

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ITAIM PAULISTA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista
Endereço: Avenida Marechal Tito, 3012 - Itaim Paulista - 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, 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 Itaim Paulista

Ouvidor

Kaline Laurindo de Melo

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	6
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	13
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 do Itaim Paulista, localizada no extremo leste da cidade de São Paulo, supervisiona 26 unidades de saúde, dentre elas: 1 UPA 24 horas, 1 AMA/UBS Integrada, 1 Caps Infante Juvenil, 1 CAPS Adulto, 1 CAPS Álcool e Drogas, 1 CECCO, 2 Centros de Especialidade e Reabilitação CERs II, 1 Rede Hora Certa Especialidades, 2 Residências Terapêuticas Mistas, 1 Residência Terapêutica Masculina, 1 UVIS e 15 Unidades Básicas de Saúde distribuídas pelo Território.

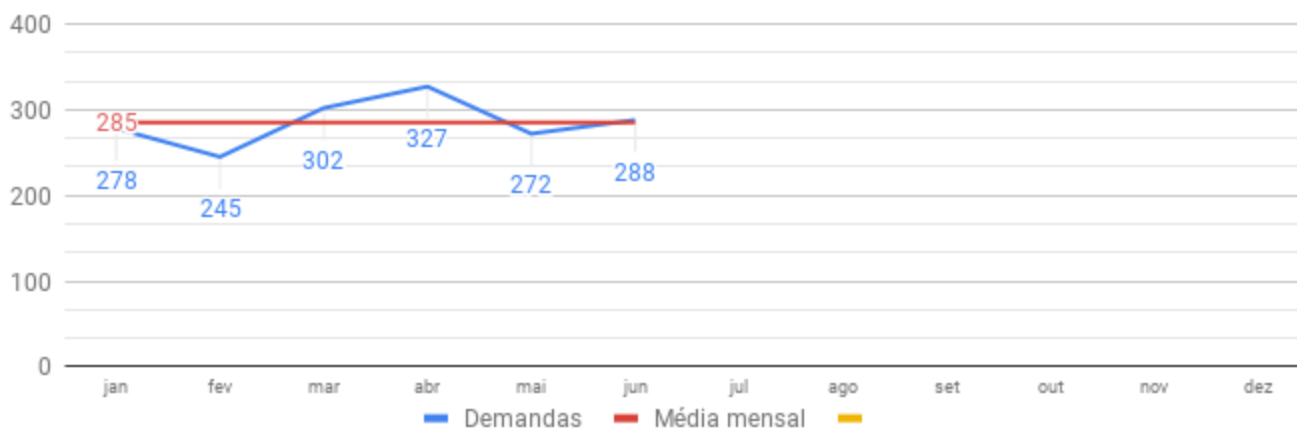
2. Panorama Geral do período

No período observado quanto às demandas de Ouvidoria registradas no sistema OuvidorSUS, é possível avaliar uma pequena queda de solicitações pelos usuários do território comparado ao trimestre anterior de 2024.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



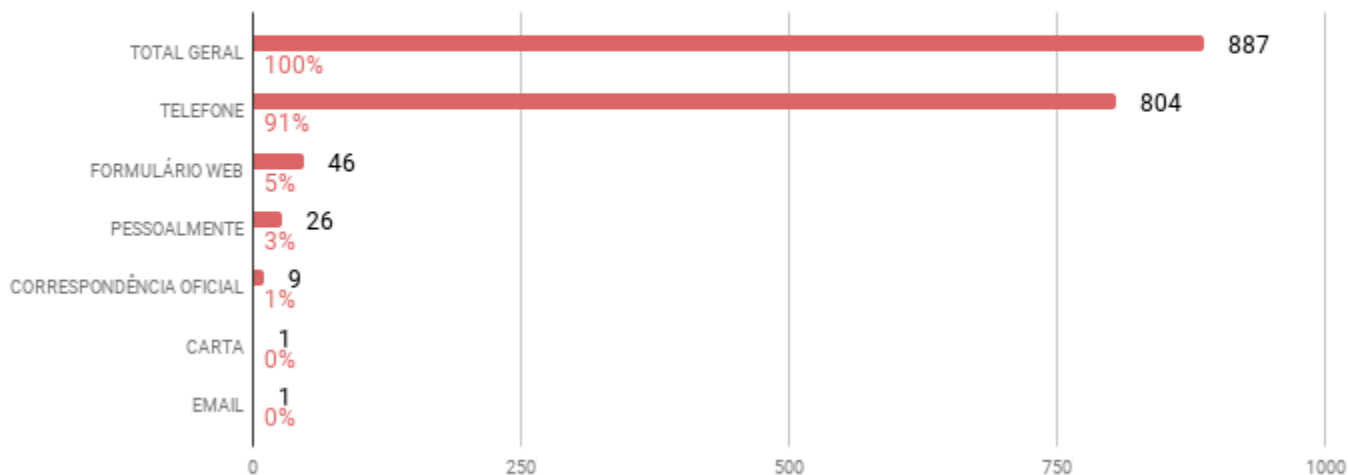
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O gráfico dimensiona a queda das manifestações administradas junto ao sistema OuvidorSUS, no qual são registradas as demandas de Ouvidoria. Comparando ao trimestre anterior, encerrado com 302 demandas, o encerramento deste trimestre obteve 288 demandas, totalizando uma queda de 4% nas manifestações.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



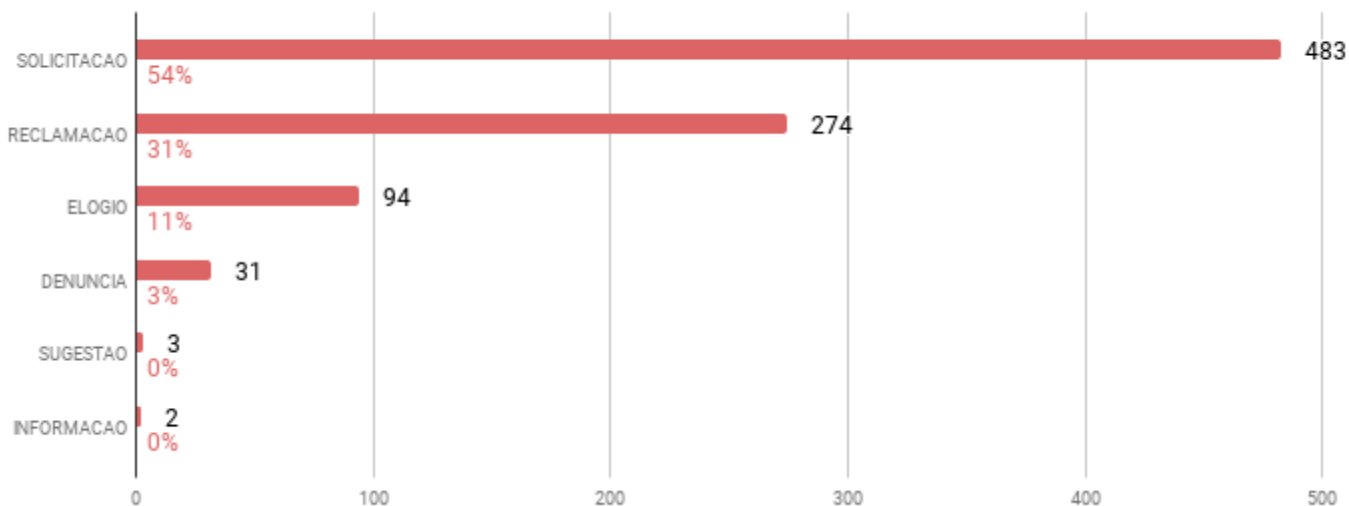
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Com relação ao atendimento geral junto aos meios de comunicação para as Ouvidorias, é possível observar uma queda nas solicitações junto ao serviço 156, que neste trimestre atingiu 91%. Ocorreu também um aumento na procura de atendimento via formulário Web, que atingiu 5%; e uma queda da procura de atendimento pessoalmente nas unidades de Ouvidoria das Supervisões Técnicas de Saúde, que atingiu os 3%. O número de e-mails formalizando as demandas segue em 1%.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Em comparação ao trimestre anterior, no gráfico é possível observar uma queda considerável quanto às reclamações, antes de 33%, atualmente sendo de 31% apenas. O número de elogios, que no trimestre passado estava em 6%, este trimestre atingiu os 11%.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 483 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 54% do total.

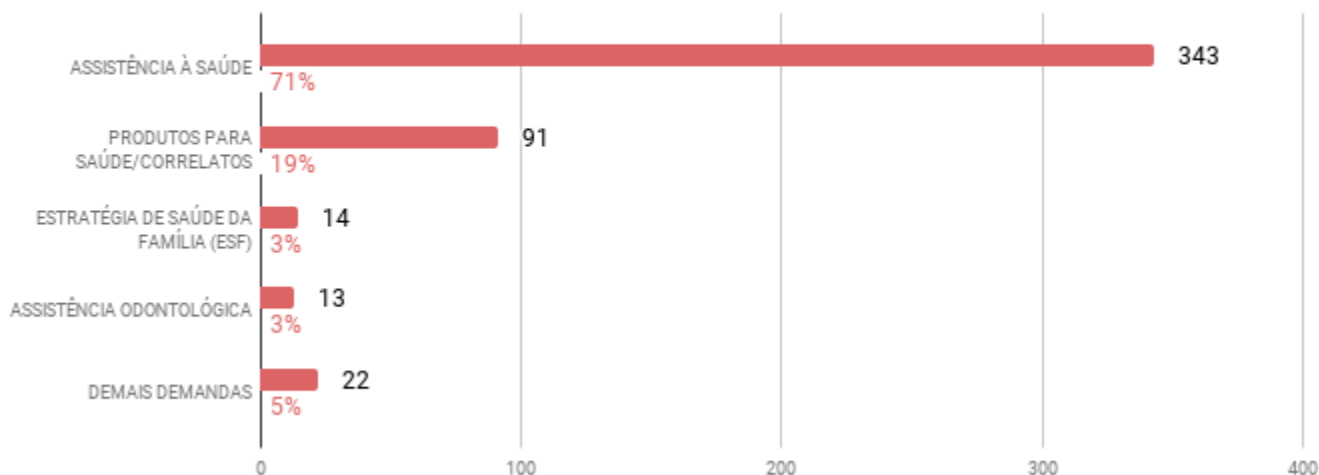
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (71%), Produtos para Saúde e Correlatos (19%), Estratégia de Saúde da Família ESF (3%), Assistência Odontológica (3%), Demais Demandas (5%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, 11% Cirurgias, 5% Diagnósticos, 5% Diagnósticos por Endoscopia, 3% Diagnósticos em

Cardiologia, 2% Diagnósticos por Ultrassonografia e 5% Demais Demandas.

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

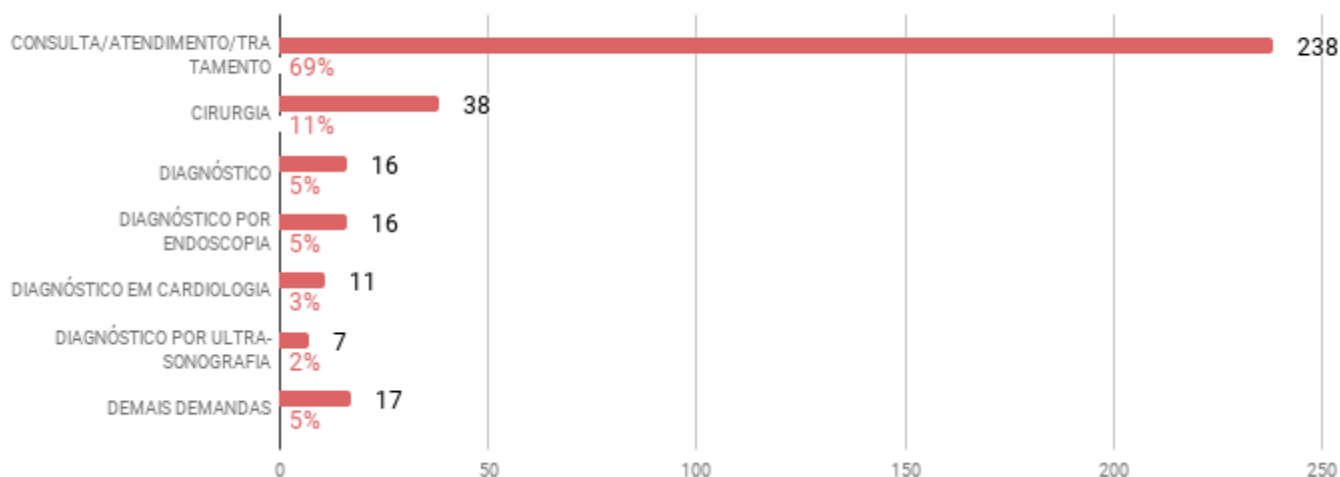
Gráfico 4



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 Itaim Paulista - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

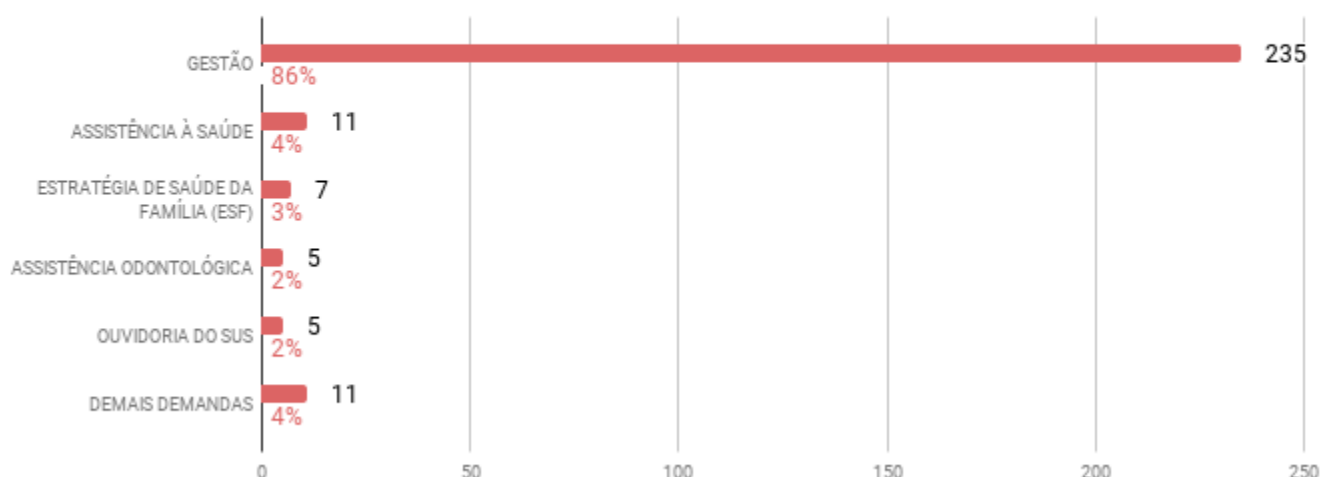
As 274 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

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 subassuntos mais citados, 53% são relativos a Estabelecimento de Saúde, 43% Recursos Humanos e 4% a Assistência à Saúde.

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

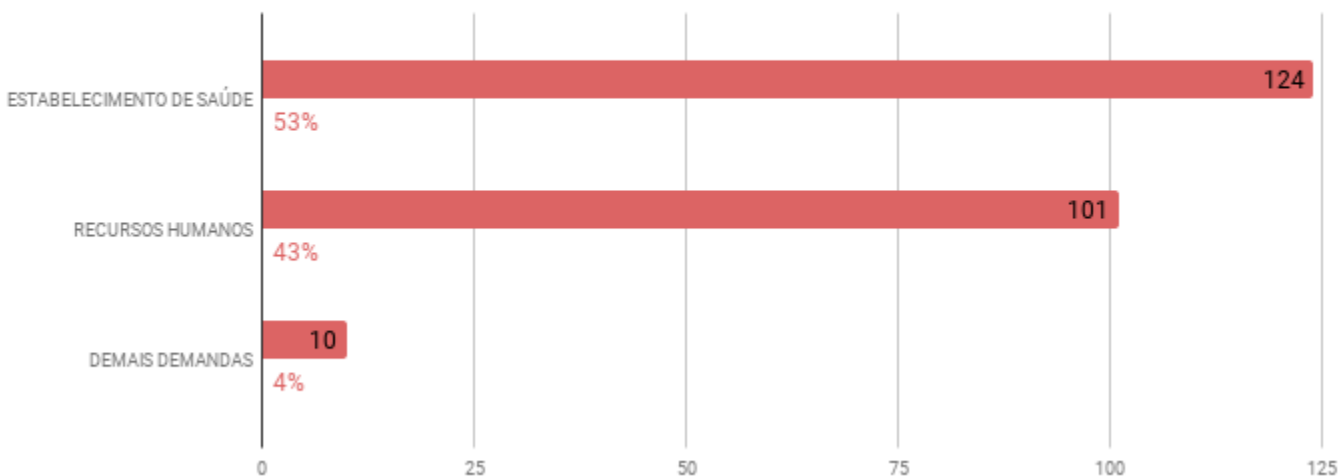
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



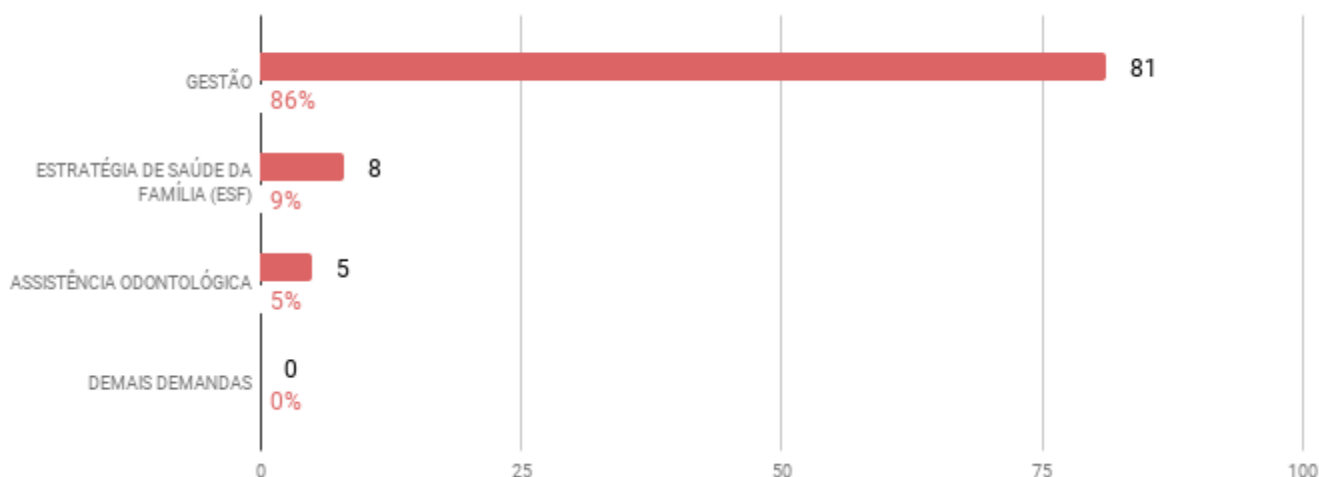
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 94 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 11% 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 16 elogios.

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

Gráfico 8



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

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 JARDIM DAS OLIVEIRAS	40	40	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	72	72	100%
CAPS ADULTO II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CER II JARDIM CAMARGO NOVO	13	13	100%
CER II JARDIM CAMPOS	6	6	100%
HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	106	106	100%
PA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	42	42	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	14	21	67%
UBS CIDADE KEMEL	14	14	100%
UBS DOM JOÃO NERY	32	32	100%
UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	43	43	100%
UBS ENCOSTA NORTE	34	34	100%
UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	7	32	22%
UBS JARAGUÁ	45	46	98%
UBS JARDIM CAMARGO NOVO	33	33	100%
UBS JARDIM CAMPOS	48	48	100%
UBS JARDIM INDAIÁ	16	16	100%
UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	38	38	100%
UBS JARDIM SILVA TELLES	26	26	100%
UBS PARQUE SANTA RITA	37	37	100%
UBS VILA CURUÇÁ	37	37	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA NOVA CURUÇÁ	37	37	100%
UVIS ITAIM PAULISTA / CURUÇÁ	1	1	100%
Total	743	776	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 776
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 743
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

As demandas que necessitam de maior atenção por parte da Supervisão Técnica de Saúde do Itaim Paulista, são demandas que necessitam de apuração por parte da equipe de assessoria, junto a Organização Social para melhor administrar e orientar a unidade ou colaborador quanto ao solicitado pelo cidadão.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Ações de acolhimento junto às gerências das unidades, atualização e rodas de conversa junto aos colaboradores das unidades.
- Principais resultados obtidos: redução no número de manifestações, aumento do número de elogios quanto aos colaboradores, equipes e serviço de saúde.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Quanto aos prazos, estão sendo cumpridos, e cada dia mais realizados dentro do solicitado.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 754 demandas
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 754
- Principais problemas identificados: Solicitações e Reclamações
- Sugestões para melhoria: Melhor identificação por parte do atendimento 156, junto às demandas recebidas, como classificação da demanda (reclamação, solicitação, denúncia).

11. Plano de ação

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

- Acolhimento e roda de conversa com as Gestoras das Unidades;
- Visitas nas unidades para observar uma melhor estratégia de atendimento para com os colaboradores e comunidade;
- Orientação quanto aos fluxos de atendimento e utilização do app Agenda Fácil junto a população;
- Orientação às equipes de trabalho, quanto a importância do acolhimento humanizado e de qualidade.

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
Acolhimento e Humanização	Para melhor receptividade junto à população	Acolhimento humanizado e escuta de qualidade	Sempre que necessário	Colaboradores das unidades (recepção, administrativo)	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
29/03/2024	Reunião Rede SUS de Ouvidorias	Apresentação do relatório do 1º Trimestre das Ouvidorias	Kaline Laurindo de Melo
11/06/2024	Relatórios Trimestrais da Rede de Ouvidorias do SUS	Formas de Preenchimento e elaboração do relatório	Kaline Laurindo de Melo

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Com base nos números apresentados este trimestre, é possível observar uma melhora quanto ao atendimento junto às unidades de saúde. Os elogios aumentaram e as reclamações não alteraram quanto ao trimestre anterior. Tendo em vista o trabalho junto às gestões das unidades, o acolhimento e a escuta ativa dentro das unidades reduziram as demandas anteriores quanto a falta do acolhimento das gestões e equipe.

Além disso, a procura por atendimento em especialidade e cirurgias segue constante, tanto por meio do telefone como pessoalmente nas Supervisões. As vagas limitadas para esses atendimentos, e a deliberação do Siresp, também interferem e muito para poder dar o andamento necessário para as solicitações e reclamações devido ao tempo de espera.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após avaliação dos dados do trimestre anterior comparados a este trimestre, consideramos que as orientações junto aos gerentes do serviço de saúde nas reuniões mensais da STS, onde reorientamos com relação ao acolhimento e atendimento humanizado dos usuários nas suas demandas, refletiram na melhora das manifestações de reclamação e aumento de 5% nos elogios.

Reforço que nos próximos meses trabalharemos com os gerentes do território, especificamente as demandas de ouvidoria, analisando a série histórica. Vamos propor a elaboração de um plano de ação local e individual para a resolutividade das demandas de reclamação.

Deborah Magalhães Cerqueira

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>

