

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTA CECÍLIA



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 Centro

Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

Supervisor - José Carlos Alves

Ouvidor – José Renaldo Almeida Neto

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

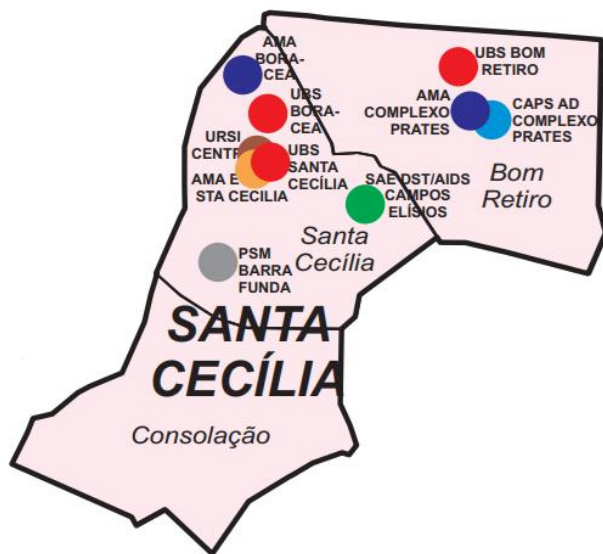
Sumário

| | |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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 | 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 Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde STS Santa Cecília, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro, recebeu 320 manifestações no primeiro trimestre de 2024.

As demandas de ouvidoria da região têm grande diversidade e complexidade. O público atendido é a população de rua, de LGBTQIAP+, imigrantes e muito idosos, vivendo com alguma vulnerabilidade social. Há também a população flutuante que passa nesse território diariamente e soma 2 milhões e meio de pessoas (dado de 2010). As solicitações mais recorrentes estão ligadas à Atenção Básica, Vigilância em Saúde, pois a região tem uma grande concentração de bares e restaurantes. As filas de espera para cirurgias diversas também são demandas recorrentes.

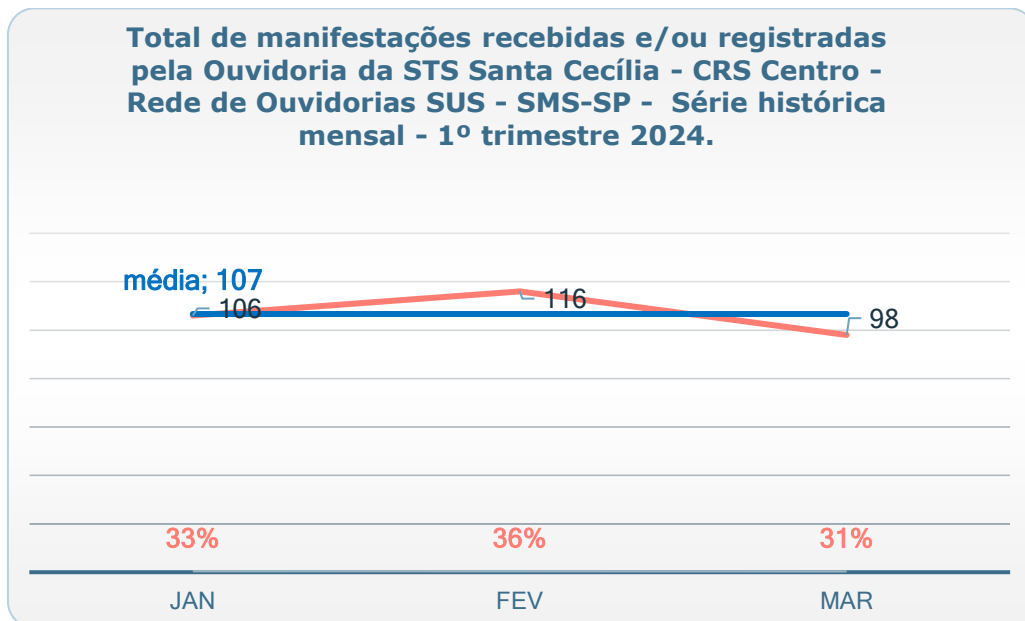


Mapa da Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

2. Número de manifestações – Série histórica

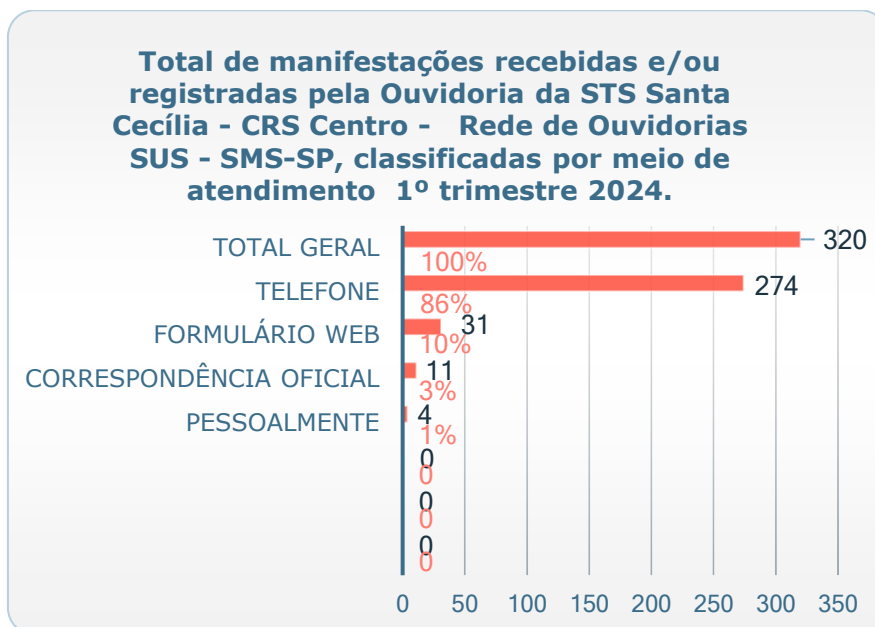
No 1º trimestre de 2024 foram registradas 320 demandas pelos canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS, com média mensal de 107 manifestações. O gráfico aponta para uma similaridade no trimestre,

com pequeno aumento no mês de fevereiro e pequena diminuição no mês de março.



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

3. Meios de atendimento

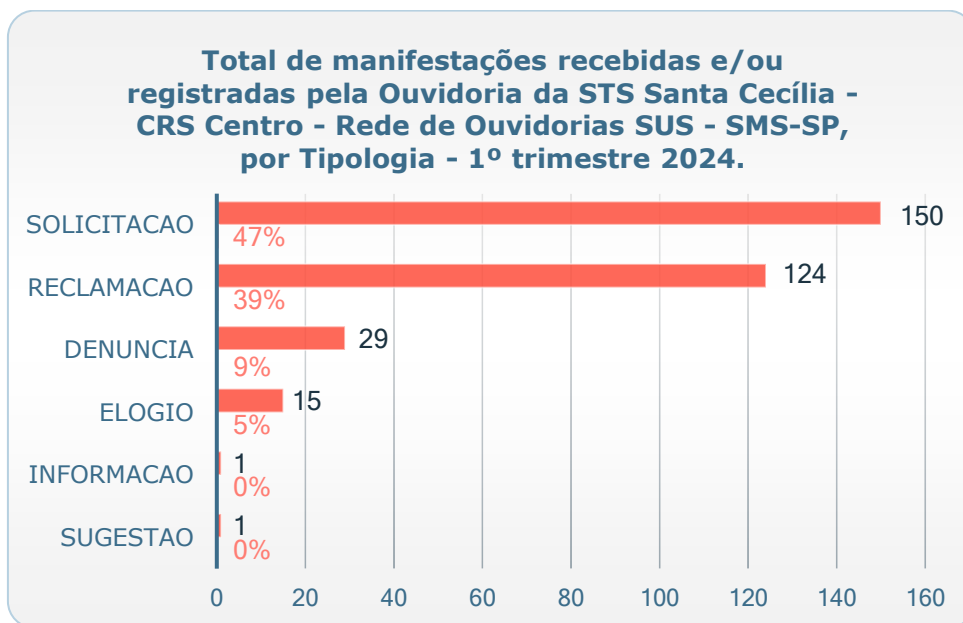


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As demandas de ouvidoria são acolhidas em sua maioria (86%) pelo canal telefônico da central SP 156 da PMSP, 10% é registrado pelo próprio munícipe no formulário web, 3% por correspondência oficial e

um pequeno percentual de modo presencial dos munícipes na ouvidoria da STS Santa Cecília (1%).

4. Classificação das manifestações



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

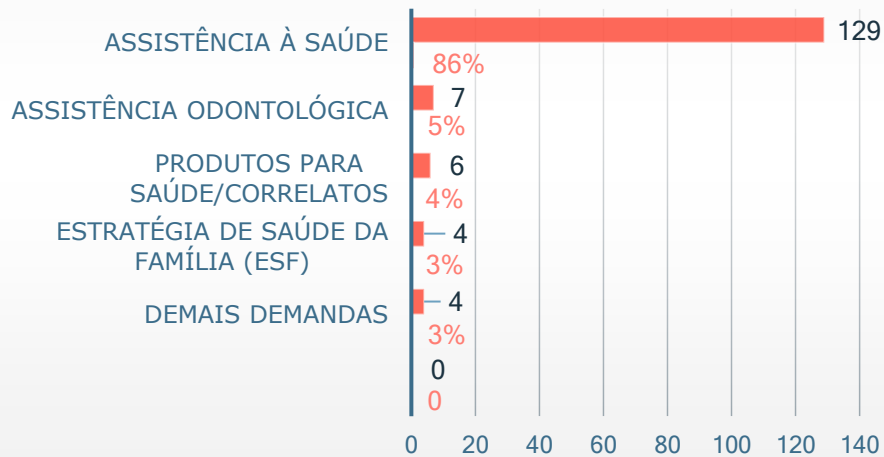
Nesse trimestre, o gráfico aponta como maior índice de demandas as relacionadas a algum tipo de solicitação (47%), seguido das apontadas como reclamação (39%), denúncias (9%) e 5% de elogios.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **150 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **47% do total**.

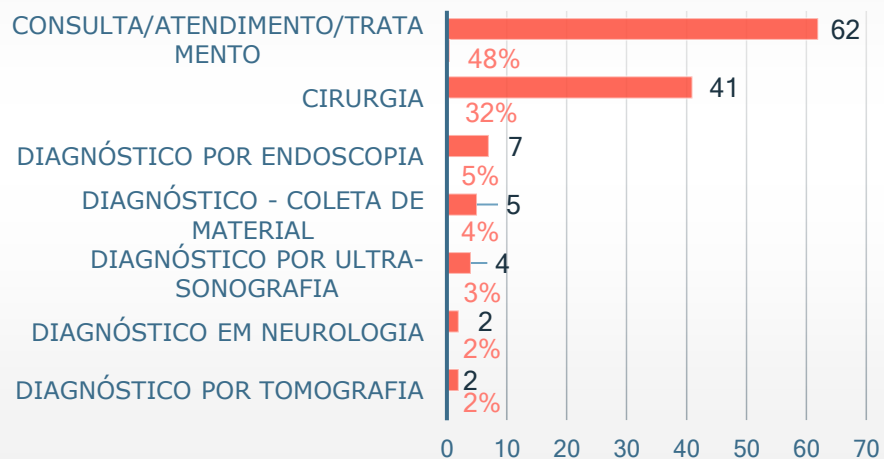
As **solicitações** concentram-se no assunto ASSISTENCIA À SAUDE, com 129 DEMANDAS (86%). Neste assunto, 62 demandas (48%) são relativas a atendimentos diversos nas especialidades cirurgia, endoscopia, coleta de material, ultrassonografia, neurologia e tomografia.

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



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

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

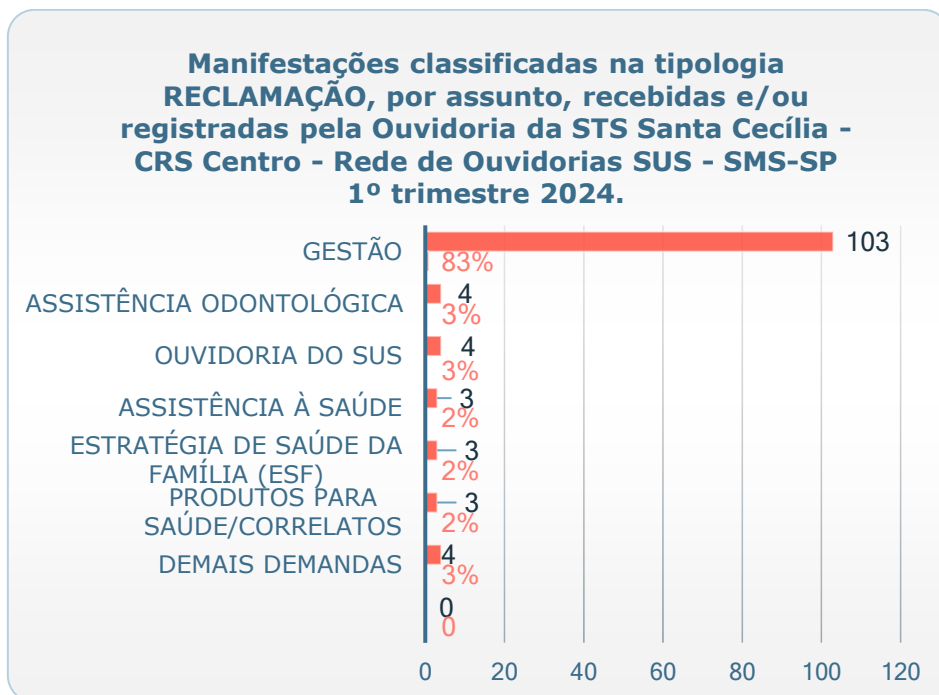


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

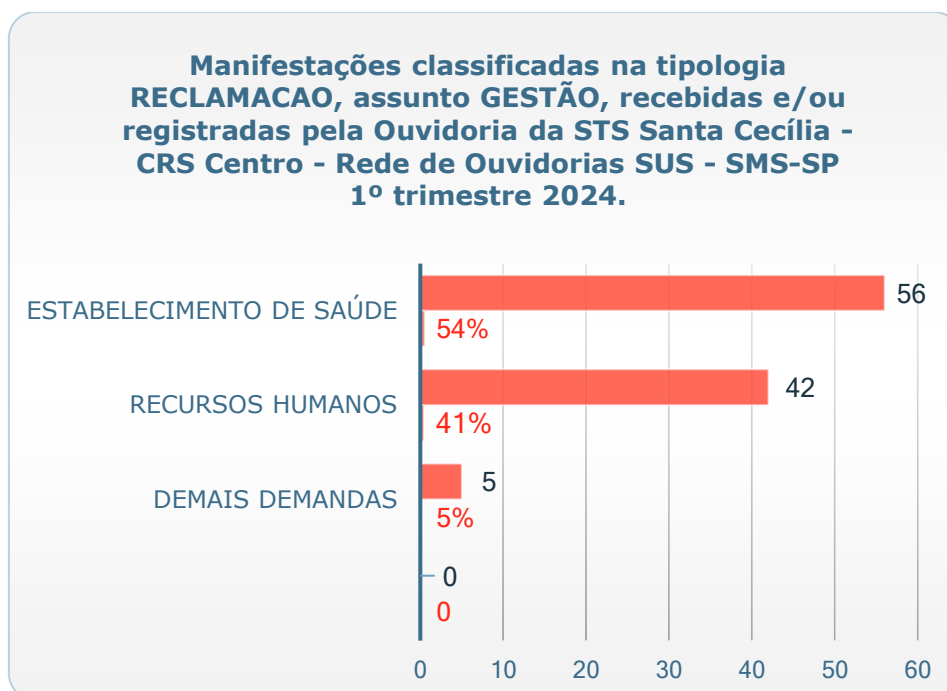
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 103 **Reclamações** registradas no período correspondem a **83% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto GESTÃO (83%). Neste assunto, 54% são relativas a ESTABELECIMENTO DE SAUDE e 41% a RECURSOS HUMANOS.



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

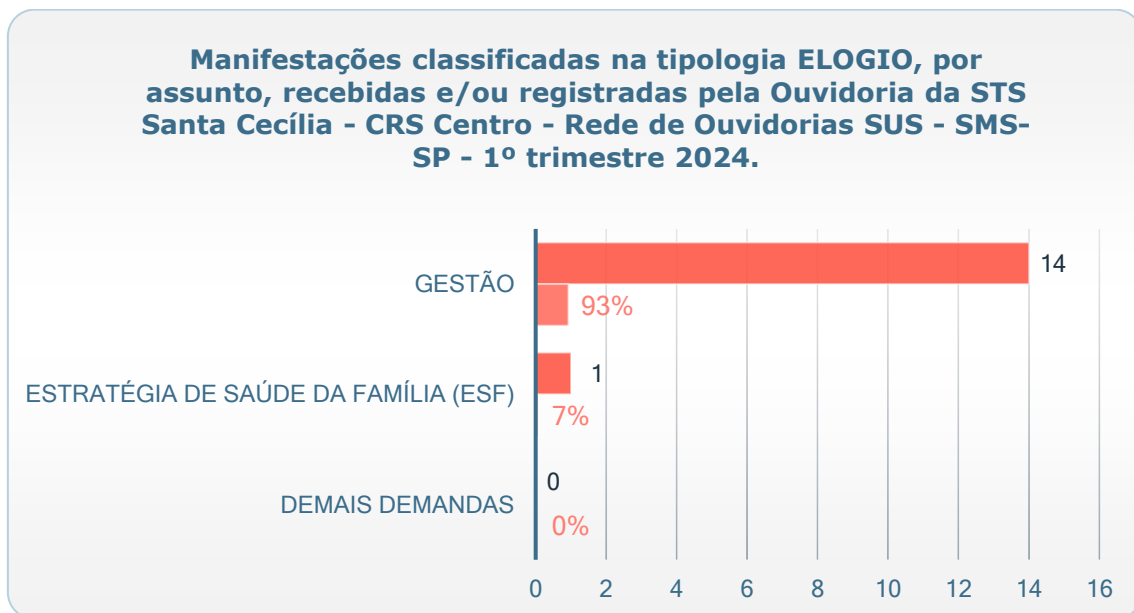


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Ao analisar o gráfico acima, podemos verificar que mais da metade das demandas com classificação de reclamação é direcionada aos equipamentos de saúde, demora no atendimento ou a dificuldade de acessos diversos. O outro percentual que se destaca é o tipificado como recursos humanos, nesse caso as demandas estão direcionadas ao componente humano: médico, enfermeiro, profissionais das equipes multiprofissionais.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **15 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **5% do total de manifestações**. A **média mensal** foi de **5 elogios**. Desse montante, 93% dos elogios são direcionados à Gestão e 7% são referentes ao assunto ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA.



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

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 Cidade Santa Cecília - 1º trimestre 2024

| CNES | Padronizado | RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|---------|------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|
| 2029618 | UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO | 14 | 14 | 100% |
| 2752336 | UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA | 54 | 54 | 100% |
| 2786702 | SAE DST/AIDS CAMPOS ELISEOS | 4 | 5 | 80% |
| 3335402 | COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO | 4 | 4 | 100% |
| 3913007 | CS ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC | 11 | 16 | 69% |
| 4042077 | CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS | 21 | 24 | 88% |
| 4050320 | PS MUNICIPAL BARRA FUNDA - ÁLVARO DINO DE ALMEIDA | 17 | 17 | 100% |
| 5713870 | AMA BORACEA - DR. LUIZ BACCALÁ | 2 | 2 | 100% |
| 6048633 | UBS BORACEA | 15 | 16 | 94% |
| 6138314 | AMA ESPECIALIDADES DR HUMBERTO PASCALE SANTA CECILIA | 114 | 125 | 91% |
| 2752492 | UVIS SANTA CECILIA | 3 | 3 | 100% |
| 9357459 | SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTA CECILIA | 1 | 3 | 33% |

- Este trimestre a soma das reclamações e solicitações foi de 283 demandas recebidas.
- Nesse período analisado foram respondidas 260 demandas dentro do prazo preconizado.
- Apenas o equipamento de saúde Centro Escola Barra Funda não atingiu o percentual de 80%, concluindo apenas 69% das demandas. Foi levantado que houve problemas com a rede de internet e algumas demandas ficaram paradas no ponto focal, dificultando a ação de conclusão por parte de colaboradores há pouco tempo na função.
- Capacitação dos colaboradores envolvidos por meio de visitas técnicas, reuniões e encaminhamento periódico de e-mails com avisos sobre as demandas prestes a vencer o prazo de resposta estabelecido.
- Melhor engajamento dos colaboradores envolvidos no processo de respostas das demandas.
- Verificação pontual do ponto focal e do aproveitamento de tempo para encaminhamento das demandas, de modo a não deixar o prazo vencer.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Será analisado no relatório do próximo trimestre

10. Plano de ação

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

Visitas técnicas e orientações aos colaboradores envolvidos no sentido de responder às demandas de forma clara e sucinta e dentro do prazo preconizado.

Temos obtido êxito nas tratativas apresentadas, de modo que apenas um equipamento de saúde apresentou menor percentual no prazo de resposta das demandas. Temos também buscado um padrão para o texto da resposta para que possamos ter um mesmo padrão de resposta dos colaboradores dos vários pontos focais.

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 |
|-------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------|
| 03/04/2024 | CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS | CAPACITAÇÃO | JOSE RENALDO ALMEIDA |
| 05/04/2024 | CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS | CAPACITAÇÃO | JOSE RENALDO ALMEIDA |
| 08/04/2024 | CURSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS | CAPACITAÇÃO | JOSE RENALDO ALMEIDA |

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Entendo que estamos num processo no qual precisamos mobilizar cada componente da Rede para que possamos continuar a ter êxito nas tratativas das demandas de Ouvidoria. Uma das dificuldades apresentadas é o fato da OS que atua no território fazer frequentemente troca dos profissionais, de modo que a todo momento temos que capacitar os novos colaboradores para que possam exercer a atividade de resposta das demandas.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Não houve manifestação do gestor neste trimestre

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 ?



TELEFONE



INTERNET



PRESENCIAL




Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Acesse o **formulário web** pelo QR Code
ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

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>



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>

