

1º
TRIMESTRE
2024
**RELATÓRIO
OUVIDORIA**

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



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 Itaim Paulista**Ouvidor**

Kaline Laurindo de Melo

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

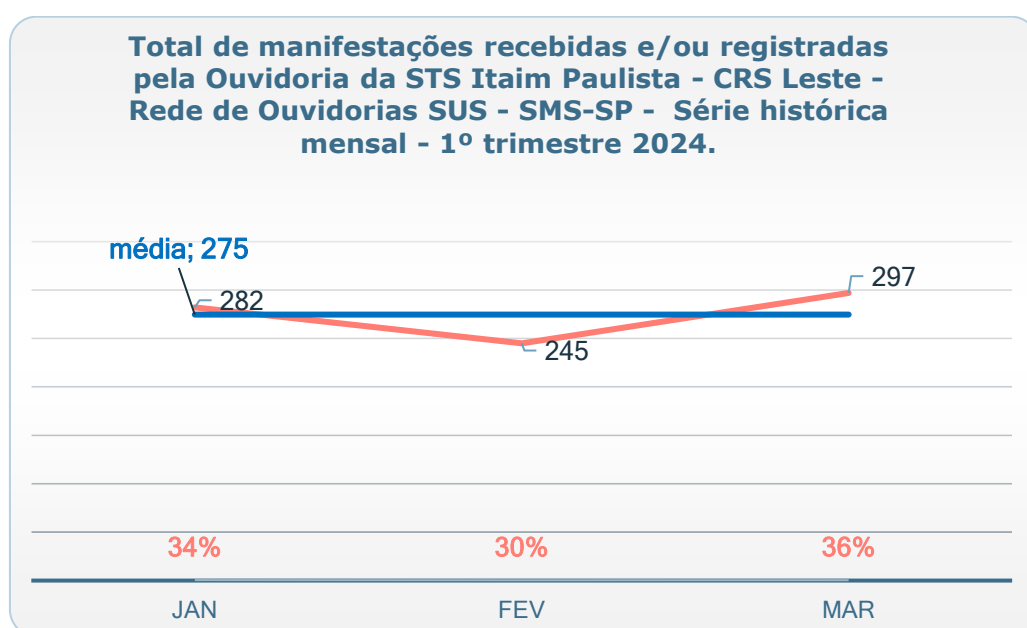
Sumário

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

Com base nas informações, é possível avaliar que as manifestações de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde STS do Itaim Paulista, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste, são por sua maioria, baseadas na necessidade de atendimento, referente às solicitações em especialidades e vagas para atendimento à população.

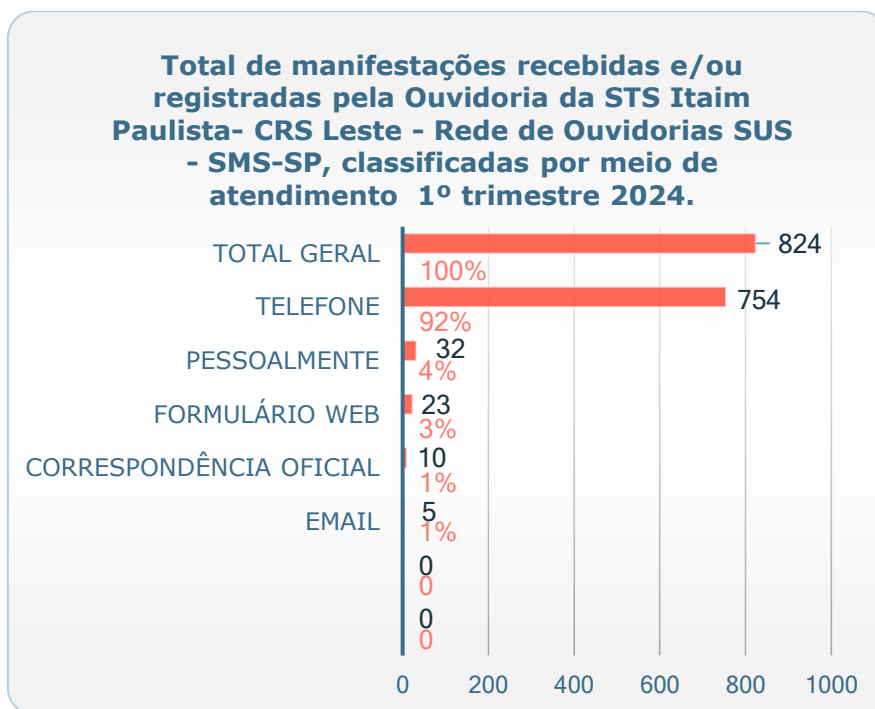
2. Número de manifestações – Série histórica



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

O gráfico acima dimensiona a realidade do trimestre, com relação ao atendimento das manifestações recebidas e analisadas pela Supervisão, tendo em vista a procura de nossas unidades de saúde em crescimento no primeiro trimestre de 2024.

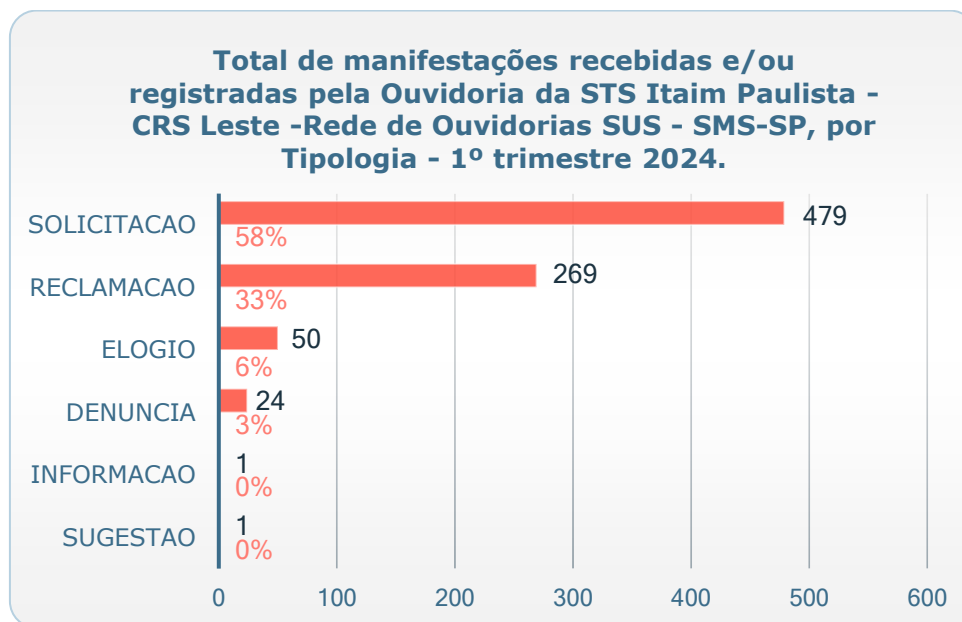
3. Meios de atendimento



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

É possível observar que os atendimentos realizados pelo serviço 156 atingiram 92% das manifestações que foram direcionadas à Supervisão Técnica de Saúde de Itaim Paulista. O percentual de 4% que comparecem pessoalmente também é um número a se observar, onde na maioria das vezes o cidadão busca resolução imediata a sua necessidade.

4. Classificação das manifestações



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

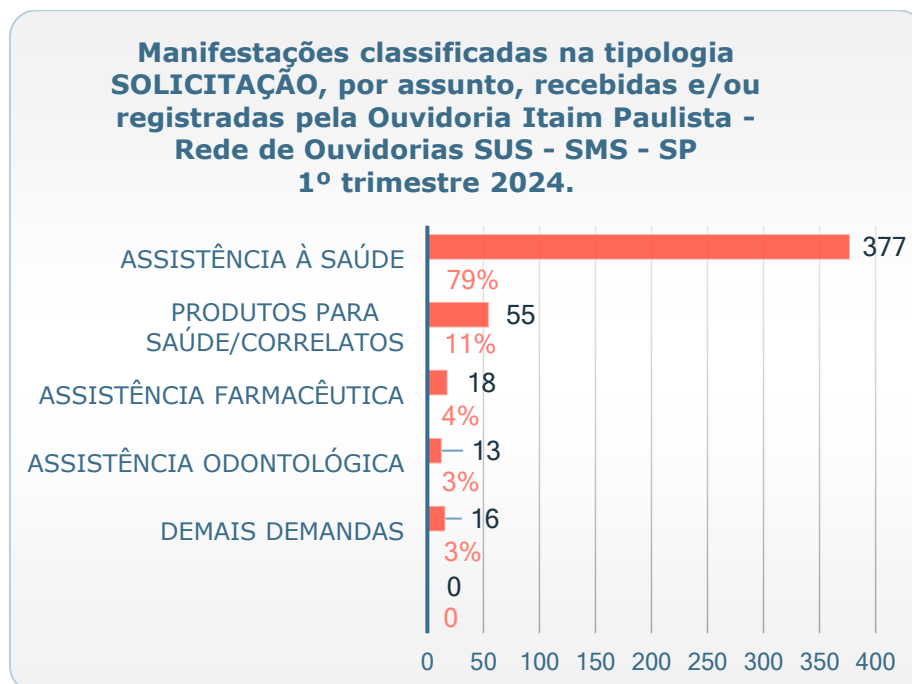
O número de solicitações corresponde a 58% do total de manifestações, demonstra a necessidade de atendimento junto às unidades, por parte do cidadão, no qual julga a falta de acolhimento, muitas vezes por conta da demanda do dia de cada unidade.

Podemos avaliar no gráfico que as reclamações (33%), são um número elevado.

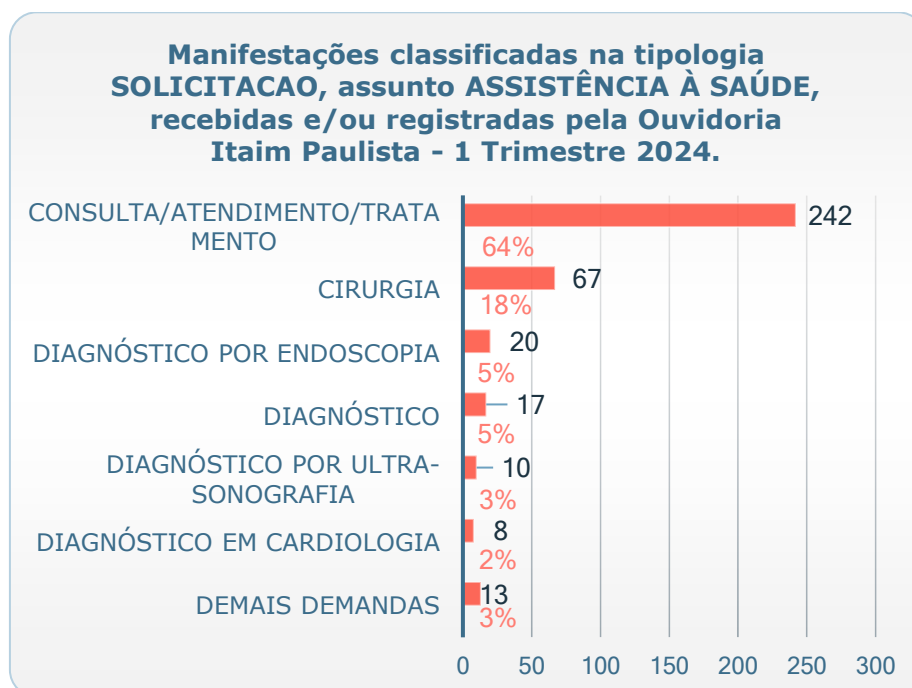
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **479 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **58% do total**.

Dentre as solicitações, 79% são relativas à Assistência à Saúde e 11% a Produtos e Correlatos.



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



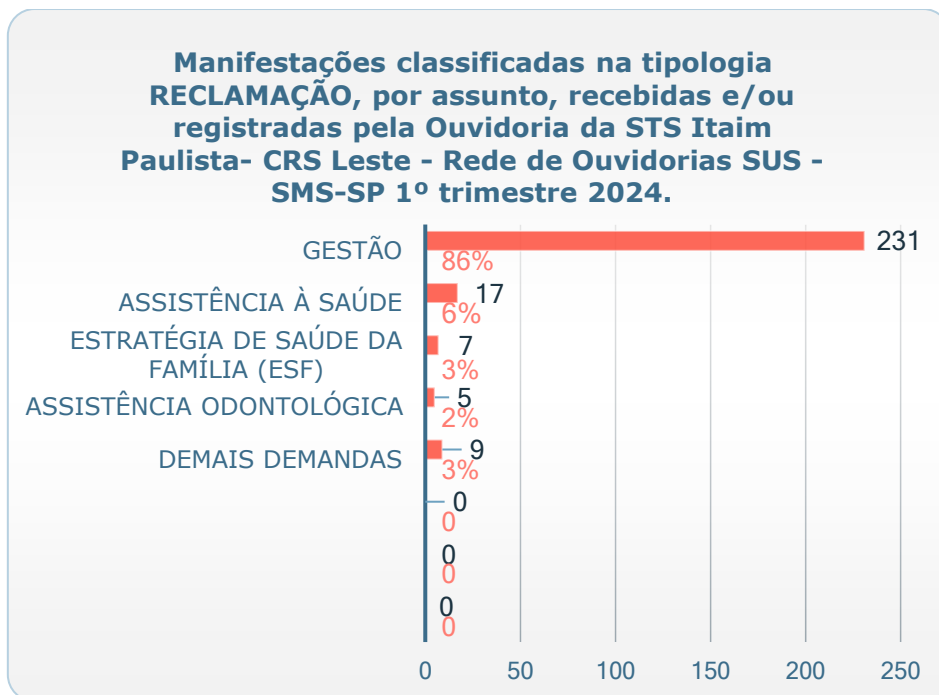
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Também agregam nessa análise que as solicitações mais frequentes junto à Supervisão Técnica de Saúde, no setor de Ouvidoria, partem da necessidade de vagas para atendimento (Consultas, Tratamento, Vagas em Especialidade), à falta de vagas para direcionamento para cirurgias e Diagnósticos específicos.

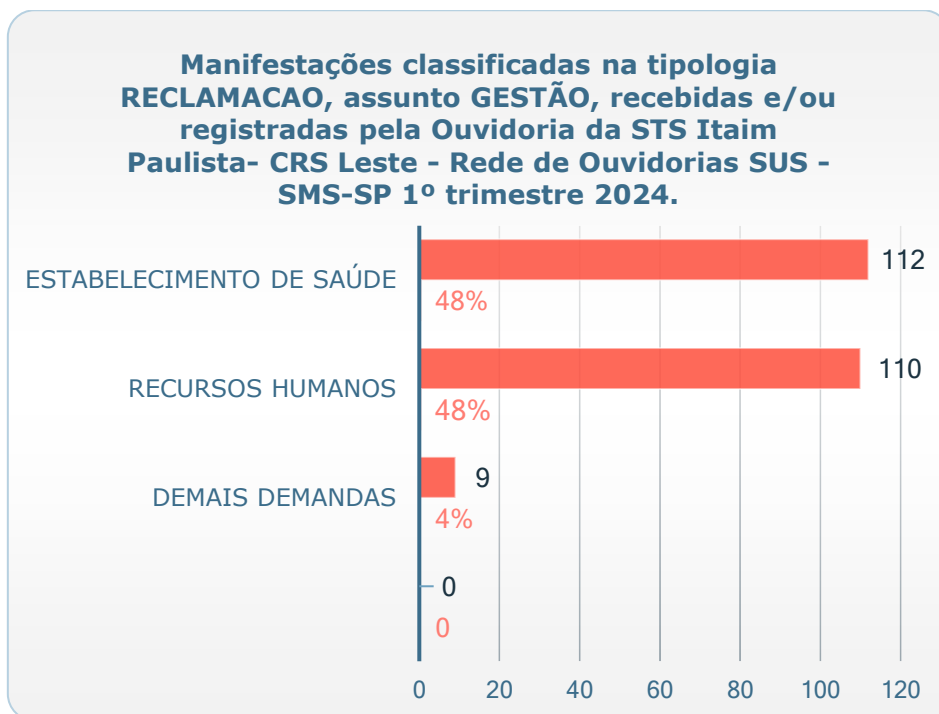
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **269 Reclamações** registradas no período correspondem a **33% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (86%). Neste assunto, 48% são relativas a Estabelecimentos de Saúde e 48% a Recursos Humanos



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

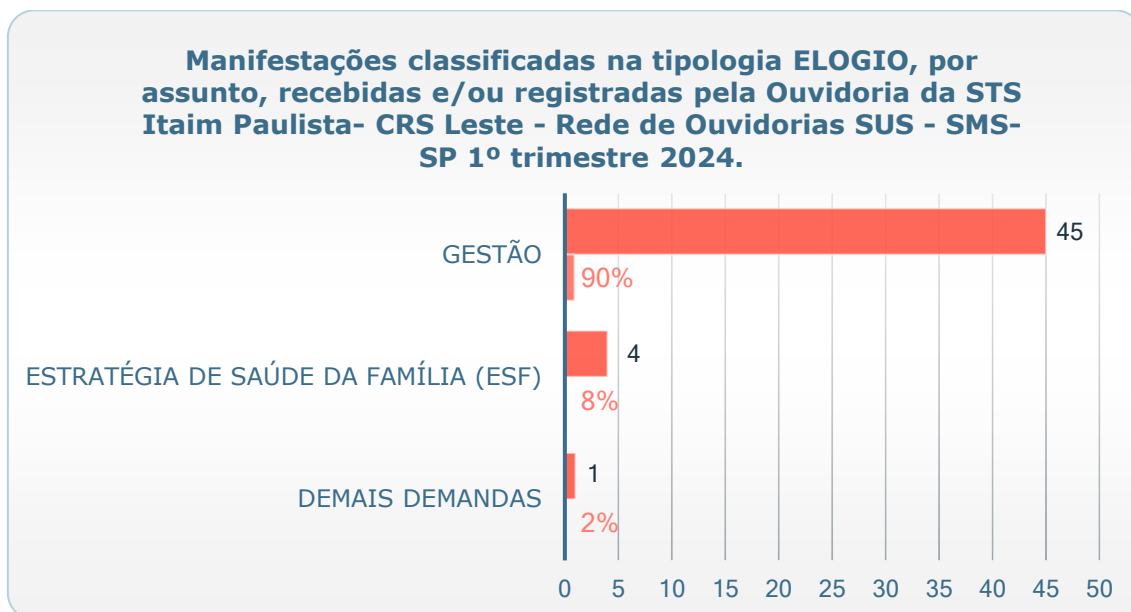


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Observa-se que grande parte das reclamações voltadas às unidades de responsabilidade da Supervisão Técnica do Itaim Paulista, são direcionadas à Gestão (86%). Dentre elas, é possível observar o assunto Estabelecimento de Saúde com 48% das reclamações, pois devido ao grande aumento da população em nosso distrito, é possível observar a necessidade de ampliação e melhorias junto às unidades de saúde.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **50 elogios** no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a **8% do total**. A média mensal foi de 16 de elogios. Desse montante, 90% são referentes ao assunto Gestão.



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

Os elogios do trimestre demonstram a qualidade e o empenho das unidades em melhorar o atendimento da população, no gráfico acima é possível observar 90% dos elogios voltados à gestão, demonstrando a melhora no acolhimento e atenção quanto aos pedidos do cidadão.

Quanto à Estratégia Saúde da Família, 8% dos elogios demonstram a satisfação quando ao segmento.

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 Itaim Paulista - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027526	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	74	74	100%
2040727	PA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	27	27	100%
2046261	UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	12	28	43%
2057131	UBS CIDADE KEMEL	13	13	100%
2057271	UBS JARDIM CAMARGO NOVO	34	34	100%
2752476	UVIS ITAIM PAULISTA / CURUÇÁ	3	3	100%
2786982	UBS DOM JOÃO NERY	26	29	90%
2787237	UBS JARDIM CAMPOS	26	26	100%
2787350	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS OLIVEIRAS	38	38	100%
2787725	UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	36	39	92%
2787849	UBS JARDIM SILVA TELLES	21	21	100%
2787970	UBS JARAGUÁ	29	29	100%
2787989	UBS JARDIM INDAIÁ	19	19	100%
2788446	UBS PARQUE SANTA RITA	49	49	100%
2788802	UBS VILA CURUÇÁ	39	39	100%
3335216	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	9	14	64%
4050207	UBS VILA NOVA CURUÇÁ	23	23	100%
5725437	CAPS ADULTO II ITAIM PAULISTA	2	3	67%
6136028	HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	117	117	100%
6269567	UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	35	35	100%
7403496	CER II JARDIM CAMARGO NOVO	13	14	93%
9488413	UBS ENCOSTA NORTE	28	29	97%
3024652	CTA DST/AIDS SERGIO AROUCA	0	1	0%
7389760	CER II JARDIM CAMPOS	4	4	100%

- Foram recebidas 704 demandas no período;
- 98% das demandas foram respondidas em até 20 dias;
- Apenas a UBS Itaim Paulista - Júlio de Gouveia (43%), CAPS Adulto II (67%) e as demandas registradas diretamente aqui na Supervisão Técnica do Itaim Paulista (64%) não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Os motivos que dificultaram as respostas dentro do prazo foram a falta de pessoal ou até mesmo de contato e respaldo quanto ao solicitado (Consultas especialidades, cirurgias e acompanhamento junto ao CROSS).
- São realizados alinhamento e orientação quanto à importância da escuta e resolução das necessidades do solicitante.
- Os resultados visíveis é a oscilação evidente quanto ao número de ouvidoria registradas dentro do período, sendo evidente as melhoras quanto às respostas com qualidade e objetividade diante do solicitado.
- As principais recomendações foram a escuta humanizada e qualificada, não apenas junto ao cidadão, mais também aos colaboradores envolvidos nas demandas.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Até o momento 824 demandas recebidas no período;
- Porém a quantidade de demandas avaliadas no mesmo período é superior a 150;
- Principais problemas identificados: Reclamações, solicitações de vagas e atendimento em especialidade e Cirurgias;
- Minha sugestão de melhoria seria o apoio de mais profissionais dentro da Supervisão, para acolhimento, e respostas junto ao sistema, tendo em vista que apenas um servidor para tal função sobrecarrega não apenas o setor e solicitações impostas a ele,

como também a qualidade nas respostas e atendimentos junto à população.

- Outra sugestão é com relação às respostas e direcionamento de solicitações buscadas pela população, pois na maioria das vezes, estão vinculadas à Regulação Regional e Central, nas quais não temos acesso.

10. Plano de ação

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

Foram realizadas ações junto às unidades, nas quais ressaltamos a necessidade de melhorar a escuta e acolhimento junto ao cidadão, deixando claro as responsabilidades da unidade e os determinados encaminhamentos e deliberações de setores para liberação e encaminhamento para as unidades de atendimento.

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
					Escolher um item.
					Escolher um item.
					Escolher um item.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024			
01/01/2024			
01/01/2024			

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Considerando a qualidade de registro por parte do atendimento 156, pode-se avaliar que o aumento das demandas foi considerável nesse primeiro trimestre, ainda mais com o surto de doenças do período.

Além disso, a procura por atendimento em especialidade e cirurgias é constante, tanto por meio do telefone como pessoalmente nas Supervisões.

As vagas limitadas para esses atendimentos, e a deliberação do CROSS, também interfere e muito para poder dar o andamento necessário para as solicitações e reclamações devido ao tempo de espera.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

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>

