



POLICLÍNICA GOVERNADOR GILBERTO MESTRINHO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO (RAG) 2024

Manaus-AM

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

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

**POLICLÍNICA GOVERNADOR
GILBERTO MESTRINHO**





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A OUVIDORIA.....	3
2.1 A atuação da Ouvidoria.....	3
2.2 Força de Trabalho.....	4
2.3 Canais de relacionamento e atendimento.....	4
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	5
4. FLUXO DE TRAMITAÇÃO	7
5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	7
5.1 Manifestações registradas.....	8
6. COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO - ANO 2023 E 2024	11
7. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	12
7.1 Índice de resolubilidade	13
7.2 Tempo de resposta	14
7.3 Índice de atendimento ao prazo resposta.....	15
7.4 Índice de Devolutiva.....	16
8. ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO.....	17
9. RECOMENDAÇÕES.....	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19
REFERÊNCIAS.....	



1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar as manifestações registradas na Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho durante o ano de 2024, documentando as atividades realizadas, as conquistas alcançadas e os desafios enfrentados ao longo do período. Ele reflete nosso compromisso com a transparência, o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e, principalmente, com a escuta atenta às demandas e expectativas dos nossos usuários.

Os dados, análises e conclusões apresentados neste relatório exigem nossa atenção para reforçar ainda mais o papel da Ouvidoria como um canal de comunicação eficaz e como um agente transformador dentro da instituição. Este documento pode servir como um guia para o diálogo aberto e o aprimoramento constante das nossas práticas.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Policlínica Governador Gilberto Mestrinho integra a Rede de Ouvidorias do Amazonas desde 2010, atuando dentro do âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Seu papel é fundamental no processo de ampliação do acesso dos usuários à avaliação dos serviços públicos de saúde prestados pela rede.

2.1 Atuação da Ouvidoria

A atuação das Ouvidorias atende ao comando da Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, parágrafo 3º que dispõe sobre a criação de serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, garantindo o controle social sobre os processos de gestão nas atividades públicas através da ampliação e fortalecimento da participação social.



Assim, as Ouvidorias do SUS são canais democráticos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades do SUS como espaço de cidadania. Além de ser instrumento de gestão, no qual recebem as manifestações dos cidadãos no que concerne às reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informações.

2.2 Força de Trabalho

O trabalho da Ouvidoria foi desempenhado ao longo do ano de 2024 por duas servidoras, as quais foram designadas para função por meio das seguintes portarias:

1. Portaria nº 001/2021 - DG/PGGM, publicada em DOE nº 34.447 de 1º de março designou a servidora **Deniglesia de Lima Nascimento** para exercer a função de Ouvidora, a contar de 1º de fevereiro de 2021; (dispensada em 02 de agosto de 2024)
2. Portaria nº 002/2022 - DG/PGGM, publicada em DOE nº 34.679 de 1º de fevereiro de 2022 designou a servidora **Ellen White da Silva Dias** para exercer a função de Técnica em Ouvidoria.

Sendo designado novo quadro:

1. PORTARIA Nº 57/2024/DG/PGGM, publicada em DOE de 26 de setembro designou a servidora **Ellen White da Silva Dias Melo** (matrícula 198.928-6A) para exercer a função de Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da LAI, a contar e 02/08/2024.
2. PORTARIA Nº 57/2024/DG/PGGM, publicada em DOE de 26 de setembro designou a 3º SGT QCPBM **Lara Fabrícia Pimentel D'anzicourt** (matrícula 255.258-2 A) - Técnica em Ouvidoria, a contar de 26/09/2024.



2.3 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 são em sua maioria provenientes de atendimentos presenciais, seguidos de atendimento por telefone e por WhatsApp.

TABELA 1: CANAIS DE ATENDIMENTO/2024

CANAIS	TOTAL	%
PRESENCIAL	257	60%
TELEFONE/WHATSAPP	141	33%
CAIXA DE SUGESTÕES	7	2%
E-MAIL	19	4%
FALA.BR	04	1%
SISTEMA E-SIC		

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024.

A modalidade de atendimento presencial configurou-se como a porta de entrada mais utilizada para o registro de manifestações, representando 60% das demandas no período em análise.



No que se refere aos atendimentos realizados por telefone e por WhatsApp, a quase totalidade trata-se de retorno aos cidadãos quanto ao resultado da manifestação ou de questões referentes ao andamento destas.

Todas as manifestações dos cidadãos recebidas na Ouvidoria da PGGM são registradas no Sistema OuvidorSUS e tramitadas para o devido tratamento via sistema 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

No decorrer no ano de 2024, a Ouvidoria da PGGM registrou um panorama abrangente das atividades, conforme dados a seguir:

TABELA 2: ATIVIDADES DA OUVIDORIA – ANO 2024

ATENDIMENTO/ATIVIDADES	QUANTITATIVO
Atendimentos na sala da ouvidoria	428
Palestras em sala de espera	15

www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/GovernodoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

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

**POLICLÍNICA GOVERNADOR
GILBERTO MESTRINHO**



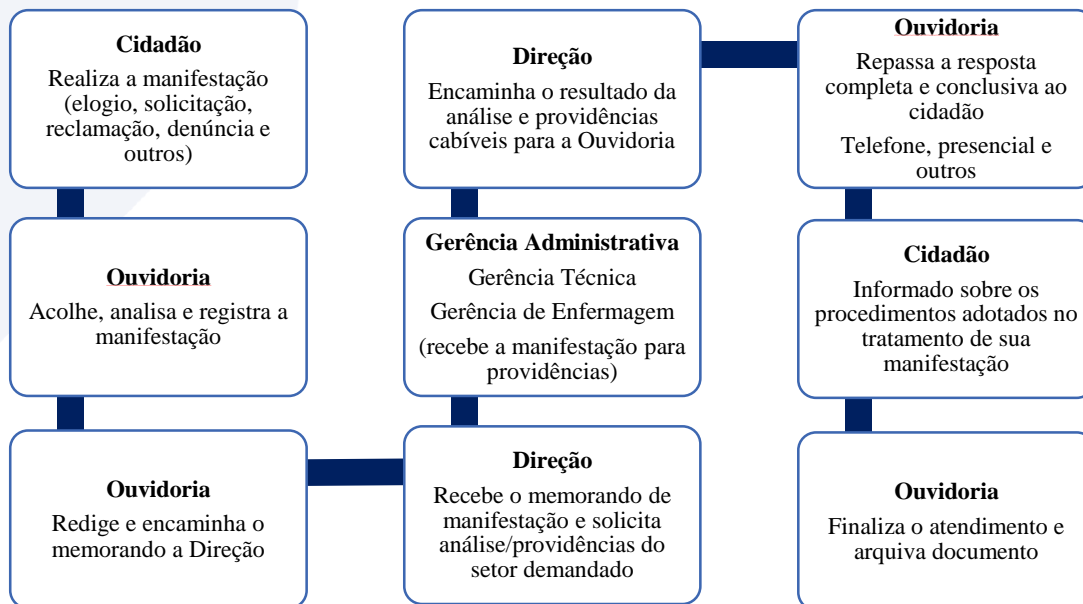


Pesquisa de satisfação	145
Caixa de sugestão	335
Curso/Capacitação/Reunião	18
Relatórios de Ouvidoria e Recomendação	14

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024.

Como observado, houve 428 atendimentos aos usuários/cidadãos na sala da ouvidoria, dos quais 290 (60%) tiveram suas respostas no ato do atendimento e 142 geraram manifestações que foram protocoladas. Além do atendimento das manifestações, a Ouvidoria também realizou 145 Pesquisas de Satisfação, 15 Palestras, alcançando 335 usuários e tabulação das caixas de sugestões que estão localizadas nos andares e obtiveram 1.198 opiniões sobre os serviços, tendo com resultado apresentados em Relatório anexo.

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

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/2024

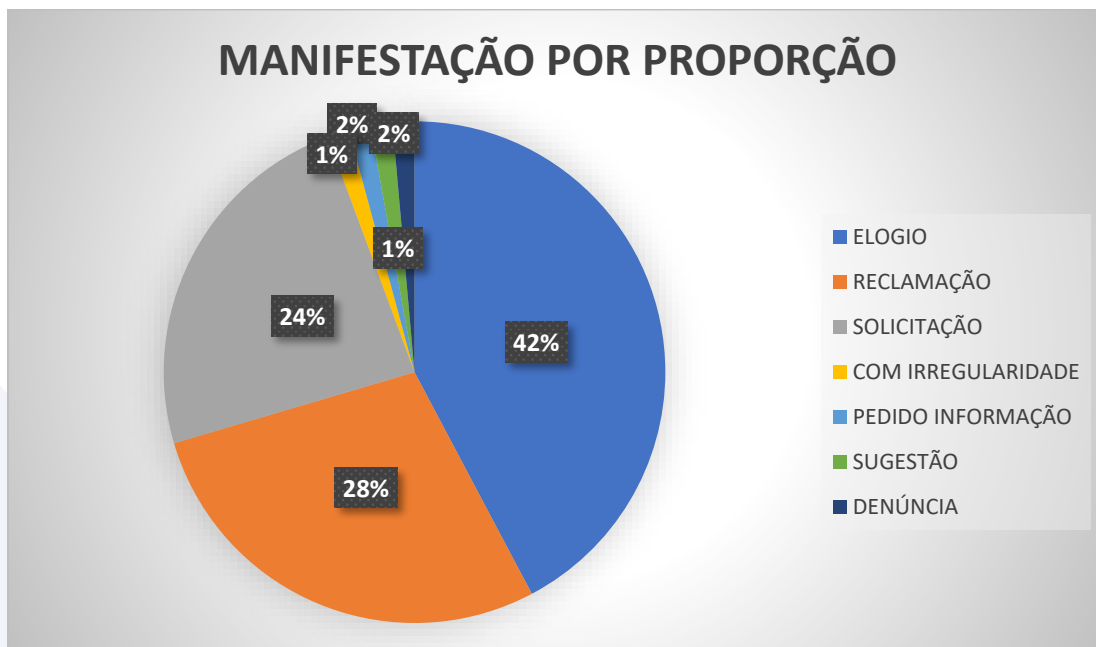
CLASSIFICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ELOGIO	12	8	9	6	3	7	3	1	0	6	4	1	60
INFORMAÇÃO-LAI	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	02
RECLAMAÇÃO	3	6	2	5	6	4	3	2	1	5	4	0	40
SOLICITAÇÃO	5	5	1	0	2	9	3	2	3	1	1	2	34
SUGESTÃO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	02
DENUNCIA	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	04
DISSIMINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total mensal	22	19	13	11	12	20	09	05	04	12	12	03	142

Fonte: Planilhas de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024.

Assim, a Ouvidoria da PGGM recebeu o total de 142 manifestações, sendo 60 elogios (42%), 40 reclamações (28%), 34 solicitações (24%), 02 pedidos de informação da LAI (2%) 04 Denúncia (3%) e 02 sugestões (1%), conforme gráfico 1.



GRÁFICO 1: MANIFESTAÇÕES POR PROPORÇÃO/2024



Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024

A presença significativa de elogios pode indicar que a unidade está tendo um bom desempenho em áreas específicas registradas, como: Odontologia, Centro Cirúrgico, Programa Pé -Diabético, Ouvidoria, Farmácia, Ginecologia e Recepção Térreo podendo ser um reflexo de práticas bem-sucedidas ou esforços notáveis. Por sua vez, as reclamações, solicitações e comunicado de irregularidade devem ser consideradas com seriedade, pois representam áreas de insatisfação ou preocupações que podem precisar de intervenção ou correção, como a qualidade do atendimento ao usuário.



6. COMPARATIVO POR CLASSIFICAÇÃO - ANO 2023 E 2024



Ao analisar os dados acima, *observa-se uma queda geral nas interações da Ouvidoria no período em análise, saindo de 280 manifestações em 2023 para 142 em 2024*, tendo como possível causa o cancelamento do atendimento ambulatorial com neurologista, a redução de alguns serviços como ortopedia e ginecologia, bem como período de manutenção da odontologia. A redução nas reclamações e solicitações pode ser interpretada como uma melhoria nos serviços, bem como suas demandas respondidas no ato do atendimento pela ouvidoria, embora a diminuição nos elogios sugira a necessidade de atenção para manter altos níveis de satisfação.



GRÁFICO 2: PONTOS RECORRENTES DAS RECLAMAÇÕES – 2024



FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024.

A análise dos dados acima revela que as maiores áreas de reclamação são a impontualidade médica (26%), conduta de servidor (23%), Atendimento médico (19%), Falta de medicamento (16%) e Recurso material (16%). Essas informações podem ser úteis para identificar áreas de melhoria e priorizar ações corretivas.

7. PRINCIPAIS 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 2024.

TABELA 4: ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE/2024

CLASSIFICAÇÃO	RECEBIDA	RESPONDIDA	NÃO RESPONDIDA	ÍNDICE %
ELOGIO	60	60	0	100%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	2	2	0	100%
RECLAMAÇÃO	40	40	0	100%
SOLICITAÇÃO	34	34	0	100%
SUGESTÃO	2	2	0	100%
DENÚNCIA	4	4	0	100%
TOTAL	142	142	0	100%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM- 2024

Os dados acima revelam que as manifestações recebidas nesse período foram respondidas em sua totalidade. Esse é um indicador positivo de eficiência e resolutividade por parte da instituição. Essa taxa elevada sugere uma eficiente capacidade de resposta da ouvidoria, comprometimento efetivo por parte da direção e das gerências em atender e resolver as manifestações recebidas.



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” (pág.97). 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/2024

CLASSIFICAÇÃO	MÉDIA DE DIAS
ELOGIO	10 dias
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	10 dias
RECLAMAÇÃO	21 dias
SOLICITAÇÃO	15 dias
SUGESTÃO	18 dias
DENÚNCIA	33 dias
Tempo médio de resposta	19 dias

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024



Os dados acima revelam que o **tempo médio de resposta** ao cidadão foi de **19 dias**, configurando-se como um importante indicador de eficiência na gestão das demandas.

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/2024

STATUS	TOTAL	EM%
DENTRO DO PRAZO	140	99%
FORA DO PRAZO	02	1%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024.

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	96%	100%	95%	100%
FORA DO PRAZO	4%	0%	5%	0%

FONTE: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024.



A Gerência Técnica (GERTEC) e a Gerência de Enfermagem (GERENF) se destaca com um alto índice de 100%, indicando uma eficiência notável em comparado ao ano de 2023 que teve o percentual de 76,87% e 94,74% respectivamente.

7.4 Índice de Devolutiva da Ouvidoria

Este indicador, integrante do Plano de Metas integrante do Termo de Convênio SES e CBMAM (2020), prevê que as manifestações classificadas como solicitação, sugestão, elogio e informação, devem ser respondidas em até 10 (dez) dias úteis; reclamação em 30 (trinta) dias úteis e denúncias em 90 (noventa) 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 ÷ total de manifestações ocorridos no mês) x100.

TABELA 8: DEVOLUTIVAS DA OUVIDORIA/2024

CLASSIFICAÇÃO	ÍNDICE DE DEVOLUTIVAS
ELOGIO	92%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	100%
RECLAMAÇÃO	98%
SOLICITAÇÃO	71%
SUGESTÃO	50%
DENÚNCIA	100%

Fonte: Planilha de Controle Interno da Ouvidoria PGGM/2024



O indicador acima evidencia que a meta de atendimento ao prazo de resposta conforme o Plano de Metas integrante do Termo de Convênio SES e CBMAM (2020) foram alcançados nas demandas classificadas como denúncia, comunicação de irregularidade, pedido de informação, elogio e reclamação, necessitando dar atenção das demandas referentes às solicitações e sugestões que exigem a resposta em um prazo inferior (de até 10 dias úteis).

8. ANÁLISE DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA GESTÃO

Observou-se, em 2024, um expressivo aumento nos indicadores de desempenho: o índice de atendimento dentro do prazo passou de 85,82% em 2023 para 99% em 2024; o índice de resolutividade subiu de 98,57% para 100% no mesmo período, enquanto o tempo médio de resposta manteve-se em 19 dias em ambos os anos. 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, atendendo a uma demanda recorrente de insatisfação.

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.



9. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O ANO DE 2025

Considerando que os dados apresentados podem ser utilizados para ampliar o acesso, promover a equidade, garantir a integralidade e fomentar a humanização dos serviços públicos de saúde, a Ouvidoria, como suporte à gestão, propõe as seguintes estratégias para o exercício de 2025, visando aprimorar a resolutividade:

- Contratação de mais profissionais de saúde. Aumentar a equipe para garantir a qualidade da assistência, melhorar os serviços prestados e reduzir os tempos de espera.
- Reforçar junto a Secretaria de Saúde do Estado e a CEMA a ampliação dos medicamentos garantido o abastecimento nesta unidade de saúde de acordo com a demanda, objetivando minimizar as constantes manifestações referentes a falta de medicamento que em 2024 correspondeu a 16% das reclamações.
- Treinamento e capacitação da equipe de saúde: Investir em programas de treinamento focados em liderança, inteligência emocional e habilidades de comunicação, com o objetivo de aprimorar o atendimento ao público e fortalecer a relação entre profissionais e usuários.
- Promoção do reconhecimento profissional e das boas práticas: Continuar incentivando e valorizando as boas práticas em saúde, criando uma cultura organizacional que priorize a qualidade e a busca constante pela excelência.
- Integração da Ouvidoria nas reuniões de planejamento: Garantir a participação ativa da Ouvidoria nas reuniões regulares de planejamento da unidade, possibilitando sua inclusão no processo decisório da organização, assegurando que as demandas dos cidadãos sejam efetivamente representadas e consideradas nas deliberações estratégicas.



9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel fundamental da Ouvidoria é orientar as avaliações da gestão pública com base nas opiniões dos usuários dos serviços públicos de saúde, buscando humanizar e garantir soluções adequadas às ações e serviços oferecidos à população. Além disso, a Ouvidoria promove a transparência e a eficiência dentro da instituição.

Neste relatório, os dados referentes ao ano de 2024 revelam que a Ouvidoria recebeu um total de 428 atendimentos aos usuários/cidadãos, dos quais 290 tiveram suas respostas no ato do atendimento e 142 geraram manifestações que foram protocoladas, o que demonstra um engajamento significativo por parte dos cidadãos. As manifestações abrangeram diferentes naturezas, desde elogios até comunicações de irregularidades, refletindo a importância de atender a uma ampla gama de necessidades da população, bem como a participação nas pesquisas de satisfação que tiveram a participação de 145 usuário/cidadão.

Destaca-se que a maioria das manifestações foi realizada presencialmente, o que pode indicar a acessibilidade da Ouvidoria e a preferência de alguns cidadãos pelo atendimento pessoal.

Um ponto positivo é a taxa de resolubilidade (100%) e o prazo de resposta de 99%, evidenciando a eficiência da direção e das gerências na resolução de problemas de forma satisfatória.

Por fim, os indicadores apresentados fornecem informações importantes que, quando analisadas em conjunto com as metas estabelecidas, podem subsidiar as decisões da Ouvidoria e da gestão, visando o aperfeiçoamento da prestação de serviços, a promoção da transparência e a garantia da satisfação dos cidadãos.

Destaques positivos onde 20 setores e 71 profissionais civis e militares foram elogiados pelos usuários. Segue anexo.



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.

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

Pesquisa de Satisfação dos serviços e atendimento da PGGM:

<https://forms.gle/EVJN16FBvbe4dpLdA>

Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da PGGM:

<https://forms.gle/dGARQtScXw8hWUZs8>

www.amazonas.am.gov.br
twitter.comGovernoAM
youtube.com/governodoamazonas
facebook.com/governodoamazonas

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

**POLICLÍNICA GOVERNADOR
GILBERTO MESTRINHO**

