

2015

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF
SÃO PAULO**



**Associação
Saúde da
Família**

Associação Saúde da Família

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ASF SÃO PAULO

PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2015

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

MARIA EUGÊNIA FERNANDES PEDROSO DE LIMA

COORDENADORA GERAL

Maria José Rollo Ribeiro

Ouvidora Geral

Mauro Roberto Alves

Analista

OUVIDORIA CENTRAL

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	5
1. MANIFESTAÇÕES ASF – GERAL.....	8
<u>QUADRO 1: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</u>	8
<u>1.1. POR REGIÃO.....</u>	8
<u>1.2. EVOLUÇÃO MENSAL</u>	9
<u>1.3. UNIDADES COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES</u>	10
<u>1.4. MANIFESTAÇÕES ASF POR TIPO</u>	10
<u>1.4.1. Denúncia.....</u>	10
<u>1.4.2. Reclamação.....</u>	12
<u>1.4.3. Solicitação.....</u>	13
<u>1.4.4. Informação.....</u>	15
<u>1.4.5. Elogio</u>	16
<u>1.4.6. Sugestão</u>	17
2. MANIFESTAÇÕES ASF – CONTRATO DE GESTÃO CAPELA DO SOCORRO E PARELHEIROS	18
<u>2.1. EVOLUÇÃO.....</u>	18
<u>2.2. CAPELA DO SOCORRO – POR TIPO</u>	19
<u>2.3. PARELHEIROS – POR TIPO</u>	21
3. MANIFESTAÇÕES ASF – CONTRATO DE GESTÃO CASA VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO E FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA	23
<u>3.1. EVOLUÇÃO.....</u>	23
<u>3.2. CASA VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO – POR TIPO</u>	24
<u>3.3. FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA – POR TIPO</u>	26
4. MANIFESTAÇÕES ASF – CONTRATO DE GESTÃO LAPA/PINHEIROS	28
<u>4.1. EVOLUÇÃO.....</u>	28
<u>4.2. LAPA – POR TIPO</u>	29
<u>4.3. PINHEIROS – POR TIPO.....</u>	31
5. MANIFESTAÇÕES ASF – TERMO DE CONVÊNIO SUPERVISÃO SÉ	33
<u>5.1. EVOLUÇÃO.....</u>	33
<u>5.2. SÉ – POR TIPO.....</u>	34
6. MANIFESTAÇÕES ASF – TERMO DE CONVÊNIO SUPERVISÃO ERMELINO MATARAZZO.....	35
<u>6.1. EVOLUÇÃO.....</u>	35
<u>6.2. ERMELINO MATARAZZO – POR TIPO</u>	35

7. MANIFESTAÇÕES ASF – TERMO DE CONVÊNIO SUPERVISÃO MOOCA/ARICANDUVA E PENHA	36
7.1. EVOLUÇÃO.....	36
7.2. MOOCA/ARICANDUVA – POR TIPO	37
7.3. PENHA – POR TIPO.....	38
8. MANIFESTAÇÕES ASF – TERMO DE CONVÊNIO PIRITUBA/PERUS.....	39
8.1. EVOLUÇÃO.....	39
8.2. PIRITUBA/PERUS – POR TIPO	40
<u>ANEXOS</u>	41
<u>QUADRO GERAL DAS UNIDADES DE CONTRATO DE GESTÃO – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR</u>	
<u>UNIDADE</u>	42
<u>REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO E SUBASSUNTO.....</u>	43
<u>ASSISTÊNCIA A SAÚDE</u>	43
<u>GESTÃO</u>	44
<u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA.....</u>	45
<u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS</u>	46

GLOSSÁRIO

Denúncia – comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade, ou indício de irregularidade (descumprimento de norma legal) na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Elogio – comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.

Informação – comunicação, instrução ou ensinamento relacionado à saúde.

Reclamação – comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Solicitação – comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

Sugestão – comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

SIGLAS

ASF – Associação Saúde da Família

CG – Contrato de Gestão

CGR – Contrato de Gestão Regional

FÓ – Freguesia do Ó

RH – Recursos Humanos

SAU – Serviço de Satisfação ao Usuário

SMS – Secretaria Municipal de Saúde

SUS – Sistema Único de Saúde

UBS – Unidade Básica de Saúde

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação e de relacionamento entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde. Como componente da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, atua para fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS). A Associação Saúde da Família (ASF) sempre atuou no sentido de abrir espaços para as manifestações dos usuários dos serviços gerenciados pela instituição e a Ouvidoria Central da Associação Saúde da Família foi formalmente implantada em 1º de Janeiro de 2015. Em decorrência da vigência dos novos Contratos de Gestão (CG) foram implantadas as Ouvidorias CG de Capela do Socorro e Ouvidoria CG de Parelheiros e em agosto de 2015, além das mencionadas atuam as Ouvidorias CG da Lapa/Pinheiros e a Ouvidoria CG Norte que inclui os distritos administrativos de Casa Verde, Cachoeirinha, Freguesia do Ó, Brasilândia e Limão. Os relatórios de Ouvidoria são instrumentos para aprimoramento da gestão a partir da manifestação - feedback - do próprio usuário, no seu relacionamento direto com os serviços. Constituem-se em mecanismo direto de controle social, necessário ao aprimoramento do sistema de saúde e são indicadores de qualidade na avaliação dos novos Contratos.

Nas Ouvidorias do SUS, a manifestação e a participação do cidadão se dá pela busca de informações e orientações sobre os serviços, por manifestações diretas (presencial, por telefone ou internet) – e também por registro documental de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias. No município de São Paulo foi implantado o 156 que atende a demanda dos manifestantes com profissionais capacitados para esse fim. Diante das manifestações apresentadas pelo cidadão, as ouvidorias processam as demandas, realizam encaminhamentos, analisam as respostas, os esclarecimentos, emitem opiniões, sugestões, recomendações e interagem com o cidadão e os gestores dos serviços.

A ASF atua de acordo com a Portaria 982/2015 que padroniza os dados e normatiza a Rede de Ouvidoria do Município de São Paulo. A Ouvidoria Central da ASF atua junto a Coordenação Geral e as Coordenações Regionais dos Contratos de Gestão, integrando as diferentes áreas e fazendo interlocução com a Secretaria Municipal de Saúde.

O Sistema Ouvidor SUS atua em dois níveis. O Ouvidor SUS nível I insere, encaminha manifestações no Sistema Informatizado Ouvidor SUS. A Ouvidoria Central da ASF e as Ouvidorias dos Contratos de Gestão são classificadas como nível I. As unidades de saúde são classificadas como Ouvidor SUS nível II apenas respondem dentro dos prazos estabelecidos na Portaria 982/2015.

A Ouvidoria Central de SMS envia, toda a semana, o Banco de Dados com todas as ouvidorias que constam do Ouvidor SUS e que dizem respeito as unidades gerenciadas pela ASF. O Banco permite o acesso aos Espelhos de Demanda e possibilita o conhecimento do teor da manifestação bem com o acompanhamento, verificação de prazos e avaliação da qualidade das respostas.

O Banco permite acesso às informações como:

- Data e Origem do atendimento;
- Número do Protocolo do Sistema Ouvidor SUS;
- Meio do atendimento (carta, telefone, e-mail etc);
- Classificação (denúncia, reclamação, elogio etc.)
- Status da Demanda (nova, em análise, encaminhada, arquivada, fechada ou reencaminhada)
- Assunto e sub assuntos como gestão (incluindo RH), assistência a saúde, e outros.

O sistema Ouvidor SUS classifica as demandas em:

Denúncia, Informação, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

Atualmente a ASF gerencia cinco Contratos de Gestão em cinco regiões do Município de São Paulo e um no Município de Araçatuba a saber:

Região Sul: Contrato de Gestão de Parelheiros e Contrato de Gestão de Capela do Socorro com início em 1º de Outubro de 2014;

Região Norte: Contrato de Gestão da FÓ, Brasilândia, Casa Verde, Cachoeirinha e Limão com início em 1º de agosto de 2015;

Região Oeste: Contrato de Gestão da Lapa e Contrato de Gestão de Pinheiros com início em 01/07/2015.

Município de Araçatuba: Contrato de Gestão com início em 22/04/2014.

Além de participar do Sistema Ouvidor SUS, estão disponíveis para manifestação dos usuários:

- Serviço de Satisfação ao Usuário, SAU, disponível no site da ASF, que recebe demandas de usuários em formulário *online*, nos mesmos moldes do Espelho de Demanda/Ouvidor SUS, e segue a mesma tipificação e fluxo que orienta o Ouvidor SUS.
- Caixas de sugestões disponíveis em todos os serviços, para manifestação por escrito com críticas, sugestões e elogios que devem ser abertas nas reuniões dos Conselhos Gestores;
- Atendimento realizado pelo gerente do serviço;

- E-mail para asf@saudedafamilia.org
- Entrar em contato telefônico com as Ouvidorias das Coordenações Regionais dos Contratos de Gestão ou com a Coordenação Geral da ASF.

O presente Relatório abrange o período de 1º de Janeiro à 31 de Dezembro de 2015, apresenta as informações do Sistema Ouvidor SUS, constantes do Banco de Dados enviado por SMS com informações atualizadas e novas manifestações.

1. Manifestações ASF – Geral

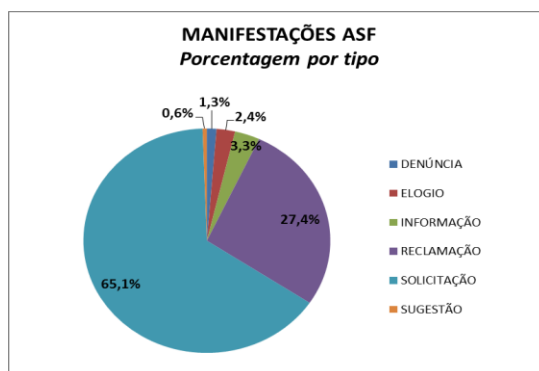
Durante o ano de 2015, a ASF recebeu 4.863 manifestações, sendo 65,1% solicitações, 27,4% reclamações e 3,3% pedidos de informação. As denúncias foram no total de 61, representando 1,3% das manifestações e 2,4% foram elogios.

Quadro 1: Total de manifestações

ASF Manifestações	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
	61	118	159	1.332	3.166	27	4.863
	1,3%	2,4%	3,3%	27,4%	65,1%	0,6%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestações



Por Região

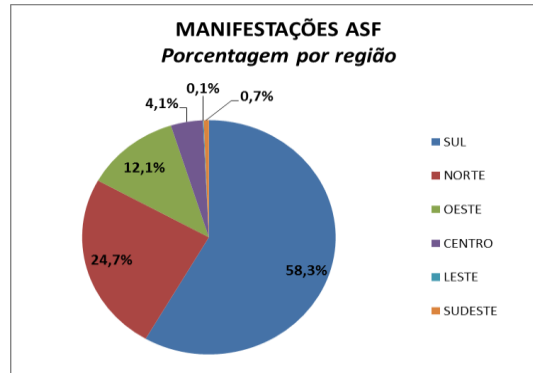
A Região Sul, Capela e Parelheiros, concentrou 58,3% das manifestações, seguida da Região Norte, FÓ, Brasilândia, CasaVerde, Cachoeirinha e Limão com 24,7%, e da Região Oeste, Lapa e Pinheiros, com 12,1%. O restante, 4,9% das manifestações foram referentes as unidades da ASF localizadas nas Regiões Centro, Leste e Sudeste.

Quadro 1: Manifestações por região

TIPO/REGIÃO	SUL	NORTE	OESTE	CENTRO	LESTE	SUDESTE	TOTAL	%
DENÚNCIA	27	18	14	0	1	1	61	1,3%
ELOGIO	34	25	57	2	0	0	118	2,4%
INFORMAÇÃO	78	32	33	16	0	0	159	3,3%
RECLAMAÇÃO	773	322	185	42	3	7	1.332	27,4%
SOLICITAÇÃO	1.916	800	288	137	1	24	3.166	65,1%
SUGESTÃO	8	5	12	2	0	0	27	0,6%
TOTAL	2.836	1.202	589	199	5	32	4.863	100%
%	58,3%	24,7%	12,1%	4,1%	0,1%	0,7%		

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem das manifestações por região



Evolução Mensal

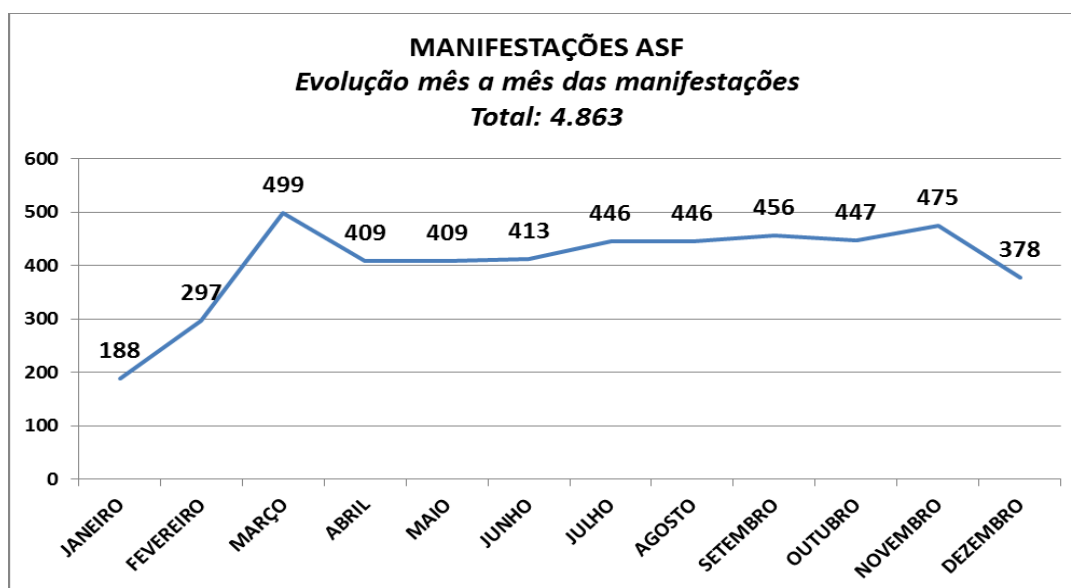
As manifestações apresentam uma média mensal de 405. Sendo que percebe-se um aumento significativo em março de 2015, mês do início de funcionamento do 156 junto ao Gabinete do Prefeito.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	1	6	7	3	3	5	4	11	7	7	5	2	61	5,1	1,3%
ELOGIO	2	3	5	11	6	4	15	10	14	12	18	18	118	9,8	2,4%
INFORMAÇÃO	9	17	16	13	21	13	22	6	8	13	14	7	159	13,3	3,3%
RECLAMAÇÃO	62	81	146	117	107	99	94	120	122	142	120	122	1.332	111,0	27,4%
SOLICITAÇÃO	113	190	320	264	271	291	310	296	298	269	317	227	3.166	263,8	65,1%
SUGESTÃO	1	0	5	1	1	1	1	3	7	4	1	2	27	2,3	0,6%
TOTAL	188	297	499	409	409	413	446	446	456	447	475	378	4.863	405,3	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Evolução mês a mês das manifestações



Unidades com maior número de manifestações

Abaixo encontram as 10 unidades que mais apresentaram manifestações, sendo 6 de Capela do Socorro, 1 da Casa Verde, e 3 da Lapa/Pinheiros. Quanto ao tipo de unidade, 6 são referentes a AMA, 1 PS, 1 Hora Certa e 4 UBS todas de Capela de Socorro.

Quadro 1: Unidades com maior número de manifestações

UNIDADES COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES									
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%	STS
AMA Espec. Jardim Icarai	4	2	16	70	365	2	459	9,4%	Capela do Socorro
AMA Especialidades Parque Peruche	2	1	7	46	243	2	301	6,2%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Jardim Eliane	0	0	7	44	178	1	230	4,7%	Capela do Socorro
UBS Jardim Icarai	1	2	5	27	193	0	228	4,6%	Capela do Socorro
AMA Espec. Jardim Cliper	0	1	4	38	137	0	180	3,7%	Capela do Socorro
UBS Parque Residencial Cocaia Independente	1	0	3	39	125	1	169	3,4%	Capela do Socorro
UBS Jardim Castro Alves	1	0	4	27	121	0	153	3,1%	Capela do Socorro
AMA Sorocabana	5	3	10	61	67	3	149	3,0%	Lapa/Pinheiros
PSM Lapa - Dr. João Catarin Mezono	7	47	0	62	5	7	128	2,6%	Lapa/Pinheiros
Hospital Dia Rede Hora Certa Lapa	1	2	14	21	89	0	127	2,6%	Lapa/Pinheiros

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações ASF por Tipo

Denúncia

Na classificação das manifestações de denúncia o assunto mais citado foi Gestão, com 86,9%, e os seus SubAssuntos Recursos Humanos e Estabelecimentos de Saúde destacam-se , conforme apresentação dos dados abaixo.

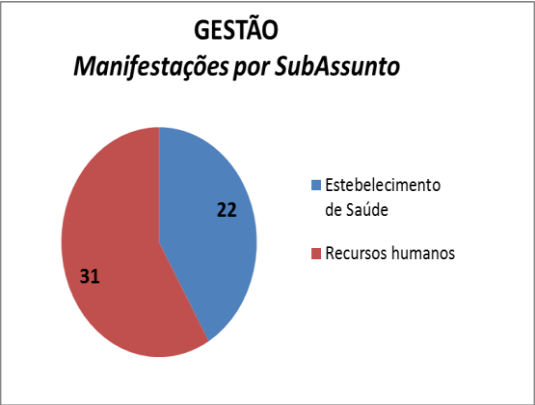
Total de Manifestações de Denúncia no período – 61

Quadro 1: Total de manifestações

Assunto	Total	%
GESTÃO	53	86,9%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1	1,6%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	1,6%
CARTA SUS	1	1,6%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/PACS	1	1,6%
FINANCEIRO	1	1,6%
OUVIDOR SUS	1	1,6%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	1,6%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	1,6%
Total	61	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Manifestações por SubAssunto



Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi: Dificuldade de Acesso – Recusa no Atendimento – com 15 manifestações.

Em Recursos Humanos o item mais citado foi: Insatisfação – Atendimento Médico – com 7 manifestações.

A unidade com o maior número de Denúncias foi o PSM Prof. João Catarin Mezono – AHM da STS Lapa/Pinheiros, com 7 manifestações no período. Em 57% das manifestações o usuário cita

a insatisfação com o atendimento da unidade, e o profissional mais citado foi o Auxiliar de Enfermagem.

Reclamação

Na classificação das manifestações de reclamação o assunto mais citado foi Gestão, com 83,9%, e destacam-se os SubAssuntos Recursos Humanos e Estabelecimentos de Saúde, conforme apresentação dos dados abaixo.

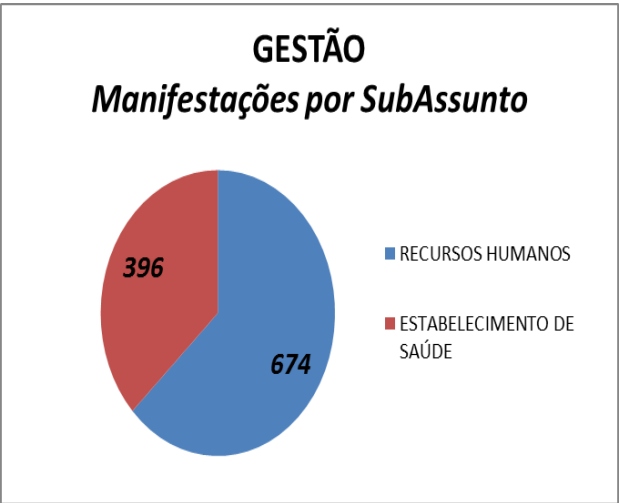
Total de Manifestações de Reclamação no período – 1.332

Quadro 1: Total de manifestações

Assunto	Total	%
GESTÃO	1.118	83,9%
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	91	6,8%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	42	3,2%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	27	2,0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	14	1,1%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	13	1,0%
TRANSPORTE	10	0,8%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	7	0,5%
CARTÃO SUS	2	0,2%
SAMU	2	0,2%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2	0,2%
FINANCEIRO	1	0,1%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	1	0,1%
OUVIDORIA DO SUS	1	0,1%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	0,1%
Total	1.332	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Manifestações por SubAssunto



Em Recursos Humanos os itens mais citados foram: Falta de profissional – Médico – com 215 manifestações; e Insatisfação – Atendimento Médico – com 142 manifestações.

Em Estabelecimento de Saúde os itens mais citados foram: Rotinas/Protocolos da Saúde – com 183 manifestações; e Dificuldade de Acesso – Demora no Atendimento – com 93 manifestações.

As unidades com o maior número de reclamações:

- STS Capela do Socorro – PSM/AMA Dona Maria Antonieta F. Barros: 102 reclamações.
- STS Parelheiros – PSM Balneário São José: 34 reclamações.
- STS Lapa/Pinheiros – PSM Prof. João Catarin Mezono: 62 reclamações; seguido por AMA Sorocabana: 61 reclamações.
- STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão – AMA Especialidades Parque Peruche: 46 reclamações.
- STS Freguesia do Ó/Brasilândia – PSM 21 de Junho Freguesia do Ó: 20 reclamações.

Solicitação

Na classificação das manifestações de solicitação o assunto mais citado foi Assistência a Saúde, com 74,45%, e os seus SubAssuntos Cirurgia e Consulta/Atendimento/Tratamento tiveram a maior demanda, conforme apresentação dos dados abaixo.

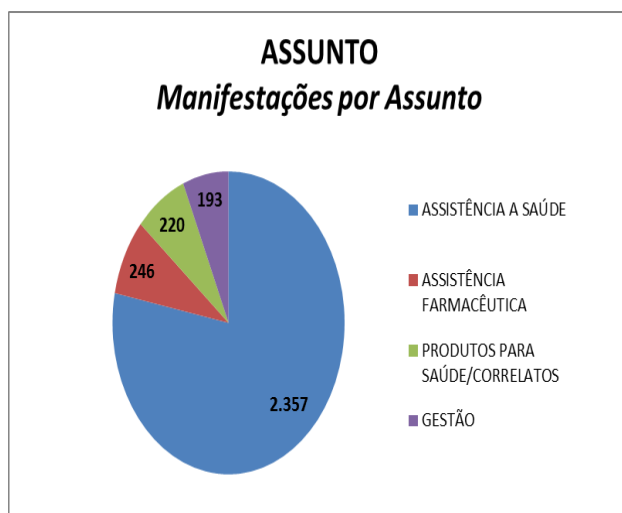
Total de Manifestações de Solicitação no período – 3.166

Quadro 1: Total de manifestações

Gráfico 1: Manifestações por assunto

Assunto	Total	%
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	2.357	74,45%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	246	7,77%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	220	6,95%
GESTÃO	193	6,10%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	61	1,93%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	47	1,48%
TRANSPORTE	16	0,51%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	14	0,44%
OUTRAS/VAZIAS	3	0,09%
ALIMENTO	3	0,09%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	1	0,03%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1	0,03%
COMUNICAÇÃO	1	0,03%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	0,03%
CARTÃO SUS	1	0,03%
SAMU	1	0,03%
Total	3.166	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS



Em Assistência à Saúde os itens mais citados foram: solicitação de Cirurgia – Ortopédica 69 manifestações; e Consulta/Atendimento/Tratamento – Clínica Médica 264 e Ortopedia e Traumatologia 168 solicitações.

Em Assistência Farmacêutica o item mais citado foi: Falta de medicamento – Sertralina com 18 manifestações.

Em Produtos para Saúde/Correlatos o item mais solicitado foi a Fralda Descartável com 108 manifestações.

Em Gestão o item mais citado foi RH – Falta de profissional – Médico com 32 manifestações.

Informação

Na classificação das manifestações de informação o assunto mais citado foi Gestão, com 64%, e o seu SubAssunto Estabelecimento de Saúde com a maior demanda, conforme apresentação dos dados abaixo.

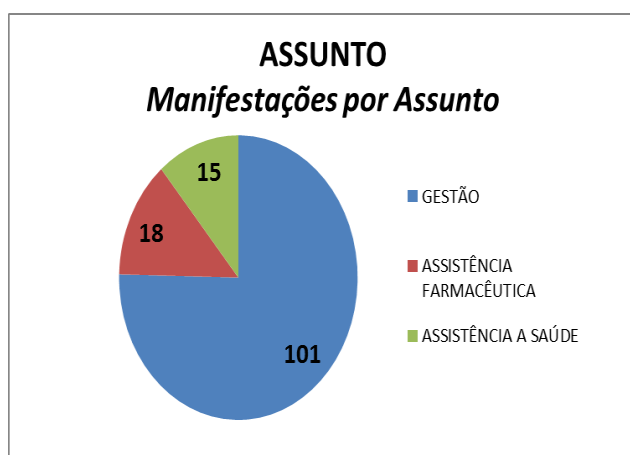
Total de Manifestações de Informação no período – 159

Quadro 1: Total de manifestações

Assunto	Total	%
GESTÃO	101	64%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	18	11%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	15	9%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	8	5%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	5	3%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	5	3%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/PACS	3	2%
CARTÃO SUS	2	1%
COMUNICAÇÃO	1	1%
FINANCEIRO	1	1%
Total	159	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Manifestações por assunto



Em Gestão os itens mais citados foram: Estabelecimento de Saúde – Endereço de Estabelecimento de Saúde com 37 manifestações e Outros com 39 manifestações.

Em Assistência a Saúde o item mais citado foi: Consulta/Atendimento/Tratamento – com 7 manifestações.

Em Assistência Farmacêutica o item mais citado foi: Atenção Básica – Como conseguir medicamento por meio do SUS com 10 manifestações.

Elogio

Na classificação das manifestações de elogio o assunto mais citado foi Gestão, com 83,90%, e o seu SubAssunto Recursos Humanos com a maior demanda, conforme apresentação dos dados abaixo.

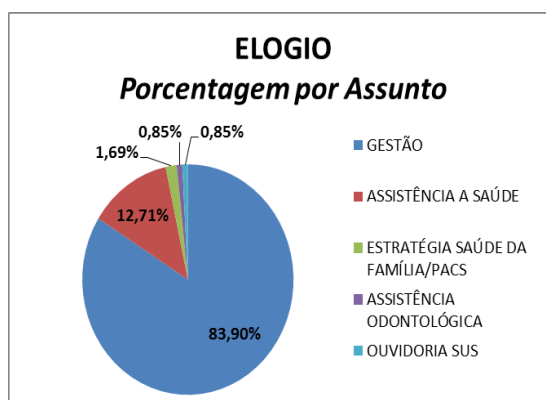
Total de Manifestações de Elogio no período – 118

Quadro 1: Total de manifestações

Assunto	Total	%
GESTÃO	99	83,90%
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	15	12,71%
ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA/PACS	2	1,69%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	1	0,85%
OUVIDORIA SUS	1	0,85%
Total	118	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por assunto



Os elogios em sua maior parte foram direcionados para o atendimento dos profissionais das unidades, onde o profissional médico foi citado 23 vezes, equipe de saúde 20 vezes, e enfermeiros 9 vezes, foram os mais citados.

Três unidades receberam elogios pelo estabelecimento de saúde, e suas rotinas/protocolos de unidades de saúde, que foram: UBS Vila Natal (STS Capela do Socorro), UBS Brasilândia (STS Freguesia do Ó/Brasilândia) e UBS Jd. Três Corações (STS Capela do Socorro).

As unidades que foram mais citadas nos elogios são:

- PSM Lapa – 47 elogios: 8 elogios para Médicos e 8 para Equipe de saúde, 6 para Enfermeiros, e 1 Assistente Social, foram os mais citados.
- AMA Parelheiros – 5 elogios: 2 elogios para equipe administrativa, 2 para Médico, e 1 para Enfermeiro.
- UBS Alcina Pimentel Piza – 5 elogios: 1 elogio para Diretor de Estabelecimento de Saúde, 1 para Médico, 1 para Equipe de Saúde, e 2 para outros.
- UBS Jd. Três Corações – 5 elogios: 2 elogios para os Médicos, 1 para Equipe Administrativa, e 1 para outros. Foi feito também 1 elogio para estabelecimento de saúde e suas rotinas/protocolos de unidade de saúde.
- UBS Integral Jd. Edite – 5 elogios: 2 para Médicos, 2 para Enfermeiros e 1 para Equipe de Saúde.

Sugestão

Na classificação das manifestações de sugestão o assunto mais citado foi Gestão, com 70,4%, e o seu SubAssunto Estabelecimento de Saúde com a maior demanda, conforme apresentação dos dados abaixo.

Total de Manifestações de Sugestão no período – 27

Quadro 1: Total de manifestações

Assunto	Total	%
GESTÃO	19	70,4%
ASSISTÊNCIA A SAÚDE	6	22,2%
OUVIDORIA DO SUS	1	3,7%
COMUNICAÇÃO	1	3,7%
Total	27	100,0%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Manifestações por assunto



As sugestões em sua maior parte foram direcionadas ao Estabelecimento de Saúde e suas Rotinas/Protocolos de unidade de saúde.

Abaixo, dois exemplos de sugestão, um para o PSM Lapa e outro para UBS Vila Nova Jaguaré, ambos da STS Lapa/Pinheiros.

- **PSM Lapa:** “SUGIRO TER UM MÍNIMO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO, CONFORME OS CRITÉRIOS DE PADRÃO DE COR POR PACIENTE (GRAVÍSSIMO, GRAVE, MÉDIO E FORA DE RISCO). PULSEIRAS OU ETIQUETAS QUE REGISTREM O TEMPO DE ATENDIMENTO DE CADA SETOR”.

- **UBS Vila Nova Jaguaré:** “CIDADÃ RELATA NA ÍNTEGRA QUE ESTÁ NA UBS VILA NOVA JAGUARÉ TENTANDO MARCAR TRIAGEM COM DENTISTA, FOI INFORMADA QUE A TRIAGEM FOI MARCADA SOMENTE HOJE NA PARTE DA MANHÃ, AGORA SOMENTE NO PRÓXIMO MÊS, A CIDADÃ NÃO PODIA IR NA PARTE DA MANHÃ POIS ESTAVA EM OUTRA CONSULTA, A MESMA SUGERE QUE TENHA MAIS DATAS PARA MARCAÇÃO OU QUE SEJA O DIA INTEIRO, POIS APENAS EM MEIO PERÍODO E UMA VEZ POR MÊS NEM SEMPRE TEM COMO COMPARECER E A MESMA PRECISA URGENTE PASSAR COM DENTISTA”.

Manifestações ASF – Contrato de Gestão Capela do Socorro e Parelheiros

A Região de Capela e Parelheiros recebeu 2.836 manifestações em 2015, representando 58,3% das manifestações recebidas pela ASF. Destas, 67,6% são solicitações, 27,3% são reclamações e 1% denúncias.

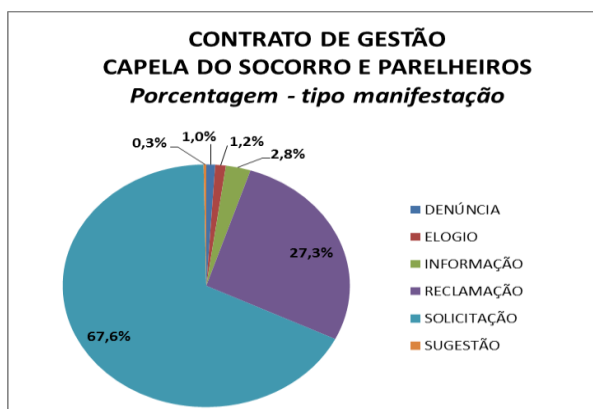
Total de Manifestações Capela do Socorro e Parelheiros no período – 2.836

Quadro 1: Total de manifestações

ASF	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
Capela do Socorro	21	21	74	627	1.714	8	2.465	86,9%
Parelheiros	6	13	4	146	202	0	371	13,1%
Total	27	34	78	773	1.916	8	2.836	100%
%	1,0%	1,2%	2,8%	27,3%	67,6%	0,3%		

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestações



Evolução

A média mensal em 2015 é de 236 manifestações, sendo que os meses de Março, Abril, Junho, Setembro, Outubro e Novembro apresentam número de manifestações acima da média.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	1	2	3	1	1	1	6	4	4	3	1	27	2,3	1,0%
ELOGIO	1	0	2	8	1	2	2	2	4	4	3	5	34	2,8	1,2%
INFORMAÇÃO	5	6	10	8	11	9	9	1	4	8	5	2	78	6,5	2,8%
RECLAMAÇÃO	46	44	82	74	64	68	48	53	73	87	73	61	773	64,4	27,3%
SOLICITAÇÃO	66	98	201	182	161	182	180	185	174	152	206	129	1.916	159,7	67,6%
SUGESTÃO	1	0	2	0	1	0	0	1	1	2	0	0	8	0,7	0,3%
TOTAL	119	149	299	275	239	262	240	248	260	257	290	198	2.836	236,3	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Capela do Socorro – Por Tipo

Total de Manifestações Capela do Socorro no período – 2.465

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

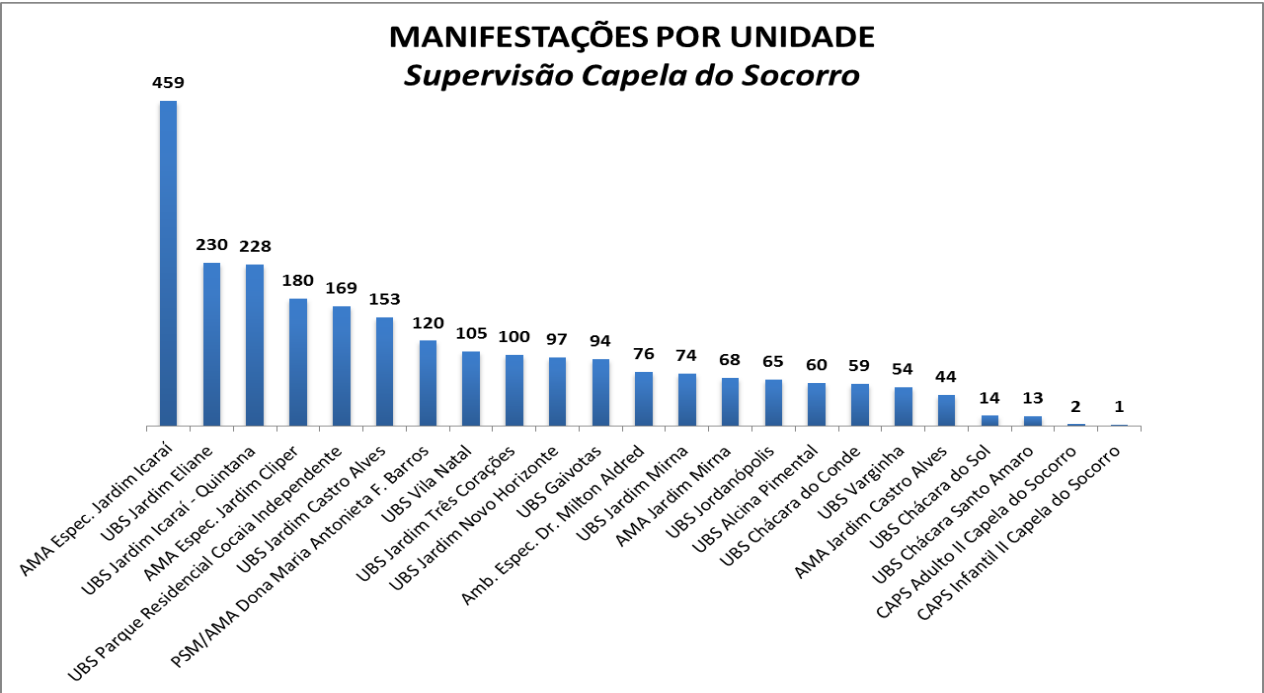
Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

SUPERVISÃO CAPELA DO SOCORRO								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
Amb. Espec. Dr. Milton Aldred	0	0	4	16	55	1	76	3,1%
AMA Espec. Jardim Cliper	0	1	4	38	137	0	180	7,3%
AMA Espec. Jardim Icaraí	4	2	16	70	365	2	459	18,6%
AMA Jardim Castro Alves	1	0	0	30	13	0	44	1,8%
AMA Jardim Mirna	3	0	4	55	6	0	68	2,8%
CAPS Adulto II Capela do Socorro	0	0	0	1	1	0	2	0,1%
CAPS Infantil II Capela do Socorro	0	0	0	1	0	0	1	0,0%
PSM/AMA Dona Maria Antonieta F. Barros	5	2	5	102	6	0	120	4,9%
UBS Alcina Pimental	1	5	3	16	35	0	60	2,4%
UBS Chácara do Conde	1	1	3	16	38	0	59	2,4%
UBS Chácara do Sol	0	0	0	7	7	0	14	0,6%
UBS Chácara Santo Amaro	0	0	0	3	10	0	13	0,5%
UBS Gaivotas	0	1	3	24	66	0	94	3,8%
UBS Jardim Castro Alves	1	0	4	27	121	0	153	6,2%
UBS Jardim Eliane	0	0	7	44	178	1	230	9,3%
UBS Jardim Icaraí - Quintana	1	2	5	27	193	0	228	9,2%
UBS Jardim Mirna	0	0	1	27	46	0	74	3,0%
UBS Jardim Novo Horizonte	2	0	1	21	73	0	97	3,9%
UBS Jardim Três Corações	0	5	3	19	71	2	100	4,1%
UBS Jordanópolis	1	1	2	14	46	1	65	2,6%
UBS Parque Residencial Cocaia Independente	1	0	3	39	125	1	169	6,9%
UBS Varginha	0	0	4	14	36	0	54	2,2%
UBS Vila Natal	0	1	2	16	86	0	105	4,3%
TOTAL	21	21	74	627	1.714	8	2.465	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Total de manifestações por unidade

Gráfico 1: Total de manifestações por unidade



Manifestações Capela do Socorro – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	1	2	3	0	1	1	4	3	3	2	1	21	1,8	0,9%
ELOGIO	1	0	2	1	1	2	0	2	3	3	2	4	21	1,8	0,9%
INFORMAÇÃO	5	6	10	7	10	9	8	1	3	8	5	2	74	6,2	3,0%
RECLAMAÇÃO	38	39	60	61	48	53	39	43	63	72	61	50	627	52,3	25,4%
SOLICITAÇÃO	58	91	168	159	140	164	164	170	160	137	190	113	1.714	142,8	69,5%
SUGESTÃO	1	0	2	0	1	0	0	1	1	2	0	0	8	0,7	0,3%
TOTAL	103	137	244	231	200	229	212	221	233	225	260	170	2.465	205,4	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Parelheiros – Por Tipo

Total de Manifestações Parelheiros no período – 371

Divisão das unidades por tipo de manifestações

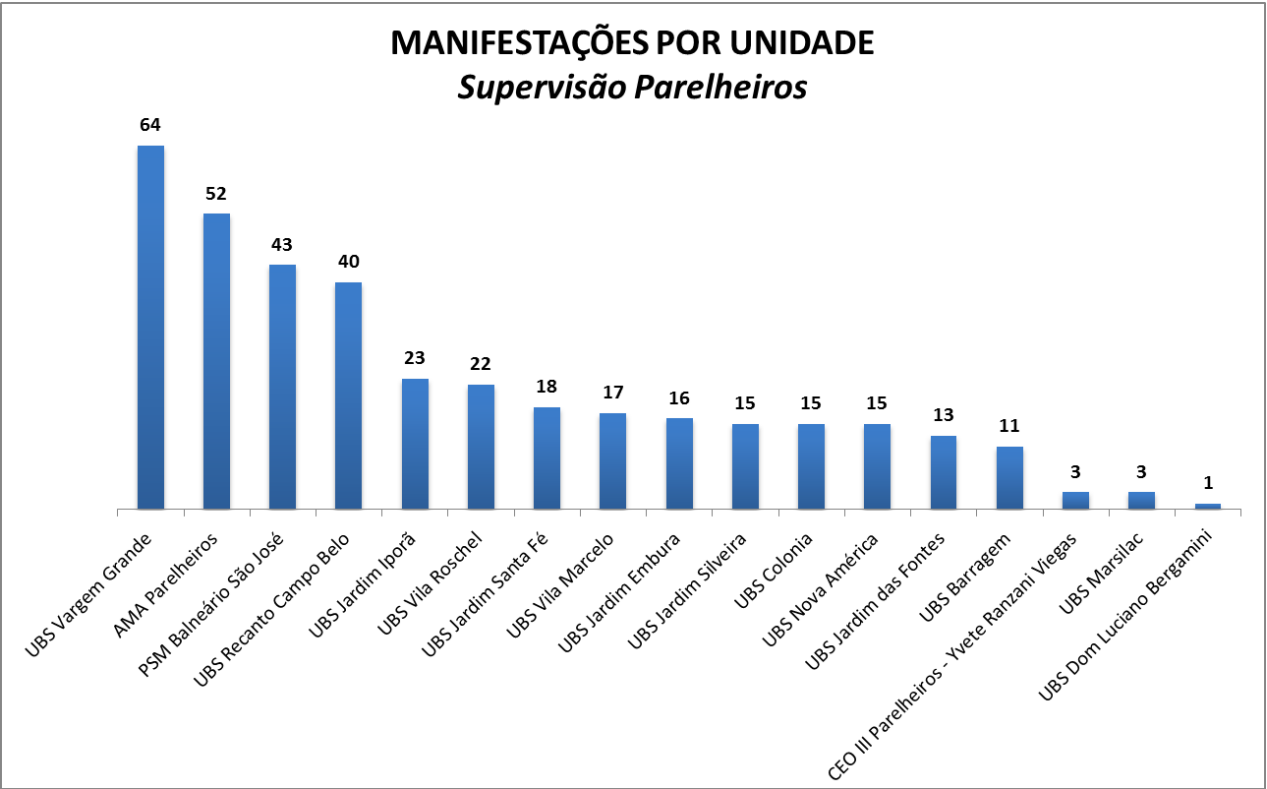
Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

SUPERVISÃO PARELHEIROS								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
AMA Parelheiros	4	5	0	26	17	0	52	14,0%
CEO III Parelheiros - Yvete Ranzani Viegas	0	0	0	0	3	0	3	0,8%
PSM Balneário São José	2	3	1	34	3	0	43	11,6%
UBS Barragem	0	0	0	4	7	0	11	3,0%
UBS Colonia	0	1	0	4	10	0	15	4,0%
UBS Dom Luciano Bergamini	0	0	0	0	1	0	1	0,3%
UBS Jardim das Fontes	0	0	0	7	6	0	13	3,5%
UBS Jardim Embura	0	0	0	4	12	0	16	4,3%
UBS Jardim Iporã	0	0	0	7	16	0	23	6,2%
UBS Jardim Santa Fé	0	0	0	4	14	0	18	4,9%
UBS Jardim Silveira	0	0	0	6	9	0	15	4,0%
UBS Marsilac	0	0	0	0	3	0	3	0,8%
UBS Nova América	0	0	1	6	8	0	15	4,0%
UBS Recanto Campo Belo	0	0	1	12	27	0	40	10,8%
UBS Vargem Grande	0	0	0	18	46	0	64	17,3%
UBS Vila Marcelo	0	4	0	5	8	0	17	4,6%
UBS Vila Roschel	0	0	1	9	12	0	22	5,9%
TOTAL	6	13	4	146	202	0	371	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Total de manifestações por unidade

Gráfico 1: Total de manifestações por unidade



Manifestações Parelheiros – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	0	6	0,5	1,6%
ELOGIO	0	0	0	7	0	0	2	0	1	1	1	1	13	1,1	3,5%
INFORMAÇÃO	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4	0,3	1,1%
RECLAMAÇÃO	8	5	22	13	16	15	9	10	10	15	12	11	146	12,2	39,4%
SOLICITAÇÃO	8	7	33	23	21	18	16	15	14	15	16	16	202	16,8	54,4%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
TOTAL	16	12	55	44	39	33	28	27	27	32	30	28	371	30,9	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações ASF – Contrato de Gestão Casa Verde/Cachoeirinha/Limão e Freguesia do Ó/Brasilândia

A Região de Casa Verde, Cachoeirinha, Limão, FÓ e Brasilândia recebeu 1.202 manifestações em 2015, representando 24,7% das manifestações recebidas pela ASF. Destas, 66,6% são solicitações, 26,8% são reclamações e 1,5% denúncias.

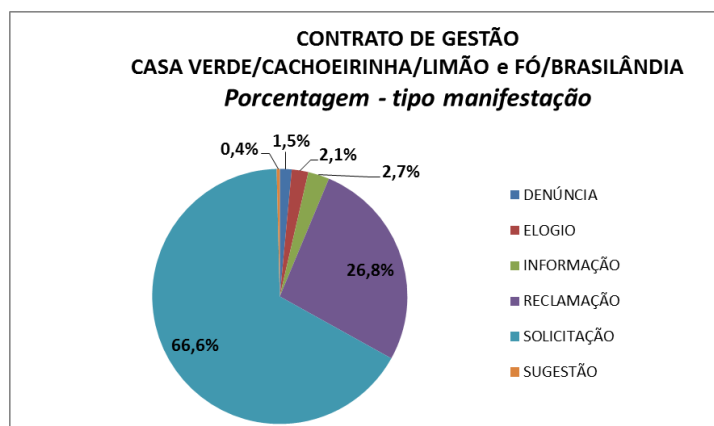
Total de Manifestações Casa Verde/Cachoeirinha/Limão e FÓ/Brasilândia no período – 1.202

Quadro 1: Total de manifestações

ASF	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
Casa Verde/Cachoeirinha/Limão	9	13	15	155	438	4	634	52,7%
Freguesia do Ó/Brasilândia	9	12	17	167	362	1	568	47,3%
Total	18	25	32	322	800	5	1.202	100%
%	1,5%	2,1%	2,7%	26,8%	66,6%	0,4%		

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestação



Evolução

A média mensal em 2015 é de 100 manifestações, sendo que os meses de Março, Maio, Julho, Agosto, Setembro, Outubro e Novembro apresentam número de manifestações acima da média.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	1	4	2	0	1	2	0	3	1	2	1	1	18	1,5	1,5%
ELOGIO	0	1	1	2	5	1	2	3	0	2	4	4	25	2,1	2,1%
INFORMAÇÃO	4	4	4	2	4	0	3	2	1	2	5	1	32	2,7	2,7%
RECLAMAÇÃO	12	27	35	28	31	18	18	43	31	28	21	30	322	26,8	26,8%
SOLICITAÇÃO	24	63	81	61	62	74	79	75	77	70	75	59	800	66,7	66,6%
SUGESTÃO	0	0	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	5	0,4	0,4%
TOTAL	41	99	125	94	103	95	102	126	112	104	106	95	1.202	100,2	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Casa Verde/Cachoeirinha/Limão – Por Tipo

Total de Manifestações Casa Verde/Cachoeirinha/Limão no período – 634

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

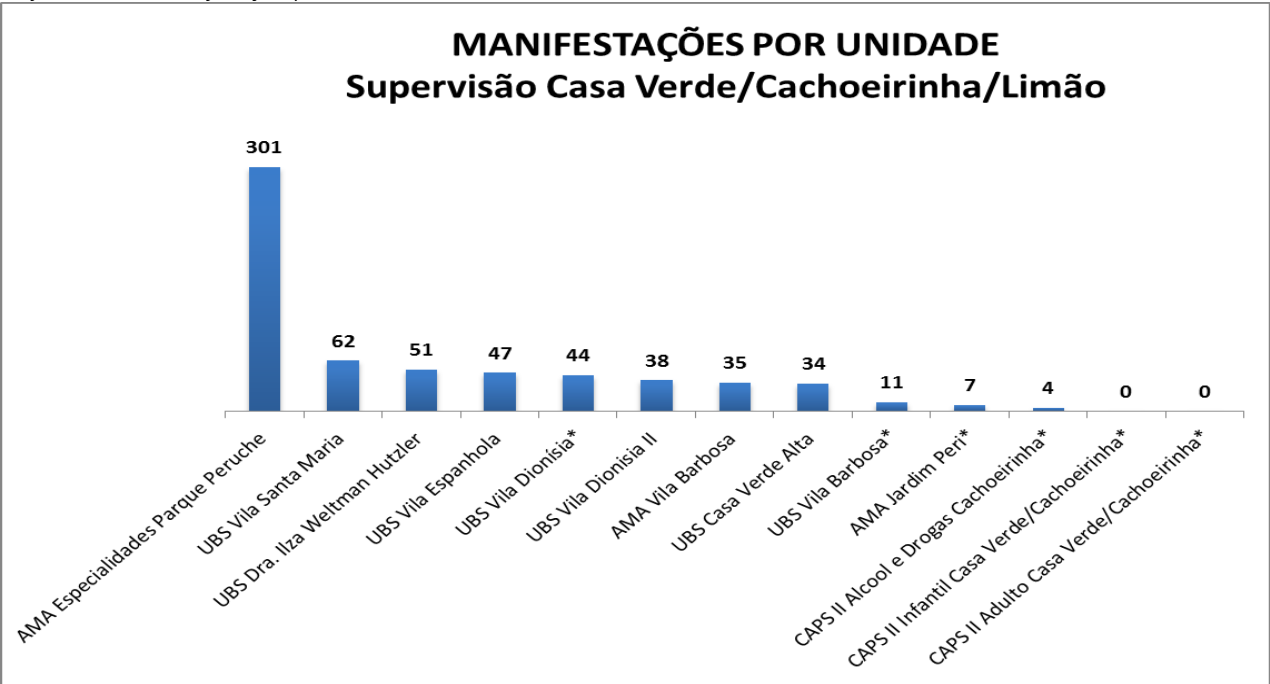
SUPERVISÃO CASA VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
AMA Jardim Peri*	1	0	0	5	1	0	7	1,1%
AMA Especialidades Parque Peruche	2	1	7	46	243	2	301	47,5%
AMA Vila Barbosa	2	1	0	28	4	0	35	5,5%
CAPS II Infantil Casa Verde/Cachoeirinha*	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
CAPS II Adulto Casa Verde/Cachoeirinha*	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
CAPS II Alcool e Drogas Cachoeirinha*	0	1	0	1	2	0	4	0,6%
UBS Casa Verde Alta	0	2	3	8	21	0	34	5,4%
UBS Vila Barbosa*	0	0	0	6	5	0	11	1,7%
UBS Dra. Ilza Weltman Hutzler	2	0	3	14	32	0	51	8,0%
UBS Vila Dionísia*	1	3	1	10	29	0	44	6,9%
UBS Vila Dionisia II	1	2	0	5	30	0	38	6,0%
UBS Vila Espanhola	0	3	0	11	32	1	47	7,4%
UBS Vila Santa Maria	0	0	1	21	39	1	62	9,8%
TOTAL	9	13	15	155	438	4	634	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Obs.: As unidades acima marcadas com (*) são as novas unidades que passaram a fazer parte do Contrato de Gestão Casa Verde/Cachoeirinha/Limão e gerenciadas pela ASF a partir de agosto.

Total de manifestações por unidade

Gráfico 1: Total de manifestações por unidade



Manifestações Casa Verde/Cachoeirinha/Limão – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	1	1	1	0	1	2	0	0	1	1	1	0	9	0,8	1,4%
ELOGIO	0	1	1	0	1	0	1	2	0	1	3	3	13	1,1	2,1%
INFORMAÇÃO	1	2	2	1	4	0	2	1	0	1	1	0	15	1,3	2,4%
RECLAMAÇÃO	3	13	15	10	23	10	11	20	10	16	9	15	155	12,9	24,4%
SOLICITAÇÃO	8	34	43	32	40	52	47	43	40	32	41	26	438	36,5	69,1%
SUGESTÃO	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0,3	0,6%
TOTAL	13	51	64	44	69	64	61	66	52	51	55	44	634	52,8	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

*Novas unidades do Contrato de Gestão Casa Verde/Cachoeirinha/Limão a partir de Agosto.

Quadro 3: Total de manifestações das novas unidades

NOVAS UNIDADES CONTRATO DE GESTÃO CASA VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
AMA Jardim Peri*	1	0	0	5	1	0	7	10,6%
CAPS II Infantil Casa Verde/Cachoeirinha*	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
CAPS II Adulto Casa Verde/Cachoeirinha*	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
CAPS II Alcool e Drogas Cachoeirinha*	0	1	0	1	2	0	4	6,1%
UBS Vila Barbosa*	0	0	0	6	5	0	11	16,7%
UBS Vila Dionísia*	1	3	1	10	29	0	44	66,7%
TOTAL	2	4	1	22	37	0	66	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Freguesia do Ó/Brasilândia – Por Tipo

Total de Manifestações Freguesia do Ó/Brasilândia no período – 568

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

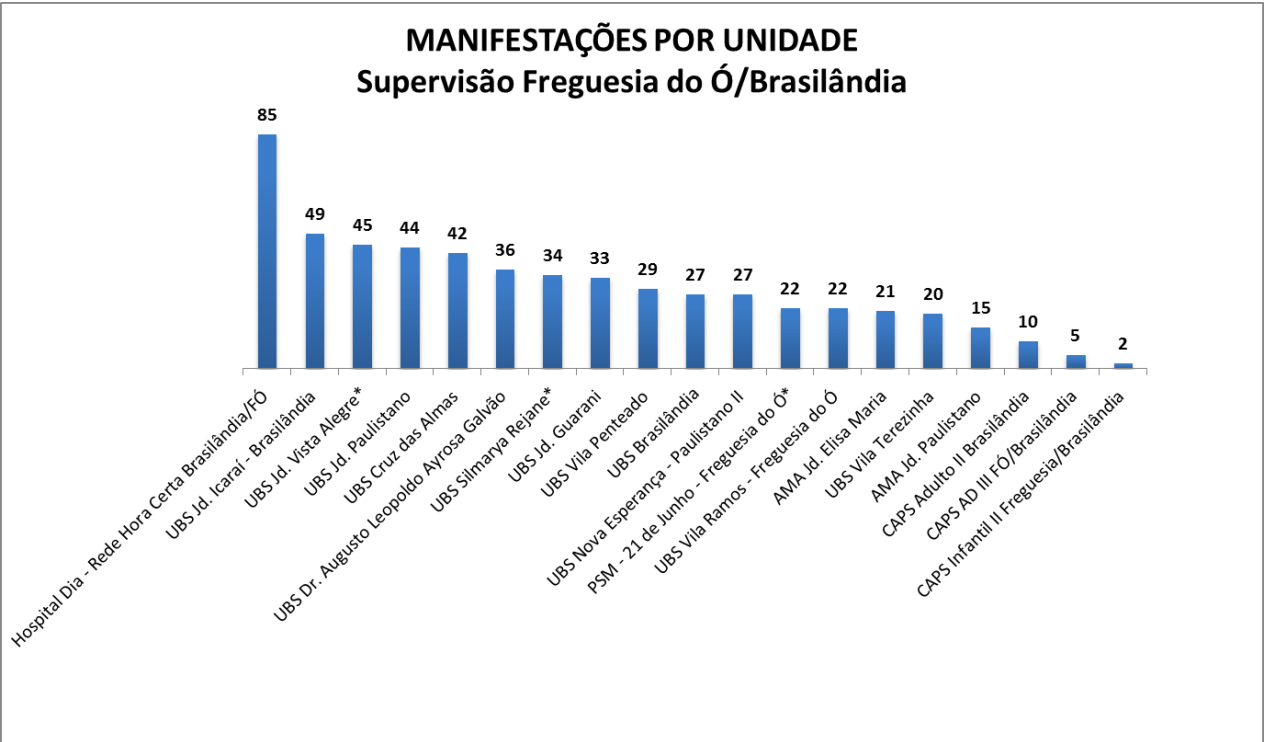
SUPERVISÃO FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
AMA Jd. Elisa Maria	1	4	1	14	1	0	21	3,7%
AMA Jd. Paulistano	0	0	0	12	3	0	15	2,6%
CAPS AD III FÓ/Brasilândia	1	1	0	2	1	0	5	0,9%
CAPS Adulto II Brasilândia	0	1	0	5	4	0	10	1,8%
CAPS Infantil II Freguesia/Brasilândia	0	0	1	0	1	0	2	0,4%
Hospital Dia - Rede Hora Certa Brasilândia/FÓ	0	3	1	15	66	0	85	15,0%
PSM - 21 de Junho - Freguesia do Ó*	0	0	0	20	2	0	22	3,9%
UBS Brasilândia	1	1	1	4	20	0	27	4,8%
UBS Cruz das Almas	0	0	2	12	28	0	42	7,4%
UBS Dr. Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão	2	0	1	11	21	1	36	6,3%
UBS Jd. Guarani	1	0	1	4	27	0	33	5,8%
UBS Jd. Icarai - Brasilândia	1	1	2	12	33	0	49	8,6%
UBS Jd. Paulistano	1	0	1	16	26	0	44	7,7%
UBS Jd. Vista Alegre*	1	0	1	11	32	0	45	7,9%
UBS Nova Esperança - Paulistano II	0	0	0	11	16	0	27	4,8%
UBS Silmarya Rejane*	0	0	0	7	27	0	34	6,0%
UBS Vila Penteado	0	0	2	6	21	0	29	5,1%
UBS Vila Ramos - Freguesia do Ó	0	0	3	3	16	0	22	3,9%
UBS Vila Terezinha	0	1	0	2	17	0	20	3,5%
TOTAL	9	12	17	167	362	1	568	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Obs.: As unidades acima marcadas com (*) são as novas unidades que passaram a fazer parte do Contrato de Gestão Freguesia do Ó/Brasilândia e gerenciadas pela ASF a partir de agosto.

Total de manifestações por unidade.

Gráfico 1: Total de manifestações por unidade



Manifestações Freguesia do Ó/Brasilândia – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	3	1	0	0	0	0	3	0	1	0	1	9	0,8	1,6%
ELOGIO	0	0	0	2	4	1	1	1	0	1	1	1	12	1,0	2,1%
INFORMAÇÃO	3	2	2	1	0	0	1	1	1	1	4	1	17	1,4	3,0%
RECLAMAÇÃO	9	14	20	18	8	8	7	23	21	12	12	15	167	13,9	29,4%
SOLICITAÇÃO	16	29	38	29	22	22	32	32	37	38	34	33	362	30,2	63,7%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1	0,2%
TOTAL	28	48	61	50	34	31	41	60	60	53	51	51	568	47,3	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

***Novas unidades do Contrato de Gestão Freguesia do Ó/Brasilândia a partir de Agosto.**

Quadro 3: Total de manifestações das novas unidades

NOVAS UNIDADES CONTRATO DE GESTÃO FÓ/BRASILÂNDIA								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PSM - 21 de Junho - Freguesia do Ó*	0	0	0	20	2	0	22	21,8%
UBS Jd. Vista Alegre*	1	0	1	11	32	0	45	44,6%
UBS Silmarya Rejane*	0	0	0	7	27	0	34	33,7%
TOTAL	1	0	1	38	61	0	101	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações ASF – Contrato de Gestão Lapa/Pinheiros

A Região de Lapa e Pinheiros recebeu 589 manifestações em 2015, representando 12,1% das manifestações recebidas pela ASF. Destas, 48,9% são solicitações, 31,4% são reclamações e 2,4% denúncias.

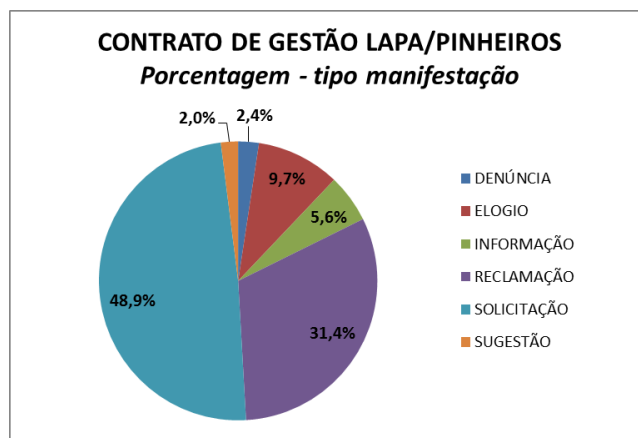
Total de Manifestações Lapa/Pinheiros no período – 589

Quadro 1: Total de manifestações

ASF	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
Lapa	14	52	27	165	229	12	499	84,7%
Pinheiros	0	5	6	20	59	0	90	15,3%
Total	14	57	33	185	288	12	589	100%
%	2,4%	9,7%	5,6%	31,4%	48,9%	2,0%		

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestações



Evolução

A média mensal em 2015 é de 49 manifestações, sendo que os meses de Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro apresentam número de manifestações acima da média.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	1	2	0	1	2	2	2	2	1	1	0	14	1,2	2,4%
ELOGIO	1	1	1	1	0	1	11	5	10	6	11	9	57	4,8	9,7%
INFORMAÇÃO	0	6	2	2	1	3	7	2	2	3	2	3	33	2,8	5,6%
RECLAMAÇÃO	4	6	18	10	10	10	22	21	14	22	20	28	185	15,4	31,4%
SOLICITAÇÃO	13	13	23	6	29	14	39	28	35	34	27	27	288	24,0	48,9%
SUGESTÃO	0	0	1	0	0	0	1	2	4	2	0	2	12	1,0	2,0%
TOTAL	18	27	47	19	41	30	82	60	67	68	61	69	589	49,1	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Lapa – Por Tipo

Total de Manifestações Lapa no período – 499

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

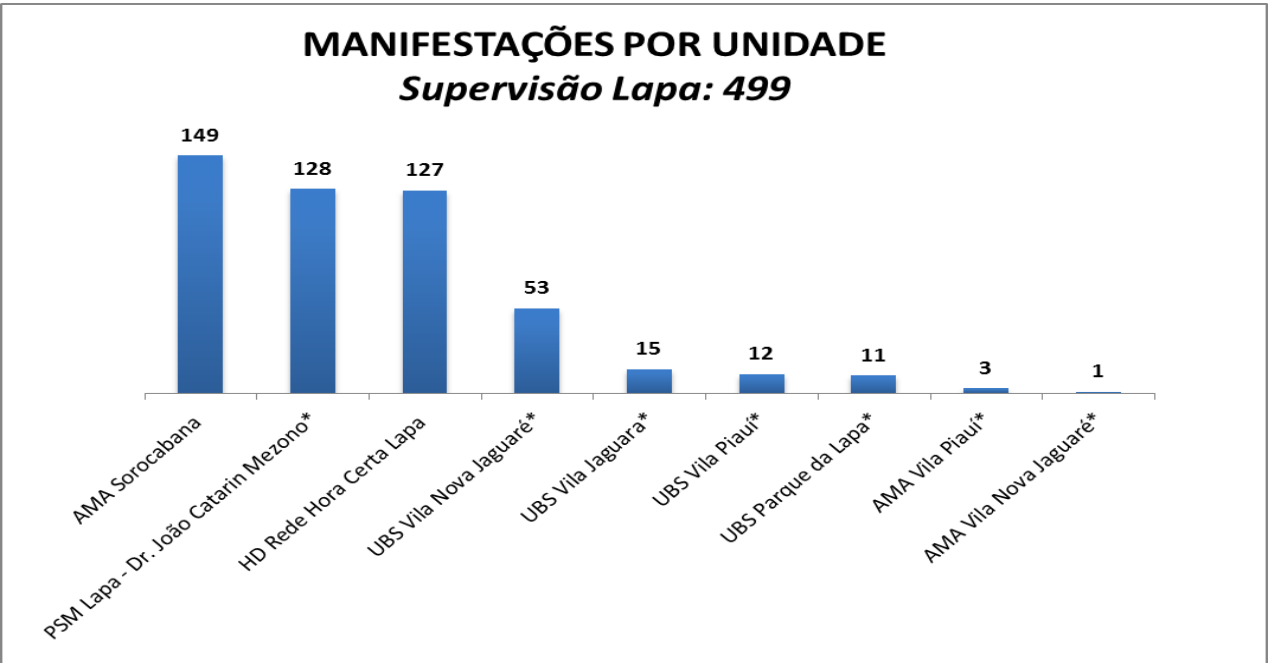
SUPERVISÃO LAPA								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
AMA Sorocabana	5	3	10	61	67	3	149	29,9%
AMA Vila Nova Jaguaré*	0	0	0	1	0	0	1	0,2%
AMA Vila Piauí*	0	0	0	3	0	0	3	0,6%
Hospital Dia Rede Hora Certa Lapa	1	2	14	21	89	0	127	25,5%
PSM Lapa - Dr. João Catarin Mezono*	7	47	0	62	5	7	128	25,7%
UBS Parque da Lapa*	0	0	2	1	8	0	11	2,2%
UBS Vila Jagrara*	0	0	0	2	13	0	15	3,0%
UBS Vila Nova Jaguaré*	0	0	1	11	39	2	53	10,6%
UBS Vila Piauí*	1	0	0	3	8	0	12	2,4%
TOTAL	14	52	27	165	229	12	499	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Obs.: As unidades acima marcadas com (*) são as novas unidades que passaram a fazer parte do Contrato de Gestão Lapa e gerenciadas pela ASF a partir de julho.

Total de manifestações por unidade.

Gráfico 1: Total de manifestações por unidade



Manifestações Lapa – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	1	2	0	1	2	2	2	2	1	1	0	14	1,2	2,8%
ELOGIO	0	1	0	1	0	1	11	5	10	6	9	8	52	4,3	10,4%
INFORMAÇÃO	0	3	2	1	1	3	7	2	1	2	2	3	27	2,3	5,4%
RECLAMAÇÃO	2	5	16	8	7	8	22	19	13	19	18	28	165	13,8	33,1%
SOLICITAÇÃO	8	11	16	5	22	11	34	26	31	28	17	20	229	19,1	45,9%
SUGESTÃO	0	0	1	0	0	0	1	2	4	2	0	2	12	1,0	2,4%
TOTAL	10	21	37	15	31	25	77	56	61	58	47	61	499	41,6	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

***Novas unidades do Contrato de Gestão Lapa a partir de Julho.**

Quadro 3: Total de manifestações das novas unidades

SUPERVISÃO LAPA								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
AMA Vila Nova Jaguaré*	0	0	0	1	0	0	1	0,4%
AMA Vila Piauí*	0	0	0	3	0	0	3	1,3%
PSM Lapa - Dr. João Catarin Mezono*	7	47	0	62	5	7	128	57,4%
UBS Parque da Lapa*	0	0	2	1	8	0	11	4,9%
UBS Vila Jagrara*	0	0	0	2	13	0	15	6,7%
UBS Vila Nova Jaguaré*	0	0	1	11	39	2	53	23,8%
UBS Vila Piauí*	1	0	0	3	8	0	12	5,4%
TOTAL	8	47	3	83	73	9	223	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Pinheiros – Por Tipo

Total de Manifestações Pinheiros no período – 90

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

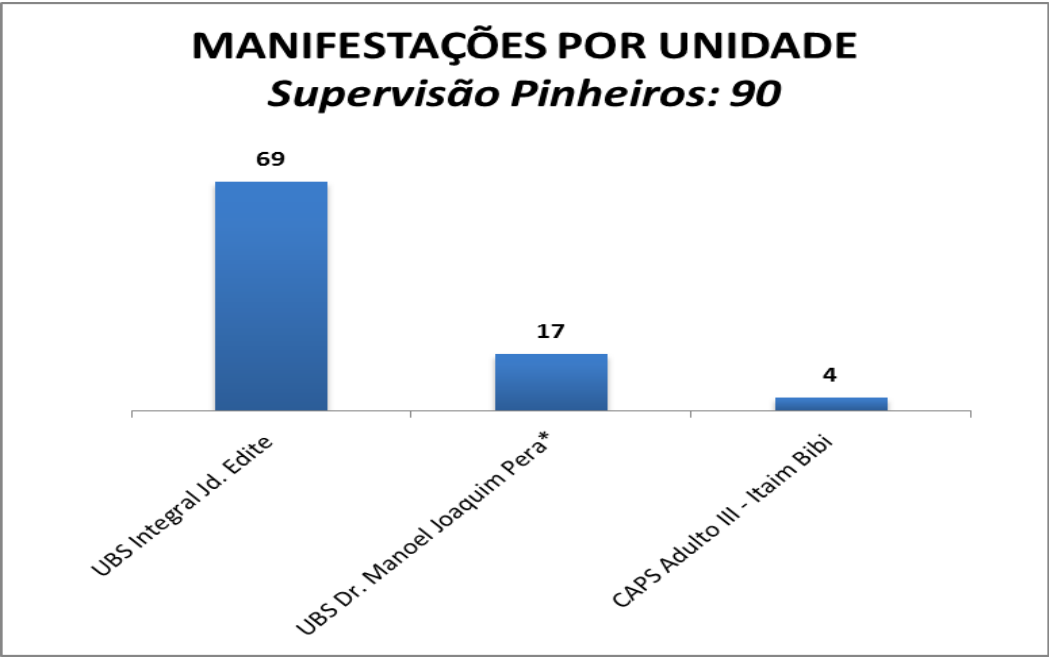
SUPERVISÃO PINHEIROS								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
UBS Dr. Manoel Joaquim Pera*	0	0	0	7	10	0	17	18,9%
UBS Integral Jd. Edite	0	5	6	12	46	0	69	76,7%
CAPS Adulto III - Itaim Bibi	0	0	0	1	3	0	4	4,4%
TOTAL	0	5	6	20	59	0	90	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Obs.: As unidades acima marcadas com () são as novas unidades que passaram a fazer parte do Contrato de Gestão Pinheiros e gerenciadas pela ASF a partir de agosto.*

Total de manifestações por unidade.

Gráfico 1: Total de manifestações por unidade



Manifestações Pinheiros – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
ELOGIO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5	0,4	5,6%
INFORMAÇÃO	0	3	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	6	0,5	6,7%
RECLAMAÇÃO	2	1	2	2	3	2	0	2	1	3	2	0	20	1,7	22,2%
SOLICITAÇÃO	5	2	7	1	7	3	5	2	4	6	10	7	59	4,9	65,6%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
TOTAL	8	6	10	4	10	5	5	4	6	10	14	8	90	7,5	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

***Novas unidades do Contrato de Gestão Pinheiros a partir de Agosto.**

Quadro 3: Total de manifestações das novas unidades

SUPERVISÃO PINHEIROS								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
UBS Dr. Manoel Joaquim Pera*	0	0	0	7	10	0	17	100,0%
TOTAL	0	0	0	7	10	0	17	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações ASF – Termo de Convênio Supervisão Sé

A Região da Sé recebeu 199 manifestações em 2015, representando 4,1% das manifestações recebidas pela ASF. Destas, 68,8% são solicitações, 21,1% são reclamações e nenhuma denúncia.

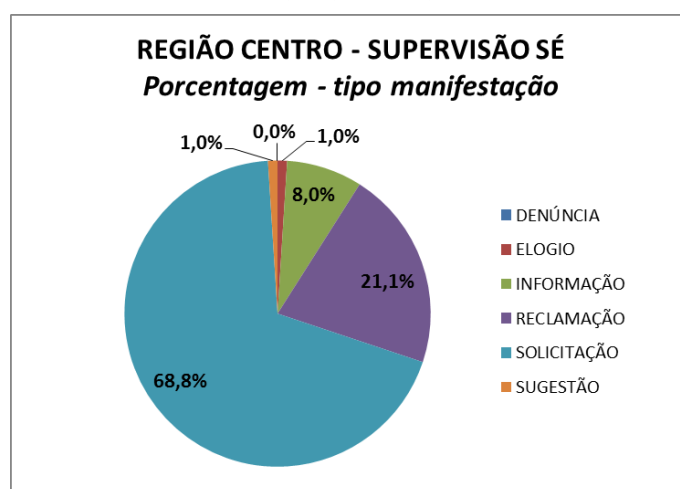
Total de Manifestações Supervisão Sé no período – 199

Quadro 1: Total de manifestações

ASF SUPERVISÃO SÉ	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
	0	2	16	42	137	2	199
	0,0%	1,0%	8,0%	21,1%	68,8%	1,0%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestações



Evolução

A média mensal em 2015 é de 16 manifestações, sendo que os meses de Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Setembro, e Outubro, apresentam número de manifestações acima da média.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
ELOGIO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2	1,0%
INFORMAÇÃO	0	1	0	1	5	1	3	1	1	0	2	1	16	1,3	8,0%
RECLAMAÇÃO	0	4	5	5	2	3	5	2	4	5	5	2	42	3,5	21,1%
SOLICITAÇÃO	5	16	14	13	15	18	5	6	12	13	8	12	137	11,4	68,8%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0,2	1,0%
TOTAL	5	22	20	19	22	23	13	9	17	18	16	15	199	16,6	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Sé – Por Tipo

Total de Manifestações da Sé no período – 199

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

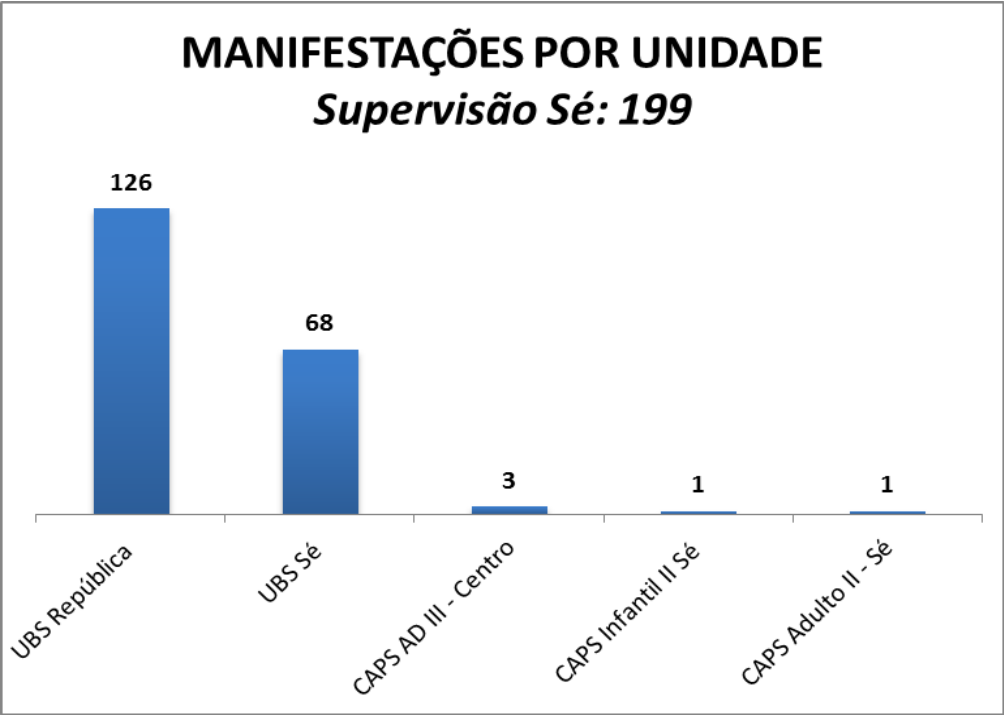
Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

SUPERVISÃO SÉ								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
CAPS AD III - Centro	0	0	0	3	0	0	3	1,5%
CAPS Adulto II - Sé	0	0	0	0	1	0	1	0,5%
CAPS Infantil II Sé	0	0	0	0	1	0	1	0,5%
UBS República	0	1	7	29	87	2	126	63,3%
UBS Sé	0	1	9	10	48	0	68	34,2%
TOTAL	0	2	16	42	137	2	199	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Total de manifestações por unidade

Gráfico 1: Total de manifestações por unidade



Manifestações ASF – Termo de Convênio Supervisão Ermelino Matarazzo

A Região da Ermelino Matarazzo recebeu 5 manifestações em 2015, representando 0,1% das manifestações recebidas pela ASF. Destas, 20% são solicitações, 60% são reclamações e 20% são denuncia.

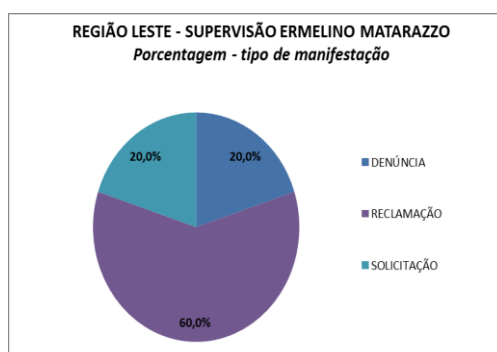
Total de Manifestações Supervisão Ermelino Matarazzo no período – 5

Quadro 1: Total de manifestações

ASF Supervisão Ermelino Matarazzo	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
	1	0	0	3	1	0	5
	20,0%	0,0%	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestação



Evolução

A média mensal em 2015 é de 0,4 manifestações,.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1	20,0%
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
RECLAMAÇÃO	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,3	60,0%
SOLICITAÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1	20,0%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
TOTAL	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0,4	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Ermelino Matarazzo – Por Tipo

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

SUPERVISÃO ERMELINO MATARAZZO								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
CAPS AD II ERMELINO MATARAZZO	1	0	0	3	1	0	5	100,0%
TOTAL	1	0	0	3	1	0	5	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações ASF – Termo de Convênio Supervisão Mooca/Aricanduva e Penha

A Região de Mooca, Aricanduva e Penha recebeu 32 manifestações em 2015, representando 0,7% das manifestações recebidas pela ASF. Destas, 75% são solicitações, 21,9% são reclamações e 3,1% são denúncias.

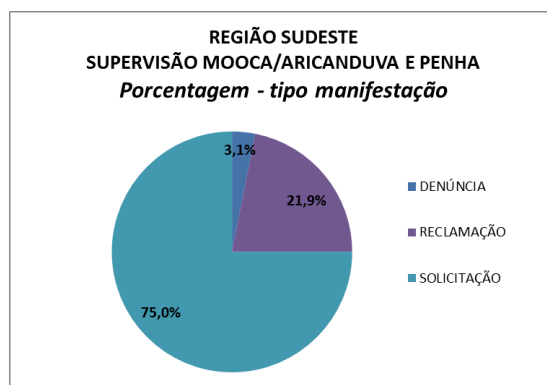
Total de Manifestações Mooca/Aricanduva e Penha no período – 32

Quadro 1: Total de manifestações

ASF	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
Mooca/Aricanduva	1	0	0	4	6	0	11	34,4%
Penha	0	0	0	3	18	0	21	65,6%
Total	1	0	0	7	24	0	32	100%
%	3,1%	0,0%	0,0%	21,9%	75,0%	0,0%		

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestações



Evolução

A média mensal em 2015 é de 2 manifestações, sendo que os meses de Janeiro, Março, Maio, Julho e Agosto apresentam número de manifestações acima da média.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1	3,1%
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
RECLAMAÇÃO	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	1	1	7	0,6	21,9%
SOLICITAÇÃO	5	0	1	2	4	2	7	2	0	0	1	0	24	2,0	75,0%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
TOTAL	5	0	4	2	4	2	9	3	0	0	2	1	32	2,7	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Mooca/Aricanduva – Por Tipo

Total de Manifestações Supervisão Mooca/Aricanduva no período – 11

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

SUPERVISÃO MOOCA/ARICANDUVA								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA	1	0	0	4	6	0	11	100,0%
TOTAL	1	0	0	4	6	0	11	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações Supervisão Mooca/Aricanduva – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1	9,1%
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
RECLAMAÇÃO	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0,3	36,4%
SOLICITAÇÃO	0	0	0	1	1	1	2	1	0	0	0	0	6	0,5	54,5%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
TOTAL	0	0	3	1	1	1	4	1	0	0	0	0	11	0,9	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Penha – Por Tipo

Total de Manifestações Supervisão Penha no período – 21

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

SUPERVISÃO PENHA								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
UBS JD. SÃO NICOLAU	0	0	0	3	18	0	21	100,0%
TOTAL	0	0	0	3	18	0	21	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações Supervisão Penha – Evolução

Quadro 2: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	0,3	14,3%
SOLICITAÇÃO	5	0	1	1	3	1	5	1	0	0	1	0	18	1,5	85,7%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
TOTAL	5	0	1	1	3	1	5	2	0	0	2	1	21	1,8	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Manifestações ASF – Termo de Convênio Pirituba/Perus

A Região de Pirituba e Perus recebeu 188 manifestações em 2015. Destas, 71,3% são solicitações, 21,3% são reclamações e 1,6% são denuncia.

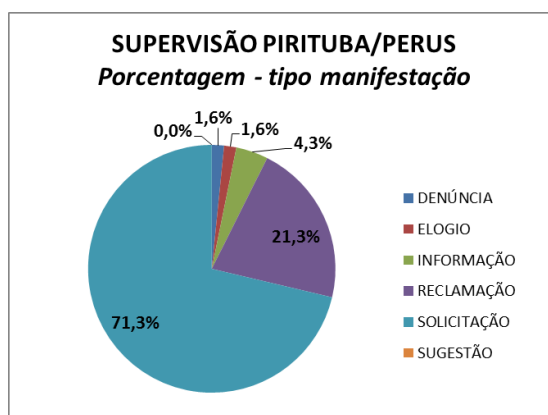
Total de Manifestações Pirituba/Perus no período – 188

Quadro 1: Total de manifestações

ASF Pirituba/Perus	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
	3	3	8	40	134	0	188
	1,6%	1,6%	4,3%	21,3%	71,3%	0,0%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Gráfico 1: Porcentagem por tipo de manifestações



Evolução

A média mensal em 2015 é de 23 manifestações, sendo que os meses de Maio, Junho, Julho e Agosto apresentam número de manifestações acima da média.

Quadro 1: Evolução mês a mês das manifestações

TIPO/MÊS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL	MÉDIA MENSAL	%
DENÚNCIA	1	1	0	1	0	0	0	0	3	0,4	1,6%
ELOGIO	0	1	0	0	2	0	0	0	3	0,4	1,6%
INFORMAÇÃO	0	1	1	0	3	2	1	0	8	1,0	4,3%
RECLAMAÇÃO	1	3	3	3	5	7	12	6	40	5,0	21,3%
SOLICITAÇÃO	9	9	14	12	16	29	26	19	134	16,8	71,3%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0%
TOTAL	11	15	18	16	26	38	39	25	188	23,5	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Pirituba/Perus – Por Tipo

Divisão das unidades por tipo de manifestações.

Quadro 1: Unidades por tipo de manifestações

SUPERVISÃO PIRITUBA/PERUS								
UNIDADE / TIPO	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
AMA Especialidades Vila Zatt	3	3	8	40	134	0	188	100%
TOTAL	3	3	8	40	134	0	188	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS - SMS

Obs.: A Associação Saúde da Família gerenciou a unidade AMA Vila Zatt da STS Pirituba/Perus até agosto. Quando se iniciou os Contratos de Gestão da região norte a unidade foi entregue a um novo parceiro. Por isso o período apresentado para esta STS é de Janeiro a Agosto de 2015.

ANEXOS

Quadro Geral das Unidades de Contrato de Gestão – Número de Manifestações por Unidade

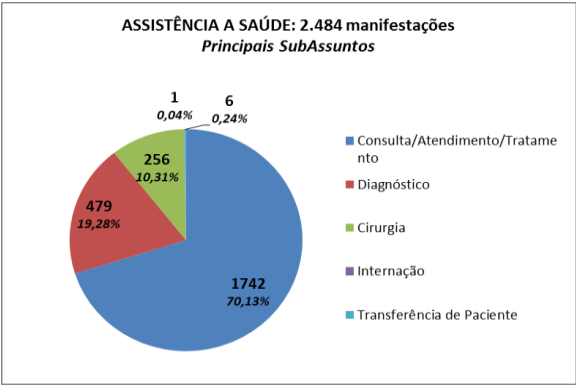
UNIDADE / TIPO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE						TOTAL	%	STS
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO			
AMA Espec. Jardim Icarai	4	2	16	70	365	2	459	9,44%	Capela do Socorro
AMA Especialidades Parque Peruche	2	1	7	46	243	2	301	6,19%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Jardim Eliane	0	0	7	44	178	1	230	4,73%	Capela do Socorro
UBS Jardim Icarai	1	2	5	27	193	0	228	4,69%	Capela do Socorro
AMA Espec. Jardim Cliper	0	1	4	38	137	0	180	3,70%	Capela do Socorro
UBS Parque Residencial Cocaia Independente	1	0	3	39	125	1	169	3,48%	Capela do Socorro
UBS Jardim Castro Alves	1	0	4	27	121	0	153	3,15%	Capela do Socorro
AMA Sorocabana	5	3	10	61	67	3	149	3,06%	Lapa/Pinheiros
PSM Lapa - Dr. João Catarin Mezone*	7	47	0	62	5	7	128	2,63%	Lapa/Pinheiros
Hospital Dia Rede Hora Certa Lapa	1	2	14	21	89	0	127	2,61%	Lapa/Pinheiros
PSM/AMA Dona Maria Antonieta F. Barros	5	2	5	102	6	0	120	2,47%	Capela do Socorro
UBS Vila Natal	0	1	2	16	86	0	105	2,16%	Capela do Socorro
UBS Jardim Três Corações	0	5	3	19	71	2	100	2,06%	Capela do Socorro
UBS Jardim Novo Horizonte	2	0	1	21	73	0	97	1,99%	Capela do Socorro
UBS Galvotas	0	1	3	24	66	0	94	1,93%	Capela do Socorro
Hospital Dia - Rede Hora Certa Brasília/FÓ	0	3	1	15	66	0	85	1,75%	Freguesia do Ó/Brasília
Amb. Espec. Dr. Milton Aldred	0	0	4	16	55	1	76	1,56%	Capela do Socorro
UBS Jardim Mirna	0	0	1	27	46	0	74	1,52%	Capela do Socorro
UBS Integral Jd. Edite	0	5	6	12	46	0	69	1,42%	Lapa/Pinheiros
AMA Jardim Mirna	3	0	4	55	6	0	68	1,40%	Capela do Socorro
UBS Jordanópolis	1	1	2	14	46	1	65	1,34%	Capela do Socorro
UBS Vargem Grande	0	0	0	18	46	0	64	1,32%	Parelheiros
UBS Vila Santa Maria	0	0	1	21	39	1	62	1,27%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Alcina Pimental	1	5	3	16	35	0	60	1,23%	Capela do Socorro
UBS Chácara do Conde	1	1	3	16	38	0	59	1,21%	Capela do Socorro
UBS Varginha	0	0	4	14	36	0	54	1,11%	Capela do Socorro
UBS Vila Nova Jaguaré*	0	0	1	11	39	2	53	1,09%	Lapa/Pinheiros
AMA Parelheiros	4	5	0	26	17	0	52	1,07%	Parelheiros
UBS Dra. Ilza Weltman Hutzler	2	0	3	14	32	0	51	1,05%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Jd. Icarai - Brasília	1	1	2	12	33	0	49	1,01%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Vila Espanhola	0	3	0	11	32	1	47	0,97%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Jd. Vista Alegre*	1	0	1	11	32	0	45	0,93%	Freguesia do Ó/Brasília
AMA Jardim Castro Alves	1	0	0	30	13	0	44	0,90%	Capela do Socorro
UBS Vila Dionísia*	1	3	1	10	29	0	44	0,90%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Jd. Paulistano	1	0	1	16	26	0	44	0,90%	Freguesia do Ó/Brasília
PSM Balneário São José	2	3	1	34	3	0	43	0,88%	Parelheiros
UBS Cruz das Almas	0	0	2	12	28	0	42	0,86%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Recanto Campo Belo	0	0	1	12	27	0	40	0,82%	Parelheiros
UBS Vila Dionísia II	1	2	0	5	30	0	38	0,78%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Dr. Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão	2	0	1	11	21	1	36	0,74%	Freguesia do Ó/Brasília
AMA Vila Barbosa	2	1	0	28	4	0	35	0,72%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Casa Verde Alta	0	2	3	8	21	0	34	0,70%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Silmaria Rejane*	0	0	0	7	27	0	34	0,70%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Jd. Guarani	1	0	1	4	27	0	33	0,68%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Vila Penteado	0	0	2	6	21	0	29	0,60%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Nova Esperança - Paulistano II	0	0	0	11	16	0	27	0,56%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Brasília	1	1	1	4	20	0	27	0,56%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Jardim Iporã	0	0	0	7	16	0	23	0,47%	Parelheiros
UBS Vila Ramos - Freguesia do Ó	0	0	3	3	16	0	22	0,45%	Freguesia do Ó/Brasília
PSM - 21 de Junho - Freguesia do Ó*	0	0	0	20	2	0	22	0,45%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Vila Roschel	0	0	1	9	12	0	22	0,45%	Parelheiros
AMA Jd. Elisa Maria	1	4	1	14	1	0	21	0,43%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Vila Terezinha	0	1	0	2	17	0	20	0,41%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Jardim Santa Fé	0	0	0	4	14	0	18	0,37%	Parelheiros
UBS Vila Marcelo	0	4	0	5	8	0	17	0,35%	Parelheiros
UBS Dr. Manoel Joaquim Pera*	0	0	0	7	10	0	17	0,35%	Lapa/Pinheiros
UBS Jardim Embura	0	0	0	4	12	0	16	0,33%	Parelheiros
UBS Colonia	0	1	0	4	10	0	15	0,31%	Parelheiros
UBS Jardim Silveira	0	0	0	6	9	0	15	0,31%	Parelheiros
UBS Nova América	0	0	1	6	8	0	15	0,31%	Parelheiros
AMA Jd. Paulistano	0	0	0	12	3	0	15	0,31%	Freguesia do Ó/Brasília
UBS Vila Jagrara*	0	0	0	2	13	0	15	0,31%	Lapa/Pinheiros
UBS Chácara do Sol	0	0	0	7	7	0	14	0,29%	Capela do Socorro
UBS Chácara Santo Amaro	0	0	0	3	10	0	13	0,27%	Capela do Socorro
UBS Jardim das Fontes	0	0	0	7	6	0	13	0,27%	Parelheiros
UBS Vila Piaui*	1	0	0	3	8	0	12	0,25%	Lapa/Pinheiros
UBS Barragem	0	0	0	4	7	0	11	0,23%	Parelheiros
UBS Vila Barbosa*	0	0	0	6	5	0	11	0,23%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
UBS Parque da Lapa*	0	0	2	1	8	0	11	0,23%	Lapa/Pinheiros
CAPS Adulto II Brasília	0	1	0	5	4	0	10	0,21%	Freguesia do Ó/Brasília
AMA Jardim Peri*	1	0	0	5	1	0	7	0,14%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
CAPS AD III FÓ/Brasília	1	1	0	2	1	0	5	0,10%	Freguesia do Ó/Brasília
CAPS II Alcool e Drogas Cachoeirinha*	0	1	0	1	2	0	4	0,08%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
CAPS Adulto III - Itaim Bibi	0	0	0	1	3	0	4	0,08%	Lapa/Pinheiros
CEO III Parelheiros - Yvete Ranzani Viegas	0	0	0	0	3	0	3	0,06%	Parelheiros
UBS Marsilac	0	0	0	0	3	0	3	0,06%	Parelheiros
AMA Vila Piaui*	0	0	0	3	0	0	3	0,06%	Lapa/Pinheiros
CAPS Adulto II Capela do Socorro	0	0	0	1	1	0	2	0,04%	Capela do Socorro
CAPS Infantil II Freguesia/Brasília	0	0	1	0	1	0	2	0,04%	Freguesia do Ó/Brasília
CAPS Infantil II Capela do Socorro	0	0	0	1	0	0	1	0,02%	Capela do Socorro
UBS Dom Luciano Bergamini	0	0	0	0	1	0	1	0,02%	Parelheiros
AMA Vila Nova Jaguaré*	0	0	0	1	0	0	1	0,02%	Lapa/Pinheiros
CAPS II Infantil Casa Verde/Cachoeirinha*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão
CAPS II Adulto Casa Verde/Cachoeirinha*	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

Registro de Manifestações por Assunto e SubAssunto

ASSISTÊNCIA A SAÚDE

ASSISTÊNCIA A SAÚDE - 2.484

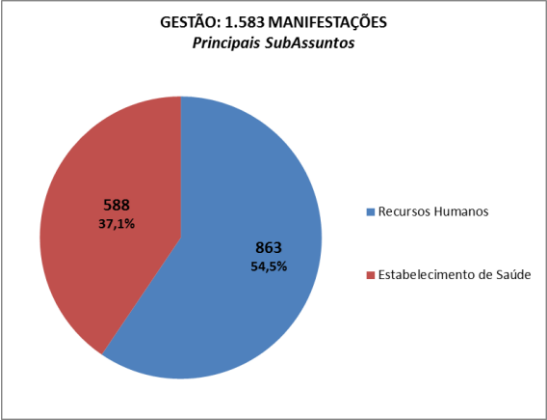
Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Total
ASSISTÊNCIA A SAÚDE 2.484	Consulta/Atendimento/Tratamento 1.742 <i>Obs.: Neste item o SubAssunto 2 estão apenas as especialidades mais citadas.</i>	Clinica Médica 280 Ortopedia/Traumatologia 171 Cardiologia 121 Neurologia 114 Endocrinologia/Metabologia 111 Reumatologia 102 Ginecologia/Obstetrícia 90 Pediatria 78 Oftalmologia 71 Psiquiatria 68 Urologia 64	1270
	Diagnóstico 479	Não especificado/Outros 84 Coleta de material 9 Em Angiologia 3 Em Cardiologia 32 Em Ginecologia/Obstetrícia 12 Em Laboratório Clínico 6 Em Neurologia 17 Em Oftalmologia 16 Em Otorrinolaringologia/Fonoaudiologia 20 Por Anatomia Patológica e Citopatologia 2 Por Endoscopia 38 Por Medicina Nuclear in vivo 1 Por Radiologia 36 Por Ressonância Magnética 61 Por Tomografia 45 Por Ultra-sonografia 97	479
	Cirurgia 256	Cabeça e pescoço 5 Cardiológica 1 Dermatológica 4 Gastroenterológica 9 Geral 27 Ginecológica 24 Não especificado 9 Nefrológica 7 Neurológica 1 Obstétrica 1 Oftalmológica 16 Oncológica 3 Ortopédica 70 Otorrinolaringológica 5 Outros 20 Pediátrica 5 Plástica 8 Proctologia 3 Urológica 21 Vascular 17	256
	Interação 1	Clínica Psiquiatra	1
	Transferência de Paciente 6	Entre estabelecimentos de saúde distintos 4 Outros 2	6



GESTÃO

GESTÃO - 1.583

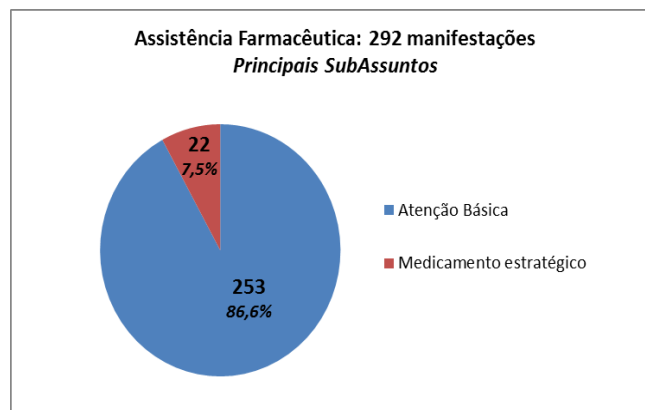
Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Total	
GESTÃO 1.583 <i>Obs.: Neste item, o SubAssunto 1 estão apenas os dois mais citados.</i>	Recursos Humanos 863	Concurso Público Falta de Profissional Médico 251 Não especificado/outros 30 Psicólogo 1 Recepcionista/Atendente 2 Insatisfação Assistente Social 6 Auxiliar de Enfermagem 18 Diretor de estabelecimento de saúde 12 Enfermeiro 46 Equipe administrativa 24 Equipe de saúde 15 Farmacêutico 7 Fisioterapeuta 1 Fonoaudiólogo 2 Funcionário secretaria de saúde 3 Médico 157 Não especificados/outros 108 Recepcionista/atendente 60 Segurança 7 Técnico em enfermagem 4 Terapeuta Ocupacional 1 Outros Satisfação Assistente Social 2 Auxiliar de enfermagem 3 Diretor de estabelecimento de saúde 1 Enfermeiro 10 Equipe administrativa 6 Equipe de saúde 20 Farmacêutico 1 Médico 24 Não especificado/outros 24 Psicólogo 1 Recepcionista/Atendente 6 Trabalhador em Saúde	1	1
	Estabelecimento de Saúde 588	Alimentação Dificuldade de Acesso Demora no Atendimento 99 Falta de Vagas 9 outros/vazias 59 Quantidade restrita de vagas 2 Recusa ao atendimento 25 Endereço de estabelecimento de saúde 38 Espaço Físico 12 Horário de funcionamento 6 Implantação de Setor/Serviço/Unidade de saúde 1 Interrupção dos Serviços 12 Outros/vazias 97 Quantidade restrita de vagas 1 Rotinas/Protocolos de unidade saúde 220 Superlotação na unidade de saúde 5	2	2



ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - 292

Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Total
ASSIST FARMACÊUTICA 292	Atenção Básica 253	Acesso a quantidade inferior prescrita	
		Clonazepam	2
		Cloridrato de Prometazina	2
		Não especificado	1
		Atenção Básica	
		Fármaco vazias	55
			35
		Como conseguir medicamento pelo SUS	
		Carbonato de cálcio	1
		Cloridrato de Metilfenidato	1
		Enoxaparina Sódica	1
		Fosfato de cálcio tribásico	1
		Hidroxocobalamina	1
		Oxicodona vazias	1
			15
		Falta de medicamento	
		Sertralina	20
		Carbonato de cálcio	8
		Enoxaparina Sódica	6
		Sinvastatina	5
		Fluoxetina	4
		Hidroclorotiazida	4
		Risperidona	4
		Não especificado	37
			137
	Medicamento estratégico 22	Como conseguir medicamento pelo SUS	
		Enoxaparina sódica	1
		Isotretinoína	1
		Não especificado	1
		Falta de medicamento	
		Bupropiona	1
		Cloridrato de Fluoxetina	2
		Dicloridrato de Hidroxizina	1
		Sertralina	2
		Vitamina K	1
		Não especificado	4
		Medicamento Estratégico	
		Oxibutina	1
		Promestrieno	1
		Não especificado	6
			8
	Componente especializado da Assistência Farmacêutica 2	Cloridrato de Fluoxetina	1
		Não especificado	1
	Não especificado/Outros 12		12
			12
	Não Padronizado 3	Ácido Zoledrônico	1
		Esomeprazol	1
		Não especificado	1



PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS

PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS - 240

Assunto	SubAssunto 1		Total
PRODUTOS P/ SAÚDE E CORRELATOS 240	<i>Aparelho Auxiliar respiração(Balão CO2/CPAP)</i>	11	11
	<i>Aparelho Auditivo</i>	3	3
	<i>Bomba de Infusão de Insulina</i>	1	1
	<i>Cadeira de Rodas</i>	3	3
	<i>Cadeira para Banho</i>	2	2
	<i>Cama Hospitalar</i>	2	2
	<i>Coletor de Urina</i>	1	1
	<i>Cosméticos</i>		
	Filtro Solar	2	2
	<i>Faixa de Microporo/Roupa para queimados</i>	1	1
	<i>Fitas reagentes para Glicose</i>	38	38
	<i>Fralda Descartável</i>	118	118
	<i>Glicosímetro</i>	4	4
	<i>Lancetas</i>	2	2
	<i>Material de uso hospitalar(gase, esparadrapo, outros)</i>	5	5
	<i>Outros</i>	24	24
	<i>Prótese</i>	1	1
	<i>Seringa</i>	4	4
	<i>Sonda/Equipo/Frasco</i>	18	18