

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Sul
Endereço: Avenida Giovanni Gronchi, 7143 - 7º andar - Vila Andrade

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 30p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Carla Britto

Ouvidoria

Patrícia Sousa Lima Cortes

Maria Paula Camargo Privitera

Iolanda Glória Dantas Takemoto

Márcia Regina Hase

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	25
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Coordenadora: CARLA DE BRITO PEREIRA

Estabelecimentos de Saúde: 233 unidades de saúde

Parceiros:

Associação Comunitária Monte Azul AZUL

ASF - Associação Saúde da Família

BOMPAR - Centro Social Nossa Senhora do Bom Parto

Einstein

CEJAM

Congregação Irmãs Hospitaleiras

INTS

Território

A **Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul)**, dentre as seis Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo, é a de maior extensão territorial e maior número de habitantes. Com 654,7 Km², ocupa 43% do território, onde residem **2.863.268 pessoas**, 23,84% da população do Município de São Paulo (*Fonte: Boletim Ceinfo Ano XXII, nº 22, Julho/2023*).

Delimita-se com sete municípios: Embu-Guaçu, Itapecerica da Serra, Juquitiba, Itanhaém, São Vicente, São Bernardo e Diadema. No limite norte, com as Coordenadorias Regionais de Saúde Sudeste e Oeste. Pertence à Coordenadoria Sul, o aeroporto de Congonhas que, apesar de ser um aeroporto doméstico, é o terceiro mais movimentado do Brasil.

Do ponto de vista ambiental, destacam-se as represas artificiais Billings e Guarapiranga, criadas como fonte de energia elétrica e reservatório de água para São Paulo e duas grandes Áreas de Proteção Ambiental (APA) - Capivari-Monos e Bororé-Colônia, que se estendem por 34.094,53 hectares, representando 49% da área verde do Município. Nessa região há também uma reserva indígena com duas aldeias Guarani: Krukutu e Tenondé Porá. Em 2014 foi criado o Polo de Ecoturismo de São Paulo na região da Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros e de parte da Supervisão de Capela do Socorro. O objetivo da iniciativa é promover a preservação ambiental e

fortalecer o ecoturismo como fator de desenvolvimento econômico e social de maneira sustentável. Nessa região vive parte da população mais carente da Coordenadoria de Saúde Sul.

2. Panorama Geral do período

Análise do Segundo Trimestre de 2024 da Coordenadoria Regional de Saúde Sul

No segundo trimestre de 2024, a Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRSS) registrou um aumento no número de manifestações de ouvidoria em comparação com o primeiro trimestre do ano. Esse aumento pode ser atribuído principalmente à epidemia de dengue e a outros eventos pontuais que impactaram o volume de manifestações.

Ao analisarmos a evolução mensal, observamos que houve uma variação significativa entre os meses. No mês de abril, foram registradas 2.419 manifestações. Em maio, houve uma redução para 2.149 manifestações, e em junho, o número de manifestações subiu ligeiramente para 2.162. Essa tendência sugere uma desaceleração nas reclamações nos dois últimos meses do trimestre, o que pode indicar um eventual alívio nas situações de crise.

Destaques do Segundo Trimestre

1. Certificação ONA: No segundo trimestre, 81 unidades da CRSS passaram pelo processo de certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Dessas, 74 unidades receberam a Certificação ONA, evidenciando um avanço significativo na qualidade dos serviços prestados.

2. Epidemia de Dengue: Em março de 2024, a cidade de São Paulo declarou situação de emergência devido ao aumento dos casos de dengue. Essa situação gerou uma demanda elevada por serviços de emergência, como UPAs e AMAs, resultando em um aumento nas reclamações devido ao prolongamento dos tempos de espera.

3. Problemas de Suprimento: Nos meses de maio e junho, houve uma descontinuidade na entrega de fraldas tamanhos G e XG. Essa interrupção impactou negativamente o número de reclamações recebidas durante esse período.

4. Infraestrutura e Reformas:

STS Santo Amaro-Cidade Ademar: A AMA/UBS Vila Joaniza foi temporariamente deslocada para outro endereço. Além disso, a UPA Santo Amaro mudou de endereço e passou a operar em um espaço

maior no final de junho, permitindo a ampliação do número de profissionais na unidade.

STS Parelheiros: Em maio de 2024, foi inaugurada a UBS Krukutu, voltada para atendimento em saúde indígena.

STS Capela do Socorro: A UBS Gaivotas foi transferida para um novo prédio, projetado especificamente para suas necessidades.

A UBS Jardim Icaraí também mudou para um novo prédio, o que possibilitou a ampliação da estrutura da AMA 24hs Jardim Icaraí, que anteriormente funcionava em um único prédio.

Foi iniciada a terceira Equipe PAI do território, funcionando na UBS Dr. Sergio Chaddad.

Estão em andamento obras para a implantação de 10 novas UBSs, 1 UPA e novas instalações para a UBS Cantinho do Céu.

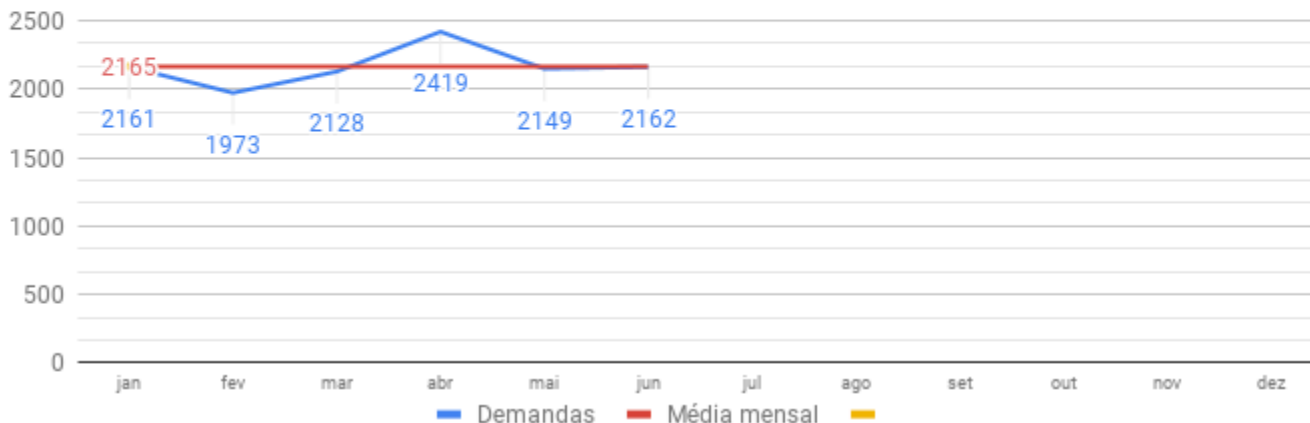
STS Campo Limpo: A UBS Jd. das Palmas e a UBS Jd. Germânia mudaram de prédio.

Estas mudanças e eventos tiveram um impacto notável na dinâmica das manifestações e reclamações durante o segundo trimestre de 2024, refletindo tanto os desafios enfrentados quanto às melhorias implementadas na rede de saúde da Coordenadoria Regional de Saúde Sul.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No segundo trimestre recebemos 6.730 manifestações de ouvidoria, contabilizando 2.419 em abril, 2.149 em maio e 2.162 em junho, com a média mensal de 2.243 manifestações.

No 1º trimestre recebemos 6.262 manifestações de ouvidoria, com média mensal de 2.087 demandas por mês.

Observamos, portanto, um crescimento sensível no número de demandas de ouvidoria no último trimestre.

O aumento das manifestações coincide com a elevação dos casos de dengue na cidade de São Paulo durante o segundo trimestre de 2024, situação que levou à declaração de emergência em 18 de março de 2024. Esse cenário impactou especialmente os serviços de emergência, como UPAs e AMAs, que enfrentaram um maior volume de atendimentos e, conseqüentemente, um aumento no tempo de espera. Esse fator contribuiu significativamente para o crescimento das reclamações relacionadas à demora no atendimento.

Além das reclamações, registou-se também um aumento no número de elogios durante o período, o que pode ser atribuído às melhorias implementadas nas unidades de saúde dos territórios. Esse reconhecimento reflete os esforços contínuos para aprimorar os serviços prestados à população.

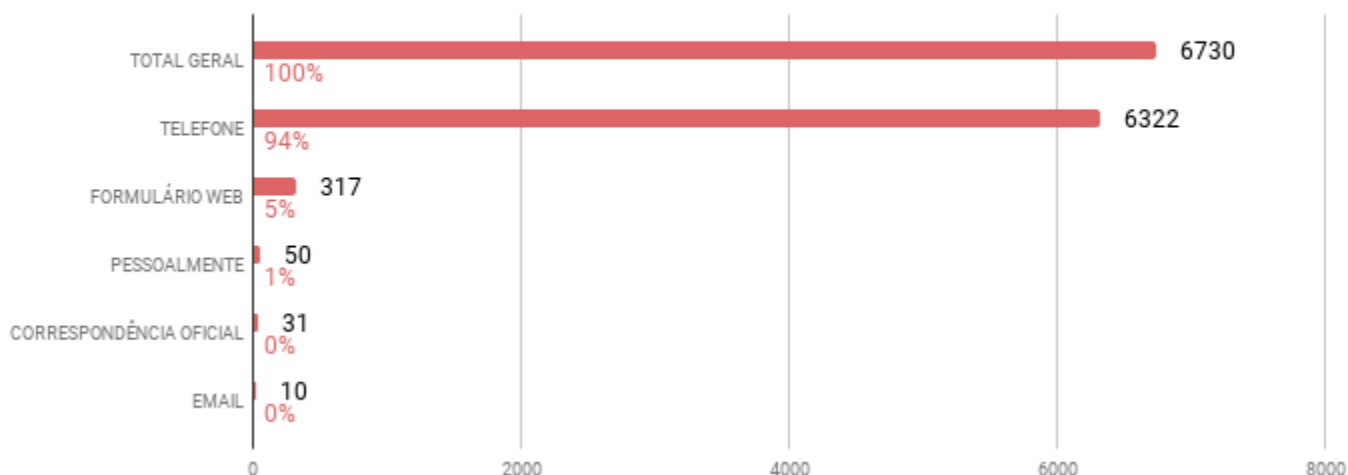
É importante destacar que, apesar do aumento das demandas ao longo do trimestre, houve uma queda no número de registros de ouvidoria em junho em relação aos dois meses anteriores. Essa redução pode estar associada a diversas melhorias implantadas, como o aumento no quadro de profissionais de saúde nas unidades, a expansão do espaço físico das AMAs e UPAs, e a ampliação do horário de funcionamento de algumas AMAs para 12 horas, passando a operar das 07h às 22h. Adicionalmente, a implementação do serviço de Hemo Dengue contribuiu para reduzir o tempo de espera pelos resultados de exames, o que pode ter impactado positivamente a experiência dos usuários.

Em resumo, o segundo trimestre de 2024 foi marcado por um aumento nas manifestações de ouvidoria, influenciado tanto pelo cenário epidemiológico adverso quanto pelas respostas rápidas e pelas melhorias contínuas nos serviços de saúde, refletindo tanto desafios quanto avanços significativos no atendimento à população.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Do total das manifestações recebidas (6730), 94% foram via atendimento telefônico SP156. Em seguida, o acesso à ouvidoria foi

via formulário WEB, representando 5% das manifestações, seguido pelo registro pessoal 1% e Correspondência oficial e e-mail 0%.

Apesar das frequentes reclamações dos usuários sobre a dificuldade de registrar manifestações de ouvidoria por meio da Central 156, o telefone ainda se mantém como o principal canal de registro. Estamos orientando nossas Supervisões Técnicas a incentivar os municípios a utilizarem os canais oficiais da Rede de Ouvidorias do SUS, visando otimizar o fluxo e a qualidade do atendimento.

Observamos um aumento significativo nos registros presenciais na Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRSS), devido à localização estratégica no mesmo prédio da Subprefeitura e do Descomplica Campo Limpo. Frequentemente, os municípios que buscam esses órgãos e não têm suas demandas de saúde atendidas acabam recorrendo à Ouvidoria para registrar suas queixas.

A nova localização da sede da CRSS facilita o acesso dos municípios, que veem na presença física uma oportunidade de resolver suas questões de forma mais direta.

Grande parte dessas pessoas são idosas, que muitas vezes demonstram resistência em utilizar os meios digitais ou telefônicos para formalizar suas demandas.

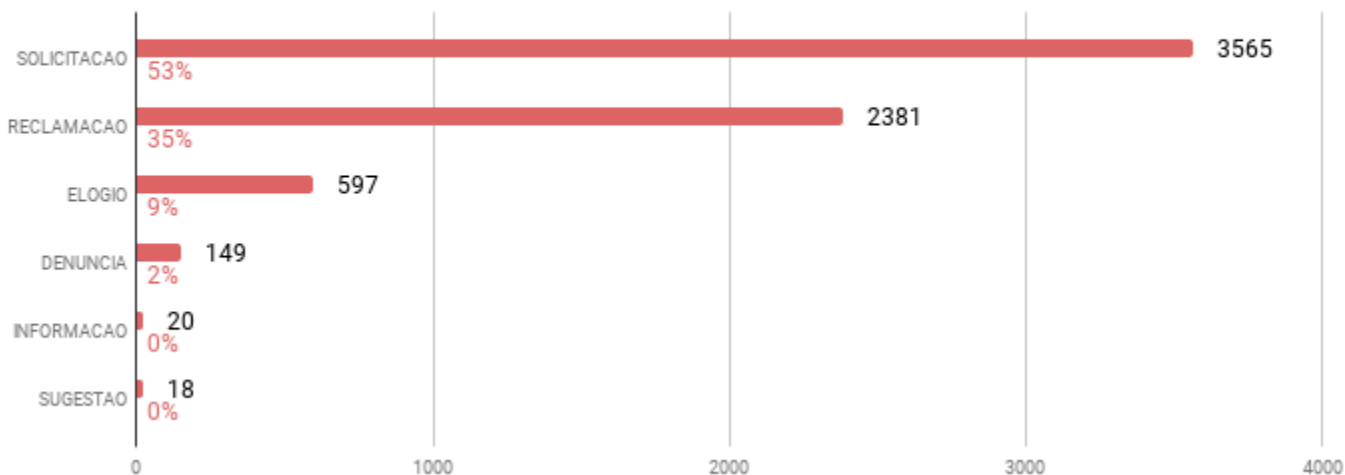
No que diz respeito às manifestações enviadas por e-mail, temos adotado uma postura proativa, entrando em contato com os manifestantes para acolhê-los e orientá-los sobre a utilização dos canais oficiais de registro da ouvidoria. Essa medida busca garantir que as demandas sejam formalizadas corretamente, além de assegurar a padronização dos processos de atendimento.

Essas ações refletem o nosso compromisso em aprimorar continuamente o atendimento ao cidadão, garantindo que todos os municípios tenham acesso a um registro eficaz e adequado de suas manifestações, ao mesmo tempo que promovemos a utilização dos canais oficiais e fortalecemos a Rede de Ouvidorias do SUS.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Do total das manifestações recebidas (6730), 53% foram solicitações, 35% reclamações, 9% elogios e 2% denúncias. Além destes, houve 20 manifestações referentes a Informação e 5 manifestações referentes a Sugestão.

A distribuição das demandas por classificação manteve-se consistente no segundo trimestre de 2024, em comparação com o primeiro trimestre. A ordem de prevalência das manifestações seguiu o mesmo padrão, com solicitações ocupando o primeiro lugar, seguidas por reclamações, elogios e denúncias.

Em relação às manifestações classificadas como **Denúncia**, os números mantiveram-se praticamente inalterados em comparação com o trimestre anterior. Das 149 denúncias registradas no segundo trimestre, 129 (80,53%) referem-se a questões relacionadas à **Vigilância Sanitária**, que incluem fiscalização de estabelecimentos comerciais e ações de vigilância ambiental e não diretamente a estabelecimentos de saúde.

Na categoria **Elogio**, observamos um discreto aumento no número de manifestações, passando de 536 no primeiro trimestre para 597 no segundo trimestre. Esse crescimento evidencia que, apesar dos desafios enfrentados, como o aumento dos casos de dengue e a escassez de insumos, como fraldas de tamanho G e XG, as melhorias implementadas nos serviços de saúde e do territórios estão sendo percebidas e valorizadas pelos usuários.

Esses números reforçam que as ações de aprimoramento nos serviços têm gerado um impacto positivo, promovendo reconhecimento por parte da população e contribuindo para uma percepção mais favorável da qualidade do atendimento prestado.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3565 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 53 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 73% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a Produtos para Saúde/Correlatos.

Das 6.730 demandas recebidas no segundo trimestre de 2024, 3.565 foram classificadas como **solicitações**, representando 53% do total. Dentre essas, 78% (2.785) estão relacionadas à Assistência à Saúde, incluindo solicitações para cirurgias ortopédicas, exames de alta complexidade, cirurgias hospitalares e tratamentos oncológicos.

Um aspecto relevante é que a Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRSS) abrange em seu território oito AMAs-E/Ambulatórios de Especialidades, cinco Hospitais Dia e um Hospital Municipal, que são unidades que frequentemente solicitam procedimentos de maior complexidade e cirurgias. Embora o agendamento desses procedimentos seja de responsabilidade da Central de Regulação Municipal, as manifestações relacionadas a essas solicitações são registradas como pertencentes à CRS Sul, seguindo o fluxo padrão da ouvidoria.

No contexto das demandas de regulação, as supervisões técnicas das unidades de saúde da CRS Sul têm trabalhado de forma contínua na avaliação da oferta de vagas para especialidades e exames. Esse acompanhamento regular dos pacientes, aliado a reavaliações periódicas, visa requalificar as filas de espera e melhorar o alinhamento entre a oferta de serviços e as necessidades da população.

As solicitações de atendimento para Transtorno do Espectro Autista (TEA) também têm se tornado cada vez mais frequentes nas manifestações de ouvidoria. A presença do AMA Especialidades Pediátricas Campo Limpo em nosso território, que recebe usuários

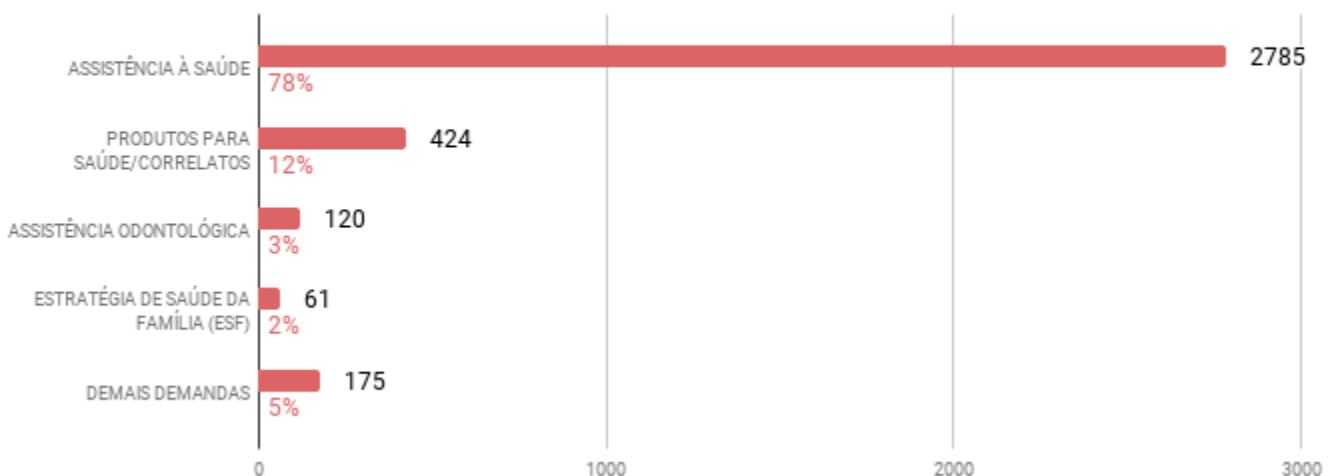
encaminhados de outras regiões da cidade, tem contribuído significativamente para o aumento dessas demandas.

Observamos ainda um aumento nas solicitações ao longo do segundo trimestre, comparado ao trimestre anterior, foi parcialmente influenciado por uma descontinuidade pontual no fornecimento de fraldas de determinados tamanhos. Entre as solicitações registradas neste trimestre, 122 foram referentes à demanda por esse insumo.

Em resumo, as solicitações mantiveram-se como a principal categoria de manifestações, refletindo tanto a complexidade dos serviços prestados no território da CRS Sul quanto a necessidade de um gerenciamento eficaz para atender às crescentes demandas da população.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 2 Trimestre 2024.

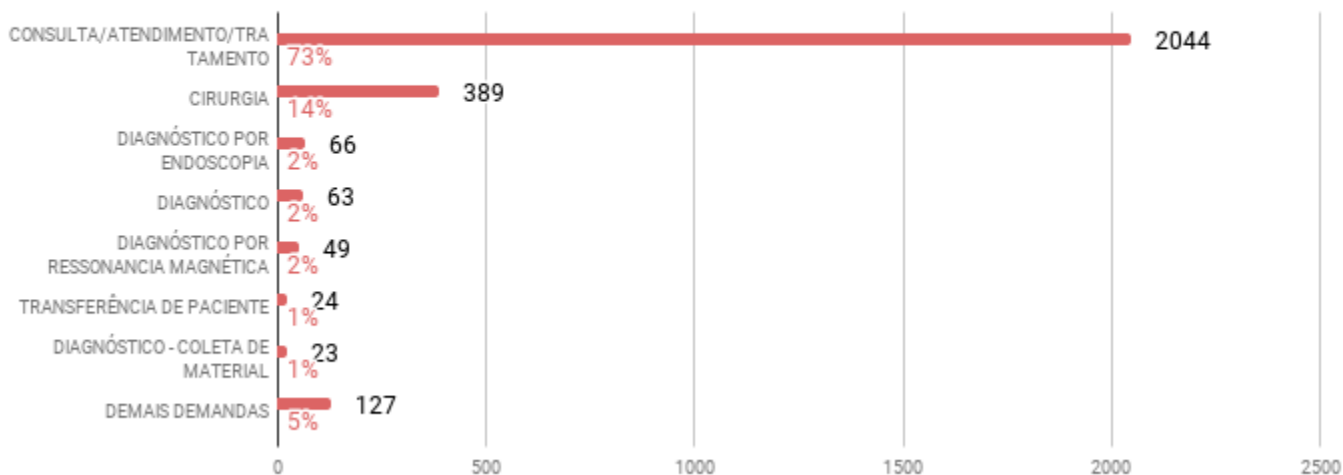
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 2.115 reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 38% a Recursos Humanos.

No segundo trimestre de 2024, foram registradas 2.115 reclamações, correspondendo a 35% do total de demandas recebidas. Esse número representa um aumento em relação ao primeiro trimestre, quando foram registradas 2.027 reclamações. No entanto, ao observar a distribuição mensal, notamos uma redução significativa ao longo do trimestre: foram **917** reclamações em abril, **826** em maio e **638** em junho, evidenciando uma tendência de queda.

O aumento expressivo de reclamações nos dois primeiros meses do trimestre pode ser atribuído à epidemia de dengue, que impactou consideravelmente a rotina das unidades de saúde, resultando em tempos de espera mais longos, especialmente nas unidades de urgência e emergência. Esse cenário gerou um volume maior de

queixas, refletindo o impacto da situação epidemiológica no tempo de espera para atendimento.

Um fator relevante que pode estar associado à diminuição das manifestações, especialmente no assunto estabelecimentos de Saúde, é a certificação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Um total de 81 unidades da Coordenadoria Regional de Saúde Sul recebeu a certificação ONA, o que proporcionou melhorias significativas nas práticas de qualidade e segurança no atendimento. Essas mudanças contribuíram para um ambiente mais organizado e eficaz, impactando positivamente a percepção dos usuários.

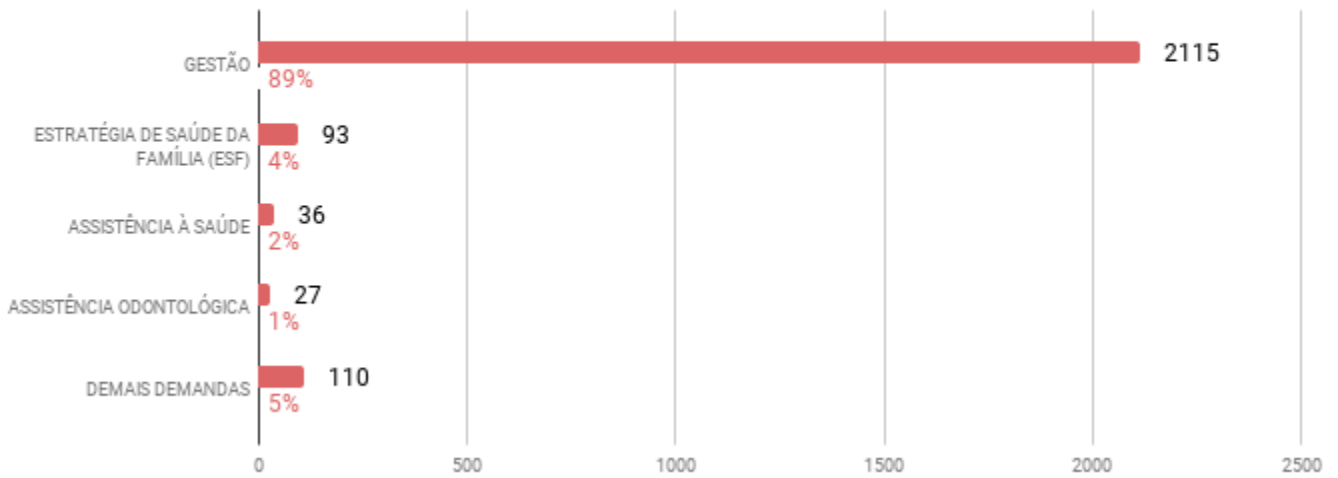
Entre os principais motivos de reclamação estão a dificuldade de acesso aos estabelecimentos de saúde e a insatisfação com o atendimento de recursos humanos (RH). Para mitigar as queixas relacionadas ao acesso, foram implantadas nas unidades, práticas de acolhimento e avaliações diárias, além de orientações aos municípios sobre o uso do aplicativo Agenda Fácil para o agendamento on-line de consultas, facilitando o acesso aos serviços.

Quanto às insatisfações com o atendimento de RH, temos reforçado junto aos gestores das unidades a importância de capacitar seus colaboradores, enfatizando a necessidade de um atendimento cordial e humanizado. Essas ações visam não apenas reduzir as reclamações, mas também promover uma experiência mais positiva para os usuários do sistema de saúde.

Essas iniciativas demonstram o compromisso da Coordenadoria Sul e suas Supervisões Técnicas em aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços prestados e atender às expectativas da população, garantindo um ambiente de atendimento cada vez mais seguro, acessível e humanizado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 2 Trimestre 2024.

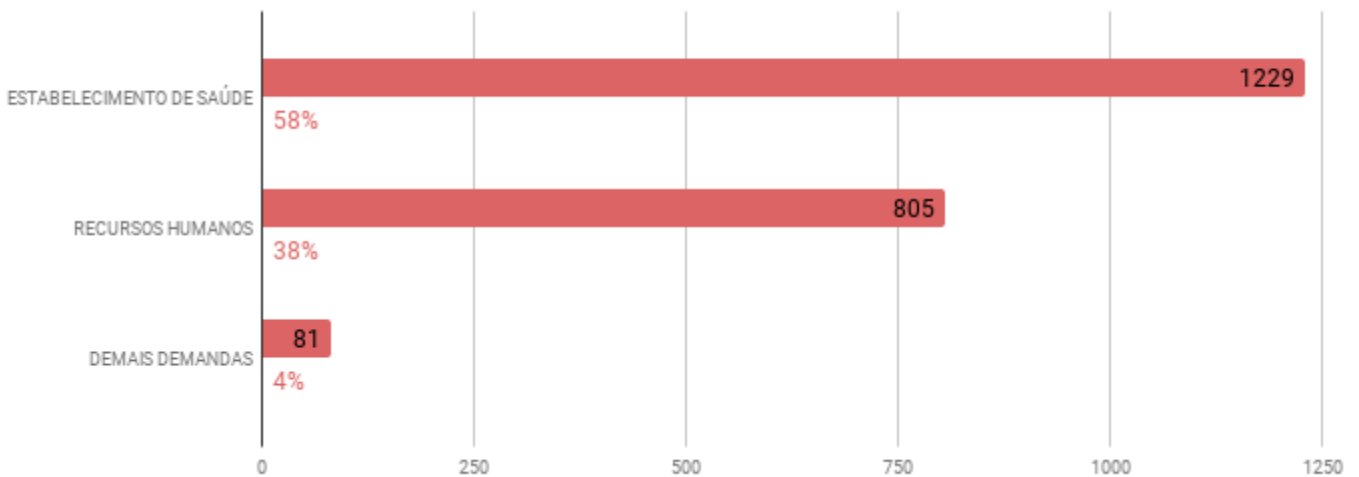
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

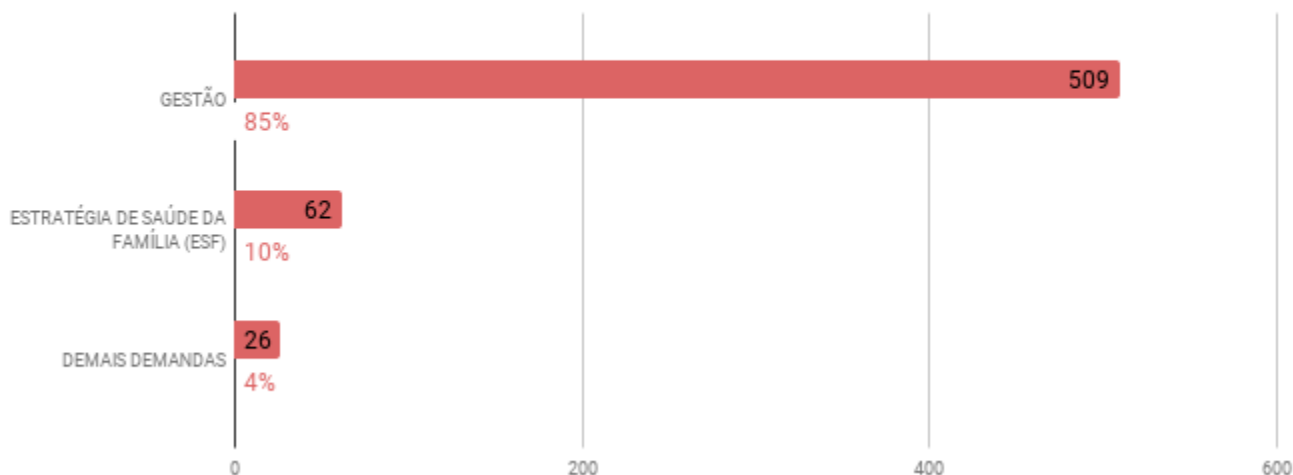
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 597 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total.

Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi de 169 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No segundo trimestre de 2024, foram registrados 597 elogios, representando 9% do total de manifestações recebidas. A gestão foi o tema mais elogiado, correspondendo a 85% das demandas desta categoria. Tivemos uma média de 199 elogios por mês, superior à média de 178 registrada no primeiro trimestre.

Comparando com o primeiro trimestre, quando foram contabilizados 536 elogios, observamos um aumento significativo, evidenciando que as melhorias implementadas nos territórios da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul) estão sendo percebidas e valorizadas pelos usuários dos serviços de saúde.

Esse crescimento nos elogios reforça que estamos no caminho certo, ao buscar continuamente a qualificação dos serviços, o aprimoramento das práticas de gestão e o atendimento humanizado. Esse reconhecimento por parte da população é um indicativo positivo de que os esforços para melhorar a qualidade do atendimento estão gerando os resultados esperados, fortalecendo a confiança dos usuários nos serviços prestados.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Campo Limpo	1274	1317	97%
Capela do Socorro	1754	1881	93%
M'Boi Mirim	1065	1116	95%
Parelheiros	382	427	89%
Santo Amaro / Cidade Ademar	1241	1281	97%
Total	5716	6022	95%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 6022
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 5716
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

De acordo com o quadro acima, todas as STSs atingiram a meta de 80% de demandas respondidas dentro de 20 dias.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 6.730
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1763
26%
- Principais problemas identificados: Encaminhamento incorreto 4,65% (82 demandas), erro no Estabelecimento Comercial 4,08% (72 demandas) e falta de dados do manifestante 2,78% (49 demandas).
- Sugestões para melhoria: Capacitação da equipe da central 156.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Avaliação da qualidade da inserção de demanda	Permite encaminhamentos mais assertivos e diminui o tempo de tramitação de uma demanda até chegar ao seu ponto de resposta.	PAQ - INSERÇÃO	Contínuo	Toda a equipe	Em andame... ▾
Avaliação da qualidade da resposta de demanda	Evitar restituições que podem ser evitadas e evitar retrabalho para todos os envolvidos no tratamento da demanda.	PAQ - RESPOSTA	Contínuo	Toda a equipe	Atrasado ▾
Visita para aplicação de check list às unidades de		Visita in loco	Quadrimestral	Toda a equipe	Em andame... ▾

saúde do território					
Monitoramento de prazo de resposta	Evitar que o cidadão entre com recurso via OGM reclamando atraso na sua resposta.	planilha fornecida pela SMS/Ouvidoria	Contínuo	Toda a equipe	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/05/2024	Formação Básica	Formação básica do Ouvidor	Patrícia Sousa Lima Cortes Márcia Regina Hase Iolanda Glória Dantas Takemoto Maria Paula Camargo Privitera
16/05/2024	Formação Básica	Formação básica do Ouvidor	Patrícia Sousa Lima Cortes Márcia Regina Hase Iolanda Glória Dantas Takemoto Maria Paula Camargo Privitera
31/07/2024	Reunião com a Rede de Ouvidoria SUS / SMS	Reunião de GT	Maria Paula Camargo Privitera Patrícia Sousa Lima Cortes

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Cada vez mais temos cidadãos mais conscientes dos seus direitos como usuários do SUS, e isto, atrelado ao fácil acesso à Ouvidoria, por meio de nossos canais oficiais, amplamente divulgados, tem conseguido expandir significativamente a participação do cidadão. Este não se limita mais a registrar manifestação solicitando apenas o agendamento de consultas, os cidadãos também exigem uma prestação de serviços com maior qualidade e empatia por parte de seus prestadores. Esta evolução na percepção e nas exigências dos usuários é legítima e reforça o papel social da Ouvidoria, que é proporcionar a participação cidadã nas políticas públicas, garantir o acesso à assistência e assegurar a qualidade dos serviços prestados.

Como ouvidores, nossa responsabilidade é tratar as demandas recebidas e fornecer devolutivas aos cidadãos de forma não apenas rápida, mas também adequada e assertiva. Esse compromisso exige dedicação integral da equipe de Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, bem como dos ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde. É essencial que continuemos investindo em formação e esforços contínuos para aprimorar nosso trabalho.

Neste contexto, o apoio fundamental da nossa gestora, a Coordenadora Regional Dra. Carla Brito, e dos supervisores técnicos de cada território tem sido crucial. Eles têm reconhecido cada vez mais a importância e a relevância do trabalho da Ouvidoria, o que nos tem permitido adotar as medidas necessárias para garantir o pleno cumprimento das legislações pertinentes.

Reconhecemos que ainda há pontos a serem aprimorados. No entanto, com a chegada de novos equipamentos, o aumento no número de colaboradores nas unidades de saúde e a contínua capacitação da equipe, estamos confiantes de que conseguiremos alcançar as melhorias almejadas, não somente pelo cidadão destinatário dos serviços de saúde, mas também por nós ouvidores.

Patrícia Sousa Lima Cortes

Ouvidora - CRS Sul

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

O controle e participação social faz da ouvidoria o órgão responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão e, desta forma, as manifestações de ouvidoria são tratadas com maior qualidade, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência.

Com o compromisso da equipe de Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul e da Coordenação de Saúde, continuaremos investindo em esforços contínuos para aprimorar nosso trabalho.

Carla de Brito Pereira

Coordenadora Regional de Saúde Sul

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário


AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação
NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
SMS - Secretaria Municipal da Saúde
SRT - Serviço de Residência Terapêutica
STS - Supervisão Técnica de Saúde
SUS - Sistema Único de Saúde

- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:


https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS




**REDE DE
OUVIDORIAS**
CIDADE DE SÃO PAULO


Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



TELEFONE




Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET




Acesse o **formulário web** pelo QR Code
ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>



PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**
localizada em uma das **Supervisões**
Técnicas de Saúde (STs)
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular
para o QR Code e consulte os
endereços das unidades de
Ouvidoria SUS do município.

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

