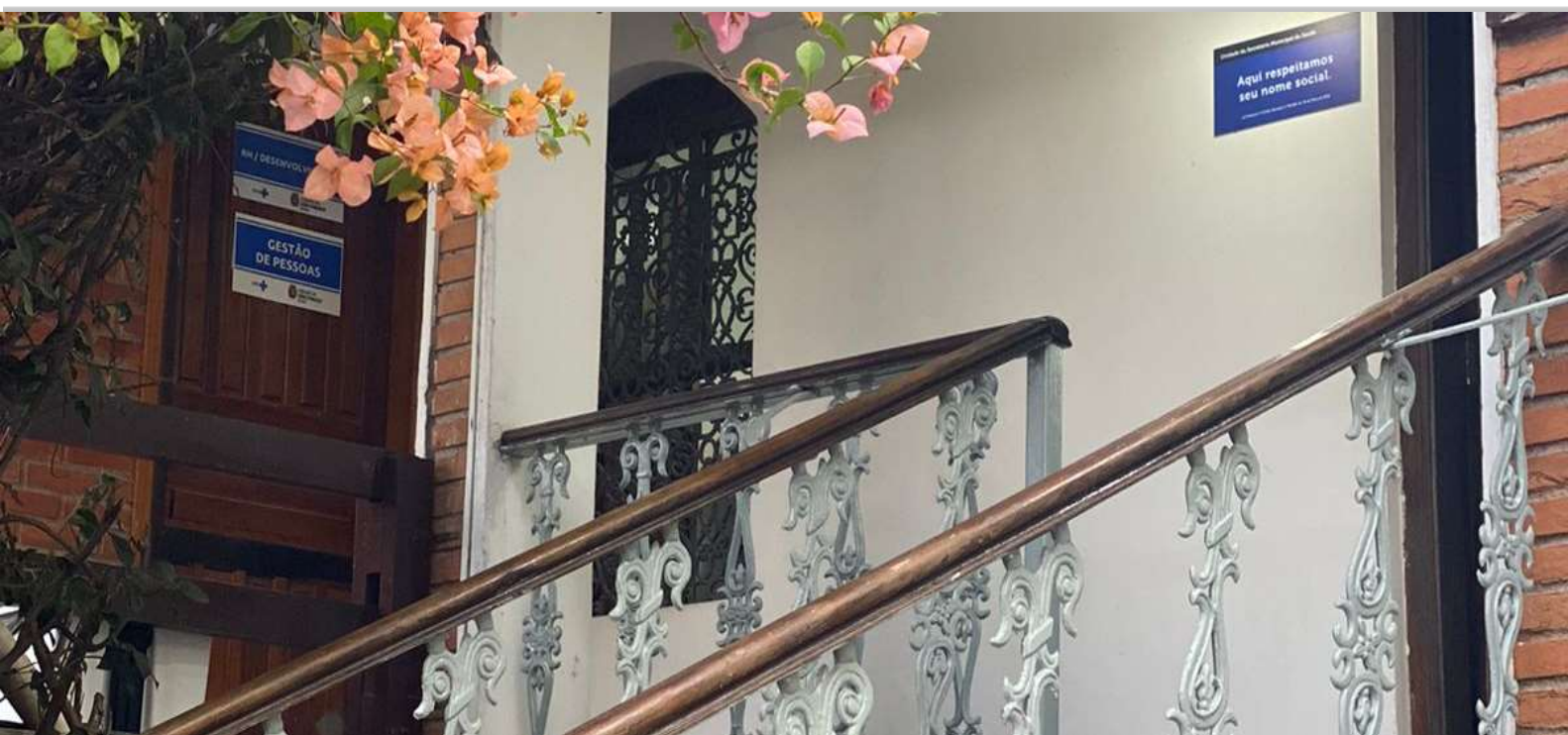


1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTO AMARO/CIDADE
ADEMAR



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 de Saúde Sul

Marcelo Dell Aquila Gonçalves

Ouvidora - Coordenadoria de Saúde Sul

Patrícia Sousa Lima Cortes

Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Mariângela Pacheco Costa

Ouvidora - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

INTS – Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

César Roberto Damazio

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.....	7
3. Meios de atendimento	7
4. Classificação das Manifestações	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
8. Análise de Prazo de Resposta.....	13
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	17
10. Plano de ação.....	18
11. Participação da Ouvidoria em eventos.....	21
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....	22
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	23
14. Glossário.....	24
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	25
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	26

1. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde STS Santo Amaro/Cidade Ademar (STS SACA) compreende um território composto por 2 Subprefeituras (Santo Amaro e Cidade Ademar), 5 Distritos Administrativos (Campo Belo, Campo Grande, Cidade Ademar, Pedreira, Santo Amaro). A população é de 700.417 habitantes, que corresponde a 5,83% da população do município (dados SEADE 2022¹).

Faz parte da Coordenadoria de Saúde CRS Sul e possui 51 sub-redes de ouvidoria, sendo 10² em serviços de administração direta da prefeitura e 41³ sob gestão da Organização Social INTS (Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde⁴).

Como destaque para o primeiro trimestre de 2024, temos que os serviços de saúde de Santo Amaro e Cidade Ademar continuaram no processo de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levem à melhoria do cuidado para o paciente.

A AMA Parque Dorotéia passou a ser UPA Parque Dorotéia, ampliando suas possibilidades de cuidado em urgência e emergência. Entre as reformas que diversas unidades passaram, a de maior impacto para o atendimento à população foi a da AMA/UBS Vila Joaniza, pois exigiu o deslocamento provisório da UBS Vila Joaniza para outro endereço e os profissionais da AMA foram alocados em outras AMAs próximas.

Outro evento importante, de grande impacto à saúde, foi o avanço da dengue na cidade de São Paulo, alcançando o índice de epidemia⁵ e declarada situação de emergência no município com o Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024.

¹ Evolução Populacional (MSP) – Seade População

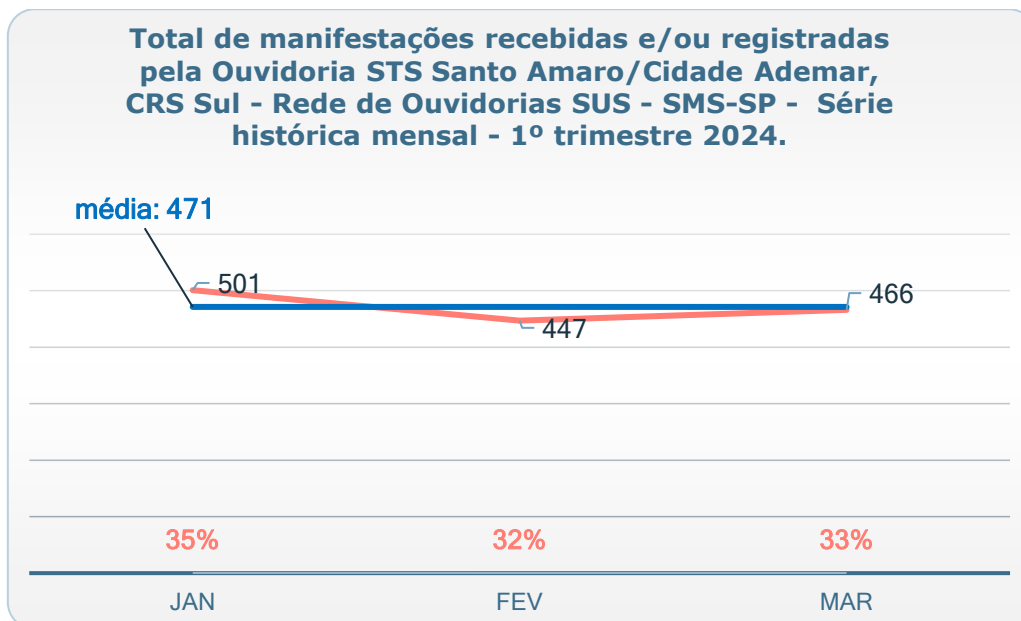
² 1 CAPS, 1 CECCO, 1 SAE/DST, 1 CTA, 1 URSI, 1 SAD, 1 Amb. Espec, 1 CEO, 1 UVIS e 1 CER

³ 23 UBSs, 4 AMA/UBS, 1 AMA Espec., 1 HDs, 3 UPAs, 5 CAPS, 1 CER, 1 CEO, 1 URSI, 1 SAD

⁴ INTS Região SACA Av. Nossa Senhora do Sabará, 4029 - Vila Emir - São Paulo/SP - CEP 04447-021 Tel. 11 5613-4444. Parceria firmada sob Contrato de Gestão Emergencial Nº 024/2020-SMS.G/CPCS.

⁵ Pela Organização Mundial da Saúde (OMS) uma doença atinge nível epidêmico quando o número de infecções passa de 300 a cada 100 mil habitantes

2. Número de manifestações – Série histórica

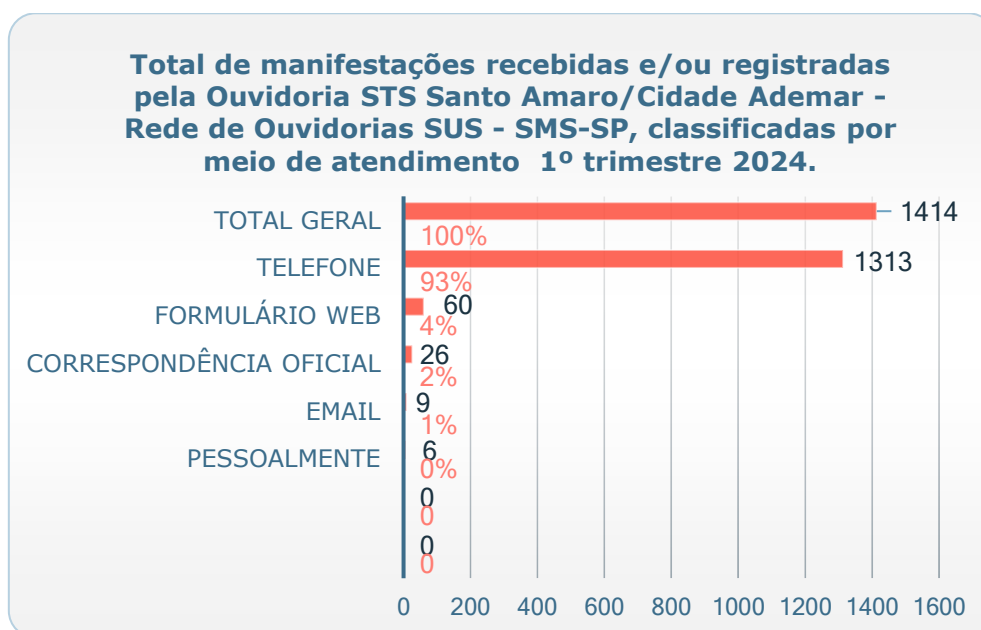


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Na Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar, em média, foram registradas 16 manifestações por dia, o que corresponde a 0,66 por hora.

Observa-se um decréscimo no número de manifestações de janeiro a março/2024. Vale lembrar que fevereiro é um mês mais curto.

3. Meios de atendimento

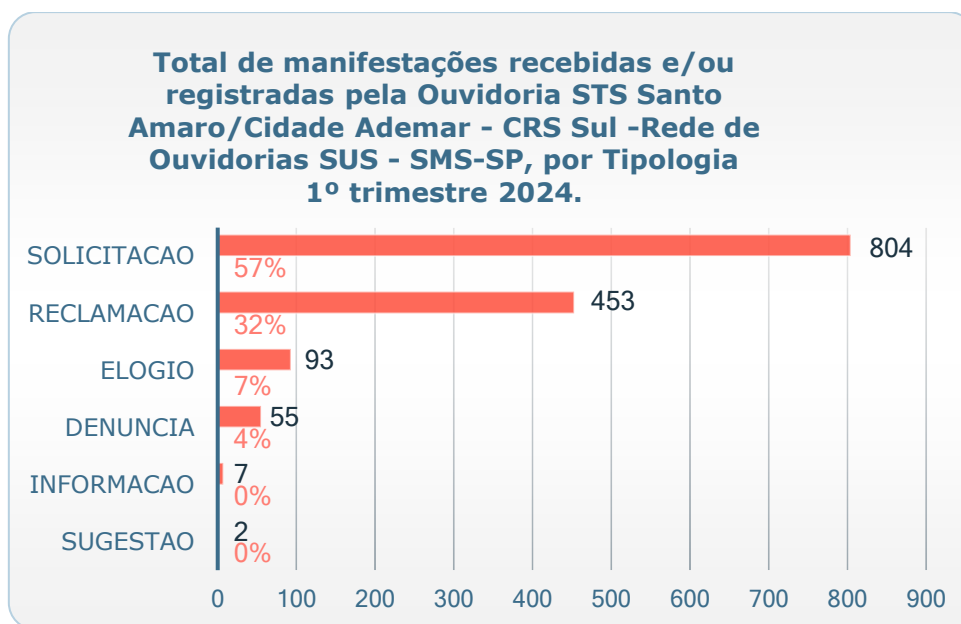


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Do total 1.414 das manifestações recebida, 93% foram via atendimento telefônico Central SP156. Em seguida, o acesso à ouvidoria foi via formulário WEB, representando 4% das manifestações e correspondência oficial, com 2% do total.

O registro feito pessoalmente na STS é baixo, devido provavelmente ao acesso dificultado pela localização geográfica desta Supervisão Técnica.

4. Classificação das Manifestações



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

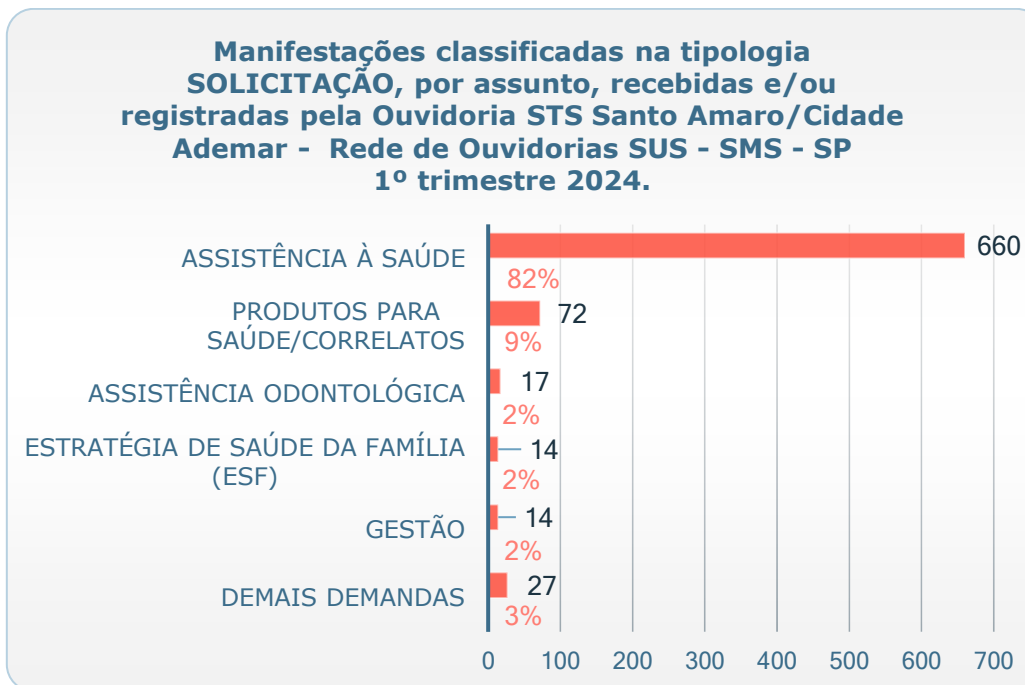
Do total das 1.414 manifestações recebida, 57% foram solicitações, 32% reclamações, 7% elogios e 4% denúncias. Além destes, houve 7 manifestações referentes à informação e 2 sugestões.

Essa sequência de distribuição (1º solicitação, seguido por reclamação, elogio, denúncia, informação e sugestão) mantém o padrão registrado nos Boletins de Ouvidoria da Secretaria de Saúde, referente às manifestações do Município de janeiro, fevereiro e março/2024.

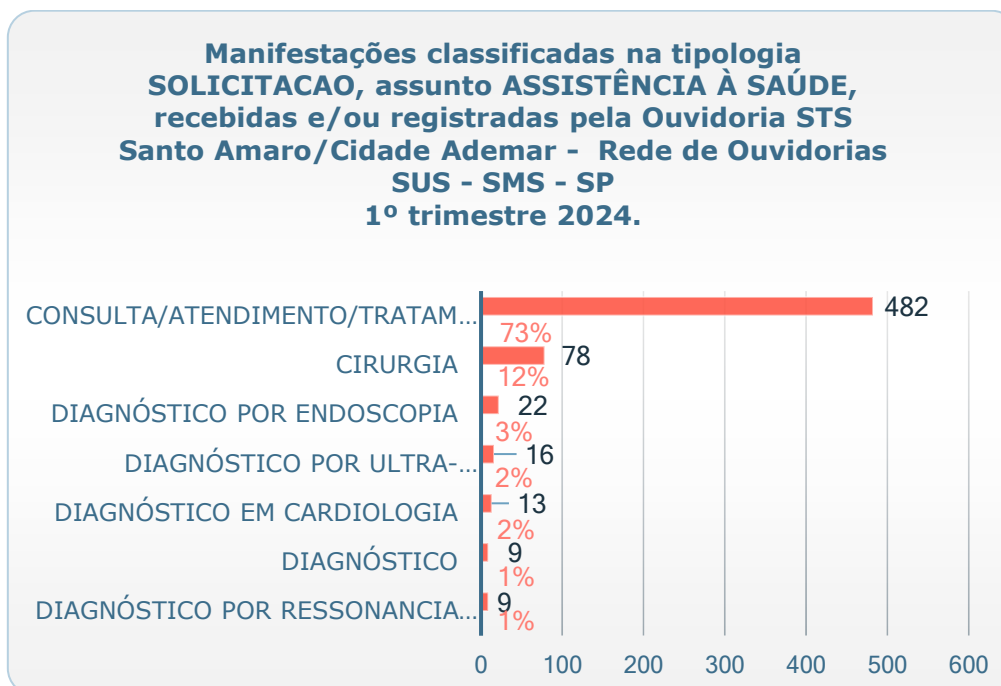
Vale elucidar que manifestações direcionadas à Vigilância em Saúde são classificadas como denúncias.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (82%). Neste assunto, 73% são relativas à Consulta/ Atendimento/ Tratamento e 12% à Cirurgia.



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



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

Do total das 804 solicitações registradas, a Assistência à Saúde concentra 82% das manifestações, seguido por Produtos para

Saúde/Correlatos com 9%, Assistência Odontológica, Estratégia saúde da Família e Gestão com 2% cada e Demais Demandas com 3%.

Considerando o assunto Assistência à Saúde, as solicitações que tratam de Consulta/Atendimento/Tratamento concentraram 73% das manifestações, seguido por Cirurgias 12% e diversas formas para Diagnóstico 9%.

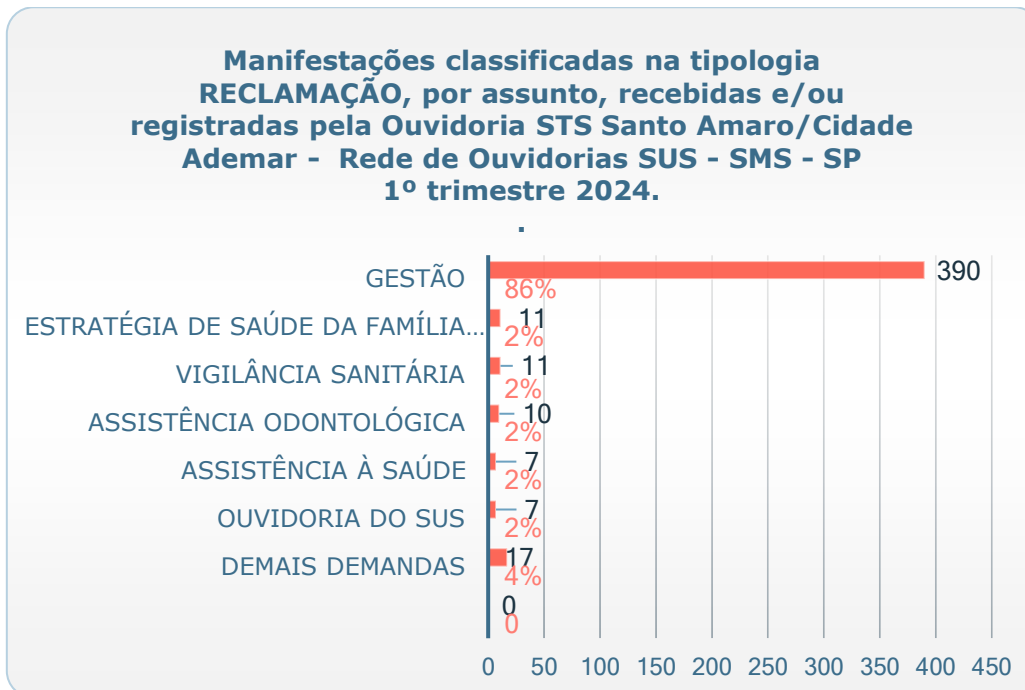
Se considerarmos que a busca aos serviços de saúde se faz principalmente devido à necessidade por Consulta/Atendimento/Tratamento, temos, na análise das manifestações de ouvidoria, esta tendência, sendo os maiores percentuais concentrados em solicitações desta ordem.

Também vale o apontamento de que temos, no território de Santo Amaro/Cidade Ademar, 3 sub-redes de ouvidoria (2 Ambulatórios de Especialidades e 1 Hospital Dia) que são unidades solicitantes de procedimentos de maior complexidade e cirurgias que, pelo fluxo de encaminhamento da ouvidoria, é quem responde as manifestações quando estas tratam de fila de espera por consulta, atendimento, tratamento, cirurgias e exames que aguardam agendamento pela Regulação Regional ou Central, conforme a diretriz determinada na Portaria 341/2020 da Secretaria Municipal da Saúde.

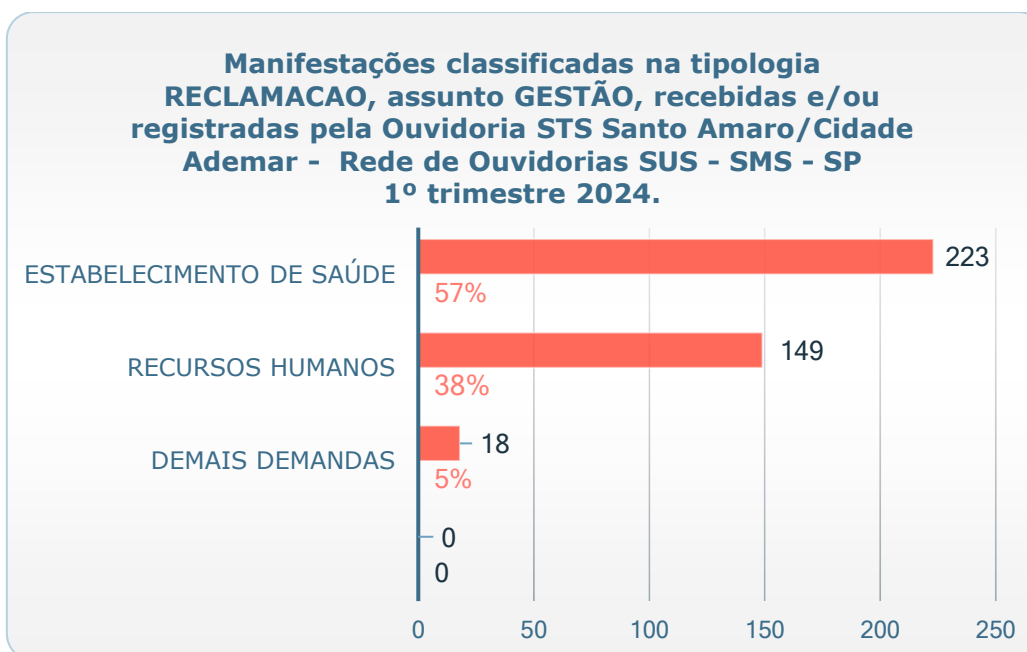
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **453 Reclamações** registradas no período correspondem a **32% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (86%). Neste assunto, 57% 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

Do total das 453 Reclamações registradas, as referentes à Gestão concentram 86% das manifestações, seguido por Estratégia de Saúde da Família (ESF), Vigilância Sanitária, Assistência Odontológica, Assistência à Saúde e Ouvidoria do SUS com 2% cada e Demais Demandas com 4%.

Considerando o assunto Gestão, as reclamações que se referem a Estabelecimento de Saúde correspondem a 57%, seguido por Recursos Humanos 38% e Demais Demandas 5%.

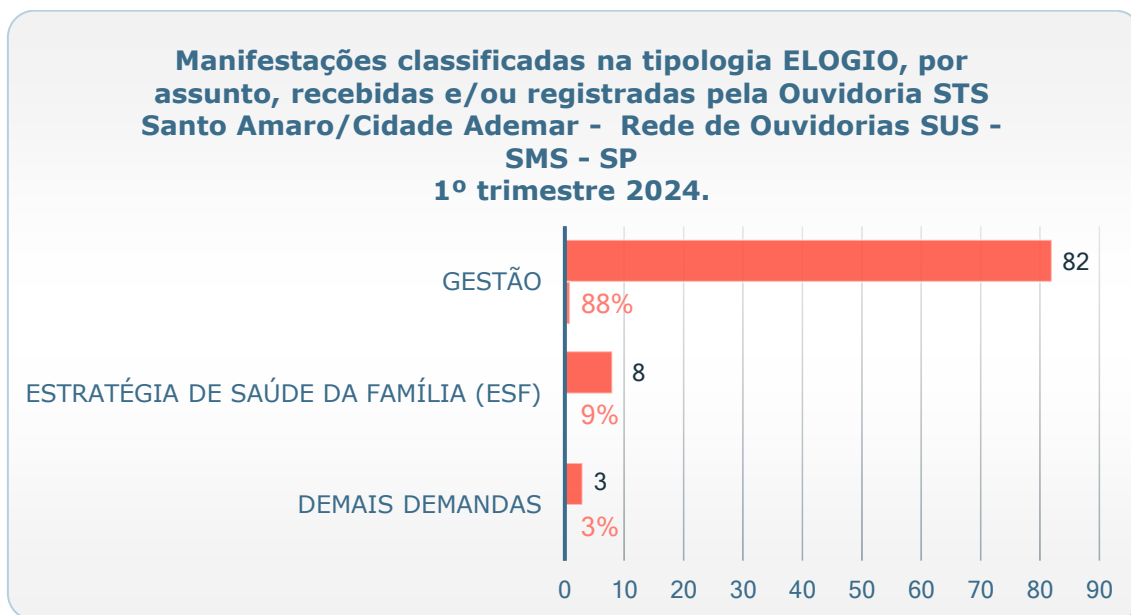
Destacamos que a epidemia da dengue alterou bastante a rotina nas unidades de saúde, gerando maior tempo de espera para atendimento, necessidade de reorganização de fluxos e processos de trabalho, e direcionamento de profissionais para ações de combate à dengue.

Outro evento importante no trimestre foi a Acreditação da ONA que proporcionou adequações importantes para a qualidade e segurança no atendimento oferecido nas unidades, mas que, na implementação das mudanças necessárias, requerem um período de adaptação, aprendizado e acomodação aos novos processos de trabalho.

Importante enfatizar que todas as manifestações recebem tratativas individualmente, com realização de contato telefônico ou por meio do agente de saúde ou, como última tentativa, envio de e-mail. As reuniões do Conselho Gestor das unidades também são abertas para efetiva participação dos munícipes da gestão do SUS.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **93 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal foi de 6% de elogios. Desse montante, 88% são referentes ao assunto Gestão.



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

Do total dos 93 Elogios registrados, os referentes à Gestão concentram 88% das manifestações, seguido por Estratégia de Saúde da Família (ESF) com 9% e Demais Demandas com 3%.

O Programa Gente que faz o SUS, uma parceria da Divisão de Ouvidoria do SUS e do Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, reconhece, com a emissão de um certificado, o profissional elogiado, sendo, portanto, uma iniciativa de incentivo profissional.

8. Análise de Prazo de Resposta

A Análise do Prazo de Resposta é um dos indicadores do Contrato de Gestão firmado com a Organização Social INTS. Desta forma, a tabela que segue consta o Hospital Integrado Santo Amaro Ambulatório de Especialidade, por ser um serviço que também está sob gestão da referida OS. Porém, vale lembrar, que este serviço não é uma sub-rede de ouvidoria desta Supervisão Técnica de Saúde. Desta forma, os números de suas ouvidorias não constam dos dados informados e trabalhos neste relatório até aqui.

Outra explicação importante de se fazer é que, os números informados na tabela que segue abaixo, tratam apenas das Solicitações e Reclamações, e faz o recorte pela data que chegou na sub-rede, sendo que os demais dados até aqui apresentados foram considerados a data de registro da manifestação.

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2086786	UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	15	20	75%
2751828	AMA/UBS INTEGRADA VILA JOANIZA	22	23	96%
2751925	UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	213	215	99%
2752107	UPA SANTO AMARO - DR JOSÉ SYLVIO DE CAMARGO	65	68	96%
2765993	UBS CHÁCARA SANTO ANTONIO - DR. MARCILIO DE ARRUDA PENTEADO FILHO	20	21	95%
2766000	UBS MAR PAULISTA	16	23	70%
2786621	CEO II DR. HUMBERTO NASTARI	7	7	100%
2786656	SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA	3	5	60%
2786893	UBS CIDADE JULIA	19	19	100%
2787156	UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	29	31	94%
2787180	UBS JARDIM APURÁ	12	14	86%
2787601	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRIAM - MANOEL SOARES DE OLIVEIRA	33	38	87%
2787652	UBS JARDIM NITERÓI	10	11	91%
2787911	UBS JARDIM UMUARAMA	41	41	100%
2788039	UBS LARANJEIRAS	18	20	90%
2788098	UBS MATA VIRGEM	17	17	100%
2788292	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE DOROTEIA	44	44	100%
2788640	UBS SANTO AMARO – DR. SÉRGIO VILLAÇA BRAGA	23	26	88%
2788705	UBS VILA APARECIDA	30	31	97%
2788748	UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	38	41	93%
2788799	UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	38	39	97%
2788934	UBS VILA GUACURI-CICERO SERGIO CAVALCANTE	15	21	71%
2788977	UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA	38	46	83%
2789078	AMA/UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	44	44	100%
3074544	UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	33	43	77%
3317110	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	1	5	20%
3446867	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL	109	109	100%
3452689	UBS CAMPO GRANDE	57	58	98%
3996115	UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	38	38	100%
4049829	CAPS ADULTO III LARGO 13	2	2	100%
4234774	UPA PARQUE DOROTEIA	6	6	100%
5731143	AMA/UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO	21	22	95%
6133460	UPA PEDREIRA - DR. CESAR ANTUNES DA ROCHA	28	28	100%
6415415	AMA ESPEC VILA CONSTÂNCIA - DR. VICENTE OCTÁVIO GUIDA	55	60	92%
6516998	CER III SANTO AMARO	5	15	33%
6683991	UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	28	37	76%
7128940	UBS JARDIM MIRIAM II	49	53	92%
7357761	UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	21	22	95%
7534817	AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	23	47	49%
7706332	CER III CIDADE ADEMAR	13	13	100%
466956	CAPS AD II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
6646581	CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
6703607	SAD/ UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR - CIDADE ADEMAR	1	1	100%
7382413	CEO III ALTO DA BOA VISTA	0	1	0%
9950931	HOSPITAL INTEGRADO SANTO AMARO AMBULATORIO DE ESPECIALIDADE	588	592	99%

Considerando os dados da tabela acima, do total de 2.021 demandas recebidas no 1º trimestre pelas unidades, 1.861 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 92%.

Das unidades que ficaram abaixo dos 80% de demandas respondidas em até 20 dias temos: UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar, UBS Mar Paulista, SAE/DST AIDS Santo Amaro, UBS Vila Guacuri, UBS Jd São Carlos, Gabinete STS, CER III Santo Amaro, UBS JD Selma, Ambulatório de Especialidades Alto da Boa Vista e CEO III Alto da Boa Vista.

Temos a elucidar que a UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar está ativa e diretamente envolvida com as ações de combate à dengue que aumentaram a demanda do serviço de forma alarmante.

Na UBS Mar Paulista foi identificado e analisado como causa para o não atingimento das respostas dentro do prazo, a fragilidade no monitoramento do processo desse indicador. Para correção do processo foram criados Plano de Ação, contendo um cronograma com prazos para conclusão das ações que foram implementadas de imediato. Para garantir as tratativas frente às demandas trazidas pelos usuários conforme preconizam a Portaria. Ações aplicadas para redução de tempo de tratativas para melhor identificação dos pontos mais sensíveis que necessitam de uma maior atenção. Realizados ajustes internos nos processos e rotinas e fluxos de monitoramento diário das manifestações de ouvidorias. Ações de acordo com as queixas para garantir a análise e resultados tabulados. Qualidade e o prazo para as respostas, otimização do tempo e gerenciamento das manifestações destinada à UBS.

No SAE/DST AIDS Santo Amaro houve o retorno da gerente da unidade da licença maternidade, o que provocou descontinuidade no acesso ao sistema Ouvidor SUS, além de, pelo baixo número de manifestações que a unidade recebe, o acesso ao sistema Ouvidor SUS não faz parte da rotina diária, causando atraso na resposta quando uma demanda lhe é direcionada.

Na UBS Vila Guacuri o envolvimento com o processo para acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), obras na Unidade e instalação da Tenda para atendimento aos casos de dengue, provocou descontinuidade no acesso ao sistema Ouvidor SUS no referido mês pela gerente.

Na UBS Jd São Carlos, houve férias da assistente administrativo e ausência da gestão por motivos médicos. Verificado que neste período houve um número elevado de respostas às manifestações

fora do prazo. Assim, a gerência passou a desenvolver ações para melhoria desse indicador: monitoramento diário das ouvidorias; maior envolvimento das equipes com menor prazo interno para respostas; lembretes através do calendário Microsoft Outlook. Essas ações já mostraram resultado em março onde apenas uma manifestação foi respondida fora do prazo. Recomendado seguir o fluxo já estabelecido pelo SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) do INTS, de inserir todas as manifestações recebidas no GLPI (sistema interno de acompanhamento) assim que a gestora fizer a análise no Ouvidor SUS. Manter o monitoramento diário nos sistemas e junto às equipes que auxiliam com essas respostas.

No Gabinete da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar houve o período de férias da Supervisora em março/24, o que provocou descontinuidade no acesso ao sistema Ouvidor SUS no referido mês.

No CER III Santo Amaro houve o período de férias da gerente no mês de janeiro/2024, o que provocou descontinuidade no acesso ao sistema Ouvidor SUS no referido mês, provocando mais demora na resposta de 1/3 das manifestações dirigidas ao serviço.

Na UBS Jd Selma, esclarecemos que no período destacado a Unidade passava por reestruturação no quadro de colaboradores (equipe de enfermagem e administrativa) o que demandou maior atenção da equipe gerencial para os processos de trabalho e acompanhamento de treinamentos internos. No entanto ressaltamos que não é rotina deste serviço concluir as demandas dos usuários com atraso, este foi um período atípico e que foi tratado com ações de treinamento para a operacionalidade do sistema Ouvidor SUS (assistente administrativo recém contratado e responsáveis técnico para atualização), treinamento relacionado aos prazos e para o acolhimento das demandas com tratativas e respostas resolutivas e de aproveitamento dos apontamentos da população com vistas a analisar os processos de trabalho, a fim de readequação quando necessário para alcançarmos a satisfação do cliente. As ações de treinamento e sensibilização foram eficientes, pois as lideranças ofertaram apoio eficaz à equipe gerencial, pois os resultados no mês de março, apresentam zero manifestações respondidas em atraso.

No Ambulatório de Especialidades Alto da Boa Vista houve a troca de gerente em dezembro/2023, o que provocou descontinuidade no acesso ao sistema Ouvidor SUS nos primeiros meses do ano de 2024.

No CEO III Alto da Boa Vista, considerando o número de manifestações direcionadas ao serviço, o acesso ao sistema Ouvidor SUS não faz parte da rotina diária, gerando atraso na resposta quando uma demanda lhe é direcionada.

Visando manter o índice, de ao menos 80% de respostas em até 20 dias, e alcançar este índice nos serviços que não o obtiveram, a Ouvidoria foi colocada como pauta na reunião mensal de Gerentes de abril/2024. Outra ação realizada foi contato por telefone, envio de e-mail com instrução e disponibilidade para treinamento e esclarecimento de dúvidas em situações de troca do gestor da unidade.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

- **Quantidade de demandas recebidas no período;**
- **Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período;**
- **Principais problemas identificados;**

A STS Santo Amaro – Cidade Ademar recebeu 1414 demanda no período.

Foram avaliadas 148 demanda

Nestas, os principais problemas identificados:

1 demanda devolvida

1 demanda com resposta incompleta

1 demanda com resposta inadequada

2 demandas tramitada incorretamente

1 demanda concluída sem contato com manifestante

1 demanda concluída fora do prazo

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

A ouvidoria das CRSS passou longo período orientando as unidades da STS SACA quanto ao cumprimento de prazos segundo protocolo de conclusão das manifestações, sempre deixando clara a importância da qualidade nas respostas.

A Ouvidoria da CRSS sempre manteve bom relacionamento com a interlocução de ouvidoria e isso nos permitiu, durante um longo período orientar as unidades de saúde da STS SACA a sempre buscar celeridade e qualidade para as respostas dadas ao munícipe em suas manifestações.

A implantação de Ouvidoria no território da STS SACA desde outubro 2023, só veio fortalecer ainda mais este vínculo, permitindo a continuação dos bons índices de respostas, não somente concluídas dentro do prazo, mas com respostas adequadas.

10. Plano de ação

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

Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Educação permanente dos colaboradores. Visita técnica junto à gestão e as regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção. Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde. Pauta na reunião de gerentes.

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
Pauta reunião de gerentes	Sensibilizar para importância da Ouvidoria como instrumento de gestão	Apresentação de dados e informações	Final de abril/24	Ouvidora STS SACA e setor SAU-INTS	A iniciar
Vigilância em Saúde, Vigilância no território, Segurança do paciente, conceituar redes de atenção	Ter em vista a qualidade do atendimento à população do território	Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS	Fev, março, jun, julho, set, out/24	Educação Permanente INTS	Em andamento
Processo de trabalho: Fluxos, Rotinas, Protocolos, Acessibilidade e postura profissional	Os principais índices de reclamação envolvem rotinas, protocolos e postura profissional	Educação permanente dos colaboradores (Médicos, Equipe de Enfermagem, Equipe Administrativa e ACS)	mensalmente	Educação Permanente INTS	Em andamento
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde;	As solicitações correspondem a 57% das manifestações e as reclamações a 32%.	Visita técnica junto a gestões e as regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andamento
Dificuldade/ demora no agendamento de	As solicitações correspondem a	Orientação das equipes por meio	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andamento

consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde; Insatisfação de Recursos Humanos	57% das manifestações e as reclamações a 32%.	dos gestores dos serviços de saúde			
Cobrir a falta de Profissional Médico	Dificuldade de contratação	Incentivar a indicação de profissionais por meio do quadro atual de médicos; Fortalecimento dos canais atuais para recrutamento; Banco de Dados interno e Retorno de médicos; Banco de Dados interno e Retorno de médicos	Ação permanente	Gestão de Pessoas - Coordenação INTS SACA	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/03/2024	Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos	Capacitar os ouvidores da Municipalidade no quesito gestão de conflitos.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
28/03/2024	Reunião presencia com a SMS/Ouvidoria	Falar sobre a elaboração do relatório trimestral e outros informes	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Na STS Santo Amaro/Cidade Ademar, no primeiro trimestre de 2024, em média foram registradas 16 manifestações por dia. A cada 5 reclamações, 1 elogio foi feito. Observa-se um decréscimo no número de manifestações de janeiro a março/2024. Os principais acessos foram pela Central SP156 e formulário web, correspondendo a 97% das manifestações. Do total das manifestações, 34% foram referente à solicitação de Consultas/Atendimento/Tratamento, que envolve Atenção Básica e Especialidade, e 5,6% foram referentes a solicitações de Cirurgias. Vale destacar que o agendamento em especialidades e cirurgias se dá pelo sistema de regulação, que segue a diretriz determinada na portaria 341/2020 da SMS. Ainda, considerando o total das manifestações, 15% foram reclamações referente ao estabelecimento de saúde, que inclui tempo de espera para atendimento, falta de vaga, problema de cadastro, rotinas e protocolos; e 7% foram reclamações direcionadas aos Recursos Humanos. Por fim, 7% do total das manifestações foram Elogios aos profissionais.

Considerando o prazo de resposta, esta Unidade de Ouvidoria - STS Santo Amaro/Cidade Ademar – respondeu 92% das demandas dentro do prazo. Entendemos que enfatizar a importância da rotina de acesso ao sistema OuvidorSUS por todas as sub-redes, a sistematização da tratativa da manifestação em tempo hábil para que o prazo de resposta não seja extrapolado e melhorar o sistema de monitoramento dos prazos são ações que se mostram essenciais e de necessidade de investimento contínuo para melhorarmos ainda mais este indicador.

Trabalhamos em busca de fortalecer a Ouvidoria como efetivo meio de participação popular e comunicação com a administração pública, bem como instrumento de gestão.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

A epidemia da dengue, reformas estruturais nas unidades, a rotatividade de profissionais, principalmente de médico, e as novas iniciativas de gestão que foram adotadas visando a qualidade e segurança do atendimento, mas que, durante a implementação, geram descontentamento e morosidade, apontam como pontos negativos na assistência oferecida.

A inauguração de novas unidades, unidades reformadas, constantes treinamentos, plano de ação estratégica, monitoramento e valorização profissional com o programa "Gente que faz o SUS", apontam como pontos positivos na assistência oferecida.

Vale ressaltar que nas reuniões de Conselho Gestor da Supervisão – STSSACA, e nas reuniões dos Conselhos nas unidades de saúde, as manifestações de maior relevância, seja de qualquer tipo, são levadas à pauta para ciência, discussão e possíveis soluções dentro da competência desse conselho e gestor da unidade.

O gabinete desta STS Santo Amato/Cidade Ademar está sempre aberto a novas discussões e acompanhando os registros realizados pelo OuvidorSUS e o relatório Q2, do Contrato de Gestão⁶.

⁶ Contrato de Gestão Emergencial Nº 024/2020-SMS.G/CPCS.

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 (STSs)**

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>

