

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE IPIRANGA



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

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga

Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

Ouvidor

Miriam Otero Dimitro

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

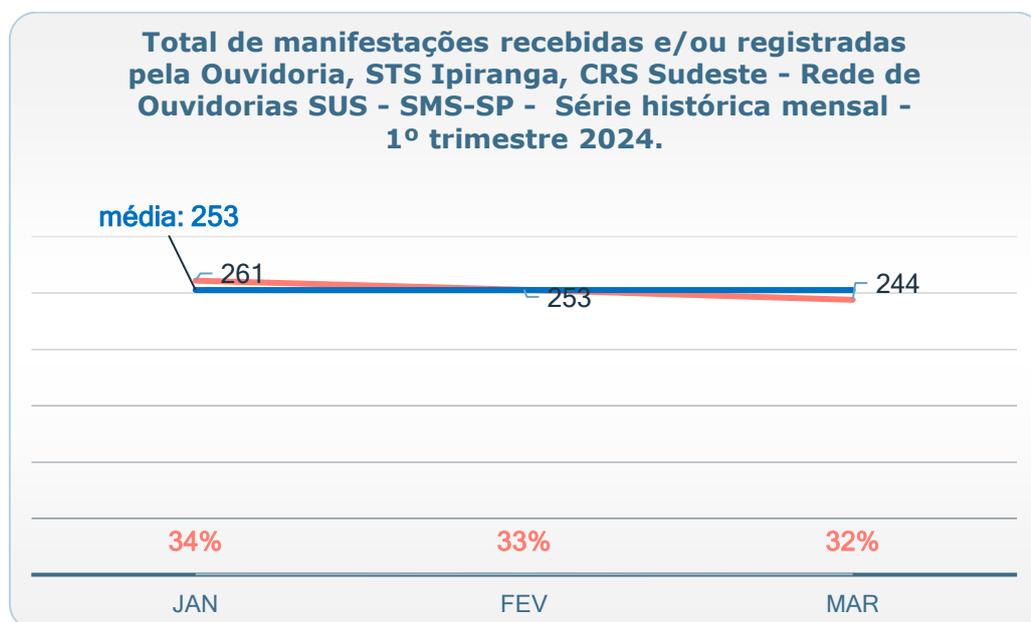
Sumário

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	15
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	16
13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....	16
14. Glossário	17
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	18
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	19

1. Panorama Geral do período

Foram registradas no 1º trimestre de 2024 um total de 758 manifestações, sendo que recebemos em sua maioria solicitações (60%) e reclamações (26%). Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram: Assistência à Saúde (59%). Neste assunto, Produtos para Saúde e Correlatos (3%).

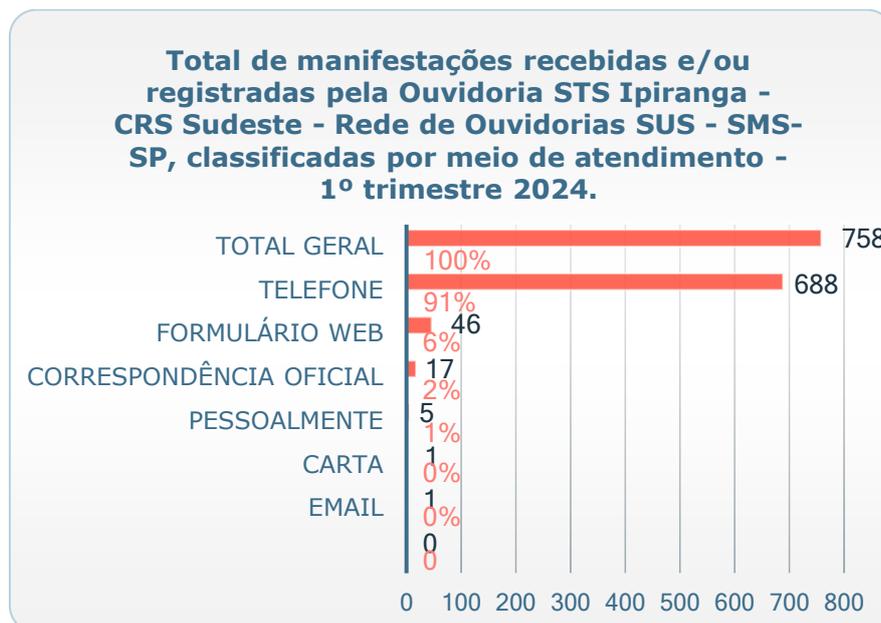
2. Número de manifestações – Série histórica



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

No levantamento de dados recebemos no primeiro trimestre de 2024 uma média de 253 demandas por mês, sendo 261 manifestações (34%) em janeiro/24, 253 (33%) em fevereiro/24 e 244 (32%) em março/24.

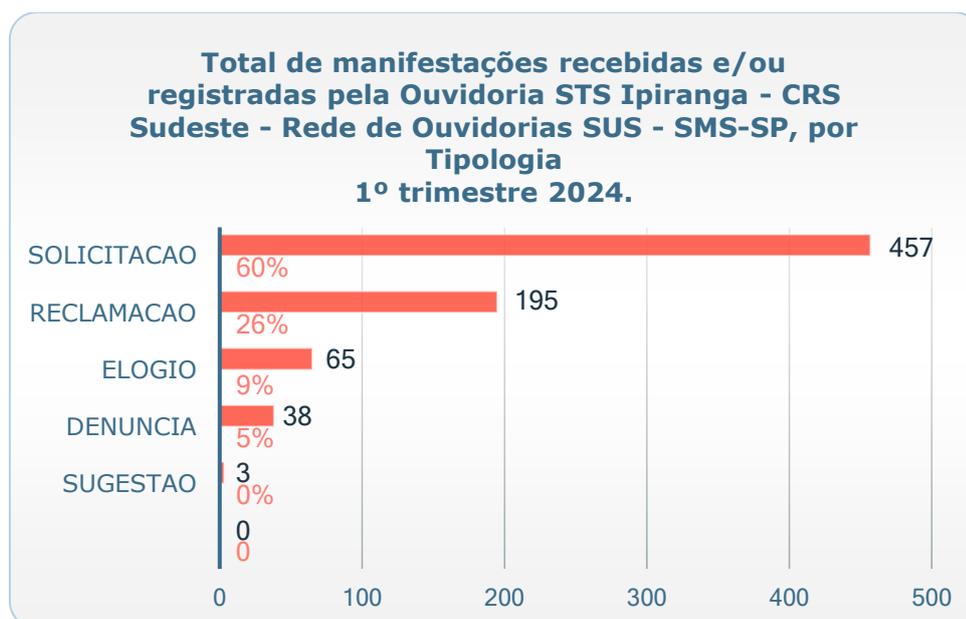
3. Meios de atendimento



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

No levantamento de dados no trimestre correspondente a janeiro, fevereiro e março de 2024, verificamos 91% de manifestações registradas por telefone, 6% pelo formulário Web e 2% por correspondência oficial. Pessoalmente foram registradas 1%.

4. Classificação das manifestações



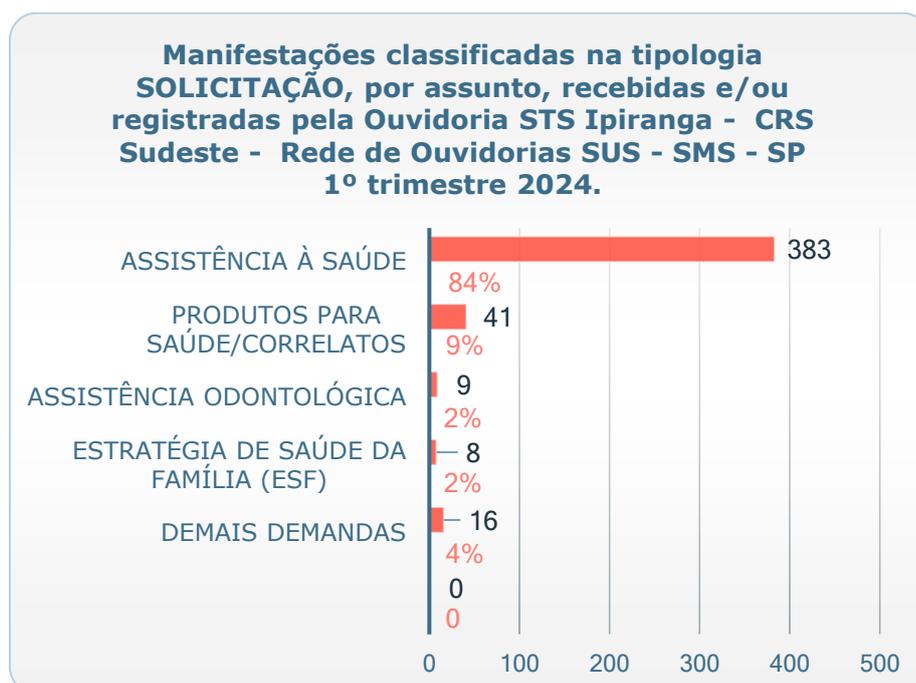
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No levantamento de dados no trimestre correspondente a janeiro, fevereiro e março de 2024, verificamos manifestações registradas num total de 457 solicitações (60%), 195 reclamações (26%), 38 denúncias (5%), 65 elogios (9%).

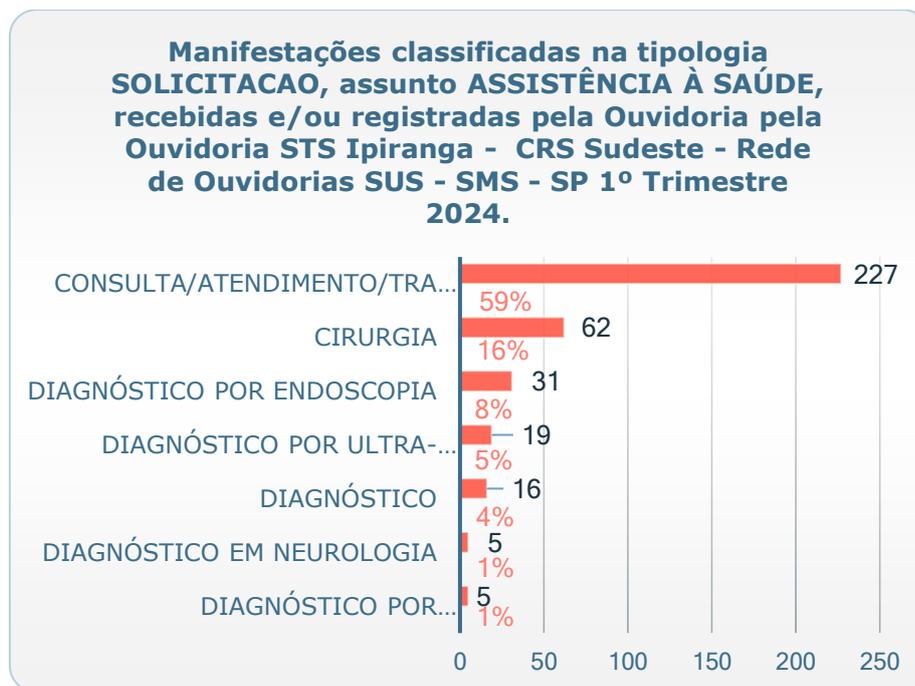
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 457 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 60 % do total.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à saúde (84%) e 9% Produtos para Saúde/Correlatos.



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



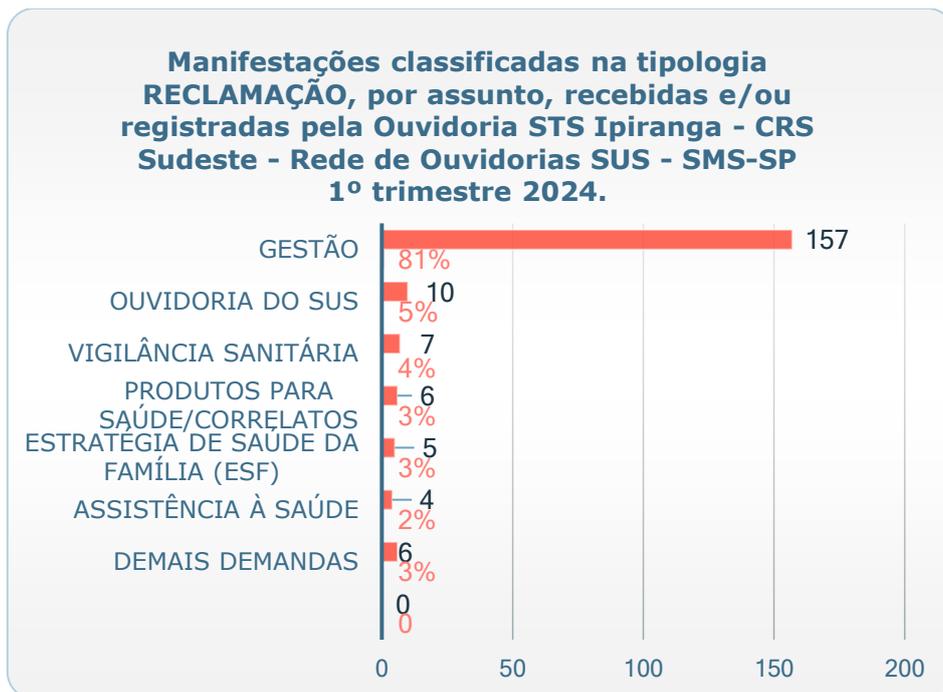
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das 457 **solicitações**, correspondentes a 60% do total registrado no 1º trimestre de 2024, temos no assunto Assistência à Saúde manifestações referentes aos seguintes subassuntos principais: 227 (59%) consultas/atendimentos/tratamentos, 62 (16%) cirurgias, 31 (8%) Diagnóstico por endoscopia, 19 (5%) Diagnóstico por Ultrassonografia, 16 (4%) Diagnóstico, 5 (1%) Diagnóstico em Neurologia e 5 (1%) Diagnóstico por Ressonância.

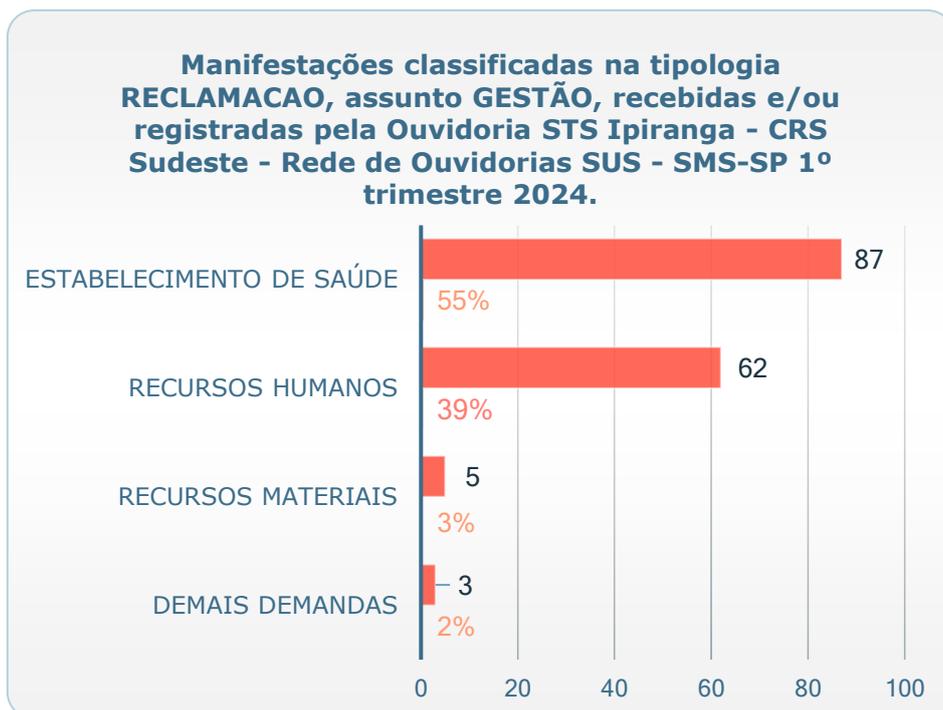
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 195 **Reclamações** registradas no período correspondem a 26% do total.

As reclamações concentram-se no assunto **Gestão** (81%). Neste assunto, 55% são relativas a estabelecimento de saúde e 39% a Recursos Humanos.



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

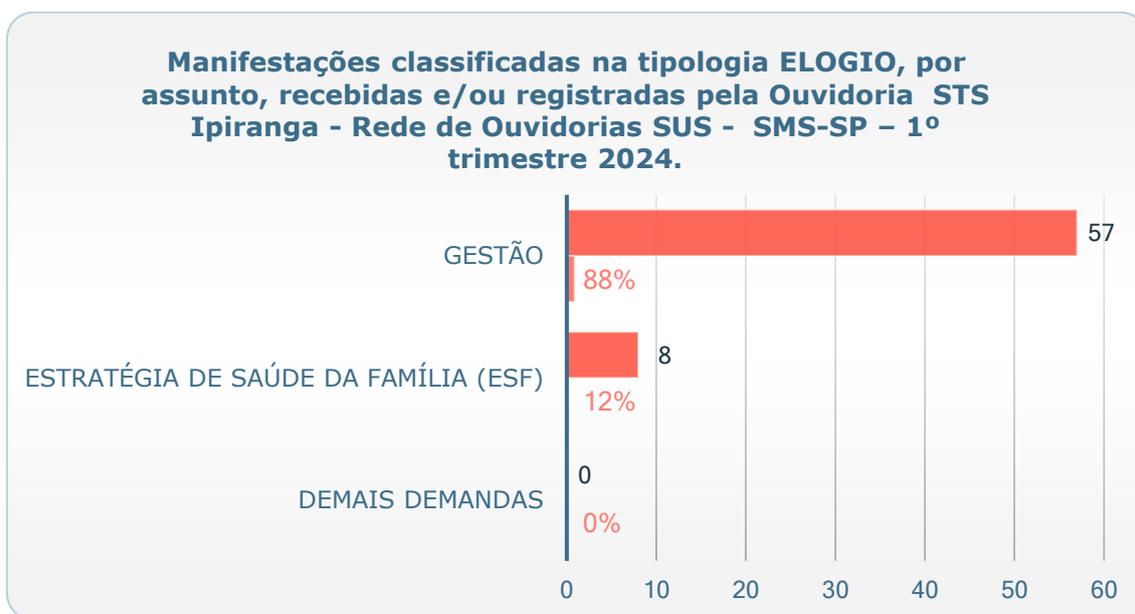


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das reclamações registradas no 1º trimestre de 2024, temos por assunto 157 Gestão (81%), 10 Ouvidoria do SUS (5%), 7 Vigilância Sanitária (4%), 6 Produtos para Saúde e Correlatos (3%), 5 Estratégia de Saúde da Família (3%) e demais demandas 6 (3%).

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 65 elogios no primeiro trimestre 2024, correspondendo a 9% do total. A média mensal foi de 22 elogios. Desse montante, 88% são referentes ao assunto gestão.



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

Foram registrados por assunto no 1º trimestre de 2024, 57 (88%) elogios sobre Gestão, 8 (12%) dirigidos à Estratégia de Saúde da Família (ESF)

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 Ipiranga - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2037971	PS MUNICIPAL AUGUSTO GOMES DE MATTOS	16	16	100%
2042959	UBS DR. JOAQUIM ROSSINI	20	20	100%
2042967	UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUSA ROSALIA MORALES	13	14	93%
2042975	UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR	12	12	100%
2042983	UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN	18	23	78%
2047004	UBS AURELIO MELLONE - JARDIM SÃO SAVÉRIO	28	29	97%
2064855	UBS ÁGUA FUNDA	22	22	100%
2751860	UNIDADE HOSPITALAR - DR FLAVIO GIANNOTTI	93	98	95%
2752468	UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	7	7	100%
2787598	UBS PROFª JANDIRA MASSUR - VILA GUMERCINDO	13	13	100%
2787830	UBS JARDIM SECKLER	12	15	80%
2788055	UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI	17	17	100%
2788128	UBS MOINHO VELHO II	5	5	100%
2788284	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	24	25	96%
2788519	UBS SACOMA EDMUNDO SUSSUMU FUJITA	34	34	100%
2788543	AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	27	32	84%
2788713	UBS VILA ARAPUÃ	10	10	100%
2788829	EMAD VILA DAS MERCES	0	2	0%
2789086	AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	31	31	100%
3385264	UBS ALMIRANTE DELLAMARE	14	14	100%
3446913	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE	87	147	59%
6357083	AMA ESPEC VILA DAS MERCÊS	49	51	96%
6924972	CAPS ADULTO II VILA MONUMENTO	3	3	100%
7642008	CER IV FLAVIO GIANNOTTI	6	12	50%
5380197	CEO II VISCONDE DE ITAUNA	0	1	0%
6133622	AMA SACOMÃ	5	6	83%
9188150	CAPS INFANTOJUVENIL III HELIOPOLIS	1	1	100%
9188177	UBS HELIOPOLIS	6	12	50%
3108368	CAPS INFANTOJUVENIL II IPIRANGA	0	1	0%

Foram registradas no 1º trimestre de 2024 e solicitações sendo, que 585 demandas foram respondidas em até 20 dias.

Dentre as principais ações para o cumprimento da meta, ocorreram acompanhamento de demanda e conversas com os responsáveis para apurar os motivos pelo atraso, reforçando a importância do cumprimento de prazo de respostas.

Obtivemos 14 unidades que cumpriram 100%.

As orientações para o cumprimento dos prazos foram: Verificar se a demanda pertence a sua unidade, fazer contato com o munícipe o mais rápido possível e acionar as áreas técnicas quando necessário.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Foram registradas no primeiro trimestre de 2024 um total de 758 manifestações.

Dentre os principais problemas identificados foram estabelecimentos comerciais incorretos que foram corrigidos na Supervisão Técnica de Saúde.

10. Plano de ação

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

Mediante as manifestações relacionadas, foram feitas reuniões com as áreas técnicas e com a Supervisora para discussão e avaliação dos problemas levantados no período bem como ações de melhorias nos fluxos de trabalho, com objetivo de aprimorar a qualidade nos atendimentos junto ao munícipe.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião com a área técnica da interlocução	Problemas levantados sobre a questão	Discussão com os responsáveis para alinhar os fluxos	Semanal	Ouvidor com Assessoria Técnica	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024			
01/01/2024			
01/01/2024			

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Avaliamos que a maioria das solicitações são sobre consulta/atendimento/tratamento e algumas sobre fraldas devido à mudança de fluxo.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Na Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga trabalhamos em conjunto com ouvidoria e interlocução da Supervisão, utilizando a ouvidoria como instrumento de gestão, verificando as demandas prevalentes e levando a discussão com as pastas envolvidas.

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>

