



**OUVIDORIA
MUNICIPAL
DO SUS DE MANAUS**

2016

**RELATÓRIO ANALÍTICO
2º 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
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	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 maio a 31 de agosto 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 maio a 31 de agosto de 2016** recebeu através de seus diversos canais de atendimento **384** manifestações, cuja origem, distribuição, classificação, tipologia e os principais assuntos reclamados pelos usuários, encontram-se detalhados neste relatório.

2.1 Origens das Manifestações

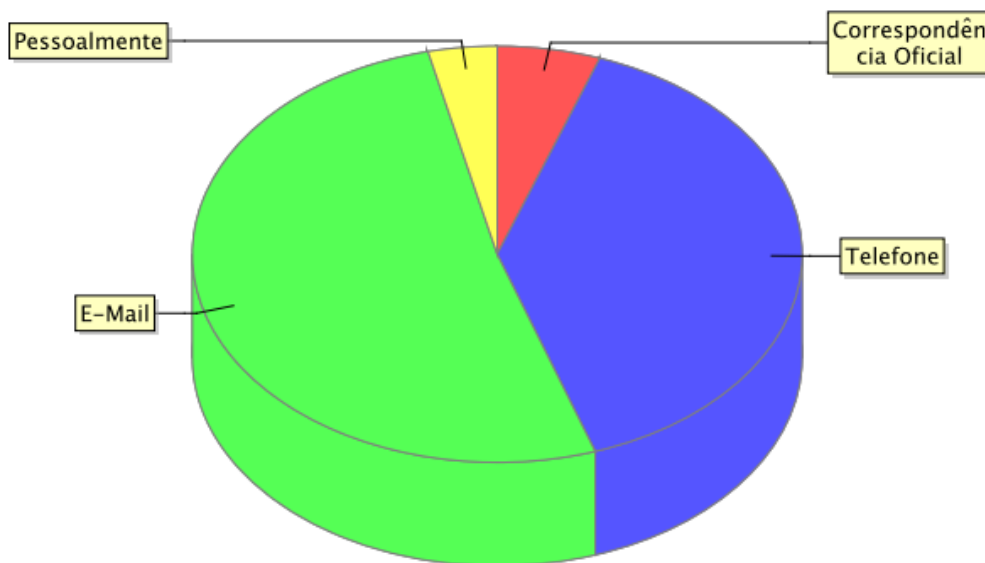
Para registrar uma manifestação, o cidadão, usuário dos serviços municipais de saúde, pode entrar em contato através dos seis (6) canais de acolhimento disponibilizados pela Ouvidoria. O Quadro e o Gráfico abaixo apresentam o meio pelo qual as manifestações foram recebidas e os seus devidos quantitativos.

Quadro 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2016.

MEIO DE ATENDIMENTO	2º QUAD.	%
CARTA/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	21	5,47
EMAIL	198	51,56
FORMULÁRIO WEB	0	0
PESSOALMENTE	14	3,65
TELEFONE	151	39,32
Total geral	384	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Gráfico 1 – MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS PELA OUVMSUS, POR CANAL DE ACESSO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2016.



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 **198** acessos (51,56%) seguidos do atendimento telefônico com **151** ocorrências (39,32%).

2.2 Controle das Manifestações

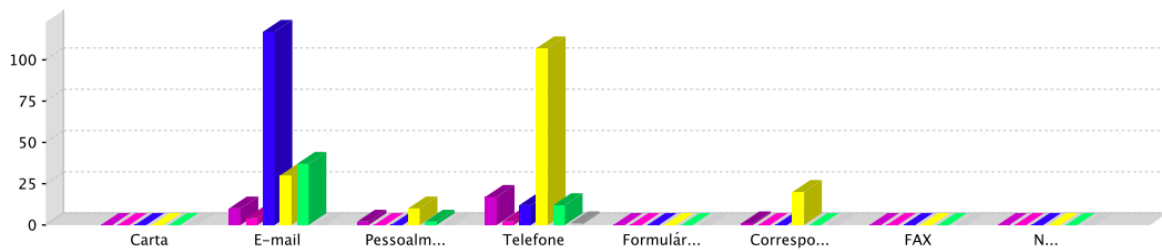
Ao acolher as manifestações, a Ouvidoria do SUS as categoriza em: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO, INFORMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO**. Abaixo podemos verificar as categorias de maior ocorrência nesta Ouvidoria.

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

CLASSIFICAÇÃO	2º QUAD.	%
DENUNCIA	30	7,81
ELOGIO	6	1,56
INFORMACAO	129	33,59
RECLAMACAO	167	43,49
SOLICITACAO	51	13,28
SUGESTAO	1	0,26
Total geral	384	100,00%

Fonte: Sistema OuvidorSUS

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



O Quadro 2 demonstra que do total geral de **384** manifestações acolhidas no segundo quadrimestre/2016, a primeira maior ocorrência foi de **RECLAMAÇÃO**, com **167** (43,49%) demandas registradas. A segunda maior ocorrência das manifestações na Ouvidoria foram as **INFORMAÇÕES**, com **129** (33,59%) 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 **2º quadrimestre de 2016**.

**Quadro 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACOLHIDAS,
POR ASSUNTO, NO 2º QUADRIMESTRE DE 2016.**

23 GRANDES ASSUNTOS	CLASSIFICAÇÃO							TOTAL	%
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO			
ALIMENTO	0	0	0	1	0	0	1	0,23	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0	3	2	10	0	16	3,67	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	0	1	7	2	0	10	2,29	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	0	0	9	1	0	12	2,75	
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	
CARTÃO SUS	0	0	1	0	0	0	1	0,23	
CARTA SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	
CONSELHO DE SAÚDE	0	0	0	0	0	0	0	0	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE – ESF/PACS	9	1	0	65	5	1	81	18,58	
FINANCEIRO	0	0	0	1	0	0	1	0,23	
GESTÃO	10	3	96	86	29	1	225	51,61	
ORIENTAÇÕES DE SAÚDE	0	0	1	0	0	0	1	0,23	
OUVIDORIA DO SUS	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	1	2	1	0	4	0,92	
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	0,23	
SAMU	2	3	0	1	0	0	6	1,38	
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	0	14	7	12	0	38	8,72	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	17	0	13	6	3	0	39	8,94	
Total geral	46	7	131	187	63	2	436	100,00%	

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Com **187** das manifestações acolhidas, a **RECLAMAÇÃO** teve a maior ocorrência no segundo quadrimestre de 2016, sendo registradas e distribuídas em maior número para as áreas: (i) **Gestão**; (ii) **Estratégia de Saúde da Família** e, (iii) **Assistência Odontológica** .

As **INFORMAÇÕES** foram a segunda maior ocorrência na Ouvidoria, com **131** demandas, sendo as de maior frequência pertinente à Gestão.

Em terceiro, registraram-se as **SOLICITAÇÕES**, com **63** 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 **46** manifestações, distribuídas nas principais áreas a seguir: (i) **Gestão**, (ii) **Vigilância e Saúde** e (iii) **Vigilância Sanitária**.

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 2º QUADRIMESTRE DE 2016.

SUB-REDE	DEMANDA NÃO ANALISADA	DEMANDA EM ANÁLISE	DEMANDA FINALIZADA	TOTAL
NORTE	0	1	61	62
SUL	1	6	40	47
LESTE	2	12	20	34
OESTE	0	0	41	41
FLUVIAL	0	0	0	0
DEVAE	0	1	26	27
DICAR	0	1	8	9
DTRAB	0	1	48	49
DAÍ	0	0	0	0
DVISA	0	0	27	27
SAMU	0	0	7	7
DAP	0	1	5	6
AUDSUS	0	1	0	1
DRA	0	1	14	15
MMT	0	1	0	1
DELOG	0	0	2	2
DECOM	0	0	0	0
DPLAN	0	0	0	0
SUBGS	0	0	1	1
GABINETE	0	0	2	2
OUVIDORIA	0	0	53	53

Fonte: Sistema OuvidorSUS

As **384** manifestações acolhidas neste segundo quadrimestre, foram encaminhadas às sub-redes. Registre-se que foram finalizadas no Sistema OuvidorSUS **354** demandas, o que representa **92,19%** do total de manifestações acolhidas neste período.

3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 5. QUANTITATIVO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO REGISTRADA NA SEMSA, POR CANAL DE ATENDIMENTO, NO 2º QUADRIMESTRES DE 2016.

CANAL DE ATENDIMENTO	2º QUADRIMESTRE		
	RECEBIDO	EM ANDAMENTO	RESPONDIDO
PRESENCIAL	73	9	64
CORRESPONDÊNCIA	3	0	3
E-MAIL	0	0	0
TOTAL	76	9	67

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

ANÁLISE:

Dos 76 (setenta e seis) pedidos de acesso a informações registrados e encaminhados para as áreas técnicas da SEMSA, 73 (setenta e três) foram presenciais, o próprio requerente ou seu representante legal compareceram nesta SRR-SAI/OUVMSUS, 3 (três) foram por correspondência (documentos Oficiais), destes, 9 (nove) encontram-se em andamento, dependendo suas conclusões e arquivamentos de seus solicitantes comparecerem neste SRR-SAI/OUVMSUS para apanhar seus pedidos. Portanto este setor cumpriu os prazos estabelecidos.

Oportuno registrar, que neste quadrimestre às áreas técnicas da SEMSA demandadas foram: **DFMS** – Departamento de Gestão do Fundo Municipal de Saúde, **DTRAB** – Departamento de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde, **DVISA** – Departamento de Vigilância Sanitária, **DAI** – Departamento de Administração e Infraestrutura, **DISAR** – Distrito de Saúde Rural, **DPLAN** - Departamento de Planejamento, **DISA NORTE** – Distrito de Saúde Norte, **DISA SUL** – Distrito de Saúde Sul, **DVEAM** – Departamento de Vigilância Epidemiológica e Ambiental, **ASTEC** – Assessoria Técnica (Jurídico), **MMT** – Maternidade Dr. Moura Tapajoz. Dentre os temas abordados, os principais referiam-se a: cópia de processos administrativos, cópias de documentos pessoais, informações referentes ao Concurso SEMSA regido pelo Edital 008/2012, bem como, informações administrativas referentes ao Quadro de Recursos Humanos e à Lei Orçamentária Anual destinada a SEMSA.

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.