2015

Ouvidoria Municipal do SUS - Manaus

"Ouvir é ser sensível ao outro"



RELATÓRIO ANALÍTICO 3º 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 Maísa Rocha da Silva Priscila Mara Almeida Corrêa Fagner Coelho Ribeiro

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	Socorro Moreira Silva/Ianara C. da Silva	NORTE
04	Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
05	Gysella da Silva Sombra/Patrícia Izel	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	Larissa da Silva Veiga	AUDSUS			
12	Eliuma Pereira da Costa	DICAR			
13	Katiucha de Castro Nigro	DRA			
14	Henryeth de Araújo Souza	MMT			
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	4
3.	Origem das Manifestações	4
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	10
8.	Considerações Finais	11

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 setembro a 31 de dezembro de 2015. O seu conteúdo atende a meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2015.**

A **OUVMSUS** encontra-se estruturada atualmente por **20 sub-redes**, sendo cinco (5) implantadas nos Distritos de Saúde e quinze (15) nas diversas áreas técnicas desta SEMSA. A Ouvidoria 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.

As manifestações são acolhidas pela **OUVMSUS** denominada **NÍVEL UM (1)**, a qual representa o **Nível Central**, localizado na sede da **SEMSA**, após o registro, as demandas são encaminhadas, pelo Sistema OuvidorSUS, às diversas sub-redes, denominadas **NÍVEL DOIS (2)**, que representam o **Nível Distrital e Administrativo**, sendo estes responsáveis pela resolução das referidas demandas e finalização das mesmas junto ao Sistema, de modo a oferecer resposta aos cidadãos que registram suas manifestações.

O relatório está dividido em duas partes, a saber: (i) Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do SUS; (ii) Lei de Acesso à Informação.

A primeira parte refere-se às *Manifestações Registradas na Ouvidoria Municipal do SUS*, informando à origem; a distribuição por classificação, ou seja, a categorização das mesmas em: denúncia, reclamação, elogio, sugestão, informação ou solicitação, o que vem contribuindo 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.

Na **segunda parte**, o relatório trata da *Lei de Acesso à Informação*, demonstrando o quantitativo de demandas registradas por canal de atendimento no 3º quadrimestre de 2015 na SEMSA.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS no período de 1º de setembro a 31 de dezembro de 2015 recebeu através de seus diversos canais de atendimento 383 manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

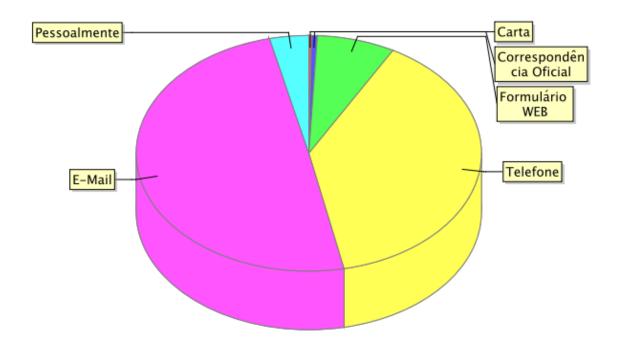
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2015.

MEIO DE ATENDIMENTO	3º QUAD.	%
CARTA/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	3	0,78
EMAIL	190	49,61
FORMULÁRIO WEB	28	7,31
PESSOALMENTE	14	3,66
TELEFONE	148	38,64
Total geral	383	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2015.



O Quadro 1 demonstra ainda, que dos canais de acesso disponibilizados aos usuários para manifestações junto à Ouvidoria, o uso de **e-mail** é a forma de acesso mais utilizada, tendo **190** acessos (49,61%) seguidos do atendimento telefônico com **148** ocorrências (38,64%).

2.2 Controle das Manifestações

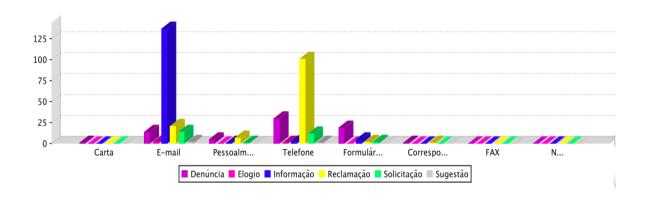
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA**, **RECLAMAÇÃO**, **ELOGIO**, **SUGESTÃO**, **INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 2. MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2015.

CLASSIFICAÇÃO	3º QUAD.	%
DENUNCIA	70	18,28
ELOGIO	3	0,78
INFORMACAO	146	38,12
RECLAMACAO	132	34,46
SOLICITACAO	29	7,57
SUGESTAO	3	0,78
Total geral	383	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 2 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2015.



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **383** manifestações acolhidas no terceiro quadrimestre/2015, a primeira maior ocorrência foi de **INFORMAÇÃO**, com **146** (38,12%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **RECLAMAÇÕES**, com **132** (34,46%) 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 3º quadrimestre de 2015.

Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS, POR ASSUNTO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2015.

	CLASSIFICAÇÃO							
23 GRANDES ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
ALIMENTO	0	0	1	0	1	0	2	0,52
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2	0	4	12	4	0	22	5,74
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	0	4	10	5	0	22	5,74
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	1	8	0	0	9	2,35
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	1	0	1	0	2	0,52
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – ESF/PACS	7	0	2	33	2	0	44	11,49
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTÃO	26	2	106	62	9	1	206	53,79
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	4	0	0	1	5	1,31
OUVIDORIA DO SUS	0	1	0	0	0	1	1	0,26
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	1	1	2	0	4	1,04
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	0	0	0	0	0	0	0	0
SAMU	0	0	1	1	0	0	2	0,52
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	8	1	12	3	1	0	25	6,53
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	24	0	9	2	4	0	39	10,18

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Com **146 das** manifestações acolhidas, a **INFORMAÇÃO** teve a maior ocorrência no terceiro quadrimestre de 2015, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Estratégia Saúde da Família** e, (iii) **Vigilância Sanitária**.

As **RECLAMAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **132** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à Gestão.

Em terceiro, registraram-se as **DENÚNCIAS**, com **70** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i) **Gestão**, (ii) **Vigilância Sanitária** e (iii) **Vigilância em Saúde**.

As **SOLICITAÇÕES** aparecem como a quarta maior ocorrência, com **29** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **Gestão**, (ii) **Assistência Farmacêutica** e (iii) **Assistência em Saúde e Vigilância Sanitária**.

E por fim os **ELOGIOS e SUGESTÕES** com 03 manifestações cada.

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 3º QUADRIMESTRE DE 2015.

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
NORTE	0	1	40	41
SUL	4	8	17	29
LESTE	6	11	7	24
OESTE	1	3	29	33
FLUVIAL	0	0	0	0
DEVAE	0	5	18	23
DICAR	0	0	11	11
DTRAB	4	0	22	26
DAÍ	3	0	0	3
DVISA	1	0	21	22
SAMU	0	0	2	2
DAP	1	1	16	18
AUDSUS	3	5	5	13
DRA	1	0	9	10
MMT	0	0	2	2
DELOG	1	0	10	11
DECOM	0	0	0	0
DPLAN	0	0	0	0
SUBGS	4	0	0	4
GABINETE	0	0	1	1
OUVIDORIA	0	0	110	110

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **383** manifestações acolhidas neste terceiro quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **320** demandas, o que representa **83,55**% do total de manifestações acolhidas neste período.

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

QUADRO 5. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NOS 1º, 2º e 3º QUADRIMESTRES DE 2015

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMENTRE			2º QUADRIMENTRE			3º QUADRIMENTRE			
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	
PRESENCIAL	37	10	27	28	5	23	29	9	20	
CORRESPONDÊNCIA	1	1	0	0	0	0	1	0	1	
E-MAIL	1	0	1	0	0	0	3	1	2	
TOTAL	39	11	28	28	5	23	33	10	23	

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

ANÁLISE:

Neste 3º quadrimestre, foram recebidos 33 (trinte e três) pedidos de acesso à informação, desses, 23 (vinte e três) foram respondidos e 10 (dez) encontram-se em andamento dentro do prazo legal, e sua conclusão dar-se-á no 1º quadrimestre de 2016. Ressaltamos que em 2015, foram recebidos 100 pedidos de acesso à informação, sendo 90 finalizados ainda neste exercício.

As áreas técnicas da SEMSA demandadas foram: **ASTEC** - Assessoria Técnica (Jurídica), **DTRAB** — Departamento de Gestão do Trabalho e Educação, **DAP** — Departamento de Atenção Primaria, **DAI** — Departamento de Administração e Infraestrutura, **DFMS** — Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: (i) solicitação de cópia de processo Administrativo; (ii) solicitação de Certidão de Tempo de Serviço — CTC e pasta de serviços funcionais; (iii) informações do Concurso SEMSA Edital 008/2012 relacionadas ao cargo de **Especialista em Saúde** — **Cirurgião Dentista e (iv)** referentes ao Programa de Unidades Móveis da SEMSA — **Unidade Móvel de Saúde da Mulher (UMSM), (v)** esclarecimentos sobre o Programa Saúde da Família — PSF (vi) e a respeito do Projeto de Construção do Centro de Atenção à Mulher (vii) cópia do Contrato de Prestação de Serviço da empresa responsável pelos Operadores de Rádio e telefonistas que atuam no SAMU.

Registre-se que, neste 3º quadrimestre, em cumprimento a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, o qual assegura ao cidadão o acesso a informações e ao Decreto Municipal nº 1.882 de 31 de agosto de 2012, que delibera o dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação, em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzida ou custodiada, a "Prefeitura de Manaus determinou através da Subsecretaria Municipal de Controle Interno – SUBCI/SEMEF prazos para que suas diversas Secretarias disponibilize no **Portal da Transparência ao Cidadão** tudo o que vem realizando com o dinheiro público, de forma que qualquer pessoa acompanhe".

Os **informes referentes à SEMSA** ficaram sob a responsabilidade deste SRR-SAI/Ouvidoria, que estabeleceu períodos à área técnica desta Secretaria para o repasse das informações de acordo com suas particularidades, conseguindo 90% do conteúdo solicitado, o que garantiu sucesso na promoção no Portal.

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.