

RELATÓRIO GERENCIAL

O presente relatório, elaborado referente aos meses de Maio, Junho, Julho e Agosto de 2024 inclui análise de dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

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

2º Quadrimestre de 2024

PREFEITURA DE UBERLÂNDIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
OUVIDORIA DA SAÚDE

Prefeito Municipal

Odelmo Leão Carneiro Sobrinho

Secretário Municipal de Saúde

Adenilson Lima e Silva

Coordenação da Ouvidoria Municipal de Saúde

Maria José Nogueira

Análise e Gestão da Informação

Camila Maiútac

Gabriela Oliveira

Hugo Borges

Leonardo Baccaro

Stephanie Rodrigues

Equipe Técnica

Aline Peixoto

Camila Silva

Carla Medeiros

Fabírcia Mendes

Gloria Oliveira

Lisa Yorinori

Luciana Silva

Thiago Francelino

Sumário

Sumário.....	3
INTRODUÇÃO.....	5
METODOLOGIA DE ANÁLISE.....	7
Análise dos Dados.....	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. Solicitações de Consultas.....	12
Tabela 5. Solicitações de Outros Exames.....	13
Tabela 6. Solicitações de Cirurgia.....	13
Tabela 7. Solicitações de Exames de Endoscopia.....	14
Tabela 8. Solicitações de Exames de Cardiologia.....	14
Tabela 9. Solicitações de Transferência de Pacientes.....	14
Tabela 10. Solicitações de Exames de Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia.....	15
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS.....	15
Tabela 11. Solicitações de Exames de Oftalmologia.....	15
Tabela 12. Solicitações de Exames de Neurologia.....	15
Tabela 13. Reclamações Referente aos Funcionários dos Estabelecimentos de Saúde.....	16
Tabela 14. Reclamações Referente aos Estabelecimentos de Saúde.....	16
Tabela 15. Elogios Referente aos Funcionários dos Estabelecimentos de Saúde.....	18
Tabela 16. Classificação Geral.....	19
Gráfico 2. Classificação Geral.....	19
Gráfico 3. Elogios das Unidades de Saúde – Setor.....	20
Gráfico 4. Reclamações das Unidades de Saúde – Setor.....	20
Tabela 17. Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde X Classificação.....	21
Tabela 18. UAI's X Classificação.....	24
Tabela 19. UBSF's X Classificação - Setor Central/Norte.....	24
Tabela 20. UBSF's X Classificação - Setor Sul.....	25
Tabela 21. UBSF's X Classificação Setor Leste.....	26
Tabela 22. UBSF's X Classificação - Setor Oeste.....	26
Tabela 23. UBSF's X Classificação - Zona Rural.....	27
Tabela 24. UBS's X Classificação.....	28
PRAZO NO PARECER DAS DEMANDAS.....	29
Tabela 25. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo.....	29
Gráfico 5. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo.....	29
Tabela 26. Tempo de Atendimento Unidades.....	29
Tabela 27. Tempo de Atendimento Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde.....	30
Tabela 28. Tempo de Atendimento UAI's.....	32
Tabela 29. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Central/Norte.....	32
Tabela 30. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Sul.....	33
Tabela 31. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Leste.....	34
Tabela 32. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Oeste.....	34
Tabela 33. Tempo de Atendimento UBSF's - Zona Rural.....	35

Tabela 34. Tempo de Atendimento UBS's	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
ANEXO I	37
Gestão:	37
Assistência à Saúde:.....	37
Estratégia de Saúde da família - ESF:.....	37
Assistência Farmacêutica:.....	37
Vigilância Sanitária - VISA:.....	38
Vigilância em Saúde:	38
Assistência Odontológica:	38
Orientações em Saúde:.....	39
Transporte:	39
IST / AIDS:	39
Ouvidoria do SUS:.....	39

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:

- **Aplicativo Saúde + Uberlândia;**
- **Cartas:** Urnas de Pesquisa do Atendimento;
- **E-mail:** ouvisaude@uberlandia.mg.gov.br;
- **Fale com o Governo/ Prefeitura Municipal de Uberlândia:**
(<http://falegoverno.uberlandia.mg.gov.br/falegoverno/f/t/solicitacoesman?modoJanelaPlc=popup>);
- **Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Uberlândia:**
- (34) 3239-2886;
- (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- **Ouvidoria Geral do SUS/Ministério da Saúde: 136;**
- **Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais/OGE Saúde: 162;**
- **Ouvidoria Regional do SUS de Uberlândia: (34) 3304-1300;**
- **Portal do Sistema OuvidorSUS;**
- **Presencial:** Av. Ortízio Borges, 196 Sala 103, Anexo II, Bairro Santa Mônica.
- **Serviço de Informação Municipal / SIM:** (34) 3239-2800;
- **Telefones Ouvidoria:** 0800 940 1480 / (34) 3256-3800.

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 aos meses de *Maio, Junho, Julho e Agosto de 2024* 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 a Ouvidoria-Geral do SUS/OUVSUS/DINTEG/MS, 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 **03/09/2024**, 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 aos meses de **Mai, Junho, Julho e Agosto de 2024**.

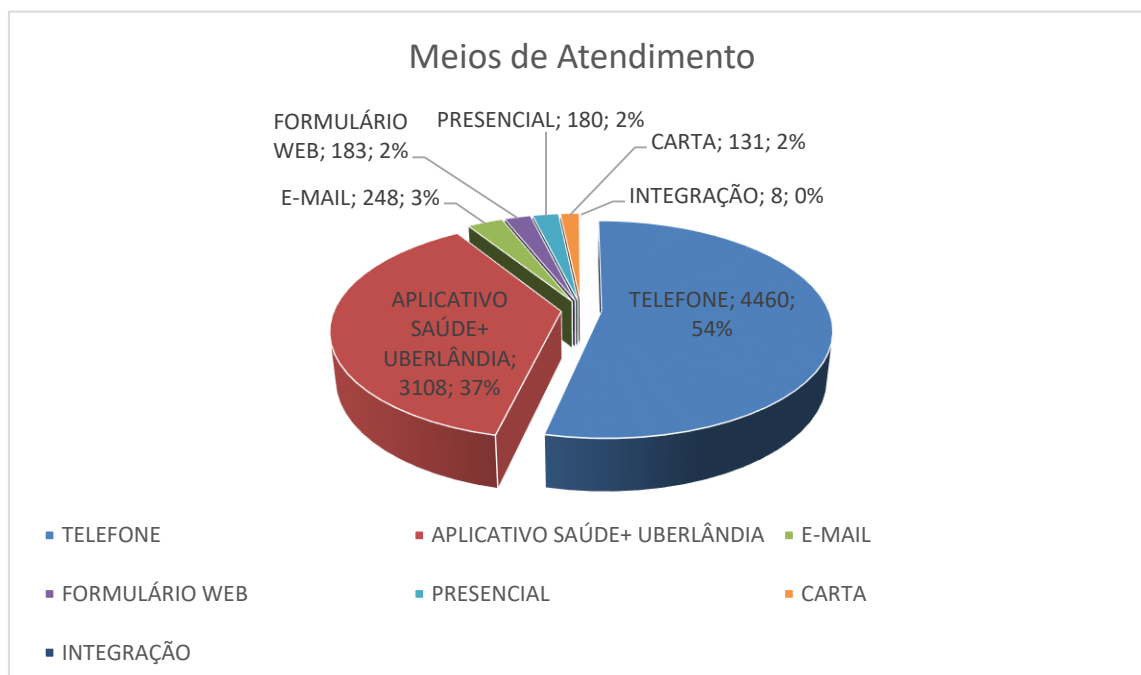
Tabela 1. Canais de Entrada

MEIO DE ATENDIMENTO	TOTAL
TELEFONE	4460
APLICATIVO SAÚDE+ UBERLÂNDIA	3108
E-MAIL	248
FORMULÁRIO WEB	183
PRESENCIAL	180
CARTA	131
INTEGRAÇÃO	8
TOTAL GERAL	8318

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 e Aplicativo Saúde+ Uberlândia.

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	INTEGRAÇÃO	APLICATIVO SAÚDE + UBERLÂNDIA	PESSOALMENTE	TELEFONE	TOTAL
HUGO ELY BORGES SILVA	8	152	164	8	1114	1	295	1742
GABRIELA CRISTINA DA SILVA OLIVEIRA	3	44	1	0	750	0	71	869
LEONARDO DALLEVEDOVE BACCARO	0	30	0	0	720	0	48	798
LUCIANA LISBOA	0	0	0	0	0	0	721	721
STEPHANIE GONCALVES RODRIGUES	7	18	18	0	515	0	112	670
CARLA PEREIRA DOS SANTOS MEDEIROS	0	0	0	0	0	0	636	636
THIAGO FRANCELINO	24	0	0	0	0	76	500	600
LUCIANA FELIPE DA SILVA	33	0	0	0	0	28	501	562
GLORIA HELENA DE OLIVEIRA	23	0	0	0	0	50	437	510
LISA YORINORI	3	0	0	0	0	17	476	496
FABRICIA MENDES TEODORO	26	4	0	0	9	0	383	422
CAMILA APARECIDA SILVA	2	0	0	0	0	8	154	164
ALINE ARAUJO PEIXOTO	2	0	0	0	0	0	126	128
TOTAL GERAL	131	248	183	8	3108	180	4460	8318

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

- ✓ Na tabela supracitada, os funcionários Hugo e Stephanie possuem carga horária de 08 horas e exercem suas atividades na área administrativa. Os funcionários Gabriela e Leonardo possuem carga horária de 06 horas e exercem suas atividades na área administrativa. As funcionárias Carla e Luciana possuem carga horária de 08 horas. Os funcionários Aline, Camila, Fabrícia, Glória, Lisa e Thiago possuem carga horária de 06 horas. A funcionária Aline foi chamada em outro concurso, sendo transferida de Secretaria em 31/05/2024.

Tabela 3. Assunto X Classificação

ASSUNTO	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	0	0	0	0	0	1	1	0	2
ATENÇÃO À SAÚDE	11	0	0	92	0	466	5004	5	5578
GESTÃO	65	7	533	75	2	1563	285	30	2560
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	0	0	0	1	0	0	3	0	4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	28	6	0	17	0	19	18	0	88
OUTROS	0	0	0	0	0	22	64	0	86
TOTAL GERAL	104	13	533	185	2	2071	5375	35	8318

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 às Reclamações.

Tabela 4. Solicitações de Consultas

CONSULTA	SOLICITAÇÕES
ALERGIA - IMUNOLOGIA	21
ANGIOLOGIA	113
ATENDIMENTO DOMICILIAR	1
CARDIOLOGIA	162
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	1
CIRURGIA DA MÃO	2
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	16
CIRURGIA GERAL	24
CIRURGIA PEDIÁTRICA	3
CIRURGIA PLÁSTICA	18
CIRURGIA VASCULAR	2
CLÍNICA MÉDICA	49
COLOPROCTOLOGIA	55
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO	10
DERMATOLOGIA	102
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	102
FISIOTERAPIA	46
FONOAUDIOLOGIA	39
GASTROENTEROLOGIA	51
GERIATRIA	7
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	101
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	21
INFECTOLOGIA	
MASTOLOGIA	23
MULTIDISCIPLINAR	25
NEFROLOGIA	22
NEUROCIRURGIA	14
NEUROLOGIA	226
NUTRIÇÃO	5
ODONTOLOGIA	47
OFTALMOLOGIA	320
ONCOLOGIA	6
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	598
OTORRINOLARINGOLOGIA	106
OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS	12
PEDIATRIA	4
PNEUMOLOGIA	54

PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES	16
PSICOLOGIA	13
PSIQUIATRIA	13
REUMATOLOGIA	45
UROLOGIA	177
VISITA DOMICILIAR	17
TOTAL GERAL	2689

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 5. Solicitações de Outros Exames

OUTROS EXAMES	SOLICITAÇÕES
ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	2
ANGIOLOGIA	5
COLETA DE MATERIAL	37
DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO	2
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	10
LABORATÓRIO CLÍNICO	4
MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	7
OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES)	4
RADIOLOGIA	274
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	91
TESTE RÁPIDO	2
TOMOGRAFIA	80
ULTRASSONOGRAFIA	431
TOTAL GERAL	949

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 6. Solicitações de Cirurgia

CIRURGIA	SOLICITAÇÕES
APARELHO CIRCULATÓRIO	9
APARELHO DA VISÃO	33
APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL	180
APARELHO GENITURINÁRIO	69
CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA	20
GLÂNDULAS ENDÓCRINAS	3
MAMA	35
NEFROLOGIA	18
OBSTETRÍCIA	2
ODONTOLOGIA	15
ONCOLOGIA	43

OUTRAS CIRURGIAS	16
PELE, TECIDO SUBCUTÂNEO E MUCOSA	21
PLÁSTICA	28
REPARADORA	12
SISTEMA OSTEOMUSCULAR	24
TORÁCICA	2
VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO	28
TOTAL GERAL	558

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 7. Solicitações de Exames de Endoscopia

EXAME DE ENDOSCOPIA	SOLICITAÇÕES
APARELHO DIGESTIVO	351
APARELHO GINECOLÓGICO	14
APARELHO RESPIRATÓRIO	17
APARELHO URINÁRIO	4
ENDOSCOPIA - NÃO ESPECIFICADO	2
ENDOSCOPIA - OUTROS	1
TOTAL GERAL	389

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 8. Solicitações de Exames de Cardiologia

EXAMES DE CARDIOLOGIA	SOLICITAÇÕES
CATETERISMO	10
ELETROCARDIOGRAMA	47
MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL	3
MONITORAMENTO POR HOLTER	9
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	1
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	4
TOTAL GERAL	75

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 9. Solicitações de Transferência de Pacientes

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	46
----------------------------------	----

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 10. Solicitações de Exames de Otorrinolaringologia e Fonoaudiologia

EXAME DE OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	SOLICITAÇÕES
AUDIOMETRIA	38
IMITANCIOMETRIA	4
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	1
TOTAL GERAL	45

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 11. Solicitações de Exames de Oftalmologia

EXAME DE OFTALMOLOGIA	SOLICITAÇÕES
CAMPIMETRIA	4
MAPEAMENTO DE RETINA	11
NÃO ESPECIFICADO	3
OUTROS	16
RETINOGRAFIA	1
TOMOGRAFIA DE CORÊNCA ÓPTICA	4
TOTAL GERAL	39

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 12. Solicitações de Exames de Neurologia

EXAME DE NEUROLOGIA	SOLICITAÇÕES
ELETROENCEFALOGRAMA	2
ELETROMIOGRAMA	2
ELETRONEUROMIOGRAMA	23
OUTROS	1
POLISSONOGRAMA	1
VIDEOENCEFALOGRAMA	1
TOTAL GERAL	30

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 13. Reclamações Referente aos Funcionários dos Estabelecimentos de Saúde

QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO PELO PROFISSIONAL	RECLAMAÇÕES
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	12
ASSISTENTE SOCIAL	8
ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA	2
AUXILIAR - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	7
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	20
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	1
BIOMÉDICO	8
CONDUTOR - MOTORISTA	2
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
EDUCADOR FÍSICO	4
ENFERMEIRO	63
EQUIPE	144
EQUIPE ADMINISTRATIVA	5
FARMACÊUTICO	4
FISIOTERAPEUTA	2
MÉDICO	345
NÃO ESPECIFICADO	10
NUTRICIONISTA	2
ODONTÓLOGO	10
OUTROS	5
PSICÓLOGO	10
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	91
TÉCNICO DE OUVIDORIA	1
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	19
TOTAL GERAL	776

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 14. Reclamações Referente aos Estabelecimentos de Saúde

ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	RECLAMAÇÕES
CIRURGIA	3
CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO	16
ENDEREÇO - TELEFONE	23
ESPAÇO FÍSICO	16
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	8
MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO	9
OUTROS	1

ROTINAS - PROTOCOLOS	542
SUPERLOTAÇÃO	1
TOTAL GERAL	619

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 15. Elogios Referente aos Funcionários dos Estabelecimentos de Saúde

QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO PELO PROFISSIONAL	ELOGIOS
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	89
ASSISTENTE SOCIAL	13
ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUIDORIA	2
AUXILIAR - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	10
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	3
AUXILIAR DE ODONTOLOGIA	4
BIOMÉDICO	4
CONDUTOR - MOTORISTA	1
EDUCADOR FÍSICO	3
ENFERMEIRO	35
EQUIPE	213
EQUIPE ADMINISTRATIVA	4
FARMACÊUTICO	2
FISIOTERAPEUTA	9
MAQUEIRO	1
MÉDICO	74
NÃO ESPECIFICADO	3
NUTRICIONISTA	4
ODONTÓLOGO	19
OUTROS	2
PSICÓLOGO	1
RECEPCIONISTA - ATENDENTE	12
SEGURANÇA	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	8
TOTAL GERAL	518

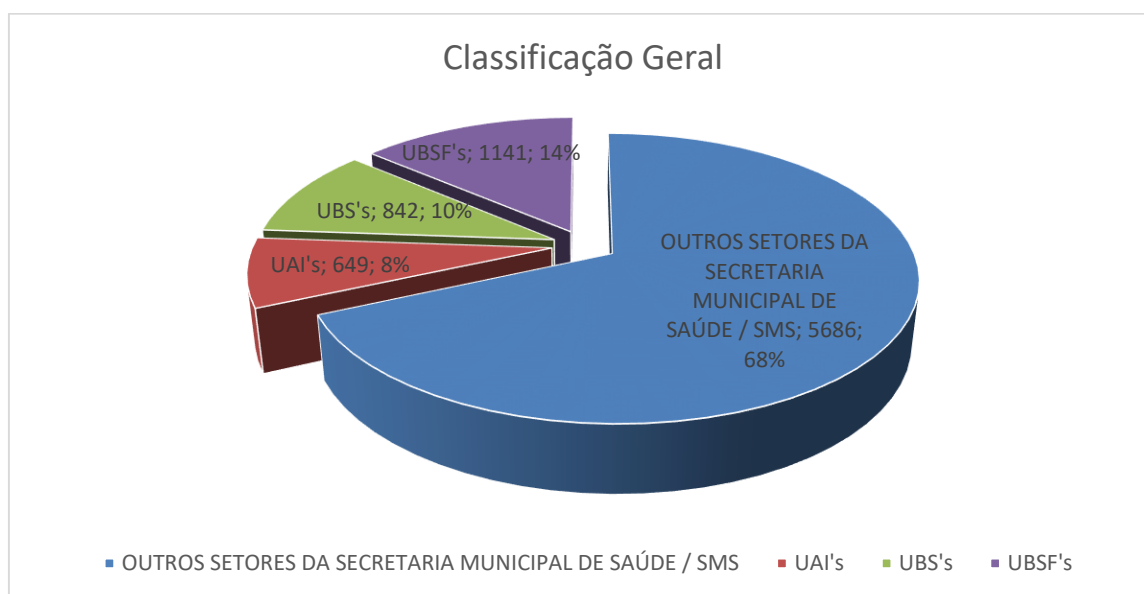
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 16. Classificação Geral

OUVIDORIA	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	43	8	88	76	1	644	4803	23	5686
UAI's	23	3	108	9	0	470	34	2	649
UBS's	11	1	105	50	0	398	273	4	842
UBSF's	27	1	232	50	1	559	265	6	1141
TOTAL GERAL	104	13	533	185	2	2071	5375	35	8318

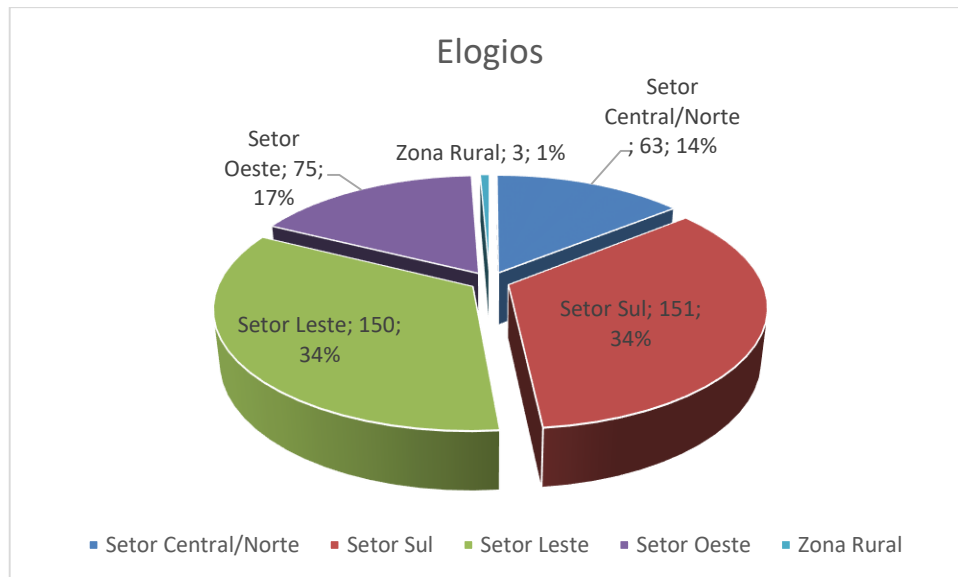
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 2. Classificação Geral



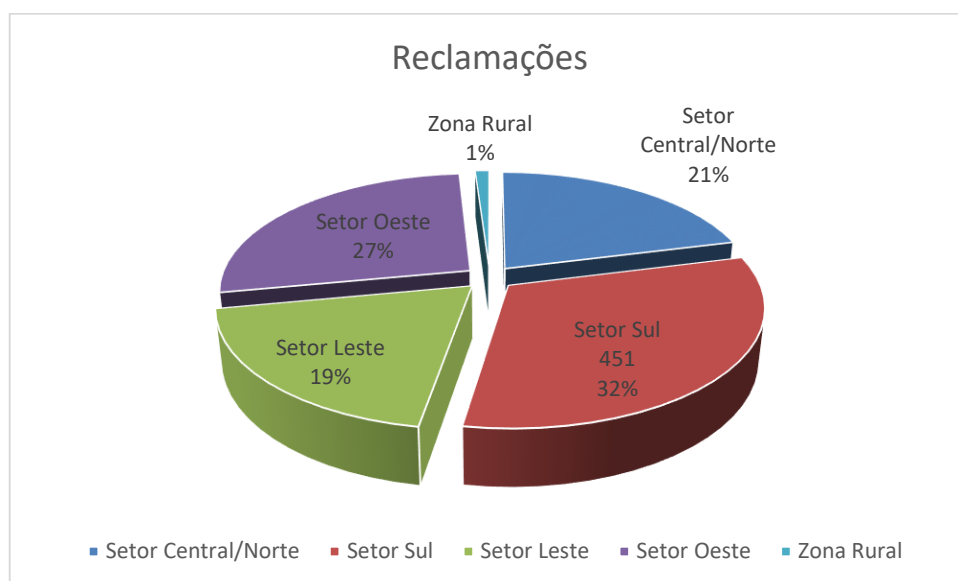
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

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 17. Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde X Classificação

OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	COMUNICAÇÃO DE IMPEDIMENTO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO A	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA/CASE	0	0	3	0	0	0	0	0	3
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA/SERVIÇO DE ATENÇÃO ESPECIALIZADO/SAE	2	0	2	3	0	10	2	0	19
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/AF	0	0	0	14	1	68	31	0	114
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/JURÍDICO/AFJ	0	0	0	1	0	0	1	0	2
CENTRAL DE TRANSPORTES/NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS/AMBULÂNCIAS/FAEPU	0	0	0	0	0	4	1	0	5
CENTRO DE ATENDIMENTO MUNICIPAL A PESSOA COM DEFICIÊNCIA/CAMPUS	0	0	0	1	0	1	2	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS INFANTIL	0	0	1	0	0	3	0	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS LESTE	0	2	8	0	0	4	3	0	17
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS NORTE	0	0	0	0	0	2	0	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS OESTE	2	0	3	0	0	7	2	0	14
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD III	0	1	1	1	0	1	0	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CENTRO DE CONVIVÊNCIA	0	0	0	1	0	1	0	0	2
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS IVALDO VICENTE NAVES/CEM	0	0	7	0	0	17	6	0	30
CENTRO DE ESPECIALIDADES MISSÃO SAL DA TERRA/FISIOTERAPIA/CEM	0	0	5	0	0	3	1	0	9
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTÓLOGICAS/MARTA EVANGELISTA/CEO	1	1	5	0	0	1	2	0	10
CENTRO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE/CGIS	0	0	1	20	0	29	17	10	77

CENTRO DE INTERNAÇÃO CLÍNICA/DR. HANSEN/CIC	3	0	8	0	0	7	1	1	20
CENTRO DE INTERNAÇÃO PEDIÁTRICO DR. HELDER CASTRO DE BASTOS/CIP	0	0	11	0	0	2	0	0	13
CENTRO DE REFERÊNCIA EM PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-CRPICS	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CENTRO DE REFERÊNCIA EM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA/CRTEA	0	0	0	0	0	4	5	0	9
CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO MUNICIPAL/CER	0	0	3	0	0	3	2	0	8
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO/CMAD	0	0	4	1	0	15	2	0	22
CENTRO VIDA - PROGRAMA MUNICIPAL DE REABILITAÇÃO EM SAÚDE/CV	0	0	1	0	0	0	1	0	2
COMISSÃO MUNICIPAL ONCOLÓGICA	0	0	0	0	0	1	15	0	16
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE BUCAL	0	0	0	1	0	10	51	0	62
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE DO ADULTO E IDOSO	0	0	0	0	0	0	0	1	1
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE MENTAL	1	0	0	0	0	0	1	0	2
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO MATERNO INFANTIL E DA MULHER	0	0	0	3	0	3	38	0	44
COORDENAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO SOCIAL	0	0	0	0	0	1	0	0	1
DIRETORIA DA REDE DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE / CONSULTA VIRTUAL	0	0	0	3	0	49	15	0	67
DIRETORIA DA REDE DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE/GERAL	3	0	1	2	0	117	5	0	128
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO MUNICIPAL/ALTA COMPLEXIDADE	1	0	0	1	0	12	321	0	335
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO MUNICIPAL/CALL CENTER	0	0	0	3	0	66	97	0	166
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO MUNICIPAL/MÉDIA COMPLEXIDADE	0	0	7	9	0	93	3877	4	3990
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO	0	0	0	0	0	0	76	0	76

MUNICIPAL/REGULAÇÃO DE LEITOS									
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE/DPIS	0	0	0	0	0	0	0	1	1
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	2	0	4	0	0	4	1	2	13
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR. ODELMO LEÃO CARNEIRO/HMMDOLC	0	0	6	2	0	53	67	0	128
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR. ODELMO LEÃO CARNEIRO/SANTA CATARINA	0	0	0	0	0	4	1	0	5
OUVIDORIA DA SAÚDE (TREINAMENTO)	0	0	0	0	0	0	1	0	1
OUVIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS/UFU	0	0	0	0	0	6	47	0	53
OUVIDORIA SMS/ CAP 5.1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	1	0	0	3	0	6	6	0	16
PROGRAMA DE OXIGENOTERAPIA	0	0	0	0	0	0	4	0	4
PROGRAMA MELHOR EM CASA	1	0	3	0	0	3	4	0	11
REDE DE CUIDADOS À PESSOA COM DEFICIÊNCIA E REABILITAÇÃO	0	0	0	3	0	0	4	1	8
SETOR DE ZOOZOSES-SECRETARIA MUNICIPAL DE UBERABA	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO A TRAUMA E EMERGÊNCIA/SIATE	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	0	0	4	1	0	21	86	3	115
UNIDADE DE VIGILÂNCIA EM ZOOZOSES	5	0	0	2	0	6	4	0	17
VIGILÂNCIA AMBIENTAL EM SAÚDE	3	0	0	0	0	1	0	0	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	18	4	0	0	0	5	1	0	28
TOTAL GERAL	43	8	88	76	1	644	4803	23	5686

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 18. UAI's X Classificação

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAI's	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
UAI-LUIZOTE	1	0	14	2	58	3	0	78
UAI-MARTINS	3	1	7	1	39	4	1	56
UAI-MORUMBI	1	1	8	0	37	1	0	48
UAI-PAMPULHA	4	0	15	2	62	7	0	90
UAI-PLANALTO	3	0	12	2	73	4	1	95
UAI-ROOSEVELT	6	0	9	0	73	4	0	92
UAI-SÃO JORGE	1	1	18	1	67	6	0	94
UAI-TIBERY	4	0	25	1	61	5	0	96
TOTAL GERAL	23	3	108	9	470	34	2	649

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 19. UBSF's X Classificação - Setor Central/Norte

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR CENTRAL/NORTE)	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
UBSF-BOM JESUS	0	0	0	9	9	18
UBSF-JD BRASÍLIA I/EQUIPE ABC	1	5	2	13	4	25
UBSF-JD BRASÍLIA II/EQUIPE D, MARAVILHA, MARIA RESENDE	2	5	0	11	5	23
UBSF-MARTA HELENA I E II	0	1	0	7	4	12
UBSF-NOVO UMUARAMA I E II	1	1	2	13	8	25
UBSF-SÃO JOSÉ	0	3	0	3	3	9
TOTAL GERAL	4	15	4	56	33	112

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 20. UBSF's X Classificação - Setor Sul

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR SUL)	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
UBSF-AURORA	0	0	7	0	9	4	0	20
UBSF-CAMPO ALEGRE	0	0	4	0	15	5	0	24
UBSF-GLÓRIA I, II E SÃO JORGE V	2	0	14	2	15	5	0	38
UBSF-GRANADA I	1	0	4	0	4	4	0	13
UBSF-GRANADA II	0	0	0	0	9	5	0	14
UBSF-GRAVATÁS	0	0	0	2	11	3	0	16
UBSF-JD BOTÂNICO	0	0	4	2	11	4	0	21
UBSF-LAGOINHA I E II	2	1	11	0	5	6	0	25
UBSF-LARANJEIRAS	0	0	3	2	4	2	0	11
UBSF-SANTA LUZIA	0	0	3	0	15	5	0	23
UBSF-SÃO GABRIEL	0	0	3	0	6	0	0	9
UBSF-SÃO JORGE I	1	0	0	1	5	3	0	10
UBSF-SÃO JORGE II E III	3	0	6	3	15	7	0	34
UBSF-SÃO JORGE IV	0	0	1	0	26	3	0	30
UBSF-SERINGUEIRAS I	0	0	1	1	10	5	0	17
UBSF-SERINGUEIRAS II	0	0	3	0	13	5	0	21
UBSF-SHOPPING PARK I, II E III	0	0	15	2	22	19	2	60
UBSF-SHOPPING PARK IV	0	0	7	0	9	5	0	21
UBSF-SHOPPING PARK V	1	0	6	1	10	7	0	25
UBSF-SHOPPING PARK VI	0	0	4	1	9	4	0	18
UBSF-SHOPPING PARK VII	0	0	3	0	12	3	0	18
TOTAL GERAL	10	1	99	17	235	104	2	468

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 21. UBSF's X Classificação Setor Leste

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR LESTE)	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ELOGIO	INFORMAÇÃO	PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
UBSF-ACLIMAÇÃO	2	3	1	0	14	3	0	23
UBSF-ALVORADA	0	4	0	1	10	5	0	20
UBSF-DOM ALMIR E JD SUCUPIRA	1	10	1	0	5	5	0	22
UBSF-IPANEMA I	1	4	0	0	19	6	1	31
UBSF-IPANEMA II	0	0	0	0	5	4	0	9
UBSF-JOANA DARCI E II	1	25	4	0	15	5	1	51
UBSF-MORUMBI I, II E MANÁ	0	33	2	0	25	9	2	71
UBSF-MORUMBI III	0	0	1	0	1	3	0	5
UBSF-MORUMBI IV	0	1	0	0	6	2	0	9
UBSF-MORUMBI V	0	2	0	0	6	1	0	9
TOTAL GERAL	5	82	9	1	106	43	4	250

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 22. UBSF's X Classificação - Setor Oeste

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR OESTE)	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
UBSF-CANAÃ I E III	0	0	0	9	1	10
UBSF-CANAÃ II, IV E V	0	7	5	10	7	29
UBSF-JARAGUÁ I E II	0	4	0	9	6	19
UBSF-JD CÉLIA I E II	1	3	2	9	1	16
UBSF-JD DAS PALMEIRAS I	1	1	0	9	5	16
UBSF-JD DAS PALMEIRAS II/EQUIPE B, F E SÃO LUCAS	2	1	2	9	2	16
UBSF-JD DAS PALMEIRAS III	1	1	2	7	2	13
UBSF-JD EUROPA I	1	0	0	4	2	7
UBSF-LUIZOTE I, II E III	0	0	1	12	5	18
UBSF-MANSOUR I, II E JD EUROPA II	0	1	3	9	7	20

UBSF-MONTE HEBRON I E II	0	6	0	11	7	24
UBSF-MORADA NOVA I E II	0	3	2	10	9	24
UBSF-PEQUIS I, II E III	1	2	1	28	17	49
UBSF-TAIAMAN I	1	3	0	5	3	12
UBSF-TAIAMAN II	0	1	0	6	5	12
TOTAL GERAL	8	33	18	147	79	285

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 23. UBSF's X Classificação - Zona Rural

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (ZONA RURAL)	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
UBSF-CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	0	1	1	0	1	3
UBSF-MARTINÉSIA	0	0	1	1	0	2
UBSF-MIRAPORANGA	0	0	0	6	0	6
UBSF-RIO DAS PEDRAS E TANGARÁ	0	0	0	2	0	2
UBSF-TAPUIRAMA	0	2	0	4	5	11
UNIDADE DE APOIO SOBRADINHO	0	0	0	1	0	1
UNIDADE DE APOIO TENDA DO MORENO	0	0	0	1	0	1
TOTAL GERAL	0	3	2	15	6	26

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 24. UBS's X Classificação

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/UBS's	COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
UBS BRASIL	1	0	9	0	20	15	1	46
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	1	0	22	2	40	26	1	92
UBS DONA ZULMIRA	0	0	2	1	11	13	0	27
UBS GUARANI	0	0	1	1	6	6	0	14
UBS LUIZOTE	1	0	3	2	28	22	0	56
UBS MARTINS	1	1	4	3	29	27	0	65
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	2	0	5	3	11	3	0	24
UBS PAMPULHA	2	0	12	10	50	34	1	109
UBS PATRIMÔNIO	0	0	10	4	26	15	0	55
UBS PLANALTO	1	0	8	15	45	40	0	109
UBS ROOSEVELT	0	0	10	2	62	23	1	98
UBS SANTA ROSA	0	0	4	1	10	6	0	21
UBS TIBERY	2	0	13	3	43	31	0	92
UBS TOCANTINS	0	0	2	3	17	12	0	34
TOTAL GERAL	11	1	105	50	398	273	4	842

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

PRAZO NO PARECER DAS DEMANDAS

Tabela 25. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo

PRAZO DA DEMANDA	TOTAL
NÃO	8025
SIM	293
TOTAL GERAL	8318

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 5. Prazos Vencidos X Dentro do Prazo



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 26. Tempo de Atendimento Unidades

UNIDADES/SETORES	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / SMS	5555	131	5686
UAI's	590	59	649
UBS's	783	59	842
UBSF's	1097	44	1141
TOTAL GERAL	8025	293	8318

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 27. Tempo de Atendimento Outros Setores da Secretaria Municipal de Saúde

OUTROS SETORES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
AMBULATÓRIO DE OFTALMOLOGIA/CASE	3	0	3
AMBULATÓRIO HERBERT DE SOUZA/SERVIÇO DE ATENÇÃO ESPECIALIZADO/SAE	18	1	19
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/AF	114	0	114
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA/JURÍDICO/AFJ	2	0	2
CENTRAL DE TRANSPORTES/NÚCLEO DE TRANSPORTE SANITÁRIOS/AMBULÂNCIAS/FAEPU	5	0	5
CENTRO DE ATENDIMENTO MUNICIPAL A PESSOA COM DEFICIÊNCIA/CAMPUS	4	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS INFANTIL	4	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS LESTE	17	0	17
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS NORTE	2	0	2
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS OESTE	9	5	14
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CAPS-AD III	4	0	4
CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL/CENTRO DE CONVIVÊNCIA	0	2	2
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS IVALDO VICENTE NAVES/CEM	30	0	30
CENTRO DE ESPECIALIDADES MISSÃO SAL DA TERRA/FISIOTERAPIA/CEM	9	0	9
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTÓLOGICAS/MARTA EVANGELISTA/CEO	10	0	10
CENTRO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE/CGIS	58	19	77
CENTRO DE INTERNAÇÃO CLÍNICA/DR. HANSEN/CIC	19	1	20
CENTRO DE INTERNAÇÃO PEDIÁTRICO DR. HELDER CASTRO DE BASTOS/CIP	13	0	13
CENTRO DE REFERÊNCIA EM PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE-CRPICS	1	0	1
CENTRO DE REFERÊNCIA EM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA/CRTEA	9	0	9
CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO MUNICIPAL/CER	8	0	8
CENTRO MUNICIPAL DE ATENÇÃO AO DIABÉTICO/CMAD	22	0	22
CENTRO VIDA - PROGRAMA MUNICIPAL DE REABILITAÇÃO EM SAÚDE/CV	2	0	2

COMISSÃO MUNICIPAL ONCOLÓGICA	13	3	16
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE BUCAL	62	0	62
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE DO ADULTO E IDOSO	1	0	1
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE MENTAL	2	0	2
COORDENAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO MATERNO INFANTIL E DA MULHER	43	1	44
COORDENAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO SOCIAL	1	0	1
DIRETORIA DA REDE DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE / CONSULTA VIRTUAL	66	1	67
DIRETORIA DA REDE DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE/GERAL	116	12	128
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO MUNICIPAL/ALTA COMPLEXIDADE	315	20	335
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO MUNICIPAL/CALL CENTER	163	3	166
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO MUNICIPAL/MÉDIA COMPLEXIDADE	3963	27	3990
DIRETORIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E AVALIAÇÃO MUNICIPAL/REGULAÇÃO DE LEITOS	76	0	76
DIRETORIA DE INFORMAÇÃO E PLANEJAMENTO EM SAÚDE/DPIS	1	0	1
GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE	13	0	13
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR. ODELMO LEÃO CARNEIRO/HMMDOLC	127	1	128
HOSPITAL E MATERNIDADE MUNICIPAL DR. ODELMO LEÃO CARNEIRO/SANTA CATARINA	5	0	5
OUVIDORIA DA SAÚDE (TREINAMENTO)	1	0	1
OUVIDORIA HOSPITAL DE CLINICAS/UFU	36	17	53
OUVIDORIA SMS/ CAP 5.1	0	1	1
PROGRAMA DE IMUNIZAÇÃO	11	5	16
PROGRAMA DE OXIGENOTERAPIA	4	0	4
PROGRAMA MELHOR EM CASA	11	0	11
REDE DE CUIDADOS À PESSOA COM DEFICIÊNCIA E REABILITAÇÃO	8	0	8
SETOR DE ZOOZOSES- SECRETARIA MUNICIPAL DE UBERABA	0	1	1
SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO A TRAUMA E EMERGÊNCIA/SIATE	0	1	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	114	1	115
UNIDADE DE VIGILÂNCIA EM ZOOZOSES	17	0	17
VIGILÂNCIA AMBIENTAL EM SAÚDE	3	1	4
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	20	8	28
TOTAL GERAL	5555	131	5686

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 28. Tempo de Atendimento UAI's

UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO/UAI's	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UAI-LUIZOTE	59	19	78
UAI-MARTINS	51	5	56
UAI-MORUMBI	48	0	48
UAI-PAMPULHA	90	0	90
UAI-PLANALTO	65	30	95
UAI-ROOSEVELT	89	3	92
UAI-SÃO JORGE	93	1	94
UAI-TIBERY	95	1	96
TOTAL GERAL	590	59	649

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 29. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Central/Norte

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR CENTRAL/NORTE)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-BOM JESUS	18	0	18
UBSF-JD BRASÍLIA I/EQUIPE ABC	23	2	25
UBSF-JD BRASÍLIA II/EQUIPE D, MARAVILHA, MARIA RESENDE	23	0	23
UBSF-MARTA HELENA I E II	10	2	12
UBSF-NOVO UMUARAMA I E II	24	1	25
UBSF-SÃO JOSÉ	8	1	9
TOTAL GERAL	106	6	112

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 30. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Sul

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR SUL)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-AURORA	20	0	20
UBSF-CAMPO ALEGRE	24	0	24
UBSF-GLÓRIA I, II E SÃO JORGE V	38	0	38
UBSF-GRANADA I	12	1	13
UBSF-GRANADA II	14	0	14
UBSF-GRAVATÁS	16	0	16
UBSF-JD BOTÂNICO	20	1	21
UBSF-LAGOINHA I E II	25	0	25
UBSF-LARANJEIRAS	11	0	11
UBSF-SANTA LUZIA	23	0	23
UBSF-SÃO GABRIEL	9	0	9
UBSF-SÃO JORGE I	10	0	10
UBSF-SÃO JORGE II E III	33	1	34
UBSF-SÃO JORGE IV	30	0	30
UBSF-SERINGUEIRAS I	17	0	17
UBSF-SERINGUEIRAS II	21	0	21
UBSF-SHOPPING PARK I, II E III	59	1	60
UBSF-SHOPPING PARK IV	21	0	21
UBSF-SHOPPING PARK V	25	0	25
UBSF-SHOPPING PARK VI	18	0	18
UBSF-SHOPPING PARK VII	18	0	18
TOTAL GERAL	464	4	468

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 31. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Leste

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR LESTE)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-ACLIAMAÇÃO	23	0	23
UBSF-ALVORADA	19	1	20
UBSF-DOM ALMIR E JD SUCUPIRA	21	1	22
UBSF-IPANEMA I	29	2	31
UBSF-IPANEMA II	9	0	9
UBSF-JOANA DARC I E II	51	0	51
UBSF-MORUMBI I, II E MANÁ	69	2	71
UBSF-MORUMBI III	5	0	5
UBSF-MORUMBI IV	9	0	9
UBSF-MORUMBI V	9	0	9
TOTAL GERAL	244	6	250

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 32. Tempo de Atendimento UBSF's - Setor Oeste

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (SETOR OESTE)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-CANAÃ I E III	10	0	10
UBSF-CANAÃ II, IV E V	29	0	29
UBSF-JARAGUÁ I E II	18	1	19
UBSF-JD CÉLIA I E II	16	0	16
UBSF-JD DAS PALMEIRAS I	16	0	16
UBSF-JD DAS PALMEIRAS II/EQUIPE B, F E SÃO LUCAS	15	1	16
UBSF-JD DAS PALMEIRAS III	8	5	13
UBSF-JD EUROPA I	7	0	7
UBSF-LUIZOTE I, II E III	18	0	18
UBSF-MANSOUR I, II E JD EUROPA II	17	3	20
UBSF-MONTE HEBRON I E II	24	0	24
UBSF-MORADA NOVA I E II	22	2	24
UBSF-PEQUIS I, II E III	49	0	49
UBSF-TAIAMAN I	5	7	12
UBSF-TAIAMAN II	8	4	12
TOTAL GERAL	262	23	285

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 33. Tempo de Atendimento UBSF's - Zona Rural

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/UBSF's (ZONA RURAL)	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBSF-CRUZEIRO DOS PEIXOTOS	3	0	3
UBSF-MARTINÉSIA	2	0	2
UBSF-MIRAPORANGA	1	5	6
UBSF-RIO DAS PEDRAS E TANGARÁ	2	0	2
UBSF-TAPUIRAMA	11	0	11
UNIDADE DE APOIO SOBRADINHO	1	0	1
UNIDADE DE APOIO TENDA DO MORENO	1	0	1
TOTAL GERAL	21	5	26

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 34. Tempo de Atendimento UBS's

UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE/UBS's	PRAZO VENCIDO		TOTAL
	NÃO	SIM	
UBS BRASIL	45	1	46
UBS CUSTÓDIO PEREIRA	91	1	92
UBS DONA ZULMIRA	27	0	27
UBS GUARANI	14	0	14
UBS LUIZOTE	50	6	56
UBS MARTINS	64	1	65
UBS NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	23	1	24
UBS PAMPULHA	107	2	109
UBS PATRIMÔNIO	55	0	55
UBS PLANALTO	90	19	109
UBS ROOSEVELT	97	1	98
UBS SANTA ROSA	15	6	21
UBS TIBERY	90	2	92
UBS TOCANTINS	15	19	34
TOTAL GERAL	783	59	842

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 este 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 DA 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 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, IST 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 SMS agravos (diabetes, 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.

IST / AIDS:

Formula e fomenta políticas públicas de IST, 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.