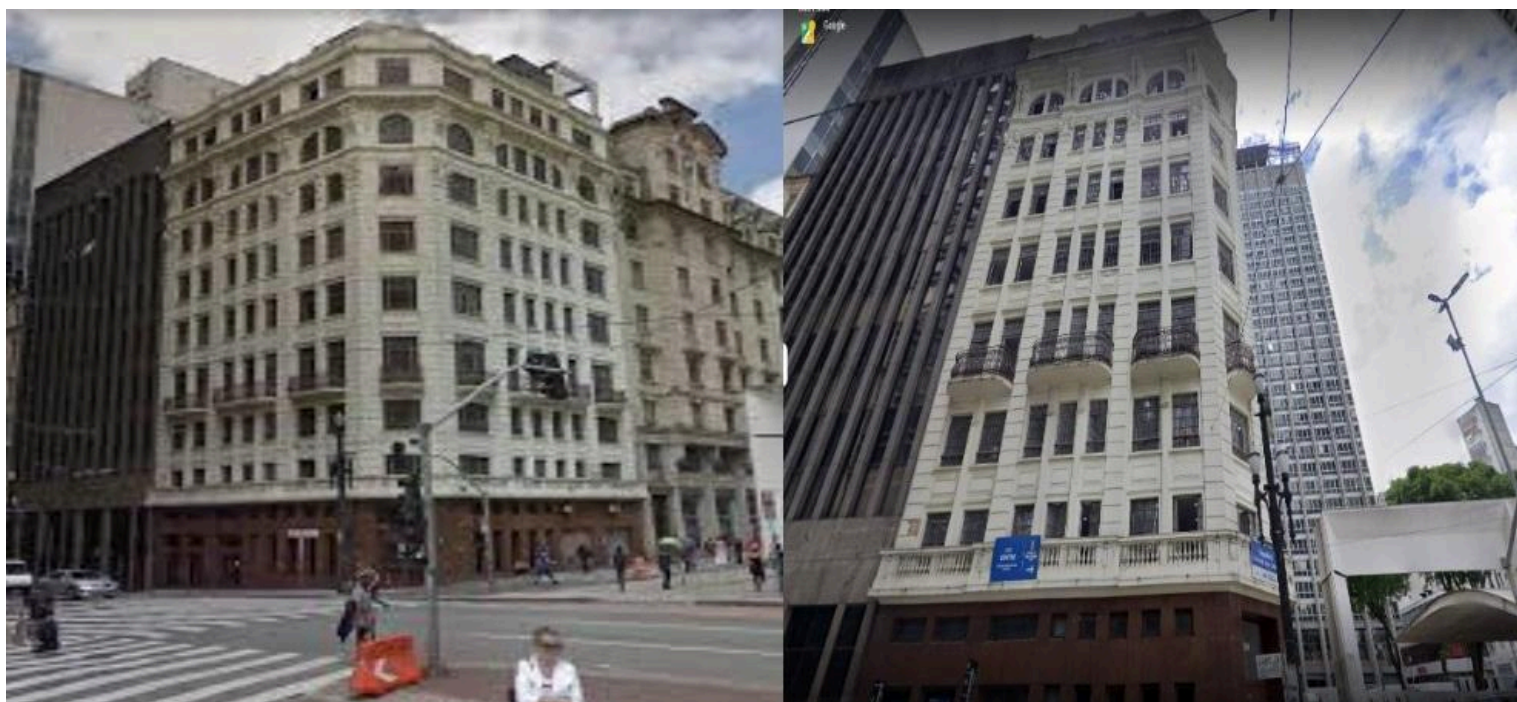


2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Centro
Endereço: Rua Líbero Badaró, 282 - 9º Andar - Centro - CEP:
01008-000 - Fone: (11) 3101-1417

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, 36p.

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

Ouvidor

Ary Barbosa Marques

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	11
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	14
5. Classificação das manifestações	15
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	16
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	18
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	20
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	24
11. Plano de ação	26
12. Participação da Ouvidoria em eventos	28
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	29
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	30
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 Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro abrange duas Supervisões Técnicas de Saúde: Santa Cecília e Sé. Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo. Tem a maior concentração de imigrantes - 11.735 (54%) de São Paulo, dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos. A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021). A CRS Centro conta com os seguintes equipamentos de Saúde: oito Unidades Básicas de Saúde - UBSs, duas Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília); 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida; quatro Pronto Atendimentos (AMA Boraceia Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro); uma Policlínica (AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale - Santa Cecília); 10 Clínicas / Centros de Especialidades (Centro de Cuidados Odontológicos, Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas, CER III Sé, Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima, CR ST André Grabois, CRPICS Sé Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé, CTA Henfil Henrique de Souza Filho, SAE DSTAIDS Campos Eliseos e URSI Centro); duas Unidades de Apoio de Diagnose e Terapia (Associação Brasileira de Portadores de Hepatite -ABPH e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé); sete Centros de Atenção Psicossocial - CAPS; e uma Unidade Móvel Terrestre (ônibus de Odonto da CRS Centro).

A região abrange 25,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas:

DISTRITO ÁREA Bela Vista 2,60 km²

Bom Retiro 4,00 km²

Cambuci 3,90 km²

Consolação 3,70 km²

Liberdade 3,70 km²

República 2,30 km²

Santa Cecília 3,90 km²

Sé 2,10 km²

TOTAL 26,20 km²

Na CRS Centro situam-se 8 UBS, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Bom Retiro	5	0	1	1	1	0
UBS Boraceia	4	0	8	1	1	0
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS NS do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Santa Cecília	4	3	3	1	1	1
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio



Mapa Distrital da Coordenadoria Regional de Saúde Centro

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro tem como parceria e contrato com a Organização Social **AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança**.

Objetivo da contratação: Gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde em unidades de saúde da Rede Assistencial da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Início da vigência do contrato: 16/11/2021

Término da vigência do contrato: 16/11/2026

Dados Gerais: Histórico / Linha de Serviço

AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança

Somos uma entidade filantrópica, fundada em 2003, dedicada ao desenvolvimento e gestão de serviços de saúde em São Paulo (SP), Nova Iguaçu e Niterói (RJ).

A partir do contrato firmado com a Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, somos responsáveis pela gestão das unidades de saúde em todo o centro da cidade. Estamos presentes em 30 equipamentos e 24 serviços, distribuídos entre as áreas de atenção básica, especializada, psicossocial (incluindo álcool e drogas), hospitalar, e urgência e emergência. Nosso objetivo é desenvolver, por meio da saúde e do cuidado, o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo, especialmente em uma região vulnerabilizada como o centro de São Paulo.

Atendimentos básicos em pediatria, ginecologia, clínica geral, enfermagem e odontologia. Nossos serviços incluem consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames

laboratoriais, tratamento odontológico, além de encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica.

Atenção Básica

Unidades: UBS Bom Retiro, Boracea, Santa Cecília, Cambuci, Humaitá, Nossa Senhora do Brasil, República e Sé.

Ama Boracea, Complexo Prates, Especialidade Santa Cecília e Sé.

Cada unidade conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos clínicos, psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, educadores físicos, assistentes sociais, oficineiros e redutores de danos. Oferecemos atendimentos individuais ou em grupo, incluindo familiares, reabilitação psicossocial, educação em saúde, e oficinas terapêuticas, entre outros serviços.

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

Nossos serviços de saúde mental à comunidade são realizados por meio de equipes multiprofissionais que atuam de forma interdisciplinar. O foco principal é proporcionar o bem estar e cuidado à saúde mental.

Unidades:

CAPS Adulto III Sé, Infante Juvenil III Sé Amorzeira.

CAPS AD III E IV

Unidades:

CAPS AD IV Redenção, AD III Prates. AD III Centro, AD III Armênia, AD III

Boracea.

UPA Vergueiro

A unidade conta com consultórios, salas de avaliação de risco, serviço social, posto de enfermagem, quartos de isolamento, recepção e salas de espera, entre outros espaços. No local, estabilizamos os usuários e realizamos a investigação diagnóstica inicial para definirmos a conduta necessária para cada caso.

Pronto Socorro Municipal DR. Álvaro Dino de Almeida São Paulo (SP) PS Barra Funda

Oferecemos serviços de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia e odontologia, além de leitos de observação para adultos e pediátricos, e uma sala de emergência para estabilização de casos graves, além de dispor de ambulância.

Centro de Referência de Atenção à Saúde das Pessoas Transexuais e Travestis Janaína Lima

Nesta unidade atendemos às necessidades da população transexual e travesti em um ambiente seguro e acolhedor, encaminhando usuários para cirurgias de afirmação de gênero e contam com uma equipe multidisciplinar de endocrinologistas, ginecologistas, obstetras e psiquiatras, proporcionando uma abordagem abrangente da saúde.

Dispomos de 11 consultórios, que oferecem um cuidado centrado nas necessidades da pessoa trans.

Centro de Cuidados Odontológicos (CCO)

Nesta unidade nos dedicamos exclusivamente ao tratamento dentário de pessoas encaminhadas por outras unidades de saúde da região e do município inteiro. Objetivamos tornar o acesso aos serviços públicos de saúde odontológica mais fácil e democrático.

Serviço de Cuidados Prolongados (SCP AD)

No Serviço de Cuidados Prolongados - Álcool e Drogas (SCP-AD), pioneiro no Brasil, buscamos reinserir os usuários na sociedade, abordando os aspectos biopsicossociais e econômicos.

Dedicado especialmente para aqueles que demonstram interesse no tratamento durante abordagens em cenas de uso, como na Cracolândia, nossa missão é conduzida pelas equipes do Redenção na Rua, Serviço Integrado de Acolhimento Terapêutico (SIAT) Armênia, Emergencial e Glicério, e CAPS AD (Álcool e Drogas) IV Redenção.

CRDOR - Centro de Referência para Atendimento Integral às Pessoas com Dores Crônicas

Nossa proposta com os usuários dessa unidade é não apenas tratar os sintomas, mas abordar a dor crônica de maneira abrangente, visando melhorar a qualidade de vida dos usuários. Além dos tratamentos médicos com medicamentos convencionais, oferecemos grupos de automassagem, autocuidado e descompensação postural como terapias alternativas. Essas iniciativas visam proporcionar ferramentas adicionais para gerenciar e melhorar a condição, promovendo a autonomia e o bem-estar.

Centro Especializado em Reabilitação (CER III SÉ)

Unidade dedicada ao atendimento especializado de pessoas que precisam de reabilitação, com a missão de desenvolver o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo. Realizamos diagnóstico e tratamento, sendo referência em uma diversidade de modalidades de reabilitação: física, intelectual e auditiva.

Fonte: Book Institucional, cedido pela AFNE.

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).

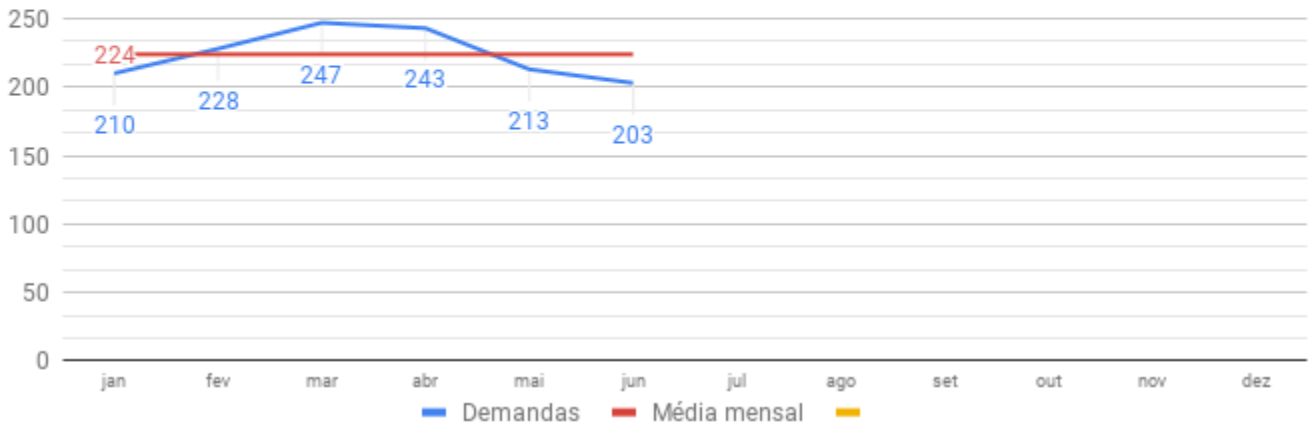
Os agendamentos para as Cirurgias também é um contínuo ponto relevante nas manifestações, principalmente as Ortopédicas, bem como as manifestações para Oncologia vem em contínua relevância ao tempo de espera, as quais cabe-se anuir o protocolo dos 60 dias, Lei Federal nº 12.732/2012.

As demandas de solicitações e reclamações de fraldas, destacam-se por motivo ainda pela 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 Coordenadoria Regional de Saúde Centro, 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 224 demandas, mediante os dois trimestres de 2024. No segundo trimestre houve uma pequena diminuição 3,79%, o que corresponde a 26 demandas

Média/mensal 1º Trimestre = 228 demandas

Média/mensal 2º Trimestre = 219 demandas

Diferença = 4%

O total de demandas no período do 1º Trimestre corresponde a 685 demandas.

O total de demandas no período do 2º Trimestre corresponde a 659 demandas.

Comparando os dois trimestres pela realidade das populações locais entre os dois territórios Santa Cecília e Sé, notamos que as demandas de Cirurgias destacam-se cotidianamente para o Território da STS Santa Cecília, mediante a unidade de saúde AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale estar dentro deste território. A AMA E, além de ser referência à população do território Central, é também referência para outras regiões da capital.

As diferenças locais entre as populações das duas Supervisões geralmente alinham-se nos atendimentos.

As reclamações na demora do atendimento se destacam nas duas regiões, denota-se em grande parte e geralmente aos atendimentos das unidades de emergência.

A unidade de Emergência e Pronto Atendimento UPA Vergueiro localizada no território da Sé 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 do território.

No território da Santa Cecília a unidade Pronto Socorro Alvaro Dino se destaca.

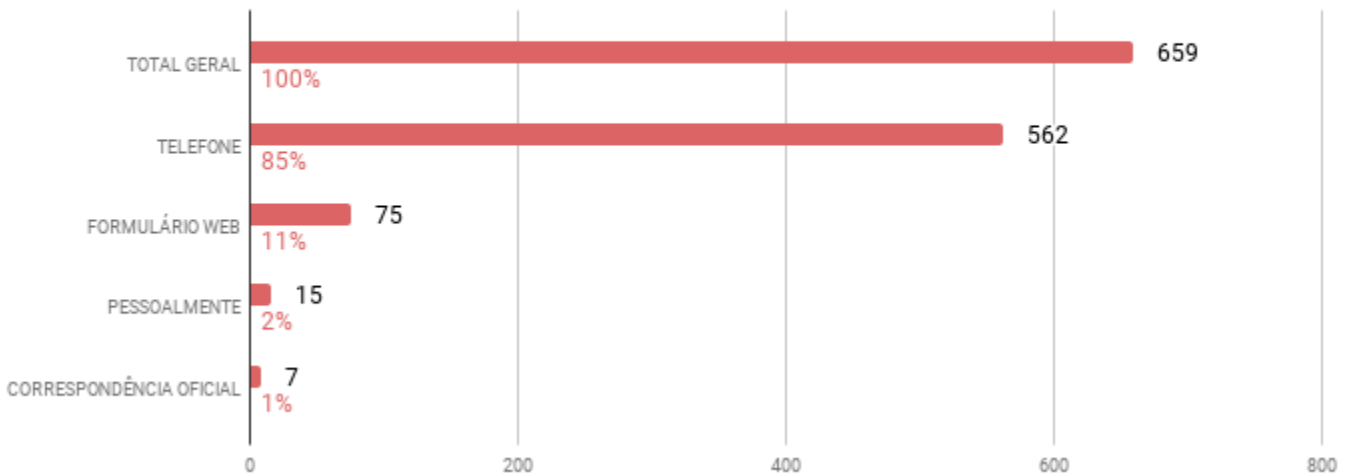
Estas unidades por terem a linha de serviço emergencial geralmente com grande fluxo de atendimento recorrente e como o próprio equipamento exige frequentemente absorver o mais rápido possível os munícipes, vem por muitas vezes ocorrer entraves na demanda, ocorrendo também recorrência de atendimentos os quais, pelas características no acolhimento, não seriam para aquele tipo de serviço e sim para encaminhamentos em Unidade Básica de Saúde, assim congestionando o serviço de emergência.

Sugerimos aprimoramento nas informações e adequações em ações pela SMS - Coordenadorias e Supervisões de Saúde em geral, a fim de atingir 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 Coordenadoria Regional de Saúde Centro, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

No segundo trimestre continuamos praticamente num comportamento linear em referência ao primeiro trimestre no quesito meio de atendimento. Houve um pequeno aumento no atendimento pela WEB, diminuição nos atendimentos por Correspondência Oficial e Atendimento Presencial.

1º Trimestre

Formulário Web 9%

Atendimento Presencial 3%

Correspondência Oficial 5%

Observamos que o atendimento por Correspondência Oficial geralmente são demandas registradas pela Ouvidoria Geral do Município, onde pode-se interpretar uma certa preferência digamos assim, de alguns usuários em manifestar-se por esse canal.

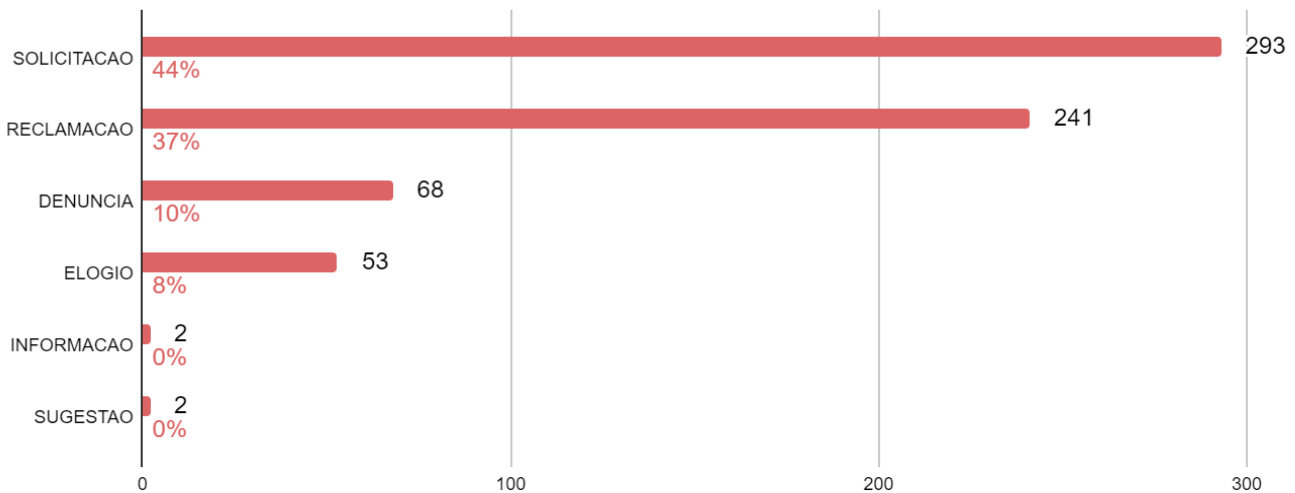
Em relação ao atendimento presencial, observa-se percentual maior de atendimento pela Supervisão Técnica de Saúde Sé, em seguida, demandas registradas pela SMS e por último pela Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília.

Ressaltamos que a SMS e CRS Centro não têm atendimento presencial, porém abre-se exceção mediante a especificidade do caso relatado.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Ao observarmos no gráfico acima, no que se refere ao quantitativo em relação ao do 1º trimestre, não houve variação tão significativa: as Solicitações novamente predominam, em seguida as Reclamações, igualmente seguidas pelas Denúncias e Elogios, vindo logo a seguir Informação e Sugestão.

A classificação Solicitação no território repete-se constantemente e predomina-se no Assunto Assistência à Saúde, destacando-se as consultas em diversas especialidades, em seguida os exames, logo em seguida aos materiais, destacando-se ainda neste período as "fraldas descartáveis".

No assunto Reclamação também há uma constante no Assunto Gestão, abrangendo as rotinas e protocolos nos estabelecimentos, seguido por insatisfação ao atendimento dos funcionários em geral, valendo destaque para as reclamações referentes à dificuldade de acesso (locais de agendamento, contato "telefônico" com a unidade

para diversos esclarecimentos, principalmente ao agendamento na especialidade necessitada).

Na classificação Elogio, houve um aumento de 2% de um período para outro. Se considerarmos a quantidade de demandas notamos que esta diferença de uma certa forma há de ser notada com destaque.

Comparando-se os dois Trimestres:

1º Trimestre/224

Solicitação = 283 demandas/41%

Reclamação = 273 demandas/40%

Denúncia = 83 demandas/12%

Elogio = 41 demandas/6%

Sugestão = 4 demandas/1%

Informação = 2 demandas/0%

2º Trimestre/224

Solicitação = 293 demandas/44%

Reclamação = 241 demandas/37%

Denúncia = 68 demandas/10%

Elogio = 53 demandas/8%

Sugestão = 2 demandas/0%

Informação = 2 demandas/0%

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 293 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 44% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (71%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a Consulta/Atendimento e 22% à Cirurgia.

As solicitações refletem permanentemente ao Assunto Assistência à Saúde, com recorrência às Consultas variadas no que tange às especialidades desejadas, exames diversos e outros.

Destacando-se para Ortopedia Geral, Cirurgia Ortopédica e outras cirurgias.

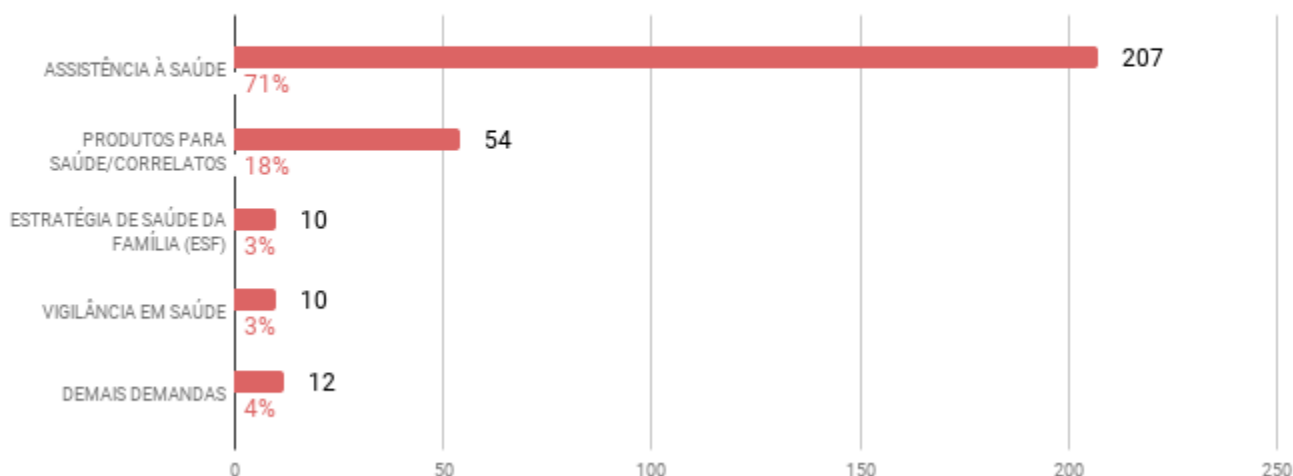
O período demonstrou também uma grande solicitação de fraldas. Este subassunto está impactado ainda pela transição da nova normativa de distribuição (via correio), onde há divergências como atualização de cadastro dos usuários, horário da entrega e presença do munícipe na residência, e outros pormenores os quais também podem divergir na entrega do material.

Ressaltamos novamente a Especialidade Neuropediatria, a qual ainda continua com a falta do(s) profissional(ais) na região, assim impactando em “especial” a procura para as consultas.

A Ouvidoria constantemente pontua por meio de e-mail as demandas (Cirurgias/consultas com longo espaço de retorno) à OS, bem como ao setor de Regulação das Unidades, como também da Regulação da CRS Centro e, quando necessário, à Regulação Central da SMS.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 2 Trimestre 2024.

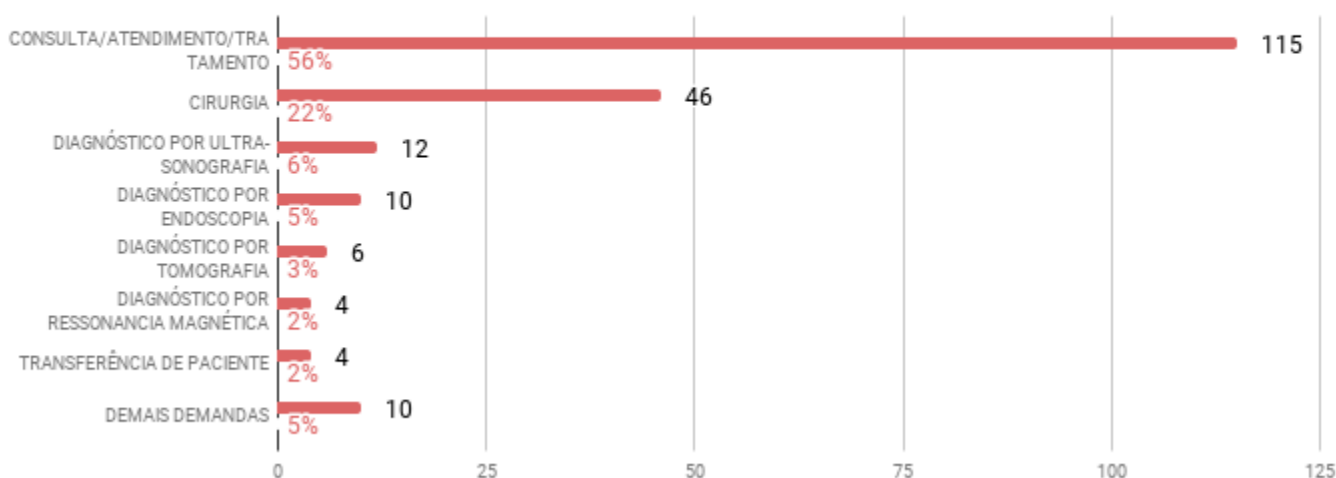
Gráfico 4



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 Coordenadoria Regional de Saúde Centro -2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 241 Reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

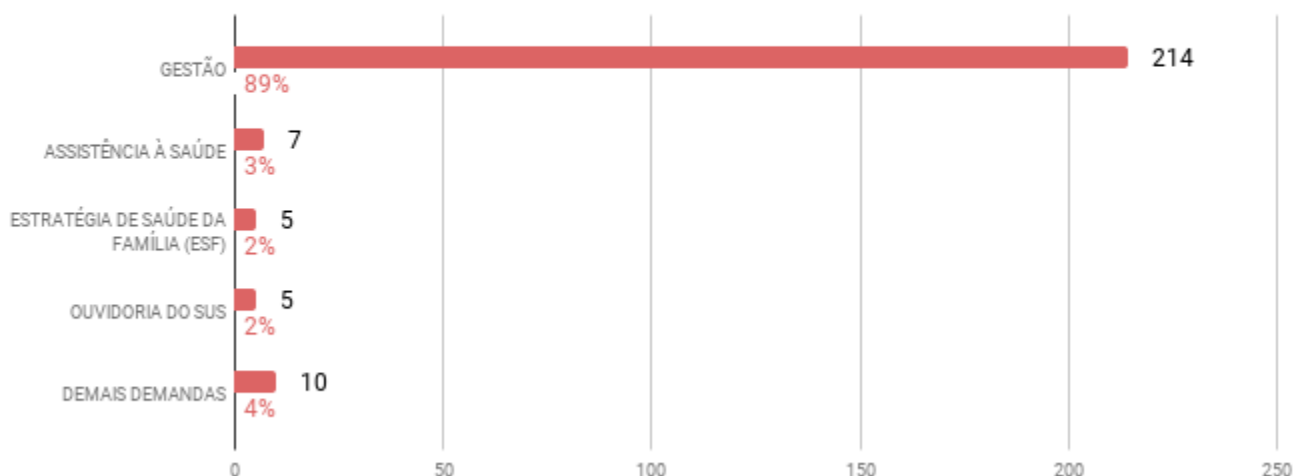
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 39% a Recursos Humanos .

Analisando o período o mesmo reflete ao período anterior onde 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 muitas vezes de várias questões em uma só demanda.

Acreditamos que as questões reclamadas devem ser sempre observadas e terem atenção especial permanente, perante às Supervisões e a OS (Organização Social) quando assim houver, bem como às Unidades administradas pela Direta, principalmente nas questões relevantes e recorrentes nas quais sugerimos sempre pactuação em reuniões e reciclagem para amenizar e diminuir esses confrontos.

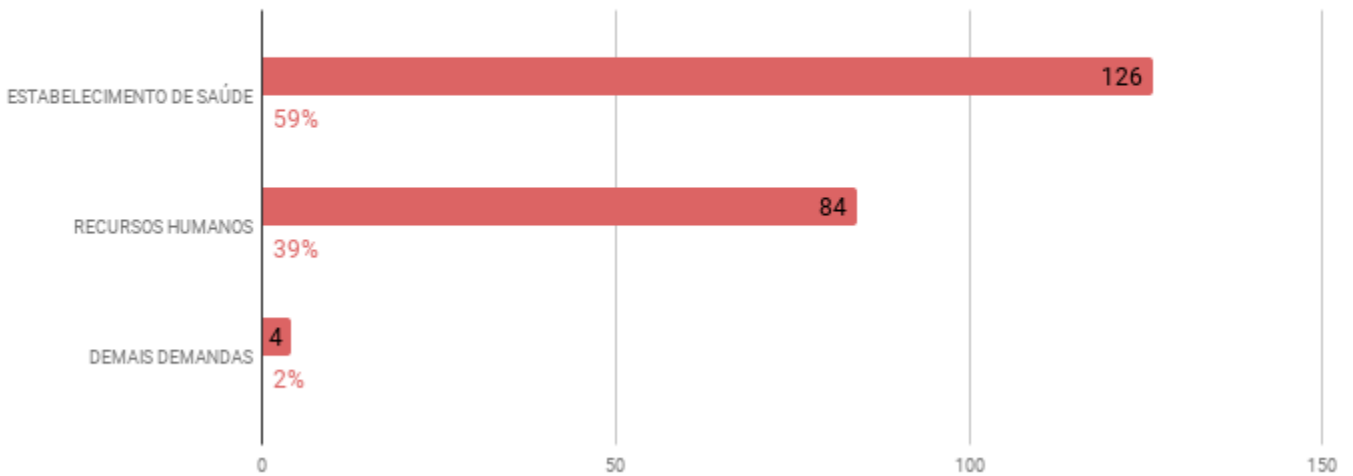
Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 6



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



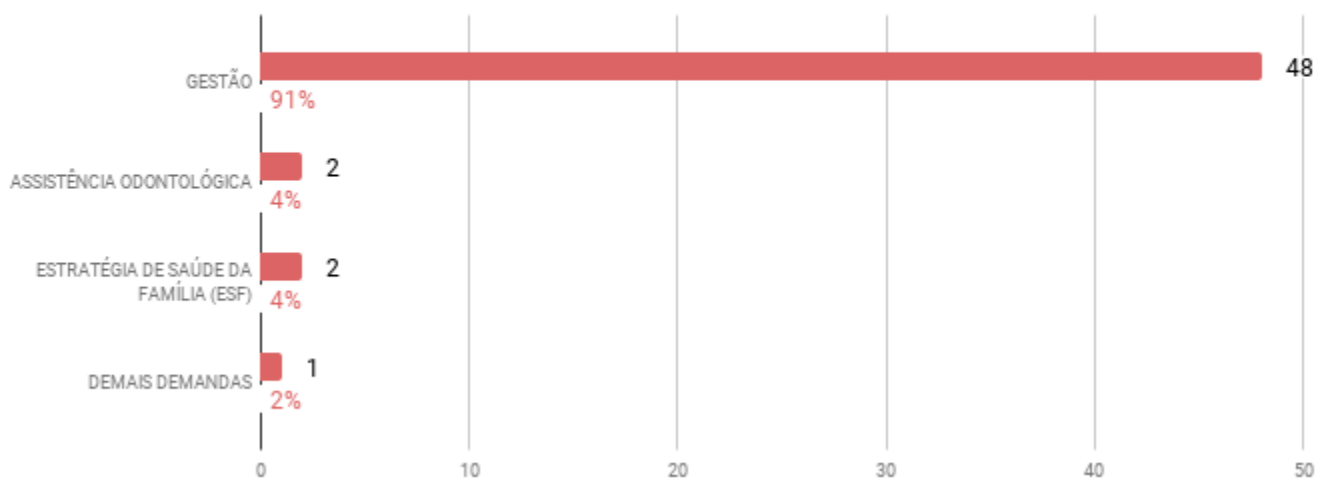
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 53 **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 91%. A média mensal no trimestre foi 17 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Este período demonstra um considerável aumento nesta classificação, 29% em relação ao período anterior.

Período anterior (1º trimestre de 2024) = 41 demandas

Período Atual = 53 demandas

O grande montante nesta classificação é de recorrência no Assunto Gestão (elogio aos profissionais diversos).

Acreditamos que o reconhecimento e valorização por meio do **Programa Selo Gente que Faz o SUS**, cada vez mais ascenderá aos profissionais no empenho para um bom atendimento contínuo, sendo reconhecido pelos usuários através das manifestações de Elogio.

O período demonstra na maioria das demandas o desempenho na conduta dos profissionais no atendimento como um todo e na relação empática entre o usuário e o funcionário.

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
Santa Cecília	273	281	97%
Sé	267	273	98%
Total	540	554	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 554
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 540
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília - Unidades que não cumpriram a meta:

*Demandas (Cumpriu-Não cumpriu)/Demandas Recebidas/Porcentagem

Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro AFNE = *00|01 = 0%

Justificativa do Gerente de Unidade: Justificativa do Gerente da Unidade: Conforme já informado ao setor interno, esclareço que com a inauguração da unidade em Dez/2023 e com todas as construções e adaptações de fluxos e rotinas e criação do acesso do CRDOR na plataforma, não havíamos construído uma rotina de consultas de demandas do Ouvidorsus.

A demanda de nº5801973, foi a primeira emitida para unidade e infelizmente por não obtermos uma rotina até então constituída, falhamos no cumprimento do prazo, excedendo 06 dias do prazo estabelecido.

Ressalto que após o episódio, estabelecemos uma rotina de consultas semanais (em dias intercalados) regularizando assim o recebimento e devolutivas em seu respectivo tempo de resposta, exmple esse, aplicado nas ultimas 02 duas demandas recebida de "Elogios" para unidade, na qual concluímos conforme preconizado.

SAE DST/AIDS Campos Elíseos - Direta = *02|04 = 50%

UVIS Santa Cecília Direta = *01|03 = 33%

Supervisão Técnica de Saúde Sé - Unidades que não cumpriram a meta:

CEO III Prof. Alfredo Reis Viegas - Direta = *00|01 = 0%

CTA DST/AIDS Henfil - Henrique de Souza Filho - Direta = *00|01 = 0%

Supervisão Técnica de Saúde Sé - Direta = *00|01 = 0%

Unidade de Diagnóstico e Imagem Sé - FIDI = *00|03 = 0%

- 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: Pautar em reuniões e 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.

Observação: As Unidades acima apenas uma é administrada pela OS AFNE (CRDOR - Centro de Referência da Dor Crônica), a qual se manifestou em resposta pelo não cumprimento do prazo. Os demais pontos de Ouvidoria são de Unidades administradas pela PMSP.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 659
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 659
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Observação: Das 659 demandas inseridas na PAQ - Planilha de Avaliação da Qualidade, 16 demandas são de referência a outras regiões, ou de outro(s) pontos de Ouvidoria, as quais foram redirecionadas.

Ao analisar a PAQ referente ao período, destacaram-se os itens a seguir:

Erro no Estabelecimento Comercial

156 = 12,50%

Ouvidoria do SUS do Município – SMS = 12,50%

Ouvidoria Geral do Município - Formulário WEB = 9,09%

Ouvidoria do SUS do Município – Formulário WEB = 12,90%

Erro no DAPS – Doenças, Ações e Políticas de Saúde

156 = 5,99%

Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB = 9,09%

Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo – SES = 33,33%

Falta de dados do manifestante

Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB = 9,09%

Ouvidoria SUS do Município de São Paulo = 9,68%

Falta de dados do paciente

156 = 6,34%

Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB = 9,09%

Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB = 29,03%

Erro nos dados do paciente

156 = 11,97%

Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB = 9,09%

Tipificação Incorreta

156 = 14,61%

Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB = 18,18%

Ouvidoria SUS do Município de São – Formulário WEB = 11,29%

Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo – SES/SP = 33,33%

11. Plano de ação

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

Treinamento/Recapacitação no SP 156.

Delegar via e-mail aos outros canais de competência externa.

Atenção a todos funcionários que inserem demandas.

Pauta contínua a discutir nas reuniões periódicas.

Os itens relacionados são de uma maneira geral referentes a problemas externos de inserção, ou seja, com relação ao tempo de encaminhamento não se apontou impacto nesse quesito.

Acreditamos e reforçamos as orientações dos protocolos e alinhamentos aos canais de atendimento, para os campos nas demandas que devam ser corretamente e sempre preenchidos.

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
Inserção	Fator importantíssimo para melhor entendimento e contato com o manifestante, bem como o fluxo da demanda.	Capacitação, orientações e pautas constantes nas reuniões.	Próximas reuniões...	SMS – Ouvidoria e outros pontos focais de Inserção SP156, CRS, STS.	Sempre em pauta para os próximos meses.

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	Reunião sobre Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidoria do SUS.	Pauta: Avaliação dos Relatórios do 1º Trimestre, correções e itens acrescentados.	Toda Rede de Ouvidoria SMS Ary Barbosa Marques
17/06/2024	Reunião da Equipe da Divisão de Ouvidoria	Pauta: Rotinas e Protocolos/Andamento Nova plataforma em Sistema SIGRC a ser implantado para inserção nas demandas da Ouvidoria. Horário de cumprimento no setor das 07:00 h às 19:00 horas.	Equipe da Rede de Ouvidoria SMS
18/06/2024	REDE DE OUVIDORIAS SUS E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA SMS	Informação s/ Ética Princípios e acesso a Lei de Informação, LGPD, Segurança, Assédio Moral/Sexual, Transparência,	Toda Rede de Ouvidoria SMS Ary Barbosa Marques
20/06/2024	REDE DE OUVIDORIAS SUS E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DA SMS	Informação s/ Ética Princípios e acesso a Lei de Informação, LGPD, Segurança, Assédio Moral/Sexual, Transparência.	Toda Rede de Ouvidoria SMS Ary Barbosa Marques

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Ouvidoria é um canal onde o munícipe pode e deve manifestar-se sempre que houver necessidade para obter informações ou prosseguimento aos seus anseios, aqui por tratamento em saúde.

O trimestre avaliado notamos a continuidade nos problemas que enfrentamos no Sistema Único de Saúde, os quais abrangem sempre os preceitos no atendimento, onde se busca sempre o melhor para com o usuário, assim os canais de atendimento venham ser uma ferramenta para o munícipe encontrar atendimento nos padrões os quais o próprio SUS se integra e afere a sua integridade e princípios à população.

Em particular e em geral a Ouvidoria aponta sempre o problema para o melhor anseio resolutivo, caminhando para que o melhor seja respeitado, considerando sempre que o indivíduo é a parte principal e seu bem estar essencial.

Ary Barbosa Marques

Ouvidoria

Coordenadoria Regional de Saúde Centro

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

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

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_assistenciais/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 (STTs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h

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

Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>

SUS + REDE DE OUVIDORIAS SUS 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>



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=323017>



[x.php?p=267336](#)