

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES
Endereço: RUA JUÁ MIRIM, S/N (APROXIMADAMENTE 114) - JARDIM
PEDRA BRANCA - CEP 08490-800 SÃO PAULO-SP

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, 27p.

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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

Equipe de Ouvidoria

Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade

Rodrigo Grigaliunas Colado

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes pertencente a CRS Leste, está localizada na região da Cidade Tiradentes, dentro da Subprefeitura de Cidade Tiradentes, atrás do Supermercado Negreiros. Na Supervisão temos um espaço de escritório geral com 30 servidores que cuidam de diversas interlocuções referente a área da saúde.

A nossa área de abrangência contém 13 UBS, 01 Hospital Municipal, 01 AMA, 01 UPA, 01 Pronto Atendimento, 01 CTA, 01 Casa SER (Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva), 01 CEO, 01 CER, 01 UVIS, 01 CRPICS, 01 Residência Terapêutica, 01 CAPS Adulto, 01 CAPS Infante Juvenil. Temos na região as OSS parceiras como a APS Santa Marcelina que administra 21 unidades e a OSS Casa de Isabel que administra 01 unidade.

Em nossa região temos uma população geral aproximada de 242.408, sendo que 70,3% destes utilizam o SUS como recurso de saúde.



2. Panorama Geral do período

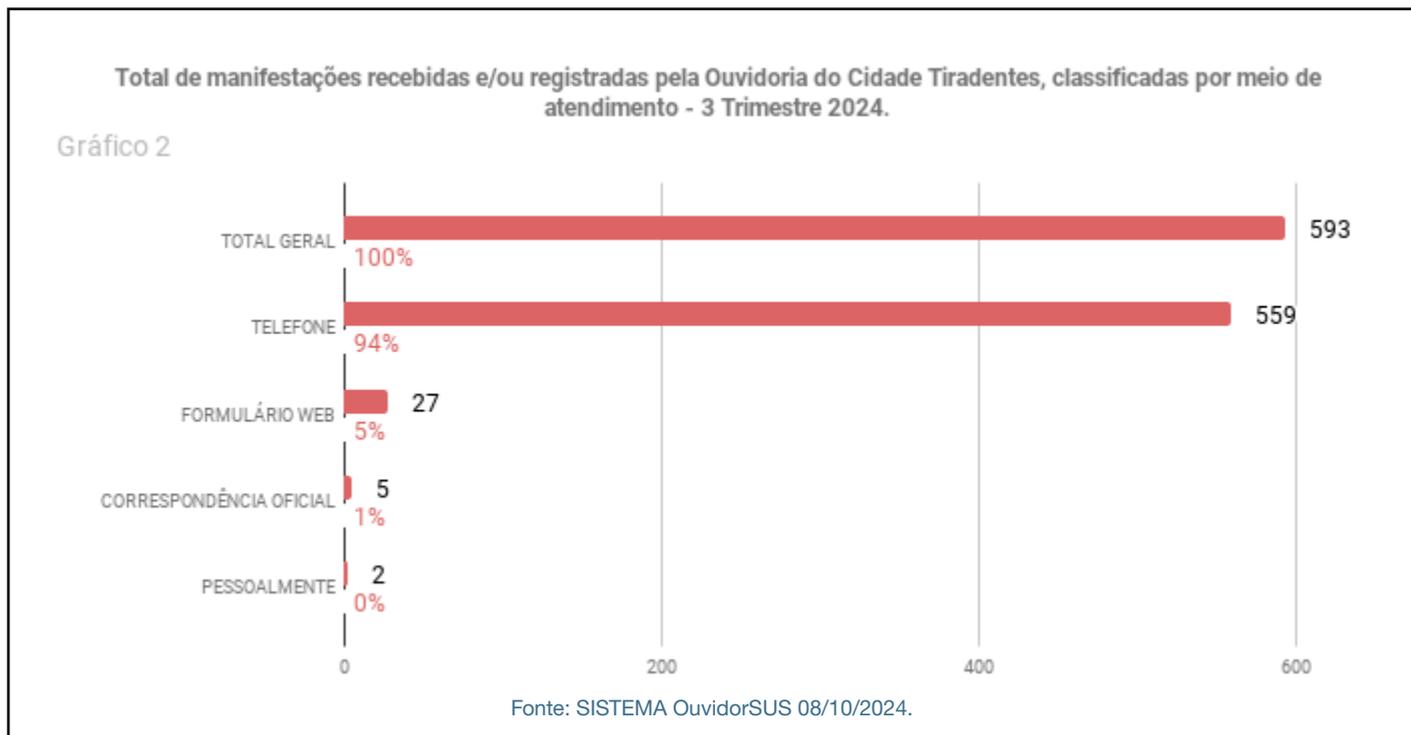
Observamos que no terceiro trimestre de 2024 continuamos recebendo muitas manifestações referentes ao novo fluxo de entrega das fraldas pelos Correios. As entregas ainda não estão sendo efetivadas 100% devido às residências de difícil acesso, e à falta do tamanho de fraldas específico para cada paciente.

3. Número de manifestações – Série histórica



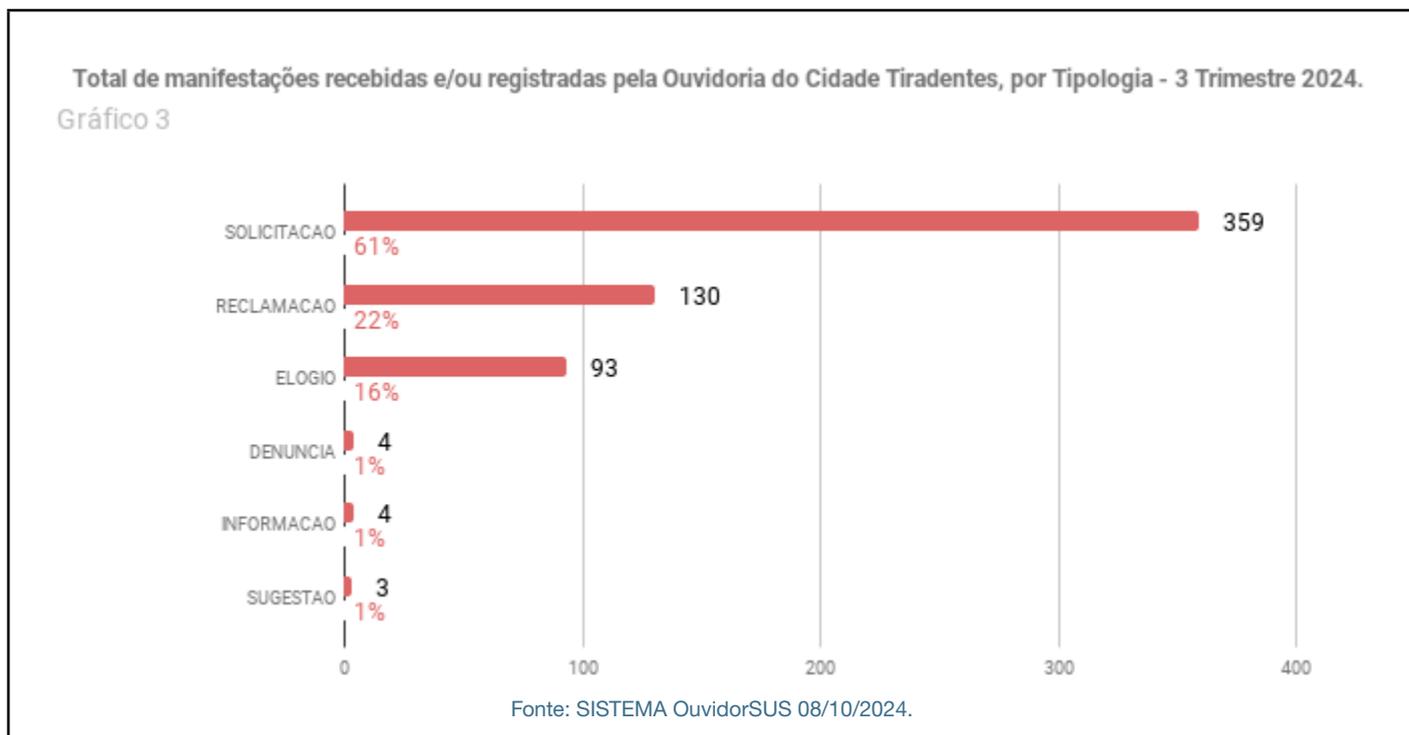
Conforme o gráfico 1 mostrado acima, observamos que o número de demandas do segundo trimestre para o terceiro apresentou um discreto aumento de manifestações (aproximadamente 21%), ocorrido a partir do mês de agosto.

4. Meios de atendimento



Conforme o gráfico 2, observamos que os munícipes da nossa região continuam preferindo registrar suas manifestações através do telefone (559). Observamos também que houve uma redução de manifestações realizadas pessoalmente, e aumento significativo nas manifestações por correspondência oficial e formulário web, em comparação ao relatório anterior.

5. Classificação das manifestações



Conforme o gráfico 3, observamos que houve um discreto aumento de solicitações, uma discreta diminuição das reclamações e denúncias e um aumento de elogios de 3% comparado ao trimestre anterior.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 359 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 61% do total.

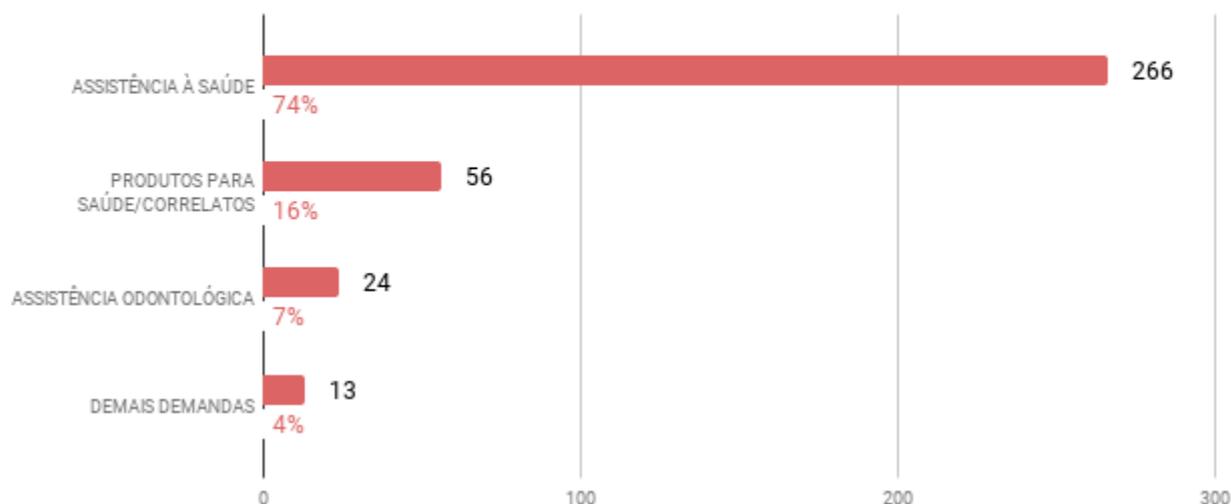
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (74%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 73% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 10% a diagnósticos por endoscopia.

Conforme os gráficos 4 e 5 observamos que, se compararmos com o relatório do trimestre anterior, os assuntos referentes às solicitações tiveram aumento significativo de 9%. O sub assunto consulta/atendimento/tratamento manteve a mesma porcentagem ainda na liderança. Porém, os diagnósticos por endoscopia apresentaram um aumento de 4%, permanecendo em segundo lugar.

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

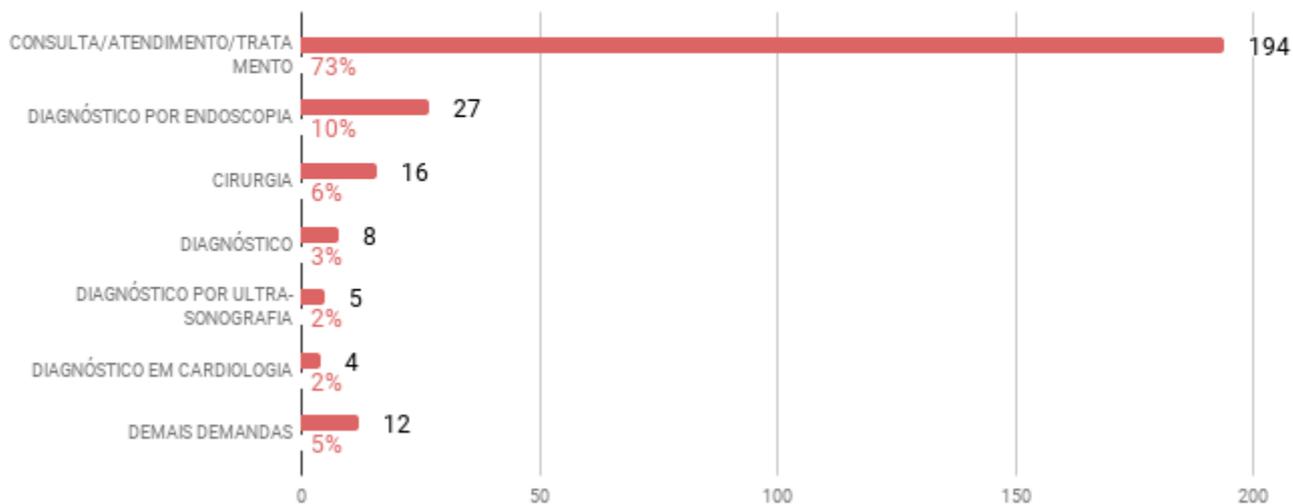
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 130 Reclamações registradas no período correspondem a 22% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

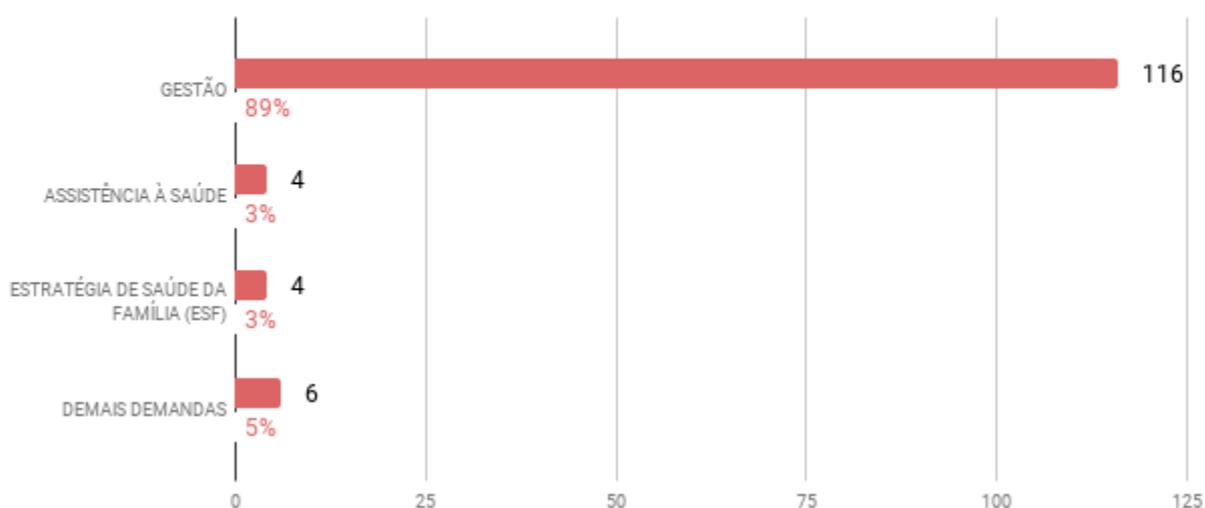
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a estabelecimento de saúde e 46% a recursos humanos.

Conforme gráficos 6 e 7, observamos que se manteve os mesmos sub-assuntos referentes às reclamações comparado ao relatório anterior. Porém, houve uma discreta redução nas reclamações referentes aos estabelecimentos de saúde, e um discreto aumento referente a Recursos humanos.

Acredita-se que a diminuição das reclamações referentes a estabelecimento comercial, foi devido à população estar começando a compreender os fluxos e protocolos aplicados nas unidades de saúde. Em relação aos recursos humanos, acreditamos que o aumento ocorreu devido a alta rotatividade de funcionários e falta de capacitação dos novos colaboradores.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes – 3 Trimestre 2024.

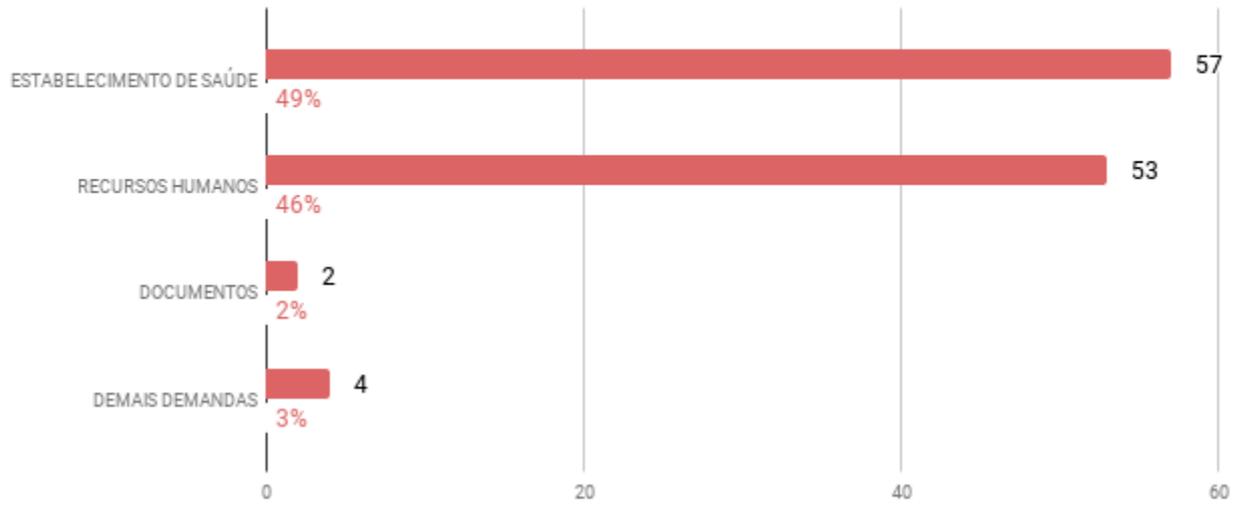
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes - 3 Trimestre 2024.

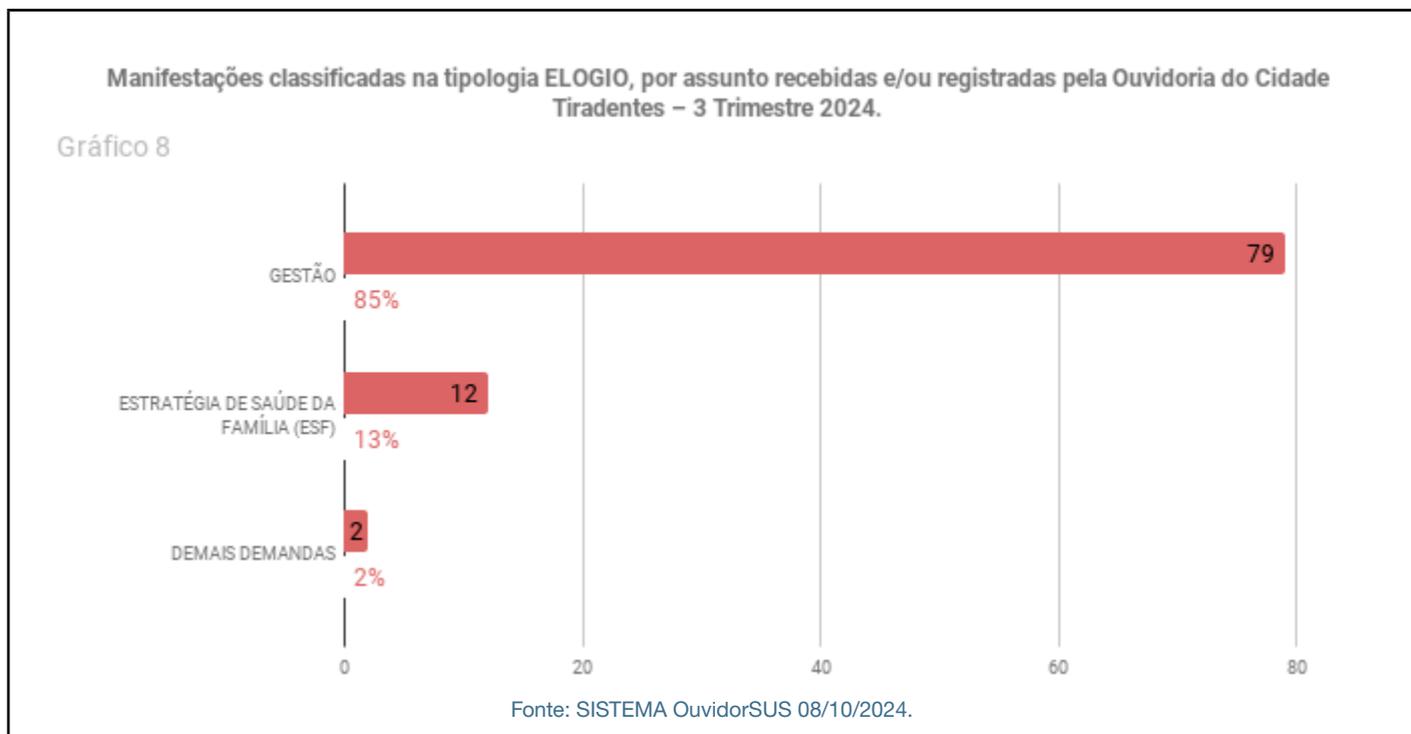
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **93 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 16% 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 foram 31 elogios.



Conforme o gráfico 8 observamos que, comparado ao relatório do trimestre anterior, as manifestações de elogio apresentaram um aumento de 19,53% e a maioria ainda se mantém direcionada para o assunto Gestão.

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/UBS INTEGRADA CASTRO ALVES	49	49	100%
AMA/UBS INTEGRADA FAZENDA DO CARMO	55	55	100%
CAPS ADULTO II CIDADE TIRADENTES	4	4	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE TIRADENTES	2	2	100%
NIR CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
PA MUNICIPAL GLÓRIA RODRIGUES DOS SANTOS BONFIM	6	6	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CIDADE TIRADENTES	2	4	50%
UBS BARRO BRANCO	24	24	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CARLOS GENTILE DE MELO	47	47	100%
UBS CIDADE TIRADENTES I - LUIS MARANHÃO	33	33	100%
UBS DOM ANGELICO	11	11	100%
UBS FERROVIÁRIOS	15	15	100%
UBS GRÁFICOS	13	13	100%
UBS INACIO MONTEIRO	30	30	100%
UBS JARDIM VITÓRIA	27	27	100%
UBS NASCER DO SOL	54	54	100%
UBS PREFEITO PRESTES MAIA	55	55	100%
UBS PROFETA JEREMIAS	23	23	100%
UPA CIDADE TIRADENTES	19	19	100%
UVIS CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
Total	471	473	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 473
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 471
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: A unidade que não atingiu o prazo foi a Supervisão Técnica De Saúde Cidade Tiradentes, isso aconteceu devido a supervisora estar resolvendo muitas demandas emergenciais. Por esse motivo, houve um certo atraso na conclusão das manifestações.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: e-mails, ligações telefônicas, whatsapp para cobrança das demandas que estão próximas do prazo previsto para conclusão.
- Principais resultados obtidos: No momento não temos nas nossas unidades demandas que ultrapassam o prazo previsto para conclusão, exceto a unidade citada acima que 02 demandas passaram do prazo durante o terceiro trimestre.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Verificar diariamente a caixa de entrada do sistema OuvidorSUS observando as demandas encaminhadas e as que faltam concluir.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 593
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 593
- Principais problemas identificados: As demandas encaminhadas às sextas-feiras após o horário de expediente são inseridas nas segundas-feiras subsequentes, ocasionando 3 dias entre o recebimento e encaminhamento para a sub-rede.
- Sugestões para melhoria: Contar o prazo de conclusão como 20 dias úteis e não corridos.

11. Plano de ação

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

- Treinamento das sub redes de como melhorar o acolhimento ao munícipe, deixando mais claras as informações conclusivas, para que não haja reincidência do mesmo assunto em manifestações futuras.
- A Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes entra em contato 3x por semana para cobranças junto aos gestores das unidades, por telefone e e-mail, evitando o atraso de conclusão das demandas.

Resolvemos manter o plano de ação acima que foi apresentado anteriormente no segundo trimestre, pois é um plano contínuo e constante (sem interrupções). Estamos observando que as nossas unidades estão cumprindo a meta estipulada.

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
Treinamento Sub Redes	Para não haver reincidência do mesmo assunto em futuras manifestações.	Presencialmente	Semestralmente	Equipe de Ouvidoria Da STS Cidade Tiradentes e Supervisor	Em andame... ▾
Acompanhamento de perto das Demandas	Para não haver atrasos de conclusões	Contato por telefone e E-mail	3x na semana	Equipe de Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião Sistema SIGRC	Conhecimento de Informações referente ao Sistema	Rosemeire Ferreira Da Silva de Andrade e Rodrigo Grigaliunas Colado



* Reunião Sistema SIGRC 19/09/2024

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Após realizar o complemento do relatório a partir dos dados apresentados, observamos que a nossa Supervisão e as Sub redes estão conseguindo alcançar o objetivo comum que é a devolutiva ao munícipe que registra as suas manifestações com a intenção de um resultado positivo para as suas necessidades. Em andamento aos planos de ação, estamos conseguindo obter um resultado satisfatório.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após realizar a análise do relatório apresentado, observei que a Supervisão e as Sub redes estão conseguindo obter um resultado satisfatório, onde o objetivo é a satisfação e a resolução das demandas de ouvidoria registradas pelos munícipes. Estamos mantendo constantemente os planos de ação, pois estou observando que os resultados estão contemplando a meta estabelecida. Com escusas pelas demandas não concluídas no prazo estipulado devido a muitas demandas emergenciais no período.

Evanilsa Borges Alves (Supervisora da STS Cidade Tiradentes)

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_assistencias/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>

