



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

POLICLÍNICA GOVERNADOR GILBERTO MESTRINHO



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria PGGM

1º trimestre/2025

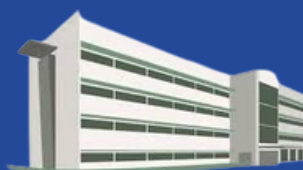
MANAUS-AM



Secretaria de
Estado de Saúde



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



**POLICLÍNICA GOVERNADOR
GILBERTO MESTRINHO**



● Apresentação

A Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho - PGGM integra a Rede de Ouvidorias do Amazonas desde 2010, atuando dentro do âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Seu papel é fundamental no processo de ampliação do acesso dos usuários, avaliação dos serviços públicos de saúde prestados pela rede, transparência na gestão pública e o acesso a informação, recebendo, denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões com relação à prestação de serviços públicos, visando à eficiência, à eficácia, à moralidade e à credibilidade da PGGM

Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria da PGGM e atendimentos durante os meses de janeiro, fevereiro e março/2025, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 1º trimestre/2025 que irão subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.



● ATENDIMENTO – 1º Trim. 2025

Tabela 1 – CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
PRESENCIAL	15	31	20	66
TELEFONE/WHATSAPP	47	59	41	147
E-MAIL	03	01	03	07
FALA.BR	04	01	01	06
OUVSUS	01	00	04	05
TOTAL	70	92	69	231



GRÁFICO 1: REGISTRO DE DEMANDAS



- 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 84% do atendimento, os usuários receberam a resposta no ato do atendimento e 16% geraram manifestação que após análise foram encaminhadas para providências dos setores competentes.
- Observou-se que parte dos usuários utilizam o telefone e whatsapp para Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), em vez do serviço de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável por atender os pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

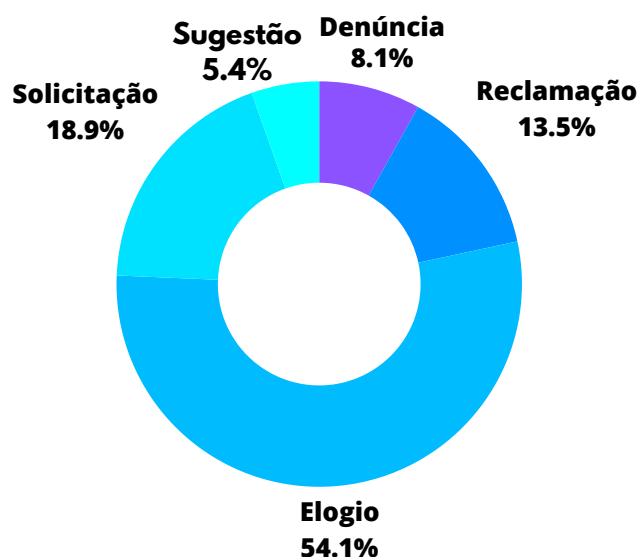


● MANIFESTAÇÃO – 1º Trim. 2025

Tabela 2 – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
DENÚNCIA	00	01	02	03
RECLAMAÇÃO	04	00	01	05
ELOGIO	06	06	08	20
SOLICITAÇÃO	02	00	05	07
SUGESTÃO	00	00	02	02
PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	00	00	00	00
TOTAL	12	07	18	37

GRÁFICO 2: CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



- Os dados acima revelam a predominância de elogios nas demandas da Ouvidoria, representando 54,1%, o que sugere um alto nível de satisfação dos usuários. As reclamações embora representem 13,5% das demandas, ainda merecem atenção para melhorias. As solicitações, com 18,9%, indicam uma necessidade de ampliação dos serviços de saúde, como: consultas e exames.



Tabela 3: RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS

CLASSIFICAÇÃO	Recebidas	Respondidas	Não respondida	Índice%
DENÚNCIA	03	03	00	100%
RECLAMAÇÃO	05	05	00	100%
ELOGIO	20	20	00	100%
SOLICITAÇÃO	07	07	00	100%
SUGESTÃO	02	02	00	100%
TOTAL	37	37	00	

Tabela 4: TEMPO DE RESPOSTA

CLASSIFICAÇÃO	MÉDIA EM DIAS
DENÚNCIA	17 dias
RECLAMAÇÃO	7 dias
ELOGIO	3 dias
SOLICITAÇÃO	7 dias
SUGESTÃO	12 dias
Tempo de resposta	9 dias

- O índice de resolubilidade de 100% e o tempo médio de resposta de 9 dias é um marco positivo, indicando uma eficiente capacidade de resposta da Ouvidoria. Esse índice elevado sugere um comprometimento efetivo por parte da direção e das gerências em atender e resolver as manifestações recebidas.



Tabela 5: PRAZO DE RESPOSTA

STATUS	TOTAL	EM %
DENTRO DO PRAZO	37	100%
FORA DO PRAZO	00	0%

Tabela 6: ATENDIMENTO AO PRAZO DE RESPOSTA POR GERÊNCIA

STATUS	DG	GERTEC	GEAF	GERENF
DENTRO DO PRAZO	03	23	09	02
FORA DO PRAZO	0	0	0	0

- É positivo observar que 100% das demandas foram respondidas dentro do prazo legal de 30 dias, o que demonstra excelente desempenho, comprometimento e eficiência por parte da direção e das gerências.

Tabela 7: DEVOLUTIVAS DA OUVIDORIA

CLASSIFICAÇÃO	Em %
DENÚNCIA	100%
RECLAMAÇÃO	100%
ELOGIO	100%
SOLICITAÇÃO	71%
SUGESTÃO	50%

- Este indicador, integrante do Plano de Metas integrante do Termo de Convênio SES e CBMAM, revela que a meta foi alcançada apenas nas demandas classificadas como denúncias, reclamações e elogios, necessitando de um esforço maior por parte das gerências para o alcance dessa meta, especialmente das demandas referentes às solicitações e sugestões que exigem a resposta em um prazo inferior (de até 10 dias úteis), garantir 80% das respostas aos usuários.



● PONTOS RECORRENTES DE RECLAMÇÃO

JAN, FEV E MAR/2025

Descrição	
1	Banheiro quebrado, falta de manutenção
2	Demora do SisReg para agendar consulta e exame

● SUGESTÕES

Descrição	
1	Que todas as portas tenham maçaneta para evitar acidentes e que tenha Kit de Primeiros Socorros
2	Que façam senhas com números para a farmácia no horário do intervalo
3	Ampliação dos serviços



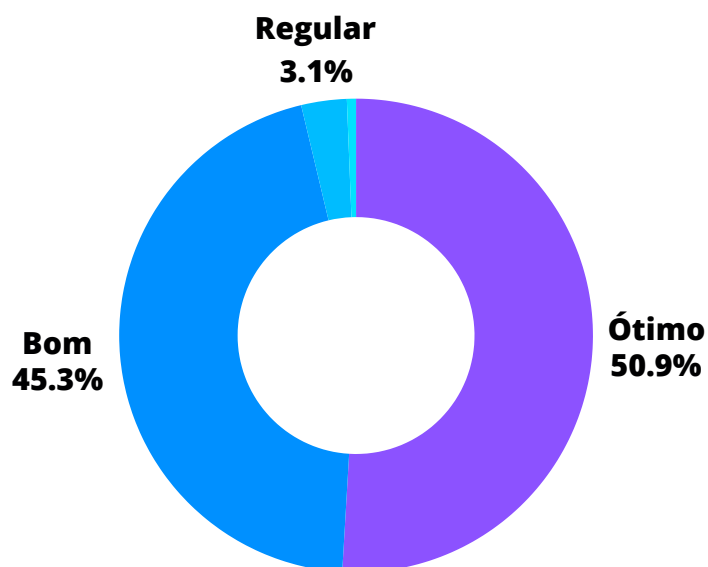
● Pesquisa de Satisfação

JAN, FEV E MAR/2025



RESULTADOS	 ÓTIMO	 BOM	 REGULAR	 RUIM
Limpeza do ambiente em geral	19	13	01	0
Conforto do ambiente	05	25	03	0
Atendimento em geral	18	14	0	01
Qualidade dos serviços	19	13	01	0
Atendimento da Ouvidoria	21	08	0	0

	SATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	INSATISFEITO
Grau de satisfação da Ouvidoria	100%		
Prazo de resposta da manifestação	86%	14%	
Resultado da manifestação	100%		



● DESTAQUES POSITIVOS / ELOGIOS

08 Setores e 22 servidores elogiados pelos usuários no 1º Trimestre 2025.



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria PGGM

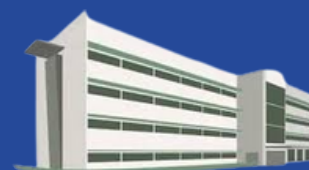
1º trimestre/2025

**Policlínica Governador Gilberto Mestrinho
PGGM**

Ellen White da Silva Dias
Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI - PGGM

Lara Fabrícia
Técnica em Ouvidoria

Informações
(92) 98408-9989
E-mail
ouvidoria@poligmestrinho.am.gov.br



POLICLÍNICA GOVERNADOR
GILBERTO MESTRINHO



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/87CB.4F27.7F9C.8245/48F30A34>
Código verificador: 87CB.4F27.7F9C.8245 - CRC: 48F30A34