

4º 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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 34p.

- 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 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 Trimestre e Retrospectiva 2024	10
2.1. Panorama Geral do Trimestre	10
2.2. Retrospectiva 2024	10
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	13
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	24
11. Plano de ação	25
12. Participação da Ouvidoria em eventos	27
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	28
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	29
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

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 4º trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas dos dados de 14/01/2025, por meio do Sistema Ouvidor SUS.

A Supervisão Técnica de Saúde STS da Vila Mariana/Jabaquara possui uma população estimada de 552.612 mil habitantes em 40,6 km² (dado de 2022), com uma média mensal de 207 demandas/manifestações no 4º trimestre de 2024. O meio de atendimento mais utilizado foi via telefone, perfazendo 87% (538 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 por meio da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), e 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. Também temos 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.

[illegible]

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 Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, referente ao quarto 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, identificou-se que 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 aumento do surto de dengue, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

Tivemos também em 05/12/24 a certificação da UBS Vila Canaã no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente.

2.2. Retrospectiva 2024

Tivemos nos quatro trimestres do ano de 2024 uma sistemática bem parecida entre as demandas de ouvidorias.

Em todas elas, 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.

Como destaque nesses trimestres de 2024, tivemos unidades como a UBS Vila Mariana-Diogo Nomura, UBS Jardim Lourdes e a UBS Vila Canaã - que foram acreditadas no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade

e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente.

Outro evento importante, de grande impacto à saúde, foi o avanço da dengue na cidade de São Paulo, alcançando o índice de epidemia e declaração de emergência no município com o decreto nº 63.266 de 18 de março de 2024. Essa dinâmica evidencia a necessidade de um gerenciamento contínuo dos recursos e um planejamento cuidadoso dos atendimentos, principalmente durante períodos de alta demanda decorrentes de surtos epidemiológicos.

A fralda descartável nos insumos se destacou por impactar as manifestações de ouvidoria durante este ano de 2024. A Secretaria Municipal da Saúde implementou mudanças no fluxo de distribuição das fraldas descartáveis para os munícipes registrados no programa, que agora são enviadas pelos Correios para os endereços dos beneficiários. Com esse novo protocolo, a unidade deve reavaliar, através de visita domiciliar, todos os pacientes cadastrados no programa a cada 180 dias e registrar essas informações no sistema informatizado SIGA (Sistema Informatizado de Gestão Ambulatorial). Caso essa reavaliação não seja realizada, o sistema automaticamente inativa os pacientes, que deixam de receber o insumo.

Tivemos, nesses quatro trimestres, participações da ouvidoria em diversas capacitações:

Abril - Diálogo da Gestão Participativa.

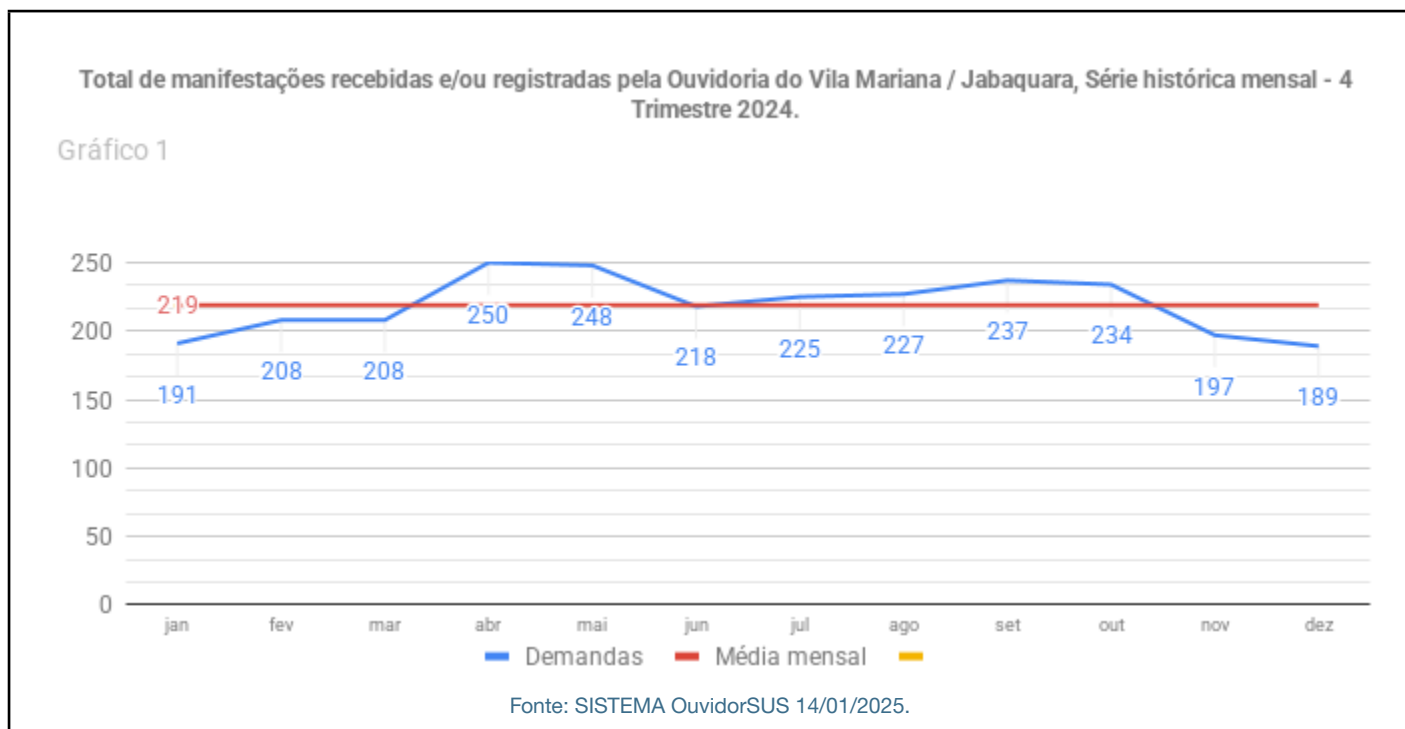
Maio e junho - Capacitação na Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS.

Setembro - Informações sobre o SIGRC-Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão

Outubro - Módulo Resolução do SIGRC-Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão

Foi um ano com grandes desafios, porém grandes evoluções e conquistas nos processos de melhoria na gestão da ouvidoria junto à STS Vila Mariana/Jabaquara.

3. Número de manifestações – Série histórica



No 4º trimestre de 2024 tivemos um total de 620 demandas recebidas e/ou registradas, com uma média de 207 manifestações/mês na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara.

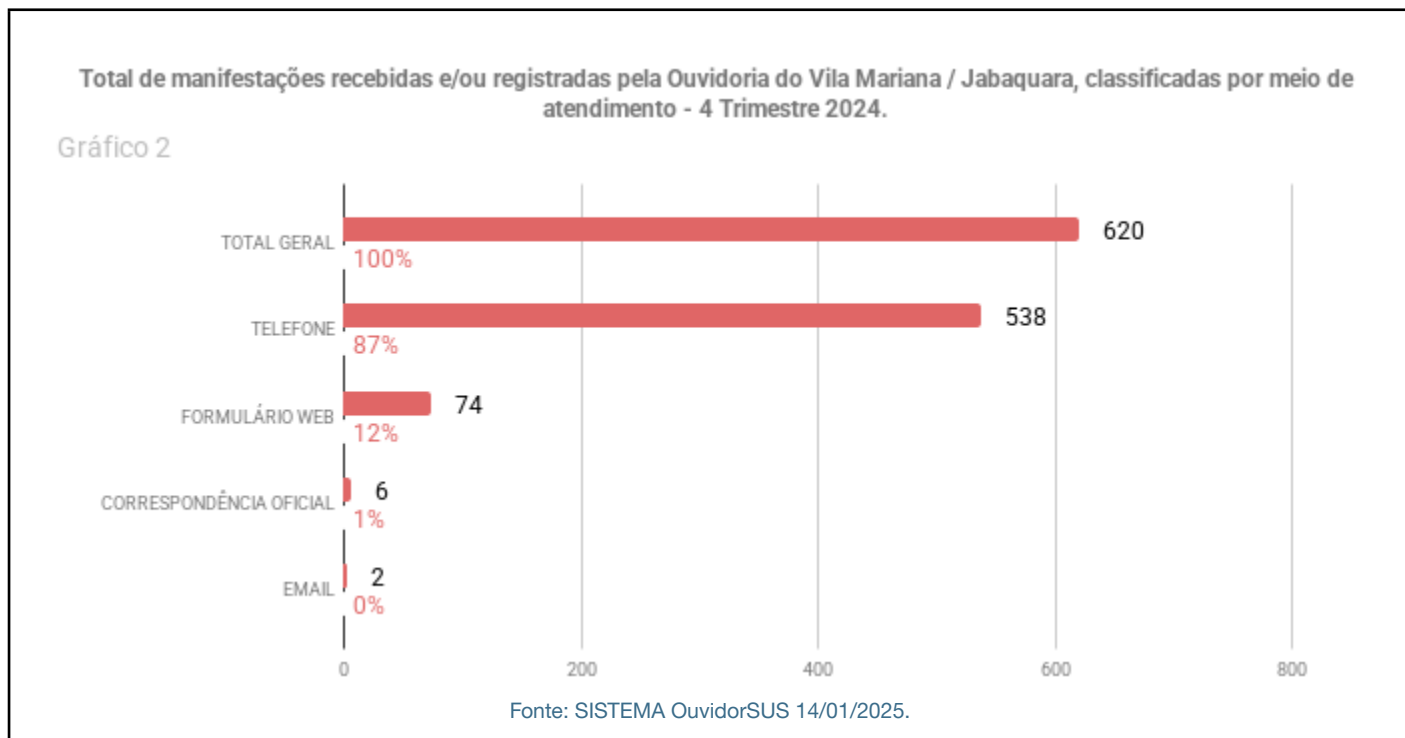
Em um comparativo com o 1º trimestre, 2º trimestre e 3º trimestre de 2024, tivemos no 1º trimestre um total de 607 manifestações recebidas e/ou registradas e uma média de 202 demandas/mês.

No 2º trimestre houve um total de 716 manifestações recebidas e/ou registradas com uma média de 239 demandas/mês.

Já no 3º trimestre 689 manifestações recebidas e/ou registradas com uma média de 230 demandas/mês, houve um decréscimo na média mensal de demandas/mês do 4º trimestre em relação ao 3º trimestre de 10,0%.

A média mensal anual, unindo os quatro primeiros trimestres do ano, foi de 219 demandas/mês. Essa diminuição do 4º trimestre em relação ao 3º trimestre pode ser sinalizada pela sazonalidade e pelo período de férias e datas festivas, que assim acabam reduzindo os dias úteis nos meses do 4º trimestre em relação ao 3º trimestre de 2024.

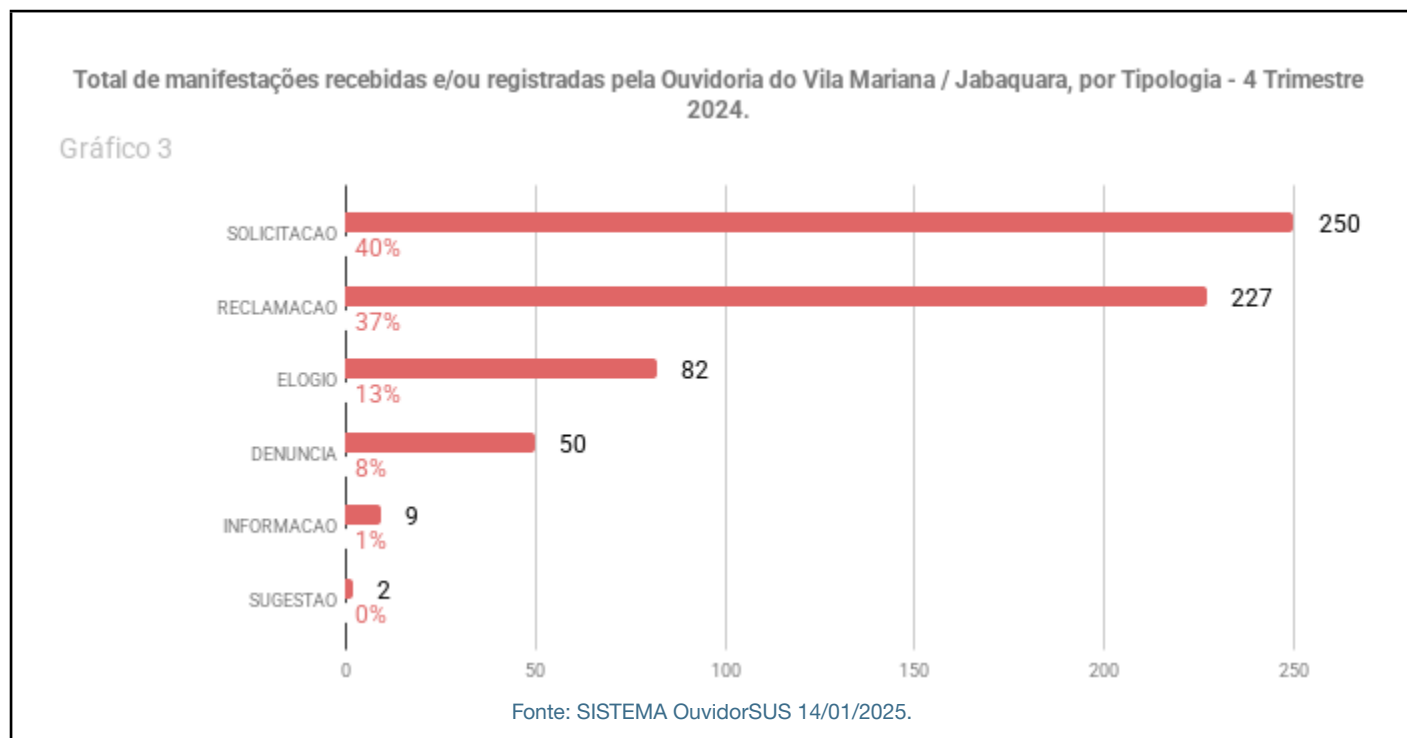
4. Meios de atendimento



Neste 4º trimestre de 2024, das 620 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, a maior parte foi por via telefônica, perfazendo 538 (87%) 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 12% das manifestações (74) que são realizadas pelo formulário web, que também evitam deslocamentos desnecessários aos usuários. Não tivemos neste 4º trimestre atendimentos presenciais, isto reforça a eficácia e eficiência do atendimento via Central 156.

5. Classificação das manifestações



Neste 4º trimestre de 2024, das 620 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, o que mais prevaleceu foi Solicitação, com 250 (40%) manifestações, seguido de Reclamação com 227 (37%), Elogio com 82 (13%), Denúncia 50 (8%), Informação 09 (1%) e Sugestão 02 (0,3%).

Entre essas, das 37% das reclamações, as principais demandas foram devido à Gestão, onde podemos citar a demora no atendimento, principalmente nas UPAs - Unidades de Pronto Atendimento, devido ao aumento do surto de dengue e reclamações sobre funcionários (médicos, enfermeiros e funcionários em geral) e por rotinas e protocolos.

Já em relação às solicitações, destes 40%, 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. Temos também muitas solicitações de produtos para saúde/correlatos onde podemos destacar as solicitações para fraldas.

Já em relação aos 82 elogios recebidos, correspondem a 13% do total das manifestações recebidas e/ou registradas pela ouvidoria.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 250 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 40% 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, 60% são relativos a Consultas/Atendimento/Tratamento, 10% à Cirurgias e 10% a transferências de pacientes.

Em relação às solicitações, destes 40%, 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 (10%), pois está condicionada também à disponibilidade de vagas junto à Regulação da Coordenadoria Regional de Saúde que disponibiliza as vagas para as cirurgias.

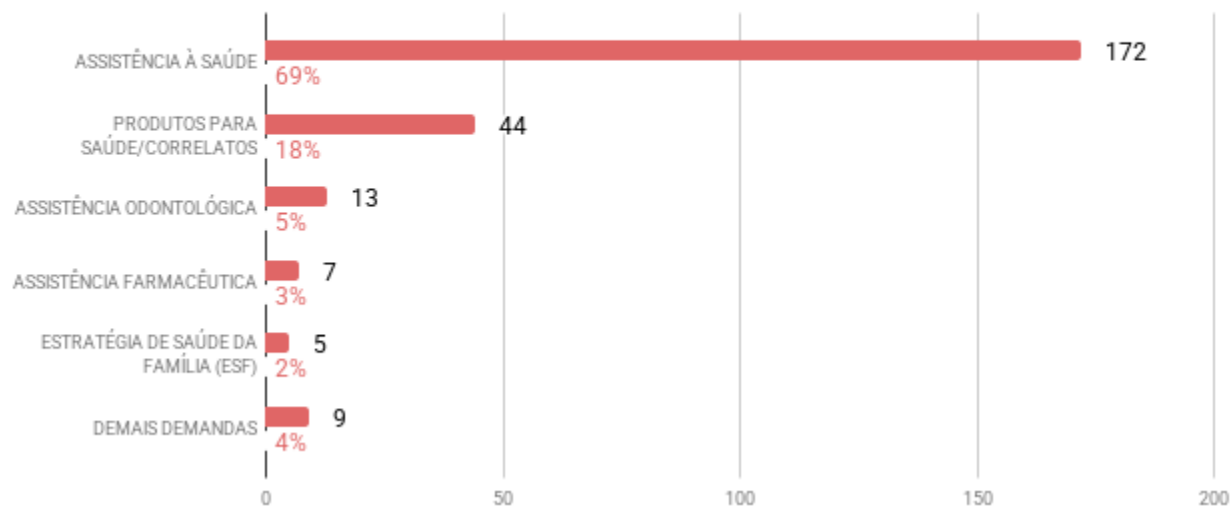
Temos também o sub assunto de Transferência de Pacientes (10%) para serviços e hospitais mais especializados, isto ocorre principalmente nas UPAs.

Outro assunto na tipologia de solicitações recebidas ou registradas está ligado a Produtos para Saúde/Correlatos (18%). Neste caso, a principal solicitação está ligada à entrega de fraldas. A fralda descartável nos insumos se destacou por impactar nas manifestações de ouvidoria durante este ano de 2024.

A Secretaria Municipal da Saúde implementou mudanças no fluxo de distribuição das fraldas descartáveis para os munícipes registrados no programa, que agora são enviadas pelos Correios para os endereços dos beneficiários. O processo está sendo feito diretamente pelo Almoxarifado Central da SMS, por meio de cadastro nas Unidades de Saúde, sendo que aos poucos o serviço está sendo regularizado.

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

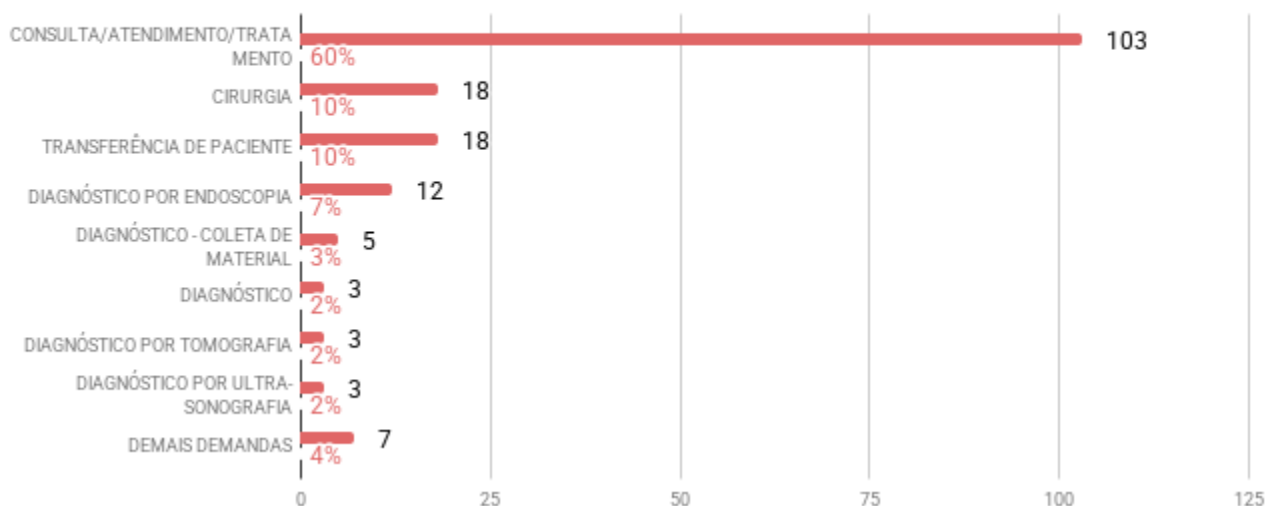
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 227 Reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

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

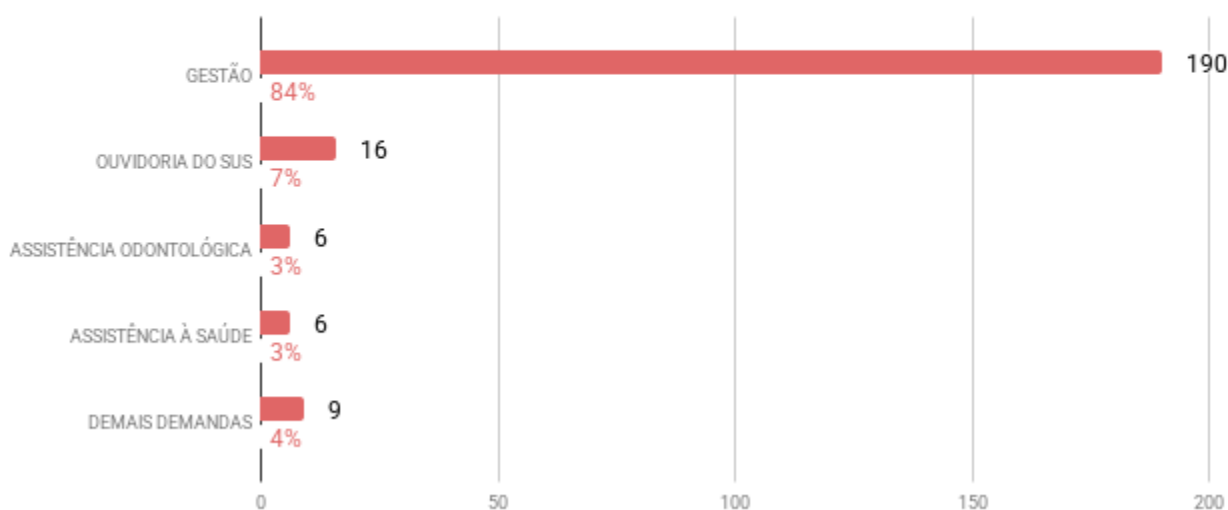
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 46% a Recursos Humanos.

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 e ao aumento do surto de dengue.

Tivemos também muitas reclamações sobre recursos humanos/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 – 4 Trimestre 2024.

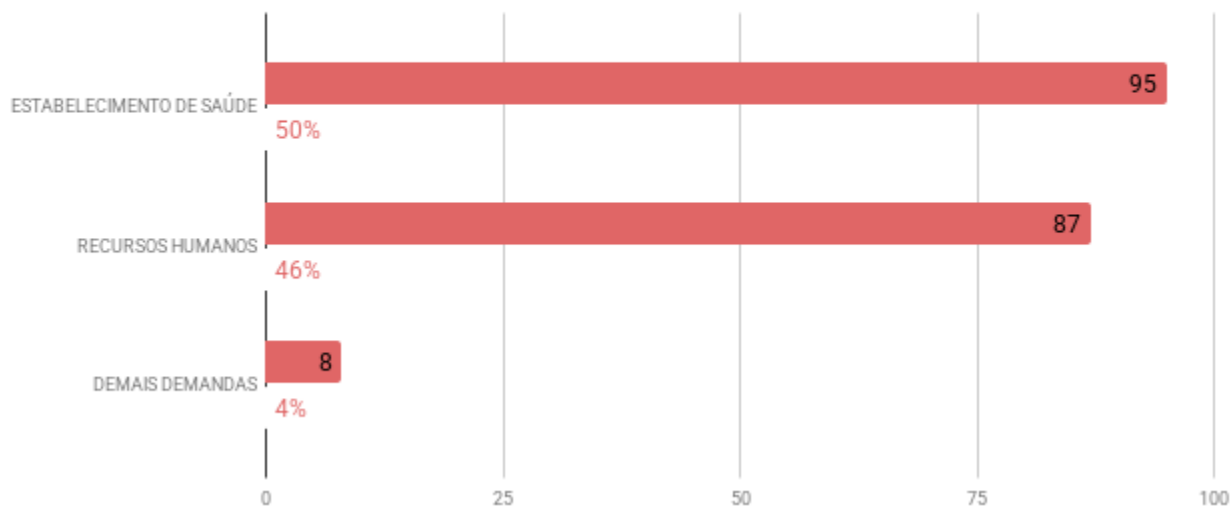
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



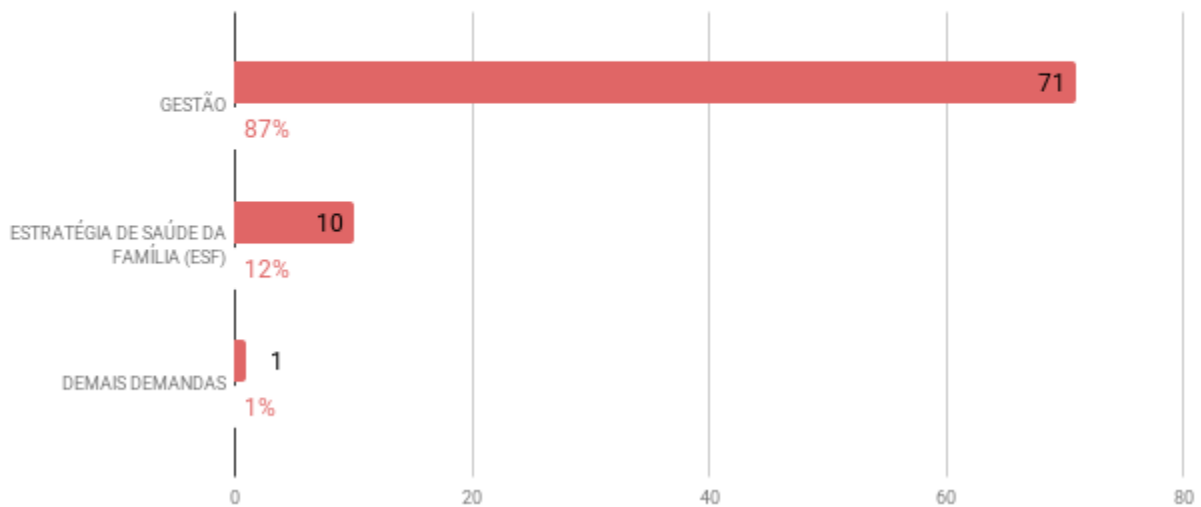
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **82 elogios no quarto trimestre de 2024, correspondendo a 13% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi de 27 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Analisando o gráfico dos elogios, a grande maioria das manifestações está relacionada à Gestão (87%), 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 municípios. O serviço Estratégia de Saúde da Família(ESF) também respondeu por 12% 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 AMERICANOPOLIS	43	47	91%
AMA/UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO	7	9	78%
AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA	38	39	97%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA	21	21	100%
AMB ESPEC CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK	18	47	38%
CAPS ADULTO II JABAQUARA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II JABAQUARA CASINHA	1	1	100%
CECCO PARQUE IBIRAPUERA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CENTRO DE REFERENCIA DE DOR CRONICA	2	2	100%
CER III MOEMA	4	4	100%
CLÍNICA ODONTOLÓGICA ADYR AMARAL GURGEL	4	4	100%
CR HOMEOPATIA E MEDIC TRADIC - BOSQUE DA SAÚDE	1	1	100%
SAE DST/AIDS CECI	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIANA / JABAQUARA	1	1	100%
UBS DR. SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS	14	14	100%
UBS GUARANI VARGAS	24	25	96%
UBS JARDIM LOURDES	13	13	100%
UBS PARQUE IMPERIAL - PROF. MANOEL ANTONIO SILVA SARAGOÇA	24	24	100%
UBS PROF. MILTON SANTOS	20	20	100%
UBS SANTA CRUZ	35	35	100%
UBS VILA CAMPESTRE	36	36	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA CANAÃ	34	37	92%
UBS VILA MARIANA	24	24	100%
UBS VILA OLIMPIA - MAX PERLMAN	8	13	62%
UBS VILA SANTA CATARINA	27	29	93%
UPA JABAQUARA	41	42	98%
UPA VILA MARIANA	42	44	95%
UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA	1	1	100%
Total	486	536	91%

Foram recebidas e/ou registradas 536 manifestações de reclamações/solicitações no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre estas, 486 foram respondidas dentro do prazo preconizado de 20 dias. Isto perfaz 91% de manifestações/demandas respondidas dentro do prazo.

Das 28 Unidades de Saúde que tiveram alguma demanda/manifestação de reclamação/solicitação, 18 Unidades de Saúde responderam 100% dentro do prazo, outras 07 tiveram um percentual acima de 90% e três com percentual abaixo de 80%.

O Amb. Espec. Ceci-Dr. Alexandre Kalil Yasbek teve um percentual bem abaixo dos 80% mínimos preconizados, que foi de 38%. Neste caso, por se tratar de uma Unidade de Saúde Direta, há um menor número de funcionários para uma grande demanda. A gerente da unidade entrou de férias e houve uma dificuldade administrativa relacionada à condução das respostas em tempo hábil (explica, porém não justifica - melhorar a gestão). Terá que ser feito um trabalho mais acentuado para conseguirmos uma melhora neste percentual, uma vez que no trimestre anterior a mesma unidade teve um percentual de 62%.

Outra unidade de Saúde que teve um percentual abaixo de 80% (62%) foi a Ubs Vila Olimpia-Max Perlman, por se tratar de uma Unidade de Saúde Direta, assim como a unidade anterior há um menor número de funcionários para uma grande demanda. Houve, no final do 3º trimestre, a troca da gestora da unidade, gerando assim várias adaptações necessárias. Terá que se fazer também um trabalho de conscientização para melhoria nos resultados dentro do prazo.

Por último temos a O.S. UBS Integrada Cupecê-Dr. Waldomiro Pregnolato com 78% - de 09 solicitações/reclamações, respondeu 07 dentro do prazo. Pode ter ocorrido algum problema pontual a ser esclarecido. Com estes ajustes nestas unidades, 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

Foram recebidas e/ou registradas 620 demandas de ouvidoria no 4º trimestre de 2024. Neste mesmo período foram avaliadas e finalizadas no Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ), 657 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 172 demandas (69%), e em seguida o assunto Produtos para Saúde/Correlatos com 44 demandas registradas (18%) das solicitações.

Em relação ao assunto Assistência à Saúde, tivemos com maior prevalência Consultas/Atendimento/Tratamento, com 103 manifestações (60%) e solicitações de Cirurgias com 18 manifestações (10%).

Outro problema identificado foi em relação à tipologia Reclamações, onde tivemos como principal assunto a Gestão com 190 demandas (84%), seguido pelo assunto relacionado a Ouvidorias do SUS com 16 demandas (7%).

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, teremos 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: O principal plano de ação, para os quarto trimestres do ano 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. Além disso, planejou-se 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 gerando 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 com as unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾
Fortalecimento dos Fluxos	Melhorar as respostas às manifestações dentro do prazo	Entrando em contato sempre que necessário nas unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21 e 22/10/24 das 13h às 17h e dias 23 e 24/10/24 das 13h às 16h	Módulo Resolução do SIGRC- Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	Capacitação para implementação do novo sistema de ouvidoria	Alberto Holl Jucá
14 e 15/10/24 das 9h às 13h e dias 16 e 17/10/24 das 09h às 12h	Módulo Resolução do SIGRC- Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	Capacitação para implementação do novo sistema de ouvidoria	Miriam Rodrigues da Silva Leite Oyama

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Fazendo uma análise final do relatório do 4º 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 (50%) e Recursos Humanos (46%).

Já em relação às demandas classificadas na tipologia Solicitações, tivemos com maior incidência o assunto relacionado a Assistência à Saúde (69%), seguido do assunto Produtos para Saúde/Correlatos (18%).

Dentro do assunto Assistência à Saúde, o subassunto que mais prevaleceu foi Consulta/Atendimento/Tratamento (60%). 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.

Temos que ressaltar a importância dos elogios direcionados aos profissionais e equipes. Tivemos no total 82 elogios sendo que 87% destes elogios foram relativos à gestão. Por meio das manifestações recebidas, notamos mudanças em algumas rotinas, evidenciando o papel essencial da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, com o objetivo de promover serviços mais humanizados, éticos e respeitosos para com os cidadãos atendidos.

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

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Supervisão Técnica de Vila Mariana Jabaquara sempre prioriza a qualidade no atendimento ao usuário, analisando os problemas apontados nas reclamações e organizando o desfecho das ações sempre em prol do usuário.

Neste último quadrimestre, a ouvidoria passou a receber um número expressivo de elogios aos nossos serviços (82), sendo a maioria direcionada à gestão, o que nos faz acreditar no direcionamento assertivo no encaminhamento dos problemas. Sempre torna-se mais difícil receber um elogio do que uma crítica, desta forma, este esclarecimento do usuário nos faz investir mais na organização dos serviços através de processos claros com resolutividade.

A metodologia utilizada atualmente pela ouvidoria da STS Vila Mariana Jabaquara vem mostrando um resultado de suma importância para o desfecho dos casos, em tempo hábil conforme o protocolo exigido.

A STS Vila Mariana Jabaquara discute os problemas levantados em reuniões de técnicos com gerentes e equipe, a fim de disseminar as informações técnicas e apontadas em demandas de ouvidoria, assim como o direcionamento dado para cada caso, para que sirva de exemplo para todos.

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
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_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>

