



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**POLICLÍNICA GOVERNADOR GILBERTO MESTRINHO**  
**CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DO AMAZONAS**

# OUVIDORIA DO SUS



**RELATÓRIO GERENCIAL**  
**ANO 2021**





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A OUVIDORIA.....	3
2.1 A atuação da Ouvidoria.....	3
2.2 Força de Trabalho.....	4
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	6
4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	11
4.1 Perfil das reclamações.....	16
5. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS.....	18
6. ANÁLISE DAS METAS.....	20
7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA.....	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
REFERÊNCIAS.....	22





## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente relatório tem como objetivo apresentar o trabalho da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, a fim de contribuir para a melhoria e avaliação contínua dos serviços da unidade, apresentando a análise de dados consolidados a partir da quantificação e categorização das demandas atendidas nesta Ouvidoria.

Dentre as atividades da Ouvidoria destacam-se os atendimentos presenciais, interlocução via telefone, e-mail, disseminação de informação em sala de espera, tabulação de dados e elaboração de relatórios. A participação em reuniões e capacitações, também são atividades realizadas por esta Ouvidoria, visando à realização de um trabalho consciente e qualificado.

Em geral, o trabalho da Ouvidoria atende as demandas de informações, solicitações, elogios e reclamações proveniente da participação do (a) cidadão (ã) no serviço público.

## **2. A OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho faz parte da Rede de Ouvidorias do Amazonas desde o ano de 2010, e atuante no âmbito do SUS integra e estimula práticas de ampliação de acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e dos serviços públicos de saúde.

### *2.1 Atuação da Ouvidoria*

A atuação das Ouvidorias atende ao comando da Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, parágrafo 3º que dispõe sobre a criação de serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, garantindo o controle social sobre os processos de gestão nas atividades públicas através da ampliação e fortalecimento da participação social.





Assim, as Ouvidorias do SUS são canais democráticos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania. Além de ser instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações dos cidadãos no que concerne às reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informações.

É papel da Ouvidoria da unidade efetuar o registro, o encaminhamento e o fechamento das demandas, bem como fazer o acompanhamento da mesma até o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do sus

Além disso, também é competência da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho:

- ✓ Levar ao conhecimento do cidadão o serviço de Ouvidoria, por meio de ações de divulgação;
- ✓ Elaborar relatórios de gestão para servir de apoio às instâncias competentes na tomada de decisão;
- ✓ A prevenção e mediação de conflitos dos usuários, relativos aos serviços do SUS;
- ✓ A disseminação de informações gerais em saúde.

Diante de suas competências, todas as atividades realizadas pela Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho no ano de 2021 estão presentes neste relatório de forma compacta. Serão utilizados dados que correspondem às atividades do ano de 2020 para fins de comparação do progresso das atividades do ano de 2021.

Cabe destacar que, os dados coletados e analisados neste relatório são resultados de um trabalho em equipe, que categoricamente representam as mais diversas posições do cidadão que deixaram em forma de manifestação sua participação neste serviço de saúde.





## 2.2 Força de Trabalho

Os servidores atuantes na Ouvidoria no ano de 2021 foram:

- I. **Deniglesia** de Lima Nascimento – 2º TEN QCOBM – Assistente Social  
Cargo: Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI.
- II. **Izalene** Aguiar Portela – 2º TEN QCOBM – Assistente Social  
Cargo: Técnica em Ouvidoria
- III. **Maristela** Nonnemacher - 2º TEN QCOBM – Dentista  
Cargo: Técnica em Ouvidoria
- IV. Edna **Patrícia Arruda** – 2º TEN QCOBM – Assistente Social  
Cargo: Técnica em Ouvidoria
- V. Tereza Cristina – Técnica de Enfermagem  
Cargo: Apoio Administrativo
- VI. Ellen White Silva Dias – Técnica de Enfermagem  
Cargo: Técnica em Ouvidoria

Vale destacar que, no decorrer do ano, ocorreram diversas mudanças no quadro de recursos humanos deste setor devido ao afastamento de servidores, home office e transferência para outros setores. Assim, a Ouvidoria contou durante o ano de 2021 com um número de 02 a 03 servidores atuando efetivamente nas demandas internas.



### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Os dados apresentados neste relatório são resultados da análise documental das atividades realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2021 correlacionadas ao ano de 2020. Entre os materiais compilados estão os seguintes registros:

**QUADRO 1: REGISTRO DA OUVIDORIA – ANO 2021**

Nº Registro	Identificação do Registro	Disponível
1	Planilha de Atendimento Diário	Arquivo Eletrônico
2	Planilha de Memorandos	Arquivo Eletrônico
3	Formulários de Manifestação	Impresso
4	Questionário da Caixa de Sugestões	Impresso

Fonte: Ouvidoria PGGM/2021.

Na planilha de atendimentos diários constam todas as demandas recebidas por esta Ouvidoria, desde informação em saúde até casos mais singulares que exijam encaminhamento à direção para análise e providências especializadas.

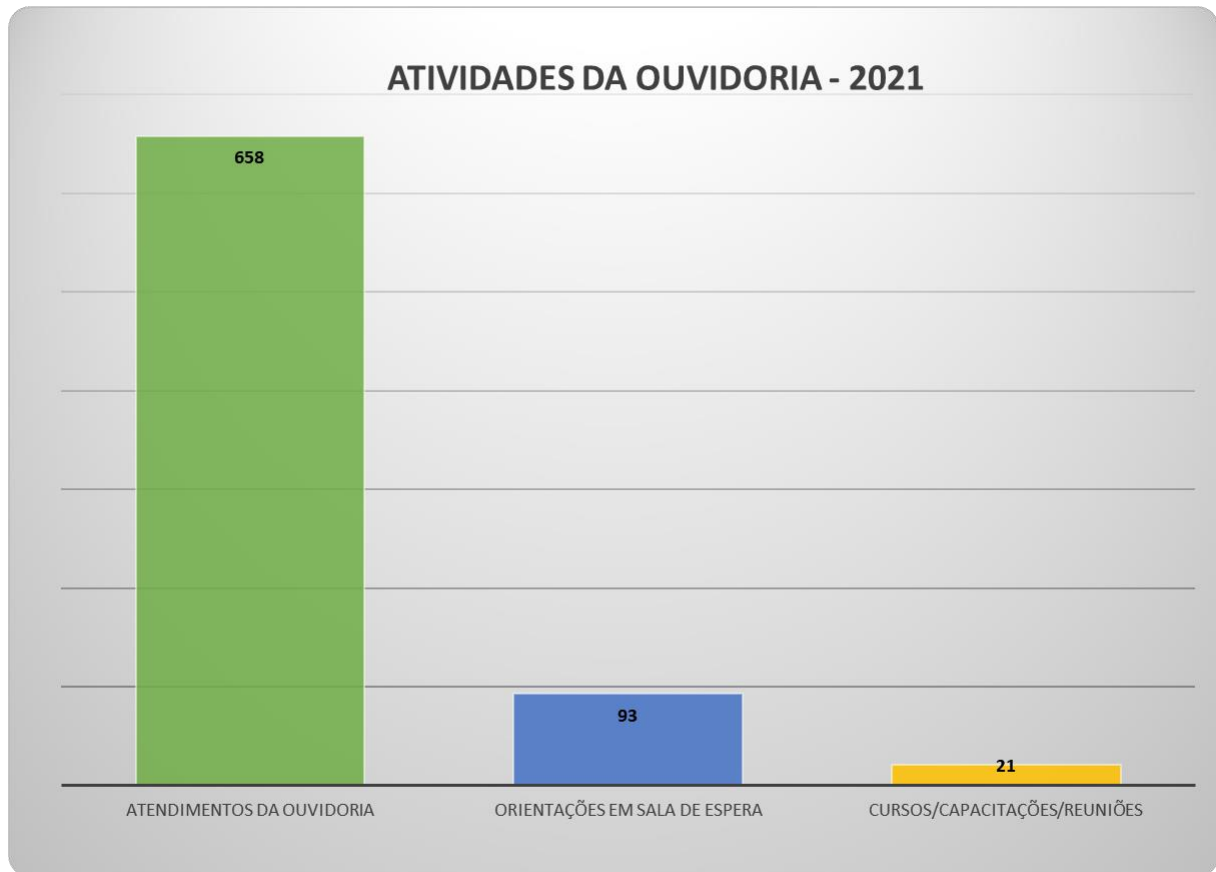
Em relação à planilha de memorandos trata-se das manifestações recebidas que geraram encaminhamentos (via memorando) para direção da unidade com prazo para resposta.

Os formulários da caixa de sugestão e de manifestação possuem também manifestação por escrito dos cidadãos que utilizam os nossos serviços de saúde, porém nem todos tornam-se demandas encaminhadas.





## GRÁFICO 1: ATIVIDADES DA OUVIDORIA – ANO 2021



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

Conforme o gráfico 1, os atendimentos somam um total de 658 registros, configurados como atendimentos aos usuários e servidores nas suas mais variadas manifestações de reclamações, elogios, informações e outras. Estes demonstrativos de dados demonstram que a Ouvidoria é um setor ativo com atribuições e competências significativas, gerando produções para a unidade.

As palestras em sala de espera totalizaram 93 registros, alcançando 1.001 usuários, evidenciando um aumento significativo desta modalidade de oferta de serviço da ouvidoria no último ano, o que também reflete numa busca maior dos cidadãos aos serviços da Ouvidoria.





Os cursos e reuniões totalizaram 21 registros, realizados por meio de plataforma digital e presencial.

Na tabela abaixo, observa-se uma média mensal de 54 atendimentos/mês.

**TABELA 1: Atendimentos distribuídos por mês**

TABULAÇÃO PLANILHA DE ATENDIMENTOS 2021													
CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL ANUAL POR TIPO DE DEMANDA
RECLAMAÇÃO	4	6	4	4	9	5	3	17	7	24	15	5	103
SOLICITAÇÃO	5	9	8	3	3	2	3	8	9	10	5	3	68
INFORMAÇÃO	33	16	30	11	37	24	40	26	44	46	40	54	401
SUGESTÃO	0	0	0	0	3	1	0	1	1	1	0	3	10
ELOGIO	6	5	2	4	4	6	8	12	11	5	7	2	72
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>86</b>	<b>67</b>	<b>68</b>	<b>658</b>
ORIENTAÇÕES EM SALA DE ESPERA	6	7	14	10	4	2	5	11	13	8	7	6	93
QUANTIDADE DE PARTICIPANTES	60	85	141	135	43	22	102	85	140	72	42	74	1001
<b>TOTAL DE ATENDIMENTO MENSAL</b>	<b>108</b>	<b>121</b>	<b>185</b>	<b>157</b>	<b>99</b>	<b>60</b>	<b>156</b>	<b>152</b>	<b>212</b>	<b>158</b>	<b>109</b>	<b>142</b>	<b>1659</b>

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

Em termo de comparação, o total de atividades referentes ao ano de 2021 se sobressaiu ao ano de 2020, considerando que no ano anterior as atividades do setor foram suspensas durante dois meses por conta das restrições impostas por conta da pandemia COVID - 19.

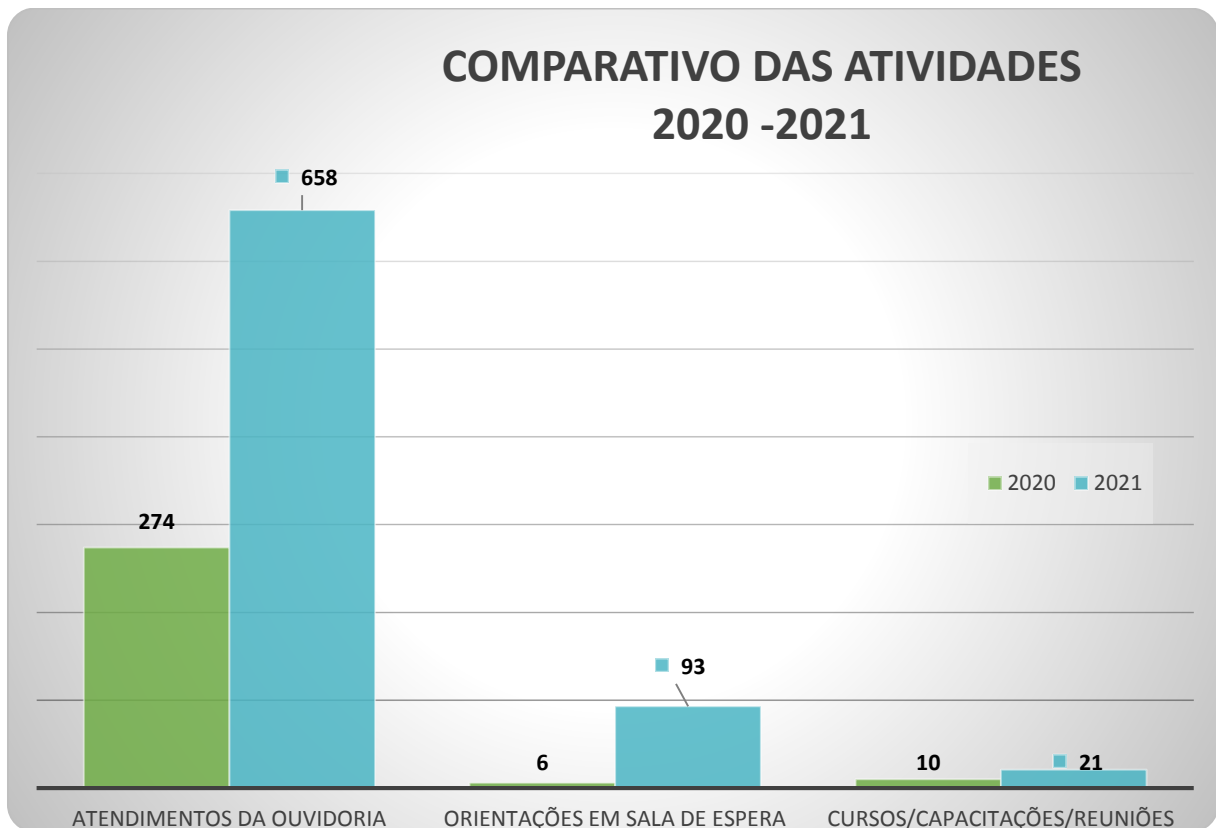
Dessa forma, houve uma diferença significativa no total de atividades realizadas nos respectivos anos referenciados, conforme os gráficos a seguir:







**GRÁFICO 2: COMPARATIVO DAS ATIVIDADES DE 2020 E 2021**



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

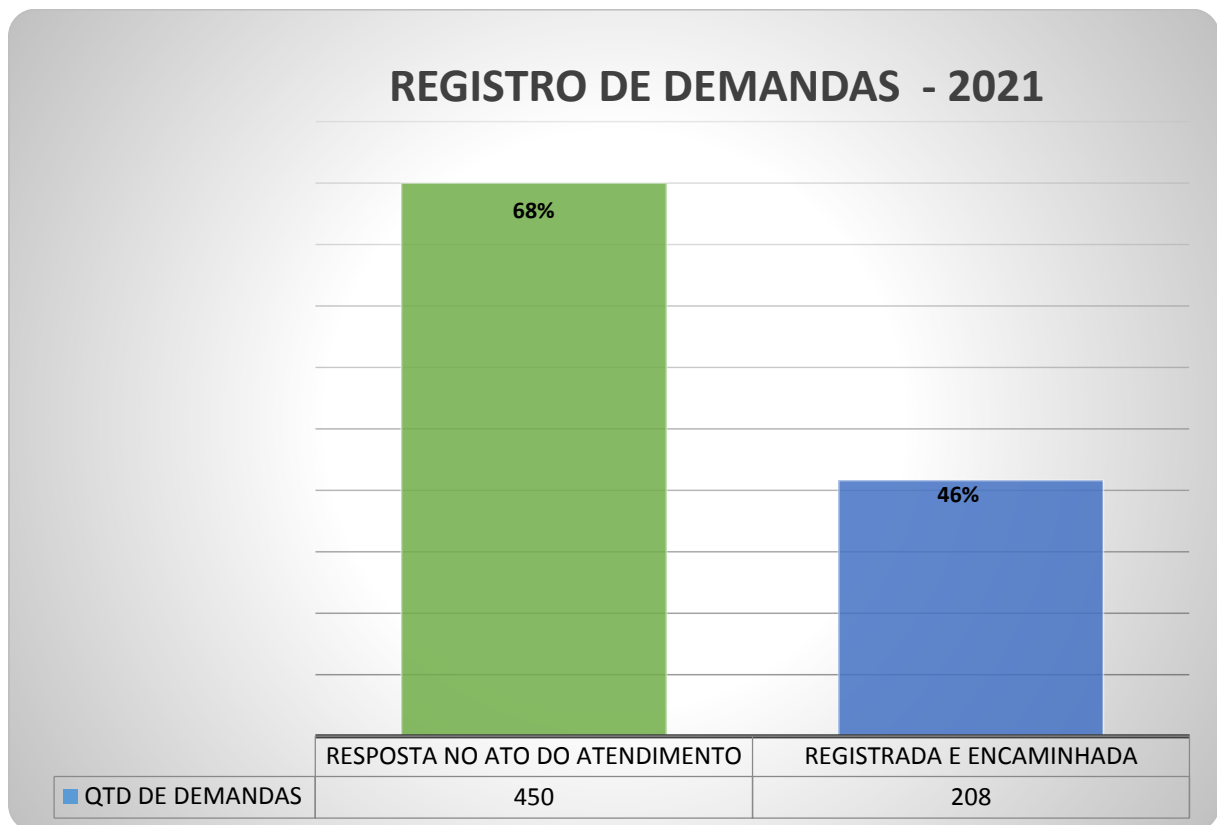
Evidencia-se no gráfico acima um aumento de 140% nos atendimentos realizados pela Ouvidoria no ano de 2021 comparado ao ano anterior, sinalizando uma confiabilidade dos usuários na solução dos problemas de saúde. Quanto à disseminação de informação em sala de espera, houve um aumento de 1450% e a participação em cursos/reuniões e capacitações aumentou 110%.

Nos gráficos abaixo serão apresentados os registros das demandas divididas entre resposta no ato do atendimento e as demandas registradas e encaminhadas nos anos de 2020 e 2021.





**GRÁFICO 3: REGISTRO DE DEMANDAS – ANO 2021**



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

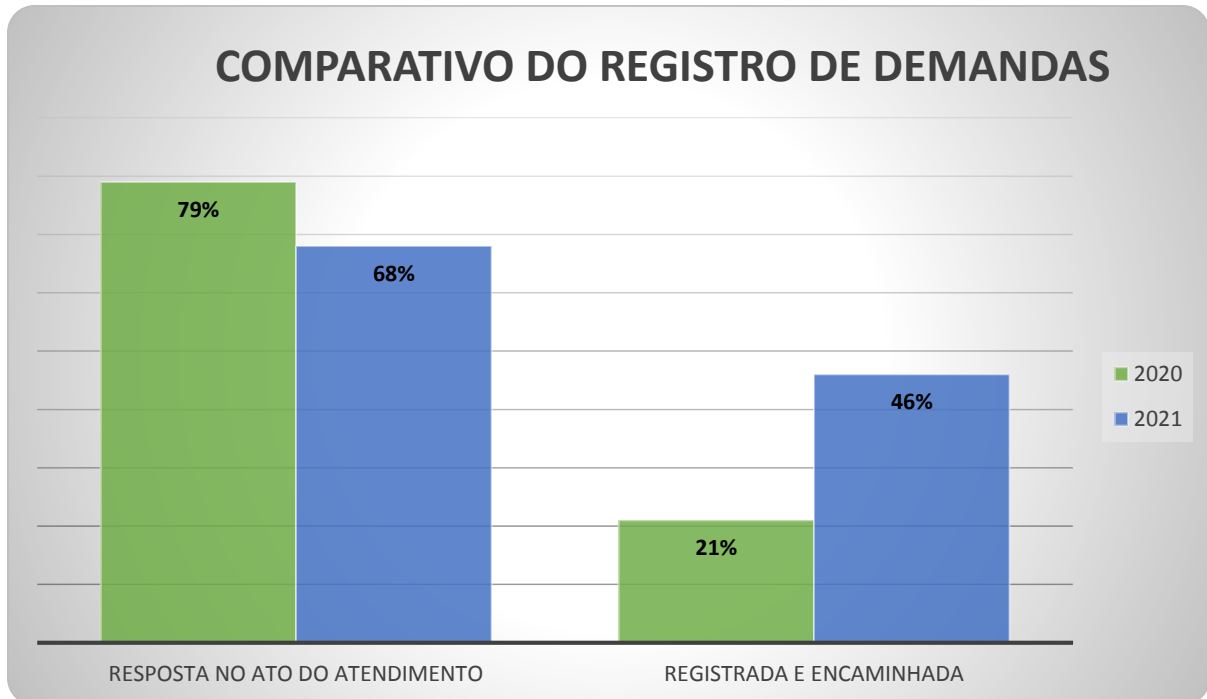
Uma questão importante a ser analisada nos gráficos acima é o quantitativo de demandas que são solucionadas na própria Ouvidoria de forma imediata, sendo revelado pelo gráfico 3, em que 68% das manifestações recebidas em 2021, os cidadãos receberam resposta no ato do atendimento e 46% foram encaminhadas para análise e providência dos setores competentes.

Nesse aspecto, vale ressaltar que todas as manifestações passam por uma pré-análise e dependendo do conteúdo, dentro de suas competências, a Ouvidoria consegue solucionar com orientações e informações sobre determinados assuntos institucionais, atuando também numa perspectiva informativa.





**GRÁFICO 4: COMPARATIVO DO REGISTRO DE DEMANDAS (2020 - 2021)**



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

Com relação ao ano de 2020, no gráfico 4 revela-se que 79% das demandas da Ouvidoria tiveram uma resposta no ato do atendimento, enquanto apenas 21% foram encaminhadas para fins de análise e providências dos setores competentes. Portanto, percebeu-se um aumento do número de demandas encaminhadas no ano de 2021.

#### 4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Com base nas diretrizes do Sistema OuvidorSUS e conforme a natureza, os atendimentos registrados podem ser de seis tipos:

- ✓ **Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração pública e/ou por entidade pública ou privada.





- ✓ **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- ✓ **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
- ✓ **Solicitação:** comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
- ✓ **Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
- ✓ **Informação:** comunicação verbal ou escrita na qual o cidadão faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde

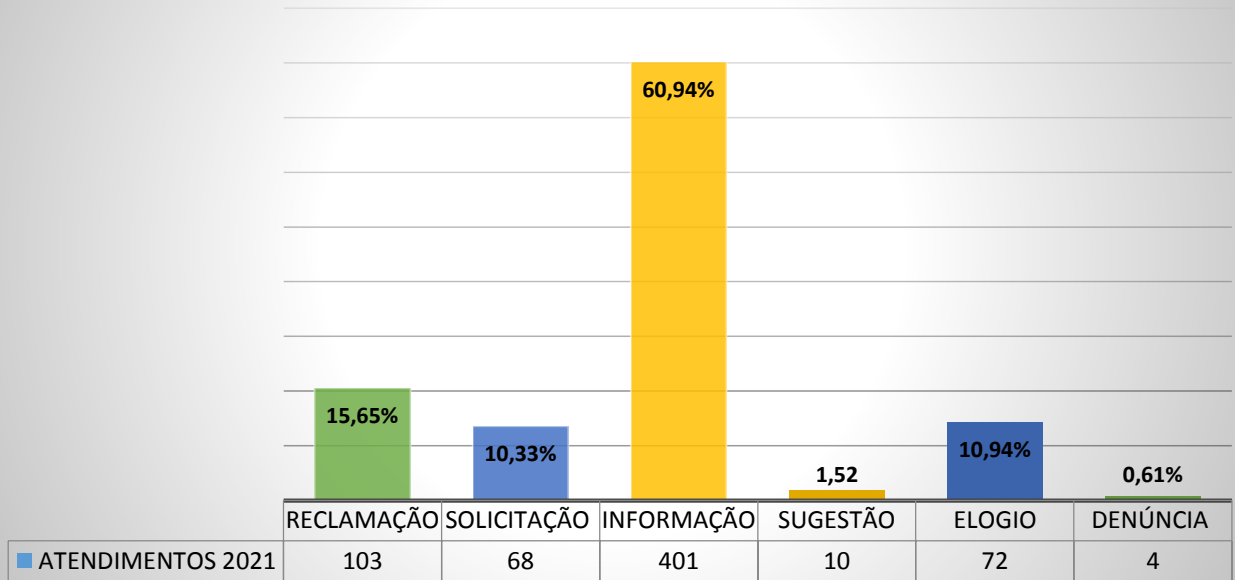
De acordo com o gráfico a seguir, a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria no ano de 2021 foram classificadas como Informação (69,94%), destas apenas 0,75% foram encaminhadas para fins de obter resposta do setor competente.

#### **GRÁFICO 5: DEMANDAS GERAIS DA OUVIDORIA**





## DEMANDAS GERAIS DA OUVIDORIA



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

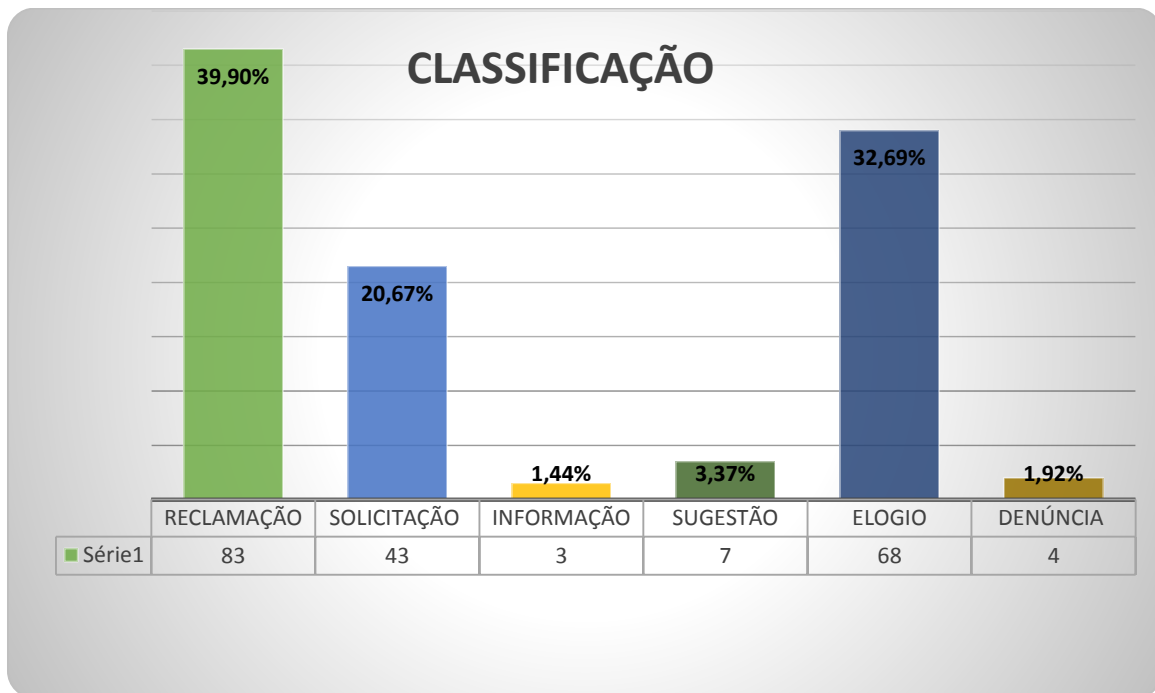
Como já informado, as demandas recebidas na Ouvidoria passam por um processo de análise e classificação quanto ao seu conteúdo para posteriormente, ser dado o seu devido encaminhamento.

Esta classificação permite que os procedimentos para demandas cadastradas de solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio recebam tratamento adequado, por meio de encaminhamento aos setores competentes.

Desse modo, quanto à classificação das demandas que foram encaminhadas via memorando, destaca-se que do total de 103 reclamações que chegaram a ouvidoria no ano de 2021, 83 foram encaminhadas; das 68 solicitações, 43 foram encaminhadas; do número de 10 sugestões, 7 foram encaminhadas; dos 72 elogios, 68 foram encaminhados; sendo as denúncias encaminhadas para apuração na sua totalidade. Vale destacar que, os motivos para um número inferior de encaminhamento relacionado ao de recebimento estão relacionados ao fato da resolutividade no ato do atendimento, bem como, dados insuficientes ou recusa na formalização da manifestação.



**GRÁFICO 6: CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES – ANO 2021**



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

Avaliou-se no gráfico 6 que as manifestações classificadas como reclamação (39,90%) e elogio (32,69%) tiveram um número maior de registro no ano de 2021, seguindo com registros de solicitação (20,67%), sugestão (3,37%) denúncia (1,92%) e informação (1,44%).

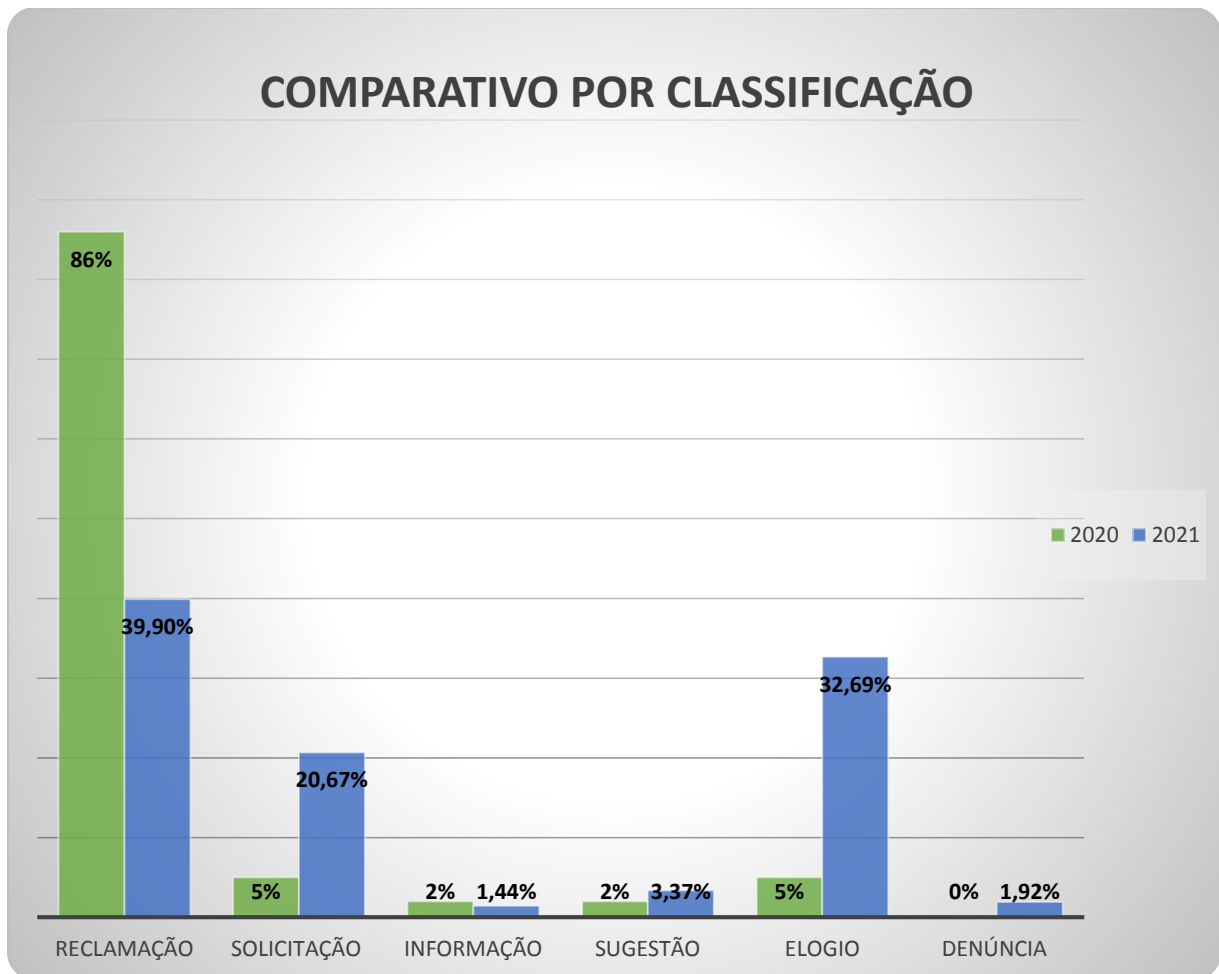
O baixo percentual de demandas encaminhadas referentes à informação está relacionado aos aspectos avaliados no Gráfico 5, pois refere-se ao elevado





número de demandas solucionadas no ato do atendimento, não configurando a necessidade de serem encaminhadas, salvo em algumas situações específicas.

### GRÁFICO 7 – COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Planilha de Controle de Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

O gráfico acima evidencia que houve uma redução no percentual de reclamações comparado ao ano de 2020, assim como, percebeu-se um aumento expressivo de elogios, sendo possível avaliar um nível de satisfação maior dos usuários com o serviço.





#### *4.1 Perfil das reclamações*

Das demandas classificadas como reclamações no âmbito da Ouvidoria, algumas tipificações dessas demandas foram recorrentes, ou seja, o mesmo assunto recebeu mais de uma manifestação durante o ano.

A apresentação desses dados torna-se importante à medida que auxilia o gestor da unidade nas tomadas de decisões para melhoria dos serviços prestados. No gráfico seguinte são apresentados os assuntos que mais tiveram reclamações nesta Ouvidoria.

#### **GRÁFICO 8: RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO – ANO 2021**







Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

De acordo com o gráfico 8, as demandas que mais receberam reclamações referem-se à conduta do servidor no que tange ao tratamento direto com o cidadão, atendimento médico no ato da consulta devido à falta de cordialidade e ética profissional, assim como, assunto relacionado à marcação





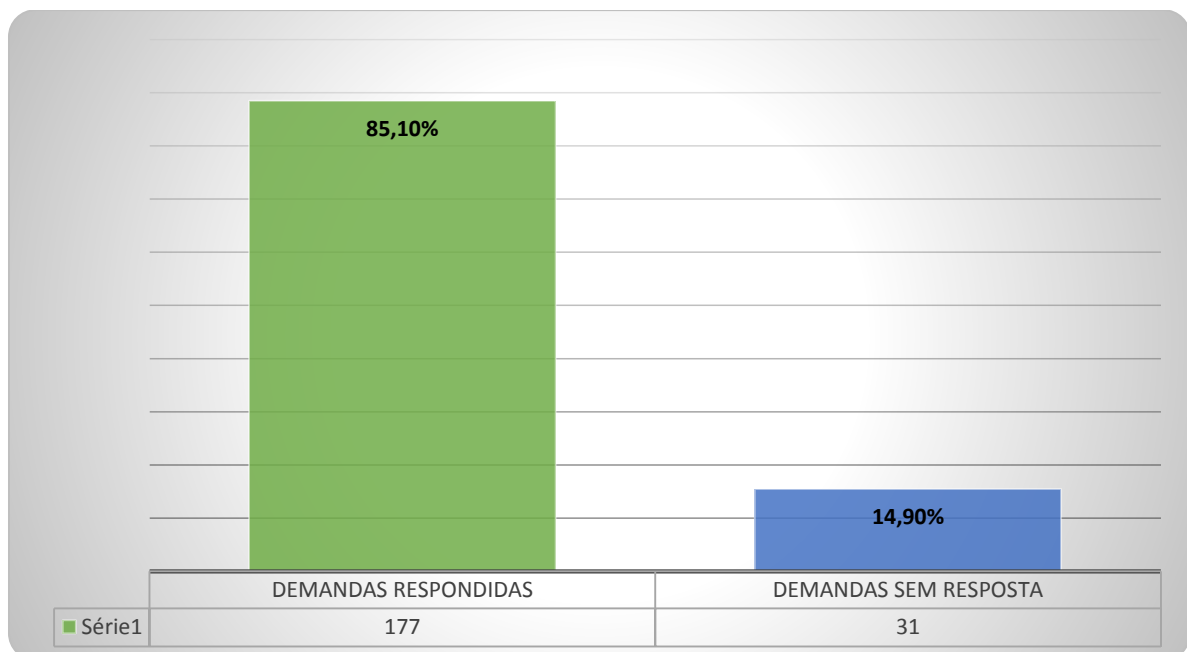
de consultas e exames, sendo registradas 17 manifestações para cada assunto, totalizando 51 demandas.

Ressalte-se que as demandas relacionadas à marcação de consultas e exames foram provocadas por déficit do Sistema Regulador, assim como, por problemas de ordem interna, como equipamentos danificados.

## 5. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

Para o pleno exercício das funções da Ouvidoria e a melhoria efetiva da qualidade dos serviços da PGGM é fundamental o retorno e conclusão das demandas dentro do prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, ou seja, não superior a 20 dias, podendo ser prorrogado por mais de 10 dias de forma justificada, sendo contado a partir da data de encaminhamento da demanda.

### GRÁFICO 9: RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.





Considerando as demandas encaminhadas no ano de 2021, obteve-se um percentual de resolubilidade de 85,10%, alcançando a meta anual estabelecida, haja vista o objetivo de superar o índice baixo do ano anterior de 42%. Esse índice indica que 177 manifestações foram acolhidas, registradas, tratadas, encaminhadas, respondidas e fechadas, com retorno da resposta ao cidadão dentro do mesmo ano em que foram abertas. Outras 31, no entanto, permaneceram em aberto ao final do ano.

Nesse aspecto, é importante salientar que o retardo das respostas aos manifestantes causa descontentamento e descaracteriza o papel da Ouvidoria, sendo necessário uma maior compreensão, colaboração e valorização por parte dos setores, no sentido da importância do cumprimento dos prazos de encerramento das demandas.

## QUADRO 2: ANÁLISE DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

ANÁLISE DO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE/MÊS					
MÊS/2020	Total de manifestações encaminhadas	Respondidas	Sem respostas	Manifestações respondidas %	Manifestações não respondidas %
Janeiro	9	9	0	100%	0%
Fevereiro	12	11	1	92%	8%
Março	15	13	2	87%	13%
Abril	7	6	1	86%	14%
Maiο	16	15	1	94%	6%
Junho	17	16	1	94%	6%
Julho	13	13	0	100%	0%
Agosto	29	29	0	100%	0%
Setembro	22	21	1	95%	5%
Outubro	28	20	8	71%	29%
Novembro	29	21	8	72%	28%
Dezembro *	11	3	4	27%	36%
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>208</b>	<b>177</b>	<b>27</b>	<b>85% respondidos</b>	<b>13% não respondidos</b>

\*Dezembro fechado com 4 manifestações dentro do prazo de resposta.

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM - 2022



## 6. ANÁLISE DAS METAS

A ouvidoria da PGGM finalizou o ano de 2021 superando todas as metas de indicadores estabelecidas nos instrumentos de Planejamento Estratégico Institucional, mesmo com o aumento de mais de 100% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior (2020).

META ESTIPULADA	SITUAÇÃO
Índice de devolutivas da ouvidoria: mínimo de 80% das manifestações respondidas ao cidadão.	85% das manifestações respondidas ao cidadão durante o ano de 2021.
Participação em cursos, capacitações e reuniões: mínimo de 15 atividades de qualificação do servidor (on-line e presenciais).	Meta ultrapassada com a participação em 21 atividades de qualificação (on-line e presenciais).
Atendimento individual ao cidadão: Mensal: 40 Anual: 480	Meta ultrapassada com média de 54 atendimentos/mês e um total de 658 anual.
Orientações em sala de espera com meta mensal de 10 palestras. Público alcançado anualmente: 840 cidadãos.	Meta parcialmente alcançada. Nº de palestras de orientações em sala de espera: 93. Público alcançado anualmente: 1001 cidadãos.
Elaboração de Relatórios e pesquisas da Ouvidoria: 01 relatório semestral (julho); 01 relatório anual (dezembro) e 01 pesquisa de satisfação do usuário (anual).	Meta alcançada.
Atualização do Procedimento Operacional Padrão (POP) Ouvidoria: 01 atualização anual.	Meta alcançada.
Elaboração da Instrução de Trabalho (IT) Ouvidoria: 01 atualização anual.	Meta alcançada.

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM – 2022.





## 7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

Tendo em vista que os dados apresentados podem ser aplicados em prol da ampliação do acesso, equidade, integralidade e da humanização dos serviços públicos de saúde, a Ouvidoria como apoio da gestão sinaliza possíveis estratégias de resolubilidade no que tange aos serviços de saúde prestados por esta unidade:

- ✓ A recepção é o ponto de acesso do usuário dentro da unidade, os servidores que estão lotados nesses setores devem estar munidos de informações atualizadas em tempo real, com o intuito de satisfazer as necessidades do usuário nesse primeiro contato, evitando informações equivocadas ou até mesmo ausências de respostas imediatas;
- ✓ A participação de todos os servidores desta unidade em cursos e atualizações referente aos serviços públicos visando: a ética, as normas e condutas de atendimento e humanização;
- ✓ Campanhas e Educação em sala de espera que vise a informação sobre os direitos e deveres do usuário dentro das instituições públicas;
- ✓ Manter acordo entre Gestão e Ouvidoria sobre prazos de encerramento das demandas, tendo em vista as respostas e providências dos setores responsáveis em tempo hábil;
- ✓ Compromisso com os horários de atendimento, mantendo a pontualidade e o cumprimento da carga horário de serviço prestado na unidade.
- ✓ Que as manifestações acolhidas e acompanhadas por esta Ouvidoria subsidiem tomadas de decisão pela gestão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório da Ouvidoria apresenta a análise de dados coletados pelos canais de comunicação disponibilizados nesta unidade de saúde. Esses dados





servem de ferramentas para a melhoria nos processos de gestão, servindo de suporte nas tomadas de decisões referentes aos serviços.

No caso da Ouvidoria do SUS, sua visão está em apresentar subsídios que prezem pelo atendimento em saúde eficiente, eficaz e efetivo. Assim, o Gestor através das demandas recebidas pela Ouvidoria e dos relatórios de atividades, tem a possibilidade de reconhecer as necessidades apontadas pelos cidadãos no que tange ao seu atendimento dentro da unidade.

Enfim, diante dos dados apresentados e as propostas de melhoria que constam nesse documento, o gestor pode tomar decisões somados a sua expertise que resultem no mais alto grau de satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços de saúde ofertados na unidade.

## REFERÊNCIAS

Brasil. Constituição (2008). **Constituição Federativa do Brasil**. 29. Ed. Brasília, DF: Senado, 2008.

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. **Manual de Tipificações do sistema informatizado OuvidorSUS**. Gestão Estratégica e Participativa. Departamento da Ouvidoria Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

