

Secretaria Municipal da Saúde - SMS

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias – SERMAP

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Relatório

Divisão de Ouvidoria

2021



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

Relatório Anual

**Secretaria Executiva de Regulação,
Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

**Coordenadoria de Controle Interno
COCIN**

Divisão de Ouvidoria

2021



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

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

CEP: 01223-906 – São Paulo – SP

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

Telefone: (11) 2027-2506

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

Ficha Catalográfica

São Paulo – SP. Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN- Divisão de Ouvidoria. Relatório Anual 2021|Ano VII, nº 2, setembro 2022. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2022, 150 pgs.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Armando Luís Palmieri

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e
Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antônio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde

Elaboração – Equipe Técnica Divisão de Ouvidoria

Rosane Jacy Fretes Fava

Ana Cláudia da Silva

João Batista Nazareth Aguiar

Leila Tufano

Maria Lucia Bom Angelo

Silvia de Fátima Souto Rocha Pereira

Estatísticas: Leonardo Vicente Oguchi

Ouvidores da Rede de Ouvidoria SMS

Sumário

APRESENTAÇÃO	9
INTRODUÇÃO	15
BASE LEGAL: COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS	15
SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA SUS – REDE DE OUVIDORIA	17
ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA - 2021	22
I – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2021	24
II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES REGISTRADOS NO ANO DE 2021, POR TIPOLOGIA	31
1. SOLICITAÇÕES	31
2. RECLAMAÇÕES	44
4. DENÚNCIAS	53
5. INFORMAÇÕES	60
6. SUGESTÕES:	64
III – PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIA	66
1. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS	66
2. ATENÇÃO HOSPITALAR	71
3. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM	82
4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU	94
V- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC	110
VI - BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS – 2021	129
VII – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	140
VIII. ÍNDICE DE FIGURAS	143
IX. ÍNDICE DE TABELAS	144
X. ÍNDICE DE GRÁFICOS	148

SIGLÁRIO

AHM	Autarquia Hospitalar Municipal
CAS	Coordenadoria de Administração e Suprimentos
CASP	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos
CAB	Coordenadoria de Atenção Básica
CFO	Coordenadoria de Finanças e Orçamento
COGEP	Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CPCS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
CREG	Coordenadoria de Regulação
CGM	Controladoria Geral do Município
CMVS	Cadastro Municipal de Vigilância em Saúde
COCIN	Coordenadoria de Controle Interno
CMAI	Comissão Municipal de Acesso à Informação
COVISA	Coordenadoria de Vigilância em Saúde
CROSS	Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
DEGAS	Departamento de Gestão da Assistência da AHM
DOGES	Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
ESF	Estratégia de Saúde da Família
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
MS	Ministério da Saúde
OCS	Ouvidoria Central da Saúde
PAC	Programa de Ação Corretiva
REGSUS	Coordenadoria de Regulação do SUS
REMUME	Relação Municipal de Medicamentos Essenciais
RENAME	Relação Nacional de Medicamentos Essenciais
RH	Recursos Humanos
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SEI	Serviço Eletrônico de Informação
SEMPLA	Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão
SES	Secretaria Estadual de Saúde
SIGA	Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIGRC	Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMG	Secretaria Municipal de Gestão
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SNO	Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS
SP	São Paulo
STS	Supervisão Técnica de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
UBS	Unidade Básica de Saúde
UCP	Unidade de Coordenação de Projetos
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
UVIS	Unidades de Vigilância em Saúde

RELATÓRIO DA REDE DE OUVIDORIA SUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
ANO 2021

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório, editado pela equipe técnica da Divisão de Ouvidoria 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 este conteúdo. Ao utilizá-los ou copiá-los é necessário que sejam preservados a sua origem e citada a fonte.

Devido às características distintas dos anos de 2020 e 2021, decorrentes da pandemia de COVID-19, o perfil das manifestações registradas na Ouvidoria mudou bastante, concentrando-se em assuntos referentes à situação sanitária que impuseram várias restrições visando à segurança da população, entre elas o adiamento dos procedimentos eletivos e das consultas ambulatoriais, a suspensão do atendimento presencial que atingiu também as Ouvidorias, entre outras peculiaridades. Portanto, consideramos que cabe uma análise particular desse período, que possa contribuir para a gestão. Nessa perspectiva, excepcionalmente lançamos novamente em 2021 um número extra, tal como foi feito em 2020: Relatório – Boletim COVID-19 2021, cotejando os dados gerais e os dados de manifestações específicas sobre o assunto.

A estrutura de Ouvidoria em que se baseia este relatório está de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde. Está ligada à Coordenadoria de Controle Interno – COCIN e pertence à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias.

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.

A Divisão de Ouvidoria e sua Rede de Ouvidorias estiveram em atividade ininterrupta durante todo o ano de 2021. Embora com atendimento presencial suspenso em parte do ano, os canais via telefone (Central SP 156) e por internet (formulário web) foram mantidos, possibilitando a escuta e o encaminhamento das manifestações dos munícipes, mantendo seu compromisso com a sociedade e com o SUS.

CONTEXTO 2021

A DIVISÃO DE OUVIDORIA E O DESAFIO DA COVID-19 EM 2021

Em momentos de crise, como o que vivenciamos na atualidade com a continuidade em 2021 da pandemia do Covid-19, há que se buscar soluções para mitigar as consequências desse quadro sanitário que a cada dia nos traz desafios.

Nesse cenário, a Divisão de Ouvidoria, com seu caráter gestor, procura desenvolver um papel que colabore para superar obstáculos e instrumentalizar os ouvidores da Rede de Ouvidoria para que possam alcançar seus objetivos com incremento de qualidade, estimulando a busca de soluções possíveis para que a comunicação com o munícipe seja efetiva, reforçando o compromisso e a missão dessas instâncias de escuta e inclusão, levando, na medida do possível, ao caminho do correto encaminhamento e resolução das manifestações recebidas.

Elencaremos aqui os maiores desafios enfrentados no período:

1. Fazer mais com menos

Em 2021, voltou a crescer o número de demandas registradas na Rede de Ouvidoria. Após o ano 2020, quando houve decréscimo de registros, provavelmente em decorrência da diminuição dos atendimentos ambulatoriais e cirúrgicos temporariamente suspensos em função da priorização dos atendimentos de emergência e de internação, os níveis de registro de demandas voltaram a crescer em 2021, superando inclusive os índices dos anos anteriores. Em uma fase onde as dificuldades para agendamentos e obtenção de alguns tipos de insumos e medicamentos se intensificaram, pode-se pensar que os cidadãos voltaram a questionar com mais assiduidade suas necessidades não atendidas. Em contraponto, muitas Ouvidorias da Rede passaram a funcionar com o quadro de colaboradores reduzido, tanto em função de afastamentos devido à contaminação e às estratégias de isolamento social, quanto ao aumento de atribuições que exigiam que os ouvidores e suas equipes acumulassem outras funções não específicas. Devido à reorganização da Secretaria Municipal de Saúde, a Divisão de Ouvidoria conseguiu recompor sua equipe a nível central, mas o mesmo não ocorreu nos territórios.

2. Captação dos assuntos recorrentes

É da essência do trabalho da Rede de Ouvidoria conectar os munícipes e as instâncias da Secretaria Municipal da Saúde através dos canais de comunicação que captam as demandas mais recorrentes.

Um grande desafio foi manter uma escuta acolhedora, acessível e empática, mesmo diante de queixas em tons por vezes exacerbados relativos a assuntos cujas resoluções não dependiam propriamente dos serviços reclamados, como falta de insumos, por exemplo. A visão ampliada que a Divisão de Ouvidoria tem do conjunto da organização fez com que pudesse atuar de forma proativa, com os recursos disponíveis, para mitigar algumas questões pontuais de escassez de recursos, buscando melhores respostas baseadas nos aportes das áreas técnicas envolvidas que pudessem ser dadas aos munícipes, de modo que estes compreendessem o momento, mesmo em situações onde a demanda não pudesse ser atendida prontamente.

3. Manter a qualidade do atendimento e das respostas nos diferentes canais de acesso

Com a suspensão do atendimento presencial nas Ouvidorias, redirecionando-o essencialmente para a forma remota, virtual ou por telefone, aquele usuário que antes buscava atendimento presencial para obter uma forma de acolhimento e relacionamento mais próximo sentiu-se por vezes menos acolhido em suas demandas. Foi necessário criar estratégias para manter os atendentes, em especial aqueles da Central SP-156 que se encontram em trabalho remoto, capacitados para bem atender o munícipe, criando e disseminando instruções de trabalho atualizadas a cada etapa da pandemia, a fim de que a população continuasse dialogando e acreditando que vale a pena acionar os canais de Ouvidoria.

4. Obter a aderência e o engajamento dos demais setores envolvidos na resolução da demanda.

Além da escuta ao munícipe, o ouvidor precisa se fazer ouvir dentro da organização, já que não é atribuição da instância Ouvidoria resolver as questões reclamadas que são da alçada de outros setores. Não existe a figura do Ouvidor isolado ou de uma Ouvidoria apartada do todo organizacional, mas a busca dessa interlocução no fluxo proposto e no tempo de resposta de acordo com a legislação nem sempre segue o desejado. Isto faz com que as experiências (jornadas) nem sempre sejam positivas para os munícipes que buscam os canais de ouvidoria com a expectativa de resolução imediata de suas necessidades, trazendo muitas vezes sensação de impotência e frustração também para os funcionários das ouvidorias que enfrentam dificuldades na produção de respostas nos prazos e na qualidade desejados.

5. Produzir relatórios e indicadores capazes de servir como ferramentas de gestão

A quantidade enorme de dados colhidos em banco de dados a partir dos registros de demandas de nada servem se não forem transformados em informações e estas em conhecimentos que possam subsidiar a gestão para tomada de decisões. O grande desafio é a produção de relatórios em tempo hábil para pontuar questões que possam impactar a realidade e indicar a necessidade de ações

corretivas. Trabalhamos com o Sistema informatizado Ouvidor SUS, de domínio do Ministério da Saúde, que não conta com um módulo para produção de

relatórios gerenciais. É um sistema que tem a finalidade de atender toda a rede de ouvidorias SUS do Brasil, no entanto não é passível de ser customizado para uma rede de Ouvidoria do porte da existente na cidade de São Paulo, que é composta por 65 unidades distribuídas nas Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde, rede hospitalar, SAMU e HSPM. Dessa forma, a Divisão de Ouvidoria precisa de uma equipe com expertise na área de tecnologia da informação para extração de dados úteis para a elaboração de relatórios que auxiliem na gestão da rede de Ouvidorias, funcionando como uma ferramenta de gestão e atendendo a legislação vigente.

6. Monitoramento constante de eventuais riscos que possam impactar na imagem da organização

Todos tivemos que nos ajustar rapidamente ao panorama atual da pandemia e dar resposta aos problemas enfrentados. É nesse momento que a Ouvidoria pode ser vista como grande aliada no gerenciamento de riscos a que está exposta a SMS, notadamente os riscos à imagem e à reputação. Em época onde o noticiário sobre saúde tem grande espaço na mídia, quando há recorrência de assuntos que chegam pelos diversos canais de Ouvidoria, esses podem denotar alguma fragilidade ou inconsistência nos processos da Organização. As manifestações que são expressas nas redes sociais, embora tenham um tratamento distinto, podem rapidamente impactar a imagem e a reputação da Instituição caso não sejam devidamente tratadas. O desafio é tratar de modo igualitário todas as demandas, independente do meio de entrada.

7. Gestão de conflitos e manutenção de clima organizacional harmônico nas equipes de Ouvidoria

Enquanto grande parte da população foi impelida a adotar o teletrabalho em prol das medidas de isolamento social a fim de evitar a propagação do vírus, os trabalhadores da pasta da Saúde, incluindo as equipes de Ouvidoria continuaram a trabalhar presencialmente desde o início da pandemia, inclusive com alterações de férias e feriados. Isto gerou em alguns momentos tensões, conflitos e questionamentos, sendo que a Divisão de Ouvidoria teve que se posicionar perante às equipes, acatando as legislações a cada fase, esclarecendo as dúvidas e lidando com algumas insatisfações decorrentes, exercitando a construção consensual de resoluções de problemas.

8. Fomento de uma cultura de ética e solidariedade

Além de ser meio de captação de assuntos sensíveis, a Ouvidoria também tem o papel de disseminação de padrões e boas práticas para o enfrentamento do momento crítico ora vivido. Ações e projetos assumidos pela Organização, tal qual os instrutivos sobre cada fase da campanha de vacinação, o certificado de vacinação, e outros assuntos encontraram no Ouvidor e sua equipe apoiadores e divulgadores estratégicos.

9. Manter os padrões de transparência e accountability da Organização

Entende-se que accountability é um conjunto de mecanismos que permitem que os gestores de uma organização prestem contas e sejam responsabilizados pelo resultado de suas ações. No caso da gestão pública é associado com

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

fiscalização e controle social. O fato que o Serviço de Informação ao Cidadão- e-SIC esteja sob o escopo da Divisão de Ouvidoria, proporciona que as informações

demandadas pelos cidadãos que giraram em torno do tema pandemia fossem predominantes no período.

Por meio do encaminhamento dos pedidos de informação e a observância dos prazos legais estabelecidos, pode-se dar visibilidade ao trabalho realizado pela organização, prestando contas aos demandantes de informações e seus públicos das ações levadas a cabo, resultando num trabalho da Transparência passiva.

10. Ampliar o diálogo e a influência da Organização com iniciativas inovadoras: processo de Acreditação e Certificação de Ouvidores

A abertura ao diferente, fora dos diálogos rotineiros pode trazer novas percepções e aprendizados, sendo que o tratamento interno adequado desses estímulos pode gerar impactos externos positivos, com a ampliação da influência da Instituição sobre determinado setor (bem/serviço).

Organizações que dialogam igualmente com públicos dos mais diferentes segmentos, tendem a ser bem vistas e, conseqüentemente, mais lembradas. Em prol da inovação, mesmo diante de cenário tão difícil, a Divisão de Ouvidoria aceitou participar de processo inédito de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, coordenada pela Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ. Além disso, está em curso capacitação também inédita que certificará os ouvidores da Rede de Ouvidoria em parceria com a Escola Municipal de Saúde. Essas duas iniciativas certamente fortalecerão os propósitos da Divisão de Ouvidoria em contribuir para a melhoria da gestão da saúde municipal.

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. Pretende cumprir o papel de, além de atender às demandas habituais, identificar tendências que possam antecipar os problemas que afligem a população com relação aos temas da saúde.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria– 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, de acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020¹, que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal da Saúde, tem as seguintes atribuições estabelecidas no § 3º, Art. 104, incisos:

- I – Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;
- II – Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- III – Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- IV – 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;
- V – Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;
- VI - Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;
- VII - Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

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-59685-de-13-de-agosto-de-2020>, acesso em 15 mar 2021.

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 15 mar 2021.

- 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 à 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 difundi-los.

- **Integralidade**

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

- **Descentralização**

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

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://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf. Acesso em 15 mar 2021

- **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 – REDE DE OUVIDORIA

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).

A Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS) atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS⁴, que a define como espaço de exercício de cidadania, instrumento de gestão e participação social⁵.

A Rede de Ouvidoria tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e

⁴ 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

⁵ 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.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

devolvendo a estes retornos, na forma de respostas as suas manifestações individuais ou produzindo melhorias nos processos de gestão.⁶

Trabalha com um único sistema informatizado, como 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. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de possibilitar a geração de relatórios gerenciais e, também, o controle de prazos para o tratamento das demandas.

Instituída em 1º de Maio de 2005, foi regulamentada pela Portaria nº 867/2008⁷, 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 federais⁸⁹ e municipais¹⁰, que estabelecem normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do

⁶ 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. – Atualizada pela Portaria 166/2021 de 15/04/2021, com revogação da anterior. Disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

⁷ 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.

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ 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
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

usuário dos serviços públicos de saúde prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

É regulamentada pela Portaria SMS nº 166¹¹ publicada em 15/04/2021 que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidoria dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde e dá outras providências, revogando-se a portaria anterior SMS nº522/2018.

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 Rede de Ouvidoria são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- b) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- c) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- d) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados;
- e) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- f) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.

Em 2014 foi estruturado o Sistema Municipal de Ouvidoria, atualmente composto por ouvidores das seis Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), vinte e sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS), Assistência Hospitalar (AH) com ouvidorias em toda a rede hospitalar, o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) e SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgências), dispondo de pontos de resposta em

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

¹¹ <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-166-de-14-de-abril-de-2021>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

todas as unidades e serviços da Rede. Desde a reestruturação da Secretaria Municipal de Saúde, que ocorreu por meio do Decreto 59.685 de 13/08/2020, e da reorganização da Administração Pública Indireta cuja Lei 17.433 de 29/07/2020 que entre outras providências determina a extinção da Autarquia Hospitalar Municipal (AHM), transferindo-a para o âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, a Divisão de

Ouvidoria de SMS abarcou a Ouvidoria da Assistência Hospitalar. Com a reestruturação, a equipe da que antes pertencia à Ouvidoria da COVISA – Coordenadoria de Vigilância em Saúde passou também a integrar a estrutura da Divisão de Ouvidoria. Com essas alterações, o organograma da Divisão de Ouvidoria foi modificado (Figura 1) e se reorganizou em 4 Núcleos, além do Serviço de Informação ao Cidadão. Na nova portaria publicada em 15/04/2021, nº 166/2021, já citada, há o detalhamento da nova estrutura.

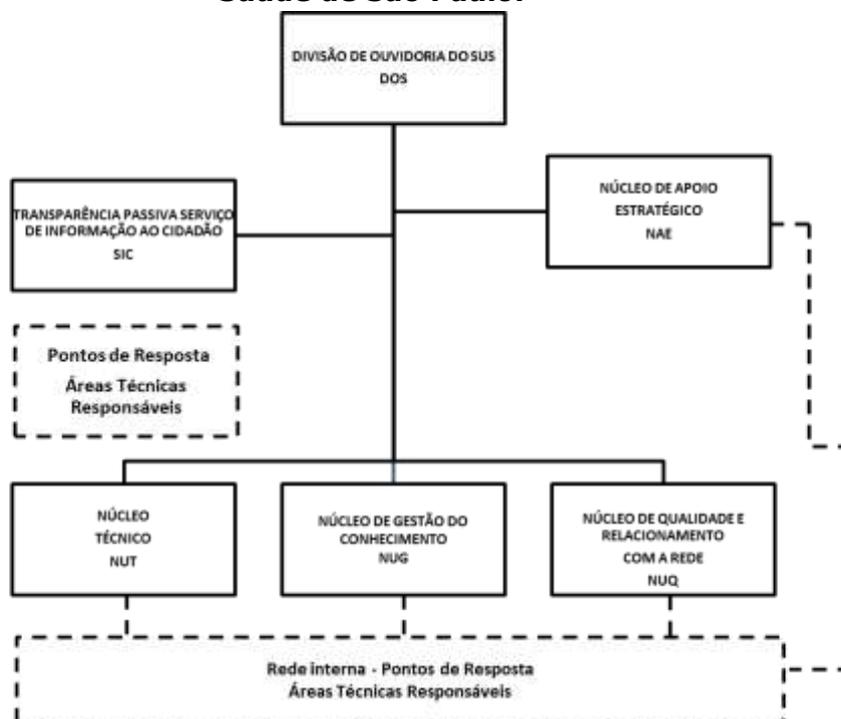
- Transparência Ativa – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Núcleo de Apoio Estratégico – NAE
- Núcleo Técnico – NUT
- Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG
- Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede - NUQ

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

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

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

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



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. No caso dos pedidos de informação ao Cidadão é consultado o Sistema de Informação ao Cidadão, **Sistema e-SIC** e o banco de dados referente aos pedidos referentes à Secretaria Municipal da Saúde.

A Rede de Ouvidoria é estruturada em Ouvidorias de Nível I e de Nível II.

- **Acesso Nível I** - Permite às Ouvidorias criarem sua própria rede de Pontos de Resposta, cadastrar e encaminhar as manifestações dos cidadãos. Realizam o processo completo no sistema, desde o registro até a conclusão/fechamento da manifestação.
- **Acesso Nível II** - Conhecidos como Pontos de Resposta, não registram as manifestações no Sistema, somente recebem as demandas para conhecimento e manifestação. Todos os pontos cadastrados nesse Nível, fazem parte de uma sub-rede.

ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA - 2021

Serão apresentadas a seguir, informações referentes ao exercício 2021. Serão demonstrados os resultantes dos atendimentos recebidos na rede municipal de Ouvidorias e no Sistema de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal de Saúde. Serão também transcritos aqui um resumo dos dados gerais específicos sobre COVID-19, objeto de um relatório detalhado específico, disponível no site da Ouvidoria de SMS ¹²

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.

"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 – Número de Manifestações recebidas no ano de 2021:

II – Motivos das manifestações - Assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2021, por tipologia:

1. Solicitações
2. Reclamações
3. Elogios
4. Denúncias
5. Informações
6. Sugestões

¹² Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_Covid_19.pdf

III - Principais manifestações estratificadas por ouvidorias da Rede de Ouvidoria:

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

IV – COVID-19 – Comparação com dados gerais

V – Serviço de Informação ao Cidadão

VI – Boletim Ouvidoria em Dados 2021

VII – Análise dos Pontos Recorrentes / Providências Adotadas pela administração

I – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2021

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.

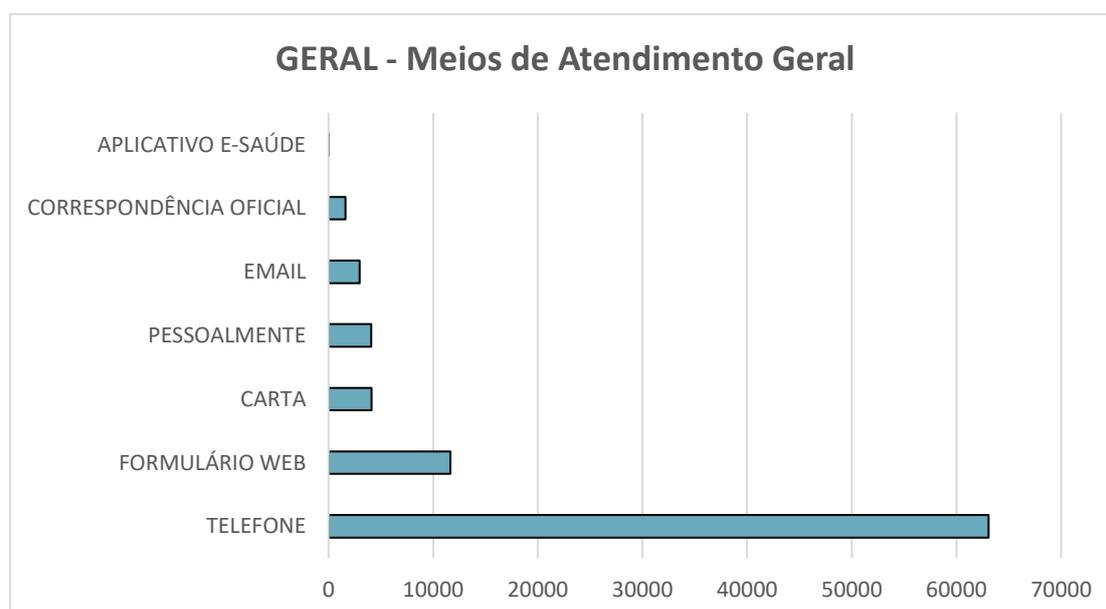
Para a análise inicial das manifestações foram considerados **todos** os acessos encaminhados/ registrados pelos canais da Rede, demonstrados na Tabela 1 e Gráfico 1.

Tabela 1. Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento –2021.

GERAL - MEIOS DE ATENDIMENTO GERAL	QUANTIDADE	%
TELEFONE	63064	72%
FORMULÁRIO WEB	11658	13%
CARTA	4126	5%
PESSOALMENTE	4067	5%
EMAIL	2979	3%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	1630	2%
APLICATIVO E-SAÚDE	4	0%
TOTAL GERAL	87528	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 1. Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2021.



Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Neste relatório serão consideradas as manifestações registradas de janeiro a dezembro de 2021 e comparadas com o ano de 2020 quando couber.

Com base nos dados do Relatório da Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Ano 2020, observa-se que no ano de 2021 houve aumento quanto ao número total de manifestações, que passou de 71.029 de janeiro a dezembro de 2020, com média mensal de 5.919 manifestações por mês, para 87.528 em 2021, o que equivale à média de 7.294 registros por mês, o que representa 23% de aumento. Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser **telefone**, sobretudo por meio da **Central de Atendimento Telefônico 156**, que funciona 24 horas/dia para informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. Foram 63.064 **manifestações** registradas por esse canal que representam 72% do total, porcentagem ligeiramente menor que em 2020, quando foi utilizado em 76%. A utilização do formulário web cresceu, passou de 10% para 13%. Ressalta-se que o atendimento pessoal foi o meio de atendimento que apresentou maior impacto no período entre 2019 e 2021: de 9% em 2019 para 4% no ano de 2020, passando para 5% em 2021. Isto foi reflexo da suspensão do atendimento presencial iniciado na Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo a partir de 17/03/2020, de acordo com o Decreto Municipal nº 59283 de 16/03/2020, que preconizou se evitar a circulação de pessoas em espaços públicos. Esse Decreto foi atualizado por outros da esfera estadual, que vigoraram o restante do ano de 2020 e parte de 2021. Essa suspensão foi divulgada por meio de folder e veiculada pelo Comunicado Saúde para todas as unidades de saúde. Esse comunicado enfatizou que o atendimento continuaria a ser realizado através dos outros canais de comunicação, especialmente via Central SP156 e formulário web. A utilização do aplicativo e-saúde foi baixíssima, apenas 4 manifestações, precisando ser mais divulgado.

Para permitir melhor análise das manifestações, foram considerados os dados referentes exclusivamente às unidades municipais. No sistema, no ano de 2021 do total de 87.528 manifestações foram registradas 77.555 referentes especificamente à esfera municipal, conforme se observa na Tabela 2. Dentro dessas manifestações do âmbito municipal, estão contabilizadas 1.799 manifestações referentes a serviços conveniados, as quais são enviadas para a Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar - CACAC. Também serão excluídas aquelas cujo “estabelecimento comercial” esteja em branco ou onde falem informações, que

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

impossibilitem a identificação do serviço reclamado, conforme Tabelas 2 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. Do total, 7.472 (9%) foram manifestações com estabelecimento em branco, o que impossibilita identificar o responsável pela demanda, além de 1.045 (1%) manifestações sem possibilidade de identificação do serviço reclamado. Foram registradas também 1.045 (2%) demandas de responsabilidade da esfera estadual que são reencaminhados para a Ouvidoria da Secretaria Estadual da Saúde, havendo decréscimo com relação a 2021, onde as demandas do Estado somaram 3.590 (5%).

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.

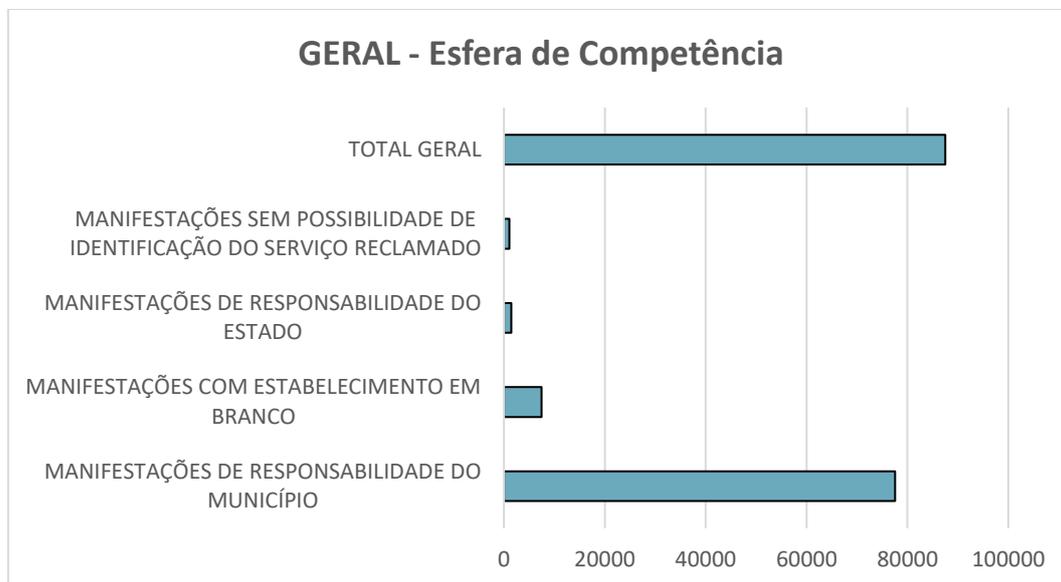
O mesmo não ocorre quando o registro é feito pelas demais ouvidorias do Sistema Ouvidoria SUS, que na maioria dos casos não preenche esse campo, impossibilitando a identificação do serviço reclamado.

Tabela 2. Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - ano 2021.

GERAL - ESFERA DE COMPETÊNCIA	QUANTIDAD	
	E	%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO	77555	89%
MANIFESTAÇÕES COM ESTABELECIMENTO EM BRANCO	7472	9%
MANIFESTAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO ESTADO	1456	2%
MANIFESTAÇÕES SEM POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO RECLAMADO	1045	1%
TOTAL GERAL	87528	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 2. Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

A partir deste ponto do presente relatório, os dados apresentados serão referentes às 77.555 manifestações exclusivamente sobre serviços prestados pela Rede Municipal de São Paulo no ano de 2021. As demais 9.973 manifestações ficarão à parte da análise a seguir. Esse esclarecimento não será repetido nos títulos das Tabelas e gráficos seguintes.

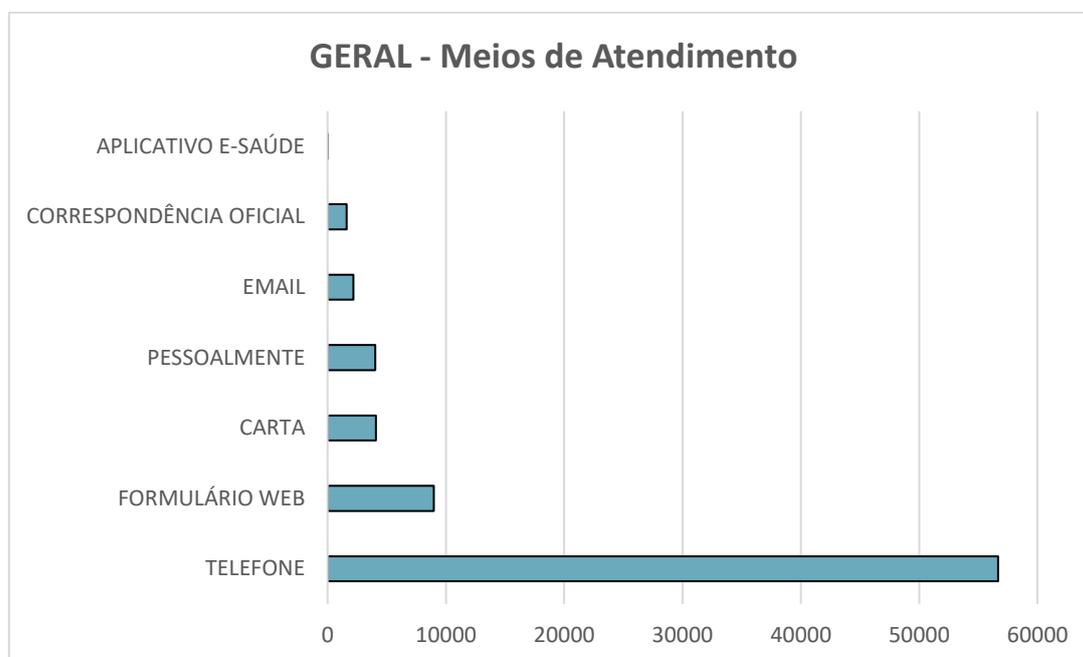
Na Tabela 3 serão apresentados os meios atendimento, onde prevalece o telefone.

Tabela 3. Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - ano 2021.

GERAL - MEIOS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
TELEFONE	56661	73%
FORMULÁRIO WEB	8984	12%
CARTA	4081	5%
PESSOALMENTE	4031	5%
EMAIL	2193	3%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	1601	2%
APLICATIVO E-SAÚDE	4	0%
TOTAL GERAL	77555	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 3. Total de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

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.¹³

As manifestações são classificadas em 6 tipos, que serão apresentadas neste relatório **na ordem de maior para a menor frequência**, em forma de Tabelas e gráficos,

¹³ 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 <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
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

com os assuntos e s 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).

Comparando 2020 e 2021:

Em **2020**, de janeiro a dezembro recebidas 57.753 manifestações, sendo:

- Solicitações: 25.831 (45%)
- Reclamações: 19.974 (35%)
- Elogios: 4.918 (9%)
- Denúncias: 6.094 (11%)
- Informações: 685 (1%)
- Sugestões: 250 (0%)

Em **2021**, a distribuição das 57.753 manifestações recebidas classificadas por **tipologia**, encontra-se na Tabela 4 e Gráfico 4, abaixo, onde se destacam:

- **44% referem-se a Solicitações**, sendo que essa proporção semelhante a 2020.
- As **Reclamações** correspondem a **39% do total**, proporção que aumentou com relação a 2020.
- Os **Elogios** foram **10%**, semelhante a 2020.
- As demais formas de manifestações somam 7%:
 - **Denúncia** (6%);
 - **Informação** (1%);
 - **Sugestões** (0%).

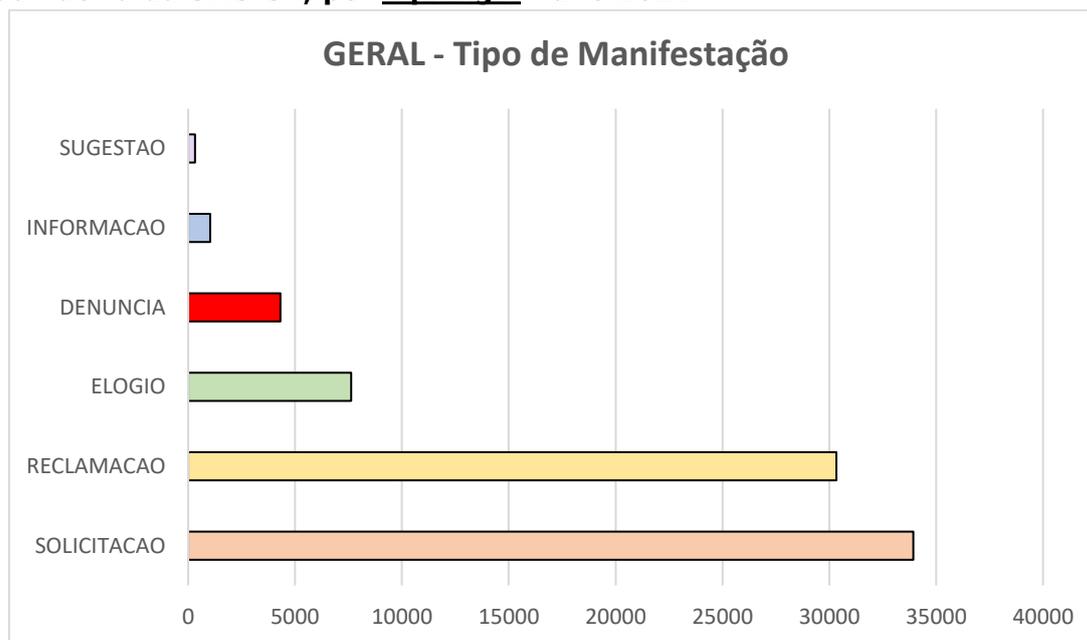
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 4. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - ano 2021.

GERAL - TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
SOLICITACAO	33932	44%
RECLAMACAO	30331	39%
ELOGIO	7627	10%
DENUNCIA	4316	6%
INFORMACAO	1029	1%
SUGESTAO	320	0%
TOTAL GERAL	77555	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 4. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

II - MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - ASSUNTOS MAIS RECORRENTES REGISTRADOS NO ANO DE 2021, POR TIPOLOGIA

Dados gerais da Rede de Ouvidoria

A seguir, nos Tabelas 5 a 35 e gráficos 5 a 31, serão apresentados os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas, conforme cada modalidade, na ordem de maior para menor ocorrência: **Solicitação, Reclamação, Elogio, Denúncia, Informação ou Sugestão**. Em cada tabela, serão apresentados os principais assuntos e/ou s. Aqueles que não atingem uma quantidade/porcentagem expressiva serão agrupados em “demais manifestações”. A denominação “outros” constará quando esta for uma das opções da tipificação.

1. SOLICITAÇÕES

Como já apontado, as **Solicitações** correspondem ao maior volume de manifestações realizadas pelos munícipes. De um total de 77.555 manifestações registradas no ano 2021, 33.932 foram solicitações, correspondendo a 44%.

Quanto à tipificação utilizada pelo sistema informatizado empregado, destacam-se: Dentre as principais **Solicitações**, 64% correspondem à Assistência à Saúde (consulta, exames, cirurgias), seguido de Produtos para a Saúde e correlatos (14%), Assistência Farmacêutica (11%), de Gestão (4%), Vigilância em Saúde (4%) e Assistência Odontológica (2%), conforme Tabela 5 e Gráfico 5.

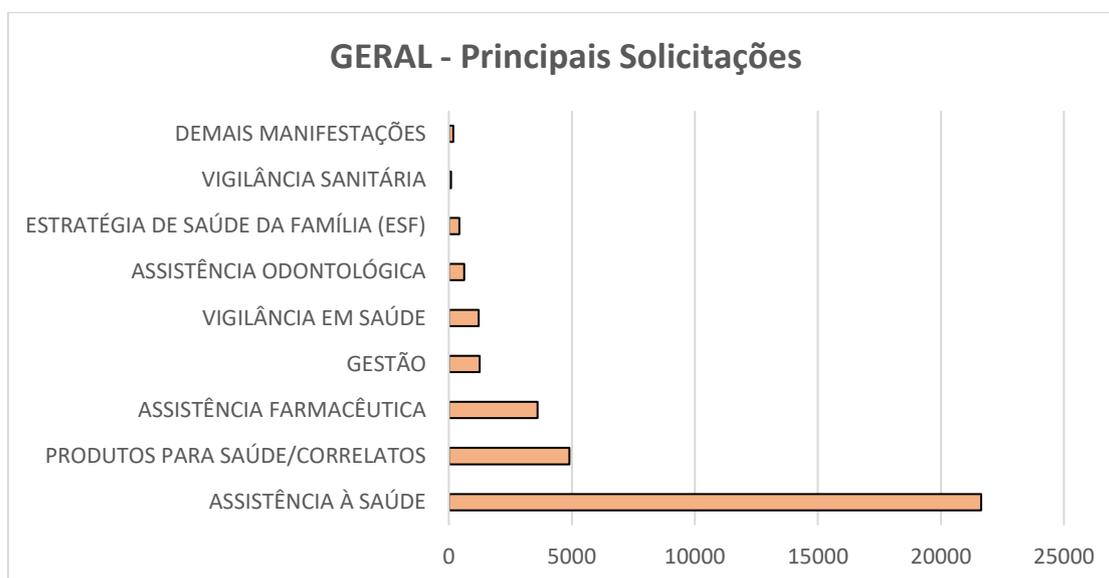
Vale ressaltar que Produtos para a Saúde (correlatos) são: aparelhos, materiais ou acessórios cujo uso ou aplicação esteja ligado à defesa e proteção da saúde individual ou coletiva, à higiene pessoal ou de ambientes, ou a fins diagnósticos e analíticos, ópticos, de acústica médica, odontológicos, dentre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

Tabela 5. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	QUANTIDADE	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	21632	64%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4906	14%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3601	11%
GESTÃO	1252	4%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1217	4%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	624	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	432	1%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	86	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	182	1%
TOTAL GERAL	33932	100%

te: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 5. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

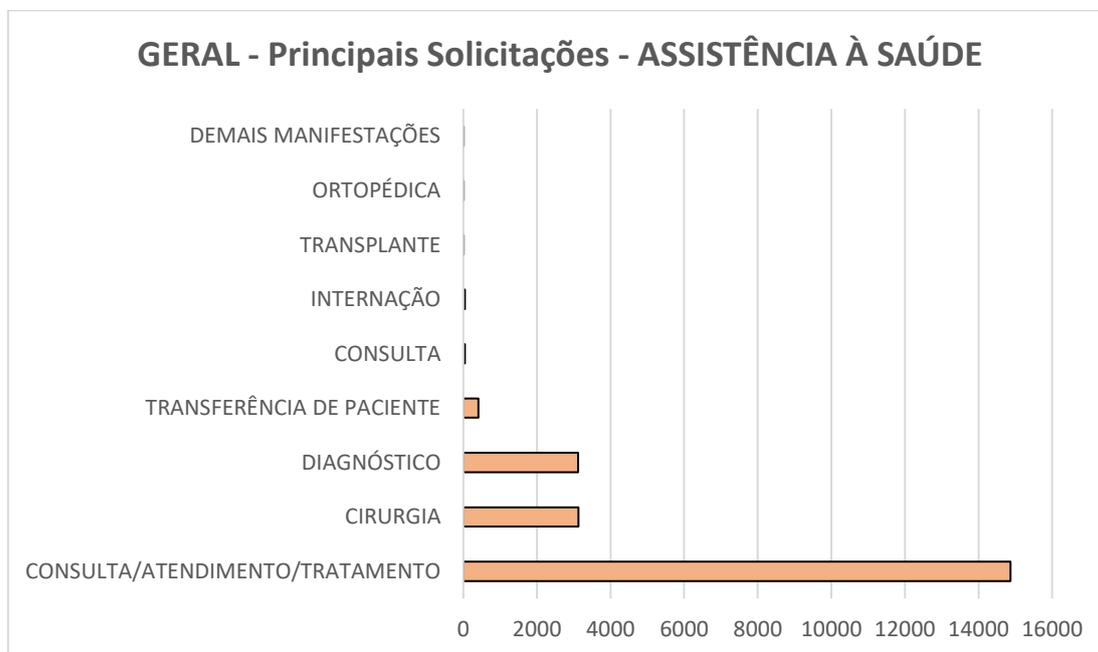
No que concerne ao assunto **Assistência à Saúde**, as principais **Solicitações** referem-se na maioria a consultas/atendimentos/ tratamentos (69%), que correspondem a procedimentos ambulatoriais, seguido por cirurgia (14%), e diagnósticos (14%), conforme Tabela 6 e Gráfico 6, um pouco diferente da distribuição de 2020, onde a soma das solicitações de diagnósticos (18%) superava a de cirurgias (14%),

Tabela 6. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por s, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QUANTIDADE	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	14868	69%
CIRURGIA	3131	14%
DIAGNÓSTICO	3123	14%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	413	2%
CONSULTA	44	0%
INTERNAÇÃO	43	0%
TRANSPLANTE	3	0%
ORTOPÉDICA	1	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	6	0%
TOTAL GERAL	21632	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 6. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por s, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Das 14.868 solicitações de consultas/atendimentos/tratamentos, as cinco maiores concentrações são de Clínica Médica que continua liderando, crescendo de 20% para 24%, sendo as demais muito semelhantes ao ano anterior: Ginecologia (9%), Ortopedia e traumatologia (8%), Neurologia (4%), Cardiologia (4%), Oftalmologia (4%), e, conforme Tabela 7 e Gráfico 7. Foram agrupados em “demais manifestações” as que não atingem 1%.

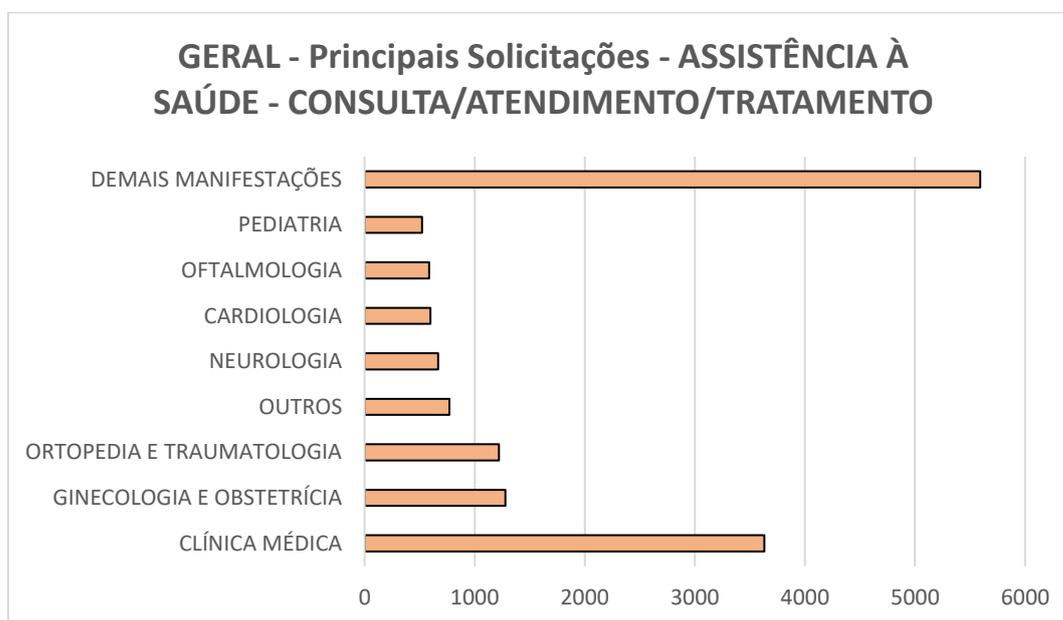
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
 Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
 COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
 Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 7. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por s (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	QUANTIDADE	%
CLÍNICA MÉDICA	3632	24%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	1278	9%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1220	8%
OUTROS	771	5%
NEUROLOGIA	668	4%
CARDIOLOGIA	599	4%
OFTALMOLOGIA	585	4%
PEDIATRIA	521	4%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	5594	38%
TOTAL GERAL	14868	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 7. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por s (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Quanto aos **exames diagnósticos**, na Tabela 8 e Gráfico 8 constam os 8 tipos mais solicitados. Os 19% agrupados em “demais manifestações”, individualmente não atingem 1%.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

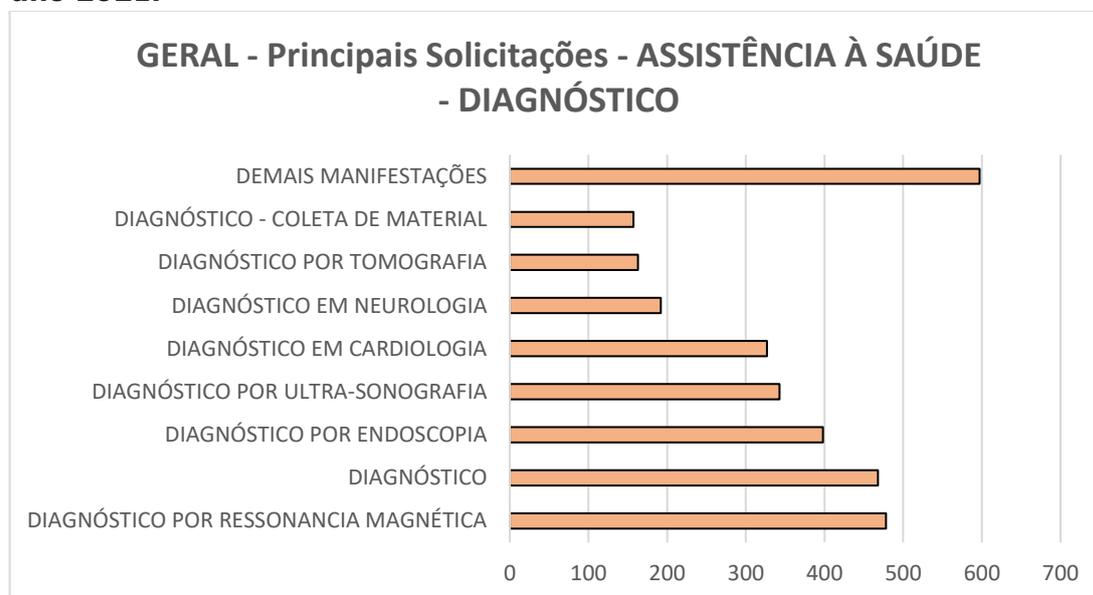
Tabela 8. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE - DIAGNÓSTICO	QUANTIDADE	%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	478	15%
DIAGNÓSTICO	468	15%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	398	13%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	343	11%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	327	10%
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	192	6%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	163	5%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	157	5%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	597	19%
TOTAL GERAL	3123	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

As principais solicitações de diagnóstico são de exames de diagnósticos por imagem. Solicitações de diagnósticos em cardiologia também expressivas.

Gráfico 8. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

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,

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

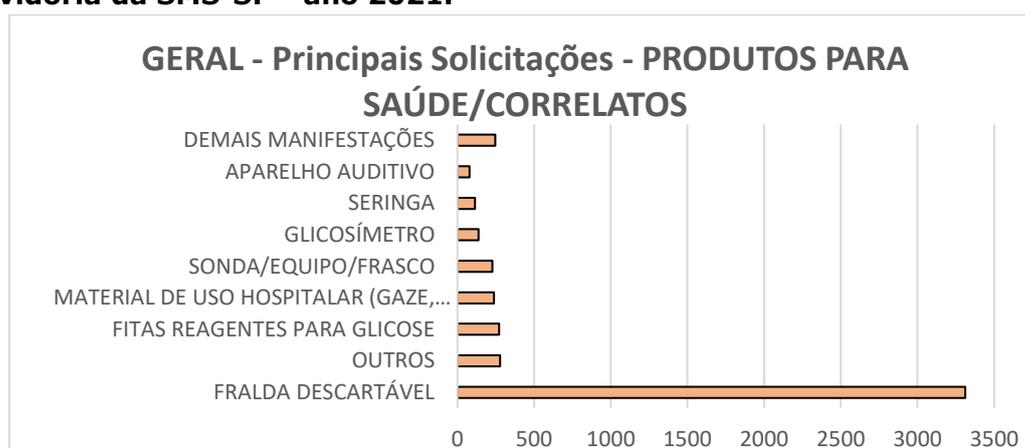
conforme Tabela 9 e Gráfico 9, onde são apresentados os 08 principais produtos para a saúde solicitados. Chama a atenção novamente que o abastecimento de fralda descartável continua sendo o maior motivo de solicitações, tendo aumentado em 2021 (42% em 2019, 59% em 2020, passando para 68% em 2021). Se considerarmos a quantidade de solicitações, cresceram de 1.829 em 2020 para 3.312 em 2021, um aumento de 81%. Já no caso de solicitações para fitas reagentes para glicose, essa proporção diminuiu (de 11% no ano de 2020 para 6% em 2021).

Tabela 9. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES – PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	QUANTIDADE	%
FRALDA DESCARTÁVEL	3312	68%
OUTROS	279	6%
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	271	6%
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	239	5%
SONDA/EQUIPO/FRASCO	227	5%
GLICOSÍMETRO	138	3%
SERINGA	114	2%
APARELHO AUDITIVO	79	2%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	247	5%
TOTAL GERAL	4906	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 9. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

O terceiro assunto dentre as solicitações foi quanto à **Assistência Farmacêutica**, estão concentradas no Componente Básico, conforme Tabela 10 e Gráfico 10. Os medicamentos que estão disponíveis no Componente Básico da Assistência

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

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 (Exemplo: Malária, Leishmaniose, dengue, dentre outras), Coagulopatias e DST/AIDS. No Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, o acesso aos medicamentos ocorre de acordo com critérios definidos em protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas e está a cargo da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo – SES.

No ano de 2021 houve a mesma proporção de solicitações referentes à Assistência Farmacêutica, atingindo 3.451, correspondendo a 11% do total das 33.932 solicitações. A proporção apurada em 2020 se manteve, porém o número de solicitações cresceu de 2.775 para 3.451.

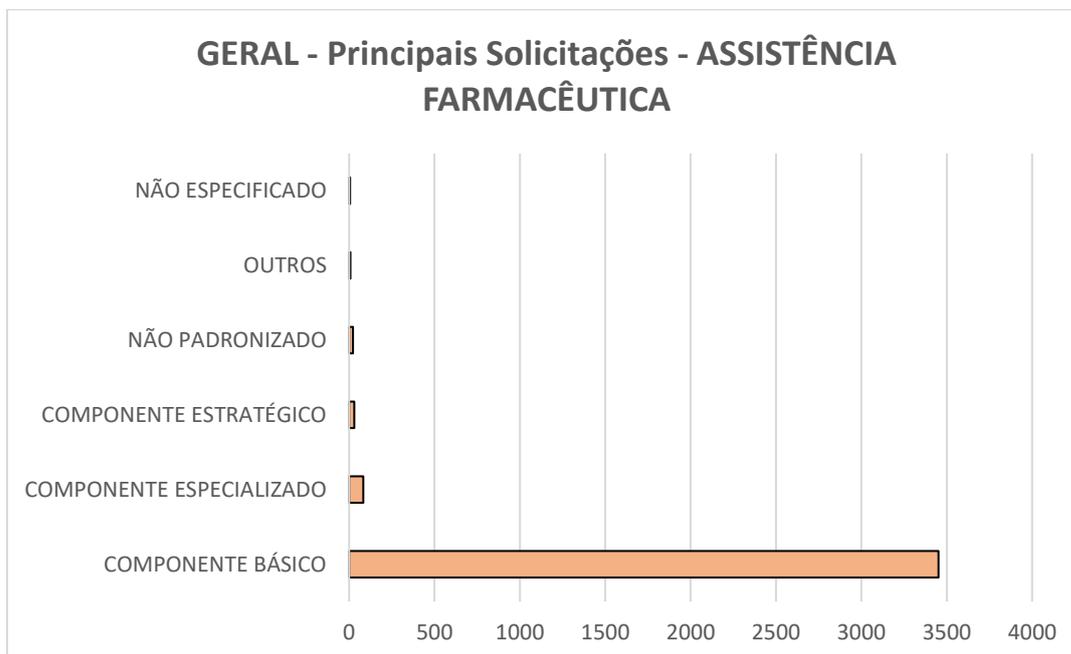
Tabela 10. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	QUANTIDADE	%
COMPONENTE BÁSICO	3451	96%
COMPONENTE ESPECIALIZADO	83	2%
COMPONENTE ESTRATÉGICO	31	1%
NÃO PADRONIZADO	23	1%
OUTROS	7	0%
NÃO ESPECIFICADO	6	0%
TOTAL GERAL	3601	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

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 10. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Na Tabela 11, foram listadas 20 medicações mais solicitadas, que somadas correspondem a 52% do total. Foram agrupadas em “medicamentos não localizados no banco de consulta de medicamentos/não especificado/em branco” 7% e em “demais medicamentos” 41% das solicitações que individualmente figuram em menor número. Evidencia-se que entre essas medicações sobressaem aquelas utilizadas para tratamento de transtornos afetivos e tratamentos psiquiátricos diversos, tratamento de diabetes e para hipertensão arterial. Percebe-se que houve aumento em manifestações que se referem às solicitações de medicamentos.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 11. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, por medicação - ano 2021.

GERAL - MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS NA TIPOLOGIA SOLICITAÇÃO, REFERENTES À ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, POR MEDICAÇÃO	QUANTIDADE	%
SINVASTATINA	191	5%
LOSARTANA	159	4%
OMEPRAZOL	127	4%
VALPROATO DE SÓDIO	121	3%
RISPERIDONA	115	3%
ATENOLOL	113	3%
SERTRALINA	97	3%
BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL	96	3%
HIDROCLOROTIAZIDA	93	3%
FORMOTEROL + BUDESONIDA	91	3%
FLUOXETINA	88	2%
ANLODIPINO	88	2%
GLICLAZIDA	74	2%
METFORMINA	74	2%
DIPIRONA	66	2%
LEVODOPA + BENSERAZIDA	59	2%
LEVOTIROXINA	59	2%
DOXAZOSINA	50	1%
INSULINA NPH	48	1%
HALOPERIDOL	46	1%
MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO NO BANCO DE CONSULTA DE MEDICAMENTOS, NÃO ESPECIFICADO, EM BRANCO	253	7%
DEMAIS MEDICAMENTOS	1493	41%
TOTAL GERAL	3601	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022/ REMUME – 3ª edição- 2016

As principais **Solicitações** referentes à **Gestão** são sobre Documentos, que quando comparadas ao ano de 2020, observa-se diminuição de 63% para 45%. Estabelecimentos de Saúde aumentou de 24% para 35% e Recursos Humanos aumentou de 9% para 17%, conforme Tabela 12 e Gráfico 11.

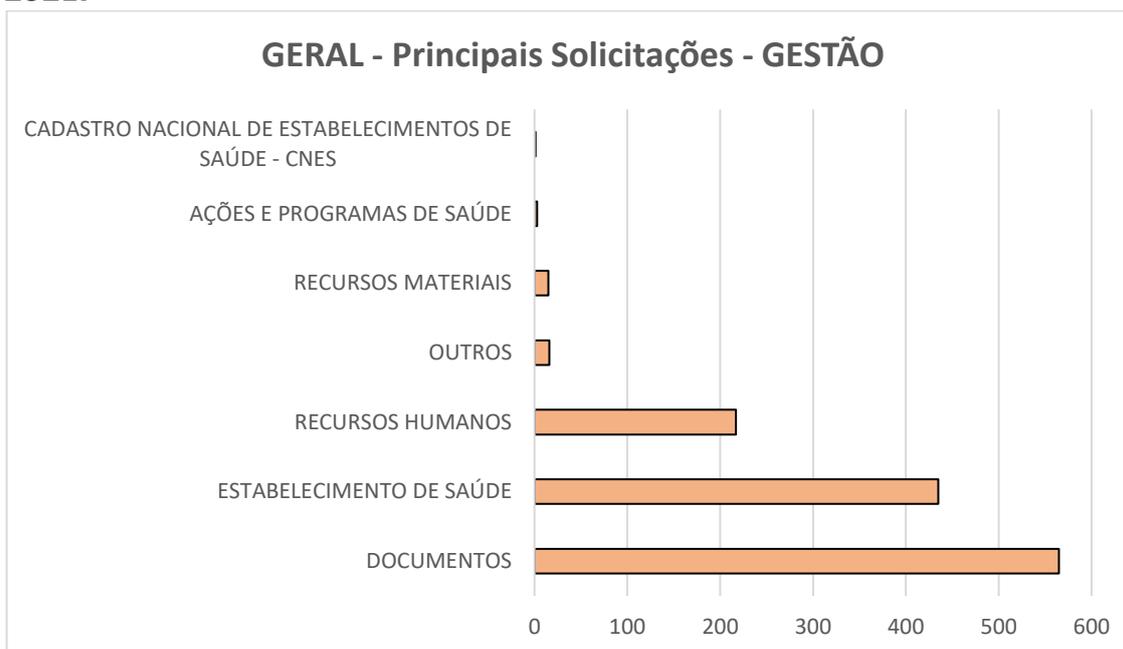
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 12. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - GESTÃO	QUANTIDADE	%
DOCUMENTOS	565	45%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	435	35%
RECURSOS HUMANOS	217	17%
OUTROS	16	1%
RECURSOS MATERIAIS	15	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	3	0%
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES	1	0%
TOTAL GERAL	1252	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 11. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Dentre as solicitações referentes a Documentos, a metade (33%) refere-se a Resultados de Exames, seguido de Prescrição Médica (16%) e Prontuários (15%), conforme Tabela 13 e gráfico 12.

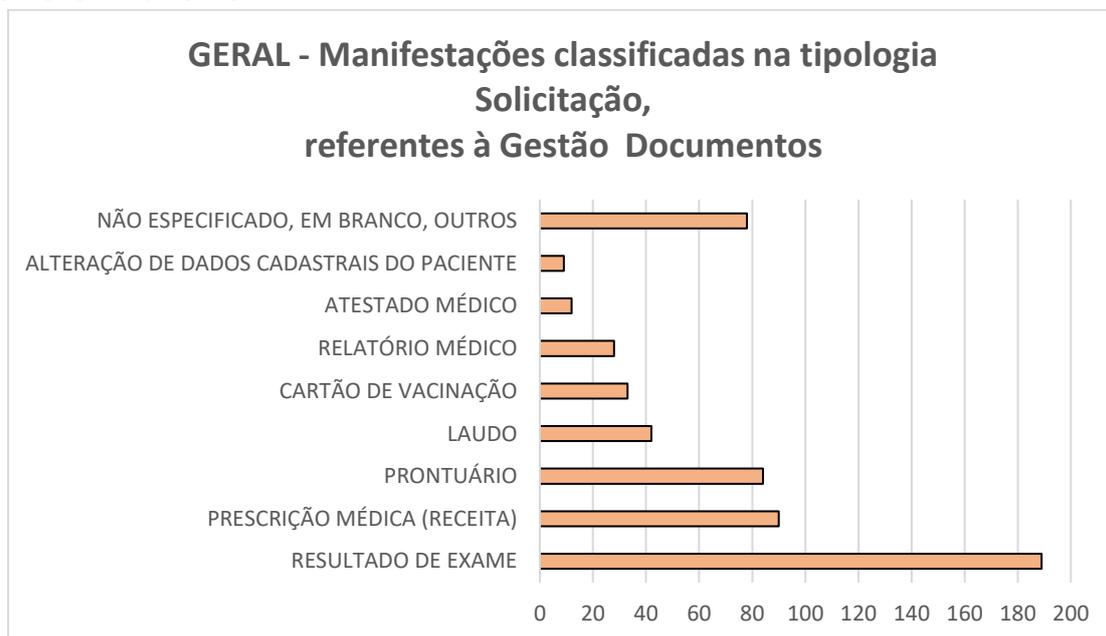
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 13. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS NA TIPOLOGIA SOLICITAÇÃO, REFERENTES À GESTÃO DOCUMENTOS	QUANTIDADE	%
RESULTADO DE EXAME	189	33%
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	90	16%
PRONTUÁRIO	84	15%
LAUDO	42	7%
CARTÃO DE VACINAÇÃO	33	6%
RELATÓRIO MÉDICO	28	5%
ATESTADO MÉDICO	12	2%
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	9	2%
NÃO ESPECIFICADO, EM BRANCO, OUTROS	78	14%
TOTAL GERAL	565	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 12. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

As principais **Solicitações** que se referem à **Assistência Odontológica**¹⁴ concentram-se em Assistência Especializada (52%) 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 44% das solicitações, conforme Tabela 14 e Gráfico 13. Segundo a Área Técnica de Saúde Bucal da Secretaria Municipal da Saúde, as Unidades Básicas de Saúde são a porta de entrada do sistema e atendem ações educativas e preventivas. Os Centros de Especialidades Odontológicas são destinados aos usuários que são encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde.

Observa-se que a quantidade de solicitações está bem aquém do que foi registrado antes da pandemia: 1030 manifestações em 2019, caindo para 563 no ano de 2020, aumentando ligeiramente em 2021, quando foram apuradas 624 manifestações. A limitação dos atendimentos decorrentes da situação de pandemia deve ter limitado a oferta de atendimento odontológico, assim como outros, e refletiu também no número de solicitações.

Tabela 14. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

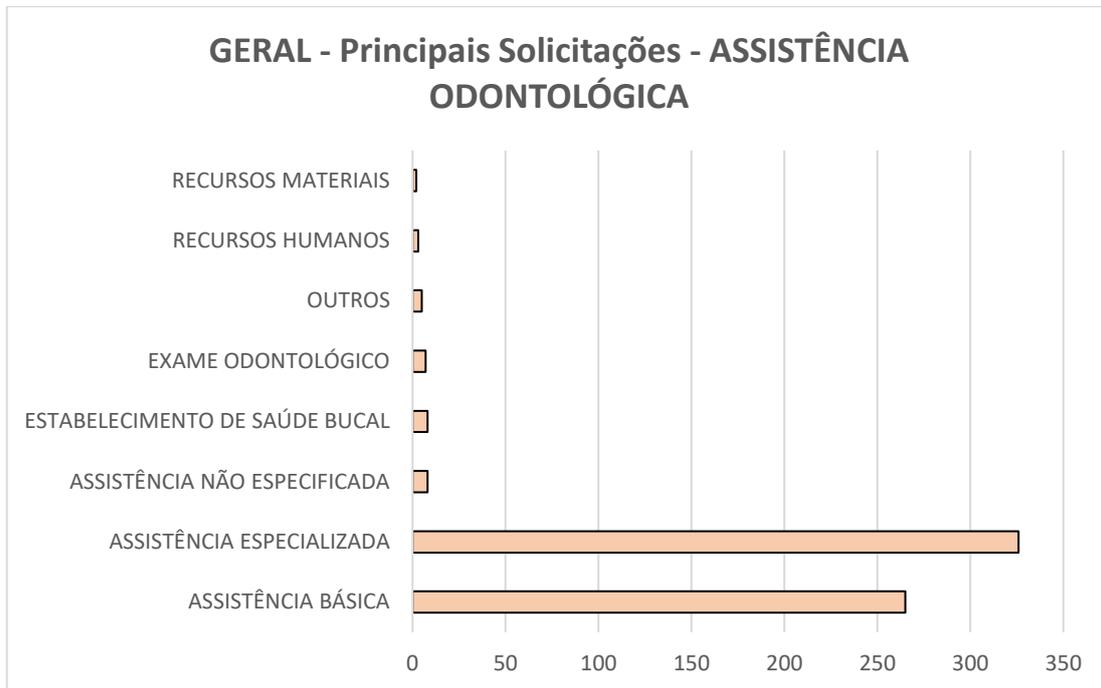
GERAL - MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS NA TIPOLOGIA SOLICITAÇÃO, REFERENTES À ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	QUANTIDADE	%
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	326	52%
ASSISTÊNCIA BÁSICA	265	42%
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	8	1%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE BUCAL	8	1%
EXAME ODONTOLÓGICO	7	1%
OUTROS	5	1%
RECURSOS HUMANOS	3	0%
RECURSOS MATERIAIS	2	0%
TOTAL GERAL	624	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

¹⁴ SÃO PAULO- Secretaria Municipal da Saúde. Área Técnica da Saúde Bucal da Secretaria Municipal da Saúde. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=220445 . Acesso em 16 Abr2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 13. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

2. RECLAMAÇÕES

As 30.331 **Reclamações** registradas no período correspondem a **39% do total**.

Observou-se aumento numérico com relação a 2020 e diminuição na proporção.

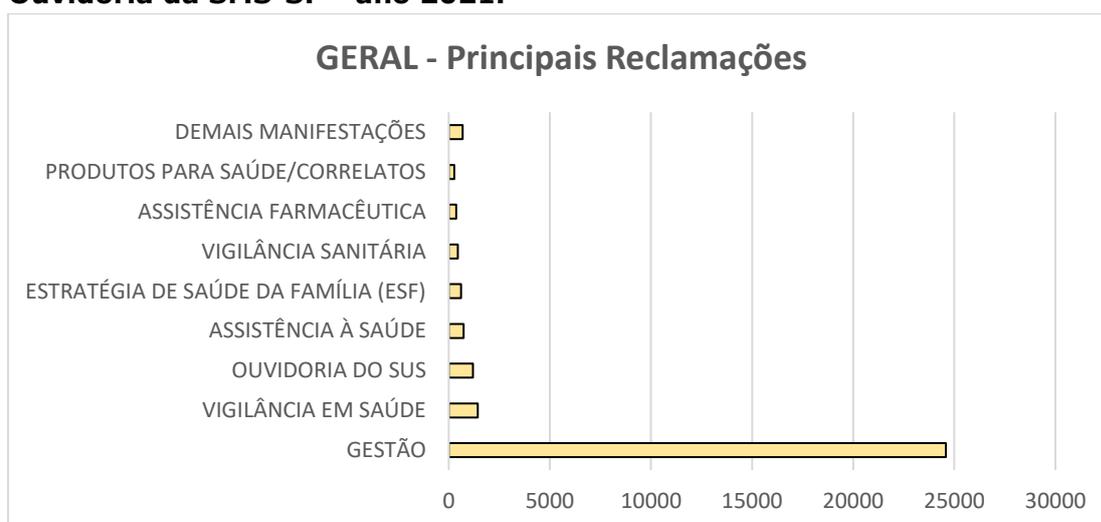
As **reclamações** relativas ao assunto **Gestão** atingiram 81% do montante, semelhante a 2020 (81%), como se observa na Tabela 15 e no Gráfico 14, onde são apresentados os 8 principais assuntos reclamados. As reclamações relativas à Ouvidoria do SUS (4%) são em sua maioria pedidos de Revisão de Resposta.

Tabela 15. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	%
GESTÃO	24581	81%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1431	5%
OUVIDORIA DO SUS	1197	4%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	739	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	606	2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	450	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	364	1%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	278	1%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	685	2%
TOTAL GERAL	30331	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 14. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

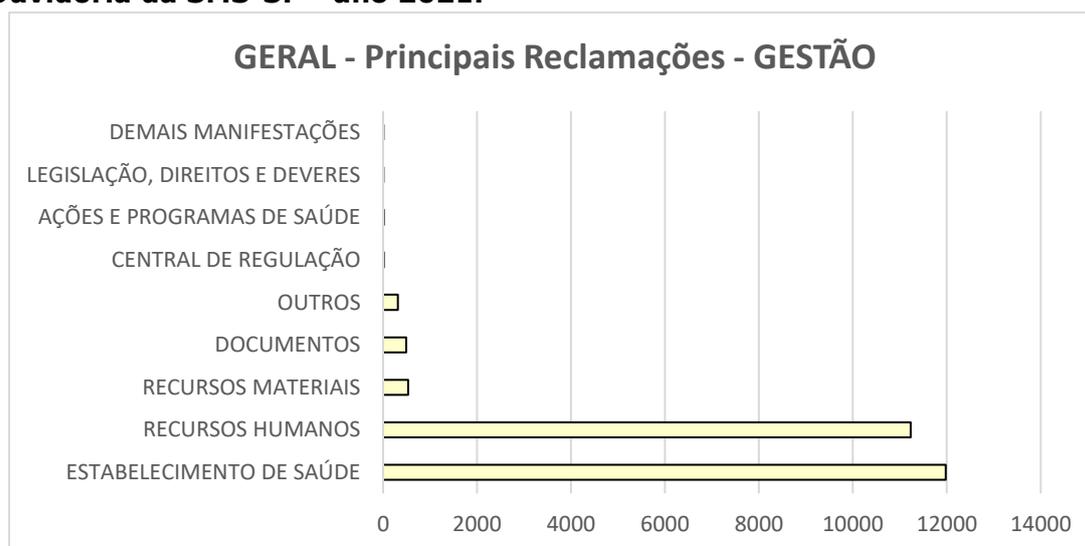
Quando se analisam as reclamações sobre o assunto **Gestão**, num total de 24.581, percebe-se que 49% são relativas a **Estabelecimentos de Saúde**, seguidas por 46% relacionadas a **Recursos Humanos**, como se observa na Tabela 16 e Gráfico 15. Comparativamente com o ano anterior, quando foram apuradas 16.807 reclamações, os dois tipos de reclamação foram bem semelhantes, 48% e 47%, respectivamente.

Tabela 16. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.

GERAL - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	11978	49%
RECURSOS HUMANOS	11231	46%
RECURSOS MATERIAIS	535	2%
DOCUMENTOS	491	2%
OUTROS	311	1%
CENTRAL DE REGULAÇÃO	15	0%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	12	0%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	3	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	4	0%
TOTAL GERAL	24581	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 15. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

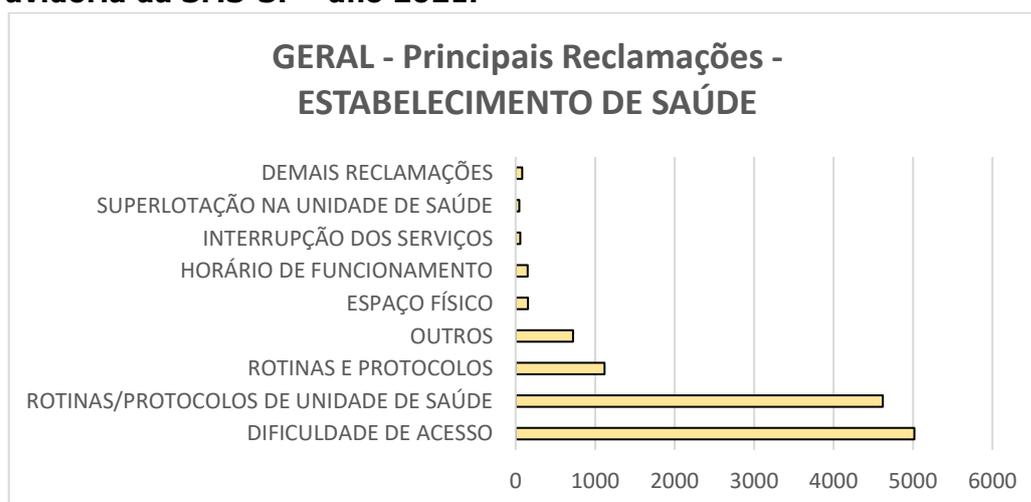
A principal **reclamações** sobre **Estabelecimentos de Saúde**, conforme Tabela 17 e Gráfico 16, é sobre **difículdade de acesso** (42%), que inclui demora no atendimento e falta de vagas. Em seguida, há queixas sobre a falta de aceitação/compreensão das rotinas e protocolos (39%), seguida de reclamações sobre rotinas e protocolos em situações relacionadas às rotinas administrativas e procedimentos adotados pelo estabelecimento relativos à vacinação (9%). Essa distribuição manteve-se proporcionalmente semelhante a 2020.

Tabela 17. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO/ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	QUANTIDADE	%
DIFICULDADE DE ACESSO	5020	42%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	4621	39%
ROTINAS E PROTOCOLOS	1121	9%
OUTROS	722	6%
ESPAÇO FÍSICO	156	1%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	151	1%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	59	0%
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	45	0%
DEMAIS RECLAMAÇÕES	83	1%
TOTAL GERAL	11978	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 16. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

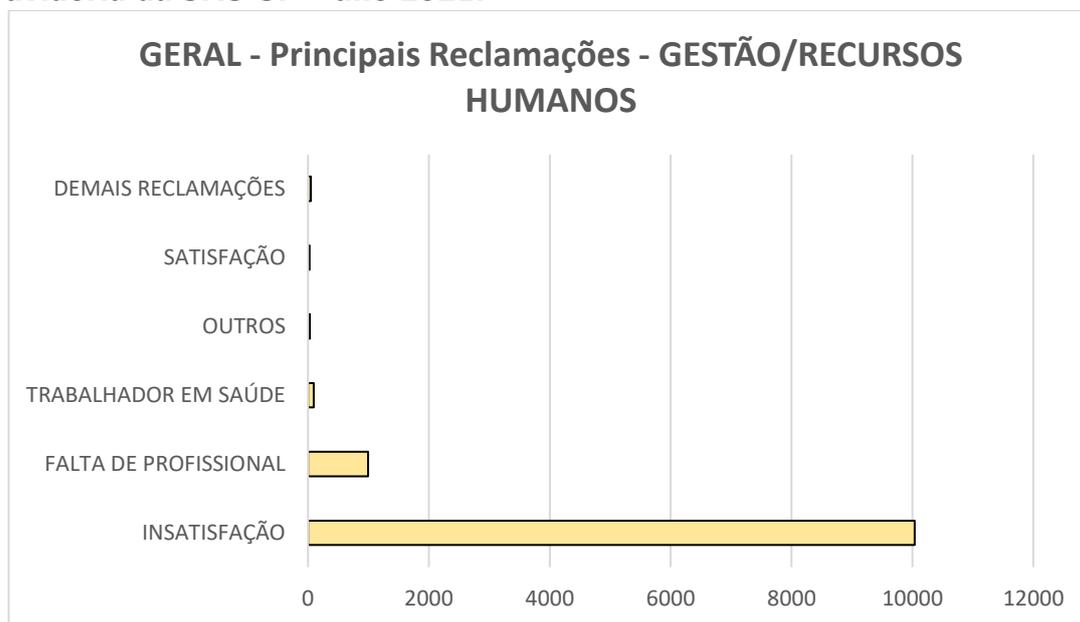
Ao focalizar **reclamações** sobre **Recursos Humanos**, 89% configuram-se como **Insatisfação**, seguidas de **Falta de profissional** (9%), como se vê na Tabela 18 e Gráfico 17. Em 2020, esses índices foram 90% e 8% respectivamente.

Tabela 18. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO/RECURSOS HUMANOS	QUANTIDADE E	%
INSATISFAÇÃO	10036	89%
FALTA DE PROFISSIONAL	995	9%
TRABALHADOR EM SAÚDE	97	1%
OUTROS	33	0%
SATISFAÇÃO	25	0%
DEMAIS RECLAMAÇÕES	45	0%
TOTAL GERAL	11231	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 17. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

A maior insatisfação sobre Recursos Humanos diz respeito à categoria médica (30%), seguida por Enfermeiro (13%), Equipe de saúde (11%), Recepcionista/atendente (9%), como se observa na Tabela 19 e Gráfico 18. Ao se agrupar a equipe de

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

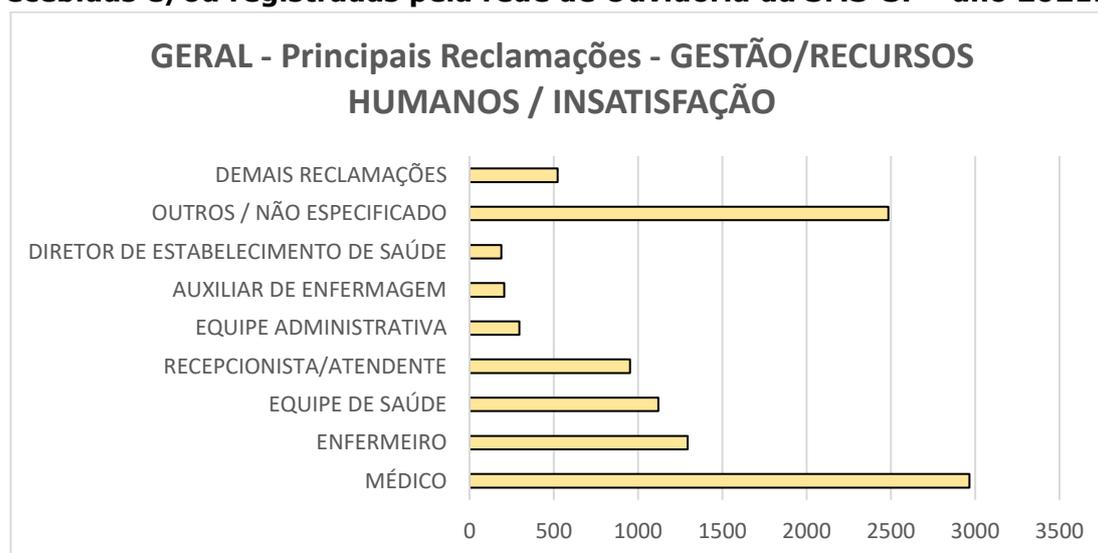
enfermagem como um todo, visto que comumente é pouco diferenciada pelos usuários entre as categorias do enfermeiro, auxiliar de enfermagem e técnico de enfermagem, o somatório de insatisfação sobe para 16%. Comparando com os dados de 2020, vê-se que diminuiu a insatisfação com médico (antes 36%), permanecendo as demais categorias com índices semelhantes.

Tabela 19. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO/RECURSOS HUMANOS / INSATISFAÇÃO	QUANTIDADE	%
MÉDICO	2966	30%
ENFERMEIRO	1295	13%
EQUIPE DE SAÚDE	1121	11%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	952	9%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	296	3%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	206	2%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	190	2%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	2486	25%
DEMAIS RECLAMAÇÕES	524	5%
TOTAL GERAL	10036	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 18. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Ainda a respeito de **Reclamações** sobre **Recursos Humanos**, a segunda queixa refere-se à **Falta de Profissional**, 80% relativa à falta do profissional médico e 3%

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

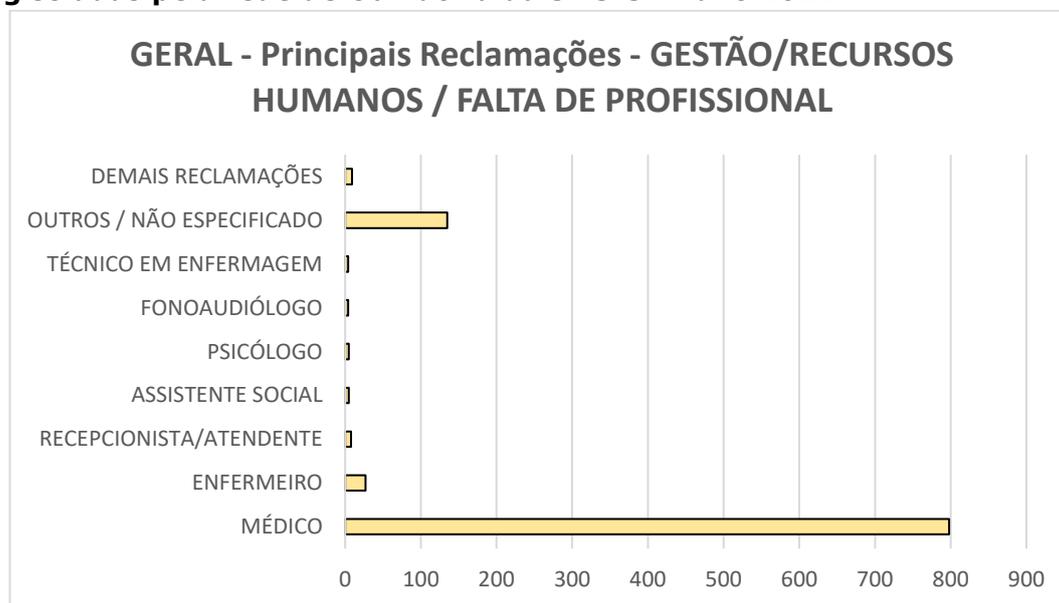
sobre enfermeiro na unidade de saúde, conforme Tabela 20 e Gráfico 19. Essa distribuição segue os parâmetros apurados em 2020 (81% e 3%, respectivamente).

Tabela 20. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO/RECURSOS HUMANOS / FALTA DE PROFISSIONAL	QUANTIDADE	%
MÉDICO	798	80%
ENFERMEIRO	27	3%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	8	1%
ASSISTENTE SOCIAL	5	1%
PSICÓLOGO	5	1%
FONOAUDIÓLOGO	4	0%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	4	0%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	135	14%
DEMAIS RECLAMAÇÕES	9	1%
TOTAL GERAL	995	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 19. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

3. ELOGIOS

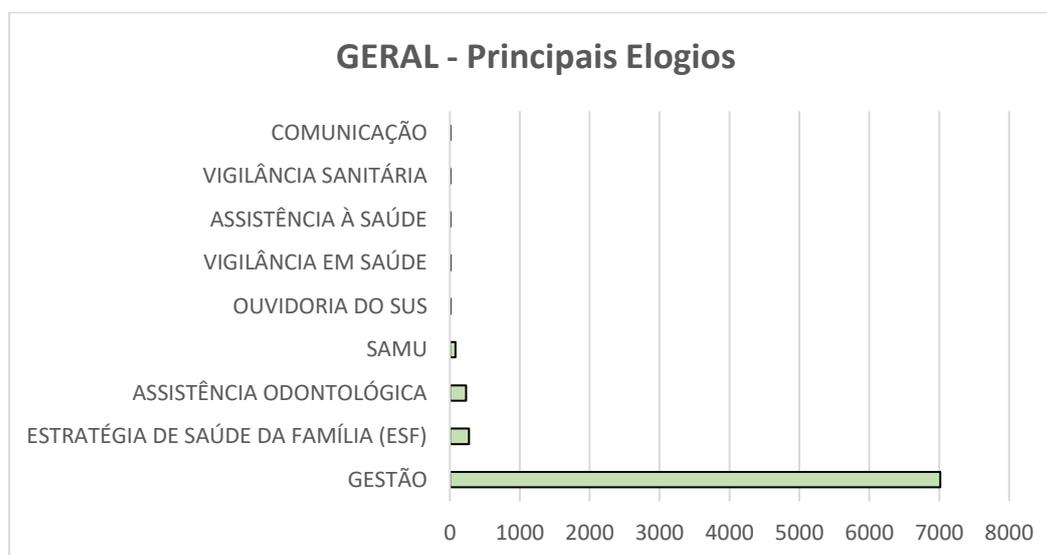
Foram 7.627 os **elogios** registrados no Sistema Ouvidor SUS no ano de 2021, 2.709 a mais que em 2020, correspondendo a 10% do total de manifestações. Os elogios na quase totalidade são relativos à **Gestão (92%)**, tal como em 2020 seguido por Estratégia de Saúde da Família (4%), Assistência Odontológica (3%) e SAMU (1%), conforme Tabela 21 e Gráfico 20.

Tabela 21. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS ELOGIOS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	7017	92%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	271	4%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	230	3%
SAMU	80	1%
OUVIDORIA DO SUS	12	0%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	11	0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	3	0%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0%
COMUNICAÇÃO	1	0%
TOTAL GERAL	7627	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 20. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

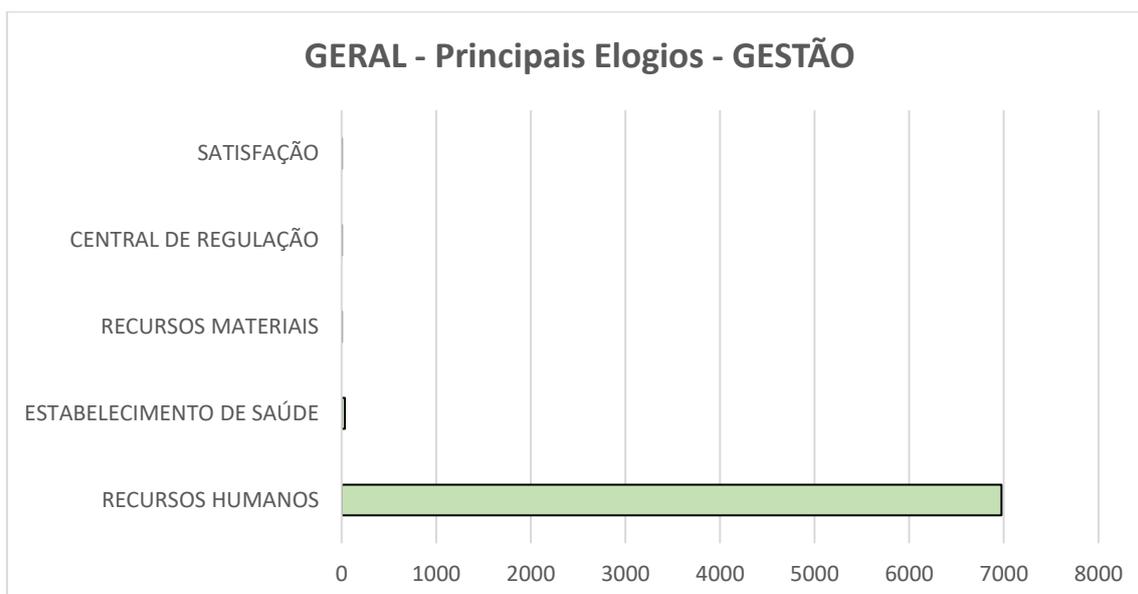
Sobre os elogios à **Gestão**, são dirigidos quase que totalmente (99%) para os **Recursos Humanos**, ou seja, para os trabalhadores das unidades de saúde, índice idêntico a 2020. O reconhecimento é ora destinado a equipes, como a de saúde e administrativa, ora voltado a profissionais específicos como médicos, enfermeiros, recepcionistas/atendentes, destacando-se os elogios à equipe de saúde, conforme demonstram Tabelas 22 e 23 e Gráfico 21. Foram quase 2.500 manifestações a mais desse tipo no ano de 2021, comparando com o ano anterior, sendo que a distribuição entre as diversas categorias profissionais é semelhante.

Tabela 22. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS ELOGIOS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
RECURSOS HUMANOS	6976	99%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	36	1%
RECURSOS MATERIAIS	3	0%
CENTRAL DE REGULAÇÃO	1	0%
SATISFAÇÃO	1	0%
TOTAL GERAL	7017	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 21. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
 Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
 COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
 Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 23. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, Recursos Humanos, por categorias mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021

GERAL - PRINCIPAIS ELOGIOS - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS	QUANTIDADE	%
EQUIPE DE SAÚDE	2296	33%
MÉDICO	1038	15%
ENFERMEIRO	636	9%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	430	6%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	275	4%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	245	4%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	121	2%
ASSISTENTE SOCIAL	101	1%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	81	1%
FARMACÊUTICO	47	1%
SEGURANÇA	47	1%
FISIOTERAPEUTA	35	1%
PSICÓLOGO	33	0%
NUTRICIONISTA	25	0%
EDUCADOR FÍSICO	10	0%
FONOAUDIÓLOGO	7	0%
TERAPEUTA OCUPACIONAL	3	0%
MOTORISTA	2	0%
OUTROS / NÃO ESPECIFICADO	1544	22%
TOTAL GERAL	6976	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

4. DENÚNCIAS

As **denúncias** decresceram de 6.094 (11%) do total das manifestações no ano de 2020 para 4.316 (6%) em 2021, passando de terceira para quarta colocação entre os tipos de manifestação. No segundo ano da pandemia, os munícipes recorreram com menos frequência à Ouvidoria para denúncias quanto ao descumprimento de protocolos, falta de EPI, não uso de máscaras, aglomerações, funcionamento de estabelecimentos em horários irregulares, entre outras.

O primeiro assunto relativo às **denúncias** recebidas é referente à **Vigilância Sanitária** que caíram de 71% em 2020 para 48% em 2021. Em seguida figuram denúncias com relação à **Gestão**, que aumentaram de 14% para 31%, **Vigilância à Saúde**, que subiram de 13% para 17%, conforme Tabela 24 e Gráfico 22.

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

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

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

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

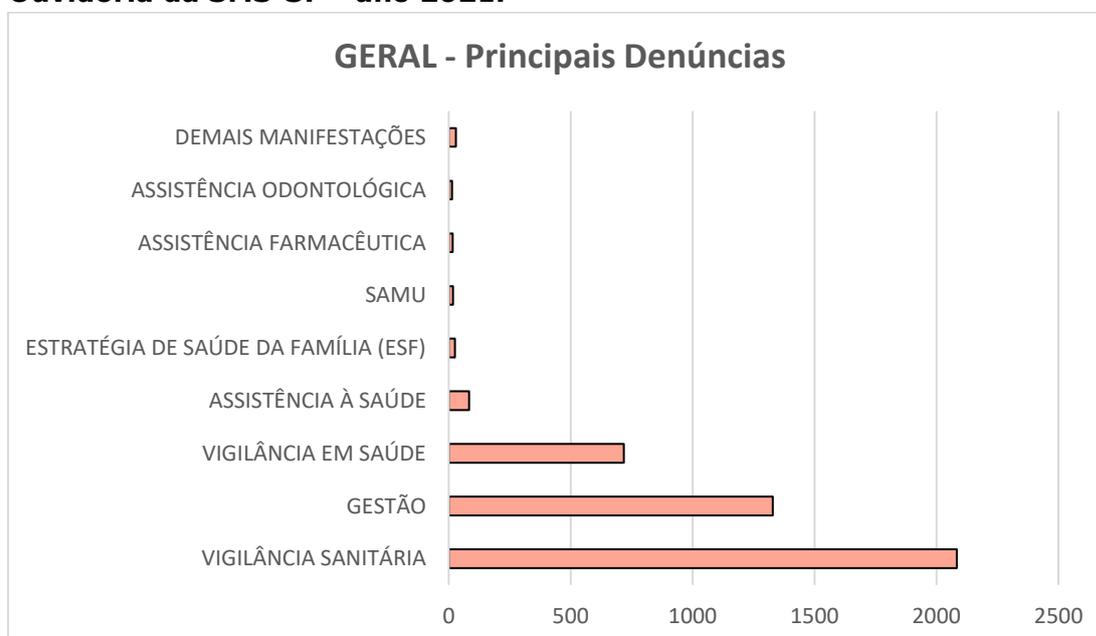
Abaixo, constam as denúncias mais recorrentes.

Tabela 24. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS DENÚNCIAS	QUANTIDADE	%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2083	48%
GESTÃO	1329	31%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	718	17%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	83	2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	26	1%
SAMU	17	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	16	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	14	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	30	1%
TOTAL GERAL	4316	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 22. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

No assunto **Vigilância Sanitária**, o número de denúncias diminuiu para menos da metade do ano anterior: em 2020 somaram 4.354, em 2021 foram 2.083. A maioria (66%) foram denúncias em relação a alimentos e bebidas, no que tange a estabelecimentos que prestam serviços ligados a bares, restaurantes e outros, além dos que comercializam os alimentos em si, atacadistas e varejistas, conforme Tabela 25 e Gráfico 23.

O que se destacou foi o comportamento das taxas de denúncias relativas à saúde ocupacional/saúde do trabalhador: em 2019 foram 60 (2%) aumentando abruptamente para 1.068 (25%) no ano de 2020, voltando a diminuir em 2021 para 178 (9%). As questões sobre uso de EPI e condições de trabalho estavam entre as preocupações principais do primeiro ano da pandemia, sendo que no segundo ano isto parece ter-se estabilizado.

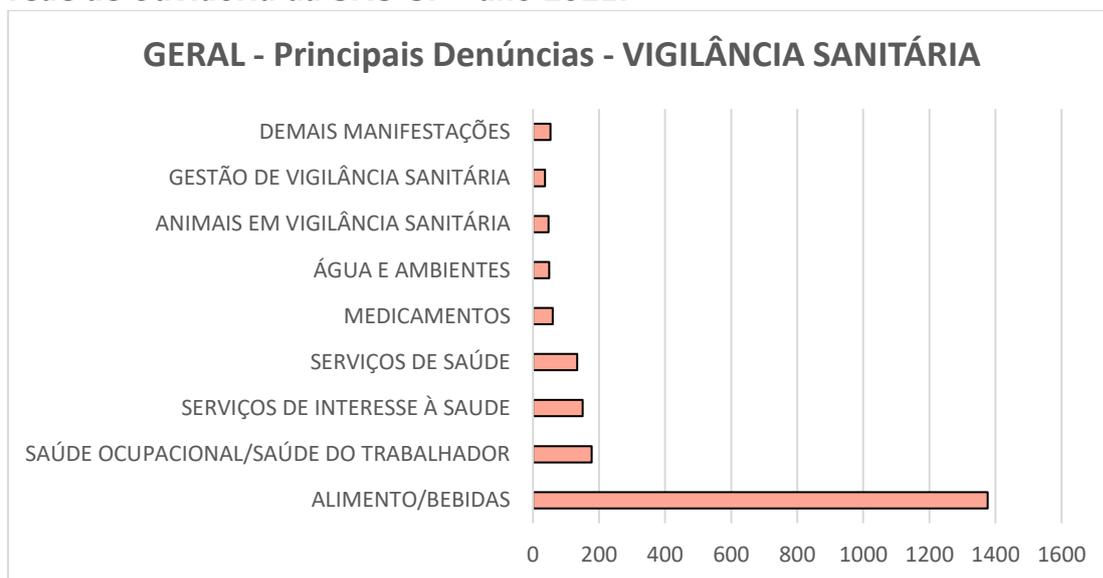
Tabela 25. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	QUANTIDADE	%
ALIMENTO/BEBIDAS	1376	66%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	178	9%
SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE	150	7%
SERVIÇOS DE SAÚDE	134	6%
MEDICAMENTOS	60	3%
ÁGUA E AMBIENTES	49	2%
ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA	47	2%
GESTÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	36	2%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	53	3%
TOTAL GERAL	2083	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 23. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

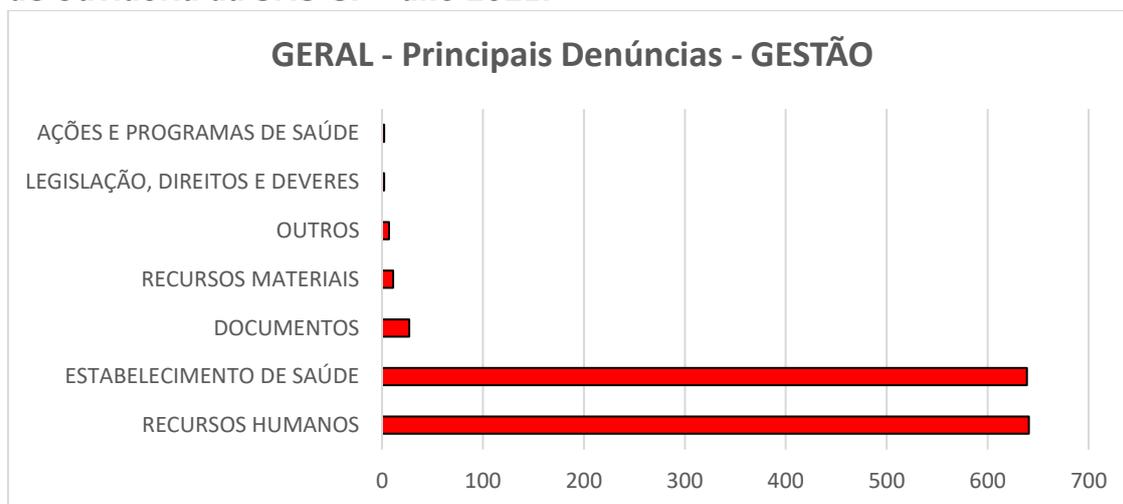
O **segundo assunto** mais recorrente em denúncias é sobre **Gestão**, com 31% do total de 4.316. Nesse aspecto, as denúncias referem-se na maioria a Recursos Humanos (48%) e Estabelecimentos de Saúde (48%), conforme Tabela 26 e Gráfico 24.

Tabela 26. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
RECURSOS HUMANOS	641	48%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	639	48%
DOCUMENTOS	27	2%
RECURSOS MATERIAIS	11	1%
OUTROS	7	1%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	2	0%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2	0%
TOTAL GERAL	1329	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 24. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

O **terceiro assunto** que figura nas **denúncias** refere-se à **Vigilância em Saúde**, 718 (17%), proporcionalmente bem menor do que no ano anterior (52%), conforme Tabela 27 e gráfico 25. É interessante notar que a distribuição das manifestações nesse assunto tem mudado bastante desde 2019, reflexo da pandemia. Em **2021**, Vacinação figurou em primeiro lugar, com 39%, seguido de medidas sanitárias (16%), epidemia/surto (15%), caso confirmado (13%) e em quinto lugar denúncias sobre animais sinantrópicos¹⁵ (8%). Se somarmos vacinação, medidas sanitárias, epidemia/surto, caso confirmado e caso suspeito, chega-se a 86% das denúncias versam sobre temas relativos à pandemia.

No ano de **2020**, primeiro ano da pandemia, **Epidemia/Surto** saltou para primeiro lugar com 401 registros (52%), que se somado a 90 registros sobre casos confirmados (12%) ou 41 casos suspeitos (5%) e 5 sobre vacinação (1%) que possivelmente também estão relacionados, chega a 70% dos registros. Animais Sinantrópicos caiu de primeiro para quarto nesse tipo de denúncia.

Das manifestações desse tipo que ocorreram em **2019**, 61% delas referiam-se a animais sinantrópicos, 14% sobre casos confirmados de doenças, sendo as demais

¹⁵ Animais sinantrópicos, são aqueles que se adaptaram a viver junto com o ser humano, mesmo contra a sua vontade. Destacam-se dentre os animais sinantrópicos, aqueles que podem transmitir doenças ou causar agravos à saúde do homem ou outros animais e que estão presentes na cidade, como: rato, pombo, morcego, barata, mosca, mosquito, pulga, carrapato, formiga, escorpião, aranha, taturana, lacraia, abelha, vespa, marimbondo, entre outros.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

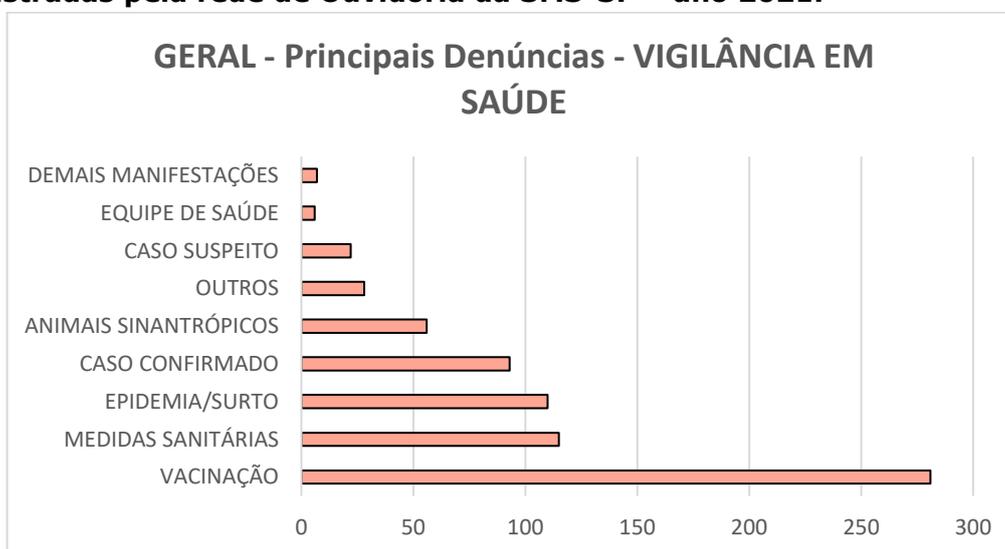
subdivididos nos assuntos criadouros em potencial (7%), vacinação (5%), epidemia/surto (gripe, dengue, febre amarela, etc.) (9 registros, 4%), entre outros menos frequentes.

Tabela 27. 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 - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	QUANTIDADE	%
VACINAÇÃO	281	39%
MEDIDAS SANITÁRIAS	115	16%
EPIDEMIA/SURTO	110	15%
CASO CONFIRMADO	93	13%
ANIMAIS SINANTRÓPICOS	56	8%
OUTROS	28	4%
CASO SUSPEITO	22	3%
EQUIPE DE SAÚDE	6	1%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	7	1%
TOTAL GERAL	718	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 25. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, em Vigilância em Saúde, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

A seguir, na Tabela 28 e gráfico 26 as denúncias relativas à Assistência à Saúde.

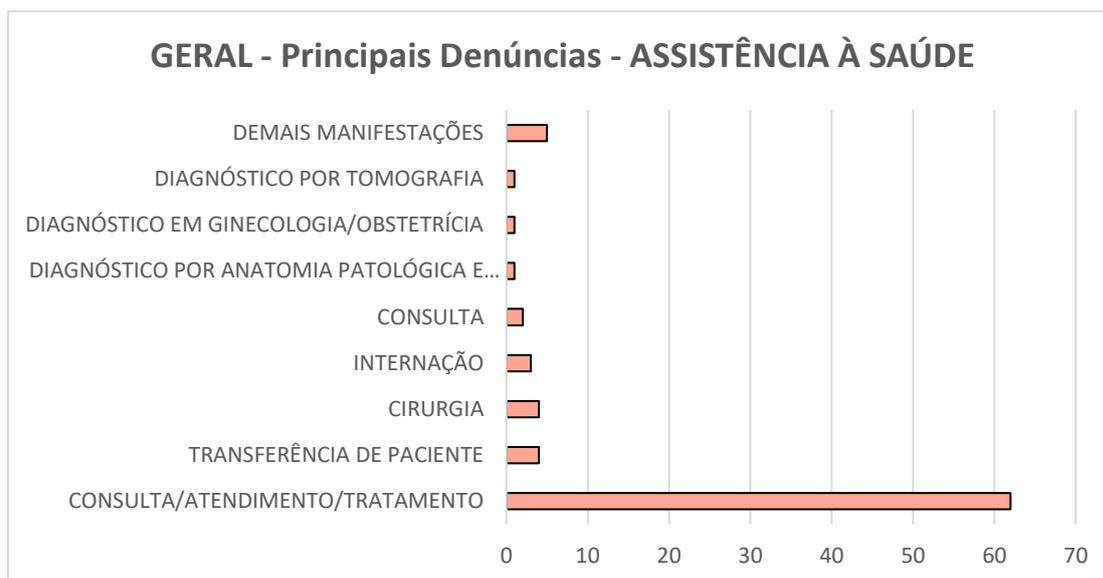
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 28. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Assistência à Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QUANTIDADE	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	62	75%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	4	5%
CIRURGIA	4	5%
INTERNAÇÃO	3	4%
CONSULTA	2	2%
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	1	1%
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	1	1%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	1	1%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	5	6%
TOTAL GERAL	83	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 26. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Assistência à Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

5. INFORMAÇÕES

Quanto à Tipologia **Informações**, foram 1029 registros (1% do total de manifestações), quase dobrando a quantidade com relação ao ano anterior, quando foram registradas 686 manifestações, mas ainda assim em pequena proporção.

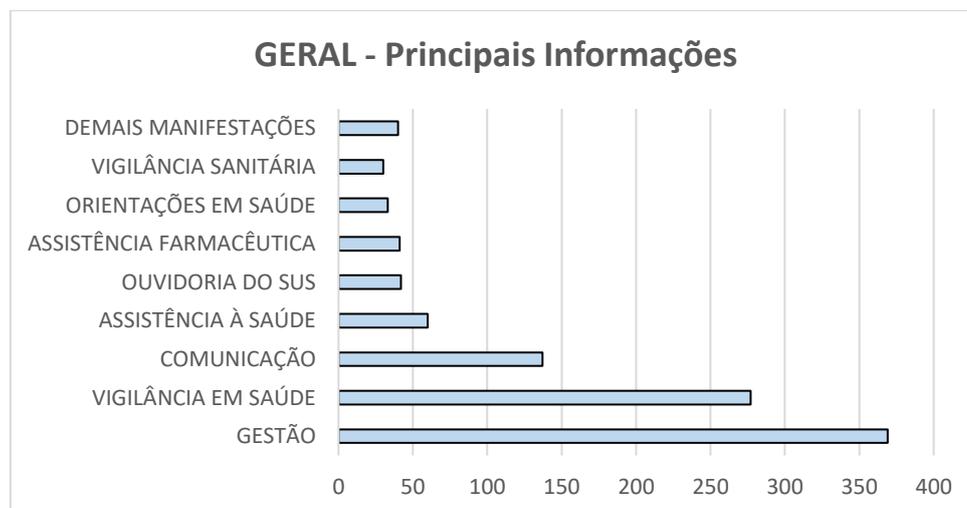
Dos usuários que solicitaram alguma informação, 36% foram em relação a assuntos sobre Gestão, seguidos de 27% sobre Vigilância em Saúde, 13% sobre Comunicação, conforme Tabela 29 e Gráfico 27.

Tabela 29. Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS INFORMAÇÕES	QUANTIDADE	%
GESTÃO	369	36%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	277	27%
COMUNICAÇÃO	137	13%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	60	6%
OUVIDORIA DO SUS	42	4%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	41	4%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	33	3%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	30	3%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	40	4%
TOTAL GERAL	1029	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 27. Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

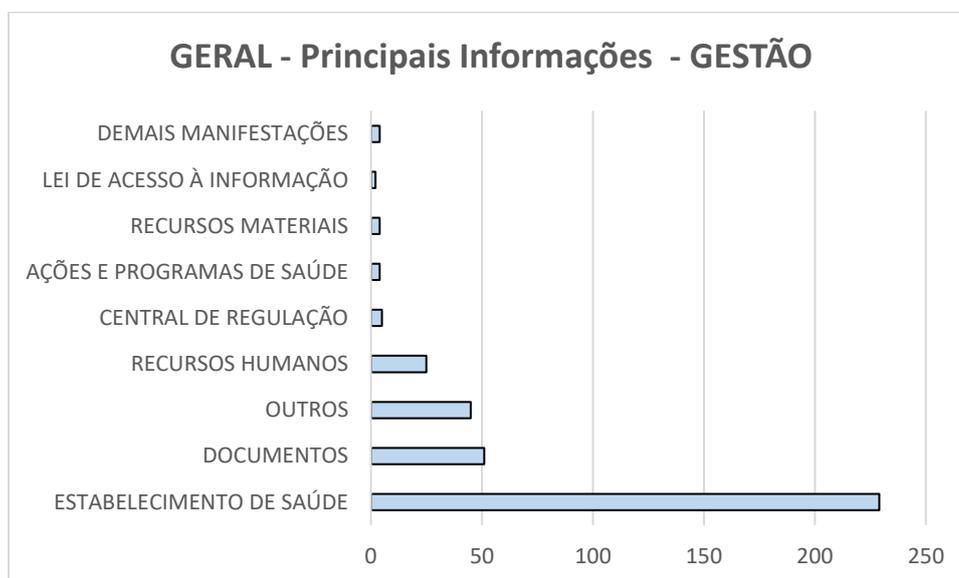
Ao observar os pedidos de informação sobre Gestão, grande parte (62%) é a respeito de localização de estabelecimentos de saúde, seguida de informações sobre Documentos (14%), recursos humanos (7%), Tabela 30 e Gráfico 28.

Tabela 30. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS INFORMAÇÕES - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	229	62%
DOCUMENTOS	51	14%
OUTROS	45	12%
RECURSOS HUMANOS	25	7%
CENTRAL DE REGULAÇÃO	5	1%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	4	1%
RECURSOS MATERIAIS	4	1%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2	1%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	4	1%
TOTAL GERAL	369	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 28. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

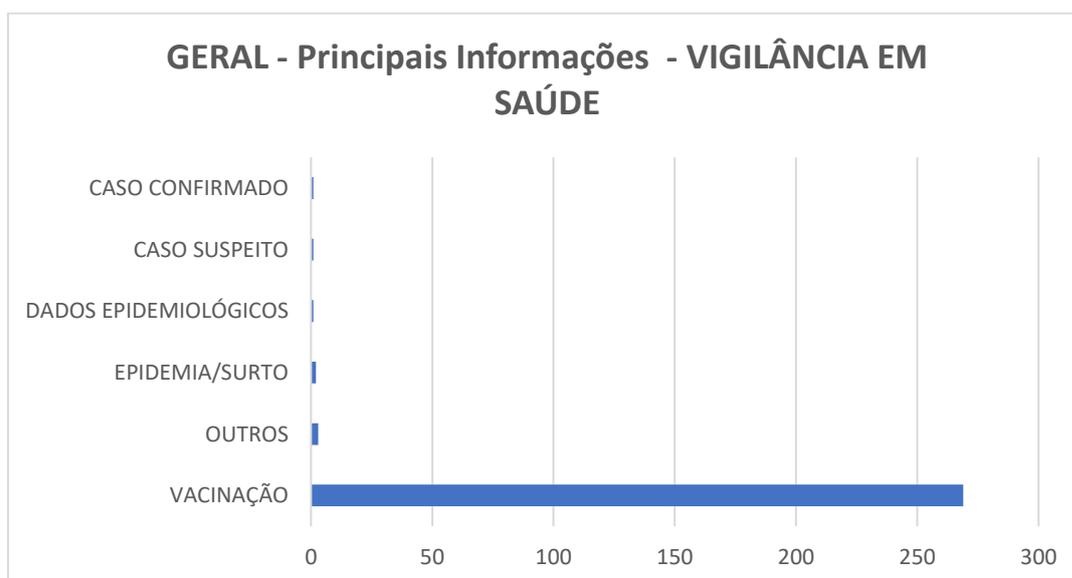
O que mais aumentou de um ano para o outro foram as informações sobre Vigilância em Saúde, que passaram de 7% para 277 (27%), onde estão contidas as informações sobre vacinação, interesse comum em 2021 com o lançamento das vacinas e calendários de aplicação das doses por grupos prioritários, conforme tabela 31 e gráfico 29.

Tabela 31. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Vigilância em Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS INFORMAÇÕES - VIGILÂNCIA EM SAÚDE	QUANTIDADE	%
VACINAÇÃO	269	97%
OUTROS	3	1%
EPIDEMIA/SURTO	2	1%
DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	1	0%
CASO SUSPEITO	1	0%
CASO CONFIRMADO	1	0%
TOTAL GERAL	277	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 29. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Vigilância em Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Houve 137 pedidos de informações no assunto Comunicação, com temas bastante diversos, gerando um grupo com 96% de “Outros”, conforme Tabela 32.

Tabela 32. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Comunicação, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS INFORMAÇÕES - COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE	%
OUTROS	132	96%
PUBLICAÇÃO/MATERIAL INFORMATIVO	3	2%
E-MAIL / SITE	2	1%
TOTAL GERAL	137	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Outras 60 informações foram a respeito de Assistência à Saúde, concentrando-se em temas como consultas, cirurgias, diagnósticos e internação, conforme Tabela 33.

Tabela 33. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Assistência à Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS INFORMAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QUANTIDADE	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	35	58%
CIRURGIA	11	18%
CONSULTA	3	5%
DIAGNÓSTICO	3	5%
INTERNAÇÃO	2	3%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	2	3%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	2	3%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	1	2%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1	2%
TOTAL GERAL	60	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

6. SUGESTÕES:

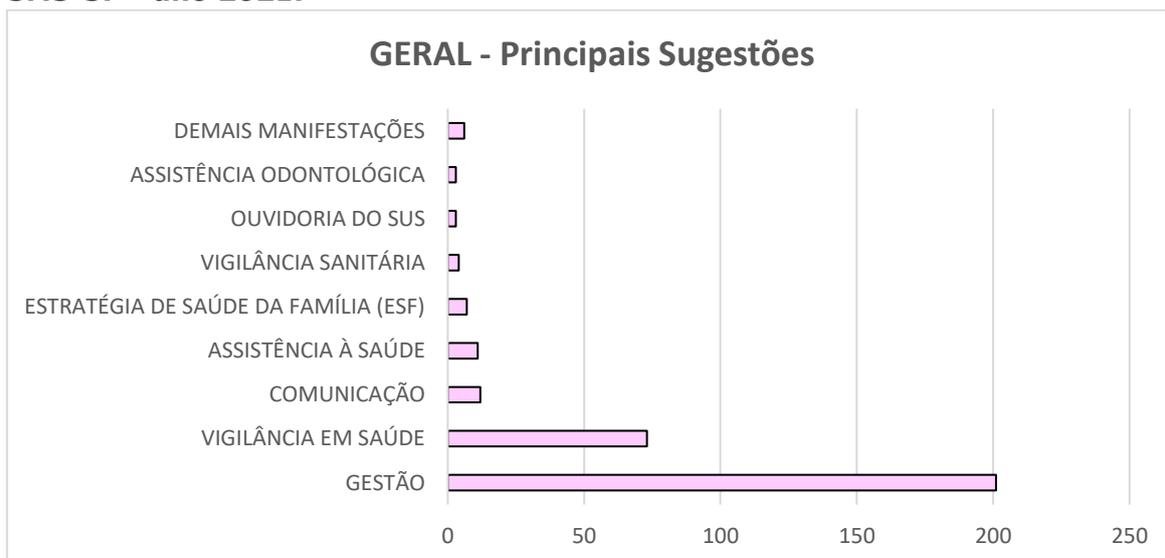
As sugestões registradas no Sistema Ouvidor SUS, 320 no ano de 2021, correspondem a menos de 1% do total de manifestações, mesma proporção de 2020. Concentraram-se em temas relacionados à Gestão (63%), Vigilância em Saúde (23%), Comunicação (4%), Assistência à Saúde (3%), Estratégia de Saúde da Família (2%) Vigilância Sanitária (1%), conforme Tabela 34 e gráfico 30.

Tabela 34. - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SUGESTÕES	QUANTIDADE	%
GESTÃO	201	63%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	73	23%
COMUNICAÇÃO	12	4%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	11	3%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	7	2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	4	1%
OUVIDORIA DO SUS	3	1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	3	1%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	6	2%
TOTAL GERAL	320	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 30. Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

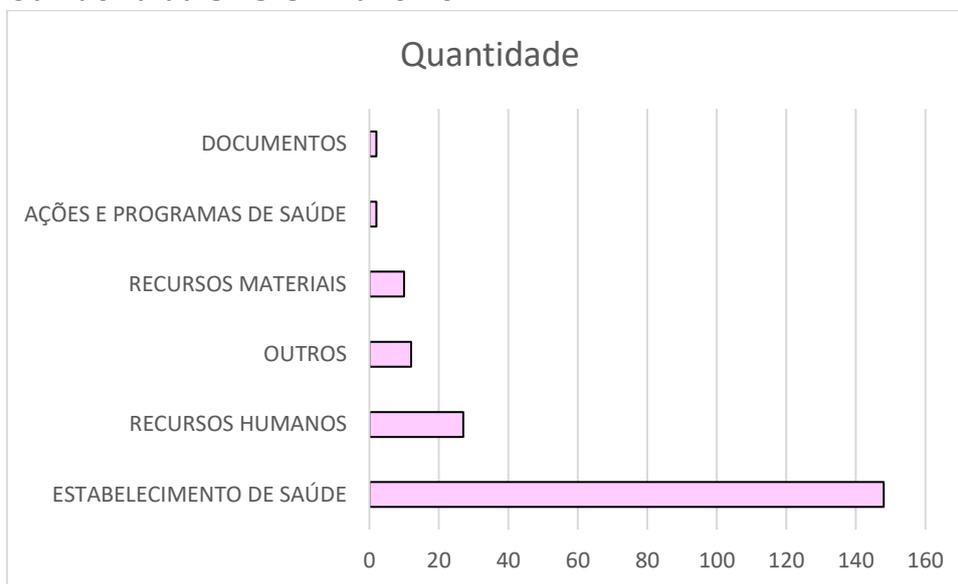
Dentre as 201 sugestões direcionadas à **Gestão**, 74% são para Estabelecimentos de Saúde, com temas tais como rotinas e protocolos das unidades de saúde e espaço físico. Outros 13% versam sobre Recursos Humanos e 5% para Recursos Materiais, conforme Tabela 35 e Gráfico 31.

Tabela 35. Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SUGESTÕES - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	148	74%
RECURSOS HUMANOS	27	13%
OUTROS	12	6%
RECURSOS MATERIAIS	10	5%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	2	1%
DOCUMENTOS	2	1%
TOTAL GERAL	201	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 31. Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

III – PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES ESTRATIFICADAS POR OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIA

Os dados até aqui apresentados referem-se ao total das manifestações da Rede de Ouvidoria. Serão apresentadas na tabela 36 as manifestações, por tipologia, assim estratificados:

1. Coordenadorias Regionais de Saúde – CRS
2. Assistência Hospitalar– AH;
3. Hospital do Servidor Público Municipal- HSPM;
4. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.

1. COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE – CRS E SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE – STS

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

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

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

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

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

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

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

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

Coordenadoria Regional de Saúde Centro:

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

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

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

Coordenadoria Regional de Saúde Oeste:

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

Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste:

- a. Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva/Formosa/Carrão
- b. Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

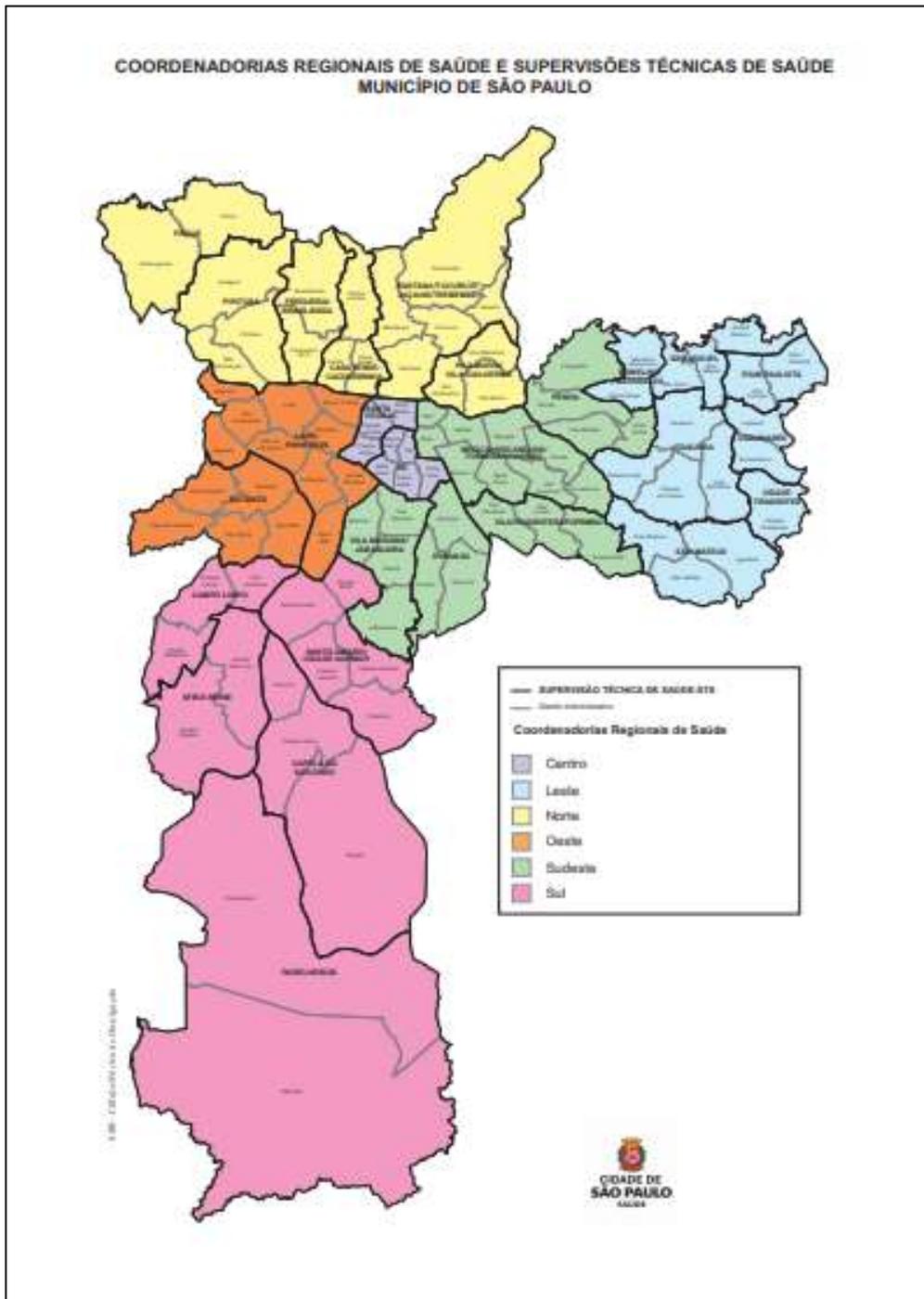
- c. Supervisão Técnica de Saúde Penha
- d. Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara,
- e. Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba

Coordenadoria Regional de Saúde Sul:

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

Na Tabela 36 serão apresentadas as manifestações classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final do mesma Tabela, constam os números de manifestações da Assistência Hospitalar, do Hospital do Servidor Público Municipal, Secretaria Municipal da Saúde, e SAMU, totalizando as 77.555 manifestações. Essa Tabela não tem a intenção de ser um ranking no número de manifestações e suas tipologias, já que cada Coordenadoria Regional de Saúde tem características demográficas, perfil populacional e características socioeconômicas e número de equipamentos de saúde diferentes, cada um com polpações atendidas em número e especificidades diferentes.

Figura 2. Mapa das Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – Cidade de São Paulo - ano 2021.



Fonte: Boletim CEInfo 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 36. Total de Manifestações segundo a Tipologia, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias SUS, por Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas supervisões, AH, HSPM, COSAP, COVISA SMS, SAMU– ano 2021 – Fonte: OuvidorSUS 02/02/2022

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Capela do Socorro	SUL	2338	1653	162	183	26	8	4370	6%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	2111	1572	215	459	46	8	4411	6%
Campo Limpo	SUL	1303	1154	115	127	25	4	2728	4%
M'Boi Mirim	SUL	1253	1040	114	145	21	7	2580	3%
Parelheiros	SUL	362	454	46	84	4	1	951	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							SUL	15040	19%
Itaquera	LESTE	1454	1230	176	284	22	10	3176	4%
São Mateus	LESTE	1089	794	82	68	14	3	2050	3%
São Miguel	LESTE	958	894	95	188	18	9	2162	3%
Itaim Paulista	LESTE	987	788	61	160	17	2	2015	3%
Guaianases	LESTE	694	548	54	162	14	0	1472	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	595	581	61	94	14	9	1354	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	641	474	42	98	6	3	1264	2%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							LESTE	13493	17%
Penha	SUDESTE	1627	1210	167	219	27	3	3253	4%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	1126	1284	271	443	35	10	3169	4%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	1128	1057	106	436	36	13	2776	4%
Ipiranga	SUDESTE	974	977	129	402	26	14	2522	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	691	1044	194	484	50	11	2474	3%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							SUDESTE	14194	18%
Santana / Jaçanã	NORTE	1203	1211	243	230	26	11	2924	4%
Pirituba	NORTE	1165	1300	184	381	30	10	3070	4%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	871	639	73	603	102	8	2296	3%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	1222	949	133	94	20	3	2421	3%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	868	557	76	84	17	8	1610	2%
Perus	NORTE	397	396	30	192	8	4	1027	1%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							NORTE	13348	17%
Butantã	OESTE	1337	926	157	48	25	4	2497	3%
Lapa / Pinheiros	OESTE	765	914	363	123	41	8	2214	3%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							OESTE	4711	6%
Santa Cecília	CENTRO	420	406	86	67	18	6	1003	1%
Sé	CENTRO	435	482	236	134	29	6	1322	2%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							CENTRO	2325	3%
AH		1125	2945	217	1210	21	49	5567	7%
HSPM		2523	1295	34	280	11	21	4164	5%
COSAP		46	315	11	5	20	4	401	1%
COVISA		123	169	276	1	98	41	708	1%
SMS		2095	892	87	53	159	22	3308	4%
SAMU		6	181	20	86	3	0	296	0%
TOTAL GERAL		36027	31223	4403	7680	1188	342	77.555	100%

2. ATENÇÃO HOSPITALAR

Conforme já citado, desde a reestruturação da Secretaria Municipal de Saúde, que ocorreu por meio do Decreto 59.685 de 13/08/2020, e da reorganização da Administração Pública Indireta por meio da Lei 17.433 de 29/07/2020, a Ouvidoria da Autarquia Hospitalar Municipal passou a integrar a Divisão de Ouvidoria. Dentro da nova estrutura proposta pela Divisão de Ouvidoria, detalhada pela Portaria 166 de 15 de abril de 2021 – SMS.G, o trabalho desenvolvido junto à Rede de Ouvidorias Hospitalares foi abarcado pelo Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede – NUQ da Divisão de Ouvidoria, tendo assim a continuidade garantida. Como proposta, o modelo do trabalho realizado será expandido também para as Coordenadorias Regionais de Saúde, estando em processo de implantação, aperfeiçoamento e consolidação. O NUQ funciona como apoio técnico e de qualidade às ouvidorias hospitalares e às ouvidorias dos territórios, sendo as principais atribuições:

- Mensuração e avaliação da qualidade do trabalho realizado pelas ouvidorias nas unidades, analisando as demandas inseridas na própria Unidade;
- Suporte às ouvidorias locais das unidades;
- Discussão de casos com ouvidorias locais;
- Capacitação de novos ouvidores locais;
- Acompanhamento do prazo de resposta a ser dada ao manifestante;
- Visitas às unidades para que haja interface e troca de experiências (retomada após suspensão temporária devido à pandemia).

Em 2021, as ouvidorias da Rede Hospitalar receberam 5.567 manifestações, que corresponde a 7% do total de registros, sendo que no ano anterior foram 5.376 (9%). Diferentemente de 2019, quando o meio mais utilizado para manifestação pelos usuários dos hospitais municipais foi o atendimento presencial nas ouvidorias locais instaladas em cada hospital (36,30%), em 2020 o destaque foi para o atendimento telefônico, que cresceu de 32% para 45%. Este comportamento foi mantido em 2021, com 43% de registros por telefone. Em 2021, as manifestações por cartas, geralmente depositadas na caixa de sugestões da unidade ficaram em segundo lugar, com 23%, índice igual ao ano anterior. Mesmo com o atendimento presencial suspenso, 719 pessoas (13%) foram atendidas pessoalmente. O meio por Formulário web (internet) vem crescendo ano a ano, passando de 8% em 2020 para 12% em 2021 e por e-mail cresceu de 6% para 7%, conforme Tabela 37.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 37. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal, classificadas por meio de atendimento - 2021.

REDE HOSPITALAR – MEIOS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
TELEFONE	2418	43%
CARTA	1301	23%
PESSOALMENTE	719	13%
FORMULÁRIO WEB	665	12%
EMAIL	398	7%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	66	1%
APLICATIVO E-SAÚDE	0	0%
TOTAL GERAL	5567	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Mesmo com o crescimento do atendimento telefônico, esse perfil da Ouvidoria da Rede Hospitalar é proporcionalmente bem menor que o índice da rede como um todo, onde a atendimento telefônico atingiu 72%. 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 pessoalmente (13%). Diferentemente, ao se considerar o dado geral da Rede de Ouvidorias, a proporção de munícipes que utiliza o atendimento pessoal atingiu 5% e 5% via carta.

A maioria das manifestações registradas nas ouvidorias dos hospitais refere-se a **Reclamações** (53%), seguida de **Elogios** (22%), **Solicitações** (20%) e **Denúncias** (4%), conforme **Tabela 38**, Sugestões e Informações direcionadas à Ouvidoria da Rede Hospitalar não atingem 1%. Esses dados são muito semelhantes ao apurado em 2020 (54%, 22% e 19%, respectivamente). Essa distribuição difere dos dados gerais da Rede de Ouvidoria, onde predominaram **Solicitações** (44%), **Reclamações** (39%), **Denúncias** (6%) e **Elogios** (10%), conforme demonstrado anteriormente na **Tabela 4**.

Tabela 38. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal, classificadas por tipologia - 2021.

REDE HOSPITALAR - TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
RECLAMACAO	2945	53%
ELOGIO	1210	22%
SOLICITACAO	1125	20%
DENUNCIA	217	4%
SUGESTAO	49	1%
INFORMACAO	21	0%
TOTAL GERAL	5567	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

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 Rede Hospitalar a ordem de frequência das tipologias difira um pouco daquela dos dados apurados no âmbito geral da Rede de Ouvidoria, abaixo (Tabelas 39 a 53) serão apresentados na mesma ordem que foi exibida nos dados gerais, seguidos dos respectivos comentários: **Solicitação, Reclamação, Elogio, Denúncia, Informação e Sugestão.**

2.1 SOLICITAÇÕES REDE HOSPITALAR

Na Tabela 39, são expressas as manifestações referentes a **Solicitações**, onde se destaca o assunto **Assistência à Saúde**, com **90%** dessas demandas.

Tabela 39. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	QUANTIDADE	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1013	90%
GESTÃO	74	7%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	13	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	9	1%
ALIMENTO	4	0%
OUVIDORIA DO SUS	4	0%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3	0%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	2	0%
TOTAL GERAL	1125	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Dentro de 1013 solicitações sobre **Assistência à Saúde**, a Tabela 40 detalha os principais motivos, destacando-se as **solicitações de Cirurgias**, com 517 (51%) do total, seguido de solicitações referentes a consulta/atendimento (22%), diagnóstico (somatório 10%) e transferência de paciente (13%). Com a continuidade do cenário de pandemia, a proporção de solicitações não diferiu muito do apurado no ano anterior (solicitações 47%, consulta/atendimento tratamento 19%, transferência de

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

paciente 15%). Estas solicitações podem se referir a pacientes internados ou ambulatoriais.

Tabela 40. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QUANTIDADE	%
CIRURGIA	517	51%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	220	22%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	135	13%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	41	4%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	23	2%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	21	2%
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	9	1%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	9	1%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	38	4%
TOTAL GERAL	1013	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

As cirurgias ortopédicas continuam liderando, representando 34% desse montante, conforme Tabela 41 mantendo o índice do ano anterior, o que denota que a carência por esse tipo de cirurgia permanece.

Tabela 41. – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde – Cirurgias - 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE - CIRURGIA	QUANTIDADE	%
ORTOPÉDICA	176	34%
GERAL	97	19%
GINECOLÓGICA	67	13%
CARDIOLÓGICA	48	9%
UROLÓGICA	25	5%
NEUROLÓGICA	22	4%
OUTROS	15	3%
VASCULAR	10	2%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	57	11%
TOTAL GERAL	517	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

2.2 RECLAMAÇÕES REDE HOSPITALAR

As 2.920 demandas da Rede Hospitalar classificadas como **Reclamações** correspondem a 53% do montante geral dos registradas referentes a hospitais. Quase a totalidade (94%) refere-se à **Gestão**, como mostra a Tabela 42, praticamente idêntica a 2020 (96%).

Tabela 42. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	%
GESTÃO	2775	94%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	63	2%
OUVIDORIA DO SUS	60	2%
TRANSPORTE	18	1%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	12	0%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	7	0%
ALIMENTO	3	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	4	0%
TOTAL GERAL	2945	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Das Reclamações relativas à **Gestão**, comparando-se com 2020, houve diminuição das queixas relativas a Recursos Humanos de 50% para 45% e aumento relativo a Estabelecimentos de Saúde de 47% para 52%, conforme expresso na Tabela 43.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 43. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– 2021

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1455	52%
RECURSOS HUMANOS	1236	45%
DOCUMENTOS	42	2%
RECURSOS MATERIAIS	35	1%
OUTROS	5	0%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	0%
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	1	0%
TOTAL GERAL	2775	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Dentre as 1.236 reclamações sobre Recursos Humanos registradas, na Tabela 44 percebe-se que 97% referem-se à Insatisfação e apenas 2% à falta de profissional, índices idênticos ao ano anterior.

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 considere que o profissional foi mal educado ou grosseiro ou faltou com a ética profissional.

Tabela 44. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Subassunto Recursos Humanos - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS	QUANTIDADE	%
INSATISFAÇÃO	1203	97%
FALTA DE PROFISSIONAL	26	2%
TRABALHADOR EM SAÚDE	3	0%
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	2	0%
OUTROS	2	0%
TOTAL GERAL	1236	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Detalhando as insatisfações na Tabela 45, continuam se concentrando no Atendimento Médico (44%) e 18% no atendimento da equipe de enfermagem (21%), semelhante a 2020 (47% e 21%).

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 45. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Subassunto Recursos Humanos - Insatisfação 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	QUANTIDADE	%
MÉDICO	525	44%
ENFERMEIRO	183	15%
EQUIPE DE SAÚDE	148	12%
NÃO ESPECIFICADO	82	7%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	57	5%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	40	3%
SEGURANÇA	38	3%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	27	2%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	103	9%
TOTAL GERAL	1203	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

A Tabela 46 demonstra que o Subassunto **Estabelecimento de Saúde** se destaca por representar 52% do total das Reclamações relativas à Assistência Hospitalar, sendo que sobressai as queixas sobre Rotinas/Protocolos de Unidades de Saúde (62%) e em segundo lugar Dificuldade de Acesso/Demora no atendimento, representando 22%. São reclamações que usualmente referem-se ao 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. Isto por vezes causa tensão pois muitas vezes os pacientes têm a expectativa de serem atendidos na ordem que chegaram e não entendem os critérios aplicados para a priorização do atendimento.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 46. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	QUANTIDADE	%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	905	62%
DIFICULDADE DE ACESSO	318	22%
ROTINAS E PROTOCOLOS	159	11%
ESPAÇO FÍSICO	20	1%
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	17	1%
ALIMENTAÇÃO	12	1%
OUTROS	11	1%
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	6	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	7	0%
TOTAL GERAL	1455	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Na Tabela 47, o Subassunto **Rotinas e Protocolos de Unidade de Saúde - Documentos**, reflete a demora na entrega de documentos solicitados tais como resultado de exame (49%), cópia de prontuário (21%) e declaração de óbito (13%).

Tabela 47. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Rotinas e Protocolos – Documentos – 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - DOCUMENTOS	QUANTIDADE	%
RESULTADO DE EXAME	14	33%
PRONTUÁRIO	13	31%
LAUDO	3	7%
DECLARAÇÃO DE ÓBITO	3	7%
OUTROS	3	7%
RELATÓRIO MÉDICO	3	7%
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	2	5%
ATESTADO MÉDICO	1	2%
TOTAL GERAL	42	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Na Tabela 48, estão as reclamações sobre Recursos Materiais.

Tabela 48. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Recursos Materiais - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS MATERIAIS	QUANTIDADE	%
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	25	71%
MATERIAL DE EXPEDIENTE	10	29%
TOTAL GERAL	35	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

2.3 DENÚNCIAS REDE HOSPITALAR

Dentre as 217 manifestações registradas na Tipologia **Denúncia** na Rede Hospitalar, 86% estão inclusas do Assunto **Gestão** e 7% em Vigilância Sanitária, (Tabelas 49, 50 e 51)

Tabela 49. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS DENÚNCIAS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	187	86%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	15	7%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	8	4%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	5	2%
FINANCEIRO	1	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	0%
TOTAL GERAL	217	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

As denúncias sobre Estabelecimentos de Saúde aumentaram de 34% em 2020 para 53% em 2021, mantendo-se igual na quantidade.

Tabela 50. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Assunto Gestão 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	99	53%
RECURSOS HUMANOS	82	44%
RECURSOS MATERIAIS	5	3%
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1	1%
TOTAL GERAL	187	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 51. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Vigilância Sanitária 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	QUANTIDADE	%
SERVIÇOS DE SAÚDE	9	60%
SAÚDE OCUPACIONAL/SAÚDE DO TRABALHADOR	4	27%
ÁGUA E AMBIENTES	2	13%
TOTAL GERAL	15	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

2.4 ELOGIOS REDE HOSPITALAR

No que concerne aos 1.210 **Elogios** registrados na Rede Hospitalar, 100% referem-se à Gestão, desses 45% foram dirigidos à Equipe de Saúde que inclui todo o atendimento na unidade de saúde; 18% dos elogios foram específicos para o quadro médico e 25% para equipe de enfermagem (enfermeiro, auxiliar de enfermagem e técnico em enfermagem), como se observa nas Tabelas 52 e 53. Em 2020, esses índices foram 38% para equipe de saúde, 21% médicos e 25% equipe de enfermagem.

Tabela 52. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Elogios - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS ELOGIOS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	1207	100%
OUVIDORIA DO SUS	2	0%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0%
TOTAL GERAL	1210	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 53. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Elogios, por categorias profissionais - 2021.

REDE HOSPITALAR - PRINCIPAIS ELOGIOS	QUANTIDADE	%
EQUIPE DE SAÚDE	548	45%
MÉDICO	221	18%
ENFERMEIRO	107	9%
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	69	6%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	57	5%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	50	4%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	42	3%
ASSISTENTE SOCIAL	24	2%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	92	8%
TOTAL GERAL	1210	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Sugestões e Informações direcionadas à Ouvidoria da Rede Hospitalar atingiram 1% em 2021.

3. HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL- HSPM

O Hospital do Servidor Público Municipal realiza atendimento a servidores públicos do Município de São Paulo e seus dependentes.

O número total de registros de ouvidoria dirigidos ao HSPM decaiu à metade de 2019 para 2020, de 4.839 para 2.391. Em 2021, os registros voltaram a crescer para 4.164. Na **Tabela 54** observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos que buscam a Ouvidoria, mesmo com as restrições impostas com as medidas de isolamento contra a COVID-19, continuou sendo o **presencial**, com **48%**, aumentando em relação ao ano anterior, quando atingiu 36%, mas mesmo assim não atingindo os índices anteriores à pandemia, quando em 2019 atingiu 57%. Este índice diferiu bastante do demais hospitais municipais, onde em 2021 o meio mais utilizado foi o telefone (43%) e a ida pessoalmente para realizar o registro figurou em terceiro lugar, com 13%, conforme demonstrado anteriormente na Tabela 37. Essa mudança de perfil deveu-se ao cenário de pandemia, quando o atendimento presencial foi suspenso, mas mesmo assim percebe-se que continuou sendo o principal meio de acesso à Ouvidoria do HSPM. Ressalta-se que se forem considerados os dados gerais da Rede de Ouvidorias, esse meio foi utilizado por apenas 5% dos manifestantes e o meio telefônico ficou em primeiro, com 73%. Já no HSPM, o atendimento por telefone foi o terceiro mais utilizado, por meio da Central SP-156 com 18%, abaixo da proporção da rede hospitalar municipal, cujas manifestações recebidas por esse meio constou em primeiro lugar, alcançando 45% no mesmo período. No HSPM, um número expressivo de registros também ocorreu via e-mail (28%), formulário web (6%) e carta (0%), neste último também são considerados aqueles depositados na caixa de sugestões da unidade. Na rede hospitalar municipal esses índices foram de 7%, 12% e 23% e nos dados gerais atingem 3%, 13% e 5%. Desde 2016, passou-se a registrar as pesquisas de satisfação (avaliação dos serviços prestados durante a internação hospitalar no setor de Qualidade do HSPM, as quais são registradas como carta no sistema OuvidorSUS

Com relação ao meio de atendimento por meio de cartas, vale ressaltar que a partir de setembro de 2016 o HSPM passou a registrar no sistema OuvidorSUS as pesquisas de satisfação depositadas nas caixas de Ouvidoria. Trata-se de uma avaliação dos serviços prestados na internação hospitalar promovida pelo Setor de Qualidade do hospital. Porém, em 2020, como medida de proteção devido ao Covid-19, as cartas deixaram de ser trabalhadas, aguardando nova definição para seu retorno.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 54 – Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 2021.

Tabela 54. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 2021.

HSPM - MEIOS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
PESSOALMENTE	1981	48%
EMAIL	1158	28%
TELEFONE	749	18%
FORMULÁRIO WEB	242	6%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	31	1%
CARTA	3	0%
APLICATIVO E-SAÚDE	0	0%
TOTAL GERAL	4164	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

No que se refere às classificações por **Tipologia**, observa-se que do total de 4.164 manifestações relativas ao HSPM, as **Solicitações** continuaram a se destacar, com mais da metade dos registros (61%), como se observa **Tabela 55**.

As Reclamações são a segunda modalidade mais registrada (31%) na Ouvidoria do HSPM, enquanto que os Elogios representam 7% dos registros, Denúncias 1%, Sugestão 1% e Informação 0%. Esse perfil difere das manifestações registradas na Ouvidoria dos demais hospitais da rede municipal, onde as Reclamações atingem 53% e as Solicitações 20%, enquanto os elogios foram mais elevados proporcionalmente, atingindo 22%, conforme exposto antes na **Tabela 38**. 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 45% de Solicitações, 39% de Reclamações e 10% de Elogios, conforme demonstrado anteriormente na Tabela 4. As denúncias continuam a figurar em 1% dos registros, sendo bem mais relevantes nos registros gerais, onde alcançaram 6%.

A distribuição por tipologia ficou muito semelhante ao ano anterior (Solicitação 59%, Reclamação 32%, Elogio 7%, Denúncia 1%, Informação 1% e Sugestão 0%)

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 55. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por tipologia – 2021.

HSPM - TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
SOLICITACAO	2523	61%
RECLAMACAO	1295	31%
ELOGIO	280	7%
DENUNCIA	34	1%
SUGESTAO	21	1%
INFORMACAO	11	0%
TOTAL GERAL	4164	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

3.1 SOLICITAÇÕES HSPM

Dentre as solicitações, 94% referem-se à Assistência à Saúde, 4% à Gestão e 2% à Assistência Odontológica, conforme Tabela 56.

Tabela 56. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES	QUANTIDADE	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2362	94%
GESTÃO	93	4%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	44	2%
OUVIDORIA DO SUS	13	1%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4	0%
TRANSPORTE	3	0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2	0%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	0%
TOTAL GERAL	2523	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Conforme **Tabela 57** alguns tipos de solicitações destacam-se no HSPM, semelhante ao que ocorre nos hospitais da rede, entre estes: Consulta/Atendimento/Tratamento

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

(85%) que são atendimentos ambulatoriais, Cirurgias (8%) e Exames Diagnósticos (6%). É interessante comparar as proporções de Solicitações que chegam às

Ouvidorias da Rede Hospitalar com as do HSPM: na primeira o maior número (51%) refere-se a cirurgias, enquanto no HSPM o grande montante das solicitações refere-se a consultas/atendimento/tratamento e apenas 8% a cirurgias, semelhante ao comportamento do ano anterior, onde 74% das solicitações foram sobre consultas e 7% sobre cirurgias.

Tabela 57. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Assistência à Saúde - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QUANTIDADE	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	2018	85%
CIRURGIA	199	8%
DIAGNÓSTICO	137	6%
INTERNAÇÃO	5	0%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	3	0%
TOTAL GERAL	2362	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

As **consultas** mais solicitadas no HSPM foram de Oftalmologia (14%), Ortopedia (14%), Ginecologia/Obstetrícia (10%), Gastroenterologia (8%), Clínica Médica (7%) Cardiologia (5%), conforme **Tabela 58**, distribuição que pouco difere um pouco do apurado no anterior (Oftalmologia 19%, Ortopedia 10%, Ginecologia 9%, Cardiologia 6% e Endocrinologia 5%).

Pode-se pensar que essa diferença reflete o perfil dos usuários desses serviços. No HSPM os usuários são servidores públicos municipais e seus dependentes, que parecem buscar recursos para cuidados com a saúde em nível ambulatorial, provavelmente mais na esfera preventiva. Nos demais hospitais da rede hospitalar, metade das solicitações (51%) são para cirurgias, nível mais terciário. Outra diferença é que 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.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 58. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Consultas - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE - CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	QUANTIDADE	%
OFTALMOLOGIA	283	14%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	280	14%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	199	10%
GASTROENTEROLOGIA	164	8%
CLÍNICA MÉDICA	146	7%
CARDIOLOGIA	106	5%
DERMATOLOGIA	92	5%
NEUROLOGIA	90	4%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	658	33%
TOTAL GERAL	2018	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Quanto às solicitações de cirurgia no HSPM, voltaram a crescer em 2021 (199). Após terem caído bastante de 2019 (253) para 2021 (104). Na tabela 59, podem-se observar as solicitações de cirurgias, por especialidade. Em 2021, 23% foram solicitações de cirurgias gastroenterológicas, 21% ortopédicas, 14% urológicas e 12% de cirurgia plástica. Em 2020, as especialidades mais solicitadas foram 27% cirurgias ortopédicas, 20% gastroenterológicas, 13% cirurgias plásticas e 8% oftalmológicas.

Tabela 59. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Cirurgias - 2021.

GERAL - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE - CIRURGIA	QUANTIDADE	%
GASTROENTEROLÓGICA	45	23%
ORTOPÉDICA	42	21%
UROLÓGICA	28	14%
PLÁSTICA	24	12%
OFTALMOLÓGICA	9	5%
VASCULAR	9	5%
GINECOLÓGICA	8	4%
GERAL	8	4%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	26	13%
TOTAL GERAL	199	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

As solicitações de diagnósticos caíram de 175 para 137 de um ano para outro. Os tipos de exames mais solicitados são para diagnóstico por ultrassonografia (24%), oftalmologia (14%), endoscopia (14%), ressonância magnética (11%), cardiologia (11%), tomografia (10%), e conforme Tabela 60.

Tabela 60. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Subassunto Diagnósticos - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES - ASSISTÊNCIA À SAÚDE	QUANTIDADE	%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	33	24%
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	19	14%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	15	11%
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	13	9%
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	12	9%
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	8	6%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	7	5%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	6	4%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	24	18%
TOTAL GERAL	137	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

3.2) RECLAMAÇÕES HSPM

As **Reclamações** são a segunda modalidade mais registrada (31%) na Ouvidoria do HSPM. As principais são sobre Gestão (92%) e Assistência à Saúde (5%), Tabela 61. Dentre as reclamações sobre Gestão, figuram Estabelecimento de Saúde (65%), Recursos Humanos (30%), Documentos (4%) e Recursos Materiais (1%), conforme Tabela 62.

As insatisfações são costumeiramente apontadas na forma de Reclamação ou Denúncia dentro do sistema, já a satisfação é registrada na forma de Elogio Para ter acesso ao setor a que cada profissional pertence é necessário acessar demanda por demanda na íntegra. As manifestações correspondentes à falta de trabalhador estão relacionadas à Assistência Odontológica.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 61. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	QUANTIDADE	%
GESTÃO	1187	92%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	60	5%
OUVIDORIA DO SUS	28	2%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	6	0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5	0%
COMUNICAÇÃO	4	0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	2	0%
TRANSPORTE	1	0%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	2	0%
TOTAL GERAL	1295	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 62. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações - Gestão - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO	QUANTIDADE	%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	766	65%
RECURSOS HUMANOS	358	30%
DOCUMENTOS	44	4%
RECURSOS MATERIAIS	16	1%
OUTROS	3	0%
TOTAL GERAL	1187	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

No que tange às 766 Reclamações sobre Estabelecimento de Saúde, um terço versa sobre dificuldade de acesso (32%), rotinas/protocolos de unidades de saúde (13%) como se observa na Tabela 59. Outras 50% das reclamações estão diluídas em temas variados, conforme Tabela 63.

Neste tópico estão enquadrados os assuntos relacionados à estrutura física do hospital ou a processos/protocolos/rotinas presentes na unidade de saúde, por ser um item "genérico" existem várias situações que cabem ser tipificadas nesse assunto.

Anteriormente boa parte das manifestações contidas em Rotinas / Protocolos De Unidade de Saúde eram reclamações relacionadas à Central 156, em geral com a

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

queixa de munícipes que não conseguem falar ao telefonar ou ter acesso a esse atendimento para marcação de consultas novas. Atualmente, esses registros foram redirecionados para OUTROS, sendo essa decisão tomada após uma reunião com toda a equipe de Ouvidoria do HSPM, uma vez que essas manifestações estavam sobrepondo (superlotando) as demais demandas referentes a rotinas/protocolos de unidade de saúde.

Sobre a Dificuldade de Acesso, pode-se dizer que está relacionada à demora de atendimento nos setores do hospital, em especial ao Pronto Socorro, demora para atendimento médico ou ficha de atendimento

Tabela 63. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Subassunto Estabelecimento de Saúde - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	QUANTIDADE	%
OUTROS	384	50%
DIFICULDADE DE ACESSO	242	32%
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	99	13%
ROTINAS E PROTOCOLOS	26	3%
ESPAÇO FÍSICO	6	1%
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	5	1%
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	3	0%
VAZIAS	1	0%
TOTAL GERAL	766	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Das 358 Reclamações sobre Recursos Humanos, 97% refletem Insatisfação e destas, 43% são insatisfação sobre médicos, 30% sobre Recepcionista/atendente, 4% sobre Equipe de Saúde e 11% sobre equipe de enfermagem (somatório), conforme Tabelas 64 e 65.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 64. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Subassunto Recursos Humanos - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS	QUANTIDADE	%
INSATISFAÇÃO	349	97%
FALTA DE PROFISSIONAL	7	2%
TRABALHADOR EM SAÚDE	1	0%
SATISFAÇÃO	1	0%
TOTAL GERAL	358	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 65. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Subassunto Recursos Humanos – Insatisfação - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	QUANTIDADE	%
MÉDICO	150	43%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	103	30%
OUTROS	24	7%
ENFERMEIRO	21	6%
EQUIPE DE SAÚDE	15	4%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	12	3%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	5	1%
FISIOTERAPEUTA	4	1%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	15	4%
TOTAL GERAL	349	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

3.3 ELOGIOS HSPM

Conforme Tabela 66 e 67, os Elogios dirigidos ao HSPM, que passaram de 166 em 2020 para 280 em 2021, são 97% dirigidos à gestão. Estão assim distribuídos: 33% para médicos, 24% para equipe de saúde, 16% para recepcionista/atendente e 6% para equipe de enfermagem.

Em 2020, a proporção foi de 33% dirigidos aos médicos da Instituição, 28% à equipe de saúde, 14% à recepcionistas/atendentes e 10% para equipe de enfermagem. Nos demais hospitais da rede municipal, o perfil difere um pouco, conforme demonstrado anteriormente na Tabela 53, onde 45% dos elogios são dirigidos à equipe de saúde,

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

18% para médicos e 19% para equipe de enfermagem. Relembrando que “Equipe de Saúde” inclui todo o atendimento na unidade de saúde, sem especificar categoria profissional.

Tabela 66. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Elogios - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS ELOGIOS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	271	97%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	6	2%
OUVIDORIA DO SUS	2	1%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1	0%
TOTAL GERAL	280	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 67. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Elogios - Gestão - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS ELOGIOS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
MÉDICO	93	33%
EQUIPE DE SAÚDE	66	24%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	46	16%
OUTROS	21	8%
ENFERMEIRO	7	3%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	7	3%
ODONTÓLOGO	6	2%
FISIOTERAPEUTA	5	2%
DEMAIS MANIFESTAÇÕES	29	10%
TOTAL GERAL	280	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

O HSPM e vários hospitais da rede hospitalar têm como prática encaminharem 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.

3.5 DENÚNCIAS HSPM

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

No que tange a Denúncias, o montante de 34 registros corresponde a 1% do total, mesmo índice de 2020, 79% é relativo à Gestão, sendo dessas 52% sobre Recursos Humanos e 48% sobre Estabelecimentos de Saúde.,conforme Tabelas 68, 69, 70 e 71.

Tabela 68. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – 2021.

HSPM - PRINCIPAIS DENÚNCIAS	QUANTIDADE	%
GESTÃO	27	79%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	5	15%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	2	6%
TOTAL GERAL	34	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 69. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO	QUANTIDADE	%
RECURSOS HUMANOS	14	52%
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	13	48%
TOTAL GERAL	27	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
 Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
 COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
 Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 70. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos - 2021.

HSPM - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS	QUANTIDADE	%
INSATISFAÇÃO	13	93%
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1	7%
TOTAL GERAL	14	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Tabela 71. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos – Insatisfação – 2021.

HSPM - PRINCIPAIS DENÚNCIAS - GESTÃO - RECURSOS HUMANOS - INSATISFAÇÃO	QUANTIDADE	%
MÉDICO	8	62%
ENFERMEIRO	1	8%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1	8%
SEGURANÇA	1	8%
EQUIPE DE SAÚDE	1	8%
OUTROS	1	8%
TOTAL GERAL	13	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

4. 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 a 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/emergência e define qual o recurso necessário e mais adequado para atendimento, o que pode envolver desde uma simples orientação médica até o envio de uma equipe de Suporte Avançado de Vida ao local ou, inclusive, o acionamento de outros meios de apoio, se julgar necessários.

Após a avaliação da equipe do SAMU 192 no local da ocorrência, caso o paciente necessite de remoção, o mesmo será transportado de forma segura, até os 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 Sistema¹⁶.

Da mesma forma que os relatórios particularizados da Rede Hospitalar 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 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.

Atuante como ponto de resposta de Ouvidoria desde 2014, a Ouvidoria do SAMU foi progressivamente integrada à Rede de Ouvidorias do município, a princípio como Ouvidoria

¹⁶ 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://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 mai 2020

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

de Nível II. Em 2021 foi reestruturada para Ouvidoria de Nível I, com a expansão de Sub Redes nas Coordenadorias de Saúde e setores internos da própria administração, como Diretoria, Coordenação Médica, Coordenação de Enfermagem e Central de Regulação Médica, foco de direcionamento das demandas, onde as são tratadas, encaminhadas e concluídas, com a devolutiva final aos munícipes.

No gráfico 32, observa-se a série histórica das demandas direcionadas ao SAMU 192 e atendidas, de 2019 a 2021.

Gráfico 32. Série histórica de número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, em 2019 a 2021.



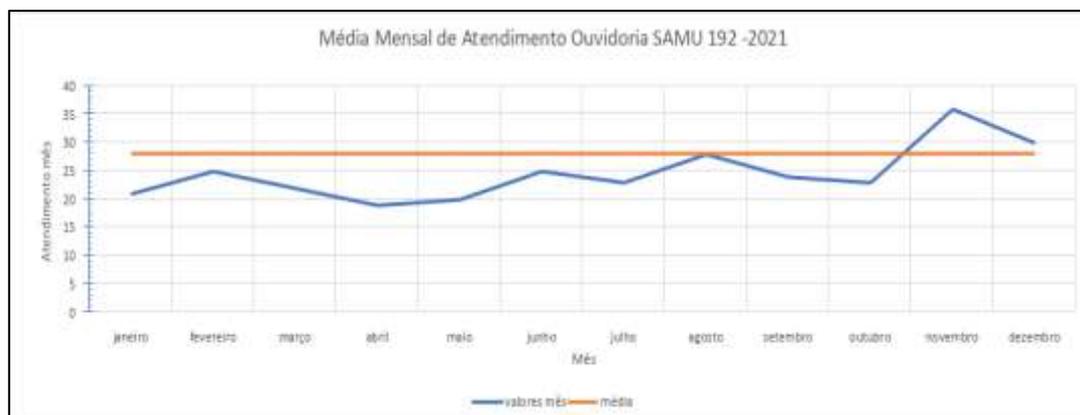
Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Em 2021, foram registradas 296 demandas endereçadas à Ouvidoria do SAMU, via Sistema Ouvidor SUS, o que representou uma pequena redução, em comparação ao ano de 2020, quando foram apurados 308 registros. Até o ano de 2020, algumas manifestações entravam por outros meios, como e-mails e mídias sociais, sendo que naquele ano, acrescidas às manifestações registradas por meio do Ouvidor SUS somaram 346. A partir de 2021, com alinhamento dos processos junto à Divisão de Ouvidoria, serão considerados os registros somente por meio dos meios oficiais da Rede de Ouvidoria.

O gráfico 33 abaixo indica o número de demandas mensais encaminhadas e atendidas pela Ouvidoria do SAMU 192, comparando com a média anual do mesmo ano.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 33. Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, e média anual em 2021.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Ao se considerar o meio de atendimento, em 2021 89% das demandas foram por telefone e 7% por formulário web, conforme Tabela 72, semelhante ao ano anterior, quando foram apurados 86% e 9% respectivamente.

Tabela 72. Manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente via Sistema Ouvidor SUS dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, classificadas por meio de atendimento - 2021.

SAMU		
MEIO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	%
TELEFONE	263	89%
FORMULÁRIO WEB	20	7%
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	13	4%
PESSOALMENTE	0	0%
TOTAL	296	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Entre as demandas recebidas, destaca-se abaixo o número e o percentual por tipologia (Tabela 73 e Gráfico 34), sendo a maioria classificada como Reclamação (61%).

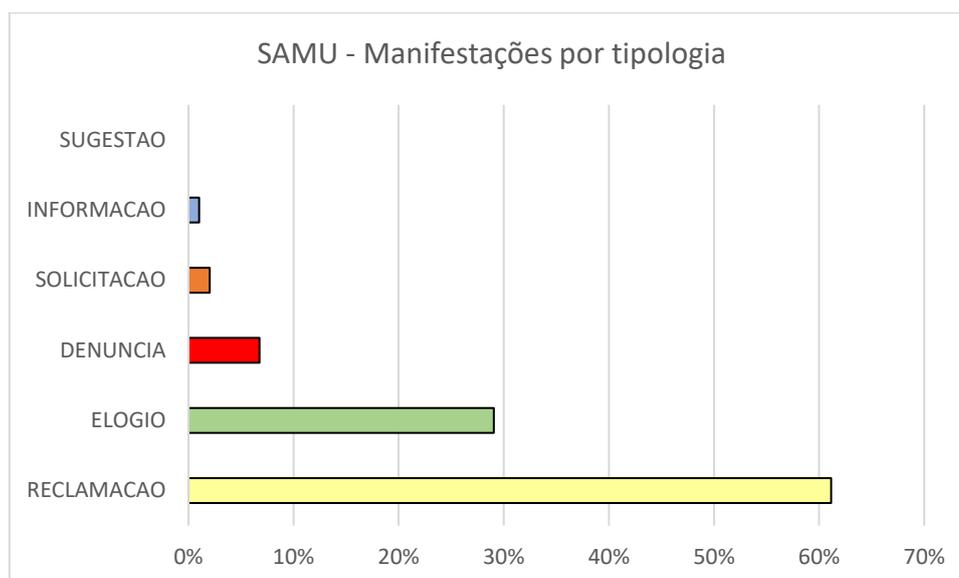
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 73. Manifestações recebidas e/ou registradas dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia - 2021.

SAMU - TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
RECLAMACAO	181	61%
ELOGIO	86	29%
DENUNCIA	20	7%
SOLICITACAO	6	2%
INFORMACAO	3	1%
SUGESTAO	0	0%
TOTAL GERAL	296	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Gráfico 34. Percentual das Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 08/02/2021

A tabela 74, e o gráfico 35 abaixo indicam que 79% das demandas encaminhadas à Ouvidoria do SAMU 192, classificadas como Reclamação, são efetivamente atendidas pelo SAMU 192, com a devida assistência e remoção do paciente para uma unidade de saúde referenciada pela Regulação Médica.

O percentual de “não atendida”, 21%, refere-se a ocorrências finalizadas pela regulação médica, por falta de confirmação de dados, melhora do estado do paciente

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

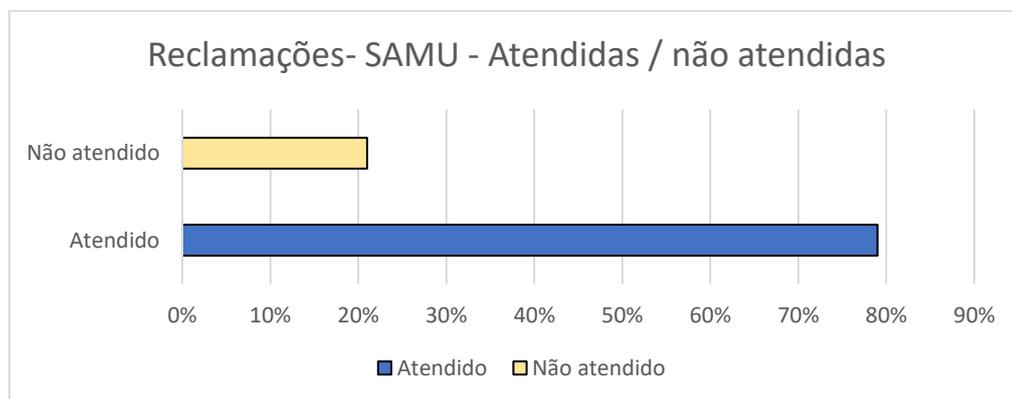
ou remoção por meios próprios. Esta classificação é baseada em tratamento de dados próprio do SAMU.

Tabela 74. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS como RECLAMAÇÃO, estratificadas por ocorrência atendida / não atendida– 2021.

SAMU 92		
DEMANDA - RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE	%
ATENDIDA PELO SAMU 192	129	79%
NÃO ATENDIDA PELO SAMU 192	52	21%
TOTAL	181	100%

Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Gráfico 35. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS como RECLAMAÇÃO, estratificadas por ocorrência atendida / não atendida– 2021.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Todas as demandas registradas na Ouvidoria do SAMU são direcionadas para análise e providências pelos setores competentes, estratificadas como a seguir e explicitadas na tabela 75 e Gráfico 36:

- **Não Atendimento:** diz respeito aos casos em que o SAMU 192 não empenhou recurso para socorro da solicitação;
- **Demora no atendimento:** casos cujo tempo resposta gerou insatisfação;

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- **Protocolo de Classificação de Risco:** queixas quanto a burocracia da abertura dos chamados, coleta de dados relevantes ao serviço, para resposta adequada e efetiva, porém não compreendida pelo munícipe;
- **TARM:** demandas envolvendo o acolhimento aos munícipes pelo TARM (Técnico Auxiliar de Regulação Médica) na abertura do chamado;
- **Médico Regulador:** demandas do processo de regulação médica, contato e acolhimento aos munícipes;
- **Ética/Campo:** Demandas envolvendo a ética e humanização durante atendimento das equipes assistenciais aos munícipes;
- **Administração:** demandas referentes às ações de gestão da administração do SAMU 192;

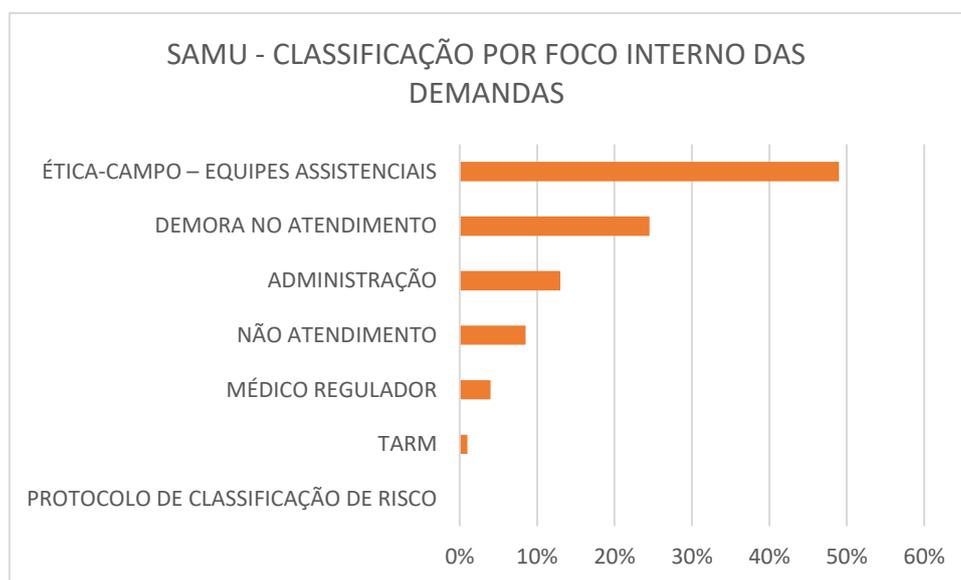
Tabela 75. Distribuição das demandas registradas pelo SAMU de acordo com Foco interno das manifestações - SAMU- 2021.

SAMU CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
NÃO ATENDIMENTO	26	8,5%
DEMORA NO ATENDIMENTO	71	24,5%
PROTOCOLO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	0	0,0%
TARM	3	1,0%
MÉDICO REGULADOR	12	4,0%
ÉTICA-CAMPO – EQUIPES ASSISTENCIAIS	145	49,0%
ADMINISTRAÇÃO	39	13,0%
TOTAL	296	100%

Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS – 08/02/2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 36. Distribuição das demandas registradas pelo SAMU de acordo com Foco interno das manifestações - SAMU- 2021.



Fonte: Dados copilados pela OUVIDORIA SAMU - 08/06/2022

A maioria das reclamações é gerada em decorrência da demora no tempo/resposta de atendimento. O percentual de “não atendida”, 17,1 %, refere-se a ocorrências finalizadas pela regulação médica, por falta de confirmação ou remoção por meios próprios, informadas pelo próprio munícipe.

Todas as demandas registradas na Ouvidoria do SAMU são direcionadas para análise e providências, estratificadas como segue, conforme Tabela 70.

O SAMU-SP de São Paulo - SP acolhe todos os chamados através do dígito 192, para os agravos emergenciais à saúde, sendo estes registrados através de um sistema informatizado de algoritmo, perguntas e respostas, que os classificam conforme critérios estabelecidos pelo Ministério da Saúde em seu **Manual de Regulação Médica das Urgências – Série A – Normas e Manuais Técnicos**, priorizando o atendimento àqueles com o risco iminente de morte.

O SAMU de São Paulo - SP recebe uma média de 3.500 (três mil e quinhentas) ligações/dia com a geração aproximada de 1000 (hum mil) ocorrências para socorro, não sendo assim, possível o empenho imediato de equipes para todas as solicitações.

Compete ao médico regulador, discernindo o grau presumido de urgência e prioridade, sob os princípios fundamentais do SUS, em especial a equidade, julgar e decidir sobre a gravidade de cada caso que lhe está sendo comunicado por rádio ou

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

telefone, e definir quais os recursos necessários para o atendimento, considerando necessidades e ofertas disponíveis, no menor tempo possível, para cada caso.

Os chamados registrados pelo SAMU 192 são classificados de acordo com a urgência/emergência, utilizando-se **Códigos de Classificação de Risco de Vida**, que tem como objetivo estabelecer a ordem de prioridades entre os diferentes casos e, para tal, 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 System¹⁷). Essas nomenclaturas de classificação de risco alinham-se às definidas pelo Ministério da Saúde – MS - em seu Manual de Regulação Médica das Urgências – Série A - Normas e Manuais Técnicos - 2006¹⁸, 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:

¹⁷ Disponível em <https://www.emergencydispatch.org/>. Acesso em 15 Mai 2020.

¹⁸ 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://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 Mai 2020.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

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.

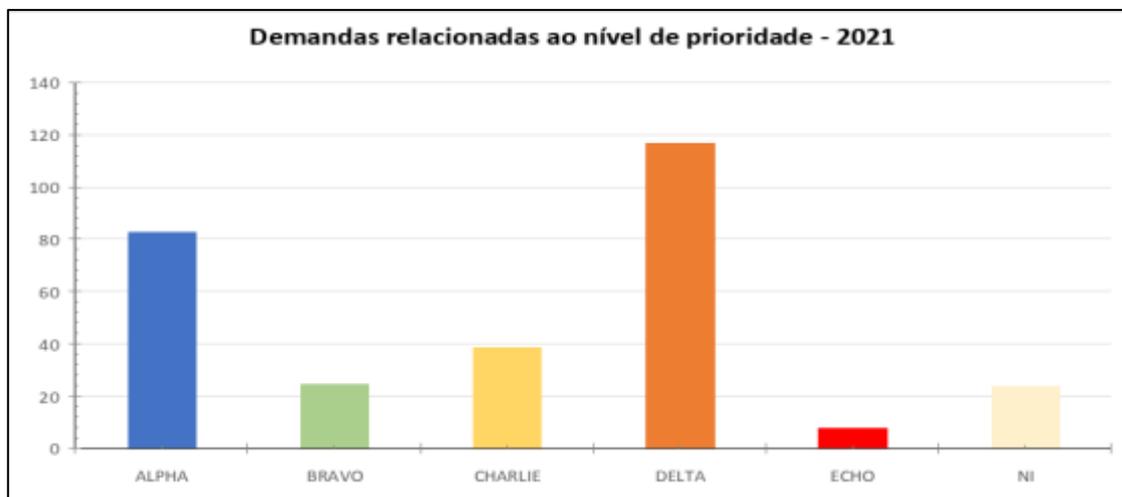
Outrossim, a nomenclatura associa-se ao **CÓDIGO Q**, padrão de comunicação utilizado via rádio, com o objetivo de garantir maior clareza, evitando as cacofonias possíveis em vários idiomas que podem confundir mensagens importantes.

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

Os gráficos 37 e 38 abaixo, apresenta a distribuição do número de demandas encaminhadas à Ouvidoria do SAMU 192, segundo essas prioridades.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

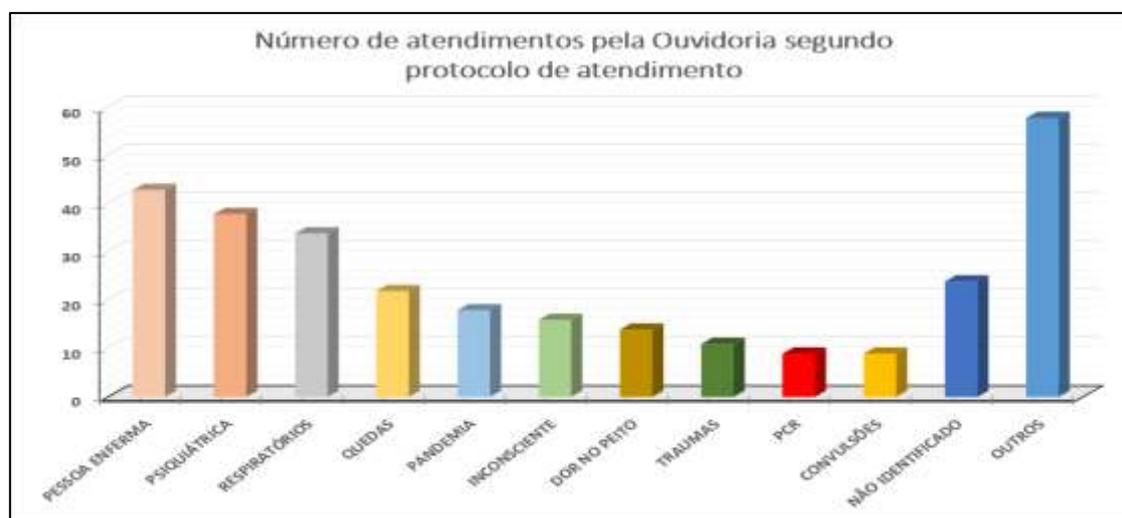
Gráfico 37. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo nível de prioridade - 2021.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Com base nas queixas apresentadas na abertura das ocorrências, sempre em obediência às normas internacionais, Ministério da Saúde e ao Manual de Regulação Médica das Urgências – Série A - Normas e Manuais Técnicos, o SAMU 192 trabalha com um total de 37 Protocolos de Triagem de Despacho, construídos e classificados segundo os sinais e sintomas relatados.

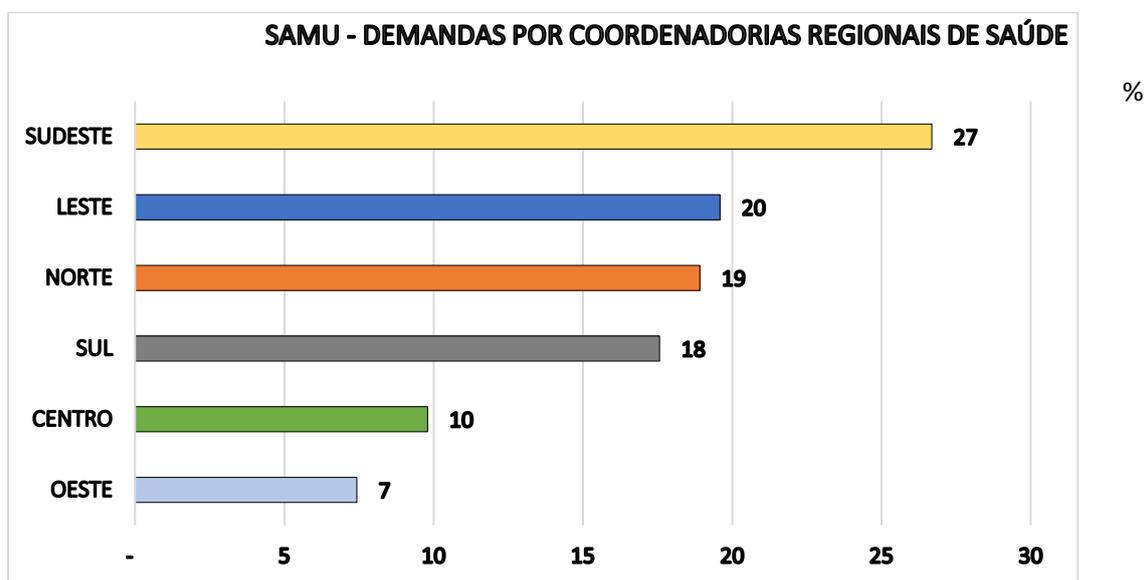
Gráfico 38. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo os 10 principais protocolos de atendimentos - 2021.



Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Outro recorte interessante é estratificar as demandas por origem, tomando-se por base as Coordenadorias Regionais de Saúde, como se vê no Gráfico 39. Percebe-se que as demandas se originam de todas as regiões da cidade, com maior predominância das CRS Sudeste (23%), Sul (19%) e Norte (18%), seguida da CRS Centro (12%), Leste (10%) e Oeste (9%). Não há identificação da CRS de origem em 9% dos registros (NI).

Gráfico 39. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas por Coordenadoria Regional de Saúde – CRS – no município de São Paulo - 2021.

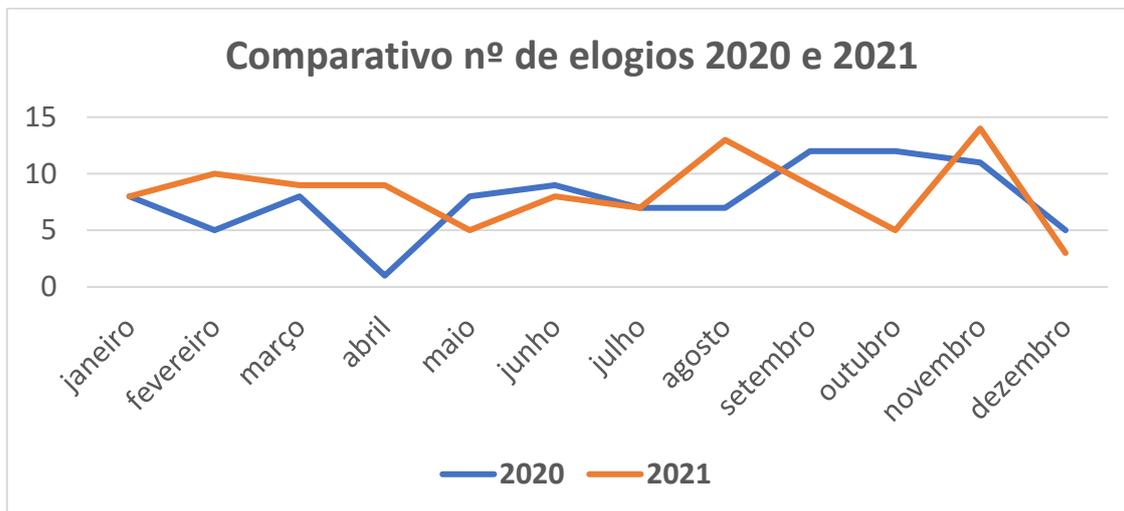


Fonte: Ouvidoria SAMU 192

No Gráfico 40, é apresentado comparativo entre o número de manifestações classificadas como Elogios, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2020 e 2021.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 40. Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Elogios, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2020 e 2021.



Fonte: Ouvidoria SAMU 192

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

IV - COVID-19

Conforme citado na introdução deste relatório, devido à situação de pandemia foram editados dois relatórios específicos com os dados de 2020 e 2021 relativos a demandas sobre COVID-19: “Relatório Divisão de Ouvidoria – Boletim COVID-19 2020”¹⁹ e “Relatório Divisão de Ouvidoria – Boletim COVID-19 2021”²⁰, onde os dados gerais da Rede de Ouvidoria são cotejados com os dados específicos sobre COVID-19.

A Divisão de Ouvidoria e sua Rede de Ouvidoria estiveram em atividade ininterrupta durante os anos de 2020 e 2021. Embora com atendimento presencial suspenso em 2020 e parte de 2021, os canais via telefone (Central SP 156) e por internet (formulário web) foram mantidos, possibilitando a escuta e o encaminhamento das manifestações dos munícipes, mantendo seu compromisso com a sociedade e com o SUS.

Desde o início da pandemia, a Divisão de Ouvidoria do SUS vem acompanhando as manifestações dos munícipes a respeito desse novo assunto. Cada nova lei, decreto ou recomendação foram compartilhados com a Rede de Ouvidoria SUS para orientar a escuta, as classificações e os encaminhamentos necessários a cada demanda.

Aqui serão apresentados apenas dois gráficos comparativos, por meio de atendimento e tipologia.

Os relatórios podem ser consultados na íntegra na página eletrônica da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde²¹.

Das 77.555 manifestações de responsabilidade do município do ano de 2021, **6.770 foram relativas ao assunto COVID 19**, conforme Tabela 78.

Houve um grande acréscimo de demandas sobre o assunto COVID-19, de 3.637 em 2020 para 6.770 em 2021. Quanto aos meios de atendimento utilizados, em 2021 o

¹⁹ Boletim Divisão de Ouvidoria 2020

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/GERENCIALREDEOUVIDORIASUS_SMS_PMSP_COVID%2019_1SEM%2020.pdf

²⁰ Boletim Divisão de Ouvidoria 2021

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Relatorio_2021_Ouvidoria_Boletim_COVID_10_5_2022.pdf

²¹ Página eletrônica da Divisão de Ouvidoria de SMS -

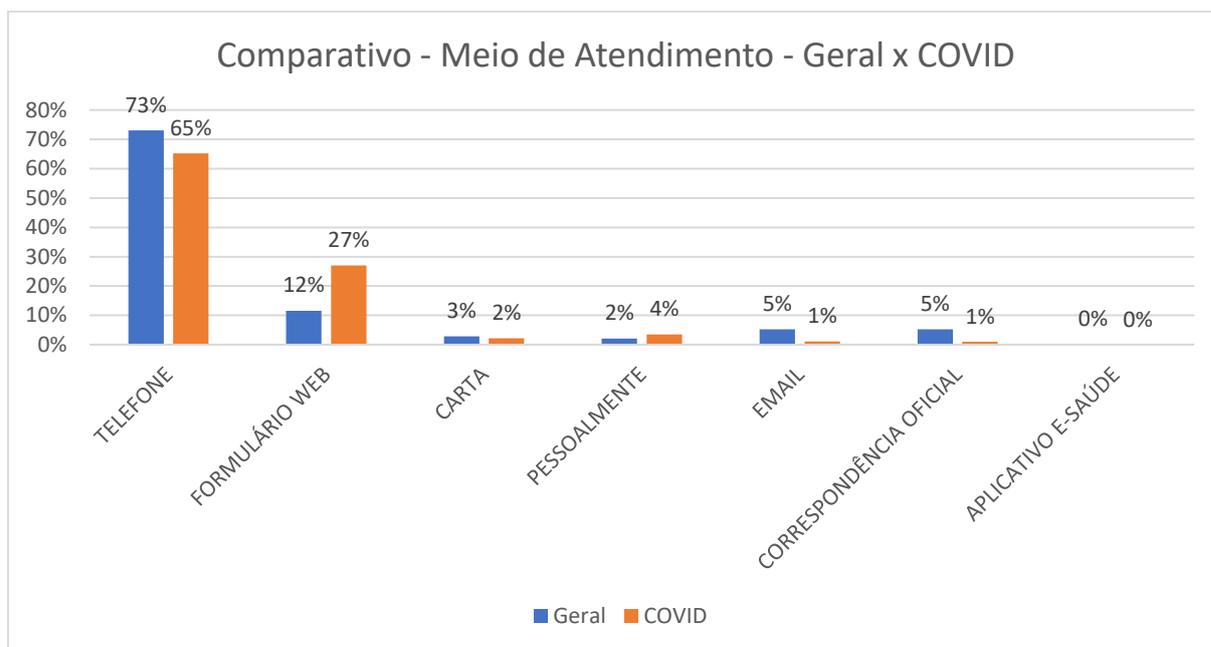
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=5422>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

mais utilizado continuou sendo por telefone. Porém, proporcionalmente, diminuiu a porcentagem de registros por telefone, de 81,16% em 2020 para 65% em 2021. Em contrapartida, aumentaram proporcionalmente os registros por meio do formulário web, de 13% em 2020 para 27% em 2021.

Comparando a proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS na esfera municipal, classificadas por meio de atendimento, percebe-se que as manifestações gerais foram feitas por telefone em 73% dos casos e em 65% das questões relacionadas à COVID-19, conforme Gráfico 41.

Gráfico 41. Comparação da Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2021.



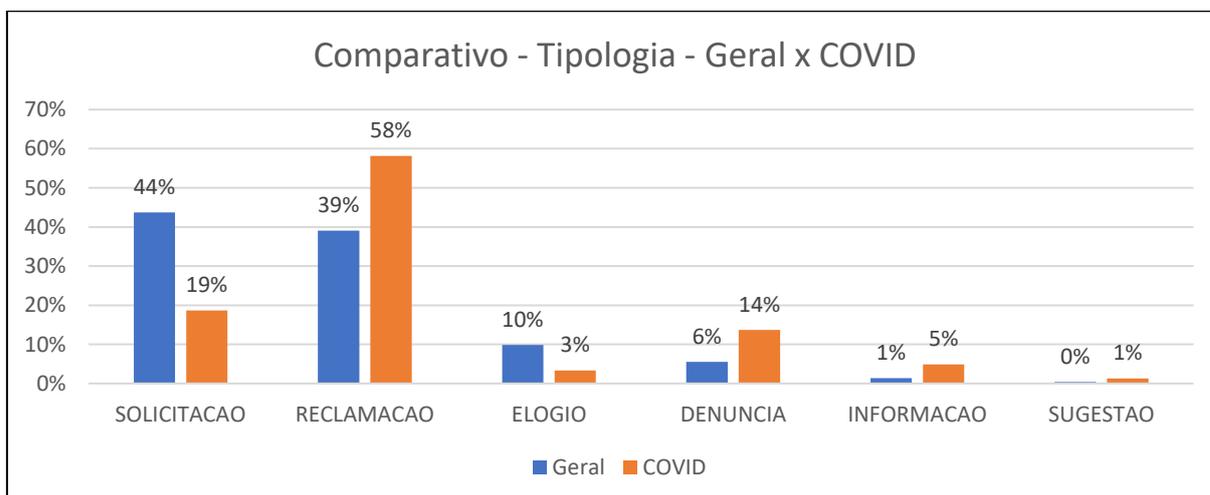
Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

As **manifestações gerais** da esfera municipal recebidas no ano de 2021, classificadas por **tipologia**, encontram-se na Gráfico 42, onde se destacam:

- **44% referem-se a Solicitações;**
- As **Reclamações** correspondem a **39% do total;**
- Os Elogios foram **10%**
- As demais formas de manifestações somam **7%**:
 - **Denúncias** (6%);
 - **Informação** (1%);
 - **Sugestões** (0%).

Gráfico 42. Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por tipo de manifestação – 2021.



Fonte: Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - 02/02/2022

Na **Tabela 76** serão apresentadas as manifestações **específicas sobre COVID 19**, classificadas por Tipologia, abrangendo todas as Coordenadorias subdivididas nas respectivas Supervisões. Ao final do mesma Tabela, constam os números de manifestações da Assistência Hospitalar, do Hospital do Servidor Público Municipal, Secretaria Municipal da Saúde, COVISA e SAMU.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 76. Total de Manifestações classificadas por Tipologia, específicas sobre COVID-19, estratificados por CRS, STS, Assistência Hospitalar, HSPM, SAMU – 2021 – Fonte Banco de Dados Ouvidor SUS – 02/02/2022.

SUPERVISÃO	COORDENADORIA	SOLICITACAO	RECLAMACAO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMACAO	SUGESTAO	TOTAL	%
Capela do Socorro	SUL	79	228	20	4	6	2	339	5%
Santo Amaro / Cidade Ademar	SUL	71	218	51	14	12	0	366	5%
Campo Limpo	SUL	44	179	28	2	9	0	262	4%
M'Boi Mirim	SUL	46	112	19	3	8	3	191	3%
Parelheiros	SUL	17	51	9	7	0	1	85	1%
TOTAL COORDENADORIA SUL							SUL	1243	18%
Itaquera	LESTE	67	161	49	16	6	4	303	4%
São Mateus	LESTE	25	100	20	3	3	1	152	2%
São Miguel	LESTE	33	94	16	8	5	1	157	2%
Itaim Paulista	LESTE	29	101	14	2	3	1	150	2%
Guaianases	LESTE	25	74	11	3	3	0	116	2%
Ermelino Matarazzo	LESTE	23	67	9	5	6	1	111	2%
Cidade Tiradentes	LESTE	14	46	7	2	2	1	72	1%
TOTAL COORDENADORIA LESTE							LESTE	1061	16%
Penha	SUDESTE	46	194	50	5	6	2	303	4%
Mooca / Aricanduva	SUDESTE	66	207	53	9	16	2	353	5%
Vila Prudente / Sapopemba	SUDESTE	45	130	18	6	7	2	208	3%
Ipiranga	SUDESTE	36	99	19	11	9	4	178	3%
Vila Mariana / Jabaquara	SUDESTE	58	177	41	5	24	1	306	5%
TOTAL COORDENADORIA SUDESTE							SUDESTE	1348	20%
Santana / Jaçanã	NORTE	67	174	33	10	14	4	302	4%
Pirituba	NORTE	39	148	41	8	13	2	251	4%
Vila Maria / Vila Guilherme	NORTE	37	117	23	1	9	0	187	3%
Freguesia / Brasilândia	NORTE	37	98	21	0	5	1	162	2%
Casa Verde / Cachoeirinha	NORTE	17	59	22	3	5	1	107	2%
Perus	NORTE	12	38	5	1	0	0	56	1%
TOTAL COORDENADORIA NORTE							NORTE	1065	16%
Butantã	OESTE	49	134	44	1	10	3	241	4%
Lapa / Pinheiros	OESTE	74	248	66	11	24	4	427	6%
TOTAL COORDENADORIA OESTE							OESTE	668	10%
Santa Cecília	CENTRO	29	101	15	4	9	1	159	2%
Sé	CENTRO	44	114	70	13	12	4	257	4%
TOTAL COORDENADORIA CENTRO							CENTRO	416	6%
AH		37	307	46	60	3	4	457	7%
HSPM		2	6	3	1	0	0	12	0%
COSAP		0	0	0	0	0	0	0	0%
COVISA		80	75	80	0	75	33	343	5%
SMS		18	76	22	5	25	4	150	2%
SAMU		0	5	1	1	0	0	7	0%
TOTAL GERAL		1284	4014	948	229	354	91	6.770	100%

V- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – e-SIC

APRESENTAÇÃO

O presente relatório administrativo, versa sobre o cumprimento da Lei de Acesso à Informação na Secretaria Municipal da Saúde quanto a obrigatoriedade estipulada pela legislação vigente, para que sejam expostos, anualmente, os dados gerais de acesso à informação, concretizando os fundamentais princípios constitucionais regentes da Administração Pública, especialmente o postulado da publicidade.

A LAI – Lei de Acesso à Informação

A LAI – Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527²², sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o **direito constitucional de acesso às informações públicas** dos cidadãos. A LAI é aplicável aos **três Poderes** o da **União**, dos **Estados**, do **Distrito Federal** e dos **Municípios**.

A partir de 2020, entrou em vigor a Lei Federal de Proteção de Dados - LGPD nº. 13.709/2018²³, que estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo mais proteção e penalidades para o seu não cumprimento. No município de São Paulo o Decreto nº 59.767/2020 link: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59767-de-15-de-setembro-de-2020> regulamenta a LGPD.

Princípios da LAI

- O acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção;
- Definição de mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública;
- Publicação proativa na internet de um rol mínimo de informações pelos órgãos públicos;
- Criação de regras para classificação de informações sigilosas – aquelas que deverão ter seu acesso restrito por determinado período de tempo;
- Previsão de medidas de responsabilização dos agentes públicos que retardarem ou negarem indevidamente a entrega de informações;

²² Lei de Acesso à Informação http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm

²³ Lei federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm acesso em 17 mar 2021

Exceções da LAI

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos e por período de tempo determinado.

A Lei de Acesso a Informações no Brasil prevê como exceções à regra de acesso os dados pessoais e as informações classificadas por autoridades como sigilosas.

Dados Pessoais são aquelas informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável. Seu tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

As informações pessoais não são públicas e terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção. Elas sempre podem ser acessadas pelos próprios indivíduos e, por terceiros, apenas em casos excepcionais previstos na Lei.

Informações classificadas como sigilosas são aquelas cuja Lei de Acesso a Informações prevê alguma restrição de acesso, mediante classificação por autoridade competente, visto que são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência).

Conforme a Lei de Acesso a Informações, a informação pública pode ser classificada como:

- **Ultrassegreta** – prazo de segredo: 25 anos (renovável uma única vez)
- **Segreta** – prazo de segredo: 15 anos
- **Reservada** – prazo de segredo: 5 anos

Lei de Acesso à Informação (LAI) no Município de São Paulo

Na Cidade de São Paulo a LAI foi regulamentada pelo Decreto Municipal nº 53.623/2012²⁴ e suas alterações realizadas pelo Decreto Municipal nº 56.519/2015

²⁴ Decreto Municipal 53.623/2012, disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-53623-de-12-de-dezembro-de-2012/detalhe>, acesso em 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

²⁵ estabelecendo procedimentos, prazos, instâncias recursais e determinando que a Controladoria Geral do Município é o órgão de monitoramento e de sua aplicação, além de outras providências necessárias para garantir o direito de acesso à informação na cidade.

No Estado de São Paulo a LAI foi regulamentada pelo Decreto nº 65.347/2020²⁶.

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é o canal por onde qualquer pessoa, seja física ou jurídica, pode solicitar informações de interesse pessoal e coletivo sobre dados relacionados à gestão pública, como por exemplo, informações sobre os contratos, licitações, orçamentos, procedimentos internos, projetos da Prefeitura do Município de São Paulo, dentre outros dados relacionados à gestão. Todos os pedidos de informação são registrados no Sistema e-SIC (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão) Portal da Transparência - Sistema e-SIC (prefeitura.sp.gov.br)²⁷ que gera um número de protocolo para acompanhamento, possibilita registrar recursos e acompanhar sua solicitação.

O pedido de acesso à informação tem prazo de atendimento de até vinte dias corridos, podendo ser prorrogado por mais dez dias, e pode ser enviado eletronicamente, presencialmente ou por carta.

Desde janeiro de 2013, o órgão responsável pelo monitoramento e cumprimento da Lei de Acesso à informação passou a ser a Controladoria Geral do Município - CGM, especialmente a Coordenadoria de Promoção da Integridade, por meio de sua Divisão de Transparência Passiva.

Os meios admitidos para pedidos registrados no **sistema eletrônico** (e-SIC) são três:

- Endereço eletrônico <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>,
- Presencialmente (SIC Presencial)
- Correspondência física (cartas).

²⁵ Decreto Municipal nº 56.519/2015 disponível em <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-56519-de-16-de-outubro-de-2015> acesso em 17 mar 2021

²⁶ Decreto nº 65.347/2020 disponível em <https://www.al.sp.gov.br/norma/196426> acesso em 17 mar 2021

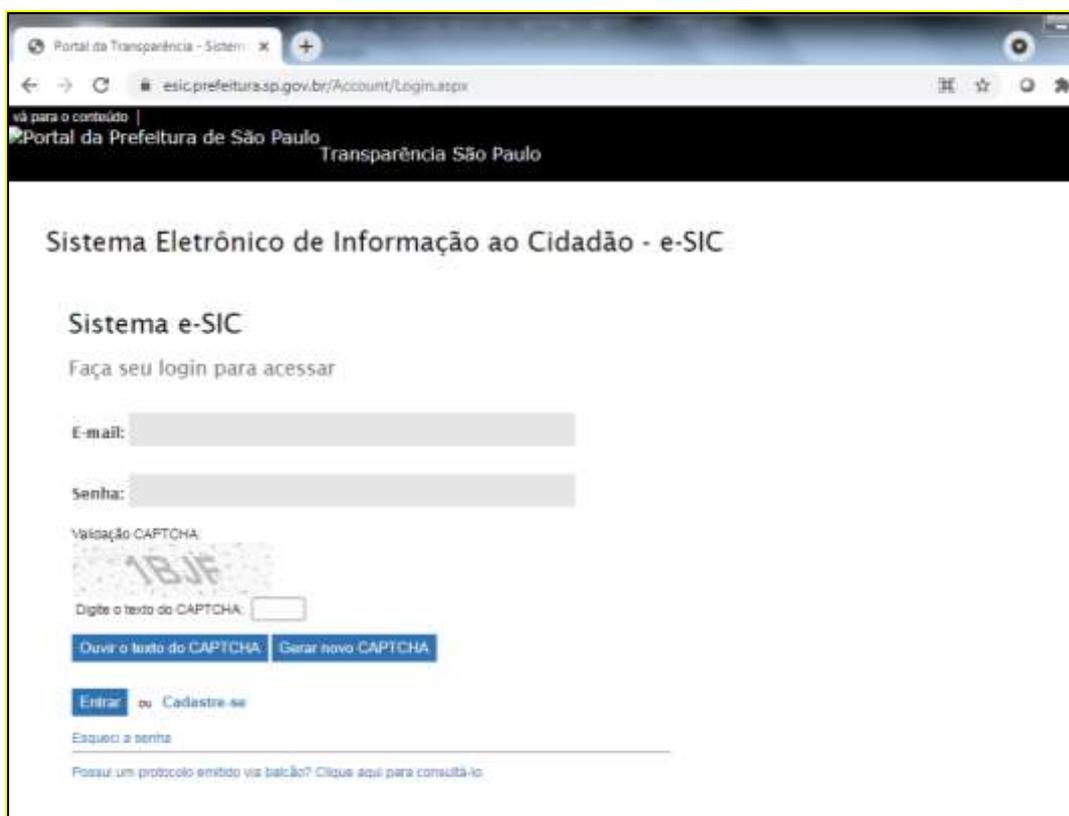
²⁷ **e-SIC (Sistema eletrônico de informação ao Cidadão)** Portal da Transparência – Prefeitura do Município de São Paulo disponível em <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Para fins de controle, os pedidos apresentados são obrigatoriamente cadastrados no sistema eletrônico e geram um número de protocolo e certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

Para realizar registro de pedido de informação, o cidadão ou cidadã devem se cadastrar no sistema, conforme Figura 3.

Figura 3. Tela inicial para registro de pedido de informação no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC.



Fonte: Portal da Transparência, <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx> acesso em 12/05/2022

Tratamento dos pedidos

Fase inicial

Existem três condutas possíveis a serem tomadas, quando da inserção do pedido no sistema do e-SIC:

- 1. Indeferimento do pedido;**
- 2. Encaminhamento do pedido a outro órgão da prefeitura ou**
- 3. Atendimento do pedido.**

1. Indeferimento do pedido

Os motivos para o indeferimento de um pedido de informação estão elencados no Decreto nº 53.623/2012, são eles:

- Ausência de elementos fundamentais (art. 15);
- Demanda de trabalho adicional (art. 16);
- Fora de competência da PMSP (art. 8º);
- Fora do escopo do e-SIC (art. 5º);
- Informação sigilosa (arts. 9º e 35);
- Outros (Outras hipóteses de indeferimentos não previstas no Decreto Municipal).

Todos os indeferimentos devem ser justificados pelo órgão.

2. Encaminhamento do pedido a outro órgão da PMSP

Ocorre quando o pedido de informação registrado é de competência/atribuição de outro órgão. Esse pedido será encaminhado através do sistema e-SIC ao órgão competente.

3. Atendimento do pedido

Se a solicitação se refere ao escopo do e-SIC e a informação requerida é de competência da SMS, o pedido será recebido conforme determinado pela Lei de Acesso à Informação e encaminhado pelos Pontos Focais para as áreas técnicas, para análise e atendimento ao solicitado pelo cidadão ou cidadã.

Os Pontos Focais são servidores (as) designados (as) pelo Chefe de Gabinete de SMS para atuarem frente à Transparência Passiva e administradores do sistema e-SIC.

- **Prazos**

O prazo para responder ao pedido de informação inicial requerido são de até vinte dias corridos, podendo o referido prazo ser prorrogado por mais dez dias corridos, desde que devidamente justificado.

Os cidadãos e cidadãs podem recorrer, caso sintam necessidade, quanto ao que foi respondido ou pela falta desta pela SMS. O sistema e-SIC conta com um controle de recursos de ofícios caso o órgão não responda no prazo estipulado pela legislação.

Recursos

➤ **1ª instância recursal**

Caso o(a) Requerente entenda que a resposta fornecida ou não respondido pela SMS não contemplou as informações solicitadas, é possível que o(a) mesmo(a) registre um recurso em até dez dias após a resposta inicial ou a falta dela. A SMS terá cinco dias corridos para responder ao recurso ou indeferi-lo. Nesta fase (e nas demais fases recursais), a responsabilidade legal pelas informações e pela gestão do e-SIC é da autoridade máxima de cada órgão (Art. 24 do Decreto Municipal nº 53.623/2012).

○ **Como o pedido chega à 1ª Instância:**

Recurso é apresentado pelo(a) Requerente nos casos de:

- Ausência de resposta
- Resposta incompleta
- Obscura
- Contraditória ou omissa
- Improcedência do pedido

➤ **2ª instância recursal**

Se o(a) Requerente não se satisfizer com a resposta ao recurso de 1ª instância, será possível registrar um novo recurso em até dez dias. Desta vez, o recurso é direcionado diretamente à Controladoria Geral do Município, que julgará sua pertinência e, deferindo o recurso, provocará o órgão para que complemente as respostas já oferecidas (Art. 25 do Decreto Municipal nº 53.623/2012).

Abaixo, seguem os prazos de forma especificada:

- Julgamento parcial do recurso pela CGM: até 5 dias;
- Se necessário complementação de informações pelo órgão: até 5 dias após CGM provocá-lo;
- Decisão final do recurso pela CGM: até 3 dias;
- Cumprimento da decisão pelo órgão: até 5 dias;

○ **Como o pedido chega à 2ª Instância:**

- Recurso do Requerente: indeferimento ou resposta insuficiente em 1ª instância
- Recurso de Ofício: ausência de resposta na fase inicial ou em Recurso de 1ª Instância.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

➤ **3ª instância recursal**

Se após a 2ª instância o(a) Requerente continuar insatisfeito com a resposta, poderá provocar uma última instância recursa (3ª instância) em até 10 (dez) dias após o registro da resposta da 2ª instância.

Neste caso, todo o processo será julgado pela Comissão Municipal de Acesso à Informação - CMAI, que é uma comissão intersecretarial composta por seis secretarias municipais e uma pessoa representante do Gabinete do Prefeito (Art. 26 do Decreto Municipal nº 53.623/2012). A CMAI se reúne mensalmente e suas decisões são publicadas no Diário Oficial do Município e no Portal da Transparência.

Quando a CMAI defere o recurso, a SMS é oficiada, devendo responder à Secretaria Executiva da CMAI em um prazo preestabelecido pela própria Comissão, usualmente, entre cinco a dez dias, conforme a complexidade da informação demandada.

Maior detalhamento e instruções de como registrar um pedido de informação via e-SIC estão disponíveis no Portal da Transparência²⁸ e no Manual de Gestão do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação²⁹.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – TRANSPARÊNCIA PASSIVA EM SMS

A Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde atua em uma perspectiva de acesso e disseminação de informações em saúde, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania, transparência e controle social.

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Secretaria Municipal de Saúde recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs, sociedade civil e empresas aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo que dizem respeito à Saúde.

De acordo com o Decreto 59.685 de 13/08/2020³⁰, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde, a Transparência Passiva, ou Serviço de Informações ao

²⁸ <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/sistema-eletronico-de-informacao-ao-cidadao-e-sic/>

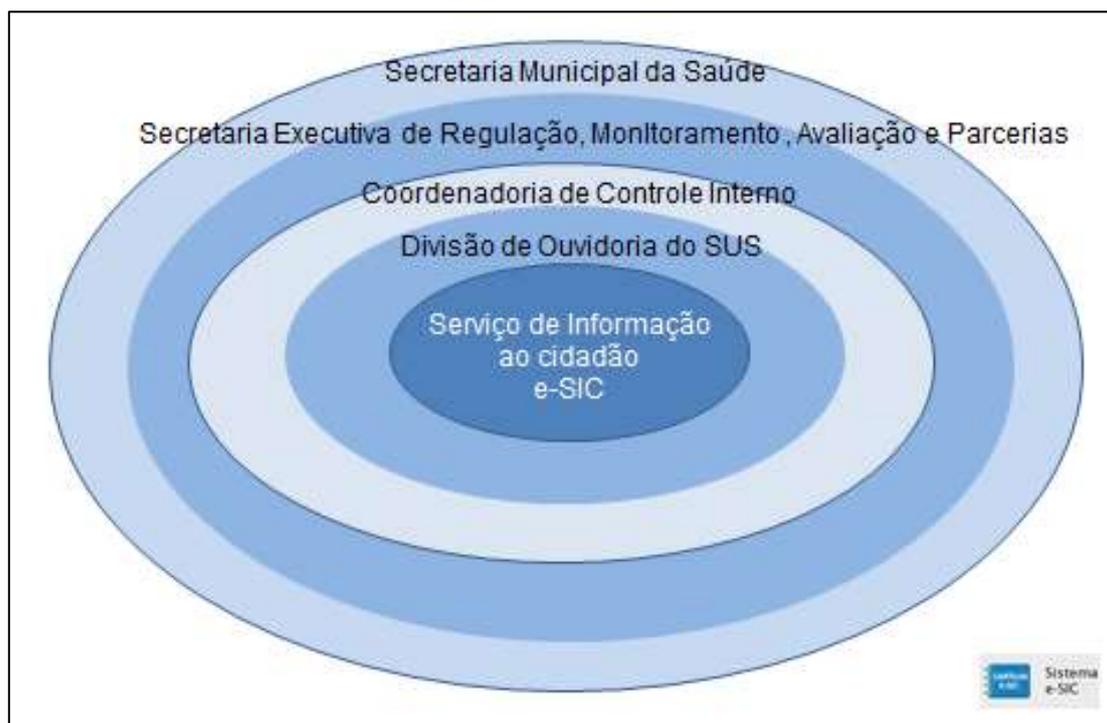
²⁹ Manual de Gestão do Sistema Eletrônico de acesso à Informação
<http://cafehacker.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/01/MANUAL-E-SIC.pdf>

³⁰ Decreto Municipal 59.685 de 13/08/2020 disponível em
<http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59685-de-13-de-agosto-de-2020> acesso em 17 mar 2021

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Cidadão - SIC, está localizado na Divisão de Ouvidoria, que pertence à Coordenadoria de Controle Interno da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias, conforme Figura 4.

Figura 4. Inserção do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, segundo Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde.



Na nova portaria 166 de 15/04/2021 da Divisão de Ouvidoria, constam as atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão, o fluxo básico a ser seguido e o perfil necessário para a equipe.

São admitidos pedidos feitos pelo **sistema eletrônico** (e-SIC), por meio do endereço eletrônico esic.prefeitura.sp.gov.br, **presencialmente** (SIC Presencial) e por **correspondência física** (cartas).

Para fins de controle, os pedidos apresentados serão obrigatoriamente cadastrados em sistema eletrônico específico, com a geração de número de protocolo e certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

O fluxo para pedidos de acesso à informação é definido, de maneira sintética, pelas atividades abaixo:

- Receber o pedido de acesso à informação via e-SIC;

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- Encaminhar o pedido às áreas relacionadas com a definição de prazo interno para retorno em 15 (quinze) dias corridos;
- Receber e avaliar a resposta técnica enviada com prazo de 05 (cinco) dias;
- Qualificar a resposta com adequação da linguagem para melhor compreensão do requerente;
- Encaminhar a resposta da área, devidamente formatada, para aprovação do Gestor;
- Enviar a resposta ao munícipe solicitante, via sistema e-SIC;
- Arquivar eletronicamente o pedido, com respostas e tramitações para consulta.

Perfil equipe Transparência Passiva

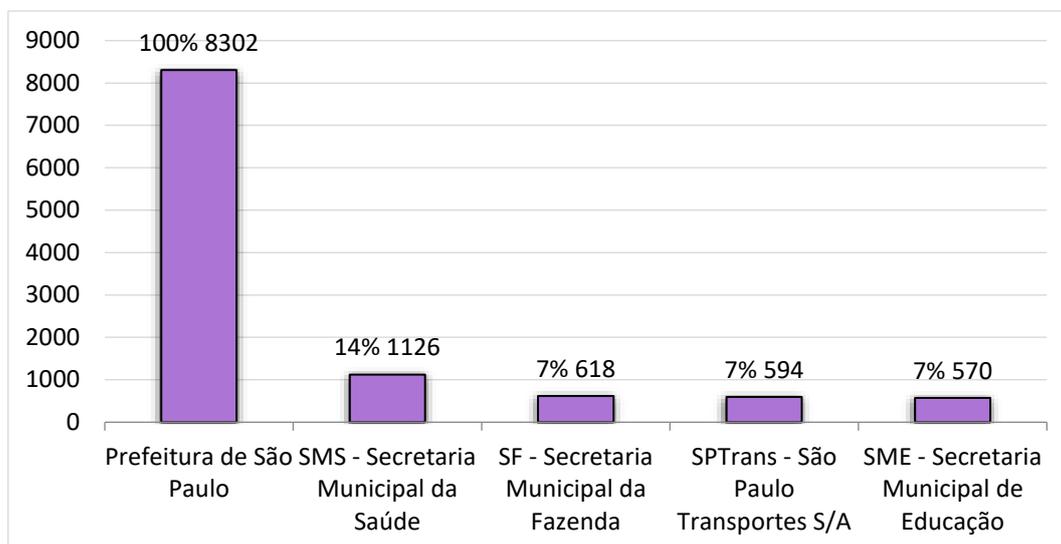
- Ter conhecimento sobre as bases legais do acesso à informação pelo cidadão;
- Ser habilitado para operar o sistema e-SIC;
- Possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Saúde e respectivas atribuições das áreas;
- Ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da Secretaria Municipal da Saúde;
- Possuir habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional;

DADOS ESTATÍSTICOS PEDIDOS E-SIC – SMS 2021

A Secretaria Municipal da Saúde - SMS e a Secretaria Municipal da Educação – SME, nos últimos anos, são as secretarias com os maiores números de registros de pedidos de informações realizados pelos cidadãos e cidadãs no município de São Paulo. No ano de 2021 em razão da Pandemia e da suspensão das aulas, a Secretaria Municipal de Educação permaneceu em 4º lugar quanto a quantidade de pedidos de informação registrados para aquele órgão. A SMS manteve-se em 1ª lugar e a Secretaria Municipal da Fazenda ficou em 2º lugar. Do total de 8.302 pedidos registrados para a Prefeitura do Município de São Paulo, 1.126 (14%) foram dirigidos à SMS e 618 (7%) a Secretaria Municipal da Fazenda (SAF), conforme gráfico 43.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 43. Quantidade total de pedidos de informação através do sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – 2021.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 12/05/2022

O Sistema e-SIC fornece relatórios quantitativos dos pedidos de informação de cada órgão do Município de São Paulo.

A equipe responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento dos pedidos de informação junto à Secretaria Municipal de Saúde, lotada na Divisão de Ouvidoria do SUS, identificou a necessidade de criar um instrumento que pudesse consolidar não só a quantidade de solicitação de informações direcionadas a mesma como também os assuntos mais demandados na sua especificidade de atuação.

Em conjunto com o Núcleo de Gestão de Conhecimento – NUG, da Divisão de Ouvidoria de SMS, em 2020 houve a criação de um Banco de Dados contendo os pedidos de informação registrados no sistema e-SIC, visando melhoria na gestão dos pedidos, inclusive possibilitando a elaboração de estatísticas mais segmentadas.

O Banco de Dados construído pelo NUC contém os dados registrados no e-SIC e onde foram incluídas células de pesquisas capazes de proporcionar:

- Identificação das áreas técnicas internas de SMS para onde foram encaminhados os pedidos de informação;
- Gestão dos prazos de respostas iniciais e na fase recursal;
- Gestão do tempo de resposta das áreas técnicas;
- Quantificação de perguntas contidas nos protocolos registrados no sistema e-SIC;

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- Tipificação dos pedidos de informação usando como base o da Ouvidoria do SUS.

Com o constante aperfeiçoamento do Banco de Dados, foi possível analisar a motivação dos recursos, gerenciar a qualidade das respostas, capacitar os pontos focais das áreas técnicas, e com isso alcançar melhoria nos prazos e qualidade das respostas. Ao elencar as perguntas e assuntos mais frequentes no sistema e-SIC para SMS, pode-se futuramente fomentar a Transparência Ativa no Portal da Transparência, garantindo a disponibilidade das informações de saúde no Município de São Paulo.

Figura 5. Exemplo de tela da Planilha e-SIC de gerenciamento de pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde PMSP – 2021.

	Protocolo	Status	Data de Abertura	Obs.	Prazo de Resposta (DIAS)	Área Técnica	Data da Resposta	Prazo final de resposta	Tempo Decorrido	Número de Perguntas	Assunto
001	56466	EM ABERTO	25/03/2021		13	de Parcerias e Contratação de Serviços de		04/04/2021		1	GEST
002	56426	EM ABERTO	17/03/2021		13	de Parcerias e Contratação de Serviços de		06/04/2021		1	GEST
003	56482	EM ABERTO	16/03/2021		13	SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITALAR		05/04/2021		3	REGULAÇÃO
004	56485	EM ABERTO	16/03/2021		13	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		1	REGULAÇÃO
005	56488	EM ABERTO	16/03/2021		13	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		1	GEST
006	56490	EM ABERTO	16/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		05/04/2021		1	REGULAÇÃO
007	56492 - 1	EM ABERTO	16/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		05/04/2021		5	REGULAÇÃO
008	56492 - 2	EM ABERTO	16/03/2021		13	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		05/04/2021		5	REGULAÇÃO
009	56496	EM ABERTO	16/03/2021		13	Equipe AcessoSUS		05/04/2021		1	REGULAÇÃO
010	56498	EM ABERTO	17/03/2021		13	SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITALAR		06/04/2021		1	GEST
011	56500	CONCLUÍDO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Informação em Saúde	23/03/2021	06/04/2021	6	1	REGULAÇÃO
012	56500	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	REGULAÇÃO
013	56501	EM ABERTO	17/03/2021	ção em 23/03/2021	13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	REGULAÇÃO
014	56553	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Atenção Básica – CAB		06/04/2021		1	REGULAÇÃO
015	56557	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Regulação – CREG		06/04/2021		1	REGULAÇÃO
016	56558	EM ABERTO	17/03/2021		13	Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COV		06/04/2021		1	REGULAÇÃO

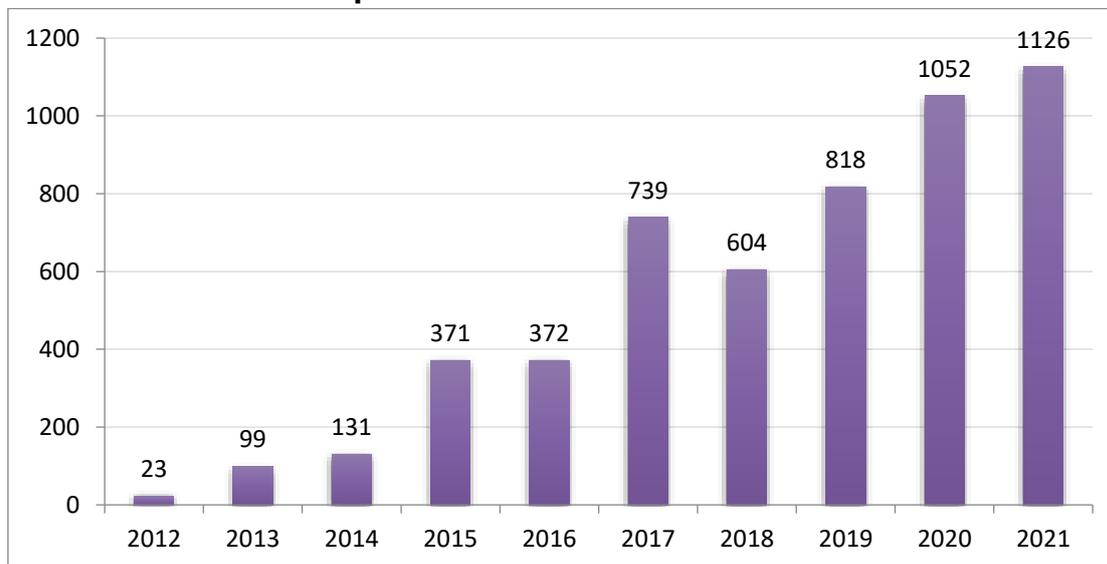
Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC

1. Série Histórica 2013-2021

A evolução do uso do sistema e-SIC para a realização de pedidos de acesso à informação junto à Secretaria Municipal da Saúde vem aumentando progressivamente. Entre 2012 e 2021, nota-se tendência crescente, com um incremento de 4.895%, de 23 solicitações anuais em 2012 para 1.126 em 2021, conforme Gráfico 44.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 44. Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2021.



Fonte: Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – acesso 12/05/2022

2. Status dos pedidos – 2021

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram registrados no sistema e-SIC para a Secretaria Municipal da Saúde 1.126 pedidos de informação, desse total 979 (83%) foram atendidos/respondidos; 184 (16%) foram indeferidos e 10 (1%) pedidos foram encaminhados para outros órgãos, conforme detalhamento na Tabela 77 e Gráfico 45.

Salienta-se que alguns pedidos de informação possuem em seu bojo mais de uma pergunta e cada uma envolvendo um tema distinto, ocasionando a necessidade do envolvimento de mais de uma área técnica para a elaboração da resposta. Isso justifica a diferença no total dos pedidos (informado pelo sistema e-SIC), com o total dos pedidos registrados no ano de 2021 (gerenciado pelo Banco de Dados de SMS). De 1.126 solicitações de informação registradas, foram apuradas um total de 2.742 perguntas.

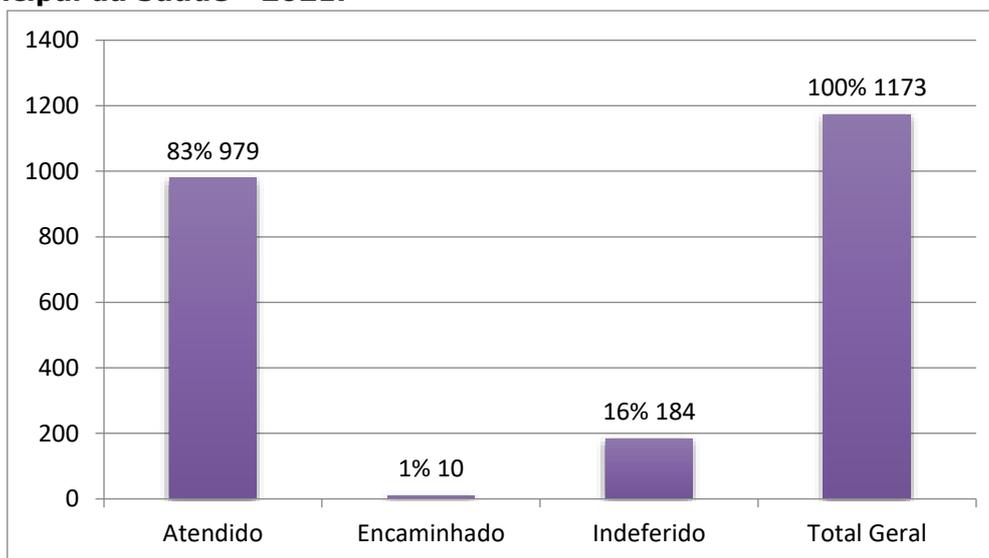
Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 77. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.

STATUS	QUANTIDADE PEDIDOS	%
Atendido	979	83%
Encaminhado p/ outros órgãos	10	1%
Indeferido	184	16%
Total Geral	1173	100%

Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Gráfico 45. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

3. Pedidos por áreas técnicas de SMS em 2021

Os pedidos de informação direcionados à Secretaria Municipal da Saúde são encaminhados às áreas técnicas para resposta. As áreas técnicas estão elencadas no Decreto nº 59.685/2020.

O Gráfico 46 e Tabela 78 demonstram os pedidos de informação encaminhados para as áreas técnicas de SMS no ano de 2021.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

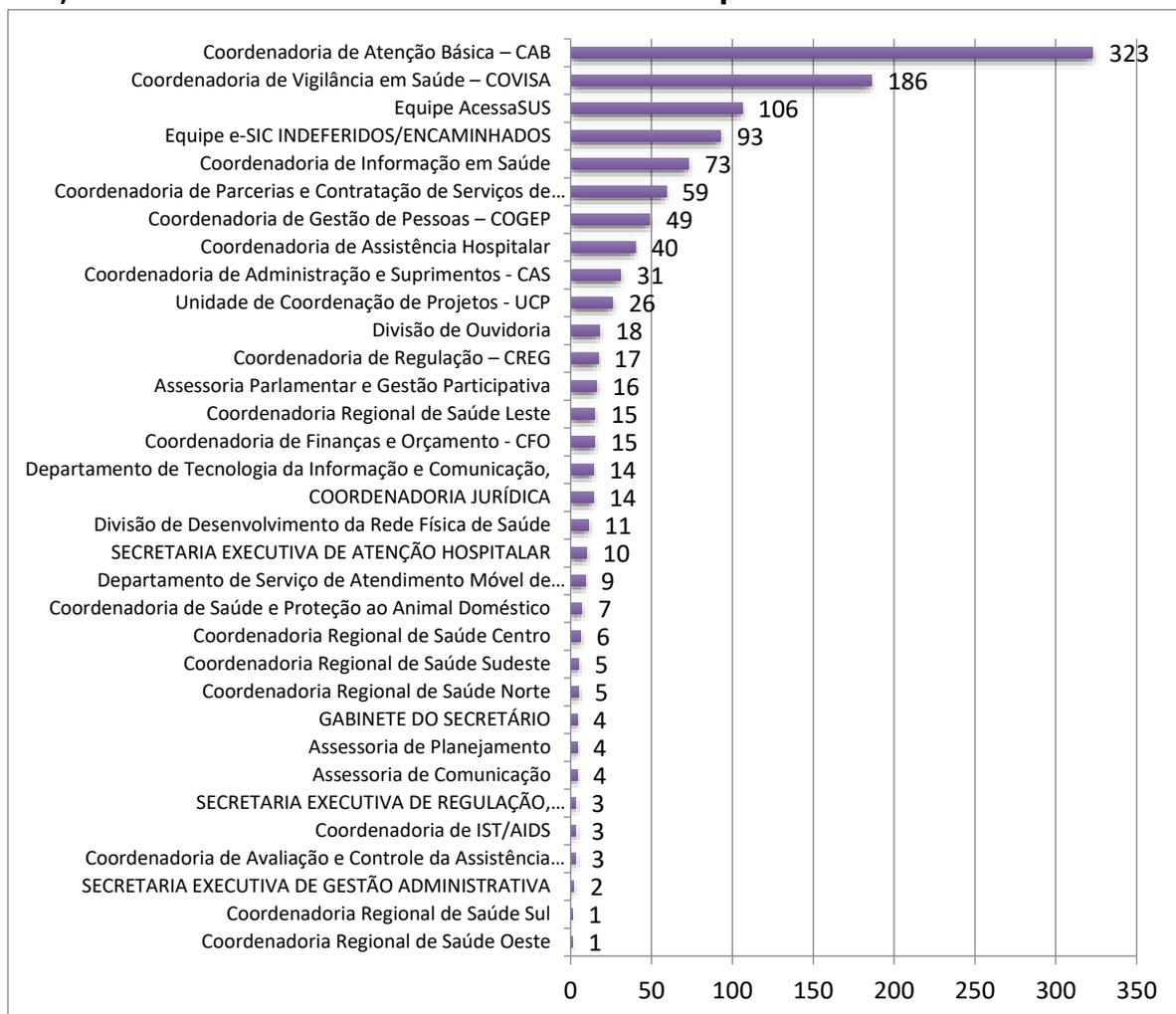
Tabela 78. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.

ÁREAS TÉCNICAS SMS	QUANTIDADE DE PEDIDOS	%
Coordenadoria de Atenção Básica – CAB	323	28%
Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA	186	16%
Equipe ACESSASUS	106	9%
Equipe e-SIC INDEFERIDOS/ENCAMINHADOS	93	8%
Coordenadoria de Informação em Saúde	73	6%
Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS	59	5%
Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP	49	4%
Coordenadoria de Assistência Hospitalar	40	3%
Coordenadoria de Administração e Suprimentos - CAS	31	3%
Unidade de Coordenação de Projetos - UCP	26	2%
Divisão de Ouvidoria	18	2%
Coordenadoria de Regulação – CREG	17	1%
Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa	16	1%
Coordenadoria de Finanças e Orçamento - CFO	15	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Leste	15	1%
COORDENADORIA JURÍDICA	14	1%
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação,	14	1%
Divisão de Desenvolvimento da Rede Física de Saúde	11	1%
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITALAR	10	1%
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU	9	1%
Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico	7	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Centro	6	1%
Coordenadoria Regional de Saúde Norte	5	0%
Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste	5	0%
Assessoria de Comunicação	4	0%
Assessoria de Planejamento	4	0%
GABINETE DO SECRETÁRIO	4	0%
Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar	3	0%
Coordenadoria de IST/AIDS	3	0%
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO, MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E PARCERIAS	3	0%
SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	2	0%
Coordenadoria Regional de Saúde Oeste	1	0%
Coordenadoria Regional de Saúde Sul	1	0%
TOTAL	1173	100%

Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 46. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Verifica-se que as três áreas mais demandadas foram:

- Coordenadoria Atenção Básica - CAB³¹
- Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA³²

³¹ https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=1936

³²

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/aceso_a_informacao/index.php?p=281520

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

- Equipe ACESSA-SUS³³

Alguns dos princípios/missão/competências das áreas citadas podem ser encontrados nos sites, em resumo:

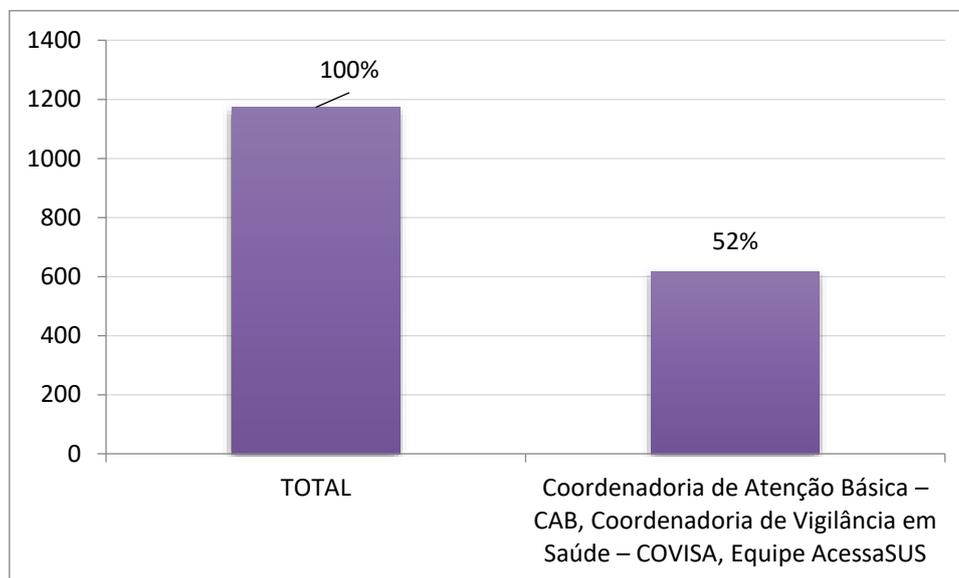
- A COVISA tem como missão a proteção à saúde da população e gerações futuras do município de São Paulo, controlando ou eliminando riscos e prevenindo doenças, por meio de ações de vigilância em saúde;
- A Atenção Básica é o primeiro Ponto de Atenção à Saúde e a Principal Porta de Entrada do SUS. Caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades;
- ACESSA-SUS: O programa é fruto de uma parceria entre o Executivo Estadual, Tribunal de Justiça, Ministério Público e Defensorias Públicas Estaduais e tem como objetivo oferecer ao cidadão um serviço para recepção de solicitação de medicamentos e insumos de saúde. O programa prevê o atendimento direto à população e das demandas provenientes do Ministério Público, Defensoria Pública e do Poder Judiciário Estadual, visando à diminuição de ações judiciais desnecessárias e ainda fornecendo informações técnicas para os magistrados antes da decisão judicial, promovendo o uso racional de medicamentos com maior segurança e efetividade. Por meio do acolhimento presencial, técnicos da saúde verificarão a necessidade individualizada do paciente e buscarão o atendimento da demanda, levando em consideração a integralidade de assistência à saúde que o SUS propõe, sempre com foco de reinserção do paciente no Sistema Único de Saúde.

Abaixo, no gráfico 47, demonstra-se a proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três áreas técnicas da Secretaria Municipal da Saúde mais demandas em 2021.

³³ <https://www.capital.sp.gov.br/noticia/sao-paulo-firma-adesao-ao-programa-acessa-sus>

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 47. Proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três Áreas Técnicas mais demandas – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

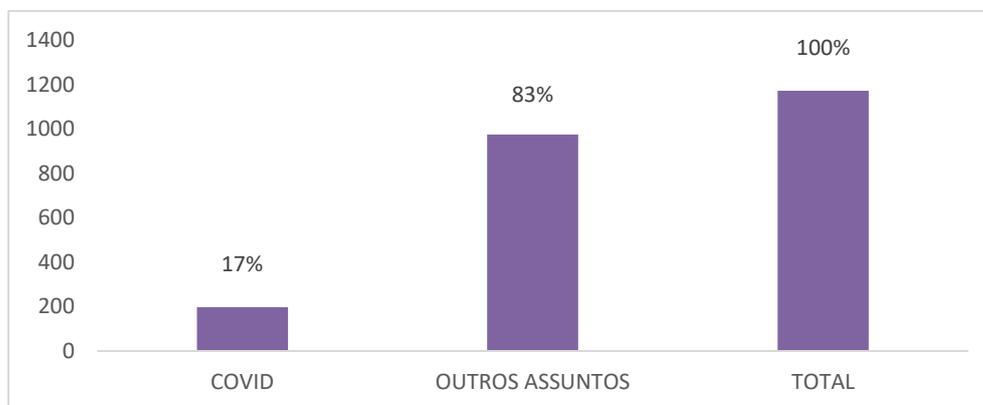
O assunto mais demandado no ano de 2021 encaminhados para as três áreas técnicas de SMS para responder aos pedidos de informação foram:

- Coordenadoria de Atenção Básica - solicitação de informações sobre Conselho Gestor de Unidades de Saúde;
- Coordenadoria de Vigilância em Saúde – solicitação de informações referentes a vacinação e casos de COVID;
- Equipe ACESSA SUS – solicitação de informação referente a andamento de fornecimento de medicamentos e produtos correlatos do Programa ACESSA SUS.

No ano de 2021, dos **1.173 pedidos de informação via sistema e-SIC demandados para as áreas técnicas de SMS, 197 (17%)** foram sobre assuntos relacionados à pandemia de COVID-19, conforme Gráfico 48.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 48. Quantidade total e proporção de pedidos de informação sobre COVID-19 e demais assuntos, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.

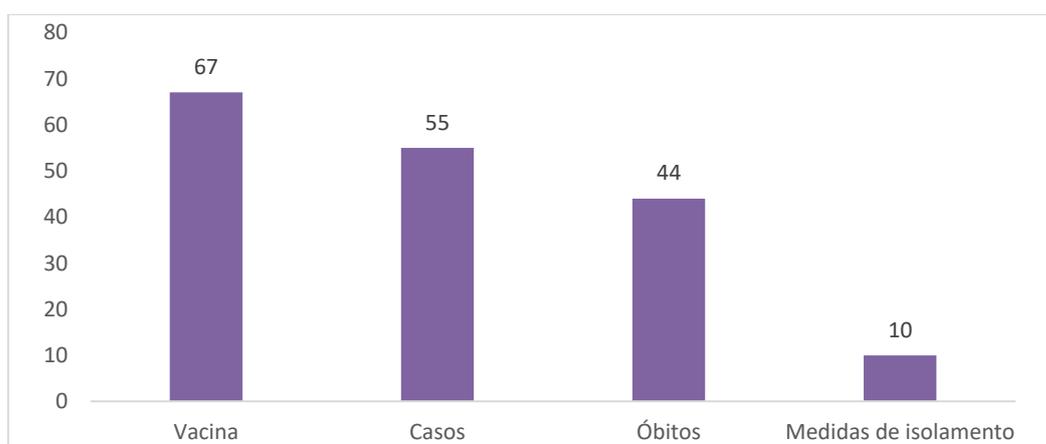


Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

Destes 369 pedidos de informação sobre assuntos relacionados à COVID-19, os assuntos que mais se destacaram seguem na seguinte estratificação, conforme Gráfico 49:

- Informações sobre número de casos da doença
- Informações sobre número de óbitos;
- Assuntos sobre contratos;
- Programas de Saúde voltados à COVID

Gráfico 49. Principais assuntos dos pedidos de informação a respeito de COVID 19, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde – 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

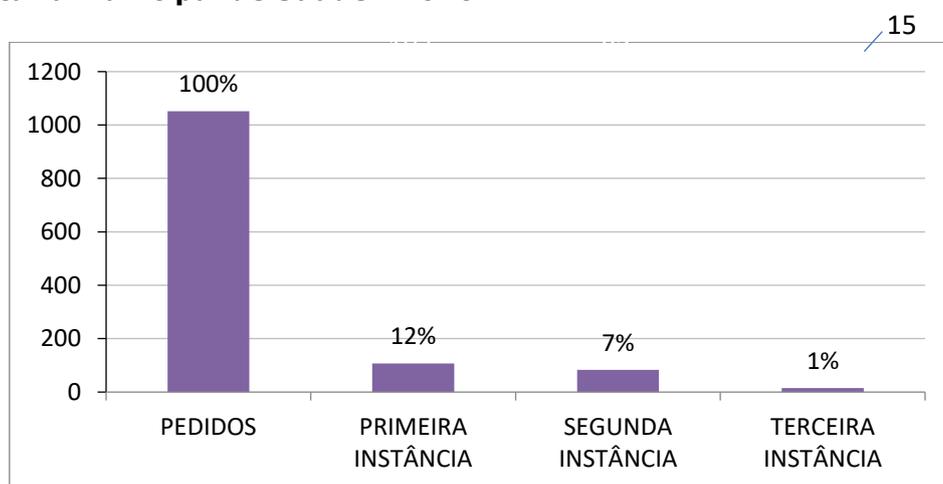
4. Recursos

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Em 2020, dos 1.052 pedidos, 107 (12%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 83 (7%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 15 (1%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso, a CMAI, conforme Gráfico 50.

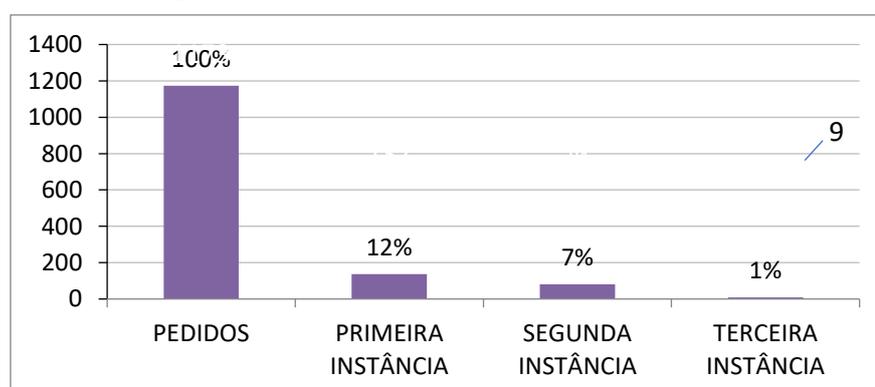
Em 2021, dos 1.173 pedidos, 137 (12%) solicitações foram levadas à primeira instância recursal, 81 (7%) foram levadas à análise da Ouvidoria Geral do Município, em segunda instância recursal e 9 (1%) solicitações passaram para análise da terceira e última instância de recurso, a CMAI, conforme Gráfico 51.

Gráfico 50. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020.



Fonte: Banco de Dados do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC e Ouvidoria SUS

Gráfico 51. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.



Fonte: Banco de Dados do Serviço de Informação ao Cidadão/SMS – acesso 12/05/2022

VI - BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS – 2021

Em 2021 a Divisão de Ouvidoria lançou o **Boletim Ouvidoria em Dados**, novo instrumento de apresentação dos dados da Rede de Ouvidoria de forma mais ágil e concisa. Aqui será anexada a primeira edição, com dados consolidados do ano de 2021. A partir de 2022, as edições serão mensais para transmitir um retrato pontual do período bem como da evolução mês a mês das informações mais relevantes disponíveis. Tal como o Relatório Anual de Atividades, o Boletim estará publicizado no endereço eletrônico na página da SMS³⁴, sendo estruturado em forma gráfica, cada página retratando:

- Dados de Atendimento Rede de Ouvidorias
 - Meios de Atendimento
 - Assuntos Recorrentes
 - Número de Manifestações Mês a Mês
 - Série Histórica Média Mensal Anual
 - Total de Manifestações Recebidas
 - Meio de atendimento mais utilizado
 - Porcentagem de manifestações por tipologia
- Dados Transparência Passiva – e- SIC
 - Número de Pedidos de informação mês a mês
 - Assuntos Recorrentes
 - Pedidos de informação por área
 - Número de Recursos por instância Recursal
- Dados por Coordenadorias Regionais de Saúde
 - Meios de Atendimento
 - Assuntos Recorrentes
 - Número de Manifestações Mês a Mês
 - Dados por Supervisões Técnicas de Saúde
- Dados Rede Hospitalar
- Dados HSPM
- Dados SAMU
- Destaques Rede de Ouvidoria – notícias e atividades desenvolvidas pela Divisão de Ouvidoria e por unidades da Rede

³⁴ Boletim Ouvidoria em Dados

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

Divisão de Ouvidoria

Boletim Ouvidoria em Dados

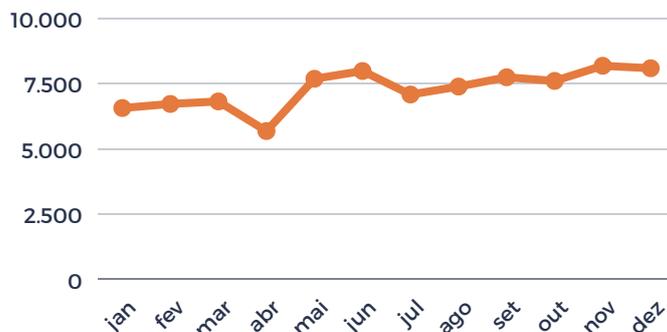
2021

DADOS DE ATENDIMENTO REDE DE OUVIDORIAS

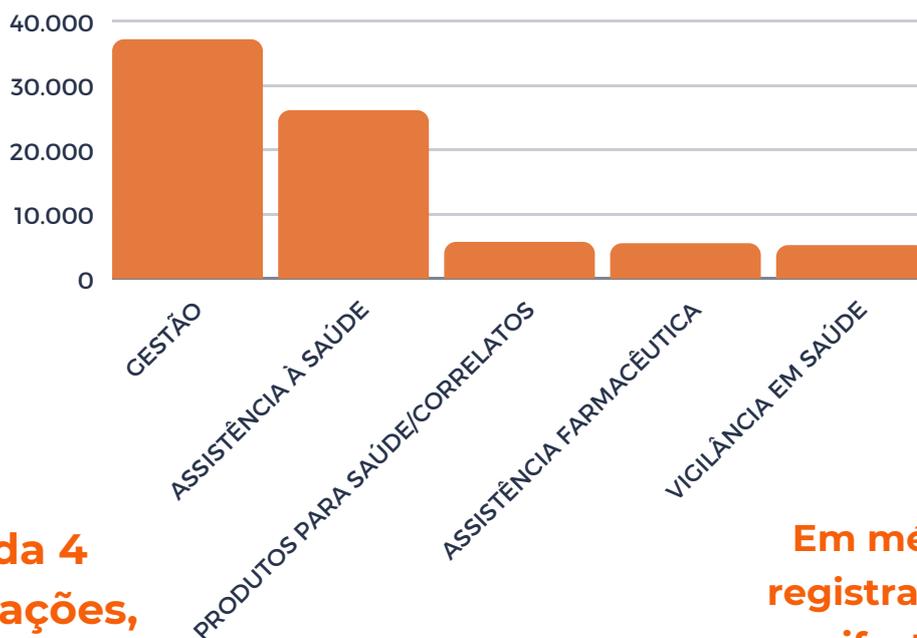
MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



**A cada 4
reclamações,
1 elogio é
feito**

**Em média, são
registradas 7.294
manifestações por
mês, 240 por dia, 10 por
hora**

87.528

Manifestações
recebidas em 2021



Meio de
Atendimento mais
utilizado

**CANAIS DE ATENDIMENTO OFICIAIS:
CENTRAL 156 - OPÇÃO 5 > OPÇÃO 1
FORMULÁRIO WEB:**

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

46%
Solicitações

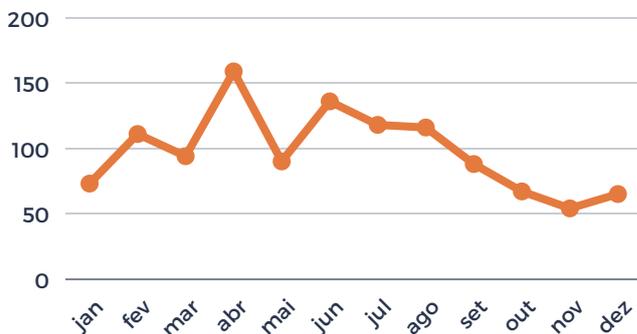
37%
Reclamações

9%
Elogios

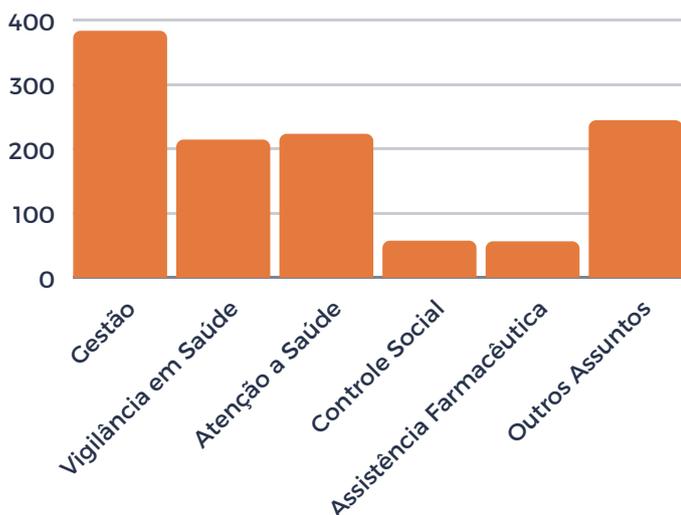
6%
Denúncias

2%
Informação

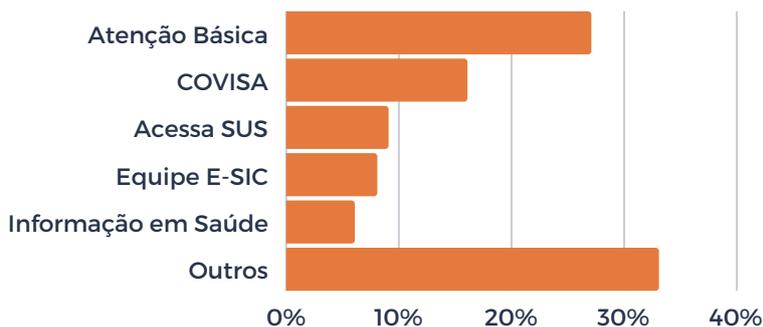
NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ÁREA



1.171

Pedidos de Informação

O tempo médio para resposta de um pedido de informação via e-SIC é de 14 dias.

E-SIC

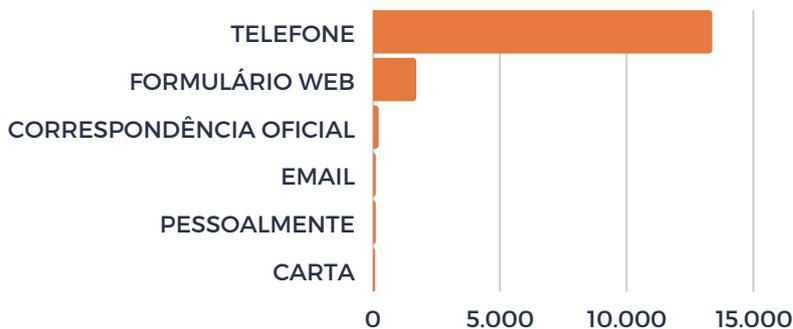
MEIOS PARA PEDIDOS DE INFORMAÇÕES:

- ENDEREÇO ELETRÔNICO
[HTTPS://ESIC.PREFEITURA.SP.GOV.BR/ACCOUNT/LOGIN.ASPX,](https://esic.prefeitura.sp.gov.br/account/login.aspx)
- PRESENCIALMENTE (SIC PRESENCIAL)
- CORRESPONDÊNCIA FÍSICA (CARTAS).

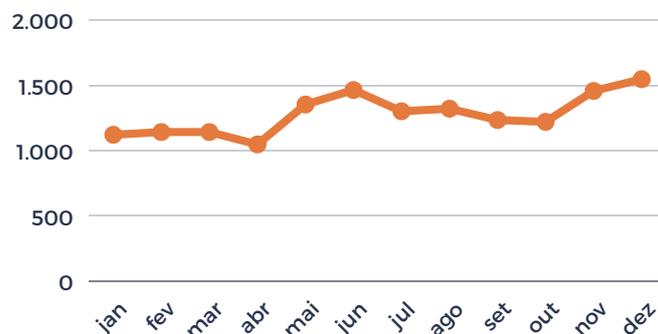
LEGISLAÇÕES:

- Decreto Municipal nº 53.623 de 12 de dezembro de 2012 e suas alterações, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: direito de acesso à informação;
- Decreto Municipal 59.767 de 15 de setembro de 2020, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - no âmbito da Administração Municipal direta e indireta;

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

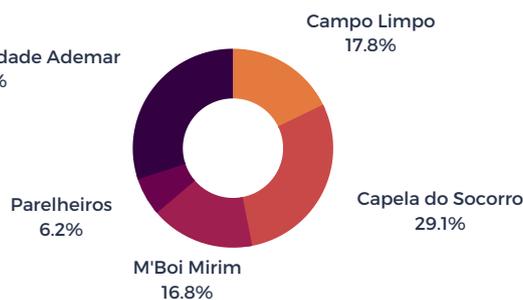


ASSUNTOS RECORRENTES



**A cada 6
reclamações,
1 elogio é
feito**

SUPERVISÕES



**Em média, são
registradas 1.279
manifestações por
mês, 42 por dia, 2 por
hora**

15.349

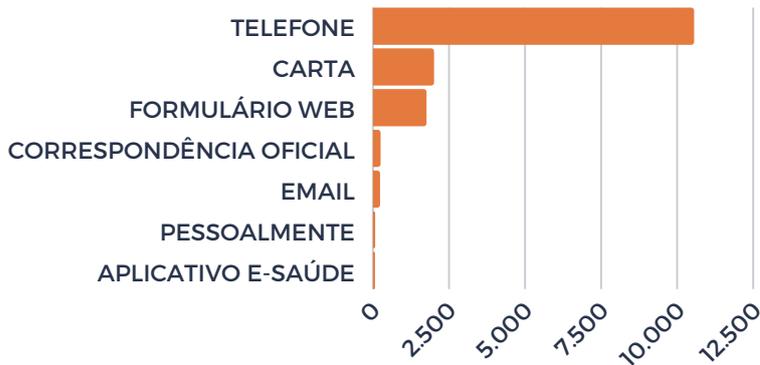
Manifestações
recebidas em 2021



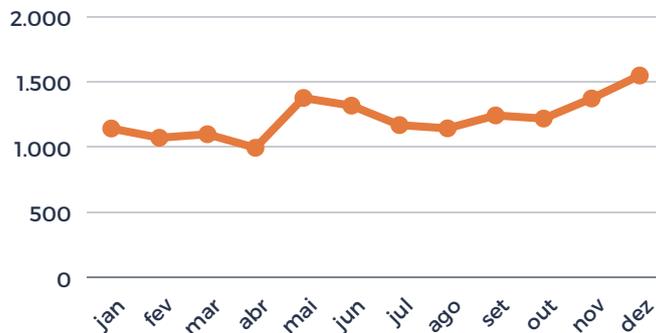
Meio de
Atendimento mais
utilizado

49%
Solicitações
39%
Reclamações
7%
Elogios
4%
Denúncias
1%
Informação

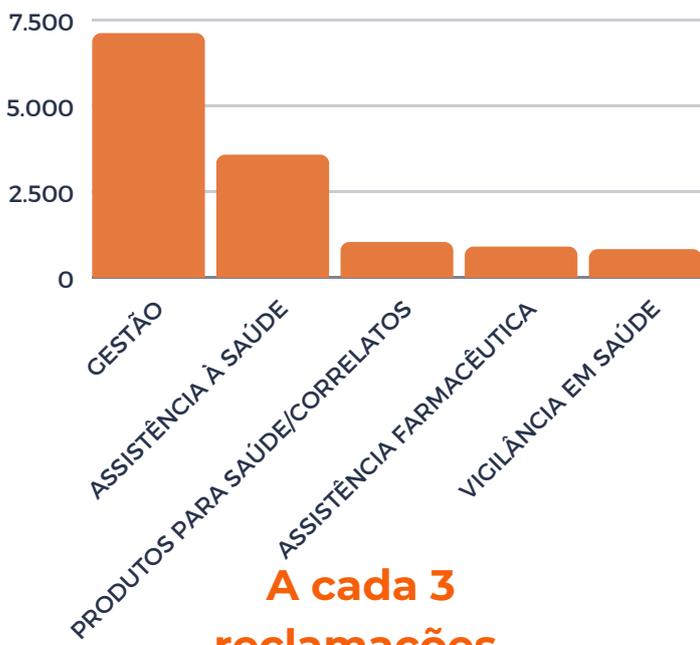
MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

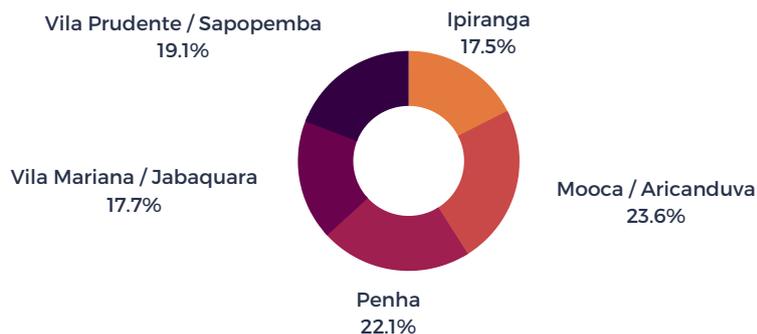


ASSUNTOS RECORRENTES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

SUPERVISÕES



Em média, são registradas 1.224 manifestações por mês, 40 por dia, 2 por hora

14.689

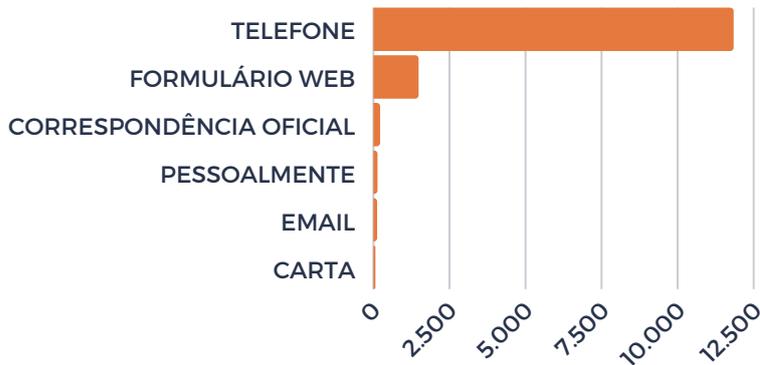
Manifestações recebidas em 2021



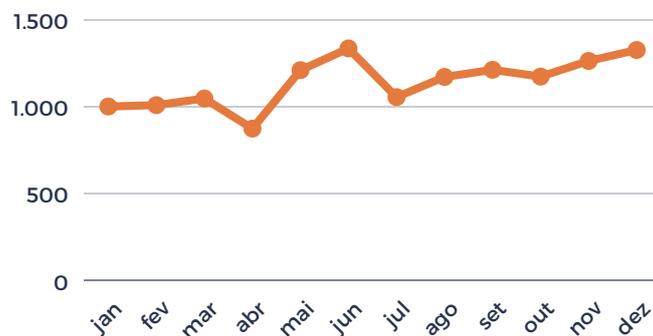
Meio de Atendimento mais utilizado

- 40%** Solicitações
- 39%** Reclamações
- 14%** Elogios
- 6%** Denúncias
- 1%** Informação

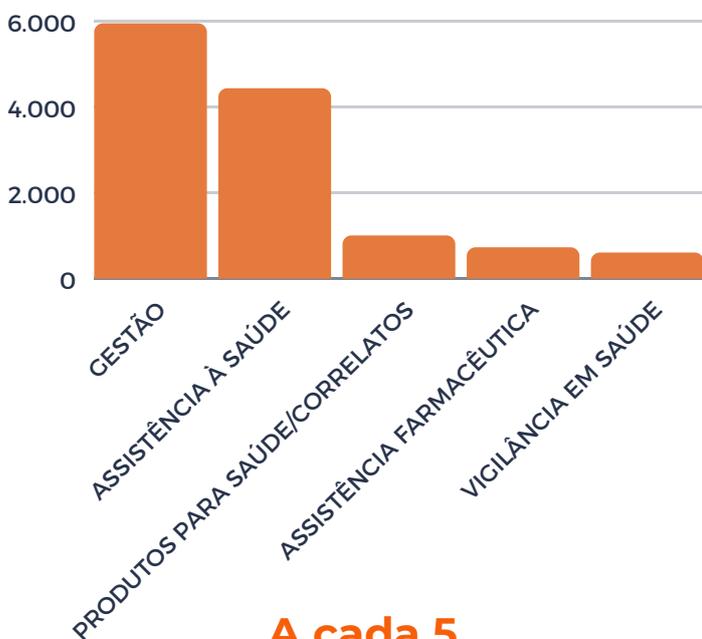
MEIOS DE ATENDIMENTO



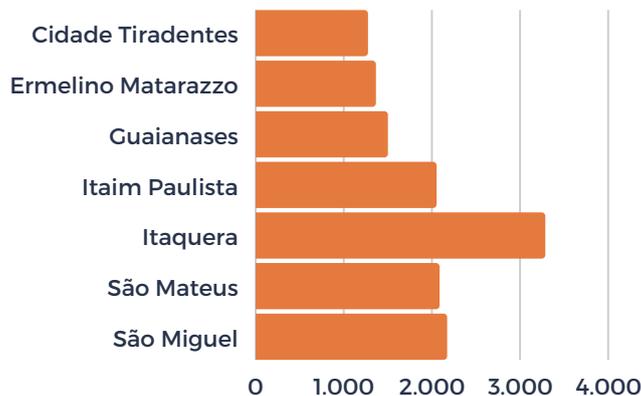
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



**A cada 5
reclamações,
1 elogio é
feito**

**Em média, são
registradas 1139
manifestações por
mês, 37 por dia, 2 por
hora**

13.664

Manifestações
recebidas em 2021



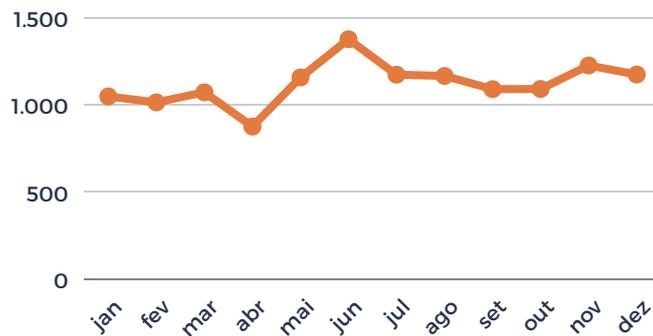
Meio de
Atendimento mais
utilizado

- 48%**
Solicitações
- 39%**
Reclamações
- 8%**
Elogios
- 4%**
Denúncias
- 1%**
Informação

MEIOS DE ATENDIMENTO



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

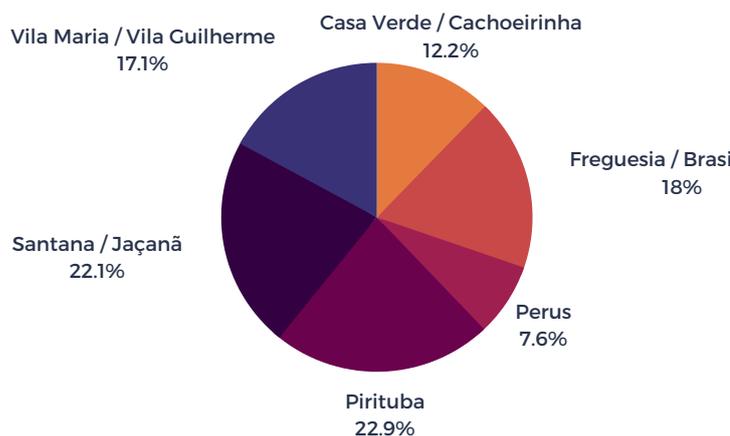


ASSUNTOS RECORRENTES



A cada 3 reclamações, 1 elogio é feito

SUPERVISÕES



Em média, são registradas 1123 manifestações por mês, 37 por dia, 2 por hora

13.475

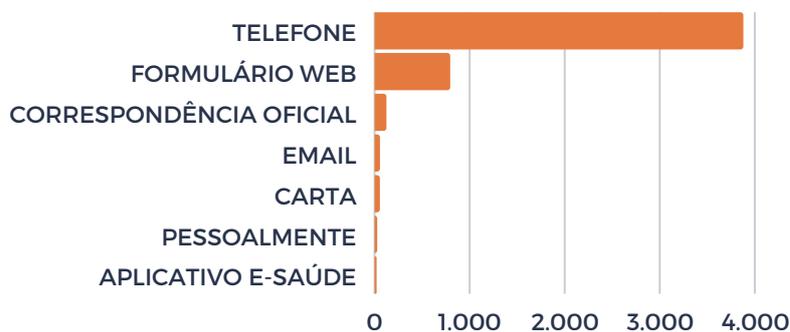
Manifestações recebidas em 2021



Meio de Atendimento mais utilizado

- 43%** Solicitações
- 38%** Reclamações
- 12%** Elogios
- 6%** Denúncias
- 1%** Informação

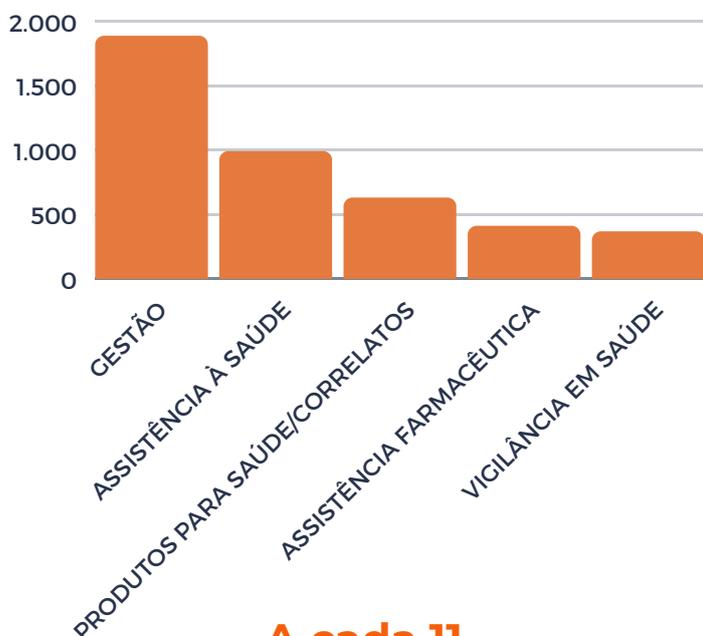
MEIOS DE ATENDIMENTO



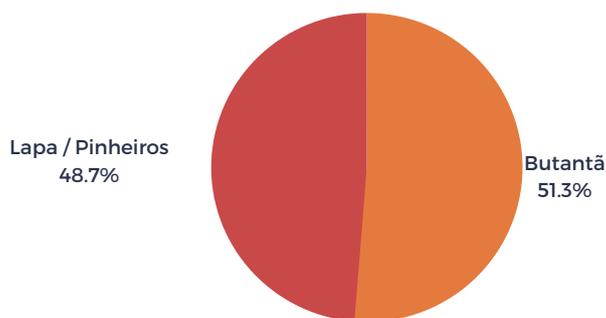
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 11 reclamações, 1 elogio é feito

Em média, são registradas 406 manifestações por mês, 13 por dia, 1 por hora

4.877

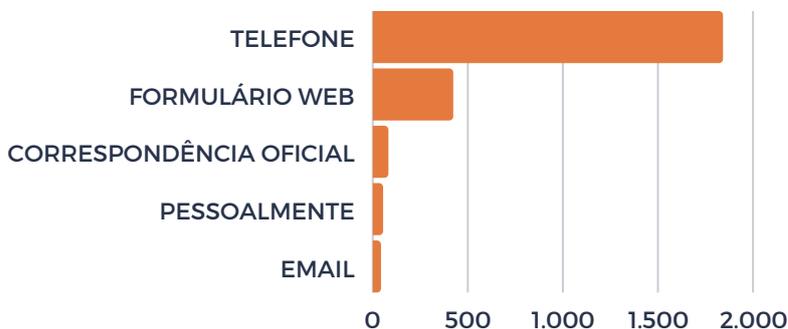
Manifestações recebidas em 2021



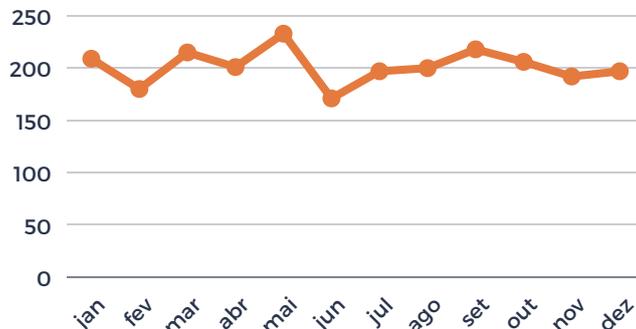
Meio de Atendimento mais utilizado

- 45%** Solicitações
- 39%** Reclamações
- 4%** Elogios
- 11%** Denúncias
- 1%** Informação

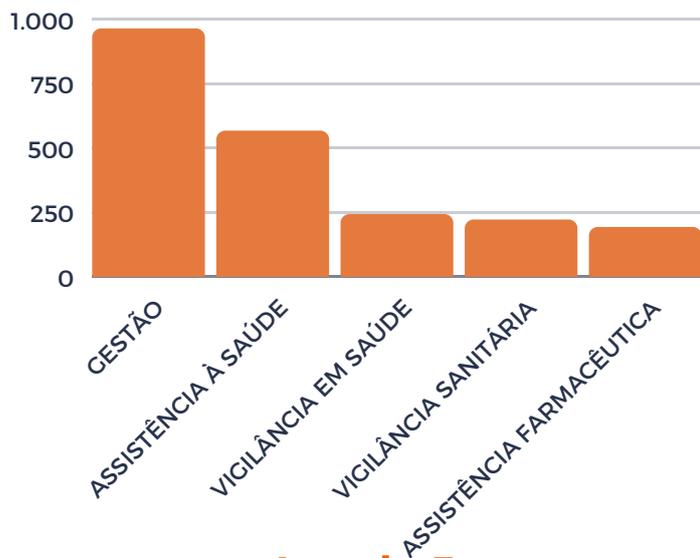
MEIOS DE ATENDIMENTO



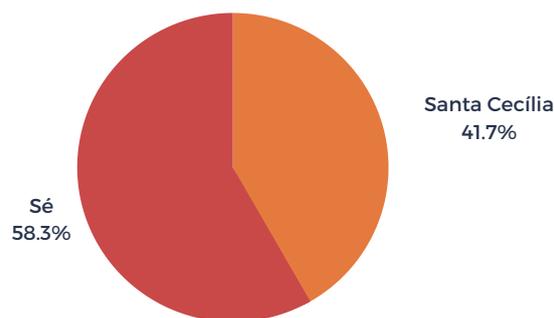
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



SUPERVISÕES



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

Em média, são registradas 202 manifestações por mês, 7 por dia, 0 por hora

2.419

Manifestações recebidas em 2021

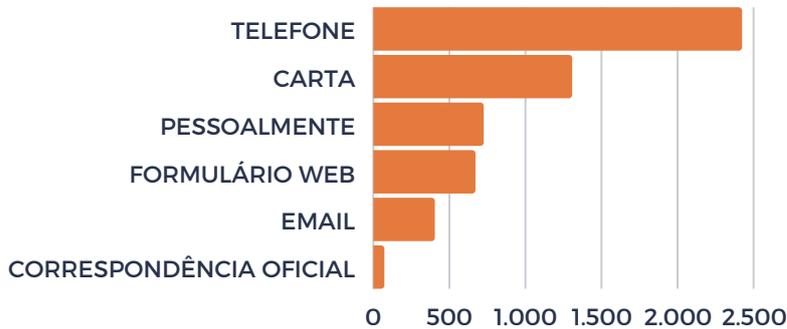


Meio de Atendimento mais utilizado

- 38%** Solicitações
- 38%** Reclamações
- 8%** Elogios
- 14%** Denúncias
- 2%** Informação

REDE HOSPITALAR - 2021

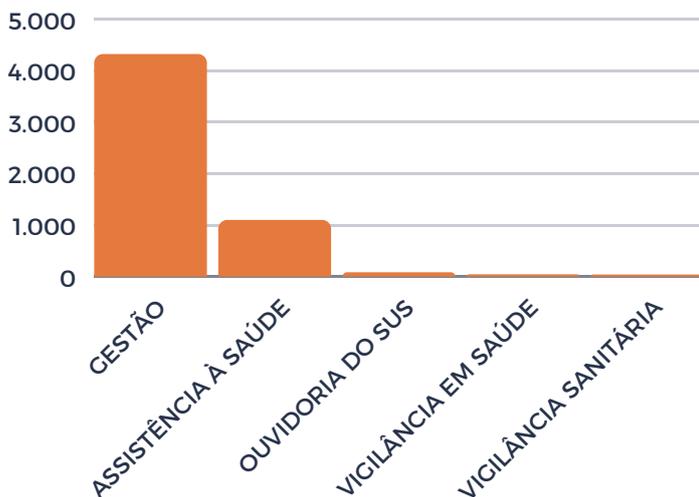
MEIOS DE ATENDIMENTO



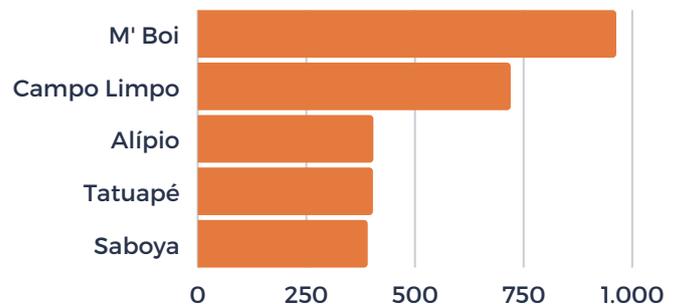
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



ASSUNTOS RECORRENTES



HOSPITAIS COM MAIS DEMANDAS



**A cada 2
reclamações,
1 elogio é
feito**

**Em média, são
registradas 464
manifestações por
mês, 15 por dia, 1 por
hora**

5.567

Manifestações
recebidas em 2021



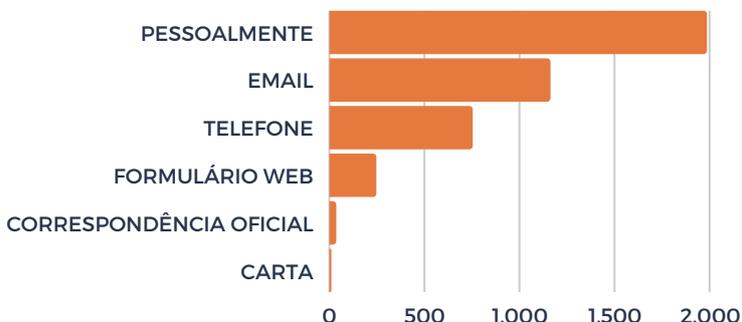
Meio de
Atendimento mais
utilizado

20%
Solicitações
53%
Reclamações
22%
Elogios
4%
Denúncias
1%
Informação

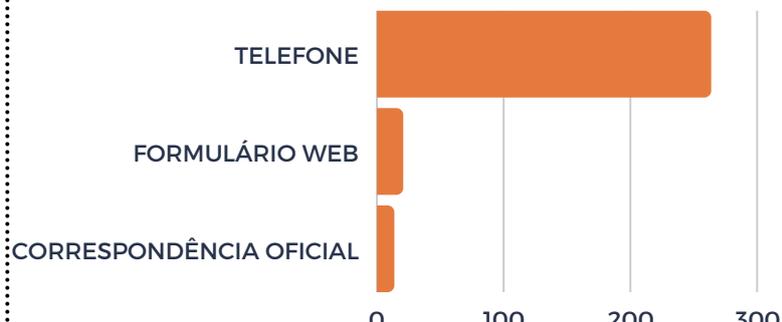
HSPM - 2021

SAMU - 2021

MEIOS DE ATENDIMENTO - HSPM



MEIOS DE ATENDIMENTO - SAMU



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS - HSPM



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS - SAMU



A cada 5 reclamações, 1 elogio é feito

Em média, são registradas 347 manifestações por mês, 11 por dia, 0 por hora

A cada 2 reclamações, 1 elogio é feito

Em média, são registradas 25 manifestações por mês, 1 por dia, 0 por hora

4.164

Manifestações recebidas em 2021 HSPM

296

Manifestações recebidas em 2021 SAMU-192



Meio de Atendimento mais utilizado

HSPM

61% Solicitações
31% Reclamações
7% Elogios
1% Denúncias
0% Informação

SAMU

2% Solicitações
61% Reclamações
29% Elogios
7% Denúncias
1% Informação

VII – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES / PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

No ano de 2021 continuamos no enfrentamento da Pandemia da Covid-19 tendo a Atenção Básica mantido seu protagonismo como porta de entrada para o atendimento, testagem de sintomáticos, acompanhamento e orientação dos casos leves e moderados, assim como de seus comunicantes; e destacamos a partir de 21/01/2021, o início da vacinação da população contra a Covid-19, com os calendários de aplicação das doses por grupos prioritários.

A mobilização das equipes e empenho nas demandas de combate à pandemia, vacinação e continuidade do cuidado na atenção primária, refletiram nas manifestações da população nos canais da Ouvidoria. Analisamos que as Solicitações são o maior volume de manifestações realizadas pelos munícipes, correspondendo a 44% do total. Dentre as principais Solicitações, 64% correspondem à Assistência à Saúde (consulta, exames, cirurgias), seguido de Produtos para a Saúde e correlatos (14%), Assistência Farmacêutica (11%), de Gestão (4%), Vigilância em Saúde (4%) e Assistência Odontológica (2%). Também observamos que o número de pedidos de informação mostra uma crescente nos meses de março, abril e maio, com ápice em maio de 2021, coincidindo com um dos piores momentos da pandemia em nosso município.

Com relação à Assistência à Saúde, a Atenção Básica, por meio de sua Coordenação e das áreas técnicas, emitiu durante todo o ano de 2021 Notas Técnicas orientadoras para os serviços e equipes de saúde, para organização dos atendimentos de acordo com o cenário epidemiológico. Com a situação da Pandemia iniciando uma estabilização a partir do mês de setembro, orientou-se o retorno gradativo no atendimento sempre com atenção aos protocolos de biossegurança recomendados.

O segundo assunto mais recorrente nas Solicitações foi sobre Produtos para a Saúde e correlatos e o terceiro foi quanto à Assistência Farmacêutica, com a maior parte das solicitações referentes a medicamentos do componente básico. Consideramos que as questões que se referem à desabastecimentos são respondidos, pela competência, pela Divisão Técnica de Suprimentos.

Nossas áreas técnicas na Atenção Básica, destacando a Assistência Farmacêutica, Assistência Laboratorial e Enfermagem, contribuem, dentro dos seus escopos de atuação, para minimizar os impactos dos desabastecimentos monitorando a gestão dos insumos e medicamentos por meio das informações extraídas dos sistemas informatizados e advindas da Divisão Técnica de Suprimentos. Desta forma, são contínuas as providências de orientação às Coordenadorias e Supervisões Técnicas de Saúde para manter atualizado os sistemas gerenciais que demonstram estoques e consumo médio mensal de cada item e para a realizar, quando necessário, remanejamento entre as unidades municipais.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Também são providências tomadas pela Assistência Farmacêutica frente a alguma falta de medicamentos considerar, com a equipe de saúde e a depender de avaliação médica, opções terapêuticas para a continuidade do tratamento do paciente e orientar a população acerca de outras listas de medicamentos disponibilizadas no Sistema Único de Saúde. A Comissão Farmacoterapêutica desta SMS tem como objetivo permanente, atualizar a Relação Municipal de Medicamentos- REMUME, tendo como documento orientador a Relação Nacional de Medicamentos, RENAME, considerando as estratificações dos componentes da Assistência Farmacêutica e a responsabilidade dos entes federativos.

Com relação à Assistência Odontológica, os números foram menores do que em 2020, mas ainda refletem a limitação dos atendimentos decorrentes da situação de pandemia. Contudo, a melhora nos números indica o impacto positivo das orientações para a rede e providências nas reformas da estrutura das Unidades que possibilitou o retorno gradativo dos atendimentos.

Destacamos os 7.627 os elogios registrados no Sistema Ouvidor SUS no ano de 2021, sendo para a Gestão (92%), Estratégia de Saúde da Família (4%) e Assistência Odontológica (3%). Sobre os elogios à Gestão, são dirigidos quase que totalmente (99%) para os Recursos Humanos, ou seja, para os trabalhadores das unidades de saúde, com o reconhecimento destinado as equipes e profissionais.

HSPM

O relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Municipal é uma importante ferramenta de gestão, através deste podemos identificar os pontos carentes existentes dentro do hospital, e assim criar planos e estratégias para sanar essas necessidades. Além disso, é possível conhecer aquilo que está caminhando corretamente através dos elogios. Alguns pontos não foram possíveis de serem abordados neste relatório, isso se deve ao modo como as informações contidas nas manifestações são inseridas (detalhamento) no sistema OuvidorSUS, algumas informações não possuem a opção de registro, então utilizamos formas de adequação para registrar algumas situações, como por exemplo as reclamações sobre a Central Telefônica 156.

A base de dados recebida por nós através da SMS (Secretaria Municipal de Saúde) provém apenas os dados “brutos” gerados por nossa Ouvidoria, não sendo possível identificar e abordar algumas informações. Não foi possível discriminar quais eram 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 às Diretorias correspondentes e essas são responsáveis para

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

encaminhá-las aos Setores pertencentes, portanto, todos os Setores que as recebem 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 dessas, é necessário acessar cada uma separadamente, e assim possam gerenciá-las. Essas informações estão descritas na aba detalhes da demanda → Observação do cidadão.

SAMU

Em 2021 o SAMU 192 manteve em alta a demanda de casos clínicos e psiquiátricos, com média geral de manifestações próxima a de 2020, além do protagonismo na linha de frente da assistência aos pacientes suspeitos de COVID19.

Os resultados, quanto à qualidade do serviço, expressam a estabilidade na satisfação da assistência prestada pelo SAMU 192, demonstrado entre outros pela queda dos dados relativos a denúncias e reclamações e na elevação do número de elogios, índices comparados ao ano anterior de 2020.

Ações que, segundo análise, contribuíram para a melhora dos indicadores:

- Recomposição de recursos humanos, gestão participativa;
- Valorização profissional, manutenção dos investimentos nas condições de trabalho dos funcionários, incluindo-se melhorias nas bases descentralizadas, nova Central de Regulação Médica, aquisição de equipamentos, uniformes, EPI;
- Manutenção do processo de formação técnica, com a atuação contínua e efetiva do NEP (Núcleo de Educação Permanente), revalidando os cursos e atuando “in loco” nos treinamentos das equipes intervencionistas, com foco na qualificação profissional e humanização no atendimento;
- Análise contínua de indicadores e adoção das medidas que interferem no tempo resposta e na qualidade ao atendimento da população.

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

VIII. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrutura da Rede de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.....	21
Figura 2. Mapa das Coordenadorias Regionais de Saúde e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde – Cidade de São Paulo - ano 2021.	69
Figura 3. Tela inicial para registro de pedido de informação no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC.....	113
Figura 4. Inserção do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, segundo Decreto 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde.	117
Figura 5. Exemplo de tela da Planilha e-SIC de gerenciamento de pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde PMSP – 2021.....	120

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

IX. ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento –2021.	24
Tabela 2. Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - ano 2021.....	26
Tabela 3. Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - ano 2021.....	27
Tabela 4. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - ano 2021.	30
Tabela 5. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.	31
Tabela 6. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por s, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	32
Tabela 7. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por s (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	34
Tabela 8. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	35
Tabela 9. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	36
Tabela 10. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.	37
Tabela 11. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, por medicação - ano 2021.....	39
Tabela 12. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	40
Tabela 13. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	41
Tabela 14. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	42
Tabela 15. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	44
Tabela 16. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2020.....	45
Tabela 17. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	46
Tabela 18. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	47
Tabela 19. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	48

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 20. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	49
Tabela 21. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	50
Tabela 22. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	51
Tabela 23. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, Recursos Humanos, por categorias mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	52
Tabela 24. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	54
Tabela 25. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	55
Tabela 26. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021. .	56
Tabela 27. 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 - ano 2021.....	58
Tabela 28. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Assistência à Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	59
Tabela 29. Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	60
Tabela 30. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	61
Tabela 31. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Vigilância em Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	62
Tabela 32. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Comunicação, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021. .	63
Tabela 33. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Assistência à Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	63
Tabela 34. - Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	64
Tabela 35. Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	65
Tabela 36. Total de Manifestações segundo a Tipologia, recebidas e/ou registradas pela Rede de Ouvidorias SUS, por Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas supervisões, AH, HSPM, COSAP, COVISA SMS, SAMU– ano 2021 – Fonte: OuvidorSUS 02/02/2022.....	70
Tabela 37. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal, classificadas por meio de atendimento - 2021.	72
Tabela 38. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Rede Hospitalar Municipal, classificadas por tipologia - 2021.	72

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 39. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações - 2021.	73
Tabela 40. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde - 2021.	74
Tabela 41. – Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Solicitações – Assunto Assistência à Saúde – Cirurgias - 2021.	74
Tabela 42. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações - 2021.	75
Tabela 43. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal, classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– 2021	76
Tabela 44. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Subassunto Recursos Humanos - 2021.....	76
Tabela 45. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar Municipal classificadas na Tipologia Reclamações – Assunto Gestão– Subassunto Recursos Humanos - Insatisfação 2021.....	77
Tabela 46. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – 2021.	78
Tabela 47. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Rotinas e Protocolos – Documentos – 2021.....	78
Tabela 48. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Reclamações – Estabelecimentos de Saúde – Recursos Materiais - 2021.	79
Tabela 49. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias - 2021.	79
Tabela 50. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Assunto Gestão 2021.	79
Tabela 51. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Denúncias – Vigilância Sanitária 2021.	80
Tabela 52. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Elogios - 2021.....	80
Tabela 53. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Rede Hospitalar, classificadas na Tipologia Elogios, por categorias profissionais - 2021.	81
Tabela 54. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 2021.....	83
Tabela 55. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por tipologia – 2021.	84
Tabela 56. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações - 2021.	84
Tabela 57. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Assistência à Saúde - 2021.	85
Tabela 58. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Consultas - 2021.	86
Tabela 59. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Cirurgias - 2021..	86

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Tabela 60. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Solicitações – Subassunto Diagnósticos - 2021.	87
Tabela 61. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações - 2021.	88
Tabela 62. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Gestão - 2021. .	88
Tabela 63. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Subassunto Estabelecimento de Saúde - 2021.....	89
Tabela 64. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Subassunto Recursos Humanos - 2021.....	90
Tabela 65. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Reclamações – Subassunto Recursos Humanos – Insatisfação - 2021.....	90
Tabela 66. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Elogios - 2021.	91
Tabela 67. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Elogios – Gestão - 2021.....	91
Tabela 68. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – 2021.....	92
Tabela 69. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão - 2021.	92
Tabela 70. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos - 2021.	93
Tabela 71. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas na Tipologia Denúncias – Gestão – Recursos Humanos – Insatisfação – 2021.	93
Tabela 72. Manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente via Sistema Ouvidor SUS dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por meio de atendimento - 2021.....	96
Tabela 73. Manifestações recebidas e/ou registradas dirigidos para a Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia - 2021.	97
Tabela 74. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS como RECLAMAÇÃO, estratificadas por ocorrência atendida / não atendida– 2021.....	98
Tabela 75. Distribuição das demandas registradas pelo SAMU de acordo com Foco interno das manifestações - SAMU- 2021.....	99
Tabela 76. Total de Manifestações classificadas por Tipologia, específicas sobre COVID-19, estratificados por CRS, STS, Assistência Hospitalar, HSPM, SAMU – 2021 – Fonte Banco de Dados Ouvidor SUS – 02/02/2022.....	109
Tabela 77. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido” “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	122
Tabela 78. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	123

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

X. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2021.	24
Gráfico 2. Quantidade total e proporção de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por esfera de competência - ano 2021.	27
Gráfico 3. Total de manifestações recebidas e/ou registradas exclusivamente pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, classificadas por meio de atendimento - ano 2021.....	28
Gráfico 4. Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP, por Tipologia - ano 2021.....	30
Gráfico 5. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por assunto recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.	32
Gráfico 6. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, assunto Assistência à Saúde, por s, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	33
Gráfico 7. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Consultas/Atendimentos/Tratamentos, discriminadas por s (especialidades), recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	34
Gráfico 8. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por exames Diagnósticos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	35
Gráfico 9. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, por Produtos para a saúde mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	36
Gráfico 10. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Farmacêutica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	38
Gráfico 11. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	40
Gráfico 12. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Gestão, Documentos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	41
Gráfico 13. Manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes à Assistência Odontológica, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	43
Gráfico 14. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	44
Gráfico 15. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	45
Gráfico 16. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por Estabelecimento de Saúde, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	46
Gráfico 17. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, por Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.....	47
Gráfico 18. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Insatisfação com Recursos Humanos, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	48
Gráfico 19. Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, Recursos Humanos – Falta de Profissional, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	49
Gráfico 20. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	50

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 21. Manifestações classificadas na tipologia Elogio, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	51
Gráfico 22. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, conforme assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	54
Gráfico 23. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Vigilância Sanitária, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	56
Gráfico 24. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Gestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	57
Gráfico 25. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, em Vigilância em Saúde, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP – ano 2021.....	58
Gráfico 26. Manifestações classificadas na tipologia Denúncias, no assunto Assistência à Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	59
Gráfico 27. Manifestações classificadas na tipologia Informações, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	60
Gráfico 28. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Gestão, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	61
Gráfico 29. Manifestações classificadas na tipologia Informações, assunto Vigilância em Saúde, por s mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	62
Gráfico 30. Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, por assuntos mais recorrentes, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.....	64
Gráfico 31. Manifestações classificadas na tipologia Sugestão, assunto Gestão, por mais recorrente, recebidas e/ou registradas pela rede de Ouvidoria da SMS-SP - ano 2021.	65
Gráfico 32. Série histórica de número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, em 2019 a 2021.	95
Gráfico 33. Número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, e média anual em 2021.	96
Gráfico 34. Porcentual das Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, classificadas por tipologia - 2021.	97
Gráfico 35. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do SUS como RECLAMAÇÃO, estratificadas por ocorrência atendida / não atendida– 2021.....	98
Gráfico 36. Distribuição das demandas registradas pelo SAMU de acordo com Foco interno das manifestações - SAMU- 2021.....	100
Gráfico 37. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo nível de prioridade - 2021.	103
Gráfico 38. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas segundo os 10 principais protocolos de atendimentos - 2021.....	103
Gráfico 39. Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, estratificadas por Coordenadoria Regional de Saúde – CRS – no município de São Paulo - 2021.....	104

Secretaria Municipal da Saúde – SMS-G
Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias
COCIN – Coordenadoria de Controle Interno
Relatório Divisão de Ouvidoria - 2021

Gráfico 40. Comparativo entre o número de manifestações classificadas como Elogios, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, mês a mês, nos anos de 2020 e 2021.	105
Gráfico 41. Comparação da Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por meio de atendimento –2021.....	107
Gráfico 42. Proporção de manifestações gerais e sobre COVID 19, recebidas e/ou registradas pelo Sistema Ouvidor SUS, esfera municipal, classificadas por tipo de manifestação –2021. .	108
Gráfico 43. Quantidade total de pedidos de informação através do sistema e-SIC da Prefeitura Municipal de Saúde, comparado aos pedidos dirigidos à Secretaria Municipal de Saúde e demais Secretarias – 2021.	119
Gráfico 44. Série Histórica de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC - Secretaria Municipal da Saúde – 2012 - 2021.	121
Gráfico 45. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme status “atendido”, “encaminhado” e “indeferido” – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	122
Gráfico 46. Quantidade de Pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, conforme Área Técnica – Secretaria Municipal da Saúde - 2021.....	124
Gráfico 47. Proporção do total de pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, e somatório das três Áreas Técnicas mais demandas – Secretaria Municipal da Saúde - 2021..	126
Gráfico 48. Quantidade total e proporção de pedidos de informação sobre COVID-19 e demais assuntos, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.	127
Gráfico 49. Principais assuntos dos pedidos de informação a respeito de COVID 19, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde – 2021.	127
Gráfico 50. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2020.....	128
Gráfico 51. Recursos por instâncias, registrados no sistema e-SIC, Secretaria Municipal de Saúde - 2021.....	128