

RELATÓRIO GERENCIAL

O presente relatório, elaborado referente ao 3º Quadrimestre de 2018 (Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro) inclui análise de dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

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

3º 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

Fânia Fernandes de Sousa

Hugo Ely Borges Silva

Equipe Técnica

Ana Paula Nogueira Braga

Célia Maria da Silva

Douglas Ribeiro Carísio

Fabiana de Melo Mendes

Giane Ferreira Baiense

Lúcia Mendonça de Paula Maia

Luciana Felipe da Silva

Márcia Cicci Romero

Michelle Peixoto Faria

Sumário

Sumário.....	2
METODOLOGIA DE ANÁLISE.....	6
Análise dos Dados Referente ao 3º Quadrimestre 2018 (Maio, Junho, Julho e Agosto):	8
Tabela 1. Canais de Entrada:	8
Gráfico 1. Classificação Geral - Canais de Entrada:.....	8
Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria:	9
Tabela 3. Assunto X Classificação:	10
Tabela 4. Assunto e Sub Assuntos:.....	11
Gráfico 2. Classificação Geral:	12
Tabela 5. Classificação Geral:	12
Tabela 6. OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE X Classificação:	13
Tabela 7. UAI's X Classificação:	14
Tabela 8. UBSFs X Classificação:.....	15
Tabela 9. UBS/APS's X Classificação:	16
Tabela 10. UBS's X Classificação:.....	17
TEMPO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS.....	18
Gráfico 3. Atendimento de Demandas (Geral):	18
Tabela 11. Tempo de Atendimento Geral:	18
Tabela 12. Tempo de Atendimento Unidades:	19
Tabela 13. Tempo de Atendimento OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE:	19
Tabela 14. Tempo de Atendimento UAI's:.....	20
Tabela 15. Tempo de Atendimento UBSF's:.....	21
Tabela 16. Tempo de Atendimento UBS/APS's:	22
Tabela 17. Tempo de Atendimento UBS's:	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
ANEXO I	25
Gestão:	25
Assistência à Saúde:.....	25
Estratégia de Saúde da família - ESF:.....	25
Assistência Farmacêutica:.....	25
Vigilância Sanitária - VISA:	26
Vigilância em Saúde:	26
Assistência Odontológica:	26
Orientações em Saúde:.....	27
Transporte:	27
DST / AIDS:	27
Ouvidoria do SUS:.....	27

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);
- **Cartas** (Urnas de Pesquisa do Atendimento);
- **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.**

O Departamento de Ouvidoria Municipal da 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 **3º Quadrimestre de 2018 (Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro)** 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 **02/01/2019**, 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 3º Quadrimestre de 2018.

Tabela 1. Canais de Entrada

Meio de Atendimento	Total
TELEFONE	2321
PESSOALMENTE	645
CARTA	190
EMAIL	57
FORMULÁRIO WEB	55
Total Geral	3268

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 de Manifestação afixadas nas unidades).

Gráfico 1. Classificação Geral - Canais de Entrada

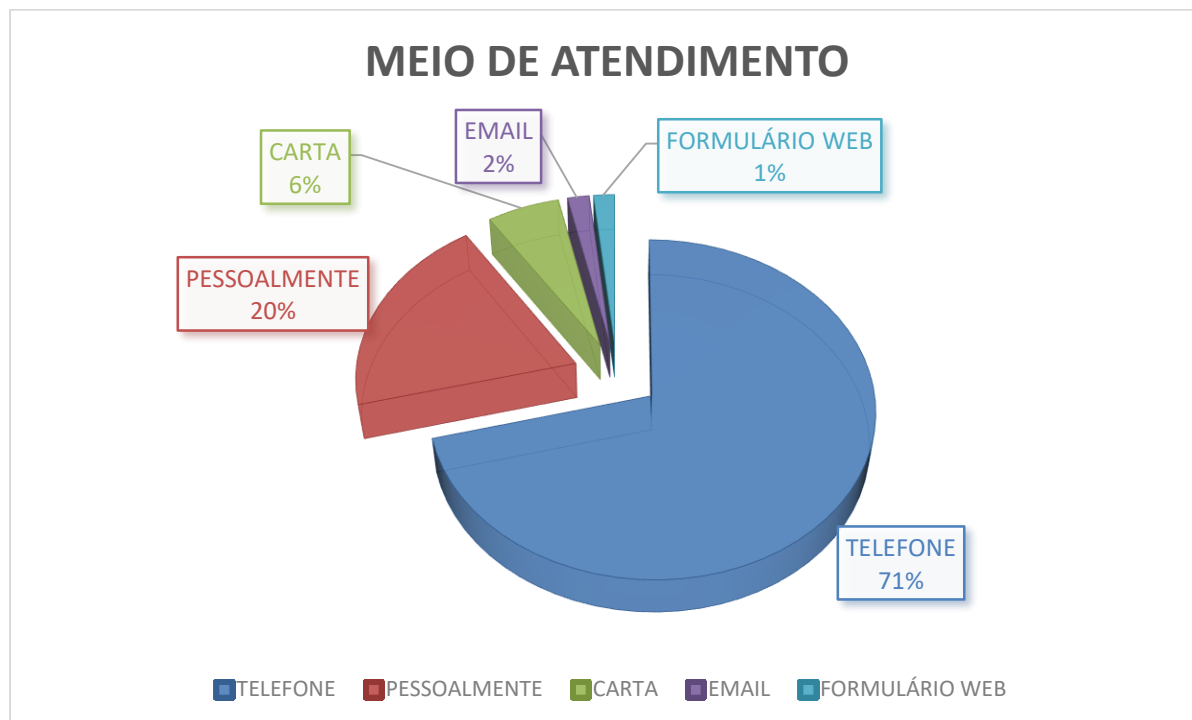


Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria

Técnicos Ouvidoria x Meio de Atendimento	CARTA	EMAIL	FORMULÁRIO WEB	PESSOALMENTE	TELEFONE	Total
LUCIANA FELIPE DA SILVA	37	0	0	147	580	764
MÁRCIA CICCI ROMERO	4	0	0	118	454	576
HUGO ELY BORGES SILVA	30	5	12	75	271	393
ANA PAULA NOGUEIRA BRAGA	1	0	0	8	324	333
FÂNIA FERNANDES DE SOUSA	104	52	41	17	112	326
LUCIA MENDONÇA DE PAULA MAIA	5	0	0	128	146	279
GIANE FERREIRA BAIENSE	0	0	0	3	210	213
DOUGLAS RIBEIRO CARISIO	3	0	0	62	113	178
MICHELLE PEIXOTO FARIA	0	0	0	73	75	148
FABIANA DE MELO MENDES	0	0	0	14	19	33
CÉLIA MARIA DA SILVA	6	0	2	0	17	25
Total Geral	190	57	55	645	2321	3268

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ Na tabela supracitada, a funcionária Michelle Peixoto Faria encontra-se em Licença Médica, retornando em 10/10/2018. A funcionária Luciana possui carga horária de 08 horas. A funcionária Fânia possui carga horária de 08 horas, e atualmente exerce suas atividades na área administrativa. O funcionário Hugo possui carga horária de 06 horas, e exerce suas atividades na área administrativa. A funcionária Fabiana faz recolhimentos das Urnas de Manifestação que estão localizadas nas Unidades e Setores da Secretaria Municipal de Saúde, e encontrava-se de licença médica por 30 (Trinta) dias, de 16 de Novembro a 15 de Dezembro. Os funcionários Ana Paula, Célia, Douglas, Fabiana, Giane, Lúcia, Márcia e Michelle possuem carga horária de 06 horas.

Tabela 3. Assunto X Classificação

Assunto	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	0	12	18	2165	4	2199
GESTÃO	5	91	6	532	48	9	691
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	1	42	5	184	28	8	268
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0	5	22	26	0	54
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	0	1	1	2	22	1	27
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	3	1	1	1	6
TRANSPORTE	0	0	0	1	4	0	5
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	0	0	1	3	1	0	5
ALIMENTO	0	0	0	1	3	0	4
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	0	0	3	0	3
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	2	0	0	2
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	1	0	0	0	0	1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	0	1	0	0	0	0	1
COMUNICAÇÃO	0	0	1	0	0	0	1
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	0	0	0	0	1	0	1
Total Geral	7	136	34	766	2302	23	3268

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ A tabela supracitada apresenta maior número de ocorrências na relação entre Assunto X Classificação em: Assistência a Saúde às Solicitações, e Gestão se destacam as Reclamações.

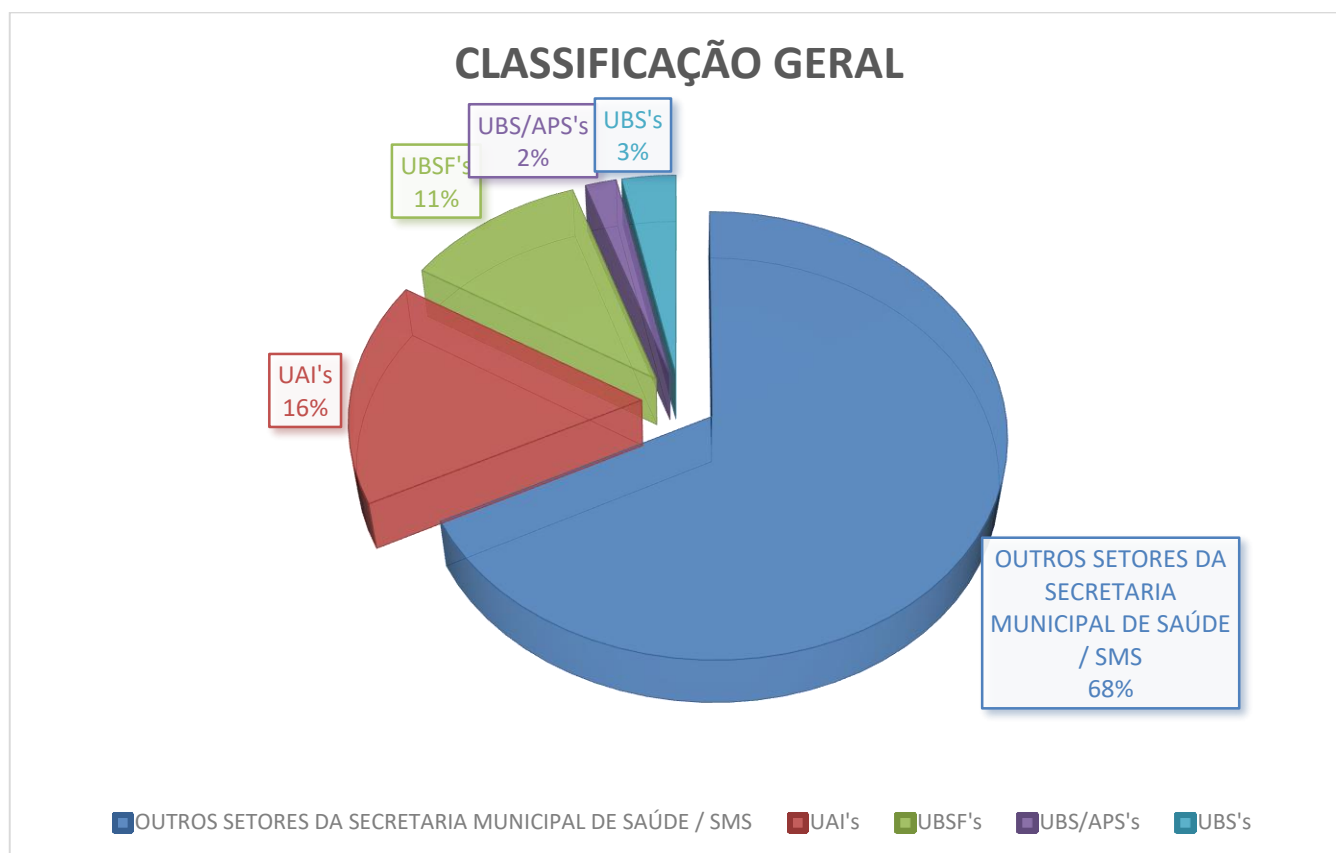
Tabela 4. Assunto e Sub Assuntos

ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2199		
	SOLICITAÇÃO	2165	
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	999
		DIAGNÓSTICO POR ULTRASSONOGRÁFIA	326
		DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	174

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

GESTÃO	691		
	RECLAMAÇÃO	532	
		RECURSOS HUMANOS	377
		INSATISFAÇÃO	MÉDICO
	OUTROS		92
	RECEPCIONISTA/ATENDENTE		42

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 2. Classificação Geral

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 5. Classificação Geral

OUVIDORIA	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	2	16	19	120	2038	12	2207
UAI's	3	54	6	359	108	2	532
UBSF's	1	44	7	188	114	6	360
UBS/APS's	0	9	0	40	12	1	62
UBS's	1	13	2	59	30	2	107
TOTAL GERAL	7	136	34	766	2302	23	3268

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 6. OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE X Classificação

Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
DIRETORIA DE CONTROLE,REGULAÇÃO,AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-MÉDIA COMPLEXIDADE	0	0	5	19	1694	4	1722
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS	0	0	1	5	151	0	157
DIRETORIA DE CONTROLE,REGULAÇÃO,AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO	0	0	0	1	69	1	71
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	1	4	27	24	1	58
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	0	3	1	14	18	0	36
OUIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	0	1	1	3	21	0	26
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	0	1	1	1	17	1	21
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	1	0	0	5	15	0	21
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	0	5	0	9	1	3	18
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	0	0	0	10	2	0	12
CENTRO DE SAUDE ESCOLA JARAGUA	0	0	0	5	3	0	8
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - IST E AIDS	0	1	0	3	2	0	6
CENTRAL DE TRANSPORTES - NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	0	0	0	2	3	0	5
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	0	1	1	0	2	1	5
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	0	0	0	3	2	0	5
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	0	0	0	1	4	0	5
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	0	0	0	1	3	0	4
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	0	0	0	2	1	0	3
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	0	0	1	1	0	1	3
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD	0	0	0	2	1	0	3
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAIS	0	0	2	0	0	0	2
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	0	0	0	2	0	0	2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	0	1	0	1	0	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS NORTE	0	0	0	0	2	0	2
CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO	0	1	0	1	0	0	2
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	0	1	0	0	0	1
DIRETORIA ADMINISTRATIVA DA SMS	0	0	0	1	0	0	1

DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	0	0	1	0	0	0	1
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	0	0	0	0	1	0	1
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS LESTE	0	1	0	0	0	0	1
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	0	0	0	1	0	0	1
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	0	0	0	0	1	0	1
PROGRAMA DE SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	0	0	0	0	1	0	1
Total Geral	2	16	19	120	2038	12	2207

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 7. UAI's X Classificação

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UAI PAMPULHA	0	14	1	71	13	0	99
UAI PLANALTO	0	10	1	47	33	0	91
UAI MARTINS	1	8	0	53	10	0	72
UAI ROOSEVELT	1	7	0	46	12	1	67
UAI TIBERY	1	4	2	36	22	0	65
UAI LUIZOTE	0	5	0	48	9	0	62
UAI SÃO JORGE	0	5	2	39	9	1	56
UAI MORUMBI	0	1	0	19	0	0	20
Total Geral	3	54	6	359	108	2	532

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 8. UBSFs X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UBSF JARDIM BOTÂNICO	0	2	1	21	1	2	27
UBSF SÃO JORGE II	0	0	0	10	7	0	17
UBSF SERINGUEIRAS II	0	6	0	7	3	0	16
UBSF LUIZOTE GERENTE	0	2	0	6	7	1	16
UBSF SHOPPING PARK II	0	2	1	6	6	0	15
UBSF MORADA NOVA I	0	2	0	7	5	0	14
UBSF CAMPO ALEGRE	1	1	0	3	8	0	13
UBSF GRANADA I	0	0	0	6	5	0	11
UBSF DOM ALMIR	0	0	0	7	4	0	11
UBSF MORUMBI I	0	0	0	6	5	0	11
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	0	1	0	7	2	0	10
UBSF BOM JESUS	0	1	0	7	1	0	9
UBSF SÃO LUCAS	0	3	0	5	1	0	9
UBSF JARDIM CÉLIA I	0	3	0	1	4	0	8
UBSF MORUMBI III	0	1	0	4	3	0	8
UBSF MINAS GERAIS I	0	2	0	4	1	0	7
UBSF SHOPPING PARK I	0	0	1	3	3	0	7
UBSF TAPUIRAMA	0	1	0	3	3	0	7
UBSF LAGOINHA I	0	0	0	5	2	0	7
UBSF LARANJEIRAS	0	0	1	3	2	1	7
UBSF AURORA	0	3	0	3	1	0	7
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	0	1	0	5	0	0	6
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARÁ	0	2	0	2	1	1	6
UBSF GRAVATÁS	0	1	0	4	1	0	6
UBSF SÃO JORGE V	0	0	0	3	3	0	6
UBSF JARDIM BRASÍLIA I (EQUIPE ABC)	0	3	0	2	1	0	6
UBSF SÃO GABRIEL	0	0	0	3	3	0	6
UBSF GRANADA II	0	0	0	1	4	1	6
UBSF IPANEMA I	0	0	1	3	1	0	5
UBSF CANAÃ II	0	0	0	2	3	0	5
UBSF ACLIMAÇÃO	0	1	0	1	3	0	5
UBSF JARDIM CÉLIA II	0	0	0	3	1	0	4
UBSF SÃO JORGE IV	0	0	0	1	3	0	4
UBSF JARDIM BRASÍLIA II (EQUIPE D)	0	0	0	3	1	0	4
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	0	0	0	3	1	0	4
UBSF TAIAMAN II	0	0	0	3	1	0	4
UBSF SÃO JORGE I	0	1	1	0	1	0	3
UBSF MARTINÉSIA	0	1	0	2	0	0	3
UBSF MORUMBI V	0	0	0	2	1	0	3
UBSF ALVORADA	0	1	0	1	1	0	3
UBSF MORUMBI IV	0	0	0	3	0	0	3

UBSF CANAÃ III	0	0	0	2	1	0	3
UBSF JARDIM EUROPA I	0	0	1	0	2	0	3
UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	0	1	0	0	1	0	2
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	0	0	0	1	1	0	2
UBSF SERINGUEIRAS I	0	1	0	1	0	0	2
UBSF SANTA LUZIA	0	0	0	0	2	0	2
UBSF JOANA DARC I	0	0	0	2	0	0	2
UBSF SHOPPING PARK III	0	0	0	2	0	0	2
UBSF SÃO JORGE III	0	0	0	1	1	0	2
UBSF MORUMBI II	0	0	0	2	0	0	2
UBSF LAGOINHA II	0	0	0	0	1	0	1
UBSF MANSOUR II	0	0	0	1	0	0	1
UBSF JARDIM EUROPA II	0	0	0	1	0	0	1
UBSF JARDIM SUCUPIRA	0	0	0	1	0	0	1
UBSF MARTA HELENA I	0	0	0	1	0	0	1
UBSF SÃO JOSÉ	0	0	0	1	0	0	1
UBSF CANAÃ I	0	0	0	1	0	0	1
UBSF TAIAMAN I	0	1	0	0	0	0	1
UBSF MANSOUR I	0	0	0	0	1	0	1
Total Geral	1	44	7	188	114	6	360

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 9. UBS/APS's X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UBS/APS UAI-LUIZOTE (AMBULATÓRIO)	3	14	3	1	21
UBS/APS UAI-MARTINS (AMBULATÓRIO)	2	5	1	0	8
UBS/APS UAI-PAMPULHA (AMBULATÓRIO)	2	4	1	0	7
UBS/APS UAI-TIBERY (AMBULATÓRIO)	2	17	7	0	26
Total Geral	9	40	12	1	62

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 10. UBS's X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	0	1	1	13	11	0	26
UBS PATRIMÔNIO	0	1	0	9	5	0	15
UBS SANTA ROSA	0	0	1	9	2	0	12
UBS BRASIL	1	3	0	6	2	0	12
UBS-DONA ZULMIRA	0	1	0	6	4	0	11
UBS TOCANTINS	0	1	0	8	1	1	11
UBS-NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	0	3	0	5	2	0	10
UBS-GUARANI	0	3	0	3	3	1	10
Total Geral	1	13	2	59	30	2	107

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

TEMPO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Gráfico 3. Atendimento de Demandas (Geral)

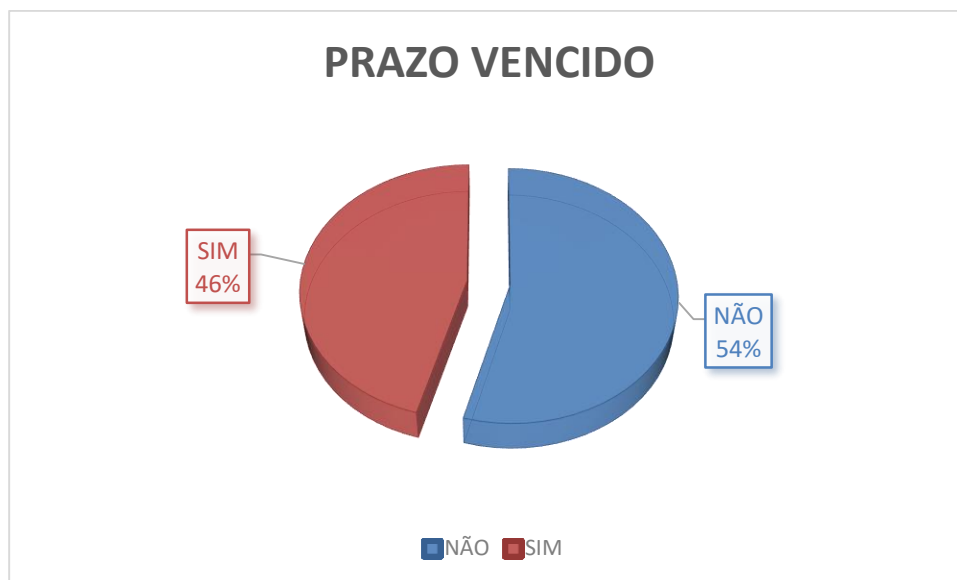


Tabela 11. Tempo de Atendimento Geral

PRAZO VENCIDO	TOTAL
NÃO	1775
SIM	1493
TOTAL GERAL	3268

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 12. Tempo de Atendimento Unidades

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	986	1221	2207
UAI's	422	110	532
UBSF's	270	90	360
UBS/APS's	36	26	62
UBS's	61	46	107
TOTAL GERAL	1775	1493	3268

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 13. Tempo de Atendimento OUTROS SETORES SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-MÉDIA COMPLEXIDADE	747	975	1722
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS	67	90	157
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO	59	12	71
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	25	33	58
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	35	1	36
OUVIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	12	14	26
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	14	7	21
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	0	20	20
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	3	15	18
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	2	10	12
CENTRO DE SAUDE ESCOLA JARAGUA	0	8	8
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - IST E AIDS	3	3	6
CENTRAL DE TRANSPORTES - NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	0	5	5
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	3	2	5
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	3	2	5
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	4	1	5
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	3	1	4
CENTRO DE CONTROLE DE ZONOSSES	1	2	3
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	0	3	3
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD	0	3	3
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAIS	0	2	2
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	1	1	2

VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS NORTE	1	1	2
CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO	0	2	2
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	1	1
DIRETORIA ADMINISTRATIVA DA SMS	0	1	1
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	0	1	1
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	0	1	1
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS LESTE	0	1	1
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	0	1	1
0	0	1	1
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	0	1	1
PROGRAMA DE SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	1	0	1
Total Geral	986	1221	2207

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 14. Tempo de Atendimento UAI's

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UAI PAMPULHA	97	2	99
UAI PLANALTO	84	7	91
UAI MARTINS	55	17	72
UAI ROOSEVELT	10	57	67
UAI TIBERY	49	16	65
UAI LUIZOTE	56	6	62
UAI SÃO JORGE	54	2	56
UAI MORUMBI	17	3	20
Total Geral	422	110	532

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 15. Tempo de Atendimento UBSF's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF JARDIM BOTÂNICO	27	0	27
UBSF SÃO JORGE II	17	0	17
UBSF SERINGUEIRAS II	16	0	16
UBSF LUIZOTE GERENTE	16	0	16
UBSF SHOPPING PARK II	14	1	15
UBSF MORADA NOVA I	5	9	14
UBSF CAMPO ALEGRE	12	1	13
UBSF GRANADA I	11	0	11
UBSF DOM ALMIR	2	9	11
UBSF MORUMBI I	6	5	11
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	4	6	10
UBSF BOM JESUS	7	2	9
UBSF SÃO LUCAS	3	6	9
UBSF JARDIM CÉLIA I	4	4	8
UBSF MORUMBI III	6	2	8
UBSF MINAS GERAIS I	5	2	7
UBSF SHOPPING PARK I	7	0	7
UBSF TAPUIRAMA	3	4	7
UBSF LAGOINHA I	7	0	7
UBSF LARANJEIRAS	7	0	7
UBSF AURORA	7	0	7
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	4	2	6
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARÁ	1	5	6
UBSF GRAVATÁS	6	0	6
UBSF SÃO JORGE V	6	0	6
UBSF JARDIM BRASÍLIA I (EQUIPE ABC)	6	0	6
UBSF SÃO GABRIEL	6	0	6
UBSF GRANADA II	6	0	6
UBSF IPANEMA I	4	1	5
UBSF CANAÃ II	0	5	5
UBSF ACLIMAÇÃO	2	3	5
UBSF JARDIM CÉLIA II	2	2	4
UBSF SÃO JORGE IV	4	0	4
UBSF JARDIM BRASÍLIA II (EQUIPE D)	4	0	4
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	2	2	4
UBSF TAIAMAN II	3	1	4
UBSF SÃO JORGE I	3	0	3
UBSF MARTINÉSIA	1	2	3
UBSF MORUMBI V	1	2	3
UBSF ALVORADA	1	2	3

UBSF MORUMBI IV	3	0	3
UBSF CANAÃ III	2	1	3
UBSF JARDIM EUROPA I	1	2	3
UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	1	1	2
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	1	1	2
UBSF SERINGUEIRAS I	2	0	2
UBSF SANTA LUZIA	2	0	2
UBSF JOANA DARC I	1	1	2
UBSF SHOPPING PARK III	2	0	2
UBSF SÃO JORGE III	2	0	2
UBSF MORUMBI II	2	0	2
UBSF LAGOINHA II	1	0	1
UBSF MANSOUR II	1	0	1
UBSF JARDIM EUROPA II	0	1	1
UBSF JARDIM SUCUPIRA	0	1	1
UBSF MARTA HELENA I	0	1	1
UBSF SÃO JOSÉ	0	1	1
UBSF CANAÃ I	0	1	1
UBSF TAIAMAN I	0	1	1
UBSF MANSOUR I	1	0	1
Total Geral	270	90	360

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 16. Tempo de Atendimento UBS/APS's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS/APS UAI-LUIZOTE (AMBULATÓRIO)	7	14	21
UBS/APS UAI-MARTINS (AMBULATÓRIO)	2	6	8
UBS/APS UAI-PAMPULHA (AMBULATÓRIO)	7	0	7
UBS/APS UAI-TIBERY (AMBULATÓRIO)	20	6	26
Total Geral	36	26	62

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 17. Tempo de Atendimento UBS's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	10	16	26
UBS PATRIMÔNIO	8	7	15
UBS SANTA ROSA	11	1	12
UBS BRASIL	3	9	12
UBS DONA ZULMIRA	6	5	11
UBS TOCANTINS	9	2	11
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	5	5	10
UBS GUARANI	9	1	10
Total Geral	61	46	107

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 o usuário se encontra.

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/SMS .

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 DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE/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 DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE/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:

Fórmula 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.