

GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE – SES/AM

POLICLÍNICA ZENO LANZINI



RELATÓRIO

DE GESTÃO ANUAL DE OUVIDORIA



2025



SUMÁRIO

- 01** INTRODUÇÃO
- 02** OBJETIVO
- 03** RESUMO EXECUTIVO
- 04** HISTÓRICO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA
- 05** DADOS ESTATÍSTICOS
- 06** ANÁLISE DAS DEMANDAS
- 07** PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
- 08** PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
- 09** DESAFIOS IDENTIFICADOS
- 10** RECOMENDAÇÃO
- 11** CONCLUSÃO



01 INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão apresenta, de forma sistematizada e transparente, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Policlínica Zeno Lanzini no exercício de 2025, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, evidenciando resultados, providências adotadas, desafios institucionais e oportunidades de melhoria

02 OBJETIVO

Demonstrar o desempenho da Ouvidoria da Policlínica Zeno Lanzini, consolidar dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas, bem como subsidiar a gestão com informações estratégicas para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados aos usuários do SUS.

03 RESUMO EXECUTIVO

No exercício de 2025 foram registradas 185 manifestações, representando aumento expressivo em relação a 2024. As principais demandas referem-se à regulação de consultas psiquiátricas, dificuldades de acesso ao SISREG, mediações relacionadas ao acolhimento e solicitações administrativas. O Governo do Amazonas por meio do programa Saúde AM Digital, ampliou e descentralizou o acesso a consultas com especialistas, reduzindo o tempo de espera nas filas do Sistema Único de Saúde (SUS) e evitando o deslocamento de pacientes do interior para a capital.



04 HISTÓRICO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Implantação da Ouvidoria

A Ouvidoria foi estabelecida em junho de 2024. Nos primeiros meses, contava com duas ouvidoras atuando nos turnos da manhã e da tarde, seguindo as diretrizes do Guia de Orientações Básicas para a Implantação das Ouvidorias e outras instruções vigentes. Contudo, devido ao abrupto déficit de recursos humanos, foi necessário remanejamento de escala para outros setores, permanecendo apenas uma Ouvidora no turno matutino até a presente data.

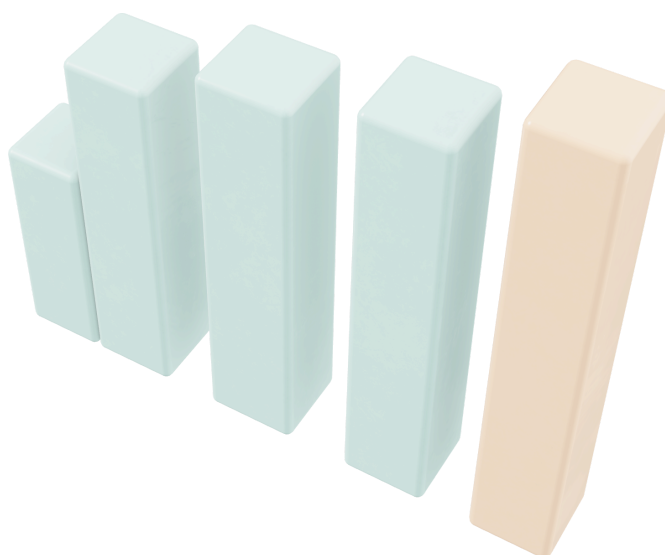
Estrutura e Comunicação

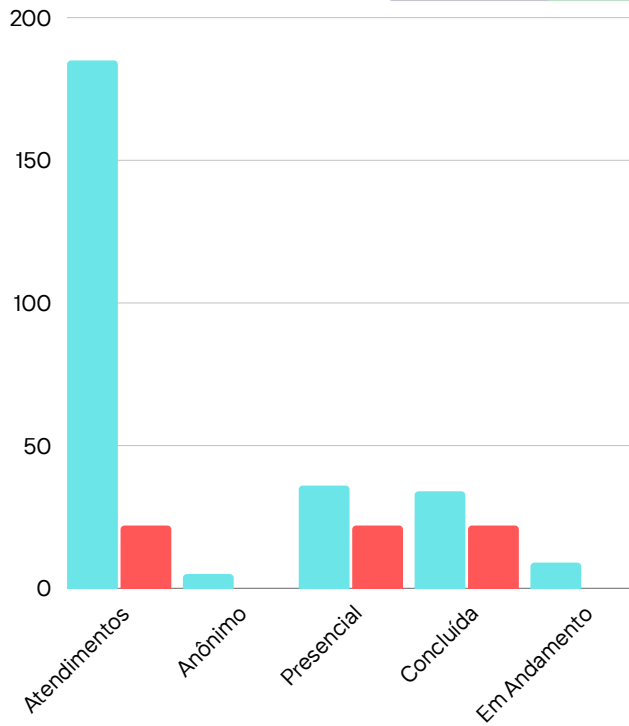
A Ouvidoria conta com uma sala equipada com duas cadeiras, uma escrivaninha, um computador, uma impressora e um telefone institucional para contato com os usuários atendidos pelos diversos canais de relacionamento. Atualmente, os canais ativos incluem atendimento presencial, WhatsApp, QRCode e e-mail e a plataforma FALA.BR garantindo um espaço acessível e adequado para as manifestações dos usuários. Um folder informativo foi criado com o intuito de divulgar o trabalho da Ouvidoria e esclarecer sua função nas Unidades de Saúde, fortalecendo a comunicação institucional.



05 DADOS ESTATÍSTICOS

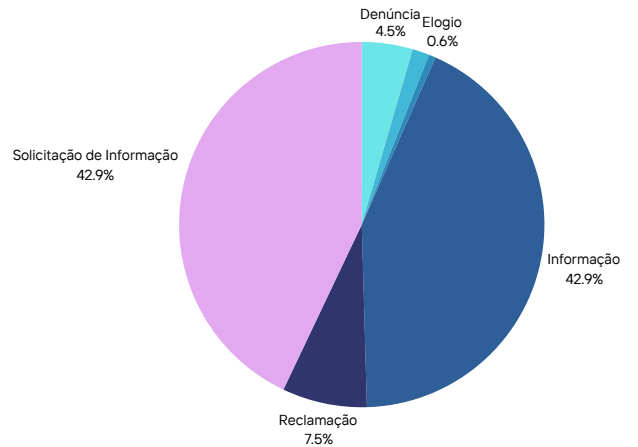
A maioria dos usuários que procura a Ouvidoria está ligada ao Programa de Saúde Mental, principalmente devido à dificuldade em marcar consultas de retorno nas datas recomendadas. O Sistema de Regulação (SISREG) é o segundo setor com mais queixas, relacionadas ao tempo de espera e à falta de atualização do aplicativo, obrigando os usuários a voltarem à Unidade para atualizações. A terceira demanda mais comum envolve o atendimento dos servidores, como médicos, enfermeiros e assistentes sociais, além de questões internas entre servidores ou com pacientes. A Ouvidoria realiza mediações quando necessário, sem interferir no trâmite regular das manifestações. As manifestações são enviadas via SIGED à Direção da Policlínica e monitoradas, garantindo resposta aos usuários dentro dos prazos legais.





ANO 2024		ANO 2025	
Atendimentos	22	Atendimentos	185
Anônimo	0	Anônimo	5
Presencial	22	Presencial	36
Concluída	22	Concluída	34
Em Andamento	0	Em Andamento	9

ANO 2024		ANO 2025	
Denúncia		Denúncia	15
Denúncia Anônima		Denúncia Anônima	5
Elogio	2	Elogio	2
Informação		Informação	143
Reclamação	20	Reclamação	25
Solicitação de Informação		Solicitação de Informação	143



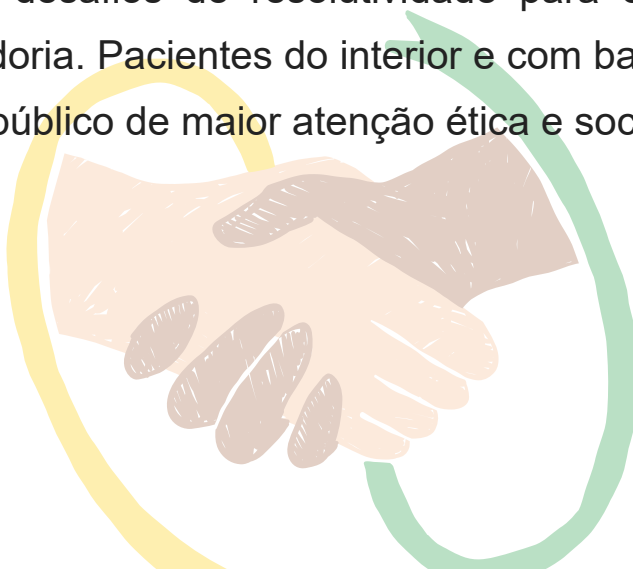
06 ANÁLISE DAS DEMANDAS

As manifestações concentram-se majoritariamente no Programa de Saúde Mental, com destaque para atrasos na regulação de consultas de retorno em psiquiatria, bem como dificuldades relacionadas ao SISREG e questões de acolhimento.

Grande parte dos usuários do Programa de Saúde Mental é beneficiária da Previdência Social e necessita de:

- Laudos atualizados para manutenção de benefícios;
- Pareceres médicos para demandas judiciais;
- Passes livre municipal e interestadual;
- Documentos com validade limitada (em média, 90 dias).

Tais demandas, que não se enquadram na agenda do SISREG, exigem avaliação individualizada e mediação pontual, constituindo desafios de resolutividade para os profissionais e para a Ouvidoria. Pacientes do interior e com baixa acessibilidade configuram público de maior atenção ética e social

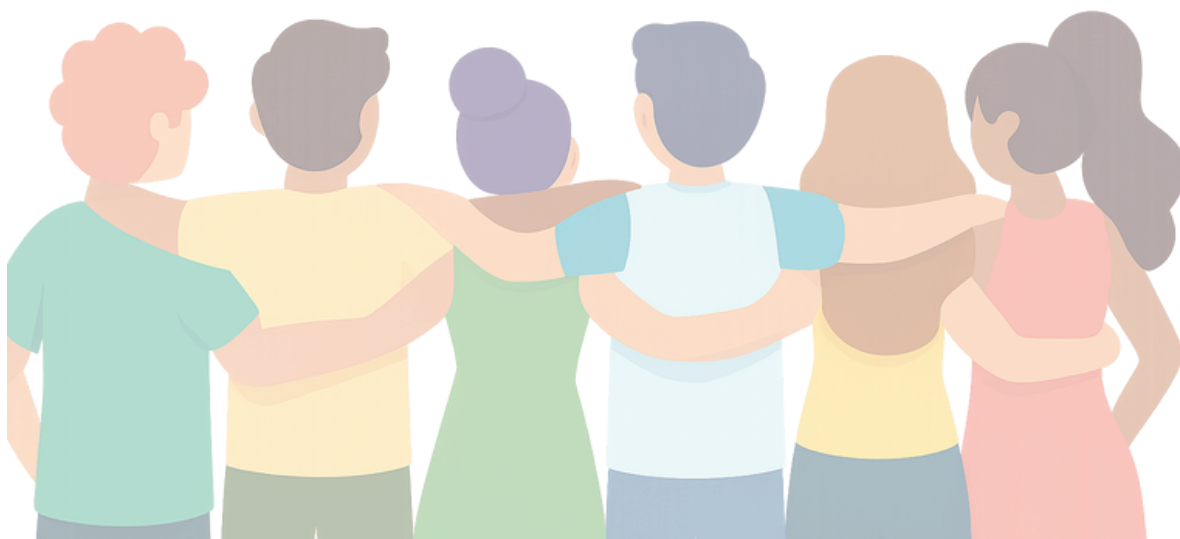


06 ANÁLISE DAS DEMANDAS

Atuação da Ouvidoria em Manifestações Internas

A Ouvidoria teve papel importante em manifestações internas, focando no bem-estar dos servidores, conflitos de trabalho e apoio em comunicação e relações interpessoais. Foram usadas ferramentas do NEPSHU e articuladas ações com o controle interno da SES. Palestras com a psicóloga Karla Delia trataram demandas recorrentes.

No Setembro Amarelo, em parceria com o Programa de Saúde Mental, o diálogo sobre necessidades da categoria foi aprofundado. Muitas vezes, usuários não formalizam suas manifestações, achando que a Ouvidoria deve agir diretamente. Observou-se vulnerabilidade emocional em alguns casos, dificultando a continuidade das manifestações.



06 ANÁLISE DAS DEMANDAS

Outras Manifestações Registradas

Demais demandas analisadas incluem:

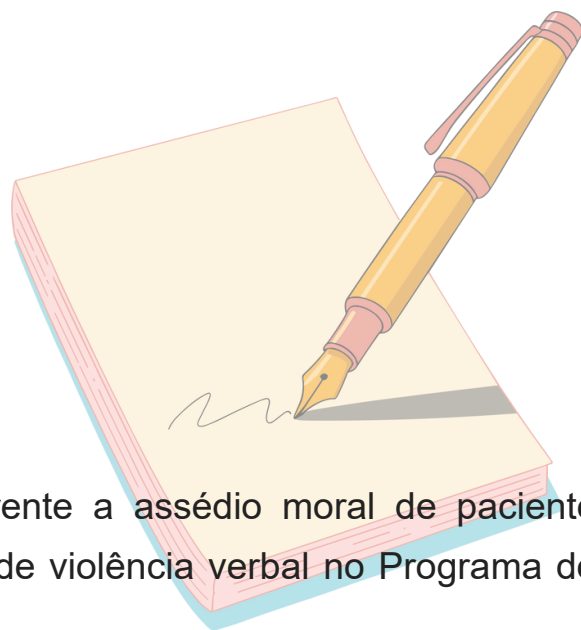
- **Elogios** à equipe e ao atendimento da Policlínica.
- **Reclamações** sobre a retirada da Farmácia da Unidade, com a permanência apenas do CEAF, o que gerou desconforto entre os pacientes psiquiátricos. A orientação institucional foi o encaminhamento para a Rede Básica.
- **Denúncia** sobre a recusa de atendimento a um usuário por parte da dermatologista. Foram registradas sete manifestações de outros profissionais especialistas, todas respondidas com base nos fatos apurados.

Além disso, também foram documentadas manifestações relacionadas às seguintes áreas:

- Enfermagem
- Serviço Social
- Gerência Administrativa
- Recepção
- Portaria

Registro de assédio moral

Foi registrada manifestação referente a assédio moral de paciente contra servidoras, com episódios de violência verbal no Programa do Pé Diabético, de caráter repetitivo.



07 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria:

- Acolheu as servidoras;
- Orientou quanto à formalização e registro de evidências;
- Consolidou informações para encaminhamento à gestão;
- Acompanhou a adoção de providências, incluindo o acionamento da Polícia Civil;
- Estabeleceu reuniões regulares com a equipe para discutir avanços e novos desafios.

Na mediação mais delicada, o tratamento do paciente foi mantido, porém com monitoramento reforçado para evitar novas ocorrências.

A Direção da Policlínica adotou medidas adicionais como reunião com o Comando da Polícia Militar que atua na área e orientou os servidores a acioná-los nas ocorrências, fortalecimento de treinamento para os funcionários sobre protocolos de segurança, reforçou a segurança nas dependências da policlínica com a instalação de câmeras de vigilância, estabeleceu uma linha direta de comunicação com a Ouvidoria para agilizar o tratamento de qualquer situação emergente, estabeleceu fluxos de trabalho.



08 PRAZO MÉDIO DAS RESPOSTA

O prazo médio de resposta às manifestações variou entre 7 (sete), 15 (quinze) e 30 (trinta) dias, conforme a complexidade de cada demanda, observando-se o disposto na Lei nº 13.460/2017, que estabelece prazo de até 30 dias para resposta conclusiva ao usuário, prorrogável por igual período mediante justificativa (art. 16, §§ 1º e 2º).

Manifestações anônimas ou sem dados de contato inviabilizaram a devolutiva individualizada, embora tenham sido tratadas internamente. Parte das ocorrências possui caráter opinativo ou é enviada sem identificação por receio de exposição, apesar das garantias de sigilo.

Registrou-se apenas uma denúncia sem resposta técnica em razão de licença médica da profissional envolvida, além de casos prejudicados por informações cadastrais incorretas. A dificuldade na elaboração tempestiva de justificativas por algumas áreas também impacta os prazos de conclusão.

Persiste insatisfação quanto ao fluxo do SISREG, sobretudo pela expectativa de agendamento automático de retornos, medida que depende de ajustes estruturais do sistema e extrapola a governabilidade direta da unidade.

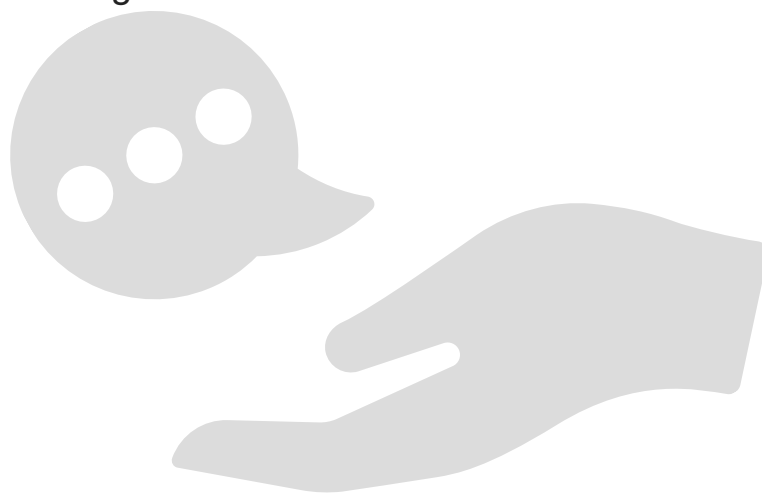


09 DESAFIOS IDENTIFICADOS

- Déficit de recursos humanos e dificuldade em atrair profissionais qualificados;
- Limitações do SISREG ;
- Necessidade de capacitação técnica contínua e atualização em novas tecnologias;
- Ampliação de canais digitais oficiais e baixa adesão por parte dos usuários;
- Desafios na implementação de políticas públicas eficazes;

10 RECOMENDAÇÕES

- Solicitação para Aumentar o número de servidores.
- Promover capacitações contínuas aos trabalhadores da saúde.
- Divulgação amplamente os canais de comunicação, especialmente o Fala.BR.
- Reforçar o serviços ofertados.
- Realizar monitoramento regular dos indicadores.



11 CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua como ponte entre o cidadão e os serviços de saúde, oferecendo um espaço de escuta, acolhimento e mediação tanto para usuários quanto para servidores. Por meio desse canal, são registradas reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, contribuindo para o diálogo, a transparência e a melhoria contínua do atendimento.

Muitas manifestações refletem não apenas situações individuais, mas limitações estruturais do próprio sistema, que ultrapassam a atuação isolada dos profissionais e exigem ajustes organizacionais e aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho.

Também se evidencia a importância do cuidado com a saúde mental dos servidores, reforçando a necessidade de apoio institucional, capacitação permanente e ações de humanização, desenvolvidas em parceria com o NEPSHU.

Ao analisar as demandas recorrentes, a Ouvidoria auxilia a gestão na identificação de fragilidades e na proposição de melhorias, buscando soluções mais ágeis e acessíveis à população. Iniciativas como a Telessaúde despontam como alternativas para ampliar o acesso, especialmente aos usuários mais distantes.



11 CONCLUSÃO

Por fim, destaca-se que o fortalecimento da Ouvidoria depende de capacitação contínua e de equipe dedicada, condições essenciais para garantir um atendimento qualificado, resolutivo e verdadeiramente humanizado.

Manaus, 30 de dezembro de 2025

LÍCIA MARA FERREIRA DA SILVA
Ouvidora da Policlínica Zeno Lanzini

