



49 medicamento, propor ação considerada útil à melhoria do SUS, melhoria no serviço de
50 saúde, programas e ações de saúde, demonstrar sua satisfação ou agradecer por um serviço
51 prestado pelo SUS, bom atendimento, relatar insatisfação em relação às ações e aos serviços
52 de saúde, sem conteúdo de requerimento, demora no atendimento, excesso de fila, falta de
53 medicamentos, indicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no
54 atendimento por entidade pública ou privada de saúde do SUS, cobrança de procedimento,
55 negligência, explicou que para cada manifestação cadastradas é gerado um número de
56 protocolo e que a demanda é encaminhada para apuração da área responsável e o prazo de
57 resposta da Ouvidoria Municipal de Saúde é de 7 (sete) dias úteis e informou os contatos de
58 meios de recebimentos das demandas que é o contato telefônico: 3688-1378 / DISQUE
59 SAÚDE -136, Presencial: guichês de atendimento do Centro Administrativo Horário de
60 atendimento: 08h às 11h e 13h às 16h, Internet: Correspondência eletrônica (e-mail):
61 ouvidoriasaude@lagoasanta.mg.gov.br, Formulário eletrônico do Ouvidor SUS: link
62 disponível no site da Prefeitura. Demandas recebidas por meio da Ouvidoria Municipal e
63 outros órgãos de controle. Explicou que a manifestação registrada pelo Disque Saúde é
64 encaminhada para a Ouvidoria Municipal de Lagoa Santa/MG para tratamento e o Disque
65 Saúde 136 funciona 24 horas; de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados,
66 das 8h às 18h, o cidadão pode falar diretamente com o ouvidor técnico na opção 9, fora
67 desses horários, as informações são disponibilizadas pela Unidade de Resposta Audível
68 (URA), com informações gravadas. Cristiana Azalim informou que a Ouvidoria do SUS de
69 Lagoa Santa é Membro do Sistema Estadual de Ouvidoria do SUS e apresentou o atestado de
70 representação, mostrou também o número de manifestações recebidas por mês até
71 31/08/2021 = 268 registradas, Tipos de manifestações recebidas até agosto/2021,
72 manifestações por meio de atendimento até agosto 2021 e para finalizar falou brevemente do
73 Projeto Ouvidoria Itinerante que é para aumentar a interação entre a ouvidoria e os cidadãos
74 a partir da escuta e registro das manifestações nas unidades de saúde e levar orientação ao
75 usuário do SUS sobre os canais de diálogo com a gestão e se colocou a disposição para
76 quaisquer esclarecimentos deixando email para dúvidas e sugestões:
77 ouvidoriasaude@lagoasanta.mg.gov.br. Ficaram deliberadas as seguintes resoluções: O
78 Conselho Municipal de Saúde aprova: Itinerante da ouvidoria Municipal De Saúde, a
79 estruturação e relatório estratificado mensal da mesma e deliberar através de ofício a
80 necessidade de divulgação do serviço de ouvidoria. A Conselheira Junia Medeiros sugeriu
81 colocar três atendentes e fazer uma triagem para o trabalho ser mais efetivo. A Conselheira
82 Regina Célia sugeriu que essa apresentação fosse repassada para as telefonistas da Central de
83 Atendimento Remoto. A Conselheira Jane Carla ressaltou que acha que não precisa de
84 triagem e sim de mais pessoas para trabalhar na melhoria da ouvidoria da Saúde, disse que o
85 Conselho Municipal de Saúde precisa provocar o gestor para que colocasse uma assistente
86 social dentro da Ouvidoria. A conselheira Nilza Calonge perguntou se a resposta chega ao
87 usuário e se tem estatística dos resultados que dá os usuários, Cristiana Azalim informou que
88 a resposta é encaminhada ao usuário, logo integra-se a finalização o que está em aberto e do
89 que já foi fechada e ressaltou que tem muitas manifestações anônimas e que as mesmas são
90 verificadas e caso o usuário ligue de volta, a resposta estará arquivada para leitura caso
91 necessitar. O Presidente Breno Costa passou a palavra para a Conselheira Maria Lia que
92 falou rapidamente sobre o pré-projeto leite forte que tem como objetivo desenvolver estudo
93 para fomentar a disponibilidade de “leite forte” para os usuários do Sistema Único de Saúde
94 se necessário. A Conselheira Ana Beatriz sugeriu que na próxima reunião de trabalho da
95 equipe de avaliação nutricional que fosse convidado às nutricionistas para repassarem todos
96 os dados necessários para o estudo. A Doutora Karina Lisboa apresentasse o processo de
97 imunização da COVID-19 no município de Lagoa Santa, informou que neste momento estão



CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGOA SANTA - MG
REGULAMENTADO PELA LEI MUNICIPAL Nº 3.155,
DE 02 DE MAIO DE 2011.

98 vacinando 18 anos + e que a próxima etapa será de 12 a 17 anos. **Encerramento** – nada mais
99 havendo a tratar, eu Kristiana de Paula Ribeiro Wiertel – secretária executiva do conselho
100 municipal de saúde encerrei os trabalhos. Após lida a ata de registro conforme estabelecido
101 pelo regimento será assinada pelos presentes. Estiveram na Plenária Ordinária do Conselho
102 Municipal de Saúde:

USUÁRIOS	
TITULAR	SUPLENTE
PASTORAL DA CRIANÇA	
JOEL ANTÔNIO DE AS	
UNIÃO BRASILEIRA DE MULHERES	
INEZ ALVES DIAS	
PREVENIR PRESERVAR	
JUNIA MARIA MEDEIROS CUPERTINO	MARIA LIA PARREIRA GUEDES
CONSELHO DA COMUNIDADE	
ANTÔNIA CANDIDA ALVEZ	MARIA INEZ SALGADO DE SOUZA
LIONS CLUBE DE LAGOA SANTA	
NIUZA REZENDE CALONGE	
TRABALHADORES DA SAÚDE	
MARLI SILVIA VINAGRE	REGILENE DA SILVA LOPES
JANE CARLA SILVA FERREIRA	LUCINÉA SOARES
REGINA CÉLIA SANTOS DE FREITAS	SEM SUPLENTE
GESTÃO	
BRENO APARECIDO DA COSTA	MAYARA L. DE OLIVEIRA AYRES CORREA
	ANA BEATRIZ ABREU DE ASSIS PEREIRA
PAULO BOSCHI PEDROSA	
	OSVALDO MACHADO



**CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE DE LAGOA SANTA - MG
REGULAMENTADO PELA LEI MUNICIPAL Nº 3.155,
DE 02 DE MAIO DE 2011.**

CONVIDADOS	

103