



**SEMSA**  
Secretaria Municipal  
de Saúde

**2018**

# **Ouvidoria Municipal do SUS**

**RELATÓRIO GERENCIAL  
ANALÍTICO/ANUAL**  
*SEMSA/MANAUS*

## Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA

*Marcelo Magaldi Alves*

**Secretário Municipal de Saúde**

*Jean Marcelo Chaves de Abreu*

**Subsecretária Municipal de Gestão Administrativa e Planejamento**

*Adriana Lopes Elias*

**Subsecretária Municipal de Gestão da Saúde**

*Heylane Máisa Rocha da Silva*

**Ouvidora Municipal do SUS**

**Equipe da Ouvidoria Municipal do SUS – Nível Central**

*Fagner Coelho Ribeiro*

*Geandro Willey Andrade*

*Ziza Monteiro dos Santos*

*Gisely de Jesus R. de O. Bandeira*

**Interlocutores da Sub-Rede Distrital e Central.**

Sub-Rede nº	Interlocutores	Nível Distrital
01	Ana Lucia Braga da Silva	LESTE
02	Kathleen Liliane Nogueira Rodrigues	SUL
03	Thais Cristiny Santos de Araujo	NORTE
04	Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
05	Louise Vicente	FLUVIAL
06	Daiana Vieira	DELOG
07	Neuton José Simplício Gomes Filho	SAMU
08	Jonathan Júnior	DAI
09	Giane Duarte de Sena	DAP
10	Noeme Amazonas	DTRAB
11	Heleny Ponciano Alves	AUDSUS
12	Edglaucé Nogueira Bulcao	DICAR
13	Katiucha de Castro Nigro	DRA
14	Franciane Monteiro Cavalcante	MMT
15	Cleamy Albuquerque	DECOM
16	Heliran Helirack Ferreira	DPLAN
17	Angela Maria Nascimento de Matos	SUBGS
18	Romulo Silvio Cezario Campos	DEVAE
19	Diogo Bett	DVISA
20	Gilmara Rodrigues Pimentel	GABINETE

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS .....</b>	<b>4</b>
2.1 ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES .....	5
2.2 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
2.3 ASSUNTOS POR TIPIFICAÇÃO X CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO.....	7
2.4 RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS POR SUB-REDE.....	10
<b>3. SERVIÇO DE RECEBIMENTO E REGISTRO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SRR-SAI .....</b>	<b>12</b>
<b>4. INSTALAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO AMAZONAS.....</b>	<b>14</b>
<b>5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS.....</b>	<b>15</b>
5.1– ENCONTRO: PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO SUS.....	15
5.2- ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS.....	16
5.3- II SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS.....	18
5.4- PARCERIAS/EXPOSIÇÃO EM EVENTOS.....	19
<b>6. EVENTOS REALIZADOS.....</b>	<b>19</b>
6.1– ENCONTRO/CAPACITAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS EM 2018.....	19
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>21</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Em atendimento a LEI Nº 13.460, de 26 de junho 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como determina às Ouvidorias Públicas elaboração anual de um Relatório de Gestão e, em atenção ao que foi estabelecido na **Programação Anual de Saúde - PAS/2018**, informamos que o presente Relatório Gerencial Analítico/Anual tem como objetivo primordial, divulgar os resultados estatísticos das atividades desenvolvidas através das manifestações acolhidas pelo atendimento disponibilizado ao cidadão por esta Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA/MANAUS através da **Ouvidoria Municipal do SUS – OUVMSUS** no período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018**.

Faz-se necessário esclarecer que a **OUVMSUS** no âmbito da SEMSA, é o **Canal Oficial de Comunicação responsável pelo acolhimento, tratamento e resposta às sugestões, elogios, solicitações ou informações, reclamações e denúncias dos cidadãos junto a SEMSA**. “A Ouvidoria tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial”.

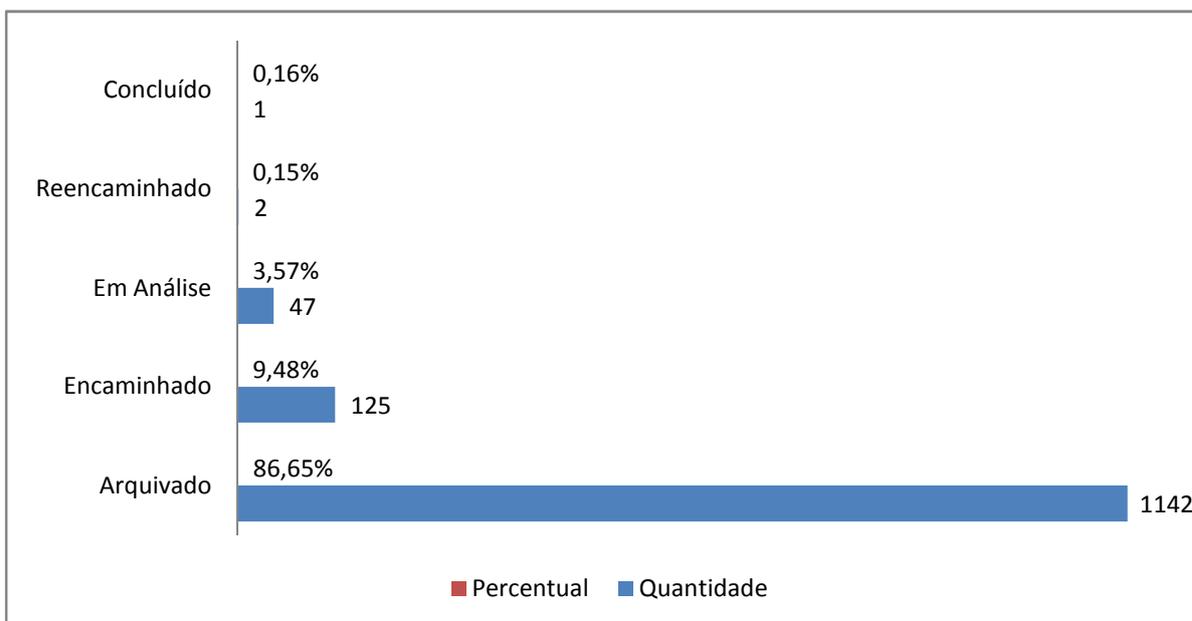
As manifestações são acolhidas pela **OUVMSUS** a qual representa o **Nível Central**, localizado na sede da **SEMSA**, após o registro, as demandas são encaminhadas, pelo Sistema OuvidorSUS, às diversas sub-redes, que representam o **Nível Distrital ou Administrativo**, sendo estes responsáveis pela resolução e finalização das referidas.

O Relatório está estruturado em duas partes: I - *Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do SUS*, informando à origem; a distribuição por classificação, ou seja, a categorização das mesmas; a classificação das manifestações por assunto, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde; o detalhamento das manifestações registradas, por assuntos mais recorrentes e, o demonstrativo da resolutividade das manifestações encaminhadas por sub-rede e demais Ouvidorias; II – *Relatório do Serviço de Recebimento e Registro de Pedidos de Acesso à Informação - SRR-SAI/OUVMSUS*, demonstrando o quantitativo de solicitações registradas pelo SRR-SAI.

## 2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

No ano de 2018 a Ouvidoria Municipal do SUS recebeu através de seus diversos canais de atendimento 1.318 (um mil, trezentos e dezoito) manifestações, registradas e inseridas no Sistema Informatizado OuvidorSUS. Destas 86,65% foram arquivadas pela Ouvidoria Geral do SUS/MS; 0,16% estão concluídas e fechadas no sistema pela rede OUVMSUS; 9,63% das manifestações encaminhadas e reencaminhadas para sub-redes encontram-se em análise aguardando sua finalização.

**Gráfico 1 - Manifestações Acolhidas pela OUVMSUS, Status/ 2018**



Fonte: Sistema OuvidorSUS/MS/2018

Ressaltamos que a Ouvidoria Municipal do SUS, diariamente além das manifestações acima apresentadas, responde a diversos questionamentos, recebidos por e-mail, presencialmente e por telefone, esclarecendo dúvidas, repassando contatos e intermediando junto à área técnica, conforme a necessidade de seu público, totalizando mensalmente em média 453 manifestações que não são registradas no sistema OuvidorSUS.

O sistema OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, é um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS).

Permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos. Possibilita ainda a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das **manifestações recebidas**. Atua como ferramenta no processo de descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS; facilitar a democratização de informações em saúde; agiliza o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas e; gera relatórios gerenciais que auxiliem na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde. (OUVIDORIA GERAL DO SUS, Sistema OuvidorSUS, disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/participacao-e-controle-social/ouvidoria-do-sus/sistema-ouvidorsus>, publicado em 26 de Agosto de 2017).

## 2.1 ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES

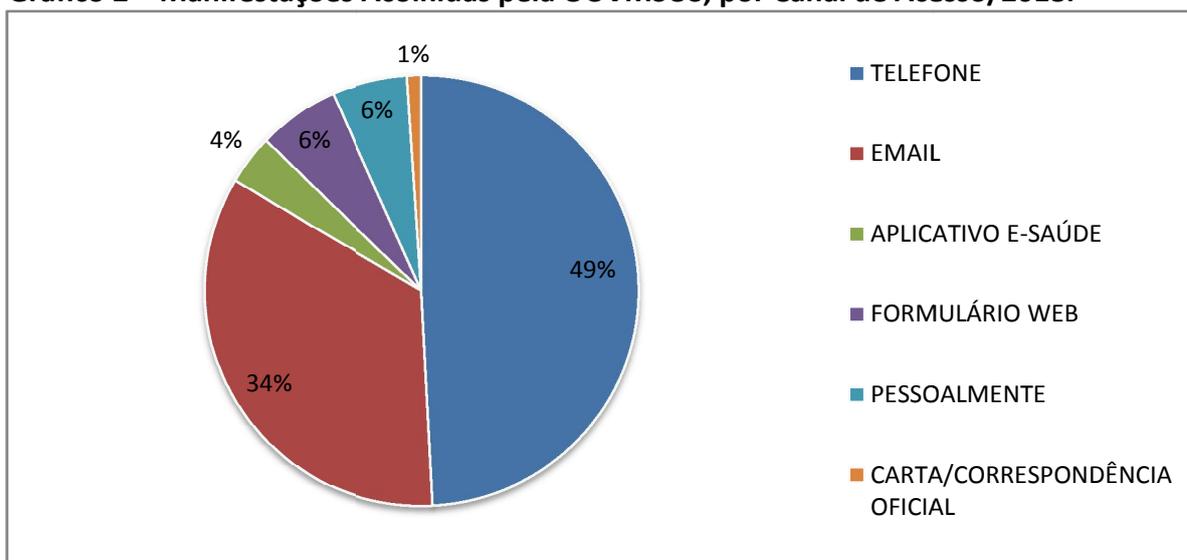
A Tabela e o Gráfico a seguir apresentam os canais de entradas das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS e demonstram que o telefone ainda é o preferido dos cidadãos, usuários dos Serviços Municipais de Saúde, totalizando 648 (seiscentos e quarenta e oito) telefonemas recebidos no ano de 2018.

**Tabela 1 – Manifestações Acolhidas pela OUVMSUS, por Canal de Acesso/2018.**

CANAIS DE ACESSO OUVMSUS	2018	%
TELEFONE	648	49,17
EMAIL	453	34,37
APLICATIVO E-SAÚDE	49	3,72
FORMULÁRIO WEB	80	6,07
PESSOALMENTE	74	5,61
CARTA/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	14	1,06
Total geral	<b>1.318</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS

**Gráfico 2 – Manifestações Acolhidas pela OUVMSUS, por Canal de Acesso/2018.**



Fonte: Sistema OuvidorSUS

Informamos: O Aplicativo e-SAÚDE, criado pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS), canal de comunicação entre o Ministério da Saúde e o cidadão, disponibiliza em sua área de abrangência, acesso ao link da **Ouvidoria Geral do SUS**. As manifestações são recebidas e direcionadas as Ouvidorias de referência pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS, fortalecendo os canais de acesso dos cidadãos aos órgãos do sistema de saúde.

## 2.2 CLASSIFICAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

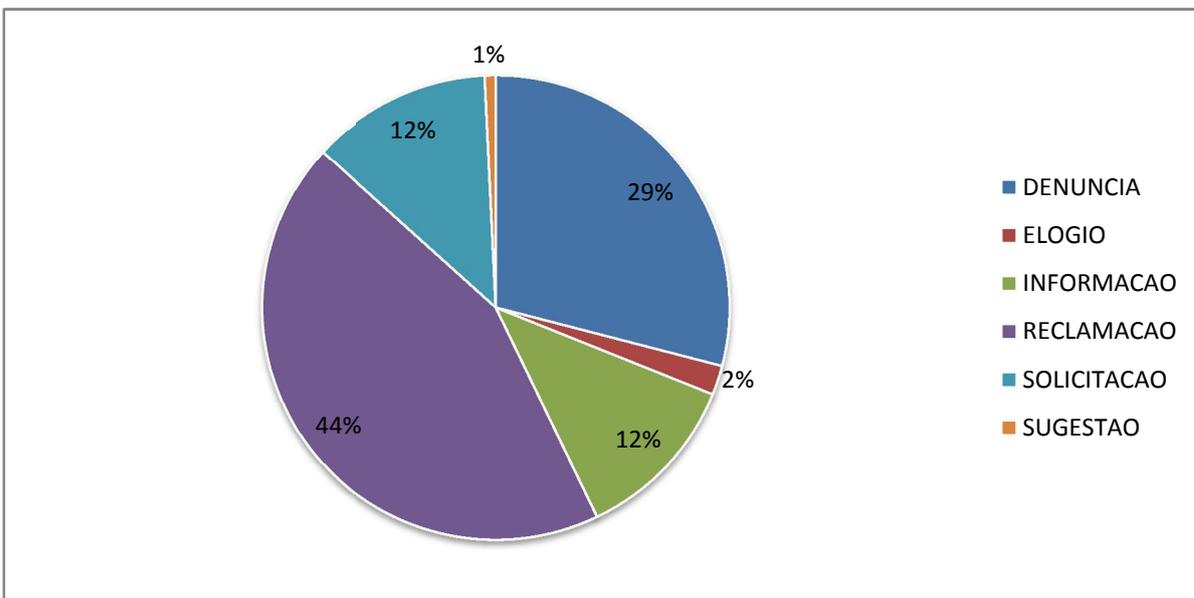
Neste ano, a **Reclamação** foi o tipo de manifestação mais prevalente dentre as 1.318 (um mil, trezentos e dezoito) demandas recebidas na **Ouvidoria Municipal do SUS/SEMSA/MANAUS**, com 578 (quinhentos e setenta e oito) ocorrências registradas, classificadas e encaminhadas às Sub-redes para resolutividade, representando 43,85%. Logo em seguida, com 383 (trezentos e oitenta e três) as **Denúncias** (29,06%), 165 (cento e sessenta e cinco) foram **Solicitações** (12,52%), tivemos 155 (cento e cinquenta e cinco) **pedidos de Informação** (11,76%), e 27 (vinte e sete) Elogios (2,05%), 10 (dez) Sugestões (0,76%). Conforme demonstrado pela **Tabela 2 e o Gráfico 3**, abaixo:

**Tabela 2 - Manifestações Acolhidas pela OUVMSUS, por Classificação/2018.**

CLASSIFICAÇÃO	2018	%
DENUNCIA	383	29,06
ELOGIO	27	2,05
INFORMACAO	155	11,76
RECLAMACAO	578	43,85
SOLICITACAO	165	12,52
SUGESTAO	10	0,76
Total geral	<b>1.318</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS

**Gráfico 3 – Manifestações Acolhidas pela OUVMSUS, por Classificação/2018.**



Fonte: Sistema OuvidorSUS

### 2.3 ASSUNTOS POR TIPIFICAÇÃO X CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

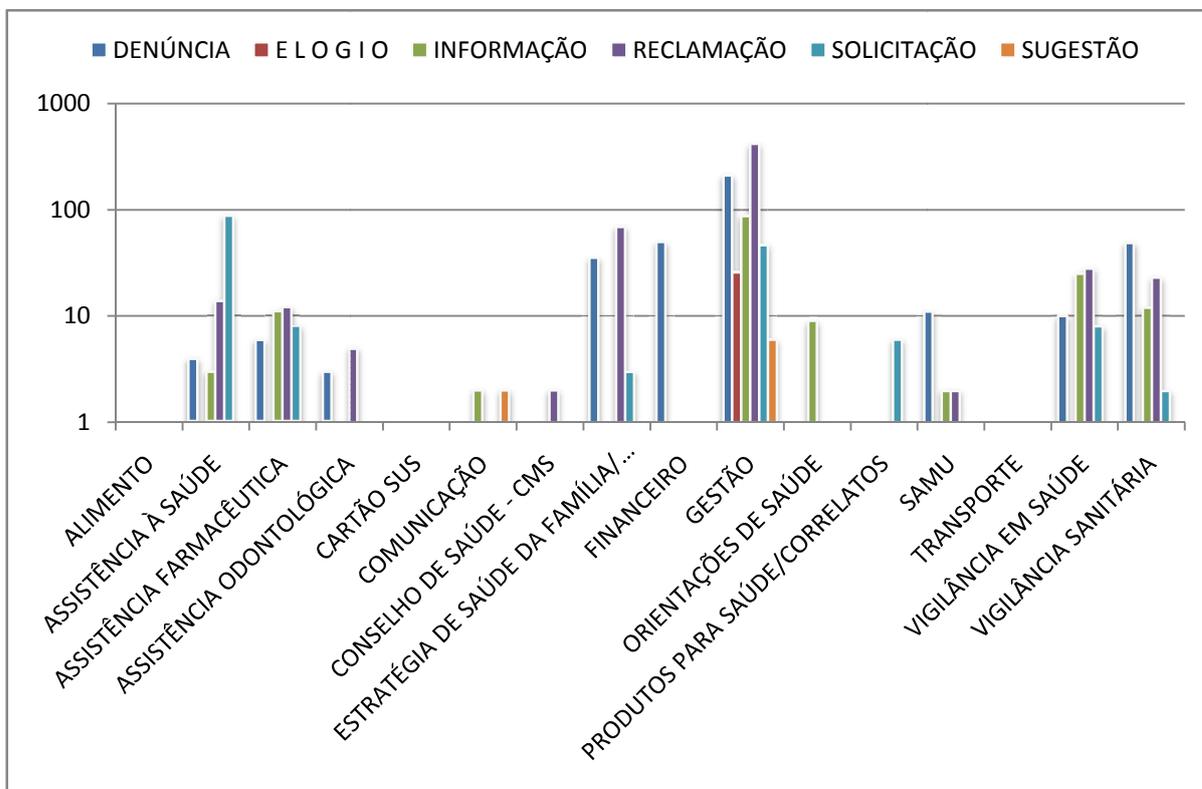
As manifestações registradas, no Sistema OuvidorSUS, passam pelos processos de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamento. O Sistema OuvidorSUS apresenta um total de **15** (quinze) assuntos, subdivididos em subassuntos. Abaixo são apresentados os assuntos decorrentes do processo de tipificação com a respectiva classificação das ocorrências no ano de **2018**.

**Tabela 3 - Classificação das Manifestações por Assunto/2018.**

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
ALIMENTO	1	0	1	1	1	0	4	0,30
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	4	0	3	14	88	0	109	8,27
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	6	0	11	12	8	1	38	2,88
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3	0	1	5	0	0	9	0,68
CARTÃO SUS	0	0	1	0	1	0	2	0,15
COMUNICAÇÃO	0	0	2	0	1	2	5	0,38
CONSELHO DE SAÚDE - CMS	0	0	0	2	0	0	2	0,15
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – ESF/PACS	35	1	0	70	3	0	109	8,27
FINANCEIRO	50	0	0	1	0	0	51	3,87
GESTÃO	214	26	88	419	47	6	800	60,70
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	9	0	0	0	9	0,68
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	0	6	0	6	0,46
SAMU	11	0	2	2	0	0	15	1,14
TRANSPORTE	0	0	0	1	0	0	1	0,08
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	0	25	28	8	1	72	5,46
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	49	0	12	23	2	0	86	6,53
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>27</b>	<b>155</b>	<b>578</b>	<b>165</b>	<b>10</b>	<b>1.318</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS

**Gráfico 4 - Classificação das Manifestações Acolhidas, por Assunto/2018.**



Fonte: Sistema OuvidorSUS

Na Tabela 3 acima, a qual classifica as manifestações por assunto, observamos que as Reclamações relacionadas à **Gestão** das Unidades de Saúde da esfera Municipal foram as mais recorrentes com 419 (quatrocentos e dezenove) registros, seguidos das pautadas na Estratégia de Saúde da Família/ Programa de Agentes Comunitários de Saúde – ESF/PACS com 70 (setenta) reclamações cadastradas. Destacamos também, as Solicitações referentes à Assistência à Saúde, com 88 (oitenta e oito) manifestações recebidas.

Enfatizamos que dentre os assuntos reclamados pelos cidadãos, a Insatisfação com o atendimento dos servidores (Recursos Humanos) nas Unidades de Saúde desta SEMSA, foi o índice de maior ocorrência na Ouvidoria. Seguido da Dificuldade de acesso (recusa no atendimento / fora de área de Abrangência, falta de materiais, restrição de fichas, etc.) e; as faltas e ausências de Profissionais na área de saúde nas Unidades.

## 2.4 RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS, POR SUB-REDE, EM 2018.

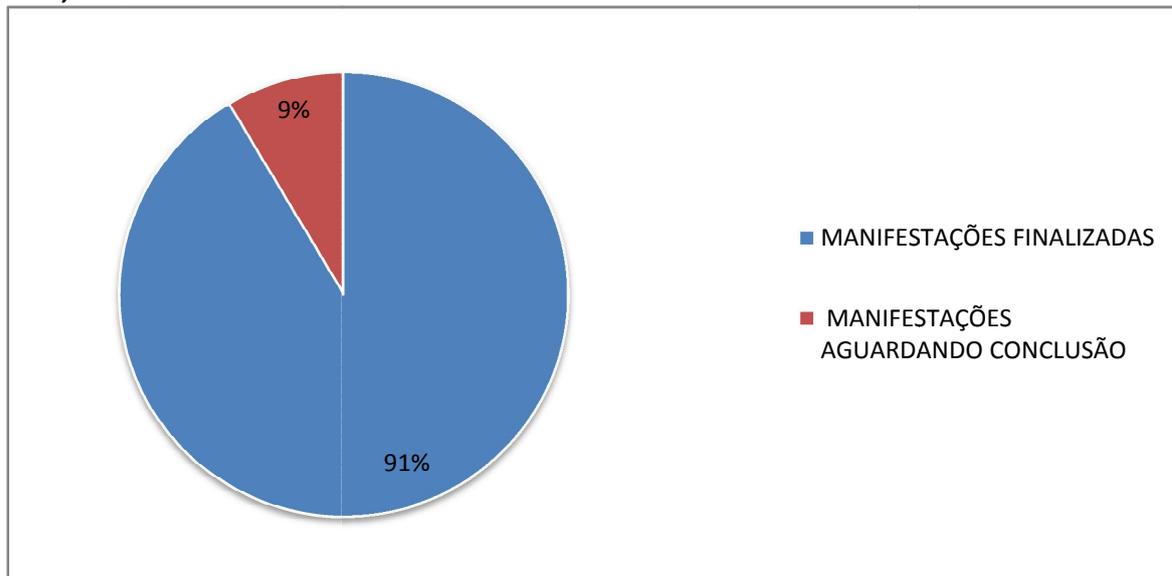
Após o acolhimento e o registro das manifestações na Ouvidoria Municipal do SUS-OUVMSUS/SEMSA/MANAUS, 1.123 (um mil, cento e vinte e três) demandas foram encaminhadas às 20 sub-redes através do sistema OvidorSUS em 2018, de acordo com o teor da manifestação. Cada Setor/participante da Sub-rede da OUVMSUS disponibiliza um ou dois servidores para compor o quadro de interlocutores da Rede, os quais são responsáveis pelo recebimento das demandas no sistema e por intermediar junto às chefias as soluções, respostas aos cidadãos, bem como a inserção do relatório de conclusão no OvidorSUS. Na Tabela 4, abaixo, pode-se observar o índice de resolutividade de cada sub-rede da OUVMSUS.

**Tabela 4. Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Encaminhadas, por Sub-Rede, em 2018.**

SUB-REDE	TOTAL DE DEMANDAS FINALIZADAS	TOTAL DE DEMANDAS AGUARDANDO CONCLUSÃO	TOTAL DE DEMANDAS EM 2018, POR ÁREA TÉCNICA
NORTE	219	0	219
SUL	167	0	167
LESTE	136	0	136
OESTE	186	4	190
RURAL/FLUVIAL	1	0	1
DEVAE	75	0	75
DICAR	59	1	60
DTRAB	52	0	52
DAÍ	11	2	13
DVISA	26	64	90
SAMU	15	0	15
DAP	2	24	26
AUDSUS	14	0	14
DRA	22	0	22
MMT	7	0	7
DELOG	15	0	15
DECOM	1	0	1
DPLAN	0	0	0
SUBGS	8	1	9
GABINETE	11	0	11

Fonte: Planilha Controle de Demandas Ouvidoria/2018

**Gráfico 5 – Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Encaminhadas, por Sub-Rede, em 2018.**



Fonte: Planilha Controle de Demandas Ouvidoria/2018

Apesar do índice de resolutividade das manifestações alcançarem mais de 91%, observe-se a necessidade das sub-redes atentarem para os prazos de finalização das demandas encaminhadas.

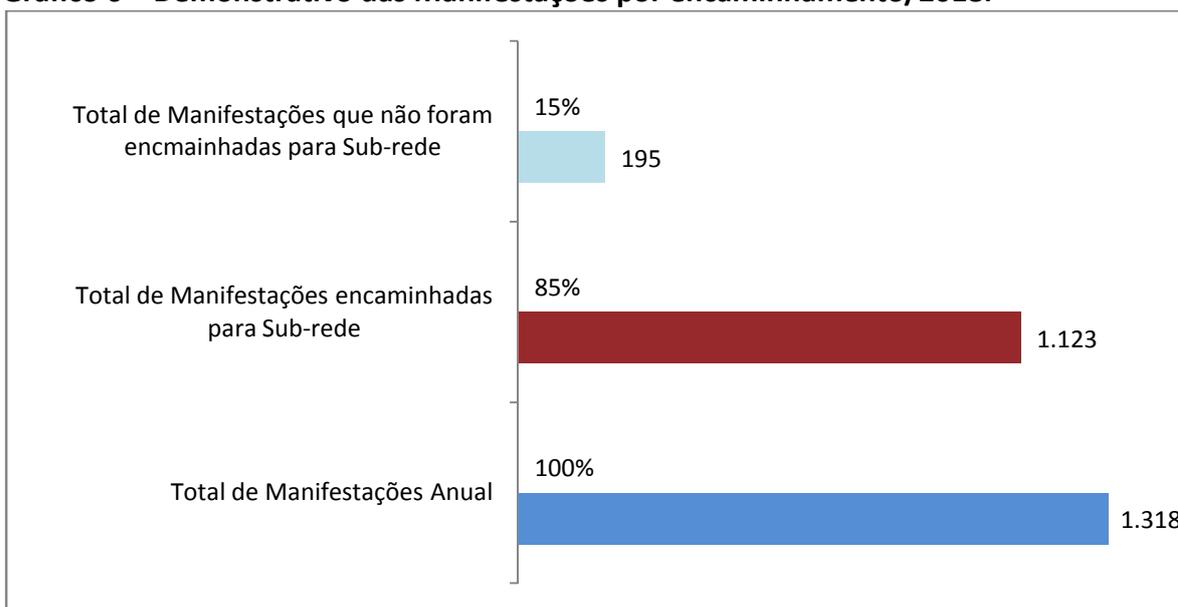
O acompanhamento permite ao interlocutor fazer valer o prazo estabelecido para sua finalização de acordo com a prioridade estabelecida no início do cadastro no Sistema, bem como o desempenho das áreas técnicas as quais foram direcionadas.

A portaria MS/SGEP nº 8, de 25 de maio de 2007, define o tempo de prioridade no Sistema como, de acordo com a legislação vigente:

- Média: 60 dias;
- Alta: 30 dias;
- Urgente: 15 dias

Ressaltamos que, as demais manifestações foram distribuídas para áreas técnicas que não compõe a **Rede Municipal de Ouvidoria do SUS** (SUSAM, DOGES) e resolvidas pela Ouvidoria sem a necessidade de encaminhamento pelo Sistema (análise interna), na maioria das vezes ocorrendo à necessidade de abertura de processos para apuração mais criteriosa dos fatos.

**Gráfico 6 – Demonstrativo das Manifestações por encaminhamento/2018.**



Fonte: Planilha Controle de Demandas Ouvidoria/2018

### **3. SERVIÇO DE RECEBIMENTO E REGISTRO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SRR-SAI**

Com a implantação do Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos-SIGED nesta SEMSA, que tem como um dos principais objetivos: “tornar o processo decisório mais célere, reduzindo o tempo de conclusão dos processos”, promovendo a transparência dos atos administrativos, o Serviço de Recebimento e Registro de Pedidos de Acesso à Informação - SRR-SAI no âmbito da SEMSA/OUVMSUS, registrou 263 (duzentos e sessenta e três) pedidos de acesso à informação no decorrer de 2018, conseguindo finalizar e arquivar 254 (duzentos e cinquenta e quatro pedidos), ficando somente 9 (nove) pedidos para ser resolvidos no 1º Quadrimestre de 2019. O SIGED interferiu diretamente na resolutividade dos pedidos, fazendo com que o setor através do sistema, estabelecesse novos fluxos junto às áreas técnicas, orientando-os quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos por Lei, o que ocasionou a modificação do índice de pedidos respondidos.

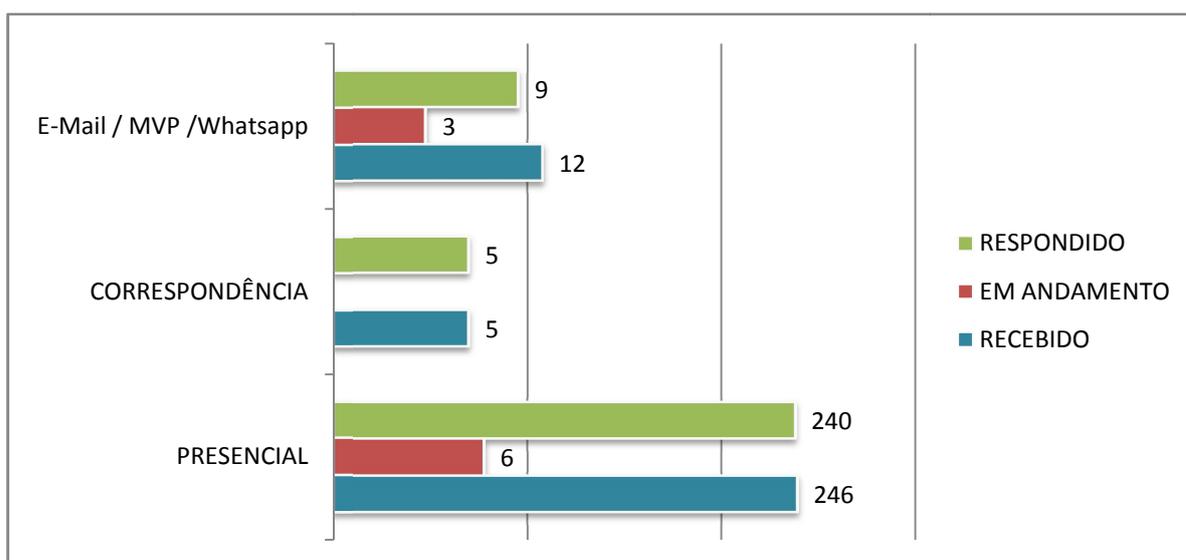
**Tabela 5. Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação Registrado no SRR-SAI, por Canal de Atendimento/2018.**

CANAL DE ATENDIMENTO	ANO 2018		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	246	6	240
CORRESPONDÊNCIA	5	0	5
E-Mail / MVP /Whatsapp	12	3	9
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>9</b>	<b>254</b>

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

Registramos ainda, que 246 (duzentos e quarenta e seis) pedidos foram recebidos presencialmente, o requerente ou seu procurador legal compareceram neste SRR-SAI/OUVMSUS, 12 (doze) foram feitos através de três canais de comunicação disponibilizados ao cidadão: I - emails: [sic.semsa@pmm.am.gov.br](mailto:sic.semsa@pmm.am.gov.br), [ouvidoria.sus@pmm.am.gov.br](mailto:ouvidoria.sus@pmm.am.gov.br); II - Módulo de Virtualização de Processos – MVP (sistema interno da Prefeitura de Manaus, utilizado para direcionar os pedidos inseridos através do portal da transparência da Prefeitura de Manaus); III - Whatsapp da OUVMSUS e, 5 (cinco) recebidos por correspondência.

**Gráfico 6 – Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação Registrado na SRR-SAI, por Canal de Atendimento/2018.**



As áreas técnicas da SEMSA que mais receberam pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação no ano 2018 foram: **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DVISA** – Departamento de Vigilância Sanitária, **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde; **CMS** – Conselho Municipal de Saúde; **DAP** – Departamento de Atenção Primária; **DEVAE** – Departamento de Vigilância Ambiental e Epidemiológica; **DRA** – Departamento de Rede de Atenção.

Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: (I) cópia de processos administrativos e (II) documentos pessoais, (III) cópia de ficha financeira e cadastral; (IV) ato de nomeações; (V) dados estáticos relacionados às ações de saúde desenvolvidas pela SEMSA; (VI) Informações a respeito do concurso público/SEMSA; (VII) parecer técnico/Gerência: Assistência Farmacêutica, para fins de benefício no INSS.

#### **4. INSTALAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO AMAZONAS**

A Rede de Ouvidorias do Amazonas foi instituída através do Protocolo de Intenções Nº 01, assinado em 8 de novembro de 2018, no Tribunal de Contas do Amazonas pelos representantes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado do Amazonas, estando a Prefeitura Municipal de Manaus, neste ato representada pelo senhor Prefeito Arthur Virgílio do Carmo Ribeiro Neto, com a interveniência da Secretaria Municipal de Saúde, que neste ato representada pelo Secretário Municipal de Saúde, o senhor Marcelo Magaldi Alves.



Assinatura do Protocolo pelo Secretário Municipal de Saúde

Marcelo Magaldi Alves

Conforme estabelecido no Protocolo a Rede de Ouvidorias do Amazonas tem como principal objetivo consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os participantes, visando promover a integração das atividades de Ouvidoria e o Intercâmbio de informação e experiências, com a integração de processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos, fortalecendo, assim a ferramenta de transparência pública e controle social, atendendo a Lei Nacional nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, como o princípio da transparência preconizado na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011.

A Ouvidoria Municipal do SUS foi designada responsável, no âmbito da SEMSA, como agente de integração, visando facilitar a coordenação e a execução das ações e atividades vinculadas, bem como da forma de funcionamento da Rede, se fazendo parte integrante da Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas.

## **5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS**

### **5.1– ENCONTRO: PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO SUS**

O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde realizou o encontro **Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS - PROMOV SUS**, nos dias 11 e 12 de junho de 2018, em Manaus-AM. Participaram do Encontro a Rede de Ouvidoria Estadual do SUS e as Redes Municipais de Ouvidorias do SUS do Estado do Amazonas.

O encontro proporcionou discussões sobre as ouvidorias em saúde e a nova perspectiva de acordo com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. A Ouvidoria-Geral apresentou aos municípios do Estado do Amazonas os benefícios da implantação da Ouvidoria do SUS e a integração do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS no país.

Foi abordado temas relevantes como processos de trabalho, indicadores e metas, formas de apoio (técnicos, materiais e financeiros), bem como será concedida adesão ao sistema informatizado OuvidorSUS:

- ✓ Ouvidoria do SUS: do Fortalecimento da Gestão à garantia do Direito à Saúde;

- ✓ Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017;
- ✓ Apresentação sobre Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS e o Sistema Nacional de Acreditação das Ouvidorias do SUS;
- ✓ Capacitação: Curso do Sistema OuvidorSUS.



**Rede Municipal de Ouvidoria do SUS**



**Ouvidores do SUS – Federal, Estadual e Municipal**

## **5.2- ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS**

O Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES), da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde, realizou Encontro Nacional de Ouvidorias do SUS, nos dias 30 e 31 de julho de 2018, das 8h às 18h, em Brasília/DF. Participaram do encontro

os Ouvidores (as) Estaduais, Ouvidores (as) Municipais das capitais e dos municípios acima de 500 mil habitantes; além dos Hospitais Federais (GHC e DGH). O Encontro teve como principal objetivo o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS por meio de ações integradas.

O Ouvidor Geral do SUS senhor Leonardo de Almeida Dias, baseando-se na Lei nº 13.460/2017, que passou a vigorar a partir de 26 de junho de 2018, redigiu uma nova Política Nacional das Ouvidorias do SUS e, apresentou o novo Sistema OuvidorSUS a ser implantado em todas as Ouvidorias do SUS até dezembro de 2018, o que proporcionou no encontro discussões sobre as novas propostas de reestruturação das categorias das manifestações acolhidas pelas Ouvidorias. Abordou que é necessário iniciarmos, os Municípios e os Estados, o resgate da utilização do Disque Saúde 136, telefone oficial da Ouvidoria Geral do SUS.

Acredita-se que as novas práticas de Ouvidorias vão criar uma estrutura baseada em medição de desempenho, a qual permitirá o monitoramento do comportamento e, desta forma, realizar intervenções quando necessárias. A ideia é criar um índice de Produtividade das Ouvidorias do SUS, conjunto de indicadores estruturados e adequados a realidade de cada Município, como também trará inúmeras vantagens, não somente na questão de metas atingidas, mais definirá as prioridades, de uma linguagem padrão e objetivos comuns. Finalizamos o encontro acordando que todas as mudanças necessárias somente seriam estabelecidas após aprovação da Gestão de Cada Órgão a qual as Ouvidorias do SUS estão inseridas.

Assuntos abordados no Encontro:

- ✓ Lei 13.460/2017 – Vigência;
- ✓ Lei 13.460/2017 – Carta de Serviços;
- ✓ Apresentação do SEOS – OGE/MG;
- ✓ Apresentação Disque Saúde 136 – Vector;
- ✓ Indicadores;
- ✓ Portaria GM/MS nº 1.975/2018;
- ✓ Política Nacional das Ouvidorias do SUS;
- ✓ Sistema Nacional de Acreditação em Ouvidorias do SUS;
- ✓ Proposta de Reestruturação das Categorizações das Manifestações.



### 5.3 - II SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS

O Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) realizou, nos dias 8 e 9 de novembro, a 2ª edição do Simpósio Nacional de Ouvidorias. Com o tema “Os 30 anos da Constituição Cidadã e a Evolução dos Mecanismos de Controle”, o evento teve participação de grandes nomes do cenário jurídico do país, entre eles o ministro do Superior Tribunal de Justiça, Mauro Campbell, e o ministro do Tribunal de Contas da União, Benjamin Zymler.

No dia 08 de novembro, após a Palestra Magna, Ministrada pelo senhor Mauro Campbell Marques – Ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a Homenagem ao Senador José Bernardo Cabral, Relator da Constituinte de 1988 e, os Cases de Sucesso: Programa de Formação de Agentes de Controle Social e Rodas de Cidadania. A Rede Estadual e Nacional de Ouvidorias Iniciou a apresentação do Protocolo de Intenções nº 01/2018, que foi assinado pelos representantes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado do Amazonas. Fazendo-se presente o Secretário Municipal de Saúde o senhor Marcelo Magaldi Alves.

Principais temas abordados:

- ✓ Controle Social e o papel das Ouvidorias na Prevenção à Corrupção;
- ✓ Transparência e as Ouvidorias no contexto da Lei n. 13.460/2017;
- ✓ A evolução das instituições de controle.



Participação da Ouvidora Municipal do SUS Maísa Rocha e o Secretário Municipal de Saúde Marcelo Magaldi

## **5.4 PARCERIAS/EXPOSIÇÃO EM EVENTOS**

A Ouvidoria Municipal do SUS no ano de 2018 foi convidada a apresentar suas atividades, conceitos, estrutura e objetivos, através de palestras e ou exposição nos seguintes eventos:

- ✓ Corrida das Ouvidorias – organizada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região e a Prefeitura Municipal de Manaus;
- ✓ 13ª Semana de Controle Social com o tema: Controle Social e seu papel na garantia do Direito Humano à Saúde;
- ✓ Villa Asor com o tema: O Cenário da Saúde e da População na Experiência da Ouvidoria da Saúde Municipal. Organizado pela equipe de Coordenação de eventos Villa Asor;

## **6. EVENTOS REALIZADOS**

### **6.1– ENCONTRO/CAPACITAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS EM 2018**

A Ouvidoria Municipal do SUS realizou reunião/capacitação no dia 4 de maio de 2018, no Auditório Dr. Deodato de Miranda Leão, com o tema: “Ouvir é ser sensível ao outro”. O evento teve como principal objetivo sensibilizar a Rede quanto ao papel da Ouvidoria como ferramenta de apoio a Gestão, através da apresentação da Lei n. 13.460/2017. A OUVMSUS contou com a participação dos interlocutores que compõe a Rede de Ouvidoria Municipal do SUS.

Principais temas abordados e discutidos pela Rede:

- ✓ Objetivos e atividades da Ouvidoria Municipal do SUS/O que são as ouvidorias do SUS.
- ✓ Apresentação da Lei Nacional Nº 13.460, de 26 junho de 2017;
- ✓ Lei de Acesso à Informação/Serviço de Recebimento e Registro de Pedidos de Acesso à Informação – SRR/SAI;
- ✓ Estrutura da Ouvidoria Municipal do SUS;

- ✓ Programação Anual de Saúde/2018;
- ✓ Novo layout e identidade visual (criação DECOM), e novos links parceiros a serem inseridos: e-ouv; Portal Ativo da Ouvidoria do SUS (MS); Voz do Servidor- intranet SEMSA;
- ✓ Brainstorming - idéias e sugestões para melhorias da Ouvidoria.



Rede Municipal de Ouvidoria do SUS/SEMSA/MANAUS



Nova identidade visual  
OUVMSUS

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei Nacional Nº 13.460, de 26 junho de 2017, fortaleceu a estrutura legal das Ouvidorias Públicas, que até então não visualização quanto obrigatoriedade. Historicamente as Ouvidorias do Sistema Único de Saúde se baseavam primeiramente na legalidade Constitucional, que expressa à saúde como direito de todos e delibera a participação da sociedade. Desde 2003 a Ouvidoria Geral do SUS como canal democrático de escuta do cidadão, proporciona e garante a participação da população na gestão dos serviços de saúde públicos.

Neste contexto a Ouvidoria Municipal do SUS/SEMSA/MANAUS, instituída em 2008, vem se debruçando, com apoio de seus interlocutores das áreas técnicas, em conseguir atender as manifestações apresentadas pelos usuários e servidores das Unidades de Saúde Municipais de Manaus, mais que, apesar de terem conseguido resultados satisfatórios diante do número anual de manifestações acolhidas e cadastradas na Ouvidoria, ainda há a existência de algumas dificuldades freqüentes que precisam ser melhoradas:

- ✓ Falta de Recursos Humanos necessária para uma boa divisão de tarefas. Sendo o Ouvidor responsável em gerenciar a equipe e, articular com diversos setores internos e órgãos externos; os técnicos administrativos ficam responsáveis por auxiliar o Gestor na elaboração de relatórios, acompanhamento das demandas, suporte com os interlocutores e nos serviços operacionais no Sistema OuvidorSUS. Um servidor para ficar responsável por desenvolver exclusivamente as atividades do SRR-SAI e outro para auxiliá-lo. A atual equipe está sobrecarregada de atividades operacionais e não está exercendo as atividades de Gestão de acordo com o Plano de Gestão estabelecido;

- ✓ Com relação à Sub-rede, constata-se a falta de maior apoio e atenção por parte dos Gestores dos órgãos gerenciais das sub-redes aos interlocutores, responsáveis por receber, acompanhar e finalizar as demandas encaminhadas por esta OUVMSUS, intermediando junto aos usuários e, atentando-se aos prazos estabelecidos por lei para as respostas;

Finalizamos, ressaltando que a Ouvidoria Municipal do SUS, tem como objetivo contribuir democraticamente com a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população nas Unidades de Saúde Municipais.