

Relatório Anual de Atividades

Coordenadoria de Controle Interno
COCIN

Divisão de Ouvidoria do SUS

2019



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

Relatório da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo

Ano 2019

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 anual 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.

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

Introdução

As Ouvidorias da Saúde (SUS) fazem parte de um Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) o qual contempla as 03 Esferas de Governo (Federal, Estadual e Municipal). A Divisão de Ouvidoria do SUS, de acordo com o Decreto 57.857 de 05 de Setembro de 2017¹, que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal da Saúde, tem as seguintes atribuições:

- Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- Viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;
- Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.

Base Legal: Competências das Ouvidorias:

De acordo com a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017² que Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as competências das ouvidorias são:

- I. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a sua tramitação e efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;
- II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- IV. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

¹ Disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-57857-de-05-de-setembro-de-2017/consolidado>, acesso em 03/06/2020

² BRASIL. Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 05 mai 2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

- VI. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VII. Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;
- VIII. Avaliar a satisfação do usuário quanto a qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e
- IX. Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

Princípios da Lei 8.080/90 – “Lei do SUS”

A aplicação dos princípios previstos na Lei nº. 8.080/90 que constitui o Sistema Único de Saúde (SUS) e das diretrizes elencadas na Constituição Federal à atuação das Ouvidorias do SUS, possibilita afirmar que ³:

- **Universalidade**

Todo cidadão tem o direito de se manifestar junto ao Poder Público, quanto aos serviços prestados pelo sistema de saúde. Compete, pois, a este colocar serviços de Ouvidoria ao alcance da população de modo a permitir o uso deste direito.

- **Equidade**

Todo cidadão deve contar com pelo menos um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, carta, site do Ouvidor SUS (formulário web), e-mail ou ainda pela central de atendimento, de forma que atenda a sua necessidade, independente da localidade ou situação social. Compete aos níveis administrativos do SUS divulgá-los e difundí-los.

- **Integralidade**

Manifestações recebidas na Ouvidoria SUS devem ser processadas, tanto quanto possível, sob os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde.

- **Descentralização**

³ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS/ Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf. Acesso em 22 abr 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Deve ser apoiada a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nas esferas da administração municipal de saúde.

- **Regionalização**

Este princípio pauta-se pela maior eficácia e transparência geradas pela aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como pelo reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais da cidade e suas peculiaridades. Assim, no âmbito do Município, o serviço de Ouvidoria deve estar presente em todas as regiões da cidade, representadas pelas Coordenadorias Regionais de Saúde, as Supervisões Técnicas de Saúde, Hospitais e Pronto Socorros.

- **Hierarquização**

Na organização da rede de Ouvidorias, devem ser respeitados os níveis hierárquicos de estruturação do SUS e a participação da comunidade. Compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos Gestores.

Sistema Municipal de Ouvidoria SUS

O Sistema Municipal de Ouvidorias SUS de São Paulo, que é composto pela Divisão de Ouvidoria do SUS (OCS), pelas Ouvidorias regionais de Saúde, dos serviços de saúde da administração direta e indireta, da Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, Autarquia Hospitalar Municipal – AHM e Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, entre outros, 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.**⁴

A Ouvidoria em Saúde constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados. A Ouvidoria, visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS).⁵

⁴ SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de São Paulo. Portaria Nº 522/2018-SMS.G - Estabelece Normas Básicas Para Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos de Saúde Prestados Direta ou Indiretamente pela Administração Pública. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/PORTARIA%20N%205222018SMSG.pdf>. Acesso em 22 Abr 2020.

⁵ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. –

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS⁶, que a define como espaço de exercício de cidadania, instrumento de gestão e participação social⁷.

A Ouvidoria SUS tem por missão levar à administração as manifestações dos usuários e devolver a este retorno, na forma de resposta a sua manifestação individual, produzindo impacto nos processos de gestão.

Instituída em 1º de Maio de 2005, foi regulamentada pela Portaria nº 867/2008⁸, iniciou suas atividades com a recepção de sugestões, reclamações, pedidos de informação, denúncias, elogios e solicitações dos cidadãos.

O trabalho da Ouvidoria pauta-se em legislações federais^{9,10} e municipais¹¹, atualmente regulamentado pela Portaria SMS nº522/2018, que estabelece normas

Brasília : Ministério da Saúde, 2013. Disponível em https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf. Acesso em 22 abr 2020.

⁶ BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – Brasília : Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf. Acesso em 22 abr 2020

⁷ BRASIL. Ministério da Saúde, 2014. PORTARIA Nº 2.416, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2014 Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Disponível em http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2416_07_11_2014.html. Acesso em: 22 abr 2020.

⁸ SÃO PAULO. Prefeitura Municipal de São Paulo, PORTARIA 867 / 2008 - SMS.G. Disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/arquivos/secretarias/saude/legislacao/0001/PortariaSMSG_2008_00867.pdf, Acesso em: 22 abr 2020.

⁹ BRASIL [Decreto 7.508, 28/06/2011](#) Regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação Inter federativa, e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7508.htm. Acesso em: 22 abr 2020.

¹⁰ BRASIL [Lei 13.460, 26/06/2017](#) Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216. Acesso em: 22 Abr 2020.

¹¹ SÃO PAULO DECRETO Nº 56.832, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2016 Dispõe sobre a apresentação e o processamento de solicitações envolvendo a prestação dos serviços públicos pela administração municipal direta e indireta, bem como por entidades parceiras ou contratadas; aprova a consolidação das normas de proteção e defesa do usuário do serviço público do município de São Paulo, que passa a constituir o código de defesa do usuário do serviço público paulistano. Disponível em:

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Constituiu-se, a partir de 2005, uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados.

As atividades da Ouvidoria são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da SMS-SP para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados;
- Incrementar o trabalho das ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- Elaborar relatórios tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.

Em 2014 foi estruturado o Sistema Municipal de Ouvidoria (Figura 1), atualmente 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;

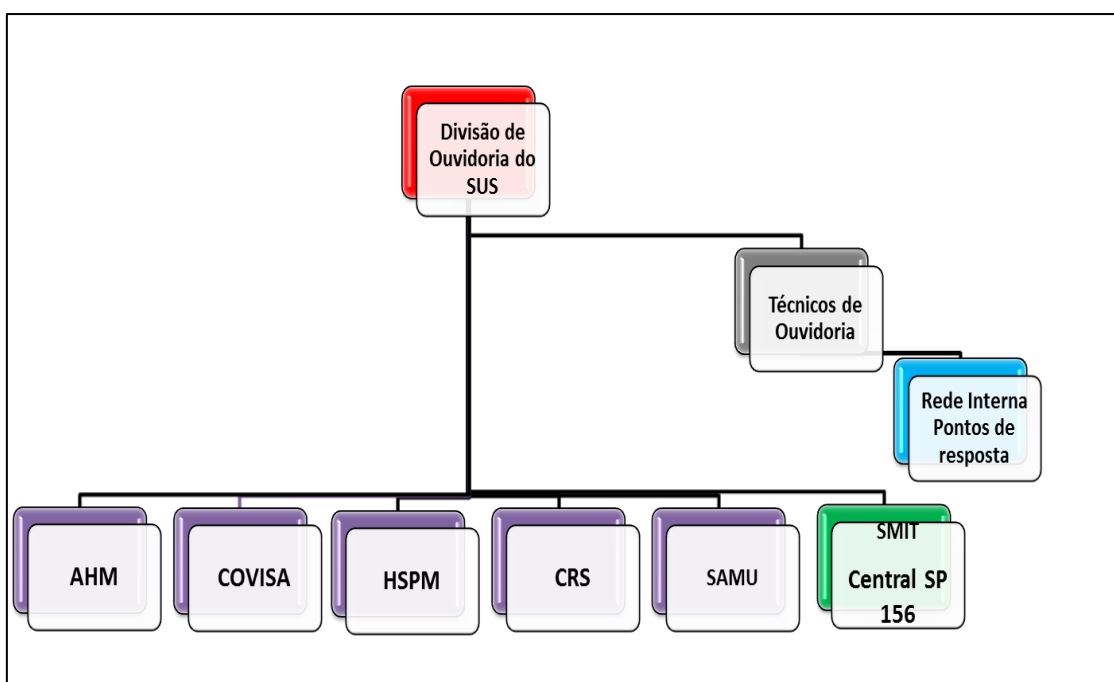
<http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-56832-de-19-de-fevereiro-de-2016/detalhe>. Acesso em 22 abr 2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

- 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**



Atividades da Rede de Ouvidorias do SUS - 2019:

Será apresentado a seguir, referente ao exercício 2019, no qual serão demonstrados os resultantes dos atendimentos recebidos na rede municipal de Ouvidorias.

O presente relatório está organizado nos moldes do proposto pela Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública, regulamentado nesta Secretaria pela Portaria 522/2018:

"Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet."

Serão apresentados neste relatório:

I - Manifestações recebidas:

a) 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.

b) Principais manifestações identificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria SUS:

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

II - Motivos das Manifestações - Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2019, por tipologia

III - Análise dos pontos recorrentes.

IV – Medidas adotadas pela Administração.

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. Para os dados apresentados pela Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA, também é utilizado o **Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão – SIGRC** que é um outro canal de registro e de tratamento de demandas de cidadãos da Prefeitura Municipal de São Paulo, utilizado por atendentes da Central de Atendimento SP156; Atendentes do Descomplica SP; Servidores das Praças de Atendimento das Prefeituras Regionais; servidores envolvidos no tratamento das demandas.¹²

I - Manifestações recebidas no ano de 2019:

a) 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 ou registrados pelos canais da rede SUS, demonstrados no Quadro 1 e Gráfico 1.

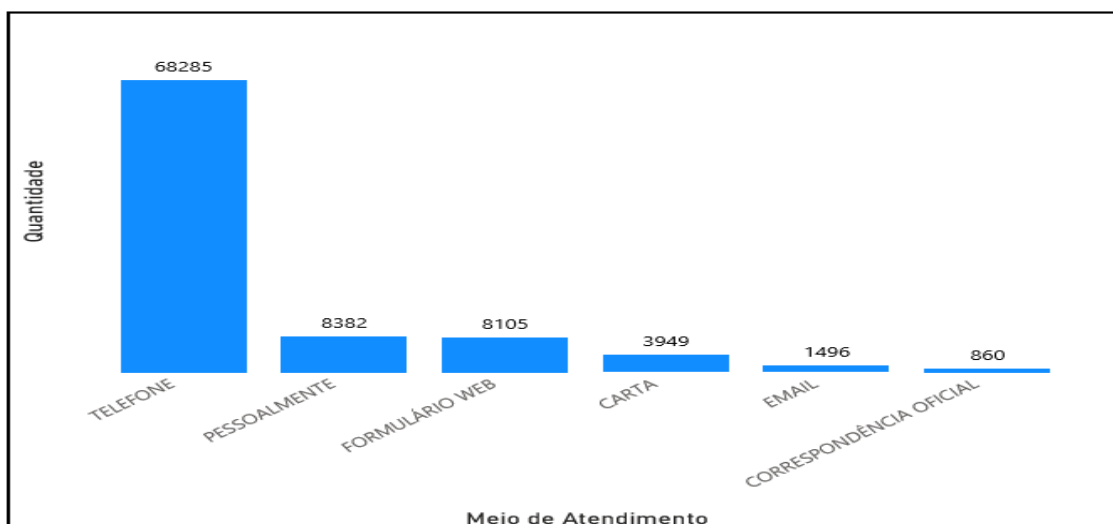
Quadro 1 –Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - 2019.

Meio Atendimento	Quantidade	Porcentagem
TELEFONE	68285	74,98%
PESSOALMENTE	8382	9,20%
FORMULÁRIO WEB	8105	8,90%
CARTA	3949	4,34%
EMAIL	1496	1,64%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	860	0,94%
Total Geral	91077	100,00%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

¹² Disponível em: http://govit.prefeitura.sp.gov.br/repdocs/manuais-sp156-e-sigrc/manual-do-usuario_resolucao_10_05_2018.pdf/

Gráfico 1 – Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Comparando os anos de 2018, com base nos dados do Relatório da Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Ano 2018¹³ e 2019, observa-se aumento significativo quanto ao número total de manifestações, que passou de 80.492 para 91.077, o que representa 13,5% de aumento. Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários é o **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 **68.285 manifestações** registradas por esse canal que representam 75% do total. Ressalta-se que a via telefônica foi o meio de atendimento que apresentou maior aumento no período: de 57.458 em 2018 para 68.285 em 2019. Pode-se ponderar sobre razões para este aumento, como maior divulgação por meio de cartazes e placas nos serviços, levando ao maior conhecimento da população sobre essa funcionalidade da Central de Atendimento 156, funcionamento 24 horas e reorientação dos atendimentos presenciais para essa Central.

Em 2019, houve ligeiro decréscimo nos outros meios de registro, comparado a 2018. Foram registradas 8.156 (9%) manifestações por meio presencial, sendo que em 2018 foram 8.752 (10,87%). A maioria delas foi registrada no HSPM (34%), na

¹³ Prefeitura Municipal de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde – Divisão de Ouvidoria do SUS - Relatório da Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Ano 2018 – disponível em <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/relatorio%20anual%202018.pdf>, acesso em 19/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

STS Vila Maria/Vila Guilherme (8%), no Hospital Municipal do Tatuapé (8%), na Divisão de Ouvidoria do SUS SMS (8%), e na COVISA (5%).

Em seguida, os cidadãos optaram pelo registro via formulário web em 9% dos casos, ou seja, 8.105 manifestações, também ligeiramente menor que em 2018, quando foram registradas por esse meio 8.652 (10,71%).

Os demais meios de atendimento, carta (3.949), na qual estão inclusas manifestações coletadas em caixas de sugestões instaladas em UBS e Hospitais, e-mail (1.496), correspondência oficial (860), somados, representam 7% do total registrado. Em 2019 não houve nenhum registro através do aplicativo e-saúde, utilizado apenas pelo Ministério da Saúde, que em 2018 registrou 14 demandas.

Para permitir a análise minuciosa 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 faltem informações, que impossibilitem a identificação do serviço reclamado, conforme Quadros 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, em 2019 foram registradas 5.291 manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 1.250 manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Foram registradas também 4.033 demandas de responsabilidade da esfera estadual que são reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde e 2002 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 a 78.501 manifestações exclusivamente sobre serviços prestados pela Rede Municipal de São Paulo. As demais 12.576 manifestações ficarão à parte da análise a seguir. Esse esclarecimento não será repetido nos títulos dos Quadros e gráficos seguintes.**

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 2 – Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - 2019.

Demandas por Esfera de Competência	Quantidade	Porcentagem
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	78501	86%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	5291	6%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	4033	4%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO DO SETOR PRIVADO	2002	2%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	1250	1%
Total Geral	91077	100%

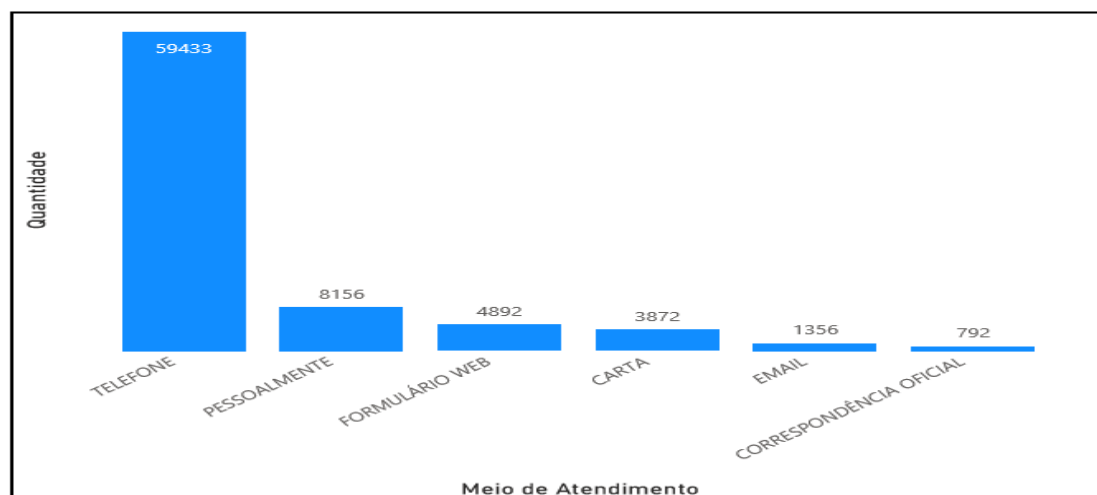
Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Quadro 3 - Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - 2019.

Meio de Atendimento	Quantidade	Porcentagem
TELEFONE	59433	76%
PESSOALMENTE	8156	10%
FORMULÁRIO WEB	4892	6%
CARTA	3872	5%
EMAIL	1356	2%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	792	1%
Total Geral	78501	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 2 - Total de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

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.¹⁴

¹⁴ 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 : Ministério da Saúde, 2014. Disponível em

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

As manifestações são classificadas em 6 tipos, que serão apresentadas neste relatório **na ordem de maior para a menor frequência**, em forma de Quadros e gráficos, com os assuntos e sub-assuntos 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).

Em 2018¹² foram recebidas 77.368 manifestações, sendo:

- Solicitações: 40.406 (52,23%)
- Reclamações: 22.258 (28,77%)
- Denúncias: 5.635 (7,28%)
- Elogios: 5.471 (7,07%)
- Informações: 3.186 (4,12%)
- Sugestões: 412 (0,53%)

As manifestações recebidas em 2019, classificadas por **tipologia**, encontram-se no Quadro 4 e Gráfico 3, abaixo, onde se destaca:

- **Quase a metade (48%) refere-se a Solicitações.**
- As **Reclamações** correspondem a **35% do total**, tendo aumentado com relação a 2018 (28%)
- As demais formas de manifestações somam 15%:
 - **Elogios** (8%);
 - **Denúncias** (6%);

<https://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2014/julho/22/manual-ouvidorsus-tipificacao.pdf>.
Acesso em: 22/04/2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

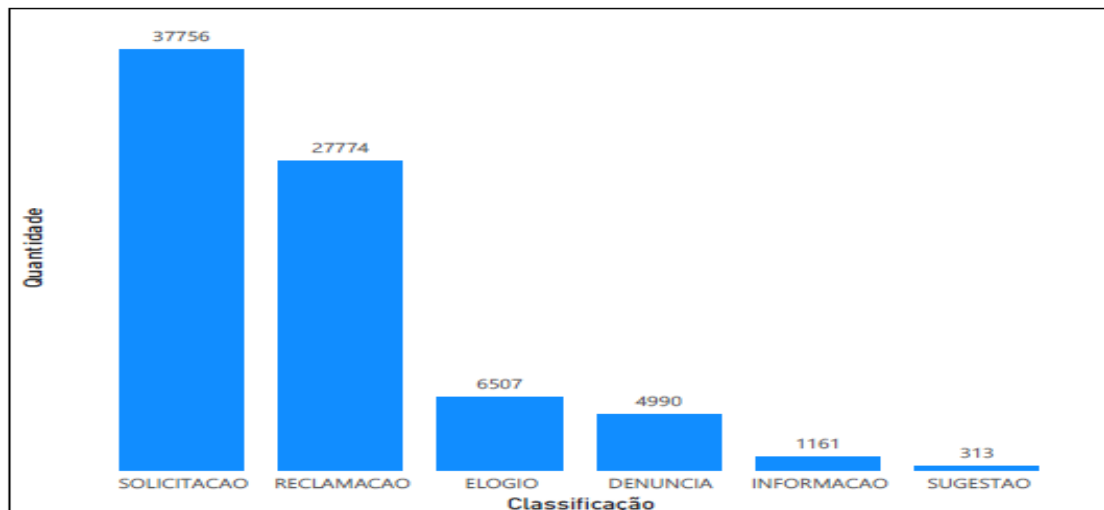
- **Informação** (1%);
- **Sugestões** (menos de 1%).

Quadro 4 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 2019.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Porcentagem
SOLICITACAO	37756	48%
RECLAMACAO	27774	35%
ELOGIO	6507	8%
DENUNCIA	4990	6%
INFORMACAO	1161	1%
SUGESTAO	313	0%
Total Geral	78501	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 3 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

II. Motivos das Manifestações - Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2019, por tipologia;

a) Dados gerais da Rede de Ouvidoria do SUS

A seguir, nos Quadros 5 a 32 e gráficos 4 a 22, serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada modalidade, na ordem de maior ocorrência: **Solicitação, Reclamação, Elogio, Denúncia, Informação ou Sugestão**. Em cada tabela, serão apresentados os 5 principais assuntos e/ou sub-assuntos e os demais que aparecem com menos frequência serão agrupados em “outros”.

a.1) SOLICITAÇÃO

Como já apontado, as **Solicitações** correspondem ao maior volume de manifestações realizadas pelos munícipes. De um total de 78.501 manifestações registradas em 2019, 37.756 foram solicitações, correspondendo quase à metade delas (48%).

Quanto à tipificação utilizada pelo sistema informatizado empregado, destaca-se:

Dentre as principais Solicitações, 75% correspondem à Assistência à Saúde (consulta, exames, cirurgias), seguido de Produtos para a Saúde e correlatos (9%) e Assistência Farmacêutica (6%), conforme Quadro 5 e Gráfico 4.

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.

Quadro 5 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

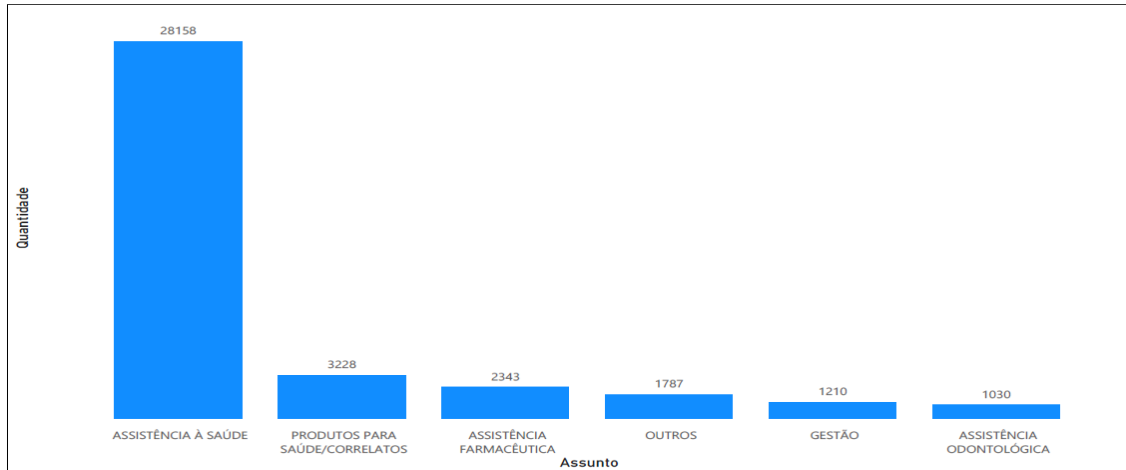
PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	28158	75%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	3228	9%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2343	6%
GESTÃO	1210	3%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1030	3%
OUTROS	1787	5%
Total Geral	37756	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Gráfico 4 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

Principais Solicitações



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

No que concerne ao assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se na maioria a consultas/atendimentos/ tratamentos (67%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por diagnósticos (17%) e cirurgia (15%), conforme Quadro 6 e Gráfico 5.

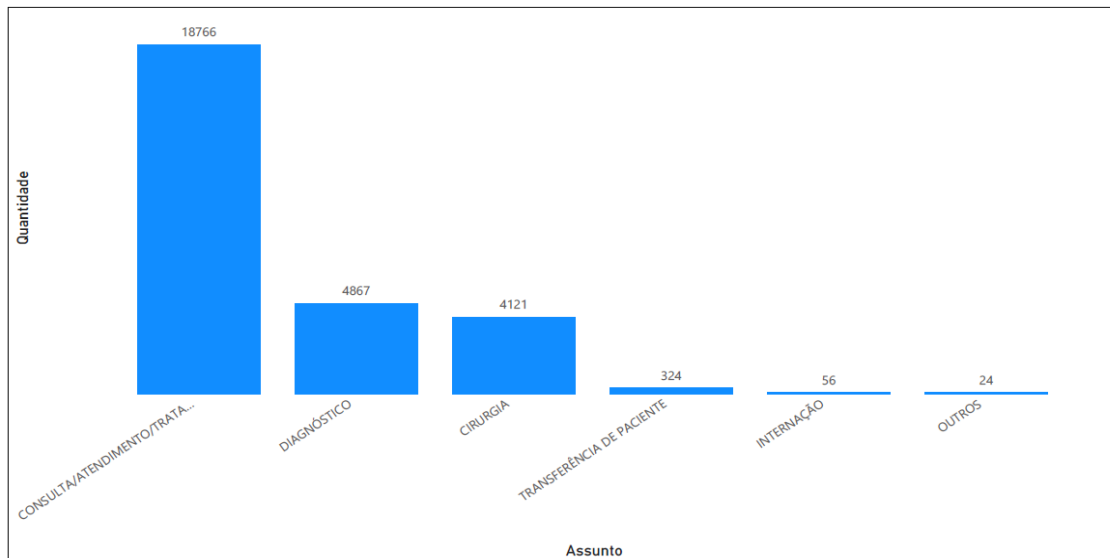
Quadro 6 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por , recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	18766	67%
DIAGNÓSTICO	4867	17%
CIRURGIA	4121	15%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	324	1%
INTERNAÇÃO	56	0%
OUTROS	24	0%
Total Geral	28158	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Gráfico 5 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por sub-assuntos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Das 18.766 solicitações de consultas/atendimentos/tratamentos, as cinco maiores concentrações são de Clínica Médica (15%), Ortopedia e traumatologia (10%), e Ginecologia (7%), Oftalmologia (6%), Neurologia (5%), conforme Quadro 7, distribuição esta muito semelhante a 2018. Os 14% agrupados em "outros" individualmente não atingem 1%, ou 200 registros.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 7 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por sub-assuntos (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES DE CONSULTAS	Quantidade	Porcentagem
CLÍNICA MÉDICA	2898	15%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1911	10%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1343	7%
OFTALMOLOGIA	1114	6%
NEUROLOGIA	927	5%
CARDIOLOGIA	757	4%
UROLOGIA	721	4%
PSIQUIATRIA	710	4%
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	647	3%
ONCOLOGIA	631	3%
FISIOTERAPIA	594	3%
REUMATOLOGIA	541	3%
OTORRINOLARINGOLOGIA	511	3%
GASTROENTEROLOGIA	454	2%
PEDIATRIA	448	2%
DERMATOLOGIA	403	2%
PNEUMOLOGIA	396	2%
CIRURGIÃO VASCULAR	355	2%
CIRURGIÃO GERAL	314	2%
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	241	1%
PSICOLOGIA	221	1%
OUTROS	2629	14%
Total Geral	18766	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Quanto aos **exames diagnósticos**, no Quadro 8 constam os 20 tipos mais solicitados. Os 25% agrupados em “outros”, individualmente não atingem 1%, ou 30 registros.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 8 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

SOLICITAÇÃO DE DIAGNÓSTICO	ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QTID	%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO	COLONOSCOPIA	403	8%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	ABDOMEM, Pelve e Membros Inf		326	7%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAG	Cabeça, Pescoço e Coluna Vertebral		254	5%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	ELETRONEUROMIOGRAMA		191	4%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA		167	3%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	Tórax e Mediastino	MAMOGRAFIA	165	3%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAG	ABDOMEM, Pelve e Membros Inf		156	3%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	BIÓPSIA		142	3%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO	OUTROS	131	3%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO		128	3%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	CATETERISMO		123	2%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	Tórax e Membros Superiores		106	2%
DIAGNÓSTICO EM GINECO/OBSTETRÍCIA	OUTROS		98	2%
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	OUTROS		91	2%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO		82	2%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	Cabeça, Pescoço e Coluna Vertebral		82	2%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	NÃO ESPECIFICADO		74	1%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	ABDOMEM, Pelve e Membros Inf		69	1%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	HOLTER		68	1%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	OUTROS		63	1%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	OUTROS		62	1%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	OUTROS		61	1%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	ELETROCARDIOGRAMA		60	1%
DIAGNÓSTICO EM OTORRINO E FONO	OUTROS		60	1%
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	MAPEAMENTO DE RETINA		59	1%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	Tórax e Membros Superiores		53	1%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO	NÃO ESPECIFICADO	48	1%
DIAGNÓSTICO EM OTORRINO E FONO	AUDIOMETRIA		46	1%
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	PAPANICOLAU		44	1%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	OUTROS		43	1%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	Cabeça, Pescoço e Coluna Vertebral		43	1%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAG	NÃO ESPECIFICADO		39	1%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO	ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	38	1%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	ELETRONEUROGRAMA		36	1%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO GINECOLÓGICO	HISTEROSCOPIA	34	1%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	POLISSONOGRAFIA		32	1%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	PUNÇÃO		29	1%
DIAGNÓSTICO	OUTROS		1228	25%
TOTAL:			4934	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

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

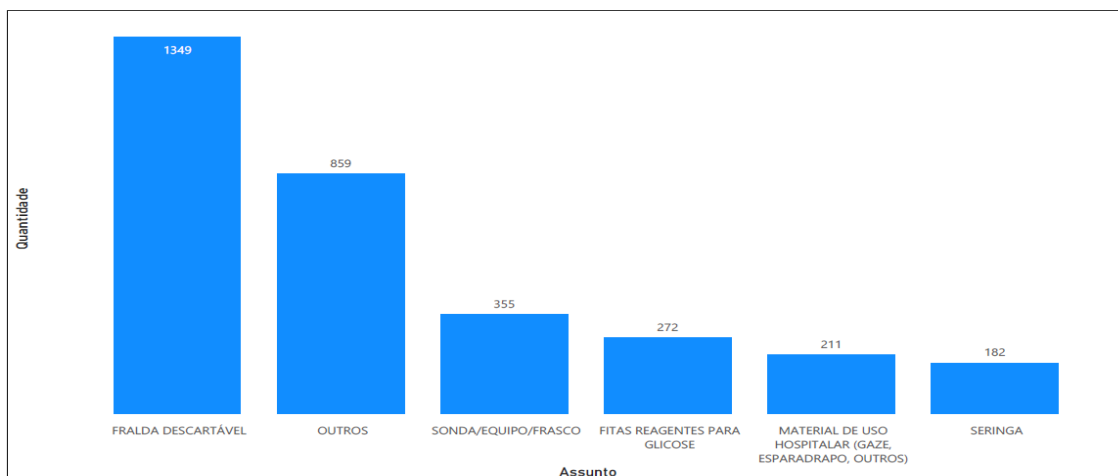
O segundo assunto mais recorrente nas **Solicitações** é sobre **Produtos para a Saúde e correlatos**. Os insumos utilizados por pacientes portadores de doenças crônicas, por conta do perfil de consumo, são sempre os mais citados nas solicitações, conforme Quadro 9 e Gráfico 6, onde são apresentados os 5 principais produtos para a saúde solicitados. Os 27% agrupados em “outros” individualmente atingem poucos registros, menos de 180.

Quadro 9 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por sub-assunto Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
FRALDA DESCARTÁVEL	1349	42%
SONDA/EQUIPO/FRASCO	355	11%
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	272	8%
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	211	7%
SERINGA	182	6%
OUTROS	859	27%
Total Geral	3228	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 6 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por sub-assunto Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quanto às **solicitações** referentes à **Assistência Farmacêutica**, estão concentradas no Componente Básico, conforme Quadro 10 e Gráfico 7. 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.

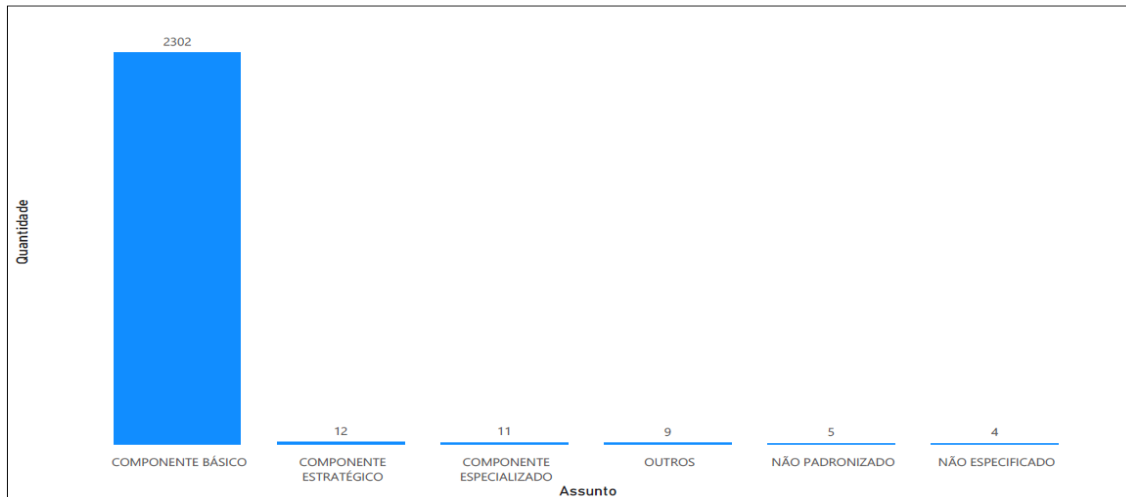
Quadro 10 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
COMPONENTE BÁSICO	2302	98%
COMPONENTE ESTRATÉGICO	12	1%
COMPONENTE ESPECIALIZADO	11	0%
OUTROS	9	0%
NÃO PADRONIZADO	5	0%
NÃO ESPECIFICADO	4	0%
Total Geral	2343	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

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 7 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Percebe-se que 98% das solicitações referentes à Assistência Farmacêutica são Componente Básico (2.302 solicitações).

No quadro 11, foram listadas as 39 medicações mais solicitadas, que somadas correspondem a 80% do total. Foram agrupadas em “outras” as demais 20% das solicitações que individualmente figuram em menor número. Evidencia-se que entre essas 39 medicações (1.852 solicitações) sobressaem medicações utilizadas para tratamento de transtornos afetivos e quadros psiquiátricos diversos, tratamento de diabetes e para quadros de hipertensão arterial.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 11 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, por medicação - 2019.

	PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES DE MEDICAMENTOS	Qtid	%	Classe farmacológica (REMUME)
1	SERTRALINA	305	13,25%	antidepressivo e estabilizador de humor
2	GLICLAZIDA	281	12,21%	hipoglicemiante oral
3	NÃO LOCALIZADO NO BANCO DE CONSULTA DE MEDICAMENTOS	184	7,99%	----
4	DOXAZOSINA	139	6,04%	Tratamento de retenção urinária
5	BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL	111	4,82%	antiasmático
6	CARBONATO DE LÍTIO	77	3,34%	Antidepressivo/estabilizador humor
7	DIAZEPAM	72	3,13%	ansiolítico
8	LOSARTANA POTÁSSICA	69	3,00%	anti-hipertensivo
9	VALPROATO DE SÓDIO	67	2,91%	anticonvulsivante
10	CARBAMAZEPINA	63	2,74%	anticonvulsivante
11	FINASTERIDA	60	2,61%	tratamento de hiperplasia prostática benigna
12	ENOXAPARINA SÓDICA	49	2,13%	anticoagulante
13	INSULINA NPH	38	1,65%	insulina
14	LORATADINA	27	1,17%	antialérgico
15	CARVEDILOL	25	1,09%	medicamento que atua no sistema cardiovascular e renal
16	CLORIDRATO DE METFORMINA	23	1,00%	hipoglicemiante oral
17	CLONAZEPAM	19	0,83%	ansiolítico
18	OMEPRAZOL	19	0,83%	antissecrutor
19	CARBONATO DE CÁLCIO	19	0,83%	vitamina e substâncias minerais
20	SORO FISIOLÓGICO - CLORETO DE SÓDIO 0,9	18	0,78%	solução hidroeletrólítica
21	FUMARATO DE FORMOTEROL	17	0,74%	antiasmático
22	RISPERIDONA	17	0,74%	antipsicótico
23	ALOPURINOL	16	0,70%	medicamento tratamento da gota
24	HIDROCLOROTIAZIDA	12	0,52%	diurético
25	RIVAROXABANA	12	0,52%	não faz parte da lista
26	INSULINA REGULAR	11	0,48%	insulina
27	SINVASTATINA	11	0,48%	hipolipemiante
28	DEXAMETASONA	10	0,43%	anti-inflamatorio esteroide
29	CLARITROMICINA	9	0,39%	antimicrobiano
30	FENOBARBITAL	9	0,39%	anticonvulsivante
31	ESPIRONOLACTONA	8	0,35%	diurético
32	HALOPERIDOL	8	0,35%	antipsicótico
33	SULFATO FERROSO	8	0,35%	vitamina e substâncias minerais
34	ACIDO ACETILSALICÍLICO	7	0,30%	antiagregante plaquetário
35	FORMOTEROL	7	0,30%	antiasmático
36	LIDOCAINA	7	0,30%	anestésico local
37	DIPIRONA	6	0,26%	analgésico e antipirético
38	FLUOXETINA	6	0,26%	antidepressivo
39	GABAPENTINA	6	0,26%	anticonvulsivante, tratamento de dor neuropática
40	OUTROS	450	19,55%	vários
Total Geral		2302	100,0%	

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020/ REMUME – 3ª edição- 2016

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

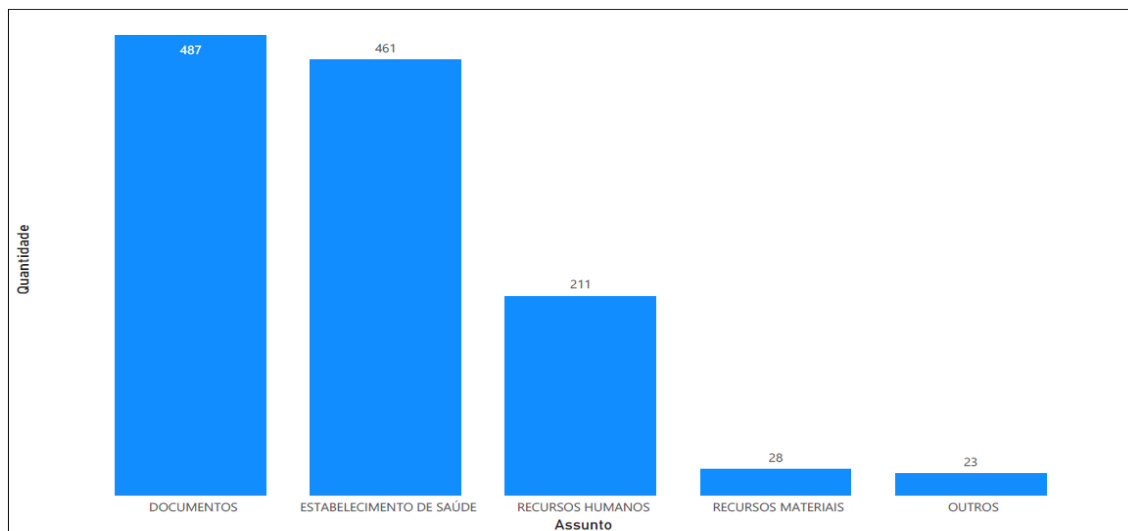
As principais **Solicitações** referentes à **Gestão** referem-se a Documentos (40%), Estabelecimentos de Saúde (38%) e Recursos Humanos (17%), conforme Quadro 12 e Gráfico 8.

Quadro 12 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
DOCUMENTOS	487	40%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	461	38%
RECURSOS HUMANOS	211	17%
RECURSOS MATERIAIS	28	2%
OUTROS	23	2%
Total Geral	1210	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 8 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

As principais **Solicitações** que se referem à **Assistência Odontológica**¹⁵ concentram-se em Assistência Especializada (54%) que atende as especialidades de periodontia, cirurgia oral menor, estomatologia, pacientes com deficiência, endodontia, prótese dentária e ortodontia/ortopedia funcional dos maxilares. Os procedimentos básicos de assistência odontológica, bem como ações educativas e preventivas cobertas pela Assistência Básica somam 40% das solicitações, conforme Quadro 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 Esse atendimento é destinado aos usuários que são encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde.

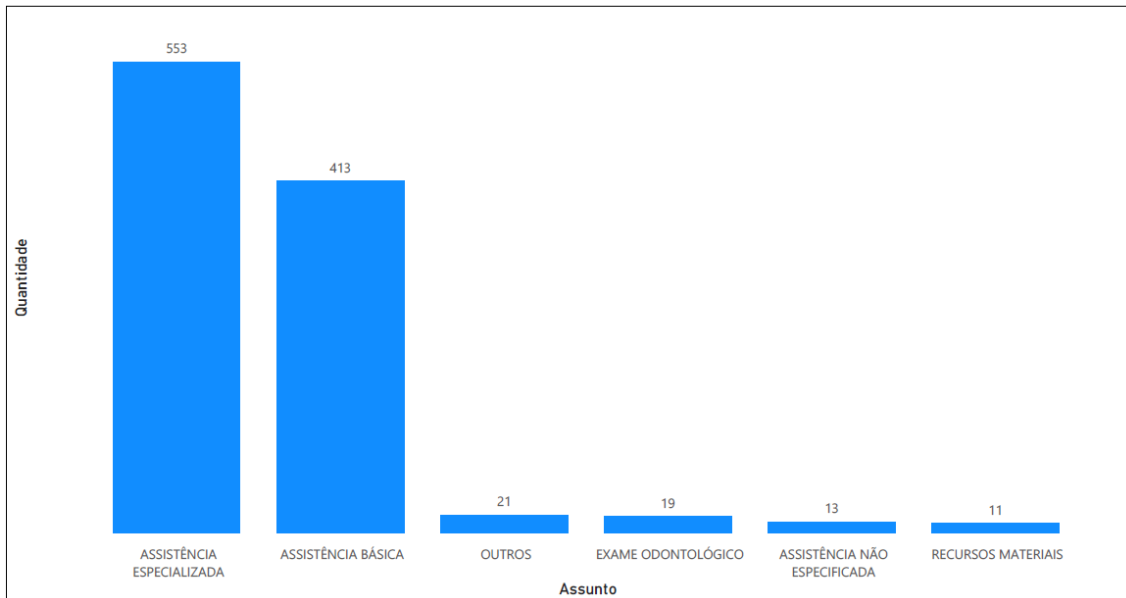
Quadro 13 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	553	54%
ASSISTÊNCIA BÁSICA	413	40%
EXAME ODONTOLÓGICO	19	2%
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	13	1%
RECURSOS MATERIAIS	11	1%
OUTROS	21	2%
Total Geral	1030	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

¹⁵ 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

Gráfico 9 - Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

a.2) RECLAMAÇÃO

As 27.774 **Reclamações** registradas no período correspondendo a **35% do total de manifestações**, tendo aumentado com relação a 2018 (28%).

As **reclamações** relativas ao assunto **Gestão** atingiram 85% do montante, como se observa no Quadro 14 e no Gráfico 10, onde são apresentados os 5 principais assuntos reclamados. As reclamações relativas à Ouvidoria do SUS são em sua maioria pedidos de Revisão de Resposta. Os 6% agrupados em "Outros" são de reclamações que individualmente somam menos de 1%.

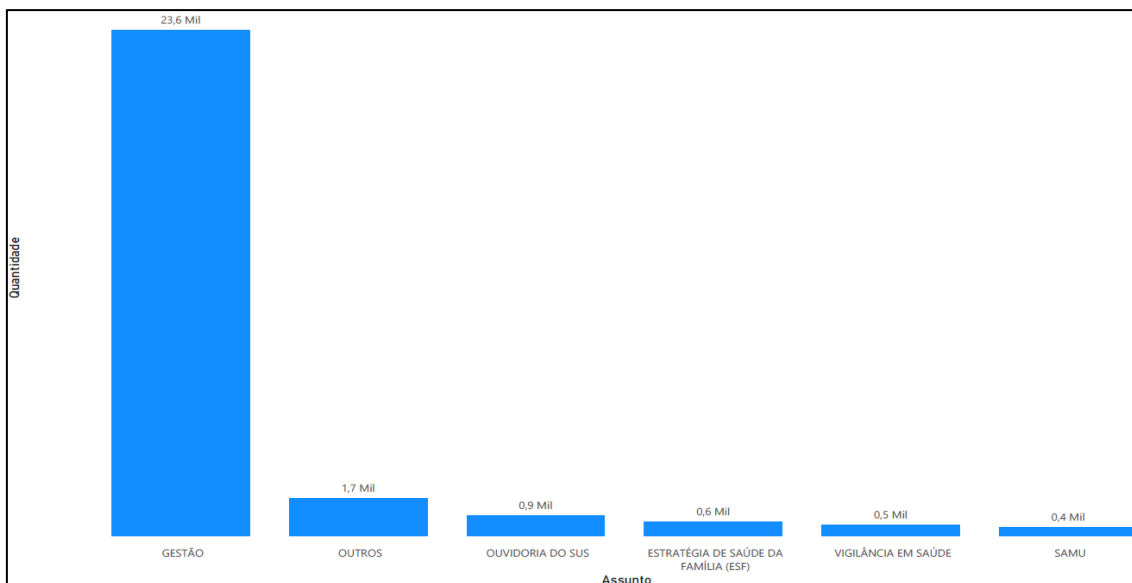
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 14 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO	23555	85%
OUVIDORIA DO SUS	948	3%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	640	2%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	504	2%
SAMU	387	1%
OUTROS	1740	6%
Total Geral	27774	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 10 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Quando se analisam as reclamações sobre o assunto **Gestão**, percebe-se que 50% das manifestações são relativas a **Recursos Humanos**, seguidas por 45% relacionadas a **Estabelecimentos de Saúde**, como se observa no Quadro 15. Comparativamente com o ano anterior, esses dois tipos de reclamação cresceram, configurando no ano anterior 46% e 40%, respectivamente.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 15 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por sub-assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO	Quantidade	Porcentagem
RECURSOS HUMANOS	11670	50%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	10640	45%
RECURSOS MATERIAIS	702	3%
DOCUMENTOS	442	2%
OUTROS	101	0%
Total Geral	23555	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

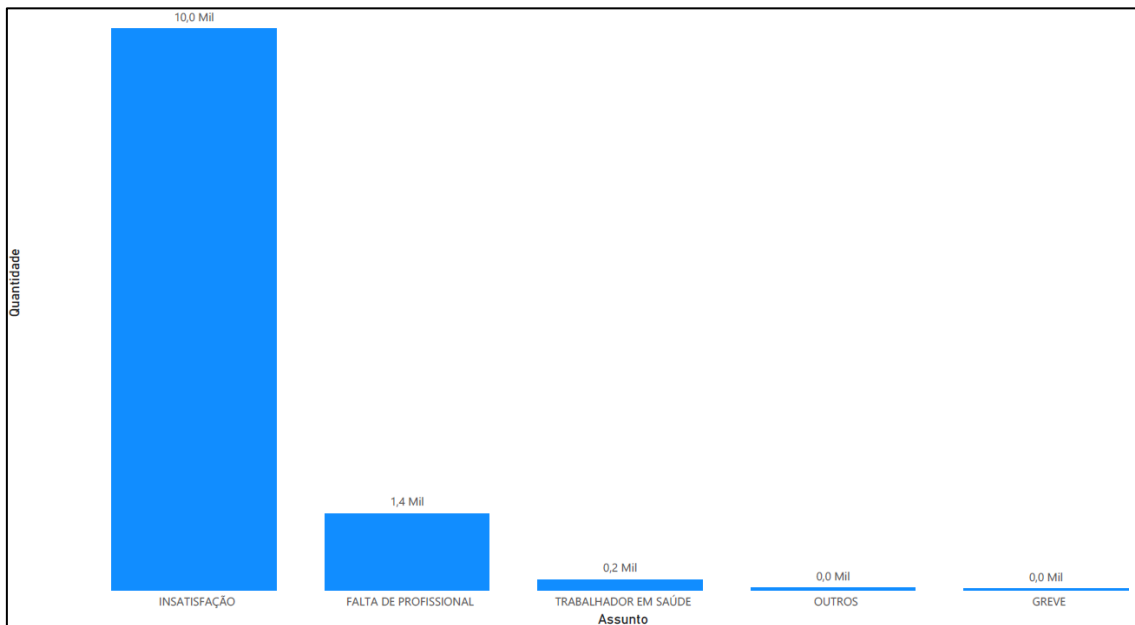
Ao focalizar **reclamações** sobre **Recursos Humanos**, 86% configuram-se como **Insatisfação**, seguidas de **Falta de profissional** (12%), como se vê no Quadro 16 e Gráfico 11.

Quadro 16 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por sub-assunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - RECURSOS HUMANOS	Quantidade	Porcentagem
INSATISFAÇÃO	10036	86%
FALTA DE PROFISSIONAL	1372	12%
TRABALHADOR EM SAÚDE	194	2%
GREVE	25	0%
OUTROS	43	0%
Total Geral	11670	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 11 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por sub-assunto Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

A maior insatisfação sobre Recursos Humanos diz respeito à categoria médica (38%), seguida por Recepcionista/atendente (14%) e Enfermeiro (13%), como se observa no Quadro 17 e Gráfico 12. 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 20%. As reclamações agrupadas em “Outros” somam 14%, as quais individualmente não atingem 1%.

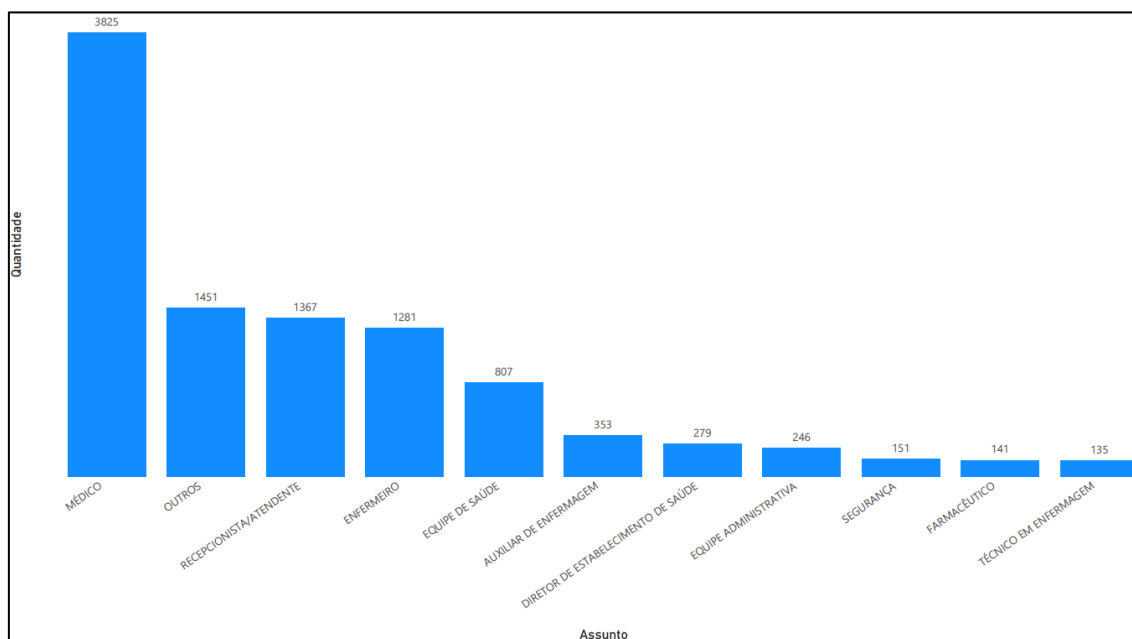
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 17 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, sub-assunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	Quantidade	Porcentagem
MÉDICO	3825	38%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1367	14%
ENFERMEIRO	1281	13%
EQUIPE DE SAÚDE	807	8%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	353	4%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	279	3%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	246	2%
SEGURANÇA	151	2%
FARMACÊUTICO	141	1%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	135	1%
OUTROS	1451	14%
Total Geral	10036	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 12 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, sub-assunto Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

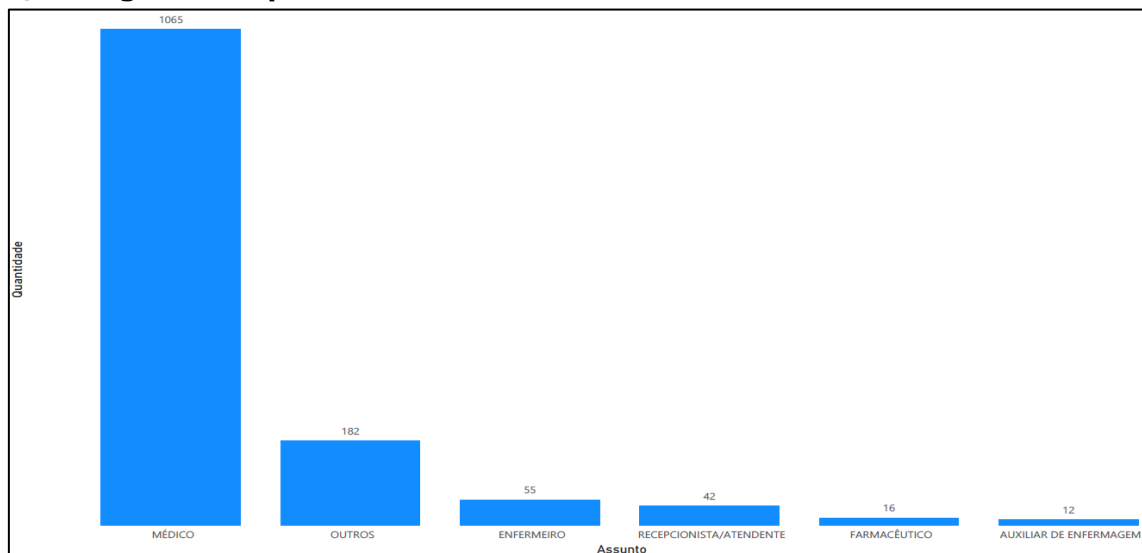
Dentro ainda de **Reclamações** sobre **Recursos Humanos**, a segunda queixa refere-se à **Falta de Profissional**, 78% relativo à falta do profissional médico na unidade de saúde, conforme Quadro 18 e Gráfico 13. As reclamações agrupadas em “Outros” somam 13%, as quais individualmente não atingem 1%.

Quadro 18 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, sub-assunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS - FALTA DE PROFISSIONAL			Quantidade	Porcentagem
MÉDICO			1065	78%
OUTROS			182	13%
ENFERMEIRO			55	4%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE			42	3%
FARMACÊUTICO			16	1%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM			12	1%
Total Geral			1372	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 13 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, sub-assunto Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

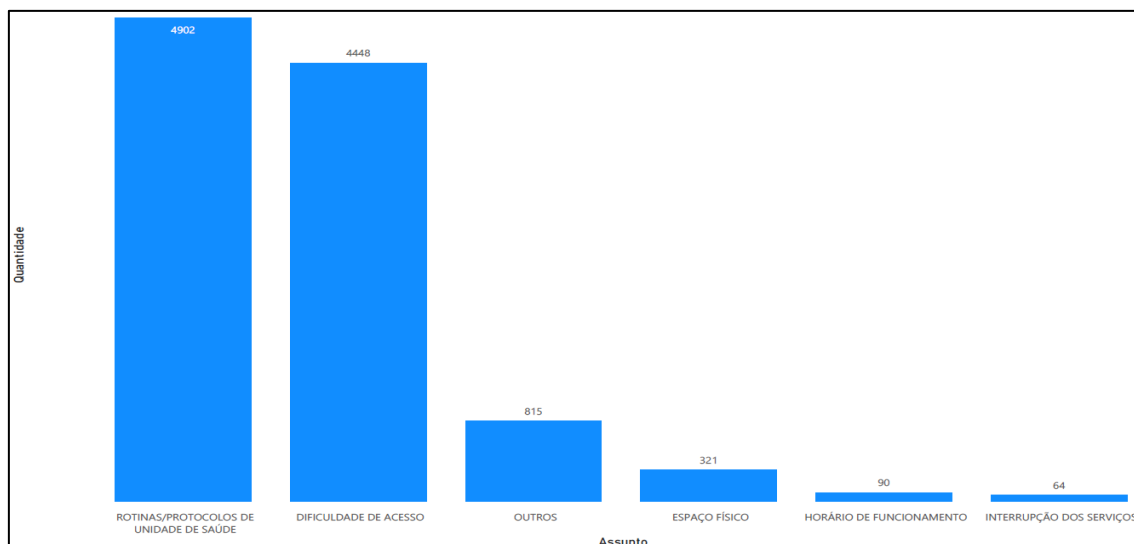
O segundo assunto alvo de **reclamações** é relativo aos **Estabelecimentos de Saúde**. A falta de aceitação/compreensão das rotinas e protocolos (46%) seguida de reclamações sobre **difículdade de acesso** (42%) que inclui demora no atendimento e falta de vagas e problemas no espaço físico (3%) foram os assuntos mais manifestados pelos usuários, Quadro 19 e Gráfico 14.

Quadro 19 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por sub-assunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Quantidade	Porcentagem
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	4902	46%
DIFICULDADE DE ACESSO	4448	42%
OUTROS	815	8%
ESPAÇO FÍSICO	321	3%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	90	1%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	64	1%
Total Geral	10640	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 14 - Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por sub-assunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

a.3) ELOGIO

Foram 6.507 os **elogios** registrados no Sistema Ouvidor SUS em 2019, o que corresponde a 8% do total de manifestações. Os elogios na quase totalidade são relativos à **Gestão (91%)**, seguido por Assistência Odontológica (4%) e Estratégia de Saúde da Família (3%), conforme Quadro 20.

Quadro 20- Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS ELOGIOS	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO	5898	91%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	285	4%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	212	3%
SAMU	63	1%
OUVIDORIA DO SUS	40	1%
OUTROS	9	0%
Total Geral	6507	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Sobre os elogios à **Gestão**, são dirigidos quase que totalmente (99%) para os Recursos Humanos, ou seja, os trabalhadores das unidades de saúde. 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 Quadros 21 e 22.

Quadro 21 - Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por sub-assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS ELOGIOS - GESTÃO	Quantidade	Porcentagem
RECURSOS HUMANOS	5844	99%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	47	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	5	0%
OUTROS	2	0%
Total Geral	5898	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Quadro 22 - Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por sub-assunto Recursos Humanos, por categorias mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS ELOGIOS - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS	Quantidade	Porcentagem
EQUIPE DE SAÚDE	2060	35%
MÉDICO	1179	20%
ENFERMEIRO	558	10%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	407	7%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	253	4%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	218	4%
OUTROS	1169	20%
Total Geral	5844	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

a.4) DENÚNCIAS

As **denúncias** totalizaram 4.990, correspondendo a 6% das manifestações. O primeiro assunto relativo às **denúncias** recebidas é referente à **Vigilância Sanitária**, correspondendo a **70% do total**. Em seguida figuram denúncias com relação à **Gestão** (22%), **Vigilância à Saúde** (4%), **SAMU** (1%) e **Estratégia da Saúde da Família** (1%), conforme Quadro 23 e Gráfico 15.

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.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

- 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.

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

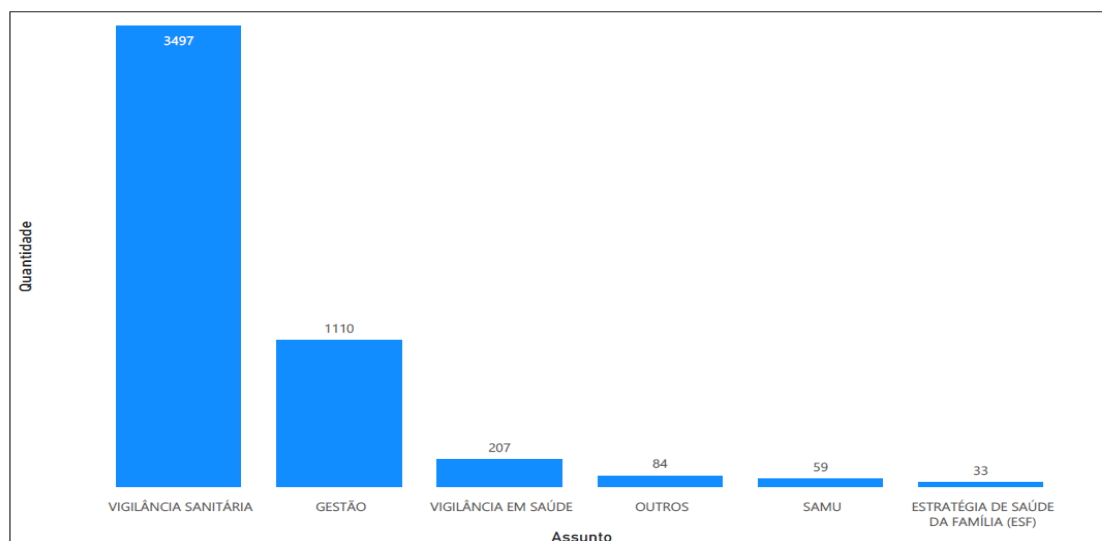
Quadro 23 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	Porcentagem
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3497	70%
GESTÃO	1110	22%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	207	4%
SAMU	59	1%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	33	1%
SOMA DAS DEMAIS DENÚNCIAS	84	2%
Total Geral	4990	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Gráfico 15 - Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

No assunto **Vigilância Sanitária**, os usuários, na grande maioria, (76%) fazem 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 Quadro 24 e Gráfico 16.

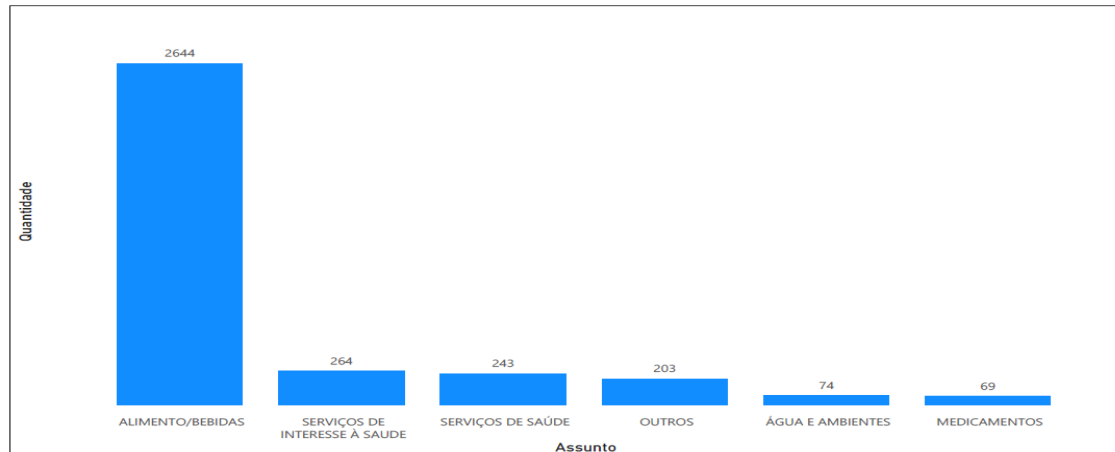
Quadro 24 - Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por sub-assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	Porcentagem
ALIMENTO/BEBIDAS	2644	76%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE	264	8%
SERVIÇOS DE SAÚDE	243	7%
ÁGUA E AMBIENTES	74	2%
MEDICAMENTOS	69	2%
OUTROS	203	6%
Total Geral	3497	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Gráfico 16 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

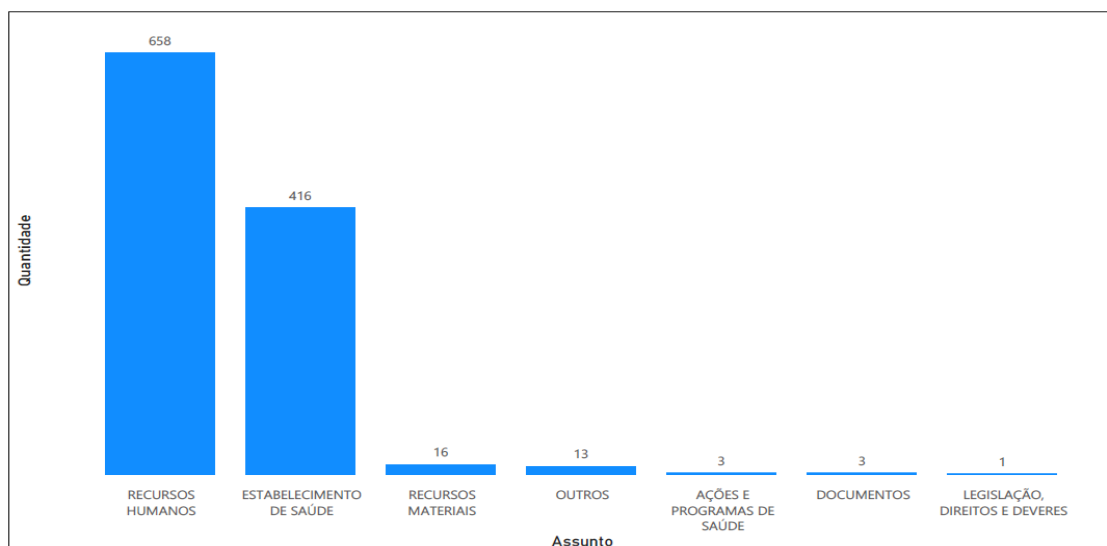
O **segundo assunto** mais recorrente em denúncias é sobre **Gestão**, com 22% do total. Nesse aspecto, as denúncias referem-se na maioria a Recursos Humanos (59%) e Estabelecimentos de Saúde (37%), conforme Quadro 25 e gráfico 17.

Quadro 25 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	Porcentagem
RECURSOS HUMANOS	658	59%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	416	37%
RECURSOS MATERIAIS	16	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	0%
DOCUMENTOS	3	0%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	0%
OUTROS	13	1%
Total Geral	1110	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 17 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

O **terceiro assunto** que figura nas denúncias refere-se à **Vigilância em Saúde**, com 4% do total. Das 207 manifestações desse tipo que ocorreram em 2019, 61% delas referiam-se a animais sinantrópicos¹⁶, 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) (4%), entre outros menos frequentes, conforme Quadro 26 e gráfico 18.

¹⁶ 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.

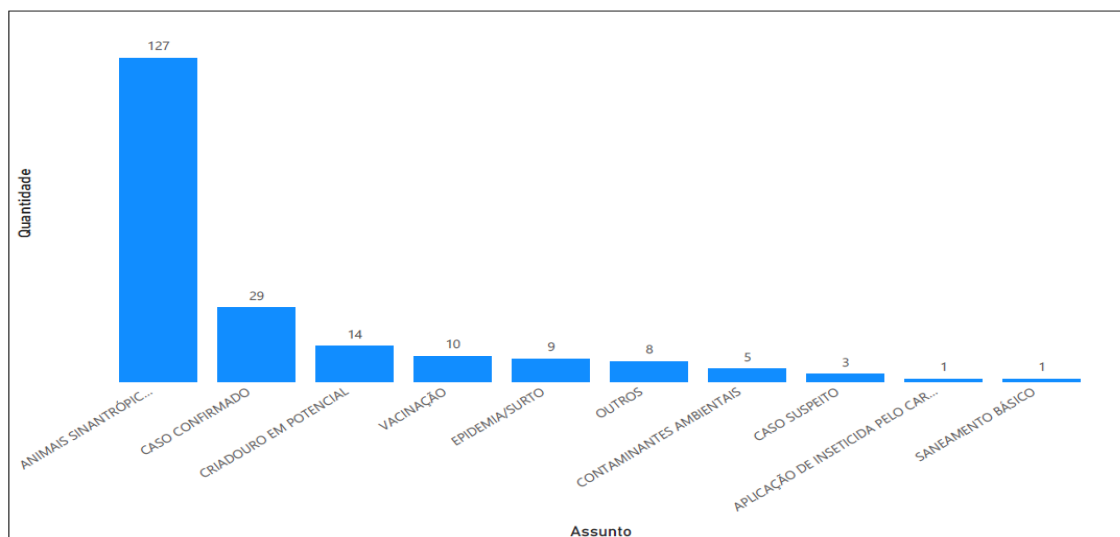
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 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 - 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	Porcentagem
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	127	61%
CASO CONFIRMADO	29	14%
CRIADOURO EM POTENCIAL	14	7%
VACINAÇÃO	10	5%
EPIDEMIA/SURTO	9	4%
OUTROS	8	4%
CONTAMINANTES AMBIENTAIS	5	2%
CASO SUSPEITO	3	1%
APLICAÇÃO DE INSETICIDA PELO CARRO FUMACÊ	1	0%
SANEAMENTO BÁSICO	1	0%
Total Geral	207	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

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 - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

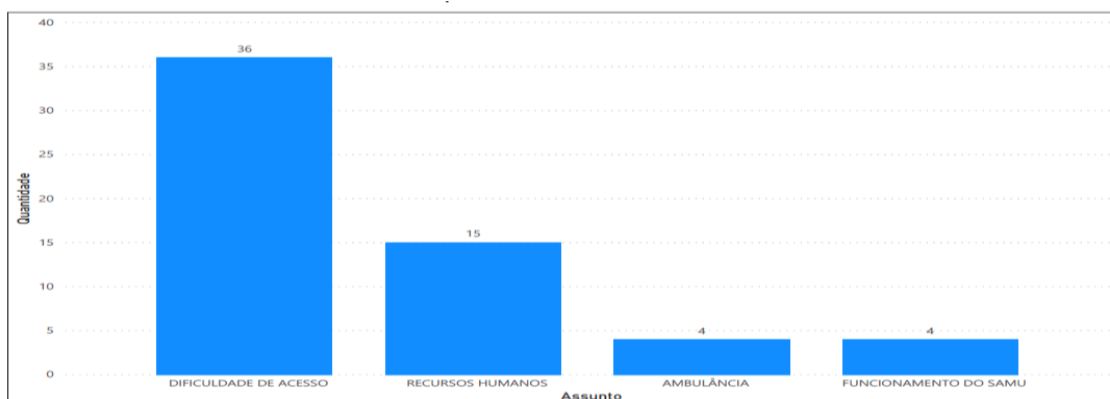
O **quarto assunto** com mais denúncias é o **SAMU**, porém com bem poucas manifestações em 2019, apenas 59, o que corresponde a 1% do total de denúncias. Destas, 36 (61%) referem-se à dificuldade de acesso que inclui demora/recusa de atendimento, 15 (25%) a Recursos Humanos, 4 (7%) a ambulância e outros 4 (7%) a funcionamento do SAMU, conforme Quadro 27 e Gráfico 19.

Quadro 27 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto SAMU, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	Porcentagem
DIFICULDADE DE ACESSO	36	61%
RECURSOS HUMANOS	15	25%
AMBULÂNCIA	4	7%
FUNCIONAMENTO DO SAMU	4	7%
Total Geral	59	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 19 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto SAMU, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

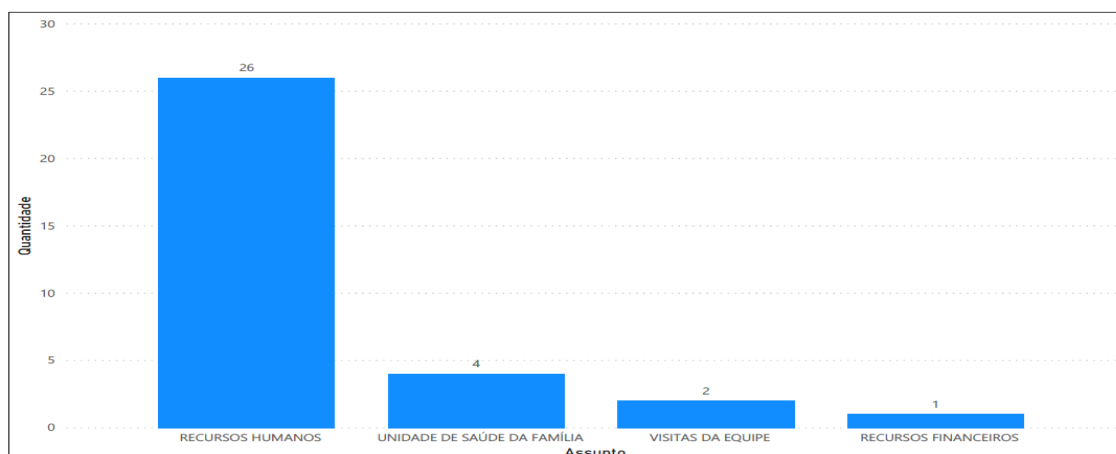
Concluindo os casos de denúncias, o quinto assunto mais recorrente refere-se à Estratégia Saúde da Família, com 33 manifestações no ano, correspondendo a 1% do total. O assunto Recursos Humanos figurou em 79% desse montante, conforme Quadro 28 e Gráfico 20.

Quadro 28 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Estratégia de Saúde da Família, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	Porcentagem
RECURSOS HUMANOS	26	79%
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	4	12%
VISITAS DA EQUIPE	2	6%
RECURSOS FINANCEIROS	1	3%
Total Geral	33	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 20 – Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Estratégia de Saúde da Família, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

a.5) INFORMAÇÃO

Quanto à Tipologia **Informações**, foram 1.161 registros (1%). Quase metade (47%) dos usuários que solicitou alguma informação o fez em relação a assuntos sobre Gestão, seguidos de 10% sobre Vigilância em Saúde, 10% Vigilância Sanitária, 9% Comunicação e 9% Assistência Farmacêutica, conforme Quadro 29 e Gráfico 21.

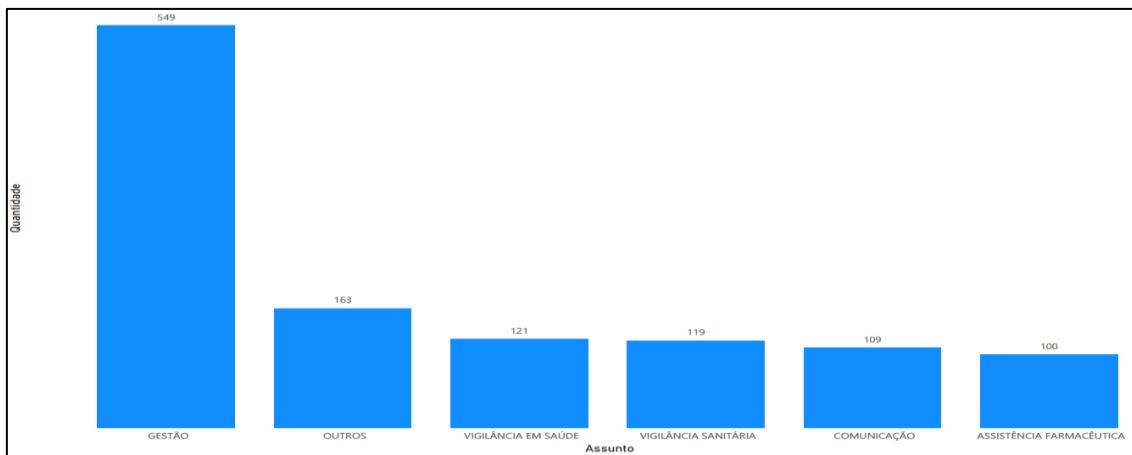
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 29 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO	549	47%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	121	10%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	119	10%
COMUNICAÇÃO	109	9%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	100	9%
OUTROS	163	14%
Total Geral	1161	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 21 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Ao observar os pedidos de informação sobre Gestão, grande parte (42%) é a respeito de localização de estabelecimentos de saúde, seguidos de informações sobre rotinas/protocolos de unidades de saúde (21%), ficando 32% dos pedidos de informações agrupados em "Outros", pois individualmente não chegam a representar 1%, conforme Quadro 30 e Gráfico 22.

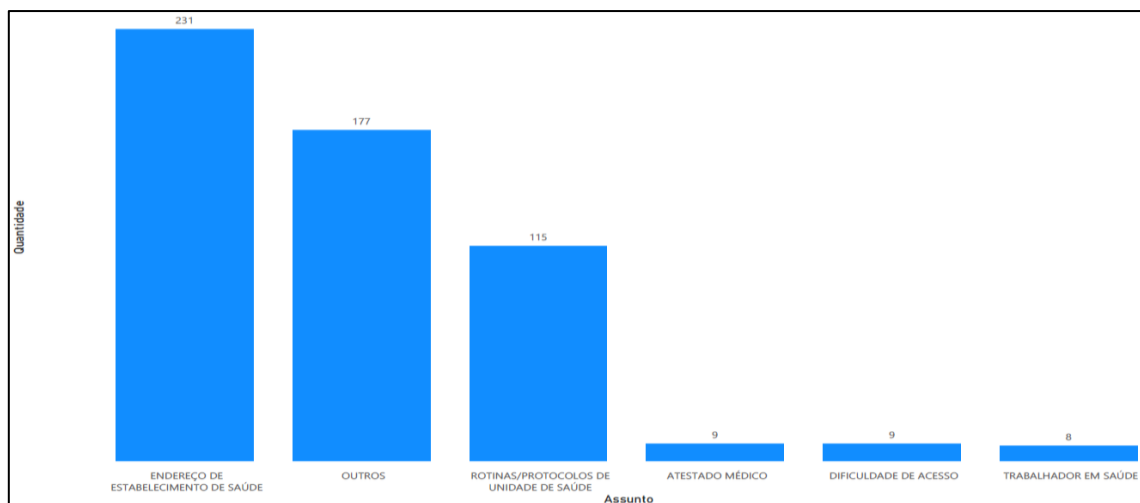
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 30 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por sub-assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - GESTÃO	Quantidade	Porcentagem
ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	231	42%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	115	21%
OUTROS	177	32%
ATESTADO MÉDICO	9	2%
DIFICULDADE DE ACESSO	9	2%
TRABALHADOR EM SAÚDE	8	1%
Total Geral	549	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Gráfico 22 – Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por sub-assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

a.6) SUGESTÃO:

As sugestões registradas no Sistema Ouvidor SUS, 311 em 2019, correspondem a 1% do total de manifestações. Concentraram-se em temas relacionados à Gestão (82%), Assistência Odontológica (7%), Assistência à Saúde (3%), Comunicação (3%) e Estratégia de Saúde da Família (3%), conforme Quadro 31.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 31 - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SUGESTÕES	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO	256	82%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	23	7%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9	3%
COMUNICAÇÃO	9	3%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	9	3%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	2%
Total Geral	311	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Dentre as 256 sugestões direcionadas à **Gestão**, 73% são para Estabelecimentos de Saúde, 16% para Recursos Humanos, 5% para Recursos Materiais (5%), conforme Quadro 32.

Quadro 32 - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por sub-assunto mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SUGESTÕES - GESTÃO	Quantidade	Porcentagem
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	188	73%
RECURSOS HUMANOS	41	16%
RECURSOS MATERIAIS	14	5%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	7	3%
OUTROS	5	2%
CENTRAL DE REGULAÇÃO	1	0%
Total Geral	256	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

As sugestões dirigidas a estabelecimentos de saúde versam sobre rotinas e protocolos das unidades de saúde (54%), seguidas pelo espaço físico das mesmas (18%) e implantação de setor/serviço/unidade de saúde, conforme Quadro 33.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 33 - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, sub-assunto Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

PRINCIPAIS SUGESTÕES - ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE	Quantidade	Porcentagem
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	101	54%
ESPAÇO FÍSICO	34	18%
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	23	12%
DIFICULDADE DE ACESSO	5	3%
ALIMENTAÇÃO	4	2%
OUTROS	21	11%
Total Geral	188	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

b. Principais manifestações identificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria Municipal SUS:

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das manifestações da Rede de Ouvidoria.

Serão apresentados abaixo alguns dados selecionados dos relatórios elaborados individualmente por:

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

Os dados referem-se aos **meios utilizados** para acessar o sistema, **classificação** das manifestações por tipologia, **demandas mais recorrentes**, seguidos das **considerações principais** elaboradas pelo gestor de cada uma dessas áreas, para que seja possível distinguir algumas particularidades de cada Ouvidoria, em comparação com os dados gerais.

b.1) COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE - CRS

Segundo o Decreto nº 57.857, de 5 de setembro de 2017¹ que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal da Saúde, são 6 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.

Entre as atribuições das CRS está “promover a participação social e atuar como componente da Ouvidoria SUS”.

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.

Entre as atribuições das Supervisões Técnicas de Saúde também consta “promover a participação social”.

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

No Quadro 34 serão apresentados as manifestações classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final do mesmo quadro, 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 78.501 manifestações. Esse quadro 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 sócio-econômicas e número de equipamentos de saúde diferentes.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Ressalta-se que os números apresentados no quadro 34 podem eventualmente conter alguma discreta diferença, não significativa, com os números apresentados nos relatórios individuais, pois os dados consultados no Banco de Dados pode sofrer alguma alteração conforme a data de consulta. Como as tratativas das demandas podem ser reclassificadas, reencaminhadas, identificadas e corrigidas quando os dados registrados inicialmente no sistema estiverem incompletos. Portanto, o Banco de Dados funciona como um organismo vivo, que dependendo do momento da consulta pode apresentar alguma ligeira alteração.

No caso do Sistema Municipal de Vigilância em Saúde coordenado pela COVISA, há uma particularidade nos dados: no quadro abaixo constam 973 manifestações da COVISA, sendo que no relatório individual são computadas e analisadas 7.374 demandas. Essa diferença justifica-se, pois no quadro em questão estão consideradas apenas as manifestações exclusivamente de competência fiscalizatória de suas divisões e outras que ainda não foram descentralizadas para as UVIS tal como emissão de alvarás. Nos quadros expostos pela COVISA são consideradas manifestações tanto de sua competência, quanto de competência das Unidades de Vigilância em Saúde – UVIS, de cada Supervisão Técnica de Saúde. Vale ressaltar que foi observado grande número de demandas de Vigilância Sanitária com ausência do campo “Estabelecimento Comercial” que pode ter influenciado no quantitativo de demandas apresentado.

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:

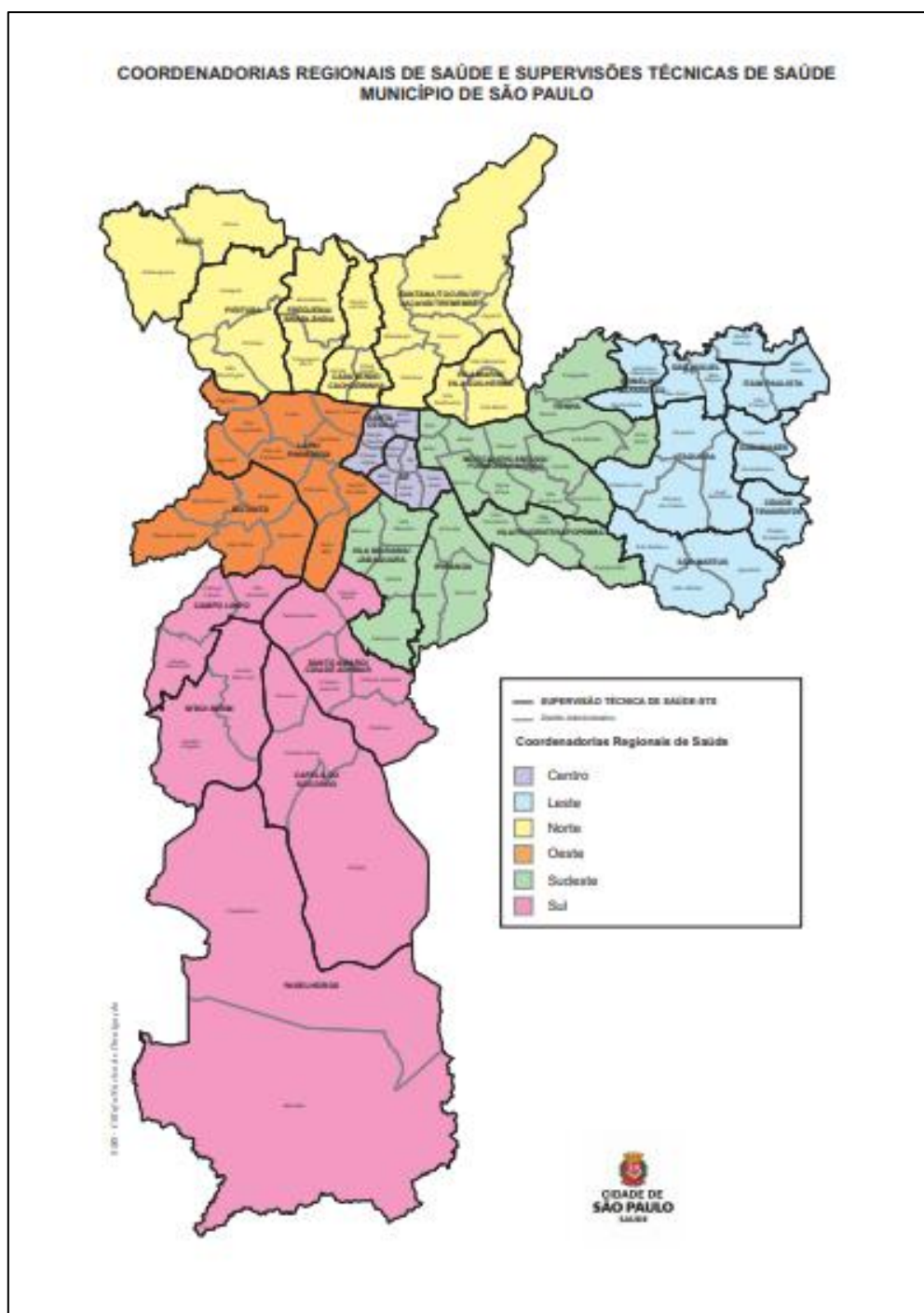
- Vigilância Ambiental: controle da dengue, roedores e animais sinantrópicos e vacinação anti-rábica para cães e gatos;
- Vigilância Sanitária: fiscalização de comércio varejista de alimentos, produtos para saúde, cosméticos, medicamentos e serviços de saúde;
- Vigilância Epidemiológica: vacinação e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

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.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

O desempenho das atividades de vigilância é de responsabilidade das Autoridades Sanitárias do município, quadro composto por médicos, dentistas, veterinários, nutricionistas, biólogos, enfermeiros e farmacêuticos.

Figura 2 – Mapa das Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – Cidade de São Paulo - 2019



Fonte: Boletim Ceinfo 2019

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 34 – 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 – ano de 2019

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	ELOGIO	DENUNCIA	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	2603	1391	264	234	44	12	4548	6%
Capela do Socorro	SUL	2618	1345	92	156	38	3	4252	5%
Campo Limpo	SUL	1510	1068	92	168	35	7	2880	4%
M'Boi Mirim	SUL	1624	927	109	120	22	13	2815	4%
Parelheiros	SUL	426	368	35	32	10	1	872	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							SUL	15.367	20%
Itaquera	LESTE	1826	1178	324	191	32	3	3554	5%
São Mateus	LESTE	1346	817	111	105	16	4	2399	3%
Itaim Paulista	LESTE	1327	609	127	77	10	2	2152	3%
São Miguel	LESTE	1201	673	165	83	20	6	2148	3%
Guaianases	LESTE	876	543	246	58	7	5	1735	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	883	407	75	56	10	2	1433	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	766	348	139	43	5	2	1303	2%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							LESTE	14.724	19%
Mooça / Aricanduva	SUDESTE	1346	1064	379	343	34	23	3189	4%
Penha	SUDESTE	1597	999	171	175	31	14	2987	4%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	1466	930	212	140	21	18	2787	4%
Ipiranga	SUDESTE	1138	918	333	150	28	18	2585	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	808	830	268	308	25	12	2251	3%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							SUDESTE	13.799	18%
Santana / Jaçanã	NORTE	1286	1037	210	249	25	7	2814	4%
Pirituba	NORTE	1295	983	260	147	30	7	2722	3%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	1315	836	116	141	30	4	2442	3%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	1088	644	441	112	67	14	2366	3%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	900	662	55	107	23	5	1752	2%
Perus	NORTE	423	310	101	30	1	5	870	1%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							NORTE	12.966	17%
Butantã	OESTE	1210	821	51	165	23	7	2277	3%
Lapa / Pinheiros	OESTE	838	736	87	418	30	6	2115	3%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							OESTE	4.392	6%
Santa Cecília	CENTRO	738	334	35	360	11	5	1483	2%
Sé	CENTRO	520	337	99	21	23	4	1004	1%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							CENTRO	2.487	3%
AHM		1355	3982	1436	235	14	48	7.070	9%
HSPM		2657	1795	366	42	9	30	4.899	6%
SMS		532	210	16	88	323	19	1.188	2%
COVISA		235	149	3	422	159	5	973	1%
SAMU		3	523	89	14	5	2	636	1%
TOTAL GERAL		37756	27774	6507	4990	1161	313	78.501	100%

b.2) AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL – AHM

Os dados quantitativos que serão apresentados a seguir foram extraídos do Banco de Dados da Ouvidoria do AHM, diferindo ligeiramente, de modo não significativo, do Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS, pois foram considerados após todas as tratativas do Sistema de Controle Interno de Qualidade da AHM, o que gerou em alguns casos algumas reclassificações. Em 2019, o meio mais utilizado para manifestação pelos usuários dos 19 hospitais municipais que fazem parte da Autarquia Hospitalar Municipal foi a ouvidoria local instalada em cada hospital, com um total de 60%. Dentro desse quantitativo, destaca-se o atendimento presencial (36,30%), por telefone (32,08%) e por carta (19,1%), estas últimas geralmente depositadas na caixa de sugestões da unidade, conforme Quadro 35.

Quadro 35 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas por meio de atendimento - 2019.

MEIO ATENDIMENTO	Quantidade	Porcentagem
PESSOALMENTE	2679	36,30%
TELEFONE	2368	32,08%
CARTA	1415	19,17%
FORMULÁRIO WEB	520	7,04%
E-MAIL	365	4,95%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	34	0,46%
Total Geral	7381	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Esse perfil da Ouvidoria da AHM diverge do meio mais comumente utilizado na rede como um todo, onde o atendimento telefônico atinge 76%. A existência de uma ouvidoria no próprio hospital onde está sendo realizado o atendimento proporciona acesso facilitado que impele o usuário a registrar sua manifestação no próprio local. Ao se considerar o dado geral da Rede de Ouvidorias, a proporção de municípios que utiliza o atendimento pessoal atinge 10% e 5% via carta.

A maioria das manifestações registradas nas ouvidorias dos hospitais refere-se a **Reclamações** (55,93%), seguida de **Solicitações** (19,93%) e **Elogios** (19,63%), conforme Quadro 36, diferentemente dos dados gerais da Rede de Ouvidoria SUS, onde predominam **Solicitações** (48%), **Reclamações** (35%) e **Elogios** (8%), conforme demonstrado anteriormente no Quadro 3.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 36 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas por tipologia - 2019.

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	Porcentagem
SOLICITAÇÃO	1471	19,93%
RECLAMAÇÃO	4108	55,93%
ELOGIO	1450	19,63%
DENÚNCIA	283	3,58%
SUGESTÃO	50	0,68%
INFORMAÇÃO	19	0,25%
Total Geral	7381	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Pode-se ponderar que registrar manifestações diretamente no serviço hospitalar onde está ocorrendo o atendimento faz com que as reclamações sobressaiam provavelmente no intuito do usuário de resolver alguma situação de insatisfação daquele momento. Em contrapartida, também mobiliza que mais elogios sejam registrados, mediante a satisfação com relação ao atendimento recebido naquele episódio da assistência.

Embora na Ouvidoria da AHM a ordem de frequência das tipologias difira um pouco daquela dos dados apurados no âmbito geral da Rede de Ouvidoria SUS, abaixo (Quadros 36 a 44) serão apresentados na mesma ordem que foi exibida nos dados gerais, seguidos dos respectivos comentários: Solicitação, Reclamação, Elogio, Denúncia, Informação e Sugestão.

b2.1) SOLICITAÇÕES AHM

No Quadro 37, são expressas as manifestações referentes a **Solicitações**, onde se destaca o assunto Assistência à Saúde, com 94% dessas demandas.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 37 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Solicitações - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1378	94%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	36	2%
GESTÃO	25	2%
OUVIDORIA DO SUS	16	1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	6	0%
OUTRAS SOLICITAÇÕES	10	1%
Total Geral	1471	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Dentro de **Assistência à Saúde**, conforme Quadro 38, constam os 5 principais motivos de solicitações, destacam-se as **solicitações de Cirurgias**, com 46% do total, sendo que as ortopédicas representam mais de 30% desse montante. Estas demandas sugerem problemas com falta de materiais, e podem se referir a pacientes internados ou ambulatoriais.

Quadro 38 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde - 2019.

PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	Quantidade	Porcentagem
CIRURGIA	633	46%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	249	18%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	221	16%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	87	6%
DIAGNÓSTICO POR RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	36	3%
OUTRAS SOLICITAÇÕES	152	11%
Total Geral	1378	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Solicitações de **consulta/atendimento/tratamento** em Oncologia e Transferência de Pacientes para estabelecimentos de saúde distintos também são recorrentes. Nesses casos, costuma-se encaminhar para o SIGA¹⁷ Saúde - Sistema

¹⁷ O SIGA Saúde é o software padrão para a gestão dos recursos e serviços prestados e integra todos os processos de assistência, promoção e regulação da saúde nos estabelecimentos da rede municipal. É uma plataforma integrada de apoio à gestão do SUS, que organiza e controla o fluxo de pacientes,

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Integrado de Gestão de Atendimento, ou para o REGSUS¹⁸ – Coordenadoria de Regulação do SUS.

Destacam-se também as **solicitações** de diagnósticos, que correspondem a 6%, quase a metade disso de **Diagnóstico em Cardiologia** (6,31%), que apesar de numericamente baixo foram relevantes pela quantidade e tempo de espera que os pacientes precisam aguardar para realizar o procedimento. A Ouvidoria da AHM observou que esse tipo de solicitação começou no segundo semestre de 2019 e ações foram feitas junto ao Departamento de Gestão da Assistência da AHM - DEGAS para que os pacientes não ficassem tanto tempo esperando. Também foi acordado que as demandas com esse tipo de solicitação seriam concluídas ou encaminhadas para a Divisão de Ouvidoria do SUS - Secretaria Municipal da Saúde para serem encaminhadas para a Coordenadoria de Regulação, pela competência.

b.2.2) RECLAMAÇÕES AHM

Das 4.108 demandas da Ouvidoria da AHM classificadas como **Reclamações**, quase a totalidade (97%) refere-se à **Gestão** e destas mais de 57% dizem respeito a **Recursos Humanos**, conforme expresso nos Quadros 39 e 40.

Quadro 39 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Reclamações - 2019.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO	3992	97%
OUVIDORIA DO SUS	49	1%
TRANSPORTE	48	1%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7	0%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	6	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - FALTA DE MEDICAMENTO	5	0%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0%
Total Geral	4108	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

regula o acesso aos serviços de saúde (tais como marcação de consultas de especialidades e agendamento de exames) e registra o atendimento em todos os níveis de atenção.

¹⁸ O REGSUS, Complexo Regulador do Município de São Paulo envolve a regulação inter hospitalar de urgências e emergências, acesso a leitos de longa permanência, de apoio e de saúde mental, exames de imagem de alta complexidade como tomografia e ressonância, procedimentos cardíacos invasivos, atenção à saúde materna e a linha de cuidados em oncologia, hemodiálise e ortopedia, entre outros procedimentos ambulatoriais de nível secundário e terciário.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 40 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– 2019

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO	Quantidade	Porcentagem
RECURSOS HUMANOS	2285	57%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1520	38%
RECURSOS MATERIAIS	122	3%
DOCUMENTOS	65	2%
Total Geral	3992	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Dentre as 2.285 reclamações sobre Recursos Humanos apuradas pela Ouvidoria da AHM no ano de 2019, no Quadro 41 percebe-se que 45% das insatisfações referem-se ao atendimento médico. As manifestações de insatisfação no atendimento da equipe de enfermagem (soma de enfermeiros e auxiliares de enfermagem) representam 21%, sinalizando em sua maioria, queixas sobre a falta de ética profissional e não cumprimento dos protocolos da enfermagem.

É importante destacar que a tipificação sobre Recursos Humanos – Insatisfação de profissionais da unidade de saúde é muito abrangente, oscilando no aspecto do manifestante reclamar sobre uma conduta que não concorde, ou se o profissional foi mal educado ou grosseiro, segundo o manifestante.

Quadro 41 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Sub-assunto Recursos Humanos - 2019

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS	Quantidade	Porcentagem
INSATISFAÇÃO - MÉDICO	1030	45%
INSATISFAÇÃO - ENFERMEIRO	345	15%
INSATISFAÇÃO - EQUIPE DE SAÚDE	178	8%
INSATISFAÇÃO - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	158	7%
INSATISFAÇÃO - AUXILIAR DE ENFERMAGEM	153	7%
INSATISFAÇÃO - SEGURANÇA	97	4%
FALTA DE PROFISSIONAL - MÉDICO	64	3%
OUTROS ASSUNTOS - RECURSOS HUMANOS	260	11%
Total Geral	2285	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

O Quadro 42 demonstra que o sub-assunto **Estabelecimento de Saúde** destaca-se por representar 1.520 ou 38% do total de Reclamações, sendo que a demora no atendimento representa mais de 39%. Esta queixa também é percebida no sub-assunto Rotinas e Protocolos (53%), por tratar do Protocolo de Manchester (Classificação de Risco) aplicado em todos os pacientes que iniciam atendimento nas unidades a partir do Pronto Socorro. Trata-se de um sistema de triagem que funciona com cinco cores: vermelho, laranja, amarelo, verde e azul. Cada cor representa o grau de urgência no atendimento do paciente, que implica no tempo de chamada do paciente que não considera apenas a ordem de chegada.

Quadro 42 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – 2019

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Quantidade	Porcentagem
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	805	53%
DIFICULDADE DE ACESSO - DEMORA NO ATENDIMENTO	598	39%
OUTROS ASSUNTOS - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	117	8%
Total Geral	1520	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

No sub-assunto **Rotinas e Protocolos de Unidade de Saúde** reflete a demora na entrega de documentos solicitados tais como relatório médico, resultado de exame, cópia de prontuário e atestado de óbito e a falta de localização do prontuário no momento do atendimento ambulatorial.

b.2.3) ELOGIO AHM

No que concerne aos **Elogios** registrados na Ouvidoria da AHM, 32% foram dirigidos à Equipe de Saúde que inclui todo o atendimento na unidade de saúde. Em seguida figuram 24% de elogios específicos para o quadro médico, seguidos de 20% para equipe de enfermagem, como se observa no Quadro 43.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 43 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Elogios - 2019.

PRINCIPAIS ELOGIOS	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO - RH - SATISFAÇÃO - EQUIPE DE SAÚDE	470	32%
GESTÃO - RH - SATISFAÇÃO - MÉDICO	348	24%
GESTÃO - RH - SATISFAÇÃO - ENFERMEIRO	208	14%
GESTÃO - RH - SATISFAÇÃO - AUXILIAR DE ENFERMAGEM	88	6%
GESTÃO - RH - SATISFAÇÃO - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	73	5%
OUTROS ELOGIOS	263	18%
Total Geral	1450	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

b.2.4) DENÚNCIA AHM

Nos hospitais da AHM, dentre as 283 manifestações registradas na Tipologia **Denúncia**, 92% estão inclusas do Assunto **Gestão**, sendo as principais:

- **Sub-assunto Recursos Humanos:**
 - Trabalhador em Saúde – Não cumprimento de carga horária (16%), concentrados em alguns estabelecimentos de saúde.
 - Insatisfação médico (12%)
 - Insatisfação enfermeiro (8%)
- **Sub-assunto Estabelecimentos de Saúde:**
 - Desaparecimento de pertences (13%)
 - Dificuldade de Acesso – Recusa de atendimento (8%)

O detalhamento do exposto acima encontra-se nos Quadros 44 e 45:

Quadro 44 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Denúncias - 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS	Quantidade	Porcentagem
GESTÃO	260	92%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	9	3%
FINANCEIRO	8	3%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - DESVIO DE MED. DA REDE SUS	6	2%
Total Geral	283	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 45 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, classificadas na Tipologia Denúncias – Assunto Gestão 2019.

PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO	Quantidade	Porcentagem
RH - TRABALHADOR EM SAÚDE - NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	42	16%
ESTAB. DE SAÚDE - DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	35	13%
RH - INSATISFAÇÃO - MÉDICO	31	12%
RH - INSATISFAÇÃO - ENFERMEIRO	20	8%
ESTAB. DE SAÚDE - DIFICULDADE DE ACESSO - RECUSA AO ATENDIMENTO	20	8%
OUTROS ASSUNTOS	112	43%
Total Geral	260	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 27/01/2020

Os destaques nas demandas com Classificação **Denúncia** na Ouvidoria da AHM foram para Não Cumprimento de Carga Horária por trabalhador de saúde (16%), concentrados na Unidade de Pronto Atendimento UPA Santa Catarina e o Hospital Municipal e Maternidade. Dr. Mário M. A. Silva (Vila Nova Cachoeirinha), e Desaparecimento de Pertences (13%).

Sugestões e Informações direcionadas à Ouvidoria da AHM não atingem 1%.

b3) HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM

O Hospital do Servidor Público Municipal realiza, na sua grande maioria atendimento a servidores públicos do Município de São Paulo e seus dependentes. Realiza também atendimento aberto aos munícipes que utilizam os serviços do Pronto Socorro, em convênio com o SUS.

No Quadro 46 observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos que buscam a Ouvidoria do HSPM foi o presencial, com 58% do total das manifestações registradas na Ouvidoria local, índice este ainda mais acentuado que nos hospitais da AHM, onde esse meio é utilizado por 36,30%, lembrando se forem considerados os dados gerais da Rede de Ouvidorias, esse meio é utilizado por apenas 10% dos manifestantes. O atendimento por telefone foi o segundo mais utilizado, por meio da Central SP-156 com 18%, abaixo da Ouvidoria da AHM, cujas manifestações recebidas por esse meio foi de 32,08% no mesmo período. Ressalta-se que o meio predominante quando se considera o universo geral dos registros da Rede de Ouvidoria de SMS é feito por telefone em 76% dos casos. No HSPM, um número

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

expressivo de registros também ocorre via e-mail (14%) e carta (14%), neste último também são considerados aqueles depositados na caixa de sugestões da unidade. Na AHM esses índices são de 4,95% e 19,01% e nos dados gerais atingem 2% e 5% respectivamente.

Quadro 46 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 2019.

MEIO ATENDIMENTO	Quantidade	Porcentagem
PESSOALMENTE	2786	57%
TELEFONE	935	19%
CARTA	274	6%
FORMULÁRIO WEB	182	4%
E-MAIL	654	13%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	19	0,39%
Total Geral	4839	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

b.3.1) SOLICITAÇÕES HSPM

No que se refere às classificações por Tipologia, observa-se que do total de 4.839 manifestações relativas ao HSPM, as **Solicitações** destacam-se com mais da metade dos registros (54%), como se observa no Quadro 47.

Quadro 47 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM, classificadas por tipologia - 2019.

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	Porcentagem
SOLICITAÇÃO	2622	54%
RECLAMAÇÃO	1773	37%
ELOGIO	359	7%
DENÚNCIA	41	1%
SUGESTÃO	35	1%
INFORMAÇÃO	9	0,18%
Total Geral	4839	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Conforme Quadro 48 alguns assuntos que se destacam no HSPM tal como nos hospitais da AHM, entre estes: Consulta/Atendimento/Tratamento (69,3%) que são atendimentos ambulatoriais, Exames Diagnósticos (13,46%) e Cirurgias (9,65%).

Quadro 48 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações - 2019.

SOLICITAÇÕES HSPM - ANO 2019		
ASSUNTO	QUANTIDADE	Porcentagem
• CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	1817	69,3%
• EXAMES DIAGNÓSTICOS	353	13,46%
• CIRURGIA	253	9,65%
• OUTROS*	199	7,59%
TOTAL	2622	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

É interessante comparar as proporções de solicitações que chegam às Ouvidorias da AHM e do HSPM: na AHM o maior número (45,94%) refere-se a cirurgias, enquanto no HSPM refere-se a consultas/atendimento/tratamento (69,3%).

As consultas mais solicitadas no HSPM foram de Oftalmologia (17%), Ginecologia/Obstetrícia (12%), Ortopedia (11,5%), Endocrinologia e Metabologia (6%), Clínica Médica (5%) e Cardiologia (5%).

Pode-se pensar que essa diferença reflete o perfil dos usuários desses serviços. No HSPM a concentração dos usuários é de servidores públicos municipais e seus dependentes, que parecem buscar recursos para cuidados com a saúde em nível ambulatorial, provavelmente mais na esfera preventiva. Nos hospitais da AHM, quase a metade das solicitações são para cirurgias, nível mais terciário. Na rede pública em geral, a assistência ambulatorial é ofertada pela Rede Básica de Saúde, enquanto que no HSPM o ambulatório é no próprio hospital.

Quanto às solicitações de **cirurgia**, no HSPM, das 253 demanda, 26% foram de cirurgias ortopédicas, 16,5% cirurgias plásticas e 8% de cirurgias ginecológicas.

Com relação às **Solicitações de diagnósticos**, destacam-se diagnóstico por ultrassonografia (25%), tomografia (20%) e cardiologia (15,5%), conforme Quadro 49.

Quadro 49 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – sub-assunto Diagnósticos - 2019.

SOLICITAÇÕES AHM - ANO 2019		
SUB-ASSUNTO	Quantidade	Porcentagem
• DIAGNÓSTICO ULTRASSONOGRAFIA	88	25%
• DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	70	20%
• DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	55	15,5%
• DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	37	10%
• DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	29	8,5%
• DIAGNÓSTICO POR RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	25	7%
• DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	10	3%
• OUTROS	39	11%
TOTAL	353	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

b.3.2) RECLAMAÇÕES HSPM

As **Reclamações** são a segunda modalidade mais registrada (37%) na Ouvidoria do HSPM, enquanto que os **Elogios** representam 7% dos registros, **Denúncias** 1%, Sugestão 1% e Informação 0,18%. Esse perfil difere das manifestações registradas na Ouvidoria da AHM, onde as Reclamações atingem 55,93% e as Solicitações 19,93%, enquanto os elogios foram mais elevados proporcionalmente, atingindo 19%, conforme exposto antes no Quadro 35. Destaca-se que a distribuição das manifestações registradas no HSPM assemelha-se mais ao perfil dos registros gerais da Rede de Ouvidoria da SMS, onde figuram 48% de Solicitações, 35% de Reclamações e 8% de Elogios, conforme demonstrado anteriormente no Quadro 3.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

b.3.3) ELOGIOS HSPM

Conforme Quadro 50, os Elogios dirigidos ao HSPM estão assim distribuídos:

Quadro 50 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Elogios - 2019.

ELOGIOS - ANO 2019 - AHM		
ASSUNTO	TOTAL	PARC. %
• RH - SATISFAÇÃO - ENFERMEIRO	11	3
• RH - SATISFAÇÃO - EQUIPE DE SAÚDE	102	28,4
• RH - SATISFAÇÃO - MÉDICO	115	32
• RH - SATISFAÇÃO - AUXILIAR DE ENFERMAGEM	6	1,7
• RH - SATISFAÇÃO - RECEPCIONISTA/ATENDENTE	65	18
• RH -SATISFAÇÃO - ODONTÓLOGO	8	2,2
• RH -SATISFAÇÃO - TÉCNICO EM ENFERMAGEM	11	3
• RH -SATISFAÇÃO - FISIOTERAPEUTA	9	2,5
• RH -SATISFAÇÃO - FONOAUDIÓLOGO	3	0,8
• RH -SATISFAÇÃO - NUTRICIONISTA	2	0,6
• RH -SATISFAÇÃO - BIOMÉDICO	1	0,3
• RH -SATISFAÇÃO - EQUIPE ADMINISTRATIVA	3	0,8
• RH -SATISFAÇÃO - PSICÓLOGO	5	1,3
• RH -SATISFAÇÃO - TERAPEUTA OCUPACIONAL	1	0,3
• RH -SATISFAÇÃO - OUTROS	17	5
TOTAL	359	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Percebe-se que dos 359 elogios, 32% são dirigidos aos médicos da Instituição, 22% à equipe de saúde e 18% à recepcionistas/atendentes. Nos hospitais da AHM, o perfil difere um pouco, conforme demonstrado anteriormente no Quadro 42, onde 32,68% dos elogios são dirigidos à equipe de saúde, 24,20% para médicos e 20% para equipe de enfermagem. Relembrando que “Equipe de Saúde” inclui todo o atendimento na unidade de saúde, sem especificar categoria profissional.

O HSPM e vários hospitais da AHM têm como prática encaminharemos os elogios às Diretorias aos quais os servidores que foram elogiados pertencem e estas fazem a divulgação do reconhecimento recebido aos funcionários, alguns inclusive possuem “Murais do Reconhecimento”, como forma de estimular o bom atendimento.

b.3.4) RECLAMAÇÕES HSPM

Nota-se que a segunda classificação mais recorrente na Ouvidoria do HSPM refere-se a **Reclamações**, descritas por sub-assuntos no Quadro 51.

Quadro 51 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	Quantidade	Porcentagem
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	910	51,33%
RECURSOS HUMANOS	561	31,64%
RECURSOS MATERIAIS	150	8,46%
DEMAIS ASSUNTOS	152	8,56%
Total Geral	1773	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Em “demais assuntos”, há reclamações quanto à falta de medicamentos, documentos (prontuários, laudo/receita médica), resultado de exames, ausência ou demora para resposta à manifestação, bem como cadastros divergentes quanto à tipificação ou classificação.

Ao se especificar os sub-assuntos relativos às cinco principais reclamações quanto aos estabelecimentos de saúde, contidos no Quadro 52, referem-se a rotinas/protocolos de unidades de saúde (22,07%) e dificuldade de acesso (22,3%), que também são os dois motivos principais de reclamações na Ouvidoria da AHM, mas na ordem inversa: 52,96% e 39,34% respectivamente. Nesse quadro, estão agrupados em “outros” vários tipos de reclamações que individualmente não chegam a 1%.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 52 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Sub-assunto Estabelecimentos de Saúde.

Reclamações sobre estabelecimento de saúde	Quantidade	Porcentagem
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	219	24,07%
DIFICULDADE DE ACESSO	203	22,3%
ESPAÇO FÍSICO	49	5,38%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	14	1,53%
ALIMENTAÇÃO	10	1,09%
OUTROS	415	45,63%
Total Geral	910	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Sobre os motivos de reclamação que se enquadram nas Rotinas/protocolo de unidade de saúde, figuram: demora para o atendimento do balcão, demora para atendimento em setores como matrícula e pós consulta, negativa para atendimento preferencial (idoso ou dependentes de necessidades especiais), interrupção de energia durante o horário “comercial” sem prévio aviso, reunião dos médicos no horário de atendimento ambulatorial, consultas agendadas para um horário e o atendimento é realizado em outro, falta de comunicação quanto às consultas/exames agendadas ou cancelamento de consultas pelo HSPM, falta de organização ou desencontro de informações nos guichê, horário conflitante entre a filipeta de agendamento e início de consultas, entre outros.

Quanto à dificuldade de acesso, na sua maioria representa demora para atendimento médico e ou no guichê do Pronto Socorro.

Também é expressiva a quantidade de reclamações sobre Recursos Humanos, distribuídas conforme Quadro 53.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 53 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão, Sub-assunto Recursos Humanos

RECLAMAÇÕES SOBRE RECURSOS HUMANOS	Quantidade	Porcentagem
INSATISFAÇÃO	488	86,99%
FALTA DE PROFISSIONAL	69	12,3%
DEMAIS ASSUNTOS	4	0,71%
Total Geral	561	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Quanto à insatisfação sobre Recursos Humanos registradas na Ouvidoria do HSPM, das 488 manifestações, 38,72% são direcionadas aos médicos, 25% sobre recepcionistas/atendentes e 12,75% à equipe de enfermagem, como se observa no Quadro 54.

Esses dados podem ser correlacionados à reclamação sobre falta de profissional que se concentra também em queixas sobre falta de médicos (59,5%) e de recepcionistas/atendentes (14,5%).

Quadro 54 – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão, Sub-assunto Recursos Humanos – Insatisfação Recursos Humanos

RECLAMAÇÕES SOBRE INSATISFAÇÃO COM RECURSOS HUMANOS	Quantidade	Porcentagem
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	11	2,25
ENFERMEIRO	35	7,2
EQUIPE DE SAÚDE	40	8,2
MÉDICO	189	38,72
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	122	25
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	16	3,3
DEMAIS PROFISSIONAIS	75	15,33
Total Geral	488	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

b.3.5) DENÚNCIAS HSPM

No que tange a **Denúncias**, o montante de 41 registros correspondem a 1% do total. Quase a metade é a respeito de Estabelecimento de Saúde (46,34%) e sobre Recursos Humanos (34,15%), conforme Quadro 55.

Quadro 55– Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias

Denúncias discriminadas por assunto	Quantidade	Porcentagem
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	19	46,34%
RECURSOS HUMANOS	14	34,15%
DEMAIS ASSUNTOS *	8	19,51%
Total geral	41	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Tal como nos hospitais da AHM, as 19 denúncias sobre Estabelecimentos de Saúde no HSPM são dirigidas a dificuldades de acesso (52,63%) e desaparecimentos de pertences (36,84%).

Quadro 56– Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Estabelecimentos de Saúde

DENÚNCIAS SOBRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE	Quantidade	
DIFICULDADE DE ACESSO	10	52,63%
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	7	36,84%
DEMAIS ASSUNTOS	2	10,53%
Total	19	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

Foram 12 as denúncias sobre Recursos Humanos registradas na Ouvidoria do HSPM, distribuídas conforme Quadro 57.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 57– Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Recursos Humanos

DENÚNCIAS SOBRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE	Quantidade	Porcentagem
MÉDICO	3	25%
ENFERMEIRO	3	25%
DEMAIS	6	50%
Total	12	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 06/01/2020

b.4) COORDENADORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE – COVISA

A Coordenadoria de Vigilância em Saúde (COVISA) foi criada em 2003, no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, como resultado da plena assunção da Gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), assumida pelo Município de São Paulo. As ações de Vigilância em Saúde, coordenadas pela COVISA, são norteadas pelas Políticas Públicas instituídas pelo Ministério da Saúde e estão em consonância com as diretrizes da Secretaria Municipal da Saúde.

A COVISA compreende as seguintes Divisões: Divisão de Vigilância de Produtos e Serviços de Interesse da Saúde; Divisão de Vigilância Epidemiológica; Divisão de Vigilância em Saúde Ambiental; Divisão de Vigilância de Zoonoses; Divisão de Vigilância em Saúde do Trabalhador; Divisão de Gestão de Pessoas; Divisão de Administração e Finanças; Divisão de Informação em Vigilância em Saúde.

As divisões da COVISA coordenam, planejam e desenvolvem projetos, programas e ações de orientação, educação, intervenção e fiscalização, pertinentes às suas respectivas áreas de atuação. Desenvolvem investigação de casos ou de surtos e assumem a operação de situações epidemiológicas de doenças de notificação compulsória ou agravos inusitados de saúde. Outra importante função é de elaborar normas técnicas e padrões destinados à garantia da qualidade de saúde da população.

Além da estrutura interna da COVISA, há unidades descentralizadas que desenvolvem ações de vigilância no território, em cada Supervisão Técnica de Saúde do Município de São Paulo: Unidades de Vigilância em Saúde – UVIS e Centros de Referência em Saúde do Trabalhador.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

A Ouvidoria da COVISA compõe a rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo e faz parte do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), e contribui com a melhoria do Sistema Único de Saúde, através do aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à população e promoção da interlocução entre o município e a COVISA.

É possível fazer denúncia sobre condições sanitárias insatisfatórias de Estabelecimentos sujeitos à Vigilância Sanitária (Alimentos, Medicamentos, Produtos, Serviços de Interesse da Saúde), Serviços Veterinários, denúncias de vigilância em saúde do trabalhador e de assuntos relativos à vigilância em saúde ambiental (riscos à saúde relacionados à contaminação do solo, ar, água). Além de assuntos relacionados à Vigilância em Saúde (Vacinação, Intoxicação alimentar, Surto/epidemia, Infecção hospitalar, Caso suspeito/confirmado de doenças).

Tendo em vista a necessidade de articulação de ações, fluxos e procedimentos para aprimorar os serviços, alinhando os canais de atendimento ao cidadão da COVISA às diretrizes e padrões estabelecidos na Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, implementada pela Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos– CASP, da Secretaria Municipal de Gestão - SMG, desde o dia 01/06/2016, todas as manifestações relativas à Vigilância em Saúde de estabelecimentos instalados na cidade de São Paulo são registradas, encaminhadas e tratadas por meio do Sistema Informatizado Ouvidor SUS.

As demandas relativas a cães, gatos, ratos, abelhas, escorpiões, morcegos, cavalos, mosquitos, pombos e ainda denúncias sobre locais com acúmulo de água limpa e parada e outros criadouros de mosquito, mantiveram o seu canal de manifestação junto à Central de Atendimento Telefônico 156 e pelo Portal de Atendimento da Prefeitura: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal>.

Serão analisadas as principais manifestações recebidas pela COVISA bem como, registradas pela Divisão de Ouvidoria do SUS – SMS/OCS e por outras Ouvidorias e encaminhadas para a Secretaria.

Os dados contidos neste relatório se referem às demandas de Vigilância em Saúde e Vigilância Sanitária do município de São Paulo registrados em dois sistemas:

a) Ouvidor SUS:

- Vigilância em Saúde: ações de vigilância (vacinação, intoxicação alimentar, surtos, etc), prevenção e controle de doenças transmissíveis;

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

- Vigilância Sanitária: falhas relativas às condições sanitárias em estabelecimentos do setor regulado, tais como estabelecimentos que comercializam alimentos, indústrias de alimentos, supermercados, salões de beleza, drogarias, pet-shops, etc. Também estão aí incluídas as denúncias de Vigilância em Saúde do Trabalhador e de assuntos relativos à Vigilância em Saúde Ambiental, que compreendem riscos à saúde da população (relacionados à contaminação do solo, ar e água).

b) **SIGRC (Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão)**: solicitações/denúncias relativas a cães, gatos, ratos, abelhas, escorpiões, morcegos, cavalos, mosquitos, pombos e ainda denúncias sobre locais com acúmulo de água limpa e parada e outros criadouros de mosquito. Estas demandas são recebidas pela Central de Atendimento Telefônico 156 e pelo Portal de Atendimento da Prefeitura: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal>

Observa-se no Quadro 58 que o meio de atendimento mais utilizado para registro de manifestações direcionadas à COVISA no Sistema Ouvidor SUS foi o telefone (oriundo do contato com a Central SP 156), com 58% do total das manifestações. Em segundo lugar, com 28%, estão as recebidas por formulário web, em seguida 6% pessoalmente nas Praças de Atendimento; 6% por Correspondência Oficial e 2% por E-mail.

Quadro 58 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, provenientes do Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - 2019.

MEIO ATENDIMENTO	Quantidade	Porcentagem
TELEFONE	4.264	58%
FORMULÁRIO WEB	2.072	28%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	455	6%
PESSOALMENTE	468	6%
E-MAIL	108	2%
CARTA	7	0%
Total Geral	7.374	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 11/05/2020

Assim como no Ouvidor SUS, observa-se no Quadro 59 que o meio de atendimento mais utilizado no SIGRC foi o telefone (oriundo do contato com a Central SP 156), com 74% do total das manifestações. Em segundo lugar, com 21% estão as

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

solicitações recebidas via Portal SP156, seguido de 3% pelas Praças de Atendimento e 2% pelo Aplicativo SP156.

Quadro 59 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, oriundas do Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, classificadas por meio de atendimento - 2019.

MEIO ATENDIMENTO	Quantidade	Porcentagem
CENTRAL SP156	29.948	74%
PORTAL	8.464	21%
PRAÇAS DE ATENDIMENTO	1.226	3%
APLICATIVO	984	2%
OUTROS	103	0%
Total geral	40.725	100

Fonte: SIGRC – 08/05/2020

No Quadro 60, verifica-se que do total de 7.374 manifestações relativas ao Sistema Municipal de Vigilância em Saúde recebidas no ano de 2019, destacaram-se as **Denúncias** com 4.923 registros (67%). As **Solicitações** compreendem 1.105 (15%) dos registros. Com valor bem próximo, têm-se as **Reclamações** com 1.062 (14%). Os demais tipos figuram em número bem menor, somando menos de 5%: **Informações** com 275 (4%), **Sugestões** com sete e, por fim, os **Elogios** com duas manifestações.

Quadro 60 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, provenientes do Sistema Ouvidor SUS, por Tipologia - 2019.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DENÚNCIA	4.923	67%
SOLICITAÇÃO	1.105	15%
RECLAMAÇÃO	1.062	14%
INFORMAÇÃO	275	4%
ELOGIO	2	0%
SUGESTÃO	7	0%
TOTAL GERAL	7.374	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 11/05/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

No quadro acima, constam somente os dados relativos às classificações contidas no Sistema Ouvidor SUS, já que as manifestações registradas no **Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão – SIGRC** não sofrem classificação e tipificação da mesma forma que ocorre no referido sistema. Essas são denominadas de “serviços”, que são classificadas em “assuntos” e “temas”. São na sua maioria denúncias e solicitações relacionadas às ações de Vigilância em Saúde voltadas para os animais domésticos/criação e para os animais sinantrópicos.

No Quadro 61, os dados do Ouvidor SUS e SIGRC foram agrupados por assunto, compreendendo um total de 7.374 demandas. Deste total, as demandas de Vigilância em Saúde representam 75,54% (36.333) e com 24,46% (11.766) estão as demandas de Vigilância Sanitária.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 61 - Manifestações recebidas e ou/ registradas pela Ouvidoria da - COVISA por meio do Sistema Ouvidor SUS e Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cidadão – SIGRC – por Assunto - 2019

ASSUNTOS	SIGRC	Ouvidor SUS	Total	%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	6.135	5.631	11.766	24,46%
Alimento/Bebidas		3.454	3.454	7,18%
Gestão de Vigilância Sanitária		747	747	1,55%
Serviços de Interesse à Saúde		410	410	0,85%
Serviços de Saúde		392	392	0,81%
Animais em Vigilância Sanitária ¹⁹	6.111	148	6.259	13,01%
Medicamentos		146	146	0,30%
Água e Ambientes		139	139	0,29%
Saúde Ocupacional/Saúde do Trabalhador		79	79	0,16%
Cosmético (Cosméticos, Produtos Higiene, Perfume)		41	41	0,09%
Produtos Para Saúde/Correlatos		50	50	0,10%
Saneantes		9	9	0,02%
Outros ²⁰	24	16	40	0,08%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	34.590	1.743	36.333	75,54%
Animais Sinantrópicos ²¹	23.787	478	24.265	50,45%
Vacinação ²²	230	960	1.190	2,47%
Criadouro em Potencial ²³	10.573	141	10.714	22,27%
Outros		27	27	0,06%
Contaminantes Ambientais		14	14	0,03%
Epidemia/Surto		26	26	0,05%
Caso Confirmado		57	57	0,12%
Aplicação de Inseticida pelo Carro Fumacê		9	9	0,02%
Equipe de Saúde		13	13	0,03%
Caso Suspeito		11	11	0,02%
Dados Epidemiológicos		3	3	0,01%
Saneamento Básico		4	4	0,01%
Total Geral	40.725	7.374	48.099	100,00%

Fontes: Banco de Dados Ouvidor SUS de 11/05/2020 e SIGRC de 08/05/2020

¹⁹ Entende-se como assunto “Animais em Vigilância Sanitária” solicitações relacionadas à “Denúncias de condições inadequadas de criação (cães e gatos)” ou ainda animais invasores.

²⁰ Na opção “Outros” do Ouvidor SUS foram inseridos os dados dos serviços contidos no SIGRC restantes.

²¹ Aqueles que se adaptaram ao convívio junto ao homem, a despeito da vontade deste. Estão incluídos neste assunto os serviços do SIGRC: Vistoria de Colmeia, Roedores, Avaliação de local com Pernilongo/Mosquito, Escorpião, Pombos, Morcego e Aranha.

²² O serviço do SIGRC “Vacinação contra sarampo - Grandes Grupos Residenciais” foi considerado dentro do assunto do Ouvidor SUS “Vacinação”.

²³ O serviço do SIGRC “Denúncias de Locais com acúmulo de água limpa e parada” foi considerado dentro do assunto do Ouvidor SUS “Criadouro em Potencial”.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Dentre as demandas de Vigilância em Saúde, o assunto que mais se destacou foi “*Animais sinantrópicos*”, com 50,45% (24.265). Em seguida, com 22,27% (10.714) está o assunto “Criadouro em Potencial”.

Em Vigilância Sanitária, o assunto que teve destaque foi “Animais em Vigilância Sanitária” com 13,01% (6.259) seguido do assunto “Alimento/Bebidas” com 7,18% (3.454).

Das 7.374 demandas inseridas somente no Sistema Ouvidor SUS, o Assunto que mais se destacou no Tema **Vigilância Sanitária** foi “Alimento/Bebidas”, representando 46,84% (3.454) do total de demandas.

Cabe ressaltar que a **reclamação** expressa insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa, ou crítica) aos serviços prestados pelo serviço de Vigilância Municipal. Por sua vez, a **denúncia** é uma forma de manifestação, na qual são informadas ocorrências contrárias à legislação sanitária cometidas pelos serviços regulados pela Vigilância ou descumprimento de algum regulamento interno por parte dos servidores que compõem o Sistema de Vigilância.

Para os assuntos de **Vigilância Sanitária**, entende-se como **denúncia**: as manifestações onde o munícipe aponta falhas relativas às condições sanitárias em estabelecimentos do setor regulado, tais como estabelecimentos que comercializam alimentos, indústrias de alimentos, supermercados, salões de beleza, drogarias, pet-shops, etc.

“**Gestão de Vigilância Sanitária**” ocupa o segundo lugar, com 747 demandas inseridas (10,13%), que geralmente são solicitações de posição de protocolos relativos à Licença de Funcionamento Sanitária expedida pela COVISA ou ainda para protocolos relativos a solicitações de serviços (animais e dengue) abertas no SIGRC não atendidos pelas Unidades de Vigilância Regionais – UVIS. Além de reclamações relativas a protocolos atendidos de maneira não satisfatória.

Na sequência, com menor quantidade de registros estão os assuntos: “*Serviços de Interesse à Saúde*” com 410 (5,56%); seguido de “*Serviços de Saúde*” com 392 (5,32%) e “*Animais em Vigilância Sanitária*” com 148 (2,01%).

Em resumo, as **reclamações** contribuem para apontar as falhas na gestão. Já as **denúncias** geram um controle do cumprimento das legislações, uma vez que culminam em fiscalizações in loco.

b.5) SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) acolhe os pedidos de ajuda médica de cidadãos acometidos por agravos agudos à sua saúde, de natureza clínica, psiquiátrica, cirúrgica, traumática, obstétrica e ginecológica, com acesso telefônico gratuito, pelo número 192, de uso exclusivo das Centrais de Regulação Médica de Urgências do SAMU. Após o acolhimento e identificação dos chamados, as solicitações são avaliadas pelo médico regulador que classifica o seu nível de urgência e define qual o recurso necessário ao adequado atendimento, o que pode envolver desde um simples conselho médico até o envio de uma Unidade de Suporte Avançado de Vida ao local ou, inclusive, o acionamento de outros meios de apoio, se julgar necessário. Após a avaliação no local, caso o paciente necessite de retaguarda, o mesmo será transportado de forma segura, até aqueles serviços de saúde que possam melhor atender cada paciente naquele momento, respondendo de forma resolutiva às suas necessidades e garantindo a continuidade da atenção inicialmente prestada pelo SAMU. Por sua atuação, o SAMU constitui-se num importante elo entre os diferentes níveis de atenção do Sistema²⁴.

Da mesma forma que os relatórios particularizados da AHM e do HSPM, com relação à Ouvidoria do SAMU serão apresentados dados sobre os **meios utilizados** para acessar o sistema e a **classificação** das manifestações por **tipologia**. Alguns outros dados específicos do Serviço também serão apresentados, extraídos do Relatório da Ouvidoria do SAMU.

A Ouvidoria do SAMU está integrada à Rede de Ouvidoria Central da Secretaria Municipal da Saúde, constituindo um canal de comunicação e de manifestação dos munícipes e um importante termômetro na análise do serviço prestado à população na área de urgência e emergência pré-hospitalar.

A Ouvidoria do SAMU é ponto de resposta de Ouvidoria desde 2014. Além da Central SP 156, também são acolhidas manifestações através de E-mail institucional ou eventuais postagens em redes sociais.

²⁴ Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 mai 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Em 2019, foram registradas 643 demandas endereçadas à Ouvidoria do SAMU, variando de 36 a 77 manifestações por mês, com média mensal de 54 registros.

Quadro 62 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia - 2019.

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	Porcentagem
RECLAMAÇÃO	523	81%
ELOGIO	89	13,8%
DENÚNCIA	14	2%
SOLICITAÇÃO	3	0,4%
INFORMAÇÃO	5	0,7%
SUGESTÃO	2	0,3%
OUTROS	7	1,8%
Total Geral	643	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Percebe-se que a grande maioria das 643 manifestações direcionadas à Ouvidoria do SAMU em 2019 refere-se a Reclamações (81%).

A Ouvidoria do SAMU 192 tem como prática revisar todos os registros para checagem da tipificação atribuída inicialmente. Com isso, tem a oportunidade de corrigir algum registro que tenha sido erroneamente classificado.

Abaixo, o Quadro 63 indica que 69,5% das demandas encaminhadas à Ouvidoria do SAMU 192 referem-se a ocorrências atendidas pelo SAMU 192.

Quadro 63 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas por ocorrência atendida, não atendida e não localizada - 2019.

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	Porcentagem
ATENDIDA	447	69,5%
NÃO ATENDIDA	192	29,9%
NÃO LOCALIZADA	4	0,6%
Total Geral	643	100%

Fonte: Ouvidoria SAMU 192

A grande maioria das reclamações decorre da demora na resposta de atendimento. O percentual de “não atendida”, 29,9%, refere-se a ocorrências finalizadas pela

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

regulação médica, por falta de confirmação ou remoção por meios próprios, informadas pelo próprio munícipe.

As demandas registradas na Ouvidoria do SAMU são direcionadas para análise, conforme Quadro 64, dividindo-se em:

- Ética/Campo: direcionamento a casos de atendimento envolvendo funcionários operacionais de campo;
- Não se Aplica: casos não compatíveis ao SAMU 192 ou funcionários;
- Nem regulação, nem ética/campo: reclamações administrativas e/ou outras demandas;
- Regulação: demandas envolvendo demora de atendimento/ protocolo
- Regulação + ética/campo: demandas envolvendo ética da regulação (Médicos/despachadores) e questões éticas das equipes operacionais;

Quadro 64 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, direcionadas para análise - 2019.

CLASSIFICAÇÃO	TOTAL	Porcentagem
REGULAÇÃO	423	65,8%
ÉTICA/CAMPO	111	17,3%
REGULAÇÃO + ÉTICA/CAMPO	45	2%
NEM REGULAÇÃO, NEM ÉTICA/CAMPO	41	6,4
NÃO SE APLICA	23	3,6%
Total Geral	643	100%

Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Percebe-se que a maioria das manifestações refere-se a questões relativas à Regulação (65,8%).

Vale esclarecer que os chamados ao SAMU são classificados de acordo com a urgência, utilizando-se **Códigos de Classificação de Risco de Vida**. Com o objetivo de facilitar o estabelecimento de prioridades entre os diferentes casos de urgência, preconiza-se a classificação das urgências em **níveis**.

As terminologias **ÔMEGA, ALPHA, BRAVO, CHARLIE, DELTA e ECHO** referem-se ao Protocolo de Classificação de Risco utilizado pelo SAMU 192 da cidade de São Paulo, baseados na Academia Internacional de Emergência Médica de Despacho (The International Academy Medical Priority Dispatch System²⁵). Essas nomenclaturas de classificação de risco alinham-se às definidas pelo Ministério da

²⁵ Disponível em <https://www.emergencydispatch.org/>. Acesso em 15 Mai 2020.

Saúde – MS - em seu Manual de Regulação Médica das Urgências – Série A - Normas e Manuais Técnicos - 2006²⁶, cuja correlação e equivalência serão expostas a seguir:

Nível 1 (MS): Emergência ou Urgência de prioridade absoluta

Casos em que há risco imediato de vida e/ou a existência de risco de perda funcional grave, imediato ou secundário.

⇒ **Academia Internacional - “E” - ECHO – Despacho imediato**

Nível 2 (MS): Urgência de prioridade moderada

Compreende casos em que há necessidade de atendimento médico, não necessariamente de imediato, **mas dentro de poucas horas.**

⇒ **Academia Internacional – “D” - DELTA: Atendimento imediato**
“C” - CHARLIE: Atendimento praticamente imediato

Nível 3 - MS: Urgência de prioridade baixa:

Casos em que há necessidade de uma avaliação médica, mas não há risco de vida ou de perda de funções, **podendo aguardar várias horas.**

⇒ **Academia Internacional – “B” - BRAVO -. Atendimento rápido, mas podem aguardar.**

Nível 4 - MS: Urgência de prioridade mínima:

Compreendem as situações em que o médico regulador pode proceder a conselhos por telefone, orientar sobre o uso de medicamentos, cuidados gerais e outros encaminhamentos.

⇒ **Academia Internacional – “A” - ALPHA – Podem aguardar atendimentos ou encaminhados para outros serviços.**

“O” - ÔMEGA – Orientados ou encaminhados para outros serviços.

²⁶ Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 Mai 2020.

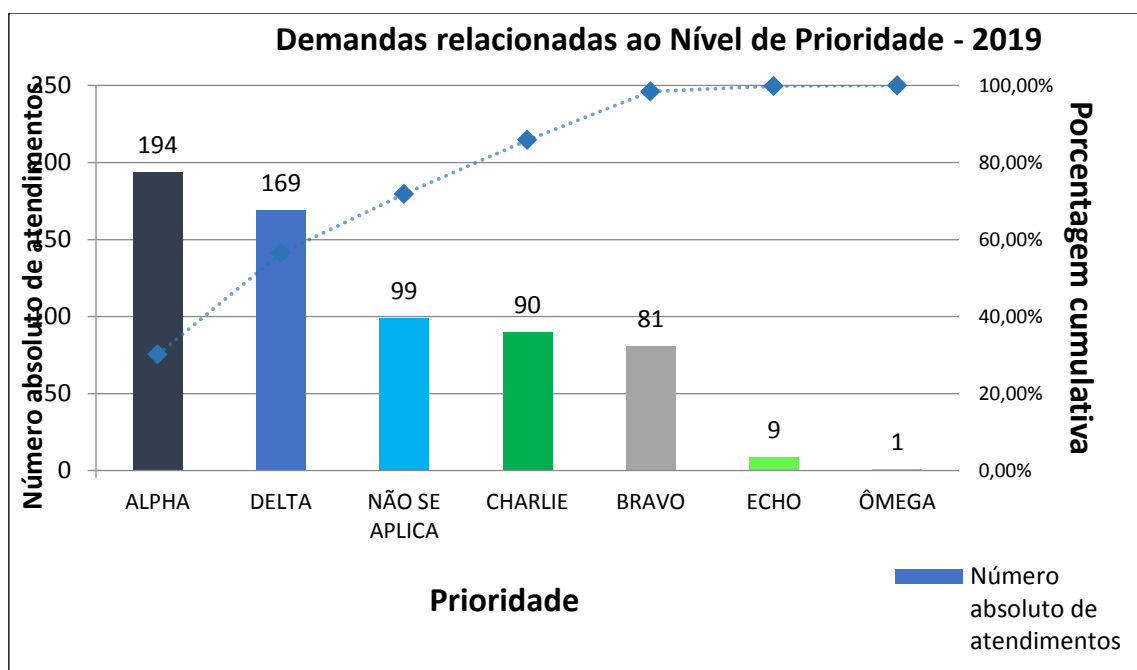
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Outrossim, a nomenclatura associa-se ao **CÓDIGO Q**, padrão de comunicação utilizado via rádio, com o objetivo de garantir maior clareza, evitando as cacofonias possíveis em vários idiomas que podem confundir mensagens importantes.

O uso adequado do **Código Q**, principalmente nos serviços de emergência, permite garantir uma maior celeridade à **comunicação via rádio**, além da maior economia de tempo, fator este fundamental na missão de salvar vidas.

O gráfico 23, abaixo, apresenta a distribuição do número de demandas encaminhadas à ouvidoria do SAMU 192, segundo essas prioridades.

Gráfico 23 - Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo nível de prioridade - 2019.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Observa-se que a maior parte da demanda refere-se aos casos de menor gravidade, regulados segundo os critérios estabelecidos pelo Ministério, podendo gerar maior índice no tempo resposta de atendimento, motivando as reclamações sobre demora no atendimento.

As barras coloridas indicam a quantidade de demandas conforme cada classificação de prioridade, em relação ao total de 643 demandas da Ouvidoria SAMU 192. A

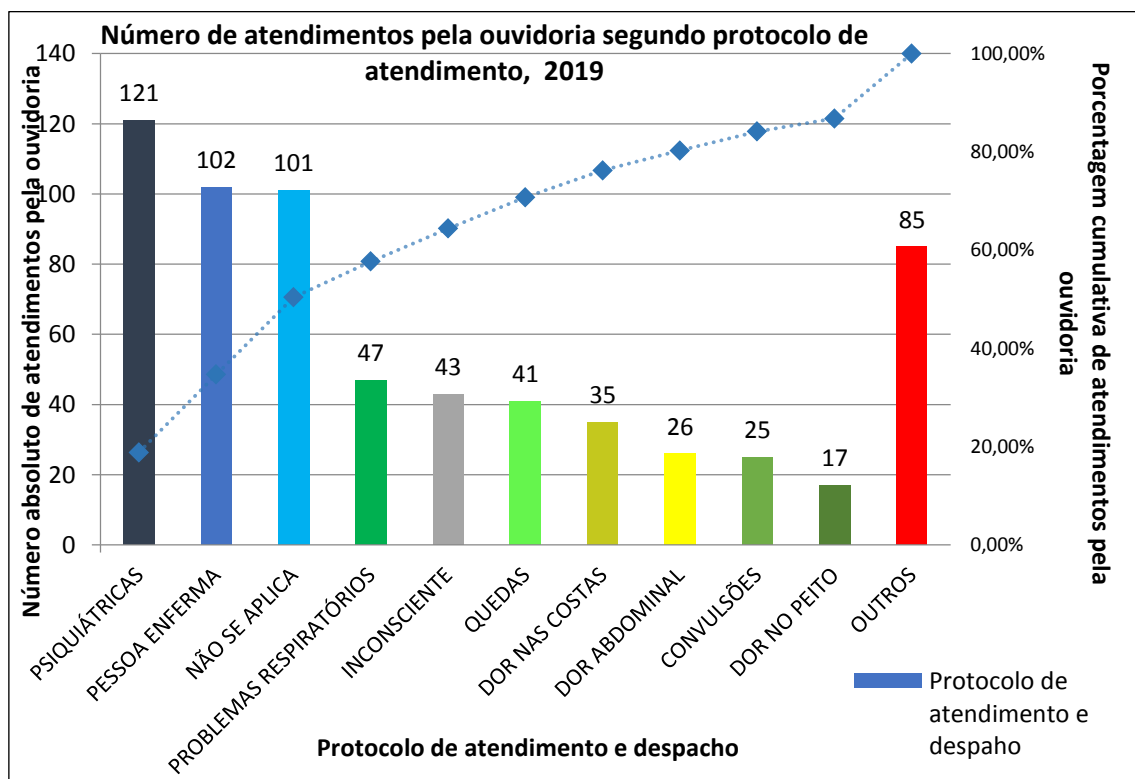
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

linha tracejada representa a porcentagem cumulativa, conforme se desloca para a direita, totalizando ao final 100% dos atendimentos.

Baseados nas queixas apresentadas, na abertura das ocorrências, o SAMU 192, sempre em obediência às normas internacionais e do Ministério da Saúde, trabalha com um total de 37 Protocolos de Triagem de Despacho, onde cada paciente é submetido à classificação de prioridade regida pelos critérios de regulação médica, segundo informações apresentadas dos sinais e sintomas de cada patologia.

O gráfico 24 apresenta a distribuição de protocolos de triagem e despacho relacionados às reclamações recebidas.

Gráfico 24 - Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo protocolo de atendimento - 2019.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

III. Análise dos Pontos Recorrentes

a. Dados Gerais da Rede de Ouvidoria SUS.

Após demonstração de dados particularizados das Ouvidorias das CRS, AHM, HSPM, COVISA e SAMU serão retomados a partir deste ponto do relatório os dados gerais da Rede de Ouvidoria SUS. Para efeito deste relatório, foram consideradas as manifestações mais recorrentes de cada uma das tipologias, apresentadas na ordem de maior para menor frequência: **solicitação, reclamação, elogio, denúncia, informação, sugestão**. A seguir, dentro de cada tipologia, os 5 assuntos ou sub-assuntos mais recorrentes foram estratificados e demonstrados por meio de Quadros e gráficos.

No Quadro 65 abaixo estão compiladas e estratificadas as 78.501 manifestações registradas no sistema Ouvidor SUS, por tipologia e respectivos assuntos, recebidos pela Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo durante o ano de 2019.

Percebe-se que dois grupos se destacam:

- **Solicitações** relativas ao assunto **Assistência à Saúde**, computando 28.158 registros (36%), de um total de 37.756 solicitações;
- **Reclamações** relativas ao assunto **Gestão**, somando 23.555 registros (30%), de um total de 27.774 reclamações.

As **solicitações** relativas ao Assunto **Assistência à Saúde** englobam em sua maior parte àquelas relativas a consultas/atendimentos/tratamentos (18.766), diagnósticos (4.867) e cirurgias (4.121). As consultas mais requisitadas são das especialidades de Clínica Médica (2.898), Ortopedia e Traumatologia (1.111) e Ginecologia/Obstetrícia (1.114). Já as maiores solicitações para diagnósticos estão aqueles relativos ao aparelho digestivo (760) e abdômen/pelve (551).

As **Reclamações** concentram-se no assunto **Gestão**, dentro do qual estão as referentes a Recursos Humanos (11.670), dessas 10.036 caracterizando Insatisfação, nas quais despontam 3.825 relativas a médicos (3.825), recepcionistas/atendentes (1.367) e enfermeiros (1.281).

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 65 – Manifestações registradas no Sistema Ouvidor SUS, por tipologia e assunto, estratificadas da mais recorrente para a menos recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - 2019.

ASSUNTO	Quantidade	Porcentagem
SOLICITAÇÃO - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	28158	36%
RECLAMAÇÃO - GESTÃO	23555	30%
ELOGIO - GESTÃO	5898	8%
DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3497	4%
SOLICITAÇÃO - PRODUTOS PARA SAÚDE / CORRELATOS	3228	4%
SOLICITAÇÃO - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2343	3%
RECLAMAÇÃO - SAMU	1740	2%
SOLICITAÇÃO - GESTÃO	1210	2%
DENÚNCIAS - GESTÃO	1110	1%
SOLICITAÇÃO - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1030	1%
RECLAMAÇÃO - OUVIDORIA DO SUS	948	1%
RECLAMAÇÃO - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	640	1%
INFORMAÇÃO - GESTÃO	549	1%
RECLAMAÇÃO - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	504	1%
ELOGIO - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	285	0%
ELOGIO - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	212	0%
DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	207	0%
INFORMAÇÃO - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	121	0%
INFORMAÇÃO - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	119	0%
INFORMAÇÃO - COMUNICAÇÃO	109	0%
INFORMAÇÃO - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	100	0%
ELOGIO - SAMU	63	0%
DENÚNCIAS - SAMU	59	0%
DENÚNCIAS - ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	33	0%
TODOS OS OUTROS ASSUNTOS	2783	4%
Total Geral	78501	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Quadro 66 - Total Manifestações Registradas Rede de Ouvidoria SUS - Pontos Recorrentes por Tipologia, assunto e sub-assuntos - 2019

	Classificação	Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	SubAssunto 3	QTDE	%
1	RECLAMACAO	GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		4.902	6%
2	RECLAMACAO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	MÉDICO	3.823	5%
3	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	CLÍNICA MÉDICA		2.898	4%
4	RECLAMACAO	GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DIFICULDADE DE ACESSO	DEMORA NO ATENDIMENTO	2.573	3%
5	ELOGIO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	SATISFAÇÃO	EQUIPE DE SAÚDE	2.057	3%
6	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	COMPONENTE BÁSICO	COMPONENTE BÁSICO	FÁRMACO	2.005	3%
7	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		1.911	2%
8	RECLAMACAO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1.366	2%
9	SOLICITACAO	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	FRALDA DESCARTÁVEL			1.349	2%
10	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		1.343	2%
11	RECLAMACAO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	ENFERMEIRO	1.280	2%
12	ELOGIO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	SATISFAÇÃO	MÉDICO	1.176	1%
13	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	OFTALMOLOGIA		1.114	1%
14	RECLAMACAO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	FALTA DE PROFISSIONAL	MÉDICO	1.064	1%
15	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA	ORTOPÉDICA		1.036	1%
16	RECLAMACAO	GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DIFICULDADE DE ACESSO	OUTROS	984	1%
17	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	NEUROLOGIA		927	1%
18	RECLAMACAO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	EQUIPE DE SAÚDE	807	1%
19	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	CARDIOLOGIA		757	1%
20	RECLAMACAO	GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	OUTROS		721	1%
21	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	UROLOGIA		721	1%
22	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	OUTROS		710	1%
23	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	PSIQUIATRIA		710	1%
24	DENUNCIA	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	ALIMENTO/BEBIDAS	CONDIÇÕES INADEQUADAS	BARES/RESTAURANTES/LANCHONETES	667	1%
25	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA		647	1%
26	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA	GERAL		642	1%
27	RECLAMACAO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	OUTROS	621	1%
28	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	FISIOTERAPIA		594	1%
29	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	DIAGNÓSTICO	OUTROS		566	1%
30	ELOGIO	GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	SATISFAÇÃO	ENFERMEIRO	556	1%
31	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	REUMATOLOGIA		541	1%
32	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	OTORRINOLARINGOLOGIA		511	1%
33	SOLICITACAO	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	ONCOLOGIA		497	1%
34	OUTROS					36.425	46%
	Total					78.501	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 10/02/2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

O Quadro 66 pormenoriza essa distribuição, discriminando por Tipologia, Assuntos e sub-assuntos, onde foi definido um recorte com aqueles grupos de manifestações que somaram mais de 500 registros no ano. Os grupos que atingiram número de manifestação menor que 500 foram reagrupados dentro do item Outros.

A distribuição que aparece no Quadro 66 é muito semelhante à que foi encontrada em 2018.

Tal qual no ano anterior, um aspecto que merece destaque é o fato de não existir um único sub-assunto que some uma parcela relevante das manifestações de ouvidorias de 2019. São necessários sete itens para somar pouco mais 25% do total de ouvidorias e 33 itens para somar 54%.

Assim, pode-se afirmar que a Ouvidoria reflete a complexidade e a amplitude dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), sendo necessária uma análise criteriosa, respaldada pela realidade enfrentada durante a vigência dos dados.

O primeiro sub-assunto de maior recorrência que figura entre as **reclamações** é sobre **rotinas/protocolos de unidade de saúde**, com o total de 4.902 manifestações percebendo-se aumento em relação a 2018, quando foram apontados 3.972 registros. Entra nesse sub-assunto a demora na entrega de documentos solicitados tais como relatório médico, resultado de exame, cópia de prontuário, atestado de óbito e a falta de prontuário no momento do atendimento ambulatorial, além de outros problemas de gestão do estabelecimento que ocorrem localmente e não tem uma classificação específica no sistema.

O segundo sub-assunto mais reclamado foi em relação à **insatisfação com médico**, atingindo 3.825 manifestações. Importante observar que este assunto passou de quarto lugar em 2017, conforme consta no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria SUS 2017²⁷ e depois para segundo lugar em 2018²⁸ quando totalizou 3.227, mantendo-se em segundo lugar em 2019.

O terceiro sub-assunto relevante foi **Solicitação** de consultas da especialidade de **Clínica Médica**, com 2.898 pedidos, que no relatório do ano anterior constava em quarto lugar. É a especialidade que tem mais solicitações. Esse tema ultrapassou a solicitação quanto à **Assistência Farmacêutica**, que passou para quarta posição,

²⁷ Prefeitura Municipal de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde, Divisão de Ouvidoria do SUS, Relatório Anual de Atividades Ouvidoria SUS 2017, disponível em https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/RELATORIO_ANUAL_2017_final.pdf

²⁸ Prefeitura Municipal de São Paulo, Secretaria Municipal da Saúde, Divisão de Ouvidoria do SUS, Relatório Anual de Atividades Ouvidoria SUS 2018, disponível em <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/relatorio%20anual%202018.pdf>

com 2.302 registros solicitando Medicamentos do Componente Básico. Houve uma redução significativa desde 2017 (9.257) e 2018 (3.223), conforme Relatórios citados.

A análise das principais solicitações de **consultas** ao longo do ano permite ver que as especialidades com maior dificuldade de acesso continuam sendo clínica médica (2.98), ortopedia e traumatologia (1.911), ginecologia e obstetrícia (1.343), oftalmologia (1.114), neurologia (927), neurologia (927), cardiologia (757), psiquiatria (647), endocrinologia (647) e oncologia (631). Esta última especialidade teve menos solicitação que em 2018 (857).

Outro ponto a ser analisado é a redução maciça dos pedidos de **informações** sobre **endereço, telefone e horário de funcionamento** de estabelecimentos de saúde, que reduziram de 2.116 manifestações em 2018 para 231 manifestações em 2019. Isto pode ser explicado pela maior facilidade de se obter a informação por meio da Central 156 e a disseminação entre a população dos telefones celulares com acesso à internet que possibilitam consulta direta a esses dados, bem como a utilização do Busca Saúde – Sistema de Localização de Estabelecimentos de Saúde da Rede SUS do Município de São Paulo.

As **reclamações** sobre **demora no atendimento** passaram do 6º lugar em 2018, com 1.956 manifestações para 4º lugar em 2019, aumentando para 2.573 registros, mostrando uma piora nesse quesito.

As **solicitações** de **cirurgia ortopédica** permaneceram em situação muito semelhante. De 1.052 em 2018, para 1036 em 2019, passando do 16º a 15º lugar. Quanto às **solicitações** de fraldas descartáveis, passaram de 1.812 em 2018, quando ocupava o 8º lugar entre as elencadas, diminuindo para 1.349 solicitações em 2019, ainda um número expressivo, figurando agora em 9º lugar.

Os exames de imagem mais solicitados em 2018 foram ressonância magnética e endoscopia, diferindo do ano de 2017 onde foi elencado entre os mais solicitados à ultrassonografia.

Entre 6.507 **elogios**, 5.844 foram dirigidos aos Recursos Humanos, em primeiro lugar à equipe de saúde (2.060), o que cresceu em relação à 2018, quando houve 1.439 registros. Em segundo lugar foram elogiados os médicos (1.179), número semelhante a 2018 (1.147).

Por fim, entre as 4.990 **denúncias**, 3.497 são relativas à Vigilância Sanitária, destas 2.644 dirigidas a alimentos/bebidas em bares/restaurantes e lanchonetes e comércio de alimentos, maior que em 2018, quando chegou a 2.378 manifestações dessa natureza.

III. Análises dos Pontos Recorrentes nas Ouvidorias (CRS, AHM, HSPM, COVISA, SAMU)

As análises e providências listadas abaixo foram extraídas dos relatórios individualizados de cada instância da Rede de Ouvidoria.

b.1) COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE - CRS

Os apontamentos gerais dos registros pertinentes às Coordenadorias estão elencados no Quadro 34. Essas Coordenadorias fazem parte da Coordenadoria de Atenção à Saúde, responsável pela análise dos dados.

b.2) AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL – AHM

O destaque nas demandas com Classificação Denúncia foi para Desaparecimento de Pertences (13%) e Não Cumprimento de Carga Horária por trabalhador de saúde (16%). Destacam-se a Unidade de Pronto Atendimento UPA Santa Catarina e o Hospital Municipal e Maternidade. Dr. Mário M. A. Silva (Cachoeirinha).

A ouvidoria da AHM continua com o fluxo de Monitoramento de Denúncias para que todas as demandas sejam efetivamente analisadas e suas providências tomadas.

Diferente do ano passado, no ano de 2019 o destaque para os elogios foi para Equipe de Saúde (32,68%), que inclui todo o atendimento na unidade de saúde. Em seguida temos elogios para o quadro médico, com quase 25% e equipe de enfermagem (enfermeiro e auxiliar de enfermagem) com 20%.

Do total das demandas de reclamações mais de 57% pertencem a Recursos Humanos, sendo 45% insatisfação no atendimento médico.

As manifestações de insatisfação no atendimento da equipe de enfermagem representam 21%. Elas sinalizam, em sua maioria, a falta de ética profissional e não cumprimento dos protocolos da enfermagem.

A tipificação sobre Recursos Humanos – Insatisfação de profissionais da unidade de saúde é muito abrangente, e por isso ficou estabelecido na Reunião de Ouvidores no mês de Março que passaríamos a utilizar a etiqueta DAPS, podendo escolher entre Conduta do (a) Profissional ou Relacionamento Interpessoal. Durante todo ano observamos no Banco de Dados se a etiqueta estava sendo utilizada, pois através dela fica mais fácil visualizar sobre qual aspecto o/a manifestante reclama se é uma conduta que não concorda, ou se o/a profissional foi mal educado (a)/grosseiro (a).

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

O sub-assunto Estabelecimento de Saúde destaca-se por representar 38% do total de Reclamações, sendo que a demora no atendimento representa mais de 39% e sinaliza a insatisfação com a classificação de risco. Comparado com o ano anterior é perceptível a queda nas reclamações sobre a demora no atendimento. Este indicador também é percebido no sub-assunto rotinas e protocolos (52%), por tratar do Protocolo Manchester aplicado em todos os pacientes que iniciam atendimento nas unidades.

Entra no sub-assunto Rotinas e Protocolos de Unidade de Saúde a demora na entrega de documentos solicitados tais como relatório médico, resultado de exame, cópia de prontuário e atestado de óbito e a falta de prontuário no momento do atendimento ambulatorial.

Destacamos nessa Classificação as Cirurgias, com quase 46%, sendo que as ortopédicas representam mais de 30% das manifestações. Estas demandas tratam da falta de materiais, e podem tratar de pacientes internados ou ambulatoriais.

Destacamos também o Diagnóstico em Cardiologia (6,31%), que apesar de ser um número pequeno foi relevante pela quantidade e tempo de espera que os pacientes ainda precisam aguardar para realizar o procedimento. A Ouvidoria desta Autarquia Hospitalar Municipal observou que as demandas começaram no segundo semestre e ações com o DEGAS foram feitas para que os pacientes não ficassem tanto tempo esperando. Também foi acordado que as demandas com esse tipo de solicitação seriam concluídas ou encaminhadas para a Secretaria Municipal de Saúde e eles encaminhariam para a Coordenação de Regulação. Solicitações de consulta/atendimento/tratamento em Oncologia (14%) e Transferência de Pacientes para estabelecimentos de saúde distintos (60%) também são destaques. Essas demandas decorrem porque as unidades solicitantes não possuem o tratamento e/ou procedimento necessário para o paciente. Elas são encaminhadas para a Central de Regulação (CROSS) tomar as devidas providências.

b.3) HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL –HSPM

O relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal é uma importante ferramenta de gestão. Cabe salientar que todas as demandas registradas e recebidas são encaminhadas às Diretorias correspondentes e essas são responsáveis a encaminhá-las aos Setores pertencentes. Todos os setores que recebem as manifestações têm acesso às informações que necessitam (quais profissionais foram citados em reclamações, quais consultas são novas ou retornos,

entre outros assuntos). As pesquisas das demandas podem ser realizadas por cada setor/diretoria através de sua caixa de demandas. Para identificar o assunto, é necessário acessar cada uma separadamente, e assim gerenciá-las.

b.4) COORDENADORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - COVISA

Os dados apresentados revelam que o telefone foi o canal mais utilizado pelos munícipes para registros de suas manifestações junto à Ouvidoria da COVISA.

É possível identificar que as **Denúncias** representam a maior queixa dos munícipes em relação aos assuntos tratados pelo Sistema Municipal de Vigilância em Saúde. Observa-se ainda que a quantidade de denúncias se mantém constante ao longo dos meses, sendo o segmento de Alimentos/Bebidas o mais denunciado (Bares/Restaurantes /Lanchonetes/ Padaria / Açougue /Pizzaria) . Em seguida constam as solicitações relativas à Expedição de Alvará Sanitário, com destaque para protocolos de Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde - CMVS de estabelecimentos com atividades de Serviços.

Enquanto que as manifestações referentes à vacinação oscilam, em consequência da situação epidemiológica das doenças e dos períodos de campanhas de vacinação, apresentando "picos" de demandas ao longo do ano. Especificamente no terceiro trimestre, a "Vacina Contra Sarampo" (julho e agosto) e a "Vacina Pentavalente" (setembro e outubro) foram objeto de maior número de registros no Sistema Ouvidor SUS.

As solicitações para remoção de colmeia/vespeiro e as denúncias de locais com acúmulo de água parada com risco para dengue destacam-se como a forma de manifestação mais numerosa no Sistema Municipal de Vigilância em Saúde, totalizando 21.601 demandas no ano.

As UVIS que mais receberam solicitações para atendimento foram: Lapa/Pinheiros; Mooca/Aricanduva e Vila Mariana/Jabaquara.

Foi observado ainda que o instrumento PAC (Programa de Ação Corretiva) pode ter contribuído para correção das classificações e tipificações das manifestações, no entanto, ainda foi observado grande número de demandas de Vigilância Sanitária com a classificação Reclamação que na verdade representam denúncias, além da ausência do campo "Estabelecimento Comercial" que pode interferir no número de ouvidorias direcionadas aos equipamentos que pertencem à rede de ouvidorias.

IV. – MEDIDAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Vários pontos recorrentes foram comentados ao longo do presente relatório. Pontos específicos foram extraídos dos relatórios de Ouvidoria, abaixo:

1. Parecer Gestão SMS

Ao analisar os dados das Ouvidorias de 2019 a Atenção Básica identificou as principais demandas sendo que a percepção é a de que o olhar para o Relatório de Ouvidoria propicia ao gestor e equipes de saúde ao mesmo tempo observar questões pontuais de algumas regiões, assim como ampliar para questões complexas, que se refletem na necessidade de mudanças de fluxos e protocolos.

Todas as solicitações contribuem para melhorar a qualidade do serviço prestado, com ações locais ou com medidas da gestão municipal. As melhorias na assistência refletem a forma como a rede de saúde atende as necessidades do usuário e como a comunidade a percebe.

Nas **Reclamações** referentes a **Recursos Humanos**, a maioria caracterizando Insatisfação, destacam-se as relativas a médicos, recepcionistas/atendentes e enfermeiros, além de rotinas/protocolos de unidade de saúde.

No quesito **insatisfação** com os **profissionais**, SMS continua através da Educação Permanente, trabalhando temas sobre capacitação das equipes, objetivando a melhoria contínua da assistência e do atendimento ao usuário. Em outubro de 2019, foi lançado o “**PROJETO SAÚDE MAIS PERTO**” – **QUALIFICA SAÚDE** com a contratação de 477 universitários de enfermagem e psicologia, com os objetivos de aprimorar o atendimento e acolhimento das pessoas nas Unidades Básicas de Saúde do Município por meio de escuta qualificada; Resolutividade às demandas dos usuários; orientação aos usuários quanto aos fluxos da unidade.

Nas **Solicitações** relativas ao Assunto **Assistência à Saúde** destacaram-se consultas/atendimentos/tratamentos / diagnósticos, sendo as consultas mais requisitadas: Clínica Médica, Ortopedia e Traumatologia e Ginecologia/Obstetrícia.

Em relação às **Solicitações** de **consultas em Clínica Médica**, a Atenção Básica orientou seus profissionais à otimização da agenda, aproximação dos territórios através de seus Conselhos Gestores locais para trabalhar o absenteísmo, busca ativa e requalificação das filas de espera. Todas as Unidades são orientadas sobre a importância da escuta qualificada com acolhimento à demanda espontânea e sobre o atendimento das urgências para a população de seu território adscrito. Esse papel deve ser compartilhado pela equipe multiprofissional da Unidade. Percebe-se que o médico é um ator importante, devendo ter clareza com relação às questões rotineiras das Unidades, integração com as equipes e visando o fortalecimento do vínculo com a comunidade.

Também foi orientada a criação de agendas com espaço para reuniões de equipe, onde podem ser apresentados e discutidos casos relevantes e os profissionais do equipamento de saúde podem exercer seu protagonismo e serem reconhecidos pelo coletivo.

Além da Clínica Médica, as principais **solicitações de consultas** continuam sendo Ortopedia e Traumatologia e Ginecologia/Obstetrícia.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Neste ponto a Atenção Básica vem trabalhando na capacitação de suas equipes para aumentar a resolutividade da Atenção Primária. Foi desenvolvido o **Plano de Operação Regulação/Atenção Básica**, visando a constante qualificação da fila de espera, e a elaboração e disseminação de protocolos clínicos e de acesso, que cumprem importante papel no apoio às equipes que atuam em diferentes pontos da rede de atenção à saúde, buscando o aumento da resolutividade na Atenção Básica.

Destaca-se a ampliação de novas UBS e entrega de novas instalações. Com isso, espera-se refletir em melhoria no acesso e satisfação dos usuários, que deve melhorar também com a adesão ao **Programa Saúde na Hora** em 243 Unidades Básicas de Saúde com ações para implantação do **Prontuário Eletrônico**. Este se configura em uma importante ferramenta na melhoria da qualidade do atendimento.

Com relação às Solicitações de **consultas em Ginecologia e Obstetrícia**, do mesmo modo que em 2108, houve a expansão das equipes de Estratégia Saúde da Família- ESF e do médico generalista como responsável por estes atendimentos. Dessa forma, a contratação das diferentes especialidades médicas são minimizadas, no entanto é necessário um período de adaptação e entendimento por parte da comunidade. Quanto ao atendimento de Pré-Natal de Alto Risco, todas as regiões têm referência.

Na **Saúde da Mulher** destaca-se em 2019 a implantação dos Serviços de Referência visando melhoria do acesso, diagnóstico precoce e tratamento oportuno.

CENTROS IMPLANTADOS:

- Centro - SRM Sé;
- Leste - São Miguel, Tito Lopes, São Mateus;
- Norte - Vila Guilherme, Brasilândia/Freguesia Ó;
- Oeste – Butantã, Lapa – Sorocabana;
- Sudeste - Vila Prudente, Penha;
- Sul - Campo Limpo, Capela do Socorro Cidade Ademar.

Houve diminuição na fila de espera para consulta em Mastologia e o tempo médio de fila de espera passou de 40 para 18 dias.

Dentre as ações gerais realizadas pela **Área Técnica da Assistência Farmacêutica**, para minimizar os impactos na assistência, destacam-se: atualização contínua da Relação Municipal de Medicamentos – REMUME; monitoramento de medicamentos críticos e zerados na rede municipal de saúde de São Paulo, através da Gestão em Sistemas de Saúde (GSS); monitoramento do abastecimento dos medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica / Secretaria de Estado da Saúde (SES); avaliação contínua das solicitações extra-REMUME encaminhadas via Coordenadorias Regionais de Saúde - CRS.

Em referência à solicitação do insumo **fraldas**, é seguido o protocolo específico que contempla pessoas com deficiência, incontinências, demências, sequelas de traumas cranianos e fraturas de colunas. Assim como em anos anteriores, por motivos alheios à vontade, como falta de insumos disponíveis no mercado, houve períodos que ocorreu déficit nos estoques para o abastecimento das unidades.

2. Parecer da Gestão – AHM

Ressalta-se que todas as demandas têm seu devido tratamento e conclusão. Sempre que alguma demanda vira processo de averiguação preliminar, o manifestante é informado sobre o número do processo e a demanda finalizada com essa informação.

As **Solicitações** de cirurgias ortopédicas relacionam-se com a falta de materiais específicos, em especial próteses. Como as compras dos materiais são feitas nos primeiros meses do ano percebe-se que a demanda diminui no segundo semestre.

Em relação às **Reclamações** que tratam do universo das relações, o Departamento de Gestão de Pessoas da AHM tem acompanhado algumas diretorias técnicas de unidades no desenvolvimento de mecanismos internos de reorientação das equipes dos hospitais, com ênfase na Política Nacional de Humanização, visando obter ambiente organizacional mais acolhedor e minimizar o número de insatisfações; bem como criou um Núcleo de Acolhimento ao Servidor para acolher as demandas destes.

Em relação aos **Elogios**, os servidores elogiados através da Ouvidoria foram reconhecidos em evento promovido pelo Departamento de Gestão de Pessoas da Autarquia, no dia do Servidor Público.

Quando ocorrem **Denúncias**, as tratativas foram feitas pela AHM, onde foi aberto processo de Averiguação Preliminar Permanente, bem como transferência de servidores para outras unidades, quando pertinente. No caso do Hospital Municipal Maternidade Escola Vila Nova Cachoeirinha, a Autarquia sinalizou ao Gabinete da Secretaria Municipal da Saúde, utilizando os dados da Ouvidoria, que determinou ao Departamento Jurídico de SMS abertura de processo de averiguação.

Por fim, é importante citar que os hospitais HM Prof. Dr. Alípio Correa Neto e HM Dr. Arthur Ribeiro de Saboya passaram a participar do Projeto Lean, em parceria com o Hospital Sírio Libanês, com a finalidade de reorganizar a superlotação nas urgências e emergências dos Prontos Socorros. Essa reorganização envolve todos os setores (médico/enfermagem e administrativo) e revê os fluxos, desde a chegada do paciente até sua alta hospitalar. Foi instalado painel com chamador de senhas para a Classificação de Risco e todo o processo de tempo de permanência no hospital foi revisto.

Sempre que pertinente, ajustes são realizados para que o objetivo proposto seja cumprido e o tempo do paciente na unidade seja minimizado, impactando na redução de tempo de internação, riscos de infecção e os custos que isto gera ao SUS.

3. Parecer da Gestão HSPM

O relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Municipal é uma importante ferramenta de gestão; a base de dados recebida por nós através da SMS – Secretaria Municipal de Saúde provem apenas os dados “brutos” gerados por nossa ouvidoria, não sendo possível identificar e abordar algumas informações. Não é possível discriminar quais são consultas novas e de retorno, e a quantidade de demandas relativas a cada setor/expediente do Hospital.

Cabe salientar que todas as demandas registradas e recebidas por essa Ouvidoria, são encaminhadas as Diretorias correspondentes e essas são responsáveis a encaminha-las aos Setores pertencentes. Portanto, todos os setores que as recebem tem acesso às informações que necessitam (quais profissionais foram citados em reclamações, quais consultas são novas ou retornos, entre outros assuntos). As pesquisas das demandas podem ser realizadas por cada setor/diretoria através de sua caixa de demandas. Para identificar o assunto , é necessário acessar cada uma separadamente, e assim gerencia-las. Essas informações estão descritas na aba detalhes da demanda → Observação do cidadão.

Esse relatório foi produzido com as informações obtidas a partir dos dados mensais de 2019 e foram atualizadas através da base de 06/01/2020.

Algumas informações podem sofrer alterações como correções de tipificação ou manifestações registradas por outros meios no período que são encaminhadas posteriormente ao HSPM”

4. Parecer da Gestão COVISA

“Os dados apresentados revelam que o telefone foi o canal mais utilizado pelos munícipes para registros de suas manifestações junto à Ouvidoria da COVISA.

É possível identificar que as Denúncias representam a maior queixa dos munícipes em relação aos assuntos tratados pelo Sistema Municipal de Vigilância em Saúde. Observa-se ainda que a quantidade de denúncias se mantém constante ao longo

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

dos meses, sendo o segmento de Alimentos/Bebidas o mais denunciado (Bares/Restaurantes /Lanchonetes/ Padaria / Açougue /Pizzaria) . Em seguida constam as solicitações relativas à Expedição de Alvará Sanitário, com destaque para protocolos de CMVS de estabelecimentos com atividades de Serviços.

Enquanto que as manifestações referentes à vacinação oscilam, em consequência da situação epidemiológica das doenças e dos períodos de campanhas de vacinação, apresentando "picos" de demandas ao longo do ano. Especificamente no terceiro trimestre, a “Vacina Contra Sarampo” (julho e agosto) e a “Vacina Pentavalente” (setembro e outubro) foram objeto de maior número de registros no Sistema Ouvidor SUS.

As solicitações para vistoria de colméia/vespeiro e as denúncias de locais com acúmulo de água parada destacam-se como a forma de manifestação mais numerosa no Sistema Municipal de Vigilância em Saúde, totalizando 21.601 demandas no ano.

Os equipamentos que mais receberam solicitações para atendimento foram: Lapa/Pinheiros; Mooca/Aricanduva e UVIS Vila Mariana/Jabaquara.

Foi observado ainda que o instrumento PAC (Programa de Ação Corretiva) pode ter contribuído para correção das classificações e tipificações das manifestações, no entanto, ainda foi observado grande número de demandas de Vigilância Sanitária com a classificação Reclamação que na verdade representam Denúncias, além da ausência do campo “Estabelecimento Comercial” que pode interferir no número de ouvidorias direcionadas aos equipamentos que pertencem à rede de ouvidorias.

➤ **Providências adotadas pela Administração:**

○ **Vistoria de colmeia / vespeiro instalado:**

No município de São Paulo há um Serviço de Controle de Himenópteros que tem por objetivo prevenir os acidentes e agravos à saúde da população ocasionados pelas ferroadas proferidas por esses animais. Esse serviço existe desde 1994 atendido pela Divisão de Vigilância de Zoonoses e foi descentralizado para as Unidades de Vigilância em Saúde a partir de 2013. Atualmente, atende a Portaria 1.138/2014 do Ministério da Saúde.

É importante esclarecer que não há medidas preventivas de manejo ambiental eficazes para a instalação desse tipo de animal, sendo o ambiente urbano em geral propício a sua instalação.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Todas as solicitações são recebidas pelas Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS), que realizam a vistoria no local.

Em caso de ninhos instalados de abelhas africanizadas (*Apis mellifera*) e vespas de relevância em saúde pública, estes poderão ser manejados (o que inclui o controle químico ou mecânico) conforme previsto na Instrução Normativa do IBAMA 141/2006 por órgãos da Saúde, Meio Ambiente, Segurança Pública e pessoas físicas ou jurídicas autorizadas pelo órgão ambiental competente.

O manejo de espécies nativas sem relevância para a saúde pública, não é previsto na Portaria 1.138/2014 do Ministério da Saúde para os órgãos de saúde.

Em razão de leis trabalhistas (NR-35), alguns cenários poderão não possibilitar o manejo dos ninhos, por risco à saúde do trabalhador. Nestes casos, o solicitante receberá as devidas orientações quanto a previsão de outros órgãos autorizados pelo IBAMA para realização de intervenções (balizada na Instrução Normativa do IBAMA 141/2006).

- **Denúncias de locais com acúmulo de água limpa e parada:**

O município de São Paulo segue as Diretrizes Nacionais para Prevenção e Controle de Arboviroses do Ministério da Saúde que preconiza um conjunto de ações com vistas a reduzir a ocorrência das doenças tais como Dengue, Zika, Chikungunya e Febre Amarela, transmitidas pelo vetor *Aedes aegypti*. Desta forma, atividades tais como, visitas Casa-a-Casa, que consiste em visitar periodicamente todos os imóveis da cidade, com prioridade aqueles localizados nas áreas de maior risco de transmissão das arboviroses, visitas quinzenais aos Pontos Estratégicos, que são locais propícios à proliferação de mosquitos, como ferros velhos e borracharias; visitas periódicas a Imóveis Especiais, que são locais de grande circulação de pessoas, como rodoviárias e escolas; levantamentos periódicos de índices de infestação por *Aedes aegypti*; e bloqueio dos casos notificados e confirmados das arboviroses, através de eliminação de criadouros e aplicação de inseticidas e larvicidas. Além de todas essas ações, o programa também prevê o atendimento às solicitações.

As solicitações são recebidas pelas Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) que realizam inspeção ao local, onde é verificado se no endereço há acúmulos de água.

Em não havendo acúmulos de água limpa e parada ou outra situação favorável à presença e proliferação de *Aedes aegypti*, o proprietário ou responsável é orientado para manter as boas práticas que impeçam a proliferação desses vetores.

Se houver acúmulos de água limpa e parada ou outra situação favorável à presença e proliferação de *Aedes aegypti* serão adotadas medidas imediatas de eliminação dos criadouros e o proprietário ou responsável será orientado a adotar as medidas preventivas e corretivas pertinentes para que a infestação não persista ou que novas infestações não ocorram.

Nesses casos, o atendimento à solicitação prosseguirá até que todos os acúmulos de água limpa e parada tenham sido eliminados.

A não adoção das medidas orientadas constitui em infração sanitária, conforme a Lei 13.725/2004, e será lavrado Auto de Infração, podendo gerar ao infrator desde advertência até multas.

- **Denúncias de locais com roedores e ratos:**

No município de São Paulo há um Programa Municipal de Vigilância de Leptospirose e Controle de Roedores, que realiza ações sistemáticas de controle de roedores em áreas consideradas de risco para a transmissão de leptospirose. Todas as 27 Unidades de Vigilância em Saúde realizam ações nessas áreas, conforme cronograma pré-estabelecido anualmente. Além do controle nessas áreas, todos os casos de leptospirose são investigados e os locais prováveis de infecção recebem ações de controle de roedores. Ainda no âmbito do Programa de Controle de Roedores, está previsto o atendimento às solicitações recebidas de munícipes e órgãos públicos.

As solicitações são recebidas pelas Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) que realizam inspeção ao local, onde é verificado se há condições propícias e/ou infestação por roedores.

Em caso de infestação, é verificada qual a espécie infestante e se há risco iminente à saúde.

Se houver infestação e for configurado risco iminente à saúde, será realizado o controle de roedores.

Iniciado o controle de roedores, esse prosseguirá até que o risco à saúde seja eliminado.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Se o local reclamado estiver sujeito à regulação da Vigilância Sanitária (restaurantes, escolas, hospitais, etc) e forem constatadas condições favoráveis ou infestação por roedores, a solicitação será encaminhada para inspeção por autoridade sanitária, conforme a Lei 13.725/2004, e será lavrado Auto de Infração e penalidades previstas no Código Sanitário Municipal.

○ **Denúncias de condições inadequadas de criação:**

As denúncias de condições inadequadas de criação recebidas pelo Sistema Ouvidor SUS e pelo SIGRC de acordo com a sua localização são encaminhadas às UVIS (Unidades de Vigilância em Saúde) correspondentes para atendimento. Uma equipe da Vigilância Ambiental da UVIS vai até o local da denúncia e realiza a inspeção zoossanitária. Quando a denúncia é procedente, a autoridade sanitária segue com as medidas administrativas pertinentes, obedecendo a legislação sanitária, como a Lei 13.725/2004 e a Lei 13.131/2001. O relatório da inspeção zoossanitária é registrado no Sistema de Informação em Vigilância Sanitária – SIVISA, para acompanhamento da situação sanitária do local.

Denúncias de estabelecimentos que atuam com alimentos e bebidas e denúncias relativas a bares/restaurantes/lanchonetes/padaria/açougue/pizzaria:

Tendo em vista a ocorrência de denúncias sobre estabelecimentos que atuam com alimentos e bebidas como supermercados, hipermercados, mercados, atacadistas, feiras livres, bares, restaurantes e lanchonetes, informamos a seguir as ações promovidas pelo Núcleo de Vigilância de Alimentos e as 27 Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS):

- ✓ Realização do Curso de Boas Práticas em Fabricação e Manipulação de Alimentos para o proprietário ou pessoa por ele designada, de microempresas – ME, empresas de pequeno porte – EPP e Microempreendedor Individual – MEI, sendo este inteiramente gratuito. O curso é baseado nas normas estabelecidas pela Portaria SMS-G 2.619/11 e capacita os participantes nas boas práticas de manipulação, ou seja, nos requisitos de organização e higiene, necessários para garantir a qualidade e segurança dos alimentos, além de preparar os participantes para elaborar o manual de boas práticas e os procedimentos operacionais padronizados;
- ✓ Disponibilização de Guias e Manuais atualizados periodicamente à população em geral por meio do sítio eletrônico da COVISA.

- ✓ Realização de fiscalização dos estabelecimentos denunciados, através de inspeções e notificação dos mesmos que, no caso de irregularidades, estão sujeitos às medidas administrativas cabíveis, tais como advertência, multa e interdição.

- **Gestão de Vigilância Sanitária - Expedição de Alvará Sanitário/Licença de Funcionamento**

Tendo em vista a ocorrência de solicitações relativas à expedição de licença de funcionamento, informamos a seguir as ações promovidas pela Divisão de Vigilância Sanitária de Produtos e Serviços de Interesse da Saúde - DVPSIS:

Os estabelecimentos e equipamentos de interesse da saúde, classificados segundo o risco inerente às suas atividades, indicados na Portaria 2215/2016 – SMS deverão requerer sua inscrição no CMVS (Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde) à COVISA ao início de suas atividades e comunicar quaisquer alterações referentes ao exercício das mesmas. Dentre as áreas de Abrangência da Vigilância Sanitária estão estabelecimentos com as seguintes atividades:

- Alimentos
- Medicamentos
- Produtos
- Serviços

Dependendo da atividade do estabelecimento, para que ele obtenha o CMVS, é necessária a realização de uma inspeção sanitária. A inspeção sanitária é uma das medidas nas ações da Vigilância Sanitária que tem como objetivo eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde da população.

As atividades de inspeção, exercidas pelas autoridades sanitárias, são priorizadas considerando o risco à saúde, geradas também a partir de denúncias ou solicitações de outros órgãos e organizadas conforme o Plano de Ação de Vigilância Sanitária do município.

- **Vigilância de Alimentos**

A Vigilância de Alimentos tem como área de atuação a Fiscalização Sanitária do Comércio Varejista, Atacadista, Indústrias, Transportadoras (inclusive veículos de feirantes e transportadores autônomos com veículo único) e Laboratórios de Análises de Alimentos localizados no município de São Paulo. Essas ações visam o

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

controle da qualidade dos alimentos comercializados no município de São Paulo, tendo em vista a preservação e a promoção da saúde da população. Outras ações realizadas por este núcleo são: investigação sanitária em estabelecimentos envolvidos com doenças transmitidas por água e alimentos, projetos e programas para o Monitoramento da Qualidade dos Alimentos Fabricados e Comercializados no município de São Paulo.

Os estabelecimentos da área de alimentos sujeitos à inspeção sanitária e à inscrição no Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde – CMVS são:

- Indústria de Alimentos
- Indústria de Água Mineral
- Indústria de Aditivos para Alimentos
- Indústria de Embalagem para Alimentos
- Laboratório Analítico de Alimentos
- Comércio Atacadista de Alimentos
- Comércio Varejista de Alimentos

Para concessão do CMVS, este Núcleo verifica os documentos referentes à solicitação da licença de funcionamento sanitária atendem à legislação vigente.

No caso de solicitações para as atividades consideradas de alto risco e enquadradas na situação “INSPEÇÃO PRÉVIA À LICENÇA – SIM”, estas são encaminhadas à autoridade sanitária competente (DVPSIS ou UVIS) para inspeção prévia. A Licença de Funcionamento Sanitária somente será concedida após a avaliação técnica das condições sanitárias, conforme o artigo 15 do Decreto Municipal nº 50.079/ 2008, alterado pelo Decreto Municipal 57.486, de 1º de dezembro de 2016. Para as atividades que independem de inspeção sanitária prévia, são verificados se os formulários foram corretamente preenchidos segundo as instruções do anexo XII que integra a Portaria 2.215/2016 -SMS.G, acompanhados de toda documentação exigida.

○ **Vigilância de Medicamentos**

A Vigilância de Medicamentos desenvolve atividades que visam garantir o controle da qualidade de medicamentos, produtos e insumos farmacêuticos comercializados no município de São Paulo, e também a prevenção de eventos adversos. Para tanto, são executadas ações educativas e inspeções sanitárias nos estabelecimentos.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

Para as demandas deste Núcleo, citamos que todos os CNAEs demandam, por força legal, inspeção prévia para concessão de Licença Sanitária, assim como para Renovação desta. Citamos o Decreto nº 74.170, de 10 de junho de 1974:

“Art 14. O comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, seja sob a forma de dispensação, distribuição representação, importação ou exportação, somente poderá ser exercido por estabelecimentos licenciados pelo órgão sanitário competente dos Estados do Distrito Federal e dos Territórios, em conformidade com o disposto na Lei número 5.991, de 17 de dezembro de 1973, neste Regulamento e na legislação supletiva a ser baixada pelos mesmos.” (grifo nosso)

“Art 22. A revalidação da licença deverá ser requerida até cento e vinte (120) dias antes do término de sua vigência.

§ 1º - Somente será concedida a revalidação se constatado o cumprimento das condições exigidas para a licença através de inspeção realizada pela autoridade sanitária competente.” (grifo nosso)

- Para ouvidorias recebidas oriundas de solicitações de inspeções em cadastros iniciais, existe a priorização deste tipo de demanda (atendimento em até 07 dias úteis a contar do prazo de recebimento da Ouvidoria atrelada a CMVS Inicial), tendo em vista a preocupação com o fato da empresa não poder exercer a atividade econômica enquanto não houver o deferimento da Licença pela Autoridade Sanitária. Para solicitações de Ouvidoria que citam Renovações de CMVS, existe uma avaliação prévia da área técnica no que tange: Histórico de inspeção da empresa (Verificação de Relatórios, Processos Administrativos Sanitários, Regularidade da Licença), Cronologia das demandas de inspeção por equipe (priorizando as solicitações mais antigas), reforçamos o fato de que as renovações são priorizadas por data de entrada. Ressaltamos que não há previsão legal quanto a prazo de atendimento de solicitação de inspeção, por questões de celeridade foi acordado informalmente que haveria o compromisso de atendimento das demandas em até 90 dias. Citamos ainda que, para Renovações, o fato da empresa ter sua licença expirada, não implica que a mesma esteja irregular, citamos novamente o Decreto nº 74.170, de 10 de junho de 1974:

“ Art 22. A revalidação da licença deverá ser requerida até cento e vinte (120) dias antes do término de sua vigência.

§ 2º - Se a autoridade sanitária não decidir o pedido de revalidação antes do término do prazo da licença, considerar-se-á automaticamente prorrogada aquela até a data da decisão.” (grifo nosso)

- **Vigilância de Produtos para Saúde**

A Vigilância de Produtos de Interesse da Saúde desenvolve atividades que visam o controle da qualidade de equipamentos e produtos relacionados à saúde comercializados no município de São Paulo, bem como a prevenção de eventos adversos. Tais atividades englobam ações educativas, fiscalização, normatização, entre outras.

Os estabelecimentos da área de produtos de interesse da saúde sujeitos à inscrição no Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde – CMVS e à inspeção sanitária são: Comércio varejista de artigos médicos e ortopédicos; Comércio varejista de artigos de óptica; Comércio varejista de cosméticos, perfumes e produtos de higiene pessoal, se realizarem a atividade de fracionamento para venda direta ao consumidor; Comércio atacadista de produtos para saúde / correlatos; Comércio atacadista de cosméticos, produtos de higiene e perfumes; Comércio atacadista de saneantes domissanitários; Comércio atacadista de mercadorias em geral (empresas que comercializem mais de uma classe de produto de interesse da saúde); Aluguel de equipamentos científicos, médicos e hospitalares, sem operador; Depósito de mercadorias para terceiros; Transporte rodoviário de cargas e Laboratórios Analíticos.

As denúncias/reclamações que chegam ao Núcleo de Vigilância de Produtos de Interesse da Saúde (NVP) são num primeiro momento analisadas quanto ao teor, localização e de imediato se inicia uma pesquisa quanto ao descrito. Quando pertinente entramos em contato com o solicitante para obtermos mais dados quanto ao relatado. Após esse primeiro passo investigativo, as demandas são planilhadas e encaminhadas a uma equipe técnica para o atendimento. De acordo com a denúncia em questão, solicitamos o apoio do DPPC – Departamento de Polícia de Proteção ao Consumidor. Contamos também com o apoio do Centro de Vigilância Sanitária (CVS) quando identificamos a necessidade de investigação em empresas localizadas em outros municípios e estados. Ademais, quando pertinente são realizadas coletas de amostras de produtos alvo da reclamação, as quais são encaminhadas ao Instituto Adolfo Lutz (IAL) para análise fiscal. As equipes técnicas do NVP procuram sempre nas inspeções diárias aos estabelecimentos, assim como

no atendimento às dúvidas que são encaminhadas ao núcleo, repassar informações e orientações de forma clara, registrando o assunto abordado, de forma que as dúvidas sejam minimizadas assim como, a possibilidade em executar as atividades de forma errônea pelas empresas, que desempenham estas atividades.

- **Vigilância de Serviços de Saúde e Interesse à Saúde**

"A Vigilância de Serviços de Interesse da Saúde é a área da vigilância sanitária responsável pelo conjunto de ações capazes de prevenir, minimizar ou eliminar riscos e agravos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes da prestação de serviços de interesse da saúde.

As atividades desta área têm o objetivo de garantir condições de segurança sanitária tanto em locais públicos como privados, através do controle do risco e do dano à saúde, decorrentes de procedimentos, instalações e equipamentos.

Esta área exerce as funções de cadastramento, regulamentação, orientação, controle e fiscalização, a fim de sanar irregularidades e assim proteger o indivíduo e/ ou a coletividade de danos à saúde.

Os estabelecimentos da área de serviços de interesse da saúde sujeitos à inspeção sanitária e à inscrição no Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde – CMVS são: Academias ou Institutos de Ginástica com ou sem atividade de hidroginástica; Albergues Assistenciais; Asilos para Desabrigados; Asilos para Idosos; Serviços de Diálise e Nefrologia; Atividades de Terapias Alternativas (Cromoterapia, Do-In, Shiatsu e similares); Cabeleireiros; Casas de Apoio para Crianças e Adolescentes; Casas de Apoio para portadores de enfermidades crônicas e para dependentes químicos; Casas de Repouso; Casas de Triagem; Casas Transitórias; Centros de Assistência Psicossocial (CAPS), Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Ambulatórios Médicos de Especialidades (AME); Centros de Convivência; Centros de Reabilitação para Dependentes Químicos com ou sem alojamento; Clínica de Estética (Tipo I); Clínicas de Estética e Cirúrgicas Ambulatoriais tipos II e III; Clínicas de Reprodução Humana e Banco de Sêmen; Clínicas de Vacinação; Clínicas Odontológicas com ou sem Equipamento de Raio-X; Clínicas, Consultórios e Ambulatórios Médicos com ou sem Equipamento de Raio-X; Centros de Educação Infantil – Creches; Estabelecimentos de Massagens; Estabelecimentos de Tatuagem, Piercing e congêneres; Serviços de Home Care; Instituições de Longa Permanência para Idosos; Instituto de beleza sem responsável médico, com pedicuro, barbearia, saunas e congêneres; Laboratórios de análises clínicas e/ou anatomia

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria do SUS - 2019

patológica/citológica; Lavanderias hospitalares isoladas; Orfanatos; Posto de Coleta descentralizado de laboratório de análises e pesquisas clínicas/patologia clínica; Pronto Socorro e Pronto Atendimento isolados; Serviços de Podologia; Serviços de Acupuntura; Serviços de Coleta de Material Humano Isolado; Serviços de Diagnóstico por Imagem (serviços de radiologia odontológica e médica, tomografia, ressonância magnética, medicina nuclear, mamografia, ultrassom, etc.), por Registro Gráfico e/ ou por Métodos Ópticos; Serviços de Enfermagem; Serviços de Fisioterapia e Terapia Ocupacional; Serviços de Fonoaudiologia; Serviços de Nutrição; Serviços de Prótese Dentária; Serviços de Psicologia; Serviços de Remoção (UTI móvel, remoção básica e resgate); Unidades de saúde tipo SPA.

Em relação aos dados apontados relativos à demora da avaliação dos pedidos de CMVS por este Núcleo, justificamos que em virtude da grande demanda recebida e remanejamento de um número considerável de técnicos para incremento das equipes nos territórios, para atuação da campanha do sarampo, tivemos um montante significativo de demandas reprimidas o que gerou uma demora maior na análise dessas solicitações. Posteriormente, o núcleo adotou como prática uma força tarefa, com a colaboração de toda equipe técnica para análise das solicitações reprimidas.

Denúncias de estabelecimentos prestadores de “Serviços de interesse à saúde”: salões de beleza, consultórios odontológicos, estúdios de tatuagem, etc.

Com relação à recorrência de denúncias nas clínicas de estética, salões de beleza e serviços de embelezamento informamos as seguintes ações promovidas pelo Núcleo de Vigilância de Serviços de Interesse da Saúde – NVSIS:

- Realização de palestras para os empreendedores do ramo de embelezamento, em Feiras e Congressos relacionados a estética e embelezamento, no sentido de instruir os participantes, proprietários e trabalhadores do ramo de embelezamento e estética, quanto às questões de saúde, de boas práticas sanitárias, entre outros;
- Realização de fiscalização dos estabelecimentos denunciados através de inspeções e notificações aos mesmos, que em caso de irregularidades, estão sujeitos às medidas administrativas cabíveis, tais como advertência, interdições e multa;
- Realização de orientação, de boas práticas e legislações, aos responsáveis pelos estabelecimentos através de reunião agendada ou via e-mail;

- Comunicação à outros órgãos quando a denúncia não se tratar de competência da vigilância em saúde;
- Capacitação para a equipe técnica das 27 UVIS, referente à estética, análise de CMVS, centro dia para idosos e esterilização.

○ **Informações sobre Vacinas:**

Em resposta às solicitações recorrentes de informações sobre vacinação, o Programa Municipal de Imunizações - PMI, em parceria com o Núcleo Técnico de Comunicação - NTCOM e outras áreas técnicas, elaborou, atualizou e divulgou à imprensa e aos serviços de atendimento ao cidadão, site da COVISA, redes sociais, scripts e outros materiais de comunicação sobre vacinação, incluindo indicações e contraindicações de cada vacina, bem como ampla divulgação dos locais onde as vacinas são disponibilizadas, inclusive aos sábados.

Ainda visando sanar dúvidas e a melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão em relação à vacinação, o PMI realizou ações voltadas para a qualificação dos profissionais de saúde da rede municipal, elaborando Informes Técnicos específicos e realizando reuniões periódicas. Analisou e disponibilizou os dados de cobertura vacinal bem como a aceitação das vacinas oferecidas pelo calendário vacinal vigente pela população.

As ações de vacinação contra sarampo em grandes grupos residenciais, foram programadas e realizadas em conjunto com as Unidades de Vigilância em Saúde (UVIS) regionais e o Programa Municipal de Imunizações (PMI).

Tais ações foram realizadas principalmente no período de surtos de sarampo no município, seguindo as determinações e critérios técnicos do Ministério da Saúde, no que se refere as estratégias de seleção de grupos mais expostos, casos positivos da doença, contactantes dos mesmos, faixa etária e população prioritária.

Dessa forma, todas as solicitações foram analisadas, programadas e atendidas para realização de vacinação, respeitando os critérios técnicos acima descritos e a urgência que cada caso apresentava, quando tinham indicação de ações de bloqueios.

Esclarecemos que:

- O Ministério da Saúde adquire os imunobiológicos e distribui aos municípios via Secretaria Estadual da Saúde;

- O PMI segue as recomendações/determinações da Secretaria Estadual da Saúde e do Ministério da Saúde.

Ressaltamos que os critérios atuais para a vacinação são elaborados considerando a capacidade de produção das vacinas, a logística de distribuição e dos estudos da frequência e proporção de casos, taxas de incidência e mortalidade nos grupos afetados, gravidade dos casos e outros aspectos clínicos e epidemiológicos.

5. Parecer da Gestão do SAMU 192

Em resposta às principais demandas geradas na Rede de Ouvidoria do SUS, encaminhadas ao SAMU de São Paulo, serão relacionadas a seguir as principais ações adotadas pela sua Coordenação, objetivando atingir o melhor índice de satisfação dos munícipes.

- **Melhora do tempo resposta no atendimento:** Aumento do quadro de funcionários, com contratação de profissionais da saúde, para a operacionalização de um total de 122 ambulâncias, diuturnamente, com a efetiva melhora do Tempo Resposta de Atendimento, mediante aumento deste efetivo e com maior disponibilidade de recursos;
- **Demanda reprimida em psiquiatria:** Plano de Atenção em Emergências Psiquiátricas, com a contratação de equipes especializadas em atendimento psiquiátrico, pactuando referências aos pacientes com serviços da rede municipal e estadual de saúde;
- **Otimização do processo de regulação médica:** em decorrência da alta demanda, foi identificada a necessidade de um apoio técnico de profissionais da saúde aos médicos reguladores, principalmente nos níveis de prioridade Alpha, Bravo e Charlie, com a intervenção de enfermeiros para retriagem de todos os casos, notificando os médicos reguladores, quando identificada eventual necessidade, nova avaliação e priorização dos recursos para o atendimento;
- **Qualidade do atendimento:** Treinamento das equipes, objetivando a qualificação técnica e humanização nos atendimentos por meio de discussões de casos, reuniões científicas e supervisão de campo.
- **Apurações das denúncias:** Administrativamente, a direção do SAMU 192 adotou a abertura de Averiguação Preliminar para apuração das demandas envolvendo comportamento ético dos seus profissionais no SEI – Serviço Eletrônico de Informação, garantido a transparência e o andamento das ações de averiguação, bem como também a adoção das medidas administrativas pertinentes.

