2015

Ouvidoria Municipal do SUS – Manaus

"Ouvir é ser sensível ao outro"

RELATÓRIO ANALÍTICO

1º QUADRIMESTRE

SEMSA

Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA

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 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	NORTE
04	Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
05	Gysella da Silva Sombra	FLUVIAL

SUB-REDE Nº	INTERLOCUTORES	NÍVEL CENTRAL
06	Filipe de Freitas Nascimento	DELOG
07	Maria da Conceição Santos da Silva Denner Augusto Correa Costa	SAMU
08	Neica Morais de Souza	DAI
09	Carlos Alberto Serrão da Silva	DAP
10	Renata Dácio de Farias	DTRAB
11	Larissa da Silva Veiga	AUDSUS
12	Eliuma Pereira da Costa	DICAR
13	Katiucha de Castro Nigro	DRA
14	Henryeth de Araújo Souza	MMT
15	Cleamy Albuquerque	DECOM
16	Heliran Helirack Ferreira	DPLAN
17	Angela Maria Nascimento de Matos	SUBGS
18	Romulo Silvio Cezario Campos	DEVAE
19	Walter Lins do Nascimento Rodrigues	DVISA
20	Gilmara Rodrigues Pimentel	GABINETE

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.....8**
7. **Lei de Acesso à Informação.....10**
8. **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 2015**. O seu conteúdo atende a meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2015.**

A **OUVMSUS** encontra-se estruturada atualmente por **20 sub-redes,** sendo cinco (5) implantadas nos Distritos de Saúde e quinze (15) 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 e 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 2015 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 2015** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **448** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

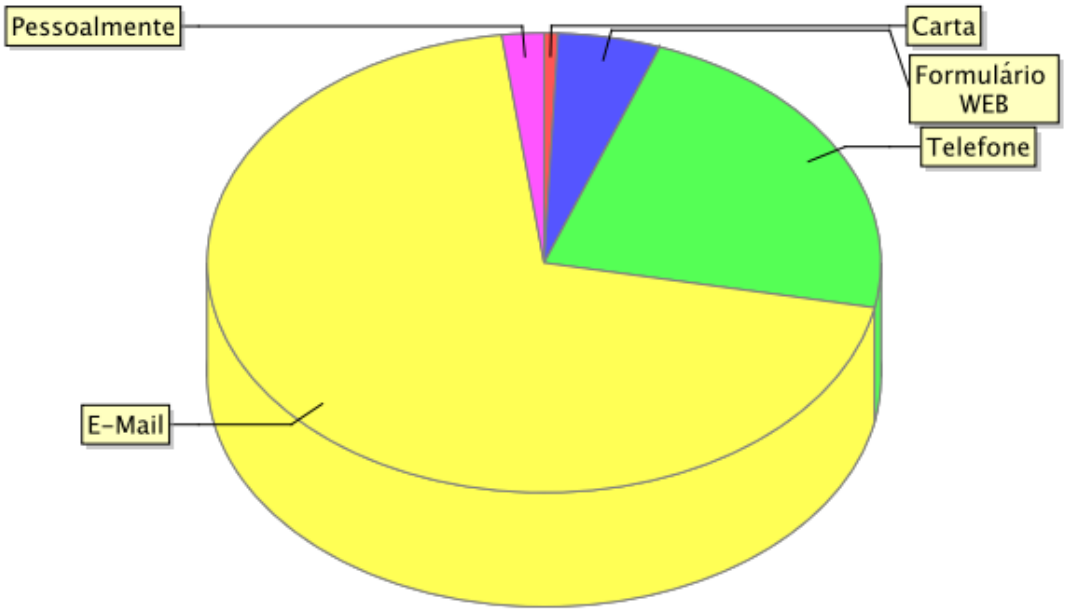
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2015.**

MEIO DE ATENDIMENTO	1º QUAD.	%
CARTA	03	0,67
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	0	0
EMAIL	313	69,87
FORMULÁRIO WEB	22	4,91
PESSOALMENTE	9	2,01
TELEFONE	101	22,54
Total geral	**448**	**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 2015.**



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 **313** acessos (69,87%) seguidos do atendimento telefônico com **101** ocorrências (22,54%).

2.2 Controle das Manifestações

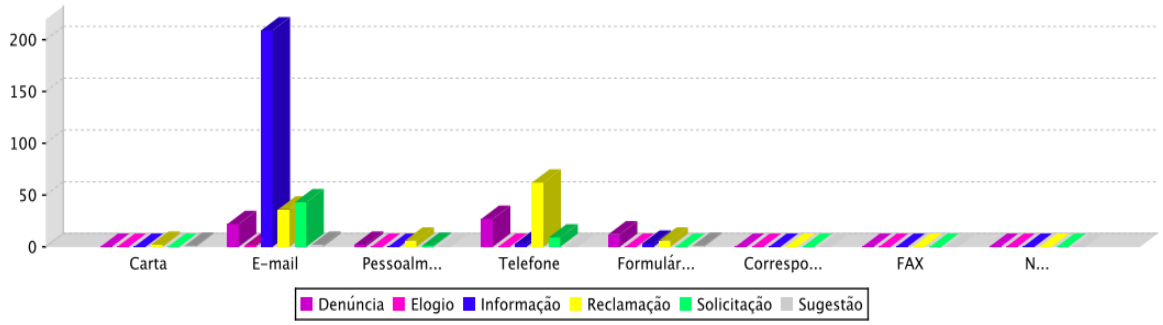
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 2. **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2015.**

CLASSIFICAÇÃO	1º QUAD.	%
DENUNCIA	63	14,06
ELOGIO	1	0,22
INFORMACAO	215	47,99
RECLAMACAO	112	25,00
SOLICITACAO	53	11,83
SUGESTAO	4	0,89
Total geral	448	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 2 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2015.**



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **448** manifestações acolhidas no primeiro quadrimestre/2015, a primeira maior ocorrência foi de **INFORMAÇÃO,** com **215** (47,99%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **RECLAMAÇÕES**, com **112** (25,00%) 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 2015.**

Quadro 3. **CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS, POR ASSUNTO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2015.**

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							
	DENÚNCIA	E L O G I O	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
ALIMENTO	1	0	4	1	1	0	7	1,56%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0	7	08	10	0	26	5,80%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	1	2	10	05	0	18	4,02%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	2	3	1	1	07	1,56%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	2	0	0	0	2	0,45%
CARTA SUS	2	0	1	0	0	0	3	0,67%
CARTÃO SUS	0	0	2	0	0	0	2	0,45%
COMUNICAÇÃO	0	0	4	0	0	0	4	0,89%
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	2	30	2	0	46	10,27%
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
GESTÃO	15	0	120	44	14	03	196	43,75%
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	9	0	3	0	12	2,68%
OUVIDORIA DO SUS	0	0	1	0	0	0	1	0,22%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	1	0	1	0	2	0,45%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR – SISTEMA*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	1	0	1	0	2	0,45%
SAMU	1	0	4	1	1	0	07	1,56%
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	12	0	32	10	11	0	65	14,51%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	19	0	21	5	3	0	48	10,71%
Total geral	**63**	**1**	**215**	**112**	**53**	**4**	**448**	**100,00%**

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Com **215 das** manifestações acolhidas, a INDFORMAÇÃO teve a maior ocorrência no primeiro quadrimestre de 2015, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Vigilância em Saúde**; e, (iii) **Vigilância Sanitária .**

As **RECLAMAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **112** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à Gestão.

Em terceiro, registraram-se as **DENÚNCIAS,** com **63** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i)) **vigilância sanitária ,** (ii) gestão e (iii) empatadas **estratégia de saúde da família e** vigilância em saúde.

As **SOLICITAÇÕES** aparecem como a quarta maior ocorrência, com **53** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **gestão** , (ii) **vigilância em saúde** e (iii) **assistência em saúde** .

E por fim as **SUGESTÕES** com 4 manifestações e os **ELOGIOS** com 1 manifestação acolhidas .

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 20 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 1º QUADRIMESTRE DE 2015.

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
NORTE	1	4	29	34
SUL	2	3	26	31
LESTE	5	9	8	22
OESTE	4	5	19	28
FLUVIAL	0	0	0	0
DEVAE	12	7	36	55
DICAR	0	0	7	7
DTRAB	10	0	59	69
DAÍ	3	0	0	3
DVISA	8	0	29	37
SAMU	0	1	6	7
DAP	3	4	20	27
FLUVIAL	0	0	0	0
AUDSUS	0	0	0	0
DRA	0	0	35	35
MMT	2	0	2	4
DELOG	0	0	0	0
DECOM	1	0	0	1
DPLAN	0	1	0	1
SUBGS	2	0	0	2
GABINETE	0	2	0	2

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **448** manifestações acolhidas neste primeiro quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **276** demandas, o que representa **61,60%** 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

Quadro 5. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NO período de 1º de janeiro a 30 de abril de 2015.

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	37	10	27
CORRESPONDÊNCIA	1	1	0
E-MAIL	1	0	1
TOTAL	**39**	**11**	**28**

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

ANÁLISE:

Dos 39 (trinta e nove) pedidos de acesso à informação registrados neste 1º Quadrimestre, 33 (trinta e três) foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram nesta LAI/OMSUS, destes, 27 (vinte e sete) já foram respondidos e arquivados, 10 (dez) encontram-se em andamento e dentro do prazo, e sua conclusão dar-se-á no próximo quadrimestre. A demanda recebida por correspondência encontra-se em andamento. O pedido ocorrido através do e-mail, sai.semsa@pmm.am.gov.br, já foi concluído.

Oportuno ressaltar, que neste quadrimestre em atendimento à solicitação apresentada pela Subsecretária de Gestão Administrativa e Planejamento, esta LAI/OMSUS em conjunto com o Departamento de Tecnologia da Informação - DEPTI providenciou a troca do email institucional da Lei de Acesso à Informação, supracitado, para lai.semsa@pmm.am.gov.br.

As áreas da SEMSA que receberam pedidos de informação foram: **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DPLAN** – Departamento de Planejamento, Mesa Municipal de Negociação Permanente do SUS – **MMNP,** Assessoria Técnica (Jurídica) **- ASTEC**. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: (i) cópia de processos administrativos e (ii) documentos pessoais, (iii) orçamento municipal previsto para a área da saúde, bem como (iv) valores despendidos com medicamentos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Informamos que, durante o período de 01.01.15 a 30.04.15, realizamos 08 (oito) treinamentos para servidores de diversos departamentos desta Secretaria, aumentando o quantitativo de técnicos capacitados no Sistema OuvidorSUS , bem como, para apresentar mais agilidade nas respostas encaminhadas aos usuários do SUS, foram disponibilizados pela SEMSA 07 aparelhos de celular institucionais, que foram encaminhados aos Interlocutores desta Ouvidoria lotados nos 5 Distritos de Saúde, DVISA e DVAE.

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.