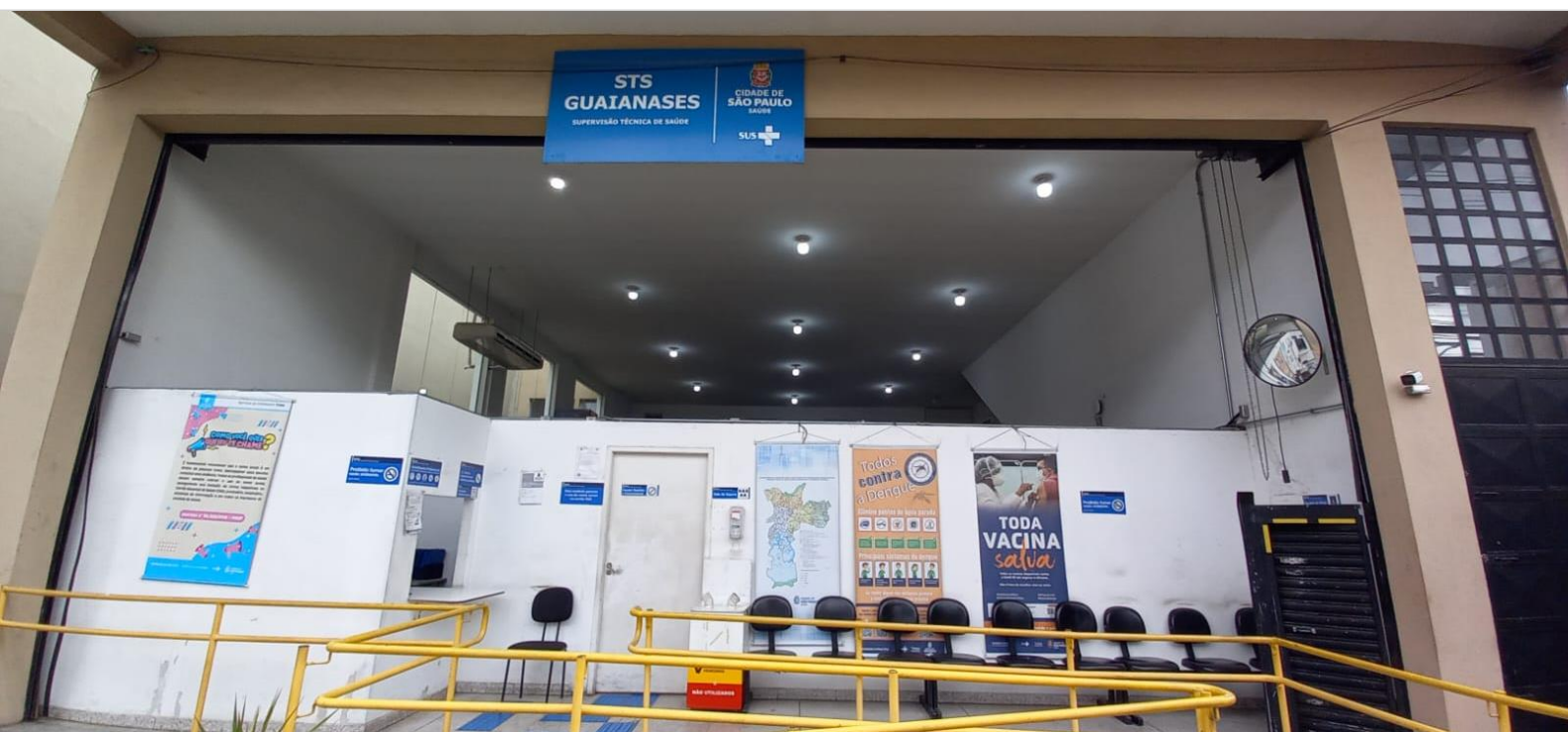


1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

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



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 - Guaianases

Edson Erasmo Pereira Lima

Ouvidora

Marlene dos Santos

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

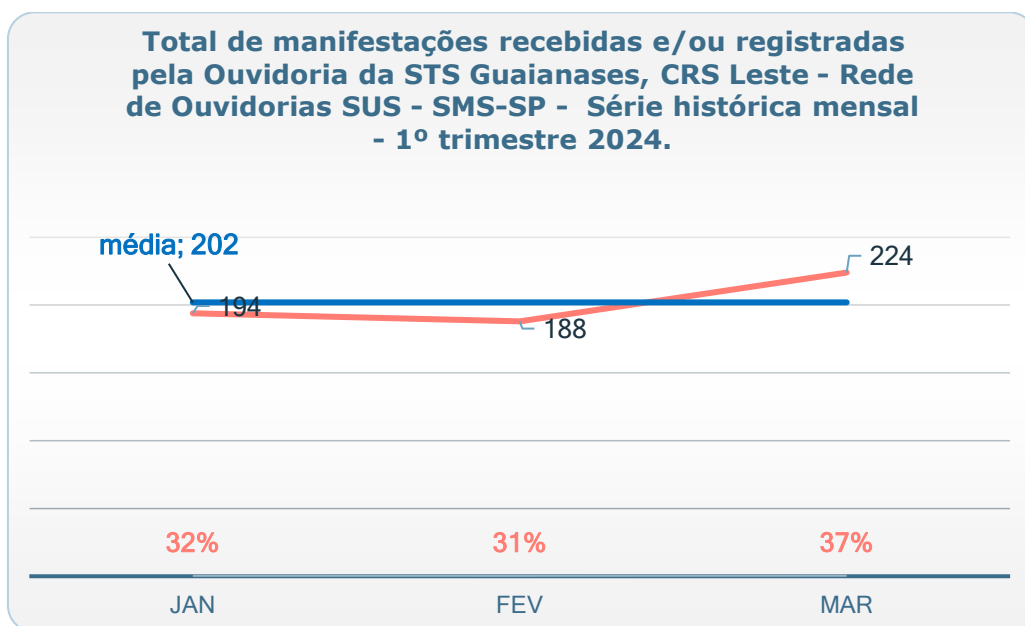
Sumário

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.....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
8. Análise de Prazo de Resposta	14
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
10. Plano de ação.....	16
11. Participação da Ouvidoria em eventos	20
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	21
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	21
14. Glossário.....	22
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	23
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	24

1. Panorama Geral do período

Durante o primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde STS Guaianases, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste, registrou um total de 606 interações, distribuídas da seguinte forma:

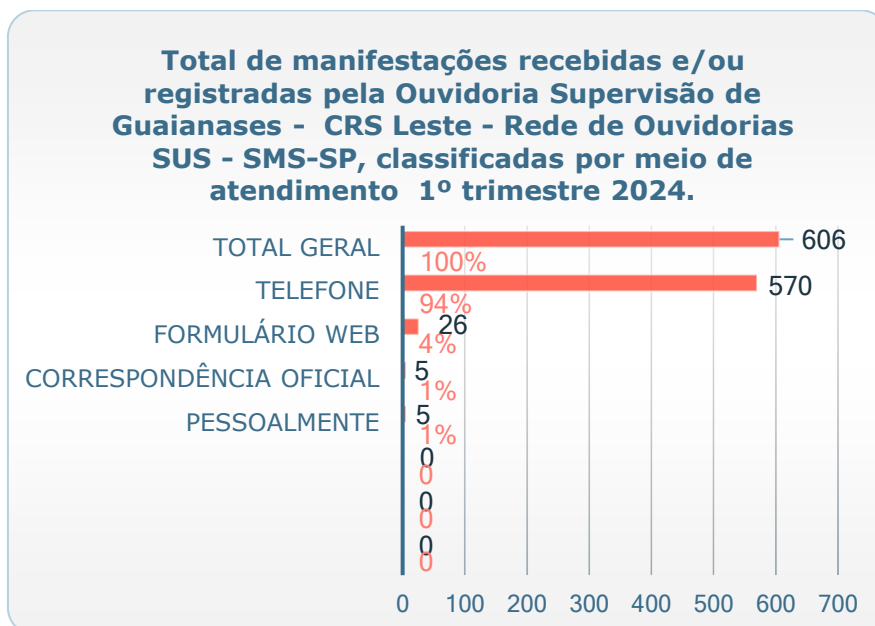
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Durante o primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Guaianases registrou a média de 202 atendimentos mensais.

3. Meios de atendimento



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

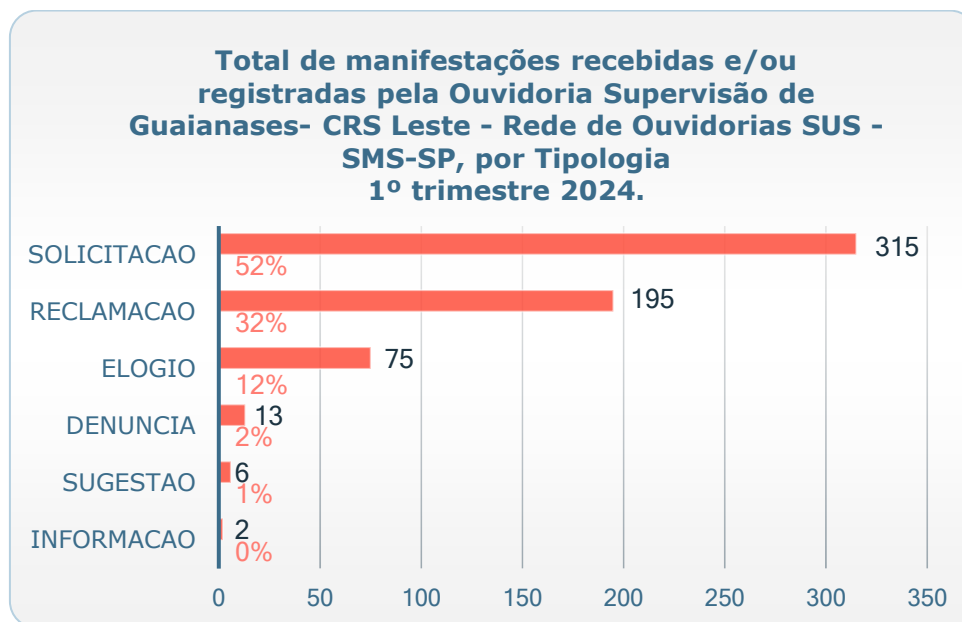
Durante o primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Guaianases registrou um total de 606 interações, distribuídas da seguinte forma:

Origem das Manifestações:

- 570 foram recebidas por meio do canal telefônico 156;
- 26 foram registradas por meio do formulário web;
- 5 foram encaminhadas por correspondência oficial;
- 5 pessoas foram atendidas pessoalmente na Supervisão Técnica de Saúde (STS).

Este relatório destaca a diversidade de canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para expressar suas demandas e sugestões relacionadas aos serviços de saúde. As informações aqui apresentadas servem como base para a análise e melhoria contínua do atendimento oferecido pelo SUS na cidade de São Paulo.

4. Classificação das manifestações



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

Durante o primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Guaianases registrou um total de 606 interações, distribuídas da seguinte forma:

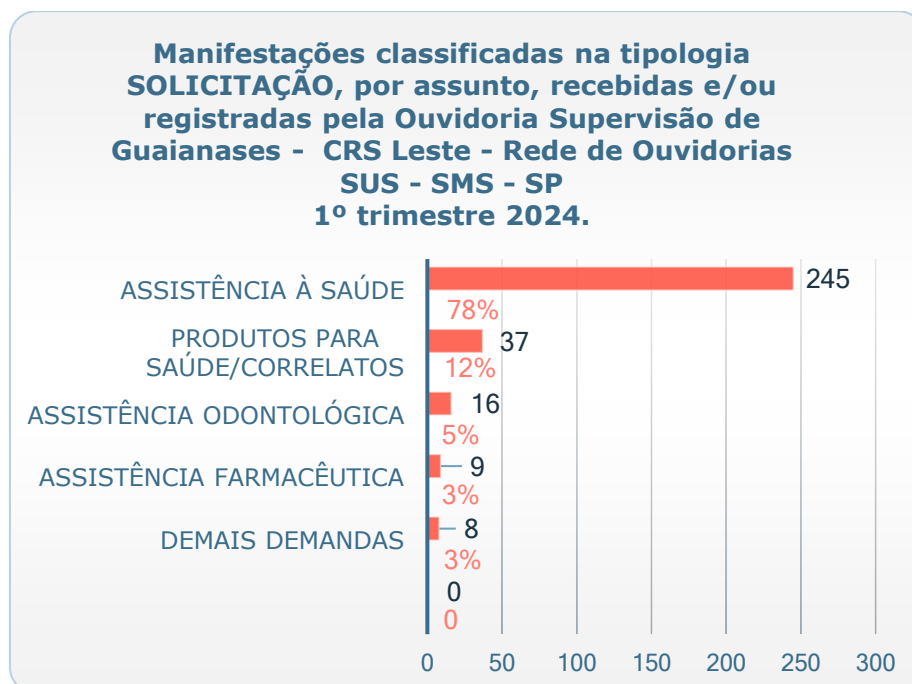
- Tipos de Manifestações:
- 315 manifestações foram solicitações de serviço ou informações;
- 195 foram reclamações;
- 75 foram elogios ao serviço prestado;
- 13 foram denúncias de irregularidades;
- 6 foram sugestões de melhoria;
- 2 foram solicitações de informações adicionais.

Este relatório destaca a diversidade de canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para expressar suas demandas e sugestões relacionadas aos serviços de saúde. As informações aqui apresentadas servem como base para a análise e melhoria contínua do atendimento oferecido pelo SUS na cidade de São Paulo.

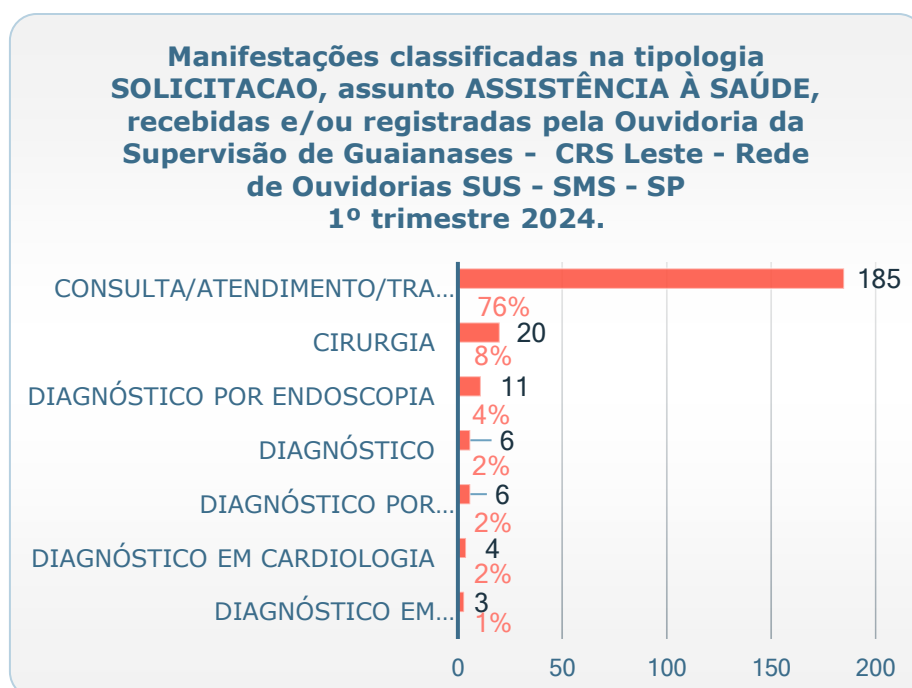
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 315 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 51 % do total.

As Solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%). Neste assunto, 76% são relativas à Consulta/atendimento/tratamento e 8% a Cirurgias.



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



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

Com base nos números fornecidos, podemos destacar os seguintes pontos como os mais significativos:

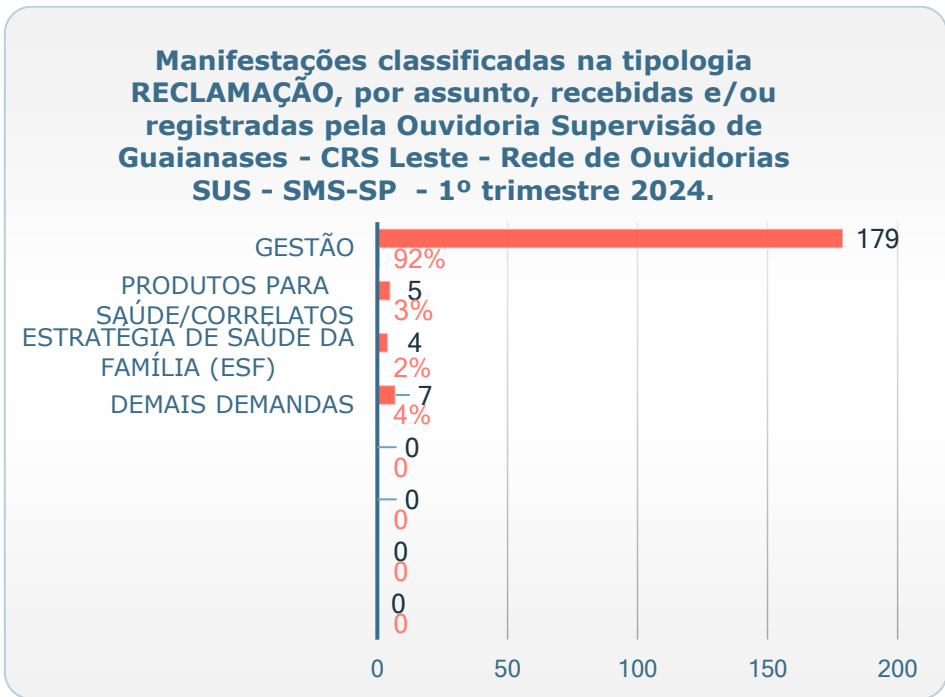
- **Assistência à Saúde:** Com 245 registros, a categoria de assistência à saúde é a mais frequente. Isso indica uma demanda considerável por serviços de saúde em geral, demonstrando a importância da disponibilidade e qualidade dos serviços prestados à população.
- **Produtos para Saúde/Correlatos:** Com 37 registros, esta categoria também se destaca. Ela pode abranger uma variedade de itens, desde dispositivos médicos até produtos de higiene e cuidados pessoais. A atenção a essa categoria pode ser crucial para garantir o acesso a produtos essenciais para a saúde da população.
- **Assistência Odontológica:** Com 16 registros, a assistência odontológica aparece como uma preocupação relevante para os usuários do sistema de saúde. Isso destaca a importância de políticas e programas que promovam o acesso a cuidados dentários adequados.
- **Transferência de Paciente:** Com 2 registros, a transferência de paciente é um ponto crítico que merece atenção especial. Garantir a eficiência e segurança nesses processos é essencial para o atendimento adequado e a continuidade do cuidado.

Esses pontos destacados representam áreas-chave que merecem atenção e ação por parte dos gestores de saúde, visando melhorar a qualidade e o acesso aos serviços de saúde para a população atendida pelo SUS em São Paulo.

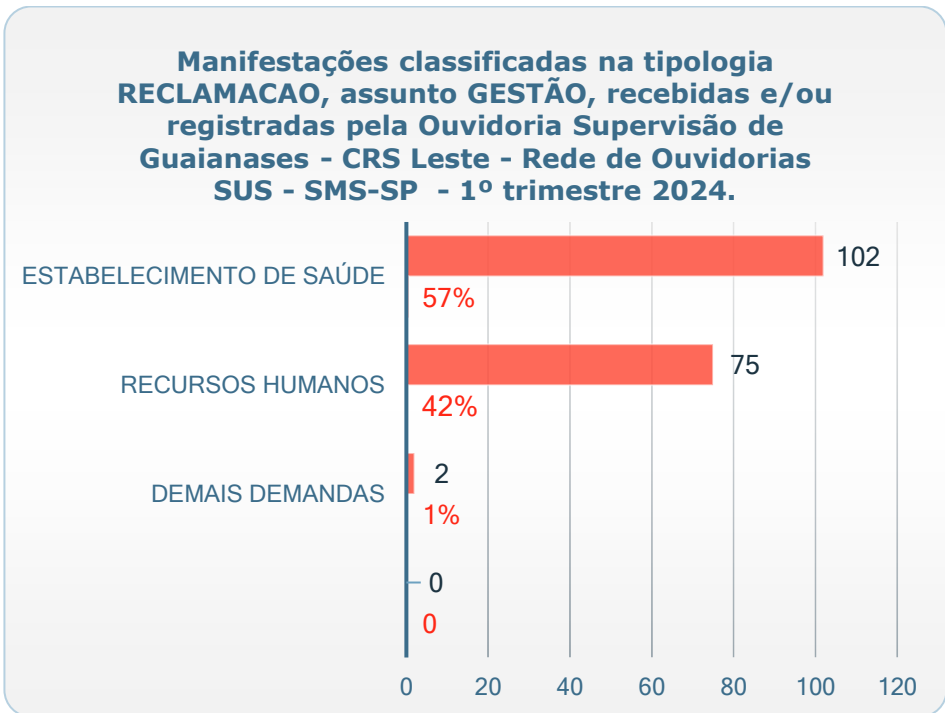
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **195 Reclamações** registradas no período correspondem a **32% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto gestão (92%). Neste assunto, 57% são relativas à estabelecimentos a saúde e 42% a recursos humanos.



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



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

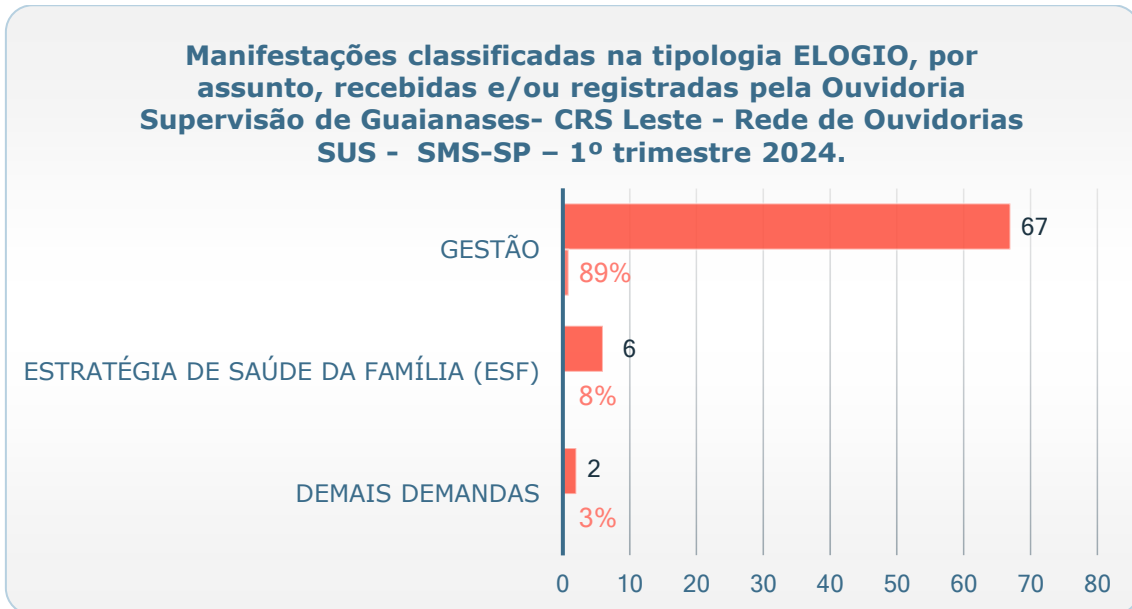
As reclamações relacionadas à gestão podem abranger uma ampla gama de aspectos, incluindo problemas de administração em unidades

de saúde, questões de organização de serviços, falta de transparência nas políticas de saúde, entre outros. Essas reclamações podem fornecer informações para aprimorar a eficiência e eficácia da gestão de saúde na região.

A reclamação recebida em relação aos Estabelecimentos de Saúde aponta para a necessidade de uma avaliação minuciosa da eficácia e adequação dos serviços oferecidos por esses estabelecimentos. Esta reclamação destaca a importância de garantir que os estabelecimentos de saúde estejam funcionando de acordo com os padrões exigidos, oferecendo atendimento de qualidade e acessível à população. Questões como tempo de espera, disponibilidade de profissionais de saúde, qualidade do atendimento prestado e infraestrutura das instalações podem ser áreas de preocupação abordadas por essa reclamação. É necessário implementar medidas corretivas que visem aprimorar a prestação de serviços e a satisfação dos usuários.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **75 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **12% do total**. A média mensal foi de 25 elogios. Desse montante, 89% são referentes ao assunto gestão.



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

Referente aos elogios, destacam-se:

Assistência Odontológica (2 Elogios):

Profissionais da equipe de Odontologia: Reconhecidos pela dedicação e cuidado excepcional durante os atendimentos odontológicos.

Estratégia de Saúde da Família (ESF) (6 Elogios):

Profissionais da equipe da ESF: Destacados pelos esforços em promover a saúde preventiva e o bem-estar das famílias da comunidade.

Gestão (67 Elogios):

Equipe de Gestão Administrativa:

Elogiada pela liderança inspiradora, eficiência na resolução de questões operacionais e promoção de uma gestão eficiente e transparente na unidade de saúde.

Este relatório destaca o reconhecimento recebido pelos profissionais de saúde em diferentes categorias, ressaltando o comprometimento e profissionalismo da equipe de assistência, estratégia de saúde da família e gestão administrativa.

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 Guaianases - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2069032	UPA JULIO TUPY	35	35	100%
2766019	UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	34	37	92%
2787083	UBS GUAIANASES I	17	17	100%
2787202	UBS JARDIM AURORA	24	24	100%
2787377	UBS JARDIM ETELVINA	59	59	100%
2787385	UBS JARDIM FANGANIELLO	55	55	100%
2787717	UBS JARDIM ROBRU I - GUAIANASES	39	40	98%
2788624	UBS SANTA LUZIA	7	7	100%
2788780	UBS VILA CHABILÂNDIA	27	27	100%
2789310	UBS VILA COSMOPOLITA	10	10	100%
3002926	UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	39	39	100%
3016935	UBS JARDIM BANDEIRANTES	6	6	100%
3044750	UBS SAO CARLOS GUAIANASES	37	37	100%
4050010	UBS GUAIANASES II	28	29	97%
4050045	UBS JARDIM SOARES	55	55	100%
4050312	AMB ESPEC SÃO CARLOS	13	13	100%
6135978	AMA PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK	14	14	100%
7739834	CER II GUAIANASES	6	6	100%
6954197	CAPS INFANTOJUVENIL II GUAIANASES	2	2	100%
7975449	CEO II GUAIANASES	3	3	100%
3019926	UVIS GUAIANASES	2	2	100%
3335186	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	1	1	100%
6416691	CAPS AD II GUAIANASES	1	1	100%
9831061	CER II JARDIM SOARES	1	1	100%

Vamos analisar a tabela considerando os pontos mencionados:

Quantidade de demandas (solicitações e reclamações) recebidas no período:

- Total de demandas recebidas: 415
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:
- Total de demandas respondidas em até 20 dias: 407
- Não houve Unidades de Saúde que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

- Implementação de um processo de trabalho onde a gestão monitora o tempo de resposta de todas as solicitações/reclamações.
- Realocação de recursos humanos para unidades com maior demanda.
- Revisão dos processos internos para identificar possíveis gargalos e otimizar o fluxo de trabalho.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: No total, foram registradas 606 interações com a Ouvidoria do SUS. Dessas, as manifestações de reclamação e solicitação totalizaram:

- Reclamações: 169
- Solicitações: 437

Principais problemas identificados: Ao analisar as reclamações e solicitações registradas, podemos identificar os principais problemas enfrentados pelos usuários do SUS na região de Guaianases. Alguns desses problemas podem incluir:

- Dificuldades de acesso aos serviços de saúde, como longas filas de espera em unidades de saúde.
- Insatisfação com a qualidade do atendimento recebido.
- Falta de medicamentos ou recursos para tratamento adequado.
- Questões relacionadas à infraestrutura e higiene das unidades de saúde.
- Problemas de gestão e organização dos serviços de saúde.

Esses são alguns dos problemas comuns que podem ter sido abordados nas reclamações e solicitações registradas pela Ouvidoria do SUS durante o período mencionado.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

- Continuar monitorando o tempo de resposta e identificar oportunidades de melhoria contínua.
- Estabelecer metas claras e objetivas para o tempo de resposta e realizar avaliações periódicas do desempenho.

Essas ações e recomendações podem ajudar a melhorar ainda mais o desempenho no atendimento às demandas e garantir um serviço de saúde mais eficiente e responsivo às necessidades da comunidade.

10. Plano de ação

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

- Definir metas claras e mensuráveis para melhorar a qualidade dos serviços de saúde em cada unidade.
- Estabelecer indicadores-chave de desempenho (KPIs) para monitorar o progresso em direção às metas estabelecidas.

Treinamento da equipe:

- Realizar treinamentos regulares para capacitar a equipe de saúde em questões de atendimento ao paciente, comunicação eficaz, gestão de reclamações e resolução de problemas.
- Fornecer orientação sobre a importância da qualidade do serviço e o impacto positivo que isso tem na satisfação do paciente e na reputação da unidade de saúde.

Melhoria dos processos internos:

- Identificar e eliminar gargalos nos processos internos que possam estar contribuindo para problemas de qualidade.
- Padronizar e otimizar os procedimentos operacionais para garantir eficiência e consistência no atendimento ao paciente.

Implementação de sistemas de feedback:

- Utilizar os feedbacks recebidos para identificar áreas de melhoria contínua e tomar medidas corretivas conforme necessário.

Monitoramento e revisão contínua:

- Monitorar regularmente os indicadores de desempenho e o progresso em direção às metas estabelecidas.
- Realizar revisões periódicas do plano de ação para garantir sua eficácia e fazer ajustes conforme necessário com base nos resultados obtidos.

Promoção da cultura de qualidade:

- Promover uma cultura organizacional que valorize a qualidade, a segurança do paciente e a melhoria contínua.
- Reconhecer e recompensar os esforços da equipe que contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde.
- Implementar esse plano de ação de forma consistente e dedicada pode levar a melhorias significativas na qualidade dos serviços de saúde oferecidos pelas unidades, resultando em maior satisfação dos pacientes e uma melhor experiência geral de atendimento.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento
Análise detalhada das demandas	Identificar os principais problemas enfrentados pelos usuários	Realizar uma análise detalhada das reclamações e solicitações registradas pela Ouvidoria do SUS	Trimestralmente	Equipe da Ouvidoria do SUS	Em andamento
Estabelecimento de metas e indicadores de qualidade	Definir direção e medir o progresso	Definir metas claras e mensuráveis para melhorar a qualidade dos serviços de saúde; estabelecer indicadores-chave de desempenho (KPIs)	Anualmente	Gerentes de Unidades de Saúde	Em discussão.
Treinamento da equipe	Capacitar a equipe para oferecer um serviço de qualidade	Realizar treinamentos regulares sobre atendimento ao paciente, comunicação eficaz e resolução de problemas	Semestralmente	Departamento de Ouvidoria	Em discussão.
Melhoria dos processos internos	Garantir eficiência e consistência no atendimento ao paciente	Identificar e eliminar gargalos nos processos internos; padronizar e otimizar os procedimentos operacionais	Trimestralmente	Gerentes da Unidade de Saúde	Em andamento

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento
Monitoramento e revisão contínua	Garantir o progresso contínuo em direção às metas estabelecidas	Monitorar regularmente os indicadores de desempenho; realizar revisões periódicas do plano de ação	Trimestralmente	Gerentes das Unidades de Saúde	Em discussão

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2024	Seminário de Profissionais da Saúde	A importância do SUS	Marlene dos Santos
18/04/2024	Mediação de Conflitos	Auxiliar a importância da mediação de conflitos.	Marlene dos Santos
16/04/2024	Conferência da Saúde do Trabalhador	Promover Diretrizes e Propostas para melhorar a Saúde no Município.	Marlene dos Santos

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o período analisado, como ouvidora, pude observar uma quantidade significativa de demandas recebidas pela Ouvidoria do SUS, totalizando 606 interações. Ao examinar essas demandas, foi possível identificar uma variedade de problemas e preocupações levantadas pelos usuários do sistema de saúde. Esses incluíram dificuldades de acesso aos serviços de saúde, insatisfação com a qualidade do atendimento, questões relacionadas à disponibilidade de recursos e problemas de gestão.

No entanto, ainda há espaço para melhorias na comunicação interna e externa, visando aprimorar ainda mais o processo de atendimento ao público e aumentar a satisfação dos usuários.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Foi possível observar um desempenho geral das unidades de saúde, embora com desafios significativos. A avaliação do progresso em relação às metas estabelecidas e aos objetivos estratégicos mostrou avanços, mas ainda há áreas de oportunidade para melhorias adicionais. As ações implementadas para melhorar a qualidade dos serviços de saúde foram reconhecidas, e há um reconhecimento dos esforços da equipe de saúde e da equipe de gestão em promover o bem-estar da comunidade.

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 ?



TELEFONE



INTERNET



PRESENCIAL

Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Acesse o **formulário web** pelo QR Code
ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

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>

