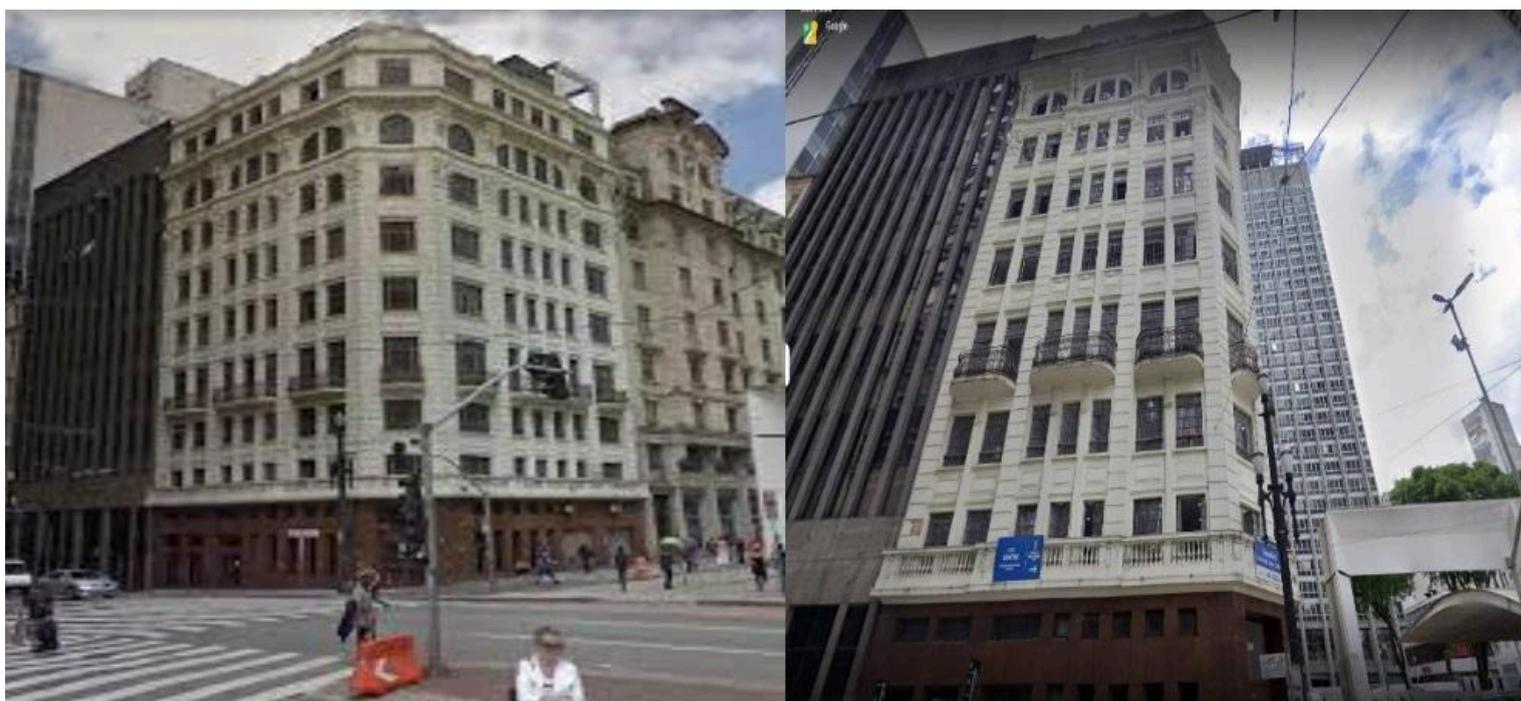


3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Centro
Endereço: Rua Líbero Badaró, nº 282 - 9º Andar - Centro - CEP:
01008-000 - Fone: (11) 3101-1417

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

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. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 32p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Armando Luis Palmieri

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Centro

Paulete Secco Zular

Ouvidor

Ary Barbosa Marques

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 do 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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	11
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	13
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	23
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	27
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro abrange duas Supervisões Técnicas de Saúde: Santa Cecília e Sé. Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo.

A região tem a maior concentração de imigrantes - 11.735 (54%) de São Paulo, dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos. A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A CRS Centro conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 8 Unidades Básicas de Saúde - UBSs; 2 Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília); 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida); 4 Pronto Atendimentos (AMA Boraceia Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro); 1 Policlínica (AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale - Santa Cecília); 10 Clínicas / Centros de Especialidades (Centro de Cuidados Odontológicos, Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas, CER III Sé, Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima, CR ST André Graboys, CRPICS Sé Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé, CTA Henfil Henrique de Souza Filho, SAE DSTAIDS Campos Eliseos e URSI Centro); 2 Unidades de Apoio de Diagnose e Terapia (Associação Brasileira de Portadores de Hepatite - ABPH e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé); 7 Centros de Atenção Psicossocial - CAPS; e 1 Unidade Móvel Terrestre (ônibus de Odonto da CRS Centro).

A região abrange 25,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas:

DISTRITO ÁREA Bela Vista 2,60 km²

Bom Retiro 4,00 km²

Cambuci 3,90 km²

Consolação 3,70 km²

Liberdade 3,70 km²

República 2,30 km²

Santa Cecília 3,90 km²

Sé 2,10 km²

TOTAL 26,20 km²

Na CRS Centro situam-se 8 UBS, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Bom Retiro	5	0	1	1	1	0
UBS Boracea	4	0	8	1	1	0
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS NS do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Santa Cecília	4	3	3	1	1	1
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio



Mapa Distrital da Coordenadoria Regional de Saúde Centro

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro tem como parceria e contrato com a Organização Social **AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança**.

Objetivo da contratação: Gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde em unidades de saúde da Rede Assistencial da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Início da vigência do contrato: 16/11/2021

Término da vigência do contrato: 16/11/2026

Dados Gerais: Histórico / Linha de Serviço

AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança

Somos uma entidade filantrópica, fundada em 2003, dedicada ao desenvolvimento e gestão de serviços de saúde em São Paulo (SP), Nova Iguaçu e Niterói (RJ).

A partir do contrato firmado com a Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, somos responsáveis pela gestão das unidades de saúde em todo o centro da cidade. Estamos presentes em 30 equipamentos e 24 serviços, distribuídos entre as áreas de atenção básica, especializada, psicossocial (incluindo álcool e drogas), hospitalar, urgência e emergência. Nosso objetivo é desenvolver, por meio da saúde e do cuidado, o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo,

especialmente em uma região vulnerabilizada como o centro de São Paulo.

Atendimentos básicos em pediatria, ginecologia, clínica geral, enfermagem e odontologia. Nossos serviços incluem consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamento odontológico, além de encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica.

Atenção Básica

Unidades: UBS Bom Retiro, Boracea, Santa Cecília, Cambuci, Humaitá, Nossa Senhora do Brasil, República e Sé.

Ama Boracea, Complexo Prates, Especialidade Santa Cecília e Sé.

Cada unidade conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos clínicos, psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, educadores físicos, assistentes sociais, oficinheiros e redutores de danos. Oferecemos atendimentos individuais ou em grupo, incluindo familiares, reabilitação psicossocial, educação em saúde, e oficinas terapêuticas, entre outros serviços.

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

Nossos serviços de saúde mental à comunidade são realizados por meio de equipes multiprofissionais que atuam de forma interdisciplinar. O foco principal é proporcionar o bem estar e cuidado à saúde mental.

Unidades:

CAPS Adulto III Sé, Infanto Juvenil III Sé Amorzeira.

CAPS AD III E IV

Unidades:

CAPS AD IV Redenção, AD III Prates. AD III Centro, AD III Armênia, AD III

Boracea.

UPA Vergueiro

A unidade conta com consultórios, salas de avaliação de risco, serviço social, posto de enfermagem, quartos de isolamento, recepção e salas de espera, entre outros espaços. No local, estabilizamos os usuários e realizamos a investigação diagnóstica inicial para definirmos a conduta necessária para cada caso.

Pronto Socorro Municipal DR. Álvaro Dino de Almeida São Paulo (SP) PS Barra Funda

Oferecemos serviços de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia e odontologia, além de leitos de observação para adultos e pediátricos, e uma sala de emergência para estabilização de casos graves, além de dispor de ambulância.

Centro de Referência de Atenção à Saúde das Pessoas Transexuais e Travestis Janaína Lima

Nesta unidade atendemos às necessidades da população transexual e travesti em um ambiente seguro e acolhedor, encaminhando usuários para cirurgias de afirmação de gênero e contam com uma equipe multidisciplinar de endocrinologistas, ginecologistas, obstetras e psiquiatras, proporcionando uma abordagem abrangente da saúde.

Dispomos de 11 consultórios, que oferecem um cuidado centrado nas necessidades da pessoa trans.

Centro de Cuidados Odontológicos (CCO)

Nesta unidade nos dedicamos exclusivamente ao tratamento dentário de pessoas encaminhadas por outras unidades de saúde da região e do município inteiro. Objetivamos tornar o acesso aos serviços públicos de saúde odontológica mais fácil e democrático.

Serviço de Cuidados Prolongados (SCP AD)

No Serviço de Cuidados Prolongados - Álcool e Drogas (SCP-AD), pioneiro no Brasil, buscamos reinserir os usuários na sociedade, abordando os aspectos bio-psicossociais e econômicos.

Dedicado especialmente para aqueles que demonstram interesse no tratamento durante abordagens em cenas de uso, como na Cracolândia, nossa missão é conduzida pelas equipes do Redenção na Rua, Serviço Integrado de Acolhimento Terapêutico (SIAT) Armênia, Emergencial e Glicério, e CAPS AD (Álcool e Drogas) IV Redenção.

CREDOR - Centro de Referência para Atendimento Integral às Pessoas com Dores Crônicas

Nossa proposta com os usuários dessa unidade é não apenas tratar os sintomas, mas abordar a dor crônica de maneira abrangente, visando melhorar a qualidade de vida dos usuários. Além dos tratamentos médicos com medicamentos convencionais, oferecemos grupos de automassagem, autocuidado e descompensação postural como terapias alternativas. Essas iniciativas visam proporcionar ferramentas adicionais para gerenciar e melhorar a condição, promovendo a autonomia e o bem-estar.

Centro Especializado em Reabilitação (CER III SÉ)

Unidade dedicada ao atendimento especializado de pessoas que precisam de reabilitação, com a missão de desenvolver o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo. Realizamos diagnóstico e tratamento, sendo referência em uma diversidade de modalidades de reabilitação: física, intelectual e auditiva.

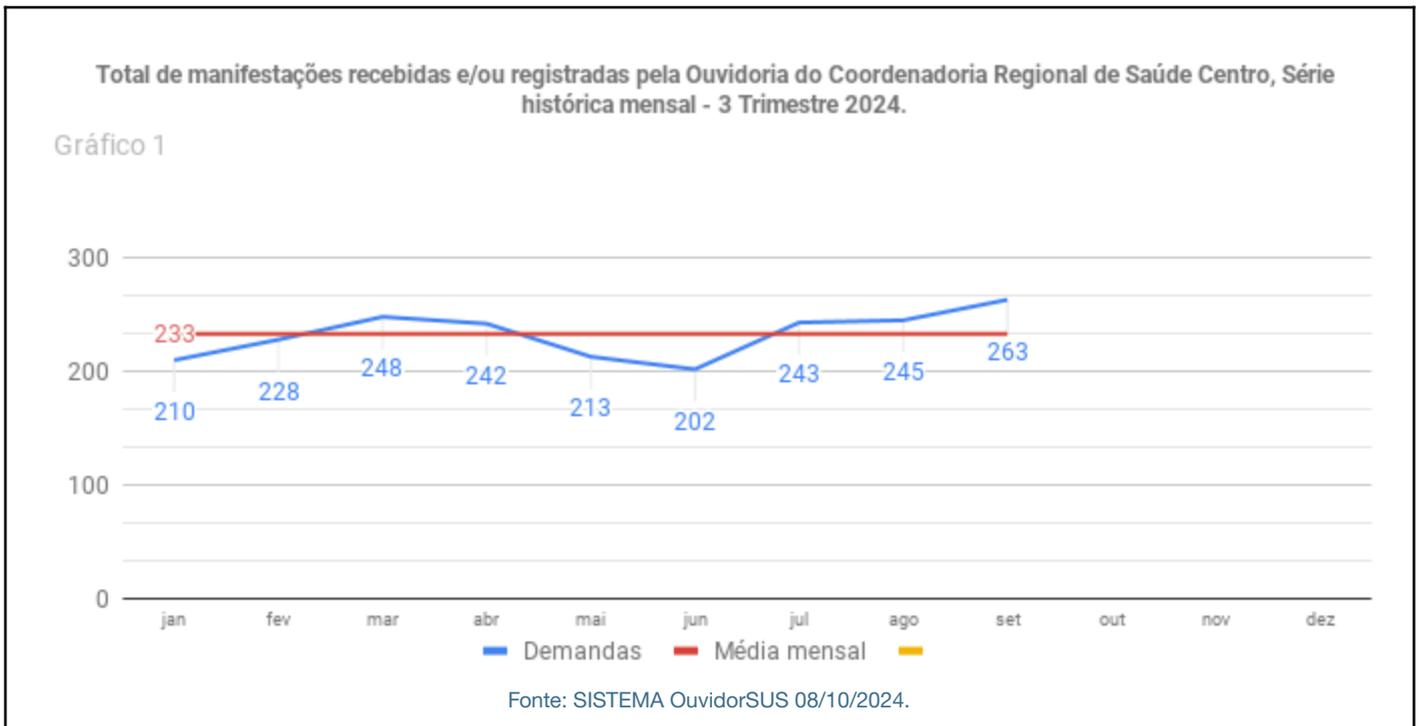
Fonte: Book Institucional, cedido pela AFNE.

2. Panorama Geral do período

O período apresentou um aumento na quantidade de manifestações em relação ao 1º e 2º trimestres. Independentemente dessa quantidade, os problemas ecoam aos quesitos anteriores: as demandas classificadas como Solicitação mantêm-se aos agendamentos nas diversas especialidades e exames. Há de se destacar os agendamentos para avaliações cirúrgicas, principalmente ortopédicas.

Para a classificação Reclamação: no assunto Gestão, para o subassunto Estabelecimento de Saúde, inclui-se destaque quanto à demora no atendimento. No subassunto Recursos Humanos, referente aos funcionários nas diversas funções, a maioria destas reclamações mantêm-se referentes ao subassunto Unidades Emergenciais.

3. Número de manifestações – Série histórica



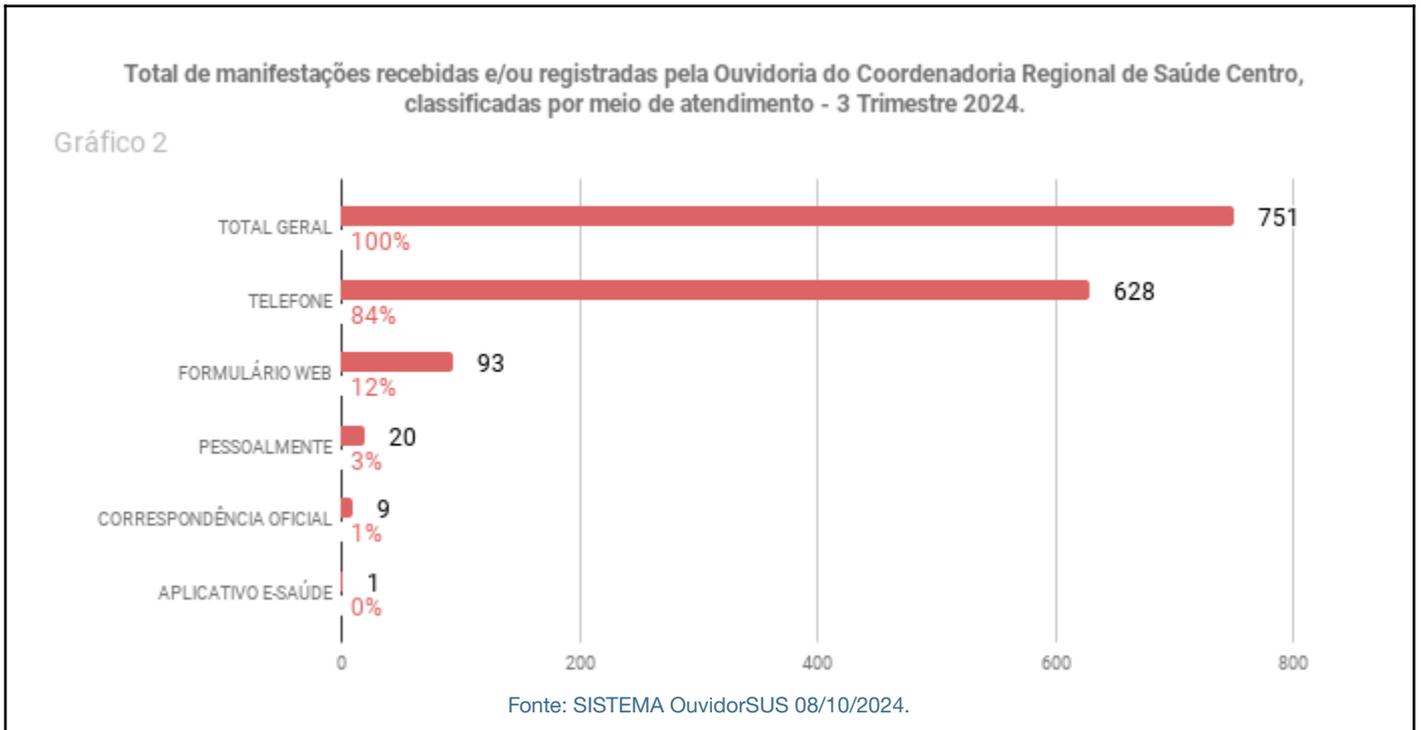
O gráfico acima demonstra em primeira análise um aumento das manifestações em comparação ao 1º e 2º trimestres, com destaque para o último mês (setembro), que apresentou maior número de registros.

Esse mês, não fugindo da regularidade, apresenta um maior número na classificação Solicitação, seguida da classificação Reclamação.

Solicitação mantém destaque contínuo para consultas e exames, e ainda para as fraldas descartáveis, reflexo dos trimestres anteriores.

Coloca-se aqui um item a ser notado no último trimestre: cerca de mais/menos 18 manifestações foram referentes à troca de Unidade de Saúde. Este item está inserido pela tabela do Banco de Dados no assunto Assistência à Saúde para o subassunto 1 – Transferência do Paciente. Neste subassunto, os usuários geralmente se queixam da distância da residência até a Unidade de Saúde, como também o vínculo ou a insatisfação com a unidade anterior ou para a unidade para a qual foi transferido.

4. Meios de atendimento



Ao analisar o gráfico Meios de Atendimento, notamos um aumento expressivo nas demandas registradas pelo formulário WEB em relação aos dois trimestres anteriores.

1º Trimestre = 63 demandas

2º Trimestre = 75 demandas

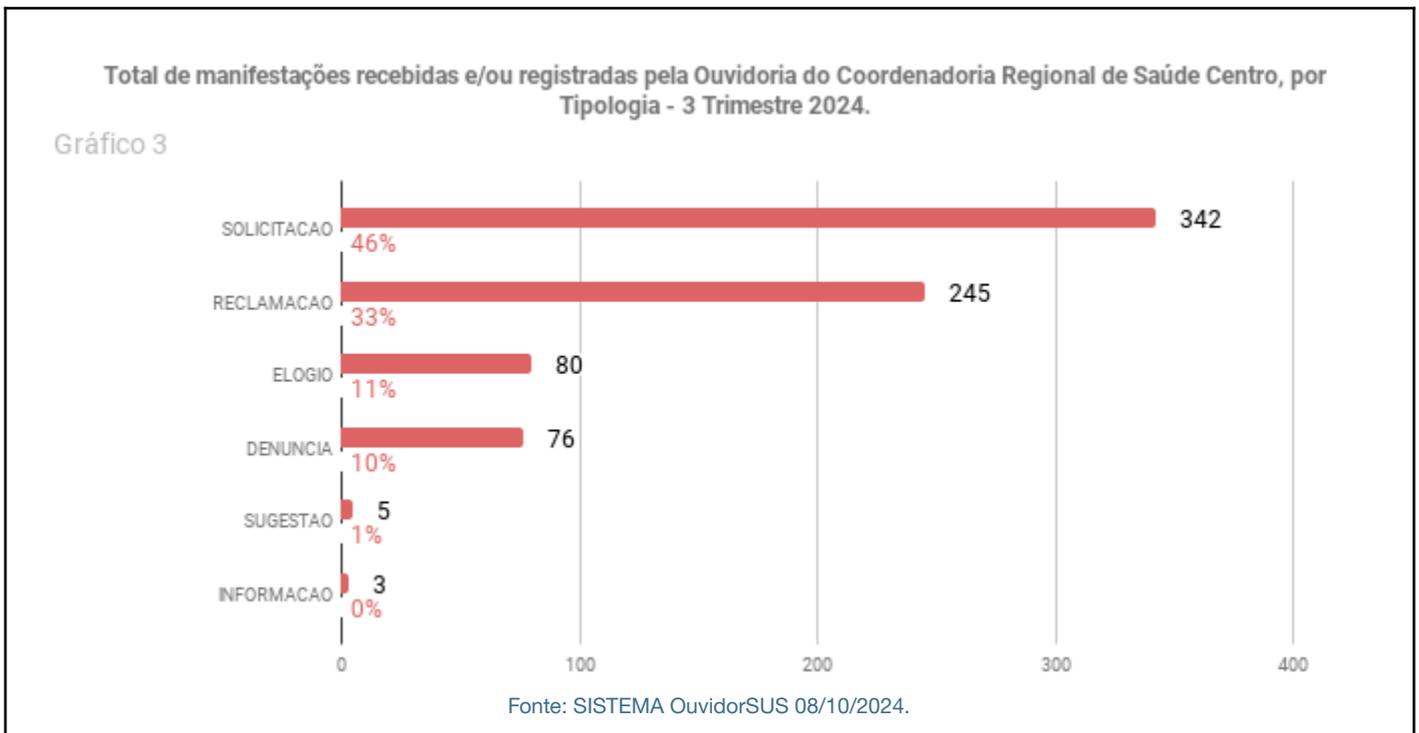
3º Trimestre = 93 demandas

Total dos 3 trimestres = 231 demandas

Aumento do 3º Trimestre em relação 1º Trimestre = 32%

Embora as demandas pelo Formulário WEB, ao serem inseridas no OuvidorSUS para registros do número de Protocolo, sejam por vezes incompletas (as quais geram trabalho para a equipe de Ouvidoria, pois necessitam de complementos esclarecedores para facilitar o entendimento e contatos dos pontos focais de respostas - Sub-redes, etc.), o Formulário WEB é um canal que facilita o registro de demandas pelo o usuário, quando o mesmo dispõe de Internet (PC, e no seu Smartphone).

5. Classificação das manifestações



O gráfico 5 aponta os registros predominantes na classificação Solicitação, igualmente como no decorrer nos registros dos períodos anteriores 1º e 2º trimestres.

1º Trimestre = 283 demandas

2º Trimestre = 293 demandas

Observando que houve um aumento significativo neste período.

1º Trimestre em Relação ao 3º Trimestre = 20,84%

2º Trimestre em Relação ao 3º Trimestre = 16,72%

Do mesmo modo que nos períodos anteriores, o assunto Assistência à Saúde é de maior relevância nas Solicitações, sendo que Consulta/Atendimento/Tratamento predominam como subassunto 1, seguido neste mesmo período pelo assunto Produtos para a Saúde e Correlatos, no qual fraldas descartáveis predominam no subassunto 1.

Na classificação Reclamação, ao comparar os períodos, o 1º Trimestre destaca-se por ter maior número de queixas (273 demandas) em comparação ao 2º Trimestre (241 demandas) e o período aqui analisado (245 demandas).

As Reclamações continuam e se repetem para o Assunto Gestão, com frequência para subassunto 1, Estabelecimento de Saúde e para subassunto 2 Rotinas e Protocolos e Dificuldade de Acesso.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 342 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 46% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (73%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, 19% são relativos a Cirurgia e 6% a Diagnóstico por Endoscopia.

Como já citado no início do relatório em Panorama Geral, a região como um todo apresenta um gargalo quanto à disponibilidade de cirurgias que, em grande parte, dependem das vagas via Regulação Central e também Regional, mediante as unidades prestadoras (hospitais), as quais estão dentro dos Sistemas regulatórios (SIGA Municipal/SIRESP Estadual).

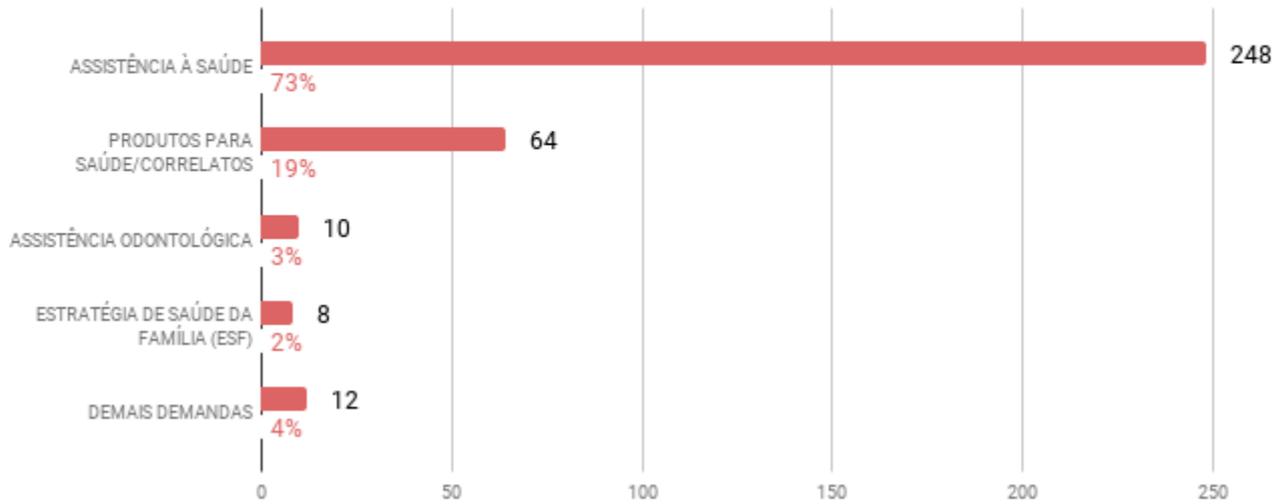
Os exames diversos também apresentam grande impacto na quantidade de solicitações, demonstrando a dificuldade do usuário em realizá-los. Aqui o destaque é para o Diagnóstico por Endoscopia (esofagoduodenoscopia/colonoscopia, etc).

Importante apontar que a disponibilidade desses exames também depende do processo de Regulação Regional e Central, bem como das ofertas das unidades prestadoras (laboratórios, hospitais, outros).

Este é um problema que, em opinião pessoal, há de ser revisto pela SMS em conjunto com as CRS, STS e OS.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 3 Trimestre 2024.

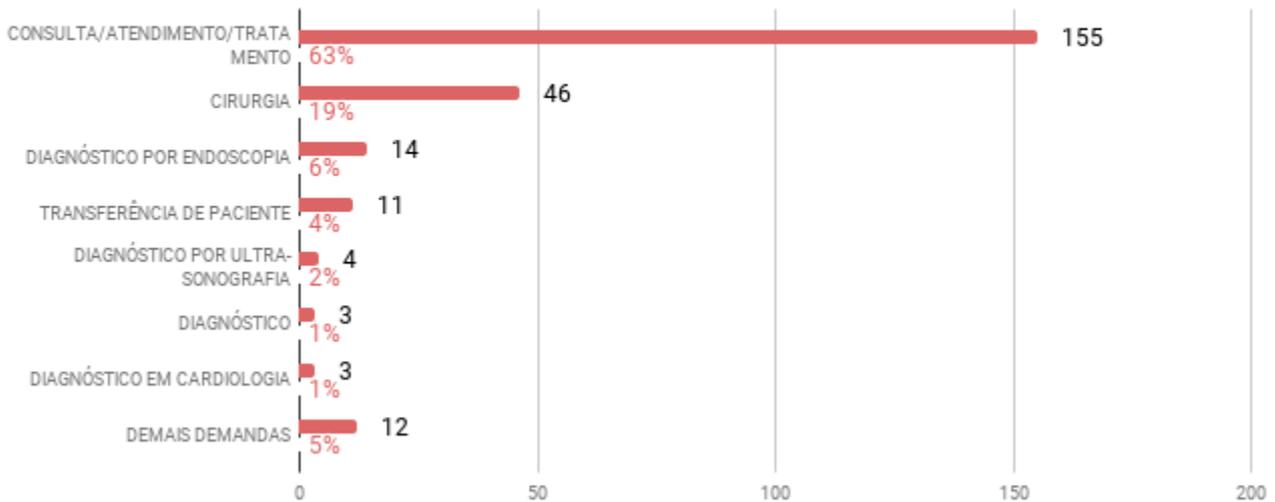
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 245 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Recursos Humanos e 46% a Estabelecimento de Saúde.

A Classificação Reclamação geralmente vem a seguir à Solicitação, sendo o assunto Gestão uma constância nessa classificação, na qual destacam-se geralmente os subassuntos Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde.

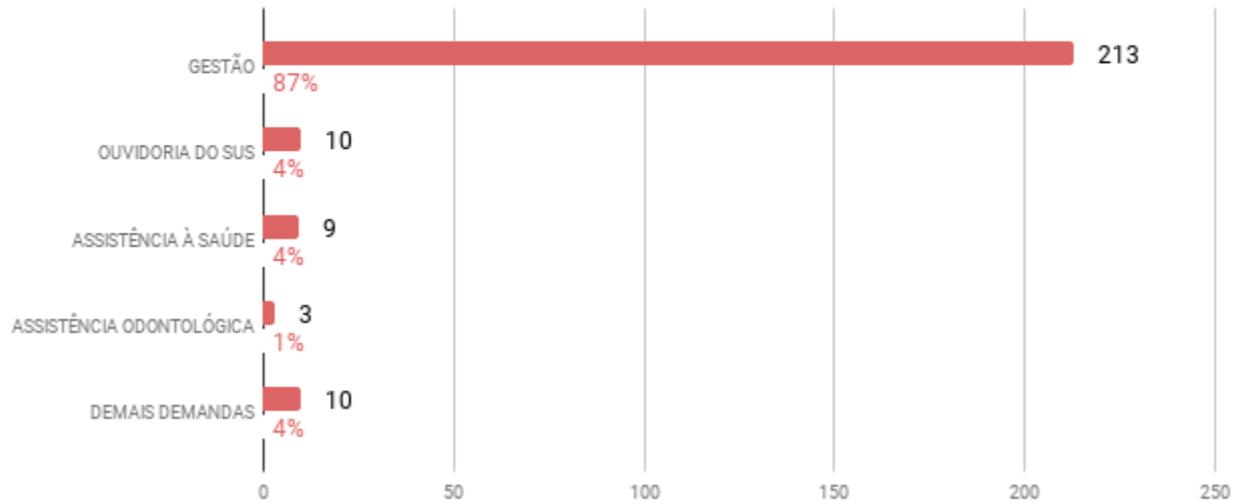
Para Recursos Humanos, destaca-se geralmente a insatisfação com os funcionários nas diversas categorias/funções, na conduta e relacionamento destes com o usuário.

Para Estabelecimento de Saúde, as reclamações mantêm uma constância sobre os protocolos adotados nas diversas atuações da unidade de saúde. A demora no atendimento é um item frequentemente citado nas demandas, tanto para a recepção local quanto para o atendimento com o profissional. Como já elencado, geralmente as unidades emergenciais detêm a maior parte das reclamações no quesito demora no atendimento.

Há de se apontar que a demora para os agendamentos de retorno de consultas é, muitas vezes, motivo de reclamação constante. As datas de retorno são agendadas com prazo maior do que o solicitado pelo profissional médico, causando insatisfação ao usuário, que questiona a data de consulta em relação à data dos exames realizados, bem como a demora desses agendamentos, confrontando as agendas do profissional. Esses agendamentos dependem do Sistema de agendamento regulatório.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 3 Trimestre 2024.

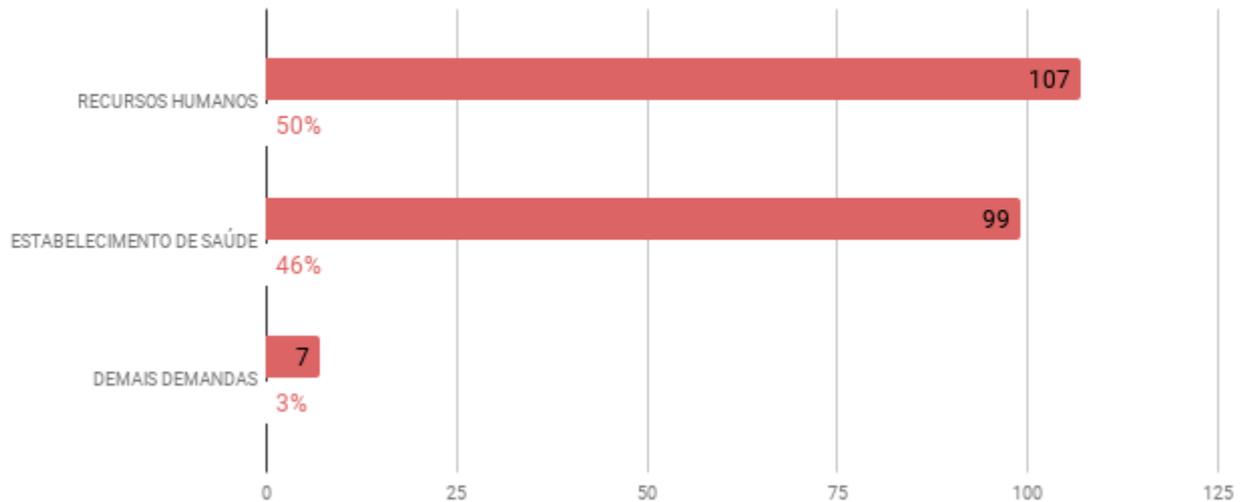
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro -3 Trimestre 2024.

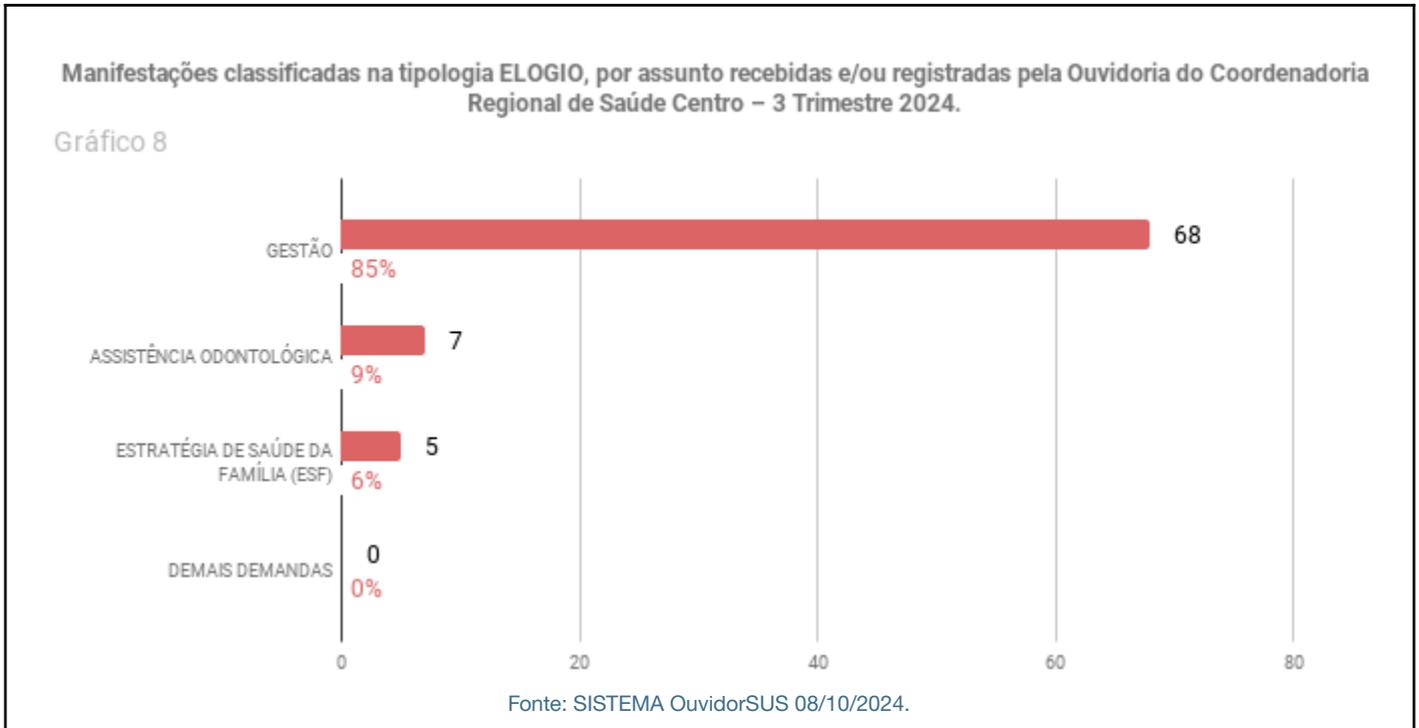
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **80 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi de 26 elogios.



Seguindo com a análise, as demandas referentes à classificação Elogio vêm apresentando um constante aumento, sendo uma constante no quesito Gestão, reconhecendo o trabalho dos profissionais dos equipamentos de saúde, conduta profissional e relação com o usuário.

O destaque no trimestre coube aos profissionais da Assistência Odontológica.

Os destaques quanto aos Equipamentos de Saúde couberam para UBS Cambuci, AMA Boraceã, AMA Santa Cecília, AMA Sé, Centro de Cuidados Odontológicos, com 7 ou mais demandas registradas.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Santa Cecília	262	268	98%
Sé	301	306	98%
Total	563	574	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 574
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 563 respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos informamos
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas referentes às demandas apontadas em banco de dados do Ouvidor SUS, dentro do Relatório Q2 - As Unidades de Saúde sob Gestão da OS AFNE - Organização Social

Associação Filantrópica Nova Esperança, todas as Unidades cumpriram a meta de 80% ou mais dentro do prazo (20 dias) nas respostas às demandas.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: realização de reuniões (presenciais ou online), onde todos expõem as dificuldades e motivos que podem ocasionar eventual ou até frequência no atraso das respostas.

Entender e dialogar sobre os protocolos adotados pela Portaria 166/2021 e melhorar tecnicamente os procedimentos, atentar constantemente para o recebimento das demandas, adotando rotinas para uma constância, para não ocasionar atrasos, assim não aferindo o cumprimento ou não cumprimento na avaliação do Relatório Q7.

- Principais resultados obtidos: Melhor desempenho conclusivo no acolhimento às queixas.

Respostas mais claras e eficazes proporcionando satisfação do usuário, bem como apontamento correto referente aos problemas questionados.

Prazo satisfatório para resposta às reclamações e solicitações dos cidadãos.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Como já mencionado, aprimorar as rotinas, ter atenção maior aos problemas recorrentes, atentar em especial aos casos onde há necessidade relatada como sendo urgência, resultará na observância ao tempo da resposta.

Além disso, conscientizar que o acolhimento sucinto e com empenho tanto nos casos resolutivos ou não, sempre ocasionará um olhar de

melhor objetividade na melhoria da satisfação do usuário e do próprio profissional.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 754 demandas
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 754
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

22 demandas avaliadas que são referentes a outras regiões ou a outro ponto de Ouvidoria, as quais foram devidamente encaminhadas.

01 demanda em duplicidade foi fechada, e o protocolo anterior devidamente encaminhado à Unidade de referência.

Observamos um aumento de registros das demandas pelo Formulário WEB

Observando o gráfico PAQ referente ao tempo em trânsito das demandas, nota-se que algumas demandas foram encaminhadas com extremo atraso, as quais ficaram paradas em outros pontos de Ouvidoria. Estas impactam no percentual apontado, mas não no quantitativo: 754 demandas avaliadas / 25 demandas com média de prazo excessivo (recebidas, ou seja, encaminhadas para o ponto da CRS Centro), as quais correspondem a $25 \times 100 = 2500 / 754 = 3,31\%$

Observamos o gráfico em Erro do Estabelecimento Comercial, que o percentual maior apontado corresponde às demandas registradas advindas da OGM - Ouvidoria Geral do Município = 28,57%, a seguir pelo Canal SP156 o qual situa-se a maioria dos registros = 13,27% e em seguida pelo Formulário WEB = 8,79%.

No gráfico **Falta de DAPS**, observamos demandas registradas pelo ponto da Ouvidoria do Município de São Paulo – SMS / STS = 16,67%, pelo Formulário WEB = 5,49% e a seguir pela Central de Atendimento 156 = 3,86%.

No gráfico **Falta de Dados do Paciente**, observamos que os registros pelo Formulário WEB sobrepõem-se aos demais = 35,16%, a seguir Ouvidoria Geral do Município = 14,29%, 156 = 8,59%.

No gráfico **Erro nos Dados do Paciente**, a Central SP156 é responsável por quase a totalidade = 13,58%, a seguir Formulário WEB = 1,10%.

No gráfico **Tipificação Incorreta**: Aqui apontamos os registros pela Central SP156 e Formulário WEB, detentores dos cadastros com maior índice de erros ou falta de algum item, os quais podem ser imprescindíveis para o acolhimento da demanda.

11. Plano de ação

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

Pelos gráficos avaliados ou apontados na PAQ, acreditamos que em grande parte as correções podem ser atribuídas pela observação e orientação aos pontos focais de registros das demandas, bem como aos pontos que primeiramente recebam as manifestações. Erros sempre existirão, mas os apontamentos corretos sempre melhorarão os desempenhos e ajudam na absorção e melhoria dos problemas encontrados, bem como, em melhor acolhimento aos usuários.

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
Dados da Demanda	Quesito primordial para uma ação assertiva e acolhimento rápido.	Atenção maior no cadastro, no tempo de encaminhamento e na ação.	Sempre	Todos os profissionais envolvidos.	Em andame... ▾
					Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
31/07/2024	Reunião – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Sistema Informatizado OuvidorSUS SIGRC - Informes Relatórios Trimestrais "Rede de Ouvidorias SUS" - Análise + Comentários Processos SEI! CGM/OGM - Fluxo de Encaminhamentos Planilha Elogios - Gente que faz o SUS Outros Informes	6 ouvidorias das CRS 27 ouvidorias das STS Ouvidoria SAMU Ouvidoria HSPM 24 Ouvidorias dos Hospitais Municipais
19/09/2024	Reunião – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	6 ouvidorias das CRS 27 ouvidorias das STS Ouvidoria SAMU Ouvidoria HSPM 24 Ouvidorias dos Hospitais Municipais

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Os dados do terceiro trimestre apontam os entraves que os usuários da região Centro enfrentam na procura de tratamento à saúde, tanto no acesso às consultas regulares assistenciais e multidisciplinares (clínica médica, odontológica, fisioterapia) quanto na continuidade dos tratamentos, nas consultas de retorno, com ênfase maior para as demandas sobre as Especialidades (Cirurgias Ortopédicas em especial Cirurgia de "Coluna", Neurologia Adulto e Pediátrica; Oncologia).

As reclamações apontam, principalmente, questões sobre Gestão, em especial Recursos Humanos. As queixas principais referem-se ao atendimento dos profissionais, tanto na conduta e relacionamento com o usuário quanto nas rotinas e protocolos, como já descrito anteriormente.

Há de se apontar novamente neste período as queixas sobre demora para atendimento, tanto de primeira vez como nas consultas de retorno. Impacto causado pelos protocolos de agendamentos (agenda do médico), atendimentos em unidades de emergência, problemas no agendamento via APP, agendamento presencial, cancelamentos dos agendamentos.

Contudo, apesar de todos os problemas apontados, ressaltamos o aumento dos Elogios, onde a diferença entre as duas Supervisões no período manteve em torno de 7%, alternando entre os períodos.

Ary Barbosa Marques

Ouvidor - CRS Centro

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

15. 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.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h

Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>

Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. 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>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

