

2013

Ouvidoria Municipal do SUS – Manaus

“Ouvir é ser sensível ao outro”



RELATÓRIO ANALÍTICO
3º 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
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

Gislane Santos Mesquita*
(in memorian)

EQUIPE DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – INTERLOCUTORES DE SUB-REDES DOS NÍVEIS 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	NORTE
04	Daniele Nazaré Maciel Andrade	OESTE
05	Rejane Ribeiro Picanço	FLUVIAL
06	Charles Souza Gomes	DEVAE
07	Maria do Socorro da Silva Lima	DVISA
	INTERLOCUTORES	NÍVEL CENTRAL
08	Filipe de Freitas Nascimento	DELOG
09	Simone Bittencourt de Queiroz	SAMU
10	Trícia Tayane Oliveira de Lima	DAI
11	Geandro Dias de Andrade	DAP
12	Arlen Michel Medeiros do Nascimento	DTRAB
13	Renata Dácio de Farias	AUDSUS
14	Olivam Silva Conceição	DICAR
14	Elizama Pereira da Costa	DICAR



NOTA* A servidora **Gislane dos Santos Mesquita**, membro da equipe desta Ouvidoria, esteve à frente dos trabalhos de estatística deste órgão, até o dia 23.10.2013 e, em razão de imponderáveis da vida, faleceu precocemente em acidente no dia 25.10.13. Considerando a grande lacuna que deixou em nossa equipe, aqui registramos sua participação nas ações da Ouvidoria, cuja servidora sempre o fez com louvor, integridade, espírito de equipe e devoção, tendo sido exemplo de servidora pública.

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.....	7
1.4 Reclamações mais recorrentes e Unidades de Saúde citadas nas manifestações, por assunto, no Sistema OUVMSUS – exercício 2013.....	9
1.5 Demandas encaminhadas e finalizadas por sub-rede.....	11
2 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
3. PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2013-RESULTADO DO 2º QUADRIMESTRE	13
3.1 Principais Avanços, Problemas e Recomendações.....	15
3.1.1 Avanços.....	15
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 tanto as atividades desenvolvidas, quanto os resultados das manifestações acolhidas na **Ouvidoria Municipal do SUS – OUVMSUS**, e encaminhamentos dados, em formato gráfico e estatístico, no período de **1º de setembro a 31 de dezembro de 2013**, com fechamento do resultado anual. Apresenta uma breve leitura analítica dos dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

Cabe-nos, esclarecer que a **OUVMSUS** encontra-se estruturada em rede (anexo 01), que possui em sua estrutura **14 sub-redes**, estando estas implantadas nos 5 Distritos de Saúde e as demais nas 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 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), sendo este responsável pela resolução das referidas demandas e finalização das mesmas junto ao Sistema OuvidorSUS, de modo a oferecer resposta aos cidadãos que registram suas manifestações.

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 3º quadrimestre de 2013**. 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.

A **primeira parte**, que se refere ao tema *Manifestações Acolhidas na Ouvidoria Municipal do SUS*, demonstra informações quanto à origem dessas manifestações; 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**, 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, 2º e 3º quadrimestres de 2013.

E, na **terceira parte**, o resultado do 3º 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. Apresenta, por fim, uma análise conclusiva das atividades da Ouvidoria e Lei de Acesso à informação, do exercício de 2013.

1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

A Ouvidoria Municipal do SUS através de seus diversos canais de atendimento atendeu **415** manifestações no período de **1º de setembro a 31 de dezembro de 2013**, cuja distribuição por classificação, assunto por tipologia, e principais assuntos reclamados pelos usuários encontram-se detalhados neste relatório.

1.1 Origem das Manifestações

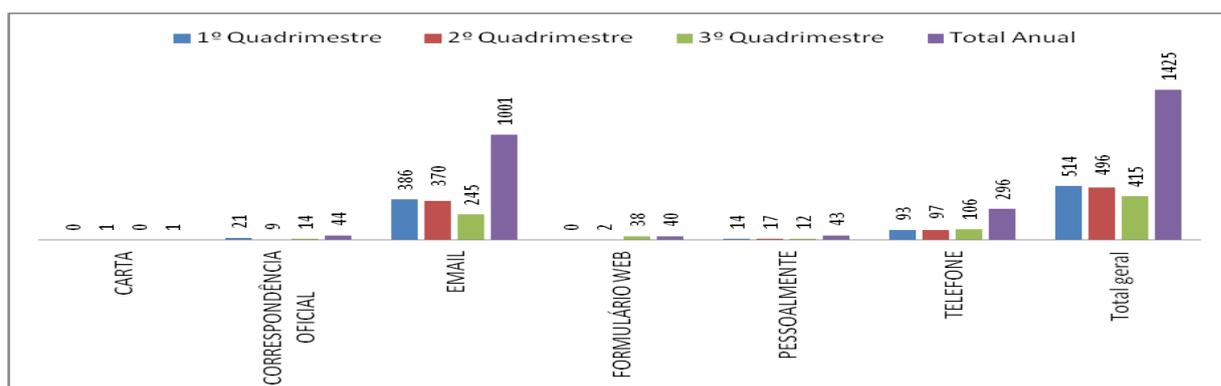
O Quadro 1 e Gráfico 1, abaixo, apresentam o quantitativo de manifestações acolhidas por canal de acesso.

Quadro 1 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NOS 1º, 2º e 3º QUADRIMESTRES DE 2013.**

MEIO ATENDIMENTO	1º QUAD.	%	2º QUAD.	%	3º QUAD.	%	TOTAL ANUAL 2013	% ANUAL
CARTA	0	0,00%	1	0,20%	0	0,00%	1	0,07%
CORR. OFICIAL	21	4,09%	9	1,81%	14	3,37%	44	3,09%
EMAIL	386	75,10%	370	74,60%	245	59,04%	1.001	70,25%
FORM. WEB	0	0,00%	2	0,40%	38	9,16%	40	2,81%
PESSOALMENTE	14	2,72%	17	3,43%	12	2,89%	43	3,02%
TELEFONE	93	18,09%	97	19,56%	106	25,54%	296	20,77%
TOTAL GERAL	514	100,00%	496	100,00%	415	100,00%	1.425	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NOS 1º, 2º e 3º QUADRIMESTRE DE 2013.**



Fonte: Planilha de Controle Interno da OUVMSUS e Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Conforme demonstrado foram recebidas **415** manifestações de cidadãos junto a esta Ouvidoria no 3º quadrimestre. Este quantitativo, quando comparado ao quadrimestre anterior, representa um decréscimo de 16,33%. No entanto, no exercício de 2013, foram acolhidas **1.425** manifestações, que comparado ao exercício do ano anterior (229), representa um acréscimo de **622,27%** no total das manifestações acolhidas.

O Quadro 1 demonstra ainda, que dos diversos canais de acesso disponibilizados aos usuários para manifestações junto à Ouvidoria, o uso de **e-mail** se manteve como a forma de acesso mais utilizada, tendo **245** acessos (59,04%) seguidos do atendimento telefônico com **106** ocorrências (25,54%). Nos três quadrimestres de 2013, os acessos por **email e telefone** foram os mais utilizados.

1.2 Classificação das Manifestações

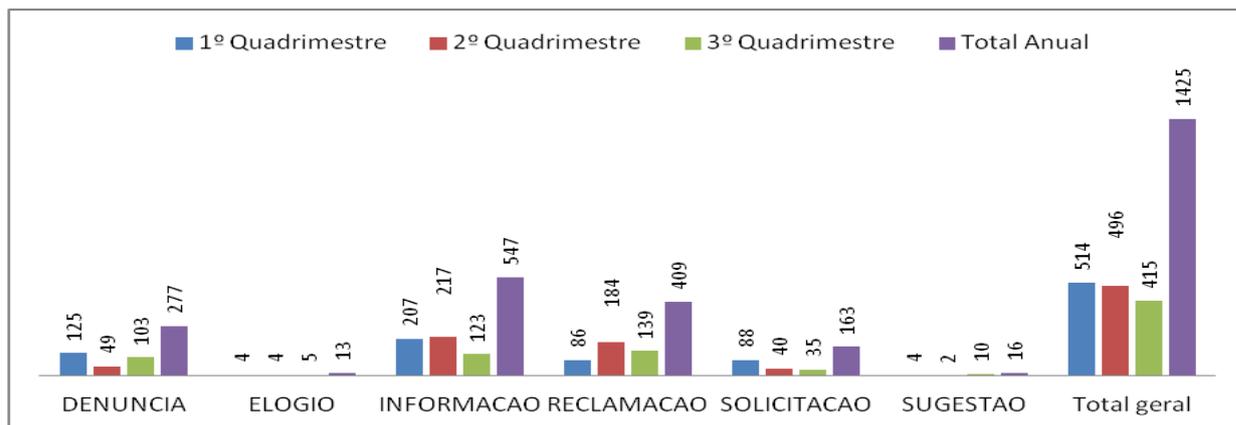
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO.**

Quadro 2. **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CLASSIFICAÇÃO, NOS 1º, 2º e 3º QUADRIMESTRE DE 2013.**

CLASSIFICAÇÃO	1º QUAD	%	2º QUAD	%	3º QUAD	%	TOTAL ANUAL	% ANUAL
DENÚNCIA	125	24,32%	49	9,88%	103	24,82%	277	19,44%
ELOGIO	4	0,78%	4	0,81%	5	1,20%	13	0,91%
INFORMAÇÃO	207	40,27%	217	43,75%	123	29,64%	547	38,39%
RECLAMAÇÃO	86	16,73%	184	37,10%	139	33,49%	409	28,70%
SOLICITAÇÃO	88	17,12%	40	8,06%	35	8,43%	163	11,44%
SUGESTÃO	4	0,78%	2	0,40%	10	2,41%	16	1,12%
TOTAL GERAL	514	100,00%	496	100,00%	415	100,00%	1.425	100,00%

Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

Gráfico 2 - **MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO, NOS 1º, 2º e 3º QUADRIMESTRES DE 2013.**



Fonte: Planilha de Controle Interno da OMSUS e Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Das **415** manifestações acolhidas no terceiro quadrimestre de 2013, a primeira maior ocorrência foi de **RECLAMAÇÃO**, com **139** (33,49%) manifestações, sendo as reclamações registradas em maior número para as áreas: (i) **gestão**; (ii) **Estratégia Saúde da Família**; (iii) **assistência farmacêutica**; e, (iv) **assistência à saúde**. As reclamações mais recorrentes com relação à **gestão** foram sobre **estabelecimentos de saúde e recursos humanos**, podendo ser visto no Quadro 4 deste relatório, o detalhamento dos problemas vinculados a estes itens.

Ainda que as RECLAMAÇÕES tenham maior quantitativo no 3º quadrimestre, com **33,49%**, na média anual a INFORMAÇÃO alcançou maior quantitativo de manifestações, reforçando a necessidade de se manter esta Ouvidoria informada sobre mudanças estruturais e de processos de trabalho da SEMSA, que ora se encontram nesses processos de modificação.

As **INFORMAÇÕES** representaram a segunda maior ocorrência de manifestações na Ouvidoria, com **123** (29,64%) ocorrências, sendo as informações pertinentes às Unidades Móveis de Saúde da Mulher as de maior frequência. Neste particular, a Ouvidoria considera que o disk-saúde, ora disponível no Portal da SEMSA para informar sobre assuntos vinculados à vigilância em saúde, seja reavaliado para atender todas as dúvidas dos usuários, especialmente, em virtude das mudanças previstas com a implantação da Rede Saúde Manauara.

Em terceiro lugar, aparecem as **DENÚNCIAS**, com **103** (24,82%) manifestações acolhidas, distribuídas, com maior frequência nas áreas a seguir: (i) **insatisfação de atendimento ou acolhimento**, (ii) **atendimento e tratamento na consulta médica** e (iii) **atendimento de diretor de estabelecimento de saúde**, cujo detalhamento poderá ser observado no Quadro 4 deste relatório.

Em quarto lugar, registraram-se as **SOLICITAÇÕES**, com **35** manifestações acolhidas (**8,43%**), dirigidas, principalmente, às seguintes áreas: (i) **gestão**, (ii) **assistência odontológica**, (iii) **vigilância em saúde** e (iv) **vigilância sanitária**.

Em quinto lugar estão os **ELOGIOS**, com 3 manifestações acolhidas, representando menos de 1% do total das manifestações. Foram direcionados para: servidor **William Góes Terra e equipe**, pelos bons serviços prestados nas Unidades Móveis de Saúde da Mulher; ao senhor secretário **Dr. Evandro Melo**, pela adesão ao Programa Mais Médicos e à **Policlínica Castelo Branco**, pelos bons serviços e atendimento prestado.

E, em sexto lugar, as **SUGESTÕES**, assim distribuídas:

- i. **Ações e programas de saúde**, sendo direcionadas de forma ampla à administração, onde há sugestões para: melhorar o espaço físico das unidades de saúde da família; dar ampla publicidade às atividades das Unidades Móveis de Saúde da Mulher e Leite do Meu Filho; melhorar ações voltadas para pacientes de câncer de mama; elaborar cartilha voltada para hiperdia; melhorar informações de chamadas de concurso no Portal da Prefeitura, pois estão confusas e com informações incompletas ou inacessíveis; realizar novas campanhas para H1N1, haja vista recente óbito identificado por essa causa.
- ii. **Central de regulação**: liberação de horário de marcação de consultas em qualquer hora do dia, bem como melhorar o acesso, pois não apresenta solução de curto prazo para o usuário em estado de urgência especializada.
- iii. **Vacinação**: melhorar as informações ou orientações sobre as condições de saúde das crianças que poderão ser ou não vacinadas.
- iv. **Estabelecimentos de saúde**: sugestão de construção de rampas de acesso nas unidades de saúde e oferta de exames admissionais padrões nas unidades.

1.3 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 22 grandes assuntos, subdivididos em subassuntos. As manifestações acolhidas são categorizadas de acordo com esses assuntos e subassuntos, cuja ação recebe o nome de **tipificação**. Abaixo são apresentados os assuntos decorrentes do processo de tipificação com a respectiva classificação, e o quantitativo numérico e percentual do 3º quadrimestre de 2013.

Quadro 3 - MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS - TIPIIFICAÇÃO,
NO 3º QUADRIMESTRE DE 2013.

22 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL GERAL	%
ALIMENTO	1	0	1	0	0	0	2	0,48%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0	5	6	11	0	23	5,54%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0	3	11	4	0	19	4,58%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	2	5	1	0	8	1,93%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	2	2	3	0	7	1,69%
CARTÃO SUS	0	0	1	0	0	0	1	0,24%
COMUNICAÇÃO	0	0	2	0	0	0	2	0,48%
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	1	0	0	0	1	0,24%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ACS/PACS	16	0	1	33	3	1	54	13,01%
FINANCEIRO	1	0	0	1	0	0	2	0,48%
GESTÃO	42	3	70	74	6	8	203	48,92%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	2	0	0	0	2	0,48%
OUVIDORIA DO SUS	0	2	0	0	0	0	2	0,48%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR – SIATEMA*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO	1	0	0	0	0	0	1	0,24%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	1	0	1	0	0	0	2	0,48%
SAMU	3	0	2	0	0	0	5	1,20%
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6	0	20	2	3	1	32	7,71%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	30	0	10	5	4	0	49	11,81%
TOTAL GERAL	103	5	123	139	35	10	415	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

*A SEMSA MANAUS não possui este serviço, haja vista a existência do Programa local denominado “FARMÁCIA GRATUITA”.

**Áreas com maiores ocorrências registradas

ANÁLISE:

Observe-se no quadro 3, acima, que as 415 manifestações acolhidas na Ouvidoria, neste quadrimestre, foram distribuídas em 22 grandes assuntos definidos pelo Sistema OuvidorSUS. As áreas mais demandadas foram, conforme grifo, em cores, acima: (i) **gestão**, com 203 manifestações, sendo os subassuntos estabelecimento de saúde e recursos humanos os que receberam maior destaque; (ii) **estratégia saúde da família**, com 54 manifestações, sendo o subassunto recursos humanos o que recebeu maior destaque; (iii) **vigilância sanitária**, com 49 manifestações, sendo o subassunto alimento/bebida o de maior incidência; (iv) **vigilância em saúde**, com 32 manifestações registradas, tendo o subassunto vacinação com o maior destaque; (v) **assistência à saúde**, com 23 manifestações, tendo o subassunto consulta/tratamento/atendimento como o de maior destaque; e (vi) **assistência farmacêutica**, com 19 manifestações.

1.4 Reclamatórias mais recorrentes e Unidades de Saúde citadas nas manifestações, por assunto, no Sistema OuvidorSUS – exercício 2013.

Seguem abaixo as principais reclamações registradas na Ouvidoria Municipal do SUS neste quadrimestre. Dos 22 grandes assuntos estabelecidos pelo Sistema OuvidorSUS para o processo de tipificação das manifestações, o Quadro 4, abaixo, apresenta apenas os mais recorrentes.

Quadro 4 –DETALHAMENTO DAS RECLAMATÓRIAS MAIS RECORRENTES, POR ASSUNTO E UNIDADES DE SAÚDE – EXERCÍCIO 2013.

GRANDE ASSUNTO	RECLAMATÓRIAS	UNIDADES DE SAÚDE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificuldade de acesso a exames de rotina, exames especializados e consulta médica, sendo a clínica médica a mais reclamada, seguida de ginecologia e obstetrícia, urologia e oftalmologia. ✓ Funcionamento do SISREG, com destaque para: dificuldade de acesso às consultas e exames agendados pelo referido sistema; rotina diferenciada de marcação de consulta em unidades de saúde, quanto ao horário de marcação; os computadores do SISREG são utilizados de forma compartilhada com outros setores, prejudicando o agendamento das consultas em determinadas unidades. ✓ Recusa de atendimento em serviços como: pesagem, vacina, marcação de exame. 	<p>POLI CASTELO BRANCO, UBS CACILDA DE FREITAS, UBS GUILHERME ALEXANDRE UBS LEONOR BRILHANTE, UBSF-L04 UBSF-L49, UBS BAIRRO DA PAZ UBS RAYOL DOS SANTOS, POLI DR. JOSÉ A. DA SILVA, UBS ALMIR PEDREIRA UBS FRANK CALDERON, UBS MEGUMO KADO UBS VICENTE PALOTTI, UBSF-S19 UBSF-S20, UBSF-O07, POLI ANTONIO REIS UBS LUCIO FLAVIO, UBS THEOMÁRIO PINTO DA COSTA, PSR N. SENHORA DE FÁTIMA UBS GUILHERME ALEXANDRE, POLI ANA BARRETO, UBS AUGIAS GADELHA UBS SÁLVIO BELOTA, POLI RAIMUNDO FRANCO DE SÁ, UBS DEODATO DE M. LEÃO UBS LINDALVA DAMASCENO, UBS SANTO ANTONIO, POLI ANTONIO REIS UBS FRANK CALDERON, UBS MORRO DA LIBERDADE, UBS JAPIIM, UBS GERALDO MAGELA, UBS JOÃO NOGUEIRA DA MATA USA BALBINA MESTRINHO, UBSF-N50 UBS AJURICABA, UBS BAIRRO DA PAZ UBS LUÍS MONTENEGRO, UBS RAYOL DOS SANTOS, UBS SANTO ANTONIO, UBS SANTOS DUMONT, POLI ANTONIO REIS, UBS MEGUMO KADO, UBSF-S19, UBS DA GLÓRIA UBS CACILDA DE FREITAS, UBSF COROADO III UBS AJURICABA, UBSF-O45, UBSF-N17</p> <p>UBSF –L13, UBS BIANCA DE CARVALHO, USA SALVIO BELOTA, UBS SANTA LUZIA.</p>
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de medicamentos (Exs: prolopa, atenol, vaproato de sódio, insulina e torval, além de larga reclamação da falta de hipertensivos); ✓ Horário de funcionamento das Farmácias Gratuitas nos terminais de ônibus. 	<p>UBS SANTO ANTONIO, UBS THEODOMIRO GARRIDO, UBS CACILDA DE FREITAS, UBSF COROADO III, UBS AJURICABA, UBSF-O45</p> <p>FARMÁCIAS GRATUITAS, T3, T4 E T5</p>
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de acesso aos serviços, seja por falta de vagas ou por equipamentos sem funcionamento. ✓ Não prestação do serviço pela ausência frequente dos odontólogos. 	<p>UBSF-N17, UBS IDA MENTONI, POLI FRANCO DE SÁ, UNIDADES RURAIS, PSR. NOSSA SENHORA DE FÁTIMA,</p>
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/ACS/PACS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recusa no atendimento por conta de definição da área de abrangência; ausência da equipe na unidade em horário de trabalho; ausência do médico e longo período sem visitas domiciliares pelos ACS. 	<p>UBSF-L06, UBSF-L17, UBSF-N20, UBSF-N52, UBSF-O11, UBSF-O11, UBSF-S12, UBSF-S13, UBSF-N12, UBSF-N43, UBSF-N43, UBSF-O03, UBSF-O07, UBSF-O23, UBSF-O45, UBSF-S08</p>

GRANDE ASSUNTO	RECLAMATÓRIAS	UNIDADES DE SAÚDE
GESTÃO	<p>Assuntos relacionados à falta de infraestrutura adequada das unidades de saúde, do mau funcionamento de equipamentos e atendimento insatisfatório:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente sujo, com mofo, infiltrações falta de higiene, dentre outras mas condições de funcionamento.; ✓ Falta de insumos e produtos para saúde - luvas, gases, fita para glicemia capilar e seringas; ✓ Não funcionamento de unidades ou serviços; ✓ Equipamentos danificados, sendo condicionadores de ar em maior escala de reclamação; ✓ Equipamentos de saúde sem funcionamento ou com defeito: aparelho de medir glicemia, aferição de pressão, e aparelho de inalação. <p>Assuntos relacionados a Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Não cumprimento de carga horária por parte de médicos e dentistas; ✓ Não cumprimento da agenda de consultas - consultas desmarcadas por ausência do profissional médico, não estão sendo priorizadas quando do novo agendamento. ✓ Insatisfação relativa ao mau atendimento de médicos, recepcionistas/atendentes e diretor de estabelecimentos de saúde, os quais foram os profissionais mais reclamados pela população-usuária. As principais reclamações contra esses profissionais foram relativas a: <ul style="list-style-type: none"> • Médicos: não cumprimento de carga horária, maus tratos, excesso de folgas, profissionais que não comparecem ao trabalho, e um caso de coação de médico obstetra para induzir paciente ao parto cesariano; • Recepcionista: atendimento telefônico inadequado e falta de urbanidade no atendimento ao usuário; • Diretor: descumprimento de carga horária e/ou ausência na unidade de saúde, e registros de assédio moral/constrangimento. 	<p>UBS VICENTE PALOTTI, UBS IDA MENTONI UBS PETROPOLIS, UBSF-S40 UBS COLÔNIA ANTONIO ALEIXO UBSF COROADO III, UBS AJURICABA UBSF EM FRENTE CDC DA COMPENSA II UBS IVONE LIMA, POLI ALFREDO CAMPOS UBS LEONOR BRILHANTE, UBS FRANK CALDERON, UBS SANTA LUZIA, UBSF-L15, UBSF-L49, UBSF-S04 MATERNIDADE MOURA TAPAJOZ, SAMU SOS VIDA, SPA GEBES DE MEDEIROS, UBS AVELINO PEREIRA, UBS WALDIR BUGALHO</p> <p>UBSF-S49, UBSF-O08, UBSF-O42, UBSF-L02, UBS SÁLVIO BELOTA, UBSF-N06, UBSF-O28, UBSF-N19, UBSF-N39, UBS AJURICABA, UBSF-N05, UBS AMAZONAS PALHANO UBS JOÃO NOGUEIRA DA MATA, UBSF-N20, UBSF-L01, UBSF-L17, UBS AUGIAS GADELHA UBSF-N38, UBSF-N52, UBSF-N53, UBSF-N06, UPA BALBINA MESTRINHO, POLI RAIMUNDO FRANCO DE SÁ UBS BAIRRO DA PAZ, UBS DOM MILTON CORRÊA, UBS MANSOUR BULBOL, POLI ANTONIO REIS, UBS MORRO DA LIBERDADE, UBS VICENTE PALOTTI, UBSF-S02, UBSF-S19, UBS AJURICABA, SALVIO BELOTA</p>
SAMU	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações sobre os critérios para uso do Programa SOS Vida; ✓ Denúncia contra um médico regulador em razão da falta de trato com profissionais de unidade de saúde; ✓ Má conservação e funcionamento de ambulâncias. ✓ transporte de paciente em ambulância para realização de exame. 	<p>SAMU BASE SUL SAMU REGULAÇÃO</p> <p>SAMU SOS VIDA</p>
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações sobre campanhas de vacinação e suas datas; ✓ Informações sobre local para obtenção de vacina, com ênfase para raiva humana e HPV. 	NÃO HÁ REGISTRO

GRANDE ASSUNTO	RECLAMATÓRIAS	UNIDADES DE SAÚDE
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	✓ Informações sobre procedimentos para licença sanitária e denúncias de estabelecimentos sem condições sanitárias.	ESTABELECIMENTOS PARTICULARES: SUPERMERCADO DB ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS: RESTAURANTE DO HOSPITAL 28 DE AGOSTO

ANÁLISE:

O Quadro 4, apresenta o detalhamento de reclamações mais recorrentes em 2013. O percentual de reclamações e denúncias registradas por Distrito de Saúde foi o seguinte: **DISTRITO DE SAÚDE LESTE** (18,88%); **DISTRITO DE SAÚDE SUL** (25,87%); **DISTRITO DE SAÚDE NORTE** (20,28%), e **DISTRITO DE SAÚDE OESTE** (34, 97%), podendo-se atribuir a este último o que apresentou maior número de manifestações.

Por análise de criticidade, relativo ao número de reclamações, as unidades com maior frequência de manifestações em 2013 foram: **DISTRITO DE SAÚDE LESTE** (UBS Leonor Brilhante, UBS Amazonas Palhano, UBS Guilherme Alexandre, UBSF-L02 e UBSF-L07); **DISTRITO DE SAÚDE SUL** (UBS Theomário Pinto da Costa, UBS Frank Calderon, UBSF-S19, e UBS Vicente Palotti, essa última unidade com 5 reclamações de maus tratos por um mesmo profissional médico); **DISTRITO DE SAÚDE NORTE** (UBS Águas Gadelha, UBS Sálvio Belota, UBSF-N06 e UBSF-N53); **DISTRITO DE SAÚDE OESTE** (Policlínica Raimundo Franco de Sá, UBS Bairro da Paz, UBS Rayol dos Santos, UBS Santo Antonio, Maternidade Moura Tapajoz, UBSF-O07) e **DISTRITO DE SAÚDE RURAL** onde nesse último, há registros para PSR Nossa Senhora de Fátima e outro registro que destaca falta de serviços e profissionais nos Postos de Saúde Rural.

1.5 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 14 sub-redes possuem interlocutores, que são responsáveis para intermediar junto às chefias a solução do conflito apresentado e após entrega da resposta ao cidadão, finalizar, no sistema, a demanda aberta. No Quadro 5, abaixo, pode-se observar o índice de resolutividade de cada sub-rede da OUVMSUS:

Quadro 5. **DEMONSTRATIVO DA RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS, POR SUB-REDE, NO 3º QUADRIMESTRE DE 2013.**

SUB-REDE	DEMANDA ENCAM	DEMANDA VENCIDA	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL	RESOLUTIVIDADE
DELOG	12	0	0	0	12	12	100,00%
DISA NORTE	32	0	4	0	28	32	87,50%
DISA SUL	40	0	2	23	15	40	37,50%
DISA LESTE	30	0	3	17	10	30	33,33%
DISA OESTE	55	0	1	7	47	55	85,45%

SUB-REDE	DEMANDA ENCAM	DEMANDA VENCIDA	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL	RESOLUTIVIDADE
FLUVIAL	0	0	0	0	0	0	0,00%
DEVAE	44	0	7	11	26	44	59,09%
DICAR	5	0	1	3	1	5	20,00%
DTRAB	62	0	2	2	58	62	93,55%
DAI	21	0	7	3	11	21	52,38%
DVISA	47	0	12	28	7	47	14,89%
SAMU	5	0	0	1	4	5	80,00%
DAP	36	0	8	20	8	36	22,22%
OUTROS ÓRGÃOS	26	0	0	0	26	26	100%
	415	0	47	115	253	415	

Fonte: Sistema OuvidorSUS

ANÁLISE:

Das **415** manifestações acolhidas neste terceiro quadrimestre, **389** foram encaminhadas às sub-redes e as outras **26** manifestações foram encaminhadas a órgãos externos. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **253** demandas, o que representa 53,87% do total de manifestações acolhidas.

O percentual de resolutividade alcançado, em 2013, foi de **68,33%**, muito próximo da meta prevista na PAS 2013, que previa um alcance de **70%**. Observe-se, no entanto, a necessidade das sub-redes atentarem para os prazos de finalização das demandas encaminhadas. Oportuno registrar que das 14 sub-redes, somente 5 delas tiveram meta de resolutividade superior a 70% (DELOG, DISA OESTE, DISA NORTE, DTRAB E SAMU), o que demonstra a necessidade de se rever processos de trabalhos, com vistas a atender o cidadão usuário com maior presteza, o que resultará no aumento da confiabilidade do cidadão junto a este órgão de escuta e participação social.

2. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 12. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADOS NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NOS 1º, 2º e 3º QUADRIMESTRES DE 2013

CANAL DE ATENDIMENTO	1º QUADRIMESTRE			2º QUADRIMESTRE			3º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	0	0	0	4	0	4	2	0	2
CORRESPONDÊNCIA	0	0	0	3	1	2	3	0	3
E-MAIL	6	0	6	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	0	6	7	1	6	5	0	5

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

ANÁLISE:

Neste quadrimestre, foram recebidos e respondidos **5** (cinco) pedidos de acesso à informação. As áreas técnicas da SEMSA demandadas foram: **ASTEC** - Assessoria Técnica (Jurídica), **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **GEINF** – Gerência de Infraestrutura. E, dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: **(i)** solicitação de cópia de processo de pagamento indenizatório de fornecedores; **(ii)** solicitação de cópia de processo de desapropriação para construção de unidades de saúde; e, **(iii)** esclarecimentos sobre indeferimento de solicitação de pagamento de fornecedores. Registre-se que, em 2013, foram recebidos 18 pedidos de acesso à informação, e que todos foram finalizados ainda neste exercício.

Oportuno registrar que, para atender à **Solicitação de Auditoria - SA, Nº 2013.23.09.01.0014**, apresentada pela Subsecretaria de Controle Interno/Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento, Tecnologia da Informação e Controle Interno, foi elaborado o **“Relatório – 3º Ciclo de Auditoria de Acompanhamento da Gestão, 2013: Lei de Acesso à Informação”**, cujas informações referiam-se às ações implementadas pela Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA, no período de 1 de janeiro a 31 de outubro de 2013, para dar cumprimento à legislação federal – **Lei nº 12.527/2011**, que regulamenta o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e do art. 37 e do § 2º do art. 216 da Constituição Federal, e ao **Decreto Municipal nº 1.882**, de 31 de agosto de 2012, DOM nº 3006, de 4 de setembro de 2012.

3. PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2013 – RESULTADO DO 3º 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.	RESULT. 3º QUAD.	RESULT. ANUAL
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%	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	6	22
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	DEMANDA FINALIZADA	70%	34,63%	50,60%	53,87	68,33
DIVULGAR INFORMAÇÕES SOBRE OS OBJETIVOS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL DOS SUS-MANAUS.	DISPONIBILIZAR 2.000 CARTAZES INFORMATIVOS, NAS SEDES DISTRITAIS, NAS UNIDADES DE SAÚDE E DEMAIS LOCAIS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS.	CARTAZ DISPONIBILIZADO	2.000	0	0	500	500

AÇÃO	META	PRODUTO	VALOR DA META	RESULT. 1º QUAD.	RESULT. 2º QUAD.	RESULT. 3º QUAD.	RESULT. ANUAL
MELHORAR O ACESSO DO CIDADÃO VIA INTERNET, COM FÁCIL MANIPULAÇÃO PELO USUÁRIO.	MODIFICAR A POSIÇÃO E INSTRUMENTO DE ACESSO NA INTERNET	ACESSO MODIFICADO	1	0	0	0	0
ELABORAR RELATÓRIO ANALÍTICO, REFERENTE ÀS DEMANDAS ACOMPANHADAS PELA OUVIDORIA, COM VISTAS A SUBSIDIAR TOMADAS DE DECISÃO PELA GESTÃO.	ELABORAR E APRESENTAR QUADRIMESTRALMENTE, AO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE, RELATÓRIO ANALÍTICO.	RELATÓRIO ELABORADO E APRESENTADO	3	1	1	1	3
IMPLANTAR O SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SAI, EXECUTANDO TRABALHO EM CONJUNTO COM A OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS-MANAUS	IMPLANTAR 01 SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO IMPLANTADO	1	0	0	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	RESUL 3º QUAD	RESUL ANUAL
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	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	RESUL 3º QUAD	RESUL ANUAL
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	0	0

ANÁLISE:

No que refere à meta **Implementar o Serviço da Ouvidoria Municipal do SUS, até 2013**, informe-se que, neste terceiro quadrimestre, a exemplo dos outros quadrimestres, todas as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Municipal do SUS foram devidamente cadastradas e acompanhadas no Sistema OuvidorSUS.

No que se refere à qualificação de técnicos para utilização do Sistema OuvidorSUS, foram capacitados, neste quadrimestre, mais seis técnicos, sendo esses representantes dos seguintes setores: Departamento de Administração e Infraestrutura – DAI, Departamento de Informação, Avaliação e Regulação – DICAR, Serviço de Atendimento Médico de Urgência – SAMU, Auditoria do SUS - AUDSUS e Departamento de Gestão do Trabalho – DTRAB e Ouvidoria Municipal do SUS – OMSUS, perfazendo um total de 22 qualificações, o que representa uma superação diante da meta estabelecida, que era de capacitar 15 técnicos.

No que diz respeito à resolutividade das manifestações acolhidas, registre-se que, neste quadrimestre, a SEMSA atingiu o percentual de **53,87%**, o que representa um acréscimo de 6,46% em relação ao quadrimestre anterior (50,60%). Registre-se que, em que pese os esforços empreendidos,

particularmente, na estruturação das 14 sub-redes (16 interlocutores) que compõem a Ouvidoria Municipal do SUS, o resultado anual de **68,33%** de resolutividade encontra-se abaixo da meta prevista, que era de 70%. Este resultado sinaliza a necessidade de maior empenho por parte de algumas sub-redes, especialmente, Departamento de Atenção Primária, que alcançou apenas 22,22% de resolutividade, Departamento de Informação, Controle, Avaliação e Regulação (20%) e Departamento de Vigilância Sanitária (14,89%), que com seus baixos índices de resposta às demandas encaminhadas, comprometeram o alcance da meta estabelecida na PAS 2013.

Neste 3º quadrimestre foram distribuídos 500 cartazes para as unidades de saúde da SEMSA, divulgando as informações sobre os objetivos e serviços prestados pela Ouvidoria Municipal dos SUS-Manaus. Este quantitativo representa apenas 25% da meta prevista para o ano de 2013. Registre-se que o não cumprimento desta meta deu-se em razão desta Ouvidoria ter focado suas ações na estruturação das sub-redes e capacitação dos interlocutores.

Quanto à 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, não foi possível sua alteração, vez que, em que pese as providências tomadas junto à área de tecnologia da informação desta SEMSA e da Subsecretaria de Tecnologia da Informação – SUBTI da SEMEF, até o fechamento do presente exercício, não houve manifestação do órgão responsável pela referida alteração.

A Ouvidoria, com a elaboração e apresentação deste relatório, cumpre 100% da meta estabelecida para 2013. Oportuno esclarecer que as informações apresentadas nesses relatórios referentes às manifestações acolhidas, encaminhadas e acompanhadas por este órgão de controle e participação social, objetivaram subsidiar tomadas de decisão, com foco na melhoria dos serviços de saúde prestados à população.

A implantação do Serviço de Acesso à Informação – SAI na SEMSA, que estava prevista para acontecer neste 3º quadrimestre, não ocorreu. Observe-se, no entanto, que, em 2013, a SEMSA não só designou a 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, como também atendeu e finalizou todas as solicitações encaminhadas a esta Secretaria Municipal de Saúde referentes à Lei de Acesso à Informação, que perfizeram um total 18 solicitações, sendo 6 no primeiro quadrimestre, 7 no segundo e 5 no terceiro.

Registre-se, ainda, que esta SEMSA aguarda manifestação formal por parte da Subsecretaria de Controle Interno, responsável pela condução dos trabalhos neste município, quanto a decisões importantes para a efetiva implantação do serviço de acesso à informação no âmbito desta SEMSA.

O 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**, não aconteceu neste exercício, em virtude desta Ouvidoria ter priorizado sua estruturação interna e externa, bem como a capacitação dos interlocutores dos níveis central e distritais.

A implantação do serviço de caixa de sugestão nos estabelecimentos de saúde, prevista na meta **Implantar o serviço de escuta de sugestões/reclamações aos usuários do SUS em 77 estabelecimentos de saúde, até 2013**, também não foi viabilizada, em virtude das razões já expostas anteriormente.

3.1 PRINCIPAIS AVANÇOS, PROBLEMAS E RECOMENDAÇÕES

3.1.1 AVANÇOS

- A capacitação de mais seis interlocutores para operacionalização do Sistema OuvidorSUS, perfazendo um total de 22 pessoas capacitadas ao longo do exercício de 2013, o que muito contribuiu para o alcance da resolutividade das manifestações encaminhadas as 14 sub-redes.
- Capacitação no Ministério da Saúde, em Brasília, de um técnico da OMSUS para operacionalização e tipificação do Sistema OuvidorSUS, permitiu que a equipe técnica da OUVMSUS categorizasse/tipificasse com maior precisão as manifestações acolhidas, de acordo com os assuntos e subassuntos preestabelecidos no Sistema OuvidorSUS do Ministério da Saúde. Registre-se que este técnico foi o responsável pela capacitação das 22 pessoas acima mencionados para operacionalização do referido Sistema. A alimentação do supracitado Sistema contribuiu, significativamente, 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.
- Acolhimento e finalização de 100% das solicitações recebidas pela SEMSA relativas à Lei de Acesso à Informação.
- Aprovação em seleção nacional, de trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria/Manaus, para apresentar em 2014 na II EXPOGEP (II Mostra Nacional de Experiências em Gestão Estratégica e Participativa no Sistema único de Saúde), promovida pela Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde, denominado *Análise das Ações de Reestruturação da Ouvidoria Municipal do SUS da Cidade de Manaus*.

3.1.2 PROBLEMAS

- Estrutura física da Sala da Ouvidoria/Lei de Acesso à Informação inadequada e de difícil acesso à população, particularmente, às pessoa com deficiência, inviabilizando acesso e escuta qualificada.
- 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.
- Dificuldade de comunicação entre interlocutores e cidadãos através de e-mail, haja vista a não liberação dos equipamentos de informática com status para acesso a e-mails não vinculados à PMM. Oportuno registrar que 70,25% das manifestações acolhidas pela OUVMSUS chegam via e-mail e que raramente o interessado informa seu telefone pessoal para o retorno da manifestação.

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.
- Liberar o acesso em telefonia celular e diversos provedores de e-mail não vinculados à **@pmm** a toda a rede da Ouvidoria Municipal do SUS para garantir o contato permanente com o usuário, assegurando o retorno da manifestação registrada.

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 do usuário relativa aos serviços prestados.

Tanto no 3º quadrimestre, quanto no ano de **2013**, as manifestações acolhidas pela Ouvidoria Municipal do SUS foram devidamente cadastradas e acompanhadas no Sistema OuvidorSUS. Nossos ganhos quanto à qualificação de técnicos para utilização do Sistema OuvidorSUS foram positivos, onde fechamos o ano com um total de **22** qualificações, o que representa uma superação diante da meta estabelecida, que era de capacitar **15** técnicos. Consideraremos dados gerais do ano de 2013, somando, portanto, os eventos dos três quadrimestres. Nosso interesse é divulgar o trabalho desta ouvidoria e subsidiar tomadas de decisão para melhor intervenção em situações críticas, oficialmente registradas.

A resolutividade das manifestações acolhidas atingiu o percentual de 53,87% no 3º quadrimestre, o que representa um **acréscimo de 6,46%** em relação ao quadrimestre anterior (50,60%). Apesar dos esforços empreendidos, particularmente, na estruturação das 14 sub-redes que compõem a Ouvidoria Municipal do SUS, o **resultado anual de 68,33%** de resolutividade encontra-se abaixo da meta prevista, que era de 70%. Este resultado sinaliza a necessidade de maior empenho por parte de algumas sub-redes, especialmente, Departamento de Atenção Primária, que alcançou apenas 22,22% de resolutividade, Departamento de Informação, Controle, Avaliação e Regulação (20%) e Departamento de Vigilância Sanitária (14,89%), que com seus baixos índices de resposta às demandas encaminhadas, comprometeram o alcance da meta estabelecida na PAS 2013.

Das ações operacionais previstas neste quadrimestre, foram distribuídos **500** cartazes para as unidades de saúde da SEMSA, divulgando as informações sobre os objetivos e serviços prestados pela Ouvidoria Municipal dos SUS-Manaus. Este quantitativo representa apenas **25%** da meta prevista para o ano de 2013. Registre-se que o não cumprimento desta meta deu-se em razão desta Ouvidoria ter focado suas ações na estruturação das sub-redes e capacitação dos interlocutores, em que tal foco foi necessário para reestruturação da Rede e sub-redes da Ouvidoria Municipal do SUS.

Quanto à 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, não foi possível sua alteração, vez que, em que pese as providências tomadas junto à área de tecnologia da informação desta SEMSA e da Subsecretaria de Tecnologia da Informação – SUBTI da SEMEF, até o fechamento do presente exercício, não houve manifestação do órgão responsável pela referida alteração.

A implantação do Serviço de Acesso à Informação – SAI na SEMSA, que estava prevista para acontecer neste 3º quadrimestre, não ocorreu. No entanto, em 2013, a SEMSA não só designou a 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, como também atendeu e finalizou todas as solicitações encaminhadas a esta Secretaria Municipal de Saúde referentes à Lei de Acesso à Informação, que perfizeram um total 18 solicitações, sendo 6 no primeiro quadrimestre, 7 no segundo e 5 no terceiro.

Registre-se, ainda, que esta SEMSA aguarda manifestação formal por parte da Subsecretaria de Controle Interno, órgão responsável pela condução dos trabalhos neste município, quanto a decisões importantes para a efetiva implantação do serviço de acesso à informação no âmbito desta SEMSA.

O 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”, não aconteceu neste exercício, em virtude desta Ouvidoria ter priorizado sua estruturação interna e externa, bem como a capacitação dos interlocutores dos níveis central e distritais.

A implantação do serviço de caixa de sugestão nos estabelecimentos de saúde, prevista na meta “Implantar o serviço de escuta de sugestões/reclamações aos usuários do SUS em 77 estabelecimentos de saúde, até 2013”, também não foi viabilizada, em virtude das razões já expostas anteriormente.

Urge esclarecer e registrar que algumas condições obstaram o alcance de algumas metas, tais como: **(i)** estrutura física da Sala da Ouvidoria/Lei de Acesso à Informação inadequada e de difícil acesso à população, particularmente, à pessoa com deficiência, inviabilizando acesso e escuta qualificada; **(ii)** 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; **(iii)** dificuldade de comunicação entre interlocutores e cidadãos através de e-mail, haja vista a não liberação dos equipamentos de informática com status para acesso a e-mails não vinculados à PMM. Oportuno registrar que **70,25%** das manifestações acolhidas pela **OUVMSUS** chegam via e-mail e que raramente o interessado informa seu telefone pessoal para o retorno da manifestação. Nossa Equipe, com foco na melhoria dos serviços de saúde prestados à população, sugere 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 também um canal de informação para o cidadão.