

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde do Butantã
Endereço: Avenida Comendador Alberto Bonfiglioli, 658

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, 23p.

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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Selma Goulart de Almeida Banzato

Supervisão Técnica de Saúde do Butantã

Ouvidor: Fábio Elias Zerati

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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	6
4. Meios de atendimento	7
5. Classificação das manifestações	8
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	8
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
9. Análise de Prazo de Resposta	13
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	14
11. Plano de ação	14
12. Participação da Ouvidoria em eventos	16
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	17
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	17
15. Glossário	18
16. Siglário	19
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	20
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	21

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde do Butantã está localizada na Região Oeste da Cidade de São Paulo, no Bairro do Jardim Bonfiglioli, Avenida Comendador Alberto Bonfiglioli, 658.

Pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste (CRSO).

Os Equipamentos de Saúde disponíveis são os seguintes: AE JARDIM PERI PERI, AMA PERI-PERI, AMA/UBS JD SÃO JORGE, AMA/UBS PAULO VI, AMA/UBS VILA SÔNIA, CAPS AD II BUTANTÃ, CAPS ADULTO I BUTANTÃ, CAPS INFANTO JUVENIL BUTANTA, CECCO PARQUE PREVIDÊNCIA, CENTRO DE REABILITAÇÃO II BUTANTÃ, CEO BUTANTÃ, CSE SAMUEL BARSLEY PESSOA, HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ, PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DR. CAETANO VIRGÍLIO NETO, SAE DST/AIDS BUTANTÃ, STS BUTANTÃ – SUVIS, UBS BUTANTÃ, UBS CAXINGUI - NANJI ABRANCHES, UBS JARDIM COLOMBO, UBS JD. BOA VISTA, UBS JD. D ABRIL, UBS JD. JAQUELINE, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO, UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA, UBS SÃO REMO, UBS VILA BORGES, UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO, URSI BUTANTÃ, UPA III RIO PEQUENO.

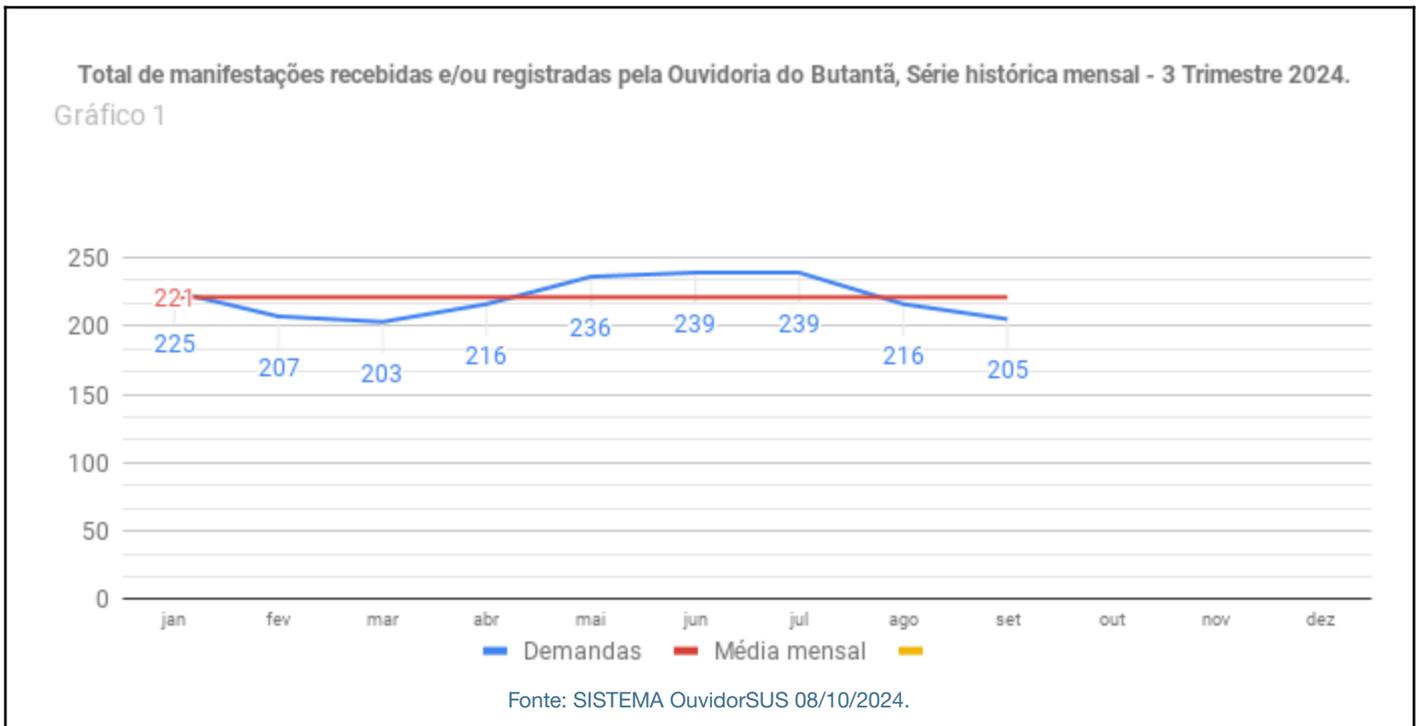
Temos como parceira a Organização Social de Saúde (OSS) SPDM (Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

2. Panorama Geral do período

Foram realizados 660 atendimentos no terceiro trimestre, em nossa Unidade.

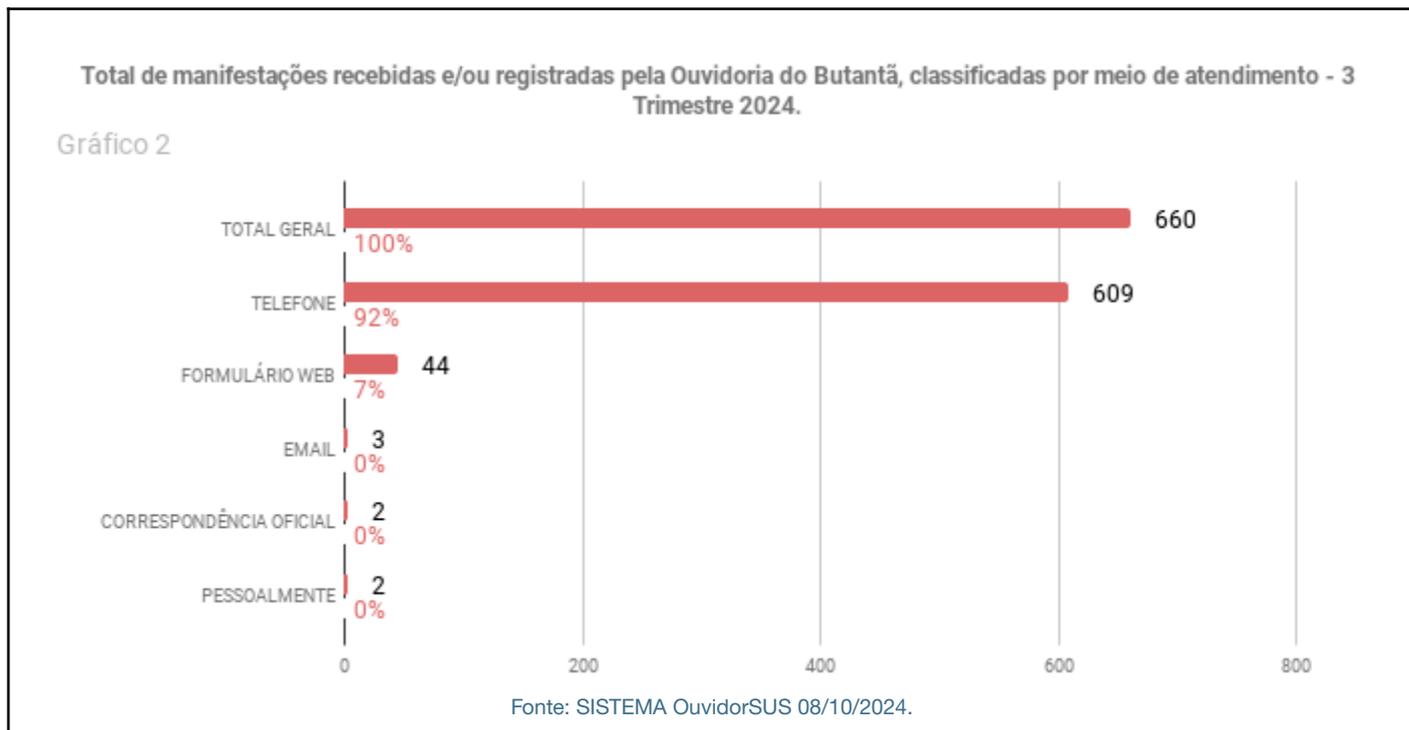
Sobre fatores no abastecimento que tenham influência nos dados de Ouvidoria, ainda observamos questões relativas à entrega de fraldas pelo Correio, como o principal.

3. Número de manifestações – Série histórica



Nos meses subsequentes a Julho, observamos leve decréscimo no número de manifestações, permanecendo o número de demandas abaixo da média mensal, nos meses de Agosto e Setembro.

4. Meios de atendimento

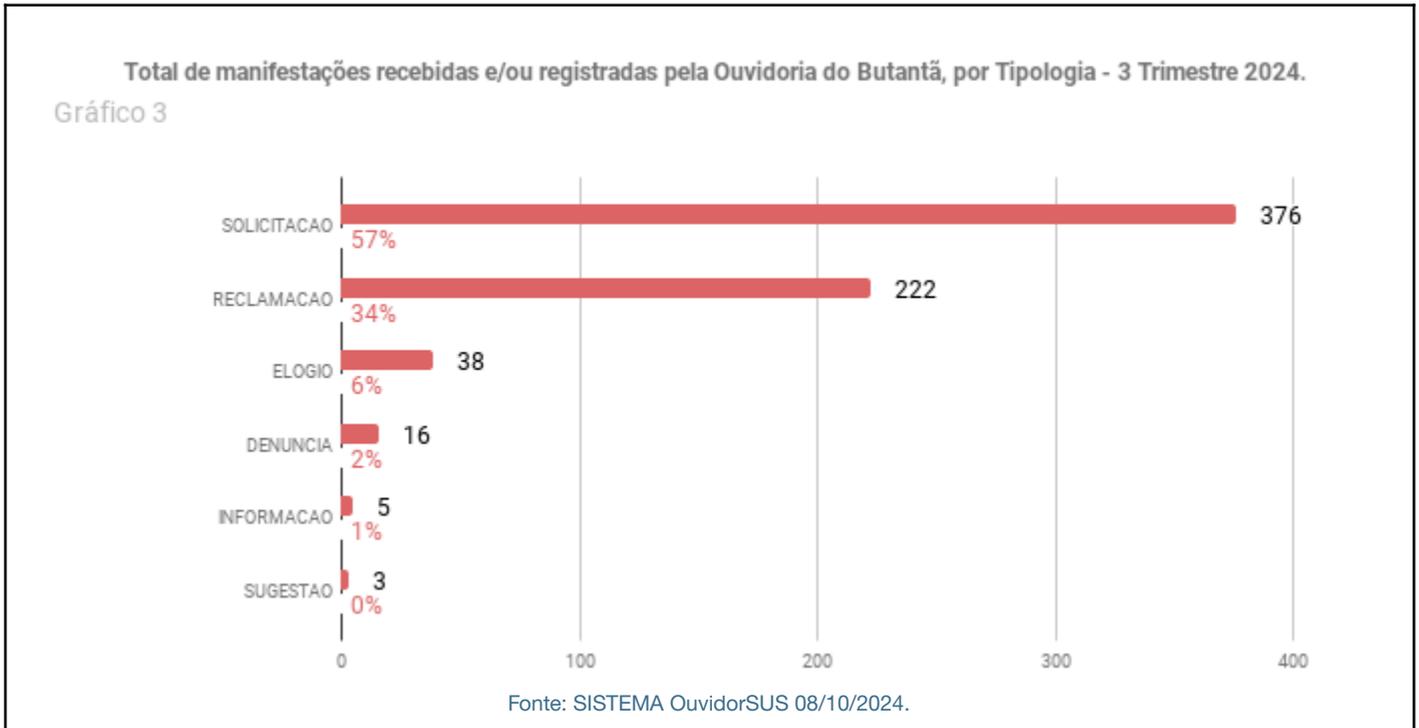


O meio preferencial de atendimento continua sendo a via telefônica, com 92% do total.

Uma maior divulgação poderia contribuir para uma maior participação dos outros métodos, principalmente Formulário WEB.

5. Classificação das manifestações

Solicitações e Reclamações são maioria entre as manifestações. Houve aumento nas manifestações de Elogio, e diminuição de denúncias, com relação ao trimestre anterior.



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

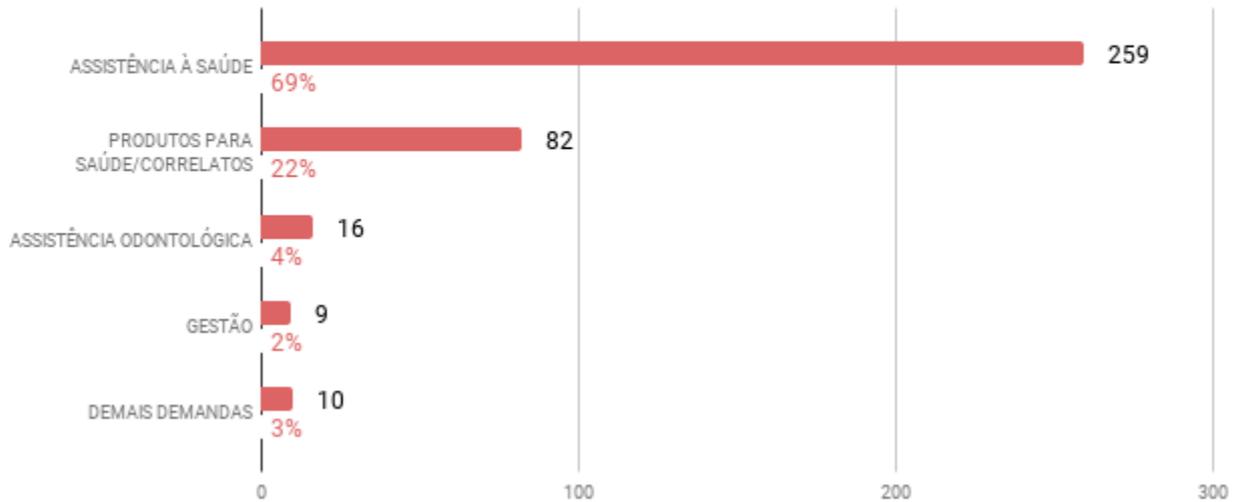
As 376 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 57% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto "ASSISTÊNCIA À SAÚDE" (69%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a "CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO" e 10% a "CIRURGIA".

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 3 Trimestre 2024.

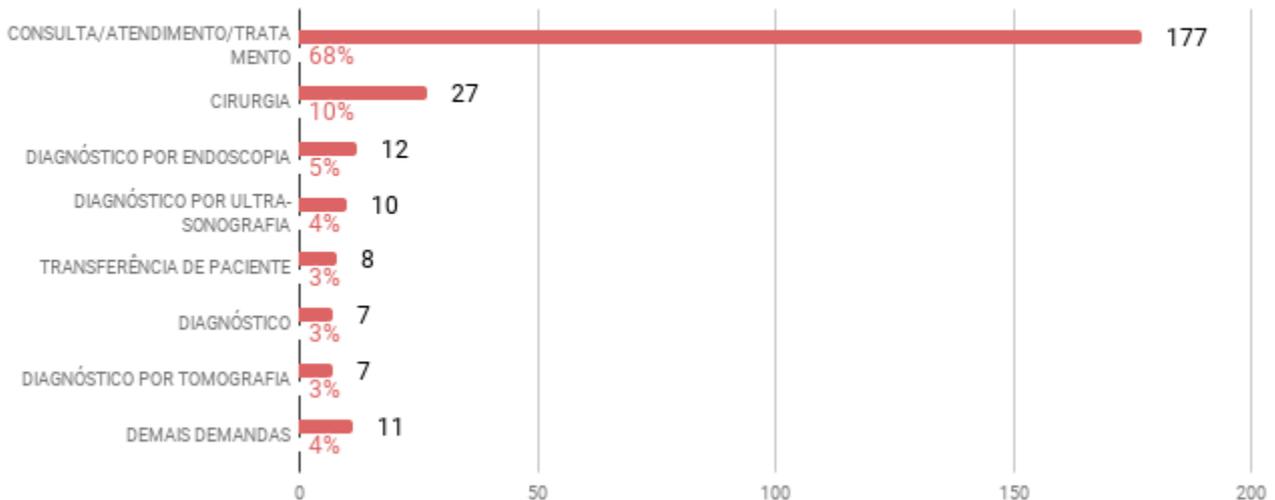
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



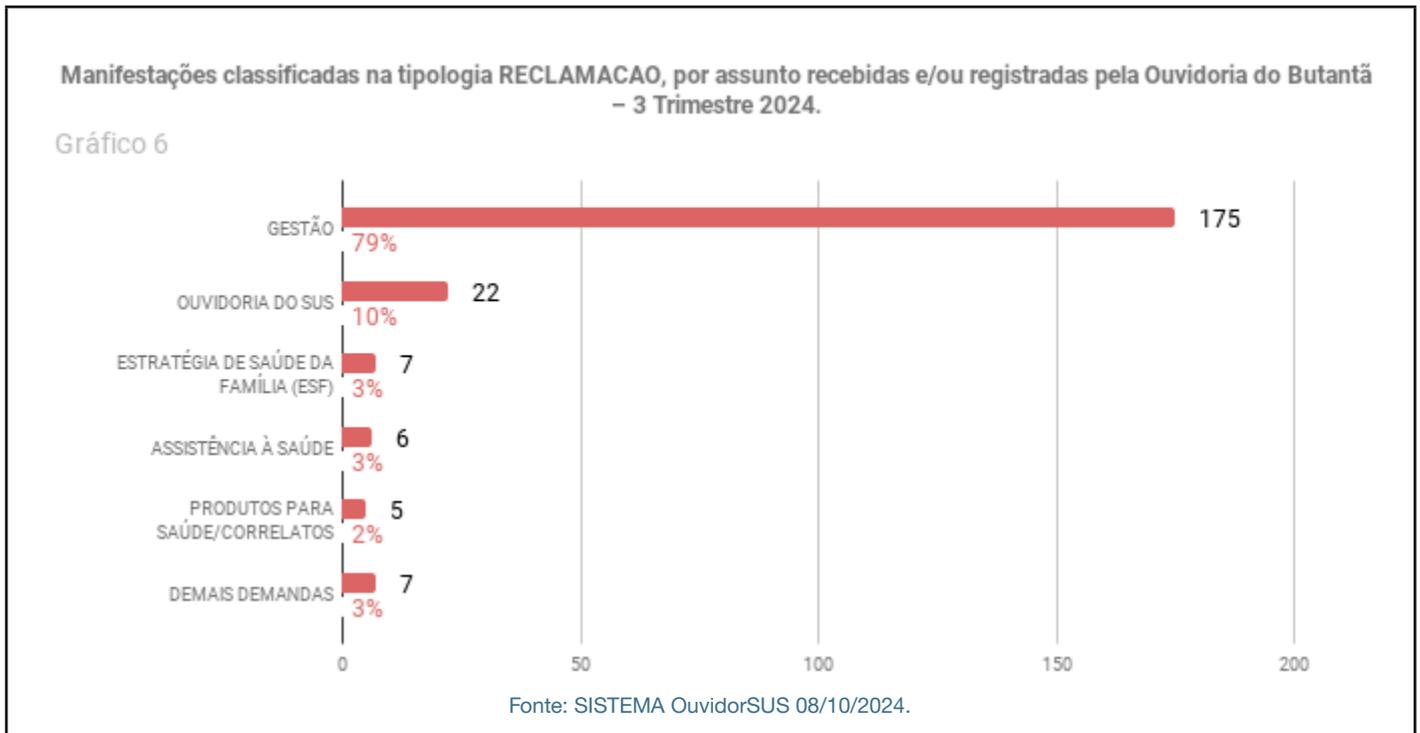
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 222 Reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto "GESTÃO"(79%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a "ESTABELECIMENTO DE SAÚDE" e 45% a "RECURSOS HUMANOS".



8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **38 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total**. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi "GESTÃO", que representa 89%. A média mensal no trimestre foi de 12 a 13 elogios.

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
AMA JARDIM PERI-PERI	27	29	93%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO JORGE - DR. PAULO EDUARDO ELIAS	24	26	92%
AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI	85	89	96%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA	41	42	98%
CAPS INFANTOJUVENIL II BUTANTA	1	1	100%
CEO II BUTANTÃ	4	4	100%
CER II BUTANTÃ	1	2	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ	10	13	77%
PS MUNICIPAL DR CAETANO VIRGÍLIO NETTO	4	6	67%
SAE DST/AIDS BUTANTÃ	3	3	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	76	80	95%
UBS BUTANTÃ	30	33	91%
UBS CAXINGUI - NANCI ABRANCHES	18	18	100%
UBS JARDIM BOA VISTA	26	27	96%
UBS JARDIM COLOMBO	38	38	100%
UBS JARDIM D'ABRIL	23	25	92%
UBS JARDIM JAQUELINE	51	52	98%
UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	9	32	28%
UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO	9	12	75%
UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	6	9	67%
UBS SÃO REMO	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA BORGES	21	21	100%
UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO	19	21	90%
UNIDADE HOSPITALAR - BUTANTÃ	9	11	82%
UPA III RIO PEQUENO	22	48	46%
URSI BUTANTÃ	2	4	50%
UVIS BUTANTÃ	4	4	100%
Total	576	663	87%

Foi recebido um total de 663 demandas (reclamações e solicitações) no período. Deste total, 576 foram respondidas em até 20 dias.

As Unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram: CER II BUTANTÃ, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UPA III RIO PEQUENO e URSI.

Aos Gestores destas Unidades, foi iniciado acompanhamento mais próximo, solicitando justificativas, nos casos de entrega das devolutivas fora do prazo legal.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Além do prazo, estamos atentos à qualidade das respostas, e à necessidade de devolutivas dentro da forma protocolar estabelecida. As maiores dificuldades são os informes de data e hora de contato telefônico junto ao munícipe. Orientamos, de forma recorrente, os Gerentes das Unidades para o cumprimento completo na inserção das informações.

11. Plano de ação

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

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
Solicitação de justificativas no atraso das devolutivas	Problemas com atraso	à distância	diário	Gerentes das Unidades	A iniciar ▾
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	à distância	diário	Gerentes das Unidades	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/10/2024	Curso de Capacitação	Treinamento em novo Sistema de Ouvidoria	Presencial

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Foram realizados 660 atendimentos em nossa Unidade, principalmente solicitações e reclamações.

De um modo geral, notamos um declínio no número de manifestações, com relação ao trimestre anterior.

Por outro lado, pudemos registrar aumento proporcional na quantidade de elogios, o que pode ser indício de melhor percepção positiva, dos usuários do SUS em nossa região.

Quanto aos índices de qualidade e prazo de resposta das demandas, continuamos atentos, e comprometidos no processo de aperfeiçoamento.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

No terceiro trimestre, vivenciamos um período de desaceleração frente a epidemia de dengue e doenças respiratórias, como consequência, tivemos uma leve diminuição pela procura de munícipes em nossos equipamentos assistenciais. É importante salientar que tivemos tratativas exitosas no propósito de adequarmos quadros de profissionais, bem como fluxos operacionais em nossos equipamentos. Este fato pôde embasar a pequena queda nos acionamentos dos canais de ouvidoria.

As principais queixas e reclamações, em sua maioria, continuam sendo direcionadas para as demandas de regulação, em especial as necessidades de atenção médica especializada, reabilitação e cirurgia. Este fato endossa as necessidades de quantificarmos e qualificarmos ofertas de serviços para estas demandas. Certamente os resultados positivos serão destacados, a partir do momento que trouxermos resolutividade para as questões elencadas.

Na STS Butantã, reforçamos com os gerentes sobre a importância de valorizarmos o canal do ouvidor, em especial, estimulando os munícipes que se manifestarem satisfeitos com os nossos serviços para documentarem formalmente na ouvidoria.

Victor di Donato Marques - Supervisor da Supervisão Técnica de Saúde do Butantã (STS-BT).

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.





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>

