

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CASA
VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO



Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
Rua Ferreira de Almeida,73 Jardim das Laranjeiras

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, 35p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

Supervisora: Silvia Regina Pinto

Ouvidoras

Simone Margareth Pera Fernandes

Catia Cirlene Pereira Ramos

Equipe de Ouvidoria

João Victor de Oliveira Garcia

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	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
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	28
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	29
15. Glossário	31
16. Siglário	32
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão, possui área territorial de 26,70 km² e população estimada segundo o IBGE 2010 de 312.000 hab., com uma densidade demográfica de 11.587 hab./km².

É subdividida em 3 Distritos Administrativos: Casa Verde, Limão e Cachoeirinha.

Podemos definir os Modelos de Unidades de Saúde em:

- **Equipe UBS Tradicional:** Unidade Básica de Saúde para atendimento à população sem cobertura de Estratégia Saúde da Família (ESF).
- **Equipe Mistas:** Unidades mistas com ESF: para atendimento à população com cobertura de ESF e atendimento à população geral do território da UBS.
- **Equipe AMA/UBS:** Unidades que contam com Ambulatório Médico Ambulatório e Unidades Básicas de Saúde - para atendimento de demanda espontânea e atendimento à população geral do território da Unidades de segunda a sábados e feriados das 7:00 às 19:00 horas.
- **UPA:** Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências.

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão conta com uma Rede Assistencial de Saúde com os seguintes equipamentos:

02 AMA/UBS: AMA/UBS Vila Barbosa, AMA/UBS Massagista Mario Américo, (sendo que as UBSs são ESF).

01 AMA 24 HORAS: AMA JARDIM PERI (encerrou o atendimento em 29/06/2024);

01 UPA: UPA III Jardim Peri (inauguração dia 21/06/2024)

Unidades Básicas de Saúde:

5 UBSs Tradicionais: UBS Casa Verde, UBS Adelaide Lopes, UBS Parque Peruche, UBS Jardim Peri, AE/NISA/UBS Walter Elias.

2 UBSs Mista: UBS Jardim Antártica, UBS VILA Dionísia.

5 UBSs ESF: UBS Casa Verde Alta, UBS Vila Santa Maria, UBS Ilza Weltman Hutzler, UBS Vila Dionísia II, UBS Vila Espanhola (ESF);

04 Equipes Multi: UBS Vila Dionísia II/ UBS Vila Dionísia, UBS Vila Santa Maria/ UBS Vila Barbosa, UBS Espanhola/ UBS Casa Verde Alta, UBS Ilza Weltman Hutzler/ UBS Massagista Mario Américo;

05 Equipe Multi Individual: UBS Jardim Peri, UBS Dona Adelaide Lopes, UBS Walter Elias, UBS Parque Peruche, UBS Casa Verde, UBS Jardim Antártica (equipe composta somente por assistente social).

01 Ambulatório de Especialidades: AMA-E Parque Peruche;

01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Casa Verde;

03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD II Cachoeirinha, CAPS II Adulto Casa Verde, CAPS Infanto Juvenil Nise da Silveira;

02 Equipe PAI: (Programa Acompanhamento de Idoso): lotada na UBS Jardim Antártica e UBS Casa Verde;

01 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde): UVIS Cachoeirinha;

01 APD (Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência): lotada na UBS Massagista Mario Américo;

01 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar): lotada na UBS Dona Adelaide Lopes.

03 SRT (Serviço de Residência Terapêutica II): Casa Verde

01 UA (Unidade de Acolhimento): Cachoeirinha

2. Panorama Geral do período

Esta Ouvidoria recebeu no segundo trimestre de 2024 o total de 595 demandas, cujas análises serão realizadas no decorrer do relatório abaixo. Foi utilizada a Base de Dados do Sistema Ouvidorsus do dia 08/07/2024.

Neste período, tivemos reflexos da incidência do número de casos de dengue em todo o município, elevando o número de atendimentos em nossas unidades.

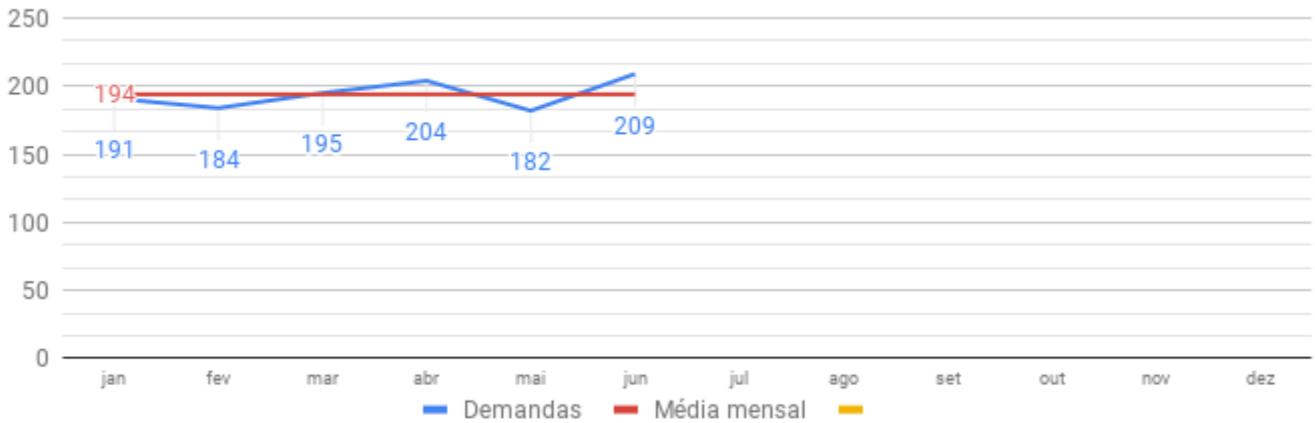
Os assuntos mais demandados no período foram: Assistência à Saúde (263 demandas) e Gestão (198 demandas). Entre os sub assuntos

com mais registros tivemos : Consulta/Atendimento/Tratamento e os relacionados a Recursos Humanos.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

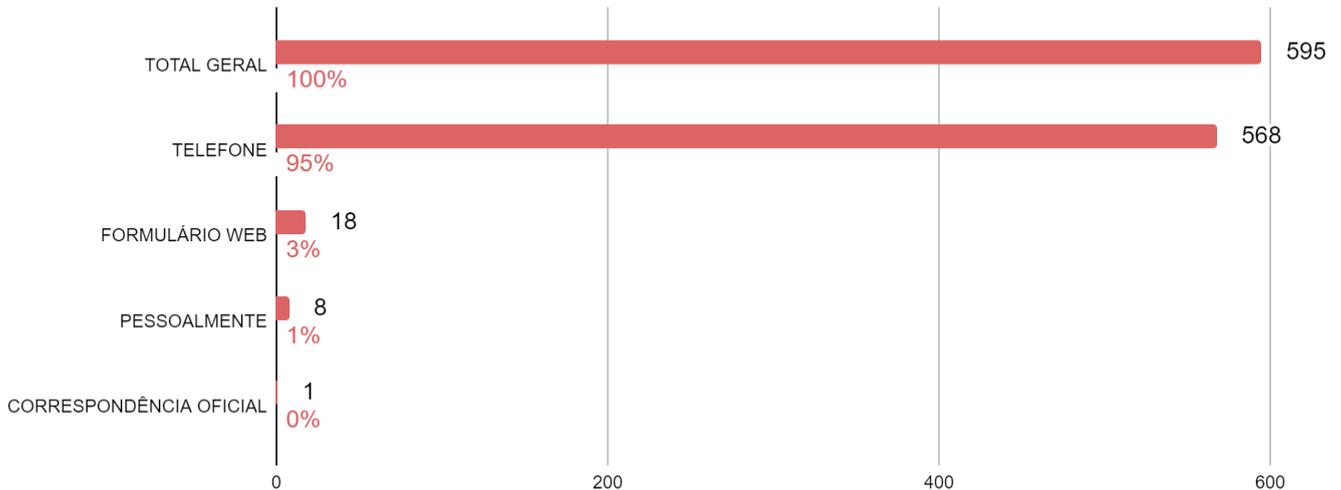
O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas durante o primeiro semestre de 2024 por esta Supervisão Técnica de Saúde.

No primeiro trimestre, tivemos o total de 568 demandas, enquanto que no segundo recebemos 595 manifestações, portanto houve um aumento de 4,75%, tendo como média no trimestre 198 registros por mês. Considerando o primeiro semestre, a média do foi 194 registros por mês. O maior número apresentado foi no mês de junho, com 209 demandas.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

Os canais oficiais de registros de demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone - pela Central SP 156,
- Internet – Formulário WEB Utilizando o Link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Presencial – em unidade de Ouvidoria – Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento das 8h às 16 h).

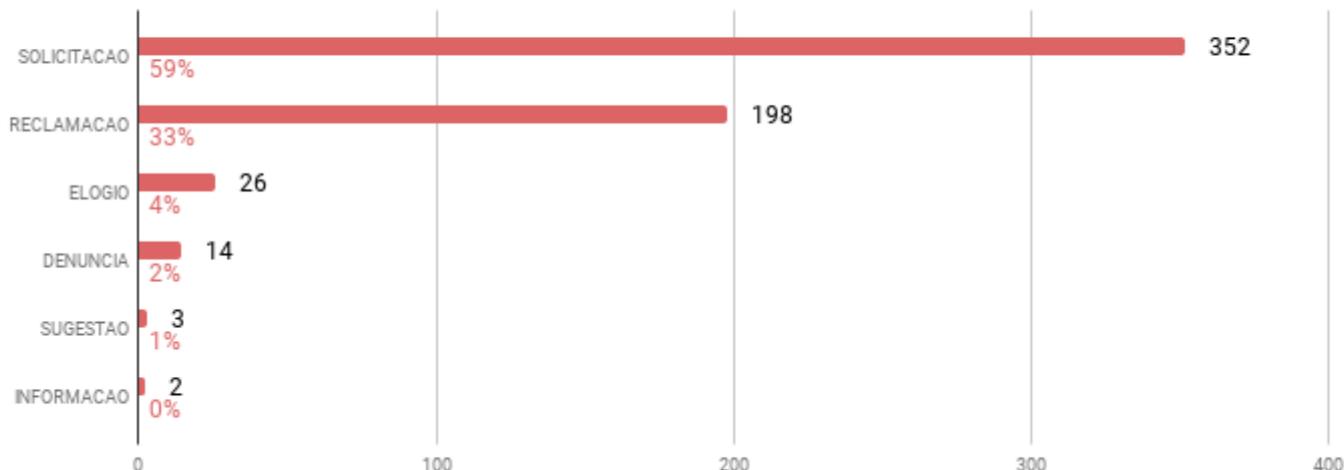
O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários no segundo trimestre foi por telefone, compreendendo um total de 95% do total das demandas recebidas, seguido pelo formulário web com 3%.

As demandas registradas pessoalmente na Ouvidoria da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão são responsáveis por 1% das demandas registradas no período analisado. Esses dados representam a preferência pelos usuários pela utilização de registro por meio da central de atendimento SP156.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

As manifestações recebidas dependendo do teor apresentado, podem ser classificadas como:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Elogio;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Informação.

O gráfico acima representa o total de demandas recebidas por cada uma das classificações apresentadas.

No período analisado, recebemos 352 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 59%. Assim como no trimestre anterior esta foi a classificação com maior incidência e tivemos um aumento de 01% comparando os dois trimestres.

Em seguida a classificação Reclamação compõe 33% das demandas recebidas no trimestre. Tivemos a redução de 5% comparando com os dados apresentados no primeiro trimestre.

Além destas, recebemos 26 demandas classificadas como Elogio (4%), 14 Denúncias (2%), 03 Sugestões (1%) e 02 demandas classificadas como Informação.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Das 595 demandas recebidas no período, 352 são classificadas como solicitações, sendo a predominante em relação às demais classificações, estas correspondem a 59 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (74%). Comparando com o trimestre anterior tivemos o aumento de 12% neste assunto.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a consulta /atendimento/tratamento e 15% à cirurgia.

Dentro do assunto Assistência à Saúde, o subassunto, CONSULTA /ATENDIMENTO/ TRATAMENTO referente às consultas para Neurologia foram as mais solicitadas, com o total de 18 demandas recebidas.

O assunto PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS, é o segundo assunto mais demandado dentro da classificação Solicitação e representa o total de 18% das demandas no trimestre, sendo que o subassunto fralda descartável foi o de maior número (41). Reflexo dos ajustes relacionados ao programa Fralda em Casa. Em relação ao primeiro trimestre, tivemos um aumento de 51,8%.

Em relação ao Assunto CIRURGIA, as cirurgias mais solicitadas no trimestre são as ortopédicas, com 07 demandas recebidas. Comparando os dois trimestres, o número de registros recebidos referentes a esse assunto foi o mesmo.

Vale ressaltar que todas as demandas recebidas foram analisadas, realizados contatos com o usuário e feitas as tratativas pertinentes a cada caso, sendo dadas as devidas orientações, como por exemplo: orientações em relação ao Acesso Avançado e agendamento pelo aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento pelo celular, facilitando o acesso do usuário que comparece à unidade somente na data agendada para o atendimento médico.

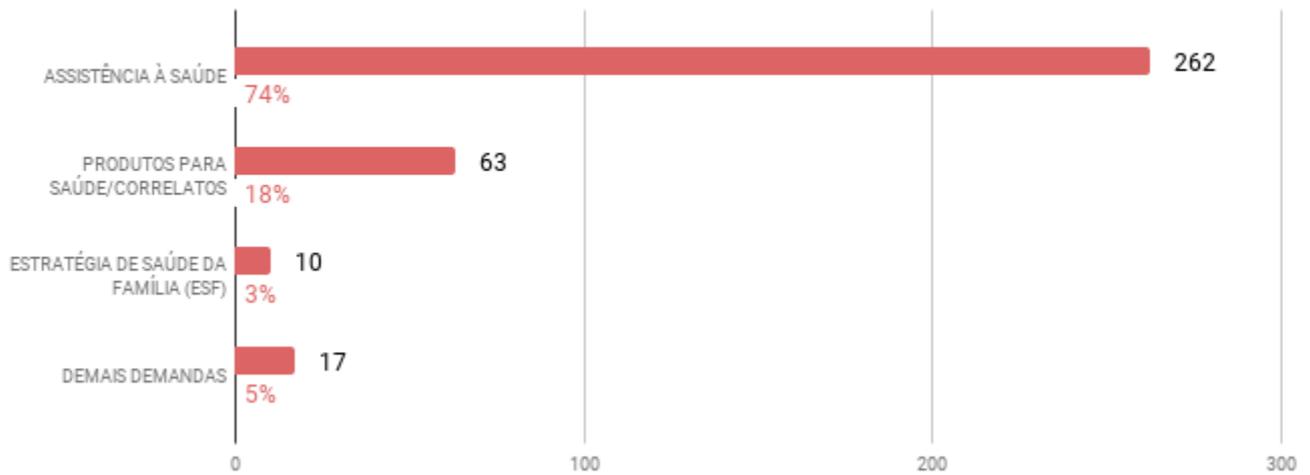
Em relação às cirurgias, esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA de Saúde (Portaria

Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020), lembrando que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade.

Vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

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

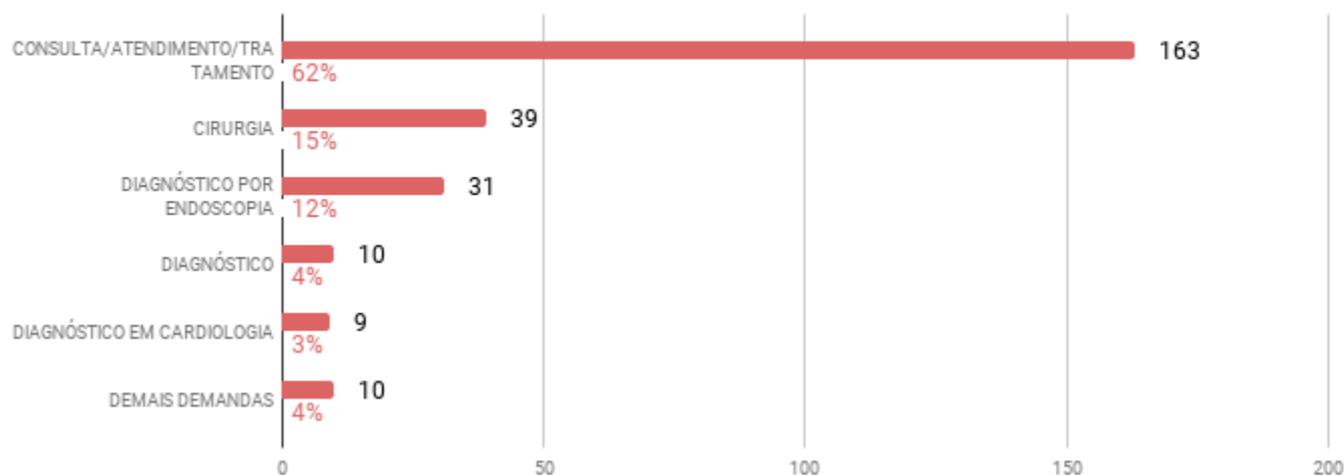
Gráfico 4



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 Casa Verde / Cachoeirinha - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 198 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total. Sendo que no trimestre anterior recebemos 218 registros com essa classificação, houve uma diminuição de 9,17%.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 54% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 40% a Recursos Humanos .

Referente às demandas com tipificação ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, o subassunto 1 mais demandado foi referente à DIFICULDADE DE ACESSO, com 45 demandas recebidas no período.

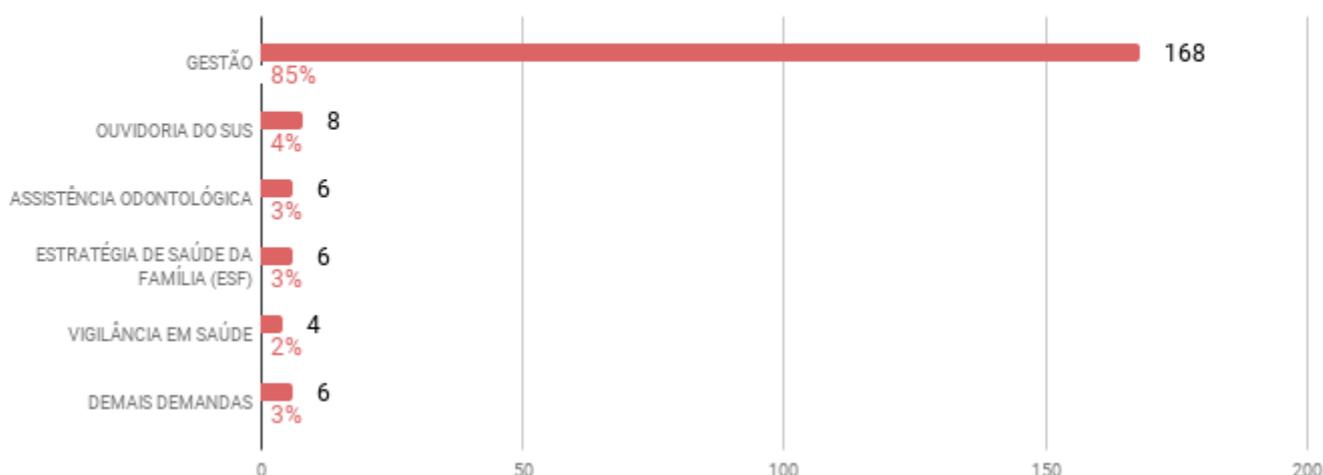
Nestas demandas são evidenciadas, entre outras, a dificuldade de agendamento e atendimento, devido muitas vezes ao desconhecimento referente ao Acesso Avançado ou não concordarem com o protocolo da unidade.

Já dentro do subassunto RECURSOS HUMANOS, o quesito Insatisfação relacionada a médicos foi a de maior número, com 18 demandas. Neste quesito, todas as demandas foram avaliadas pelos gerentes e os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento

prestado e foi reforçada a importância da boa relação médico-paciente, assim como nas demais demandas relacionadas a recursos humanos houve atuação dos gerentes junto aos profissionais, reforçando a importância do atendimento qualificado e humanizado.

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

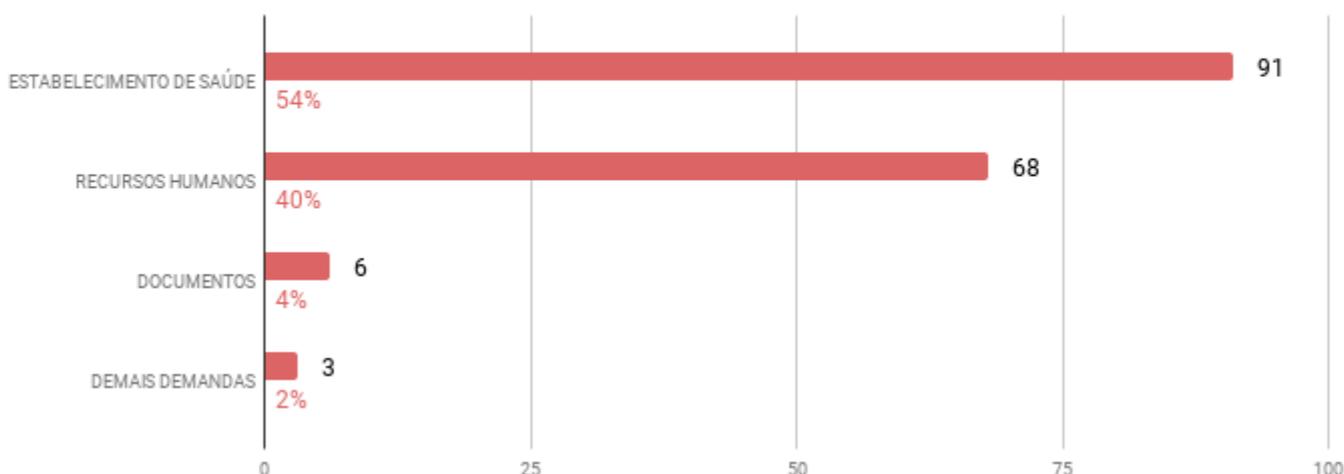
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



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

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

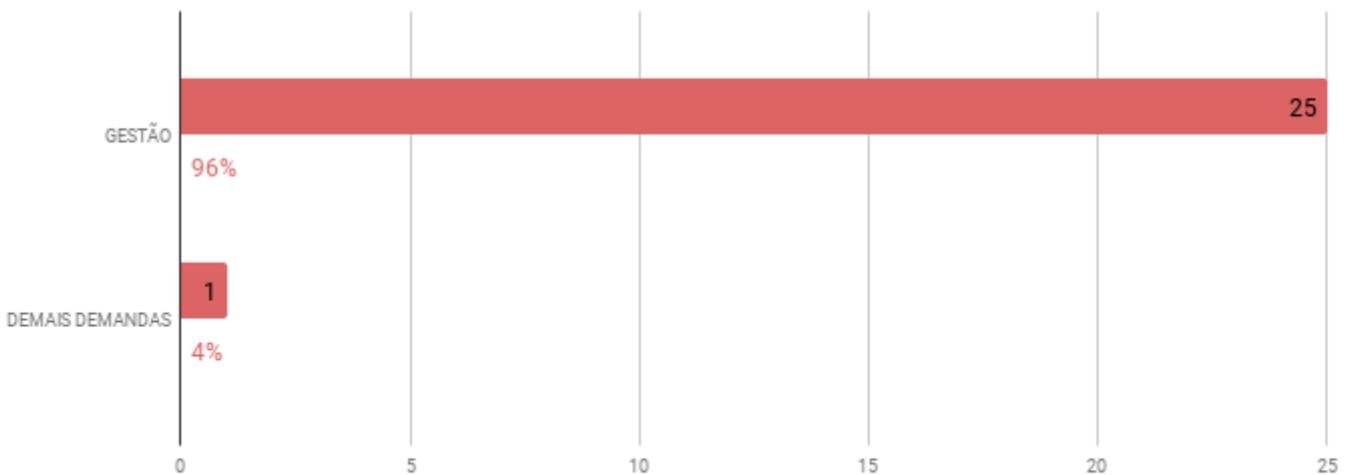
Foram registrados 26 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 4% do total. A média mensal no trimestre foi 8,6 elogios. Comparando com o primeiro trimestre tivemos uma diminuição de 3,70% no número de registros.

Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 96%.

O profissional mais elogiado no período foi médico com 8 registros.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Ressaltamos que as demandas de elogio são um estímulo à melhoria contínua da qualidade dos serviços e os profissionais se sentem valorizados e reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

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 ESPEC PARQUE PERUCHE	131	132	99%
AMA JARDIM PERI	14	14	100%
AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	3	32	9%
AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	15	24	63%
CAPS AD II CACHOEIRINHA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE / CACHOEIRINHA	4	4	100%
UBS ADELAIDE LOPES	32	32	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CASA VERDE	13	21	62%
UBS CASA VERDE ALTA	7	14	50%
UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	46	46	100%
UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER	27	27	100%
UBS JARDIM ANTARTICA	16	17	94%
UBS JARDIM PERI	36	36	100%
UBS PARQUE PERUCHE	18	22	82%
UBS VILA DIONISIA	31	45	69%
UBS VILA DIONISIA II	24	24	100%
UBS VILA ESPANHOLA	2	8	25%
UBS VILA SANTA MARIA	15	21	71%
UVIS CASA VERDE / CACHOEIRINHA	3	7	43%
Total	440	529	83%

A tabela acima apresentada refere-se à Análise de Prazo de Respostas das demandas recebidas por nossas unidades no 2º trimestre de 2024. Nela observamos que das 529 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 440 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 83%. Comparando com o trimestre anterior, houve o aumento do número de demandas concluídas fora do prazo de 5%.

As unidades que não atingiram a meta de 80% de respostas respondidas dentro do prazo são:

- AMA/UBS Massagista Mario Américo: 9%;
- AMA/UBS Integrada Vila Barbosa:63%;
- UBS Casa Verde:62%;
- UBS Casa Verde Alta: 50%;
- UBS Vila Dionísia: 69%;
- UBS Vila Espanhola:25%;
- UBS Vila Santa Maria: 71%;
- UVIS Casa Verde/Cachoeirinha: 41%.

Abaixo informamos as justificativas dos gerentes das unidades citadas:

AMA/UBS Massagista Mario Américo:

“Na AMA/UBS Integrada Massagista Mário Américo, as tratativas das demandas são realizadas diretamente por esta gerência , na intenção de maior qualificação das respostas/tratativas, devido ao excesso de demandas e por vezes dificuldade em contatar o munícipe houve o atraso na inserção das respostas no sistema.

Atte,

Alexandre Souza dos Santos”

AMA/UBS Integrada Vila Barbosa:

“O que nos impacta também é a dificuldade de contato com munícipe, a falta de um sistema de alerta para novas demandas e afastamento por doença da gerência.

Marcia Rodrigues Janota

Gerente”

UBS Casa Verde Alta:

“Referente ao não cumprimento da meta , não atingimos a meta em maio, devido à dificuldade de contato com usuário sendo necessário, organização para visita domiciliar e ausência de alerta para novas entradas. Em junho, julho e até o momento de agosto cumprimos a meta de dias de resposta.

Att

Lizieine Andrade Clara”

UBS Vila Dionisia:

“Tivemos dificuldade no contato e nas tratativas de demandas de fraldas, pois muitas vezes o cadastro do munícipe se encontra atualizado/ativo, e temos que aguardar a devolutiva do Programa para formalização da resposta.

Sugestão: Também acho que seria importante, se o sistema nos auxiliasse com alertas para novas demandas ou prazos.

Atenciosamente,

Rogeria Batista Vasconcelos”

UBS Vila Espanhola:

“Esclareço que as justificativas para as respostas após os 20 dias propostos são:

1. Dificuldade no retorno do código de rastreamento dos correios, no caso das demandas sobre abastecimento de fraldas, que é o tema de boa parte dos registros de maio, junho e julho.
2. Dificuldades no contato com o reclamante
3. Senha gerencial do ouvidor SUS desativada.

Eugenia Zilioli Iost

Gerente”

UBS Vila Santa Maria:

“Aqui também o que impacta é a dificuldade de contato com munícipe.

Com sugestão, fica a questão do sistema alertar para novas demandas.

Atenciosamente,

Pricilla Silva Borges

Gerente”

UVIS Casa Verde/Cachoeirinha:

“Devido à grande demanda de todos os serviços, juntamente com o enfrentamento da epidemia de Dengue, as solicitações estão sendo inseridas na rotina e atendidas gradualmente, para não atrasar outras demandas importantes.

Atenciosamente,

Sonia S Abe

Gerente Substituta”

UBS Casa Verde

“O que impacta na demora das tratativas muitas vezes é o contato com paciente para retorno de sua manifestação bem como a falta de alerta no sistema para entrada de novas ouvidorias.

Atenciosamente,

Lessemi Gomes de Souza Rinaldi.”

A fim de melhorar os resultados referente aos prazos de respostas são realizadas conversas e cobranças, via e-mail, WhatsApp, por

telefone e pessoalmente, pela Ouvidoria e Supervisão. Além desses meios, há uma parceria com a Ouvidora da Organização Social ASF, onde juntas buscamos a melhoria dos resultados. Além do prazo, buscamos obter a qualidade de resposta necessária para contemplar o demandado pelo usuário.

Ainda não conseguimos alcançar a meta em todas as unidades, mas continuaremos atuando e orientando para que esta seja alcançada.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

O Programa de Avaliação de Qualidade (PAQ) foi criado pela Divisão de Ouvidoria do SUS em 2022, a fim de monitorar e acompanhar a qualidade e prazos das demandas recebidas. Nele pode ser avaliado toda a tramitação destas demandas e registrar suas falhas ou observações pertinentes para melhoria contínua dos processos e tornar os dados mais fidedignos possível.

No 2º trimestre recebemos 595 demandas, destas 480 foram avaliadas, o que representa 97,45%. Em comparação com o trimestre anterior, houve um aumento de 22% na quantidade de demandas avaliadas.

Conforme informado no relatório anterior, houve aumento do RH da equipe de Ouvidoria, com a contratação de um estagiário, o que retrata a importância de ter uma equipe completa para o desenvolvimento do trabalho.

Podemos apontar como dificuldade no período o registro do estabelecimento comercial incorreto, pois contamos com unidades homônimas, o que gera dificuldade para o registro realizado pelo Portal SP 156 e pelo usuário em determinar se a demanda se refere ao AMA/AMAE ou UBS homônimo, com isso algumas vezes o direcionamento fica prejudicado. Além disso, essas unidades compartilham espaços, dificultando a identificação correta do estabelecimento. A fim de evitar o redirecionamento e com isso não impactar o prazo de resposta ao usuário, procuramos fazer a verificação do histórico de atendimento das demandas recebidas no sistema SIGA SAÚDE.

11. Plano de ação

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

- Participação em reuniões de gerentes trimestralmente onde apresentaremos o Relatório Trimestral elaborado para a Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS.
- Por meio de sugestões trazidas pelo Conselho Gestor da STS, indicar cursos junto ao PLAMEP, para a capacitação/ atualização dos colaboradores das unidades, com o objetivo de melhorar e tornar ainda mais aos usuários qualificado e humanizado.
- Envio de e-mail pela Ouvidora e Supervisora da STS às unidades com maior número de demandas recebidas mensalmente, assim como para as unidades que não cumpriram o prazo de conclusão de resposta, notificando os gerentes e diretoria da ASF.

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 Trimestrais	Apresentar principais pontos de melhorias	Presencial	Trimestralmente	Gerentes	Em andame... ▾
Cursos	Capacitação dos colaboradores	Cursos PLAMEP	Ano 2024	Colaboradores	Em andame... ▾
E-mail para gerentes/ASF	Notificação	e-mail	Ano 2024	Ouvidoria/Supervisora	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01,03,05,08,10 e 12/04/2024	Curso Mediação de Conflitos	Capacitação da Ouvidora	Simone Margareth Pera Fernandes
04/04/2024	Reunião com usuários da UBS Jardim Antártica e Supervisora	Tratar de demandas de usuários	Usuários da UBS Jardim Antártica, gerente Caio, Supervisora Silvia e Ouvidora Simone
30/04/2024	Reunião do Conselho Gestor da STS	Apresentar o Relatório de Ouvidoria do 1º trimestre de 2024	Conselheiros gestores, Assessoria da Gestão Participativa, Supervisora Silvia e Ouvidora Simone Margareth Pera Fernandes
10/06/2024	Reunião SMS	Relatórios Trimestrais	Simone Margareth Pera Fernandes
14,16/05 e 18,20/06/2024	Curso Formação Básica: Rede de Ouvidorias SMS	Capacitação da Ouvidora	Simone Margareth Pera Fernandes

Reunião de Ouvidoria SMS



Curso Formação Básica: Rede de Ouvidoria SMS



Curso de mediação de conflitos



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o segundo trimestre de 2024, tivemos o maior número de demandas referentes à classificação Solicitação, seguido pelas Reclamações, da mesma forma do que foi apresentado no primeiro trimestre.

O assunto Assistência à Saúde e Produtos para a Saúde e Correlatos foram os mais solicitados no período, da mesma forma que no período anterior. Dentre as solicitações de consultas, a especialidade que se destacou foi a neurologia.

Já em relação à solicitação de cirurgias, vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a Regulação Local e que os usuários sejam devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020, não sendo da governabilidade da unidade.

Ainda tivemos o subassunto fraldas como mais demandado dentro do assunto Produtos para a Saúde e Correlatos, reflexo dos atrasos/dificuldades na entrega dos insumos e ajustes finais do Programa Fralda em Casa.

Em relação às reclamações, a dificuldade de acesso foi a de maior número no segundo trimestre, da mesma forma que no trimestre anterior. Ressaltamos que as orientações aos usuários sobre as rotinas e protocolos da unidade, assim como as possibilidades de consulta por meio do Acesso Avançado e uso do aplicativo Agenda Fácil são realizadas pelos gerentes e devem continuar a ser difundidos.

Os elogios apresentados aos colaboradores valorizam o trabalho desempenhado e estimulam a melhoria contínua, devendo ser divulgado ainda mais aos usuários essa forma de manifestação.

Esta ouvidoria preza pelo bom relacionamento com os gerentes e os aciona sempre que necessário na busca da qualidade de respostas e resolutividade das demandas apresentadas, assim como em conjunto com a ouvidora da ASF, gerenciamos e orientamos as unidades, quanto ao cumprimento dos prazos de respostas.

Em continuação ao desenvolvimento do plano de ação elaborado anteriormente, devido ao período em que foi disponibilizado o

relatório do trimestre anterior, foi apresentado posteriormente aos gerentes. No primeiro trimestre foi realizada a oficina: "Qualificação para o atendimento eficaz", que contemplou os Auxiliares Técnicos Administrativos, com o objetivo de qualificar e aprimorar o atendimento dos profissionais da recepção dos serviços de saúde do SUS; proporcionar ferramentas de gestão de conflitos, inteligência emocional, trabalho em equipe e estratégias de comunicação eficaz; desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes.

Em relação aos cursos oferecidos pela Divisão de Ouvidoria do SUS à equipe de Ouvidores do município, são fundamentais para a capacitação dos profissionais e com isso melhorar ainda mais a qualidade nos atendimentos e processos.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados apresentados, por meio das demandas recebidas, como uma ferramenta de gestão.

Semanalmente são levantados os tópicos principais e com isso são tomadas as medidas adequadas para solucionar os problemas de forma ágil.

A atuação junto ao Conselho Gestor da Supervisão e, quando necessário, em Conselhos Gestores das unidades, é fundamental para o contato com os três segmentos (usuário, trabalhador e gestor), a fim de juntos procurarmos soluções melhores na qualidade dos nossos serviços. Nesses encontros, são tratadas pautas de interesse aos usuários e aproveitamos a oportunidade para trazer informações sobre os diversos programas e serviços disponibilizados nas nossas unidades. Com isso, temos os conselheiros como multiplicadores dessas informações em seus territórios.

Neste trimestre, realizamos reunião com usuários e gestor da unidade UBS Jardim Antártica, buscando tratar as demandas e esclarecer as dúvidas trazidas pelos mesmos, sendo esta muito produtiva.

Em reunião com gerentes, na maioria das vezes com periodicidade semanal, alinhamos os processos e buscamos sempre a melhoria dos mesmos. Além disso, sempre que for necessário convocamos reuniões extraordinárias ou pontuais, dependendo do assunto ou urgência em questão.

Continuamos de portas abertas para acolher e para obter o melhor atendimento possível aos usuários do SUS.

<p>Silvia Regina Pinto Supervisora Técnica de Saúde Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde /Cachoeirinha/Limão</p> <p>stscasaverdec@prefeitura.sp.gov.br silviaregina@prefeitura.sp.gov.br (11) 3931-7092 (11) 3931-4773</p> <p>Rua Ferreira de Almeida, 73 02517-150 Jardim das Laranjeiras</p>	
<p>Catia C.P. Ramos Analista de Saúde - Enfermagem STS Casa Verde/Cachoeirinha</p> <p>catiacpr@prefeitura.sp.gov.br stscasaverdec@prefeitura.sp.gov.br (11) 98882-9589 (11) 3931-4773</p> <p>STS Casa Verde/Cachoeirinha Rua Ferreira de Almeida,73 02517150 Jardim das Laranjeiras/SP</p>	
<p>Simone M. P. Fernandes Analista de Saúde - Cirurgiã Dentista Ouvidoria</p> <p>stscasaverdec@prefeitura.sp.gov.br (11) 3931-4773 (11) 3931-9833</p> <p>STS CASA VERDE / CACHOEIRINHA / LIMÃO R. Ferreira de Almeida 73 02517-150 Jardim das Laranjeiras</p>	

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_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 (STSS)**
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>

