

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DO SUS POLICLÍNICA CODAJÁS/SES-AM

Dezembro/2024

RELATÓRIO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA

REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 2024

Manaus • Dezembro de 2024

dirpam@policodajas.am.gov.br
Fone:(92) 3612-4200
Av. Codajás, 26, Cachoeirinha
Manaus - AM
CEP: 69065-130



**Secretaria de Estado
de Saúde**



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 Anual de Gestão da Ouvidoria Policlínica Codajás é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços prestados pela Policlínica.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III- A análise dos pontos recorrentes; e
- IV- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Com essas características ele 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

No ano de 2024, a Ouvidoria Policlínica Codajás, recebeu 1.011 demandas, por meio de seus canais de comunicação sobre atendimentos e serviços ofertados por essa Unidade. Os dados mostram que a Ouvidoria tem um atendimento expressivo, como podemos observar na tabela abaixo, cujos dados revelam que a principal demanda é a busca por informações e esclarecimentos dos serviços ofertados pela rede SUS, principalmente por demora no agendamento de consultas de retorno, que variam entre 08 a 12 meses de espera, comprometendo o tratamento, resultado de exames e a renovação das receitas. Os dados estão computados mês a mês, observando que os meses de julho, a Ouvidoria não atendeu por motivo de, férias da ouvidora.

TIPO DE DEMANDA	FREQUÊNCIA												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Informação	52	163	25	71	131	122	13	55	37	120	68	27	884
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Solicitação	0	0	3	0	0	1	0	0	2	0	1	0	7
Reclamação	5	4	5	7	3	07	1	9	5	1	2	8	57
Denúncia	0	0	1	0	0	0	0	2	2	2	0	0	7
Elogio	0	6	5	10	13	10	0	1	3	1	1	1	51
TOTAL	57	176	39	88	147	140	14	67	50	124	73	36	1.011



A tabela nos chama atenção para a quantidade de manifestações de ELOGIO, demonstrando um certo equilíbrio entre as reclamações que denotam insatisfação dos serviços ofertados pela Unidade de Saúde,

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 **1.011** manifestações cadastradas no período de **janeiro/2024 a dezembro/2024**, 80% foram atendidas e finalizadas dentro do prazo previsto, contrapondo 20% de demandas não resolvidas e não devolvidas à Ouvidoria.

3. DAS DEMANDAS POR CATEGORIA E ASSUNTO

No que se refere a classificação dessas demandas, os dados da tabela acima, apontam que **884** 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**, realizados pela Ouvidoria.

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 **57 usuários**, maior que em 2023 significando que alguns setores ou servidores, deixaram a desejar em seus procedimentos e/ou atendimentos. Esses dados revelam um descontentamento que pode acarretar em piora no estado de saúde dos



usuários, uma vez que está sendo negligenciado em suas necessidades. Importante observar os **7** casos de **Denúncia**, entre eles os de **Assédio moral**, causando danos à saúde mental dos servidores.

No que se refere aos **elogios**, no total de **51**, aparecem com destaque, se relacionarmos com o exercício de 2023; e comparando com o número de reclamações observamos uma quase paridade nos dados apresentados. Já as sugestões, conforme gráfico nº 01, os dados são inexpressivos, talvez pelo descrédito da população.

Gráfico 01 – Demandas de 2023



Fonte: Registro de demandas do Arquivo da Ouvidoria Policlínica Codajás

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.

Considerando que nesse ano de 2024, estamos sem telefone e sem atendimento no período vespertino, intensificamos a divulgação dos e-mails institucionais da Ouvidoria Policlínica Codajás e o da SES-AM, para não deixarmos os usuários sem atendimento.

Com relação a nossa participação em Eventos Internos, informamos nossas contribuições, que nas datas abaixo elencadas:

- 11/05; 12/05; 16/05; 20/05 – semana da Enfermagem e Serviço Social
- 16/-5 – proferimos palestra com o tema “Comunicação”
- 17/09/2024 - Simpósio de Segurança do Paciente com o tema “Comunicação efetiva e trabalho em equipe” com Enfermeira Andreia Procópio.

Com relação às atividades externas só conseguimos 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

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 **diminuem a fila de espera das consultas de retorno**, que segundo nosso registro, está em média de 250 a 360 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;
- Encontrar estratégias de atendimento às demandas advinda dos municípios do Estado, considerando suas particularidades, principalmente a dificuldade de transporte nos períodos sazonais e as condições socioeconômicas das populações ribeirinhas.

6. 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,

Ouvidoria Policlínica Codajás
Vera Lucia Pereira





ANEXOS

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA SUS POLICLÍNICA CODAJÁS / AM - ANO 2024

OUVIDORIA UNIDADE	TIPO DE DEMANDA	FREQUÊNCIA												TOTAL
		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	52	163	25	71	131	122	13	55	37	120	68	27	884
	Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Solicitação	0	0	3	0	0	1	0	0	2	0	1	0	7
	Reclamação	5	4	5	7	3	7	1	9	5	1	2	8	57
	Denúncia	0	0	1	0	0	0	0	2	2	2	0	0	7
	Elogio	0	6	5	10	13	10	0	1	3	1	1	1	51
TOTAL MENSAL DE DEMANDAS →		57	176	39	88	147	140	14	67	50	124	73	36	1.011
TOTAL ANUAL DE DEMANDAS →		1.011												

QUANTITATIVO DE DEMANDAS	FREQUÊNCIA												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Atendidas	55	176	37	87	145	139	14	64	48	119	70	26	980
TOTAL ATENDIDAS →	980												
Não Atendidas	2	0	2	3	2	1	0	3	2	5	3	8	
TOTAL NÃO ATENDIDAS →	31												
TOTAL GERAL (ATENDIDAS + NÃO ATENDIDAS)	1.011												
ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA SUS POLICLÍNICA CODAJÁS / AM - ANO 2024													

dirpam@policodajas.am.gov.br
 Fone:(92) 3612-4200
 Av. Codajás, 26, Cachoeirinha
 Manaus - AM
 CEP: 69065-130



**Secretaria de Estado
de Saúde**



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/4C59.A399.751D.AE68/99EF73BC>
 Código verificador: **4C59.A399.751D.AE68** CRC: **99EF73BC**