

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE



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 Norte**Coordenadora**

Ana Cristina Kantzos

Ouvidora

Elba Teixeira Soares Alves

Equipe

Maria da Abadia Dos Santos

Reinaldo Molero

Estagiária- Deise Cristini Levindo de Oliveira

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

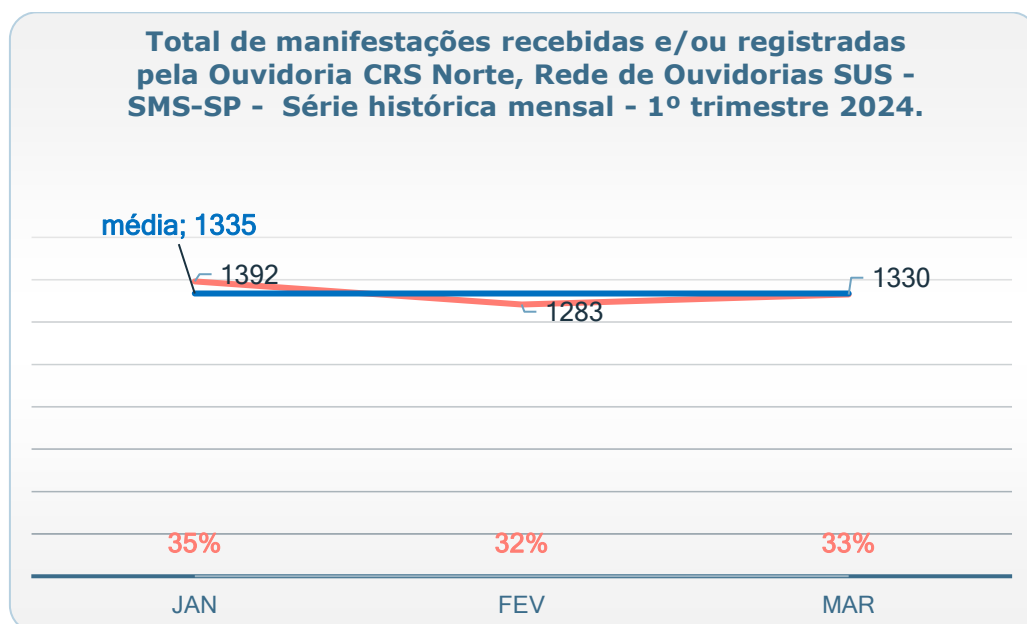
1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	6
3. Meios de atendimento	7
4. Classificação das manifestações	7
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	8
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	9
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo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

1. Panorama Geral do período

As manifestações de ouvidoria dirigidas à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte (CRSN) são registradas por telefone por meio da Central SP 156 (opção 5), formulário WEB (porta SP 156), e-mail e carta.

Informamos que todas manifestações foram finalizadas com orientações e respostas aos cidadãos e cidadãs.

2. Número de manifestações – Série histórica

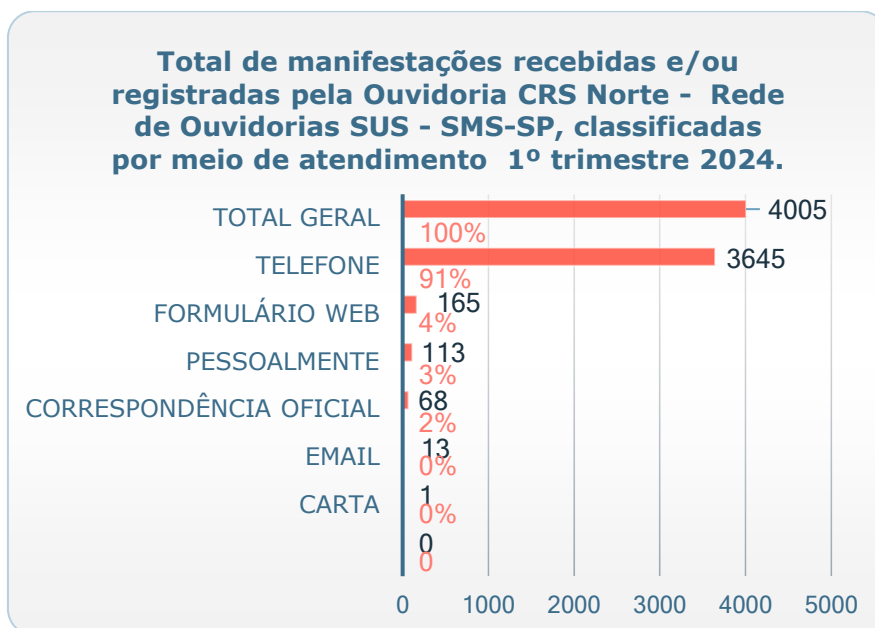


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

A Ouvidoria da CRS Norte recebeu, no primeiro trimestre de 2024, 4.005 manifestações, sendo 1392 em janeiro (35%), 1.283 em fevereiro (32%) e 1.330 em março (33%), com média de 1.335 manifestações por mês.

Vale ressaltar que com a epidemia de Dengue este número aumentou referente aos anos anteriores no mesmo período.

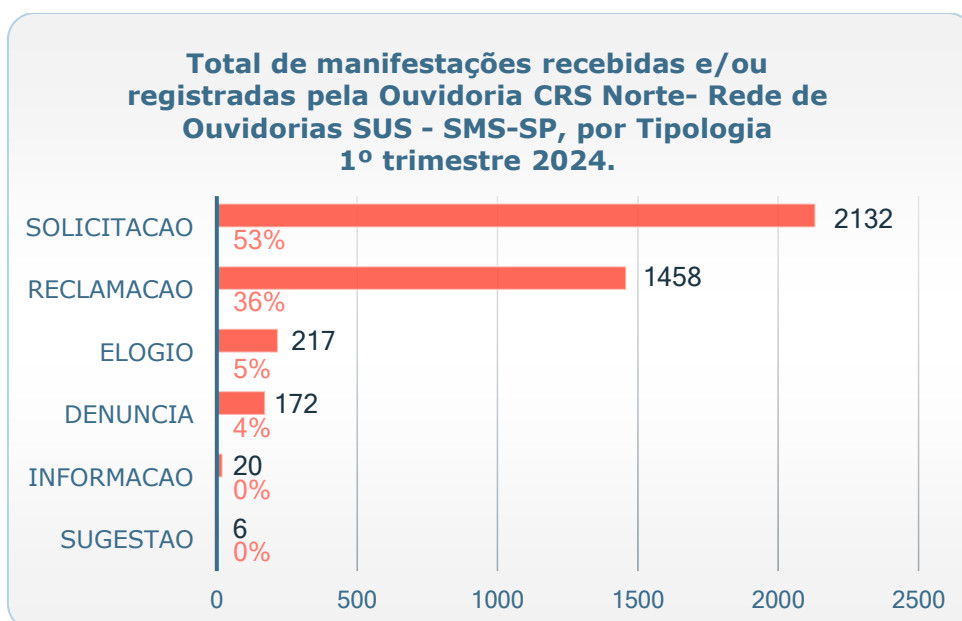
3. Meios de atendimento



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

Com referência ao meio de atendimento utilizado para registro de manifestações, verificamos que a maioria dos registros foram realizados por meio do telefone 156, sendo 91% delas. Em muitas situações, os cidadãos telefonam para a CRSN e orientamos e informamos os canais oficiais para registros de suas demandas.

4. Classificação das manifestações



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

Com relação ao gráfico Tipologia, analisamos que 53% das demandas registradas são solicitações, que em geral são diversas: agendamentos para realização de exames e cirurgias, falta de materiais (fraldas, medicamentos e insumos diversos).

As reclamações, que são 36% do total, são em sua maioria devido ao tempo de espera para atendimento, tanto para conseguir uma consulta como um procedimento especializado. Algumas reclamações são de mau atendimento dos profissionais das unidades de saúde.

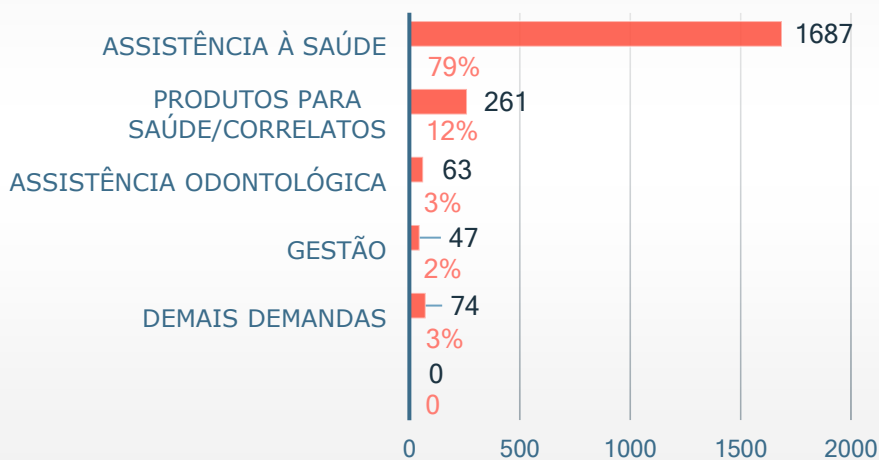
Os elogios em geral se direcionam aos bons atendimentos prestados pelos funcionários e também pela organização das unidades. Todos os elogios são agradecidos aos cidadãos e divulgados aos funcionários elogiados.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.132 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 53 % do total.

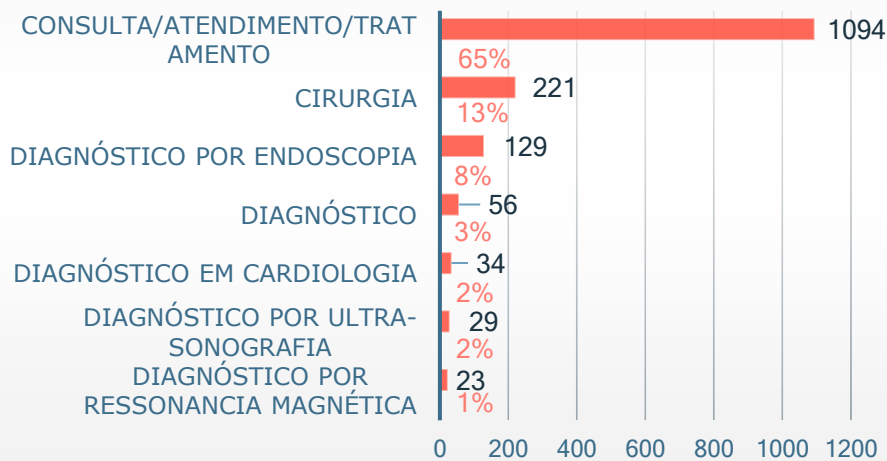
As solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (79%). Neste assunto, 65% são relativas à CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 13% à CIRURGIA

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria CRS Norte - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP 1º trimestre 2024.



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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Norte - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP1º Trimestre 2024.

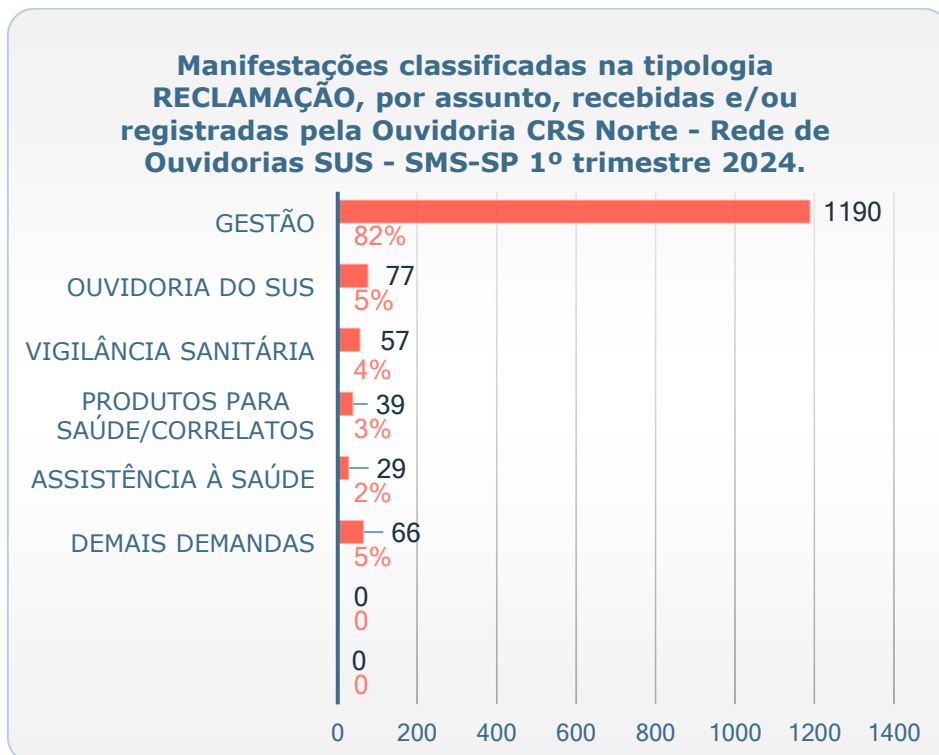


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

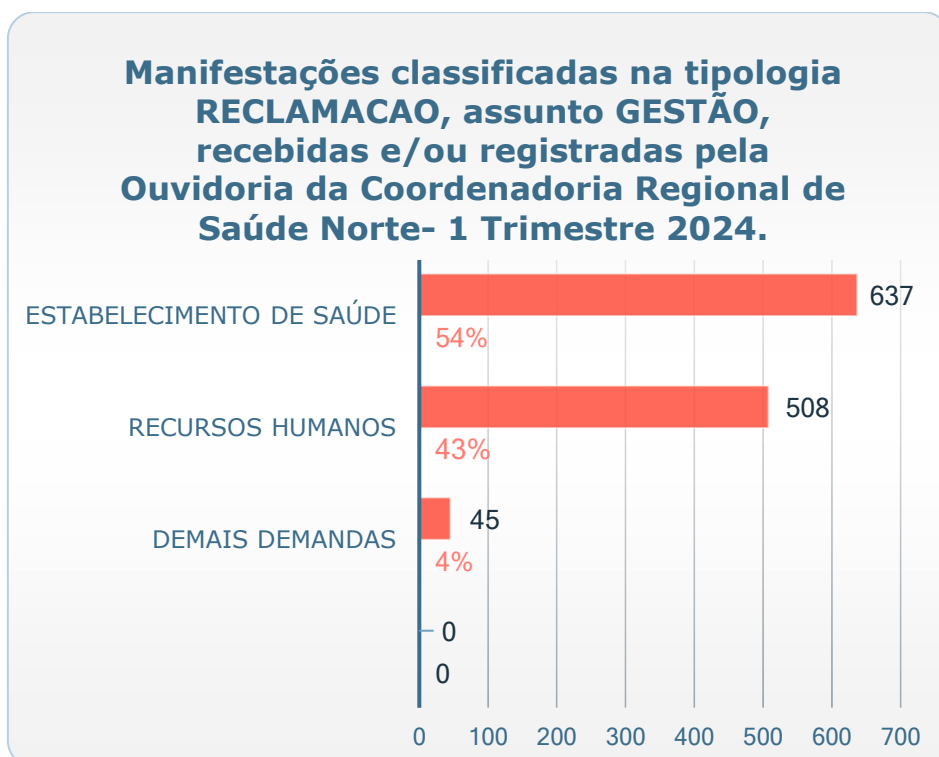
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1458 Reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

As reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (82%). Neste assunto, 54% são relativas à Estabelecimento de Saúde e 43% a Recursos Humanos.



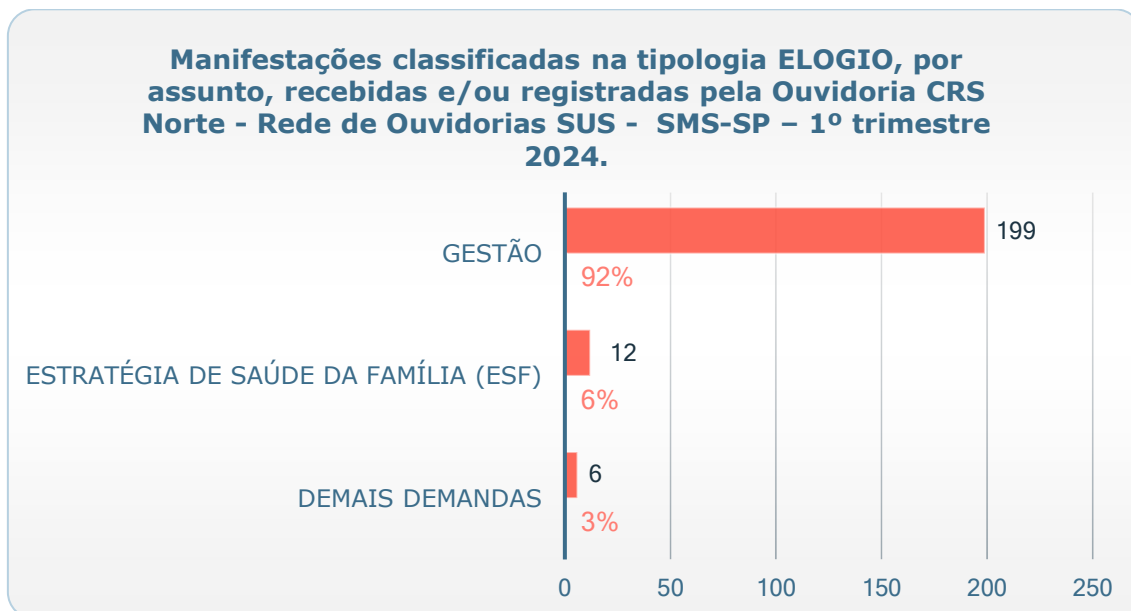
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



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

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 217 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **5% do total**. A média mensal foi de 72 elogios. Desse montante, 92% são referentes ao assunto Gestão.



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

Com relação aos elogios, dentro do trimestre percebemos que dos 217 registros, 199 foram direcionados à gestão das unidades.

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: 4.005
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 4.005
- Principais problemas identificados – Falta de DAPS (Doenças, Ações e Programas de Saúde)
- Sugestões para melhoria:
 - 1) Mantermos a avaliação dos trabalhos das supervisões;

2) Realizarmos periodicamente reuniões com os ouvidores das supervisões para alinhamento dos processos de trabalho.

10. Plano de ação

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

- Visitas às supervisões quando houve necessidade;
- Orientações sobre dúvidas de como encaminhar as demandas;
- Realizar reuniões com os ouvidores para esclarecimentos de dúvidas das demandas.

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
Reuniões periódicas	Esclarecimentos de dúvidas de demandas e alinhamento dos processos de trabalho	Pessoalmente – na CRS Norte	A cada três meses	Elba e Abadia	Em andamento
Visitas às supervisões	Estreitamento das relações e esclarecimentos de dúvidas	Pessoalmente	Uma por mês	Elba	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/02/2024	Curso de Mediação de Conflitos	Colaborar com os ouvidores a resolverem, quando necessário os problemas surgidos com os cidadãos e cidadãs	Elba Teixeira Soares Alves
28/03/2024	Reunião com a equipe de ouvidores e coordenação em SMS	Relatório de gestão	Elba Teixeira Soares Alves



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Após análise dos dados disponíveis, constatamos que o principal motivo das manifestações está relacionado ao tempo de espera para a realização de tratamentos especializados, como cirurgias e exames. É importante destacar que a CRS Norte tem se dedicado às discussões e à implementação de serviços com o intuito de atender a essas demandas.

Ressaltamos, portanto, a importância de fornecer orientação contínua a todos os profissionais que prestam atendimento nas unidades de saúde, com o objetivo de assegurar a qualidade e humanização nos serviços oferecidos.

A equipe de Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte expressa sua gratidão pelo trabalho realizado pelas ouvidorias das supervisões e pelo apoio da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) quando surgem dúvidas sobre o encaminhamento de demandas.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

A CRS Norte promove regularmente reuniões com as supervisões e Organizações Sociais de Saúde (OSS) com o objetivo de aprimorar a prestação de assistência à saúde, identificando os desafios em tempo real e delineando as soluções necessárias.

Além disso, realizamos um planejamento criterioso das ações para o ano, incluindo o investimento significativo em programas de educação continuada para os profissionais, visando garantir a excelência na assistência e na prestação de cuidados aos pacientes.

Ressaltamos que pelo 4º ano consecutivo, o SUS da Capital foi eleito pela população como o melhor serviço público da cidade.

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 ?




156


TELEFONE


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.

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>

