



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO

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

# OUVIDORIA DO SUS

## RELATÓRIO GERENCIAL

**ANO 2022**





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A OUVIDORIA .....	3
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	8
4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS .....	12
5. DESCRIÇÃO DOS MOTIVOS.....	16
6. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS.....	18
7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA.....	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23



## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente relatório tem como objetivo apresentar o trabalho da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, 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 2022 estão presentes neste relatório de forma compacta. Serão utilizados dados que correspondem às atividades do ano de 2021 para fins de comparação do progresso das atividades do ano de 2022.

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

O trabalho da Ouvidoria foi desempenhado ao longo do ano de 2022 por duas servidoras, as quais foram designadas para função por meio das seguintes portarias:

1. Portaria nº 001/2021 - DG/PGGM, publicada em DOE nº 34.447 de 1º de março designou a servidora **Deniglesia de Lima Nascimento** para exercer a função de Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI (Lei nº 12.527/2011), a contar de 1º de fevereiro de 2021;
2. Portaria nº 002/2022 - DG/PGGM, publicada em DOE nº 34.679 de 1º de fevereiro de 2022 designou a servidora **Ellen White da Silva Dias** para exercer a função de Técnica em Ouvidoria.

## 2.3 Canais de relacionamento e atendimento

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.

A tabela abaixo revela que as demandas da Ouvidoria são em sua maioria provenientes de atendimentos presenciais e por telefone, os quais somados representam 97% das demandas.

**TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO**

MEIO ATENDIMENTO	TOTAL	EM %
PRESENCIAL	647	67%
TELEFONE	289	30%
CAIXA DE SUGESTÕES	15	1.55%
E-MAIL	12	1.24%
PLATAFORMA FALA BR	2	0.21%
SISTEMA E-SIC	1	0.10%
<b>TOTAL GERAL</b>	966	100.00%

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



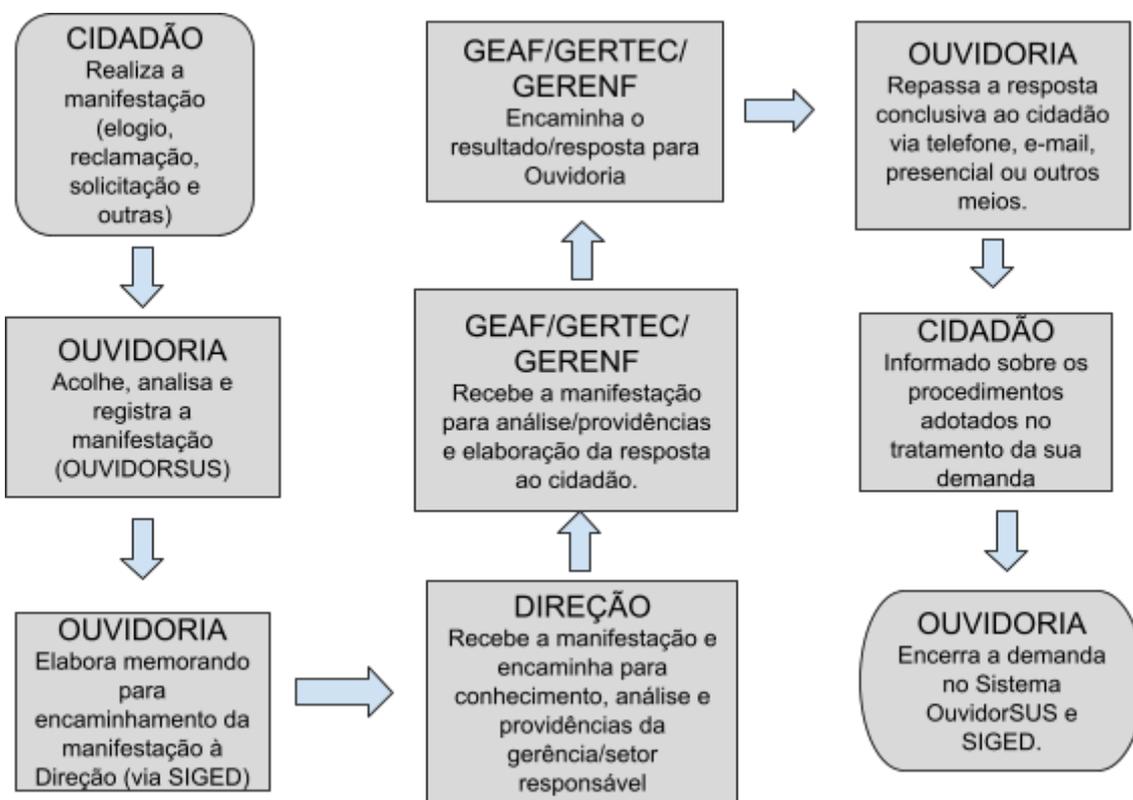
No que se refere aos atendimentos realizados por telefone, a sua totalidade trata-se de retorno aos cidadãos quanto à resposta dada à manifestação, não sendo registradas manifestações oriundas deste canal.

#### 2.4 Fluxo de trabalho

A Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho está diretamente subordinada à Direção Geral da Unidade, de acordo com o recomendado pelo Departamento de Ouvidoria - Geral do SUS (2014), o qual estabelece que o posicionamento mais adequado à Ouvidoria SUS, dentro da estrutura organizacional do órgão ao qual pertence, é aquele que lhe garante *fácil acesso ao gestor*. Esse posicionamento hierárquico é importante em razão da *natureza estratégica da Ouvidoria*, que precisa ter assegurada a sua autonomia administrativa perante as demais autoridades internas para articular, coordenar e intermediar as relações institucionais com os usuários do SUS.

Posto isto, segue o fluxo de tratamento das manifestações registradas/protocoladas na ouvidoria da PGGM:

#### APÊNDICE 1: FLUXO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Instrução de Trabalho Ouvidoria/2021



### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Conforme já exposto, os dados apresentados neste relatório são resultados da análise documental das atividades realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2022 correlacionadas ao ano de 2021. Entre os materiais compilados estão os seguintes registros:

**QUADRO 1: REGISTROS DA OUVIDORIA – ANO 2022**

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

Na planilha de atendimentos diários constam todas as demandas recebidas por esta Ouvidoria, desde informação em saúde até casos mais singulares que exigem encaminhamento à direção e gerências 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 questionários da caixa de sugestão também possuem espaço para manifestação por escrito dos cidadãos que utilizam os nossos serviços de saúde, porém nem todos tornam-se demandas encaminhadas.

**QUADRO 2: ATIVIDADES DA OUVIDORIA – ANO 2022**

ATIVIDADES	QUANTIDADE
ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA	966
ORIENTAÇÃO EM SALA DE ESPERA	26
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	104
CURSOS/CAPACITAÇÕES/REUNIÕES	13
RELATÓRIOS DE OUVIDORIA	21



**Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2022.**

Os atendimentos da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho somaram um total de 966 registros, configurados como atendimentos aos usuários e servidores nas suas mais variadas manifestações de reclamações, elogios, solicitações e outras. Estes 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 26 registros, alcançando 543 usuários. Esse trabalho tem como intuito divulgar o trabalho da Ouvidoria para os usuários que aguardam atendimentos nas mais variadas especialidades e serviços, fomentando a cultura da participação cidadã na unidade.

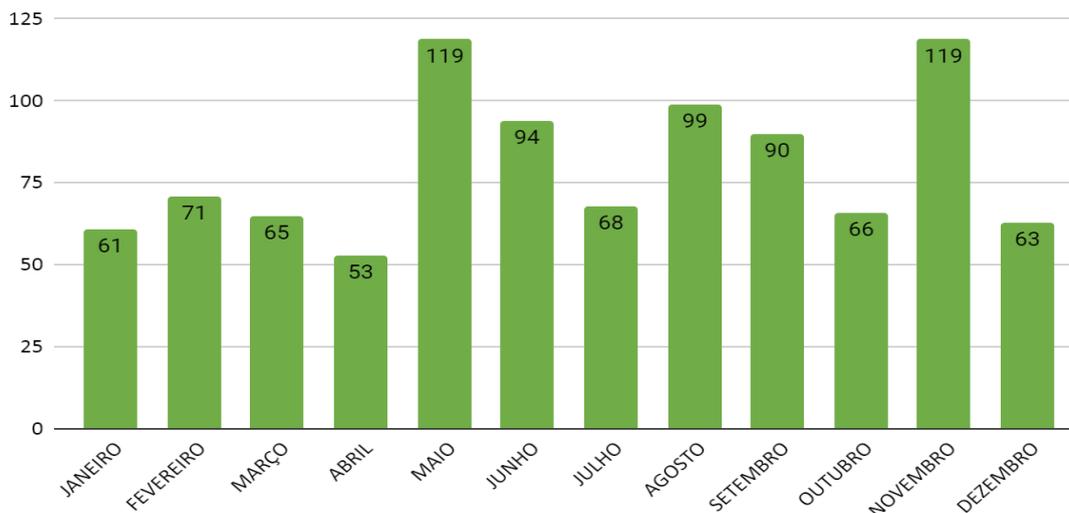
Quanto à pesquisa de satisfação, foi alcançado um público de 104 usuários. Essa ferramenta é muito útil, pois, por meio dela, é possível entender as dificuldades e aspirações dos usuários, mapeando o que é mais importante. Assim, com base nos dados coletados, pode-se definir estratégias que vão ao encontro dos anseios do usuário. A apresentação e análise desses dados encontram-se no Relatório de Pesquisa de Satisfação 2022.

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

### **GRÁFICO 1: ATENDIMENTOS DISTRIBUÍDOS POR MÊS - ANO 2022**



ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2022

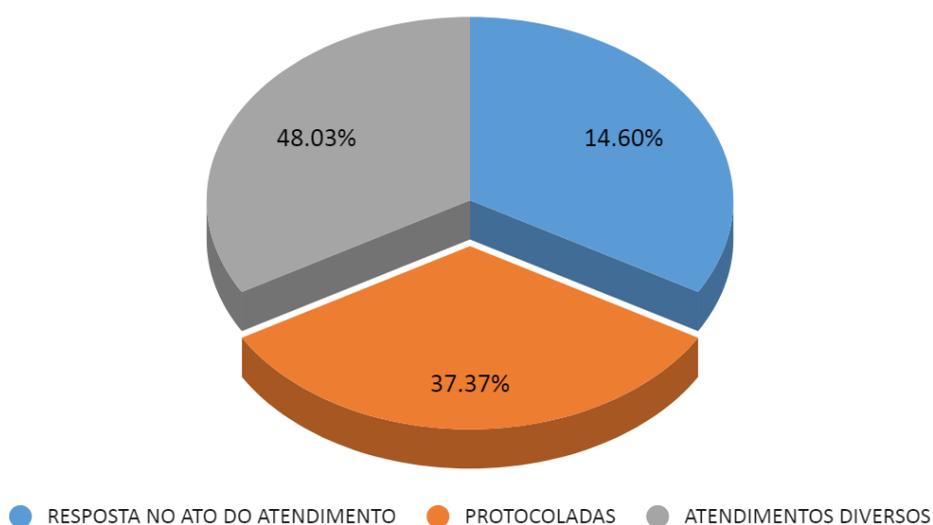


Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2022.

Observa-se no gráfico acima que a média mensal de atendimentos da Ouvidoria foi de 80,5, sendo divididos nos três tipos de modalidades de atendimentos apresentados no gráfico a seguir:

**GRÁFICO 2: DEMANDAS DA OUVIDORIA -2022**

DEMANDAS DA OUVIDORIA - 2022



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



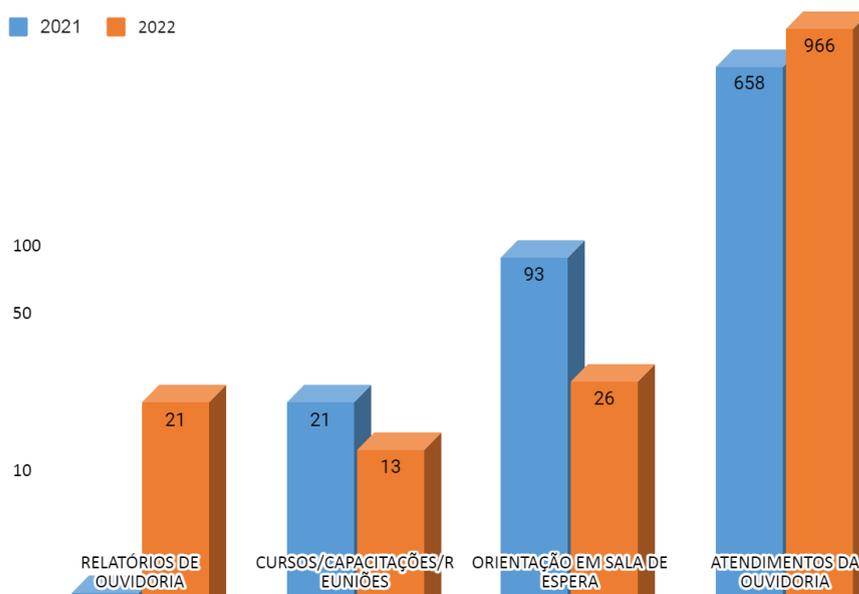
O gráfico 2 demonstra que quase metade (48%) dos atendimentos da Ouvidoria estão relacionados com os desdobramentos gerados das manifestações, quais sejam: retorno ao cidadão para informá-lo da resposta/conclusão da sua manifestação e/ou solicitar informações para complementação dos dados.

Outro aspecto observado é o número significativo de demandas que são solucionadas na própria Ouvidoria, com 14,6% das manifestações sendo respondidas aos cidadãos no ato do atendimento. Sobre isso, 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.

Em termo de comparação, o total de atividades referentes ao ano de 2022 se sobressaiu ao ano de 2021, considerando que no ano anterior foram impostas algumas restrições por conta da pandemia COVID - 19.

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

**GRÁFICO 3: COMPARATIVO DAS ATIVIDADES DE 2021 e 2022**



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



Evidencia-se no gráfico acima um aumento de 47% nos atendimentos realizados pela Ouvidoria no ano de 2022 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 uma redução, tendo em vista o aumento das demandas relacionadas às manifestações e aos relatórios gerenciais, bem como, ao déficit de recursos humanos, causando a redução das atividades de educação em saúde e mobilização cidadã.

#### 4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Toda demanda registrada deve ser classificada quanto ao seu conteúdo, para facilitar e agilizar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações.

As demandas são classificadas com base no Manual de Tipificação do Sistema Informatizado OuvidorSUS<sup>1</sup>:

- ✓ **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.

---

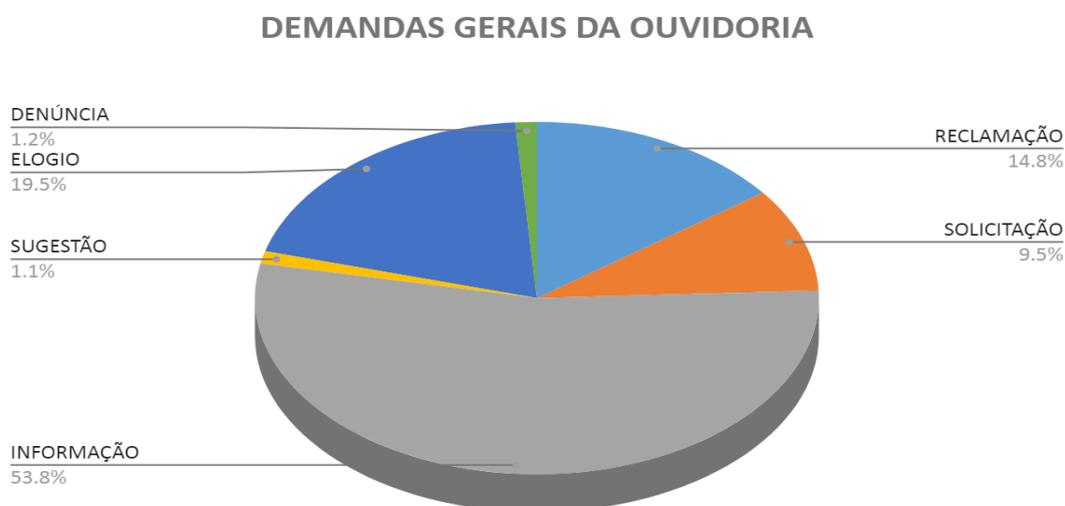
<sup>1</sup> Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS - DATASUS, o qual permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos, regulamentado pela Portaria nº 08, 25 de Maio de 2007.



- ✓ **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, mais da metade das demandas da Ouvidoria no ano de 2022 foram classificadas como Informação (53,8%), as quais destacam-se as demandas de retorno aos cidadãos para respostas às manifestações, além das orientações para acesso aos serviços de saúde, não gerando manifestações protocoladas/registradas.

**GRÁFICO 5: DEMANDAS GERAIS DA OUVIDORIA - ANO 2022**



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

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.

### 5.1 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 3: CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES -ANO 2022

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL
RECLAMAÇÃO	83
SOLICITAÇÃO	74
INFORMAÇÃO	0
SUGESTÃO	8
ELOGIO	185
DENÚNCIA	11
<b>Total de manifestações</b>	<b>361</b>

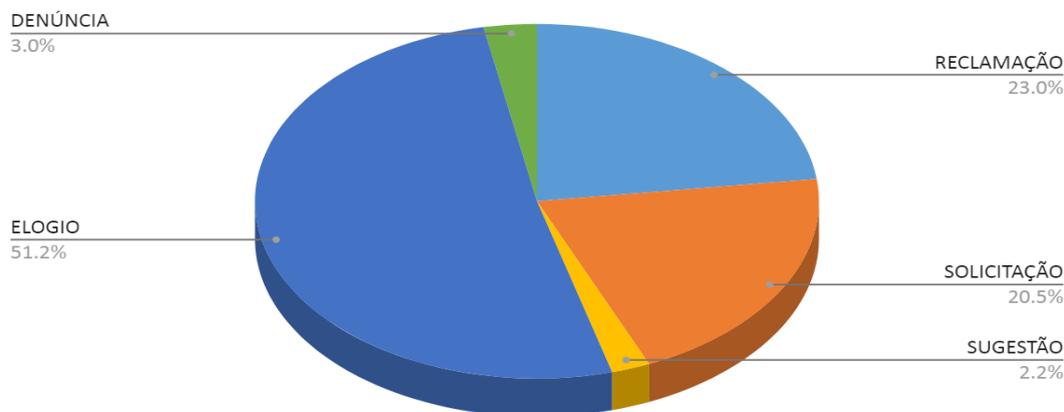
Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2022.

Assim, a Ouvidoria da PGGM recebeu no total 112 reclamações, sendo 83 registradas e encaminhadas para fins de apuração. Quanto às 81 solicitações apresentadas à Ouvidoria, 74 precisaram ser encaminhadas para fins de avaliação da possibilidade de atendimento. As demandas de elogio, sugestão e denúncia foram encaminhadas em sua totalidade.

### GRÁFICO 6: CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES – ANO 2022



## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



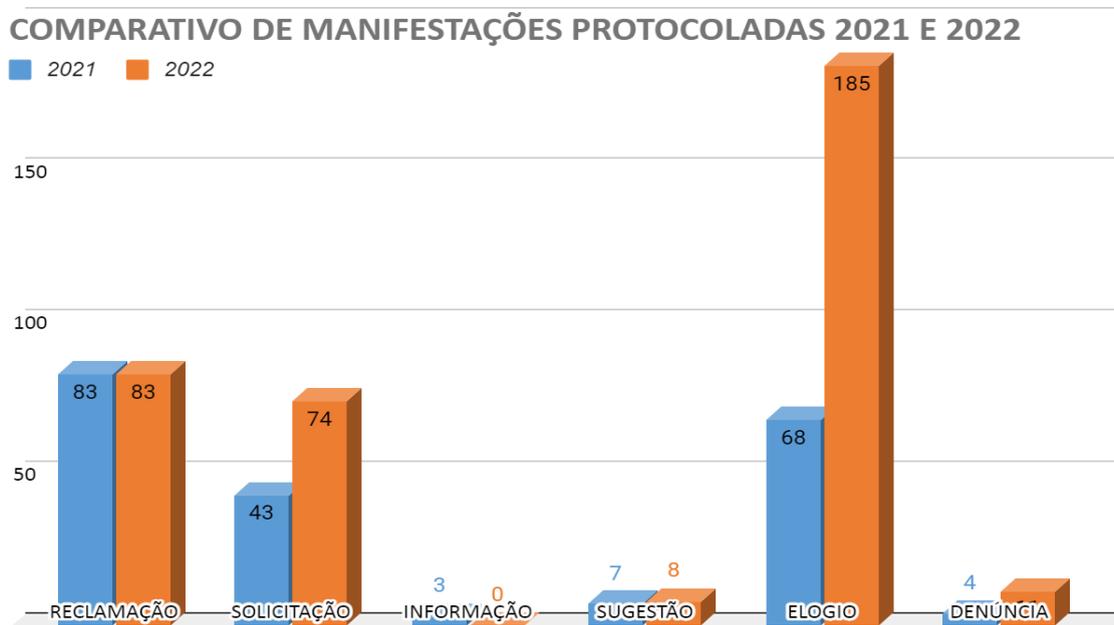
Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2022.

Avaliou-se no gráfico 6 que as manifestações classificadas como elogio (51,2%) tiveram um número maior de registro no ano de 2022, seguindo com registros de reclamação (23%), solicitação (20,5%), denúncia (3%) e sugestão (2,2%).

Não foram encaminhadas demandas classificadas como informação, pois, conforme análise do gráfico 5, refere-se às demandas solucionadas no ato do atendimento ou de retorno ao cidadão, as quais não configuraram a necessidade de serem encaminhadas.



**GRÁFICO 7: COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO - ANO 2021 E 2022**



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

O gráfico acima evidencia que houve aumento percentual de elogios (172%) comparado ao ano de 2021, sendo possível avaliar um nível de satisfação maior dos usuários com o serviço.

## 5. DESCRIÇÃO DOS MOTIVOS

Os detalhamentos das manifestações são classificadas por assuntos e subassuntos, conforme padronizado pelo Sistema OuvidorSUS. Relacionamos os assuntos e subassuntos registrados no decorrer do ano de 2022 com maior incidência de registro, os demais que apareceram com menor frequência foram agrupados em “outros”.

Pontua-se que os dados a seguir foram gerados a partir das planilhas de controle interno da Ouvidoria, tendo em vista que este setor permaneceu sem acesso ao Sistema Ouvidor SUS nos últimos dois anos, retomando o uso da ferramenta em setembro de 2022, após intervenções da Ouvidoria Geral da



SES. Portanto, o banco de dados do sistema não representa o total das demandas recebidas no ano de 2022, por isso, não foi utilizado como fonte.

**TABELA 2: MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS POR ASSUNTO - ANO DE 2022**

ASSUNTOS	QUANTIDADE	EM %
<b>GESTÃO:</b> situações que envolvam a administração geral e seus profissionais	<b>303</b>	<b>86%</b>
<b>ATENÇÃO À SAÚDE:</b> engloba as ações e serviços ofertados pelo SUS	<b>58</b>	<b>14%</b>

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

O assunto Gestão foi responsável pelo maior número de manifestações registradas no ano de 2022: 86%. Dentre estes assuntos, mais da metade está relacionado à qualidade do atendimento prestado (satisfação e insatisfação), com 59% das demandas, conforme dados a seguir:

**TABELA 3 MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COM ASSUNTO GESTÃO - ANO 2022**

ASSUNTO: GESTÃO 86%		
SUBASSUNTOS	QUANTIDADE	EM %
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO</b>	<b>212</b>	<b>59.00%</b>
SATISFAÇÃO: 80.28%	INSATISFAÇÃO: 19.72%	
<b>ESTABELECEMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>64</b>	<b>17.17%</b>
TROCA DE MÉDICO	24	7.92%
ESPAÇO FÍSICO	3	0.99%
MATERIAL DE USO CONTÍNUO- PERMANENTE	5	1.65%
ROTINAS - PROTOCOLOS	3	0.99%
SUSPENSÃO DE CIRURGIA	4	1.32%
MATERIAL DE EXPEDIENTE	3	0.99%
OUTROS	22	3.17%
<b>TRABALHADOR EM SAÚDE</b>	<b>25</b>	<b>6.93%</b>



IRREGULARIDADES (falta, atrasos)	19	6.27%
DÉSVIO ÉTICO	2	0.66%
<b>VIOLÊNCIA NO SUS</b>	<b>10</b>	<b>2.77%</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>	<b>2</b>	<b>0.55%</b>
<b>OUIDORIA SUS</b>	<b>1</b>	<b>0.28%</b>

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

Quanto ao subassunto “qualidade do atendimento/serviço prestado”, mais de 80% das demandas refere-se à satisfação dos usuários, o que demonstra um elevado índice de qualidade na prestação dos serviços. Acerca das demandas classificadas como “estabelecimentos de assistência à saúde”, o maior número estava relacionado à solicitação de atendimento por outro profissional médico por motivo de insatisfação com o atendimento e/ou conduta, sendo a especialidade de ortopedia a que mais gerou esse tipo de manifestação.

**TABELA 4: MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COM ASSUNTO ATENÇÃO À SAÚDE - ANO 2022**

<b>ASSUNTO: ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>14 %</b>
<b>SUBASSUNTOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	
<b>CONSULTA- ATENDIMENTO - TRATAMENTO</b>	40	<b>11.08%</b>
CARDIOLOGISTA	13	3.60%
PSIQUIATRIA	7	1.94%
FISIOTERAPIA	4	1.94%
NEUROLOGISTA	2	0.55%
ORTOPEDISTA	3	0.83%
OUTRAS ESPECIALIDADES	11	0.83%
<b>DIAGNÓSTICO/EXAMES</b>	<b>7</b>	<b>1.94%</b>
RAIO -X	5	1.39%



VIDEOLARINGOSCOPIA	2	0.55%
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>1</b>	<b>0.28%</b>
<b>ASSUNTOS NÃO PERTINENTES</b>	<b>1</b>	<b>0.28%</b>

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

Sendo a Atenção à Saúde um conjunto de ações para o atendimento das demandas dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), observa-se que dos 14%, em sua maioria estavam relacionadas à solicitação de consulta, atendimento e tratamento, sendo a especialidade de cardiologia a mais solicitada, com 13 manifestações (3.60%).

## 6.RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

Este indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas dentro do mesmo ano de entrada.

**TABELA 5: RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS - ANO 2022**

CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDAS	RESPONDIDAS	NÃO RESPONDIDAS	ÍNDICE%
RECLAMAÇÃO	83	82	1	98.80%
SOLICITAÇÃO	74	73	1	98.65%
SUGESTÃO	8	8	0	0.00%
ELOGIO	185	184	1	99.46%
INFORMAÇÃO	0	0	0	0.00%
DENÚNCIA	11	10	1	90.91%
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>357</b>	<b>4</b>	<b>98.89%</b>

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

Considerando as demandas protocoladas no ano de **2022**, **obteve-se um percentual de resolubilidade de 98.89%**, ultrapassando o ano de **2021**,



que obteve o percentual de 85% das demandas respondidas dentro do respectivo ano.

### 6.1 Índice de atendimento ao prazo resposta

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 nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para Ouvidoria encaminhar a resposta final ao usuário, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Cabe pontuar que, dentro deste prazo, o setor responsável possui o prazo de 20 dias para responder à manifestação.

Este indicador representa a quantidade de respostas encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão-usuário dentro do **prazo de 30 (trinta) dias**.

#### QUADRO 4: PRAZO DE RESPOSTA - ANO 2022

STATUS	TOTAL	EM %
DENTRO DO PRAZO	188	52.08%
FORA DO PRAZO	173	47.92%

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

No quadro acima observa-se que um pouco mais da metade das manifestações foram respondidas dentro do prazo (52%). No entanto, o percentual de demandas que foram respondidas fora do prazo ainda se apresenta expressivo (48%).

Portanto, 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.



## 6.2 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 5: TEMPO DE RESPOSTA - ANO 2022

TEMPO DE RESOLUBILIDADE	
RECLAMAÇÃO	26 dias
SOLICITAÇÃO	26 dias
SUGESTÃO	21 dias
ELOGIO	22 dias
INFORMAÇÃO	sem registro
DENÚNCIA	54 dias
Tempo de resposta	38 dias

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

Os dados acima apontam que o **tempo médio de resposta da Ouvidoria ao cidadão foi de 38 dias**, demonstrando que esse tempo está acima do estimado legalmente, qual seja: 30 dias. Um aspecto importante a ser observado nesse indicador é que o aumento do tempo de resposta está diretamente relacionado às manifestações classificadas como denúncias, pois como se observa no quadro 5, demandaram mais tempo para diligências nos setores competentes, e conseqüentemente, maior tempo de retorno ao cidadão.



Outrossim, o **Plano de Metas integrante do Termo de Convênio SES e CBMAM (2020)** estabelece o percentual de 80% de respostas dadas aos usuários nos prazos: para solicitação, sugestão, informação e/ou elogio: 10 dias úteis; para reclamação: 30 dias úteis; para denúncia: 90 dias úteis, sendo que o processo de apuração deverá ser iniciado no máximo em 10 dias úteis.

Fórmula para cálculo do Índice Devolutiva da Ouvidoria: (total de respostas dadas aos usuários no prazo/total de manifestações ocorridos no mês) x 100.

**TABELA 6: DEVOLUTIVAS MENSAS DA OUVIDORIA**

RELATÓRIO DE DEVOLUTIVA DA OUVIDORIA												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RECLAMAÇÃO	33%	21%	71%	40%	0%	75%	100%	75%	75%	100%	76%	100%
SOLICITAÇÃO	75%	0%	0%	25%	0%	0%	100%	33%	33%	25%	33%	0%
SUGESTÃO	0%	-	0%	0%	0%	0%	0%	-	-	0%	-	-
ELOGIO	100%	0%	0%	27%	25%	16%	8%	0%	0%	33%	27%	0%
DENÚNCIA	0%	-	-	100%	100%	-	0%	-	-	100%	100%	-

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

Nos dados apresentados acima, notou-se um baixo índice de alcance das metas, principalmente nas demandas com prazo de resposta ao usuário de 10 dias: elogio, sugestão e solicitação. Desse modo, *infere-se a necessidade de reduzir esse tempo de resposta para um melhor desempenho da Ouvidoria*, o que requer uma maior observância por parte das gerências e setores para atendimento ao prazo.

## 7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

Considerando 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 saúde em salas de espera que vise a informação sobre os direitos e deveres dos usuários dentro das instituições públicas;
- ✓ *Observar com atenção o prazo para resposta ao cidadão pactuado no Plano de Metas SES e CBMAM oriundo do Termo de Convênio (2020) entre as duas instituições, especialmente quanto aos elogios, sugestões e solicitações que requerem um prazo menor para encerramento - 10 dias úteis.*
- ✓ 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.
- ✓ *Ampliação do quadro pessoal do setor Ouvidoria, haja vista o crescente volume de trabalho e a necessidade de suporte para atividades burocráticas e administrativas, a fim de continuar atendendo o critério da eficiência na prestação do serviço.*



## 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 somadas 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 - Versão 2**. Coordenação de Pesquisa e Gestão da Informação. Coordenação da Rede de Ouvidoria do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2021.



