



PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGINHA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

Rua Júlio Paulo Marcellini, nº 50 – Vila Paiva | Varginha-MG | CEP: 37018-050
Fones: (35) 3690-3692 - (35) 3690-2042

OFÍCIO Nº: 191/2025

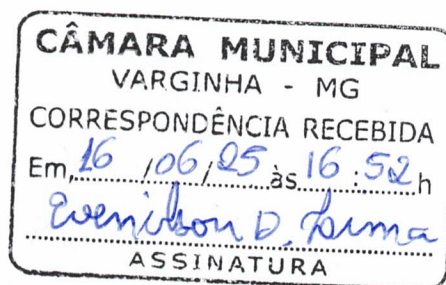
Varginha, 16 de junho de 2025.

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 110/2025

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento nº110/2025 de autoria da nobre vereadora Ana Rios Fontoura, após informações recebidas da Secretaria Municipal de Saúde, informamos o que se segue:

Atenciosamente,



Carlos Honório Ottoni Júnior
Secretário Municipal de Governo

Varginha/MG, 16 de junho de 2025

OFÍCIO: nº:36 SEMUS-/2025

SERVIÇO: Rede de Atenção Primária à Saúde

ASSUNTO: Resposta ao Requerimento nº110/2025, da Nobre Vereadora Ana Rios Fontoura, por meio do qual, solicita informações e providências, referentes ao atual sistema de marcação de consultas nas Unidades Básicas de Saúde – UBS e nas Estratégias de Saúde da Família – ESF, tendo em vista diversas reclamações da população sobre dificuldades no acesso ao serviço do município.

Excelentíssimo Senhor Presidente! Cordiais saudações,

Reportando-nos ao Ofício supracitado, por meio do qual a Nobre Vereadora solicita junto à Secretaria Municipal Saúde, informações e providências, referentes ao atual sistema de marcação de consultas nas Unidades Básicas de Saúde – UBS e nas Estratégias de Saúde da Família – ESF, tendo em vista diversas reclamações da população sobre dificuldades no acesso ao serviço do município, de forma sucinta respondemos aos questionamentos:

1. Quais são os canais oficiais de marcação de consultas nas UBS e ESF do município atualmente?

R: Atualmente, os canais oficiais disponíveis para a marcação de consultas nas UBS e ESF do município são o atendimento presencial e o contato telefônico. Reconhecemos a importância de múltiplos canais para garantir a acessibilidade da população.

2. A Secretaria de Saúde tem conhecimento das reclamações sobre a dificuldade de atendimento telefônico nas unidades de saúde?

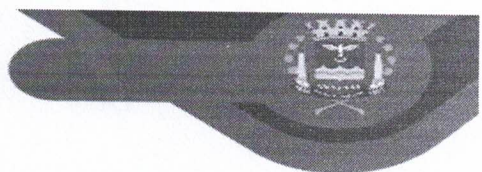
R: A Secretaria Municipal de Saúde tem pleno conhecimento e acompanha de perto as demandas da população relativas às dificuldades no atendimento telefônico. Gostaríamos de esclarecer que a infraestrutura de telefonia da Prefeitura, que inclui as unidades de saúde, depende de conexão por fibra óptica. Lamentavelmente, temos enfrentado incidentes frequentes de roubo de cabos, o que ocasiona interrupções e falhas generalizadas no serviço. Todas as ocorrências são prontamente reportadas ao setor responsável para solução imediata. Adicionalmente, todas as recepcionistas foram devidamente orientadas e treinadas para otimizar o atendimento dentro das condições existentes.

3. Há algum levantamento ou registro formal das reclamações dos usuários quanto à dificuldade de agendamento por telefone?

R: Sim, a Secretaria de Saúde mantém um registro formal e sistemático das reclamações dos usuários quanto à dificuldade de agendamento por telefone. Esses dados são gerados e acompanhados de forma contínua pelos setores de Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS, que desempenham um papel fundamental na coleta e análise dessas informações para subsidiar ações de melhoria. Inclusive ressaltamos que de acordo com o levantamento de 2024, o índice percentual de reclamações frente aos atendimentos diários. Quer seja: Média diária de atendimentos: 2.431, média diária de reclamações gerais, entre os canais de ouvidorias e outros aleatórios: 15 reclamações, representando 0,62% de insatisfação, o que, embora ser número ínfimo, são motivos de alertas para busca de soluções e melhorias na qualidade contínua dos serviços;

4. Que ações estão sendo planejadas para melhorar o acesso à marcação de consultas, especialmente para idosos e pessoas com dificuldade de locomoção?

R: Desde o início de nossa gestão, às diretrizes sempre foram rumos a avanços e aprimoramentos e “melhorias contínua” em todos os setores, integrando toda área de saúde pública Municipal, via sistemas tecnológicos. Onde, desde outrora, já existe implantada plataforma digital, inclusive com aplicativos, que além das demais variáveis já funcionando, está sendo ajustado para em breve, ser também um canal de marcação de consultas pelos próprios usuários, ampliando o acesso, junto com os já existentes; presencial e telefone;



5. Existe algum controle ou fiscalização sobre a eficiência do atendimento telefônico nas unidades de saúde?

R: A Secretaria de Saúde realiza um controle rigoroso e contínuo sobre a eficiência do atendimento telefônico nas unidades de saúde. Este controle inclui a aplicação de treinamentos periódicos e a oferta de orientações constantes às equipes, visando aprimorar a qualidade do serviço prestado e garantir a satisfação dos usuários.

6. Qual a média de atendimento por telefone realizados semanalmente nas UBS's e ESF's?

R: Atualmente, a Secretaria Municipal de Saúde não dispõe de um registro quantitativo específico sobre a média de atendimentos telefônicos realizados semanalmente nas UBS e ESF. No entanto, conforme detalhado no item 3, monitoramos continuamente as manifestações da população por meio dos canais oficiais de ouvidoria. A análise desses registros indica que, apesar da ausência de dados numéricos sobre o volume de chamadas, a proporção de reclamações formais relacionadas à dificuldade de atendimento telefônico é ínfima, o que sugere que a atenção e o acolhimento são priorizados em todos os canais de comunicação disponíveis, demonstrando inclusive; satisfatório grau de eficiência;

7. Há previsão de modernização do sistema de agendamento, com adoção de meios digitais?

R: Sim, conforme já informado no item 4 acima, são trabalhadas de forma permanente, às "melhorias contínuas" em todas as áreas da saúde pública, e, neste contexto, vem sendo utilizado e aprimorados cada vez mais, às ferramentas tecnológicas disponíveis e acessíveis, visando cada vez mais, qualidade na saúde pública Municipal;

8. Existe estudo ou planejamento para implantação de um aplicativo ou portal online para marcação de consultas, exames e acompanhamento de prontuários?

R: Sim, resposta contemplada no item 4 e 7 acima;

9. Em caso afirmativo, qual o cronograma de implantação e quais funcionalidades estão previstas?

R: Sim, resposta contemplada no item 4 e 7 acima.

Ante ao exposto, e esperando ter atendido ao requerido da nobre Vereadora, ora reiteramos nossos votos de apreço e respeito a esta egrégia Casa Legislativa.

Atenciosamente,

Dr. Adrian Nogueira Bueno
Secretário Municipal de Saúde

Miguel José de Lima,
Gerente da Rede de Atenção Básica à Saúde

Miguel José de Lima
Gerente da Div. Política
Pública e Ações da APS

Excelentíssimo Sr. Marco Antônio de Souza
DD. Presidente da Câmara Municipal de Varginha
Endereço: Câmara Municipal de Varginha/MG
Avenida Rio Branco nº 11- Centro