



SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS – SES/AM

DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA EM SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

**2023
MANAUS-AM**

<http://www.saude.am.gov.br/>
[facebook.com/saudeam](https://www.facebook.com/saudeam)
[instagram.com/saudeam](https://www.instagram.com/saudeam)

Fone: (92) 3643-6388
Avenida André Araújo, 701 - Aleixo,
Manaus – AM
CEP: 69060-000

 Secretaria de
Saúde



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	3
2	INSTITUCIONALIDADE	4
3	MISSÃO, VISÃO E VALOR	5
4	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	6
5	COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO	8
6	MANIFESTAÇÕES	9
7	SISTEMAS UTILIZADOS	10
8	GRÁFICOS	12
9	UNIDADES DE OUVIDORIAS IMPLANTADAS	16
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1 APRESENTAÇÃO

A Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta diretrizes fundamentais ao Relatório Anual de Gestão para assegurar a qualidade, a eficiência e a transparência na prestação dos serviços públicos. Os artigos 14, inciso II, e 15 destacam 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.

O inciso II define como responsabilidades, **receber, analisar e responder as manifestações dos usuários de serviços públicos**, essa atribuição estabelece as 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, determina a elaboração e a publicação periódica de **Relatórios de Gestão das Ouvidorias**, com informações detalhadas 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 no Capítulo II da Seguridade Social, Seção II (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 possui a base legal de sua implantação mediante a Portaria N° 1.297 de 20 de outubro de 2010 e estabelece a implantação do Serviços da Ouvidoria do SUS no Estado do Amazonas, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde.

Assim, a Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SES/AM, ciente da relevância em acompanhar e monitorar os serviços de saúde ofertados ao cidadão, de modo a ofertar um canal de comunicação eficiente, eficaz e transparente a sociedade, incorpora o Departamento de Ouvidoria em Saúde em sua estrutura como instrumento de participação e controle social e ferramenta de melhorias para a alta gestão.

3 MISSÃO, VISÃO E VALOR

MISSÃO

Ouvir, acompanhar e responder às manifestações dos cidadãos, agindo como instrumento de defesa de seus direitos e 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 do Departamento de Ouvidoria em Saúde 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 através dos canais eletrônicos, as plataformas Ouvidor SUS e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala BR, além dos atendimentos via WhatsApp, (92) 98418-5011 de segunda à sexta-feira em dias úteis, via 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 à sexta-feira, em dias úteis, das 08:00 às 17:00.

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 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 também, acompanhar o trâmite da manifestação em unidades administrativas da rede, isso contribui para o controle de prazos e sensibilização quanto aos processos oriundos do Departamento de Ouvidoria em Saúde da SES/AM.

7 SISTEMAS UTILIZADOS

Em 2023, o Departamento de Ouvidoria em Saúde da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas recebeu manifestações por meios dos seus canais de comunicação e atendimento, distribuídos das seguintes formas, dentro das plataformas de apoio e-SIC, Ouvidor SUS, Fala BR.

Por oportuno, cabe o esclarecimento de descontinuidade da utilização do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e SIC), todos os pedidos de informação foram devidamente respondidos e encerrados, o sistema e-SIC foi oficialmente desativado em dezembro de 2023, sendo substituído pelo Fala.BR, em conformidade com o Termo de Adesão ao Módulo de Acesso à Informação dessa plataforma.

Assim, o Fala.BR como o novo canal oficial para o recebimento de solicitações de acesso à informação no âmbito estadual, alinhou-se aos padrões mais atualizados de gestão e transparência, sendo fundamental para garantir a continuidade da análise e do controle das informações registradas, bem como para manter a coerência e a integridade dos processos de transparência.

O Sistema Ouvidor SUS é uma plataforma regulamentada pela Portaria nº 1.297 de 20 de outubro de 2010, que visa garantir o direito de acesso e a participação social no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo mantido e gerido pelo **Ministério da Saúde** e permitindo que os cidadãos possam registrar suas manifestações, como um canal direto com a gestão pública da saúde.

O **Fala.BR** é um sistema criado pelo **Ministério da Controladoria-Geral da União (CGU)** com o objetivo de centralizar e facilitar o acesso dos cidadãos a serviços de ouvidoria e solicitações de informações públicas.

Atuando como canal oficial para o envio de manifestações relacionadas a serviços públicos, permite que os cidadãos registrem solicitações, elogios, denúncias, sugestões, reclamações e pedidos de informação, conforme estabelecido pela **Lei de Acesso à Informação (LAI)** e também integra as ouvidorias dos órgãos públicos.

O **Sistema Ouvidor SUS (versão 2)** evidenciou falhas significativas que comprometem a análise estatística dos dados, assim, dos 1.161 atendimentos registrados, 1.038 foram classificados como "Arquivado", revelando o **erro crítico de indexação que confunde processos encerrados corretamente com aqueles arquivados por inconsistências**.

Por conseguinte, no ano de 2023 e através dos meios de atendimento das plataformas de apoio, foram registrados e distribuídos em 1.161 atendimentos no Sistema Ouvidor SUS (versão 2), 6 atendimentos no Sistema Ouvidor SUS (versão 3), 260 atendimentos e 4 Pedidos de Acesso à Informação no Fala BR e 178 no e-SIC.

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

Manifestações	Arquivadas	Respostas fora do prazo	Resposta dentro do prazo	% de Respostas dentro do prazo
260	15	183	81	31,15%

Pedido de Acesso à Informação	Arquivadas	Respostas fora do prazo	Resposta dentro do prazo	% de Respostas dentro do prazo
4	0	2	2	50,00%

Sistema OuvidorSUS (v. 2)

Manifestações	Arquivadas	Respostas fora do prazo	Resposta dentro do prazo	Andamento	% de Respostas dentro do prazo
1.161	1.038	117	922	122	79,41%



Sistema OuvidorSUS (v. 3)

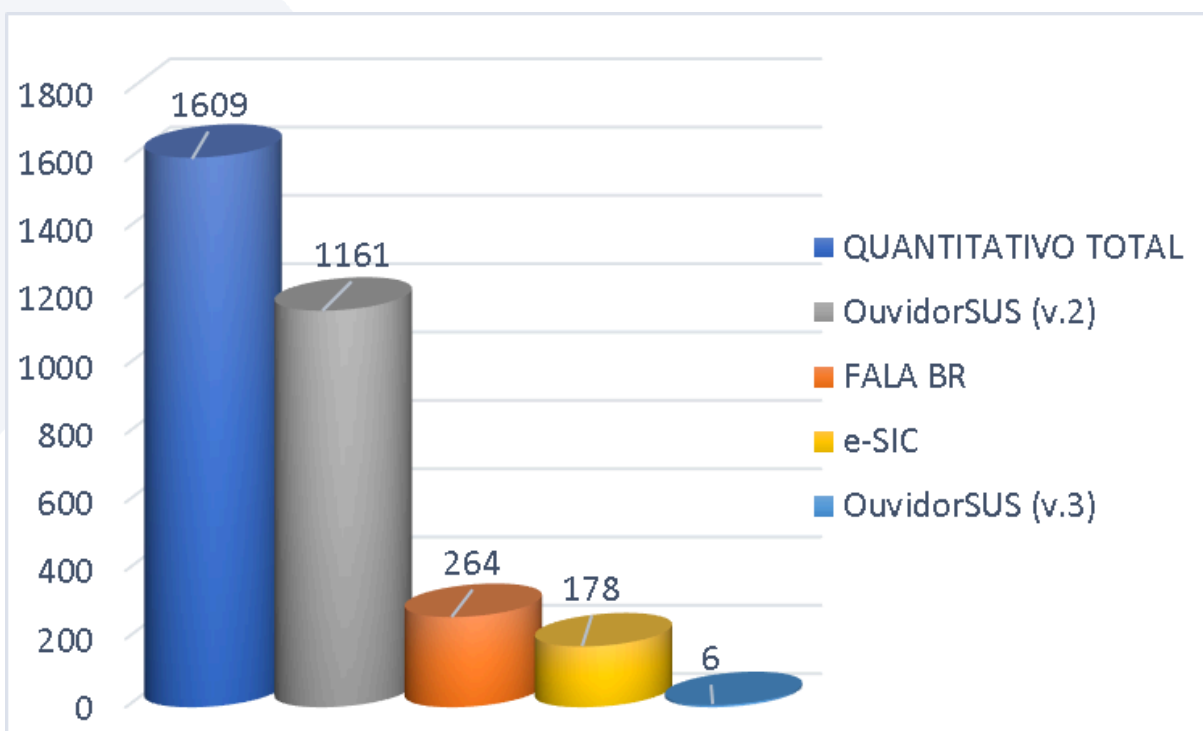
Manifestações	Arquivadas	Respostas fora do prazo	Resposta dentro do prazo	Andamento	% de Respostas dentro do prazo
6	0	6	0	0	0%

e-SIC (Descontinuado em 11/12/2023)

Manifestações	Respostas fora do prazo	Resposta dentro do prazo	% de Respostas dentro do prazo
178	114	60	34,48%

8 GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – QUANTITATIVO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2023



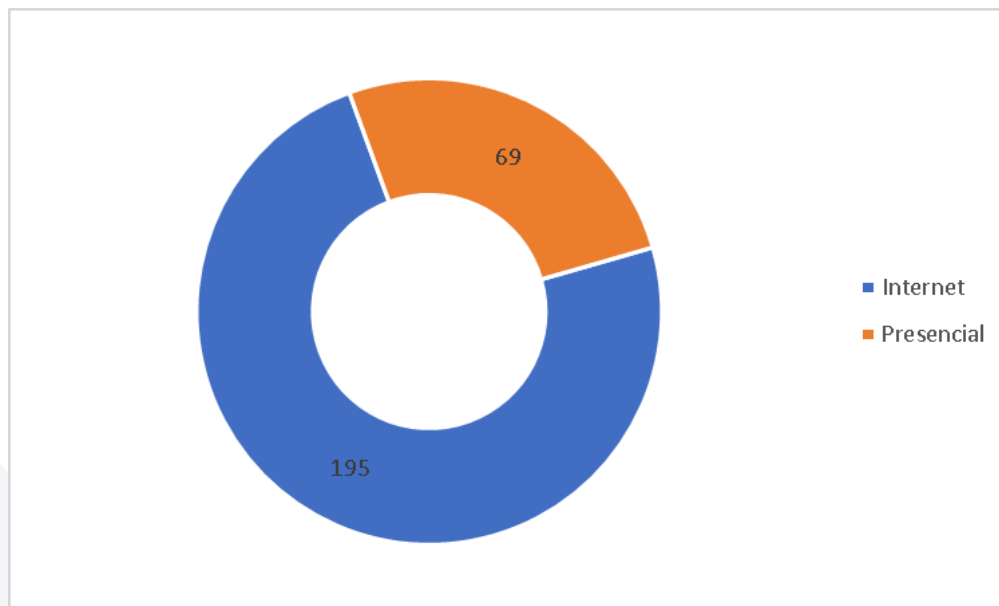
Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023 dentro de cada plataforma.



AMAZONAS

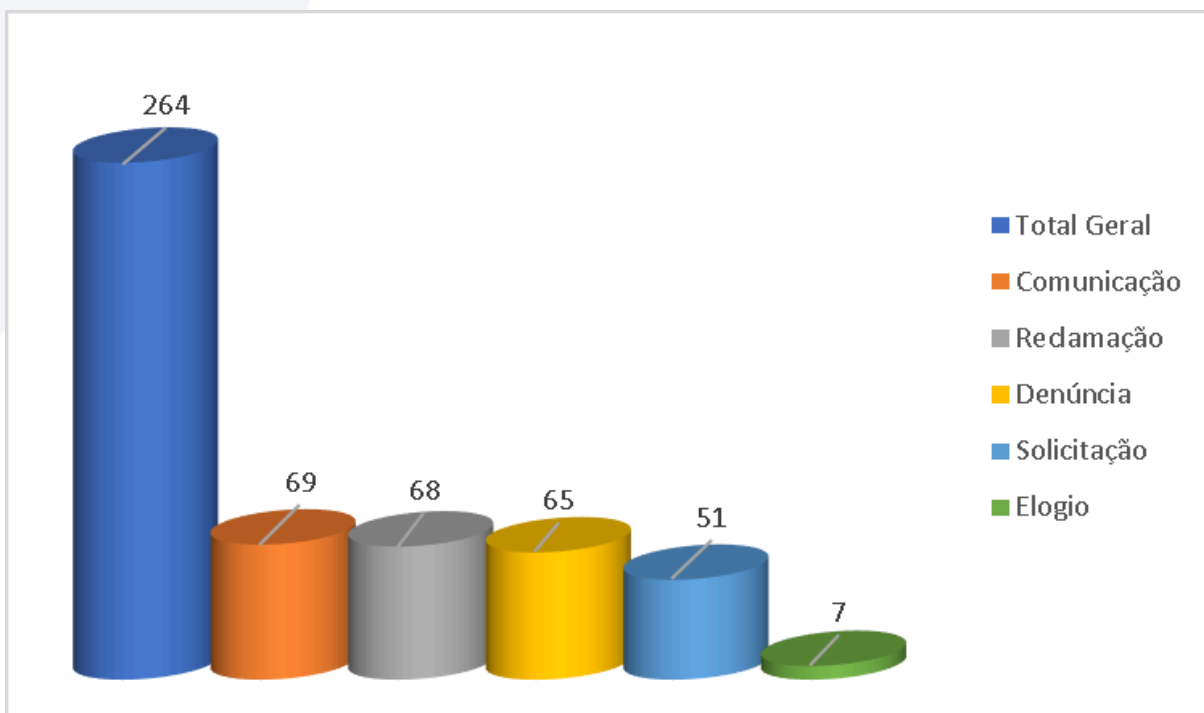
GOVERNO DO ESTADO

GRÁFICO 2 – ATENDIMENTOS VIA FALA BR



Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023.

GRÁFICO 3 – MANIFESTAÇÕES VIA FALA BR



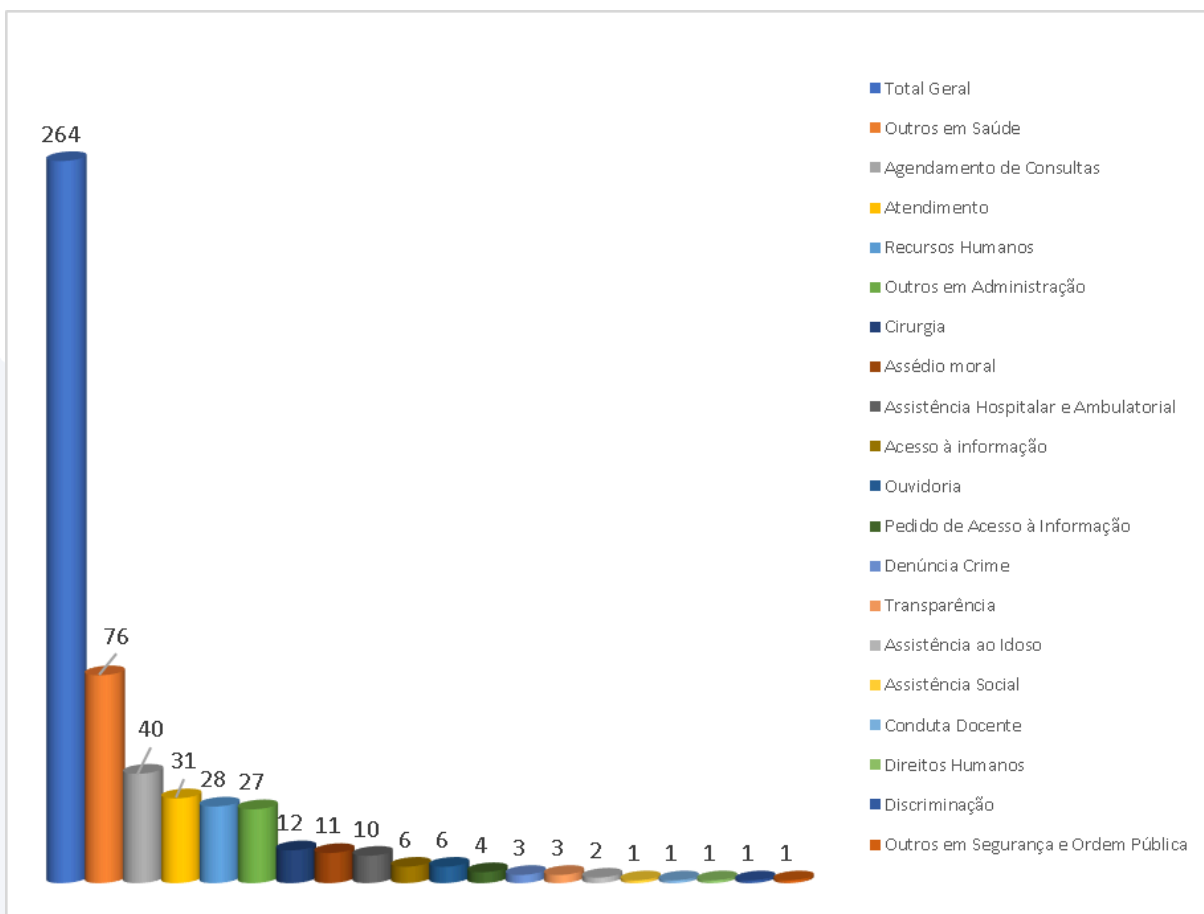
Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

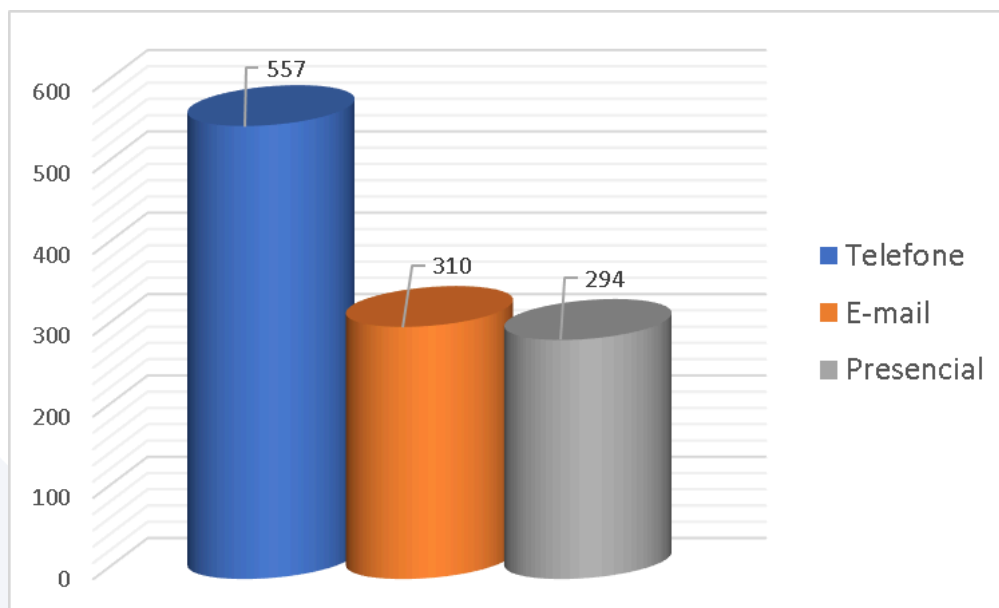
GRÁFICO 4 – ASSUNTOS RECORRENTES VIA FALA BR



Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023.

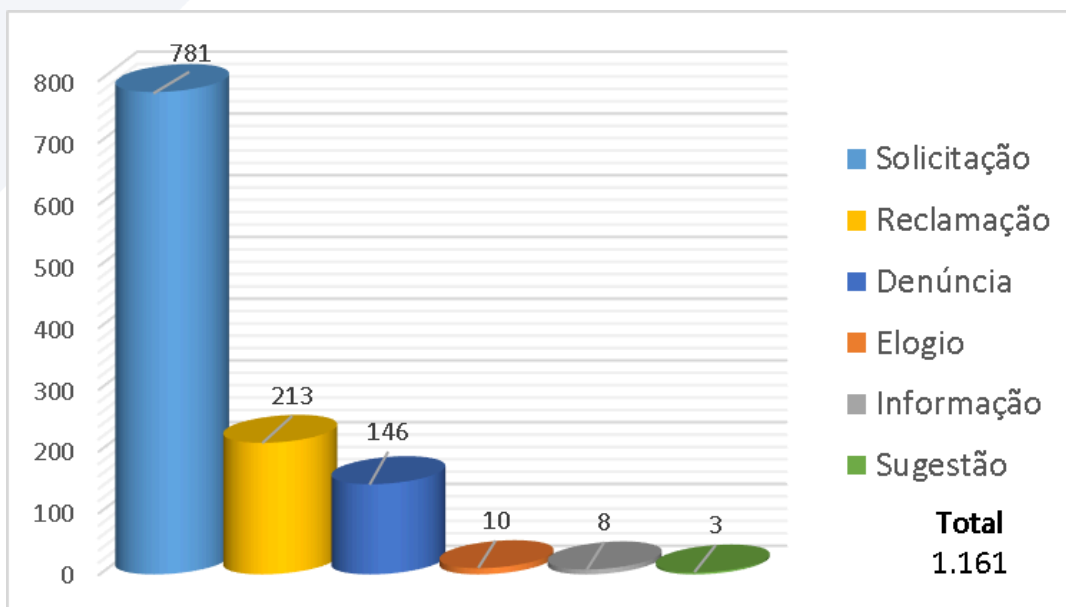


GRÁFICO 5 – ATENDIMENTOS VIA OUVIDOR SUS (v. 2)



Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023 dentro da plataforma.

GRÁFICO 6 – MANIFESTAÇÕES VIA OUVIDOR SUS (v. 2)



Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023.

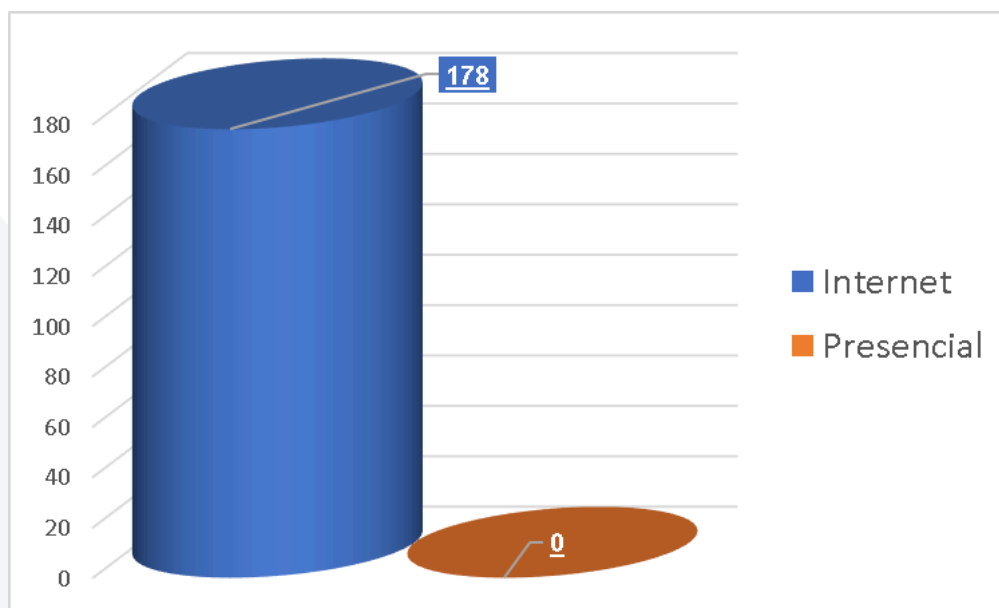


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

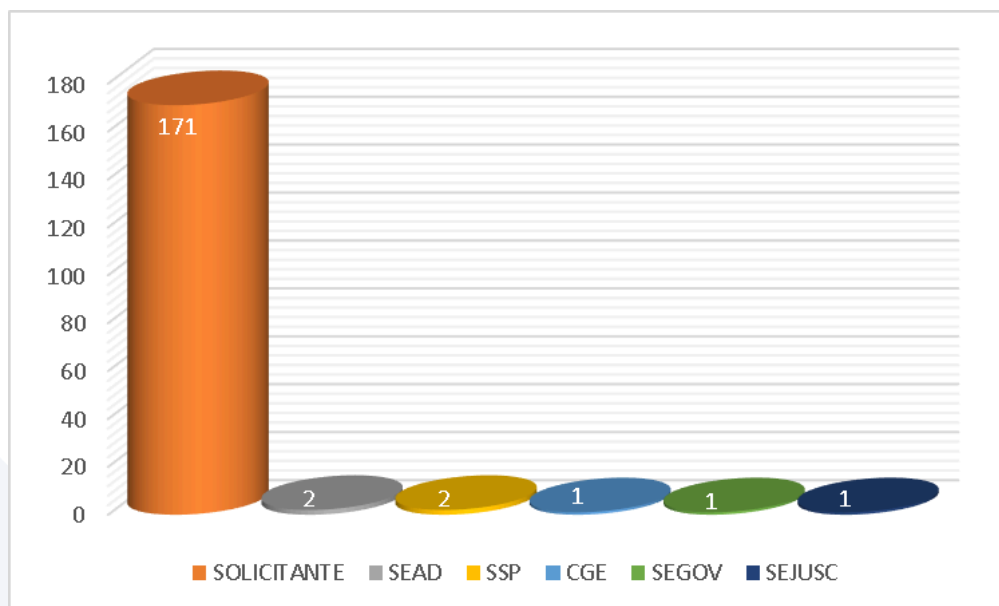
Dos dados relacionados à versão 3 do Sistema Ouvidor SUS, das 6 manifestações recebidas no mês de dezembro de 2023, 2 são reclamações e 2 denúncias e 2 solicitações, todas registradas através da internet com teor de agendamento de consultas e exames em espera no SISREG.

GRÁFICO 7 – ATENDIMENTOS VIA E-SIC



Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023 dentro da plataforma.

GRÁFICO 8 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA E-SIC



Fonte: Extração de dados de janeiro a dezembro de 2023.

Os dados mostraram também que o atendimento digital (internet) foi amplamente preferido em todos os canais, especialmente no Fala BR e e-SIC. O Ouvidor SUS, no entanto, ainda teve forte adesão pelo telefone, reforçando sua acessibilidade.

Contudo, identificaram-se limitações técnicas, especialmente na versão 2 do Ouvidor SUS, que dificultaram a categorização automática de dados, aumentando a necessidade de análises manuais para relatórios gráficos.

Em relação aos tipos de manifestações, temas sensíveis como denúncias e reclamações prevaleceram, indicando que os canais têm papel fundamental na comunicação entre a sociedade e os gestores.

No entanto, a predominância de categorias amplas como "Outros" sugere a necessidade de maior refinamento na classificação das demandas.

9 UNIDADES DE OUVIDORIAS IMPLANTADAS

Em 2023, as ações planejadas para fortalecer a rede estadual de Ouvidorias em Saúde incluíram a implantação de duas novas unidades: o Serviço de Pronto Atendimento Joventina Dias, localizado no bairro Compensa III, e a Unidade de Pronto Atendimento José Rodrigues, no bairro Novo Aleixo.

Embora essas iniciativas tenham sido iniciadas no referido ano, os esforços contínuos e os trâmites legais necessários para a sua implementação completa serão concluídos apenas em 2024.

Essa extensão de prazo foi fundamental para garantir a adequação das unidades às normativas vigentes e à plena operacionalização dos serviços planejados.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2023 foi marcado como um período de desafios e avanços importantes para o Departamento de Ouvidoria em Saúde da SES/AM e a análise das manifestações registradas nas plataformas OuvidorSUS, Fala BR e e-SIC revelou uma tendência crescente no uso dos canais digitais de atendimento, no entanto, a predominância de categorias amplas nas manifestações e as limitações técnicas da versão 2 do Ouvidor SUS exemplificam os entraves na estrutura de desenvolvimento e funcionalidade das plataformas.

Entre os pontos críticos, destacam-se a necessidade padronização na tipificação de assunto das manifestações; maior capacidade de geração de dados para auxiliar na elaboração de relatórios; integração fluida de sistemas de uma mesma plataforma, novos pontos de atendimento presencial e treinamento adequado.

A capacitação contínua das equipes de atendimento é essencial para garantir que as manifestações sejam tratadas com a devida atenção e eficiência. A melhoria na formação das equipes para a qualidade do serviço e a integração de toda a equipe com os sistemas informatizados.

Apesar do avanço do atendimento digital, a inclusão de alternativas presenciais ou híbridas é fundamental para atender populações em áreas remotas ou com dificuldades de acesso à internet, fortalecendo o serviço em acessibilidade e eficácia.

Isto posto, a qualidade do atendimento está diretamente relacionada à eficiência das equipes. Investir em capacitações periódicas, com foco na padronização de registros e na utilização das ferramentas tecnológicas, com equipes bem preparadas contribuindo para a qualidade e confiabilidade dos dados registrados.

RUTH DIAS DOS SANTOS

Ouvidora – SUS/AM

Autoridade de Monitoramento LAI

Departamento de Ouvidoria em Saúde – DOS/SEACI

Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas