

CONTROLADORIA-GERAL DO
MUNICÍPIO



OUVIDORIA
DO **SUS**

**Secretaria Municipal de Saúde de
Belo Horizonte**

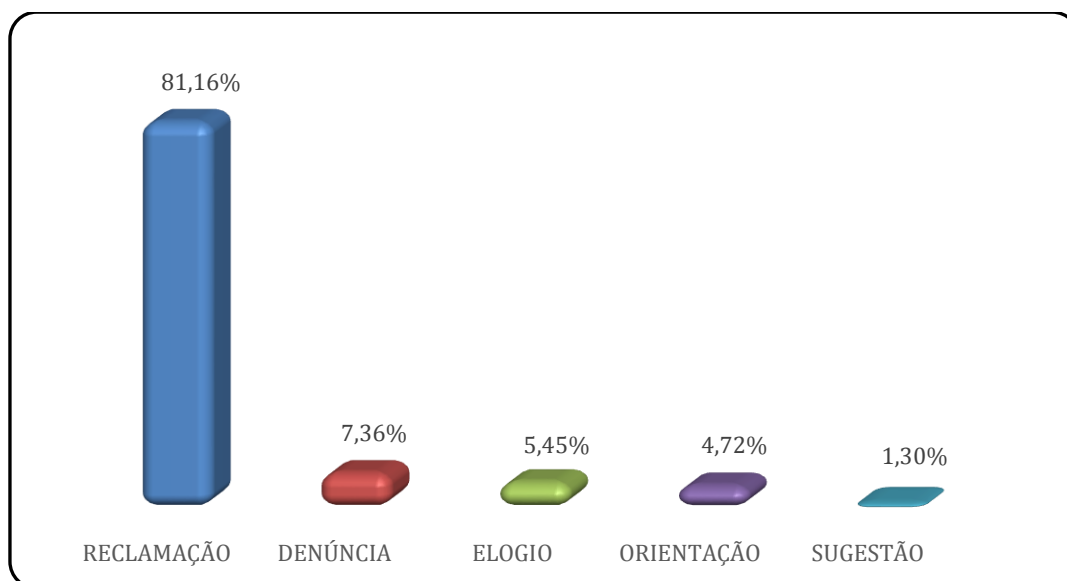
Outubro 2022

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

Secretaria Municipal de Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde – SMSA – recebeu, no período de 01/01 a 30/09/2022, o encaminhamento de **8.595** 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.

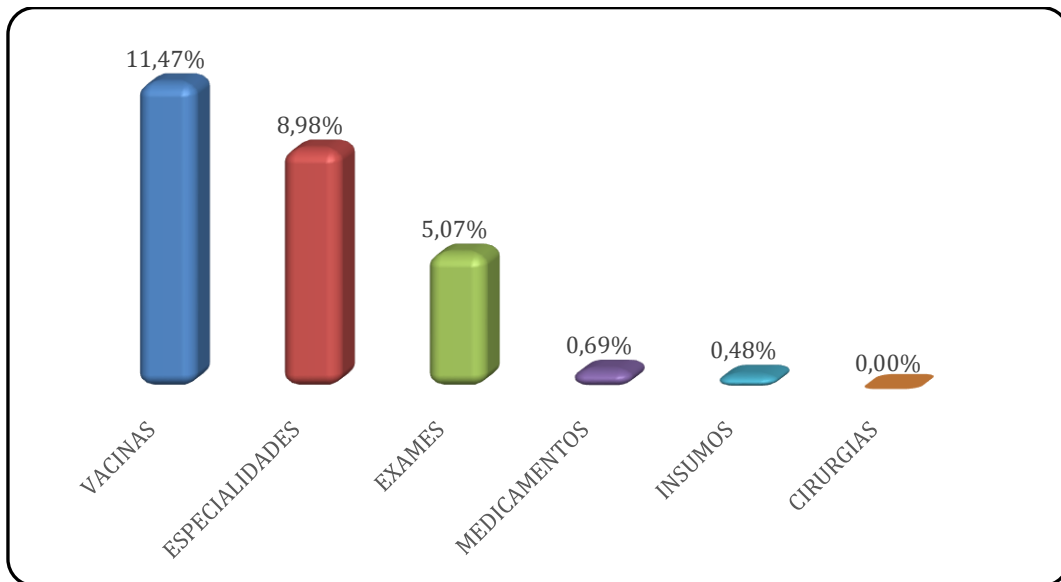
A grande maioria dessas manifestações (81,16%) é formada por reclamações, totalizando 6.976; em seguida estão 633 denúncias (7,36%), 468 elogios (5,45%), 406 pedidos de orientação (4,72%) e por fim 112 sugestões (1,30%). A tipologia dessas manifestações está representada no gráfico abaixo:



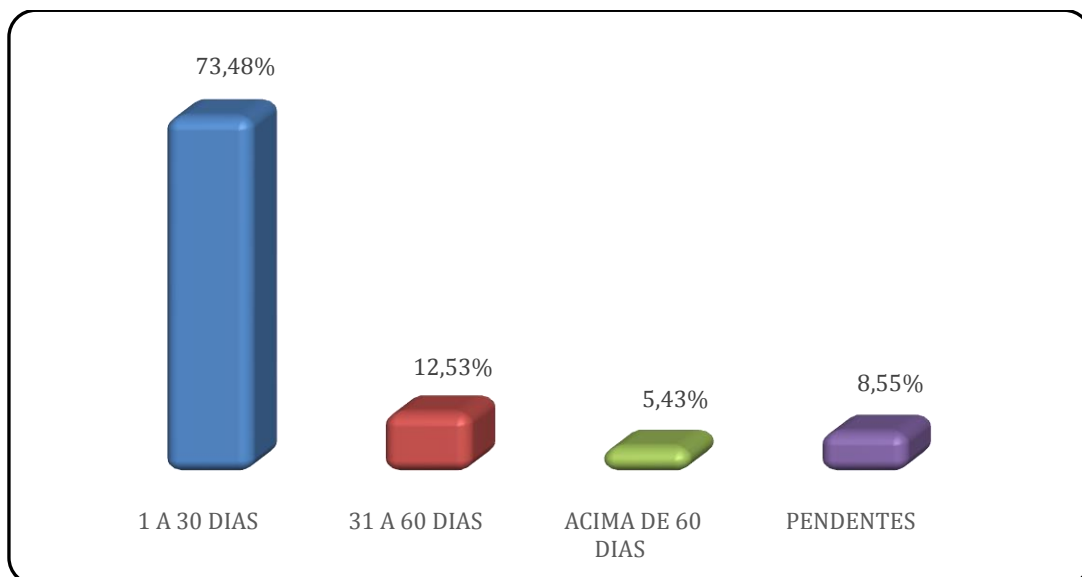
Entre o grande número de serviços ofertados pela SMSA, as demandas sobre Consulta Médica de Saúde da Família e Comunidade, as Normas e Procedimentos das Unidades de Saúde e a Vacinação foram os três assuntos mais demandados nas manifestações sobre saúde. A tabela abaixo apresenta os serviços de saúde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

| TOTAL | 8.59 | |
|--|-------------|-------------|
| | 5 | 100% |
| CONSULTA MÉDICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA E COMUNIDADE | 1.74 | 20,31% |
| NORMAS E PROCEDIMENTOS DAS UNIDADES DE SAÚDE | 1.04 | 12,20% |
| VACINAÇÃO | 1.03 | 12,09% |
| EQUIPES COMPLEMENTARES | 577 | 6,71% |
| COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE | 478 | 5,56% |
| ASSISTÊNCIA MÉDICA - EXAMES DE LABORATÓRIO | 291 | 3,39% |
| DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS NAS UNIDADES DE SAÚDE | 215 | 2,50% |
| CIRURGIA | 190 | 2,21% |
| DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS PADRONIZADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE | 185 | 2,15% |
| CADASTRO DE USUÁRIOS DA SAÚDE | 180 | 2,09% |
| CASTRACÃO DE CÃES E GATOS | 140 | 1,63% |
| TRIAGEM NO CENTRO DE SAÚDE | 118 | 1,37% |
| ATENÇÃO ESPECIALIZADA E APOIO DIAGNÓSTICO | 113 | 1,31% |
| PROCESSO SELETIVO/CONCURSO | 107 | 1,24% |
| SERVIDOR PÚBLICO | 104 | 1,21% |
| 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 | 1,14% |
| DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE ESTABELECIMENTOS DE INTERESSE À SAÚDE (ESCOLAS, FARMÁCIAS, SALÕES DE BELEZA E OUTROS) | 86 | 1,00% |
| MÉDICOS CLÍNICO, GINECOLOGISTA E PEDIATRA - INFORMAÇÃO | 84 | 0,98% |
| ATENDIMENTO HOSPITALAR | 82 | 0,95% |
| ATENDIMENTO MÉDICO DOMICILIAR DO CENTRO DE SAÚDE | 79 | 0,92% |
| UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA 24H) | 78 | 0,91% |
| COVID-19 | 72 | 0,84% |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU | 71 | 0,83% |
| DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (HOSPITAIS, CLÍNICAS, CONSULTÓRIOS, LABORATÓRIOS E OUTROS) | 69 | 0,80% |
| ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO DAS UNIDADES DE SAÚDE | 59 | 0,69% |
| ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO BÁSICO - INFORMAÇÃO | 54 | 0,63% |
| DENÚNCIA SOBRE CONDIÇÕES DE HIGIENE E LIMPEZA NA CRIAÇÃO DE ANIMAIS | 54 | 0,63% |
| CERSAM - CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE MENTAL | 53 | 0,62% |
| NORMAS E PROCEDIMENTOS DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 53 | 0,62% |
| CONTROLE DE ROEDORES | 51 | 0,59% |

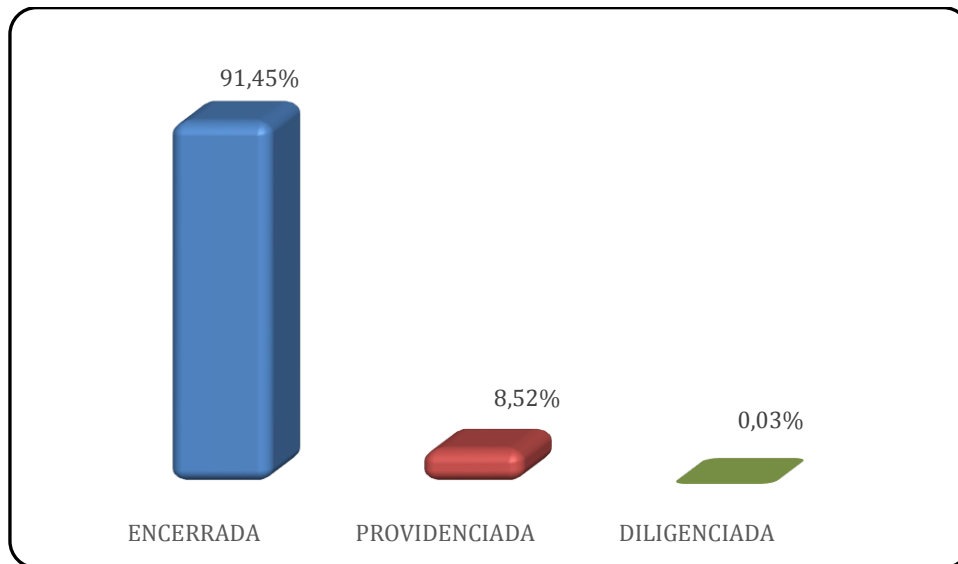
De acordo com o tipo de procedimento, os três assuntos mais demandados foram: 986 manifestações sobre vacinas (11,47%); 772 demandas sobre especialidades médicas (8,98%) e 436 sobre exames médicos (5,07%). Todos os tipos de procedimentos estão representados no gráfico abaixo.



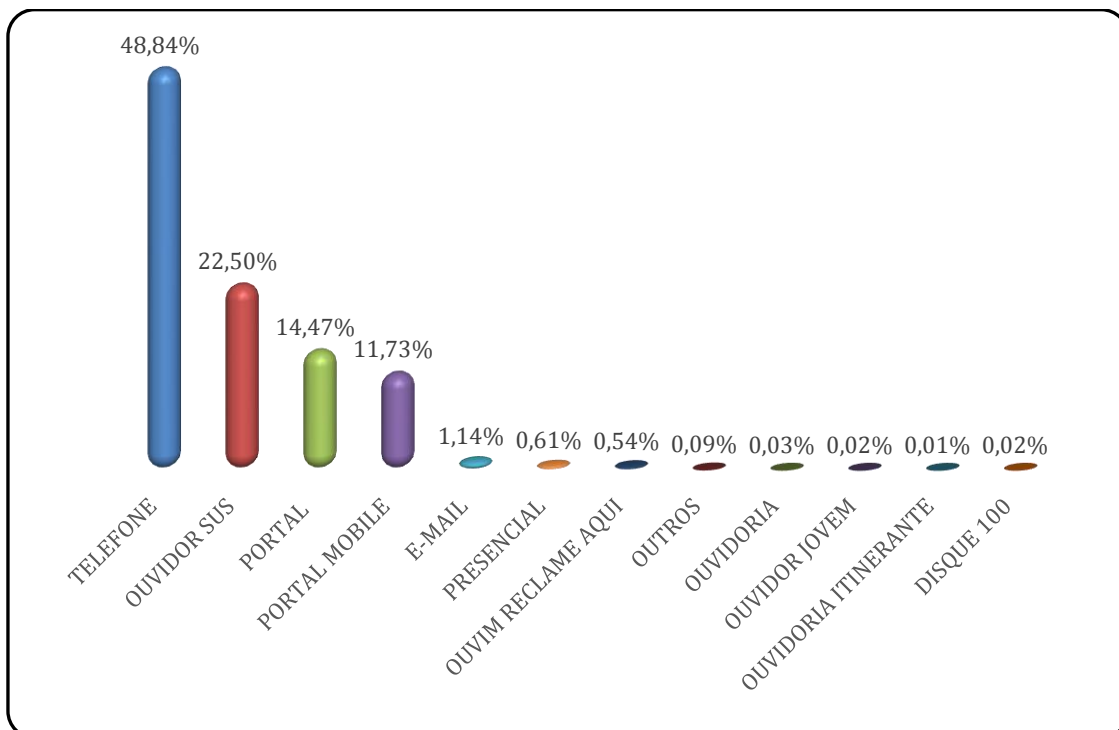
Do total de 8.595 manifestações, 6.316 (73,48%) foram encerradas no prazo de trinta dias, 1.077 (12,53%) em até sessenta dias, 467 (5,43%) acima de sessenta dias e 735 (8,55%) restaram em andamento em 30/09/2022. O prazo de resposta está representado no gráfico abaixo.



7.860 demandas, ou seja, 91,45% do total das manifestações foram encerradas, 732 (8,52%) foram providenciadas, enquanto 3 (0,03%) 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 4.198 cidadãos (48,84%), seguido pelo Ouvidor SUS com 1.934 (22,50%) e também pelo Portal PBH, com 1.244 (14,47%) usuários. Abaixo, o gráfico ilustrativo.



De acordo com o resultado apurado nas manifestações, 4.927, ou seja, 57,32% tiveram a demanda atendida. O desdobramento por tipo de resultado está detalhado no gráfico abaixo.

