

2013

Ouvidoria Municipal do SUS - Manaus



RELATÓRIO ANALÍTICO
1º QUADRIMESTRE
SEMSA

Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA
Ouvidoria Municipal do SUS - Manaus

Antonio Evandro Melo de Oliveira

Secretário Municipal de Saúde

Ada Frota Oliveira de Carvalho

Subsecretária Municipal de Gestão Administrativa e Planejamento

Lubélia Sá Freire da Silva

Subsecretária Municipal de Gestão da Saúde

EQUIPE OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – NÍVEL CENTRAL

Aline Rosa Martins Freire Costa
Angela M. Angelim da Frota
Gislane Santos Mesquita
Marcelo de Alencar Auzier
Margareth Lopes Sabino da Silva Vieira
Maria Noélia Damasceno da Silva
Paula Francineth Froes da Silva Azevedo
Rejane Maria Oliveira Cortez
Walcinete Paula de Oliveira

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Apresentação | 4 |
| Atendimentos Registrados | 5 |
| Origem das Manifestações..... | 5 |
| Classificação das Demandas..... | 6 |
| Demandas Encaminhadas e Finalizadas..... | 7 |
| Tipificação por Assunto..... | 8 |
| Programação Anual de Saúde 2013 – Resultado do 1º Quadrimestre | 10 |
| Principais Problemas, Avanços e Recomendações..... | 11 |
| Considerações Finais | 12 |

APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2013**, apresentamos o **RELATÓRIO ANALÍTICO** que divulga estatísticas das manifestações acolhidas por esta Ouvidoria Municipal do SUS – **OUVMSUS** no período de **1º de janeiro a 30 de abril de 2013**. Além disso, o material objetiva contribuir com a melhoria contínua da prestação dos serviços de saúde, através da participação efetiva do usuário cidadão e estimular a qualidade dos serviços com implementação de mudanças positivas a serem definidas pela gestão municipal de saúde.

Os dados aqui apresentados foram computados mediante controle interno, através de Planilha elaborada, exclusivamente, para registrar e acompanhar todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria, até que o **Sistema OuvidorSUS** fosse reativado, pois com a troca de gestores do Executivo Municipal e do Secretário Municipal de Saúde, a equipe da **OUVMSUS** foi ampliada e renovada, mas ainda não estava devidamente cadastrada e qualificada para utilização do citado sistema.

Esta **OUVMSUS** acolheu, registrou e acompanhou **514** manifestações de usuários internos (i) e externos¹ (ii), o que demonstra o interesse e a confiança da população na solução dos problemas identificados na prestação dos serviços de saúde, a cargo do município.

Este relatório apresenta na sua estrutura os atendimentos registrados em sua totalidade, demonstrando as origens das manifestações acolhidas, nos canais de acesso existentes e disponibilizados aos usuários.

As diversas manifestações acolhidas foram classificadas em seis categorias, a saber: denúncia, reclamação, solicitação, informação, elogio e sugestão, obedecendo a padrão do Ministério da Saúde. Esta separação contribuiu para a transparência do registro de cada manifestação que chegou à OUVMSUS, permitindo melhor visualização da participação do usuário nas ações de saúde. Após classificadas, as demandas foram tipificadas e encaminhadas aos setores responsáveis pela resposta. Registra-se que, neste primeiro quadrimestre, em virtude de adaptações necessárias, já acima esclarecidas, esta OUVMSUS encaminhou, quando necessário, via e-mail e memorandos, as demandas aos setores competentes, bem como atendeu, direta e imediatamente, a muitas das solicitações realizadas.

Este relatório apresenta, por fim, os resultados alcançados na PAS 2013 - 1º quadrimestre, bem como os problemas, avanços e recomendações, referentes às ações de ouvidoria.

¹ **usuários internos** (i) fazem parte da organização, de seus setores, grupos e atividades e **usuários externos** (ii) recebem serviços ou produtos na sua versão final.

1. ATENDIMENTOS REGISTRADOS

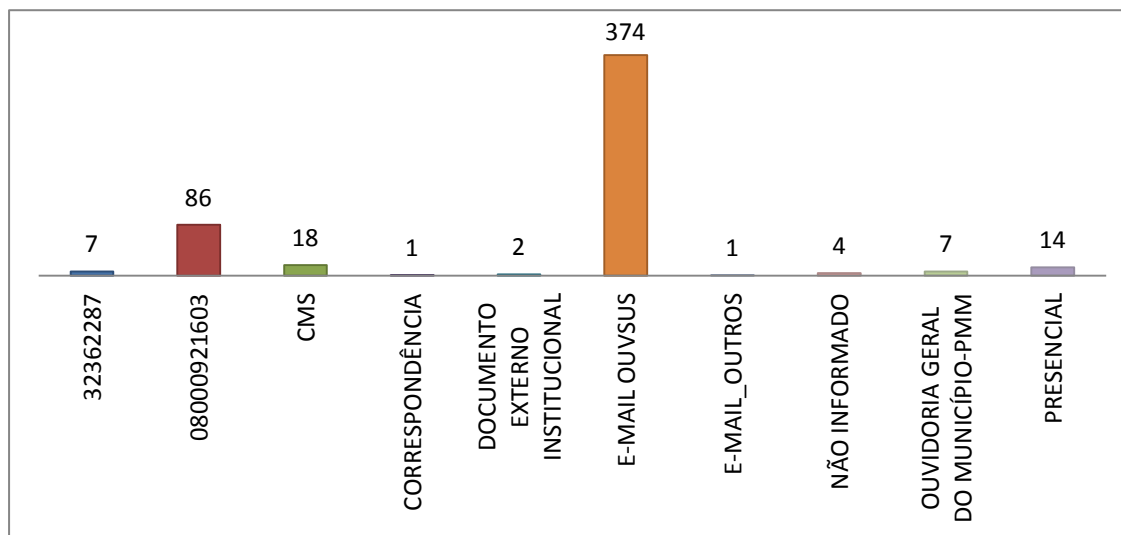
1.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações acolhidas pela OUVMSUS, por canal de acesso, no 1º quadrimestre de 2013.

| CANAL DE ACESSO | QUANTIDADE | % |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| FONE 3236-2287 | 7 | 1,36 |
| DISQUE OUVIDORIA - 08000921603 | 86 | 16,73 |
| CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE - CMS | 18 | 3,50 |
| CORRESPONDÊNCIA | 1 | 0,19 |
| DOCUMENTO EXTERNO INSTITUCIONAL | 2 | 0,39 |
| E-MAIL OUVSUS | 374 | 72,76 |
| E-MAIL_OUTROS | 1 | 0,19 |
| NÃO INFORMADO | 4 | 0,78 |
| OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO | 7 | 1,36 |
| PRESENCIAL | 14 | 2,72 |
| TOTAL GERAL | 514 | 100,00 |

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS

Gráfico 1 - Manifestações acolhidas pela OUVMSUS, por canal de acesso, no 1º quadrimestre de 2013.



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS

ANÁLISE:

Neste primeiro quadrimestre, a Ouvidoria Municipal do SUS, por meio da sua estrutura de atendimento, acolheu 514 manifestações, entre as quais 374 foram registradas provenientes do **e-mail OUVSUS** (72,76%); 86 do **Disque Ouvidoria** (16,73%); 18 do **CMS** (3,50%); 14 de forma **Presencial** (2,72%) e 7 encaminhadas pela **Ouvidoria Geral do Município** (1,36%).

Considera-se significativo o quantitativo de manifestações acolhidas. O percentual de 72,76% de manifestações provenientes da utilização do recurso “e-mail OUVMSUS”, sinaliza ser esse o melhor meio de acesso da população à Ouvidoria.

Registra-se, no entanto, a necessidade de ajustes por parte da SEMSA para direcionar o recebimento dessas manifestações por esse canal de acesso, vez que por falta de formulário padrão no Portal da Prefeitura/SEMSA, o cidadão interessado escreve mediante seus interesses, sem atender às necessidades do **Sistema OuvidorSUS**, no que diz respeito à qualidade da informação.

Registra-se, ainda, a parceria iniciada, logo no primeiro quadrimestre, com a **Ouvidoria Geral do SUS**, **Ouvidoria Estadual do SUS-AM** e **Ouvidoria Geral do Município**, valorizando a intersectorialidade, com vistas à solução de objetivos comuns.

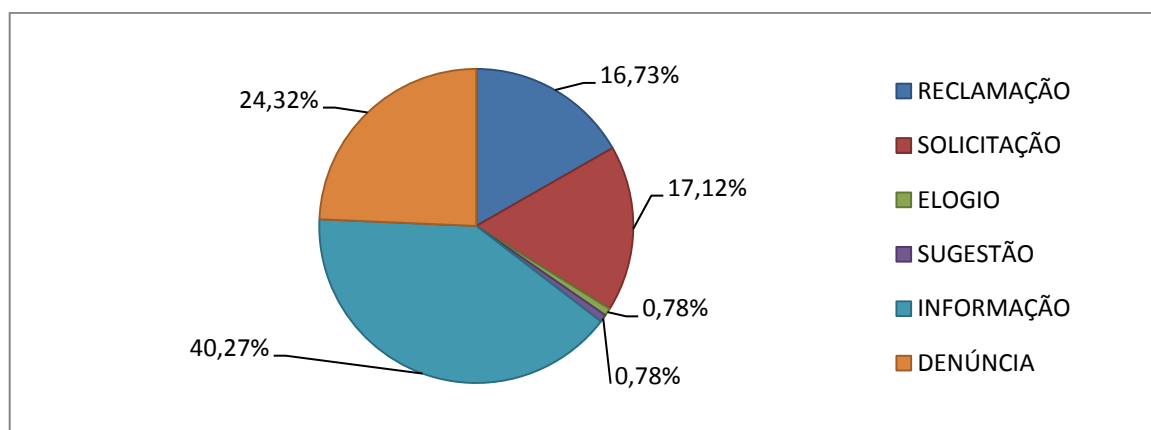
1.2. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Manifestações acolhidas pela Ouvidoria, por classificação, no 1º quadrimestre de 2013.

| CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE | % |
|-------------------------------|------------|---------------|
| DENÚNCIA | 125 | 24,32 |
| RECLAMAÇÃO | 86 | 16,73 |
| SOLICITAÇÃO | 88 | 17,12 |
| INFORMAÇÃO | 207 | 40,27 |
| ELOGIO | 4 | 0,78 |
| SUGESTÃO | 4 | 0,78 |
| TOTAL GERAL | 514 | 100,00 |

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS.

Gráfico 2 - Manifestações acolhidas pela Ouvidoria, por canal de acesso, no 1º quadrimestre de 2013.



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS.

ANÁLISE:

Do total de 514 manifestações acolhidas nesse primeiro quadrimestre, as principais procuras foram para informações, com 207 manifestações, correspondendo a 40,27 % do total; em segundo lugar ficaram as denúncias com 125 manifestações (24,32%) e, em terceiro, as solicitações com 88 manifestações (17,12%).

No que diz respeito às 125 denúncias, registra-se que as áreas mais envolvidas foram: Vigilância em Saúde – 42, com destaque para os focos de dengue e controle de zoonoses (população canina); Vigilância Sanitária – 19, com destaque para denúncias contra estabelecimentos comerciais; Gestão – 17, com destaque para denúncias contra conduta de servidores; Assistência à Saúde – 10 e Estratégia Saúde da Família – 11, envolvendo diversas questões como falta de acesso, acolhimento etc.

Registra-se que das 86 reclamações realizadas no primeiro quadrimestre, as 5 principais áreas envolvidas foram: Assistência à Saúde – 30; Gestão/SISREG – 21; Gestão – 8; Assistência Farmacêutica – 7 e Estratégia Saúde da Família – 6.

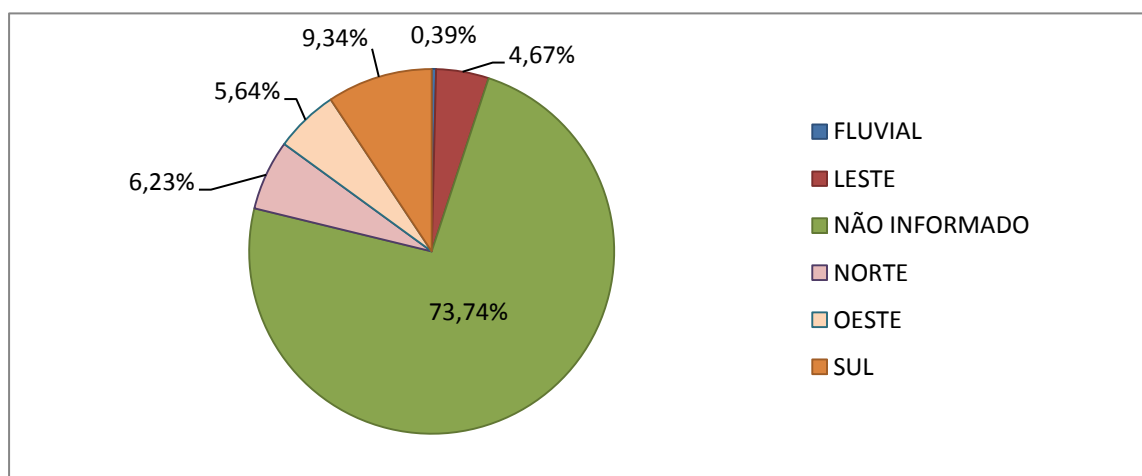
1.3. DEMANDAS ENCAMINHADAS E FINALIZADAS

Demandas encaminhadas e finalizadas, por distrito de saúde, no 1º quadrimestre de 2013.

| DISTRITO DE SAÚDE | DEMANDAS ENCAMINHADAS (a) | % | DEMANDAS FINALIZADAS (b) | % DE DEMANDAS FINALIZADAS (b/a) |
|--------------------|---------------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------|
| FLUVIAL | 2 | 0,39 | - | - |
| LESTE | 24 | 4,67 | 5 | 20,83 |
| NORTE | 32 | 6,23 | 9 | 28,13 |
| OESTE | 29 | 5,64 | 6 | 20,69 |
| SUL | 48 | 9,34 | 11 | 22,92 |
| NÃO INFORMADO | 379 | 73,74 | 147 | 38,79 |
| TOTAL GERAL | 514 | 100,00 | 178 | - |

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS.

Gráfico 3 - Demandas encaminhadas, por distrito de saúde, no 1º quadrimestre de 2013.



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS.

ANÁLISE:

Registra-se que as demandas acima apresentadas foram distribuídas por distritos de saúde responsáveis pelo atendimento. Observa-se que 73,74% não foram vinculadas a nenhum distrito de saúde, pois se tratam de demandas de caráter geral, tendo sido essas respondidas de maneira generalizada. A planilha e gráfico acima demonstram que o maior encaminhamento de demandas coube ao Distrito de Saúde Sul (9,34%), seguido dos Distritos de Saúde Norte (6,23%); Oeste (5,64%); Leste (4,67%) e Fluvial (0,39%). Urge ressaltar a necessidade de se relacionar o quantitativo de demandas encaminhadas ao quantitativo populacional do distrito de saúde, bem como ao número de estabelecimentos de saúde existentes no mesmo, o que pode justificar o maior envolvimento do distrito sul no atendimento a essas demandas.

Das 514 manifestações recebidas, que ao serem encaminhadas aos responsáveis pelo atendimento tornaram-se “demandas”, 178 foram finalizadas, representando um percentual de 34,63%. Referindo-se à finalização dessas demandas por distritos de saúde, observa-se que o melhor desempenho, com relação às demandas recebidas, coube ao distrito de saúde norte, que finalizou 9 (28,13%) do total de 32 demandas encaminhadas.

Como o Sistema Oficial do Ministério da Saúde não esteve ativado na SEMSA nesse primeiro quadrimestre, as demandas acima referidas foram encaminhadas, via e-mail aos responsáveis pelos distritos de saúde e, via memorando, quando da necessidade de encaminhamento ao Departamento de Auditoria, Controle, Avaliação e Regulação, referente a questões do SISREG. Observa-se necessidade de maior envolvimento por parte dos gestores na finalização das mesmas, para que esta Secretaria, posteriormente, possa ter um resultado mais compatível com a meta de 70% prevista na PAS 2013, no que diz respeito à finalização das demandas.

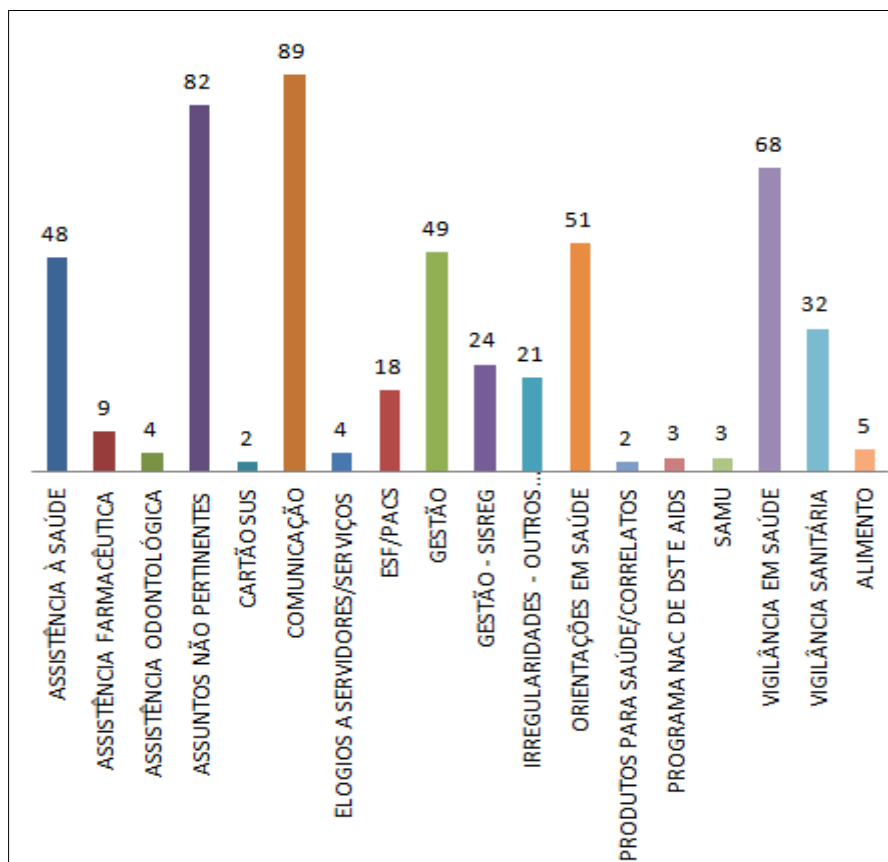
1.4. TIPIFICAÇÃO POR ASSUNTO

Demandas tipificadas por assunto no 1º quadrimestre de 2013.

| TIPIFICAÇÃO | QUANTIDADE |
|--|------------|
| ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 48 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA | 9 |
| ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA | 4 |
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 82 |
| CARTÃO SUS | 2 |
| COMUNICAÇÃO | 89 |
| ELOGIOS A SERVIDORES/SERVIÇOS | 4 |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA-ESF/PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE-PACS | 18 |
| GESTÃO | 49 |
| GESTÃO - SISREG | 24 |
| IRREGULARIDADES - OUTRAS SECRETARIAS | 21 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 51 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS | 2 |
| PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS | 3 |
| SAMU 192 | 3 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 68 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 32 |
| ALIMENTO | 5 |
| TOTAL GERAL | 514 |

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS.

Gráfico 4 - Demandas tipificadas por assunto no 1º quadrimestre de 2013.



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS.

ANÁLISE:

A Ouvidoria Municipal do SUS recebeu 514 manifestações que se transformaram em demandas, após serem registradas e encaminhadas aos setores responsáveis para as devidas providências.

Considerando que, neste primeiro quadrimestre, o **Sistema OuvidorSUS** esteve inativo em virtude da composição da nova equipe de trabalho da Ouvidoria, que não dispunha de técnico capacitado para utilização do referido Sistema, todas as demandas foram encaminhadas via e-mail e/ou memorandos.

A planilha e gráfico acima demonstram a quantidade de demandas tipificadas por assunto, conforme padrão do Sistema do Ministério da Saúde. Pode-se observar que a principal demanda corresponde à Comunicação, com 86 manifestações, sendo que a maioria delas dizem respeito a informações sobre o concurso realizado em 2005, bem como esclarecimentos sobre oportunidades de emprego; em segundo lugar ficou Assuntos não Pertinentes – 83, que correspondem a manifestações que foram direcionadas a outros órgãos da Administração Pública Municipal por não serem do escopo da saúde; em terceiro lugar ficou Vigilância em Saúde - 68, quarto lugar ficou Orientações em Saúde - 51 e quinto lugar ficou Gestão com 49 manifestações.

Esclarecemos que por decisão desta Ouvidoria optou-se por dividir as demandas específicas ligadas ao SISREG, a fim de oportunizar uma visão mais precisa do quantitativo de reclamações referentes ao sistema de regulação.

No que diz respeito à Assistência Farmacêutica, das 9 demandas existentes, 5 foram reclamações e 1 denúncia dirigidas às farmácias gratuitas localizadas dentro dos terminais de ônibus, sinalizando a necessidade de melhor avaliar a localização e a prestação do serviço prestado.

Registra-se que dos 4 elogios registrados, 3 foram dirigidos a Unidades da Rede Municipal de Saúde, sendo elas: UBSF-54 (enfermeiras Tânia e Sandra pela qualidade no atendimento, e ao Secretário e Prefeito); UBS Luiz Montenegro (qualidade no atendimento na realização do exame preventivo de colo de útero) e UBS Theomário Pinto da Costa (enfermeira Cordeiro pela qualidade no atendimento).

2. PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2013 – RESULTADO DO 1º QUADRIMESTRE

Eixo: Participação e Controle Social

Objetivo: Contribuir para o empoderamento dos diversos segmentos da sociedade civil no exercício do Controle Social do SUS.

Meta: Implementar o Serviço da Ouvidoria Municipal do SUS, até 2013.

| AÇÃO | METAS | PRODUTO | VALOR DA META | RESULTADO |
|---|---|---|---------------|-----------|
| <p>CUMPRIR O PROCESSO DE TRABALHO DA OUVIDORIA QUE INCLUI ACOLHIMENTO, CADASTRO E ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS ADVINDAS DE MANIFESTAÇÕES DE TODOS OS CANAIS DE ACESSO DISPONÍVEIS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 08000921603 CORRESPONDÊNCIA FALE CONOSCO/EMAIL ouvidoria.sus@pmm.am.gov.br PRESENCIAL | <p>ACOLHER, CADASTRAR E ACOMPANHAR 100% DAS MANIFESTAÇÕES ADVINDAS DOS CANAIS DE ACESSO</p> | <p>MANIFESTAÇÃO ACOLHIDA, CADASTRADA E ACOMPANHADA.</p> | 100% | 100% |
| <p>MELHORAR A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA OUIDORSUS - MINISTÉRIO DA SAÚDE NO NÍVEL CENTRAL E DISTRITAL.</p> | <p>QUALIFICAR 15 TÉCNICOS DO NÍVEL CENTRAL E DISTRITAL</p> | <p>TÉCNICO QUALIFICADO</p> | 15 | 3 |
| <p>ASSEGURAR QUE AS DEMANDAS INSERIDAS QUADRIMESTRALMENTE NO SISTEMA OUIDORSUS-MS, SEJAM CONCLUÍDAS NOS PRAZOS DEFINIDOS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE.</p> | <p>FINALIZAR 70% DAS DEMANDAS INSERIDAS QUADRIMESTRALMENTE NO SISTEMA OUIDORSUS-MS</p> | <p>DEMANDA FINALIZADA</p> | 70% | 45,77% |
| <p>DIVULGAR INFORMAÇÕES SOBRE OS OBJETIVOS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL DOS SUS-MANAUS.</p> | <p>DISPONIBILIZAR 2.000 CARTAZES INFORMATIVOS, NAS SEDES DISTRITAIS, NAS UNIDADES DE SAÚDE E DEMAIS LOCAIS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS.</p> | <p>CARTAZ DISPONIBILIZADO</p> | 2.000 | 0 |
| <p>MELHORAR O ACESSO DO CIDADÃO VIA INTERNET, COM FÁCIL MANIPULAÇÃO PELO USUÁRIO.</p> | <p>MODIFICAR A POSIÇÃO E INSTRUMENTO DE ACESSO NA INTERNET</p> | <p>ACESSO MODIFICADO</p> | 1 | 0 |
| <p>ELABORAR RELATÓRIO ANALÍTICO, REFERENTE ÀS DEMANDAS ACOMPANHADAS PELA OUVIDORIA, COM VISTAS A SUBSIDIAR TOMADAS DE DECISÃO PELA GESTÃO.</p> | <p>ELABORAR E APRESENTAR QUADRIMESTRALMENTE, AO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE, RELATÓRIO ANALÍTICO.</p> | <p>RELATÓRIO ELABORADO E APRESENTADO</p> | 3 | 1 |
| <p>IMPLANTAR O SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SAI, EXECUTANDO TRABALHO EM CONJUNTO COM A OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS-MANAUS</p> | <p>IMPLANTAR 01 SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO</p> | <p>SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO IMPLANTADO</p> | 1 | 0 |

Meta: Promover a formação conceitual e prática de 300 servidores da SEMSA em Ouvidoria do SUS, até 2013.

| AÇÃO | METAS | PRODUTO | VALOR DA META | RESULTADO |
|---|--|----------------------------|---------------|-----------|
| <p>SENSIBILIZAR SERVIDORES DA SEMSA SOBRE A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA DO SUS PARA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS</p> | <p>REALIZAR 1 SEMINÁRIO DE SENSIBILIZAÇÃO PARA O PÚBLICO INTERNO</p> | <p>SEMINÁRIO REALIZADO</p> | 100% | 0 |

Meta: Implantar o serviço de escuta de sugestões/reclamações aos usuários do SUS em 77 estabelecimentos de saúde, até 2013.

| AÇÃO | METAS | PRODUTO | VALOR DA META | DISA VALOR DA META |
|---|--|------------------------------|---------------|--------------------|
| IMPLANTAR SERVIÇO DE ESCUTA DE SUGESTÕES/ RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS E ELOGIOS DOS USUÁRIOS DO SUS EM UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO. | IMPLANTAR SERVIÇO DE CAIXA DE SUGESTÃO EM 77 ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE | CAIXA DE SUGESTÃO IMPLANTADA | 77 | 0 |

ANÁLISE:

As metas das ações previstas para a Ouvidoria foram cumpridas dentro das expectativas. Registra-se que aquelas que não foram cumpridas ou parcialmente cumpridas não comprometeram o desempenho da Ouvidoria.

Oportuno registrar que, neste primeiro quadrimestre, a Ouvidoria Municipal do SUS acolheu, registrou e acompanhou todas as manifestações em Controle Interno elaborado exclusivamente para esse fim, uma vez que não havia técnico habilitado para utilização do Sistema OuvidorSUS.

A situação acima exposta foi suprida com a participação de técnico desta Ouvidoria em Treinamento no Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – Ministério da Saúde, para a utilização do sistema supracitado. Mais duas técnicas foram capacitadas no nível central, devendo as capacitações do nível distrital serem realizadas no segundo semestre.

Quanto ao **Serviço de Acesso à informação – SAI** no âmbito da SEMSA, registra-se que foi apresentado ao gestor municipal de saúde o Projeto de Implementação da Lei de Acesso à Informação na SEMSA, bem como deu-se início a discussão técnica com a Ouvidoria Geral do Município, objetivando estabelecer parceria na condução desse processo em nível municipal. Ressalte-se estar a SEMSA em posição de destaque frente às outras Secretarias Municipais, vez que desde julho de 2012 já vem discutindo essa necessidade em seu âmbito interno.

PRINCIPAIS PROBLEMAS, AVANÇOS E RECOMENDAÇÕES:

PROBLEMAS:

- Equipe técnica da Ouvidoria sem acesso ao Sistema OuvidorSUS, nesse primeiro quadrimestre, prejudicou o monitoramento e acompanhamento das demandas da Ouvidoria.
- Estrutura física da Sala da Ouvidoria inadequada e de difícil acesso à população, particularmente, aos portadores de necessidade especial, inviabilizando acesso e escuta qualificada.

AVANÇOS

- Capacitação de um técnico desta Ouvidoria para operacionalização do Sistema OuvidorSUS, e o compartilhamento do conhecimento recebido com duas outras técnicas desta Ouvidoria, oportunizou a qualificação da equipe para o acolhimento e registro das demandas no próprio Sistema do Ministério da Saúde.
- Realização de visitas técnicas aos distritos de saúde, objetivando divulgar as ações da Ouvidoria.

- Divulgação das ações da Ouvidoria e ampliação das manifestações recebidas, sinalizando uma confiabilidade da população na solução dos problemas de saúde.
- Estreitamento de parcerias com as seguintes Ouvidorias: Ouvidoria Geral do SUS, Ouvidoria Estadual do SUS-AM e Ouvidoria Geral do Município.

RECOMENDAÇÕES

- Que as manifestações acolhidas e acompanhadas por esta Ouvidoria subsidiem tomadas de decisão pela gestão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações aqui apresentadas demonstram a necessidade de alguns ajustes, tanto em relação ao serviço prestado por esta Ouvidoria quanto àqueles prestados pelos estabelecimentos assistenciais de saúde da rede pública municipal.

Pode-se observar quanto à origem das manifestações que 72,76% foram provenientes de e-mails (ouvidoria.sus@pmm.am.gov.br). Observa-se, no entanto, a necessidade de padronizar essa demanda com formulário padrão que atenda às exigências do Ministério da Saúde. Essa ação vem ao encontro de meta prevista na **PAS 2013**, cuja iniciativa já foi encaminhada por esta Ouvidoria ao Departamento de Tecnologia da Informação desta SEMSA para os devidos ajustes.

Registra-se que as informações ora apresentadas serão mais bem qualificadas a partir do segundo quadrimestre, com a implementação do **Sistema OuvidorSUS**, que oportunizará relatórios mais detalhados sobre as demandas encaminhadas.

Registra-se, ainda, que neste primeiro quadrimestre deu-se início ao envolvimento com os distritos de saúde e diversos órgãos desta Secretaria no que diz respeito ao encaminhamento das demandas aos responsáveis pelo acompanhamento e resolução das mesmas. A partir do segundo quadrimestre espera-se consolidar a relação entre o nível central (Ouvidoria) e as sub-redes, compostas pelos distritos de saúde e departamentos da SEMSA, com a realização de treinamento para utilização do Sistema OuvidorSUS.

Por fim, considera-se satisfatório o desempenho desta Ouvidoria, neste primeiro quadrimestre, apesar das dificuldades enfrentadas já relacionadas neste relatório. Espera-se que os dados aqui apresentados contribuam para o acompanhamento e avaliação das ações de saúde desenvolvidas por esta SEMSA, bem como subsidiem tomadas de decisão pela gestão, haja vista que algumas manifestações recebidas, a exemplo da falta de acesso, da insatisfação no acolhimento e conduta de servidores, dentre outras, podem sinalizar necessidade de revisão em processos de trabalho.