

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ



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

Supervisão Técnica de Saúde do Butantã

Ouvidor: Fábio Elias Zerati

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	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo de Resposta	13
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.....	19
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 Supervisão Técnica de Saúde STS do Butantã, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste recebeu um total de 631 demandas no primeiro trimestre de 2024.

O telefone é o meio de atendimento preferencial dos(as) munícipes (91%).

Observamos uma predominância de manifestações na forma de solicitação (53%); seguida por reclamação (38%).

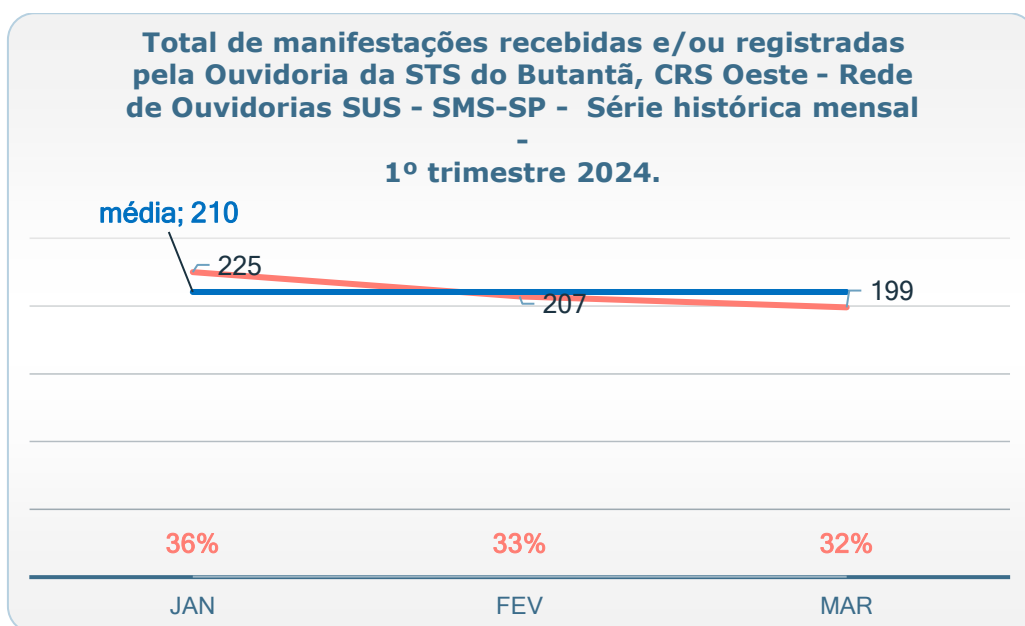
As solicitações concentram-se no assunto "Assistência à Saúde" (68%). Neste assunto, 74% são relativas a "consulta/atendimento/tratamento" e 11% à "cirurgia".

As reclamações concentram-se no assunto "Gestão" (81%). Neste tópico, 56% são relativas a "Estabelecimento de Saúde" e 35% a "Recursos Humanos".

Foram registrados 14 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 2% do total das demandas. Desse montante, 100% são referentes ao assunto "Gestão".

As demandas respondidas em até 20 dias representam um total de aproximadamente 80% do total.

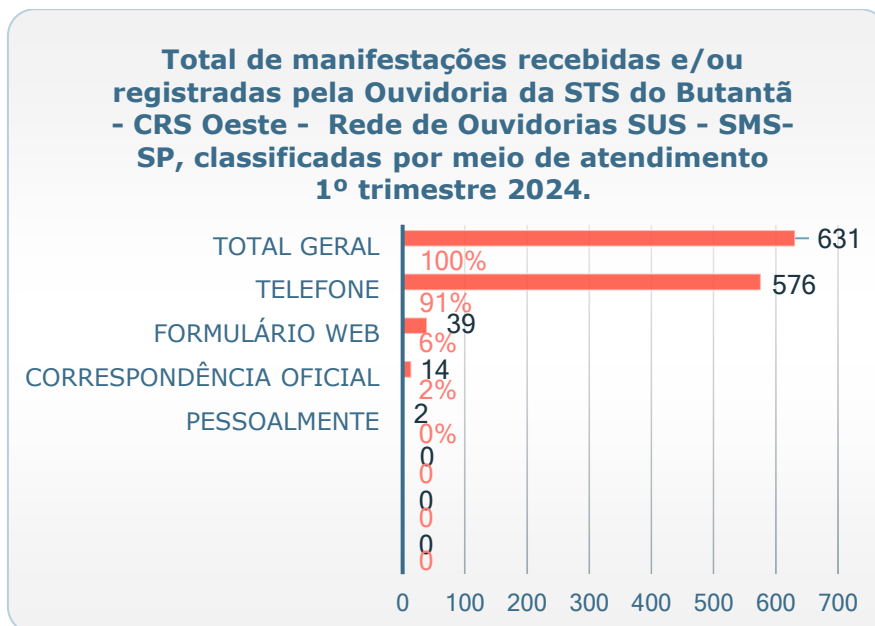
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Entre janeiro a março de 2024, identificamos um leve declínio mensal no número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS do Butantã.

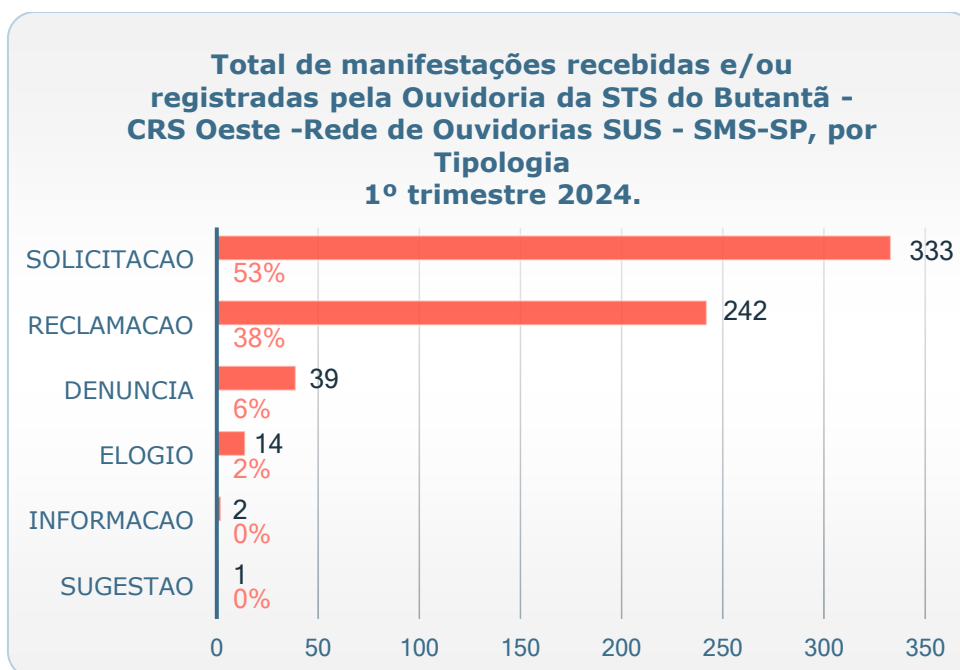
3. Meios de atendimento



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

O meio de atendimento preferencial para registro de manifestações na Ouvidoria da STS Butantã é via telefone (91%). Em proporções significativamente menores: formulário web (6%), correspondência oficial (2%) e pessoalmente (1%).

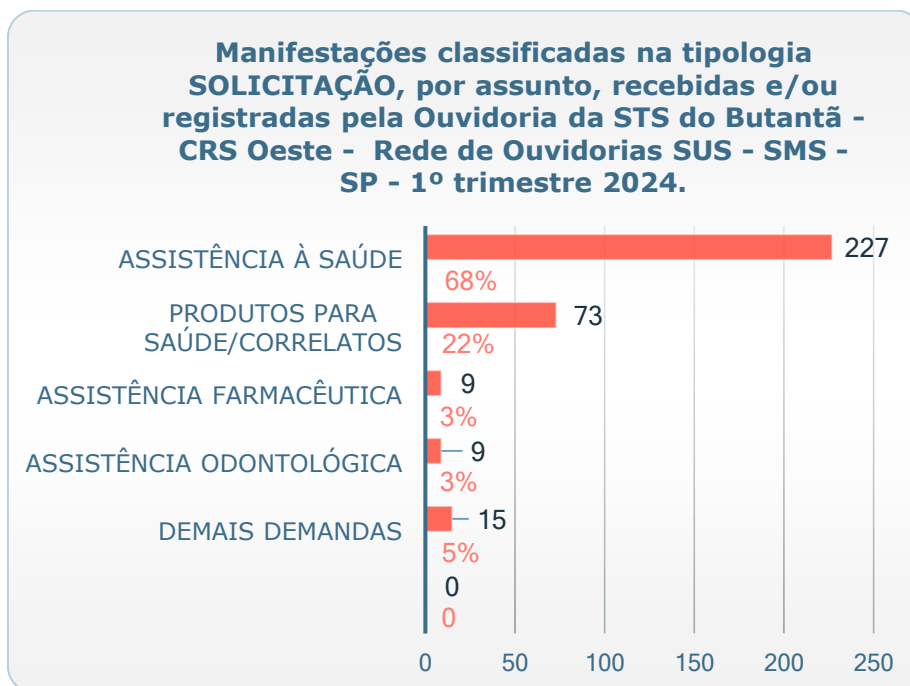
4. Classificação das manifestações



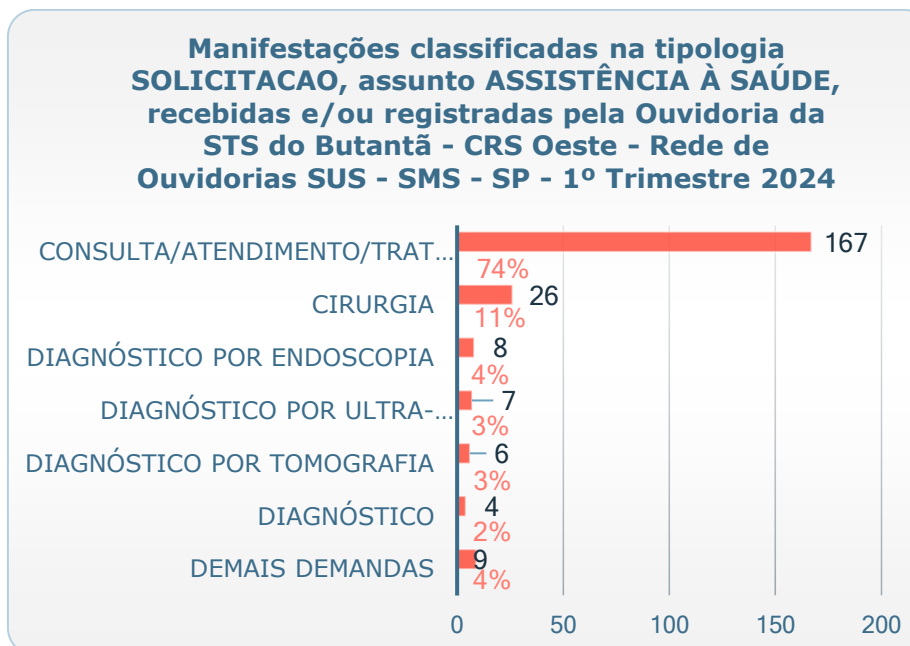
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Predominância de manifestações na forma de solicitação (53%); seguida por reclamação (38%), denúncia (6%), elogio (6%), informação (2%) e sugestão (1%).

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações



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

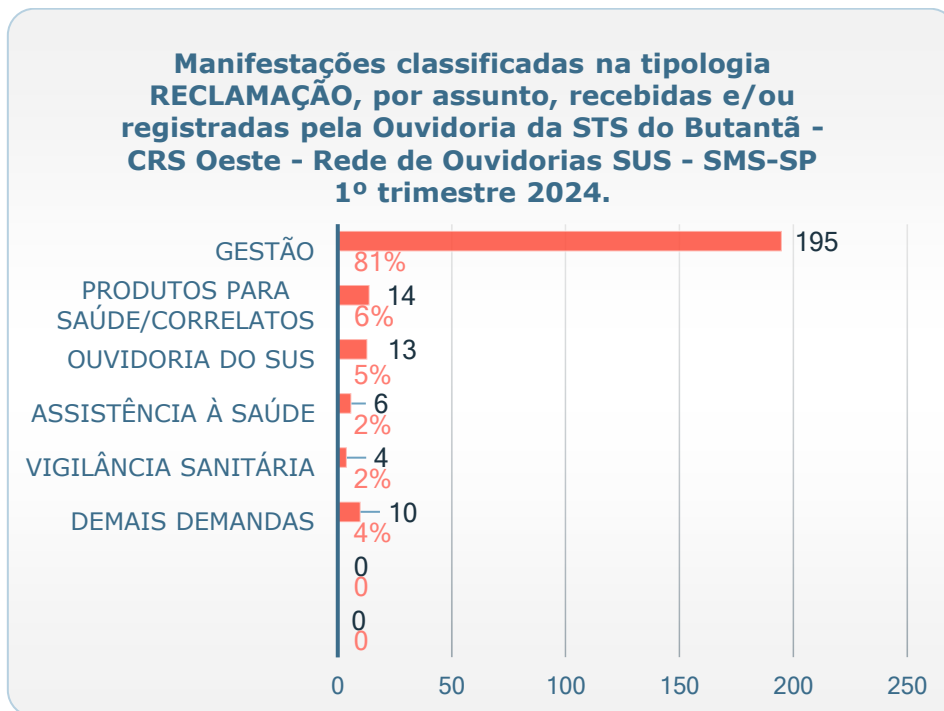


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

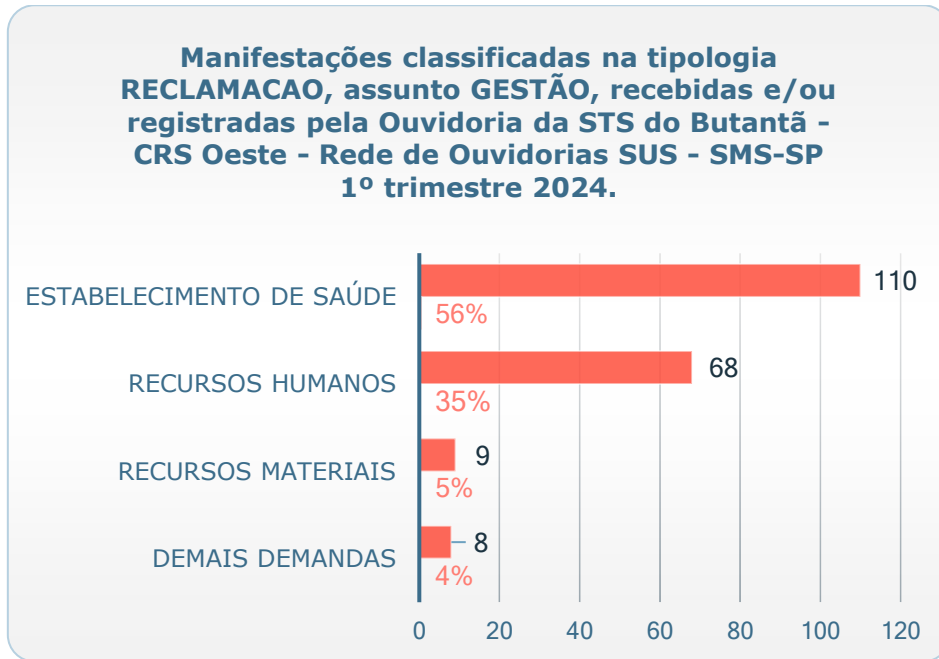
As 333 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 53 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto "Assistência à Saúde" (68%). Neste assunto, 74% são relativas à "consulta/atendimento/tratamento" e 11% à "cirurgia".

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações



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

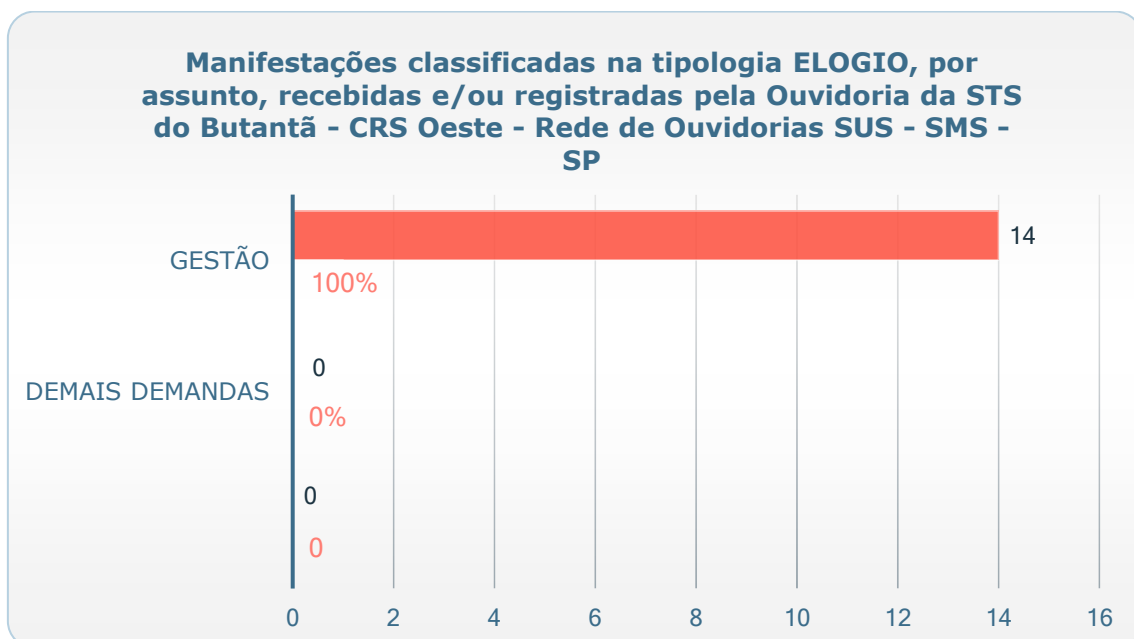


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As 242 Reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

As reclamações concentram-se no assunto "Gestão" (81%). Neste assunto, 56% são relativas à "Estabelecimento de Saúde" e 35% a "Recursos Humanos".

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS



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

Foram registrados 14 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 2% do total. A média mensal foi de 5 elogios. Desse montante, 100% são referentes ao assunto "Gestão".

8. Análise de Prazo de Resposta

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias - Supervisão Técnica de Saúde Butantã - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027100	PS MUNICIPAL DR CAETANO VIRGÍLIO NETTO	20	38	53%
2027240	UNIDADE HOSPITALAR - BUTANTÃ	5	5	100%
2091348	CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ	11	16	69%
2752395	UVIS BUTANTÃ	6	6	100%
2786516	CAPS ADULTO II BUTANTÃ	0	2	0%
2786699	SAE DST/AIDS BUTANTÃ	2	5	40%
2786826	UBS BUTANTÃ	22	22	100%
2786877	UBS CAXINGUI - NANJI ABRANCHES	7	7	100%
2787210	UBS JARDIM BOA VISTA	15	18	83%
2787326	UBS JARDIM D'ABRIL	17	17	100%
2787512	UBS JARDIM JAQUELINE	36	39	92%
2787784	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO JORGE - DR. PAULO EDUARDO ELIAS	18	19	95%
2788004	UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	26	44	59%
2788217	AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI	46	46	100%
2788470	UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO	11	14	79%
2788764	UBS VILA BORGES	23	26	88%
2788810	UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO	18	20	90%
2789256	AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA	40	43	93%
3335070	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	96	97	99%
6156959	AMA JARDIM PERI-PERI	32	37	86%
7672578	UBS SÃO REMO	23	23	100%
9113088	CAPS INFANTOJUVENIL II BUTANTA	4	4	100%
9186492	UBS JARDIM COLOMBO	28	32	88%
2788500	UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	4	9	44%
9688455	CAPS AD III BUTANTÃ	0	1	0%

A Supervisão Técnica de Saúde do Butantã, como Unidade de Ouvidoria, recebeu um total de 631 demandas no período. Deste total, 510 (80%) delas foram respondidas em até 20 dias. As Unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram: PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DR. CAETANO VIRGÍLIO NETTO, CS ESCOLA SAMUEL B. PESSOA, CAPS ADULTO II BUTANTÃ, SAE DST AIDS, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS REAL PARQUE, UBS RIO PEQUENO E CAPS AD III BUTANTÃ.

Identificamos que muitas destas Unidades recebem um número reduzido de demandas, algo que pode induzir os Gestores a não priorizar e sistematizar as respostas de Ouvidoria.

Em outras Unidades, como o PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DR. CAETANO VIRGÍLIO NETTO, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO e UBS REAL PARQUE, locais onde há grande número de demandas, reconhecemos uma necessidade maior de atenção, para que não ocorram atrasos nas respostas de Ouvidoria.

As ações realizadas para melhorar o prazo das respostas às demandas foram o acompanhamento mais próximo desta Supervisão junto às Unidades em atraso, o incentivo aos Responsáveis Técnicos, e finalmente uma melhor orientação e instrução aos Gestores, para o cumprimento das metas em Ouvidoria.

A necessidade de justificativa por parte dos Responsáveis Técnicos pelas Ouvidorias de cada Unidade, mediante o prazo vencido, reforça a necessidade de comprometimento na questão de atendimento às demandas em tempo hábil.

Desta forma, observamos um panorama melhor no atendimento às demandas de Ouvidorias, na região do Butantã, o que deve se refletir nas estatísticas futuras.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Os principais problemas que identificamos, na Avaliação de Qualidade das Respostas, foram a falta de informações como: data e hora de contato com o(a) munícipe, e ausência de convite aos respectivos Conselhos Gestores.

No que compete a esta Supervisão Técnica, estabelecemos como filtro, a necessidade de inserção de tais informações nas respostas, com justa orientações dos Responsáveis Técnicos. Desta forma, observamos redução considerável no índice de inconformidades.

10. Plano de ação

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

- Acompanhamento mais próximo desta Supervisão junto às Unidades em atraso;
- Necessidade de justificativa por parte dos Responsáveis Técnicos pelas Ouvidorias com demandas em atraso;
- Estabelecemos como filtro, a necessidade de inserção de informações protocolares, nas respostas em Ouvidoria.

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
acompanhamento	prevenção	informes	periódico	Ouvidor Supervisão	Em andamento
justificativa	atrasos	Por e-mail	prazos vencidos	Ouvidor Local	Em andamento
filtro	qualidade	análise de resposta	análise de resposta	Ouvidor Supervisão	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/03/2024	REUNIÃO – REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	Relatórios Gerenciais	Fábio Elias Zerati

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Supervisão Técnica de Saúde do Butantã recebeu um total de 631 demandas no período.

Identificamos como principais tópicos, entre solicitações e reclamações, as reivindicações por consultas com especialistas, cirurgias, bem como críticas pontuais às gestões locais.

Vemos nas manifestações de Ouvidoria, um bom parâmetro para o direcionamento e condução de novas políticas públicas, frente as expectativas reais da população.

A partir desta análise, buscamos aperfeiçoar os serviços do SUS.

O telefone é o meio de atendimento preferencial dos(as) munícipes (91%).

Acredito que possamos melhorar a divulgação de outros meios, em especial a Internet.

Temos como sugestão: identificar e especificar melhor as demandas, como por exemplo: a falta de quais especialistas é mais reclamada (por exemplo: neurologista infantil, oncologista, etc.), quais exames geram mais ouvidoria? Que tipos de cirurgias geram mais solicitações? Tais informações poderiam contribuir ainda mais para mapearmos os anseios dos(as) munícipes.

A Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde do Butantã está comprometida com a melhora nos índices de prazos e qualidade de respostas, e estabelecemos ações para o aperfeiçoarmos o cumprimento das metas.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Sabemos que o propósito maior de todo dispêndio de tempo e energia na condução da saúde do município é para trazer os melhores resultados possíveis na qualidade da oferta dos serviços de saúde pública prestados aos munícipes.

Dessa forma, esta Supervisão Técnica de Saúde do Butantã tem plena ciência da relevância que os dados estatísticos apresentados pelo resultado do trabalho da ouvidoria representam para que possamos avaliar e programar estratégias de modo que procuremos chegar cada vez mais próximo da excelência na qualidade dos serviços.

Para que isto ocorra, necessitamos de informações mais detalhadas dos tipos de reclamações relacionados às questões que envolvem o serviço de regulação. É necessário que saibamos as especialidades médicas de mais difícil acesso para agendamentos, bem como quais tipos de exames que possuem maior morosidade para serem realizados. Os tipos de cirurgias eletivas precisam ser discriminados na ordem quantitativa de tempo de espera para agendamento com o profissional cirurgião, de modo que possamos batalhar para conseguirmos melhorar a oferta do serviço aos munícipes em questão de tempo de espera.

Estamos cientes e planejaremos uma ação para que os gerentes das unidades de saúde estimulem os munícipes insatisfeitos e reclamantes para que participem das reuniões de conselho gestor, de modo que possamos ter um controle social bastante ativo no propósito das necessidades e desafios para melhorarmos os nossos serviços de saúde.

Finalizando, trabalharemos para que todos os gestores, além de atuarem de forma mais célere nas respostas das demandas da ouvidoria, qualifiquem o retorno do atendimento aos pacientes,

juntamente com as respostas dirigidas ao ouvidor. Esta tarefa contemplará o indicador de qualidade além de contribuir para satisfazer positivamente o propósito do trabalho da ouvidoria.

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>

