

POLICLÍNICA GOVERNADOR GILBERTO MESTRINHO

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
ABRIL E MAIO DE 2023**

Equipe:

DENIGLESIA DE LIMA NASCIMENTO - 1º TEN QCOBM

Ouidora e Autoridade de Monitoramento da LAI

ELLEN WHITE DA SILVA DIAS

Técnica em Ouvidoria

SUMÁRIO

1.	Apresentação.....	3
2.	Manifestações protocoladas.....	3
3.	Resolubilidade das demandas	4
4.	Tempo de Resposta.....	5
5.	Considerações finais.....	8
	Referências	8

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar o *número de manifestações* registradas na Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho nos meses de abril e maio, assim como, os indicadores de *resolubilidade* e *tempo de resolubilidade* das demandas, levando em consideração que através da quantificação das ações da Ouvidoria, pode-se realizar uma análise da eficiência, eficácia e efetividade, e assim observar se o seu papel está sendo cumprido.

Nesse sentido, os dados e indicadores apresentados neste relatório podem contribuir para o gestor conhecer os seus resultados e traçar novas metas de trabalho, de forma a aprimorar a gestão e a tomada de decisão.

1. MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS

Refere-se a toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em encaminhamento para conhecimento, análise e providências das áreas técnicas pertinentes, com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações.

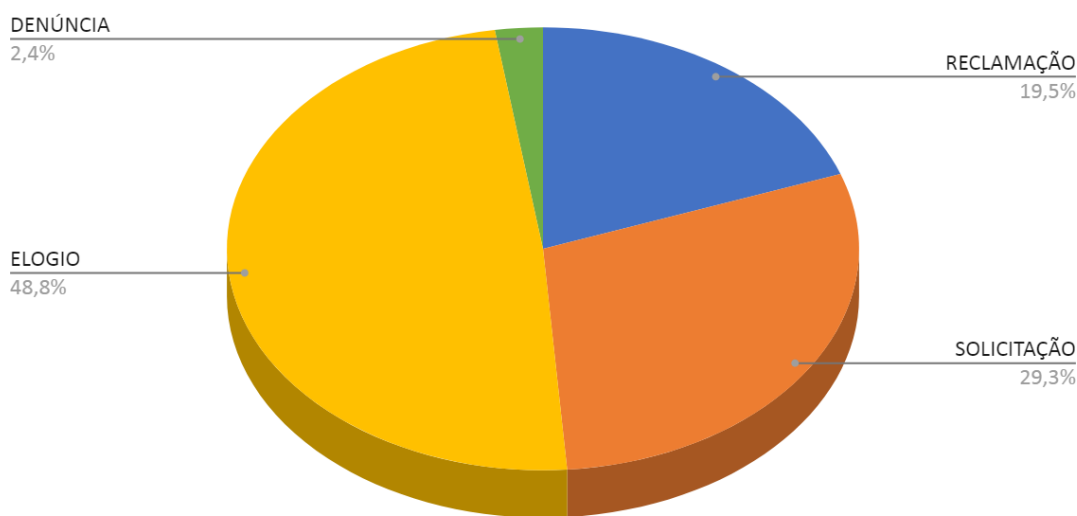
QUADRO 1: MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO - ABRIL E MAIO/2023

	ABRIL	MAIO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	3	5	8
SOLICITAÇÃO	8	4	12
SUGESTÃO	0	0	0
ELOGIO	9	11	20
INFORMAÇÃO	0	0	0
DENÚNCIA	1	0	1
TOTAL MENSAL	21	20	41

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM- 2023.

Assim, a Ouvidoria da PGGM registrou nos últimos dois meses (abril e maio) 41 manifestações, sendo 20 elogios (48,8%), 12 solicitações (29,3%), 08 reclamações (19,5%) e 01 denúncia (2,4%), conforme gráfico 1.

GRÁFICO 1: PROPORÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO - ABRIL E MAIO/2023



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023

Os dados acima revelam que os elogios continuam configurando-se como a maior demanda na Ouvidoria, o que pode ser um sinal de que a unidade está oferecendo um serviço de qualidade e de que os usuários estejam satisfeitos com os atendimentos. No entanto, é importante lembrar que, mesmo em situações em que a maioria das demandas são de elogio, sempre há espaço para melhoria.

3. CANAIS DE ENTRADA

Considerando que os cidadãos devem ter amplo acesso à Ouvidoria SUS, é recomendado a disponibilização de canais variados e ativos de interlocução ou comunicação com a ouvidoria. Nesse sentido, a Ouvidoria da PGGM conta com os seguintes canais de entrada: presencial, telefone, caixa de sugestões, e-mail, plataforma FalaBr e Sistema e-Sic.

TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO - ABRIL E MAIO/2023

MEIO ATENDIMENTO	ABRIL	MAIO	TOTAL	EM %
PRESENCIAL	20	21	41	100%
TELEFONE	0	0	0	0,00%
CAIXA DE SUGESTÕES	0	0	0	0,00%
E-MAIL	0	0	0	0,00%
PLATAFORMA FALA BR	0	0	0	0,00%
SISTEMA E-SIC	0	0	0	0,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023.

A modalidade de atendimento presencial configurou-se como a única porta de entrada no período avaliado.

4. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

Este indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas no primeiro trimestre do ano.

De acordo com a planilha abaixo, das 41 manifestações registradas nos meses de abril e maio, apenas uma continua sem retorno do setor responsável para resposta ao cidadão. Entraram para estatística respostas recebidas até o

dia 22/06/2023.

TABELA 2 : ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE - ABRIL E MAIO/2023

CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDAS	RESPONDIDAS	NÃO RESPONDIDAS	ÍNDICE%
RECLAMAÇÃO	8	8	0	100,00%
SOLICITAÇÃO	12	11	1	91,67%
SUGESTÃO	0	0	0	100,00
ELOGIO	21	21	0	100,00
INFORMAÇÃO	0	0	0	0,00%
DENÚNCIA	1	1	0	100,00
TOTAL	41	40	1	97,56%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023.

Os dados acima revelam que quase 98% das manifestações recebidas nesse período foram respondidas, o que demonstra o comprometimento por parte dos setores em resolver as demandas da Ouvidoria de maneira eficiente e eficaz.

5. TEMPO DE RESPOSTA

Este indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, a partir do recebimento da demanda. Segundo o Manual das Ouvidorias do SUS (2014), “a medição do tempo de resposta é fundamental à avaliação do desempenho da Ouvidoria do SUS, visto que não basta responder ao cidadão, é necessário fazer isso dentro de um período de tempo razoável, dentro do estabelecido em normas, considerando que muitas vezes o tempo é fator decisivo para diversos assuntos em saúde” (pág.97). Portanto, quanto menor o prazo de solução das demandas, maior será o nível de resolubilidade.

Fórmula para cálculo do Tempo Resposta: soma do tempo de resposta/quantidade de atendimentos.

QUADRO 2: TEMPO DE RESPOSTA - ABRIL/MAIO/2023

TEMPO DE RESOLUBILIDADE	
RECLAMAÇÃO	17 dias
SOLICITAÇÃO	23,4 dias
SUGESTÃO	*
ELOGIO	12,8 dias
INFORMAÇÃO	*
DENÚNCIA	37 dias
Tempo médio de resposta	22, 5 dias

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023.

Os dados acima apontam que o **tempo médio de resposta** ao cidadão foi de **22,5 dias, revelando-se dentro do prazo estabelecido pela Lei nº 13.460/2017**, a qual determina o prazo de 30 dias.

Outrossim, pontua-se que o Plano de Metas integrante do Termo de Convênio SES e CBMAM (2020) prevê que as manifestações classificadas como solicitação, sugestão, informação e/ou elogio devem ser respondidas em até 10 dias úteis; reclamação em 30 dias úteis e denúncias em 90 dias úteis, estabelecendo que **80% das respostas aos usuários devem ser respondidas dentro dos respectivos prazos**. Desse modo, segue o Índice de Devolutiva da Ouvidoria para o devido monitoramento da meta:

Fórmula para Cálculo do Índice Devolutiva da Ouvidoria: (total de respostas dadas aos usuários no prazo/total de manifestações ocorridos no mês) x100.

TABELA 3: DEVOLUTIVAS DA OUVIDORIA - ABRIL E MAIO/2023

RELATÓRIO DE DEVOLUTIVA DA OUVIDORIA	ÍNDICE %
RECLAMAÇÃO	100,00%
SOLICITAÇÃO	41,67%
SUGESTÃO	*
ELOGIO	85,00%
INFORMAÇÃO	*
DENÚNCIA	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023.

Portanto, evidencia-se que **a meta foi parcialmente alcançada**, não alcançando apenas nas demandas classificadas como solicitações, as quais requerem um prazo menor para resposta ao cidadão (10 dias úteis), precisando de uma observância maior dos prazos por parte da gestão e setores subordinados.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel fundamental da Ouvidoria é nortear as avaliações da gestão pública, as opiniões geradas pelos usuários dos serviços públicos de saúde, na busca de humanizar e garantir soluções referentes às ações e serviços oferecidos à população.

Desse modo, os dados apresentados neste relatório revelam que os indicadores conseguem fornecer informações importantes, que ao serem analisadas juntamente com as metas, poderão subsidiar as decisões do ouvidor e do gestor no sentido de aperfeiçoar a prestação de serviço com mais eficácia.

REFERÊNCIAS

Brasil. Controladoria-Geral da União. **Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, DF: CGU, 2011.

_____. **Lei nº 13. 460, de 26 de junho de 2017**. Diário Oficial da União, Brasília, 27 jun. 2017.

_____. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Gestão Estratégica e Participativa. Departamento da Ouvidoria Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

diretoria@poligmestrinho.am.gov.br
Fone: (92) 3198-8000
Avenida Getúlio, 341 - Centro
Manaus - AM
CEP: 69090-010

**POLICLÍNICA GOVERNADOR
GILBERTO MESTRINHO**