

CONTROLADORIA-GERAL DO  
MUNICÍPIO



**OUVIDORIA**  
DO **SUS**

**Secretaria Municipal de Saúde de  
Belo Horizonte**

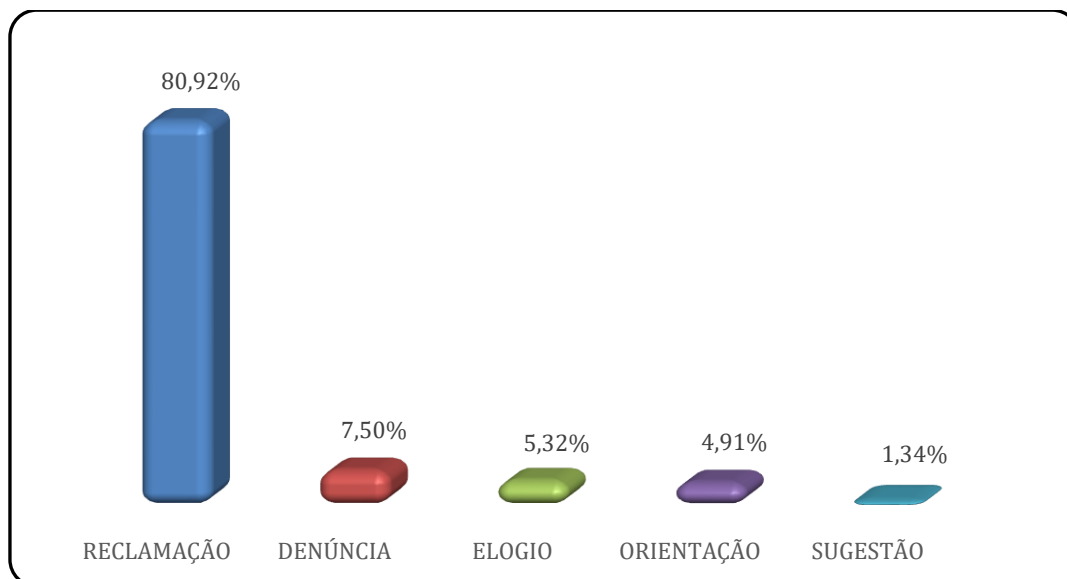
**Setembro 2022**

Secretaria Municipal de Saúde  
Janeiro a Agosto - 2022  
SUOUVI - CTGM

## Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde – SMSA – recebeu, no período de 01/01 a 31/08/2022, o encaminhamento de 7.813 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.

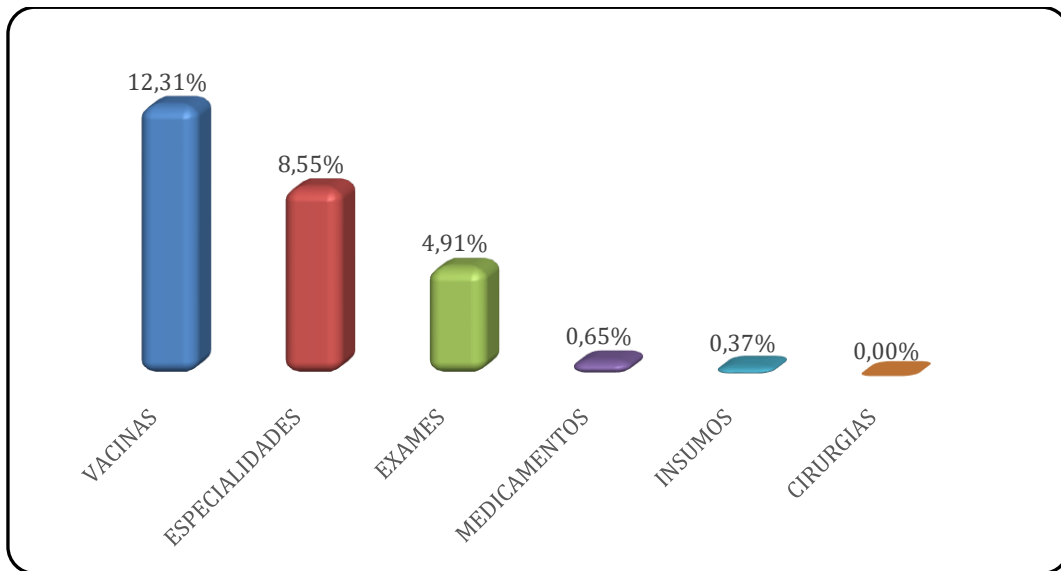
A grande maioria dessas manifestações (80,92%) é formada por reclamações, totalizando 6.322; em seguida estão 586 denúncias (7,50%), 416 elogios (5,32%), 384 pedidos de orientação (4,91%) e por fim 105 sugestões (1,34%). A tipologia dessas manifestações está representada no gráfico abaixo:



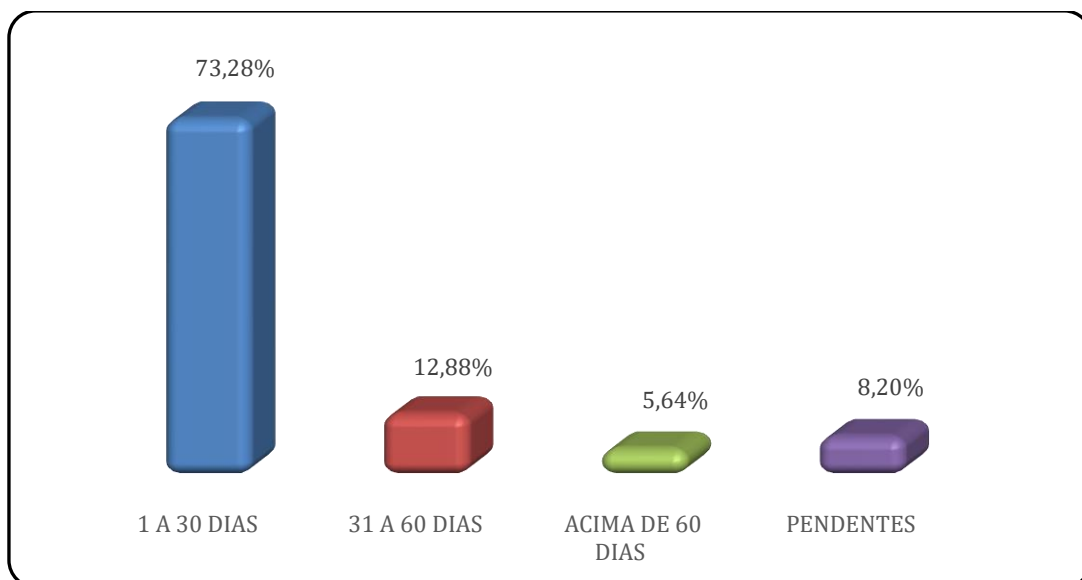
Entre o grande número de serviços ofertados pela SMSA, as demandas sobre Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade, a Vacinação e as Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde foram os três assuntos mais demandados nas manifestações sobre saúde. A tabela abaixo apresenta os serviços de saúde mais demandados no período entre janeiro e agosto de 2022.

<b>TOTAL</b>	<b>7.813</b>	<b>100%</b>
CONSULTA MÉDICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA E COMUNIDADE	1.582	20,25%
VACINAÇÃO	1.007	12,89%
NORMAS E PROCEDIMENTOS DAS UNIDADES DE SAÚDE	971	12,43%
EQUIPES COMPLEMENTARES	519	6,64%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	421	5,39%
ASSISTÊNCIA MÉDICA - EXAMES DE LABORATÓRIO	241	3,08%
DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS NAS UNIDADES DE SAÚDE	181	2,32%
CADASTRO DE USUÁRIOS DA SAÚDE	167	2,14%
CIRURGIA	166	2,12%
DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS PADRONIZADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	164	2,10%
TRIAGEM NO CENTRO DE SAÚDE	118	1,51%
CASTRACÃO DE CÃES E GATOS	118	1,51%
ATENÇÃO ESPECIALIZADA E APOIO DIAGNÓSTICO	110	1,41%
PROCESSO SELETIVO/CONCURSO	101	1,29%
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)	88	1,13%
MÉDICOS CLÍNICO, GINECOLOGISTA E PEDIATRA - INFORMAÇÃO	85	1,09%
DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE ESTABELECIMENTOS DE INTERESSE À SAÚDE (ESCOLAS, FARMÁCIAS, SALÕES DE BELEZA E OUTROS)	82	1,05%
COVID-19	73	0,93%
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA 24H)	73	0,93%
ATENDIMENTO MÉDICO DOMICILIAR DO CENTRO DE SAÚDE	69	0,88%
DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES SANITÁRIAS EM ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTOS (INDÚSTRIAS, RESTAURANTES, PADARIAS, LANCHONETES, BARES E OUTROS)	65	0,83%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU	65	0,83%
NORMAS E PROCEDIMENTOS DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA	54	0,69%
DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES DE HIGIENE E LIMPEZA NA CRIAÇÃO DE ANIMAIS	52	0,67%
AGENDAMENTO DE VACINAÇÃO CONTRA COVID-19/CADASTRO ACAMADO	50	0,64%
CERSAM - CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE MENTAL	49	0,63%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO BÁSICO - INFORMAÇÃO	49	0,63%
INTERNAÇÃO	45	0,58%
INFRAESTRUTURA DAS UNIDADES DE SAÚDE	42	0,54%
PREVENÇÃO E ELIMINAÇÃO DE FOCOS DO MOSQUITO AEDES AEGYPTI	38	0,49%

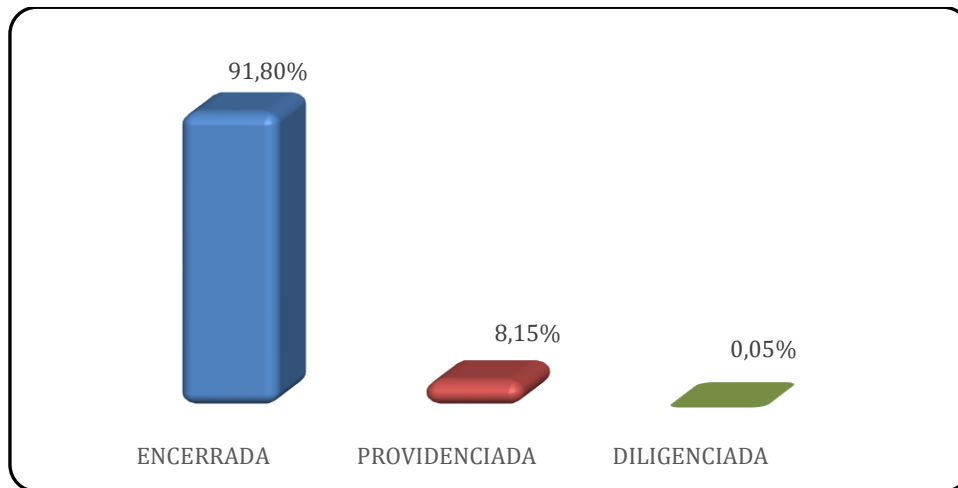
De acordo com o tipo de procedimento, os três assuntos mais demandados foram: 962 manifestações sobre vacinas (12,31%); 668 demandas sobre especialidades médicas (8,55%) e 384 sobre exames médicos (4,91%). Todos os tipos de procedimentos estão representados no gráfico abaixo.



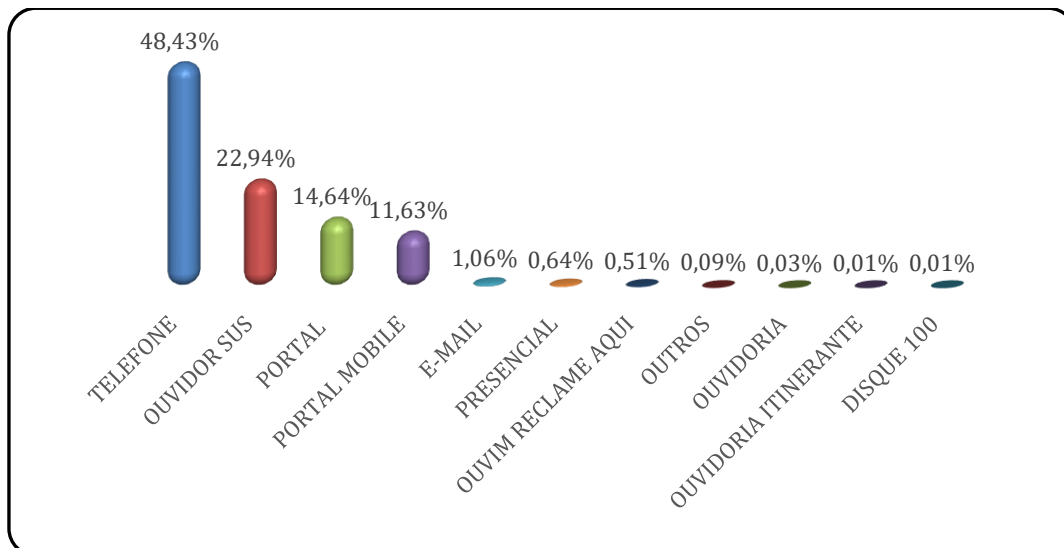
Do total de 7.813 manifestações, 5.725 (73,28%) foram encerradas no prazo de trinta dias, 1.006 (12,88%) em até sessenta dias, 441 (5,64%) acima de sessenta dias e 641 (8,20%) restaram em andamento em 31/08/2022. O prazo de resposta está representado no gráfico abaixo.



7.172 demandas, ou seja, 91,80% do total das manifestações foram encerradas, 637 (8,15%) foram providenciadas, enquanto 4 (0,05%) 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 3.784 cidadãos (48,43%), seguido pelo Ouvidor SUS com 1.792 (22,94%) e também pelo Portal PBH, com 1.144 (14,64%) usuários. Abaixo, o gráfico ilustrativo.



De acordo com o resultado apurado nas manifestações, 4.724, ou seja, 60,46% tiveram a demanda atendida. O desdobramento por tipo de resultado está detalhado no gráfico abaixo.

