



# **OUVIDORIA DO SUS**

## **RELATÓRIO**

**2019**

**Secretaria Municipal de Saúde**

**Curvelo - MG**

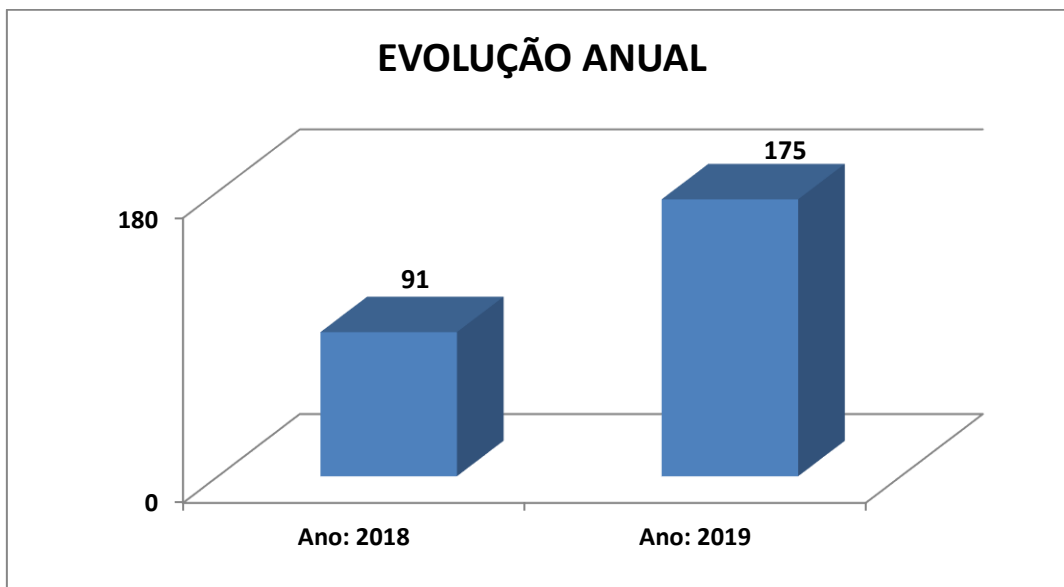
## Introdução

Durante o ano de 2019, a Ouvidoria do SUS de Curvelo recebeu 175 manifestações, houve um acréscimo de 92,3% em relação a 2018.

Os gráficos abaixo apresentam o detalhamento do número de Manifestações recebidas.

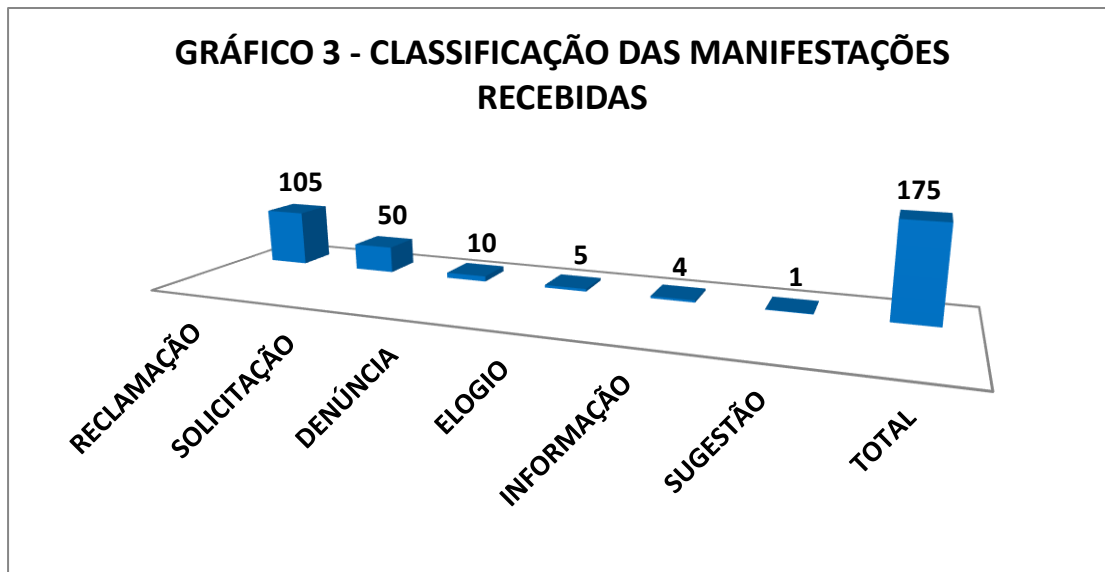
### 1. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS de Curvelo no ano de 2019 e sua comparação com o ano anterior.



### 2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O gráfico abaixo demonstra a Classificação das manifestações recebidas, onde nota-se que tivemos um total de 105 Reclamações, 50 Solicitações, 10 Denúncias, 05 Elogios, 04 pedidos de informação e 01 Sugestão, referentes a diversos assuntos.



A classificação mais freqüente foi Reclamação, composta principalmente pelo tema: "Recursos Humanos. O detalhamento dessas manifestações inclui em primeiro lugar, "insatisfação"

### 3. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Observando o gráfico acima podemos notar que o assunto mais demandado foi *Gestão*, com um total de 63 manifestações. O segundo assunto foi *Estratégia de Saúde da Família (ESF)*, com 58 manifestações e o terceiro assunto, *Assistência à Saúde* com 41 manifestações. Os outros assuntos foram: *Ouidoria do SUS*, *Assistência Farmacêutica*, *Orientação em Saúde*, *SAMU*, *Produtos para saúde/correlatos* e *Vigilância em Saúde*.

A tabela abaixo apresenta o detalhamento dos assuntos mencionados acima:

**Tabela 1 – Detalhamento dos Assuntos**

ASSUNTO	QNTD	SUB- ASSUNTO 1	QNTD
Gestão	63	Recursos Humanos	40
		Estabelecimento de Saúde	22
		Documentos	01
Estratégia de Saúde da Família	58	Recursos Humanos	44
		Unidade de Saúde da Família	12
		Área de Cobertura	01
		Visita da Equipe	01
Assistência à Saúde	41	Consulta/Atendimento/Tratamento	22
		Cirurgia	10
		Diagnóstico por Ressonância	03
		Diagnóstico por Tomografia	02
		Diagnóstico em Neurologia	01
		Diagnóstico em Oftalmologia	01
		Internação	01
		Transferência de paciente	01
Ouidoria do SUS	06	Revisão da Resposta	06
Assistência Farmacêutica	03	Medicamento não especificado	01
		Medicamento não padronizado	01
		Componente Especializado	01
Orientação em Saúde	01	Cobertura de procedimentos pelo SUS	01
SAMU	01	Recursos Humanos	01
Produtos para saúde/correlatos	01	Fitas reagentes para glicose	01
Vigilância em Saúde	01	Vacinação	01

Nos assuntos *Gestão* e *Estratégia de Saúde da Família* destacaram-se as manifestações que relataram insatisfação com Recursos Humanos.

No assunto *Assistência à Saúde*, destacaram-se as solicitações de consultas especializadas/atendimentos/tratamentos e cirurgias.

**Tabela 2 – Assuntos por Classificação das Manifestações**

A seguir são apresentados os assuntos decorrentes do processo de tipificação com a respectiva classificação.

## CLASSIFICAÇÃO

ASSUNTOS	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	TOTAL
Gestão	01	48	09	01	03	01	63
Estratégia de Saúde da Família (ESF)	-	55	01	-	02	-	58
Assistência à Saúde	40	01	-	-	-	-	41
Ouidoria do SUS	06	-	-	-	-	-	06
Assistência Farmacêutica	02	01	-	-	-	-	03
Orientação em Saúde	-	-	-	01	-	-	01
SAMU	-	-	-	01	-	-	01
Produtos para Saúde/Correlatos	01	-	-	-	-	-	01
Vigilância em Saúde	-	-	-	01	-	-	01
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>105</b>	<b>10</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>01</b>	<b>175</b>

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresenta dados das manifestações recebidas na Ouidoria do SUS de Curvelo no período de Janeiro à Dezembro/2019.

A Ouidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativo aos serviços prestados.

Os canais de atendimento mais utilizados pelos usuários da Ouidoria foram o telefone e pessoalmente, com uma representatividade de 97,15%.

As manifestações mais frequentes foram reclamações sobre Recursos Humanos, Unidade de saúde da família e estabelecimento de saúde. Outras foram solicitações de consultas especializadas/atendimento/tratamentos e cirurgias.

Todas as manifestações recebidas em 2019 foram concluídas.

Ressalta-se que na tipologia das demandas, o cidadão dificilmente procura o serviço de Ouvidoria para elogiar ou sugerir algo, geralmente procura para solicitar, reclamar ou denunciar.

***Pontos relevantes:***

- Aumento no número de manifestações;
- Grande quantidade de manifestações relacionadas a insatisfação com Recursos Humanos.
- Dificuldade de agendamento/retorno de consultas especializadas.

Recomenda-se que a Secretaria Municipal de Saúde elabore métodos para qualificar os servidores que realizam atendimento ao público nas Unidades de Saúde, com o objetivo de amenizar a insatisfação na categoria Recursos Humanos.