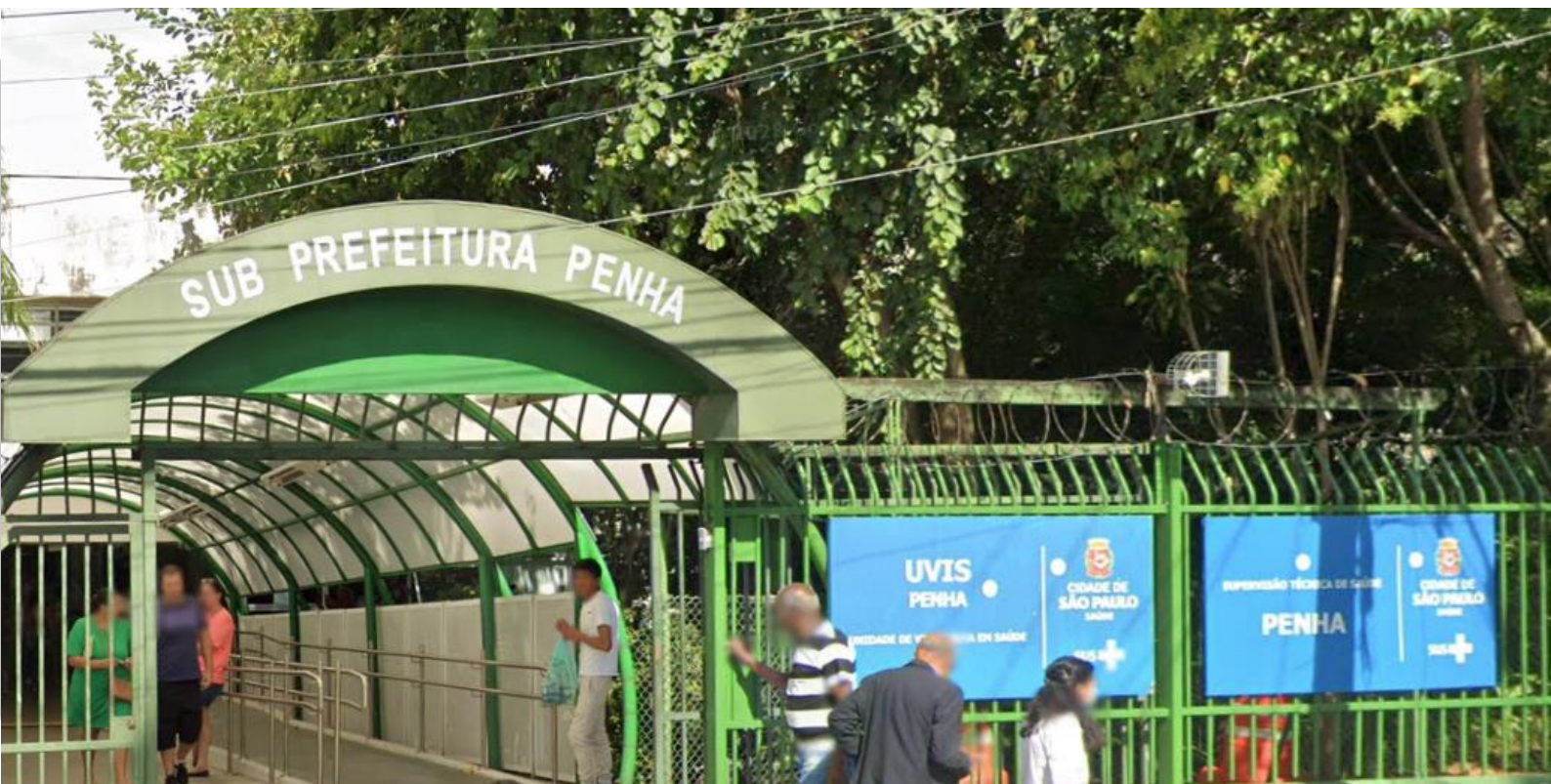


1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PENHA



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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Penha

Mariana Delega de Souza Gonçalves

Ouvidor

Lúcia Fumiko Abe

Equipe de Ouvidora

Suzana Maria Velloso Dutra Pugliano

Laura Aparecida Mungo Trezena (Estagiária)

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

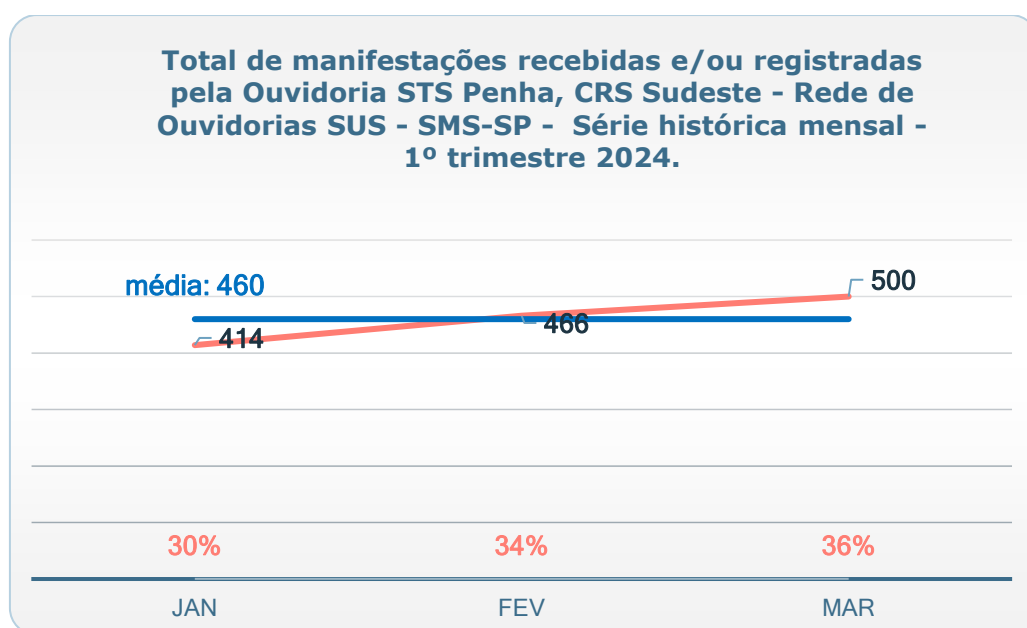
1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	6
3. Meios de atendimento	7
4. Classificação das manifestações	7
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	8
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	9
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo de Resposta	12
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	13
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 **Supervisão Técnica de Saúde (STS) da Penha**, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sudeste, abrange um território com uma população de **470.896 habitantes** (Fonte: Censo 2010). E está organizada em **4 distritos administrativos**: Penha, Vila Matilde, Cangaíba e Arthur Alvim.

Há unidades de saúde da STS Penha que são administradas diretamente pela **Secretaria Municipal de Saúde (SMS)** e outras pela **Organização Social de Saúde (OSS) SECONCI**.

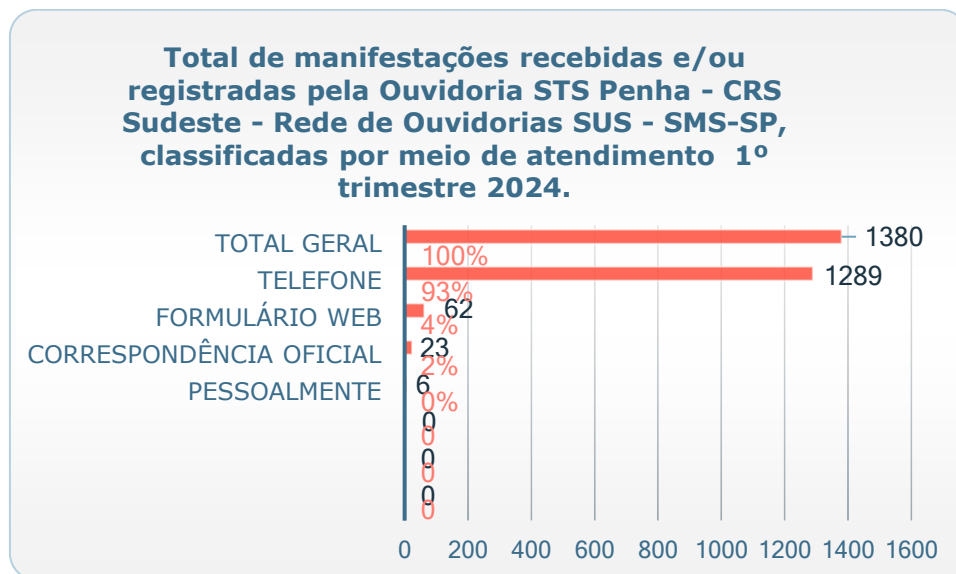
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Observamos que houve um **aumento de 6% no registro de manifestações mensais**, totalizando **1.380 registros** no período.

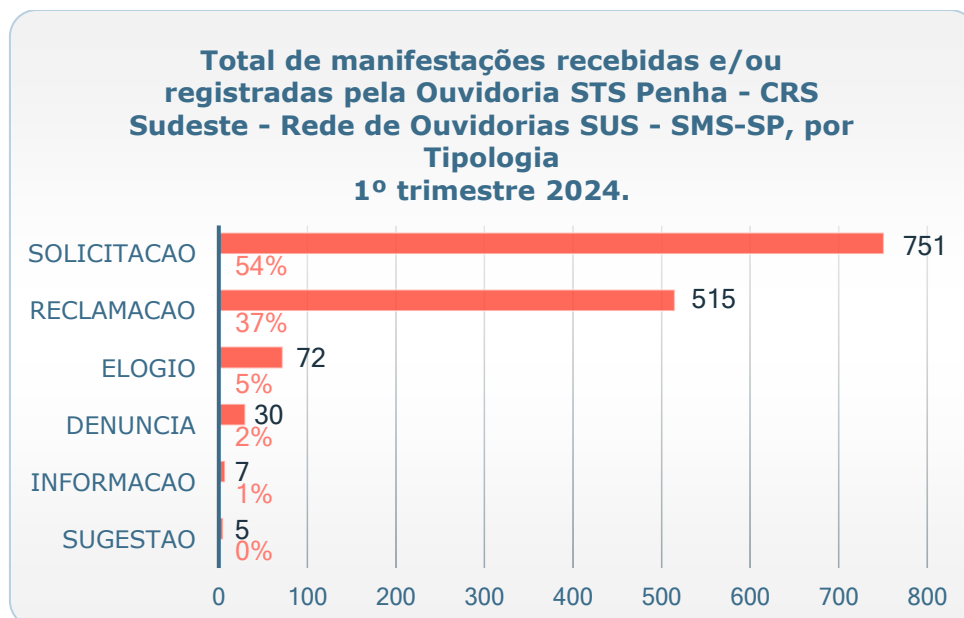
3. Meios de atendimento



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

Neste gráfico, verificamos que a maior porcentagem de manifestações foi registrada por meio de telefone, com **1289 (93%) atendimentos**.

4. Classificação das manifestações

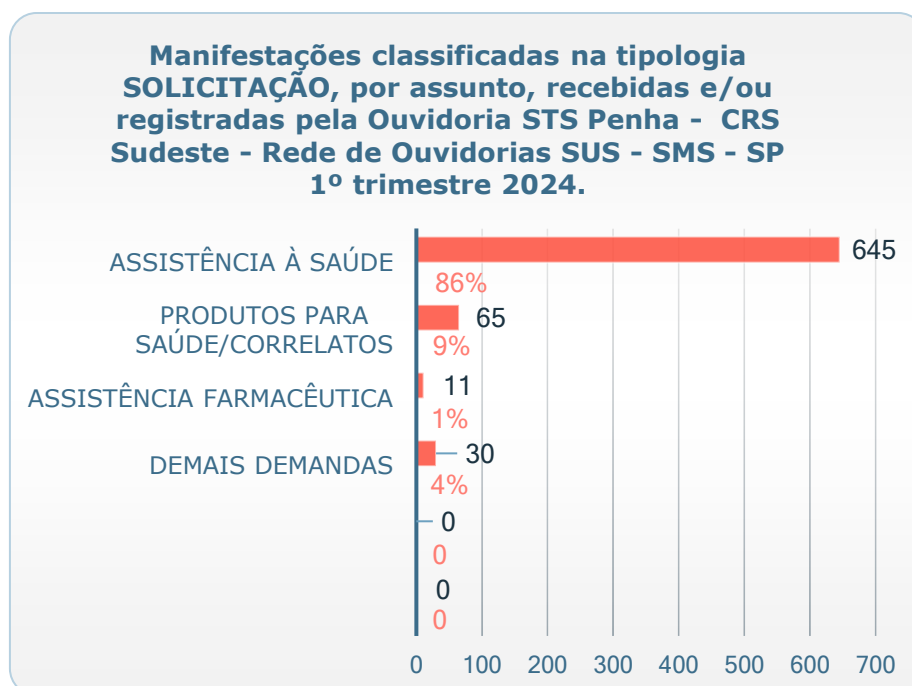


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No 1º Trimestre de 2024, foram recebidas **751 (54%) Manifestações de Solicitação, e 515 (37%)** manifestações de **Reclamação**.

É relevante observar que a Ouvidoria da STS Penha recebeu também, manifestações relativas à **Informação e Sugestão**.

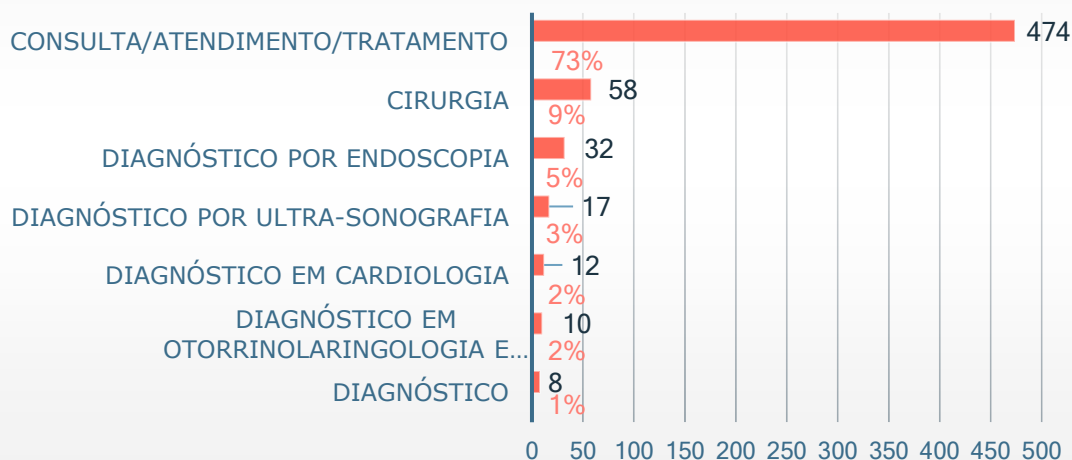
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações



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

Observamos que do total das manifestações de **Solicitações**, destacam-se como assunto a **Assistência à Saúde (86%)**.

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

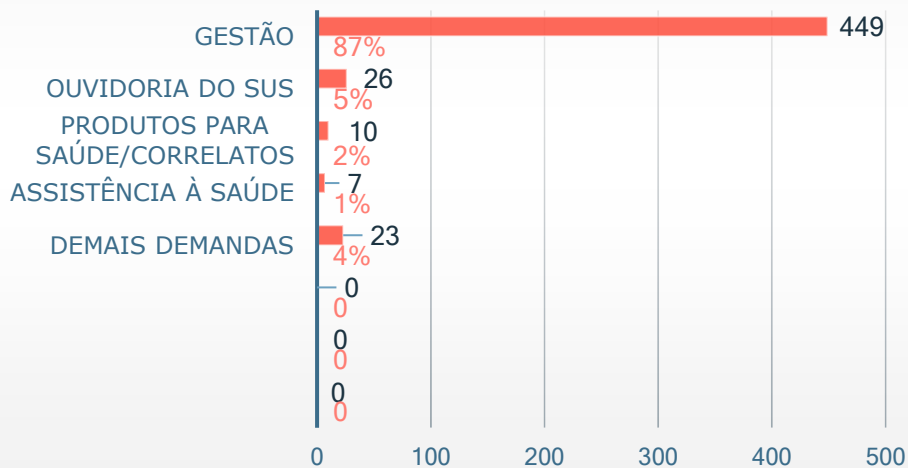


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Do total de manifestações de **SOLICITAÇÕES**, no assunto **Assistência à Saúde**, os maiores destaques foram **Consulta/Atendimento/Tratamento (73%)** e **Cirurgia (9%)**.

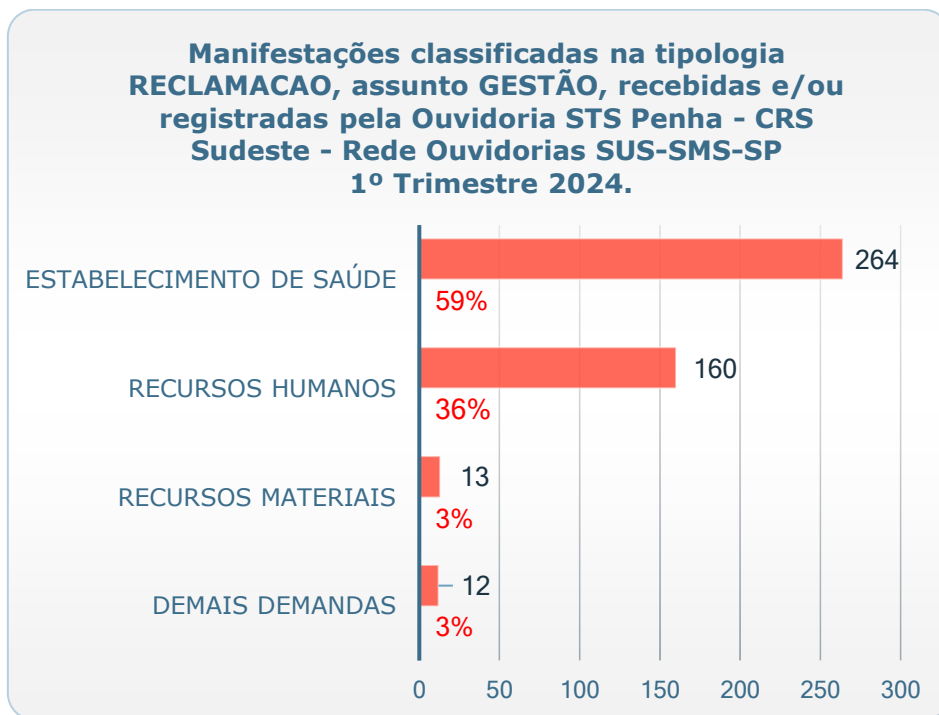
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

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



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

Do total de manifestações recebidas de **RECLAMAÇÕES**, o assunto que teve o maior destaque foi para **Gestão** (87%).



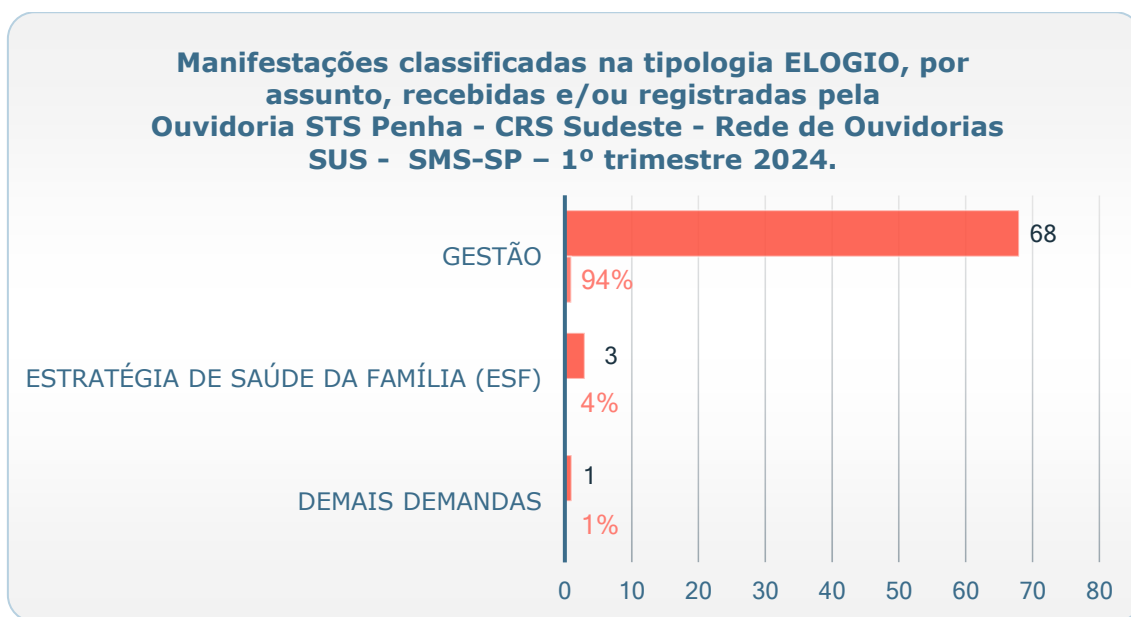
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

E dentre o assunto **GESTÃO**, destacam-se as reclamações relativas a **Estabelecimento de Saúde (59%)** e a **Recursos Humanos (36%)**.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Em 2022 a Divisão de Ouvidoria do SUS em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), lançaram o Selo “Gente que faz o SUS”.

Trata-se de um reconhecimento às equipes que recebem Elogios na Rede de Ouvidoria SUS pelo atendimento prestado à população nas Unidades de Saúde.



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

Foram registrados **72 elogios no 1º Trimestre de 2024**, correspondendo a **5% do total de manifestações registradas do período**. A média mensal de elogios no trimestre foi de 24.

Desse montante, **94 %** são referentes ao assunto de **Gestão**, que compreendem elogios para a Unidade Saúde, Equipe de Trabalho, Profissionais de Saúde, entre outros.

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 Penha - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027070	AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	64	75	85%
2029626	CAPS ADULTO III VILA MATILDE	8	8	100%
2042827	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NORDESTE	26	26	100%
2751933	HOSPITAL DIA - PENHA	401	410	98%
2752204	AMA/UBS INTEGRADA CANGAÍBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	36	44	82%
2752220	UBS ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	42	53	79%
2752328	UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	30	31	97%
2786729	UBS ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO	16	22	73%
2786753	UBS ANTONIO PIRES F VILLA LOBO	16	23	70%
2786923	UBS CIDADE PATRIARCA	20	24	83%
2787032	UBS ENGENHEIRO TRINDADE	47	52	90%
2787776	UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	12	16	75%
2787806	UBS JARDIM SÃO NICOLAU	33	40	83%
2788721	UBS VILA ARICANDUVA	25	25	100%
2788861	UBS VILA ESPERANÇA - DR. CASSIO BITENCOURT FILHO	34	34	100%
2788888	UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMILIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	26	27	96%
2788926	UBS VILA GRANADA - DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	38	41	93%
2788969	UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMERICO RASPA NETO	28	33	85%
2789043	UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	27	27	100%
2815508	UVIS PENHA DE FRANÇA	7	10	70%
3335275	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	6	14	43%
4049926	UBS PADRE JOSE DE ANCHIETA	11	11	100%
5268125	AMA MAURICE PATE	11	12	92%
6143180	AMA ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	12	12	100%
6194990	AMA/UBS INTEGRADA CHACARA CRUZEIRO DO SUL - ZELIA L M DORO	37	40	93%
6387640	CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	5	5	100%
6592899	AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	53	67	79%
7270941	UBS JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	51	51	100%
7641974	CER II PENHA	10	10	100%
9688463	CAPS AD II CANGAÍBA	2	2	100%
2027313	SAE DST AIDS PENHA	3	3	100%
3304566	CAPS AD III PENHA	1	2	50%
9844597	CER PARQUE ARTHUR ALVIM	4	4	100%

Essa planilha representa o comparativo da soma de manifestações, classificadas como **Solicitação** e **Reclamação**, e quantas foram concluídas no prazo, isto é, até 20 dias.

Estão inclusas todas as Unidades de Saúde - STS Penha, administradas diretamente pela SMS e administradas pela OSS (SECONCI)

No período avaliado, a Ouvidoria STS Penha recebeu **1380 manifestações**. Isso demonstra a relevância desse canal de comunicação para os cidadãos.

Das manifestações recebidas, **1142** foram respondidas dentro do prazo de **20 dias**. Isso é positivo, pois indica um esforço em atender às demandas de forma ágil.

É importante identificar que **8 unidades de saúde** não atingiram o índice de **80%** das demandas respondidas dentro do prazo.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Ressaltamos que no 1º Trimestre 2024, a Ouvidoria STS Penha recebeu o total de 1.380 Manifestações.

E que nesse mesmo período, a Ouvidoria STS Penha, inseriu 1.540 manifestações na planilha do **PAQ**, além de realizar a **análise e tratamento** dessas.

- **Principais problemas identificados do PAQ:**

- a. **Alteração no fluxo de trabalho:** Aumentando o tempo para realizar o encaminhamento e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria STS Penha.
- b. **Recursos Humanos Insuficientes:** Carga horária de trabalho da Ouvidoria versus demanda de trabalho.

10. Plano de ação

Otimização do trabalho com plantão da Ouvidoria no Sábado de Ação do Avança Saúde da Mulher, a fim de agilizar o fluxo de trabalho e diminuir o acúmulo de manifestações a serem tratadas, após a conclusão das mesmas pelas Unidades de Saúde.

Ampliação da equipe, com nova servidora com carga horária de 20h semanais para compor a pasta.

Contratação de Estagiária de Saúde Pública: apoio nas demandas do setor, permitindo maior foco na qualidade do atendimento.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O que (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Contratação de Estagiários	Recursos Humanos Insuficientes.	Por meio do CIEE*, realizar a divulgação de vagas para contratação de estagiários pela STS Penha	Janeiro/2024	Setor de Recursos Humanos da STS Penha e SMS (Secretaria Municipal de Saúde).	Concluído

***CIEE:** Centro de Integração Empresa Escola

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/03/2024	Relatórios Gerenciais – Rede de Ouvidorias do SUS da Cidade de São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório de Gestão Padronizado por unidade de ouvidoria: modelo e fluxos - Boletim Ouvidoria em Dados - Novo layout e novas funcionalidades 	DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS - SMS/COCIN REDE DE OUVIDORIA SUS
29/01/2024	Reunião Ordinária do Conselho Gestor da STS Penha	Apresentação do relatório das Ouvidorias, referente ao 4º Trimestre /2023.	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo de Conselheiros STS Pe - Equipe dos Agentes Gestão Participativa STS Pe. - Equipe de Ouvidoria STS Pe.

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O aumento de 6% de manifestações recebidas no período pode indicar maior conscientização do cidadão sobre o papel da Ouvidoria SUS.

A diversidade de manifestações, principalmente de **Sugestões e Informações**, demonstra a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação ativo e aberto para os cidadãos expressarem suas opiniões e necessidades.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

O número expressivo de demandas registradas no território da STS Penha e o aumento observado na linha do tempo reflete o trabalho de divulgação dos canais oficiais para registro das demandas relacionadas aos serviços de saúde e maior conhecimento da população da importância desse canal.

O monitoramento do indicador de qualidade referente ao setor no Contrato de Gestão e alinhamento junto às Unidades pela interlocução tem possibilitado melhorias no processo de trabalho e tempo adequado de respostas às demandas. As manifestações recebidas possibilitam a identificação de fragilidades na rede e plano de ação para melhoria dos serviços ofertados à população.

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>

