



**OUVIDORIA
MUNICIPAL
DO SUS DE MANAUS**

2016

**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 Máisa Rocha da Silva
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	Alzira Picanço de Oliveira	LESTE
02	Kathleen Liliane Nogueira Rodrigues	SUL
03	Ianara Caua Camilo da Silva	NORTE
04	Rejane Ribeiro Picanço	OESTE
05	Michelangelo Costa Cruz	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	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.....	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 setembro a 31 de dezembro de 2016**. O seu conteúdo atende a meta estabelecida na **Programação Anual de Saúde 2016**.

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS no período de **1º de setembro a 31 de dezembro de 2016** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **265** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

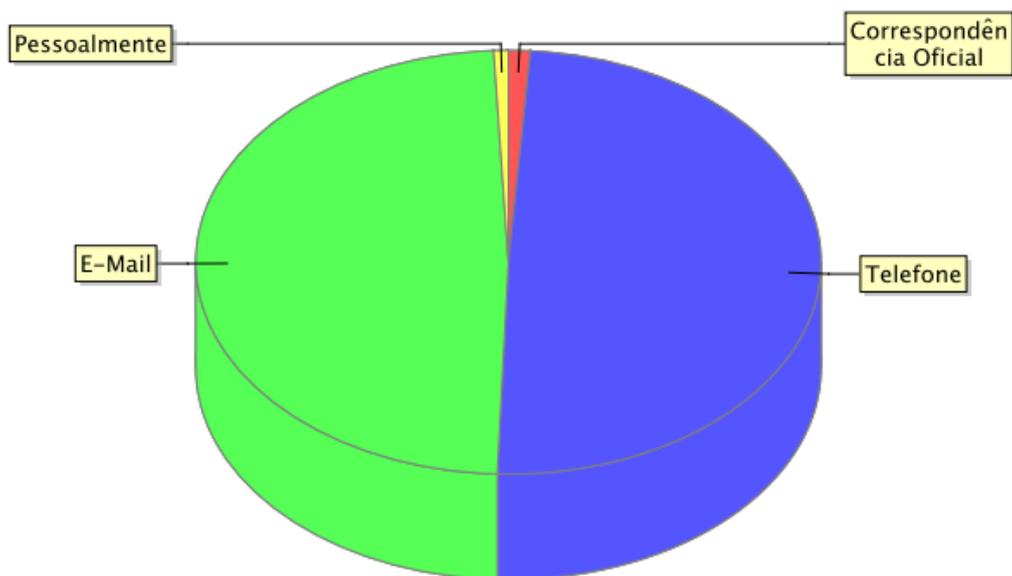
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2016.

MEIO DE ATENDIMENTO	3º QUAD.	%
CARTA/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	03	1,13
EMAIL	129	48,68
FORMULÁRIO WEB	0	0
PESSOALMENTE	02	0,75
TELEFONE	131	49,43
Total geral	265	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2016.



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 **131** acessos (49,43%) seguidos do atendimento por e-mail com **129** ocorrências (48,68%).

2.2 Controle das Manifestações

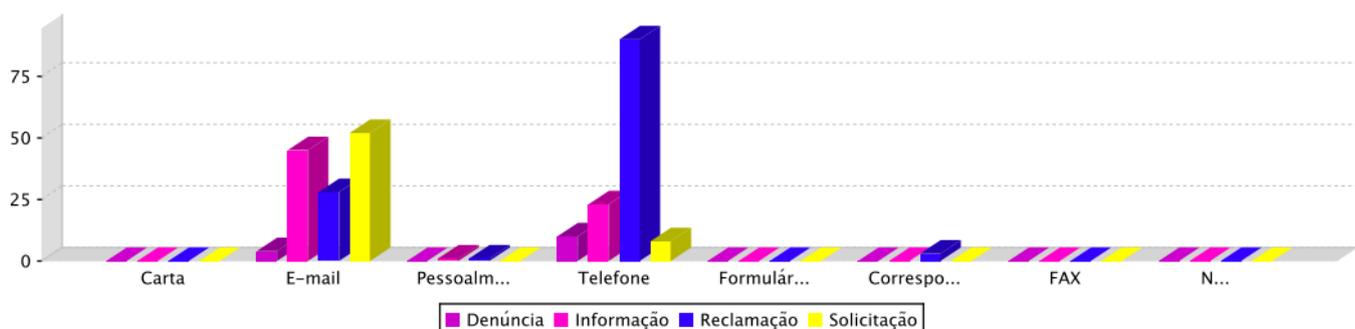
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

Quadro 2. MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2016.

CLASSIFICAÇÃO	2º QUAD.	%
DENUNCIA	14	5,28
ELOGIO	0	0
INFORMACAO	69	26,04
RECLAMACAO	122	46,04
SOLICITACAO	60	22,64
SUGESTAO	0	0
Total geral	265	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Gráfico 2 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2016.



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **265** manifestações acolhidas no segundo quadrimestre/2016, a primeira maior ocorrência foi de **RECLAMAÇÃO**, com **122** (46,04%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **INFORMAÇÕES**, com **69** (26,04%) 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 2016**.

**Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS,
POR ASSUNTO, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2016.**

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							TOTAL	%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO			
ALIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	0	2	5	19	0	26	8,02	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	5	2	4	0	11	3,40	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	0	2	0	0	2	0,62	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	
CARTÃO SUS	0	0	0	1	0	0	1	0,31	
CARTA SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
COMUNICAÇÃO	0	0	0	1	0	0	1	0,31	
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – ESF/PACS	1	0	0	22	5	0	28	8,64	
FINANCEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	
GESTÃO	11	0	51	79	34	0	175	54,01	
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	1	0	0	0	1	0,31	
OUIDORIA DO SUS	0	0	1	0	0	0	0	0,31	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	1	0	0	0	1	0,31	
SAMU	2	0	0	1	0	0	3	0,93	
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	0	6	9	14	0	32	9,88	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	15	0	4	17	6	0	42	12,96	
TOTAL	32	0	71	139	82	0	323	100%	

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Com **139** das manifestações acolhidas, a **RECLAMAÇÃO** teve a maior ocorrência no terceiro quadrimestre de 2016, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Estratégia de Saúde da Família** e, (iii) **Vigilância Sanitária** .

As **SOLICITAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **82** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à Gestão.

Em terceiro, registraram-se as **INFORMAÇÕES**, com **71** manifestações acolhidas, dirigidas, principalmente, às seguintes áreas:, (i) **Gestão**, (ii) **Assistência a Saúde** e (iii) **Vigilância em Saúde**.

As **DENÚNCIAS** aparecem como a quarta maior ocorrência, com **32** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **Vigilância Sanitária**, (ii) **Gestão** e (iii) **Vigilância em Saúde**.

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 2016.

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
NORTE	0	0	35	35
SUL	0	0	27	27
LESTE	2	6	18	26
OESTE	2	5	24	31
FLUVIAL	0	0	0	0
DEVAE	1	3	22	26
DICAR	3	0	7	10
DTRAB	1	0	27	28
DAÍ	0	0	0	0
DVISA	7	4	33	44
SAMU	0	0	0	0
DAP	0	0	4	4
AUDSUS	0	0	0	0
DRA	0	0	4	4
MMT	1	0	4	5
DELOG	0	0	2	2
DECOM	0	0	1	1
DPLAN	0	0	0	0
SUBGS	0	0	0	0
GABINETE	0	0	2	2
OUVIDORIA	0	0	15	15

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **265** manifestações acolhidas neste segundo quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **214** demandas, o que representa **80,7 %** 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 2016

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE			2º QUADRIMESTRE			3º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	54	11	43	74	9	65	49	16	33
CORRESPONDÊNCIA	0	0	0	3	0	3	0	0	0
E-MAIL	1	0	1	0	0	0	1	0	1
TOTAL	55	11	44	77	9	68	50	16	34

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

ANÁLISE:

Neste 3º Quadrimestre do ano corrente, registramos 50 (cinquenta) pedidos de acesso à informação, 49 (quarenta e nove) foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram neste SRR-SAI/OUVMSUS, destes, 34 (trinta e quatro) já foram respondidos e arquivados, 11 (onze) encontram-se em andamento, aguardando somente manifestação do requerente, 5 (cinco) aguardam posicionamento da área técnica e suas conclusões dar-se-ão no 1º quadrimestre de 2017. O pedido ocorrido através do e-mail, lai.semsa@pmm.am.gov.br, já foi concluído. Registre-se que, em 2016, foram recebidos 182 (cento e oitenta e dois) pedidos de acesso à informação, sendo 166 (cento e sessenta e seis) finalizados ainda neste exercício.

As áreas técnicas da SEMSA demandadas foram: **ASTE**C - Assessoria Técnica (Jurídica), **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação, **DAP** – Departamento de Atenção Primária, **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura, **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **DISA NORTE** - Distrito de Saúde Norte, **DICAR** - Diretoria de Informação, Controle, Auditoria e Regulação, **DPLAN** - Departamento de Planejamento, **DVISA** – Departamento de Vigilância Sanitária, Departamento de Redes de Atenção – **DRA**, 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 **(iv)** Cópia de Termos de Contratos e Convênio de Cooperação Técnica, **(v)** Esclarecimentos sobre o Programa Saúde da Família – PSF, referentes as Equipes participantes do PMAQ, que tiveram classificação Muito Acima da Média **(vi)** Cópia de Prontuários Médicos; **(vii)** Informações referentes ao quadro de Recursos Humanos da SEMSA; **(viii)** Informações Administrativas a respeito da utilização do Projeto de Gestão das Unidades Móveis de Saúde; **(ix)** informações sobre o índice de adolescentes grávidas no município de Manaus.

Registre-se que, com a desativação do Portal da Transparência ao Cidadão em decorrência da Construção do novo **Portal da Transparência** da Prefeitura de Manaus, as informações foram transferidas para o Portal Institucional da SEMSA, bem como a inserção do novo link - **Transparência Pública**, na qual os informes referentes à SEMSA estarão sendo atualizados de acordo com o período estabelecido para cada conteúdo. Registra-se ainda, que em conjunto com o Departamento de Comunicação, as informações públicas deste órgão disponibilizadas no portal institucional, iniciaram seu processo de atualização neste 3º Quadrimestre.

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.