

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
STS CASA VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO





**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**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão**

Supervisora: Silvia Regina Pinto

**Ouvidoras**

Simone Margareth Pera Fernandes

Cátia Cirlene Pereira Ramos

## Sumário

### Sumário

<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>14</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta .....</b>	<b>16</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ .....</b>	<b>21</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>22</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>25</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>26</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....</b>	<b>28</b>
<b>14. Glossário .....</b>	<b>30</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>31</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>32</b>

## **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**

## 1. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte, possui área territorial de 26,70 km<sup>2</sup> e população estimada segundo o IBGE 2010 de 312.000 hab. com uma densidade demográfica de 11.587 hab./km<sup>2</sup>.

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão conta com uma Rede Assistencial de Saúde com os seguintes equipamentos:

02 AMA/UBS: AMA/UBS Vila Barbosa, AMA/UBS Massagista Mario Américo, (sendo que as UBSs são ESF).

01 AMA 24 HORAS: AMA JARDIM PERI;

Unidades Básicas de Saúde:

5 UBS Tradicional: UBS Casa Verde, UBS Adelaide Lopes, UBS Parque Peruche, UBS Jardim Peri, AE/UBS Walter Elias.

2 UBS Mista: UBS Jardim Antártica, UBS VILA Dionísia.

5 UBS ESF: UBS Casa Verde Alta, UBS Vila Santa Maria, UBS Ilza Heltman Hutzler, UBS Vila Dionísia II, UBS Vila Espanhola (ESF);

03 Equipes MULTI: UBS Vila Dionísia II, UBS Vila Santa Maria, UBS Espanhola;

01 Ambulatório de Especialidades: AMA-E Parque Peruche;

01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Walter Elias;

03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD II Cachoeirinha, CAPS II Adulto Casa Verde, CAPS Infanto Juvenil Nise da Silveira;

01 Equipe PAI: lotada na UBS Jardim Antártica;

01 UVIS: UVIS Casa Verde;

01 APD: lotada na UBS Massagista Mario Americo;

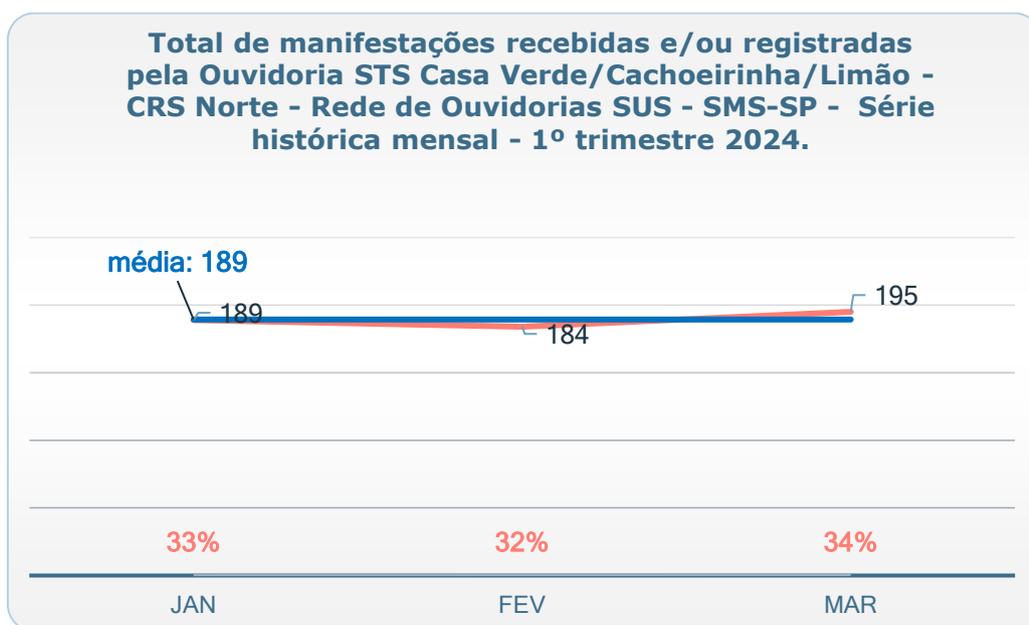
01 EMAD: lotada na UBS Dona Adelaide Lopes.

Esta Ouvidoria recebeu no primeiro trimestre de 2024 o total de 568 demandas, cujas análises serão realizadas no decorrer do relatório abaixo. Foi utilizada a Base de Dados da Ouvidoria SUS do dia 08/04/2024.

No período analisado tivemos os ajustes finais referente às entregas das fraldas pelos CORREIOS, apresentando ainda algumas intercorrências que geraram manifestações de ouvidorias.

Neste período também tivemos o aumento de casos de dengue em todo o município, elevando o número de atendimentos em nossas unidades.

## 2. Número de manifestações – Série histórica

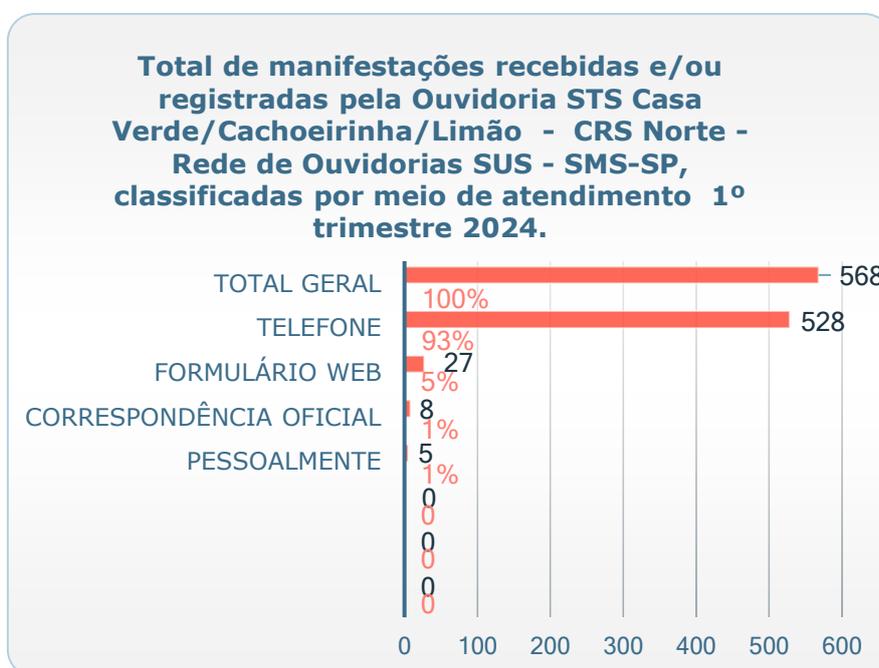


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas no 1º trimestre de 2024.

Neste período recebemos o total de 568 demandas, tendo como a média no período 189 demandas. Houve um pequeno aumento no mês de março comparado aos meses de anteriores, reflexo de um maior número de demandas relacionadas ao assunto Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos, relacionados ao aumento da procura das unidades devido ao surto da dengue.

### 3. Meios de atendimento



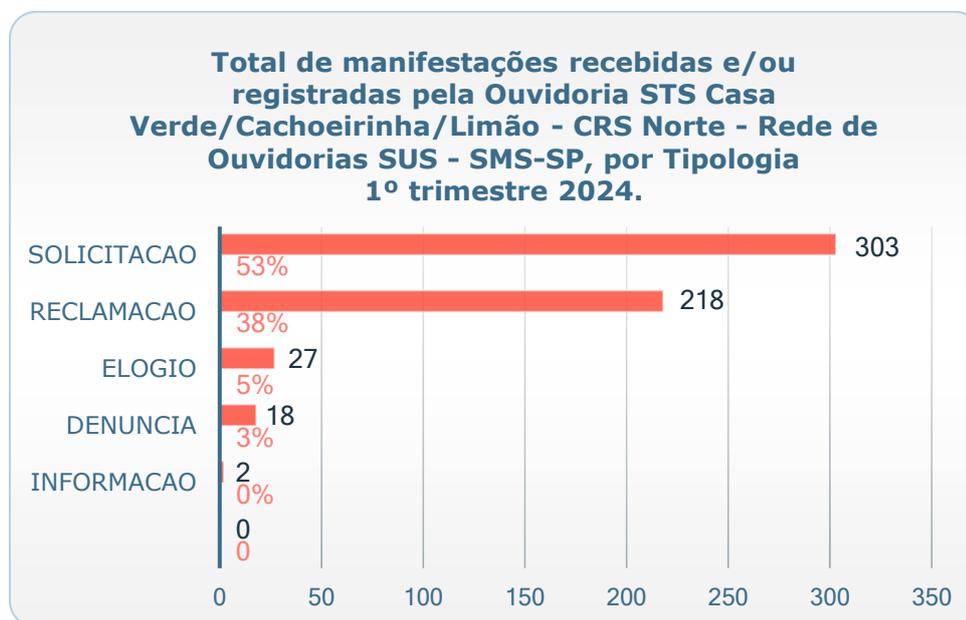
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os canais oficiais de registros de demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone - pela central 156,
- Internet - Formulário WEB Utilizando o Link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Presencial - em unidade de Ouvidoria - Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento das 8h às 16 h).

O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários no primeiro trimestre foi por telefone, compreendendo um total de 93% do total das demandas recebidas, seguido pelo formulário web com 5%. As demandas registradas pessoalmente na Ouvidoria da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão são responsáveis por 1% das demandas registradas no período analisado. Esses dados representam a preferência pelos usuários da utilização de registro por meio da central de atendimento 156.

#### 4. Classificação das manifestações



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

As manifestações recebidas, dependendo do teor apresentado, podem ser classificadas como:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Elogio;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Informação.

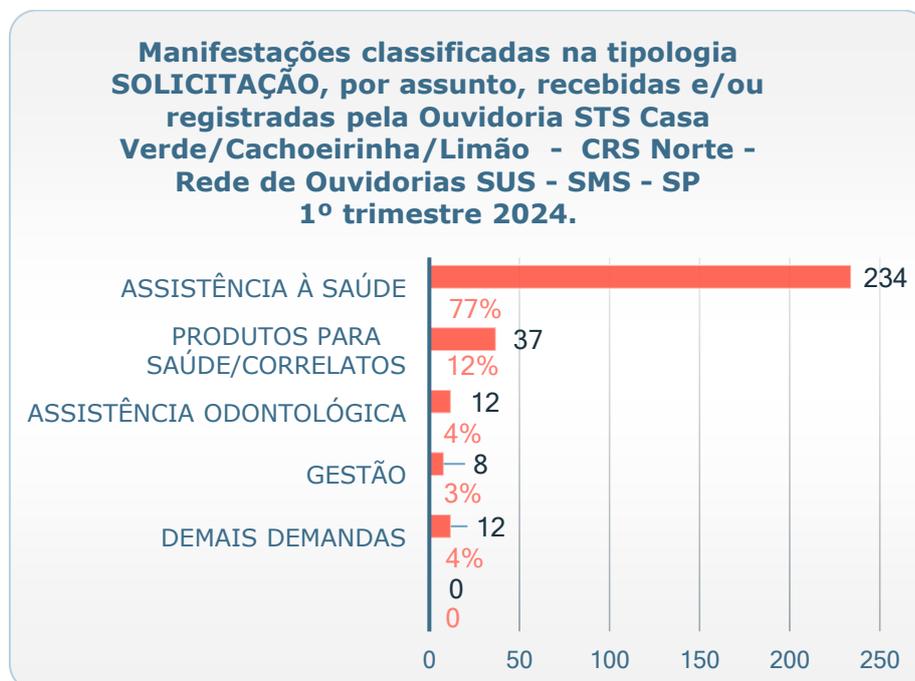
O gráfico acima representa o total de demanda recebidas por cada uma das classificações apresentadas.

No período analisado, recebemos 303 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 53%. Em seguida, a classificação Reclamação compõe 38% das demandas recebidas no trimestre. Além destas, recebemos 27 demandas classificadas como Elogio (5%), 18 Denúncias (3%) e 02 demandas classificadas como Informação. Neste trimestre não recebemos demandas com a classificação Sugestão.

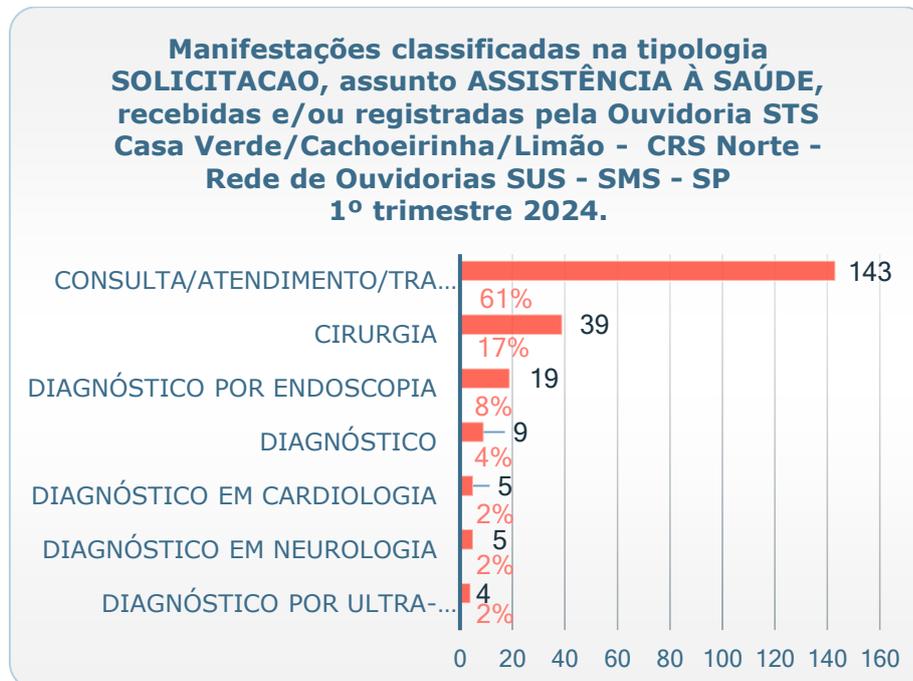
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 303 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 53 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (77%). Neste assunto, 61% das demandas são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 17% à cirurgia.



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



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

Das 568 demandas recebidas no período, 303 são classificadas como solicitações, sendo a predominante em relação às demais classificações.

Dentro do assunto Assistência à Saúde, o subassunto, CONSULTA /ATENDIMENTO/ TRATAMENTO referente às consultas para Clínica Médica foram as mais solicitadas, com o total de 22 demandas recebidas.

O assunto PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS, é o segundo assunto mais demandado dentro da classificação Solicitação e representa o total de 12% das demandas no trimestre, sendo que o subassunto fralda descartável foi o de maior número (22). Reflexo dos ajustes finais relacionados ao programa Fralda em Casa.

Em relação ao Assunto CIRURGIA, as cirurgias mais solicitadas no trimestre são as ginecológicas, com 06 demandas recebidas.

Vale ressaltar que todas as demandas recebidas foram analisadas, realizados contatos com o usuário e feitas as tratativas pertinentes a cada caso, sendo dadas as devidas orientações, como por exemplo:

orientações em relação ao Acesso Avançado e agendamento pelo aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento pelo celular, facilitando o acesso do usuário que comparece à unidade somente na data agendada para o atendimento médico.

Em relação às cirurgias, esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA de Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020), lembrando que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade.

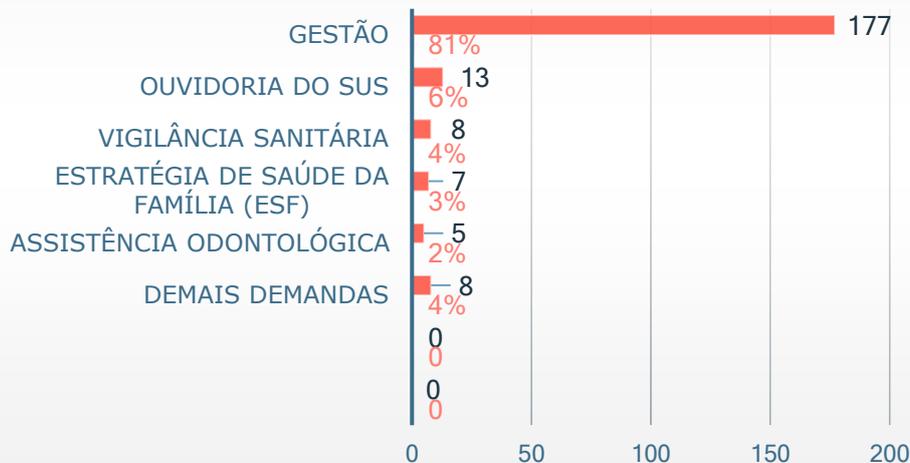
Vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

## **6. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

As 218 Reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

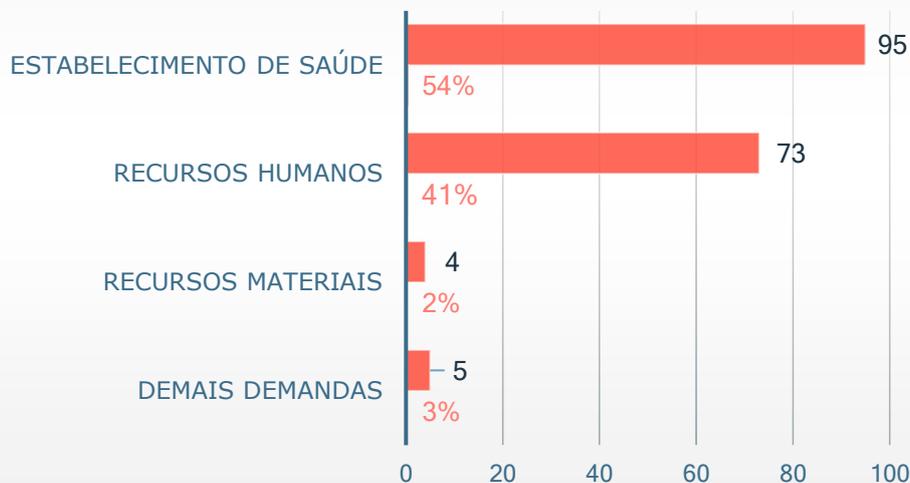
As reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (81%). Neste assunto, 54% são relativas a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e 41% a RECURSOS HUMANOS.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão - 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 RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão - CRS Norte - Rede de Ouvidorias SUS - SMS-SP 1º trimestre 2024.**



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

Referente às demandas com tipificação ESTABELECIMENTO DE SAÚDE o subassunto 1 mais demandado foi referente à ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE, com 55 demandas recebidas no período.

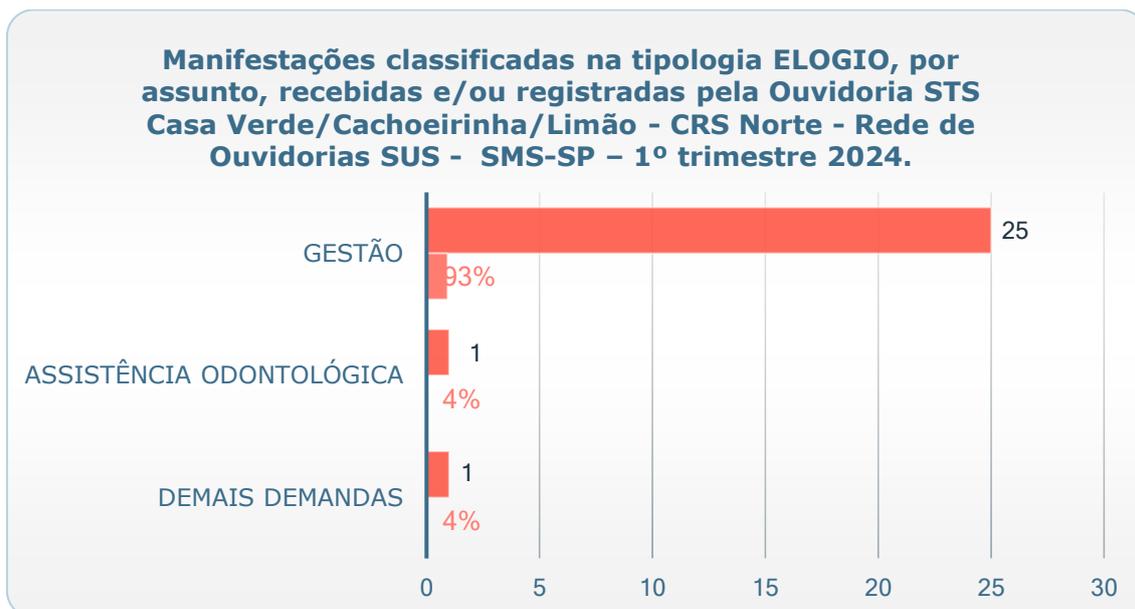
Nestas demandas são evidenciadas, entre outras, a dificuldade de agendamento e atendimento, devido muitas vezes ao desconhecimento referente ao Acesso Avançado ou não concordarem com o protocolo da unidade.

Já dentro do sub assunto RECURSOS HUMANOS, o quesito Insatisfação relacionada a médicos foram a de maior número, com 18 demandas.

Neste quesito todas as demandas foram avaliadas pelos gerentes e os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado e foi reforçada a importância da boa relação médico-paciente, assim como nas demais demandas relacionadas a recursos humanos houve atuação dos gerentes junto aos profissionais, reforçando a importância do atendimento qualificado e humanizado.

## 7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 27 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 5% do total. A média mensal foi de 9 elogios. Deste montante, 93% são relacionados ao assunto Gestão e destes o maior número foi direcionado aos profissionais médicos, com 06 demandas recebidas no primeiro trimestre.



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

Ressaltamos que as demandas de elogio são um estímulo à melhoria contínua da qualidade dos serviços e os profissionais se sentem valorizados e reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias - STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão - 1º tri 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027682	UBS CASA VERDE	17	21	81%
2091712	UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	47	48	98%
2752409	UVIS CASA VERDE / CACHOEIRINHA	1	10	10%
2786710	UBS ADELAIDE LOPES	26	30	87%
2786869	UBS CASA VERDE ALTA	16	34	47%
2787148	UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER	32	33	97%
2787695	UBS JARDIM PERI	40	40	100%
2788373	UBS PARQUE PERUCHE	20	26	77%
2788594	AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	2	23	9%
2788632	UBS VILA SANTA MARIA	9	15	60%
2788756	AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	9	14	64%
2788837	UBS VILA DIONISIA	39	45	87%
2788853	UBS VILA ESPANHOLA	17	21	81%
4410750	UBS JARDIM ANTARTICA	5	5	100%
6148336	AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	120	120	100%
6148344	AMA JARDIM PERI	13	13	100%
6148387	CAPS AD II CACHOEIRINHA	2	2	100%
6974511	UBS VILA DIONISIA II	14	14	100%
3335127	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE / CACHOEIRINHA	3	3	100%
6280161	CAPS ADULTO II CASA VERDE	1	1	100%
6700268	CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA	3	5	60%

A tabela acima apresentada, se refere à Análise de Prazo de Respostas das demandas recebidas por nossas unidades no 1º trimestre de 2024.

Nela observamos que das 511 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 436 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 89,9%.

As unidades que não atingiram a meta de 80% de respostas respondidas dentro do prazo são:

- UVIS Casa Verde/Cachoeirinha: 10%;
- UBS Casa Verde Alta: 47%;
- UBS Parque Peruche: 77%;
- AMA/UBS Massagista Mário Américo: 9%;
- UBS Vila Santa Maria: 60%
- AMA/UBS Integrada Vila Barbosa: 64%;
- CAPS Infantojuvenil II Casa Verde/Cachoeirinha: 60%.

Abaixo informamos as justificativas dos gerentes das unidades citadas:

**UVIS Casa Verde/Cachoeirinha:**

“Devido à epidemia de dengue no município, as ações estão focadas nos bloqueios de transmissão, além da manutenção do Projeto Supressão contra o *Aedes aegypti*. Sempre que possível, encaixamos o atendimento das ouvidorias na rotina.

Att

Cristiane Aversa Crivellari”

Gerente

**UBS Casa Verde Alta:**

“Informo que até dia 22/04/2024 tivemos um total de 04 manifestações de ouvidoria, com prazo médio de respostas em 5,67 dias. Fiquei com uma ouvidoria pendente devido ausência de contato com paciente, onde foi necessário agendamento de visita domiciliar pelo médico e esta ação demandou organização de agenda. Neste momento de epidemia a unidade está lotada, com várias demandas também dificultando respostas no prazo adequado.

Att

Liziene Andrade Clara

Gerente

**UBS Parque Peruche:**

“Informo que não é rotina o atraso nas respostas de ouvidoria da UBS Parque Peruche, cabendo ressaltar que tenho recebido manifestações destinadas para outras regiões que, posteriormente são enviadas para a unidade correta.

Especificamente no mês de março, tivemos alta demanda devido ao cenário epidemiológico da dengue e demandas extraordinárias relacionadas ao processo ONA de avaliação. Reconheço falha na administração dos prazos de resposta e ficarei atento para evitar novos episódios. À disposição para maiores esclarecimentos.

Att.

Wagner Rodrigues dos Santos

Gerente

**AMA/UBS Massagista Mário Américo:**

“Na AMA/UBS Integrada Massagista Mário Américo, as tratativas das demandas são realizadas diretamente por esta gerência, na intenção de dar maior qualificação as respostas/tratativas. Infelizmente, devido ao excesso de demandas e com a situação epidemiológica dos últimos meses, houve o atraso na inserção das respostas no sistema.

Alexandre Souza dos Santos”

Gerente

### **UBS Vila Santa Maria:**

“Nesta UBS as tratativas de ouvidoria são feitas diretamente pelo gerente, e devido ao excesso de demanda tivemos extrapolação do prazo de respostas.

Faremos uma revisão nesse processo de trabalho a fim de evitarmos novos atrasos.

Atenciosamente,

Pricilla Silva Borges”

Gerente

### **AMA/UBS Integrada Vila Barbosa:**

“Prezados, tenho ciência dos prazos e sei os prejuízos que esta demora pode acarretar, mas este trimestre tivemos algumas particularidades a serem consideradas:

Redução do quadro de colaboradores devido afastamento por Covid, da Gerente, enfermeira RT UBS, afastamento INSS e posterior licença maternidade da Enfermeira RT do AMA e férias gerenciais

Preparativos para ONA

Licença médica da gerente devido afastamento decorrente de cirurgia.

Aumento da demanda da unidade.

Atenciosamente,

Marcia Rodrigues Janota "

Gerente

**CAPS Infantojuvenil II Casa Verde/Cachoeirinha:**

"Informo que o atraso das manifestações de ouvidoria se deu por não conseguir falar com os responsáveis em tempo hábil, visto que ao entrar em contato com os mesmos não atenderam a ligação ou deu caixa postal.

Atenciosamente,

Ruth Silvestre da Silva

Gerente

A fim de melhorar os resultados referente aos prazos de respostas são realizadas conversas e cobranças, via e-mail, WhatsApp, por telefone e pessoalmente, pela Ouvidoria e Supervisão. Além desses meios, há uma parceria com a Ouvidora da Organização Social ASF, onde juntas buscamos a melhoria dos resultados. Além do prazo, buscamos obter a qualidade de resposta necessária para contemplar o demandado pelo usuário.

Ainda não conseguimos alcançar a meta em todas as unidades, mas continuaremos atuando e orientando para que esta seja alcançada.

## **9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

A Planilha de Avaliação de Qualidade (PAQ) foi implantada pela Divisão de Ouvidoria SMS para todas as unidades em 2022, a fim de monitorar e acompanhar a qualidade e prazos das demandas recebidas. Nela pode ser avaliada toda a tramitação destas demandas e registrar suas falhas ou observações pertinentes para melhoria contínua dos processos.

No 1º trimestre recebemos 568 demandas, destas 426 foram avaliadas. Para o próximo trimestre o objetivo é alcançar 100% das avaliações, já que o RH da ouvidoria foi restabelecido.

Um dos principais problemas identificados é contarmos com unidades homônimas, o que gera dificuldade para o registro realizado pelo 156 e pelo usuário em determinar se a demanda se refere ao AMA ou UBS homônimo, com isso algumas vezes o direcionamento fica prejudicado. Além disso, essas unidades compartilham espaços, dificultando a identificação correta do estabelecimento.

No decorrer do relatório foram explanados os maiores motivos de solicitações/reclamações recebidas no 1º trimestre e em relação a formas de melhorias iremos identificar as unidades com maior número de ouvidorias e com atraso no prazo de resposta e notificar, via e-mail o gerente, ouvidora e coordenadora da Organização Social ASF Norte, que é responsável pela gestão de todas as unidades do nosso território, exceto a UVIS que é de governabilidade desta STS. Para esta, continuaremos com a notificação da gerente, com ciência da supervisora da STS.

Sobre as demandas de Recursos Humanos, vamos propor ao Conselho Gestor da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão sugestões de temas

para capacitação dos colaboradores das unidades, com parceria junto ao Plano Municipal de Educação Permanente - PLAMEP, após a análise das ouvidorias recebidas por elas, a fim de manter/melhorar o atendimento para que este esteja cada dia mais qualificado e humanizado para o usuário.

Em relação às demandas com o assunto Estabelecimento de Saúde, esta Ouvidoria, junto à Ouvidoria da ASF, participará de reuniões trimestrais de gerentes, onde apresentaremos o Relatório Trimestral de Ouvidorias, apontando os pontos críticos que necessitam melhorias, tanto na divulgação das rotinas da unidade, tais como o acesso avançado e Agenda Fácil, processo de inclusão no sistema para solicitação de cirurgias e atualização do cadastro dos usuários do Programa Fralda em Casa. Em relação às cirurgias, é importante pontuar que dependemos das instâncias superiores para o agendamento, necessitando que ocorram com maior agilidade, principalmente nos casos mais graves.

## **10. Plano de ação**

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

- Participação em reuniões de gerentes trimestralmente onde apresentaremos o Relatório Trimestral elaborado para a Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS.
- Por meio de sugestões trazidas pelo Conselho Gestor da STS, indicar cursos junto ao PLAMEP, para a capacitação/ atualização dos colaboradores das unidades, com o objetivo de melhorar e tornar ainda mais aos usuários qualificado e humanizado.
- Envio de e-mail pela Ouvidora e Supervisora da STS às unidades com maior número de demandas recebidas mensalmente, assim como para as unidades que não cumpriram o prazo de conclusão de resposta,

notificando os gerentes e diretoria da ASF. Estas ações 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 Trimestrais	Apresentar principais pontos de melhorias	Presencial	Trimestralmente	Gerentes	A iniciar
Cursos	Capacitação dos colaboradores	Cursos PLAMEP	Ano 2024	Colaboradores	A iniciar
E-mail para gerentes/ASF	Notificação	e-mail	Ano 2024	Ouvidoria/Supervisora	A iniciar

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
30/01/2024	Reunião do Conselho Gestor da STS	Apresentar o Relatório de Ouvidoria do 4º trimestre de 2023	Conselheiros gestores, Assessoria da Gestão Participativa, Supervisora Silvia e Ouvidora Simone Margareth Pera Fernandes
07/02/2024	Reunião com ASF E Supervisora	Tratar de demandas de usuárias	Representantes da ASF, Supervisora e Ouvidora Simone
22/02/2024	Reunião com Conselheiras	Tratar de demandas trazidas pelas usuárias	Conselheiros gestores, Supervisão e Ouvidoria Simone
18,20,25,23 e 27/03	Curso Mediação de Conflitos	Capacitação da Ouvidora	Simone Margareth Pera Fernandes
28/03/2024	Reunião SMS	Relatório de gestão padronizado por unidade de ouvidoria: Modelo e fluxos	Catira Cirlene Pereira Ramos



**Reunião na SMS 28/03/2024**



**Curso de Mediação de Conflitos**

## **12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

Analisando os resultados apresentados no 1º trimestre de 2024, observamos que a classificação Solicitação apresentou o maior número de demandas, seguida pela classificação Reclamação.

Em relação às Solicitações, com os assuntos mais demandados relacionados à Assistência à Saúde e Produtos para a Saúde e Correlatos. Entre estes os sub assuntos mais demandados foram os relacionados à Consulta /Atendimento/ Tratamento e Fraldas.

As solicitações de consultas à Clínica Médica foram as de maior número, tendo sido orientados em relação ao Acesso Avançado e agendamento pelo aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento pelo celular, facilitando o acesso do usuário. E em reuniões com os gerentes e ASF foram tratadas essas questões, a fim de mitigar junto aos usuários dúvidas e propiciar o acesso às unidades.

Sobre o subassunto fraldas, podemos apontar que seja reflexo dos ajustes finais relacionados ao programa Fralda em Casa.

Já em relação à solicitação de cirurgias, vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local e que os usuários sejam devidamente inseridos no Sistema SIGA de Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020 não sendo da governabilidade da unidade).

Em relação às Reclamações, o assunto Gestão foi o mais demandado no 1º trimestre, sendo os subassuntos Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos os de maior número.

Ressaltamos que as orientações aos usuários sobre as rotinas e protocolos da unidade, assim como as possibilidades de consulta por meio do Acesso Avançado e uso do aplicativo Agenda Fácil são realizadas pelos gerentes e devem continuar a ser difundidas.

Os elogios apresentados aos colaboradores valorizam o trabalho desempenhado e estimulam a melhoria contínua, devendo ser divulgado ainda mais aos usuários essa forma de manifestação.

Esta Ouvidoria atua constantemente junto aos gerentes das unidades, em conjunto com a ouvidoria da ASF, a fim de que as respostas das demandas sejam realizadas dentro do prazo e com a qualidade necessária para contemplar o demandado pelo usuário. Com o plano de ação traçado, temos como objetivo, atingir a meta de conclusão dentro do prazo estipulado.

Com o Programa de Avaliação de Qualidade, conseguimos visualizar dentro da ferramenta (PAQ) de forma geral a conclusão das demandas e qualidade de respostas, assim como observações pertinentes ao processo. Neste novo ciclo a meta é avaliar 100% das demandas fechadas, pois nosso RH foi restabelecido.

Com o desenvolvimento do plano de ação que envolve todos os segmentos (usuários, trabalhadores e gestores), almejamos a melhoria dos processos e resultados e poderemos visualizar periodicamente novos pontos de melhoria.

Esta ouvidoria e a supervisora da STS, neste período atuaram junto às demandas apresentadas diretamente pelos usuários, articulando reuniões em conjunto aos demais envolvidos e representantes da ASF, a fim de podermos resolver as questões levantadas, ouvindo as partes mencionadas separadamente e posteriormente em conjunto procuramos soluções para satisfazer ambas as partes.

As demais reuniões de serviço da ouvidoria e treinamentos realizados foram essenciais para buscarmos a cada dia, desenvolver e aprimorar nosso trabalho.

### **13. Considerações do gestor sobre o período analisado**

Esta Supervisão Técnica de Saúde busca constante contato com gestores e usuários, estando com suas portas abertas para atendê-los.

Realizando reuniões semanais com os gerentes, alinhamos os processos e buscamos sempre a melhoria dos mesmos. Além disso, sempre que for necessário convocamos reuniões extraordinárias ou pontuais, dependendo do assunto ou urgência em questão.

Em relação aos usuários tenho a participação ativa nas reuniões de Conselho Gestor desta STS, e sempre que acionada procuro atendê-los e orientá-los da melhor forma.

Em relação às ouvidorias, diariamente atuamos nas demandas recebidas pelos diversos meios (imprensa, e-mail ou quando acionada por demais instâncias superiores), faço o acompanhamento dos resultados trimestralmente, por meio do relatório apresentado pela Ouvidoria aos Conselhos Gestores e por meio de relatório de acompanhamento de demandas relacionadas à falta de profissionais e dificuldade de acesso às nossas unidades, elaborado pela ouvidoria. Sempre que necessário aponto ou solicito esclarecimentos à ouvidoria para visualizar pontos de melhoria no território. Dentro do possível, solicito o acompanhamento da ouvidora para os casos mais complexos, por meio de contato da ouvidora com o munícipe para saber sobre o encaminhamento da gerência da unidade.

Neste período tive a oportunidade de participar de reuniões com usuários e colaboradores envolvidos em demandas trazidas até nós e acionamos a ASF para que a mesma participasse das mesmas. Foram reuniões muito produtivas, pois conseguimos juntos chegar à solução dos problemas levantados e assim ajustar novas rotinas.

Em relação ao Indicador Q2 apontado no contrato de gestão, analisando os resultados obtidos, utilizo como mais uma ferramenta de

gestão. E os gerentes que não cumpriram a meta são questionados imediatamente.

No próximo período enviaremos e-mail mensalmente aos gerentes mais demandados e aos que não cumpriram a meta estipulada, com ciência da diretoria da ASF, a fim de que possam justificar as causas, e com isso procurarem soluções para obterem melhores resultados, melhoria dos processos e por consequência obter o melhor atendimento possível aos usuários do SUS.

## 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>

