



Governo do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DO SUS POLICLÍNICA CODAJÁS/SES-AM

Janeiro/2024

RELATÓRIO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA REFERENTE

AO EXERCÍCIO DE 2023

Manaus • fevereiro de 2024

Avenida Codajás nº 26 - Cachoeirinha
Fone: (92) 3214-9083 Fax: (92) 3214-9038
dirpam@policodajas.am.gov.br
Manaus-AM - CEP 69065-130





Governo do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Policlínica Codajás foi implantada em 21/11/2005, sendo parte integrante da rede de Ouvidoria SES. Representa um espaço de escuta voltado para os usuários e colaboradores, intermediando suas reclamações, denúncias, elogios e sugestões junto à Alta Direção. A Ouvidoria tem como principal objetivo a garantia de direitos, assim como, busca contribuir no processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados na Policlínica.

O relatório que ora apresentamos visa dar transparência às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como consolidar, analisar e compartilhar as principais demandas dos cidadãos com a finalidade de nortear a tomada de decisão pelos gestores.

Dessa forma, com esse objetivo, encaminhamos para apreciação, avaliação e propostas de ação, o relatório referente ao período de janeiro a dezembro de 2023, gerado a partir da análise dos dados compactados em tabelas, computados mês a mês e por tipo de demanda, conforme tabela em anexo.

1. DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Como podemos observar na tabela abaixo, a Ouvidoria tem um atendimento expressivo, com **1.162** manifestações, tendo como principal, a busca por informações e esclarecimentos dos serviços ofertados pela rede SUS. Os dados estão computados mês a mês, observando que os meses de julho, a Ouvidoria não atendeu por motivo de, férias da ouvidora.





Govorno do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

TIPO DE DEMANDA	FREQUÊNCIA												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Informação	52	100	192	102	99	77	FÉRIAS	22	48	181	112	106	1.091
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Solicitação	0	0	0	3	0	1	1	0	1	1	2	0	9
Reclamação	0	3	3	4	0	8	0	3	14	3	4	2	44
Denúncia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Elogio	0	3	1	1	0	0	0	0	2	1	3	3	14
TOTAL	52	106	197	110	99	86	1	25	65	188	122	111	1.162

2. DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de manifestações registradas pela Ouvidoria do SUS – Policlínica Codajás, após a devida análise, o status atual é satisfatório, considerando que as **1.162** manifestações cadastradas no período de **janeiro/2023 a dezembro/2023**, todas foram atendidas e finalizadas dentro do prazo previsto.

3. DAS DEMANDAS POR CATEGORIA E ASSUNTO

No que se refere a classificação dessas demandas, os dados da tabela acima, apontam que **1.091** usuários ao procurarem a Ouvidoria foram atendidos sem gerar registros de demandas, pois são situações que foram dirimidas sem a interferência direta da direção, mas por meio de esclarecimentos, articulações entre os setores ou encaminhamentos para a rede.

Na sequência das manifestações temos as RECLAMAÇÕES, cujos números revelam uma insatisfação com os atendimentos recebidos ou negligenciados, pelos profissionais da unidade, no total de 44 usuários, menor que em 2022 significando que houve ajustes em setores considerados críticos, contudo, ainda necessita melhorar os serviços oferecidos à população, principalmente no que se refere à





Govorno do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

humanização no atendimento. Os elogios, no total de **14**, aparecem com discreto destaque, se relacionarmos com o exercício de 2022. Já as sugestões, conforme gráfico nº 01, são inexpressivos, talvez pelo descrédito da população.

Gráfico 01 – Demandas de 2023



Fonte: Registro de demandas

Gráfico 02 – Demandas de 2022



4. DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

As atividades internas desenvolvidas pela Ouvidoria estão diretamente ligadas às demandas, no sentido de dar suporte e orientações que auxiliem a busca e efetivação de seus direitos assegurados constitucionalmente. Nesse sentido realizamos pesquisa de satisfação através de formulários expostos e recolhidos na Caixa de Sugestões, alimentados todo início de mês, computados e analisados, realizamos palestras nas salas de espera sobre temas pertinentes às demandas, produzimos banners e folders informativos sobre os direitos e deveres dos usuários do SUS, sempre fortalecendo a sua cidadania.

- Com relação às atividades externas só consegui participar de uma, por falta de tempo, a ouvidoria da Policlínica Codajás funciona com apenas uma ouvidora, e somente no turno matutino. Só participei do Evento em homenagem ao Dia do Ouvidor no dia 16 de março, no auditório da Prefeitura de Manaus.

5. DAS PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS





Govorno do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

A Ouvidoria como principal canal de comunicação entre usuários do sistema SUS e a gestão das Unidades de Saúde, acolhe as demandas, identifica as necessidades e insatisfações da população relacionados aos atendimentos e serviços prestados nestas unidades, analisa e encaminha à direção da unidade de saúde, sugestões de ações que minimizem as reclamações, na busca pela qualidade de excelência.

Considerando as demandas apresentadas, a Ouvidoria recomenda:

- Que os setores notificados pelos registros de demandas **cumpram os prazos estabelecidos em Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento para fornecer as respostas**, com informações condizentes com as necessidades dos demandantes;
- Realizar oficinas de Humanização no atendimento, objetivando a segurança do paciente no trato de suas vulnerabilidades;
- Oferecer ações que diminuam a fila de espera das consultas de retorno, que segundo nosso registro, está em média de 250 dias;
- Otimizar a rede de internet para melhorar o acesso dos operadores ao SISREG;
- Regular a fila de espera respeitando a sequência das solicitações dos usuários.

6. DAS NECESSIDADES DO SETOR

A Ouvidoria opera com sistemas específicos da rede de Ouvidorias, como o Fala.BR, do CGU – Controladoria Geral da União – Portal Gov.br o e-mail institucional ouvidoria@policodajas.am.gov.br, dois sistemas que, obviamente, só funcionam com computador e internet, para o trato das demandas.

Ocorre que desde 2021 o computador do nosso setor apresenta problemas, já nos fazendo perder dados importantes para o andamento dos trabalhos. São quase três anos tentando um computador novo, sem nenhuma resposta positiva.





Governo do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

Temos outras necessidades, como as caixas de sugestões, que no momento, só temos uma, que eu mesma mandei fazer e paguei, e que está instalada no setor de agendamento – NIRA.

Nossa duas maiores **necessidades são, portanto, 01 computador e duas caixas de sugestões.**

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao relatarmos os atendimentos e ações realizados pela Ouvidoria, trazemos dados importantes que refletem as necessidades da população e aponta a responsabilidade do Estado no sentido de oferecer serviços e ações que as atendam com respeito e dignidade.

Entendendo que a saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, vivenciado pelos homens, e não apenas a ausência de doenças e enfermidades, portanto, a saúde é essencial para o bom desempenho das suas atividades diárias. Assim, ela engloba tanto ações que devem ser implementadas pela organização para o pleno desenvolvimento de atividades (oferecendo infraestrutura, respeito, reconhecimento e etc.), como por parte do profissional, que deve estar engajado, preparado e empenhado para contribuir de forma significativa para o alcance dos resultados.

Dessa forma, esta Ouvidoria que tem a missão de representar o cidadão nas suas necessidades, deve contribuir sugerindo ações que possibilitem restituir esse completo estado de bem estar que determinam e condicionam o processo saúde-doença, com tratamento, acompanhamento e cura dos pacientes que buscam atendimento na Policlínica Codajás.

Atenciosamente,

Vera Lucia Pereira
Ouvidoria Policlínica Codajás





Governo do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA SUS POLICLÍNICA CODAJÁS / AM - ANO 2023

OUVIDORIA UNIDADE	TIPO DE DEMANDA	FREQUÊNCIA											
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
		Nome da Unidade: POLICLÍNICA CODAJÁS Endereço: AVENIDA CODAJÁS, 36 - CACHOEIRINHA Responsável: VERA LUCIA PEREIRA E-mail: ouvidoria@policodajas.am.gov.br Telefone: (92) 3612-4269	Informação			127	70	162	125	5	106	75	142
Sugestão					2								
Solicitação				5	1	1				1			
Reclamação			7	16	5	11	2	4	5	2	2	5	2
Denúncia									1				
Elogio			1	2	1	2	1				1		
TOTAL MENSAL DE DEMANDAS →		0	8	150	79	176	128	9	112	78	145	162	2
TOTAL ANUAL DE DEMANDAS →		1.049											

QUANTITATIVO DE DEMANDAS	FREQUÊNCIA											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendidas	0	8	150	79	176	128	9	112	78	145	162	2
TOTAL ATENDIDAS →	1.049											
Não Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL NÃO ATENDIDAS →	0											
TOTAL GERAL (ATENDIDAS + NÃO ATENDIDAS)	1.049											

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA SUS POLICLÍNICA CODAJÁS / AM - ANO 2022

OUVIDORIA UNIDADE	TIPO DE DEMANDA	FREQUÊNCIA											
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ

Avenida Codajás nº 26 - Cachoeirinha
 Fone: (92) 3214-9083 Fax: (92) 3214-9038
 dirpam@policodajas.am.gov.br
 Manaus-AM - CEP 69065-130



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/60B5.FDFF.4D92.01F3/FF889ACB>
 Código verificador: **60B5.FDFF.4D92.01F3** CRC: **FF889ACB**



Govorno do Estado do Amazonas

POLICLÍNICA CODAJÁS

<p>Nome da Unidade: POLICLÍNICA CODAJÁS</p> <p>Endereço: AVENIDA CODAJÁS, 36 - CACHOEIRINHA</p> <p>Responsável: VERA LUCIA PEREIRA</p> <p>E-mail: ouvidoria@policodajas.am.gov.br</p> <p>Telefone: (92) 3612-4269</p>	Informação			127	70	162	125	5	106	75	142	157	
	Sugestão				2								
	Solicitação			5	1	1				1			
	Reclamação		7	16	5	11	2	4	5	2	2	5	2
	Denúncia								1				
	Elogio		1	2	1	2	1				1		
TOTAL MENSAL DE DEMANDAS →		0	8	150	79	176	128	9	112	78	145	162	2
TOTAL ANUAL DE DEMANDAS →		1.049											

QUANTITATIVO DE DEMANDAS	FREQÜÊNCIA											
	JAN	FEV	MA R	ABR	MAI	JUN	JUL	AG O	SET	OUT	NO V	DEZ
Atendidas	0	8	150	79	176	128	9	112	78	145	162	2
TOTAL ATENDIDAS →	1.049											
Não Atendidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL NÃO ATENDIDAS →	0											
TOTAL GERAL (ATENDIDAS + NÃO ATENDIDAS)	1.049											

Avenida Codajás nº 26 - Cachoeirinha
Fone: (92) 3214-9083 Fax: (92) 3214-9038
dirpam@policodajas.am.gov.br
Manaus-AM - CEP 69065-130



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/60B5.FDFF.4D92.01F3/FF889ACB>
Código verificador: **60B5.FDFF.4D92.01F3** CRC: **FF889ACB**