



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Processo nº 01.01.017103.000108/2024-85

Em: 17/01/2024

A GPCE SES AM

Senhora Gerente,

Considerando o inteiro teor dos relatórios e memorandos OUVIDORIA PGGM nº 50/2022, nº 51/2023, nº 11/2024;

Considerando o princípio administrativo de publicização dos atos normativos;
Considerando os valores de transparência, previstos em nosso plano de integridade;
Considerando as recomendações de publicização feitas pela UCI PGGM, devidamente baseadas nas legislações vigentes;

Encaminho-vos os autos para vosso conhecimento e diligências que o caso requer, no tocante a publicação dos relatórios dos anos 2021,2022,2023, na página da PGGM no site da SES AM , para cumprimento do princípio da transparência obedecidos por esta GGM/SES AM. Após as diligências devolver a esta Unidade com as devidas comprovações de publicação
Atenciosamente.

CLODOALDO DA SILVA ALMEIDA

1º TEN QCOBM GERENTE ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO PGGM



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.

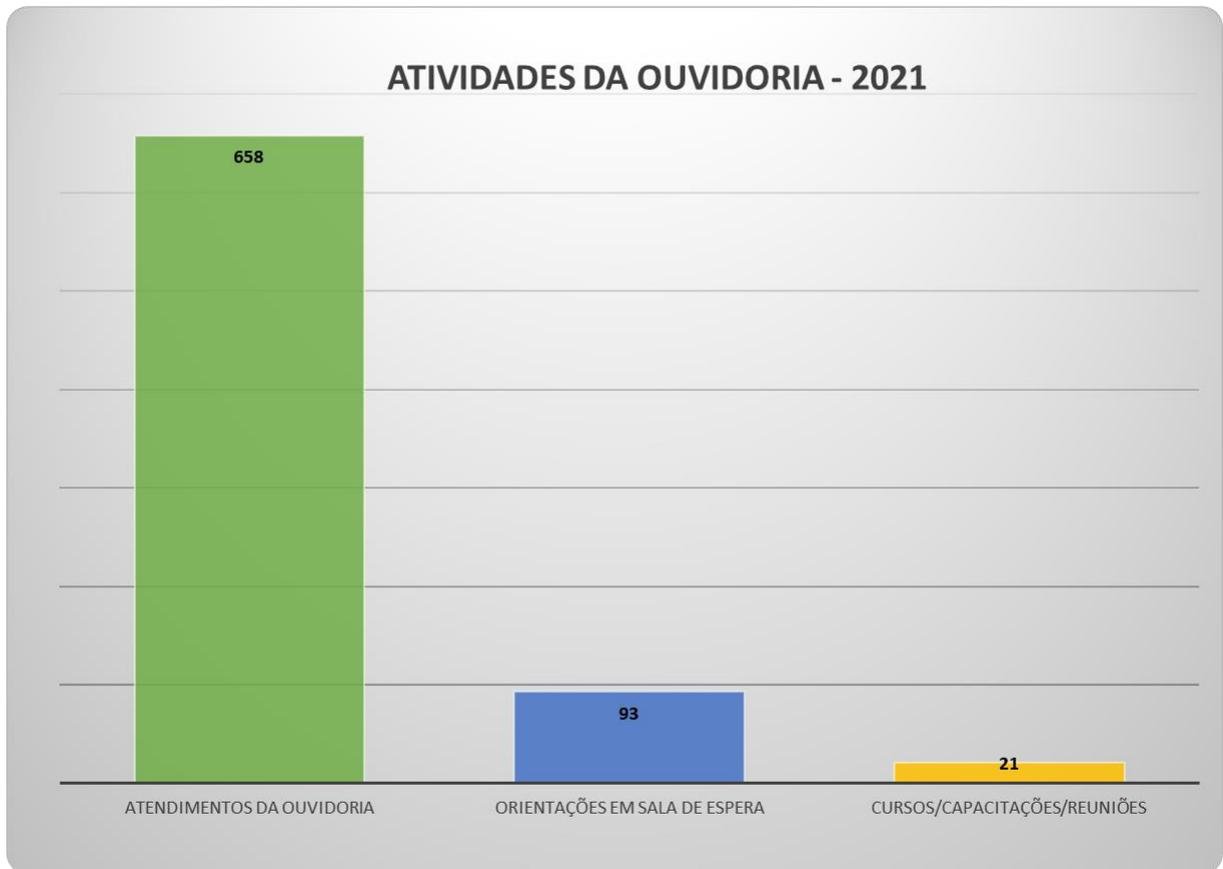
Na planilha de atendimentos diários constam todas as demandas recebidas por esta Ouvidoria, desde informação em saúde até casos mais singulares que exijam encaminhamento à direção para análise e providências especializadas.

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
TOTAL	48	36	44	22	56	38	54	67	72	86	67	68	658
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
TOTAL DE ATENDIMENTO MENSAL	108	121	185	157	99	60	156	152	212	158	109	142	1659

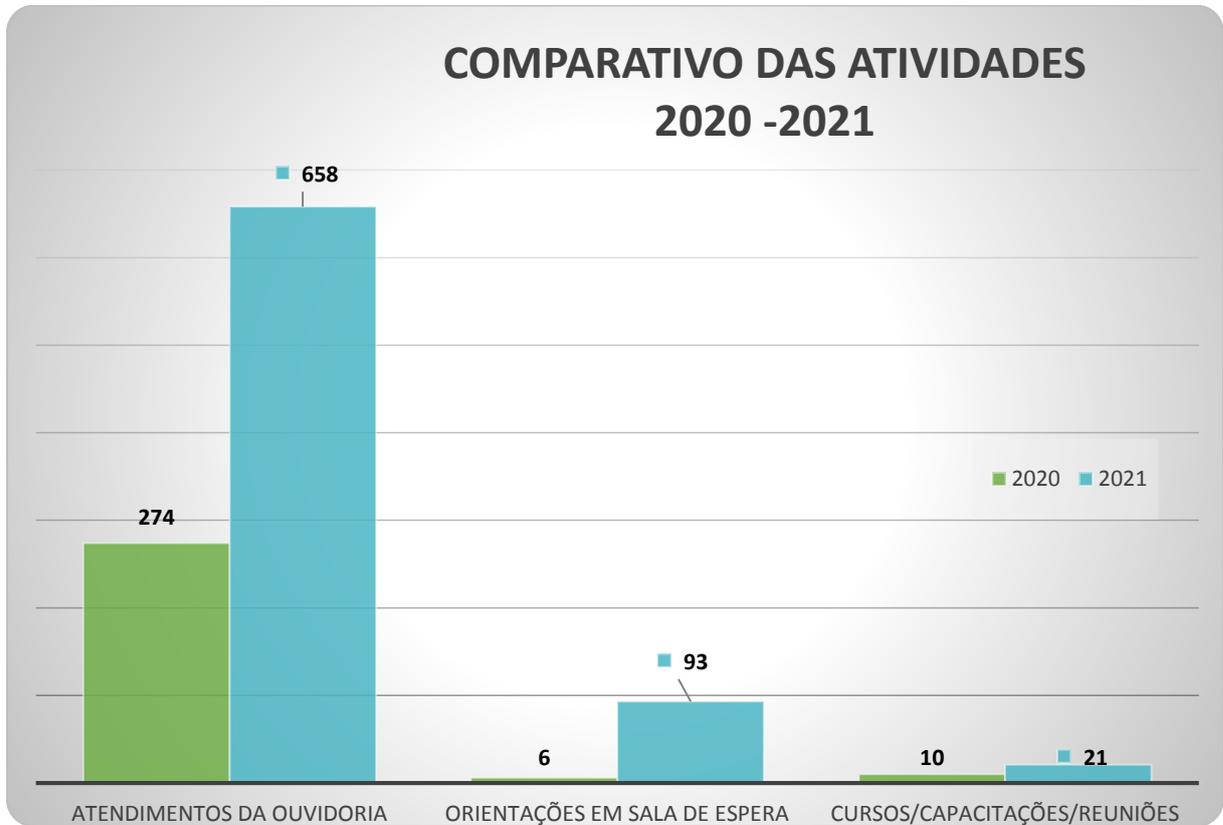
Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

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



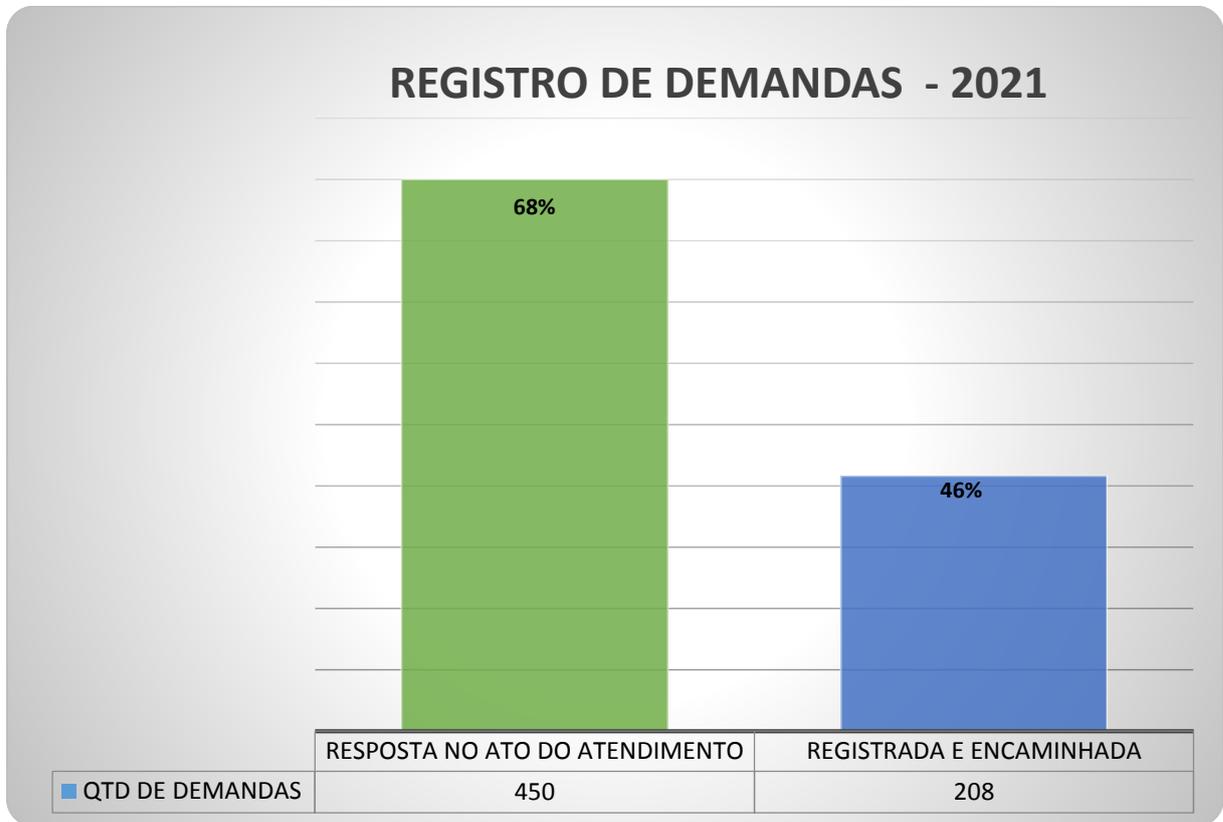
Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

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



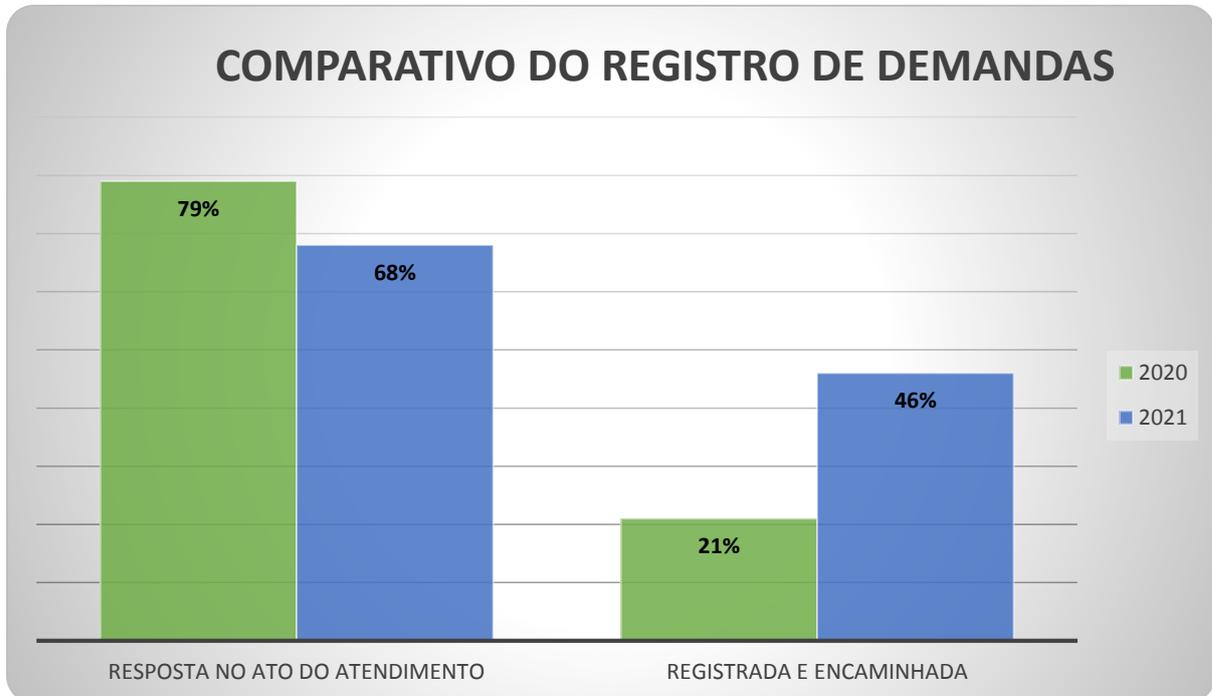
Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2021.

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.



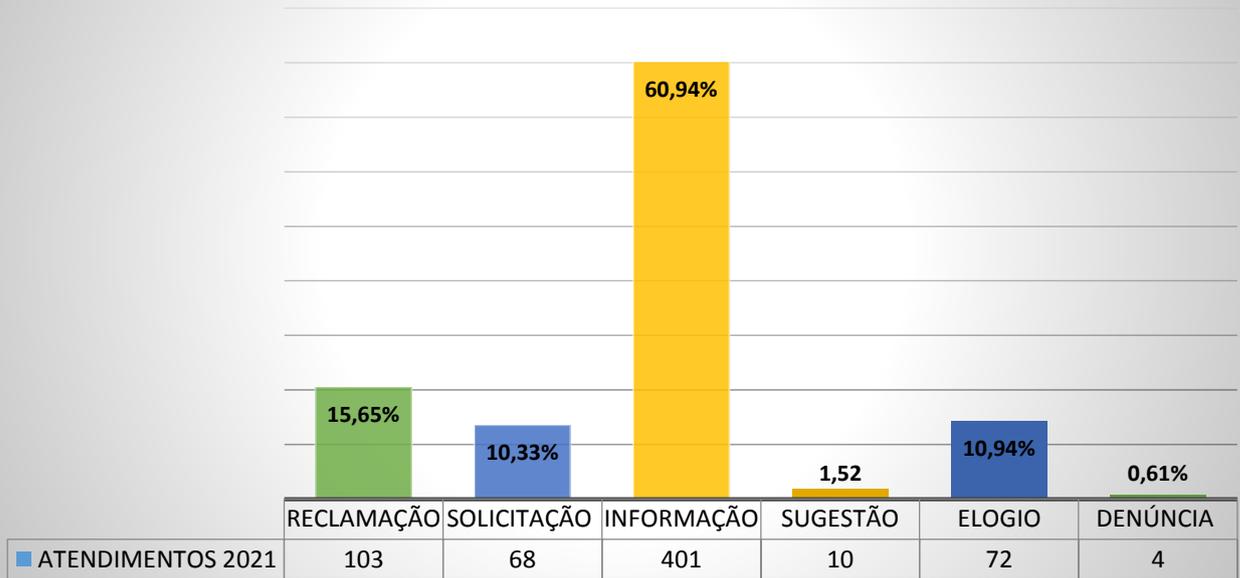
- ✓ **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- ✓ **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
- ✓ **Solicitação:** comunicação verbal 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.

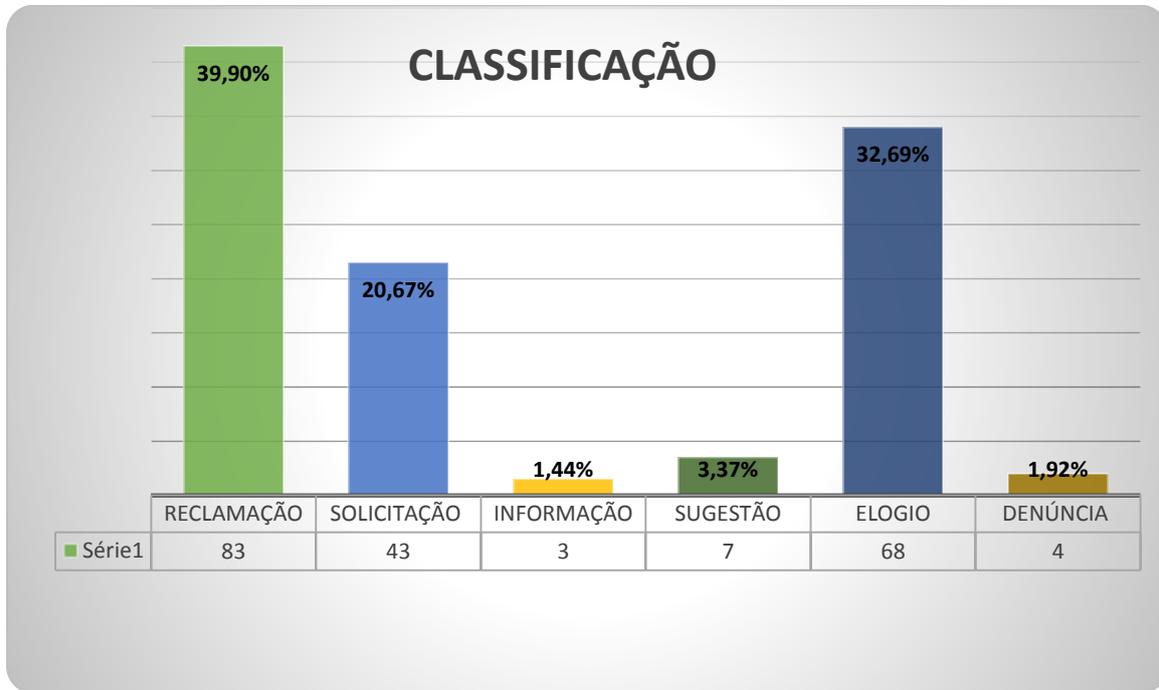
Como já informado, as demandas recebidas na Ouvidoria passam por um processo de análise e classificação quanto ao seu conteúdo para posteriormente, ser dado o seu devido encaminhamento.

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.

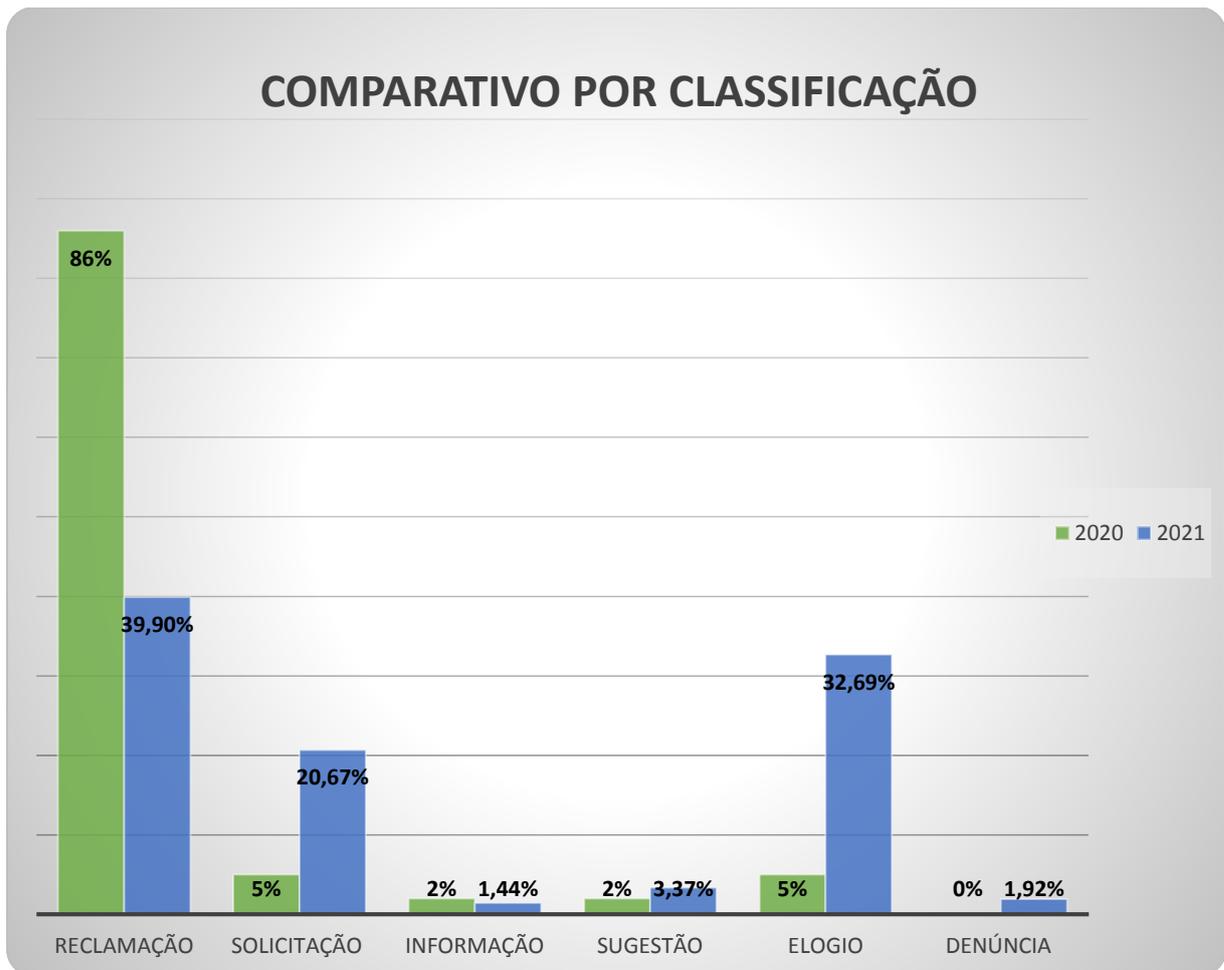
Avaliou-se no gráfico 6 que as manifestações classificadas como reclamação (39,90%) e elogio (32,69%) tiveram um número maior de registro no ano de 2021, seguindo com registros de solicitação (20,67%), sugestão (3,37%) denúncia (1,92%) e informação (1,44%).

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



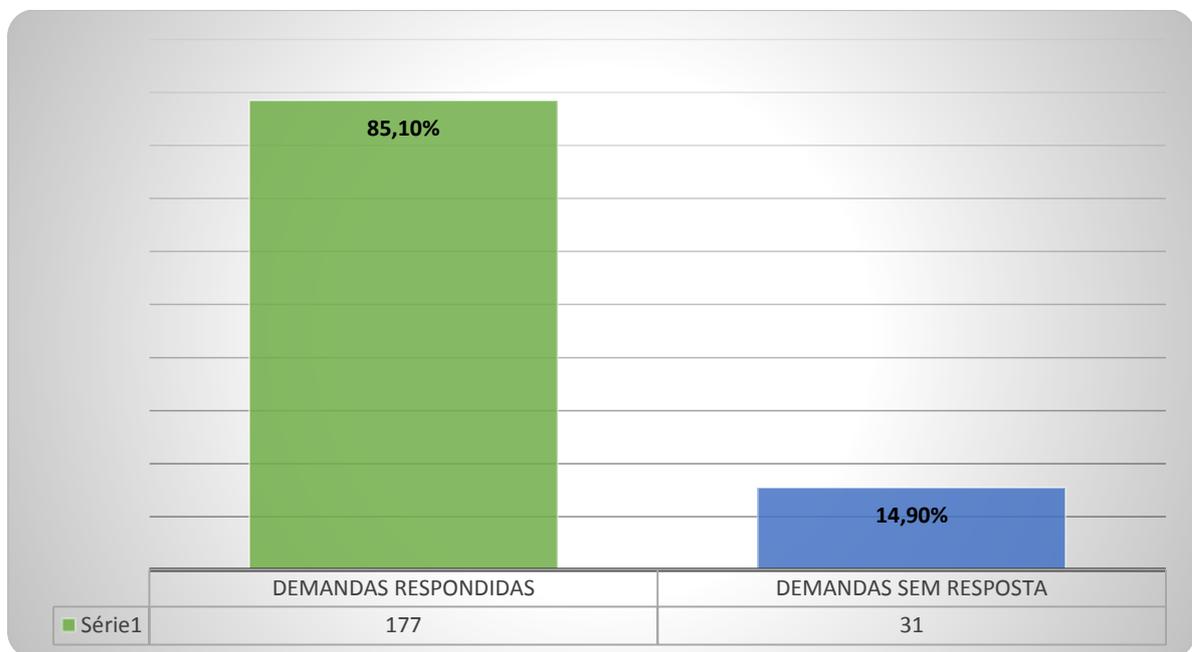
de consultas e exames, sendo registradas 17 manifestações para cada assunto, totalizando 51 demandas.

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%
TOTAL ANUAL	208	177	27	85% respondidos	13% não respondidos

*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.



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%
TOTAL GERAL	966	100.00%

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

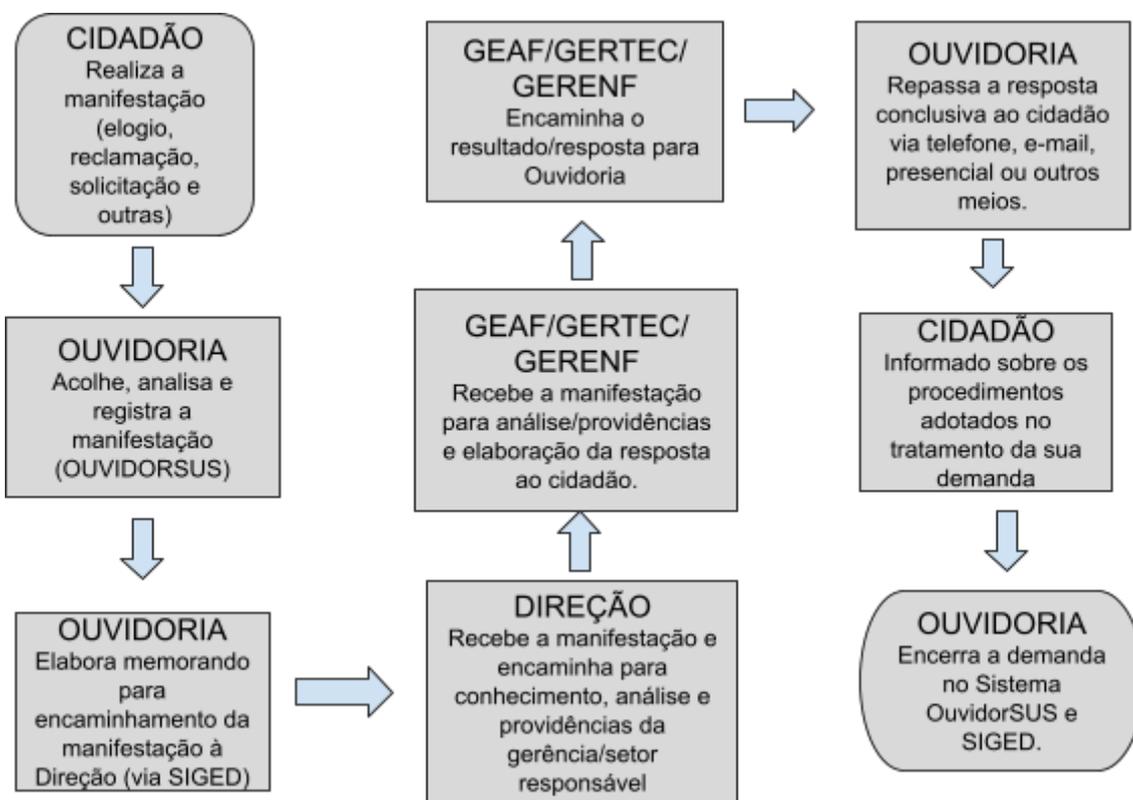
No que se refere aos atendimentos realizados por telefone, a sua totalidade trata-se de retorno aos cidadãos quanto à resposta dada à manifestação, não sendo registradas manifestações oriundas deste canal.

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

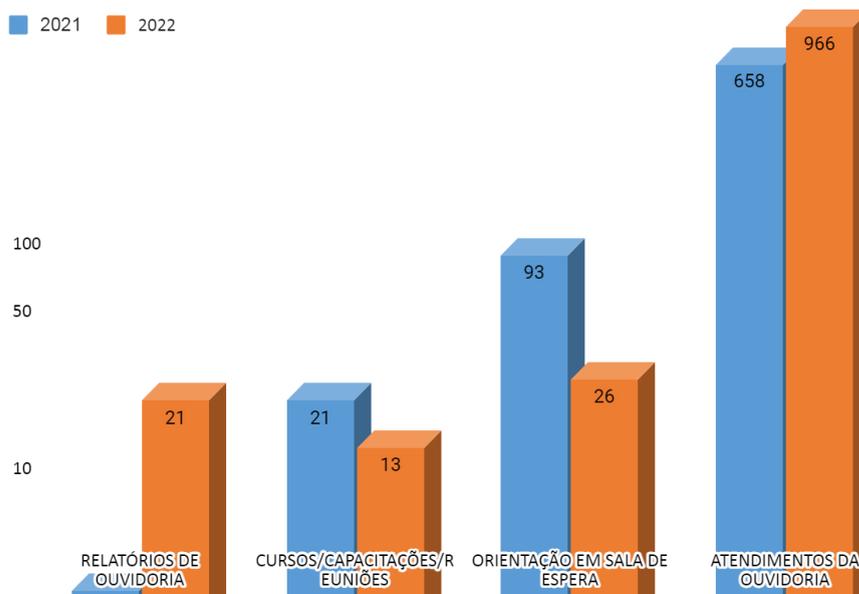
O gráfico 2 demonstra que quase metade (48%) dos atendimentos da Ouvidoria estão relacionados com os desdobramentos gerados das manifestações, quais sejam: retorno ao cidadão para informá-lo da resposta/conclusão da sua manifestação e/ou solicitar informações para complementação dos dados.

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 PGM/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 OuvidorSUS¹:

- ✓ **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.

¹ 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.

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 %
GESTÃO: situações que envolvam a administração geral e seus profissionais	303	86%
ATENÇÃO À SAÚDE: engloba as ações e serviços ofertados pelo SUS	58	14%

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 %
QUALIDADE DO ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO	212	59.00%
SATISFAÇÃO: 80.28%	INSATISFAÇÃO: 19.72%	
ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	64	17.17%
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%
TRABALHADOR EM SAÚDE	25	6.93%

VIDEOLARINGOSCOPIA	2	0.55%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0.28%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0.28%

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%
TOTAL	361	357	4	98.89%

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**,



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO (RAG) 2023

OUVIDORIA

Manaus -Am



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A OUVIDORIA.....	3
2.1 A atuação da Ouvidoria.....	3
2.2 Força de Trabalho.....	4
2.3 Canais de relacionamento e atendimento.....	4
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	5
4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	7
4.1 Manifestações registradas.....	8
6. RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS.....	12
6.1 Tempo de resposta	13
6.2 Índice de atendimento ao prazo resposta.....	14
6.3 Índice de Devolutiva.....	15
7. ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO.....	16
8. RECOMENDAÇÕES.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
REFERÊNCIAS.....	17



1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar o trabalho da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho referente ao ano de 2023, documentando as atividades, conquistas e desafios ao longo do ano. Este relatório reflete nosso comprometimento com a transparência, aprimoramento contínuo e, acima de tudo, a escuta atenta às demandas e expectativas dos nossos usuários.

Os dados, análises e conclusões apresentados exigem nossa atenção para fortalecer ainda mais nossa atuação como canal de comunicação e agente transformador dentro da instituição, podendo servir como guia aberto para o diálogo e aprimoramento contínuo.

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.



2.2 Força de Trabalho

O trabalho da Ouvidoria foi desempenhado ao longo do ano de 2023 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 , 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, whatsApp, caixa de sugestões, e-mail, plataforma FalaBr e Sistema e-Sic.

A tabela abaixo apresenta que as demandas da Ouvidoria são em sua maioria provenientes de atendimentos presenciais, seguidos de atendimento por telefone e por Whatsapp.

TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO

MEIO ATENDIMENTO	TOTAL	EM %
PRESENCIAL	508	66.93%
TELEFONE	151	19.89%
WHATSAPP		10.14%
CAIXA DE SUGESTÕES	14	1.84%
E-MAIL	7	0.92%
PLATAFORMA FALA BR	2	0.26%
SISTEMA E-SIC	0	0,00%
TOTAL GERAL	759	100%

Fonte: Planilhas de Controle Interno, 2023

No que se refere aos atendimentos realizados por telefone e por WhatsApp, a quase totalidade trata-se de retorno aos cidadãos quanto ao resultado da manifestação ou de questões referentes ao andamento destas.

Todas as manifestações dos cidadãos recebidas na Ouvidoria da PGGM são registradas no Sistema OuvidorSUS e tramitadas para o devido tratamento via sistema SIGED.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria desempenha um papel crucial dentro de nossa instituição, atuando como um canal para receber, analisar e encaminhar questões por parte dos cidadãos. Suas principais atividades incluem:

1. **Recepção de demandas:** recebimento e registro de manifestações dos usuários, servidores e colaboradores.
2. **Análise e triagem:** avaliação criteriosa das informações recebidas para compreender a natureza e a gravidade das questões apresentadas.
3. **Encaminhamento adequado:** direcionamento das demandas para análise e providências dos setores competentes.
4. **Mediação e resolução de conflitos:** intermediação em situação de conflito, buscando soluções que atendam às expectativas do reclamante e estejam alinhadas com as políticas da organização.
5. **Retorno aos demandantes:** comunicação transparente com os usuários, mantendo os interessados informados sobre as medidas adotadas e resultados obtidos.
6. **Identificação de tendências e melhorias:** análise de dados para identificar padrões recorrentes e oportunidades de aprimoramento nos processos internos, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados.
7. **Relatórios e recomendações:** elaboração de relatórios periódicos, apresentando métricas, tendências e sugestões de melhorias para gestão.
8. **Avaliação de Serviços:** coletar feedback dos usuários para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde.



9. **Educação em saúde:** desenvolvimento de iniciativas educativas para informar os usuários sobre prevenção, direitos e acesso aos serviços disponíveis no SUS.
10. **Capacitação contínua:** para que a Ouvidoria esteja alinhada com as melhores práticas, seja resiliente diante de desafios e possa oferecer um serviço de alta qualidade aos usuários, promovendo a confiança e eficiência do órgão.
11. **Participação em reuniões da gestão:** essa participação fortalece a integração da Ouvidoria na estrutura decisória da organização, assegurando que a voz dos cidadãos seja representada e considerada nas deliberações estratégicas.

No decorrer no ano de 2023, a Ouvidoria da PGGM registrou um panorama abrangente das atividades, conforme dados a seguir:

QUADRO 1: ATIVIDADES DA OUVIDORIA – ANO 2023

ATIVIDADES	QUANTITATIVO
ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA	783
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	89
ORIENTAÇÃO EM SALA DE ESPERA	19
CURSOS/CAPACITAÇÕES/REUNIÕES	15
RELATÓRIOS DE OUVIDORIA	07

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

Os atendimentos da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho somaram um total de 783 no ano de 2023, configurados como atendimentos aos usuários e servidores nas suas mais variadas manifestações de reclamações, elogios, solicitações, informações e outras. Estes dados demonstram que a Ouvidoria é um setor ativo com atribuições e competências significativas, gerando produções para a unidade.

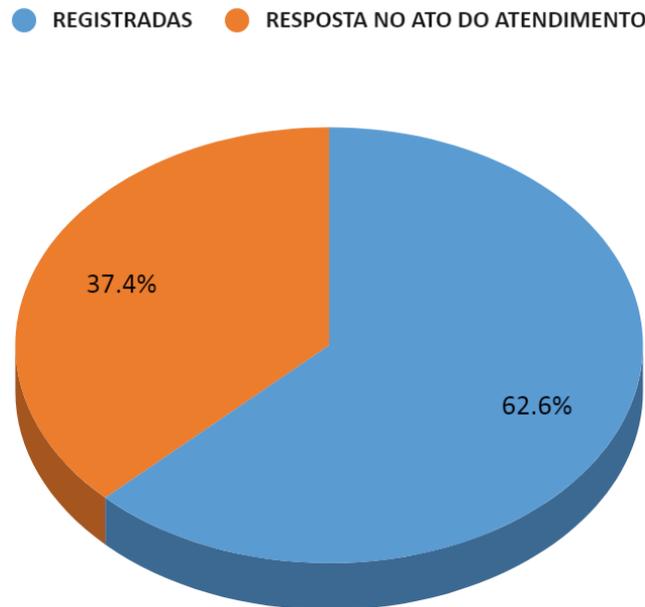
A aplicação de Pesquisa de Satisfação como ferramenta importante para análise da percepção de 89 usuários quanto aos pontos positivos e negativos dos atendimentos, serviços e estrutura da PGGM.



As palestras em sala de espera totalizaram 19 registros, alcançando 425 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.

Os cursos e reuniões totalizaram 15 registros, realizados por meio de plataforma digital e presencial.

GRÁFICO 1: REGISTRO DE DEMANDAS – ANO 2023



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

Uma questão importante a ser analisada no gráfico acima é o quantitativo de demandas que são solucionadas na própria Ouvidoria de forma imediata, sendo revelado pelo gráfico 1, em que 37,4% das manifestações recebidas em 2023, os cidadãos receberam a resposta no ato do atendimento e 62,6% 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.

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

4.1 Manifestações registradas

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 2: CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2023

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Reclamação	5	13	9	3	5	3	3	9	5	3	6	1	65	23,2%
Solicitação	5	2	13	8	4	2	7	8	2	1	3	0	55	19,6%

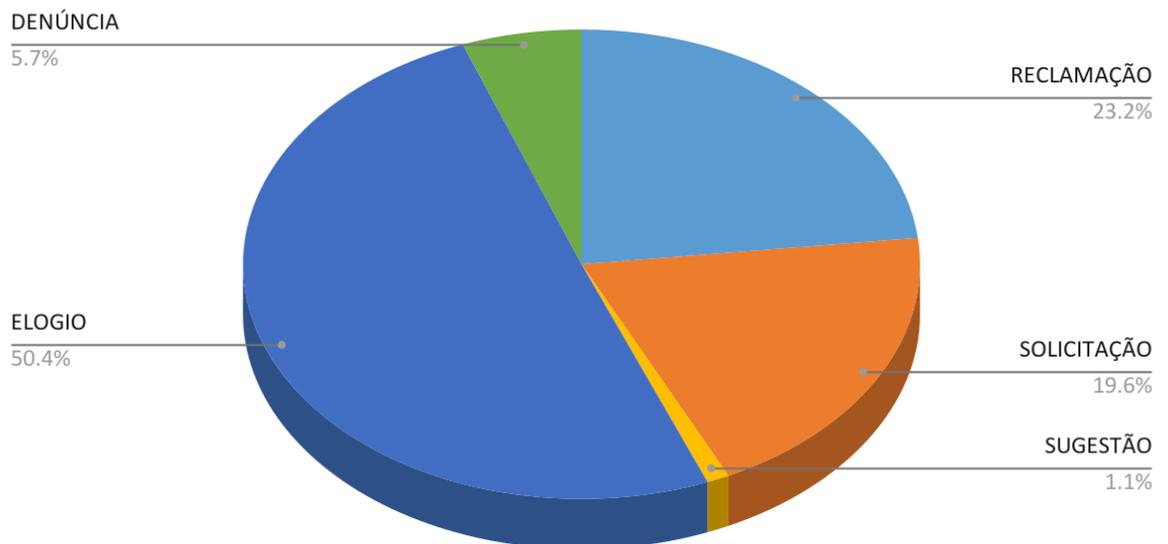


Sugestão	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3	1,07%
Elogio	29	12	9	9	11	10	14	21	6	6	10	4	141	50,3%
Denúncia	0	0	1	1	0	0	0	11	2	0	1	0	16	5,7%
TOTAL	39	27	32	21	20	15	25	49	15	10	21	2	280	100%

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

No ano de 2023 **não foram recebidas manifestações** classificadas como informação ou **de pedido de acesso à informação com base na LAI** (Lei de Acesso à Informação).

GRÁFICO 2: CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS– ANO 2023

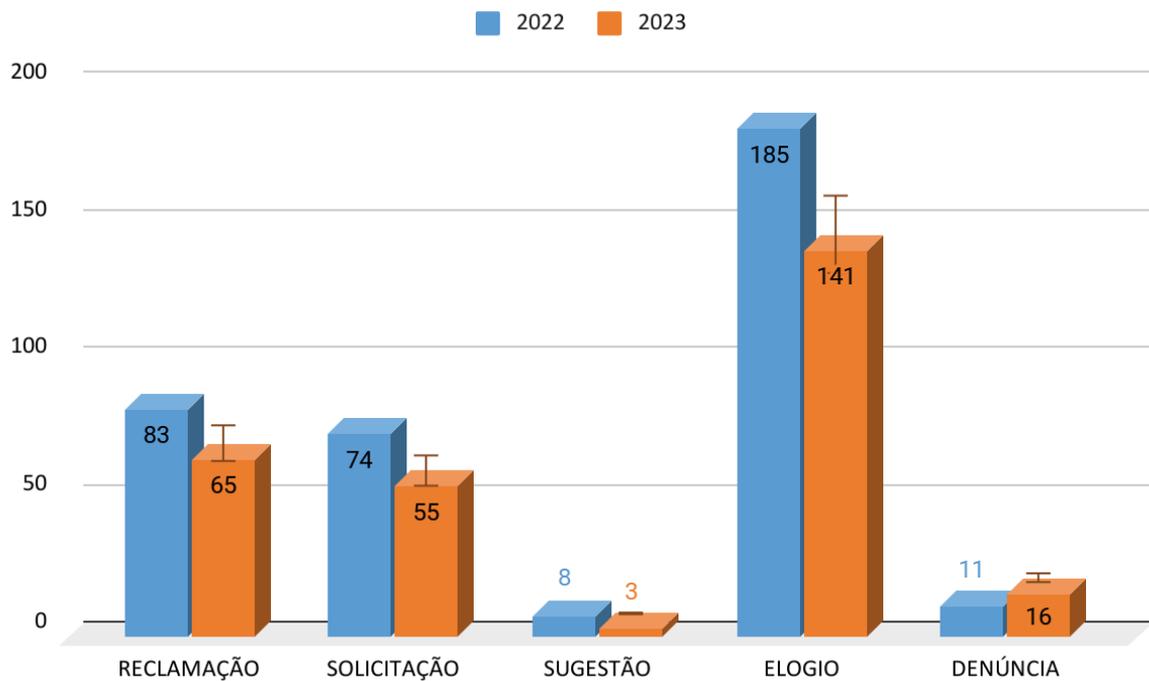


FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023.

Os dados acima revelam a predominância de elogios nas demandas da Ouvidoria, representando 50%, o que sugere um alto nível de satisfação dos usuários. As reclamações embora representem 23.2% das demandas, ainda merecem atenção para melhorias. As solicitações, com 19.6%, indicam uma necessidade considerável de atendimento às demandas por serviços de saúde, como: consultas e exames.



GRÁFICO 3 – COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO - ANO 2022 E 2023



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

Ao analisar os dados acima, *observa-se uma queda geral nas interações da Ouvidoria no período em análise, saindo de 361 manifestações em 2022 para 280 em 2023.* A redução nas reclamações e solicitações pode ser interpretada como uma melhoria nos serviços, embora a diminuição nos elogios sugira a necessidade de atenção para manter altos níveis de satisfação.

5. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Os detalhamentos das manifestações são classificadas por assuntos e subassuntos, conforme padronizado pelo Sistema OuvidorSUS. Relacionamos os assuntos e subassuntos registrados no decorrer do semestre com maior incidência de registro.



TABELA 2: MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS POR ASSUNTOS - ANO 2023

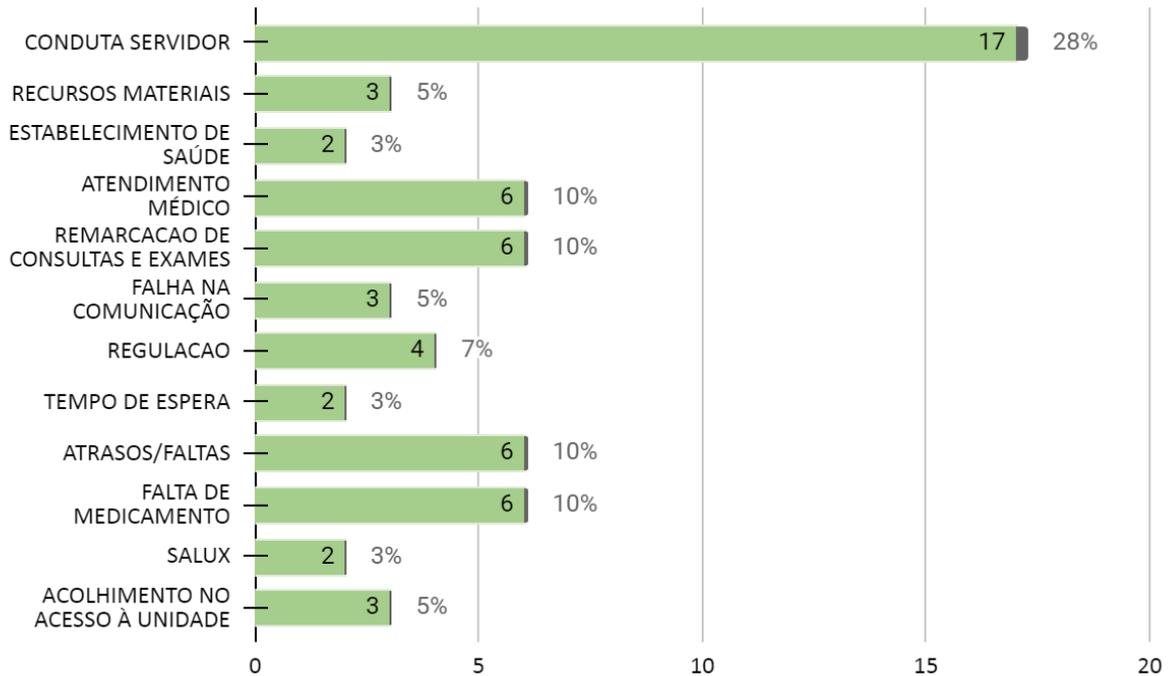
ASSUNTOS	QUANTIDADE	EM %
GESTÃO Situações que envolvam a administração geral e seus profissionais	253	90.36%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE Engloba as ações e serviços ofertados pelo SUS	27	9.64%

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

Gestão foi o assunto com maior incidência de registros com 90% das demandas, sendo que 64% desses registros são de elogios, 25% de reclamações e o restante de solicitações e denúncias. Quanto ao assunto *assistência à saúde*, a maioria das manifestações abordam a necessidade de consultas e exames.

Considerando a Ouvidoria SUS como um ambiente democrático para os usuários, sociedade civil e os próprios trabalhadores da saúde manifestarem sobre os serviços de saúde ofertados, os próximos dados especificam as reclamações como forma de expor os principais pontos-problemas encontrados pelos usuários do SUS.

GRÁFICO 4: PONTOS -RECORRENTES DAS RECLAMAÇÕES - 2023



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

A análise dos dados acima revela que as maiores áreas de reclamação são a conduta do servidor (28%), atendimento médico (10%), remarcação de consultas/exames (10%), atrasos/faltas (10%) e falta de medicamentos (10%). Essas informações podem ser úteis para identificar áreas de melhoria e priorizar ações corretivas.

6. 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.



TABELA 3: RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDAS	RESPONDIDAS	NÃO RESPONDIDAS	ÍNDICE%
RECLAMAÇÃO	65	65	0	100.00%
SOLICITAÇÃO	55	55	0	100.00%
SUGESTÃO	3	3	0	100.00%
ELOGIO	141	137	4	97.16%
DENÚNCIA	16	16	0	100.00%
TOTAL	280	276	4	98.57%

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

O índice de resolubilidade de 98.57% é positivo, indicando uma eficiente capacidade de resposta da Ouvidoria. Essa taxa elevada sugere um comprometimento efetivo por parte da direção e das gerências em atender e resolver as manifestações recebidas.

6.1 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 4: TEMPO DE RESPOSTA - 2023

TEMPO DE RESOLUBILIDADE	
RECLAMAÇÃO	21.4 dias
SOLICITAÇÃO	19.8 dias
SUGESTÃO	9 dias
ELOGIO	14 dias
DENÚNCIA	31.2 dias
Tempo de resposta	19.09 dias

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



Os dados acima revelam que o **tempo médio de resposta** ao cidadão foi de **19 dias**, atendendo ao previsto legalmente. Entretanto, seria benéfico analisar e otimizar os processos para reduzir esse tempo, visando melhorar a eficiência e a satisfação dos usuários da ouvidoria.

6.2 Índice de atendimento ao prazo resposta

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

Fórmula para cálculo desse indicador: nº de manifestações encerradas em até 30 dias/nº de manifestações recebidas.

QUADRO 5: Prazo de Resposta

STATUS	TOTAL	EM %
DENTRO DO PRAZO	230	85.82%
FORA DO PRAZO	50	18.66%

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

É positivo observar que mais de 85% das demandas foram respondidas dentro do prazo legal de 30 dias, o que sugere um bom desempenho para resposta aos cidadãos.

Para um melhor detalhamento quanto à observância dos prazos por cada gerência, a fim de fornecer uma compreensão valiosa para aprimorar os processos internos e demonstrar o compromisso da unidade com a qualidade do serviço prestado aos usuários, os dados a seguir demonstram o desempenho de cada gerência no que se refere ao prazo de resposta.

QUADRO 6: ATENDIMENTO AO PRAZO DE RESPOSTA POR GERÊNCIA

STATUS	GERTEC	GERENF	GEAF	DG
DENTRO DO PRAZO	76.32%	94.74%	84.91%	100%
FORA DO PRAZO	23.68%	5.26%	15.09%	0%

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

A Gerência de Enfermagem (GERENF) se destaca com um alto índice de 94.74%, indicando uma eficiência notável. A Gerência Técnica (GERTEC), apesar de ter uma taxa de 76.87%, respondeu a um volume significativo de 147 manifestações, o que representa mais de 50% das demandas da Ouvidoria. Desse



modo, a análise desse indicador sugere a necessidade de avaliar os processos da gerência técnica para melhorar a eficiência, considerando o volume mais alto de manifestações.

6.3 Índice de Devolutiva da Ouvidoria

Este indicador, integrante do 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 (dez) dias úteis; reclamação em 30 (trinta) dias úteis e denúncias em 90 (noventa) 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 4: DEVOLUTIVAS DA OUVIDORIA - 2023

CLASSIFICAÇÃO	EM %
RECLAMAÇÃO	76.92%
SOLICITAÇÃO	72.73%
ELOGIO	65.22%
DENÚNCIA	100.00%

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

Esse indicador revela que a meta foi alcançada apenas nas demandas classificadas como denúncias, necessitando de um esforço maior por parte das gerências para o alcance dessa meta, especialmente das demandas referentes às solicitações, elogios e sugestões que exigem a resposta em um prazo inferior (de até 10 dias úteis).

7. ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO

Observou-se que no ano de 2023 houve um aumento no indicador de atendimento ao prazo resposta, saindo de 52,08% em 2022 para 85,82% em 2023. Além disso, o tempo de resposta saiu de 38 dias em 2022 para 19 dias em 2023, reduzindo em 50%. Essas conquistas refletem o esforço eficaz por parte da gestão e



suas gerências para otimizar os fluxos internos e sua eficiência operacional, demonstrando um comprometimento para atender de forma mais ágil e eficiente às demandas dos cidadãos.

Também foram realizadas melhorias na refrigeração da PGGM, tornando o ambiente mais agradável para os usuários e servidores, pois esse era um ponto recorrente de insatisfação.

Ademais, destaca-se que a Gestão, por meio do NEPSHU (Núcleo de Educação Permanente em Saúde e Humanização), ofertou cursos de atendimento ao público e relações interpessoais no ambiente de trabalho. Essa iniciativa, fomentada pelas demandas surgidas na Ouvidoria, reforça o compromisso com a melhoria do serviço e demonstra um esforço integral para aprimorar tanto os processos quanto às competências da equipe.

8. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2024

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 para o exercício de 2024:

- Contratação de mais profissionais da saúde para a qualidade da assistência à saúde, dos serviços oferecidos e diminuição do tempo de espera.
- Treinamento de liderança, de inteligência emocional e desenvolvimento de habilidades de comunicação da equipe de saúde com objetivo de melhorar o atendimento ao público.
- Continuar promovendo o reconhecimento profissional e as boas práticas em saúde, criando uma cultura organizacional centrada na qualidade e na busca constante pela excelência.
- Participação da ouvidoria nas reuniões regulares de planejamento da unidade, possibilitando integração da Ouvidoria na estrutura decisória da organização, assegurando que a voz dos cidadãos seja representada e considerada nas deliberações estratégicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho por meio de suas atividades diárias desenvolve o papel de proporcionar um espaço de cidadania à população, onde usuários, profissionais de saúde, prestadores de serviço e cidadãos em geral podem registrar suas necessidades. Ao buscarem nossos serviços, depositam sua credibilidade e contribuem com informações necessárias para a gestão dos serviços de saúde.

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. 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.

Processo nº 01.01.017103.000108/2024-85

Em: 24/01/2024

À Secretaria Executiva Adjunta de Assuntos Jurídicos - SEAJUR /
Unidade de Controle Interno - UCI/SES-AM.

Trata-se dos relatórios de gestão da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho dos exercícios de 2021, 2022, 2023, encaminhados pela unidade para publicação na página da PGGM no site da SES/AM.

Considerando a publicação fundamental para garantir a transparência das ações do governo e permitir que os cidadãos tenham acesso às informações que lhes dizem respeito.

Considerando a necessidade de avaliação e anuência dessa Unidade de Controle Interno em relação aos relatórios apresentados.

Dito isso, encaminhamos os autos para análise. Após, caso aprovado, sugerimos encaminhar ao Gabinete da Secretária Executiva Adjunta para conhecimento e anuência.

Atenciosamente,

Rafza Gomes - Apoio Administrativo

Gilmara Pinto de Lima
Gerente de Policlínicas e Centros Especializados

Everton Bandeira Guimarães
Secretário Executivo de Atenção Especializada, em exercício.

PROCESSO Nº: 01.01.017101.000108/2024-85

DESPACHO Nº 005/2024 - UCI/SES-AM

Ao Gabinete da Secretaria Executiva,

Versam os autos acerca dos **Relatórios de Gestão da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho** referente aos exercícios de 2021,2022 e 2023 para publicação na página PGGM e no site da SES/AM.

Os autos chegam a esta UCI para avaliação e eventual anuência dessa Unidade de Controle Interno em relação aos relatórios apresentados.

Todavia, considerando que a PGGM possui UCI própria, conforme organograma da unidade de saúde, bem como tendo em vista o disposto no art. 15, parágrafo único da Lei 13460/2017, o qual dispõe que o relatório de gestão da ouvidoria será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e ainda disponibilizado integralmente na internet, entende-se que não cabe a esta UCI da SES-AM aprovar os relatórios em questão.

Isto posto, em consonância com o art. 15, parágrafo único da Lei 13460/2017, encaminhamos para conhecimento e deliberação acerca da publicidade do ato administrativo em tela e a disponibilização deste na internet.

Manaus, 31 de janeiro de 2024.

ANDREZA NATACHA BONETTI DA SILVA
Chefe da Unidade de Controle Interno-UCI/SES-AM

Processo nº 01.01.017103.000108/2024-85

Em: 21/03/2024

DE ORDEM DA CHEFIA DE GABINETE

À Secretaria Executiva de Atenção Especializada e Políticas-SEAESP/SES-AM,

Trata-se dos relatórios de gestão da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho dos exercícios de 2021, 2022, 2023, encaminhados pela unidade para publicação na página da PGGM no site da SES/AM.

Ante ao exposto, em razão do despacho exarado pela Unidade de Controle Interno UCI/SES-AM (fls. 66) , encaminhamos os autos para conhecimento e demais providências necessárias.

Atenciosamente,

VANESSA MANSO
Assessoria de Gabinete

Processo nº 01.01.017103.000108/2024-85

Em: 22/03/2024

**À Secretaria Executiva Adjunta de Infraestrutura em Saúde - SEAINFRA/
Departamento de Tecnologia da Informação - DETIN,**

Versam os autos acerca dos Relatórios de Gestão da Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho referente aos exercícios de 2021, 2022 e 2023 para publicação na página PGGM e no site da SES/AM.

Considerando o despacho da Unidade de Controle Interno - UCI/SES-AM, constante à fl. 66, informando que os relatórios de gestão de ouvidoria devem ser encaminhados a autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria, devendo ser disponibilizado integralmente na internet, não cabendo a eles aprovarem os relatórios em questão.

Ante o exposto, encaminhamos os autos para ciência e manifestação quanto a possibilidade de efetuar a publicização dos referidos relatórios, conforme solicitado.

Atenciosamente,

Tathiane Leite-Apolo Administrativo.

Gilmara Pinto de Lima
Gerente de Policlínicas e Centros Especializados

Joelma Magalhães Lima de Oliveira
Chefe de Departamento de Assistência Especializada

Laís Moraes Ferreira
Secretária Executiva de Atenção Especializada e Políticas