

Relatório Divisão de Ouvidoria SUS 2020



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

Relatório de Atividades

Secretaria Executiva de Regulação,
Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Coordenadoria de Controle Interno
COCIN

Divisão de Ouvidoria do SUS

2020



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

Rua General Jardim, 36 – 4º andar – Vila Buarque

CEP: 01223-906 – São Paulo – SP

e-mail: ocsus@prefeitura.sp.gov.br

Fone: (11) 2027-2506

Home Page: www.prefeitura.sp.gov.br/saude

Ficha Catalográfica

São Paulo – SP. Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN- Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatório Anual de Atividades 2020 | Ano VI, nº 6, Outubro 2021. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2021, 137 pg

1. Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Edson Aparecido dos Santos

Secretário Adjunto

Luiz Carlos Zamarco

Chefe de Gabinete

Armando Luís Palmieri

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Estatísticas: Guilherme Evangelista Santos Silva e Gabriela Simões

Ouvidores da Rede de Ouvidoria SMS

Sumário

Apresentação	8
Introdução	10
Base Legal: Competências das Ouvidorias e Princípios da Lei 8.080/90	10
Sistema Municipal de Ouvidoria SUS	12
Atividades da Rede de Ouvidorias SUS – 2020	17
I. Número de Manifestações recebidas no ano de 2020	19
II – Motivos das manifestações: Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2020, por tipologia.....	25
1. Solicitações	25
2. Reclamações	36
3. Denúncias	43
4. Elogios.....	50
5. Informações.....	52
6. Sugestões.....	56
III - Principais manifestações estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria Municipal SUS:.....	57
1. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS e Supervisões Técnicas de Saúde – STS	57
2. Atenção Hospitalar Municipal	62
3. Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM	73
4. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU	83
IV - COVID-19.....	96
V - Serviço de Informação ao Cidadão	105
VI. Análises dos Pontos Recorrentes / Providências adotadas pela administração pública	126
VII. Índice de Figuras	131
VIII. Índice de Tabelas	132
IX. Índice de Gráficos	136

SIGLÁRIO

AHM	Autarquia Hospitalar Municipal
CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CFO	Coordenadoria de Finanças e Orçamento
COGEP	Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
CGM	Controladoria Geral do Município
CMVS	Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
CMAI	Comissão Municipal de Acesso à Informação
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CROSS	Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
DEGAS	Departamento de Gestão da Assistência da AHM
DOGES	Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
ESF	Estratégia de Saúde da Família
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
MS	Ministério da Saúde
OCS	Ouvidoria Central da Saúde
PAC	Programa de Ação Corretiva
REGSUS	Coordenadoria de Regulação do SUS
REMUME	Relação Municipal de Medicamentos Essenciais
RENAME	Relação Nacional de Medicamentos Essenciais
RH	Recursos Humanos
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEI	Serviço Eletrônico de Informação
SEMPLA	Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão
SES	Secretaria Estadual de Saúde
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGRC	Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMG	Secretaria Municipal de Gestão
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SNO	Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS
SP	São Paulo
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UBS	Unidade Básica de Saúde
UCP	Unidade de Coordenação de Projetos
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
UVIS	Unidades de Vigilância em Saúde

RELATÓRIO DA REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ANO 2020

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria do SUS da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade anual e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidoria SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS e nos relatórios das Ouvidorias da Rede. Assim, qualquer pessoa pode acessar estes conteúdos. Ao utilizá-los ou copiá-los é necessário que sejam preservados a sua origem e citada a fonte.

Devido às características distintas do ano de 2020, decorrentes da pandemia de COVID-19, notadamente a partir do segundo trimestre, o perfil das manifestações registradas na Ouvidoria mudou bastante, concentrando-se em assuntos referentes à situação sanitária que impuseram várias restrições visando à segurança da população, entre elas o adiamento dos procedimentos eletivos e das consultas ambulatoriais, a suspensão do atendimento presencial que atingiu também as Ouvidorias, entre outras peculiaridades. Portanto, consideramos que cabe uma análise particular desse período, que possa contribuir para a gestão. Nessa perspectiva, excepcionalmente lançamos um número extra: Relatório – Boletim COVID-19 2020, cotejando os dados gerais e os dados de manifestações específicas sobre o assunto.

A estrutura de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. Está ligada à Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

As atribuições de uma Ouvidoria consistem em intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e a gestão da unidade, visando o fortalecimento da participação social; defender o respeito à dignidade humana, à cidadania e à legalidade nas relações entre gestão, funcionários e usuários dos serviços de saúde; sistematizar as manifestações, possibilitando a elaboração de relatórios e indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico para tomada de decisão.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada.

A Divisão de Ouvidoria do SUS e sua Rede de Ouvidorias estiveram em atividade ininterrupta durante todo o ano de 2020. Embora com atendimento presencial suspenso, os canais via telefone (Central SP 156) e por internet (formulário web) foram mantidos, possibilitando a escuta e o encaminhamento das manifestações dos munícipes, mantendo seu compromisso com a sociedade e com o SUS.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS – SMS – São Paulo

INTRODUÇÃO

As Ouvidorias da Saúde (SUS) fazem parte de um Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) o qual contempla as 03 Esferas de Governo (Federal Estadual e Municipal).

A Divisão de Ouvidoria do SUS, de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020¹, que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal da Saúde, tem as seguintes atribuições estabelecidas no § 3º, Art. 104, incisos:

- I – coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- III – desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- IV – coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;
- V – intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;
- VI - gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;
- VII - realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

BASE LEGAL: COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS:

De acordo com a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017² que Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as competências das ouvidorias são:

- I. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a sua tramitação e efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;
- II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- IV. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

¹ Disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020>, acesso em 15 mar 2021.

² BRASIL. Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 15 mar 2021.

- VI. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VII. Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;
- VIII. Avaliar a satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e
- IX. Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

Princípios da Lei 8.080/90 – “Lei do SUS”

A aplicação dos princípios previstos na Lei nº. 8.080/90 que constitui o Sistema Único de Saúde (SUS) e das diretrizes elencadas na Constituição Federal à atuação das Ouvidorias do SUS, possibilita afirmar que ³:

- **Universalidade**

Todo cidadão tem o direito de se manifestar junto ao Poder Público, quanto aos serviços prestados pelo sistema de saúde. Compete, pois, a este colocar serviços de Ouvidoria ao alcance da população de modo a permitir o uso deste direito.

- **Equidade**

Todo cidadão deve contar com pelo menos um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, carta, site do Ouvidor SUS (formulário web), e-mail ou ainda pela central de atendimento, de forma que atenda a sua necessidade, independente da localidade ou situação social. Compete aos níveis administrativos do SUS divulgá-los e difundi-los.

- **Integralidade**

Manifestações recebidas na Ouvidoria SUS devem ser processadas, tanto quanto possível, sob os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde.

- **Descentralização**

Deve ser apoiada a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nas esferas da administração municipal de saúde.

³ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS/ Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf. Acesso em 15 mar 2021

- **Regionalização**

Este princípio pauta-se pela maior eficácia e transparência geradas pela aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como pelo reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais da cidade e suas peculiaridades. Assim, no âmbito do Município, o serviço de Ouvidoria deve estar presente em todas as regiões da cidade, representadas pelas Coordenadorias Regionais de Saúde, as Supervisões Técnicas de Saúde, Hospitais e Pronto Socorros.

- **Hierarquização**

Na organização da rede de Ouvidorias, devem ser respeitados os níveis hierárquicos de estruturação do SUS e a participação da comunidade. Compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos Gestores.

SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA SUS

A Ouvidoria em Saúde constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados. A Ouvidoria visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS).⁴

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS⁴, que a define como espaço de exercício de cidadania, instrumento de gestão e participação social⁵.

A Rede de Ouvidoria SUS 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

⁴ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – Brasília: Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf. Acesso em 22 abr 2020

⁵ BRASIL. Ministério da Saúde, 2014. PORTARIA Nº 2.416, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2014 Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416_07_11_2014.html. Acesso em: 22 abr 2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

devolvendo a estes retornos, na forma de respostas as suas manifestações individuais ou produzindo melhorias nos processos de gestão.⁶

Trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de possibilitar a geração de relatórios gerenciais e, também, o controle de prazos para o tratamento das demandas.

Instituída em 1º de Maio de 2005, foi regulamentada pela Portaria nº 867/2008⁷, iniciou suas atividades com a recepção de sugestões, reclamações, pedidos de informação, denúncias, elogios e solicitações dos cidadãos.

O trabalho da Ouvidoria pauta-se em legislações federais⁸⁹ e municipais¹⁰, que estabelecem normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do

⁶ SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de São Paulo. Portaria Nº 522/2018-SMS.G - Estabelece Normas Básicas Para Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos de Saúde Prestados Direta ou Indiretamente pela Administração Pública. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/PORTARIA%20N%205222018SMSG.pdf>. Acesso em 22 Abr 2020. – Atualizada pela Portaria 166/2021 de 15/04/2021, com revogação da anterior. Disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

⁷ SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de São Paulo, PORTARIA 867 / 2008 - SMS.G. Disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/arquivos/secretarias/saude/legislacao/0001/PortariaSMSG_2008_00867.pdf, Acesso em: 22 abr 2020.

⁸ BRASIL [Decreto 7.508, 28/06/2011](#) Regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação Inter federativa, e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2011-2014/2011/Decreto/D7508.htm. Acesso em: 22 abr 2020.

⁹ BRASIL [Lei 13.460, 26/06/2017](#) Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216. Acesso em: 22 Abr 2020.

¹⁰ SÃO PAULO DECRETO Nº 56.832, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2016 Dispõe sobre a apresentação e o processamento de solicitações envolvendo a prestação dos serviços públicos pela administração municipal direta e indireta, bem como por entidades parceiras ou contratadas; aprova a consolidação das normas de proteção e defesa do usuário do serviço público do município de São Paulo, que passa a constituir o código de defesa do usuário do serviço público paulistano. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-56832-de-19-de-fevereiro-de-2016/detalhe>. Acesso em 22 abr 2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

usuário dos serviços públicos de saúde prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

É regulamentada pela Portaria SMS nº522/2018, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidoria dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde e dá outras providências. Ressalta-se que em 2020 iniciou-se tramitação para atualização da referida portaria, sendo a nova publicada em 15/04/2021 sob número Portaria SMS nº 166/2021, revogando-se a anterior¹¹.

Constituiu-se, a partir de 2005, uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados.

As atividades da Rede de Ouvidoria são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- b) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- c) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- d) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados;
- e) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- f) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.

Em 2014 foi estruturado o Sistema Municipal de Ouvidoria, atualmente composto por ouvidores das seis Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), vinte e sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS), Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) com toda a rede hospitalar, o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), COVISA – Coordenadoria de Vigilância em Saúde e SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de

¹¹ <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Urgências), além de ouvidorias em toda rede hospitalar, dispondo ainda de pontos de resposta em todas as unidades e serviços da rede. Desde a reestruturação da Secretaria Municipal de Saúde, que ocorreu por meio do Decreto 59.685 de 13/08/2020, e da reorganização da Administração Pública Indireta cuja Lei 17.433 de 29/07/2020 que entre outras providências determina a extinção da Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) com toda a sua rede hospitalar, transferindo-a para o âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, a Divisão de Ouvidoria de SMS abarcou a Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal. Com a reestruturação, a equipe da que antes pertencia à Ouvidoria da COVISA – Coordenadoria de Vigilância em Saúde passou também a integrar a estrutura da Divisão de Ouvidoria. Com essas alterações, o organograma da Divisão de Ouvidoria foi modificado (Figura 1) e se reorganizou em 4 Núcleos, além do Serviço de Informação ao Cidadão. Na nova portaria publicada em 15/04/2021, nº 166/2021, já citada, há o detalhamento da nova estrutura.

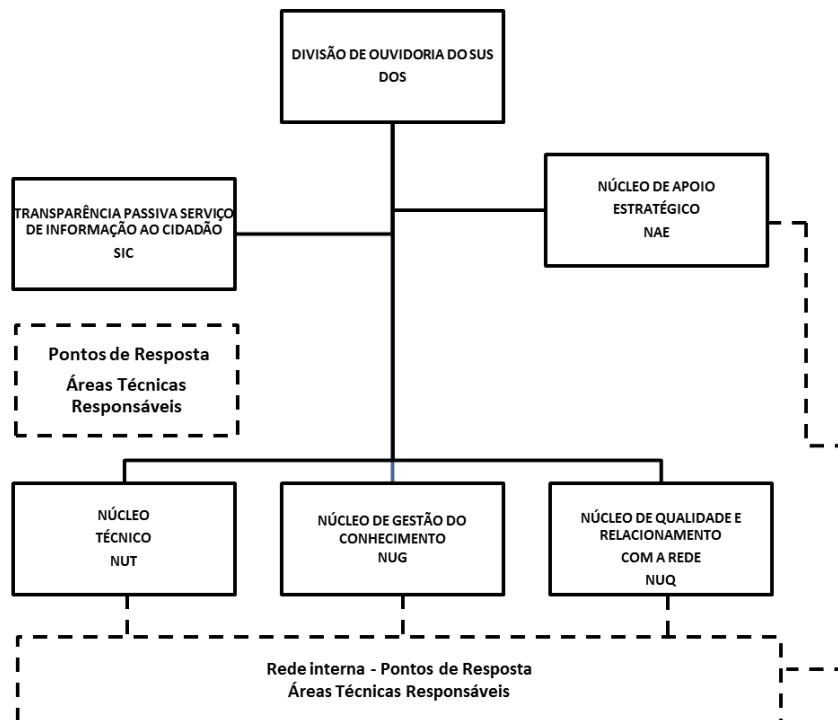
- Transparência Ativa – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Núcleo de Apoio Estratégico – NAE
- Núcleo Técnico – NUT
- Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG
- Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede - NUQ

As manifestações dos usuários são recebidas por meio de diferentes canais, em pontos distintos:

- Pessoalmente nas ouvidorias locais;
- Por telefone - Central SP 156;
- Por e-mail;
- No site do ouvidor SUS (formulário web);
- Por carta
- Correspondência oficial.

Cada manifestação é recebida e encaminhada para a área responsável, denominados pontos de resposta.

Figura 1. Estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo



Para coleta dos dados é utilizado o Banco de Dados do **Sistema Informatizado OuvidorSUS/DOGES**, do Ministério da Saúde, que é descentralizado para todo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, e apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações. No caso dos pedidos de informação ao Cidadão é consultado o Sistema de Informação ao Cidadão, **Sistema e-SIC** e o banco de dados referente aos pedidos referentes à Secretaria Municipal da Saúde.

ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS - 2020:

Serão apresentadas a seguir, informações referentes ao exercício 2020. Serão demonstrados os resultantes dos atendimentos recebidos na rede municipal de Ouvidorias e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal de Saúde. Serão também transcritos aqui os um resumo dos dados gerais específicos sobre COVID-19, objeto de um relatório detalhado específico.

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública, regulamentado nesta Secretaria pela Portaria 522/2018¹², atualizada pela portaria nº 166 de 15/04/2021:

"Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet."

Serão apresentados neste relatório:

I – Número de Manifestações recebidas no ano de 2020:

II – Motivos das manifestações - Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2020, por tipologia:

1. Solicitações
2. Reclamações
3. Elogios
4. Denúncias
5. Informações
6. Sugestões

¹² Observação: Portaria 522/20218 foi atualizada pela portaria 166 de 15/04/2021, que revogou a anterior. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

III - Principais manifestações identificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria SUS:

1. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS e Supervisões Técnicas de Saúde;
2. Atenção Hospitalar Municipal – AHM;
3. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;
4. Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA;
5. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.

IV - Análise dos pontos recorrentes

1. Dados gerais
2. Dados sobre COVID-19

V - Providências adotadas pela administração pública

VI – Serviço de Informação ao Cidadão

I – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2020:

Dados gerais da Rede de Ouvidorias SUS-SMS/SP:

Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.

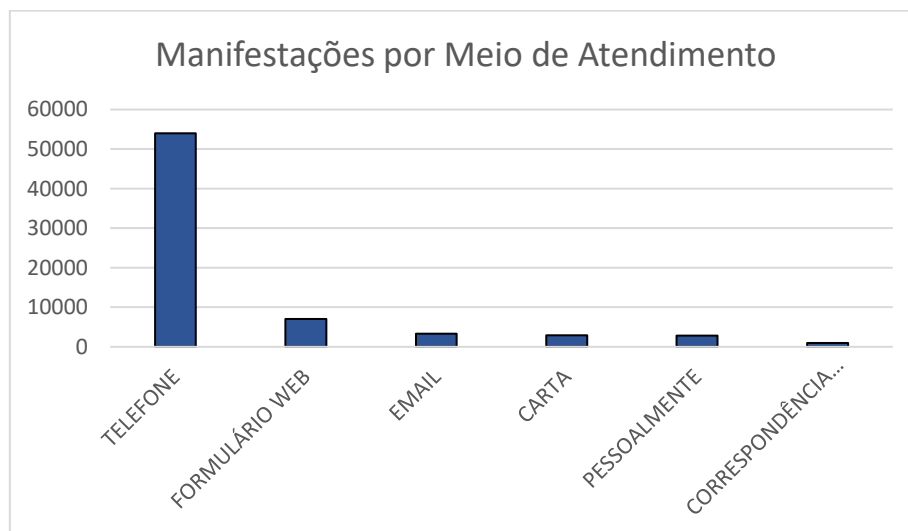
Para a análise inicial das manifestações foram considerados todos os acessos encaminhados/ registrados pelos canais da rede SUS, demonstrados na Tabela 1 e Gráfico 1.

Tabela 1 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento –2020.

MEIO DE ATENDIMENTO	Quantidade	%
TELEFONE	53967	76%
FORMULÁRIO WEB	7015	10%
EMAIL	3320	5%
CARTA	2903	4%
PESSOALMENTE	2847	4%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	977	1%
TOTAL	71029	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 1 – Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Neste relatório será considerado o total apurado de janeiro a dezembro de 2020 e comparado com o ano de 2019 quando couber.

Com base nos dados do Relatório da Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Ano 2019, observa-se que no ano de 2020 houve diminuição significativa quanto ao

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

número total de manifestações, que passou de 91.077 de janeiro a dezembro de 2019, com média mensal de 7.589 manifestações por mês, para 71.029 em 2020, o que equivale à média de 5.919 registros por mês, o que representa 23% de diminuição na média mensal. Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico 156**, que funciona 24 horas/dia para informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões sobre diversos assuntos relacionados à cidade de São Paulo. Foram 53.967 **manifestações** registradas por esse canal que representam 76% do total, porcentagem ligeiramente maior que em 2019. O mesmo aconteceu com formulário web, que passou de 9% para 10%. Ressalta-se que o atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou maior decréscimo no período: de 9% em 2019 para 4% no ano de 2020. Isto foi reflexo da suspensão do atendimento presencial iniciado na Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo a partir de 17/03/2020, de acordo com o Decreto Municipal nº 59283 de 16/03/2020, que preconizou se evitar a circulação de pessoas em espaços públicos. Esse Decreto foi atualizado por outros da esfera estadual, que vigoraram o restante do ano de 2020. Essa suspensão foi divulgada por meio de folder e veiculada pelo Comunicado Saúde para todas as unidades de saúde. Esse comunicado enfatizou que o atendimento continuaria a ser realizado através dos outros canais de comunicação, especialmente via Central SP156 e formulário web. Para permitir melhor análise das manifestações, foram considerados os dados referentes exclusivamente às unidades municipais, excluindo as entradas relativas à competência de unidades e serviços estaduais ou privados, bem como aqueles cujo “estabelecimento comercial” esteja em branco ou onde faltem informações, que impossibilitem a identificação do serviço reclamado, conforme Tabelas 2 e 3 e Gráfico 2. Cabe esclarecer que “estabelecimento comercial” é o campo que deve ser preenchido no Sistema Ouvidor SUS que corresponde à Unidade que realizou o atendimento/serviço que gerou a manifestação. No entanto, todas as demandas que apresentam esses problemas de registro, na grande maioria das vezes são tratadas, diante da possibilidade de identificação do reclamado através de outros elementos contidos no histórico da demanda.

No sistema, no ano de 2020 foram registradas 5.616 (8%) manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 2.465 (3%) manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Foram registradas também 3.590 (5%) demandas de responsabilidade da esfera estadual que são reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde e 1.605 (2%) demandas com estabelecimentos do

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

setor privado. Nesse último caso, as demandas do setor privado contemplam os serviços conveniados com a PMSP, para onde são encaminhadas. Portanto, **a partir deste ponto do presente relatório, os dados apresentados serão referentes às 57.753 manifestações exclusivamente sobre serviços prestados pela Rede Municipal de São Paulo no ano de 2020.** As demais 13.276 manifestações ficarão à parte da análise a seguir. Esse esclarecimento não será repetido nos títulos das Tabelas e gráficos seguintes.

Tabela 2 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - ano 2020.

DEMANDAS POR ESFERA DE COMPETÊNCIA	Quantidade	%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	57.753	81%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	5.616	8%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	3.590	5%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	2.465	3%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO DO SETOR PRIVADO	1.605	2%
TOTAL	71029	100%

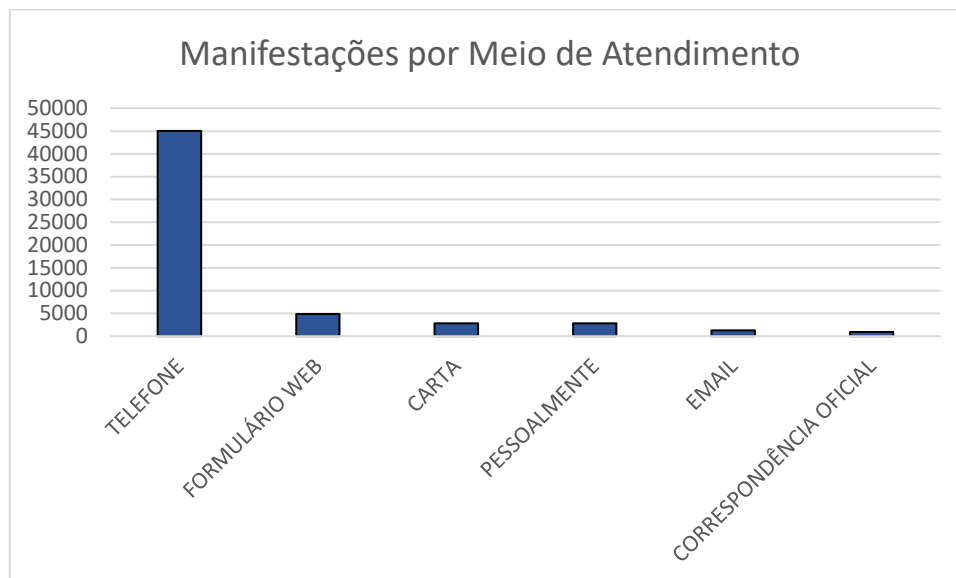
Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Tabela 3 - Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - ano 2020.

MEIO DE ATENDIMENTO	Quantidade	%
TELEFONE	45036	78%
FORMULÁRIO WEB	4877	8%
CARTA	2842	5%
PESSOALMENTE	2786	5%
EMAIL	1267	2%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	945	2%
TOTAL	57753	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 2 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Quando uma manifestação é registrada pela Rede de Ouvidoria SUS do município de São Paulo, um campo do formulário (“estabelecimento comercial”) é preenchido com o nome da Unidade de Saúde a qual o cidadão se refere. Isso permite afirmar se é serviço do município de São Paulo, do Estado, Federal, de outro município, etc.

O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos casos não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

Outro recorte de análise leva em consideração a **tipificação** das manifestações. A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto. Em se tratando de SUS, o conjunto composto pela quantidade e complexidade dos assuntos constitui-se em um desafio, levando a compreender também a grande dificuldade que permeia a ação de quem acolhe às manifestações de tipificá-las. É essa ação que possibilita à ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. Por isso, a precisão da tipificação é fundamental para que a ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão.¹³

¹³ BRASIL. Ministério da Saúde Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual de Tipificação do Sistema Informatizado Ouvidor SUS Brasília: Ministério

As manifestações são classificadas em 6 tipos, que serão apresentadas neste relatório **na ordem de maior para a menor frequência**, em forma de Tabelas e gráficos, com os assuntos e subassuntos mais recorrentes em cada uma das tipologias, a saber:

- ❖ **Solicitação:** Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;
- ❖ **Reclamação:** Insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- ❖ **Elogio:** Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- ❖ **Denúncia:** Manifestação que indica ou apresenta indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada;
- ❖ **Informação:** Comunicação, instrução ou esclarecimento relacionado à saúde;
- ❖ **Sugestão:** Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde (SUS).

De janeiro a dezembro de 2019 foram recebidas 78.501 manifestações, sendo:

- Solicitações: 37.756 (48%)
- Reclamações: 27.774 (35%)
- Elogios: 6.507 (8%)
- Denúncias: 4.990 (6%)
- Informações: 1.161 (1%)
- Sugestões: 313 (0%)

A distribuição das 57.753 manifestações recebidas no ano de 2020, classificadas por **tipologia**, encontra-se na Tabela 4 e Gráfico 3, abaixo, onde se destacam:

- **45% referem-se a Solicitações**, sendo que essa proporção decresceu um pouco em relação a 2019.
- As **Reclamações** correspondem a **35% do total**, proporção semelhante a 2019.
- As **Denúncias** foram **11%**, sendo o tipo que mais cresceu proporcionalmente se comparado a 2019.

da Saúde, 2014. Disponível em <https://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2014/julho/22/manual-ouvidorsus-tipificacao.pdf>. Acesso em: 22/04/2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

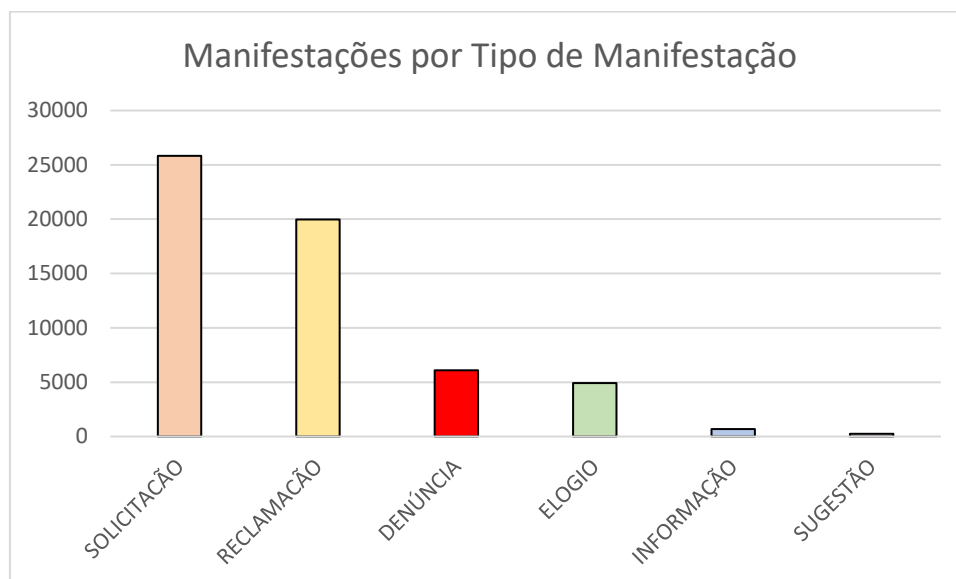
- As demais formas de manifestações somam 10%:
 - **Elogios** (9%);
 - **Informação** (1%);
 - **Sugestões** (0%).

Tabela 4 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - ano 2020.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Quantidade	%
SOLICITAÇÃO	25.831	45%
RECLAMAÇÃO	19.974	35%
DENÚNCIA	6.094	11%
ELOGIO	4.918	9%
INFORMAÇÃO	686	1%
SUGESTÃO	250	0%
TOTAL	57.753	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 3 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

II. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES REGISTRADOS NO ANO DE 2020, POR TIPOLOGIA;

Dados gerais da Rede de Ouvidoria do SUS

A seguir, nos Tabelas 5 a 32 e gráficos 4 a 21, serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada modalidade, na ordem de maior para menor ocorrência: **Solicitação, Reclamação, Denúncia Elogio, Informação ou Sugestão**. Em cada tabela, serão apresentados os principais assuntos e/ou subassuntos e os demais que aparecem com menos frequência serão agrupados em "outros".

1. SOLICITAÇÕES

Como já apontado, as **Solicitações** correspondem ao maior volume de manifestações realizadas pelos munícipes. De um total de 57.753 manifestações registradas no ano 2020, 25.831 foram solicitações, correspondendo a um pouco menos da metade delas (45%).

Quanto à tipificação utilizada pelo sistema informatizado empregado, destacam-se: Dentre as principais **Solicitações**, 67% correspondem à Assistência à Saúde (consulta, exames, cirurgias), seguido de Produtos para a Saúde e correlatos (12%), Assistência Farmacêutica (11%), de Gestão (3%) e Assistência Odontológica (2%), conforme Tabela 5 e Gráfico 4.

O que mais chamou atenção foi o aumento proporcional das solicitações referentes à Assistência Farmacêutica, que em 2019 corresponderam a 6% e passaram para 11% em 2020, e as solicitações sobre assistência à saúde que diminuíram de 75% para 67%.

Vale ressaltar que Produtos para a Saúde (correlatos) são: aparelhos, materiais ou acessórios cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, ópticos, de acústica médica, odontológicos, dentre outros.

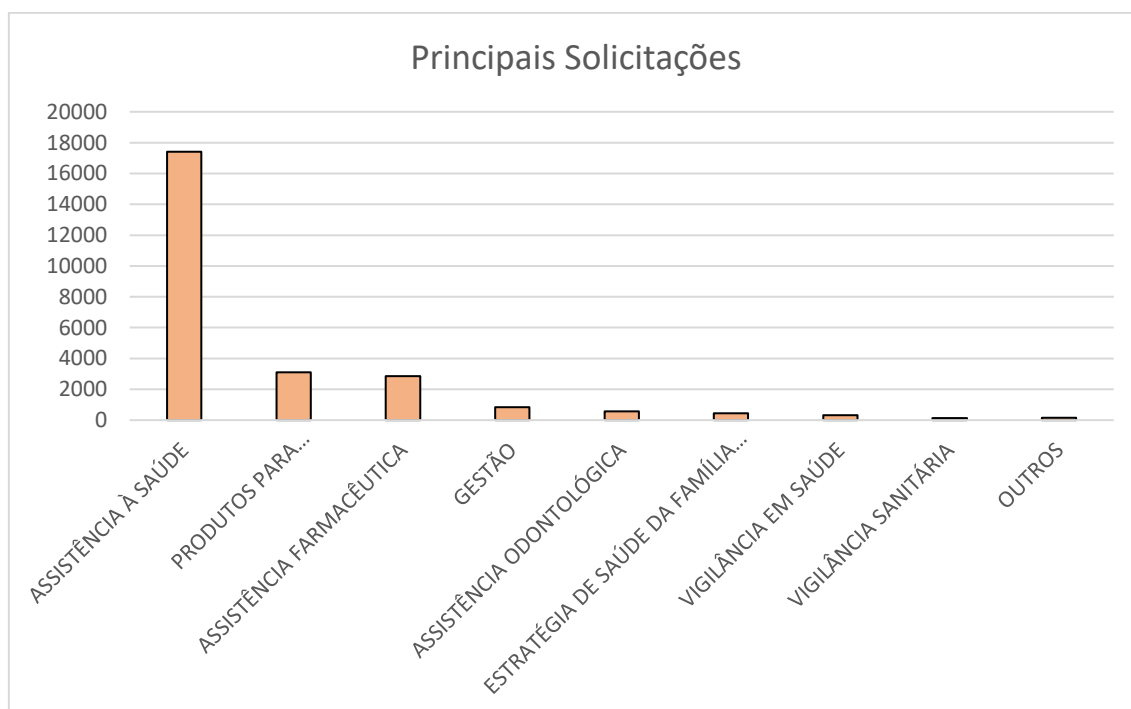
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 5 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2020.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	17.407	67%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3.113	12%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2.849	11%
GESTÃO	845	3%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	563	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	441	2%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	329	1%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	140	1%
OUTROS	144	0%
TOTAL	25.831	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 4 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

No que concerne ao assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se na maioria a consultas/atendimentos/ tratamentos (66%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por diagnósticos (18%) e

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

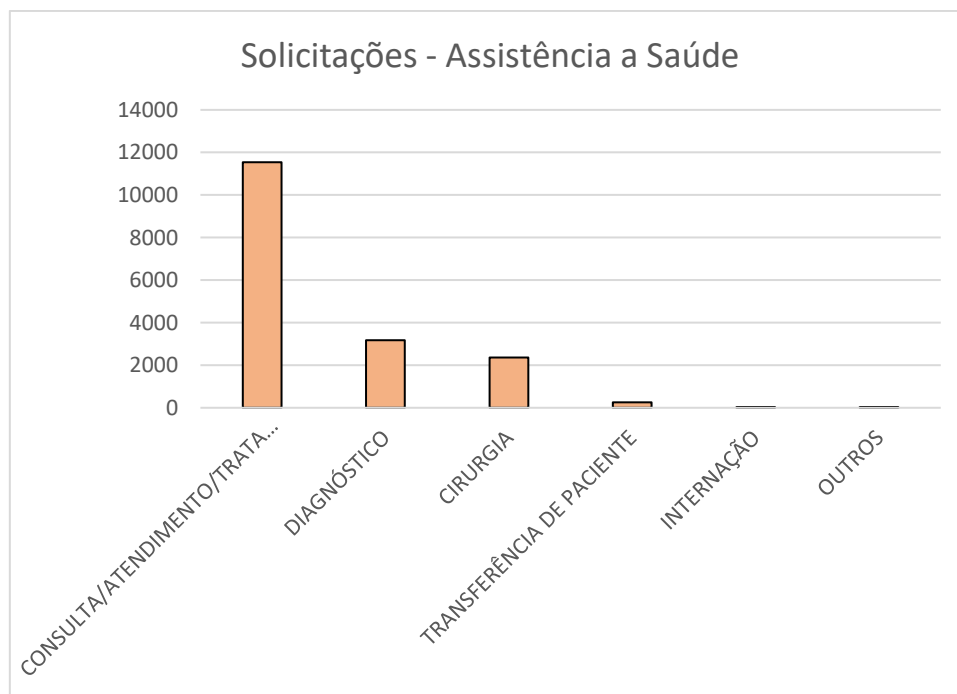
cirurgia (14%), muito semelhante à distribuição de 2019, conforme Tabela 6 e Gráfico 5.

Tabela 6 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

ASSISTÊNCIA A SAÚDE	Quantidade	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	11.541	66%
DIAGNÓSTICO	3.175	18%
CIRURGIA	2.369	14%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	255	1%
INTERNAÇÃO	31	0%
OUTROS	36	0%
TOTAL	17.407	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 5 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Das 11.541 solicitações de consultas/atendimentos/tratamentos, as cinco maiores concentrações são de Clínica Médica (que cresceu de 15% para 20%), sendo as demais muito semelhantes ao ano anterior: Ortopedia e traumatologia (9%), Ginecologia (8%), Cardiologia (5%), Oftalmologia (5%), e Neurologia (5%), conforme Tabela 7.

Tabela 7 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por subassuntos (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

ESPECIALIDADE	Quantidade	%
CLÍNICA MÉDICA	2329	20%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1047	9%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	880	8%
CARDIOLOGIA	601	5%
OFTALMOLOGIA	559	5%
NEUROLOGIA	541	5%
PSIQUIATRIA	439	4%
UROLOGIA	403	3%
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	372	3%
FISIOTERAPIA	354	3%
PEDIATRIA	328	3%
REUMATOLOGIA	291	3%
GASTROENTEROLOGIA	287	2%
PNEUMOLOGIA	254	2%
OTORRINOLARINGOLOGIA	249	2%
DERMATOLOGIA	243	2%
ONCOLOGIA	185	2%
CIRURGIÃO VASCULAR	173	1%
PROCTOLOGIA	158	1%
CIRURGIÃO GERAL	140	1%
OUTROS	1708	15%
TOTAL	11541	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Quanto aos **exames diagnósticos**, na Tabela 8 constam os 10 tipos mais solicitados. Os 21% agrupados em "outros", individualmente não atingem 1%.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 8 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

SOLICITAÇÃO - DIAGNÓSTICO	Quantidade	%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	662	21%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	414	13%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	400	13%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	213	7%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	191	6%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	170	5%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	145	5%
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	116	4%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	115	4%
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	93	3%
OUTROS DIAGNÓSTICOS	656	21%
TOTAL	3175	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

As principais solicitações de diagnóstico são de exames de diagnósticos por imagem. Solicitações de diagnósticos em cardiologia também foram em número expressivo. O segundo assunto mais recorrente nas **Solicitações** é sobre **Produtos para a Saúde e correlatos**. Os insumos utilizados por pacientes portadores de doenças crônicas, por conta do perfil de consumo, são sempre os mais citados nas solicitações, conforme Tabela 9, onde são apresentados os 08 principais produtos para a saúde solicitados. Chama a atenção que o abastecimento de fralda descartável continua sendo o maior motivo de reclamação, tendo aumentado em 2020 (42% em 2019 e 59% em 2020). Também aumentou a proporção de solicitações para fitas reagentes para glicose (8% no ano de 2019 e 11% no ano de 2020). Por outro lado, a solicitação dos itens sonda/equipo/frasco apresentou queda de 11% para 3%). As 384 solicitações (12%) agrupadas em "outros" individualmente atingem poucos registros, menos de 1%.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 9 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por subassunto Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

SOLICITAÇÕES - PRODUTOS PARA SAÚDE	Quantidade	%
FRALDA DESCARTÁVEL	1.829	59%
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	338	11%
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	109	4%
SERINGA	109	4%
SONDA/EQUIPO/FRASCO	103	3%
LANCETAS	89	3%
APARELHO AUDITIVO	80	3%
GLICOSÍMETRO	72	2%
OUTROS	384	12%
TOTAL	3.113	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

O terceiro assunto dentre as solicitações foi quanto à **Assistência Farmacêutica**, estão concentradas no Componente Básico, conforme Tabela 10 e Gráfico 6. Os medicamentos que estão disponíveis no Componente Básico da Assistência Farmacêutica são destinados à Atenção Básica à Saúde. O Componente Estratégico refere-se a medicamentos de programas considerados estratégicos no cuidado da saúde, como o tratamento de Tuberculose, Hanseníase, o Combate ao Tabagismo, para a Alimentação e Nutrição e para as Endemias Focais (Exemplo: Malária, Leishmaniose, Dengue, dentre outras), Coagulopatias e DST/AIDS. No Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, o acesso aos medicamentos ocorre de acordo com critérios definidos em protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas e está a cargo da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo – SES.

No ano de 2020 houve aumento proporcionalmente expressivo de solicitações referentes à Assistência Farmacêutica, atingindo 2.849 (11%) do total das 25.831 solicitações. No ano anterior, embora o número de solicitações registradas tenha sido maior (37.756), 2.343 foram referentes à Assistência Farmacêutica, correspondendo a 6%.

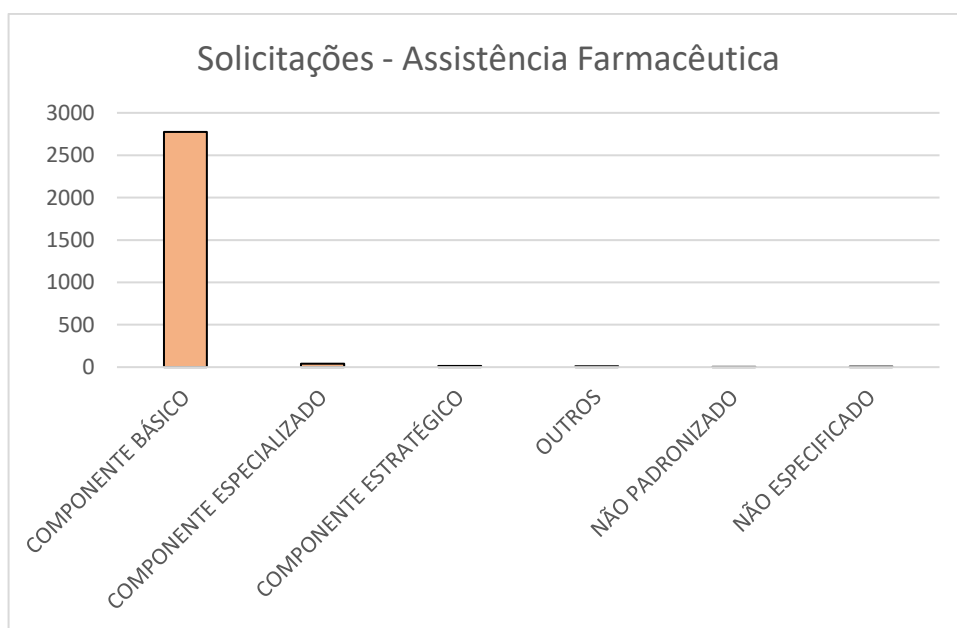
Tabela 10 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2020.

SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		
	Quantidade	%
COMPONENTE BÁSICO	2775	97%
COMPONENTE ESPECIALIZADO	41	1%
COMPONENTE ESTRATÉGICO	16	1%
OUTROS	9	0%
NÃO PADRONIZADO	3	0%
NÃO ESPECIFICADO	5	0%
TOTAL	2849	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

As solicitações classificadas como “Não padronizado” referem-se àquelas que não constam na Relação Municipal de Medicamentos Essenciais – REMUNE, que contempla todos os medicamentos padronizados pelo município, referenciada na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais – RENAME.

Gráfico 6 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Percebe-se que 2.775 (97%) solicitações referentes à Assistência Farmacêutica são sobre Componente Básico. A proporção apurada em 2019 se manteve, porém o número de solicitações cresceu de 2.302 para 2.775 solicitações.

Na Tabela 11, foram listadas as 20 medicações mais solicitadas, que somadas correspondem a 58% do total. Foram agrupadas em “outras” e “medicamento não localizado” os demais 42% das solicitações que individualmente figuram em menor número. Evidencia-se que entre essas 20 medicações sobressaem medicações utilizadas para tratamento de transtornos afetivos e tratamentos psiquiátricos diversos, tratamento de diabetes e para hipertensão arterial.

Tabela 11 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, por medicação - ano 2020.

FÁRMACO	Quantidade	%
OSELTAMIVIR	124	8%
RISPERIDONA	105	7%
CARBONATO DE LÍTIO	87	6%
SINVASTATINA	68	4%
AMITRIPTILINA	64	4%
FORMOTEROL + BUDESONIDA	63	4%
CLONAZEPAM	59	4%
CARVEDILOL	53	3%
GLICLAZIDA	49	3%
LOSARTANA POTÁSSICA	37	2%
ENOXAPARINA SÓDICA	32	2%
FENOBARBITAL	32	2%
SERTRALINA	31	2%
FINASTERIDA	28	2%
VALPROATO DE SÓDIO	26	2%
LEVOTIROXINA SÓDICA	25	2%
CLORIDRATO DE FLUOXETINA	23	1%
PROMETAZINA	23	1%
FUMARATO DE FORMOTEROL	22	1%
ACIDO ACETILSALICÍLICO	16	1%
ALOPURINOL	16	1%
PARACETAMOL	16	1%
LORATADINA	15	1%
MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO / NÃO ESPECIFICADO / OUTROS	545	35%
TOTAL	1559	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021/ REMUME – 3ª edição- 2016

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

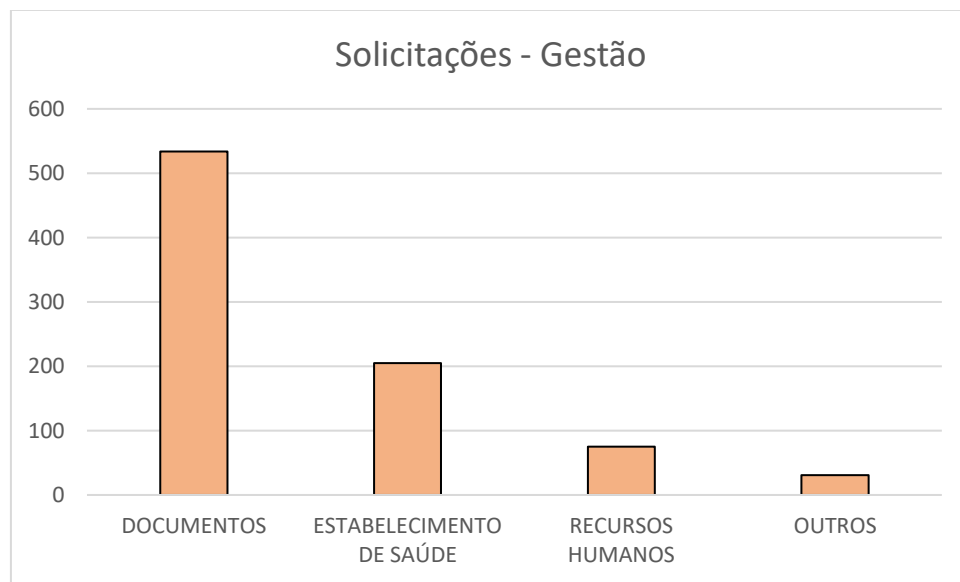
As principais **Solicitações** referentes à **Gestão** são sobre Documentos, que quando comparadas ao ano de 2019, observa-se aumento de 40% para 63%. Estabelecimentos de Saúde diminuiu de 38% para 24% e Recursos Humanos diminuiu de 17% para 9%, conforme Tabela 12 e Gráfico 7.

Tabela 12 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

SOLICITAÇÕES - GESTÃO	Quantidade	%
DOCUMENTOS	534	63%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	205	24%
RECURSOS HUMANOS	75	9%
OUTROS	31	4%
TOTAL	845	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 7 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

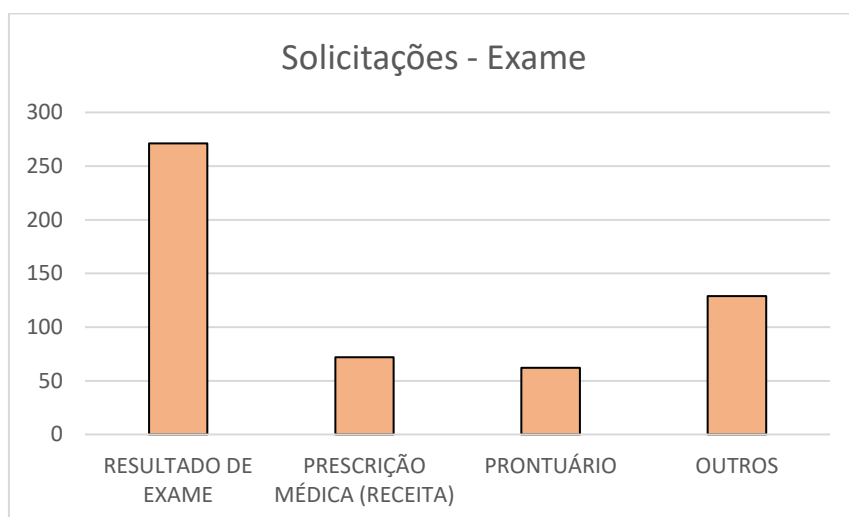
Dentre as solicitações referentes a Documentos, a metade (51%) refere-se a Resultados de Exames, seguido de Prescrição Médica (13%) e Prontuários (12%), conforme Tabela 13 e gráfico 8.

Tabela 13 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, subassunto Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

SOLICITAÇÕES - DOCUMENTOS	Quantidade	%
RESULTADO DE EXAME	271	51%
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	72	13%
PRONTUÁRIO	62	12%
OUTROS	129	24%
TOTAL	534	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 8 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, subassunto Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

As principais **Solicitações** que se referem à **Assistência Odontológica**¹⁴ concentram-se em Assistência Especializada (56%) que atende as especialidades de periodontia, cirurgia oral menor, estomatologia, pacientes com deficiência, endodontia, prótese dentária e ortodontia/ortopedia funcional dos maxilares. Os

¹⁴ SÃO PAULO- Secretaria Municipal da Saúde. Área Técnica da Saúde Bucal da Secretaria Municipal da Saúde. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=220445 . Acesso em 16 Abr2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

procedimentos básicos de assistência odontológica, bem como ações educativas e preventivas cobertas pela Assistência Básica somam 39% das solicitações, conforme Tabela 14 e Gráfico 9. Segundo a Área Técnica de Saúde Bucal da Secretaria Municipal da Saúde, as Unidades Básicas de Saúde são a porta de entrada do sistema e atendem ações educativas e preventivas. Os Centros de Especialidades Odontológicas são destinados aos usuários que são encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde.

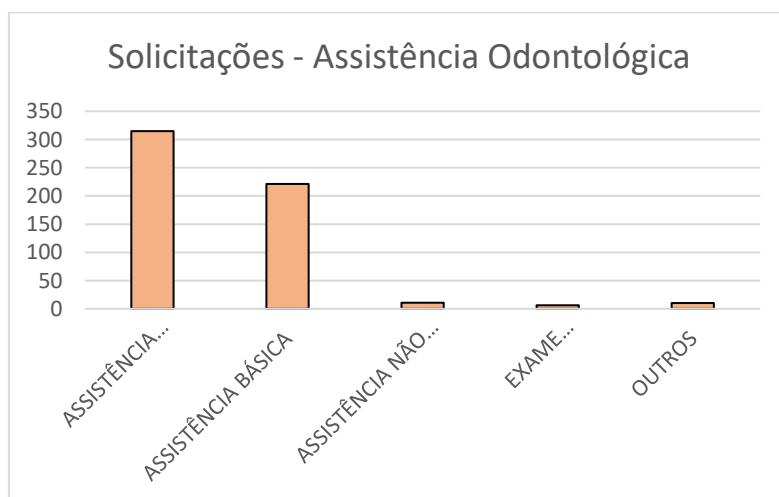
Também nesse caso observa-se que a quantidade de solicitações está bem aquém do que foi registrado em 2019 (1030 nos 12 meses de 2019 e apenas 563 no ano de 2020). A limitação dos atendimentos decorrentes da situação de pandemia deve ter limitado a oferta de atendimento odontológico, assim como outros, e refletiu também no número de solicitações.

Tabela 14 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	315	56%
ASSISTÊNCIA BÁSICA	221	39%
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	11	2%
EXAME ODONTOLÓGICO	6	1%
OUTROS	10	2%
TOTAL	563	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 9 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

2. RECLAMAÇÕES

As 19.974 **Reclamações** registradas no período correspondendo a **35% do total de manifestações**, igual a 2019.

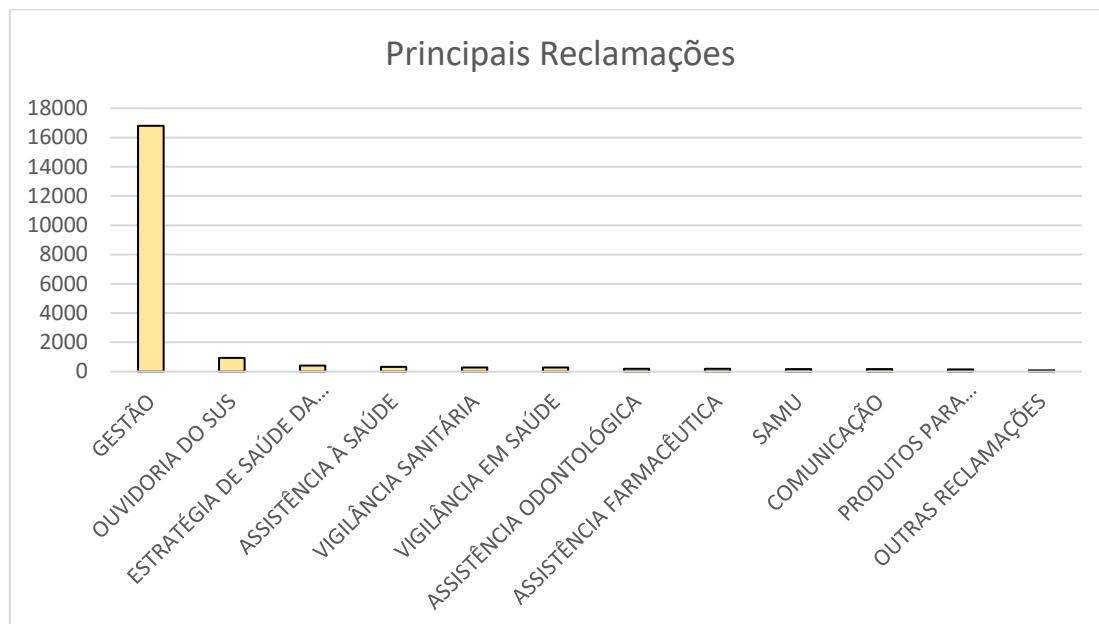
As **reclamações** relativas ao assunto **Gestão** atingiram 84% do montante, semelhante a 2019 (85%), como se observa na Tabela 15 e no Gráfico 10, onde são apresentados os 11 principais assuntos reclamados. As reclamações relativas à Ouvidoria do SUS são em sua maioria pedidos de **Revisão de Resposta**.

Tabela 15 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	Quantidade	%
GESTÃO	16.807	84%
OUVIDORIA DO SUS	927	5%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	414	2%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	335	2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	274	1%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	273	1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	198	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	188	1%
SAMU	167	1%
COMUNICAÇÃO	166	1%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	142	1%
OUTRAS RECLAMAÇÕES	83	0%
TOTAL	19.974	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 10 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

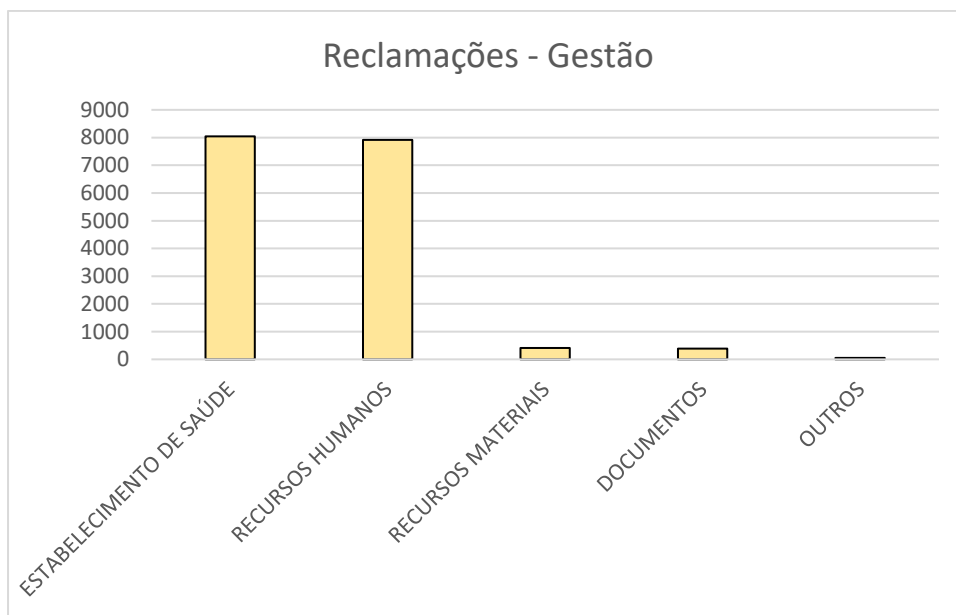
Quando se analisam as reclamações sobre o assunto **Gestão**, percebe-se que 48% das manifestações são relativas a **Estabelecimentos de Saúde**, seguidas por 47% relacionadas a **Recursos Humanos**, como se observa na Tabela 16 e Gráfico 11. Comparativamente com o ano anterior, os dois tipos de reclamação foram bem semelhantes, configurando 50% e 45%, respectivamente.

Tabela 16 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

RECLAMAÇÕES - GESTÃO	Quantidade	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	8.041	48%
RECURSOS HUMANOS	7.915	47%
RECURSOS MATERIAIS	406	2%
DOCUMENTOS	393	2%
OUTROS	52	0%
TOTAL	16.807	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 11 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

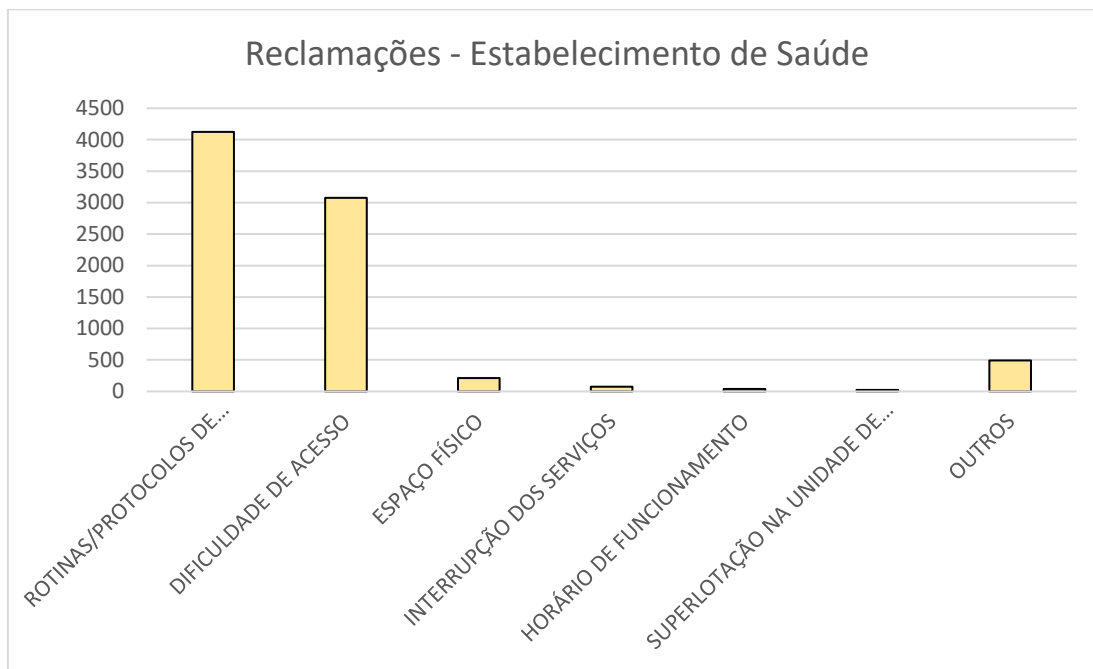
A metade das **reclamações** sobre **Estabelecimentos de Saúde**, conforme Tabela 17 e Gráfico 12, é sobre falta de aceitação/compreensão das rotinas e protocolos (51%), seguida de reclamações sobre **dificuldade de acesso** (38%), que inclui demora no atendimento e falta de vagas. Essa distribuição manteve-se proporcionalmente semelhante a 2019.

Tabela 17 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

RECLAMAÇÕES - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Quantidade	%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	4125	51%
DIFICULDADE DE ACESSO	3077	38%
ESPAÇO FÍSICO	213	3%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	75	1%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	39	0%
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	22	0%
OUTROS	490	6%
TOTAL	8041	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 12 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por subassunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

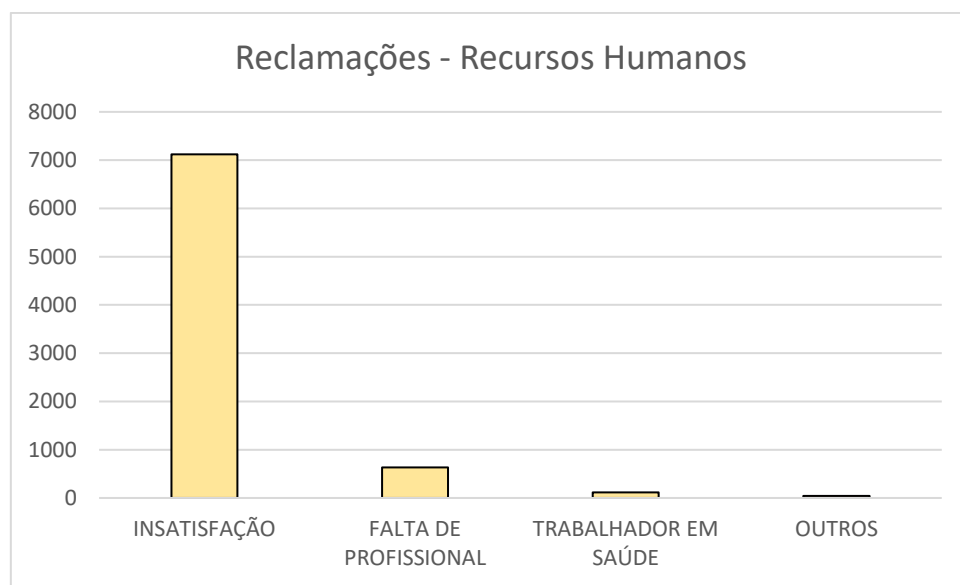
Ao focalizar **reclamações** sobre **Recursos Humanos**, 90% configuram-se como **Insatisfação**, seguidas de **Falta de profissional** (8%), como se vê na Tabela 18 e Gráfico 13. Em 2019, esses índices foram 86% e 12% respectivamente.

Tabela 18 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

RECLAMAÇÕES - RECURSOS HUMANOS	Quantidade	%
INSATISFAÇÃO	7122	90%
FALTA DE PROFISSIONAL	633	8%
TRABALHADOR EM SAÚDE	117	1%
OUTROS	43	1%
TOTAL	7915	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 13 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

A maior insatisfação sobre Recursos Humanos diz respeito à categoria médica (36%), seguida por Enfermeiro (13%), Equipe de saúde (12%), Recepcionista/atendente (10%), como se observa na Tabela 19 e Gráfico 14. Ao se agrupar a equipe de enfermagem como um todo, visto que comumente é pouco diferenciada pelos usuários entre as categorias do enfermeiro, auxiliar de enfermagem e técnico de enfermagem, o somatório de insatisfação sobe para 16%. As reclamações agrupadas em "Outros" somam 18%, as quais individualmente não atingem 1%. Comparando com os dados de 2019, vê-se que diminuiu a insatisfação com médico (antes 38%), equipe de enfermagem (18%) e recepcionista (14%), aumentando sobre equipe de saúde (8%).

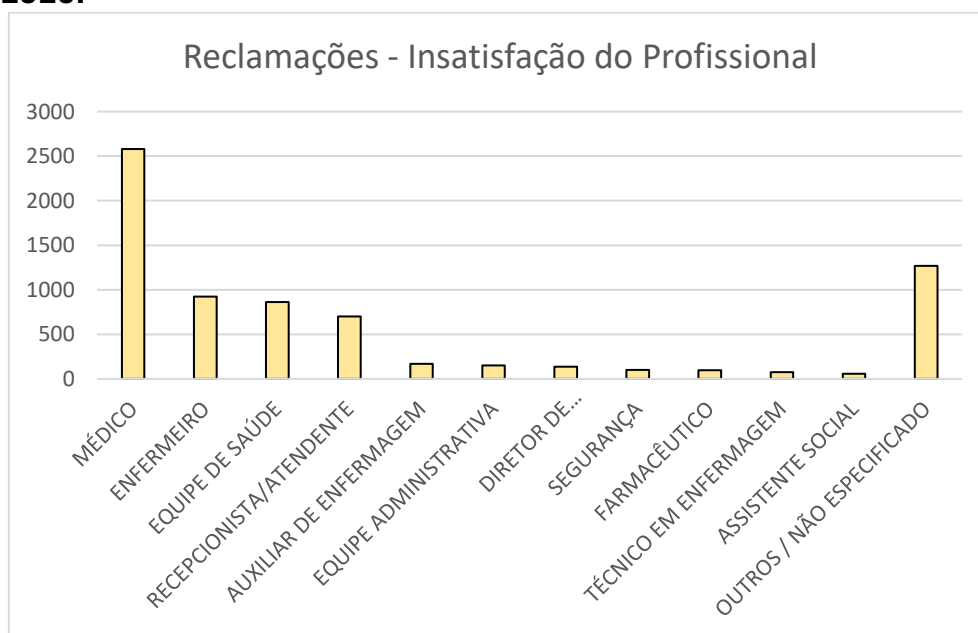
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 19 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

RECLAMAÇÕES - INSATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL	Quantidade	%
MÉDICO	2.581	36%
ENFERMEIRO	922	13%
EQUIPE DE SAÚDE	864	12%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	700	10%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	168	2%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	152	2%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	137	2%
SEGURANÇA	99	1%
FARMACÊUTICO	98	1%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	75	1%
ASSISTENTE SOCIAL	58	1%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	1.268	18%
TOTAL	7.122	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 14 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Ainda a respeito de **Reclamações** sobre **Recursos Humanos**, a segunda queixa refere-se à **Falta de Profissional**, 81% relativa à falta do profissional médico e 3% sobre enfermeiro na unidade de saúde, conforme Tabela 20 e Gráfico 15. Essa distribuição segue os parâmetros apurados em 2019 (81% e 4%, respectivamente). As reclamações agrupadas em “Outros” somam 10%, as quais individualmente não atingem 1%.

Tabela 20 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

RECLAMAÇÃO - FALTA DE PROFISSIONAL	Quantidade	%
MÉDICO	512	81%
ENFERMEIRO	19	3%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	12	2%
ASSISTENTE SOCIAL	8	1%
FISIOTERAPEUTA	7	1%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	5	1%
PSICÓLOGO	4	1%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	66	10%
TOTAL	633	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 15 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

3. DENÚNCIAS

As **denúncias** cresceram de 4.990 (6%) em 2019 para 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020, passando de quarta para terceira colocação entre os tipos de manifestação. Com o cenário da pandemia, os municípios recorreram com mais frequência à Ouvidoria para denúncias quanto ao descumprimento de protocolos, falta de EPI, não uso de máscaras, aglomerações, funcionamento de estabelecimentos em horários irregulares, entre outras.

O primeiro assunto relativo às **denúncias** recebidas é referente à **Vigilância Sanitária** (71%). Em seguida figuram denúncias com relação à **Gestão**, que caiu de 22% para 14%, **Vigilância à Saúde**, que subiram de 4% para 13%, conforme Tabela 21 e Gráfico 16.

No campo da saúde, a Vigilância está relacionada às práticas de atenção e promoção da saúde dos cidadãos e aos mecanismos adotados para prevenção de doenças. Além disso, integra diversas áreas de conhecimento e aborda diferentes temas, tais como política e planejamento, territorialização, epidemiologia, processo saúde-doença, condições de vida e situação de saúde das populações, ambiente e saúde e processo de trabalho. A partir daí, a vigilância se distribui entre: epidemiológica, ambiental, sanitária e saúde do trabalhador.

- A **vigilância epidemiológica** reconhece as principais doenças de notificação compulsória e investiga epidemias que ocorrem em territórios específicos. Além disso, age no controle dessas doenças específicas.
- A **vigilância ambiental** se dedica às interferências dos ambientes físico, psicológico e social na saúde. As ações neste contexto têm privilegiado, por exemplo, o controle da água de consumo humano, o controle de resíduos e o controle de vetores de transmissão de doenças – especialmente insetos e roedores.
- As ações de **vigilância sanitária** dirigem-se, geralmente, ao controle de bens, produtos e serviços que oferecem riscos à saúde da população, como alimentos, produtos de limpeza, cosméticos e medicamentos. Realizam também a fiscalização de serviços de interesse da saúde, como escolas, hospitais, clubes, academias, parques e centros comerciais, e ainda inspecionam os processos produtivos que podem pôr em riscos e causar danos ao trabalhador e ao meio ambiente, sendo os estabelecimentos ligados ao setor de alimentos os mais denunciados.
- A área de **saúde do trabalhador** realiza estudos, ações de prevenção, assistência e vigilância aos agravos à saúde relacionados ao trabalho.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

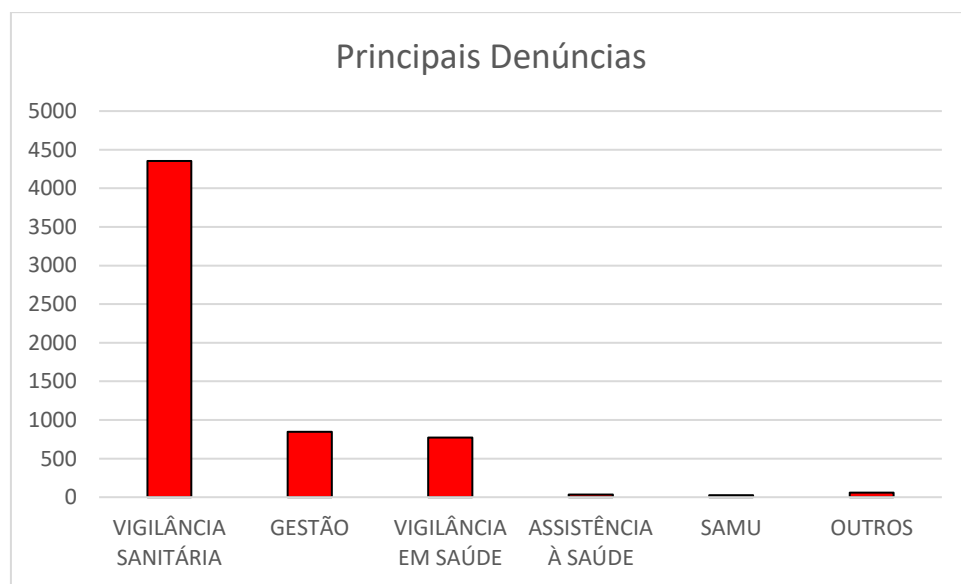
Vale ressaltar que, para fins da tipologia vigente no Sistema Ouvidor SUS, a Vigilância em Saúde é considerada um assunto e a Vigilância Sanitária é outro. Abaixo, constam as denúncias mais recorrentes.

Tabela 21 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4354	71%
GESTÃO	845	14%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	774	13%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	34	1%
SAMU	26	0%
OUTROS	61	1%
TOTAL	6094	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 16 - Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

No assunto **Vigilância Sanitária**, o número de denúncias aumentou bastante. No ano de 2020 totalizou 4.354, em 2019 foram 3.497. Mais da metade (55%) foram

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

denúncias em relação a alimentos e bebidas, no que tange a estabelecimentos que prestam serviços ligados a bares, restaurantes e outros, além dos que comercializam os alimentos em si, atacadistas e varejistas, conforme Tabela 22 e Gráfico 17.

O que se destacou foram as denúncias relativas à saúde ocupacional/saúde do trabalhador, que passou de 60 (2%) durante todo o ano de 2019 para 1.068 (25%) no ano de 2020. As questões de preocupações sobre uso de EPI e condições de trabalho estão entre vários outros assuntos não especificados. Por se tratar de subassunto sensível à nova situação de pandemia de Corona vírus, acredita-se que muitas demandas foram classificadas como “Outras” na Tabela 23 e Gráfico 18, por não se enquadrarem em outra classificação específica,

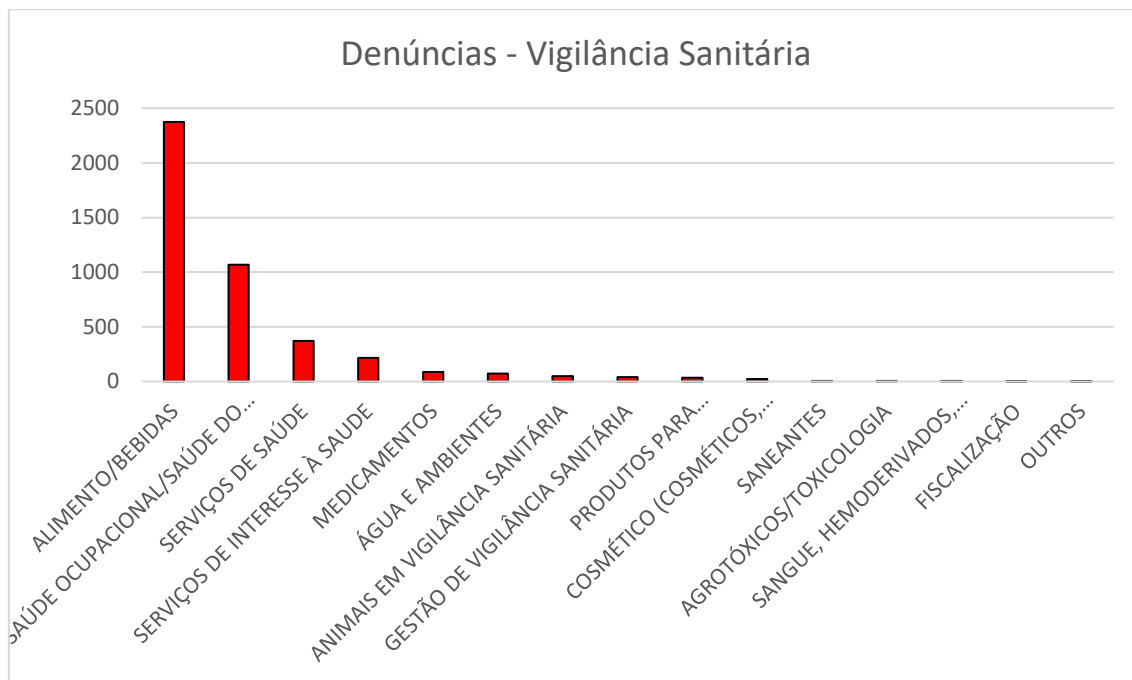
Tabela 22 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	Quantidade	%
ALIMENTO/BEBIDAS	2374	55%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	1068	25%
SERVIÇOS DE SAÚDE	372	9%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	216	5%
MEDICAMENTOS	88	2%
ÁGUA E AMBIENTES	73	2%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	48	1%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	40	1%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	35	1%
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	23	1%
SANEANTES	6	0%
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA	5	0%
SANGUE, HEMODERIVADOS, TECIDOS E ÓRGÃOS	4	0%
FISCALIZAÇÃO	1	0%
OUTROS	1	0%
TOTAL	4354	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Gráfico 17 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



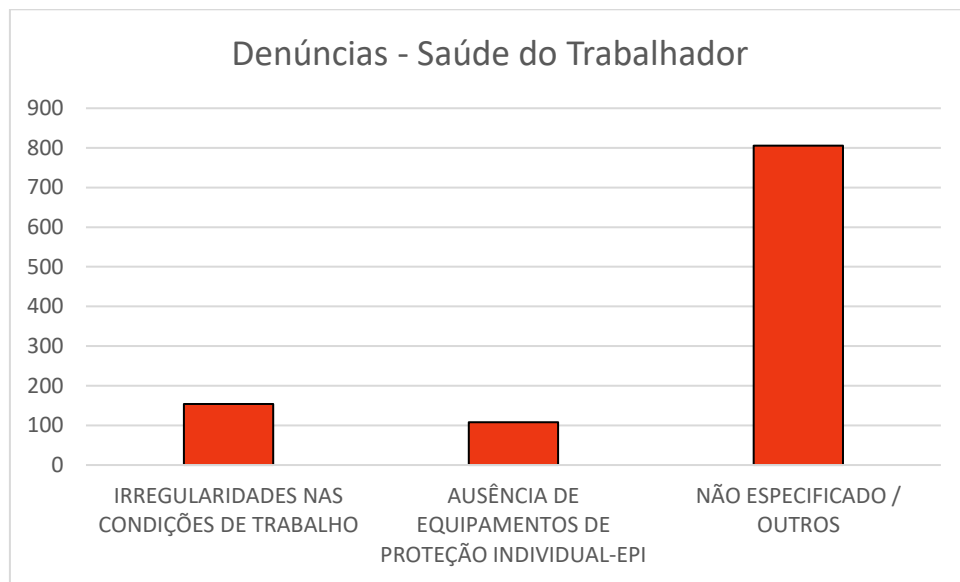
Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Tabela 23 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, subassunto Saúde do Trabalhador, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

DENÚNCIAS - SAÚDE DO TRABALHADOR	Quantidade	%
IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	154	14%
AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI	108	10%
NÃO ESPECIFICADO / OUTROS	806	75%
TOTAL	1068	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 18 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, subassunto Saúde do Trabalhador, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

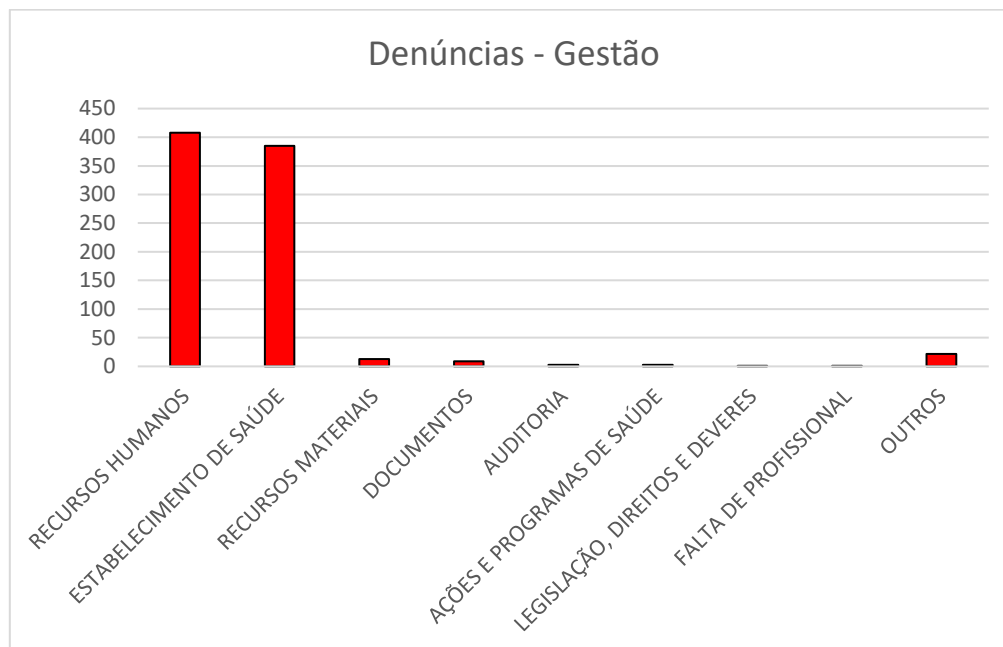
O **segundo assunto** mais recorrente em denúncias é sobre **Gestão**, com 14% do total, sendo que em 2019 também figurava em segundo lugar, porém com 22%. Nesse aspecto, as denúncias referem-se na maioria a Recursos Humanos (46%) e Estabelecimentos de Saúde (44%), conforme Tabela 24 e gráfico 19.

Tabela 24 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

DENÚNCIAS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
RECURSOS HUMANOS	168	46%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	160	44%
OUTROS	15	4%
RECURSOS MATERIAIS	10	3%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	1%
DOCUMENTOS	3	1%
AUDITORIA	2	1%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	0%
TOTAL	362	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 19 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Os demais subassuntos relativos a denúncias, como Estratégia de Saúde da Família e SAMU tiveram pouquíssimos registros no período, diminuindo com relação a 2019.

O **terceiro assunto** que figura nas **denúncias** refere-se à **Vigilância em Saúde**, quase quadruplicou, passando de 207 (4%) em todo ano de 2019 para 774 (52%) no ano de 2020. A distribuição das manifestações nesse assunto mudou bastante de 2019 para 2020, reflexo da pandemia. Das manifestações desse tipo que ocorreram em 2019, 61% delas referiam-se a animais sinantrópicos¹⁵, 14% sobre casos confirmados de doenças, sendo as demais subdivididos nos assuntos criadouros em potencial (7%), vacinação (5%), epidemia/surto (gripe, dengue, febre amarela, etc.) (9 registros, 4%), entre outros menos frequentes.

No ano de 2020, conforme Tabela 25 e gráfico 20, o subassunto Epidemia/Surto saltou para primeiro lugar com 401 registros (52%), que se somado a 90 registros

¹⁵ Animais sinantrópicos, são aqueles que se adaptaram a viver junto com o ser humano, mesmo contra a sua vontade. Destacam-se dentre os animais sinantrópicos, aqueles que podem transmitir doenças ou causar agravos à saúde do homem ou outros animais e que estão presentes na cidade, como: rato, pombo, morcego, barata, mosca, mosquito, pulga, carrapato, formiga, escorpião, aranha, taturana, lacraia, abelha, vespa, marimbondo, entre outros.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

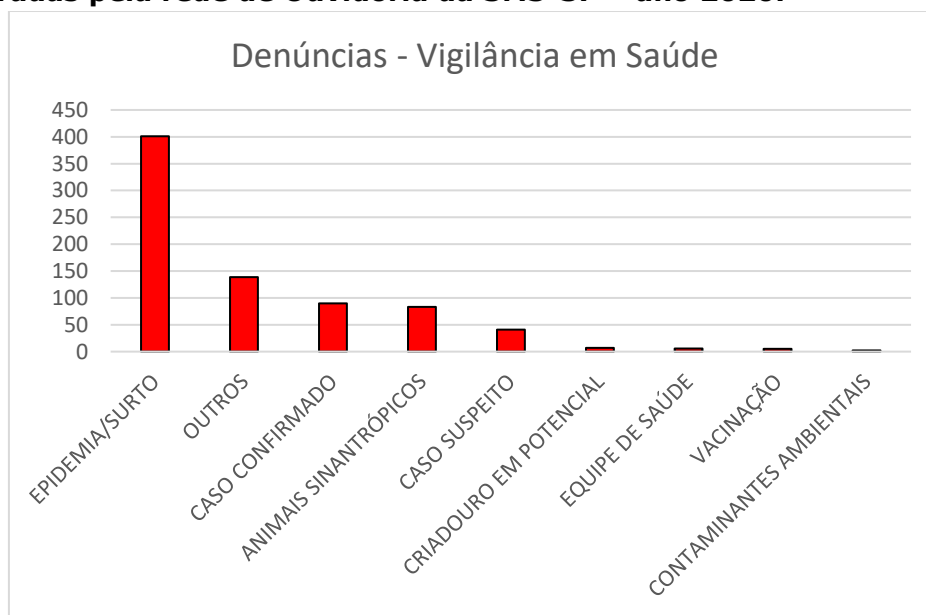
sobre casos confirmados (12%) ou 41 casos suspeitos (5%) e 5 sobre vacinação (1%) que possivelmente também estão relacionados, chega a 70% dos registros. Animais Sinantrópicos caiu de primeiro para quarto subassunto nesse tipo de denúncia.

Tabela 25 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância em Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	Quantidade	%
EPIDEMIA/SURTO	401	52%
OUTROS	139	18%
CASO CONFIRMADO	90	12%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	83	11%
CASO SUSPEITO	41	5%
CRIADOURO EM POTENCIAL	7	1%
EQUIPE DE SAÚDE	6	1%
VACINAÇÃO	5	1%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	2	0%
TOTAL	774	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 20 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, em Vigilância em Saúde, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

4. ELOGIOS

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

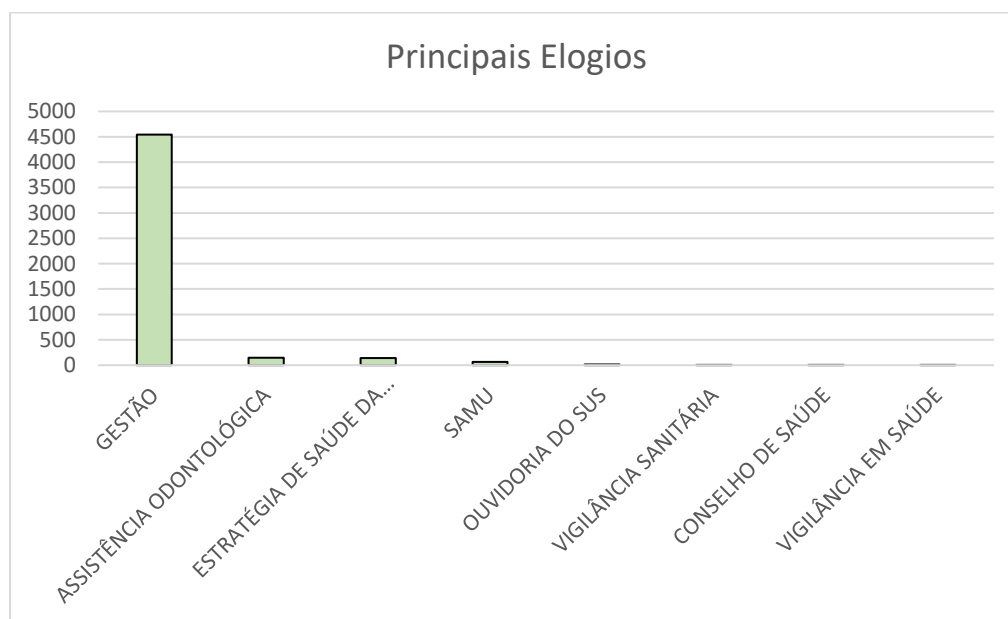
Foram 4.918 os **elogios** registrados no Sistema Ouvidor SUS no ano de 2020, o que corresponde a 9% do total de manifestações, proporção semelhante ao ano de 2019 (8%). Os elogios na quase totalidade são relativos à **Gestão (92%)**, tal como em 2019 (91%), seguido por Assistência Odontológica (3%) e Estratégia de Saúde da Família (3%), conforme Tabela 26 e Gráfico 21.

Tabela 26- Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

PRINCIPAIS ELOGIOS	Quantidade	%
GESTÃO	4540	92%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	149	3%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	141	3%
SAMU	67	1%
OUVIDORIA DO SUS	17	0%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0%
CONSELHO DE SAÚDE	1	0%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0%
TOTAL	4918	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 21- Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Sobre os elogios à **Gestão**, são dirigidos quase que totalmente (99%) para os Recursos Humanos, ou seja, para os trabalhadores das unidades de saúde, índice idêntico a 2019. O reconhecimento é ora destinado a equipes, como a de saúde e administrativa, ora voltado a profissionais específicos como médicos, enfermeiros, recepcionistas/atendentes, destacando-se os elogios à equipe de saúde, conforme demonstram Tabelas 27 e 28.

Tabela 27 - Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

elogios de gestão	quantidade	%
RECURSOS HUMANOS	4506	99%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	26	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2	0%
RECURSOS MATERIAIS	2	0%
DOCUMENTOS	1	0%
OUTROS	3	0%
TOTAL	4540	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Tabela 28 - Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos, por categorias mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

elogios - profissionais	quantidade	%
EQUIPE DE SAÚDE	1564	35%
MÉDICO	816	18%
ENFERMEIRO	388	9%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	220	5%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	171	4%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	157	3%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	90	2%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	60	1%
ASSISTENTE SOCIAL	52	1%
FARMACÊUTICO	33	1%
SEGURANÇA	32	1%
FISIOTERAPEUTA	31	1%
PSICÓLOGO	23	1%
FONOAUDIÓLOGO	14	0%
NUTRICIONISTA	13	0%
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	4	0%
TERAPEUTA OCUPACIONAL	3	0%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	815	18%
TOTAL	4486	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

5. INFORMAÇÕES

Quanto à Tipologia **Informações**, foram 686 registros (1% do total de manifestações). Dos usuários que solicitaram alguma informação, 39% foram em relação a assuntos sobre Gestão, seguidos de 14% sobre Comunicação, 9% sobre Assistência à Saúde, 7% Vigilância em Saúde, 7% Vigilância Sanitária, 6% Orientações em Saúde e 6% Assistência Farmacêutica, conforme Tabela 29 e Gráfico 22.

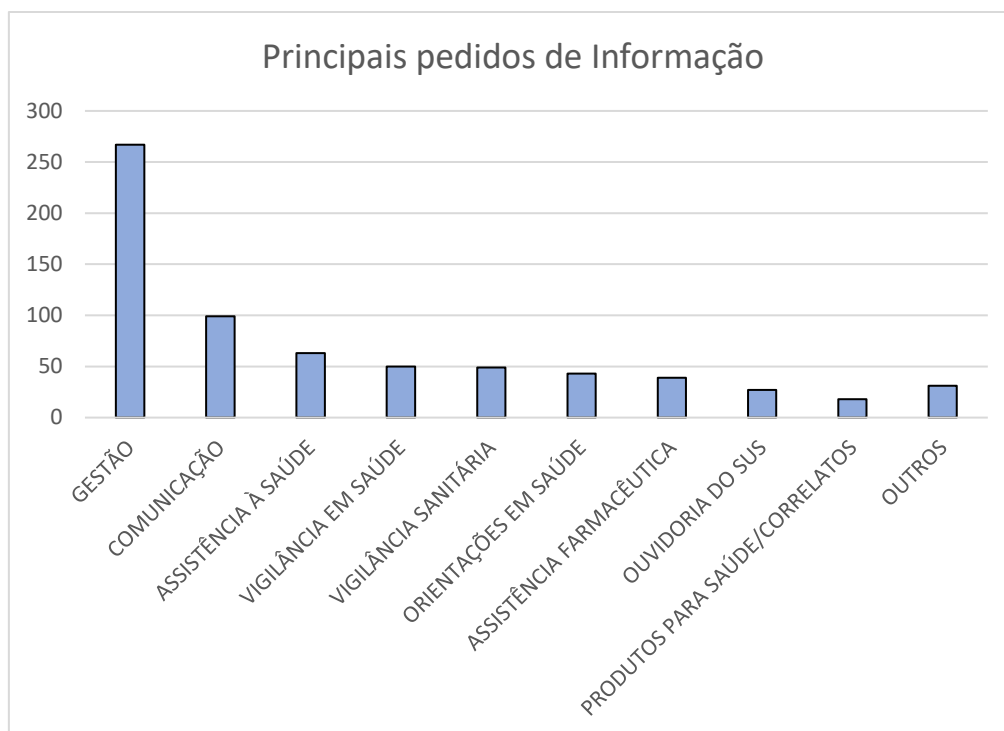
As demandas sobre informações apresentaram tendência de decréscimo acentuado com relação ao ano anterior, correspondendo em um semestre a menos de 30% do que foi registrado em 2019, quando foram registradas 1.161 manifestações no total anual.

Tabela 29 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

PRINCIPAIS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	Quantidade	%
GESTÃO	267	39%
COMUNICAÇÃO	99	14%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	63	9%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	50	7%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	49	7%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	43	6%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	39	6%
OUIDORIA DO SUS	27	4%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	18	3%
OUTROS	31	5%
TOTAL	686	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 22 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

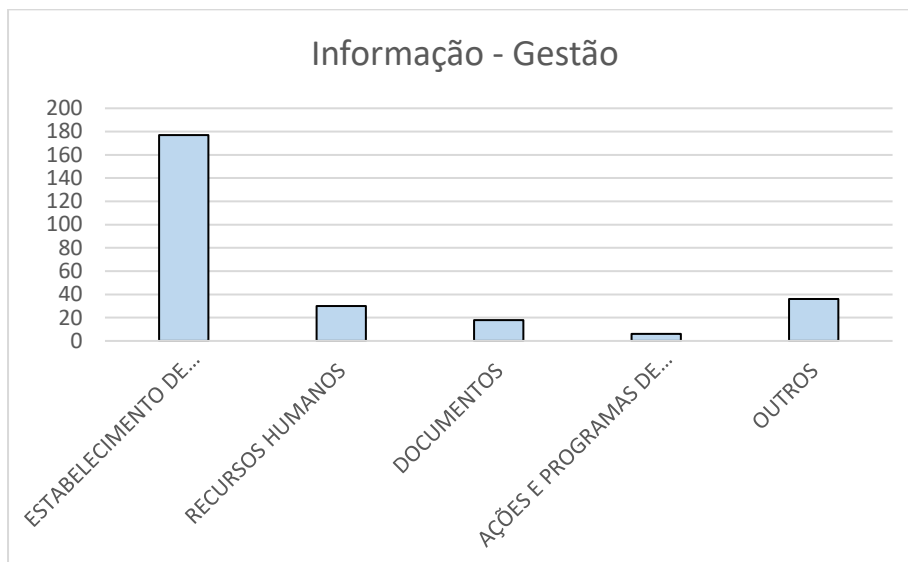
Ao observar os pedidos de informação sobre Gestão, grande parte (66%) é a respeito de localização de estabelecimentos de saúde, seguida de informações sobre recursos humanos (11%), Documentos (7%), ficando 13% dos pedidos de informações agrupados em “Outros”, que individualmente não chegam a representar 1%, conforme Tabela 30 e Gráfico 23.

Tabela 30 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

INFORMAÇÃO - GESTÃO	Quantidade	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	177	66%
RECURSOS HUMANOS	30	11%
DOCUMENTOS	18	7%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	6	2%
OUTROS	36	13%
TOTAL	267	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 23 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Houve 99 pedidos de informações no assunto Comunicação, com subassuntos bastante diversos, gerando um grupo com 95% de “Outros”, conforme Tabela 31.

Tabela 31 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Comunicação, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

INFORMAÇÃO - COMUNICAÇÃO	Quantidade	%
CAMPANHA	2	2%
E-MAIL / SITE	2	2%
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	1	1%
OUTROS	94	95%
TOTAL	99	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Outras 63 informações foram a respeito de Assistência à Saúde, concentrando-se em temas como consultas, diagnósticos e cirurgias e internação, conforme Tabela 32.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 32 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

INFORMAÇÃO - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	Quantidade	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	20	32%
CONSULTA	11	17%
DIAGNÓSTICO	8	13%
CIRURGIA	6	10%
INTERNAÇÃO	3	5%
OUTROS	15	24%
TOTAL	63	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

5. SUGESTÕES:

As sugestões registradas no Sistema Ouvidor SUS, 250 no ano de 2020, correspondem a menos de 1% do total de manifestações, mesma proporção de 2019. Concentraram-se em temas relacionados à Gestão (75%), Vigilância em Saúde (7%), Comunicação (5%), Assistência à Saúde (3%), Estratégia de Saúde da Família (3%), Vigilância Sanitária (2%), Assistência Farmacêutica (2%), e Assistência Odontológica (1%), conforme Tabela 33.

Tabela 33 - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

PRINCIPAIS SUGESTÕES	Quantidade	%
GESTÃO	188	75%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	17	7%
COMUNICAÇÃO	13	5%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	7	3%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	7	3%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	2%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5	2%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3	1%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3	1%
OUVIDORIA DO SUS	1	0%
TOTAL	250	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Dentre as 188 sugestões direcionadas à **Gestão**, 74% são para Estabelecimentos de Saúde, com temas tais como rotinas e protocolos das unidades de saúde e espaço físico. Outros 15% versam sobre Recursos Humanos e 4% para Recursos Materiais, conforme Tabela 34.

Tabela 34 - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por subassunto mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

SUGESTÃO - GESTÃO	Quantidade	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	139	74%
RECURSOS HUMANOS	28	15%
OUTROS	8	4%
RECURSOS MATERIAIS	8	4%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	4	2%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1	1%
TOTAL	188	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

III – PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIA MUNICIPAL SUS:

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das manifestações da Rede de Ouvidoria. Serão apresentadas na tabela 35 as manifestações, por tipologia, assim estratificados:

1. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS
2. Assistência Hospitalar Municipal – AHM;
3. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;
4. Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA;
5. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.

1. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS

São seis as Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo (Figura 2):

- I. Coordenadoria Regional de Saúde Centro - CRS Centro;
- II. Coordenadoria Regional de Saúde Leste - CRS Leste;
- III. Coordenadoria Regional de Saúde Norte - CRS Norte;
- IV. Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - CRS Oeste;
- V. Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste - CRS Sudeste;
- VI. Coordenadoria Regional de Saúde Sul - CRS Sul.

Fazem parte da estrutura das Coordenadorias Regionais de Saúde, entre outras instâncias, as Divisões Regionais de Vigilância em Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde, com os respectivos Estabelecimentos, Unidades, Serviços de Saúde e Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS.

As UVIS são unidades descentralizadas sob coordenação técnica da COVISA, localizadas nas seis regiões do município de São Paulo – Norte, Sul, Leste, Centro, Oeste e Sudeste. Ao todo, são 27 UVIS, que atuam em três áreas:

- Vigilância Ambiental: controle da dengue, roedores e animais sinantrópicos e vacinação antirrábica para cães e gatos;
- Vigilância Sanitária: fiscalização de comércio varejista de alimentos, produtos para saúde, cosméticos, medicamentos e serviços de saúde;
- Vigilância Epidemiológica: vacinação e controle de doenças epidêmicas.

As supervisões desenvolvem atividades de orientação e fiscalização de estabelecimentos que comercializam produtos e prestam serviços relacionados à saúde como o comércio varejista de alimentos, drogarias, clínicas médicas e odontológicas, instituições de longa permanência para idosos, creches, salões de beleza, cabelereiros e podologia. Desenvolvem também ações educativas e preventivas e realizam campanhas de vacinação e de imunização.

As Supervisões Técnicas de Saúde - STS, das Coordenadorias Regionais de Saúde, num total de 27 (vinte e sete), são assim distribuídas:

Coordenadoria Regional de Saúde Centro:

- a. Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília
- b. Supervisão Técnica de Saúde Sé

Coordenadoria Regional de Saúde Leste:

- a. Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes
- b. Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo
- c. Supervisão Técnica de Saúde Guaianases
- d. Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista
- e. Supervisão Técnica de Saúde Itaquera
- f. Supervisão Técnica de Saúde São Mateus
- g. Supervisão Técnica de Saúde São Miguel

Coordenadoria Regional de Saúde Norte:

- a. Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha
- b. Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia
- c. Supervisão Técnica de Saúde Pirituba
- d. Supervisão Técnica de Saúde Perus
- e. Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçanã
- f. Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme

Coordenadoria Regional de Saúde Oeste:

- a. Supervisão Técnica de Saúde Butantã
- b. Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste:

- a. Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva/Formosa/Carrão

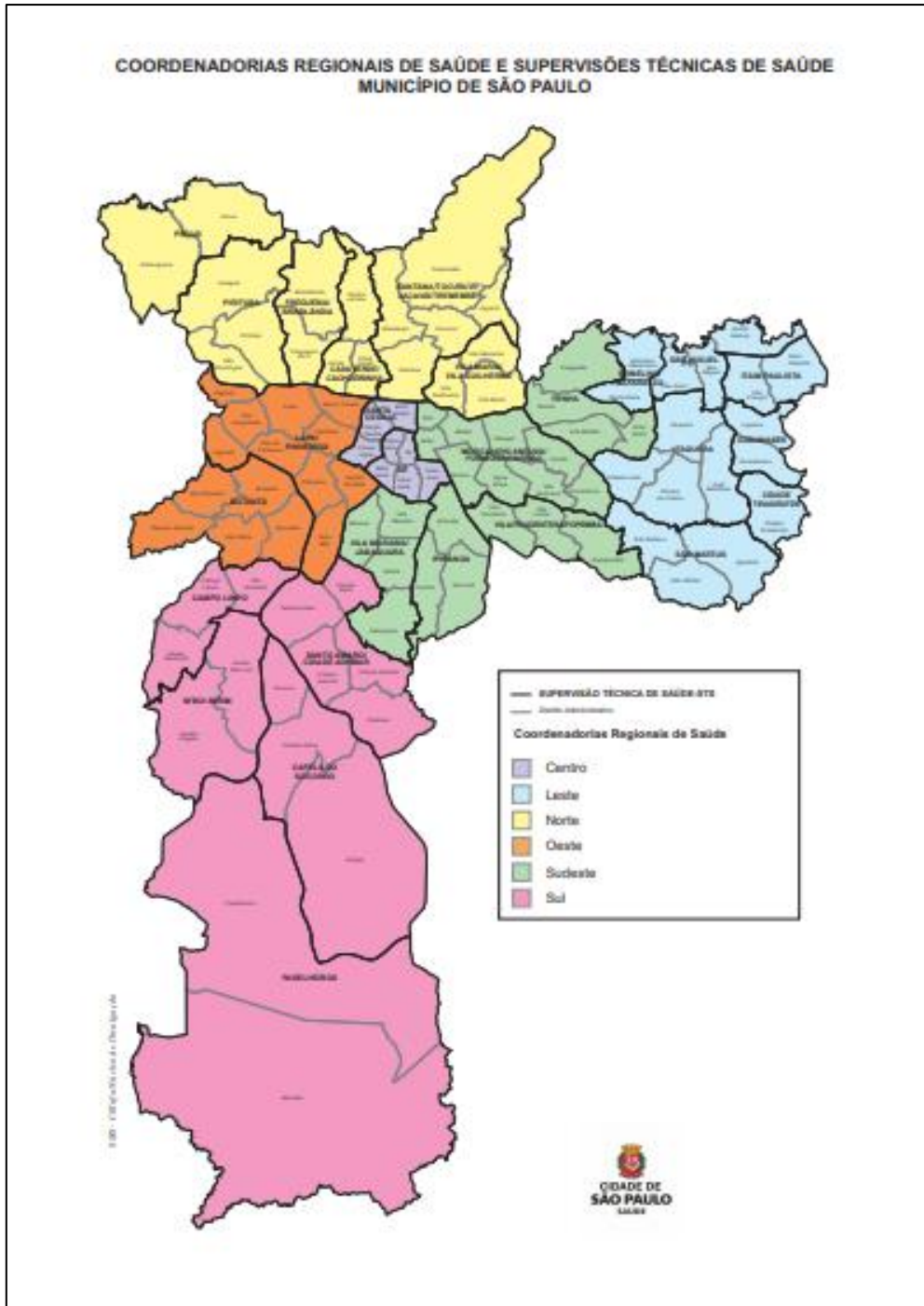
- b. Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga
- c. Supervisão Técnica de Saúde Penha
- d. Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara,
- e. Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba

Coordenadoria Regional de Saúde Sul:

- a. Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo
- b. Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro
- c. Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim
- d. Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros
- e. Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Na Tabela 35 serão apresentadas as manifestações classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final do mesma Tabela, constam os números de manifestações da Autarquia Hospitalar Municipal, do Hospital do Servidor Público Municipal, Secretaria Municipal da Saúde, COVISA e SAMU, já apresentados, totalizando as 57.753 manifestações. Essa Tabela não tem a intenção de ser um ranking no número de manifestações e suas tipologias, já que cada Coordenadoria Regional de Saúde tem características demográficas, perfil populacional e características socioeconômicas e número de equipamentos de saúde diferentes.

Figura 2 – Mapa das Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – Cidade de São Paulo - ano 2020



Fonte: Boletim CEInfo 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 35 – Total de Manifestações segundo a Tipologia, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias SUS, por Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas supervisões, AHM, HSPM, SMS, COVISA – ano 2020

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Capela do Socorro	SUL	1.851	958	157	103	22	9	3.100	5%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	1.615	979	233	163	28	5	3.023	5%
Campo Limpo	SUL	1.097	847	135	85	17	13	2.194	4%
M'Boi Mirim	SUL	1.103	725	102	106	16	3	2.055	4%
Parelheiros	SUL	303	274	42	35	11	0	665	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							SUL	11.037	19%
Itaquera	LESTE	1.206	860	177	206	20	6	2.475	4%
São Mateus	LESTE	942	568	88	82	13	1	1.694	3%
São Miguel	LESTE	772	574	89	163	12	5	1.615	3%
Itaim Paulista	LESTE	861	486	76	91	6	0	1.520	3%
Guaianases	LESTE	637	413	56	120	14	3	1.243	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	492	381	64	72	14	0	1.023	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	511	317	44	60	4	4	940	2%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							LESTE	10.510	18%
Penha	SUDESTE	1.377	743	179	147	19	3	2.468	4%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	998	694	343	238	14	6	2.293	4%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	998	746	105	221	14	7	2.091	4%
Ipiranga	SUDESTE	840	659	157	199	14	12	1.881	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	619	554	202	201	25	7	1.608	3%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							SUDESTE	10341	18%
Santana / Jaçanã	NORTE	1.064	785	244	138	18	10	2.259	4%
Pirituba	NORTE	984	850	147	200	21	7	2.209	4%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	750	398	121	463	96	11	1.839	3%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	826	578	139	72	17	2	1.634	3%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	615	385	67	31	4	6	1.108	2%
Perus	NORTE	269	242	27	78	5	6	627	1%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							NORTE	9676	17%
Butantã	OESTE	796	585	143	31	21	6	1.582	3%
Lapa / Pinheiros	OESTE	589	487	355	67	14	3	1.515	3%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							OESTE	3097	5%
Santa Cecília	CENTRO	402	237	316	40	11	4	1.010	2%
Sé	CENTRO	301	285	36	73	16	1	712	1%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							CENTRO	1.722	3%
AHM		1.008	2.923	222	1.160	18	45	5.376	9%
HSPM		1.410	761	29	166	14	11	2.391	4%
COVISA		96	123	1.917	2	68	15	2.221	4%
SMS		494	368	51	32	90	39	1.074	2%
SAMU		5	190	30	73	10	0	308	1%
TOTAL		25.831	19.975	6.093	4.918	686	250	57.753	100%

2. ATENÇÃO HOSPITALAR MUNICIPAL

Conforme já citado, desde a reestruturação da Secretaria Municipal de Saúde, que ocorreu por meio do Decreto 59.685 de 13/08/2020, e da reorganização da Administração Pública Indireta por meio da Lei 17.433 de 29/07/2020, a Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal passou a integrar a Divisão de Ouvidoria. Dentro da nova estrutura proposta pela Divisão de Ouvidoria, detalhada pela Portaria 166 de 15 de abril de 2021 – SMS.G, o trabalho desenvolvido junto à Rede de Ouvidorias Hospitalares foi abarcado pelo Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede – NUQ da Divisão de Ouvidoria, tendo assim a continuidade garantida. Como proposta, houve a expansão do modelo exitoso do trabalho realizado também para as Coordenadorias Regionais de Saúde, estando em processo de aperfeiçoamento e consolidação. O NUQ é composto por sub-núcleos que subsidiam a gestão e funcionam como apoio técnico e de qualidade às ouvidorias hospitalares e às ouvidorias dos territórios, sendo as principais atribuições:

- Mensuração e avaliação da qualidade do trabalho realizado pelas ouvidorias nas unidades, analisando as demandas inseridas na própria Unidade;
- Suporte às ouvidorias locais das unidades;
- Discussão de casos com ouvidorias locais;
- Capacitação de novos ouvidores locais;
- Acompanhamento do prazo de resposta a ser dada ao manifestante;
- Visitas às unidades para que haja interface e troca de experiências (temporariamente suspenso devido à pandemia).

No período entre janeiro e agosto os dados quantitativos que serão apresentados foram extraídos do Banco de Dados da Ouvidoria do AHM, e entre setembro e dezembro do Banco de dados geral, portanto o total será ligeiramente diferente, de modo não significativo, do Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS, pois foram considerados após todas as tratativas do Sistema de Controle Interno de Qualidade, o que gerou em alguns casos algumas reclassificações.

Em 2020, as ouvidorias da Rede Hospitalar receberam 5.376 manifestações, que corresponde a 9% do total de registros. Diferentemente de 2019, quando o meio mais utilizado para manifestação pelos usuários dos hospitais municipais foi o atendimento presencial nas ouvidorias locais instaladas em cada hospital (36,30%), em 2020 o destaque foi para o atendimento telefônico, que cresceu de 32% para

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

45%. As manifestações por cartas, geralmente depositadas na caixa de sugestões da unidade ficaram em segundo lugar, com 23%. Mesmo com o atendimento presencial suspenso, 850 pessoas (16%) foram atendidas pessoalmente. O meio por Formulário web (internet) pouco cresceu de 2019 para 2020, passando de 7% para 8% e por e-mail cresceu de 4,95 para 6%, conforme Tabela 36.

Tabela 36 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal , classificadas por meio de atendimento - 2020.

REDE HOSPITALAR MEIO DE ATENDIMENTO	Quantidade	%
TELEFONE	2421	45%
CARTA	1253	23%
PESSOALMENTE	850	16%
FORMULÁRIO WEB	438	8%
EMAIL	347	6%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	67	1%
TOTAL	5376	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Mesmo com o crescimento do atendimento telefônico, esse perfil da Ouvidoria da Rede Hospitalar é proporcionalmente bem menor que o índice da rede como um todo, onde a atendimento telefônico atingiu 78%. A existência de uma ouvidoria no próprio hospital onde está sendo realizado o atendimento proporciona acesso facilitado que impele o usuário a registrar sua manifestação no próprio local. Ao se considerar o dado geral da Rede de Ouvidorias, a proporção de municípios que utiliza o atendimento pessoal atingiu 5% e 5% via carta.

A maioria das manifestações registradas nas ouvidorias dos hospitais refere-se a **Reclamações** (54%), seguida de **Elogios** (22%), **Solicitações** (19%) e **Denúncias** (4%), conforme **Tabela 37**. Sugestões e Informações direcionadas à Ouvidoria da Rede Hospitalar não atingem 1%. Esses dados são muito semelhantes ao apurado em 2019 (56%, 20% e 19%, respectivamente). Essa distribuição difere dos dados gerais da Rede de Ouvidoria SUS, onde predominaram **Solicitações** (45%), **Reclamações** (35%), **Denúncias** (11%) e **Elogios** (9%), conforme demonstrado anteriormente na **Tabela 4**.

Tabela 37 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal, classificadas por tipologia - 2020.

REDE HOSPITALAR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Quantidade	%
RECLAMAÇÃO	2.920	54%
ELOGIO	1.160	22%
SOLICITAÇÃO	1.009	19%
DENÚNCIA	224	4%
SUGESTÃO	45	1%
INFORMAÇÃO	18	0%
TOTAL	5.376	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Pode-se ponderar que registrar manifestações diretamente no serviço hospitalar onde está ocorrendo o atendimento faz com que as reclamações sobressaiam, provavelmente no intuito do usuário de resolver alguma situação de insatisfação daquele momento. Em contrapartida, também mobiliza que mais elogios sejam registrados, mediante a satisfação com relação ao atendimento recebido naquele episódio da assistência.

Embora na Ouvidoria da Rede Hospitalar a ordem de frequência das tipologias difira um pouco daquela dos dados apurados no âmbito geral da Rede de Ouvidoria SUS, abaixo (Tabelas 38 a 51) serão apresentados na mesma ordem que foi exibida nos dados gerais, seguidos dos respectivos comentários: **Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Informação e Sugestão.**

2.1 SOLICITAÇÕES REDE HOSPITALAR

Na Tabela 38, são expressas as manifestações referentes a **Solicitações**, onde se destaca o assunto **Assistência à Saúde**, com **94%** dessas demandas.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 38 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações - 2020.

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	944	94%
GESTÃO	42	4%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	9	1%
TRANSPORTE	5	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3	0%
ALIMENTO	1	0%
OUVIDORIA DO SUS	1	0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	0%
TOTAL	1009	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Dentro de 944 solicitações sobre **Assistência à Saúde**, a Tabela 39 detalha os principais motivos, destacando-se as **solicitações de Cirurgias**, com 447 (47%) do total, seguido de solicitações referentes a consulta/atendimento (19%), diagnóstico (somatório 18%) e transferência de paciente (15%). Mesmo com o cenário de pandemia, a proporção de solicitações não diferiu muito do apurado no ano anterior (solicitações 46%, consulta/atendimento tratamento 18%, transferência de paciente 16%). Estas solicitações podem se referir a pacientes internados ou ambulatoriais.

Tabela 39 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde - 2020.

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	Quantidade	%
CIRURGIA	447	47%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	176	19%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	141	15%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	41	4%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	28	3%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	18	2%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	18	2%
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	16	2%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	12	1%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	11	1%
OUTROS DIAGNÓSTICOS	32	3%
INTERNAÇÃO	4	0%
TOTAL	944	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

As cirurgias ortopédicas continuam liderando, representando 34% desse montante, conforme Tabela 40.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
 Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
 COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
 Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 40 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde – Cirurgias - 2020.

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE - CIRURGIAS	Quantidade	%
ORTOPÉDICA	153	34%
GERAL	96	21%
GINECOLÓGICA	40	9%
CARDIOLÓGICA	34	8%
UROLÓGICA	28	6%
NEUROLÓGICA	27	6%
VASCULAR	13	3%
NÃO ESPECIFICADO	7	2%
PLÁSTICA	7	2%
ONCOLÓGICA	6	1%
TORÁCICA	6	1%
CABEÇA E PESCOÇO	5	1%
OBSTÉTRICA	5	1%
PROCTOLOGIA	5	1%
GASTROENTEROLÓGICA	3	1%
PEDIÁTRICA	3	1%
DERMATOLÓGICA	2	0%
OFTALMOLÓGICA	2	0%
OUTROS	2	0%
NÃO ESPECIFICADO	1	0%
NEFROLÓGICA	1	0%
OTORRINOLARINGOLÓGICA	1	0%
TOTAL	447	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Solicitações de **consulta/atendimento/tratamento** em Oncologia e Transferência de Pacientes para estabelecimentos de saúde distintos também são recorrentes.

2.2 RECLAMAÇÕES REDE HOSPITALAR

As 2.920 demandas da Rede Hospitalar classificadas como **Reclamações** correspondem a 54% do montante geral dos registradas referentes a hospitais.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Quase a totalidade (96%) refere-se à **Gestão**, praticamente idêntica a 2019 (97%), como mostra a Tabela 41.

Tabela 41 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações - 2020.

Principais Reclamações	Quantidade	%
GESTÃO	2793	96%
OUVIDORIA DO SUS	38	1%
TRANSPORTE	34	1%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	24	1%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	13	0%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3	0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	0%
TOTAL	2920	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Das Reclamações relativas à **Gestão**, comparando-se com 2019, houve diminuição das queixas relativas a Recursos Humanos de 57% para 50% e aumento relativo a Estabelecimentos de Saúde de 38% para 47%, conforme expresso na Tabela 42.

Tabela 42 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão- 2020

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO	Quantidade	%
RECURSOS HUMANOS	1.385	50%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1.303	47%
RECURSOS MATERIAIS	56	2%
DOCUMENTOS	47	2%
OUTROS	2	0%
TOTAL	2793	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Dentre as 1.385 reclamações sobre Recursos Humanos registradas, na Tabela 42 percebe-se que 97% referem-se à Insatisfação e apenas 2% à falta de profissional, demonstrado na Tabela 43.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

É importante destacar que a tipificação sobre Recursos Humanos – Insatisfação de profissionais da unidade de saúde é muito abrangente, oscilando no aspecto do manifestante reclamar sobre uma conduta que não concorde, ou se considere que o profissional foi mal educado ou grosseiro ou faltou com a ética profissional.

Tabela 43 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Sub-assunto Recursos Humanos - 2020

REDE HOSPITALAR		
PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO		
RECURSOS HUMANOS	Quantidade	%
INSATISFAÇÃO	1.348	97%
FALTA DE PROFISSIONAL	28	2%
TRABALHADOR EM SAÚDE	7	1%
OUTROS	2	0%
TOTAL	1.385	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Detalhando as insatisfações na Tabela 44, continuam se concentrando no Atendimento Médico (47%) e 21% no atendimento da equipe de enfermagem (21%), muito semelhante a 2019 (45% e 22%).

Tabela 44 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Sub-assunto Recursos Humanos - Insatisfação 2020

REDE HOSPITALAR		
PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO –		
RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	Quantidade	%
INSATISFAÇÃO - MÉDICO	650	47%
INSATISFAÇÃO - ENFERMEIRO	232	17%
INSATISFAÇÃO - EQUIPE DE SAÚDE	145	10%
INSATISFAÇÃO - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	62	4%
INSATISFAÇÃO - AUXILIAR DE ENFERMAGEM	59	4%
INSATISFAÇÃO - SEGURANÇA	54	4%
FALTA DE PROFISSIONAL - MÉDICO	28	2%
OUTRAS RECLAMAÇÕES	155	11%
TOTAL	1.385	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

A Tabela 45 demonstra que o sub-assunto **Estabelecimento de Saúde** destaca-se por representar 1.303 ou 47% do total de Reclamações, sendo que sobressaí as queixas sobre Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde e em segundo lugar Dificuldade de Acesso/Demora no atendimento, representando 21%. São

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

reclamações que usualmente referem-se ao Protocolo de Manchester (Classificação de Risco) aplicado em todos os pacientes que iniciam atendimento nas unidades a partir do Pronto Socorro. Trata-se de um sistema de triagem que funciona com cinco cores: vermelho, laranja, amarelo, verde e azul. Cada cor representa o grau de urgência no atendimento do paciente, que implica no tempo de chamada do paciente que não considera apenas a ordem de chegada.

Tabela 45 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – 2020

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO – ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Quantidade	%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	969	74%
DIFICULDADE DE ACESSO	270	21%
ESPAÇO FÍSICO	30	2%
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	9	1%
OUTROS	25	2%
Total Geral	1303	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Na Tabela 46, o sub-assunto **Rotinas e Protocolos de Unidade de Saúde - Documentos**, reflete a demora na entrega de documentos solicitados tais como resultado de exame (49%), cópia de prontuário (21%) e declaração de óbito (13%).

Tabela 46 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Rotinas e Protocolos – Documentos - 2020

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - ROTINAS E PROTOCOLOS - DOCUMENTOS	Quantidade	%
RESULTADO DE EXAME	23	49%
PRONTUÁRIO	10	21%
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	6	13%
LAUDO	3	6%
ATESTADO MÉDICO	2	4%
CÓPIA DE EXAMES	1	2%
OUTROS	2	4%
TOTAL	47	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Na Tabela 47, estão as reclamações sobre Recursos Materiais.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 47 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Recursos Materiais - 2020

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES GESTÃO – RECURSOS MATERIAIS		
	Quantidade	%
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	36	64%
MATERIAL DE EXPEDIENTE	19	34%
OUTROS	1	2%
TOTAL	56	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

2.3 DENÚNCIAS REDE HOSPITALAR

Dentre as 224 manifestações registradas na Tipologia **Denúncia**, 83% estão incluídas no Assunto **Gestão** e 14% em Vigilância Sanitária, (Tabelas 48, 49 e 50)

Tabela 48 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias - 2020.

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS DENÚNCIAS		
	Quantidade	%
GESTÃO	185	83%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	32	14%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	1%
FINANCEIRO	3	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0%
TOTAL	224	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Tabela 49 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Assunto Gestão 2020.

REDE HOSPITALAR PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO		
	Quantidade	%
RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	63	34%
ESTAB. DE SAÚDE - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	36	19%
RECURSOS HUMANOS - TRABALHADOR EM SAÚDE	28	15%
ESTAB. DE SAÚDE - DIFICULDADE DE ACESSO	16	9%
ESTAB. DE SAÚDE - ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	13	7%
OUTRAS DENÚNCIAS - GESTÃO	29	16%
TOTAL	185	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Tabela 50 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Vigilância Sanitária 2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

REDE HOSPITALAR		
PRINCIPAIS DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	Quantidade	%
AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI	18	56%
CONDIÇÕES INADEQUADAS	7	22%
OUTRAS DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7	22%
TOTAL	32	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

2.4 ELOGIOS REDE HOSPITALAR

No que concerne aos **Elogios** registrados na Rede Hospitalar, 38% foram dirigidos à Equipe de Saúde que inclui todo o atendimento na unidade de saúde; 21% dos elogios foram específicos para o quadro médico e 25% para equipe de enfermagem (enfermeiro, auxiliar de enfermagem e técnico em enfermagem), como se observa na Tabela 51. Em 2019, esses índices foram 32% para equipe de saúde, 24% médicos e 20% equipe de enfermagem.

Tabela 51 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Elogios - 2020.

REDE HOSPITALAR		
PRINCIPAIS ELOGIOS	Quantidade	%
EQUIPE DE SAÚDE	436	38%
MÉDICO	248	21%
ENFERMEIRO	145	13%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	81	7%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	56	5%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	50	4%
OUTROS ELOGIOS	144	12%
TOTAL	1160	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Sugestões e Informações direcionadas à Ouvidoria da Rede Hospitalar não atingiram 1% em 2020.

HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM

O Hospital do Servidor Público Municipal realiza, na sua grande maioria atendimento a servidores públicos do Município de São Paulo e seus dependentes. Realiza também atendimento aberto aos munícipes que utilizam os serviços do Pronto Socorro, em convênio com o SUS.

O número total de registros de ouvidoria dirigidos ao HSPM decaiu à metade de 2019 para 2020, de 4.839 para 2.391. Na **Tabela 52** observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos que buscam a Ouvidoria, mesmo com as restrições impostas com as medidas de isolamento contra a COVID-19, continuou sendo o **presencial**, com 36%. Em 2019, este índice foi bem maior, quando 57% do total das manifestações foram registradas na Ouvidoria local. Este índice diferiu bastante do demais hospitais municipais, onde em 2020 o meio mais utilizado foi o telefone (45%) e a ida pessoalmente para realizar o registro figurou em terceiro lugar, com 16%, conforme demonstrado anteriormente na Tabela 36. Essa mudança de perfil deveu-se ao cenário de pandemia, quando o atendimento presencial foi suspenso, mas mesmo assim percebe-se que continuou sendo o principal meio de acesso à Ouvidoria do HSPM. Ressalta-se que se forem considerados os dados gerais da Rede de Ouvidorias, esse meio foi utilizado por apenas 4% dos manifestantes e o meio telefônico ficou em primeiro, com 76%. Já no HSPM, o atendimento por telefone foi o segundo mais utilizado, por meio da Central SP-156 com 26%, abaixo da proporção da rede hospitalar municipal, cujas manifestações recebidas por esse meio constou em primeiro lugar, alcançando 45% no mesmo período. No HSPM, um número expressivo de registros também ocorreu via e-mail (26%), formulário web (7%) e carta (5%), neste último também são considerados aqueles depositados na caixa de sugestões da unidade. Na rede hospitalar municipal esses índices foram de 6%, 8% e 23% e nos dados gerais atingem 2%, 8% e 5%.

Com relação ao meio de atendimento por meio de cartas, vale ressaltar que a partir de setembro de 2016 o HSPM passou a registrar no sistema OuvidorSUS as pesquisas de satisfação depositadas nas caixas de Ouvidoria. Trata-se de uma avaliação dos serviços prestados na internação hospitalar promovida pelo Setor de Qualidade do hospital. Porém, em 2020, como medida de proteção devido ao Covid-19, as cartas deixaram de ser trabalhadas, aguardando nova definição para seu retorno.

Tabela 52 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

HSPM		
MEIO DE ATENDIMENTO	Quantidade	%
PESSOALMENTE	868	36%
TELEFONE	621	26%
EMAIL	618	26%
FORMULÁRIO WEB	156	7%
CARTA	118	5%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	10	0%
TOTAL	2391	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

No que se refere às classificações por **Tipologia**, observa-se que do total de 2.391 manifestações relativas ao HSPM, as **Solicitações** continuaram a se destacar, com mais da metade dos registros (59%), como se observa **Tabela 53**.

As Reclamações são a segunda modalidade mais registrada (32%) na Ouvidoria do HSPM, enquanto que os Elogios representam 7% dos registros, Denúncias 1%, Informação 1% e Sugestão 0%. Esse perfil difere das manifestações registradas na Ouvidoria dos demais hospitais da rede municipal, onde as Reclamações atingem 54% e as Solicitações 19%, enquanto os elogios foram mais elevados proporcionalmente, atingindo 22%, conforme exposto antes na **Tabela 37**. Destaca-se que a distribuição das manifestações registradas no HSPM assemelha-se mais ao perfil dos registros gerais da Rede de Ouvidoria da SMS, onde figuram 45% de Solicitações, 35% de Reclamações e 9% de Elogios, conforme demonstrado anteriormente na Tabela 4. As denúncias continuam a figurar em 1% dos registros, sendo bem mais relevantes nos registros gerais, onde alcançaram 11%.

A distribuição por tipologia ficou muito semelhante ao ano anterior (Solicitação 54%, Reclamação 37%, Elogio 7%, Denúncia 1%, Sugestão e 1% Informação 0,18%)

Tabela 53 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por tipologia - 2020.

HSPM	Quantidade	%
-------------	-------------------	----------

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

CLASSIFICAÇÃO		
SOLICITAÇÃO	1.410	59%
RECLAMAÇÃO	761	32%
ELOGIO	166	7%
DENÚNCIA	29	1%
INFORMAÇÃO	14	1%
SUGESTÃO	11	0%
TOTAL	2.391	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

3.1 SOLICITAÇÕES HSPM

Conforme **Tabela 54** alguns assuntos se destacam no HSPM tal como nos hospitais da rede, entre estes: Consulta/Atendimento/Tratamento (74%) que são atendimentos ambulatoriais, Exames Diagnósticos (12%) e Cirurgias (7%). É interessante comparar as proporções de Solicitações que chegam às Ouvidorias da Rede Hospitalar com as do HSPM: na primeira o maior número (47%) refere-se a cirurgias, enquanto no HSPM o grande montante para solicitações refere-se a consultas/atendimento/tratamento. Se considerarmos o total de 2.321 demandas registradas em 2020, as que se referem a consultas/atendimento/tratamento representam 43,45%

Tabela 54 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações - 2020.

HSPM	Quantidade	%
PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES		
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	1039	74%
DIAGNÓSTICOS	175	12%
CIRURGIA	104	7%
OUTRAS SOLICITAÇÕES	92	7%
TOTAL	1410	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

As **consultas** mais solicitadas no HSPM foram de Oftalmologia (19%), Ortopedia (10%), Ginecologia/Obstetrícia (9%), Cardiologia (6%), Endocrinologia e Metabologia (5%), conforme **Tabela 55**, distribuição que pouco difere do apurado no anterior (17%, 11,5%, 12%, 5% e 6% respectivamente).

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Pode-se pensar que essa diferença reflete o perfil dos usuários desses serviços. No HSPM a concentração dos usuários é de servidores públicos municipais e seus dependentes, que parecem buscar recursos para cuidados com a saúde em nível ambulatorial, provavelmente mais na esfera preventiva. Nos demais hospitais da rede hospitalar, quase a metade das solicitações (47%) são para cirurgias, nível mais terciário. Na rede pública em geral, a assistência ambulatorial é ofertada pela Rede Básica de Saúde, enquanto que no HSPM o ambulatório é no próprio hospital.

Tabela 55 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Consultas - 2020.

HSPM SOLICITAÇÕES - CONSULTA	Quantidade	%
OFTALMOLOGIA	199	19%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	104	10%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	98	9%
CARDIOLOGIA	60	6%
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	53	5%
GASTROENTEROLOGIA	53	5%
REUMATOLOGIA	39	4%
CLÍNICA MÉDICA	38	4%
DERMATOLOGIA	36	3%
OTORRINOLARINGOLOGIA	34	3%
CIRURGIÃO VASCULAR	32	3%
FISIOTERAPIA	31	3%
PNEUMOLOGIA	31	3%
PROCTOLOGIA	29	3%
OUTRAS ESPECIALIDADES	202	19%
TOTAL	1039	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Na tabela 56, podem-se observar as solicitações de cirurgias.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 56 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Cirurgias - 2020.

HSPM	Quantidade	%
SOLICITAÇÕES - CIRURGIA		
ORTOPÉDICA	28	27%
GASTROENTEROLÓGICA	21	20%
PLÁSTICA	13	13%
OFTALMOLÓGICA	7	7%
CABEÇA E PESCOÇO	6	6%
GINECOLÓGICA	5	5%
UROLÓGICA	5	5%
BARIÁTRICA	3	3%
DERMATOLÓGICA	3	3%
OTORRINOLARINGOLÓGICA	3	3%
OUTRAS CIRURGIAS	10	10%
TOTAL	104	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Quanto às solicitações de cirurgia no HSPM, estas caíram bastante em relação ao ano anterior, de 253 demandas para 104. Em 2020, 27% foram solicitações de cirurgias ortopédicas, 20% gastroenterologia e 13% de cirurgia plástica, conforme Tabela 56. Em 2019, as especialidades mais solicitadas foram 26% cirurgias ortopédicas, 16,5% cirurgias plásticas e 8% de cirurgias ginecológicas.

Também caíram pela metade as solicitações de diagnósticos, de 353 para 175 de um ano para outro. Os tipos de exames não diferem com ligeira alteração na ordem, sendo os destaques para diagnóstico por ultrassonografia (19%), endoscopia (14%), ressonância magnética (11%), cardiologia (11%), tomografia (10%), e conforme Tabela 57.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 57 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – sub-assunto Diagnósticos - 2020.

HSPM SOLICITAÇÕES - DIAGNÓSTICO	Quantidade	%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	33	19%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	24	14%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	19	11%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	19	11%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	18	10%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	14	8%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	13	7%
OUTROS DIAGNÓSTICOS	35	20%
TOTAL	175	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

3.2) RECLAMAÇÕES HSPM

As Reclamações são a segunda modalidade mais registrada (32%) na Ouvidoria do HSPM. As principais são sobre Estabelecimento de Saúde (44%), Recursos Humanos (33%) e Recursos Materiais (9%), conforme Tabela 58.

As insatisfações são costumeiramente apontadas na forma de Reclamação ou Denúncia dentro do sistema, já a satisfação é registrada na forma de Elogio Para ter acesso ao setor a que cada profissional pertence é necessário acessar demanda por demanda na íntegra. As manifestações correspondentes à falta de trabalhador estão relacionadas à Assistência Odontológica.

Tabela 58 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações - 2020.

HSPM PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	Quantidade	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	338	44%
RECURSOS HUMANOS	253	33%
RECURSOS MATERIAIS	71	9%
OUTRAS RECLAMAÇÕES	99	13%
TOTAL	761	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

No que tange a Estabelecimento de Saúde, das 338 Reclamações um terço versam sobre dificuldade de acesso (33%), rotinas/protocolos de unidades de saúde (19%) e espaço físico (7%), como se observa na Tabela 59. Outras 41% das reclamações estão diluídas sobre temas variados.

Neste tópico estão enquadrados os assuntos relacionados à estrutura física do hospital ou a processos/protocolos/rotinas presentes na unidade de saúde, por ser um item “genérico” existem várias situações que cabem ser tipificadas nesse assunto.

Anteriormente boa parte das manifestações contidas em Rotinas / Protocolos De Unidade de Saúde eram reclamações relacionadas à Central 156, em geral com a queixa de munícipes que não conseguem falar ao telefonar ou ter acesso a esse atendimento para marcação de consultas novas. Atualmente, esses registros foram redirecionados para OUTROS, sendo essa decisão tomada após uma reunião com toda a equipe de Ouvidoria do HSPM, uma vez que essas manifestações estavam sobrepondo (superlotando) as demais demandas referentes a rotinas/protocolos de unidade de saúde.

Sobre a Dificuldade de Acesso, pode-se dizer que está relacionada à demora de atendimento nos setores do hospital, em especial ao Pronto Socorro, demora para atendimento médico ou ficha de atendimento

Tabela 59 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Sub-assunto Estabelecimento de Saúde - 2020.

HSPM RECLAMAÇÕES - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Quantidade	%
DIFICULDADE DE ACESSO	110	33%
ROTINAS/PROCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	64	19%
ESPAÇO FÍSICO	25	7%
OUTRAS RECLAMAÇÕES - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	139	41%
TOTAL	338	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Das 253 Reclamações sobre Recursos Humanos, 93% refletem Insatisfação e destas, 43% são insatisfação sobre médicos, 20% sobre Recepcionista/atendente, 11% sobre Equipe de Saúde e 11% sobre equipe de enfermagem (somatório), conforme Tabelas 60 e 61.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 60 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Sub-assunto Recursos Humanos - 2020.

HSPM RECLAMAÇÕES - RECURSOS HUMANOS	Quantidade	%
INSATISFAÇÃO	235	93%
FALTA DE PROFISSIONAL	10	4%
OUTRAS RECLAMAÇÕES - RECURSOS HUMANOS	8	3%
TOTAL	253	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Tabela 61 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Sub-assunto Recursos Humanos – Insatisfação - 2020.

HSPM RECLAMAÇÕES - RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	Quantidade	%
MÉDICO	100	43%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	48	20%
EQUIPE DE SAÚDE	26	11%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	11	5%
ENFERMEIRO	10	4%
NÃO ESPECIFICADO	6	3%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	5	2%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	4	2%
FISIOTERAPEUTA	3	1%
ODONTÓLOGO	3	1%
NUTRICIONISTA	1	0%
MOTORISTA	1	0%
OUTROS	17	7%
TOTAL	235	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

3.3 ELOGIOS HSPM

Conforme Tabela 62, os Elogios dirigidos ao HSPM, que passaram de 359 em 2019 para 166 em 2020, estão assim distribuídos: 33% para equipe médica, 28% para equipe de saúde, 14% para recepcionista/atendente e 10% para equipe de enfermagem.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Em 2019, a proporção foi de 32% dirigidos aos médicos da Instituição, 22% à equipe de saúde, 18% à recepcionistas/atendentes e 10% para equipe de enfermagem. Nos demais hospitais da rede municipal, o perfil difere um pouco, conforme demonstrado anteriormente no Quadro 42, onde 38% dos elogios são dirigidos à equipe de saúde, 21% para médicos e 25% para equipe de enfermagem. Relembrando que “Equipe de Saúde” inclui todo o atendimento na unidade de saúde, sem especificar categoria profissional.

Tabela 62 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Elogios - 2020.

HSPM PRINCIPAIS ELOGIOS	Quantidade	%
MÉDICO	54	33%
EQUIPE DE SAÚDE	46	28%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	24	14%
ENFERMEIRO	11	7%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	5	3%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	4	2%
FISIOTERAPEUTA	4	2%
FONOAUDIÓLOGO	2	1%
NÃO ESPECIFICADO	2	1%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1	1%
ASSISTENTE SOCIAL	1	1%
OUTROS ELOGIOS	12	7%
TOTAL	166	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

O HSPM e vários hospitais da rede hospitalar têm como prática encaminharem os elogios às Diretorias aos quais os servidores que foram elogiados pertencem e estas fazem a divulgação do reconhecimento recebido aos funcionários, alguns inclusive possuem “Murais do Reconhecimento”, como forma de estimular o bom atendimento.

3.5 DENÚNCIAS HSPM

No que tange a Denúncias, o montante de 17 registros correspondem a 1% do total, mesmo índice de 2019. Dois terços são a respeito de Recursos Humanos e um terço

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

sobre Estabelecimento de Saúde (46,34%) e sobre Recursos Humanos (34,15%), conforme Tabelas 63, 64 e 65.

Tabela 63– Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias - 2020

HSPM PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO	Quantidade	%
RECURSOS HUMANOS	13	76%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	4	24%
TOTAL	17	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Tabela 64– Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos

HSPM PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS	Quantidade	%
INSATISFAÇÃO	10	77%
FALTA DE PROFISSIONAL	1	8%
TRABALHADOR EM SAÚDE	1	8%
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	1	8%
TOTAL	13	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Tabela 65– Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos – Insatisfação -2020

HSPM DENÚNCIAS - GESTÃO - RH - INSATISFAÇÃO	Quantidade	%
MÉDICO	4	40%
OUTROS	2	20%
EQUIPE DE SAÚDE	2	20%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1	10%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) acolhe os pedidos de ajuda médica de cidadãos acometidos por agravos agudos a sua saúde, de natureza clínica, psiquiátrica, cirúrgica, traumática, obstétrica e ginecológica, com acesso telefônico gratuito, pelo número 192, de uso exclusivo das Centrais de Regulação Médica de Urgências do SAMU. Após o acolhimento e identificação dos chamados, as solicitações são avaliadas pelo médico regulador que classifica o seu nível de urgência/emergência e define qual o recurso necessário e mais adequado para atendimento, o que pode envolver desde uma simples orientação médica até o envio de uma equipe de Suporte Avançado de Vida ao local ou, inclusive, o acionamento de outros meios de apoio, se julgar necessários.

Após a avaliação no local da ocorrência, caso o paciente necessite de retaguarda, o mesmo será transportado de forma segura, até os serviços de saúde que possam melhor atender cada paciente naquele momento, respondendo de forma resolutiva às suas necessidades e garantindo a continuidade da atenção inicialmente prestada pelo SAMU. Por sua atuação, o SAMU constitui-se num importante elo entre os diferentes níveis de atenção do Sistema¹⁶.

Da mesma forma que os relatórios particularizados da Rede Hospitalar e do HSPM, com relação à Ouvidoria do SAMU serão apresentados dados sobre os **meios utilizados** para acessar o sistema e a **classificação** das manifestações por **tipologia**. Alguns outros dados específicos do Serviço também serão apresentados, extraídos do Relatório da Ouvidoria do SAMU.

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidoria Central da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

A Ouvidoria do SAMU é ponto de resposta de Ouvidoria desde 2014. As manifestações que são tratadas pela Ouvidoria do SAMU referem-se aquelas registradas no Ouvidor SUS e uma parte é oriunda de outras fontes (e-mails, mídias sociais). Em 2020,

¹⁶ Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 mai 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

foram registradas 308 demandas endereçadas à Ouvidoria do SAMU, via Sistema Ouvidor SUS, acrescidas de outros meios de atendimento, totalizando 346 demandas, variando de 22 a 41 manifestações por mês, com média mensal de 28,33 registros.

Considerando as 308 demandas exclusivamente via Sistema Ouvidor SUS, o meio de atendimento em 2020 foi 86% por telefone e 9% por formulário web, conforme Tabela 66.

Tabela 66 – Manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente via Sistema Ouvidor SUS dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio de atendimento - 2020.

SAMU MEIO DE ATENDIMENTO	Quantidade	%
TELEFONE	264	86%
FORMULÁRIO WEB	27	9%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	14	5%
PESSOALMENTE	3	1%
TOTAL	308	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

A maioria das manifestações direcionadas à Ouvidoria do SAMU em 2020 refere-se a Reclamações (62%), conforme Tabela 67.

Tabela 67 – Manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente via Sistema Ouvidor SUS dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia - 2020.

SAMU CLASSIFICAÇÃO	Quantidade	%
RECLAMACAO	190	62%
ELOGIO	73	24%
DENUNCIA	30	10%
INFORMACAO	10	3%
SOLICITACAO	5	2%
TOTAL	308	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

A partir deste ponto do relatório, será considerado o total de 346 demandas tratadas pela Ouvidoria do SAMU, tanto para a tipificação (Tabela 68) como para comparativos e outras análises. As duas demandas classificadas como "outras" referem-se a demandas pertencentes ao SAMU de outros municípios ou questões referentes a outras unidades de saúde.

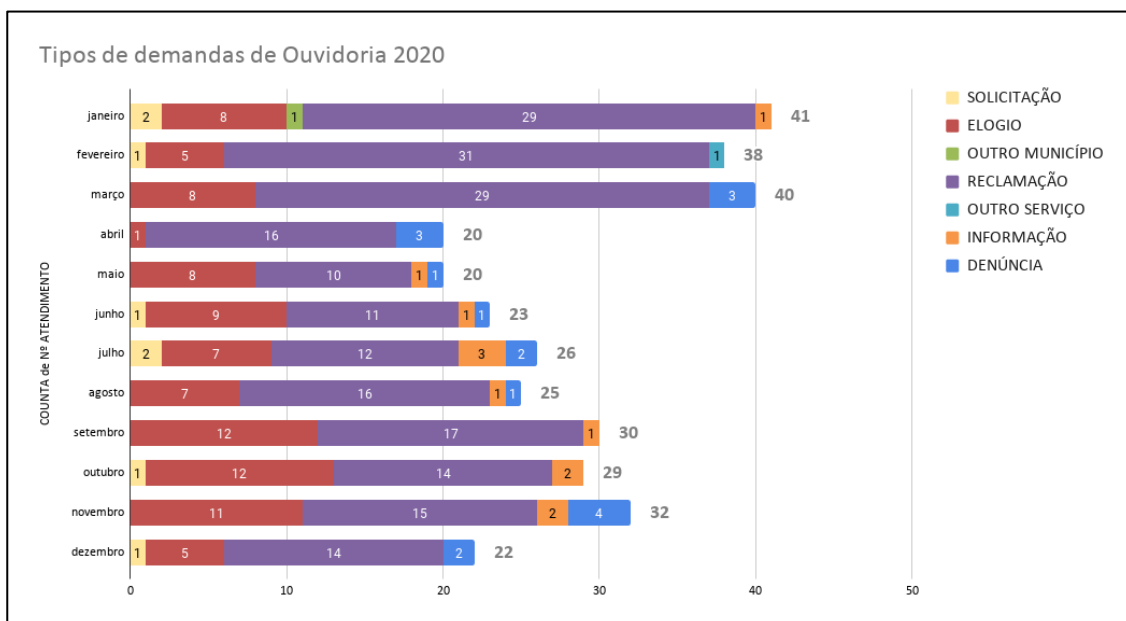
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 68 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia - 2020.

SAMU CLASSIFICAÇÃO	Quantidade	%
RECLAMACAO	214	61,85
ELOGIO	93	26,88
DENUNCIA	17	4,91
INFORMACAO	12	3,4
SOLICITACAO	8	2,31
SUGESTÃO	0	0,0
OUTROS	2	0,58
TOTAL	308	100%

Fonte: Banco de dados SAMU- 03/05/2021

Gráfico 24 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio tipologia - 2020.



Fonte: Banco de dados SAMU- 03/05/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

A Ouvidoria do SAMU 192 tem como prática revisar todos os registros para checagem da tipificação atribuída inicialmente. Com isso, tem a oportunidade de corrigir algum registro que tenha sido erroneamente classificado.

Abaixo, a Tabela 69 indica que 82,9 % das demandas encaminhadas à Ouvidoria do SAMU 192 referem-se a ocorrências atendidas pelo SAMU 192. Ressalta-se que no que tange às demandas registradas na Ouvidoria, estas são 100% tratadas.

Tabela 69 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas por ocorrência atendida, não atendida– 2020.

SAMU ATENDIMENTO DA DEMANDA	Quantidade	%
ATENDIDA PELO SAMU 192	287	82,9%
NÃO ATENDIDA PELO SAMU 192	59	17,1%
NÃO LOCALIZADA	0	0%
TOTAL	346	100%

Fonte: Ouvidoria SAMU 192

A maioria das reclamações é gerada em decorrência da demora no tempo/resposta de atendimento. O percentual de “não atendida”, 17,1 %, refere-se a ocorrências finalizadas pela regulação médica, por falta de confirmação ou remoção por meios próprios, informadas pelo próprio munícipe.

Todas as demandas registradas na Ouvidoria do SAMU são direcionadas para análise e providências, estratificadas como segue, conforme Tabela 70.

- **Não Atendimento:** diz respeito aos casos em que o SAMU 192 não empenhou recurso para socorro da solicitação;
- **Demora no atendimento:** casos cujo tempo resposta gerou insatisfação;
- **Protocolo de Classificação de Risco:** queixas quanto a burocracia da abertura dos chamados, coleta de dados relevantes ao serviço, para resposta adequada e efetiva, porém não compreendida pelo munícipe;
- **TARM:** demandas envolvendo o acolhimento pelo TARM (Técnico Auxiliar de Regulação Médica) na abertura do chamado;
- **Médico Regulador:** demandas o processo de regulação médica, acolhimento e resposta aos munícipes;
- **Ética/Campo:** Demandas envolvendo a ética e humanização durante atendimento das equipes assistenciais aos munícipes;

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

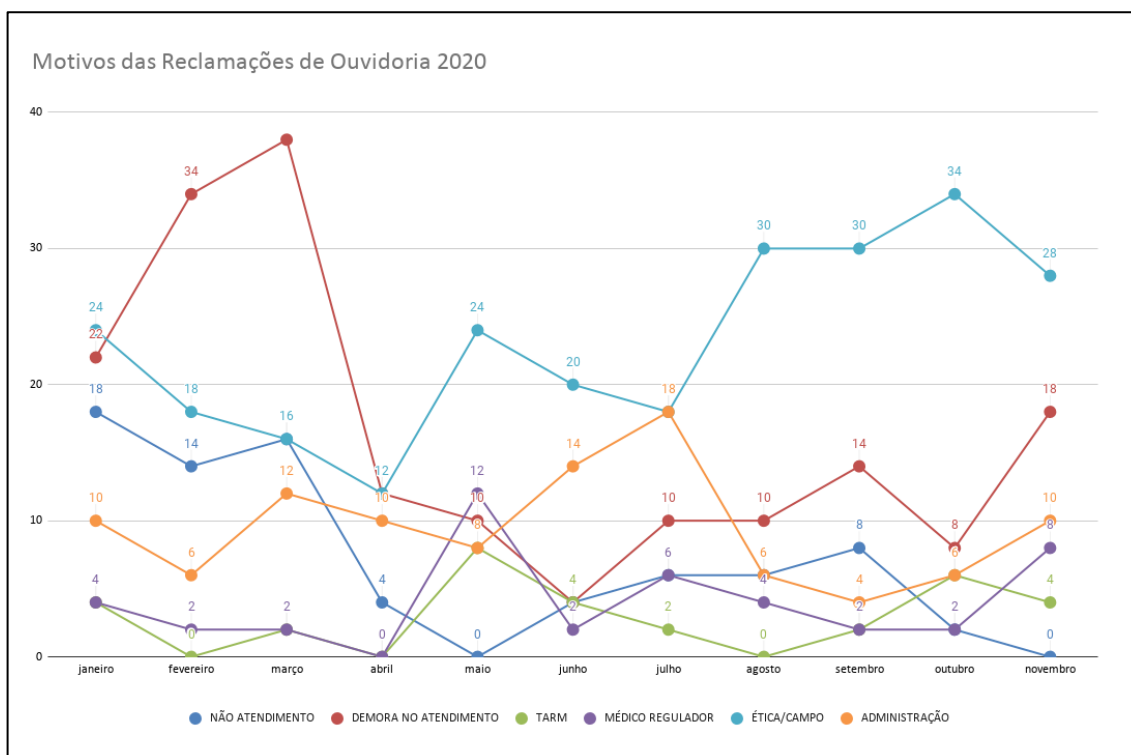
- **Administração:** demandas referentes as ações de gestão da administração do SAMU 192;

Tabela 70 – Foco interno das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU- 2020.

SAMU CLASSIFICAÇÃO	Quantidade	%
NÃO ATENDIMENTO	40	11,56
DEMORA NO ATENDIMENTO	96	27,74
PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	5	1,44
TARM	16	4,62
MÉDICO REGULADOR	16	4,62
ÉTICA-CAMPO – EQUIPES ASSISTENCIAIS	117	33,84
ADMINISTRAÇÃO	56	16,18
TOTAL	346	100%

Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Gráfico 25 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio Motivos de Reclamação – Distribuição Mensal -2020.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Os chamados registrados pelo SAMU 192 são classificados de acordo com a urgência/emergência, utilizando-se **Códigos de Classificação de Risco de Vida**, que tem como objetivo estabelecer a ordem de prioridades entre os diferentes casos e, para tal, preconiza-se a classificação das urgências em **níveis**.

As terminologias **ÔMEGA, ALPHA, BRAVO, CHARLIE, DELTA e ECHO** referem-se ao Protocolo de Classificação de Risco utilizado pelo SAMU 192 da cidade de São Paulo, baseados na Academia Internacional de Emergência Médica de Despacho (The International Academy Medical Priority Dispatch System¹⁷). Essas nomenclaturas de classificação de risco alinham-se às definidas pelo Ministério da Saúde – MS - em seu Manual de Regulação Médica das Urgências – Série A - Normas e Manuais Técnicos - 2006¹⁸, cuja correlação e equivalência serão expostas a seguir:

Nível 1 (MS): Emergência ou Urgência de prioridade absoluta

Casos em que há risco imediato de vida e/ou a existência de risco de perda funcional grave, imediato ou secundário.

⇒ **Academia Internacional - “E” - ECHO – Despacho imediato**

Nível 2 (MS): Urgência de prioridade moderada

Compreende casos em que há necessidade de atendimento médico, não necessariamente de imediato, **mas dentro de poucas horas**.

⇒ **Academia Internacional – “D” - DELTA: Atendimento imediato**
“C” - CHARLIE: Atendimento praticamente imediato

Nível 3 - MS: Urgência de prioridade baixa:

Casos em que há necessidade de uma avaliação médica, mas não há risco de vida ou de perda de funções, **podendo aguardar várias horas**.

¹⁷ Disponível em <https://www.emergencydispatch.org/>. Acesso em 15 Mai 2020.

¹⁸ Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 Mai 2020.

- ⇒ **Academia Internacional – “B” -BRAVO - . Atendimento rápido, mas podem aguardar.**

Nível 4 - MS: Urgência de prioridade mínima:

Compreendem as situações em que o médico regulador pode proceder a conselhos por telefone, orientar sobre o uso de medicamentos, cuidados gerais e outros encaminhamentos.

- ⇒ **Academia Internacional – “A” - ALPHA – Podem aguardar atendimentos ou encaminhados para outros serviços.**

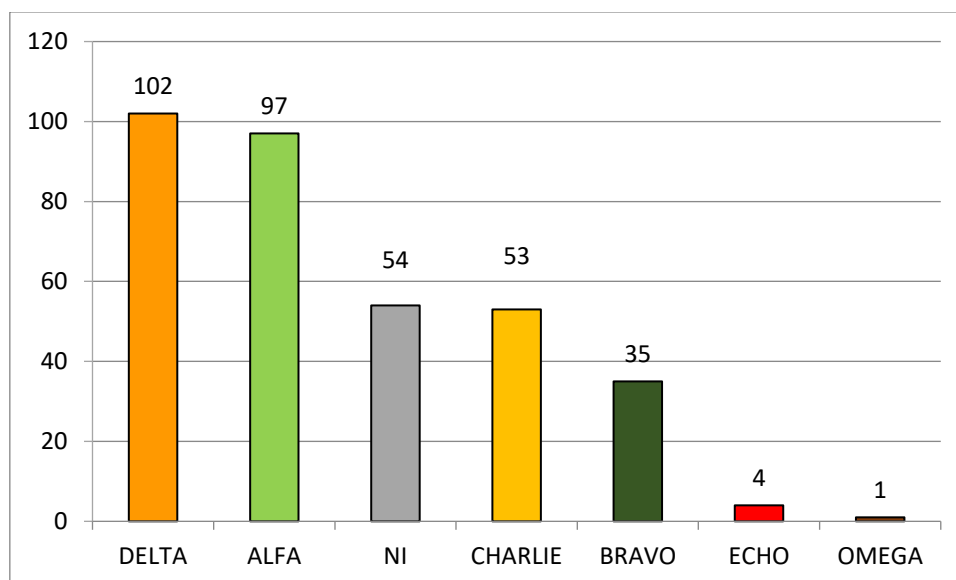
“O” - ÔMEGA – Orientados ou encaminhados para outros serviços.

Outrossim, a nomenclatura associa-se ao **CÓDIGO Q**, padrão de comunicação utilizado via rádio, com o objetivo de garantir maior clareza, evitando as cacofonias possíveis em vários idiomas que podem confundir mensagens importantes.

O uso adequado do **Código Q**, principalmente nos serviços de emergência, permite garantir uma maior celeridade à **comunicação via rádio**, além da maior economia de tempo, fator este fundamental na missão de salvar vidas.

O gráfico 26, abaixo, apresenta a distribuição do número de demandas encaminhadas à ouvidoria do SAMU 192, segundo essas prioridades.

Gráfico 26 - Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo protocolo de prioridade - 2020.



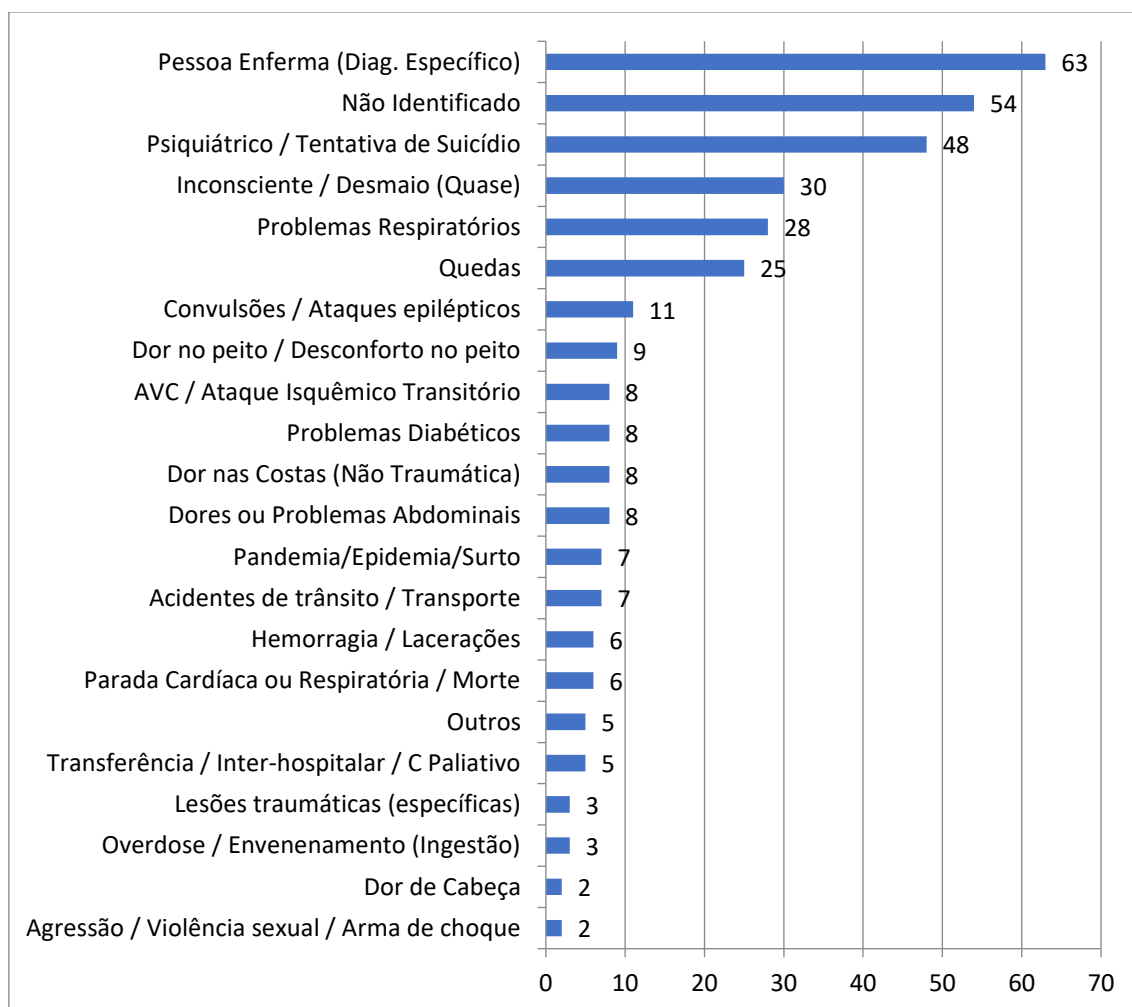
Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Observa-se que a grande parte da demanda refere-se aos casos de menor gravidade, ALFA e BRAVO, regulados segundo os critérios estabelecidos pelo Ministério, e que gera um maior índice no tempo resposta de atendimento, sendo estes os que mais motivam as reclamações sobre demora no atendimento.

Baseados nas queixas apresentadas na abertura das ocorrências, sempre em obediência às normas internacionais e do Ministério da Saúde, o SAMU 192 trabalha com um total de 37 Protocolos de Triagem de Despacho, onde cada paciente é submetido à classificação de prioridade regida pelos critérios de regulação médica, segundo informações apresentadas, dos sinais e sintomas de cada patologia.

O gráfico 27 apresenta a distribuição dos principais protocolos de triagem e despacho, relacionados às queixas na abertura dos chamados, constantes das demandas recebidas pela Ouvidoria. O índice "NI" são situações não relativas a eventos de atendimento a pacientes.

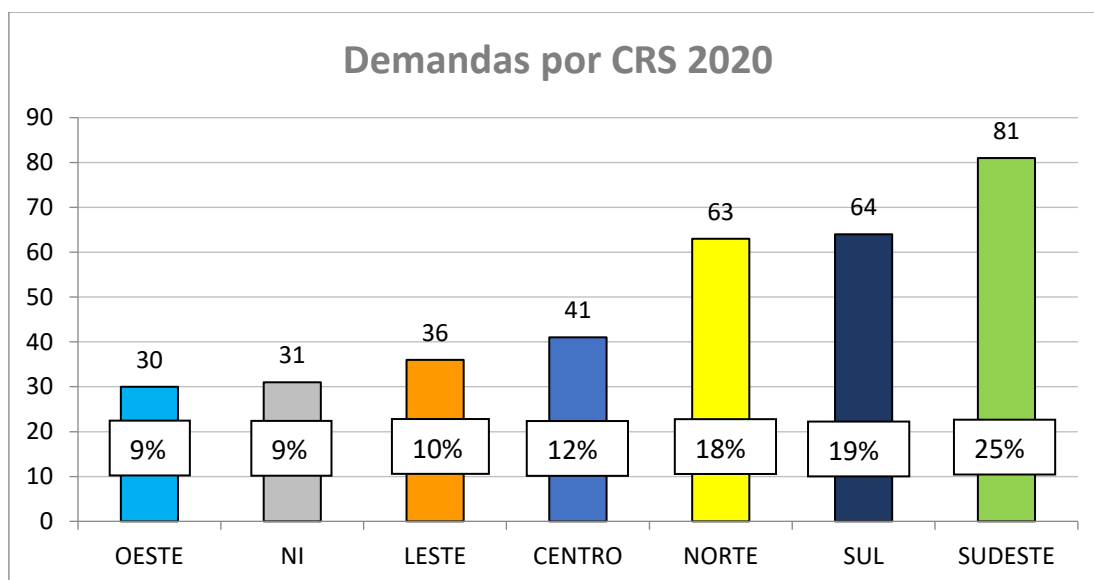
Gráfico 27 - Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo protocolo de atendimento e despacho - 2020.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Outro recorte interessante é estratificar as demandas por origem, tomando-se por base as Coordenadorias Regionais de Saúde, como se vê no Gráfico 28. Percebe-se que as demandas originam-se de todas as regiões da cidade, com maior predominância das CRS Sudeste (23%), Sul (19%) e Norte (18%), seguida da CRS Centro (12%), Leste (10%) e Oeste (9%). Não há identificação da CRS de origem em 9% dos registros (NI).

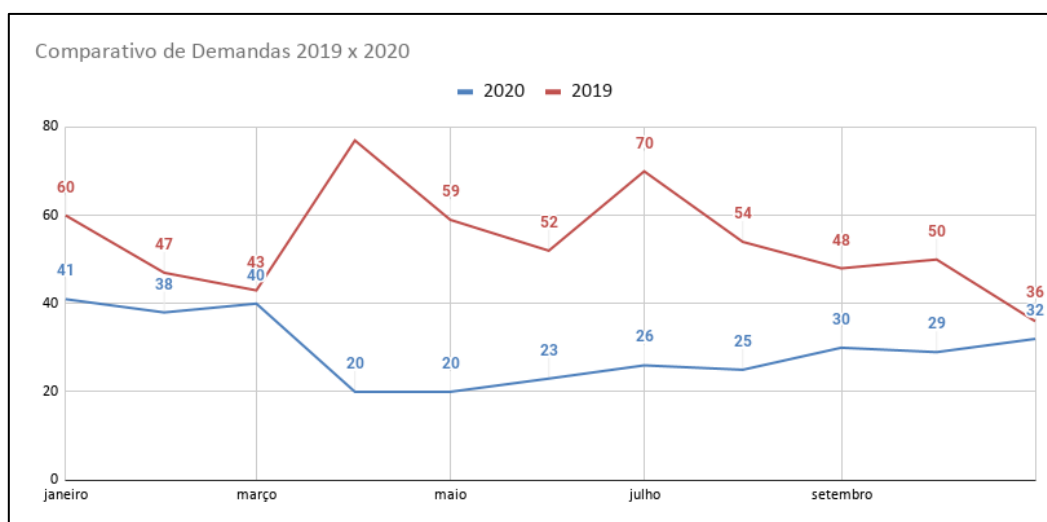
Gráfico 28 -Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas por origem de Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS- 2020.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

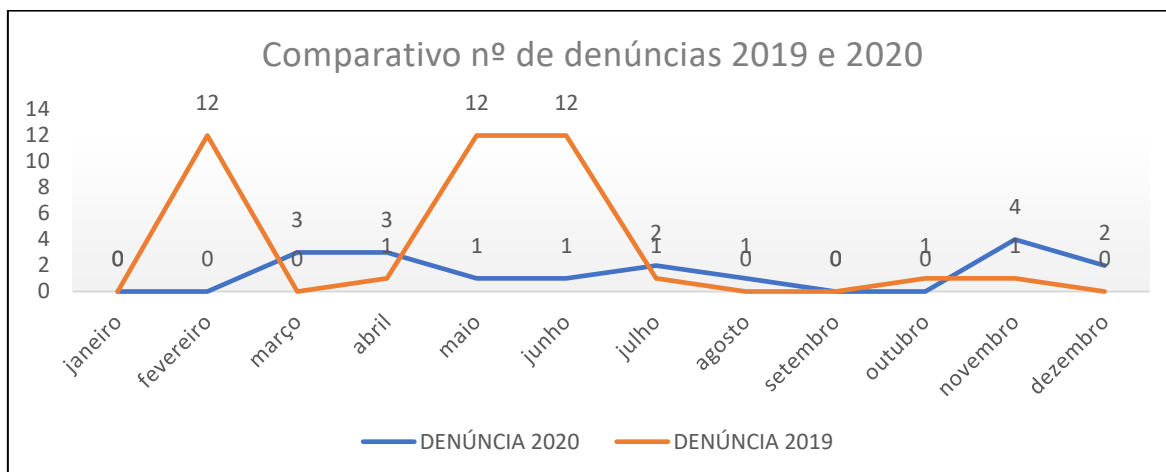
A seguir, serão apresentados gráficos comparativos entre os dados dos anos de 2019 e 2020, em séries históricas mês a mês, referentes ao número de manifestações, denúncias, reclamações e elogios.

Gráfico 29 – Comparativo entre o número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.



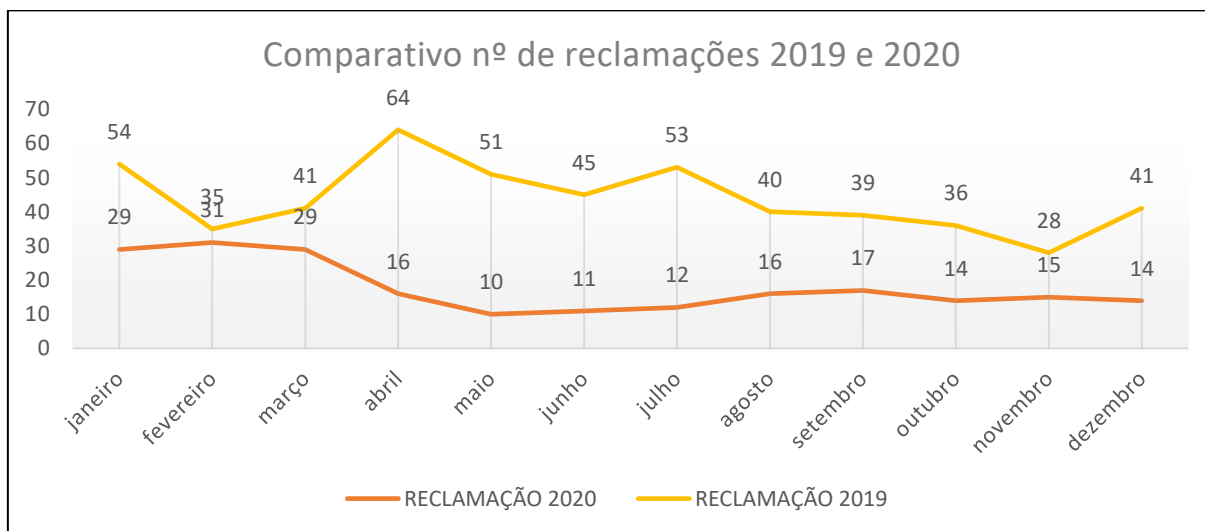
Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Gráfico 30 – Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Denúncias, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.



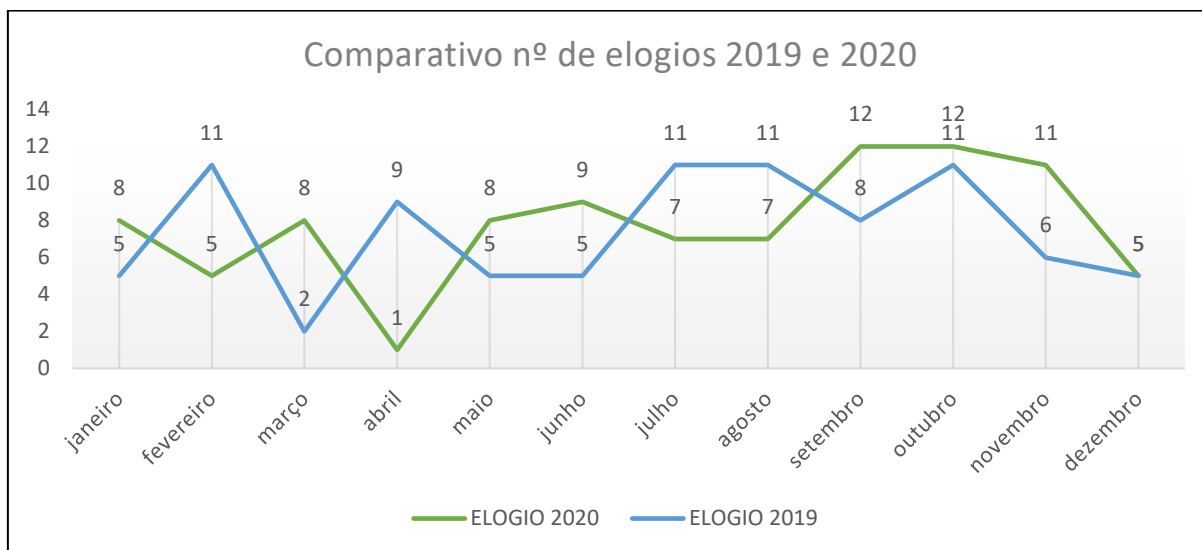
Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Gráfico 31 – Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Reclamações, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Gráfico 32 – Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Elogios, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

No cenário de pandemia, ficou evidenciado o papel de protagonismo do SAMU, por estar na linha de frente do atendimento. Mesmo o serviço sendo bastante demandado, durante o ano de 2020 houve redução geral das manifestações registradas na Ouvidoria do SAMU, em consonância com o que foi observado nos dados gerais do Sistema Ouvidor SUS.

Foram observadas relevantes resultados na análise de satisfação do serviço prestado pelo SAMU 192, demonstrado entre outros pela queda dos dados relativos a denúncias e reclamações, além do aumento do número de elogios, índices comparados ao ano anterior de 2019.

Alguns aspectos que contribuíram para a melhora destes indicadores:

- Mudanças de gestão e nova visão administrativa do SAMU 192, observando entre outros a valorização profissional, recomposição de recursos humanos, gestão participativa etc.
- Investimentos nas condições de trabalho dos funcionários, incluindo-se melhorias nas bases descentralizadas, Central de Regulação Médica, equipamentos, uniformes, EPI.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

- Novos protocolos de segurança foram criados para atender casos suspeitos ou confirmados da doença, já que o atendimento ao paciente com Covid 19 tem que ser diferenciado. Antes e após cada atendimento a equipe realiza um detalhado processo de paramentação, higienização, descontaminação pessoal e da viatura, o que demanda um maior tempo entre os atendimentos, mas garante um ambiente higienizado para os próximos usuários que serão atendidos e segurança para a equipe.
- Investimento em educação continuada, com a reorganização e atuação efetiva do NEP (Núcleo de Educação Permanente), revalidando os cursos e atuando “in loco” nos treinamentos das equipes, com foco na qualificação profissional e humanização no atendimento;
- Análise de indicadores e adoção de medidas que interferem na melhor resposta de tempo e qualidade ao atendimento da população;
- Reconhecimento ao trabalho do pré-hospitalar, ilustrado e evidenciado em várias matérias pela imprensa durante todo o período da pandemia, o que reflete, também, na valorização e reconhecimento do serviço pela população.

IV - COVID-19

Conforme citado na introdução deste relatório, devido à situação de pandemia foi editado um relatório específico com os dados de 2020 relativos a demandas sobre COVID-19: “Relatório Divisão de Ouvidoria – Boletim COVID-19 2020”.

Transcreveremos aqui a íntegra da apresentação do Boletim e alguns dados gerais de ouvidoria cotejados com os dados específicos sobre COVID-19, os quais que poderão ser consultados em detalhe na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.

“Apresentação Boletim COVID-19 – Ano 2020

No início de 2020, o mundo foi surpreendido pela pandemia do COVID-19, com repercussões no âmbito internacional, nacional, estadual e municipal. Em São Paulo, metrópole de maior concentração populacional no Brasil, temos acompanhado todos os esforços da gestão para lidar com essa doença. A saúde nunca esteve tão presente na mídia e, visando à transparência de dados e orientação à população, todas as decisões da Prefeitura e da Secretaria Municipal da Saúde foram sendo tornadas públicas tais como ações para combater o avanço da doença como protocolos sanitários, de isolamento, quarentena, contratação de leitos de UTI e taxas de ocupação, notificação de casos, notificação de óbitos, compras de Equipamentos de Proteção Individual, abertura de hospitais de campanha e ativação de leitos em novos hospitais, compra de equipamentos para equipar leitos de UTI, evolução das vacinas, etc.. A cada nova etapa desse enfrentamento, a reação da população refletia-se na busca pelo canal da Ouvidoria para manifestar suas preocupações, dúvidas, demandas por serviços e por informações.

Pudemos perceber algumas fases nessa busca, que se mesclaram no decorrer do ano:

1. **Busca por informações:** A partir da divulgação dos primeiros casos pela imprensa, a população buscou por meio dos canais de ouvidoria mais informações e esclarecimentos sobre a doença. Uma das medidas iniciais que foi a antecipação do calendário da Campanha Nacional de Vacinação contra a gripe para 23 de março, anteriormente prevista para segunda quinzena de abril, motivou uma primeira onda de registros de reclamações sobre disponibilidade das vacinas nos postos de saúde.
2. **Insegurança da população:** após o entendimento sobre a gravidade da doença e as primeiras reações oficiais normatizando os novos modos de funcionamento

dos serviços da cidade e do estado, as buscas pela ouvidoria refletiam a sensação de insegurança e preocupação em como se comportar diante da nova realidade. Informações sobre consultas e cirurgias eletivas suspensas figuravam entre as demandas, bem como a dificuldade de obtenção de informações sobre pacientes internados, dadas as restrições para a presença de acompanhantes. A suspensão dos atendimentos presenciais nas ouvidorias criou a necessidade de reforçar os meios de acesso digitais. Houve maior busca pelo meio telefônico, através da Central SP-156, o que pode ter inicialmente ocasionado mais espera para o atendimento, sendo importante informar aos munícipes a disponibilidade de se fazer o registro online por meio do Formulário Web. Percebe-se ser necessária maior divulgação desse canal, fazendo-os compreender que as três formas de registro (presencial, telefone e online) têm a mesma eficiência e o mesmo tempo de resposta, apenas a forma de entrada no sistema é diferente, mas o trâmite é o mesmo. Neste período em que os chamados por telefone aumentaram devido à demanda relacionada ao coronavírus, fazer o registro on-line pode ser considerado mais rápido pelo usuário, pois não há espera.

3. **Busca por esclarecimentos sobre normativas oficiais:** as inúmeras novas regras de enfrentamento à doença publicadas em âmbito municipal, estadual e federal que se seguiram para garantir isolamento e distanciamento social, horários de funcionamento diferenciados, uso de máscaras, entre outras, motivavam questionamentos via ouvidoria.
4. **Pedidos de Informação:** como a Divisão de Ouvidoria abriga também o Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC, a questão de alocação de recursos, notadamente para montagem dos Hospitais de Campanha foi alvo de pedidos de informação, além de informações sobre número de casos e número de óbitos na cidade.
5. **Reclamações e denúncias por descumprimento dos decretos e leis:** muitas denúncias a respeito de falta de EPI, não uso de máscaras, aglomerações, funcionamento de estabelecimentos em horários irregulares, passaram a ser registrados, o que exigiu definição de responsabilidades de apuração, tais como Saúde do Trabalhador, Vigilância Sanitária, território, Subprefeituras ou outras instâncias.

A Divisão de Ouvidoria do SUS e sua Rede de Ouvidoria estiveram em atividade ininterrupta durante todo o ano de 2020. Embora com atendimento presencial suspenso, os canais via telefone (Central SP 156) e por internet (formulário web)

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

foram mantidos, possibilitando a escuta e o encaminhamento das manifestações dos munícipes, mantendo seu compromisso com a sociedade e com o SUS.

Aqui apresentamos uma edição especial focada nos dados relativos às manifestações sobre COVID-19 registradas no ano de 2020.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada. Pretende cumprir o papel de, além de atender às demandas habituais, identificar tendências que possam antecipar os problemas que afligem a população com relação aos temas da saúde.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS – SMS – São Paulo”

Para situar a questão do novo Corona vírus, vale lembrar alguns marcos da linha do tempo do COVID 19¹⁹ no Brasil²⁰ e no mundo:

- 08 de dezembro de 2019 – Primeiros casos de “pneumonia” na China;
- 30 de dezembro de 2019 – Notificação para a OMS de “pneumonia de causa desconhecida”;
- 03/01/2020 – Brasil solicita esclarecimentos a OMS;
- 05/01/2020 – 1º comunicado da OMS sobre casos na China;
- 10/01/2020 – Comitê de Monitoramento de Eventos do Ministério da Saúde é acionado;
- 16/01/2020 – Ministério da Saúde publica o Boletim Epidemiológico com informações sobre o que se sabia da doença;
- 20/01/2020 – OPAS/OMS – Reunião para alinhamento da estratégia internacional de resposta;
- 21/01/2020 – 1º Boletim Epidemiológico da OMS declarando Risco Moderado;
- 22/01/2020 - Ativação do Comitê de Operações de Emergência é ativado em nível 1 de alerta, sem casos suspeitos;

- 08/02/2021 – 1º caso suspeito;
- 08/02/2021 – Alteração do COE para nível 2 – perigo iminente;
- 28/01/2020 – OMS altera posicionamento e eleva risco para “alto”;

¹⁹ Prefeitura Municipal de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde, disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/doencas_e_agrivos/coronavirus/index.php?p=291730

²⁰ Brasil, Ministério da Saúde- Linha do Tempo Corona vírus, disponível em <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/>, acessado em 10/08/2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

- 30 de janeiro de 2020: A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, a COVID-19, constitui uma emergência de saúde pública de importância internacional, o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional;
- 31/01/2020 – Acionado o Grupo Executivo Interministerial de Saúde Pública;
- 03/02/2020 - Brasil declara Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN);
- 04 e 05/02/2020 – Congresso Nacional aprova Projeto de Lei sobre Quarentena, sancionado dia 07/02/2020;
- 05 a 09/02/2020 - missão para repatriamento de 34 brasileiros que viviam na cidade de Wuhan, na China;
- 26/02/2020: o primeiro caso de corona vírus no Brasil foi confirmado em São Paulo;
- 11/03/2020: a Organização Mundial de Saúde decretou pandemia. A definição de pandemia não depende de um número específico de casos. Considera-se que uma doença infecciosa atingiu esse patamar quando afeta um grande número de pessoas espalhadas pelo mundo;
- 13/03/2020: Ministério da Saúde regulamenta critérios de isolamento e quarentena;
- 16/03/2020: São Paulo já registra casos de transmissão comunitária da doença, quando não é identificada origem da doença;
- 16/03/2020 – Decreto Municipal nº 59283 – suspendendo atendimentos presenciais em equipamentos da PMSP;
- 17/03/2020 – Divisão de Ouvidoria do SUS comunica para Rede de Ouvidoria do SUS a suspensão dos atendimentos presenciais, podendo o atendimento ser realizado através dos outros canais de comunicação ao cidadão: por telefone pela Central SP -156 e atendimento online através do formulário web;
- 17/03/2020: o governo é notificado da primeira morte de corona vírus no Brasil.

Inicialmente não existia um assunto específico sobre COVID-19 para classificação no sistema Ouvidoria SUS. Em consonância com os acontecimentos acima citados, ocorreram as seguintes providências:

- O código de Doenças, Agravos e Programas de Saúde - D.A.P.S. específico para COVID foi incluído no dia 27/01/20 no Sistema Ouvidor SUS e as tipificações decorrentes foram incluídas em duas datas:
 - 20/03/2020: Vigilância em Saúde/ Caso suspeito/ Coronavírus
 - 27/03/2020: Vigilância em Saúde/ Caso confirmado/ Coronavírus
 - 27/03/2020: Vigilância em Saúde/ Epidemia e surto/ Coronavírus

Antes disso, as demandas foram classificadas como **Epidemia/Surto**. O primeiro registro citando **COVID-19** que consta no Banco de dados do Ouvidor SUS para o município de São Paulo data de **03 de março de 2020**.

Das 57.753 manifestações de responsabilidade do município do ano de 2020, **3.637 foram relativas ao assunto COVID 19**, conforme Tabela 71.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 71 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, assunto COVID 19, classificadas por esfera de competência - 2020.

COVID 19 DEMANDAS POR ESFERA DE COMPETÊNCIA	Quantidade	%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	3.637	55%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	1.660	25%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	1.188	18%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	127	2%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO DO SETOR PRIVADO	38	1%
TOTAL	6.650	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Desde o início da pandemia, a Divisão de Ouvidoria do SUS vem acompanhando as manifestações dos munícipes a respeito desse novo assunto. Cada nova lei, decreto ou recomendação foram compartilhados com a Rede de Ouvidoria SUS para orientar a escuta, as classificações e os encaminhamentos necessários a cada demanda.

Embora o Decreto Municipal 59283 de 16/03/2020 tenha determinado a suspensão dos atendimentos presenciais, a Rede de Ouvidoria continuou a captar e tratar as manifestações dos munícipes por meio dos canais telefônicos (Central SP 156) e pela internet (formulário web). Em todo o ano de 2020, portanto, o atendimento não parou (Tabela 72).

Comparando a proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS na esfera municipal, classificadas por meio de atendimento, percebe-se pelo Gráfico 33 que as manifestações gerais foram feitas por telefone em 78% dos casos e em 81% das questões relacionadas à COVID-19, conforme Gráfico 33.

Tabela 72 – Total e proporção de manifestações sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2020.

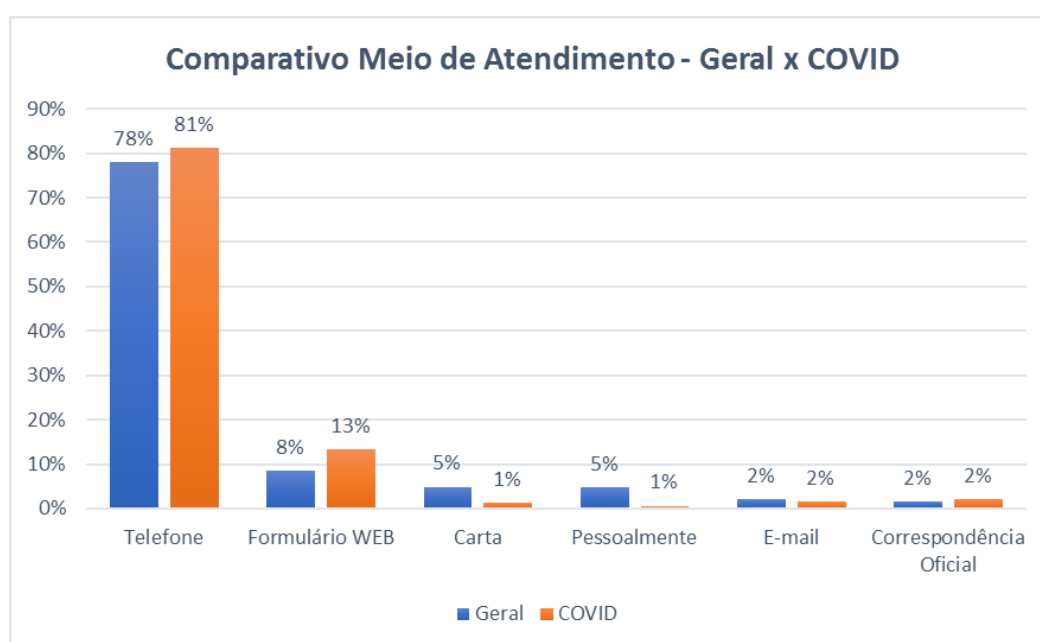
COVID-19 MEIO DE ATENDIMENTO	Quantidade	%
TELEFONE	2.952	81,16

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

FORMULÁRIO WEB	483	13,28
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	78	2,15
EMAIL	54	1,48
CARTA	48	1,32
PESSOALMENTE	22	0,60
TOTAL	3.637	100

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 33 – Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Considerando as tipologias, as manifestações exclusivamente sobre COVID-19 obedecem proporção totalmente diferente de quando se consideram as manifestações de modo geral, concentrando-se maciçamente em denúncias (63,90%), seguidas de 25,18% de Reclamações, 6,96% de Solicitações, 1,79% de Elogios, 1,32% de Informações e 0,85% de Sugestões, como demonstra a Tabela 73 e Gráfico 34.

Tabela 73 - Manifestações sobre COVID-19, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, esfera municipal, por Tipologia - 2020.

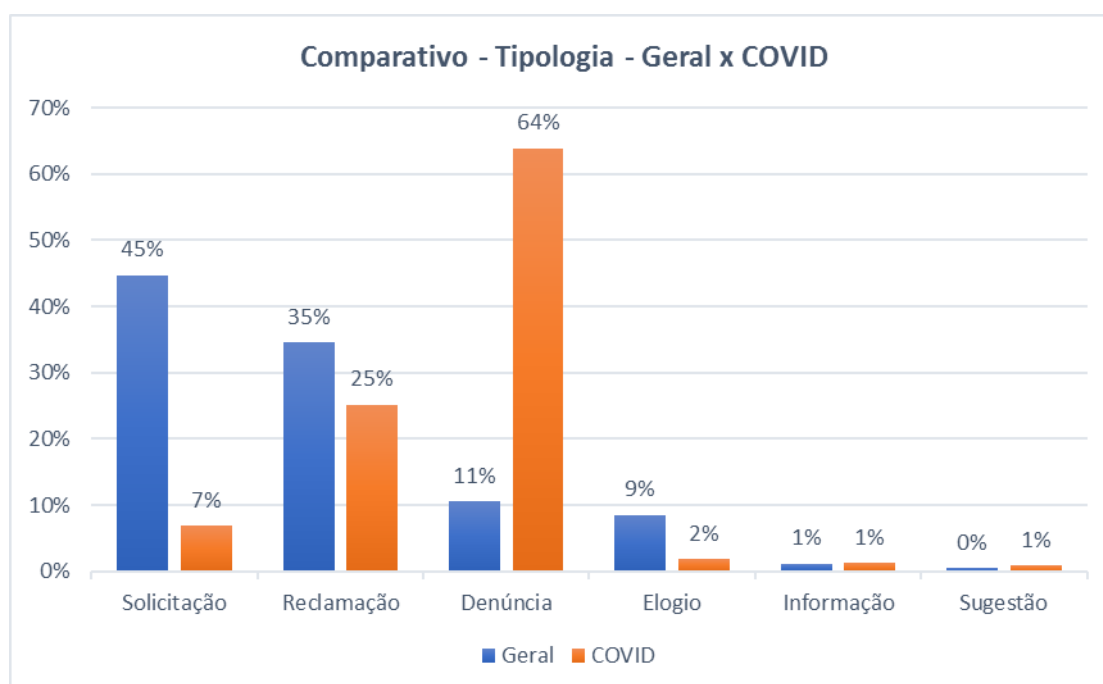
COVID-19		
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Quantidade	%
DENUNCIA	2.324	63,90
RECLAMACAO	916	25,18

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

SOLICITACAO	253	6,96
ELOGIO	65	1,79
INFORMAÇÃO	48	1,32
SUGESTÃO	31	0,85
TOTAL	3.637	100

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Gráfico 34 – Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por tipo de manifestação – 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

Na **Tabela 74** serão apresentadas as manifestações **específicas sobre COVID 19**, classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final do mesma Tabela, constam os números de manifestações da Autarquia Hospitalar Municipal, do Hospital do Servidor Público Municipal, Secretaria Municipal da Saúde, COVISA e SAMU.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 74: Total de Manifestações classificadas por Tipologia, específicas sobre COVID-19, estratificados por CRS, STS, Assistência Hospitalar, HSPM, SAMU – 2020 – Fonte Banco de Dados Ouvidor SUS – 08/02/2021

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Capela do Socorro	SUL	6	23	23	2	2	0	56	2%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	7	21	44	0	0	0	72	2%
Campo Limpo	SUL	18	32	14	0	1	2	67	2%
M'Boi Mirim	SUL	23	50	11	20	1	0	105	3%
Parelheiros	SUL	4	16	3	0	1	0	24	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							SUL	324	9%
Itaquera	LESTE	16	33	35	1	0	0	85	2%
São Mateus	LESTE	12	23	12	0	0	0	47	1%
São Miguel	LESTE	6	22	12	0	1	0	41	1%
Itaim Paulista	LESTE	14	16	15	1	1	0	47	1%
Guaianases	LESTE	8	21	12	0	0	0	41	1%
Ermelino Matarazzo	LESTE	7	14	10	1	0	0	32	1%
Cidade Tiradentes	LESTE	5	5	6	0	0	1	17	0%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							LESTE	310	9%
Penha	SUDESTE	9	22	23	0	0	0	54	1%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	7	18	63	0	0	0	88	2%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	2	16	19	0	0	0	37	1%
Ipiranga	SUDESTE	2	23	42	1	0	0	68	2%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	1	21	29	1	3	0	55	2%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							SUDESTE	302	8%
Santana / Jaçanã	NORTE	12	27	36	0	1	1	77	2%
Pirituba	NORTE	7	16	25	0	0	0	48	1%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	2	18	31	0	1	0	52	1%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	5	13	32	0	0	0	50	1%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	8	10	10	1	0	0	29	1%
Perus	NORTE	3	1	1	0	0	0	5	0%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							NORTE	261	7%
Butantã	OESTE	6	16	22	0	1	0	45	1%
Lapa / Pinheiros	OESTE	7	18	51	1	2	0	79	2%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							OESTE	124	3%
Santa Cecília	CENTRO	4	3	44	0	1	0	52	1%
Sé	CENTRO	7	18	8	0	0	0	33	1%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							CENTRO	85	2%
AHM		30	359	50	34	2	3	478	13%
HSPM		8	10	6	0	0	0	24	1%
COVISA		6	10	1614	1	24	10	1.665	46%
SMS		1	17	20	1	6	14	59	2%
SAMU		0	4	1	0	0	0	5	0%
TOTAL GERAL		253	916	2324	65	48	31	3.637	100%

V- Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC

APRESENTAÇÃO

O presente relatório administrativo, sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, vem cumprir com a obrigação estipulada pela legislação vigente, para que sejam expostos, anualmente, os dados gerais de acesso à informação, concretizando os fundamentais princípios constitucionais regentes da Administração Pública, especialmente o postulado da publicidade.

A LAI – Lei de Acesso à Informação

A LAI – Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527²¹, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o **direito constitucional de acesso às informações públicas** dos cidadãos. A LAI é aplicável aos **três Poderes da União**, dos **Estados**, do **Distrito Federal** e dos **Municípios**.

A partir de 2020, entrou em vigor a Lei Federal de Proteção de Dados - LGPD nº. 13.709/2018²²

Princípios da LAI

- O acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção;
- Definição de mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública;
- Publicação proativa na internet de um rol mínimo de informações pelos órgãos públicos;
- Criação de regras para classificação de informações sigilosas – aquelas que deverão ter seu acesso restrito por determinado período de tempo;
- Previsão de medidas de responsabilização dos agentes públicos que retardarem ou negarem indevidamente a entrega de informações;

Exceções da LAI

²¹ Lei de Acesso à Informação http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm

²² Lei federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm acesso em 17 mar 2021

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos e por período de tempo determinado.

A Lei de Acesso a Informações no Brasil prevê como exceções à regra de acesso os dados pessoais e as informações classificadas por autoridades como sigilosas.

Dados Pessoais são aquelas informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. Seu tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

As informações pessoais não são públicas e terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção. Elas sempre podem ser acessadas pelos próprios indivíduos e, por terceiros, apenas em casos excepcionais previstos na Lei.

Informações classificadas como sigilosas são aquelas cuja Lei de Acesso a Informações prevê alguma restrição de acesso, mediante classificação por autoridade competente, visto que são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência).

Conforme a Lei de Acesso a Informações, a informação pública pode ser classificada como:

- **Ultrassegreta** – prazo de segredo: 25 anos (renovável uma única vez)
- **Secreta** – prazo de segredo: 15 anos
- **Reservada** – prazo de segredo: 5 anos

LAI em São Paulo

Na Cidade de São Paulo a LAI foi regulamentada pelo Decreto Municipal nº 53.623/2012²³ e suas alterações realizadas pelo Decreto Municipal nº 56.519/2015²⁴ estabelecendo procedimentos, prazos, instâncias recursais e determinando que a

²³ Decreto Municipal 53.623/2012, disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-53623-de-12-de-dezembro-de-2012/detalhe>, acesso em 17 mar 2021

²⁴ Decreto Municipal nº 56.519/2015 disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-56519-de-16-de-outubro-de-2015> acesso em 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Controladoria Geral do Município é o órgão de monitoramento e de sua aplicação, além de outras providências necessárias para garantir o direito de acesso à informação na cidade.

No Estado de São Paulo a LAI foi regulamentada pelo Decreto nº 65.347/2020²⁵.

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é o canal por onde qualquer pessoa, seja pessoa física ou jurídica, pode solicitar informações públicas aos órgãos da Cidade de São Paulo. Todos os pedidos de informação são registrados no Sistema e-SIC (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão) Portal da Transparência - Sistema e-SIC (prefeitura.sp.gov.br)²⁶ que gera um número de protocolo para acompanhamento, possibilita registrar recursos e acompanhar sua solicitação.

O pedido de acesso à informação tem prazo de atendimento de até vinte dias, podendo ser prorrogado por mais dez dias, e pode ser enviado eletronicamente, presencialmente ou por carta.

O sistema possibilita a qualquer cidadão solicitar informações de interesse pessoal e coletivo sobre dados relacionados à gestão pública, como por exemplo, informações sobre os contratos, licitações, orçamentos, procedimentos internos, projetos da PMSP, dentre outros dados relacionados à gestão.

Desde janeiro de 2013, o órgão responsável pelo monitoramento e cumprimento da Lei de Acesso à informação passou a ser a Controladoria Geral do Município - CGM, especialmente a Coordenadoria de Promoção da Integridade, por meio de sua Divisão de Transparência Passiva.

Os meios admitidos para pedidos registrados no **sistema eletrônico** (e-SIC) são três:

- Endereço eletrônico <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>,
- Presencialmente (SIC Presencial)
- Correspondência física (cartas).

²⁵ Decreto nº 65.347/2020 disponível em <https://www.al.sp.gov.br/norma/196426> acesso em 17 mar 2021

²⁶ e-SIC (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão) Portal da Transparência –Prefeitura do Município de São Paulo disponível em <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Para fins de controle, os pedidos apresentados são obrigatoriamente cadastrados no sistema eletrônico e geram um número de protocolo e certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

Para realizar registro de pedido de informação, o cidadão ou cidadã devem se cadastrar no sistema, conforme Figura 3.

Figura 3 – Tela inicial para registro de pedido de informação no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC

Fonte: Portal da Transparência, <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx> acesso em 30/03/2021

➤ Tratamento dos pedidos

- **Fase inicial**

Existem três condutas possíveis a serem tomadas, quando da inserção do pedido no sistema do e-SIC:

- 1. Indeferimento do pedido;**
- 2. Encaminhamento do pedido a outro órgão da prefeitura ou**
- 3. Atendimento do pedido.**

1. Indeferimento do pedido

Os motivos para o indeferimento de um pedido de informação estão elencados no Decreto nº 53.623/2012, são eles:

- Ausência de elementos fundamentais (art. 15);
- Demanda de trabalho adicional (art. 16);
- Fora de competência da PMSP (art. 8º);
- Fora do escopo do e-SIC (art. 5º);
- Informação sigilosa (arts. 9º e 35);
- Outros (Outras hipóteses de indeferimentos não previstas no Decreto Municipal).

Todos os indeferimentos devem ser justificados pela SMS.

2. Encaminhamento do pedido a outro órgão da PMSP

Se o conteúdo da solicitação é um pedido de acesso à informação, mas a informação requerida não for de competência/atribuição da SMS, será encaminhado internamente, via sistema e-SIC, ao órgão competente.

3. Atendimento do pedido

Se a solicitação se refere ao escopo do e-SIC e a informação requerida é de competência da SMS, o pedido será recebido conforme determinado pela Lei de Acesso à Informação e encaminhado pelos Pontos Focais para as áreas técnicas, para análise e atendimento ao solicitado pelo cidadão ou cidadã.

Os Pontos Focais são servidores (as) designados (as) pelo Chefe de Gabinete de SMS para atuarem frente à Transparência Passiva e administradores do sistema e-SIC.

- **Prazos**

O prazo para responder ao pedido de informação inicial requerido é de até vinte dias corridos, podendo o referido prazo ser prorrogado por mais dez dias corridos, desde que devidamente justificado.

Os cidadãos e cidadãs podem recorrer, caso sintam necessidade, quanto ao que foi fornecido como resposta pela SMS. O sistema e-SIC conta com um controle de recursos de ofícios caso o órgão não responda no prazo estipulado pela legislação.

Recursos

➤ **1ª instância recursal**

Caso o/a requerente compreenda que a resposta fornecida pela SMS não forneceu as informações solicitadas, é possível abrir um recurso em até dez dias após a resposta registrada no sistema. Caso ocorra, a SMS terá cinco dias para indeferir ou deferir o recurso aberto, para resposta. Nesta fase (e nas demais fases recursais), a responsabilidade legal pelas informações e pela gestão do e-SIC é da autoridade máxima de cada órgão (Art. 24 do Decreto Municipal nº 53.623/2012).

○ **Como o pedido chega à 1ª Instância:**

Recurso é apresentado pelo requerente nos casos de:

- Ausência de resposta
- Resposta incompleta
- Obscura
- Contraditória ou omissa
- Improcedência do pedido

➤ **2ª instância recursal**

Se o/a requerente não se satisfizer com a resposta ao recurso de 1ª instância, é possível abrir um novo recurso em até dez dias após o registro da resposta da 1ª Instância. Desta vez, o recurso é direcionado diretamente à Controladoria Geral do Município, que julgará sua pertinência e, deferindo o recurso, provocará o órgão para que complemente as respostas já oferecidas (Art. 25 do Decreto Municipal nº 53.623/2012). Nesta fase recursal, todo o processo poder levar um período de até 18 (dezoito) dias para ser concluído.

Abaixo, seguem os prazos de forma especificada:

- Julgamento parcial do recurso pela CGM: até 5 dias;
- Se necessário complementação de informações pelo órgão: até 5 dias após CGM provocá-lo;
- Decisão final do recurso pela CGM: até 3 dias;
- Cumprimento da decisão pelo órgão: até 5 dias;

○ **Como o pedido chega à 2ª Instância:**

- Recurso do Requerente: indeferimento ou resposta insuficiente em 1ª instância
- Recurso de Ofício: ausência de resposta na fase inicial ou em Recurso de 1ª Instância.

➤ **3ª instância recursal**

Se após a 2ª instância o/a Requerente continua insatisfeito com a resposta, pode-se provocar uma última instância recursal em até 10 (dez) dias após o registro da resposta da 2ª instância.

Neste caso, todo o processo será julgado pela Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI, comissão intersecretarial composta por seis secretarias municipais e uma pessoa representante do Gabinete do Prefeito (Art. 26 do Decreto Municipal nº 53.623/2012). A CMAI se reúne mensalmente e suas decisões são publicadas no Diário Oficial do Município e no Portal da Transparência.

Quando a CMAI defere o recurso, a SMS é oficiada, devendo responder à Secretaria Executiva da CMAI em um prazo preestabelecido pela própria Comissão, usualmente, entre cinco a dez dias, conforme a complexidade da informação demandada.

Maior detalhamento e instruções de como registrar um pedido de informação via e-SIC estão disponíveis no Portal da Transparência ²⁷ e no Manual de Gestão do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação²⁸.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – TRANSPARÊNCIA PASSIVA EM SMS

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde atua em uma perspectiva de acesso e disseminação de informações em saúde, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania, transparência e controle social.

A Secretaria Municipal da Saúde recebe pedidos de informações relacionados à saúde no Município de São Paulo.

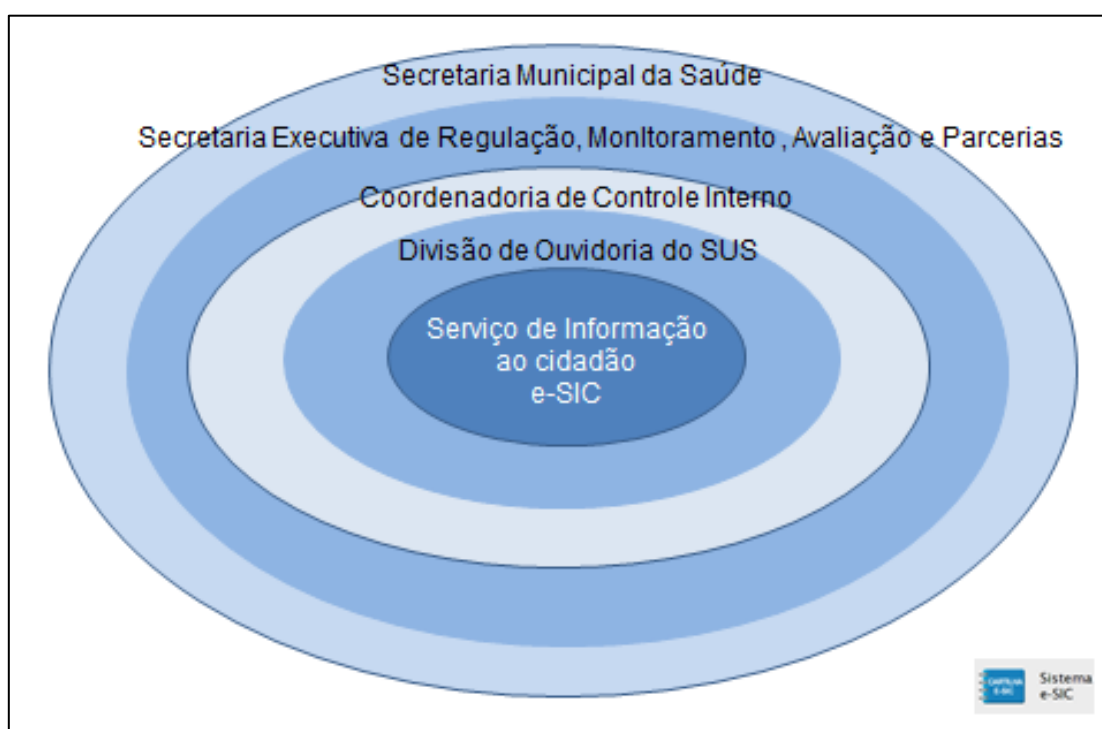
²⁷ <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/sistema-eletronico-de-informacao-ao-cidadao-e-sic/>

²⁸ Manual de Gestão do Sistema Eletrônico de acesso à Informação
<http://cafehacker.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/01/MANUAL-E-SIC.pdf>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

De acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020²⁹, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, a Transparência Passiva, ou Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, está localizado na Divisão de Ouvidoria, que pertence à Coordenadoria de Controle Interno da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias, conforme Figura 4.

Figura 4 – Inserção do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, segundo Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde.



Na nova portaria 166 de 15/04/2021 da Divisão de Ouvidoria, constam as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão, o fluxo básico a ser seguido e o perfil necessário para a equipe.

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Secretaria Municipal de Saúde recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs, sociedade

²⁹ Decreto Municipal 59.685 de 13/08/2020 disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020> acesso em 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

civil e empresas aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo que dizem respeito à Saúde.

São admitidos pedidos feitos pelo **sistema eletrônico** (e-SIC), por meio do endereço eletrônico esic.prefeitura.sp.gov.br, **presencialmente** (SIC Presencial) e por **correspondência física** (cartas).

Para fins de controle, os pedidos apresentados serão obrigatoriamente cadastrados em sistema eletrônico específico, com a geração de número de protocolo e certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

O fluxo para pedidos de acesso à informação é definido, de maneira sintética, pelas atividades abaixo:

- Receber o pedido de acesso à informação via e-SIC;
- Encaminhar o pedido às áreas relacionadas com a definição de prazo interno para retorno em 15 (quinze) dias corridos;
- Receber e avaliar a resposta técnica enviada com prazo de 05 (cinco) dias;
- Qualificar a resposta com adequação da linguagem para melhor compreensão do requerente;
- Encaminhar a resposta da área, devidamente formatada, para aprovação do gestor;
- Enviar a resposta ao munícipe solicitante, via sistema e-SIC;
- Arquivar eletronicamente o pedido, com respostas e tramitações para consulta.

Perfil equipe Transparência Passiva

- Ter conhecimento sobre as bases legais do acesso à informação pelo cidadão;
- Ser habilitado para operar o sistema e-SIC;
- Possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Saúde e respectivas atribuições das áreas;
- Ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da Secretaria Municipal da Saúde;
- Possuir habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional;

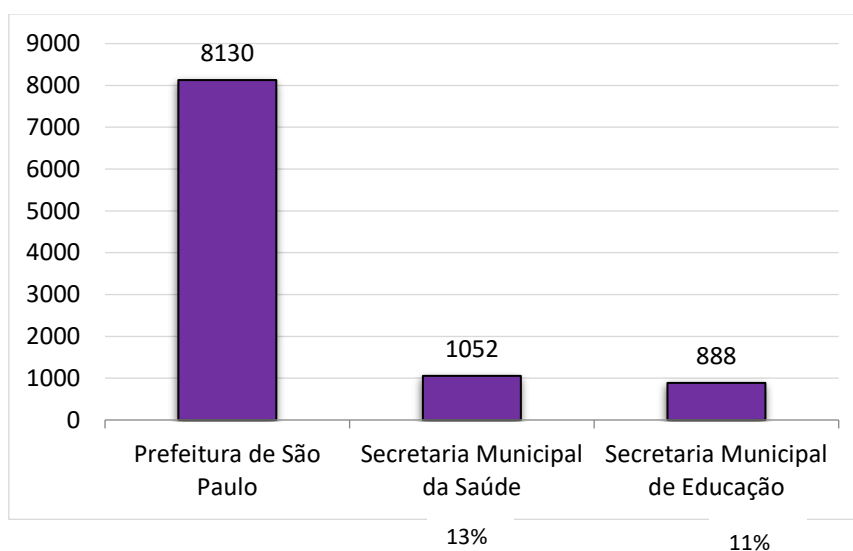
DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC - SMS

A Secretaria Municipal da Saúde - SMS e a Secretaria Municipal da Educação - SME são as secretarias com os maiores números de registros de pedidos de informações realizados pelos cidadãos e cidadãs no município de São Paulo: do total de 8.130 pedidos, 1.052 (13%) foram dirigidos à SMS e 888 (11%) a SES, conforme gráfico 35.

No ano de 2020, a SMS manteve a tendência de crescimento de registro de pedidos com um aumento de 22,25 % com relação ao ano de 2019. Em números absolutos, foram 818 pedidos de informação em 2019, contra 1.052 em 2020.

Com o advento da Pandemia da COVID 19, decretada na Capital através do Decreto nº 59.298/2020³⁰, que suspendeu o atendimento presencial ao público em estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, dos 1.052 pedidos de informação via sistema e-SIC, 369 (35,07%) foram sobre assuntos relacionados ao tema, como número de casos da doença, número de óbitos, contratos e Programas de Saúde voltados à COVID. As áreas mais demandas foram a Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA e a Coordenação de Epidemiologia e Informação da - CEInfo.

Gráfico 35 – Quantidade total de pedidos de informação através do sistema e-sic da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria Municipal de Educação – 2020



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC

³⁰ Decreto Municipal - Suspende o atendimento presencial ao público em estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59298-de-23-de-marco-de-2020> acesso 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

O Sistema e-SIC fornece relatórios quantitativos dos pedidos de informação de cada órgão do Município de São Paulo.

A equipe responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento dos pedidos de informação junto à Secretaria Municipal de Saúde, lotada na Divisão de Ouvidoria do SUS, identificou a necessidade de criar um instrumento que pudesse consolidar não só a quantidade de solicitação de informações direcionadas a mesma como também os assuntos mais demandados na sua especificidade de atuação.

Em conjunto com o Núcleo de Gestão de Conhecimento – NUC, da Divisão de Ouvidoria de SMS, em 2020 houve a criação de um Banco de Dados contendo os pedidos de informação registrados no sistema e-SIC, visando melhoria na gestão dos pedidos, inclusive possibilitando a elaboração de estatísticas mais segmentadas.

O Banco de Dados construído pelo NUC contém os dados registrados no e-SIC e onde foram incluídas células de pesquisas capazes de proporcionar:

- Identificação das áreas técnicas internas de SMS para onde foram encaminhados os pedidos de informação;
- Gestão dos prazos de respostas iniciais e na fase recursal;
- Gestão do tempo de resposta das áreas técnicas;
- Quantificação de perguntas contidas nos protocolos registrados no sistema e-SIC;
- Tipificação dos pedidos de informação usando como base o da Ouvidoria do SUS.

Com estas informações, conforme Figura 5, será possível elaborar relatórios gerenciais, confecção de gráficos, estatísticas, melhoria nos processos de trabalho e principalmente subsidiar a Transparência Ativa na disponibilização das informações da saúde do município de São Paulo no Portal da Transparência.

Figura 5 – Exemplo de tela da Planilha e-sic de gerenciamento de pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde PMSP – 2020

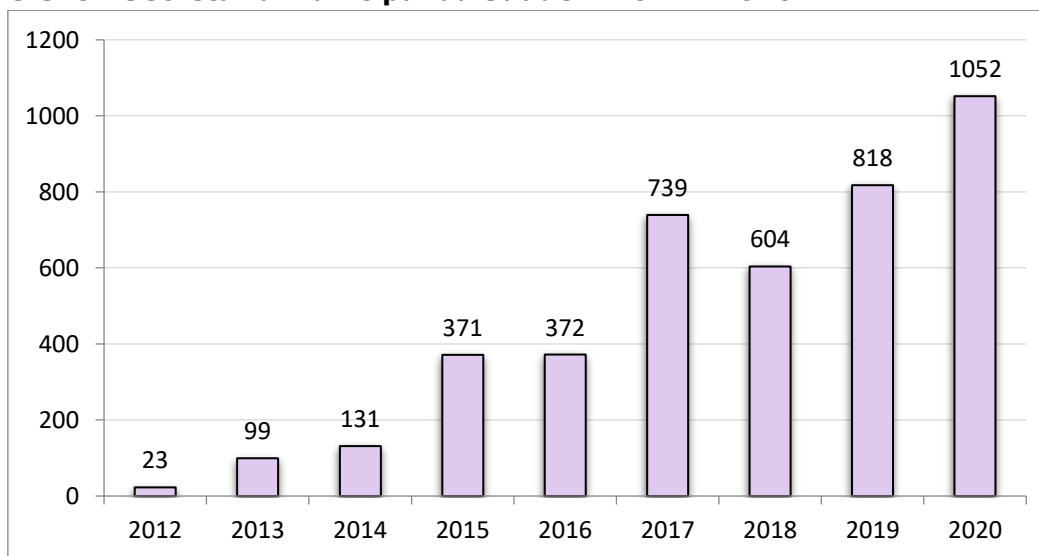
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Protocolo	Status	Data de Abertura	Obs.	Prazo de Resposta (DIAS)	Área Técnica	Data da Resposta	Prazo final de resposta	Tempo Decorrido	Número de Perguntas	Assunto
230	56466	EM ABERTO	15/03/2021		11	de Parcerias e Contratação de Serviços de		04/04/2021		1	GEST
231	56426	EM ABERTO	17/03/2021		13	de Parcerias e Contratação de Serviços de		06/04/2021		1	GEST
232	56482	EM ABERTO	16/03/2021		12	SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITALAR		05/04/2021		3	ÇÃO
233	56485	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		1	ÇÃO
234	56488	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		1	GEST
235	56490	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		05/04/2021		1	NÃO
236	56492 - 1	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		05/04/2021		5	NCIA
237	56492 - 2	EM ABERTO	16/03/2021		12	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		5	NCIA
238	56496	EM ABERTO	16/03/2021		12	Equipe AcessaSUS		05/04/2021		1	ÇÃO
239	56498	EM ABERTO	17/03/2021		13	SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITALAR		06/04/2021		1	GEST
240	56500	CONCLUÍDO	17/03/2021			Coordenadoria de Informação em Saúde	23/03/2021	06/04/2021	6	1	NCIA
241	56500	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	NCIA
242	56501	EM ABERTO	17/03/2021	ção em 23/03/2021	13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	NCIA
243	56553	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		06/04/2021		1	ÇÃO
244	56557	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Regulação – CREG		06/04/2021		1	ÇÃO
245	56558	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	NCIA

1. Série Histórica 2013-2020

A evolução do uso do sistema e-SIC para a realização de pedidos de acesso à informação junto à Secretaria Municipal da Saúde vem aumentando progressivamente. Entre 2013 e 2020, nota-se tendência crescente, com um incremento de 4.473%, de 23 solicitações anuais em 2013 para 1.052 em 2020, conforme Gráfico 36.

Gráfico 36 – Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2020.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 16/03/2021

2. Status dos pedidos - 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

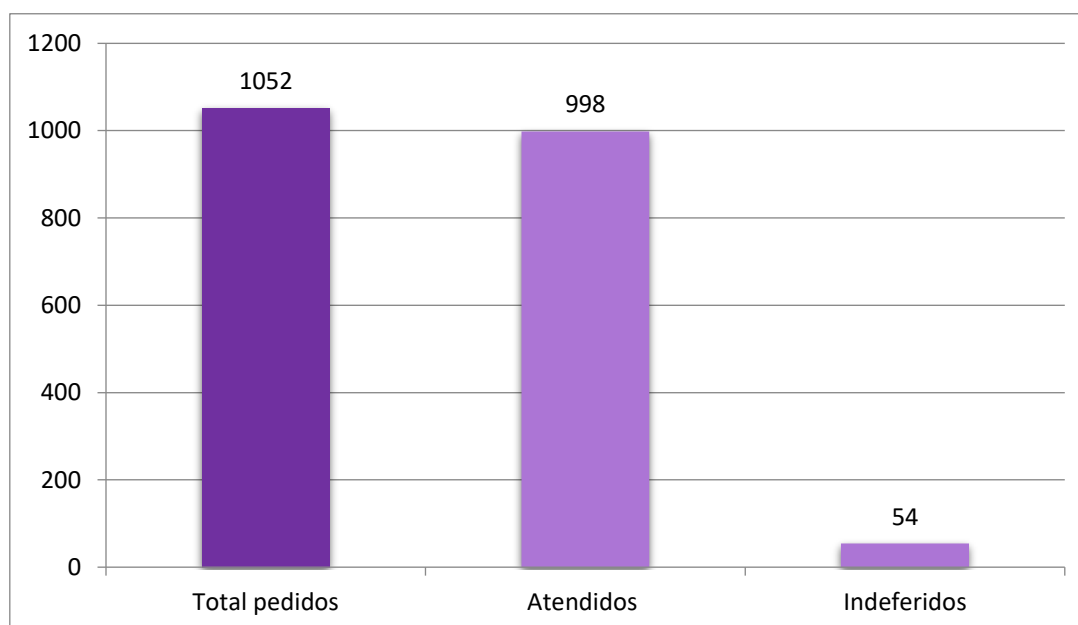
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foram registradas no sistema e-SIC da Secretaria Municipal da Saúde 1.052 pedidos de informação. Nesse período, desse total 998 foram atendidos, o que corresponde a 94,87% e 54 (5,13%) indeferidos, conforme detalhamento na Tabela 75 e Gráfico 37.

Tabela 75 – Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.

STATUS	Quantidade	%
ATENDIDOS	998	94,87%
INDEFERIDOS	54	5,13%
TOTAL	1.052	100%

Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 16/03/2021

Gráfico 37 – Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 16/03/2021

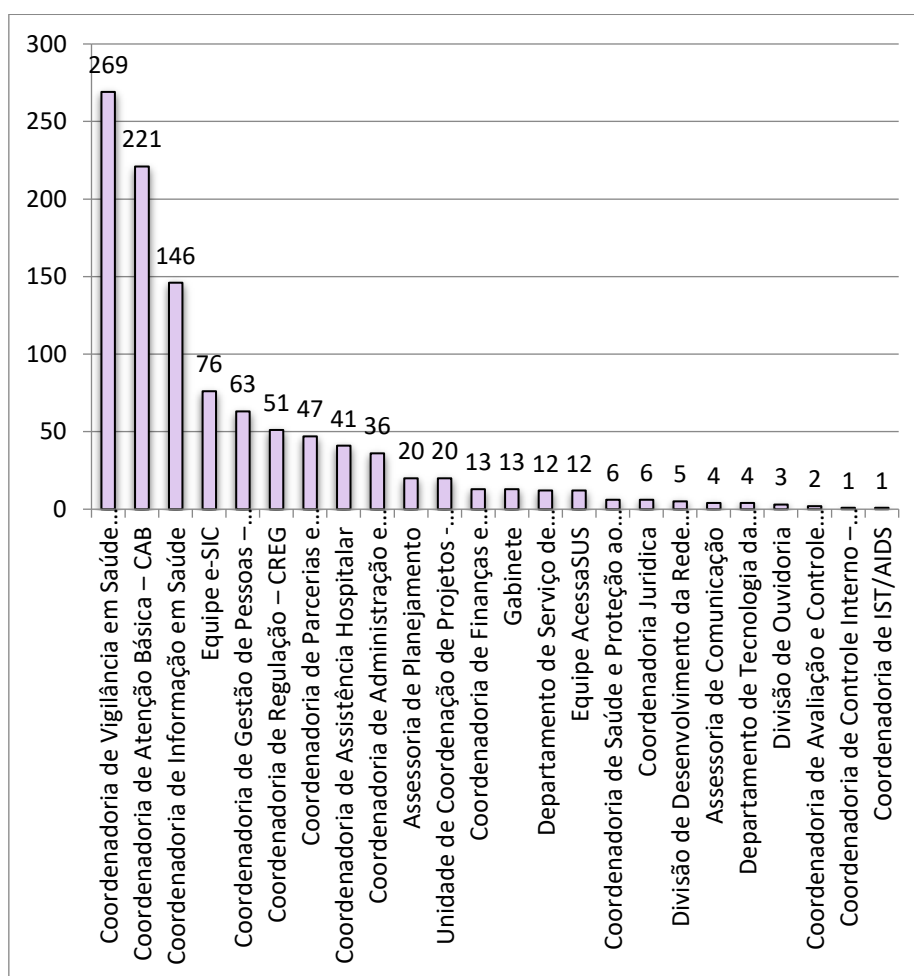
3. Pedidos por áreas técnicas de SMS em 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas técnicas para resposta. As áreas técnicas estão elencadas no Decreto nº 59.685/2020. Salienta-se que alguns pedidos de informação possuem em seu bojo mais de uma pergunta e cada uma envolvendo um tema distinto, ocasionando a necessidade do envolvimento de mais de uma área técnica para a elaboração da resposta. Isso justifica a diferença no total dos pedidos, com o total dos pedidos registrados no ano de 2020. De 1.052 solicitações de informação registradas, foram apuradas um total de 2.498 perguntas.

O Gráfico 38 e Tabela 76 demonstram os pedidos encaminhados para a SMS e respondidos por áreas técnicas no ano de 2020.

Gráfico 38 – Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Tabela 76 – Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.

ÁREA TÉCNICA SMS	Quantidade Pedidos	%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	269	25,09
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	221	20,62
Coordenadoria de Informação em Saúde	146	13,62
Equipe e-SIC	76	7,09
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	63	5,88
Coordenadoria de Regulação – CREG	51	4,76
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	47	4,38
Coordenadoria de Assistência Hospitalar	41	3,82
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	36	3,36
Assessoria de Planejamento	20	1,87
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	20	1,87
Coordenadoria de Finanças e Orçamento – CFO	13	1,21
Gabinete	13	1,21
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel - SAMU	12	1,12
Equipe ACESSASUS	12	1,12
Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico	6	0,56
Coordenadoria Jurídica	6	0,56
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	5	0,47
Assessoria de Comunicação	4	0,37
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação	4	0,37
Divisão de Ouvidoria	3	0,28
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar	2	0,19
Coordenadoria de Controle Interno – COCIN	1	0,09
Coordenadoria de IST/AIDS	1	0,09
TOTAL	1072	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Verifica-se que as três áreas mais demandadas foram:

- Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA³¹
- Coordenadoria de Atenção Básica³²
- Coordenadoria de Informação em Saúde – CEINFO³³

Alguns dos princípios/missão/competências das áreas citadas podem ser encontrados nos sites, em resumo:

- A COVISA tem como missão a proteção à saúde da população e gerações futuras do município de São Paulo, controlando ou eliminando riscos e prevenindo doenças, por meio de ações de vigilância em saúde;
- A Atenção Básica é o primeiro Ponto de Atenção à Saúde e a Principal Porta de Entrada do SUS. Caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- A missão da CEINFO é promover a produção e o uso da informação voltada para a gestão de políticas públicas de saúde e melhoria das condições de saúde para a população da cidade de São Paulo.

Essas três Áreas Técnicas somam 636 pedidos, que correspondem a 60,45% do total de 2020, conforme Gráfico 39.

Os pedidos de informação direcionados à **Coordenadoria de Atenção Básica** foram em grande parte relativos à Gestão da Saúde. Os assuntos recorrentes foram:

- Planejamento Anual de Unidades de Saúde
- Pedidos de cópias de documentos de Atas de reunião dos Conselhos Gestores de Unidades de Saúde

³¹

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/aceso_a_informacao/index.php?p=281520

³² https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=1936

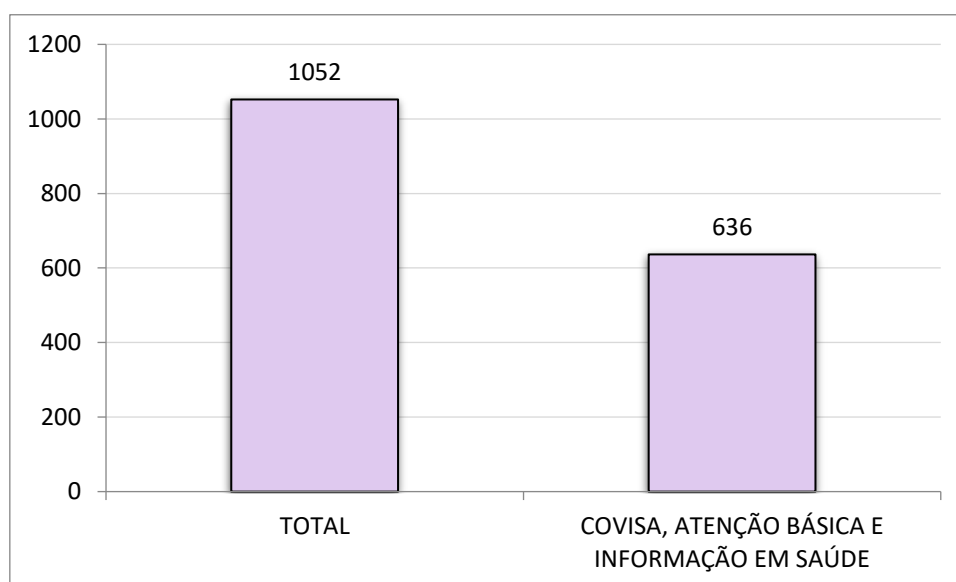
³³

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/epidemiologia_e_informacao/

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

- Pedidos de documentos/custos referente às obras/reformas das Unidades.

Gráfico 39 – Proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três Áreas Técnicas mais demandas – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.



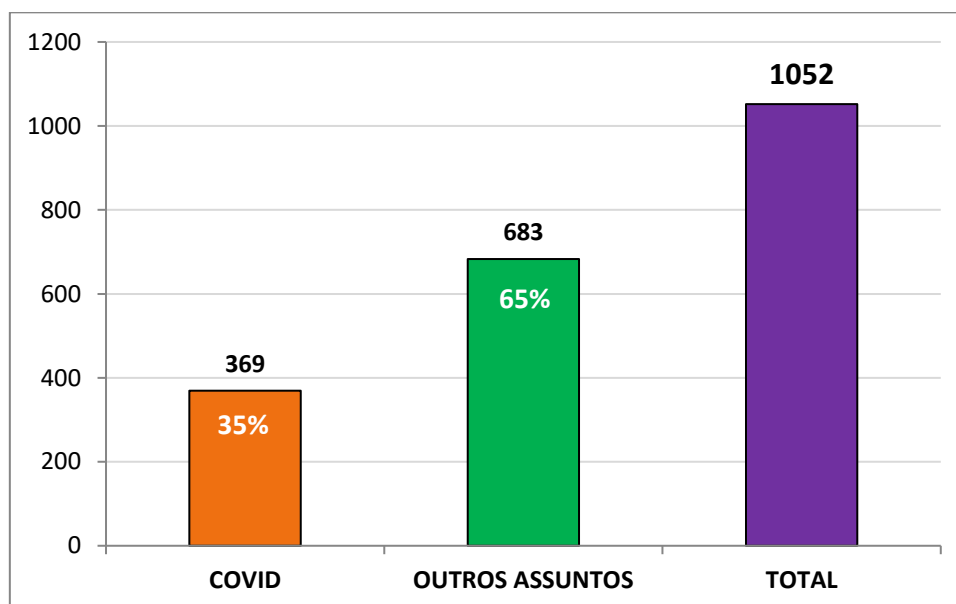
Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

O assunto mais demandado no ano de 2020 foi “solicitação de informações referentes a servidores/colaboradores das Unidades de Saúde”.

Já para a **Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA** e **Coordenadoria de Informação em Saúde – CEINFO**, os assuntos mais demandados foram os relacionados à **COVID-19**, nos quais foram solicitadas informações sobre quantidade de casos e óbitos conforme Tabela 31.

No ano de 2020, dos **1.052 pedidos de informação via sistema e-SIC**, **369 (35,07%)** foram sobre assuntos relacionados à pandemia de COVID-19, conforme Gráfico 40.

Gráfico 40 – Quantidade total e proporção de pedidos de informação sobre COVID-19 e demais assuntos, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020.

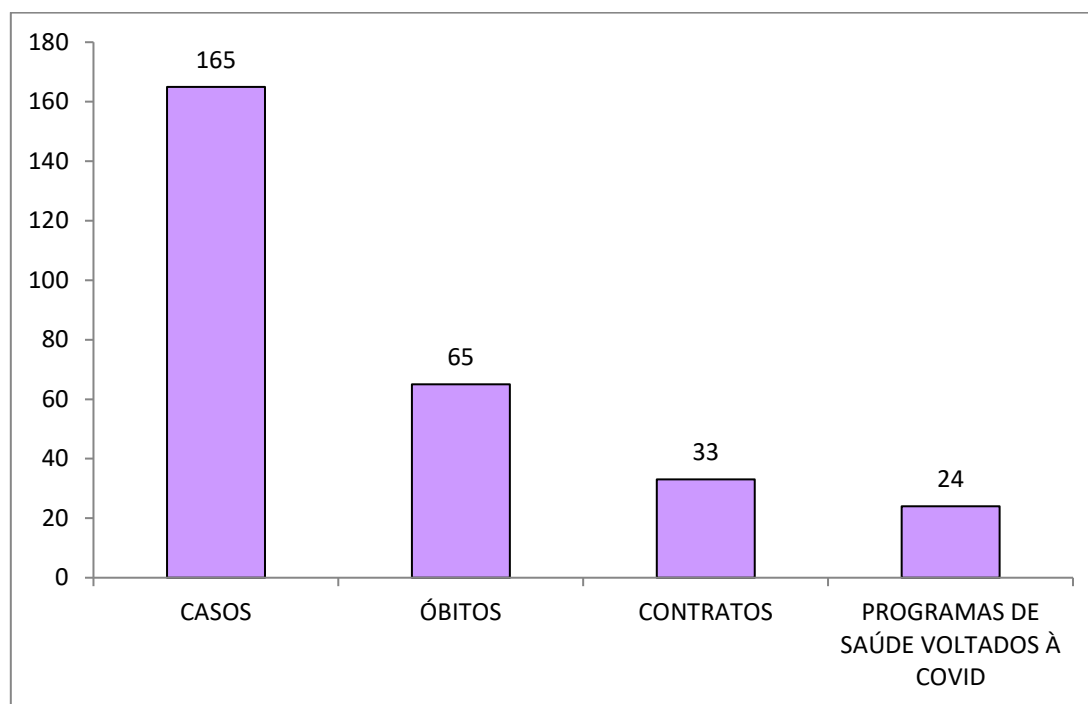


Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

Destes 369 pedidos de informação sobre assuntos relacionados à COVID-19, os assuntos que mais se destacaram seguem na seguinte estratificação, conforme Gráfico 41:

- Informações sobre número de casos da doença
- Informações sobre número de óbitos;
- Assuntos sobre contratos;
- Programas de Saúde voltados à COVID

Gráfico 41 - Principais assuntos dos pedidos de informação a respeito de COVID 19, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020



Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

4. Recursos

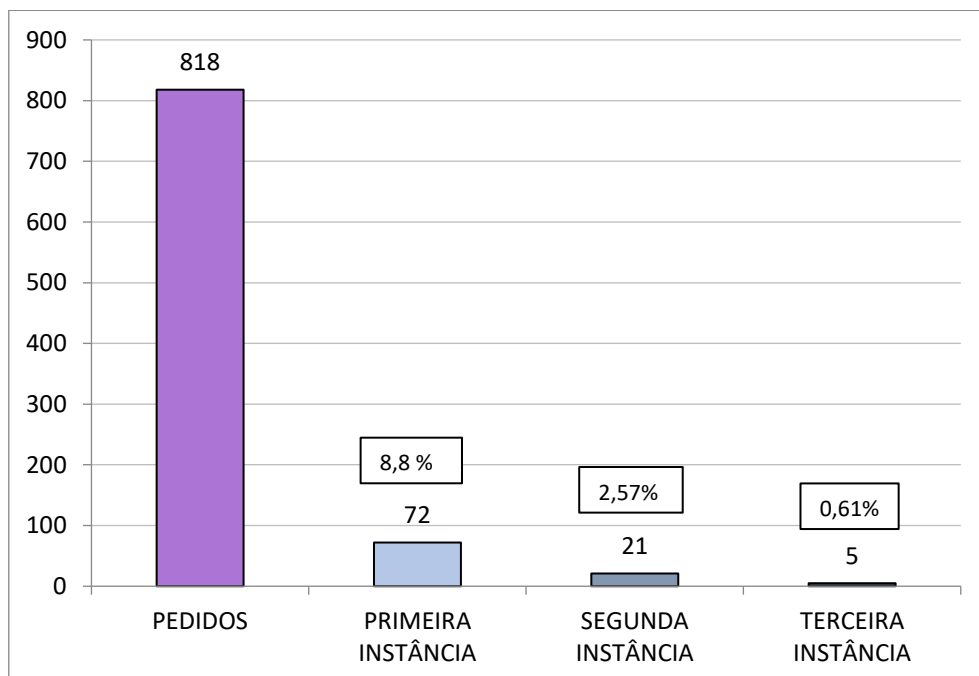
Em 2019, dos 818 pedidos, 72 (8,8%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 21 (2,57%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 5 (0,61%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso, a CMAI, conforme Gráfico 42

Em 2020, dos 1.052 pedidos, 107 (10,17%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 83 (7,89%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 15 (1,43%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso, a CMAI, conforme Gráfico 43.

Com o aperfeiçoamento do Banco de Dados, é possível analisar a motivação dos recursos, gerenciar a qualidade das respostas, capacitar os pontos focais das áreas técnicas, e com isso alcançar melhoria nos prazos e qualidade das respostas. Ao elencar as perguntas e assuntos mais frequentes no sistema e-SIC para SMS, pode-se futuramente fomentar a Transparência Ativa no Portal da Transparência, garantindo a disponibilidade das informações de saúde no Município de São Paulo.

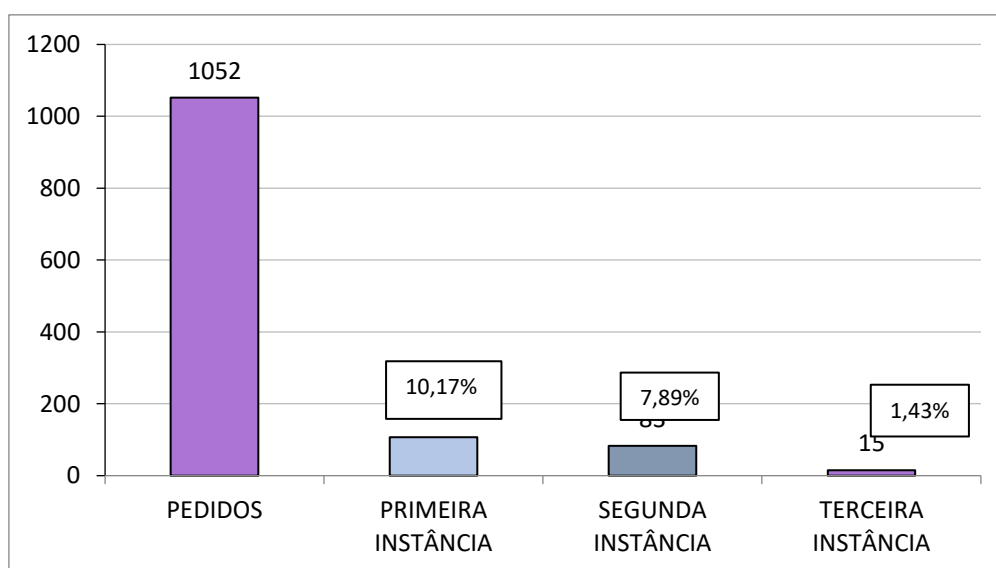
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Gráfico 42 – Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2019



Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

Gráfico 43 – Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020



Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

6. Ações e eventos de participação e promoção da equipe do Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC da Secretaria Municipal da Saúde 2019-2020

- **Evento para Capacitação de Pontos Focais das Áreas Técnicas de SMS, realizado pela Assessoria de Transparência Passiva da Controladoria Geral do Município.**

TEMA: Lei de Acesso à Informação, Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

LOCAL: Espaço Multiuso da Secretaria Municipal da Saúde da Prefeitura de São Paulo

DATA: 23/04/2019

HORÁRIO: das 09:00h as 12:00 horas.

- **I Fórum de Pontos Focais – Pedidos de Acesso à Informação (LAI) – e-SIC**

LOCAL: Sala de Reunião – 6º andar da Secretaria Municipal da Saúde da Prefeitura de São Paulo

DATA: 25/06/2019

HORÁRIO: das 09:00h as 12:00 horas.

- **Criação de Banco de Dados de pedidos de e-SIC SMS: a partir de 2020**
- **Primeiro Relatório Anual de pedidos de informação de SMS**

VI – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES **PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

PARECER ASSESSORIA TÉCNICA DE SAÚDE BUCAL

Em 20 de março de 2020, através da Portaria SMS-G nº154/2020, foram suspensos os atendimentos eletivos, com manutenção do acesso aos atendimentos odontológicos de urgência. Em 18/06/2020, a publicação da Portaria SMS-G 260 restabeleceu o retorno gradual aos atendimentos eletivos de pacientes nas UBS, CAPS, URSI, PAI, EMAD, CER, CECCO e CEO. Foram realizadas orientações quanto à organização do serviço nos CEO para o retorno do atendimento nas especialidades aos pacientes que tiveram seus tratamentos suspensos, sempre respeitando as particularidades de cada estabelecimento de saúde e das especialidades, da estrutura física e RH de limpeza disponível na unidade. Com a situação da Pandemia iniciando uma estabilização quanto ao número de pacientes infectados, orientou-se o retorno gradativo no atendimento eletivo de Saúde Bucal nas UBS a partir de 03 de setembro de 2020. É importante salientar que durante todo o período pandêmico, o número de atendimentos odontológicos está reduzido para que se possam cumprir os protocolos de biossegurança recomendados pela ANVISA.

A Pandemia da COVID-19 impactou diretamente os atendimentos odontológicos, limitando o acesso aos tratamentos eletivos. No entanto, para minimizar este impacto, diversas ações foram realizadas, tais como a inclusão da teleconsulta odontológica e a reorganização dos serviços, incluindo as reformas e adequações físicas dos espaços, de acordo com as recomendações de ANIVSA e Ministério da Saúde, para que os atendimentos fossem ofertados com segurança, de forma a diminuir o risco de contaminação cruzada entre os pacientes e a equipe de saúde bucal.

Em outubro de 2020, SMS-SP assumiu como estratégia ampliar o acesso da população à prótese dentária, iniciando a confecção de Próteses Totais e Próteses Parciais Removíveis nas UBS.

PARECER ASSESSORIA TÉCNICA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

Pela competência, os esclarecimentos acerca dos desabastecimentos de medicamentos devem ser encaminhados à Divisão Técnica de Suprimentos.

Esta Assistência Farmacêutica contribui, dentro do seu escopo de atuação, para minimizar os impactos dos desabastecimentos. Assim, monitora a gestão dos medicamentos por meio das informações extraídas dos sistemas informatizados e advindas da Divisão Técnica de Suprimentos. Nesse sentido, orienta as Coordenadorias e Supervisões Técnicas de Saúde a realizar, quando necessário, remanejamento entre as unidades municipais, considerar, com a equipe de saúde e a depender de avaliação médica, opções terapêuticas para a continuidade do tratamento do paciente e orientar a população acerca de outras listas de medicamentos disponibilizadas no Sistema Único de Saúde.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Ressalta-se que um dos principais objetivos da Comissão Farmacoterapêutica desta SMS é atualizar a Relação Municipal de Medicamentos- REMUME, tendo como documento orientador a Relação Nacional de Medicamentos, RENAME, considerando as estratificações dos componentes da Assistência Farmacêutica e a responsabilidade dos entes federativos.

Nota-se que fosfato de oseltamivir de aquisição e distribuição centralizada pelo Ministério da Saúde aos Estados e municípios, figurou, conforme tabela 11, dentre os medicamentos mais solicitados. Nesse caso, há de se considerar sua indicação para tratar Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG) e o cenário pandêmico do COVID-19.

PARECER ASSESSORIA TÉCNICA ENFERMAGEM

Em resposta ao solicitado, informamos que duas situações impactaram no aumento das ouvidorias sobre as fraldas descartáveis dispensadas pela UBS do município de São Paulo:

1. **CRISE SANITÁRIA:** A emergência em saúde pública que se instalou em 2020 teve forte impacto na situação financeira da população brasileira. A grave crise ampliou a instabilidade, trazendo inflação e desemprego, diminuindo as condições das famílias na aquisição deste insumo por meios próprios. Maior solicitação do insumo agravou a situação de desabastecimento já instalada pela impugnação da ata de compra pelo TCM.
2. **IMPUGNAÇÃO DA ATA DE COMPRA PELO TCM:** O Tribunal de Contas do Município impugnou a nova ata de compra devido ao aumento de 78% na solicitação da fralda EXG pelos serviços de saúde, o que resultou no desabastecimento temporário e no aumento das reclamações no sistema Ouvidor SUS. Com a normalização do fornecimento, também se espera diminuição no número de queixas dos munícipes.

Quanto às Ouvidorias sobre falta das tiras reagentes para monitoramento da glicose, esclarecemos que neste período houve a troca da ata para fornecimento das tiras reagentes para monitorização da glicose com a mudança do fabricante. Este processo implica a troca de todos os glicosímetros dos pacientes ativos, dos pacientes novos e também daqueles que retornam ao Programa AMG. Cada aparelho faz uso de suas tiras para a leitura da glicose e por ser adquirido novas tiras os aparelhos antigos não utilizam a mesma tecnologia. Devido a este processo houve situações em que ocorreram alguns problemas com a troca dos aparelhos, gerando as solicitações dos usuários.

A Comissão do Programa do Automonitoramento Glicêmico acompanha toda essa transição, encaminhando às regiões os novos glicosímetros para que os usuários sejam contemplados conforme necessidade e o mais breve possível.

PARECER ATENÇÃO HOSPITALAR

Tendo em vista que na segunda quinzena de Março iniciou-se a quarentena no Estado de São Paulo, a Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal que até agosto de 2020 coordenava a rede hospitalar municipal, voltou suas ações para controle de demandas relacionadas ao novo Coronavírus.

O impacto da pandemia nas Ouvidorias Hospitalares foi muito visível, pois o atendimento presencial sempre foi o principal canal entre o cidadão e a administração das unidades hospitalares. Apesar da suspensão do atendimento presencial, as ouvidorias locais ainda são as mais procuradas no momento de registrar uma demanda e continuaram trabalhando por telefone, e-mail e carta da caixa de sugestões.

A partir do controle sobre as demandas relacionadas à Covid-19 percebeu-se que alguns assuntos se repetiam, principalmente queixas relacionadas ao boletim médico (falta do boletim, atraso no boletim e informações diferentes de um médico para outro). O pico de demandas sobre esse assunto foi o mês de Abril, e o Hospital com o maior número de manifestações foi o Josanias Castanha Braga – Parelheiros. Através dos dados apontados, iniciou-se a elaboração de protocolos de visita/acompanhante e sobre EPI, contidos no Plano de Contingência da AHM.

Outra queixa que se destacou foi a relacionada aos exames de Covid-19, com ênfase nos meses de Abril e Maio no Hospital Municipal Moyses Deustsch – M’Boi Mirim. A equipe do Departamento de Gestão da Assistência da AHM - DEGAS enviou questionamento ao HM M’Boi Mirim quanto aos protocolos de coleta de exame/teste COVID-19 e logística do resultado.

No período analisado, a classificação Reclamação foi a mais registrada. Um dos destaques foi a ausência de EPI, que se deveu à pandemia. Logo no começo as unidades hospitalares tiveram que se reorganizar no recebimento e distribuição de EPI conforme os instrutivos da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. Conforme os meses passaram todas as unidades conseguiram manter abastecimento adequado para seus funcionários e pacientes.

Em Recursos Humanos destaca-se a Insatisfação, que pode ser de vários funcionários que prestam atendimento na unidade. Esse tipo de demanda é realmente a mais frequente, e geralmente acontece pelo relacionamento interpessoal entre funcionário e cidadão ou pela conduta adotada no momento do atendimento. Apesar de ser um número alto, quando comparado ao ano anterior percebeu-se uma queda. Isso está relacionado à pandemia de COVID-19, por causa dela os atendimentos em Pronto

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

Socorros e Ambulatoriais diminuíram, tanto pelo receio da população em estar dentro de um Hospital, como também pela suspensão dos atendimentos em consultas eletivas.

Outro destaque são Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde, dentro do Assunto Estabelecimento de Saúde. Isso também é um reflexo da pandemia. Devido à taxa alta de transmissão do COVID-19, os hospitais tiveram que diminuir e até proibir visitas e acompanhantes. Visando conter a transmissão do novo Coronavírus essas medidas foram necessárias. Foi elaborado um documento de instrução para os Hospitais Municipais se enquadrarem. Os Hospitais referência em COVID-19 fazem os boletins médicos pelo telefone e vídeos chamadas. Os Hospitais que estão com alas COVID-19, mas também com outras internações fazem o boletim médico em algum local fora da “zona de contaminação”. Acompanhantes são permitidos somente em hospitais não referência COVID-19 e apenas em alguns setores.

Todas essas medidas foram extremamente necessárias do ponto de vista sanitário, porém nem todos familiares entendem, ou sempre há alguma falha de comunicação, o que acabou aumentando consideravelmente as demandas sobre Rotinas e Protocolos.

Sobre documentos, o destaque fica em resultado de exame e está ligado à reclamação sobre demora para obter o resultado de exame, principalmente de Coronavírus.

As solicitações estão relacionadas a pedidos de Cirurgia e Consultas. Durante os meses analisados, as consultas e cirurgias eletivas estavam suspensas devido à pandemia, o que gerou insatisfação. Essa medida justifica-se por os hospitais estarem focados em manter seus leitos disponíveis para casos do Coronavírus.

As cirurgias ortopédicas continuaram liderando as solicitações, repetindo o comportamento dos anos anteriores.

Destaca-se também o assunto Transferência de Paciente, pois nesse momento pandêmico as transferências foram importantes, para transferir pacientes COVID-19 para Hospitais de Referência, e também transferir pacientes de outras patologias de hospitais que estavam/estão como referência em COVID-19.

Foram inaugurados dois Hospitais de Campanha e mais quatro Hospitais Municipais. Os Hospitais Bela Vista, Brasilândia, Guarapiranga e Cruz Vermelha foram inseridos na rede de Ouvidorias hospitalares. Os responsáveis foram habilitados a trabalhar com o Sistema OuvidorSUS, para inserção e tratamento de demandas, bem como para produzir relatórios.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

A Ouvidoria promoveu uma rede de relacionamento com as parceiras gestoras dos Hospitais de Campanha, inclusive do Hospital de Campanha Estadual, sendo que as parceiras municipais também foram incluídas no sistema de ouvidorias para tratamento e respostas às demandas.

No segundo semestre observou-se destaque nas reclamações de Rotinas/Protocolos e Insatisfação Recursos Humanos/Médico, sendo o pico em Setembro.

As Solicitações tiveram seu pico em Novembro destacando os procedimentos cirúrgicos; tendo a ortopedia em primeiro lugar seguida da cirurgia geral. Importante destacar que por conta da Pandemia vigente, as cirurgias eletivas estavam suspensas. As solicitações de transferências também foram destaque no segundo semestre; e é importante citar que as vagas são reguladas pelos sistemas estadual e municipal de regulação.

PARECER HSPM

O relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Municipal é uma importante ferramenta de gestão, através deste pode-se identificar os pontos a melhorar existentes dentro do hospital, e assim criar planos e estratégias para sanar essas necessidades. Além disso, é possível conhecer aquilo que está caminhando corretamente através dos elogios.

Anteriormente boa parte das manifestações contidas em Rotinas / Protocolos de Unidade de Saúde eram reclamações relacionadas à Central 156, em geral com a queixa de munícipes que não conseguem falar ao telefonar ou ter acesso a esse atendimento para marcação de consultas novas. Atualmente, esses registros foram redirecionados para OUTROS, sendo essa decisão tomada após uma reunião com toda a equipe de Ouvidoria do HSPM, uma vez que essas manifestações estavam inflando as demais demandas referentes a rotinas/protocolos de unidade de saúde. Sobre a Dificuldade de Acesso, pode-se dizer que está relacionada à demora de atendimento nos setores do hospital, em especial ao Pronto Socorro, demora para atendimento médico ou ficha de atendimento.

Alguns pontos não foram possíveis de serem abordados neste relatório, isso se deve ao modo como as informações contidas nas manifestações são inseridas (detalhamento) no sistema OuvidorSUS. Algumas informações não possuem a opção de registro, então são utilizadas formas de adequação para registrar, como por exemplo as reclamações sobre a Central Telefônica 156 representados. A base de dados recebida provém apenas os dados “brutos” gerados pela Ouvidoria do HSPM, não sendo possível identificar e abordar algumas informações. Por exemplo, não foi

possível discriminar quais eram consultas novas e de retorno, e a quantidade de demandas relativas a cada setor/expediente do Hospital. Cabe salientar que todas as demandas registradas e recebidas por essa Ouvidoria, são encaminhadas as Diretorias correspondentes e essas são responsáveis para encaminhá-las aos Setores pertencentes, portanto, todos os setores que as recebem têm acesso às informações que necessitam (quais profissionais foram citados em reclamações, quais consultas são novas ou retornos, entre outros assuntos). As pesquisas das demandas podem ser realizadas por cada Setor/Diretoria através de sua caixa de demandas. Para identificar o assunto dessas, é necessário acessar cada uma separadamente, e assim possam gerenciá-las. Essas informações estão descritas na aba detalhes da demanda → Observação do cidadão.

PARECER SAMU

No cenário de pandemia, ficou evidenciado o papel de protagonismo do SAMU, por estar na linha de frente do atendimento. Mesmo o serviço sendo bastante demandado, durante o ano de 2020 houve redução geral das manifestações registradas na Ouvidoria do SAMU, em consonância com o que foi observado nos dados gerais do Sistema Ouvidor SUS.

Foram observadas relevantes resultados na análise de satisfação do serviço prestado pelo SAMU 192, demonstrado entre outros pela queda dos dados relativos a denúncias e reclamações, além do aumento do número de elogios, índices comparados ao ano anterior de 2019.

Alguns aspectos que contribuíram para a melhora destes indicadores:

- Mudanças de gestão e nova visão administrativa do SAMU 192, observando entre outros a valorização profissional, recomposição de recursos humanos, gestão participativa etc.
- Investimentos nas condições de trabalho dos funcionários, incluindo-se melhorias nas bases descentralizadas, Central de Regulação Médica, equipamentos, uniformes, EPI.
- Novos protocolos de segurança foram criados para atender casos suspeitos ou confirmados da doença, já que o atendimento ao paciente com Covid 19 tem que ser diferenciado. Antes e após cada atendimento a equipe realiza um detalhado processo de paramentação, higienização, descontaminação pessoal e da viatura, o que demanda um maior tempo entre os atendimentos, mas garante um

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2020

ambiente higienizado para os próximos usuários que serão atendidos e segurança para a equipe.

- Investimento em educação continuada, com a reorganização e atuação efetiva do NEP (Núcleo de Educação Permanente), revalidando os cursos e atuando “in loco” nos treinamentos das equipes, com foco na qualificação profissional e humanização no atendimento;
- Análise de indicadores e adoção de medidas que interferem na melhor resposta de tempo e qualidade ao atendimento da população;
- Reconhecimento ao trabalho do pré-hospitalar, ilustrado e evidenciado em várias matérias pela imprensa durante todo o período da pandemia, o que reflete, também, na valorização e reconhecimento do serviço pela população.

VII. Índice de Figuras

Nº	Título	pg
1	Estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo	16
2	Mapa das Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – Cidade de São Paulo - ano 2020	60
3	Tela inicial para registro de pedido de informação no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC	108
4	Inserção do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, segundo Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde.....	112
5	Exemplo de tela da Planilha e-SIC de gerenciamento de pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde PMSP – 2020	116

VIII. Índice de Tabelas

Nº	Título	pg
1	Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento –2020	19
2	Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - ano 2020	21
3	Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento – 2020	21
4	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia – 2020	24
5	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	26
6	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2020	27
7	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por subassuntos (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	28
8	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2020	29
9	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por subassunto Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	30
10	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	31
11	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, por medicação – 2020	32
12	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	33
13	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, subassunto Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	34
14	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	35
15	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	36
16	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	37
17	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020 ..	38
18	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	39
19	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	41
20	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	42
21	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	44
22	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	45
23	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, subassunto Saúde do Trabalhador, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	46
25	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância em Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	49

26	Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	50
27	Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	51
28	Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos, por categorias mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	51
29	Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.	52
30	Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020	53
31	Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Comunicação, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020	54
32	Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.....	55
33	Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020	56
34	Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por subassunto mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020	56
35	Total de Manifestações segundo a Tipologia, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias SUS, por Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas supervisões, AHM, HSPM, SMS, COVISA – 2020	61
36	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal , classificadas por meio de atendimento - 2020	63
37	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal, classificadas por tipologia – 2020	64
38	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – 2020	65
39	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde – 2020	65
40	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde – Cirurgias – 2020	66
41	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações - 2020.....	67
42	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– 2020	67
43	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Sub-assunto Recursos Humanos - 2020	68
44	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Sub-assunto Recursos Humanos - Insatisfação 2020.....	68
45	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – 2020	69
46	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Rotinas e Protocolos – Documentos – 2020	70
47	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Recursos Materiais – 2020	70
48	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – 2020	70
49	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Assunto Gestão 2020.	71
50	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Vigilância Sanitária 2020	71
51	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia	72

	Elogios - 2020.....	
52	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento – 2020	74
53	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por tipologia – 2020	75
54	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – 2020	75
55	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Consultas – 2020	76
56	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Cirurgias – 2020	77
57	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – sub-assunto Diagnósticos - 2020.....	78
58	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – 2020	78
59	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Sub-assunto Estabelecimento de Saúde – 2020	79
60	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Sub-assunto Recursos Humanos – 2020	80
61	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Sub-assunto Recursos Humanos – Insatisfação – 2020	80
62	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Elogios – 2020	81
63	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – 2020	82
64	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos	82
65	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos – Insatisfação -2020	82
66	Manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente via Sistema Ouvidor SUS dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio de atendimento – 2020	84
67	Manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente via Sistema Ouvidor SUS dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia – 2020	84
68	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia – 2020	85
69	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas por ocorrência atendida, não atendida– 2020	86
70	Foco interno das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU- 2020	87
71	Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, assunto COVID 19, classificadas por esfera de competência – 2020	100
72	Total e proporção de manifestações sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2020	101
73	Manifestações sobre COVID-19, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, esfera municipal, por Tipologia – 2020	102
74	Total de Manifestações classificadas por Tipologia, específicas sobre COVID-19, estratificados por CRS, STS, Assistência Hospitalar, HSPM, SAMU – 2020 – Fonte Banco de Dados Ouvidor SUS – 08/02/2021	104
75	Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” e	117

	“indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde – 2020	
76	Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde – 2020	119

IX. Índice de Gráficos

Nº	Título	Pg
1	Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - 2020.....	19
2	Total de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento – 2020	22
3	Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia – 2020	24
4	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	26
5	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	27
6	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	31
7	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020	33
8	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, subassunto Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	34
9	Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2020	35
10	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	37
11	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	38
12	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por subassunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	39
13	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	40
14	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	41
15	Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	42
16	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	44
17	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	46
18	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, subassunto Saúde do Trabalhador, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	47
19	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	48
20	Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, em Vigilância em Saúde, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	49
21	Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	50
22	Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	53
23	Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – 2020	54
24	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio tipologia - 2020.	85
25	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio Motivos de Reclamação – Distribuição Mensal -2020.....	87

26	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo nível de prioridade - 2020.....	90
27	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo protocolo de atendimento - 2020.....	91
28	Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas por origem de Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS- 2020.....	92
29	Comparativo entre o número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.....	92
30	Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Denúncias, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.....	93
31	Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Reclamações, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.....	93
32	Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Elogios, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2019 e 2020.....	94
33	Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2020.....	101
34	Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por tipo de manifestação –2020.....	102
35	Quantidade total de pedidos de informação através do sistema e-sic da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria Municipal de Educação – 2020	114
36	Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2020.....	116
37	Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.....	117
38	Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.....	118
39	Proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três Áreas Técnicas mais demandas – Secretaria Municipal da Saúde - 2020.....	121
40	Quantidade total e proporção de pedidos de informação sobre COVID-19 e demais assuntos, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020.....	122
41	Principais assuntos dos pedidos de informação a respeito de COVID 19, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde – 2020	123
42	Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde – 2019	124
43	Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde – 2020.....	124