



**RELATÓRIO
ANUAL**

EXERCÍCIO 2023

Unidade de Controle Interno Setorial
Ouvidoria Municipal de Saúde de Niterói



**PREFEITURA
DE NITERÓI**

**SECRETARIA
DE SAÚDE**



RELATÓRIO ANUAL

EXERCÍCIO 2023

Unidade de Controle Interno Setorial
Ouvidoria Municipal de Saúde de Niterói



**PREFEITURA
DE NITERÓI**

SECRETARIA
DE SAÚDE

**Secretaria Municipal de Saúde de Niterói
Anamaria Carvalho Schneider**

**Superintende Executiva da FMS
Adriane Fablício**

**Responsável pelo Controle Interno da FMS
Maristela Teixeira Moreira**

**Ouvidora da FMS
Ana Lucia de Almeida Espindola**

**Equipe Técnica Ouvidoria FMS
Maria Lucimar de Oliveira Silva**

**Colaboradora Gráficos Estatísticos
Patrícia Maia Guimarães**

**Revisão
Fernanda Cantarino O'Dwyer
Paula Guanabarinno Santos
Simone Regina de Azevedo Ferreira**

**Edição
Rafael Barboza Louza**

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. A OUVIDORIA.....	6
2.1. Atuações da Ouvidoria.....	7
2.1.1. Atendimento Presencial.....	7
2.1.2. Plataforma FALA.BR.....	7
2.1.3. Plataforma E-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.....	8
2.1.4. Plataforma OUVIDOR SUS.....	8
2.1.5. E-mail.....	9
2.2. Dados Estatísticos.....	10
2.2.1. Número de manifestações e pedidos de informação no ano de 2023.....	10
2.2.2. Manifestação registrada por assunto.....	11
2.2.3. Locais de encaminhamento das manifestações.....	12
2.2.4. Tipificação de Atendimento.....	13
2.2.5. Prazo para resposta às manifestações.....	13
3. CURSOS E CAPACITAÇÕES.....	16
4. APONTAMENTOS DE MELHORIAS.....	16
5. APONTAMENTOS DE DIFICULDADES.....	17
6. CONCLUSÃO.....	18

1. APRESENTAÇÃO

O relatório anual da Fundação Municipal de Saúde de Niterói – FMS, tem como objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, contendo os resultados alcançados no ano de 2023. Tem como meta, contribuir com a melhoria contínua da prestação dos serviços de saúde, por meio da participação ativa dos usuários, e estimular a qualidade dos serviços com a implementação de mudanças positivas a serem definidas pela gestão municipal de saúde.

Este relatório apresenta na sua estrutura os atendimentos registrados em sua totalidade, demonstrando as origens das manifestações acolhidas nos canais de acesso disponibilizados aos usuários.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria da FMS está ligada a Unidade de Controle Interno Setorial e subordinada diretamente à Presidência da Fundação Municipal de Saúde de Niterói, na qual atua em consonância com as orientações da Ouvidoria Geral do Município de Niterói, que é integrante da Controladoria Geral da União (CGU), e também de acordo com as determinações legais da Ouvidoria do Ministério da Saúde – Ouvidoria SUS.

A Ouvidoria dispõe do telefone (21) 96955-7808 (via Whatsapp), atendimento presencial, além da comodidade do acesso via e-mail (ouvidoria@saude.niteroi.rj.gov.br) e das plataformas citadas no item 2.1.

Importante ressaltar, que o munícipe deve recorrer à Ouvidoria como um órgão de segunda instância, ou seja, quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos demais órgãos de primeira instância, tendo atuação em casos aos quais o cidadão possa sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos, bem como, na elaboração de propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas.

Atualmente a Ouvidoria da FMS conta com um quadro de 2 (dois) servidores: 1 Ouvidora e 1 Assistente Administrativo. A equipe tem por atribuição o atendimento das demandas de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria, cujo papel fundamental é garantir ao (à) cidadão (ã) ter sua demanda considerada e tratada, a luz dos seus direitos constitucionais e legais, contribuindo para o desenvolvimento institucional, oferecendo à comunidade interna e à sociedade em geral, um canal de comunicação com os órgãos

superiores da Fundação Municipal de Saúde de Niterói, recomendando e intermediando ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

A Ouvidoria da Fundação Municipal de Saúde busca se consolidar como importante instrumento de comunicação entre a Fundação e a população.

2.1. Atuações da Ouvidoria

Atualmente os canais de acesso para recebimento das manifestações são:

2.1.1. Atendimento Presencial

A Ouvidoria da FMS está localizada na Rua Visconde de Sepetiba, 987, Centro – Niterói/RJ, 8º andar, seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, de 9h às 17h, e o horário de atendimento ao público, das 10h às 15h..

2.1.2. Plataforma FALA.BR

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do Sistema Fala.Br, disponível no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>. O sistema permite ao usuário registrar, a qualquer hora, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias, bem como acompanhar o andamento das manifestações referente ao Serviço Público de Saúde da Fundação de Saúde do Município de Niterói.

A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe suas demandas, acompanhe prazos, apresente recursos (para os pedidos de acesso à informação) e receba a resposta através da Ouvidoria da FMS.

2.1.3. Plataforma E-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Município de Niterói, através do endereço eletrônico <http://esic.niteroi.rj.gov.br>. Por meio deste sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado, e receber a resposta da solicitação por e-mail; além de entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

2.1.4. Plataforma OUVIDORSUS

A OUVIDORIASUS é parte da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, composta por Ouvidorias Federais, Estaduais e Municipais, que atuam de forma descentralizada e colaborativa, respeitando a autonomia de cada ente da Federação, e sob orientação estratégica e coordenação da OUVSUS. Seguindo o princípio da descentralização, a responsabilidade sobre o provimento da resposta ao usuário é atribuída às três esferas de governos, as quais são autônomas e soberanas em suas decisões. Nesta perspectiva, as manifestações direcionadas ao município de Niterói são encaminhadas à Ouvidoria da Fundação Municipal de Saúde – FMS, para tratamento e encaminhamento as áreas técnicas e após resposta das mesmas, as devolve para que a OUVSUS dê retorno ao manifestante.

Os canais de acesso à Ouvidoria SUS são <http://ouvprod01.saude.gov.br> ou através do Disque saúde, 136.

2.1.5. E-mail

As demandas também são recebidas através do e-mail institucional da Fundação Municipal de Saúde: ouvidoria@saude.niteroi.rj.gov.br e incluídos na plataforma do Portal Fala.Br para tratamento, encaminhamento e resposta ao cidadão.

Após acolhidas, as manifestações são classificadas em seis categorias, a saber: denúncia, reclamação, solicitação, informação, elogio e sugestão, obedecendo o padrão do Ministério da Saúde (gráfico abaixo), as mesmas são inseridas nas plataformas existentes e, posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida, são encaminhadas aos órgãos competentes responsáveis, para tratamento e direcionamento das manifestações e resposta ao usuário, desempenhando um papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.



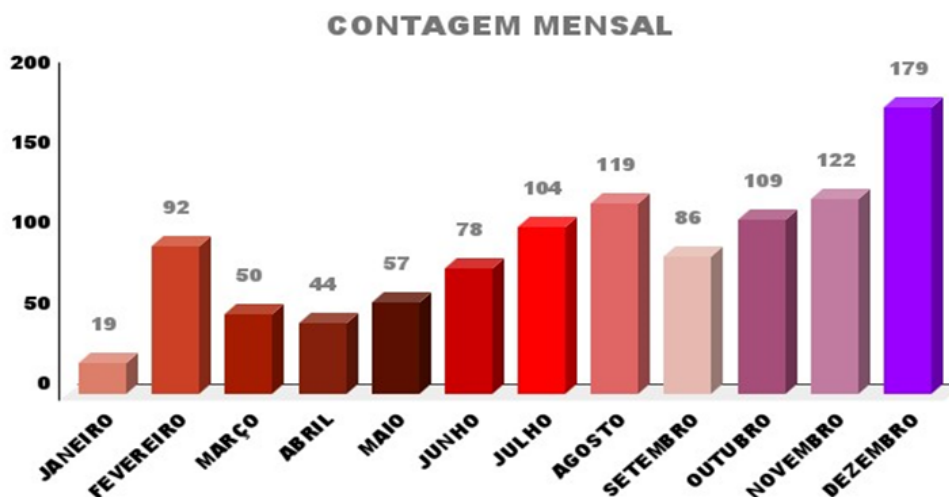
Os sistemas utilizados na Ouvidoria da FMS (Fala.Br, OUVISUS, e-SIC), possibilitam a captação, extração e análise de dados gerenciais e se constituiu numa ferramenta de otimização dos processos de trabalho da Ouvidoria, facilitando a democratização de informações em saúde, agilizando o recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas.

Mais uma vez, foi possível verificar que a categoria “solicitação”, tem a demanda de maior registro em nosso sistema e isso se justifica, principalmente, dentre várias razões, porque a Ouvidoria tem sido cada vez mais demandada, nem sempre dentro dos limites de sua competência, mas sempre fazendo o melhor no sentido de orientar o Município em como resolver suas demandas junto à Fundação (e até em outras instâncias administrativas, quando o caso).

2.2. Dados Estatísticos

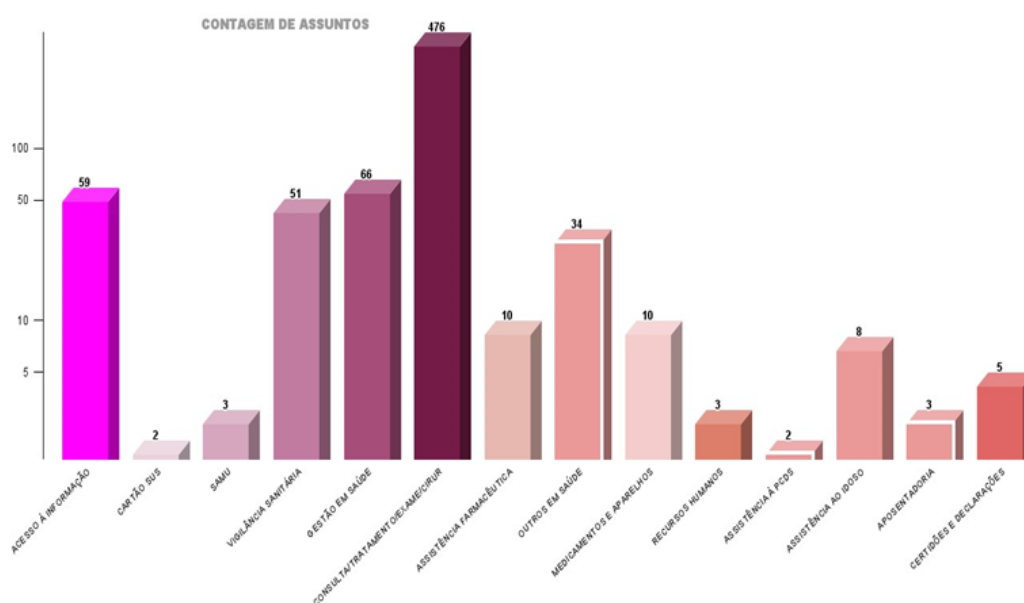
2.2.1. Número de manifestações e pedidos de informação no ano de 2023.

No ano de 2023 (janeiro a dezembro) foram recebidas e registrados 1059 manifestações. Para a análise inicial das manifestações, foram considerados todos os acessos encaminhados/ registrados pelos canais da Rede de Ouvidoria, vide gráfico abaixo, mês a mês.



2.2.2. Manifestação registrada por assunto

No processo de recepção das manifestações, o responsável da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão (gráfico 1).



No ano de 2023 tivemos como principais manifestações os assuntos referentes a consulta/tratamento/exames/cirurgias, Gestão em Saúde, Vigilância Sanitária e Acesso à informação.

Dentre os assuntos citados, destacamos consulta/tratamento/exames/cirurgias, Gestão em Saúde e Vigilância Sanitária.

Quanto ao primeiro, observamos que as principais manifestações foram em torno da necessidade dos usuários em ter ciência do seu posicionamento na fila da regulação municipal.

Já em relação às manifestações de Gestão em Saúde, recebemos diversas reclamações dos seguintes assuntos: má qualidade no atendimento; imprecisão das informações; atraso nas consultas; falta de material para procedimentos; falta de especialidades médicas ou mesmo ausência de médicos.

Com relação aos assuntos ligados à Vigilância Sanitária, as principais manifestações foram denúncias ligadas à insalubridade de estabelecimentos comerciais e imóveis abandonados

potencialmente perigosos, por serem foco de transmissão de doenças causadas por zoonoses. Principal observação a se fazer é que a manifestação se figurava como pedido de primeira instância.

2.2.3. Locais de encaminhamento das manifestações.

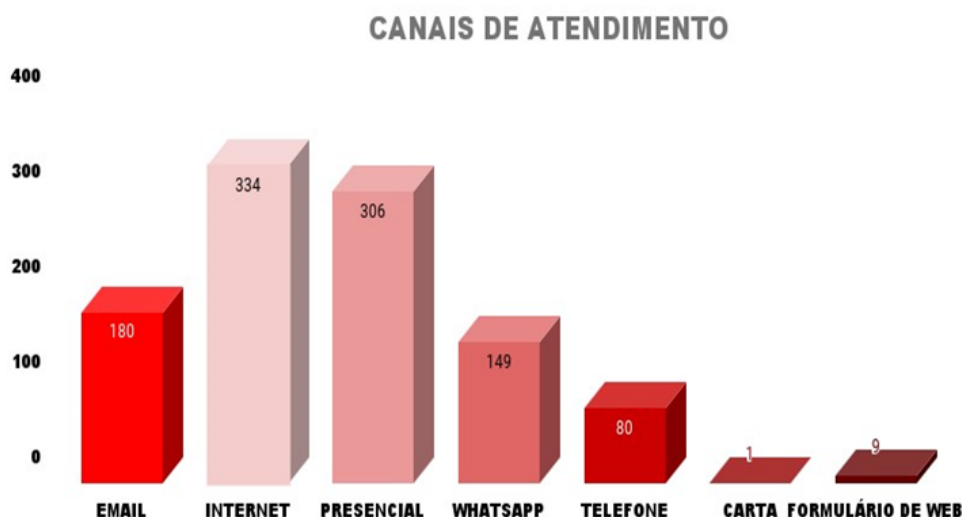
O tratamento das manifestações recebidas envolve: aferição do tipo da manifestação, assunto e setor responsável pela demanda apresentada, além da análise para verificar se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do setor. Verifica-se no gráfico os departamentos que receberam manifestações em 2023..



Corroborando com os assuntos abordados no item 2.2.2, observamos que parte substancial das manifestações citadas no item mencionado, foram direcionadas aos seguintes departamentos: CREG, OUVIDORIA VIPACAF, VIPAHE E VIGILÂNCIA SANITÁRIA.

2.2.4. Canais de Atendimento

Do total de 1059 manifestações, 180 foram por e-mail da FMS, 334 pelo usuário na internet (Fala.Br, I-SIC, SUS), 306 presencial, 149 via Whatsapp, 80 pelo telefone, 1 por carta e 09 via formulário web, conforme gráfico abaixo:



2.2.5. Prazo para resposta às manifestações

A Lei Federal nº 13460/2017, em vigência desde 26/07/2018, também denominada “Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público” ou “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”, estabelece as normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

Dentre outras normativas, estabelece o prazo de 30 dias para resposta às manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS.

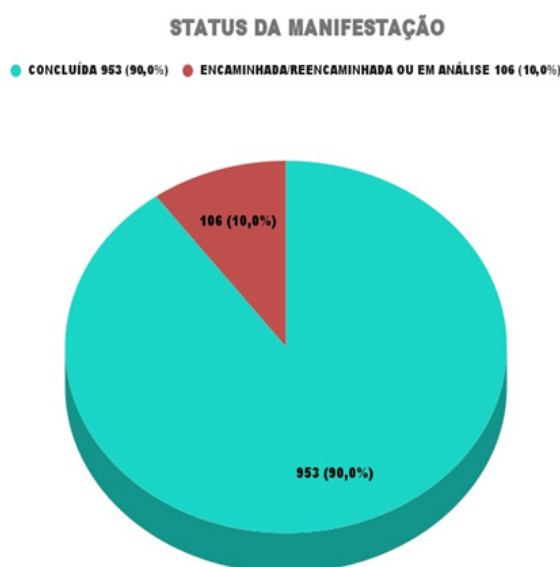
“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações

e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

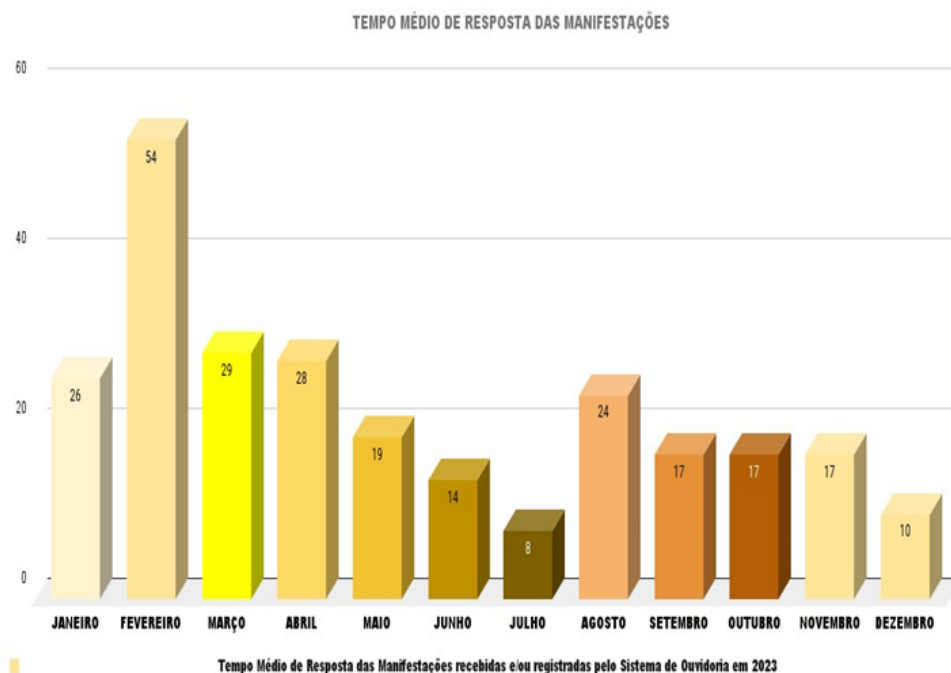
Desta forma, as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS, Fala.Br e e-SIC, possuem um prazo total de 30 dias para serem respondidas ao solicitante, sendo que dentro deste prazo, o setor responsável possui 20 dias para encaminhamento destas respostas.

Abaixo representamos as manifestações registradas em acordo com seu status: total de manifestações recebidas e/ou registradas pelo sistema da Ouvidoria FMS em 2023 e o total das respondidas.



Do total de 1059 manifestações registradas no ano de 2023, 90% (953) foram (concluídas, fechadas ou arquivadas) pelos serviços responsáveis, e 10% (106) encontram-se (encaminhadas, reencaminhadas ou em análise).

A tabela a seguir, demonstra as manifestações respondidas quanto ao prazo de resposta:



Podemos observar que o número de manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido tem aumentado gradativamente, tendo no ano de 2022, na gestão anterior, a média de resposta de 55 dias. Já em 2023 (gráfico acima) a média de resposta foi de 18 dias. Entretanto, existem 7 demandas (já concluídas) que elevaram, pela demora na resposta, o prazo para 28 dias. Porém, precisa ser melhorado, principalmente pela necessidade de atingirmos o indicador da Ouvidoria na Programação Anual de Saúde (PAS) e do cumprimento da Lei Federal nº 13.460/17.

O indicador do PAS, referente à Ouvidoria do SUS, tem como objetivo aumentar os meios de comunicações definidos, bem como fluxos e prazos das demandas respondidas. Para que este indicador seja atingido, necessitamos da conscientização das unidades de saúde e demais setores da Secretaria, tendo em vista que estes são responsáveis pelos fluxos e respostas às manifestações, registradas e encaminhadas pela Ouvidoria da FMS.

3. CURSOS E CAPACITAÇÕES

Em 2023, significativos eventos para qualificação da equipe foram realizados. Atualmente, a Ouvidora e a Técnica que atuam na Fundação Municipal de Saúde já são certificadas em Ouvidoria, através de cursos concedidos pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, após finalizarem os oito cursos oferecidos em modalidade à distância no âmbito do Profoco.

Além da Certificação em Ouvidoria, tem ainda a participação em Seminários de Ouvidores em nível nacional, no intuito de aprimorar o conhecimento e oferecer um atendimento humanizado a todos os cidadãos que procuram os canais de atendimentos da Fundação Municipal de Saúde de Niterói.

4. APONTAMENTOS DE MELHORIAS

Com o propósito de atender sempre da melhor forma possível cada munícipe, podemos apontar o atendimento via Whatsapp, a divulgação do relatório da Ouvidoria no site da Fundação Municipal de Saúde e mídias sociais, tais quais, Instagram e Facebook, dando maior transparência às nossas atividades.

Com base nos dados apresentados, sugere-se a criação de mecanismos de transparência da fila de regulação municipal, oportunizando o acesso direto do usuário à consulta de seu posicionamento na fila. Podemos exemplificar o modelo adotado pelo Estado do Rio de Janeiro, na transparência da fila de regulação estadual operacionalizada pelo sistema SER Estadual, onde o acesso do usuário se dá através do link: <https://painel.saude.rj.gov.br/RelatorioSER/ListaEsperaAmbulatorial.html>

[RelatorioSER/ListaEsperaAmbulatorial.html](https://painel.saude.rj.gov.br/RelatorioSER/ListaEsperaAmbulatorial.html)

Além disso, diante das principais demandas citadas, sugere-se a ampliação dos mecanismos

de publicidade do painel de serviços da Vigilância Sanitária à população, em mídias sociais e demais ferramentas de longo alcance, já que observamos que há um desconhecimento da população acerca do painel mencionado, visto que as manifestações direcionadas à Ouvidoria possuem característica de segunda instância de atendimento.

Para fins de demonstração, informamos que o painel se encontra hospedado no site da FMS, através do seguinte link: http://www.saude.niteroi.rj.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1099:devic-21b.

Sugere-se ainda, o aprimoramento do site institucional, visando a facilitação de acesso dos usuários as plataformas disponibilizadas de acesso a Ouvidoria.

5. APONTAMENTOS DE DIFICULDADES

A Ouvidoria necessita de um novo espaço, com a acessibilidade necessária e localização para os objetivos que competem a Ouvidoria; aumento da equipe de servidores que atendem as demandas da Ouvidoria; treinamento contínuo da equipe; melhora nas devolutivas oferecidas (oferecimento de respostas superficiais, inadequadas e mesmo diversas do objeto de questionamento dos munícipes).

6. CONCLUSÃO

A promoção e a estruturação de canais abertos e acessíveis de comunicação com a população são fundamentais. Por essa razão, é compromisso do Sistema Único de Saúde (SUS) e dos gestores da Fundação Municipal de Saúde, a implementação de Ouvidorias estruturadas, voltadas à inserção dos cidadãos nos processos de formulação, acompanhamento, avaliação e controle das políticas públicas de saúde. Para isso, é imprescindível que o cidadão tenha um espaço para solicitar informações sobre as ações e os serviços de saúde ou registrar sua manifestação, com resposta ágil e resolutiva, visando sempre a melhoria do atendimento prestado. Com base nos dados apresentados nesse relatório, é possível identificar que a dificuldade de agendamento, marcação de consultas e exames com especialistas, principalmente, na área de saúde mental (psiquiatra e neurologista infantil), é o principal motivo dos usuários do SUS procurarem a Ouvidoria. Destacou-se também o tempo para atendimento, em detrimento da escassez de médicos nas Policlínicas de saúde e nas Unidades Básicas de Saúde, além das reclamações de recebimento de um atendimento inapropriado nas Unidades de Saúde.

Em nossos atendimentos, muitas vezes, percebemos o quanto a comunicação é importante nas relações com os usuários. Muitas pessoas que entram em contato com a Ouvidoria, poderiam ter obtido as mesmas informações e orientações nos próprios serviços, e grande parte das reclamações por mau atendimento, também se dão por falta de comunicação, atenção e orientação adequada. Diante dos dados de atendimento da Ouvidoria, é possível observar a necessidade de treinamentos nas Unidades de Saúde acerca dos fluxos do SUS, especialmente, sobre os agendamentos com especialistas, para que os usuários sejam melhor orientados nas próprias unidades, de modo a reduzir o número de pessoas que tentam atendimento na Ouvidoria da Fundação Municipal de Saúde, por não terem obtido êxito em suas unidades.

Em 2023, a Ouvidoria manteve o foco em ser canal de expressão do munícipe, para a melhoria constante na qualidade de atendimento dos serviços de saúde prestados à população, de modo que foram gerados 1059 demandas às áreas técnicas reportando situações a exigir providências da gestão.

Diante dos dados expostos, é com grata satisfação que constatamos no presente relatório, que esta Ouvidoria, independentemente da falta de estrutura, de um local adequado e de pessoal suficiente, conseguiu firmar um papel atuante na gestão, de forma eficiente e participativa.

Espera-se que os dados aqui apresentados, contribuam para o acompanhamento e avaliação das ações de saúde desenvolvidas por esta Ouvidoria da Fundação Municipal de Saúde, bem como subsidiem tomadas de decisão pela gestão, haja vista que algumas manifestações recebidas, a exemplo da falta de acesso, da insatisfação no acolhimento e informações por parte dos servidores das unidades, dificuldade de agendamento, marcação de consultas e exames com especialistas, dentre outras, podem sinalizar necessidade de revisão em processos de trabalho.

