

CONTROLADORIA-GERAL DO  
MUNICÍPIO



**OUVIDORIA**  
DO **SUS**

**Secretaria Municipal de Saúde de  
Belo Horizonte**

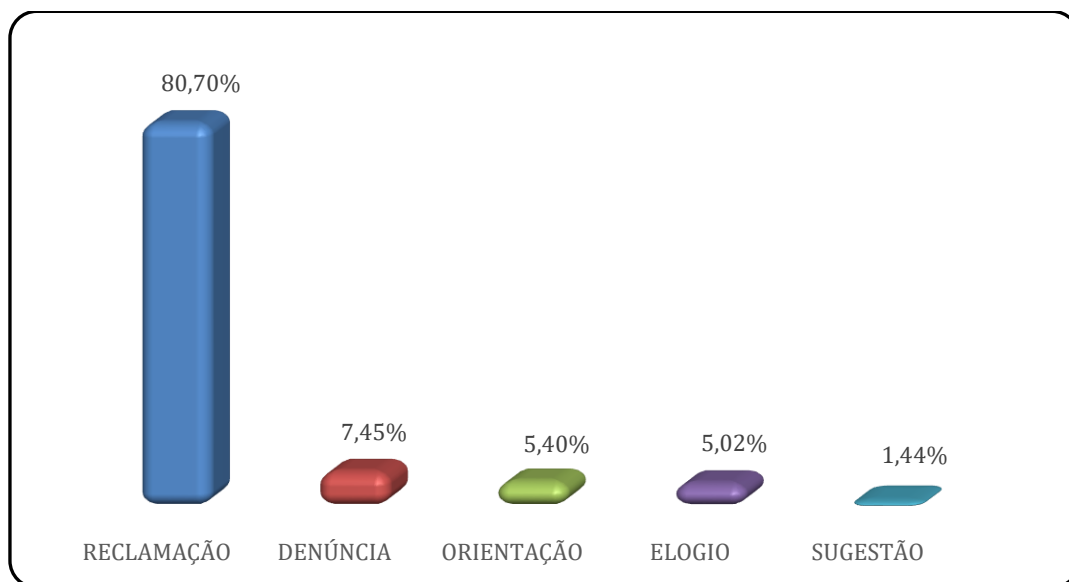
**Julho 2022**

# Relatório da Ouvidoria Secretaria Municipal de Saúde 1º semestre 2022

## Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde – SMSA – recebeu, no período de 01/01 a 30/06/2022, o encaminhamento de 6.040 manifestações para suas diversas diretorias e gerências do nível central, além das diretorias regionais de saúde, unidades básicas e Hospital Odilon Behrens. Também estão incluídas as manifestações sobre COVID-19, que têm relação direta com os serviços da SMSA.

A grande maioria dessas manifestações (80,70%) é formada por reclamações, totalizando 4.874; em seguida estão 450 denúncias (7,45%), 326 pedidos de orientação (5,40%), 303 elogios (5,02%) e por fim 87 sugestões (1,44%). 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 Vacinação foram os três assuntos mais demandados nas manifestações sobre saúde. A tabela abaixo apresenta os serviços de saúde mais demandados no primeiro semestre de 2022.

**DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO**

<b>TOTAL</b>	<b>6.040</b>	<b>100%</b>
Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade	1.152	19,07%
Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde	879	14,55%
Vacinação	859	14,22%
Comunicação de Irregularidade	284	4,70%
Assistência Médica - Exames de Laboratório	144	2,38%
Disponibilidade de profissionais nas Unidades de Saúde	126	2,09%
Distribuição de Medicamentos Padronizados pela Secretaria Municipal de Saúde	123	2,04%
Cirurgia	119	1,97%
Triagem no Centro de Saúde	114	1,89%
Cadastro de Usuários da Saúde	113	1,87%
Atenção Especializada e Apoio Diagnóstico	99	1,64%
Castração de Cães e Gatos	97	1,61%
Médicos Clínico, Ginecologista e Pediatra - Informação	79	1,31%
COVID-19	73	1,21%
Denúncia Sobre Condições Sanitárias de Estabelecimentos de Interesse à Saúde (Escolas, Farmácias, Salões de Beleza e Outros)	72	1,19%
Processo Seletivo/Concurso	67	1,11%
Denúncia Sobre Condições de Higiene e Limpeza na Criação de Animais	66	1,09%
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)	65	1,08%
Normas e Procedimentos da Vigilância Sanitária	55	0,91%
Denúncia Sobre Condições Sanitárias em Estabelecimentos de Alimentos (Indústrias, Restaurantes, Padarias, Lanchonetes, Bares e Outros)	54	0,89%
Atendimento Médico Domiciliar do Centro de Saúde	51	0,84%
Agendamento de Vacinação contra Covid-19/Cadastro Acamado	45	0,75%
Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h)	42	0,70%
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	41	0,68%
Internação	40	0,66%
CERSAM - Centro de Referência em Saúde Mental	39	0,65%
Infraestrutura das Unidades de Saúde	39	0,65%
Atendimento Odontológico Básico - Informação	37	0,61%
Prevenção e Eliminação de Focos do Mosquito Aedes aegypti	37	0,61%
Controle de Roedores	33	0,55%

Há também um número significativo de demandas, na REDE SUS, sobre distribuição de medicamentos e insumos que constam da Relação Municipal de Medicamentos (REMUME) e são distribuídos gratuitamente nos Centros de Saúde, de acordo com o programa Farmácia Popular. A maioria dos medicamentos solicitados consta da Relação Municipal de

Medicamentos (REMUME). As demandas cujos medicamentos não constam dessa relação não puderam ser atendidas. A tabela abaixo apresenta os medicamentos mais pedidos nas manifestações.

#### DESDOBRAMENTO POR MEDICAMENTOS DEMANDADOS

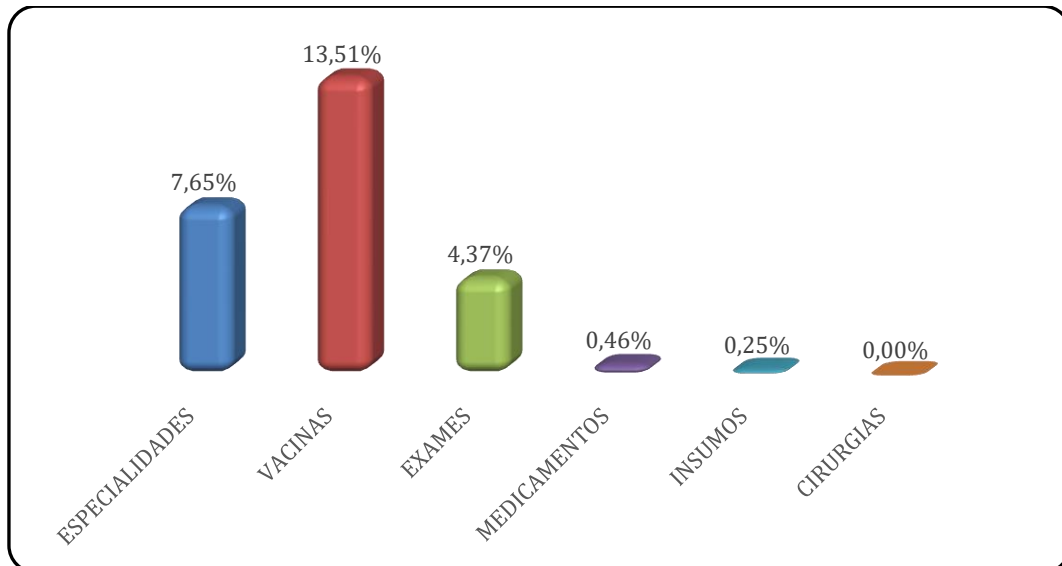
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>
LEVODOPA 200 MG + BENSERAZIDA 50 MG, COMPRIMIDO.	4	14,29%
FENOBARBITAL 100 MG, COMPRIMIDO.	2	7,14%
FLUOXETINA, CLORIDRATO 20 MG, CÁPSULA.	2	7,14%
INSULINA HUMANA NPH 100 UI/ML, SUSPENSÃO INJETÁVEL, FRASCO 10 ML.	2	7,14%
SINVASTATINA 20 MG, COMPRIMIDO.	2	7,14%
ÁCIDO FÓLICO 5 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
AMOXICILINA 500 MG + ÁCIDO CLAVULÂNICO 125 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	1	3,57%
ANLODIPINO, BESILATO 5 MG COMPRIMIDO.	1	3,57%
BECLOMETASONA, DIPROPIONATO 250 MCG/JATO, AEROSSOL, FRASCO 200 DOSES.	1	3,57%
BUPROPIONA, CLORIDRATO 150 MG, COMPRIMIDO DE AÇÃO PROLONGADA.	1	3,57%
CARBAMAZEPINA 200 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
CARVEDILOL 25 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
CLARITROMICINA 500 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	1	3,57%
CLOBAZAM 10 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
CLONAZEPAM 2 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
DESLORATADINA 0,5 MG/ML, XAROPE, FRASCO 60 ML.	1	3,57%
DIPIRONA SÓDICA 500 MG/ML, SOLUÇÃO ORAL, FRASCO GOTEJADOR.	1	3,57%
DOXAZOSINA, MESILATO 2 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
HALOPERIDOL, DECANOATO 50 MG/ML, INJETÁVEL, AMPOLA 1 ML.	1	3,57%
IBUPROFENO 600 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
ISONIAZIDA 100 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
LEVOMEPRIMAZINA 100 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
METFORMINA, CLORIDRATO 500 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	1	3,57%
NICOTINA 21 MG, ADESIVO TRANSDÉRMICO.	1	3,57%
NITROFURANTOÍNA 100 MG, COMPRIMIDO SULCADO.	1	3,57%
OMEPRAZOL 20 MG, CÁPSULA.	1	3,57%
RANIBIZUMABE 10 MG/ML, SOLUÇÃO INJETÁVEL, FRASCO AMPOLA 0,23 ML.	1	3,57%
RIFAMPICINA 150 MG + ISONIAZIDA 75 MG + PIRAZINAMIDA 400 MG + ETAMBUTOL 275 MG, COMPRIMIDO.	1	3,57%
VALPROATO DE SÓDIO 576 MG (500 MG DE ÁCIDO VALPRÓICO), COMPRIMIDO.	1	3,57%

Outros insumos ligados à saúde, tais como aparelhos BIPAP e CPAP, aparelhos auditivos e álcool 70% foram também demandados pela população nas várias unidades básicas de

saúde da cidade. A tabela abaixo apresenta os insumos mais demandados no primeiro semestre deste ano.

<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
CPAP/BIPAP	8	53,33%
Aparelho auditivo	2	13,33%
ÁLCOOL 70%	1	6,67%
CAIXA DE LUVAS DE PROCEDIMENTO OU LUVAS DE PLÁSTICO	1	6,67%
ESPARADRAPO PARA CURATIVO	1	6,67%
Leite Especial	1	6,67%
Ortese e Prótese Ortopédica	1	6,67%

De acordo com o tipo de procedimento, os três assuntos mais demandados foram: 462 manifestações sobre especialidades médicas (7,65%); 816 demandas sobre vacinas (13,51%) e 264 sobre exames médicos (4,37%). Todos os tipos de procedimentos estão representados no gráfico abaixo.



As três especialidades médicas mais demandadas no decorrer do semestre foram: ginecologia (11,42%), pediatria (11,17%) e ortopedia adulto (9,64%). O desdobramento de todas as manifestações por especialidade está detalhado na tabela a seguir.

**DESDOBRAMENTO POR ESPECIALIDADES**

<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>100%</b>
GINECOLOGIA	45	11,42%
Pediatria	44	11,17%
ORTOPEDIA ADULTO	38	9,64%
CARDIOLOGIA ADULTO	27	6,85%
CIRURGIA	27	6,85%
ENDOCRINOLOGIA ADULTO	21	5,33%
ANGIOLOGIA ADULTO	16	4,06%
UROLOGIA ADULTO	16	4,06%
ODONTOLOGIA / ATENCAO PRIMARIA A SAUDE	15	3,81%
REUMATOLOGIA ADULTO	15	3,81%
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	12	3,05%
Ginecologia/ Obstetrícia	12	3,05%
NEUROLOGIA ADULTO	12	3,05%
PNEUMOLOGIA ADULTO	12	3,05%
COLOPROCTOLOGISTA	10	2,54%
ODONTOLOGIA / CIRURGIA ODONTOLOGICA	10	2,54%
OTORRINOLARINGOLOGIA ADULTO	9	2,28%
FONOAUDIOLOGIA	7	1,78%
GERIATRIA	6	1,52%
NEUROCIRURGIA ADULTO	5	1,27%
NEUROLOGIA PEDIATRICA	5	1,27%
ALERGOLOGIA ADULTO	3	0,76%
AMBULATORIO DE DOR ADULTO	3	0,76%
HEMATOLOGIA ADULTO	3	0,76%
INFECTOLOGIA ADULTO / DST	3	0,76%
ANGIOLOGIA	2	0,51%
CIRURGIA PEDIATRICA	2	0,51%
DERMATOLOGIA ADULTO	2	0,51%
MASTOLOGIA	2	0,51%
NEFROLOGIA ADULTO	2	0,51%
ORTOPEDIA PEDIATRICA	2	0,51%
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%
DERMATOLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%
FISIATRIA	1	0,25%
NEFROLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%
OTORRINOLARINGOLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%
PNEUMOLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%

Em relação à demanda por vacinas, os três tipos mais mencionados foram: Covid-19 (762), Influenza (39) e Febre Amarela (5). O desdobramento de todas as manifestações por vacina está detalhado na tabela a seguir:

#### DESDOBRAMENTO POR VACINA

<b>TOTAL</b>	<b>816</b>	<b>100%</b>
COVID-19	762	93,38%
INFLUENZA	39	4,78%
FEBRE AMARELA	5	0,61%
IMUNOGLOBULINA ANTITETÂNICA	3	0,37%
HEPATITE B	2	0,25%
BCG	1	0,12%
HAEMOPHILUS INFLUENZAE TIPO B	1	0,12%
MENINGOCÓCICA CONJUGADA C	1	0,12%
TRÍPLICE BACTERIANA	1	0,12%
TRÍPLICE VIRAL	1	0,12%

Os exames médicos mais requisitados nas manifestações no semestre foram: PCR-Covid-19 (21,57%), Ressonância Magnética (6,60%) e Endoscopia Digestiva Adulto (4,06%). Todos os tipos de exames mencionados nas demandas estão discriminados abaixo.

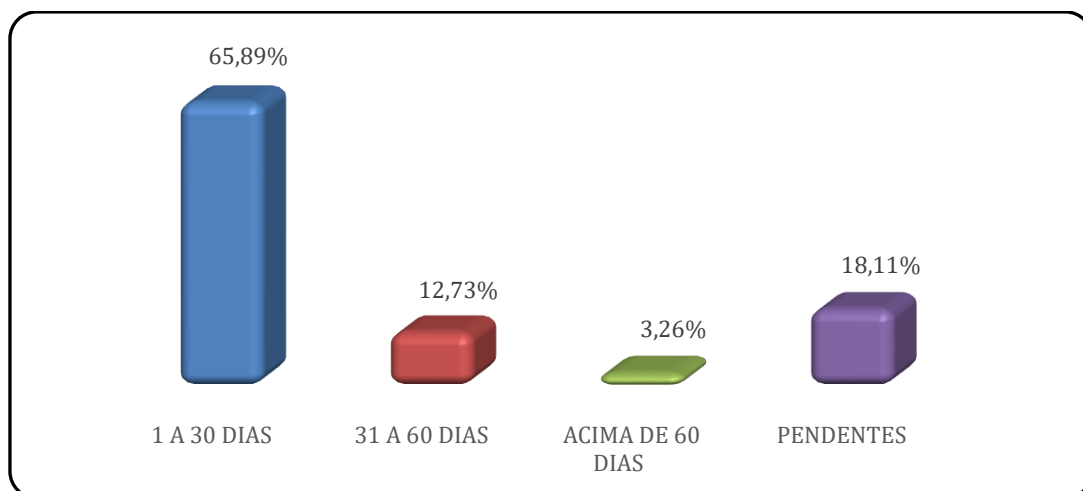
#### DESDOBRAMENTO POR EXAME

<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>100%</b>
PCR - COVID-19	85	21,57%
RESSONANCIA MAGNETICA	26	6,60%
ENDOSCOPIA DIGESTIVA ADULTO	16	4,06%
ULTRASSOM GINECOLOGICO ENDOVAGINAL	15	3,81%
COLONOSCOPIA	10	2,54%
ULTRASSOM ABDOMINAL	9	2,28%
ULTRASSONOGRAMA	9	2,28%
AUDIOMETRIA	8	2,03%
CATETERISMO	8	2,03%
ECOCARDIOGRAMA ADULTO	7	1,78%
IODOTERAPIA	6	1,52%
BIOPSIA	4	1,02%
DUPLEX SCAN COLORIDO DE VASOS (ATE 3 VASOS)	4	1,02%
ECOCARDIOGRAMA	4	1,02%
ELETROCARDIOGRAMA	4	1,02%
TESTE ERGOMETRICO	4	1,02%
ULTRASSOM MAMARIO BILATERAL	4	1,02%
ELETROENCEFALOGRAMA	3	0,76%
ELETROENCEFALOGRAMA ADULTO	3	0,76%

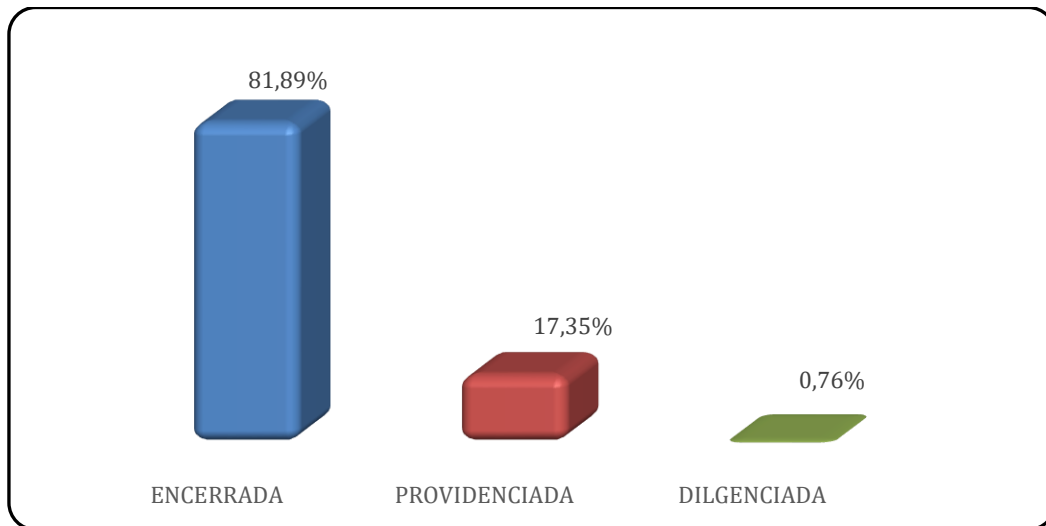


ESTUDO URODINAMICO ADULTO	3	0,76%
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	3	0,76%
ELETRONEUROMIOGRAFIA	2	0,51%
ESPIROMETRIA ADULTO	2	0,51%
FIBRONASOLARINGOSCOPIA	2	0,51%
FIBRONASOLARINGOSCOPIA PEDIATRICA	2	0,51%
HOLTER	2	0,51%
TESTE VESTIBULAR	2	0,51%
ARTERIOGRAFIA	1	0,25%
AVALIACAO AUDITIVA CONDICIONADA INFANTIL + IMITANCIOMETRIA	1	0,25%
DOSAGEM DE GLICOSE	1	0,25%
ELETROCARDIOGRAMA ADULTO	1	0,25%
ELETROENCEFALOGRAMA PEDIATRICA	1	0,25%
ENEMA OPACO ADULTO	1	0,25%
IDENTIFICACAO DO HANTAVIRUS POR RT-PCR (HANTAVIROSE)	1	0,25%
MONITORIZACAO DE PRESSAO ARTERIAL	1	0,25%
POTENCIAL EVOCADO AUDITIVO DE TRONCO ENCEFALICO ADULTO	1	0,25%
ULTRASSOM BOLSA ESCROTAL	1	0,25%
ULTRASSOM DA TIREOIDE	1	0,25%
ULTRASSOM GINECOLOGICO PELVICO	1	0,25%
ULTRASSOM MUSCULO ESQUELETICO	1	0,25%
ULTRASSOM PEDIATRICA	1	0,25%
ULTRASSOM PROSTATA PELVICO	1	0,25%
ULTRASSOM RINS E VIAS URINARIAS	1	0,25%
URETROCISTOGRAFIA MICCIONAL PEDIATRICO	1	0,25%

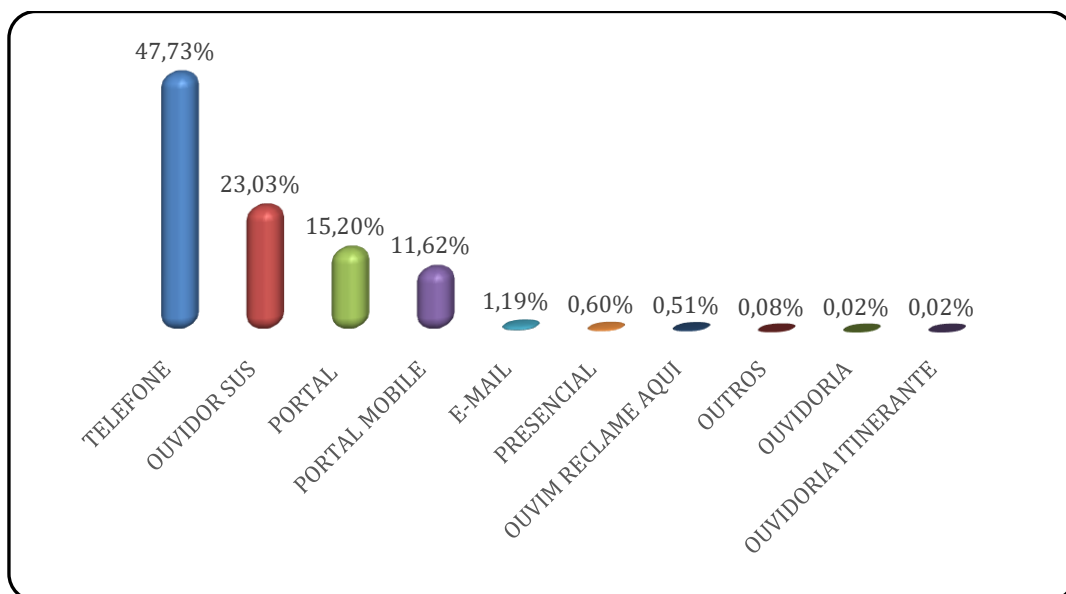
Do total de 6.040 manifestações, 3.980 (65,89%) foram encerradas no prazo de trinta dias, 769 (12,73%) em até sessenta dias, 197 (3,26%) acima de sessenta dias e 1.094 (18,11%) restaram em andamento em 30/06/2022. O prazo de resposta está representado no gráfico abaixo.



4.946 demandas, ou seja, 81,89% do total das manifestações foram encerradas, 1.048 (17,35%) foram providenciadas, enquanto 46 (0,76%) 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 2.883 cidadãos (47,73%), seguido pelo Ouvidor SUS com 1.391 (23,03%) e também pelo Portal PBH, com 918 (15,20%) usuários. Abaixo, o gráfico ilustrativo.



De acordo com o resultado apurado nas manifestações, 3.871, ou seja, 64,09% tiveram a demanda atendida. O desdobramento por tipo de resultado está detalhado na tabela abaixo.

#### DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

<b>TOTAL</b>	<b>6.040</b>	<b>100%</b>
DEMANDA ATENDIDA	3.871	64,09%
AINDA NÃO DEFINIDO	1.078	17,85%
GEROU ORIENTAÇÃO	920	15,23%
DEMANDA ARQUIVADA	96	1,59%
DEMANDA ENCAMINHADA PARA CONHECIMENTO	54	0,89%
DEMANDA APURADA	20	0,33%
DEMANDA AGENDADA	1	0,02%