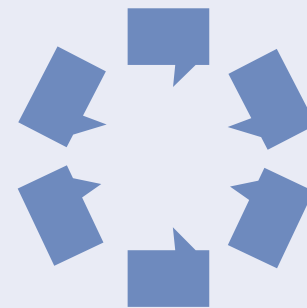


RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM

1º. QUADRIMESTRE | 2021



Prefeita do Município de Contagem

- Marília Aparecida Campos

Secretário de Saúde de Contagem

- Fabrício Simões

Ouvidora do SUS de Contagem

- Adélia Batista Melo

EQUIPE | OUVIDORIA SUS CONTAGEM

Assessoras

- Luana Margarina Sabino Lobo
- Leonila Maria Carvalho Silva

Administrativos

- Janilda Maria da Silva
- Júnior Nogueira dos Santos

Estagiárias

- Érika de Freitas Caetano
- Danielle Nunes Ferreira

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o **RELATÓRIO DE GESTÃO da OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM**, referente ao **1º Quadrimestre do exercício de 2021**, no período de 01 de janeiro de 2021 à 30 de abril de 2021.

O *objetivo* desta apresentação é *subsidiar a Gestão de Saúde do município de Contagem*, assim como os departamentos que a compõe, de informações/dados para que possam ser analisados, auxiliando na tomada de decisões estratégicas.

As manifestações constantes nos registros da Ouvidoria SUS Contagem são categorizadas em 06 tipos: Elogios, Denúncias, Informações, Reclamações, Solicitações e Sugestões.

Expomos aqui as informações qualitativas sobre as manifestações tratadas e categorizadas de acordo com sua classificação e tipificação, apresentamos as análises dos dados obtidos no período supracitado, expomos os avanços conquistados e os obstáculos enfrentados, apresentamos um panorama geral das subredes (pontos de resposta) em relação à tempestividade das respostas.



PANORAMA GERAL | COMPARATIVO 2020 X 2021

No **1º QUADRIMESTRE de 2021**, foram registradas **3557** manifestações. Em comparação com o ano de 2020, percebe-se uma elevação de aproximadamente **362,2%**, quando foram registradas **982** manifestações.

A média de manifestações mensais recebidas em 2020 foi de 245,5/mês. Em **2021 foram 889,3/mês**.

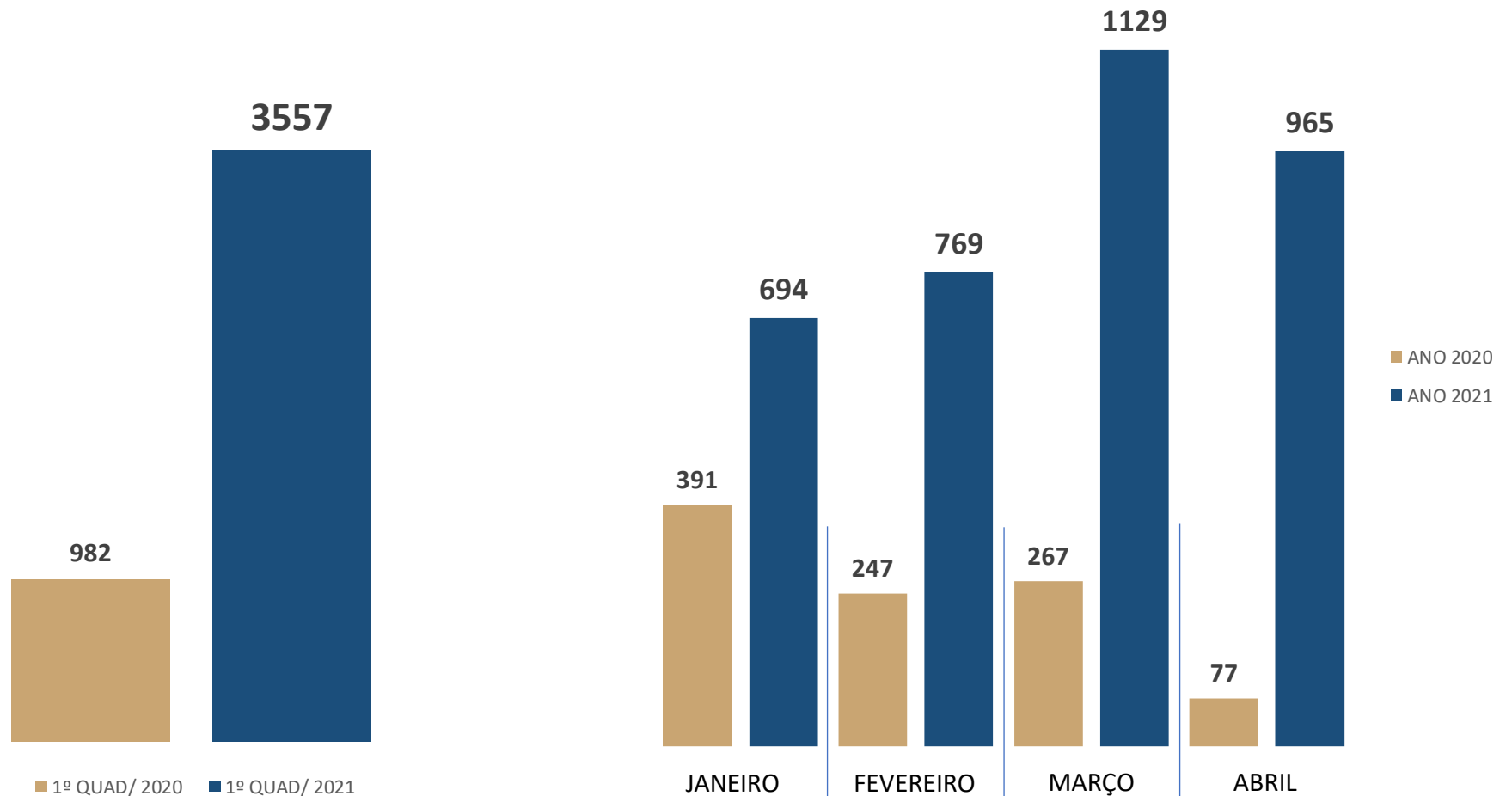


GRÁFICO 1 | Total de manifestações recebidas pela OUVIDORIA SUS DE CONTAGEM no 1º quadrimestre. Comparativo entre 1º quadrimestres de 2020 e 2021;

GRÁFICO 2 | Evolução mensal das manifestações recebidas pela OUVIDORIA SUS DE CONTAGEM no período, comparado ao mesmo período do ano anterior.



PANORAMA GERAL | PORTAS DE ENTRADA

A OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM recebe manifestações oriundas de várias outras Ouvidorias, são elas:

- OUVIDORIA GERAL DO SUS – OUVSUS/DINTEG/MS;
- OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MSOUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - OGE SAÚDE;
- OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

Observamos que a OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM, foi responsável por **3204** do total de registros, o que corresponde à **90% do total**.

A Ouvidoria Geral do SUS/ OUVSUS/DINTEG/MS, acolheu **225** manifestações, ou seja, **6%**.

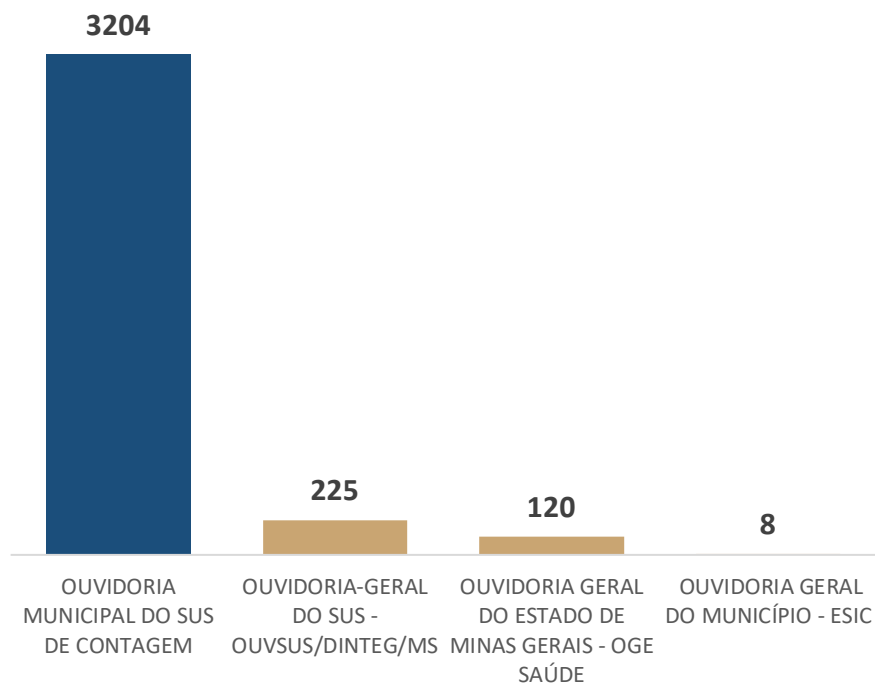


GRÁFICO 3 | Quantitativo de manifestações advindas de outras Ouvidorias

Enquanto isso a OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MSOUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - OGE SAÚDE, acolheu 120 manifestações, com **4%** dos registros.

A Ouvidoria Geral do Município foi responsável por cerca de **8** manifestações oriundas do sistema e-SIC, o que expressa uma porcentagem de **0,2%**.

Percebemos que a Ouvidoria do SUS de Contagem conseguiu acolher a maior contingente de manifestações, mesmo com deficiências, no que tange à falta de profissionais para a realização dos atendimentos.

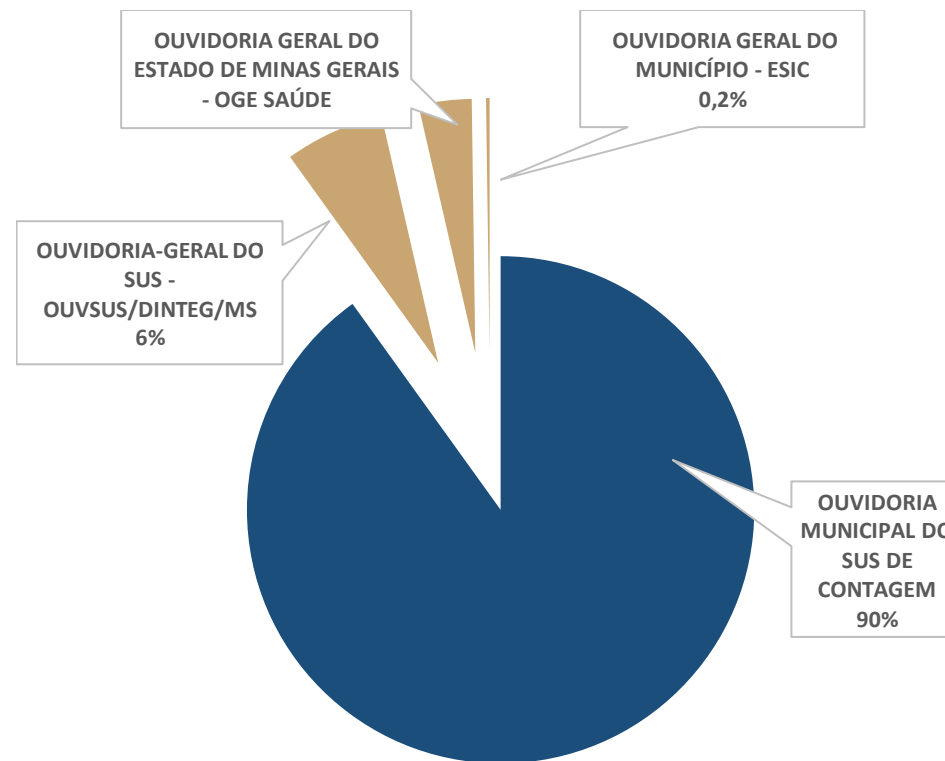


GRÁFICO 4 | Quantitativo e contexto de manifestações advindas de outras Ouvidorias.



PANORAMA GERAL | PORTAS DE ENTRADA

A OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM está equipada com os seguintes canais de comunicação:

- O **TELEFONE** é meio mais acessado correspondente à **67,2%** dos registros efetuados.
- O **FORMULÁRIO WEB**, plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde, gerou **14,8%** dos registros.



→ **WHATSAPP** é a mais nova ferramenta de comunicação da Ouvidoria SUS de Contagem, iniciando seu uso em março/2021, e já registra **7,9%**, com tendência de crescimento.

- O **EMAIL** pontuou com **7,1%**.
- O atendimento **PESSOAL**, foi reduzido devido à Pandemia da COVID-19, mas continuou, obedecendo e mantendo os protocolos de segurança à saúde, estabelecidos pelo Ministério de Saúde e gerou **1,9%** do contingente de manifestações.
- **APLICATIVO E-SAÚDE** é uma ferramenta de acesso das Ouvidorias estaduais e federais, que acolhem e repassam as manifestações destinadas ao Município de Contagem, sendo responsável por **0,8%**.
- As **CORRESPONDÊNCIAS OFICIAIS** resultaram em **0,2%** e percebemos a mudança gradativa e expressiva para os meios digitais, como e-mail e WhatsApp.
- As **CARTAS** com **0,03%** continuam com baixo registro.

GRÁFICO5 | Quantitativo de Manifestações x Tipo de atendimento



PANORAMA GERAL | CLASSIFICAÇÃO X QUANTITATIVOS

As manifestações podem ser classificadas como *denúncia*, *elogio*, *informação*, *reclamação*, *solicitação*, *sugestão*.

A tipologia de manifestações mais recorrente no 1º quadrimestre de 2021 foi **INFORMAÇÃO**, com aproximadamente **42,9%** de representatividade. Os motivos do aumento são :

- A mudança do Centro de Consultas Especializadas Iria Diniz;
- Início da vacinação contra a COVID-19.

A Ouvidoria SUS de Contagem ficou incumbida pela Secretaria de Saúde de Contagem, de receber e registrar as manifestações, referentes aos motivos supracitados, além de oferecer à população as orientações necessárias.

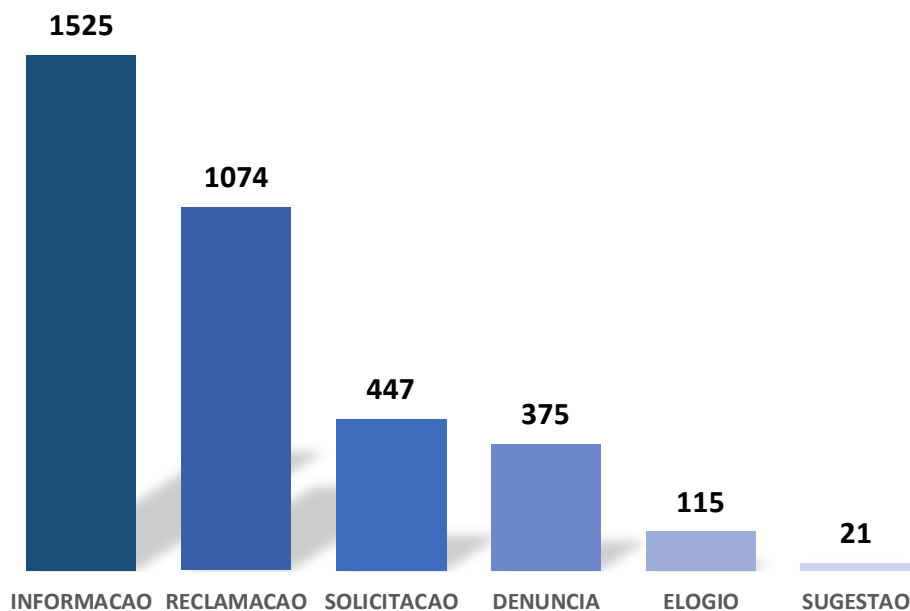


GRÁFICO6 | Quantitativo de manifestações por classificação.

Em seguida temos a classe **RECLAMAÇÃO**, com **30,2%**.

Com um índice de **12,6 %**, temos a classe **SOLICITAÇÃO**.

Obtivemos **10,5% de DENÚNCIAS**.

Os **ELOGIOS** resultaram em **3,2%**.

A classe **SUGESTÃO** obteve menor porcentagem de registros, correspondendo a **0,6%**.

No decorrer deste relatório iremos detalhar e aprofundar na análise de cada classificação.

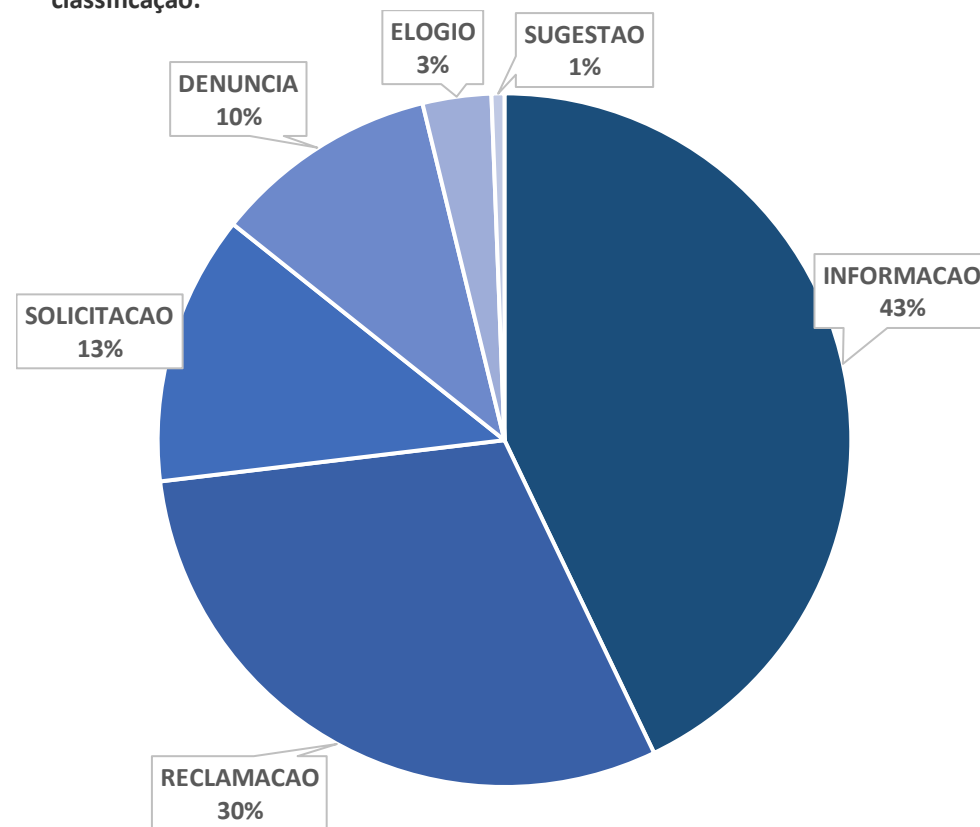


GRÁFICO7 | Percentual de manifestações por classificação.



PANORAMA GERAL | SUBREDES X QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

A OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM conta atualmente com **21 subredes** (também chamadas de pontos de respostas) internas, que são setores que fazem parte da Secretaria de Saúde de Contagem e que recebem as manifestações através do sistema informatizado OUVIDORSUS, disponibilizado pelo Ministério da Saúde.

Com o advento da pandemia a OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM, conseguiu obter a marca de **1516** manifestações, o que demonstra um percentual de 42,6%, no qual a resposta foi **fornecida imediatamente para o cidadão**, ou seja, não houve encaminhamento para outros setores, evitando-se a sobrecarga sobre as subredes.

Isso foi possível devido ao estreitamento de relações com os pontos de resposta, que por sua vez manteve a OUVIDORIA SUS DE CONTAGEM ciente das novas informações.

Vemos que a **SURGCH** foi a subrede que recebeu maior número de demandas neste 1º quadrimestre/2021, tendo em vista às questões relativas aos atendimentos nas unidades de urgência e emergência e complexo hospitalar relativas PANDEMIA DA COVID-19, no qual resultou em **12,0%**, com **412** registros.

À SUR foram destinadas **190** manifestações, ou seja, **5,3%** das manifestações acolhidas.

A SVS também obteve um expressivo número de registros, chegando à **146**, o que equivale a **4,1%**.

O DISTRITO SANITÁRIO ELDORADO recebeu **4,0%**, com **142** registros.

O DISTRITO SANITÁRIO RESSACA, obteve total de **113** manifestações, ou seja, **4%**.

O DISTRITO SANITÁRIO INDUSTRIAL pontuou com sendo **2,9%**, o correspondente à **102** registros.

As demais subredes obtiveram menos de 100 registros no período analisado e que é igual a **16,5%**, ou seja, **591** registros distribuídos conforme o gráfico

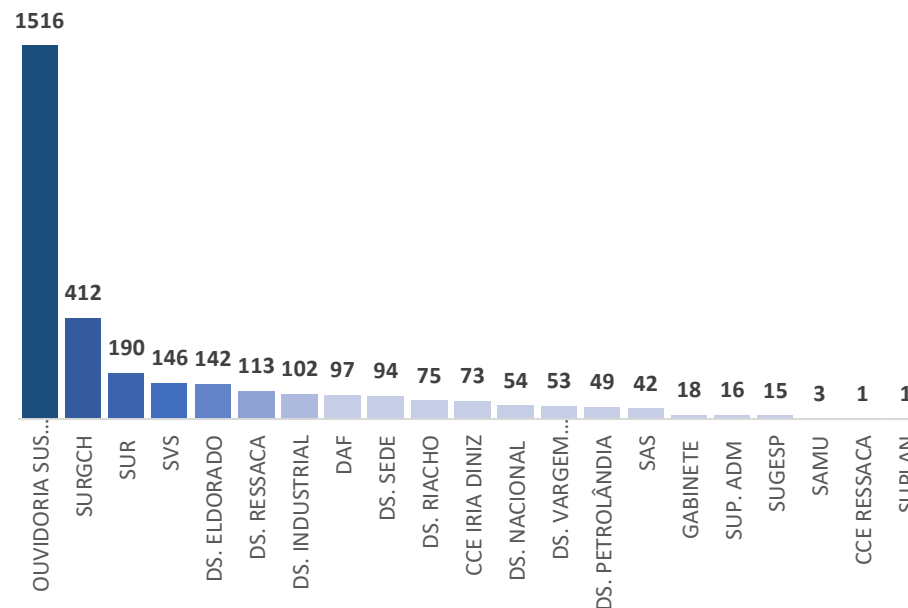


GRÁFICO 8 | Quantitativo de manifestações por subrede (ponto de resposta)

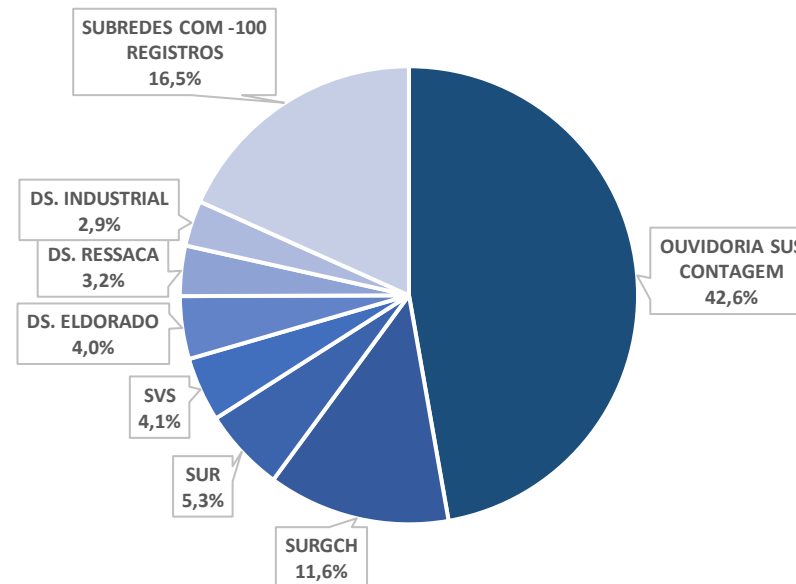


GRÁFICO 9 | Percentual de manifestações por subrede (ponto de resposta)



PANORAMA GERAL | ASSUNTOS COM MAIOR INCIDÊNCIA

Observamos que dentre os assuntos mais recorrentes nas manifestações 38,2%, são relativos a **GESTÃO**, perfazendo um total de 1357 de registros. Em seguida temos as questões referentes à **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, com **22,9% (813 registros)**.

A menção de assuntos relacionados à **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, com o total de **584 registros**, o que resulta em **16,4%**.

As **ORIENTAÇÕES EM SAÚDE** resultaram em **12,4%**, com **440 registros**. Em seguida temos **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA** com **3,7%** com **131 registros**.

Já as manifestações referentes à **PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS** totalizaram **1,6%** (58 registros).

Os **ASSUNTOS NÃO PERTINENTES À SAÚDE** obtiveram um total de **1,4%**, gerando **49** manifestações.

Os demais assuntos resultam em uma relevância menor de **1%**. Perfazendo conjuntamente um total de **3,5%**, somando-se **125 registros**.

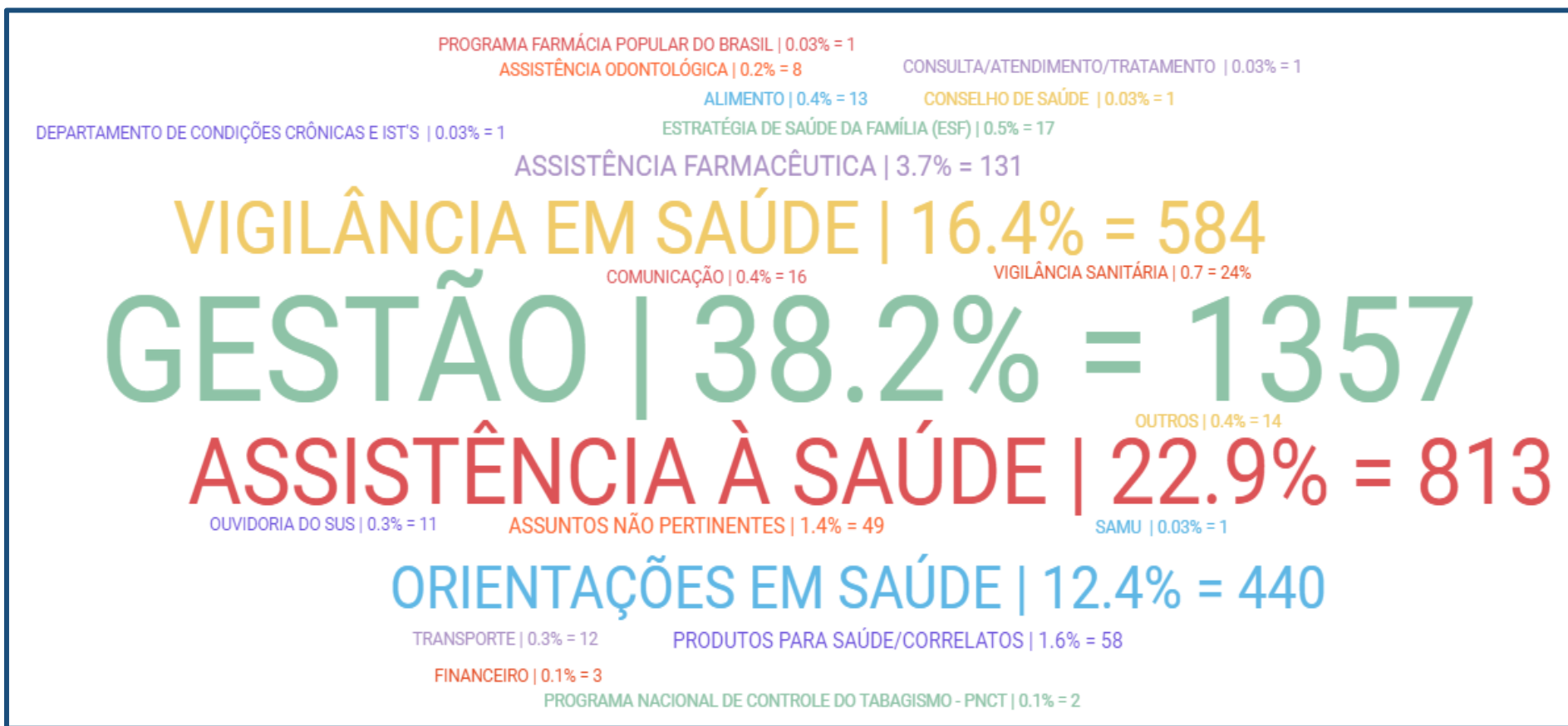


GRÁFICO 10 | Assuntos mais registrados no contexto geral.



TOTAL DE REGISTROS: 1525 = 42,9% do TOTAL

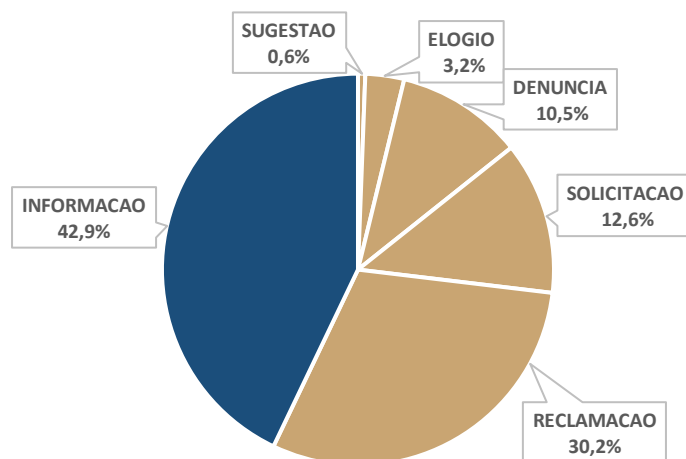


GRÁFICO 11 | Porcentagem de manifestações por classificação.

Observamos que no 1º quadrimestre de 2021 o quantitativo de manifestações com a classificação **INFORMAÇÃO**, foi bastante expressivo, chegando a **1525** registros, o que corresponde à **42,9%** do total de manifestações, conforme gráficos 11 E 12. Vemos que este quantitativo é composto pelos seguintes assuntos:

- **ASSISTÊNCIA À SAÚDE:** Compreende o rol de demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente, o tratamento domiciliar. Obtivemos o total de **479** registros (**13,5%**).
- **ORIENTAÇÕES EM SAÚDE:** Está relacionada às manifestações em que o usuário requer informações, orientações sobre os mais diversos âmbitos contemplados pelo serviço de saúde. Registramos **434** manifestações (**12,2%**).
- **VIGILÂNCIA EM SAÚDE:** Situações que se refiram à proteção e à promoção da saúde da população e dos determinantes do processo de doença. Abrange tópicos relacionados à vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação e devido à pandemia da COVID-19, obtivemos **281** registros que demandam informações sobre este assunto.

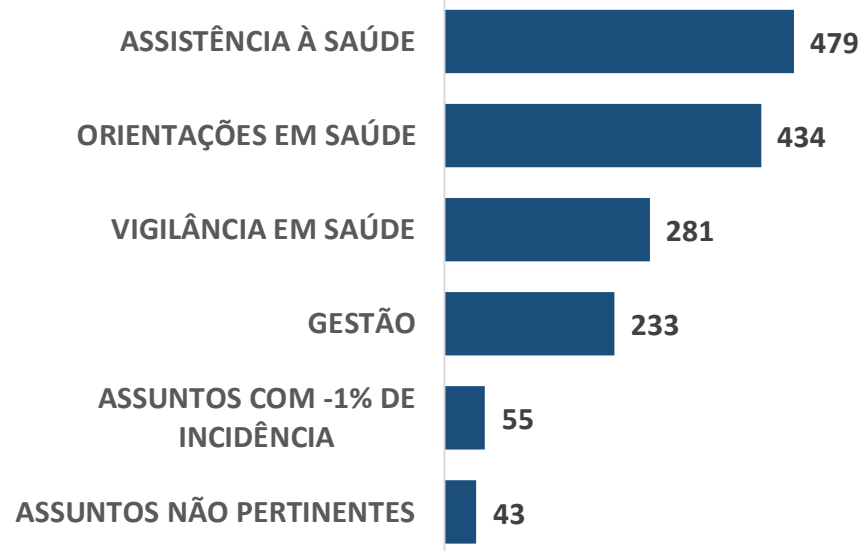
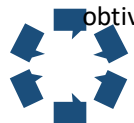


GRÁFICO 12 | Quantitativo de manifestações por classificação.

- **GESTÃO** Situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde. Neste caso foram acolhidas **233** manifestações (**6,6%**).
- **ASSUNTOS COM -1º DE INCIDENCIA:** Está relacionado a todos os assuntos que obtiveram quantitativo individual menor que 1%, logo realizamos o somatório de todos, gerando 55 registros (**1,5%**).
- **ASSUNTOS NÃO PERTINENTES:** Compreende as demandas que tragam em seu bojo assuntos não pertinentes à saúde, merecendo encaminhamento para outro órgão ou instituição que possua a competência de dar providências acerca do assunto. Por exemplo, questões sobre benefícios e aposentadorias da Previdência Social, Passe-Livre para transportes públicos, Bolsa Família, entre outros. Todas as classificações são adequadas. Este assunto correspondeu a 43 registros (**1,2%**).



A classificação **INFORMAÇÃO** é resultado do somatório de assuntos principais, que por sua vez constituem-se de sub-assuntos, conforme tabela 1 ao lado. Destacamos dentre os sub-assuntos, aqueles que obtiveram porcentagem de registro superior a 5%.

No assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** observa-se que o sub-assunto **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO**, que são as demandas que ilustram situações que envolvam prestação de serviços de saúde caracterizada pelo acesso inicial ou continuidade de assistência médica, corresponderam a **444** registros, com uma representatividade de **12,5%** em relação ao total geral de 3557. Neste caso observamos os reflexos diretos da pandemia da COVID-19, onde houve a suspensão de consultas, atendimentos e tratamentos, logo os usuários SUS-dependentes recorreram à Ouvidoria do SUS de Contagem para sanar suas dúvidas.

Em seguida no assunto **ORIENTAÇÕES EM SAÚDE**, sub-assunto **OUTROS**, que são manifestações que não possuem uma categoria específica, mas que fazem parte das situações relativas à saúde, pontuou-se **11,9%**, com **425** registros. Este contingente é fruto do momento de reorganização dos serviços ofertados pelo CCE Iria Diniz, desativado no princípio de 2021.

O assunto **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, trouxe a tona o sub-assunto **VACINAÇÃO**, no qual se refere as situações relativas ao serviço de imunização ofertado pela Secretaria de Saúde de Contagem. No caso, obtivemos **218** registros (**6,1%**) e sua expressividade também diz respeito aos reflexos da pandemia sobre a população que utiliza os serviços de saúde do município.

No assunto **GESTÃO**, sub-assunto **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**, as situações relacionadas aos locais destinados à realização de ações e/ou serviços de saúde, em âmbito coletivo ou individual, qualquer que seja o seu porte ou nível de complexidade. Aqui foram coletadas **181** manifestações, sendo **5,1%**.

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	QT	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	479	13,5
CIRURGIA	8	0,2
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	444	12,5
DIAGNÓSTICO	21	0,6
INTERNAÇÃO	3	0,1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	2	0,1
TRANSPLANTE	1	0,0
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	434	12,2
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	9	0,3
OUTROS	425	11,9
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	281	7,9
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	2	0,1
EPIDEMIA/SURTO	2	0,1
MEDIDAS SANITÁRIAS	59	1,7
VACINAÇÃO	218	6,1
GESTÃO	233	6,6
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	0,1
DOCUMENTOS	17	0,5
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	181	5,1
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	0,0
OUTROS	1	0,0
RECURSOS HUMANOS	28	0,8
RECURSOS MATERIAIS	2	0,1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	43	1,2
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	43	1,2
ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA	55	1,5
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	10	0,3
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	10	0,3
OUTROS	10	0,3
COMUNICAÇÃO	8	0,2
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3	0,1
OUVIDORIA DO SUS	3	0,1
TRANSPORTE	2	0,1
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO – PNCT	2	0,1
ALIMENTO	2	0,1
FINANCEIRO	2	0,1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	1	0,0
CONSELHO DE SAÚDE	1	0,0
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1	0,0

TABELA 1 | Assuntos e Sub-assuntos que compõem a classificação Informação



TOTAL DE REGISTROS: 1074 = 30,2% do TOTAL

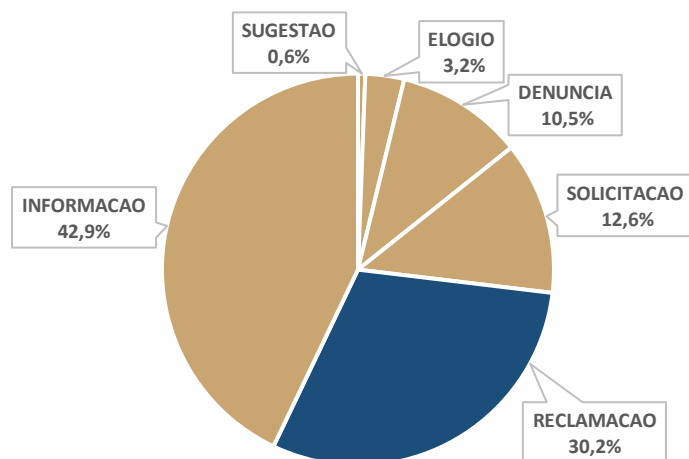


GRÁFICO 13 | Porcentagem de manifestações por classificação.

No 1º quadrimestre de 2021 o quantitativo de manifestações com a classificação **RECLAMAÇÃO**, chegou a **1074** registros, o que corresponde à **30,2%** do total de manifestações, conforme gráfico 13. Vemos que este quantitativo é composto pelos seguintes assuntos:

- **GESTÃO:** Situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde. Neste caso foram acolhidas **727** manifestações (**20,4%**).
- **VIGILÂNCIA EM SAÚDE:** Situações que se referem à proteção e à promoção da saúde da população e dos determinantes do processo de doença. Abrange tópicos relacionados à vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação. Observa-se ainda que devido à pandemia da COVID-19, obtivemos **119** registros de demandas reclamações sobre este assunto, com representatividade de **3,3%**.

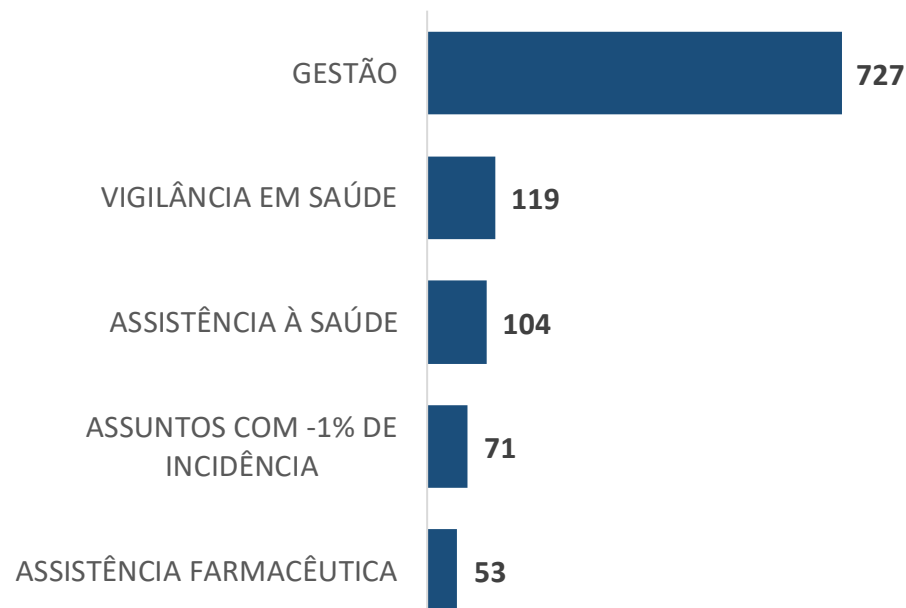


GRÁFICO 14 | Quantitativo de manifestações por classificação.

- **ASSISTÊNCIA À SAÚDE:** Compreende o rol de demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente, o tratamento domiciliar. Obtivemos o total de **104** registros (**29%**).
- **ASSUNTOS COM -1º DE INCIDENCIA:** Está relacionado a todos os assuntos que obtiveram quantitativo individual menor que 1%, logo realizamos o somatório de todos, gerando **71** registros (**2,0%**).
- **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:** Esse assunto envolve as questões relacionadas à solicitação de medicamentos, reclamação da falta dos mesmos na rede do Sistema Único de Saúde, além de outras manifestações que se referem a desvio ou revenda de medicações direcionadas à distribuição gratuita. Obtivemos **53** registros, com **1,5%**



DETALHAMENTO | RECLAMAÇÃO | DISCUSSÃO

A classificação **RECLAMAÇÃO** é resultado do somatório de assuntos principais, que por sua vez constituem-se de sub-assuntos, conforme tabela ao lado.

É importante observar que dentro do assunto **GESTÃO**, sobressai-se o sub-assunto **RECURSOS HUMANOS**, que são as situações que envolvam as demandas de contratação, pagamento, além de outros tópicos abrangentes aos profissionais de saúde que trabalham para o SUS, resultou em um total de **508** registros (**14,3%**).

Analisando mais profundamente vê-se que a questões que as questões que geraram alguma **INSATISFAÇÃO**, são mais contundentes. Observa-se que os problemas estão relacionados aos atendimentos prestados pela mão de obra que atua na saúde como um todo, desde gestores aos demais níveis. O que pode ser um dado importante para investir na capacitação, qualificação e aprimoramento do quadro de servidores da Secretaria de Saúde de Contagem, principalmente os que atuam diretamente com o público São reclamações que apontam para servidores específicos, ou mesmo para uma equipe de forma geral. Inclui-se também a falta de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e administrativos) e problemas com pagamento de trabalhadores

Ainda dentro do assunto **GESTÃO**, no sub-assunto **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**, nota-se o registro de **166** manifestações (**4,7%**), que são reclamações com relação à dificuldade de acesso, seja ao serviço ou mesmo a informações e orientações, demora no atendimento e etc.

No assunto **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, sub-assunto **VACINAÇÃO** obtivemos **80** registros, ou seja **2,2%**, que dizem respeito aos reclames relativos à obtenção da vacina contra COVID-19, desrespeito à ordem de prioridade, “fura-fila”, falta de vacina, esquema vacinal e etc.

O assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, no contexto do sub-assunto **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO**, registrou **63** caso (**1,8%**), o que referem-se a problemas para marcação de consultas especializadas ou de clínica geral, através das unidades de saúde.

Por fim temos os **ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA** dentro da classificação **RECLAMAÇÃO**. Somados perfazem um total de **71** registros com **2,0%** de representatividade, conforme tabela 2 ao lado.

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	QT	%
GESTÃO	727	20,4
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	0,1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	3	0,1
CREDENCIAMENTO	1	0,0
DOCUMENTOS	24	0,7
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	166	4,7
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4	0,1
OUTROS	3	0,1
RECURSOS HUMANOS	508	14,3
RECURSOS MATERIAIS	15	0,4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	119	3,3
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	4	0,1
CASO CONFIRMADO	1	0,0
CASO SUSPEITO	3	0,1
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	1	0,0
CRIADOURO EM POTENCIAL	1	0,0
EPIDEMIA/SURTO	3	0,1
EQUIPE DE SAÚDE	1	0,0
MEDIDAS SANITÁRIAS	23	0,6
OUTROS	1	0,0
SANEAMENTO BÁSICO	1	0,0
VACINAÇÃO	80	2,2
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	104	2,9
CIRURGIA	18	0,5
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	63	1,8
DIAGNÓSTICO	10	0,3
INTERNAÇÃO	10	0,3
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	3	0,1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	53	1,5
COMPONENTE BÁSICO	41	1,2
COMPONENTE ESPECIALIZADO	3	0,1
COMPONENTE ESTRATÉGICO	1	0,0
NÃO ESPECIFICADO	1	0,0
NÃO PADRONIZADO	7	0,2
ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA	71	2,0
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	24	0,7
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	12	0,3
TRANSPORTE	8	0,2
OUIDORIA DO SUS	5	0,1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	5	0,1
ALIMENTO	5	0,1
COMUNICAÇÃO	4	0,1
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0,1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	0,1
SAMU	1	0,0
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1	0,0
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0,0

TABELA 2 | Assuntos e Sub-assuntos que compõem a classificação Reclamação.



TOTAL DE REGISTROS: 447 = 12,6% do TOTAL

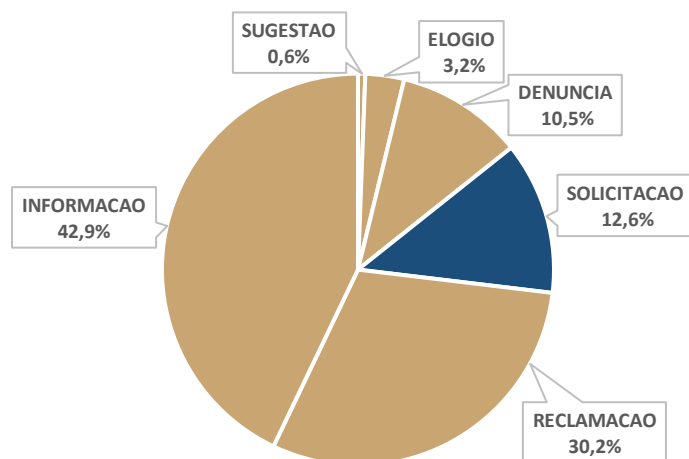


GRÁFICO 15 | Porcentagem de manifestações por classificação.

No 1º quadrimestre de 2021 o quantitativo de manifestações com a classificação **SOLICITAÇÃO**, gerou o total de **447** registros, correspondendo à **30,2%** do total de manifestações, conforme **gráficos 15 e 16**. Vemos que este quantitativo é composto pelos seguintes assuntos:

- **ASSISTÊNCIA À SAÚDE:** Compreende o rol de demandas que abordam a necessidade de procedimentos médicos em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar), abarcando, igualmente, o tratamento domiciliar. Obtivemos o total de **217** registros (**6,1%**).
- **GESTÃO:** Situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde. Neste caso foram acolhidas **112** manifestações (**3,1%**).

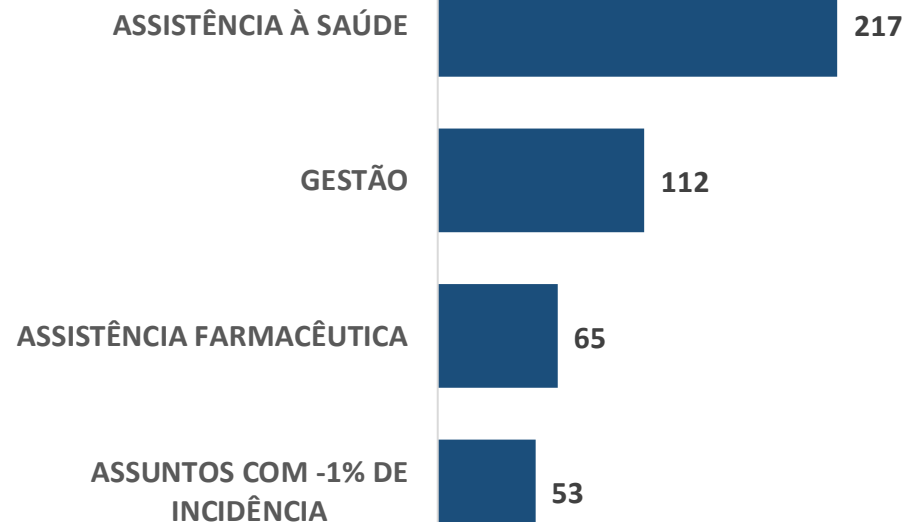


GRÁFICO 16 | Quantitativo de manifestações por classificação.

- **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA:** Esse assunto envolve as questões relacionadas à solicitação de medicamentos, reclamação da falta dos mesmos na rede do Sistema Único de Saúde, além de outras manifestações que se refiram a desvio ou revenda de medicações direcionadas à distribuição gratuita, obteve **65** registros, sendo o percentual de **1,8%** do total.
- **ASSUNTOS COM -1º DE INCIDENCIA:** Está relacionado a todos os assuntos que obtiveram quantitativo individual menor que 1%, logo realizamos o somatório de todos, gerando **53** registros (**1,5%**).



DETALHAMENTO | SOLICITAÇÃO | DISCUSSÃO

A classificação **SOLICITAÇÃO** diz respeito as comunicações verbais ou escritas que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde e dentro deste contexto é crucial observar que o assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE** apresenta três sub-assuntos, se destacam, são eles: **CIRURGIA (49 registros/1,4%)**, **CONSULTA/ATENDIMENTO/ TRATAMENTO (129 registros/3,6%)** e **DIAGNÓSTICO (34 registros/1%)**. Estes são frutos da situação enfrentada pela saúde como um todo, pois devido à pandemia da COVID-19, muitos serviços eletivos foram paralisados, adiados ou cancelados. Fazendo com que os usuários recorressem à Ouvidoria SUS de Contagem no intuito de obter um posicionamento, quanto a prazos e posição na fila de espera.

No assunto **GESTÃO**, obtivemos **57 registros (1,6%)** para o sub-assunto **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**, onde o usuário, em sua maioria, requeria a retorno de serviços de saúde que foram interrompidos por algum motivo, como por exemplo a desativação do serviços do CCE Iria Diniz no bairro Eldorado. Em seguida o sub-assunto **RECURSOS HUMANOS**, gerou **40 registros (1,1%)**, que foram gerados devido à falta de profissionais nos equipamentos de saúde do município de Contagem.

O assunto **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**, mostrou através do sub-assunto **COMPONENTE BÁSICO (34 registros/1,1%)** o quadro da falta de medicamentos padronizados e pertencentes à REMUME (Relação Municipal de Medicamentos).

Os **ASSUNTOS COM ÍNCIDÊNCIA DE -1%** estão listados ao lado e o somatório de todos resultou em **53 registros**, ou seja, **1,5%** do total.

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	QT	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	217	6,1
CIRURGIA	49	1,4
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	129	3,6
DIAGNÓSTICO	34	1,0
INTERNAÇÃO	3	0,1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	2	0,1
GESTÃO	112	3,1
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1	0,0
DOCUMENTOS	12	0,3
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	57	1,6
RECURSOS HUMANOS	40	1,1
RECURSOS MATERIAIS	2	0,1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	65	1,8
COMPONENTE BÁSICO	34	1,0
COMPONENTE ESPECIALIZADO	2	0,1
NÃO ESPECIFICADO	3	0,1
NÃO PADRONIZADO	24	0,7
OUTROS	2	0,1
ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA	53	1,5
PRODUTOS PARA A SAÚDE /CORRELATOS	21	0,6
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	13	0,4
ALIMENTO	6	0,2
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	4	0,1
RECURSOS MATERIAIS	1	0,0
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	3	0,1
OUVIDORIA DO SUS	2	0,1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0,0
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	0,0
TRANSPORTE	1	0,0

TABELA 3 | Assuntos e Sub-assuntos que compõem a classificação Solicitação.



DETALHAMENTO | DENÚNCIA

TOTAL DE REGISTROS: 375 = 10,5% do TOTAL

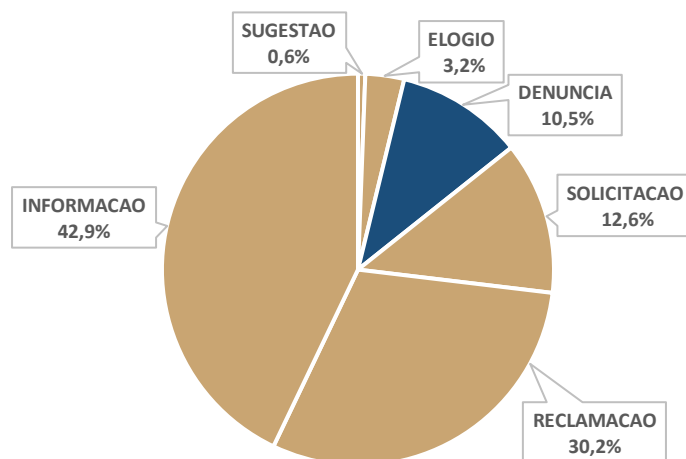


GRÁFICO 17 | Porcentagem de manifestações por classificação.

No 1º quadrimestre de 2021 o quantitativo de manifestações com a classificação **DENÚNCIA**, gerou o total de **375** registros, o que traduz em um percentual de **10,5%** do total de manifestações, conforme **gráficos 15 e 16**. Vemos que este quantitativo é composto pelos seguintes assuntos:

- **GESTÃO:** Situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde. Neste caso foram acolhidas **172** manifestações (**4,8%**).

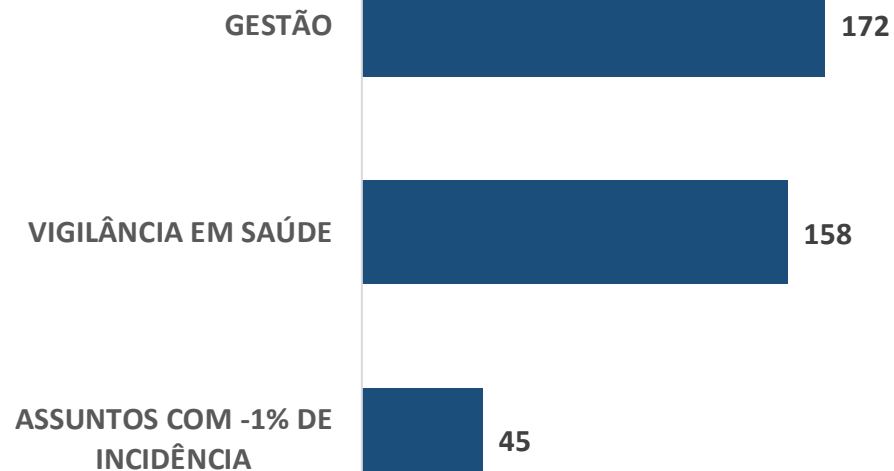


GRÁFICO 18 | Quantitativo de manifestações por classificação.

- **VIGILÂNCIA EM SAÚDE:** Situações que se refiram à proteção e à promoção da saúde da população e dos determinantes do processo de doença. Abrange tópicos relacionados à vigilância epidemiológica, doenças de notificação compulsória e vacinação. Observa-se ainda que devido à pandemia da COVID-19, obtivemos **158** registros, este assunto, apresentou uma porcentagem de **4,4%**.
- **ASSUNTOS COM -1º DE INCIDENCIA:** Está relacionado a todos os assuntos que obtiveram quantitativo individual menor que **1%**, logo realizamos o somatório de todos, gerando **45** registros (**1,3%**).



DETALHAMENTO | DENÚNCIA | DISCUSSÃO

A classificação **DENÚNCIA** diz respeito comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada. Percebe-se que mais uma vez o assunto **GESTÃO** se destaca, e dentro dele encontramos o sub-assunto **RECURSOS HUMANOS**, com **127** registros (**3,6%**), que são fruto de manifestações que apontam problemas no atendimento, ocasionado por servidores da rede de saúde de contagem.

Em segundo lugar, ainda dentro do assunto **GESTÃO**, o sub-assunto **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**, obteve **36** registros (**1,0%**), que demonstram situações dificuldades de cumprimento de com as rotinas/protocolos em um dado equipamento de saúde.

No assunto **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, alcançou junto ao sub-assunto **MEDIDAS SANITÁRIAS** o total de **67** registros (**1,9%**) e diz respeito às ações insatisfatórias referentes ao combate ao CORONAVÍRUS.

Os **ASSUNTOS COM INCIDÊNCIA DE -1%** estão listados encontram-se ao lado e o somatório de todos resultou em **45** registros, ou seja, **1,3%** do total.

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	QT	%
GESTÃO	172	4,8
DOCUMENTOS	1	0,0
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	36	1,0
OUTROS	1	0,0
RECURSOS HUMANOS	127	3,6
RECURSOS MATERIAIS	7	0,2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	158	4,4
CASO CONFIRMADO	20	0,6
CASO SUSPEITO	8	0,2
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	1	0,0
CRIADOURO EM POTENCIAL	1	0,0
EPIDEMIA/SURTO	8	0,2
MEDIDAS SANITÁRIAS	67	1,9
OUTROS	19	0,5
SANEAMENTO BÁSICO	1	0,0
VACINAÇÃO	33	0,9
ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA	45	1,3
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	18	0,5
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	12	0,3
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	4	0,1
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3	0,1
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	0,1
TRANSPORTE	1	0,0
COMUNICAÇÃO	1	0,0
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1	0,0
OUTROS	1	0,0
FINANCEIRO	1	0,0

TABELA 4 | Assuntos e Sub-assuntos que compõem a classificação Denúncia.



TOTAL DE REGISTROS: 115 = 3,2% do TOTAL

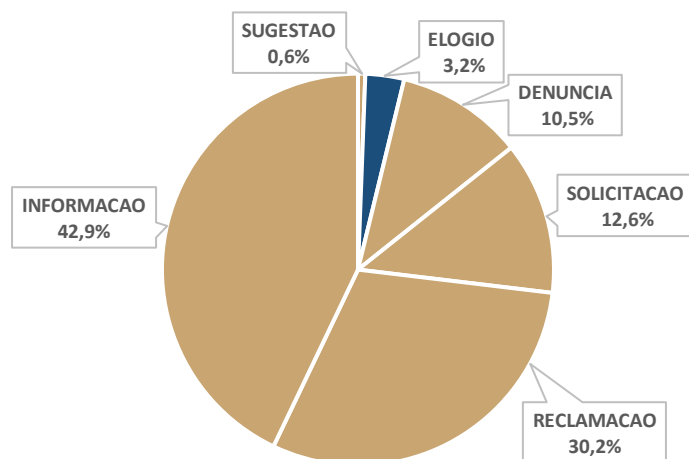


GRÁFICO 19 | Porcentagem de manifestações por classificação.

Na classificação **ELOGIO**, obtivemos **115** registros, no período analisado (1º quadrimestre de 2021), o que corresponde à **3,2%** do total de manifestações, conforme os gráficos 19 e 20. Vemos que este quantitativo é composto pelos seguintes assuntos:

- **GESTÃO** Situações que envolvam a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo neste âmbito a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde. Neste caso foram acolhidas **100** manifestações (**2,8%**).
- **ASSUNTOS COM -1º DE INCIDENCIA:** Está relacionado a todos os assuntos que obtiveram quantitativo individual menor que 1%, logo realizamos o somatório de todos, gerando **15** registros (**0,4%**).

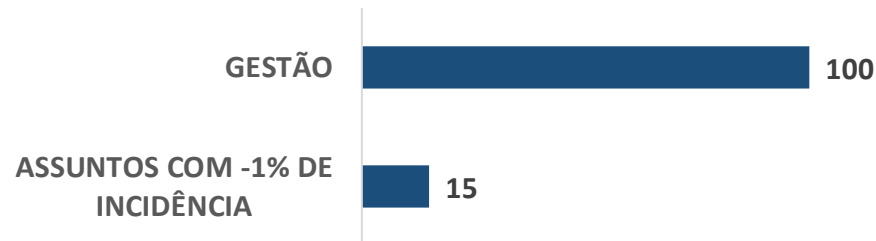


GRÁFICO 20 | Quantitativo de manifestações por classificação.

ASSUNTOS / SUB-ASSUNTOS	QT	%
GESTÃO	100	2,8
RECURSOS HUMANOS	100	2,8
ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA	15	0,3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	0,3
OUVIDORIA DO SUS	1	0,0
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0,0
OUTROS	1	0,0
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0,0
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	0,0

TABELA 5 | Assuntos e Sub-assuntos que compõem a classificação Elogio.

A classificação **DENÚNCIA** diz respeito comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada. Percebe-se que mais uma vez o assunto **GESTÃO** se destaca, e dentro dele encontramos o sub-assunto **RECURSOS HUMANOS**, com **127** registros (**3,6%**), que são fruto de manifestações que apontam problemas no atendimento, ocasionado por servidores da rede de saúde de contagem.

Em segundo lugar, ainda dentro do assunto **GESTÃO**, o sub-assunto **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**, obteve **36** registros (**1,0%**), que demonstram situações dificuldades de cumprimento de com as rotinas/protocolos em um dado equipamento de saúde.

No assunto **VIGILÂNCIA EM SAÚDE**, alcançou junto ao sub-assunto **MEDIDAS SANITÁRIAS** o total de **67** registros (**1,9%**) e diz respeito às ações insatisfatórias referentes ao combate ao CORONAVÍRUS.

Os **ASSUNTOS COM ÍNCIDÊNCIA DE -1%** estão listados encontram-se ao lado e o somatório de todos resultou em **45** registros, ou seja, **1,3%** do total.



TOTAL DE REGISTROS: 21 = 0,6% do TOTAL

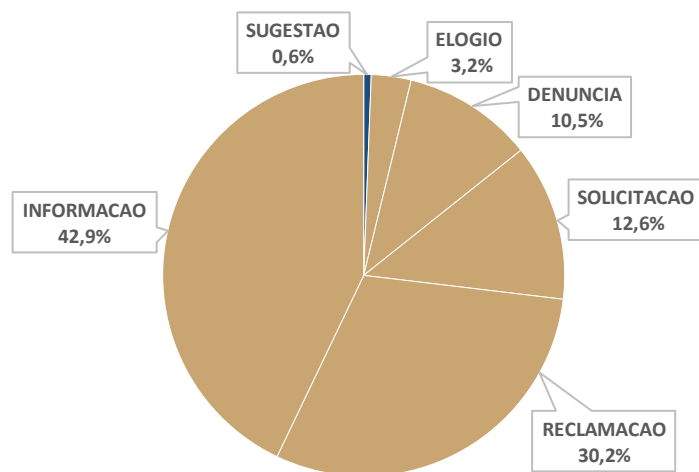


GRÁFICO 21 | Porcentagem de manifestações por classificação.

Na classificação **SUGESTÃO**, obtivemos **21** registros, no período analisado (1º quadrimestre de 2021), o que corresponde à **0,6%** do total de manifestações, conforme os gráficos 21 e 22. Observamos que todos os assuntos obtiveram registro menor que 1%, conforme tabela 6.

ASSUNTO / SUB-ASSUNTOS	QT	%
GESTÃO	13	0,4
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1	0,0
DOCUMENTOS	1	0,0
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	5	0,1
RECURSOS HUMANOS	6	0,2
ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA	8	0,2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	0,1
COMUNICAÇÃO	3	0,1
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1	0,0
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0,0

TABELA 6 | Assuntos e Sub-assuntos que compõem a classificação Reclamação.

GESTÃO

ASSUNTOS COM -1% DE INCIDÊNCIA

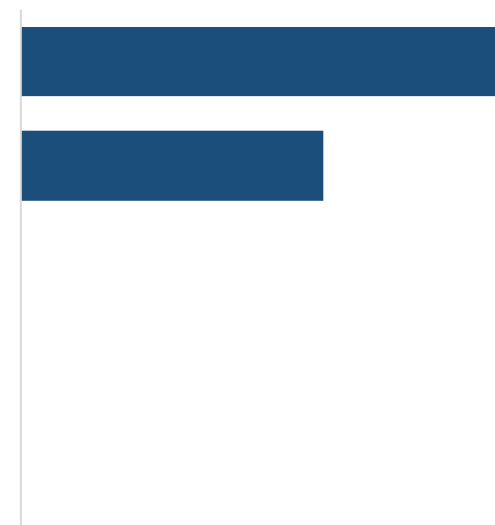


GRÁFICO 22 | Quantitativo de manifestações por classificação.

A classificação **SUGESTÃO** se traduz como a comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

Os registros desta categoria se concentram no assunto **GESTÃO**, com 13 registros (**0,4%**) e composto pelos temas listados na tabela xx. Mas é importante observar que o sub-assunto **RECURSOS HUMANOS** foi responsável por **6** registros (**0,1%**), que apontam melhorias no atendimento das equipes de saúde e administrativa.

Os demais assuntos obtiveram registros inferiores a **1%**, conforme demonstrado na tabela 6.



DETALHAMENTO | ATUAÇÃO DA OUVIDORIA SUS NA PANDEMIA COVID-19

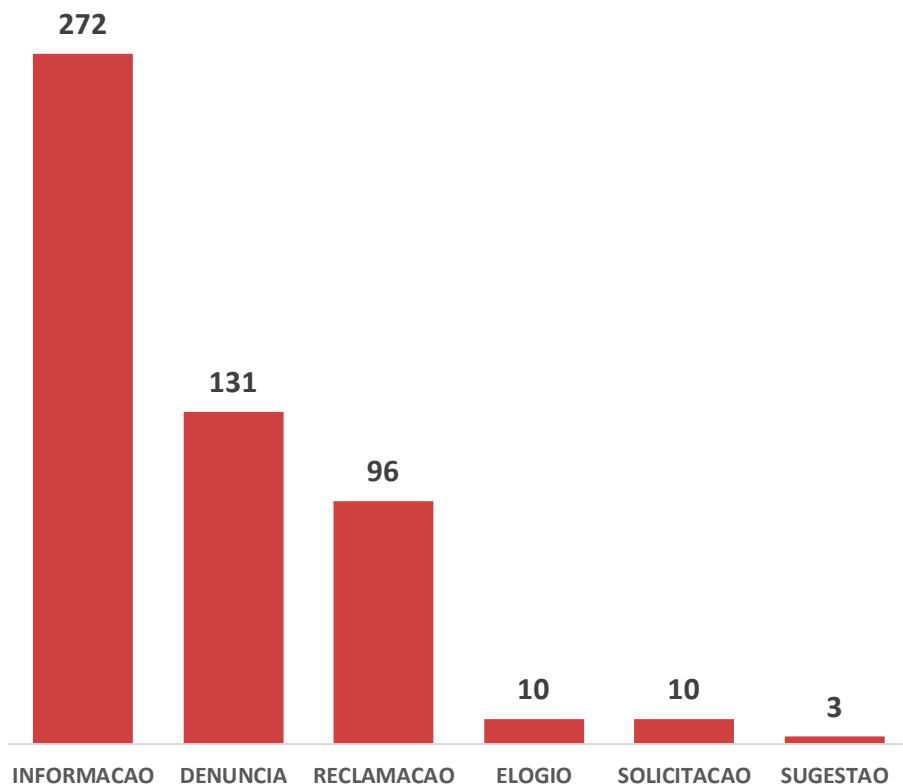
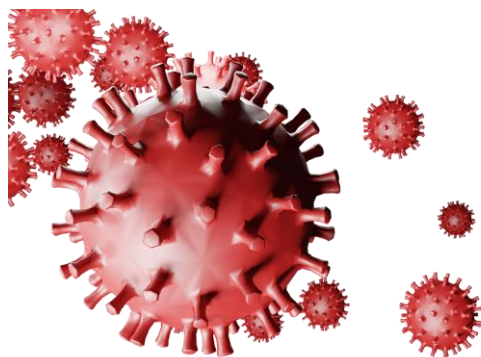


GRÁFICO 23 | Quantitativo de manifestações relativas à pandemia da COVID-19

A Ouvidoria do SUS DE CONTAGEM está atuando de forma ativa junto a Secretaria de Saúde de Contagem, no combate à Pandemia. Tornou-se um canal de comunicação ainda mais eficaz da população com a gestão da saúde.

Atua também como multiplicadora das boas práticas relativas ao enfrentamento do CORONAVÍRUS.

Neste período de PANDEMIA recebeu 494 manifestações relacionadas ao tema, perfazendo uma **13,9%** do total de manifestações registradas, conforme mostra a tabela a seguir:

CLASSIFICAÇÃO	QT	% RELATIVO AO TOTAL
• INFORMACAO	272	7,65
• DENUNCIA	131	3,68
• RECLAMACAO	96	2,70
• ELOGIO	10	0,28
• SOLICITACAO	10	0,28
• SUGESTAO	3	0,08
TOTAL	522	14,7

TABELA 7 | Quantitativo e porcentagem de manifestações relativas à Pandemia da COVID-19.



TEMPESTIVIDADE

A TEMPESTIVIDADE trata sobre os prazos de resposta aos manifestantes, baseado na legislação, pois as Ouvidorias de forma geral se utilizam da Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

Já a Lei nº 13.460, de 26/06/17, informa que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos, as quais serão dirigidas à ouvidoria do órgão.

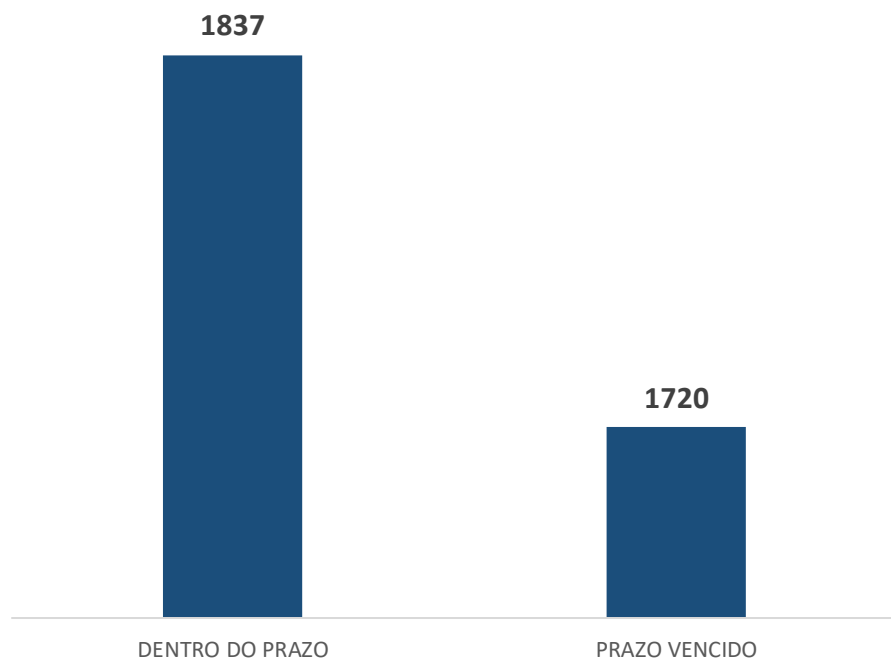


GRÁFICO 24 | Quantitativo de manifestações respondidas dentro e fora do prazo

Sob este contexto observa-se que do total de **3557** registros de manifestações, obtivemos **1837 (52%)** manifestações respondidas **dentro do prazo** de 20 dias. Em contra partida as manifestações respondidas **fora do prazo** pontuaram **1720 (48%)**.

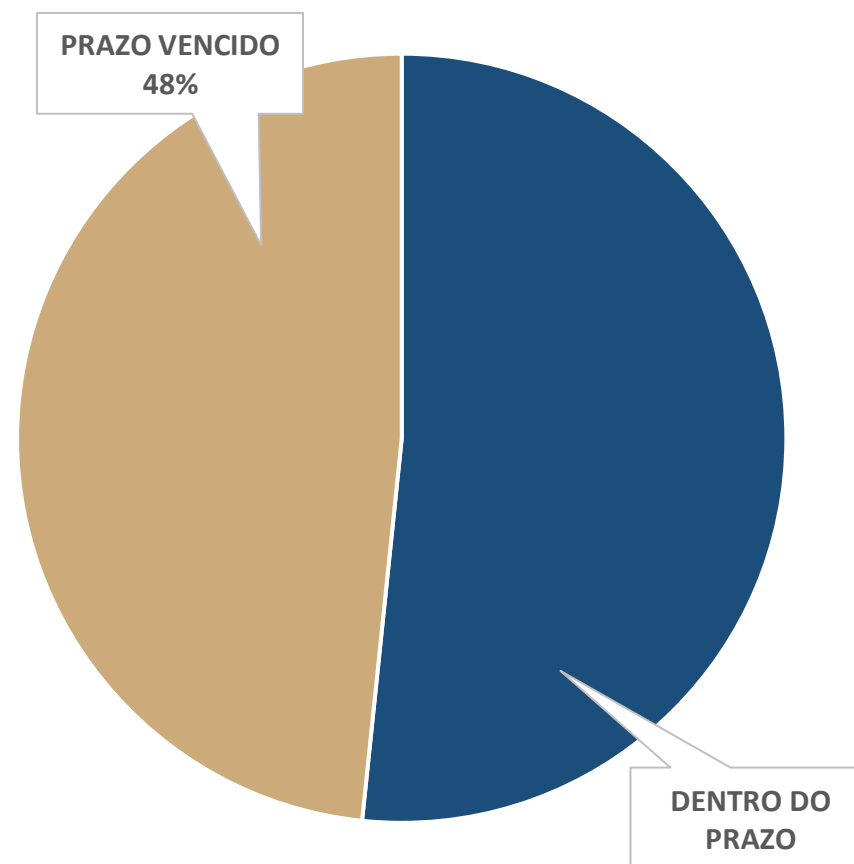


GRÁFICO 25 | Percentual de manifestações respondidas dentro e fora do prazo



TEMPESTIVIDADE x SUBREDES

Apresentamos o ranking das cinco subredes que apresentaram melhor desempenho de respostas dentro do prazo estipulado em lei.

É importante notar o comportamento da subrede SURGH (Superintendência de Urgência e Emergência e Complexo Hospitalar), que pontuou em primeiro lugar dentro das duas categorias, ou seja, foi a que mais respondeu dentro do prazo de resposta 8,35%, porém ainda libera o número de demandas vencidas (3,23%), isso deve-se ao fato de que esta subrede, tem sido

a mais acionada neste período de Pandemia, pois coordena as UPAs e também o complexo Hospitalar.

As demais subredes analisadas apresentaram um comportamento normal e a situação não se repete.

MAIOR Nº DE DEMANDAS RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO	SUBREDE	QT	%	MAIOR Nº DE DEMANDAS RESPONDIDAS FORA DO PRAZO	SUBREDE	QT	%
	SURGCH	297	8,35		SURGCH	115	3,23
	SUR	185	5,20		SVS / CCE IRIA DINIZ	60	1,69
	DS. ELDORADO	138	3,88		SAS	19	0,53
	DS. RESSACA	111	3,12		SUP. ADMINISTRATIVA	18	0,51
	DS. INDUSTRIAL	92	2,59		GABINETE	15	0,42

TABELA 8 | Ranking das 5 subredes que com maior número de manifestações respondidas dentro de fora do prazo.



DETALHAMENTO | AVANÇOS X DESAFIOS

AVANÇOS	DESAFIOS
Redução significativa do quantitativo de manifestações pendentes no sistema Ouvidor SUS, garantindo ao usuário SUS dependente o direito à informação dentro do prazo estipulado em lei.	Manter o ritmo de redução das pendências de respostas. Garantindo ao manifestante seu direito à informação, conforme preconizado em lei.
Melhora da infraestrutura física com mudança de layout interno, propiciando maior conforto para os usuários no momento do atendimento.	Melhorar ainda mais a comunicação com os setores da Secretaria de Saúde.
Aumento do número de servidores (estagiários e comissionados).	Valorizar o papel da Ouvidoria SUS como instrumento estratégico de gestão.
Melhoria nos processos de trabalho com divisão de tarefas internas, separando áreas de gestão, atendimento, suporte técnico e administrativo.	
Parceria com a Controladoria Geral do Município de Ouvidoria Geral do Município	Valorização dos servidores que atuam em Ouvidorias, pois devem possuir um perfil diferenciado e comprometido com as prerrogativas do Sistema Único de Saúde.
Aquisição de mais um canal de comunicação com a população, através do uso do aplicativo de mensagens WhatsApp.	



CONCLUSÃO

Mediante o exposto neste **RELATÓRIO DE GESTÃO** é possível obter um panorama da saúde no município de Contagem, tendo em vista aspectos como pandemia do COVID-19 e demais fatores que afetam a população SUS dependente.

É importante pontuar que os assuntos referentes à **GESTÃO** são os mais recorrentes e com maior índice de registros, logo é crucial o entendimento e busca de soluções que visam melhorar o atendimento ao usuário dos serviços de saúde em todos os âmbitos, principalmente no que tange ao relacionamento face a face. Melhorando e majorando aspectos como: a empatia, a capacitação, a qualificação e também a corresponsabilização pelos avanços na saúde como um todo, fazendo se cumprir os princípios e diretrizes do **SERVIÇO ÚNICO DE SAÚDE**.

É necessário incentivar a divulgação e a busca por informação, pois é uma atitude positiva, que corrobora para que a **GESTÃO** seja mais aberta. Tal procedimento se transforma numa via de mão dupla, gerando um movimento de ação e reação, pois a população colaborará e assim se estabelecerá de fato o controle social, ou melhor, o **compartilhamento social pela saúde**, que trará ganhos para todos os envolvidos.

A **OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM** pretende com este relatório elucidar e colaborar para ações estratégicas frente as questões aqui apontadas, contado sempre com o apoio de todos.



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DO SUS DE CONTAGEM

1º. QUADRIMESTRE | 2021

