

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE FREGUESIA DO Ó/
BRASILÂNDIA



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

Dra. Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia

Dra. Maria Aparecida Faustino

Ouvidor

Dra. Rosa Christina Tavorlari Arnold

Equipe de Ouvidora

Willian Alves de Lima

Nilvea da Penha Sesso Moura

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	12
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
8. Análise de Prazo de Resposta	16
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ	23
10. Plano de ação	24
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	28
13. Considerações do gestor sobre o período analisado	30
14. Glossário	32
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde STS da Freguesia do Ó/ Brasilândia, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações de ouvidoria recebidas no primeiro trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

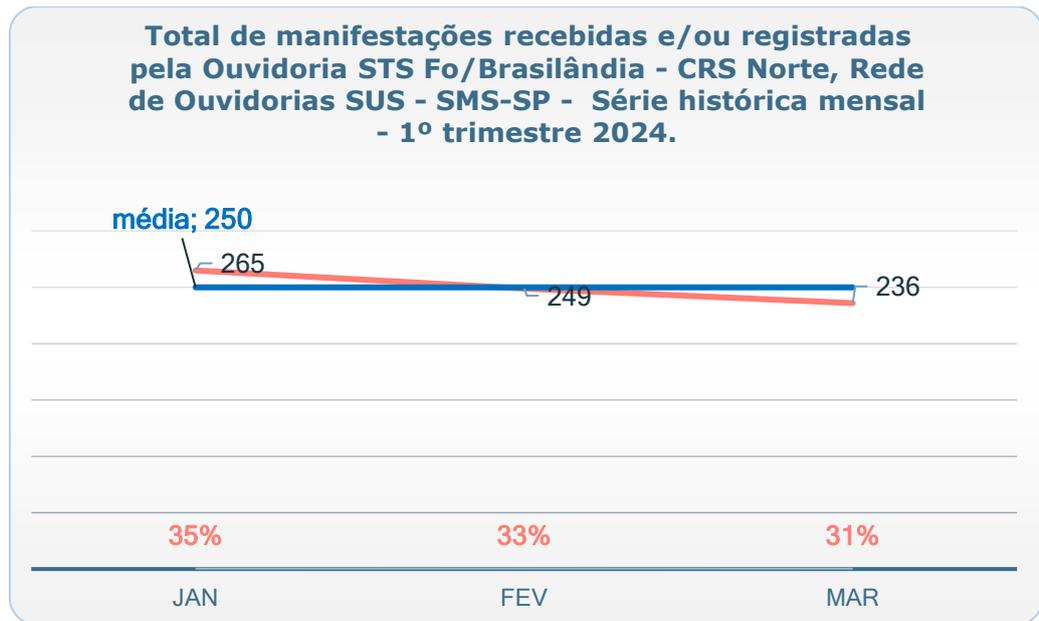
Esse trimestre foi marcado pelo ajuste final de entregas de fraldas pelo correio, que já demonstra uma adequação a essa nova modalidade de entrega.

Nesse período, enfrentamos o surto da dengue, que levou a um aumento significativo dos atendimentos em todas as unidades.

A STS mudou de prédio, e atualmente atendemos em novo endereço, sito à Rua Pedregulho, 10, no bairro Vila Bancária Munhoz.

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 08/04/2024, referente ao primeiro trimestre de 2024, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos, que obtiveram manifestações nas unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

2. Número de manifestações – Série histórica



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

Avaliando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas, no 1º trimestre de 2024, observa-se que ocorreu uma média de 250 manifestações mês, sendo que o mês de janeiro se destaca dos demais, devido ao ajuste final das entregas de fraldas pelo correio.

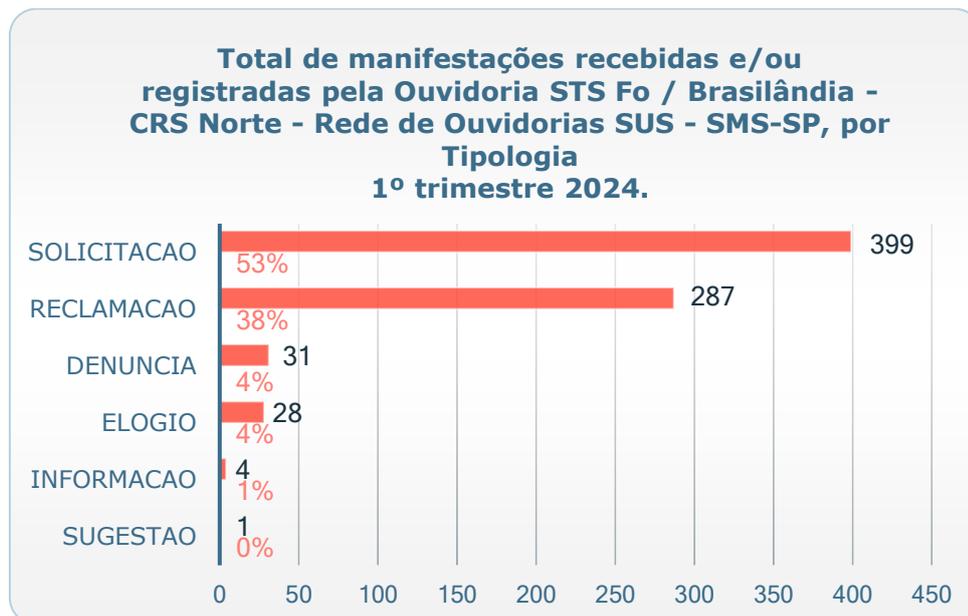
3. Meios de atendimento



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

Avaliando o gráfico acima, que apresenta os meios de recebimento das manifestações registradas no 1º trimestre de 2024, observa-se que 94% das manifestações foram registradas via telefone, principalmente pelo canal 156. Apenas 3% das manifestações foram registradas através da STS. Portanto observa-se pelo gráfico, que os canais oficiais da Ouvidoria do SUS, estão sendo bem utilizados.

4. Classificação das manifestações



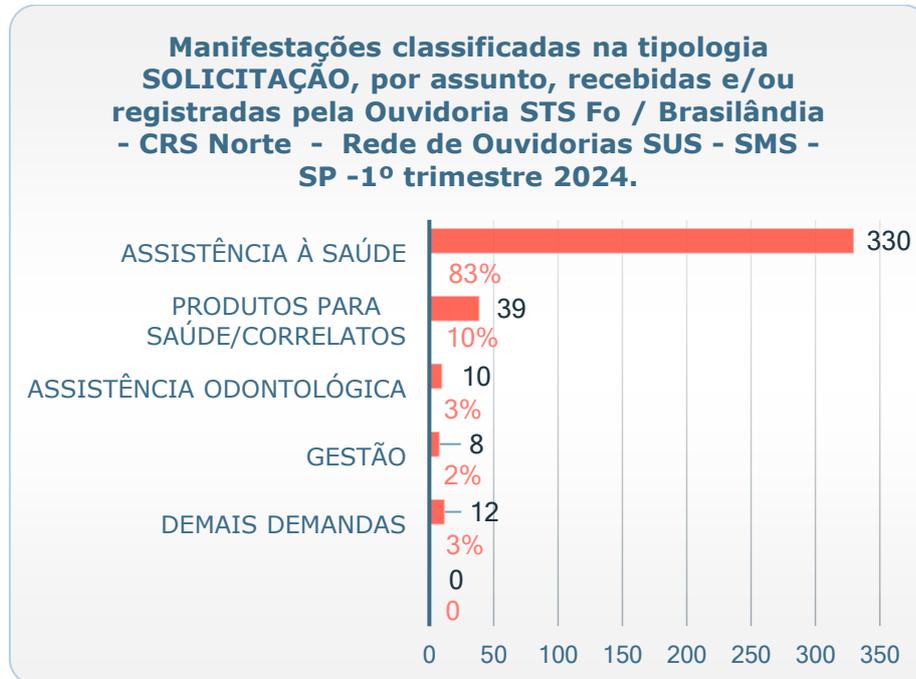
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No trimestre avaliado, foram registradas no sistema 750 manifestações, sendo que destas, 399 estão classificadas como “Solicitações”, seguidas de 287 classificadas como “Reclamações”, 31 classificadas como “Denúncia”, 28 classificadas como “Elogio”, 04 classificadas como “Informação” e 01 classificada como “Sugestão”.

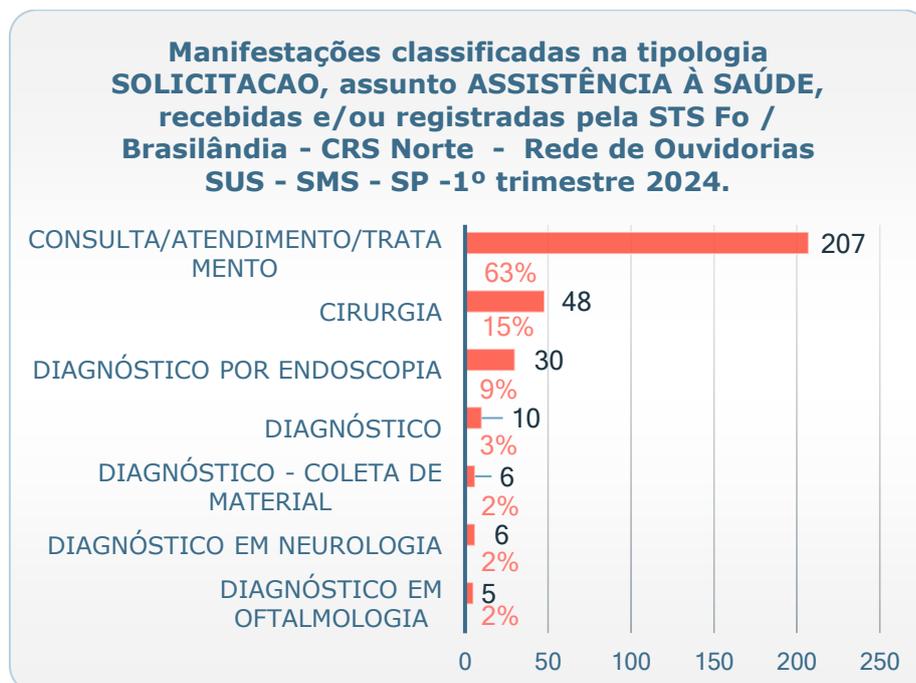
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **399 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **53,2 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%). Neste assunto, 63% são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 15% à Cirurgia.



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



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

Na análise de demandas registradas no trimestre avaliado, observou-se que das 750 manifestações, os registros no quesito “Solicitações” foram 399, evidenciando em relação às demais classificações, com predominância nas queixas de demora no agendamento de consultas de especialidades e consultas clínicas, realizadas pela implantação do

acesso avançado, onde muitos usuários não se adaptaram, a essa nova modalidade de atendimento.

Os focos quanto ao Acesso de Atendimento foram: Dificuldade de agendamento e reagendamentos de consultas e trocas de encaminhamentos. Esclarecemos que as manifestações foram analisadas e os usuários tiveram suas solicitações atendidas.

As unidades contam ainda com o aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento de consultas por meio do celular, onde estas vagas são disponibilizadas diariamente, facilitando o acesso do usuário que comparece na unidade somente na data agendada para o atendimento médico.

Nas consultas de especialidades, as questões estiveram relacionadas em sua grande maioria à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez. Com relação a estas solicitações, as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, por meio da equipe multiprofissional da própria unidade, que dá suporte para a Regulação local.

Seguido pelas solicitações de cirurgia, esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA 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 pela 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 no sistema, salvo se houver critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da STS e/ou da unidade.

A análise dos subassuntos mostrou em evidência as manifestações de “Diagnósticos por endoscopia em âmbito hospitalar”, porém esse tipo de exame é agendado por meio da Regulação Central, de acordo com a prioridade e a disponibilidade de vaga, e a unidade não tem

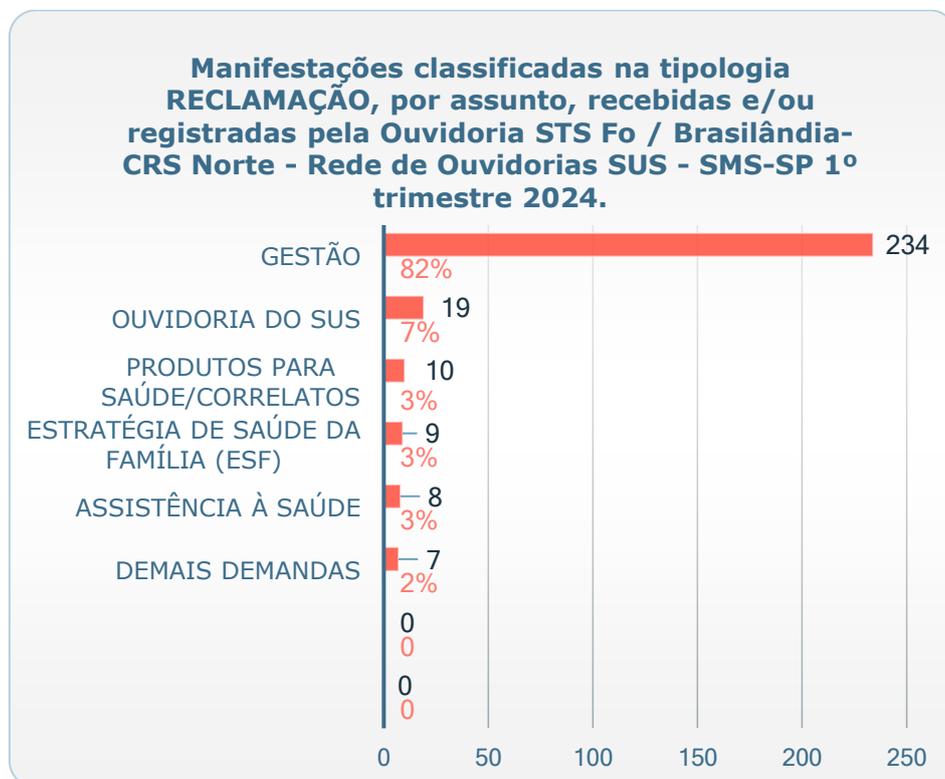
governabilidade neste assunto. As demais “Solicitações” envolvendo diagnósticos, já foram agendadas e/ou devidamente inseridas no Sistema SIGA de Saúde e terão seus agendamentos realizados por meio da Regulação da CRSN - Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Reforçando que os encaminhamentos para consultas/exames especializados são inseridos no Sistema SIGA Saúde, por prioridade do encaminhamento, status de complexidade e tempo de espera, importante pontuar que, enquanto os usuários aguardam os agendamentos, são acompanhados pela equipe médica da unidade.

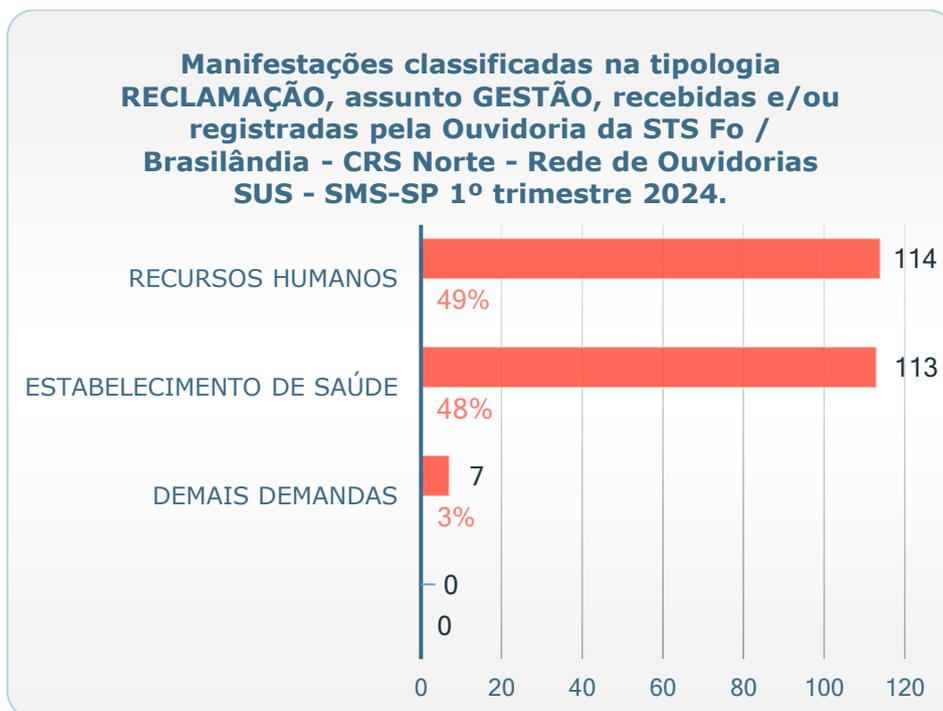
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **287 Reclamações** registradas no período correspondem a **38,3% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (82%). Neste assunto, 49% 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

Na análise das demandas classificadas como "RECLAMAÇÃO", observamos que a maior incidência de registros foi em relação aos subassuntos Recursos Humanos e Estabelecimentos de Saúde.

No que se refere a **Recursos Humanos**, apresenta um total de 114 registros, muitos relacionados à conduta médica e à postura inadequada durante o atendimento, com referência à rispidez/falta de cordialidade tanto com usuários, como com colaboradores da unidade. Os gerentes das unidades envolvidas esclareceram que os profissionais foram reorientados, quanto ao atendimento prestado e foi reforçada a importância da boa relação médico-paciente. Em casos complexos, o Gerente Médico da Rede Assistencial realizou tratativas com o profissional envolvido, acompanhado pelo gerente da unidade, reforçando sempre junto aos profissionais sobre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Muitas das demandas referem-se à intolerância quanto aos atrasos por parte dos usuários e descontentamento do fluxo de atendimento pelo usuário, principalmente devido à implantação do acesso avançado. Com isso os profissionais das unidades estão empenhados em esclarecer para a população o novo modelo de atendimento. Já quanto

à intolerância quanto aos atrasos por parte de usuários, as unidades também estão trabalhando o acolhimento dos mesmos, onde são direcionados para avaliação e direcionamento de suas demandas.

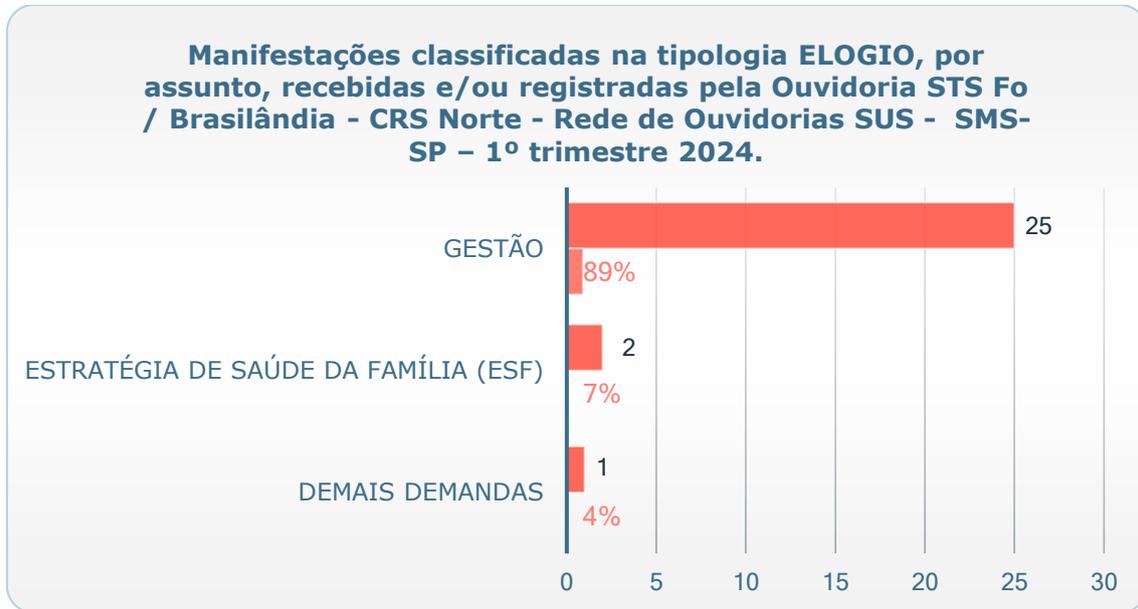
Neste primeiro trimestre, estamos enfrentamos um SURTO DE DENGUE, levando a um aumento exacerbado nos atendimentos de usuários, associado também a um aumento de casos de COVID 19, que refletiu também em um número acentuado de afastamentos de profissionais da saúde, sendo mais um agravante que veio a impactar no atendimento. Para minimizar a situação, no que tange à pressão, na porta de entrada das unidades, foram desencadeadas ações tais como a instalação de Tendões Refrigeradas e contratação de equipe extra, para o atendimento de usuários acometidos pela Dengue, nas AMAs, PSs e UPAs com maior volume de atendimento.

No que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, com um total de 113 registros, muitos são relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno, por meio de Call Center Central SP 156, falta de aviso prévio em casos de cancelamento de consultas/exames e pelo não recebimento das fraldas pelo correio. Quanto à falta de aviso prévio no cancelamento de consulta/exame, isso ocorre pelo fato da unidade não conseguir contato por meio dos números informados pelos usuários e/ou desatualização no cadastro do Sistema SIGA. Em relação aos agendamentos de retorno as unidades, já solucionaram a demanda com o usuário.

Relacionado à entrega das fraldas pelo correio, os fluxos já estão alinhados e no momento, temos apenas algumas demandas pontuais.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **25 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **4% do total**. A média mensal foi de 8,3 elogios. Desse montante, 89% são referentes ao assunto Gestão.



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

Na análise das manifestações classificadas como “Elogio”, é muito satisfatório receber essas demandas, pois o profissional e/ou a equipe se sentem valorizados pelo trabalho realizado. Agradecemos muito esse programa de valorização, principalmente nesse momento de enfrentamento do Surto de Dengue.

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 FO/Brasília - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027062	UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	20	27	74%
2029189	PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	21	23	91%
2751879	AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó	7	41	17%
2752026	SAE DST/AIDS NOSSA SENHORA DO O	2	6	33%
2752441	UVIS FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	2	3	67%
2786575	CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	5	7	71%
2786672	CRST FREGUESIA DO Ó	1	1	100%
2786761	UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	30	30	100%
2786818	UBS BRASILÂNDIA	33	38	87%
2787407	UBS JARDIM GUANABARA	9	24	38%
2787415	UBS JARDIM GUARANI	15	15	100%
2787466	UBS JARDIM ICARÁI BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	16	18	89%
2787555	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	20	41	49%
2787679	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	28	28	100%
2787946	UBS JARDIM VISTA ALEGRE	24	28	86%
2788071	UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO	17	29	59%
2788586	UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	40	43	93%
2789140	AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	9	9	100%
2789159	UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	9	9	100%
2789213	UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	34	38	89%
2789264	UBS VILA TEREZINHA	24	26	92%
2878259	UPA JARDIM ELISA MARIA I	9	13	69%
3335178	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	8	10	80%
4049977	UBS CRUZ DAS ALMAS	11	15	73%
5882281	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	33	35	94%
6330843	CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA	2	3	67%
6879810	UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	11	16	69%
6930980	CER II FREGUESIA DO O / BRASILÂNDIA	6	13	46%
7019076	UNIDADE HOSPITALAR - BRASILÂNDIA FO	97	98	99%
9986898	UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTOFARO MARTINS	14	14	100%
6668127	CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA	1	2	50%

Na análise da tabela de prazo de respostas, observamos que recebemos 703 demandas classificadas como “Solicitação e Reclamação”, dessas 558 demandas foram respondidas no prazo determinada de até 20 dias, correspondendo a 80% das demandas recebidas nessas classificações.

As unidades que não atingiram a meta foram: UBS Vila Ramos com 74%; AEFO com 17%; SAE DST/AIDS FÓ com 33%; UVIS FÓ com 67%; CAPS Adulto com 71%; UBS Jd. Guanabara com 38%; Ama/UBS Jd. Ladeira Rosa com 49%; UBS Prof.^a Maria Cecilia Ferro Donangelo com 59%; UPA Jardim Elisa Maria com 69%; UBS Cruz das Almas com 73%; CAPS Infantil com 67%; UBS Nova Esperança com 69%, NIR FÓ/Brasilândia com 46% e CAPS AD III com 50%.

Segue justificativas dos gerentes das unidades:

- **UBS Vila Ramos:** Em função de muita demanda não conseguimos responder às demandas da Ouvidoria em tempo hábil, além de termos dificuldade de contato com o reclamante.

Luzia

Gerente

- **Ambulatório de Especialidades FÓ:** Peço desculpas pelos atrasos de respostas das manifestações, infelizmente devido à alta demanda de dengue, sintomáticos respiratórios e afastamento de alguns funcionários, as respostas foram respondidas fora do prazo e sempre estamos tentando contato com os pacientes para que suas demandas sejam atendidas de acordo com os protocolos da secretaria.

Att

Camila Camandaroba Silva

Gerente

- **SAE DSTS/AIDS FÓ:** Por conta de muitas demandas específicas, as respostas das manifestações realmente atrasaram, mas estaremos atentos a essa questão, para que não aconteça novamente.

Att.,

César

Gerente

- **UVIS FÓ:** Pedimos desculpas pelo atraso, porém muitas de nossas demandas são denúncias de estabelecimentos, onde é necessário vistoria no local. Porém enfrentamos um surto de dengue, onde tivemos um aumento significativo de trabalho e funcionários afastados por doença. Mas já estamos nos alinhando para que as demandas sejam respondidas no prazo.

Att,

Fernanda Alves Brasil

Gerente

- **CAPS ADULTO:** Segue justificativa.

Informamos que devido às complexidades dos casos e das demandas da unidade, houve um atraso nas respostas. Para resposta das demandas procuramos conversar pessoalmente com os munícipes para melhor explicação e resposta.

Estou à disposição para quaisquer esclarecimentos,

Atenciosamente,

Simone Santos ATA III

- **UBS. JD GUANABARA:** Quando assumi a gerência, em dezembro de 2023, havia muitas demandas em atraso.

Fomos respondendo algumas antigas e outras recentes, para conseguirmos dar conta das demandas.

Nesse mês, conseguimos colocar em ordem.

Atenciosamente,

SUSANA AYRES

GERENTE

- **AMA/UBS JD. LADEIRA ROSA:** Tenho a informar que, neste primeiro trimestre, tivemos a preparação de todo o processo de trabalho para ONA onde passamos por visita de acreditação em 15 de fevereiro e logo após essa data um aumento abrupto de atendimentos de dengue na AMA, gerando toda a adaptação do processo de trabalho rapidamente para abertura em horário estendido até as 22hs, contratação de novos colaboradores, nosso atendimento saltou de 4.800 atendimentos ao mês para 8.700. Com estes dois eventos toda atenção ficou muito voltada para estes cenários, inviabilizando o cumprimento de alguns prazos, no entanto, todos foram devidamente tratados e respondidos.

Att.

VIVIAN VIEIRA DA SILVA

GERENTE

- **UBS MARIA CECILIA:** Nos últimos meses tivemos um aumento na demanda por casos de DENGUE, COVID e H1N1, em pacientes e profissionais da unidade, o que acarretou um atraso nas respostas das

demandas, pois foi necessário adequação de escala e/ou mudança nas rotinas dos atendimentos.

Nossas sinceras escusas pelo transtorno causado, estamos em organização das rotinas de trabalho para que não mais ocorram atrasos nas demandas.

At.te

TELMA MARIA FARIA YADOYA

GERENTE

- **UPA ELISA MARIA:** Em relação aos atrasos nas respostas às ouvidorias, informo devido tratativas internas administrativas e relacionado diretamente aos usuários com escuta na unidade a de melhorias nas conduções dos casos para aperfeiçoamentos e assertivas condutas.

Estamos aperfeiçoando para respostas as demandas no tempo estimado.

Att,

VALERYA COELHO RINALDI

GERENTE

- **UBS CRUZ DAS ALMAS:** Referente à solicitação, informo que tivemos dificuldade em realizar o contato com alguns usuários, mesmo tendo feito várias tentativas por ligação telefônica e visita domiciliar.

Atenciosamente,

Selma Gadargi

Gerente

- **CAPS INFANTIL:** Referente ao solicitado, temos a informar que nestes casos houve desdobramentos importantes durante o processo de resposta, considerando que são casos graves de saúde mental, dependemos de articulações com a rede intra e intersetorial do território, bem como utilizamos outras estratégias, como busca ativa para tentar esclarecer as solicitações realizadas por meio de ouvidoria.

Att,

Anderson de Oliveira Silva

Gerente

- **UBS NOVA ESPERANÇA:** Tivemos dificuldade em localização dos pacientes, tentamos visitas domiciliares, apesar de termos agentes de saúde no território, estes não estavam conseguindo contato.

Nos desculpamos pelo contra tempo.

Att.

SILVANA SCAGLIUSI

Gerente

- **CER(NIR) FÒ/BRAS:** Houve dificuldade de resposta dentro do prazo estabelecido tendo em vista que a maior parte dos casos se tratava de pedidos de avaliação cirúrgica ortopédica nas quais este CER cadastra o pedido no SIGA, porém, a liberação é feita pela Regulação Central. Ao contatar os municípios, em muitos casos não conseguimos sucesso nos telefones cadastrados, sendo necessário contato por e-mail (quando disponibilizado) e parte deles já havia retornado com nosso ortopedista, mantendo-se a indicação de avaliação cirúrgica.

Estamos aprimorando para diminuirmos o prazo nestas respostas.

Att

JOYCE GONÇALVES DOS SANTOS - GERENTE

- **CAPS AD III:** Em justificativa a não haver resposta em prazo adequado para a referida manifestação de ouvidoria, exponho que houve uma desatenção quanto à resposta, pois o caso implica em determinada complexidade quanto à demanda da solicitante. Os cuidados com a munícipe se mantêm em curso, porém a solicitante demanda uma estratégia que não compõe nossa rede de atenção psicossocial, e havia anterior à demanda desta que me perdi e não pedi dilação de prazo uma ouvidoria da munícipe demandando a mesma estratégia.

Estou à disposição para outras informações que se fizerem necessárias.

Cordialmente,

Bruno Azevedo Bittencourt

Gerente

Nossa meta como ouvidoria da STS FO/BRAS é zelar para que todas as demandas sejam tratadas no prazo correto. Focados neste objetivo, realizamos reuniões, conversas e cobrança através de e-mail. Percebemos um avanço, em relação à qualidade das respostas e prazos, porém não alcançamos nossa meta e vamos continuar traçando estratégias, trabalhando, orientando e cobrando as unidades para que essa meta seja alcançada.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

A PAQ, foi criada pela Divisão de Ouvidoria da SMS, é uma planilha que onde conseguimos visualizar e compreender o caminho das demandas, com seus prazos, suas falhas e identificando em qual unidade isso ocorre.

No primeiro trimestre, recebemos 750 demandas e foram avaliadas 731. Por ser a PAQ uma planilha dinâmica, temos que entender que nesse trimestre avaliamos a finalização das demandas do trimestre anterior e parte das demandas recebidas no final do trimestre serão avaliadas no próximo trimestre.

Por meio dela, identificamos a dificuldade dos atendentes da Central SP 156, com unidades homônimas. No nosso território temos unidades que compartilham espaços, isso também dificulta na identificação correta do estabelecimento da demanda, pois o próprio paciente não consegue se expressar corretamente.

Nosso PS está em reforma, ele está alocado no prédio da AMA UBS Vila Palmeiras, muitos pacientes que hoje passam pelo PS, ao fazer sua manifestação falam que foram atendidos na AMA Vila Palmeiras ao invés do PS, isso acarreta num trâmite maior da demanda.

Os maiores problemas relacionados pelo conteúdo das demandas já foram identificados e avaliados nesse relatório. Sobre as demandas de reclamação sobre recursos humanos, vamos acompanhar e conversar com as unidades sobre treinamentos e reorientações com os profissionais, afim de manter um atendimento qualificado e humanizado para usuário.

Sobre as demandas que reclamam ou solicitam vagas, principalmente em consultas de especialidades e/ou cirurgias, vamos continuar exigindo que o processo de inclusão no sistema seja feito corretamente, mas dependemos de instâncias maiores para que elas

sejam atendidas com mais agilidade, principalmente em caso graves e urgentes.

10. Plano de ação

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

Acompanhamos as manifestações e fazemos conversas com as unidades em demandas pontuais, assim achamos o melhor caminho para resolução das mesmas.

Realizamos reunião anual, com todos os gerentes das unidades, onde discutimos as dúvidas, reorientamos os principais tópicos da ouvidoria.

Para segundo semestre, pretendemos realizar visitas nas unidades.

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
Reunião anual		presencial	Agosto	Gerentes	A iniciar
Visitas nas unidades		presencial	Ano 2024		A iniciar
Conversas com unidades		telefone	Durante o ano		Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/02/2024	Introdução aos meios alternativos de resolução de conflitos/Ética/Comunicação e Linguagem/Nova teoria do conflito	Foi uma capacitação multidisciplinar para tratamento de conflitos. Um curso maravilhoso onde podemos aprender e aprimorar as técnicas para tratamento de conflitos.	Rosa Christina Tavorari Arnold
22/03/2024	Entrega dos Certificados de Elogio	Entregar e prestigiar os funcionários e gerentes das unidades elogiadas.	Maria Aparecida Faustino Rosa Christina Tavorari Arnold Gerentes e funcionários elogiados.
28/03/2024	Reunião da ouvidoria em SMS	Relatório de gestão padronizado por unidade de ouvidoria: Modelo e fluxos	Rosa Christina Tavorari Arnold





1-Finalização do curso de MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



2-Reunião em SMS com todos os ouvidores de SP.

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando o 1º trimestre de 2024, referente no quesito ouvidorias, o registro de Solicitação, superou o número de demandas classificadas como Reclamação. Com relação à Assistência à Saúde, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado às solicitações contidas no subassunto de Agenda Regulada, onde em sua grande maioria, são referentes às manifestações sobre o longo período aguardando em lista de espera. De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis, nas especialidades solicitadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou os mais complexos são acompanhados pela equipe médica da unidade, que também mantém a interface com a regulação da própria Rede Assistencial, e está com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado. Ressaltamos que os colaboradores do setor de Regulação de todas as unidades continuam sendo orientados diariamente pela Regulação da Rede Assistencial. Na Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasília, a equipe de assessores em regulação promove reuniões com orientações referentes ao assunto tanto em reunião ampliada como de forma individual com cada unidade. E a CRS Norte, promove duas vezes ao ano, treinamentos com as equipes de regulação das unidades e das supervisões técnicas.

Com relação às Reclamações, o assunto de maior evidência foi Gestão, das quais na sua maioria são direcionadas a Recursos Humanos e a Estabelecimento de Saúde. Dentre Recursos Humanos, a maior reclamação é sobre atendimento, conduta profissional e acolhimento. Importante frisar, que os responsáveis técnicos promovem reorientações e treinamentos com os profissionais afim de manter um atendimento qualificado e humanizado para com o usuário. Em continuidade ao assunto Gestão, quanto ao quesito Estabelecimentos

de Saúde, observamos que a educação permanente, onde há reforço na melhoria nos processos de trabalho e o resgate do desenvolvimento e aprimoramento das competências dos colaboradores, refletirá em melhoria no processo gerencial e conseqüentemente na qualidade de atendimento ao usuário.

Com o indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão, a ênfase na divulgação dos canais oficiais da Rede de Ouvidoria SUS por meio de campanha institucional. Logo recebemos dados mais transparentes e acessíveis, a fim de torná-los mais úteis enquanto ferramenta de gestão.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Vale destacar que sendo a Ouvidoria um agente de transformação, ela atua na busca de soluções junto às áreas da organização e sensibilização de gestores. Quando tratamos os dados, observamos o apelo contido nas entrelinhas de uma manifestação de ouvidoria, eles nos apontam claramente onde recomendaremos as mudanças no processo, para que a organização tome a decisão mais correta. Nota-se que o gargalo ainda está nas vagas de especialidades e cirurgias em ambiente hospitalar, no acolhimento humanizado ao usuário, bem como lidar com surtos e epidemias, que modificam a rotina de fluxo instituída e nos leva a buscar estratégias para atender a demanda não esperada, e continuar a atender as que se encontram em andamento.

De uma forma geral, a ouvidoria tem como principal objetivo, ouvir e se atentar às demandas trazidas pelo usuário que utiliza a ferramenta, e neste contexto ampliado, a utilização da mesma, tanto pelos usuários como pelos profissionais da instituição, e permite uma avaliação profunda da organização de saúde, que é o nosso caso, quanto aos valores e diretrizes da gestão, para que as estratégias desenvolvidas para as correções das demandas apresentadas sejam realinhadas e sejam criadas soluções para atingirmos um resultado a contento.

A reflexão é sempre companheira na análise de uma ouvidoria, e nos direciona para uma mediação, não apenas de questões técnicas, mas tudo o que envolve o relacionamento humano com o cliente e o trabalhador. A manifestação de ouvidoria nem sempre é negativa, joga luz nos problemas ou traz a gratidão de usuários por meio de elogios para com a equipe ou individualmente, o reconhecimento com o “Certificado de Elogios”, foi muito bem recebido pelos profissionais. Assim, é possível concluir que o estudo em relação à ouvidoria, por se tratar de um assunto inovador, como uma ferramenta da governança

corporativa em busca de melhorias nos processos e serviços prestados pelas organizações públicas, é pertinentemente contínuo, ético e justo.

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>

