

OUVIDORIA SUS REGIONAL

RELATÓRIO GERENCIAL

JANEIRO À ABRIL/2016

Secretário Municipal de Saúde

José Antônio Valério

Elaborado por:

Eliane Aparecida Rocha – Ouvidoria do SUS

Índice

INTRODUÇÃO.....	03
OBJETIVO.....	03
1 – ATENDIMENTOS REGISTRADOS.....	03
1.1 – CANAIS DE ORIGEM DAS DEMANDAS.....	04
1.2 – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS.....	05
1.3 - RESPONSÁVEIS PELAS RESPOSTAS.....	06
1.4 - LOCAIS REFERIDOS.....	07
1.5 – ASSUNTOS PERTINENTES AO MUNICÍPIO DE VARGINHA.....	09
1.5.1 – ASSUNTOS.....	09
1.5.2 - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA.....	09
1.5.3 – ASSISTÊNCIA À SAÚDE.....	09
1.5.4 – GESTÃO.....	11
1.6 – ASSUNTOS PERTINENTES AOS DEMAIS MUNICÍPIOS.....	13
1.6.1 – ASSUNTOS.....	13
1.6.2 – ASSISTÊNCIA À SAÚDE.....	13
1.6.3 – ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA.....	15
1.7 - STATUS DEMANDAS.....	15
1.8 - ESTATÍSTICA SOBRE SIGILO E ANONIMATO.....	16
1.9 - PRAZOS DE RESPOSTAS.....	17
2 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria SUS Regional representa um importante avanço para a Gestão Estratégica e Participativa no Sistema Único de Saúde.

Através de sua atuação como um canal de comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, constitui-se como um espaço democrático para o acolhimento das manifestações dos cidadãos e também para a disseminação de informações. As informações armazenadas e trabalhadas se transformam em elementos essenciais para a produção de diagnósticos que viabilizam a melhoria dos serviços públicos oferecidos.

A instrumentalização das informações e de sua análise por meio de relatório subsidia sobre reincidência sistemática de assuntos relativos à ineficiência da prestação de serviços públicos até mesmo irregularidades cometidas no atendimento.

Atualmente a Ouvidoria SUS Regional disponibiliza os seguintes canais de recebimento das manifestações do cidadão:

- Formulário web (www.varginha.mg.gov.br) fale conosco – Ouvidoria da Saúde.
- Telefone: (35)3690.2315 / 162
- Email: ouvidoria.saude@varginha.mg.gov.br
- Presencialmente (Av. Major Venâncio, 100 – Centro)

OBJETIVO

Este relatório gerencial apresenta informações das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS no período de **Janeiro/16 à Abril/16** referente a micro-região: Cordislândia, Elói Mendes, Monsenhor Paulo, São Gonçalo do Sapucaí e Varginha.

Seu objetivo é fornecer levantamento e possibilitar análise dos dados a respeito das manifestações dos usuários que foram registradas nesta Ouvidoria.

1- Atendimentos Registrados

Durante o primeiro quadrimestre de 2016, a Ouvidoria SUS realizou **159** atendimentos, sendo:

Tabela 1 – Atendimentos Registrados

MUNICÍPIO	Total	%
CORDISLANDIA	4	3%
ELOI MENDES	1	1%
MONSENHOR PAULO	10	6%
SAO GONÇALO DO SAPUCAI	5	3%
VARGINHA	139	87%
Total Geral	159	100%

1.1 – Canais de Origem das Demandas

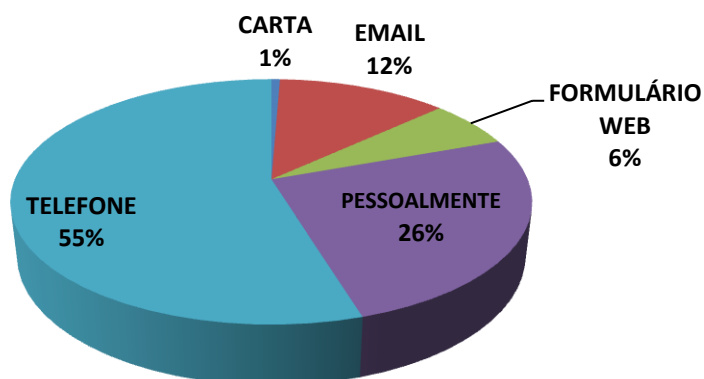
A tabela abaixo mostra a quantidade de atendimentos realizados em cada um dos seus canais de acesso:

Tabela 2 – Município x Origem das demandas

MUNICÍPIOS	CARTA	EMAIL	FORMULÁRIO WEB	PESSOALMENTE	TELEFONE	Total
CORDISLANDIA			1		3	4
ELOI MENDES					1	1
MONSENHOR PAULO				10		10
SÃO GONÇALO DO SAPUCAI					5	5
VARGINHA	1	20	9	31	78	139
Total Geral	1	20	10	41	87	159

Na figura a seguir é possível notar que **55%** dos atendimentos foram realizados por **telefone** e **26%** foram **pessoalmente**.

Figura 1 – Canais de acesso à Ouvidoria



Na tabela a seguir, podemos verificar os Canais de Ouvidoria utilizados para registro de demandas.

Tabela 3 – Ouvidoria Atendimento x quantidade demandas

OUVIDORIA ATENDIMENTO DEMANDA	Total	%
OUVIDORIA SUS REGIONAL – VARGINHA/MG	141	89%
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS	14	9%
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS - OGE SAÚDE	04	2%
Total Geral	159	100%

1.2 – Classificação das Demandas

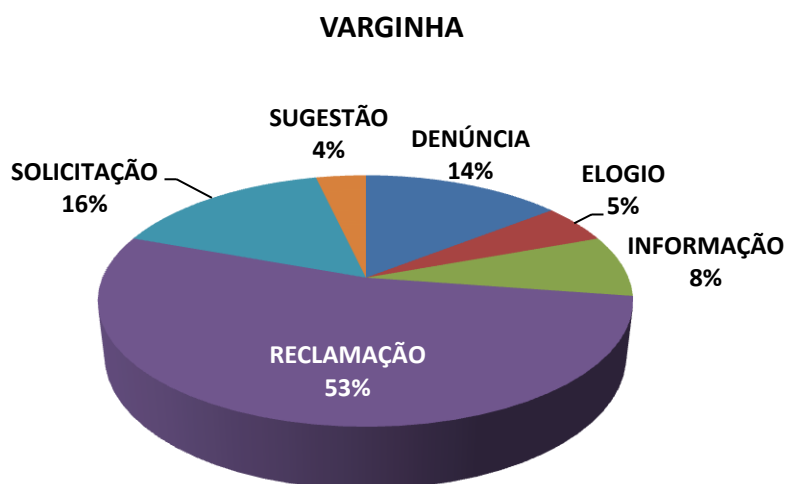
A tabela a seguir mostra a quantidade de atendimentos realizados de cada classificação, no período de **Janeiro à Abril de 2016**.

Tabela 4 - Municípios x Classificação das demandas

MUNICÍPIOS	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
CORDISLANDIA			1	2	1		4
ELOI MENDES	1						1
MONSENHOR PAULO				1	9		10
SAO GONÇALO DO SAPUCAI				1	4		5
VARGINHA	20	7	11	74	22	5	139
TOTAL GERAL	21	7	12	78	36	5	159

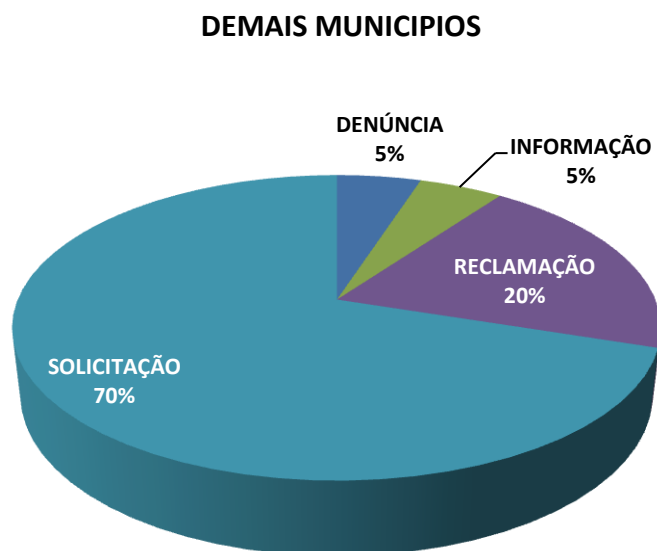
Na figura 2 apresentamos a classificação das demandas registradas para o Município de Varginha, sendo possível notar que **53%** foram de **reclamações**.

Figura 2 – Classificação das Demandas referente Varginha/MG



Na figura 3, apresentamos a classificação das demandas registradas, em seu montante, para os Municípios de Cordislândia, Elói Mendes, Monsenhor Paulo e São Gonçalo do Sapucaí, sendo possível notar que **70%** foram de **solicitações**.

Figura 3 – Classificação das Demandas referente demais municípios



1.3 - Responsáveis pelas Respostas

A tabela 4 demonstra a quantidade de demandas encaminhadas por Setores cadastrados como sub-rede no Sistema Ouvidor Sus pertencentes ao Município de Varginha/MG, nota-se que **33%** foram à **Coordenação do Programa Saúde da Família**, **18%** a **Coordenação das Unidades Básicas** e **11%** foram respondidas pela própria **Ouvidoria SUS**.

Tabelas 5 – Responsáveis pelas Respostas do Município de Varginha/MG

RESPONSÁVEIS PELAS RESPOSTAS / VARGINHA	Total	%
COORDENAÇÃO DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA	46	33%
COORDENAÇÃO DAS UNIDADES BÁSICAS	25	18%
SETOR COMBATE A DENGUE	15	11%
OUVIDORIA	16	11%
OUTROS	37	27%
Sub-Total	139	100%

A tabela a seguir demonstra a quantidade de demandas encaminhadas aos responsáveis pelas respostas dos **demais municípios**. Nota-se que de **20** registros, **50%** foram para **Secretaria Municipal de Saúde de Monsenhor Paulo**.

Tabela 6 – Responsáveis pelas Respostas dos demais Municípios

LOCAIS RESPONSÁVEIS PELAS RESPOSTAS/ DEMAIS MUNICIPIOS	Total	%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE CORDISLANDIA	4	20%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE ELÓI MENDES	1	5%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MONSENHOR PAULO	10	50%
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SAO GONÇALO DO SAPUCAÍ	5	25%
TOTAL GERAL	20	100%

1.4 - Locais Referidos

Nas tabelas a seguirem, é possível observar quais os locais mais referidos nos atendimentos da Ouvidoria SUS no período analisado.

A tabela 6, representa os locais referidos do Município de **Varginha**. Nota-se que o **PSF da Vargem** foi o local que mais teve **reclamações**.

Tabela 7 – Locais referidos Varginha x classificação

LOCAIS REFERIDOS VARGINHA/MG	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
MARCAÇÃO CONSULTAS (BARCELONA)				4			4
MARCAÇÃO DE CONSULTAS CAIC II			1	3			4
POLICLÍNICA CAIC II			1	5	1	1	8
POLICLINICA CENTRAL-SMS VGA				6			6
PSF CACHOEIRA				4			4
PSF CAIC I	2			4			6
PSF CENTENÁRIO				3			3
PSF ELDORADO				3			3
PSF VARGEM			1	8	2		11
OUTROS	18	7	8	34	19	4	90
TOTAL GERAL	20	7	11	74	22	5	139

Tabela 8 – Locais referidos demais municípios x classificação

LOCAIS REFERIDOS CORDISLÂNDIA	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
REGULAÇÃO					1		1
SECRETARIA MUN. SAÚDE (NÃO ESPECIFICADO)			1	2			2
TOTAL GERAL			1	2	1		4
LOCAIS REFERIDOS ELÓI MENDES	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
HOSPITAL NOSSA SRA DA PIEDADE	1						1
TOTAL GERAL	1						1

LOCAIS REFERIDOS MONSENHOR PAULO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
FARMÁCIA					4		4
LABORATORIO HOSP. IMAC. CONCEIÇÃO					1		1
PSF REGIÃO MUNDO NOVO				1	2		3
REGULAÇÃO					2		2
TOTAL GERAL				1	9		10

LOCAIS REFERIDOS SÃO GONÇALO SAPUCAÍ	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	Total
REGULAÇÃO					4		4
POSTO SAÚDE LARGO DO ROSÁRIO				1			1
TOTAL GERAL				1	4		5

1.5 - ASSUNTOS PERTINENTES AO MUNICÍPIO DE VARGINHA

1.5.1 - ASSUNTOS

Na tabela a seguir, podemos observar que o maior número de manifestações recebidas do Município de Varginha, na Ouvidoria, foram relacionadas à **Estratégia de Saúde da Família** e à **Gestão**.

Tabela 9 – Assunto (Município de Varginha/MG)

ASSUNTO	Total	%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	46	33%
GESTÃO	39	28%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	15	11%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	7%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	9	6%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	5	4%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	4	3%
OUTROS ASSUNTOS	3	2%
TRANSPORTE	2	1%
CARTA SUS	2	1%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	1%
OUVIDORIA DO SUS	1	1%
FINANCEIRO	1	1%
Total Geral	139	100%

1.5.2 – Assunto: Estratégia de Saúde da Família/Programa de Agentes Comunitários de Saúde – ESF/PACS

Com referência ao Assunto Estratégia de Saúde da Família, observa-se que **59%** refere-se ao sub-assunto **RECURSOS HUMANOS**.

Tabela 10 – Estratégia de Saúde da Família x sub-assunto1

SubAssunto 1	Total	%
RECURSOS HUMANOS	27	59%
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	9	20%
ÁREA DE COBERTURA	7	15%
VISITAS DA EQUIPE	1	2%
FUNCIONAMENTO DA ESF	1	2%
OUTROS	1	2%
TOTAL GERAL	46	100,00%

Em referência ao Sub-Assunto “**RECURSOS HUMANOS**”, a tabela abaixo (tabela 9), demonstrada que entre as demandas registradas, **59%** relataram a **INSATISFAÇÃO**, sendo **31%** relacionadas ao profissional Médico, **60%** ao profissional Médico do PSF Centenário.

Tabela 11 - Sub-Assunto: RECURSOS HUMANOS

SubAssunto 1	SubAssunto 2	SubAssunto 3	Estabelecimento	Total	
RECURSOS HUMANOS	FALTA DE TRABALHADOR	MÉDICO	PSF DAMASCO	1	
			PSF GIRASSOL	1	
		MÉDICO Total			2
		OUTROS PROFISSIONAIS	PSF RIO VERDE	1	
		OUTROS PROFISSIONAIS Total			1
	FALTA DE TRABALHADOR Total				3
	INSATISFAÇÃO	AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE		PSF BOM PASTOR	1
				PSF HARMONIA	1
				PSF RIO VERDE	2
		AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE Total			4
		ENFERMEIRO		PSF VARGEM	1
				PSF SION	1
		ENFERMEIRO Total			2
		EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA		PSF VARGEM	1
		EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA Total			1
		FUNCIONÁRIO DA USF		PSF CAIC I	1
		FUNCIONÁRIO DA USF Total			1
		MÉDICO		PSF CENTENÁRIO	3
				PSF ELDORADO	1
				PSF SION	1
		MÉDICO Total			5
		OUTROS		PSF VARGEM	1
	OUTROS Total			1	
	TÉCNICO EM ENFERMAGEM		PSF CAIC I	1	
			PSF ELDORADO	1	
	TÉCNICO EM ENFERMAGEM Total			2	
	INSATISFAÇÃO Total				16
	SATISFAÇÃO	MÉDICO		PSF RIO VERDE	1
				PSF SION	1
	MÉDICO Total			2	
	SATISFAÇÃO Total				2
	TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA	NÃO COMPARECIMENTO		PSF FÁTIMA 1	1
				PSF MARTINS	2
NÃO COMPARECIMENTO Total			3		
OUTROS			PSF FATIMA II	1	
			PSF RIO VERDE	1	
OUTROS Total			2		
REMOÇÃO/TRANSFERÊNCIA		PSF MARTINS	1		
REMOÇÃO/TRANSFERÊNCIA Total			1		
TRABALHADOR DE SAÚDE DA FAMÍLIA Total				6	
RECURSOS HUMANOS Total				27	
Total Geral				27	

1.5.3 Gestão

Na tabela abaixo, podemos observar que em relação ao Assunto **Gestão**, **54%** das manifestações foram sobre **RECURSOS HUMANOS** e **36%** sobre **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**.

Tabela 12 – Gestão x Sub-Assunto1

SubAssunto 1	Total
RECURSOS HUMANOS	21
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	14
OUTROS	2
DOCUMENTOS	1
CENTRAL DE REGULAÇÃO	1
Total Geral	39

Em referência ao Sub-Assunto “**RECURSOS HUMANOS**”, a tabela abaixo (tabela 11), demonstrada que entre as demandas registradas, **57%** relataram a **INSATISFAÇÃO**, sendo **33%** relacionadas à RECEPCIONISTA/ATENDENTE, **50%** à RECEPCIONISTA/ATENDENTE da **Policlínica Central**.

Tabela 13 – Sub-Assunto: RECURSOS HUMANOS

SubAssunto 1	SubAssunto 2	SubAssunto 3	Estabelecimento	Total		
RECURSOS HUMANOS	CONCURSO PÚBLICO			2		
	CONCURSO PÚBLICO Total			2		
	FALTA DE PROFISSIONAL	MÉDICO		POLICLÍNICA CAIC II	1	
		TÉCNICO EM ENFERMAGEM		POLICLÍNICA CAIC II	2	
	FALTA DE PROFISSIONAL Total			3		
	INSATISFAÇÃO	DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE		POLICLINICA CENTRAL-SMS VGA	1	
		DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE TOTAL			1	
		ENFERMEIRO		POLICLINICA CENTRAL-SMS VGA	1	
		ENFERMEIRO TOTAL			1	
		EQUIPE DE SAÚDE		SETOR DE COMBATE A DENGUE	1	
		EQUIPE DE SAÚDE TOTAL			1	
		FARMACÊUTICO		POLICLINICA CENTRAL-SMS VGA	1	
		FARMACÊUTICO TOTAL			1	
		MÉDICO			POLICLÍNICA CAIC II	1
					POLICLINICA CENTRAL-SMS VGA	1
					POLICLÍNICA DO SANTANA	1
		MÉDICO Total			3	
		RECEPCIONISTA/ATENDENTE			HOSPITAL REGIONAL DO SUL DE MINAS	1
				POLICLINICA CENTRAL-SMS VGA	2	
				POLICLÍNICA DO CANAÃ	1	
RECEPCIONISTA/ATENDENTE TOTAL			4			
TÉCNICO EM ENFERMAGEM			UPA - UNIDADE PRONTO ATENDIMENTO VGA	1		

	TÉCNICO EM ENFERMAGEM TOTAL		1
	INSATISFAÇÃO Total		12
SATISFAÇÃO	FARMACÊUTICO	POLICLÍNICA BARCELONA	1
	TÉCNICO EM ENFERMAGEM	POLICLÍNICA BARCELONA	1
SATISFAÇÃO Total			2
TRABALHADOR EM SAÚDE	CONTRATAÇÃO	POLICLÍNICA CAIC II	1
	NÃO COMPARECIMENTO	POLICLÍNICA BARCELONA	1
TRABALHADOR EM SAÚDE Total			2
RECURSOS HUMANOS Total			21
TOTAL GERAL			21

Em referência ao Sub-Assunto “ESTABELECIMENTO DE SAÚDE”, podemos observar na tabela 12, que **64%** das manifestações referem-se a **DIFICULDADE DE ACESSO**, sendo que **44%** são pertinentes à MARCAÇÃO DE CONSULTAS (BARCELONA) E **33%** à MARCAÇÃO DE CONSULTAS (CAIC II).

Tabela 14 - SUB-ASSUNTO: ESTABELECIMENTO DE SAÚDE

SubAssunto 1	SubAssunto 2	Estabelecimento	Total
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DIFICULDADE DE ACESSO	MARCAÇÃO CONSULTAS (BARCELONA)	4
		MARCAÇÃO DE CONSULTAS (SANTANA)	1
		MARCAÇÃO DE CONSULTAS CAIC II	3
		PACE - POSTO AVANÇADO DE COLETA EXTERNA-VGA	1
		DIFICULDADE DE ACESSO Total	9
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	POLICLINICA CAIC II	1
	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO Total		1
	OUTROS	UPA - UNIDADE PRONTO ATENDIMENTO VGA	1
		(vazio)	1
	OUTROS Total		2
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	POLICLÍNICA CAIC II	1	
	UPA - UNIDADE PRONTO ATENDIMENTO VGA	1	
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE Total		2	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE Total			14
Total Geral			14

1.6 - ASSUNTOS PERTINENTES AOS DEMAIS MUNICÍPIOS

1.6.1 – ASSUNTOS

Em relação aos principais “Assuntos” demandados aos demais municípios da Micro Região, destacam-se: “**ASSISTÊNCIA À SAÚDE**” com **45%** das demandas e “**ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**” com **20%**.

Tabela 15 – Assunto (Demais Municípios)

ASSUNTO	Total	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9	45%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4	20%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	3	15%
GESTÃO	2	10%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1	5%
CARTA SUS	1	5%
TOTAL GERAL	20	100%

Tabela 16 – ASSUNTO POR MUNICÍPIO

Município	Assunto	Total
CORDISLÂNDIA	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
	ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	1
	GESTÃO	1
	ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1
	CORDISLANDIA Total	4
ELOI MENDES	CARTA SUS	1
ELOI MENDES Total	1	
SAO GONÇALO DO SAPUCAI	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	4
	GESTÃO	1
SAO GONÇALO DO SAPUCAI Total	5	
MONSENHOR PAULO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	4
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4
	ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	2
	MONSENHOR PAULO Total	10
Total Geral	20	

1.6.2 - Assunto: ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Na tabela a seguir, podemos observar que em relação à **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, **67%** das manifestações relacionaram-se com solicitações de “**Consulta/Atendimento/Tratamento**”.

Tabela 17 - Assistência à Saúde x Sub-Assunto 1

SubAssunto 1	Total
CIRURGIA	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	6
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	1
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	1
Total Geral	9

Na tabela abaixo, podemos analisar que em referência à **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO**, destaca-se o município de **SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ** com **50%** de solicitações de consultas, sendo destas **67%** para Alergia/Imunologia.

Tabela 18 – SUB-ASSUNTOS

Município	Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Estabelecimento	Total
CORDISLÂNDIA	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	UROLOGIA	REGULAÇÃO	1
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			1
	ASSISTÊNCIA À SAÚDE Total				1
CORDISLÂNDIA Total					1

Município	Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Estabelecimento	Total
SAO GONÇALO DO SAPUCAI	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA	OTORRINOLARINGOLÓGICA	REGULAÇÃO	1
		CIRURGIA Total			1
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ALERGIA/IMUNOLOGIA	REGULAÇÃO	2
			NEUROLOGIA	REGULAÇÃO	1
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			3	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE Total				4	
SAO GONÇALO DO SAPUCAI Total					5

Município Cidadão	Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Estabelecimento	Total
MONSENHOR PAULO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	DERMATOLOGIA	REGULAÇÃO	1
			PEDIATRIA	PSF REGIÃO MUNDO NOVO	1
		CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO Total			2
		DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO		Laboratório Hosp. Imac. Conceição	1
		DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO Total			1
		DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	PAPANICOLAU	REGULAÇÃO	1
	DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA Total			1	
ASSISTÊNCIA À SAÚDE Total				4	
MONSENHOR PAULO Total					4

1.6.3 - Assunto: ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Em “ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA”, o principal sub-assunto demandado foi “Atenção Básica”, sendo **100%** das solicitações para o município de MONSENHOR PAULO.

Tabela 19 – Assunto x Município

Município	Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Estabelecimento	Total
Monsenhor Paulo	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	ATENÇÃO BÁSICA	ATENÇÃO BÁSICA	FARMÁCIA	4
			ATENÇÃO BÁSICA Total		4
		ATENÇÃO BÁSICA Total			
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA Total				4
MONSENHOR PAULO Total					4

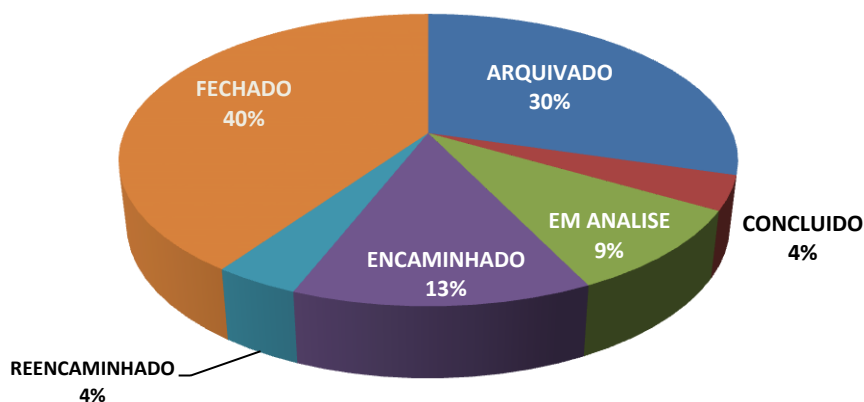
1.7 – STATUS DEMANDAS

Na tabela a seguir, é possível observar que no período analisado, **70%** das demandas encontram-se encerradas (que incluem o status arquivado e fechado) no Sistema Ouvidor Sus.

Tabela 20 – Município x Status

MUNICÍPIO	ARQUIVADO	CONCLUÍDO	EM ANÁLISE	ENCAMINHADO	REENCAMINHADO	FECHADO	Total
CORDISLANDIA	1			1		2	4
ELOI MENDES				1			1
MONSENHOR PAULO				6		4	10
SAO GONCALO DO SAPUCAI			2		1	2	5
VARGINHA	46	6	13	13	5	56	139
Total Geral	47	6	15	21	6	64	159

Figura 4 - STATUS DEMANDA



1.8 – ESTATÍSTICAS SOBRE O SIGILO E ANONIMATO

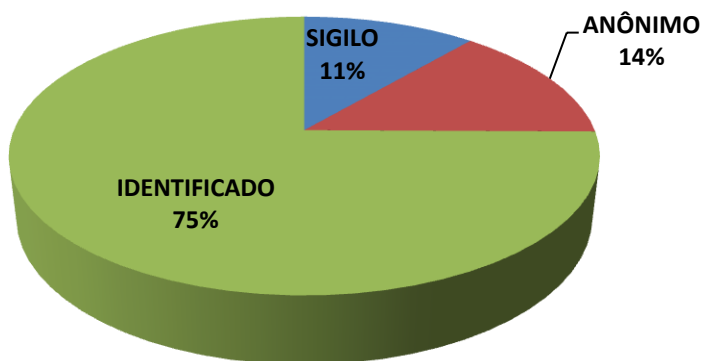
Na tabela a seguir, verificamos a quantidade de manifestantes que optaram pelo anonimato ou sigilo no período de Janeiro à Abril/16.

Tabela 21 – Município x Sigilo/Anônimo

MUNICÍPIO	SIGILO	ANÔNIMO	IDENTIFICADO	Total
CORDISLÂNDIA		2	2	4
ELOI MENDES			1	1
MONSENHOR PAULO			10	10
SÃO GONÇALO SAPUCAÍ			5	5
VARGINHA	18	20	101	139
TOTAL GERAL	18	22	119	159

Na figura abaixo, podemos verificar que **14%** dos manifestantes preferiram o Anonimato e **11%** o Sigilo.

Figura 5 -Identificação do manifestante



1.9 – PRAZOS DE RESPOSTAS

As metas a serem cumpridas pela Ouvidoria SUS Regional são:

Varginha (município pólo): **70%** de respostas às demandas.

Demais municípios: **65%** de respostas às demandas.

Na tabela abaixo observamos no quadrimestre (jan à Abr/16) a quantidade de demandas cumpridas bem como não cumpridas no prazo

Tabela 22 – Município x cumprimento dentro e fora do prazo

MUNICÍPIOS	NO PRAZO	FORA DO PRAZO	Total
CORDISLÂNDIA	3	1	4
ELOI MENDES		1*	1
MONSENHOR PAULO	4	6	10
SÃO GONÇALO	1	4*	5
VARGINHA	92	47*	139
TOTAL GERAL	100	59	159

(*) Municípios que dentro do período avaliado apresentam demandas vencidas e não respondidas.

Na tabela a seguir analisamos o percentual atingido pelos municípios e o não cumprimento de metas.

Tabela 23 – Percentual atingido

JAN/ABR - 2016	DEMANDAS RECEBIDAS	DEMANDAS RESPONDIDAS NO PRAZO	ESTIPULADO	PERCENTUAL ATINGIDO	
VARGINHA	139	92	70%	66%	NÃO
DEMAIS MUNICIPIOS	20	8	65%	40%	NÃO
TOTAL GERAL	159	100			

2- CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria SUS Regional é uma unidade de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, a Ouvidoria contribui para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

Neste relatório, é a primeira vez que apresentamos o detalhamento de assuntos de todos os municípios da micro região pois, anteriormente, o total demandas não foi suficiente para um diagnóstico sendo elaborado apenas para o Município de Varginha/MG.

Houve um pequeno aumento de registros de demandas para Varginha, um percentual de **3%** em comparação com o primeiro quadrimestre do ano de 2015 que foram (135) registros e para os Demais Municípios, houve um aumento de **567%** de demandas sendo (03) registros no mesmo período acima mencionado.

Apresentaremos o detalhamento das demandas do município de VARGINHA/MG e o que a **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE VARGINHA** deverá dedicar-se atentamente:

Na tabela 7, página 07, observa-se que o PSF VARGEM foi o local mais citado nas reclamações no período de Jan à Abr/2016, seguidamente a POLICLÍNICA CENTRAL.

Considerando o Assunto **ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA**, tabela 11, pág.10, observa-se a INSATISFAÇÃO “RECURSOS HUMANOS” com Médico (**31%**), **60%** ao médico do PSF CENTENÁRIO.

No tocante ao Assunto **GESTÃO**, tabela 13, pág. 11, verifica-se a INSATISFAÇÃO “RECURSOS HUMANOS”, sendo (50%) de reclamações de RECEPCIONISTA/ ATENDENTE da POLICLÍNICA CENTRAL. Concentram-se nas reclamações de mau atendimento de 01 servidor.

No Sub-Assunto **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**, tabela 14 a DIFICULDADE DE ACESSO pertinentes à MARCAÇÃO DE CONSULTAS DA POLICLÍNICA (BARCELONA) representa **44%** E DA POLICLINICA (CAICII) **33%** das manifestações. No relatório geral de 2015, foi apontado essa dificuldade de acesso à Marcação de Consultas da Policlínica Barcelona, ou seja, o problema persiste.

O fato das reclamações dessa Dificuldade de Acesso à Marcação de Consultas é que o telefone sempre, no horário estipulado para se agendar, encontra-se ocupado e quando conseguem falar não há mais vagas, muitas vezes o preenchimento das mesmas se dão em pouco tempo que se deu início ao atendimento. Reivindicam melhorias pois, ficam vários meses em busca de agendamento e dependendo de encaixes que, muitas vezes, não conseguem êxito.

A Ouvidoria SUS conclui que a dificuldade maior em relação à Marcação de Consultas, se dá pelo fato de número reduzido de vagas/ profissionais para atender ao grande número de demandas devido a área de abrangência que as duas Unidades acima mencionadas contemplam.

Quanto aos demais municípios:

Na tabela 1, pág. 4, observa-se um total de **20** demandas registradas aos municípios (Cordislândia, Elói Mendes, Monsenhor Paulo e São Gonçalo do Sapucaí) no primeiro quadrimestre de 2016. Constata-se que Município de MONSENHOR PAULO, apresenta **50%** dos atendimentos realizados.

Através das manifestações recebidas ratifica-se que a maioria dos registros foram **solicitações**, sendo os canais de acesso mais utilizados pelos cidadãos **50%** pessoalmente e **45%** telefone.

Na tabela 8 – observa-se que a Farmácia (da Secretaria Municipal de Saúde de Monsenhor Paulo) e a Regulação (da Secretaria Municipal de São Gonçalo do Sapucaí) foram os locais mais referidos, apresentando maior número de solicitações.

Considerando o Assunto **ASSISTÊNCIA À SAÚDE**, observa-se na tabela 14, pág. 18, solicitações para CONSULTAS/ATENDIMENTO/TRATAMENTO com Alergista/Imunologista, representando **67%** das demandas pertinentes ao Município de SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ.

No tocante ao Assunto **ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA**, o Município de Monsenhor Paulo, representou **100%** das solicitações cujo assunto principal demandado foi “Atenção Básica”. Nesta questão, percebeu-se a necessidade de esclarecimentos quanto aos procedimentos para o cidadão adquirir os medicamentos padronizados.

Quanto ao prazo de respostas, percebe-se a dificuldade encontrada quanto ao descumprimento do prazo de respostas por parte dos Setores/Secretarias Municipais cadastradas na rede da Ouvidoria interferindo na resolutividade, no que diz respeito à análise das manifestações e à elaboração de relatórios gerenciais que possam servir como ferramenta de Gestão do SUS e causando prejuízos ao cumprimento de metas. Salientamos que as metas referentes último quadrimestre/2015 e primeiro de 2016, não foram atingidas.

Percebe-se a necessidade de sensibilização dos servidores que atuam como interlocutores na Rede da Ouvidoria SUS, com objetivo de possibilitar respostas resolutivas, equilibradas e adequadas às necessidades do cidadão.

Reforçando o que foi exposto no relatório geral de 2015, é a necessidade de COMUNICAÇÃO entre Setores/Departamentos da Secretaria Municipal de Saúde Varginha com a OUVIDORIA SUS, no sentido de abastecê-la das informações úteis aos cidadãos, para que assim possa dirimir dúvidas daqueles que a procuram sem necessidade de encaminhá-los aos Setores.

Todos os dados elencados no presente relatório foram extraídos do Banco de Dados fornecidos pelo DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS compilados do Sistema Ouvidor SUS.