

Ofício nº 034/2024 - OUV

Relatório da Ouvidoria I Quadrimestre 2024

Período:01/01/2024 a 30/04/2024

Introdução: Elaborar relatórios sobre as manifestações acolhidas é uma atribuição das Ouvidorias da Saúde, e a lei 13.460, de 26 de junho de 2017 determina que para o cumprimento dos seus objetivos as ouvidorias deverão elaborar relatório de gestão que consolide as informações e sugira melhorias na prestação de serviços públicos.

Análise:

Foram recebidas 47 manifestações no período de 01/01/2024 a.30/04/2024. No quadrimestre anterior foram recebidas 16 manifestações.

Sobre os motivos de contato do manifestante afirma-se que:

12 manifestações foram solicitações

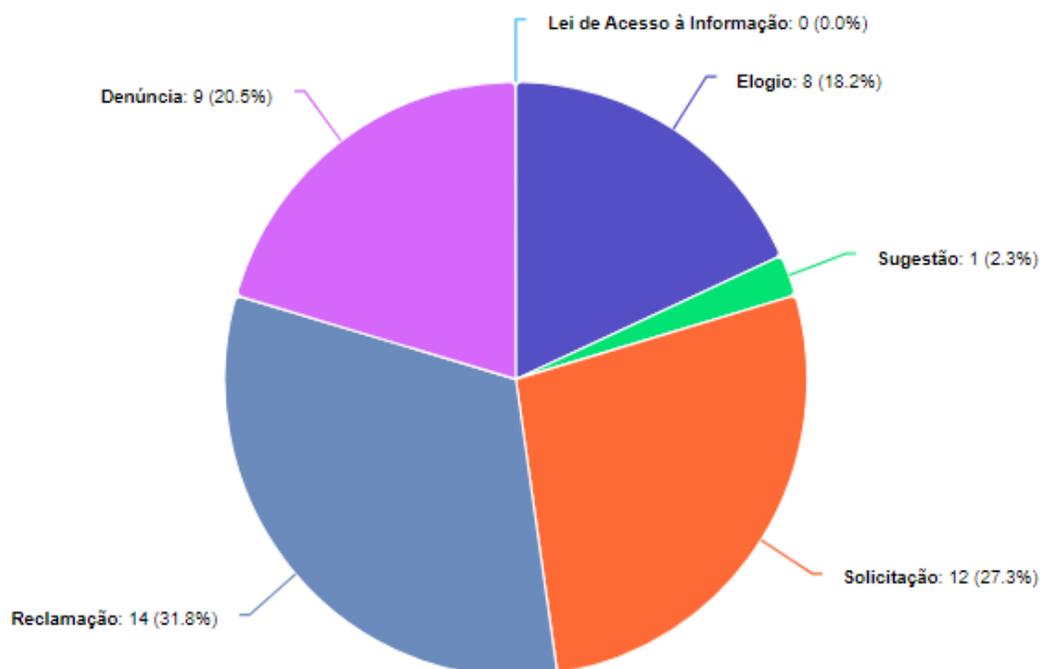
01 manifestações foram sugestões

09 manifestações foram denúncias

14 manifestações foram reclamações

00 manifestações foram solicitações de acesso à informação (conforme a lei n 12.527 de 18 de novembro de 2011).

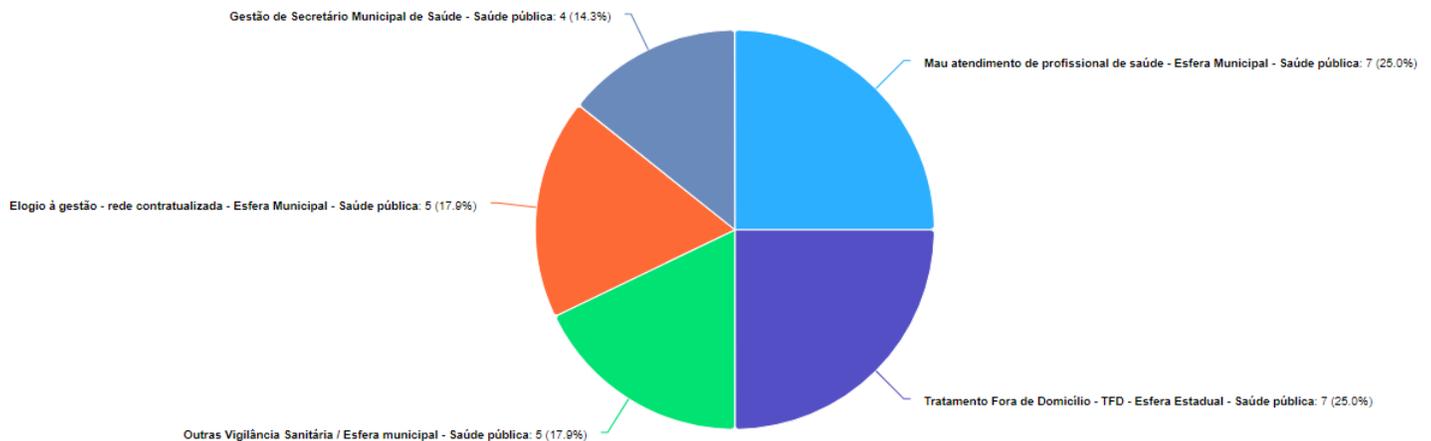
Como mostra o gráfico abaixo:



Em relação à análise dos pontos recorrentes informa-se que os cinco assuntos mais citados nas manifestações são:

1. Mau atendimento de profissional de saúde - Esfera Municipal - Saúde pública
2. Tratamento Fora de Domicílio - TFD - Esfera Estadual - Saúde pública
3. Outras Vigilância Sanitária / Esfera municipal - Saúde pública
4. Elogio à gestão - rede contratualizada - Esfera Municipal - Saúde pública
5. Gestão de Secretário Municipal de Saúde - Saúde pública

Conforme gráfico abaixo:



Referente às providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas informa-se que:

Nas denúncias, 00 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 04 manifestações apresentaram providências corretivas tomadas, 03 denúncias geraram investigação preliminar em andamento, 01 denúncias geraram processo formal de investigação (Sindicância ou Proc. Administrativo), e 01 denúncias foram consideradas improcedentes.

Nas reclamações, 00 manifestações apresentaram informações insuficientes para providências, 11 manifestações foram consideradas parcialmente procedentes, 02 manifestações foram consideradas procedentes, 00 manifestações foram consideradas improcedentes.

Nas solicitações, 01 foi atendida integralmente, 00 foram atendidas parcialmente, 00 não foram nem serão atendidas.

Nas sugestões, 01 foi acolhida parcialmente, 00 não foram nem serão acolhidas, e 00 serão acolhidas.

Nos elogios, 04 referiram-se a Servidor Público, e 04 referiram-se a Ações Governamentais.

Conclusão:

Os dados apresentados evidenciam a importância das Ouvidorias da Saúde como instrumentos essenciais para o monitoramento e aprimoramento dos serviços públicos de saúde. O aumento significativo no número de manifestações recebidas durante o período analisado indica uma maior participação e engajamento da população na busca pela qualidade dos serviços de saúde prestados.

A análise detalhada das manifestações revela áreas específicas que demandam atenção imediata por parte das autoridades competentes, principalmente o mau atendimento de profissionais de saúde.

As providências adotadas pela administração pública demonstra um esforço para responder as demandas apresentadas pelos cidadãos e é imperativo que tais questões sejam abordadas de forma eficaz para garantir a satisfação e bem-estar da população.

Sugestão:

Diante do que nos foi apresentado, sugere-se que a Ouvidorias de Saúde intensifique seus esforços na promoção de uma cultura organizacional voltada para a qualidade e excelência no atendimento. Isso pode ser alcançado por meio de implementação de programas de capacitação para os profissionais de saúde, visando aprimorar suas habilidades de comunicação e empatia com s pacientes.

Recomendação:

Além disso, recomenda-se que as autoridades competentes promovam uma maior integração entre as Ouvidorias da Saúde e os órgãos responsáveis pela gestão dos serviços de saúde. Isso inclui estabelecimento de canais de comunicação eficazes para o compartilhamento de informações e o monitoramento conjunto das providências adotadas em respostas às manifestações recebidas. Somente por meio de uma abordagem colaborativa e proativa será possível alcançar melhorias significativas na prestação dos serviços e, conseqüentemente, na qualidade de vida da população porto amazonense.

Porto Amazonas, 03 de maio de 2024.

Veridiane Rochinski
Ouvidora Municipal de Saúde
Portaria nº 085/2022 PMPA