

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
PREFEITURA DE ARAGUAÍNA

2024

Anual RELATÓRIO

OUVIDORIA DO SUS DE ARAGUAÍNA

JANEIRO / 2025

ELABORAÇÃO

COLABORADORES

Adrielly Pereira Farias
Técnica de Ouvidoria do SUS

Arthur Martins Lima
Técnico de Ouvidoria do SUS

Gleice Mendes do Amaral
Técnica de Ouvidoria do SUS

Maria Janaina Bezerra de Carvalho
Técnica de Ouvidoria do SUS

Valéria Felícia Lúcio de Carvalho
Técnica de Ouvidoria do SUS

COORDENAÇÃO DOS TRABALHOS

Nailton de Andrade Oliveira
Coordenador da Ouvidoria do SUS

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão apresenta o cenário geral das demandas acolhidas pela Ouvidoria do SUS de Araguaína/TO, que devidamente registrou e as encaminhou aos Gestores da Secretaria de Saúde durante os meses de janeiro a dezembro de 2024, mostrando também as ações realizadas pelo serviço no referido período.

A Gestão da Prefeitura de Araguaína estimulou de forma exemplar a participação da comunidade, entendendo que sua voz contribui muito para as melhorias da saúde pública local e demais serviços. Da mesma forma a Ouvidoria intensificou a divulgação do setor, sensibilizando a comunidade sobre a importância desta participação, realizando um trabalho árduo, integrativo com servidores, gestores do SUS, acadêmicos, com órgãos parceiros e de outras instituições, dando clareza sobre a missão institucional do serviço e apresentando dados sobre as manifestações da população.

Diante do exposto, com a visão de integridade, transparência e participação social, apresentamos este relatório, externando agradecimentos a todas as pessoas que registraram suas manifestações, bem como a todos os gestores, servidores desta Secretaria e demais parceiros que muito apoiaram e contribuíram para os atendimentos e avanços na saúde local, os quais externamos votos de estima e distinta consideração.

Atenciosamente,



Nailton de Andrade Oliveira
Coordenador da Ouvidoria do SUS Municipal

OUVIDORIA DO SUS MUNICIPAL

A Secretaria Municipal de Saúde de Araguaína/TO, comprometida com o atendimento aos cidadãos e com o fortalecimento da participação social para a melhoria do Sistema Único de Saúde (SUS), implantou em 2011 a Ouvidoria Municipal do SUS. Desde então, a Ouvidoria tem atuado ativamente na sensibilização e mobilização das entidades do SUS, avançando em sua qualificação e contribuindo para o aprimoramento dos serviços oferecidos à população, em consonância com as diretrizes nacionais do Ministério da Saúde.

A prestação de serviços públicos de qualidade depende diretamente do fortalecimento da participação popular como uma ferramenta essencial de gestão no SUS. Garantir que os cidadãos sejam ouvidos e que suas manifestações sejam acolhidas, que haja esclarecimentos e soluções, de acordo com as normas legais, é um direito que norteia nosso trabalho. Composta por uma equipe comprometida com o respeito e a ética profissional o serviço permanece a disposição de toda sociedade.

A Ouvidoria do SUS configura-se como um canal de comunicação direta entre a população e os serviços de saúde, permitindo o registro de sugestões, reclamações, denúncias e elogios. Sua missão é promover um diálogo contínuo com os cidadãos e transformar as manifestações recebidas em melhorias concretas para os atendimentos, além de fornecer informações úteis para a gestão do SUS.

Em uma perspectiva individual, o serviço tem como objetivo de dá voz aos usuários do sistema, ouvindo suas manifestações, dando respostas personalizadas e buscando atender às necessidades específicas, respeitando as competências definidas e acordadas enquanto ente municipal.

No âmbito coletivo, o principal objetivo da Ouvidoria é trabalhar os dados provindos da população, transformando-os em informação, que gera conhecimento, por meio de relatórios encaminhamos informações gerenciais para que possam subsidiar a gestão no processo de melhoria da assistência à saúde. No contexto de desafios enfrentados diariamente, o serviço tem atuado como mediadora não só dos direitos dos cidadãos, mas para a defesa e fortalecimento de todo o Sistema Público de Saúde Municipal.

Considerando o elevado crescimento da judicialização da saúde pública no país, a Ouvidoria do SUS Municipal assume um papel de destaque, uma vez que sua articulação promove maior resolutividade na esfera administrativa contribuindo muito para a contenção desregrada da judicialização. Entende-se que quanto maior for a atuação das Ouvidorias do SUS menos demandas chegarão até o judiciário, mais atendimentos serão atendidos de forma satisfatória e menos gastos públicos onerosos serão realizados.

ATENDIMENTO

Funcionamento: Segunda a Sexta-feira de 07:00 às 18:00h

Atendimento Presencial: Rua de Setembro nº 555, Araguaína/TO. CEP. 77804-040.

Formulário WEB: Disposto no site da Prefeitura Municipal
(<http://araguaina.to.gov.br/portal/paginas.php?p=ouvidoriasaude>)

E-mail: ouvidoria.saude@araguaina.to.gov.br

Telefone: 156

Público Alvo: Municípios de Araguaína e outros.

ANÁLISE GERAL DAS DEMANDAS ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA DO SUS

QUADRO I

QUADRO GERAL DAS DEMANDAS REGISTRADAS					
REFERÊNCIA: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2024					
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		OUTROS ÓRGÃOS		TOTAL DE REGISTROS	
1.812	92,40%	149	7,60%	1.961	100%

Seguindo o quantitativo apresentado no QUADRO I, a Ouvidoria do SUS de Araguaína registrou o total de **1.812** demandas durante o período de Janeiro a Dezembro de 2024, diminuindo 4,93% do total acolhido no ano anterior, em que houve 1.906 registros.

A expectativa seria obter no período, um maior número de manifestações, porém, o principal canal de acesso do serviço: o 156, esteve sem funcionamento nos dois últimos meses do ano, devido a mudança da linha telefônica analógica para a digital, mesmo assim, o que ocasionou uma queda da demanda, no entanto, convêm mencionar que a comunidade continuou sendo atendida pelos demais canais de acesso e pelo número de whatsapp 08006468546.

Todas as manifestações foram registradas no sistema informatizado OUIDORSUS, fornecido pelo Ministério da Saúde, sendo que 92,40% foram enviadas as Superintendências da Secretaria Municipal de Saúde e 7,60% a outros órgãos, principalmente à Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins, para análise de providências, esclarecimentos e respostas ao cidadão.

Em relação ao total geral de demandas registradas e encaminhadas a Secretaria de Saúde, a maioria foram encaminhadas à Secretaria de Saúde, sendo: à Superintendência de Atenção Básica (58,22%), Superintendência de Atenção Especializada (33,71%), Superintendência de Vigilância em Saúde (4,85%), Superintendência Administrativa e Financeiro (2,92%), Escola de Saúde Pública (0,16%) e Gabinete (0,11%).

DEMANDAS DA SECRETARIA DE SAÚDE REGISTRADAS PELA OUVIDORIA DO SUS					
REFERÊNCIA: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2024					
TOTAL DE REGISTROS					
1.812				100%	
SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	ELOGIOS	INFORMAÇÕES	DENÚNCIAS	SUGESTÕES
694	420	385	254	40	19

No Quadro II temos a classificação das demandas, sendo que a maioria foi referente a Solicitações, Reclamações, Elogios, Informações, Denúncias e Sugestões, respectivamente.

É essencial destacar que todos os cidadãos que registraram demandas na Ouvidoria receberam um número de protocolo, garantindo o registro e a possibilidade de acompanhar suas manifestações. Além disso, foram fornecidas respostas com os devidos esclarecimentos e as providências tomadas, fruto da articulação promovida por este canal de escuta e participação social.

Em 2024 a Ouvidoria do SUS de Araguaína aderiu a utilização do Sistema Informatizado oferecido pelo Ministério da Saúde chamado Ouvidor SUS III, que trouxe a proposta de tornar mais ágil, eficiente e seguro o atendimento aos usuários do sistema de saúde pública, modernizando e ampliando as ferramentas de trabalho dos servidores e técnicos que compõem as redes de ouvidorias.

O sistema, no entanto, até o momento não supriu as expectativas, fazendo com que mantivéssemos o uso do sistema anterior, esta ação possibilitou que o tempo de resposta ao cidadão não fosse comprometido. Com o apoio da Secretaria de Saúde conseguimos concluir no período 1.800 demandas (99,33%), ficando somente 12 (0,67%) em acompanhamento dentro do prazo de resposta.

Segundo a análise da equipe de trabalho, os últimos quatro anos da Gestão de Saúde foi sem sombra de dúvida, um dos melhores desde a implantação do serviço (2011). O número de elogios traz um pouco desta percepção, uma vez que chegou muito próximo ao volume de reclamações, sendo 8,33% menor.

Um dos principais assuntos apresentados pela comunidade envolvem questões relacionadas ao atendimento dos servidores, trazendo esta abordagem vemos que registramos mais elogios do que reclamações, totalizando 385 elogios, contra 260

demandas de insatisfações. Outras reclamações dizem respeito a rotinas, fluxos dos serviços, protocolos de saúde ou serviços conveniados.

Importante considerar que cada situação apresentada pela população, deve ser vista com responsabilidade e atenção, não podendo ser considerada como algo pontual, mas como uma amostra do olhar da comunidade e que de forma constante temos motivado a busca pela satisfação da comunidade e as melhorias da saúde local.

Em relação as dificuldades apresentadas não houve um determinado assunto com um número elevado de manifestações, como ocorria em anos anteriores.

Vemos de uma forma geral que a Secretaria de Saúde tem apresentado avanços na queda recorrente de reincidências, de problemas e situações indesejadas e pelo acréscimo de avaliações positivas dos usuários. De acordo com o banco de dados, entre 2021 a 2024 foram registrados na Ouvidoria 1.412 elogios, sendo que entre o período de 2011 a 2020 foram registrados 159 elogios, demonstrando ser esta a gestão mais elogiada pela população.

A Ouvidoria continuará atenta e comprometida a apresentar prontamente a Gestão da Secretaria de Saúde todas as situações apontadas pela comunidade, subsidiando dados que possam contribuir em mudanças que favoreçam o melhor atendimento e qualidade dos serviços.

ANÁLISE GERAL DAS AÇÕES REALIZADAS

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do SUS de Araguaína/TO manteve seu compromisso institucional, dedicando-se ao desenvolvimento de ações e projetos voltados para a divulgação do serviço, o incentivo à participação social e o apoio técnico aos gestores do SUS.

O ano começou com uma reunião envolvendo a equipe de trabalho e a Secretária de Saúde, Ana Paula dos Santos Andrade Abadia, que na ocasião reforçou seu apoio ao trabalho desenvolvido e colocou-se à disposição, enquanto foram discutidas questões levantadas pelos usuários e as principais necessidades para o período.

Ao longo do ano, a equipe de Ouvidoria do SUS realizou um intenso trabalho, contando com a constante participação das Superintendências e demais servidores. Em todas as ocasiões, esses profissionais demonstraram dedicação e comprometimento em atender a população de forma eficaz.

Dentre as ações e projetos destaques deste período podemos destacar:

- ✓ Reuniões com as Superintendências e servidores do Ponto Focal (profissionais que apoiam os superintendentes na articulação de respostas juntos as áreas apontadas nas manifestações);
- ✓ Cursos e treinamentos com a equipe de trabalho da Ouvidoria, sobre a Lei 13.460/2013, Lei de Acesso à Informação – 12.527/2011, dentre outros.
- ✓ Participação em palestras e treinamentos promovidos pela Escola de Saúde Pública de Araguaína/TO;
- ✓ Participações no Conselho Municipal de Saúde, com momentos de exposição dos trabalhos realizados;
- ✓ Recebemos visita externas, como da Ouvidoria Estadual da Saúde do Tocantins, que veio até o nosso serviço para conhecer e trocar experiências sobre o trabalho realizado.
- ✓ Idealização da ação no dia do elogio (01/05), que trouxe um momento festivo e de gratidão por reconhecer os servidores mais elogiados em 2023, estimulando a comunidade a também reconhecer aspectos positivos dos atendimentos;
- ✓ Participação da 1ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS, realizado em Palmas/TO, promovido pelo Ministério da Saúde e pela Fio Cruz. O evento reuniu Ouvidores da Região Norte do Brasil para discutir o cenário atual, perspectivas e desafios das Ouvidorias do SUS e durante a programação a Ouvidoria do SUS de Araguaína, foi a única equipe a ser referenciada pela equipe organizadora como modelo de atuação perante as ouvidorias presentes, recebendo inclusive aplausos dos participantes, o que mostra a referência da atuação do serviço.

- ✓ Realização de palestras sobre o serviço de Ouvidoria à acadêmicos do curso de medicina da universidade UNITPAC, mostrando a importância da Ouvidoria para os futuros médicos e/ou possíveis gestores do SUS;
- ✓ Apresentações dos trabalhos da Ouvidoria na Câmara de vereadores referentes as demandas acolhidas e ações realizadas pela Ouvidoria;

MARCAS IMPORTANTES DA OUVIDORIA DO SUS DE ARAGUAÍNA/TO

- ✓ Ouvidoria com maior participação social no Tocantins e uma das maiores da região norte do Brasil, considerando o número de habitantes.
- ✓ Menor tempo de resposta aos usuários, dentre Ouvidorias do SUS do Estado do Tocantins, com média de 11 dias, taxa menor que a média nacional, de acordo com o referido painel de dados do ministério da saúde (<https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-sus/ouvidoria-em-numeros/paineis-de-dados>).
- ✓ Pesquisa de satisfação com nota 9,4.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Após o fechamento das demandas a Ouvidoria do SUS de Araguaína/TO, tem realizado uma Pesquisa de Satisfação com os usuários aos quais prestou atendimento, no intuito de continuar aprimorando a qualidade do serviço.

Durante o ano de 2024 foi realizado 830 ligações telefônicas para obter da comunidade respostas sobre três questionamentos mencionados abaixo. Conseguimos contato com 592 pessoas (71,32%), e não conseguimos contactar 238 (devido seus telefones terem permanecido indisponíveis mesmo depois de várias tentativas (28,68%).

Das 592 pessoas que conseguimos contato, 546 (92,22%) participaram da pesquisa e 46 (7,78%) não desejaram participar.

Segue abaixo a referida avaliação e seus resultados:

Como você conheceu a Ouvidoria?

197 (36,08%) afirmaram ter conhecido a Ouvidoria por trabalhadores da saúde
117 (21,43%) através de amigos e/ou familiares
102 (18,68%) por redes sociais
89 (16,30%) por banners ou placas
41 (7,51%) por outros meios.

Considerando o momento que você ligou na Ouvidoria, em uma escala de 0 a 10, qual nota você dá para o nosso atendimento? Por qual motivo sugeria a nota?

A média global das respostas prestadas pelos usuários neste período foi de 9,4 sendo que a maior parte atribuiu a nota justificando satisfação pelo acolhimento, atenção e acompanhamento das demandas apresentadas ao serviço.

De acordo com a metodologia Net Promoter Score, o resultado demonstra que estes usuários consideram o atendimento dispensado pela Ouvidoria excelente, tornando possivelmente promovedores do órgão por indicarem a outras pessoas como amigos e familiares.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do SUS de Araguaína/TO comemora, com alegria e orgulho, seus 13 anos de atuação, cumprindo fielmente as diretrizes da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde. Com o apoio de uma gestão municipal comprometida com a integridade, transparência e participação social, o serviço tem se dedicado a atender aos anseios da comunidade e contribuir para uma saúde pública cada vez melhor.

Com funcionamento contínuo de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h, e uma equipe comprometida, a Ouvidoria oferece diversos canais de acesso, como atendimento presencial, telefone 156, e-mail e o site da Prefeitura, ampliando a proximidade e o diálogo com a população.

Entre janeiro e dezembro de 2024, foram promovidas inúmeras ações para fortalecer a participação comunitária na gestão do SUS, estreitamos parcerias, definimos estratégias e oferecemos respostas rápidas e eficazes aos cidadãos. Além disso, o serviço incentivou gestores quanto a utilização de relatórios gerenciais produzidos pelo setor como ferramentas essenciais para a definição de estratégias que venham continuar aperfeiçoando os atendimentos da saúde pública.

A Ouvidoria vai além de um canal de reclamações: é um espaço de escuta, troca de conhecimento e valorização da cidadania. Aqui, a comunidade pode expressar suas angústias, sugerir melhorias e demonstrar sua satisfação por meio de elogios que inspiram os colaboradores a buscarem sempre a excelência. Essa atuação, além de fortalecer a imagem institucional, contribui para diminuir a judicialização na saúde e garantir a boa aplicação de recursos públicos, indispensáveis para novos investimentos no setor.

Um dos grandes feitos realizados pelo serviço nos últimos anos foi o grande estreitamento e fortalecimento de parcerias, para o fornecimento de respostas ágeis e resolutivas aos cidadãos. Um time unido garante força para alavancar grandes metas e resultados.

A ação efetiva das Ouvidorias do SUS, tem ainda uma contribuição singular para melhoria da imagem institucional do órgão pela comunidade, que tanto espera e precisa, queremos que o resultado do nosso trabalho permaneça eficiente e venha ajudar para o melhor atendimento das pessoas.

Os resultados apresentados neste relatório destacam esta eficácia do serviço, evidenciando sua valiosa contribuição para garantir a participação social no SUS, em consonância com as Leis 8.080, 8.142, 13.460 e outras normativas pertinentes, demonstrando também que a Gestão da Prefeitura de Araguaína tem se dedicado a ouvir

e atender às necessidades da população, melhorando continuamente a qualidade dos serviços prestados.

Diante do exposto, a equipe da Ouvidoria do SUS de Araguaína mais uma vez expressa sua gratidão à comunidade, aos gestores, servidores da Secretaria de Saúde, às autoridades e profissionais do Poder Judiciário, Legislativo, Conselhos e demais órgãos que muito têm apoiado e colaborado com as atividades realizadas por este serviço. Desta forma reforçamos o nosso compromisso de melhorar cada vez mais e aproveitamos para desejar a todos que o Ano de 2025 seja repleto de paz, alegria e saúde plena para todos!

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jadeilton de. Net Promoter Score: Ferramenta de Apoio às Decisões Estratégicas de Marketing de Serviços. Universidade da Paraíba, Campina Grande, 2014. Disponível em <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/3545/1/PDF%20-%20Jadeilton%20de%20Almeida.pdf>. Acesso em 14/dez./2024.

_____. Lei n.º 8.142 de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde - SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: Acesso em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm> Acesso em 07 mar./2024

_____. Lei n.º 8.080 de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, 1990. <Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm> Acesso em: 07 mar./2024

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Ministério da Saúde. Painel de Dados. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-sus/ouvidoria-em-numeros/paineis-de-dados> Acesso em: 10 mar./2024

_____. Ministério da Saúde. O SUS e o controle social - Guia de Referência para Conselheiros Municipais. Brasília, 2001. Disponível em: <https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/partes/SUS_ControlSocial1.pdf >. Acesso em: 07 mar./2024

_____. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. **Ouvidoria Ativa do SUS: ampliando a escuta e o acesso à informação do cidadão**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. **Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa**. 2. ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. **Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS - ParticipaSUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa**. – 2. ed. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2009. 44 p. – (Série B. Textos Básicos de Saúde).