



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.

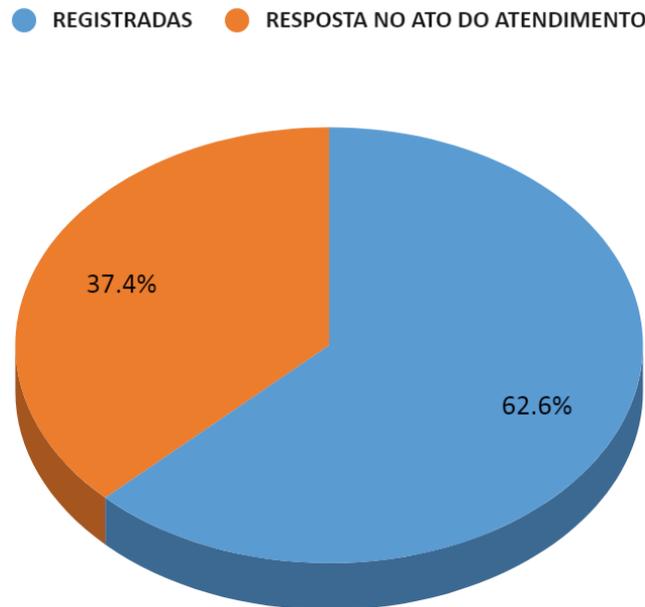
A aplicação de Pesquisa de Satisfação como ferramenta importante para análise da percepção de 89 usuários quanto aos pontos positivos e negativos dos atendimentos, serviços e estrutura da PGGM.



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%

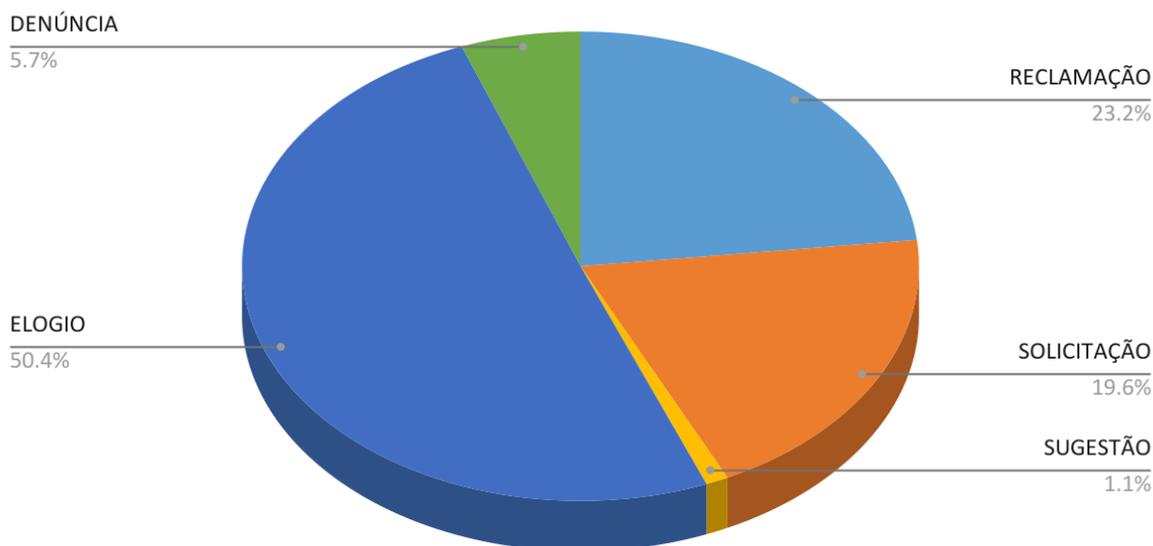


Sugestão	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3	1,07%
Elogio	29	12	9	9	11	10	14	21	6	6	10	4	141	50,3%
Denúncia	0	0	1	1	0	0	0	11	2	0	1	0	16	5,7%
TOTAL	39	27	32	21	20	15	25	49	15	10	21	2	280	100%

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

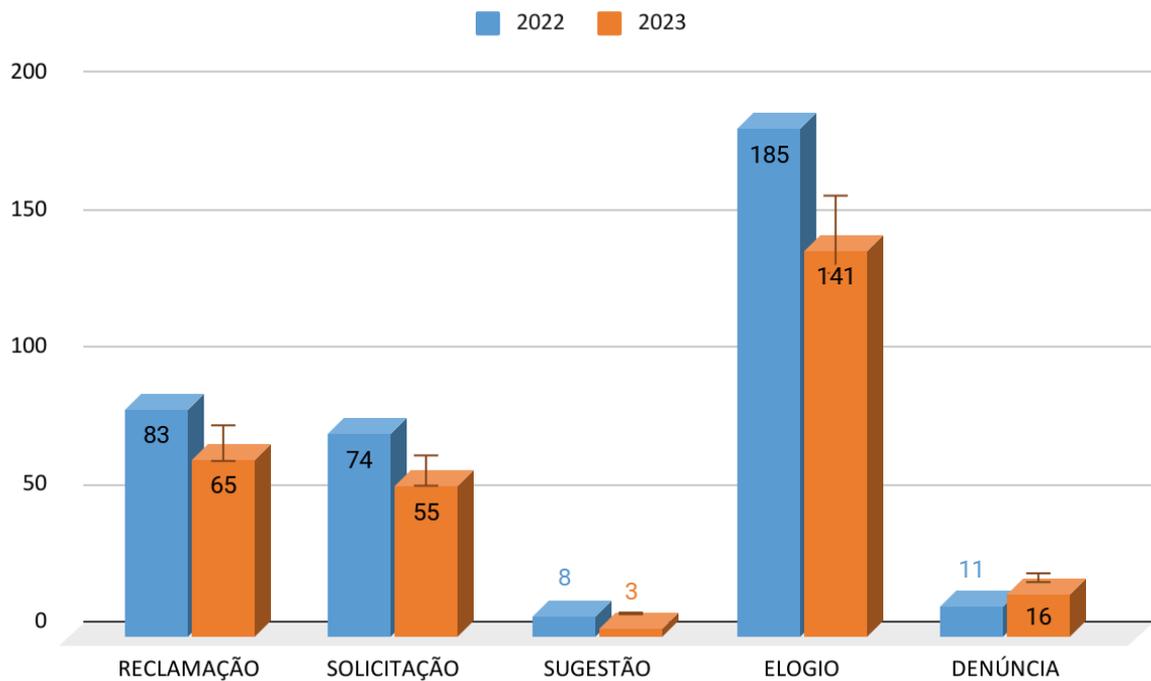


FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2023.

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

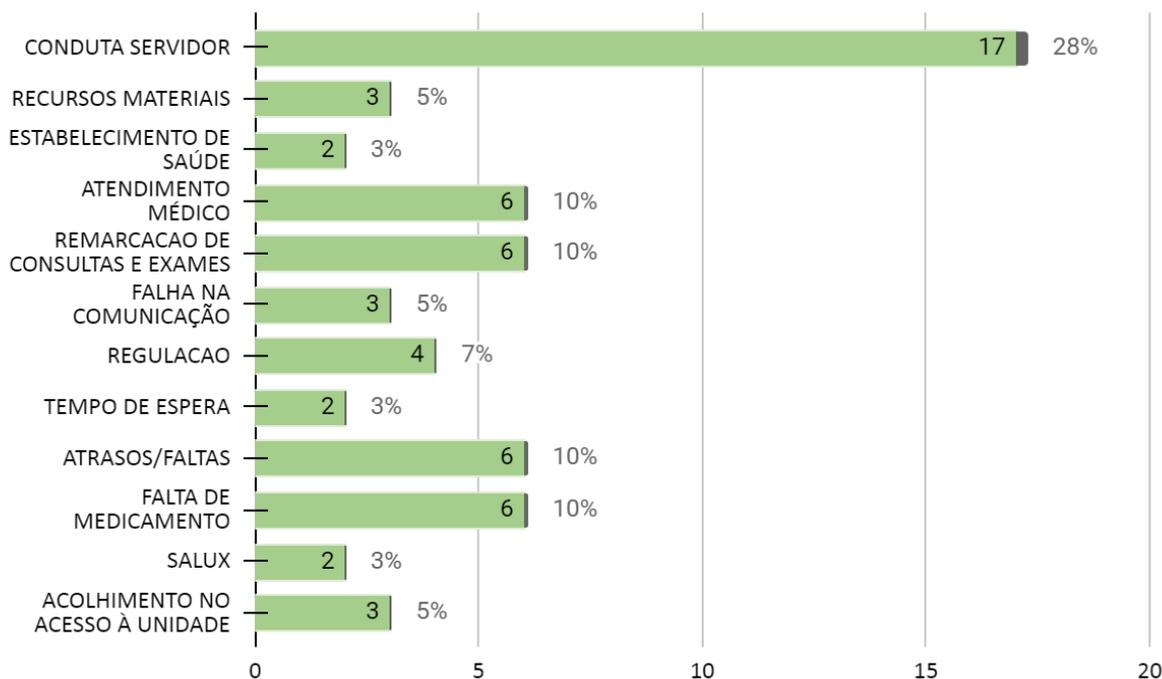
ASSUNTOS	QUANTIDADE	EM %
GESTÃO Situações que envolvam a administração geral e seus profissionais	253	90.36%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE Engloba as ações e serviços ofertados pelo SUS	27	9.64%

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.