

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIA/ VILA
GUILHERME



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

Coordenadora Regional de Saúde Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisora Técnica de Saúde Vila Maria/Guilherme

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

Ouvidor STS Vila Maria/Guilherme

Regina Maria Faria Gomes

Equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme

Victoria Truguilho de Souza

Equipe de Ouvidoria da Rede Assistencial da STS MG/OSS-SPDM

Virginia Maria de Oliveira Quaresma

Maria Aparecida de Laia

Equipe dos Pontos Focais da STS MG

Érica Macedo Hara

Simone de Andrade Kaup

Carlos Frederico Dantas Anjos

Ione Celia de Carvalho Gama

Felipe Cardim Gomes da Silva

Michel Melo Braga

José Roberto Caporrino

Viviane Ayumi Leite Agari da Silva

Ana Lucia Fernandes Hercowitz

Valéria Marques Galatti do Prado

Carlos Eduardo Gouveia da Silva

José Roberto da Silva

Ricardo Cordeiro

Nadja Nara Dourado Rodrigues Sartorio

Flavio Carlos Cardoso

Tatiana Issida Fujinami

Regiane Leticia V. A. Figueiredo

Sumário

Sumário

1. Panorama Geral do período.....	7
2. Número de manifestações – Série histórica.....	10
3. Meios de atendimento	10
4. Classificação das manifestações	11
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....	12
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
8. Análise de Prazo de Resposta	19
9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....	20
10. Plano de ação.....	22
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	29
14. Glossário	30
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	31
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	32

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

1. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica da Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, atendendo determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde, no tocante à análise dos pontos recorrentes das ouvidorias recebidas no primeiro trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações fornecidas pela Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo. A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS datado de 08/04/2024 referente aos meses de janeiro a março de 2024 faremos uma análise dos assuntos e subassuntos que obtiveram manifestações em todas as Unidades avaliadas no período.

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme está subordinada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte da Secretaria de Saúde do Município de São Paulo, situada na zona norte do Município de São Paulo em uma área que abrange 26,4 quilômetros quadrados, com uma população de 297.713 habitantes, conforme censo 2010, está distribuída em três Distritos Administrativos: Vila Maria, Vila Guilherme e Vila Medeiros. Os três distritos contam com 39 bairros, sendo que 17 estão no distrito de Vila Guilherme; 14 no distrito de Vila Medeiros e 8 no distrito de Vila Maria. Sua densidade demográfica, de 11,277 (pop/ha) (Fonte Fundação Seade). A região possui 6.602 domicílios distribuídos em área de 49 favelas no território (Listagem de Favelas do Município de São Paulo-SEHAB/HABITAsampa - 2017). Tem um contingente populacional representado por adultos e uma taxa de analfabetismo na região em torno de 3,0%.

STS	DISTRITOS	ÁREA (km ²)	POPULAÇÃO (2010)	DENSIDADE DEMOGRÁFICA (Hab/km ²)
Vila Maria / Vila Guilherme	Vila Maria	6,90	54.331	7,874
	Vila Guilherme	11,80	113.463	9,616
	Vila Medeiros	7,70	129.919	16,873
	TOTAL	26,40	297.713	11,277

A Rede Assistencial de Saúde da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria / Vila Guilherme possui pela administração direta uma Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS Vila Maria/Guilherme) e um Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO)Vila Maria/Guilherme- Trote, e também contamos com 13 equipamentos de Saúde e 10 Serviços especializados gerenciados pela Instituição Parceira - OSS SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina por meio do Contrato de gestão R008/2015 , assinado em 01/09/2015. Conforme descrição abaixo:

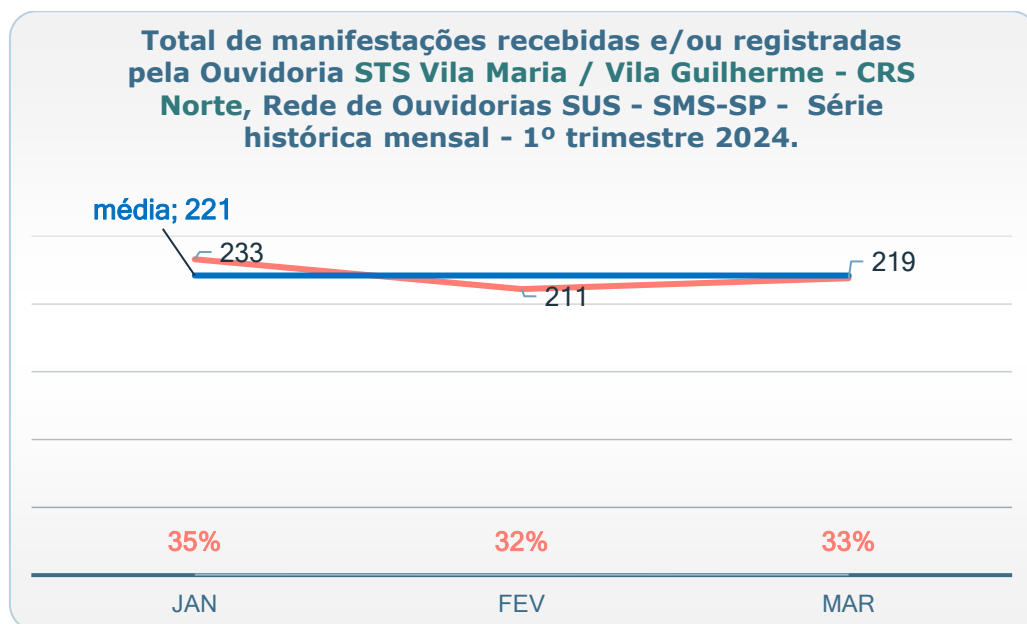
- 13 Unidades Básicas de Saúde, sendo 02 AMA/UBS integradas, 08 tradicionais e 03 mistas com equipes ESF
- 01 Unidade Hospitalar Vila Guilherme
- 01 Pronto Socorro Vila Maria
- 01 CEO – Centro Especializado de Odontologia – CEO UBS Vila Ede
- 01 CER (Centro Especializado de Reabilitação) – CER III Carandiru
- 01 CAPS Infantojuvenil II Vila Maria/Vila Guilherme
- 01 Equipe EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar) – EMAD Japão
- 01 Equipe URSI (Unidade de Referência Serviço ao Idoso) URSI Carandiru
- 01 Equipe PAI (Programa de Acompanhamento do Idoso) – PAI Izolina Mazzei
- 15 Equipes ESF e 07 Equipes ESB na STS VMVG sendo distribuídas nas Unidades 06 equipes ESF Jardim Brasil, 05 na UBS Parque Novo Mundo I e 04 UBS Parque Novo Mundo II
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa – Cecco Vila Maria/Guilherme- Trote
- 01 Unidade em Vigilância em saúde – UVIS Vila Maria/Guilherme

Segundo o Modelo de Unidades de Saúde temos:

- Equipe UBS Tradicional – 8 Unidades Básicas: para atendimento população sem cobertura ESF.
- Equipes Mistas – 3 Unidades mistas com ESF: para atendimento população com cobertura de ESF e atendimento população geral do território da UBS.
- Equipe AMA/UBS – 2 Unidades AMA/UBS - para atendimento de demanda espontânea e atendimento à população geral do território da Unidade de segunda a sábados e feriados das 7:00 às 19:00 horas.



2. Número de manifestações – Série histórica

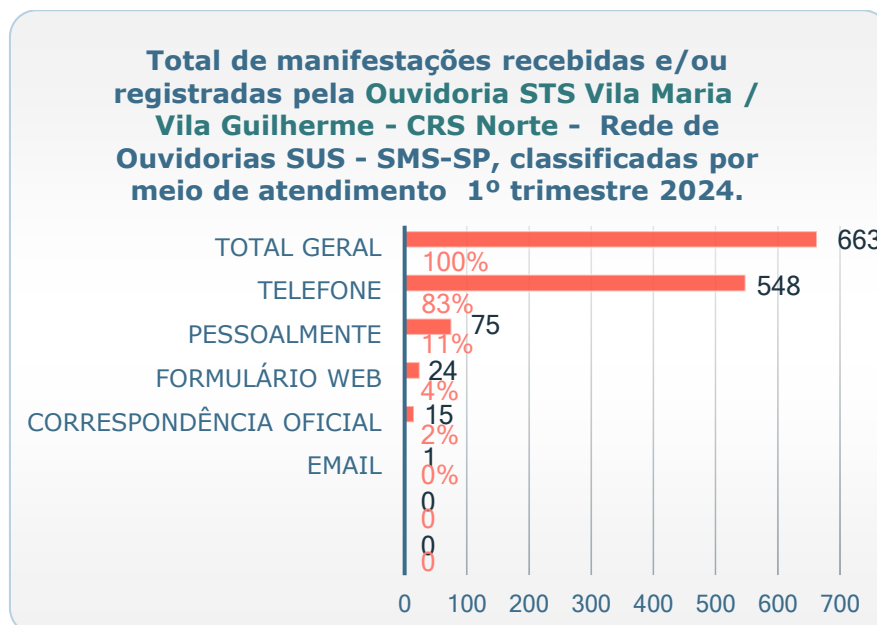


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Neste primeiro trimestre de 2024 a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 663 manifestações, com uma média de 221 manifestações, sendo que janeiro foi o mês de maior pontuação com 233 registros (35% das demandas) se comparado a fevereiro com 211 registros (32%) e março com 219 (33%) do total.

3. Meios de atendimento

A seguir, na tabela abaixo será apresentada origem do registro e a ferramenta utilizada para contato com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo direcionadas à Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre avaliado.

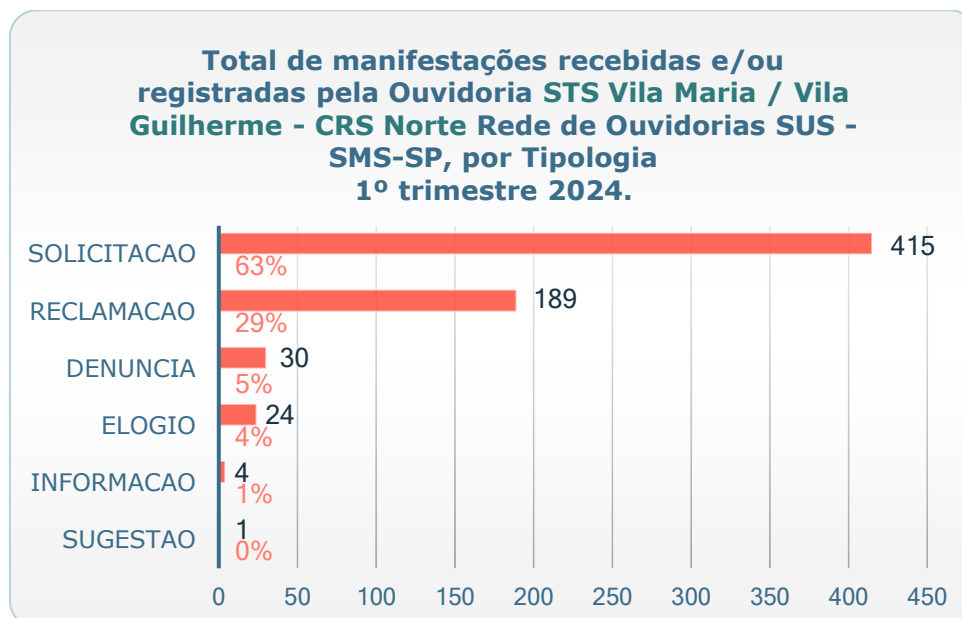


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Como demonstrado no gráfico acima, na comparação do meio de atendimento do registro e a ferramenta utilizada para contato, constatou-se que 83% das manifestações recebidas foram realizadas por meio de Atendimento Telefônico, sobretudo a Central de Atendimento Telefônico SP156, seguida pelo meio de atendimento presencial na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Vila Guilherme com 11% dos registros e acolhimento das manifestações. O Formulário Web vem aos poucos sendo utilizado pelos munícipes, pontuando 4% de meio de comunicação para registro de manifestações.

4. Classificação das manifestações

A seguir, no gráfico abaixo será apresentada a quantidade geral de manifestações por Tipologia, registradas no Trimestre avaliado para a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme.



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

Verifica-se que do total de manifestações recebidas no 1º Trimestre de 2024, 63%, são solicitações. As reclamações correspondem a 29% do total. As demais formas de manifestações correspondem a 10%. Conforme demonstrado acima, averiguou-se que o índice de Solicitações superou o de Reclamações em mais de 60%.

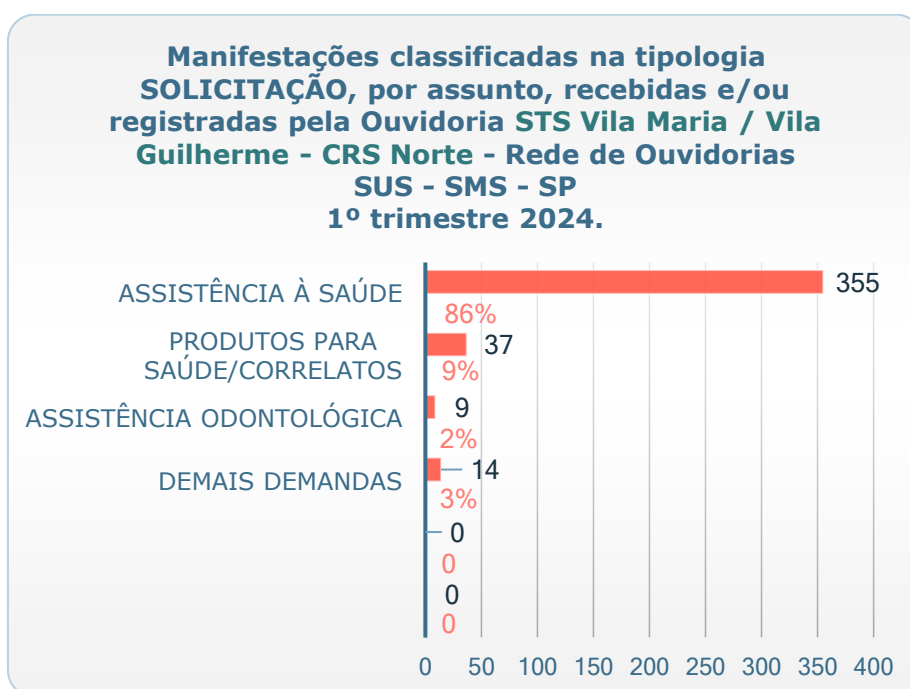
Seguiremos agora para a análise dos dados cruzando cada uma das classificações e os respectivos Assuntos e Subassuntos que se destacaram no 1º trimestre de 2024.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

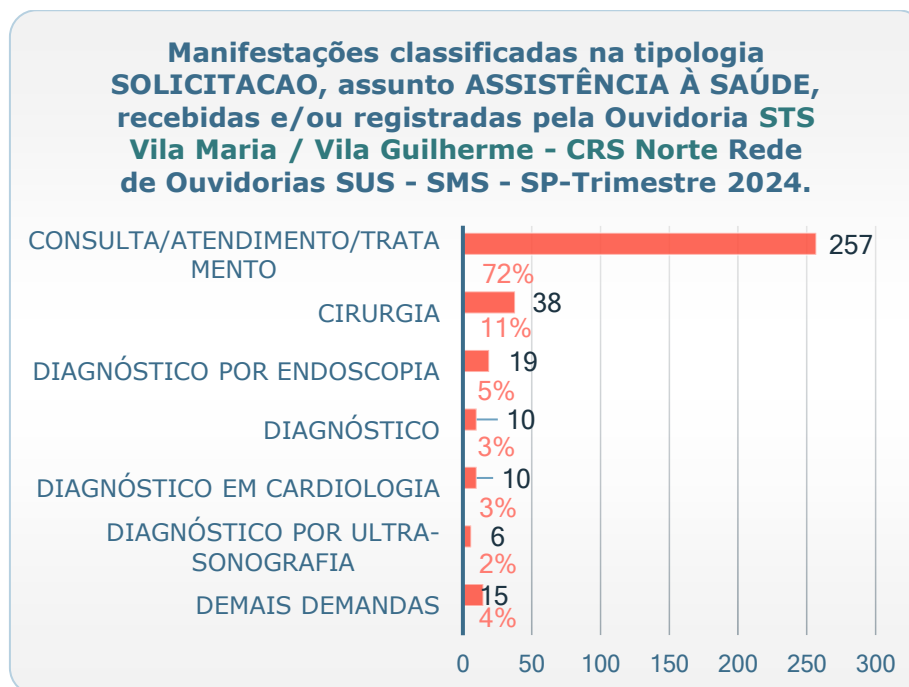
No gráfico abaixo, apresentaremos as manifestações recorrentes referentes às **Solicitações** tipificadas por **Assunto**. Como apontado anteriormente, as solicitações correspondem ao maior volume de manifestações (63%) realizadas para a rede de ouvidorias da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria Guilherme. Destacamos que dentro desta tipologia, dois (2) assuntos foram apontados com maior número de registro no primeiro trimestre de 2024. O assunto com maior índice de registros foi **Assistência à Saúde** com 355 registros

(86%), seguido pelo assunto **Produtos para Saúde e correlatos**, com 37 de registros (9%).

Ressaltamos que **Produtos para Saúde/Correlatos**, com 37 registros no trimestre, concentra o maior índice de queixas relacionadas à **Fralda Descartável**, em razão de adaptação da população ao novo Programa Fraldas em Casa, que desde setembro de 2023 foi instaurado pela Secretaria da Saúde de São Paulo. Cabe às unidades de Saúde o cadastro atualizado em Sistema e aos Correios a entrega do insumo na residência dos usuários. Esta transição trouxe muitas dúvidas as municipais e com isso o aumento de manifestações.



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



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

Das Solicitações recebidas por esta Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme referentes ao Assunto **Assistência à Saúde**, temos como subassunto em destaque, conforme gráfico acima **Consulta/Atendimento/Tratamento** com 72% dos registros, seguido das solicitações de Cirurgias, com 11% de pontuações e Diagnósticos por Endoscopia (5%), Diagnóstico em Cardiologia (3%).

Verifica-se que dentro do subassunto **Consultas**, as especialidades mais requisitadas foram as Consultas na Clínica Médica (23%), Ginecologia, (11%), Ortopedia (10%) e Otorrino (8%).

Com relação à Clínica Médica e Ginecologia/Obstetrícia, as causas geradoras das queixas nas Unidades que obtiveram maior índice foram: solicitações de agendamento para retorno; não aceitação do modelo de agenda de Acesso Avançado (demanda do dia), com preferência ao modelo de marcação de consulta por dia/horário.

No que se refere à primeira consulta tanto quanto à consulta de retorno, o tempo de espera via Acesso Avançado vai depender da demanda do dia existente e do grau de gravidade/risco e necessidade do usuário, sendo os usuários acolhidos e, de acordo com a sua

situação de saúde, encaminhado para atendimento médico no mesmo dia. Destacamos que as demandas apresentadas foram acolhidas e atendidas pelos gestores dos pontos de resposta.

Quanto à **Agenda Regulada**, as especialidades com maior índice no computo geral de registros foram: **Ortopedia/Traumatologia, Psiquiatria, Neurologia e Otorrinolaringologia** e estiveram relacionados em sua grande maioria à **agilidade para agendamento de consultas de primeira vez**.

Dando continuidade ao assunto **Assistência à Saúde** no que se refere ao subassunto **Cirurgia**, o qual pontuou 11% do total de registros neste assunto, ficou constatado maior ênfase nas especialidades: Cirurgia Geral, Cirurgia Ortopédica e Ginecológica. Os focos foram direcionados à agilidade para agendamento de consultas para avaliação.

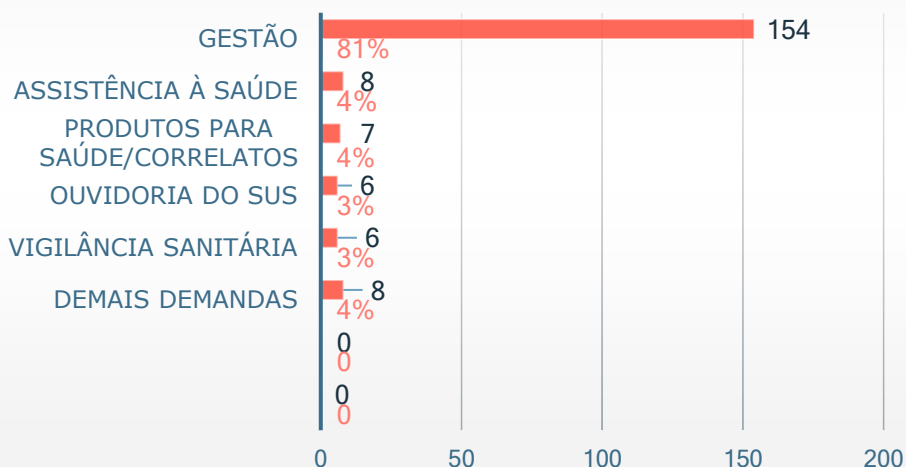
Na tabela abaixo, apresentaremos as manifestações recorrentes referentes à Tipologia **Reclamação tipificadas por Assunto**.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Como apontado anteriormente, as reclamações correspondem a 29% do total de manifestações dirigidas à ouvidoria desta Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Guilherme neste 1º trimestre de 2024. No gráfico abaixo, apresentaremos as manifestações referentes às **Reclamações** tipificadas por **Assunto e Subassunto**.

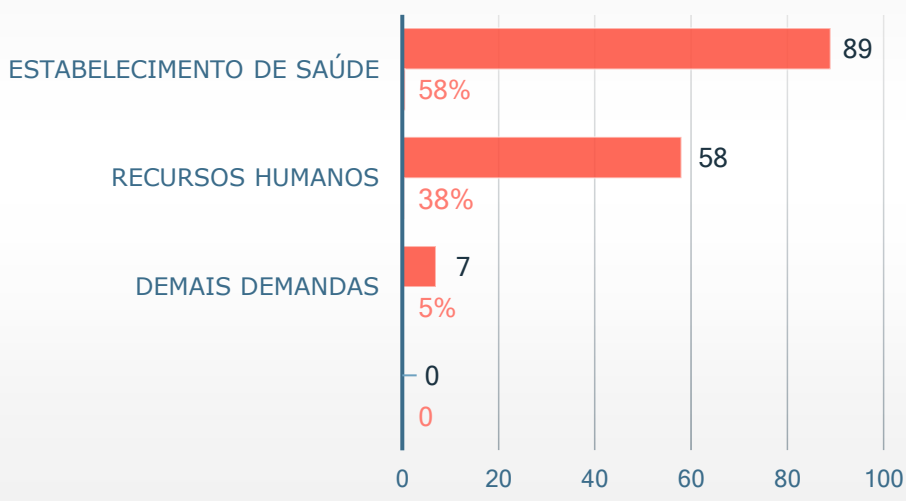
Verificou-se que, do total de Reclamações, o Assunto com maior pontuação está relacionado à **Gestão**, correspondendo a 81% de registros.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria STS Vila Maria / Vila Guilherme - 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 STS Vila Maria / Vila Guilherme - CRS Norte - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP - 1º Trimestre 2024.



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

No gráfico acima percebe-se que dentro das manifestações do tipo **reclamações** tipificadas com o assunto Gestão, predominaram manifestações do subassunto **Estabelecimento de Saúde**, representando **58%** das demandas registradas, seguido do

subassunto **Recursos Humanos, que** pontuou 38% das manifestações.

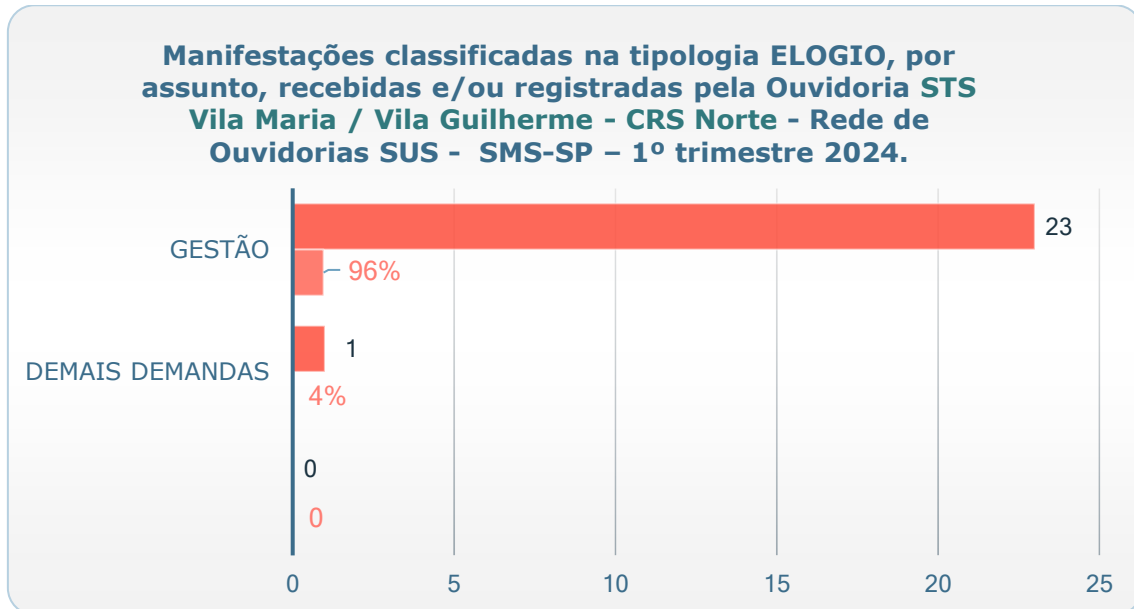
Dando continuidade ao Assunto **Gestão**, no que se refere ao Estabelecimento **de Saúde**, com 58 queixas registradas, sendo que 45 foram direcionadas à **Dificuldade de Acesso e 41 destas direcionadas a Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde**. Observou-se que os principais focos desse assunto estiveram relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno e descontentamento com fluxo de agendamento pelo Acesso Avançado. Em ambos os casos os usuários foram orientados.

Em análise das manifestações referentes à **insatisfação de Recursos Humanos (58)**, observa-se que as categorias com maior pontuação foram **Recepcionista/Atendente, Médico e Enfermeiro**.

No gráfico abaixo, apresentaremos as manifestações referentes ao **Assunto Gestão**, subassunto **Satisfação/Recursos Humanos**.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registradas **23 manifestações de elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **4% do total**. Os elogios são dirigidos quase que totalmente para os trabalhadores das unidades.



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

O reconhecimento é ora destinado a equipes, como a de saúde e administrativa, ora voltado a profissionais específicos. A média mensal foi de 8 elogios. As categorias profissionais com maior pontuação foram direcionadas à Equipe de Saúde (7), enfermeiro (6) e Médico (4).

A seguir, no quadro abaixo, serão pontuados o Prazo de respostas às demandas no prazo de até 20 dias.

8. Análise de Prazo de Resposta

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

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027720	UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO	25	25	100%
2063670	UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	23	23	100%
2068079	UBS CARANDIRU	52	52	100%
2068109	UBS VILA LEONOR	38	42	90%
2075202	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASIL	54	66	82%
2075407	PS MUNICIPAL VILA MARIA BAIXA	16	16	100%
2787504	UBS JARDIM JAPÃO	75	75	100%
2788349	UBS PARQUE NOVO MUNDO I	29	29	100%
2788357	UBS PARQUE NOVO MUNDO II	46	49	94%
2788845	UBS VILA EDE	26	27	96%
2788950	AMA/UBS INTEGRADA VILA GUILHERME/ CEO VILA MARIA	20	20	100%
2788993	UBS VILA IZOLINA MAZZEI	25	25	100%
2789051	AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	78	78	100%
2815567	UVIS VILA MARIA / VILA GUILHERME	9	10	90%
3335410	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA / VILA GUILHERME	1	1	100%
7407629	UBS JARDIM JULIETA	25	25	100%
7979649	UNIDADE HOSPITALAR - VILA GUILHERME	42	45	93%
6626327	CAPS INFANTOJUVENIL II VILA MARIA / VILA GUILHERME	1	1	100%

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

Neste primeiro trimestre de 2024 a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, recebeu total de 609 manifestações direcionadas aos pontos de respostas sob gestão da mesma, sendo que (96%) foram respondidas dentro do prazo de 20 dias estabelecidos por SMS.

Conforme demonstrado acima, averiguou-se que os 18 pontos de respostas sob a gestão desta ouvidoria da STS MG atingiram o percentual acima de 80% das demandas concluídas no prazo de resposta de 20 dias estabelecido por SMS, sendo que 12 (70%) destas unidades atingiram 100% de demandas concluídas em até 20 dias.

Identificamos que o que impacta diretamente no cumprimento do prazo são as férias e as afastamentos dos profissionais que estão capacitados para acessar o OUVIDORSUS. Sendo necessário investir nestas capacitações e no gerenciamento dos acessos. Continuaremos monitorando o prazo de respostas às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

Neste primeiro trimestre de 2024 foram registradas na PAQ da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme 713 manifestações.

Estas manifestações registradas foram avaliadas na sua totalidade pelo Gestora de ouvidoria desta STS.

Verificou-se que mais de 90% das demandas foram tramitadas corretamente, sendo que apenas 23 demandas (3%) foram tramitadas incorretamente para o ponto de resposta responsável por esta demanda. Sendo que a maior parte destas manifestações (11) segundo o encaminhamento dado pelo município se deu para o Hospital Dia Vila Guilherme, porém a manifestação referia-se ao Pronto Socorro de Vila Maria Baixa. Estes encaminhamentos ocorreram em função destes dois

equipamentos terem a porta de entrada muito próximas e do Pronto Socorro de Vila Maria Baixa estar provisoriamente neste endereço enquanto ocorre a reforma para ser transformado em UPA;

Outras 05 destas manifestações foram redirecionadas a outras Supervisões para devido encaminhamento aos pontos de respostas (UBS Vila Nivi, AE Tucuruvi, UBS Jardim Brasília). Uma outra questão observada é que muitas vezes o munícipe foi inserido em Fila de Espera por uma outra unidade que não é a informada no corpo da demanda, nestes casos as demandas foram redirecionadas ao local responsável pela inserção para esclarecimentos. Em relação a redirecionamento, houve 8 demandas que foram redirecionadas para setores como Regulação Regional Norte, REG SUS, Remoção- Norte e Assistência Farmacêutica Norte.

Com relação à qualidade de respostas, houve apenas 17 (2%) demandas que foram reencaminhadas, solicitando às Unidades que realizassem o complemento de dados ou revisão das informações dadas, ou seja mais de 90% das demandas foram respondidas adequadamente pelos pontos de respostas desta Ouvidoria da STS MG em acordo ao padrão de qualidade solicitado pela Divisão de Ouvidoria da SMS.

Com relação ao tempo de resposta, percebe-se que a maior parte das unidades respondeu em até 15 dias após o recebimento desta no seu ponto de resposta. Apenas 04 unidades foram identificadas que necessitam melhorar sua gestão no prazo de respostas, sendo estas UBS Carandiru, UVIS Vila Maria, PSM Vila Maria Baixa e UBS Parque Novo Mundo II. Estamos em contínuo monitoramento deste prazo e informando os gestores para melhoria no tempo e na qualidade de respostas.

Com relação às informações do Conselho Gestor, 100% destas tiveram informações sobre as reuniões de Conselho Gestor da Unidade.

10. Plano de ação

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

Verificou-se a necessidade de educação permanente programada com profissionais das Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme sobre os temas: Acolhimento/ Humanização; Excelência e resolutividade no atendimento. Observa-se a rotatividade de profissionais e a necessidade de envolvimento de mais setores na resolutividade e qualificação das demandas.

O alinhamento de fluxos e processos de trabalho para o efetivo cumprimento do prazo de respostas e da qualidade de respostas ao munícipe se faz prioritário para o próprio canal da ouvidoria como ferramenta de gestão e credibilidade dos munícipes. Sendo de suma importância também o envolvimento dos Conselheiros Gestores para o efetivo exercício do controle social e da cidadania.

Estas ações estão 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
Capacitação dos colaboradores das Unidades de Saúde da STS VM/VG onde serão abordados os temas: - Acolhimento/ Humanização; Excelência e resolutividade no atendimento	Analisar o processo de trabalho para organizar uma atenção básica humanizada, receptiva, cuidadora, resolutiva, respeitosa do direito do cidadão, que acolha todos os usuários que procuram as Unidades, objetivando um atendimento acolhedor e de qualidade.	Por meio de rodas de conversa pela Assessoria Técnica/Ouvidoria da STS e SPDM	A cada Trimestre em local determinado pela SPDM	Administrativos da unidade, principalmente os que acolhem as ouvidorias nos pontos de resposta	A iniciar
Reunião técnica com os gestores das unidades	Aprimorar os conceitos relativos ao processo de	Por meio de rodas de conversa pela Assessoria	A cada semestre	Gestores e RT	A iniciar

	ouvidoria e alinhar os fluxos e processos de trabalho	Técnica/Ouvidoria da STS e SPDM			
Reunião com Conselheiros gestores da STS MG	Dar conhecimento e disseminar as informações e ações sobre as ouvidorias recebidas com objetivo aproximar os Conselhos em relação as demandas e os fluxos das unidades.	Por meio encontro com apresentação de dados	quadrimestral	Conselhos gestores das Unidades e gerentes	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

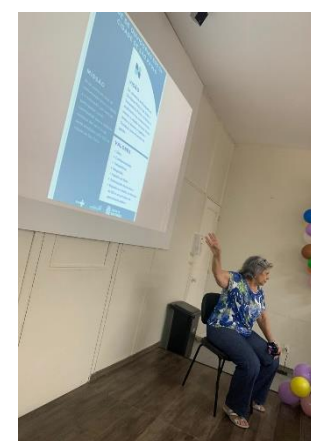
Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/03/2024	Capacitação de Equipe Multidisciplinar para tratamento dos Conflitos	Propiciar conhecimento das ferramentas para Mediação de Conflitos	Ouvidores das unidades de SMS
05/01/2024	Reunião com NOAPS- SMS	Mediação de Conflitos	NOAPS SMS e STS-MG
17/01/2024	Reunião Ampliada de Conselheiros Gestores	Dados de Ouvidorias ultimo Semestral 2023	Gestores e Conselheiros gestores da STS MG
28/03/2024	Reunião Rede de Ouvidorias SUS Cidade de São Paulo	Informação, fluxos de trabalho	Ouvidores das unidades de SMS



Reunião Rede de Ouvidorias SUS Cidade de São Paulo



Capacitação de Equipe Multidisciplinar para tratamento dos Conflitos- São Camilo



Reunião Ampliada de Conselheiros Gestores



12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando as demandas registradas neste primeiro trimestre de 2024 relacionadas aos pontos recorrentes dos acessos à rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo sob gestão desta Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, destacamos que referente ao meio de atendimento o telefone é ainda o meio mais utilizado pela população (83%) para manifestar suas demandas. Segundo a tipologia, as manifestações classificadas como Solicitação atingiram 63% do total de registros deste trimestre, seguidas por Reclamação com 29%.

Com relação à Assistência à Saúde, observou-se que o maior índice de demandas, direcionado à Agenda Local (Clínico e Ginecologista) e regulada (Ortopedia, Psiquiatria, Neurologia e Otorrino). De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis, em todas as especialidades mencionadas, é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou mais complexos são encaminhados para reavaliação médica e, quando necessário, a Unidade continua mantendo interface com a Regulação da própria Rede Assistencial e esta com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado. Ressaltamos também que os colaboradores do setor de Regulação de todas as Unidades continuam sendo orientados diariamente pela Regulação da Rede Assistencial conforme dúvidas apresentadas, assim como, são informadas quanto aos agendamentos e especialidades disponíveis na Rede. Treinamentos com a equipe são realizados pela Regulação da CRS- Norte duas vezes por ano.

Constatou-se também que quanto à Cirurgia e a Diagnósticos, os usuários que realizaram manifestações, em sua grande maioria já estavam agendados, sendo que a comunicação com o usuário pela Unidade é realizada próximo à data de agendamento.

Com relação à Reclamação, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: Gestão e na sua maioria direcionadas a Recursos Humanos e à Estabelecimento de Saúde.

Dentre Recursos Humanos, o subassunto com maior índice foi Insatisfação e as categorias em evidência foram: Recepção, Médicos e Enfermeiros. Quanto aos Médicos, as tratativas estão sendo realizadas com o próprio profissional pela Gerência da respectiva Unidade, acompanhada pelo Gerente Médico da Rede Assistencial para avaliação e conduta, sempre que o caso assim exigir.

Quanto à categoria profissional de Enfermeiros, a Gerência de Enfermagem trabalha com todos sobre melhoria na conduta/postura profissional com o objetivo de minimizar o número de queixas relacionadas a sua Equipe.

Entre as ações realizadas estão: análise de cada manifestação e respostas do gestor local, qualificando e categorizando as queixas; feedback com os colaboradores envolvidos com o objetivo de auxiliar no seu desenvolvimento individual, bem como, capacitação em gerenciamento de conflitos para uma melhor performance diante das próximas dificuldades.

Referente à categoria profissional Recepcionista/Atendente, torna-se importante frisar, reorientações e treinamentos com os Responsáveis Técnicos da Recepção continuam a ser realizados, inclusive com a participação dos setores de SAME e Regulação, o que tem ocorrido com frequência.

Em continuidade ao Assunto Gestão, quanto a Estabelecimento de Saúde, houve predomínio dos subassuntos: Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e Dificuldade de Acesso.

Visando minimizar ou dirimir as demandas abordadas nos subassuntos acima citados, as unidades realizam o Projeto de Ações na Sala de Espera com o objetivo de informar e orientar os usuários que utilizam

os serviços, bem como, sensibilizá-los em seguir os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades para a utilização adequada dos serviços oferecidos pelos equipamentos da Atenção Básica. Foram realizadas reuniões com os Assistentes Administrativos das Unidades, para elaboração dos assuntos a serem apresentados e discutidos com os usuários, com apoio de um dos Gerentes da Unidade.

Torna-se imprescindível reforçar que a melhoria nos processos de trabalho e o resgate do desenvolvimento e aprimoramento das competências dos colaboradores exigem constante educação permanente, o que refletirá em melhoria no processo gerencial e conseqüentemente na qualidade de atendimento ao usuário, como também da corresponsabilidade do usuário em seguir os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades, com o objetivo de informar e orientar os mesmos para que utilizem adequadamente os serviços oferecidos pelos equipamentos da Atenção Básica.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Finalizando, é possível perceber que relatório geral buscou apresentar os resultados e as análises das manifestações dos munícipes referentes ao primeiro trimestre de 2024 sob a Gestão da Ouvidoria desta STS Vila Maria/Vila Guilherme e destacar os principais elementos que emergiram das reflexões desses dados, revelando assim, que a Ouvidoria é um instrumento de Gestão e de fortalecimento da Cidadania. Neste sentido, há espaço para melhorias e correção dos problemas que persistem na prestação dos serviços das Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme. Assim, avaliamos a importância de darmos continuidade às ações propostas no Plano de Ação, bem como, implementar outras de acordo com as necessidades detectadas.

Um aspecto importante que merece destaque é o fato de não existir um único assunto que componha a maioria das demandas de ouvidorias. Assim, podemos afirmar que a Ouvidoria reflete a complexidade e a amplitude dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde, sendo necessária uma análise criteriosa, respaldada pela realidade enfrentada durante a vigência dos dados.

Ressaltamos ainda que, embora a Ouvidoria se sinta tecnicamente recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social, ainda se faz necessária aproximação maior com os pontos de respostas para uma efetiva gestão das manifestações e do processo de educação em saúde, desafio cotidiano em função da rotatividade de profissionais nos pontos de respostas.

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.





**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>

