

RELATÓRIO GERENCIAL

O presente relatório, elaborado referente ao Ano de 2017 inclui análise de dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

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

Ano de 2017

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
INTRODUÇÃO	4
METODOLOGIA DE ANÁLISE.....	6
Análise dos Dados.....	8
Tabela 1. Canais de Entrada.....	8
Gráfico 1. Classificação Geral - Canais de Entrada – Ano de 2017	9
Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria - Ano de 2017.....	9
Tabela 3. Assunto X Classificação / Ano de 2017.....	10
Tabela 4. Assunto e Sub Assuntos / Ano de 2017	12
Gráfico 2. Classificação Geral / Ano de 2017	13
Tabela 5. Classificação Geral / Ano de 2017.....	13
Tabela 6. OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE X Classificação / Ano de 2017.....	14
Tabela 7. UAI's X Classificação / Ano de 2017.....	16
Tabela 8. UBSFs X Classificação / Ano de 2017	17
Tabela 9. UBS's X Classificação / Ano de 2017	19
TEMPO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	20
Gráfico 3. Atendimento de Demandas (Geral) – Ano de 2017.....	20
Tabela 10. Tempo de Atendimento Geral – Ano de 2017	20
Tabela 11. Tempo de Atendimento Unidades – Ano de 2017	21
Tabela 12. Tempo de Atendimento OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – Ano de 2017.....	21
Tabela 13. Tempo de Atendimento UAI's – Ano de 2017	23
Tabela 14. Tempo de Atendimento UBSF's – Ano de 2017	24
Tabela 15. Tempo de Atendimento UBS's – Ano de 2017	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
ANEXO I	28
Gestão:	28
Assistência à Saúde:.....	28
Estratégia de Saúde da família - ESF:.....	28
Assistência Farmacêutica:.....	28
Vigilância Sanitária - VISA:.....	29
Vigilância em Saúde:	29
Assistência Odontológica:	29
Orientações em Saúde:.....	30
Transporte:	30
DST / AIDS:	30
Ouvidoria do SUS:.....	30

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 Ano de 2017 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 **02/01/2018**, 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 **ano de 2017**.

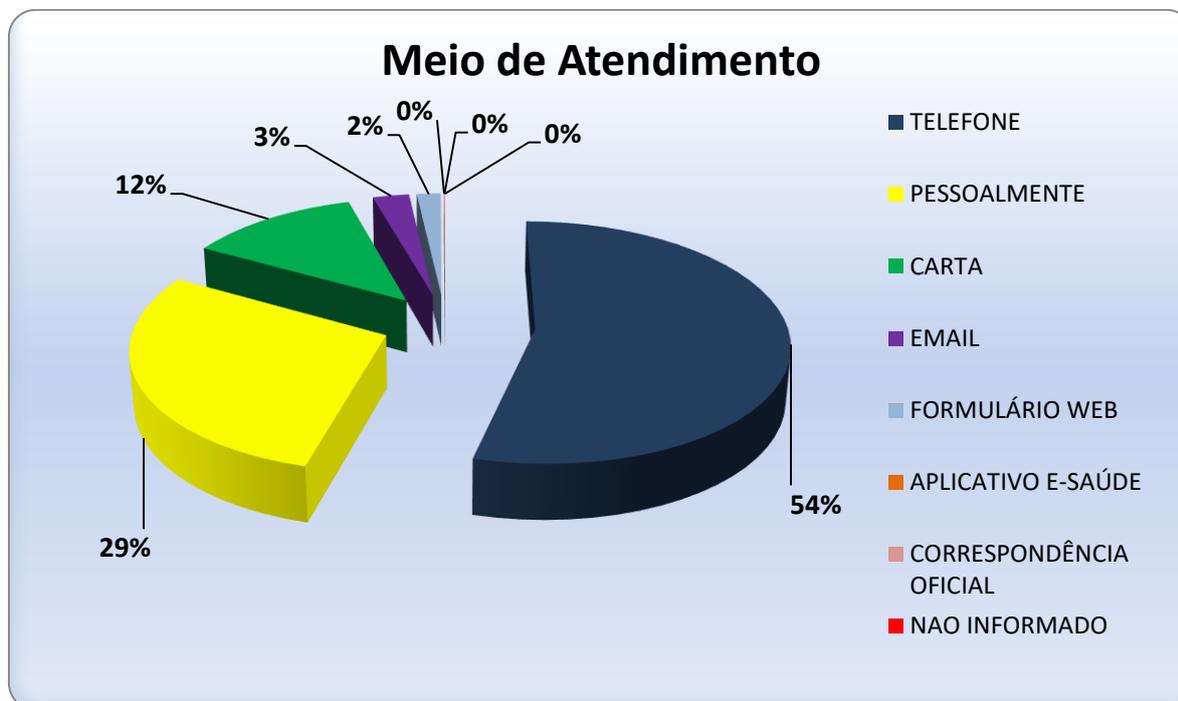
Tabela 1. Canais de Entrada

Meio de Atendimento	Total
TELEFONE	3055
PESSOALMENTE	1632
CARTA	703
EMAIL	149
FORMULÁRIO WEB	94
APLICATIVO E-SAÚDE	1
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	1
NAO INFORMADO	1
Total Geral	5636

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 – Ano de 2017



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria - Ano de 2017

Técnicos Ouvidoria x Meio de Atendimento	APLICATIVO E-SAÚDE	CARTA	CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	EMAIL	FORMULÁRIO WEB	NAO INFORMADO	PESSOALMENTE	TELEFONE	Total
LUCIANA FELIPE DA SILVA	0	265	0	12	0	0	381	1133	1791
FANIA FERNANDES DE SOUSA	0	124	0	0	0	0	171	588	883
MICHELLE PEIXOTO FARIA	0	67	0	15	1	0	324	348	755
LUCIA MENDONÇA DE PAULA MAIA	0	58	0	0	0	0	367	266	691
CELIA MIRTES DE OLIVEIRA	0	57	0	4	1	0	110	236	408
FABIANA DE MELO MENDES	0	24	0	0	0	1	190	187	402
ELISANE GONÇALVES DE OLIVEIRA DE PAULA DIAS	0	33	1	118	92	0	17	76	337

DOUGLAS RIBEIRO CARISIO	1	75	0	0	0	0	43	175	294
MARIA APARECIDA DE SOUZA GONÇALVES	0	0	0	0	0	0	15	21	36
DIORDEN DIOFFTTO PAIVA DA SILVA	0	0	0	0	0	0	11	17	28
POLIANA OLIVEIRA DOS SANTOS	0	0	0	0	0	0	3	7	10
JULIELLY FERNANDES ROCHA	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total Geral	1	703	1	149	94	1	1632	3055	5636

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ Na tabela supracitada:
 - ✓ Os Funcionários Poliana, Julielly (estagiária), Diorden, Maria Aparecida foram dispensados do setor da Ouvidoria no início do ano de 2017, sendo que a funcionária Célia, retornou para seu cargo de origem em meados de 2017.
 - ✓ As funcionárias Michelle Peixoto Faria encontrava-se em gozo de férias iniciado em 16 de outubro de 2017 retornando às suas atividades em 21 de novembro de 2017 e Lúcia Mendonça de Paula Maia encontrava-se em gozo de férias normais em Março e Premium iniciando em 04 de dezembro de 2017, retornando às suas atividades normais em 26 de dezembro de 2017. A funcionária Fabiana, faz recolhimento de demandas das Urnas em todas as Unidades distribuídas durante o mês.
 - ✓ O Funcionário Douglas iniciou suas atividades no setor da Ouvidoria da Saúde em Agosto de 2017.
 - ✓ A Funcionária Luciana faz parte do Atendimento sendo sua carga horária de 08(oito) horas diárias.
 - ✓ A Funcionária Elisane faz parte do Administrativo sendo sua carga horária de 08(oito) horas diárias.

Tabela 3. Assunto X Classificação / Ano de 2017

ASSUNTO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	3	0	46	123	3370	8	3550
GESTÃO	46	395	21	1104	100	62	1728
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0	31	45	40	2	119
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	0	17	5	67	9	4	102

VIGILÂNCIA EM SAÚDE	9	0	1	16	10	1	37
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	0	1	15	13	0	30
OUTROS	0	2	1	9	14	1	27
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	0	0	10	2	0	12
TRANSPORTE	2	0	1	4	1	0	8
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0	0	2	0	0	4
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	1	0	0	3	0	4
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	2	1	3
COMUNICAÇÃO	0	0	0	1	1	1	3
ALIMENTO	0	0	1	1	0	0	2
CARTÃO SUS	0	0	1	1	0	0	2
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	1	1	0	0	2
CIRURGIA	0	0	0	0	1	0	1
FINANCEIRO	0	0	1	0	0	0	1
SAMU	0	0	1	0	0	0	1
Total Geral	64	415	112	1399	3566	80	5636

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 / Ano de 2017

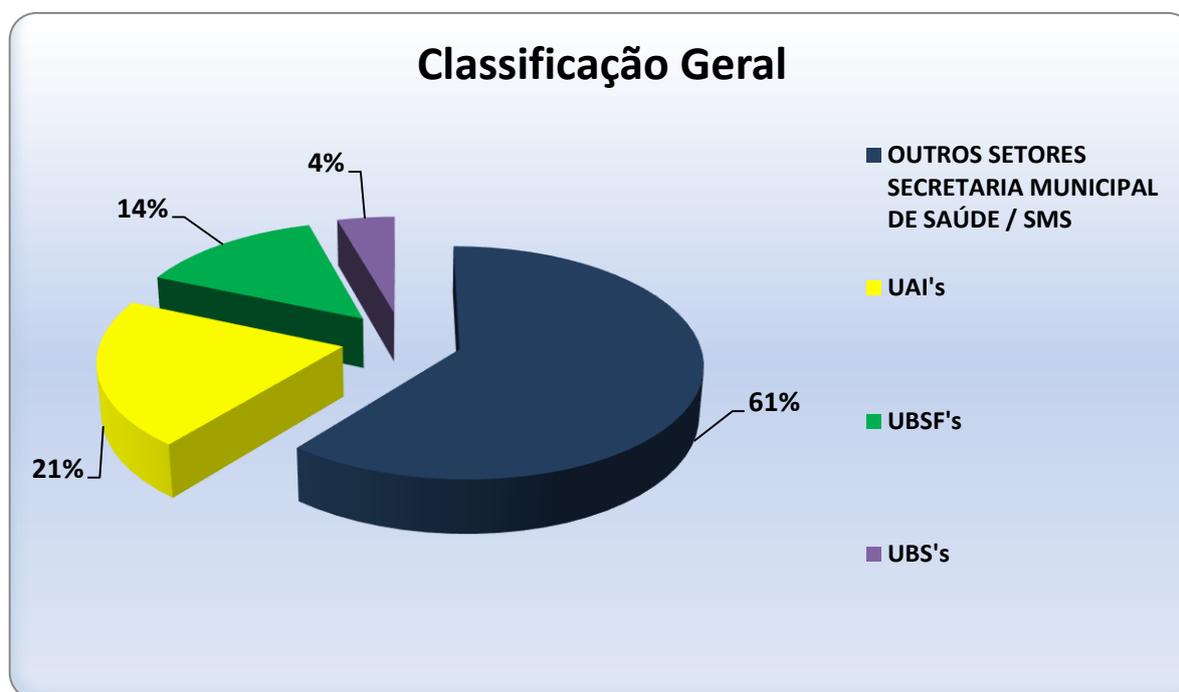
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	3550		
	SOLICITAÇÃO	3370	
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	1067
		CIRURGIA	587
		DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	400

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

GESTÃO	1728			
	RECLAMAÇÃO	1104		
		RECURSOS HUMANOS	904	
		INSATISFAÇÃO	OUTROS	776
			MÉDICO	53
		RECEPCIONISTA / ATENDENTE	30	

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 2. Classificação Geral / Ano de 2017



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 5. Classificação Geral / Ano de 2017

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	30	59	97	321	2893	25	3425
UAI's	30	170	12	581	360	20	1173
UBSF's	4	133	2	384	244	25	792
UBS's	0	53	1	113	69	10	246
Total Geral	64	415	112	1399	3566	80	5636

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 6. OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE X Classificação / Ano de 2017

OUIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS.	0	1	1	21	2279	4	2306
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO.	0	0	0	2	247	1	250
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	0	4	60	28	99	2	193
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	1	13	71	33	2	121
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	2	0	0	16	95	0	113
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	7	5	5	49	6	4	76
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	0	4	1	16	36	0	57
OUIDORIA HOSPITAL DAS CLINICAS - UFU	2	0	1	7	22	0	32
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSES	6	1	0	10	7	2	26
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	0	11	0	3	7	2	23
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	0	0	0	20	3	0	23
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - DST E AIDS	0	0	0	14	4	0	18
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS NORTE	0	4	0	8	6	0	18
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	1	4	2	4	4	0	15
CENTRO DE SAUDE ESCOLA JARAGUA	0	1	0	6	7	0	14
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	0	5	1	5	2	0	13
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	0	1	0	3	6	0	10

AÇÕES EM SAÚDE MENTAL	2	0	2	4	2	1	11
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	2	0	5	3	0	1	11
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	0	0	0	6	3	0	9
CENTRAL DE TRANSPORTES - NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	2	1	0	3	2	1	9
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAIS	1	2	0	4	1	1	9
CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO	0	4	0	2	1	1	8
PROGRAMA DE SAUDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	0	0	0	0	8	0	8
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS AD	0	0	0	3	1	1	5
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	0	0	1	1	3	0	5
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	0	3	1	1	0	0	5
FUNDASUS - FUNDAÇÃO SAUDE DO MUNICÍPIO DE UBERLÂNDIA	0	1	3	1	0	0	5
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0	1	2	0	0	5
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE- PICS	0	2	0	0	2	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS LESTE	0	1	0	2	1	0	4
CENTRO DE REABILITAÇÃO - FISIOTERAPIA	0	0	0	0	3	1	4
PROGRAMA MELHOR EM CASA	0	0	0	1	2	0	3
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	0	0	2	1	0	3
OUVIDORIA TRIÂNGULO NORTE	0	3	0	0	0	0	3
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	1	0	0	1	0	0	2
CENTRO MUNICIPAL DIAGNÓSTICO	0	0	0	0	0	1	1
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-MÉDIA COMPLEXIDADE.	0	0	0	1	0	0	1

PROGRAMA DE SAÚDE DO TRABALHADOR/CEREST	1	0	0	0	0	0	1
PROGRAMA HIPERTENSÃO E DIABETES - HIPERDIA	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	30	59	97	321	2893	25	3425

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 7. UAI's X Classificação / Ano de 2017

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
UAI PAMPULHA	2	54	2	129	74	8	269
UAI TIBERY	3	17	1	98	79	6	204
UAI MARTINS	4	22	4	98	54	3	185
UAI PLANALTO	3	13	2	75	64	0	157
UAI ROOSEVELT	8	22	1	49	45	1	126
UAI LUIZOTE	2	15	0	66	27	1	111
UAI SÃO JORGE	7	18	2	49	13	0	89
UAI MORUMBI	1	9	0	17	4	1	32
Total Geral	30	170	12	581	360	20	1173

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 8. UBSFs X Classificação / Ano de 2017

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
UBSF SHOPPING PARK I	0	11	0	23	10	0	44
UBSF LUIZOTE - GERENTE	0	3	0	24	7	0	34
UBSF AURORA	0	16	0	6	5	0	27
UBSF JARDIM BRASÍLIA I - GERENTE	0	2	0	11	14	0	27
UBSF JARDIM BRASÍLIA II - GERENTE	0	0	0	15	10	2	27
UBSF JARDIM BOTÂNICO	0	8	0	8	9	0	25
UBSF PATRIMÔNIO	0	4	0	11	8	0	23
UBSF GRANADA I	0	5	0	5	11	1	22
UBSF SERINGUEIRAS II	0	11	0	6	5	0	22
UBSF LAGOINHA I	0	3	0	8	9	1	21
UBSF TAPUIRAMA	1	4	0	14	1	1	21
UBSF ACLIMAÇÃO	0	2	0	7	8	2	19
UBSF CAMPO ALEGRE	0	2	0	8	9	0	19
UBSF TAIAMAN II	0	3	0	7	9	0	19
UBSF BOM JESUS	0	2	0	10	6	0	18
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	0	0	0	14	4	0	18
UBSF MINAS GERAIS I	1	1	1	9	4	1	17
UBSF MORUMBI I	0	4	0	9	1	3	17
UBSF DOM ALMIR	0	1	0	10	4	1	16
UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	1	2	0	7	4	0	14
UBSF SÃO JORGE IV	0	4	0	4	6	0	14
UBSF ALVORADA	0	0	0	10	2	1	13
UBSF CANAÃ II	0	2	0	8	3	0	13
UBSF LARANJEIRAS	0	4	0	3	5	1	13
UBSF MORUMBI V	0	2	0	6	4	1	13
UBSF SÃO JORGE II	0	1	0	5	6	1	13

UBSF SÃO JORGE III	0	0	0	5	8	0	13
UBSF GRANADA II	0	1	0	4	5	2	12
UBSF SHOPPING PARK II	0	1	0	5	6	0	12
UBSF SHOPPING PARK III	0	3	0	5	4	0	12
UBSF IPANEMA I	0	1	0	5	4	0	10
UBSF MORUMBI II	0	2	0	8	0	0	10
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARA	0	3	0	6	0	1	10
UBSF SÃO JORGE I	0	1	0	3	6	0	10
UBSF SERINGUEIRAS I	0	2	0	5	3	0	10
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	0	1	0	4	4	0	9
UBSF LAGOINHA II	0	2	0	3	2	2	9
UBSF MIRAPORANGA	0	1	0	6	1	1	9
UBSF TAIAMAN I	0	1	0	4	3	0	8
UBSF MORADA NOVA I	0	0	1	6	0	0	7
UBSF MORUMBI III	0	3	0	0	3	1	7
UBSF SÃO GABRIEL	0	0	0	3	4	0	7
UBSF SÃO LUCAS	0	0	0	4	3	0	7
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	0	2	0	5	0	0	7
UBSF CANAÃ III	0	0	0	4	2	0	6
UBSF GRAVATÁS	0	1	0	3	2	0	6
UBSF GRAVATÁS	0	1	0	4	1	0	6
UBSF IPANEMA II	0	0	0	3	3	0	6
UBSF JOANA DARCI	0	1	0	3	2	0	6
UBSF SANTA LUZIA	0	0	0	5	1	0	6
UBSF CANAÃ I	0	1	0	3	1	0	5
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	0	0	0	4	0	1	5
UBSF MANSOUR I	0	2	0	1	2	0	5
UBSF MANSOUR II	0	1	0	1	3	0	5
UBSF MARTINÉSIA	0	1	0	3	1	0	5
UBSF SÃO JOSÉ	0	0	0	3	2	0	5
UBSF JARDIM CÉLIA I	0	2	0	2	0	0	4

UBSF JARDIM CÉLIA II	0	0	0	3	1	0	4
UBSF JARDIM EUROPA I	0	0	0	3	1	0	4
UBSF MORUMBI IV	1	1	0	2	0	0	4
UBSF CANAÃ IV	0	0	0	2	1	0	3
UBSF JARDIM SUCUPIRA	0	0	0	2	0	1	3
UBSF MINAS GERAIS II	0	0	0	1	1	0	2
UBSF JARDIM EUROPA II	0	0	0	1	0	0	1
UBSF JOANA DARC II	0	0	0	1	0	0	1
UBSF MORADA NOVA II	0	0	0	1	0	0	1
UBSF SOBRADINHO	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	4	133	2	384	244	25	792

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

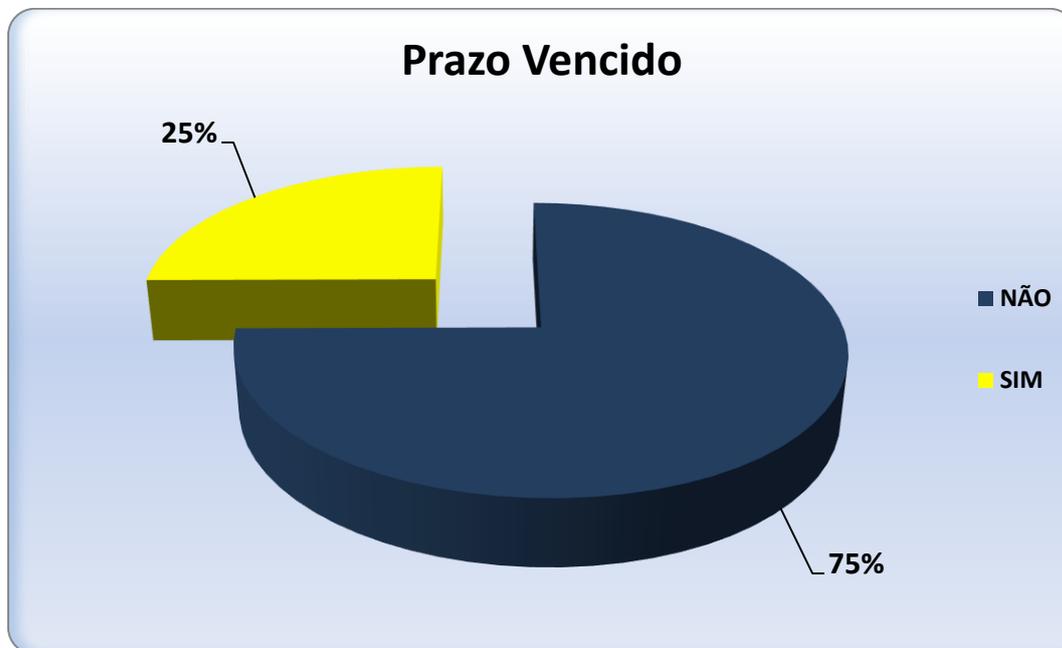
Tabela 9. UBS's X Classificação / Ano de 2017

OUVIDORIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	RECLAMACAO	SOLICITACAO	SUGESTAO	Total
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	0	5	0	39	27	4	75
UBS TOCANTINS	0	2	0	24	13	2	41
UBS DONA ZULMIRA	0	26	0	10	2	0	38
UBS BRASIL	0	4	0	16	7	1	28
UBS SANTA ROSA	0	4	0	12	9	1	26
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	0	5	1	6	9	0	21
UBS GUARANI	0	7	0	6	2	2	17
TOTAL	0	53	1	113	69	10	246

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

TEMPO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Gráfico 3. Atendimento de Demandas (Geral) – Ano de 2017



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 10. Tempo de Atendimento Geral – Ano de 2017

PRAZO VENCIDO	TOTAL
NÃO	4221
SIM	1415
TOTAL GERAL	5636

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 11. Tempo de Atendimento Unidades – Ano de 2017

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		Total
	NÃO	SIM	
OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE /SMS	2548	877	3425
UAI's	946	227	1173
UBSF's	574	218	792
UBS's	153	93	246
TOTAL GERAL	4221	1415	5636

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 12. Tempo de Atendimento OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – Ano de 2017

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		Total
	NÃO	SIM	
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS.	1981	325	2306
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO.	221	29	250
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	8	185	193
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	47	74	121
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	75	38	113
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	23	53	76
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	55	2	57
OUIDORIA HOSPITAL DAS CLINICAS - UFU	17	15	32
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	19	7	26
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	11	12	23

CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	17	6	23
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - DST E AIDS	15	3	18
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS NORTE	9	9	18
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	1	14	15
CENTRO DE SAUDE ESCOLA JARAGUA	5	9	14
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	2	11	13
AÇÕES EM SAÚDE MENTAL	3	8	11
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	3	8	11
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	6	4	10
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAIS	0	9	9
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	4	5	9
CENTRAL DE TRANSPORTES - NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	3	6	9
CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO	7	1	8
PROGRAMA DE SAUDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	2	6	8
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS AD	0	5	5
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	1	4	5
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	1	4	5
FUNDASUS - FUNDAÇÃO SAUDE DO MUNICÍPIO DE UBERLÂNDIA	2	3	5
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3	2	5
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS LESTE	0	4	4
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE- PICS	1	3	4
CENTRO DE REABILITAÇÃO - FISIOTERAPIA	2	2	4
OUVIDORIA TRIÂNGULO NORTE	0	3	3

PROGRAMA MELHOR EM CASA	0	3	3
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	2	1	3
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	0	2	2
CENTRO MUNICIPAL DIAGNÓSTICO	1	0	1
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-MÉDIA COMPLEXIDADE.	0	1	1
PROGRAMA DE SAÚDE DO TRABALHADOR/CEREST	1	0	1
PROGRAMA HIPERTENSÃO E DIABETES - HIPERDIA	0	1	1
TOTAL GERAL	2548	877	3425

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 13. Tempo de Atendimento UAI's – Ano de 2017

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		Total
	NÃO	SIM	
UAI PAMPULHA	267	2	269
UAI TIBERY	182	22	204
UAI MARTINS	136	49	185
UAI PLANALTO	143	14	157
UAI ROOSEVELT	71	55	126
UAI LUIZOTE	33	78	111
UAI SÃO JORGE	89	0	89
UAI MORUMBI	25	7	32
Total Geral	946	227	1173

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 14. Tempo de Atendimento UBSF's – Ano de 2017

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		Total
	NÃO	SIM	
UBSF SHOPPING PARK I	44	0	44
UBSF LUIZOTE - GERENTE	23	11	34
UBSF AURORA	27	0	27
UBSF JARDIM BRASÍLIA I - GERENTE	23	4	27
UBSF JARDIM BRASÍLIA II - GERENTE	19	8	27
UBSF JARDIM BOTÂNICO	25	0	25
UBSF PATRIMÔNIO	6	17	23
UBSF GRANADA I	22	0	22
UBSF SERINGUEIRAS II	22	0	22
UBSF LAGOINHA I	20	1	21
UBSF TAPUIRAMA	10	11	21
UBSF CAMPO ALEGRE	18	1	19
UBSF ACLIMAÇÃO	4	15	19
UBSF TAIAMAN II	9	10	19
UBSF BOM JESUS	14	4	18
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	11	7	18
UBSF MINAS GERAIS I	9	8	17
UBSF MORUMBI I	9	8	17
UBSF DOM ALMIR	5	11	16
UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	14	0	14
UBSF SÃO JORGE IV	14	0	14
UBSF ALVORADA	0	13	13
UBSF MORUMBI V	6	7	13
UBSF LARANJEIRAS	13	0	13
UBSF CANAÃ II	7	6	13
UBSF SÃO JORGE III	12	1	13

UBSF SÃO JORGE II	13	0	13
UBSF SHOPPING PARK II	12	0	12
UBSF SHOPPING PARK III	12	0	12
UBSF GRANADA II	12	0	12
UBSF IPANEMA I	6	4	10
UBSF SERINGUEIRAS I	10	0	10
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARA	5	5	10
UBSF MORUMBI II	8	2	10
UBSF SÃO JORGE I	10	0	10
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	8	1	9
UBSF LAGOINHA II	9	0	9
UBSF MIRAPORANGA	1	8	9
UBSF TAIAMAN I	4	4	8
UBSF MORADA NOVA I	4	3	7
UBSF MORUMBI III	3	4	7
UBSF SÃO LUCAS	4	3	7
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	7	0	7
UBSF SÃO GABRIEL	7	0	7
UBSF GRAVATÁS	5	1	6
UBSF IPANEMA II	0	6	6
UBSF SANTA LUZIA	6	0	6
UBSF GRAVATÁS	3	3	6
UBSF JOANA DARCI	3	3	6
UBSF CANAÃ III	3	3	6
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	2	3	5
UBSF CANAÃ I	1	4	5
UBSF SÃO JOSÉ	2	3	5
UBSF MANSOUR I	5	0	5
UBSF MANSOUR II	4	1	5
UBSF MARTINÉSIA	1	4	5

UBSF MORUMBI IV	2	2	4
UBSF JARDIM CÉLIA I	3	1	4
UBSF JARDIM CÉLIA II	4	0	4
UBSF JARDIM EUROPA I	1	3	4
UBSF CANAÃ IV	2	1	3
UBSF JARDIM SUCUPIRA	3	0	3
UBSF MINAS GERAIS II	1	1	2
UBSF JARDIM EUROPA II	0	1	1
UBSF JOANA DARC II	0	1	1
UBSF MORADA NOVA II	1	0	1
UBSF SOBRADINHO	1	0	1
TOTAL GERAL	574	218	792

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 15. Tempo de Atendimento UBS's – Ano de 2017

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		Total
	NÃO	SIM	
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	44	31	75
UBS TOCANTINS	13	28	41
UBS DONA ZULMIRA	33	5	38
UBS BRASIL	13	15	28
UBS SANTA ROSA	25	1	26
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	9	12	21
UBS GUARANI	16	1	17
TOTAL GERAL	153	93	246

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.