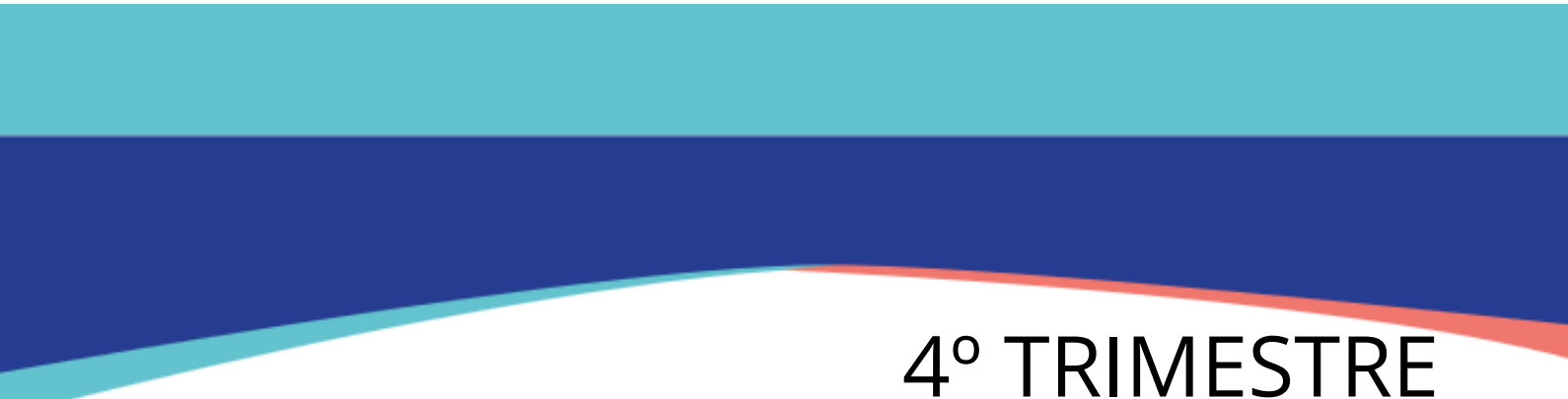




4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE LAPA/PINHEIROS

Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros
Endereço: Av. Virgílio de Carvalho Pinto, 519, 2º andar
Pinheiros, 05415-030, 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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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

Roberto Carlos Rossato

**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

Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

Ana Patrícia Carneiro Gonçalves Bezerra

Equipe de Ouvidoria

Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares

Maristela Gomes de Oliveira

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 Trimestre e Retrospectiva 2024	9
2.1 Panorama Geral do Trimestre	9
2.2 Retrospectiva 2024	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	25
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

O território da Lapa Pinheiros é delimitado pelas Avenidas Santo Amaro, Paulista, Pacaembu, Marginais Pinheiros e Tietê. Os distritos Jaguara e Jaguaré localizam-se do outro lado da Marginal do Tietê.

Dentre os dez distritos que compõem a STS Lapa/Pinheiros, três têm a menor proporção de população SUS dependente do município de São Paulo.

Possui a maior taxa de envelhecimento, relação entre pessoas acima de 60 anos e jovens menores de 15 anos, do município de São Paulo e apenas 5% da população tem menos de 5 anos (Fundação SEADE projeção 2022). Além disso, uma taxa de desemprego de 4,2% e de analfabetismo de 1%.

A Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste.

Vale ressaltar apenas que o CRST Lapa, apesar de estar na área de abrangência desta STS não está sob a gestão desta e, sim, da CRS Oeste.

A OSS Associação da Saúde da Família está presente neste território.

Nesta região há uma grande concentração de estabelecimentos comerciais como bares, restaurantes, clínicas, consultórios, supermercados e outros, gerando assim, ouvidorias para a vigilância sanitária Lapa/Pinheiros.

Os equipamentos de saúde desta área de abrangência são:

AMA Sorocabana

AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré

AMA/UBS Vila Piaui

AMA Especialidades JD. Edite

CER II Lapa

CAPS AD II Pinheiros

CAPS AD II Vila Madalena PROSAM

CAPS AD III Leopoldina

CAPS ADULTO II Perdizes Manoel Munhoz

CAPS ADULTO III Itaim Bibi

CAPS Adulto III lapa

CAPS Infanto-Juvenil II Lapa

CECCO Eduardo Leite Bacuri

CEO LAPA- Ambulatório De Especialidades Fernando Ramirez Cruz

Hospital Municipal Sorocabana

Centro De Referência Da Dor Crônica Oeste

CER II Lapa

CRST Centro De Saúde Do Trabalhador- Lapa

CSE Geraldo De Paula Sousa

Interessado-STS Lapa Pinheiros

PSM Lapa João Catarin Mezomo

Hospital Dia Da Rede Hora Certa Lapa

SAE DST/Aids Lapa- Paulo César Bonfim

Laboratório Da Lapa

UBS Caju

UBS Vila Anglo Dr. José Serra Ribeiro

UBS Alto De Pinheiros- Dr Suel Abujamra

UBS Jd. Edite-Gerôncio Henrique Neto

UBS. Jd. Vera Cruz Perdizes

UBS José De Barros Magaldi

UBS Meninópolis- Mario Francisco Napolitano

UBS Parque Da Lapa

UBS Dr. Manoel Joaquim Pera

UBS Vila Anastácio

UBS Vila Ipojuca Dra. Wanda Coelho De Moraes

UBS Vila Jaguará

UBS Vila Romana

UBS Vila Nova Jaguaré

UBS Vila Piaui



2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1 Panorama Geral do Trimestre

Nos meses de outubro, novembro e dezembro, predominaram solicitações para consultas, atendimentos e tratamentos. Foi analisada uma manifestação via OuvidorSUS de solicitação de medicamentos psiquiátricos, na qual a paciente relatou tentativa de suicídio anteriormente e um acolhimento presencial de ideação suicida. Foram mulheres que procuraram ajuda com algum transtorno psiquiátrico. A ouvidoria desta supervisão, além do encaminhamento às unidades correspondentes, apontou as ocorrências à equipe de Saúde Mental e Núcleo de Prevenção a Violência desta STS, com o acompanhamento da Supervisora de Saúde, para atuar na prevenção, no atendimento e acompanhamento mais próximo a estas pacientes, manejando a situação de forma direcionada pelas equipes de saúde, tendo em vista que esta temática é cada vez mais presente na nossa sociedade.

2.2 Retrospectiva 2024

No primeiro trimestre, na ouvidoria da Supervisão Regional de Saúde STS Lapa/Pinheiros, houve um aumento crescente de suspeita de dengue, com maior número no mês de março.

Nos meses de abril, maio e junho houve um aumento da demanda de pacientes com suspeita de dengue e COVID-19 com sintomas agravados, elevando o tempo de espera para atendimento em unidades de pronto atendimento e pronto-socorro. Houve também reclamações a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis EX adulto na rede nos meses de maio, com regularização no início de junho. É importante ressaltar que este item depende do cadastro e renovação no sistema SIGA, além da entrega pelos correios.

Nos meses de julho, agosto e setembro o desabastecimento de fraldas geriátricas foi pontual, não gerando grande número de demandas. Houve desabastecimento pontual de vacina de Covid 19, de Pneumo 13 e Pneumo 23 em todo o município durante este período avaliado, o que gerou um número de manifestações relacionadas à busca por este insumo.

Nas unidades de Pronto Atendimento e Pronto Socorro, foi implantado o sistema fast track que, após a classificação de risco, agiliza o atendimento dos usuários com menor gravidade.

Foi inaugurada em 25/10/2024 a UBS Caju que, juntamente com a UBS Vila Nova Jaguaré, atenderá a população da região do Distrito Administrativo Jaguaré. Este é o distrito de maior vulnerabilidade do território, contando com três comunidades, Fazendinha, Areião e Diogo Pires, com os indicadores de saúde mais precários do território, incluindo um maior número de adolescentes gestantes, entre outros.

Nos meses de outubro, novembro e dezembro, predominaram solicitações para consultas, atendimentos e tratamentos. A manifestações com conteúdos de transtornos mentais com históricos de ideações suicidas, além do encaminhamento às unidades correspondentes, apontou as ocorrências à equipe de Saúde Mental e Núcleo de Prevenção a Violência desta STS, com o acompanhamento da Supervisora de Saúde, para atuar na prevenção, no atendimento e acompanhamento mais próximo a estas pacientes, manejando a situação de forma direcionada pelas equipes de saúde.

Em todos os trimestres de 2024, houve solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas e tratamento cirúrgico.

É uma característica deste território o registro de denúncias a estabelecimentos comerciais da região, pois há uma grande concentração de bares, restaurantes, clínicas, consultórios, supermercados e outros.

3. Número de manifestações – Série histórica

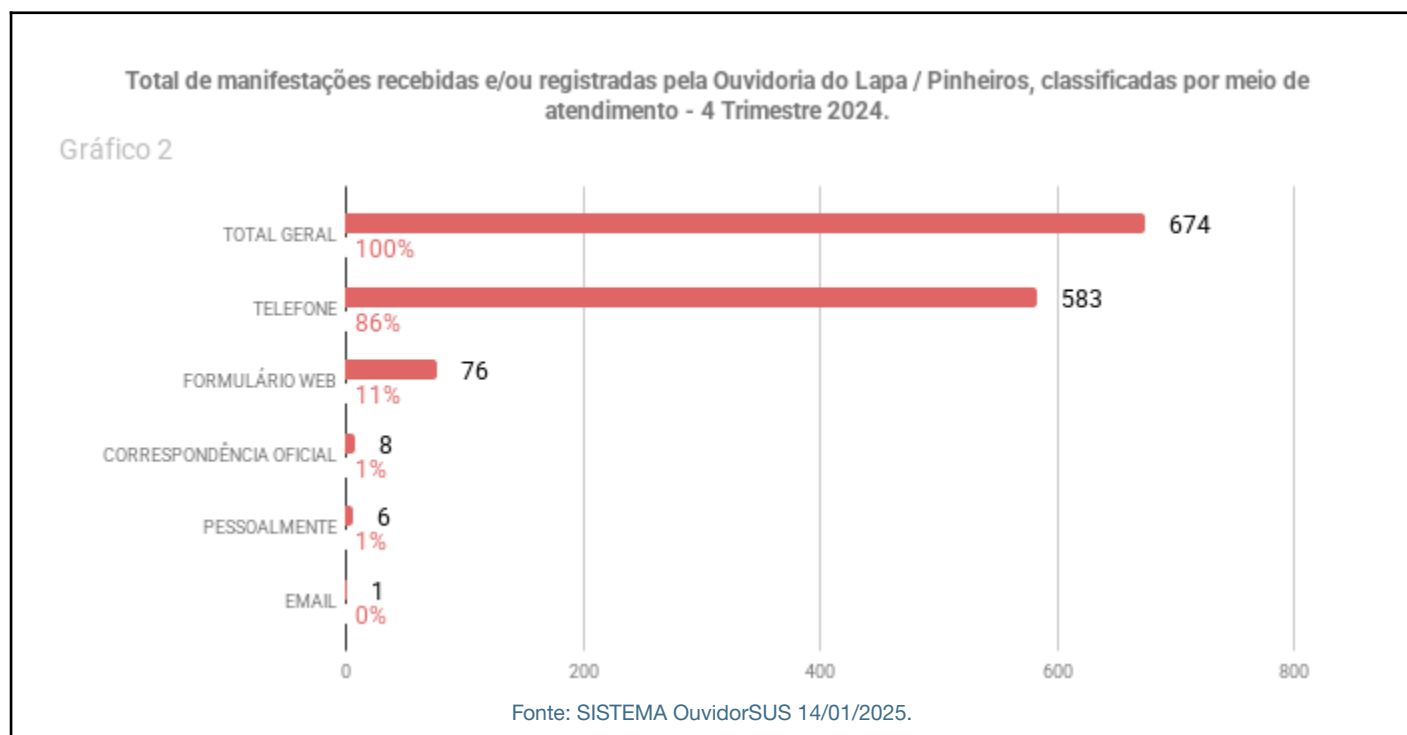


Podemos verificar pelo gráfico que a média mensal é de 235 manifestações, totalizando 2818 no ano de 2024.

O aumento de registros nos meses de março e abril coincide com aumento da demanda de pacientes com suspeita de dengue e COVID-19 com sintomas agravados, elevando o tempo de espera para atendimento em unidades de pronto atendimento e pronto-socorro.

O mês de setembro apresentou um menor número de demandas comparado com os outros meses, exceto de dezembro. Notou-se, no mês de setembro, a recorrência de solicitações no assunto Assistência à Saúde, com solicitações por consultas, atendimentos e tratamentos e cirurgias. O mês de dezembro foi o de menor número de demandas desde o início do ano corrente. Este decréscimo costuma ocorrer nesta época de final de ano, onde as unidades costumam ficar menos cheias.

4. Meios de atendimento

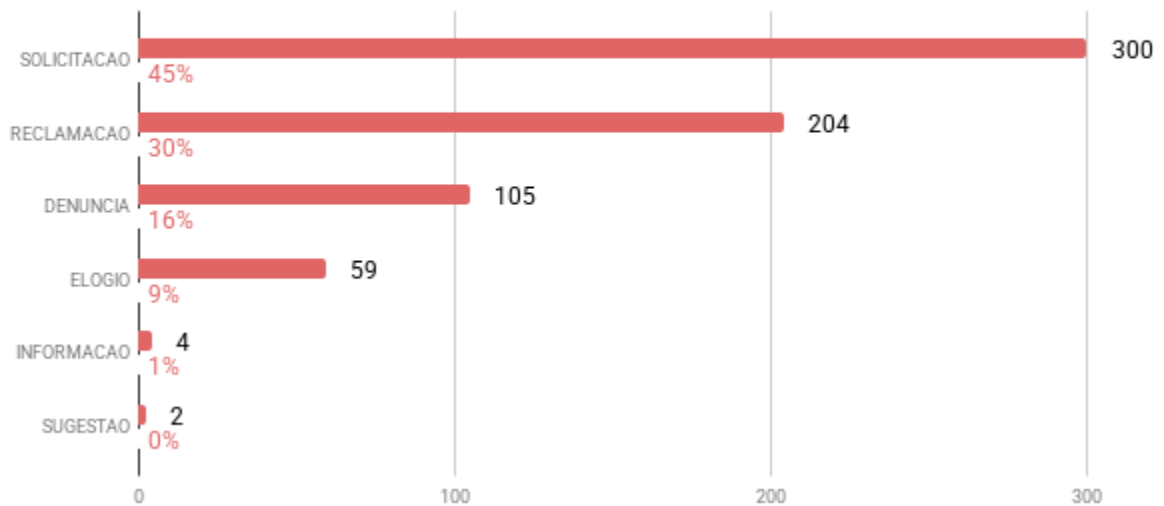


Do total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Lapa/Pinheiros, 86% foram por telefone, seguida de 11% via formulário Web, 1% pessoalmente, 0% e-mail, 1% atendimentos por correspondência oficial e cartas.

A população da região da Lapa Pinheiros é predominantemente adulta e com significativa parcela de idosos (aproximadamente 30% da população). Isso talvez se relacione com o fato da maior parte das demandas serem registradas pelo Canal 156. Uma parte da porcentagem que utilizou o formulário web foi orientada a realizar este tipo de manifestação, por orientação da STS Lapa/Pinheiros. As pessoas foram orientadas a entrar no Google, digitar PORTAL OUVIDORSUS FORMULÁRIO WEB e clicar no primeiro link REGISTRAR MANIFESTAÇÃO- SISTEMA DE OUVIDORIA SUS. Além disso, recebem informações a respeito da diferença entre ouvidorias sigilosas e anônimas, bem como, o prazo de resposta conforme a PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G, publicada em 15/04/2021.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Do total de 674 manifestações registradas no 4º trimestre 45%, ou seja, 300 são solicitações, seguidas de 204 ou 30% de reclamações e 105 ou 16% de denúncias. Foram feitos 59 elogios que totalizaram 9% das demandas.

O número maior de solicitações se deve ao fato que em nosso território contamos com duas Unidades de Especialidades, o AMA Especialidade Jardim Edite e o Hospital Municipal Sorocabana.

Estes dois serviços têm filas de espera, principalmente para Cirurgia, e os pacientes ficam no aguardo para agendamento por SMS.

Muitos munícipes solicitam brevidade de agendamento nas diversas especialidades.

As reclamações são geralmente pelo tempo de espera para atendimento nas duas Unidades de Pronto- Atendimento, Pronto Socorro da Lapa e AMA Sorocabana.

Também tivemos reclamações sobre o atraso na entrega de fraldas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 300 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 45 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (80%).

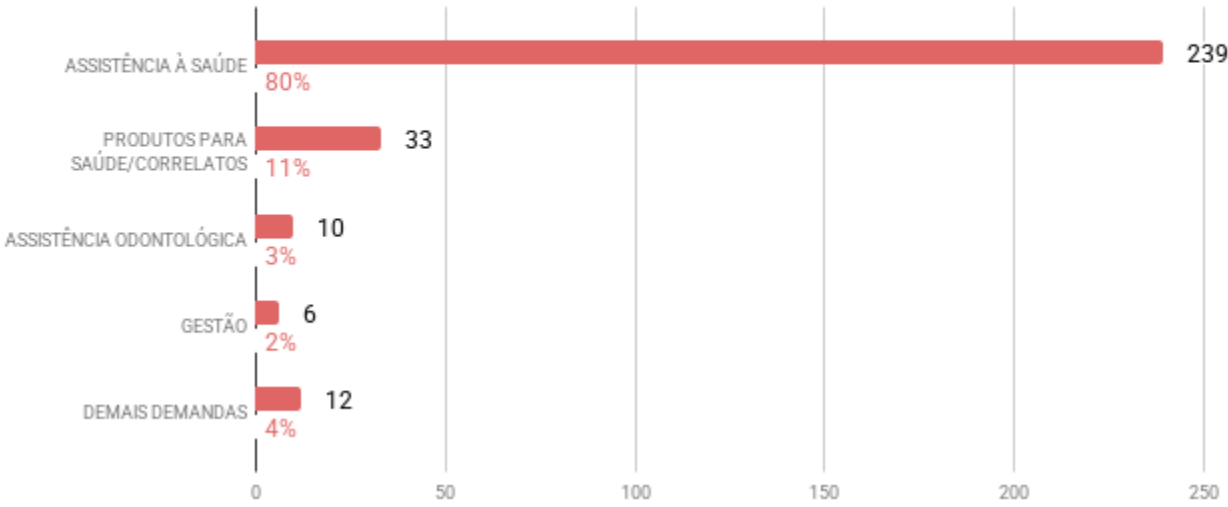
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a consulta, atendimento e tratamento e 18 % a cirurgia.

De acordo com a Portaria Secretaria Municipal da Saúde - SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º, a fila de espera eletrônica do sistema SIGA – Saúde é instrumento oficial e único para registro da demanda reprimida por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas, tratamento cirúrgico, cirurgias e quaisquer procedimentos, ainda que de baixa complexidade, bem como das demais ações de saúde da rede de saúde do município de São Paulo (incluído pela Portaria SMS nº341/2020) e seu §4º o agendamento em fila de espera deve ser realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador que justifique sua antecipação (incluído pela Portaria SMS nº 341/2020). Destacamos que em caso de agravamento do quadro clínico, o usuário deverá procurar a Unidade de pronto atendimento mais próxima de sua residência. Para saber a posição na referida fila, procure a Unidade que entregou seu pedido ou sua Unidade de referência (Link: <http://buscasaude.prefeitura.sp.gov.br/>).

Houve reclamações a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis tamanho G na rede, porém, a migração para o sistema dos Correios gerou atrasos na entrega deste insumo e não o seu desabastecimento.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 4 Trimestre 2024.

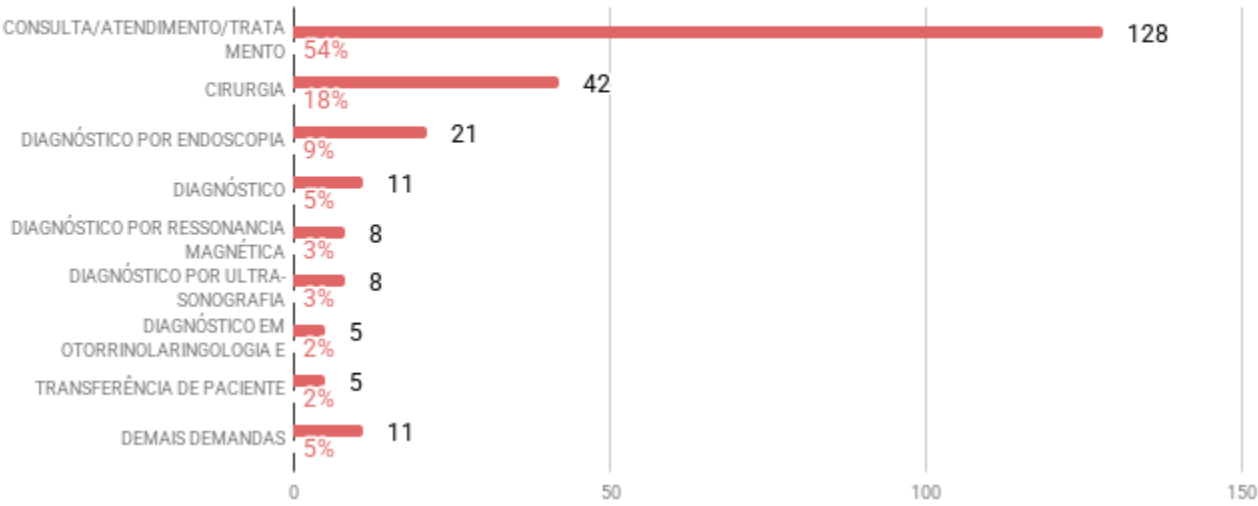
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 204 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

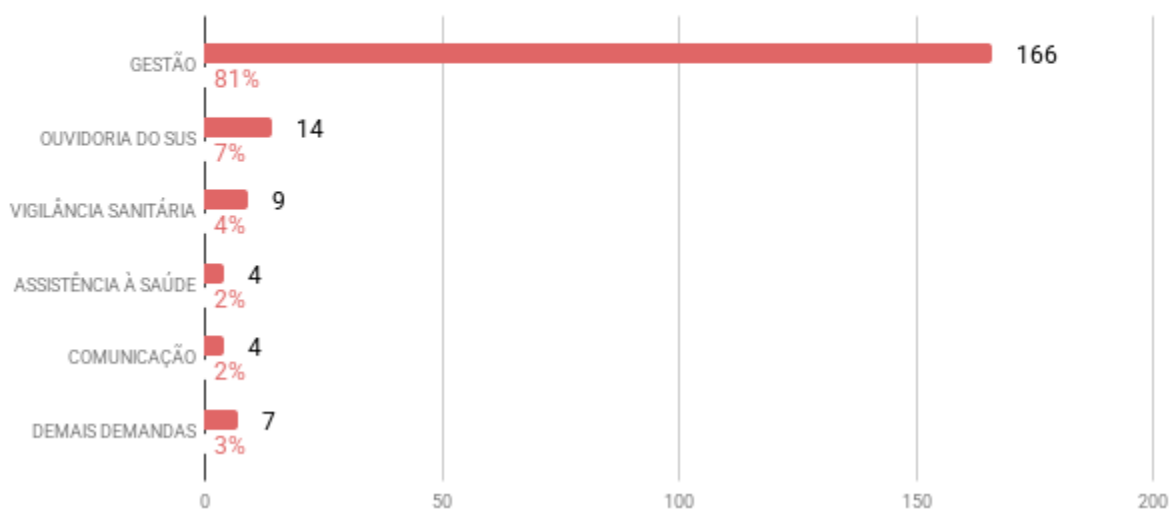
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a estabelecimentos de saúde e 42% a Recursos humanos.

A ouvidoria também visa a continuidade da qualificação e aperfeiçoamento da Gestão, Recursos Humanos e melhoria do acesso no atendimento nas unidades. Manifestações desta natureza cobram apuração, orientações das equipes de trabalho, reflexões a respeito do aprimoramento de fluxos, humanização nos atendimentos e o alinhamento com as linhas de serviço conforme o dinamismo das necessidades dos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 4 Trimestre 2024.

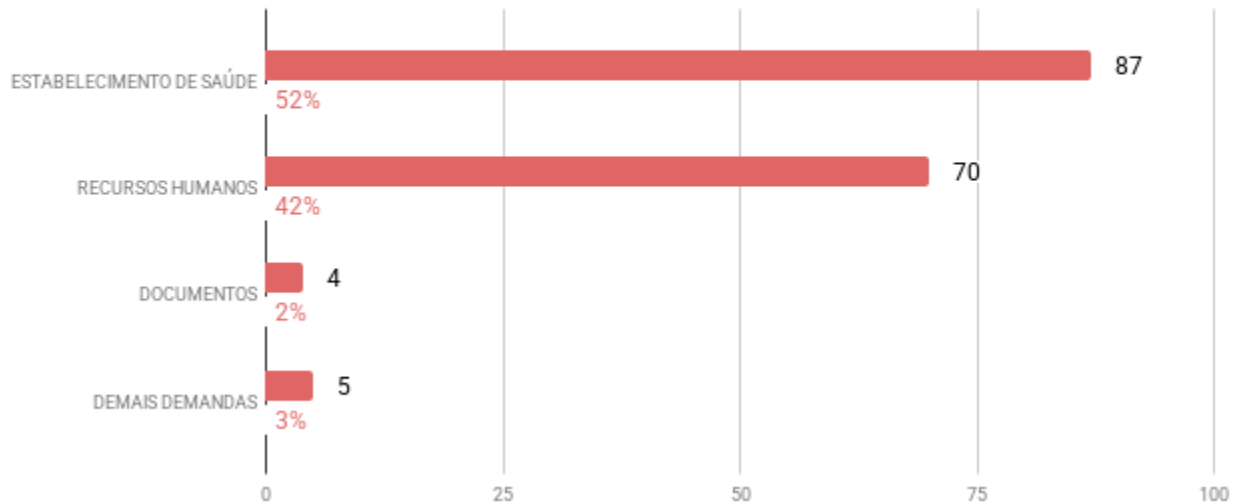
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

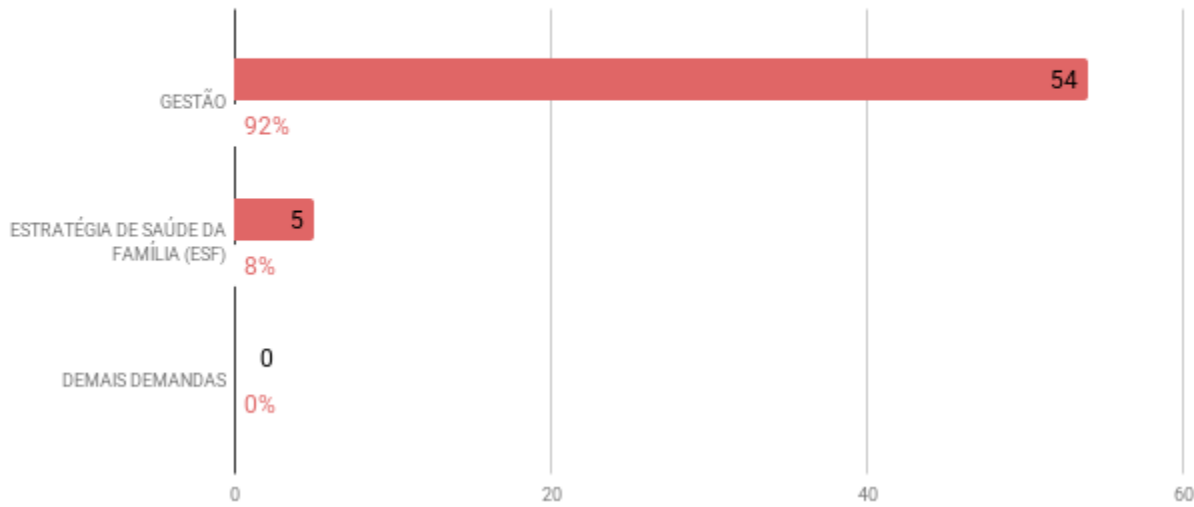
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 59 **elogios no 4o trimestre de 2024**, correspondendo a **9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 92%. A média mensal no trimestre foi de 18 elogios.

O elogio por meio dos canais da rede de ouvidoria do SUS é uma importante ferramenta de gestão, pois aponta o êxito do trabalho executado. Além disso, o reconhecimento dos profissionais e das equipes é uma motivação no ambiente de trabalho.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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 ESPECIALIDADES JARDIM EDITE	26	26	100%
AMA SOROCABANA	25	25	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	31	31	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	25	25	100%
CAPS ADULTO II PERDIZES - MANOEL MUNHOZ	0	1	0%
CAPS ADULTO III ITAIM BIBI	5	5	100%
CAPS ADULTO III LAPA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II LAPA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III LAPA	5	5	100%
CR DOR CRÔNICA OESTE	3	3	100%
CS GERALDO DE PAULA SOUZA	8	8	100%
HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	124	124	100%
PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	49	49	100%
SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	10	11	91%
UBS ALTO DE PINHEIROS	19	19	100%
UBS CAJU	1	1	100%
UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	5	5	100%
UBS DR. MANOEL JOAQUIM PERA	19	19	100%
UBS JARDIM EDITE - GERÔNICO HENRIQUE NETO	20	20	100%
UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	13	13	100%
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE DA LAPA	11	11	100%
UBS VILA ANASTÁCIO	7	7	100%
UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	20	20	100%
UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	19	19	100%
UBS VILA JAGUARA	10	10	100%
UBS VILA ROMANA	16	16	100%
UVIS LAPA / PINHEIROS	10	10	100%
Total	496	498	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 498
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 496
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: CAPS ADULTO II PERDIZES - MANOEL MUNHOZ. Esta unidade recebeu apenas esta demanda em 2024 e por este motivo, não tem experiência com o Sistema OuvidorSUS, embora esta ouvidoria possua um canal aberto para o auxílio nesta questão.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: diálogos com as gerências das unidades com fragilidades nesta questão, bem como a orientação de medidas práticas para a otimização de respostas com qualidade e conforme as diretrizes da Divisão de Ouvidoria da SMS. Notificações de encaminhamentos de demandas às unidades que recebem manifestações esporadicamente, embora todas as unidades são orientadas a entrarem no sistema diariamente.

- Principais resultados obtidos: Majoritariamente, as unidades da região cumpriram os prazos de resposta em 100%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Agradecemos o empenho das gerências das unidades, com acompanhamento de forma mais próxima às unidades que pontualmente falharam nos prazos com notificações e identificação das fragilidades que impactam os prazos de resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 496
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 448
- Principais problemas identificados: Trocas de nomes fantasia entre os estabelecimentos comerciais: Hospital Municipal Sorocabana, STS L/P, AMA Sorocabana e Hospital Dia Hora Certa Lapa. O mesmo acontece com as unidades PS da Lapa (PS João Catarin Mezomo), CRDOR (Centro de Referência da DOR crônica Oeste) e UBS Alto de Pinheiros.

- Sugestões para melhoria: Orientar a equipe que trabalha na Central 156 para distinção dos serviços oferecidos por estas unidades: AMA é pronto atendimento. O Hospital Municipal Sorocabana responde por dois tipos de atendimento:

1- Tem 55 leitos e recebe pacientes encaminhados diretamente de outros serviços para internação, é um hospital de porta fechada, o paciente já entra direto com encaminhamento.

2- Recebe pacientes agendados pelas Unidades Básicas para especialidades como cardiologia, urologia, mastologia, endocrinologia, etc. e exames previamente agendados.

11. Plano de ação

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

1- Diálogo com a gerência da unidade, orientações, notificações via e-mail .

2- Realização de visitas pelas ouvidoras em algumas unidades com mais dificuldades.

3- Sanar dúvidas e orientar sobre falhas no processo

4- Supervisão e orientação sobre a qualidade de respostas

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
Atraso de resposta	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	Diálogo com a gerência da unidade, orientações, notificações via e-mail	Quarto trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidade	Em andame... ▾
Aprimoramento da qualidade de respostas	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	visitas das ouvidoras em algumas unidades	Quarto trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	à distância	Quarto trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾
Vivenciar o cotidiano das unidades	Análise prática, em complemento as leituras das demandas do sistema ouvidorSUS	visitas das ouvidoras em algumas unidades	Quarto trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14,15,16, 17.	Capacitação no Sistema integrado SIGRC	Apresentar e capacitar para o sistema substituto do OuvidorSUS	Aglae
21, 22, 23, 24.	Capacitação no Sistema integrado SIGRC	Apresentar e capacitar para o sistema substituto do OuvidorSUS	Maristela

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

As solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas e tratamento cirúrgico ainda ocorrem em grande número.

Duas pacientes do sexo feminino com algum transtorno psiquiátrico procuraram ajuda desta ouvidoria, que além do encaminhamento às unidades correspondentes, apontou as ocorrências à equipe de Saúde Mental e Núcleo de Prevenção a Violência desta STS, com o acompanhamento da Supervisora de Saúde, tendo em vista que esta temática é cada vez mais presente na nossa sociedade.

Foi inaugurada em 25/10/2024 a UBS Caju que, juntamente com a UBS Vila Nova Jaguaré, atenderá a população da região do Distrito Administrativo Jaguaré. Este é o distrito de maior vulnerabilidade do território contando com três comunidades, Fazendinha, Areião e Diogo Pires, com os indicadores de saúde mais precários do território, incluindo um maior número de adolescentes gestantes, entre outros.

Houve reclamações a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis tamanho G na rede, porém, a migração para o sistema dos Correios gerou atrasos na entrega deste insumo e não o seu desabastecimento.

É uma característica deste território o registro de denúncias a estabelecimentos comerciais da região, pois há uma grande concentração de restaurantes, bares, clínicas, consultórios, supermercados e outros tipos de comércio.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Como resultado das intervenções, orientações e treinamentos realizados pela Área Técnica de Ouvidoria desta STS, observamos a resposta das demandas ocorrendo dentro do prazo solicitado de 20 dias na grande maioria dos serviços desta STS.

Observamos também uma grande evolução da análise técnica das demandas do território quando comparamos os relatórios realizados anteriormente com o atual. Neste foi possível, pela redução de demandas ocorridas no mês de dezembro, e pelo olhar cada vez mais acurado da equipe, fazer uma integração das demandas das ouvidorias diretamente na discussão das áreas técnicas de saúde mental e violência, reverberando em ações de rede importantes para a assistência integral à saúde dos usuários do SUS no território.

Temos estimulado que todos os integrantes da equipe de Assessoria estejam envolvidos no acompanhamento próximo dos equipamentos de saúde do território, possibilitando que todas as áreas técnicas ampliem o olhar sobre as demais para que a discussão do fortalecimento da rede de assistência ocorra da forma desejada.

No entanto, consideramos importante a manutenção das intervenções específicas da área técnica de ouvidoria, já que as especificidades desta devem ser reforçadas sempre e inseridas nos fluxos das unidades, principalmente diante da alta rotatividade de profissionais nos equipamentos de saúde gerenciados pela OSS. Hoje, são a maioria dos equipamentos do território.

GESTOR-

ANA PATRÍCIA CARNEIRO GONÇALVES BEZERRA

SUPERVISORA TÉCNICA DA SUPERVISÃO LAPA/PINHEIROS

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
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
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_assistenciais/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>

