

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE VILA MARIANA/JABAQUARA



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

Andressa Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

Mércio Mitsuo Kuramochi

Ouvidores

Alberto Holl Jucá

Miriam Rodrigues da Silva Leite Oyama

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

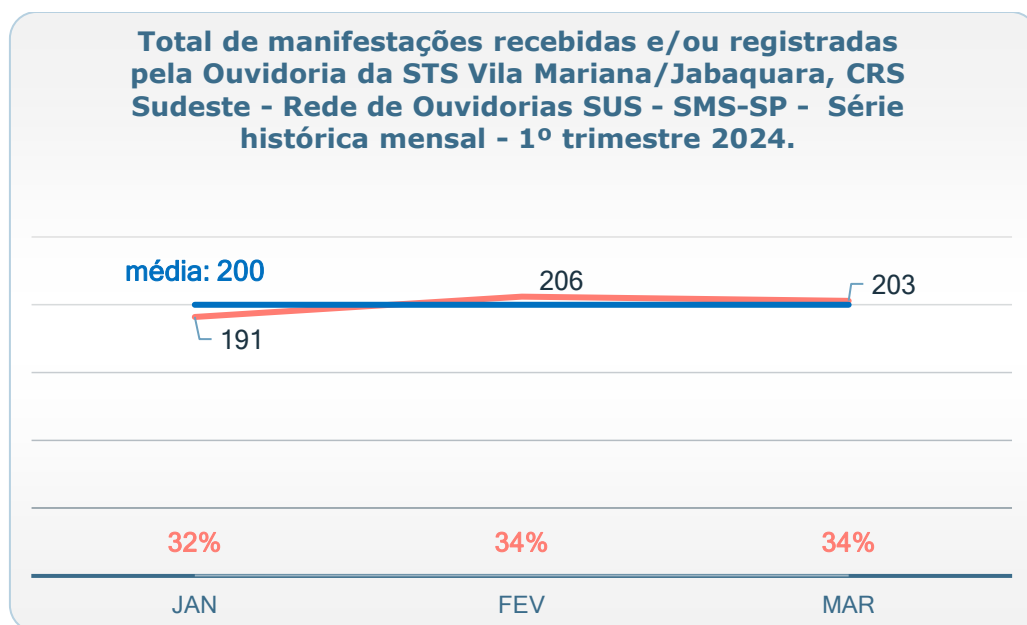
Sumário

| | |
|---|-----------|
| 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..... | 14 |
| 10. Plano de ação..... | 15 |
| 11. Participação da Ouvidoria em eventos | 17 |
| 12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado | 18 |
| 13. Considerações do gestor sobre o período analisado..... | 18 |
| 14. Glossário | 19 |
| 15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS..... | 20 |
| 16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS..... | 21 |

1. Panorama Geral do período

Temos neste relatório uma análise de como se apresentaram e se comportaram as manifestações de ouvidoria em relação ao primeiro trimestre de 2024 na área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde STS - Vila Mariana /Jabaquara, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sudeste.

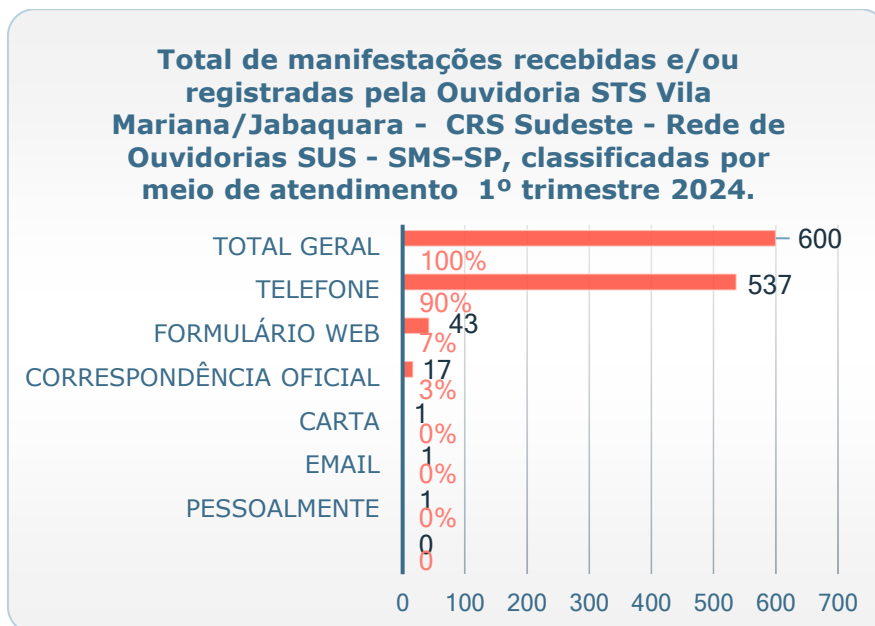
2. Número de manifestações – Série histórica



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

Temos neste 1º trimestre de 2024 um total de 600 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, com uma média de 200 manifestações/mês.

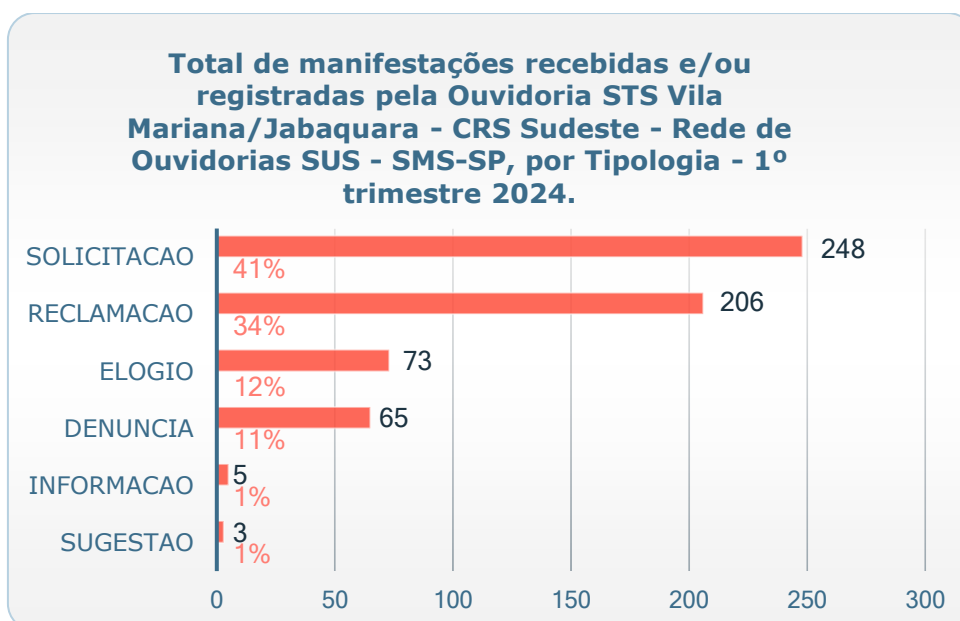
3. Meios de atendimento



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

Neste 1º trimestre de 2024, das 600 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, a maior parte foi por via telefônica, perfazendo 537 (90%) destas manifestações.

4. Classificação das manifestações



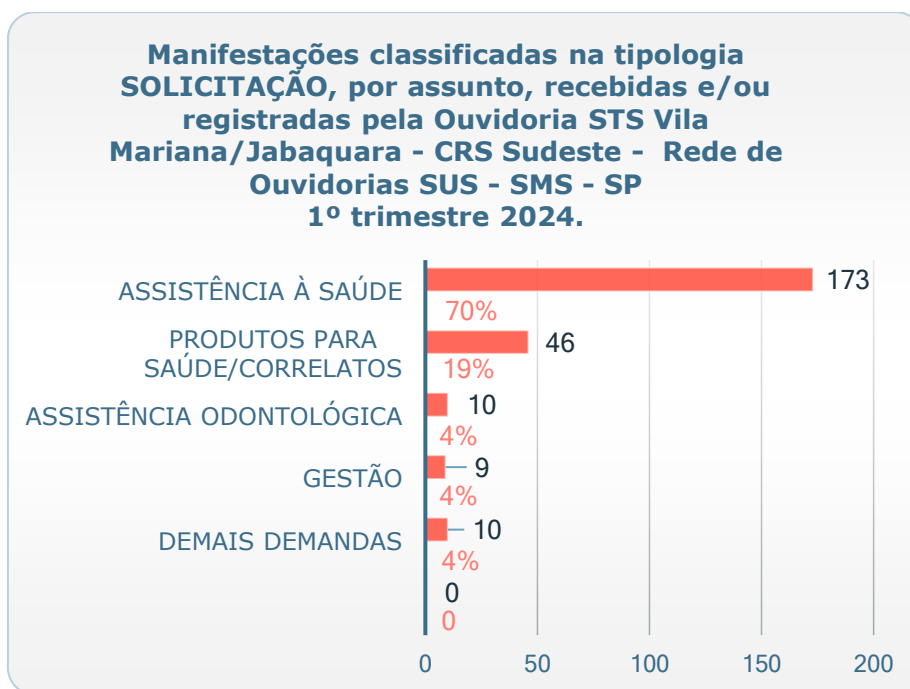
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Neste 1º trimestre de 2024, dos 06 tipos de manifestações, a que mais prevaleceu foi a de Solicitação, com 248 manifestações recebidas e/ou registradas (41%) e a Reclamação, com 206 manifestações recebidas e/ou registradas (34%).

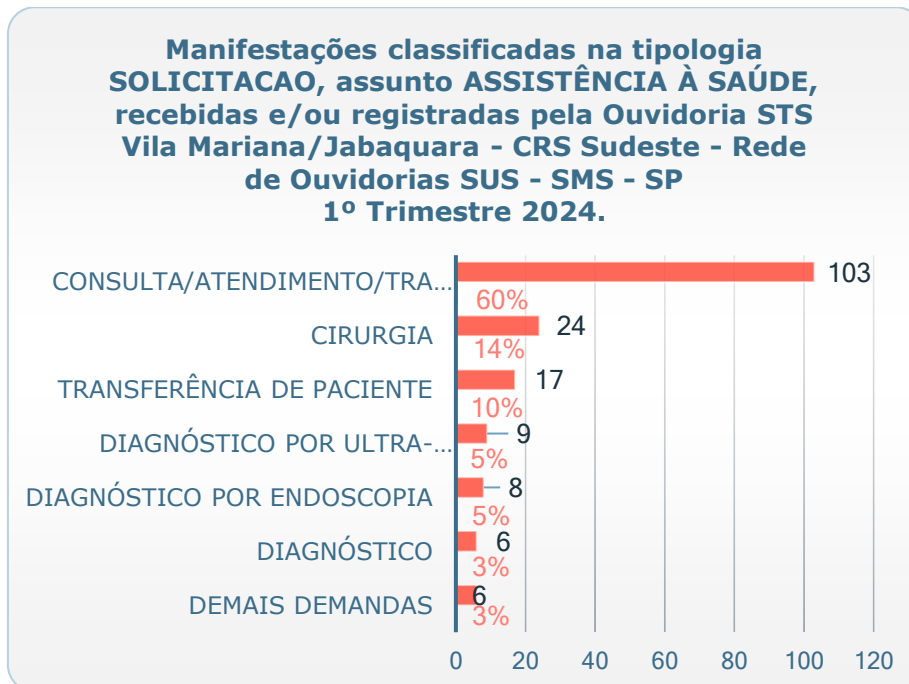
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 248 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **41 % do total**.

As 173 (70%) **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde, 46 (19%) são relativas à Produtos para Saúde/Correlatos e 10 (4%) à Assistência Odontológica.



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



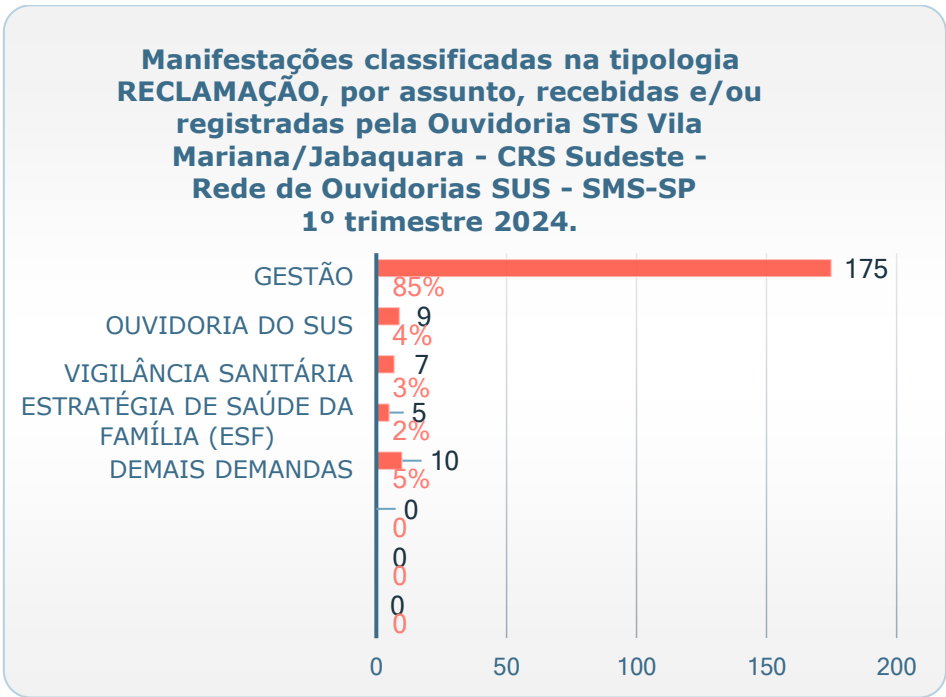
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Dentre as Solicitações recebidas relativas ao assunto Assistência à Saúde, o subassunto que mais prevaleceu foi consulta/atendimento/tratamento, com um total de 103 (60%) manifestações recebidas e/ou registradas, seguido pelas cirurgias, com 24 (14%) manifestações recebidas e/ou registradas.

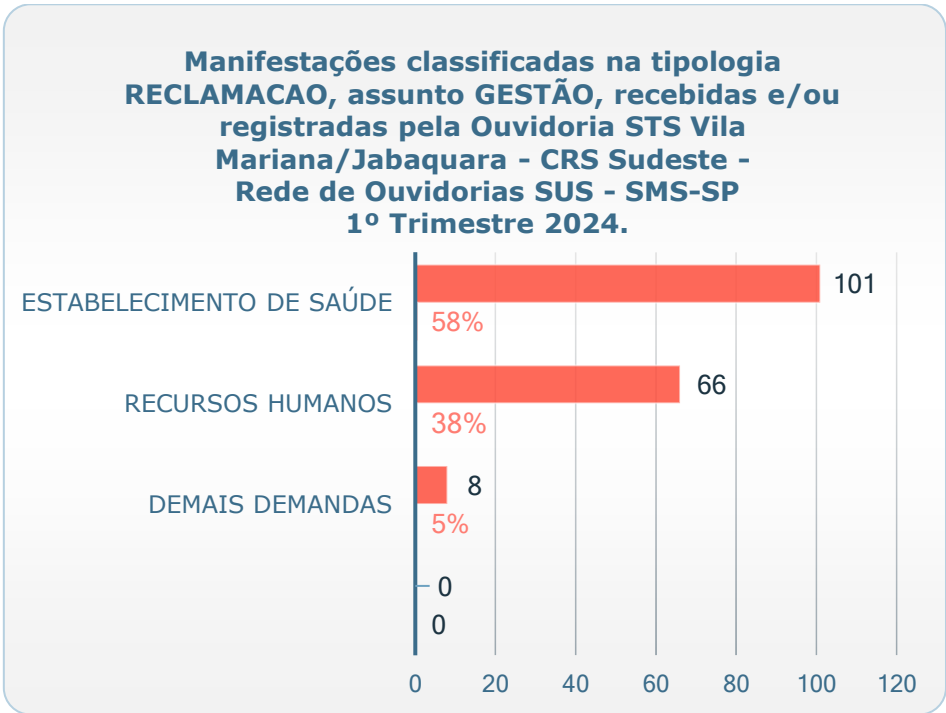
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 206 **Reclamações** registradas no período correspondem a 34% do **total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão, com 175 (85%), 9 (4%) relativas à Ouvidorias do SUS e 7 (3 %) à Vigilância Sanitária.



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



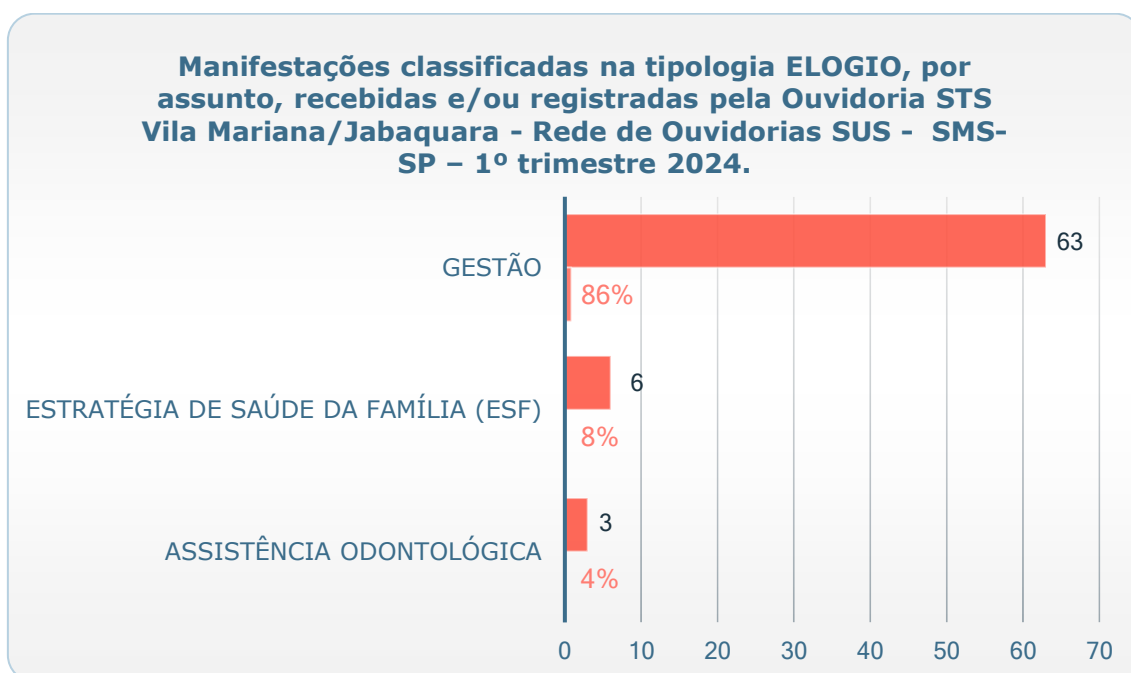
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Dentre as Reclamações recebidas na área que tange à Gestão, o subassunto que mais prevaleceu foi Estabelecimento de Saúde, com um total de 101 (58%) manifestações recebidas e/ou registradas,

seguido pelo subassunto de Recursos Humanos com 66 (38%) manifestações recebidas e/ou registradas.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 73 **elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **12% do total**. Desse montante, 86% são referentes ao assunto Gestão. A média mensal foi de 24 elogios.



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

Dentre os Elogios recebidos e/ou registrados, o assunto que mais prevaleceu foi o de Gestão, com um total de 63 (86%) manifestações, seguido de Estratégias de Saúde da Família com 06 (8%) manifestações e por último, Assistência Odontológica com 03 registros (4%).

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 Vila Mariana - 1º trimestre 2024

| CNES | Padronizado | RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|---------|---|----------------------------|------------------------------------|------------|
| 2030934 | UBS GUARANI VARGAS | 30 | 31 | 97% |
| 2030969 | AMA/UBS INTEGRADA AMERICANOPOLIS | 37 | 42 | 88% |
| 2042991 | AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA | 36 | 43 | 84% |
| 2046997 | UBS VILA SANTA CATARINA | 8 | 10 | 80% |
| 2091526 | UBS SANTA CRUZ | 16 | 17 | 94% |
| 2751844 | AMB ESPEC CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK | 12 | 20 | 60% |
| 2786966 | AMA/UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO | 16 | 16 | 100% |
| 2788101 | UBS PROF. MILTON SANTOS | 19 | 19 | 100% |
| 2788330 | UBS PARQUE IMPERIAL - PROF. MANOEL ANTONIO SILVA SARAGOÇA | 28 | 28 | 100% |
| 2788578 | UBS DR. SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS | 20 | 20 | 100% |
| 2789132 | UBS VILA OLIMPIA - MAX PERLMAN | 8 | 9 | 89% |
| 2815575 | UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA | 13 | 13 | 100% |
| 3335437 | SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIANA / JABAQUARA | 1 | 1 | 100% |
| 3708411 | AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA | 24 | 24 | 100% |
| 5120780 | UBS JARDIM LOURDES | 17 | 20 | 85% |
| 5662699 | UBS VILA MARIANA | 23 | 23 | 100% |
| 6165478 | UPA JABAQUARA | 23 | 27 | 85% |
| 6165516 | UBS VILA CAMPESTRE | 27 | 27 | 100% |
| 7079648 | SAE DST/AIDS CECI | 1 | 1 | 100% |
| 7136617 | UBS VILA CANAÃ | 10 | 17 | 59% |
| 7736878 | CER II VILA MARIANA | 1 | 1 | 100% |
| 9349898 | UPA VILA MARIANA | 40 | 41 | 98% |
| 3025438 | CAPS ADULTO II JABAQUARA | 2 | 2 | 100% |
| 5375711 | CLÍNICA ODONTOLÓGICA ADYR AMARAL GURGEL | 1 | 1 | 100% |
| 9026517 | CEO II JABAQUARA | 2 | 2 | 100% |
| 9026525 | CEO I VILA MARIANA | 1 | 1 | 100% |
| 158100 | HOSPITAL MUNICIPAL BRIGADEIRO | 0 | 4 | 0% |

Foram recebidas e/ou registradas 600 demandas de ouvidorias no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara, dentre as quais, 248 foram solicitações e 206 reclamações, perfazendo um total de solicitações e reclamações de 454 manifestações.

Destas 454 ouvidorias de solicitações e reclamações, 416 foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, o que perfaz 91,63% de manifestações respondidas dentro do prazo.

Dentre as unidades de saúde que tiveram manifestações registradas no 1º trimestre de 2024, somente duas unidades não atingiram os 80%. O Ambulatório de Especialidades Ceci –Dr. Alexandre Kalil Yasbek (60%) e a UBS Vila Canaã (59%). No caso do Ambulatório de Especialidades Ceci, por se tratar de uma unidade de saúde da administração direta, há um menor número de funcionários para uma grande demanda. Mesmo tendo resultado abaixo do esperado, há um grande comprometimento da gestora de saúde desta unidade. Já na UBS Vila Canaã, há a necessidade de intensificar as conversas com a gestora da unidade de saúde, para assim melhorar estes índices.

Vamos conseguir melhorar ainda mais os prazos de respostas das demandas de ouvidorias, intensificando e monitorando as gestões das unidades de saúde.

Os resultados obtidos e as principais recomendações e sugestões, são conseguidos entrando em contato quase que diário com as unidades que necessitem de ajustes, para assim melhorar estes prazos de resposta.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Foram recebidas e/ou registradas 600 demandas de ouvidorias no 1º trimestre de 2024 e neste mesmo período foram avaliadas e concluídas no Programa de Avaliação da Qualidade- PAQ, 591 demandas de ouvidoria.

Os principais problemas identificados foram em relação à tipologia Solicitações, onde elencamos o assunto de Assistência à Saúde com 173 demandas de ouvidorias (70%) e o assunto relacionado a Produtos para Saúde/Correlatos com 46 manifestações registradas (19%).

Em relação ao assunto Assistência à Saúde, tivemos com maior prevalência as Consultas/Atendimento/Tratamento com 103 manifestações (60%) e solicitações de Cirurgia com 24 demandas de ouvidorias (14%).

O segundo maior problema identificado foi em relação a tipologias de Reclamações, onde tivemos como principal assunto a Gestão, com 175 demandas de ouvidorias (85%) e o outro assunto mais relacionado a Ouvidorias do SUS, com 9 demandas de ouvidorias (4%).

Como sugestões para melhoria dentro da governabilidade da Ouvidoria da STS Vila Mariana/Jabaquara, temos que intensificar e identificar os problemas específicos de cada unidade de saúde com suas peculiaridades e melhorar esta gestão.

Em relação às sugestões que estão fora da governabilidade da STS Vila Mariana /Jabaquara, temos que ser capazes de identificar os problemas das unidades de saúde desta STS e sinalizar para as instâncias superiores, para que assim consigam tomar as devidas providências e assim melhorar e/ou sanar estes problemas identificados.

10. Plano de ação

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

O principal Plano de ação foi entrar em contato quase que diariamente com as Unidades de Saúde que necessitem de ajustes, para assim melhorar os índices de fechamento das manifestações dentro do prazo. Conversar com os gestores das unidades e identificar os problemas apresentados e pontuados, tentando assim resolvê-los ou minimizá-los da melhor maneira possível.

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 |
|--|--|--|--------------------------------|-------------|-----------------------------|
| Fechamento das manifestações dentro do prazo | Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo | Entrar em contato com os responsáveis pelas manifestações nas unidades | Diariamente quando necessário | O Ouvidor | Em andamento |
| Monitorar as unidades de Saúde | Melhorar e monitorar melhor as gestões das unidades de Saúde | Entrando em contato sempre que necessário nas unidades com problemas identificados | Diariamente, quando necessário | O Ouvidor | Em andamento |

11. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|------------|---------------------------------|--|---------------------------------------|
| 08/04/2024 | Diálogo da Gestão Participativa | Capacitação e Educação permanente no Controle Social | Miriam Rodrigues da Silva Leite Oyama |

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Fazendo uma análise final do relatório do 1º trimestre 2024 das manifestações recebidas e/ou registradas no âmbito da Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara, podemos chegar à conclusão que os resultados obtidos foram muito bons, necessitando sempre de ajustes, que variam de acordo com a sazonalidade e a carência dos períodos apresentados. Muitas manifestações fogem da governabilidade desta STS, como por exemplo falta de fraldas, medicamentos, vacinas e diversos outros tipos de insumos que são problemas pontuais e que procuramos sanar à medida do possível, sinalizando para as instâncias superiores. Procuramos sempre melhorar a gestão das unidades, conversando periodicamente com os gestores responsáveis.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Ao analisar os dados do 1º trimestre de 2024 das manifestações da Supervisão Técnica de Vila Mariana Jabaquara, pontuamos que a média mensal se manteve mesmo diante do atual cenário de emergência na Dengue. Observamos que 91,63% das Unidades de Saúde mantêm as respostas de solicitações e reclamações em tempo oportuno, ou seja, dentro dos 20 dias.

Dentre as manifestações recebidas, as solicitações superam as reclamações, e destas o tópico gestão e recursos humanos são importantes para efetiva discussão e encaminhamentos.

O Hospital Municipal Brigadeiro deve ser desconsiderado da listagem, pois, não se encontra em atividade desde dezembro de 2023.

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>

