



**OUVIDORIA
MUNICIPAL
DO SUS DE MANAUS**

2017

**RELATÓRIO
2º QUADRIMESTRE**

SEMSA

Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA

Marcelo Magaldi Alves

Secretário Municipal de Saúde

Jean Marcelo Chaves de Abreu

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

Mariana Pereira Rebouças

EQUIPE DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – INTERLOCUTORES DE SUB-REDES DISTRITAL e CENTRAL.

SUB-REDE Nº	INTERLOCUTORES	NÍVEL DISTRITAL
01	Soraya Sousa	LESTE
02	Maria das Dores Inácio de Santana	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.	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 maio a 31 de agosto 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 maio a 31 de agosto de 2017** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **439** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

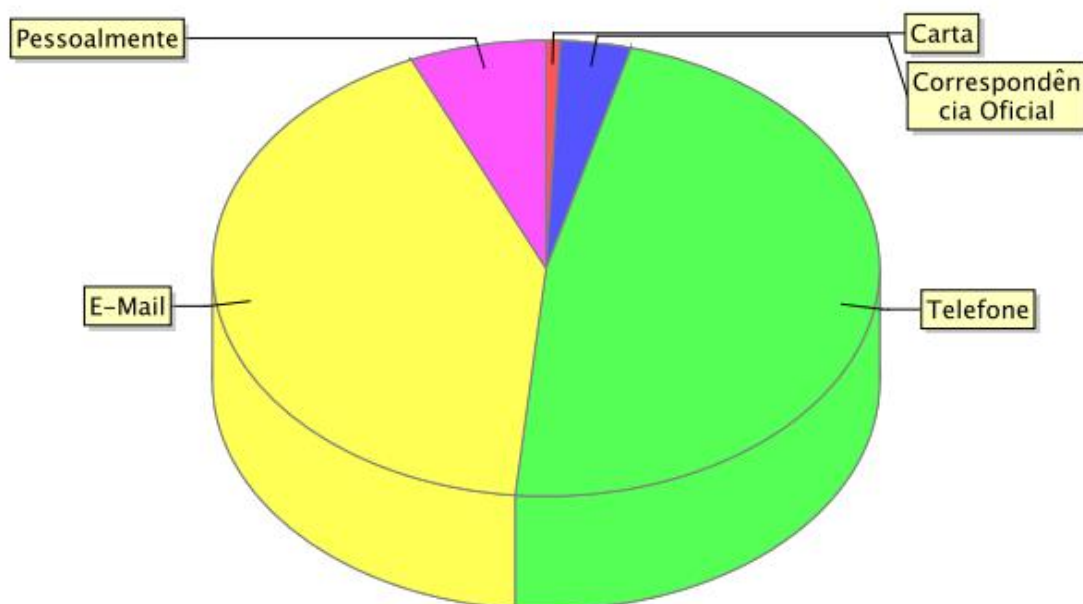
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2017.

MEIO DE ATENDIMENTO	1º QUAD.	%
CARTA/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	18	4,1
EMAIL	184	41,91
FORMULÁRIO WEB	0	0
PESSOALMENTE	29	6,61
TELEFONE	208	47,38
Total geral	439	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2017.



O Quadro 1 demonstra ainda, que dos canais de acesso disponibilizados aos usuários para manifestações junto à Ouvidoria, o uso de **telefone** foi a forma de acesso mais utilizada, tendo **208** acessos (47,38%) seguidos do atendimento por e-mail com **184** ocorrências (41,91%).

2.2 Controle das Manifestações

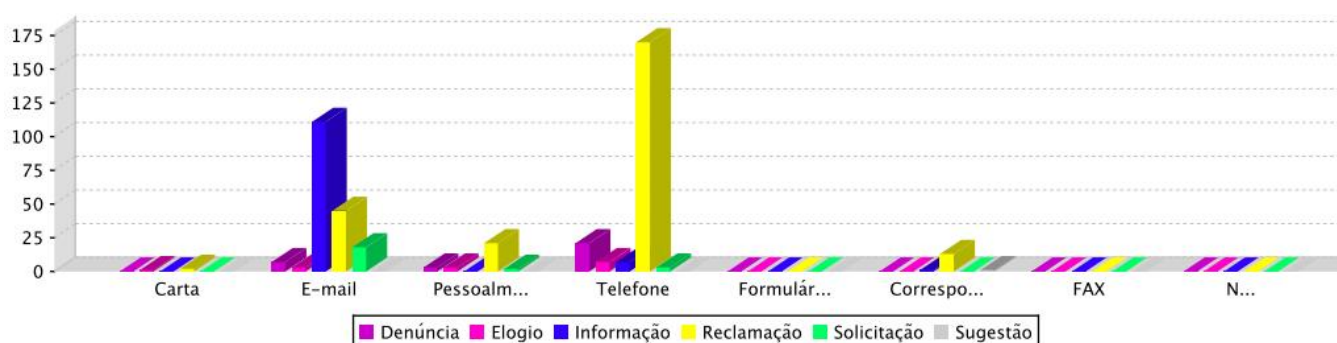
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

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

CLASSIFICAÇÃO	2º QUAD.	%
DENUNCIA	31	7,06
ELOGIO	14	3,19
INFORMACAO	119	27,11
RECLAMACAO	251	57,18
SOLICITACAO	23	5,24
SUGESTAO	1	0,23
Total geral	439	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

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



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **439** manifestações acolhidas no segundo quadrimestre/2017, a primeira maior ocorrência foi de **RECLAMAÇÃO**, com **251** (57,18%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **INFORMAÇÕES**, com **119** (27,11%) 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 **2º quadrimestre de 2017**.

**Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS,
POR ASSUNTO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2017.**

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							TOTAL	%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO			
ALIMENTO	0	0	0	1	0	0	1	0,19	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0	3	5	22	0	31	5,97	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	0	3	4	1	8	1,54	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	1	6	0	0	7	1,35	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	
CARTÃO SUS	0	0	1	1	0	0	2	0,39	
CARTA SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
COMUNICAÇÃO	0	0	0	1	1	0	2	0,39	
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – ESF/PACS	4	1	2	40	0	1	48	9,63	
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	
GESTÃO	17	10	68	142	12	1	250	60,89	
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	3	0	0	0	3	0,58	
OUVIDORIA DO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	0	3	0	3	0,58	
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	1	0	0	0	0	0	1	0,19	
SAMU	1	1	0	8	0	0	10	1,93	
TRANSPORTE	0	0	0	1	0	0	1	0,19	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0	15	6	2	0	24	4,62	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	27	0	11	10	0	0	48	9,44	
TOTAL	52	12	104	224	44	3	439	100%	

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Com **224** das manifestações acolhidas, a **RECLAMAÇÃO** teve a maior ocorrência no segundo 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 **104** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à Gestão.

Em terceiro, registraram-se as **DENÚNCIAS**, com **52** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i) **Gestão**, (ii) **Vigilância em Sanitária**.

As **SOLICITAÇÕES** aparecem como a quarta maior ocorrência, com **44** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **Assistência em Saúde** e (ii) **Gestão**.

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, conforme 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 2º QUADRIMESTRE DE 2017.

As **439** manifestações acolhidas neste segundo quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **356** demandas, o que representa **81,09%** 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	87	5	92
SUL	23	21	44
LESTE	38	17	55
OESTE	51	12	63
FLUVIAL	4	2	6
DEVAE	21	3	24
DICAR	3	4	7
DTRAB	54	8	62
DAÍ	0	0	0
DVISA	40	1	41
SAMU	10	4	14
DAP	14	2	16
AUDSUS	0	0	0
DRA	10	1	11
MMT	0	3	3
DELOG	0	0	0
DECOM	0	0	0
DPLAN	0	0	0
SUBGS	0	0	0
GABINETE	1	0	1
OUVIDORIA	0	0	0
TOTAL GERAL	356	83	439

Fonte: Sistema OuvidorSUS

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Quadro 12. Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação Registrado na SEMSA, por Canal de Atendimento, no Segundo Quadrimestre de 2017.

CANAL DE ATENDIMENTO	2º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	75	22	53
CORRESPONDÊNCIA	14	10	4
E-MAIL	0	0	0
TOTAL	89	32	57

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

ANÁLISE:

Registramos 89 (oitenta e nove) pedidos de acesso à informação no 2º quadrimestre de 2017, 75 (setenta e cinco) foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram neste SRR-SAI/OUVMSUS, destes, 53 (cinquenta e três) já foram respondidos e arquivados, 22 (vinte e dois) encontram-se em andamento, dos quais 12 (doze) aguardando manifestação do requerente e 10 (dez) estão aguardando resposta da área técnica, e suas conclusões no próximo quadrimestre.

Os 14 (quatorze) recebidos por correspondência, 10 (dez) estão em andamento aguardando manifestação do requerente e 04 (quatro) já foram concluídos e arquivados.

As áreas da SEMSA que mais receberam pedidos de informação foram: **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DISA RURAL** - Distrito de Saúde Rural, **MMT** – Maternidade Dr. Moura Tapajoz. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: (i) cópia de processos administrativos e (ii) documentos pessoais.

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.