

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2024



Diretora Geral: Drª Vanessa Lana Souto Pereira

Ouvidora: Ocineide Regina F. Porto





1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Instituto de Saúde da Criança do Amazonas – ICAM foi revitalizada estruturalmente e reinaugurada em maio/2022, em cumprimento ao art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que dispõe sobre o funcionamento de componente organizacional da ouvidoria no Sistema Único de Saúde. A Ouvidoria é um instrumento de gestão e canal de comunicação entre o cidadão usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os gestores. Representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções efetivas, sendo mecanismo de defesa do cidadão concretiza-se a partir das demandas da sociedade, por meio de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, no intuito de aperfeiçoar as ações e os serviços de saúde, bem como possibilitar a elaboração de relatórios gerenciais, contendo a real situação da saúde na localidade ou região.

• MISSÃO

“ Ser o elo entre a gestão e o usuário que demandam pelos serviços de saúde , sendo a ouvidoria uma atividade institucional de cunho neutro e imparcial, agindo de forma pedagógico, instrumental e estratégico, que acolhe e trata as manifestações dos cidadãos, analisa e fornece informações aos gestores, visando a promoção da melhoria contínua e a busca desoluções efetivas.”

• OBJETIVOS

Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento e de apoio ao consumidor; analisa e atua na busca por soluções; identifica tendências e orienta a organização promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas. (Guia de Ouvidorias – Brasil – 2011).



PAPEL DA OUVIDORIA

- Mediar demandas resultantes de conflitos que dificultam o acesso ao serviço de saúde;
- Fornecer e disseminar informações de saúde;
- **ESPAÇO DE CIDADANIA;**
- Instrumentalizar a gestão do SUS;
- Registrar, encaminhar, acompanhar e dar retorno as demandas dos usuários do SUS;
- Garantir à comunidade o recebimento de suas manifestações, bem como possibilitar sua participação na avaliação dos resultados obtidos a partir da leitura das demandas, que impliquem em regulação e/ou modificação das políticas públicas de saúde.

• PAPEL DO OUVIDOR

- Preservar os valores e os princípios éticos que norteiam as ouvidorias e as instituições.
- Exercer a função com competência e dignidade e respeito ao usuário.
- Representar os legítimos interesses dos cidadãos.
- Representante da sociedade na instituição com o compromisso de compartilhar informações e as colocar a serviço do interesse coletivo, colaborando para a ética na sociedade e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a cidadania e a consolidação do processo democrático.

2 – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

- O serviço prestado na Ouvidoria do ICAM: acolhimento, análise, encaminhamento, resposta e fechamento do manifesto do cidadão interno e externo que demandam por atendimento de: solicitação, elogios, denúncias, sugestões e reclamações mediante aos serviços prestados no ICAM.
- Presencialmente: Sala da Ouvidoria - De segunda a sexta-feira, das 07h00 às 11h00, no prédio administrativo.

3



CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de acesso mais utilizado pela ouvidoria do ICAM são:

Presencial: ICAM - Av. Codajás s/nº Cachoeirinha – 1º andar prédio administrativo.

E-mail: icam@saude.am.gov.br e ouvidoriaicam@gmail.com

Caixas coletores localizadas no prédio hospitalar

Fala.Br

- Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao usuário o prazo previsto para resposta, que é de 30 (trinta) dias, a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, por mais 30 (trinta) excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria. A resposta final ao cliente/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cliente/usuário é informado acerca das demandas e providências internas adotadas.

3 – ATIVIDADES EXERCIDAS PELA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 2024.

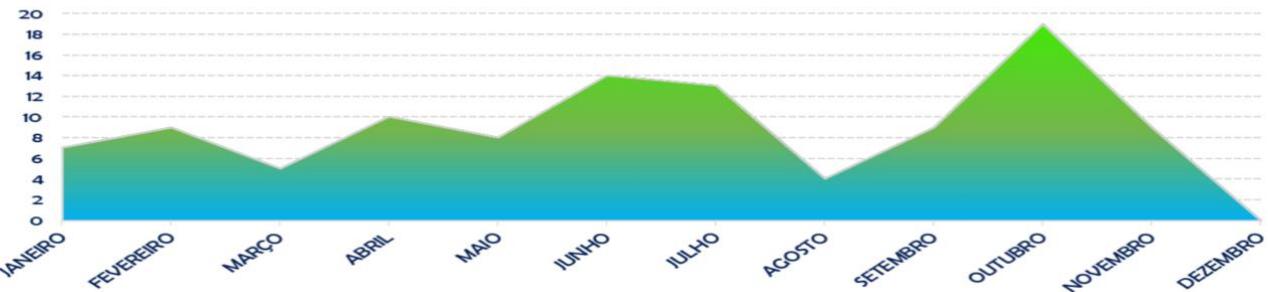
- Participamos de Capacitação sobre Transparência pública, acesso à informação e ouvidoria.
- Ouvidoria/ICAM participou de palestras internas e externas.
- Acesso a Ouvidoria, relativo aos serviços prestados, para tanto, percebeu-se a necessidade de uma forma de participação do usuário junto a Ouvidoria, que propicie um atendimento mais eficaz e estimula a participação social. Depois de registradas as demandas serão encaminhadas aos setores competentes. Além disso, as manifestações recebidas nas ouvidorias serão sistematizadas e organizadas em relatórios para informar e subsidiar os respectivos gestores sobre a incidência dos problemas, servindo como referência para mudanças positivas para a unidade.
- Ouvidoria/ICAM realiza palestras disseminando informações para as mães/pacientes nas enfermarias/ICAM.





PLANILHAS QUANTITATIVAS DAS DEMANDAS OUVIDORIA EM 2024.

Movimentação Mensal



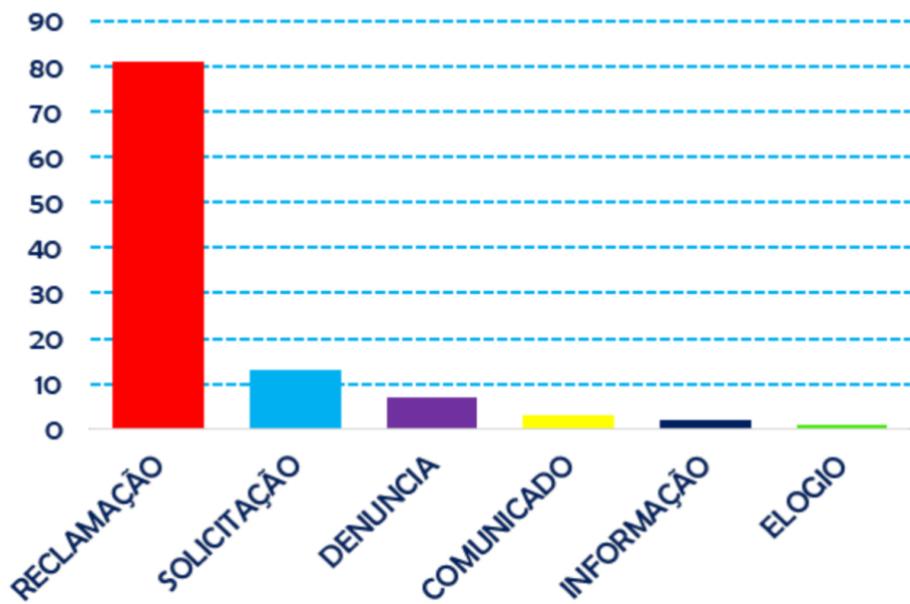
4. RANKING DAS DEMANDAS POR CATEGORIA

As manifestações recebidas na ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias:

Pedido de informação, Denuncia, Solicitação, Reclamação, Sugestão e Elogio

No ano de 2024, as reclamações lideram o ranking com 80% dos registros; as solicitações figuram em segundo lugar com acima de 10%, e denúncias aparecem em terceiro lugar com 8%

Tipos de Manifestação



5



5. DAS PROVIDENCIAS E ENCAMINHAMENTOS

Da análise da demandas recebidas é possível identificar que os manifestos de reclamação, solicitação, denuncia, elogios e sugestão, uma vez formuladas, perante os serviços, prestados pelo Instituto de Saúde da Criança do Amazonas- ICAM. Onde estas uma vez identificados e tratadas, redundam na melhoria da prestação do serviço, anseio de todos tanto da gestão e dos usuários. Pois ao considerar os dados, apresentados, faz-se necessário adoção das seguintes medidas e providências, para atingir uma elevação na qualidade dos serviços prestados :

- 1 – Com vistas à correta, objetiva e agil instrução das demandas, faz-se necessário que os setores competentes, apresentem respostas conclusivas, a qual será encaminhada, diretamente ao manifestante;
- 2 – Cumprimento por parte das gerências administrativas, dos prazos estabelecidos em Lei para fornecimento das informações solicitadas por esta Ouvidoria, as quais devem preencher os requisitos do pedido no formulário.
- 3 – Das demandas ainda não respondidas pelas gerências administrativas, e que se encontram fora do prazo legal estabelecido para fornecimento das informações, solicita-se que as respostas para as mesmas sejam enviadas com urgência, tendo em vista que tais demandas podem redundar em representações junto aos órgãos de controle e Ministério Públíco Estadual e Federal;
- 4 – A Ouvidoria busca atuar de forma efetiva analisando cada manifesto, assim um acolhimento e um atendimento de qualidade, fazem toda a diferença o que tem refletido na melhoria da qualidade no serviço público pois estamos sempre conectados com o NEP (Núcleo de Educação Permanente) que atua de maneira a desenvolver cursos voltados a atender os serviços que mais se evidenciam nos manifestos



6. METAS A SER ATINGIDA PELA OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2024.

- Criar o Projeto Amigos ICAM que consiste em um grupo coordenado pela ouvidoria que procura através deste projeto aproximar a comunidade e a unidade para ação solidaria em datas comemorativas com o objetivo de conscientizar a importância de ser solidário com o próximo tanto funcionário quanto usuário, reconhecendo assim a importância das boas ações para vida.
- Colocar em ação Certificado/ICAM de Elogio para agradecer de alguma forma a colaboração da melhoria no atendimento do funcionário que recebe um elogio na Ouvidoria e o certificado anual de honra ao mérito ao setor que não teve nenhuma reclamação e ao funcionário que teve mais de 5 elogios na ouvidoria durante o ano.
- Participar de cursos para Ouvidoria para atualização de capacitação.
- Instalação de linha telefônica na sala ouvidoria.
- Instalar novas caixas coletores de sugestão/críticas.
- Continuar em 2025 realizando Palestras de orientações aos usuários/clientes ICAM.

Manaus/Am., 10/01/2025

Orlindo
Orlindo B. F. Porto
OUVIDORIA /ICAM

Vanessa Landa Souto Pereira
Instituto de Saúde da Criança do Amazonas-ICAM
Vanessa Landa Souto Pereira
Diretora Geral





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



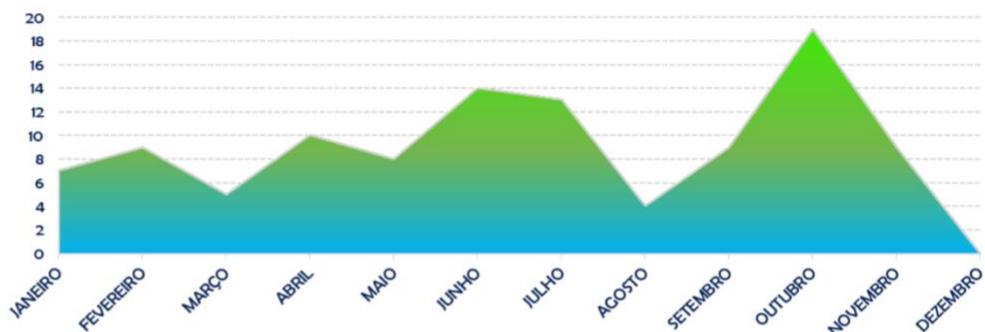
FORMA DE ENTRADA



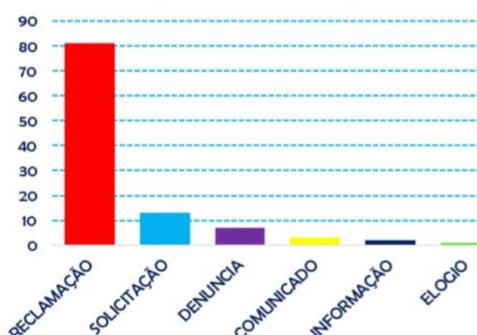
Anuário de Manifestos - 2024 OUVIDORIA



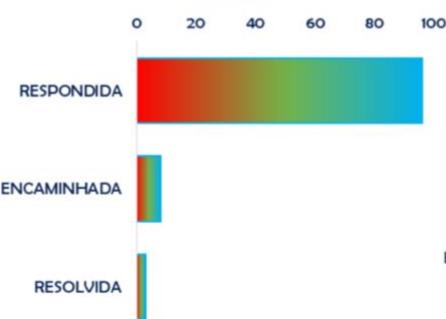
Movimentação Mensal



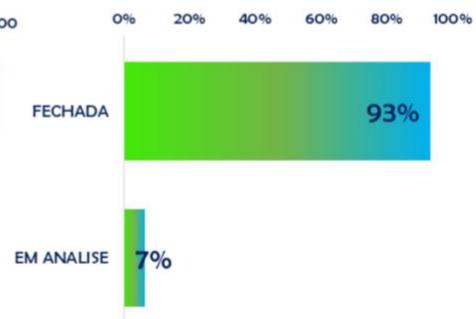
Tipos de Manifestação



Situação



Status da Demanda



SAME e Faturamento

Coord.: Enf. Alan Matos

Ouvidoria

Resp. : Ouvidora Ocineide Porto

Estatística/SAME

Resp.: Econ. Eliane Raymar

