

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTANA/JAÇANÃ



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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçanã

Adriana Furlaneto Frias

Ouvidor

André Almeida Castro

Equipe de Ouvidoria

Jairo do Amor Divino

Fabrcio de Mello Serafim

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

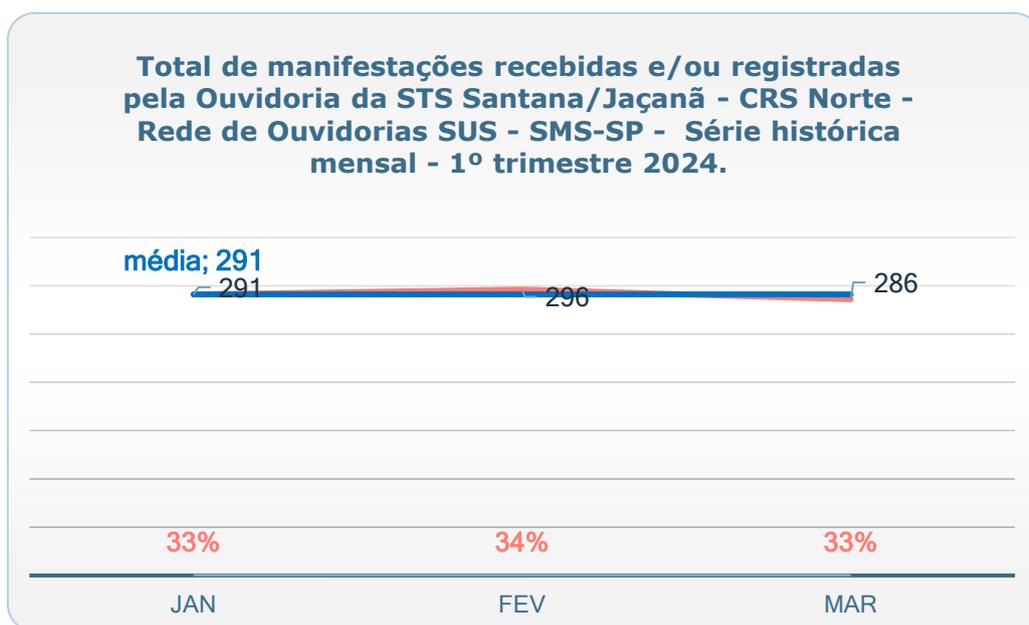
Sumário

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.....	13
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 Santana/Jaçanã, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte, possui uma sub rede de suas unidades que conta com um total de 42 pontos de ouvidorias e no momento contamos com 3 funcionários trabalhando no setor.

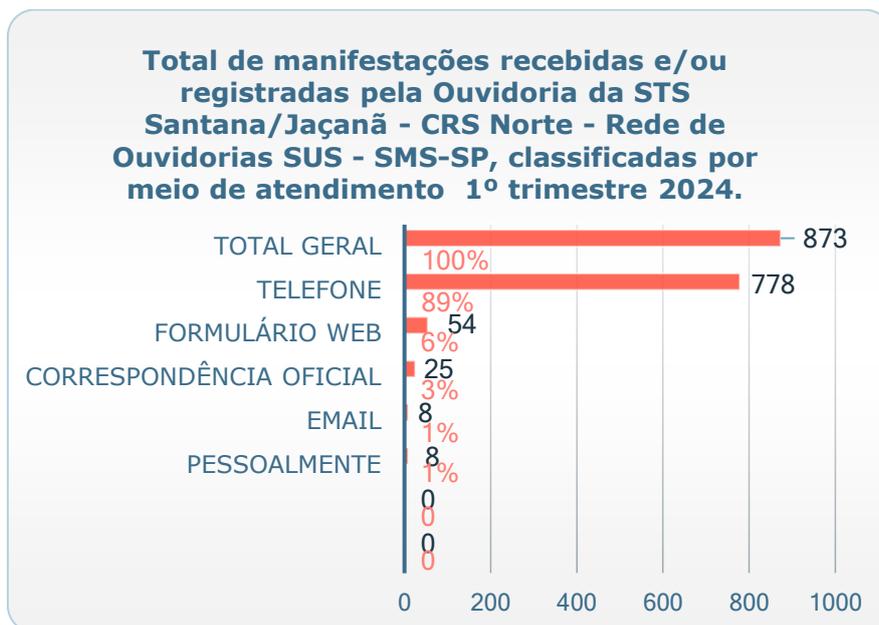
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Primeiro trimestre de 2024 fechado com um total de 873 manifestações, sendo que a média mensal de 291 manifestações ficou bem regular, não havendo discrepância entre um mês e outro.

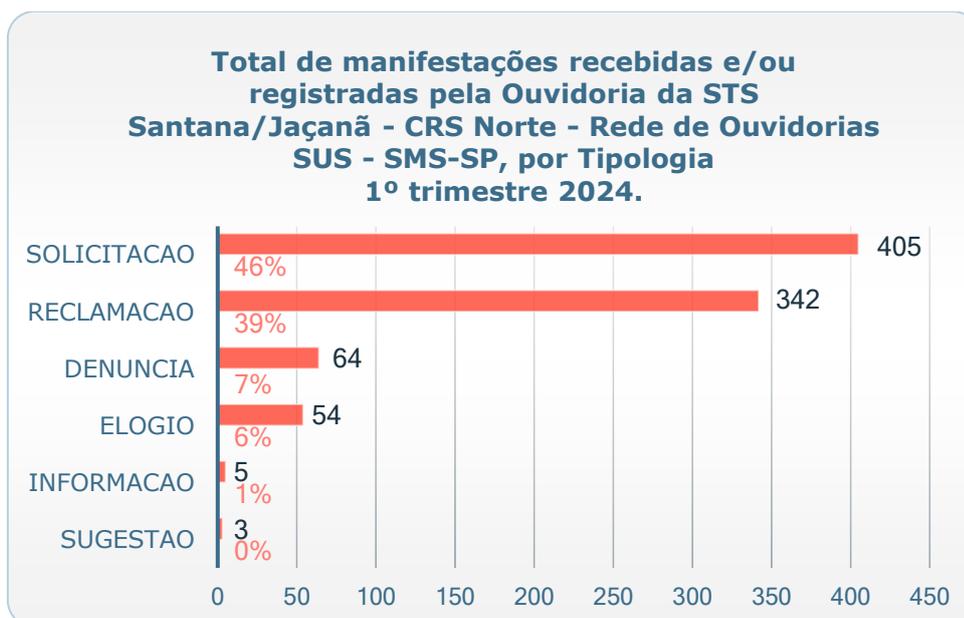
3. Meios de atendimento



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

Referente à forma de registro destas manifestações, vemos que a grande maioria se dá por via telefônica (89%), seguida muito distante por formulário web 6% e os demais meios, somados, perfazem 5%.

4. Classificação das manifestações



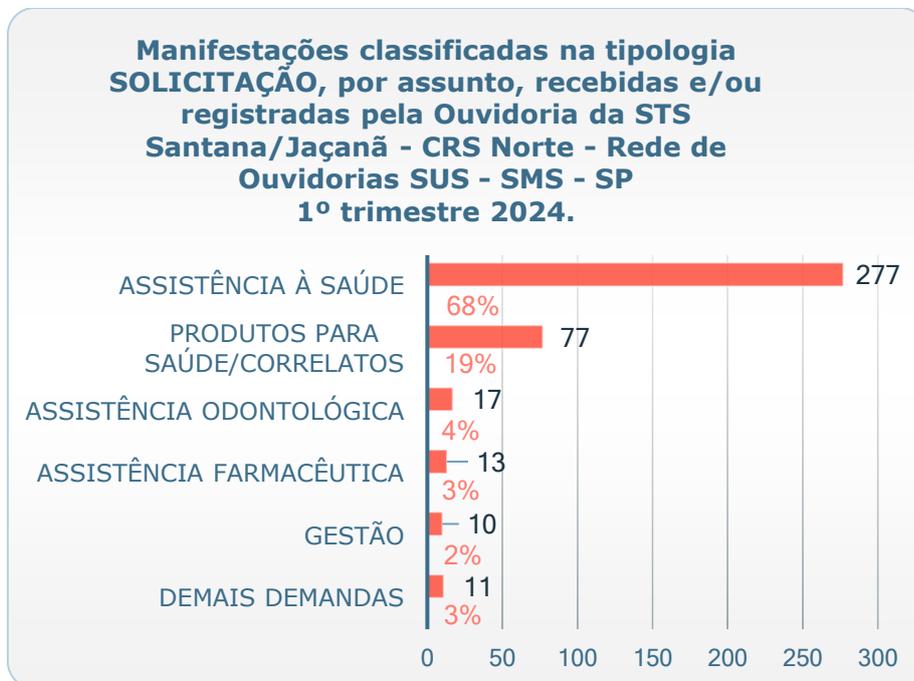
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em um universo de 873 manifestações, 85% se referem a solicitações (405) e reclamações (342). Os demais itens somados perfazem um total de 15% das demandas.

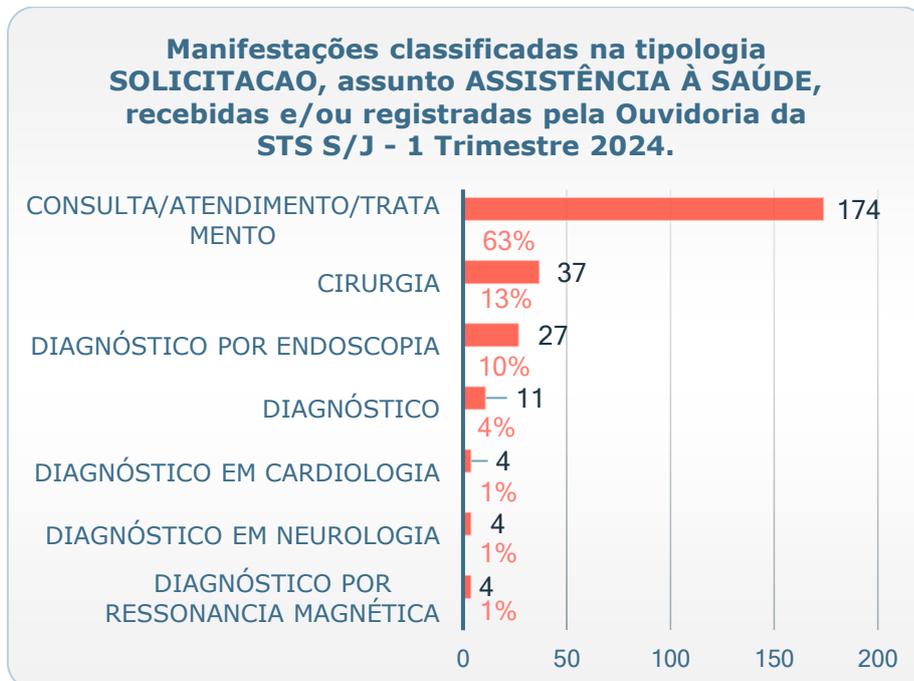
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **405 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **46 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto assistência à saúde (68%). Neste assunto, 63% são relativas à consulta/atendimento/tratamento e 13% à cirurgia.



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



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

Dentre as solicitações registradas, a grande maioria foi em relação à assistência à saúde (68%) seguida de produtos para a saúde e correlatos (19%) e todas as demais perfazendo um total de 12%.

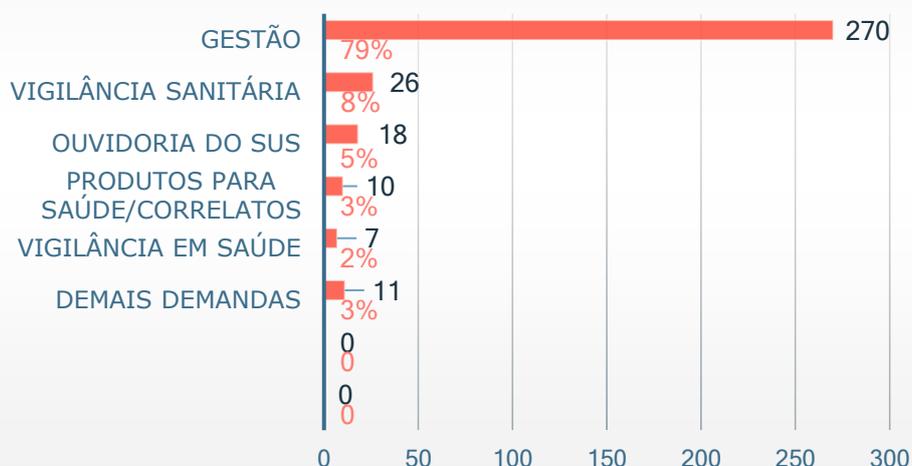
Já as solicitações de assistência à saúde registradas, destacam-se com 63% consulta/atendimento/tratamento, seguidos de cirurgia (13%), diagnóstico por endoscopia (10%), diagnóstico (4%) e diagnósticos em cardiologia, neurologia e ressonância magnética todos com 1% cada.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **342 Reclamações** registradas no período correspondem a **39% do total**.

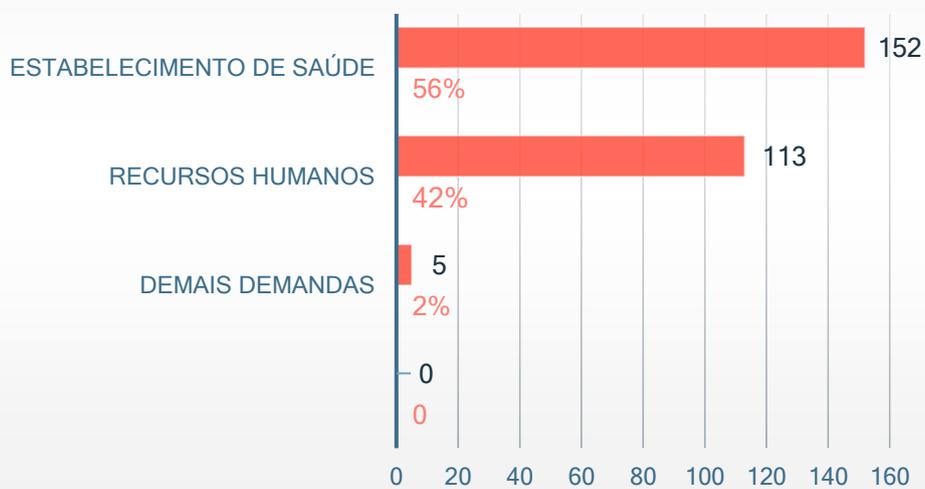
As **reclamações** concentram-se no assunto gestão (79%). Neste assunto, 56% são relativas a estabelecimento de saúde e 42% a recursos humanos.

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



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS Santana/Jaçanã - CRS Norte - Rede de Ouvidorias SUS - SMS-SP 1º trimestre 2024.



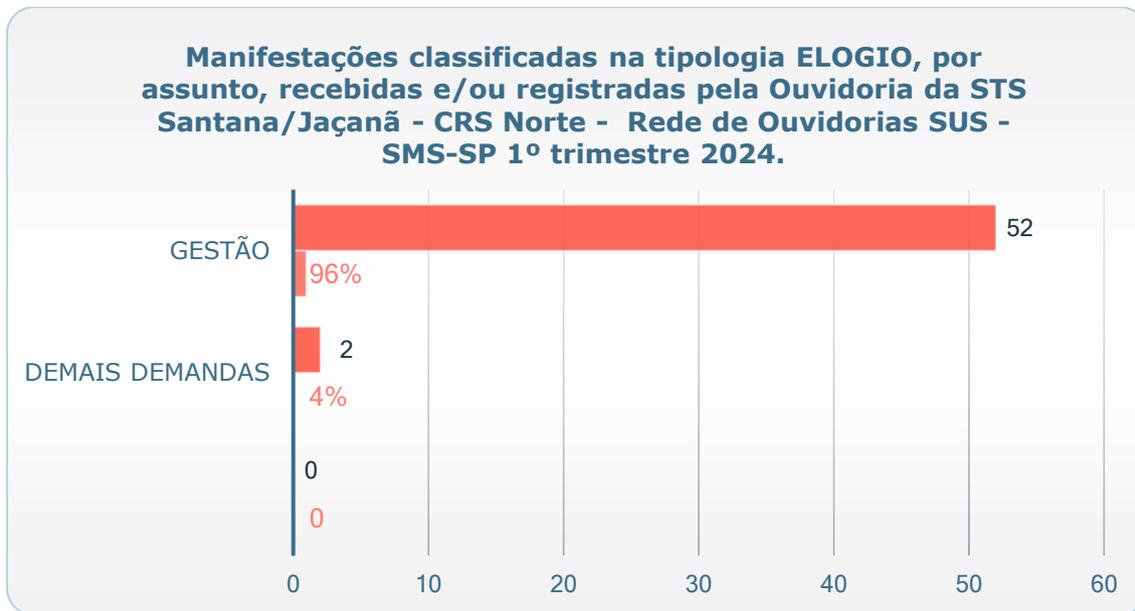
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Dentre as reclamações manifestadas, a grande maioria (79%) foi em relação à Gestão, seguidas de vigilância sanitária, ouvidoria SUS, produtos para saúde/correlatos, vigilância em saúde e demais demandas; todas perfazendo um total de 21%.

Já em relação à gestão, 56% foram relativas a estabelecimento de saúde e 42% a recursos humanos.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **54 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **6% do total**. A média mensal foi de 18 elogios. Desse montante, 96% são referentes ao assunto gestão.



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

Dentre as manifestações de elogios, a grande maioria (96%) se refere à gestão e apenas 4% às demais demandas.

8. Análise de Prazo de Resposta

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias - STS Santana/Jaçanã - 1º tri 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027275	UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL	37	40	93%
2027631	UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO	20	26	77%
2027666	UBS CHORA MENINO	36	37	97%
2027674	UBS VILA NIVI	31	34	91%
2027690	UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA	10	12	83%
2042541	UBS DR. JOSÉ DE TOLEDO PIZA	17	35	49%
2068044	UBS HORTO FLORESTAL	6	6	100%
2071495	PS MUNICIPAL SANTANA - LAURO RIBAS BRAGA	26	38	68%
2091720	UBS JARDIM FONTALIS	29	32	91%
2751984	AMB ESPEC TUCURUVI - PROF. ARMANDO DE AGUIAR PUPO	44	48	92%
2752212	UBS DR. DOMINGOS MAZZONETO DE CILO - VILA AURORA	22	22	100%
2787172	UBS JARDIM APUANA	6	13	46%
2787520	AMA UBS INTEGRADA JARDIM JOAMAR	48	48	100%
2787962	UBS JAÇANÃ – DR. SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET	16	20	80%
2788012	UBS CONJUNTO DO IPESP	29	29	100%
2788047	AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA	27	76	36%
2788306	UBS PARQUE EDU CHAVES	19	20	95%
2789108	UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI	20	21	95%
2815540	UVIS SANTANA / TUCURUVI	5	20	25%
3323331	UBS JARDIM DAS PEDRAS	1	11	9%
3446840	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE	10	25	40%
4049985	AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA	11	38	29%
4050339	UVIS JAÇANÃ / TREMEMBÉ	6	12	50%
5621267	UBS JARDIM FLOR DE MAIO	7	7	100%
6336302	CAPS AD III SANTANA	0	2	0%
7798903	CER II TUCURUVI	8	8	100%
9339833	UBS JOVA RURAL	24	42	57%
9997091	UPA JAÇANÃ	30	46	65%
2027658	CAPS INFANTOJUVENIL III SANTANA	0	1	0%
2068133	CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS (JAÇANÃ/TREMEMBÉ)	2	2	100%
2070804	CAPS ADULTO III MANDAQUI	1	1	100%
3335356	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI	1	1	100%
2752158	SAE DST/AIDS SANTANA - MARCOS LUTEMBERG	0	2	0%
9698892	CER II JACANA	2	2	100%

- De acordo com a planilha acima, as unidades desta STS receberam no 1º trimestre um total de 777 manifestações classificadas como solicitações e reclamações.
- Sendo que 551 foram respondidas dentro do prazo de 20 dias.
- As seguintes unidades não atingiram 80% das respostas em até 20 dias: UBS Joaquim Antônio Eirado, UBS Dr. José Toledo Piza, PS Municipal Santana, UBS Jd. Apuanã, Ama/UBS Lauzane Paulista, UVIS Santana/Tucuruvi, UBS Jd. Das Pedras, CRS-Norte, Ama/UBS Wamberto Dias da Costa, UVIS Jaçanã/Tremembé, CAPS AD III Santana, UBS Jova Rural, UPA Jaçanã, CAPS Infantojuvenil III Santana e SAE DST/AIDS Santana.
- Envio de e-mail às gerências com cópia desta planilha e cobrando a identificação dos motivos e as sugestões.
- Atentar aos prazos e se necessário solicitar a inclusão de mais colaboradores ao Sistema OuvidorSUS.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Recebemos no 1º trimestre de 2024 um total de 873 manifestações;
- Deste total 681 foram avaliadas até 31 de março;
- Estouro do prazo de resposta;
- Aumentar a quantidade de colaboradores das unidades com acesso ao Sistema OuvidorSUS para agilizar o tempo de resposta das demandas;

10. Plano de ação

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

Encaminhamento de e-mail a todas as unidades com o quadro “Análise do Prazo de Resposta”, cobrando os motivos do não cumprimento de prazos;

Sugerir a inclusão de pelo menos mais um colaborador para dar suporte à gerência, principalmente nas unidades onde só o gerente tem acesso ao Sistema OuvidorSUS.

Participação do ouvidor da STS S/J na próxima reunião de gerentes das unidades.

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 DE GERENTES COM A SUPERVISORA	COBRAR AGILIDADE NAS RESPOSTAS	PRESEÇA NA REUNIÃO	REUNIÕES MENSAS DE GERÊNCIA	OUVIDOR	A iniciar
ENCAMINHAMENTO DE E-MAIL	SABER MOTIVOS DOS ATRASOS	SOLICITANTO DEVOLUTIVA	IMEDIATAMENTE	OUVIDOR	Em andamento
INCLUSÃO DE APOIADOR	DAR SUPORTE A GERÊNCIA DA UNIDADE	CADASTRANDO USUÁRIO	SE FOR SOLICITADO	OUVIDORIA STS	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/04/2024	Reunião de Ouvidorias da SMS	Apresentação do Relatório Trimestral	André Almeida Castro
28/04/2024	Reunião de Ouvidorias da SMS	Apresentação do Relatório Trimestral	Jairo do Amor Divino

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Considerando o período analisado, chegamos ao patamar de 78% de demandas respondidas dentro do prazo. Também comparando a PAQ com o quadro Análise de Prazo de Resposta, percebemos que nossas 3 unidades AMA/UBS constam como um ponto de resposta sendo que na nossa supervisão eles têm pontos independentes, um para a gerência do Ama e outro para a UBS.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Analisando os dados informados, reforço a necessidade de separar os pontos de resposta das 3 unidades AMA/UBS, pois as mesmas são serviços distintos com gestores independentes. Verificamos também que há necessidade de reforçarmos a orientação e acompanhamento de algumas unidades que não conseguiram atingir os objetivos. Esta Supervisão vem trabalhando na melhoria dos dados e a OS SBCD acompanha as tratativas para serem finalizadas dentro do prazo estabelecido.

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>

