



RELATÓRIO DE GESTÃO

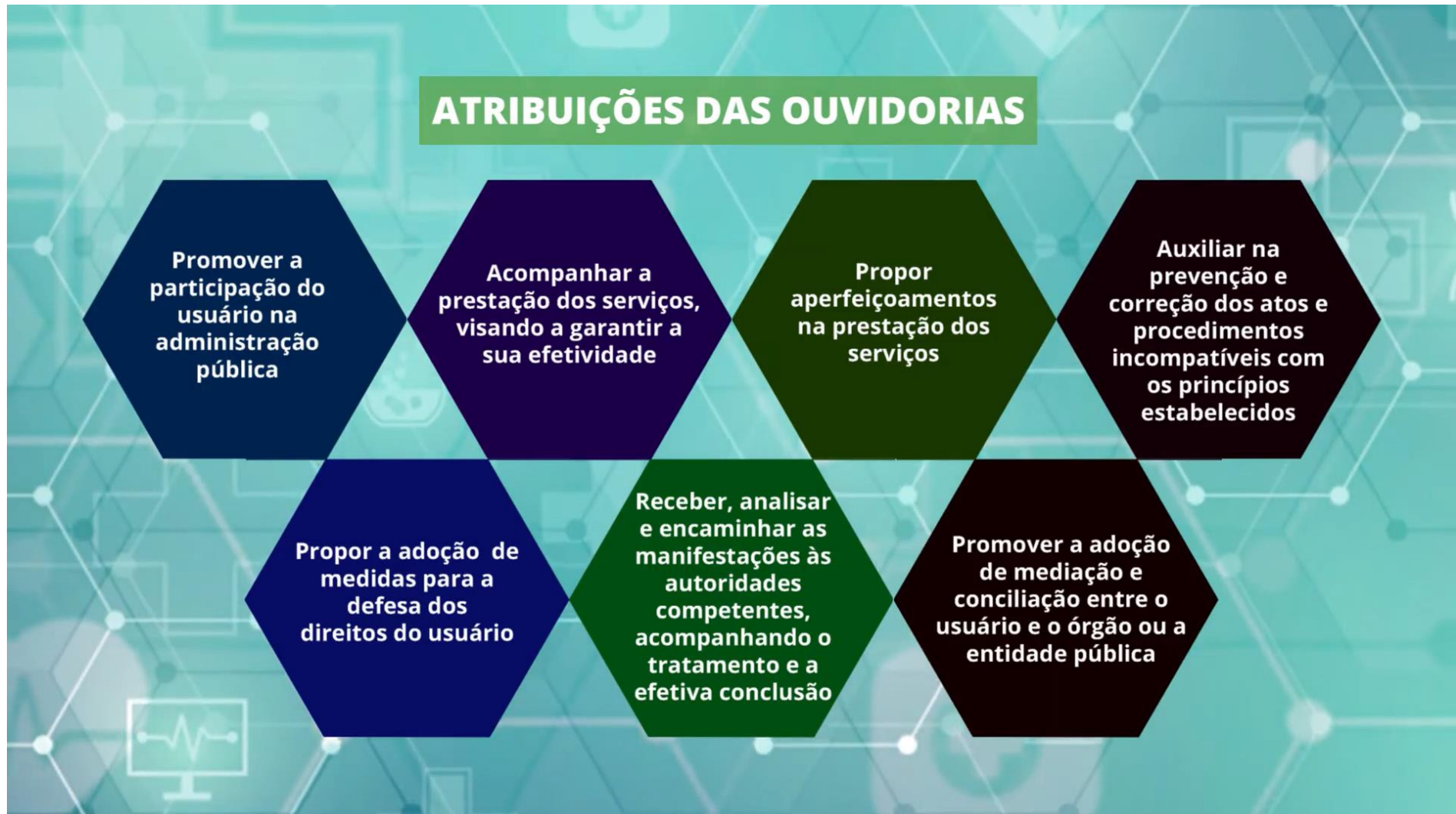
2022



- **APRESENTAÇÃO**

- Apresentamos o **RELATÓRIO DE GESTÃO** da **OUVIDORIA DO SUS DE FORMIGA-MG**, referente ao **ano de 2022**, no período de 01 de janeiro de 2022 à 31 de dezembro de 2022 em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17.
- Foram recebidas **143 manifestações** e os dados foram categorizados de acordo com sua classificação e tipificação, obtidos no banco de dados do Ministério da Saúde, bem como os avanços conquistados e os obstáculos enfrentados neste período.
- Trazemos um panorama geral do ano de 2022 desta Ouvidoria em relação à tempestividade das respostas.
- A análise dos dados tem o intuito de subsidiar a **Gestão de Saúde** do município de **Formiga**, assim como os departamentos que a compõe, auxiliando na tomada de decisões estratégicas.

- **OUVIDORIA FORMIGA | ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**



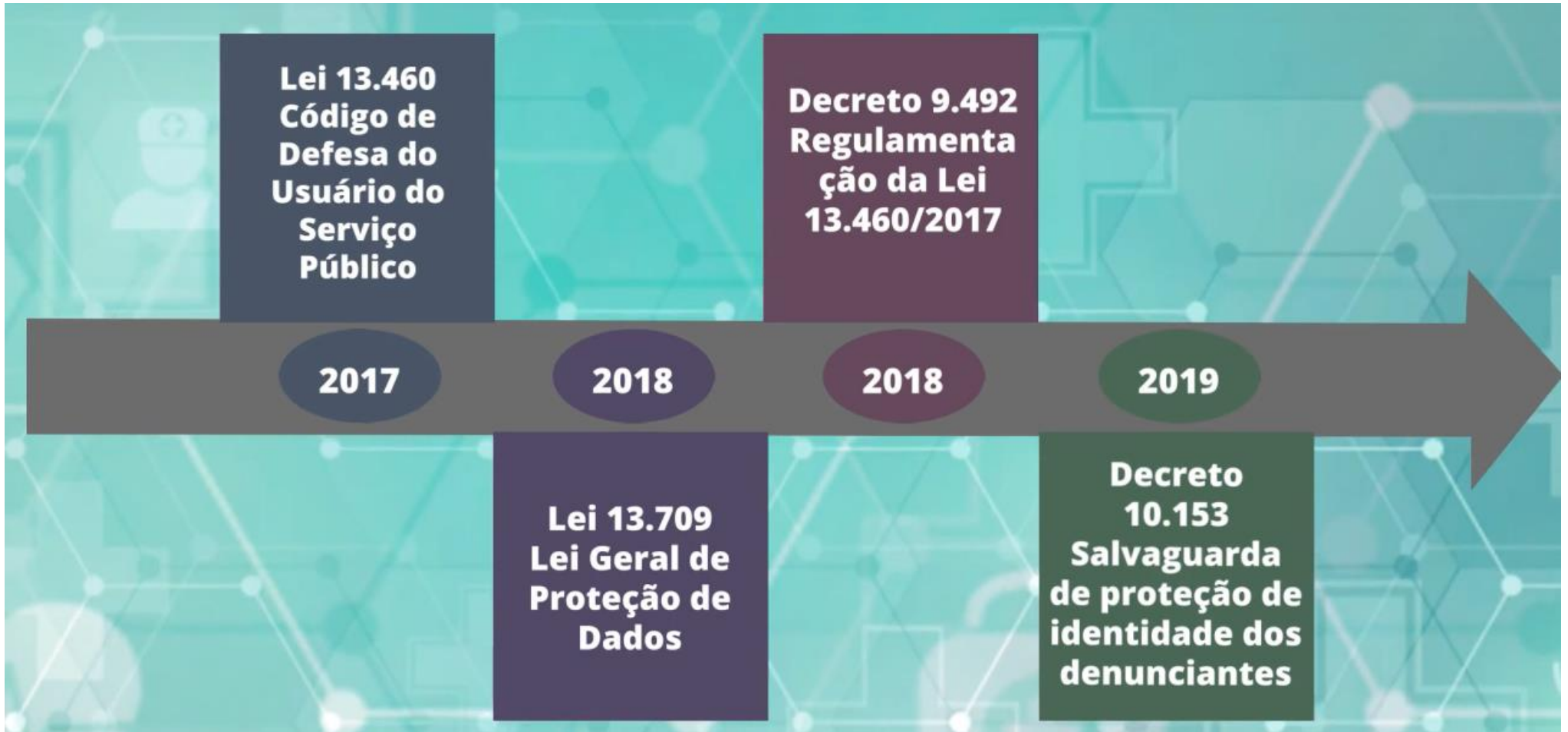
Fonte: Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância da ENSP/Fiocruz – Curso Sistema OuvidorSUS

• LINHA DO TEMPO | CONTEXTO DE SURGIMENTO DAS OUVIDORIAS SUS



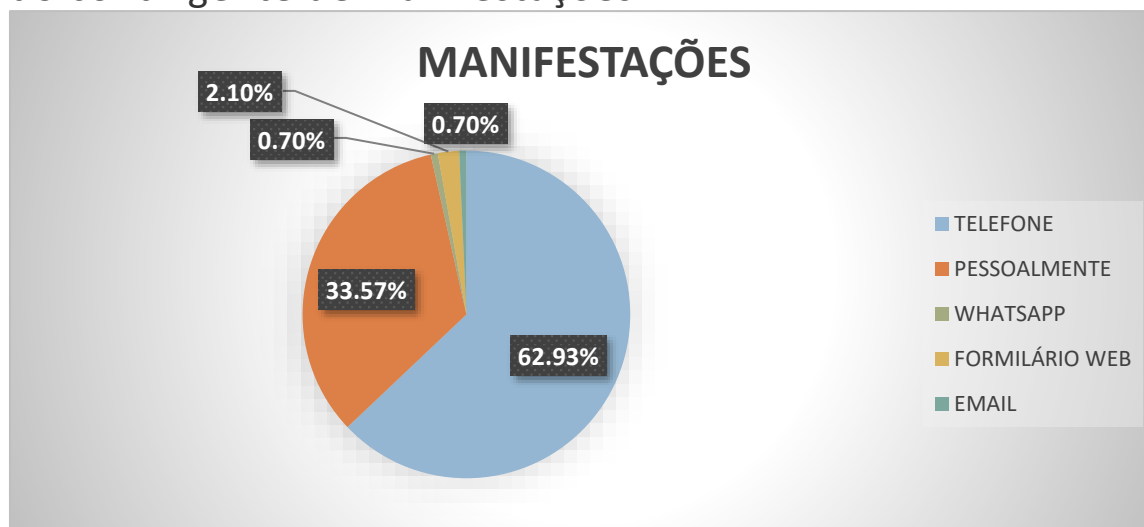
Fonte: Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância da ENSP/Fiocruz – Curso Sistema OuvidorSUS

- LINHA DO TEMPO | CONTEXTO DE SURGIMENTO DAS OUVIDORIAS



Fonte: Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância da ENSP/Fiocruz – Curso Sistema OuvidorSUS

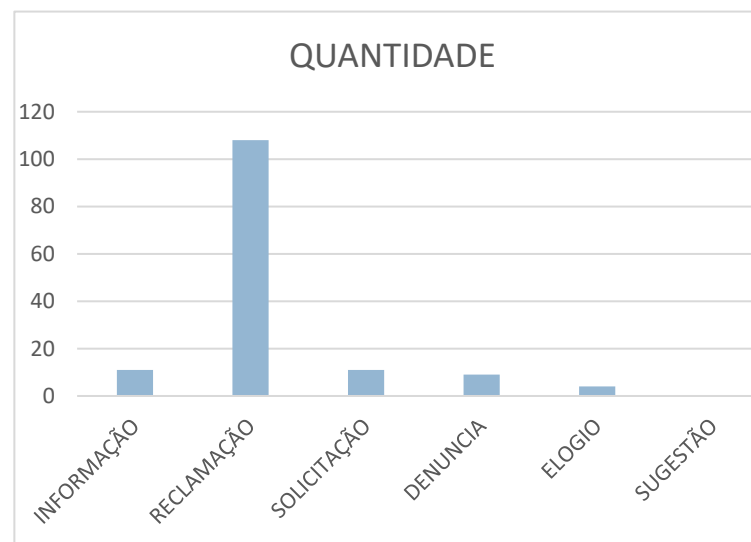
- OUVIDORIA DO SUS DE FORMIGA está equipada com os seguintes canais de comunicação:
- O TELEFONE sendo o mais acessado com 62,93% dos registros efetuados.
- O EMAIL ficou com 2,10% dos registros.
- WHATSAPP registrou 0,70% nesse ano e está em crescimento.
- O FORMULÁRIO WEB, disponibilizado pelo Ministério da Saúde 2,10%.
- O atendimento PESSOAL, registrou 33,57% do contingente de manifestações.



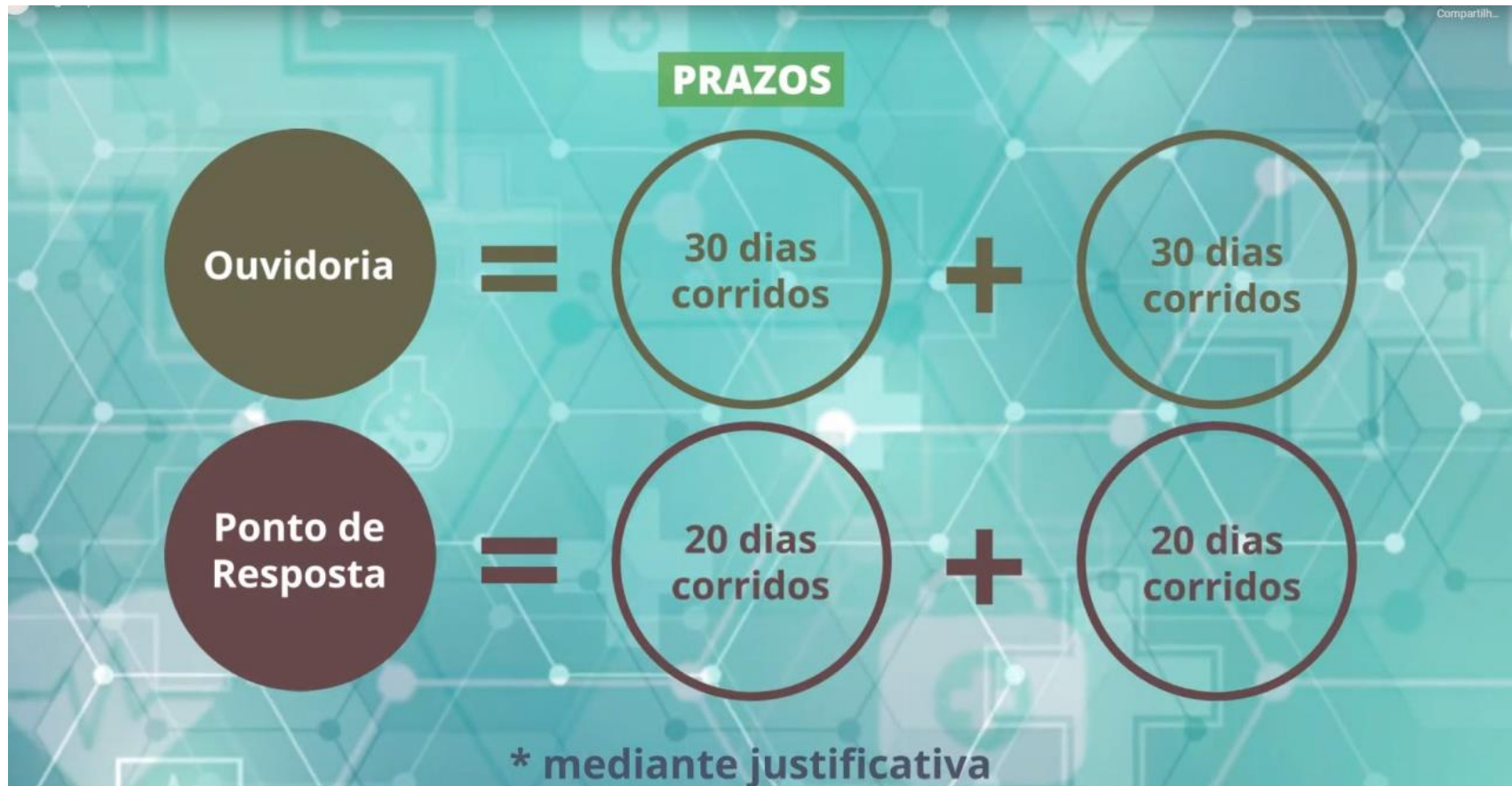
• CLASSIFICAÇÃO

- A tipologia de manifestações mais recorrente em 2022 foi RECLAMAÇÃO, com **108** registros.
- Os assuntos com maior registro foram Gestão, Assistência em Saúde e Vigilância em Saúde.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADES
INFORMAÇÃO	11
RECLAMAÇÃO	108
SOLICITAÇÃO	11
DENUNCIA	09
ELOGIO	04
SUGESTÃO	00
TOTAL:	143



- A Lei n. 13.460/2017 estabelece que o usuário poderá se manifestar e exigir a garantia dos seus direitos. O prazo de resposta para os usuários é até 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, se necessário.



- **TEMPESTIVIDADE | PRAZOS DE RESPOSTA**

- A responsabilidade de receber, analisar e responder as manifestações aos usuários compete a Ouvidoria e estão estabelecidas na Lei 13.460/17, além de acompanhar o cumprimento dos prazos de respostas.

- **PANORAMA GERAL – 2022**

- No ano de 2022 foram registradas **143** manifestações. Dentre os assuntos mais registrados estão Gestão, que abrange a falta de profissional, prontuários e insatisfação com o atendimento.
- A Assistência a Saúde está em segunda posição e abarca manifestações relacionadas a marcação de exames, além de cirurgias e consultas especializadas;
- Demandas relacionadas a vacinação estiveram presentes nas manifestações, e também o número de denúncias relacionadas a Medidas Sanitárias;

- **AÇÕES E ATIVIDADES DA GESTÃO SUS – 2022**

- Como respostas as manifestações referentes a gestão, atenção à saúde, algumas ações foram desenvolvidas pela gestão do SUS como:
- Com o aumento da demanda por atendimento realizou a contratação de equipes multiprofissionais para atender da melhor forma a população.
- Inaugurou a nova sede do PSF “Godofredo José Vieira” localizado no bairro engenho de serra.
- Zerou a fila de colonoscopia e atendimentos especializados (consultas)

- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

- O relatório aponta para a necessidade de avanços na emissão das informações aos usuários com mais clareza e precisão, evitando o seu deslocamento para pontos da rede sem necessidade. Este deslocamento proporciona frustração e despesas desnecessárias para o usuário.
- Ampliação da oferta de mais serviços de forma integral, incluindo a reposição de medicamentos padronizados pelo SUS;

- Orientação e formação dos (as) profissionais da saúde para uma escuta empática, corresponsável e humanizada nos vários níveis de atenção à saúde, fazendo cumprir os princípios e diretrizes do SUS;
- Fortalecimento e consolidação da Ouvidoria enquanto instrumento de gestão;

- **OUVIDORIA DA SAÚDE**

- Coordenador da Ouvidoria: Antônio Herculano de Paula Júnior
- Atendimento: Antônio Herculano de Paula Júnior

