

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE VILA PRUDENTE/
SAPOEMBA



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 de Vila Prudente/Sapopemba

Cintia Heger

Ouvidor

Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

Meire Aparecida das Vinhas

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

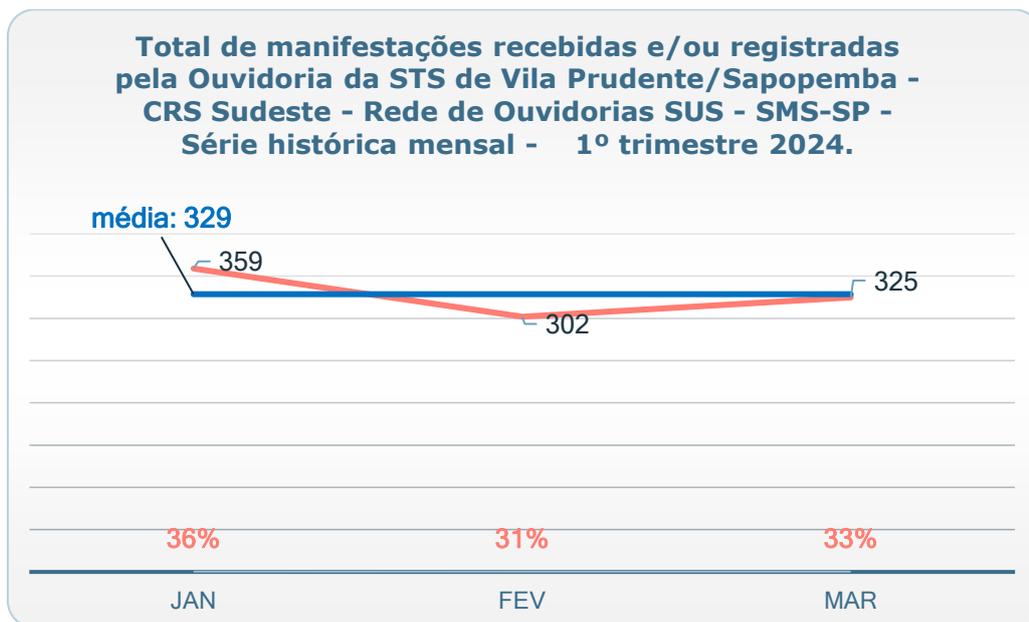
1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica.....	7
3. Meios de atendimento	7
4. Classificação das manifestações	8
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	8
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
8. Análise de Prazo de Resposta	13
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	15
10. Plano de ação.....	15
11. Participação da Ouvidoria em eventos	18
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	19
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	19
14. Glossário.....	20
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	21
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	22

1. Panorama Geral do período

A ouvidoria do Sistema Único de Saúde desempenha um papel fundamental na garantia da qualidade e eficácia dos serviços de saúde prestados à população. Neste relatório do 1º trimestre de 2024, apresentaremos uma análise detalhada das demandas recebidas pela Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Vila Prudente/Sapopemba, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste, dos principais problemas identificados e das ações tomadas para solucioná-los. Através dessa análise, buscamos identificar padrões, tendências e oportunidades de melhoria que possam contribuir para o aprimoramento do atendimento e da satisfação dos usuários do sistema de saúde.

É importante destacar o perfil epidemiológico desse trimestre, em especial no mês de março, com o aumento exponencial dos casos de Dengue no município de São Paulo, alterando a rotina, principalmente das Unidades Básicas de Saúde e Unidades de Urgência e Emergência, com aumento significativo de procura por atendimento não agendado.

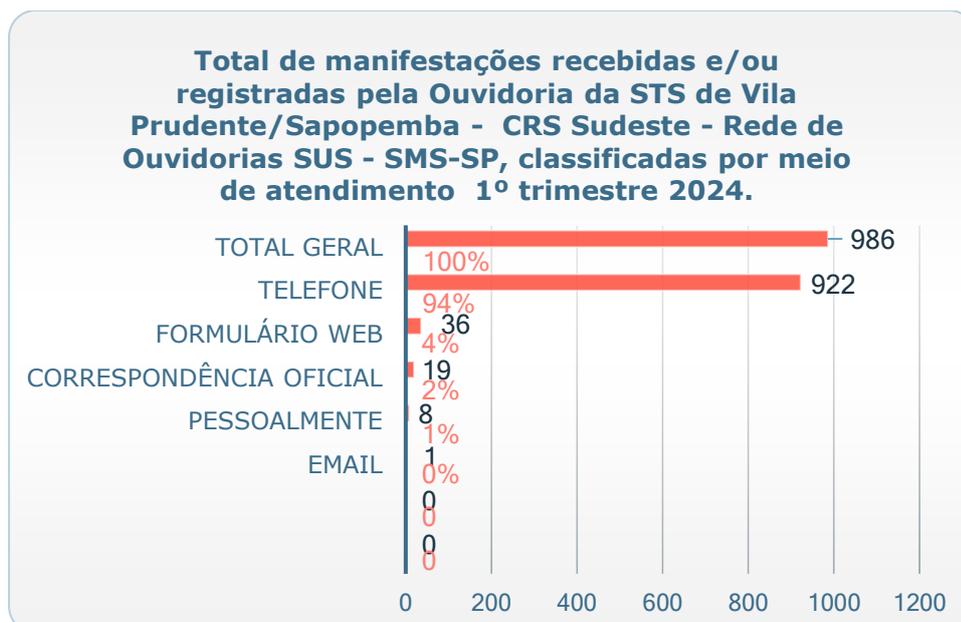
2. Número de manifestações – Série histórica



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

No período analisado tivemos 986 manifestações, sendo 33% em janeiro, 31% em fevereiro e 33% em março de 2024. Fica evidente um padrão na quantidade por trimestre, com uma leve redução em fevereiro, possivelmente devido ao fato de ser o mês com menos dias.

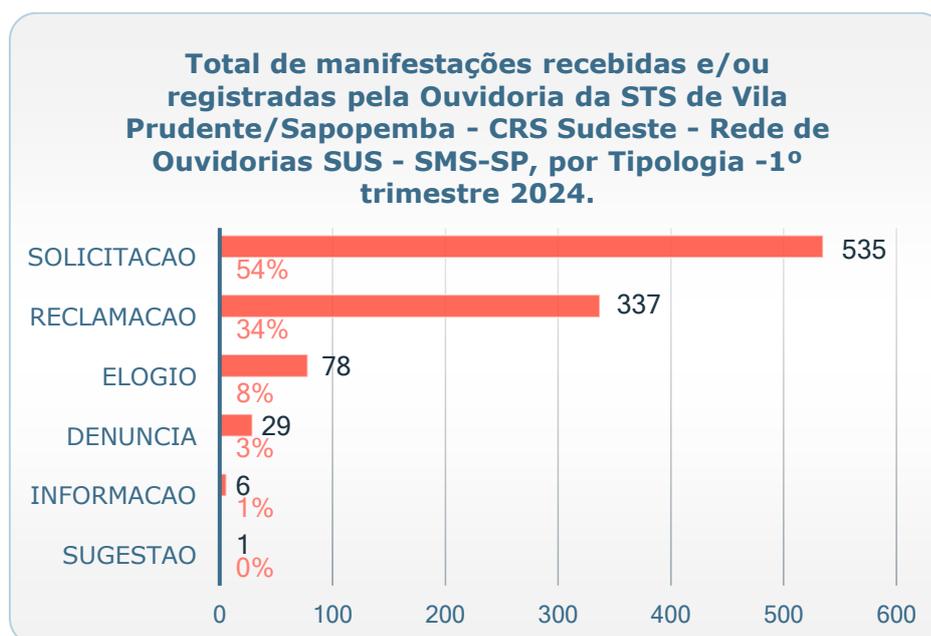
3. Meios de atendimento



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

Observamos que o meio de atendimento mais utilizado para abertura da manifestação é o telefone, pela central de atendimento SP156, num total de 922 (94%) das demandas, seguido pelo formulário web – 36 (4%), correspondência oficial – 18 (2%), atendimento presencial 8 (1%) e e-mail – menos de 1%. O telefone é o meio de comunicação mais acessível, justificando assim os índices alcançados.

4. Classificação das manifestações



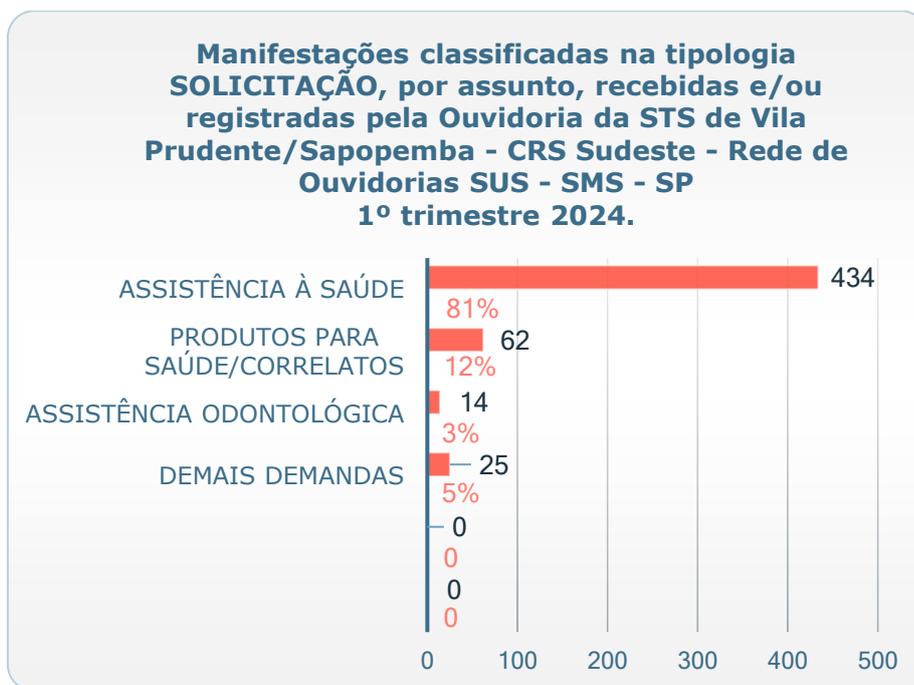
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As manifestações são catalogadas em 6 tipos, neste trimestre observamos que 54% foram solicitações, 34% reclamações, 8% elogios, 3% denúncias, 1% informações e menos de 1% sugestões.

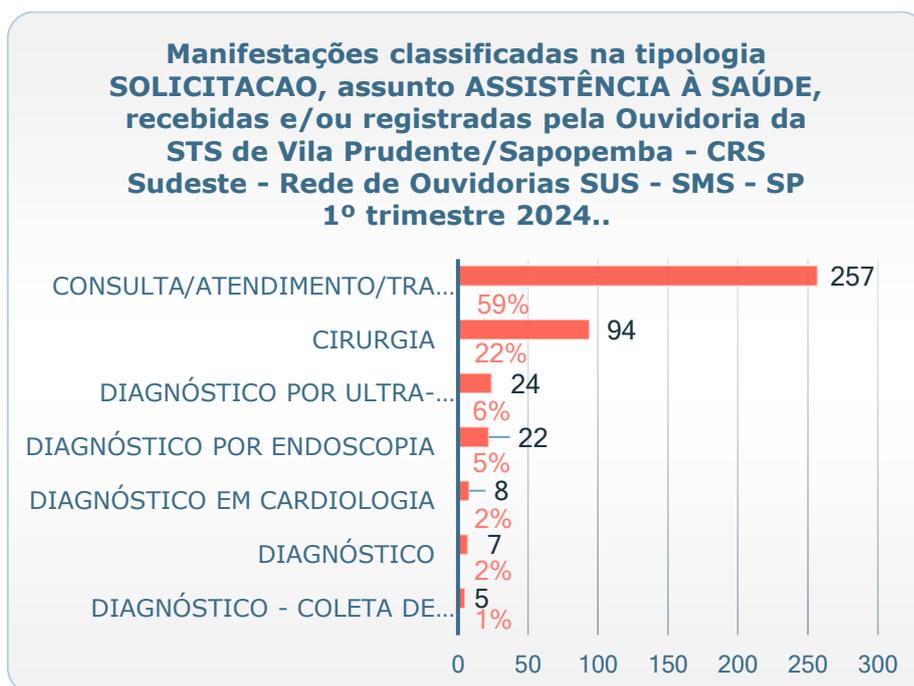
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 535 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 54 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%). Neste assunto, 59% são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 22% a Cirurgias.



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



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

Na tipologia Solicitação, 434 manifestações (81%) referem-se ao assunto Assistência à Saúde, 62 (12%) a Produtos para

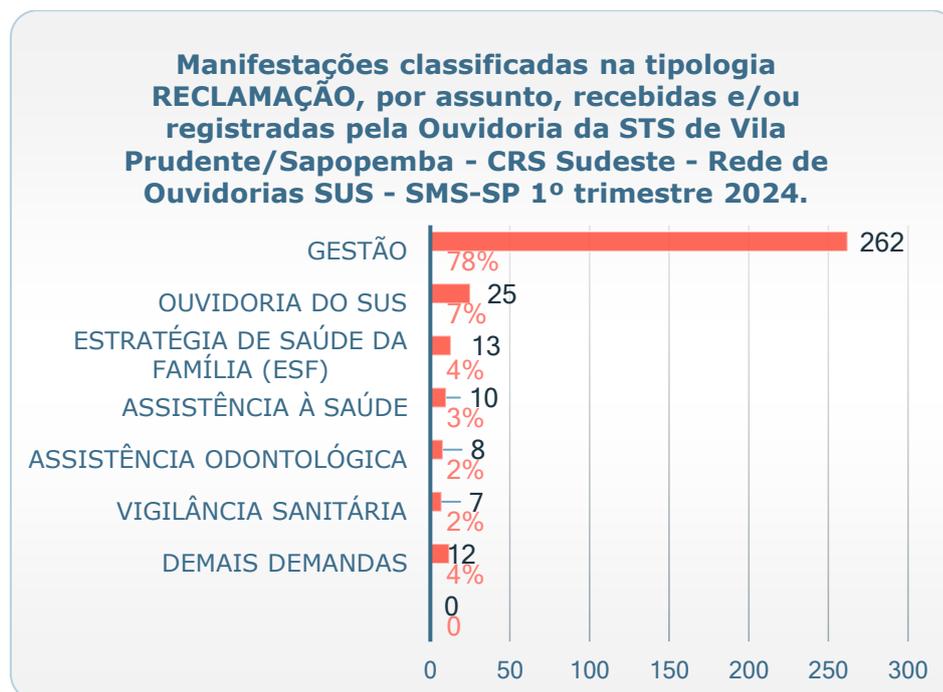
Saúde/Correlatos, 14 (3%) a Assistência Odontológica e 25 (5%) a demais demandas.

No assunto mais abordado – Assistência à Saúde, destacamos que 257 (59%) referem-se à Consulta/Atendimento/Tratamento, 94 (22%) Cirurgias, 24 (6%) Diagnóstico por Ultrassonografia, 22 (5%) Diagnóstico por Endoscopia, 8 (2%) Diagnóstico em Cardiologia, 7 (2%) Diagnóstico e 5 (1%) Diagnóstico – Coleta de Material.

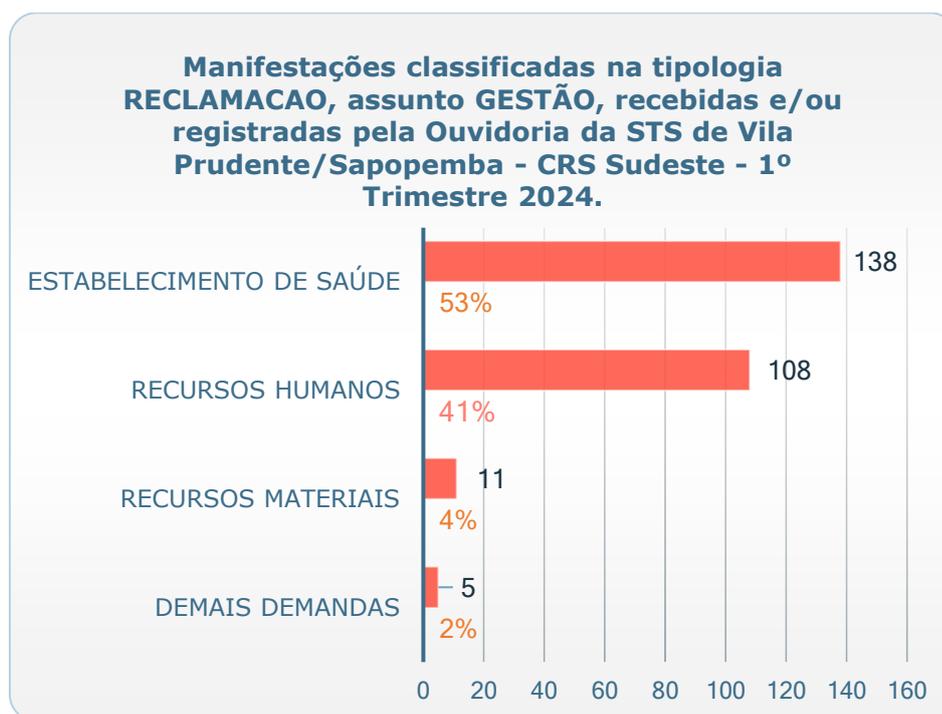
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 337 **Reclamações** registradas no período correspondem a **34% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (78%). Neste assunto, 53% são relativas à Estabelecimentos de Saúde e 41% a Recursos Humanos.



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



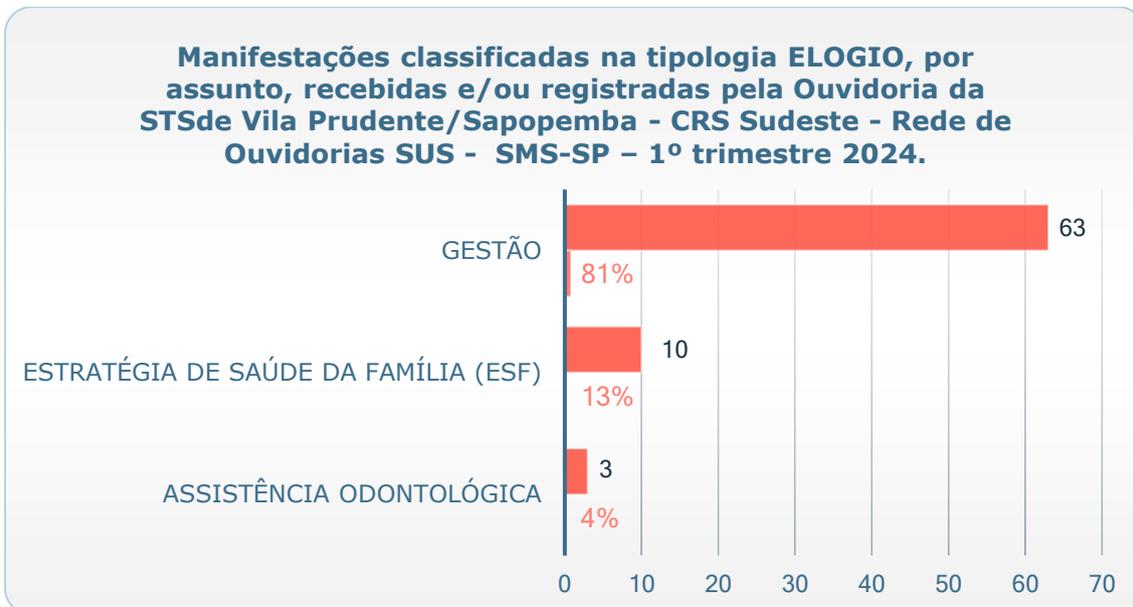
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Na tipologia **Reclamação** 262 (78%) correspondem à Gestão, 25 (7%) Ouvidoria (revisão de resposta), 13 (4%) Estratégia de Saúde da Família, 10 (3%) Assistência à Saúde, 8 (2%) Assistência Odontológica, 7 (2%) Vigilância Sanitária e 12 (4%) demais demandas.

Em relação ao assunto **Gestão**, observamos que 138 (53%) referem-se a questões ligadas aos estabelecimentos de saúde, 108 (41%) aos Recursos Humanos, 11 (4%) Recursos Materiais e 5 (2%) demais demandas.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **78 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **8% do total**. A média mensal foi de 26% de elogios. Desse montante, 81% são referentes ao assunto Gestão.



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

Na tipologia Elogio, 63 (81%) correspondem ao assunto Gestão, 10 (13%) Estratégia de Saúde da Família e 3 (4%) Assistência Odontológica.

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 Prudente/Sapopemba - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2026961	UBS VILA HELOISA	34	35	97%
2026988	AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA - ZEILIVAL BRUSCAGIN	21	21	100%
2042932	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	49	53	92%
2043009	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELBA - HUMBERTO GASTÃO BODRA	7	16	44%
2043017	UBS MASCARENHAS DE MORAES	18	18	100%
2045451	UBS VILA ALPINA - DR. HERMINIO MOREIRA	10	12	83%
2057891	UBS PARQUE SÃO LUCAS	27	30	90%
2074079	UBS TEOTONIO VILELA	19	19	100%
2751852	HOSPITAL DIA - VILA PRUDENTE	143	144	99%
2751968	AMB ESPEC SAPOPEMBA	29	29	100%
	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN			
2752239	JUNIOR	36	36	100%
2752263	UBS JARDIM GUAIRACÁ	26	27	96%
2766027	UVIS VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	9	10	90%
2774755	SAE DST/AIDS HERBERT DE SOUZA - BETINHO	1	3	33%
2787040	UBS FAZENDA DA JUTA I	4	5	80%
2787091	UBS JARDIM DOS EUCALÍPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	25	28	89%
2787121	UBS IGUAÇU	21	23	91%
2787822	UBS JARDIM SAPOPEMBA	18	22	82%
2787857	UBS JARDIM SINHA	24	25	96%
2788020	UBS FAZENDA DA JUTA II	11	14	79%
2788411	UBS SANTA MADALENA	4	5	80%
2788438	UBS IAÇAPE - JARDIM PLANALTO	11	11	100%
2788497	UBS REUNIDAS II	30	32	94%
3335445	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	5	5	100%
3359131	UBS VILA PRUDENTE	30	32	94%
4050398	UBS PASTORAL	8	8	100%
4050401	UBS REUNIDAS I	28	31	90%
6144055	AMA SAPOPEMBA	28	28	100%
6759971	CAPS INFANTOJUvenil II SAPOPEMBA	3	3	100%
6759998	AMA ESPEC JARDIM GUAIRACÁ	77	77	100%
9423206	UBS PRO MORAR	13	15	87%
9624988	UBS VILA EMA	36	38	95%
2815435	CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	1	4	25%
7641990	CER III SAPOPEMBA	4	4	100%
2786524	CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	1	1	100%
2789221	UBS VILA RENATO	1	2	50%
7641982	CER II VILA PRUDENTE	0	1	0%

Recebemos 867 manifestações de solicitações/reclamações no 1º trimestre de 2024, sendo que 812 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente.

Somente 06 unidades não atingiram o índice de 80% de respostas enviadas dentro do prazo estipulado: AMA/UBS Humberto Gastão Bodra, UBS Fazenda da Juta II, UBS Vila Renato, CAPS Adulto III SAPOPEMBA, SAE DST/Aids Herbert de Souza e CER II Vila Prudente, perfazendo um total de 19 manifestações, que equivale a 2,2% das manifestações recebidas.

Identificamos que nessas unidades não foi solicitado o recurso de dilação de prazo, quando há situações que impossibilitam a elaboração da resposta.

Verificamos que metade das unidades que não atingiram a meta de 80% foram serviços com poucas manifestações de ouvidoria, não criando assim o hábito de acesso diário ao sistema OuvidorSUS, como CAPS - Centros de Atenção Psicossocial, SAE – Serviço de Atendimento Especializado e CER – Centro Especializado em Reabilitação.

Reforçamos com as unidades a importância do acesso diário ao OuvidorSUS, criando assim uma rotina, evitando atrasos no envio das respostas e a possibilidade da solicitação de dilação de prazo.

Compartilhamos semanalmente aos gerentes das unidades, as manifestações que estão com mais de 30 dias de atraso, para a conclusão.

Percebemos uma melhora significativa no cumprimento no envio das respostas, tendo em vista que das 37 sub-redes de Ouvidoria, que receberam manifestações neste trimestre, 84% estão de acordo com o parâmetro de 80% das manifestações respondidas dentro do prazo. Destacamos que 35% das unidades responderam todas as manifestações recebidas no prazo estipulado.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Em relação ao PAQ, temos nos esforçados para o preenchimento diário de todas as demandas concluídas na planilha, sendo que das 986 manifestações recebidas, inserimos 977 manifestações, perfazendo um total de 99% de registros. Cabe ressaltar que algumas manifestações são enviadas para à Regulação Regional da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste para tratativas.

- A ouvidora desta Supervisão é responsável por outra pasta que demanda muito tempo diariamente, atrapalhando as atividades da Ouvidoria.
- Dificuldade em encontrar profissionais com perfil para compor a equipe de Ouvidoria.
- Não há uma sala exclusiva para o Ouvidor, nem local específico e reservado para o atendimento ao público. Além da falta de acessibilidade, tendo em vista que a Supervisão fica no 2º andar, e o acesso é só por escadas.
- Estamos em processo de contratação de estagiário – CIEE exclusivo para a Ouvidoria.
- Dentro da governabilidade da Ouvidoria, sugerimos mais reuniões técnicas, com discussões de casos, alinhamento de condutas, aprimoramento da Ouvidoria.
- Fora da governabilidade da Ouvidoria, há necessidade de criação do cargo de Ouvidor, e que seja exclusivo para esta função.

10. Plano de ação

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

Há planejamento para realização de oficinas/capacitações sobre:

- Linguagem Fácil, por meio de oficinas com os gerentes das unidades, modalidade presencial, carga horária de 2 horas, a ser realizado no 1º semestre de 2024;
- Qualidade no atendimento ao usuário do SUS – EAD, carga horária 10h a ser realizado no 1º quadrimestre de 2024;
- Conhecendo o SUS, EAD, carga horária 10h a ser realizado no 1º quadrimestre de 2024.

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
					Escolher um item.
					Escolher um item.
					Escolher um item.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
15/02/2024	Reunião de Gerentes	Alinhar o processo da Ouvidoria	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
28/03/2024	Reunião da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Planejamento 2024	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Neste trimestre, a ouvidoria de saúde do SUS recebeu um total de 986 solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários do sistema de saúde.

Após análise detalhada de todas as demandas recebidas, foi possível identificar algumas áreas de melhoria na prestação dos serviços de saúde, principalmente no acolhimento do cidadão.

Além disso, a ouvidoria também destacou a importância de manter um canal de comunicação aberto com os usuários, para que possam expressar suas opiniões e contribuir para a melhoria contínua dos serviços de saúde. A transparência foi apontada como essencial para garantir a confiança dos usuários no sistema de saúde.

Esperamos que com as atividades planejadas possamos aprimorar a qualidade dos serviços de saúde e a satisfação dos usuários.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

O relatório trimestral de ouvidoria da saúde do SUS é uma ferramenta essencial para a gestão e melhoria dos serviços prestados na área da saúde.

Através das demandas e sugestões dos usuários, podemos identificar pontos de melhoria e implementar ações corretivas de forma ágil e eficaz. Além disso, o relatório também nos permite avaliar o desempenho da equipe de atendimento, garantindo que os usuários recebam um atendimento de qualidade e humanizado, constituindo-se como uma importante ferramenta de gestão que contribui para a excelência dos serviços prestados na área da saúde.

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>

