

CONTROLADORIA-GERAL DO  
MUNICÍPIO



**OUVIDORIA**  
DO **SUS**

**Secretaria Municipal de Saúde de  
Belo Horizonte**

**Julho 2023**

# Secretaria Municipal de Saúde

## Janeiro a Junho - 2023

### SUOUVI - CTGM

## Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde – SMSA – recebeu, no período de 01/01/2023 a 30/06/2023, o encaminhamento de **6.919** manifestações para suas diversas diretorias e gerências do nível central, além das diretorias regionais de saúde, unidades básicas e Hospital Odilon Behrens.

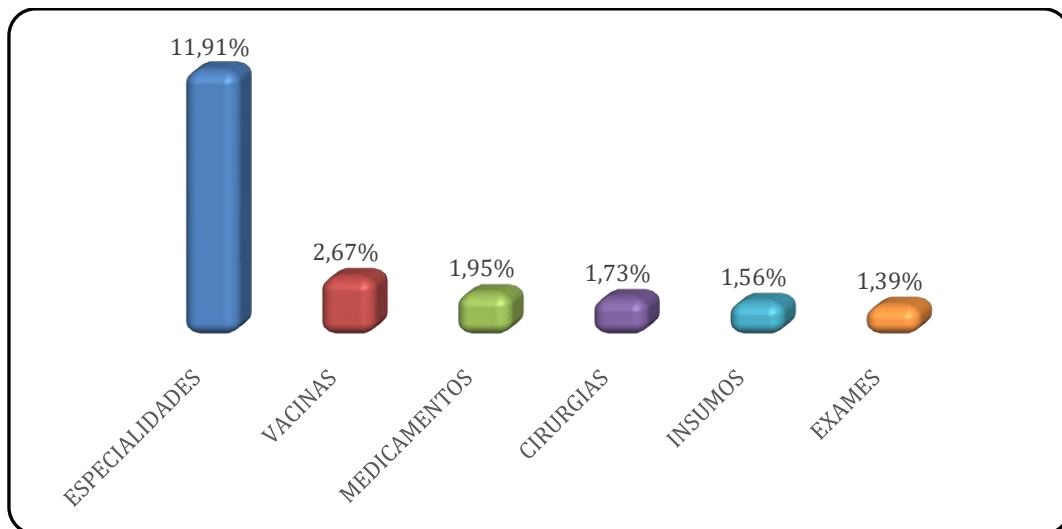
A tipologia dessas manifestações está representada no gráfico abaixo:



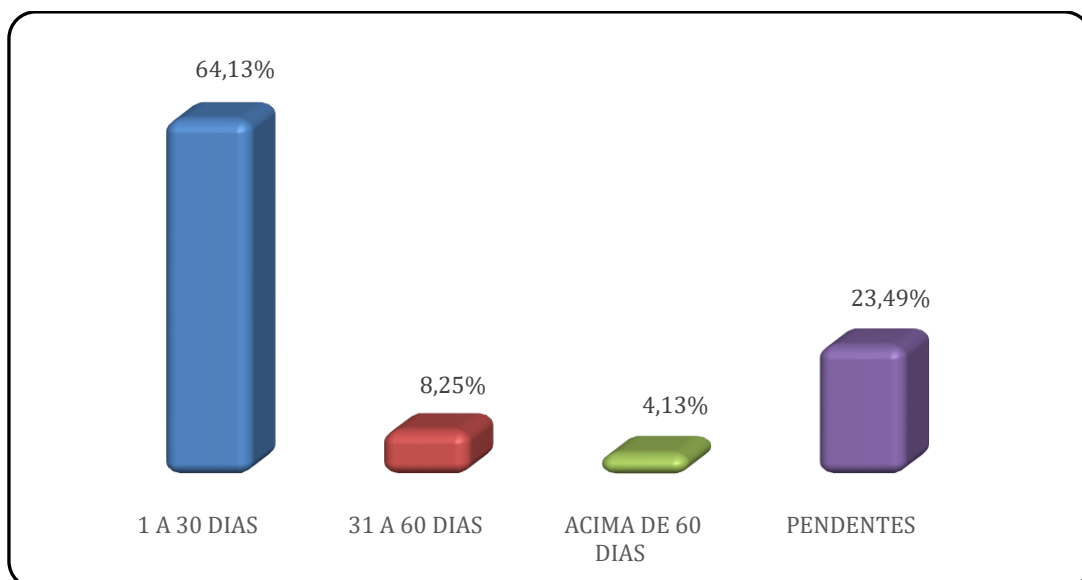
Entre o grande número de serviços ofertados pela SMSA, as demandas sobre Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade, as Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde e a Marcação de Exames continuam sendo os três serviços mais demandados nas manifestações sobre saúde. A tabela abaixo apresenta os 30 serviços de saúde mais demandados no período entre janeiro e junho de 2023.

<b>TOTAL</b>	<b>6.919</b>	<b>100%</b>
Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade	1.426	20,61%
Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde	736	10,64%
Marcação de Exame	437	6,32%
<b>SERVIDOR PÚBLICO</b>	<b>423</b>	<b>6,11%</b>
Comunicação de Irregularidade	347	5,02%
Vacinação de rotina para a população	313	4,52%
Castração de Cães e Gatos	269	3,89%
Atendimento na Recepção das Unidades de Saúde	245	3,54%
Acesso a Medicamentos nas Farmácias da Rede Municipal de Saúde	198	2,86%
Disponibilidade de profissionais nas Unidades de Saúde	180	2,60%
Equipes Complementares	140	2,02%
Gestão Administrativa	133	1,92%
Cadastro de Usuários da Saúde	125	1,81%
Cirurgia	120	1,73%
Atendimento Hospitalar	116	1,68%
Materiais, Aparelhos e Insumos para Dispensação	108	1,56%
Infraestrutura das Unidades de Saúde	99	1,43%
Denúncias Sobre Rede de Esgotos (Lançamento Irregular de Esgoto ou Água Servida/Utilizada e/ou Infiltração de Esgoto) e Resíduos Sólidos em Estabelecimentos Comerciais ou Residências (Acúmulo de Lixo e/ou Objetos Diversos)	98	1,42%
Atendimento Médico Domiciliar do Centro de Saúde	81	1,17%
Processo Seletivo/Concurso	75	1,08%
Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h)	67	0,97%
Sala de Vacinação - Centro de Saúde	65	0,94%
Exame de Leishmaniose Canina	60	0,87%
Denúncia Sobre Condições de Higiene e Limpeza na Criação de Animais	59	0,85%
Exames de Laboratório - Informação	56	0,81%
Denúncia Sobre Condições Sanitárias em Estabelecimentos de Alimentos (Indústrias, Restaurantes, Padarias, Lanchonetes, Bares e Outros)	54	0,78%
Prevenção e Eliminação de Focos do Mosquito <i>Aedes aegypti</i>	50	0,72%
Campanha de Vacinação	48	0,69%
Farmácia dos Centros de Saúde	47	0,68%
Controle de Roedores (ratos de telhado, ratazana, camundongos).	41	0,59%

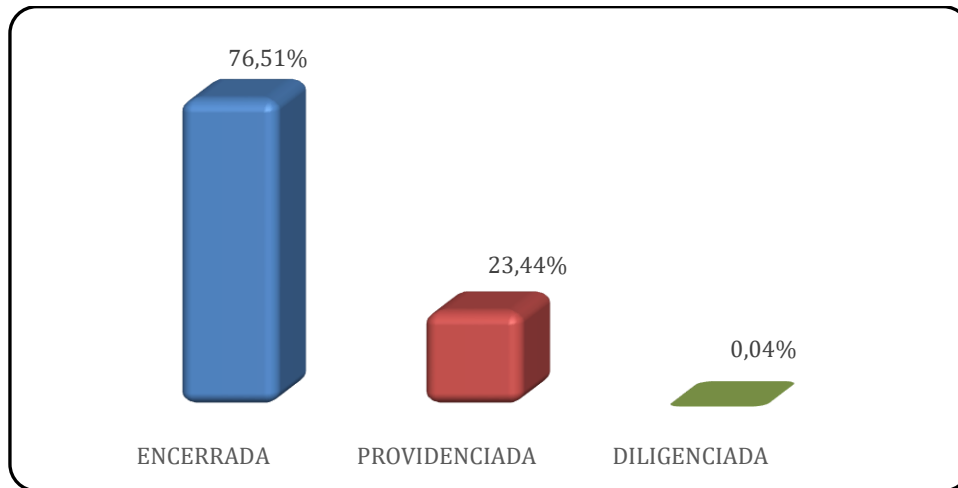
De acordo com o tipo de procedimento, os três assuntos mais demandados foram: 824 manifestações sobre especialidades (11,91%); 185 demandas sobre vacinas (2,67%) e 135 sobre medicamentos (1,95%). Todos os tipos de procedimentos estão representados no gráfico abaixo.



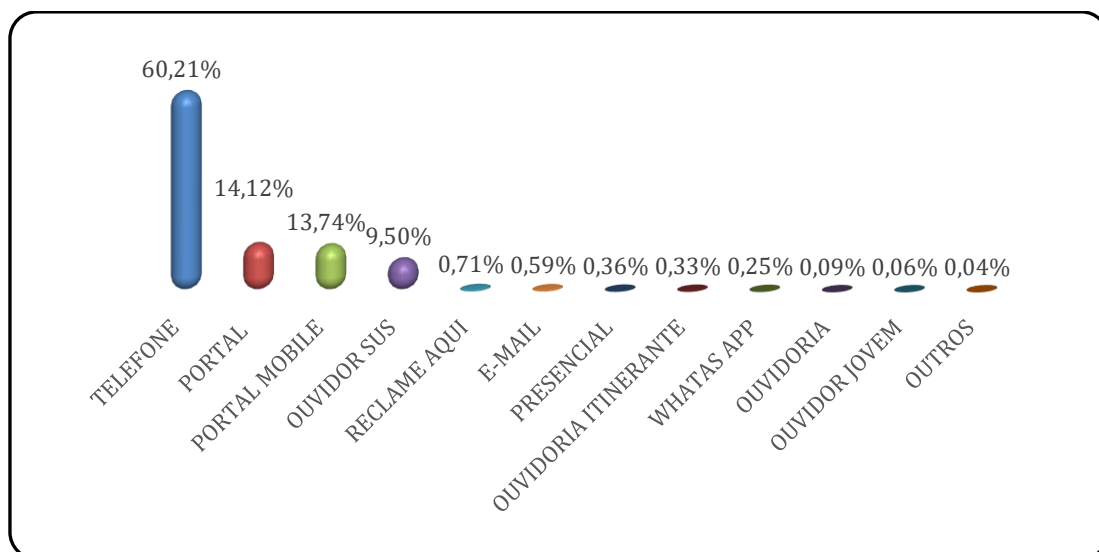
Do total de 6.919 manifestações, 4.437 (64,13%) foram encerradas no prazo de trinta dias, 571 (8,25%) no prazo entre 31 e sessenta dias, 286 (4,13%) em prazo superior a 61 dias e 1625 (23,49%) restaram em andamento em 30/06/2023. O prazo de resposta está representado no gráfico abaixo.



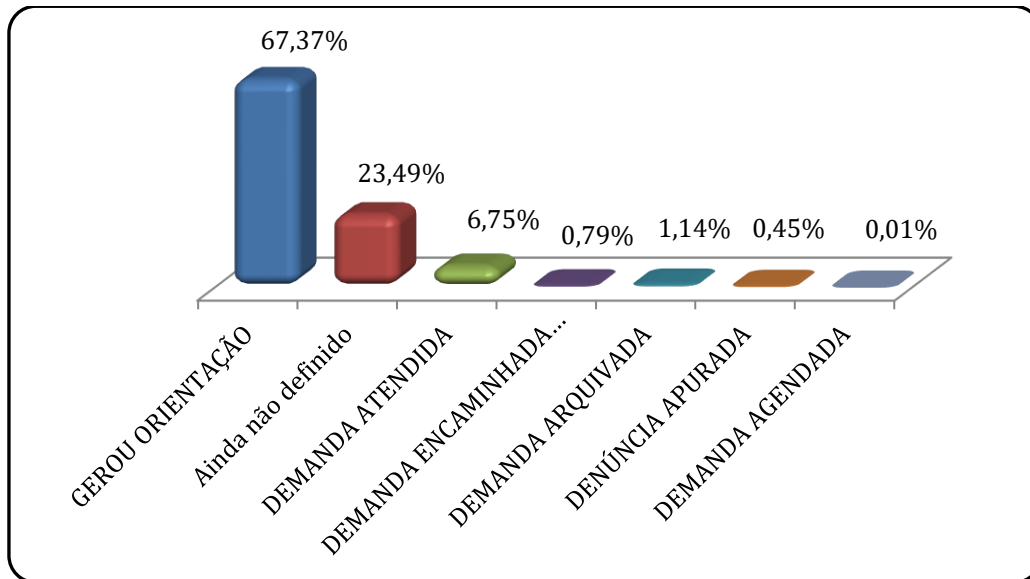
5.294 demandas, ou seja, 76,51% do total das manifestações foi encerrado, 1.622 (23,44%) encontram-se com tramitação em andamento, enquanto 3 (0,04%) foram diligenciadas. A seguir, o gráfico ilustra a situação geral das demandas.



De acordo com o meio de entrada das manifestações, o telefone foi o preferido por 4.166 cidadãos (60,21%), seguido pelo Portal 977 (14,12%) e pelo Portal Mobile PBH, com 951 (13,74%) usuários. Abaixo, o gráfico ilustrativo.

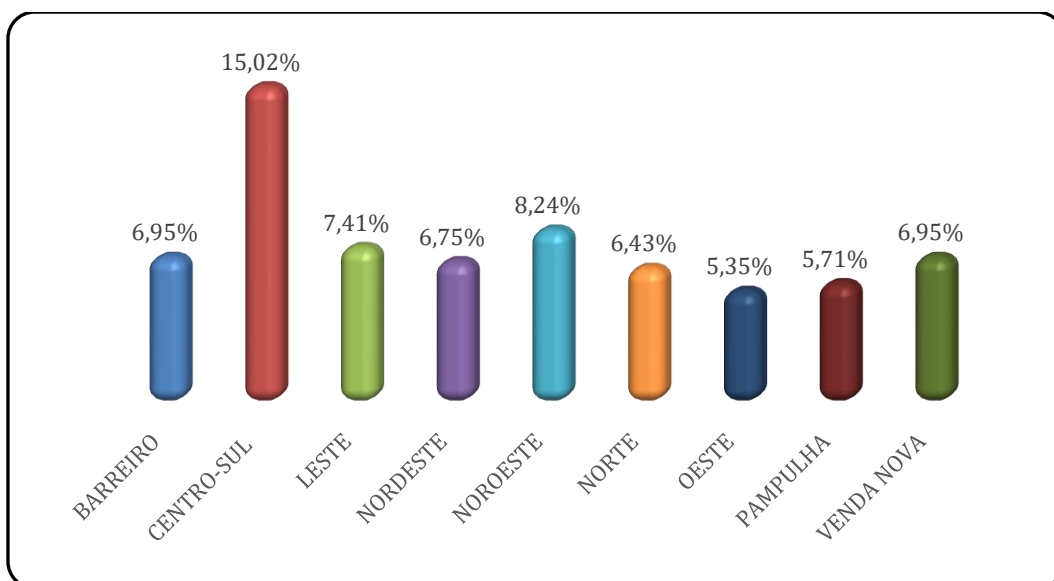


Gerou orientação foi o resultado apurado em 4.661 manifestações, ou seja, 67,37%. O desdobramento por tipo de resultado está detalhado no gráfico abaixo.

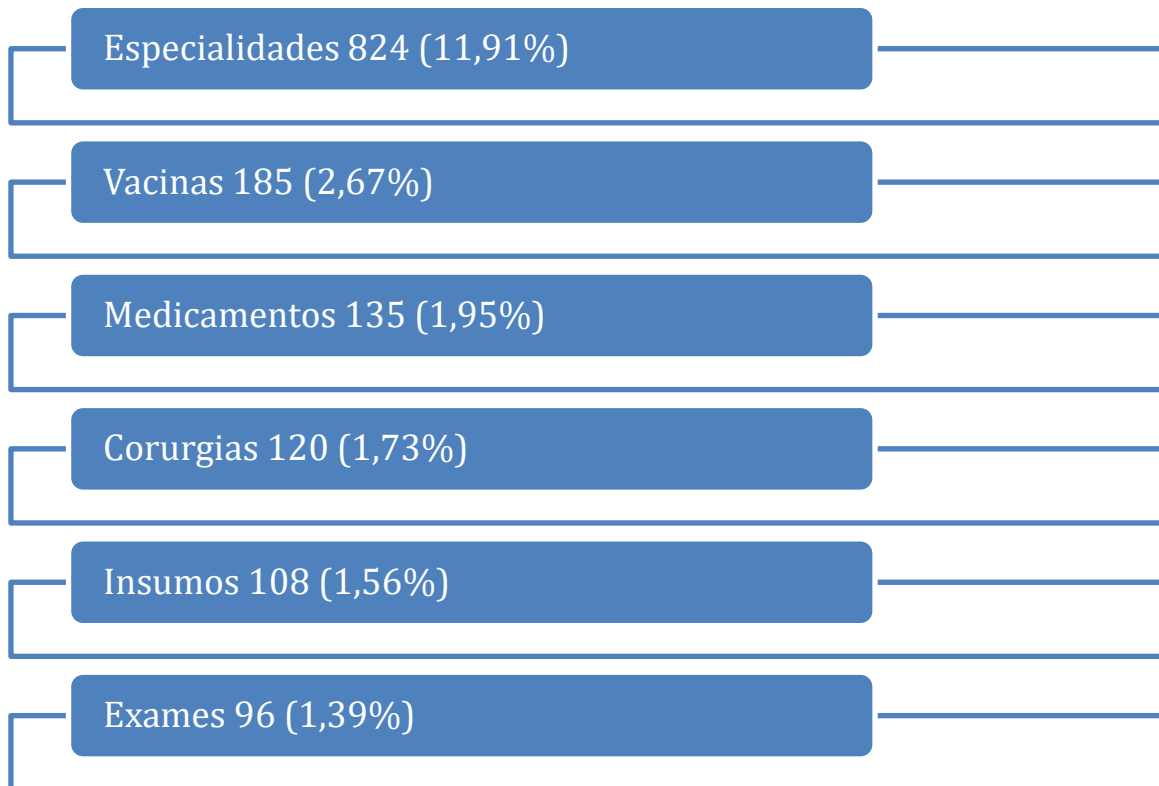


### REGIONAIS

As manifestações regionalizadas representam 4.761 (68,1%) do total registrado no período. O gráfico abaixo apresenta a distribuição das demandas por regional.



Do total de 6.919 manifestações registradas, 1.468 (21,22%) demandam procedimentos médicos específicos como consultas com especialistas, cirurgias, vacinas, exames, dispensação de medicamentos ou insumos. A ilustração abaixo aponta o quantitativo e a porcentagem dessas demandas em relação ao total do período.





Abaixo apresentamos quadro comparativo das demandas de procedimentos médicos específicos por regional:

### COMPARATIVO POR SERVIÇO EM CADA UNIDADE DA REGIONAL

UNIDADE	Nº MANIFESTAÇÕES	CIRURGIAS	ESPECIALIDADES	EXAMES	INSUMOS	MEDICAMENTOS	VACINAS
BARREIRO	481	2,91%	12,06%	1,04%	1,87%	1,04%	1,25%
CENTRO-SUL	1.039	4,23%	6,16%	1,06%	2,79%	1,25%	3,18%
LESTE	513	2,53%	9,94%	1,36%	3,12%	0,00%	1,36%
NORDESTE	467	1,28%	9,21%	0,64%	2,57%	2,78%	1,07%
NOROESTE	570	3,16%	8,07%	1,23%	2,11%	0,70%	1,40%
NORTE	445	1,35%	6,97%	0,45%	1,12%	1,35%	0,22%
OESTE	370	3,24%	8,38%	1,08%	2,70%	2,43%	1,89%
PAMPULHA	395	1,01%	8,10%	0,76%	1,27%	1,27%	1,01%
VENDA NOVA	481	0,62%	13,72%	2,08%	2,08%	1,25%	0,62%

Abaixo apresentamos tabela descritiva dos pedidos por tipos de cirurgias demandados:

### DESDOBRAMENTO POR TIPO DE CIRURGIA

TOTAL	120	100%
OUTROS	83	69,17%
PLASTICA MAMARIA	6	5,00%
SEPTOPLASTIA	5	4,17%
CIRURGIA BARIÁTRICA	4	3,33%
CIRURGIA DE CATARATA CONGÊNITA	3	2,50%
HISTERECTOMIA	3	2,50%
ADENOIDECTOMIA	2	1,67%
AMIGDALECTOMIA	2	1,67%
ANGIOPLASTIA	2	1,67%
LABIOPLASTIA	2	1,67%
LAQUEADURA	2	1,67%
APENDICECTOMIA	1	0,83%
CIRURGIA DE TROCA DE PRÓTESE	1	0,83%
COLECTOMIA	1	0,83%
COLOSTOMIA	1	0,83%
OTOPLASTIA	1	0,83%
REDUCAO MAMARIA	1	0,83%

Abaixo apresentamos tabela descritiva dos pedidos por tipos de insumos demandados:

### DESDOBRAMENTO POR INSUMOS

<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
Outros	41	37,96%
Aparelho auditivo	17	15,74%
Fralda descartável	8	7,41%
CPAP/BIPAP	7	6,48%
PACOTE DE GAZE	7	6,48%
Dieta Especial	4	3,70%
Leite Especial	4	3,70%
AGULHAS 25 X 7	2	1,85%
BOLSAS COLETORAS	2	1,85%
FRASCO DE SORO FISIOLÓGICO DE 500 ML	2	1,85%
Glicosímetro	2	1,85%
ÁLCOOL 70%	1	0,93%
CAIXA DE LUVAS DE PROCEDIMENTO OU LUVAS DE PLÁSTICO	1	0,93%
EQUIPO SIMPLES	1	0,93%
ESPARADRAPO PARA CURATIVO	1	0,93%
FITA ELÁSTICA	1	0,93%
FRASCO GRADUADOS DE PLÁSTICO	1	0,93%
Oxigênio	1	0,93%
SERINGA DE 1 ML COM AGULHA	1	0,93%
SONDA NASOGÁSTRICA Nº 12	1	0,93%
SONDA NASOGÁSTRICA Nº 14	1	0,93%
SONDA URETRAL Nº 06	1	0,93%
SONDA URETRAL Nº 12	1	0,93%

Abaixo apresentamos tabela descritiva dos pedidos por tipos de especialidades demandados:

### DESDOBRAMENTO POR ESPECIALIDADES

<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>
ORTOPEDIA ADULTO	106	12,86%
CIRURGIA	84	10,19%
CARDIOLOGIA ADULTO	47	5,70%
Clínico Geral	46	5,58%
OFTALMOLOGIA ADULTO	36	4,37%
REUMATOLOGIA ADULTO	35	4,25%
GINECOLOGIA	33	4,00%
ODONTOLOGIA / ATENCAO PRIMARIA A SAUDE	32	3,88%
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	26	3,16%
NEUROLOGIA PEDIATRICA	26	3,16%
FONOAUDIOLOGIA	25	3,03%
coloproctologista	24	2,91%
ENDOCRINOLOGIA ADULTO	24	2,91%
NEUROLOGIA ADULTO	24	2,91%
NEFROLOGIA ADULTO	23	2,79%
UROLOGIA ADULTO	23	2,79%
Pediatria	22	2,67%
PNEUMOLOGIA ADULTO	21	2,55%
OTORRINOLARINGOLOGIA ADULTO	20	2,43%
DERMATOLOGIA ADULTO	19	2,31%
Psiquiatra	19	2,31%
ANGIOLOGIA	13	1,58%
ODONTOLOGIA / CIRURGIA ODONTOLOGICA	11	1,33%
ANGIOLOGIA ADULTO	10	1,21%
OFTALMOLOGIA PEDIATRICA	10	1,21%
OTORRINOLARINGOLOGIA PEDIATRICA	10	1,21%
GERIATRIA	8	0,97%
HEMATOLOGIA ADULTO	8	0,97%
INFECTOLOGIA ADULTO / HIV	5	0,61%
NEUROCIRURGIA ADULTO	5	0,61%
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	4	0,49%
CIRURGIA PEDIATRICA	4	0,49%
ORTOPEDIA PEDIATRICA	4	0,49%
MASTOLOGIA	3	0,36%
ALERGOLOGIA ADULTO	2	0,24%
INFECTOLOGIA ADULTO / DST	2	0,24%
NEUROCIRURGIA PEDIATRICA	2	0,24%
PNEUMOLOGIA PEDIATRICA	2	0,24%
CIRURGIA AMBULATORIAL	1	0,12%
DERMATOLOGIA PEDIATRICA	1	0,12%
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1	0,12%
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	1	0,12%
GENETICA	1	0,12%
NEFROLOGIA PEDIATRICA	1	0,12%

Abaixo apresentamos tabela descritiva dos pedidos por tipos de exames demandados:

### DESDOBRAMENTO POR EXAMES

<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>
RESSONANCIA MAGNETICA	12	12,50%
ULTRASSONOGRRAFIA	9	9,38%
COLONOSCOPIA	7	7,29%
ULTRASSOM ABDOMINAL	7	7,29%
ULTRASSOM GINECOLOGICO ENDOVAGINAL	7	7,29%
PROCTOLOGIA	6	6,25%
ULTRASSOM MAMARIO BILATERAL	5	5,21%
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	4	4,17%
AUDIOMETRIA	3	3,13%
BIOPSIA	3	3,13%
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	3	3,13%
CATETERISMO	2	2,08%
DUPLEX SCAN COLORIDO DE VASOS (ATE 3 VASOS)	2	2,08%
ECOCARDIOGRAMA	2	2,08%
ELETRONECEFALOGRAMA	2	2,08%
ELETRONECEFALOGRAMA PEDIATRICA	2	2,08%
HEMOGRAMA COMPLETO	2	2,08%
PCR - COVID-19	2	2,08%
TESTE FTA-ABS IGG PARA DIAGNOSTICO DA SIFILIS	2	2,08%
ULTRASSOM RINS E VIAS URINARIAS	2	2,08%
CINTILOGRAFIA	1	1,04%
DOSAGEM DE SOMATOMEDINA C (IGF1)	1	1,04%
DOSAGEM DE ZINCO	1	1,04%
ECOCARDIOGRAMA ADULTO	1	1,04%
ENDOSCOPIA DIGESTIVA ADULTO	1	1,04%
ENEMA OPACO ADULTO	1	1,04%
ESPIROMETRIA ADULTO	1	1,04%
EXAME PARASITOLÓGICO DIRETO PARA LEISHMANIA CHAGASI (LEISHMANIOSE VISCERAL CANINA)	1	1,04%
FIBRONASOLARINGOSCOPIA	1	1,04%
ULTRASSOM GINECOLOGICO PELVICO	1	1,04%
ULTRASSOM OBSTETRICO	1	1,04%
ULTRASSOM PROSTATA PELVICO	1	1,04%

Abaixo apresentamos tabela descritiva dos pedidos por tipos de vacina demandados:

DESDOBRAMENTO POR VACINAS		
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>
COVID-19	121	65,41%
Meningocócica conjugada C	40	21,62%
Influenza	15	8,11%
Febre Amarela	2	1,08%
Papilomavírus Humano (HPV)	2	1,08%
Dupla Adulto	1	0,54%
Raiva em cultivo celular Vero	1	0,54%
Tríplice bacteriana	1	0,54%
Tríplice viral	1	0,54%
Varicela (atenuada)	1	0,54%

Abaixo apresentamos tabela descritiva dos pedidos por tipos de medicamentos demandados:

DESDOBRAMENTO POR MEDICAMENTOS		
TOTAL	135	100%
LOSARTANA POTÁSSICA 50 MG, COMPRIMIDO.	22	16,30%
ANLODIPINO, BESILATO 5 MG COMPRIMIDO.	10	7,41%
LACTULOSE 667 MG/ML, XAROPE, FRASCO.	10	7,41%
INSULINA GLARGINA 100UI/ML, SOLUÇÃO INJETÁVEL, AMPOLA 10 ML.	7	5,19%
AMOXICILINA 500 MG + ÁCIDO CLAVULÂNICO 125 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	6	4,44%
CARBONATO DE CÁLCIO 1250 MG (CÁLCIO ELEMENTAR 500 MG), COMPRIMIDO.	6	4,44%
OXCARBAZEPINA 600 MG, COMPRIMIDO.	6	4,44%
LÍTIO, CARBONATO 300 MG, COMPRIMIDO.	5	3,70%
CLONAZEPAM 2,5 MG/ML, SOLUÇÃO ORAL, FRASCO GOTEJADOR 20 ML.	4	2,96%
DOXAZOSINA, MESILATO 2 MG, COMPRIMIDO.	4	2,96%
INSULINA HUMANA NPH 100 UI/ML, SUSPENSÃO INJETÁVEL, FRASCO 10 ML.	3	2,22%
LEVOTIROXINA SÓDICA 100 MCG, COMPRIMIDO.	3	2,22%
OXCARBAZEPINA 300 MG, COMPRIMIDO.	3	2,22%
OXIBUTININA, CLORIDRATO 5 MG, COMPRIMIDO.	3	2,22%
BUPROPIONA, CLORIDRATO 150 MG, COMPRIMIDO DE AÇÃO PROLONGADA.	2	1,48%
CARBONATO DE CÁLCIO 1250 MG (CÁLCIO ELEMENTAR 500 MG) + COLECALCIFEROL 400 UI, COMPRIMIDO.	2	1,48%
CLARITROMICINA 500 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	2	1,48%
DIAZEPAM 10 MG, COMPRIMIDO.	2	1,48%
FLUOXETINA, CLORIDRATO 20 MG, CÁPSULA.	2	1,48%
INSULINA GLARGINA 100 UI/ML, SOLUÇÃO INJETÁVEL, REFIL 3 ML.	2	1,48%
INSULINA HUMANA (ANÁLOGO), AÇÃO ULTRA RÁPIDA, COM INÍCIO DE AÇÃO EM 5 A 15 MIN, PICO EM 30 A 90 MIN E DURAÇÃO DE AÇÃO MÉDIA DE 2 A 4 H, CANETA DESCARTÁVEL 3 ML.	2	1,48%
NORTRIPTILINA, CLORIDRATO 50 MG, CÁPSULA.	2	1,48%
OXCARBAZEPINA 60 MG/ML, SUSPENSÃO ORAL, FRASCO 100 ML + SERINGA DOSADORA.	2	1,48%
TRIFLUOPERAZINA 5 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	2	1,48%
VERAPAMIL, CLORIDRATO 80 MG, COMPRIMIDO.	2	1,48%
ALENDRONATO DE SÓDIO 70 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
BUDESONIDA 50 MCG/DOSE, SUSPENSÃO AQUOSA NASAL, FRASCO.	1	0,74%
CAPTOPRIL 1 MG/ML, SOLUÇÃO ORAL, EM FRASCO ÂMBAR DE 30 ML, COM ADAPTADOR E SERINGA	1	0,74%
CAPTOPRIL 25 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
CEFTRIAXONA 1000 MG, EV, INJETÁVEL, FRASCO AMPOLA + DILUENTE 10 ML.	1	0,74%
CIANOCOBALAMINA 500 MCG/ML, INJETÁVEL, AMPOLA 2 ML.	1	0,74%
DESLORATADINA 0,5 MG/ML, XAROPE, FRASCO 60 ML.	1	0,74%
ENALAPRIL, MALEATO 20 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
ENOXAPARINA SÓDICA 40 MG/0,4 ML, INJETÁVEL, SERINGA 0,4 ML.	1	0,74%
ESPIRONOLACTONA 100 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
FUROSEMIDA 40 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
HIDROCLOROTIAZIDA 25 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
LEVODOPA 100 MG + BENSERAZIDA 25 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
LEVOTIROXINA SÓDICA 50 MCG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
METILDOPA 250 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
NICOTINA 14 MG, ADESIVO TRANSDÉRMICO.	1	0,74%
RIFAMPICINA 150 MG + ISONIAZIDA 75 MG + PIRAZINAMIDA 400 MG + ETAMBUTOL 275 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
SAIS PARA REIDRATAÇÃO ORAL (OMS) PÓ, ENVELOPE 27,9 G.	1	0,74%
TIORIDAZINA, CLORIDRATO 25 MG, COMPRIMIDO.	1	0,74%
TRAVOPROSTA 40 MCG/ML, SOLUÇÃO OFTÁLMICA, FRASCO 2,5 ML.	1	0,74%
VALPROATO DE SÓDIO 288 MG (250 MG DE ÁCIDO VALPRÓICO), CÁPSULA.	1	0,74%