

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Lapa Pinheiros
Endereço:Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 519, 2º andar,
CEP:05415-030

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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 31p.

- 1.Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

Regiane de Santana Piva

Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

Ana Patrícia Carneiro Gonçalves Bezerra

Equipe de Ouvidoria

Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares

Maristela Gomes de Oliveira

Rosalia Magda Manicardi

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	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	25
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

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

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

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

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

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

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

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

Os equipamentos de saúde desta área de abrangência são:

AMA Sorocabana

AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré

AMA/UBS Vila Piauí

AMA Especialidades JD. Edite

CER II Lapa

CAPS AD II Pinheiros

CAPS AD II Vila Madalena PROSAN

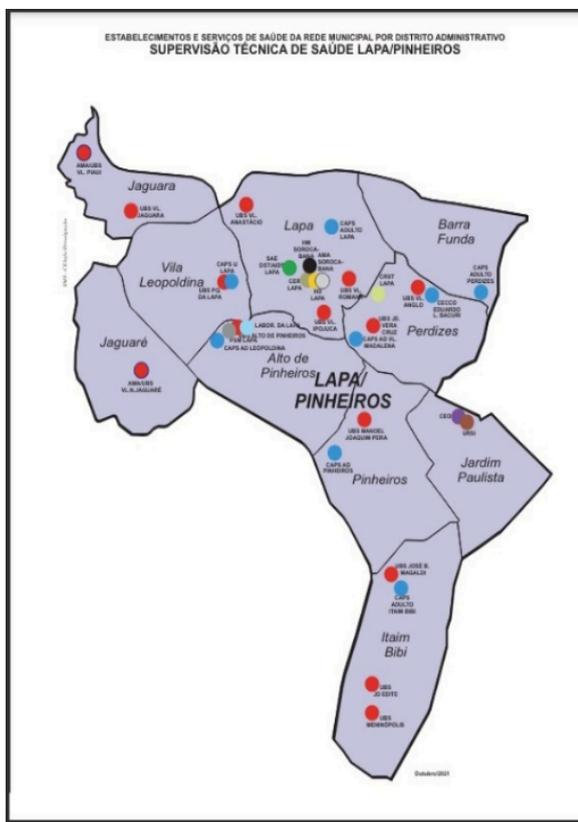
CAPS AD III Leopoldina

CAPS ADULTO II Perdizes Manoel Munhoz

CAPS ADULTO III Itaim Bibi

CAPS Adulto III lapa
CAPS Infanto-Juvenil II Lapa
CECCO Eduardo Leite Bacuri
CEO LAPA- Ambulatório De Especialidades Fernando Ramirez Cruz
Hospital Municipal Sorocabana
Centro De Referência Da Dor Crônica Oeste
CER II Lapa
CRST Centro De Saúde Do Trabalhador- Lapa
CSE Geraldo De Paula Sousa
Interessado-STS Lapa Pinheiros
PSM Lapa João Catarin Mezomo
Hospital Dia Da Rede Hora Certa Lapa
SAE DST/Aids Lapa- Paulo César Bonfim
Laboratório Da Lapa
UBS Vila Anglo Dr. José Serra Ribeiro
UBS Alto De Pinheiros- Dr Suel Abujamra
UBS Jd. Edite-Geroncio Henrique Neto
UBS. Jd. Vera Cruz Perdizes
UBS José De Barros Magaldi
UBS Meninópolis- Mario Francisco Napolitano
UBS Parque Da Lapa
UBS Dr. Manoel Joaquim Pera
UBS Vila Anastácio
UBS Vila Ipojuca Dra. Wanda Coelho De Moraes
UBS Vila Jaguará
UBS Vila Romana
UBS Vila Nova Jaguaré
UBS Vila Piauí
STS Lapa/Pinheiros - UVIS (Vigilância Ambiental, Epidemiológica E Sanitária)

Atualmente o Hospital Municipal Sorocabana, dispõe de 55 leitos, sendo 35 de enfermaria, 10 de estabilização/UTI e 10 de clínica cirúrgica eletiva; e mais duas salas cirúrgicas, incluindo médicos cirurgiões pediátricos, cirurgião proctologista, cirurgião urologista e cirurgião vascular. No primeiro piso, funciona também um ambulatório de Especialidade (HD), com consultas de especialidades médicas (Angiologista, Cardiologista, Dermatologista, Endocrinologista, Gastroenterologista, Infectologista, Mastologista, Neurologista, Oftalmologista, Ortopedista, Otorrino, Pneumologista, Proctologista, Reumatologista e Urologista) e exames de imagem (Ecocardiografia, Doppler Vascular, Holter, M.A.P.A, Raio X, Eletroencefalografia, Ultrassonografia Geral, Eletrocardiografia e Prova de Punção Pulmonar).



2. Panorama Geral do período

Nos meses de abril, maio e junho houve um aumento da demanda de pacientes com suspeita de dengue e COVID-19 com sintomas agravados, elevando o tempo de espera para atendimento em unidades de pronto atendimento e pronto-socorro.

Está sendo finalizado, e com previsão de entrega neste ano, a UPA LAPA no mesmo terreno, com objetivo de otimizar o atendimento.

Houve solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas, tratamento cirúrgico. De acordo com a Portaria Secretaria Municipal da Saúde - SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º, a fila de espera eletrônica do sistema SIGA – Saúde é instrumento oficial e único para registro da demanda reprimida por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas, tratamento cirúrgico, cirurgias e quaisquer procedimentos, ainda que de baixa complexidade, bem como das demais ações de saúde da rede de saúde do município de São Paulo (incluído pela Portaria SMS nº341/2020) e seu §4º, o agendamento em fila de espera deve ser realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador que justifique sua antecipação (incluído pela Portaria SMS nº 341/2020).

Destacamos que em caso de agravamento do quadro clínico, o usuário deverá procurar a Unidade de Pronto Atendimento mais próxima de sua residência. Para saber a posição na referida fila, procure a Unidade que entregou seu pedido ou sua Unidade de referência (Link: <http://buscasaude.prefeitura.sp.gov.br/>).

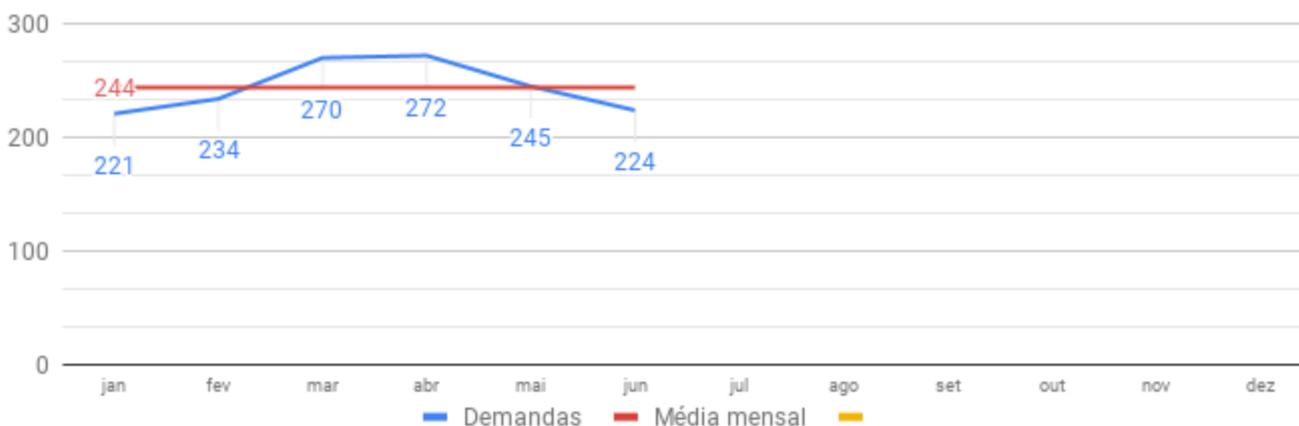
Houve reclamações a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis na rede. É importante ressaltar que este item depende do cadastro e renovação no sistema SIGA, além da entrega pelos Correios. Em maio e junho, houve falta do insumo fralda descartável EX adulto com regularização no início de junho.

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

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Podemos verificar pelo gráfico que a média mensal é de 244 manifestações, totalizando 741 demandas no 2º trimestre.

No primeiro trimestre verificamos o aumento crescente de demandas, e no segundo trimestre um início decrescente de demandas.

Os meses de março e abril apresentaram quantidade de manifestações acima da média, enquanto os meses de janeiro, fevereiro, maio e junho ficaram abaixo da média.

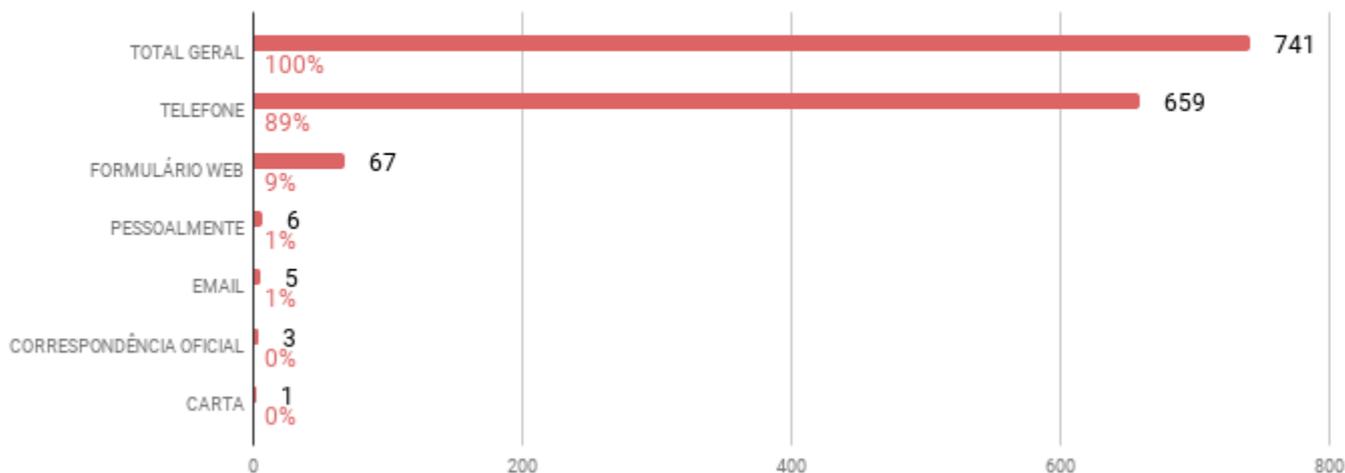
O menor número de manifestações foi registrado em janeiro, que é um período de férias, em que as unidades ficam menos movimentadas.

No mês de fevereiro começou um aumento dos casos da dengue, atingindo um platô nos meses de março e abril e início de sua redução em maio.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Do total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Lapa/Pinheiros, 89% foi por telefone, seguida de 9% via formulário Web, 1% pessoalmente, 1% e-mail, não houve atendimento por correspondência oficial ou cartas.

A população da região da Lapa/Pinheiros é predominantemente adulta e com significativa parcela de idosos (aproximadamente 30% da população). Isso talvez se relacione com o fato de a maior parte das demandas serem registradas pela Central 156.

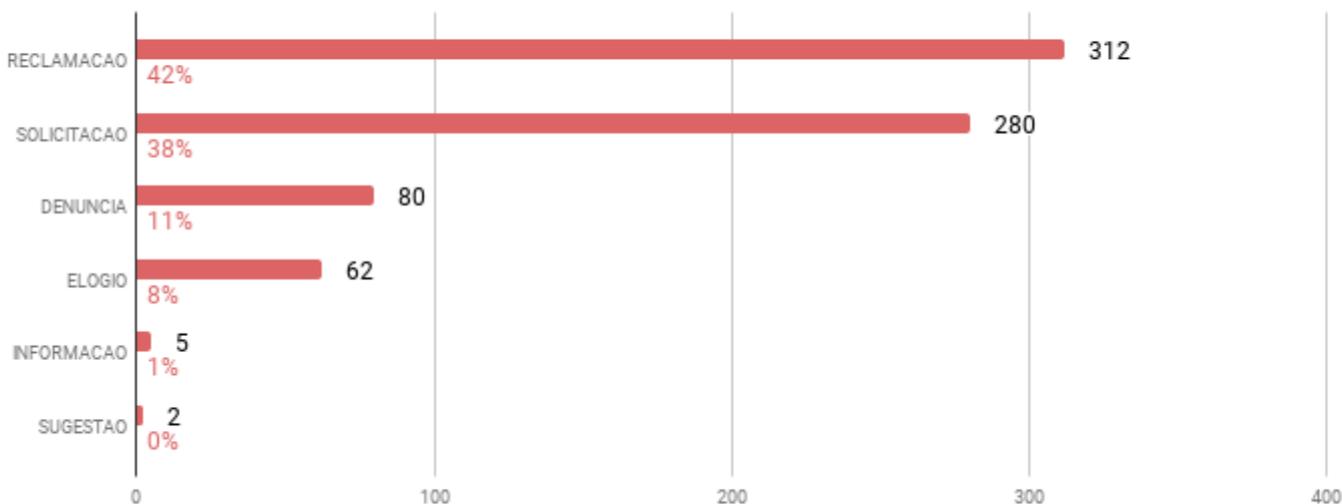
Uma parte da porcentagem que utilizou o formulário web foi orientada a realizar este tipo de manifestação, por orientação da STS Lapa/Pinheiros. As pessoas foram orientadas a entrar no Google, digitar PORTAL OUVIDORSUS FORMULÁRIO WEB e clicar no primeiro link REGISTRAR MANIFESTAÇÃO - SISTEMA DE OUVIDORIA SUS. Além disso, recebem informações a respeito da diferença entre manifestações sigilosas e anônimas, bem como o prazo de resposta conforme a Portaria Nº 166/2021 - SMS-G, publicada em 15/04/2021.

Ao receberem esta orientação, os usuários se sentiram satisfeitos por conhecer um canal prático de registro no OuvidorSUS, tendo em vista as narrativas de falta de tempo para a espera de atendimento via 156 e dificuldades para comparecimento pessoal à Supervisão Técnica de Saúde.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Quanto à classificação das manifestações recebidas, o maior número de registros foi de reclamações, representando 42%, seguido de solicitações com 38%. Elogios e pedidos de informação somam 9%.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 280 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 38% do total.

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

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Consulta, Atendimento e Tratamento e 16% a Cirurgia.

A respeito da assistência à saúde, houve solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas e tratamento cirúrgico. De acordo com a Portaria Secretaria Municipal da Saúde - SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º, a fila de espera eletrônica do sistema SIGA – Saúde é instrumento oficial e único para registro da demanda reprimida por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas, tratamento cirúrgico, cirurgias e quaisquer procedimentos,

ainda que de baixa complexidade, bem como das demais ações de saúde da rede de saúde do município de São Paulo (incluído pela Portaria SMS nº341/2020) e seu §4º, o agendamento em fila de espera deve ser realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador que justifique sua antecipação (incluído pela Portaria SMS nº 341/2020).

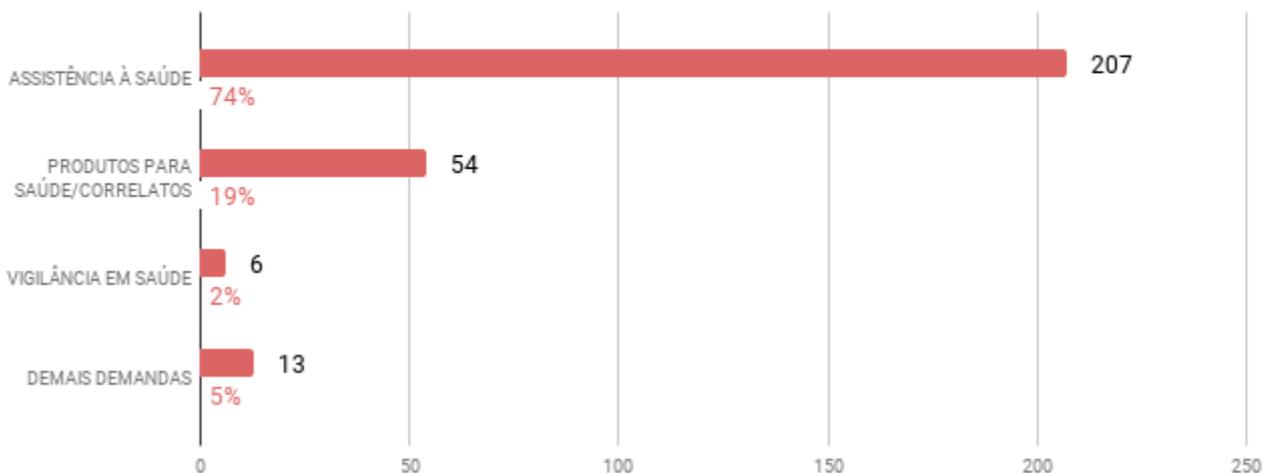
Caso o quadro do(a) paciente tenha se agravado, a orientação é entrar em contato com o médico responsável para reavaliação e possibilidade de antecipação do atendimento. É importante ressaltar que estão disponíveis nas Unidades Básicas de Saúde, projetos com desenvolvimento de terapias alternativas (práticas integrativas e complementares em saúde) com o objetivo de prevenir e aliviar a dor, dentre outros problemas. Mais informações estão disponíveis no link:https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atenc_ao_basica/index.php?p=236370.

Destacamos ainda que, em caso de urgências e emergências, o cidadão deverá buscar um pronto atendimento: PS = Pronto Socorro; UPA = Unidade de Pronto Atendimento; AMA = Assistência Médica Ambulatorial.

Em seguida, houve reclamações com o tema Produtos para a Saúde e Correlatos, predominantemente a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis na rede. É importante ressaltar que este item depende do cadastro e renovação no sistema SIGA, além da entrega pelos Correios. Em maio e junho, houve falta do insumo fralda descartável EX adulto com regularização no início de junho.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 2 Trimestre 2024.

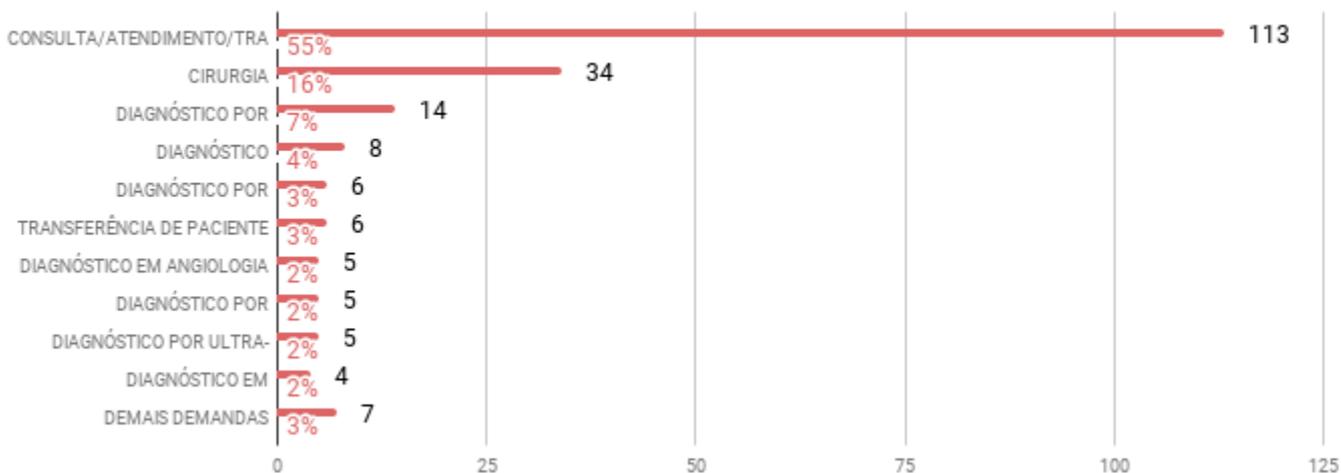
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 312 reclamações registradas no período correspondem a 42% do total.

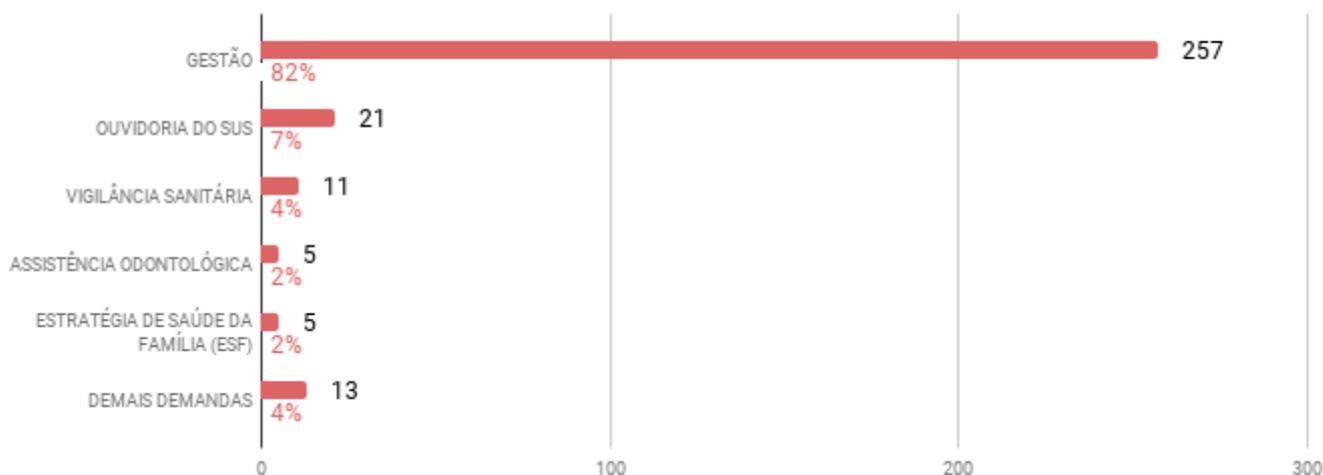
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (82%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 33% a Recursos Humanos.

A ouvidoria é uma ferramenta importante para a continuidade da qualificação e aperfeiçoamento da Gestão, dos Recursos Humanos e da melhoria do acesso no atendimento das unidades. Estas manifestações promovem análises das situações diárias, reuniões, reflexões com o objetivo de aprimoramento de fluxos, humanização nos atendimentos e o alinhamento com as linhas de serviço conforme o dinamismo das necessidades dos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 2 Trimestre 2024.

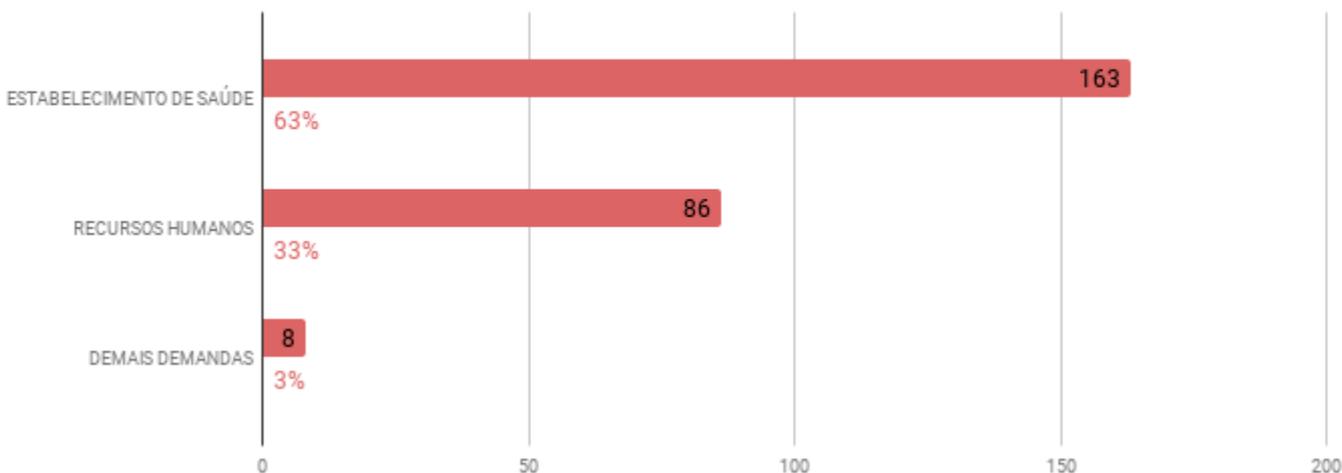
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



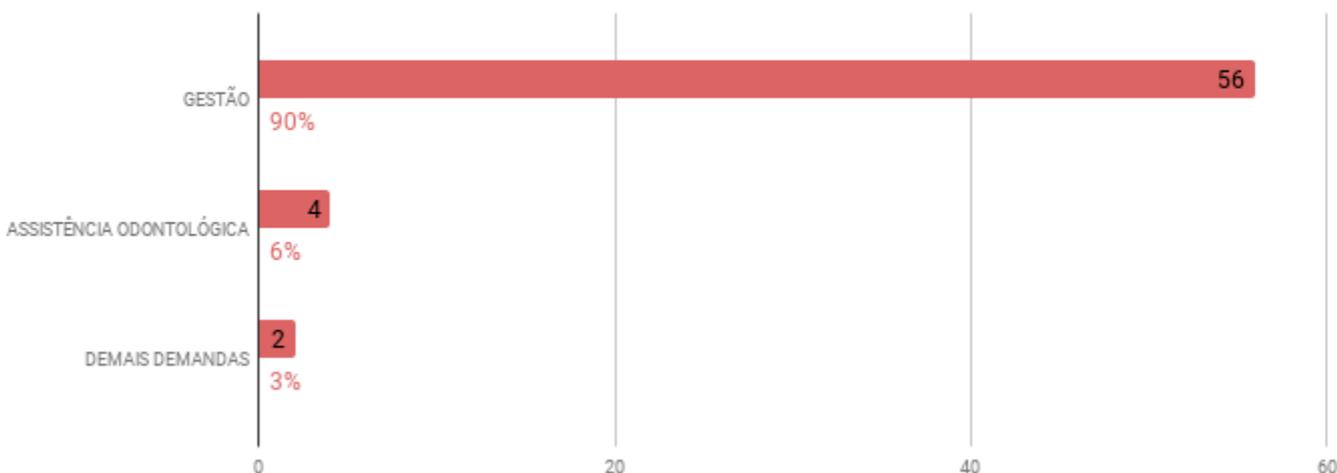
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **62 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 90%. A média mensal no trimestre foi de 21 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

A Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho do Departamento de Educação em Saúde/COGEP, em conjunto com a Divisão de Ouvidoria do SUS/COCIN, lançou no dia 31 de outubro de 2022 o Selo Gente que faz o SUS.

Trata-se de uma iniciativa de reconhecimento dos profissionais e das equipes que recebem elogios pelo atendimento prestado à população, através da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde.

Ao receber a manifestação de elogio, o gerente da unidade comunica os profissionais e/ou equipes envolvidas. Ao receber a resposta da unidade e o nome do(a) trabalhador(a) e/ou equipe que recebeu o elogio, as ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde preenchem um link para a confecção de um certificado para estes.

Por meio das respostas analisadas, esta ouvidoria notou que o reconhecimento pelos profissionais, pelas equipes, bem como as experiências positivas apontadas nas unidades de saúde, não somente apontam e reforçam ações realizadas pelas unidades, mas também motivam os profissionais na manutenção e melhoria da qualidade de atenção ao usuário.

Portanto, o elogio é tão importante quanto as outras manifestações (reclamação, solicitação, denúncia, informação), pois sua função não é a mediação de conflitos entre a unidade e o usuário, e sim o apontamento do êxito do trabalho, podendo assim ser uma valiosa ferramenta de gestão.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPECIALIDADES JARDIM EDITE	4	4	100%
AMA SOROCABANA	80	80	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	49	49	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	25	25	100%
CAPS AD II VILA MADALENA	0	1	0%
CAPS ADULTO II PERDIZES - MANOEL MUNHOZ	0	1	0%
CER III LAPA	9	9	100%
CRST LAPA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CS GERALDO DE PAULA SOUZA	11	22	50%
HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	119	119	100%
PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	103	103	100%
SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM	3	3	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	1	3	33%
UBS ALTO DE PINHEIROS	26	26	100%
UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	7	7	100%
UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	16	16	100%
UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	11	11	100%
UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	23	23	100%
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	6	6	100%
UBS PARQUE DA LAPA	9	9	100%
UBS VILA ANASTÁCIO	15	15	100%
UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	17	17	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	15	15	100%
UBS VILA JAGUARA	20	20	100%
UBS VILA ROMANA	16	16	100%
UVIS LAPA / PINHEIROS	11	14	79%
Total	597	615	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 615 solicitações/reclamações.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 597, representando 97% do percentual recebido.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram CS GERALDO DE PAULA SOUZA e SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Foram realizadas reuniões com a CS GERALDO DE PAULA SOUZA, onde foram apontadas e discutidas as fragilidades que impactaram no atraso das respostas, bem como a orientação de medidas práticas para a otimização de respostas com qualidade e conforme as diretrizes da Ouvidoria da SMS.

Três demandas ficaram no ponto da SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS, aguardando devolutiva de locais que não possuem ponto de resposta e extrapolaram o prazo para conclusão.

. Principais resultados obtidos: Está sendo notado pelo Sistema OuvidorSUS a melhora de prazo na unidade apontada.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
Reforço à atenção a PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G, PUBLICADA em 15/04/2021, identificação das atitudes e fluxos da unidade que geraram os atrasos de resposta, bem como sua orientação e a solicitação de um ponto para a OSS responder diretamente às demandas pertinentes ao seu RH no sistema.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 741
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 697

Principais problemas identificados: Trocas de nomes fantasia entre os estabelecimentos comerciais: Hospital Municipal Sorocabana, STS L/P, AMA Sorocabana e Hospital Dia Hora Certa Lapa. O mesmo acontece com as unidades PS da Lapa (PS João Cararin Mezomo), CRDOR (Centro de Referência da DOR crônica Oeste) e UBS Alto de Pinheiros.

Sugestões para melhoria: Orientar a equipe que trabalha na Central 156 para distinção dos serviços oferecidos por estas unidades: AMA é pronto atendimento. O Hospital Municipal Sorocabana é um hospital de porta fechada, o paciente já entra direto com encaminhamento. O Hospital Dia Hora Certa Lapa que está no mesmo ponto OuvidorSUS do Hospital Municipal Sorocabana, que atende consultas especializadas e/ou exames previamente agendados.

11. Plano de ação

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

Foram realizadas reuniões para orientações com a Unidade e notificações via e-mail para não ocorrer o atraso nas respostas.

Foi intensificado o controle de qualidade de respostas com orientações nas visitas feitas às Unidades.

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
Atrasos de resposta	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	Reuniões para orientações, notificações via e-mail	Segundo trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidade	Em andamento
Controle de qualidade de respostas	Aprimorar a qualidade de respostas	Orientações durante visitas nas unidades	Segundo trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros	Em andamento

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/05 e 16/05	Rede de Ouvidoria SUS e serviço de informação ao cidadão.	Informações a respeito da LAI e LGPD, ética e e-sic	Rosalia
10/06	Reunião sobre relatórios trimestrais das ouvidorias do SUS	Orientações para elaborar e padronizar os relatórios trimestrais das ouvidorias do município de São Paulo	Aglae e Maristela
18/06 e 20/06	Rede de Ouvidoria SUS e serviço de informação ao cidadão.	Informações a respeito da LAI e LGPD, ética e e-sic	Aglae e Maristela

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Nos meses de abril e maio houve um aumento da demanda de pacientes com suspeita de dengue e COVID-19 com sintomas agravados, elevando o tempo de espera para atendimento em unidades de pronto atendimento e pronto-socorro. Em junho, com a diminuição do número de casos de dengue, houve uma diminuição das reclamações.

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

Houve reclamações a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis na rede, tendo em vista que este item depende do cadastro e renovação no sistema SIGA, além da entrega pelos Correios. Em maio e junho, houve falta do insumo fralda descartável EX adulto com regularização no início de junho.

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

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Em análise da série histórica de demandas do território, temos percebido um aumento na qualificação das demandas e uma mudança da característica cultural da população de buscar o canal de Ouvidorias predominantemente para realizar registros de reclamações.

A proporção de reclamações em relação aos elogios tem reduzido significativamente, chegando no momento ao patamar de 5 reclamações por elogio, o que significa redução de cerca de 60% das reclamações.

Ao mesmo tempo, a característica populacional de predomínio de uma população idosa se reflete no menor número de manifestações realizadas através dos formulários web ou emails em relação aos registrados via contato telefônico, 156.

Para reduzir a dificuldade com estes canais a equipe de ouvidoria desta STS tem realizado orientações diretas aos munícipes e às unidades no intuito de desmistificar e apresentar a economia de tempo que os meios digitais proporcionam em relação ao contato telefônico. Isto tem sido muito valorizado pelos munícipes.

Por fim, é notória a melhora no cumprimento de prazos para resolução das demandas apresentadas via ouvidoria pelas Unidades Básicas de Saúde, mesmo durante o período de epidemia de dengue que assolou o nosso país. Em especial o estado e o município de São Paulo.

Importante considerar que um dos distritos administrativos mais acometidos estava no território da Lapa/Pinheiros, e que o trabalho em conjunto das Unidades de Saúde, da Unidade de Vigilância e da STS Lapa Pinheiros foi capaz de manter a qualidade da assistência, intensificar ações de prevenção e aumentar a orientação da população de forma a prevenir o aumento dos casos foi reconhecido no aumento da proporção de elogios em relação a reclamações apresentado pelas manifestações deste período.

Ana Patricia Carneiro Gonçalves Bezerra

Supervisora

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
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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIADE 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

