



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO

**HOSPITAL E PRONTO SOCORRO DR. ARISTÓTELES
PLATÃO BEZERRA DE ARAÚJO**

OUVIDORIA

**MANAUS-AM
2024**

H.P.S. Dr. Platão Araújo
RECEBIDO
Manaus: 04/05/24
Assinatura e Matrícula



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

IDENTIFICAÇÃO DA COORDENAÇÃO

Diretor Geral da Unidade

Silvio Romano Benjamin Junior

Gerência de Enfermagem

Fabiane Silva de Oliveira

Gerência de Serviços Especializados

Michelly Amaral Benfica

Gerência de Técnica

Michele Cristina Oliveira

Gerência de Administrativa e Financeira

Daniel Castro

Coordenação Geral

Silvio Romano Benjamin Junior

Equipe Técnica de Elaboração do Relatório

Helenilce Mendes Cabral



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Mauaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



SUMÁRIO

Apresentação

Eixo 01 - Gestão de Pessoas

1. Contexto atual do quantitativo de servidores

- 1.1 Quadro de Funcionários
- 1.2 Distribuição dos Funcionários
- 1.3 Atividades Desenvolvidas

2. Desafios encontrados quanto a gestão de Recursos Humanos

- 2.1 Absenteísmo
- 2.2 Ações desenvolvidas
- 2.3 Sugestões de melhorias

Eixo 02 – Gestão de Processos de Trabalho

1. Estatísticas de Atendimento

- 1.1 Tipo de atendimento/serviços

2. Ações desenvolvidas para a melhoria dos processos de trabalho

- 2.1 Fluxos, protocolos e projetos implementados no ano de 2023;
- 2.2. Ações desenvolvidas para sanar desafios encontrados referentes aos processos de trabalho

Eixo 03 – Gestão Administrativa

1 Aquisições do setor

- 1.1. Lista de necessidades para o ano de 2024

3. Gestão de patrimônio

- 3.1 Inventário de bens e Equipamentos

Eixo 04 – Gestão Estratégica

1. Pesquisa e Inovação

- 1.1 Projetos, ensino e inovação
- 1.2 Desafios e sugestões de melhorias;



Hospital e Pronto-socorro
Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



2. Estrutura física

2.1. Sugestões de melhorias estruturais

3. Estratégia de Trabalho em Rede

3.1 Articulações com as unidades de saúde



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria tem a função de contribuir para um acesso mais simples e rápido aos serviços prestados, informando os prazos, canais e formas de atendimento. Através do diálogo, recebemos e registramos manifestações, reclamações, denúncias, críticas e elogios, assim como solicitações de informações sobre os serviços do HPSAPBA.

Foi criado com o objetivo de auxiliar a comunicação com os usuários, com embasamento na Lei nº 13.640/2017 de participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos.

Ao ser recebido a manifestação por um de nossos canais de atendimento, será analisada, ao mesmo tempo em que será cadastrada no sistema, permitindo que o cidadão possa acompanhar a tramitação da demanda, que será tratada junto aos setores prestadores de serviços.

O prazo para envio da resposta é de até 30 dias corridos, prorrogáveis uma única vez por 30 dias, conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CDU (Lei nº 13.460/2017), ou a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), que estipula prazo de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.

OBJETIVO

Aproximar a Instituição e a população de uma forma bem simples: levando a demanda do cidadão (público interno e externo) para quem interessa ou pode resolver. Além disso, busca soluções para as questões levantadas, funcionando como elo entre o cidadão e o órgão público. Por meio dos canais da ouvidoria, qualquer pessoa consegue reclamar, denunciar, elogiar, sugerir e pedir informação. A Ouvidoria representa cada cidadão, recebendo suas manifestações, encaminhando-as aos setores competentes e monitorando-as até uma resposta final.

Eixo 01 – Gestão de Pessoas



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



1. Contexto atual do quantitativo de servidores
(preenchimento de planilha abaixo);

1.1 Quadro de funcionários no setor

Categoria / Função	Quant.	Vínculo
Agente Administrativo/ouvidora	1	SES
Técnico em enfermagem/ouvidora	1	SES

1.2 Distribuição dos funcionários

Nome completo	Categoria / Função	Regime de trabalho
Jociley Guimarães Pantoja	Agente administrativo	Diarista – 08h às 14h
Helenilce Mendes Cabral	Técnico de Enfermagem	Diarista – 12h às 18h

1.3 Atividades desenvolvidas

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Antes de registrar uma manifestação na Ouvidoria, procura-se o setor e/ou responsável envolvido na resolução do problema ou questionamento, identificando todos os envolvidos. Desta forma, tem-se mais agilidade na solução do problema.

Entretanto, se o manifestante tentou e não obteve sucesso. Pode dirigir-se ao setor da ouvidoria no próprio HPS PLATÃO ARAÚJO no horário de atendimento 08h às 19h de segunda-feira à sexta- feira em dias úteis, ou por meio dos nossos canais de atendimento:



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



CANAIS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS

Email: ouvidoriahpsplataoaraujo@gmail.com

Telefone: 3647-4122

<https://forms.gle/HNC227HwozrTiBSS8>

Fala.Br

2. Desafios encontrados quanto a gestão de RH pontuando itens como:

2.1 Absenteísmo

Não houve

2.1 Ações desenvolvidas

Realizada pesquisa de satisfação dos setores de internação e enfermarias

Realizado o treinamento online para implantação da nova versão do sistema informatizado OuvidorSUS através da Ouvidoria da SES-AM, participação ativa no coral e teatro realizado nas datas comemorativas do HPSAPBA bem como cantatas do dia dos pais, natal, semana de enfermagem e cursos oferecidos pela educação continuada.

2.3. Sugestões de melhorias

A implantação de um sistema de feedback mais ágil e transparente, permitindo que os pacientes e suas famílias recebam respostas rápidas e acompanhem o progresso de suas solicitações

Eixo 02 – Gestão de Processos de Trabalho

1.Estatísticas de Atendimento



Hospital e Pronto-socorro
Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



1.1 Tipo de atendimento/serviços ATENDIMENTOS REGISTRADOS EM 2023

MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES HPS PLATÃO ARAÚJO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023

OUVIDORIA / UNIDADE	TIPO DE DEMANDA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Nome da Unidade: HPS ARISTÓTELES PLATÃO BEZERRA DE ARAÚJO Endereço: Av. Autaz Mirim, s/n, Jorge Teixeira	Informação	7	4	9	12	8	5	6	5	3	5	6	5
	Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Solicitação	1	3	2	2	2	2	9	39	0	2	45	14
	Reclamação	21	11	29	37	38	37	41	5	17	40	3	85
	Denúncia	0	2	6	1	1	1	4	5	1	3	3	2
	Elogio	0	1	3	0	0	1	0	0	1	1	0	1
TOTAL MENSAL DE DEMANDAS →		29	21	49	52	49	46	60	54	22	51	57	107
TOTAL ANUAL DE DEMANDAS →		597											

2. Ações desenvolvidas para a melhoria dos processos de trabalho

2.1. Fluxos, protocolos e projetos implementados no ano de 2023;

Em 2023 como foi criada pela gestão a pesquisa de satisfação disponibilizada através de QRcode para os usuários participarem de forma ativa, onde a ouvidoria pode mensurar os atendimentos, além do POP – PROGRAMA OPERAÇÃO PADRÃO com informações do trabalho da ouvidoria.

2.2. Ações desenvolvidas para sanar desafios encontrados referentes aos processos de trabalho



Hospital e Pronto-socorro
Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Realizado em conjunto com a direção uma análise, dos processos internos da ouvidoria, para identificar os pontos de demora na entrega das respostas, incluindo encaminhamento e acompanhamento das demandas recebidas, dando atenção as demandas, mas urgentes e sensíveis, para garantir que as respostas sejam fornecidas dentro de prazos razoáveis. Especialmente para casos de emergência e saúde crítica melhorando assim a satisfação dos usuários com os serviços prestados

Eixo 03 – Gestão Administrativa

2. Aquisições do setor

2.1. Lista de necessidades para o ano de 2024

Um telefone corporativo na ouvidoria para fazer os registros e enviar respostas as demandas dos usuários.

3. Gestão de patrimônio

3.1 Inventário de bens e Equipamentos

1 Computador completo (CPU, teclado e mouse), 1 impressora, 1 nobreak, 1 extensão, 2 mesas de escritório, 1 armário, 1 ar condicionado, 2 cadeira de escritório, 1 cadeira de plástico, 1 carimbo, 1 furador de papel, 1 grampeador, lapiseira, lápis, borracha, 1 telefone, 1 quadro de aviso.

Eixo 04 – Gestão Estratégica

1. Pesquisa e Inovação

1.1 Projetos, ensino e inovação

Em 2023 como inovação foi criada pela gestão a pesquisa de satisfação disponibilizada através de QRcode para os usuários participarem de forma ativa, onde a ouvidoria pode mensurar os atendimentos, além do POP – PROGRAMA OPERAÇÃO PADRÃO com informações do trabalho da ouvidoria.



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

1.2 Desafios e sugestões de melhorias;

Garantir que as respostas sejam comunicadas de forma eficaz para todas as partes interessadas, incluindo a administração do hospital os profissionais de saúde e os pacientes. Isso pode ajudar a aumentar a transparência e a confiança na ouvidoria além de promover uma cultura de aprendizado contínuo e melhoria dentro da instituição.

2. Estrutura física

2.1. Sugestões de melhorias estruturais

A realização da pintura, da sala de ouvidoria, sugerimos considerar cores, que transmitam tranquilidade e profissionalismo, como tons neutros ou suaves. Além disso, verificar se há necessidade de reparos nas paredes antes da pintura para garantir um acabamento de qualidade.

3. Estratégia de Trabalho em Rede

3.1 Articulações com as unidades de saúde

Através de redes de ouvidorias, onde diferentes instituições de saúde, podem se reunir para trocar experiências, discutir desafios comuns e colaborar na busca por soluções. Essa articulação fortalece a capacidade da ouvidoria de atender as necessidades da comunidade de forma mais abrangente e eficaz.

Jociley Guimarães Pantoja
MATRICULA 240.634-9 A
OUIDORA

Helenilce Mendes Cabral
MATRICULA 192.779.5A
OUIDORA



Hospital e Pronto-socorro
**Dr. Aristóteles Platão
Bezerra de Araújo**

Fone: (92) 3647-4100
Av. Autaz Mirim, s/n – Jorge Teixeira
Manaus – AM, CEP: 69088-245
ps_plataoaraujo@saude.am.gov.br

Secretaria de
Saúde