

CONTROLADORIA-GERAL DO
MUNICÍPIO



OUVIDORIA
DO **SUS**

**Secretaria Municipal de Saúde de
Belo Horizonte**

Abril 2023

Secretaria Municipal de Saúde

Janeiro a Março - 2023

SUOUVI - CTGM

Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde – SMSA – recebeu, no período de 01/01/2023 a 31/03/2023, o encaminhamento de **3.252** manifestações para suas diversas diretorias e gerências do nível central, além das diretorias regionais de saúde, unidades básicas e Hospital Odilon Behrens.

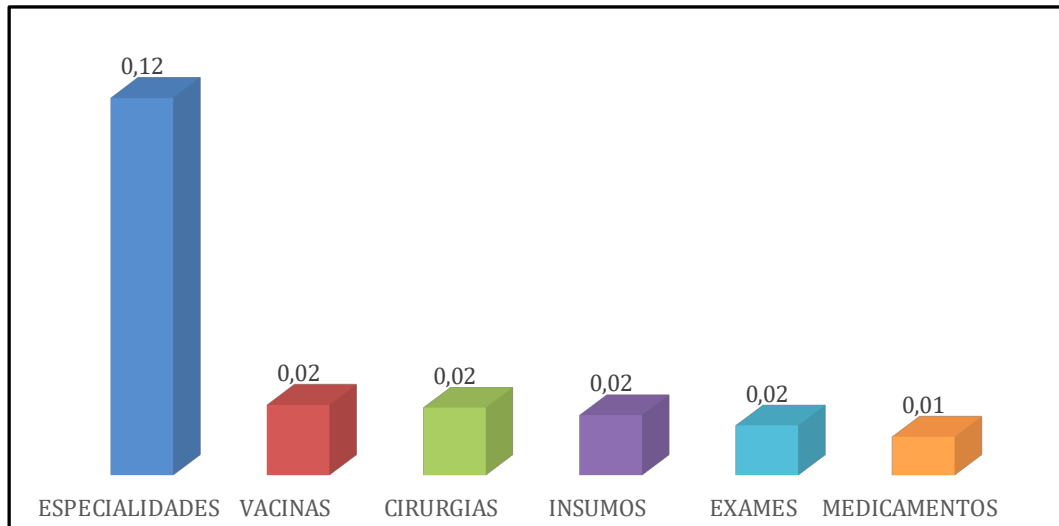
A tipologia dessas manifestações está representada no gráfico abaixo:



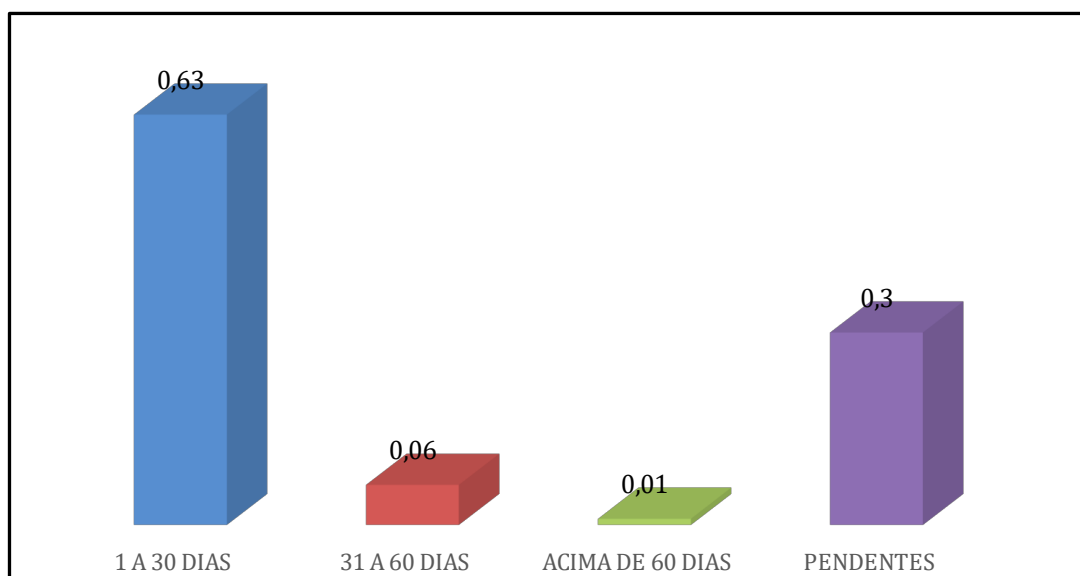
Entre o grande número de serviços ofertados pela SMSA, as demandas sobre Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade, as Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde e a Marcação de Exames foram os três assuntos mais demandados nas manifestações sobre saúde. A tabela abaixo apresenta os 30 serviços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

TOTAL	3.252	100%
Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade	670	20,60%
Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde	356	10,95%
Marcação de Exame	219	6,73%
SERVIDOR PÚBLICO	195	6,00%
Comunicação de Irregularidade	172	5,29%
Castração de Cães e Gatos	166	5,10%
Atendimento na Recepção das Unidades de Saúde	120	3,69%
Vacinação de rotina para a população	94	2,89%
Cirurgia	72	2,21%
Equipes Complementares	68	2,09%
Disponibilidade de profissionais nas Unidades de Saúde	65	2,00%
Materiais, Aparelhos e Insumos para Dispensação	64	1,97%
Processo Seletivo/Concurso	57	1,75%
Acesso a Medicamentos nas Farmácias da Rede Municipal de Saúde	57	1,75%
Atendimento Hospitalar	56	1,72%
Gestão Administrativa	56	1,72%
Cadastro de Usuários da Saúde	52	1,60%
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)	48	1,48%
Infraestrutura das Unidades de Saúde	40	1,23%
Exames de Laboratório - Informação	34	1,05%
Atendimento Médico Domiciliar do Centro de Saúde	33	1,01%
Farmácia dos Centros de Saúde	31	0,95%
Prevenção e Eliminação de Focos do Mosquito <i>Aedes aegypti</i>	31	0,95%
Exame de Leishmaniose Canina	30	0,92%
Denúncia Sobre Condições Sanitárias em Estabelecimentos de Alimentos (Indústrias, Restaurantes, Padarias, Lanchonetes, Bares e Outros)	26	0,80%
Denúncia Sobre Condições de Higiene e Limpeza na Criação de Animais	25	0,77%
Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h)	25	0,77%
Campanha de Vacinação	23	0,71%
Controle de Roedores (ratos de telhado, ratazana, camundongos).	21	0,65%
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	20	0,62%

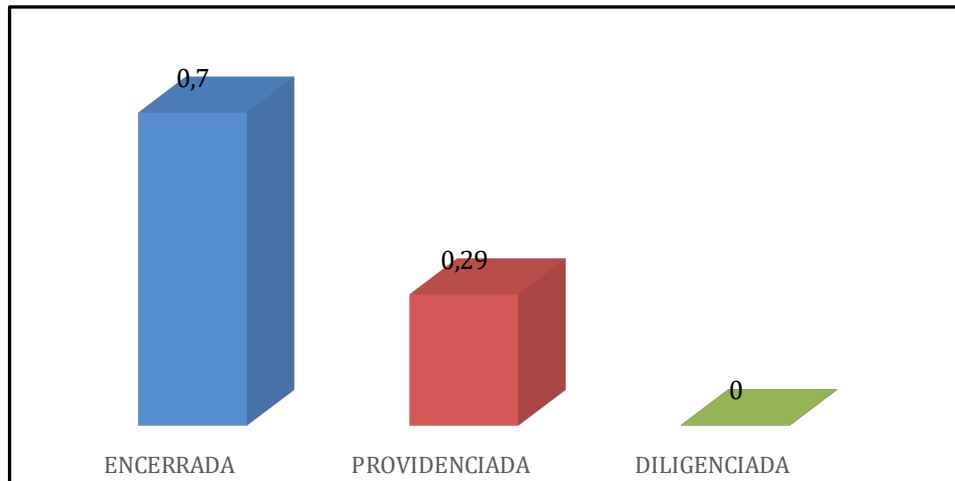
De acordo com o tipo de procedimento, os três serviços mais demandados foram: 402 manifestações sobre especialidades (12,36%); 75 demandas sobre vacinas (2,31%) e 72 sobre cirurgias (2,21%). Todos os tipos de procedimentos estão representados no gráfico abaixo.



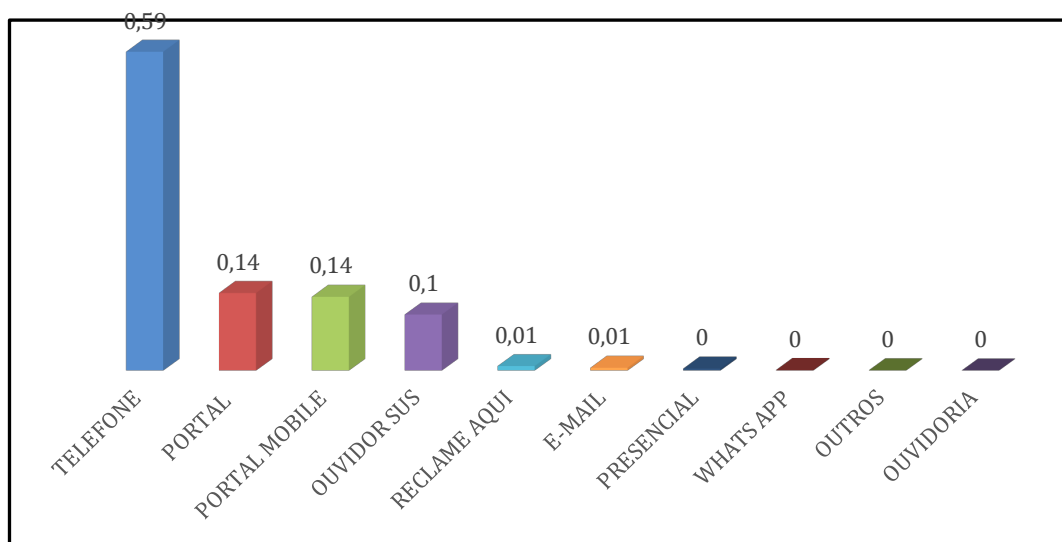
Do total de 3.252 manifestações, 2.056 (63,22%) foram encerradas no prazo de trinta dias, 201 (6,18%) em até sessenta dias, 31 (0,95%) manifestações foram encerradas com prazo acima de 61 dias e 964 (29,64%) restaram em andamento em 31/03/2023. O prazo de resposta está representado no gráfico abaixo.



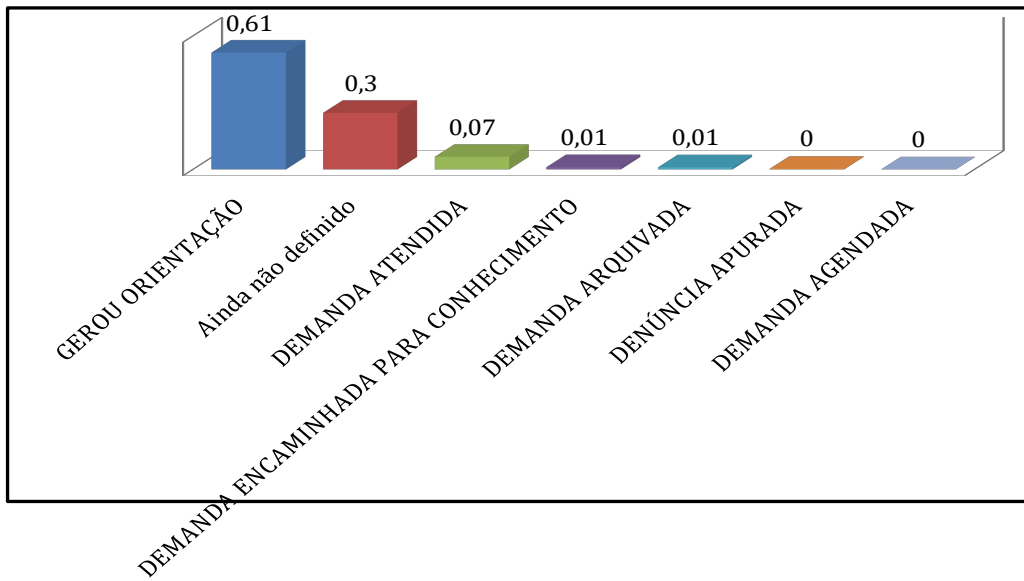
2.288 demandas, ou seja, 70,36% do total das manifestações foi encerrado, 959 (29,49%) foram providenciadas, enquanto 05 (0,15%) foram diligenciadas. A seguir, o gráfico ilustra a situação geral das demandas.



De acordo com o meio de entrada das manifestações, o telefone foi o preferido por 1.933 cidadãos (53,44%), seguido pelo Portal 470 (14,45%) e também pelo Portal Mobile PBH, com 447 (13,75%) usuários. Abaixo, o gráfico ilustrativo.

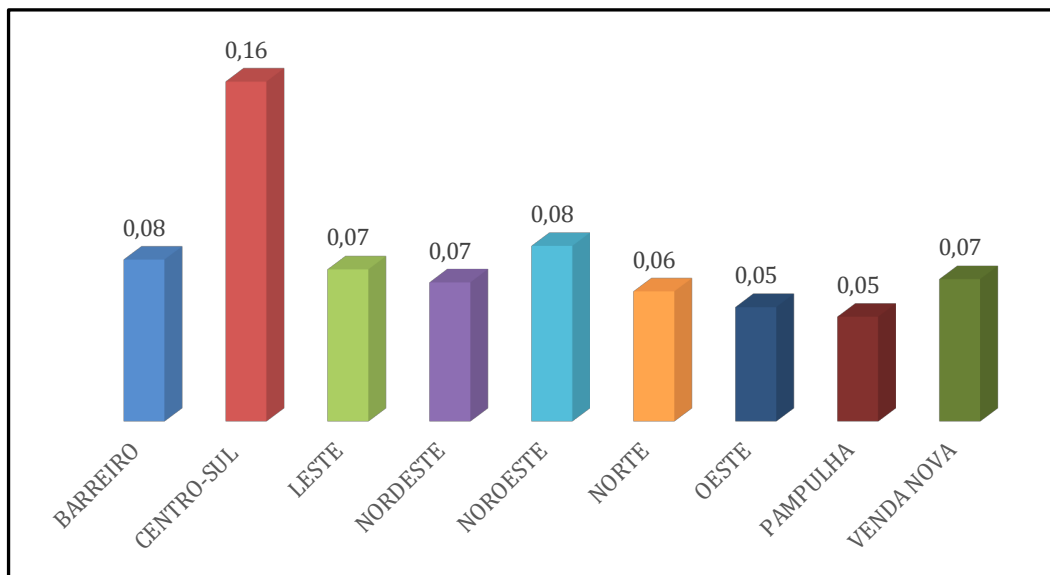


Gerou orientação foi o resultado apurado em 1.992 manifestações, ou seja, 61,25%. O desdobramento por tipo de resultado está detalhado no gráfico abaixo.

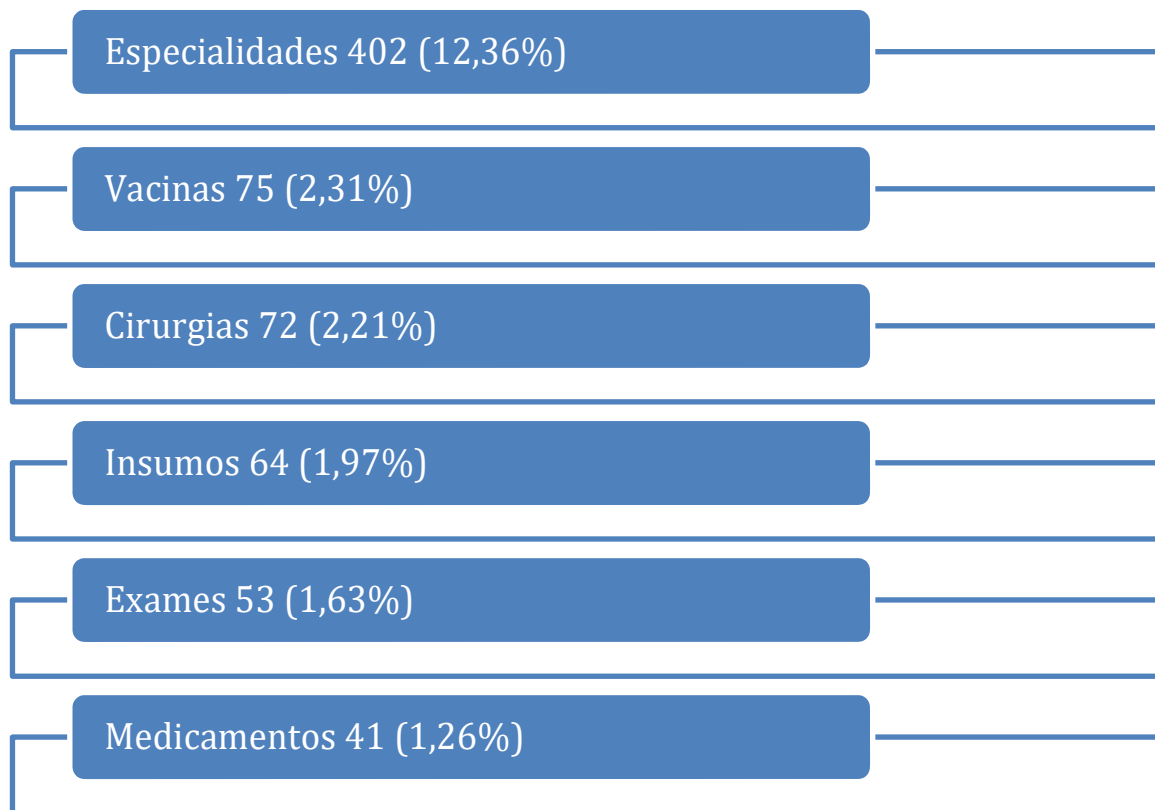


REGIONAIS

As manifestações regionalizadas representam 2.246 (69,07%) do total registrado no período. O gráfico abaixo apresenta a distribuição das demandas por regional.



Do total de 3.252 manifestações registradas, 707 (21,74%) 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 DE MANIFESTAÇÕES	CIRURGIAS	ESPECIALIDADES	EXAMES	INSUMOS	MEDICAMENTOS	VACINAS
BARREIRO	249	4,02%	12,45%	1,20%	2,41%	0,00%	1,20%
CENTRO-SUL	523	4,97%	4,21%	0,57%	2,68%	0,57%	3,44%
LESTE	234	3,42%	9,83%	9,83%	4,70%	0,00%	0,43%
NORDESTE	214	1,87%	9,81%	9,81%	4,21%	1,40%	0,47%
NOROESTE	270	2,96%	7,78%	7,78%	2,96%	0,37%	1,11%
NORTE	200	2,00%	7,00%	7,00%	1,50%	1,50%	0,50%
OESTE	176	4,55%	11,93%	11,93%	2,84%	1,70%	1,14%
PAMPULHA	161	1,24%	8,70%	8,70%	1,24%	0,00%	0,62%
VENDA NOVA	219	0,91%	16,89%	16,89%	2,74%	1,37%	0,46%

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

DESDOBRAMENTO POR TIPO DE CIRURGIA

TOTAL	72	100%
OUTROS	51	70,83%
PLASTICA MAMARIA	5	6,94%
ADENOIDECTOMIA	2	2,78%
AMIGDALECTOMIA	2	2,78%
ANGIOPLASTIA	2	2,78%
HISTERECTOMIA	2	2,78%
SEPTOPLASTIA	2	2,78%
CIRURGIA BARIÁTRICA	1	1,39%
CIRURGIA DE CATARATA CONGÊNITA	1	1,39%
COLECTOMIA	1	1,39%
LABIOPLASTIA	1	1,39%
OTOPLASTIA	1	1,39%
REDUCAO MAMARIA	1	1,39%

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

DESDOBRAMENTO POR INSUMOS

TOTAL	64	100%
OUTROS	32	50,00%
APARELHO AUDITIVO	9	14,06%
DIETA ESPECIAL	4	6,25%
CPAP/BIPAP	3	4,69%
FRALDA DESCARTÁVEL	3	4,69%
PACOTE DE GAZE	3	4,69%
BOLSAS COLETORAS	2	3,13%
AGULHAS 25 X 7	1	1,56%
EQUIPO SIMPLES	1	1,56%
ESPARADRAPO PARA CURATIVO	1	1,56%
FITA ELÁSTICA	1	1,56%
FRASCO GRADUADOS DE PLÁSTICO	1	1,56%
GLICOSÍMETRO	1	1,56%
LEITE ESPECIAL	1	1,56%
OXIGÊNIO	1	1,56%

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

DESDOBRAMENTO POR ESPECIALIDADES

TOTAL	40	100%
ORTOPEDIA ADULTO	50	12,44%
CIRURGIA	37	9,20%
CLÍNICO GERAL	24	5,97%
CARDIOLOGIA ADULTO	23	5,72%
REUMATOLOGIA ADULTO	21	5,22%
GINECOLOGIA	20	4,98%
ODONTOLOGIA / ATENCAO PRIMARIA A SAUDE	18	4,48%
FONOAUDIOLOGIA	15	3,73%
PNEUMOLOGIA ADULTO	14	3,48%
UROLOGIA ADULTO	14	3,48%
NEUROLOGIA PEDIATRICA	13	3,23%
OFTALMOLOGIA ADULTO	13	3,23%
NEUROLOGIA ADULTO	12	2,99%
PEDIATRIA	12	2,99%
COLOPROCTOLOGISTA	11	2,74%
ENDOCRINOLOGIA ADULTO	11	2,74%
NEFROLOGIA ADULTO	11	2,74%
OTORRINOLARINGOLOGIA ADULTO	11	2,74%
GASTROENTEROLOGIA ADULTO	10	2,49%
ANGIOLOGIA	7	1,74%
ODONTOLOGIA / CIRURGIA ODONTOLOGICA	7	1,74%
OTORRINOLARINGOLOGIA PEDIATRICA	7	1,74%
DERMATOLOGIA ADULTO	6	1,49%
HEMATOLOGIA ADULTO	5	1,24%
ANGIOLOGIA ADULTO	4	1,00%
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	4	1,00%
GERIATRIA	3	0,75%
NEUROCIRURGIA ADULTO	3	0,75%
OFTALMOLOGIA PEDIATRICA	3	0,75%
CIRURGIA PEDIATRICA	2	0,50%
INFECTOLOGIA ADULTO / HIV	2	0,50%
MASTOLOGIA	2	0,50%
PNEUMOLOGIA PEDIATRICA	2	0,50%
ALERGOLOGIA ADULTO	1	0,25%
DERMATOLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	1	0,25%
PSIQUIATRA	1	0,25%

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

DESDOBRAMENTO POR EXAMES

TOTAL	5	100%
RESSONANCIA MAGNETICA	7	13,21%
ULTRASSOM GINECOLOGICO ENDOVAGINAL	5	9,43%
COLONOSCOPIA	4	7,55%
ULTRASSONOGRAFIA	4	7,55%
AUDIOMETRIA	3	5,66%
PROCTOLOGIA	3	5,66%
TOMOGRFIA COMPUTADORIZADA	3	5,66%
ULTRASSOM ABDOMINAL	3	5,66%
BIOPSIA	2	3,77%
DUPLEX SCAN COLORIDO DE VASOS (ATE 3 VASOS)	2	3,77%
ECOCARDIOGRAMA	2	3,77%
PCR - COVID-19	2	3,77%
ULTRASSOM MAMARIO BILATERAL	2	3,77%
CATETERISMO	1	1,89%
DOSAGEM DE SOMATOMEDINA C (IGF1)	1	1,89%
ELETROENCEFALOGRAMA	1	1,89%
ELETROENCEFALOGRAMA PEDIATRICA	1	1,89%
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1	1,89%
ENDOSCOPIA DIGESTIVA ADULTO	1	1,89%
ENEMA OPACO ADULTO	1	1,89%
ESPIROMETRIA ADULTO	1	1,89%
HEMOGRAMA COMPLETO	1	1,89%
ULTRASSOM OBSTETRICO	1	1,89%
ULTRASSOM PROSTATA PELVICO	1	1,89%

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

DESDOBRAMENTO POR VACINAS

TOTAL	75	100%
COVID-19	64	85,33%
MENINGOCÓCICA CONJUGADA C	6	8,00%
DUPLA ADULTO	1	1,33%
PAPILOMAVÍRUS HUMANO (HPV)	1	1,33%
TRÍPLICE BACTERIANA	1	1,33%
TRÍPLICE VIRAL	1	1,33%
VARICELA (ATENUADA)	1	1,33%

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

DESDOBRAMENTO POR MEDICAMENTOS

TOTAL	4 1	100%
LACTULOSE 667 MG/ML, XAROPE, FRASCO.	5	12,20%
ANLODIPINO, BESILATO 5 MG COMPRIMIDO.	4	9,76%
CLONAZEPAM 2,5 MG/ML, SOLUÇÃO ORAL, FRASCO GOTEJADOR 20 ML.	4	9,76%
CARBONATO DE CÁLCIO 1250 MG (CÁLCIO ELEMENTAR 500 MG), COMPRIMIDO.	3	7,32%
LEVOTIROXINA SÓDICA 100 MCG, COMPRIMIDO.	3	7,32%
CLARITROMICINA 500 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	2	4,88%
DIAZEPAM 10 MG, COMPRIMIDO.	2	4,88%
TRIFLUOPERAZINA 5 MG, COMPRIMIDO REVESTIDO.	2	4,88%
BUDESONIDA 50 MCG/DOSE, SUSPENSÃO AQUOSA NASAL, FRASCO.	1	2,44%
CAPTOPRIL 25 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
CEFTRIAXONA 1000 MG, EV, INJETÁVEL, FRASCO AMPOLA + DILUENTE 10 ML.	1	2,44%
DES Loratadina 0,5 MG/ML, XAROPE, FRASCO 60 ML.	1	2,44%
ENOXAPARINA SÓDICA 40 MG/0,4 ML, INJETÁVEL, SERINGA 0,4 ML.	1	2,44%
ESPIRONOLACTONA 100 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
FLUOXETINA, CLORIDRATO 20 MG, CÁPSULA.	1	2,44%
INSULINA GLARGINA 100UI/ML, SOLUÇÃO INJETÁVEL, AMPOLA 10 ML.	1	2,44%
LEVODOPA 100 MG + BENSERAZIDA 25 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
LOSARTANA POTÁSSICA 25 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
METILDOPA 250 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
OXIBUTININA, CLORIDRATO 5 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
RIFAMPICINA 150 MG + ISONIAZIDA 75 MG + PIRAZINAMIDA 400 MG + ETAMBUTOL 275 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
SAIS PARA REIDRATAÇÃO ORAL (OMS) PÓ, ENVELOPE 27,9 G.	1	2,44%
TIORIDAZINA, CLORIDRATO 25 MG, COMPRIMIDO.	1	2,44%
TRAVOPROSTA 40 MCG/ML, SOLUÇÃO OFTÁLMICA, FRASCO 2,5 ML.	1	2,44%