

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE FREGUESIA DO Ó /
BRASILÂNDIA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia
Endereço:Rua Pedregulho,10. Vila Bancária Munhoz. Cep 02757-110
São Paulo -SP.

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, 37p.

- 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

Dra. Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia

Dra. Maria Aparecida Faustino

Ouvidor

Dra. Rosa Christina Tavorari Arnold

Equipe de Ouvidora

Willian Alves de Lima

Nilvea da Penha Sesso Moura

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	24
11. Plano de ação	25
12. Participação da Ouvidoria em eventos	27
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	29
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	30
15. Glossário	33
16. Siglário	34
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Organização da Saúde no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó e da Brasilândia, compõem a área de abrangência do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

A Organização de Saúde que administra os serviços no nosso território é a Associação Saúde da Família (ASF).

No **Distrito Administrativo da Brasilândia** temos:

- Temos 02 AMAS/UBS Integrada Ladeira Rosa e Jardim Paulistano.
- UPA Jardim Elisa Maria I.
- Hospital Dia Brasilândia atende as seguintes especialidades: Oftalmologia, Endocrinologia, Ortopedia, Cardiologia, Hematologia, Neurologia Adulto, Neurologia infantil, Pneumologia, Proctologia, Urologia, Mastologia, Vascular/Angiologia, Anestesiologia, Dermatologia, Cirurgia Geral, Gastroenterologia e Nefrologia.
- Temos 03 Centros de Atendimentos Psicossocial, sendo: 01 Caps Adulto, 01 Caps Álcool e Drogas, no Distrito da Brasilândia e 01 Caps Infantil, no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó.
- 03 Unidades de Acolhida.
- 03 Residências Terapêuticas.
- 01 Equipe de EMAD – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar – UBS Fátima de Jesus Viana Rosa
- 14 Unidades Básicas de Saúde. Destas 14, 13 são do Modelo Estratégia de Saúde da Família e 01 Modelo Tradicional.

No **Distrito Administrativo da Freguesia do Ó** temos:

- AMA/UBS Vila Palmeiras, que está atualmente desativada e cedido o espaço físico para acomodar o Pronto Socorro Municipal 21 de Junho, em decorrência da reforma do prédio do mesmo, que será transformado em UPA III 21 de Junho e entregue para

inauguração no dia 21 de junho de 2024, trazendo um avanço para território.

- Temos o Ambulatório de Especialidades da Freguesia do Ó, unidade da Municipalidade (Direta), que atende as seguintes especialidades: Angiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Neurologia Adulto, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Reumatologia, Psicologia e Nutrição.

- CCI - Centro de Convivência Infantil

- CECCO – Centro de Convivência e Cooperativa da Freguesia do Ó e Brasilândia.

- CER II – Centro Especializado de Reabilitação da Freguesia do Ó e Brasilândia, atende toda a região.

- 02 Equipes no CER II De APD – Acompanhante de Pessoas com Deficiência.

- CRST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, atende toda a demanda da Região Norte.

- Laboratório Municipal de Saúde Pública Nossa Senhora do Ó – atende a todas as unidades da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRSN).

- SAE/DST/AIDS – Serviço Ambulatorial Especializado. Atende toda a região.

- UVIS – Unidade de Vigilância em Saúde, responsável pela Vigilância Sanitária, Ambiental e Epidemiológica da área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

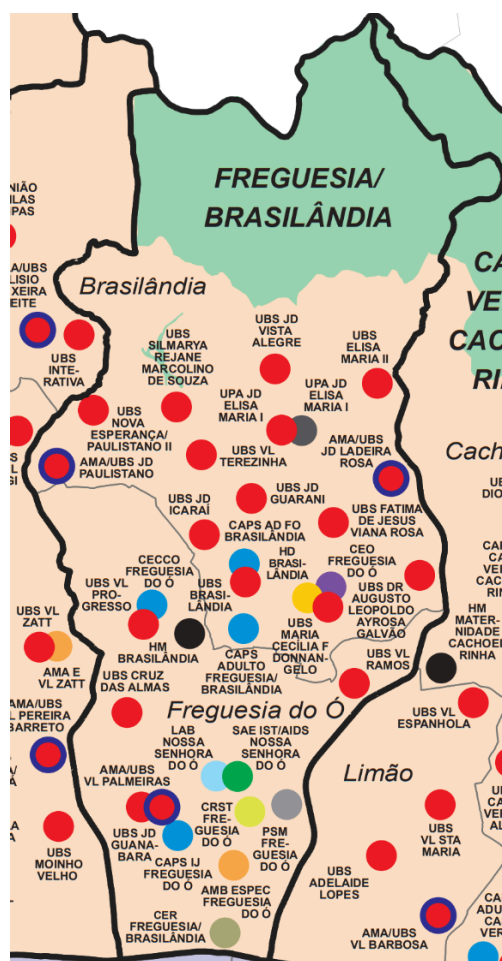
- 01 Equipe de EMAD – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar SAE/DST/AIDS.

- 06 Unidades Básicas de Saúde (UBS). Destas 02 são no Modelo de Estratégia Saúde da Família e 04 no Modelo Tradicional.

No âmbito das ações do Avança Saúde, as unidades básicas foram submetidas ao processo de acreditação ONA, cujas visitas tiveram início – na Freguesia do Ó/Brasilândia – em abril de 2023. Até o final de maio de 2024, foram creditadas 11 unidades do território:

- UBS Vila Progresso – Jardim Monte Alegre;

- UBS Elisa Maria II;
- UBS Jardim Elisa Maria I;
- UBS Vila Terezinha;
- AMA/UBS Jardim Ladeira Rosa;
- UBS Jardim Vista Alegre;
- AMA/UBS Jardim Paulista;
- UBS Cruz das Almas
- UBS Jardim Guarani
- UBS Fátima de Jesus Viana Rosa;
- UBS Dr. Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão;



Mapa das unidades de saúde da STS Freguesia do Ó/Brasilândia



Mapa da região Freguesia do Ó/ Brasilândia- vista por satélite

2. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia, atendendo a determinação da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das ouvidorias recebidas no segundo trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

Esse trimestre foi marcado pelo auge e o declínio do surto de dengue, onde enfrentamos um aumento significativo de atendimentos e nas realizações de testes e exames de sangue. Além do afastamento dos profissionais de saúde que ficaram contaminados pela dengue.

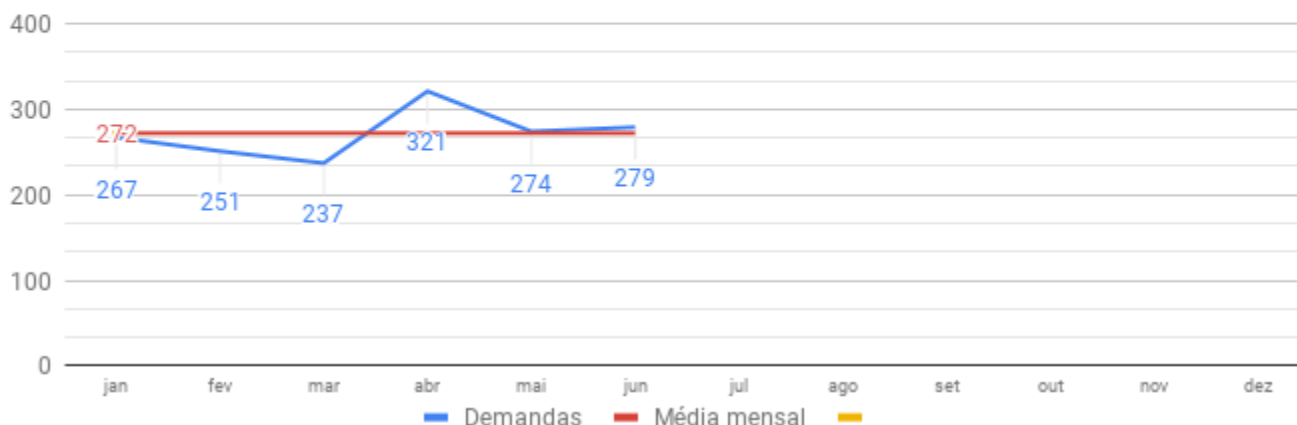
Nesse período tivemos demandas sobre atraso nas entregas das fraldas. Está ocorrendo um desajuste do correio com os munícipes; instâncias superiores estão cientes e procurando uma melhor solução.

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 08/07/2024, referente ao segundo trimestre de 2024, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



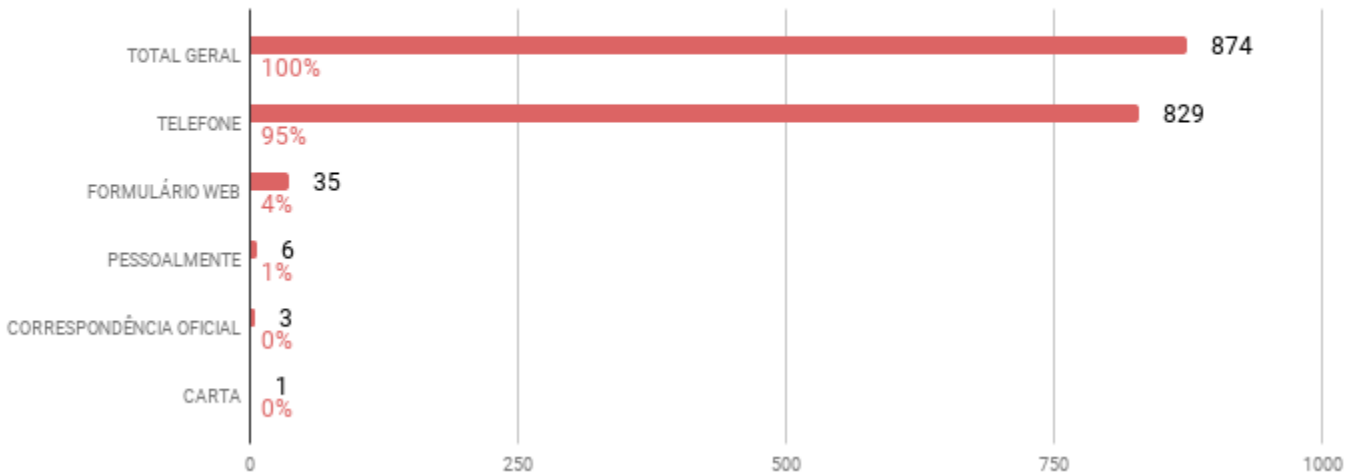
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Avaliando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas no 2º trimestre de 2024, observa-se que ocorreu uma média de 291 manifestações por mês. O mês de abril se destaca dos demais, devido ao ápice do surto de dengue, onde os serviços receberam um aumento significativo de munícipes doentes. Esse fato explica o aumento de demandas recebidas em relação ao 1º trimestre de 2024.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



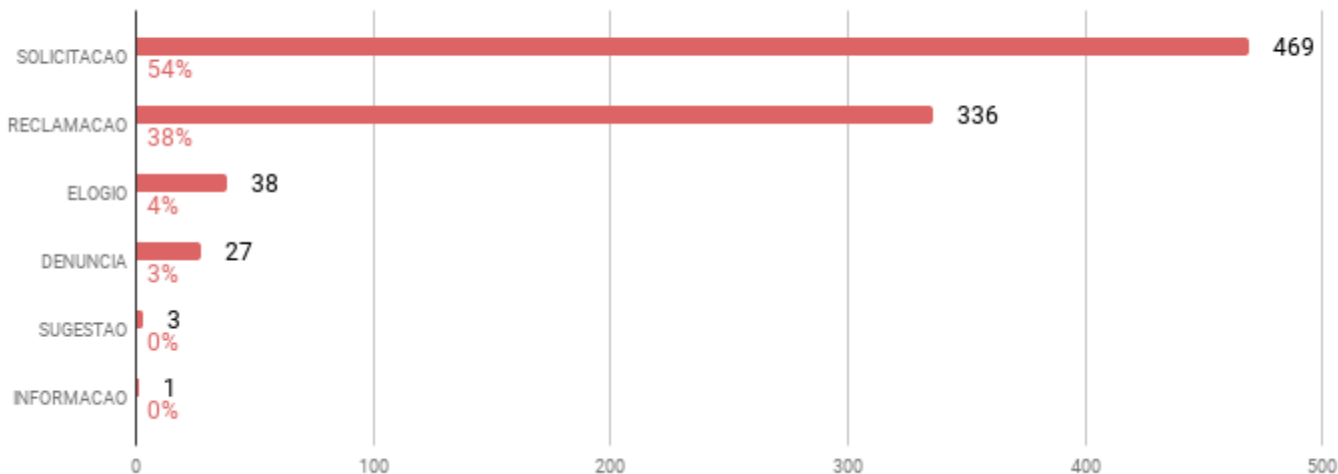
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Avaliando o gráfico acima, que apresenta os meios de recebimento das manifestações registradas no 2º trimestre de 2024, observa-se que 95% das manifestações foram registradas via telefone, principalmente pela Central 156. Esse índice se mantém em relação ao trimestre anterior, mostrando o bom uso dos canais oficiais da Ouvidoria do SUS.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

No 2º trimestre foi registrado no sistema Ouvidor SUS um total de 874 manifestações. Destas, 469 estão classificadas como "Solicitações", seguidas de 336 classificadas como "Reclamações", 38 classificadas como "Elogio", 27 classificadas como "Denúncia", 3 classificadas como "Sugestão" e 1 classificada como "Informação".

No decorrer desse relatório vamos falar sobre essas manifestações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

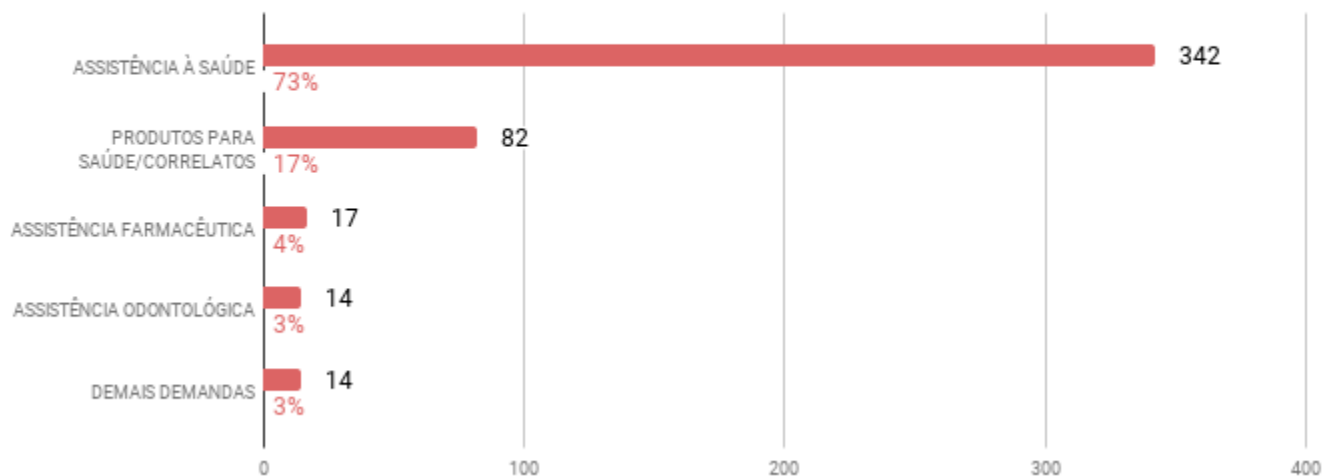
As 469 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (73%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 16% a Cirurgia.

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

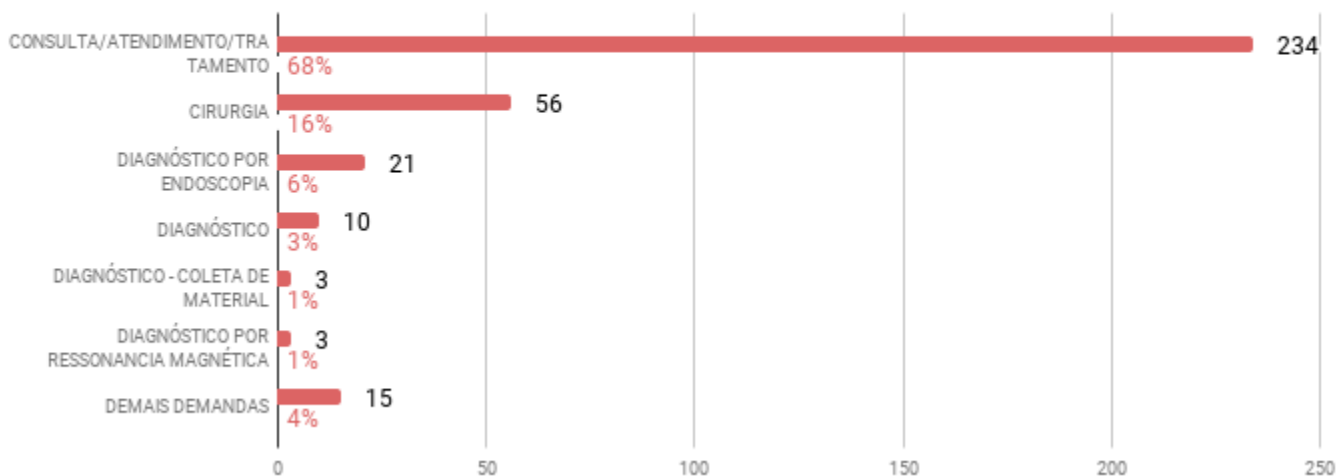
Gráfico 4



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 Freguesia / Brasilândia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

Na análise das manifestações registradas no trimestre avaliado observou-se que, das 874 manifestações, o número de registros no quesito "Solicitações" foi 469, ficando em evidência em relação às demais classificações. Houve predominância nas solicitações de demora no atendimento clínico, devido ao aumento significativo de pessoas infectadas pela dengue, e a demora no agendamento de

consultas de especialidades. Nosso território ainda demonstra uma grande insatisfação em relação ao acesso avançado.

Os focos quanto ao acesso de atendimento foram: demora no atendimento nos serviços devido à dengue, dificuldade de agendamento de consultas e trocas de encaminhamentos. Esclarecemos que as manifestações foram analisadas e os usuários tiveram suas solicitações atendidas.

Mesmo com um período de espera maior, devido ao aumento dos casos de dengue, todos foram atendidos.

As unidades ainda têm como suporte o aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento de consultas por meio do celular, onde estas vagas são disponibilizadas diariamente, facilitando o acesso do usuário que comparece na unidade somente na data agendada para seu atendimento médico.

As consultas de especialidades estiveram relacionadas, em sua grande maioria, à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez. Com relação a estas solicitações, as unidades qualificam suas filas de espera periodicamente, por meio da equipe multiprofissional, dando suporte à regulação local. Neste trimestre também foi observado um número significativo de solicitações para retorno na consulta de especialidade, pois houve uma alteração de SMS na configuração das vagas de retorno.

Seguido pelas solicitações de Cirurgia, esclarecemos que os usuários são 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 pela 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 no sistema, salvo se houver critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da STS ou da unidade.

A Análise dos subassuntos mostrou em evidências as manifestações de "Diagnósticos por endoscopia em âmbito hospitalar". Porém, esse tipo de exame é agendado através da Regulação Central, de acordo com a prioridade e a disponibilidade de vaga, e a unidade não tem governabilidade neste assunto. As demais "Solicitações" envolvendo diagnósticos, já foram agendadas e/ou devidamente inseridas no Sistema SIGA de Saúde e terão seus agendamentos realizados

através da Regulação da CRSN - Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Reforçando que os encaminhamentos para consultas/exames especializados são inseridos no Sistema SIGA Saúde, por prioridade do encaminhamento, status de complexidade e tempo de espera. Importante pontuar que, enquanto os usuários aguardam o agendamento, são acompanhados pela equipe médica da unidade.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 336 reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 42% a Recursos Humanos.

Na análise das demandas classificadas como "Reclamação", observamos que a maior incidência de registros foram em relação aos subassuntos, Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde.

No que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, com um total de 166 manifestações, muitos estão relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno, através de Call Center; à insatisfação com o acesso avançado, onde muitos munícipes reclamam pela ausência de um agendamento prévio das consultas e pelo não recebimento de fraldas pelo correio. No período de maior pico do surto da dengue, recebemos muitas reclamações devido a demora do atendimento, por conta do aumento do fluxo de pacientes e redução do quadro de funcionários que também adoeceram.

Em relação aos agendamentos de retorno às unidades, já solucionaram a demanda com os usuários. Já em relação às manifestações sobre o acesso avançado, as unidades fazem uma educação permanente com o paciente. No caso da entrega das fraldas, cabe à unidade sempre atualizar o cadastro do paciente, e informar a Coordenadoria Regional de Saúde Norte, sobre as intercorrências.

No que se refere a **Recursos Humanos**, o quesito apresentou um total de 123 manifestações, muitas relacionadas à conduta médica, falta do médico e à postura inadequada durante o atendimento, com

referência à rispidez/falta de cordialidade tanto com os usuários, como com os colaboradores da unidade.

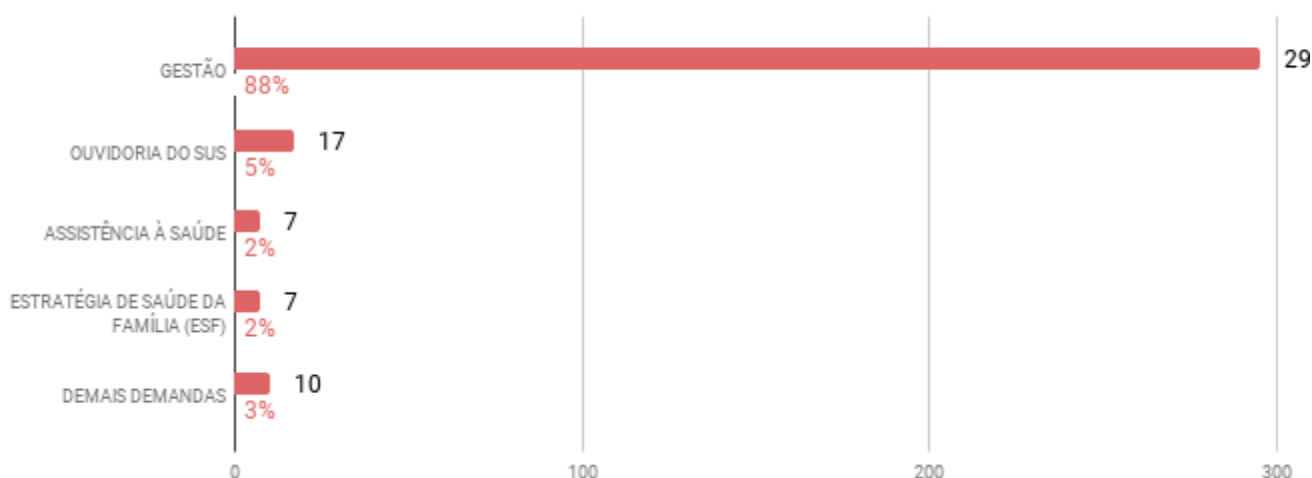
Sobre a rispidez/falta de cordialidade, a mesma se estende também aos funcionários do acolhimento e recepção. O gerente das unidades envolvidas esclarece que os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, ressaltando sempre a necessidade do atendimento qualificado e humanizado.

Muitas demandas referem-se ao descontentamento do fluxo de atendimento do Acesso Avançado. Com isso, os profissionais das unidades estão empenhados em esclarecer para a população esse modelo de atendimento, acolhendo os mesmos e encaminhando para avaliação e direcionamento de suas demandas.

Neste segundo trimestre, ainda enfrentamos o PICO DO SURTO DE DENGUE, que levou a um aumento exacerbado nos atendimentos de usuários, associado também a um aumento de casos de COVID 19, que refletiu em um número acentuado de afastamento de profissionais da saúde, sendo mais um agravante que veio a impactar no atendimento. Esse trimestre ainda continuamos com as ações iniciadas no último trimestre, ampliação do horário de atendimento dos AMAs, contratação de equipe extra, as tendas refrigeradas de hidratação, para um melhor atendimento ao usuário.

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

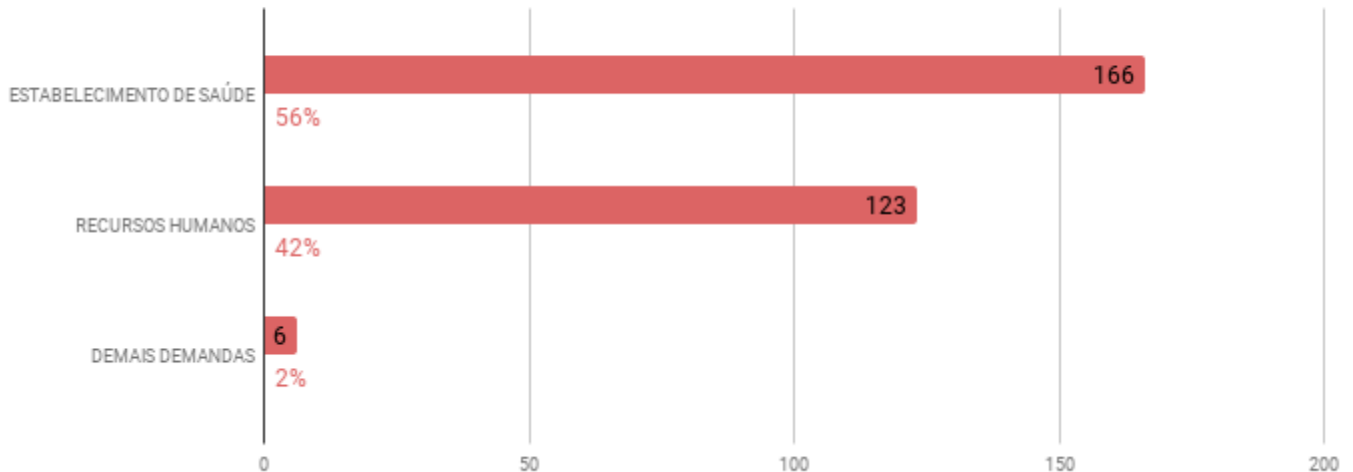
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



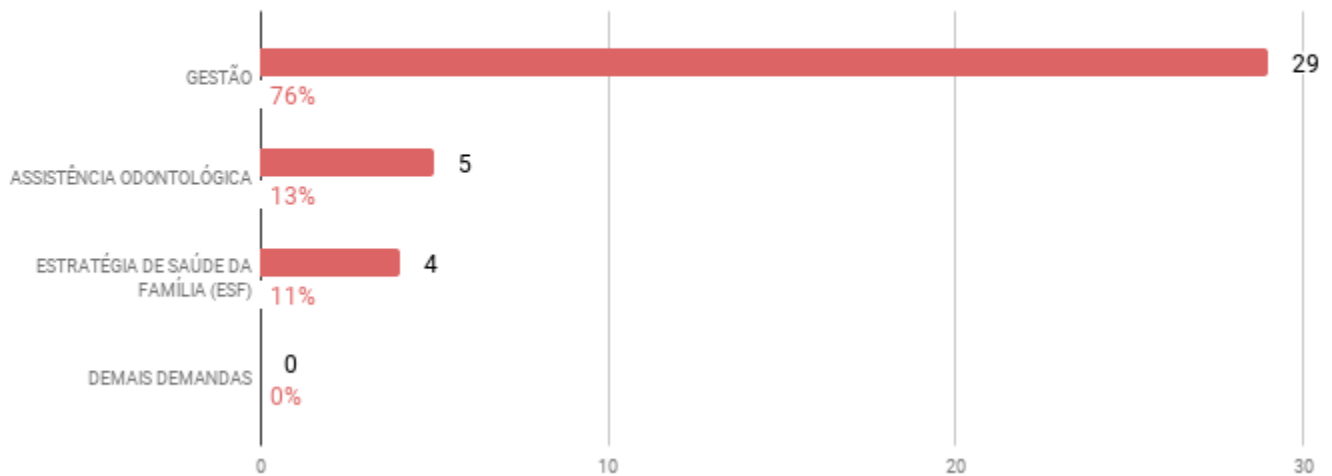
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **38 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 4% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 76%. A média mensal no trimestre foi de 13 elogios.

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

Gráfico 8



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

Na análise das manifestações classificadas como “Elogio”, é muito satisfatório receber essas demandas, pois o profissional e/ou a equipe se sentem valorizados pelo trabalho realizado. Agradecemos muito esse programa de valorização ao profissional, pois o reconhecimento sempre é um estímulo para uma melhor atuação laboral.

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 0 INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	28	28	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	16	38	42%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	41	41	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	7	7	100%
AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó	15	39	38%
CAPS AD III FÓ/BRASILÂNDIA	0	2	0%
CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	7	7	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILANDIA	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER II FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	6	10	60%
PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	43	45	96%
SAE DST/AIDS NOSSA SENHORA DO Ó	4	8	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	4	5	80%
UBS BRASILÂNDIA	43	52	83%
UBS CRUZ DAS ALMAS	21	23	91%
UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	29	29	100%
UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTÓFARO MARTINS	6	6	100%
UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	18	18	100%
UBS JARDIM GUANABARA	19	31	61%
UBS JARDIM GUARANI	18	18	100%
UBS JARDIM ICARAÍ BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	18	19	95%
UBS JARDIM VISTA ALEGRE	26	26	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO	18	29	62%
UBS NOVA ESPERANCA - PAULISTANO II	13	20	65%
UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	45	49	92%
UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	43	43	100%
UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	20	20	100%
UBS VILA TEREZINHA	25	25	100%
UNIDADE HOSPITALAR - BRASILÂNDIA FO	104	104	100%
UPA JARDIM ELISA MARIA I	11	11	100%
SUVIS FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	5	5	100%
Total	657	762	86%

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 762 demandas classificadas como "Solicitação e Reclamação". Destas, 657 foram respondidas no prazo determinado de até 20 dias, correspondendo a 86% das demandas.

As unidades que não atingiram a meta foram: AEFO com 38%, SAE DST/AIDS FÓ com 50%, UBS Jd. Guanabara com 31%, Ama/UBS Jd. Ladeira Rosa com 42%, UBS Profª Maria Cecília com 62%, UBS Nova Esperança com 65%, NIR FÓ/Brasilândia com 60% e Caps AD III com 0%.

Segue as justificativas dos gerentes das unidades:

- . **UBS Jd. Guanabara:** Peço desculpa quanto ao atraso das manifestações da UBS Jardim Guanabara, pois esse foi um período de transição da gestão da direta para a gestão da ASF e todos os funcionários tiveram que se adaptar às novas mudanças.

Informo que já solucionamos todas as demandas que estavam em atraso.

Att.

Astrid Maria Tolo
Gerente

- . **UBS Nova Esperança:** Em relação à unidade Nova Esperança - Paulistano II, informo que assumi a unidade em 06/08/2024 e dada a transição, comprometo-me a garantir que as respostas, a partir de agora, sejam inseridas no ouvidor em até 20 dias.

À disposição para quaisquer esclarecimentos,

Att,

Luis Fernando de Matos
Gerente

- . **UBS Profª Maria Cecília:** Nossas sinceras escusas pelo atraso ocorrido, a unidade estava envolvida na organização para a visita de acreditação, realizada em 04/06/2024.

Att.

Telma Maria Faria Yadoya

Gerente

. **NIR FÓ/Brasilândia:** Com relação ao índice do trimestre anterior, houve diminuição do prazo das respostas. Porém, no último mês de julho tivemos 4 manifestações (sendo 2 de elogios), na qual fizemos contato com munícipe, não sendo inserida a resposta no sistema. Informo que estamos nos empenhando para que esse erro não volte a acontecer.

Att

Joyce Gonçalves dos Santos

Gerente

. **SAE AIDS/DST:** O atraso na entrega das respostas dos profissionais envolvidos nas reclamações, é a justificativa pela demora.

Pretendemos cobrar essas respostas o mais rápido possível para que não haja mais atraso.

Att

Cesar Henrique de Simoni.

Gerente

. **CAPS AD III:** Com escusa pela falta de devolutiva em tempo hábil frente a demanda solicitada, informo que nossa dificuldade consiste em encontrar por meios eletrônicos os usuários (e-mail, telefone) desse serviço para cumprir o requisito da resposta.

Diante do exposto, nosso serviço buscará estratégias para executar os esclarecimentos pertinentes. Garantimos que todas as manifestações são avaliadas e discutidas com a equipe a fim de garantir melhor cuidado ao munícipe.

Podemos garantir que os cuidados e assistência não sofreram impacto em relação ao tempo de resposta.

Estou à disposição para outras informações que se fizerem necessárias.

Cordialmente,
Bruno Azevedo Bittencourt
Gerente.

. **AEFO (Ambulatório de Especialidades):** Peço desculpas pelos atrasos de respostas das manifestações, infelizmente devido a alta demanda da unidade algumas respostas foram respondidas fora do prazo e sempre estamos tentando contato com os pacientes para que suas demandas sejam atendidas de acordo com os protocolos da secretaria.

Att,
Camila Camandaroba Silva
Gerente

. **AMA/UBS JD. LADEIRA ROSA:** Não vejo o resultado acima, mas tivemos alguns problemas de organização das demandas neste trimestre, por parte de quem cuida junto comigo da pasta. Reformulei no mês de junho e já estamos obtendo o prazo esperado, tenho certeza que não teremos mais este prazo dilatado.

Att.
Vivian Vieira da Silva
Gerente

Neste trimestre podemos verificar uma ótima mudança nos índices em relação ao trimestre anterior, sendo que passamos de 14 unidades para 08 unidades com respostas fora do prazo, mesmo essas tiveram aumento no índice. Continuaremos reforçando nossas conversas, orientações e estratégias, pois nossa meta continua sendo alcançar 100% das unidades com respostas no prazo correto.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

A PAQ foi criada pela Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde. É uma planilha onde conseguimos visualizar e compreender o caminho

das manifestações, com seus prazos, suas falhas e identificando em qual unidade isso ocorre.

No segundo trimestre, recebemos 874 demandas e foram avaliadas 861. A PAQ é uma planilha dinâmica. Por meio dela, temos a compreensão de que, nesse trimestre, avaliamos a finalização das demandas do trimestre anterior, e parte das demandas recebidas no final do trimestre serão avaliadas no próximo trimestre.

Através dela identificamos a dificuldade dos atendentes do 156, com unidades homônimas. No nosso território temos unidades que compartilham espaços. Isso também dificulta a identificação correta do estabelecimento da demanda, pois o próprio paciente não consegue se expressar corretamente.

Nosso Hospital Dia compartilha o mesmo endereço com a UBS Profª Maria Cecília. Muitos pacientes, ao fazer a demanda, confundem o nome das unidades, e isso acarreta num trâmite da demanda.

Os maiores problemas, relacionados ao conteúdo das demandas, já foram identificados e avaliados nesse relatório.

Sobre as demandas de Reclamação sobre Recursos Humanos, vamos acompanhar e conversar com as unidades sobre treinamentos e reorientações com os profissionais, a fim de manter um atendimento qualificado e humanizado para o usuário.

Sobre as demandas que reclamam ou solicitam vagas, principalmente em consultas de especialidades e/ou cirurgias, vamos continuar exigindo que o processo de inclusão no sistema seja feito corretamente. Porém, dependemos das instâncias maiores para que elas sejam atendidas com mais agilidade, principalmente em casos graves e urgentes.

11. Plano de ação

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

Acompanhamos as demandas, e fazemos conversas com as unidades em manifestações pontuais, assim achamos o melhor caminho para resolução das mesmas.

Vamos realizar a reunião anual no terceiro semestre, com todos os gerentes das unidades, para um realinhamento, discussão de dúvidas e orientamos os principais tópicos da ouvidoria.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião anual		presencial	setembro	gerentes	A iniciar ▾
Conversas com as unidades		telefone e email	ano 2024		Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
07/05/2024	Reunião com regulação CRSN	Fila de espera e Absenteísmo	Rosa Arnold
10/06/2024	Reunião SMS	Relatórios Trimestrais de Ouvidoria	Rosa Arnold
18/06 e 20/06/2024	Curso de capacitação	Formação Básica: Rede de ouvidoria SUS e serviço de informação ao cidadão.	Rosa Arnold



Reunião com a regulação 07/05/2024



Reunião em SMS 10/06/2024



Curso de Capacitação 20/06/2024

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando o segundo trimestre de 2024, referente ao quesito manifestações, o registro de **Solicitação** superou o número de demandas classificadas como **Reclamação**. Com relação à **Assistência à Saúde**, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado às solicitações contidas no subassunto de **Consultas/Tratamento/Atendimento**. Em sua grande maioria, são referentes às manifestações sobre o longo período de espera nas consultas de especialidades, pois o número disponível dessas vagas é menor em relação à quantidade de usuários encaminhados para esses agendamentos.

Portanto, os casos prioritários e/ou os mais complexos devem ser acompanhados pela equipe médica da unidade, que também realiza a interface com a regulação da própria Rede Assistencial, e está com a Regulação Regional, para tratativas específicas de cada caso apresentado. Nesse mesmo subassunto, muitos usuários solicitam consultas clínicas, pois não aceitam o acesso avançado. Em muitos casos eles precisam chegar muito cedo à unidade, e às vezes retornar no período da tarde. Porém, relatam que isso prejudica no trabalho.

Na Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia, a equipe da assessoria em regulação promove reuniões com orientações referentes ao assunto, tanto em reunião ampliada como de forma individual com cada unidade. A CRS Norte promove, duas vezes ao ano, treinamentos com as equipes de regulação das unidades e das supervisões técnicas.

Com relação às demandas de **Reclamação**, o assunto de maior evidência foi **Gestão**, o qual teve preponderância de manifestações direcionadas a Recursos Humanos e a Estabelecimento de Saúde. Dentre **Recursos Humanos**, a maior parte das reclamações é sobre atendimento, conduta profissional e acolhimento. Conversamos muito com os responsáveis técnicos que buscam promover orientações, treinamentos e reuniões com os profissionais a fim de manter um atendimento qualificado e humanizado para com o usuário.

Em continuidade ao assunto Gestão, quanto ao quesito **Estabelecimento de Saúde**, acreditamos que a educação permanente - do usuário e funcionários - resultará na melhoria nos processos de trabalho e nos programas oferecidos pela unidade e,

assim, refletirá em melhoria no processo gerencial e, conseqüentemente, na qualidade de atendimento.

Temos que ressaltar que o **indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão**, fortaleceu muito a **Rede de Ouvidoria SUS**, e assim recebemos dados mais transparentes e acessíveis, o que torna uma importante ferramenta de gestão.

A melhor conclusão que temos deste trimestre é que, apesar de todas as intercorrências que enfrentamos, concluímos um trimestre com uma redução de unidades com respostas de demandas fora do prazo e por consequência o aumento do nosso índice.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Como já descrito na análise anterior: "Vale destacar que sendo a Ouvidoria um agente de transformação, ela atua na busca de soluções junto às áreas da organização e sensibilização de gestores". Importante apontar que, neste canal, o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias. A ouvidoria é interlocutora entre o cidadão e a administração pública, e o cidadão espera que sua demanda seja ouvida e acolhida em todas as instâncias.

É importante trazer para a discussão a Constituição Federal de 05 de outubro de 1988, conhecida também como Constituição Cidadã, criada após 21 anos de Ditadura Militar. Por meio dela, o cidadão tem assegurado direitos como acesso à saúde, educação, trabalho e moradia. Além dos direitos e deveres, ela também apresenta normas que não podem ser alteradas nem mesmo pela via de emendas constitucionais. Denominados de "cláusulas pétreas", esses dispositivos têm como objetivo preservar a democracia e a cidadania firmadas na Constituição de 1988.

A cidadania é uma palavra utilizada, comentada e nem sempre compreendida. No conceito restrito, está relacionada a direitos políticos de como votar e ser votado. Em seu sentido amplo e moderno, contudo, a cidadania passa a representar toda a gama de direitos do indivíduo perante o Estado, e a capacidade de cada pessoa de exercê-los e defendê-los é, no fundo, o direito a ter direitos. Tais

direitos pressupõem não só a cidadania digna dos brasileiros, como também apontam os deveres do Estado e da sociedade para a sua garantia.

O Artigo 1º estabelece o Brasil como um Estado Democrático de Direito, uma forma de Estado em que a soberania popular é essencial. O Artigo 5º regulamenta a igualdade como pressuposto fundamental para a sociedade, e diz: "Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade." Diz o Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

A Lei 8.080/90 define que o conjunto de ações e serviços de saúde prestados por órgãos e instituições públicas da administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público, constitui o Sistema Único de Saúde (SUS). A iniciativa privada pode participar do SUS em caráter complementar. A gestão das ações e dos serviços de saúde deve ser solidária e participativa entre os três entes da Federação: a União, os Estados e os Municípios.

O Sistema Único de Saúde - SUS é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

A Atenção Secundária atua no atendimento ambulatorial especializado, como suporte à Atenção Primária à Saúde e em casos que não são de urgência e emergência (Atenção Especializada – hospitais). É interpretada por muitos como nível de média complexidade. De modo geral e resumido, a atenção primária atua como ponto inicial de contato com o sistema. Em seguida, a atenção secundária provê cuidados especializados e diagnósticos mais complexos. Por fim, a atenção terciária é reservada aos casos mais intrincados e requer intervenções altamente especializadas.

A articulação e integração dos níveis de atenção à saúde são fundamentais para o funcionamento eficiente e eficaz do sistema de saúde como um todo. Ao conectar harmoniosamente a atenção primária, secundária e terciária, é possível estabelecer uma rede contínua e coordenada de cuidados médicos, beneficiando

diretamente os pacientes e refletindo em uma assistência de qualidade.

Na Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia, “observamos que o gargalo continua ainda a falta de vagas de especialidades da atenção secundária e a escassez de ofertas de vagas de cirurgias na Atenção Terciária”.

Falar de cidadania, Estado Democrático de Direito, os Direitos e Deveres da Constituição de 1988 e a Lei 8.080/90 que rege o SUS, nos remete a refletir que para que alcancemos o objetivo de respeitar os artigos mencionados, se faz necessário o cumprimento das leis em todas as suas instâncias. Dessa forma, fica claro que a Atenção Primária fica prejudicada por fazer o seu papel. Porém, encontra entraves na atenção secundária e terciária, em relação aos direitos do cidadão dentro do SUS.

Compreendendo a missão da ouvidoria, a mesma acolhe as demandas dos munícipes, zelando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos, como também a expansão dos direitos dos cidadãos nas sociedades democráticas. A função é reconhecer o cidadão como sujeito de direitos, ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação, acolher e dar tratamento adequado à demanda apresentada, utilizando linguagem clara, demonstrando o resultado. Ou seja, sugerindo mudanças nos processos da administração pública, para que os agentes públicos possam direcionar de forma assertiva a solução do caso.

Dra Maria Aparecida Faustino

Supervisora da STS Freguesia do Ó/Brasilândia

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 (STs)**
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIA 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>

