

RELATÓRIO GERENCIAL

O presente relatório, elaborado referente ao 1º Quadrimestre de 2019 (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 2019

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 Romero Cici

Michelle Peixoto Faria

Sumário

Sumário	3
METODOLOGIA DE ANÁLISE.....	7
Análise dos Dados Referente ao 1ºQuadrimestre/2019 (Janeiro, Fevereiro, Março e Abril):.....	9
Tabela 1. Canais de Entrada:	9
Gráfico 1. Classificação Geral - Canais de Entrada:.....	9
Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria:	10
Tabela 3. Assunto X Classificação:	11
Tabela 4. Assunto e Sub Assuntos:.....	122
Tabela 5. Solicitações de Cirurgias:.....	122
Tabela 6. Solicitações de Consultas:.....	123
Tabela 7. Solicitações de Exames de Cardiologia:	124
Tabela 8. Solicitações de Exames de Neurologia:	124
Tabela 9. Solicitações de Exames de Oftalmologia:.....	124
Tabela 10. Solicitações de Exames de Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia:	124
Tabela 11. Solicitações de Exames de Endoscopia:	125
Tabela 12. Solicitações de Outros Exames:	125
Tabela 13. Solicitações de Transferência de Pacientes:.....	125
Tabela 14. Assunto e Sub Assuntos:.....	126
Tabela 15. Reclamações Referente aos Estabelecimentos de Saúde:	126
Tabela 16. Reclamações Referente à Recursos Humanos:	126
Tabela 17. Classificação Geral:	188
Gráfico 2. Classificação Geral:	168
Gráfico 3. Elogios das Unidades de Saúde - Setor:	169
Gráfico 4. Reclamações das Unidades de Saúde - Setor:	169
Tabela 18. Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde X Classificação:	20
Tabela 19. UAI's X Classificação:	21
Tabela 20. UBSFs (SETOR CENTRAL/NORTE) X Classificação:.....	21
Tabela 21. UBSFs (SETOR SUL) X Classificação:.....	22
Tabela 22. UBSFs (SETOR LESTE) X Classificação:	22
Tabela 23. UBSFs (SETOR OESTE) X Classificação:	23
Tabela 24. UBSFs (ZONA RURAL) X Classificação:	24
Tabela 25. APS's X Classificação:	24
Tabela 26. UBS's X Classificação:.....	24
PRAZO NO PARECER DAS DEMANDAS	25
Tabela 27. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo:.....	25
Gráfico 5. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo:	25
Tabela 28. Tempo de Atendimento Unidades:	25
Tabela 29. Tempo de Atendimento Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde:	26
Tabela 30. Tempo de Atendimento UAI's:.....	27
Tabela 31. Tempo de Atendimento UBSF's (SETOR CENTRAL/NORTE):	27
Tabela 32. Tempo de Atendimento UBSF's (SETOR SUL):.....	28
Tabela 33. Tempo de Atendimento UBSF's (SETOR LESTE):	28

Tabela 34. Tempo de Atendimento UBSF's (SETOR OESTE):.....	29
Tabela 35. Tempo de Atendimento UBSF's (ZONA RURAL):	29
Tabela 36. Tempo de Atendimento APS's:	30
Tabela 37. Tempo de Atendimento UBS's:	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
ANEXO I	332
Gestão:	332
Assistência à Saúde:.....	332
Estratégia de Saúde da família - ESF:.....	332
Assistência Farmacêutica:.....	332
Vigilância Sanitária - VISA:.....	33
Vigilância em Saúde:	33
Assistência Odontológica:	33
Orientações em Saúde:.....	34
Transporte:	34
DST / AIDS:	34
Ouvidoria do SUS:.....	34

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 colhidas 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 **1º Quadrimestre de 2019 (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/DOGES, e implantado em Dezembro de 2006. Atualmente, todas as manifestações colhidas 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 **03/05/2019**, 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 ao 1º Quadrimestre 2019.

Tabela 1. Canais de Entrada

Meio de Atendimento	Total
TELEFONE	2485
PESSOALMENTE	714
CARTA	155
FORMULÁRIO WEB	66
EMAIL	66
Total Geral	3486

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

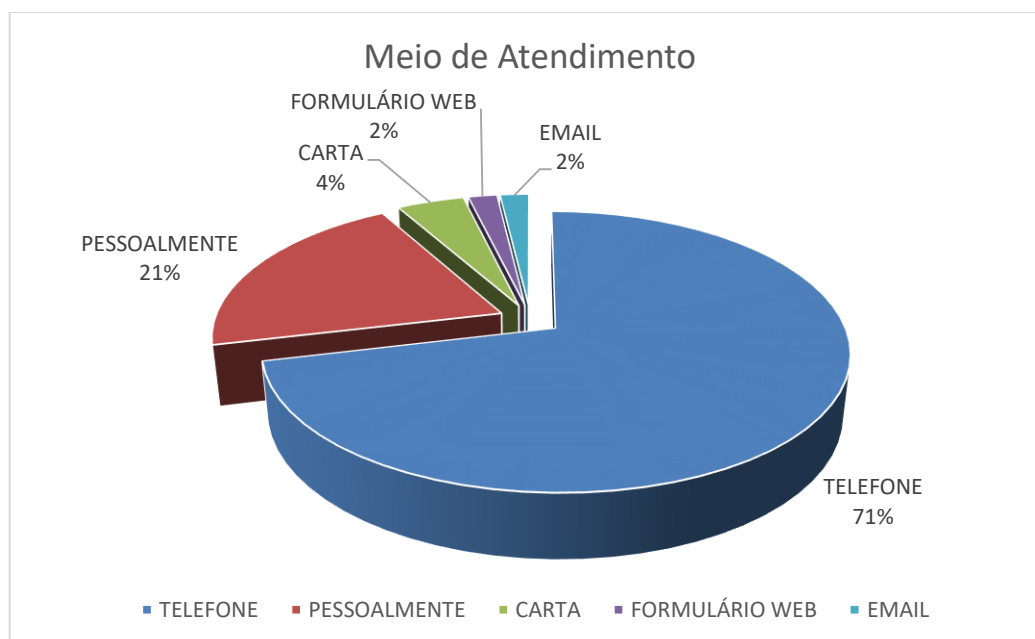


Tabela 2. Canal de Entrada X Técnicos Ouvidoria

Técnicos Ouvidoria x Meio de Atendimento	CARTA	EMAIL	FORMULÁRIO WEB	PESSOALMENTE	TELEFONE	Total
LUCIANA FELIPE DA SILVA	23	0	0	178	619	820
ANA PAULA NOGUEIRA BRAGA	1	0	0	56	411	468
GIANE FERREIRA BAIENSE	0	0	0	14	369	383
CÉLIA MARIA DA SILVA	120	0	0	1	200	321
MICHELLE PEIXOTO FARIA	0	0	0	81	208	289
DOUGLAS RIBEIRO CARISIO	0	0	0	94	155	249
LUCIA MENDONÇA DE PAULA MAIA	0	0	0	96	132	228
MÁRCIA CICCI ROMERO	3	0	0	46	160	209
HUGO ELY BORGES SILVA	1	22	23	29	112	187
FÂNIA FERNANDES DE SOUSA	2	44	43	17	69	175
FABIANA DE MELO MENDES	5	0	0	102	50	157
Total Geral	155	66	66	714	2485	3486

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ Na tabela supracitada, 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 Luciana possui carga horária de 08 horas. 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 Fânia estava de férias em Janeiro/19, o Hugo e a Lúcia estavam de férias em Abril/19. O funcionário Douglas estava de férias Prêmio em Janeiro/19 e a Michelle em Fevereiro/19. Os funcionários Ana Paula, Célia, Douglas, Fabiana, Giane, Michelle possuem carga horária de 06 horas.

Tabela 3. Assunto X Classificação

Assunto	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
ALIMENTO	0	0	0	1	1	0	2
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	0	0	3	23	2352	3	2381
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0	4	29	45	1	80
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	0	0	1	3	4	0	8
COMUNICAÇÃO	0	0	1	0	0	0	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	0	40	4	188	19	2	253
GESTÃO	4	111	20	501	52	12	700
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	4	0	2	0	6
OUTROS	0	2	0	0	5	0	7
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	0	1	4	14	1	21
TRANSPORTE	0	0	0	3	1	0	4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	0	3	7	5	1	19
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	0	1	2	0	0	4
Total Geral	10	153	42	761	2500	20	3486

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	2381		
	SOLICITAÇÃO	2352	
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	1028
		DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	387
		DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	221
		DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	194
		DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	177

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 5. Solicitações de Cirurgias

CIRURGIA	SOLICITAÇÕES
BARIÁTRICA	1
CABEÇA E PESCOÇO	1
CARDIOLÓGICA	8
DERMATOLÓGICA	1
GASTROENTEROLÓGICA	1
GERAL	67
GINECOLÓGICA	9
NEUROLÓGICA	1
OBSTÉTRICA	1
OFTALMOLÓGICA	14
ONCOLÓGICA	1
ORTOPÉDICA	17
OTORRINOLARINGOLÓGICA	1
OUTROS	2
PLÁSTICA	1
PROCTOLOGIA	4
UROLÓGICA	21
VASCULAR	2
TOTAL	153

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 6. Solicitações de Consultas

CONSULTA	SOLICITAÇÕES
ACUPUNTURA	10
ALERGIA/IMUNOLOGIA	7
ANESTESIOLOGIA	2
ANGIOLOGIA	17
CARDIOLOGIA	47
CIRURGIÃO GERAL	71
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	3
CIRURGIÃO PLÁSTICO	16
CIRURGIÃO VASCULAR	4
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR	1
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	1
CLÍNICA MÉDICA	14
DERMATOLOGIA	9
DOMICILIAR	0
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	38
FISIOTERAPIA	58
FONOAUDIOLOGIA	10
GASTROENTEROLOGIA	14
GENÉTICA MÉDICA	1
GERIATRIA	2
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	25
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	3
HEPATOLOGIA	1
HOMEOPATIA	4
MASTOLOGIA	4
MULTIDISCIPLINAR	7
NEFROLOGIA	15
NEUROLOGIA	76
NUTRIÇÃO	3
OFTALMOLOGIA	200
ONCOLOGIA	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	198
OTORRINOLARINGOLOGIA	25
OUTROS	18
PEDIATRIA	2
PNEUMOLOGIA	37
PROCTOLOGIA	8
PSIQUIATRIA	3
REUMATOLOGIA	32

UROLOGIA	41
TOTAL	1028

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 7. Solicitações de Exames de Cardiologia

EXAMES DE CARDIOLOGIA	SOLICITAÇÕES
CATETERISMO	32
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	50
ELETROCARDIOGRAMA	32
HOLTER	32
MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL	4
OUTROS	11
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	15
TOTAL	176

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 8. Solicitações de Exames de Neurologia

EXAME DE NEUROLOGIA	SOLICITAÇÕES
ELETROENCEFALOGRAMA	16
POLISSONOGRAMA	1
TOTAL	17

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 9. Solicitações de Exames de Oftalmologia

EXAME DE OFTALMOLOGIA	SOLICITAÇÕES
CAMPIMETRIA	1
MAPEAMENTO DE RETINA	7
OUTROS	10
RETINOGRAMA	4
TOPOGRAFIA COMPUTADORIZADA	2
TOTAL	24

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 10. Solicitações de Exames de Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia

EXAME DE OTORRINOLARINGOLOGIA E FONAUDIOLOGIA	SOLICITAÇÕES
AUDIOMETRIA	12
IMITANCIOMETRIA	2
OUTROS	3
TOTAL	17

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 11. Solicitações de Exames de Endoscopia

EXAME DE ENDOSCOPIA	SOLICITAÇÕES
APARELHO DIGESTIVO	212
APARELHO URINÁRIO	2
OUTROS	5
TOTAL	219

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 12. Solicitações de Outros Exames

OUTROS EXAMES	SOLICITAÇÕES
BIÓPSIA	7
RADIOLOGIA	193
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	47
TOMOGRAFIA	6
ULTRA-SONOGRAFIA	387
TOTAL	640

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 13. Solicitações de Transferência de Pacientes

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	51
----------------------------------	----

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 14. Assunto e Sub Assuntos

GESTÃO	953			
	RECLAMAÇÃO	689		
		RECURSOS HUMANOS	473	
		INSATISFAÇÃO	MÉDICO	176
			FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	82
			RECEPCIONISTA/ATENDENTE	37
			EQUIPE DE SAÚDE	24
			EQUIPE ADMINISTRATIVA	22

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 15. Reclamações Referente aos Estabelecimentos de Saúde

ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	RECLAMAÇÕES
ALIMENTAÇÃO	1
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
DIFICULDADE DE ACESSO	22
ESPAÇO FÍSICO	4
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
IMPLANTAÇÃO SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DA FAMÍLIA	1
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	2
OUTROS	2
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	44
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	109
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	6
TOTAL	193

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 16. Reclamações Referente à Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS	RECLAMAÇÕES
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	6
ASSISTENTE SOCIAL	5
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	1
DENTISTA	6
ENFERMEIRO	38
EQUIPE ADMINISTRATIVA	22

EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	13
EQUIPE DE SAÚDE	24
FARMACÊUTICO	2
FISIOTERAPEUTA	1
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	35
FUNCIONÁRIO DA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	47
MÉDICO	176
NUTRICIONISTA	1
OUTROS	20
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	37
SEGURANÇA	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	20
TOTAL	456

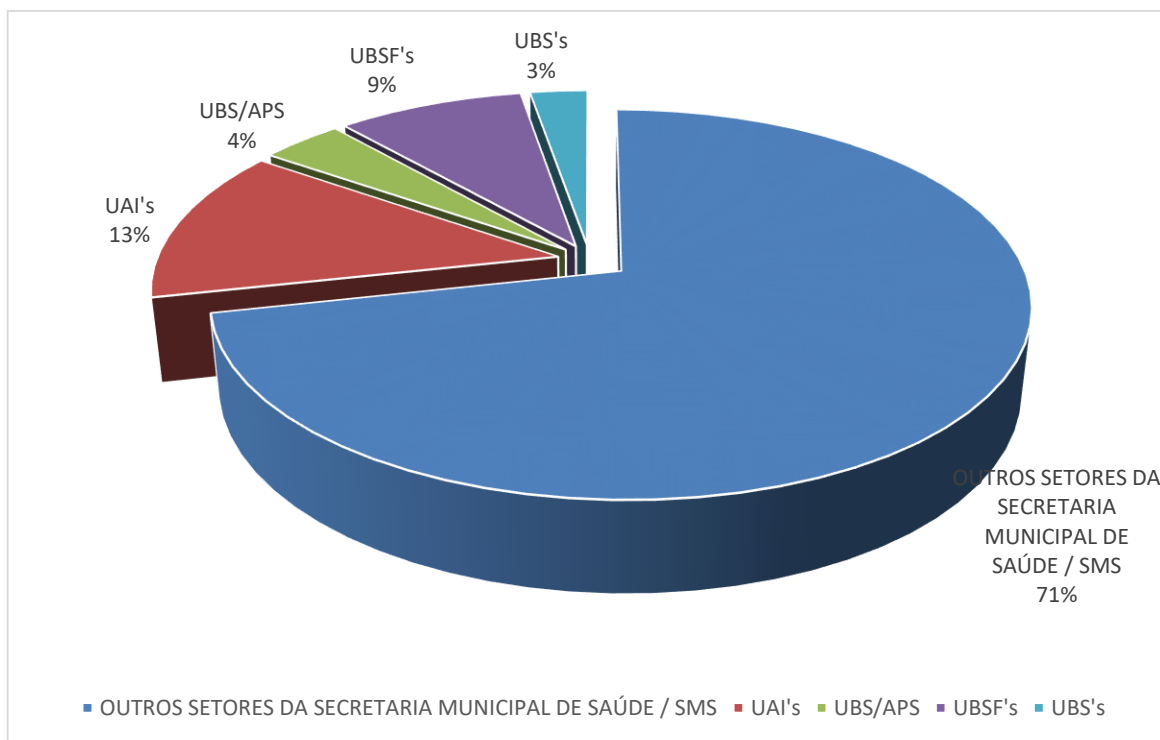
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 17. Classificação Geral

OUVIDORIA	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	8	18	26	126	2306	11	2495
UAI's	2	56	11	321	61	5	456
UBS/APS	0	23	2	70	37	2	134
UBSF's	0	39	3	197	68	0	307
UBS's	0	17	0	47	28	2	94
TOTAL GERAL	10	153	42	761	2500	20	3486

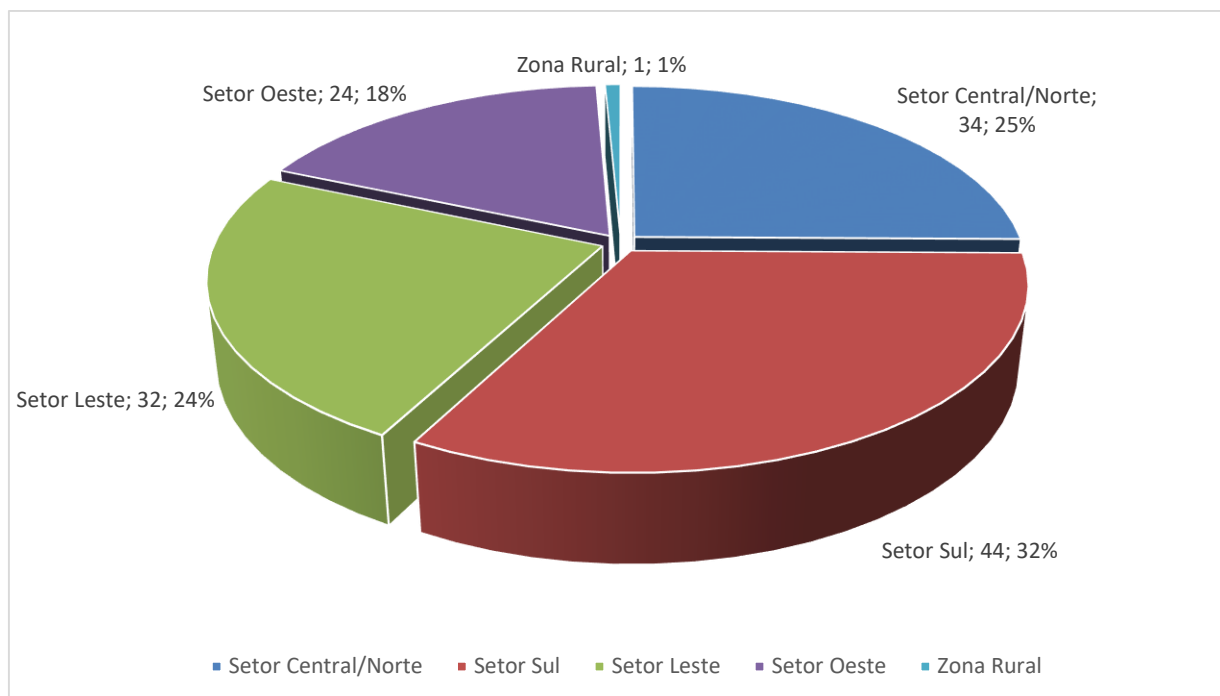
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 2. Classificação Geral



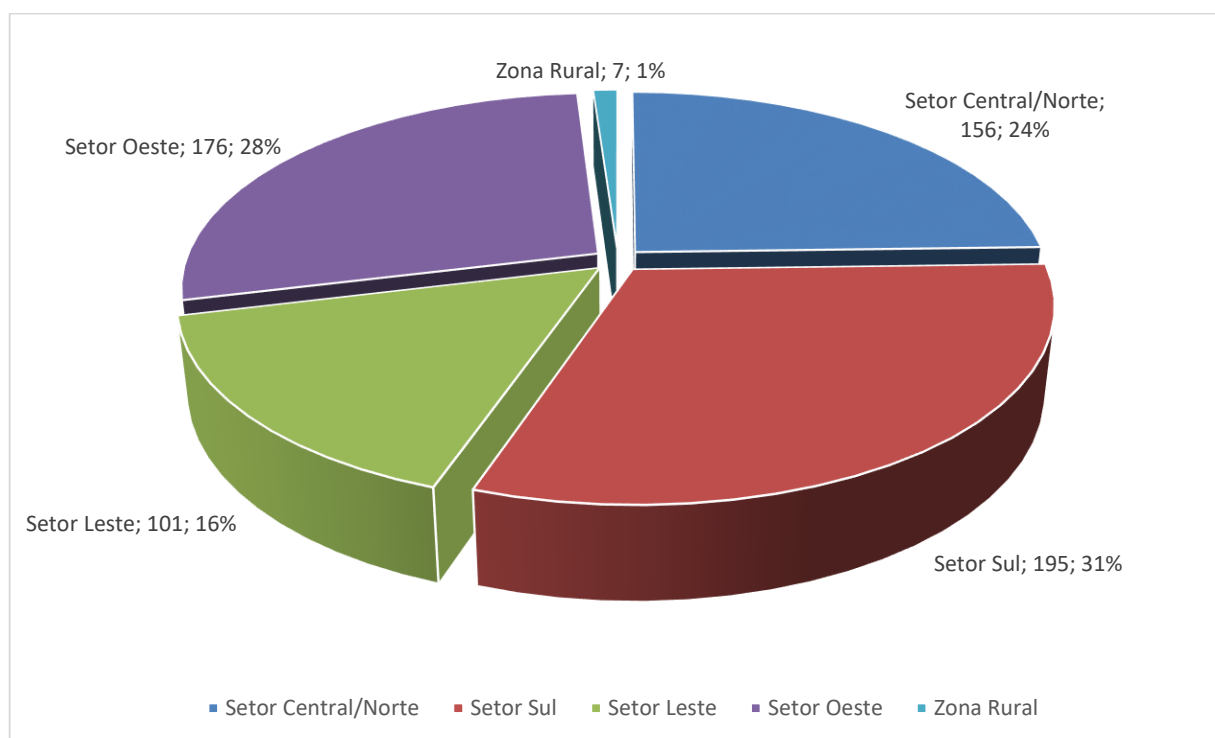
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 3. Elogios das Unidades de Saúde - Setor



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 4. Reclamações das Unidades de Saúde - Setor



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 18. Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde X Classificação

Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
DIRETORIA DE CONTROLE REGULAÇÃO MUNICIPAL/MÉDIA COMPLEXIDADE	0	0	2	23	1943	3	1971
DIRETORIA DE CONTROLE REGULAÇÃO MUNICIPAL	0	1	1	9	156	0	167
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	1	4	34	41	1	82
DIRETORIA DE CONTROLE REGULAÇÃO MUNICIPAL/REGULAÇÃO DE LEITO	0	0	0	0	62	0	62
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	1	2	0	10	29	0	42
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	0	3	0	10	28	0	41
OUIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	0	0	0	3	23	0	26
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	3	0	0	5	5	2	15
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	0	0	5	7	0	1	13
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD	0	4	0	2	0	2	8
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS/PROGRAMAS	1	0	2	1	4	0	8
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO/CMAD	0	2	1	3	0	1	7
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA/IST E AIDS	0	1	1	3	0	0	5
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA/CASE	0	1	0	2	2	0	5
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	0	4	1	0	0	5
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAI'S	0	0	1	3	0	1	5
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/JURÍDICO	0	0	0	0	4	0	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0	1	1	0	0	4
CENTRAL DE TRANSPORTES/NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	0	0	0	3	1	0	4
PROGRAMA DE SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	0	0	0	0	3	0	3
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	0	2	0	0	1	0	3
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	0	0	1	1	1	0	3
DIRETORIA ADMINISTRATIVA DA SMS	0	0	1	0	1	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS OESTE	0	0	0	1	1	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS INFANTIL	0	1	0	0	0	0	1
VIGILÂNCIA AMBIENTAL EM SAÚDE / CEREST	0	0	0	1	0	0	1
SETOR DE SUBVENÇÃO DA SMS	0	0	0	1	0	0	1
AÇÕES EM SAÚDE MENTAL	0	0	1	0	0	0	1
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	0	0	0	1	0	0	1
CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO MUNICIPAL	0	0	0	1	0	0	1

ASSESSORIA JURÍDICA	0	0	0	0	1	0	1
PROGRAMA DE SAÚDE DA MULHER	0	0	1	0	0	0	1
Total Geral	8	18	26	126	2306	11	2495

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 19. UAI's X Classificação

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UAI-LUIZOTE	0	2	1	25	2	0	30
UAI-MARTINS	0	10	3	47	7	2	69
UAI-MORUMBI	0	7	0	14	1	0	22
UAI-PAMPULHA	0	7	2	48	14	0	71
UAI-PLANALTO	0	5	3	70	17	2	97
UAI-ROOSEVELT	2	14	1	55	11	0	83
UAI-SÃO JORGE	0	4	1	36	3	1	45
UAI-TIBERY	0	7	0	26	6	0	39
Total Geral	2	56	11	321	61	5	456

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 20. UBSF's X Classificação - Setor Central/Norte

(SETOR CENTRAL/NORTE)	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
UBSF-BOM JESUS (CENTRAL)	1	9	2	12
UBSF-JD BRASÍLIA II/EQUIPE D/(SETOR NORTE)	0	8	1	9
UBSF-MARTA HELENA I (SETOR NORTE)	0	3	1	4
UBSF-JD BRASÍLIA I/EQUIPE ABC/(SETOR NORTE)	2	0	1	3
UBSF-MINAS GERAIS I (SETOR NORTE)	0	2	1	3
UBSF-MARTA HELENA II (SETOR NORTE)	0	1	0	1
UBSF-MINAS GERAIS II (SETOR NORTE)	0	1	0	1
UBSF-MARIA RESENDE (SETOR NORTE)	0	0	1	1
Total Geral	3	24	7	34

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 21. UBSF's X Classificação - Setor Sul

(SETOR SUL)	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
UBSF-SHOPPING PARK I (SETOR SUL)	1	13	1	15
UBSF-LAGOINHA I (SETOR SUL)	0	8	6	14
UBSF-SERINGUEIRAS II (SETOR SUL)	3	5	2	10
UBSF-SHOPPING PARK II (SETOR SUL)	0	6	4	10
UBSF-JD BOTÂNICO (SETOR SUL)	2	7	1	10
UBSF-SÃO GABRIEL (SETOR SUL)	3	4	2	9
UBSF-CAMPO ALEGRE (SETOR SUL)	0	5	3	8
UBSF-SANTA LUZIA (SETOR SUL)	4	4	0	8
UBSF-SHOPPING PARK III (SETOR SUL)	0	5	2	7
UBSF-SÃO JORGE II (SETOR SUL)	0	6	1	7
UBSF-SÃO JORGE V (SETOR SUL)	1	4	1	6
UBSF-SERINGUEIRAS I (SETOR SUL)	2	1	2	5
UBSF-GRAVATÁS (SETOR SUL)	1	3	1	5
UBSF-GRANADA I (SETOR SUL)	0	4	1	5
UBSF-AURORA (SETOR SUL)	1	1	2	4
UBSF-GRANADA II (SETOR SUL)	0	3	1	4
UBSF-SÃO JORGE I (SETOR SUL)	1	3	0	4
UBSF-LAGOINHA II (SETOR SUL)	0	1	0	1
UBSF-LARANJEIRAS (SETOR SUL)	1	0	0	1
UBSF-SÃO JORGE III (SETOR SUL)	0	1	0	1
Total Geral	20	84	30	134

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 22. UBSF's X Classificação Setor Leste

(SETOR LESTE)	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
UBSF-MORUMBI I (SETOR LESTE)	1	8	4	13
UBSF-MORUMBI III (SETOR LESTE)	1	3	1	5
UBSF-MORUMBI IV (SETOR LESTE)	0	4	1	5
UBSF-IPANEMA II (SETOR LESTE)	0	5	0	5
UBSF-DOM ALMIR (SETOR LESTE)	0	4	0	4
UBSF-MORUMBI II (SETOR LESTE)	0	3	0	3
UBSF-ACLIAMAÇÃO (SETOR LESTE)	1	1	1	3

UBSF-MORUMBI V (SETOR LESTE)	0	2	0	2
UBSF-CUSTÓDIO PEREIRA (SETOR LESTE)	1	0	1	2
UBSF-JOANA DARC I (SETOR LESTE)	1	0	0	1
Total Geral	5	30	8	43

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 23. UBSF's X Classificação – Setor Oeste

(SETOR OESTE)	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
UBSF-LUIZOTE/GERENTE/(SETOR OESTE)	3	0	8	2	13
UBSF-MORADA NOVA I (SETOR OESTE)	4	0	4	1	9
UBSF-CANAÃ II (SETOR OESTE)	0	0	4	5	9
UBSF-JD EUROPA I (SETOR OESTE)	0	0	7	1	8
UBSF-SÃO LUCAS (SETOR OESTE)	0	1	5	1	7
UBSF-JD CÉLIA I (SETOR OESTE)	0	1	3	2	6
UBSF-JD DAS PALMEIRAS I (SETOR OESTE)	1	0	3	2	6
UBSF-JD CÉLIA II (SETOR OESTE)	1	1	3	0	5
UBSF-TAIAMAN II (SETOR OESTE)	0	0	4	1	5
UBSF-JD SUCUPIRA (SETOR OESTE)	0	0	1	2	3
UBSF-CANAÃ I (SETOR OESTE)	0	0	3	0	3
UBSF-MORADA NOVA II (SETOR OESTE)	1	0	2	0	3
UBSF-JD DAS PALMEIRAS III (SETOR OESTE)	0	0	1	2	3
UBSF-CANAÃ III (SETOR OESTE)	0	0	1	0	1
UBSF-JD DAS PALMEIRAS II (SETOR OESTE)	0	0	0	1	1
UBSF-TAIAMAN I (SETOR OESTE)	0	0	0	1	1
UBSF-CANAÃ V (SETOR OESTE)	0	0	1	0	1
UBSF-MANSOUR II (SETOR OESTE)	0	0	0	1	1
UBSF-JD EUROPA II (SETOR OESTE)	0	0	1	0	1
UBSF-PEQUIS	0	0	1	0	1
Total Geral	10	3	52	22	87

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 24. UBSF's X Classificação – Zona Rural

(ZONA RURAL)	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
UBSF-CRUZEIRO DOS PEIXOTOS (ZONA RURAL)	0	4	0	4
UBSF-TAPUIRAMA (ZONA RURAL)	1	2	0	3
UBSF-MIRAPORANGA (ZONA RURAL)	0	0	1	1
UBSF-MARTINÉSIA (ZONA RURAL)	0	1	0	1
Total Geral	1	7	1	9

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 25. APS's X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UBS/APS UAI-PAMPULHA (AMBULATÓRIO)	10	1	16	12	1	40
UBS/APS UAI-LUIZOTE (AMBULATÓRIO)	5	0	22	11	0	38
UBS/APS UAI-TIBERY (AMBULATÓRIO)	4	1	21	9	0	35
UBS/APS UAI-MARTINS (AMBULATÓRIO)	4	0	11	5	1	21
Total Geral	23	2	70	37	2	134

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 26. UBS's X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
UBS-GUARANI	2	2	3	0	7
UBS-BRASIL	3	8	1	1	13
UBS-CUSTÓDIO PEREIRA	9	10	6	0	25
UBS-DONA ZULMIRA	0	1	3	0	4
UBS-NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	0	3	6	1	10
UBS-PATRIMÔNIO	3	11	3	0	17
UBS-SANTA ROSA	0	8	2	0	10
UBS-TOCANTINS	0	4	4	0	8
Total Geral	17	47	28	2	94

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

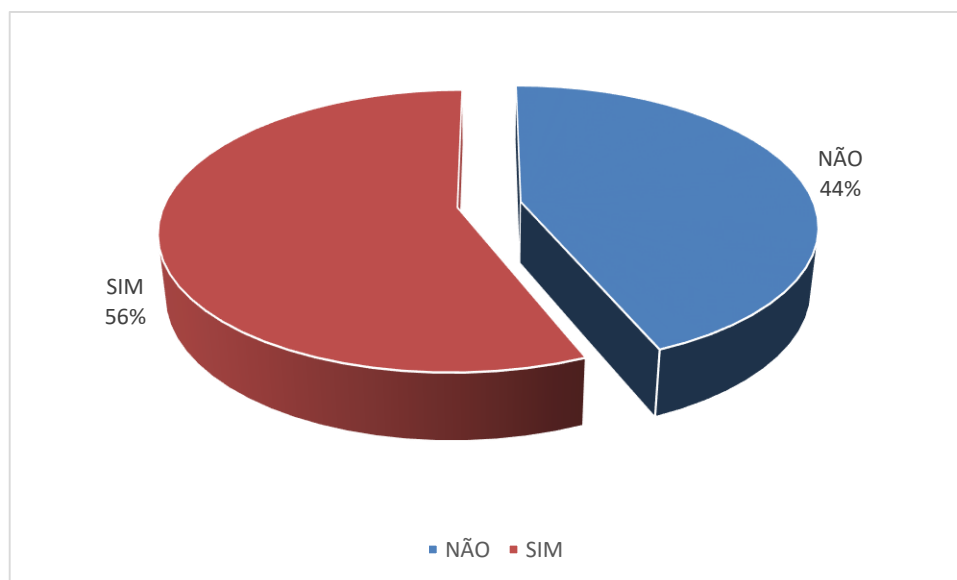
PRAZO NO PARECER DAS DEMANDAS

Tabela 27. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo

PRAZO VENCIDO	TOTAL
NÃO	1524
SIM	1962
TOTAL GERAL	3486

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 5. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 28. Tempo de Atendimento Unidades

UNIDADES	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	842	1653	2495
UAI's	341	115	456
UBS/APS	91	43	134
UBSF's	199	108	307
UBS's	46	48	94
TOTAL GERAL	1519	1967	3486

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 29. Tempo de Atendimento Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde

Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
DIRETORIA DE CONTROLE REGULAÇÃO MUNICIPAL/MÉDIA COMPLEXIDADE	598	1373	1971
DIRETORIA DE CONTROLE REGULAÇÃO MUNICIPAL	40	127	167
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	48	34	82
DIRETORIA DE CONTROLE REGULAÇÃO MUNICIPAL/REGULAÇÃO DE LEITO	60	2	62
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR ODELMO LEÃO CARNEIRO	41	1	42
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA	2	34	41
OUIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS - UFU	14	12	26
CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE	6	9	15
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	2	11	13
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD	0	8	8
COORDENAÇÃO DAS REDES TEMÁTICAS/PROGRAMAS	2	6	8
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO/CMAD	4	3	7
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA/IST E AIDS	5	0	5
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA/CASE	0	5	5
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	5	5
COORDENAÇÃO GERAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAI'S	1	4	5
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/JURÍDICO	3	1	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	2	4
CENTRAL DE TRANSPORTES/NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS E ADMINISTRATIVO	4	0	4
PROGRAMA DE SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	2	1	3
PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-PICS	3	0	3
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	1	2	3
DIRETORIA ADMINISTRATIVA DA SMS	0	2	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS OESTE	0	2	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS INFANTIL	1	0	1
VIGILÂNCIA AMBIENTAL EM SAÚDE / CEREST	1	0	1
SETOR DE SUBVENÇÃO DA SMS	1	0	1
AÇÕES EM SAÚDE MENTAL	0	1	1
PROGRAMA DE SAÚDE BUCAL - COORDENAÇÃO	1	0	1

CER - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO MUNICIPAL	0	1	1
ASSESSORIA JURÍDICA	0	1	1
PROGRAMA DE SAUDE DA MULHER	0	1	1
Total Geral	842	1648	2495

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 30. Tempo de Atendimento UAI's

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UAI-PLANALTO	97	0	97
UAI-ROOSEVELT	27	56	83
UAI-PAMPULHA	67	4	71
UAI-MARTINS	36	33	69
UAI-SÃO JORGE	44	1	45
UAI-TIBERY	31	8	39
UAI-LUIZOTE	29	1	30
UAI-MORUMBI	19	3	22
Total Geral	341	115	456

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 31. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Central/Norte

(SETOR CENTRAL/NORTE)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-BOM JESUS (CENTRAL)	7	5	12
UBSF-JD BRASÍLIA II/EQUIPE D/(SETOR NORTE)	3	6	9
UBSF-MARTA HELENA I (SETOR NORTE)	1	3	4
UBSF-JD BRASÍLIA I/EQUIPE ABC/(SETOR NORTE)	2	1	3
UBSF-MINAS GERAIS I (SETOR NORTE)	1	2	3
UBSF-MARTA HELENA II (SETOR NORTE)	0	1	1
UBSF-MINAS GERAIS II (SETOR NORTE)	0	1	1
UBSF-MARIA RESENDE (SETOR NORTE)	0	1	1
Total Geral	7	15	22

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 32. Tempo de Atendimento UBSF's – Setor Sul

(SETOR SUL)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-SHOPPING PARK I (SETOR SUL)	15	0	15
UBSF-LAGOINHA I (SETOR SUL)	14	0	14
UBSF-SERINGUEIRAS II (SETOR SUL)	10	0	10
UBSF-SHOPPING PARK II (SETOR SUL)	9	1	10
UBSF-JD BOTÂNICO (SETOR SUL)	7	3	10
UBSF-SÃO GABRIEL (SETOR SUL)	9	0	9
UBSF-CAMPO ALEGRE (SETOR SUL)	8	0	8
UBSF-SANTA LUZIA (SETOR SUL)	8	0	8
UBSF-SHOPPING PARK III (SETOR SUL)	6	1	7
UBSF-SÃO JORGE II (SETOR SUL)	7	0	7
UBSF-SÃO JORGE V (SETOR SUL)	6	0	6
UBSF-SERINGUEIRAS I (SETOR SUL)	3	2	5
UBSF-GRAVATÁS (SETOR SUL)	5	0	5
UBSF-GRANADA I (SETOR SUL)	4	1	5
UBSF-AURORA (SETOR SUL)	4	0	4
UBSF-GRANADA II (SETOR SUL)	4	0	4
UBSF-SÃO JORGE I (SETOR SUL)	4	0	4
UBSF-LAGOINHA II (SETOR SUL)	1	0	1
UBSF-LARANJEIRAS (SETOR SUL)	1	0	1
UBSF-SÃO JORGE III (SETOR SUL)	1	0	1
Total Geral	126	8	134

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 33. Tempo de Atendimento UBSF's – Setor Leste

(SETOR LESTE)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-MORUMBI I (SETOR LESTE)	1	12	13
UBSF-MORUMBI III (SETOR LESTE)	4	1	5
UBSF-MORUMBI IV (SETOR LESTE)	3	2	5
UBSF-IPANEMA II (SETOR LESTE)	1	4	5
UBSF-DOM ALMIR (SETOR LESTE)	2	2	4
UBSF-MORUMBI II (SETOR LESTE)	0	3	3
UBSF-ACLIAMAÇÃO (SETOR LESTE)	1	2	3
UBSF-MORUMBI V (SETOR LESTE)	1	1	2
UBSF-CUSTÓDIO PEREIRA (SETOR LESTE)	0	2	2
UBSF-JOANA DARCI (SETOR LESTE)	0	1	1
Total Geral	13	30	43

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 34. Tempo de Atendimento UBSF's – Setor Oeste

(SETOR OESTE)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-LUIZOTE/GERENTE/(SETOR OESTE)	12	1	13
UBSF-MORADA NOVA I (SETOR OESTE)	5	4	9
UBSF-CANAÃ II (SETOR OESTE)	4	5	9
UBSF-JD EUROPA I (SETOR OESTE)	5	3	8
UBSF-SÃO LUCAS (SETOR OESTE)	3	4	7
UBSF-JD CÉLIA I (SETOR OESTE)	3	3	6
UBSF-JD DAS PALMEIRAS I (SETOR OESTE)	2	4	6
UBSF-JD CÉLIA II (SETOR OESTE)	1	4	5
UBSF-TAIAMAN II (SETOR OESTE)	2	3	5
UBSF-JD SUCUPIRA (SETOR OESTE)	0	3	3
UBSF-CANAÃ I (SETOR OESTE)	0	3	3
UBSF-MORADA NOVA II (SETOR OESTE)	1	2	3
UBSF-JD DAS PALMEIRAS III (SETOR OESTE)	2	1	3
UBSF-CANAÃ III (SETOR OESTE)	0	1	1
UBSF-JD DAS PALMEIRAS II (SETOR OESTE)	1	0	1
UBSF-TAIAMAN I (SETOR OESTE)	0	1	1
UBSF-CANAÃ V (SETOR OESTE)	0	1	1
UBSF-MANSOUR II (SETOR OESTE)	0	1	1
UBSF-JD EUROPA II (SETOR OESTE)	0	1	1
UBSF-PEQUIS	1	0	1
Total Geral	42	45	87

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 35. Tempo de Atendimento UBSF's – Zona Rural

(ZONA RURAL)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-CRUZEIRO DOS PEIXOTOS (ZONA RURAL)	1	3	4
UBSF-TAPUIRAMA (ZONA RURAL)	3	0	3
UBSF-MIRAPORANGA (ZONA RURAL)	0	1	1
UBSF-MARTINÉSIA (ZONA RURAL)	0	1	1
Total Geral	4	5	9

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 36. Tempo de Atendimento APS's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/ ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS/APS UAI-PAMPULHA (AMBULATÓRIO)	38	2	40
UBS/APS UAI-LUIZOTE (AMBULATÓRIO)	21	17	38
UBS/APS UAI-TIBERY (AMBULATÓRIO)	21	14	35
UBS/APS UAI-MARTINS (AMBULATÓRIO)	11	10	21
Total Geral	91	43	134

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 37. Tempo de Atendimento UBS's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS-CUSTÓDIO PEREIRA	15	10	25
UBS-PATRIMÔNIO	9	8	17
UBS-BRASIL	4	9	13
UBS-NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	2	8	10
UBS-SANTA ROSA	7	3	10
UBS-TOCANTINS	4	4	8
UBS-GUARANI	5	2	7
UBS-DONA ZULMIRA	0	4	4
Total Geral	46	48	94

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 sua realidade.

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.