

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS – SES/AM
SECRETARIA EXECUTIVA ADJUNTA DE CONTROLE INTERNO – SEACI
OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024

MANAUS/AM
2025

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Saúde

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno (SEACI)

Kamila Araújo Pinheiro

Ouvidora Estadual do SUS

Ruth Dias dos Santos

Elaboração:

Kamila Araújo Pinheiro

Ruth Dias dos Santos

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	4
2	INSTITUCIONALIDADE.....	5
3	MISSÃO, VISÃO E VALOR.....	6
4	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	7
5	COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO	9
6	MANIFESTAÇÕES	10
7	SISTEMAS UTILIZADOS.....	11
8	GRÁFICOS.....	13
9	OUVIDORIAS IMPLANTADAS.....	20
10	OUVIDORIA PRESENTE.....	20
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

1 APRESENTAÇÃO

A Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, apresenta diretrizes fundamentais para elaboração do Relatório Anual de Gestão, com o objetivo de assegurar a qualidade, a eficiência e a transparência na prestação dos serviços públicos. Nos termos dos artigos 14, incisos I e II, e 15 da referida Lei, são destacados os aspectos imprescindíveis relacionados às ouvidorias públicas e à produção de relatórios de gestão, incorporando instrumentos estratégicos para a promoção da governança e da melhoria contínua dos serviços.

No art. 14, I da Lei nº 13.460/2017, resta definido como deveres das Ouvidorias **receber, analisar e responder as manifestações dos usuários de serviços públicos**. Essa atribuição estabelece às Ouvidorias como agentes de intermediação entre os cidadãos e os órgãos públicos, promovendo a coleta sistemática de dados e informações relacionadas às interações com os usuários, contribuindo para a eficiência operacional e a responsividade institucional.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, a elaboração e a publicação periódica de **Relatórios de Gestão das Ouvidorias** deverá indicar informações sobre:

- I. **Manifestações recebidas:** Dados quantitativos e qualitativos que permitam a análise das demandas apresentadas.
- II. **Providências adotadas:** Registros das ações implementadas para atender ou solucionar as manifestações.
- III. **Resultados alcançados:** Descrição das melhorias promovidas, decorrentes das manifestações analisadas.
- IV. **Análise dos serviços públicos:** Avaliação técnica sobre a qualidade, eficiência e adequação dos serviços prestados.

Esse fluxo informacional estabelece uma base sólida para o monitoramento de indicadores de desempenho, identificação de gargalos e planejamento de melhorias sustentadas.

2 INSTITUCIONALIDADE

A **saúde pública**, conforme estabelecido nos artigos 196 a 198 da Constituição Federal, é um direito universal e um dever do Estado:

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
- III - participação da comunidade (...)

Esse direito é operacionalizado por meio de políticas sociais e econômicas que promovem o acesso universal e igualitário, redução de riscos à saúde e a recuperação e proteção da população.

Em âmbito estadual, a Ouvidoria do SUS no Estado do Amazonas foi implantada por meio da Portaria N° 1.297, de 20 de outubro de 2010, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, em cumprimento aos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde.

Assim, a Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SES/AM, reconhecendo a importância de acompanhar e monitorar os serviços de saúde

oferecidos à população, bem como disponibilizar um canal de comunicação eficiente, eficaz e transparente, integra a Ouvidoria Estadual do SUS à sua estrutura, consolidando-a como instrumento de participação e controle social, além de uma ferramenta para aprimorar a alta gestão.

3 MISSÃO, VISÃO E VALOR

MISSÃO

Ouvir, acompanhar e responder às manifestações dos cidadãos, atuando como instrumento de defesa de seus direitos e como canal de comunicação entre o cidadão - usuário e a gestão do SUS, facilitando o acesso e a melhoria da qualidade das ações e serviços de saúde no Amazonas.

VISÃO

Ser um instrumento de cidadania de referência consolidada, objetivando atingir a plena satisfação no atendimento aos serviços públicos de saúde do Amazonas e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde.

VALORES

I.Ética

Atuar com honestidade, integridade e conduta exemplar, obedecendo aos princípios da administração pública.

II.Excelência

Desempenhar o trabalho, atingir resultados e cumprir as metas com qualidade.

III.Imparcialidade

Desempenhar o trabalho sem renunciar à justiça ou à dignidade, em detrimento das suas próprias convicções, agindo com exatidão, franqueza, sinceridade e transparência.

IV. Responsabilidade social

Contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais saudável.

4 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) - LEI Nº 12.527/2011

A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, garante que todos têm o direito constitucional de solicitar e receber informações de órgãos públicos. Qualquer pessoa, de qualquer idade ou nacionalidade, assim como empresas e organizações, podem fazer pedidos de informação. É um direito de todos e uma responsabilidade do Estado.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) - LEI Nº 13.709/2018

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), promulgada pela Lei nº 13.709/2018, é uma legislação de grande importância no contexto brasileiro, estabelecendo um conjunto de normas abrangentes para regular o tratamento de dados pessoais por entidades públicas e privadas.

O objetivo da LGPD é salvaguardar os direitos fundamentais de liberdade e privacidade dos indivíduos, garantindo que suas informações sejam manuseadas de maneira transparente, segura e conforme as disposições legais vigentes.

DECRETO Nº 48.999 DE FEVEREIRO DE 2024

O Decreto Estadual nº 48.999, de 9 de fevereiro de 2024, do Estado do Amazonas, regulamenta procedimentos relacionados à **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, aplicáveis à Administração Direta do Poder Executivo Estadual, autarquias,

fundações públicas, empresas e sociedades de economia mista. Seu objetivo principal é fortalecer a transparência, o acesso à informação e a eficiência na gestão pública.

O decreto visa alinhar a legislação estadual às **inovações tecnológicas e normativas**, promovendo um modelo de gestão pública mais transparente, acessível e eficiente, em consonância com os princípios da governança pública, dentre os **pontos principais**:

1. **Inclusão dos Serviços Sociais Autônomos**

Amplia a aplicação da LAI, submetendo explicitamente os serviços sociais autônomos ao decreto.

2. **Prazos para Tramitação de Pedidos**

Define prazos específicos: 7 dias prorrogáveis para tramitação interna entre órgãos ou entidades, mantendo o prazo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 para resposta ao solicitante, conforme previsto na LAI.

3. **Estrutura Recursal**

Institui um processo de análise em três instâncias:

Primeira instância: decisão do gestor máximo do órgão em até 5 dias;

Segunda instância: avaliação pela Controladoria-Geral do Estado (CGE);

Terceira instância: reavaliação por uma Comissão Mista.

4. **Classificação de Informações Sigilosas**

Introduz critérios para classificação de informações em três níveis: ultrassecreto, secreto e reservado, com prazos e formalização via Termo de Classificação de Informação (TCI).

5. **Portal da Transparência e Fala.BR**

Fortalece plataformas digitais para garantir o controle social e o acesso facilitado às informações públicas.

O decreto contribui para a consolidação de um canal direto de comunicação com a sociedade, facilitando o controle social e a defesa de políticas públicas como o SUS.

Essa estrutura reforça o compromisso do Amazonas com a **transparência governamental** e a **gestão da informação** como pilares do desenvolvimento sustentável e da confiança pública.

5 COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

A Ouvidoria do SUS deve disponibilizar, dentro da realidade de oferta de serviços de sua unidade, os meios de comunicação e atendimento ao cidadão para formalização de atendimentos.

A competência da Ouvidoria Estadual do SUS, enquanto instrumento de participação e controle social e ferramenta de melhorias para a alta gestão, incube prestar essa oferta de serviço através dos dispositivos e plataformas disponibilizadas na internet.

O atendimento é realizado por meio dos canais eletrônicos, incluindo as plataformas Ouvidor SUS e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala BR, além de atendimentos via WhatsApp, pelo telefone (92) 98418-5011, de segunda a sexta-feira, em dias úteis. Também é possível entrar em contato pelo e-mail institucional ouvidoria.sus@saude.am.gov.br, e presencialmente na sede da SES/AM, localizada na Avenida André Araújo, 701 – Aleixo, Manaus/AM, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 08h às 17h.

A comunicação deve atender a linguagem simples e de fácil compreensão ao manifestante, salvo o uso de termos técnicos e jurídicos, os quais podem ser utilizados seguidos de esclarecimento no teor do diálogo, se necessário.

São atribuições de responsabilidade de uma Ouvidoria Estadual do SUS:

- I. Receber manifestações sobre a atuação do órgão ou entidade pública.
- II. Analisar solicitações, sugestões, denúncias, elogios e reclamações sobre os serviços de saúde prestados à população.
- III. Encaminhar denúncias recebidas às unidades da Secretaria de Saúde para providências necessárias.
- IV. Mediar administrativamente nas unidades para instruir manifestações dos cidadãos de forma correta, objetiva e dentro do prazo estabelecido.
- V. Informar e sensibilizar o cidadão sobre a participação e controle social.
- VI. Manter o cidadão informado sobre o andamento e resultado de suas manifestações.

6 MANIFESTAÇÕES

As modalidades possuem o objetivo de orientar o cidadão sobre qual o tipo de manifestação que melhor atenderá a sua necessidade, no momento de procurar a Ouvidoria do SUS, de modo a esclarecer também como são classificados os assuntos no processamento interno da manifestação.

SUGESTÃO - Comunicações com a proposta de melhoria do trabalho individual e coletivo dos serviços prestados.

ELOGIO - Demonstração de reconhecimento e satisfação com o serviço/atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO - Intermediação sobre longo tempo de espera para realização de consultas, exames, cirurgias já inseridas no Sistema de Regulação.

RECLAMAÇÃO - Manifestação de desagrado e insatisfação com o serviço/atendimento recebido.

DENÚNCIA - Comunicação de irregularidades, atos ilícitos, violação de direitos, negligência ou abuso de cargos e funções.

INFORMAÇÃO - Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.

SIC - Pedido de acesso à informação sobre serviços ofertados, que não estejam disponíveis via site ou divulgação no local de atendimento.

A Ouvidoria do SUS deve acompanhar o trâmite das manifestações nas unidades administrativas da rede, contribuindo para o controle de prazos e a devida atenção aos processos encaminhados pela Ouvidoria Estadual do SUS/SES-AM.

7 SISTEMAS UTILIZADOS

Em 2024, a Ouvidoria Estadual do SUS da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas recebeu manifestações por meios dos seus canais de comunicação e atendimento, distribuídas dentro das seguintes plataformas de apoio: Ouvidor SUS e Fala BR.

Cumpre informar acerca da descontinuidade de utilização do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) em dezembro de 2023, e o Fala.BR foi instituído como o novo canal oficial para o recebimento de solicitações de acesso à informação no âmbito estadual.

O **Fala.BR** despontou como o principal canal de registro de manifestações e demonstrou alta eficiência no recebimento e cadastro de manifestações, dado seu alinhamento com padrões atualizados de transparência e acessibilidade digital, reforçando sua relevância no atendimento digital integrado, além de uma estrutura interna consistente e com alta qualidade.

O **Sistema Ouvidor SUS (versão 2)** evidenciou falhas significativas que comprometeram a análise estatística dos dados. Assim, dos 505 atendimentos registrados, 422 foram classificados como "Arquivado", revelando o erro crítico de indexação que confunde processos encerrados corretamente com aqueles arquivados por inconsistências.

Os dados registrados pelo Ouvidor SUS 2 para 2024 não atendem aos critérios de confiabilidade e impedem a realização de análises quantitativas e qualitativas, no que diz respeito ao percentual de produção e encerramento, dada as inconsistências na categorização do sistema.

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala BR)

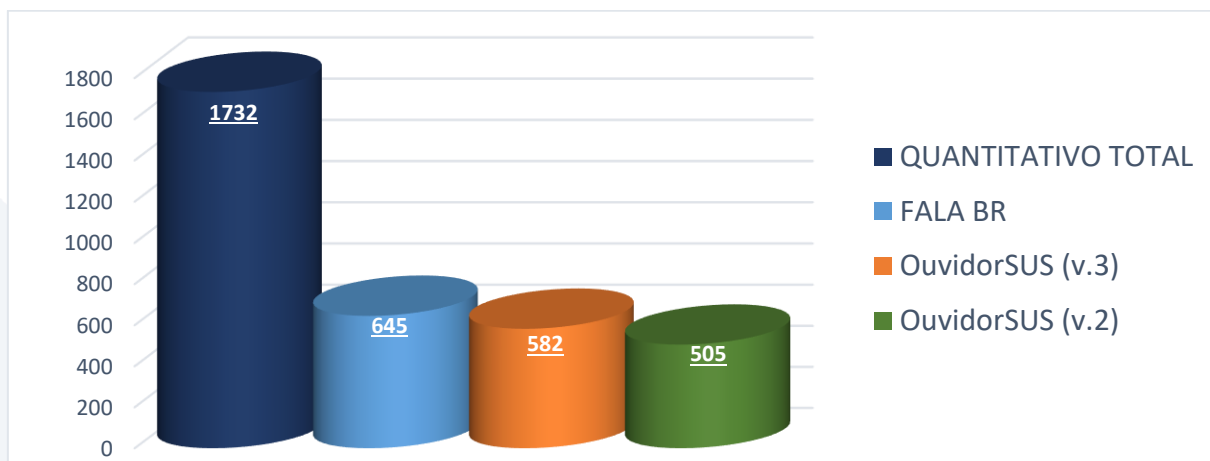
Manifestações	Arquivadas	Respostas fora do prazo	Resposta dentro do prazo	Em Andamento	% de Respostas dentro do prazo
645	79	207	434	4	67,29%

Sistema OuvidorSUS (v. 3)

Manifestações	Arquivadas	Respostas fora do prazo	Resposta dentro do prazo	Em Andamento	% de Respostas dentro do prazo
582	74	285	184	39	31,62%

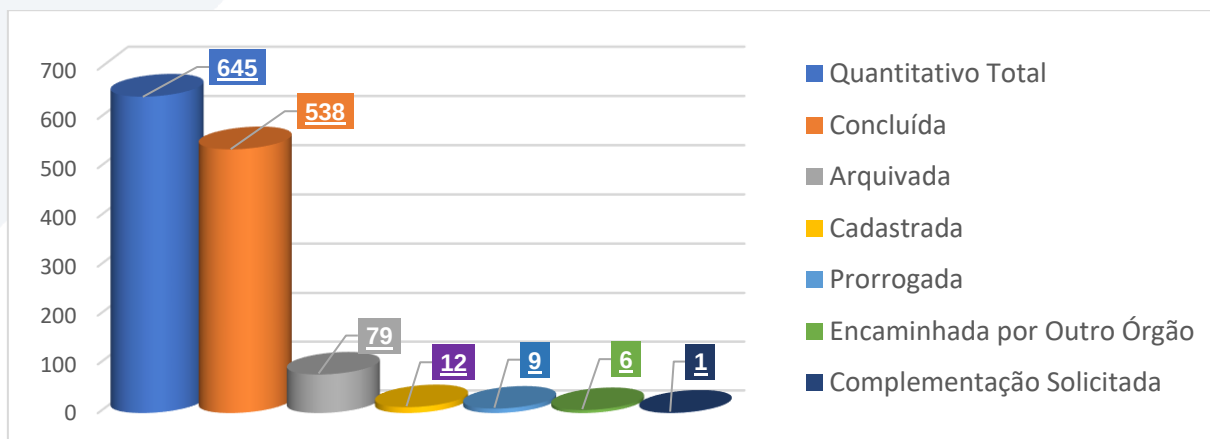
8 GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – QUANTITATIVO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2024



Fonte: Extração de dados de 2024 dentro de cada plataforma.

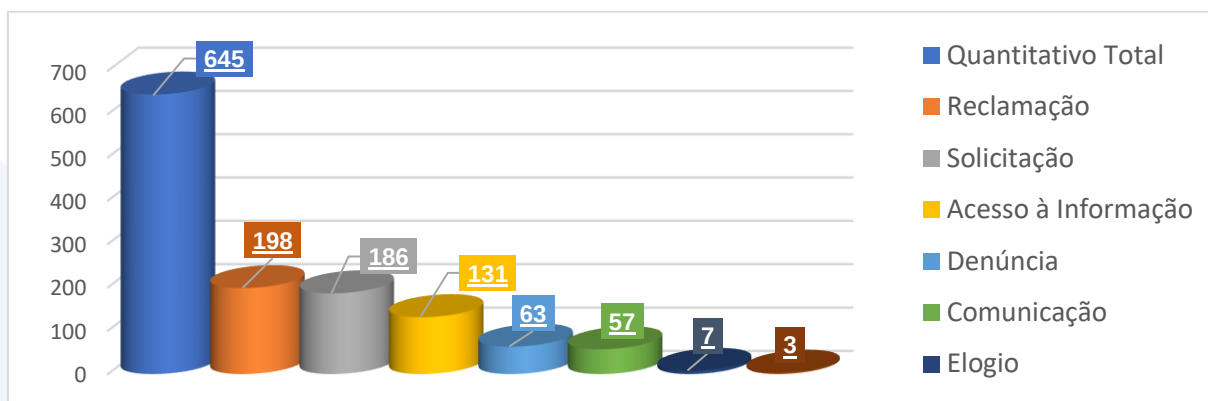
GRÁFICO 2 – ATENDIMENTOS VIA FALA BR



Fonte: Extração de dados de 2024.



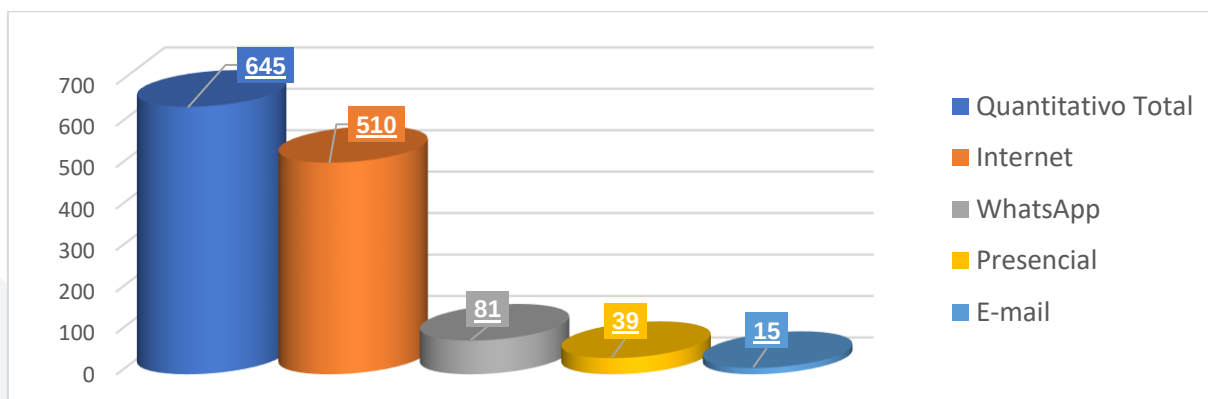
GRÁFICO 3 – MANIFESTAÇÕES VIA FALA BR



Fonte: Extração de dados de 2024.

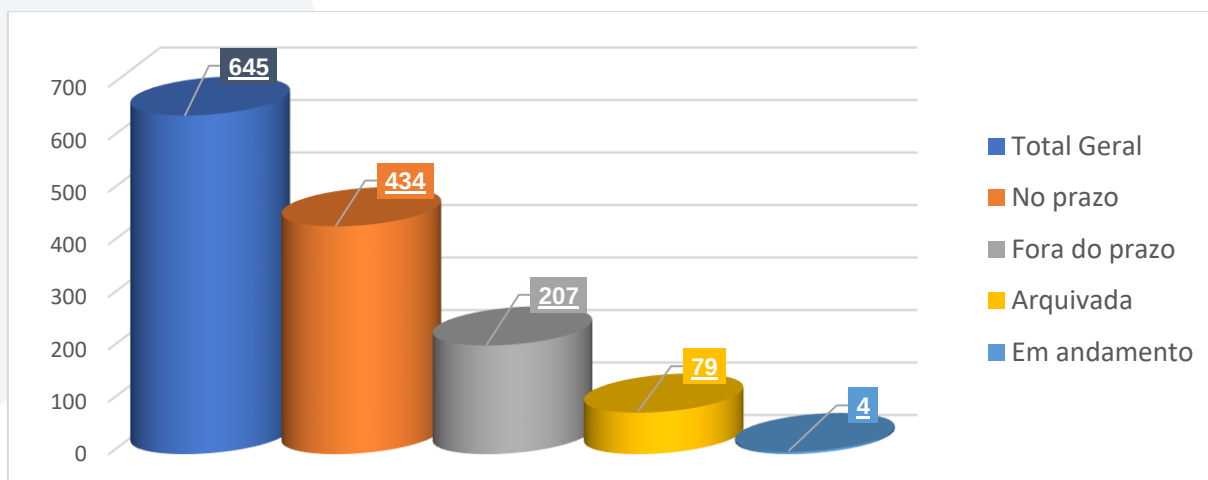


GRÁFICO 5 – MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO FALA.BR



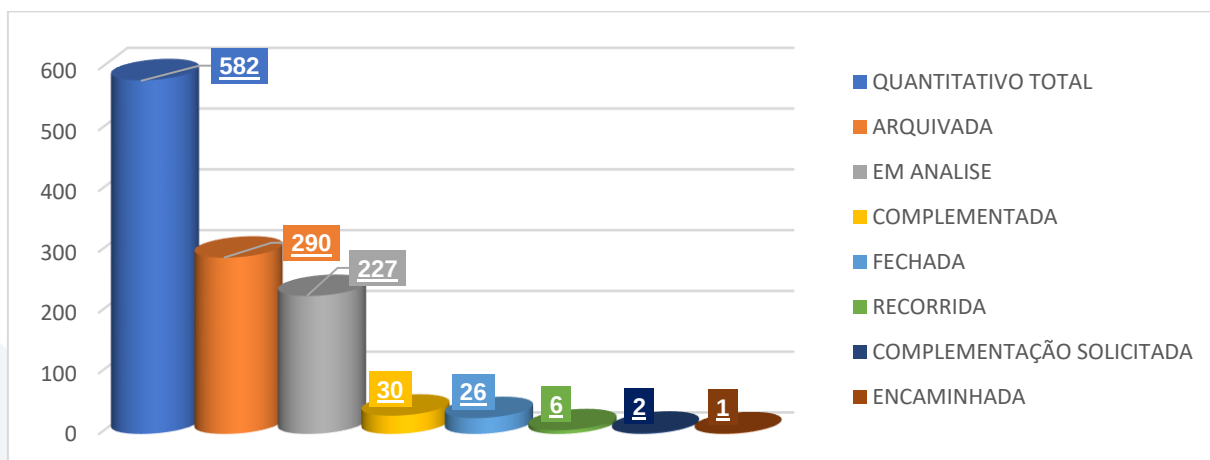
Fonte: Extração de dados de 2024.

GRÁFICO 6 – MANIFESTAÇÕES FALA.BR



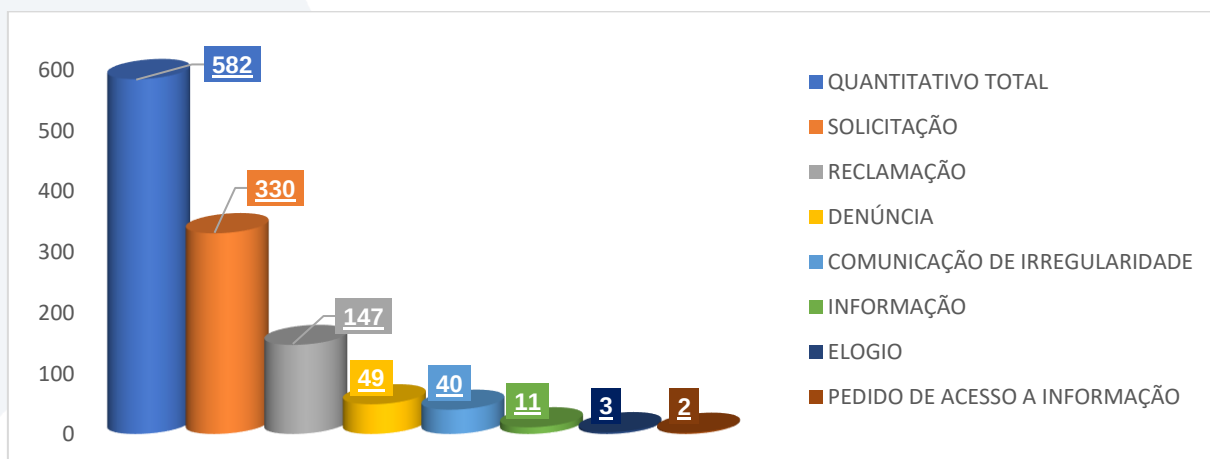
Fonte: Extração de dados de 2024.

GRÁFICO 7 – ATENDIMENTOS VIA OUVIDOR SUS 3



Fonte: Extração de dados de 2024.

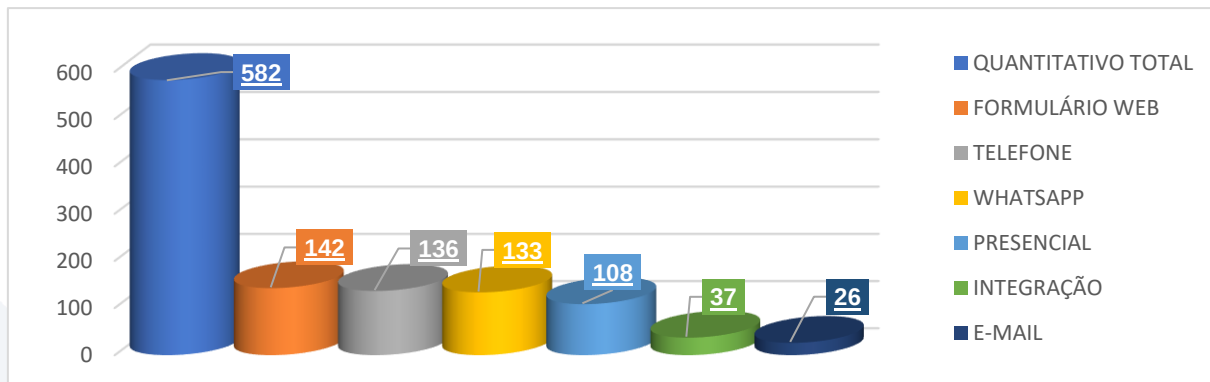
GRÁFICO 8 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA OUVIDOR SUS 3



Fonte: Extração de dados de 2024.



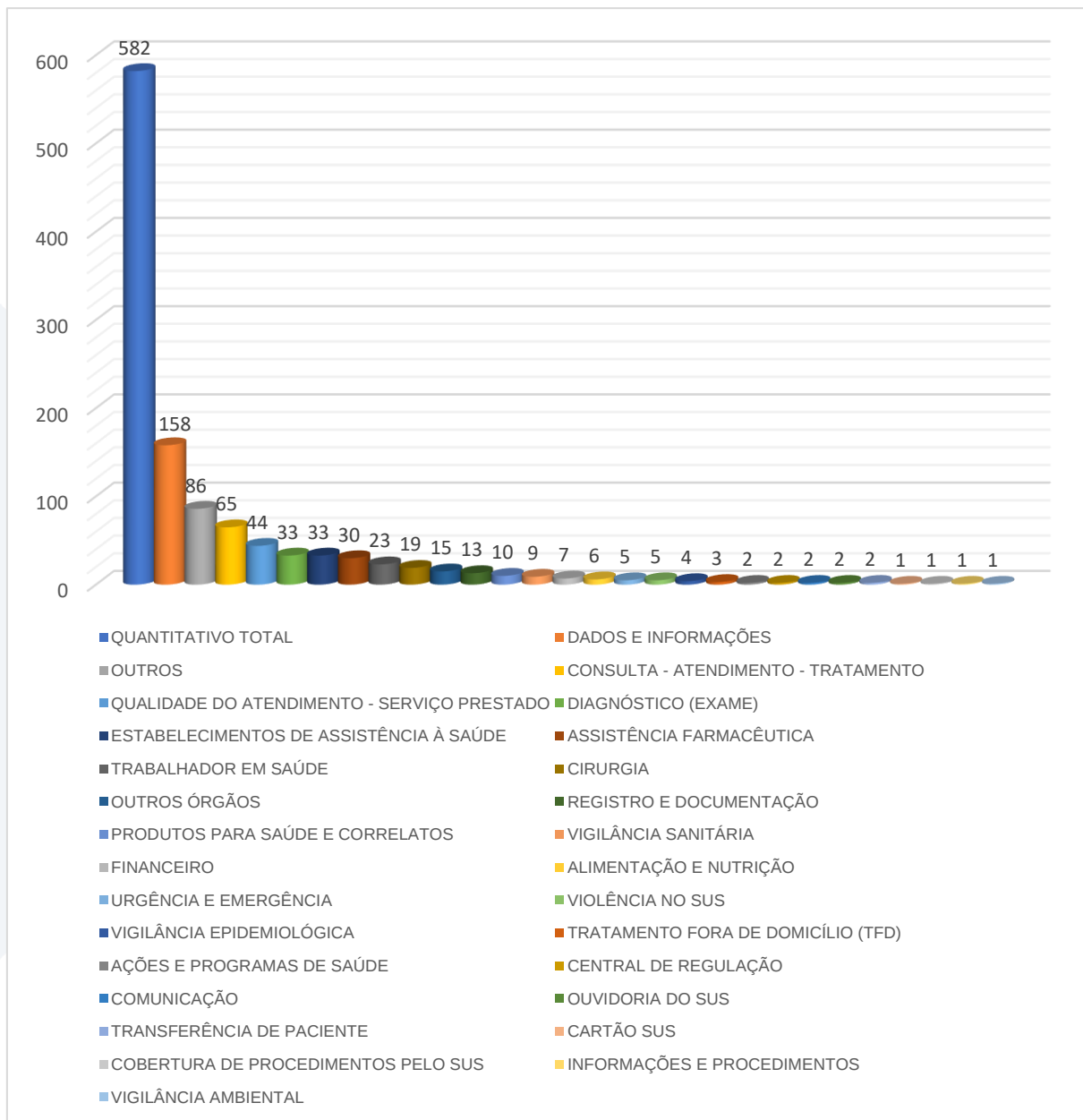
**GRÁFICO 9 – MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO
VIA OUVIDOR SUS 3**



Fonte: Extração de dados dezembro de 2024.

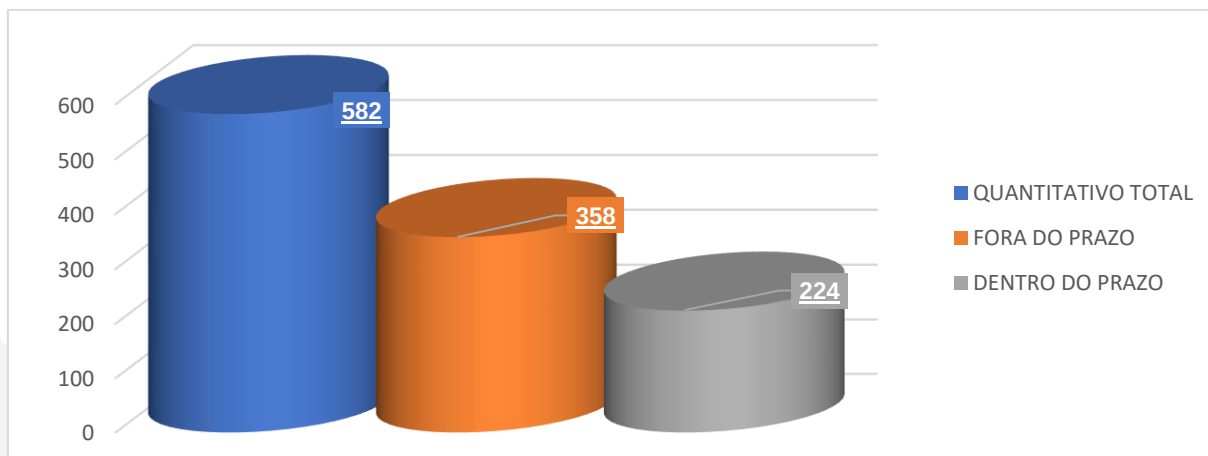


GRÁFICO 10 – ASSUNTOS RECORRENTES VIA OUVIDOR SUS 3



Fonte: Extração de dados de 2024.

GRÁFICO 11 – MANIFESTAÇÕES OUVIDOR SUS 3



Fonte: Extração de dados de 2024.

9 OUVIDORIAS IMPLANTADAS

Em 2024, como parte das ações para fortalecer a Rede Estadual de Ouvidorias em Saúde, foram implantadas novas unidades, incluindo a Policlínica Zeno Lanzini, no bairro Tancredo Neves; a Policlínica João dos Santos Braga e o SPA Enfa. Eliameme Rodrigues Mady, ambos localizados no bairro Nova Cidade; além da Unidade de Pronto Atendimento José Rodrigues, no bairro Novo Aleixo. Esta última teve sua implantação iniciada em 2023, com conclusão em 2024, assegurando a adequação das unidades às normativas vigentes e sua plena operacionalização.

10 OUVIDORIA PRESENTE

A ação **Governo Presente** conta com 37 órgãos estaduais que participam do atendimento à população com objetivo de promover a inclusão social e a garantia do acesso a serviços públicos estaduais, levando os atendimentos para mais próximo ao cidadão, reunidos em um único lugar.

A ação acontece aos sábados, em zonas diferentes de Manaus, ofertando serviços como a emissão de documentos, **consultas médicas**, atendimento psicossocial, acesso a crédito e atividades esportivas, entre outros.

Entre julho, mês que marcou o início da ação até novembro de 2024, a Ouvidoria Estadual do SUS integrou a equipe permanente da SES/AM na ação Governo Presente, durante esse período, foram realizados mais de 1.300 atendimentos, reforçando o compromisso do setor com a proximidade e o diálogo direto com os cidadãos, a última edição do ano ocorreu em 21/12/2024.

O programa **Saúde Presente** foi uma ação com duração de 10 dias em outubro e proporcionou um extenso pacote de serviços à população, contemplando a realização de exames como tomografia, mamografia e ultrassonografia, além de consultas especializadas e foi realizada em parceria com a **Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade (FUNATI)** e as **Secretarias de Estado de Educação (SEDUC) e de Desporto e Lazer (SEDEL)**.

A Ouvidoria Estadual do SUS da SES/AM esteve presente e prestou atendimento à população, registrando mais de 300 manifestações relacionadas aos serviços oferecidos.

Em 2024, a Ouvidoria do SUS, da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES/AM) realizou visitas a diversas ouvidorias das unidades de saúde, com o objetivo de oferecer apoio técnico, promover breves treinamentos às equipes e identificar os pontos que necessitam de atenção para o fortalecimento das atividades. Essas visitas permitiram um diagnóstico mais próximo da realidade de cada unidade, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2024 consolidou o papel da Ouvidoria do SUS no Estado do Amazonas como uma ferramenta essencialmente estratégica para o fortalecimento da governança pública em saúde e a promoção do controle social. No entanto, desafios significativos foram identificados e precisam ser abordados com prioridade no planejamento estratégico de 2025.

Dentre os principais entraves, destacam-se a falta de comprometimento com o cumprimento dos prazos estipulados pela legislação vigente, por parte das unidades encaminhadas e as limitações técnicas observadas na utilização do Sistema Ouvidor SUS (versão 3), que apresenta falhas recorrentes, como inconsistências no processo de atendimento, indexação de dados e a análise estatística.

Tais gargalos impactam negativamente na eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

Por conseguinte, foram definidas ações do Plano Anual de Saúde de 2025 específicas que visam qualificar o funcionamento das ouvidorias e potencializar sua contribuição na avaliação dos serviços, assim distribuídas:

- 1. Realizar visitas programadas às ouvidorias da Rede Estadual de Ouvidorias em saúde, com o objetivo de acompanhar a execução dos processos, identificar dificuldades e propor soluções que fortaleçam as atividades desenvolvidas.**

As visitas terão como objetivo o acompanhamento direto das atividades desenvolvidas, com foco na identificação de dificuldades, análise de processos e proposição de soluções que resultem no fortalecimento e aprimoramento das práticas executadas. O acompanhamento em campo permitirá uma avaliação mais próxima da realidade das ouvidorias.

2. Aperfeiçoar os processos de trabalho nas ouvidorias da Rede Estadual de Ouvidorias.

A reestruturação dos fluxos internos das ouvidorias, visando à modernização e padronização dos processos de trabalho, contribuirá para a eficiência na tramitação das manifestações dos usuários, permitindo respostas ágeis e um atendimento humanizado, conforme previsto na legislação vigente.

3. Realizar treinamentos em ouvidoria para aprimorar as atividades desenvolvidas, contribuindo para o fortalecimento da Rede Estadual de Ouvidorias em Saúde.

Serão realizados treinamentos periódicos com foco na melhoria das competências técnicas e interpessoais dos colaboradores com o objetivo é aprimorar as atividades desenvolvidas e fortalecer o papel da ouvidoria como instrumento de gestão participativa.

4. Desenvolver métricas que permitam avaliar a eficiência, eficácia e qualidade das atividades das ouvidorias, gerando relatórios semestrais para monitoramento e planejamento estratégico.

Serão elaborados indicadores e métricas específicas para mensurar a eficiência, eficácia e qualidade de atividades das ouvidorias. A implementação de relatórios semestrais permitirá o monitoramento constante das ações e contribuirá para o alinhamento das ouvidorias com os objetivos do Plano de Saúde e para a promoção da transparência na gestão pública.

A execução das ações contribuirá para consolidar a Ouvidoria do SUS e o compromisso com a implementação dessas metas reforça a busca pela excelência no atendimento, promovendo a satisfação dos usuários e a garantia de seus direitos.

Manaus, 06 de janeiro de 2025.

RUTH DIAS DOS SANTOS
Ouvidora – SUS/AM
Autoridade de Monitoramento LAI
Ouvidoria Estadual do SUS – SEACI/SES-AM

KAMILA ARAÚJO PINHEIRO
Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno – SEACI/SES-AM