

2014

Ouvidoria Municipal do SUS – Manaus

“Ouvir é ser sensível ao outro”



RELATÓRIO ANALÍTICO

1º QUADRIMESTRE

SEMSA

Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA

Ouvidoria Municipal do SUS - Manaus

Homero de Miranda Leão Neto

Secretário Municipal de Saúde

Lucilene Vasconcelos Bezerra de Souza

Subsecretária Municipal de Gestão Administrativa e Planejamento

Lubélia Sá Freire da Silva

Subsecretária Municipal de Gestão da Saúde

EQUIPE DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – NÍVEL CENTRAL

Walcinete Paula de Oliveira
Heylane Maísa Rocha da Silva
Priscila Mara Almeida Corrêa
Fagner Coelho Ribeiro

EQUIPE DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – INTERLOCUTORES DE SUB-REDES DOS NÍVEIS

DISTRITAL e CENTRAL.

SUB-REDE Nº	INTERLOCUTORES	NÍVEL DISTRITAL
01	Alzira Picanço de Oliveira	LESTE
02	Kathleen Liliane Nogueira Rodrigues	SUL
03	Socorro Moreira Silva Daniele Nazaré Maciel Andrade	NORTE
04	Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
05	Sidlei Lima da Silva	FLUVIAL
06	Marcia Cavalcante Xavier	DEVAE
07	Nilza Maria Negreiros da Silva	DVISA
	INTERLOCUTORES	NÍVEL CENTRAL
08	Filipe de Freitas Nascimento	DELOG
09	Simone Bittencourt de Queiroz	SAMU
10	Trícia Tayane Oliveira de Lima	DAI
11	Arlen Michel Medeiros do Nascimento	DAP
12	Renata Dácio de Farias	DTRAB
13	Olivam Silva Conceição	AUDSUS
14	Eliuma Pereira da Costa	DICAR
15	Elisangela Barbosa de Castro	DRA

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO.....	3
2.	MANIFESTAÇÃO REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS.....	4
2.1	Origem das Manifestações.....	4
2.2	Classificação das Manifestações.....	5
2.3	Assuntos por Tipificação X Classificação da Manifestação.....	6
2.4	Demandas Encaminhadas e Finalizadas por Sub-Rede.....	7
3.	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	8
4.	PRINCIPAIS PROBLEMAS.....	9
5.	RECOMENDAÇÕES.....	10
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1. APRESENTAÇÃO

O presente *Relatório Analítico* tem como objetivo divulgar as atividades desenvolvidas quanto aos resultados das manifestações acolhidas na **Ouvidoria Municipal do SUS – OUVMSUS** no período de **1º de janeiro a 30 de abril de 2014**. O seu conteúdo atende a meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2014**.

A **OUVMSUS** encontra-se estruturada atualmente por **15 sub-redes**, sendo cinco (5) implantadas nos Distritos de Saúde e dez (10) nas diversas áreas técnicas desta SEMSA. A Ouvidoria conta ainda, com a parceria do Conselho Municipal de Saúde, cujas manifestações acolhidas, via disque-denúncia e fiscalização daquele órgão, são encaminhadas a esta **OUVMSUS** para o devido registro no Sistema OuvidorSUS, do Ministério da Saúde.

As manifestações são acolhidas pela **OUVMSUS** denominada **NÍVEL UM (1)**, a qual representa o **Nível Central**, localizado na sede da **SEMSA**, após o registro, as demandas são encaminhadas, pelo Sistema OuvidorSUS, às diversas sub-redes, denominadas **NÍVEL DOIS (2)**, que representam o **Nível Distrital ou Administrativo**, sendo estes responsáveis pela resolução das referidas demandas e finalização das mesmas junto ao Sistema, de modo a oferecer resposta aos cidadãos que registram suas manifestações.

O relatório está dividido em duas partes, a saber: (i) **Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do SUS**; (ii) **Lei de Acesso à Informação**.

A **primeira parte refere-se** às *Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do SUS*, informando à origem; a distribuição por classificação, ou seja, a categorização das mesmas em: **denúncia, reclamação, elogio, sugestão, informação ou solicitação**, o que vem contribuindo para a transparência do registro de cada manifestação acolhida na Ouvidoria; a classificação das manifestações por assunto, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde; o detalhamento das manifestações registradas, por subassuntos mais recorrentes e, o demonstrativo da resolutividade das manifestações encaminhadas por sub-rede e demais Ouvidorias.

Na **segunda parte**, o relatório trata da *Lei de Acesso à Informação*, demonstrando o quantitativo de demandas registradas por canal de atendimento no 1º quadrimestre de 2014 na SEMSA.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS no período de **1º de janeiro a 30 de abril de 2014** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **386** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

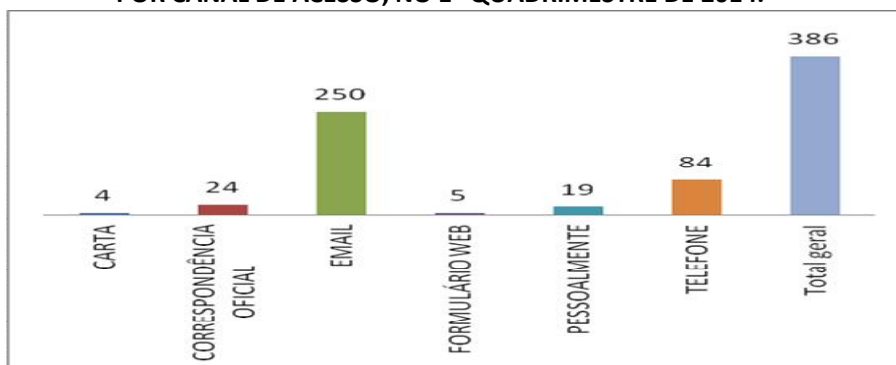
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2014.**

MEIO DE ATENDIMENTO	1º QUAD.	%
CARTA	4	1,04%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	24	6,22%
EMAIL	250	64,77%
FORMULÁRIO WEB	5	1,30%
PESSOALMENTE	19	4,92%
TELEFONE	84	21,76%
Total geral	386	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2014.**



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

O Quadro 1 demonstra ainda, que dos canais de acesso disponibilizados aos usuários para manifestações junto à Ouvidoria, o uso de **e-mail** é a forma de acesso mais utilizada, tendo **250** acessos (64,77%) seguidos do atendimento telefônico com **84** ocorrências (21,76%).

2.2 Controle das Manifestações

Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 2. **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2014.**

CLASSIFICAÇÃO	1º QUAD.	%
DENUNCIA	33	8,55%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMACAO	130	33,68%
RECLAMACAO	158	40,93%
SOLICITACAO	64	16,58%
SUGESTAO	1	0,26%
Total geral	386	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS]

Gráfico 2 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2014.**



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

O Quadro 2 demonstra que do total geral de **386** manifestações acolhidas no primeiro quadrimestre/2014, a primeira maior ocorrência foi de **RECLAMAÇÕES**, com **158** (40,93%) demandas

registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **INFORMAÇÕES**, com **130** (33,68%) ocorrências do total acolhido.

2.3 Assuntos por Tipificação x Classificação da manifestação

As manifestações registradas, no Sistema OuvidorSUS, passam pelos processos de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamento. O Sistema OuvidorSUS apresenta um total de **23** assuntos, subdivididos em subassuntos. Abaixo são apresentados os assuntos decorrentes do processo de tipificação com a respectiva classificação das ocorrências no **1º quadrimestre de 2014**.

Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS, POR ASSUNTO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2014.

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO						%
	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	
ALIMENTO	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	2	3	12	0	17	4,40%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	2	4	3	0	10	2,59%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	2	1	0	3	0,78%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	1	0	0	1	0,26%
CARTA SUS	0	0	0	1	0	1	0,26%
CARTÃO SUS	0	1	0	0	0	1	0,26%
COMUNICAÇÃO	0	1	0	3	0	4	1,04%
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0,00%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	7	1	53	5	0	66	17,10%
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0,00%
GESTÃO	9	91	76	23	1	200	51,81%
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0,00%
OUVIDORIA DO SUS	0	0	0	0	0	0	0,00%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3	1	3	4	0	11	2,85%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL*	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR – SISTEMA*	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	0	1	0	0	0	1	0,26%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	0	0	0	0	0,00%

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO						%
	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	
SAMU	0	4	1	0	0	5	1,30%
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0,00%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	0	14	12	11	0	37	9,59%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	13	12	3	1	0	29	7,51%
Total geral	33	130	158	64	1	386	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Com **158** manifestações acolhidas, a **RECLAMAÇÃO** teve a maior ocorrência no primeiro quadrimestre de 2014, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Estratégia Saúde da Família**; (iii) **Vigilância em saúde**; e, (iv) **Assistência Farmacêutica**. As reclamações mais recorrentes com relação à **Gestão** foram sobre **estabelecimentos de saúde e recursos humanos**.

As **INFORMAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **130** demandas, sendo as de maior frequência pertinentes às Unidades Móveis de Saúde da Mulher.

As **SOLICITAÇÕES** aparecem como a terceira maior ocorrência, com **64** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **gestão**, (ii) **assistência em saúde** e (iii) **vigilância em saúde**. Em quarto, registraram-se as **DENÚNCIAS**, com **33** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas: (i) **vigilância sanitária**, (ii) **gestão**, (iii) **estratégia de saúde da família**.

E por fim as **SUGESTÕES**, com uma (1) manifestação acolhida, representando menos de 1% do total, direcionada a Gestão desta SEMSA, para chamar os médicos clínicos gerais do último concurso para trabalhar nas Unidades Básicas de Saúde.

2.4 Demandas encaminhadas e finalizadas por sub-rede

As manifestações acolhidas na Ouvidoria Municipal do SUS são registradas no Sistema OuvidorSUS e demandadas às sub-redes, de conformidade com o teor da manifestação para serem devidamente respondidas pela áreas responsáveis. Todas as 15 sub-redes possuem interlocutores, que são responsáveis para intermediar junto às chefias a solução do conflito apresentado, entrega da

resposta ao cidadão e a finalização da demanda no sistema. No Quadro 4, abaixo, pode-se observar o índice de resolutividade de cada sub-rede da OUVMSUS:

Quadro 4. DEMONSTRATIVO DA RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS, POR SUB-REDE, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2013.

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
DELOG	0	1	2	3
NORTE	0	2	52	54
SUL	0	4	36	40
LESTE	0	6	9	15
OESTE	1	1	38	40
DEVAE	0	0	35	35
DICAR	0	0	8	8
DTRAB	44	0	35	79
DAÍ	7	0	0	7
DVISA	2	12	19	33
SAMU	1	0	4	5
DAP	3	3	29	35
FLUVIAL	1	0	0	1
AUDSUS	2	0	1	3
DRA	0	8	20	28

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **386** manifestações acolhidas neste primeiro quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **245** demandas, o que representa **63,47%** do total de manifestações acolhidas.

Apesar do índice de resolutividade das manifestações alcançarem mais de 60%, observe-se a necessidade das sub-redes atentarem para os prazos de finalização das demandas encaminhadas.

3 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Segundo o Ministério da Saúde a Lei nº 12.527, sancionada pela Presidência da República em 18 de novembro de 2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos são aplicáveis aos três poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

No Brasil, o direito de acesso à informação pública foi previsto na Constituição Federal, no artigo 5º, inciso XXXIII do Capítulo I – dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – que dispõe que: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Quadro 5. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADO NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NO PRIMEIRO QUADRIMESTRE DE 2014.

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	18	5	13
CORRESPONDÊNCIA	5	1	4
E-MAIL	1	0	1
TOTAL	24	7	17

Fonte: Planilha de Controle Interno da LAI/OUVMSUS/SEMSA

Dos 24 (vinte e quatro) pedidos de acesso à informação registrados e encaminhados para as áreas técnicas da SEMSA, 18 (dezoito) foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram nesta LAI/OMSUS, destes, 5 (cinco) encontram-se em andamento e dentro do prazo, e sua conclusão dar-se-á no próximo quadrimestre, 13 (treze) já foram respondidos. Das 5 (cinco) demandas recebidas por correspondência, 1 (uma) encontra-se em andamento as demais foram concluídas e arquivadas. Somente 1 (um) pedido ocorreu através do e-mail, sai.semsa@pmm.am.gov.br, o qual já foi concluído.

Oportuno registrar, que neste primeiro quadrimestre às áreas técnicas da SEMSA demandadas foram: **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DVISA** – Departamento de Vigilância Sanitária, **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: cópia de processos administrativos bem como cópias de documentos pessoais.

4 PRINCIPAIS PROBLEMAS:

- Dificuldade de comunicação dos interlocutores das sub-redes com os cidadãos solicitantes para encaminhamento de suas respostas às manifestações encaminhadas à OUVMSUS, em

virtude da falta de telefone com acesso à ligação para celular, vez que a maioria dos solicitantes disponibiliza apenas números de celulares para os contatos futuros.

- Dificuldade de comunicação entre interlocutores e cidadãos através de e-mail, haja vista a não liberação dos equipamentos de informática com status para acesso a e-mails não vinculados à PMM. Oportuno registrar que 64,77% das manifestações acolhidas pela OUVMSUS chegam via e-mail e que raramente o interessado informa seu telefone pessoal para o retorno da manifestação.

5 RECOMENDAÇÕES:

- Sugerir que haja maior comunicação dos diversos órgãos desta Secretaria com a Ouvidoria, de modo a favorecer a troca de informações atualizadas das ações de saúde, vez que a Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o gestor municipal de saúde, na busca de informações pelos serviços prestados.
- Que as manifestações acolhidas e acompanhadas por esta Ouvidoria subsidiem tomadas de decisão pela gestão.
- Liberar o acesso em telefonia celular e diversos provedores de e-mail não vinculados à **@pmm** a toda a rede da Ouvidoria Municipal do SUS para garantir o contato permanente com o usuário, assegurando o retorno da manifestação registrada.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das manifestações dos usuários do sistema OuvidorSUS, o gestor municipal e seus órgãos de direção e gerenciamento podem alcançar diretamente os principais problemas ou dificuldades e administrá-los com agilidade, visto que as manifestações que chegam à ouvidoria são, todas elas, de efetivos usuários, de forma que representam a avaliação relativa aos serviços prestados.