



Relatório Gerencial da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo 2015

São Paulo

Abril de 2016

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

1.1 Regulamentação

1.2 Sistema Ouvidor SUS

1.3 Implantação da Rede de Ouvidorias da Saúde do Município de São Paulo

2. MANIFESTAÇÕES

2.1 Meio de Atendimento

2.2 Classificação

2.3 Principais Assuntos

2.3.1 Consulta, Atendimento, Tratamento

2.3.2 Insatisfação

2.3.3 Estabelecimento de Saúde

2.3.4 Diagnósticos

2.3.5 Cirurgias

2.3.6 Produtos para Saúde / Correlatos

2.3.7 Fármacos

2.3.8 Falta de Profissionais

2.3.9 Vigilância Sanitária

2.3.10 Vigilância em Saúde

2.4 Status da Manifestação

3. AÇÕES

- Coordenadorias, Supervisões e áreas técnicas
- Núcleo Técnico de Contratação de Serviços de Saúde (NTCSS)
- Conselho Municipal de Saúde (CMS)
- Auditoria
- Gestão Participativa
- Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas (SMRIF) – Governo Aberto (São Paulo Aberta)
- Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres
- Escola Municipal de Saúde (EMS)
- Jovem SUS

1. INTRODUÇÃO

No município de São Paulo, a Ouvidoria Central da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS que a define como espaço de cidadania, instrumento de gestão e de fortalecimento do controle social, pelo meio da atuação de forma ativa para apuração permanente das necessidades e satisfação do cidadão.

Através de sua atuação como canal de comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, constitui-se como um espaço democrático para o acolhimento das manifestações dos cidadãos, e também para a disseminação de informações. Busca garantir o exercício de cidadania para a construção de uma sociedade mais informada e participativa.

1.1 Regulamentação

Quanto à regulamentação da Ouvidoria, no ano de 2015, foram publicadas duas portarias:

- Nº757/SMS.G de 28/04/2015, referente ao uso obrigatório (por parte das Ouvidorias e SAUs) do sistema informatizado OuvidorSUS para registro, acompanhamento, categorização e gerenciamento dos dados gerados.
- Nº982/SMS.G de 10/06/2015, normatizando a Rede de Ouvidorias da Saúde do Município de São Paulo.

1.2 Sistema Ouvidor SUS

O Sistema OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS), em parceria com o Departamento de Informática do Ministério da Saúde - DATASUS para otimizar os processos de trabalho das Ouvidorias do SUS.

Através da regulamentação, apresentada pela Portaria SGE/MS nº8 de 25/05/2007 e das orientações preconizadas pelo DOGES e o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), as demandas recebidas são registradas, classificadas e tipificadas no Sistema OuvidorSUS, possibilitando uma padronização de informações entre as Ouvidorias do SUS.

Em 01/07/2005 é criada a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, posteriormente regulamentada por meio da Portaria 867/2008, que, dentre outros pontos contempla a finalidade e competências do setor. Nesta fica estabelecida sua diretriz principal: a humanização nas relações, resgatando e fortalecendo o comportamento ético, além de contribuir para promoção de mudanças estruturais na área.

Desde então, a Ouvidoria Central da Saúde (OCS) recebe manifestações oriundas do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES), respondendo-as pelo Portal Ouvidor SUS, que se constitui em um sistema informatizado voltado para atender as manifestações relativas à saúde e elaborado pelo Ministério da Saúde e DataSUS. Uma de suas principais finalidades é o cadastramento das reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios dos cidadãos, viabilizando ainda a comunicação entre as Ouvidorias do Sistema Nacional de Ouvidorias como um todo.

O sistema é hierarquizado em níveis, dentre os quais temos as seguintes modalidades de ouvidorias:

- Nível I: subdivide-se em 02 categorias: Gestor e Técnico. O Nível I Gestor registra, analisa, encaminha, conclui, dissemina informações, cria redes e gera relatórios, enquanto o Nível I Técnico tem as mesmas funções, exceto a criação de redes e geração de relatórios.
- Nível II: Analisa, responde e gera relatórios.

Assim, até dezembro de 2013 a SMS-SP, e suas unidades atuavam apenas como nível II, sendo responsável pelo acompanhamento de manifestações que eram gerados por outros entes da federação, sobretudo pelo Ministério da Saúde, por meio do DOGES.

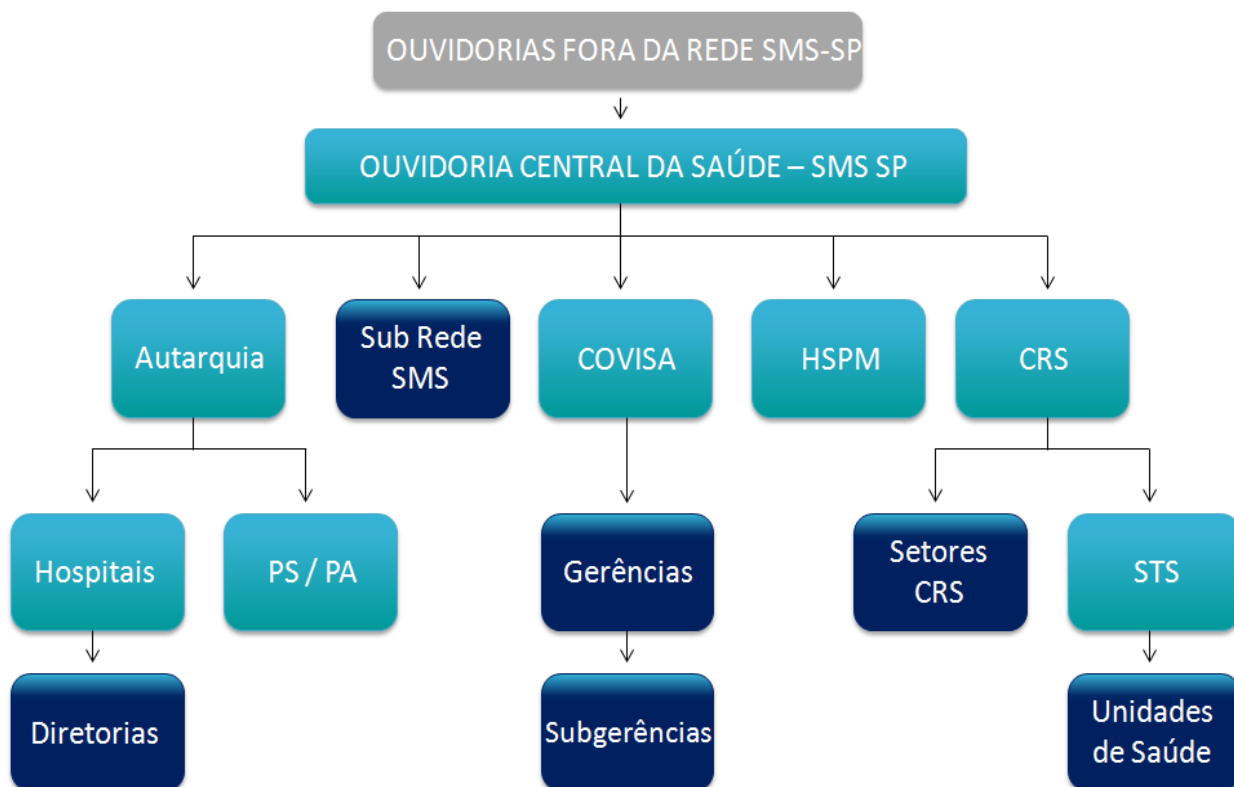
A partir daquela data, passa também a registrá-las, criar sub redes e encaminhar manifestações dentro e fora de sua rede.

Paulatinamente a Autarquia Hospitalar Municipal (AHM), os Hospitais Municipais (HM) e o Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), a Coordenação de Vigilância em Saúde (COVISA), as Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e as Supervisões Técnicas de Saúde (STS) aderem também ao Nível I.

1.3 Implantação da Rede de Ouvidorias da Saúde do Município de São Paulo

O processo de implantação da Rede de Ouvidorias da Saúde do Município de São Paulo teve continuidade em 2015, ampliando seus pontos de acesso para todas as Supervisões Técnicas de Saúde e todos os Hospitais Municipais.

Imagem 01: Rede de Ouvidoria da Saúde do Município de São Paulo



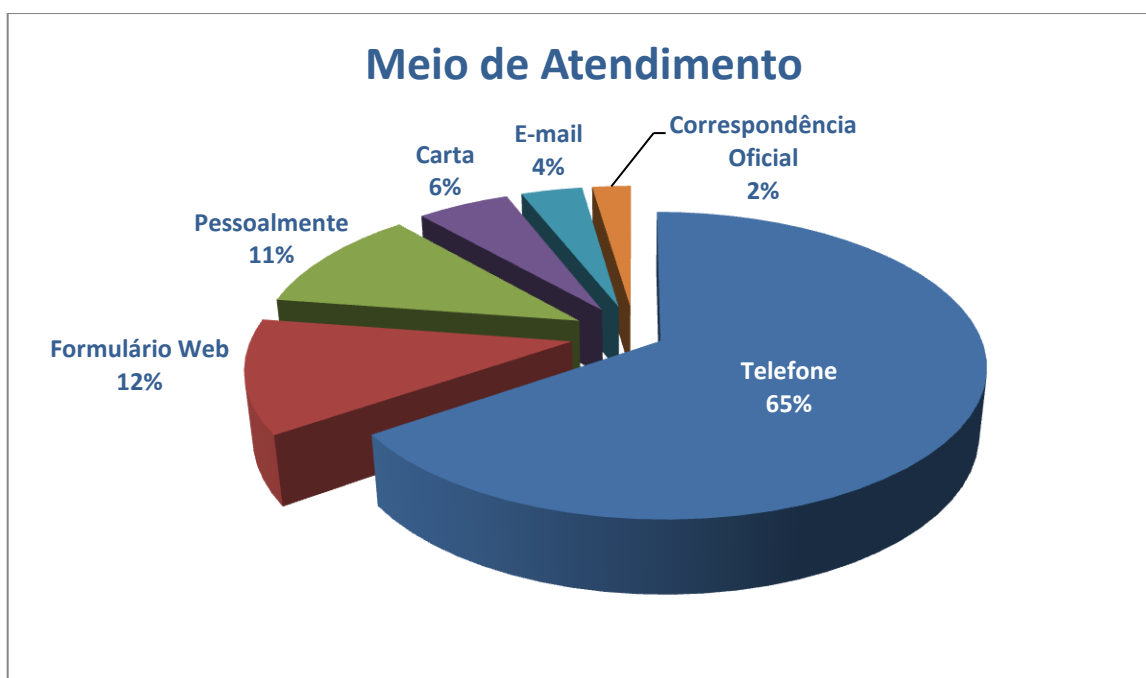
2. MANIFESTAÇÕES

A seguir serão apresentadas as manifestações registradas pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde/SP, também as registradas por outras Ouvidorias e encaminhadas para SMS/SP. As manifestações são analisadas a partir de seu perfil de classificação e tipificação.

2.1 Meio de Atendimento

Quanto ao meio de atendimento das manifestações (**Gráfico 01**), no período de 2015, 65% (39.370) foram recebidas por Telefone; 12% (7.239) através do Formulário Web; 11% (6.686) Pessoalmente; 6% (3.323) por Carta; 4% (2.210) por E-mail; 2% (1.386) por Correspondência Oficial.

Gráfico 01: Meio de Atendimento



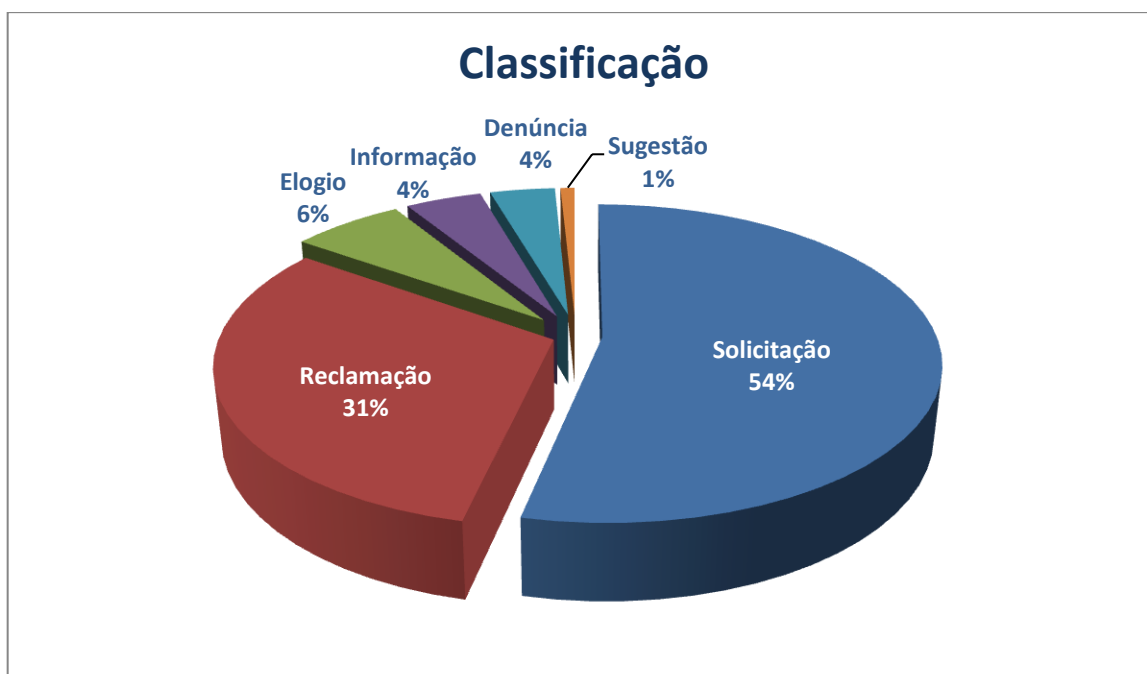
Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

Em relação ao ano de 2014 pode-se perceber que o quantitativo de manifestações por Telefone aumentou de 5.303 para 39.370, indicando a ampliação deste canal de atendimento da população.

2.2 Classificação

As manifestações cadastradas foram classificadas em: 54% (32.211) Solicitações; 31% (18.835) Reclamações; 6% (3.832) Elogios; 4% (2.616) Informações; 4% (2.234) Denúncias e 1% (486) Sugestões, conforme o **Gráfico 02**.

Gráfico 02: Classificação



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3 Principais Assuntos

Para compreender melhor os resultados apresentados, faz-se necessário conhecer que o processo de tipificação utilizado busca uma categorização uniforme dos assuntos a partir do relato do cidadão. A tipificação pretende alcançar a padronização dos assuntos, e por fim propiciar a utilização efetiva das informações produzidas.

Assim, o relatório apresenta o assunto representando o tema principal, seguido de seus sub assuntos, mais específicos, que se subdividem objetivando aproximar a informação relatada ao teor real da manifestação do cidadão.

A tabela a seguir (**Tabela 01**) apresenta as queixas (solicitações, reclamações e denúncias) registradas em 2015, de acordo com os principais assuntos tipificados.

Tabela 01: Assuntos

Assunto	Total	%Total
Consulta / Atendimento / Tratamento	15.220	28,57
Insatisfação	7.627	14,31
Estabelecimento de Saúde	6.007	11,27
Diagnósticos	4.199	7,88
Cirurgias	3.135	5,88
Produtos para Saúde / Correlatos	2.884	5,41
Falta de Profissionais	2.630	4,94
Vigilância Sanitária	1.421	2,67
Vigilância em Saúde	873	1,64
Demais assuntos	9.284	17,42

TOTAL	53.280	100
-------	--------	-----

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.1 Consultas, Atendimentos, Tratamentos

Sub assunto relacionado com as queixas referentes às Consultas, Atendimentos e Tratamentos.

Tabela 02: Sub assunto Consultas

Consulta / Atendimento / Tratamento	Total	%Total
Clínica Médica	2.370	4,45
Ortopedia e Traumatologia	1.820	3,42
Ginecologia e Obstetrícia	1.013	1,90
Cardiologia	865	1,62
Psiquiatria	790	1,48
Neurologia	749	1,41
Oftalmologia	718	1,35
Endocrinologia e Metabologia	576	1,08
Reumatologia	570	1,07
Demais consultas, atendimentos e tratamentos	5.749	10,79
TOTAL	15.220	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.2 Insatisfação

Sub assunto relacionado com as queixas referentes à Insatisfação com os profissionais de saúde e do administrativo.

Tabela 03: Sub assunto Insatisfação

Insatisfação	Total	%Total
Médico	2.643	4,96
Recepcionista / Atendente	1.069	2,01
Enfermeiro	696	1,31
Auxiliar de Enfermagem	259	0,49
Equipe de saúde	250	0,47
Demais insatisfações	3.219	6,04
TOTAL	7.627	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.3 Estabelecimento de Saúde

Sub assunto relacionado com as queixas referentes aos Estabelecimentos de Saúde.

Tabela 04: Sub assunto Estabelecimento

Estabelecimento de Saúde	Total	%Total
Rotinas / Protocolos de unidade de saúde	2.594	4,87
Demora no atendimento	1.079	2,03
Recusa ao atendimento	251	0,47
Interrupção dos serviços	134	0,25
Horário de funcionamento	110	0,21
Demais estabelecimentos de saúde	1.839	3,45
TOTAL	6.007	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.4 Diagnósticos

Sub assunto relacionado com as queixas referentes aos Diagnósticos.

Tabela 05: Sub assunto Diagnósticos

Diagnósticos	Total	%Total
Ultra-Sonografia	908	1,70
Ressonância Magnética	485	0,91
Cardiologia	386	0,72
Radiologia	385	0,72
Tomografia	294	0,55
Demais diagnósticos	1.741	3,27
TOTAL	4.199	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.5 Cirurgias

Sub assunto relacionado com as queixas referentes às Cirurgias.

Tabela 06: Sub assunto Cirurgia

Cirurgias	Total	%Total
Ortopédica	767	1,44
Geral	459	0,86
Ginecológica	279	0,52
Urológica	189	0,35
Vascular	175	0,33
Demais cirurgias	1.266	2,38
TOTAL	3.135	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.6 Produtos para Saúde / Correlatos

Tabela 07: Sub assunto Produtos

Produtos para saúde / Correlatos	Total	%Total
Fralda descartável	1.224	2,30
Fitas reagentes para glicose	435	0,82
Sonda / Equipo / Frasco	171	0,32
Material de uso hospitalar	137	0,26
Cadeira de rodas	114	0,21
Demais produtos para saúde	803	1,51
TOTAL	2.884	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.7 Fármacos

Tabela 08: Sub assunto Fármaco

Fármaco	Total	%Total
Sertralina	279	0,52
Enoxaparina sódica	149	0,28
Fluoxetina	124	0,23
Sinvastatina	84	0,16
Carbonato de cálcio	79	0,15
Omeprazol	39	0,07
Risperidona	37	0,07
Fenobarbital	34	0,06
Claritromicina	32	0,06
Demais fármacos	1.699	3,19
TOTAL	2.556	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.8 Falta de Profissionais

Tabela 09: Sub assunto Falta de Profissionais

Falta de Profissional	Total	%Total
Médico	2.213	4,15
Recepcionista / Atendente	47	0,09
Enfermeiro	29	0,05
Assistente social	12	0,02
Auxiliar de enfermagem	10	0,02
Demais faltas de profissionais	319	0,60
TOTAL	2.630	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.9 Vigilância Sanitária

Tabela 10: Sub assunto Vigilância Sanitária

Vigilância Sanitária	Total	%Total
Alimento / Bebidas	705	1,32
Serviços de interesse à saúde	166	0,31
Serviços de saúde	146	0,27
Animais em vigilância sanitária	85	0,16
Medicamentos	78	0,15
Demais vigilâncias sanitárias	241	0,45
TOTAL	1.421	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.3.10 Vigilância em Saúde

Tabela 11: Sub assunto Vigilância em Saúde

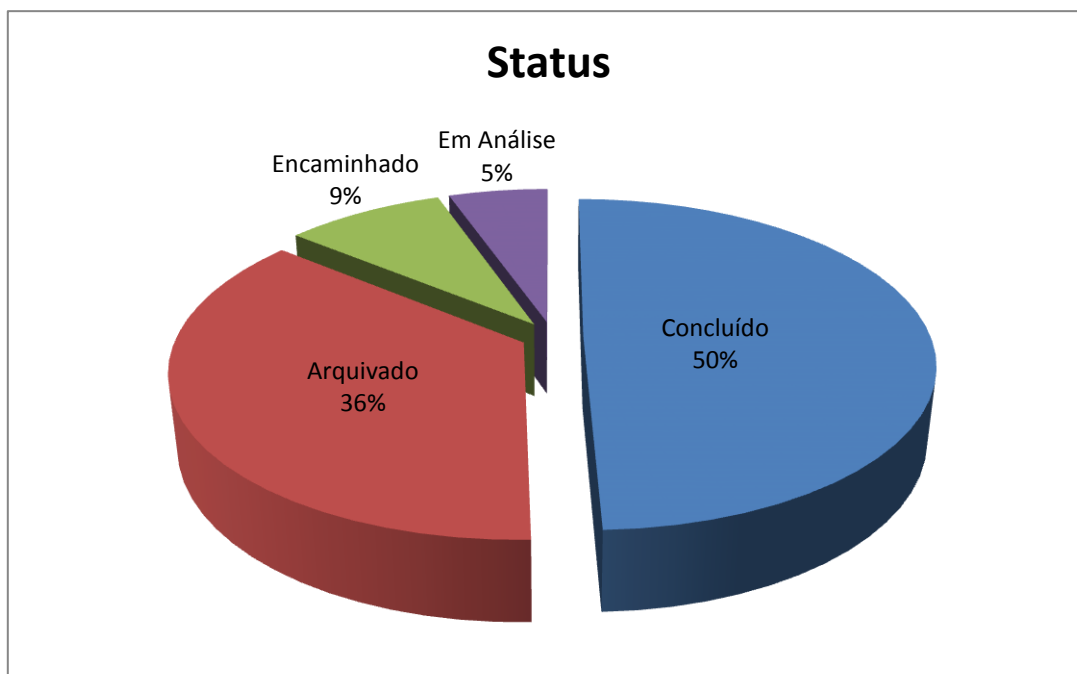
Vigilância em Saúde	Total	%Total
Animais sinantrópicos	224	0,42
Vacinação	218	0,41
Criadouro em potencial	206	0,39
Epidemia / Surto	82	0,15
Aplicação de inseticida pelo carro fumacê	18	0,03
Demais vigilâncias em saúde	125	0,23
TOTAL	873	

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

2.4 Status da manifestação

Quanto ao status das manifestações registradas no ano de 2015, o gráfico abaixo (**Gráfico 03**) demonstra que 50% (29.808) das manifestações estão Concluídas; 36% (21.885) das manifestações estão Fechadas (status Arquivadas e Fechadas); 9% (5.253) das manifestações estão Encaminhadas (status Encaminhadas e Reencaminhadas); 5% (3.268) das manifestações estão Em Análise (status Novo, Em Análise e Em Análise Interno).

Gráfico 03: Status



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, Janeiro/2016

Cabe salientar que as manifestações Fechadas aumentaram de 5.938 para 21.885 em relação ao ano de 2014.

3. AÇÕES

A seguir serão apresentadas as principais atividades Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde no ano de 2015.

➤ Coordenadorias, Supervisões e áreas técnicas

A Ouvidoria Central da Saúde produz relatórios gerenciais e os disponibiliza para a Rede através das Coordenadorias, bem como se disponibiliza a elaborar os mesmos a pedido das áreas técnicas interessadas em monitorar as manifestações registradas.

➤ Núcleo Técnico de Contratação de Serviços da Saúde (NTCSS)

A Secretaria Municipal da Saúde - SMS através do Núcleo Técnico de Contratação de Serviços da Saúde e da Ouvidoria Central da Saúde, elaborou, nos termos da portaria 982/15 SMS.G, o modelo de relatório de contrato de gestão.

Esta construção iniciou-se com a Portaria nº757/15 SMS.G que determina a todas as Unidades Municipais de Saúde sob Gestão Municipal, administradas de forma direta, indireta ou por meio de parcerias, o uso obrigatório do sistema informatizado OuvidorSUS para registro, acompanhamento, categorização e gerenciamento dos dados e estes devem se dar pelo mesmo sistema.

O modelo final de relatório foi construído em parceria com as organizações sociais, tendo datado o primeiro encontro em 27/05/2015 com a participação das instituições ligadas à SMS, formalizado através da IT 05.04 e incorporado no Manual de Gestão de Contratos emitido pelo Núcleo Técnico.

➤ **Conselho Municipal de Saúde (CMS)**

A Ouvidoria do SUS, em seu papel de estimular e valorizar o controle social e a participação cidadã representa mais um instrumento disponibilizado para promover o exercício da cidadania, respaldado na Constituição Federal e nos Princípios e Diretrizes do SUS. Por isso, é de fundamental importância que ela atue em parceria com as instâncias colegiadas do SUS, visto que essas instâncias são espaços representativos dos segmentos da sociedade, que fortalecem o controle social.

O relatório destinado ao CMS, que possui periodicidade mensal, foi construído com auxílio de consultores, conselheiros e representantes da Ouvidoria, este apresenta informações pertinentes as queixas registradas no Sistema OuvidorSUS, esta informações irão subsidiar o monitoramento dos serviços disponibilizados na Rede Pública de Saúde pelo Controle Social.

➤ **Auditoria**

Foi firmada uma parceria entre o setor da Auditoria e Ouvidoria Central da Saúde, as denúncias registradas no Sistema OuvidorSUS foram apresentadas, discutidas e qualificadas. Processo que resultou em um acordo, onde as demandas pertinentes classificadas como denúncias são encaminhadas para a Auditoria, que apura, investiga e apresenta relatórios relativos as estas unidades.

➤ **Gestão Participativa**

Em consonância com a Política da Nacional de Participação Social, a Assessoria de Gestão Participativa e a Ouvidoria realizaram encontros com o

intuito de buscar formas de integração e fortalecer a participação popular. Foi acordado que as respostas das Ouvidorias serão acompanhadas de um informe direcionado ao manifestante que o convida a participar das reuniões do Conselho Gestor da unidade, sendo também os Ouvidores e Técnicos ligados a Ouvidoria convidados a participar das reuniões para acompanhar as demandas da população.

➤ **Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas (SMRIF) - Governo Aberto (São Paulo Aberta)**

Governo aberto tornou-se a iniciativa municipal da temática, intitulada São Paulo Aberta, foi criado pelo Decreto nº 54.794 de 28 de Janeiro de 2014. São Paulo Aberta também se tornou a meta 116 Programa de Metas da administração Fernando Haddad (2013-2016).

Uma das propostas do projeto é capacitar a sociedade civil, os conselheiros gestores, gestores, participantes do JovemSUS, ouvidores e demais interessados, através de oficinas, em temas de Comunicação em Rede, Mapeamento Colaborativo e Gestão Participativa, Tecnologia Aberta e Colaborativa e Transparência e Dados Abertos. Em reunião com os responsáveis pelo projeto foi introduzido a questão da Ouvidoria da Saúde na oficina de SAC, que se encontra dentro da temática Transferência e Dados Abertos. Divulgando e orientando sobre o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão e canal de comunicação do cidadão com a gestão.

➤ **Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres**

Em encontro realizado com representante da Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres, foi acordado sobre a importância de capacitar, para o ano de 2016, os Ouvidores e técnicos, principalmente os que realizam atendimento aos munícipes, quanto às questões de discriminação de etnia,

raça, cultura, geração, origem, sexo, orientação sexual, religião e condição social, econômica ou de deficiência, aprimorando e capacitando estes a tipificar e registrar tais ocorrências, gerando um indicador para monitorar tais eventos dentro da Rede SUS do município de São Paulo.

➤ **Escola Municipal de Saúde (EMS)**

Em parceria com a Escola Municipal de Saúde foram realizadas atividades diversas, a saber:

- Programa “Fortalecendo a Atenção Básica” onde foi gravada uma apresentação que introdutória ao Serviço de Ouvidoria da Saúde;

- “Roda de conversa” que focou na expectativa do coordenador de saúde em relação a ouvidoria como instrumento de gestão;

- Gravação das vídeo aulas do Curso EAD Nacional de Ouvidoria, bem como preparo do conteúdo a ser ministrado. Projeto realizado pelo Ministério da Saúde, por meio do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS em parceria com a Secretaria Municipal da Saúde, através da Ouvidoria Central;

➤ **Jovem SUS**

A Prefeitura de São Paulo, por meio das secretarias da Saúde e do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo e da Coordenadoria de Políticas para a Juventude, abriu inscrições entre os dias 24 a 28 de agosto de 2015 para os candidatos interessados em participar do projeto Jovem SUS, que qualifica jovens para atuarem na área da Saúde.

Foram oferecidas 800 vagas para jovens de 18 a 29 anos e os beneficiários receberão bolsa-auxílio (para 6 horas diárias de atividades teórico-práticas) nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) da cidade. As atividades tiveram início em setembro de 2015.

Um dos critérios utilizados para seleção das unidades que receberam o projeto foram os relatórios produzidos pela Ouvidoria Central da Saúde, sendo priorizadas as que possuíam um maior número de queixas relativas a insatisfação com o atendimento, em um esforço de aprimorar a qualidade do acolhimento. Tais unidades continuaram a ser monitoradas através das manifestações registradas no OuvidorSUS, monitorando assim a eficácia do projeto.

Fernando Haddad

PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Alexandre Padilha

SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE

Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva

COORDENADOR DA CESCO – COORDENAÇÃO
ESPECIAL DE COMUNICAÇÃO

Márcia Regina de Mattos Chaves

OUVIDORA CENTRAL DA SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde

Rua General Jardim, nº 36 – 4º Andar

CEP 01223-010 – São Paulo – SP

Tel.: PABX (11) 3397 2000