

# OUVIDORIA CENTRAL SMS-SP



**PREFEITURA DE**  
**SÃO PAULO**  
**SAÚDE**

# Histórico

Instituída em 1º de julho de 2005

Ouvidora – Márcia Regina de Mattos Chaves  
Nomeação Agosto de 2014

# Diretrizes da Ouvidoria SUS – SMS – SP

Utilizamos basicamente dois conceitos:

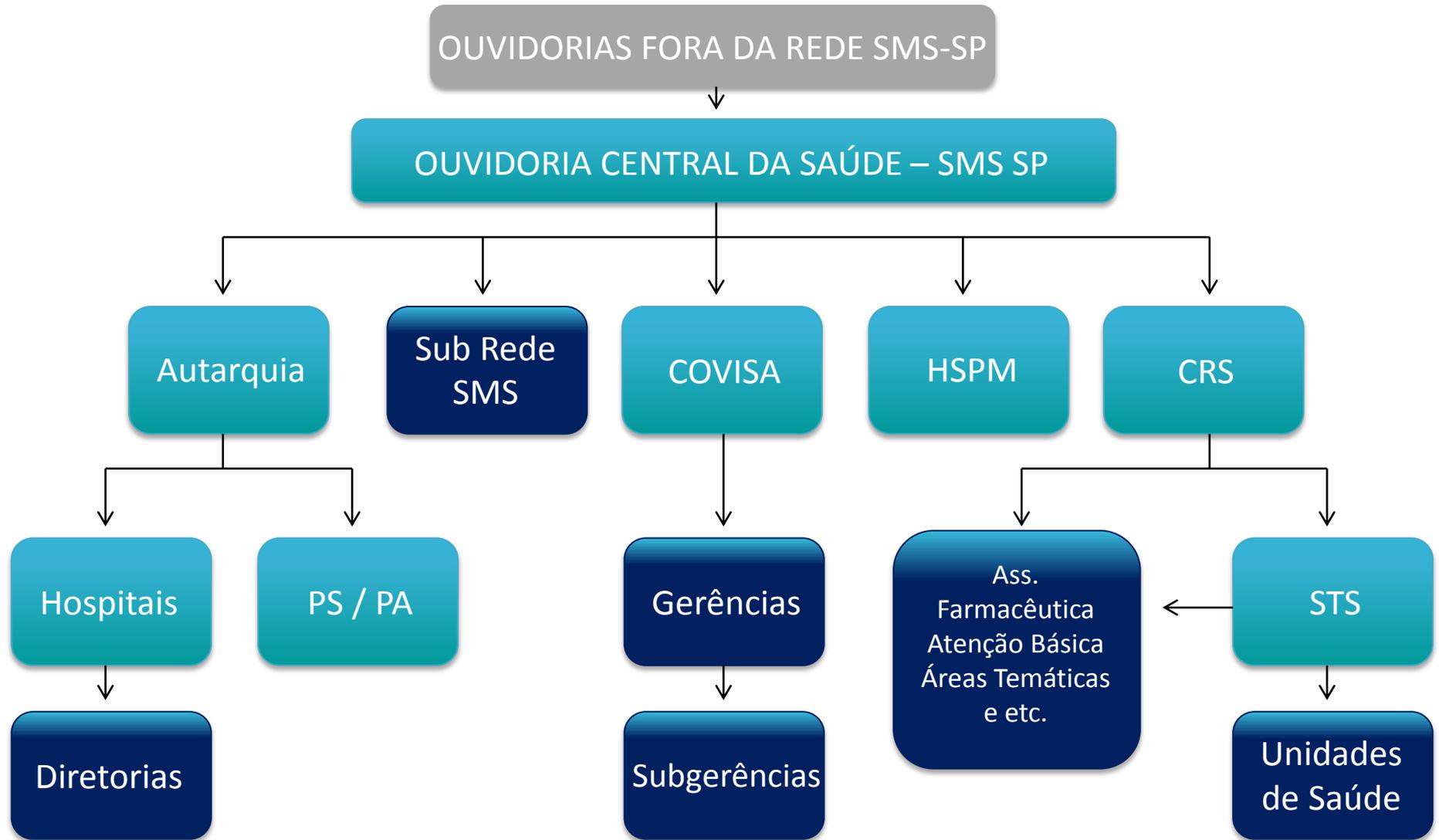
- Espaço de participação (canal de comunicação entre cidadão, gestor e controle social).
- Ferramenta de avaliação para aprimoramento da gestão.

# Implantação do Sistema Ouvidor SUS

# Histórico da implantação do Ouvidor SUS

	Dez/13	Fev/14	Jun/14	Ago/14	Set/14	Out/14	Nov/14	Dez/14	Fev/15	Mar/15	Abr/15
SMS	1 unidade				2 unidades						
CRS				3 unidades		3 unidades					
STS				5 unidades	5 unidades	7 unidades	4 unidades	1 unidade			3 unidades
HOSPITAIS		1 unidade	1 unidade			2 unidades	2 unidades	1 unidade			10 unidades
SAU										4 unidades	2 unidades

# Estrutura da Rede de Ouvidoria SUS – SMS - SP



# Papel da Ouvidoria Central da Saúde

- Articular a Rede como um todo, inclusive as Organizações Sociais e 156.
- Auditar a qualidade da inserção e resposta das manifestações.
- Atender os usuários do SUS registrando as suas manifestações e devolvendo a resposta oficial.
- Elaborar e enviar relatórios para os responsáveis pela administração e controle dos serviços de saúde.
- Promover mecanismos legais adequados para a consolidação do serviço de Ouvidoria.

# Parceiras Ouvidoria e demais entes

# A Ouvidoria da Saúde e seus parceiros

## Interdepartamentais

- Conselho Municipal de Saúde
- Núcleo Técnico de Contratação de Serviços e Saúde
- Escola Municipal de Saúde
- Auditoria

## Interinstitucionais

- Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
- Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado de SP, Câmara de Vereadores de São Paulo e outras
- Secretaria de Gestão - CACISP
- Ouvidoria Geral do Município

# Auditoria

Após Fórum Paulista de Auditores e Ouvidores do SUS – Botucatu/2015 padronizamos as seguintes atividades:

- Avaliação de demandas de carta SUS recebidas
- Ranqueamento das unidades mais denunciadas, baseado no olhar da auditoria
- Avaliação das reclamações e denúncias a partir dos critérios estabelecidos pela Auditoria

# Conselho Municipal de Saúde

Ouvidoria Central da Saúde e do Conselho Municipal de Saúde, com assessoria do consultor Jorge Kayano do Instituto POLIS, elaboram formato do relatório de Ouvidoria para o Conselho Municipal de Saúde.

- Fomentar com informações qualificadas o controle social exercido pelo CMS
- Manter o CMS informado sobre as principais demandas da Secretaria Municipal de Saúde
- Promover transparência entre a gestão pública e o controle social

# Ouvidoria Geral do Município

Órgão de controle, integrado com a Corregedoria do Município, que hoje atua como instância recursal

**Situação encontrada:** morosidade no trâmite e resposta

## Ações

- Padronização da forma de inserção e tramitação das demandas oriundas de OGM
- Planilha de monitoramento de ofícios recebidos que monitorando tempo de percurso de demandas na rede, controle de fechamentos e envio de respostas para a OGM.

## Resultados

- 1.313 ofícios recebidos desde Agosto de 2014
- 90% de respostas dentro do prazo

# Curso EAD

Parceria do Ministério da Saúde com a Secretaria de Saúde do Município de São Paulo por meio da Escola Municipal de Saúde e da Ouvidoria Central da Saúde

## Módulo 1

- Apresentação geral do sistema

## Módulo 3

- Banco de Informações Técnicas em Saúde BITS
- Assuntos não pertinentes
- Material de Apoio
- Atendimento sem Resposta

## Módulo 2

- Importância de um registro de qualidade
- Inserção de demanda
- Tipificação
- Encaminhamento
- Acompanhamento

## Módulo 4

- Relatório
- Formulário Web
- Gestor do sistema.

# Macroprocessos e Documentos da Qualidade

# Macroprocessos

Relacionamento  
com cidadão

Tratamento  
das demandas

Gestão do  
conhecimento

Capacitação e  
articulação  
com a rede

Apoio  
estratégico  
ao gestor

Gestão  
interna

Atendimento

Análise e  
triagem das  
demandas

Tratamento  
dos dados

Articulação  
com a unidades  
administrativas

Relatórios  
gerenciais

Planejamento e  
monitoramento  
dos processos

Acolhimento

Distribuição  
da demanda

Elaboração de  
estatísticas

Articulação  
com ouvidorias

Análise dos  
relatórios de  
contratos  
de gestão

Gestão dos  
mecanismos de  
atendimento

Resposta e  
retorno ao  
cidadão

Controle e  
cobrança dos  
procedimentos

Elaboração de  
relatórios  
gerenciais

Educação  
permanente

Avaliação da  
satisfação do  
cidadão

Controle  
das demandas  
e respostas

Gerenciamento  
de crise

# Documentos de Qualidade

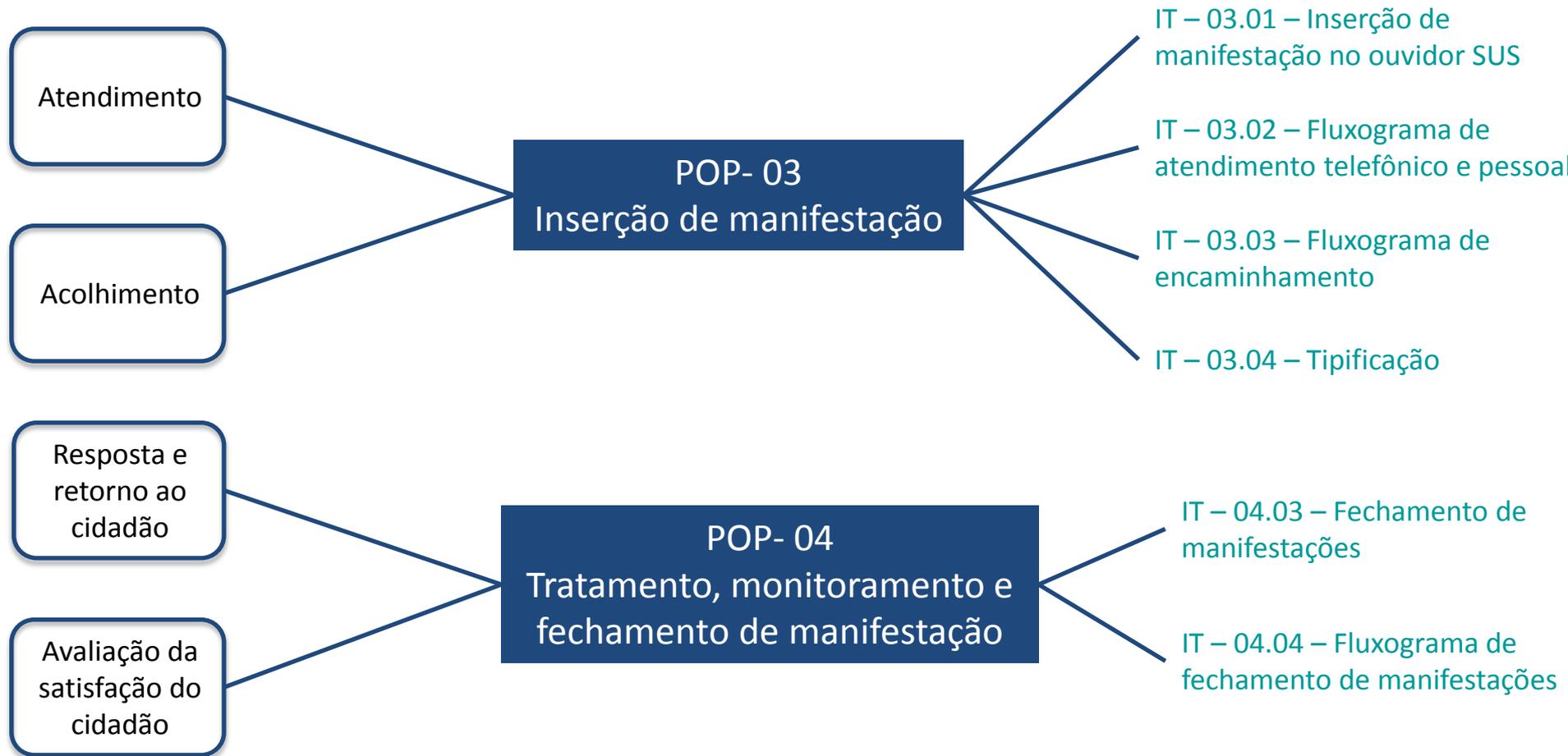
1. Manual de Boas Práticas
2. Procedimentos de Ouvidoria Padronizados – POP
3. Formulários – Form
4. Instruções de Trabalho - IT

# Processo de Ouvidoria Padronizado

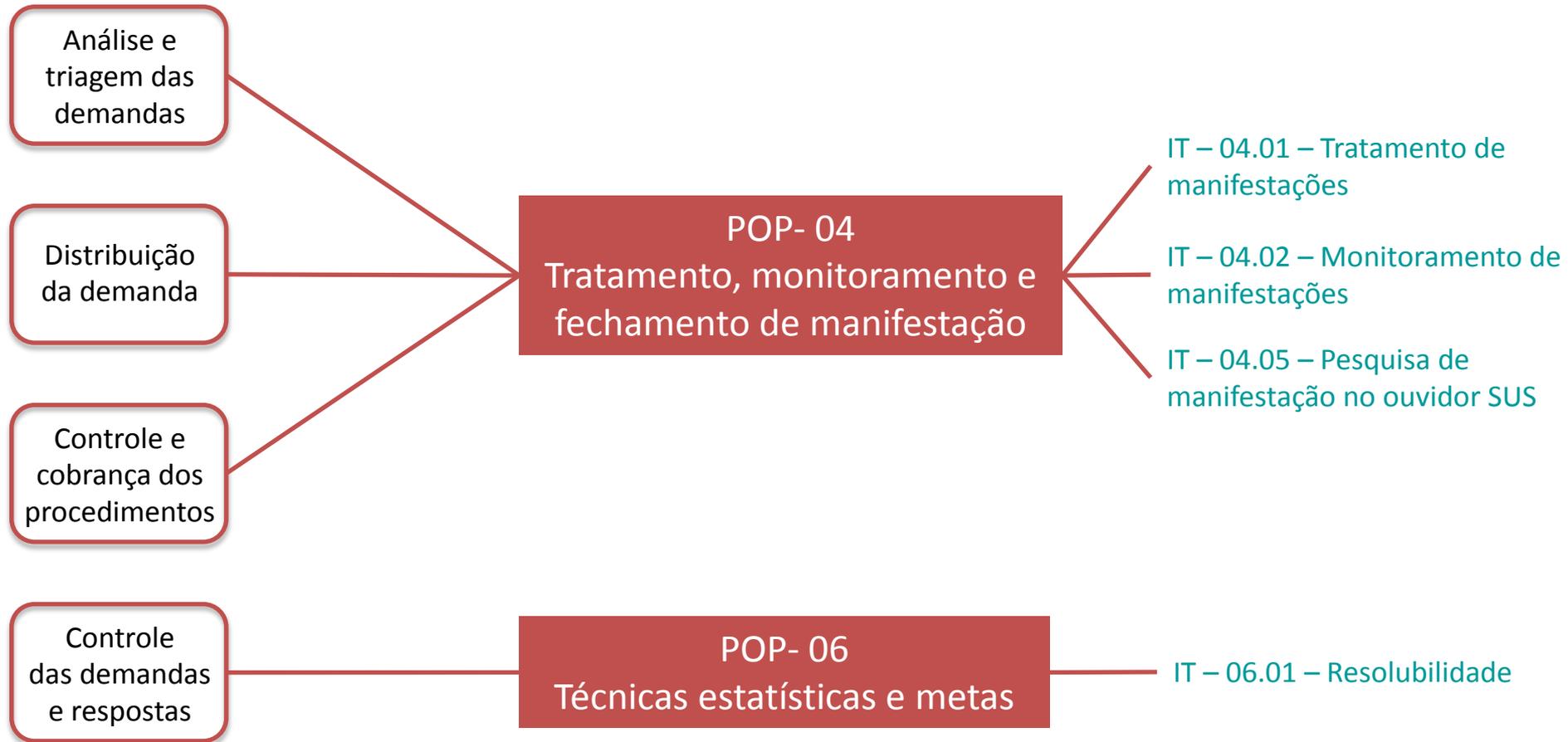
  <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b>		Processo de Ouvidoria Padronizado - "Tratamento, monitoramento e fechamento de manifestações"	
  <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		Processo de Ouvidoria Padronizado - "Inserção de manifestações"	
		POP - OC - 03	Revisão: 00
		Implementado: 15/05/2015	
1. OBJETIVO	Estabelecer uma sistemática para inserção das demandas no sistema ouvidor SUS.		
2. RESPONSABILIDADE	Todos os técnicos nível I.		
3. APLICAÇÃO	Todos os colaboradores, envolvidos no processo de inserção das demandas, bem como análise.		
4. DEFINIÇÕES	4. DEFINIÇÕES DE TERMOS UTILIZADOS NOS DOCUMENTOS E NO PORTAL OUVIDORSUS		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Assessoria (SUVIS), Rede de Saúde (CI)</b></li> <li>- <b>Ponto de Assessoria Técnica Pública de Saúde</b></li> <li>- <b>Ouvidoria Ouvidor SUS Hospitalar</b></li> <li>- <b>Ouvidoria ouvidoria na Rede de Ouvidorias</b></li> <li>- <b>Rede de Ouvidorias</b></li> <li>- <b>Rede de Ouvidorias</b></li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Anônimo:</b> Demandante que pede para não ser identificado.</li> <li>- <b>Central de atendimento:</b> Central de atendimento telefônico. Local que integra informações e profissionais para o atendimento ao demandante.</li> <li>- <b>CadSUS:</b> Número do Cartão Nacional de Saúde.</li> <li>- <b>Cidadão:</b> Qualquer pessoa interessada ou usuária dos serviços e das ações do Sistema Único de Saúde (SUS).</li> <li>- <b>Classificação de demanda:</b> Ato de categorizar demanda em denúncia, reclamação, elogio, sugestão, informação ou solicitação.</li> <li>- <b>Controle social:</b> Participação de cidadãos e entidades na atuação do Sistema Único de Saúde (SUS).</li> <li>- <b>Demanda:</b> Toda e qualquer manifestação do demandante.</li> <li>- <b>Demandante:</b> Pessoa física ou jurídica que se manifesta, verbalmente ou por escrito, a uma ouvidoria do SUS.</li> <li>- <b>Doges:</b> Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde.</li> <li>- <b>Inativar detalhe:</b> Botão que permite inativar a observação do cidadão. Será utilizado quando houver necessidade de alterar o teor da observação, depois de a demanda ser salva, ou quando for necessário acrescentar novas informações à demanda.</li> <li>- <b>Ligação:</b> Chamada telefônica dirigida ao serviço de ouvidoria do SUS.</li> <li>- <b>Número de protocolo:</b> Número atribuído pelo Sistema Ouvidor SUS à demanda nele inserida. Por meio desse número de protocolo, o interessado (município) pode acompanhar o andamento de uma demanda, seja por telefone ou no site do OuvidorSUS.</li> <li>- <b>Observação do Cidadão:</b> Campo destinado à descrição do teor da demanda.</li> <li>- <b>Observações do Cidadão:</b> Possibilita uma visualização de todas as observações do cidadão, de forma cronológica. Este campo só será visualizado após a demanda ser salva.</li> <li>- <b>Ouvidor do SUS:</b> Agente proativo de mudança que media os interesses dos cidadãos em face dos princípios e das diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e que busca a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.</li> <li>- <b>Ouvidoria:</b> Serviço especializado que acolhe manifestações faz a mediação e busca o equilíbrio entre os entes envolvidos a fim de dirimir divergências.</li> <li>- <b>Ouvidoria do SUS:</b> Canal de comunicação entre a população e o Sistema Único de Saúde (SUS) para o acolhimento de manifestações e busca de soluções e informações sobre os serviços de saúde pública. Notas: 1) A ouvidoria do SUS é um serviço de mediação entre o</li> </ul>		
5.1 Análise			
1	Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
	Felipe Aparecido Mourão/ Fernando Henrique Machado Ganz	Márcia Regina de Mattos Chaves	Pedro Henrique Pereira de Oliveira Gomes e Silva

Documentos contendo a descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização de uma atividade, e cuja implantação objetiva buscar, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada.

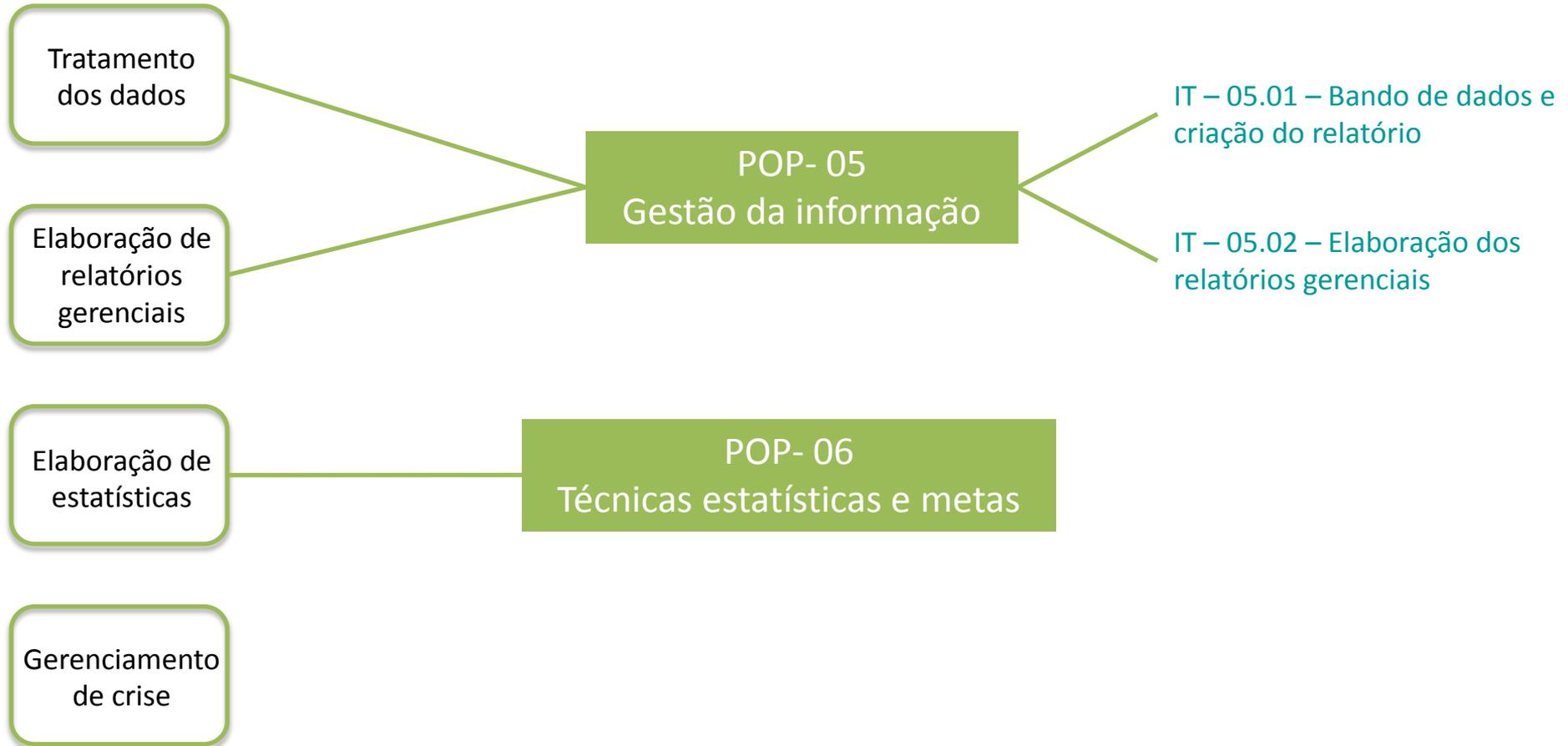
# Relacionamento com o cidadão



# Tratamento das demandas



# Gestão do conhecimento



# Capacitação e articulação com a rede

Articulação  
com a unidades  
administrativas

Articulação  
com ouvidorias

Educação  
permanente

POP- 02  
Treinamento

FORM – 02.01 – Lista de presença

# Gestão do conhecimento



# Gestão interna

Planejamento e monitoramento dos processos

POP- 01  
Controle de documentos

FORM – 01.01 – Elaboração de documentos de qualidade

FORM – 01.02 – Lista mestra

Gestão dos mecanismos de atendimento

Manual de boas práticas

# Marco Legal - Portarias

# Portarias Municipais

## Nº 757/SMS.G de 28/04/2015

Sistema OuvidorSUS como única forma de registro de demandas

## Nº 982/SMS.G de 10/06/2015

Normatiza a Rede de Ouvidorias da Saúde do Município de São Paulo.

# Portaria SMS.G nº 982/15

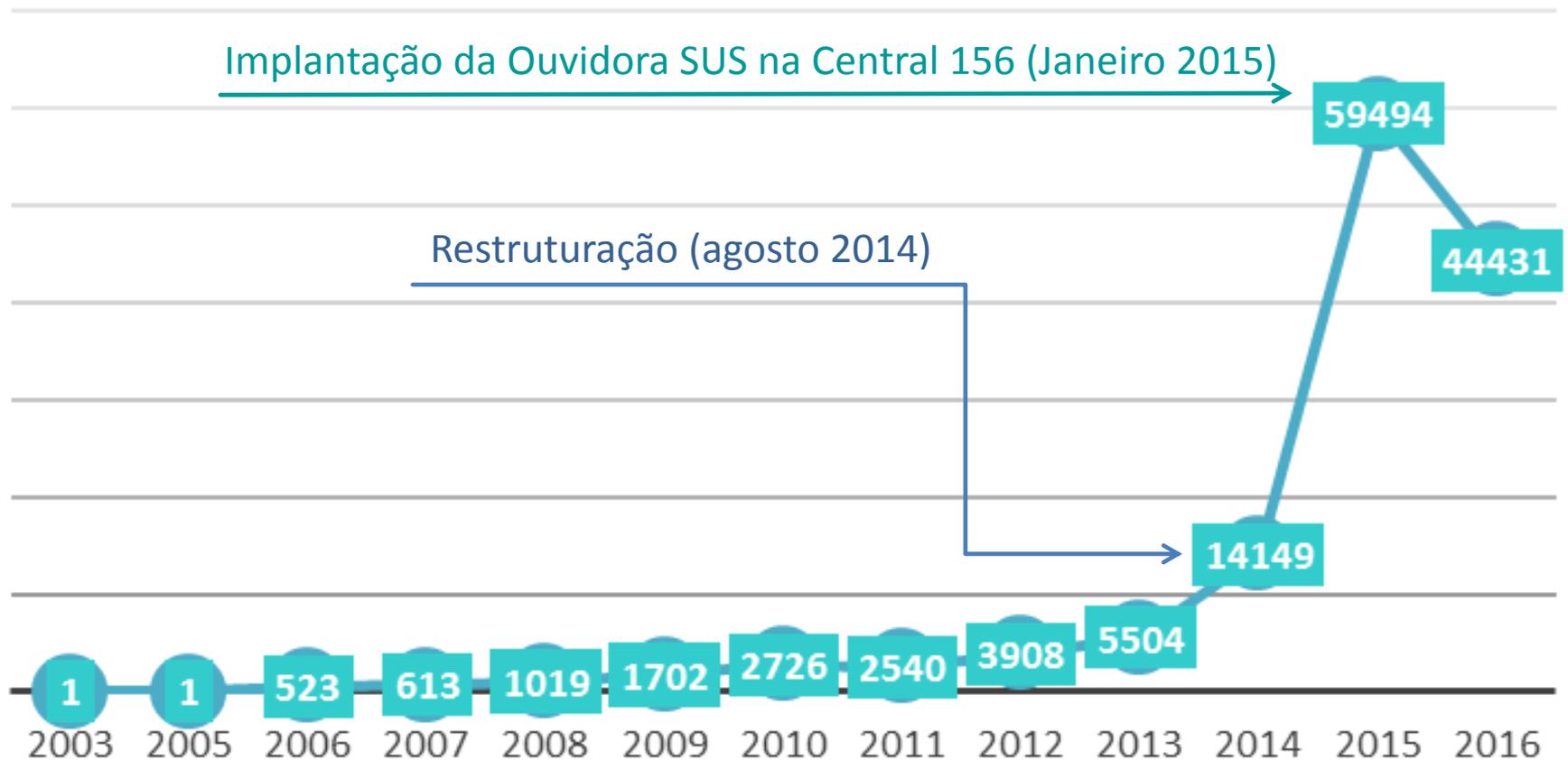
**Artigo 20º** As atividades da Ouvidoria são subdivididas em macroprocessos e processos, os quais serão tratados em documentos já implementados, Anexo I a VII deste documento, além de outros em fase de implementação.

- I. Manual das Boas Práticas de Ouvidoria
- II. Controle de documentos
- III. Treinamento
- IV. Inserção de manifestação
- V. Tratamento, monitoramento e fechamento de manifestação
- VI. Gestão da informação
- VII. Técnicas estatísticas e metas
- VIII. Articulação com a rede de ouvidorias do SUS
- IX. Apoio estratégico ao gestor
- X. Auditoria da qualidade
- XI. Ouvidoria ativa.

# Indicadores da Ouvidoria em si

# Evolução do registro no sistema OuvidorSUS

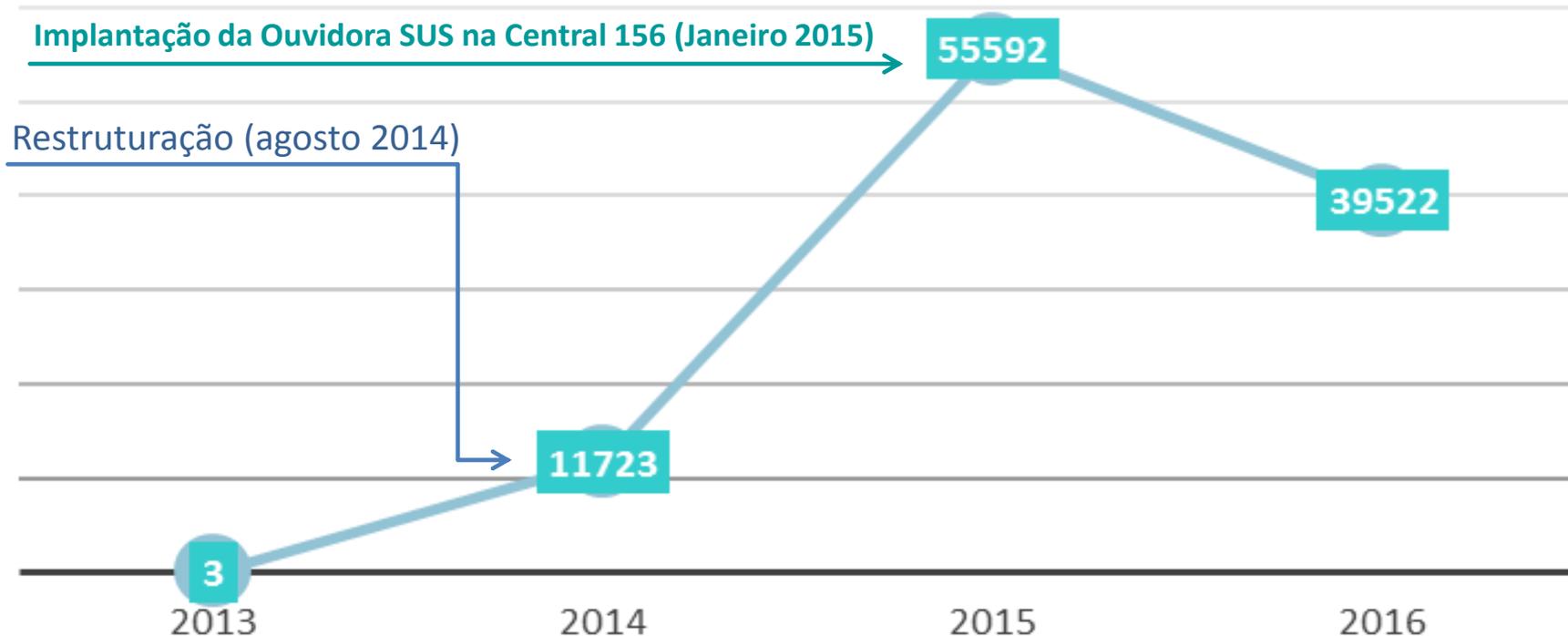
## Demandas relacionadas à SMS-SP



Obs: os dados 2016 são referentes ao período janeiro a julho

# Evolução do registro no sistema OuvidorSUS

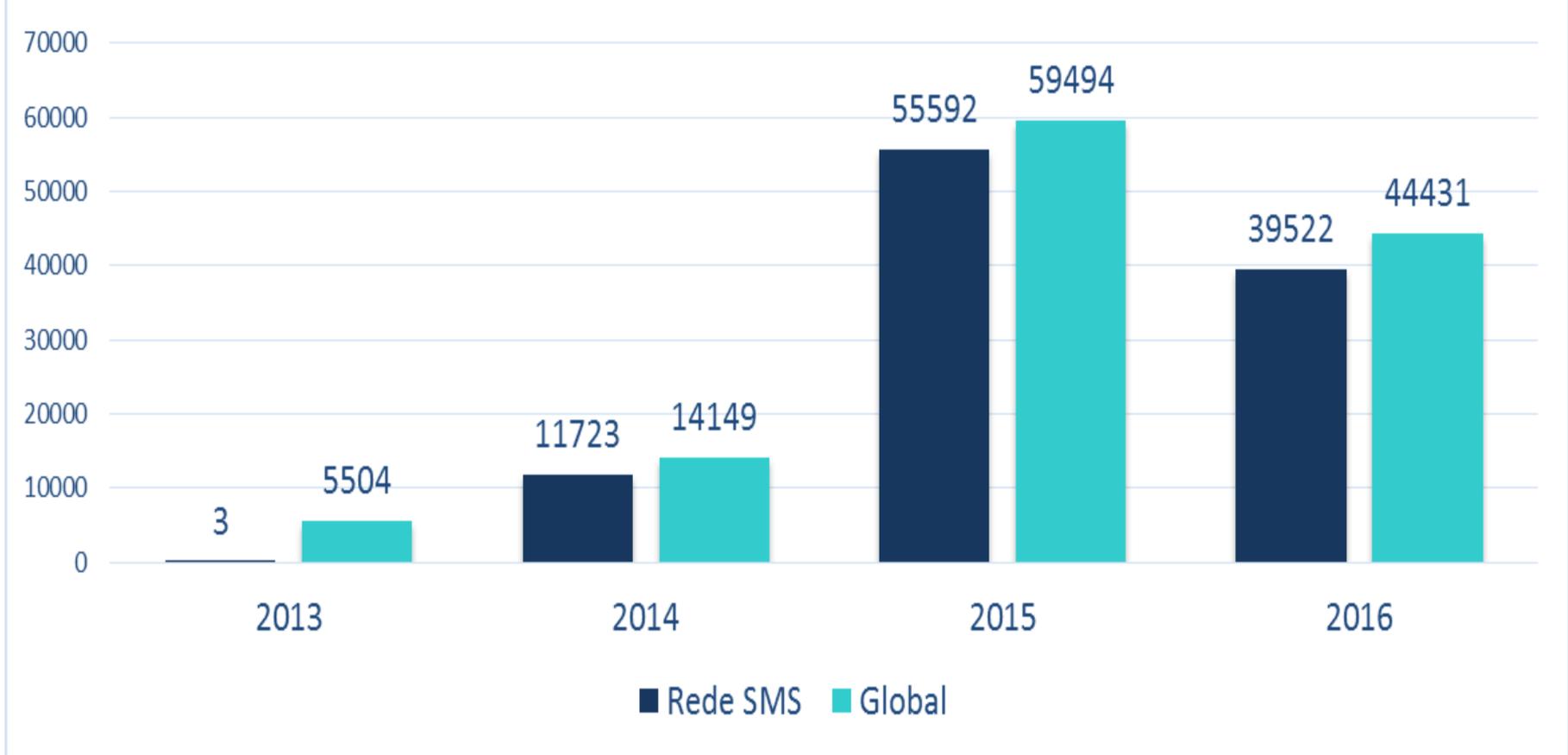
## Demandas registradas pela Rede SMS-SP



Obs: os dados 2016 são referentes ao período janeiro a julho

# Evolução do registro no sistema OuvidorSUS

## Registros Rede SMS - SP vs Registros Totais



Obs: os dados 2016 são referentes ao período janeiro a julho

# Resolutividade da Rede de Ouvidoria

## Janeiro - 2015

Categoria	Dias corridos	Nova	Em análise	Encaminhados	Reencaminhado	Concluídos	Fechado Arquivado	Total	Resolubilidade
Denúncia	90	3	29	42	4	59	67	204	61,76%
Reclamação	30	44	112	114	12	319	203	804	64,93%
Solicitação	15	183	493	489	6	320	187	1.678	30,21%
Informação	15	9	13	41		16	19	98	35,71%
Elogio	15	1	25	14		38	42	120	66,67%
Sugestão	15	3	2	9		9	3	26	46,15%
<b>Resolutividade</b>									<b>50,91%</b>

## Junho - 2015

Categoria	Dias corridos	Nova	Em análise	Encaminhados	Reencaminhado	Concluídos	Fechado Arquivado	Total	Resolubilidade
Denúncia	90		15	23	4	95	59	196	78,57%
Reclamação	30	1	151	273	21	910	380	1.736	74,31%
Solicitação	15	18	438	871	22	1.388	221	2.958	54,39%
Informação	15	3	12	51		58	194	318	79,25%
Elogio	15	4	20	41		104	112	281	76,87%
Sugestão	15	1	6	13		16	10	46	56,52%
<b>Resolutividade</b>									<b>69,99%</b>

## Outubro - 2015

Categoria	Dias corridos	Nova	Em análise	Encaminhados	Reencaminhado	Concluídos	Fechado Arquivado	Total	Resolubilidade
Denúncia	90		23	25		82	42	172	72,09%
Reclamação	30		226	242	17	757	350	1.592	69,54%
Solicitação	15	6	295	569	18	1.574	395	2.857	68,92%
Informação	15	1	12	63	2	51	115	244	68,03%
Elogio	15	1	25	26		92	121	265	80,38%
Sugestão	15		7	4		9	17	37	70,27%
<b>Resolutividade</b>									<b>71,54%</b>

# Resolutividade da Rede de Ouvidoria

## Momento Atual

Abril - 2016									
Categoria	Dias corridos	Nova	Em análise	Encaminhados	Reencaminhado	Concluídos	Fechado Arquivado	Total	Resolubilidade
Denúncia	90		35	29	7	154	90	315	77,46%
Reclamação	30	9	191	247	19	1.139	390	1.995	76,64%
Solicitação	15	13	360	648	22	2.383	174	3.600	71,03%
Informação	15		13	22	1	91	306	433	91,69%
Elogio	15		22	30	2	170	96	320	83,13%
Sugestão	15		4	10	1	13	9	37	59,46%
<b>Resolutividade</b>									<b>76,57%</b>

# Indicador de Qualidade e Ferramenta de Gestão

# Avaliação de Programas

Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo Mais Saúde na Cidade



**Programa Jovem SUS**

**Queda de 30% reclamações na Ouvidoria SUS**

**Antes:**  
**3572**  
reclamações

**Depois:**  
**2506**  
reclamações

A Prefeitura de São Paulo criou o projeto Jovem SUS, que qualifica jovens para atuarem na área da Saúde, dando instruções do funcionamento, rotina e protocolos das unidades.

# Avaliação de Contratos de Gestão - OSS

- Indicador qualitativo das OSS baseado nas manifestações recebidas pela Ouvidoria
- Utilização das ferramentas para planejamento baseado nas principais queixas
- Avaliação pela Supervisão técnica de saúde da região
- Desenvolvimento das ações baseados na ferramenta PDCA



# Avaliação Contratos de Gestão - OSS

Planejamento	Sim	Não	Não se aplica
Foram levantados os principais assuntos das manifestações a partir do banco de dados recebido da Ouvidoria Central da Saúde?			
Foram apontados os motivos para que tais manifestações ocorressem?			
Foram apresentados os alvos das manifestações (setor/categoria profissional/unidade)?			
Foram apontadas quais unidades receberam as manifestações?			
Foram apresentadas quais ações serão aplicadas e o motivo pela qual elas ocorreram?			
Está descrito de forma clara o que será feito, quando, como, por quem e onde?			

Ação	Sim	Não	Não se aplica
Foram realizadas as ações de acordo com o planejamento previamente elaborado?			
Foram apresentadas as evidências?			

Avaliação	Sim	Não	Não se aplica
Foram apresentados os resultados obtidos e as justificativas possíveis destes?			
Foi feita a avaliação da eficácia das medidas previstas tendo como base os dados do Sistema Ouvidor SUS relativas ao período seguinte ao das ações tomadas?			

Ajustes	Sim	Não	Não se aplica
Baseado na avaliação realizada foi determinado, a alteração, a prorrogação ou encerramento das ações tomadas?			

Considerações finais adicionais e outros pontos pertinentes:

# Painel de Gestão de Atenção Básica

Conceito:

Ferramenta de gestão que permite o acompanhamento contínuo e oportuno sobre as prioridades da política de saúde municipal operado por meio de um pequeno número de indicadores disponíveis que informam sobre os problemas e as ações para enfrentá-los em cada nível do sistema onde o gestor tem governabilidade para fazer mudar as situações captadas.

# Painel de Gestão de Atenção Básica

- Dados da Ouvidoria que foram incorporados ao painel são:
  - Quantidade de reclamações recebidas pela Ouvidoria da Saúde no município e nas macrorregiões;
  - Quantidade de solicitações relativas a serviços e suprimentos recebidas pela Ouvidoria da Saúde no município e nas macrorregiões;

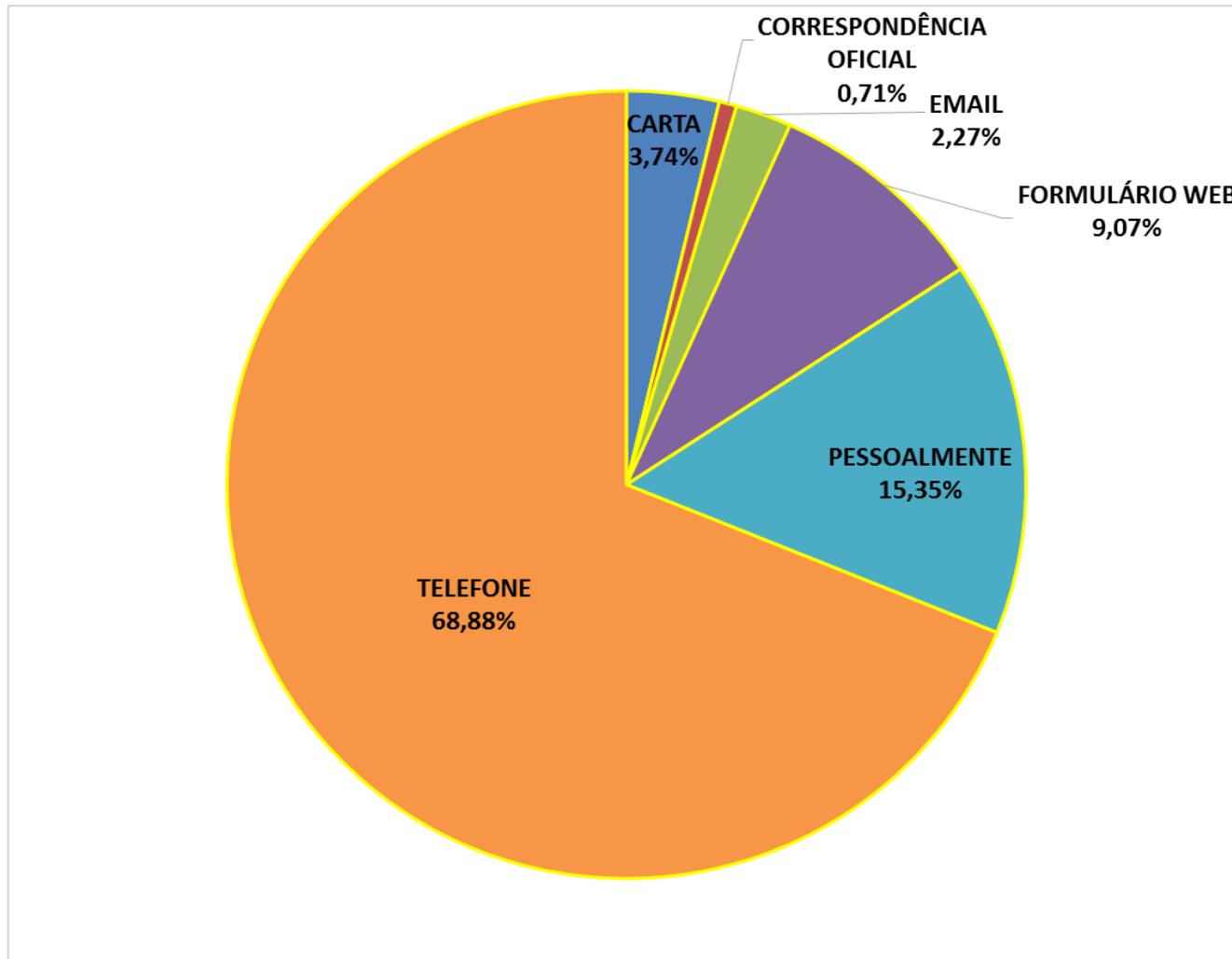
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO	2012	2013	2014	2015	Mar/2016	Abr/2016	Mai/2016	Desempenho	Tendência
	Número médio Semanal				Semanas 22, 23 e 24			Desempenho	Tendência
<b>Reclamações</b> na Ouvidoria	...	...	...	176	116	183	73		
<b>Solicitações de serviços</b> na Ouvidoria	...	...	...	299	286	314	262		
<b>Solicitações de Suprimentos</b> na Ouvidoria	...	...	...	71	113	133	132	Atenção, 7 pontos acima	↑
CENTRO	2012	2013	2014	2015	Mar/2016	Abr/2016	Mai/2016	Desempenho	Tendência
	Número Semanal				Semanas 22, 23 e 24			Desempenho	Tendência
<b>Reclamações</b> na Ouvidoria	...	...	...	5	4	3	3	7 pt abaixo	
<b>Solicitações de serviços</b> na Ouvidoria	...	...	...	7	14	5	9	A conferir	
<b>Solicitações de Suprimentos</b> na Ouvidoria	...	...	...	2	9	6	14	Atenção, 7 pt acima	↑

# Relatório Mensal da Ouvidoria para o Secretário

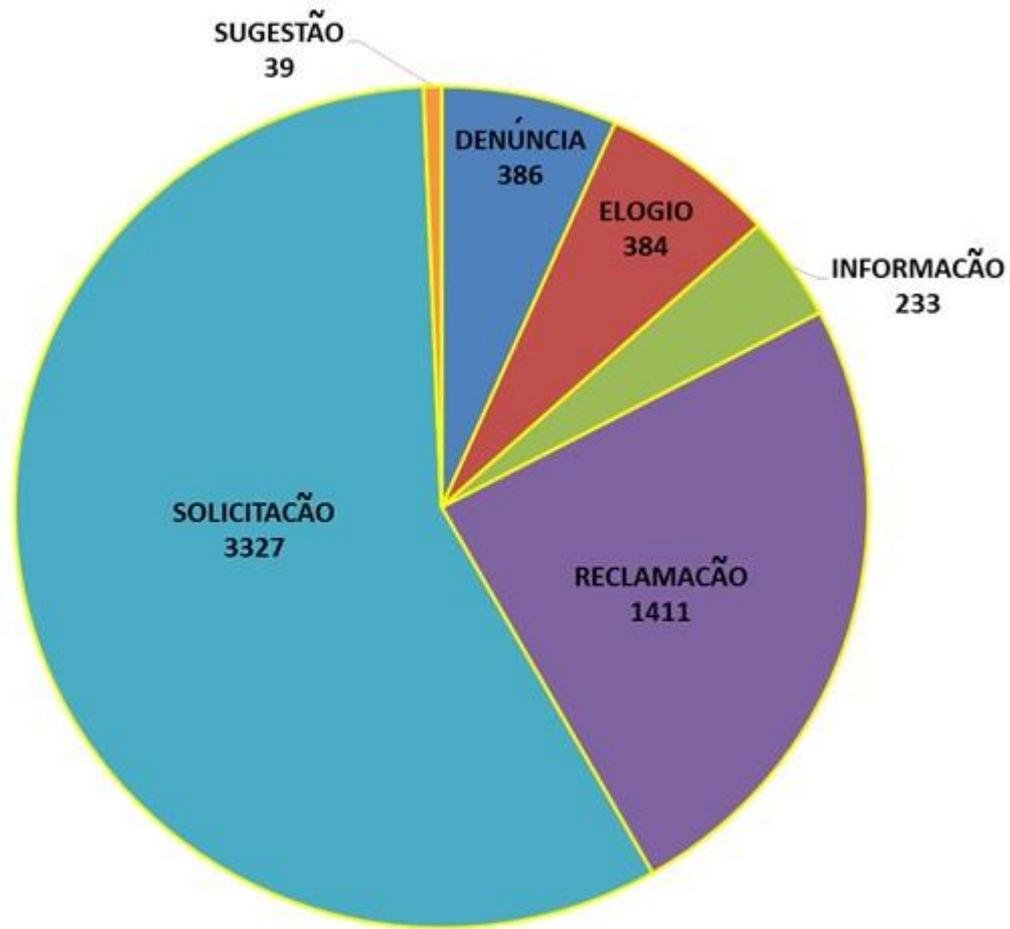
A Ouvidoria Central da Saúde elabora um relatório quantitativo e qualitativo que abrange a maioria dos assuntos das manifestações registradas.

- Atualizado Mensalmente
- Série histórica
- Julho 2016 – 5781 registradas

# Demandas registradas Julho 2016



# Demandas registradas Julho 2016



# Relatório da Ouvidoria para o Gabinete do Secretário

## Série histórica das queixas registradas por assunto. SMS-SP, Fevereiro a Julho de 2016

Assunto	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	Total	%Total jul/16
Consulta / Atendimento / Tratamento	1.150	1.286	1.310	1.390	1.244	1.269	7.649	24,83
Produtos para Saúde / Correlatos	510	474	546	554	288	651	3.023	12,74
Insatisfação	614	820	775	709	721	630	4.269	12,33
Estabelecimento de Saúde	523	655	706	495	551	522	3.452	10,21
Diagnósticos	472	512	535	519	452	454	2.944	8,88
Fármaco	521	1.014	451	427	398	328	3.139	6,42
Vigilância Sanitária	186	200	187	202	363	317	1.455	6,20
Cirurgias	276	313	242	293	311	305	1.740	5,97
Falta de Profissionais	133	180	143	82	97	101	736	1,98
Vigilância em Saúde	484	337	462	659	101	29	2.072	0,57
Demais assuntos	526	776	542	584	545	505	3.478	9,88
<b>TOTAL</b>	<b>5.395</b>	<b>6.567</b>	<b>5.899</b>	<b>5.914</b>	<b>5.071</b>	<b>5.111</b>	<b>33.957</b>	<b>100,00</b>

\*Queixas = Solicitações + Reclamações + Denúncia

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS – 01/08/16

# Relatório da Ouvidoria para o Gabinete do Secretário

## Série histórica das queixas por subassunto. SMS-SP, Fevereiro a Julho de 2016

Subassunto	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	Total	%Total jul/16
Produto para saúde - Fralda descartável	235	246	165	138	178	363	1.325	7,10
Insatisfação - Médico	232	283	232	238	251	231	1.467	4,52
Vigilância Sanitária - Alimentos / Bebidas	93	131	115	106	244	206	895	4,03
Consulta - Clínica Médica	169	170	218	179	145	161	1.042	3,15
Consulta - Ortopedia e Traumatologia	104	161	146	167	169	152	899	2,97
Produto para saúde - Seringa	13	27	33	29	13	95	210	1,86
Consulta - Oftalmologia	60	78	87	80	85	94	484	1,84
Diagnóstico - Ultra-Sonografia	128	134	127	123	93	91	696	1,78
Estabelecimento - Demora no atendimento	75	112	101	78	91	88	545	1,72
Consulta - Ginecologia e Obstetrícia	79	73	96	98	87	87	520	1,70
<b>TOTAL</b>	<b>5.395</b>	<b>6.567</b>	<b>5.899</b>	<b>5.914</b>	<b>5.071</b>	<b>5.111</b>	<b>33.957</b>	

\*Queixas = Solicitações + Reclamações + Denúncia

Fonte: Banco de dados OuvidorSUS – 01/08/16

# Combate à discriminação e preconceito

# Violência, Intolerância e Preconceitos



**Drogadição**



**Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida**

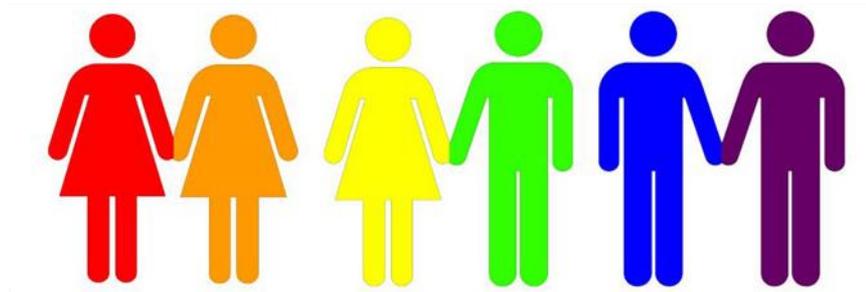


**Geracional**  
**Idoso/a (a partir 60 anos) e Juventude (15 a 29 anos)**



**Violência de Gênero**

Sexual e Assédio Sexual  
Custódia (Cárcere)  
Física  
Psicológica  
Obstétrica  
Prevenção e Contracepção



**Identidade de Gênero / Orientação Sexual**

# Violência, Intolerância e Preconceitos



**Xenofobia**



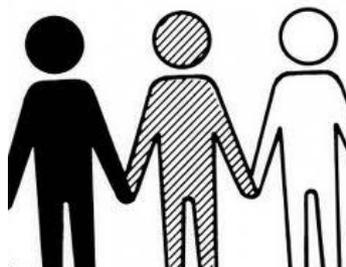
**Condição Social**



**População em situação de rua**



**Intolerância Religiosa**



**Racismo**



**Gordofobia**

# Projeto de Lei

# PL DE REGIONALIZAÇÃO DO SUS - SÃO PAULO

## MAIS SAÚDE EM CADA REGIÃO DA CIDADE

### CAPÍTULO V

#### DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

- Art. 45 – Fica instituído o Sistema Municipal de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde do Município.
- Período da consulta pública: 05 a 30 de agosto de 2016

## Elaborado pela equipe da Ouvidoria Central da Saúde

**Márcia Regina de Mattos Chaves – Ouvidora**

**Bruno Henrique Molina Carmona**

**Felipe Aparecido Mourão**

 **(11) 96839.4769**

**João Batista Nazareth Aguiar**

**Lucas Licciardi Santini Marques**

 **(11) 99390.8781**

**Tiago Moraes Coelho Dale Caiuby**

 **(11) 98045.0022**



**PREFEITURA DE**  
**SÃO PAULO**  
**SAÚDE**



[www.prefeitura.sp.gov.br/saude](http://www.prefeitura.sp.gov.br/saude)