

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE M'BOI MIRIM



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

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Marcelo Dell Aquila Gonçalves

Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim

Cleonice de Oliveira Cardoso Exposito

Ouvidoria

Lúcia Aparecida da Silva Araújo

Antônia Santos Cardoso

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	7
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	8
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	9
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo de Resposta	12
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ	15
10. Plano de ação.....	16
11. Participação da Ouvidoria em eventos	19
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	20
13. Considerações do gestor sobre o período analisado	20
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

A Supervisão Técnica de Saúde STS de M'Boi Mirim, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Sul, tem identificado nos últimos meses um aumento importante no número de manifestações de Ouvidoria e tem buscado continuamente realizar o tratamento e encaminhamentos adequados às demandas, visando o aprimoramento na qualidade da assistência.

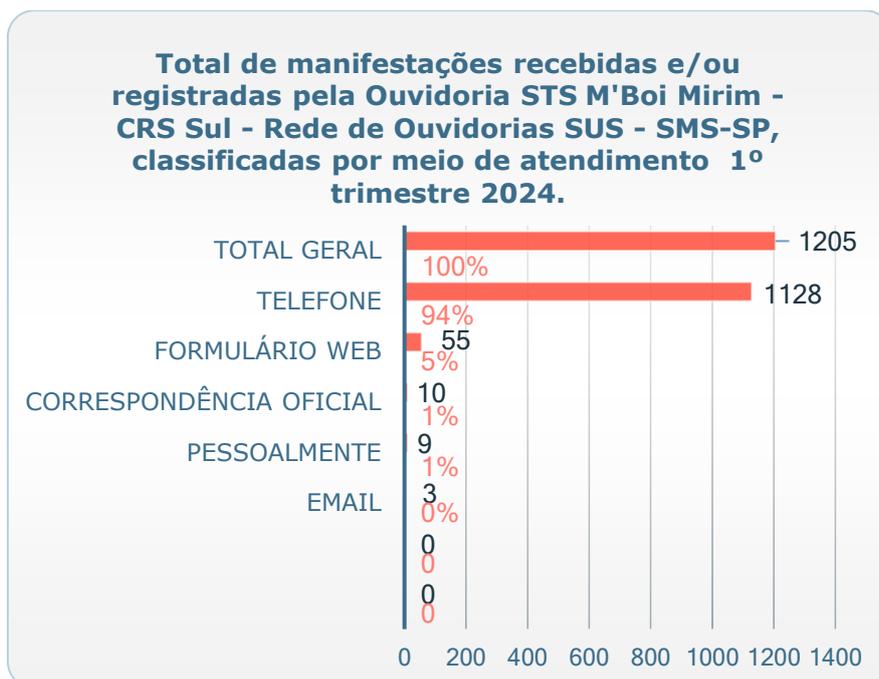
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Observamos um aumento constante no número de manifestações ao longo deste período, ao comparar os dados anteriores.

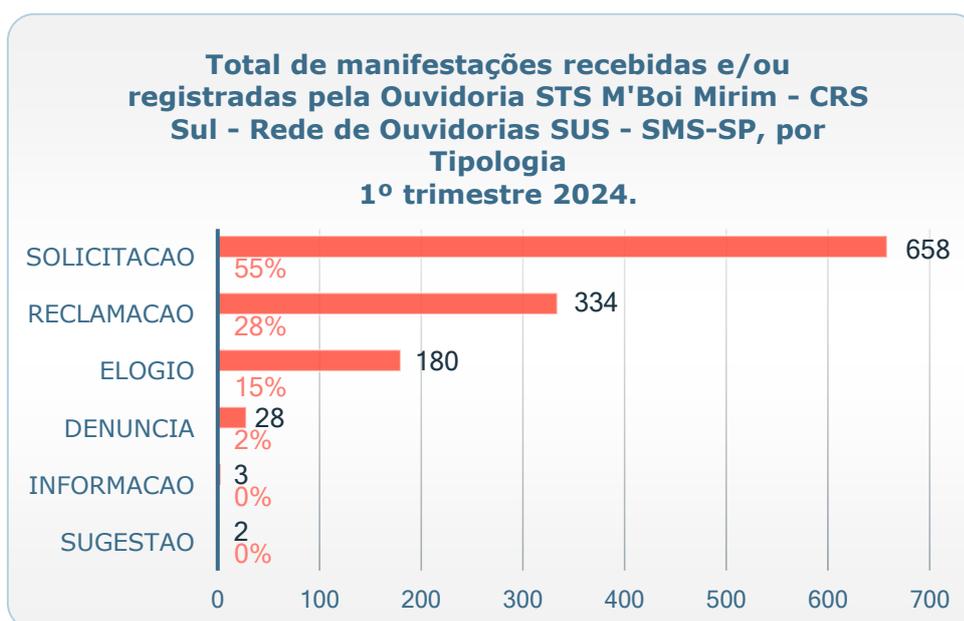
3. Meios de atendimento



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

O meio de atendimento mais utilizado pelos munícipes continuou a ser o telefone, por meio da Central de Atendimento Telefônico SP156, seguido pelo registro via formulário Web.

4. Classificação das manifestações

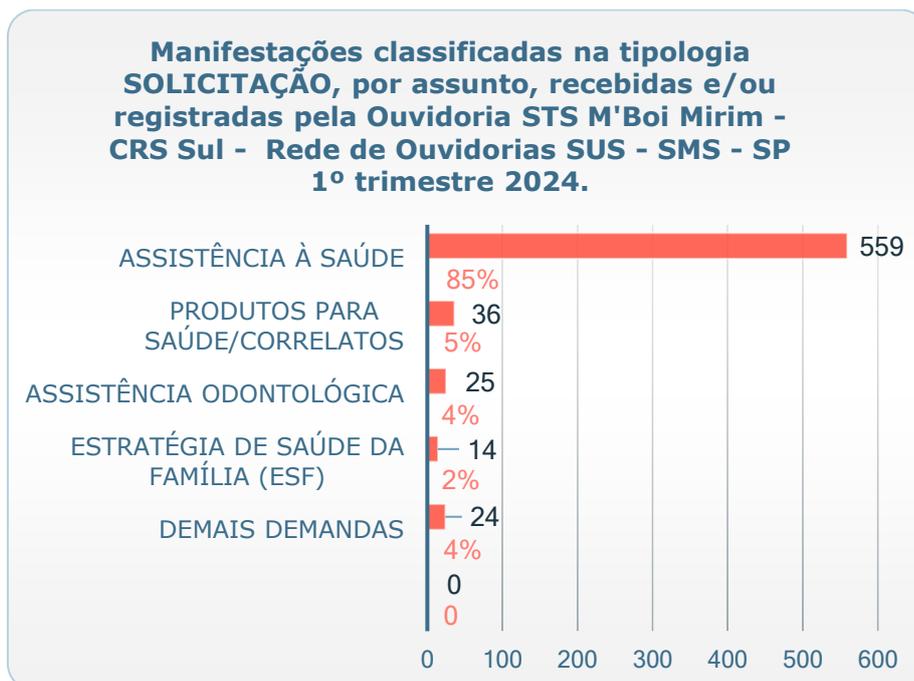


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

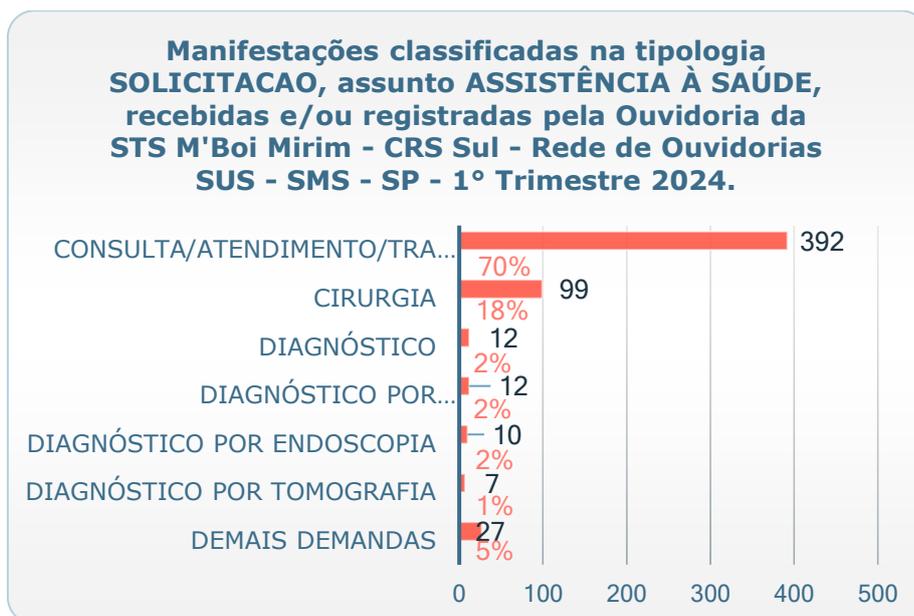
As manifestações mais frequentes dividem-se principalmente em solicitações, seguidas por reclamações e elogios.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 658 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 55% do total. As solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (85%). Neste assunto, 70% são relativas à consulta/atendimento e 18% a cirurgias.



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



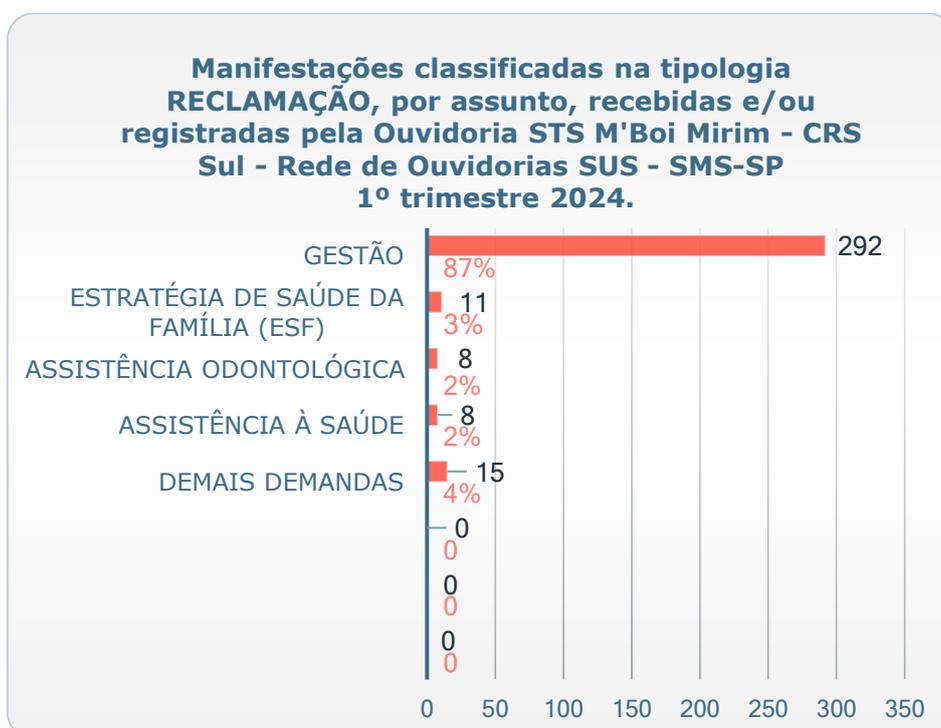
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As solicitações mais recorrentes estão relacionadas à assistência à saúde, com foco nas questões relacionadas a consultas/ tratamentos e cirurgias. É importante destacar que a supervisão está continuamente avaliando a oferta de especialidades e exames para alinhá-los às necessidades da população e requalificando as filas de espera. No entanto, algumas ofertas de serviços estão além do controle da supervisão, como o acesso a exames especiais, especialidades oncológicas e cirurgias realizadas em ambiente hospitalar, bem como as ofertas pactuadas com a Central de Regulação Municipal.

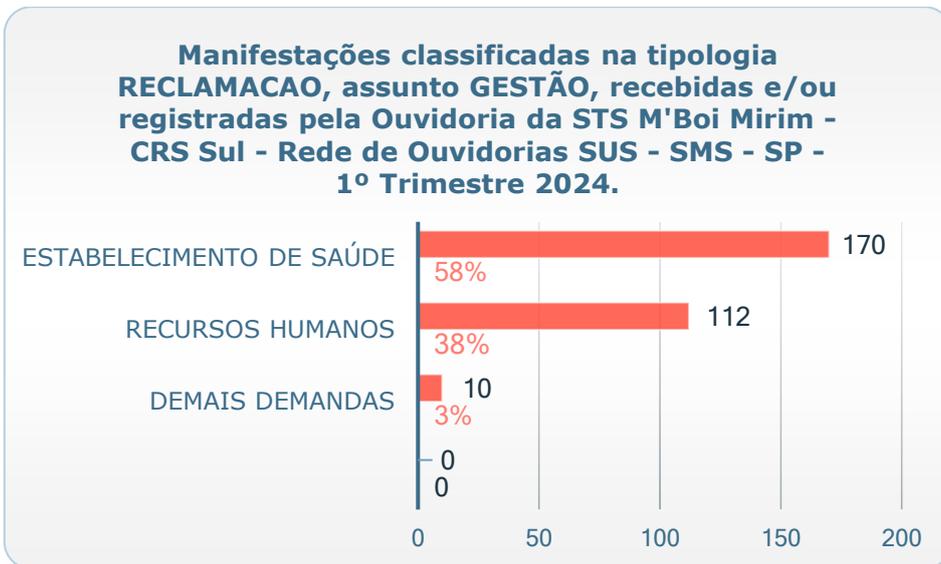
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 334 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

As reclamações concentram-se no assunto gestão (87%). Neste assunto, 58% são relativas à estabelecimento de saúde e 38% a recursos humanos.



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

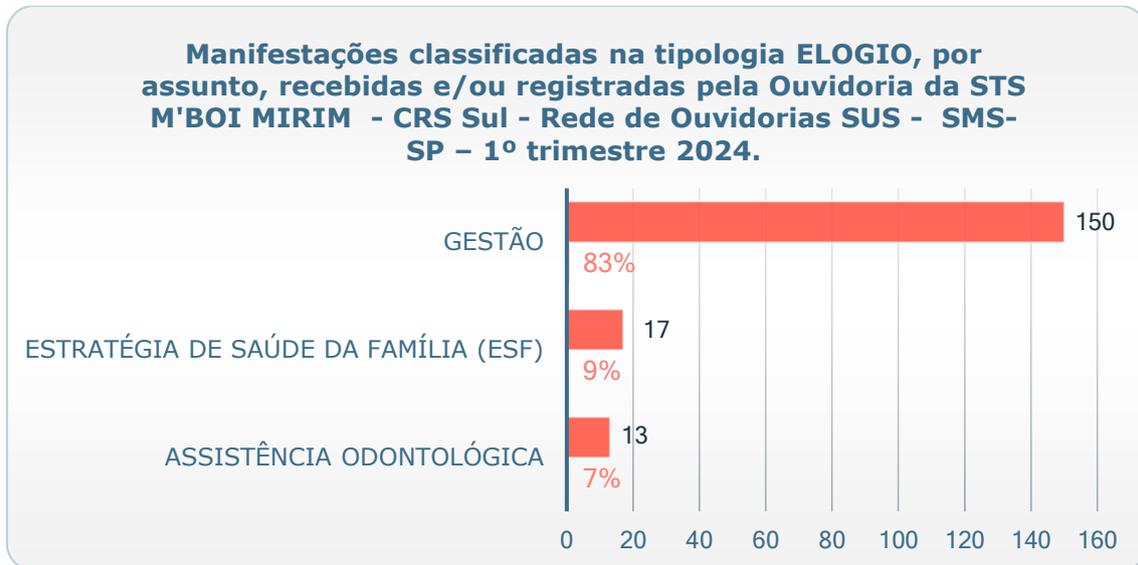


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Nas reclamações, a temática predominante é a gestão dos estabelecimentos de saúde e a gestão de recursos humanos. A STS M'Boi Mirim desenvolve ações regulares para alinhar a gestão desses equipamentos. Tais medidas incluem um calendário de visitas periódicas, cujo objetivo é avaliar a organização das unidades de saúde, além da realização de encontros mensais com os gerentes para promover a necessária sintonia.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 180 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 15% do total. A média mensal foi de 60 elogios. Desse montante, 83% são referentes ao assunto gestão.



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

Os registros de elogios são encaminhados às unidades, visando informar os profissionais envolvidos e reconhecê-los, de modo a motivar a equipe a desenvolver estratégias que assegurem aprimoramentos na qualidade da assistência.

8. Análise de Prazo de Resposta

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias - STS M'Boi Mirim - 1º tri 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2086743	UBS JARDIM CAIÇARA	33	33	100%
2086816	UBS VERA CRUZ DR FERNANDO PROENCA DE GOUVEA	18	18	100%
2091658	HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I	93	96	97%
2786540	CAPS AD III JARDIM ANGELA	0	1	0%
2786737	UBS ALTO DA RIVIERA	26	26	100%
2787105	UBS HORIZONTE AZUL	7	7	100%
2787199	UBS JARDIM ARACATI	6	6	100%
2787245	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAPELA	30	32	94%
2787288	UBS JARDIM COIMBRA	15	15	100%
2787423	UBS JARDIM GUARUJÁ	26	26	100%
2787458	UBS JARDIM HERCULANO	15	20	75%
2787644	UBS JARDIM NAKAMURA	9	10	90%
2788160	UBS NOVO JARDIM I	15	21	71%
2788365	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE NOVO SANTO AMARO	27	28	96%
2788454	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO	37	38	97%
2788616	UBS SANTA LÚCIA	17	19	89%
2815273	UBS ZUMBI DOS PALMARES	23	23	100%
2815451	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FIGUEIRA GRANDE	38	51	75%
2825767	UBS JARDIM SANTA MARGARIDA	19	19	100%
2952149	CAPS ADULTO III JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%
2952157	CAPS INFANTO JUVENIL III JARDIM SAO LUIZ	0	4	0%
3002543	UBS JARDIM PARANAPANEMA	13	13	100%
3049213	UBS CHÁCARA SANTA MARIA	12	12	100%
3317129	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM	2	6	33%
3661741	UBS NOVO CAMINHO	19	31	61%
3762831	UBS VILA CALU	18	18	100%
3906388	CAPS ADULTO III M'BOI MIRIM	2	2	100%
4049810	UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO	52	61	85%
4049861	UBS JARDIM SOUZA	42	42	100%
4050053	UBS CHÁCARA SANTANA	17	17	100%
4050118	UBS JARDIM THOMAS	22	24	92%
4050185	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ALFREDO	40	40	100%
4050223	UBS PARQUE DO LAGO	9	10	90%
5079454	UBS JARDIM CELESTE	15	15	100%
5313902	UBS BRASÍLIA - M'BOI	23	23	100%
5743583	UBS CIDADE IPAVA	29	29	100%
6133525	AMA JARDIM SÃO LUIZ	8	8	100%
6200389	AMA ESPEC JARDIM SÃO LUIZ	62	67	93%
6657141	CER IV M'BOI MIRIM	19	27	70%
6970532	CAPS INFANTO JUVENIL II M'BOI MIRIM	3	3	100%
7378394	HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II	35	36	97%
9505946	UPA VERA CRUZ	8	8	100%
3474674	UPA JARDIM ANGELA	17	17	100%
9144161	CEO II VERA CRUZ - M BOI MIRIM	2	2	100%
2027496	UVIS M BOI MIRIM / JARDIM ÂNGELA	3	3	100%
9008438	CEO II M BOI MIRIM	1	1	100%

Referente ao prazo de respostas das ouvidorias, algumas unidades não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

CAPS AD III JD ÂNGELA - A ouvidoria em questão (Protocolo 5717143) subiu para o sistema em 24/01/2024, iniciamos análise em 01/02/2024 quando observo que tal paciente já não era mais acompanhado por nosso serviço havia mais de 6 meses por motivo de alta e encaminhamento para seguimento em Neurologia. Sendo a demanda por laudo médico de usuário que não estava mais em acompanhamento em nosso serviço, foi necessário discutir o caso com a médica psiquiatra que o acompanhava no passado para avaliar a pertinência e possibilidade da mesma fazer tal laudo. O tempo de resposta está relacionado com tal articulação, visto que tal profissional não está diariamente em nosso serviço, antes de retornar ao município com a concordância da profissional e data proposta, desta forma, o fechamento da demanda se estendeu por dois dias após a data limite, com retorno positivo para a demanda pleiteada, entretanto.

UBS JD HERCULANO - O atraso se deu devido ao aumento de demanda na UBS em alguns períodos e na tentativa de responder a manifestação atendendo a necessidade do paciente, no entanto estamos atentos aos processos para cumprimento de prazos.

UBS NOVO JARDIM - A gerência da Unidade estava em período de férias e banco de horas, nas datas do recebimento das manifestações. No retorno das férias as manifestações foram respondidas pelo gerente. Na época os colaboradores responsáveis pela demanda na ausência do gerente, RT de enfermagem e supervisor administrativo, foram reorientados sobre a importância em respeitar os prazos de resposta às manifestações do usuário.

AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FIGUEIRA GRANDE - A justificativa se dá pelo aumento no volume das manifestações e pela dificuldade de contato com os pacientes para elucidação das ocorrências após as diversas tentativas e no sentido de trazer junto à resposta das manifestações a solução das questões que dependem de recursos que estão além da capacidade local.

CAPS INFANTO JUVENIL III JARDIM SÃO LUIZ - Informamos que foram 3 manifestações realizadas em outras unidades e reencaminhadas para nossa unidade e 1 manifestação que foi respondida e solicitada readequação da resposta ao munícipe.

UBS NOVO CAMINHO - Devido à dificuldade de contato com os munícipes para respostas mais assertivas e satisfatórias, além das circunstâncias inesperadas na dinâmica operacional e assistencial da unidade, nosso tempo de resposta foi afetado, estamos trabalhando ativamente para realizar as devolutivas dentro do prazo, evitando a recorrência de situação similar.

CER IV M'BOI MIRIM - Os dados encaminhados no relatório apresentam divergência com os apresentados pela unidade, conforme e-mail encaminhado para Ouvidoria da CRS Sul e Secretaria. Ao realizarmos o levantamento e análise individual das demandas de janeiro a março, **não identificamos atrasos nas respostas desta unidade.**

STS M'BOI MIRIM - Devido ao grande número de profissionais de licença médica e o aumento das demandas de ouvidoria, o prazo de resposta desta supervisão às demandas encaminhadas ao gabinete foi afetado. Por se tratar de manifestações referentes aos gestores das unidades, é necessário parecer das OSS, justificativa da unidade, bem como contato da supervisão com o munícipe para acolhimento e respostas mais assertivas. Compreendemos a importância da resposta em tempo oportuno e estamos trabalhando para realizar as

conclusões dentro do prazo estabelecido. Reiteramos que esta ouvidoria da STS M'Boi Mirim tem mantido contato constante com as unidades e enfatizado a necessidade de atenção às manifestações recebidas, fornecendo respostas e encaminhamentos adequado às demandas, respeitando o prazo de respostas.

Observação sobre a análise dos prazos de resposta:

Ainda referente ao quadro acima sobre unidades que não cumpriram a meta, faz-se necessário esclarecer que os dados desse relatório foram extraídos no início de abril de 2024 (08/04/2024) e se refere ao trimestre contendo inclusive o mês imediatamente anterior, março. Sendo assim, as demandas do final do trimestre que ainda não estavam concluídas na data da extração dos dados, 08/04/2024, aparecem aqui como atrasadas.

Para que esses dados fossem extraídos com precisão, seria necessário utilizarmos o banco de dados do mês de maio e não do mês abril, como foi feito.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Quantidade de demandas recebidas no período

A STS M'Boi Mirim recebeu 1205 manifestações no período

Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período;

106 manifestações foram avaliadas

Principais problemas identificados;

Dentre as demandas avaliadas, identificamos:

5 demandas devolvidas

3 manifestações com resposta incompleta

5 demandas tramitadas incorretamente

8 manifestações concluídas sem contato com manifestante

2 manifestações concluídas fora do prazo

11 manifestações concluídas com mais de 20 dias

Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):

Continuar orientando os gestores das unidades Diretas e a interlocução da OS a cumprirem os prazos, bem como oferecer resposta de qualidade para as manifestações.

10. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações estão sendo realizadas / planejadas: Referente às solicitações de ASSISTÊNCIA À SAÚDE, relacionadas a CONSULTAS com especialistas e CIRUGIAS, a Supervisão está continuamente avaliando a oferta/demanda das especialidades e exames ofertados pelas unidades executantes do território, para alinhá-los às necessidades da população. Ações de requalificação das filas de espera.

Diante das solicitações relacionadas à ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA e aos PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS a supervisão tem se empenhado em manter o consumo médio mensal nas unidades o mais atualizado possível e realizar remanejamentos sempre que necessário. No entanto, notamos que existem faltas pontuais de insumos que afetam todo o município e estão além do controle da Supervisão. Quanto às solicitações relacionadas à ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA, informamos que a ampliação da cobertura em saúde bucal é uma prioridade para a STS M Boi Mirim. Nos últimos anos, implementamos equipes de saúde bucal e serviços odontológicos na maioria das Unidades Básicas de Saúde (UBS), o que aumentou a cobertura e contribuiu para uma melhoria na

qualidade da assistência em saúde bucal. No que diz respeito às manifestações de reclamação esta supervisão desenvolve ações regulares para alinhar a gestão desses equipamentos, tais medidas incluem um calendário de visitas periódicas, cujo objetivo é avaliar a organização das unidades de saúde, além da realização de encontros mensais com os gerentes para promover a necessária sintonia.

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			

A Ouvidora Lúcia Aparecida da Silva Araújo, participou da reunião de alinhamento com a Coordenadoria Sul e a Secretaria de Saúde, foto do evento abaixo.

De 19/02/2024 a 13/03/2024 a ouvidora Antônia Santos Cardoso participou do Curso de Mediação de Conflitos, organizado pela Divisão de ouvidoria do SUS e Escola Municipal de saúde, foto do evento abaixo.

Em 15/03/2024 a Ouvidora Lúcia Aparecida da Silva Araújo participou do evento "As Ouvidorias no Contexto da Comunicação", um evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor.



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Os dados do período confirmam e ilustram o aumento expressivo das demandas que temos observado nos últimos meses, esta ouvidoria tem mantido contato constante com as unidades e enfatizado a importância do atendimento humanizado e escuta qualificada para compreender as necessidades e expectativas do usuário em relação ao serviço. Destacamos a necessidade de atenção às manifestações recebidas, fornecendo respostas e encaminhamentos adequado às demandas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

No que tange à Atenção Primária, o aumento de manifestações analisado nos meses de janeiro, fevereiro e março ocorreu no período onde houve o aumento significativo de casos de Dengue, além dos casos de Influenza e COVID 19. Houve aumento nos atendimentos de demanda espontânea. A avaliação clínica, realização dos exames e notificação do SINAM levaram à ampliação no tempo médio de permanência na Unidade e, conseqüentemente, impactou no número de insatisfações.

Para melhor atender ao fluxo de atendimento de demanda espontânea, devido à capacidade instalada de cada unidade de saúde, a oferta de acesso à consulta do dia está maior em comparação às consultas agendadas.

O processo de avaliação de demanda de necessidade de atendimento versus oferta de consultas agendadas é avaliado, constantemente, pelos gerentes das Unidades e discutidas com a STS MBM.

Em relação às consultas com especialistas o sistema SIGA saúde realiza o agendamento automático, conforme ordem cronológica em inserção na fila de espera.

Os processos de trabalho das Unidades seguem as diretrizes da SMS e são continuamente supervisionados pela equipe da STS MBM.

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.





**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

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>



[php?p=267334](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>

