

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

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



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 de Itaquera**Equipe de Ouvidora**

Angélica Vieira Jandrey

Darlene Voltani Fernandes

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

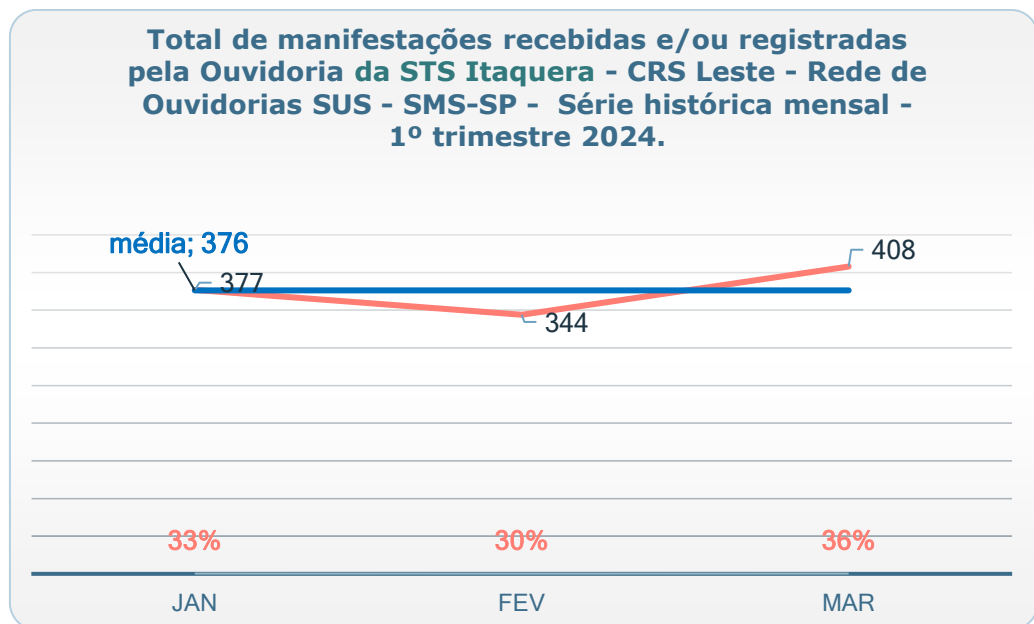
Sumário

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 de Qualidade - PAQ	14
10. Plano de ação.....	14
11. Participação da Ouvidoria em eventos.....	16
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	17
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	17
14. Glossário.....	18
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	19
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	20

1. Panorama Geral do período

A ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde STS de Itaquera, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste, recebeu 1129 demandas no primeiro trimestre de 2024.

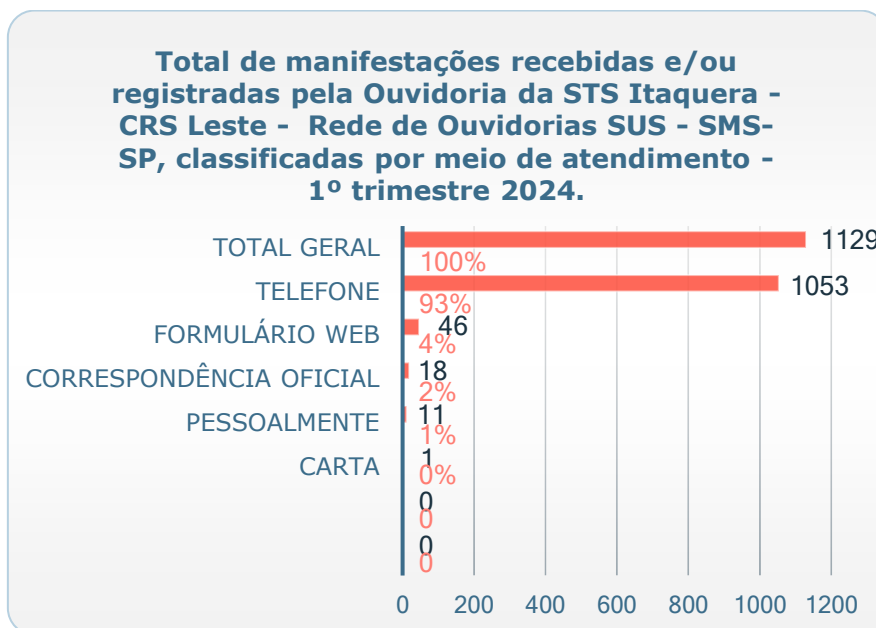
2. Número de manifestações – Série histórica



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

As manifestações de ouvidoras estão dispostas em janeiro com 377, fevereiro 344 e março 408, apresentando discreta alteração mensal, mantendo na média de 376 demandas por mês.

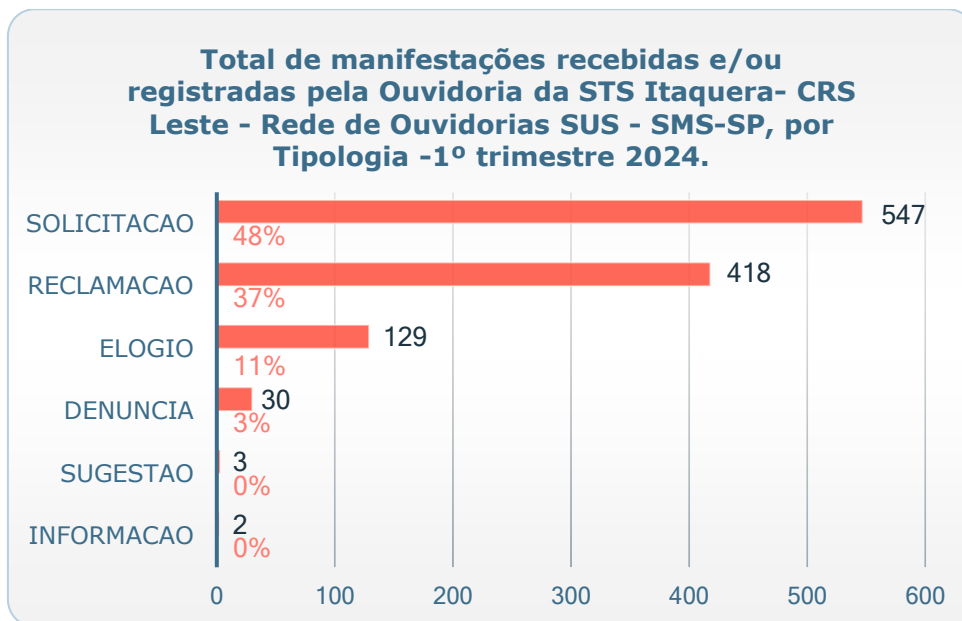
3. Meios de atendimento



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

No gráfico, verifica-se que o meio de manifestação predominante é o telefone via 156 da Prefeitura Municipal de São Paulo, com 1053 atendimentos (93%). O formulário Web recebeu 46 manifestações (4%); a correspondência oficial recebeu 18 demandas; 11 munícipes compareceram presencialmente na Supervisão Técnica (1%) e apenas 1 manifestação via carta (menos de 1%).

4. Classificação das manifestações



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

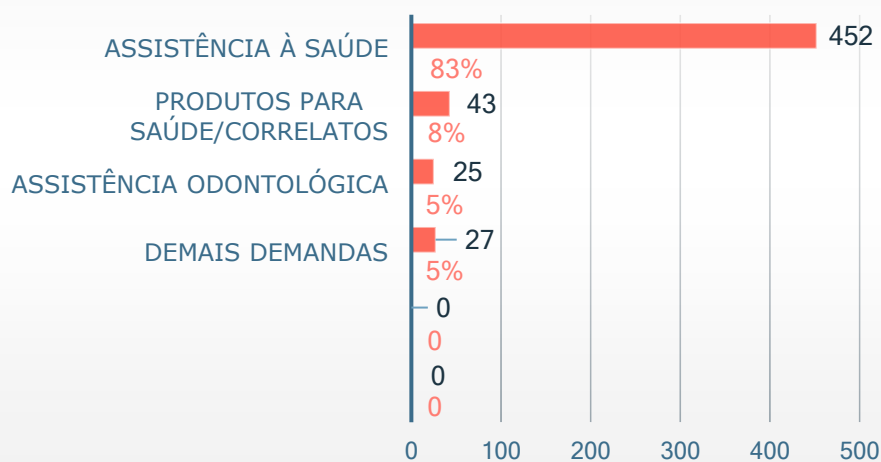
As manifestações receberam as seguintes classificações: Solicitação, 547 (48%); reclamação, 418 (37%); Elogio, 129 (11%); denúncia, 30 (3%); sugestão, 3 (0%) e informação, 2 (0%).

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **547 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **48% do total**.

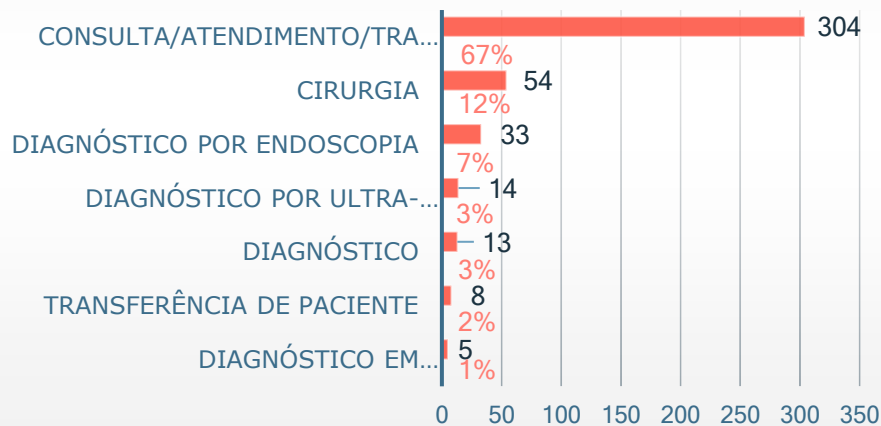
Estas **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%). Neste assunto, 67% são relativas à consulta/atendimento/tratamento e 12% a procedimentos de cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS Itaquera - CRS Leste- Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP 1º trimestre 2024.



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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS Itaquera -CRS Leste- Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP -1º trimestre 2024.



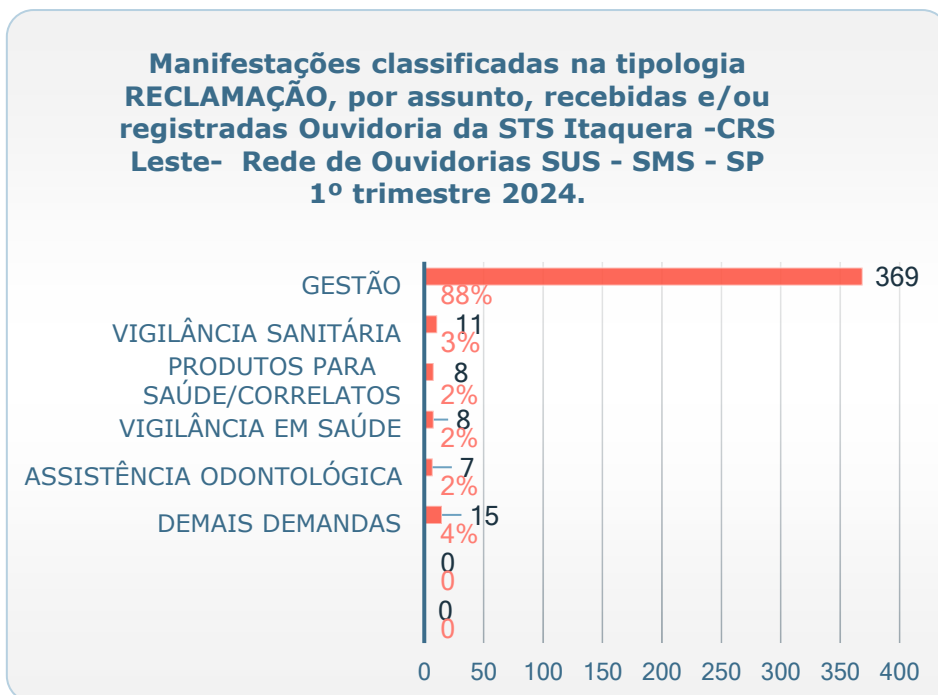
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As solicitações relativas a diagnósticos tiveram destaque, com endoscopias com 33 manifestações, ultrassonografias foram 14, somente diagnósticos 13, diagnóstico em otorrinolaringologia 5 e solicitações de transferência de paciente ficou com 8.

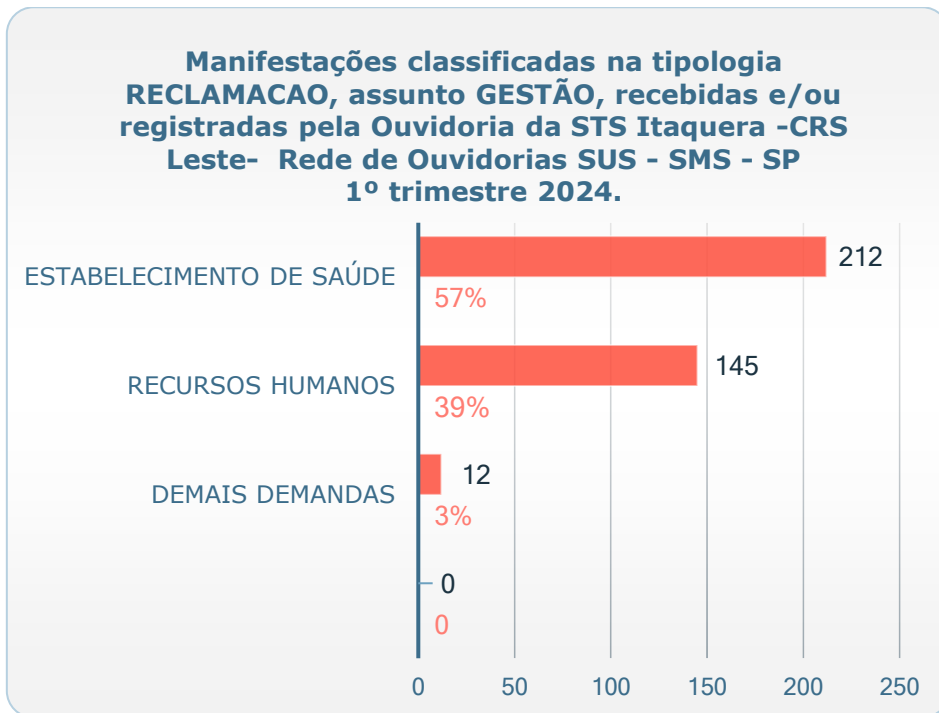
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **418 Reclamações** registradas no período correspondem a **37% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (88%). Neste assunto, 57% são relativas a Estabelecimento de Saúde e 39% a Recursos Humanos.



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

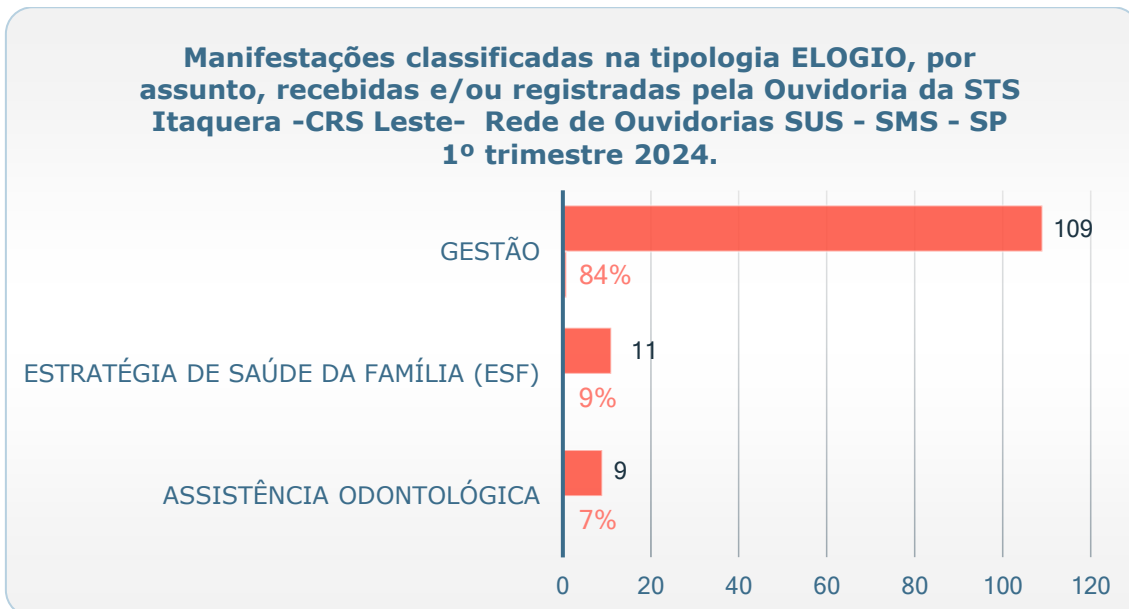


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os maiores registros de reclamações foram para Gestão com 369 demandas, sendo 57% destas para o Estabelecimento de Saúde; 39% para Recursos Humanos e 3% para demais assuntos. A Vigilância Sanitária recebeu 3% do total de reclamações do período; produtos para saúde/correlatos, vigilância em saúde e assistência tiveram 2% cada e demais demandas foram 4% das reclamações do trimestre.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 129 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total. Desse montante, 84% são referentes ao assunto Gestão.



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

O Programa Gente que faz o SUS é uma homenagem simbólica por meio de entrega de certificados, reconhecendo equipes e profissionais que recebem elogios da população por meio da rede de ouvidoria do Sistema Único de Saúde. Dos 129 elogios recebidos no trimestre, 109 foram para gestão, 11 manifestações para Estratégia de Saúde da Família e 9 para a Assistência Odontológica.

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 Itaquera - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2026996	AMA/UBS INTEGRADA JOSÉ BONIFÁCIO I	36	38	95%
2027054	UBS JARDIM MARILIA	8	28	29%
2067811	CAPS ADULTO II ITAQUERA	4	4	100%
2086808	UBS JARDIM SANTA MARIA	22	22	100%
2752115	SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II	1	3	33%
2752255	UBS ITAQUERA	0	25	0%
2752271	AMA/UBS INTEGRADA VILA ITAPEMA	13	13	100%
2774798	UBS JARDIM COPA	19	20	95%
2786907	AMA/UBS INTEGRADA CIDADE LIDER I	52	52	100%
2787075	UBS GLEBA DO PÊSSEGO - VICENTE FIUZA DA COSTA	25	25	100%
2787431	UBS JARDIM HELIAN	5	5	100%
2787865	UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	21	21	100%
2788179	AMA/UBS INTEGRADA PARADA XV DE NOVEMBRO	28	28	100%
2788772	AMA/UBS INTEGRADA VILA CARMOSINA	32	33	97%
2789094	UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	14	35	40%
2815478	UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	2	17	12%
3004341	UBS SANTO ESTEVÃO - CARMOSINA	15	15	100%
3335224	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAQUERA	0	3	0%
4049942	UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI	58	58	100%
4049950	UBS JOSE BONIFACIO II	31	31	100%
4050029	UBS VILA REGINA	3	25	12%
4050088	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASILIA	60	60	100%
4050126	UBS VILA RAMOS - DR. LUIZ AUGUSTO DE CAMPOS	52	52	100%
4050134	UBS JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO	46	47	98%
4050142	AMA/UBS INTEGRADA JOSE BONIFACIO III - DRA. LUCY MAYUMI UDAKIRI	49	49	100%
4050215	UBS VILA SANTANA	53	53	100%
5878675	CAPS AD III ITAQUERA	6	6	100%
6394558	AMA ESPEC ITAQUERA	113	113	100%
6408168	AMA/UBS INTEGRADA AGUIA DE HAIA	42	42	100%
6954189	CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE LIDER	2	2	100%
9051422	UPA III 26 DE AGOSTO	69	71	97%
9460551	URSI CONJUNTO AE CARVALHO	15	15	100%
4050304	CAPS INFANTOJUVENIL II ITAQUERA	3	3	100%

Conforme representado na tabela acima, foram 1014 demandas de solicitação/reclamação, sendo 899 respondidas em até 20 dias. As unidades UBS Jardim Marília; UBS Santa Maria; UBS Itaquera; UBS Nossa Senhora Aparecida UVIS de Itaquera e UBS Vila Regina não atingiram 80% das demandas respondidas no prazo citado. Diante desse cenário, foi realizado alinhamento com as unidades, a fim de identificar quais as fragilidades para cumprir a meta das respostas. Identificamos déficit de recursos humanos por licenças médicas entre outros motivos nas unidades de administração direta, impactando assim o tempo para respostas. Orientamos a importância das respostas, organizar rotinas para que sejam acolhidas e tratadas no prazo.

9. Programa de Avaliação de Qualidade - PAQ

O Programa de Avaliação de Qualidade teve prejuízo na execução na STS Itaquera, pois houve a troca de ouvidor, posteriormente seguida da ausência da mesma por licença médica devido a um acidente que ocasionou lesão ortopédica, não havendo Recursos Humanos para avaliação e preenchimento da PAQ no período apontado.

10. Plano de ação

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

Reuniões com gerentes para alinhar as ações no território a fim de mitigar as principais fragilidades na assistência. Realizadas adaptações e orientações aos colaboradores referentes à nova configuração de agenda para melhor atendimento e acesso dos usuários.

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
Estímulo ao controle social e à transparência	Porque a aproximação com o gestor da Unidade pode evitar ouvidorias que poderiam ser solucionadas pela escuta e acolhimento adequados.	Trabalhando nas reuniões locais, os dados das queixas e as propostas de melhorias.	Nas reuniões mensais do CG	Gerente e Conselheiros eleitos	Em andamento
Sensibilização dos gerentes sobre a comunicação não violenta	Porque a comunicação deve ser clara e acolhedora	Nas reuniões de gerentes, com proposta de multiplicadores nas Unidades.	Reuniões Mensais de Gerentes	Supervisor e assessoria técnica	Concluído
Monitoramento dos indicadores de desempenho	Para manter a excelência no atendimento das demandas recebidas.	Avaliando trimestralmente o prazo de respostas e o caráter conclusivo.	Março/junho/setembro/dezembro	Interlocutor de Ouvidorias, Apoiadores das Unidades e Supervisora.	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024			
10/04/2024			
01/01/2024			

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O período analisado deixa evidente que as solicitações por atendimento e reclamações de gestão estão visivelmente elevadas e requerem mais ações para melhoria no atendimento ao usuário. A função da ouvidoria SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, visando a qualidade da comunicação, confiança e colaboração, com fortalecimento da cidadania, promovendo a cidadania em saúde e produzindo informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

A meta é proporcionar ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por meio da Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS. Sendo assim, ainda empreendemos esforços para melhoria do índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado. O período analisado aponta fragilidades quanto ao número total de manifestações de ouvidoria, porém já identificamos um avanço com relação ao prazo de respostas, que atinge aproximadamente 90% em menos de 20 dias.

Seguimos no desenvolvimento de ações que promovam a capacitação e sensibilização de servidores/colaboradores sobre a importância da comunicação com o munícipe assistido e ainda sobre a agilidade e resolutividade nas respostas às queixas apresentadas.

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>

