

POLICLÍNICA GOVERNADOR GILBERTO MESTRINHO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
3º TRIMESTRE/2023 (JUL A SET)

DENIGLESIA DE LIMA NASCIMENTO - 1º TEN QCOBM

Ouidora e Autoridade de Monitoramento da LAI

ELLEN WHITE DA SILVA DIAS

Técnica em Ouvidoria

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**



SUMÁRIO

1.	Apresentação.....	3
2.	Manifestações Protocoladas.....	3
3.	Canais de entrada.....	5
4.	Resolubilidade das demandas.....	5
5.	Tempo de Resposta.....	6
6.	Considerações finais.....	8
	Referências	9

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar o *número de manifestações* registradas na Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho no período de julho a setembro de 2023, 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.

2. 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.

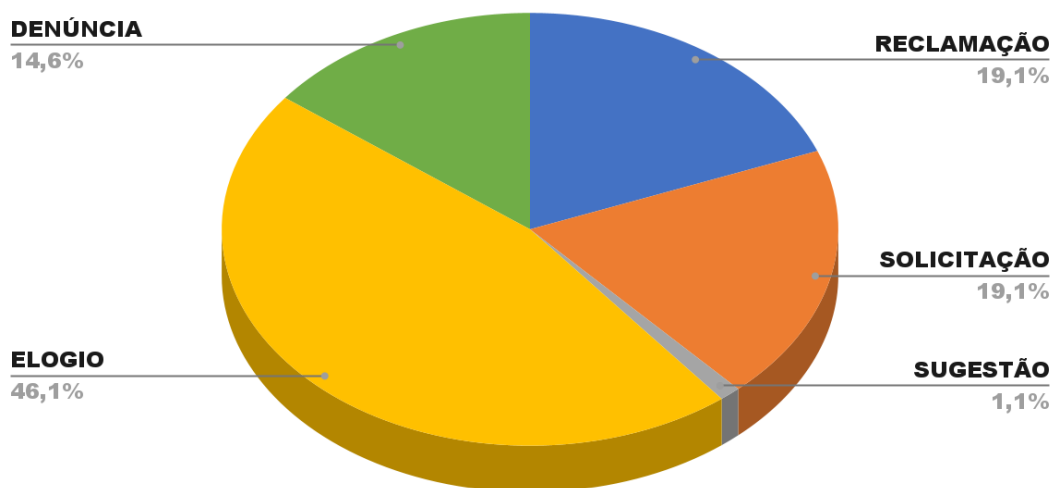
QUADRO 1: MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO - 3º TRI/2023

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	3	9	5	17
SOLICITAÇÃO	7	8	2	17
SUGESTÃO	1	0	0	1
ELOGIO	14	21	6	41
INFORMAÇÃO	0	0	0	0
DENÚNCIA	0	11	2	13
TOTAL MENSAL	25	49	15	89

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

Assim, a Ouvidoria da PGGM recebeu no período de julho a setembro o total de 89 manifestações, sendo 41 elogios (46%), 17 reclamações (19%), 17 solicitações (19%), 13 denúncias (14,6%) e 01 sugestão (1%), conforme gráfico 1.

GRÁFICO 1: PROPORÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO - 3º TRI/2023



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023

A presença significativa de elogios pode indicar que a unidade está tendo um bom desempenho em áreas específicas, como: Odontologia e Programa Pé Diabético, podendo ser um reflexo de práticas bem sucedidas ou esforços notáveis. Por sua vez, as reclamações, solicitações e denúncias devem ser consideradas com seriedade, pois representam áreas de insatisfação ou preocupações que podem precisar de intervenção ou correção, como a qualidade do atendimento ao usuário.

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 atendimento e relacionamento com os cidadãos: presencial, telefone, caixa de sugestões, e-mail, plataforma FalaBr e Sistema e-Sic.

TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO - 3º TRIM/2023

MEIO ATENDIMENTO	JUL	AGO	SET	TOTAL	EM %
PRESENCIAL	20	44	14	78	87,64%
TELEFONE	2	0	0	2	2,25%
CAIXA DE SUGESTÕES	3	3	0	6	6,74%
E-MAIL	0	2	0	2	2,25%
PLATAFORMA FALA BR	0	0	1	1	1,12%
SISTEMA E-SIC	0	0	0	0	0,00%

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

A modalidade de atendimento presencial configurou-se como a porta de entrada mais utilizada para o registro de manifestações, recebendo quase 87,64% das demandas no período em análise.

4. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

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

TABELA 2: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE - 3º TRI/2023

CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDAS	RESPONDIDAS	NÃO RESPONDIDAS	ÍNDICE%
RECLAMAÇÃO	17	17	0	100,00%
SOLICITAÇÃO	17	17	0	100,00%
SUGESTÃO	1	1	0	100,00%
ELOGIO	41	40	1	97,56%
INFORMAÇÃO	0	0	0	0,00%
DENÚNCIA	13	13	0	100,00%
TOTAL	89	88	1	98,88%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM- 2023

Os dados acima revelam que quase 99% das manifestações recebidas nesse período foram respondidas. Esse é um indicador positivo de eficiência e responsividade por parte da instituição.

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 - 3º TRI/2023

CLASSIFICAÇÃO	MÉDIA EM DIAS
RECLAMAÇÃO	16 dias
SOLICITAÇÃO	15 dias
SUGESTÃO	7 dias
ELOGIO	12 dias
INFORMAÇÃO	sem registro
DENÚNCIA	11 dias
Tempo médio de resposta	14 dias

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023

Os dados acima revelam que o **tempo médio de resposta** ao cidadão foi de **14 dias**, configurando-se como um importante indicador de eficiência na gestão das demandas.

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 -1º TRI/2023

CLASSIFICAÇÃO	ÍNDICE DE DEVOLUTIVAS
RECLAMAÇÃO	94,12%
SOLICITAÇÃO	52,94%
SUGESTÃO	100%
ELOGIO	65,85%
INFORMAÇÃO	---
DENÚNCIA	100%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023

O indicador acima evidencia que a meta de atendimento ao prazo de resposta das solicitações e elogios não foi alcançada, apontando desafios no cumprimento das expectativas de tempo estabelecidas pela instituição.

Outra questão importante é que, para além do tempo de resposta, seja observado a qualidade das respostas fornecidas ao cidadão, atendendo às expectativas e necessidades destes no que for possível, de maneira eficaz, respeitosa e útil. A Ouvidoria da PGGM se compromete a mensurar a qualidade dessas respostas para apresentar nos próximos relatórios, a fim de gerar dados qualitativos e quantitativos que possam contribuir com a qualidade das respostas.

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, promovendo a transparência e eficiência na instituição.

Desse modo, os dados apresentados neste relatório revelam que durante o 3º trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 89 manifestações, o que indica um engajamento significativo dos cidadãos com a instituição. As manifestações foram variadas em natureza (de elogios a denúncias), o que reflete a importância de atender a uma ampla gama de necessidade dos cidadãos.

É notável que a maioria das manifestações tenham sido recebidas de forma presencial. Isso pode ser um indicativo da acessibilidade da Ouvidoria e da importância do atendimento pessoal para alguns cidadãos

Um dos destaques positivos é a taxa de resolubilidade de 98,9%. Isso demonstra a eficiência da direção e gerências em resolver os problemas de maneira satisfatória.

Por fim, os indicadores apresentados 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, promover a transparência e garantir a satisfação dos cidadãos.

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.