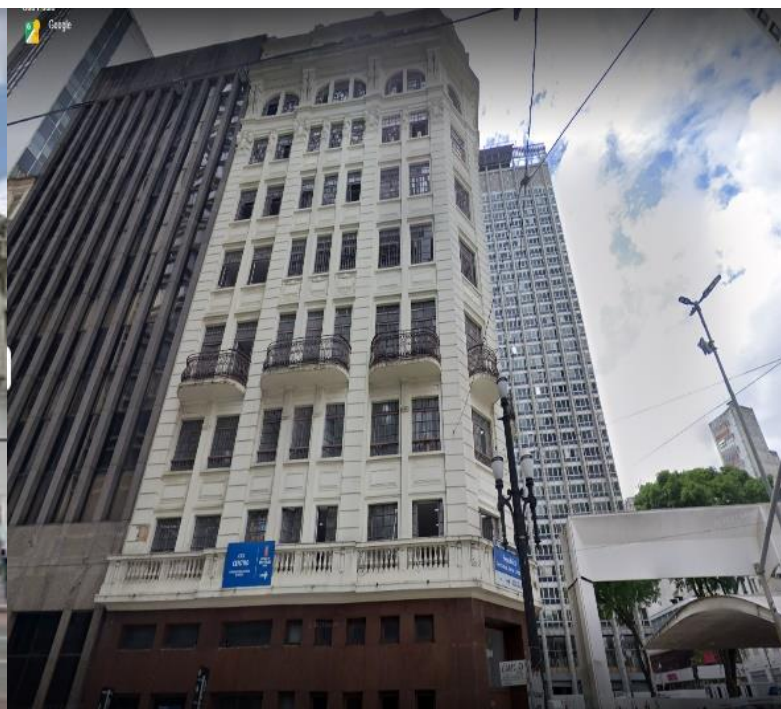


1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Centro

Paulete Secco Zular

Ouvidor

Ary Barbosa Marques

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento no disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

Sumário

1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	8
3. Meios de atendimento	9
4. Classificação das manifestações	10
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	10
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
8. Análise de Prazo de Resposta	14
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	15
10. Plano de ação.....	15
11. Participação da Ouvidoria em eventos	17
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	18
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	18
14. Glossário	19
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	20
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	21

1. Panorama Geral do período

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro abrange duas Supervisões Técnicas de Saúde: Santa Cecília e Sé. Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo. Tem a maior concentração de imigrantes - 11.735 (54%) de São Paulo, dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos. A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A CRS Centro conta com os seguintes equipamentos de Saúde: oito Unidades Básicas de Saúde - UBSs, duas Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília); 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida; quatro Pronto Atendimentos (AMA Boracea Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro); uma Policlínica (AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale - Santa Cecília); 10 Clínicas / Centros de Especialidades (Centro de Cuidados Odontológicos, Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas, CER III Sé, Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima, CR ST André Grabois, CRPIC Sé Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé, CTA Henfil Henrique de Souza Filho, SAE DSTAIDAS Campos Elíseos e URSI Centro); duas Unidades de Apoio de Diagnose e Terapia (Associação Brasileira de Portadores de Hepatite -ABPH e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé); sete Centros de Atenção Psicossocial - CAPS; e uma Unidade Móvel Terrestre (ônibus de Odonto da CRS Centro).

A região abrange 25,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas:

DISTRITO	ÁREA
Bela Vista	2,60 km ²
Bom Retiro	4,00 km ²
Cambuci	3,90 km ²
Consolação	3,70 km ²
Liberdade	3,70 km ²
República	2,30 km ²
Santa Cecília	3,90 km ²
Sé	2,10 km ²
TOTAL	26,20 km²

Na CRS Centro situam-se 8 UBS, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Bom Retiro	5	0	1	1	1	0
UBS Boraceia	4	0	8	1	1	0
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS N Sra. do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Santa Cecília	4	3	2	1	1	1
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

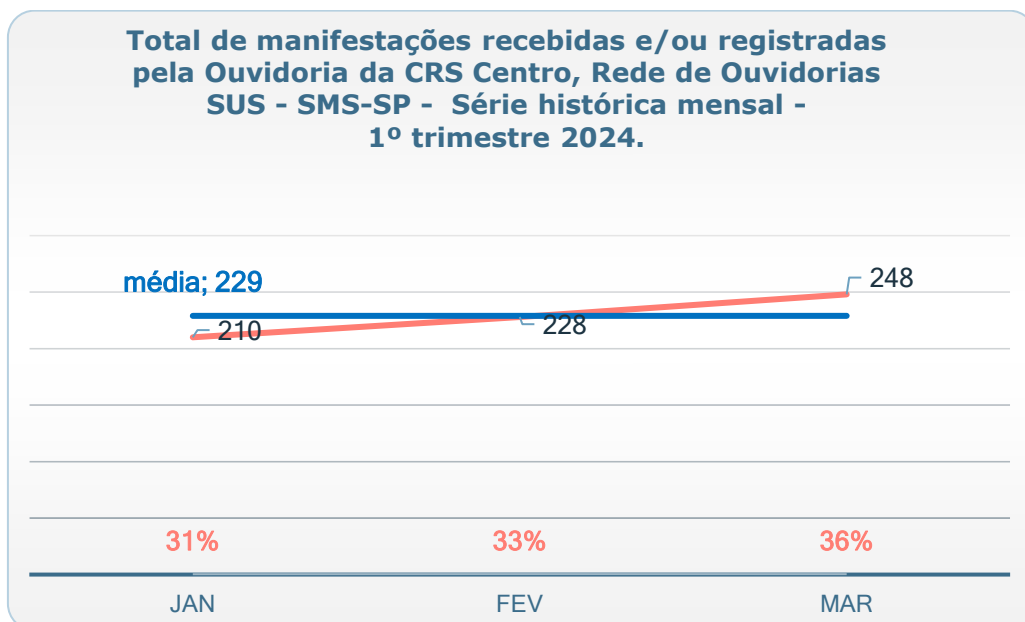
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar



Mapa da Coordenadoria Regional de Saúde Centro

2. Número de manifestações – Série histórica

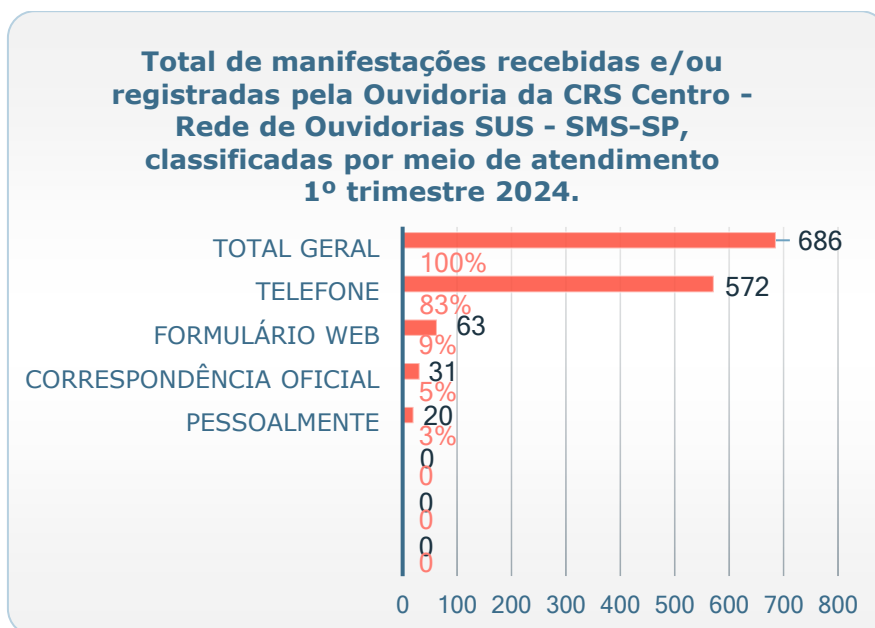
No 1º Trimestre de 2024 foram registradas 686 demandas pelos canais oficiais.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O período demonstrado no gráfico acima aponta que a média de registros foi de 229 manifestações, observando-se um pequeno aumento nos registros das demandas, com crescimento de 4% entre um mês e outro.

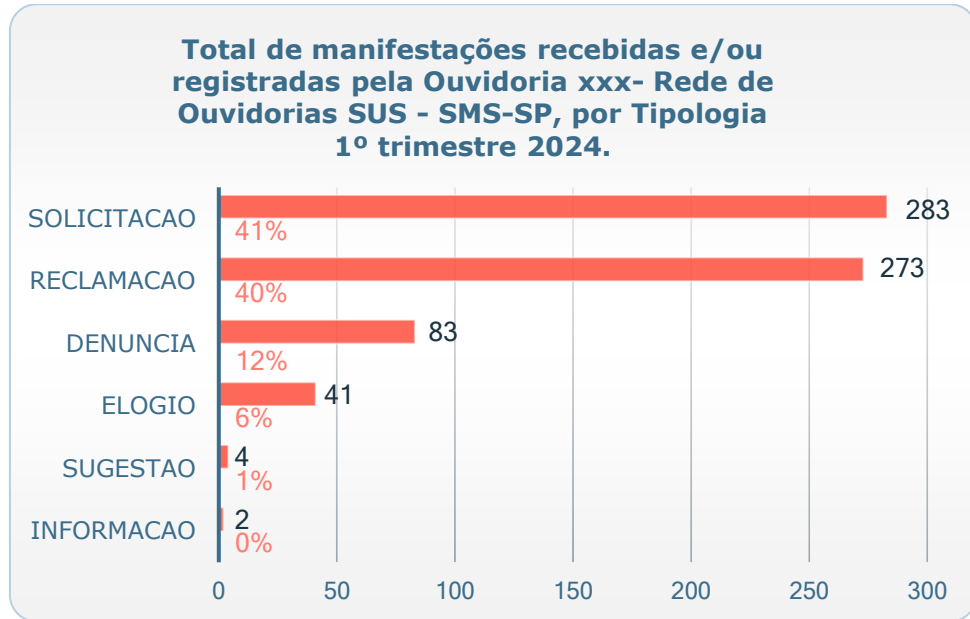
3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As demandas de Ouvidoria da CRS Centro, em sua grande maioria foram registradas pelo canal telefônico da Central de Atendimento SP156. Em seguida pelo formulário Web, logo a seguir via e-mail (correspondência oficial) e pessoalmente nas Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde Sé e Santa Cecília e eventualmente na Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, onde se situa a Ouvidoria da CRS Centro.

4. Classificação das manifestações



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

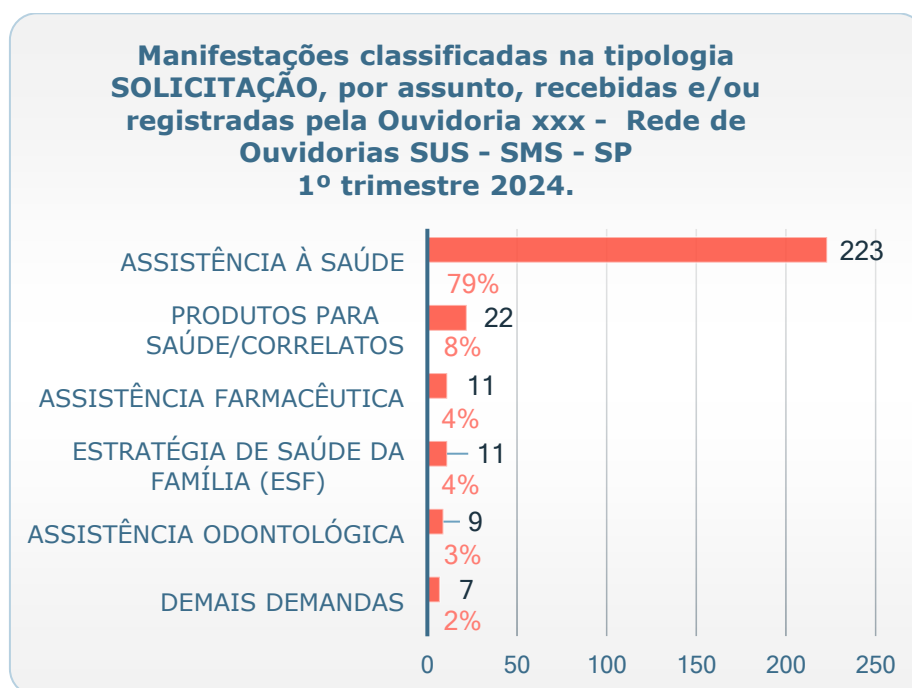
O gráfico acima aponta neste trimestre como frequente recorrência a Classificação Solicitação, logo em seguida a classificação Reclamação, a qual por vezes se alternam na posição, em seguida Denúncia. Vale destacar Elogio, com 41 demandas.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

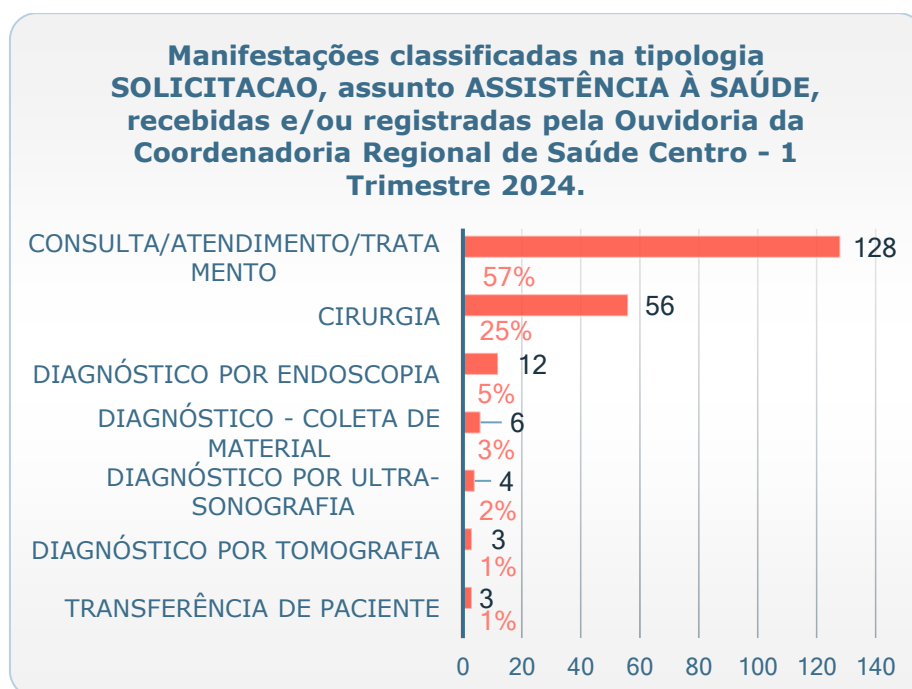
As **283 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **41 % do total**.

Analisando-se as **solicitações** referentes a este trimestre, estas concentram-se no assunto Assistência à Saúde, com 223 demandas (79%). Neste assunto, 57% são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento, referindo-se a atendimentos diversos nas especialidades, destacando-se Clínica Médica (20 demandas), Ortopedia Geral ou Cirúrgica (15 demandas), Oncologia (14 demandas), Neurologia Adulto e Pediatria (12 Demandas), Reumatologia (11 demandas), Psiquiatria (8 Demandas),

correspondendo um total de 80 demandas equivalentes 35% ao total de 223.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No gráfico acima podemos analisar no banco de dados que as Solicitações geralmente concentram-se no Assunto Consulta/Atendimento em diversas Especialidades (Clínica Médica,

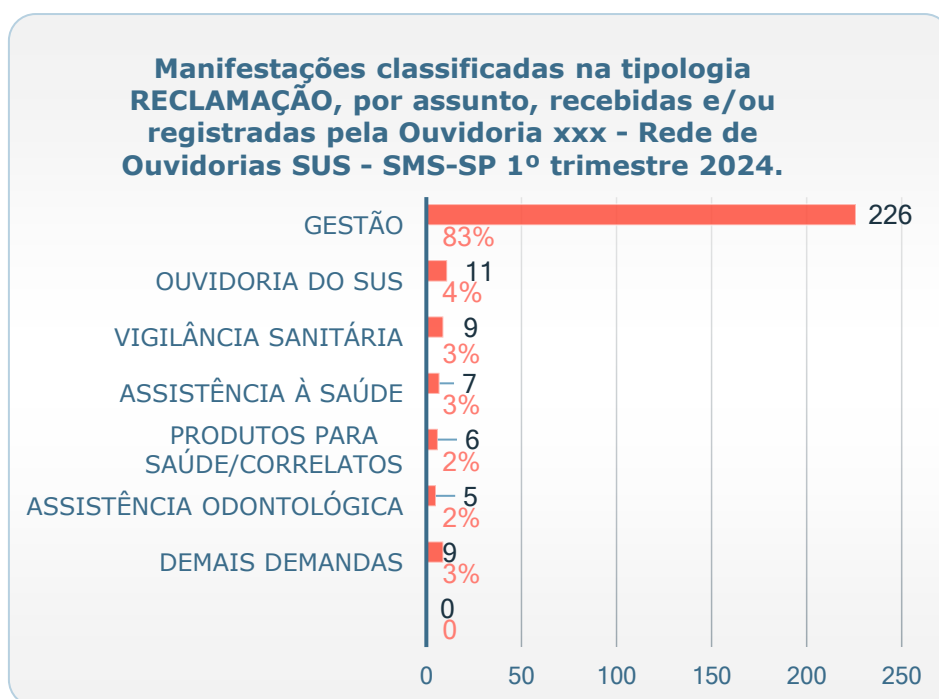
Ortopedia Geral, Neurologia, Ginecologia, Oncologia, etc...). Há de se apontar que a Especialidade Pediatria no geral apresentou pouquíssimas manifestações, porém há de se destacar que Neuropediatria teve uma crescente nos registros, em razão da falta de profissional desta especialidade na região.

A seguir no gráfico há de atentar também ao índice de manifestações para o sub assunto Cirurgia predominando para Cirurgias Ortopédicas, recorrente na região.

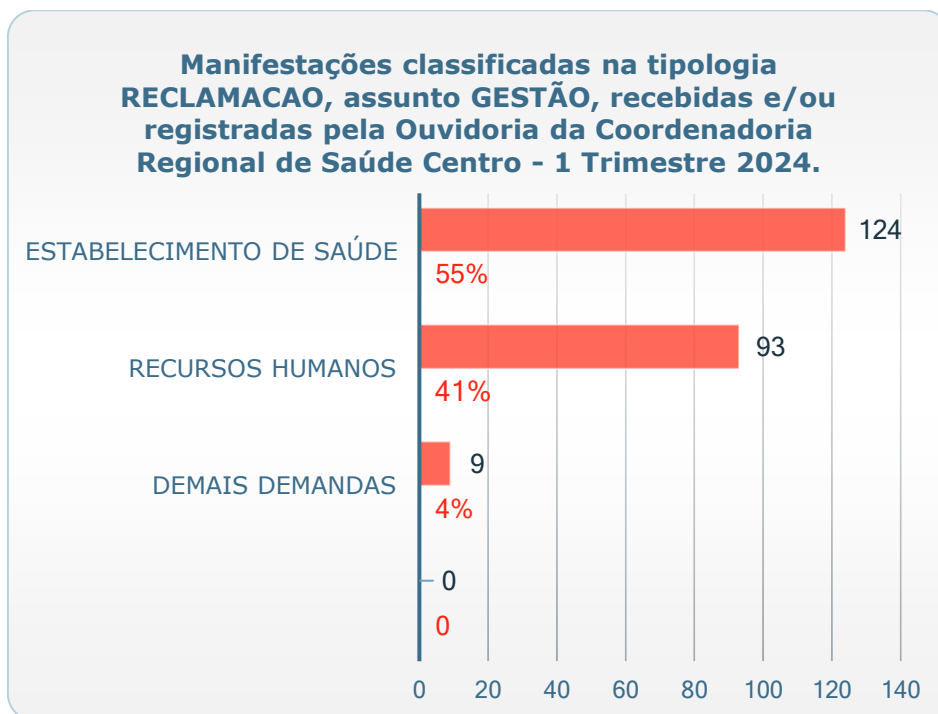
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 273 reclamações registradas no período correspondem a 39% do total.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%). Neste assunto, 124 demandas (55%) referem-se ao subassunto Estabelecimento de Saúde e 93 demandas registradas referentes a subassunto Recursos Humanos, sendo 86 demandas sobre Insatisfação, principalmente quanto à demora no atendimento e insatisfação com atendimento médico, e Dificuldade de Acesso, que correspondem a 92% das 93.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

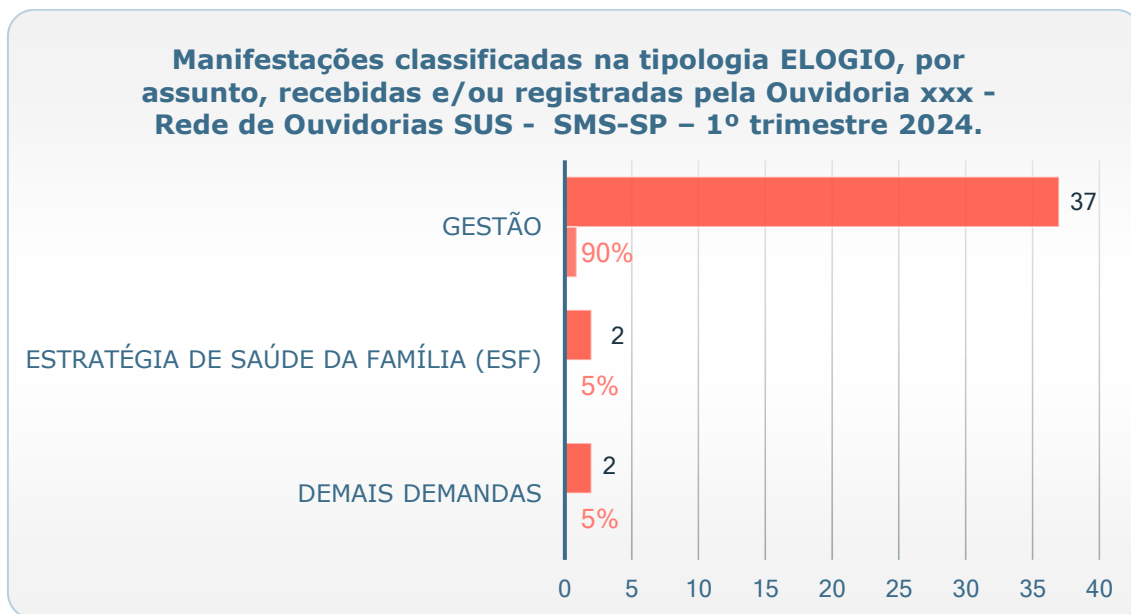
Ao visualizar o gráfico acima apontamos que o total no item Classificação Reclamação é abrangente ao Assunto Gestão para subassunto 1 Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde onde aponta-se insatisfação (médico) e (demora no atendimento).

Ao analisar constatamos que as reclamações referentes à função Médica abrangem desde a conduta como ao procedimento e relação no atendimento.

Ao analisar o quesito demora no atendimento, vale citar que a grande maioria das demandas são relacionadas às Unidades de Atendimento Emergencial (UPA, AMA e PS), assim atentamos que o período deste trimestre tende a aferir a transição ainda de COVID 19, e o período epidêmico sazonal de DENGUE em todas as regiões do País, outras comorbidades e complicações diversas que impactam nesta demora.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registradas 37 demandas na classificação Elogio no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total das demandas registradas. A média mensal foi de 12 elogios. Desse montante, 90% são referentes ao assunto Gestão.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os registros de demandas na classificação Elogio têm sido crescentes.

Vale ressaltar que desde outubro de 2022 foi implantado pela Divisão de Ouvidoria do SUS e pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas COGEP –SMS o Projeto “Gente que Faz o SUS”. Numa Planilha para controle e monitoramento dessas manifestações, são inseridos pelas Unidades de Ouvidorias os nomes e demais detalhes dos funcionários elogiados, que recebem Certificados como forma de valorizar esses profissionais da Rede de Saúde Municipal.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 579
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 579
- Principais problemas identificados:
 - Tipificação incorreta, Erro nos dados do paciente, Falta de dados do paciente, Erro de Estabelecimento.
- Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):
 - Reunião para Discussão entre CRS, STS e SMS, a fim de dirimir dúvidas a respeito da PAQ

10. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

Sem plano de ação neste momento.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
					Escolher um item.
					Escolher um item.
					Escolher um item.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/02/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
21/02/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
23/02/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
26/02/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
28/02/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
04/03/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
06/03/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
08/03/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
11/03/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS
13/03/2024	CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	CAPACITAÇÃO	FUNCIONÁRIOS DE OUVIDORIA SM CRS STS

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Diante do analisado observamos que podemos ainda melhorar no tangente aos registros, bem como na própria análise, conseqüentemente adequar e simplificar bem como aprofundar certos dados e metas a cumprir, como também melhorias e adequações pontuais, aproveitando-se também sugestões de ouvidores de outras unidades.

No que se refere às reclamações diversas, a maioria neste trimestre versou sobre demora do atendimento, impactando como um todo a rotina das Unidades de Saúde. Certamente, cabe à Coordenadoria e às Supervisões terem um olhar de atenção e regulador sobre essas evidências.

No que se refere à classificação Solicitação, observamos que geralmente a procura para agendamento de consultas diversas estão ligadas diretamente ao Sistema e ao tempo de disponibilização das vagas. Essa rotina também deve ser observada pelas Supervisões e OS para que se tenha menor impacto quanto às dificuldades que o usuário possa encontrar quando necessita dessas consultas, seja às vezes com necessidade prévia ou não.

Finalizando, o presente Relatório vem a demonstrar uma visão do território e suas particularidades sendo de unidade por unidade, como também das necessidades particulares dos usuários.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Não houve análise do gestor nesse trimestre

14. Glossário

SOLICITAÇÃO:

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA:

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO:

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAUDE

16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

