



**OUVIDORIA  
MUNICIPAL  
DO SUS DE MANAUS**

**2017**

**RELATÓRIO  
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*

*Maria das Mercês Duarte Pontes*

### 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	Louise Vicente	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 Franciane Monteiro Cavalcante	MATERNIDADE MOURA TAPAJOZ
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.	<b>Apresentação.....</b>	<b>3</b>
2.	<b>Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do Sus.....</b>	<b>3</b>
3.	<b>Origem das Manifestações.....</b>	<b>3</b>
4.	<b>Classificação das Manifestações.....</b>	<b>5</b>
5.	<b>Assuntos por Tipificação X Classificação da Manifestação.....</b>	<b>6</b>
6.	<b>Demandas Encaminhadas e Finalizadas por Sub-Rede.....</b>	<b>8</b>
7.	<b>Lei de Acesso à Informação.....</b>	<b>9</b>
8.	<b>Considerações Finais.....</b>	<b>10</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 janeiro a 30 de abril de 2017**. O seu conteúdo atende a meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2017**.

## 2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS no período de **1º de janeiro a 30 de abril de 2017** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **361** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

### 2.1 Origens das Manifestações

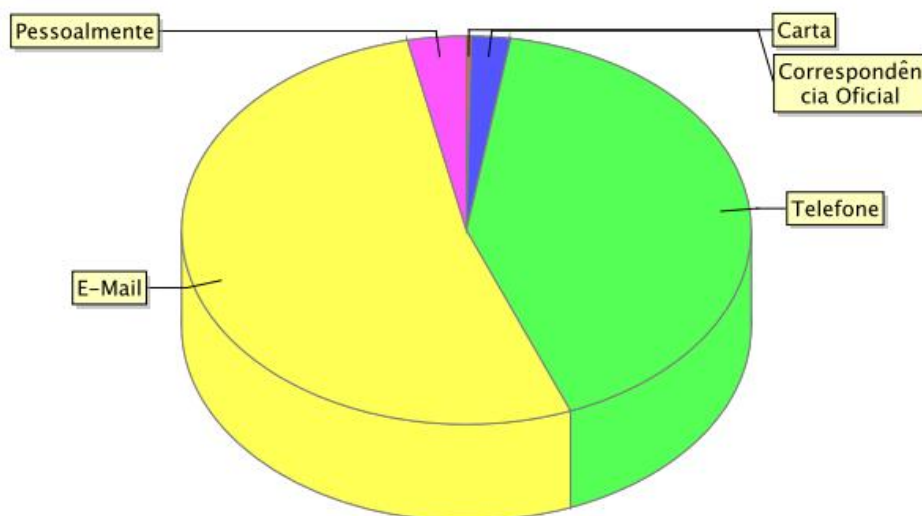
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

**Quadro 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2017.**

MEIO DE ATENDIMENTO	1º QUAD.	%
CARTA/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	08	2,22
EMAIL	190	52,63
FORMULÁRIO WEB	0	0
PESSOALMENTE	12	3,32
TELEFONE	150	41,55
<b>Total geral</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2017.



O Quadro 1 demonstra ainda, que dos canais de acesso disponibilizados aos usuários para manifestações junto à Ouvidoria, o uso de **email** foi a forma de acesso mais utilizada, tendo **190** acessos (52,63%) seguidos do atendimento por telefone com **150** ocorrências (41,55%).

## 2.2 Controle das Manifestações

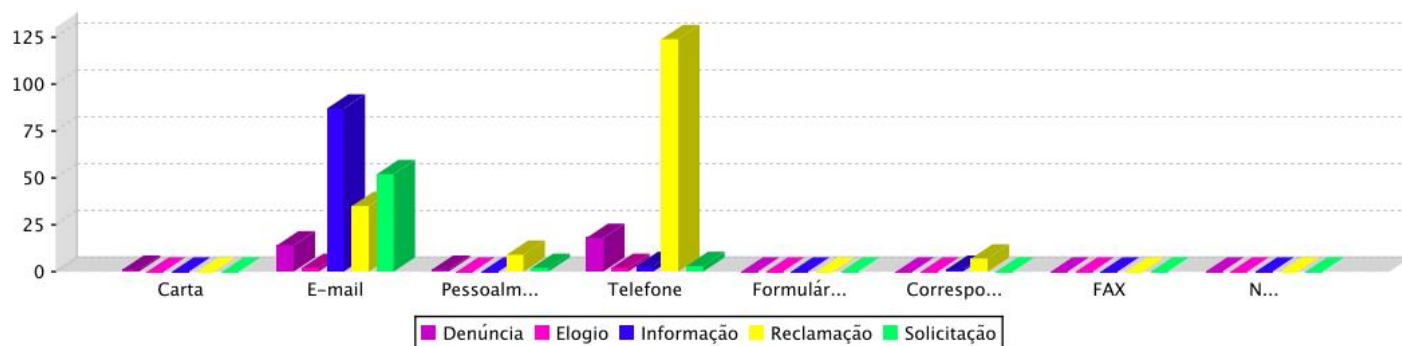
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 2. MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2017.

CLASSIFICAÇÃO	1º QUAD.	%
DENUNCIA	34	9,42
ELOGIO	4	1,11
INFORMACAO	91	25,21
RECLAMACAO	175	48,48
SOLICITACAO	57	15,79
SUGESTAO	0	0
<b>Total geral</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Gráfico 2 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2017.



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **361** manifestações acolhidas no primeiro quadrimestre/2017, a primeira maior ocorrência foi de **RECLAMAÇÃO**, com **175** (48,48%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **INFORMAÇÕES**, com **91** (25,21%) 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 2017**.

**Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS,  
POR ASSUNTO, NO 1º QUADRIMESTRE DE 2017.**

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							TOTAL	%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO			
ALIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	0	4	3	9	0	16	4,01	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	0	3	3	0	6	1,50	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	0	3	4	0	7	1,75	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	
CARTÃO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
CARTA SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – ESF/PACS	2	0	0	29	1	0	32	10,53	
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	
GESTÃO	20	3	45	101	32	0	201	57,39	
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	1	1	0	0	0	2	0,50	
OUVIDORIA DO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	1	0	0	1	0,25	
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	1	0	0	1	0,25	
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	0	0	0	0	0	0	
SAMU	0	0	0	1	0	0	1	0,25	
TRANSPORTE	0	0	0	1	0	0	1	0,25	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	0	14	5	16	0	40	10,03	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	21	0	17	8	6	0	52	13,03	
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>82</b>	<b>156</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>	

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Com **156** das manifestações acolhidas, a **RECLAMAÇÃO** teve a maior ocorrência no primeiro quadrimestre de 2017, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Estratégia de Saúde da Família** e, (iii) **Vigilância Sanitária** .

As **INFORMAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **82** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à Gestão.

Em terceiro, registraram-se as **SOLICITAÇÕES**, com **71** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i) **Gestão**, (ii) **Vigilância em Saúde** , e (iii) **Assistência a Saúde**.

As **DENÚNCIAS** aparecem como a quarta maior ocorrência, com **48** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **Vigilância Sanitária**, (ii ) **Gestão** e (iii) **Vigilância em Saúde**.

#### **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 2017.**

As **361** manifestações acolhidas neste segundo quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **289** demandas, o que representa **80,05 %** do total de manifestações acolhidas neste período.

SUB-REDE	TOTAL DE DEMANDAS FINALIZADAS	TOTAL DE DEMANDAS AGUARDANDO CONCLUSÃO	TOTAL DE DEMANDAS NO 1º QUADRIMESTRE, POR ÁREA TÉCNICA
NORTE	54	6	60
SUL	28	22	50
LESTE	31	1	32
OESTE	29	15	44
FLUVIAL	0	0	0
DEVAE	36	1	37
DICAR	3	1	4
DTRAB	42	13	55
DAÍ	0	0	0
DVISA	40	3	43
SAMU	1	0	1
DAP	7	2	9
AUDSUS	0	1	1
DRA	11	5	16
MMT	2	3	5
DELOG	3	0	3
DECOM	0	0	0
DPLAN	0	0	0
SUBGS	0	0	0
GABINETE	1	0	1
OUVIDORIA	0	0	0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>288</b>	<b>73</b>	<b>361</b>

Fonte: Sistema OuvidorSUS

### 3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

#### 1. Recebimento e Registro de Pedidos de Acesso a Informação – SRR/SAI

**Quadro 5.** Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação Registrado na SEMSA, por Canal de Atendimento, no Primeiro Quadrimestre de 2017.

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	56	12	44
CORRESPONDÊNCIA	5	4	1
E-MAIL	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>16</b>	<b>47</b>

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

#### ANÁLISE:

Registramos 63 (sessenta e três) pedidos de acesso à informação no 1º quadrimestre de 2017, 56 (cinquenta e seis) foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram neste SRR-SAI/OUVMSUS, destes, 44 (quarenta e quatro) já foram respondidos e arquivados, 12 (doze) encontram-se em andamento, 10 (dez) aguardando manifestação do requerente e somente 2 (dois) estão aguardando resposta da área técnica, e suas conclusões no próximo quadrimestre. Os pedidos ocorridos através do e-mail, [lai.semsa@pmm.am.gov.br](mailto:lai.semsa@pmm.am.gov.br), já foram concluídos, os 5 (cinco) recebidos por correspondência, 4 (quatro) estão em andamento aguardando manifestação do requerente e 1 (um) já foi concluído e arquivado.

As áreas da SEMSA que mais receberam pedidos de informação foram: **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura, Distrito de Saúde Rural - **DISA RURAL**, 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.

Oportuno registrar, que neste quadrimestre a “Prefeitura de Manaus” através da Subsecretaria Municipal de Controle Interno – SUBCI/SEMEF finalizou a implantação do novo Portal da Transparência, bem como a implantação da ferramenta e-Sic, permitindo ao cidadão, via web, obter

informações de seu interesse junto a todas as Secretarias/Entidades que compõem a estrutura da Prefeitura.

Proporcionou treinamento para os Servidores lotados nesta OUVMSUS/SRR-SAI, sobre o passo a passo para utilização do Sistema de Serviço de Informações ao Cidadão, garantindo o atendimento das demandas de acesso à informação direcionadas a esta SEMSA.

#### **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.