

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SÉ



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Sé
Endereço: Rua Frederico Alvarenga, nº 259

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, 25p.

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 Centro

Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Saúde Sé

Wagner Gonçalves

Ouvidor

Luciana Leal Ribeiro

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	20
15. Glossário	21
16. Siglário	22
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	24
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	25

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Sé pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Centro e localiza-se na área de abrangência do subdistrito da Prefeitura Regional Sé. Os equipamentos de Saúde estão sob gerenciamento da Organização Social Aliança Filantrópica Nova Esperança - AFNE, com exceção do Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS Henfil, Centro de referência em práticas Integrativas e Complementares - CRPICS e Centro de Referência em Saúde do Trabalhador André Grabois que estão sob gestão da Administração Direta.

Assim como as demais supervisões, a STS Sé tem a função de coordenar e supervisionar os serviços de saúde em sua área de abrangência, oferecer apoio técnico às Unidades Básicas de Saúde e demais serviços de saúde sob sua responsabilidade, visando o atendimento às necessidades da população.

Pertencem à Supervisão Técnica de Saúde Sé: as Unidades Básicas de Saúde Sé, República, Nossa Senhora do Brasil, Humaitá e Cambuci, todas de atendimento misto (isto é, são unidades de atendimento tradicional e de Estratégia de Saúde da Família); os serviços de Urgência UPA Vergueiro e o AMA Sé; o Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alberto Viegas; o CTA Henfil; CRPICS (Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde); CRST André Grabois.

Têm como diferencial o atendimento à população em situação de rua que teve, nos últimos anos, um crescimento exponencial no município de São Paulo. O último Censo realizado em 2021 pela Prefeitura Municipal de São Paulo indica um quantitativo de 31.884 pessoas, sendo que desse índice apontado, 11.048 (45,38%) dos moradores de rua estão alocados na região da Sé o que, muitas vezes, se torna um desafio.

Dados encontrados em:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZW4MTE5MGItZjRmMi00ZTcyLTgxOTMtMjc3MDAwMDM0NGI5IiwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTUtNDZIYS1iMmE4LThlNjE1NGM5MGUwNyJ9>

2. Panorama Geral do período

Neste trimestre observamos que, em geral, os usuários da região continuam referindo nas demandas as suas principais queixas quanto à necessidade de agendamento às diversas especialidades, bem como aos exames necessários solicitados, os quais são determinantes para a continuidade do acompanhamento.

Observa-se também no período o tempo na demora para a abertura dos agendamentos das consultas, como também a demora no atendimento, principalmente nas Unidades de Emergência (UPA/AMA/PS).

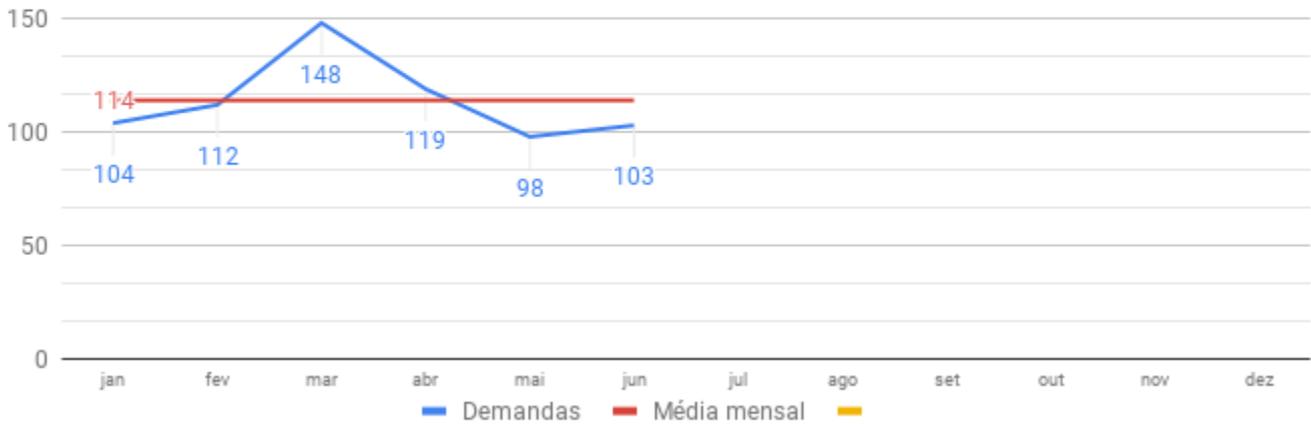
Os agendamentos para as Cirurgias também são um contínuo ponto relevante nas manifestações, principalmente as Ortopédicas. Além disso, as manifestações para Oncologia vêm em contínua relevância ao tempo de espera. Cabe-se anuir o protocolo dos 60 dias, Lei Federal nº 12.732/2012.

As demandas de solicitações e reclamações de fraldas destacam-se, ainda por motivo da transição ao novo protocolo de entrega em casa pelo correio.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

Analisando o gráfico acima, observamos a média mensal de 114 demandas, mediante os dois trimestres de 2024. No segundo trimestre houve uma diminuição.

Média/mensal 1º Trimestre = 121 demandas

Média/mensal 2º Trimestre = 106 demandas

Diferença = 15

O total de demandas no período do 1º Trimestre corresponde a 364 demandas.

O total de demandas no período do 2º Trimestre corresponde a 320 demandas.

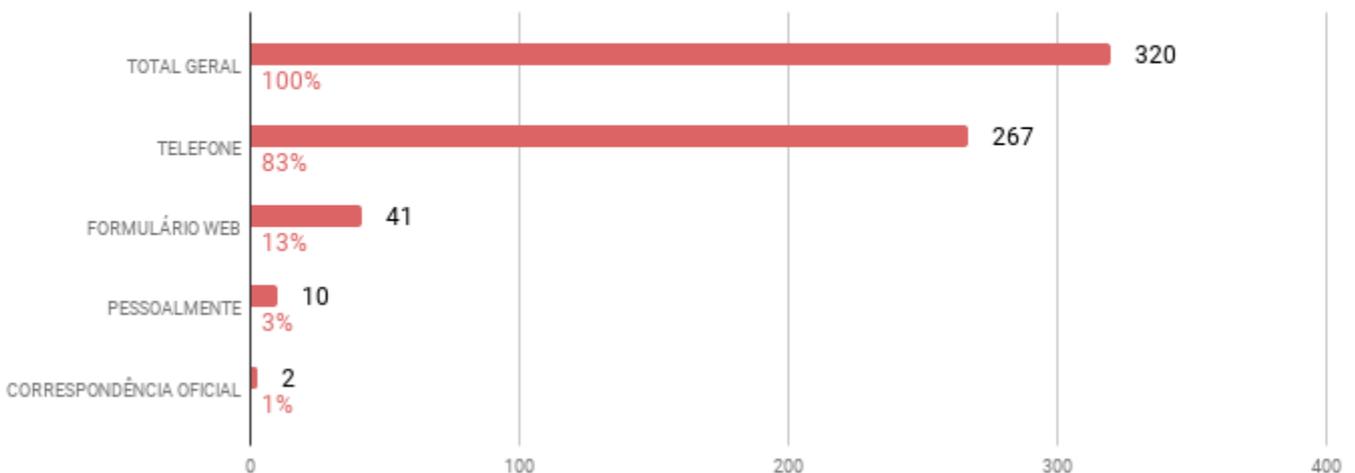
As reclamações na demora do atendimento se destacam. Denota-se, em grande parte, aos atendimentos das unidades de emergência. A Unidade de Emergência e Pronto Atendimento UPA Vergueiro recebeu nos dois trimestres a maioria das reclamações (demora no atendimento). Logo em seguida, a unidade AMA Sé, e assim sucessivamente os outros equipamentos do território. Essas unidades geralmente têm a linha de serviço emergencial com grande fluxo de atendimento recorrente.

Sugerimos aprimoramento, educação em saúde e alinhamento nas informações e adequações em ações de saúde pela Secretaria Municipal de Saúde, Coordenadorias e Supervisões Técnicas de Saúde, com o objetivo de proporcionar melhorias no atendimento e acolhimento para o público usuário em geral.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

No segundo trimestre de 2024, os meios de atendimentos continuam relativamente equânimes com relação ao primeiro trimestre.

Telefone 83%

Formulário Web 13%

Atendimento Presencial 3%

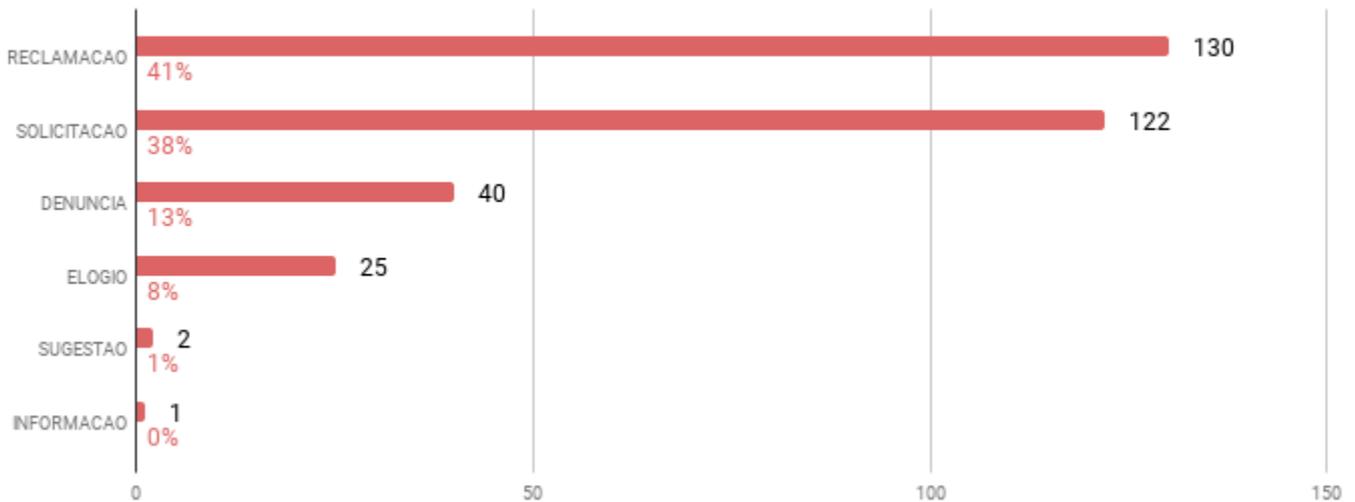
Correspondência Oficial 1%

Ressaltamos que também recebemos demandas da Ouvidoria Geral do Município, por meio de processo eletrônico no sistema SEI.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

No território da STS Sé, as reclamações têm liderado numericamente as manifestações. Em seguida, as solicitações, denúncias, elogios, sugestões e por fim, a informação.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

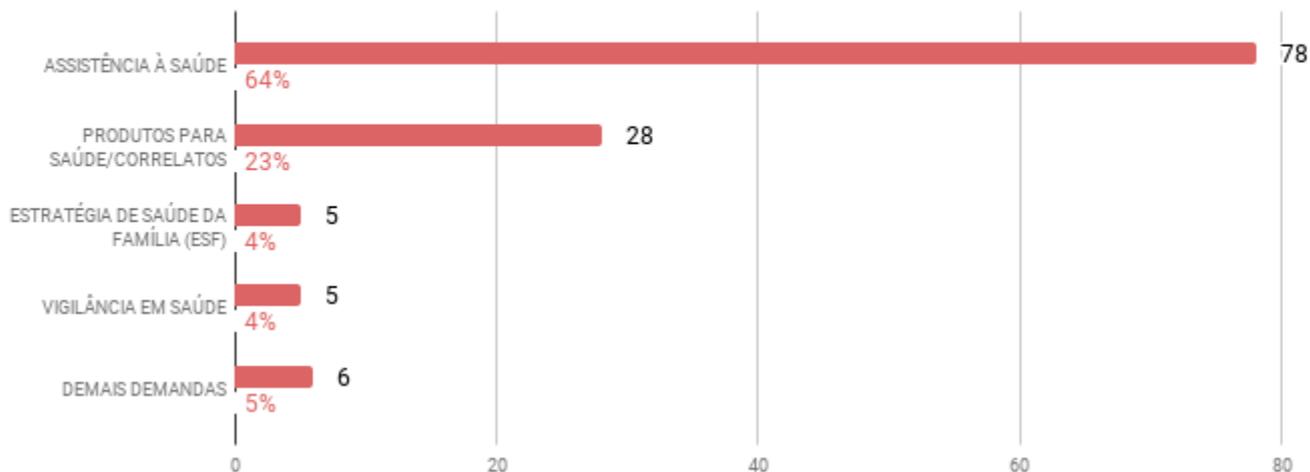
As 122 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 38% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (64%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 13% a Cirurgia.

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

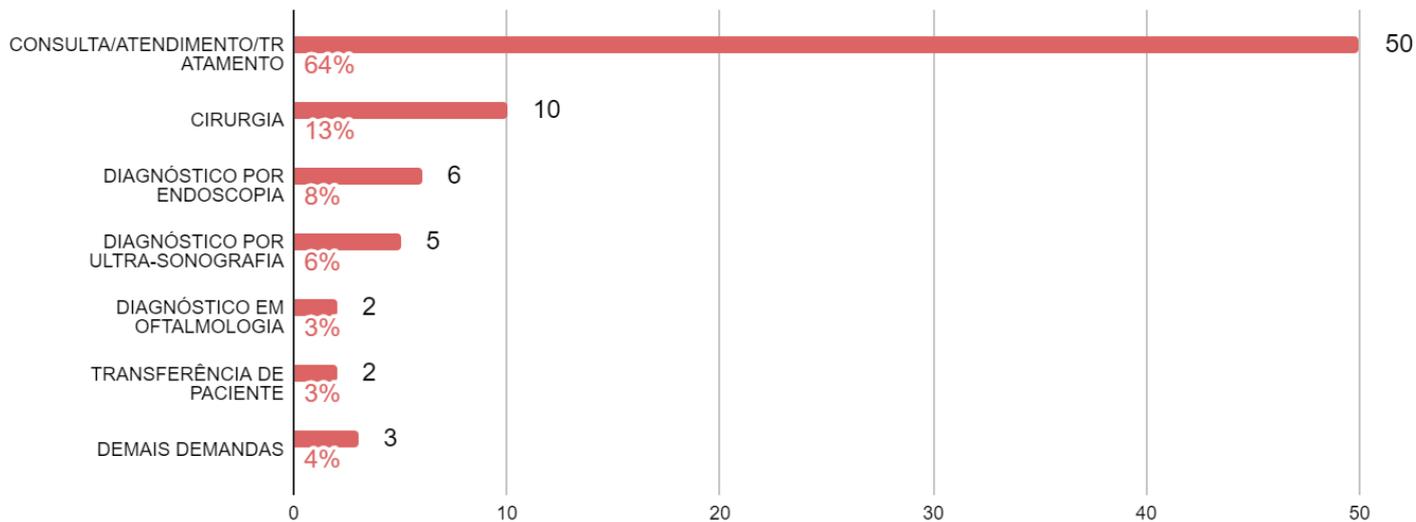
Gráfico 4



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 Sé - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 130 reclamações registradas no período correspondem a 41% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%).

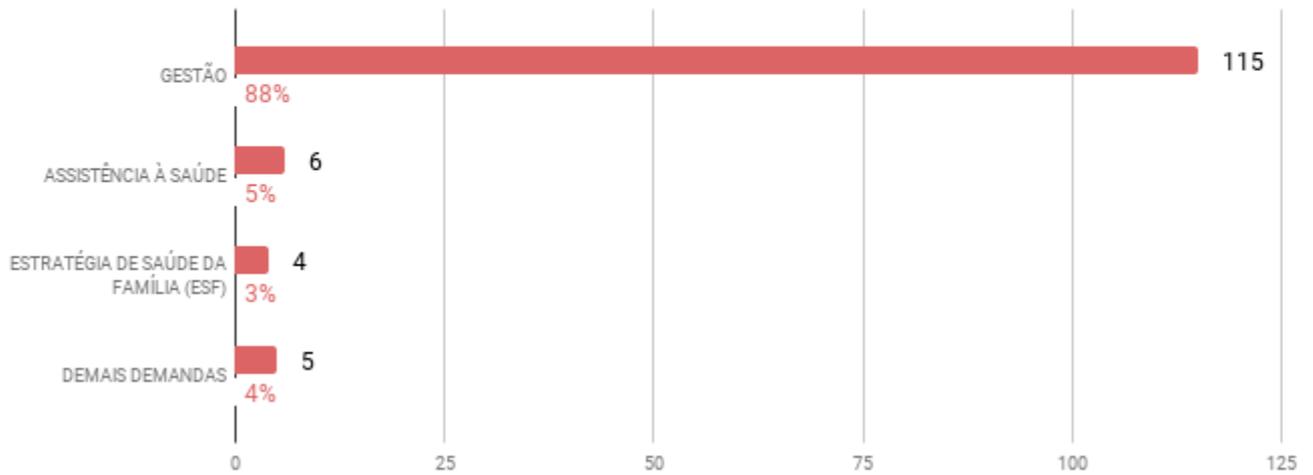
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 39% a Recursos Humanos.

Analisando o período, as reclamações concentram-se no assunto Gestão para os subassuntos Estabelecimento Comercial e Recursos Humanos, os quais dividem-se nas insatisfações em rotinas e protocolos, demora no atendimento e atendimento dos funcionários. Há de se observar também que, geralmente, os usuários tendem a reclamar de várias questões em uma só demanda.

As questões reclamadas são sempre observadas, e têm atenção especial permanente, tanto da Supervisão Técnica de Saúde Sé quanto da Organização Social da área de abrangência, principalmente nas questões relevantes e recorrentes nas quais sugerimos sempre pactuação em reuniões e reciclagem para amenizar e diminuir esses confrontos. Também são realizados cursos de reciclagem profissional e educação permanente. Entretanto, existem questões que fogem da competência legal das unidades gestoras; como por exemplo as marcações de cirurgias, próteses, entre outros.

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

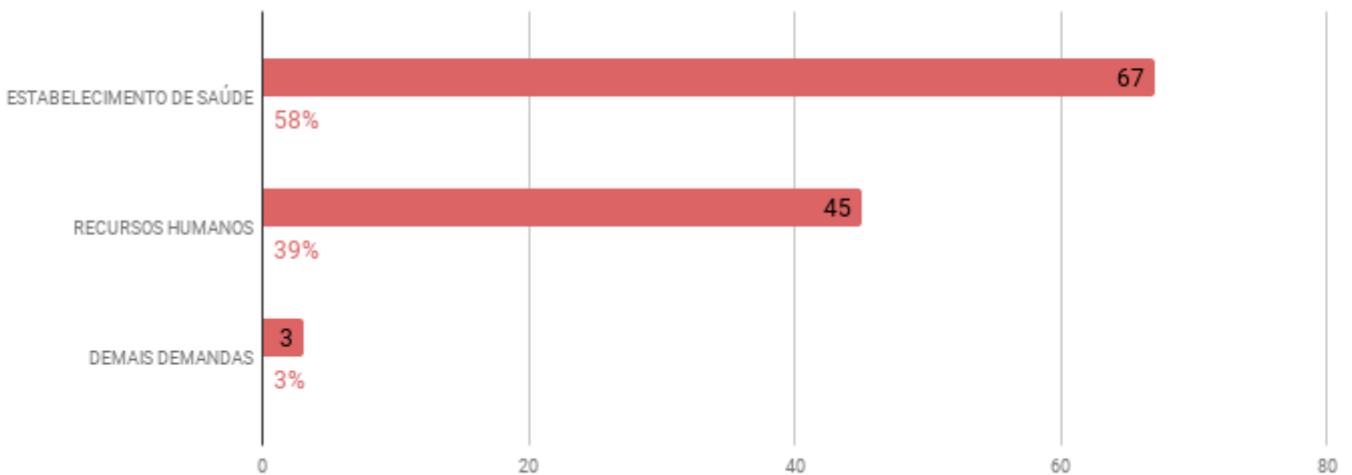
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



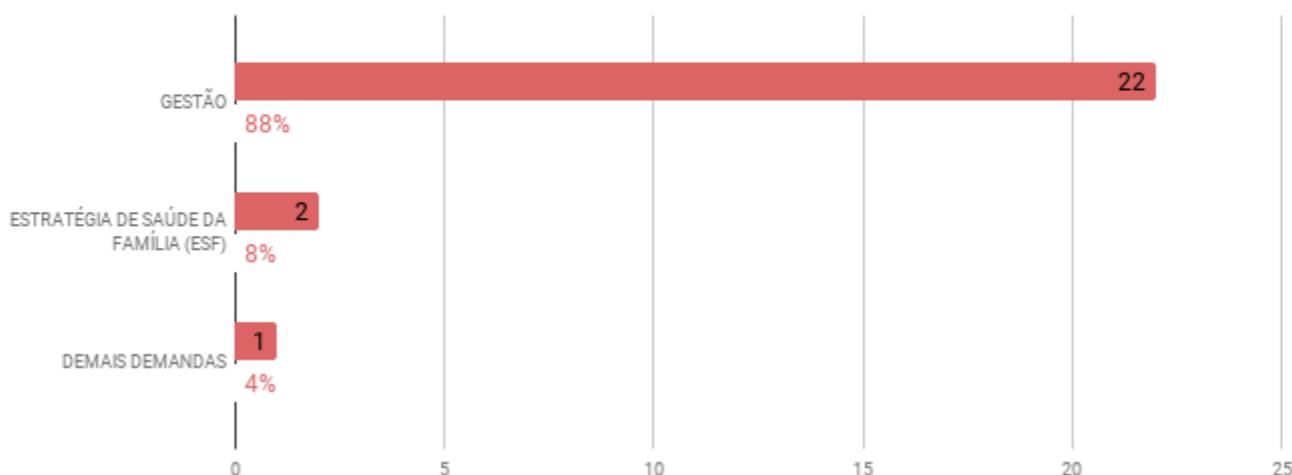
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **25 elogios no segundo 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 88%. A média mensal no trimestre foi de 2 a 3 elogios.

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

Gráfico 8



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

O período demonstra, na maioria das demandas, o desempenho na conduta dos profissionais no atendimento de qualidade e humanizado em saúde e construção de boas relações entre o usuário e o funcionário.

Acreditamos que o reconhecimento e valorização proporcionados pelo Programa *Selo Gente que Faz o SUS*, é uma ferramenta para evidenciar quem são os profissionais que desempenham um atendimento de excelência e valorizá-los por meio das manifestações de Elogios.

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 SÉ	18	18	100%
CAPS AD III CENTRO	5	5	100%
CAPS ADULTO III SÉ	4	4	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÉ	4	4	100%
CEO III PROF. ALFREDO REIS VIEGAS	0	1	0%
CER III SÉ	9	9	100%
CRST ANDRÉ GRABOIS	1	1	100%
CTA DST/AIDS HENFIL - HENRIQUE DE SOUZA FILHO	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÉ	0	1	0%
UBS CAMBUCI	55	55	100%
UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE	35	35	100%
UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO	32	32	100%
UBS REPÚBLICA - FERNANDA SANTE LIMEIRA	50	50	100%
UBS SÉ	18	18	100%
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - SÉ	0	3	0%
UPA VERGUEIRO	32	32	100%
UVIS SÉ	4	4	100%
Total	267	273	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 273
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 267
- A STS Sé não respondeu no prazo porque se tratava de uma reclamação que exigia contato com a munícipe, mas foi resolvida, apesar do atraso no OuvidorSUS.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Serão apontadas as ações para os meses subsequentes em reunião com as gerências das unidades pontuadas que não cumpriram o prazo de resposta no qual é preconizado e de acordo com a Portaria 166/2021 SMSG.

- Principais resultados obtidos: A definir para os próximos períodos mediante reforço nos apontamentos e orientações em reuniões.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Pontuar os fluxos, dificuldades e relevâncias nos problemas encontrados, como contato com o manifestante e principalmente o cumprimento conclusivo, independente da urgência ou não do problema.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

O Programa não foi avaliado pela STS Sé.

11. Plano de ação

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

Reuniões periódicas para tratamento de questões de Ouvidoria.

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
Reuniões periódicas	Tratamento de questões de Ouvidoria	Presenciais	Mensalmente	Ouvidores da CRS Centro	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	REUNIÃO	RELATÓRIO TRIMESTRE/2024	2º Unidades da SMS

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando o período, percebo a continuidade nos problemas enfrentados pelo SUS na cidade de São Paulo. Acredito fortemente que a Ouvidoria é um canal onde o munícipe pode e deve manifestar-se sempre que houver necessidade. Com o objetivo de obter informações, resoluções de questões e, quando não for possível, ao menos obter uma resposta, mesmo que seja negativa. Pois, muitas vezes, a ausência de resposta gera maior descontentamento que a impossibilidade do atendimento.

Luciana Leal Ribeiro Vieira

Ouvidoria

Supervisão Técnica de Saúde Sé

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A Ouvidoria do SUS (Sistema Único de Saúde) é um canal de comunicação fundamental entre os usuários do sistema de saúde pública e os gestores de saúde do município. Ela promove o fortalecimento e transparência das ações de saúde, ampliando a participação social e servindo como instrumento democrático que permite ao cidadão participar ativamente da gestão do SUS. A Ouvidoria garante que as demandas dos munícipes sejam ouvidas e consideradas e aprimorando a qualidade dos serviços de saúde identificando falhas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, garantindo assim, o direito constitucional à saúde.

Wagner Gonçalves

Supervisor

Supervisão Técnica de Saúde Sé

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_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 ?



156

TELEFONE

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.





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>

