

2013

Ouvidoria Municipal do SUS – Manaus

“Ouvir é ser sensível ao outro”



RELATÓRIO ANALÍTICO
2º 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 DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – NÍVEL CENTRAL

Aline Rosa Martins Freire Costa
Angela M. Angelim da Frota
Gislane Santos Mesquita
Heliran Hilaricki Ferreira
Laura Marcela do Carmo Pedroso
Marcelo de Alencar Auzier
Margareth Lopes Sabino da Silva Vieira
Rejane Maria Oliveira Cortez
Walcinete Paula de Oliveira

EQUIPE DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – INTERLOCUTORES DOS NÍVEIS DISTRITAL, CENTRAL E PARCEIROS

INTERLOCUTORES	NÍVEL DISTRITAL
Alzira Picanço de Oliveira	LESTE
Kathleen Liliane Nogueira Rodrigues	SUL
Socorro Moreira Silva	NORTE
Daniele Nazaré Maciel Andrade	NORTE
Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
Maria das Dores Inácio de Santana	OESTE
Charles Souza Gomes	FLUVIAL
Maria do Socorro da Silva Lima	DVEAM/DEVAE
Nilza Maria Negreiros da Silva	DVISA
INTERLOCUTORES	NÍVEL CENTRAL
Filipe de Freitas Nascimento	DELOG
Marcondes Gomes Coelho	SAMU
Geandro Dias de Andrade	DAI
Arlen Michel Medeiros do Nascimento	DAP
Renata Dácio de Farias	DTRAB
INTERLOCUTORES	PARCERIAS
Isla Machado e Lilian Paredio	OUVIDORIA SUS - SUSAM
Alessandro Cohen	OUVIDORIA GERAL MUNICÍPIO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS.....	5
1.1 Origem das Manifestações.....	5
1.2 Classificação das Manifestações.....	6
1.3 Assuntos por Tipificação x Classificação da manifestação.....	8
1.4 Subassuntos mais recorrentes no 2º quadrimestre DE 2013.....	9
1.4.1 Detalhamento dos subassuntos destacados: recursos humanos, consulta/atendimento/tratamento, estabelecimento de saúde, leite, ações e programas de saúde, gestão de vigilância sanitária e demandas encaminhadas e finalizadas por sub-rede.....	9
1.5 Demandas encaminhadas e finalizadas por sub-rede.....	12
2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	13
3. PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2013-RESULTADO DO 2º QUADRIMESTRE.....	14
3.1 Principais Avanços, Problemas e Recomendações.....	16
3.1.1 Avanços	16
3.1.2 Problemas.....	16
3.1.3 Recomendações.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

APRESENTAÇÃO

O presente *Relatório Analítico* atende a uma meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2013**, e seu conteúdo objetiva divulgar as estatísticas das manifestações acolhidas na Ouvidoria Municipal do SUS – OUVMSUS, no período de **1º de maio a 31 de agosto de 2013**. Ressalte-se que as informações aqui apresentadas estão mais detalhadas, em comparação ao primeiro quadrimestre, em virtude de, neste período, o Sistema OuvidorSUS está em pleno funcionamento, contribuindo, sobremaneira, para melhoria da qualidade das informações prestadas.

Cabe-nos, ainda, esclarecer que a OUVMSUS encontra-se estruturada em rede, que possui em sua estrutura 14 sub-redes, sendo estas os 5 Distritos de Saúde e diversas áreas técnicas desta SEMSA. 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.

Registre-se que todas as manifestações são acolhidas pela OUVMSUS, localizada na sede da SEMSA, que representa o **Nível Central**, denominado NÍVEL UM (1). Após registro, as demandas são encaminhadas, pelo Sistema OuvidorSUS, às diversas sub-redes, que representam o **Nível Distrital ou Administrativo**, denominado NÍVEL DOIS (2), que são responsáveis pela resolução das referidas demandas, finalização das mesmas junto ao Sistema OuvidorSUS e entrega da resposta aos cidadãos.

Esta OUVMSUS, neste segundo quadrimestre, acolheu, registrou e acompanhou **496** manifestações de usuários internos e externos, que somado às manifestações do primeiro quadrimestre (**514**), perfazem um total de **1.010** manifestações acolhidas no período de janeiro a agosto de 2013.

Este relatório, em sua estrutura, está dividido em três partes, a saber: (i) **Manifestações Acolhidas na Ouvidoria Municipal do SUS**; (ii) **Lei de Acesso à Informação**; e, (iii) **Programação Anual de Saúde – resultado do 2º quadrimestre de 2013**.

No que diz respeito ao tema *Manifestações Acolhidas na Ouvidoria Municipal do SUS*, este documento demonstra informações quanto à origem dessas manifestações; a distribuição dessas manifestações por classificação, ou seja, a categorização das mesmas em: DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO ou SOLICITAÇÃO, o que contribuiu 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.

Dentre os assuntos elencados, merece destaque o desdobramento dos subassuntos (temas) mais abordados nas manifestações feitas à Ouvidoria, cujos destaques, em números e breves análises, apresentam algumas situações que envolvem as ações e serviços de saúde sob responsabilidade da gestão municipal, merecendo atenção, vez que sua observância pode subsidiar tomada de decisão, a fim de melhorar a prestação desses serviços ofertados à população.

Na segunda parte, este relatório traz destaque para a *Lei de Acesso à Informação*, demonstrando o quantitativo dos pedidos de acesso à informação registrados na SEMSA, por canal de atendimento, nos 1º e 2º quadrimestres de 2013.

E, por fim apresenta o resultado do 2º quadrimestre, referente às metas, de competência da Ouvidoria, previstas na *Programação Anual de Saúde 2013*, bem como os avanços, problemas e recomendações, referentes às ações previstas no documento em tela.

1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

1.1 Origem das Manifestações

Quadro 1 - MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NOS 1º E 2º QUADRIMESTRES DE 2013.

CANAL DE ACESSO	1º QUADRIMESTRE	%	2º QUADRIMESTRE	%
CARTA	0	0,00%	1	0,20%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	21	4,09%	9	1,81%
E-MAIL	386	75,10%	370	74,60%
FORMULÁRIO WEB (DOGES)	0	0,00%	2	0,40%
PESSOALMENTE	14	2,72%	17	3,43%
TELEFONE	93	18,09%	97	19,56%
TOTAL	514	100,00%	496	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

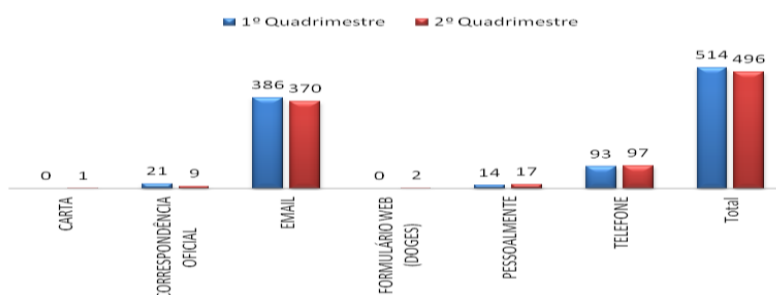
ANÁLISE:

Conforme observado no **Quadro 1**, as manifestações se originaram de vários canais de acesso, por demanda espontânea do usuário. Dos diversos canais de acesso disponibilizados aos usuários para manifestações junto à Ouvidoria, o uso de correspondência eletrônica ou *e-mail* foi o canal de acesso mais utilizado, com **370** acessos (74,60%), seguido do atendimento telefônico com **97** ocorrências (19,56%).

Registre-se, no entanto, a necessidade de ajustes para direcionar o recebimento da manifestação pelo canal de acesso *e-mail*, haja vista que a falta de um formulário eletrônico padrão no Portal da Prefeitura/SEMSA, que atenda às necessidades do Sistema OuvidorSUS, tem inviabilizado o registro das manifestações com maior precisão. Oportuno esclarecer que providências estão sendo tomadas junto à área de tecnologia da informação da SEMSA e da Subsecretaria de Tecnologia da Informação – SUBTI da SEMEF para adequação do referido formulário.

Conforme visualizado no **Gráfico 1**, neste quadrimestre, houve um decréscimo de 3,5% no total de manifestações acolhidas pela Ouvidoria, quando comparado ao quadrimestre anterior. Importante registrar que, no segundo quadrimestre, o serviço telefônico desta Ouvidoria sofreu paralisação, por aproximadamente 15 dias, inviabilizando o acesso da população por esse canal de atendimento. Além disso, pode-se atribuir essa redução ao fato do encerramento da Operação Impacto Contra Dengue, pela também redução de ocorrência das chuvas, período com maiores registros de dengue.

Gráfico 1 - MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NOS 1º E 2º QUADRIMESTRE DE 2013.



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

1.2 Classificação das Manifestações

Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO.**

Quadro 2. **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NOS 1º E 2º QUADRIMESTRES DE 2013.**

CLASSIFICAÇÃO	1º QUADRIMESTRE	%	2º QUADRIMESTRE	%
DENÚNCIA	125	24,32%	49	9,88%
ELOGIO	4	0,78%	4	0,81%
INFORMAÇÃO	207	40,27%	217	43,75%
RECLAMAÇÃO	86	16,73%	184	37,10%
SOLICITAÇÃO	88	17,12%	40	8,06%
SUGESTÃO	4	0,78%	2	0,40%
TOTAL	514	100,00%	496	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Das **496** manifestações acolhidas no segundo quadrimestre/2013, a maior ocorrência foi de **INFORMAÇÃO**, com 217 (43,75%) manifestações registradas, sendo as informações mais solicitadas: (i) **concurso público**; (ii) **localização de unidades móveis**; (iii) **unidades de saúde para atendimento especializado**; e, (iv) **Programa Leite do Meu Filho**.

Quanto aos itens acima, merecem destaque: (i) **concurso público**, cujas informações mais recorrentes foram sobre a convocação do último concurso/semsa, referente às vagas previstas em edital; (iv) **Programa Leite do Meu Filho**, cujas dúvidas mais recorrentes foram sobre o funcionamento do programa.

As **RECLAMAÇÕES** representaram a segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria, com **184** (37,10%) manifestações do total acolhido. Em análise de concentração, o maior agrupamento de tais reclamações se deu em: (i) **insatisfação de atendimento ou acolhimento** de servidores no atendimento ao usuário, o que sugere a necessidade de intervenção das ações de humanização; (ii) **atendimento e tratamento na consulta médica**, sendo na clínica médica o maior número de ocorrências de insatisfação, seguido das especialidades ginecologia e obstetrícia; (iii) **assistência farmacêutica** com ausência de medicamento. Note-se que o medicamento com maior reclamação de ausência nas unidades de saúde foi **LOSARTANA POTÁSSICA**, cujo problema se deu, segundo o Departamento de Logística, por retardamento na finalização da Licitação do citado medicamento, por conta de recursos no processo licitatório.

Seguindo, na terceira linha de ocorrências, apresentam-se as **DENÚNCIAS**, com **49** (9,88%) manifestações acolhidas, com maior destaque para: (i) **vigilância sanitária**, com ocorrências que se referiam ao comércio de alimentos sem condições sanitárias, esgotos e fossas abertas, alimentos deteriorados e estragados e conduta inadequada do profissional de vigilância sanitária; (ii) **gestão de atenção à saúde**, com atuação insatisfatória do atendimento de médicos e enfermeiros (a), lotados nas Unidades de Saúde reclamadas, a saber: Maternidade Moura Tapajoz, UBS Antonio Palocci, UBS Dom Milton Corrêa, UBSF-O28, UBS José Rayol dos Santos-Sul e UBS Theomário Pinto da Costa. Observe-se que 40% destas unidades pertencem ao Distrito de Saúde Oeste e 60% ao Distrito de Saúde Sul.

Em quarto lugar estão as **SOLICITAÇÕES**, com **40** manifestações (**8,06%**), assim detalhadas: (i) **gestão/recursos humanos**, com solicitação de concurso público/emprego, estágio, e jornada de trabalho; (ii) **assistência à saúde especializada**, com solicitação de mediação para cirurgias

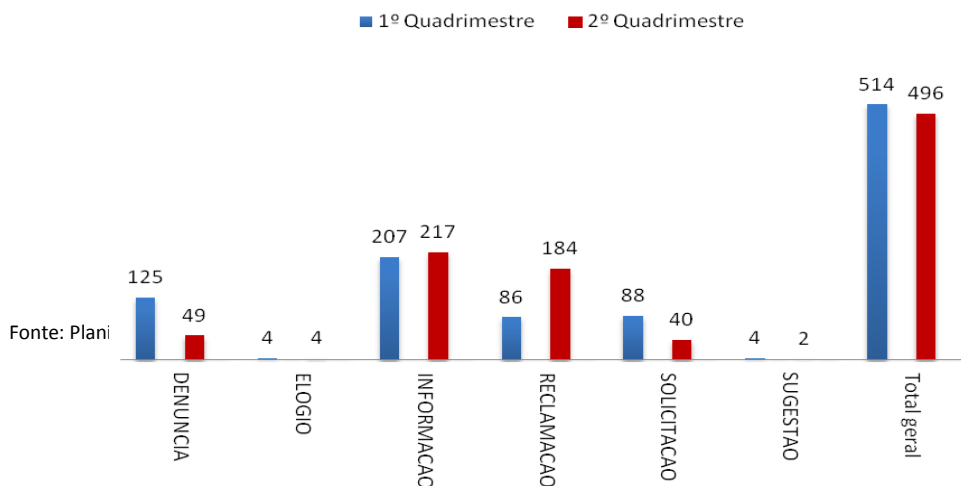
especializadas, tendo sido estas solicitações encaminhadas à *Ouvidoria Estadual do SUS*; (iii) **assistência à saúde com solicitação de consulta, atendimento e tratamento especializado**, cujas maiores ocorrências se deram nas áreas de fisioterapia, cardiologia, oftalmologia e psicologia; (iv) **assistência odontológica**, com maiores ocorrências em necessidade de intervenção cirúrgica em adulto e solicitação de kits para educação em saúde; e, (v) **vigilância sanitária**, para obtenção de informações sobre como fazer denúncia junto ao órgão fiscalizador.

Em quinto lugar estão os **ELOGIOS**, com 4 manifestações acolhidas, representando menos de 1% do total das manifestações. Foram direcionados para: (i) o **gestor municipal de saúde**, Dr. Evandro Melo, pelo trabalho que vem desenvolvendo; (ii) os Doutores **Roger Criollo** (médico) e **João Shivuo Ohachi** (odontólogo) da **UBSF-N19**; (iii) à **Equipe de Enfermagem da Maternidade Moura Tapajoz** e, (iv) à **Equipe do SOS VIDA**, pelo bom serviço prestado aos cidadãos.

E, em sexto lugar, as **SUGESTÕES**, com 2 manifestações: (i) o usuário sugeriu **melhoria ou capacitação da equipe do SAMU FLUVIAL** para desastres fluviais e atividades relacionadas, com ênfase em planos de catástrofes; (ii) o usuário sugeriu **implantação de unidade de saúde** no Bairro Cidade de Deus, na Av. Nossa Senhora da Conceição, próximo à Delegacia.

Conforme visualizado no Quadro 2 e Gráfico 2, a busca por informação **(43,75%)**, representou o maior percentual das manifestações acolhidas nos dois quadrimestres. Oportuno registrar que a redução no número de denúncias e o aumento no número de reclamações, neste 2º quadrimestre, pode ser justificado pela continuidade da capacitação da equipe técnica da Ouvidoria, que resultou na melhoria da classificação e tipificação das manifestações acolhidas e registradas.

Gráfico 2 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NOS 1º E 2º QUADRIMESTRES DE 2013.**



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

1.3 Assuntos por Tipificação x Classificação da manifestação

Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS,
POR ASSUNTO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2013.

ASSUNTO (22 GRANDES ASSUNTOS)	CLASSIFICAÇÃO							%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL GERAL	
ALIMENTO	0	0	17	0	0	0	17	3,43%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	3	0	8	47	9	0	67	13,51%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0	4	9	0	0	14	2,82%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0	7	7	5	0	20	4,03%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	4	2	0	0	6	1,21%
CARTÃO SUS	1	0	1	0	0	0	2	0,40%
COMUNICAÇÃO	0	0	1	0	0	0	1	0,20%
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	1	0	0	0	1	0,20%
ESTRATÉGIA SF/ PROG. DE A. COM. SAÚDE - ESF/PACS	2	0	4	7	2	0	15	3,02%
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
GESTÃO	11	3	125	92	18	2	251	50,60%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	5	0	1	0	6	1,21%
OUVIDORIA DO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	3	2	0	0	5	1,01%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL*	0	0	0	1	0	0	1	0,20%
PROG. FARMÁCIA POPULAR – SIST. CO-PAGAMENTO*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROG. NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	0	0	1	0	0	0	1	0,20%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SAMU	2	0	2	1	0	0	5	1,01%
TRANSPORTE	0	1	0	1	1	0	3	0,60%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	0	19	8	1	0	38	7,66%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	18	0	15	7	3	0	43	8,67%
TOTAL GERAL	49	4	217	184	40	2	496	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

*A SEMSA MANAUS não possui este serviço, haja vista a existência do Programa “FARMÁCIA GRATUITA”. A manifestação referente à Farmácia Popular foi encaminhada à Ouvidoria Estadual do SUS-AM.

ANÁLISE:

As manifestações registradas, no Sistema OuvidorSUS, passam pelos processos de classificação, tipificação, tratamento e encaminhamento.

O Sistema OuvidorSUS apresenta um total de **22** assuntos, que se subdividem em subassuntos. As manifestações acolhidas são categorizadas de acordo com esses assuntos e subassuntos, cuja complexa ação recebe o nome de tipificação. Acima são apresentados os assuntos decorrentes do processo de tipificação com a respectiva classificação.

No Quadro 3 pode-se observar que os assuntos mais abordados nos atendimentos da Ouvidoria foram: (i) **gestão**, com **251** (50,60%) do total de manifestações acolhidas, com maior destaque para: recursos humanos, estabelecimento de saúde, ações e programas de saúde e central de regulação;

(ii) **assistência à saúde** com **67** (13,51%) manifestações; (iii) **vigilância sanitária** com **43** (8,67%) manifestações; (iv) **vigilância à saúde**, com **38** (7,66%) manifestações; (v) **assistência odontológica** com **20** (4,03%) manifestações; e, (vi) **alimento** com **17** (3,43%) manifestações do total geral. Segue detalhamento dos principais assuntos, objeto das manifestações nesta Ouvidoria:

1.4 SUBASSUNTOS MAIS RECORRENTES NO 2º QUADRIMESTRE DE 2013

Quadro 4. **MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, POR SUBASSUNTO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2013.**

ASSUNTO	SUBASSUNTO 1	TOTAL	%
GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	182	36,69%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	54	10,89%
GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	21	4,23%
ALIMENTO	LEITE	17	3,43%
GESTÃO	AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	16	3,23%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	11	2,22%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	ALIMENTO/BEBIDAS	10	2,02%
GESTÃO	DOCUMENTOS	10	2,02%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	VACINAÇÃO	10	2,02%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	ASSISTÊNCIA BÁSICA	9	1,81%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	8	1,61%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

O Quadro 4 demonstra com maior clareza os principais temas abordados nesta Ouvidoria. Destaque-se que das **496** manifestações acolhidas neste quadrimestre, **182** foram relacionadas a **recursos humanos**, representando 36,69% do total das manifestações; seguido por **consulta/atendimento/tratamento**, com **54** manifestações (10,89%); e, **estabelecimento de saúde**, com **21** manifestações (4,23%).

1.4.1 Detalhamento dos subassuntos destacados: recursos humanos, consulta/atendimento/tratamento, estabelecimento de saúde, leite, ações e programas de saúde, gestão de vigilância sanitária e demandas encaminhadas e finalizadas por sub-rede.

Quadro 5. **RECURSOS HUMANOS.**

Quadro 01 - Recursos Humanos				
SUBASSUNTO 1	SUBASSUNTO 2	SUBASSUNTO 3	TOTAL	%
RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	1	1,59%
		ATENDIMENTO	1	1,59%
		DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1	1,59%
		ENFERMEIRO	2	3,17%
		EQUIPE ADMINISTRATIVA	5	7,94%
		EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	6	9,52%
		SERVIDOR DA SEMSA/NÍVEL CENTRAL	3	4,76%
		MÉDICO	18	28,57%
		RECEPCIONISTA/ATENDENTE	26	41,27%
TOTAL			63	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Das **182** manifestações acolhidas referentes a recursos humanos, visualizado no Quadro 4, **63** (34,61%) foram referentes ao item **insatisfação**, com maior destaque para: (i) **recepcionistas/atendentes**, com **26** manifestações; (ii) **médicos**, com **18** (28,57%) manifestações, sendo que deste total, **5** manifestações foram dirigidas a um único profissional lotado no Distrito de Saúde Sul; (iii) **6** (9,52%) manifestações foram dirigidas às **equipes de saúde**; e, (iv) **5** (7,94%) manifestações às **equipes administrativas**.

Quadro 6. CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO

SUBASSUNTO 1	SUBASSUNTO 2	TOTAL	%
CONSULTA ATENDIMENTO TRATAMENTO	ALERGIA/IMUNOLOGIA	2	3,70%
	CARDIOLOGIA	1	1,85%
	CLÍNICA MÉDICA	14	25,93%
	FISIOTERAPIA	1	1,85%
	FONOAUDIOLOGIA	1	1,85%
	GASTROENTEROLOGIA	1	1,85%
	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	10	18,52%
	NÃO ESPECIFICADO (DOENÇA NÃO INFORMADA PELO USUÁRIO)	7	12,96%
	NEUROLOGIA	1	1,85%
	OFTALMOLOGIA	3	5,56%
	ONCOLOGIA	1	1,85%
	OTORRINOLARINGOLOGIA	3	5,56%
	OUTROS (DOENÇA NÃO CONSTA NA RELAÇÃO DO SISTEMA)	8	14,81%
	PSICOLOGIA	1	1,85%
TOTAL		54	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Das **54** manifestações acolhidas, **14** foram referentes ao item Clínica Médica, sendo 2 denúncias, 11 reclamações e 1 solicitação, esta última para exame cardiológico, relativo a exames admissionais, pelo que o usuário sugeriu a divulgação de unidades que ofereçam realização de exames admissionais necessários ao cidadão, através do SUS. Relativamente aos itens com maior destaque **Clínica Médica e Ginecologia e Obstetrícia**, que juntas alcançaram 44,45% do total das manifestações, a insatisfação no atendimento prevalece no momento do acolhimento ao usuário.

Quadro 7. ESTABELECIMENTO DE SAÚDE

SUBASSUNTO 1	SUBASSUNTO 2	TOTAL	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DIFICULDADE DE ACESSO	2	9,52%
	ENDEREÇO DE ESTAB. DE SAÚDE	2	9,52%
	ESPAÇO FÍSICO	1	4,76%
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	14,29%
	IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	5	23,81%
	INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	2	9,52%
	OUTROS (EAS NÃO CITADO)	3	14,29%
	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	3	14,29%
TOTAL		21	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Observe-se que das **21** manifestações acolhidas, referente ao subassunto estabelecimento de saúde, **5** foram para **implantação de setor/serviço/unidade de saúde**, com ênfase para os Distritos de Saúde Oeste e Norte; e **3** para o item **horário de funcionamento**, com questionamentos quanto ao horário de funcionamento das unidades de saúde. Registre-se que um usuário sugeriu a ampla divulgação dos horários diferenciados das unidades de saúde.

Quadro 8. LEITE

SUBASSUNTO 1	SUBASSUNTO 2	TOTAL	%
LEITE*	ARTIFICIAL*	17	100%
	TOTAL	17	100%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

*registre-se que no próximo quadrimestre o programa municipal denominado *leite do meu filho*, será devidamente tipificado no subassunto do sistema **ações e programas de saúde**.

ANÁLISE:

Registre-se que embora estas **17** manifestações do Quadro 8 tenham sido categorizadas no subassunto leite-artificial, de fato, são referentes ao programa municipal *Leite do Meu Filho**, cujos questionamentos foram relativos à distribuição do leite e o funcionamento do referido programa, não estando vinculados a nenhuma ação da área técnica relativa à alimentação/amamentação.

Quadro 9. AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE

SUBASSUNTO 1	TOTAL	%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	16	100%
	TOTAL	16

Fonte: Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Nas **16** manifestações acolhidas tipificadas em ações e programas de saúde, predominaram as **solicitações e informações** referentes a: (i) **localização das unidades móveis de saúde**, com destaque para as “carretas da mulher”; e, (ii) **Programa do Leite do Meu Filho**. Na categoria das **reclamações** predominou o funcionamento do SAMU-SOS VIDA, relativamente às condições do transporte, atraso e ausência de serviço agendado.

Quadro 10. GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

SUBASSUNTO 1	SUBASSUNTO 2	TOTAL	%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	CONDUTA INADEQUADA DO PROFISSIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	9,09%
	DOCUMENTO/PROCESSO PERDIDO	2	18,18%
	EXPEDIÇÃO DE ALVARÁ SANITÁRIO/LICENÇA DE FUNCIONAMENTO	4	36,36%
	FALTA DE FISCAL	1	9,09%
	SERVIÇO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA INACESSÍVEL	1	9,09%
	SISTEMA DE INFORMAÇÃO	2	18,18%
	TOTAL	11	100,00%

Fonte:Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Dos subassuntos que compõem à área de **gestão de vigilância sanitária**, dois merecem destaque: (i) **expedição de alvará sanitário/licença de funcionamento**, com **4** (36,36%) manifestações referentes à falta de informação ou canais de acesso que informem os procedimentos para aquisição desses

serviços; e, (ii) **sistema de informação**, com acolhimento de apenas **2** manifestações, que registraram a ausência de instrumento de acesso público para consulta das empresas regularizadas na DVISA.

1.5 DEMANDAS ENCAMINHADAS E FINALIZADAS POR SUB-REDE

Quadro 11. DEMONSTRATIVO DA RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS, POR SUB-REDE, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2013.

SUB-REDE	DEMANDA ENCAMINHADA	DEMANDA VENCIDA	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	RESOLUTIVIDADE
DELOG	2	0	0	0	2	100,00%
NORTE	55	0	1	4	50	90,91%
LESTE	30	0	0	3	27	90,00%
OESTE	40	0	1	3	36	90,00%
DEVAE	39	0	0	8	31	79,49%
SUL	32	0	0	9	23	71,88%
DACAR	23	0	4	7	12	52,17%
DTRAB	104	37	25	0	42	40,38%
DAI	17	5	6	0	6	35,29%
DVISA	55	0	13	29	13	23,64%
SAMU	6	3	2	0	1	16,67%
DAP	53	40	6	0	7	13,21%
FLUVIAL	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	456	85	58	63	250	

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Quadro 11.1. DEMONSTRATIVO DA RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS, POR OUTRAS OUVIDORIAS, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2013.

OUVIDORIA	DEMANDA ENCAMINHADA	DEMANDA VENCIDA	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	RESOLUTIVIDADE
OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS	20	12	7	0	1	5,00%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO *	20	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	40	12	7	0	1	

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Nota: Sem registro de informações/finalizações por ter sistema de ouvidoria independente

ANÁLISE:

Das **496** manifestações acolhidas nesta Ouvidoria, no segundo quadrimestre, **456** foram encaminhadas aos responsáveis das sub-redes, conforme demonstrado no Quadro 11, e as outras **40** manifestações foram encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município e à Ouvidoria Estadual de Saúde, conforme demonstrado no Quadro 11.1., cujas finalizações cabem às respectivas Ouvidorias.

Quanto à resolutividade no atendimento das demandas encaminhadas, note-se que foram finalizadas, no Sistema OuvidorSUS, 251 demandas das 496 acolhidas, representando um percentual **50,60%** de resolutividade. Quando comparado ao primeiro quadrimestre, que teve **34,63%** de finalização das demandas observe-se um acréscimo de **46,11%** na finalização das demandas.

O percentual de resolatividade alcançado no segundo quadrimestre, embora apresente um acréscimo relevante, ainda não alcançou a meta de 70% de resolatividade prevista na Programação Anual de Saúde 2013, resultado este que pode ser alcançado no terceiro quadrimestre, desde que haja maior empenho por parte de todos os integrantes das sub-redes, e maior comunicação entre esta Ouvidoria e os responsáveis pela Ouvidoria Estadual do SUS e pela Ouvidoria Geral do Município.

Oportuno esclarecer que, no que diz respeito às informações apresentadas no Quadro 11.1, esta Ouvidoria não tem status para intervir no resultado apresentado por essas Ouvidorias, particularmente, no que se refere à finalização das demandas encaminhadas.

Importante registrar que, conforme detalhado no quadro 11 os Distritos de Saúde alcançaram percentuais superiores a **70%** de resolatividade. No entanto, as sub-redes **SAMU** e **DAP** apresentaram resolatividade de **16,67%** e **13,21%**, respectivamente, impactando negativamente na finalização das demandas, monitoradas e cobradas pelo Ministério da Saúde, por decurso de prazo.

Registre-se que, embora a resolatividade dos Distritos de Saúde seja satisfatória em termos percentuais, as finalizações das demandas sob suas responsabilidades, quando monitoradas por esta Ouvidoria, por amostragem, revelam inconsistências e finalizações não atendidas na complexidade que o caso exigia, sendo reencaminhadas às respectivas sub-redes, para que deem respostas mais adequadas para a manifestação do cidadão demandante, visando a resolatividade que o caso requer.

Outro dado relevante, demonstrado pelo Quadro 11 é o quantitativo de demandas com **prazos de respostas vencidos** no Sistema OuvidorSUS/Ministério da Saúde, perfazendo um total de 85 demandas, representando um percentual de **18,64%** do total das demandas encaminhadas, o que pode ser interpretado pela área técnica que monitora o Sistema OuvidorSUS no Ministério da Saúde e pela sociedade como um descaso da gestão municipal de saúde na resolução das necessidades demandadas pelos cidadãos/usuários do SUS. Registre-se que as sub-redes com demandas vencidas são: **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde (**37**); **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura (**5**); **SAMU** (**3**) e **DAP** – Departamento de Atenção Primária (**40**).

2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 12. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NOS 1º E 2º QUADRIMESTRES DE 2013

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE			2º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	0	0	0	4	0	4
CORRESPONDÊNCIA	0	0	0	3	1	2
E-MAIL	6	0	6	0	0	0
TOTAL	6	0	6	7	1	6

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

ANÁLISE:

Registre-se que dos **7** (sete) pedidos recebidos no 2º quadrimestre, **1** (um) encontra-se em andamento e dentro do prazo legal, e sua conclusão dar-se-á no próximo quadrimestre.

Oportuno registrar que, no segundo quadrimestre, o recebimento dos pedidos de informação ocorreram por meio “presencial e correspondência”, de acordo com os requisitos estabelecidos pela legislação vigente, ao contrário do quadrimestre anterior, cujos **6** pedidos ocorreram através do *e-mail* - *sai.semsa@pmm.am.gov.br*, disponibilizado no Portal de Acesso à Informação ao Cidadão da Prefeitura de Manaus, cujas informações foram respondidas sem o rigor que determina o Decreto Federal nº 7.724 de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação.

Neste quadrimestre, as áreas da SEMSA que receberam pedidos de informação foram: **DACAR** – Departamento de Auditoria, Controle, Avaliação e Regulação, **DAP** – Departamento de Atenção Primária, **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **DPLAN** – Departamento de Planejamento, **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DVISA** – Departamento de Vigilância Sanitária, **GEINF** – Gerência de Infraestrutura e **SUBGS** – Subsecretaria de Gestão da Saúde. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: **(i)** cobertura de atendimento; **(ii)** reforma de estabelecimentos de saúde; **(iii)** orçamento municipal previsto para a área da saúde; **(iv)** valores despendidos com medicamentos mediante sentenças judiciais; **(v)** quantitativo de cargos comissionados em exercício; **(vi)** registro da jornada de trabalho mediante ponto eletrônico; e **(vii)** licença sanitária.

3. PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2013 – RESULTADO DO 2º 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	META	PRODUTO	VALOR DA META	RESULT. 1º QUAD.	RESULT. 2º QUAD.
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: 1. 08000921603 2. CORRESPONDÊNCIA 3. FALE CONOSCO/EMAIL ouvidoria.sus@pmm.am.gov.br 4. PRESENCIAL	ACOLHER, CADASTRAR E ACOMPANHAR 100% DAS MANIFESTAÇÕES ADVINDAS DOS CANAIS DE ACESSO	MANIFESTAÇÃO ACOLHIDA, CADASTRADA E ACOMPANHADA.	100%	100%	100%
MELHORAR A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA OUVIDORSUS - MINISTÉRIO DA SAÚDE NO NÍVEL CENTRAL E DISTRITAL.	QUALIFICAR 15 TÉCNICOS DO NÍVEL CENTRAL E DISTRITAL	TÉCNICO QUALIFICADO	15	3	13
ASSEGURAR QUE AS DEMANDAS INSERIDAS QUADRIMESTRALMENTE NO SISTEMA OUVIDORSUS-MS, SEJAM CONCLUÍDAS NOS PRAZOS DEFINIDOS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE.	FINALIZAR 70% DAS DEMANDAS INSERIDAS QUADRIMESTRALMENTE NO SISTEMA OUVIDORSUS-MS DISPONIBILIZAR 2.000 CARTAZES INFORMATIVOS, NAS SEDES DISTRITAIS, NAS UNIDADES DE SAÚDE E DEMAIS LOCAIS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS.	DEMANDA FINALIZADA	70%	34,63%	50,60%
DIVULGAR INFORMAÇÕES SOBRE OS OBJETIVOS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL DOS SUS-MANAUS.	MODIFICAR A POSIÇÃO E INSTRUMENTO DE ACESSO NA INTERNET	CARTAZ DISPONIBILIZADO	2.000	0	0
MELHORAR O ACESSO DO CIDADÃO VIA INTERNET, COM FÁCIL MANIPULAÇÃO PELO USUÁRIO.	ELABORAR E APRESENTAR QUADRIMESTRALMENTE, AO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE, RELATÓRIO ANALÍTICO.	ACESSO MODIFICADO	1	0	0
ELABORAR RELATÓRIO ANALÍTICO, REFERENTE ÀS DEMANDAS ACOMPANHADAS PELA OUVIDORIA, COM VISTAS A SUBSIDIAR TOMADAS DE DECISÃO PELA GESTÃO.	IMPLANTAR 01 SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RELATÓRIO ELABORADO E APRESENTADO	3	1	1
IMPLANTAR O SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SAI, EXECUTANDO TRABALHO EM CONJUNTO COM A OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS-MANAUS		SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO IMPLANTADO	1	0	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	RESULT 1º QUAD	RESULT 2º QUAD
SENSIBILIZAR SERVIDORES DA SEMSA SOBRE A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA DO SUS PARA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	REALIZAR 1 SEMINÁRIO DE SENSIBILIZAÇÃO PARA O PÚBLICO INTERNO	SEMINÁRIO REALIZADO	100%	0	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	RESULT 1º QUAD	RESULT 2º QUAD
IMPLANTAR SERVIÇO DE ESCUTA DE SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS E ELOGIOS DOS USUÁRIOS DO SUS EM UNIDADES DE SAÚDE DOMUNICÍPIO.	IMPLANTAR SERVIÇO DE CAIXA DE SUGESTÃO EM 77 ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE	CAIXA DE SUGESTÃO IMPLANTADA	77	0	0

ANÁLISE:

No que refere à meta **Implementar o Serviço da Ouvidoria Municipal do SUS, até 2013**, informe-se que, neste segundo quadrimestre, todas as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Municipal do SUS foram devidamente cadastradas e acompanhadas no Sistema OuvidorSUS. A utilização do referido Sistema teve início em maio/2013, legalizando a situação da SEMSA junto ao Ministério da Saúde, que se encontrava desfavorável desde a paralisação deste sistema em janeiro/2013.

Registre-se que o técnico capacitado, no Ministério da Saúde, para operacionalização do Sistema OuvidorSUS no primeiro quadrimestre, deu prosseguimento à qualificação de mais 13 interlocutores, que compõem a sub-rede de Ouvidoria desta SEMSA, favorecendo, sobremaneira, o encaminhamento das manifestações aos setores/distritos de saúde responsáveis pelas resoluções das demandas e respostas aos cidadãos.

Oportuno registrar que a capacitação desses técnicos contribuiu para o aumento do percentual de finalização das demandas encaminhadas, saindo de **34,63%** no primeiro quadrimestre para **50,60%** no segundo quadrimestre, o que representou um acréscimo de **46,11%**. Apesar do aumento no percentual, ateste-se a necessidade de se intensificar o acompanhamento junto aos interlocutores da sub-rede de Ouvidoria da SEMSA, e demais Ouvidorias, a fim de se alcançar a meta estabelecida de 70% no último quadrimestre. Para isso, se faz necessário superar as dificuldades que obstem o reduzido número de respostas às demandas encaminhadas, pelo Sistema OuvidorSUS, atribuídas às sub-redes localizadas na sede da SEMSA.

A distribuição de cartazes, divulgando as informações sobre os objetivos e serviços prestados pela Ouvidoria Municipal dos SUS-Manaus está prevista para o terceiro quadrimestre.

Quanto à alteração na posição do ícone da Ouvidoria no Portal da SEMSA/Prefeitura de Manaus e no formulário eletrônico padrão para utilização pelo cidadão quando necessário expressar sua manifestação junto à Ouvidoria, via e-mail, esclarece-se que providências foram tomadas junto à área de tecnologia da informação da SEMSA e da Subsecretaria de Tecnologia da Informação – SUBTI da SEMEF, devendo sua conclusão ocorrer no terceiro quadrimestre.

No que compete à implantação do Serviço de Acesso à Informação – SAI na SEMSA, esta deverá ocorrer, oficialmente, no último quadrimestre de 2013. Registre-se, no entanto, a designação da servidora **Angela M. Angelim da Frota**, através da **Portaria nº 387/2013-GABIN-SEMSA**, de 2 maio de 2013, como responsável pela condução dos trabalhos relativos à implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da SEMSA. Neste quadrimestre, foram registrados **7** (sete) pedidos de acesso à informação.

Quanto ao Seminário de sensibilização para o público interno previsto para atender à meta **Promover a formação conceitual e prática de 300 servidores da SEMSA em Ouvidoria do SUS, até 2013**, este deverá acontecer no terceiro quadrimestre de 2013, momento mais oportuno, em virtude desta Ouvidoria encontrar-se mais favoravelmente estabelecida na sua capacidade operacional.

A implantação do serviço de caixa de sugestão nos estabelecimentos de saúde, conforme previsto na meta **Implantar o serviço de escuta de sugestões/reclamações aos usuários do SUS em 77 estabelecimentos de saúde, até 2013**, deverá ser contemplada no último quadrimestre.

3.1 PRINCIPAIS AVANÇOS, PROBLEMAS E RECOMENDAÇÕES

3.1.1 AVANÇOS

- Capacitação de mais 13 técnicos da sub-rede da Ouvidoria Municipal do SUS - OUVMSUS para operacionalização do Sistema OuvidorSUS, através do compartilhamento do conhecimento recebido pelo técnico desta Ouvidoria, capacitado em Brasília no primeiro quadrimestre de 2013.
- Capacitação no Ministério da Saúde, em Brasília, em agosto de 2013, de um técnico da OUVMSUS em “Tipificação do Sistema OuvidorSUS”, está permitindo que a equipe técnica da OUVMSUS categorize/tipifique com maior precisão as manifestações acolhidas, de acordo com os assuntos e subassuntos preestabelecidos no Sistema OuvidorSUS do Ministério da Saúde. Isso contribuirá para a elaboração de relatórios gerenciais cada vez mais fidedignos, favorecendo tomadas de decisão.
- Melhoria e agilização do fluxo de trabalho, com a reativação da operacionalização do Sistema OuvidorSUS e da sub-rede da Ouvidoria Municipal do SUS, com a definição e capacitação dos técnicos interlocutores (nível II) para recebimento, acompanhamento e conclusão das manifestações sob suas responsabilidades.
- Designação da servidora responsável pela condução das ações relativas à implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da SEMSA, conforme Portaria nº 387/2013-GABIN-SEMSA, de 2 de maio de 2013.
- Lotação de 1 (um) técnico para atuar junto às ações da Lei de Acesso à Informação.

3.1.2 PROBLEMAS

- Estrutura física da Sala da Ouvidoria/Lei de Acesso à Informação inadequada e de difícil acesso à população, particularmente, aos portadores de necessidade especial, inviabilizando acesso e escuta qualificada.
- Indisponibilidade, para integrantes da sub-rede da Ouvidoria, dos equipamentos que compõem o kit Ouvidoria, encaminhado pelo Ministério da Saúde para uso exclusivo das ações de ouvidoria, que, no momento, estão em uso para atividades de outros setores dentro dessas sub-redes, a saber: Distritos de Saúde Norte e Leste, além do DVISA e DVAI.
- Dificuldade de comunicação dos interlocutores das sub-redes com os cidadãos solicitantes para encaminhamento de suas respostas às manifestações encaminhadas à OUVMSUS, em virtude da falta de telefone com acesso à ligação para celular, vez que a maioria dos solicitantes disponibiliza apenas números de celulares para os contatos futuros.

3.1.3 RECOMENDAÇÕES

- Sugerir que haja maior comunicação dos diversos órgãos desta Secretaria com a Ouvidoria, de modo a favorecer a troca de informações atualizadas das ações de saúde, vez que a Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o gestor municipal de saúde, na busca de informações pelos serviços prestados.
- Que as manifestações acolhidas e acompanhadas por esta Ouvidoria subsidiem tomadas de decisão pela gestão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ouvidorias do SUS se apresentam como instrumentos autênticos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação, se considerados os apontamentos advindos de manifestações registradas na forma de reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, pedidos de informação e até elogio, que são acolhidas, analisadas e respondidas, oportunizando ao gestor apurar de forma permanente as necessidades e interesses do usuário, bem como avaliar ações e serviços de saúde, visando ganhos de produtividade e eficiência para o SUS.

Esta gestão abraçou o conceito evolutivo de Estado Democrático de Direito e estabeleceu como meta a contínua proximidade com o cidadão, por meio da prática de uma gestão para a cidadania, cuja inserção efetiva do cidadão nas ações, vem se dando, dentre outras maneiras, pelas ações da Ouvidoria, vez que esta se constitui como um canal de comunicação entre o cidadão e o poder público.

Importa registrar que relativamente à Lei de Acesso à Informação, o presente documento apresenta resultados da referida área, mas, demonstra que maiores avanços precisam ainda ser implementados, especialmente, na definição de suas responsabilidades na estrutura do órgão, e de forma mais imediata, no fluxo de documentos que se vinculam a esta atividade, tão somente para efetivo cumprimento de regramento legal e garantia de respostas dos prazos advindos das solicitações. Urge lembrar o compromisso assumido pela gestão municipal de saúde, conforme previsto na Programação Anual de Saúde 2013, de implantar até 2013, o Serviço de Acesso à Informação - SAI no âmbito da SEMSA.

Este Relatório disponibilizou informações mais detalhadas, cujos dados foram extraídos do Sistema OuvidorSUS do Ministério da Saúde, utilizado por esta SEMSA, para registro de todas as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Municipal do SUS.

Oportuno destacar que, neste quadrimestre, deu-se o fortalecimento da estrutura operacional desta Ouvidoria, com a definição das responsabilidades atribuídas aos integrantes das sub-redes, a reativação do Sistema OuvidorSUS, e a continuidade da participação de técnicos desta Ouvidoria nos eventos de capacitação oferecidos pelo Ministério da Saúde, a saber: curso de “Tipificação do Sistema OuvidorSUS”; e a participação de um técnico no 1º Encontro de Ouvidorias das Cidades-Sede para Copa de 2014. Outro destaque diz respeito aos avanços em relação à implementação da Lei de Acesso à Informação, com a designação de um técnico desta Ouvidoria, através da Portaria nº 387/2013-GABIN-SEMSA, de 2 de maio de 2013, para condução das ações relativas à implementação da referida lei.

Não obstante esses avanços, note-se a necessidade de revisão em alguns processos de trabalho desta Ouvidoria, particularmente, no que diz respeito à relação existente com as sub-redes, dada a constatação de falta de maior apoio, por parte dos responsáveis pelos órgãos gerenciais dessas sub-redes aos interlocutores que respondem pelo recebimento, acompanhamento e finalização das demandas encaminhadas por esta Ouvidoria. Registre-se, ainda, a necessidade de levantamento e resgate de todos os equipamentos, cedidos pelo Ministério da Saúde, e encaminhados por esta Ouvidoria às sub-redes, para uso exclusivo das atividades vinculadas.

As informações aqui apresentadas também demonstram a necessidade de intervenção nas ações de saúde, bem como nos processos de trabalho desta Secretaria.

Das manifestações acolhidas nesta Ouvidoria, evidencia-se o elevado número de registros de insatisfação dos cidadãos com os profissionais da assistência, particularmente, recepcionistas/atendentes e médicos, o que sinaliza a necessidade de um trabalho de educação permanente com os referidos profissionais, especialmente, na questão da humanização, visando à melhoria nas relações interpessoais e o juízo qualitativo de dever, do servidor, de prestar um bom atendimento.

Espera-se que os dados aqui apresentados contribuam para o acompanhamento e avaliação das ações de saúde e administrativas desenvolvidas por esta SEMSA, bem como subsidiem tomadas de decisão pela gestão, contribuindo para a melhoria na prestação das ações e serviços de saúde, 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 e na priorização das capacitações, vinculadas aos problemas apontados pelo próprio usuário da rede municipal de saúde.

Além disso, importa que este órgão de Ouvidoria do SUS, seja entendido pelos órgãos de gerenciamento e gestão, como uma ferramenta de grande relevância para o aprimoramento institucional, fortalecendo a concepção de que a interação entre o gestor e o cidadão representa um efetivo mecanismo de gestão e do controle social para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS.