



PREFEITURA DE
MANAUS



OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DE MANAUS

2017

RELATÓRIO
3º QUADRIMESTRE/ANUAL

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

Heylane Máisa Rocha da Silva

Fagner Ribeiro Coelho

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	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 TAPAJÓZ
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
2.1	ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES.....	3
2.2	CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	4
2.3	STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
2.4	TIPIFICAÇÃO X CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO.....	6
2.5	DEMANDAS ENCAMINHADAS E FINALIZADAS POR SUB-REDE.....	7
3.	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SERVIÇO DE RECEBIMENTO E REGISTRO DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO SRR/SAI.....	8
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9

1. APRESENTAÇÃO

O presente *Relatório Analítico* tem como objetivo a divulgação das atividades desenvolvidas através dos resultados estatísticos das manifestações acolhidas na **Ouvidoria Municipal do SUS – OUVMSUS** no período de 1º de setembro a 31 de dezembro de 2017, referente ao 3º QDM, bem como os resultados alcançados no decorrer do ano de 2017. O seu conteúdo corresponde à 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 31 de dezembro de 2017 recebeu 1.308 (um mil, trezentos e oito) manifestações, destas 384 (trezentos e oitenta e quatro) manifestações foram registradas no 3º Quadrimestre, 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, usuários dos serviços municipais de saúde encontram seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria Municipal de Saúde. Os Quadros 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 / 3º Quadrimestre de 2017.		
Canal de Atendimento	3º QDM.	Resultado Percentual
Telefone	159	41,41%
E-mail	107	27,86%
Aplicativo E-SAÚDE	76	19,79%
Formulário WEB	17	4,43%
Pessoalmente	16	4,17%
Correspondência/Carta	9	2,34%
Total geral	384	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Podemos observar que no 3º quadrimestre os canais de acesso mais procurados pelos usuários para registrar suas manifestações junto à Ouvidoria, foi o **telefone**, tendo **159** acessos representando 41,41% das demandas. Seguido pelos atendimentos recebidos por e-mail com **107** ocorrências (27,86%).

Quadro 2 – Manifestações Acolhidas pela OUVMSUS, por Canal de Acesso / 2017		
Canal de Atendimento	2017	Resultado Percentual
Telefone	553	42,28%
E-mail	493	37,69%
Aplicativo E-SAÚDE	87	6,65%
Formulário WEB	77	5,89%
Pessoalmente	57	4,36%
Correspondência/Carta	41	3,13%
Total geral	1.308	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

No Quadro 2, o qual apresenta os resultados do ano, confirma que no decorrer de 2017 os meios de comunicação mais procurados pelo usuário foram:

- 1 - O **telefone** - a forma de acesso mais utilizada, com registro de **553** (quinhentos e cinquenta e três) ligações (42,28%);
- 2 - E-mail - com **493** manifestações (41,91%).

2.2 Classificação das Manifestações:

Ao acolher as manifestações e registrar no Sistema OuvidorSUS, as Ouvidorias do SUS as classificam em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**, através dos resultados demonstrados nos quadros podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 3. Manifestações por Classificação / 3º Quadrimestre de 2017		
Classificação	3º QDM.	Resultado Percentual
Denuncia	160	41,67%
Elogio	3	0,78%
Informação	58	15,10%
Reclamação	145	37,76%
Solicitação	18	4,69%
Sugestão	0	0
Total geral	384	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Quadro 4. Manifestações por Classificação / 2017		
Classificação	2017	Resultado Percentual
Denúncia	273	20,87%
Elogio	23	1,76%
Informação	274	20,95%
Reclamação	598	45,72%
Solicitação	138	10,55%
Sugestão	2	0,15%
Total geral	1.308	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Dentre as 1.308 (um mil, trezentos e oito) manifestações registradas na Ouvidoria Municipal do SUS, 598 (quinhentos e noventa e oito) manifestações foram caracterizadas quanto reclamações. As segundas maiores ocorrências anuais foram às solicitações de informações, com 274 (duzentos e setenta e quatro) demandas cadastradas seguidos das denúncias com 273 (duzentos e setenta e três).

2.3 Status das manifestações:

O sistema OuvidorSus tem quanto principal objetivo integrar a Rede de Ouvidorias do SUS, permitindo que as manifestações sejam tramitadas para as áreas técnicas responsáveis pela resolução de acordo com assunto abordado. Os quadros a seguir apresentam os resultados relativos às resolutividades das demandas no ano de 2017.

Quadro 5. Status das Manifestações / 3º Quadrimestre de 2017		
Classificação	3º QDM.	Resultado Percentual
Arquivado	367	95,57%
Encaminhado	8	2,08%
Fechado	6	1,56%
Em Análise	3	0,78%
Total geral	384	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Quadro 5. Status das Manifestações em 2017		
Classificação	2017	Resultado Percentual
Arquivado	1.229	93,96%
Encaminhado	61	4,6%
Fechado	9	0,69%
Em Análise	8	0,61%
Concluído	1	0,08%
Total geral	1.308	100,00%

Em 2017 a Rede de Ouvidoria Municipal do SUS junto aos Gestores da Secretaria conseguiram resolver e arquivar 93,96% das manifestações acolhidas e cadastradas. Ressaltamos que as manifestações que se encontram com status de fechadas e concluídas estão somente aguardando arquivamento pela Ouvidoria Geral dos SUS.

2.4 Tipificação x Classificação por Assunto

O Quadro abaixo atesta que nos três quadrimestres do ano de 2017 os assuntos decorrentes do processo de tipificação com a respectiva classificação das manifestações foram:

Quadro 6. Classificação das Manifestações por Assunto em 2017					
Assunto	1º QDM	2º QDM	3º QDM	2017	Resultado Percentual
Alimento	0	1	1	2	0,15%
Assistência à Saúde	16	31	20	67	5,12%
Assistência Farmacêutica	6	8	8	22	1,68%
Assistência Odontológica	7	8	3	18	1,38%
A Tipificar	1	1	0	2	0,15%
Cartão Sus	0	2	1	3	0,23%
Carta Sus	0	0	1	1	0,08%
Comunicação	0	2	1	3	0,23%
Departamento de condições Crônicas e IST'S	0	1	0	1	0,08%
Conselho de Saúde	0	0	1	1	0,08%
Estratégia de Saúde da Família (ESF)	42	50	47	139	10,63%
Financeiro	0	11	67	78	5,96%
Gestão	231	318	201	750	57,34%
Orientações de Saúde	2	3	1	6	0,46%
Produtos para Saúde/Correlatos	1	3	1	5	0,38%
Programa Farmácia Popular do Brasil-Sistema*	0	0	1	1	0,08%
Programa Nacional de Controle do Tabagismo	1	0	0	1	0,08%
Samu	1	10	4	15	1,15%
Transporte	1	1	0	2	0,15%
Vigilância em Saúde	40	24	20	84	6,42%
Vigilância Sanitária	52	49	6	107	8,18%
Total	401	523	384	1.308	100%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Com 750 (setecentas e cinquenta) manifestações acolhidas, o assunto Gestão foi o mais mencionado, sendo abordado pelos usuários a insatisfação com o atendimento/acolhimento e a falta de profissionais da Saúde nas Unidades, destacando como sub-assunto o Recursos Humanos.

Logo após, registraram-se 139 (cento e trinta e nove) manifestações cujo assunto estava relacionado à Estratégia de Saúde da Família (ESF).

O terceiro assunto mais demandado foi Vigilância Sanitária, com 107 (cento e sete) registros no sistema OuvidorSUS no ano de 2017.

2.5 Demandas encaminhadas e finalizadas por sub-rede

Todas as 20 sub-redes (área técnica) possuem interlocutores, que são responsáveis para intermediar junto às chefias a solução para o conflito apresentado, entrega da resposta ao cidadão e a conclusão da demanda no sistema. No Quadro abaixo, pode-se observar o índice de resolutividade de cada sub-rede da Ouvidoria Municipal do SUS

Quadro 7. Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Encaminhadas, por Sub-Rede em 2017			
Sub-Rede	Total de Demandas Finalizadas	Total de Demandas Aguardando Conclusão	Total de Demandas por Área Técnica
NORTE	228	2	230
SUL	142	0	142
LESTE	122	0	122
OESTE	160	4	164
FLUVIAL	7	0	7
DEVAE	82	1	83
DICAR	21	0	21
DTRAB	158	0	158
DAI	3	1	4
DVISA	97	10	107
SAMU	19	0	19
DAP	33	4	37
AUDSUS	2	0	2
DRA	38	2	40
MMT	21	0	21
DELOG	4	0	4
DECOM	2	0	2
DPLAN	0	0	0
SUBGS	2	0	2
GABINETE/SUBGAP	6	0	6
OUVIDORIA /SUSAM	0	53	53
OUTROS	84	0	84
TOTAL GERAL	1.231	77	1.308

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As manifestações registradas em 2017 foram encaminhadas às sub-redes para resolutividade e providências, sendo 1.231 (um mil, duzentas e trinta e um) finalizadas no Sistema OuvidorSUS e 77 demandas estão aguardando conclusão. O Distrito de Saúde Norte foi a sub-rede mais demanda recebendo 230 manifestações, destas, 228 foram solucionadas.

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SERVIÇO DE RECEBIMENTO E REGISTRO DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO – SRR/SAI

A “Prefeitura de Manaus” através da Subsecretaria Municipal de Controle Interno – SUBCI/SEMEF neste ano 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.

Ressaltamos, que no ano de 2017 o Serviço de Recebimento e Registro de Pedidos de Acesso a Informação – SRR/SAI registrou 231 (duzentos e trinta e um) pedidos, destes, 76 (setenta e seis) foram cadastrados no 3º Quadrimestre. Finalizando o ano com 220 solicitações atendidas e arquivadas e, somente 11 pedidos para serem respondidos no 1º semestre de 2018.

Quadro 8. Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação Registrado na SEMSA, por Canal de Atendimento, em 2017

Canal de Atendimento	Recebido	Em Andamento	Respondido
PRESENCIAL	205	9	196
CORRESPONDÊNCIA	22	1	21
E-MAIL / MVP	4	1	3
TOTAL	231	11	220

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

ANÁLISE:

Em 2017 registramos 231 (duzentos e trinta e um) pedidos de acesso à informação. Destes, 205 (duzentos e cinco) pedidos de acesso foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram neste SRR-SAI/OUVMSUS, 22 (vinte e dois) recebidos por correspondência. Por email e MVP, sistema interno de recebimento das solicitações oriundas no portal da transparência da Prefeitura registramos 4 (quatro) pedidos. Finalizando o ano com 220 (duzentos e vinte) pedidos respondidos e arquivados e, 11 (onze) em andamento.

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, **DISA OESTE** – Distrito de Saúde Oeste, **DISA NORTE** – Distrito de Saúde Norte, **ASTEC** – Assessoria Técnica, **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: (i) cópia de processos administrativos e (ii) documentos pessoais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para darmos continuidade ao crescimento e avanço nas atividades desenvolvidas, faz necessário o apoio e a credibilidade do quadro de Gestares desta SEMSA. As manifestações acolhidas e cadastradas no sistema OuvidorSUS, podem alcançar diretamente os principais problemas ou dificuldades relativos aos serviços disponibilizados nas Unidades de Saúde Municipais, visto que, as demandas são oriundas dos usuários do Sistema Único de Saúde, representando a avaliação estabelecida pelos mesmos.