

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA
MARIANA/JABAQUARA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara
Endereço:Rua Guapiacu, 312 - Vila Clementino - CEP:04024-020 -
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, 32p.

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 Vila Mariana/Jabaquara

Mércio Mitsuo Kuramochi

Ouvidores

Alberto Holl Jucá

Miriam Rodrigues da Silva Leite Oyama

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	23
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	27
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Vila Mariana/Jabaquara, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das ouvidorias recebidas no 2º trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

A Supervisão Técnica de Saúde STS da Vila Mariana/Jabaquara, possui uma população estimada em 2022 de 552.612 mil habitantes em 40,6 km², com uma média mensal de 220 demandas/manifestações no 2º trimestre de 2024. O meio de atendimento mais utilizado foi via telefone, perfazendo 92% (656 ligações).

Possuímos parceria por meio de Contrato de Gestão com a Organização Social (OS) SPDM/PAIS-Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, Termo de Convênio através da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) com o Albert Einstein que administra a Upa Vila Santa Catarina, neste caso há um outro fluxo de demandas das ouvidorias, portanto não compõem os dados deste relatório. e um termo de Convênio da SMS com Projeto Quixote - CAPS Infante Juvenil - STS Vila Mariana/Jabaquara.

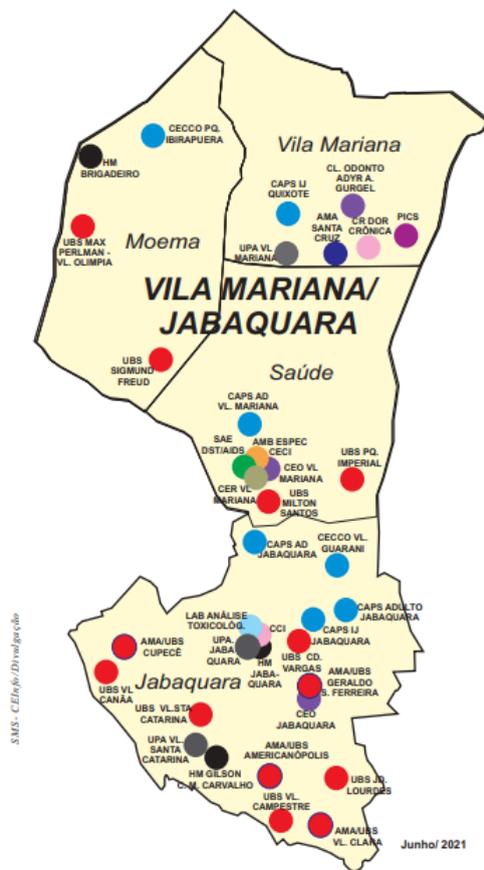
A STS Vila Mariana/Jabaquara possui 02 subprefeituras (Jabaquara e Vila Mariana), 04 Distritos Administrativos-DA (Moema, Saúde, Vila Mariana e Jabaquara). Faz divisa com a STS Santa Cecília/Sé, STS Lapa/Pinheiros, STS Ipiranga e STS Santo Amaro/Cidade Ademar.

A Coordenadoria de Saúde CRS Sudeste possui 34 sub-redes de ouvidoria, sendo 12 em serviços de administração direta da prefeitura, 21 sob gestão da Organização Social SPDM/PAIS-Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina e 01 termo de Convênio da SMS com o Projeto Quixote.

O serviço está organizado em: 12 UBS-Unidades Básicas de Saúde, 03 AMA/UBS Integradas-Assistência Médica Ambulatorial, 03 UPA-Unidades de Pronto Atendimento, 02 CEO-Centro especializado em Odontologia, 02 CER-Centro de Especialidade de Reabilitação, 01 AE-Ambulatório de Especialidades, 02 CAPS AD-Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas, 02 CAPS-Infantil/Juvenil 01 CAPS Adulto, 02 CECCO-Centro de Convivência e Cooperativa, 01 CRDor-Centro de Referência de Dor Crônica, 01 COE-Clínica Odontológica Especializada, 01 CR Pics-Centro de Referência de

Práticas Integrativas, 01 SAE DST/AIDS-Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS e 01 UVIS-Unidade de Vigilância em Saúde.

**ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIANA/JABAQUARA**



Prefeitura Regional	Distritos	Área (km²)	População (2022)	Densidade Demográfica (Hab/km²)	IDH	classificação
Vila Mariana	Moema	9	81.899	9.100	0,981	muito elevado
	Saúde	8,9	128.469	14.435	0,950	muito elevado
	TOTAL	26,5	337.654	12.742	0,970	 muito elevado
Jabaquara	Jabaquara	14,1	214.958	15.245	0,909	muito elevado
STS VL MARIANA JABAQUARA		40,6	552.612	13.611		

Fonte: CENSO IBGE 2022. IDH dados 2012

ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE UBS E COBERTURA DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA - VERSÃO 2024
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIANA/JABAQUARA



Acesse o link abaixo para baixar a imagem com maior qualidade:

[MAPA2.jpg](#)

2. Panorama Geral do período

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

Após análise, os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as reclamações, seguidas das solicitações. Dentre as reclamações, o assunto mais recorrente foi relativo à Gestão. Já em relação às solicitações, o assunto mais recorrente foi a Assistência à Saúde.

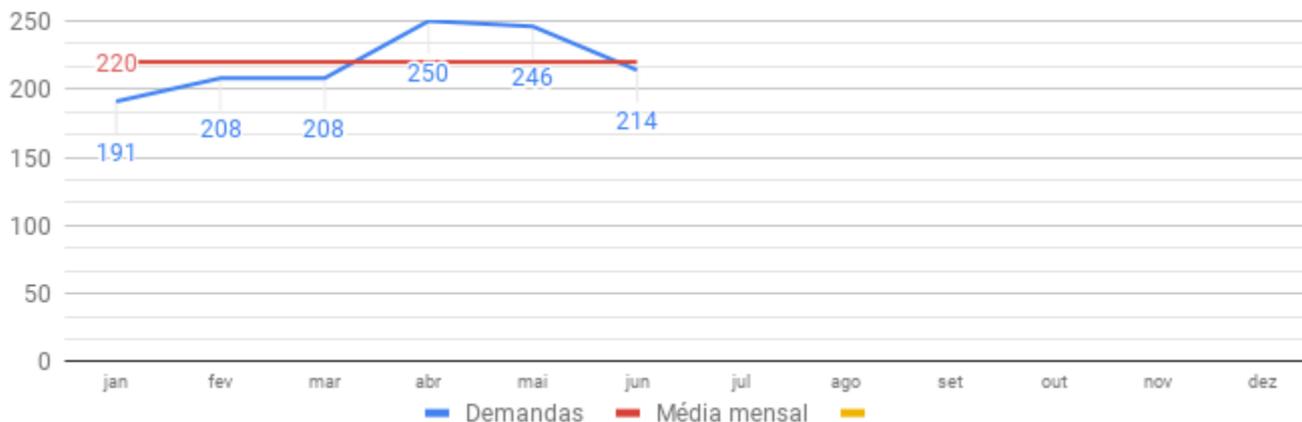
Como destaque no 2º trimestre de 2024, tivemos duas unidades - a UBS Vila Mariana-Diogo Nomura e a UBS Jardim Lourdes - que foram acreditadas no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente.

Outro evento importante, de grande impacto à saúde, foi o avanço da dengue na cidade de São Paulo, alcançando o índice de epidemia e declaração de emergência no município com o decreto nº 63.266 de 18 de março de 2024.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

No 2º trimestre de 2024 tivemos um total de 710 demandas recebidas e/ou registradas, com uma média de 236 ouvidorias/mês na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara.

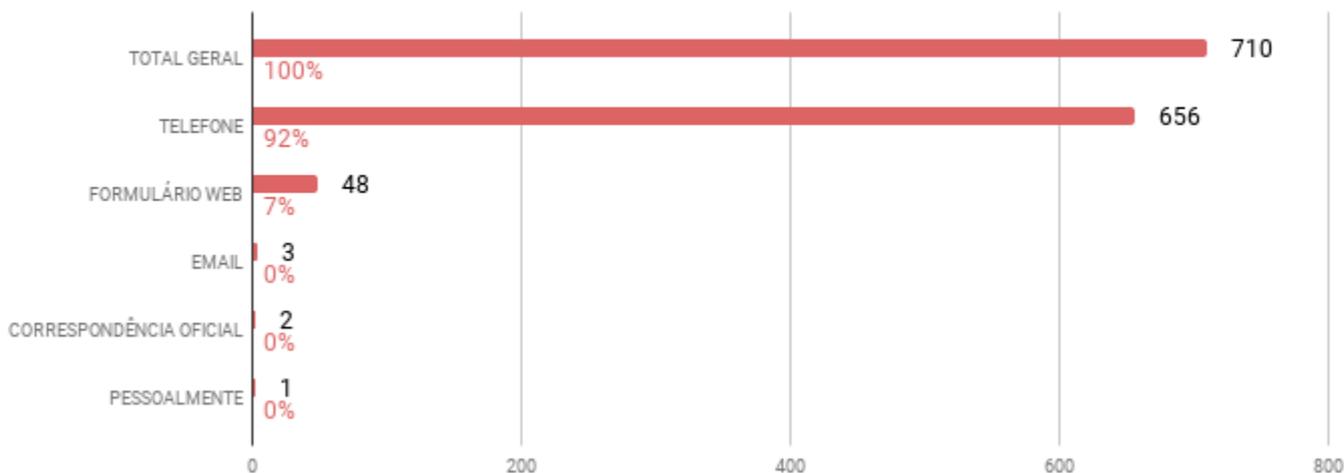
Em um comparativo com o 1º trimestre de 2024, onde tivemos um total de 607 manifestações recebidas e/ou registradas, e uma média de 202 demandas/mês naquele período, houve um incremento na média mensal de demandas/mês do 1º trimestre em relação ao 2º trimestre de 16,9%. A média mensal, unindo os dois primeiros trimestres do ano, foi de 220 demandas/mês.

Esse aumento pode ser sinalizado pela sazonalidade e pelo período de férias e datas festivas, como o Carnaval, que acabam reduzindo os dias úteis nos meses do 1º trimestre em relação ao 2º trimestre de 2024.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



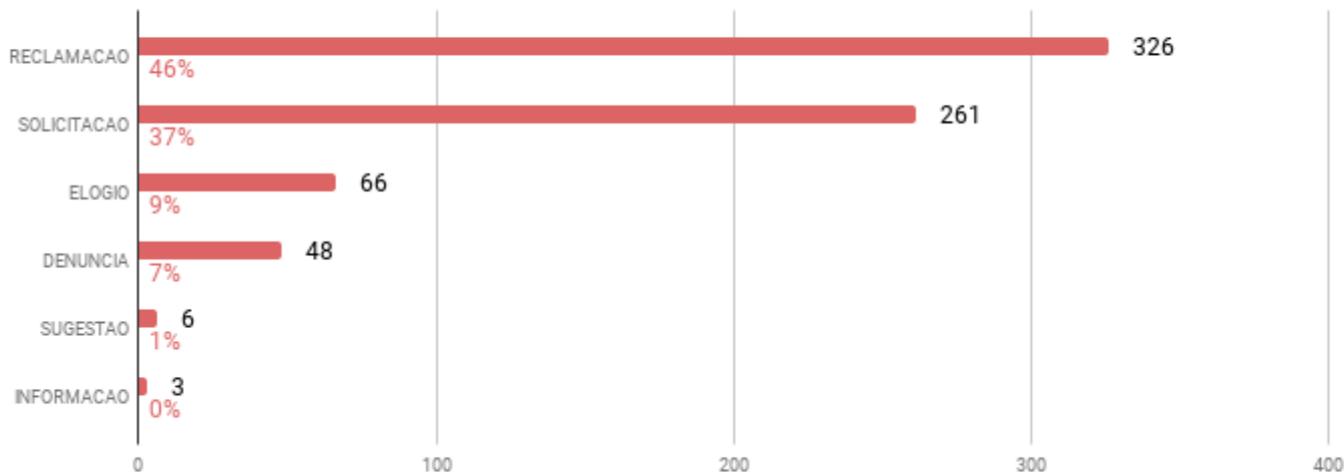
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Neste 2º trimestre de 2024, das 710 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, a maior parte foi por via telefônica, perfazendo 656 (92%) destas demandas/manifestações. Isso se explica pelo fato de que a Central 156 está sendo muito eficaz e cômoda para os munícipes evitando, assim, deslocamentos desnecessários para registrarem suas manifestações, além de facilitar para aqueles que têm dificuldade de registrar a manifestação via formulário web. Mesmo assim, temos ainda 7% das manifestações (48) que são realizadas pelo formulário web que também evitam deslocamentos desnecessários dos usuários.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Neste 2º trimestre de 2024, das 710 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, o assunto que mais prevaleceu foi Reclamação com 326 (46%) manifestações, seguido de Solicitação com 261 (37%), Elogio com 66 (9%), Denúncia 48 (7%), Sugestão 06 (1%) e Informação 03, que dão menos de 1%.

Entre esses 46% de reclamações, as principais demandas foram devido à Gestão, onde podemos citar a demora no atendimento, principalmente nas UPAs - Unidades de Pronto Atendimento, reclamações de funcionários (médicos, enfermeiros e funcionários em geral) e por rotinas e protocolos.

Já em relação às solicitações, destes 37%, as principais são relativas a Consulta/Atendimento/Tratamento, como solicitações de consultas com diversas especialidades e com clínicos gerais e transferência de pacientes, concentrados principalmente nas UPAs.

Já em relação aos elogios, 9% estão ligados aos funcionários e à gestão. Das poucas denúncias, 7% estão ligadas principalmente a irregularidades em estabelecimentos comerciais junto a vigilância sanitária.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 261 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (58%).

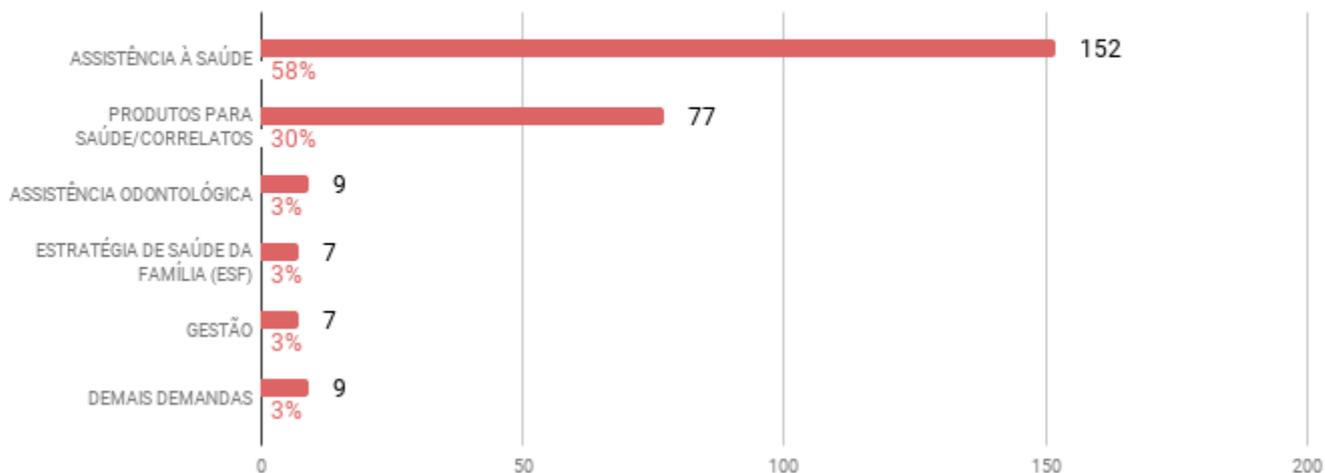
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a Transferência de Paciente.

Em relação às solicitações, destes 37%, os principais motivos são a Assistência à Saúde relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, como solicitações de consultas com diversas especialidades e com clínicos gerais. Há, muitas vezes, dificuldades em conseguir locais e/ou consultas com profissionais e lugares mais especializados, sendo que este fluxo está condicionado à disponibilidade de vagas junto à regulação da Coordenadoria Regional de Saúde. Outro problema enfrentado na Assistência à Saúde é conseguir a Transferência de Pacientes para serviços e hospitais mais especializados, isto ocorre principalmente nas UPAs.

Temos também as solicitações de diversas cirurgias (10%) que estão na fila de espera para as diversas especialidades. Outro assunto na tipologia de solicitações recebidas ou registradas está ligado a Produtos para Saúde/Correlatos (30%). Neste caso, a principal solicitação está ligada à entrega de fraldas que está sendo feita diretamente pelo Almoxarifado Central da SMS, através de cadastro nas Unidades de Saúde, sendo que aos poucos este serviço está sendo regularizado.

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

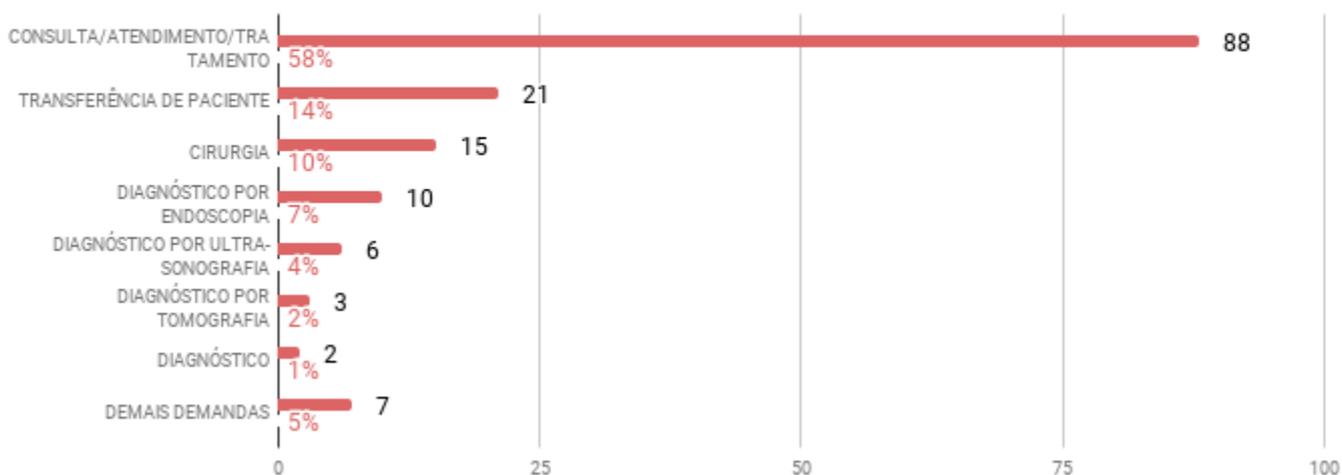
Gráfico 4



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 Mariana / Jabaquara - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Neste 2º trimestre de 2024, das 710 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, o assunto que mais prevaleceu foi Reclamação, com 326 (46%) manifestações.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão(87%).

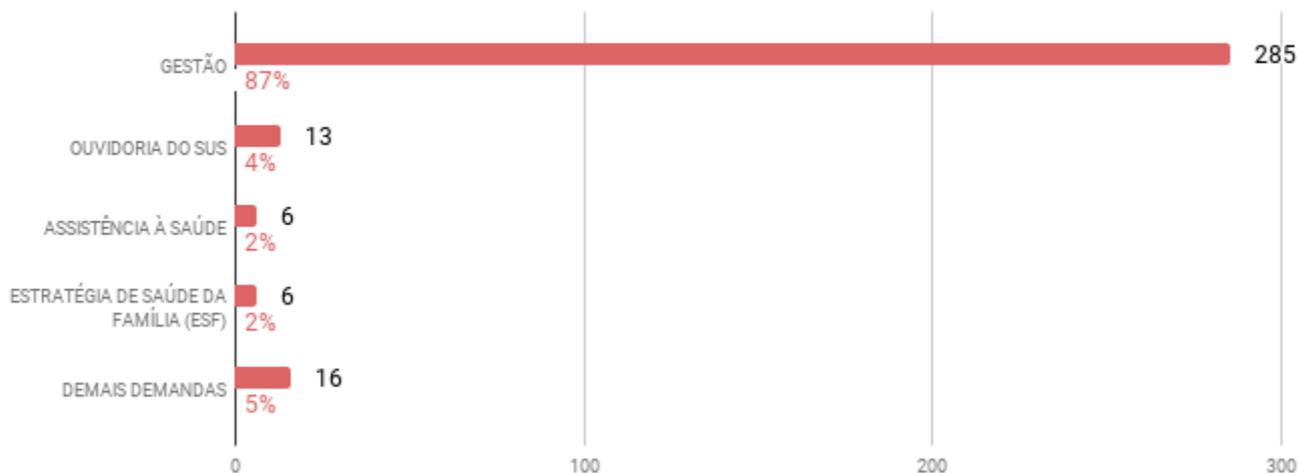
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 40% a Recursos Humanos.

Desse total de reclamações, as mais relevantes foram devido à Gestão (87%) onde podemos citar como uma das principais causas a demora no atendimento, principalmente nas UPAs (Unidades de Pronto Atendimento) devido principalmente ao grande fluxo de assistidos.

Tivemos também muitas reclamações de funcionários, como médicos, enfermeiros e profissionais em geral, devido principalmente à falta de um acolhimento satisfatório. Outra causa de reclamações com bastante prevalência, foi devido às Rotinas e Protocolos no funcionamento diário das Unidades de Saúde.

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

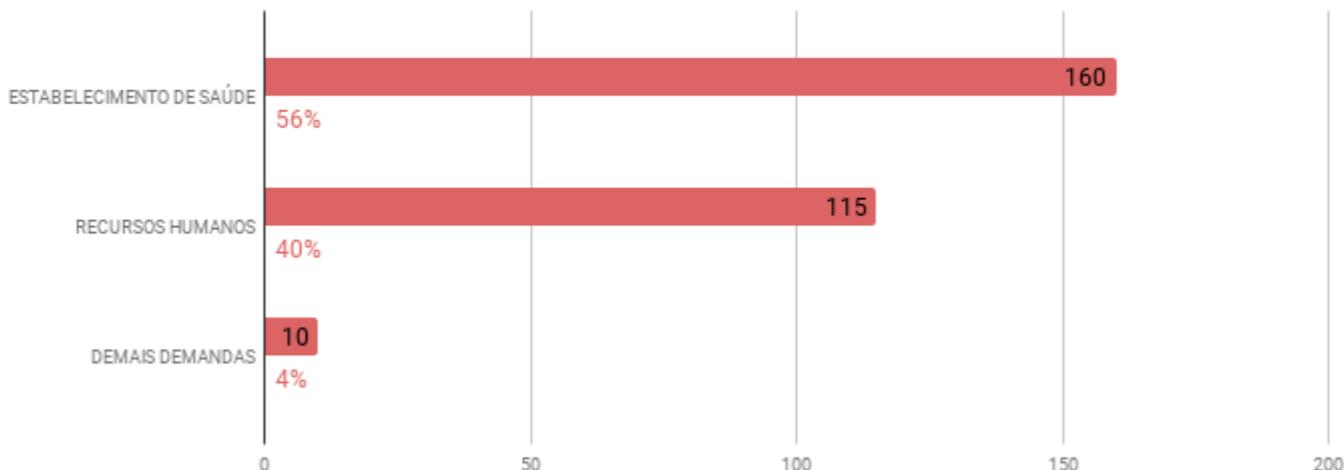
Gráfico 6



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 Mariana / Jabaquara - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



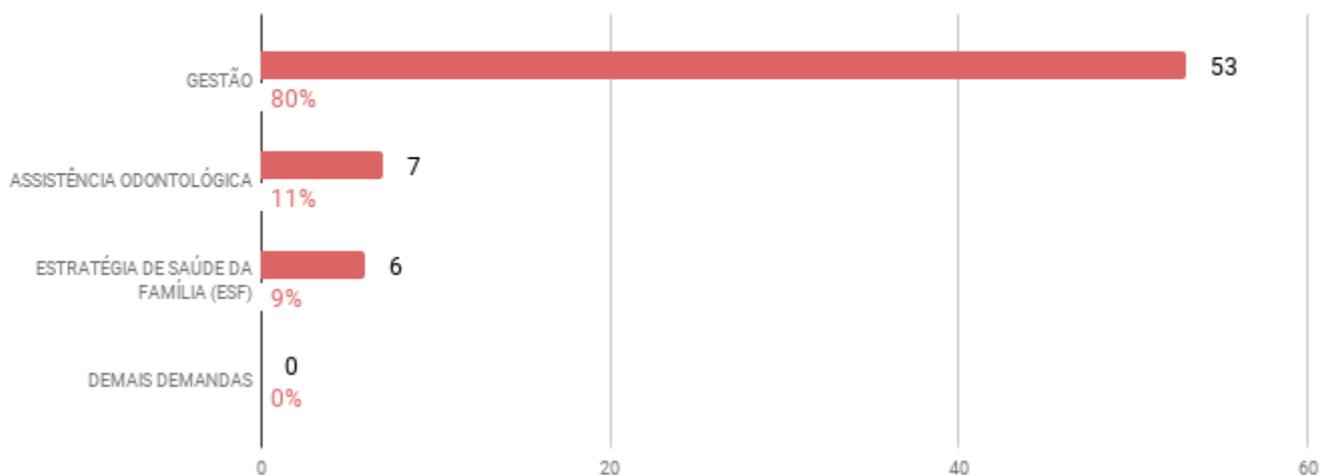
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 66 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 80%. A média mensal no trimestre foi de 22 elogios.

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

Gráfico 8



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

Analisando o gráfico dos elogios, a grande maioria das demandas/manifestações está relacionada à Gestão (80%), principalmente ao atendimento acolhedor dos profissionais das Unidades de Saúde como médicos, enfermeiros, auxiliares e profissionais afins. Isto reforça que o acolhimento tem uma importância fundamental nos atendimentos dos munícipes. O serviço Odontológico também respondeu por 11% das demandas/manifestações de elogios registradas.

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 AMERICANOPOLIS	54	56	96%
AMA/UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO	19	19	100%
AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA	45	48	94%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA	29	29	100%
AMB ESPEC CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK	18	19	95%
CAPS ADULTO II JABAQUARA	5	5	100%
CENTRO DE REFERENCIA DE DOR CRONICA	2	2	100%
CEO II JABAQUARA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III MOEMA	0	1	0%
CLÍNICA ODONTOLÓGICA ADYR AMARAL GURGEL	1	1	100%
CR HOMEOPATIA E MEDIC TRADIC - BOSQUE DA SAÚDE	1	1	100%
UBS DR. SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS	21	21	100%
UBS GUARANI VARGAS	27	27	100%
UBS JARDIM LOURDES	14	15	93%
UBS PARQUE IMPERIAL - PROF. MANOEL ANTONIO SILVA SARAGOÇA	29	29	100%
UBS PROF. MILTON SANTOS	23	24	96%
UBS SANTA CRUZ	9	9	100%
UBS VILA CAMPESTRE	21	23	91%
UBS VILA CANAÃ	14	26	54%
UBS VILA MARIANA	21	23	91%
UBS VILA OLIMPIA - MAX PERLMAN	10	13	77%
UBS VILA SANTA CATARINA	15	15	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JABAQUARA	62	62	100%
UPA VILA MARIANA	88	90	98%
UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA	9	9	100%
Total	538	568	95%

Foram recebidas e/ou registradas 568 manifestações de reclamações/solicitações no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre estas, 538 foram respondidas dentro do prazo preconizado de 20 dias. Isto perfaz 94,71% de manifestações/demandas respondidas dentro do prazo.

Das 26 Unidades de Saúde que tiveram alguma demanda/manifestação de reclamação/solicitação, 14 Unidades de Saúde responderam 100% dentro do prazo, e as outras tiveram um percentual acima de 91%, sendo que apenas duas tiveram um percentual abaixo dos 80%. Apenas a Ubs Vila Olimpia-Max Perlman (77%) e a Ubs Vila Canaã (54%) não alcançaram o percentual preconizado.

No caso da Ubs Vila Olimpia-Max Perlman, por se tratar de uma Unidade de Saúde Direta há um menor número de funcionários para uma grande demanda. Houve neste período do 2º trimestre a troca da gestora da unidade, gerando assim várias adaptações necessárias. Mesmo tendo resultado abaixo do esperado, há um grande comprometimento da Gestora de Saúde desta unidade.

Já na UBS Vila Canaã, houve a necessidade de intensificar as conversas com a gestora da unidade de saúde, para assim melhorar estes índices que já vinham baixos desde o 1º trimestre (59%). Como os resultados em geral da UBS Vila Canaã (gerida pela SPDM/PAIS-Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina) não foram satisfatórios, foi necessário fazer a troca do gestor da unidade, gerando assim a necessidade de se fazer os ajustes que fossem necessários.

Com estes ajustes nestas duas unidades, esperamos conseguir melhorar ainda mais os prazos de respostas das demandas/manifestações, intensificando e monitorando as suas gestões.

Os resultados obtidos e as principais recomendações e sugestões são conseguidos entrando em contato quase que diário com as unidades que necessitem de ajustes, para assim melhorar os prazos de resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Foram recebidas e/ou registradas 710 demandas de ouvidoria no 1º trimestre de 2024. Neste mesmo período foram avaliadas e finalizadas no Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ), 694 manifestações. Ou seja, a quantidade de entradas e saídas das demandas ficaram bem próximas.

Os principais problemas identificados foram em relação à tipologia Solicitações, onde elencamos o assunto Assistência à Saúde com 152 demandas (58%), e em seguida o assunto Produtos para Saúde/Correlatos com 77 demandas registradas (30%).

Em relação ao assunto Assistência à Saúde, tivemos com maior prevalência Consultas/Atendimento/Tratamento, com 88 manifestações (58%) e solicitações de Transferência de Paciente com 21 manifestações (14%).

Outro problema identificado foi em relação à tipologia Reclamações, onde tivemos como principal assunto a Gestão com 285 demandas (87%), seguido pelo assunto relacionado a Ouvidorias do SUS com 13 demandas (4%).

Como sugestões para melhoria dentro da governabilidade da Ouvidoria da STS Vila Mariana/Jabaquara, temos que intensificar e identificar os problemas específicos de cada unidade de saúde com suas peculiaridades e qualificar esta gestão.

Em relação às sugestões que estão fora da governabilidade e alcance da STS Vila Mariana/Jabaquara, temos que ser capazes de identificar os problemas das Unidades de Saúde desta STS e sinalizar para as instâncias superiores, para que consigam tomar as devidas providências e melhorar e/ou sanar estes problemas identificados.

11. Plano de ação

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

O principal Plano de ação, tanto para o 1º trimestre como para o 2º trimestre de 2024, foi entrar em contato quase que diariamente com as Unidades de Saúde que necessitem de ajustes, para assim melhorar os índices de fechamento das demandas/manifestações dentro do prazo. Conversar com os gestores das unidades e identificar os problemas apresentados e pontuados, tentando assim resolvê-los ou minimizá-los da melhor maneira possível. Este plano de ação está dando bons resultados.

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
Fechamento das demandas dentro do prazo	Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andamento
Monitorar as unidades de Saúde	Melhorar e monitorar melhor as gestões das unidades de Saúde	Entrando em contato sempre que necessário nas unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andamento

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 a 15/05/2024	Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Capacitação e Educação permanente na Rede de Ouvidorias	Alberto Holl Jucá
18 a 20/06/2024	Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Capacitação e Educação permanente na Rede de Ouvidorias	Miriam Rodrigues da Silva Leite Oyama

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Fazendo uma análise final do relatório do 2º trimestre 2024 das manifestações recebidas e/ou registradas no âmbito da Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara, podemos chegar à conclusão de que os resultados obtidos foram muito bons, necessitando sempre de ajustes, que variam de acordo com a sazonalidade e a carência dos períodos apresentados.

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades solicitadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou os mais complexos são acompanhados pela equipe de regulação da própria Rede Assistencial, e esta com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado.

Tivemos nas demandas classificadas na tipologia Reclamação, o assunto Gestão com maior incidência. Dentro da Gestão, encontramos com maior incidência os assuntos Estabelecimentos de Saúde (56%) e Recursos Humanos (40%).

Já em relação às demandas classificadas na tipologia Solicitações, tivemos com maior incidência o assunto relacionado a Assistência à Saúde (58%), seguido do assunto Produtos para Saúde/Correlatos (30%). Dentro do assunto Assistência à Saúde, o sub assunto que mais prevaleceu foi Consulta/Atendimento/Tratamento (58%).

Muitas demandas fogem da governabilidade desta STS, como por exemplo falta de fraldas, medicamentos, vacinas e diversos outros tipos de insumos que são problemas pontuais que procuramos resolver a medida de possível, sendo sempre sinalizado para as instâncias superiores. Procuramos sempre melhorar a gestão das unidades, conversando periodicamente com os gestores responsáveis.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A STS Vila Mariana Jabaquara preza pela excelência no cuidado à saúde, visando oferecer um serviço de qualidade aos usuários do SUS. A Supervisão Técnica de Saúde avista por meio da Ouvidoria a oportunidade de atuação, monitoramento e resolutividade nos tópicos apontados, visando sempre a melhoria na prestação de serviços ao público.

Em análise dos pontos críticos, a gestão foi a mais citada, tanto com relação às reclamações (87%) como nos elogios (80%), indicando que as ocorrências são pontuais, muito restritas ao atendimento de urgência e emergência, justificadas pela alta procura nas UPAs, como a epidemia da dengue e outras patologias sazonais, desmembrando muitas vezes em internações. Todas questões são discutidas junto aos serviços e os encaminhamentos são pactuados junto aos setores responsáveis.

Observamos que as Unidades (94,71%) tem respondido às ouvidorias em tempo oportuno, até os 20 dias. O relatório de Ouvidoria será apresentado em reunião de gerentes pelo Ouvidor como forma disseminar os problemas, dificuldades, e os fatores positivos que servirão de aprendizado conjunto, minimizando assim o impacto na assistência à saúde.

Dr. Mercio Mitsuo Kuramochi

Supervisor Técnico de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

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 CIDADANIA 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>

