

RELATÓRIO GERENCIAL

O presente relatório, elaborado referente ao 1º Quadrimestre de 2018 (janeiro, fevereiro, março e abril) inclui análise de dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

**Prefeitura de Uberlândia
Secretaria Municipal de Saúde
Ouvidoria da Saúde**

1º Quadrimestre 2018

PREFEITURA DE UBERLÂNDIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
OUVIDORIA DA SAÚDE

Prefeito Municipal

Odelmo Leão Carneiro Sobrinho

Secretário Municipal de Saúde

Gladstone Rodrigues da Cunha Filho

Coordenação da Ouvidoria Municipal de Saúde

Maria José de Souza Nogueira

Análise e Gestão da Informação

Elisane Gonçalves de Oliveira de Paula Dias

Equipe Técnica

Douglas Ribeiro Carísio

Fabiana de Melo Mendes

Fânia Fernandes de Sousa

Lúcia Mendonça de Paula Maia

Luciana Felipe da Silva

Michelle Peixoto Faria

Sumário

Sumário	3
METODOLOGIA DE ANÁLISE.....	6
Análise dos Dados.....	8
Tabela 1. Canais de Entrada.....	8
Gráfico 1. Classificação Geral - Canais de Entrada – 1º Quadrimestre 2018.....	9
Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria - 1º Quadrimestre 2018	9
Tabela 3. Assunto X Classificação / 1º Quadrimestre 2018	10
Tabela 4. Assunto e Sub Assuntos / 1º Quadrimestre 2018.....	11
Gráfico 2. Classificação Geral / 1º Quadrimestre 2018	12
Tabela 5. Classificação Geral / 1º Quadrimestre 2018	12
Tabela 6. OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE X Classificação / 1º Quadrimestre 2018.....	13
Tabela 7. UAI's X Classificação / 1º Quadrimestre 2018	15
Tabela 8. UBSFs X Classificação / 1º Quadrimestre 2018.....	16
Tabela 9. UBS's X Classificação / 1º Quadrimestre 2018.....	19
TEMPO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	20
Gráfico 3. Atendimento de Demandas (Geral) – 1º Quadrimestre 2018	20
Tabela 10. Tempo de Atendimento Geral – 1º Quadrimestre 2018.....	20
Tabela 11. Tempo de Atendimento Unidades – 1º Quadrimestre 2018.....	21
Tabela 12. Tempo de Atendimento OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – 1º Quadrimestre 2018	21
Tabela 13. Tempo de Atendimento UAI's – 1º Quadrimestre 2018.....	23
Tabela 14. Tempo de Atendimento UBSF's – 1º Quadrimestre 2018.....	24
Tabela 15. Tempo de Atendimento UBS's – 1º Quadrimestre 2018	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
ANEXO I	29
Gestão:	29
Assistência à Saúde:.....	29
Estratégia de Saúde da família - ESF:.....	29
Assistência Farmacêutica:.....	29
Vigilância Sanitária - VISA:	30
Vigilância em Saúde:	30
Assistência Odontológica:	30
Orientações em Saúde:.....	31
Transporte:	31
DST / AIDS:	31
Ouvidoria do SUS:.....	31

INTRODUÇÃO

A Secretaria Municipal de Saúde orienta as ações de governo na promoção, qualificação e no aperfeiçoamento da gestão estratégica e democrática das políticas públicas, no âmbito do Sistema Único de Saúde. Auxilia no desenvolvimento dos processos participativos e nos avanços da democracia.

A Ouvidoria Municipal de Saúde que tem por objetivo propor, coordenar e implementar a Política de Ouvidoria em Saúde no âmbito do Sistema buscando ampliar o acesso dos usuários ao processo de avaliação das ações e serviços públicos de saúde. Atualmente desempenha os papéis de espaço de cidadania, mediação no acesso a serviços de saúde, e instrumento de gestão. Representa um canal democrático direto de diálogo dos usuários do sistema e da comunidade com a gestão, para subsidiar a política de saúde do município, contribuindo com o controle social.

Para tanto, atua na disseminação de informações e recebe manifestações dos cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios, e solicitações. Pela mediação e busca de equilíbrio entre os entes envolvidos, a Ouvidoria efetua o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda, e o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resolução adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

O Departamento de Ouvidoria Municipal de Saúde possui as seguintes competências:

- Implementar políticas de estímulo à participação social no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- Assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito;
- Acionar os órgãos competentes para a solução de problemas identificados;
- Propiciar espaços de discussão para a construção, de forma pactuada, do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

A Ouvidoria Municipal de Saúde recebe manifestações de usuários de todo o município, dissemina informações em saúde, registra e encaminha as manifestações acolhidas aos órgãos competentes para resolução e posterior resposta aos cidadãos. São canais de entrada de manifestações disponibilizados pela Ouvidoria Municipal de Saúde:

- **Telefones:** Ouvidoria (0800 940 1480 / 34 - 3256 3800);
- **Correios** (Cartas e Urnas de Pesquisa de Satisfação da Qualidade);

- **Internet:**

Formulário Web

(<http://falegoverno.uberlandia.mg.gov.br/falegoverno/f/t/solicitacoesman?modoJanelaPlc=popup>).

E-mail (ouvisaude@uberlandia.mg.gov.br),

Fale com o Governo (<http://www.brasil.gov.br/servicos/contato>);

- **Serviço de Informação Municipal - SIM** (34 - 3239 2800);
- **Presencial.**

As manifestações recebidas podem ou não gerar o registro de demandas no Sistema. O Departamento de Ouvidoria Municipal de Saúde considera *demandas* as manifestações registradas e classificadas como:

- Denúncia - Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde;
- Elogio - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- Informação - Comunicação, instrução ou ensinamento relacionado à saúde;
- Reclamação - Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- Solicitação - Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;
- Sugestão - Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

METODOLOGIA DE ANÁLISE

O presente Relatório refere-se ao 1º Quadrimestre de 2018 (janeiro, fevereiro, março e abril) e inclui análise de dados extraídos do Sistema OuvidorSUS.

Vislumbrando o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS, buscamos traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta Ouvidoria durante o período em pauta.

Este relatório tem por objetivo fornecer o levantamento e análise dos dados acerca das manifestações registradas nesta Ouvidoria, visando subsidiar gestores na tomada de suas decisões, bem como instrumento potencialmente capaz de proporcionar um direcionamento de ações políticas e estratégicas.

O sistema que possibilita a captação, extração e análise de dados gerenciais é o Sistema Informatizado OuvidorSUS.

O Sistema Informatizado OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Departamento de Informática do Ministério da Saúde - DATASUS em parceria com o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, e implantado em Outubro de 2006. Atualmente, todas as manifestações acolhidas no Departamento, por meio de qualquer canal de entrada, são inseridas e registradas no sistema, e posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e posterior envio de parecer à Ouvidoria-Geral do SUS e resposta aos cidadãos.

O Sistema se constituiu numa ferramenta de otimização dos processos de trabalho da Ouvidoria. Além de auxiliar no processo de implantação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, facilitou a democratização de informações em saúde, agilizando o recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas.

Ademais, a sistematização ampliou o rol de mecanismos para elaboração de relatórios gerenciais sobre os referidos processos de trabalho, com vistas à melhoria contínua do Sistema Único de Saúde. Todos os sistemas e serviços supracitados possibilitam à Ouvidoria identificar as principais

demandas sociais do SUS, sob o olhar dos cidadãos, tanto na dimensão coletiva quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão.

Para familiarização e melhor compreensão dos dados, sugerimos a consulta do Glossário Temático de Ouvidorias em Saúde, material publicado pelo Ministério da Saúde, que pode ser acessado através do link:

http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_ouvsus_2ed.pdf

Em relação às demandas, os dados foram retirados da última planilha enviada pelo DATASUS, dia **02/05/2018**, cuja base de dados referente ao status pode sofrer alteração devido ao fluxo de trabalho posterior a esta data.

Análise dos Dados

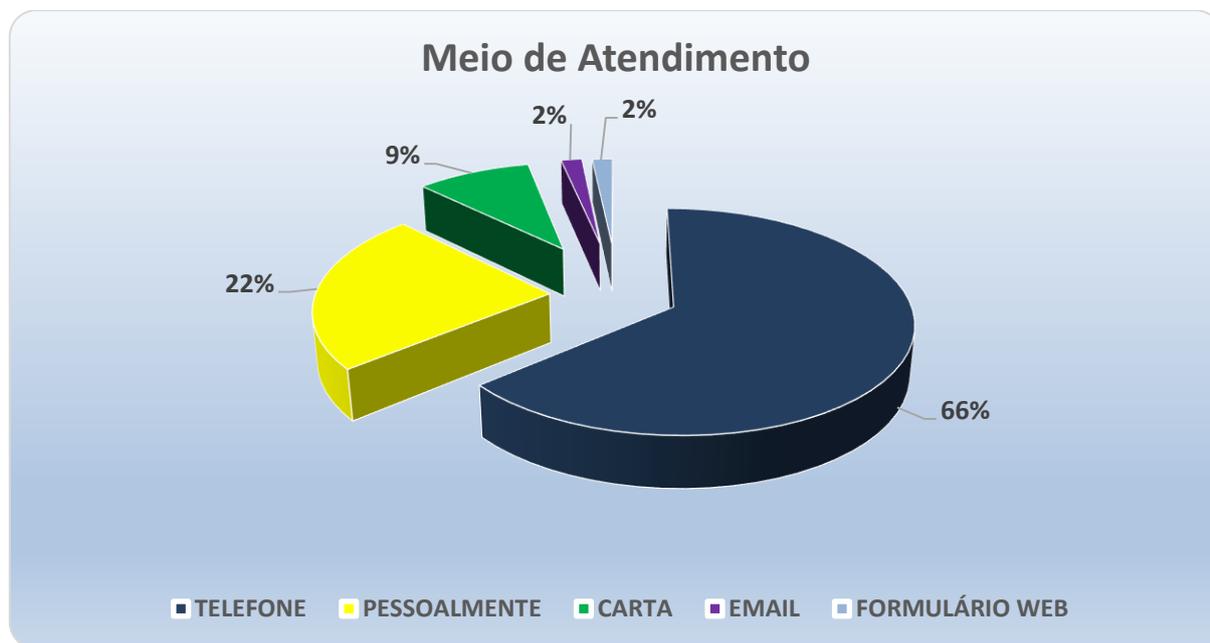
As tabelas e os gráficos abaixo demonstram a forma de captação das demandas durante o 1º Quadrimestre de 2018.

Tabela 1. Canais de Entrada

Meio de Atendimento	Total
TELEFONE	1931
PESSOALMENTE	649
CARTA	269
FORMULÁRIO WEB	45
E-MAIL	44
Total Geral	2938

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ A tabela supracitada representa os canais de entrada utilizados pelos usuários da Rede Municipal de Saúde de Uberlândia, sendo possível verificar que os meios de acesso mais utilizados neste período foram através de telefone, pessoalmente e cartas (devido ao trabalho de recolhimento das Urnas afixadas nas unidades).

Gráfico 1. Classificação Geral - Canais de Entrada – 1º Quadrimestre 2018

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria - 1º Quadrimestre 2018

Técnicos Ouvidoria x Meio de Atendimento	CARTA	EMAIL	FORMULÁRIO WEB	PESSOALMENTE	TELEFONE	Total
LUCIANA FELIPE DA SILVA	120	0	0	134	607	861
ELISANE GONÇALVES DE OLIVEIRA DE PAULA DIAS	2	44	44	64	368	522
FANIA FERNANDES DE SOUSA	60	0	1	108	329	498
DOUGLAS RIBEIRO CARISIO	54	0	0	116	324	494
LUCIA MENDONÇA DE PAULA MAIA	23	0	0	103	149	275
FABIANA DE MELO MENDES	10	0	0	74	72	156
MICHELLE PEIXOTO FARIA	0	0	0	50	82	132
Total Geral	269	44	45	649	1931	2938

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ Na tabela supracitada, a funcionária Fânia Fernandes de Sousa encontrava-se em gozo de férias iniciado em 15/01/2018 a 14/02/2018. Michelle Peixoto Faria encontra-se em licença saúde desde em 16 de fevereiro de 2018, Lúcia Mendonça de Paula Maia encontrava-se em gozo de férias no mês de março, retornando às suas atividades normais em 02 de maio de 2018. A funcionária Fabiana, faz recolhimento de demandas das Urnas em todas as Unidades distribuídas durante o mês. As funcionárias Elisane e Luciana fazem 08 horas diárias, sendo a Elisane do Administrativo, apenas auxiliando no atendimento.

Tabela 3. Assunto X Classificação / 1º Quadrimestre 2018

ASSUNTO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	0	4	14	1959	2	1979
GESTÃO	7	174	10	559	74	13	837
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	1	0	22	20	0	43
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	0	10	0	16	7	1	34
OUTROS	0	0	0	3	10	1	14
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0	1	4	4	0	10
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	0	1	2	5	0	8
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	1	1	3	0	5
COMUNICAÇÃO	0	0	1	1		1	3
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	1	0	0	1	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	0	0	0	1	0	0	1
Total Geral	8	185	19	623	2084	19	2938

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ A tabela supracitada apresenta maior número de ocorrências na relação entre assunto X Classificação em: Gestão se destacam as para reclamações e Assistência à Saúde as solicitações.

Tabela 4. Assunto e Sub Assuntos / 1º Quadrimestre 2018

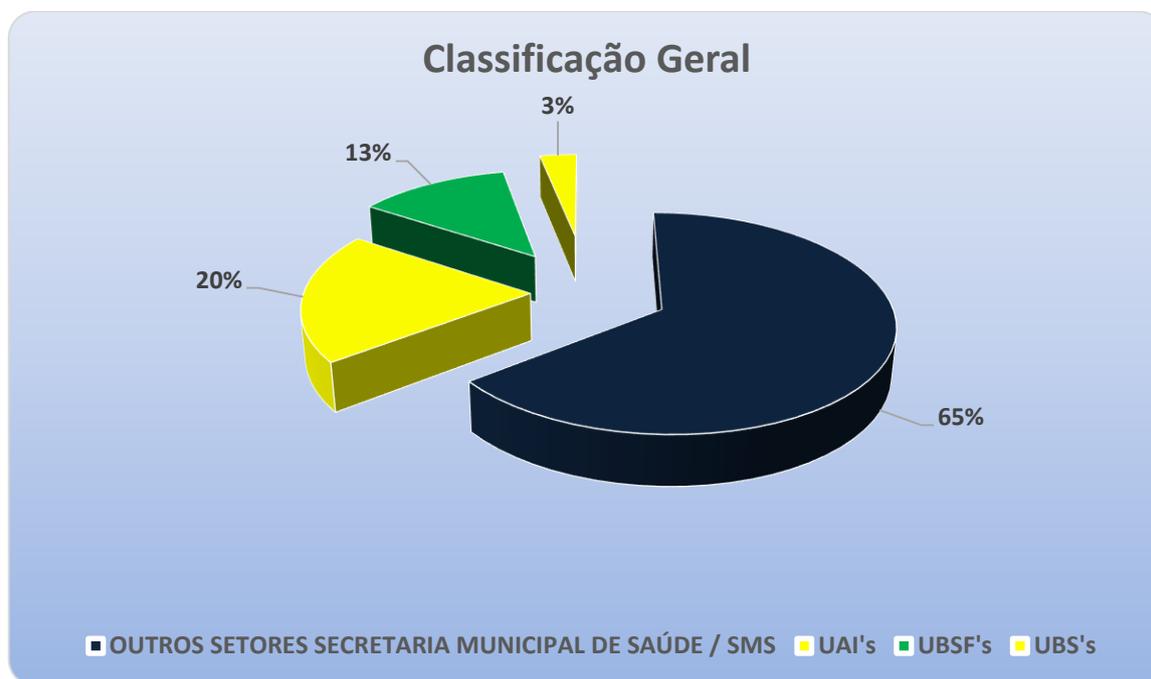
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1979		
	SOLICITAÇÃO	1959	
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	770
		CIRURGIA	287
		DIAGNÓSTICO POR ULTRA - SONOGRAFIA	256

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

GESTÃO	837		
	RECLAMAÇÃO	559	
		RECURSOS HUMANOS	472
	INSATISFAÇÃO	OUTROS	308
		MÉDICO	69
	RECEPCIONISTA/ATENDENTE	26	

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 2. Classificação Geral / 1º Quadrimestre 2018



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 5. Classificação Geral / 1º Quadrimestre 2018

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	5	12	10	113	1750	7	1897
UAI's	1	89	6	308	175	3	582
UBSF's	1	75	3	164	119	6	368
UBS's	1	9	0	38	40	3	91
Total Geral	8	185	19	623	2084	19	2938

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 6. OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE X Classificação / 1º Quadrimestre 2018

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS	1	3	2	12	1443	3	1464
DIRETORIA DE CONTROLE,REGULAÇÃO,AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO	0	0	0	3	105	0	108
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	0	0	1	7	65	1	74
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	0	5	0	28	16	0	49
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	0	0	1	5	41	1	48
DIRETORIA DE CONTROLE,REGULAÇÃO,AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-MÉDIA COMPLEXIDADE	0	0	0	0	35	0	35
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	1	0	1	23	2	1	28
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	0	2	0	8	12	0	22
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	1	0	0	4	4	0	9
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	0	0	1	2	4	0	7
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	0	0	0	6	1	0	7
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	2	0	0	2	2	0	6
OUVIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	0	1	1	2	2	0	6
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	0	0	0	1	4	0	5

AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	0	0	0	1	2	0	3
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	0	0	0	2	1	0	3
PROGRAMA DE SAUDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	0	0	1	1	0	1	3
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	0	0	0	1	2	0	3
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - DST E AIDS	0	0	1	2	0	0	3
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	0	0	0	0	3	0	3
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAIS	0	0	0	1	1	0	2
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	0	0	0	0	2	0	2
PROGRAMA MELHOR EM CASA	0	1	0	0	1	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS AD	0	0	0	0	1	0	1
PRATICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	0	0	0	0	1	0	1
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	0	0	1	0	0	0	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL GERAL	5	12	10	113	1750	7	1897

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 7. UAI's X Classificação / 1º Quadrimestre 2018

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
UAI PAMPULHA	0	10	0	60	58	2	130
UAI PLANALTO	1	29	0	66	20	1	117
UAI MARTINS	0	20	4	51	34	0	109
UAI TIBERY	0	11	1	43	22	0	77
UAI ROOSEVELT	0	8	0	32	20	0	60
UAI LUIZOTE	0	9	1	27	19	0	56
UAI SÃO JORGE	0	1	0	16	1	0	18
UAI MORUMBI	0	1	0	13	1	0	15
Total Geral	1	89	6	308	175	3	582

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 8. UBSFs X Classificação / 1º Quadrimestre 2018

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
UBSF SERINGUEIRAS II	0	9	0	4	7	0	20
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARA	0	12	0	1	3	3	19
UBSF SHOPPING PARK I	0	5	0	10	3	0	18
UBSF SHOPPING PARK III	0	0	0	11	4	1	16
UBSF AURORA	0	2	0	8	6	0	16
UBSF MINAS GERAIS I	0	9	0	2	4	0	15
UBSF MORUMBI I	0	0	1	7	6	0	14
UBSF GRANADA I	0	2	0	2	7	0	11
UBSF CANAÃ III	0	1	1	3	4	0	9
UBSF JARDIM CÉLIA I	0	0	0	5	4	0	9
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	0	0	1	6	2	0	9
UBSF LAGOINHA I	0	4	0	4	0	0	8
UBSF MIRAPORANGA	0	0	0	5	3	0	8
UBSF SÃO JORGE I	0	4	0	2	2	0	8
UBSF SHOPPING PARK II	0	5	0	2	1	0	8
UBSF ALVORADA	0	3	0	4	0	1	8
UBSF CAMPO ALEGRE	0	0	0	4	3	0	7
UBSF DOM ALMIR	0	0	0	4	3	0	7
UBSF GRANADA II	0	1	0	2	4	0	7
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	0	1	0	1	5	0	7

UBSF LARANJEIRAS	0	0	0	1	6	0	7
UBSF MORADA NOVA I	0	1	0	3	2	0	6
UBSF SERINGUEIRAS I	0	0	0	4	2	0	6
UBSF TAIAMAN I	0	2	0	2	2	0	6
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	0	0	0	4	2	0	6
UBSF SÃO JORGE V	0	0	0	4	2	0	6
UBSF JARDIM BOTÂNICO	0	0	0	2	3	0	5
UBSF BOM JESUS	0	2	0	2	1	0	5
UBSF JARDIM BRASÍLIA I - GERENTE	0	0	0	4	1	0	5
UBSF JARDIM BRASÍLIA II - GERENTE	0	0	0	4	1	0	5
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	0	1	0	2	2	0	5
UBSF JOANA DARC II	0	3	0	1	0	0	4
UBSF SÃO LUCAS	0	0	0	3	1	0	4
UBSF TAPUIRAMA	0	0	0	2	2	0	4
UBSF JARDIM SUCUPIRA	0	1	0	2	1	0	4
UBSF MORUMBI II	0	0	0	2	2	0	4
UBSF MORUMBI IV	0	0	0	4	0	0	4
UBSF SÃO JORGE III	0	0	0	2	2	0	4
UBSF TAIAMAN II	0	0	0	3	1	0	4
UBSF SOBRADINHO	1	0	0	1	1	1	4
UBSF GRAVATÁS	0	1	0	3	0	0	4
UBSF ACLIMAÇÃO	0	0	0	2	2	0	4
UBSF CANAÃ II	0	0	0	4	0	0	4
UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	0	0	0	0	3	0	3

UBSF JOANA DARC I	0	0	0	3	0	0	3
UBSF LUIZOTE - GERENTE	0	0	0	0	3	0	3
UBSF MORUMBI III	0	0	0	3	0	0	3
UBSF SÃO GABRIEL	0	0	0	2	1	0	3
UBSF SÃO JORGE II	0	1	0	1	1	0	3
UBSF SÃO JORGE IV	0	2	0	1	0	0	3
UBSF SÃO JOSÉ	0	1	0	1	0	0	2
UBSF IPANEMA I	0	0	0	1	1	0	2
UBSF IPANEMA II	0	2	0	0	0	0	2
UBSF JARDIM EUROPA II	0	0	0	0	1	0	1
UBSF MARTINÉSIA	0	0	0	1	0	0	1
UBSF MORADA NOVA II	0	0	0	1	0	0	1
UBSF SANTA LUZIA	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1	75	3	164	119	6	368

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

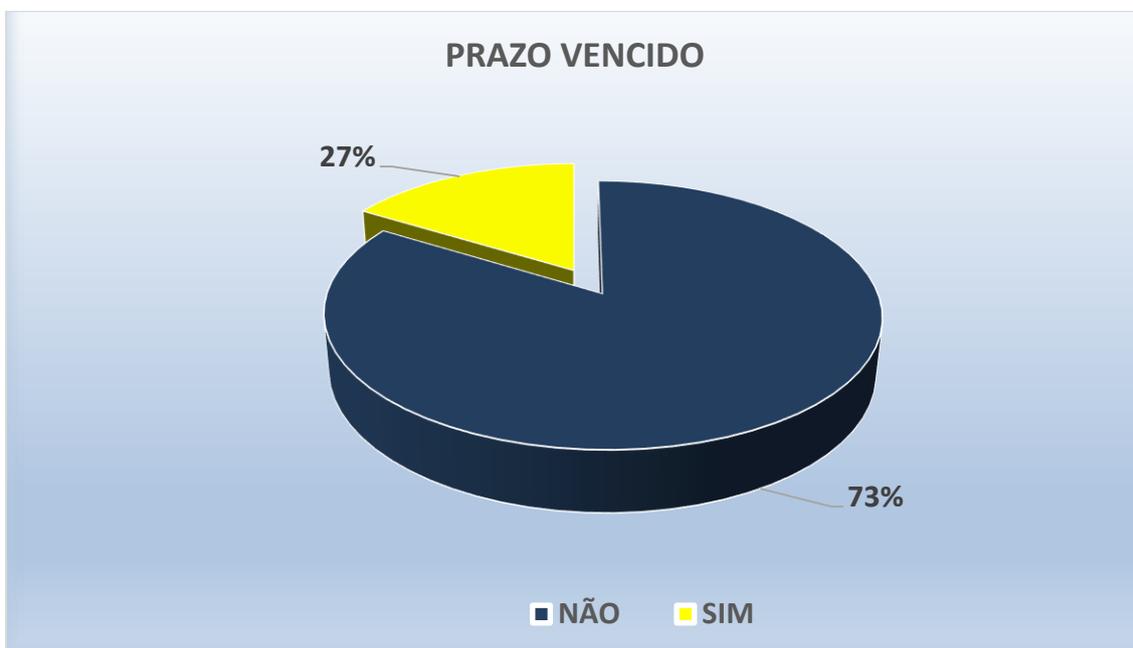
Tabela 9. UBS's X Classificação / 1º Quadrimestre 2018

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	1	1	0	8	8	0	18
UBS BRASIL	0	2	0	7	6	0	15
UBS PATRIMÔNIO	0	0	0	5	9	0	14
UBS TOCANTINS	0	0	0	4	9	0	13
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	0	2	0	5	0	3	10
UBS SANTA ROSA	0	1	0	4	4	0	9
UBS GUARANI	0	0	0	4	3	0	7
UBS DONA ZULMIRA	0	3	0	1	1	0	5
TOTAL	1	9	0	38	40	3	91

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

TEMPO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Gráfico 3. Atendimento de Demandas (Geral) – 1º Quadrimestre 2018



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 10. Tempo de Atendimento Geral – 1º Quadrimestre 2018

PRAZO VENCIDO	TOTAL
NÃO	2152
SIM	786
TOTAL GERAL	2938

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 11. Tempo de Atendimento Unidades – 1º Quadrimestre 2018

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		Total
	NÃO	SIM	
OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE /SMS	1319	578	1897
UAI's	515	67	582
UBSF's	273	95	368
UBS's	45	46	91
TOTAL GERAL	2152	786	2938

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 12. Tempo de Atendimento OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – 1º Quadrimestre 2018

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		Total
	NÃO	SIM	
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS	1021	443	1464
DIRETORIA DE CONTROLE,REGULAÇÃO,AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO	100	8	108
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	63	11	74
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	24	25	49
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	9	39	48
DIRETORIA DE CONTROLE,REGULAÇÃO,AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-MÉDIA COMPLEXIDADE	33	2	35
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	12	16	28
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	21	1	22

CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	8	1	9
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	3	4	7
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	5	2	7
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	2	4	6
OUVIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	2	4	6
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	2	3	5
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	2	1	3
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	0	3	3
PROGRAMA DE SAUDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	2	1	3
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - DST E AIDS	0	3	3
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAIS	2	1	3
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	3	0	3
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	2	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS AD	0	2	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	1	1	2
PRATICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	0	1	1
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	0	1	1

PROGRAMA MELHOR EM CASA	1	0	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	0	1
TOTAL	1319	578	1897

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 13. Tempo de Atendimento UAI's – 1º Quadrimestre 2018

UNIDADE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UAI PAMPULHA	123	7	130
UAI PLANALTO	116	1	117
UAI MARTINS	106	3	109
UAI TIBERY	67	10	77
UAI ROOSEVELT	50	10	60
UAI LUIZOTE	28	28	56
UAI SÃO JORGE	18	0	18
UAI MORUMBI	7	8	15
Total Geral	515	67	582

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 14. Tempo de Atendimento UBSF's – 1º Quadrimestre 2018

UNIDADE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF SERINGUEIRAS II	20	0	20
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARA	18	1	19
UBSF SHOPPING PARK I	18	0	18
UBSF SHOPPING PARK III	14	2	16
UBSF AURORA	15	1	16
UBSF MINAS GERAIS I	15	0	15
UBSF MORUMBI I	4	10	14
UBSF GRANADA I	11	0	11
UBSF CANAÃ III	1	8	9
UBSF JARDIM CÉLIA I	6	3	9
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	9	0	9
UBSF LAGOINHA I	0	8	8
UBSF MIRAPORANGA	8	0	8
UBSF SÃO JORGE I	8	0	8
UBSF SHOPPING PARK II	8	0	8
UBSF ALVORADA	8	0	8
UBSF CAMPO ALEGRE	0	7	7
UBSF DOM ALMIR	7	0	7
UBSF GRANADA II	4	3	7
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	3	4	7

UBSF LARANJEIRAS	7	0	7
UBSF MORADA NOVA I	6	0	6
UBSF SERINGUEIRAS I	2	4	6
UBSF TAIAMAN I	6	0	6
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	2	4	6
UBSF SÃO JORGE V	6	0	6
UBSF JARDIM BOTÂNICO	3	2	5
UBSF BOM JESUS	5	0	5
UBSF JARDIM BRASÍLIA I - GERENTE	3	2	5
UBSF JARDIM BRASÍLIA II - GERENTE	0	5	5
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	2	3	5
UBSF JOANA DARC II	4	0	4
UBSF SÃO LUCAS	4	0	4
UBSF TAPUIRAMA	4	0	4
UBSF JARDIM SUCUPIRA	1	3	4
UBSF MORUMBI II	2	2	4
UBSF MORUMBI IV	3	1	4
UBSF SÃO JORGE III	4	0	4
UBSF TAIAMAN II	1	3	4
UBSF SOBRADINHO	3	1	4
- UBSF GRAVATÁS	1	3	4
UBSF ACLIMAÇÃO	4	0	4
UBSF CANAÃ II	2	2	4

UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	1	2	3
UBSF JOANA DARC I	3	0	3
UBSF LUIZOTE - GERENTE	3	0	3
UBSF MORUMBI III	3	0	3
UBSF SÃO GABRIEL	3	0	3
UBSF SÃO JORGE II	3	0	3
UBSF SÃO JORGE IV	0	3	3
UBSF SÃO JOSÉ	0	2	2
UBSF IPANEMA I	2	0	2
UBSF IPANEMA II	0	2	2
UBSF JARDIM EUROPA II	0	1	1
UBSF MARTINÉSIA	1	0	1
UBSF MORADA NOVA II	1	0	1
UBSF SANTA LUZIA	0	1	1
TOTAL GERAL	273	95	368

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 15. Tempo de Atendimento UBS's – 1º Quadrimestre 2018

UNIDADE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	13	5	18
UBS BRASIL	1	14	15
UBS TOCANTINS	6	8	14
UBS PATRIMÔNIO	5	8	13
UBS SANTA ROSA	2	8	10
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	9	0	9
UBS GUARANI	4	3	7
UBS DONA ZULMIRA	5	0	5
TOTAL GERAL	45	46	91

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se considerar que a análise dos dados em relação às manifestações, principalmente as solicitações de serviços em saúde, reflete as necessidades de saúde da população e que, na maioria das vezes, seu tempo de resolução influencia diretamente em sua saúde e na sua qualidade de vida.

Além disso, é possível se ter uma impressão avaliativa da situação do SUS a partir das classificações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), cruzadas aos assuntos das demandas cadastradas.

A análise dos dados aqui expostos visa uma possível tomada de decisão do gestor local do Sistema Único de Saúde - SUS, no que se refere às manifestações registradas pelos usuários, uma vez que é de considerável atenção, ouvir o cidadão frente aos serviços de saúde que são disponibilizados no município, pois é somente este que pode realmente avaliar se as políticas de saúde implantadas estão em concordância com a realidade em que este vive.

ANEXO I

Gestão:

É o conjunto de ações referentes às diversas formas de gerenciamento tipificadas no Sistema OuvidorSUS, tais como: Auditoria, Ações e Programas de Saúde, Estabelecimento de Saúde, Recursos Humanos, Recursos Materiais, dentre OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE .

Assistência à Saúde:

É o conjunto de Ações e Políticas de Saúde que são ofertadas aos usuários do Sistema Único de Saúde SUS, tais como: Cirurgias, Consultas/ Atendimentos/ Tratamentos, Diagnósticos, Internações, Transferências de pacientes, dentre OUTROS SETORES SMS.

Estratégia de Saúde da família - ESF:

A Saúde da Família é entendida como uma estratégia de reorientação do modelo assistencial, operacionalizada mediante a implantação de equipes multiprofissionais em unidades básicas de saúde. Estas equipes são responsáveis pelo acompanhamento de um número definido de famílias, localizadas em uma área geográfica delimitada. As equipes atuam com ações de promoção da saúde, prevenção, recuperação, reabilitação de doenças e agravos mais frequentes, e na manutenção da saúde desta comunidade.

Assistência Farmacêutica:

É o conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletivo, tendo o medicamento como insumo essencial e visando o acesso e ao seu uso racional. Este conjunto envolve a pesquisa, o desenvolvimento e a produção de medicamentos e insumos, bem como a sua seleção, programação, aquisição, distribuição, dispensação, garantia da qualidade dos produtos e serviços, acompanhamento e avaliação de sua utilização, na perspectiva da obtenção de resultados concretos e da melhoria da qualidade de vida da população.

Vigilância Sanitária - VISA:

É o conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo:

- I. O controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo;
- II. O controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

Vigilância em Saúde:

A Vigilância em Saúde trabalha em ações de combate à dengue; à malária e outras doenças transmitidas por vetores; na prevenção e controle de doenças imunopreveníveis, como o sarampo, gripe e rotavírus; no controle de zoonoses e na vigilância de doenças emergentes, no combate à tuberculose, hanseníase, hepatites virais, DST e AIDS. Além disso, a SVS coordena o Programa Nacional de Imunizações (PNI) e ações de Vigilância Ambiental e Vigilância de Agravos de Doenças não Transmissíveis e seus fatores de risco.

Assistência Odontológica:

A promoção de saúde bucal está inserida num conceito amplo de saúde que transcende a dimensão meramente técnica do setor odontológico, integrando a saúde bucal às demais práticas de saúde coletiva. Significa a construção de políticas públicas saudáveis, o desenvolvimento de estratégias direcionadas a todas as pessoas da comunidade, como políticas que gerem oportunidades de acesso à água tratada, incentive a fluoretação das águas, o uso de creme dental e assegurem a disponibilidade de cuidados odontológicos básicos apropriados. Ações de promoção da saúde incluem também trabalhar com abordagens sobre os fatores de risco ou de proteção simultâneos tanto para doenças da cavidade bucal quanto para OUTROS SETORES SMS agravos (diabete, hipertensão, obesidade, trauma e câncer) tais como: políticas de alimentação

saudável para reduzir o consumo de açúcares, abordagem comunitária para aumentar o autocuidado com a higiene corporal e bucal, política de eliminação do tabagismo e de redução de acidentes.

Orientações em Saúde:

Informações sobre como ter uma vida saudável e manter hábitos de promoção e proteção da sua saúde. Também estão disponíveis dados sobre algumas doenças, bem como políticas e ações do Ministério da Saúde para o controle das mesmas.

Transporte:

O setor de transporte desempenha funções de transporte de pacientes para os diversos serviços de saúde do município, além de prestar serviços de âmbito administrativo para a Secretaria Municipal de Saúde e seus servidores.

DST / AIDS:

Formula e fomenta políticas públicas de DST, HIV/AIDS e hepatites virais de forma ética, eficiente e participativa, fundamentadas nos Direitos Humanos e nos princípios e diretrizes do SUS.

Ouvidoria do SUS:

Espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados. É fundamental para a consolidação do SUS que o cidadão tenha um espaço com processos de trabalho qualificados, que propicie um atendimento capaz de mediar conflitos e ser eficaz na busca de soluções.