

2014

# Ouvidoria Municipal do SUS – Manaus

*“Ouvir é ser sensível ao outro”*



RELATÓRIO ANALÍTICO  
2º 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.**

<b>SUB-REDE</b>	<b>INTERLOCUTORES</b>	<b>NÍVEL DISTRITAL</b>
<b>Nº</b>		
01	Alzira Picanço de Oliveira	LESTE
02	Kathleen Liliane Nogueira Rodrigues	SUL
03	Socorro Moreira Silva	NORTE
	Daniele Nazaré Maciel Andrade	
04	Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
05	Sidclei Lima da Silva	FLUVIAL
06	Marcia Cavalcante Xavier	DEVAE
07	Nilza Maria Negreiros da Silva	DVISA
	<b>INTERLOCUTORES</b>	<b>NÍVEL CENTRAL</b>
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	Katiucha de Castro Nigro	DRA
16	Henryeth de Araújo Souza	MMT

## ÍNDICE

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

## 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 maio a 31 de agosto de 2014**. O seu conteúdo atende a meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2014**.

A **OUVMSUS** encontra-se estruturada atualmente por **16 sub-redes**, sendo cinco (5) implantadas nos Distritos de Saúde e dez (11) 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 2º quadrimestre de 2014 na SEMSA.

## 2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS no período de **1º de maio a 31 de agosto de 2014** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **371** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

### 2.1 Origens das Manifestações

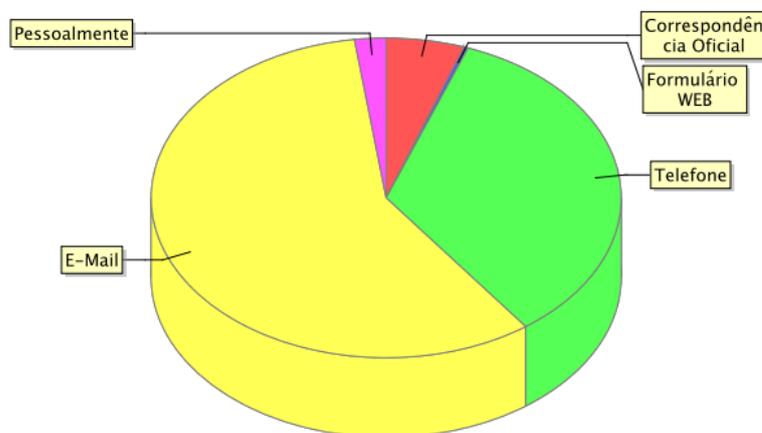
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

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

MEIO DE ATENDIMENTO	2º QUAD.	%
CARTA	0	0%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	20	5,39%
EMAIL	215	57,95%
FORMULÁRIO WEB	1	0,27%
PESSOALMENTE	8	2,16%
TELEFONE	127	34,23%
<b>Total geral</b>	<b>371</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 - MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2014.



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 **215** acessos (57,95%) seguidos do atendimento telefônico com **127** ocorrências (34,23%).

## 2.2 Controle das Manifestações

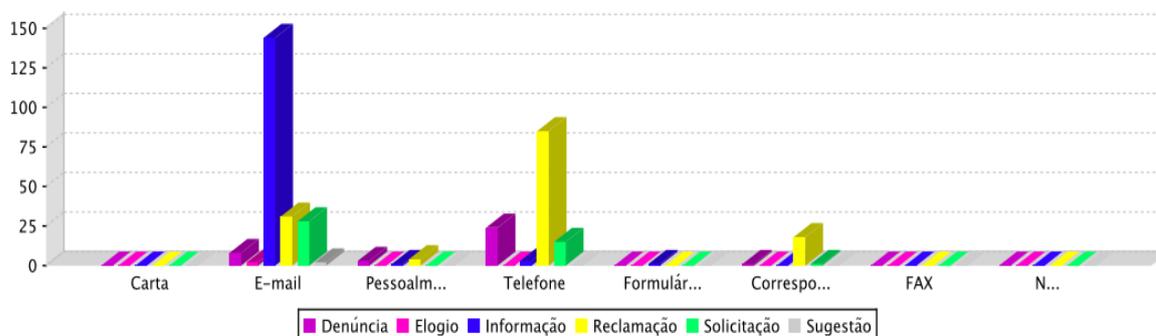
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

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

CLASSIFICAÇÃO	1º QUAD.	%
DENUNCIA	36	9,70%
ELOGIO	2	0,54%
INFORMACAO	149	40,16%
RECLAMACAO	138	37,20%
SOLICITACAO	44	11,86%
SUGESTAO	2	0,54%
<b>Total geral</b>	<b>371</b>	<b>100,00%</b>

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

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



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **371** manifestações acolhidas no segundo quadrimestre/2014, a primeira maior ocorrência foi de **INFORMAÇÃO**, com **149** (40,16%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **RECLAMAÇÕES**, com **138** (37,20%) 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 **2º quadrimestre de 2014**.

Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS, POR ASSUNTO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2014.

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	
ALIMENTO	0	0	4	1	1	0	6	1,50%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0	5	13	11	0	30	9,75%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2	0	0	4	1	0	7	2,75%

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0	3	8	3	0	15	3,75%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
CARTA SUS	3	0	0	0	1	0	4	0,75%
CARTÃO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
COMUNICAÇÃO	0	0	2	0	1	0	3	0,55%
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	10	0	3	40	4	0	57	15,50%
FINANCEIRO	1	0	0	0	0	0	1	0,25%
GESTÃO	10	0	94	50	12	2	168	45,75%
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	5	0	0	0	5	1,20%
OUVIDORIA DO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	8	1	0	9	1,50%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR – SISTEMA*	1	0	0	0	0	0	1	0,25%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SAMU	0	2	2	5	0	0	9	2,25%
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0	23	5	9	0	38	9,50%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	0	8	4	0	0	18	4,75%
<b>Total geral</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>149</b>	<b>138</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>371</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Com **149 das** manifestações acolhidas, a **INFORMAÇÃO** teve a maior ocorrência no segundo quadrimestre de 2014, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Vigilância em Saúde**; e, (iii) **Vigilância Sanitária** . As informação mais recorrente com relação à **Gestão** foi sobre **concurso público** .

As **RECLAMAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **138** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à **Gestão**.

As **SOLICITAÇÕES** aparecem como a terceira maior ocorrência, com **44** 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 **36** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i) **gestão**, (ii) **estratégia de saúde da família** e (iii) **vigilância sanitária**.

E por fim as **SUGESTÕES** com duas (2) manifestações direcionadas a **Gestão** e **ELOGIOS** com duas (2) manifestações acolhidas direcionadas ao SAMU.

#### 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 16 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 2º QUADRIMESTRE DE 2014.**

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
DELOG	0	0	0	0
NORTE	0	0	56	56
SUL	0	3	73	76
LESTE	5	11	7	23
OESTE	1	0	35	36
DEVAE	1	0	36	37
DICAR	0	0	3	3
DTRAB	22	1	26	49
DAÍ	1	0	1	2
DVISA	8	1	0	9
SAMU	7	0	3	10

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
DAP	24	0	3	27
FLUVIAL	0	0	3	3
AUDSUS	0	0	0	0
DRA	1	0	37	38
MMT	0	0	2	2

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **371** manifestações acolhidas neste primeiro quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **285** demandas, o que representa **76,81%** do total de manifestações acolhidas.

Apesar do índice de resolutividade das manifestações alcançarem mais de 70%, observe-se a necessidade das sub-redes atentarem para os prazos de finalização das demandas encaminhadas.

### 3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 12. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NOS 1º E 2º QUADRIMESTRES DE 2014

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE			2º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	18	5	13	26	4	22
CORRESPONDÊNCIA	5	1	4	0	0	0
E-MAIL	1	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>22</b>

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

## **ANÁLISE:**

Os 26 (vinte e seis) pedidos de acesso à informação registrados neste 2º quadrimestre, foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram nesta LAI/OMSUS, destes, 22 (vinte e dois) foram respondidos e 4 (quatro) encontram-se em andamento e dentro do prazo, ficando as conclusões para o próximo quadrimestre.

Neste quadrimestre as demandas foram encaminhadas para as seguintes áreas técnicas da SEMSA: **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **MMT** – Maternidade Moura Tapajoz, **DRSAMU** - Diretoria da Rede De Urgência e Emergência do SAMU, **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: cópia de processos administrativos, cópias de documentos pessoais bem como informações a respeito do Concurso SEMSA 2012, Edital 008/2012.

## **4 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.

## **5 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.