

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MOOCA/ ARICANDUVA



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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva**Supervisora**

Sanny Fabretti Bueno Grosso

Ouvidor

Rosana Silva

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

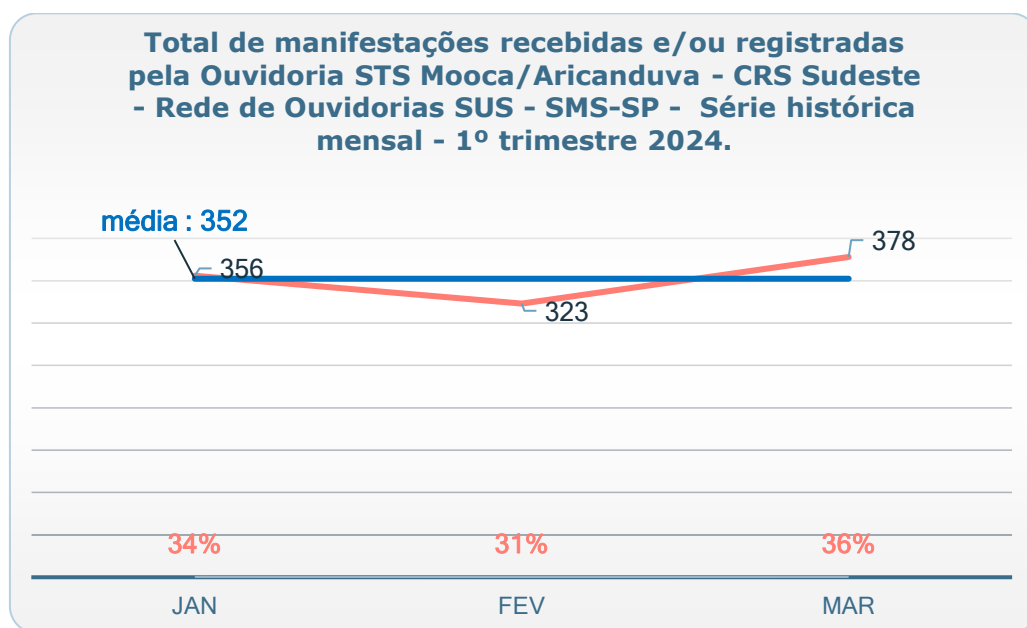
Sumário

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	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo de Resposta.....	12
9. Programa de Avaliação da 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

Foram registradas no 1º trimestre de 2024 um total de 1057 manifestações atribuídas à Supervisão Regional de Saúde STS Mooca/Aricanduva, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sudeste, sendo que recebemos em sua maioria solicitações (44%) e reclamações (41%). Nas solicitações os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (78%) e Produtos para Saúde Correlatos (14%), nas reclamações foi Gestão (79%).

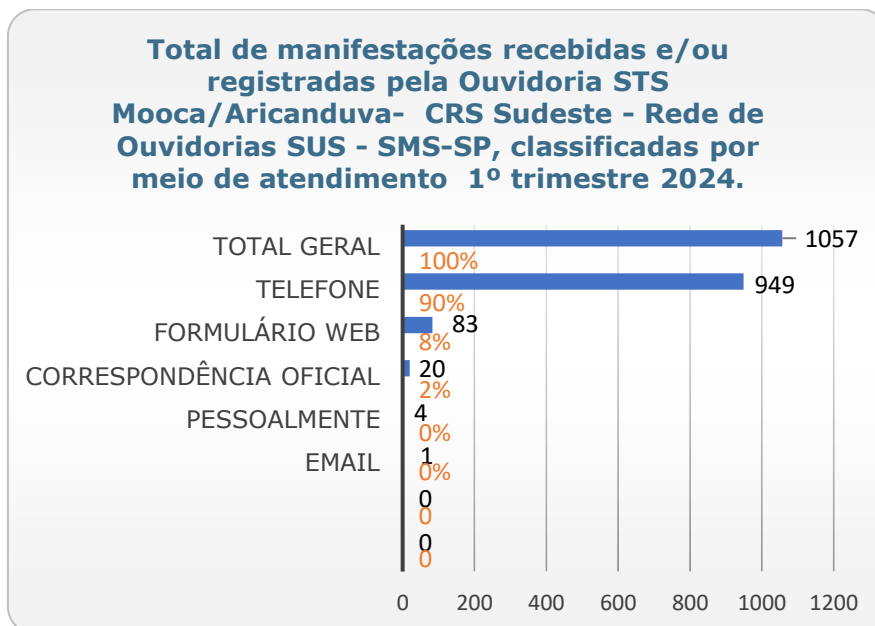
2. Número de manifestações – Série histórica



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

No levantamento de dados, recebemos no primeiro trimestre de 2024 uma média de 352 demandas por mês, sendo que recebemos 356 (34%) manifestações em janeiro, 323 (31%) manifestações em fevereiro e 378 (36%) manifestações em março.

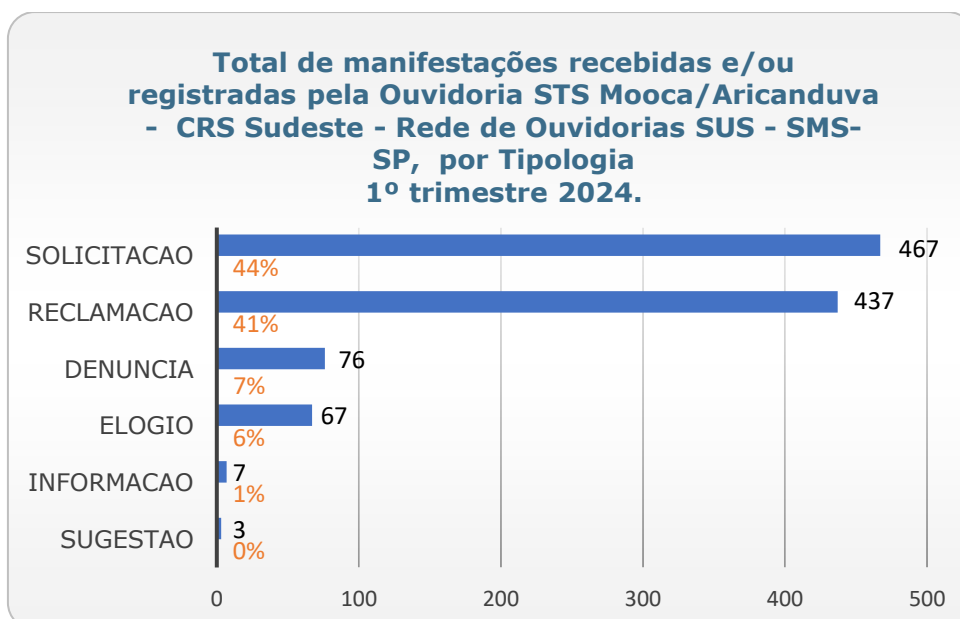
3. Meios de atendimento



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

No levantamento de dados, verificamos que no trimestre correspondente a janeiro, fevereiro e março de 2024 obtivemos 90% de manifestações registradas por telefone, 8% pelo formulário WEB, 2% por correspondência oficial. Pessoalmente foram registradas 4 demandas e ocorreu 1 registro de demanda por e-mail.

4. Classificação das manifestações



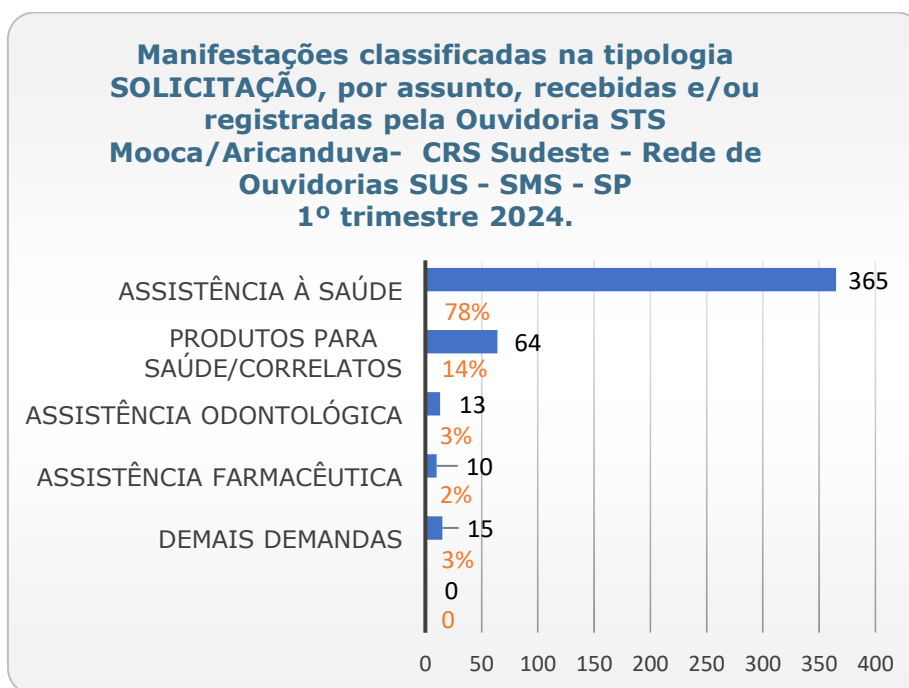
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No levantamento de dados verificamos que no trimestre correspondente a janeiro, fevereiro e março de 2024 tivemos 1057 manifestações registradas, sendo 467 (44%) solicitações, 437 (41%) reclamações, 76 (7%) denúncias, 67 (6%) elogios e 7 (1%) informações e 3 sugestões.

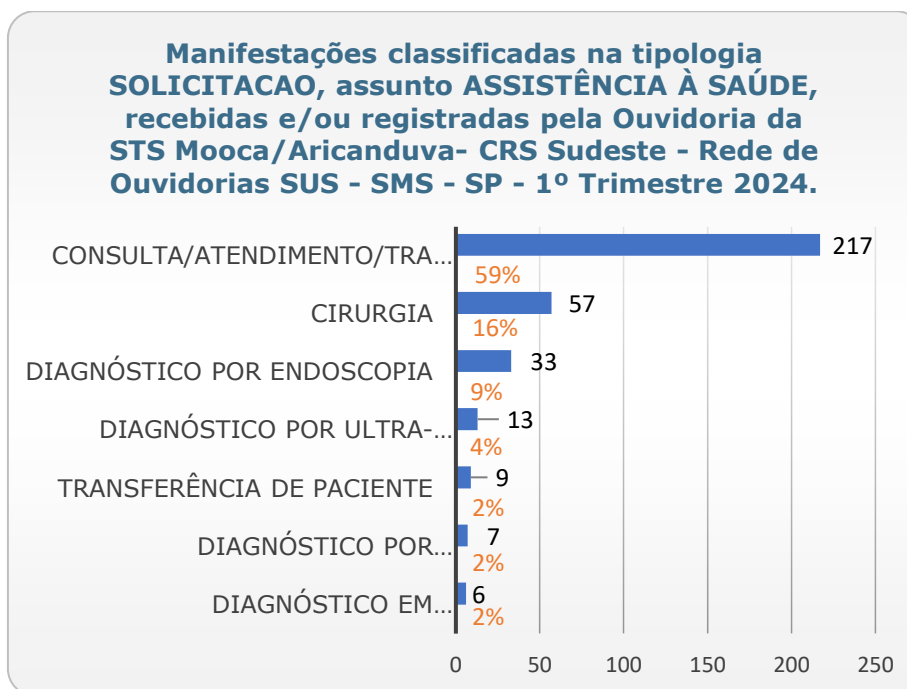
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 467 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **44% do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%) e 14% a Produtos para Saúde/Correlatos.



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

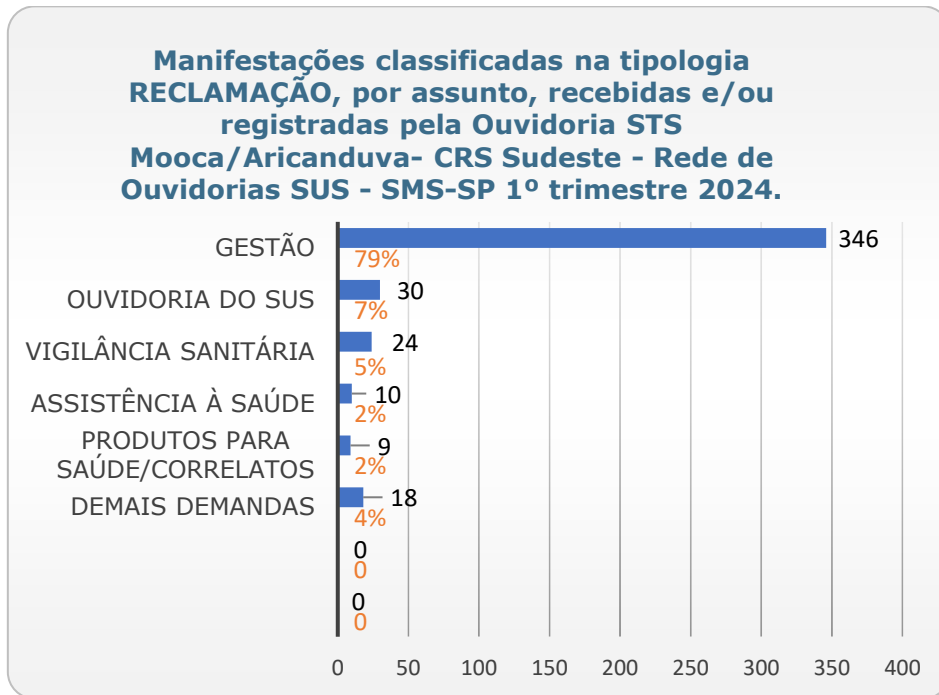


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

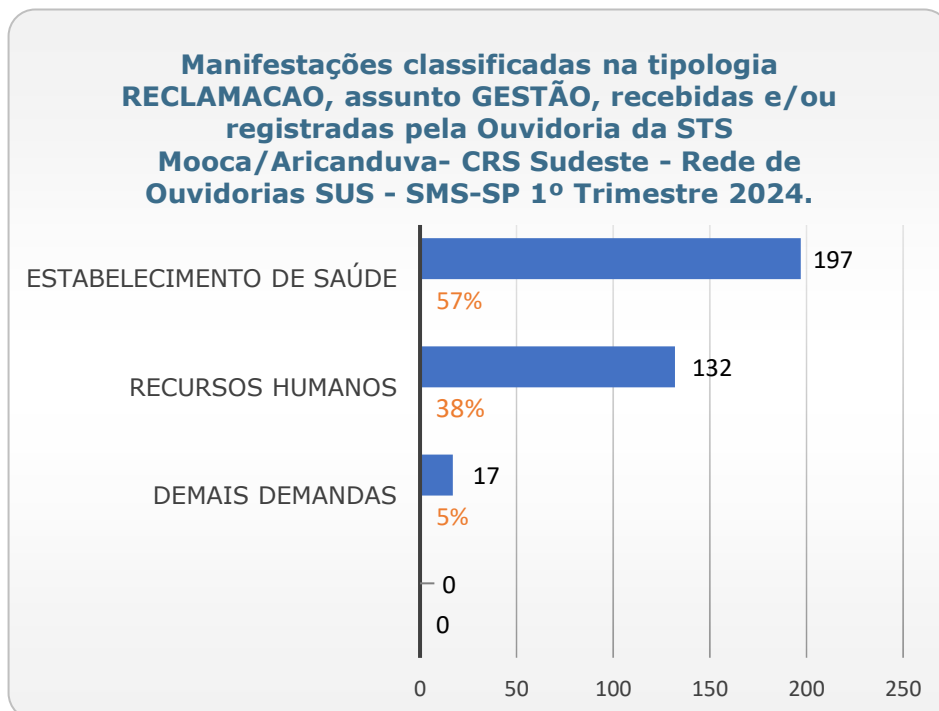
Das 457 solicitações registradas no 1º trimestre de 2024 temos no Assunto Assistência à Saúde: 217 (59%) Consulta/Atendimento/Tratamento, 57 (16%) Cirurgia, 33 (9%) Diagnóstico por endoscopia, 13 (4%) Diagnóstico por ultrassonografia, 9 (2%) Transferência de paciente, 7 (2%) Diagnóstico por ressonância e 6 (2%) Diagnóstico em ginecologia/obstetrícia

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 437 Reclamações registradas no período correspondem a 41% do total. As reclamações concentram-se no assunto Gestão (79%). Neste assunto, 57% são relativas a Estabelecimento de Saúde e 38 % a Recursos Humanos.



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



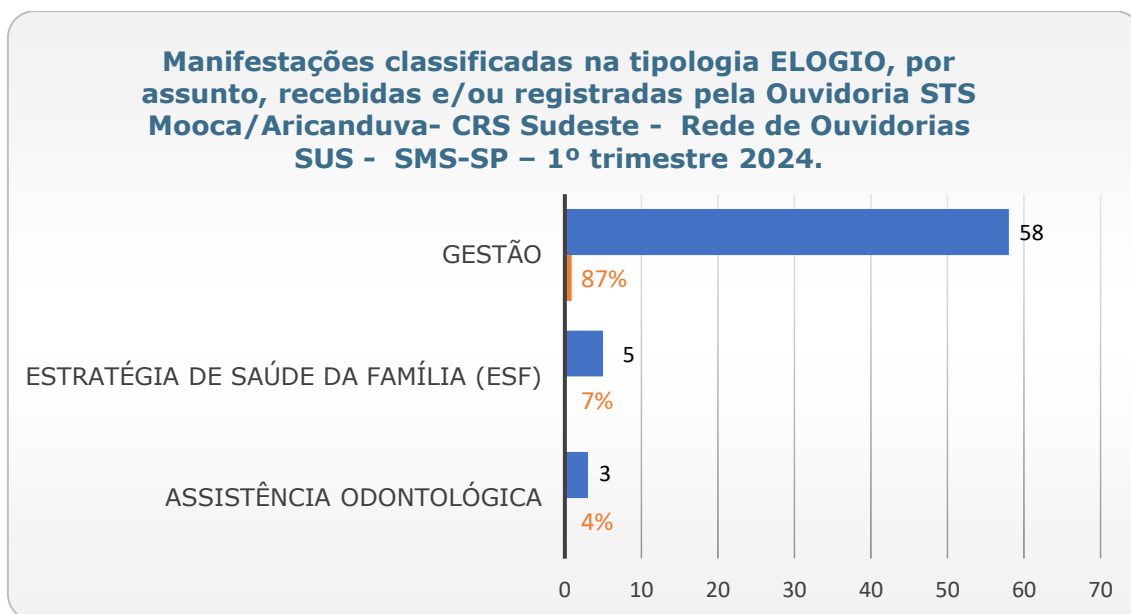
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das reclamações registrados no 1º trimestre de 2024 por assunto temos: 346 (79%) Gestão, 30 (7%) Ouvidoria SUS, 24 (5%) Vigilância Sanitária, 10 (2%) Assistência à Saúde, 9 (2%) Produtos e correlatos 18 (4%) demais demandas.

No assunto Gestão temos: 197 Estabelecimento de Saúde (57%), 132 Recursos Humanos (38%), 17 Demais Demandas (5%).

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 67 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **6% do total**. Desse montante, 87% são referentes ao assunto Gestão.



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

Nos elogios, foram registrados por assunto no 1º trimestre de 2024: 58 Gestão (87%), 5 Estratégia de Saúde da Família (ESF) (7%) e 3 (4%) 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 Mooca/Aricanduva - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2042258	UBS MOOCA I	53	61	87%
2751917	AMB ESPEC MOOCA - DR. ÍTALO DOMINGOS LE VOCCI	30	30	100%
2752166	AMA/UBS INTEGRADA AGUA RASA	25	27	93%
2752174	UBS BELENZINHO - MARCUS WOLOSKER	30	33	91%
2752182	UBS BRAS - DR. MANOEL SALDIVA NETO	21	21	100%
2752344	UBS VILA BERTIOGA - DOMINGOS DELASCIO	14	15	93%
2752352	UBS VILA CARRAO DR ADHEMAR MONTEIRO PACHECO	28	31	90%
2752360	UBS VILA NOVA MANCHESTER - DR. ARLINDO GENNARI	35	38	92%
2752379	AMA/UBS INTEGRADA VL ORATORIO - TITO PEDRO MASCELANI	59	61	97%
2752387	UBS VILA SANTO ESTEVÃO - WOADY JORGE KALIL	25	29	86%
2787490	UBS JARDIM IVA	20	24	83%
2788195	AMA/UBS INTEGRADA PARI	6	6	100%
2788691	AMA/UBS INTEGRADA VILA ANTONIETA	62	67	93%
2788896	UBS VILA FORMOSA II	15	15	100%
2788918	UBS VILA FORMOSA I - DR. ANTONIO DA SILVEIRA E OLIVEIRA	14	14	100%
2788942	AMA/UBS INTEGRADA VILA GUARANI	30	35	86%
2789124	UBS VILA NOVA YORK	19	19	100%
2789337	UVIS MOOCA / ARICANDUVA	26	36	72%
3318206	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ARICANDUVA / MOOCA	8	11	73%
4049799	UBS COMENDADOR JOSÉ GONZALES	26	26	100%
4091248	UPA III CARRAO MASATAKA OTA	49	56	88%
466573	CAPS ADULTO III MOOCA	6	7	86%
466611	UPA III MOOCA	47	48	98%
6135749	HOSPITAL DIA - MOOCA	116	117	99%
6146309	UPA TATUAPÉ	50	54	93%
9788417	CAPS INFANTO JUVENIL III ARICANDUVA	1	1	100%
2027607	CER II TATUAPÉ - DR. SALOMÃO CROCHIK	2	2	100%
3384292	CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA	7	7	100%
3313344	CAPS AD II MOOCA	1	1	100%

Foram registradas no 1º trimestre de 2024, 892 reclamações/solicitações, sendo que 825 demandas foram respondidas em até 20 dias. A UVIS Mooca/Aricanduva (72%) e a Supervisão Técnica de Saúde Aricanduva/Mooca (73%) não atingiram a meta que é de 80%. Na UVIS Aricanduva/Mooca foram relatadas em sua maioria dificuldades para acessar locais onde não tem morador ou dificuldade de contato com o morador geralmente para remoção de abelhas e vespas. Na Supervisão Técnica de Saúde Aricanduva/Mooca ocorreram atrasos nas demandas de denúncias de gestores porque, por orientação da Ouvidoria de SMS, essas demandas tem que ficar no ponto da Supervisão e as respostas dependem também de uma apuração e avaliação das supervisoras da organização social do nosso território que é a SPDM PAIS .

Dentre as principais ações para o cumprimento da meta ocorreram acompanhamento da demanda e conversa com os responsáveis para apurar os motivos pelos quais ocorreram o atraso e reforço na orientação da importância do cumprimento do prazo de respostas das demandas. Obtivemos 11 unidades que cumpriram 100%.

As principais recomendações para cumprir os prazos foram: Verificação se a demanda pertence a sua unidade realmente, fazer o contato com o munícipe o mais rápido possível e entrar em contato com as áreas técnicas quando necessário para apuração dos fatos.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Foram registradas no 1º trimestre de 2024 um total de 1057 manifestações. Desse total 1021 demandas foram avaliadas. Dentre os principais problemas identificados foram estabelecimentos incorretos que foram corrigidos pela Supervisão Técnica de Saúde. Algumas demandas que são encaminhadas para estabelecimentos de outras supervisões ou coordenadorias não devem ser registrados na PAQ.

10. Plano de Ação

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

Reuniões com as áreas técnicas e com a supervisora para avaliação, discussão sobre os problemas levantados no período e ações para melhorias nos fluxos de trabalho com o objetivo de aprimorar a qualidade nos serviços de saúde prestados aos munícipes.

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 com a área técnica da interlocução da saúde do idoso	Problema levantado sobre a questão do recebimento de fraldas	Discussão com os responsáveis pelo acompanhamento do fluxo de distribuição de fraldas no território junto às unidades	Uma vez por semana	Ouvidor com a assessoria técnica da saúde do idoso	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/03/2024	REUNIÃO-REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	RELATÓRIOS GERENCIAIS - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	ROSANA SILVA

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Avaliamos que a maioria das solicitações é sobre Consulta/Atendimento/Tratamento. Muitas demandas são sobre agendamento de consultas, agendamento de cirurgias e demora no atendimento. Recebemos demandas sobre entrega de fraldas porque ocorreu uma mudança de fluxo: antes o munícipe retirava o insumo na unidade e agora eles recebem pelo correio.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Na Supervisão Técnica de Saúde Mooca/ Aricanduva trabalhamos em conjunto com ouvidoria e interlocuções da Supervisão utilizando a ouvidoria como instrumento de gestão, verificando as demandas prevalentes e levando para discussão com as pastas envolvidas. Neste trimestre, o foco da STS foi com relação à distribuição de fraldas pela mudança no fluxo de entrega e o acompanhamento das ouvidorias da rede de urgência e emergência, pelo aumento da demanda de pacientes utilizando o serviço.

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>

