

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE VILA
PRUDENTE/SAPOEMBA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba
Endereço: Praça Centenário de Vila Prudente, 108 - 1º andar - Vila Prudente - CEP: 03132-050 - 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, 44p.

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 Sudeste

Andressa Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba

Cintia Heger

Ouvidor

Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

Equipe de Ouvidoria

Meire Aparecida das Vinhas

Sarah Sawaya Sacamoto Santinon (Estagiária)

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	15
3. Número de manifestações – Série histórica	17
4. Meios de atendimento	18
5. Classificação das manifestações	19
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	19
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	21
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	23
9. Análise de Prazo de Resposta	24
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	29
11. Plano de ação	30
12. Participação da Ouvidoria em eventos	34
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	37
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	38
15. Glossário	40
16. Siglário	41
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	43
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	44

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) da Vila Prudente/Sapopemba, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Engloba três subdistritos, Vila Prudente, São Lucas (que fica no território da Subprefeitura de Vila Prudente) e Sapopemba na Subprefeitura de Sapopemba, que juntos totalizam 538.896 habitantes, distribuídos numa área territorial de 33,3 Km².



Mapas ilustrativos do município de São Paulo. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/Subprefeitura_e_Distrito_Administrativo.pdf

FOTOS DO DISTRITO DE VILA PRUDENTE, SÃO LUCAS, SAPOEMBA E SEUS CONTRASTES

VILA PRUDENTE



Foto 1



Foto 2

Fonte foto 1 -

https://www.galeriadaarquitectura.com.br/projeto/luiz-esteves-arquitetura/_estacao-vila-prudente/494

Fonte foto 2 -

<http://https://www.change.org/p/subprefeiturasp-mbsp-oficial-metrosp-oficial-n%C3%A3o-%C3%A0-retirada-da-comunidade-de-vila-prudente-uma-das-mais-antigas-de-s%C3%A3o-paulo>

SÃO LUCAS



Foto 1



Foto 2

Fonte foto 1 - https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Esta%C3%A7%C3%A3o_S%C3%A3o_Lucas.jpg

Fonte foto 2 -

https://www.google.com.br/maps/place/Av.+Jacinto+Menezes+Palhares,+628+-+Jardim+Avelino,+S%C3%A3o+Paulo+-+SP,+03227-170/@-23.5887663,-46.5627526,614m/data=!3m1!1e3!4m6!3m5!1s0x94ce5c4f9370d20b:0x58686bbceb546a87!8m2!3d-23.5889764!4d-46.563538!16s%2Fq%2F11cphxb14c?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MDgyMC4xIKXMDSOASAFOAw%3D%3D

SAPOPEMBA



Foto 1



Foto 2

Fonte foto 1 -

<https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2021/04/com-667-obitos-distrito-de-sapopemba-tem-mais-mortes-por-covid-do-que-626-cidades-de-sp.shtml>

Fonte foto 2 - <https://www.direcional.com.br/blog/lugares-para-morar/sapopemba/>

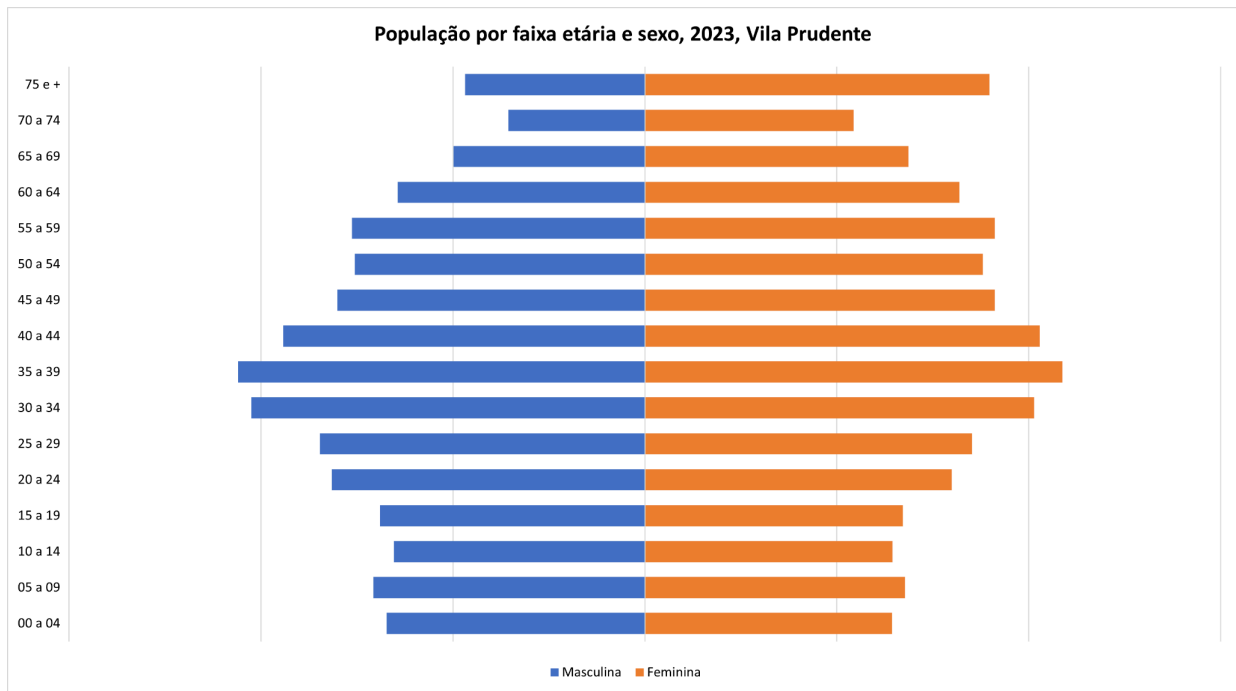
Nossa região apresenta altos índices de densidade demográfica e vulnerabilidade social em comparação com as outras supervisões da CRS Sudeste. Esses fatores podem impactar diretamente a saúde da população, exigindo uma atenção mais intensa e a implementação de políticas públicas específicas para abordar as necessidades dessa comunidade.

Os indicadores podem refletir a qualidade de vida e as oportunidades disponíveis para os moradores das diferentes subprefeituras. Ao comparar Sapopemba com Vila Prudente, é comum observar que a vulnerabilidade em Sapopemba pode se traduzir em desafios mais significativos em várias das áreas mencionadas. Descrevemos abaixo alguns indicadores, que comprovam a disparidade entre as subprefeituras/distritos:

I. População total (sexo/faixa etária)

A análise da população por faixa etária é um importante indicador social que permite o estudo da organização de determinadas sociedades. É também útil na elaboração de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento social e econômico, demonstrando a expansão, declínio ou estabilidade de uma população.

Vila Prudente



Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

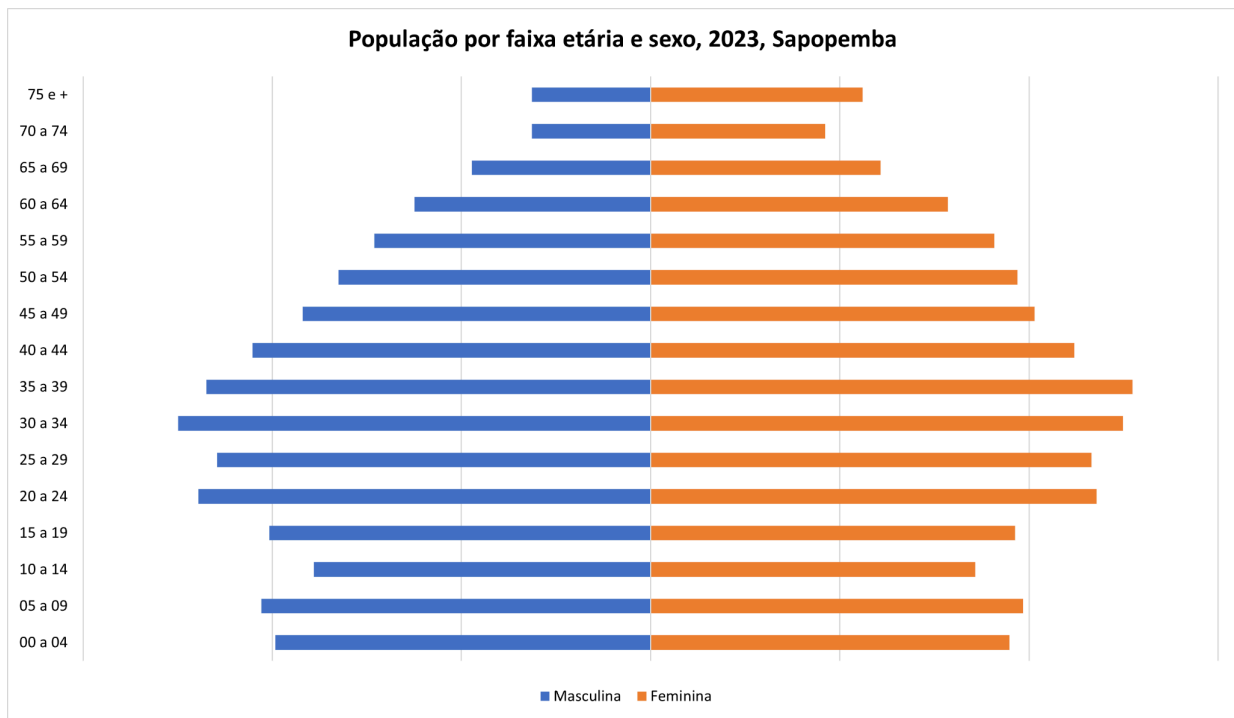
Esta pirâmide etária possui a base com tendência ao declínio, o que pode significar diminuição da taxa de natalidade. Tem o corpo e o topo mais alargados, revelando aumento gradual da expectativa de vida. Ademais, possuem uma faixa de transição entre jovens e adultos mais expandida.

- Faixa etária mais populosa: 35 - 39 anos
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos

Nessa população, há uma presença mais significativa do sexo feminino, fator comum entre a maioria das pirâmides.

- População total: 247.634
- População masculina: 116.972
- População feminina: 130.662

Sapopemba



Fonte: Fundação Seade - <https://populacao.seade.gov.br/>

A descrição sugere uma população em transição. A faixa etária entre jovens e adultos está se alargando, o que pode indicar vários fatores, como uma menor taxa de natalidade ou uma maior expectativa de vida.

Esse fenômeno pode ser atribuído a melhorias nas condições de saúde e qualidade de vida, ao mesmo tempo em que a população idosa está aumentando, refletindo mudanças sociais e econômicas que impactam a longevidade.

- Faixa etária mais populosa: 30 - 34 anos
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos

A população da Sapopemba é um pouco maior que a da Vila Prudente, mas possui números bem próximos, sendo possível uma análise entre eles.

- População total: 289.759
- População masculina: 139.351
- População feminina: 150.408

II. Idade média ao morrer, em anos.

Expressa a média das idades das pessoas que morreram em determinada localidade no ano em questão. Quanto maior o valor, maior o tempo médio de vida das pessoas de determinada região.

A idade média ao morrer é um indicador que traduz muito a desigualdade presente nas populações estudadas, demonstrando dados referentes à qualidade de vida dos indivíduos, os acessos a serviços essenciais e o investimento em políticas públicas.

O quadro abaixo expressa a idade média ao morrer dos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, de 2015 a 2020.

Série histórica da idade média ao morrer, em anos, por distrito, 2015 - 2020						
Região	2015	2016	2017	2018	2019	2020
São Lucas	69,68	70,92	71,08	71,89	71,48	72,08
Sapopemba	63,55	64,14	64,06	64,68	64,95	66,09
Vila Prudente	72,55	72,01	73,34	71,46	73,25	73,06

Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM); Secretaria Municipal da Saúde (SMS); TabNet - Anos Potenciais de Vida Perdidos – APVP.

Em todos os anos analisados, a idade ao falecer na Vila Prudente é superior à de Sapopemba. Isso indica que, em média, as pessoas vivem mais tempo em Vila Prudente em comparação com Sapopemba.

O aumento constante em ambas as regiões pode indicar uma tendência geral de aumento na longevidade, o que é um sinal positivo de melhorias na qualidade de vida e na saúde pública. A diferença de idade ao falecer entre as duas regiões implica em diferenças em condições de saúde, acesso a serviços médicos, ou fatores socioeconômicos.

II. Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza (até 1/4 salário mínimo).

Representa a quantidade de famílias sem rendimentos e famílias com rendimento da família de até 1/4 de salário mínimo. Esse dado representa as famílias que estão em situação de extrema pobreza, nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba.

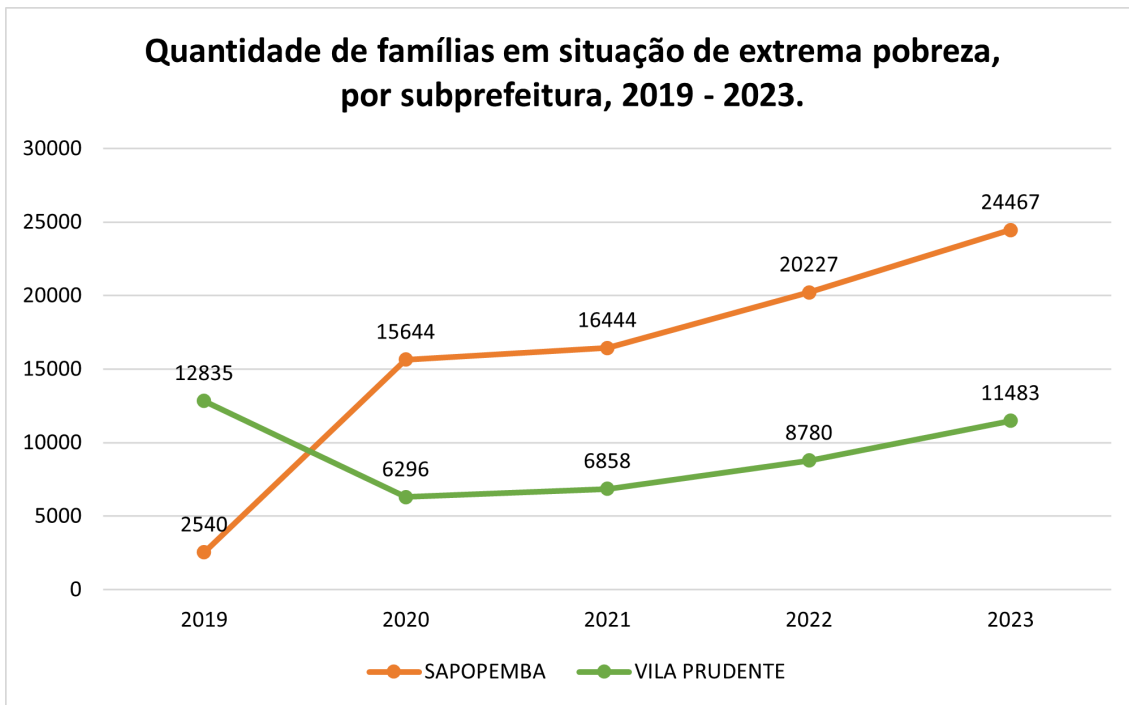
Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza, nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, de 2019 a 2023.

Região	2019	2020	2021	2022	2023
São Lucas	9719	3659	4089	5165	6640
Sapopemba	2540	15644	16444	20227	24467
Vila Prudente	3116	2637	2769	3615	4843

Fonte: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)

Este indicador é um parâmetro fundamental para compreender o impacto das condições socioeconômicas na saúde de uma população.

Não é apenas uma medida de pobreza econômica, mas também um reflexo das profundas desigualdades que afetam a saúde e o bem-estar das populações mais vulneráveis. Dessa forma, ilustramos a evolução do indicador no gráfico abaixo para melhor compreensão:



A partir do gráfico, observa-se uma tendência de aumento da quantidade de famílias em situação de extrema pobreza em ambas subprefeituras, relativo aos últimos anos. Apesar disso, é notória a disparidade entre as regiões. O território da Sapopemba concentra um número maior dessas famílias em relação à Vila Prudente. Isso pode ser visualizado, com clareza, em todo o gráfico, especialmente no ano de 2023, no qual a Sapopemba representou 68% das famílias em situação de extrema pobreza, somando-se às duas subprefeituras.

A STS Vila Prudente/Sapopemba é responsável por 62 serviços, sendo:

- 25 Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- 05 Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA) sendo 04 de 12 horas e 1 de 24 horas;
- 03 Equipes Multidisciplinares de Assistência Domiciliar (EMAD);
- 05 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) – 2 adultos, sendo 01 de 24 horas, 2 infantojuvenil e 1 álcool e drogas;
- 04 Residências Terapêuticas que são ligadas ao CAPS adulto;
- 01 Casa de Parto;
- 03 Ambulatórios de Especialidades, sendo 01 o Hospital Dia Vila Prudente que também realiza cirurgias mais simples;
- 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER) com 02 Programas de Acompanhante para Pessoas com Deficiência (APD);
- 01 Unidade de Referência à Saúde do Idoso (URSI);

- 03 Programas de Acompanhamento de Idoso (PAI);
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO);
- 02 Serviços de Assistência Especializada em infecções Sexualmente Transmissíveis e AIDS (SAE);
- 01 Centro Especializado em Odontologia (CEO);
- 01 Polo de curativos de maior complexidade;
- 02 Unidades com Rede SAMPA Trans, além dos SAEs.

No território temos também um Hospital Municipal com Pronto Socorro, que é subordinado à Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar.

A Organização Social em Saúde (O.S.S) que atua na nossa Supervisão é a Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) - PAIS, sendo responsável pelo gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde, num total de 56 serviços distribuídos em 49 estabelecimentos de saúde.

2. Panorama Geral do período

A Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) desempenha um papel fundamental na garantia da qualidade e eficácia dos serviços de saúde prestados à população. Neste relatório do segundo trimestre de 2024, apresentaremos uma análise detalhada das demandas recebidas, dos principais problemas identificados e das ações tomadas para solucioná-los. Através dessa análise, buscamos identificar padrões, tendências e oportunidades de melhoria que possam contribuir para o aprimoramento do atendimento e da satisfação dos usuários do sistema de saúde.

Neste trimestre, o perfil epidemiológico continuou impactando o trabalho nas unidades de saúde, com muitos casos de dengue e COVID-19 na população e entre os profissionais, gerando muitas reclamações para os serviços de saúde por meio do sistema OuvidorSUS.

O insumo fralda descartável teve grande impacto nas manifestações de ouvidoria neste trimestre. Desde o início de setembro de 2023, a Secretaria Municipal da Saúde alterou o fluxo de distribuição das fraldas descartáveis aos municípios cadastrados no programa, que passaram a ser distribuídas pelos Correios, no endereço dos municípios.

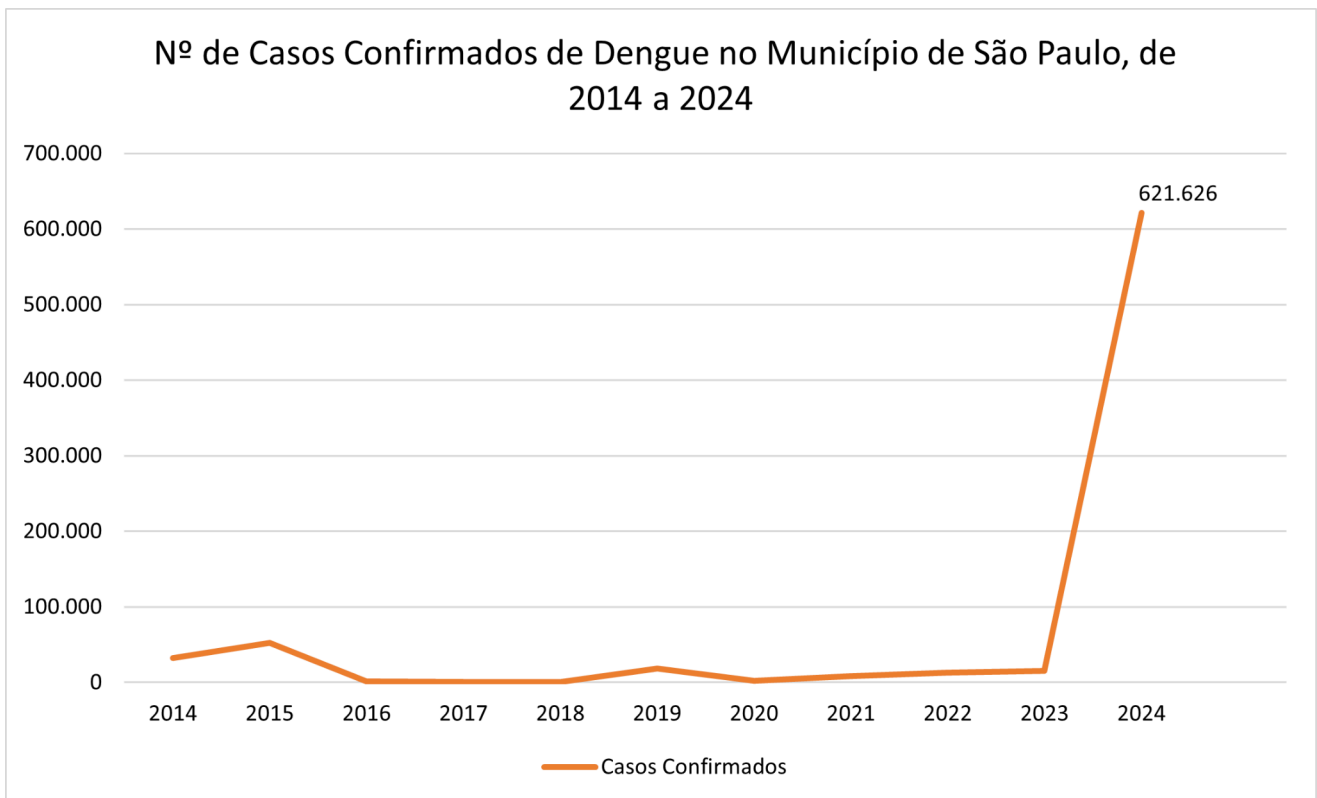
Nesse novo protocolo, a unidade tem que reavaliar, a cada 180 dias, todos os pacientes inseridos no programa, e inserir a informação no sistema informatizado SIGA (Sistema Informatizado de Gestão Ambulatorial). Caso não seja realizado, o sistema inativa automaticamente os pacientes, que deixam de receber esse insumo.

Durante esse período, as unidades estavam lotadas de pacientes apresentando sintomas de dengue e COVID-19, além de enfrentarem a ausência de vários funcionários que adoeceram. Como resultado, muitos pacientes não foram visitados e, conseqüentemente, não receberam as fraldas, o que gerou diversas demandas, conforme detalhado no item 6 deste relatório.

Considerando a atual situação epidemiológica, com o acentuado crescimento dos casos de dengue em 2024, apresentamos a seguir os dados que mostram o número de Casos Confirmados (CC) de dengue no município de São Paulo ao longo dos anos de 2014 a 2024.

Número de Casos Confirmados de Dengue no Município de São Paulo, de 2014 a 2024

Ano	Casos Confirmados
2014	32.319
2015	52.370
2016	1.622
2017	495
2018	633
2019	18.707
2020	2.281
2021	8.190
2022	12.923
2023	15.299
2024	621.626

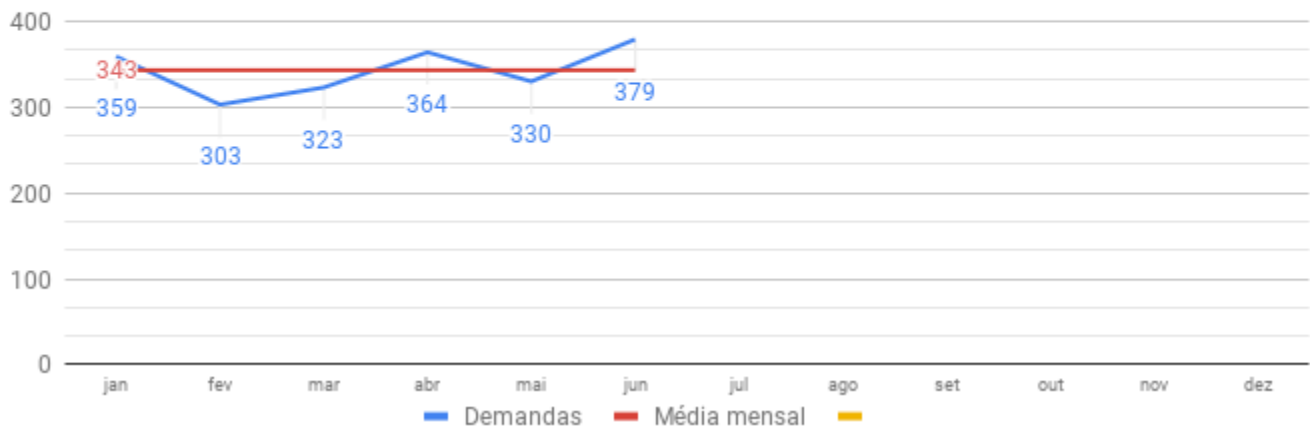


Fonte: SINAN NET, julho de 2024, em apresentação da Divisão Regional de Vigilância em Saúde em 5 de agosto de 2024.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

No segundo trimestre de 2024, observamos um total de 1.073 manifestações registradas, o que representa um aumento de 8% em relação ao trimestre anterior, que contabilizou 986 manifestações. Apesar desse crescimento nas demandas, a média mensal se manteve estável no primeiro semestre de 2024.

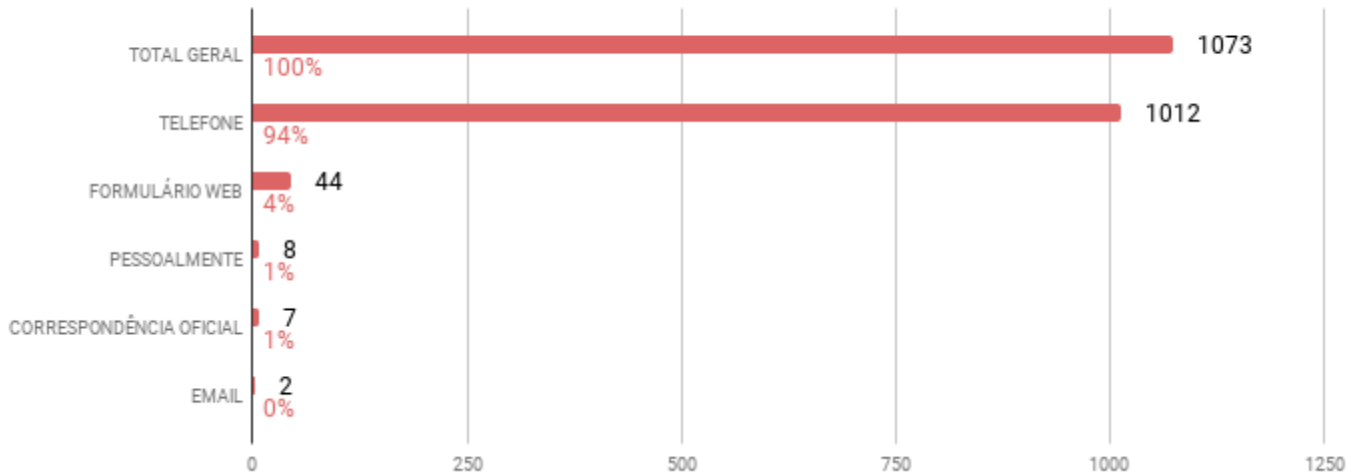
Quanto à distribuição das demandas ao longo dos meses, foram registradas 34% em abril, 31% em maio e 35% em junho. Essa constância evidencia um padrão de registro de manifestações relativamente equilibrado entre os meses, tanto no trimestre atual quanto no anterior.

Um fator relevante que contribuiu para o aumento das manifestações neste trimestre foi o impacto do perfil epidemiológico da dengue. Essa situação exigiu a mobilização de profissionais para atender à demanda espontânea de urgência e emergência nas unidades de saúde, o que acabou prejudicando os atendimentos agendados. Essa dinâmica ressalta a necessidade de atenção contínua à gestão de recursos e ao planejamento de atendimentos, especialmente em períodos de alta demanda decorrente de surtos epidemiológicos.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

A análise dos dados dos meios de atendimento revela uma predominância do uso do telefone, especialmente através da Central SP156, com 94% das manifestações. Esse resultado sugere que a acessibilidade e a praticidade que o telefone oferece são fatores decisivos para a escolha desse canal.

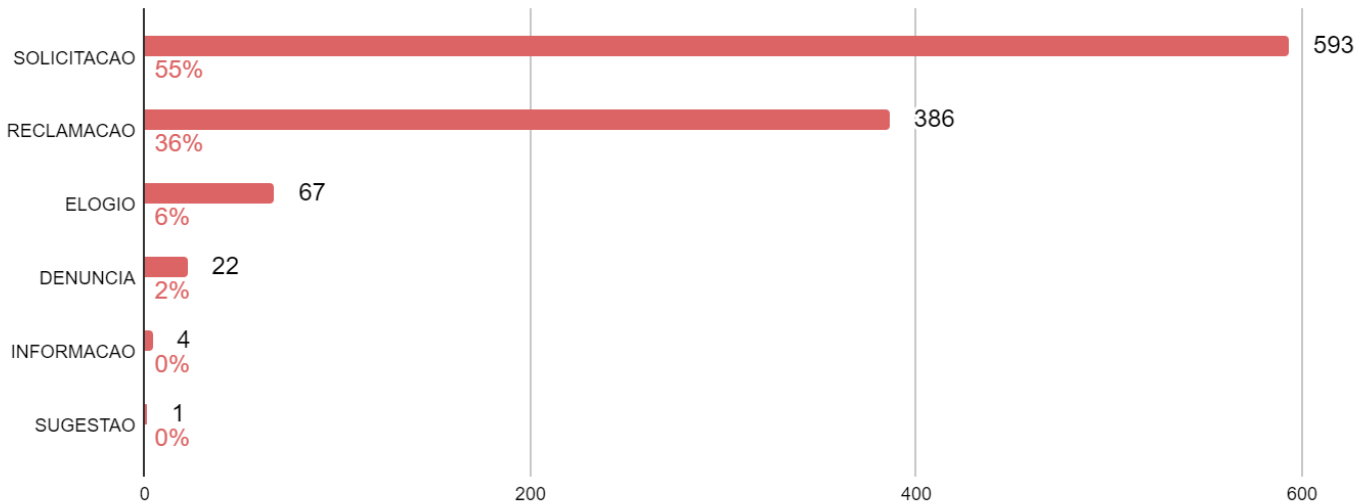
Por outro lado, o número reduzido de atendimentos presenciais, apenas 8 registros neste trimestre, podem ser explicados pela extensão territorial da área de abrangência e pela localização das unidades de atendimento da nossa supervisão. A distância, especialmente na região de Sapopemba, pode dificultar o deslocamento dos cidadãos até os locais de atendimento, favorecendo, assim, a utilização do telefone como uma alternativa mais prática e imediata.

Esse cenário ressalta a importância de continuar investindo em serviços de atendimento remoto, os quais se mostram eficientes e que atendem à demanda da população. Além disso, poderia ser interessante explorar outras formas de atendimento, como plataformas digitais, que também poderiam facilitar o acesso e reduzir a necessidade de deslocamento físico, tornando o processo ainda mais acessível para todos.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Em relação à classificação das manifestações, observamos um pequeno aumento nas solicitações e reclamações quando comparado ao trimestre anterior, além de uma diminuição nas outras classificações.

É importante ressaltar que as denúncias predominantes neste trimestre foram para a Vigilância Ambiental, devido aos focos de dengue no território.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 593 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 55% do total das manifestações registradas.

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

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 20% a Cirurgias.

Em relação à Assistência à Saúde, observamos a prevalência de dificuldade no agendamento de consultas, bem como o retorno para

apresentar os resultados dos exames solicitados, tanto na atenção básica como na especializada.

Em relação às cirurgias, surgem frequentemente reclamações sobre a demora no agendamento. É importante destacar que a maioria das cirurgias de grande porte, especialmente as ortopédicas, são realizadas pelo Governo do Estado, e o município depende da disponibilidade de vagas.

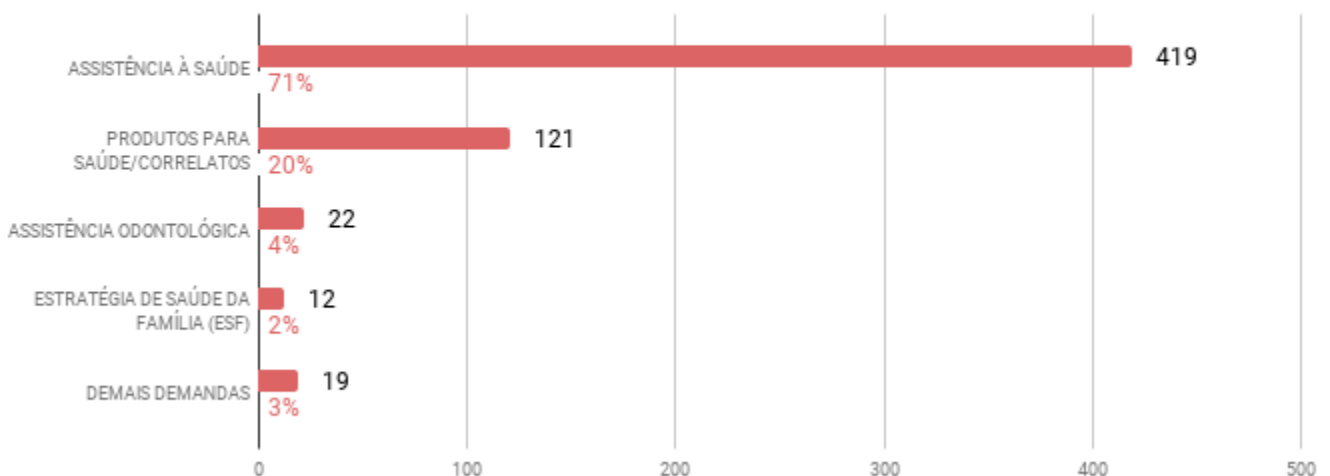
Destacamos também o assunto Produtos para a Saúde e Correlatos, onde o insumo fralda foi o responsável pela maioria das manifestações.

Devido à mudança no envio das fraldas, já explicado no item 2 - Panorama Geral do Período e tendo em vista o período epidemiológico e a grande procura por atendimento nas unidades, as enfermeiras não conseguiram realizar as visitas no prazo estipulado, ocasionando a inativação automática no SIGA. Isto causou o desabastecimento das fraldas aos pacientes e, conseqüentemente, muitas manifestações sobre fraldas.

Ressaltamos as demandas registradas da assistência odontológica, apesar da pequena quantidade de manifestações, observamos um aumento neste serviço, onde a maioria das solicitações envolvem o processo da prótese dentária, que passou a ser realizada nas Unidades Básicas de Saúde, e que envolve vários processos anteriores à confecção da prótese propriamente dita.

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

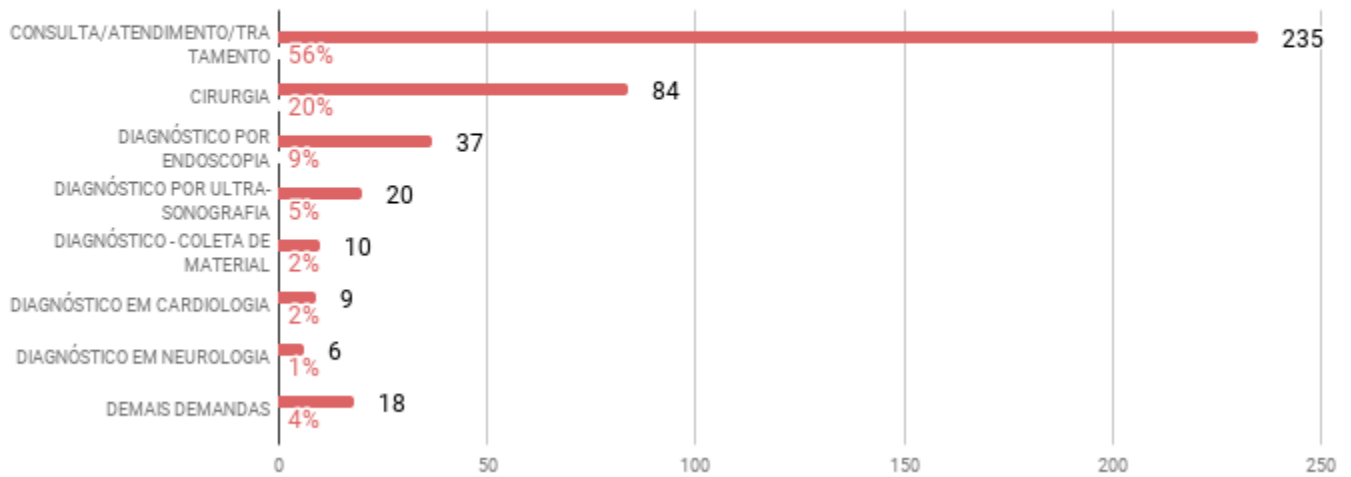
Gráfico 4



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 Prudente / Sapopemba - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 386 reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, com 78%. O segundo assunto com mais reclamações é a Ouvidoria do SUS, quando o munícipe não concorda com a resposta enviada pela unidade.

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 41% aos Recursos Humanos.

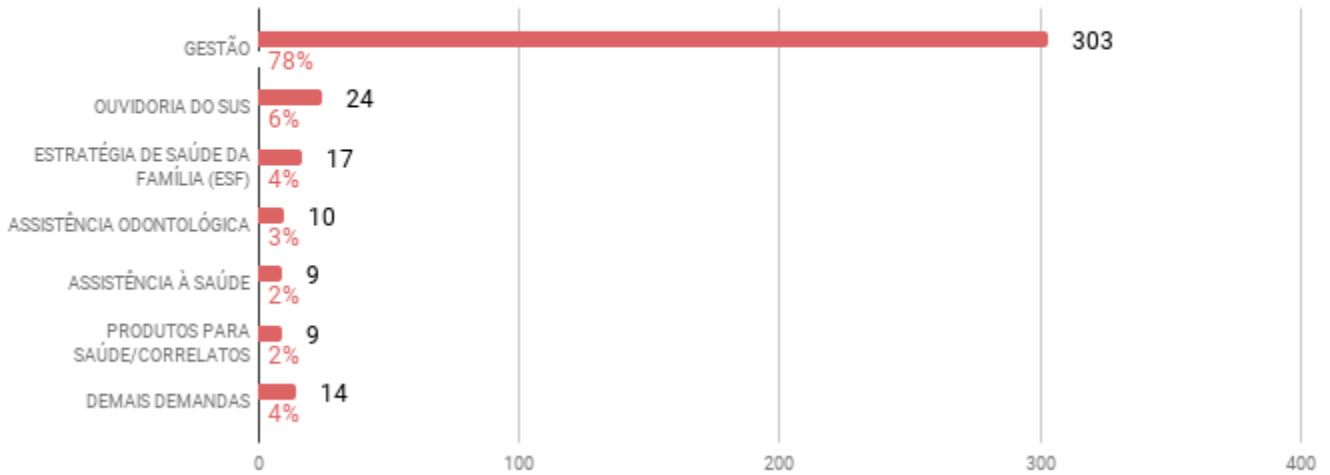
No subassunto Estabelecimentos de Saúde, destacamos as rotinas e protocolos da unidade, que nem sempre são planejadas com o foco nos munícipes, causando o descontentamento que é evidenciado nas manifestações.

Durante o período de crescimento no número de casos de COVID-19, observamos um aumento nas reclamações aos profissionais das unidades, com destaque ao médico, que persiste até hoje. Por meio

da ouvidoria, os munícipes têm expressado o descontentamento aos profissionais, o que auxilia na melhora do atendimento.

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

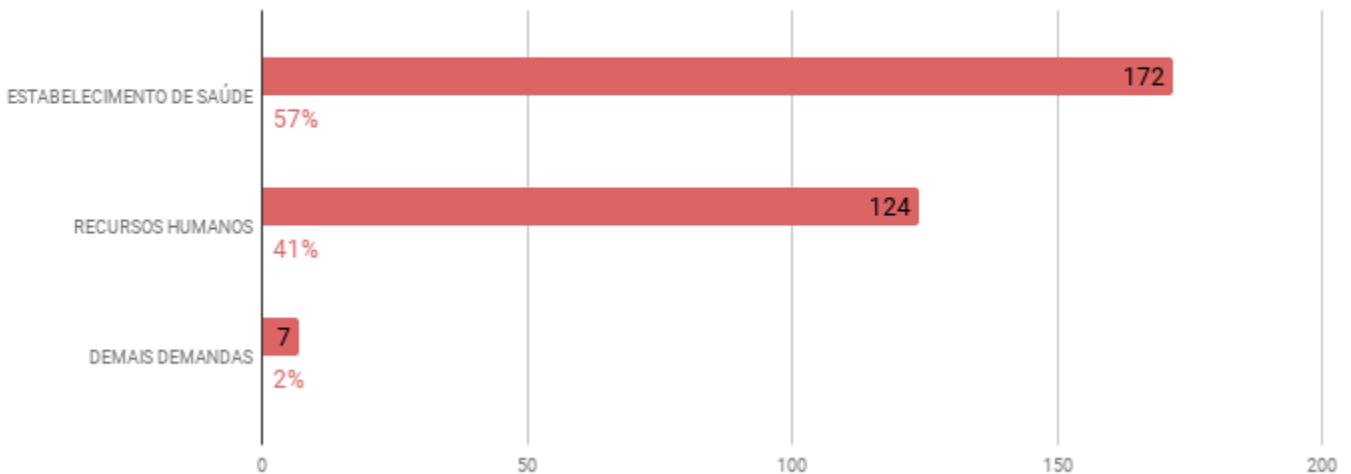
Gráfico 6



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 Prudente / Sapopemba - 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 67 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total das manifestações. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 85%. A média mensal dos elogios no trimestre foi de 22.

Ressaltamos que o subassunto Recursos Humanos está incluído no assunto Gestão, justificando o maior quantitativo de elogios nesse assunto.

O baixo índice de elogios pode ser reflexo de uma falta de reconhecimento positivo, que é importante para motivar funcionários e melhorar os serviços.

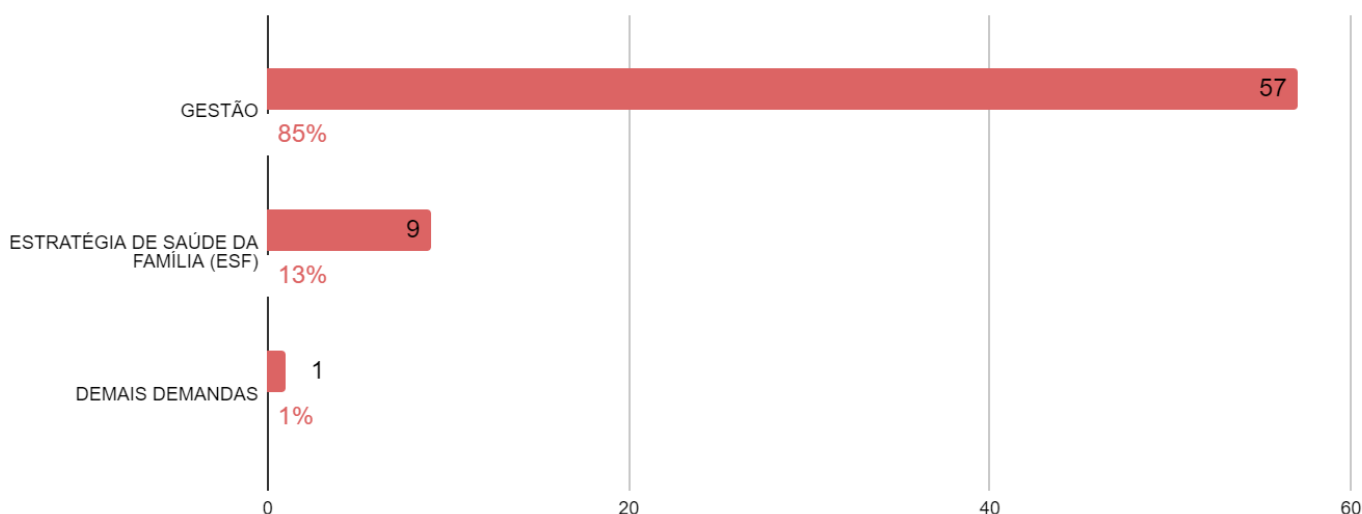
Em 2022 a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), através da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) e da Divisão de Ouvidoria, criaram o selo "Gente que faz o SUS".

A cada semestre os profissionais e/ou equipes que receberam elogios, por meio do sistema OuvidorSUS, que não tenham sido feitos de forma anônima ou sigilosa, recebem um diploma com os agradecimentos da SMS.

De acordo com os gerentes das unidades que foram elogiadas, os profissionais se sentem bastante valorizados com esse gesto simples de reconhecimento pelo seu trabalho.

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

Gráfico 8



9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC JARDIM GUAIRACÁ	73	74	99%
AMA SAPOPEMBA	33	33	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELBA - HUMBERTO GASTÃO BODRA	15	22	68%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	48	53	91%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR	34	34	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA - ZEILIVAL BRUSCAGIN	15	15	100%
AMB ESPEC SAPOPEMBA	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	2	2	100%
CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	5	5	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II SAPOPEMBA	1	1	100%
CER II VILA PRUDENTE	1	2	50%
CER III SAPOPEMBA	5	5	100%
HOSPITAL DIA VILA PRUDENTE	121	121	100%
SAE DST/AIDS HERBERT DE SOUZA - BETINHO	2	2	100%
SAE DST/AIDS VILA PRUDENTE - SHIRLEI MARIOTTI GOMES COELHO	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	12	13	92%
UBS FAZENDA DA JUTA I	4	4	100%
UBS FAZENDA DA JUTA II	23	23	100%
UBS IAÇAPÉ - JARDIM PLANALTO	21	21	100%
UBS IGUAÇU - MARIA JOSÉ MARIANO DA SILVA	31	32	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM DOS EUCALIPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	28	30	93%
UBS JARDIM GUAIRACÁ	24	25	96%
UBS JARDIM SAPOPEMBA - HUMBERTO DELBONI FILHO	14	23	61%
UBS JARDIM SINHÁ	12	13	92%
UBS MASCARENHAS DE MORAES	15	15	100%
UBS PARQUE SÃO LUCAS	21	23	91%
UBS PASTORAL	15	15	100%
UBS PRO MORAR	21	21	100%
UBS REUNIDAS I	34	35	97%
UBS REUNIDAS II	41	42	98%
UBS SANTA MADALENA	8	9	89%
UBS TEOTÔNIO VILELA	16	16	100%
UBS VILA ALPINA - DR. HERMINIO MOREIRA	15	17	88%
UBS VILA EMA - FUAD KASSAB	42	43	98%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA HELOISA	33	33	100%
UBS VILA PRUDENTE	35	35	100%
UBS VILA RENATO	7	8	88%
UVIS VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	12	12	100%
Total	866	905	96%

Recebemos 905 manifestações de solicitações/reclamações no 2º trimestre de 2024 sendo que 866 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente.

Somente 04 unidades não atingiram o índice de 80% de respostas enviadas dentro do prazo estipulado: AMA/UBS Humberto Gastão Bodra, UBS Jd. Sapopemba - Humberto Delboni Filho, SAE DST/Aids Herbert de Souza e CER II Vila Prudente, perfazendo um total de 19 manifestações, que equivale a 2,1% das manifestações recebidas.

Se compararmos com o trimestre anterior, tivemos uma redução de 33% nas unidades com atrasos no envio das respostas. Porém, identificamos recorrência de 03 unidades, evidenciando que as ações realizadas não surtiram o efeito desejado.

Evidenciamos que as unidades, assim como relatado no 1º trimestre, não solicitaram o recurso de dilação de prazo, mesmo em situações que impossibilitam a elaboração da resposta

Verificamos que 02 das unidades que não atingiram a meta de 80% foram serviços com poucas manifestações de ouvidoria, sendo necessário a criação de uma rotina para acesso semanal ao OuvidorSUS.

Houve também afastamento por motivo de saúde da gerente da UBS Jd. Sapopemba, o que ocasionou um acúmulo de manifestações a serem respondidas.

Reforçamos com as unidades a importância do acesso diário ao OuvidorSUS, criando assim uma rotina, evitando atrasos no envio das respostas e a possibilidade de solicitar a dilação de prazo.

Compartilhamos semanalmente com os gerentes das unidades as manifestações que estão com mais de 30 dias de atraso, para a conclusão.

Obtivemos melhora em relação ao trimestre anterior no cumprimento no envio das respostas tendo em vista que, das 38 sub-redes de Ouvidoria que receberam manifestações neste trimestre, 89% estão de acordo com o parâmetro de 80% das manifestações respondidas dentro do prazo.

Destacamos que 20 unidades, uma parcela equivalente a 53% das unidades, responderam todas as manifestações recebidas no prazo estipulado.

Em reunião de gerentes, abordamos alguns pontos sobre a ouvidoria, como a dilação de prazos, o acesso ao OuvidorSUS diariamente, uso da linguagem simples sem utilização de siglas e respostas

incompletas, que ocasionam a devolução para revisão e atraso na conclusão da demanda.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Em relação ao Programa de Avaliação de Qualidade, estabelecemos a rotina diária do preenchimento da PAC, sendo que, das 1.073 manifestações recebidas, inserimos 1.050, perfazendo um total de 98% das manifestações inseridas na planilha.

Cabe ressaltar que algumas manifestações são enviadas à Regulação Regional da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste para tratativas.

A ouvidora desta Supervisão é responsável por outra pasta que demanda muito tempo diariamente, atrapalhando as atividades da Ouvidoria.

Houve dificuldade em encontrar profissionais com perfil para compor a equipe de Ouvidoria.

Não há uma sala exclusiva para o Ouvidor, nem local específico e reservado para o atendimento ao público. Além disso, a Supervisão fica no 2º andar e só é acessível por escadas, o que limita a acessibilidade.

Como pauta positiva, contratamos uma estagiária via CIEE, exclusiva para a Ouvidoria.

Dentro da governabilidade da Ouvidoria, sugerimos mais reuniões técnicas, com discussões de casos, alinhamento de condutas, aprimoramento da Ouvidoria.

Fora da governabilidade da Ouvidoria, é necessária a criação do cargo de Ouvidor, que deve ser exclusivo para esta função.

11. Plano de ação

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

Reunião junto aos gestores com apresentação do relatório mostrando o impacto do não cumprimento dos prazos bem como planejamento de estratégias para melhorar o fluxo e otimização das tratativas nas demandas.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Uso da Linguagem Fácil	Melhorar o diálogo entre a unidade e os munícipes e melhorar as respostas na ouvidoria.	Conteúdo teórico. Apresentação de casos reais. Oficina prática	Setembro de 2024	Gerentes das unidades	Atrasado ▾
Qualidade no atendimento ao usuário do SUS	A má qualidade no atendimento das unidades é frequente na Ouvidoria.	EAD - 10 horas Ênfase nas habilidades de comunicação e atendimento.	Durante todo o ano.	Todos profissionais das unidades de saúde. Realizado pela O.S.S. SPDM	Em andame... ▾
Conhecendo o SUS	Apresentar aos profissionais de saúde as bases referenciais para o trabalho no SUS, segundo as políticas públicas federais.	EAD - 10 horas Através de conteúdos teóricos, recursos audiovisuais e atividades interativas que permitam a reflexão sobre a prática profissional.	Durante todo o ano	Todos profissionais das unidades de saúde. Realizado pela O.S.S. SPDM	Em andame... ▾

Segurança do Paciente	Os protocolos e rotinas das unidades devem sempre almejar segurança do paciente, bem como a do profissional.	EAD - 10 horas Através do alinhamento do conhecimento dos profissionais sobre a segurança do paciente e a importância do tema para a assistência prestada.	Durante todo o ano	Todos profissionais das unidades de saúde. Realizado pela O.S.S. SPDM	Em andame...
Apresentar a Ouvidoria aos novos conselheiros gestores da STS Vila Prudente/Sapopemba.	Sensibilizar o Conselho Gestor sobre a importância da Ouvidoria para o aprimoramento do SUS.	Apresentação em powerpoint na Reunião do Conselho gestor	Outubro de 2024	Conselheiros do segmento usuário, trabalhador, gestor e convidados	A iniciar
Apresentar os relatórios de ouvidoria da STS Vila	Dar conhecimento aos conselheiros sobre os principais assuntos que	Apresentação em powerpoint da principais manifestações por unidade de saúde dest STS	Quadrimestralmente, com início em Outubro de 2024, conforme Regimento do Conselho Gestor	Conselheiros do segmento usuário, trabalhador, gestor e convidados.	A iniciar

Prudente/Sapopemba aos conselheiros gestores	geraram manifestações de ouvidoria e as ações realizadas.	na Reunião do Conselho Gestor	da STS Vila Prudente/Sapopemba.		
--	---	-------------------------------	---------------------------------	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	Reunião de Ouvidores	Relatório Trimestral de Ouvidorias	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
18 e 20/06/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS, ministrada pela Controladoria Geral do Município (OGM)	<p>Capacitar o ouvidor sobre o uso da Lei de Acesso à Informação (LAI) e promover a transparência e o controle social.</p> <p>Ter uma compreensão sobre a importância do controle interno e externo na administração pública para garantir a transparência e a responsabilidade dos órgãos públicos.</p> <p>Conhecer as principais normas relacionadas à ética no serviço público e suas normas.</p> <p>Compreender a importância dos relatórios de ouvidoria.</p>	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira



Curso C.G.M. 20/06/2024



Reunião Ouvidores - 10/06/2024

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Neste 2º trimestre, tivemos recorrência das manifestações com ênfase na solicitação de consultas nas unidades de saúde, tendo em vista a continuidade dos casos com suspeita de dengue no nosso território, evidenciando a fragilidade das unidades de saúde em situações que fogem da rotina diária.

Sobre as reclamações, o assunto mais citado foi a Gestão, em especial devido às rotinas e protocolos da unidade, que nem sempre são pensadas pela ótica do munícipe e sim pela conveniência dos profissionais/equipe. Ainda em análise às reclamações, o segundo subassunto é Recursos Humanos, evidenciando a necessidade de capacitação e reciclagem de todos os funcionários sobre a qualidade do atendimento. Temos percebido, ao longo desses anos, o empoderamento do munícipe em relação aos seus direitos, o que fortalece a consolidação do SUS no nosso município.

A maioria das denúncias neste período foram para a Vigilância Ambiental, sobre focos de dengue no território.

Destaco a relevância dos elogios para os profissionais e equipes, pois renovam as energias e fortalecem o espírito coletivo.

Por meio das manifestações recebidas, notamos alterações em algumas rotinas, destacando o papel fundamental da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, visando a criação de serviços mais humanizados, éticos e respeitosos com os cidadãos atendidos.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Certamente a Ouvidoria desempenha um papel crucial na gestão de serviços de saúde, proporcionando uma comunicação efetiva entre os usuários e as instituições. Ao coletar e analisar as demandas, sugestões e reclamações da população, a Ouvidoria permite que os gestores identifiquem pontos de melhoria, avaliem a qualidade do atendimento e ajustem suas estratégias conforme as necessidades da comunidade.

Além disso, a Ouvidoria atua como um canal de transparência, favorecendo a participação cidadã e promovendo a responsabilização dos gestores. Ao integrar as informações obtidas por meio das manifestações dos usuários, é possível não apenas resolver questões pontuais, mas também desenvolver políticas públicas mais efetivas, planejar ações que reflitam as reais necessidades da população e monitorar a eficácia das intervenções realizadas.

Em níveis regional e central, essas informações podem fomentar decisões mais amplas, contribuindo para a melhoria contínua do sistema de saúde como um todo. Portanto, a valorização e o fortalecimento da Ouvidoria são fundamentais para garantir um sistema de saúde mais eficiente, transparente e orientado às necessidades da população.

Observando as demandas apresentadas, quando o maior quantitativo diz respeito a solicitações de consultas, exames e cirurgias, podemos alinhar junto ao território estratégias para otimizarmos o potencial local, promovendo melhor assistência longitudinal, objetivando a diminuição de encaminhamentos para especialidades. Se conseguirmos melhorias na prevenção e promoção à saúde, teremos um menor número de encaminhamentos para as especialidades médicas, além de um encaminhamento mais assertivo.

Quando nos deparamos com um número expressivo de reclamações referentes à gestão local, devemos utilizar este dado como um importante instrumento para direcionar nossas ações de avaliação, bem como ações que norteiam a gestão para um gerenciamento mais assertivo em suas Unidades. É importante avaliarmos todas as variáveis que possam interferir nos processos de gestão (déficit de RH, aumento de demanda devido a agravos específicos, aumento de população SUS dependente, entre outras) para podermos traçar planos de trabalho junto às unidades e parceiros.

Procuramos sempre fazer uma reflexão junto aos nossos pares, no sentido de entendermos que quando os usuários recorrem ao sistema de Ouvidoria eles estão em busca de uma solução para um problema que os aflige. Se utilizam deste recurso, muitas vezes, como a última possibilidade de ajuda que vislumbram e que, embora não necessariamente a resolução do problema dependa da Unidade, o acolhimento e esclarecimento ao munícipe deve sempre ser feito da forma mais transparente possível.

Notamos também que o “Certificado de Elogios” trouxe um resultado positivo para os trabalhadores, uma vez que ele reflete o reconhecimento do usuário pelo serviço prestado.

Concluimos que os relatórios de ouvidoria são um importante aliado na busca de melhoria nos processos de trabalho e serviços prestados referentes à assistência em saúde.

Cintia Heger

Supervisora Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba

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 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>

