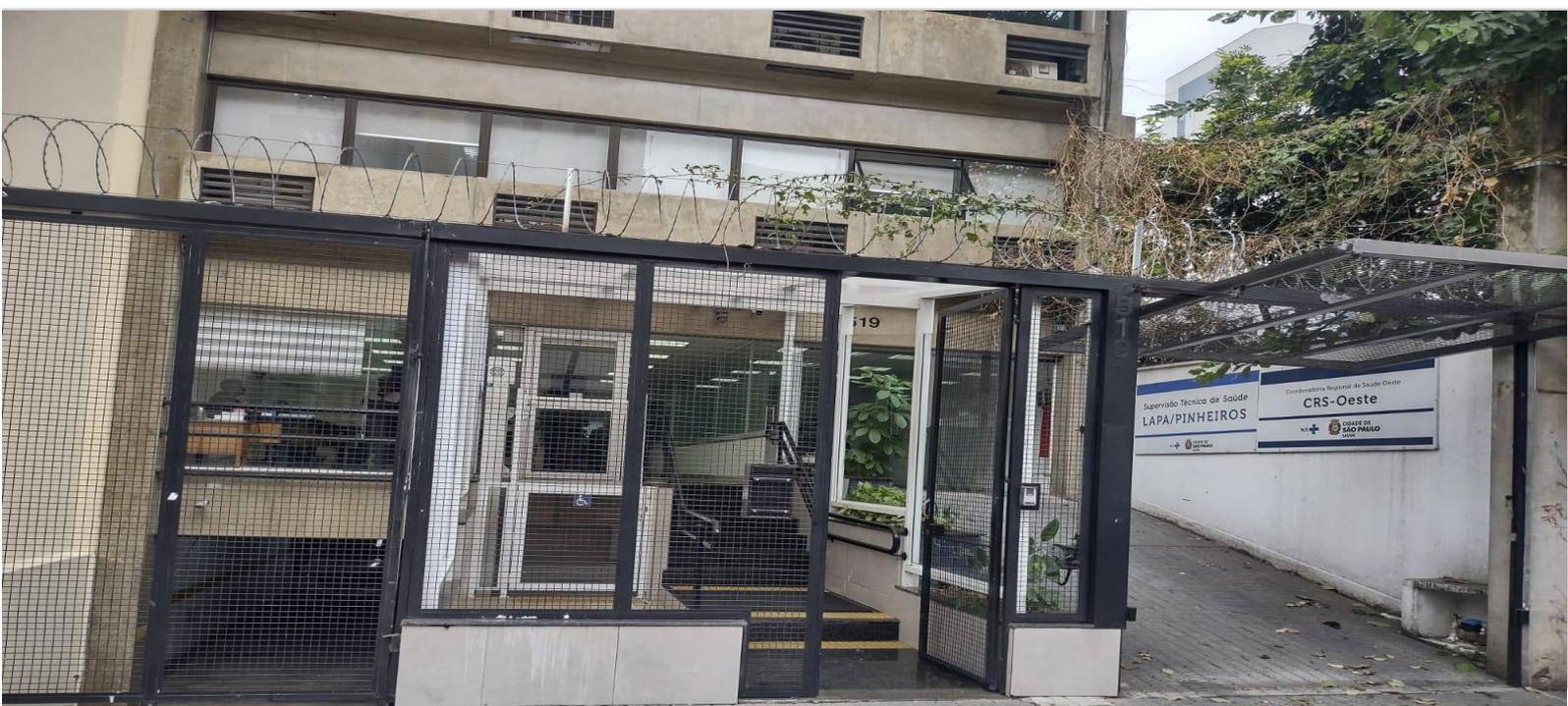


1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE



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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Selma Goulart de Almeida Banzato

Equipe de Ouvidoria

Glauca Moía

Lucia Dalva Cardoso da Costa

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	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	8
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo de Resposta	12
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	12
10. Plano de ação.....	13
11. Participação de Ouvidoria em Eventos.....	15
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	16
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	17
14. Glossário.....	18
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	19
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	20

1. Panorama Geral do período

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste está dividida em duas Supervisões Técnicas de Saúde: STS Lapa/Pinheiros e STS Butantã.

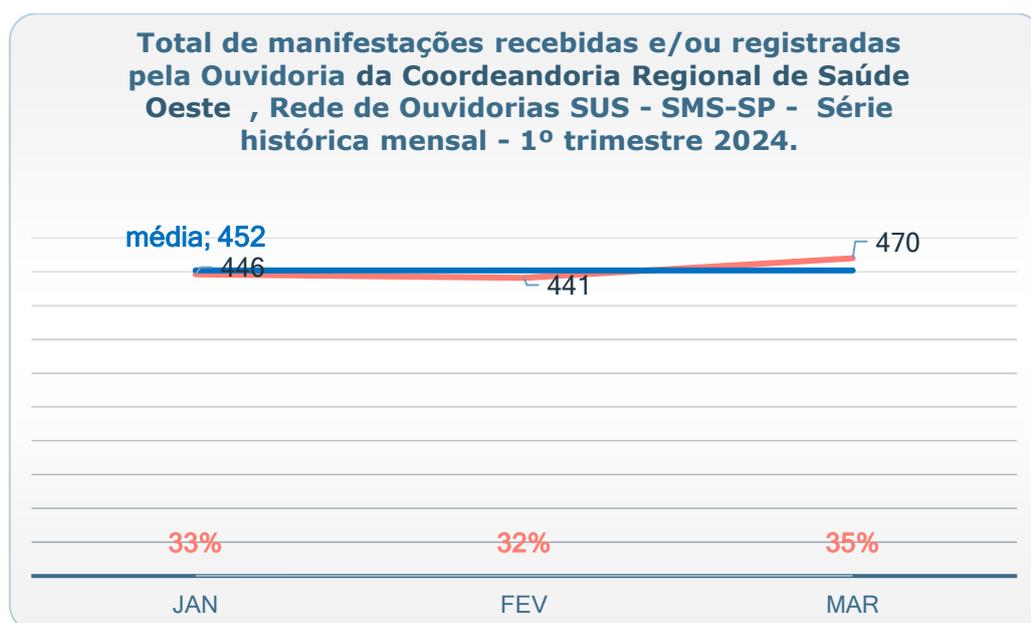
São 2 regiões com características sociais e econômicas diferentes.

A região da STS Butantã se caracteriza tendo uma maior vulnerabilidade social, é divisa com outros municípios, nos quais também atendemos.

A região da STS Lapa /Pinheiros é caracterizada por ter um grande número de estabelecimentos comerciais, bares, restaurantes, shopping center, clínicas e estabelecimento de beleza, clínicas e médicas e odontológicas, o que justifica, um grande número de denúncias recebidas de Vigilância Sanitária.

Vale ressaltar que durante o primeiro trimestre de 2024, toda a cidade de São Paulo viveu as epidemias de dengue e gripe influenza, com grande número de atendimentos nos serviços de saúde.

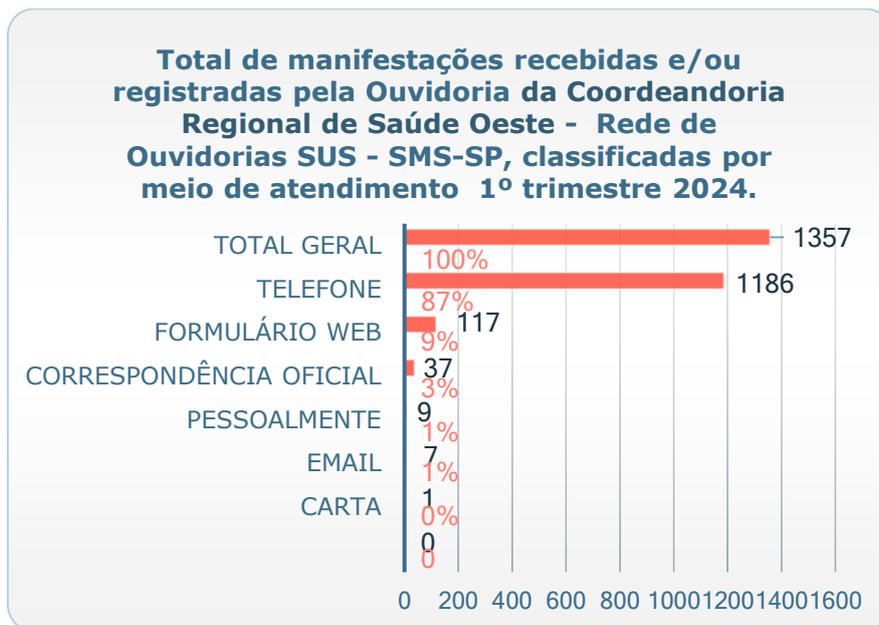
2. Número de manifestações – Série histórica



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

De acordo com os dados contidos no gráfico acima, observamos que o número total de manifestações recebidas no primeiro semestre de 2024 foi de 1357, com a média de 452 por mês. Esse resultado corresponde à média geral de manifestações recebidas nos anos anteriores.

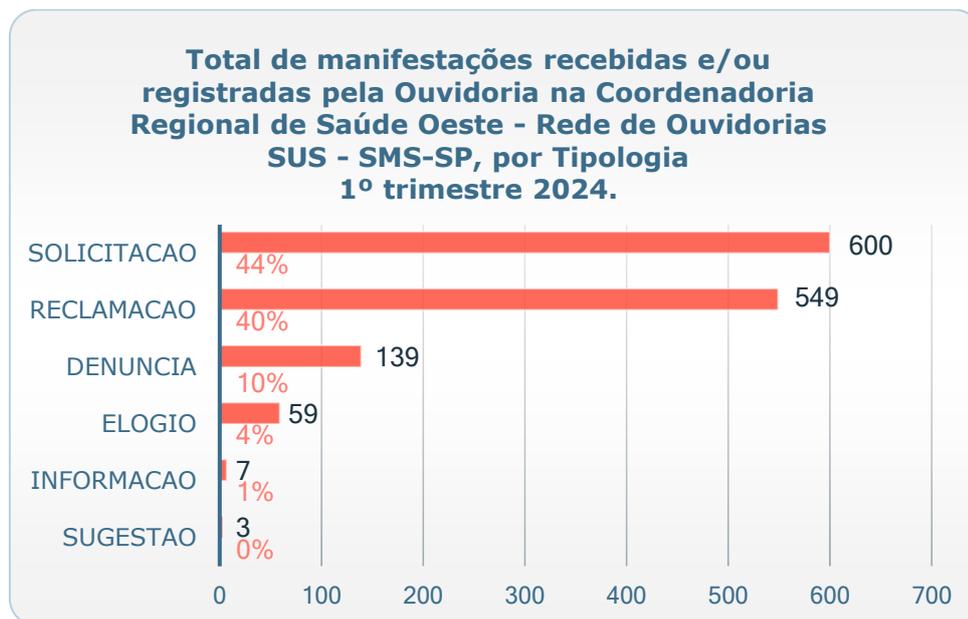
3. Meios de atendimento



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

Em relação aos meios de atendimento, 87% das manifestações foram recebidas por telefone, por meio da Central SP 156, o que nos mostra eficiência neste meio de atendimento. Em seguida temos manifestações realizadas pela web, 9%. Historicamente, a CRS Oeste não tem números significativos de demandas presenciais, foram apenas 9%. Atualmente os atendimentos presenciais são feitos pelas ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde.

4. Classificação das manifestações



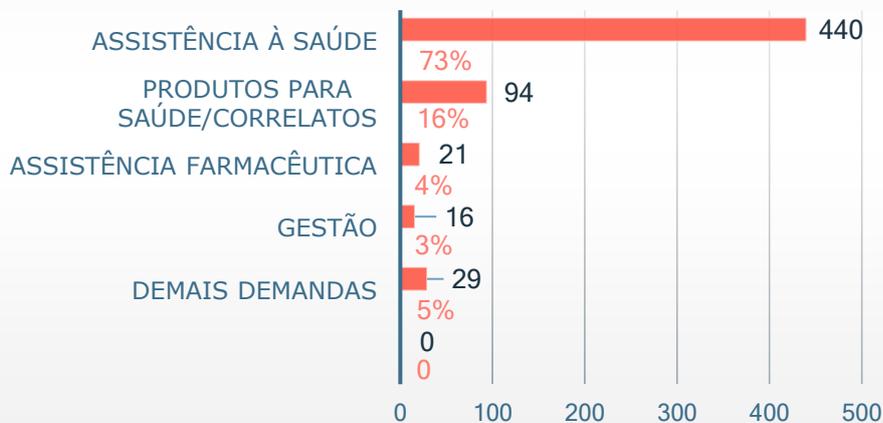
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 600 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 44 % do total.

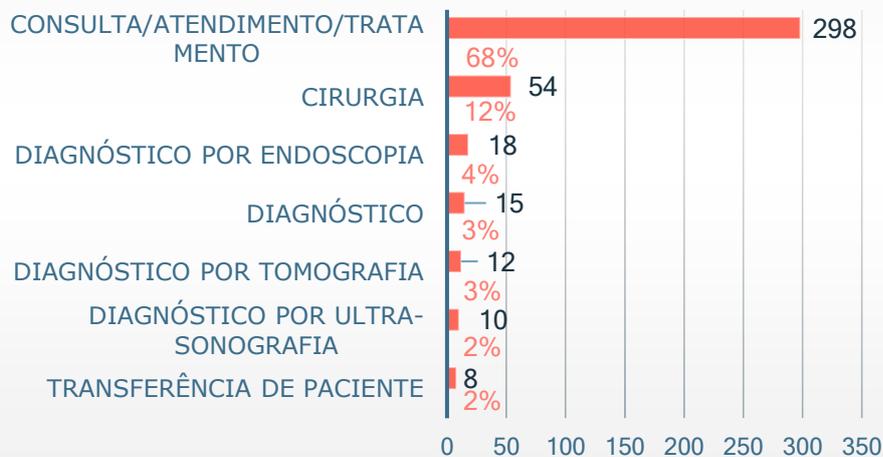
As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde, 73%. Neste assunto, 68% são relativas à consulta/atendimento/tratamento e 12 % à cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste- 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 Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2024.

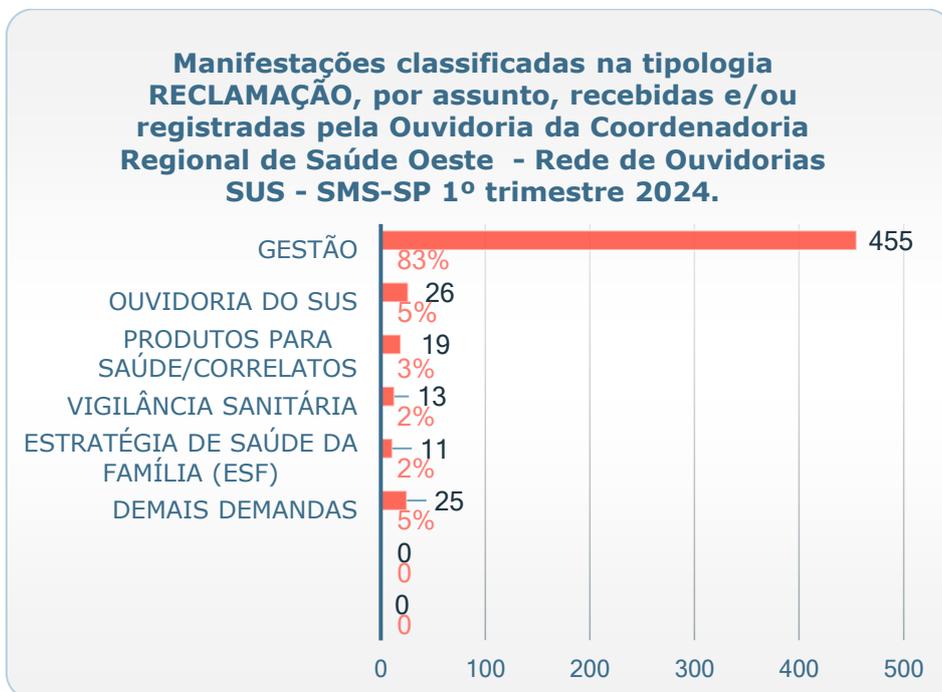


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

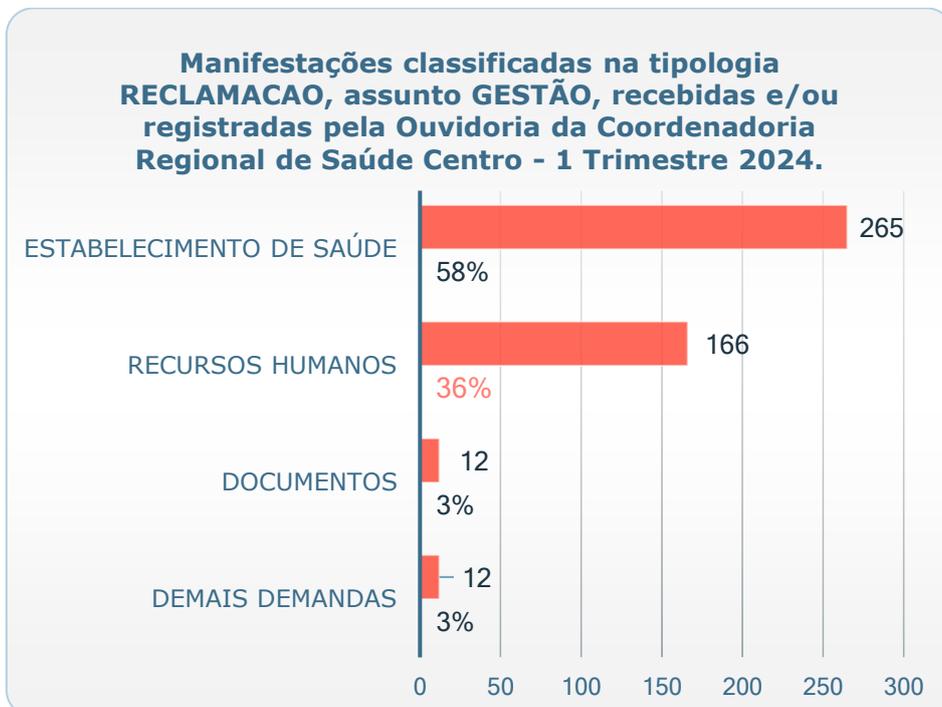
De acordo com os dados contidos no gráfico acima, as solicitações de consulta/atendimento/tratamento, aparecem em primeiro lugar do total geral, com 63%, seguidas de cirurgia (12%), diagnóstico (3%). A solicitação de diagnóstico por endoscopia corresponde a 4% e diagnóstico por tomografia a 3%.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 549 Reclamações registradas no período correspondem a 40% do total. As reclamações concentram-se no assunto gestão (83%). Neste assunto, 5% são relativas à Ouvidoria do SUS e 3 % a produtos para saúde e correlatos.



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

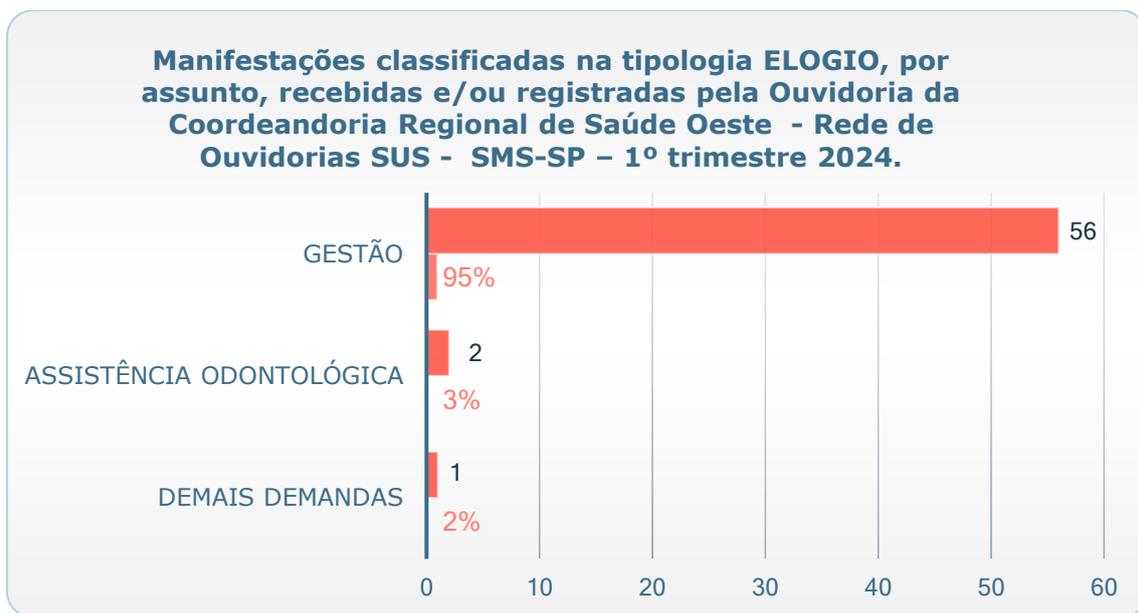


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

De acordo com os dados contidos no gráfico acima, o maior número de reclamações é sobre estabelecimento de saúde, com 58%. Em seguida temos Recursos Humanos, 36%; documentos 3%; outras demandas 3%.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 59 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 4 % do total. A média mensal foi de 20 elogios. Desse montante, 59 % são referentes ao assunto gestão.



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

De acordo com dados contidos no gráfico acima, a gestão recebeu 95% dos elogios, em seguida, temos a assistência odontológica, 3% e demais demandas com 2%.

A Divisão de Ouvidoria do SUS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGESP, realiza o Programa Gente Que Faz o SUS. Os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde registram esses elogios e o RH certifica esses servidores, como forma de reconhecimento e agradecimento.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

A ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, no primeiro trimestre de 2024, recebeu 1357 manifestações, sendo que 1156 foram inseridas no Programa de Avaliação da Qualidade, referente à inserção da manifestação no ouvidor sus, ou seja, analisamos 85% das demandas recebidas.

A ferramenta de análise, foi bem elaborada por SMS, e gera relatórios gerenciais, facilitando esse monitoramento.

Os principais problemas encontrados na inserção de demandas no ouvidor SUS, são: falta de dados do paciente, falta de dados do contato do manifestante, erros e falta de DAPS, erro do estabelecimento comercial.

Essa coordenação avalia e corrige os seguintes campos da ouvidoria: DAPS, meio de atendimento, tipificação e estabelecimento comercial antes de encaminhar as devidas supervisões técnicas de saúde.

Esse programa de qualidade gera relatórios, que são compartilhados em pastas DRIVE com SMS. As ações de orientação ao 156, é de governabilidade de SMS, que constantemente treina os atendentes do 156. Vale ressaltar, que as inserções realizadas pelo 156, melhoraram consideravelmente.

10. Plano de ação

Essa coordenação realiza o monitoramento semanal dos prazos de resposta da ouvidoria, são aquelas que estão há 30 dias ou mais sem resposta para o munícipe, através desse controle, diminuimos o número de demandas fora do prazo de resposta consideravelmente, a média da nossa região é de responder 95% das demandas dentro do prazo.

As estratégias de ação da coordenadoria, são de informar para as supervisões de saúde e organizações sociais, que se encarregam de dar as providências necessárias.

Esse trabalho em parceria com Supervisões e Organizações Sociais, é de suma importância, pois unidos alcançamos as metas com mais facilidade e tranquilidade.

Essa coordenação também monitora, as respostas das ouvidorias quando fechadas/encerradas, gerando relatórios, que informa as supervisões e as Parceiras / Organização Sociais, que atuam em orientar os gerentes as possíveis falhas / erros, nas respostas ao munícipe.

Avançamos bastante neste monitoramento, hoje são poucas ouvidorias respondidas fora do padrão de qualidade exigido por SMS e quando surgem, os responsáveis são informados, e melhoria é contínua.

Também monitoramos semanalmente as caixas do ouvidor SUS: SMS / CRSO e STSs, para que as demandas não permaneçam, mais que o tempo necessário, e que brevemente sejam respondidas/ fechadas.

A ouvidoria da Coordenadoria de Saúde Oeste, manterá em andamento todas as frentes de trabalho que vem realizando, como mostra o resumo a planilha abaixo:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
PAC Inserção	garantir qualidade de inserção - Portaria 166/21SMS G	Preenchimento de planilhas qualidade + correções	diariamente	CRS Oeste	Em andamento
Monitoramento Prazos de Resposta	atender Portaria 166/21 SMS G	informando as STSs e parceiras	semanalmente	CRS Oeste	Em andamento
Monitoramento - caixas no ouvidor sus - SMS / CRSO / STSs	garantir que as demandas concluídas não parem - Portaria 166/21 SMS G	filtrar e informar as STSs	semanalmente	CRS Oeste	Em andamento
Monitoramento, qualidade de resposta	atender Portaria 166/21 SMS G	analisar as demandas fechadas apontando melhorias	Mensalmente	CRS Oeste	Em andamento

11. Participação de Ouvidoria em Eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, continuará empenhada em atender as diretrizes determinadas pela Divisão de Ouvidorias de SMS Gabinete, e as exigências da Portaria Municipal 166/21 SMS G, monitorando e controlando todo processo de ouvidorias na coordenadoria oeste, garantido prazos, qualidade de resposta, com as ferramentas já apresentadas neste relatório, pois estão sendo eficazes. Estamos obtendo excelentes resultados com nosso trabalho, com reconhecimento da Divisão de Ouvidoria de SMS e da nossa Coordenadora Dr^a Regiane de Santana Piva.

Nos comprometemos, a continuar garantindo esse espaço de comunicação entre população e administração, de forma responsável e transparente, garantido assim os direitos de população.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Os processos de trabalho da ouvidoria oeste, seguem as diretrizes da Divisão de Ouvidoria - Gabinete, da Secretária Municipal da Saúde. Acompanhamento mensal do Boletim de Ouvidoria, encaminhado por SMS, bem como os monitoramentos semanais realizados pela ouvidoria dessa coordenação.

garante sucesso.

A articulação dos diversos seguimentos da ouvidoria oeste, com assessoria técnica, jurídico, ouvidores das Supervisões Técnicas e Organizações Sociais, tem garantido eficácia nas respostas fornecidas ao munícipe.

Recentemente introduzimos a necessidade de justificativa por parte dos responsáveis técnicos, quando os prazos de resposta estão vencidos, tornando cada vez mais o compromisso do trabalho.

Concluindo, os processos de trabalho da ouvidoria oeste estão em constante melhoria, atendendo os programas de qualidade de SMS, nosso compromisso é continuar atendendo as necessidades de saúde da população com compromisso e respeito.

Dra. Regiane de Santana Piva.

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>

