

Relatório de Atividades

Secretaria Executiva de Regulação,
Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Coordenadoria de Controle Interno
COCIN

Divisão de Ouvidoria do SUS

1º Semestre 2020



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

Relatório de Atividades

Secretaria Executiva de Regulação,
Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Coordenadoria de Controle Interno
COCIN

Divisão de Ouvidoria do SUS

1º Semestre 2020



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

Rua General Jardim, 36 – 4º andar – Vila Buarque

CEP: 01223-906 – São Paulo – SP

e-mail: ocsus@prefeitura.sp.gov.br

Fone: (11) 3397-2506

Home Page: www.prefeitura.sp.gov.br/saude

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 do SUS. Relatório Semestral de Atividades 2020|Ano VI, nº 5, Agosto 2020. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2020, 52 pg

1.Participação social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde

Prefeito do Município de São Paulo

Bruno Covas

Secretário Municipal da Saúde

Edson Aparecido dos Santos

Secretária Adjunta

Edjane Maria Torreão Brito

Chefe de Gabinete

Armando Luís Palmieri

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde

Elaboração

Rosane Jacy Fretes Fava

Maria Lucia Bom Angelo

Guilherme Evangelista Santos Silva

Ouvidores da Rede de Ouvidoria SMS

Revisão

João Batista Nazareth Aguiar

Sumário

Apresentação	8
Introdução	9
I. Manifestações recebidas no 1º semestre de 2020	11
Dados gerais da Rede de Ouvidoria SUS-SMS/SP:	
• Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo	
II. Motivos das Manifestações	17
Assuntos mais recorrentes registrados no 1º semestre de 2020, por tipologia:	
• Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, por tipologia	
1. Solicitação	17
2. Reclamação	27
3. Elogio	34
4. Denúncia.....	36
5. Informação	42
6. Sugestão	46
• Manifestações gerais estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria da SMS/SP, por tipologia	47

SIGLÁRIO

AHM	Autarquia Hospitalar Municipal
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CMVS	Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CROSS	Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
DEGAS	Departamento de Gestão da Assistência da AHM
DOGES	Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
ESF	Estratégia de Saúde da Família
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
MS	Ministério da Saúde
OCS	Ouvidoria Central da Saúde
PAC	Programa de Ação Corretiva
REGSUS	Coordenadoria de Regulação do SUS
REMUME	Relação Municipal de Medicamentos Essenciais
RENAME	Relação Nacional de Medicamentos Essenciais
RH	Recursos Humanos
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEI	Serviço Eletrônico de Informação
SES	Secretaria Estadual de Saúde
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGRC	Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão
SMG	Secretaria Municipal de Gestão
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SNO	Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS
SP	São Paulo
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UBS	Unidade Básica de Saúde
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
UVIS	Unidades de Vigilância em Saúde

Relatório da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo
1º Semestre - Ano 2020

Apresentação

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria do SUS da Coordenadoria de Controle Interno – COCIN da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo é uma publicação em formato eletrônico com periodicidade excepcionalmente semestral e acesso livre. Tem como objetivo promover a disseminação de dados registrados na Rede de Ouvidoria SUS, contidos no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS e nos relatórios das Ouvidorias da Rede. Assim, qualquer pessoa pode acessar estes conteúdos. Ao utilizá-los ou copiá-los é necessário que sejam preservados a sua origem e citada a fonte.

Devido às características distintas deste ano de 2020, decorrentes da pandemia de COVID-19, notadamente a partir do segundo trimestre, o perfil das manifestações registradas na Ouvidoria mudou bastante, concentrando-se em assuntos referentes à situação sanitária que impuseram várias restrições visando à segurança da população, entre elas o adiamento dos procedimentos eletivos e das consultas ambulatoriais. Portanto, consideramos que cabe uma análise particular desse período, que possa contribuir para a gestão.

A estrutura de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto 57.857 de 2017, vigente no período referido.

As atribuições de uma Ouvidoria consistem em intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e a gestão da unidade, visando o fortalecimento da participação social; defender o respeito à dignidade humana, à cidadania e à legalidade nas relações entre gestão, funcionários e usuários dos serviços de saúde; sistematizar as manifestações, possibilitando a elaboração de relatórios e indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico para tomada de decisão.

Espera-se que esta publicação seja mais um instrumento público de divulgação de informações de saúde e de apoio aos gestores e participação social do SUS na cidade de São Paulo, para o contínuo aperfeiçoamento da qualidade da assistência prestada.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS – SMS – São Paulo

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Introdução

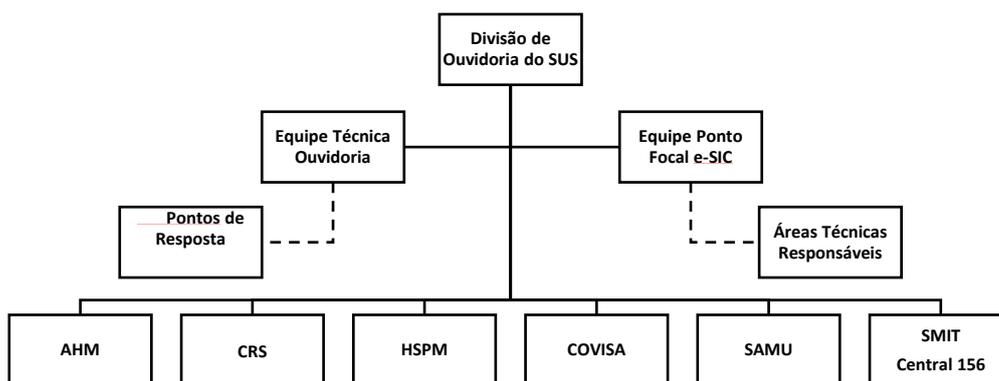
A estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (Figura 1), é composto por ouvidores das seis Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), vinte e sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS), Autarquia Hospitalar Municipal (AHM) com toda a rede hospitalar, o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), COVISA – Coordenadoria de Vigilância em Saúde e SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgências), além de ouvidorias em toda rede hospitalar, dispondo ainda de pontos de resposta em todas as unidades e serviços da rede.

As manifestações dos usuários são recebidas por meio de diferentes canais, em pontos distintos:

- Pessoalmente nas ouvidorias locais;
- Por telefone - Central SP 156;
- Por e-mail;
- No site do ouvidor SUS (formulário web);
- Por carta
- Correspondência oficial.

Cada manifestação é recebida e encaminhada para a área responsável, denominados pontos de resposta.

Figura 1. Estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo



O Relatório de Atividades da Divisão de Ouvidoria do SUS visa apresentar os dados gerais registrados no 1º semestre de 2020.

Para coleta dos dados é utilizado o Banco de Dados do **Sistema Informatizado OuvidorSUS/DOGES**, do Ministério da Saúde, que é descentralizado para todo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, e apresenta as funcionalidades de registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações.

Será apresentado na seguinte estrutura:

I - Manifestações recebidas no 1º semestre de 2020:

Dados gerais da Rede de Ouvidorias SUS-SMS/SP:

- Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo

II - Motivos das Manifestações:

Assuntos mais recorrentes registrados no 1º semestre de 2020, por tipologia:

- Dados gerais
 1. Solicitação
 2. Reclamação
 3. Elogio
 4. Denúncia
 5. Informação
 6. Sugestão

- **Manifestações estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria Municipal do SUS, por tipologia**
 - Dados gerais

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

I - Manifestações recebidas no 1º semestre de 2020:

Dados gerais da Rede de Ouvidorias SUS-SMS/SP:

Número de Manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.

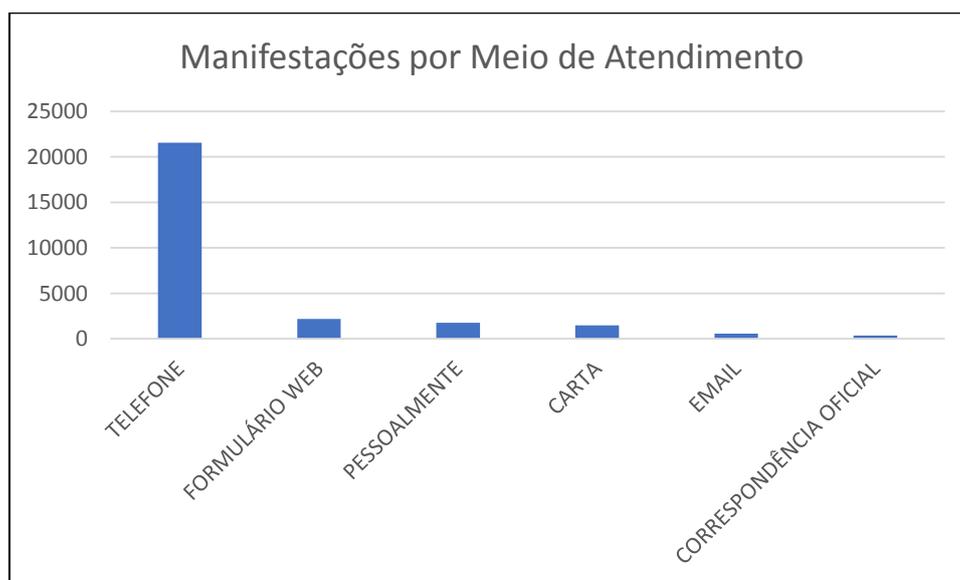
Para a análise das manifestações foram considerados todos os acessos encaminhados/ registrados pelos canais da rede SUS, demonstrados na Tabela 1 e Gráfico 1.

Tabela 1 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - 1º semestre 2020.

Meio de Atendimento	Quantidade	%
TELEFONE	25830	76%
FORMULÁRIO WEB	3310	10%
PESSOALMENTE	1780	5%
CARTA	1487	4%
EMAIL	1150	3%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	371	1%
Total Geral	33928	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 1 - Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Neste relatório será considerado o total apurado de janeiro a dezembro de 2019 e comparado com o primeiro semestre de 2020, portanto para efeitos de comparação

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

serão avaliadas as **porcentagens** referentes a cada período, pois em 2019 o relatório considerou os dados anuais consolidados.

Comparando com o ano de 2019, com base nos dados do Relatório da Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Ano 2019, observa-se que no 1º Semestre 2020, houve diminuição significativa quanto ao número total de manifestações, que passou de 91.077 de janeiro a dezembro de 2019, com média mensal de 7.589 manifestações por mês, para 33.932 de janeiro a junho de 2020, o que equivale a 5.655 registros por mês, o que representa 25% de diminuição na média mensal. Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico 156**, que funciona 24 horas/dia para informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões sobre diversos assuntos relacionados à cidade de São Paulo. Foram **25.830 manifestações** registradas por esse canal que representam 76% do total, porcentagem ligeiramente maior que em 2019. O mesmo aconteceu com formulário web, que passou de 9% para 10%. Ressalta-se que o atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou maior decréscimo no período: de 9% em 2019 para 5% no 1º Semestre 2020. Isto foi reflexo da suspensão do atendimento presencial iniciado na Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo a partir de 17/03/2020, de acordo com o Decreto Municipal nº 59283 de 16/03/2020, que preconizou se evitar a circulação de pessoas em espaços públicos. Essa suspensão foi divulgada por meio de folder e veiculada pelo Comunicado Saúde para todas as unidades de saúde. Esse comunicado enfatizou que o atendimento continuaria a ser realizado através dos outros canais de comunicação, especialmente via Central SP156 e formulário web.

Para permitir melhor análise das manifestações, foram considerados os dados referentes exclusivamente às unidades municipais, excluindo as entradas relativas à competência de unidades e serviços estaduais ou privados, bem como aqueles cujo “estabelecimento comercial” esteja em branco ou onde falem informações, que impossibilitem a identificação do serviço reclamado, conforme Tabelas 2 e 3 e Gráfico 2. Cabe esclarecer que “estabelecimento comercial” é o campo que deve ser preenchido no Sistema Ouvidor SUS que corresponde à Unidade que realizou o atendimento/serviço que gerou a manifestação. No entanto, todas as demandas que apresentam esses problemas de registro, na grande maioria das vezes são tratadas, diante da possibilidade de identificação do reclamado através de outros elementos contidos no histórico da demanda.

No sistema, no 1º semestre 2020 foram registradas 2.505 (7%) manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

demanda, além de 1.197 (4%) manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Foram registradas também 1.698 (5%) demandas de responsabilidade da esfera estadual que são reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde e 718 (2%) demandas com estabelecimentos do setor privado. Nesse último caso, as demandas do setor privado contemplam os serviços conveniados com a PMSP, para onde são encaminhadas. Portanto, **a partir deste ponto do presente relatório, os dados apresentados serão referentes às 27.810 manifestações exclusivamente sobre serviços prestados pela Rede Municipal de São Paulo no primeiro semestre de 2020.** As demais 6.118 manifestações ficarão à parte da análise a seguir. Esse esclarecimento não será repetido nos títulos das Tabelas e gráficos seguintes.

Tabela 2 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - 1º Semestre 2020.

Demandas por Esfera de Competência	Quantidade	%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	27810	82%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	2505	7%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	1698	5%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	1197	4%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO DO SETOR PRIVADO	718	2%
Total Geral	33928	100%

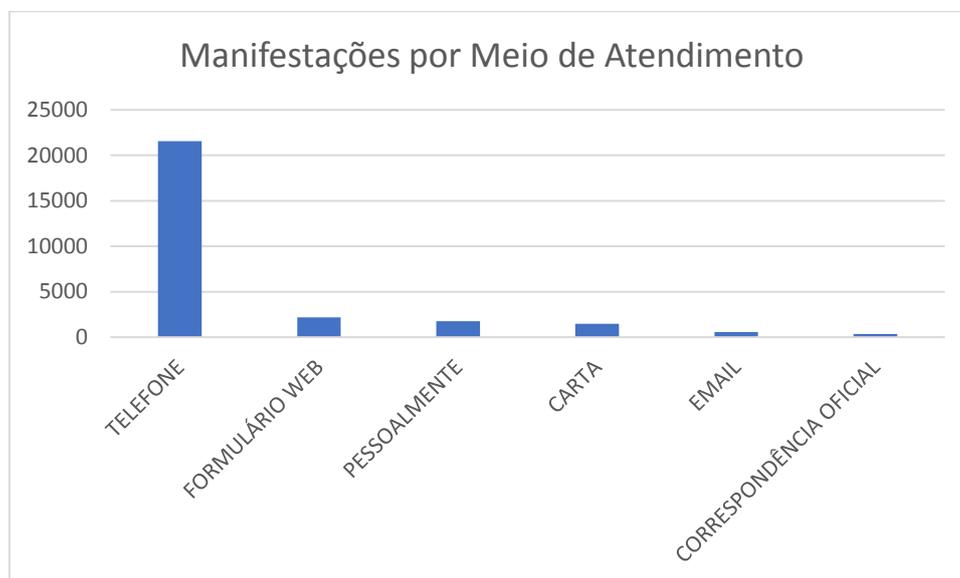
Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Tabela 3 - Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - 1º Semestre 2020.

Meio de Atendimento	Quantidade	%
TELEFONE	21554	78%
FORMULÁRIO WEB	2162	8%
PESSOALMENTE	1737	6%
CARTA	1454	5%
EMAIL	546	2%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	357	1%
Total Geral	27810	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 2 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Quando uma manifestação é registrada pela Rede de Ouvidoria SUS do município de São Paulo, um campo do formulário (“estabelecimento comercial”) é preenchido com o nome da Unidade de Saúde a qual o cidadão se refere. Isso permite afirmar se é serviço do município de São Paulo, do Estado, Federal, de outro município, etc. O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos registros não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

Outro recorte de análise leva em consideração a **tipificação** das manifestações. A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto. Em se tratando de SUS, o conjunto composto pela quantidade e complexidade dos assuntos constitui-se em um desafio, levando a compreender também a grande dificuldade que permeia a ação de quem acolhe às manifestações de tipificá-las. É essa ação que possibilita à ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. Por isso, a precisão da tipificação é fundamental para que a ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão.¹

¹ BRASIL. Ministério da Saúde Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual de Tipificação do Sistema Informatizado Ouvidor SUS Brasília:

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

As manifestações são classificadas em 6 tipos, que serão apresentadas neste relatório **na ordem de maior para a menor frequência**, em forma de Tabelas e gráficos, com os assuntos e subassuntos mais recorrentes em cada uma das tipologias, a saber:

- ❖ **Solicitação:** Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;
- ❖ **Reclamação:** Insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- ❖ **Elogio:** Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- ❖ **Denúncia:** Manifestação que indica ou apresenta indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada;
- ❖ **Informação:** Comunicação, instrução ou esclarecimento relacionado à saúde;
- ❖ **Sugestão:** Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde (SUS).

De janeiro a dezembro de 2019 foram recebidas 78.501 manifestações, sendo:

- Solicitações: 37.756 (48%)
- Reclamações: 27.774 (35%)
- Denúncias: 4.990 (6%)
- Elogios: 6.507 (8%)
- Informações: 1.161 (1%)
- Sugestões: 313 (0%)

As manifestações recebidas no 1º semestre 2020, classificadas por **tipologia**, encontram-se na Tabela 4 e Gráfico 3, abaixo, onde se destaca:

- **44% referem-se a Solicitações**, sendo que essa proporção decresceu em relação a 2019.
- As **Reclamações** correspondem a **34% do total**, proporção semelhante a 2019.
- As Denúncias foram **14%**, sendo o tipo que mais cresceu proporcionalmente se comparado a 2019.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

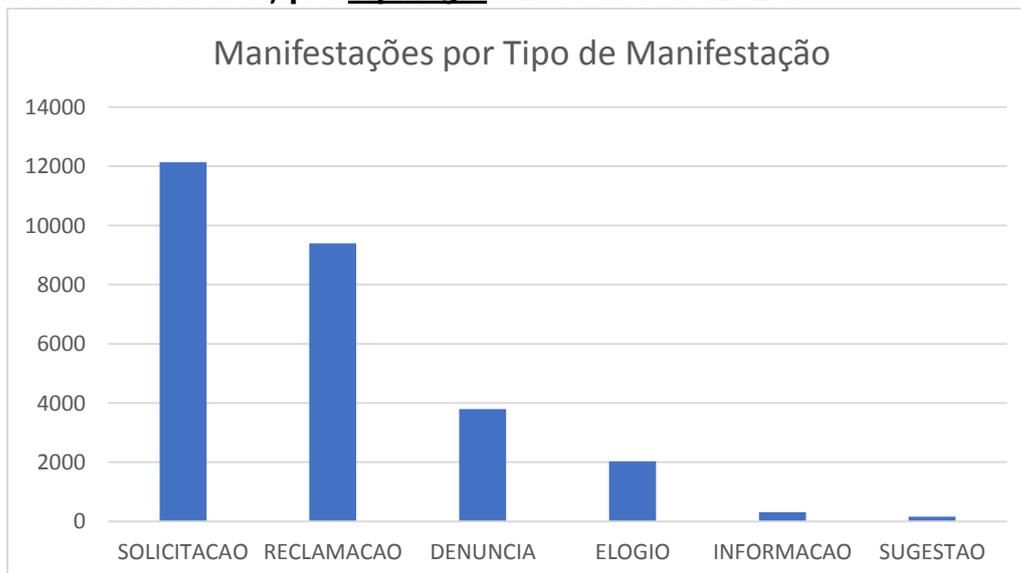
- As demais formas de manifestações somam 9%:
 - **Elogios** (7%);
 - **Informação** (1%);
 - **Sugestões** (1%).

Tabela 4 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 1º Semestre 2020.

Tipo de Manifestação	Quantidade	%
SOLICITACAO	12136	44%
RECLAMACAO	9389	34%
DENUNCIA	3790	14%
ELOGIO	2027	7%
INFORMACAO	313	1%
SUGESTAO	155	1%
Total Geral	27810	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 3 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

II. Motivos das Manifestações - Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 1º Semestre 2020, por tipologia;

Dados gerais da Rede de Ouvidoria do SUS

A seguir, nos Tabelas 5 a 32 e gráficos 4 a 21, serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada modalidade, na ordem de maior ocorrência: **Solicitação, Reclamação, Denúncia Elogio, Informação ou Sugestão**. Em cada tabela, serão apresentados os 5 principais assuntos e/ou subassuntos e os demais que aparecem com menos frequência serão agrupados em "outros".

1. SOLICITAÇÃO

Como já apontado, as **Solicitações** correspondem ao maior volume de manifestações realizadas pelos munícipes. De um total de 27.810 manifestações registradas no 1º semestre 2020, 12.136 foram solicitações, correspondendo a um pouco menos da metade delas (44%).

Quanto à tipificação utilizada pelo sistema informatizado empregado, destacam-se: Dentre as principais Solicitações, 65% correspondem à Assistência à Saúde (consulta, exames, cirurgias), seguido da Assistência Farmacêutica (13%), de Produtos para a Saúde e correlatos (11%), Gestão (3%) e Assistência Odontológica (3%), conforme Tabela 5 e Gráfico 4.

O que mais chamou atenção foi o aumento proporcional das solicitações referentes à Assistência Farmacêutica, que em 2019 corresponderam a 6% e passaram para 13% no primeiro semestre de 2020, e as solicitações sobre assistência à saúde que diminuiram de 75% para 65%.

Vale ressaltar que Produtos para a Saúde (correlatos) são: aparelhos, materiais ou acessórios cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, ópticos, de acústica médica, odontológicos, dentre outros.

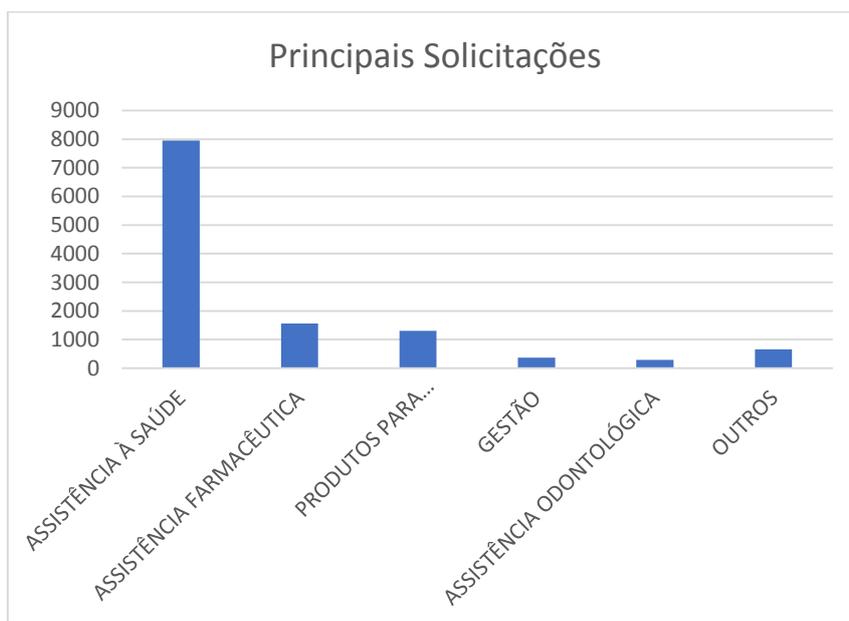
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 5 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Principais Solicitações	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	7948	65%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1559	13%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1308	11%
GESTÃO	366	3%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	294	2%
OUTROS	661	5%
Total Geral	12136	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 4 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

No que concerne ao assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se na maioria a consultas/atendimentos/ tratamentos (66%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por diagnósticos (18%) e cirurgia (14%), muito semelhante à distribuição de 2019, conforme Tabela 6 e Gráfico 5.

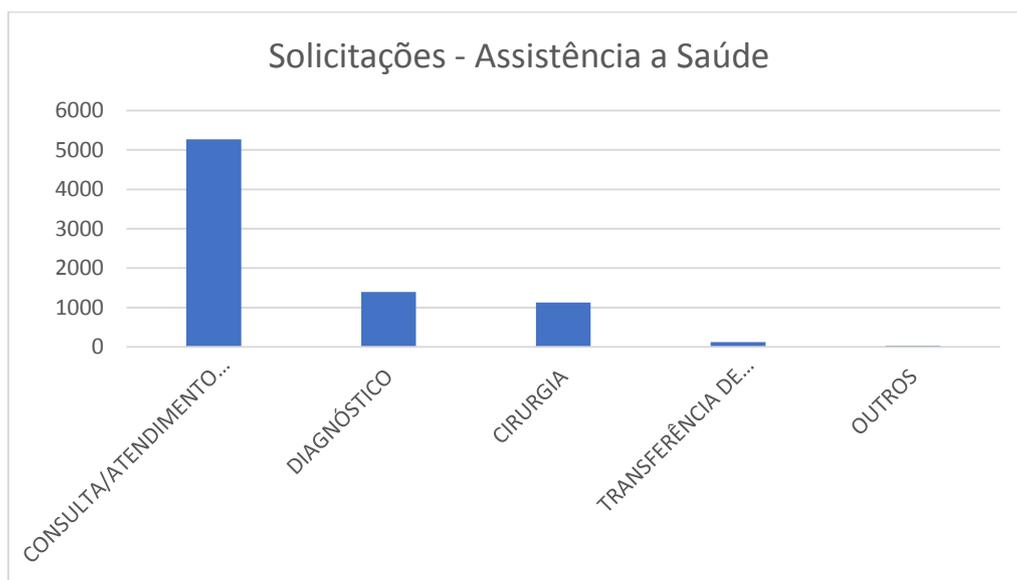
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 6 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Assistência a Saúde	Quantidade	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	5272	66%
DIAGNÓSTICO	1392	18%
CIRURGIA	1131	14%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	124	2%
OUTROS	29	0%
Total Geral	7948	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 5 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por subassuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Das 5.272 solicitações de consultas/atendimentos/tratamentos, as cinco maiores concentrações são de Clínica Médica (que cresceu de 15% para 18%), sendo as demais muito semelhantes ao ano anterior: Ortopedia e traumatologia (9%), Ginecologia (7%), Oftalmologia (5%), Cardiologia (5%) e Neurologia (4%), conforme Tabela 7.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 7 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por subassuntos (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Especialidade	Quantidade	%
CLÍNICA MÉDICA	973	18%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	482	9%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	377	7%
OFTALMOLOGIA	282	5%
CARDIOLOGIA	272	5%
NEUROLOGIA	237	4%
PSIQUIATRIA	215	4%
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	178	3%
FISIOTERAPIA	169	3%
UROLOGIA	167	3%
PEDIATRIA	139	3%
PNEUMOLOGIA	129	2%
GASTROENTEROLOGIA	126	2%
OTORRINOLARINGOLOGIA	122	2%
DERMATOLOGIA	121	2%
REUMATOLOGIA	119	2%
ONCOLOGIA	108	2%
CIRURGIÃO VASCULAR	93	2%
CIRURGIÃO GERAL	66	1%
PROCTOLOGIA	64	1%
OUTROS	833	16%
Total Geral	5272	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Quanto aos **exames diagnósticos**, na Tabela 8 constam os 10 tipos mais solicitados. Os 23% agrupados em "outros", individualmente não atingem 1%.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 8 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Solicitação - Diagnóstico	Quantidade	%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	206	15%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	191	14%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	187	13%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	87	6%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	87	6%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	79	6%
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	70	5%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	64	5%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	55	4%
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	39	3%
OUTROS DIAGNÓSTICOS	327	23%
Total Geral	1392	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

As principais solicitações de diagnóstico são de exames de diagnósticos por imagem. Solicitações de diagnósticos em cardiologia também foram em número expressivo.

O segundo assunto dentre as solicitações foi quanto à **Assistência Farmacêutica**, estão concentradas no Componente Básico, conforme Tabela 9 e Gráfico 6. Os medicamentos que estão disponíveis no Componente Básico da Assistência Farmacêutica são destinados à Atenção Básica à Saúde. O Componente Estratégico refere-se a medicamentos de programas considerados estratégicos no cuidado da saúde, como o tratamento de Tuberculose, Hanseníase, o Combate ao Tabagismo, para a Alimentação e Nutrição e para as Endemias Focais (Ex: Malária, Leishmaniose, Dengue, dentre outras), Coagulopatias e DST/AIDS. No Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, o acesso aos medicamentos ocorre de acordo com critérios definidos em protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas e está a cargo da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo – SES.

No primeiro semestre de 2020 houve aumento proporcionalmente expressivo de solicitações referentes à Assistência Farmacêutica, atingindo 1.559 registros, o que equivale a 67% das manifestações sobre o mesmo assunto que foram apuradas em todo o ano de 2019.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

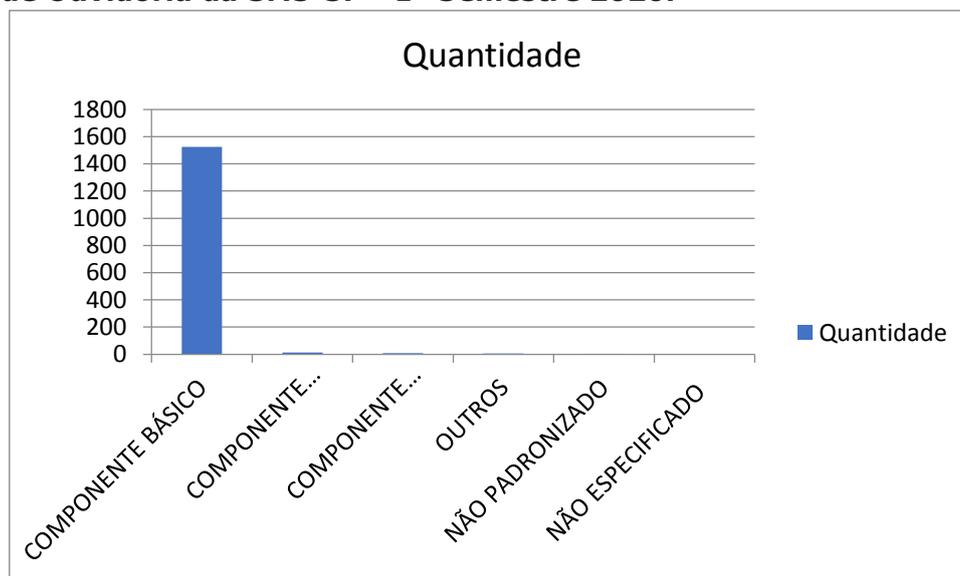
Tabela 9 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Solicitações - Assistência Farmacêutica	Quantidade	%
COMPONENTE BÁSICO	1526	98%
COMPONENTE ESPECIALIZADO	14	1%
COMPONENTE ESTRATÉGICO	9	1%
OUTROS	5	0%
NÃO PADRONIZADO	3	0%
NÃO ESPECIFICADO	2	0%
Total Geral	1559	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

As solicitações classificadas como “Não padronizado” referem-se àquelas que não constam na Relação Municipal de Medicamentos Essenciais – REMUNE, que contempla todos os medicamentos padronizados pelo município, referenciada na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais – RENAME.

Gráfico 6 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Percebe-se que 98% das solicitações referentes à Assistência Farmacêutica são sobre Componente Básico (1.526 solicitações).

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Na Tabela 10, foram listadas as 23 medicações mais solicitadas, que somadas correspondem a 65% do total. Foram agrupadas em “outras” as demais 35% das solicitações que individualmente figuram em menor número. Evidencia-se que entre essas 23 medicações (155 solicitações) sobressaem medicações utilizadas para tratamento de transtornos afetivos e tratamentos psiquiátricos diversos, tratamento de diabetes e para hipertensão arterial.

Tabela 10 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, por medicação - 1º Semestre 2020.

Fármaco	Quantidade	%
OSELTAMIVIR	124	8%
RISPERIDONA	105	7%
CARBONATO DE LÍCIO	87	6%
SINVASTATINA	68	4%
AMITRIPTILINA	64	4%
FORMOTEROL + BUDESONIDA	63	4%
CLONAZEPAM	59	4%
CARVEDIOL	53	3%
GLICLAZIDA	49	3%
LOSARTANA POTÁSSICA	37	2%
ENOXAPARINA SÓDICA	32	2%
FENOBARBITAL	32	2%
SERTRALINA	31	2%
FINASTERIDA	28	2%
VALPROATO DE SÓDIO	26	2%
LEVOTIROXINA SÓDICA	25	2%
CLORIDRATO DE FLUOXETINA	23	1%
PROMETAZINA	23	1%
FUMARATO DE FORMOTEROL	22	1%
ACIDO ACETILSALICÍLICO	16	1%
ALOPURINOL	16	1%
PARACETAMOL	16	1%
LORATADINA	15	1%
MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO / NÃO ESPECIFICADO / OUTROS	545	35%
Total Geral	1559	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020/ REMUME – 3ª edição- 2016

O terceiro assunto mais recorrente nas **Solicitações** é sobre **Produtos para a Saúde e correlatos**. Os insumos utilizados por pacientes portadores de doenças crônicas, por conta do perfil de consumo, são sempre os mais citados nas solicitações, conforme Tabela 11, onde são apresentados os 11 principais produtos

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

para a saúde solicitados. Chama a atenção o aumento do número de solicitações para fitas reagentes para glicose (8% no ano de 2019 e 18% no primeiro semestre de 2020). Por outro lado, a solicitação dos itens sonda/equipos/frasco apresentou queda de 11% para 4%). As 149 solicitações (11%) agrupadas em “outros” individualmente atingem poucos registros, menos de 1%.

Tabela 11 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por subassunto Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Solicitações - Produtos para Saúde	Quantidade	%
FRALDA DESCARTÁVEL	572	44%
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	230	18%
LANCETAS	69	5%
SERINGA	59	5%
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	55	4%
SONDA/EQUIPO/FRASCO	53	4%
GLICOSÍMETRO	39	3%
APARELHO AUDITIVO	37	3%
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	19	1%
APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP	16	1%
CADEIRA DE RODAS	10	1%
OUTROS	149	11%
Total Geral	1308	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

As principais **Solicitações** referentes à **Gestão** referem-se a Documentos, que quando comparadas ao ano de 2019, observa-se aumentado de 40% para 61%. Estabelecimentos de Saúde diminuiu de 38% para 23% e Recursos Humanos diminuiu de 17% para 11%, conforme Tabela 12 e Gráfico 8.

Em números absolutos, pode-se notar que os registros realizados nos 6 meses de 2020 correspondem a apenas 30% do que foi registrado nos 12 meses de 2019.

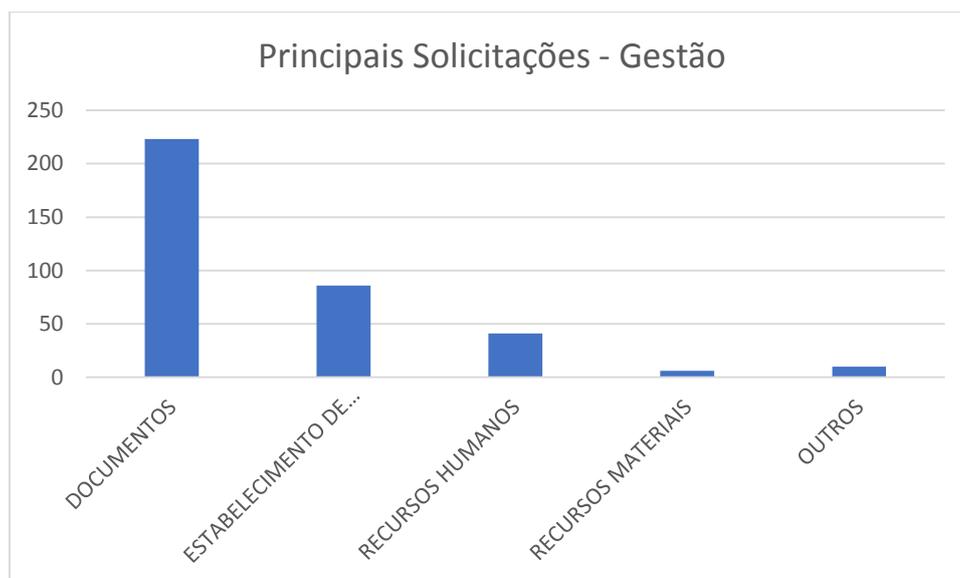
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 12 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Principais Solicitações - Gestão	Quantidade	%
DOCUMENTOS	223	61%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	86	23%
RECURSOS HUMANOS	41	11%
RECURSOS MATERIAIS	6	2%
OUTROS	10	3%
Total Geral	366	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 8 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

As principais **Solicitações** que se referem à **Assistência Odontológica**² concentram-se em Assistência Especializada (56%) que atende as especialidades de periodontia, cirurgia oral menor, estomatologia, pacientes com deficiência, endodontia, prótese dentária e ortodontia/ortopedia funcional dos maxilares. Os

² SÃO PAULO- Secretaria Municipal da Saúde. Área Técnica da Saúde Bucal da Secretaria Municipal da Saúde. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=220445 . Acesso em 16 Abr2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

procedimentos básicos de assistência odontológica, bem como ações educativas e preventivas cobertas pela Assistência Básica somam 41% das solicitações, conforme Tabela 13 e Gráfico 9. Segundo a Área Técnica de Saúde Bucal da Secretaria Municipal da Saúde, as Unidades Básicas de Saúde são a porta de entrada do sistema e atendem ações educativas e preventivas. Os Centros de Especialidades Odontológicas são destinados aos usuários que são encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde.

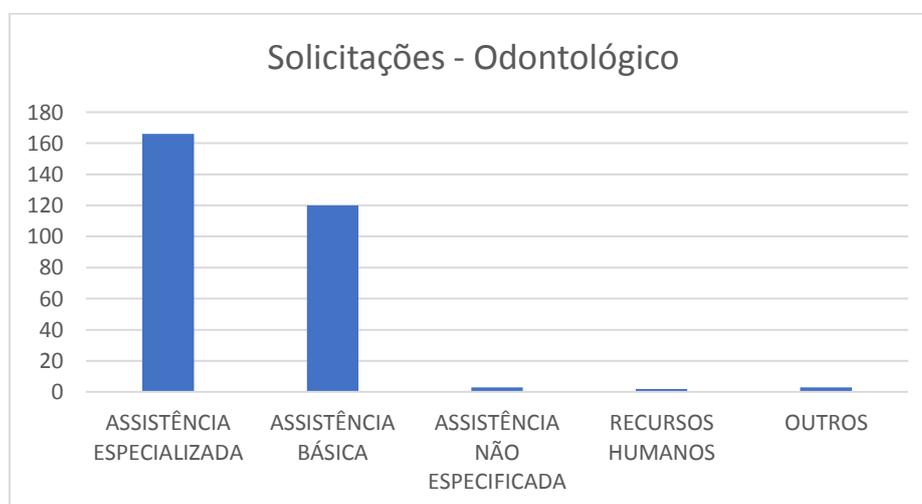
Também nesse caso observa-se que a quantidade de solicitações está proporcionalmente aquém do que foi registrado em 2019 (1030 nos 12 meses de 2019 e apenas 294 no primeiro semestre de 2020, que corresponde a 28,5%).

Tabela 13 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Solicitações - Assistência Odontológica	Quantidade	%
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	166	56%
ASSISTÊNCIA BÁSICA	120	41%
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	3	1%
RECURSOS HUMANOS	2	1%
OUTROS	3	1%
Total Geral	294	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 9 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

2. RECLAMAÇÃO

As 9.389 **Reclamações** registradas no período correspondendo a **34% do total de manifestações**, muito semelhante a 2019 (35%).

As **reclamações** relativas ao assunto **Gestão** atingiram 84% do montante, semelhante a 2019 (85%), como se observa na Tabela 14 e no Gráfico 10, onde são apresentados os 8 principais assuntos reclamados. As reclamações relativas à Ouvidoria do SUS são em sua maioria pedidos de Revisão de Resposta. Os 3% agrupados em “Outros” são de reclamações que individualmente somam menos de 1%.

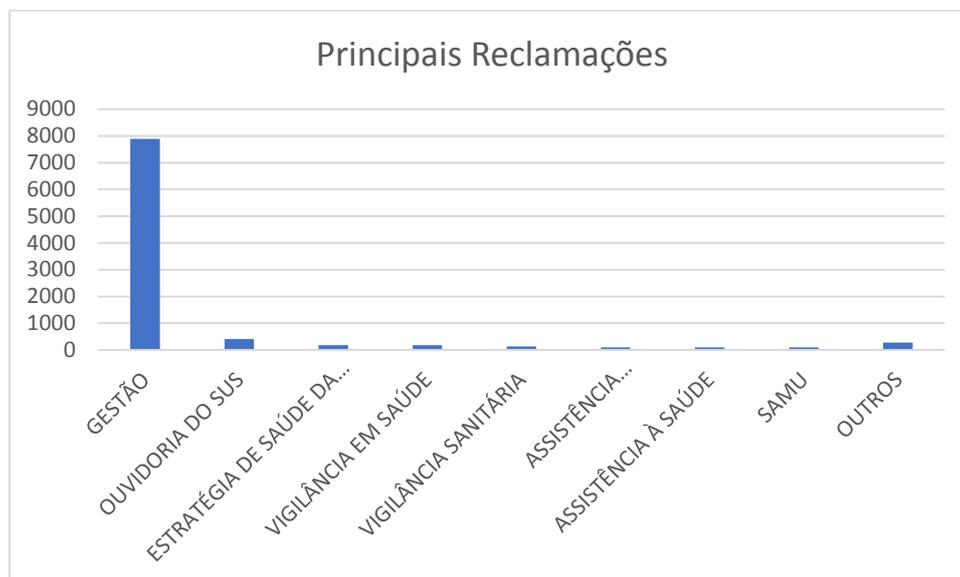
Tabela 14 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Principais Reclamações	Quantidade	%
GESTÃO	7894	84%
OUVIDORIA DO SUS	407	4%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	187	2%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	185	2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	133	1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	103	1%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	102	1%
SAMU	102	1%
OUTROS	276	3%
Total Geral	9389	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Gráfico 10 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

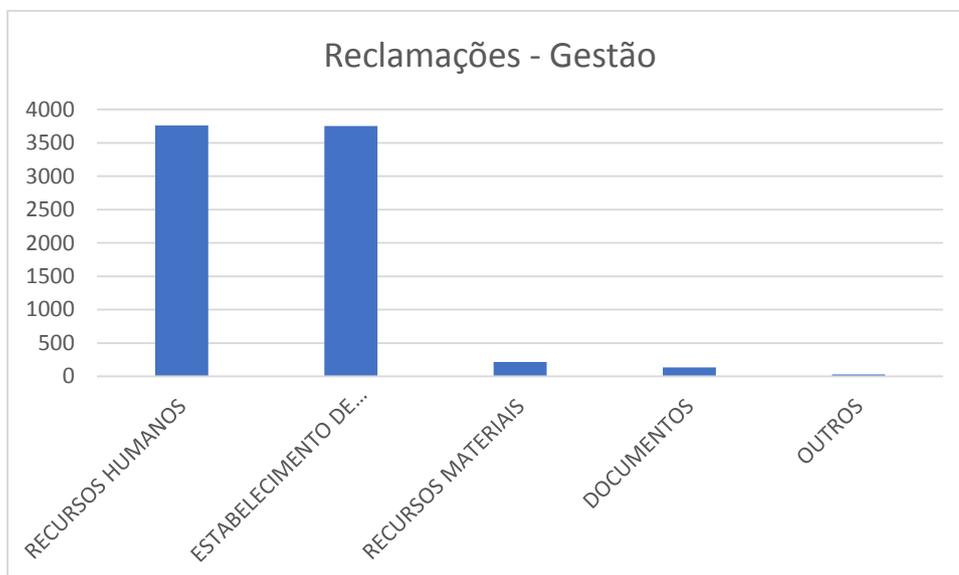
Quando se analisam as reclamações sobre o assunto **Gestão**, percebe-se que 48% das manifestações são relativas a **Recursos Humanos**, seguidas por 48% relacionadas a **Estabelecimentos de Saúde**, como se observa na Tabela 15. Comparativamente com o ano anterior, esses dois tipos de reclamação foi bem semelhante, configurando no ano anterior 50% e 45%, respectivamente.

Tabela 15 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Reclamações - Gestão	Quantidade	%
RECURSOS HUMANOS	3759	48%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	3753	48%
RECURSOS MATERIAIS	215	3%
DOCUMENTOS	137	2%
OUTROS	30	0%
Total Geral	7894	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 11 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



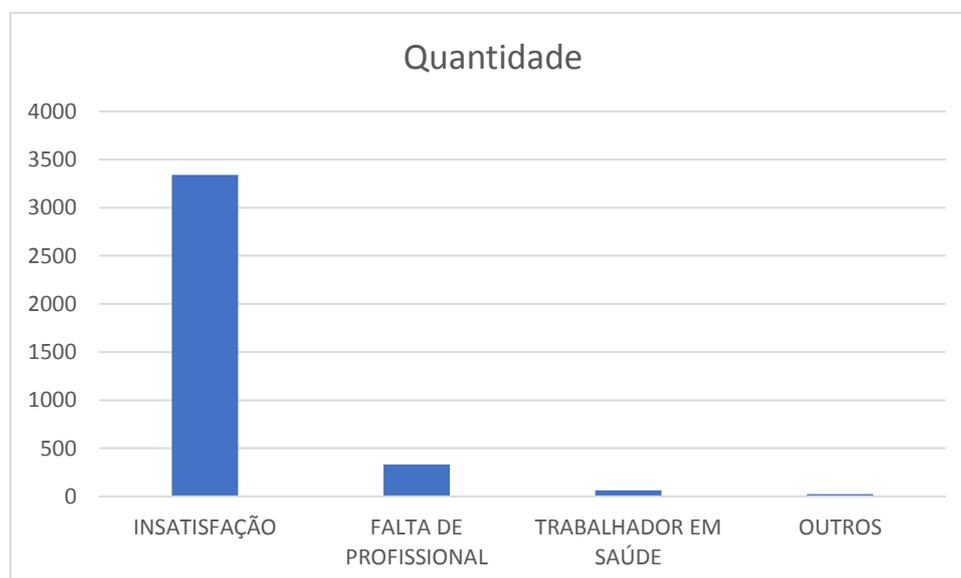
Ao focalizar **reclamações** sobre **Recursos Humanos**, 89% configuram-se como **Insatisfação**, seguidas de **Falta de profissional** (9%), como se vê na Tabela 16 e Gráfico 12. Em 2019, esses índices foram 86% e 12% respectivamente.

Tabela 16 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Reclamação - Recursos Humanos	Quantidade	%
INSATISFAÇÃO	3339	89%
FALTA DE PROFISSIONAL	331	9%
TRABALHADOR EM SAÚDE	64	2%
OUTROS	25	1%
Total Geral	3759	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 12 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por subassunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

A maior insatisfação sobre Recursos Humanos diz respeito à categoria médica (35%), seguida por Enfermeiro (13%), Equipe de saúde (10%), Recepcionista/atendente (9%), como se observa na Tabela 17 e Gráfico 13. Ao se agrupar a equipe de enfermagem como um todo, que comumente é pouco diferenciada pelos usuários entre as categorias do enfermeiro, auxiliar de enfermagem e técnico de enfermagem, o somatório de insatisfação sobe para 16%. Comparando com dados de 2019, diminuiu a insatisfação com médico (35%), equipe de enfermagem (16%) e recepcionista (14%), aumentando sobre equipe de saúde (8%). As reclamações agrupadas em “Outros” somam 14%, as quais individualmente não atingem 1%.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

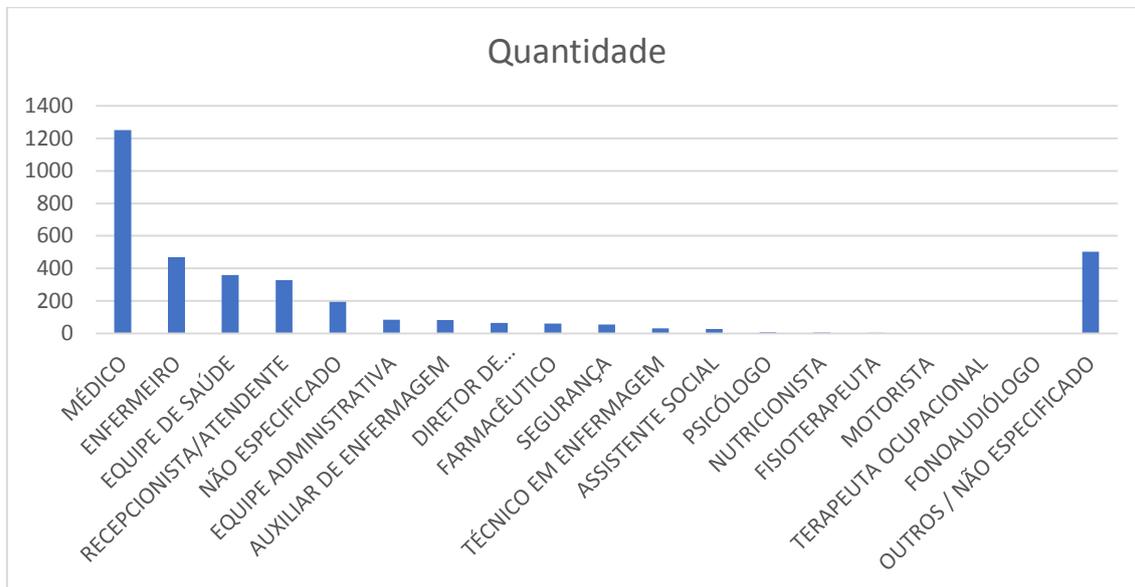
Tabela 17 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	Quantidade	%
MÉDICO	1251	35%
ENFERMEIRO	470	13%
EQUIPE DE SAÚDE	359	10%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	328	9%
NÃO ESPECIFICADO	194	5%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	85	2%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	83	2%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	64	2%
FARMACÊUTICO	61	2%
SEGURANÇA	55	2%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	32	1%
ASSISTENTE SOCIAL	28	1%
PSICÓLOGO	8	0%
NUTRICIONISTA	5	0%
FISIOTERAPEUTA	3	0%
MOTORISTA	2	0%
TERAPEUTA OCUPACIONAL	2	0%
FONOAUDIÓLOGO	1	0%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	502	14%
Total Geral	3533	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Gráfico 13 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Ainda a respeito de **Reclamações** sobre **Recursos Humanos**, a segunda queixa refere-se à **Falta de Profissional**, 81% relativa à falta do profissional médico e 4% sobre enfermeiro na unidade de saúde, conforme Tabela 18 e Gráfico 14. As reclamações agrupadas em "Outros" somam 8%, as quais individualmente não atingem 1%.

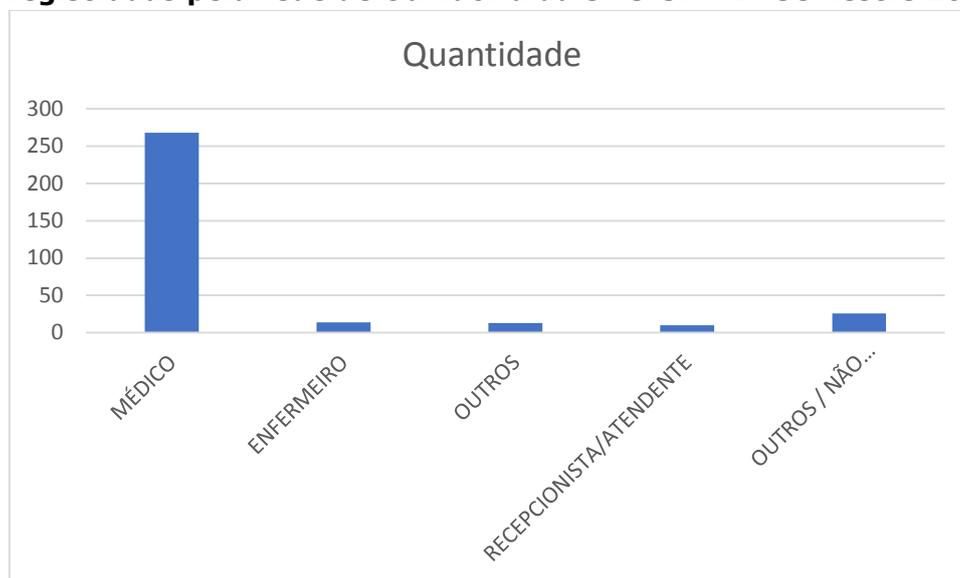
Tabela 18 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Falta de Profissional	Quantidade	%
MÉDICO	268	81%
ENFERMEIRO	14	4%
OUTROS	13	4%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	10	3%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	26	8%
Total Geral	331	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
 Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
 COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
 Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Gráfico 14 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, subassunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

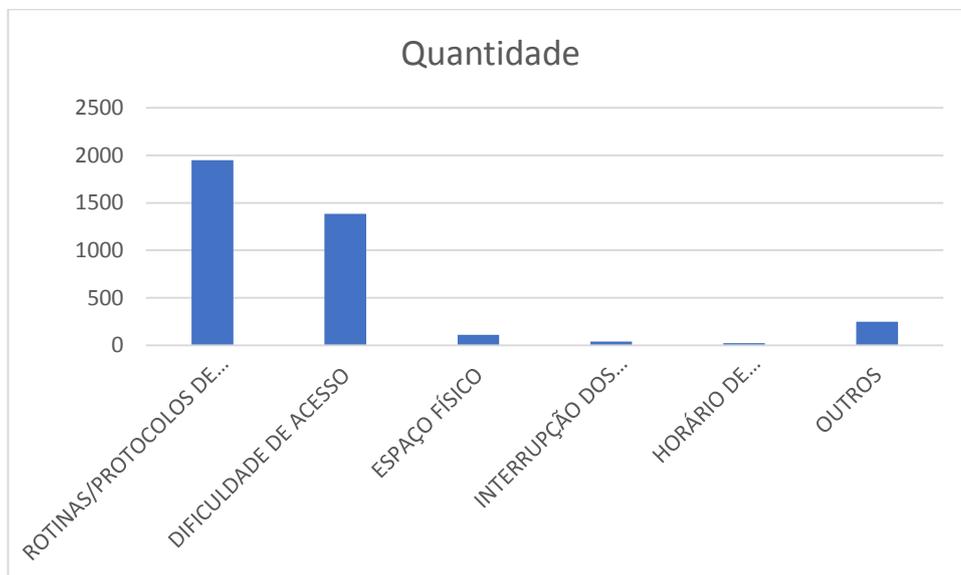
O segundo assunto alvo de **reclamações** é relativo aos **Estabelecimentos de Saúde**. A falta de aceitação/compreensão das rotinas e protocolos aumentou de 46% para 52%, seguida de reclamações sobre **dificuldade de acesso** que diminuiu de 42% para 37% e inclui demora no atendimento e falta de vagas, conforme Tabela 19 e Gráfico 15.

Tabela 19 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por subassunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Rótulos de Linha	QUANTIDADE	%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	1950	52%
DIFICULDADE DE ACESSO	1384	37%
ESPAÇO FÍSICO	110	3%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	40	1%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	23	1%
OUTROS	246	7%
Total Geral	3753	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 15 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por subassunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

3. ELOGIO

Foram 2.027 os **elogios** registrados no Sistema Ouvidor SUS no 1º semestre 2020, o que corresponde a 7% do total de manifestações, proporção semelhante ao ano de 2019. Os elogios na quase totalidade são relativos à **Gestão (92%)**, tal como em 2019 (91%), seguido por Assistência Odontológica (4%) e Estratégia de Saúde da Família (2%), conforme Tabela 20.

Tabela 20- Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

ELOGIOS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	1865	92%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	71	4%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	49	2%
SAMU	29	1%
OUVIDORIA DO SUS	10	0%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0%
CONSELHO DE SAÚDE	1	0%
Total Geral	2027	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Sobre os elogios à **Gestão**, são dirigidos quase que totalmente (99%) para os Recursos Humanos, ou seja, para os trabalhadores das unidades de saúde, índice idêntico a 2019. O reconhecimento é ora destinado a equipes, como a de saúde e administrativa, ora voltado a profissionais específicos como médicos, enfermeiros, recepcionistas/atendentes, destacando-se os elogios à equipe de saúde, conforme demonstram Tabelas 21 e 22.

Tabela 21 - Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

ELOGIOS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
RECURSOS HUMANOS	1843	99%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	18	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2	0%
RECURSOS MATERIAIS	1	0%
OUTROS	1	0%
Total Geral	1865	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Tabela 22 - Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por subassunto Recursos Humanos, por categorias mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

ELOGIOS - SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	%
EQUIPE DE SAÚDE	612	33%
MÉDICO	365	20%
ENFERMEIRO	167	9%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	88	5%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	66	4%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	61	3%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	35	2%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	25	1%
ASSISTENTE SOCIAL	20	1%
FISIOTERAPEUTA	16	1%
SEGURANÇA	14	1%
FARMACÊUTICO	13	1%
PSICÓLOGO	7	0%
NUTRICIONISTA	5	0%
FONOAUDIÓLOGO	3	0%
EDUCADOR FÍSICO	1	0%
OUTROS	340	18%
Total Geral	1838	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

4. DENÚNCIAS

As **denúncias** totalizaram 3.790 no semestre, apresentando aumento expressivo com relação ao ano anterior, subindo de 6% para 14% das manifestações. O número de denúncias registradas somente no primeiro semestre corresponde a 75% do total de denúncias do ano todo de 2019.

O primeiro assunto relativo às **denúncias** recebidas é referente à **Vigilância Sanitária**, subindo de **70% em 2019 para 75% no primeiro semestre de 2020**. Em seguida figuram denúncias com relação à **Vigilância à Saúde, que subiram de 4% para 14%**, **Gestão** que caiu de 22% para 10% conforme Tabela 23 e Gráfico 16.

No campo da saúde, a Vigilância está relacionada às práticas de atenção e promoção da saúde dos cidadãos e aos mecanismos adotados para prevenção de doenças. Além disso, integra diversas áreas de conhecimento e aborda diferentes temas, tais como política e planejamento, territorialização, epidemiologia, processo saúde-doença, condições de vida e situação de saúde das populações, ambiente e saúde e processo de trabalho. A partir daí, a vigilância se distribui entre: epidemiológica, ambiental, sanitária e saúde do trabalhador.

- A **vigilância epidemiológica** reconhece as principais doenças de notificação compulsória e investiga epidemias que ocorrem em territórios específicos. Além disso, age no controle dessas doenças específicas.
- A **vigilância ambiental** se dedica às interferências dos ambientes físico, psicológico e social na saúde. As ações neste contexto têm privilegiado, por exemplo, o controle da água de consumo humano, o controle de resíduos e o controle de vetores de transmissão de doenças – especialmente insetos e roedores.
- As ações de **vigilância sanitária** dirigem-se, geralmente, ao controle de bens, produtos e serviços que oferecem riscos à saúde da população, como alimentos, produtos de limpeza, cosméticos e medicamentos. Realizam também a fiscalização de serviços de interesse da saúde, como escolas, hospitais, clubes, academias, parques e centros comerciais, e ainda inspecionam os processos produtivos que podem pôr em riscos e causar danos ao trabalhador e ao meio ambiente, sendo os estabelecimentos ligados ao setor de alimentos os mais denunciados.
- A área de **saúde do trabalhador** realiza estudos, ações de prevenção, assistência e vigilância aos agravos à saúde relacionados ao trabalho.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

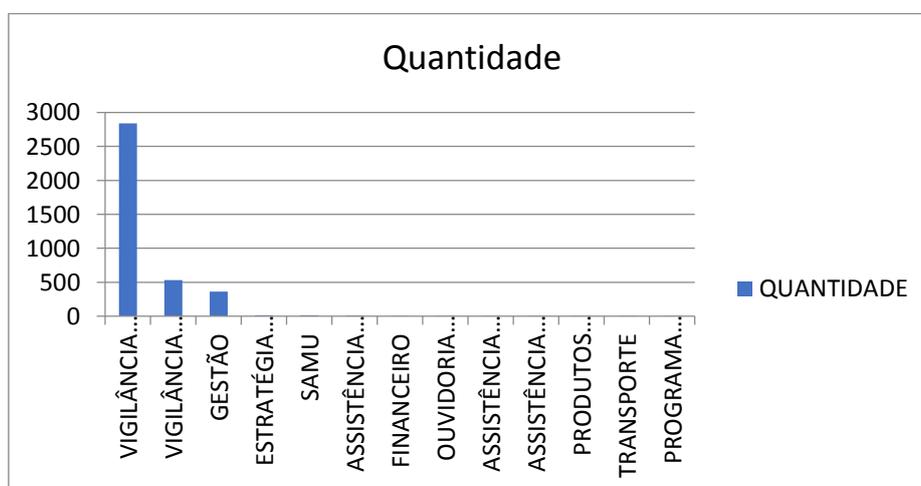
Vale ressaltar que, para fins da tipologia vigente no Sistema Ouvidor SUS, a Vigilância em Saúde é considerada um assunto e a Vigilância Sanitária é outro. Abaixo, constam as denúncias mais recorrentes.

Tabela 23 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

DENÚNCIAS POR ASSUNTO	QUANTIDADE	%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2840	75%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	531	14%
GESTÃO	362	10%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	16	0%
SAMU	14	0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9	0%
FINANCEIRO	4	0%
OUVIDORIA DO SUS	4	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2	0%
TRANSPORTE	2	0%
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	1	0%
Total Geral	3790	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 16 - Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

No assunto **Vigilância Sanitária**, o número de denúncias aumentou bastante. No primeiro semestre de 2020 foram 2.840, o que corresponde a 81% do total que foi registrado em 2019.

Quase metade (49%) foram denúncias em relação a alimentos e bebidas, no que tange a estabelecimentos que prestam serviços ligados a bares, restaurantes e outros, além dos que comercializam os alimentos em si, atacadistas e varejistas, conforme Tabela 24 e Gráfico 17. Este índice proporcionalmente caiu muito em relação a 2019, quando alcançou 76%.

Tabela 24 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	QUANTIDADE	%
ALIMENTO/BEBIDAS	1396	49%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	885	31%
SERVIÇOS DE SAÚDE	254	9%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	113	4%
MEDICAMENTOS	63	2%
ÁGUA E AMBIENTES	47	2%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	25	1%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	20	1%
COSMÉTICO (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME)	14	0%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	14	0%
SANGUE, HEMODERIVADOS, TECIDOS E ÓRGÃOS	4	0%
SANEANTES	4	0%
AGROTÓXICOS/TOXICOLOGIA	1	0%
Total Geral	2840	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

O que se destaca são as denúncias relativas à saúde ocupacional/saúde do trabalhador, que passou de 60 (2%) durante todo o ano de 2019 para 885 (31%) no primeiro semestre de 2020. A questão de preocupações sobre uso de EPI e condições de trabalho estão entre vários outros assuntos não especificados (Tabela 25 e Gráfico 17). Por se tratar de subassunto sensível à nova situação de pandemia de Corona vírus, acredita-se que muitas demandas foram classificadas como “Outras”, por não se enquadrar em outra classificação específica.

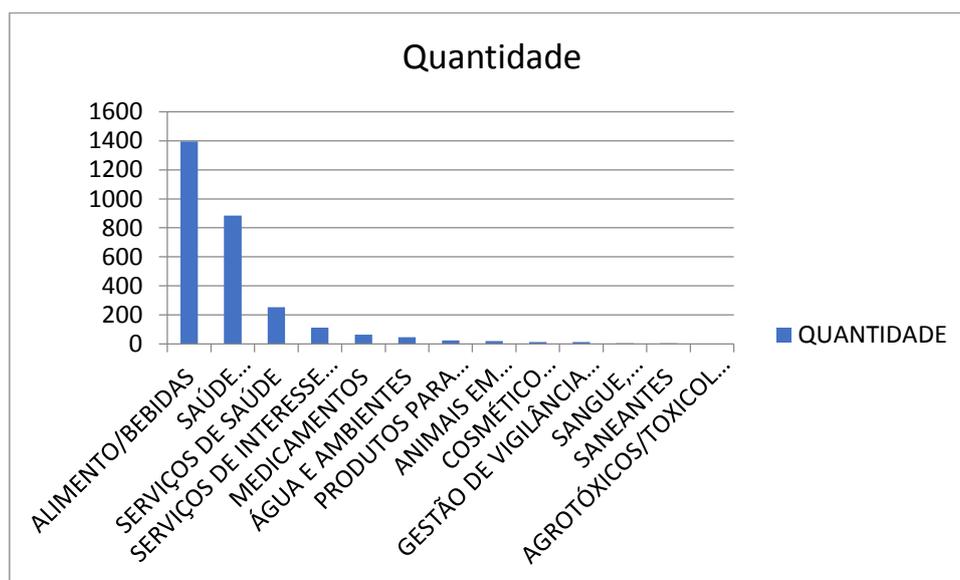
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 25 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, subassunto Saúde do Trabalhador, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

Denúncias - Vigilância Sanitária - Saúde do Trabalhador	Quantidade	%
OUTROS	709	80%
IRREGULARIDADES NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	93	11%
AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI	82	9%
NÃO ESPECIFICADO	1	0%
Total Geral	885	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 17 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

O **segundo assunto** que figura nas denúncias refere-se à **Vigilância em Saúde**, aumentou 150%, passando de 207 (4%) em todo ano de 2019 para 531 (14%) apenas no primeiro semestre de 2020. A distribuição das manifestações nesse assunto mudou bastante de 2019 para 2020, reflexo da pandemia. Das manifestações desse tipo que ocorreram em 2019, 61% delas referiam-se a

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

animais sinantrópicos³, 14% sobre casos confirmados de doenças, sendo as demais subdivididos nos assuntos criadouros em potencial (7%), vacinação (5%), epidemia/surto (gripe, dengue, febre amarela, etc.) (9 registros, 4%), entre outros menos frequentes.

No primeiro semestre de 2020, conforme Tabela 26 e gráfico 18, o subassunto Epidemia/Surto saltou para primeiro lugar com 294 registros (55%), que se somado a casos confirmados e casos suspeitos que possivelmente também estão relacionados, chega a 70% dos registros. Animais Sinantrópicos caiu de primeiro para quarto subassunto nesse tipo de denúncia.

Tabela 26 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância em Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

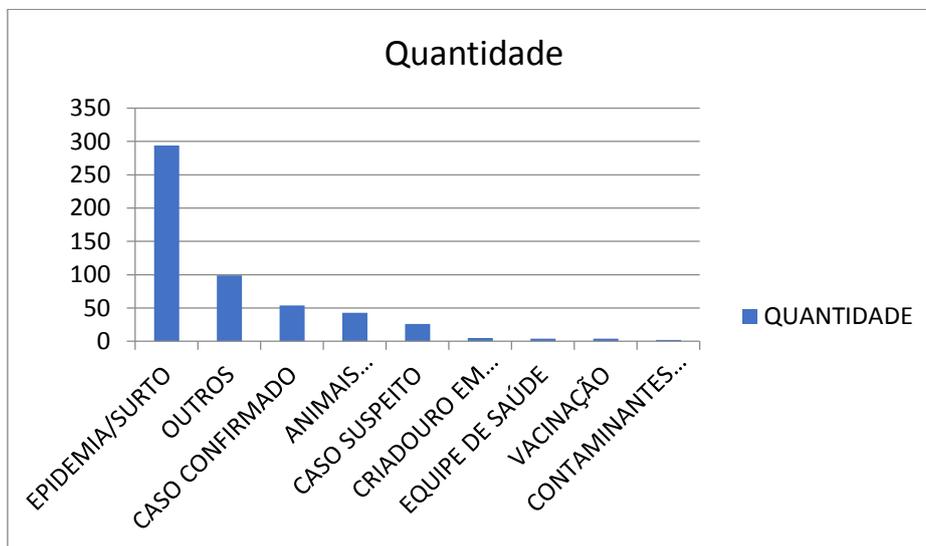
DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	QUANTIDADE	%
EPIDEMIA/SURTO	294	55%
OUTROS	99	19%
CASO CONFIRMADO	54	10%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	43	8%
CASO SUSPEITO	26	5%
CRIADOURO EM POTENCIAL	5	1%
EQUIPE DE SAÚDE	4	1%
VACINAÇÃO	4	1%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	2	0%
Total Geral	531	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

³ Animais sinantrópicos, são aqueles que se adaptaram a viver junto com o ser humano, mesmo contra a sua vontade. Destacam-se dentre os animais sinantrópicos, aqueles que podem transmitir doenças ou causar agravos à saúde do homem ou outros animais e que estão presentes na cidade, como: rato, pombo, morcego, barata, mosca, mosquito, pulga, carrapato, formiga, escorpião, aranha, taturana, lacraia, abelha, vespa, marimbondo, entre outros.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Gráfico 18 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, em Vigilância em Saúde, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

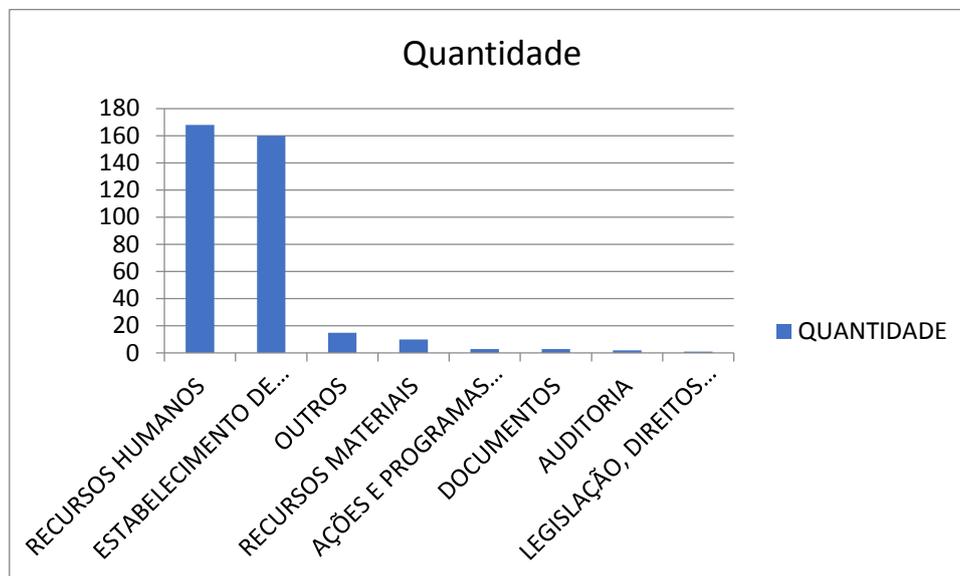
O **terceiro assunto** mais recorrente em denúncias é sobre **Gestão**, com 10% do total, sendo que em 2019 figurava em segundo lugar, com 22%. Nesse aspecto, as denúncias referem-se na maioria a Recursos Humanos (46%) e Estabelecimentos de Saúde (44%), conforme Tabela 25 e gráfico 19.

Tabela 25 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

DENÚNCIAS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
RECURSOS HUMANOS	168	46%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	160	44%
OUTROS	15	4%
RECURSOS MATERIAIS	10	3%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	1%
DOCUMENTOS	3	1%
AUDITORIA	2	1%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	0%
Total Geral	362	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 19 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Os demais subassuntos relativos a denúncias, como Estratégia de Saúde da Família e SAMU tiveram pouquíssimos registros no período, diminuindo com relação a 2019.

5. INFORMAÇÃO

Quanto à Tipologia **Informações**, foram 313 registros (1% do total de manifestações). Quase metade (46%) dos usuários que solicitou alguma informação o fez em relação a assuntos sobre Gestão, seguidos de 12% sobre Comunicação, 9% Vigilância em Saúde, 8% Vigilância Sanitária, 6% Assistência à Saúde, 9% Comunicação e 9% Assistência Farmacêutica, conforme Tabela 26 e Gráfico 20.

As demandas sobre informações apresentaram tendência de decréscimo acentuado com relação ao ano anterior, correspondendo em um semestre a menos de 30% do que foi registrado em 2019, quando foram registradas 1.161 manifestações no total anual.

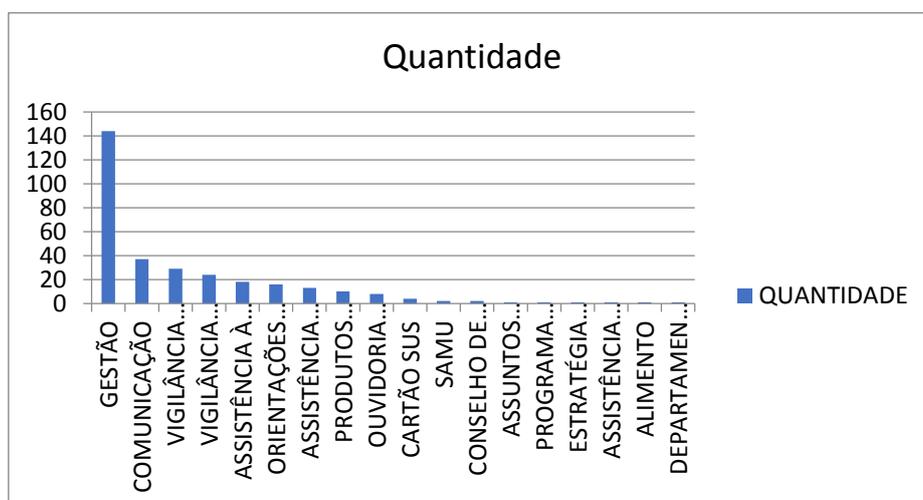
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 26 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
GESTÃO	144	46%
COMUNICAÇÃO	37	12%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	29	9%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	24	8%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	18	6%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	16	5%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	13	4%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	10	3%
OUVIDORIA DO SUS	8	3%
CARTÃO SUS	4	1%
SAMU	2	1%
CONSELHO DE SAÚDE	2	1%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	1	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0%
ALIMENTO	1	0%
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1	0%
Total Geral	313	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 20 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

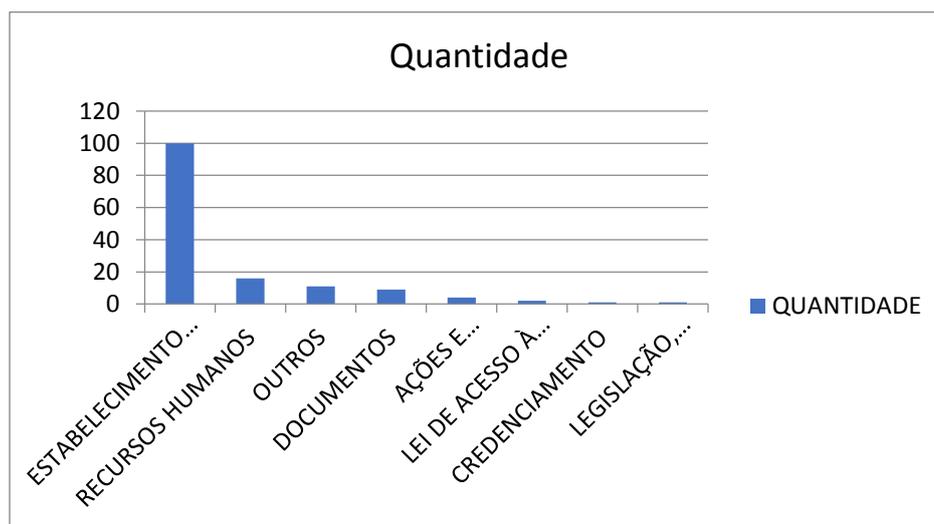
Ao observar os pedidos de informação sobre Gestão, grande parte (69%) é a respeito de localização de estabelecimentos de saúde, seguidos de informações sobre recursos humanos (11%), ficando 8% dos pedidos de informações agrupados em “Outros”, que individualmente não chegam a representar 1%, conforme Tabela 27 e Gráfico 21.

Tabela 27 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

INFORMAÇÃO - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	100	69%
RECURSOS HUMANOS	16	11%
OUTROS	11	8%
DOCUMENTOS	9	6%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	4	3%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2	1%
CREDENCIAMENTO	1	1%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	1%
Total Geral	144	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Gráfico 21 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Houve 37 pedidos de informações no assunto Comunicação, com subassuntos bastante diversos, gerando um grupo com 84% de “Outros”, conforme Tabela 28.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
 Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
 COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
 Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 28 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Comunicação, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

INFORMAÇÃO - COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE	%
OUTROS	34	92%
CAMPANHA	2	5%
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	1	3%
Total Geral	37	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Outras 29 informações foram a respeito de Vigilância em Saúde, concentrando-se em temas como vacinação e epidemia/surto, conforme Tabela 29.

Tabela 29 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Vigilância em Saúde, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

INFORMAÇÃO - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	QUANTIDADE	%
VACINAÇÃO	12	41%
EPIDEMIA/SURTO	10	34%
CASO CONFIRMADO	3	10%
OUTROS	3	10%
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	1	3%
Total Geral	29	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Foram registradas 24 informações sobre Vigilância Sanitária, conforme tabela 30.

Tabela 30 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Vigilância Sanitária, por subassuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

INFORMAÇÃO - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	QUANTIDADE	%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	12	50%
SERVIÇOS DE SAÚDE	3	13%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	3	13%
MEDICAMENTOS	3	13%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	1	4%
ALIMENTO/BEBIDAS	1	4%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	4%
Total Geral	24	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

6. SUGESTÃO:

As sugestões registradas no Sistema Ouvidor SUS, 155 no 1º semestre 2020, correspondem a 1% do total de manifestações, mesma proporção de 2019. Concentraram-se em temas relacionados à Gestão (71%), Vigilância em Saúde (10%), Comunicação (5%), Vigilância Sanitária (4%), Assistência à Saúde, Assistência Farmacêutica (3%), Estratégia de Saúde da Família (2%) e Assistência Odontológica (1%), conforme Tabela 31.

Tabela 31 - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

SUGESTÃO	QUANTIDADE	%
GESTÃO	110	71%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	16	10%
COMUNICAÇÃO	8	5%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6	4%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	5	3%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5	3%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3	2%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	2	1%
Total Geral	155	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Dentre as 110 sugestões direcionadas à **Gestão**, 72% são para Estabelecimentos de Saúde, com temas tais como rotinas e protocolos das unidades de saúde e espaço físico. Outros 15% versam sobre Recursos Humanos e 5% para Recursos Materiais (5%), conforme Tabela 32.

Tabela 32 - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por subassunto mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 1º Semestre 2020.

SUGESTÃO - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	79	72%
RECURSOS HUMANOS	16	15%
OUTROS	5	5%
RECURSOS MATERIAIS	5	5%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	4	4%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1	1%
Total Geral	110	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 20/07/2020

Manifestações estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria Municipal SUS, por tipologia:

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das manifestações da Rede de Ouvidoria. Serão apresentadas na tabela 33 as manifestações, por tipologia, assim estratificados⁴:

1. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS
2. Autarquia Hospitalar Municipal – AHM;
3. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;
4. Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA;
5. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.

São seis as Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo (Figura 2):

- I. Coordenadoria Regional de Saúde Centro - CRS Centro;
- II. Coordenadoria Regional de Saúde Leste - CRS Leste;
- III. Coordenadoria Regional de Saúde Norte - CRS Norte;
- IV. Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - CRS Oeste;
- V. Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste - CRS Sudeste;
- VI. Coordenadoria Regional de Saúde Sul - CRS Sul.

Fazem parte da estrutura das Coordenadorias Regionais de Saúde, entre outras instâncias, as Divisões Regionais de Vigilância em Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde, com os respectivos Estabelecimentos, Unidades, Serviços de Saúde e Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS.

As UVIS são unidades descentralizadas sob coordenação técnica da COVISA, localizadas nas seis regiões do município de São Paulo – Norte, Sul, Leste, Centro, Oeste e Sudeste. Ao todo, são 27 UVIS, que atuam em três áreas:

- Vigilância Ambiental: controle da dengue, roedores e animais sinantrópicos e vacinação antirrábica para cães e gatos;
- Vigilância Sanitária: fiscalização de comércio varejista de alimentos, produtos para saúde, cosméticos, medicamentos e serviços de saúde;
- Vigilância Epidemiológica: vacinação e controle de doenças epidêmicas.

⁴ Como este relatório refere-se ao primeiro semestre de 2020, será considerada a estrutura conforme Decreto 57.857 de 05 de setembro de 2017

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

As supervisões desenvolvem atividades de orientação e fiscalização de estabelecimentos que comercializam produtos e prestam serviços relacionados à saúde como o comércio varejista de alimentos, drogarias, clínicas médicas e odontológicas, instituições de longa permanência para idosos, creches, salões de beleza, cabelereiros e podologia. Desenvolvem também ações educativas e preventivas e realizam campanhas de vacinação e de imunização.

As Supervisões Técnicas de Saúde - STS, das Coordenadorias Regionais de Saúde, num total de 27 (vinte e sete), são assim distribuídas:

I - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:

- a) Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília
- b) Supervisão Técnica de Saúde Sé

II - Coordenadoria Regional de Saúde Leste:

- a) Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes
- b) Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo
- c) Supervisão Técnica de Saúde Guaianases
- d) Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista
- e) Supervisão Técnica de Saúde Itaquera
- f) Supervisão Técnica de Saúde São Mateus
- g) Supervisão Técnica de Saúde São Miguel

III - Coordenadoria Regional de Saúde Norte:

- a) Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha
- b) Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia
- c) Supervisão Técnica de Saúde Pirituba
- d) Supervisão Técnica de Saúde Perus
- e) Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçanã
- f) Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme

IV - Coordenadoria Regional de Saúde Oeste:

- a) Supervisão Técnica de Saúde Butantã
- b) Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

V - Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste:

- a) Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva/Formosa/Carrão

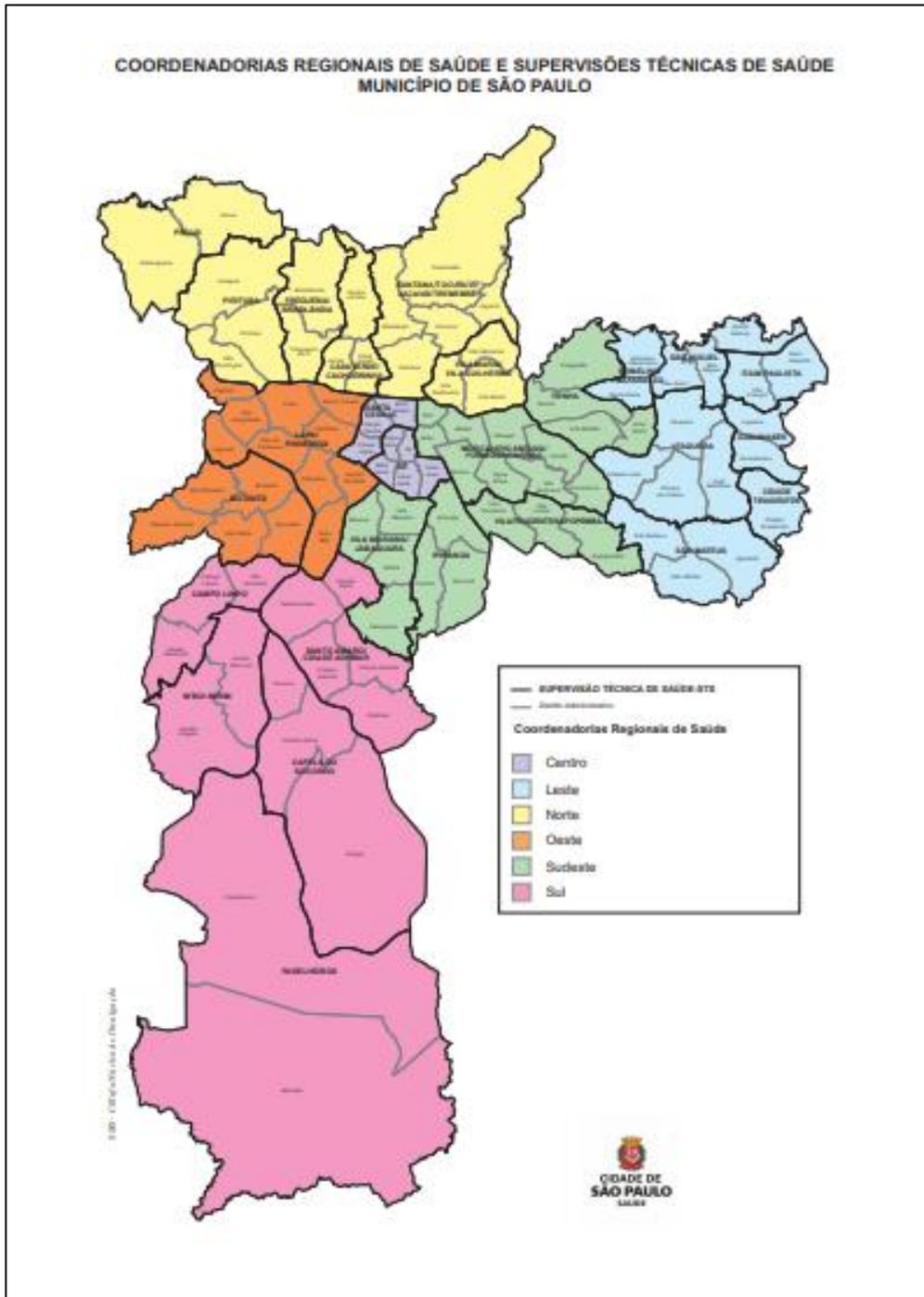
- b) Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga
- c) Supervisão Técnica de Saúde Penha
- d) Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara,
- e) Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba

VI - Coordenadoria Regional de Saúde Sul:

- a) Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo
- b) Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro
- c) Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim
- d) Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros
- e) Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Na Tabela 33 serão apresentadas as manifestações classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final da mesma Tabela, constam os números de manifestações da Autarquia Hospitalar Municipal, do Hospital do Servidor Público Municipal, Secretaria Municipal da Saúde, COVISA e SAMU, já apresentados, totalizando as 27.928 manifestações. Essa Tabela não tem a intenção de ser um ranking no número de manifestações e suas tipologias, já que cada Coordenadoria Regional de Saúde tem características demográficas, perfil populacional e características socioeconômicas e número de equipamentos de saúde diferentes.

Figura 2 – Mapa das Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – Cidade de São Paulo - 1º Semestre 2020



Fonte: Boletim Ceinfo 1º Semestre 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020

Tabela 33 – Total de Manifestações segundo a Tipologia, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias SUS, por Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas supervisões, AHM, HSPM, SMS, COVISA – 1º Semestre 2020

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	ELOGIO	DENUNCIA	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	761	428	78	114	12	3	1396	5%
Capela do Socorro	SUL	872	446	21	58	11	5	1413	5%
Campo Limpo	SUL	546	404	28	75	6	5	1064	4%
M'Boi Mirim	SUL	491	286	29	52	9	2	869	3%
Parelheiros	SUL	126	113	15	22	6	0	282	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							SUL	5024	18%
Itaquera	LESTE	608	406	73	86	9	3	1185	4%
São Mateus	LESTE	416	277	34	47	7	1	782	3%
Itaim Paulista	LESTE	418	232	37	43	2	0	732	3%
São Miguel	LESTE	387	273	61	33	6	2	762	3%
Guaianases	LESTE	276	166	51	33	3	1	530	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	232	147	37	34	5	0	455	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	236	128	26	29	3	1	423	2%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							LESTE	4869	18%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	455	332	103	170	3	3	1066	4%
Penha	SUDESTE	580	313	55	88	10	3	1049	4%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	503	403	84	52	5	5	1052	4%
Ipiranga	SUDESTE	385	306	90	95	5	5	886	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	259	237	69	103	10	6	684	2%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							SUDESTE	4737	17%
Santana / Jaçanã	NORTE	497	359	57	124	10	3	1050	4%
Pirituba	NORTE	437	376	109	76	9	3	1010	4%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	437	274	35	67	5	1	819	3%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	358	205	205	81	43	8	900	3%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	282	169	10	30	2	3	496	2%
Perus	NORTE	125	138	38	13	1	3	318	1%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							NORTE	4593	17%
Butantã	OESTE	375	245	12	77	10	3	722	3%
Lapa / Pinheiros	OESTE	261	208	25	184	12	2	692	2%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							OESTE	1414	5%
Santa Cecília	CENTRO	197	109	20	172	2	3	503	2%
Sé	CENTRO	145	132	34	10	8	0	329	1%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							CENTRO	832	3%
AHM		452	1533	449	121	13	25	2593	9%
HSPM		690	401	90	16	2	7	1206	4%
SMS		264	290	51	42	46	34	727	3%
COVISA		65	53	1	1643	38	15	1815	7%
TOTAL GERAL		12136	9389	2027	3790	313	155	27810	100%

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS – 1º semestre 2020
