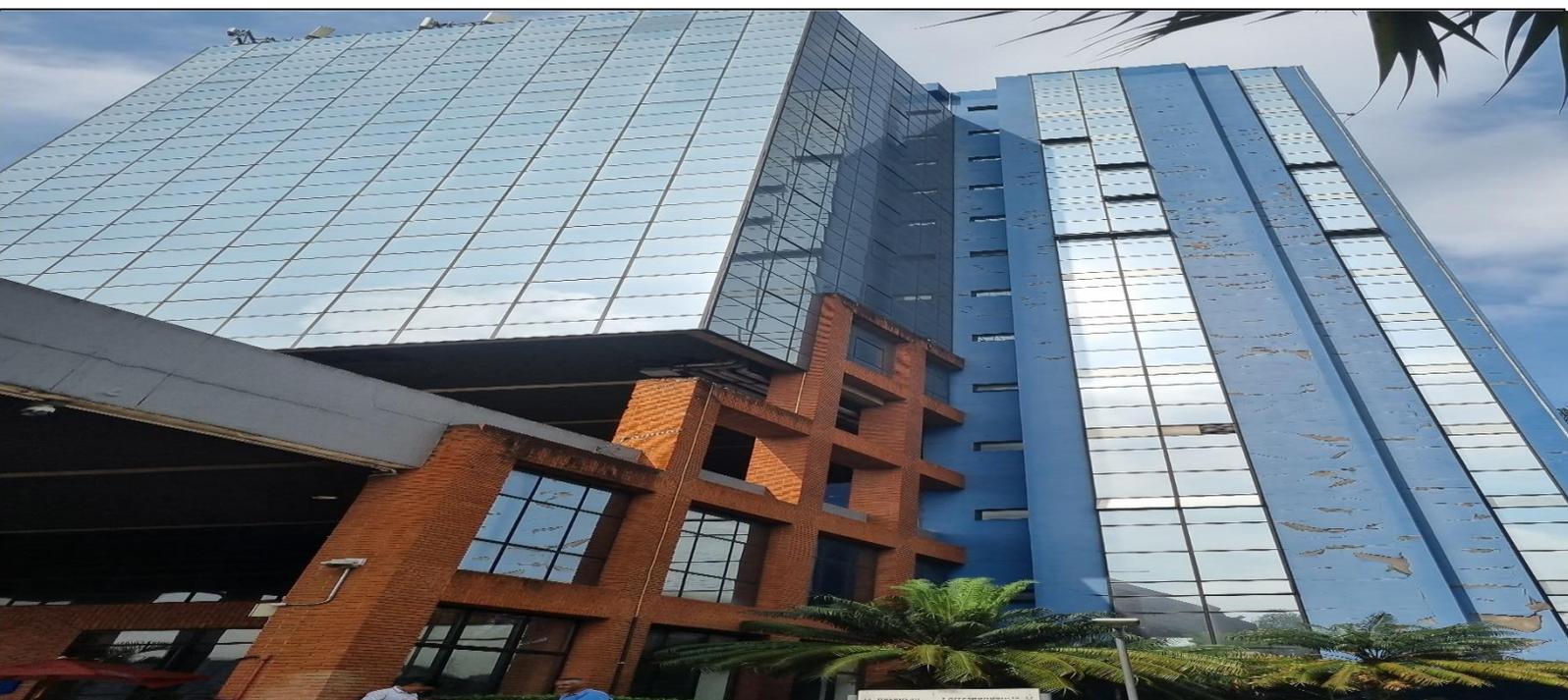


1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



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

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Marcelo Dell`Aquila

Maria Cristina Stoppa Carvalho

Ouvidoria

Patrícia Sousa Lima Cortes

Maria Paula Camargo Privitera

Iolanda Glória Dantas Takemoto

Márcia Regina Hase

Maria Cristina Lima

Elaine Maria Amorim

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.....	7
3.	Meios de atendimento	8
4.	Classificação das manifestações.....	9
5.	Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
6.	Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
7.	Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9.	Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ.....	14
10.	Plano de ação	15
11.	Participação da Ouvidoria em eventos.....	17
12.	Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
13.	Considerações do gestor sobre o período analisado	20
14.	Glossário	21
15.	Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	22
16.	Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	23

1. Panorama Geral do período

A **Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sul**, em atenção à Portaria SMS 166/2021, continua em processo de implantação e fortalecimento das Ouvidorias nas Supervisões Técnicas de Saúde (STs), bem como a capacitação dos ouvidores que atuam nos territórios das cinco supervisões que fazem parte da CRS Sul: Santo Amaro-Cidade Ademar, Capela do Socorro, M`Boi Mirim, Parelheiros e Campo Limpo. Nesse sentido, temos o objetivo de garantir que nas unidades de ouvidoria das STs, em breve conte com profissionais exclusivos para a função de ouvidor.

Vale destacar que supervisão Técnica de Parelheiros ainda não conta com ouvidoria em seu território. A demanda de ouvidorias desse território, neste momento está sendo absorvida pela Ouvidoria da CRSS.

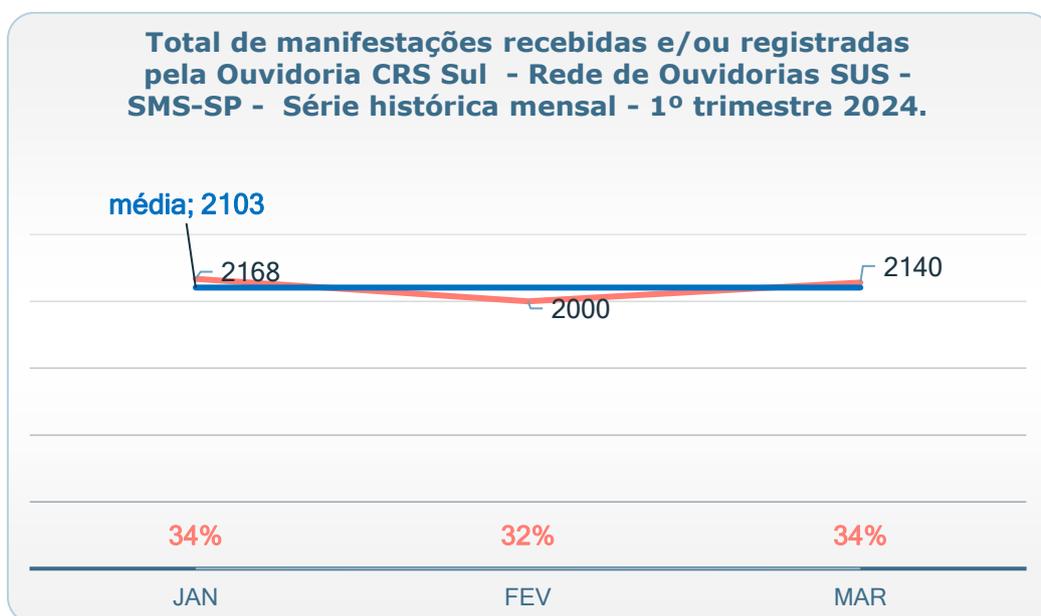
Sobre o período trabalhado, destaca-se mudanças ocorridas nos equipamentos de saúde do território da CRS Sul, como ampliação de serviços, abertura de novas unidades e ainda a continuação do processo de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação que visa à melhoria do cuidado para o paciente.

Vale destacar que nesse período alguns serviços de saúde do território da CRSS passaram por mudanças em sua forma de funcionamento, como algumas AMAs/UBSs que passaram a funcionar como dois equipamentos distintos, AMA e UBS, separadamente. Uma AMA passou a ser UPA, ampliando suas possibilidades de cuidado em urgência e emergência.

Outro evento importante, de grande impacto à saúde, que resultou em maior número de manifestações registradas no período, foi o avanço da dengue na cidade de São Paulo, que resultou em declaração de situação de emergência em Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024.

Importante ainda destacar que neste primeiro trimestre de 2024 parte da equipe da Ouvidoria da CRS Sul realizou visitas técnicas organizacionais nas as unidades de saúde do território, o que tem permitido conhecer a realidade de algumas unidades de saúde, conhecer os gestores de unidades e assim estreitar os laços com as unidades de saúde, sempre aproveitando para reforçar a importância do acolhimento ao usuário e a qualidade nas respostas de suas manifestações.

2. Número de manifestações – Série histórica



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

No geral, sem considerarmos individualmente nenhuma supervisão técnica, identificamos que no primeiro trimestre de 2024, a CRS Sul teve um aumento importante no número de manifestações registradas: 6429 registros contra 5418 do trimestre anterior.

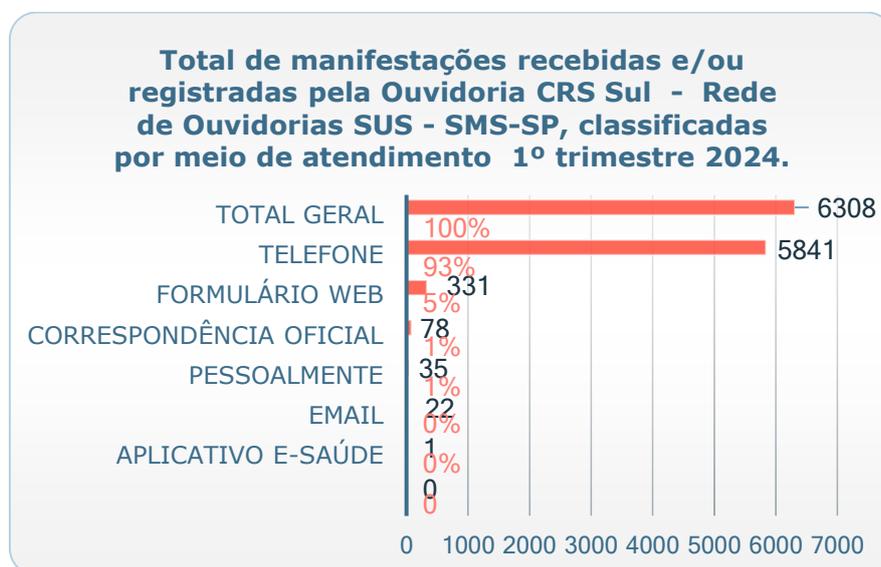
Não será possível, neste momento, estabelecer nexos causais entre o período estudado e o aumento no número de manifestações, pois para isso, evidentemente teríamos que fazer um estudo mais aprofundado, porém acreditamos ser justo atribuir esse aumento a fatores que

fogem da nossa governabilidade, como a relação oferta (vagas oferecidas) e demanda (usuários do SUS).

Outro fator que deve ser considerado é o avanço da dengue na cidade de SP, ocasionando grandes filas de espera em AMAs, UPAs e PAs.

Vale mencionar também a ampla divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria do SUS, e portaria 333 /2022-SMS que ESTABELECE o SisOuvSUS como único canal de atendimento a ser divulgado pelos serviços aos usuários SUS.

3. Meios de atendimento

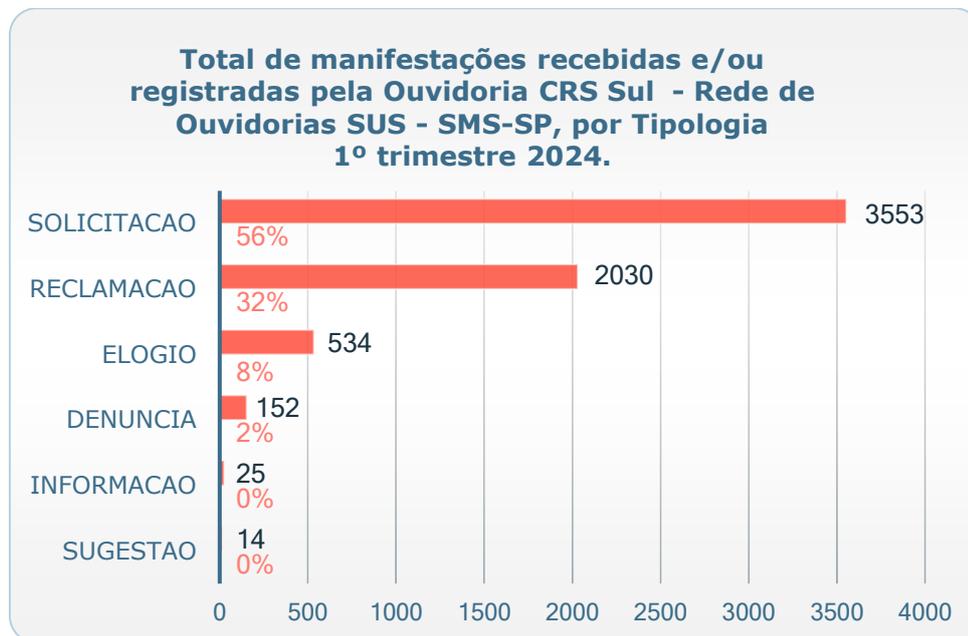


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O registro por meio da central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento.

Visando contribuir para o fácil acesso do usuário aos serviços de saúde do SUS, a CRS Sul está comprometida em divulgar os canais oficiais de Ouvidoria do SUS, bem como tem orientado as suas unidades de saúde a fazerem o mesmo.

4. Classificação das manifestações



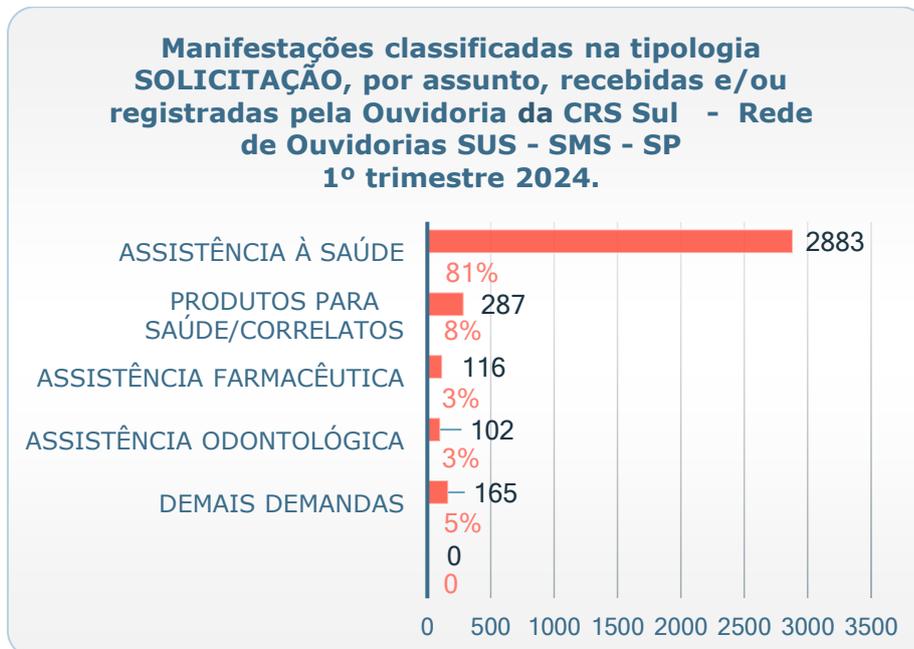
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Do total das manifestações recebida (6308), 56% foram solicitações, 32% reclamações, 8% elogios e 2% denúncias. Além destes, houveram 25 manifestações referente a informação e 14 sugestões.

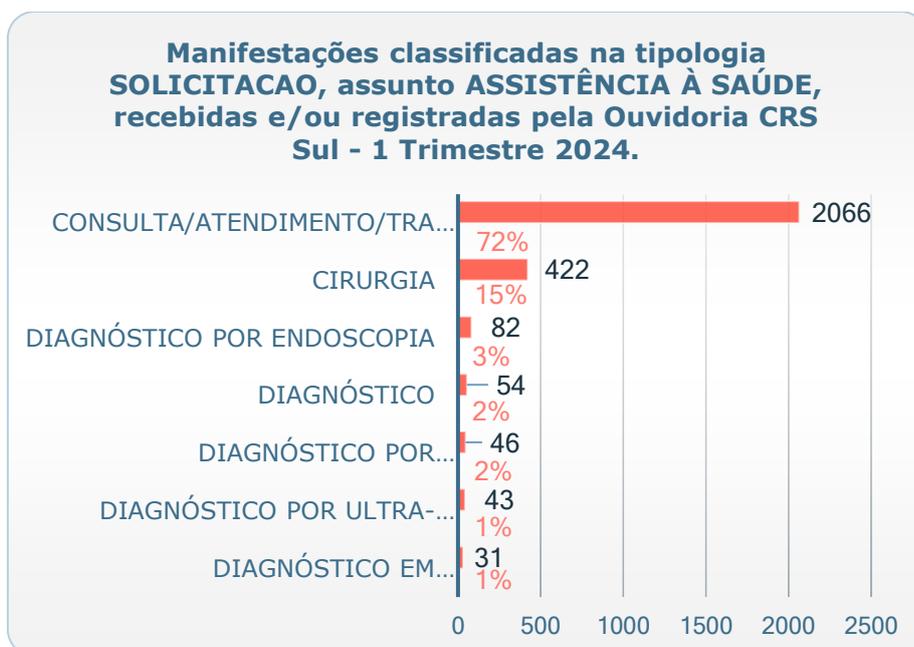
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3.553 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 56 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde (81%). Neste assunto, 72% são relativas à consulta atendimento tratamento e 15% a cirurgia.



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



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

Das 6.308 manifestações recebidas pela CRSS, 56% foram de solicitação e dentro de solicitação predomina a consulta atendimento tratamento.

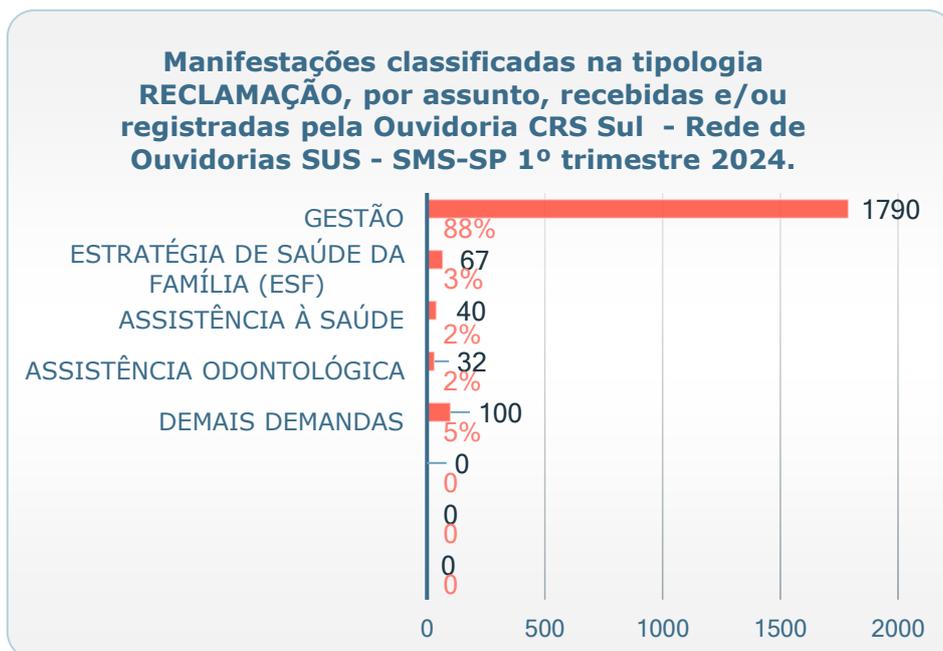
Novamente, não será possível, neste momento, estabelecer nexos causal entre o período estudado e o aumento no número de

manifestações, pois para isso, evidentemente teríamos que fazer um estudo mais aprofundado, porém acreditamos ser justo atribuir esse aumento a fatores que fogem da nossa governabilidade, como a relação oferta (vagas oferecidas) e demanda (usuários do SUS). Nesse sentido a ouvidoria funciona como meio de evidenciar a necessidade de direcionar esforços e recursos para atender as necessidades e preocupações dos usuários.

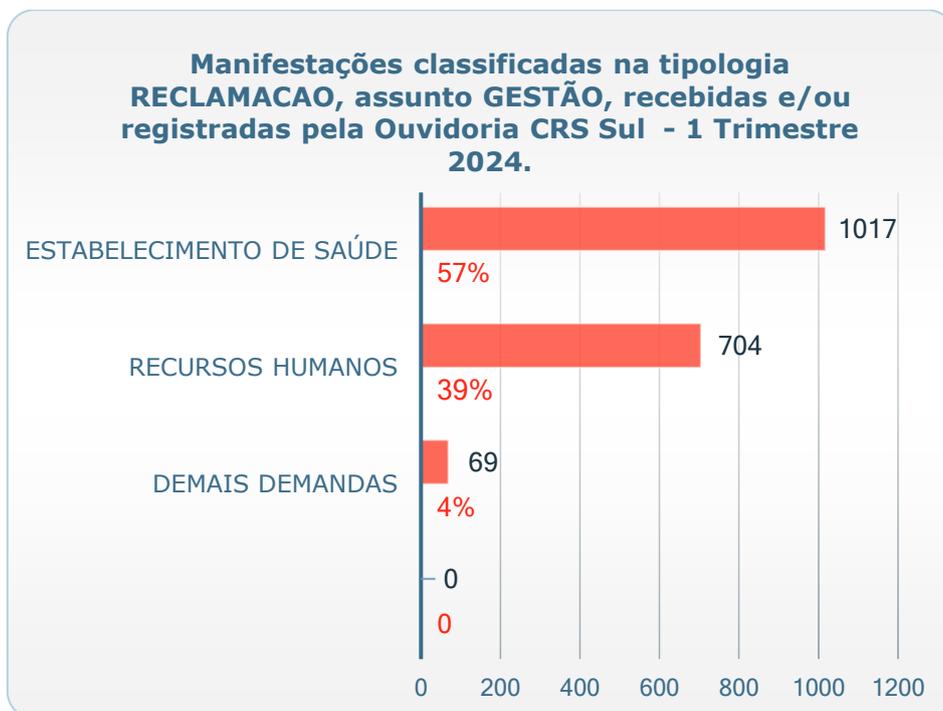
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 2.030 Reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%). Neste assunto, 57% são relativas a estabelecimentos de saúde e 39% a Recursos Humanos.



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



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

Nesta classificação, predomina a reclamação sobre a gestão dos estabelecimentos de saúde e a gestão de recursos humanos.

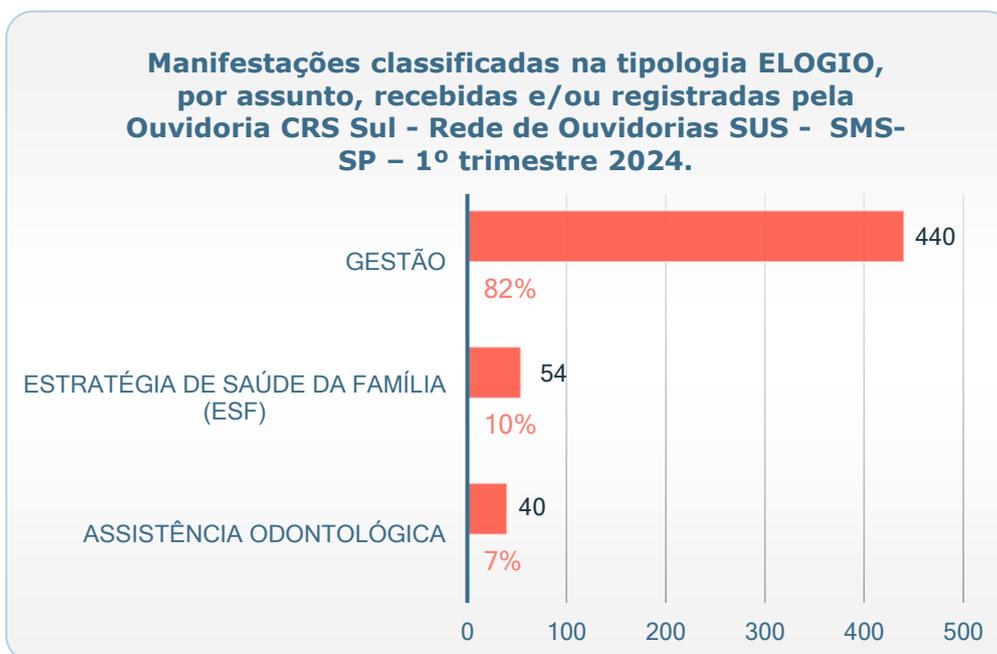
No decorrer do primeiro trimestre/2024 enfrentamos a epidemia da dengue, que gerou alta demanda para os serviços, com aumento considerável de pessoas precisando de atendimento e ocasionando em maior tempo de espera, destaque para AMAs, UPAs e PAs.

Esse processo repercutiu nas manifestações de reclamações na CRS Sul.

Reafirmamos que a ouvidoria da CRS Sul, juntamente com as supervisões técnicas de saúde, não tem medido esforços na busca por alinhar a gestão das unidades de saúde do território. Dentre as medidas, citamos calendário de visitas periódicas com objetivo de avaliar a organização das unidades de saúde, além da realização de encontros mensais com os gerentes de unidade.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 534 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total. A média mensal foi de 178 elogios. Desse montante, 82% são referentes ao assunto gestão.



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

Na classificação elogio, a CRS Sul recebeu 534 manifestações, este número reflete o compromisso dos profissionais da gestão, que atuam no intuito de promover saúde, mesmo que em situação adversa.

Apesar das situações adversas, já mencionadas anteriormente, o número de elogios recebidos no primeiro trimestre de 2024 (534 manifestações) foi praticamente igual ao último trimestre de 2023 (535 manifestações).

O elogio é uma importante forma de reconhecimento do trabalho da unidade, das equipes e do trabalhador do SUS, reconhecimento este que tem sido promovido por meio do programa Gente que faz o SUS, que tem garantido a certificação àqueles colaboradores/servidores que receberam os elogios por meio do Sistema Ouvidor SUS.

Todas as manifestações de elogios são encaminhadas às unidades de saúde e estas são orientadas a dar ciência aos colaboradores envolvidos sobre o registro do elogio, visando reconhecê-los e motivar a equipe a desenvolver estratégias que assegurem aprimoramentos na qualidade da assistência.

8. Análise de Prazo de Respostas

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Quantidade de demandas recebidas no período;

A Coordenadoria Regional Sul recebeu 6.308 demandas no 1º trimestre de 2024.

Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período;

Foram avaliadas 2.989 demandas.

Das manifestações avaliadas, 2831 foram registradas pela Central 156 e 122 foram registradas pela Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

Principais problemas identificados:

Nas demandas da Central 156:

Encaminhamento incorreto: 58 demandas (2,05%)

Erro no estabelecimento comercial: 59 demandas (2,09%)

Falta de dados do manifestante: 181 demandas (6,39%)

Falta de dados do paciente: 94 demandas (3,32%)

Os principais problemas encontrados foram:

Encaminhamento incorreto: 4 demandas (3,28%)

Erro no estabelecimento comercial: 4 demandas (3,28%)

Falta de dados do manifestante: 20 demandas (16,39%)

Falta de dados do paciente: 9 demandas (7,38%)

Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):

Capacitação dos operadores da central SP156;

Capacitação do pessoal que registra manifestação na Ouvidoria SUS do município de São Paulo,

Atualização do Formulário de estabelecimentos

Alterar o formulário web de forma que o manifestante tenha que informar nome da unidade de saúde à qual se refere e informar dados do paciente (quando estiver registrando em nome de terceiros)

10. Plano de ação

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

O quadro de servidores que trabalham na Ouvidoria da CRS Sul tem sido cada vez mais reduzido e estamos com importante desfalque na equipe, por aposentadoria e licenças médicas dos servidores. Neste momento, temos apenas quatro servidoras na equipe, que não são exclusivos para função de ouvidor e, embora estejamos em processo de implantação das Ouvidorias nos territórios das supervisões, ainda é a Ouvidoria da CRS Sul que realiza grande parte dos trabalhos de competência da supervisão, visto que STSs também não contam com servidor exclusivo para ouvidoria. Infelizmente essa realidade nos impede de elaborar qualquer plano de ação mais aprofundado.

Assim, seguiremos com os nossos esforços para mantermos as nossas caixas de ouvidorias concluídas minimamente dentro dos prazos estabelecidos. Além disso, seguiremos dando suporte aos ouvidores das Supervisões Técnicas, realizando visitas organizacionais a algumas unidades de saúde e aproveitando estes momentos para estreitar vínculos com os gestores destas unidades, visando fortalecer a Ouvidoria nos territórios das STSs.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O (What?)	quê (Why?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Visita técnica UBS	Determinação da SMS				Paula e Patrícia	Em andamento
Conclusão de manifestações no ponto da CRSS	Volume de manifestações com atraso			Contínuo	Patrícia, Paula, Marcia, Iolanda	Em andamento
Conclusão de processos SEI	Mudança de fluxo			Contínuo	Patrícia, Paula, Marcia, Iolanda	Em andamento
Programa de Avaliação de Qualidade - Resposta	Apontar e corrigir os erros e atrasos na conclusão das manifestações de Ouvidoria	Fazendo análise Dos itens solicitados por SMS		Contínuo	Patrícia, Paula, Marcia, Iolanda	Em andamento
Programa de Avaliação de Qualidade - Inserção	Apontar e corrigir os erros nos encaminhamentos das manifestações de Ouvidorias	Fazendo análise dos itens solicitados por SMS		Contínuo	Patrícia, Paula, Marcia, Iolanda	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Curso Mediação de Conflitos	18/03/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	20/03/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	25/03/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	27/03/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	01/04/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	03/04/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	05/04/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	08/04/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	10/04/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto
Curso Mediação de Conflitos	12/04/2024	Capacitar os ouvidores da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo	Patrícia Sousa Lima Cortes e Iolanda Glória Dantas Takemoto

Reunião na SMS	28/03/2024	Oficina para confecção de relatório de Ouvidoria	Patrícia Sousa Lima Cortes
Visita CAPS AD III CAPELA DO SOCORRO	28/03/2024	Orientar UBS sobre organização de UBS e seus processos de trabalho	Maria Paula Camargo Privitera
Visita AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAÍ QUINTANA	02/04/2024	Orientar UBS sobre organização de UBS e seus processos de trabalho	Patrícia Sousa Lima Cortes
Visita UBS AUTÓDROMO - DR. FAUZER SIMÃO ABRÃO	09/04/2024	Orientar UBS sobre organização de UBS e seus processos de trabalho	Maria Paula Camargo Privitera
Visita URSI CAPELA DO SOCORRO (UBS JD. CLIPER)	04/04/2024	Orientar UBS sobre organização de UBS e seus processos de trabalho	Patrícia Sousa Lima Cortes
Visita UBS JARDIM CLIPER	04/04/2024	Orientar UBS sobre organização de UBS e seus processos de trabalho	Patrícia Sousa Lima Cortes
Visita CAPS ADULTO III CIDADE DUTRA	16/04/2024	Orientar UBS sobre organização de UBS e seus processos de trabalho	Patrícia Sousa Lima Cortes

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Coordenadoria Regional de Saúde Sul, em consonância com a Portaria da Secretaria Municipal da Saúde nº: 166/2021 – continua em processo de organização da equipe de profissionais para compor as ouvidorias dos territórios das cinco Supervisões Técnicas de Saúde Santo Amaro-Cidade Ademar, Capela do Socorro, M`Boi Mirim, e Campo Limpo.

Nosso objetivo é garantir que nas unidades de ouvidoria das STSs, em breve conte com profissionais exclusivos para a função de ouvidor e assim estreitar vínculos entre STSs e gestores das unidades, além de fortalecer a ouvidoria no território.

Destacaram-se nesse período, as mudanças que têm ocorrido nos equipamentos de saúde do território da CRS Sul, como ampliação de serviços e abertura de novas unidades.

Ainda tivemos como destaque para o primeiro trimestre de 2024, que alguns serviços de saúde da CRSS continuaram no processo de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação que visa à melhoria do cuidado para o paciente.

Pontuamos ainda que outros serviços de saúde passaram por mudanças em sua forma de funcionamento, como algumas AMAs/UBSs que passaram a funcionar em dois equipamentos distintos, AMA e UBS, separadamente. Uma AMA passou a ser UPA, ampliando suas possibilidades de cuidado em urgência e emergência.

Outro evento importante, de grande impacto à saúde, que resultou em maior número de manifestações registradas foi o avanço da dengue na cidade de São Paulo, que resultou em declaração de situação de emergência em Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024.

Importante ainda destacar que neste trimestre de 2024, parte da equipe da Ouvidoria da CRS Sul realizou visitas técnicas

organizacionais para as unidades de saúde do território, o que tem permitido conhecer a realidade de algumas unidades de saúde e reforçar a importância da qualidade nas respostas de manifestações de ouvidorias, divulgação dos canais de ouvidoria, e a importância do cumprimento de prazos estabelecidos para a ouvidoria.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul vem trabalhando juntamente às Supervisões Técnicas de Saúde para que tenhamos respostas com qualidade, em tempo oportuno, propondo melhorias aos serviços e satisfação aos usuários.

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>

