

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIA/GUILHERME



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme
Endereço:Travessa Particular Fernão Martins da Costa, 105 - Vila
Maria - CEP: 02134-010 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, 35p.

- 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

Coordenadora Regional de Saúde Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisora Técnica de Saúde Vila Maria/Guilherme

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

Ouvidor STS Vila Maria/Guilherme

Tatiane Alves Cabral

Equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme

Regina Maria Faria Gomes

Bianca Mendes Lima Santos

**Equipe de Ouvidoria da Rede Assistencial da STS
MG/OSS-SPDM**

Virginia Maria de Oliveira Quaresma

Equipe dos Pontos Focais da STS MG

Najara Corine Mucheroni

Simone de Andrade Kaup

Carlos Frederico Dantas Anjos

Ione Celia de Carvalho Gama

Felipe Cardim Gomes da Silva

Michel Melo Braga

José Roberto Caporrino

Viviane Ayumi Leite Agari da Silva

Ana Lucia Fernandes Hercowitz

Valéria Marques Galatti do Prado

Amanda Gonçalves Freitas Honda

José Roberto da Silva

Ricardo Cordeiro

Nadja Nara Dourado Rodrigues Sartorio

Bianca Feracine Alvares

Tatiana Issida Fujinami

Maiara Martininghi

Regiane Leticia V. A. Figueiredo

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	7
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	12
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	27
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	29
15. Glossário	31
16. Siglário	32
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme é uma Unidade de Ouvidoria vinculada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, coordenada tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria do SUS, situada na Zona Norte, em uma área que abrange 26,4 quilômetros quadrados, com uma população de **294.149** habitantes, conforme Fundação SEADE - população residente projetada em 01/07/2023.

A área de abrangência da Supervisão Técnica da Saúde Vila Maria/Vila Guilherme está distribuída em três Distritos Administrativos: Vila Maria, Vila Guilherme e Vila Medeiros. Os três distritos contam com 39 bairros, sendo que 17 estão no distrito de Vila Guilherme; 14 no distrito de Vila Medeiros e 8 no distrito de Vila Maria. A região possui 6.602 domicílios distribuídos em área de 51 favelas no território (Listagem de Favelas do Município de São Paulo - SEHAB/HABITASampa - 2022). Tem um contingente populacional representado por adultos e uma taxa de analfabetismo na região em torno de 3,0%.

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme possui sob sua gestão direta, a Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS Vila Maria/Guilherme) e o Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Vila Maria/Guilherme – Trote, e por meio de Contrato de Gestão R008/2015 sob gerenciamento da OSS, SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, contamos com 13 equipamentos de Saúde e 10 Serviços especializados. Conforme descrição abaixo:

13 Unidades Básicas de Saúde (UBS), sendo 02 com Atendimento Médico Ambulatorial (AMA) integradas , 07 tradicionais e 04 mistas com Equipes Saúde da Família (ESF)

- AMA/UBS INTEGRADA(ESF) JARDIM BRASIL
- AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS
- UBS VILA GUILHERME
- UBS VILA MARIA LUIZ PAULO GNECCO
- UBS VILA SABRINA - DR.º CARLOS AUGUSTO A. PEDERNEIRAS LIMA
- UBS CARANDIRU
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO I
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO II
- UBS VILA EDE - CEO VILA MARIA
- UBS VILA LEONOR
- UBS VILA IZOLINA MAZZEI

- UBS JD. JAPÃO
- UBS(ESF) JD. JULIETA

Além de:

- 01 Unidade Hospitalar Vila Guilherme
- 01 UPA(Unidade de Pronto Atendimento) III inaugurada em 02/07/2024
- 01 CEO – Centro Especializado de Odontologia – CEO UBS Vila Ede
- 01 CER (Centro Especializado de Reabilitação) – CER III Carandiru com equipe de Acompanhante de Pessoa com Deficiência(APD)
- 01 Centro de Atenção Psicossocial - (CAPS) Infantojuvenil II Vila Maria/Vila Guilherme
- 01 Equipe EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar) – EMAD Japão
- 01 Equipe URSI (Unidade de Referência Serviço ao Idoso) URSI Carandiru
- 02 Equipe PAI (Programa de Acompanhamento do Idoso) – PAI Izolina Mazzei e PAI Vila Medeiros
- 18 ESF e 07 ESB(Equipe de Saúde Bucal) na STS Vila Maria/Guilherme sendo distribuídas nas Unidades 06 equipes ESF Jardim Brasil, 06 na UBS Parque Novo Mundo I, 05 UBS Parque Novo Mundo II e 01 UBS Jardim Julieta
- 21 eAP - Equipes de Atenção Primária nas UBS da STS Vila Maria/Guilherme.
- 05 eMulti (equipe multiprofissional) com as seguintes características: eMulti (equipe multiprofissional) complementar Parque II, eMulti ampliada Jardim Brasil, eMulti complementar Gnecco, eMulti estratégia Izolina e eMulti complementar Jardim Japão
- 01 Equipe CnaR (Consultório na Rua) – CnaR Parque Novo Mundo II
- Atendimento por TeleSaúde (saúde a distância, realizados com a ajuda das tecnologias da informação e de comunicação) e Consultório Digital (atendimento em especialidades possam realizar consultas por videochamada)

nas 13 Unidades Básicas de Saúde e no Hospital Dia Vila Guilherme

- 01 Centro de Convivência e Cooperativa – Cecco Vila Maria/Guilherme- Trote
- 01 Unidade em Vigilância em Saúde – UVIS Vila Maria/Guilherme

01 Equipe NASPI - (Núcleo de Atenção à Saúde da Pessoa Idosa - UBS Parque Novo Mundo I)

2. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde da Vila Maria/Vila Guilherme analisou o panorama geral do período e observou pontos recorrentes das manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2024.

A epidemia de dengue manteve-se durante o mês de julho e exigiu das equipes na Atenção Básica e na Vigilância em Saúde ações de prevenção, preparação e resposta neste período de transmissão, conforme orientação da Secretaria Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo. As ações foram efetuadas de modo coordenado e integrado entre a Vigilância, a Atenção Básica, e a Urgência e Emergência, com o intuito de reduzir e mitigar os impactos na saúde pública deste território. Houve um aumento significativo de atendimentos, realizações de testes e exames de análises clínicas.

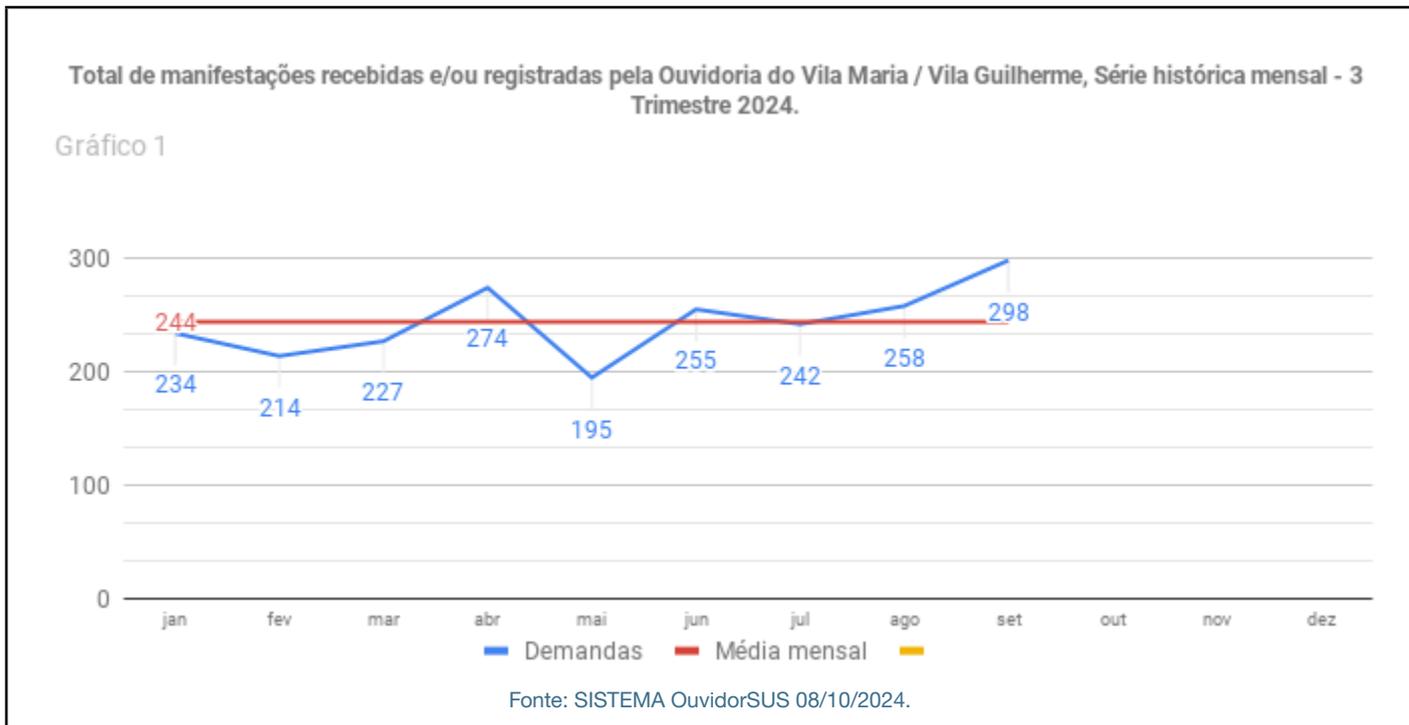
Foi observada alta procura para atendimentos em razão de aumentos de casos de Síndromes respiratórias neste período em razão das alterações de temperatura e clima seco.

As AMA/UBS Integradas Vila Medeiros e Jardim Brasil mantiveram até 31 de julho três horas a mais de atendimento todos os dias, ficando abertas até às 22h, inclusive com ampliação do quadro de colaboradores.

Além disso, nesse terceiro trimestre houve intensa mobilização das equipes junto à população para a vacinação contra a dengue, gripe e COVID-19.

Foi observado que mantiveram-se as demandas sobre atraso e a não entrega das fraldas. Foi apontado uma falta de alinhamento com os Correios e o fato da necessidade de atualização de cadastro do paciente.

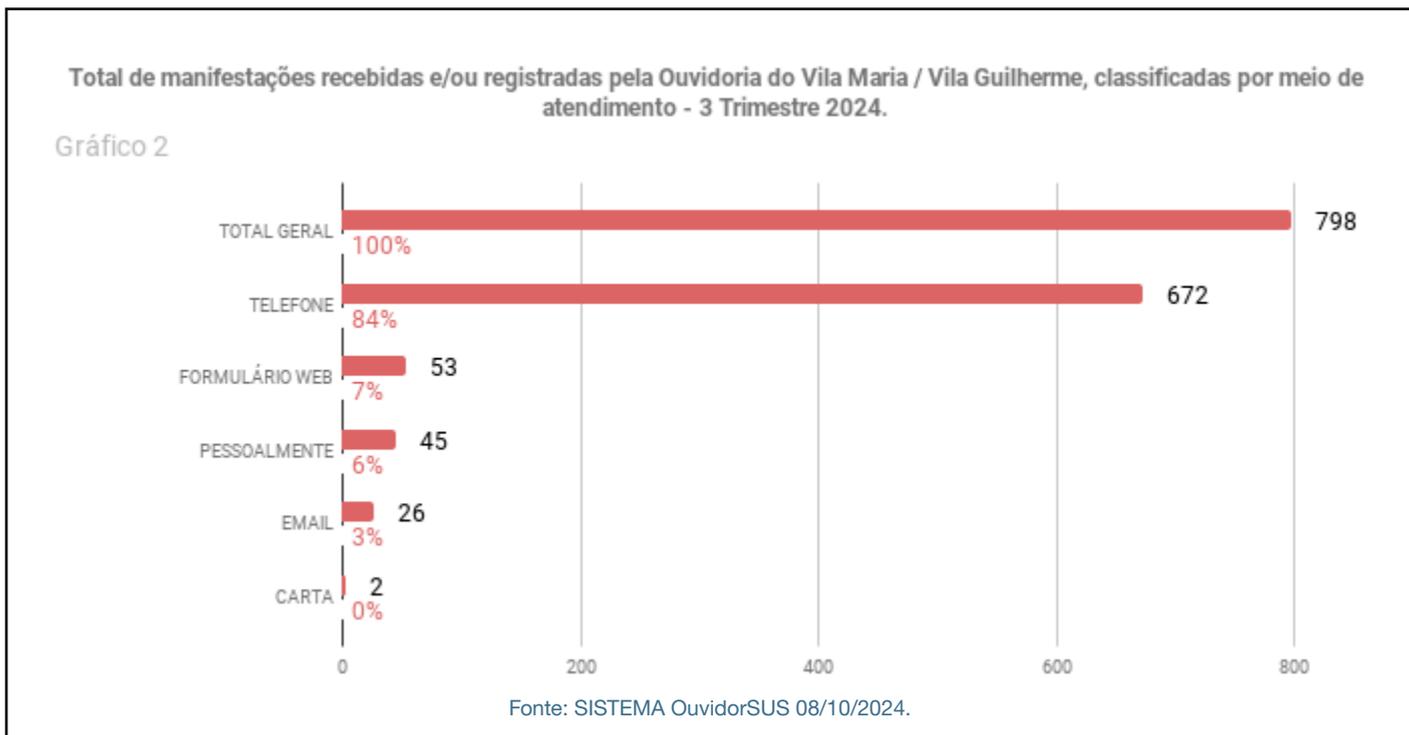
3. Número de manifestações – Série histórica



Neste terceiro trimestre de 2024 a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, recebeu 798 manifestações, com uma média/mês de 244 manifestações no período de janeiro a setembro do ano de 2024, sendo que no primeiro trimestre tivemos 675 registros com média de 224 manifestações/mês, no segundo trimestre 724 registros com média de 241 manifestações/mês. Isso indica um aumento gradativo de demandas a cada novo trimestre. Acreditamos que, cada vez mais, a Ouvidoria está se tornando um canal de comunicação eficiente dos anseios e necessidades da população com os serviços de saúde e da confiança com a instituição Ouvidoria, garantindo o acesso à saúde e a educação em saúde.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a origem do registro e a ferramenta utilizada para contato com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo direcionadas à unidade Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre avaliado.

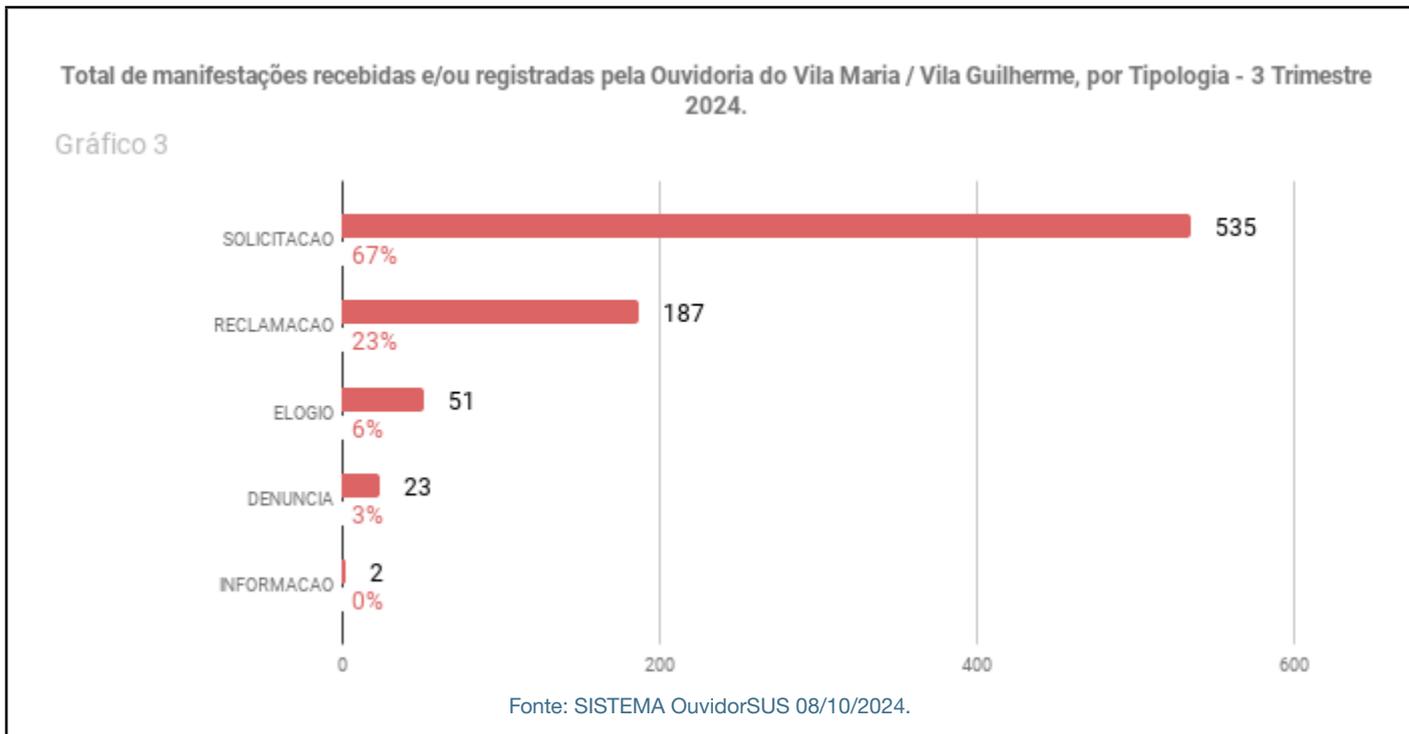
4. Meios de atendimento



Como demonstrado na tabela acima, na comparação da origem do registro e a ferramenta utilizada para contato, constatou-se que 84% das manifestações recebidas foram registradas por meio de Atendimento Telefônico, sobretudo pela Central SP156. Em seguida, o meio de atendimento Formulário Web superou o meio presencial na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Vila Guilherme foi o segundo mais utilizado, com 7% dos registros. Esse dado constata que uma parte da população vem utilizando o canal web para registro de manifestações.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a quantidade geral de manifestações por **Tipologia** registradas no trimestre avaliado para a unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme.

5. Classificação das manifestações



Verifica-se acima no Gráfico 3 que, do total de manifestações recebidas no 3º Trimestre de 2024, 67% são **solicitações**, tendência apresentada nos trimestres anteriores. As **reclamações** correspondem a 23% do total. As demais formas de manifestações correspondem a 10%. Conforme demonstrado acima, averiguou-se que o índice de Solicitações superou o de Reclamações. Este fato nos sugere que as demandas da população pelos serviços ofertados pelo SUS vem aumentando e a credibilidade na unidade da ouvidoria para garantir o acesso a estes.

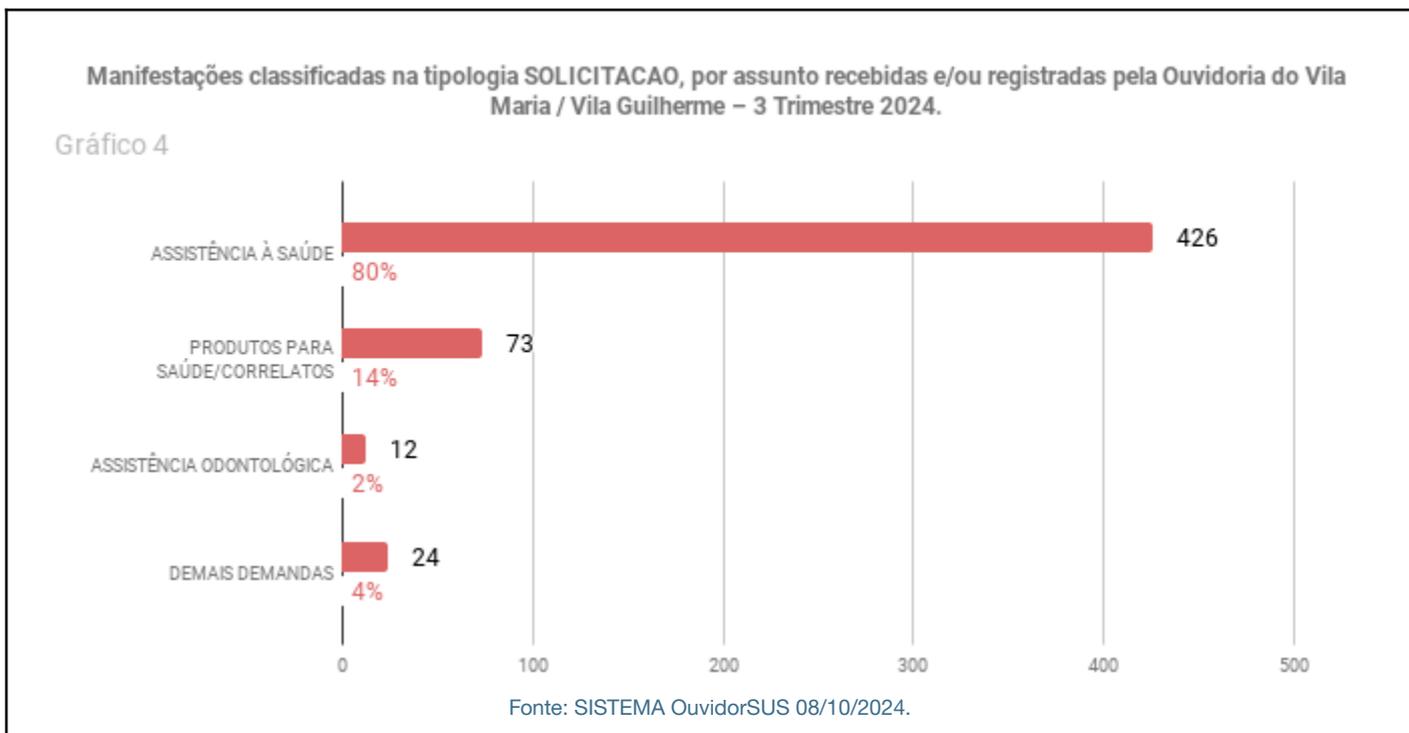
Seguiremos agora para a análise dos dados cruzando cada uma das classificações e os respectivos Assuntos e Subassuntos que se destacaram no 3º trimestre de 2024.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 535 **solicitações** registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 67 % do total (gráfico 3).

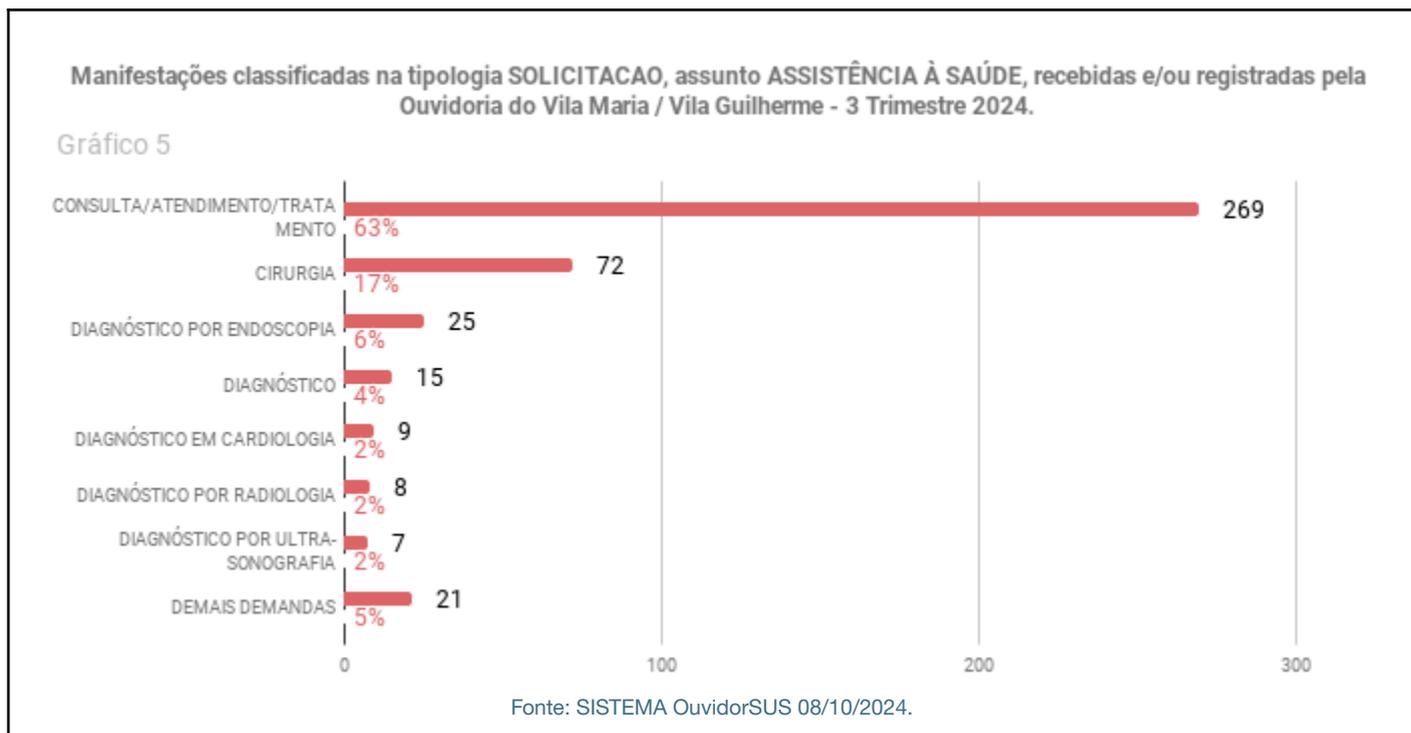
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **Assistência à Saúde** (80%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a **Consulta/Atendimento/tratamento** e 17% a solicitações de **Cirurgia**.



Das Solicitações recebidas por esta Ouvidoria referentes ao assunto **Assistência à Saúde** (80%), o subassunto em destaque conforme tabela abaixo foi **Consulta/Atendimento/Tratamento**, dado que tem se mantido em comparação aos trimestres anteriores.

O segundo subassunto que se mantém em evidência neste 3º trimestre é **produtos de Saúde/correlatos** (14%) com maior procura por Fraldas descartáveis. Percebe-se que a motivação dessas solicitações foi em relação ao alinhamento com entrega na residência do paciente pelos Correios e à necessidade de orientação do Programa Fralda em Casa sobre a atualização de cadastro do paciente a cada seis meses.



Detalhando as **Solicitações** recebidas conforme gráfico 5 referentes ao assunto **Assistência à Saúde** (426 registros), o subassunto em destaque foi **Consulta/Atendimento/Tratamento**, com 63% dos registros, seguida das solicitações de **Cirurgias** com 17% de pontuações e **Diagnósticos por Endoscopia** (6%).

Verifica-se que, dentro do subassunto **Consultas**, as especialidades mais requisitadas foram as Consultas na **Clínica Médica** (42%), **Cardiologia** (23%) e **Endocrinologia** (20%) do total de solicitações por consulta/atendimento/tratamento.

Com relação à Clínica Médica, a causa geradora das queixas nas Unidades com maior índice foi sobre solicitações de agendamento para retorno. Os usuários foram acolhidos e, de acordo com a sua situação de saúde, foram encaminhados para atendimento médico no mesmo dia ou agendados. Observa-se que as demandas dos usuários por consulta médica do dia estão sendo atendidas via Acesso Avançado.

Quanto à Agenda Regulada, as especialidades com maior índice no cômputo geral de registros foram: **Cardiologia, Endocrinologia, Ortopedia e Neurologia**. Estiveram relacionados, em sua grande maioria, à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez e agendamento de retorno.

Dando continuidade ao assunto Assistência à Saúde no que se refere ao subassunto **Cirurgia**, o qual pontuou 17% do total de registros

neste assunto, ficou constatado maior ênfase nas especialidades: Cirurgia Ortopédica (30%) e Cirurgia Geral (21%). Os focos foram direcionados à agilidade para agendamento de consultas para avaliação. Os usuários são informados que estão devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

Quanto ao subassunto **Diagnósticos**, os usuários são orientados que estão devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

Seguindo, abaixo, apresentaremos as manifestações recorrentes referentes à Tipologia **Reclamação**, por Assunto e subassuntos.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 187 **Reclamações** registradas no período correspondem a 23% do total (gráfico 3).

Conforme o **gráfico 6**, abaixo, 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, 58% são relativos a **Estabelecimento de Saúde** e 38% a **Recursos Humanos** .

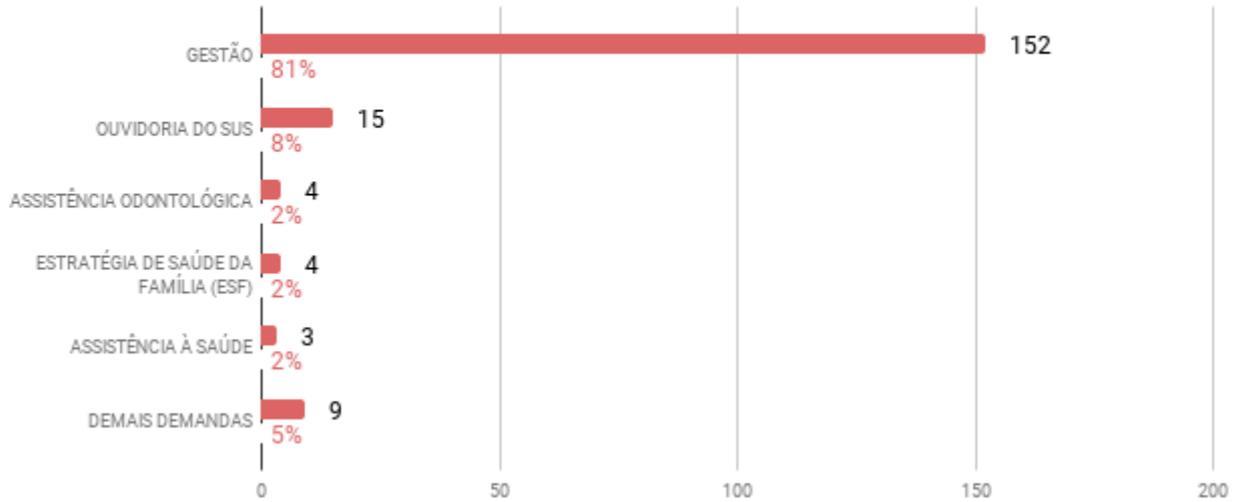
Dando continuidade à análise das reclamações classificadas no assunto **Gestão**, no que se refere a **Estabelecimento de Saúde**, com 88 queixas registradas, 32 destas foram direcionadas ao subassunto **Dificuldade de Acesso** e 45 direcionadas a **Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde**. Observou-se que os principais focos desse assunto estavam relacionados à demora de atendimento em razão do aumento da procura por conta dos sintomas de Dengue e síndromes respiratórias, como também dificuldade de agendamento de consultas de retorno e descontentamento com o fluxo pelo Acesso Avançado. Em ambos os casos, os usuários foram orientados embasados nos protocolos de classificação de risco e segurança do paciente.

Em análise das manifestações referentes à insatisfação com **Recursos Humanos** (57), observa-se que as categorias com maior pontuação foram **Médico** (10), **Enfermeiro** (6) e **Recepcionista/Atendente** (6). Os gestores orientam os profissionais quanto ao atendimento e as informações fornecidas,

reforçando a importância de uma boa relação com usuário e escuta qualificada para um atendimento humanizado e integral.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme - 3 Trimestre 2024.

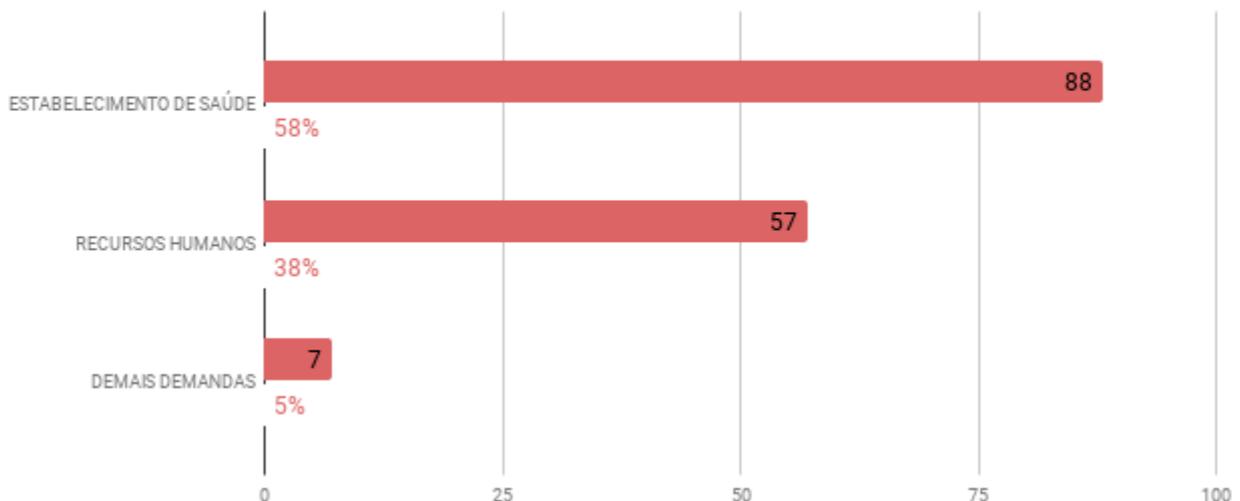
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7

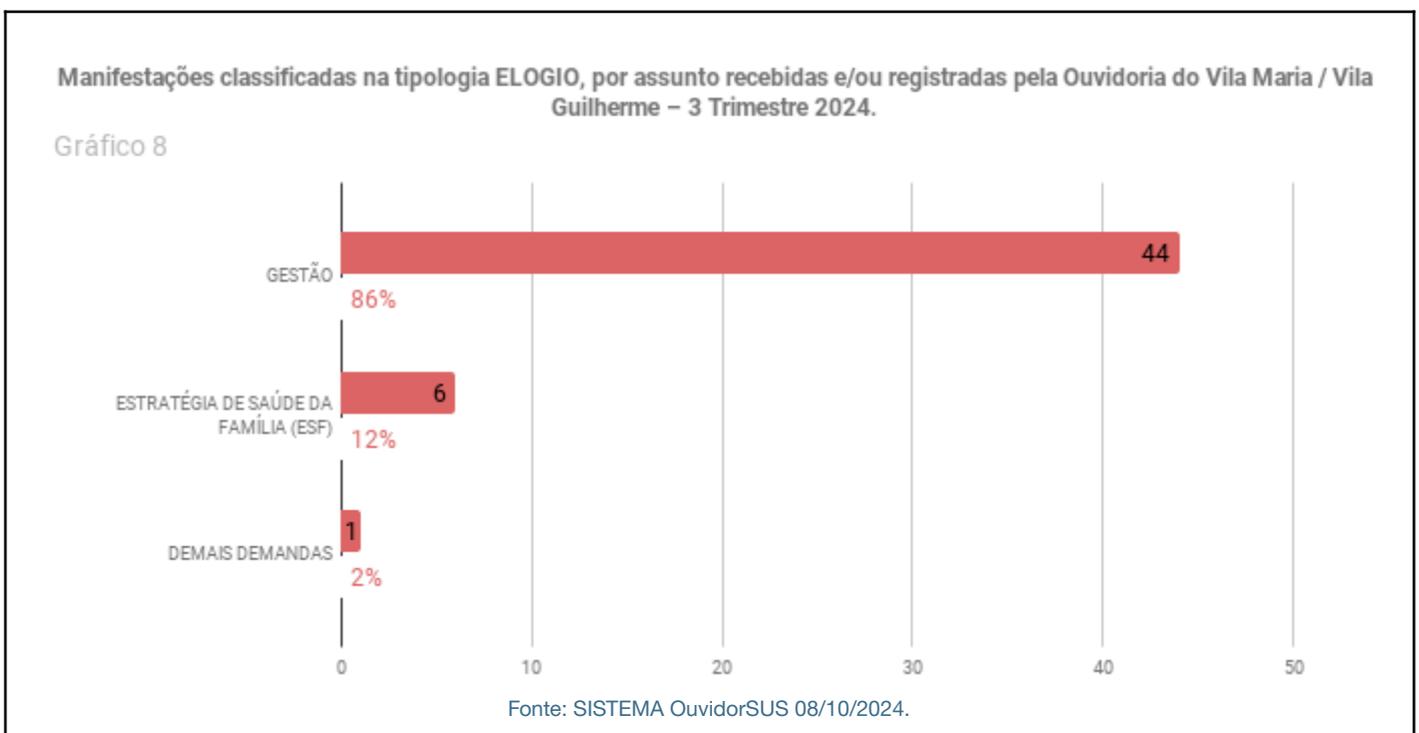


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Na tabela abaixo, apresentaremos as manifestações referentes ao Assunto Gestão, subassunto **Satisfação/Recursos Humanos**.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 51 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Satisfação com a Gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi 17 elogios. Observa-se que as categorias com maior pontuação de satisfação foram registradas para Equipe de Saúde(10), Equipe Administrativa (9) e técnico de enfermagem(5)



O Programa Gente que faz o SUS foi criado em outubro de 2022 é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na rede de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep) e da Divisão de Ouvidoria do SUS e a certificação ocorre semestralmente.

Na tabela abaixo serão pontuadas as demandas que foram respondidas no prazo de até 20 dias.

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 JARDIM BRASIL	89	90	99%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUILHERME/ CEO VILA MARIA	39	39	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	72	73	99%
CAPS INFANTOJUVENIL II VILA MARIA / VILA GUILHERME	3	3	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA / VILA GUILHERME	8	8	100%
UBS CARANDIRU	63	63	100%
UBS JARDIM JAPÃO	67	67	100%
UBS JARDIM JULIETA	26	26	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE NOVO MUNDO I	46	46	100%
UBS PARQUE NOVO MUNDO II	26	41	63%
UBS VILA EDE	33	33	100%
UBS VILA IZOLINA MAZZEI	45	45	100%
UBS VILA LEONOR	40	40	100%
UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO	24	24	100%
UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	19	19	100%
UNIDADE HOSPITALAR - VILA GUILHERME	97	101	96%
UPA III VILA MARIA	16	19	84%
UVIS VILA MARIA / VILA GUILHERME	3	4	75%
Total	716	741	97%

Neste terceiro trimestre de 2024 a unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, recebeu total de **741 manifestações** classificadas como reclamação/solicitação direcionadas aos pontos de respostas desta, conforme dados por território levantados Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria do SUS a partir do Banco de Dados do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges) sendo que **(97%) foram respondidas dentro do prazo de 20 dias** estabelecidos por SMS.

Conforme demonstrado acima, averiguou-se que dos 18 pontos de respostas sob a gestão desta ouvidoria da STS MG, 16 pontos focais atingiram o percentual acima de 80% das demandas concluídas no prazo de resposta de 20 dias estabelecido por SMS (97%), sendo que 2 (3%) destas não atingiram a porcentagem esperada de demandas concluídas em até 20 dias, o que demonstra que as demandas registradas foram tratadas como prioritárias pelos setores competentes pelo assunto e pelo fornecimento da resposta ao usuário.

A UBS Parque Novo Mundo II identificou que o processo de trabalho de checagem do prazo de resposta estava a cargo de além do gerente, mais 1 profissional administrativo e com o acúmulo de outras demandas não houve o acesso ou a cobrança das respostas pelos responsáveis em tempo hábil, apesar de todas as demandas terem sido atendidas e encaminhadas, mesmo que posteriormente a cada um dos setores. Sendo assim, a unidade ponto de resposta UBS Parque Novo Mundo II propõe mudança no processo para verificação diária das demandas que chegam e envio aos setores responsáveis pelo retorno ao munícipe, bem como o controle de prazo de resposta, contando com mais uma profissional administrativo, além dos que já realizavam este processo.

A UVIS Vila Maria identificou a demanda respondida em atraso em um dia, em virtude da dificuldade da equipe em acessar o local denunciado que tem o horário de funcionamento após às 18hs, o que gerou várias visitas ao local para verificação e retorno ao munícipe.

A Unidade de Ouvidoria da STS MG manterá os espaços de educação continuada, o gerenciamento dos acessos ao Sistema. Continuaremos monitorando o prazo de respostas às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Neste terceiro trimestre de 2024 foram registradas na PAQ da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme 807 demandas. O ponto de resposta que mais recebeu manifestações foi a Hospital Dia Vila Guilherme (125 registros)

Estas manifestações foram avaliadas na sua totalidade pela unidade de ouvidoria desta STS.

Verificou-se que mais de 99% das demandas foram tramitadas corretamente, sendo que apenas 52 demandas (8%) foram tramitadas incorretamente para o ponto de resposta responsável por esta demanda. A maior parte destas manifestações, segundo o encaminhamento dado pelo Município, ocorreu entre o Hospital Dia Vila Guilherme e a UBS Vila Guilherme. Estes encaminhamentos ocorreram em função destes dois equipamentos terem suas portas de entrada muito próximas.

Outras manifestações foram redirecionadas a outras Supervisões para devido encaminhamento aos pontos de resposta. Uma outra questão observada é que, muitas vezes, o município foi inserido em Fila de Espera por uma outra unidade que não é a informada no corpo da demanda. Nestes casos, as demandas foram redirecionadas ao local responsável pela inserção para esclarecimentos.

Com relação à qualidade de respostas com linguagem cidadã, clara, concisa, objetiva, desburocratizada, houve apenas 22 (5%) demandas que foram reencaminhadas solicitando às Unidades que realizassem o complemento de dados ou revisão das informações dadas. Ou seja, 95% (801) das demandas foram respondidas adequadamente pelos pontos de resposta desta Ouvidoria da STS MG, de acordo com o padrão de qualidade solicitado pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS. Os principais pontos apontados para a devolução das 22 demandas aos pontos de resposta foram por necessidade de complementação de dados (15 registros), de coerência (5) com a demanda solicitada e por adequação (2), por erro ou falta de dados de Conselho Gestor (2).

Com relação ao tempo de resposta, percebe-se que a maior parte das unidades responde em média em 11 dias após o recebimento desta no seu ponto de resposta, e esta unidade de ouvidoria STS fechou e concluiu a demanda em média em 13 dias. O ponto mais crítico apontado pelas unidades é a dificuldade de contato por dados desatualizados no sistema.

Estamos em contínuo monitoramento deste prazo, informando os gestores para melhoria no tempo e na qualidade das respostas, utilizando-se da linguagem cidadã, levando-se em consideração a transmissão das informações necessárias e valorizando o relacionamento com o usuário.

11. Plano de ação

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

Encontro de educação permanente direcionadas aos profissionais dos pontos de respostas da unidade de ouvidoria da Supervisão Técnica sobre os temas: Acolhimento/ Humanização da manifestação do usuário; Excelência e Resolutividade no Atendimento/Acesso garantido. Observou-se a rotatividade de profissionais e a necessidade de envolvimento de mais setores na resolutividade e qualificação das respostas às demandas dos usuários.

O alinhamento de fluxos e processos de trabalho para o efetivo cumprimento do prazo de respostas e da garantia de qualidade de respostas ao munícipe se faz prioritário para o próprio canal da ouvidoria consolidar-se como ferramenta de gestão e credibilidade dos munícipes. Sendo de suma importância também o envolvimento dos Gestores e dos Conselheiros Gestores de Saúde para o efetivo exercício do controle social e da efetiva cidadania.

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
Educação continuada dos colaboradores nos pontos de resposta onde serão abordados os temas: -Acolhimento/ Humanização; -Excelência e resolutividade no atendimento/ linguagem cidadã.	Analisar o processo de trabalho para organizar uma atenção básica humanizada, receptiva, cuidadora, resolutiva, respeitosa do direito do cidadão, que acolha todos os usuários que procuram as Unidades, objetivando a melhora do acesso e um atendimento acolhedor e de qualidade.	rodas de conversa	encontro trimestral	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾

Reunião técnica com os gestores dos pontos de resposta	Aprimorar os conceitos relativos à qualificação da ouvidoria e alinhar os fluxos e processos de trabalho	Roda de Conversa e apresentação de dados	encontro quinzenal	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾
Comunicação em tempo real com pontos de resposta	alinhar os fluxos e processos de trabalho na garantia de respostas com qualidade e que preze relacionamento com o usuário	Telefone e e-mail sempre que necessário.	diariamente	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
17/07/2024	Reunião Ordinária Conselho Gestor da STS MG	Prestação de contas , comunicações e informes do território da STS MG	Conselheiros eleitos para o mandato de 2024 a 2026 , trabalhadores e Gestores.
21/08/2024	Reunião Ordinária Conselho Gestor da STS MG	Prestação de contas , comunicações e informes do território da STS MG	Conselheiros eleitos para o mandato de 2024 a 2026 , trabalhadores e Gestores.
18/09/2024	Reunião Ordinária Conselho Gestor da STS MG	Prestação de contas , comunicações e informes do território da STS MG	Conselheiros eleitos para o mandato de 2024 a 2026 , trabalhadores e Gestores.
19/09/2024	Rede de Ouvidoria e interlocutores da OSS	Relatórios	Unidades da Rede de Ouvidoria e interlocutores da OSS



19/09/2024-Rede de Ouvidoria e interlocutores da OSS

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando as demandas registradas neste terceiro trimestre de 2024 relacionadas aos pontos recorrentes dos acessos à Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo, sob gestão desta Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme destacamos que, referente ao meio de atendimento, o telefone é ainda o meio mais utilizado pela população (84%) para manifestar suas demandas. Segundo a tipologia, as manifestações classificadas como Solicitação atingiram 67% do total de registros deste semestre, seguido por Reclamação com 23%. Em relação ao trimestre anterior, mantém-se o número maior de solicitações em relação às outras tipologias.

Com relação ao Assunto **Assistência à Saúde** (80% das solicitações), observou-se que o maior índice de demandas é direcionado à Agenda Local **para consulta com a Clínica Médica (42%)** e Agenda Regulada (**consulta para Cardiologia e Endocrinologia**).

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis em todas as especialidades mencionadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou mais complexos são encaminhados para reavaliação médica e, quando necessário, a Unidade continua mantendo interface com a Regulação da própria Rede Assistencial e esta com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado.

Ressaltamos também que os colaboradores do setor de Regulação das Unidades continuam sendo orientados diariamente pela Regulação conforme dúvidas apresentadas, assim como são informados quanto aos agendamentos e especialidades disponíveis na Rede. Os treinamentos com a equipe são realizados pela Regulação da CRS-N duas vezes por ano.

Constatou-se também que, quanto à Cirurgia e Diagnósticos, os usuários que realizaram manifestações, em sua grande maioria, já estavam agendados, sendo que a comunicação com o usuário pela Unidade é realizada próxima à data de agendamento.

Com relação à **Reclamação**, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: **Gestão** e, na sua maioria, direcionada a Recursos Humanos e a Estabelecimento de Saúde.

Dentre **Recursos Humanos**, o subassunto com maior índice foi **Insatisfação** e as categorias em evidência foram: Médicos, Recepcionistas e Enfermeiros. Quanto aos Médicos, as tratativas estão sendo realizadas com o próprio profissional pela Gerência da respectiva Unidade, acompanhada pelo Gerente Médico para avaliação e ajuste de conduta, sempre que o caso assim exigir.

Quanto à categoria profissional de Enfermeiros, a Gerência de Enfermagem trabalha com todos sobre melhoria na conduta/postura profissional, com o objetivo de minimizar o número de queixas relacionadas a sua Equipe.

Entre as ações realizadas estão: análise de cada manifestação de ouvidoria e respostas do gestor local, qualificando e categorizando as queixas; feedback com os colaboradores envolvidos, com o objetivo de auxiliar no seu desenvolvimento individual, bem como capacitação em gerenciamento de conflitos para uma melhor performance diante das próximas dificuldades.

Referente à categoria profissional Recepcionista/Atendente, torna-se importante frisar que as reorientações e treinamentos com os Responsáveis Técnicos da Recepção continuaram a ser realizados, inclusive com a participação dos setores de SAME e Regulação, o que tem ocorrido com frequência.

Em continuidade ao Assunto Gestão, quanto a **Estabelecimento de Saúde**, houve predomínio dos subassuntos: Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e Dificuldade de Acesso.

Visando minimizar ou dirimir as demandas abordadas nos subassuntos acima citados, as unidades realizam orientações aos usuários que utilizam os serviços, bem como os sensibilizam em seguir os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades para a utilização adequada dos serviços oferecidos pelos equipamentos da Atenção Básica. Foram realizadas reuniões com os Assistentes Administrativos das Unidades para refletir sobre assuntos a serem apresentados e discutidos com os usuários com apoio de um dos Gerentes da Unidade.

O Programa Gente que faz o SUS criado em outubro de 2022 se faz para o reconhecimento aos profissionais que recebem elogios pelos usuários por meio da Rede de Ouvidorias. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep) e da Divisão de Ouvidoria do SUS e a certificação ocorre semestralmente.

Neste trimestre foram respondidas dentro do prazo estabelecido por SMS de 20 dias, 97% das demandas.

A PAQ (Programa de Avaliação de Qualidade) avaliou a tramitação correta das manifestações de ouvidoria entre os pontos da Rede de Ouvidoria, a Qualidade de resposta e a quantidade de dias após recebimento da demanda para retorno ao usuário.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Finalizando, é possível perceber que o relatório geral trimestral buscou apresentar os resultados e as análises das manifestações dos munícipes referentes ao terceiro trimestre de 2024, sob a Gestão da unidade de Ouvidoria desta STS MG, e destacar os principais elementos que emergiram das reflexões desses dados, revelando assim, que a Ouvidoria é um instrumento de Gestão, de transparência e de fortalecimento da Cidadania.

Neste sentido, há espaço para aprimoramento e melhorias contínuas nos processos de trabalho e correção dos problemas que persistem na prestação dos serviços das Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica. Assim, avaliamos a importância de darmos continuidade às ações propostas no Plano de Ação, bem como implementar outras, de acordo com as necessidades detectadas.

Um aspecto importante que merece destaque é o fato de não existir um único assunto que componha a maioria das demandas de ouvidoria. Assim, podemos afirmar que a ouvidoria reflete a complexidade e a amplitude dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde, sendo necessária uma análise criteriosa, respaldada pela realidade enfrentada durante a vigência dos dados.

Ressaltamos ainda que a Ouvidoria conduziu seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social. Ainda se faz necessário aproximação maior com os pontos de resposta para uma efetiva gestão das manifestações e do processo de educação em saúde, desafio cotidiano em função da rotatividade de profissionais nos pontos de resposta.

Torna-se imprescindível reforçar que a melhoria nos processos de trabalho e o resgate do desenvolvimento e aprimoramento das competências dos colaboradores exigem constante educação permanente. Isto refletirá na melhoria do acesso aos serviços, no

processo gerencial e, conseqüentemente, na qualidade de atendimento ao usuário, como também na co-responsabilidade do usuário em seguir os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades. O objetivo é informar e orientar os mesmos para que utilizem adequadamente os serviços oferecidos pelos equipamentos do território.

Analisamos a necessidade de aprimoramento do conceito Acesso Avançado entre os gerentes e suas equipes, assim como a continuidade de sensibilização junto ao Conselho Gestor visando o alcance da população e a educação da população a este modelo de atendimento.

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE

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>

