

RELATÓRIO GERENCIAL

O presente relatório, elaborado referente ao ano de 2018 inclui análise de dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

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

Ano de 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

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	3
METODOLOGIA DE ANÁLISE.....	6
Análise dos Dados Referente ao Ano/2018:	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:	17
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:	22
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.**

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 2018** 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 Dezembro 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 **Ano 2018**.

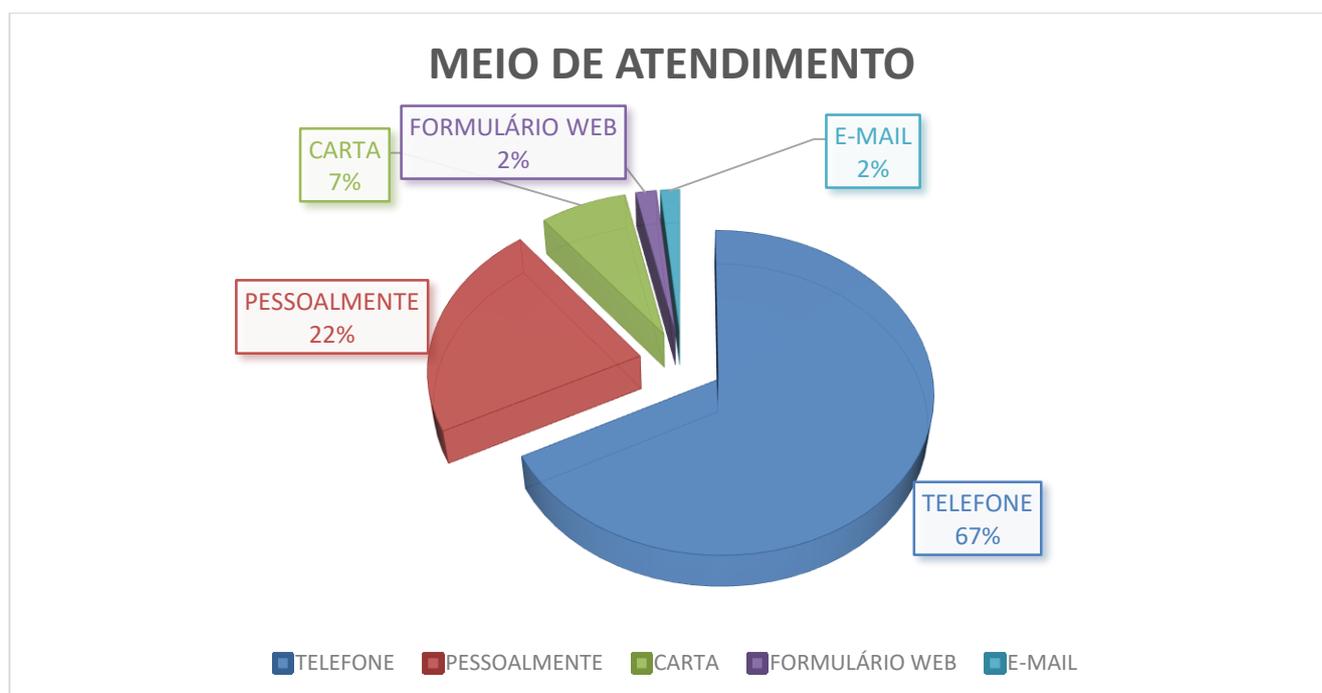
Tabela 1. Canais de Entrada

Meio de Atendimento	Total
TELEFONE	5937
PESSOALMENTE	1938
CARTA	639
FORMULÁRIO WEB	152
E-MAIL	141
Total Geral	8807

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 contínuo de recolhimento das Urnas afixadas nas unidades).

Gráfico 1. Classificação Geral - Canais de Entrada



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

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	268	0	0	387	1493	2148
FÂNIA FERNANDES DE SOUSA	188	90	93	203	849	1423
LUCIA MENDONÇA DE PAULA MAIA	38	0	0	433	650	1121
DOUGLAS RIBEIRO CARISIO	63	0	0	248	555	866
HUGO ELY BORGES SILVA	50	7	12	156	610	835
MÁRCIA CICCI ROMERO	4	0	0	120	488	612
ELISANE GONÇALVES DE OLIVEIRA DE PAULA DIAS	1	44	45	64	342	496
FABIANA DE MELO MENDES	20	0	0	191	231	442
ANA PAULA NOGUEIRA BRAGA	1	0	0	8	329	338
MICHELLE PEIXOTO FARIA	0	0	0	125	163	288
GIANE FERREIRA BAIENSE	0	0	0	3	210	213
CÉLIA MARIA DA SILVA	6	0	2	0	17	25
Total Geral	639	141	152	1938	5937	8807

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ **A funcionária Luciana possui carga horária de 08 horas. A funcionária Fânia possui carga horária de 08 horas, e exerce suas atividades na área administrativa. O funcionário Hugo possui carga horária de 06 horas, e exerce suas atividades na área administrativa. A funcionária Elisane possuía carga horária de 08 horas, e exercia suas atividades na área administrativa, sendo desligada do cargo dia 06/07/2018. O funcionário Douglas, ou a funcionária Fabiana, fazem recolhimentos das Urnas de Manifestação que estão localizadas nas Unidades e Setores da Secretaria Municipal de Saúde. A funcionária Fabiana encontrava-se de licença médica por 30 (Trinta) dias, de 16 de Novembro a 15 de Dezembro. A funcionária Michelle Peixoto Faria encontra-se em Licença Médica desde 12/02/2018, retornando em 10/10/2018. Os funcionários Ana Paula, Célia, Douglas, Giane, Fabiana, 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	21	46	5888	8	5963
GESTÃO	14	375	23	1521	163	32	2128
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	2	69	7	316	50	12	456
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	1	6	56	55	0	119
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	1	2	9	32	1	46
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	9	3	8	3	23
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0	3	8	7	1	20
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	2	4	10	0	16
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	8	3	0	0	11
TRANSPORTE	0	0	0	3	4	0	7
ALIMENTO	0	0	0	1	5	0	6
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	1	0	2	0	0	4
COMUNICAÇÃO	0	0	2	1	0	1	4
FINANCEIRO	0	0	0	0	2	0	2
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	0	0	0	0	1	0	1
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	0	1	0	0	0	0	1
Total Geral	20	448	83	1973	6225	58	8807

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

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

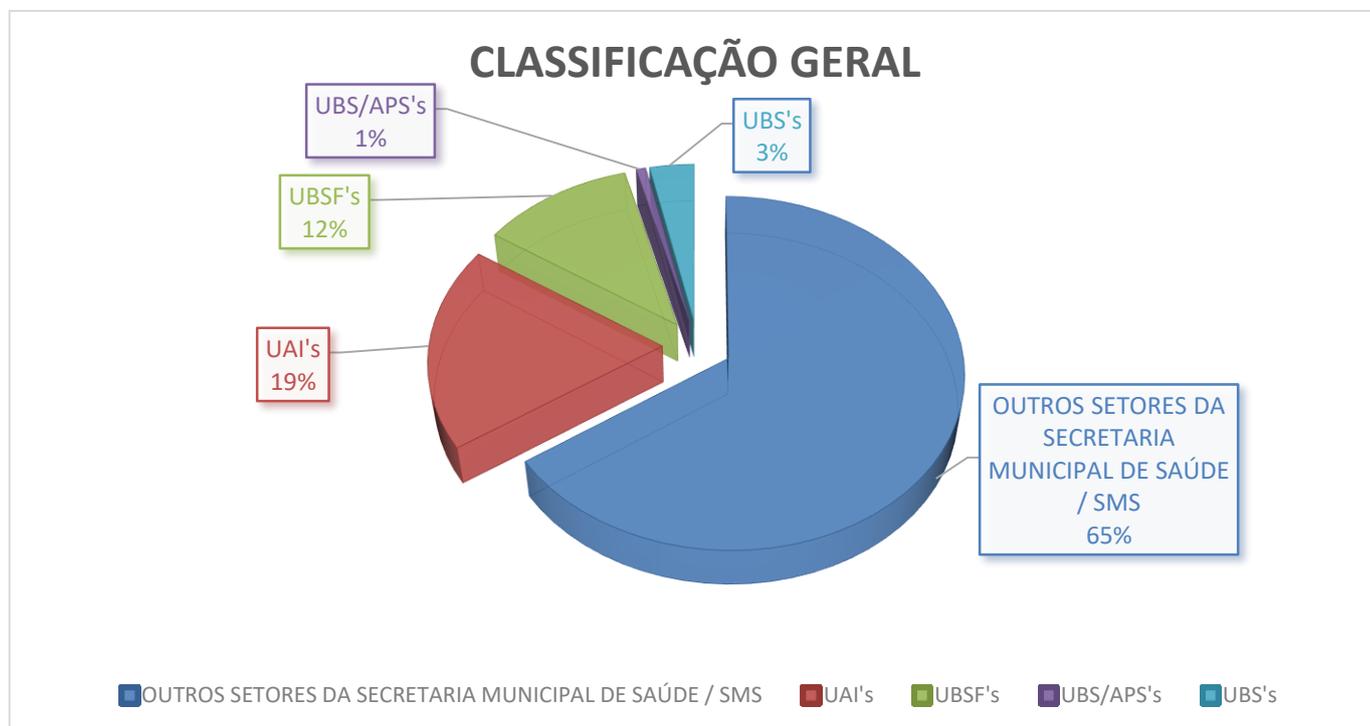
Tabela 4. Assunto e Sub Assuntos

ASSISTÊNCIA À SAÚDE	5963		
	SOLICITAÇÃO	5888	
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	2636	
	DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	810	
	DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	442	

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

GESTÃO	2128			
	RECLAMAÇÃO	1521		
	RECURSOS HUMANOS	1164		
	INSATISFAÇÃO	FUNCIONÁRIOS SECRETARIA DE SAÚDE	482	
		MÉDICO	334	
		RECEPCIONISTA/ATENDENTE	99	

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	10	37	51	310	5344	23	5775
UAI's	5	226	15	969	426	13	1654
UBSF's	3	143	14	513	333	14	1020
UBS/APS's	0	10	0	40	12	1	63
UBS's	2	32	3	141	110	7	295
TOTAL GERAL	20	448	83	1973	6225	58	8807

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	7	31	2988	6	3032
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS	1	3	4	19	1697	3	1727
DIRETORIA DE CONTROLE,REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO	0	0	0	6	242	1	249
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	0	1	6	12	157	2	178
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	9	5	70	48	1	134
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	2	0	3	12	64	0	81
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	1	5	1	27	40	0	74
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	2	0	1	43	7	2	55
OUIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	1	1	1	7	32	0	42
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	0	7	0	12	4	3	26
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	0	0	0	16	3	0	19
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	0	0	1	4	10	0	15
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSES	1	0	1	7	5	0	14
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - IST E AIDS	0	2	1	5	4	0	12
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	0	1	1	3	5	0	10
CENTRO DE SAUDE ESCOLA JARAGUA	0	0	0	6	3	0	9
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	0	0	0	5	3	1	9
DIRETORIA ADMINISTRATIVA DA SMS	0	0	8	1	0	0	9
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	0	2	2	0	3	1	8
CENTRAL DE TRANSPORTES - NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	0	0	0	4	3	0	7
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAIS	0	0	3	3	1	0	7
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	0	0	0	1	6	0	7
PROGRAMA DE SAUDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	0	0	0	0	6	0	6
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	1	0	3	1	0	6
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	0	0	0	1	5	0	6

PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	0	1	1	3	0	1	6
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	0	0	3	1	0	1	5
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS NORTE	0	1	0	0	3	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD	0	0	0	2	2	0	4
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	0	0	1	2	0	1	4
CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO	0	1	0	1	1	0	3
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS LESTE	0	1	0	0	1	0	2
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	0	1	1	0	0	2
OUIDORIA REGIONAL DO SUS DE UBERLÂNDIA	0	1	0	0	0	0	1
PROGRAMA HIPERTENSÃO E DIABETES - HIPERDIA	0	0	0	1	0	0	1
PROGRAMA MELHOR EM CASA	0	0	0	1	0	0	1
Total Geral	10	37	51	310	5344	23	5775

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 7. UAI's X Classificação

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UAI-PAMPULHA	1	71	2	203	53	3	333
UAI-PLANALTO	0	27	1	148	121	2	299
UAI-MARTINS	1	42	5	153	77	4	282
UAI-TIBERY	1	27	3	125	67	1	224
UAI-LUIZOTE	1	25	0	118	48	1	193
UAI-ROOSEVELT	1	21	1	98	43	1	165
UAI-SÃO JORGE	0	8	3	80	15	1	107
UAI-MORUMBI	0	5	0	44	2	0	51
Total Geral	5	226	15	969	426	13	1654

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 8. UBSFs X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UBSF AURORA	0	13	0	18	11	0	42
UBSF SERINGUEIRAS II	0	15	0	13	12	0	40
UBSF JARDIM BOTÂNICO	0	4	1	27	5	2	39
UBSF SHOPPING PARK II	0	5	2	19	10	0	36
UBSF SHOPPING PARK I	0	8	1	16	7	0	32
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARÁ	0	14	0	9	4	5	32
UBSF GRANADA I	0	2	0	12	18	0	32
UBSF MORUMBI I	0	0	1	19	11	0	31
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	0	7	0	18	3	1	29
UBSF SHOPPING PARK III	0	3	0	13	12	0	28
UBSF MINAS GERAIS I	0	2	0	16	9	1	28
UBSF LAGOINHA I	0	0	2	13	12	0	27
UBSF LUIZOTE GERENTE	0	3	1	11	11	1	27
UBSF BOM JESUS	0	2	1	16	7	0	26
UBSF CAMPO ALEGRE	1	4	0	7	14	0	26
UBSF SÃO JORGE II	0	0	0	16	9	0	25
UBSF TAPUIRAMA	1	2	0	14	6	0	23
UBSF DOM ALMIR	0	1	0	12	9	0	22
UBSF GRANADA II	0	2	0	6	12	1	21
UBSF MORADA NOVA I	0	2	0	11	8	0	21
UBSF JARDIM BRASÍLIA I (EQUIPE ABC)	0	4	0	9	7	0	20
UBSF LARANJEIRAS	0	0	1	10	8	1	20
UBSF SÃO LUCAS	0	4	0	12	2	0	18
UBSF SERINGUEIRAS I	0	7	1	6	3	0	17
UBSF JARDIM BRASÍLIA II (EQUIPE D)	0	2	0	8	7	0	17
UBSF MORUMBI III	0	3	0	8	5	0	16
UBSF SÃO JORGE V	0	0	0	7	8	0	15
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	0	2	0	6	5	0	13
UBSF ACLIMAÇÃO	0	1	0	6	6	0	13
UBSF CANAÃ II	0	1	0	4	8	0	13
UBSF SÃO GABRIEL	0	0	0	5	8	0	13
UBSF SÃO JORGE I	0	5	1	4	3	0	13
UBSF JARDIM CÉLIA I	0	4	0	5	4	0	13
UBSF JARDIM CÉLIA II	0	4	0	7	1	0	12
UBSF GRAVATÁS	0	4	0	6	2	0	12
UBSF TAIAMAN II	0	0	0	9	3	0	12
UBSF IPANEMA I	0	0	1	8	2	0	11
UBSF CANAÃ III	0	0	0	7	4	0	11
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	0	0	0	7	4	0	11
UBSF SÃO JORGE IV	0	1	0	5	5	0	11

UBSF MORUMBI IV	1	0	0	7	2	1	11
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	0	0	0	6	4	0	10
UBSF MIRAPORANGA	0	2	0	4	3	1	10
UBSF ALVORADA	0	1	0	4	4	0	9
UBSF SÃO JORGE III	0	0	0	5	3	0	8
UBSF MORUMBI II	0	0	0	5	3	0	8
UBSF TAIAMAN I	0	2	0	3	2	0	7
UBSF JOANA DARC I	0	0	0	7	0	0	7
UBSF SÃO JOSÉ	0	1	0	4	2	0	7
UBSF SANTA LUZIA	0	0	0	3	4	0	7
UBSF MORUMBI V	0	0	0	5	2	0	7
UBSF JARDIM SUCUPIRA	0	0	0	4	2	0	6
UBSF CANAÃ I	0	0	0	4	1	0	5
UBSF LAGOINHA II	0	0	0	4	1	0	5
UBSF IPANEMA II	0	0	0	3	2	0	5
UBSF MANSOUR II	0	1	0	1	2	0	4
UBSF JARDIM EUROPA I	0	0	1	1	2	0	4
UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	0	2	0	1	1	0	4
UBSF MARTINÉSIA	0	1	0	3	0	0	4
UBSF JOANA DARC II	0	0	0	4	0	0	4
UBSF JARDIM EUROPA II	0	0	0	2	2	0	4
UBSF MANSOUR I	0	0	0	2	2	0	4
UNIDADE DE APOIO SOBRADINHO	0	2	0	1	0	0	3
UBSF CANAÃ IV	0	0	0	0	3	0	3
UNIDADE DE APOIO TENDA DO MORENO	0	0	0	2	0	0	2
UBSF MORADA NOVA II	0	0	0	1	1	0	2
UBSF MINAS GERAIS II	0	0	0	1	0	0	1
UBSF MARTA HELENA I	0	0	0	1	0	0	1
Total Geral	3	143	14	513	333	14	1020

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-TIBERY (AMBULATÓRIO)	3	17	7	0	27
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
Total Geral	10	40	12	1	63

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

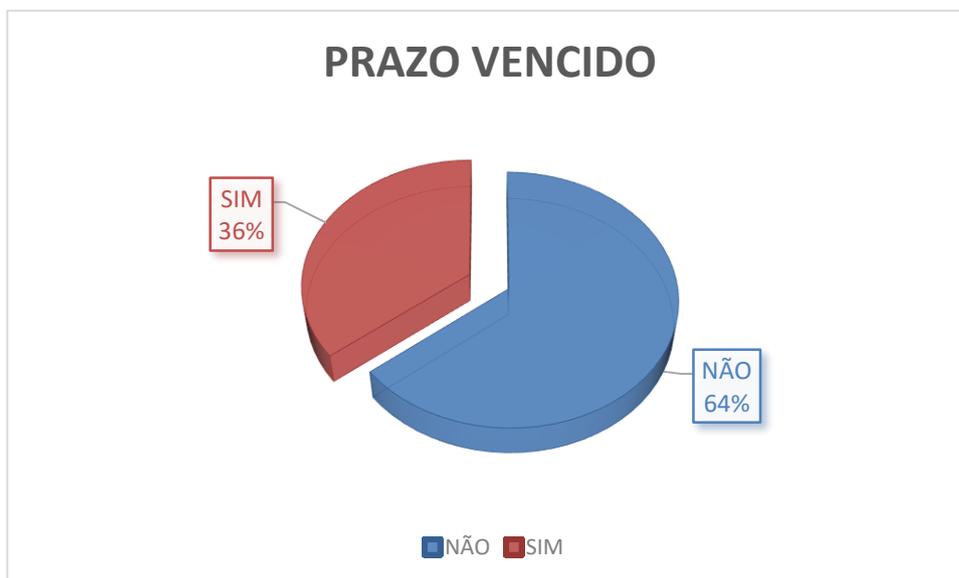
Tabela 10. UBS's X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	0	4	1	25	13	3	46
UBS BRASIL	1	5	0	21	18	0	45
UBS-NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	1	7	1	19	14	0	42
UBS TOCANTINS	0	1	0	20	18	2	41
UBS PATRIMÔNIO	0	3	0	20	14	1	38
UBS SANTA ROSA	0	3	1	17	13	0	34
UBS-DONA ZULMIRA	0	6	0	11	12	0	29
UBS-GUARANI	0	3	0	8	8	1	20
Total Geral	2	32	3	141	110	7	295

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

TEMPO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Gráfico 3. Atendimento de Demandas (Geral)



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 10. Tempo de Atendimento Geral

PRAZO VENCIDO	TOTAL
NÃO	5668
SIM	3139
TOTAL GERAL	8807

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 11. Tempo de Atendimento Unidades

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	3392	2383	5775
UAI's	1352	302	1654
UBSF's	728	292	1020
UBS/APS's	37	26	63
UBS's	159	136	295
Total Geral	5668	3139	8807

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 12. 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	1726	1306	3032
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA - DCRAA / SUS	1088	639	1727
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO, AVALIAÇÃO E AUDITORIA-DCRAA-REGULAÇÃO DE LEITO	227	22	249
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS (PROGRAMAS)	134	44	178
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	53	81	134
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	0	81	81
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	72	2	74
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	7	48	55
OUIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	18	24	42
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA - CASE	8	18	26
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO - CMAD	11	8	19
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA / JURÍDICO	8	7	15
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	11	3	14
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA - IST E AIDS	6	6	12
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	1	9	10
CENTRO DE SAÚDE ESCOLA JARAGUA	0	9	9
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	1	8	9
DIRETORIA ADMINISTRATIVA DA SMS	0	9	9
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	5	3	8

CENTRAL DE TRANSPORTES - NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	0	7	7
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAI'S	0	7	7
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS OESTE	3	4	7
PROGRAMA DE SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	4	2	6
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	4	6
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS INFANTIL	0	6	6
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	3	3	6
PROGRAMA DE SAÚDE DA MULHER	0	5	5
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS NORTE	2	2	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD	0	4	4
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE - DPIS	1	3	4
CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO	0	3	3
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL CAPS LESTE	0	2	2
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	2	2
OUIDORIA REGIONAL DO SUS DE UBERLÂNDIA	0	1	1
PROGRAMA HIPERTENSÃO E DIABETES - HIPERDIA	0	1	1
PROGRAMA MELHOR EM CASA	1	0	1
Total Geral	3392	2383	5775

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 13. Tempo de Atendimento UAI's

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UAI PAMPULHA	326	7	333
UAI PLANALTO	276	23	299
UAI MARTINS	253	29	282
UAI TIBERY	165	59	224
UAI LUIZOTE	164	29	193
UAI ROOSEVELT	29	136	165
UAI SÃO JORGE	105	2	107
UAI MORUMBI	34	17	51
Total Geral	1352	302	1654

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 14. Tempo de Atendimento UBSF's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF AURORA	42	0	42
UBSF SERINGUEIRAS II	40	0	40
UBSF JARDIM BOTÂNICO	38	1	39
UBSF SHOPPING PARK II	35	1	36
UBSF SHOPPING PARK I	32	0	32
UBSF RIO DAS PEDRAS E TANGARÁ	18	14	32
UBSF GRANADA I	32	0	32
UBSF MORUMBI I	8	23	31
UBSF CUSTÓDIO PEREIRA	22	7	29
UBSF SHOPPING PARK III	27	1	28
UBSF MINAS GERAIS I	19	9	28
UBSF LAGOINHA I	27	0	27
UBSF LUIZOTE GERENTE	27	0	27
UBSF BOM JESUS	10	16	26
UBSF CAMPO ALEGRE	24	2	26
UBSF SÃO JORGE II	24	1	25
UBSF TAPUIRAMA	15	8	23
UBSF DOM ALMIR	3	19	22
UBSF GRANADA II	21	0	21
UBSF MORADA NOVA I	5	16	21
UBSF JARDIM BRASÍLIA I (EQUIPE ABC)	18	2	20
UBSF LARANJEIRAS	20	0	20
UBSF SÃO LUCAS	6	12	18
UBSF SERINGUEIRAS I	17	0	17
UBSF JARDIM BRASÍLIA II (EQUIPE D)	6	11	17
UBSFMORUMBI III	6	10	16
UBSF SÃO JORGE V	15	0	15
UBSF CANAÃ II	1	12	13
UBSF JARDIM CÉLIA I	4	9	13
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS III	7	6	13
UBSF SÃO JORGE I	13	0	13
UBSF ACLIMAÇÃO	3	10	13
UBSF SÃO GABRIEL	13	0	13
UBSF TAIAMAN II	10	2	12
UBSF JARDIM CÉLIA II	8	4	12
UBSF GRAVATÁS	12	0	12
UBSF IPANEMA I	7	4	11
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS I	6	5	11
UBSF CANAÃ III	7	4	11

UBSF SÃO JORGE IV	11	0	11
UBSF MORUMBI IV	5	6	11
UBSF MIRAPORANGA	10	0	10
UBSF JARDIM DAS PALMEIRAS II	3	7	10
UBSF ALVORADA	4	5	9
UBSF MORUMBI II	2	6	8
UBSF SÃO JORGE III	8	0	8
UBSF SANTA LUZIA	6	1	7
UBSF MORUMBI V	2	5	7
UBSF JOANA DARC I	4	3	7
UBSF SÃO JOSÉ	1	6	7
UBSF TAIAMAN I	3	4	7
UBSF JARDIM SUCUPIRA	2	4	6
UBSF LAGOINHA II	2	3	5
UBSF CANAÃ I	0	5	5
UBSF IPANEMA II	0	5	5
UBSF MANSOUR II	3	1	4
UBSF JARDIM EUROPA II	3	1	4
UBSF MARTINÉSIA	1	3	4
UBSF CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	1	3	4
UBSF MANSOUR I	4	0	4
UBSF JARDIM EUROPA I	2	2	4
UBSF JOANA DARC II	3	1	4
UNIDADE DE APOIO SOBRADINHO	0	3	3
UBSF CANAÃ IV	0	3	3
UNIDADE DE APOIO TENDA DO MORENO	0	2	2
UBSF MORADA NOVA II	0	2	2
UBSF MARTA HELENA I	0	1	1
UBSF MINAS GERAIS II	0	1	1
TOTAL	728	292	1020

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 15. Tempo de Atendimento UBS's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS/APS UAI-TIBERY (AMBULATÓRIO)	21	6	27
UBS/APS UAI-LUIZOTE (AMBULATÓRIO)	7	14	21
UBS/APS UAI-MARTINS (AMBULATÓRIO)	2	6	8
UBS/APS UAI-PAMPULHA (AMBULATÓRIO)	7	0	7
Total Geral	37	26	63

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 15. Tempo de Atendimento UBS's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	16	30	46
UBS BRASIL	14	31	45
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	28	14	42
UBS TOCANTINS	20	21	41
UBS PATRIMÔNIO	10	28	38
UBS SANTA ROSA	33	1	34
UBS DONA ZULMIRA	23	6	29
UBS GUARANI	15	5	20
Total Geral	159	136	295

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.

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.