

2014

Ouvidoria Municipal do SUS – Manaus

“Ouvir é ser sensível ao outro”



RELATÓRIO ANALÍTICO
3º 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

Lucbélia 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	Gysella da Silva Sombra	FLUVIAL
06	Igor Oliveira Machado	DEVAE
07	Walter Lins do Nascimento Rodrigues	DVISA
INTERLOCUTORES		NÍVEL CENTRAL
08	Filipe de Freitas Nascimento	DELOG
09	Simone Bittencourt de Queiroz	SAMU
10	Neica Moraes de Souza	DAI
11	Carlos Alberto Serrão da Silva	DAP
12	Renata Dácio de Farias	DTRAB
13	Larissa da Silva Veiga	AUDSUS
14	Eliuma Pereira da Costa	DICAR
15	Katiucha de Castro Nigro	DRA
16	Henryeth de Araújo Souza	MMT

ÍNDICE

1.	Apresentação.....	3
2.	Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do Sus.....	4
3.	Origem das Manifestações.....	4
4.	Classificação das Manifestações.....	5
5.	Assuntos por Tipificação X Classificação da Manifestação.....	6
6.	Demandas Encaminhadas e Finalizadas por Sub-Rede.....	7
7.	Lei de Acesso à Informação.....	8
8.	Recomendações.....	10
9.	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 setembro a 31 de dezembro 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 onze (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 3º quadrimestre de 2014 na SEMSA.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS no período de **1º de setembro a 31 de dezembro de 2014** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **403** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

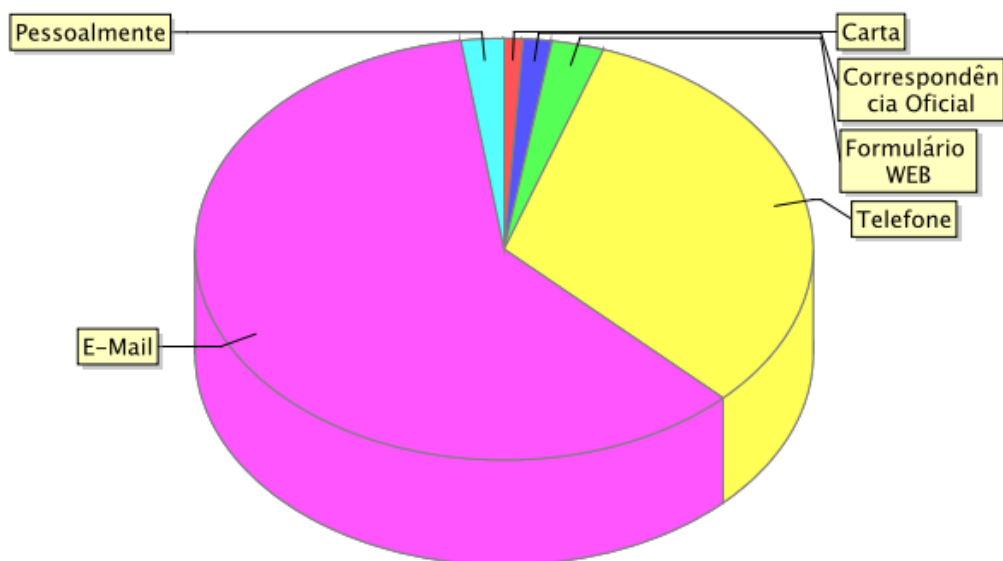
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2014.**

MEIO DE ATENDIMENTO	3º QUAD.	%
CARTA	04	0,99
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	06	1,49
EMAIL	243	60,30
FORMULÁRIO WEB	11	2,73
PESSOALMENTE	9	2,23
TELEFONE	130	32,26
Total geral	403	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 - MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 3º 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 **243** acessos (60,30%) seguidos do atendimento telefônico com **130** ocorrências (32,26%).

2.2 Controle das Manifestações

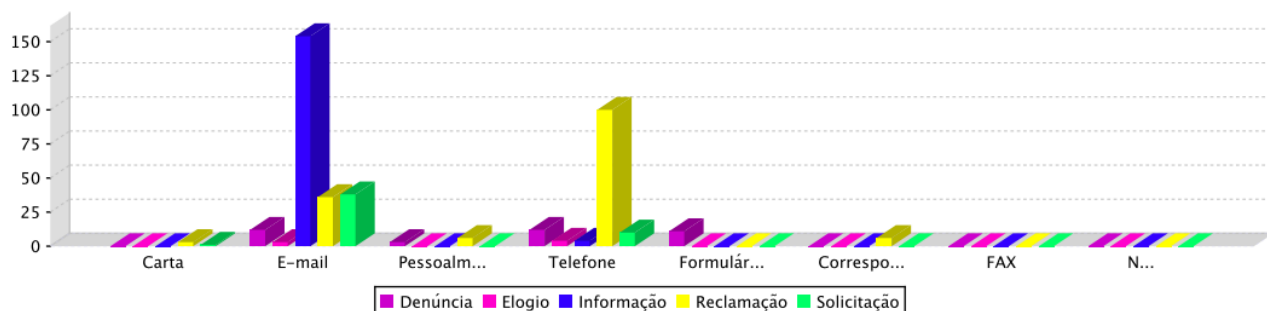
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 2. MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2014.

CLASSIFICAÇÃO	3º QUAD.	%
DENUNCIA	38	9,43
ELOGIO	7	1,74
INFORMACAO	158	39,21
RECLAMACAO	151	37,47
SOLICITACAO	49	12,16
SUGESTAO	0	0
Total geral	403	100,00%

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

Gráfico 2 - MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2014.



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **403** manifestações acolhidas no terceiro quadrimestre/2014, a primeira maior ocorrência foi de **INFORMAÇÃO**, com **158** (39,21%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **RECLAMAÇÕES**, com **151** (37,47%) 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 **3º quadrimestre de 2014**.

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

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	
ALIMENTO	0	0	4	1	3	0	8	1,50%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0	5	15	13	0	34	9,75%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2	0	0	15	1	0	18	2,75%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	3	3	8	3	0	18	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%

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	
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	12	0	3	40	4	0	59	15,50%
FINANCEIRO	1	0	0	0	0	0	1	0,25%
GESTÃO	10	0	99	50	12	0	171	45,75%
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	6	0	0	0	6	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	1	0	1	0,00%
SAMU	0	4	2	5	0	0	11	2,25%
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0	26	5	9	0	41	9,50%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	0	8	4	0	0	18	4,75%
Total geral	38	7	158	151	49	0	403	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Com **158 das** manifestações acolhidas, a **INFORMAÇÃO** teve a maior ocorrência no terceiro quadrimestre de 2014, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Vigilância em Saúde**; e, (iii) **Vigilância Sanitária**. A informação mais recorrente com relação à **Gestão** foi sobre **concurso público**.

As **RECLAMAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **151** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à **Gestão**.

As **SOLICITAÇÕES** aparecem como a terceira maior ocorrência, com **49** 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 **38** manifestações

acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i) **gestão**, (ii) **estratégia de saúde da família** e (iii) **vigilância sanitária**.

E por fim os **ELOGIOS** com 7 manifestações acolhidas direcionadas ao SAMU e CEO.

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 3º QUADRIMESTRE DE 2014.

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
DELOG	0	0	0	0
NORTE	0	0	38	38
SUL	2	7	31	40
LESTE	0	09	24	33
OESTE	0	06	26	32
DEVAE	1	1	38	40
DICAR	1	0	0	1
DTRAB	23	3	32	58
DAÍ	1	0	1	2
DVISA	1	0	31	32
SAMU	4	0	0	4
DAP	2	2	16	20
FLUVIAL	0	0	0	0
AUDSUS	0	0	0	0
DRA	0	0	51	51
MMT	0	0	2	2

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **403** manifestações acolhidas neste terceiro quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **307** demandas, o que representa **76,18%** 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 5. **QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NOS 1º, 2º e 3º QUADRIMESTRES DE 2014**

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE			2º QUADRIMESTRE			3º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	18	5	13	25	6	19	22	3	19
CORRESPONDÊNCIA	5	1	4	0	0	0	2	0	2
E-MAIL	1	0	1	2	1	1	3	1	2
TOTAL	24	7	17	27	7	20	27	4	23

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

ANÁLISE:

Neste quadrimestre, foram recebidos 27 (vinte e sete) pedidos de acesso à informação. As áreas técnicas da SEMSA demandadas foram: **ASTE**C - Assessoria Técnica (Jurídica), **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação, **DAP** – Departamento de Atenção Primária, **SUBGAP** – Subsecretaria de Gestão Administrativa, e dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: **(i)** solicitação de cópia de processo Administrativo; **(ii)** solicitação de Certidão de Tempo de Serviço – CTC e pasta de serviços funcionais; **(iii)** cópia de Decretos e Leis Municipais, **(iv)** cópia de gravações de imagens e vídeos (fato ocorrido na Base do SAMU Leste) e, **(v)** esclarecimentos sobre como estão sendo aplicadas as diretrizes da

Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem nesta Secretaria. Registre-se que, em 2014, foram recebidos 78 pedidos de acesso à informação, sendo 74 finalizados ainda neste exercício.

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.