

1º

TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES



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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes**Equipe de Ouvidoria**

Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade

Rodrigo Grigaliunas Colado

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

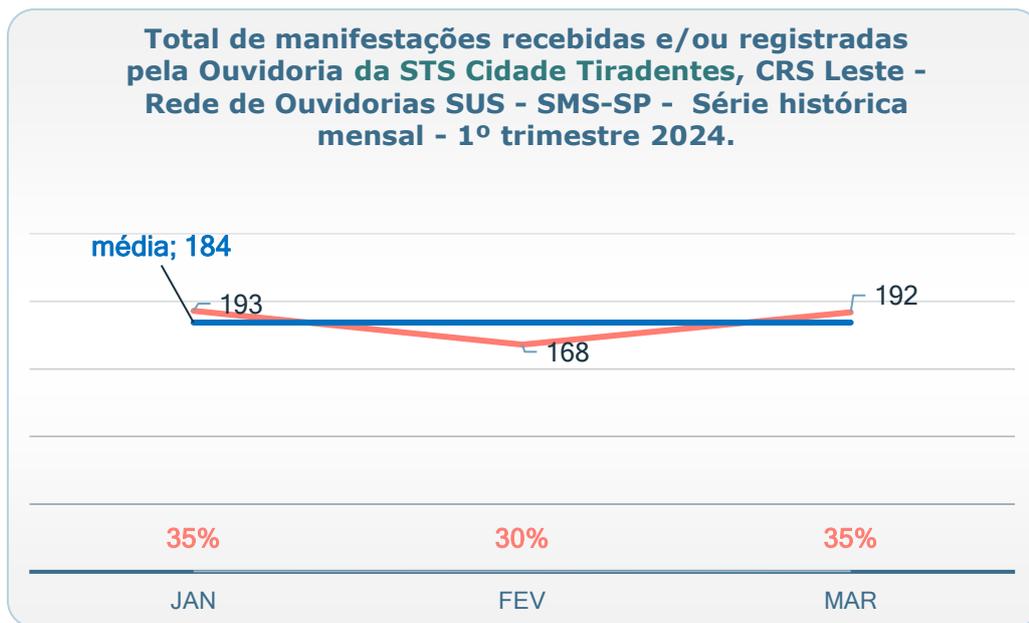
Sumário

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	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	18
13.	Considerações do gestor sobre o período analisado.....	18
14.	Glossário	19
15.	Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	20
16.	Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	21

1. Panorama Geral do período

Na Supervisão STS de Cidade Tiradentes, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste, apresenta-se a quantidade de manifestações no trimestre dispostas conforme segue o quadro abaixo.

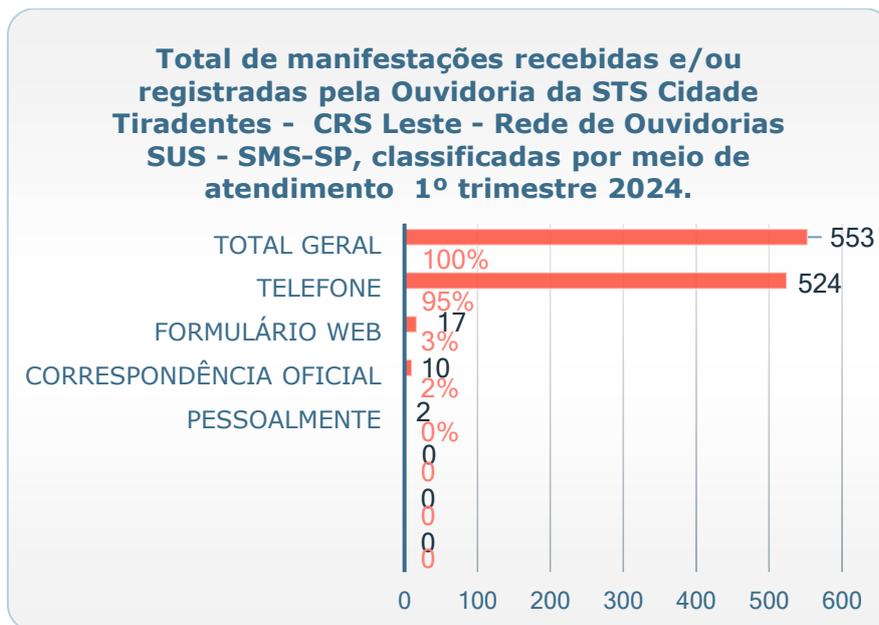
2. Número de manifestações – Série histórica



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

No período do 1º Trimestre de 2024, foram registrados uma média de 184 manifestações mensais.

3. Meios de atendimento



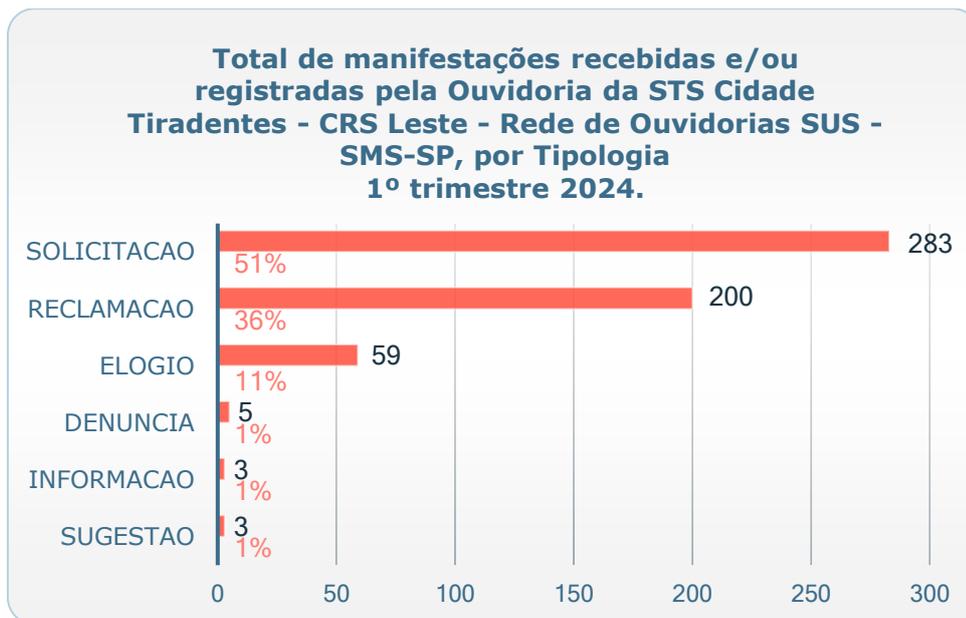
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As informações acima destacam os meios de atendimentos utilizados pelos munícipes que registraram as suas manifestações no período.

Observamos que no 1º Trimestre de 2024 foram registradas um quantitativo de 553 manifestações originadas da seguinte maneira:

- 524 realizadas por canal 156
- 17 realizadas por Formulário Web
- 10 realizadas por Correspondência Oficial
- 02 realizadas pessoalmente

4. Classificação das manifestações



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

Observamos acima que no 1º Trimestre de 2024 foram registradas um quantitativo de 553 manifestações classificadas da seguinte maneira:

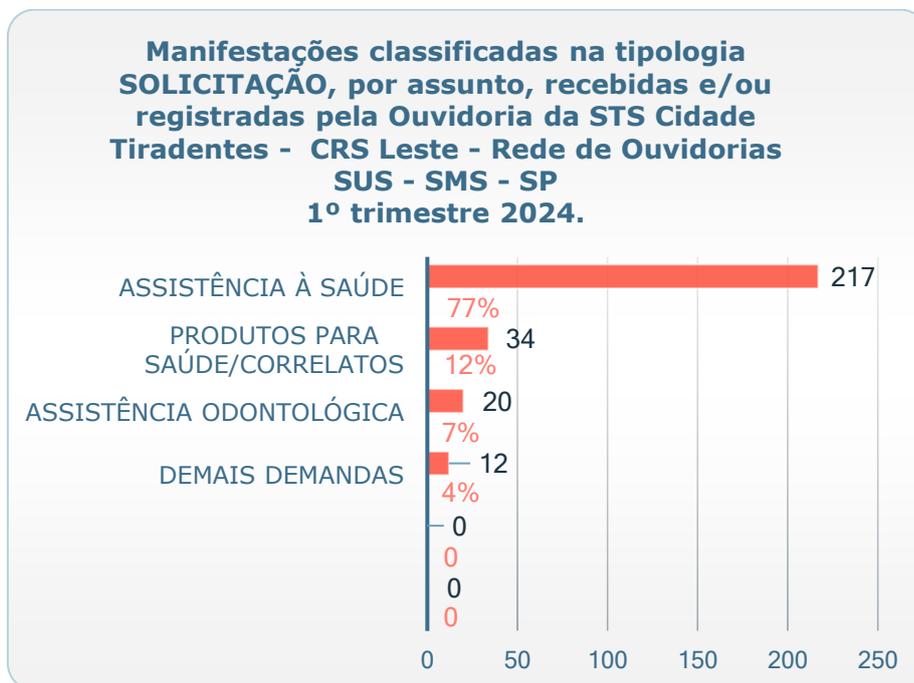
- Solicitação – 283
- Reclamação – 200
- Elogio – 59
- Denúncia – 05
- Informação – 03
- Sugestão – 03

As informações acima, destacam a classificação dos registros realizados pelos munícipes no período.

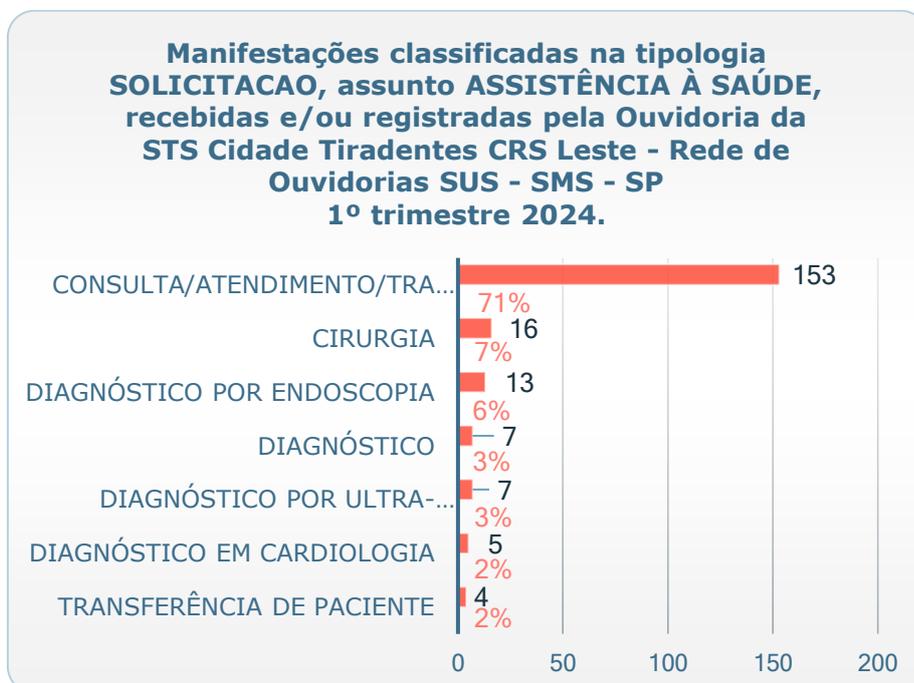
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **283 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **51 % do total**. No trimestre anterior os mesmos registros corresponderam a 52% (outubro, novembro e dezembro de 2023).

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (77%). Neste assunto, 71% são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 7% a Cirurgia.



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



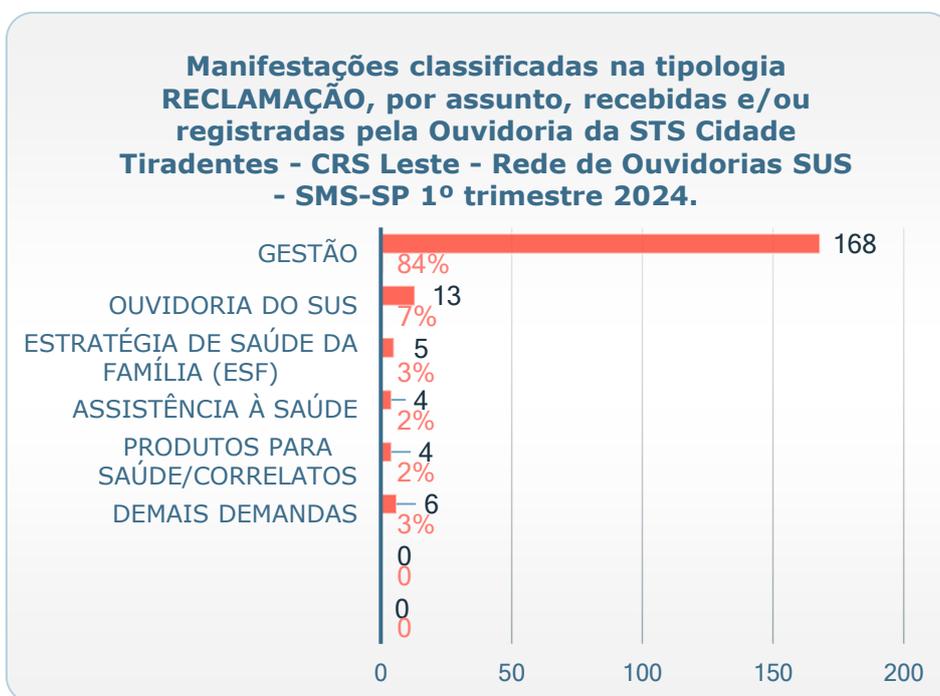
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As informações acima demonstram os assuntos recebidos mediante as manifestações de solicitações e os temas destacados que foram realizadas pelos munícipes dentro do período.

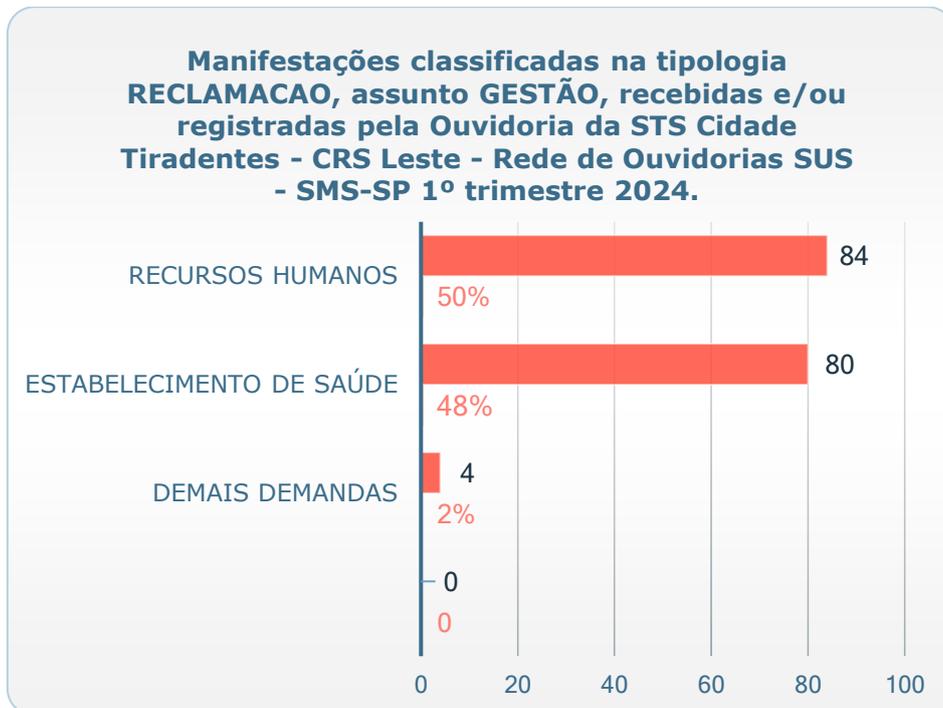
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **200 Reclamações** registradas no período correspondem a **36% do total**. No trimestre anterior os mesmos registros corresponderam a 33% (outubro, novembro e dezembro de 2023).

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (84%). Neste assunto, 50% são relativas a Recursos Humanos e 48% a Estabelecimento de Saúde.



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

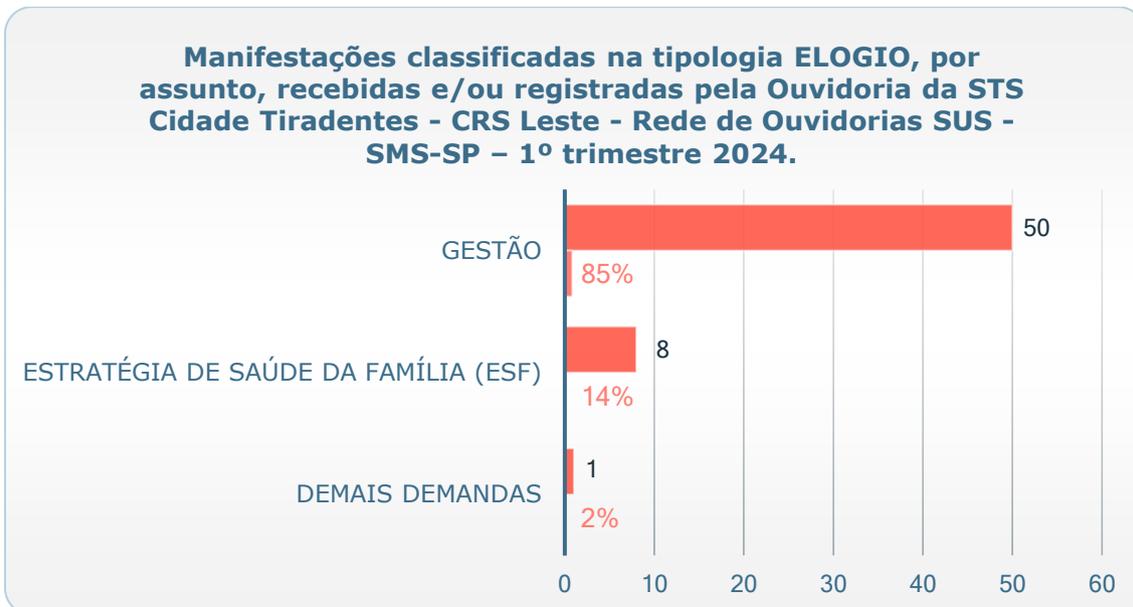


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As informações acima demonstram os assuntos recebidos mediante as manifestações de Reclamações e os temas destacados que foram realizadas pelos munícipes dentro do período.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **59 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **11% do total**. A média mensal foi de 11% de elogios. Desse montante, 85% são referentes ao assunto Gestão.



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

As informações acima demonstram os assuntos recebidos mediante as manifestações de Elogios e os temas destacados que foram apontados pelos munícipes dentro do período.

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 Cidade Tiradentes - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027305	UBS PROFETA JEREMIAS	20	20	100%
2069040	PA MUNICIPAL GLÓRIA RODRIGUES DOS SANTOS BONFIM	14	14	100%
2774771	UBS CIDADE TIRADENTES I - LUIS MARANHÃO	20	20	100%
277665	CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE TIRADENTES	4	4	100%
2786788	UBS BARRO BRANCO	17	17	100%
2786974	UBS DOM ANGELICO	20	20	100%
2787059	UBS FERROVIÁRIOS	10	10	100%
2787954	UBS JARDIM VITÓRIA	27	27	100%
3008681	CASA SER - CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE SEXUAL E REPRODUTIVA MARIA AUXILIADORA LARA BARCELOS	3	5	60%
3121135	UBS GRÁFICOS	19	19	100%
3661660	UBS INACIO MONTEIRO	30	30	100%
3738663	AMA/UBS INTEGRADA FAZENDA DO CARMO	46	46	100%
4049969	UBS PREFEITO PRESTES MAIA	60	61	98%
4050177	AMA/UBS INTEGRADA CASTRO ALVES	38	38	100%
4050347	UBS CARLOS GENTILE DE MELO	47	47	100%
5468094	NIR CIDADE TIRADENTES	5	5	100%
6879802	CAPS ADULTO II CIDADE TIRADENTES	2	2	100%
812226	UPA CIDADE TIRADENTES	30	31	97%
9618694	UBS NASCER DO SOL	57	58	98%
3335143	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CIDADE TIRADENTES	2	2	100%

Analisando a tabela acima segue:

- Quantidade de demandas recebidas no período foram **553**, sendo **476** a soma de solicitações e reclamações que constam na planilha acima
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: **471**;
- A unidade que não atingiu 80% das demandas respondidas em até 20 dias foi a CASA SER – CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE SEXUAL E REPRODUTIVA MARIA AUXILIADORA LARA BARCELOS, o motivo foi o baixo número de manifestações para a unidade, no período foram respondidas 03 de 05, concluindo 60%.
- A Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes entra em contato 3 vezes por semana para cobranças junto aos gestores das unidades, por telefone e e-mail.
- Com isso, conseguimos uma melhora admirável dentro do prazo estabelecido, com poucas unidades que não atingiram os 100%.
- Recomendamos aos gestores acessar se possível diariamente o sistema do OuvidorSUS, sempre observando a data limite para devolução.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período foram 553,
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período foram 75 (inseridas na planilha PAQ);
- Principais problemas identificados foram 03 demandas que passaram do prazo de encaminhamento para a sub-rede devido a feriado prolongado;
- No momento não temos sugestões para o problema identificado acima.

10. Plano de ação

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

- Treinamento das sub-redes de como melhorar o acolhimento ao munícipe, deixando mais claras as informações conclusivas, para que não haja reincidência do mesmo assunto em manifestações futuras.
- A Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes entra em contato 3x por semana para cobranças junto aos gestores das unidades, por telefone e e-mail, evitando o atraso de conclusão das demandas.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Treinamento Sub-Redes	Para não haver reincidência do mesmo assunto em futuras manifestações.	Presencialmente	Semestralmente	Equipe de Ouvidoria Da STS Cidade Tiradentes e Supervisor	A iniciar
Acompanhamento de perto das Demandas	Para não haver atrasos de conclusões	Contato por telefone e e-mail	3x na semana	Equipe de Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
23/02/2024	Mediação de Conflitos	Melhorar o atendimento com o munícipe	Rosemeire Ferreira Da Silva De Andrade
28/03/2024	Reunião Relatório na SMS	Treinamento preenchimento relatório	Rodrigo Grigaliunas Colado
03/04/2024	Mediação de Conflitos	Melhorar o atendimento com o munícipe	Rodrigo Grigaliunas Colado



Reunião para Confeção do Relatório-SMS



2ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos



1ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Após realizar o complemento do relatório a partir dos dados apresentados, observamos que a nossa Supervisão e as Sub-redes estão conseguindo alcançar o objetivo comum que é a devolutiva ao munícipe que registra as suas manifestações com a intenção de um resultado positivo para as suas necessidades.

A partir dos planos de ação acreditamos que vamos conseguir em breve um resultado mais satisfatório.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após realizar a análise do relatório apresentado, observei que a Supervisão e as Sub-redes estão se esforçando para obter um resultado satisfatório, onde o objetivo é a satisfação e a resolução das demandas de ouvidoria registradas pelos munícipes e após os planos de ação serem implantados, acredito em um melhor resultado.

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>

