

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA
MARIANA/JABAQUARA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara
Endereço:Rua Guapiacu, 312 - Vila Clementino - CEP:04024-020 -
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, 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 Sudeste

Andressa Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

Mércio Mitsuo Kuramochi

Ouvidores

Alberto Holl Jucá

Miriam Rodrigues da Silva Leite Oyama

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	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
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	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 Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Vila Mariana/Jabaquara, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações de ouvidoria recebidas no 3º trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas dos dados datado de 08/10/2024 por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

A Supervisão Técnica de Saúde STS da Vila Mariana/Jabaquara, possui uma população estimada em 2022 de 552.612 mil habitantes em 40,6 km², com uma média mensal de 230 demandas/manifestações no 3º trimestre de 2024.

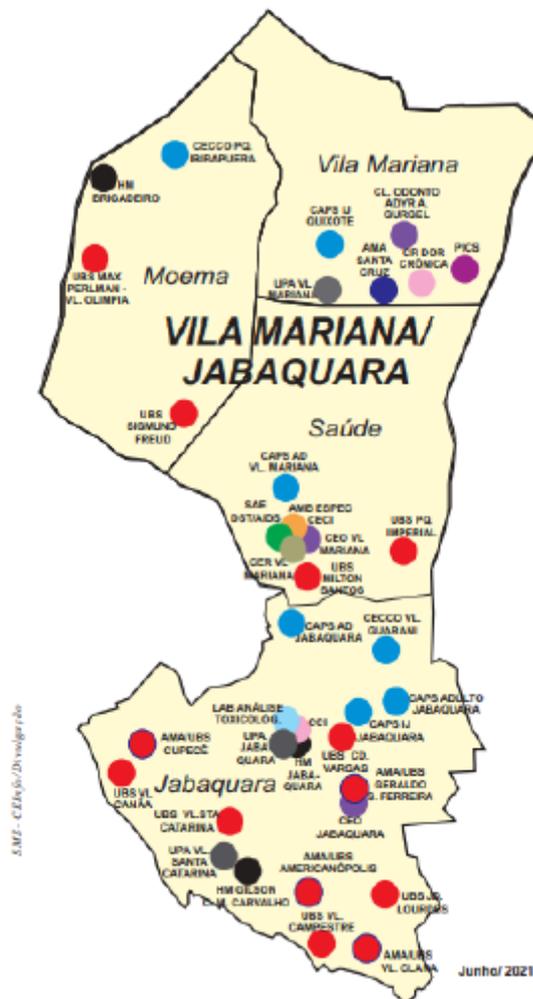
O meio de atendimento mais utilizado foi via telefone, perfazendo 91% (628 registros). Possuímos parceria por meio de Contrato de Gestão com a Organização Social (OS) SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, Termo de Convênio através da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) com o Albert Einstein que administra a UPA Vila Santa Catarina. Neste caso há um outro fluxo de demandas das ouvidorias, portanto não compõem os dados deste relatório. E um termo de Convênio da SMS com Projeto Quixote - CAPS Infante Juvenil - STS Vila Mariana/Jabaquara.

A STS Vila Mariana/Jabaquara possui 02 subprefeituras (Jabaquara e Vila Mariana), 04 Distritos Administrativos-DA (Moema, Saúde, Vila Mariana e Jabaquara). Faz divisa com a STS Santa Cecília/Sé, STS Lapa/Pinheiros, STS Ipiranga e STS Santo Amaro/Cidade Ademar.

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara possui 34 sub-redes de ouvidoria, sendo 12 em serviços de administração direta da PMSP, 21 sob gestão da Organização Social SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina e 01 termo de Convênio da SMS com o Projeto Quixote. O serviço está organizado em: 12 UBS-Unidades Básicas de Saúde, 03 AMA/UBS Integradas-Assistência Médica Ambulatorial, 03 UPA-Unidades de Pronto Atendimento, 02 CEO-Centro especializado em Odontologia, 02 CER-Centro de Especialidade de Reabilitação, 01 AE-Ambulatório de Especialidades, 02 CAPS AD-Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas, 02 CAPS-Infantil/Juvenil 01 CAPS Adulto, 02 CECCO-Centro de Convivência e Cooperativa, 01 CRDor - Centro de Referência de Dor Crônica, 01 COE-Clínica Odontológica Especializada, 01 CR PICS - Centro de Referência de Práticas Integrativas, 01 SAE

DST/AIDS-Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS e 01 UVIS-Unidade de Vigilância em Saúde.

**ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIANA/JABAQUARA**



Prefeitura Regional	Distritos	Área (km²)	População (2022)	Densidade Demográfica (Hab./km²)	IDH	classificação
Vila Mariana	Moema	9	81.899	9.100	0,981	muito elevado
	Saúde	8,9	128.469	14.435	0,950	muito elevado
	Vila Mariana	8,6	127.286	14.801	0,970	muito elevado
	TOTAL	26,5	337.654	12.742		
Jabaquara	Jabaquara	14,1	214.958	15.245	0,909	muito elevado
STS VL MARIANA JABAQUARA		40,6	552.612	13.611		

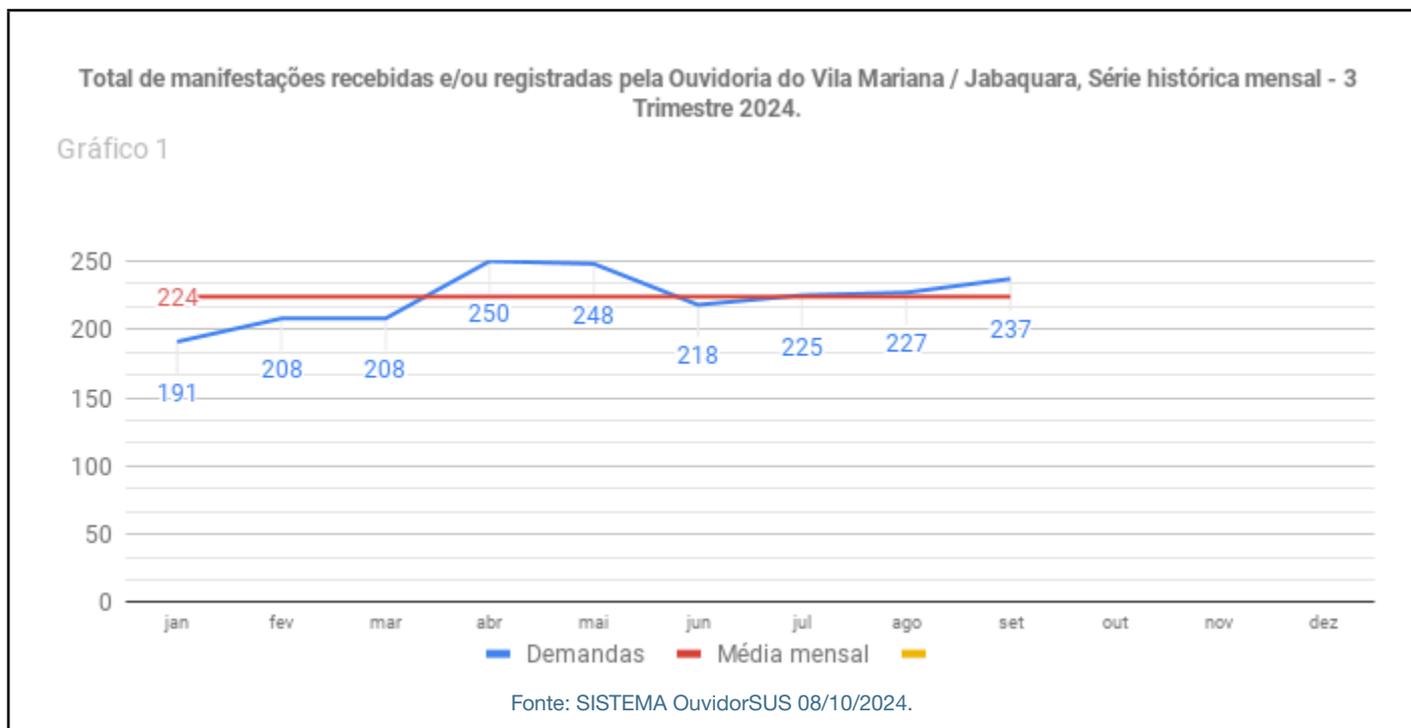
Fonte: CENSO IBGE 2022. IDH dados 2012

2. Panorama Geral do período

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, referente ao terceiro trimestre de 2024, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Vila Mariana/Jabaquara.

Após análise, os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as solicitações, seguidas das reclamações. Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à Saúde. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a Gestão. Nesse período tivemos um declínio do surto de dengue, que levou a uma diminuição de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

3. Número de manifestações – Série histórica

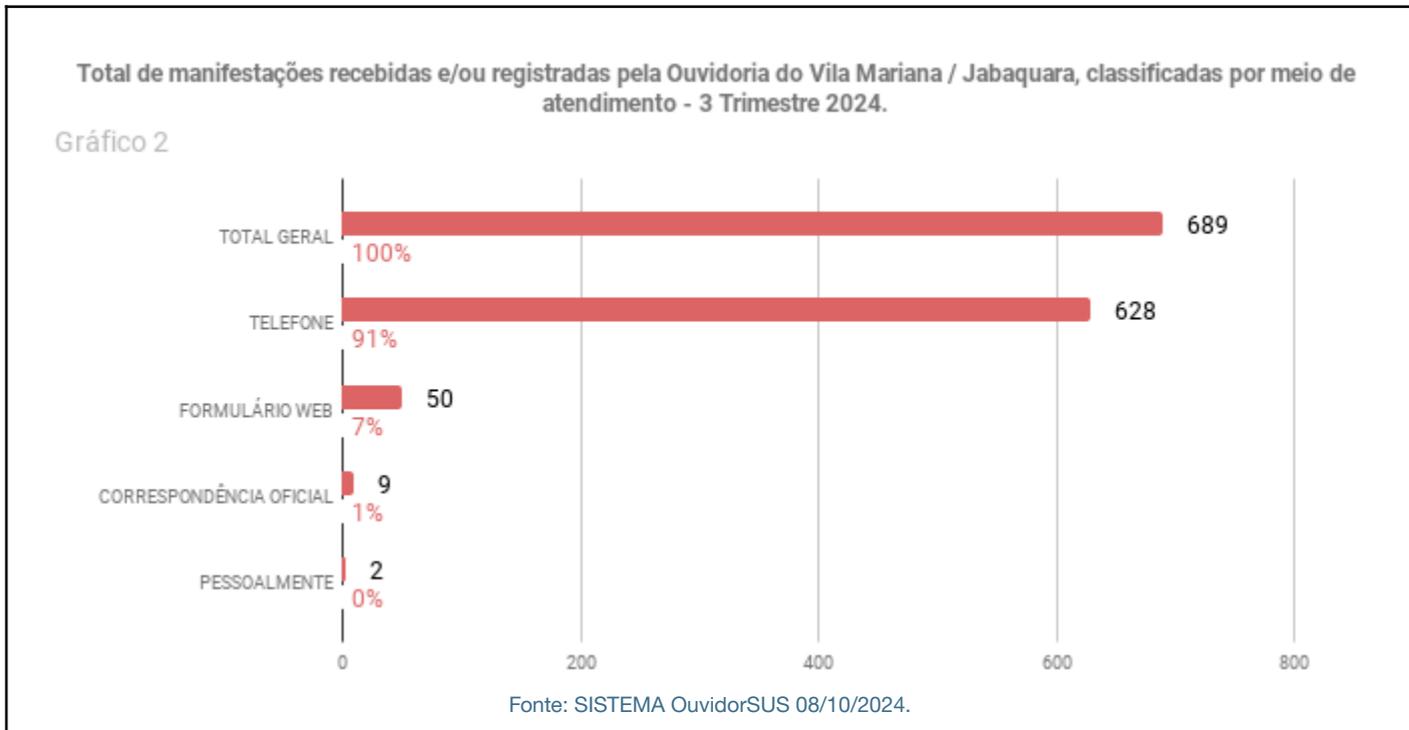


No 3º trimestre de 2024 tivemos um total de 689 demandas recebidas e/ou registradas, com uma média de 230 ouvidorias/mês na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara.

Em um comparativo com o 1º trimestre de 2024 e 2º trimestre de 2024, onde tivemos no 1º trimestre um total de 607 manifestações recebidas e/ou registradas, e uma média de 202 demandas/mês naquele período e no 2º trimestre um total de 716 manifestações recebidas e/ou registradas, e uma média de 239 demandas/mês naquele período, houve um decréscimo na média mensal de demandas/mês do 2º trimestre em relação ao 3º trimestre de 9,50%.

A média mensal, unindo os três primeiros trimestres do ano, foi de 224 demandas/mês. Essa diminuição do 3º trimestre em relação ao 2º trimestre pode ser sinalizado pela sazonalidade e pelo período de férias e datas festivas, que acabam reduzindo os dias úteis nos meses do 3º trimestre em relação ao 2º trimestre de 2024.

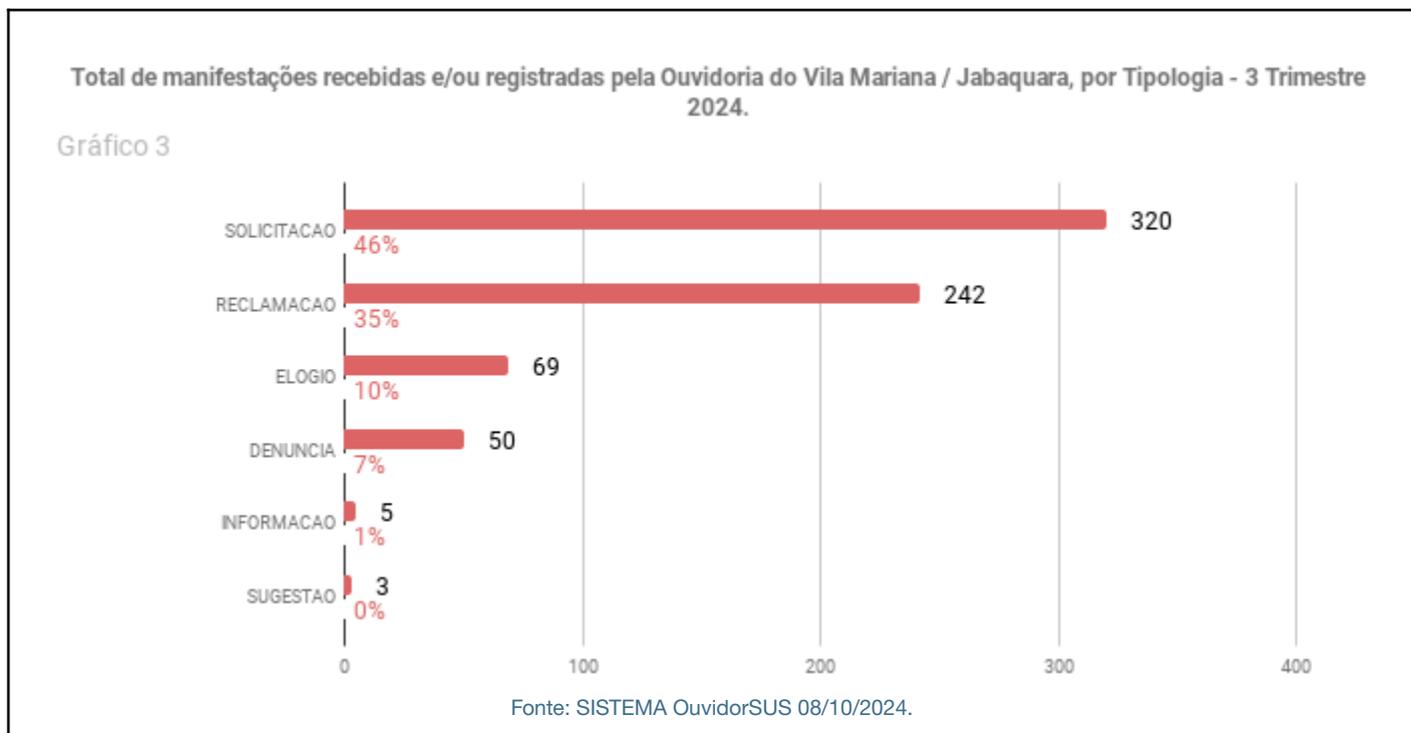
4. Meios de atendimento



Neste 3º trimestre de 2024, das 689 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, a maior parte foi por via telefônica, perfazendo 628 (91%) destas demandas/manifestações.

Isso se explica pelo fato de que a Central 156 está sendo muito eficaz e cômoda para os munícipes, evitando, assim, deslocamentos desnecessários para registrarem suas manifestações, além de facilitar para aqueles que têm dificuldade de registrar a manifestação via formulário web. Mesmo assim, temos ainda 7% das manifestações (50) que são realizadas pelo formulário web, que também evitam deslocamentos desnecessários aos usuários.

5. Classificação das manifestações



Neste 3º trimestre de 2024, das 689 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, o que mais prevaleceu foi Solicitação, com 320 (46%) manifestações, seguido de Reclamação com 242 (35%), Elogio com 69 (10%), Denúncia 50 (7%), Informação 05 (1%) e Sugestão 03 (0,5%).

Entre esses, das 35% das reclamações, as principais demandas foram devido à Gestão, onde podemos citar a demora no atendimento, principalmente nas UPAs - Unidades de Pronto Atendimento, reclamações sobre funcionários (médicos, enfermeiros e funcionários em geral) e por rotinas e protocolos.

Já em relação às solicitações, destes 46%, as principais são relativas à Assistência à Saúde, principalmente na tipologia Solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento que estão ligadas às consultas com diversas especialidades, como clínicos gerais e transferência de pacientes, concentrados principalmente nas UPAs.

Já em relação aos elogios, 10% estão ligados aos funcionários e à gestão.

Das poucas denúncias, 7% estão ligadas principalmente a supostas irregularidades em estabelecimentos comerciais junto a vigilância sanitária.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 320 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 (66%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Consultas/Atendimento/Tratamento e 13% à Cirurgias.

Em relação às solicitações, destas 46%, os principais motivos são a Assistência à Saúde relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, como solicitações de consultas com diversas especialidades e com clínicos gerais. Há, muitas vezes, dificuldades em conseguir locais e/ou consultas com profissionais e lugares mais especializados, sendo que este fluxo está condicionado à disponibilidade de vagas junto à Regulação da Coordenadoria Regional de Saúde.

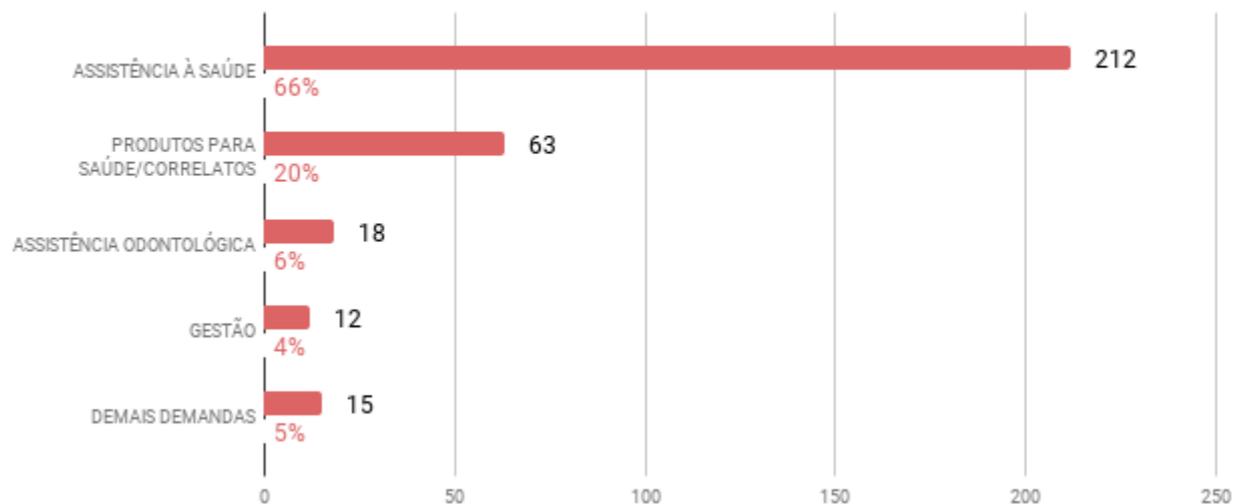
Outro problema enfrentado na Assistência à Saúde é conseguir autorizações para procedimentos cirúrgicos, pois está condicionada também à disponibilidade de vagas junto à Regulação da Coordenadoria Regional de Saúde que disponibiliza as vagas para as cirurgias.

Temos também o sub assunto de Transferência de Pacientes (7%) para serviços e hospitais mais especializados, isto ocorre principalmente nas UPAs.

Outro assunto na tipologia de solicitações recebidas ou registradas está ligado a Produtos para Saúde/Correlatos (20%). Neste caso, a principal solicitação está ligada à entrega de fraldas que está sendo feita diretamente pelo Almoxarifado Central da SMS, por meio de cadastro nas Unidades de Saúde, sendo que aos poucos este serviço está sendo regularizado.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Mariana / Jabaquara – 3 Trimestre 2024.

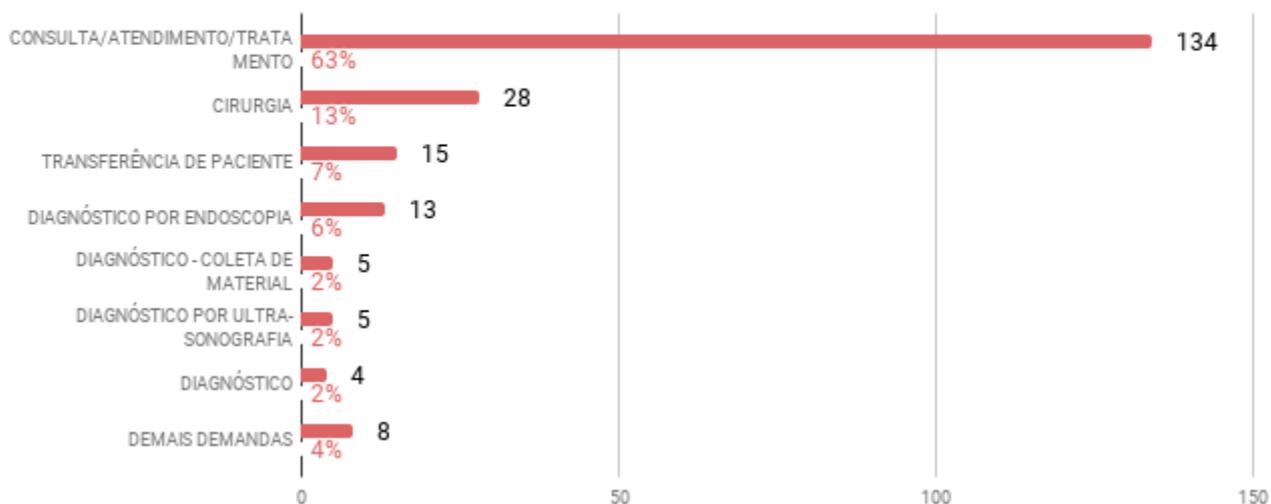
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 242 Reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (84%).

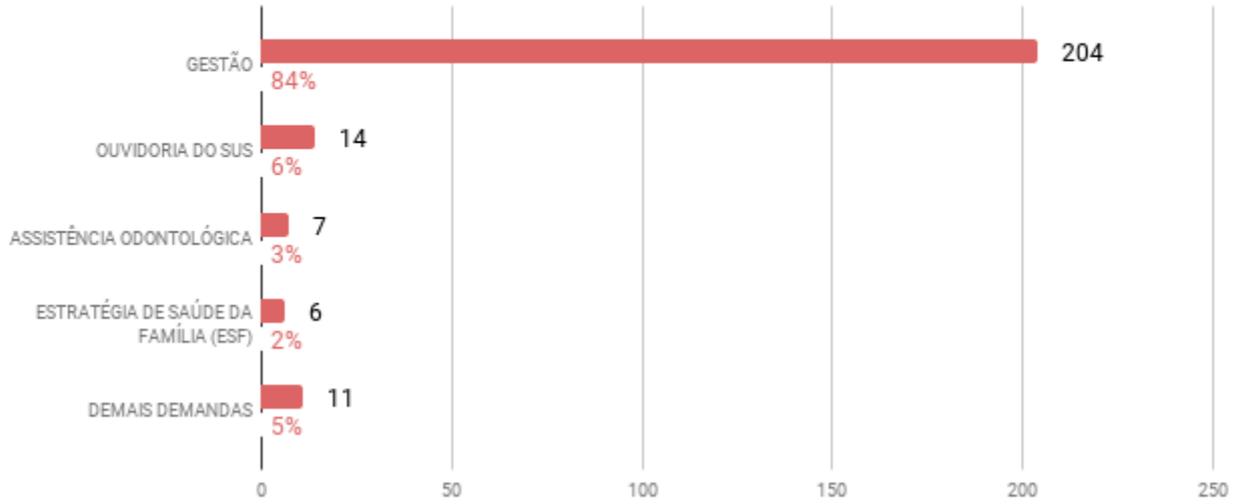
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 41% a Recursos Humanos .

Desse total de reclamações, as mais relevantes foram devido à Gestão (84%), onde podemos citar como uma das principais causas a demora no atendimento, principalmente nas UPAs (Unidades de Pronto Atendimento) devido principalmente ao grande fluxo de assistidos.

Tivemos também muitas reclamações sobre funcionários, como médicos, enfermeiros e profissionais em geral, devido principalmente à falta de um acolhimento satisfatório. Outra causa de reclamações com bastante prevalência, foi devido às Rotinas e Protocolos no funcionamento diário das Unidades de Saúde.

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

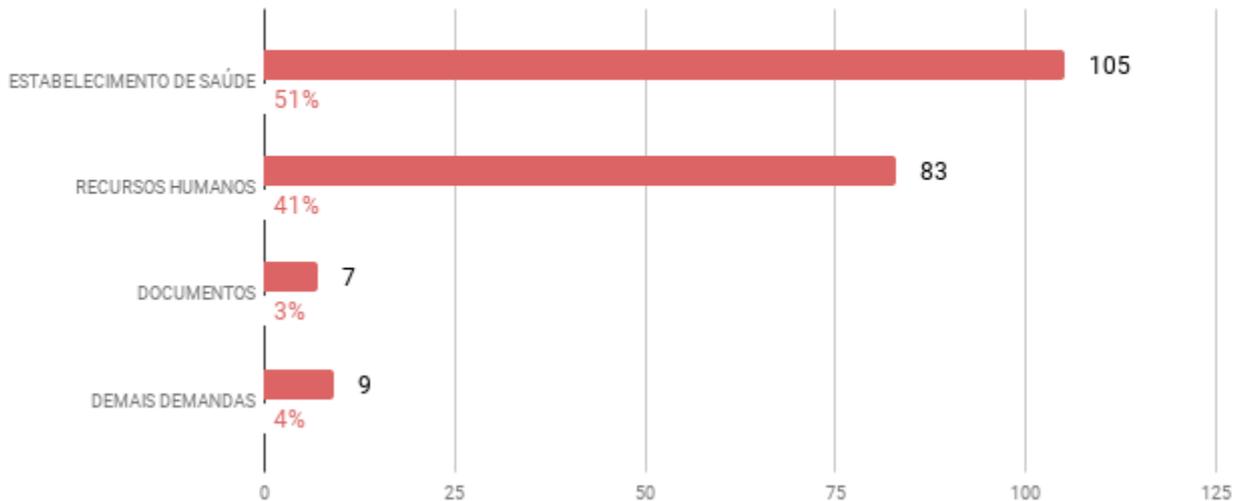
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

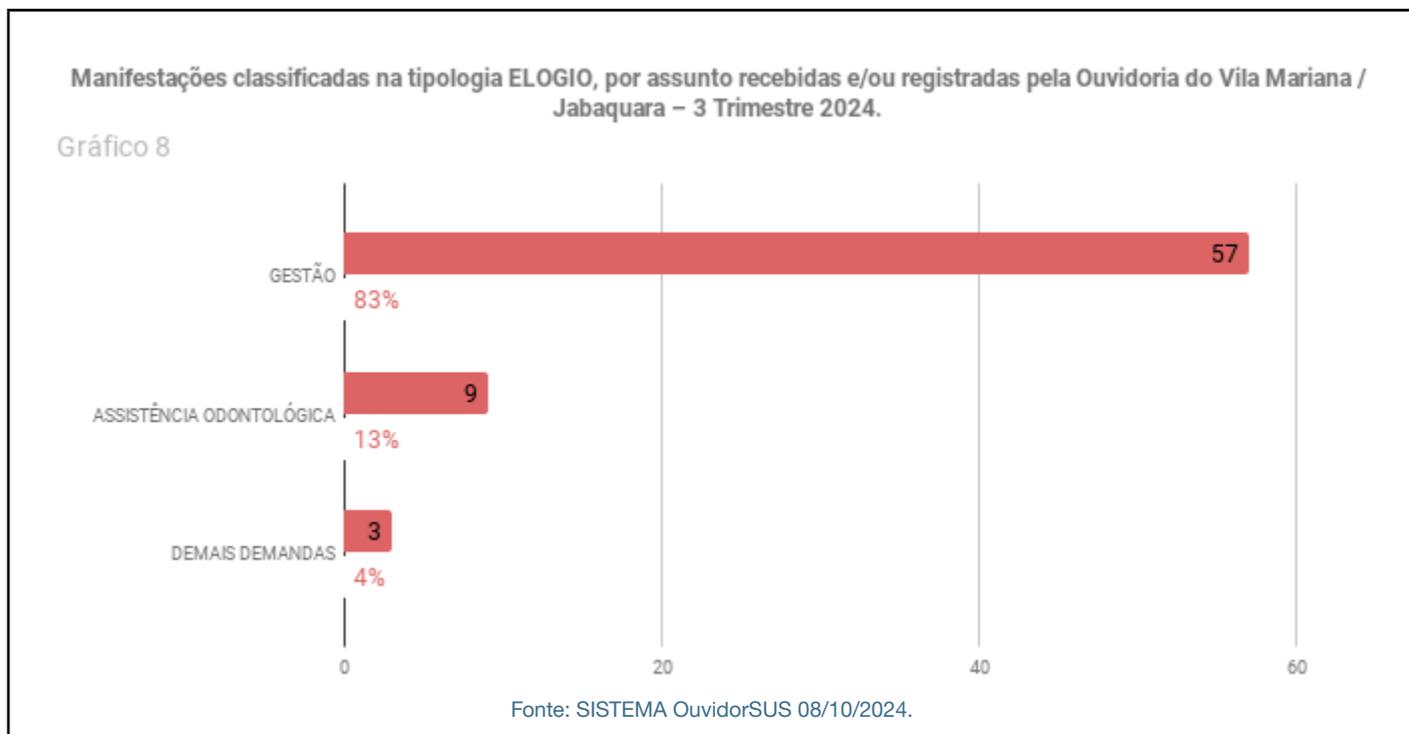
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 69 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 10% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 83%. A média mensal no trimestre foi 23 elogios.



Analisando o gráfico dos elogios, a grande maioria das demandas/manifestações está relacionada à Gestão (83%), principalmente ao atendimento acolhedor dos profissionais das Unidades de Saúde como médicos, enfermeiros, auxiliares e profissionais afins. Isto reforça que o acolhimento tem uma importância fundamental nos atendimentos dos munícipes. O serviço Odontológico também respondeu por 13% das demandas/manifestações de elogios 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
AMA/UBS INTEGRADA AMERICANÓPOLIS	30	34	88%
AMA/UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO	26	26	100%
AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA	44	45	98%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA	22	23	96%
AMB ESPEC CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK	16	26	62%
CEO II JABAQUARA	2	2	100%
CER III MOEMA	2	2	100%
UBS DR. SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS	25	25	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS GUARANI VARGAS	35	37	95%
UBS JARDIM LOURDES	17	17	100%
UBS PARQUE IMPERIAL - PROF. MANOEL ANTONIO SILVA SARAGOÇA	38	38	100%
UBS PROF. MILTON SANTOS	18	18	100%
UBS SANTA CRUZ	15	15	100%
UBS VILA CAMPESTRE	42	42	100%
UBS VILA CANAÃ	26	27	96%
UBS VILA MARIANA	31	31	100%
UBS VILA OLIMPIA - MAX PERLMAN	8	8	100%
UBS VILA SANTA CATARINA	27	27	100%
UPA JABAQUARA	42	43	98%
UPA VILA MARIANA	59	60	98%
UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA	3	3	100%
Total	528	549	96%

Foram recebidas e/ou registradas 549 manifestações de reclamações/solicitações no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre estas, 528 foram respondidas dentro do prazo preconizado de 20 dias. Isto perfaz 96,17% de manifestações/demandas respondidas dentro do prazo.

Das 21 Unidades de Saúde que tiveram alguma demanda/manifestação de reclamação/solicitação, 13 Unidades de Saúde responderam 100% dentro do prazo, outras 06 tiveram um percentual acima de 95%, uma com percentual de 88% sendo que apenas uma, o Amb. Espec. Ceci-Dr. Alexandre Kalil Yasbek teve um percentual abaixo dos 80% que foi de 62%, bem abaixo do percentual preconizado. Neste caso do Amb. Espec. Ceci-Dr. Alexandre Kalil Yasbek, por se tratar de uma Unidade de Saúde Direta há um menor número de funcionários para uma grande demanda.

Mesmo tendo resultado abaixo do esperado, há um grande comprometimento da Gestora de Saúde desta unidade. Com estes ajustes nesta unidade, esperamos conseguir melhorar ainda mais os prazos de respostas das demandas/manifestações, intensificando e monitorando a sua gestão.

Os resultados obtidos e as principais recomendações e sugestões são conseguidos entrando em contato quase que diário com as unidades que necessitem de ajustes, para assim melhorar os prazos de resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

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

Foram recebidas e/ou registradas 689 demandas de ouvidoria no 3º trimestre de 2024. Neste mesmo período foram avaliadas e finalizadas no Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ), 699 manifestações. Ou seja, a quantidade de entradas e saídas das demandas ficaram bem próximas. Os principais problemas identificados foram em relação à tipologia Solicitações, onde elencamos o assunto Assistência à Saúde com 212 demandas (66%),

e em seguida o assunto Produtos para Saúde/Correlatos com 63 demandas registradas (20%).

Em relação ao assunto Assistência à Saúde, tivemos com maior prevalência Consultas/Atendimento/Tratamento, com 134 manifestações (63%) e solicitações de Cirurgias com 28 manifestações (13%). Outro problema identificado foi em relação à tipologia Reclamações, onde tivemos como principal assunto a Gestão com 204 demandas (84%), seguido pelo assunto relacionado a Ouvidorias do SUS com 14 demandas (6%).

Como sugestões para melhoria dentro da governabilidade da Ouvidoria da STS Vila Mariana/Jabaquara, temos que intensificar e identificar os problemas específicos de cada unidade de saúde com suas peculiaridades e qualificar esta gestão.

Em relação às sugestões que estão fora da governabilidade e alcance da STS Vila Mariana/Jabaquara, temos que ser capazes de identificar os problemas das Unidades de Saúde desta STS e sinalizar para as instâncias superiores, para que consigam tomar as devidas providências e melhorar e/ou sanar estes problemas identificados.

11. Plano de ação

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

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas: O principal plano de ação, para os três trimestres deste ano de 2024, foi entrar em contato quase que diariamente com as Unidades de Saúde que necessitem de ajustes, para assim melhorar os índices de fechamento das demandas/manifestações dentro do prazo. Conversar com os gestores das unidades e identificar os problemas apresentados e pontuados, tentando assim resolvê-los ou minimizá-los da melhor maneira possível. Este plano de ação está dando bons resultados.

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
Fechamento das demandas dentro do prazo	Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾
Monitorar as unidades de Saúde	Melhorar e monitorar melhor as gestões das unidades de Saúde	Entrando em contato sempre que necessário nas unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Informações sobre o SIGRC-Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	Tomar ciência e se familiarizar com o novo sistema a ser implantado de Ouvidoria-SIGRC	Alberto Holl Jucá

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Fazendo uma análise final do relatório do 3º trimestre 2024 das manifestações recebidas e/ou registradas no âmbito da Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara, podemos chegar à conclusão de que os resultados obtidos foram muito bons, necessitando sempre de ajustes, que variam de acordo com a sazonalidade e a carência dos períodos apresentados.

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades solicitadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou os mais complexos são acompanhados pela equipe de regulação da própria Rede Assistencial, e está com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado.

Tivemos nas demandas classificadas na tipologia Reclamação, o assunto Gestão com maior incidência. Dentro da Gestão, encontramos com maior incidência os assuntos Estabelecimentos de Saúde (51%) e Recursos Humanos (41%).

Já em relação às demandas classificadas na tipologia Solicitações, tivemos com maior incidência o assunto relacionado a Assistência à Saúde (66%), seguido do assunto Produtos para Saúde/Correlatos (20%).

Dentro do assunto Assistência à Saúde, o subassunto que mais prevaleceu foi Consulta/Atendimento/Tratamento (63%). Muitas demandas fogem da governabilidade desta STS, como por exemplo falta de fraldas, medicamentos, vacinas e diversos outros tipos de insumos que são problemas pontuais que procuramos resolver a medida do possível, sendo sempre sinalizados para as instâncias superiores.

Procuramos sempre melhorar a gestão das unidades, conversando periodicamente com os gestores responsáveis.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A STS Vila Mariana Jabaquara, em análise aos dados apontados relacionados às solicitações, entendemos que a nossa demanda por especialidades e vagas hospitalares está aquém da nossa governabilidade, dependendo da demanda oferta/procura e disponibilidade de vagas específicas em todo município e estado.

Com relação à Gestão, os dados deste documento informam questionamentos sobre o tópico reclamações, e pontua quais os pontos fracos e quais os pontos fortes que deverão ser discutidos e aparados.

Destacamos os elogios como número considerado bem expressivo relacionado à gestão, onde observamos uma harmonia entre os pontos de reclamações e elogios do mesmo tópico, considerando que os elogios são mais difíceis de serem apontados pelos munícipes.

O Plano de Ação está sendo devidamente cumprido e sempre aprimorado, visto que 97,16% das demandas de ouvidoria são respondidas dentro do prazo acordado.

Dr. Mercio Mitsuo Kuramochi Supervisor Técnico de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

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>

