

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES
Endereço: RUA JUÁ MIRIM, 114 - CIDADE TIRADENTES

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

Equipe de Ouvidoria

Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade

Rodrigo Grigaliunas Colado

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	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
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 Cidade Tiradentes pertencente a CRS Leste, está localizada na região da Cidade Tiradentes, dentro da Subprefeitura de Cidade Tiradentes, atrás do Supermercado Negreiros. Na Supervisão temos um espaço de escritório geral com 30 servidores que cuidam de diversas interlocuções referentes à área da saúde. A nossa área de abrangência contém 13 UBS, 01 Hospital Municipal, 01 UMA, 01 UPA, 01 Pronto Atendimento, 01 CTA, 01 Casa SER (Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva), 01 CEO, 01 CER, 01 UVIS, 01 CRPICS, 01 Residência Terapêutica, 01 CAPS Adulto, 01 CAPS Infante Juvenil. Temos na região as OSS parceiras como a APS Santa Marcelina que administra 21 unidades e a OSS Casa de Isabel que administra 01 unidade. Em nossa região temos uma população geral aproximada de 242.408, sendo que 70,3% destes utilizam o SUS como recurso de saúde.



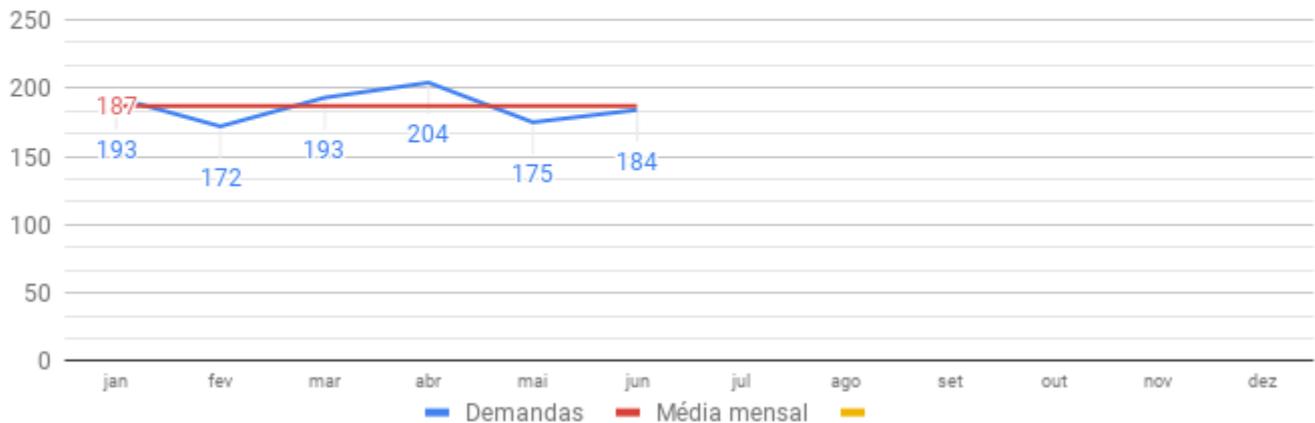
2. Panorama Geral do período

Observamos que, no segundo trimestre de 2024, temos recebido muitas manifestações referentes ao novo fluxo de entrega das fraldas pelos Correios, onde as entregas não estão sendo efetivadas 100% devido a residências de difícil acesso, e a falta do tamanho de fraldas específico para cada paciente.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



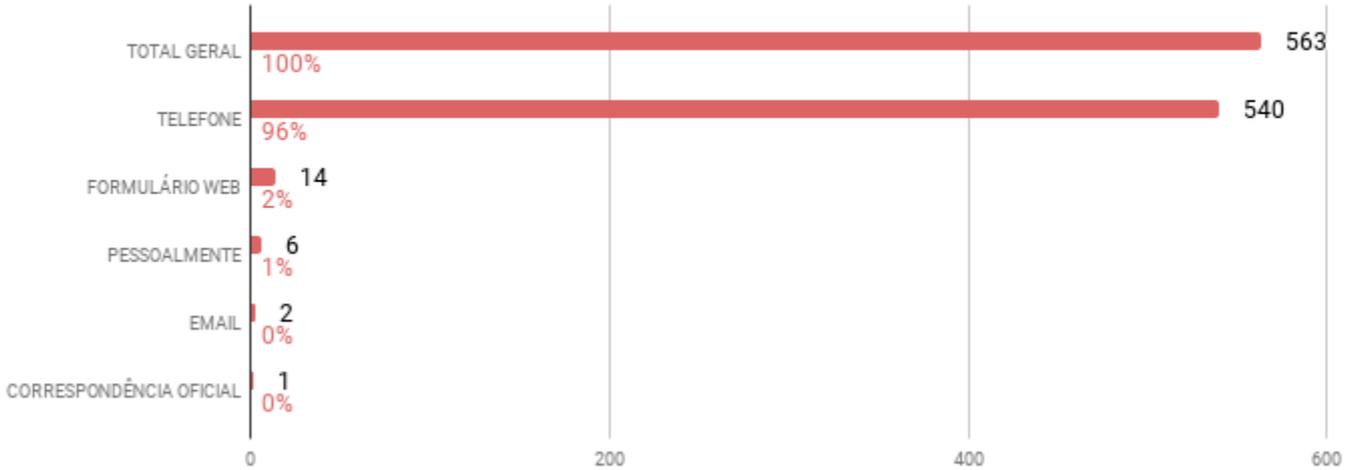
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Ao analisarmos o gráfico 1, observamos que o registro de manifestações apresentou estabilidade no segundo trimestre.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



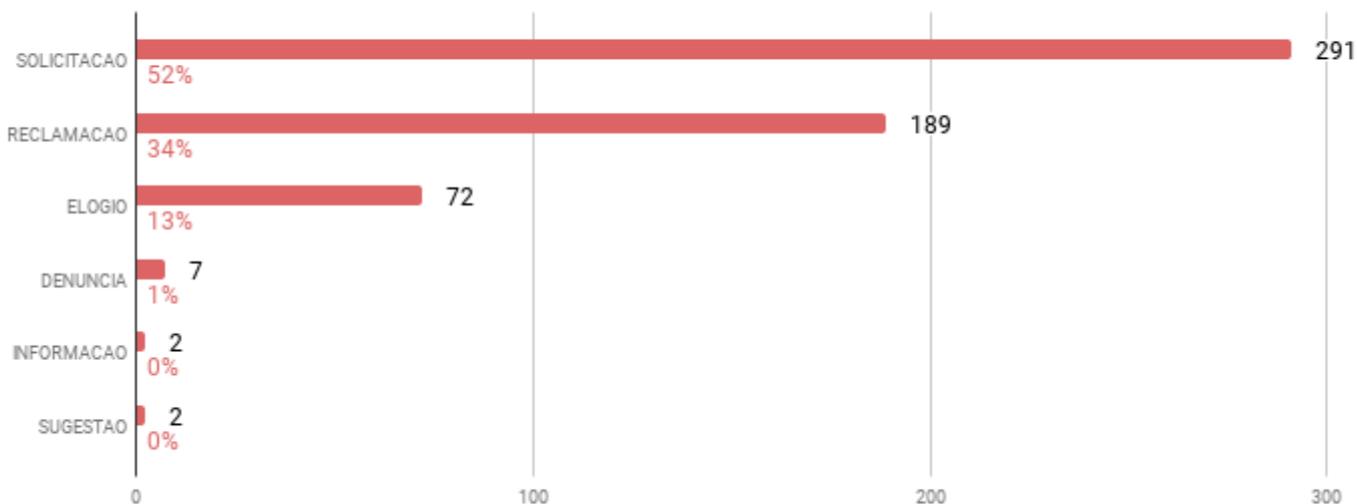
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Conforme o gráfico 2, observamos que os munícipes da nossa região continuam preferindo registrar suas manifestações através do telefone (156). Observamos também que houve um aumento de manifestações pessoalmente e diminuição nas manifestações por correspondência oficial, comparado ao relatório anterior.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Conforme o gráfico 3, observamos que houve um discreto aumento de solicitações e uma discreta diminuição das reclamações. Um aumento de elogios de 7,67% e as demais classificações comparado ao trimestre anterior.

E observamos também uma discreta alteração nas solicitações, provavelmente pelo período de férias de alguns gestores das unidades ou pela rotatividade de profissionais. Porém, as reclamações diminuíram na mesma proporção, nos levando a acreditar que há eficácia nas unidades.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 291 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 52% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (75%).

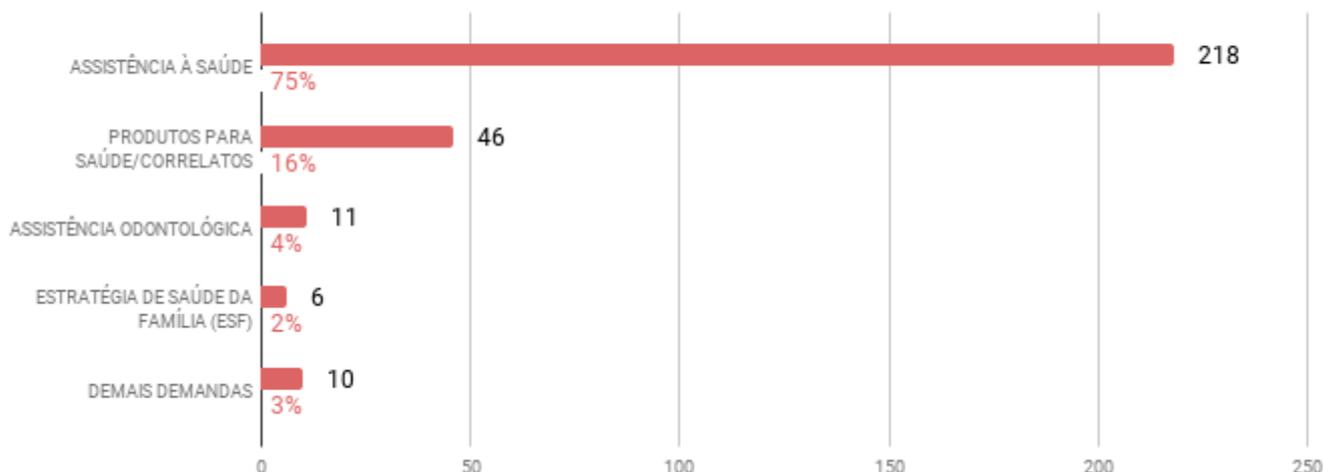
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os assuntos mais citados, 73% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 7% a Cirurgia.

Conforme o gráfico 4 e 5, observamos que, se compararmos com o relatório do trimestre anterior, os assuntos referentes às solicitações se mantiveram os mesmos, devido a muita demanda comparado com

a oferta de vagas disponíveis para consultas de especialidades. Os dados também nos mostram que as manifestações referentes às solicitações mantiveram-se estáveis e com os mesmos assuntos, onde sua maioria são Consulta/Atendimento/Tratamento e uma pequena porcentagem se concentra em Cirurgias. Geralmente os municípios solicitam as vagas de clínica médica, pediatria e ginecologia. As demais solicitações são encaminhamentos solicitados.

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

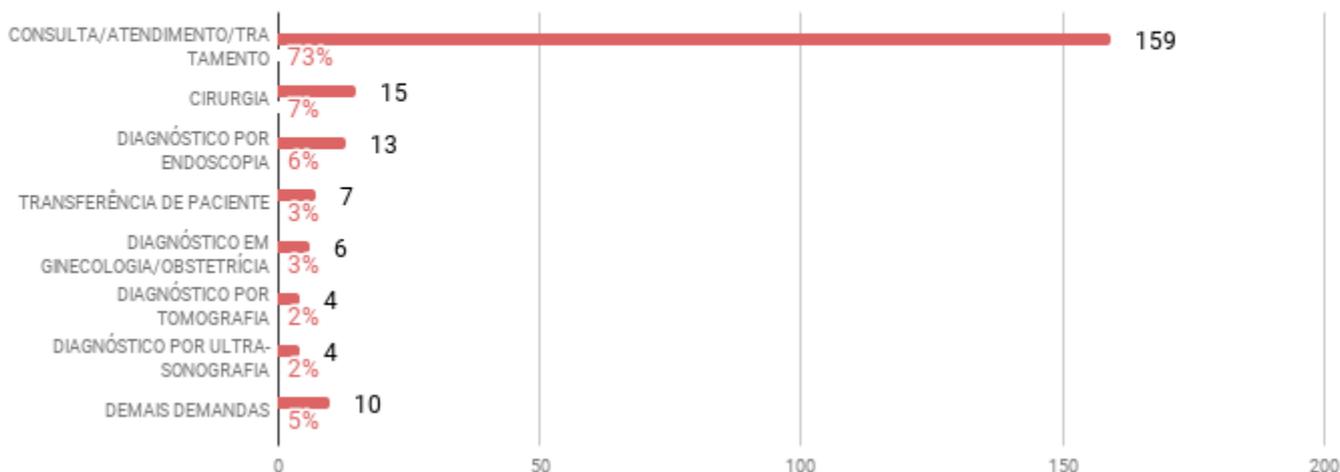
Gráfico 4



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 Cidade Tiradentes - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 189 reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

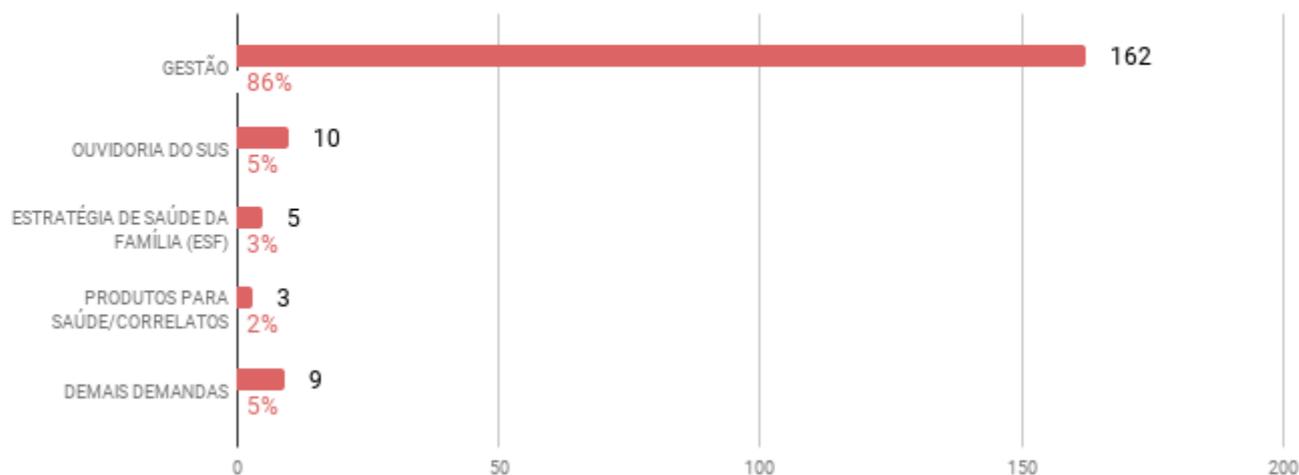
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (86%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 40% a Recursos Humanos.

Conforme gráficos 6 e 7, observamos que se manteve os mesmos subassuntos referentes às reclamações comparado ao relatório anterior. Porém, houve um discreto aumento nas reclamações referentes aos estabelecimentos de saúde e uma significativa diminuição referente a recursos humanos. Observamos também que os munícipes, muitas vezes, não concordam com os fluxos e protocolos das unidades, e quanto ao RH sentem insatisfação nos atendimentos.

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

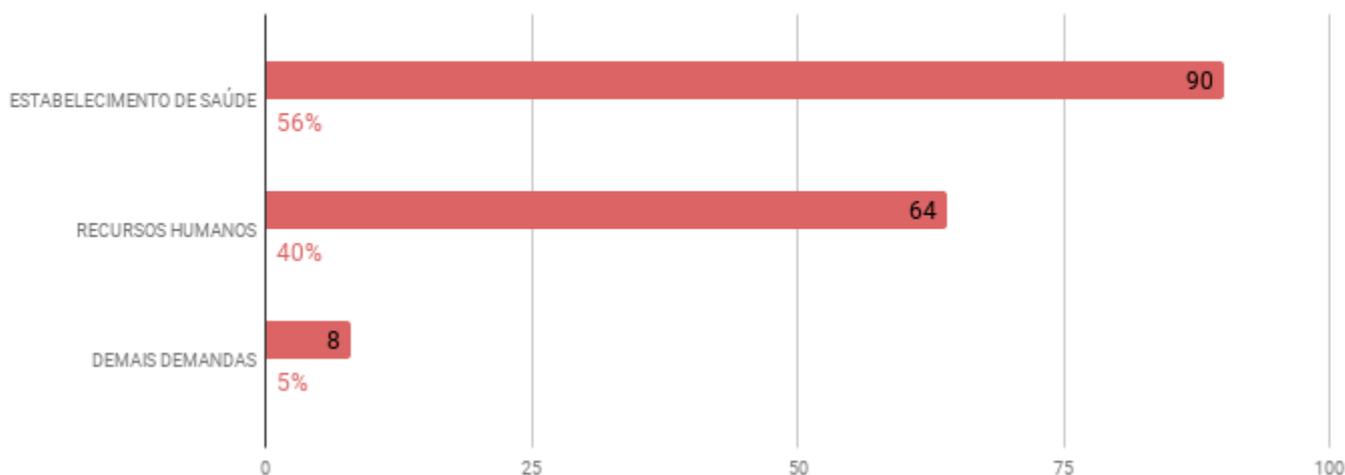
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



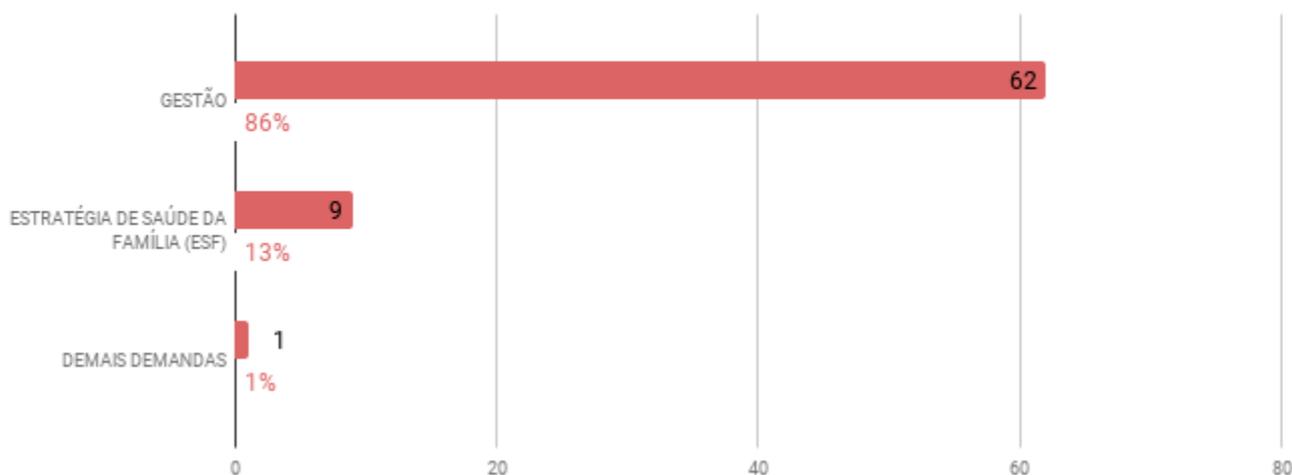
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **72 elogios no segundo trimestre de 2024**, correspondendo a **13% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi de 24 elogios.

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

Gráfico 8



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

Conforme o gráfico 8 observamos que, comparado ao relatório do trimestre anterior, as manifestações de elogio apresentaram um aumento de 7,67% e a maioria ainda se mantém direcionada para o assunto Gestão. Podemos também observar o aumento no número de elogios, onde acreditamos que algumas unidades estão se destacando no modo de atendimento e acolhimento ao munícipe. Por isso o motivo do aumento das manifestações de elogio.

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA CASTRO ALVES	44	45	98%
AMA/UBS INTEGRADA FAZENDA DO CARMO	46	46	100%
CAPS ADULTO II CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE TIRADENTES	2	2	100%
CASA SER - CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE SEXUAL E REPRODUTIVA MARIA AUXILIADORA LARA BARCELOS	0	1	0%
NIR CIDADE TIRADENTES	4	4	100%
PA MUNICIPAL GLÓRIA RODRIGUES DOS SANTOS BONFIM	34	34	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CIDADE TIRADENTES	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS BARRO BRANCO	21	21	100%
UBS CARLOS GENTILE DE MELO	45	45	100%
UBS CIDADE TIRADENTES I - LUÍS MARANHÃO	27	27	100%
UBS DOM ANGELICO	24	24	100%
UBS FERROVIÁRIOS	14	14	100%
UBS GRÁFICOS	9	9	100%
UBS INACIO MONTEIRO	28	28	100%
UBS JARDIM VITÓRIA	12	12	100%
UBS NASCER DO SOL	69	69	100%
UBS PREFEITO PRESTES MAIA	51	51	100%
UBS PROFETA JEREMIAS	16	16	100%
UPA CIDADE TIRADENTES	43	43	100%
SUVIS CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
Total	494	496	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 496
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 494
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Casa Ser Maria Auxiliadora Lara Barcelos, o motivo foi referente a uma única demanda recebida no período do 1º trimestre, e que por um descuido do gestor foi expirado os 20 dias para conclusão.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: e-mails, ligações telefônicas, WhatsApp para cobrança das demandas que estão próximas do prazo previsto para conclusão.
- Principais resultados obtidos: No momento não temos, nas nossas unidades, demandas que ultrapassam o prazo previsto para conclusão, exceto a unidade citada acima que uma única demanda passou do prazo no primeiro trimestre.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Verificar diariamente a caixa de entrada do sistema OuvidorSUS, observando as demandas encaminhadas e as que faltam concluir.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 563
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 563
- Principais problemas identificados: As demandas encaminhadas às sextas feiras após o horário de expediente são inseridas nas segundas-feiras subsequentes, ocasionando 3 dias entre o recebimento e encaminhamento para a subrede.
- Sugestões para melhoria: Contar o prazo de conclusão como 20 dias úteis e não corridos.

11. Plano de ação

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

- Treinamento das sub redes de como melhorar o acolhimento ao munícipe, deixando mais claras as informações conclusivas, para que não haja reincidência do mesmo assunto em manifestações futuras.
- A Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes entra em contato 3x por semana para cobranças junto aos gestores das unidades, por telefone e e-mail, evitando o atraso de conclusão das demandas.

Resolvemos manter o plano de ação acima que foi apresentado anteriormente no primeiro trimestre, pois é um plano contínuo e constante (sem interrupções). Estamos observando que as nossas unidades estão cumprindo a meta estipulada.

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
Treinamento Sub Redes	Para não haver reincidência do mesmo assunto em futuras manifestações.	Presencialmente	Semestralmente	Equipe de Ouvidoria Da STS Cidade Tiradentes e Supervisor	Em andame... ▾
Acompanhamento de perto das Demandas	Para não haver atrasos de conclusões	Contato por telefone e E-mail	3x na semana	Equipe de Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/05/2024	Mediação de Conflitos	Curso	Rosemeire Ferreira Da Silva De Andrade
16/05/2024	Mediação de Conflitos	Curso	Rosemeire Ferreira Da Silva De Andrade
10/06/2024	Reunião Relatórios Trimestrais	Informações para realizar os relatórios trimestrais	Rosemeire Ferreira Da Silva De Andrade

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Após realizar o complemento do relatório a partir dos dados apresentados, observamos que a nossa Supervisão e as Sub redes estão conseguindo alcançar o objetivo comum, que é a devolutiva ao munícipe que registra as suas manifestações com a intenção de um resultado positivo para as suas necessidades. Em andamento aos planos de ação, estamos conseguindo obter um resultado satisfatório.

Rodrigo Grigaliunas Colado / Rosemeire Ferreira Da Silva De Andrade (Ouvidores Responsáveis na STS Cidade Tiradentes).

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após realizar a análise do relatório apresentado, observei que a Supervisão e as Sub redes estão conseguindo obter um resultado satisfatório, onde o objetivo é a satisfação e a resolução das demandas de ouvidoria registradas pelos munícipes. Estamos mantendo constantemente os planos de ação, pois estou observando que os resultados estão contemplando a meta estabelecida.

Evanilsa Borges Alves (Supervisora da STS Cidade Tiradentes)

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 ?

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>

