

CONTROLADORIA-GERAL DO
MUNICÍPIO



OUVIDORIA
DO **SUS**

**Secretaria Municipal de Saúde de
Belo Horizonte**

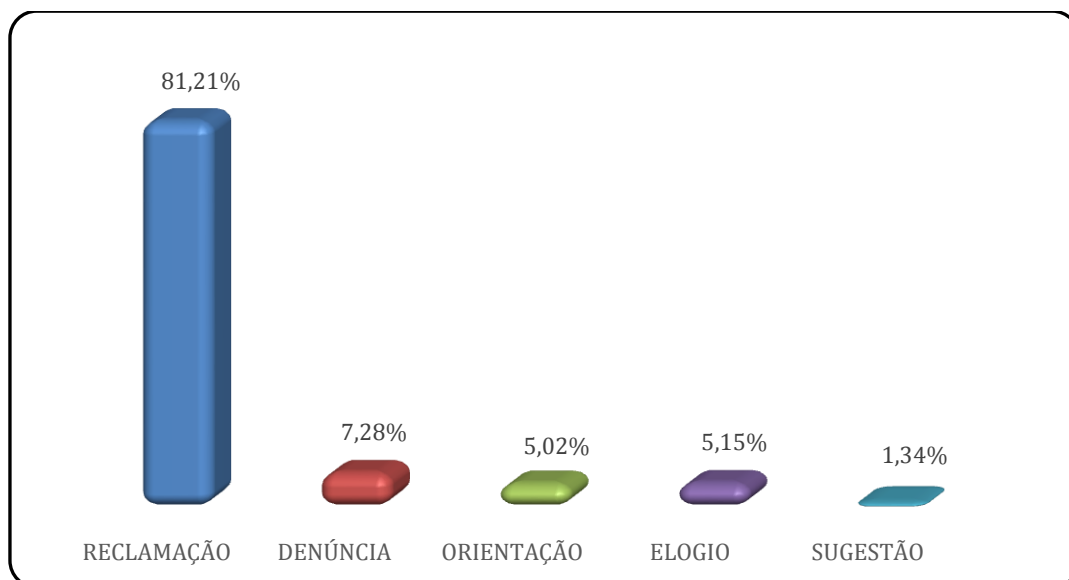
Agosto 2022

Relatório da Ouvidoria
Secretaria Municipal de Saúde
Janeiro a Julho de 2022
SUOUVI - CTGM

Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde – SMSA – recebeu, no período de 01/01 a 31/07/2022, o encaminhamento de 6.936 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.

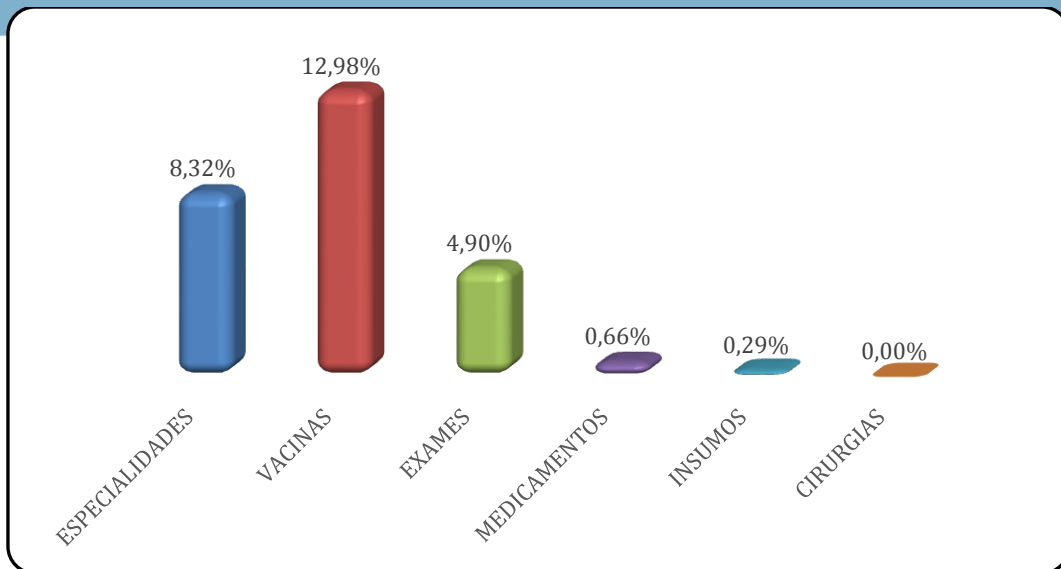
A grande maioria dessas manifestações (81,21%) é formada por reclamações, totalizando 5.633; em seguida estão 505 denúncias (7,28%), 348 pedidos de orientação (5,02%), 357 elogios (5,15%) e por fim 93 sugestões (1,34%). A tipologia dessas manifestações está representada no gráfico abaixo:



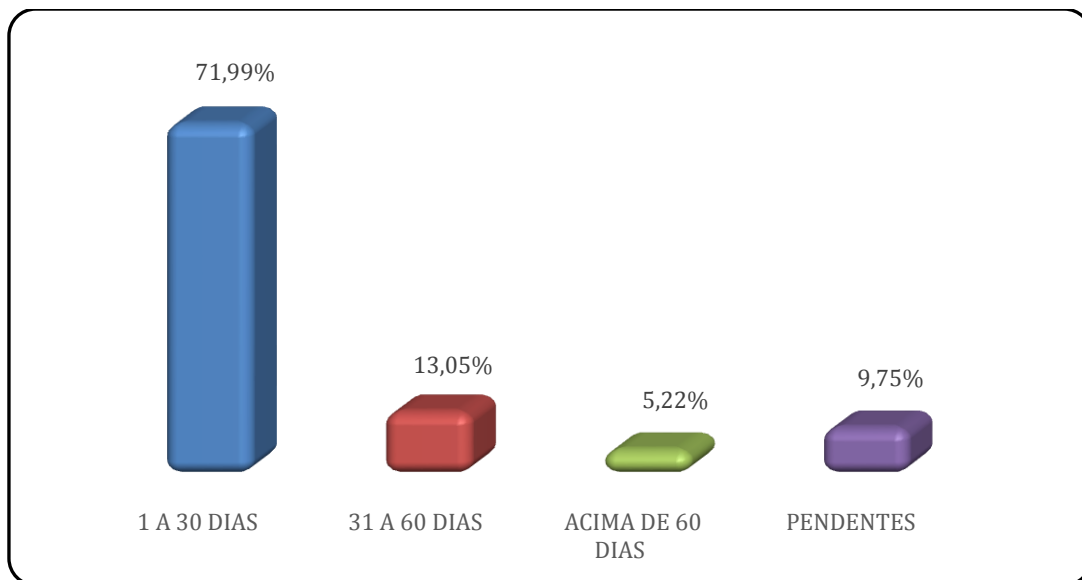
Entre o grande número de serviços ofertados pela SMSA, as demandas sobre Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade, a Vacinação e as Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde foram os três assuntos mais demandados nas manifestações sobre saúde. A tabela abaixo apresenta os serviços de saúde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

TOTAL	6.936	100%
CONSULTA MÉDICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA E COMUNIDADE	1.396	20,13%
VACINAÇÃO	938	13,52%
NORMAS E PROCEDIMENTOS DAS UNIDADES DE SAÚDE	928	13,38%
EQUIPES COMPLEMENTARES	438	6,31%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	339	4,89%
ASSISTÊNCIA MÉDICA - EXAMES DE LABORATÓRIO	193	2,78%
CIRURGIA	149	2,15%
DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS NAS UNIDADES DE SAÚDE	149	2,15%
DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS PADRONIZADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	145	2,09%
CADASTRO DE USUÁRIOS DA SAÚDE	144	2,08%
TRIAGEM NO CENTRO DE SAÚDE	116	1,67%
CASTRACÃO DE CÃES E GATOS	106	1,53%
ATENÇÃO ESPECIALIZADA E APOIO DIAGNÓSTICO	104	1,50%
PROCESSO SELETIVO/CONCURSO	80	1,15%
MÉDICOS CLÍNICO, GINECOLOGISTA E PEDIATRA - INFORMAÇÃO	79	1,14%
DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE ESTABELECIMENTOS DE INTERESSE À SAÚDE (ESCOLAS, FARMÁCIAS, SALÕES DE BELEZA E OUTROS)	77	1,11%
COVID-19	72	1,04%
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)	72	1,04%
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA 24H)	65	0,94%
DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES SANITÁRIAS EM ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTOS (INDÚSTRIAS, RESTAURANTES, PADARIAS, LANCHONETES, BARES E OUTROS)	60	0,87%
ATENDIMENTO MÉDICO DOMICILIAR DO CENTRO DE SAÚDE	59	0,85%
NORMAS E PROCEDIMENTOS DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA	52	0,75%
DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES DE HIGIENE E LIMPEZA NA CRIAÇÃO DE ANIMAIS	49	0,71%
AGENDAMENTO DE VACINAÇÃO CONTRA COVID-19/CADASTRO ACAMADO	48	0,69%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU	48	0,69%
CERSAM - CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE MENTAL	46	0,66%
INTERNAÇÃO	42	0,61%
ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO BÁSICO - INFORMAÇÃO	41	0,59%
INFRAESTRUTURA DAS UNIDADES DE SAÚDE	38	0,55%
PREVENÇÃO E ELIMINAÇÃO DE FOCOS DO MOSQUITO AEDES AEGYPTI	37	0,53%

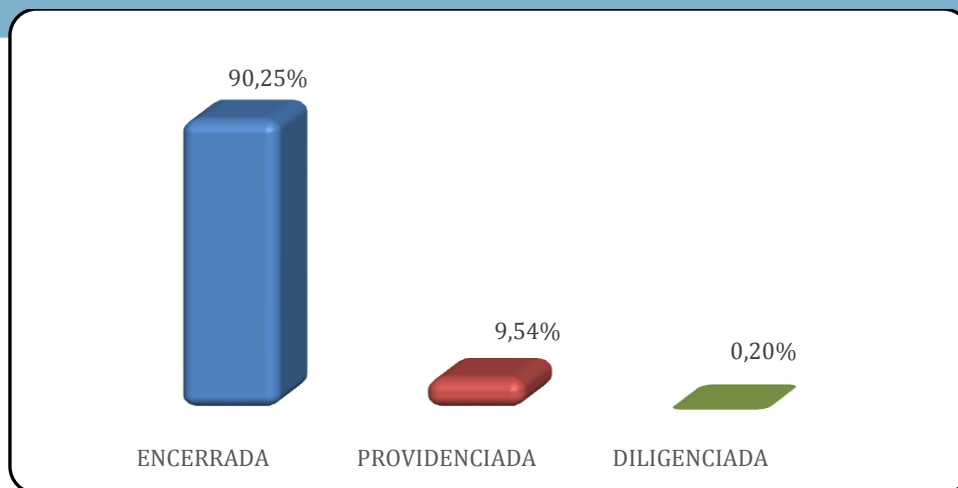
De acordo com o tipo de procedimento, os três assuntos mais demandados foram: 577 manifestações sobre especialidades médicas (8,32%); 900 demandas sobre vacinas (12,98%) e 340 sobre exames médicos (4,90%). Todos os tipos de procedimentos estão representados no gráfico abaixo.



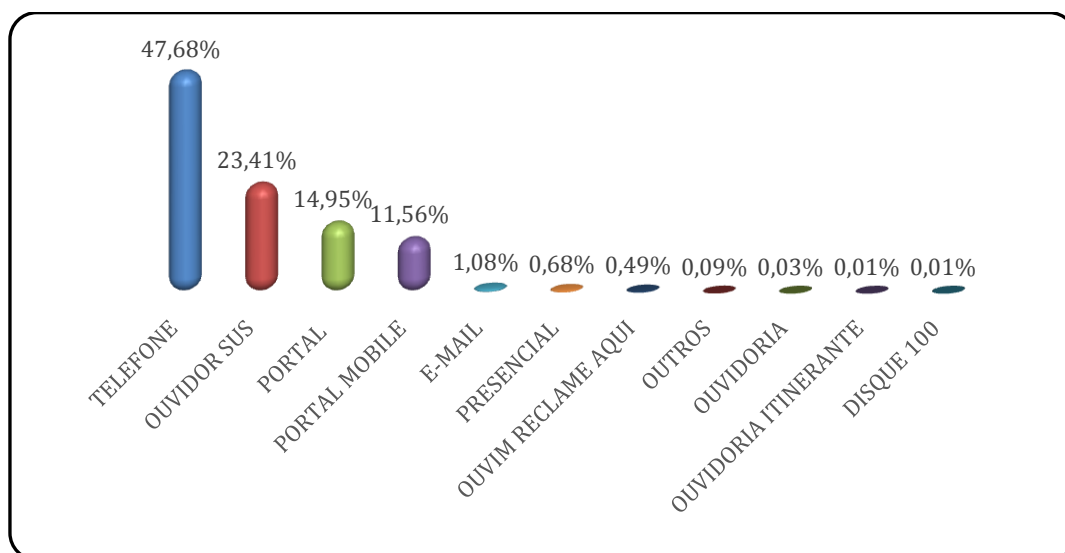
Do total de 6.936 manifestações, 4.993 (71,99%) foram encerradas no prazo de trinta dias, 905 (13,05%) em até sessenta dias, 362 (5,22%) acima de sessenta dias e 676 (9,75%) restaram em andamento em 31/07/2022. O prazo de resposta está representado no gráfico abaixo.



6.260 demandas, ou seja, 90,25% do total das manifestações foram encerradas, 662 (9,54%) foram providenciadas, enquanto 14 (0,20%) 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 3.307 cidadãos (47,68%), seguido pelo Ouvidor SUS com 1.624 (23,41%) e também pelo Portal PBH, com 1.037 (14,95%) usuários. Abaixo, o gráfico ilustrativo.



De acordo com o resultado apurado nas manifestações, 4.351, ou seja, 62,73% tiveram a demanda atendida. O desdobramento por tipo de resultado está detalhado na tabela abaixo.

TOTAL	6.936	100%
DEMANDA ATENDIDA	4.351	62,73%
GEROU ORIENTAÇÃO	1.645	23,72%
Ainda não definido	669	9,65%
DEMANDA ARQUIVADA	162	2,34%
DEMANDA ENCAMINHADA PARA CONHECIMENTO	84	1,21%
DENÚNCIA APURADA	23	0,33%
DEMANDA AGENDADA	2	0,03%