



OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DE MANAUS

2016

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 Máisa Rocha da Silva

Maria das Dores Araújo Passos

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	Ianara Caua Camilo da Silva	NORTE
04	Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
05	Michelangelo Costa Cruz	FLUVIAL

SUB-REDE Nº	INTERLOCUTORES	NÍVEL CENTRAL
06	Daiana Vieira	DELOG
07	Maria da Conceição Santos da Silva Denner Augusto Correa Costa	SAMU
08	Jonathan Júnior	DAÍ
09	Carlos Alberto Serrão da Silva	DAP
10	Noeme Amazonas	DTRAB
11	Irismar Vieira de Souza	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	Diogo Bett	DVISA
20	Gilmara Rodrigues Pimentel	GABINETE

ÍNDICE

1.	Apresentação.....	3
2.	Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do Sus.....	3
3.	Origem das Manifestações.....	3
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.....	9
8.	Considerações Finais.....	10

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 2016**. O seu conteúdo atende a meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2016**.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS no período de **1º de janeiro a 30 de abril de 2016** recebeu através de seus diversos canais de atendimento 413 manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

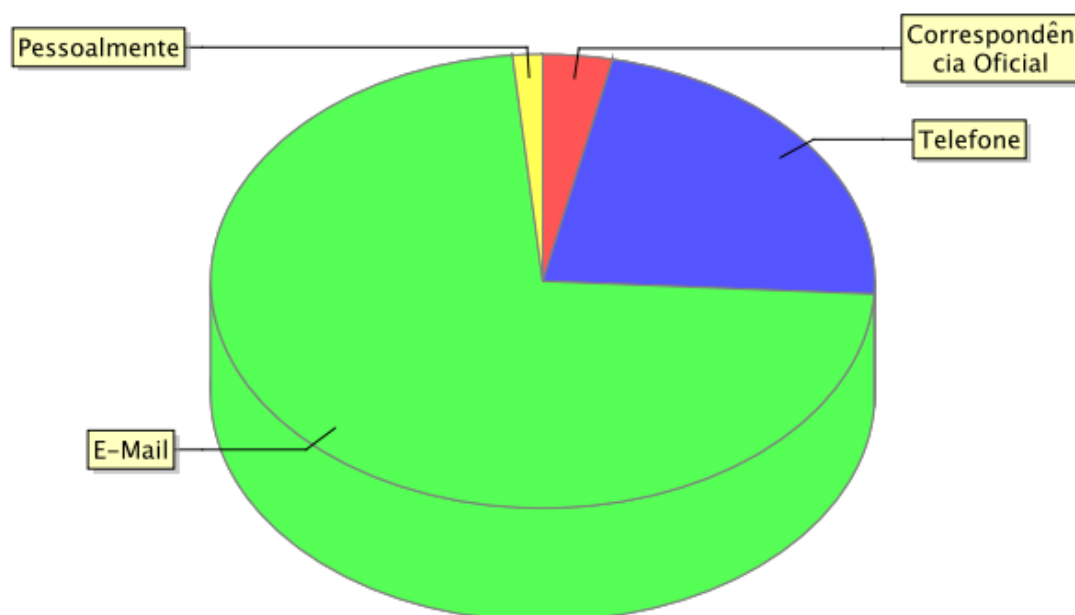
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2016.

MEIO DE ATENDIMENTO	1º QUAD.	%
CARTA/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	14	3,39
EMAIL	300	72,64
FORMULÁRIO WEB	0	0
PESSOALMENTE	06	1,45
TELEFONE	93	22,52
Total geral	413	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 2016.



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 **300** acessos (72,64%) seguidos do atendimento telefônico com **93** ocorrências (22,52%).

2.2 Controle das Manifestações

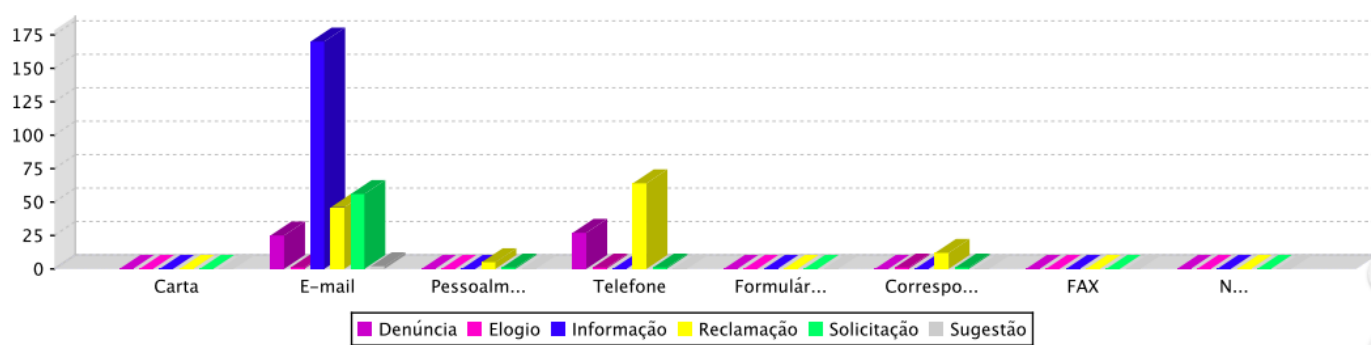
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 2. MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2016.

CLASSIFICAÇÃO	1º QUAD.	%
DENUNCIA	52	12,59
ELOGIO	3	0,73
INFORMACAO	170	41,16
RECLAMACAO	127	30,75
SOLICITACAO	59	14,29
SUGESTAO	2	0,48
Total geral	413	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 2 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2016.



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **413** manifestações acolhidas no primeiro quadrimestre/2016, a primeira maior ocorrência foi de **INFORMAÇÃO**, com **170** (41,16%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **RECLAMAÇÕES**, com **127** (30,75%) 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 2016**.

**Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS,
POR ASSUNTO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2016.**

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	
ALIMENTO	0	0	5	0	0	0	5	1,06
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2	0	7	11	0	12	32	6,77
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	0	1	5	1	7	1,48
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	1	2	0	0	3	0,63
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0	0
CARTÃO SUS	0	0	1	0	0	0	1	0,21
CARTA SUS	0	0	0	0	0	0	0	0
COMUNICAÇÃO	0	0	0	1	3	0	4	0,85
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – ESF/PACS	11	0	2	35	2	0	50	10,57
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTÃO	21	3	89	57	21	1	192	44,82
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	1	0	0	1	2	0,42
OUVIDORIA DO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	0	1	0	1	0,21
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL*	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR – SISTEMA*	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO – PNCT	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	0	0	0	0	0	0
SAMU	0	0	4	2	3	0	9	1,90
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	11	0	14	23	11	0	59	16,70
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	20	0	17	6	7	1	51	14,38
Total geral	65	3	140	138	51	16	413	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Com **140** das manifestações acolhidas, a **INFORMAÇÃO** teve a maior ocorrência no primeiro quadrimestre de 2016, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Vigilância Sanitária** e, (iii) **Vigilância em Saúde** .

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

Em terceiro, registraram-se as **DENÚNCIAS**, com **65** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i) **Gestão**, (ii) **Vigilância Sanitária** e (iii) **Vigilância em Saúde e Vigilância em Saúde**.

As **SOLICITAÇÕES** aparecem como a quarta maior ocorrência, com **51** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **Gestão**, (ii) **Vigilância e Saúde** e (iii) **Vigilância Sanitária** .

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 conclusão 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 2016.

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
NORTE	0	5	35	40
SUL	0	8	24	32
LESTE	2	13	14	29
OESTE	0	6	17	23
FLUVIAL	0	0	0	0
DEVAE	0	1	57	58
DICAR	0	0	09	9
DTRAB	0	2	57	59
DAÍ	0	0	0	0
DVISA	0	2	36	38
SAMU	0	0	9	9
DAP	3	3	17	23
AUDSUS	0	1	0	1
DRA	1	6	7	14
MMT	0	0	1	1
DELOG	3	0	2	5
DECOM	4	0	0	4
DPLAN	0	0	0	0
SUBGS	0	2	0	2
GABINETE	0	2	1	3
OUVIDORIA	0	0	63	63

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **413** manifestações acolhidas neste primeiro quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **349** demandas, o que representa **84,50%** do total de manifestações acolhidas neste período.

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 5. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADA NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NO 1º QUADRIMESTRES DE 2016.

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	53	11	42
CORRESPONDÊNCIA	0	0	0
E-MAIL	1	0	1
TOTAL	54	11	43

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

5.

ANÁLISE:

Neste 1º Quadrimestre do ano corrente, registramos 54 (cinquenta e quatro) pedidos de acesso à informação, 53 (cinquenta e três) foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram neste SRR-SAI/OUVMSUS, destes, 42 (quarenta e dois) já foram respondidos e arquivados, 11 (onze) encontram-se em andamento, e sua conclusão dar-se-á no próximo quadrimestre. O pedido ocorrido através do e-mail, lai.semsa@pmm.am.gov.br, já foi concluído.

As áreas da SEMSA que receberam pedidos de informação foram: **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura, Assessoria Técnica (Jurídica) – **ASTEC**, Distrito de Saúde Rural - **DISA RURAL**, Departamento de Logística – **DELOG**, Diretoria de Informação, Controle, Auditoria e Regulação – **DICAR**. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: (i) cópia de processos administrativos e (ii) documentos pessoais, (iii) frequência de óbitos e demais informações de doenças infecciosas e agravos registrados nesta SEMSA no período de 2012 à 2015.

4. 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.