AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

POLICLÍNICA GOVERNADOR GILBERTO MESTRINHO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO (RAG) 2025

Manaus-AM

diretoria@poligmestrinho.am.gov.br
Fone: (92) 98406-1098
Avenida Getúlio, 341 - Centro
Manaus - AM
CEP: 69090-010

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....3
2. A OUVIDORIA.....3
2.1 A atuação da Ouvidoria.....4
2.2 Local da Ouvidoria 4
2.3 Horário de funcionamento da Ouvidoria 4
2.4 Força de Trabalho.....4
2.5 Dimensionamento do pessoal da Ouvidoria 5
2.6 Canais de relacionamento e atendimento..... 5
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....7
4. FLUXO DE TRAMITAÇÃO 8
5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 9
5.1 Manifestações registradas..... 9
6. COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO - ANO 2024 E 2025 12
7. INDICADORES DE DESEMPENHO.....14
7.1 Índice de resolubilidade 15
7.2 Tempo de resposta 16
7.3 Índice de atendimento ao prazo resposta.....17
7.4 Índice de Devolutiva.....18
8. ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO.....19
9. RECOMENDAÇÕES.....21
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 22
REFERÊNCIAS..... 24

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como finalidade apresentar de forma sistematizada os atendimentos e as manifestações registradas na Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho ao longo do ano de 2025. O documento consolida informações sobre as atividades desenvolvidas, os resultados alcançados e os principais desafios identificados no período, servindo como base para análise institucional e tomada de decisão.

O conteúdo aqui apresentado evidencia o compromisso da instituição com a transparência, a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde e a valorização da escuta qualificada dos usuários. As informações, análises e conclusões reunidas reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como canal efetivo de comunicação entre a população e a gestão, bem como como instrumento de transformação institucional.

Este relatório constitui uma referência para o fortalecimento do diálogo aberto, o aperfeiçoamento das práticas administrativas e assistenciais e o alinhamento das ações institucionais às necessidades e expectativas dos usuários.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho (PGGM) integra a Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas desde 2010, atuando no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Seu papel é fundamental para ampliar o acesso dos usuários à avaliação dos serviços de saúde prestados pela rede, garantindo um canal direto de comunicação e controle social sobre a gestão pública.

2.1 Atuação da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria da PGGM está alinhada com o que dispõe a Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, §3º, que prevê a criação de serviços de atendimento às reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação dos cidadãos, especialmente usuários de serviços públicos. Dessa forma, as Ouvidorias do SUS constituem canais democráticos de comunicação entre a população e os órgãos do SUS, funcionando como espaço de cidadania e instrumento de gestão.

Essas ações contribuem para a melhoria contínua dos serviços de saúde, fortalecendo a participação social e a transparência institucional.

2.2 Local da Ouvidoria

A Ouvidoria dispõe de sala própria, localizada no térreo, sala nº 15, com fácil acessibilidade, garantindo privacidade, conforto e acolhimento aos usuários.

2.3 Horário de funcionamento da Ouvidoria

O atendimento presencial da Ouvidoria ocorre de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 18:00h, exceto feriados. Ressalta-se que o serviço eletrônico permanece disponível 24 horas por dia.

2.4 Força de Trabalho

Em 2025, a Ouvidoria da PGGM contou com a atuação de duas servidoras designadas por portarias específicas:

1. **Ellen White da Silva Dias Melo** – Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), designada pela Portaria nº 57/2024/DG/PGGM, DOE de 26/09/2024, com exercício a partir de 02/08/2024.

2. **3ª SGT QCPBM Lara Fabrícia Pimentel D'anzicourt** – Técnica em Ouvidoria, designada pela mesma Portaria nº 57/2024/DG/PGGM, com exercício a partir de 26/09/2024.

A equipe atuou de forma integrada, garantindo a recepção, registro, tratamento e devolutiva das manifestações dentro dos prazos regulamentares.

2.5 Dimensionamento do pessoal da Ouvidoria

Segundo o Manual das Ouvidorias do SUS, é desejável que o quadro de pessoal de uma Ouvidoria do SUS conte, no mínimo, com os seguintes perfis profissionais: Ouvidor (a), Técnico em Ouvidoria e profissional de suporte administrativo, considerando fatores como a demanda de manifestações recebidas, a complexidade dos casos, os prazos legais de resposta e a Pesquisas de satisfação no contexto do controle social como instrumentos fundamentais para a participação cidadã, permitindo que usuários avaliem a qualidade dos serviços públicos.

2.6 Canais de Relacionamento e Atendimento

Para garantir que os cidadãos tenham amplo acesso à Ouvidoria do SUS, é recomendada a disponibilização de diversos canais ativos de comunicação e interação. Nesse contexto, a Ouvidoria da PGGM oferece os seguintes meios de atendimento e relacionamento com os cidadãos: atendimento presencial, WhatsApp, telefone, caixa de sugestões, e-mail, Plataforma Fala.Br e Sistema e-Sic.

A tabela abaixo apresenta que as demandas da Ouvidoria em 2025, em sua maioria provenientes de atendimentos por telefone e por WhatsApp, seguidos de atendimento presenciais.

TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO	TOTAL	%
PRESENCIAL - Sala 015 - Térreo da PGGM	210	27%
TELEFONE/WHATSAPP- 92 99303-6352	401	51%
E-MAIL - ouvidoria@poligmestrinho.am.gov.br	71	9%
CARTA - Rua Getúlio Vargas, 341 – Centro, Manaus-AM – CEP 69.020.010	-	-
CAIXA DE SUGESTÃO	13	2%
FALA.BR – falabr.cgu.gov.br	70	9%
OUVIDORSUS - ouvidor.saude.gov.br	11	1%
SISTEMA E-SIC – www.esic.gov.br	03	0%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025.

No tocante aos atendimentos realizados por meio telefônico e via WhatsApp, verifica-se que parte das demandas se refere a solicitações de informações de competência do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), o qual não se encontra sob a responsabilidade da Ouvidoria. As demandas enquadradas na competência da Ouvidoria concentram-se, majoritariamente, na prestação de retornos aos cidadãos quanto aos resultados das manifestações registradas, bem como em esclarecimentos relativos ao andamento dos respectivos processos, Pedido de Acesso a Informação, a participação social através da Pesquisa de Satisfação e Caixas de Sugestões.

As manifestações dos cidadãos recebidas pela Ouvidoria da PGGM foram registradas nas plataformas Fala.BR e/ou no Sistema OuvidorSUS, com posterior tramitação para tratamento adequado por meio do Sistema de Gestão de Documentos (SIGED).

3. ATENDIMENTOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria desempenha um papel crucial dentro de nossa instituição, atuando como um canal para receber, analisar e encaminhar questões por parte dos cidadãos. Suas principais atividades incluem:

- Recepção de demandas
- Análise e triagem
- Encaminhamento adequado
- Mediação e resolução de conflitos
- Retorno aos demandantes
- Identificação de tendências e melhorias
- Relatórios e recomendações
- Avaliação de Serviços
- Educação em saúde
- Capacitação contínua
- Participação em reuniões da gestão
- Elaboração da Carta de Serviço da PGGM 2025

No decorrer no ano de 2025, a Ouvidoria da PGGM registrou um panorama abrangente das atividades, conforme dados a seguir:

TABELA 2: ATIVIDADES DA OUVIDORIA – ANO 2025

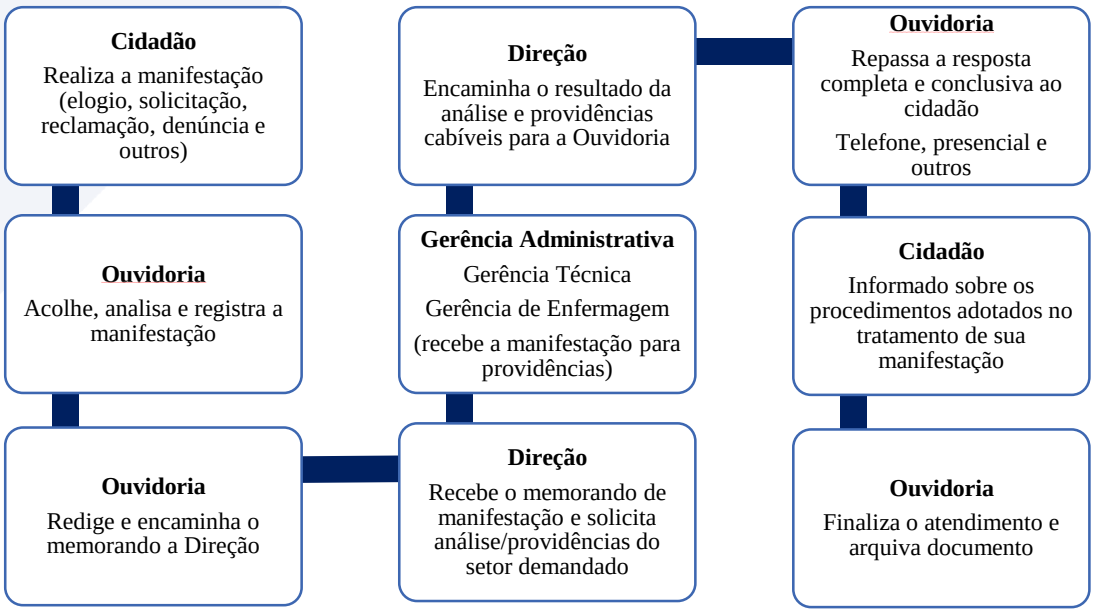
ATENDIMENTO/ATIVIDADES	QUANTITATIVO
Atendimentos na sala da ouvidoria	708
Palestras em sala de espera	11
Pesquisa de satisfação	137
Caixa de sugestão	71
Curso/Capacitação/Reunião	9
Relatórios de Ouvidoria e Recomendação	25

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025.

Como observado, houve 708 atendimentos aos usuários/cidadãos na sala da ouvidoria, dos quais 585 (45%) tiveram suas respostas no ato do atendimento e 123 geraram manifestações que foram protocoladas. Além do atendimento das manifestações, a Ouvidoria também realizou 137 Pesquisas de Satisfação, 11 Palestras, alcançando 208 usuários e tabulação das caixas de sugestões que estão localizadas nos andares e obtiveram 1.090 opiniões sobre os serviços, tendo com resultado apresentados em Relatório anexo.

As atividades de curso, capacitação e participação em reuniões**,** com 9 registros, constituem um indicador de qualificação institucional e aprimoramento técnico da equipe, refletindo o compromisso da Ouvidoria com a atualização profissional, alinhamento institucional e melhoria dos processos internos.

4. FLUXO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADA



5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Com base nas diretrizes do Sistema OuvidorSUS e conforme a natureza, os atendimentos registrados podem ser de seis tipos:

- **Elogio**: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
- **Denúncia**: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada.
- **Informação:** comunicação verbal ou escrita na qual o manifestante faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde.
- **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Solicitação:** comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
- **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhorias no serviço e atendimento público.

5.1. Manifestações registradas

Refere-se a toda e qualquer manifestação do cidadão que resulte em encaminhamento para conhecimento, análise e providências das áreas técnicas pertinentes, com a intenção de ao fim terem sanado as questões demandadas nas manifestações.

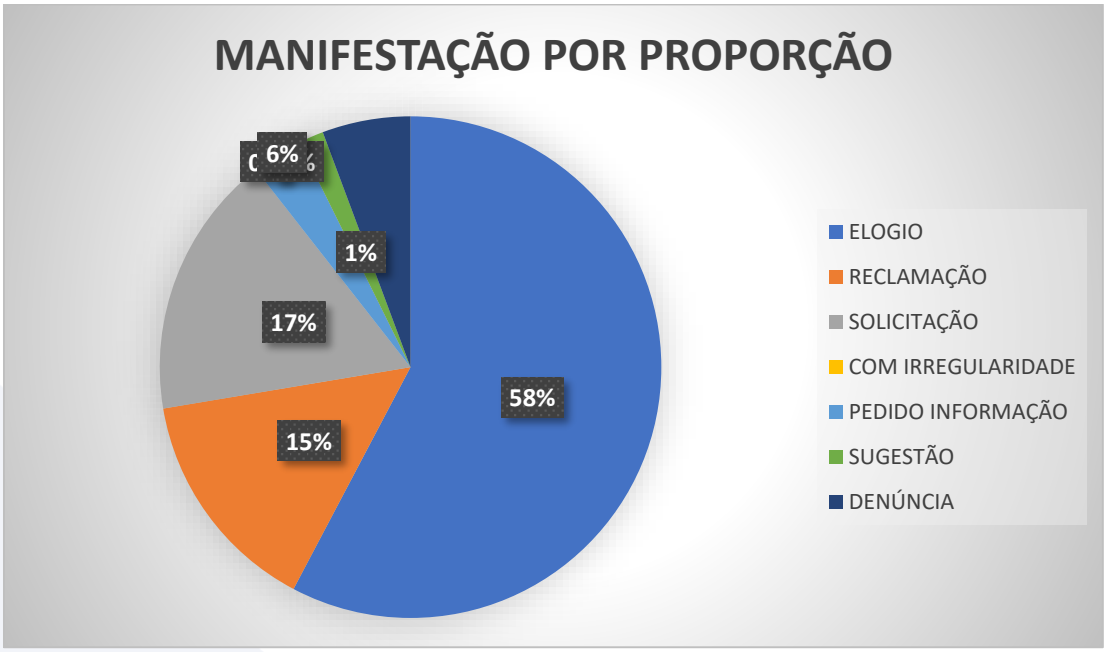
TABELA 3: MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO/2025

CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ELOGIO	6	6	8	4	7	4	4	6	9	7	6	4	**71**
INFORMAÇÃO-LAI	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	**04**
RECLAMAÇÃO	4	0	1	1	2	3	2	0	0	1	2	2	**18**
SOLICITAÇÃO	2	0	5	1	3	1	0	2	1	5	0	1	**21**
SUGESTÃO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**02**
DENUNCIA	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0	**07**
DISSIMINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Total mensal	**12**	**7**	**19**	**7**	**12**	**8**	**6**	**9**	**10**	**14**	**11**	**8**	**123**

Fonte: Planilhas de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025.

Assim, a Ouvidoria da PGGM recebeu o total de 123 manifestações, distribuídas ao longo dos meses e classificadas em diferentes tipologias, sendo 71 elogios (58%), 18 reclamações (15%), 21 solicitações (17%), 04 pedidos de acesso a informação/LAI (3%) 07 Denúncia (6%) e 02 sugestões (2%), conforme gráfico 1.

GRÁFICO 1: MANIFESTAÇÕES POR PROPORÇÃO/2025



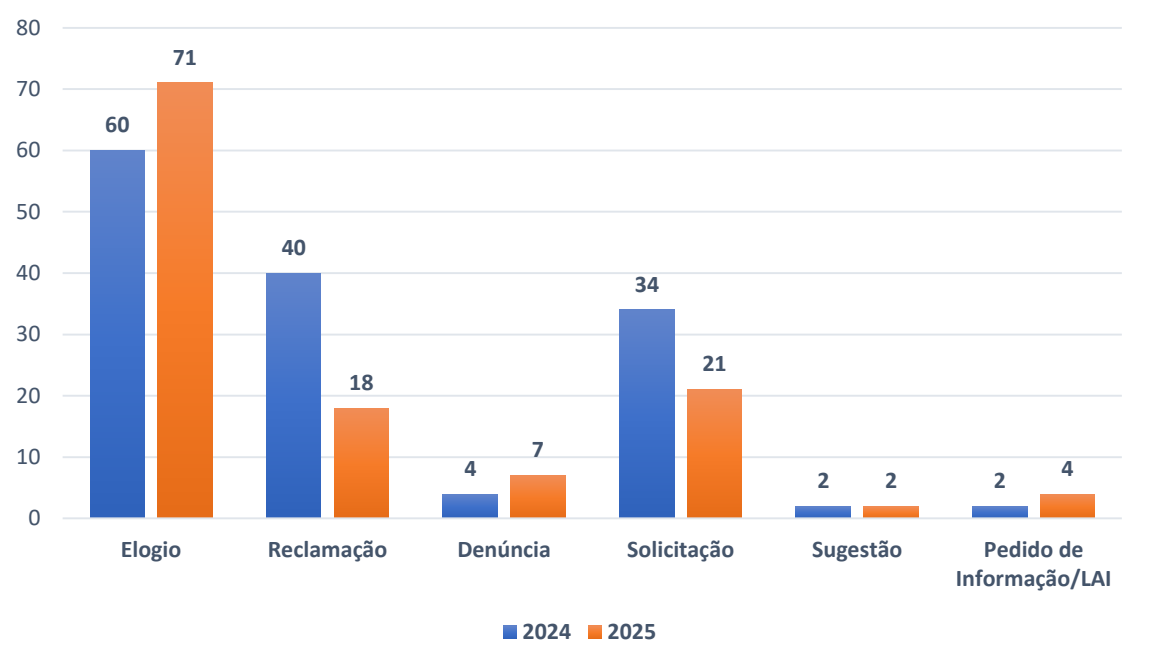
Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025

De modo geral, as manifestações registradas demonstram um predomínio de manifestações positivas, com maior incidência de elogios e solicitações, indicando confiança da população na Ouvidoria e reconhecimento da qualidade dos serviços prestados. Os dados também reforçam a importância de ações contínuas de melhoria, estímulo à participação social e fortalecimento dos mecanismos de escuta e resposta ao cidadão.

6. COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO

Refere-se a análise que confronta os dados de dois períodos distintos, organizados por categorias de manifestações, com o objetivo de identificar variações, tendências e padrões ao longo do tempo.

GRÁFICO 2: COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO - ANO 2024 E 2025



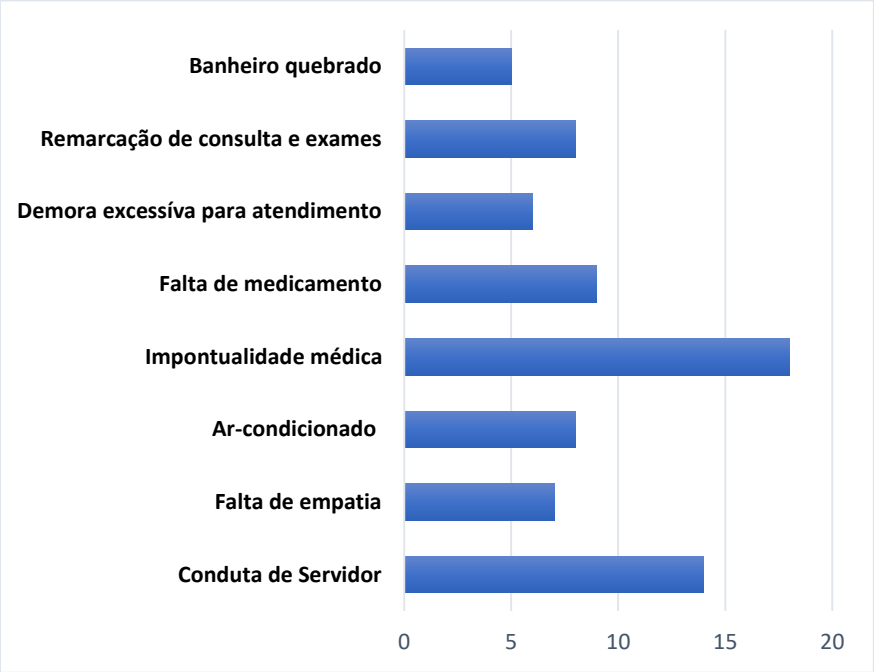
O comparativo por classificação das manifestações registradas em 2024 e 2025 evidencia mudanças relevantes no perfil das demandas encaminhadas à Ouvidoria. Observa-se aumento significativo no número de elogios, que passaram de 60 em 2024

para 71 em 2025, indicando maior reconhecimento dos serviços prestados e possível melhoria na percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento.

Em contrapartida, as reclamações apresentaram redução expressiva, de 40 em 2024 para 18 em 2025, o que pode refletir avanços nos processos internos, maior resolutividade das demandas ou aprimoramento na prestação dos serviços. As solicitações também registraram queda, passando de 34 para 21, sugerindo maior clareza nas informações disponibilizadas aos usuários ou melhoria nos fluxos de atendimento.

As denúncias tiveram aumento moderado, de 4 para 7 registros, o que pode indicar maior confiança da população na Ouvidoria como canal adequado para esse tipo de manifestação. As sugestões mantiveram estabilidade, com dois registros em ambos os períodos, demonstrando participação ainda limitada dos usuários nesse tipo de contribuição. Já os pedidos de informação/LAI apresentaram leve crescimento, de 2 para 4 manifestações, sinalizando ampliação, ainda que discreta, do uso desse instrumento de acesso à informação.

GRÁFICO 3: PONTOS RECORRENTES DAS RECLAMAÇÕES – 2025



FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025.

A análise dos dados acima revela que as maiores áreas de reclamação são a impontualidade médica (24%), conduta de servidor (19%), Falta de medicamento (12%), ar-condicionado sem funcionar (11%) e remarcação de consultas e exames (10%). Essas informações podem ser úteis para identificar áreas de melhoria e priorizar ações corretivas.

7. INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Com o objetivo de aprimorar a gestão e melhorar os serviços, a administração pública deve controlar seus próprios atos. Nesse sentido, os indicadores são ferramentas essenciais, pois permitem o monitoramento das informações e a quantificação do

trabalho realizado. Os resultados obtidos podem ser divulgados à sociedade e utilizados para subsidiar a tomada de decisões.

7.1 Índice de Resolubilidade

Este indicador mensura o percentual de manifestações resolvidas no ano de 2025.

TABELA 4: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE/2025

CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDA	RESPONDIDA	NÃO RESPONDICA	ÍNDICE %
ELOGIO	71	71	0	**100%**
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	04	04	0	**100%**
RECLAMAÇÃO	18	18	0	**100%**
SOLICITAÇÃO	21	21	0	**100%**
SUGESTÃO	02	02	0	**100%**
DENÚNCIA	07	07	0	**100%**
TOTAL	**123**	**123**	**0**	**100%**

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM- 2025

No período avaliado, a Ouvidoria recebeu 123 manifestações, das quais 100% (123) foram devidamente respondidas, demonstrando índice de resolubilidade integral no atendimento às demandas apresentadas pelos usuários.

De forma geral, o índice de resolubilidade alcançado no período analisado indica **alto desempenho,** sugere uma eficiente capacidade de resposta da ouvidoria, comprometimento efetivo por parte da direção e das gerências em atender e resolver as manifestações recebidas, com efetividade na gestão das manifestações, fortalecimento

da confiança da população e contribuição direta para a melhoria dos serviços e da gestão institucional.

7.2 Tempo Resposta

Este indicador representa o tempo médio de dias em que o usuário recebe a solução do seu problema. Segundo o Manual das Ouvidorias do SUS (2014), “a medição do tempo de resposta é fundamental à avaliação do desempenho da Ouvidoria do SUS, visto que não basta responder ao cidadão, é necessário fazer isso dentro de um período de tempo razoável, dentro do estabelecido em normas, considerando que muitas vezes o tempo é fator decisivo para diversos assuntos em saúde”. Portanto, quanto menor o prazo de solução das demandas, maior será o nível de resolubilidade.

Fórmula para cálculo do Tempo Resposta: soma do tempo de resposta/quantidade de atendimentos.

TABELA 5: TEMPO DE RESPOSTA/2025

CLASSIFICAÇÃO	MÉDIA DE DIAS
ELOGIO	**4 dias**
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	**7 dias**
RECLAMAÇÃO	**9 dias**
SOLICITAÇÃO	**8 dias**
SUGESTÃO	**14 dias**
DENÚNCIA	**26 dias**
Tempo médio de resposta	**11 dias**

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025

Os dados acima revelam que o **tempo médio de resposta** ao cidadão foi de **11 dias,** configurando-se como um importante indicador de eficiência na gestão das demandas.

As **sugestões** e, principalmente, as **denúncias** demandaram maior tempo de resposta, em razão da complexidade, necessidade de apuração e cuidados com sigilo e procedimentos administrativos.

7.3. Índice de Atendimento ao Prazo Resposta

Este indicador representa a quantidade de respostas encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão-usuário dentro do **prazo de 30 (trinta) dias**.

Fórmula para cálculo desse indicador: nº de manifestações encerradas em até 30 dias/nº de manifestações recebidas.

TABELA 6: PRAZO DE RESPOSTA/2025

STATUS	TOTAL	EM%
DENTRO DO PRAZO	122	99%
FORA DO PRAZO	01	1%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025.

É positivo observar que 99% das demandas foram respondidas dentro do prazo legal de 30 dias, o que sugere eficiência do trabalho da equipe.

TABELA 7: ATENDIMENTO AO PRAZO DE RESPOSTA POR GERÊNCIA

STATUS	DG	GERTEC	GEAF	GERENF
DENTRO DO PRAZO	99%	100%	100%	100%
FORA DO PRAZO	1%	0%	0%	0%

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025.

A Gerência Técnica (GERTEC), a Gerência Administrativo-Financeira (GEAF) e a Gerência de Enfermagem (GERENF) destacaram-se ao atingir índice de resolutividade de 100%, evidenciando elevado nível de eficiência no período analisado. Em comparação com o ano de 2024, observa-se que a GEAF apresentou percentual de 95%, enquanto as demais gerências já registravam índice de 100%, demonstrando evolução positiva e consolidação dos resultados alcançados.

7.4 Índice de Devolutiva da Ouvidoria

O Índice de Devolutiva da Ouvidoria é um indicador integrante do Plano de Metas estabelecido no Termo de Convênio firmado entre a Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM) e o Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas (CBMAM). O indicador está alinhado à *Cartilha de Avaliação de Desempenho*, documento orientador que normatiza o processo de avaliação das Unidades de Saúde vinculadas à SES-AM, prevê que as manifestações devem ser respondidas em até 15 (quinze) dias úteis. Estabelecendo que **80% das respostas aos usuários devem ser respondidas dentro dos respectivos prazos**. Desse modo, segue o Índice de Devolutiva da Ouvidoria para o devido monitoramento da meta:

Fórmula para Cálculo do Índice Devolutiva da Ouvidoria: (total de respostas dadas aos usuários no prazo de 15 dias ÷ total de manifestações ocorridos no mês) x100.

TABELA 8: DEVOLUTIVAS DA OUVIDORIA/2025

CLASSIFICAÇÃO	ÍNDICE DE DEVOLUTIVAS
ELOGIO	99%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	100%
RECLAMAÇÃO	94%
SOLICITAÇÃO	95%
SUGESTÃO	100%
DENÚNCIA	57%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2025

O indicador acima evidencia desempenho satisfatório, com **média geral de 90% de respostas dentro do prazo**, superando o parâmetro estabelecido na maioria das classificações. As manifestações de **elogio (99%)**, **pedido de informação – LAI (100%)**, **solicitação (95%)**, **reclamação (94%)** e **sugestão (100%)** apresentaram índices elevados de devolutivas dentro do prazo. O índice de **denúncia**, com **57%**, ficou abaixo do percentual recomendado pela cartilha. Esse resultado pode ser justificado pela maior complexidade desse tipo de manifestação, que geralmente demanda apuração mais detalhada, articulação com diferentes setores, análise criteriosa e observância de procedimentos administrativos e de sigilo, impactando diretamente no tempo de resposta.

8. ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO

Entre 2024 e 2025, observou-se mudança positiva no perfil das manifestações registradas pela Ouvidoria. Em 2025, houve aumento dos elogios (de 60 para 71) e redução expressiva das reclamações (de 40 para 18), indicando melhoria na percepção dos usuários e efetividade das ações da alta gestão.

Quanto ao desempenho, em 2025, 99% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, mantendo o índice de resolutividade em 100%. Destaca-se a redução do tempo médio de resposta, de 19 dias em 2024 para 11 dias em 2025. As devolutivas dentro do prazo também apresentaram evolução significativa em todas as classificações, evidenciando aprimoramento contínuo na eficiência e na comunicação.

Esses resultados refletem o esforço eficaz da gestão e das equipes para otimizar os fluxos internos e a eficiência operacional, evidenciando o compromisso em atender às demandas dos cidadãos de forma mais ágil e eficiente.

Além disso, foram realizadas melhorias no sistema de refrigeração da PGGM, criando um ambiente mais confortável para usuários e servidores, mas que ainda precisam ser melhoradas em alguns setores.

Outro destaque foi a oferta, pela Gestão, de cursos de atendimento ao público e de relações interpessoais no ambiente de trabalho, promovidos pelo NEPSHU (Núcleo de Educação Permanente em Saúde e Humanização). Essa iniciativa, impulsionada pelas sugestões da Ouvidoria, reforça o compromisso contínuo com a melhoria dos serviços, bem como o empenho em aprimorar tanto os processos quanto as competências da equipe.

Outra providência adotada pela gestão foi a implementação de medidas voltadas ao fortalecimento da integridade, da ética e do respeito no ambiente institucional, por meio da criação do **Comitê de Integridade**, da **Comissão de Ética** e da **Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação**. Tais iniciativas têm por objetivo promover a conformidade normativa, orientar condutas, prevenir irregularidades e assegurar um ambiente de trabalho ético, seguro, inclusivo e pautado no respeito mútuo.

9. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2026

Considerando que os dados analisados neste relatório constituem importante instrumento para ampliar o acesso aos serviços, promover a equidade, garantir a integralidade da atenção e fortalecer a humanização no atendimento em saúde, a Ouvidoria, no exercício de seu papel de apoio à gestão, apresenta as seguintes recomendações para o ano de 2026, com vistas ao aprimoramento da resolutividade e da qualidade dos serviços prestados:

- **Ampliação do quadro de profissionais de saúde:** Recomenda-se a contratação de novos profissionais, de modo a fortalecer as equipes assistenciais, assegurar a qualidade da assistência, melhorar a oferta de serviços e reduzir os tempos de espera identificados nas manifestações dos usuários.
- **Reforço no abastecimento de medicamentos:** Sugere-se intensificar a articulação junto à Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM) e à Central de Medicamentos do Amazonas (CEMA), visando à ampliação e regularização do fornecimento de medicamentos, em consonância com a demanda da unidade. Tal medida busca minimizar as recorrentes manifestações relacionadas à falta de medicamentos, que em 2025 corresponderam a 12% das reclamações registradas.
- **Capacitação contínua das equipes de saúde:** Recomenda-se investir em programas permanentes de capacitação e treinamento, com foco em liderança, inteligência emocional, humanização e habilidades de comunicação, objetivando qualificar o atendimento ao público e fortalecer o vínculo entre profissionais e usuários.
- **Valorização profissional e incentivo às boas práticas:** Propõe-se a manutenção e o fortalecimento de ações voltadas ao reconhecimento do

desempenho profissional e à disseminação de boas práticas em saúde, promovendo uma cultura organizacional orientada para a qualidade, a ética e a excelência nos serviços prestados.

- **Adequação do dimensionamento da Ouvidoria:** Recomenda-se a revisão do quantitativo de pessoal da Ouvidoria, com a inclusão de profissional de suporte administrativo, visando garantir maior eficiência, celeridade no tratamento das manifestações e fortalecimento das atividades do setor.
- **Implantação do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC):** Recomenda-se a criação e estruturação de um Serviço de Atendimento ao Cidadão, com o objetivo de centralizar demandas informativas e orientativas, contribuindo para a melhoria do fluxo de atendimento, a redução da sobrecarga da Ouvidoria e o aprimoramento da comunicação institucional com os usuários.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados neste relatório, evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria no fortalecimento da gestão pública e na qualificação dos serviços prestados pela PGGM. No período analisado, foram realizados **708 atendimentos**, dos quais **585 foram solucionados no ato do atendimento**, demonstrando eficiência e capacidade resolutiva imediata, enquanto **123 demandaram a formalização de manifestações protocoladas**, assegurando o devido tratamento administrativo.

Destaca-se, ainda, a realização de **137 pesquisas de satisfação**, bem como a promoção de **palestras que alcançaram 208 usuários**, ações que contribuíram significativamente para o fortalecimento da participação social e para a disseminação do papel institucional da Ouvidoria. O expressivo volume de **1.090 opiniões de usuários**

sobre os serviços e o atendimento da PGGM reforça o engajamento da sociedade e fornece subsídios relevantes para o aprimoramento contínuo das práticas institucionais.

A **taxa de resolubilidade de 100%**, aliada ao **índice de 99% de respostas dentro do prazo**, evidencia o comprometimento da instituição com a efetividade, a transparência e o respeito aos prazos legais e normativos. Ademais, o registro de elogios direcionados a **24 setores e 83 servidores ao longo de 2025** (segue anexo) demonstra o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade do atendimento e ao desempenho dos profissionais envolvidos.

Como iniciativa de valorização institucional, destaca-se que a **Ouvidoria, em conjunto com a Direção Geral, realiza desde 2022, como Boa Prática, a entrega de Certificados de Reconhecimento aos setores elogiados**, fortalecendo a cultura de valorização do desempenho e do atendimento de excelência. Em **2025**, essa ação foi ampliada com a promoção de **atividades de relaxamento e bem-estar**, incluindo **massagem relaxante, SPA dos pés, SPA das mãos e limpeza de pele**, contribuindo para a melhoria do clima organizacional, o cuidado com a saúde ocupacional e o reconhecimento dos servidores.

Diante desse cenário, conclui-se que a Ouvidoria vem cumprindo de forma satisfatória sua função de canal de comunicação entre a administração e a sociedade, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos, o fortalecimento da confiança institucional e a promoção de uma gestão cada vez mais eficiente, participativa e orientada ao cidadão.

REFERÊNCIAS

Brasil. Controladoria-Geral da União. **Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Brasília, DF: CGU, 2011.

_____. **Lei nº 13. 460, de 26 de junho de 2017**. Diário Oficial da União, Brasília, 27 jun. 2017.

_____. **Manual das Ouvidorias do SUS**. Gestão Estratégica e Participativa. Departamento da Ouvidoria Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

_____. **OUVIDORSUS: Manual de Tipificação - versão 2.** Diretoria de Integridade. Ouvidoria Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2021.

Policlínica Governador Gilberto Mestrinho/Ouvidoria: **Pesquisa de Satisfação dos usuários da PGGM – 2025**. Disponível em: https://forms.gle/KAxb6M4bxtHVzAr19

Policlínica Governador Gilberto Mestrinho/Ouvidoria: **Pesquisa de Satisfação do cidadão sobre a Ouvidoria da PGGM – 2025**. Disponível em: https://forms.gle/jyio5y2SrSTVSyi39

Policlínica Governador Gilberto Mestrinho/Ouvidoria: A**tendimento da Ouvidoria da PGGM via WhatsApp – 2025**. Disponível em: https://forms.gle/d2L4KESrkuGSVsWj8