

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIA/GUILHERME



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme
Endereço: Travessa Particular Fernão Martins da Costa, 105 - Vila
Maria - CEP: 02134-010 São Paulo - SP

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, 34p.

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

Coordenadora Regional de Saúde Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisora Técnica de Saúde Vila Maria/Guilherme

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

Ouvidor STS Vila Maria/Guilherme

Tatiane Alves Cabral

Equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme

Victoria Truguilho de Souza

Regina Maria Faria Gomes

**Equipe de Ouvidoria da Rede Assistencial da STS
MG/OSS-SPDM**

Virginia Maria de Oliveira Quaresma

Equipe dos Pontos Focais da STS MG

Érica Macedo Hara

Simone de Andrade Kaup
Carlos Frederico Dantas Anjos
Ione Celia de Carvalho Gama
Felipe Cardim Gomes da Silva
Michel Melo Braga
José Roberto Caporrino
Viviane Ayumi Leite Agari da Silva
Ana Lucia Fernandes Hercowitz
Valéria Marques Galatti do Prado
Amanda Gonçalves Freitas Honda
José Roberto da Silva
Ricardo Cordeiro
Nadja Nara Dourado Rodrigues Sartorio
Bianca Ferracini Alvares
Tatiana Issida Fujinami
Regiane Leticia V. A. Figueiredo
Maiara Martininghi

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	7
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	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	28
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica da Saúde Vila Maria/Vila Guilherme (STS MG), atendendo determinação da Secretaria Municipal da Saúde, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas de ouvidoria recebidas no segundo trimestre de 2024, elaborou o presente relatório. Este documento foi redigido a partir das informações fornecidas pela Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo, utilizando os dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 08/07/2024, referente ao meses de abril a junho de 2024 em comparação ao primeiro trimestre (janeiro a março de 2024). Faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos que obtiveram manifestações em todas as Unidades avaliadas no período.

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme está subordinada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte da Secretaria de Saúde do Município de São Paulo, situada na zona norte, em uma área que abrange 26,4 quilômetros quadrados, com uma população de **294.149** habitantes, conforme Fundação SEADE - população residente projetada em 01/07/2023.

A área de abrangência da Coordenadoria está distribuída em três Distritos Administrativos: Vila Maria, Vila Guilherme e Vila Medeiros. Os três distritos contam com 39 bairros, sendo que 17 estão no distrito de Vila Guilherme; 14 no distrito de Vila Medeiros e 8 no distrito de Vila Maria. A região possui 6.602 domicílios distribuídos em área de 51 favelas no território (Listagem de Favelas do Município de São Paulo - SEHAB/HABITASampa - 2022). Tem um contingente populacional representado por adultos e uma taxa de analfabetismo na região em torno de 3,0%.

A Rede Assistencial de Saúde da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme possui, pela administração direta, uma Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS Vila Maria/Guilherme) e um Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Vila Maria/Guilherme - Trote. Pela Instituição Parceira - OSS, SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, por meio do Contrato de Gestão R008/2015, contamos com 13 equipamentos de Saúde e 10 Serviços especializados gerenciados. Conforme descrição abaixo:

13 Unidades Básicas de Saúde, sendo 02 AMA/UBS integradas, 08 tradicionais e 03 mistas com equipes ESF

- 01 Unidade Hospitalar Vila Guilherme
- 01 UPA III inaugurada em 02/07/2024

- 01 CEO – Centro Especializado de Odontologia – CEO UBS Vila Ede
- 01 CER (Centro Especializado de Reabilitação) – CER III Carandiru
- 01 CAPS Infantojuvenil II Vila Maria/Vila Guilherme
- 01 Equipe EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar) – EMAD Japão
- 01 Equipe URSI (Unidade de Referência Serviço ao Idoso) URSI Carandiru
- 01 Equipe PAI (Programa de Acompanhamento do Idoso) – PAI Izolina Mazzei
- 18 Equipes ESF e 07 Equipes ESB na STS VMVG sendo distribuídas nas Unidades 06 equipes ESF Jardim Brasil, 06 na UBS Parque Novo Mundo I, 05 UBS Parque Novo Mundo II e 01 UBS Jardim Julieta
- 21 Equipes EAP - Equipes de Atenção Primária nas UBS da STS VMVG
- 05 Equipes eMulti com as seguintes características: eMulti complementar Parque II, eMulti ampliada Jardim Brasil, eMulti complementar Gnecco, eMulti estratégia Izolina e eMulti complementar Jardim Japão
- 01 Equipe CN Rua – Consultório na Rua – CN Rua Parque Novo Mundo I
- Atendimento por TeleSaúde e Consultório Digital nas 13 Unidades Básicas de Saúde e no Hospital Dia Vila Guilherme
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa – Cecco Vila Maria/Guilherme- Trote
- 01 Unidade em Vigilância em Saúde – UVIS Vila Maria/Guilherme

2. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde da Vila Maria/Vila Guilherme analisou o panorama geral do período e observou pontos recorrentes das manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024.

A epidemia de dengue registrada neste período exigiu das equipes na Atenção Básica e na Vigilância em Saúde ações de prevenção, preparação e resposta neste período de transmissão, conforme orientação da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo. As ações foram efetuadas de modo coordenado e integrado entre a Vigilância, a Atenção Básica, e a Urgência e Emergência com o intuito de reduzir e mitigar os impactos na saúde pública deste território. Houve um aumento significativo de atendimentos, realizações de testes e exames de análises clínicas.

Como medida, as AMA/UBS Integradas Vila Medeiros e Jardim Brasil passaram a ter três horas a mais de atendimento todos os dias, ficando abertas até às 22h, inclusive com ampliação do quadro de colaboradores, havendo um incremento de RH.

Foi utilizado drone para aplicação de larvicidas em locais de difícil acesso pelos agentes de saúde, como imóveis e terrenos com possíveis focos de dengue, previamente monitorados, registrados e referenciados em toda a cidade de São Paulo; veículos de nebulização; equipamentos motorizados costais para nebulização; armadilhas distribuídas em residências e escolas. Ainda houve um reforço na campanha de conscientização, com faixas em cruzamentos de vias, o apitaco contra a dengue.

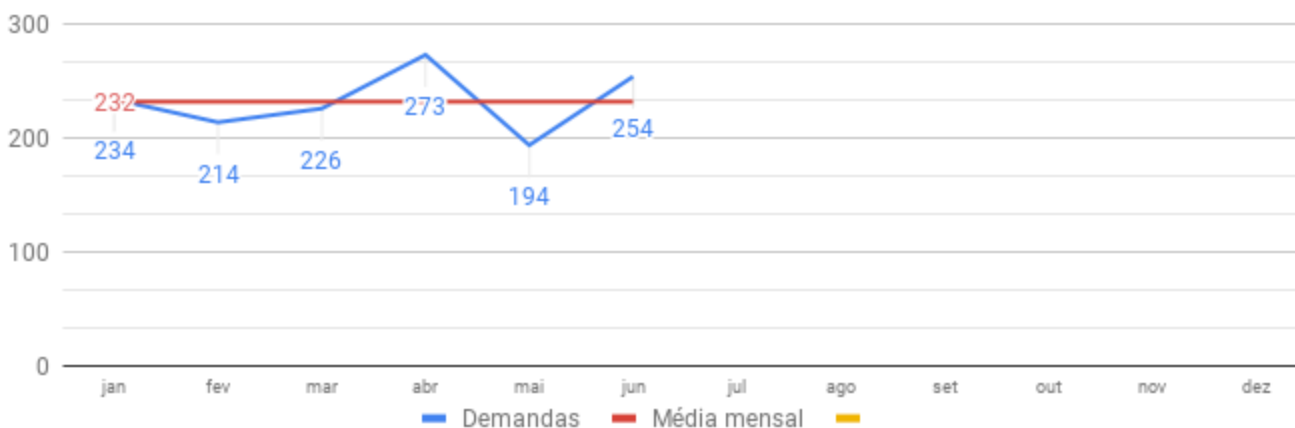
Além disso, houve um plano de ação eficaz para a vacinação contra a dengue, gripe e COVID-19.

Foi observado que, nesse segundo trimestre, houve um aumento de demandas sobre atraso e a não entrega das fraldas. Foi apontado uma falta de alinhamento com os Correios e o fato do cadastro do paciente estar desatualizado.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

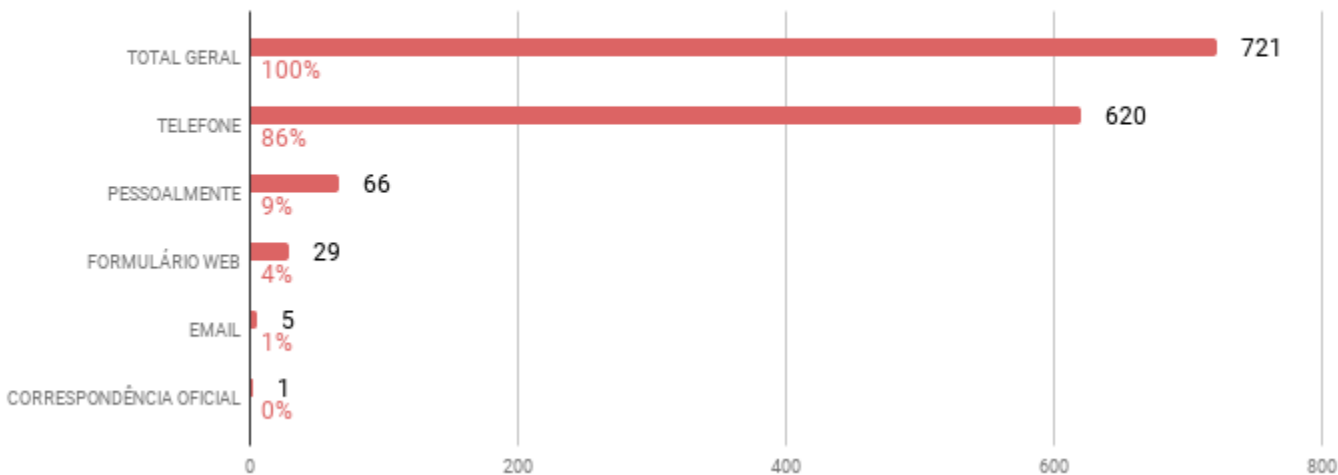
Neste segundo trimestre de 2024 a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, recebeu 721 manifestações, com uma média/mês de 240 manifestações, sendo que no primeiro trimestre tivemos 674 registros com média de 224 manifestações/mês. Isso indica um aumento de 47 demandas este trimestre. Acreditamos que, cada vez mais, a Ouvidoria está se tornando um canal de comunicação eficiente dos anseios e necessidades da população com os serviços de saúde e da confiança com a instituição Ouvidoria.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a origem do registro e a ferramenta utilizada para contato com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo direcionadas à Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre avaliado.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

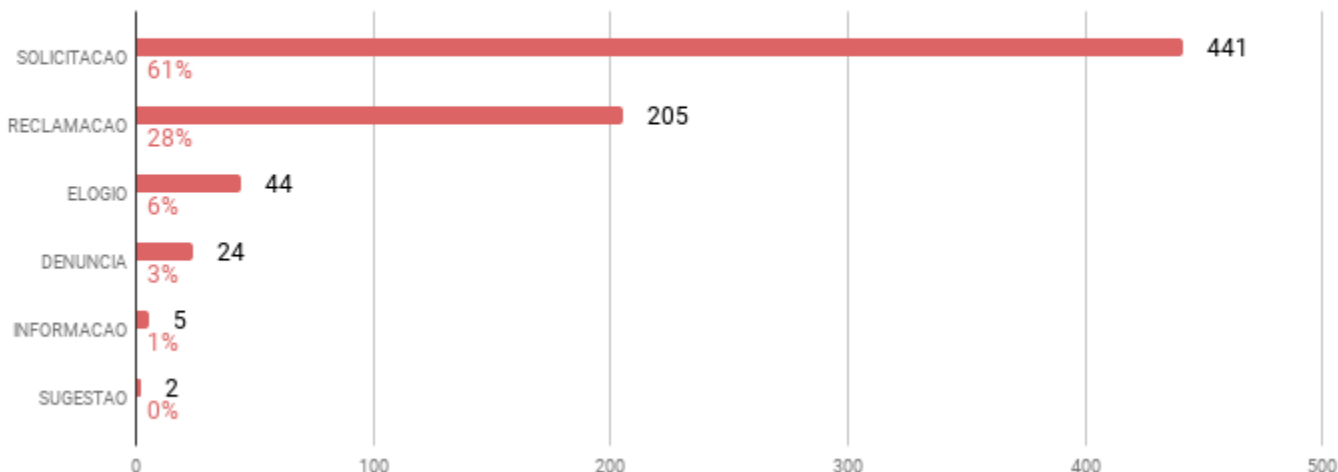
Como demonstrado na tabela acima, na comparação da origem do registro e a ferramenta utilizada para contato, constatou-se que 86% das manifestações recebidas foram realizadas através de Atendimento Telefônico, sobretudo a Central de Atendimento Telefônico 156. Em seguida, o meio de atendimento presencial na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Vila Guilherme foi o segundo mais utilizado, com 9% dos registros e acolhimento das manifestações. Esse dado constata que uma parte da população ainda sente necessidade de uma escuta de pessoa para pessoa. O Formulário Web vem aos poucos sendo utilizado pelos munícipes, pontuando 4% dos meios de atendimento para registro de manifestações.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a quantidade geral de manifestações por Tipologia registradas no trimestre avaliado para a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Verifica-se que, do total de manifestações recebidas no 2º Trimestre de 2024, 61% são solicitações. As reclamações correspondem a 28% do total. As demais formas de manifestações correspondem a 10%. Conforme demonstrado acima, averiguou-se que o índice de Solicitações superou o de Reclamações em mais de 50%.

Seguiremos agora para a análise dos dados cruzando cada uma das classificações e os respectivos Assuntos e Subassuntos que se destacaram no 2º trimestre de 2024.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 441 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 61% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a consulta, atendimento e tratamento e 12% a cirurgias.

Das **Solicitações** recebidas por esta Ouvidoria referentes ao assunto **Assistência à Saúde** (76%) o subassunto em destaque conforme tabela abaixo foi **Consulta/Atendimento/Tratamento**, com 65% dos registros, seguida das solicitações de **Cirurgias** com 12% de pontuações e **Diagnósticos por Endoscopia** (9%), **Diagnóstico por Ressonância Magnética** (4%).

Verifica-se que, dentro do subassunto **Consultas**, as especialidades mais requisitadas foram as Consultas na **Clínica Médica** (21%), **Ortopedia** (7%) e **Ginecologia** (6%).

Com relação a Clínica Médica e Ginecologia/Obstetrícia, a causa geradora das queixas nas Unidades que obteve maior índice foi: solicitações de agendamento para retorno. Os usuários foram acolhidos e, de acordo com a sua situação de saúde encaminhada para atendimento médico no mesmo dia. Destacamos que as demandas de ouvidoria apresentadas foram acolhidas e atendidas pelos gestores dos pontos de resposta.

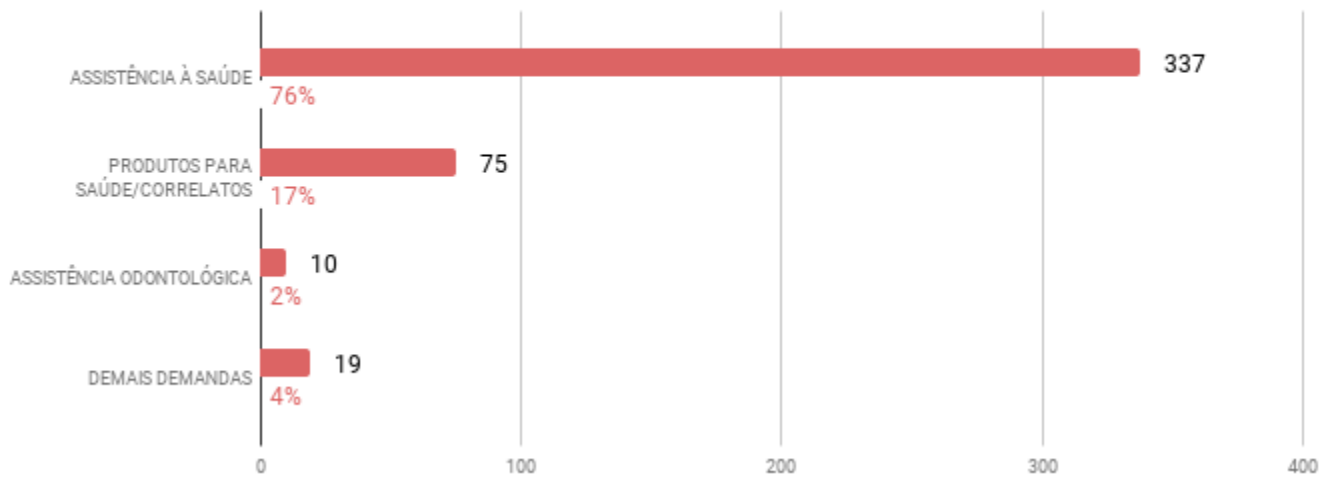
Quanto à Agenda Regulada, as especialidades com maior índice no cômputo geral de registros foram: Ortopedia/Traumatologia, Multidisciplinar, Psiquiatria, Neurologia e Otorrinolaringologia. Estiveram relacionados, em sua grande maioria, à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez.

Dando continuidade ao assunto Assistência à Saúde no que se refere ao subassunto **Cirurgia**, o qual pontuou 12% do total de registros neste assunto, ficou constatado maior ênfase nas especialidades: Cirurgia Ortopédica e Cirurgia Geral. Os focos foram direcionados à agilidade para agendamento de consultas para avaliação. Os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

Quanto ao subassunto **Diagnósticos**, os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

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

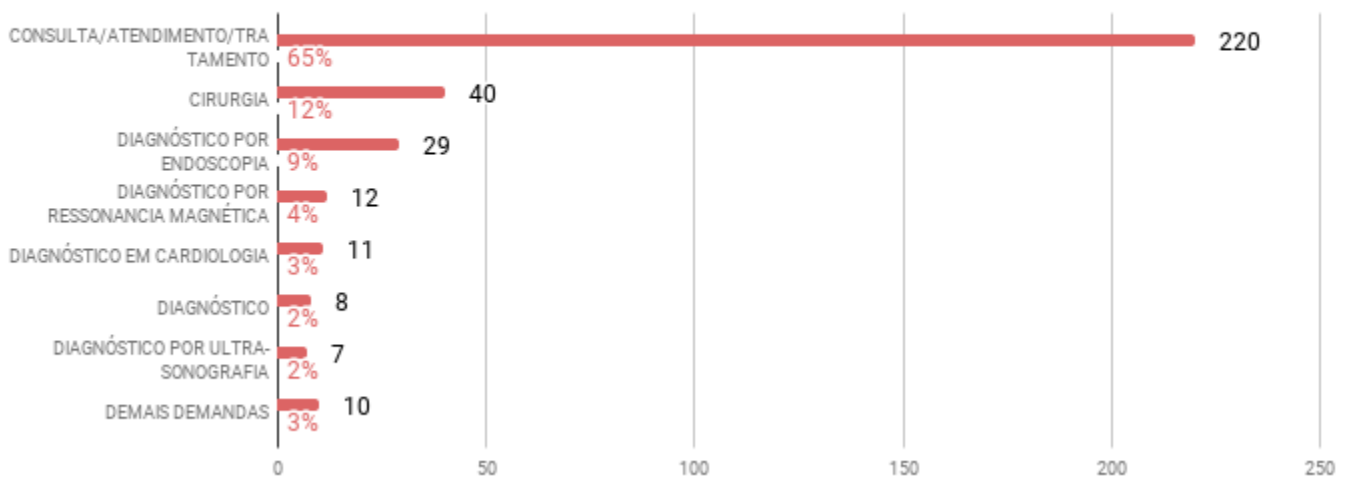
Gráfico 4



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 Vila Maria / Vila Guilherme - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 205 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão** (84%).

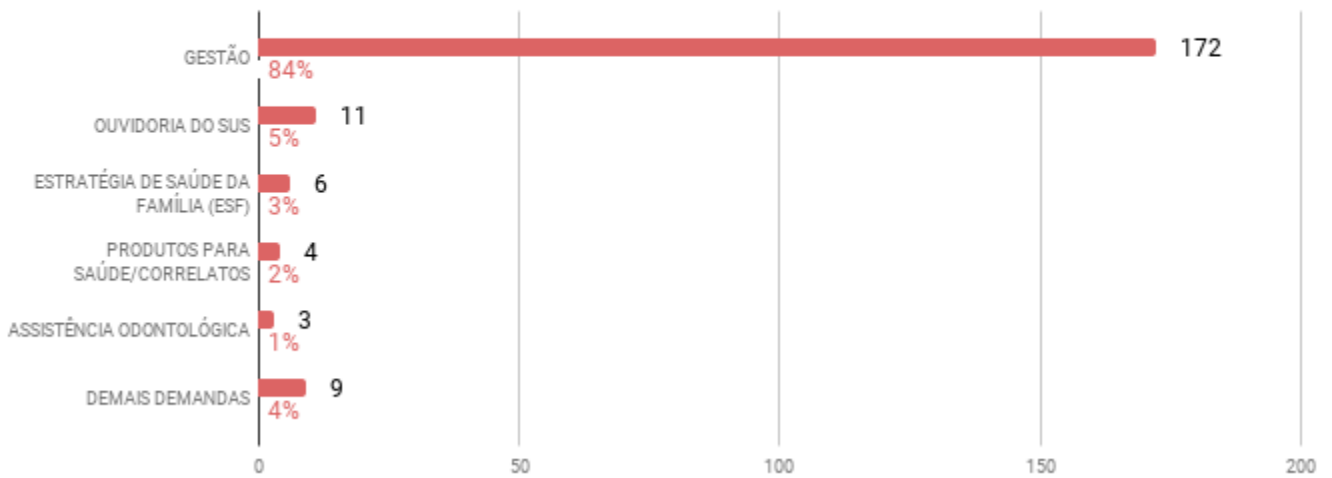
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a **Estabelecimentos de Saúde** e 38% a **Recursos Humanos**.

Dando continuidade ao assunto **Gestão**, no que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, com 98 queixas registradas, sendo que 62 foram direcionadas à **Dificuldade de Acesso** e 28 destas direcionadas a **Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde**. Observou-se que os principais focos desse assunto estavam relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno e descontentamento com o fluxo pelo acesso avançado. Em ambos os casos os usuários foram orientados.

Em análise das manifestações referentes à insatisfação com **Recursos Humanos** (66), observa-se que as categorias com maior pontuação foram **Médico** (15), **Recepcionista/Atendente** (11) e **Enfermeiro** (10). Os gestores orientaram os profissionais quanto ao atendimento e as orientações fornecidas, reforçando a importância de uma boa relação e um atendimento humanizado e qualificado.

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

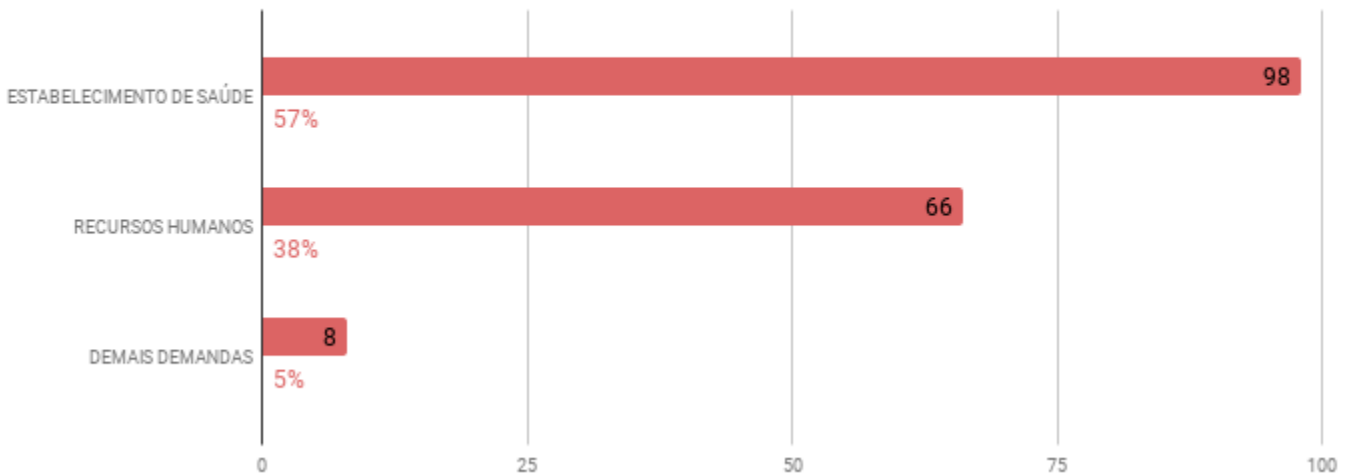
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



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

Na tabela abaixo, apresentaremos as manifestações referentes ao Assunto Gestão, subassunto Satisfação/Recursos Humanos.

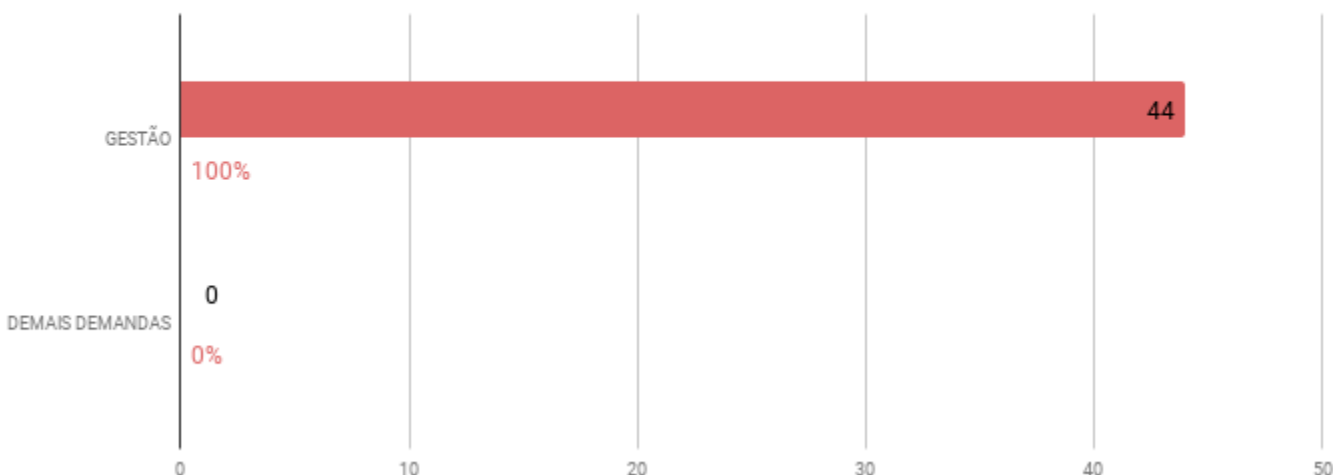
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **44 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve manifestações foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 15 elogios.

O reconhecimento é ora destinado a equipes, como a de saúde e administrativa, ora voltado a profissionais específicos. As categorias profissionais com maior pontuação foram direcionadas a: Médico (10), Equipe de Saúde(9), Equipe Administrativa (7) e Recepcionista/Atendente (6).

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

Gráfico 8



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

Na tabela abaixo serão pontuadas as demandas que foram respondidas no prazo de até 20 dias.

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 BRASIL	50	51	98%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUILHERME/ CEO VILA MARIA	24	24	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	59	59	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II VILA MARIA / VILA GUILHERME	2	2	100%
PS MUNICIPAL VILA MARIA BAIXA	33	33	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA / VILA GUILHERME	1	1	100%
UBS CARANDIRU	59	60	98%
UBS JARDIM JAPÃO	82	82	100%
UBS JARDIM JULIETA	18	18	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE NOVO MUNDO I	37	37	100%
UBS PARQUE NOVO MUNDO II	23	24	96%
UBS VILA EDE	34	34	100%
UBS VILA IZOLINA MAZZEI	29	29	100%
UBS VILA LEONOR	32	32	100%
UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO	17	17	100%
UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	35	35	100%
UNIDADE HOSPITALAR - VILA GUILHERME	57	57	100%
UVIS VILA MARIA / VILA GUILHERME	5	5	100%
Total	597	600	100%

Neste segundo trimestre de 2024 a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, recebeu um total de 600 manifestações direcionadas aos pontos de respostas sob gestão da mesma, sendo que (100%) foram respondidas dentro do prazo de 20 dias estabelecidos por SMS.

Conforme demonstrado acima, averiguou-se que os 18 pontos de resposta sob a gestão desta ouvidoria da STS MG atingiram o percentual acima de 96% das demandas concluídas no prazo de resposta de 20 dias estabelecido pela SMS, sendo que 15 (83%) destas unidades atingiram 100% de demandas concluídas em até 20 dias.

Identificamos que o que impacta diretamente no cumprimento do prazo são as férias e os afastamentos dos profissionais que estão capacitados para acessar o OuvidorSUS. Torna-se necessário investir nestas capacitações e no gerenciamento dos acessos. Continuaremos monitorando os prazos de resposta às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Neste segundo trimestre de 2024 foram registradas na PAQ da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme 754 manifestações.

Estas manifestações foram avaliadas na sua totalidade pelas Gestoras de ouvidoria desta STS.

Verificou-se que mais de 96% das demandas foram tramitadas corretamente, sendo que apenas 31 demandas (4%) foram tramitadas incorretamente para o ponto de resposta responsável por esta demanda. A maior parte destas manifestações, segundo o encaminhamento dado pelo Município, se deu para o Hospital Dia Vila Guilherme. Porém, a manifestação referia-se ao Pronto Socorro de Vila Maria Baixa. Estes encaminhamentos ocorreram em função destes dois equipamentos terem suas portas de entrada muito próximas, e do Pronto Socorro de Vila Maria Baixa estar provisoriamente neste endereço enquanto ocorria reforma para ser transformado em UPA, que foi inaugurada em 02/07/2024.

Outras manifestações foram redirecionadas a outras Supervisões para devido encaminhamento aos pontos de resposta. Uma outra questão observada é que, muitas vezes, o município foi inserido em Fila de Espera por uma outra unidade que não é a informada no corpo da

demanda. Nestes casos as demandas foram redirecionadas ao local responsável pela inserção para esclarecimentos. Em relação a redirecionamento, houveram demandas que foram redirecionadas para setores como Regulação Regional Norte, REG SUS, Remoção-Norte e Assistência Farmacêutica Norte.

Com relação a qualidade de respostas, houveram apenas 59 (8%) demandas que foram reencaminhadas solicitando às Unidades que realizassem o complemento de dados ou revisão das informações dadas. Ou seja, 92% das demandas foram respondidas adequadamente pelos pontos de resposta desta Ouvidoria da STS MG em acordo ao padrão de qualidade solicitado por SMS.

Com relação ao tempo de resposta percebe-se que a maior parte das unidades respondem em até 15 dias após o recebimento desta no seu ponto de resposta. Estamos em contínuo monitoramento deste prazo, informando os gestores para melhoria no tempo e na qualidade das respostas.

11. Plano de ação

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

Verificou-se a necessidade de educação permanente programada com profissionais das Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica sobre os temas: Acolhimento/Humanização; Excelência e Resolutividade no Atendimento/Acesso Avançado. Observa-se a rotatividade de profissionais e a necessidade de envolvimento de mais setores na resolutividade e qualificação das demandas.

O alinhamento de fluxos e processos de trabalho para o efetivo cumprimento do prazo de respostas e da qualidade de respostas ao munícipe se faz prioritário para o próprio canal da ouvidoria como ferramenta de gestão e credibilidade dos munícipes. Sendo de suma importância também o envolvimento dos Conselheiros Gestores para o efetivo exercício do controle social e da cidadania.

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
Capacitação dos colaboradores das Unidades de Saúde da STS VM/VG onde serão abordados os temas: -Acolhimento/ Humanização; -Excelência e resolutividade no atendimento/ acesso avançado	Analisar o processo de trabalho para organizar uma atenção básica humanizada, receptiva, cuidadora, resolutiva, respeitosa do direito do cidadão, que acolha todos os usuários que procuram as Unidades, objetivando a melhora do acesso e um atendimento	Através de rodas de conversa pela Assessoria Técnica/Ouvidoria da STS e SPDM	A cada Trimestre em local determinado pela SPDM	Administrativos da unidade, principalmente os que acolhem as ouvidorias nos pontos de resposta	Em andamento

	acolhedor e de qualidade.				
Reunião técnica com os gestores das unidades	Aprimorar os conceitos relativos ao processo de ouvidoria e alinhar os fluxos e processos de trabalho	Através de rodas de conversa pela Assessoria Técnica/Ouvidoria da STS e SPDM	Quinzenal	Gestores	Em andamento
Conversas com as unidades	alinhar os fluxos e processos de trabalho	telefone e email	ano 2024		Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	Reunião sobre relatórios trimestrais da rede de ouvidorias	Relatórios Trimestrais de Ouvidoria	Tatiane Alves Cabral Regina Maria Faria Gomes
18/06 e 20/06/2024	Curso de capacitação	Formação Básica: Rede de ouvidoria SUS e serviço de informação ao cidadão.	Tatiane Alves Cabral Regina Maria Faria Gomes Victoria Truguilho de Souza



Curso de Capacitação SMS 20/06/2024



Reunião SMS 10/06/2024

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando o as demandas registradas neste segundo trimestre de 2024 relacionadas aos pontos recorrentes dos acessos à Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo, sob gestão desta Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme destacamos que, referente ao meio de atendimento, o telefone é ainda o meio mais utilizado pela população (86%) para manifestar suas demandas. Segundo a tipologia, as manifestações classificadas como Solicitação atingiram 61% do total de registros deste semestre, seguido por Reclamação com 28%.

Com relação à **Assistência à Saúde**, observou-se que o maior índice de demandas, direcionado à Agenda Local (**Clínico e Ginecologista**) e Regulada (**Ortopedia/Traumatologia, Multidisciplinar, Psiquiatria, Neurologia e Otorrinolaringologia**).

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis em todas as especialidades mencionadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou mais complexos são encaminhados para reavaliação médica e, quando necessário, a Unidade continua mantendo interface com a Regulação da própria Rede Assistencial e está com a Regulação Regional para tratativas específicas para cada caso apresentado.

Ressaltamos também que os colaboradores do setor de Regulação de todas as Unidades continuam sendo orientados diariamente pela Regulação da Rede Assistencial conforme dúvidas apresentadas, assim como são informados quanto aos agendamentos e especialidades disponíveis na Rede. Os treinamentos com a equipe são realizados pela Regulação da CRS-N duas vezes por ano.

Constatou-se também que, quanto à Cirurgia e Diagnósticos, os usuários que realizaram manifestações, em sua grande maioria, já estavam agendados, sendo que a comunicação com o usuário pela Unidade é realizada próximo à data de agendamento.

Com relação à **Reclamação**, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: Gestão e, na sua maioria, direcionada a Recursos Humanos e a Estabelecimento de Saúde.

Dentre **Recursos Humanos**, o subassunto com maior índice foi Insatisfação e as categorias em evidência foram: Médicos, Recepcionistas e Enfermeiros. Quanto aos Médicos, as tratativas

estão sendo realizadas com o próprio profissional pela Gerência da respectiva Unidade, acompanhada pelo Gerente Médico da Rede Assistencial para avaliação e conduta, sempre que o caso assim exigir.

Quanto à categoria profissional de Enfermeiros, a Gerência de Enfermagem trabalha com todos sobre melhoria na conduta/postura profissional, com o objetivo de minimizar o número de queixas relacionadas a sua Equipe.

Entre as ações realizadas estão: análise de cada ouvidoria e respostas do gestor local, qualificando e categorizando as queixas; feedback com os colaboradores envolvidos, com o objetivo de auxiliar no seu desenvolvimento individual, bem como capacitação em gerenciamento de conflitos para uma melhor performance diante das próximas dificuldades.

Referente à categoria profissional Recepcionista/Atendente, torna-se importante frisar que as reorientações e treinamentos com os Responsáveis Técnicos da Recepção continuaram a ser realizados, inclusive com a participação dos setores de SAME e Regulação, o que tem ocorrido com frequência.

Em continuidade ao Assunto Gestão, quanto a **Estabelecimento de Saúde**, houve predomínio dos subassuntos: Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e Dificuldade de Acesso.

Visando minimizar ou dirimir as demandas abordadas nos subassuntos acima citados, as unidades realizam orientações aos usuários que utilizam os serviços, bem como os sensibilizam em seguir os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades para a utilização adequada dos serviços oferecidos pelos equipamentos da Atenção Básica. Principalmente por causa do aumento de demanda pelo aumento das arboviroses e planos de ação de imunização. Foram realizadas reuniões com os Assistentes administrativos das Unidades para elaboração dos assuntos a serem apresentados e discutidos com os usuários com apoio de um dos Gerentes da Unidade.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Finalizando, é possível perceber que o relatório geral buscou apresentar os resultados e as análises das manifestações dos munícipes referentes ao segundo trimestre de 2024, sob a Gestão da Ouvidoria desta STS MG, e destacar os principais elementos que emergiram das reflexões desses dados, revelando assim, que a Ouvidoria é um instrumento de Gestão e de fortalecimento da Cidadania.

Neste sentido, há espaço para aprimoramento e melhorias contínuas nos processos de trabalho e correção dos problemas que persistem na prestação dos serviços das Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica. Assim, avaliamos a importância de darmos continuidade às ações propostas no Plano de Ação, bem como implementar outras, de acordo com as necessidades detectadas.

Um aspecto importante que merece destaque é o fato de não existir um único assunto que componha a maioria das demandas de ouvidoria. Assim, podemos afirmar que a ouvidoria reflete a complexidade e a amplitude dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde, sendo necessária uma análise criteriosa, respaldada pela realidade enfrentada durante a vigência dos dados.

Ressaltamos ainda que a Ouvidoria conduziu seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social. Ainda se faz necessário aproximação maior com os pontos de resposta para uma efetiva gestão das manifestações e do processo de educação em saúde, desafio cotidiano em função da rotatividade de profissionais nos pontos de resposta.

Torna-se imprescindível reforçar que a melhoria nos processos de trabalho e o resgate do desenvolvimento e aprimoramento das competências dos colaboradores exigem constante educação permanente. Isto refletirá na melhoria do acesso aos serviços, no processo gerencial e, conseqüentemente, na qualidade de atendimento ao usuário, como também na co-responsabilidade do usuário em seguir os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades. O objetivo é informar e orientar os mesmos para que ele utilize adequadamente os serviços oferecidos pelos equipamentos do território.

Analizamos a necessidade de aprimoramento do conceito Acesso Avançado entre os gerentes e suas equipes, assim como a

continuidade de sensibilização junto ao conselho gestor visando o alcance da população e a educação da população a este modelo de atendimento.

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE

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



Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



TELEFONE

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.

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>

