

1º
TRIMESTRE
2024
RELATÓRIO
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA
SAMU 192



Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar

Marilande Marcolim

**Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU
192**

Alexandre de Resende Silva

Ouvidor

Justino Pedro da Silva

Equipe de Ouvidora

Jordana da Cruz Silva

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento no disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

Sumário

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

1. Panorama Geral do período

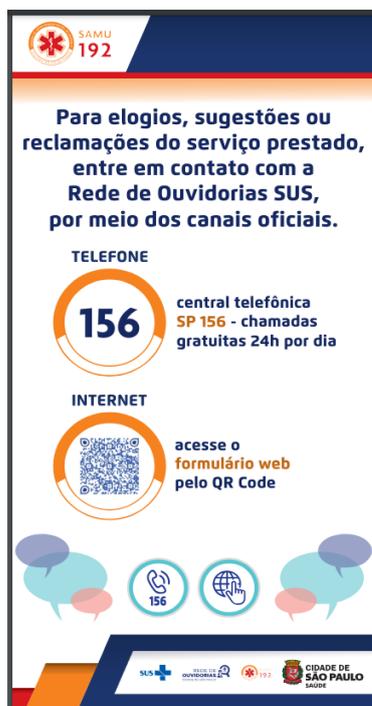
A Ouvidoria do SAMU 192 do município de São Paulo é o canal de comunicação para manifestações do nível de satisfação do serviço prestado à população, na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

A Ouvidoria do SAMU é composta de 01 Ouvidoria Central e de 11 Sub Redes, necessárias pela gestão descentralizada do serviço nas 06 regiões de Saúde no município: Norte, Sul, Sudeste, Leste, Centro e Oeste.

O primeiro trimestre de 2024 apresentou indicadores favoráveis de melhora progressiva da prestação de serviço do SAMU 192, que serão tratados a seguir.

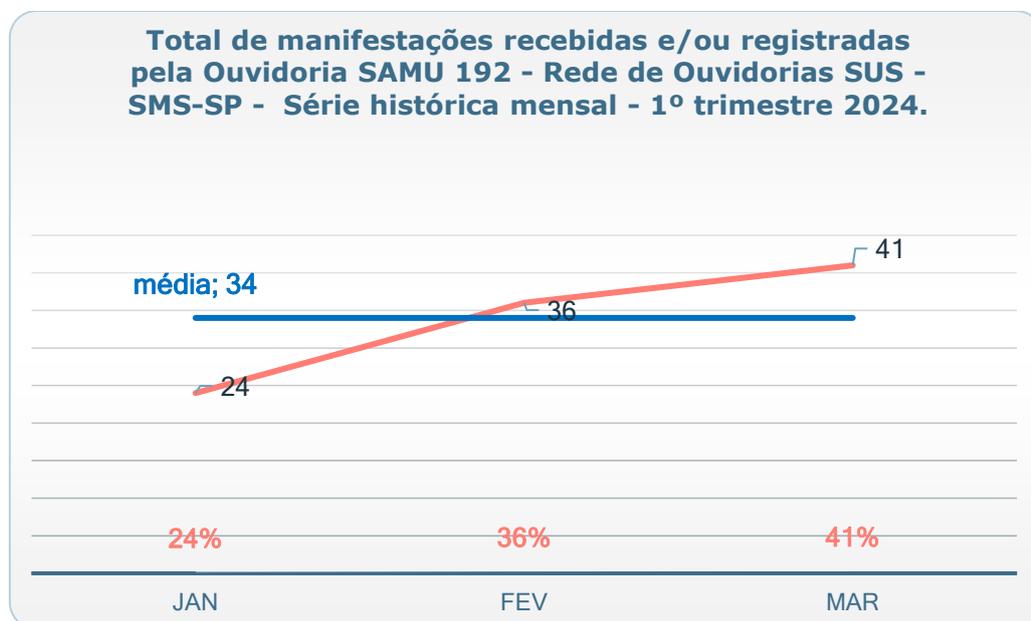
Em relação ao trabalho da equipe de Ouvidoria do SAMU, não há registros de fatos ou dificuldades na gestão das demandas, face ao acompanhamento e apoio próximo, em todas as sub-redes, que contribuem para maior celeridade e boa condução das respostas aos munícipes.

Uma iniciativa adotada pelo SAMU 192 a fim de divulgar para os usuários os canais de acesso à Rede de Ouvidorias foi adesivar toda a frota de ambulâncias do serviço. Iniciada em fevereiro de 2024, a adesivagem está em andamento, numa parceria entre a Ouvidoria do SAMU e a Supervisão de frota do SAMU 192.



Assim, a seguir, apresentamos a análise detalhada dos dados apresentados:

2. Número de manifestações – Série histórica



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

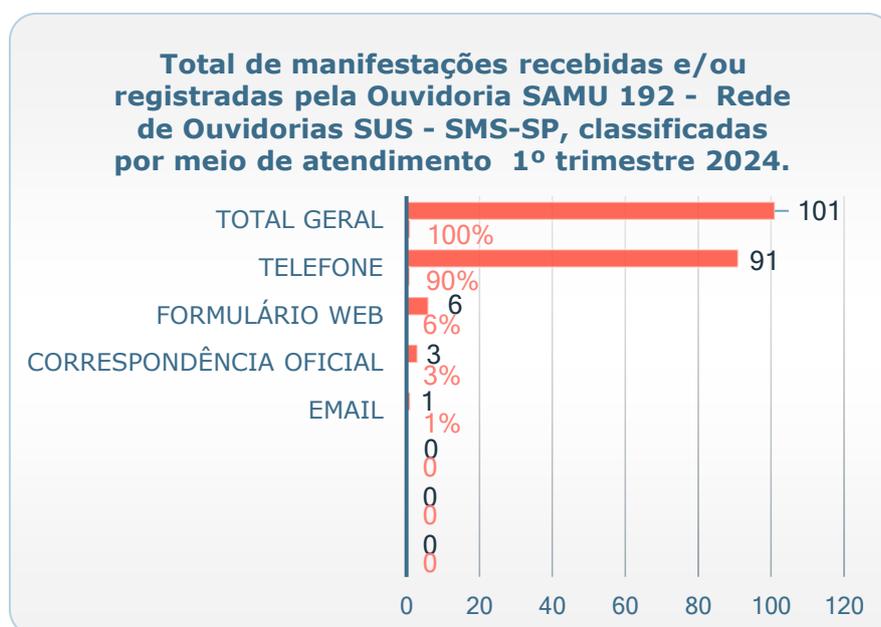
No trimestre inicial do ano de 2024 observamos uma queda de 19% no número de demandas recebidas, de 44 para 36 na média mensal, em relação ao último trimestre de 2023, que entendemos ser fruto de

resultados do aumento do número de equipamentos em operação, face recente contratação de recursos humanos, elevando para a média de 100 equipes em operação, diuturnamente.

Com o aumento de equipes na assistência observou-se o aumento do número de atendimentos de solicitações, além da melhora do tempo de resposta e, conseqüentemente, o aumento do nível de satisfação da população.

No primeiro trimestre de 2024 o SAMU 192 apresentou um aumento de 7% no número de atendimento realizados.

3. Meios de atendimento

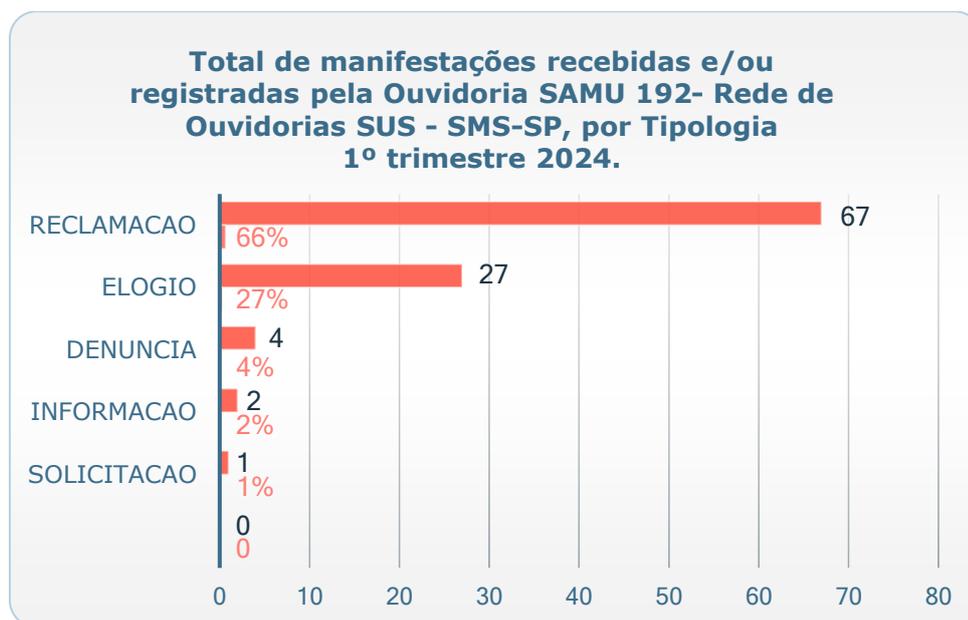


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O SAMU 192 tem como principal canal de recebimento oficial das demandas de ouvidoria a Centra SP 156, seguidos de formulário da WEB, e-mail institucional e eventuais correspondências oficiais, formalizadas à Diretoria e inseridas no Sistema Ouvidor SUS. Por sua característica, de serviço descentralizado, não recebemos demandas presenciais.

Como demonstra o gráfico acima, o Telefone, via Central SP 156, abrange o maior percentual de entrada das demandas, com 90% do total, seguido pelo Formulário WEB, 6%, e correspondência oficial/ e-mail, com 04%, estas inseridas no Portal da Ouvidoria SUS pela Ouvidoria do SAMU, para a devida tramitação legal.

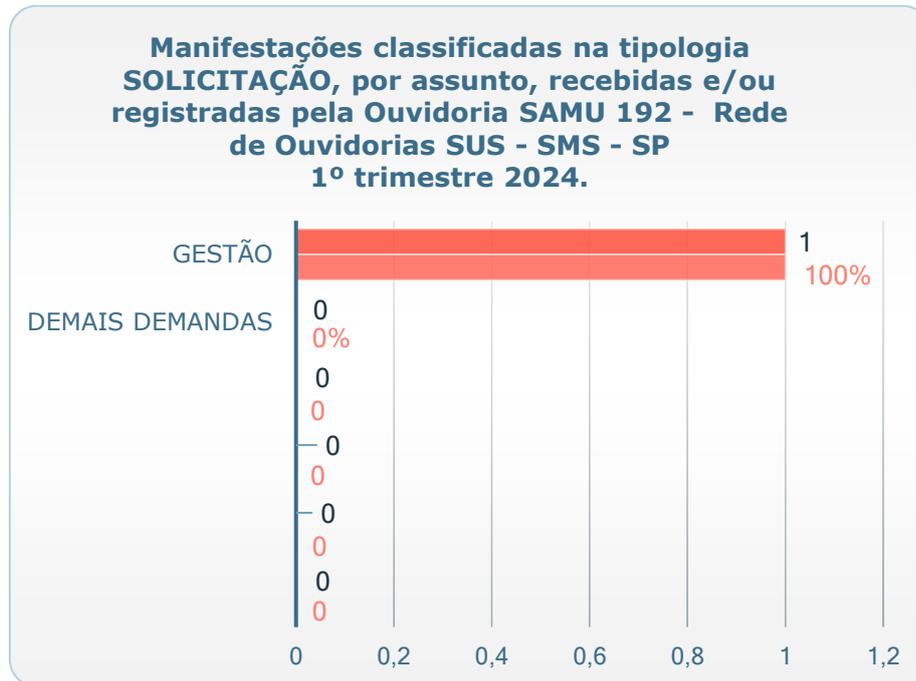
4. Classificação das manifestações



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

Quanto à Tipologia, no gráfico acima, comparado com o último trimestre de 2023, constatamos importante queda de 37% no número de reclamações, além do importante aumento de 17% do número de elogios.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações



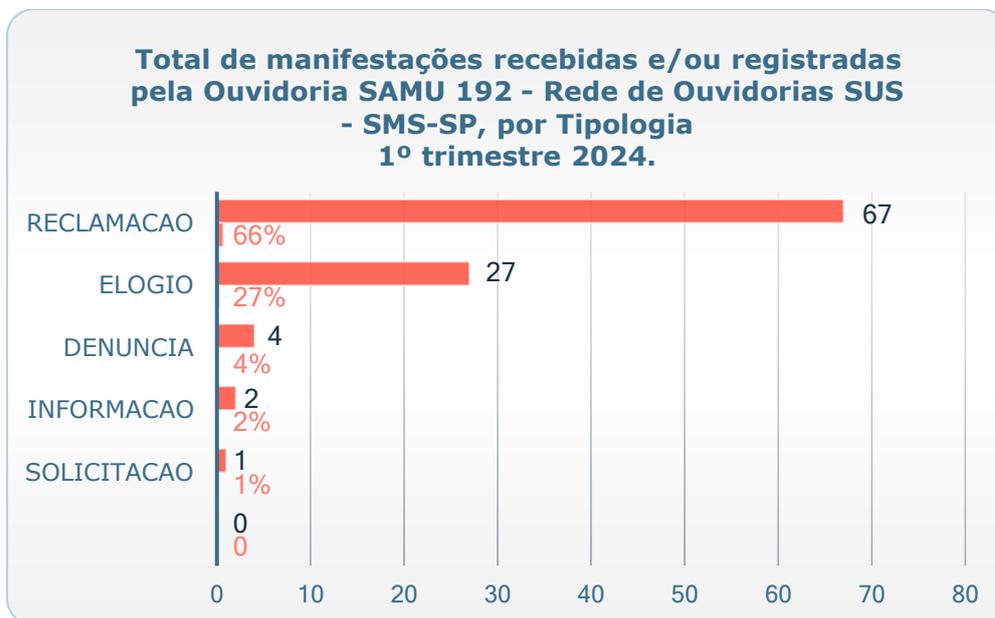
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No primeiro semestre de 2024 registramos apenas 1% de solicitação, via canal de Ouvidoria SUS, valor semelhante ao apresentado no trimestre anterior, que se concentram no assunto **Relatório de Atendimento Realizado**, respondidos aos munícipes pela administração do SAMU 192.

A maioria das solicitações recebidas, também ocorrem através de outros canais protocolares estabelecidos pela gestão do SAMU, orientados pela administração, formalizados por meio de ofícios e/ou e-mail institucional.

Na sua maioria objetivam o fornecimento de relatórios de atendimentos realizados pelo SAMU, originárias de áreas do judiciário ou particulares, para respaldar direitos, ou benefícios legais dos pacientes/familiares.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

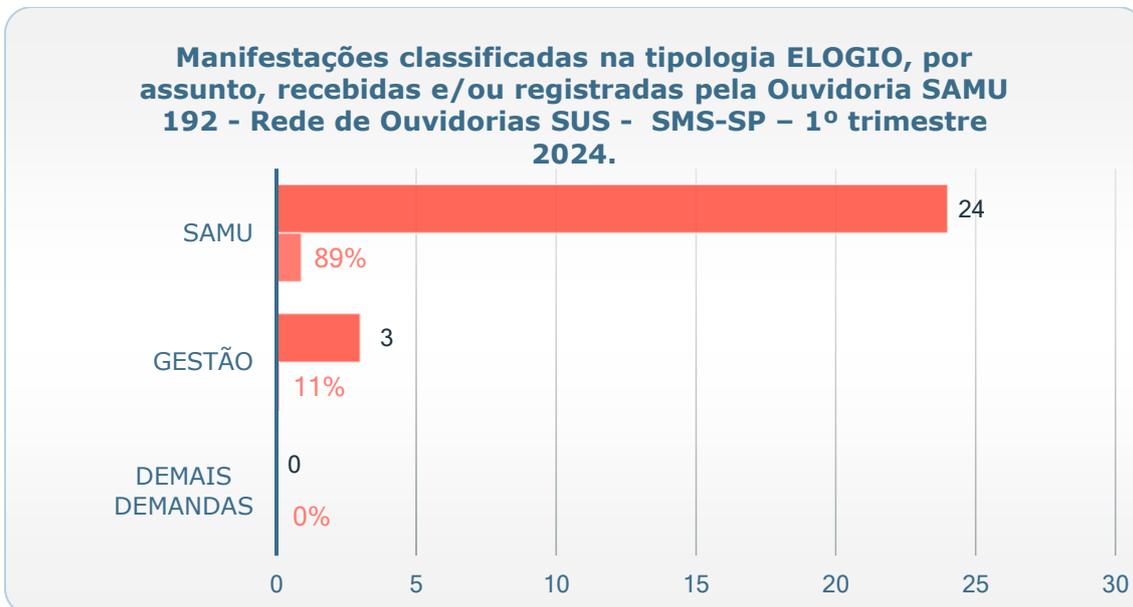


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As **Reclamações** registradas no 1º trimestre 2024, total de **67**, correspondem a **66%** da demanda recebida pela Ouvidoria do SAMU 192, sendo observada neste período uma curva decrescente de **37%**, em relação ao apresentado no último trimestre de 2023.

O maior percentual das **Reclamações** direcionadas ao SAMU 192 é relativa ao assunto de **Demora de atendimento**, com **52,4%** da demanda, seguida de queixas do **Não atendimento**, **25,4%**, **Ética/Campo**, **19%**, (queixas às equipes, desde o acolhimento à assistência direta, e fatos relativos a Regulação Médica, a referência hospitalar de encaminhamento, finalizando com a **Administração**, com **3,2%** desta demanda.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS



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

De janeiro a março de 2024, foram registrados **27 elogios**, correspondendo a **29,7%** do total de demandas encaminhadas com referências ao SAMU. Desse montante, **95,8 %** diz respeito ao acolhimento e ao atendimento recebido das equipes de envolvidas.

No gráfico acima, consta registrado que, do total de elogios encaminhados no trimestre em análise, **89%** estão imputados às equipes operacionais e de regulação do **SAMU**, sendo o restante, **11%**, endereçadas a **Gestão**.

No período analisado observa-se uma curva crescente de elogios, **17%**, comparados a períodos anteriores analisados, que decorrem de ações executadas pela Ouvidoria do SAMU 192, como a adesivagem das viaturas/ambulâncias do SAMU 192, indicando o acesso à Rede de Ouvidoria SUS, contendo todas as orientações ao munícipe, sobre as quais os canais oficiais para registrar a satisfação com o atendimento recebido.

Todos os elogios recebidos são encaminhados às equipes envolvidas, via formulário próprio do serviço e, posteriormente, compartilhados para inserção no Programa Gente que faz o SUS da Secretaria Municipal da Saúde.

Esta ação constitui importante programa de valorização profissional e produz grande efeito motivacional aos funcionários, enriquece a ética e humaniza a assistência à população.

8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 101
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 101
- Principais problemas identificados: Não há registros de problemas relevantes a serem notificados;

10. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, os resultados indicam a continuidade das ações realizadas e planejadas, que podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
DIVULGAÇÃO DO TRABALHO DA OUVIDORIA SAMU 192 E RESULTADOS	OUVIDORIA: IMPORTANTE FERRAMENTA DE ANÁLISE E MELHORIA DO SERVIÇO	REUNIÃO COM OS GESTORES DO SERVIÇO PARA DIVULGAR OS DADOS GERADOS NA OUVIDORIA E PONTUAR OS PRINCIPAIS PROBLEMAS SETORIAIS APONTADOS, SEGUNDO AS DEMANDAS DE OUVIDORIA RECEBIDAS	TRABALHO CONTINUADO	OUVIDORIA SAMU 192	Em andamento
ADESIVAR TODA FROTA DE AMBULÂNCIAS DO SAMU 192	DIVULGAR OS CANAIS DE ACESSO DA REDE DE OUVIDORIA DO SAMU PARA OS USUÁRIOS	FIXAÇÃO DE ADESIVOS NOS VEÍCULOS	INICIADO EM FEVEREIRO – EM ANDAMENTO	OUVIDORIA EM PARCERIA COM A SUPERVISÃO DE FROTA DO SAMU 192	Em andamento
VISITAR AS SUB REDES DE OUVIDORIAS DO SAMU	ACOMPANHAR AS APURAÇÕES DE DEMANDAS E ORIENTAR AS RESPONSÁVEIS QUANTRO AOS PRAZOS E TERINAMENTOS SOBRE A UTILIZAÇÃO DO SISTAMA DE OUVIDORIA SUS.	IN LOCO - NAS 06 REGIÕES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO.	DURANTE O ANO DE 2024	OUVIDORIA DO SAMU 192	A iniciar

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/03/2024	REUNIÃO DA OUVIDORIA SMS - APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO 2024	ORIENTAR TODA REDE E SUB REDE SOBRE O NOVO MODELO DE RELATÓRIO, PADRONIZADO;	JUSTINO PEDRO DA SILVA E JORDANA DA CRUZ SILVA
18/03/2024	CURSO DE GESTÃO DE CONFLITOS	PREPARAR PARA ATUAR A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	JUSTINO PEDRO DA SILVA E JORDANA DA CRUZ SILVA
12/04/2024	TÉRMINO CURSO DE GESTÃO DE CONFLITOS	PREPARAR PARA ATUAR A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	JUSTINO PEDRO DA SILVA E JORDANA DA CRUZ SILVA

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O primeiro trimestre de 2024, analisado, apresentou resultados satisfatórios, com o cumprimento dos prazos de avaliação e resposta das demandas, por todos os colaboradores das Sub Redes, importante contribuição para o sucesso do PAQ, Programa de Avaliação de Qualidade da Rede de Ouvidoria da SMS.

Dentro deste mesmo período, não há registros de dificuldades enfrentadas, a considerar o trâmite das demandas, decorrente da continuada vigília de todas as Sub Redes, para a necessária celeridade, nas análises e apurações, além de todo suporte técnico necessário para as conclusões das respostas.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Observamos no período analisado indicativos de melhoras em vários aspectos, que respondem positivamente às ações continuadas do trabalho desenvolvido pela gestão do SAMU 192.

Dos mais importantes está a queda de 37% pontos percentuais das demandas de reclamações, fruto de uma evidente melhora do serviço prestado ao munícipe, coroado com o aumento de 17% das demandas de elogios.

Assim, convencidos de que as ações adotadas em curso, desde 2023, repercutem na melhoria do serviço, continuamos aperfeiçoando os nossos protocolos, programas de treinamentos e outros, que possam dar novas respostas positivas na assistência pré-hospitalar do município de São Paulo.

Assim posto, elencamos as ações para continuidade

- 1- Promover melhora do tempo resposta no atendimento: efetivados e treinados 896 funcionários admitidos em 2023, no momento tripulando as viaturas, o que elevou a nossa capacidade de atendimento diário, com a operacionalização de 100 ambulâncias, em média, diuturnamente;
- 2- Otimização do processo de regulação médica: Finalizada a implantação de novo sistema de acolhimento e regulação médica, com maior celeridade no processo de registro dos dados, desde a abertura dos chamados até o processo regulatório médico e empenho das equipes para o atendimento;
- 3- Qualificação Profissional: Treinamento continuado das equipes, objetivando a qualificação técnica e humanização nos atendimentos, através da aplicação dos principais protocolos de atendimento em urgência e Emergência. Finalizada a aplicação de dos cursos de BLS (Suporte Básico) ACLS (Cardiologia), PHTLS (Trauma), para todos os funcionários;
- 4- Valorização dos profissionais do SAMU, promovendo melhores condições de trabalho, melhorias das bases atuais e construção de novas unidades, motivação pelo reconhecimento do trabalho, expressado pela população e pela administração.
- 5- Proximidade e abertura para discussão direta com os funcionários, “Café com o Diretor”, onde são apresentadas a ações do trabalho da gestão, de melhoria do serviço, e ouvir as demandas de quem está no “front” da assistência, que fomentam novas ações e resoluções de problemas enfrentados pelos profissionais do serviço

ALEXANDRE DE RESENDE SILVA

DIRETOR DO SAMU 192

JUSTINO PEDRO DA SILVA

OUVIDOR DO SAMU 192

14. Glossário

SOLICITAÇÃO:

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA:

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO:

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

