

**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA
OUVIDORIA SUS BAHIA**

A stylized graphic of the state of Bahia flag, featuring a blue triangle at the top, a white triangle in the middle, and a red triangle at the bottom, with a purple diagonal stripe. The graphic is positioned behind the main title text.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SUS BAHIA - 2009**

BAHIA

JANEIRO - 2010

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

**SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA
OUVIDORIA SUS BAHIA**

Jaques Wagner
GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

Jorge Solla
SECRETÁRIO DA SAÚDE

Elide Oliveira de Carvalho
COORDENADORA DA OUVIDORIA SUS BAHIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA SUS BAHIA - 2009

BAHIA

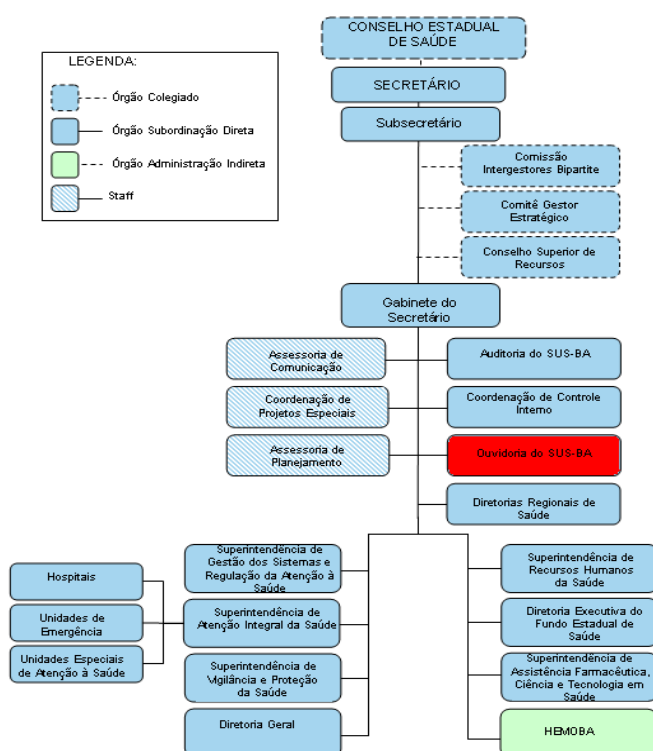
SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO.....	04
PARTE I	PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA SUS BAHIA NA GESTÃO PARTICIPATIVA, ESTRATÉGICA E EFETIVA DO SUS	05
PARTE II	METAS ALCANÇADAS SEGUNDO OS COMPROMISSOS ASSUMIDOS NA AGENDA ESTRATÉGICA DA SAÚDE	10
PARTE III	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2010	19
	CONCLUSÃO	19
	ANEXOS - Planilha 3 – Matriz de Elaboração dos compromissos	20

APRESENTAÇÃO

O Relatório das principais realizações da Ouvidoria SUS Bahia da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia - SESAB no ano de 2009 está sistematizado em três partes. A primeira apresenta as principais realizações desta coordenação no ano de 2009. A segunda mostra as metas alcançadas segundo os compromissos assumidos na Agenda Estratégica da Saúde e na última as atividades definidos no Planejamento Estratégico para 2010.

ORGANOGRAMA SESAB



PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DA OUVIDORIA SUS BAHIA NA GESTÃO PARTICIPATIVA, ESTRATÉGICA E EFETIVA DO SUS

A Secretaria da Saúde do Estado da Bahia tem investido na consolidação de canais de comunicação e interação direta com o cidadão por meio da Ouvidoria SUS-Bahia que vem acolhendo e respondendo as demandas da população. Criada pelo decreto nº. 8.803 de 10/10/2003, é constituída de uma coordenação no nível central composta por técnicos de nível superior, apoio administrativo e uma Central de atendimento com seis tele-atendentes e uma rede de 23 ouvidorias composta por 59 ouvidores distribuídos nas Macrorregiões: Leste, Centro Leste, Nordeste; Sul; Extremo Sul, Norte; Centro Norte; Sudoeste; Oeste, unidades hospitalares e de referência a seguir:

Hospital Geral do Estado – HGE;

Hospital Geral Roberto Santos – HGRS;

Hospital Geral de Camaçari – HGC;

Instituto de Perinatologia da Bahia – IPERBA;

Hospital Geral Clériston Andrade – HGCA;

Centro Estadual de Oncologia – CICAN;

Hospital Otávio Mangabeira - HOM;

Hospital Ernesto Simões Filho – HESF;

Hospital Manoel Vitorino - HMV;

Centro Estadual Especializado no Diagnóstico, Assistência e Pesquisa-
CEDAP;

Laboratório Central/LACEN

Fundação de Hematologia e Hemoterapia da Bahia – HEMOBA;

Hospital Geral de Vitória da Conquista – HGVC;

Hospital Geral Prado Valadares – HGPV;

MAPA 01
OUVIDORIAS IMPLANTADAS NAS MACROS REGIÕES DO ESTADO DA
BAHIA
BAHIA, 2009



Com esse investimento na ampliação do número de Ouvidoria foi verificado um incremento significativo das demandas dos cidadãos a esse órgão ao longo dos últimos anos, o que indica o reconhecimento de seu papel enquanto canal de comunicação e articulação entre o cidadão e a gestão.

Várias mudanças administrativas voltadas à melhoria dos serviços prestados nas Unidades em decorrência das demandas da Ouvidoria foram realizadas: humanização dos ambientes ambulatoriais, promoção de eventos internos para divulgação do Serviço de Ouvidoria da Unidade, reestruturação de serviços, adequação de pessoal, estabelecimento de novas rotinas, e outras, conforme descrito nos Quadro 1 e 2.

QUADRO 1**INTERVENÇÕES NOS CENTROS ESPECIALIZADOS E UNIDADES HOSPITALARES COM OUVIDORIAS IMPLANTADAS BAHIA, 2009.**

UNIDADES DE SAÚDE	INTERVENÇÕES
HOSPITAL GERAL ROBERTO SANTOS	Contratação de estagiários implantação do Programa “Posso Ajudar” voltado para orientação dos usuários, humanização dos ambientes ambulatoriais, realização de cirurgias vasculares que não dependem de UTI nos finais de semanas substituição de profissionais e designação de farmacêutico na farmácia do ambulatório de infectologia.
HOSPITAL GERAL DO ESTADO	Aquisição de cadeiras espreguiçadeiras para acompanhantes, aumento do quadro de enfermagem da unidade intermediária, afastamento de servidor.
HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA (HEOM)	Re-estruturação do SAME;
HOSPITAL CLERISTON ANDRADE	Criação de banco de dados para acompanhamento das demandas de ortopedia e neurologia em aguardo da regulação, aquisição de equipamentos (linha telefônica, computador), capacitações em serviço, implementação do programa de resíduo hospitalar, melhorias no atendimento ao usuário.
HOSPITAL GERAL DE CAMAÇARI	O afastamento de profissionais e o cumprimento da carga horária dos médicos.
HOSPITAL MANUEL VICTORINO	Substituição de alguns coordenadores.
HOSPITAL GERAL ERNESTO SIMÕES FILHO	Mudança de Protocolo do SAME para emissão de atestado para o acompanhante, afastamento de profissionais.

Fonte: Relatório das Unidades/2009

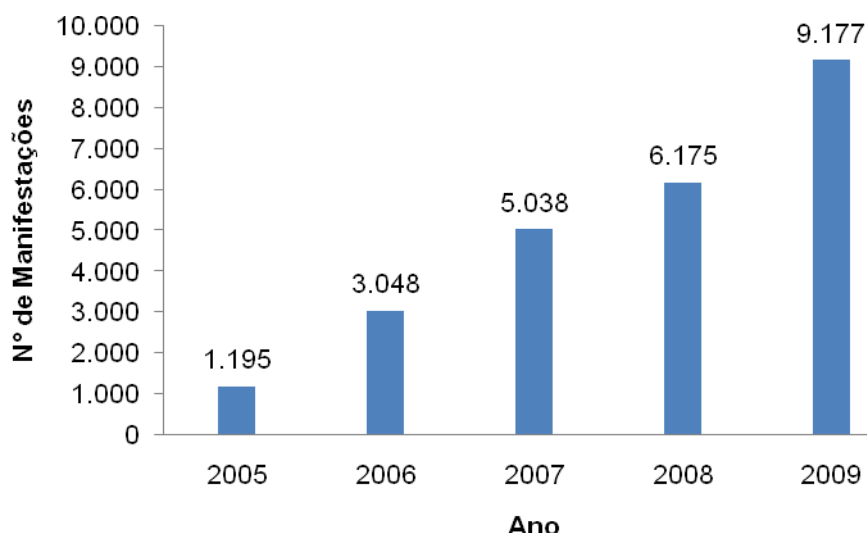
QUADRO 2
INTERVENÇÕES NOS CENTROS ESPECIALIZADOS COM OUVIDORIAS
IMPLANTADAS
BAHIA, 2009.

UNIDADES DE SAÚDE	INTERVENÇÕES
FUNDAÇÃO HEMOBA	Disponibilização de café sem açúcar na recepção do doador, mudança de lay-out dos consultórios, estabelecimento de rotina para esvaziamento das caixas coletores, utilização de abreviatura no endereço dos doadores para evitar devolução das cartas no correio, liberação para estacionamento do transporte do paciente do setor de ambulatório.
INSTITUTO DE PERINATOLOGIA DA BAHIA (IPERBA)	Promoção de eventos internos: Comemoração do Dia do Servidor, Treinamento prático do Sistema Ouvidor SUS com a sub-rede e Participação das estagiárias do Permanecer SUS na divulgação do Serviço de Ouvidoria da Unidade; Melhora no atendimento do serviço de marcação de consultas por telefone do ambulatório e designação de servidora exclusiva para agendamento do serviço de ultrassonografia..
CENTRO ESTADUAL EM DIAGNÓSTICO, ASSISTÊNCIA E PESQUISA (CEDAP)	Implantação do novo fluxograma de atendimento, substituição de alguns profissionais, implantação do Programa “Posso Ajuda” voltado para orientação dos usuários, implantação do sistema informatizado.

Fonte: Relatório das Unidades/ 2009

Durante o ano de 2009 foi registrado um total de 9.177 manifestações no Sistema OuvidorSUS, um acréscimo de 32 % em relação ao ano anterior (6.175) e de 45 % se comparado a 2007, quando foram registradas 5.038 demandas durante todo o ano - gráfico 01.

GRÁFICO 01
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA – SUS BAHIA
BAHIA, 2005 – 2009



Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

Em 2009 houve um investimento significativo em divulgação da Ouvidoria. Foram realizadas entrevistas em rádios, TV, divulgação expressiva de material informativo para os usuários, participação em eventos regionais e nacionais. Pode-se perceber que o processo de divulgação contribuiu, substancialmente, para a ampliação dos acessos à Ouvidoria no ano em questão.

Destaca-se também a realização do I Simpósio de Ouvidorias Públicas em Saúde que contou com a participação de aproximadamente 300 pessoas; a Capacitação no Sistema OuvidorSUS e com as sub redes das ouvidorias do Hospital Otávio Mangabeira, Hospital Manoel Vitorino, Hospital Geral Ernesto Simões Filho, Hospital Clériston Andrade, Hospital Prado Valladares, Hospital Geral de Camaçari, HEMOBA, CEDAP, IPERBA e Encontros Regionais de Ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS Bahia realizados na Macro Leste e Macro Sul totalizando 131 pessoas capacitadas.

METAS ALCANÇADAS SEGUNDO OS COMPROMISSOS

ASSUMIDOS NA AGENDA ESTRATÉGICA DA SAÚDE

Em 2009 foi previsto um total de 27 ouvidorias implantadas, contudo, devido a dificuldade de Recursos Humanos nas Unidades não foi possível atingir a meta. Quanto a redução de 25 para 23 ouvidorias em funcionamento em 2009, tal fato deveu-se a desativação de duas ouvidorias da rede, a do Hospital São Jorge, que passou a gestão indireta do Estado e da Macro Centro, (Itaberaba) que de acordo com o novo PDR, passou a ser pólo de microrregião, migrando para a macrorregião Centro Leste, que já tem uma Ouvidoria em funcionamento.

Do total R\$ 320.000 (trezentos e vinte mil reais) orçados para 2009, referente Portaria 3060/2588 do Bloco de Gestão do SUS, Ação Estratégica Incentivo para Ouvidorias do SUS, foram utilizados 73, 59%, ou seja, R\$235.480,47 (duzentos e trinta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais e quarenta e sete centavos), conforme quadro demonstrativo abaixo. Foram realizados como macros eventos: 1º Simpósio Ouvidorias Públicas em Saúde ocorrido em Março, 3º Encontro de Ouvidores da Rede SUS Bahia em outubro, Treinamento da Sub – Rede Macro Sul em novembro, Treinamento da Sub – Rede Macro Leste em novembro.

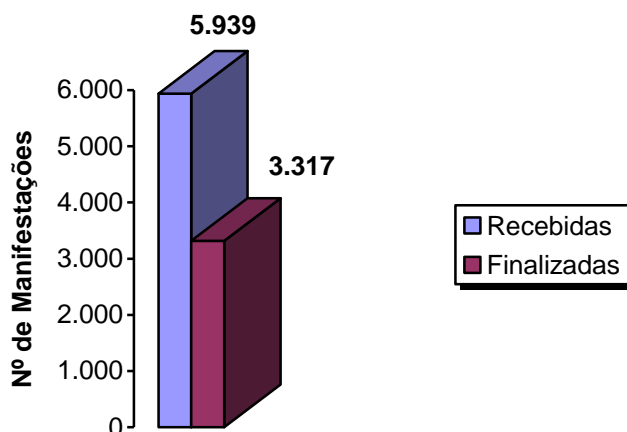
TABELA 1
RECURSOS FINANCEIROS UTILIZADOS EM 2009 PELA OUVIDORIA – SUS BAHIA
BAHIA, 2005 – 2009

Despesas	Recurso Financeiro em R\$
DEA(Despesas de Exercício Anterior)	14.604,5.
Materiais de Consumo	10.949,10.
Serviços- Empresa Jurídica	180.891,00.
Passagem	33.005,20.
Diária Eventual	712,00.
Diárias	10.505,70.
TOTAL	R\$ 250.667,50

Fonte: SESAB/FESBA – Bahia. Dez/2009

Na ação estratégica de ampliação, descentralização e qualificação da rede de Ouvidorias SUS-Bahia são esperadas 100% do acolhimento das demandas de ouvidoria. Do total de 9.177 acessos , 1.888 representaram solicitação de orientações e informações de saúde, dados que foram contabilizados no Banco Gestão de Conteúdo do Sistema OuvidorSUS. Das 7.289 demandas recebidas categorizadas e encaminhadas, foram respondidas 3.317, equivalente a 46% do total (Gráfico 2). A meta prevista para esse ano era de 85%.

GRÁFICO 02
MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS PELA OUVIDORIA – SUS BAHIA
BAHIA, 2009



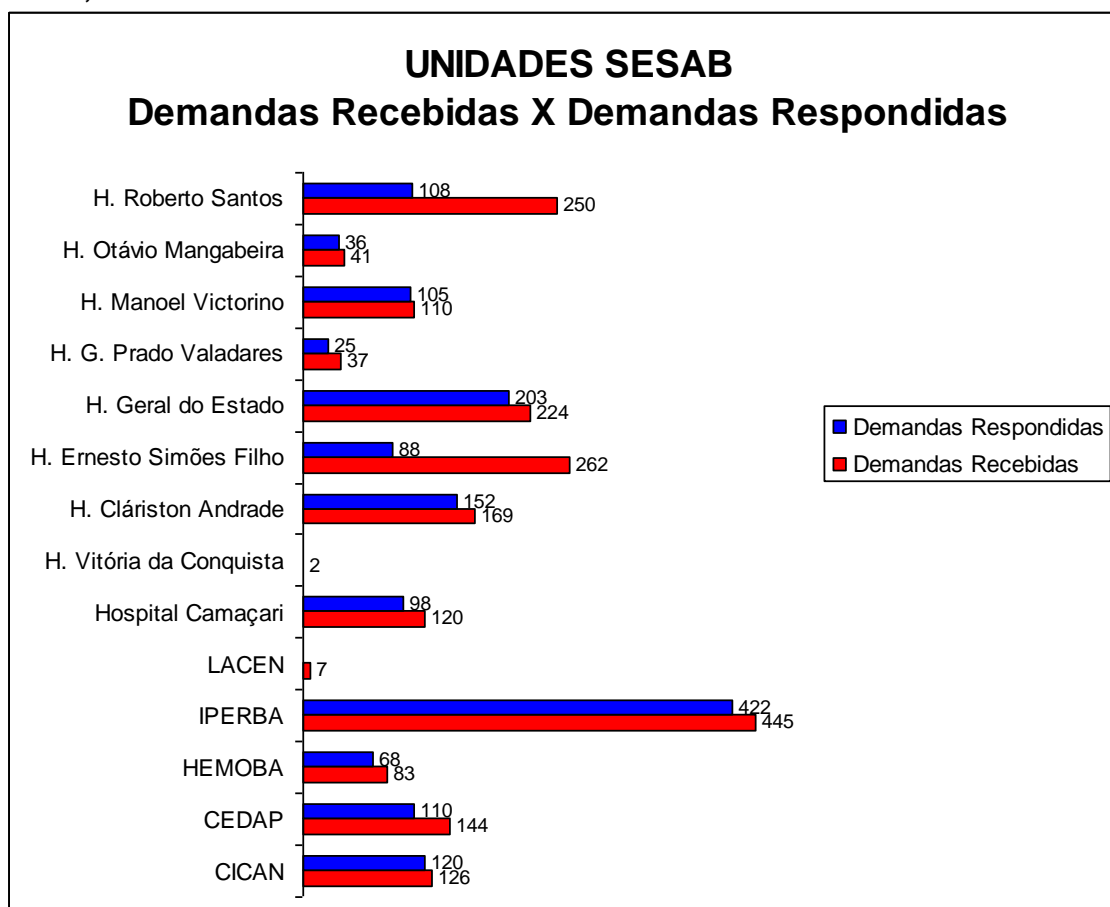
Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

A demora das respostas aos cidadãos pelos Gestores (Superintendentes, Diretorias e Secretarias Municipais), bem como, a insuficiência de pessoal, as várias mudanças dos responsáveis pelo acesso ao Sistema na Sub rede, a lentidão do acesso à internet já que o acesso ao sistema é feito via web, e deficiências estruturais (computadores e espaço físico inadequado) foram apontadas como justificativas desse resultado. O quantitativo de recursos humanos na Ouvidoria do nível central também não tem crescido na proporção das manifestações recebidas, o que acarreta atrasos no tempo estimado para a finalização das mesmas.

Segundo os relatórios apresentados das Unidades de Saúde com Ouvidorias

implantadas houve um maior envolvimento e agilidade nas sub-redes que foram capacitadas para conclusões das demandas pendentes e uma redução considerável de demandas procedentes do TAG (Sistema Informatizado utilizado pela Ouvidoria Geral do Estado), entretanto muitas das demandas respondidas não atendem o prazo estipulado para resposta pelo Sistema Ouvidor SUS (Gráfico 03).

GRÁFICO 03
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E RESPONDIDAS PELAS OUVIDORIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE
BAHIA, 2009



Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

Comparando as Unidades da Rede SESAB observa-se que o LACEN e o Hospital Prado Valadares por serem ouvidorias recém implantadas encontram-se com um número reduzido de demandas, ao contrário do IPERBA que vem funcionando desde 2005 e inclui além das demandas de ouvidoria, outras registradas através de caixas coletoras de sugestão criada pela própria unidade. Chama atenção ainda, o Hospital de Vitória da Conquista que

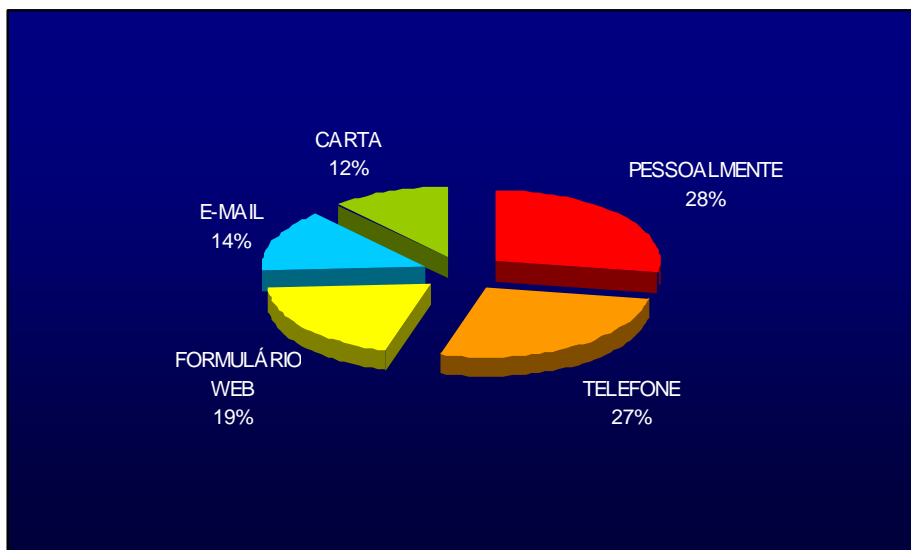
registrou apenas 02 demandas devido à dificuldade de recursos Humanos , encontra-se em fase de reestruturação.

As principais dificuldades apresentadas pelas Unidades da Rede SESAB para alcance das metas foram:

1. Morosidade nas respostas;
2. Respostas Insatisfatórias;
3. Lentidão do acesso à internet e ao Sistema Ouvidor SUS;
4. Falta de agilidade das respostas on-line;
5. Espaço Físico inadequado (IPERBA, HEOM, HEMOBA, HGESF)
6. Falta de equipamentos (computador, mesa e cadeira para informática no IPERBA e computador no HGCA),
7. Falta de Recursos Humanos (servidor administrativo no IPERBA, HEOM e HEMOBA), ouvidora adjunta deslocada do serviço (HEOM e HEMOBA), redução da carga horária da ouvidora titular e substituição de dois integrantes da sub-rede do HEMOBA, ouvidora no HGESF;
8. Falta de linha direta com acesso a celular e ligações DDD (HEOM, HGC, HGESF);
9. Falta de divulgação da Ouvidoria nos sites;
10. Relações interpessoais no trabalho (HGC);

O atendimento presencial e por telefone continuam em evidência com um percentual de 28 e 27 % respectivamente, ressaltando mais uma vez o papel das Ouvidorias quanto ao acolhimento ao cidadão, conforme descrito no gráfico abaixo. Existe uma expectativa de crescimento do formulário WEB nos próximos anos, tendo em vista a automação e expansão da internet como meio de comunicação entre as pessoas.

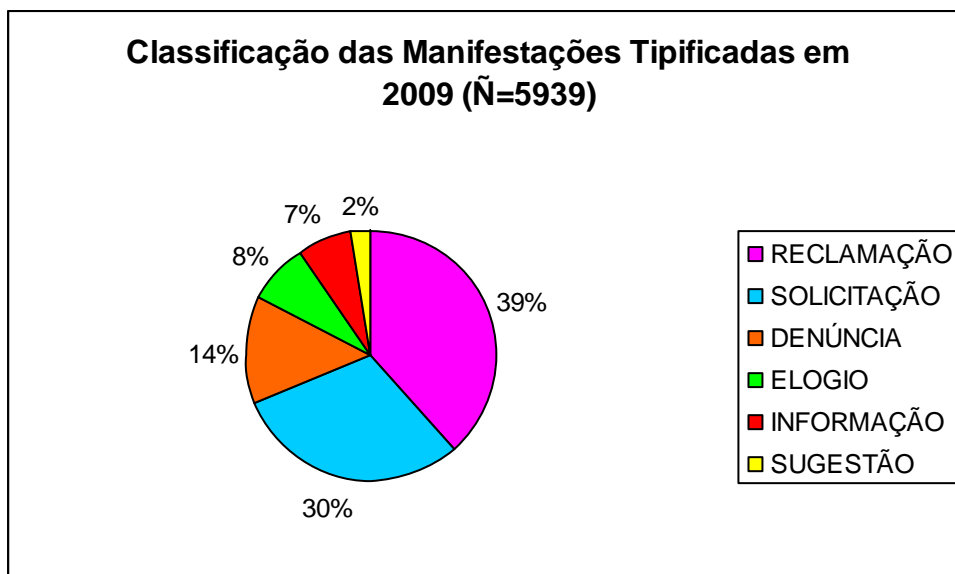
BAHIA, 2009



Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

Em 2009 predominaram as reclamações (2.279), seguidas das solicitações (1.792) e denúncias (826), esses dados quando particularizados revelam aspectos da prestação dos serviços de saúde que precisam ser analisados e melhorados pela Gestão. Durante o ano foram registradas 486 manifestações de elogios, em sua maioria referente à assistência, 419 informações e 137 sugestões, conforme Gráfico 5.

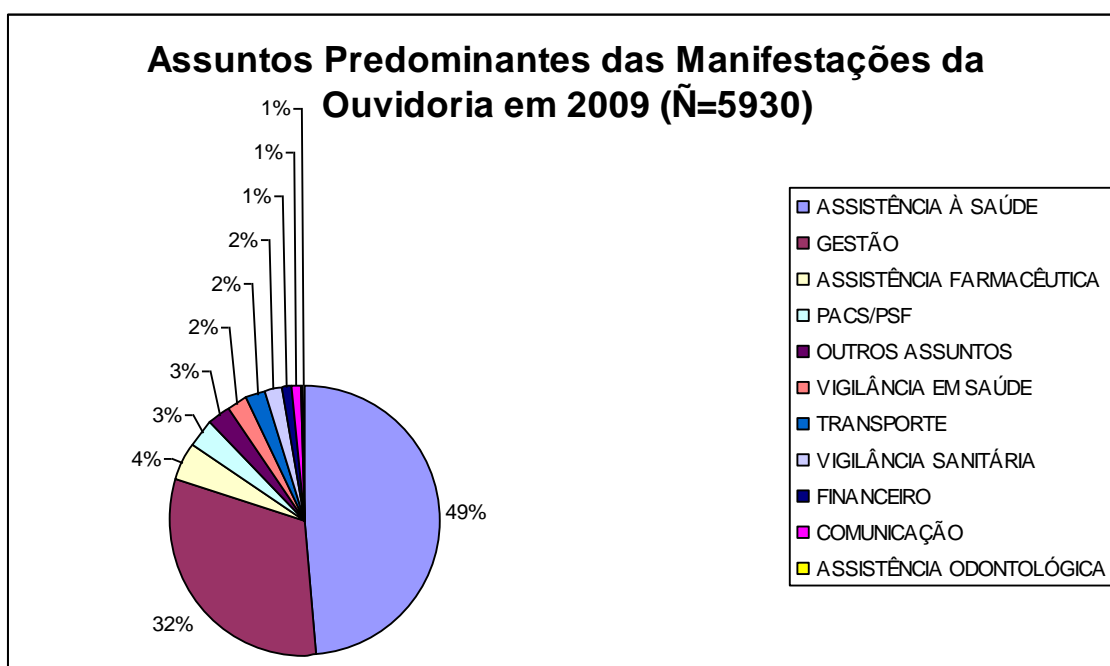
GRÁFICO 05
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS TIPIFICADAS PELA OUVIDORIA SUS BAHIA
BAHIA, 2009



Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

O número elevado de reclamação da Ouvidoria é decorrente da assistência à saúde (2.873) e relaciona-se à: insatisfação com profissional médico e dificuldade de acesso em especial marcação e realização de procedimentos. Na gestão (1.876), observa-se a predominância de manifestações relativas a direitos e vantagens dos servidores (solicitação de insalubridade, extensão de carga horária e revisão de aposentadoria).

GRÁFICO 06
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA SUS
BAHIA, 2009



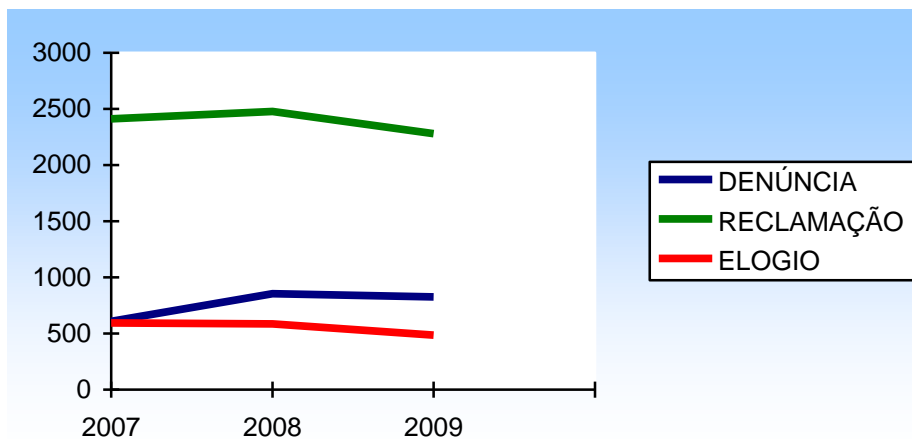
Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

No que se refere à rede Hospitalar, as reclamações são provenientes da emergência: superlotação de pacientes, número insuficiente de servidores de enfermagem, sistema deficiente de informações para localização dos pacientes, insatisfação com atendimento médico e de enfermagem, falta de vaga na UTI, demora no atendimento de solicitações de consultas para os pacientes internados.

Em relação à evolução anual das demandas observou-se a redução das

denúncias e das reclamações. Os elogios ainda não são expressivos, conforme gráfico a seguir.

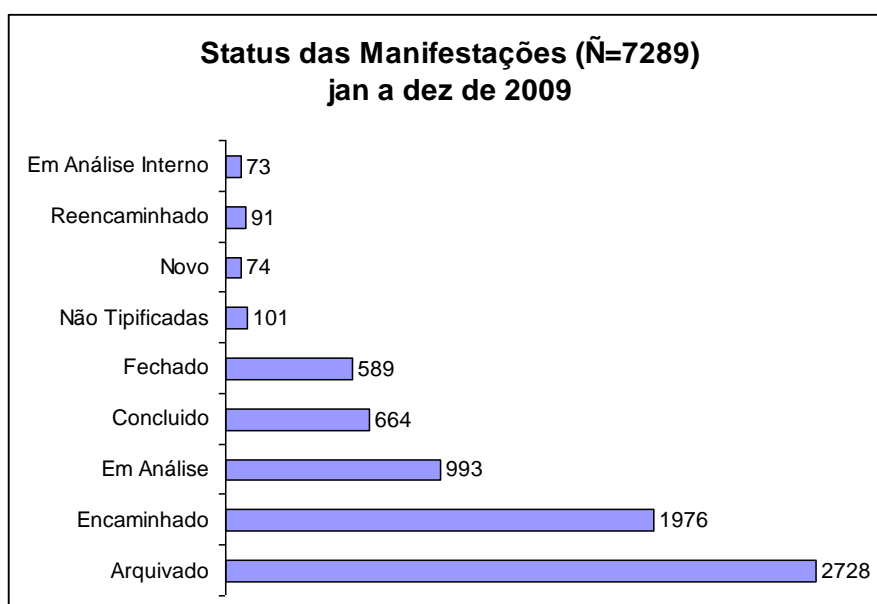
GRÁFICO 07
DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO E ELOGIO RECEBIDA PELA OUVIDORIA – SUS BAHIA
BAHIA, 2007 – 2009



Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

Em relação ao Status das Manifestações, observa-se que apenas 74 (1 %) ainda não foram tratadas.

GRÁFICO 08
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES
BAHIA, 2007 – 2009

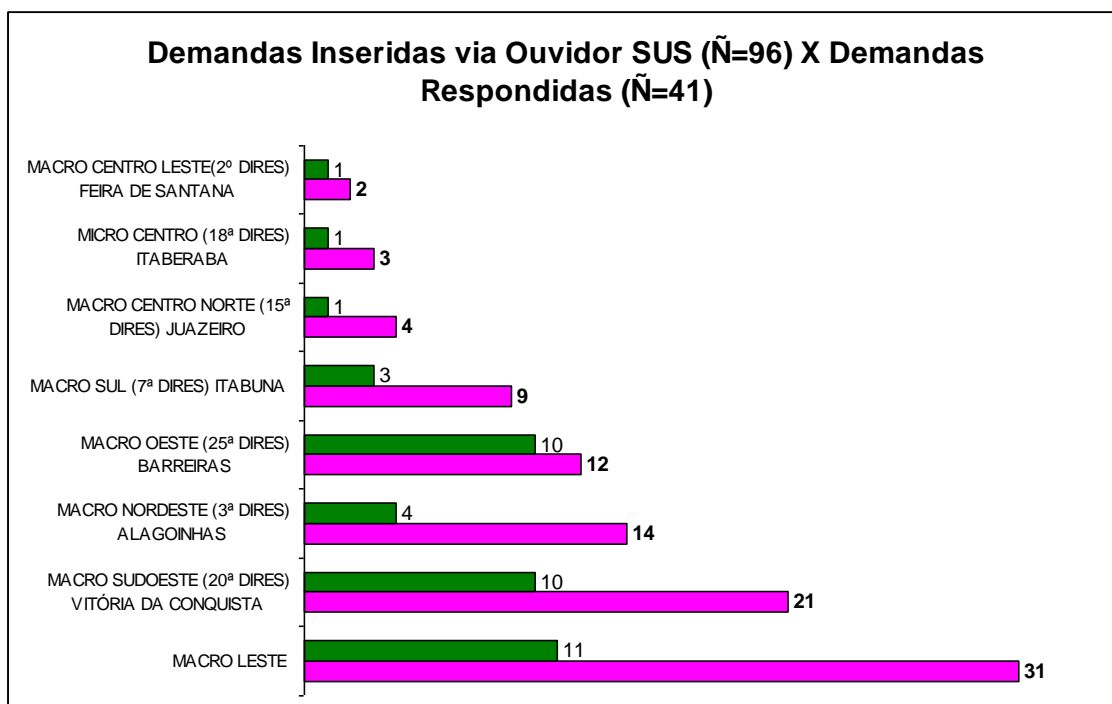


Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

As Ouvidorias implantadas nas nove macrorregiões do Estado da Bahia

apresentam um número inexpressivo de demandas inseridas de forma presencial no sistema informatizado do ouvidor SUS. Este fato é devido à dificuldade de deslocamento do cidadão do município de origem para a sede de macro, somada a baixa divulgação da Ouvidoria nas regionais.

GRÁFICO 09
DEMANDAS INSERIDAS E DEMANDAS RESPONDIDAS NO OUVIDOR SUS NAS
MACROREGIÕES.
BAHIA, 2007 – 2009



Fonte: SESAB/Ouvidoria SUS – Bahia. Dez/2009

O quadro a seguir, apresenta as dificuldades encontradas nas ouvidorias

implantadas nas macroregiões.

QUADRO 3
DIFICULDADES ENCONTRADAS NAS OUVIDORIAS IMPLANTADAS NAS
MACROREGIÕES
BAHIA, 2009.

MACROREGIÃO	DIFICULDADES
LESTE	Transferência de demandas de outras macros originadas no TAG, demora da resposta da SMS de Salvador e da SUREGS, espaço físico limitado, pessoal administrativo e equipamentos insuficientes.
CENTRO LESTE	Falta de computador.
NORDESTE	Falta de linha telefônica e fax exclusivo para ouvidoria, falta de computador, falta de material de divulgação (cartilha), ausência da senha do novo ouvidor.
SUL	Falta computador
EXTREMO SUL	Falta RH
NORTE	Falta pessoal administrativo exclusivo para Ouvidoria
CENTRO NORTE	Falta RH
SUDOESTE	Falta computador, Falta pessoal administrativo, lentidão da rede de internet, falta de treinamento em informática, defeito aparelho de fax e falta de telefone
OESTE	Falta computador

Fonte: Relatório das Macroregiões/ 2009

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2010

Uma das metas da Ouvidoria SUS Bahia em 2010 é investir no monitoramento e na sensibilização da Rede e Subrede, com intuito de fortalecer a parceria e a idéia de que a ouvidoria é uma importante ferramenta de Gestão e do Controle Social. Tem como principais desafios: ampliar, descentralizar e qualificar a rede de Ouvidorias do SUS em nosso Estado.

As metas para 2010 apontam para 100% das sub-redes de Ouvidoria capacitadas e monitoradas (27 ouvidorias em funcionamento com 02 implantadas) e 100% das demandas dos cidadãos acolhidas.

Em janeiro de 2010, a equipe de trabalho elaborou de forma participativa um Plano Estratégico com objetivo de identificar, discutir e explicitar os problemas da Ouvidoria a nível central e definir as intervenções e estratégias no alcance das metas para 2010 com a definição dos responsáveis e dos prazos necessários, utilizando, sobre cada problema priorizado, uma planilha de compromissos.

CONCLUSÃO

Podemos concluir que a ouvidoria vem melhorando o serviço prestado ao cidadão e garantindo o direito de participar da gestão pública através do registro de reclamações, denúncias, elogios, solicitações, informações e sugestões. Dessa forma, é possível identificar distorções visando à implementação de mudanças na assistência e o fortalecimento do SUS.

Planilha 3 – Matriz de Elaboração dos compromissos

Linha de Ação: Organização da Ouvidoria SES - BA

Compromisso: 1) Melhorar a Gestão de Pessoas na ouvidoria SES – BA em 2010

Objetivos Específicos:

- 1.1) Implantar uma política interna de RH voltada à qualificação, desenvolvimento e estabelecimento de condutas voltadas à qualidade do serviço;
- 1.2) Melhorar o processo de comunicação e informação entre as pessoas da ouvidoria que colabore para o bom relacionamento interpessoal;
- 1.3) Implantar uma coordenação de suporte operacional para gerenciar a equipe do apoio administrativo;

Ações Estratégicas

	Responsáveis	Prazos
- criar um banco de dados dos treinamentos;	- Celurdes	- até abril
- identificar as necessidades de treinamentos;	- Celurdes	- até abril
- criar e mail para fórum de discussões interativas;	- Celurdes	- até abril
- estabelecer critérios de participação do ouvidor em eventos;	- Elide	- demanda
- realizar, organizar e avaliar os treinamentos;	- Celurdes	- jan a dez
- elaborar 03 oficinas de “feedback”, “trabalho como missão de vida” e “comunicação no desempenho de papéis”;	- Elide/Carmo	- jan – dez
- criar rodas de conversa para socializar informações e reconhecimento dos pontos fortes da equipe;	- Railda	- últimas sexta-feira
- comemorar os aniversários;	- Railda	- mensal
- socializar mudanças relativas ao cumprimento da carga horária;	- Todos	- diário
- manter reuniões com atas;	- Elide	- mensal
- criar um e mail eletrônico da equipe de trabalho;	- Carmo	- imediato
- divulgar as informações através do e mail eletrônico e no quadro de avisos;	- Todos	- diário
- acompanhar a caixa de entrada do e mail da ouvidoria;	- Roni	- diário
- acompanhar e fazer cumprir os acordos estabelecidos;	- Elide	- diário, semanal
- criar GT de trabalho;	- Flávia	- semanal
- criar sessões técnicas;	- Carmo	- trimestrais
- elaborar planilhas de férias e definir critérios para gozo;	- Elide	- imediato
- identificar uma pessoa para coordenar a equipe do apoio administrativo;	- Elide	- imediato

Planilha 3 – Matriz de Elaboração dos compromissos

Linha de Ação: Organização da Ouvidoria SES – BA

Compromisso: 2) Fortalecer a sistemática de planejamento, acompanhamento e avaliação na ouvidoria SES – BA em 2010

Objetivos Específicos:

- 2.1) Definir os Processos de Trabalho da na ouvidoria SES – BA;
- 2.2) Elaborar relatórios gerenciais qualitativos e quantitativos por rede e sub-rede que auxiliem na tomada de decisões;
- 2.3) Implantar um sistema de monitoramento da ouvidoria SUS – BA;
- 2.4) Melhorar a interlocução da ouvidoria SUS – BA e sub-redes.

Ações Estratégicas

- definir macro ações e responsável técnico;
- criar protocolos de demandas;
- elaborar manuais de funcionamento das ouvidorias;
- identificar membros da equipe para os relatórios gerenciais;
- equipar a ouvidoria com programas específicos de informática que permitam elaboração dos relatórios;
- solicitar a instalação do pacote da Macrosolft ao DMA
- elaborar e divulgar relatórios;

- definir os parâmetros e linha de ação do monitoramento;
- realizar reuniões com as sub-redes;

Responsáveis Prazos

- | | |
|---------------|---------------------------------------|
| - Todos | - imediato |
| - Flávia | - até março |
| - Celurdes | - até março |
| - Elide | - imediato |
| - Elide | - até abril |
| - Elide | - imediato |
| - Carmo/ Wal | - diário, sem, men,
trimest, anual |
| - Taís | -jan |
| - Elide/ Taís | - trimestral |

Metas/ Resultados Esperados

- Diminuir a insatisfação e motivar a equipe de trabalho, diminuir os conflitos, melhorar a saúde do trabalhador; diminuir o absenteísmo do servidor da ouvidoria, melhorar o grau de satisfação dos usuários e equipe envolvida; melhorar a qualidade do trabalho e alcançar as metas.

Avaliação

- 02 Oficinas semestrais de avaliação do nível de satisfação da equipe de trabalho.
- Relatório Anual de Desempenho das Atividades com alcance das metas pactuadas.