	37

**50%** dos assuntos das manifestações foram gestão e 50% assistência à saúde

97

MANIFESTAÇÕES  
PRESENCIAIS

00

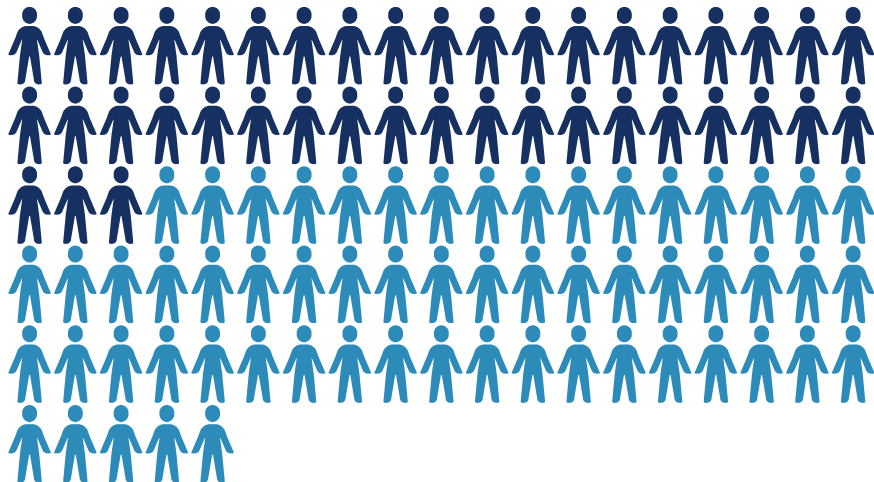
MANIFESTAÇÕES  
TELEFONE

02

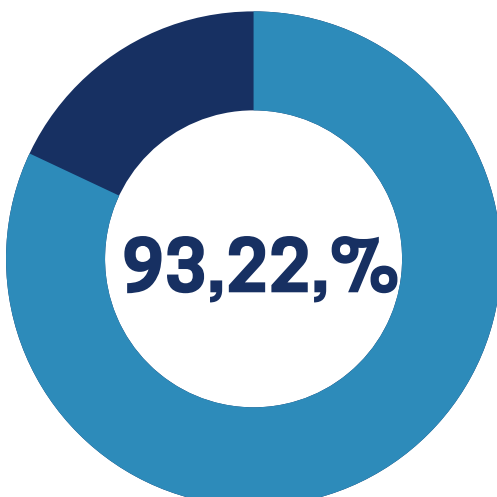
MANIFESTAÇÕES  
FALA.BR

00

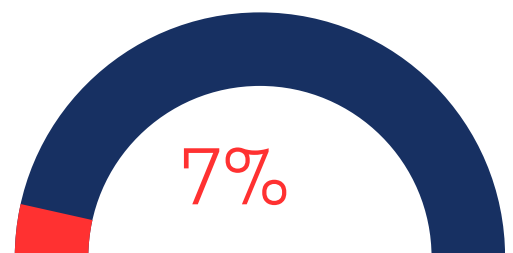
MANIFESTAÇÕES  
CARTA



**Média de Resolutividade das Manifestações**



**Média de Inconcluíção de Manifestações**



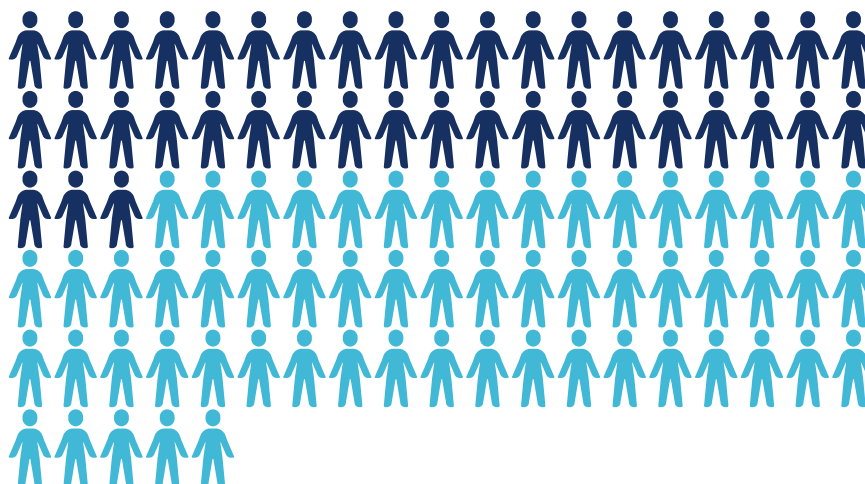
# 6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

## Ouvidoria- PACS

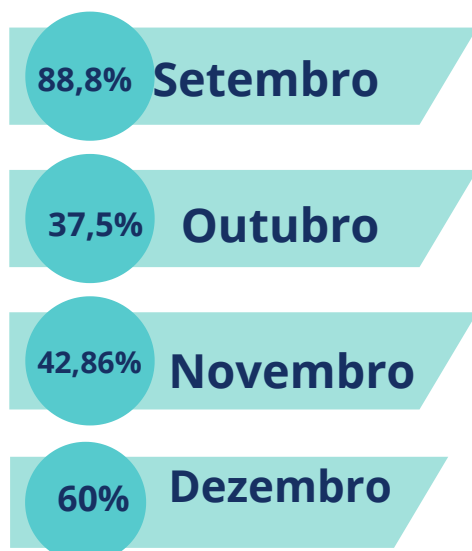
**30** MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO PACS DE SETEMBRO A DEZEMBRO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
SETEMBRO	06	00	00	00	03	09
OUTUBRO	06	01	00	01	00	08
NOVEMBRO	06	01	00	00	00	07
DEZEMBRO	05	00	00	00	00	05

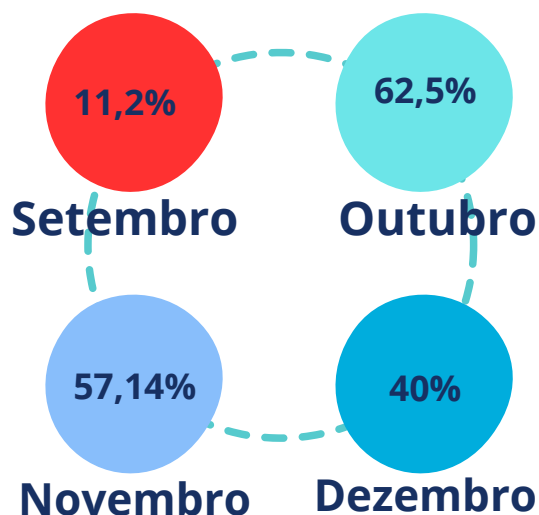
**70%** dos assuntos das manifestações foram relacionados a assistência a saúde e **30%** foram relacionados a gestão.



### Resolutividade das Manifestações



### Inconcluídas de Manifestações



# 6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

## Ouvidoria- HC

**80** MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO HC DE SETEMBRO A DEZEMBRO.

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	TOTAL
SETEMBRO	08	03	00	00	00	11
OUTUBRO	19	08	01	00	03	31
NOVEMBRO	16	06	00	02	00	24
DEZEMBRO	06	07	00	00	01	14

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

63

MANIFESTAÇÕES PRESENCIAIS

05

MANIFESTAÇÕES - CAIXA DE SUGESTÃO

04

MANIFESTAÇÕES TELEFONE

00

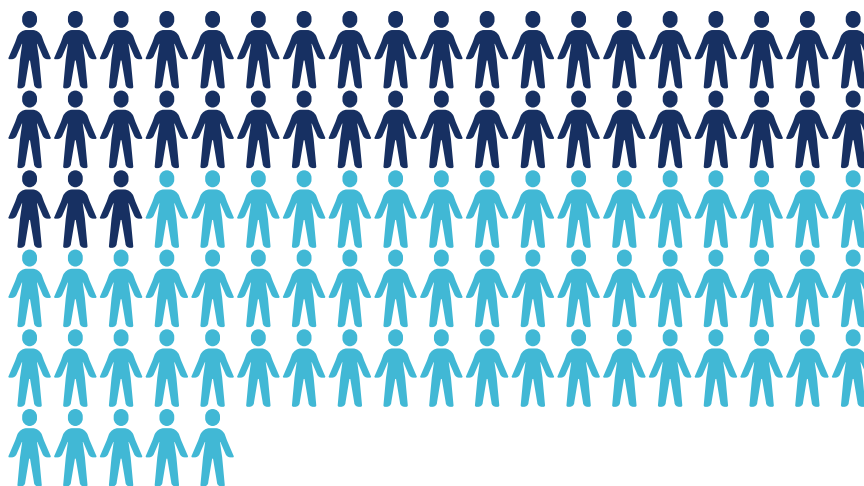
FORMULARIO WEB

04

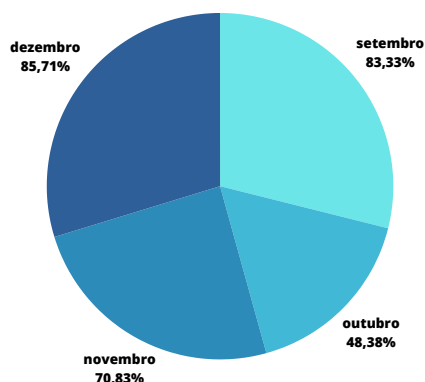
MANIFESTAÇÕES - CARTAS

03

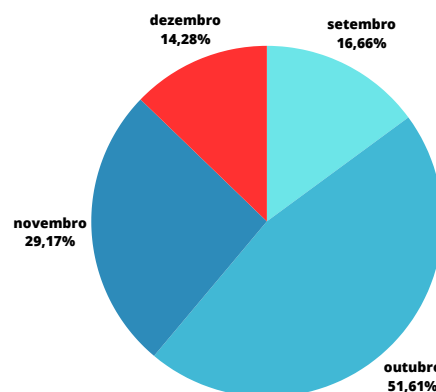
MANIFESTAÇÕES FALA.BR



### Resolutividade das Manifestações



### Inconcluídas de Manifestações



# 6- POR REDE DE OUVIDORIAS DO SUS

## Ouvidoria Geral

**96 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA OGSUS DE SETEMBRO A DEZEMBRO.**

MÊS	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	Comunicação	TOTAL
SETEMBRO	04	06	01	00	00	07	18
OUTUBRO	04	06	01	00	00	07	18
NOVEMBRO	08	22	00	01	00	03	34
DEZEMBRO	01	11	04	00	00	10	26

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

24

MANIFESTAÇÕES  
PRESENCIAIS

57

MANIFESTAÇÕES -  
Fala.BR

11

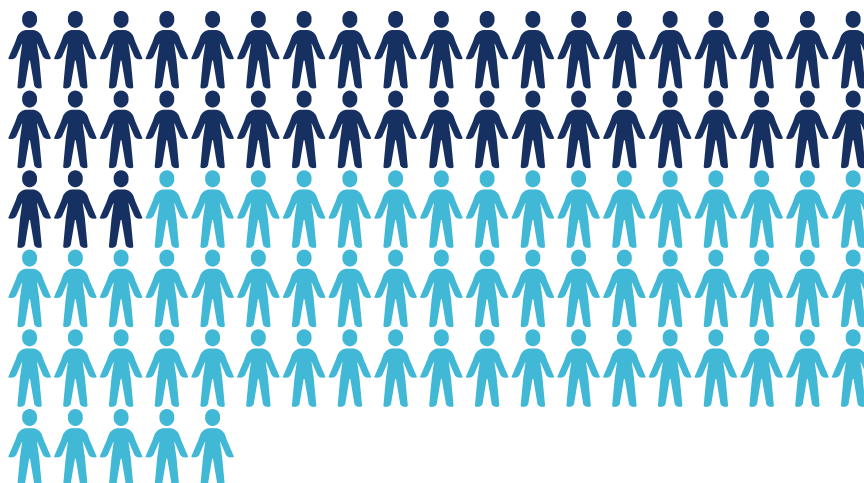
MANIFESTAÇÕES -  
OUVIDOR SUS

24

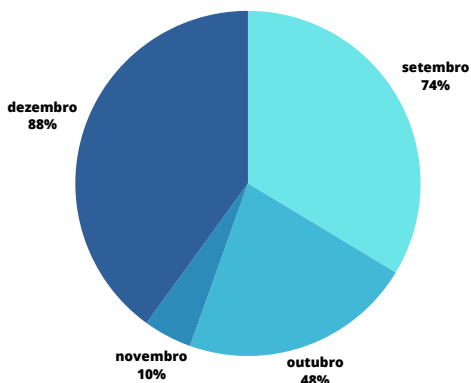
MANIFESTAÇÕES -  
ACESSO A  
INFORMAÇÃO

22

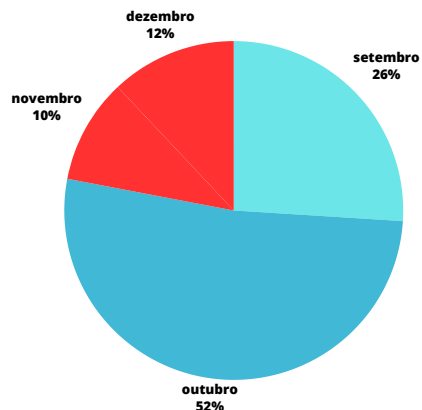
MANIFESTAÇÕES -  
EMAIL



### Resolutividade das Manifestações



### Inconcluídas de Manifestações



# ATRASOS/EM ANDAMENTO

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 127 manifestações em atraso/andamento**. 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:

**HMINSN**

**42**

**HGR**

**41**

**PACS**

**04**

**CORONEL MOTA**

**10**

**HC**

**05**

As manifestações da Ouvidoria Geral do SUS em sua grande maioria, são relativas às **denúncias sobre irregularidades de servidor**, do qual se exige um trâmite diferenciado na sua apuração, o que justifica os atrasos mencionados abaixo

**OGSUS**

**25**

**\*Observa-se uma queda em relação 1º quadrimestre de 2023 de 794 atrasos para apenas 127 no 2º quadrimestre do mesmo ano .**



# AÇÕES DA OGSUS

Durante os meses de setembro, outubro, novembro e dezembro, 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 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

Durante o período de setembro a dezembro, 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.

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

Thy-cianny Cristina Oliveira Rodrigues

- **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 / Eivalto 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) 98410-6188