

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo  
Endereço: Av. Comendador Sant'Anna, 676 - Capão Redondo São  
Paulo - SP, CEP: 05866-000

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lúcia 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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 35p.

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**

Armando Luis Palmieri

**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 de Britto Pereira

**Supervisão Técnica de Saúde**

Rogério Mattos Hochheim

**Equipe de Ouvidoria**

Regiane A. Oliveira Peixoto

Regina Fernandes Mansoldo

## **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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>9</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>11</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>12</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>13</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>14</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>16</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>18</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>19</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>24</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>24</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>28</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>29</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>30</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>31</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>32</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>35</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo (STS/CL) pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS/SUL). Tem a população estimada em 701,055 habitantes, (PREFEITURA SP, 2022). É composta pelos distritos de Campo Limpo, Capão Redondo e Vila Andrade. Nesse último, está a comunidade de Paraisópolis, com população estimada em 100 mil habitantes e 18.912 domicílios.

Entre 2010 e 2022, o distrito da Vila Andrade, na zona sul, foi o que mais recebeu população na cidade: 41.654 novos habitantes no período. O único com mais de 100 mil domicílios em 2010 (PREFEITURA SP, 2024).

A população da STS/CL aproxima-se à estimativa populacional de grandes cidades, como Ribeirão Preto com 728.400 pessoas e São José dos Campos com 724.756 habitantes. (IBGE,2024).

As moradias retratam o aumento populacional, em alguns bairros as construções são feitas em espaços cada vez menores. Nesse contexto de vulnerabilidade, o serviço de saúde é uma importante referência do poder público no território.

Atualmente a STS/CL dispõe de 54 (cinquenta e quatro) serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS. A rede de serviços conta com a parceria da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein, com a Organização Social (OS) CEJAM e serviços administrados de forma direta pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP).

### REDE DE SERVIÇOS DE SAÚDE DA STS/CL

<b>1. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE ALTO DO UMUARAMA</b>
<b>2. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE ARRASTÃO</b>
<b>3. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO</b>
<b>4. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM COMERCIAL</b>
<b>5. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM DAS PALMAS</b>
<b>6. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM ELEDY</b>

<b>7. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM GERMÂNIA</b>
<b>8. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM HELGA</b>
<b>9. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM LÍDIA</b>
<b>10.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MACEDÔNIA</b>
<b>11.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MAGDALENA</b>
<b>12.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MARACÁ</b>
<b>13.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MITSUTANI</b>
<b>14.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM OLINDA</b>
<b>15.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM SÃO BENTO</b>
<b>16.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM VALQUIRIA</b>
<b>17.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE LUAR DO SERTÃO</b>
<b>18.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARAISÓPOLIS I</b>
<b>19.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARAISÓPOLIS II</b>
<b>20.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARAISÓPOLIS III</b>
<b>21.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE ARARIBA</b>
<b>22.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE DO ENGENHO II</b>
<b>23.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE MARIA HELENA</b>
<b>24.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE REGINA</b>
<b>25.UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE VILA PRAIA</b>
<b>26.AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL</b>
<b>27.AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA</b>
<b>28.AMA CAPÃO REDONDO</b>
<b>29.AMA ESPECIALIDADES CAPÃO REDONDO</b>
<b>30.AMA PIRAJUSSARA</b>
<b>31.AMA PARAISÓPOLIS</b>
<b>32.AMA ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS CAMPO LIMPO</b>

<b>33.HOSPITAL DIA CAMPO LIMPO</b>
<b>34.AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO</b>
<b>35. SAE - SERVIÇO DE ATEND. ESP. IST/AIDS JD. MITSUTANI</b>
<b>36.CTA- JOSÉ ARAÚJO LIMA FILHO</b>
<b>37.CAPS -CENTRO DE ATENÇÃO PSIC. ADULTO III PARAISÓPOLIS</b>
<b>38.CAPS - CENTRO DE ATENÇÃO PSIC. ADULTO II JARDIM LÍDIA</b>
<b>39.CAPS ÁLCOOL E DROGAS III CAMPO LIMPO</b>
<b>40.CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO</b>
<b>41.CECCO - CENTRO DE CONV. E COOPERATIVA SANTO DIAS</b>
<b>42.CECCO - CENTRO DE CONV. E COOPERATIVA CAMPO LIMPO</b>
<b>43.SRT - SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA I</b>
<b>44.SRT - SERVIÇO DE RES. TERAPÊUTICA II CAMPO LIMPO</b>
<b>45.SRT - SERVIÇO DE RES. TERAPÊUTICA III CAMPO LIMPO</b>
<b>46.UVIS - UNIDADE DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE CAMPO LIMPO</b>
<b>47.SAD - SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR CAMPO LIMPO</b>
<b>48.CER - CENTRO ESP. EM REABILITAÇÃO III CAMPO LIMPO</b>
<b>49.PA - PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA</b>
<b>50.CEO - CENTRO DE ESP. ODONTOLÓGICAS II CAMPO LIMPO</b>
<b>51.SAD - SERVIÇO DE ATEN. DOMICILIAR CAPÃO REDONDO</b>



**52. CENTRO DE REF. DA DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA**

**53.CAPS ÁLCOOL E DROGAS III PARAISÓPOLIS**

**54.CEO - CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS II CAPÃO REDONDO**

## 2. Panorama Geral do período

A STS/CL dispõe de profissionais específicos para a Ouvidoria e recentemente passou a contar com mais uma interlocutora para área, visando a articulação com a rede de serviços e a melhoria contínua na qualidade da assistência.

Pontuamos que houve aumento nos casos de dengue na cidade de São Paulo, processo que resultou em declaração de situação de emergência em Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024. Essa situação gerou aumento das manifestações de ouvidoria, em especial, para os serviços de emergência da STS/CL, sendo apontado pelos(as) usuários(as) maior tempo de espera para os atendimentos.

Consideramos importante apontar que os(as) interlocutores(as) da STS/CL realizam diversas ações de formação voltadas aos(as) trabalhadores(as) do SUS, tendo como objetivo ampliar a oferta de serviços/programas e, conseqüentemente, garantir mais acesso à saúde para população usuária do SUS.

Segue uma síntese das ações do 3º trimestre de algumas áreas técnicas da STS/CL:

### **Saúde da Mulher da STS/CL**

Foi realizada uma capacitação para 493 Agentes Comunitários de Saúde (ACS), sendo a pauta o *Planejamento Familiar/Reprodutivo com Ênfase nos LARCs (Contraceptivos Reversíveis de Longa Ação: DIU Cobre, DIU Hormonal e IMPLANON)*.

Também houve a readequação e ampliação dos polos de Ginecologia na STS/CL, passando para quatro polos, sendo as unidades:

1. AE JD MARCELO
2. UBS JD MACEDÔNIA
3. UBS CAMPO LIMPO
4. AMA/UBS INTEGRADA PQ. FERNANDA



Foto da capacitação dos(as) ACS

### **Violência STS/CL**

A Área Técnica de Saúde da Pessoa em Situação de Violência desenvolve mensalmente o Fórum do Núcleo de Prevenção da Violência, com a Supervisão da Stephanie (SEDES).

Ocorreu a participação no 1º Seminário sobre Infância e Juventude de Campo Limpo e a participação no Seminário Ciclos de Vida LGBTIA+: "*Das Adolescências às Velhices*".

### **Saúde da População Negra - STS/CL**

É contínua a sensibilização quanto ao preenchimento do quesito raça/cor e o monitoramento mensal da planilha de Anemia Falciforme.

Produção de planilha de levantamento das atividades, voltadas para População Negra, realizada pelas Unidades, com o intuito de monitorar e fortalecer as ações.

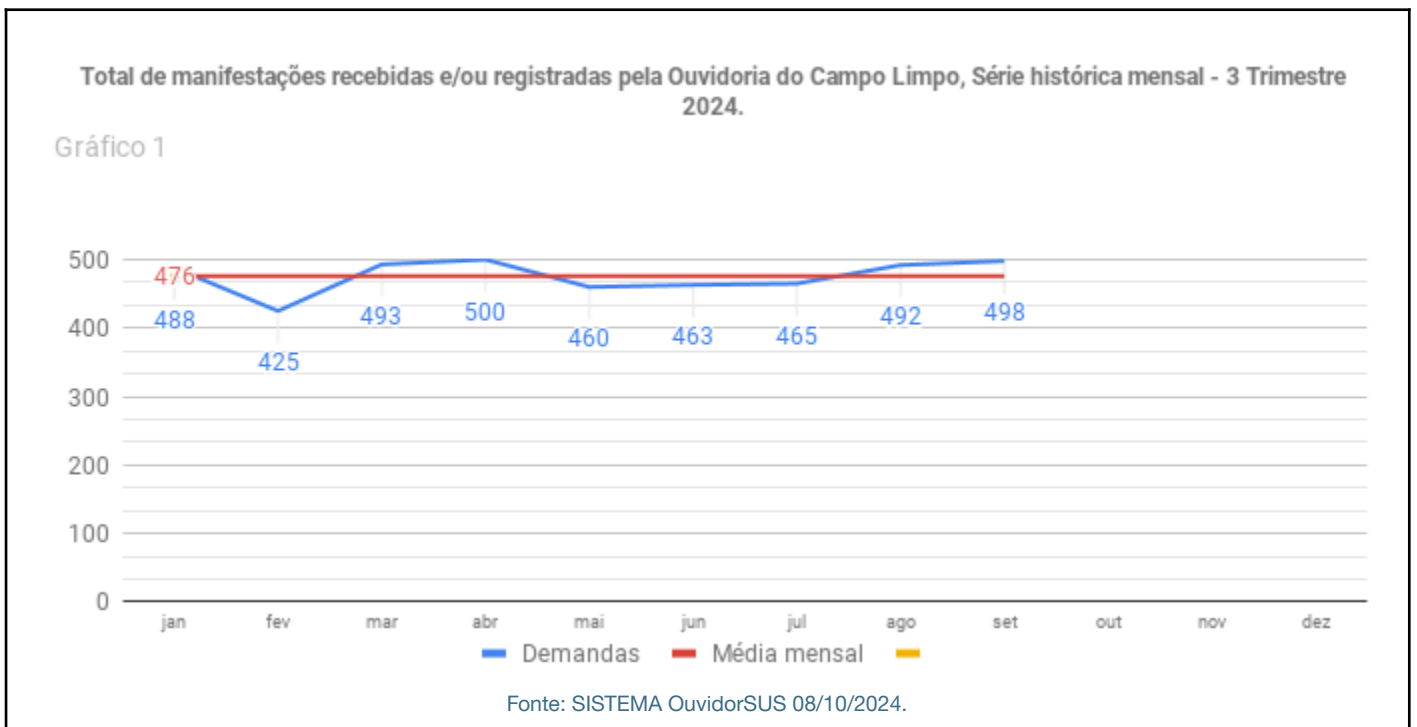
### Saúde da Criança e do Adolescente

Foi realizada uma importante ação do *Projeto Tear o Cuidado 2024* capacitação realizada pelos(as) profissionais das equipes multi das UBS e da rede especializada, AMA Especialidades Pediátricas Campo Limpo, CAPS Infante Juvenil, Centro Especializado em Reabilitação CER III Campo Limpo. Tratou sobre o autismo e o atendimento das crianças e adolescentes autistas e suas famílias na rede de atenção primária de saúde do território - com a participação de 67 profissionais.

Também foi realizada roda de conversa sobre o Transtorno do Espectro Autista - TEA com os(as) profissionais dos serviços da proteção social básica no território da CRAS Capão Redondo.

A STS/CL teve o 1º *Seminário sobre Infância e Juventude de Campo Limpo- ECA Estratégia, Cidadania e Atenção* - ocorreu em conjunto com a STS/CL e o Seminário Ciclos de Vida LGBTIA+: "*Das Adolescências às Velhices*" - com parceria da Supervisão de Assistência Social de Campo Limpo, Diretoria Regional de Educação do Butantã e do Centro de Cidadania LGBTI+ Édson Nérís-Direitos Humanos.

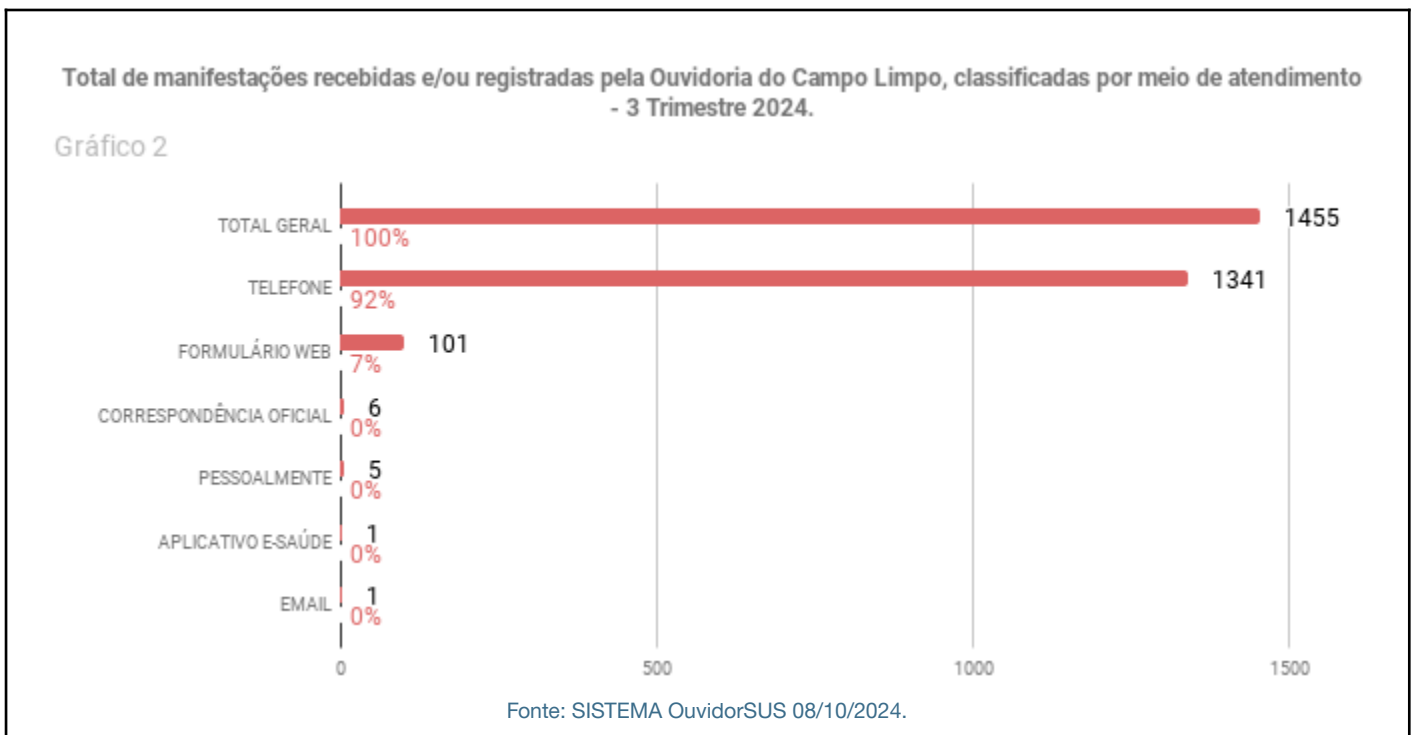
### 3. Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre (julho, agosto e setembro de 2024) a STS/CL recebeu 1.455 manifestações de ouvidoria, contabilizando 465 em julho, 492 em agosto e 498 em setembro, com a média mensal de 485 manifestações (Banco de Dados OUVIDOR SUS, 08/10/2024). No 1º trimestre (janeiro, fevereiro e março) a STS/CL somou o total de 1.486 manifestações. Já no segundo trimestre recebeu 1.442 manifestações, mantendo quase a mesma média entre os três períodos.

É observado que os usuários(as) do SUS estão acessando cada vez mais os canais de ouvidoria da cidade de São Paulo. Também recebemos usuários do SUS presencialmente na STS/CL, com destaque para os casos de pessoas na fila de espera para atenção especializada em oncologia. Nesses contextos, as unidades de saúde seguem o fluxo e critérios junto à regulação de vagas da CRS/Sul e SMS.

#### 4. Meios de atendimento



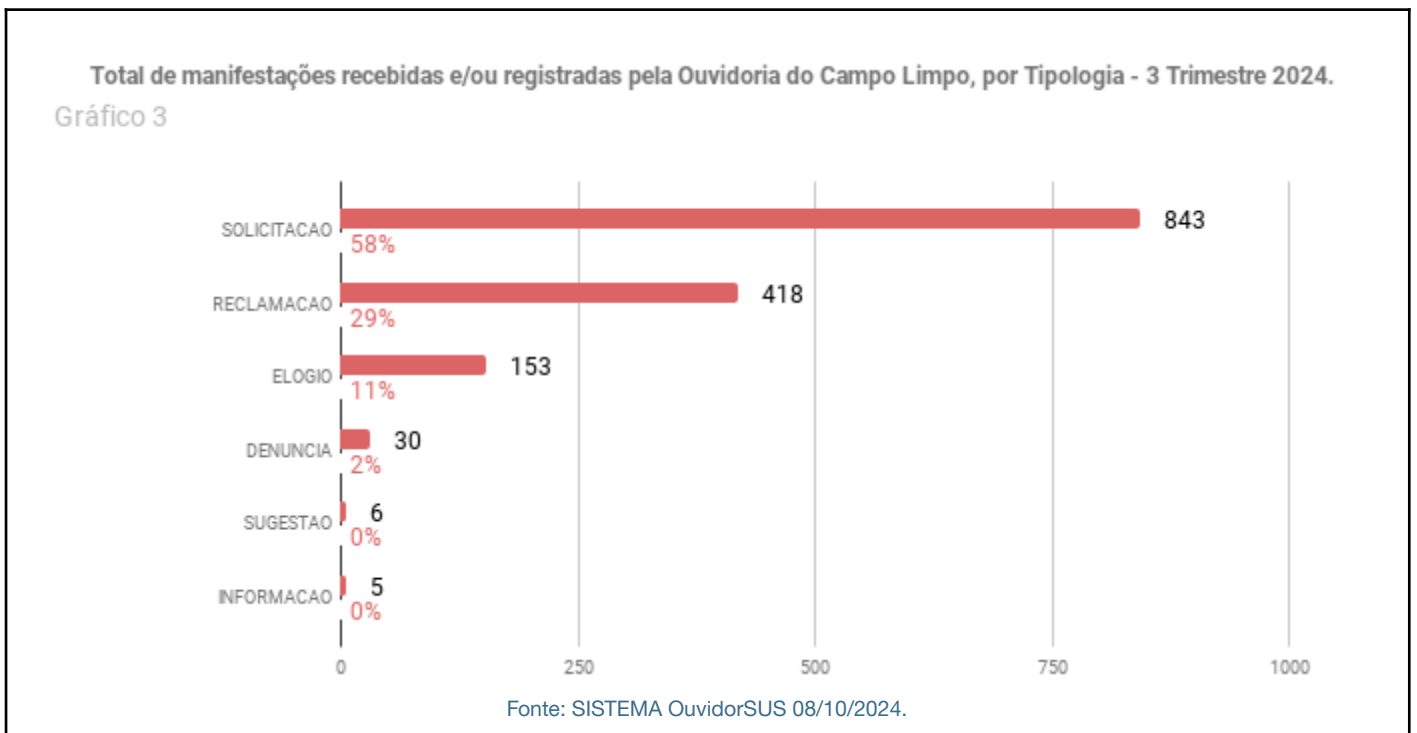
O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento. É permanente a divulgação dos canais oficiais de ouvidoria na STS/CL e essa ação se estende aos serviços de saúde. Uma questão recorrente apontada no território pelos(as)

usuários(as) é a dificuldade ou morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156.

Quanto ao registro da manifestação de ouvidoria via formulário web, no 3º trimestre (total de 7%) manteve quase que o mesmo percentual quando comparado ao 2º trimestre (total de 6%). Podemos elencar como hipótese que o acesso e preenchimento do formulário ainda se apresentam como dificultadores para os usuários(as) da STS/CL.

O atendimento presencial é pontual na STS/CL. Já por correspondência, não recebemos cartas, telegramas, mas recebemos e-mails de solicitação ou reclamação. Nesses casos, entramos em contato com usuário(a) para orientar sobre os canais oficiais de ouvidoria e avaliar a sua possibilidade em acessá-los, entre esses, o comparecimento presencial à STS/CL.

## 5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (1.455), **58% foram solicitações, 29% reclamações, 11% elogios e 2% denúncias. Além destas, houve 05 manifestações registradas de informação e 06 para sugestão.**

As demandas para crianças com hipótese diagnóstica ou já diagnosticadas com o transtorno do espectro autista (TEA) mostram-se presentes nas demandas de solicitações, com destaque para neurologia e equipe multiprofissional para Reabilitação.

A STS/CL tem no território um importante serviço, a AMA Especialidades Pediátricas Campo Limpo, que apresenta alta demanda e dificuldades para a contratação de médicos Neurologistas. Podemos analisar que essas demandas apontam a necessidade de ampliação dessa modalidade de atendimento.

No 3º trimestre, as solicitações aglutinam-se nas demandas para consultas com especialistas de diversas áreas, consulta com neurologista para crianças, acesso a atendimento nas unidades básicas de saúde e cirurgia ortopédica. Esses dados são observados durante nosso trabalho na ouvidoria da STS/CL e pelos registros que fazemos diariamente no momento dos despachos das demandas para as unidades de saúde.

Salientamos que a manifestação individual detalha a experiência do(a) usuário(a) no SUS, entretanto, pode representar a vivência de mais pessoas, não sendo, necessariamente, uma experiência isolada. Assim, consideramos que as manifestações podem atuar como instrumentos na melhoria da qualidade dos serviços e na garantia de direitos.

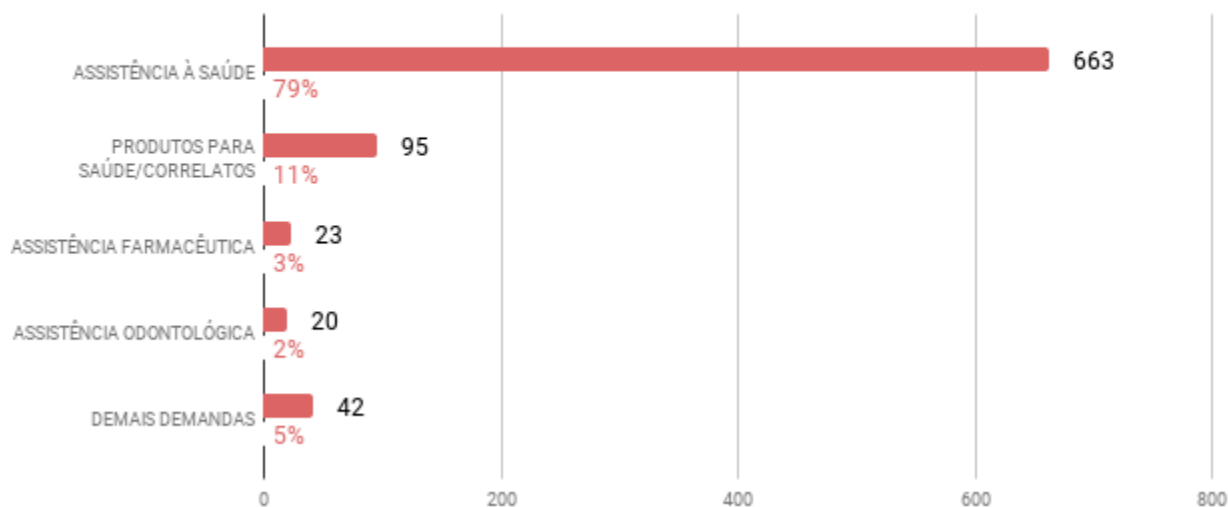
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 843 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 58 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **assistência à saúde ( 79%)**.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 3 Trimestre 2024.

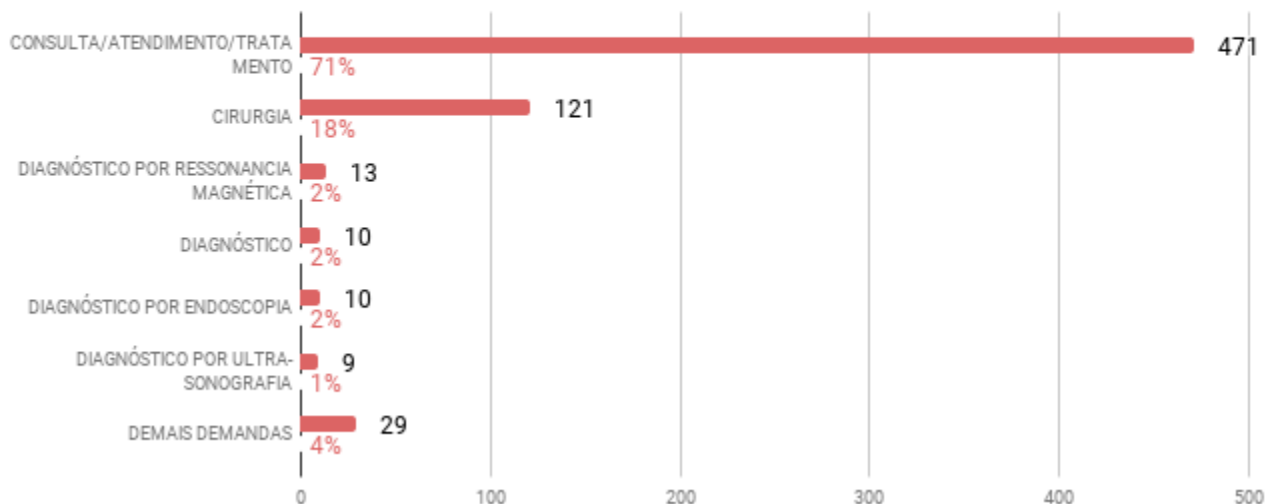
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **71% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 18% a cirurgias.**

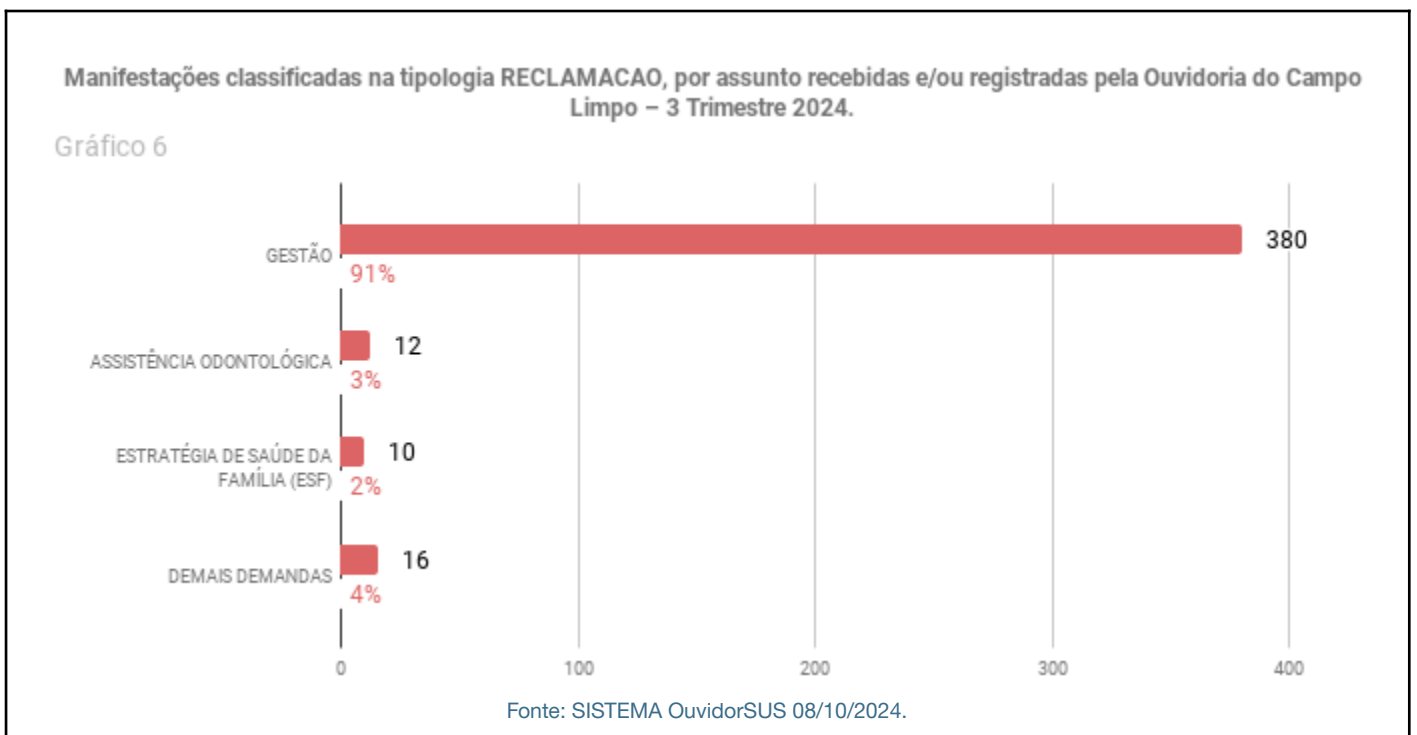
As unidades de saúde, com destaque àquelas que contam com médicos especialistas (AMA Especialidade Capão Redondo, Hospital Dia Campo Limpo, AMA Especialidades Pediátricas Campo Limpo), recebem alto número de manifestações de ouvidoria, destacando-se os casos de tratamento especializado, cirurgia ortopédica, cirurgia vascular e oncologia. Esses casos dependem da garantia de vagas, geralmente em ambiente hospitalar, com maior estrutura para atendimentos de média e alta complexidade.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 418 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (91%).

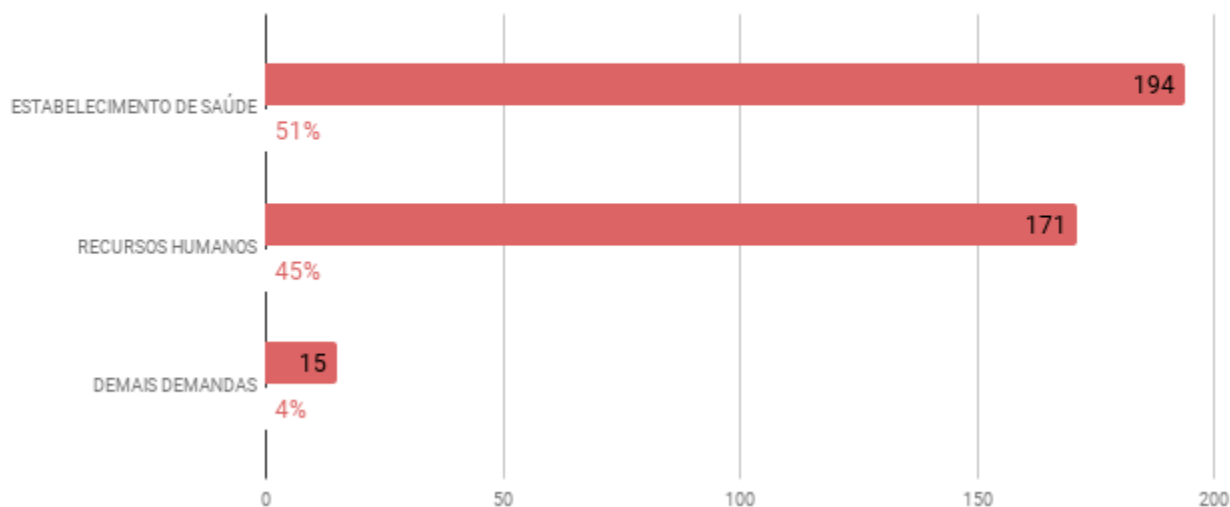
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **51% são relativos a estabelecimento de saúde e 45% a recursos humanos.**





Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Conforme é indicado no gráfico 7, nas reclamações, os maiores índices concentram-se na **gestão dos estabelecimentos de saúde e na gestão de recursos humanos**.

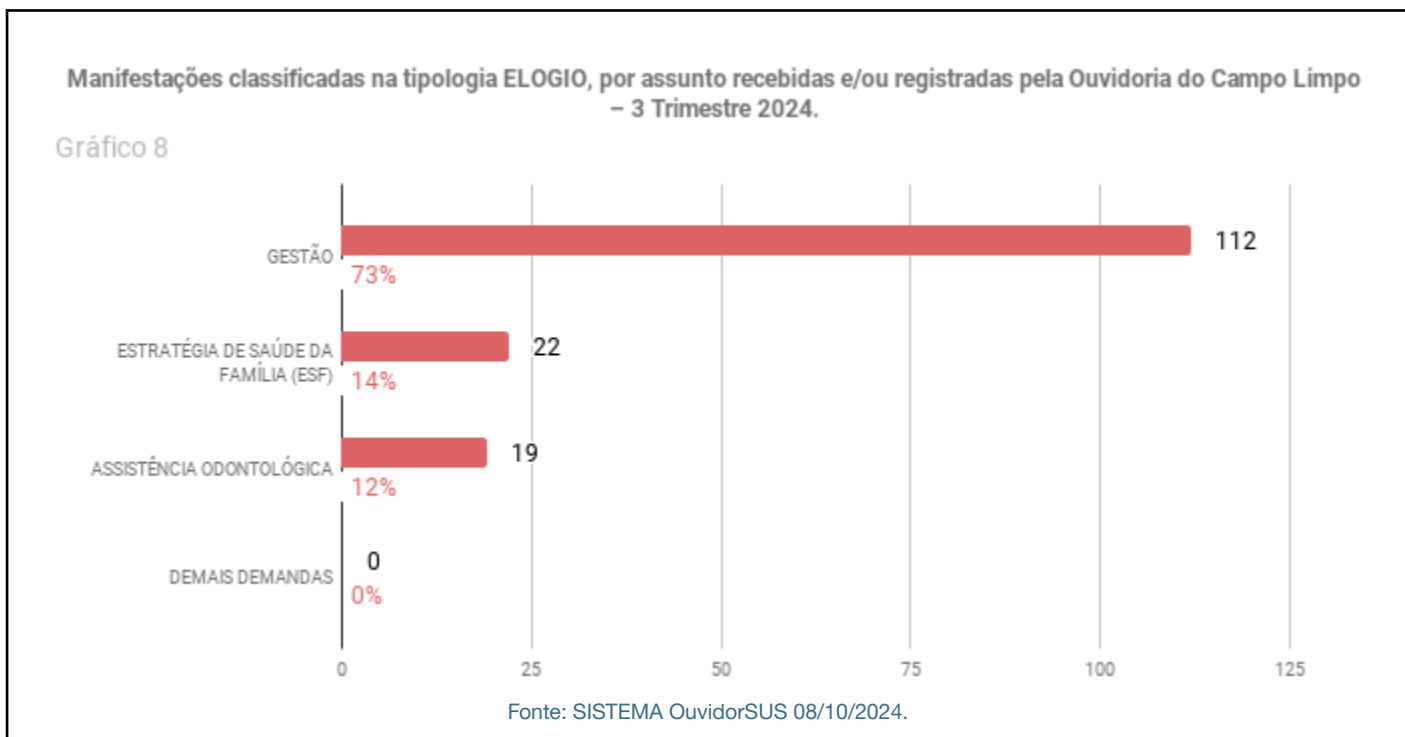
A STS/CL realiza reuniões bimestrais com os gerentes das unidades e mantém abertura permanente para atender os(as) gerentes dos serviços e demais trabalhadores(as). Também são realizadas, em conjunto com a CRS/Sul, check list nos serviços de saúde, visando avaliar estrutura física, fluxos de trabalho, entre outros.

O Conselho Gestor da STS/CL é bastante participativo, com reuniões mensais, que contam com os três segmentos: gestão, trabalhadores(as) e usuários (as) para discussão e deliberações da saúde. Também é realizada mensalmente a reunião da comissão executiva do Conselho Gestor, responsável por elencar pautas para reunião mensal, sempre em consonância com as necessidades do território.

Destacamos que atualmente todos os serviços de saúde estão com seus Conselhos Gestores compostos. No mês de agosto ocorreu a eleição para os conselheiros gestores da STS/CL.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 156 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que **representa 73%**. A média mensal no trimestre foi de 51 elogios.



O elogio é uma importante forma de reconhecimento do trabalho, das equipes e do trabalhador(a) do SUS. A Divisão de Ouvidoria do SUS em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas da Secretaria Municipal da Saúde adotaram a iniciativa Gente que Faz o SUS, que garante a certificação daqueles que receberam o elogio.

A STS/CL orienta de forma contínua os(as) gerentes dos serviços quanto às conclusões das manifestações de elogio, que precisam descrever nome completo, setor e categoria do trabalhador(a)/equipe elogiado(a), visando garantir a certificação e, conseqüentemente, o reconhecimento do bom trabalho.

## 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
AMA CAPÃO REDONDO	26	26	100%
AMA ESPEC CAPÃO REDONDO	88	88	100%
AMA ESPEC PEDIATRICAS CAMPO LIMPO	69	69	100%
AMA JARDIM PIRAJUSSARA	23	23	100%
AMA PARAISÓPOLIS	22	22	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA	52	52	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - PROF. ANTONIO BERNARDES DE OLIVEIRA	61	61	100%
AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO	2	9	22%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III CAMPO LIMPO	1	1	100%
CAPS ADULTO II JARDIM LÍDIA	0	1	0%
CAPS ADULTO III PARAISÓPOLIS	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO	4	4	100%
CENTRO DE REFERÊNCIA A DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA	5	5	100%
CEO II CAPÃO REDONDO	0	1	0%
CER III CAMPO LIMPO	11	15	73%
EMAD CAMPO LIMPO	2	2	100%
HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO	83	83	100%
PA MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA	7	7	100%
SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO	2	11	18%
UBS ALTO DO UMUARAMA	22	22	100%
UBS ARRASTÃO - DR. FRANCISCO SCALAMANDRE	24	26	92%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SOBRINHO			
UBS CAMPO LIMPO	78	78	100%
UBS JARDIM COMERCIAL	29	30	97%
UBS JARDIM DAS PALMAS	53	53	100%
UBS JARDIM ELEDY	13	13	100%
UBS JARDIM GERMANIA	27	31	87%
UBS JARDIM HELGA	28	28	100%
UBS JARDIM LÍDIA	18	18	100%
UBS JARDIM MACEDÔNIA	11	12	92%
UBS JARDIM MAGDALENA	21	22	95%
UBS JARDIM MARACÁ	31	34	91%
UBS JARDIM MITSUTANI	68	68	100%
UBS JARDIM OLINDA	38	38	100%
UBS JARDIM SÃO BENTO	43	43	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM VALQUIRIA	27	27	100%
UBS LUAR DO SERTÃO	20	20	100%
UBS PARAISÓPOLIS I	16	16	100%
UBS PARAISÓPOLIS II	21	21	100%
UBS PARAISOPOLIS III	13	13	100%
UBS PARQUE ARARIBA	83	83	100%
UBS PARQUE ENGENHO II	22	22	100%
UBS PARQUE REGINA	50	50	100%
UBS VILA PRAIA - DR. VITORIO ROLANDO BOCCALETTI	25	28	89%
UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO	3	5	60%
Total	1243	1283	97%

A equipe de ouvidoria da STS/CL tem estabelecido orientações e trabalho em rede com os serviços, visando atender o prazo para conclusão das manifestações e a garantia da informação ao usuário do SUS.

No total de 1.261 manifestações recebidas (**solicitações e reclamações**) no decorrer do 3º trimestre, o total de 1224 foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias corridos. Do montante de 45 unidades analisadas na tabela, 07(sete) delas não atingiram 80% das demandas respondidas dentro do prazo, sendo:

1. **UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO:** O atraso ocorreu em decorrência da situação de emergência da dengue. Os distritos de Campo Limpo foram seriamente atingidos. Temos acompanhado as conclusões das manifestações de ouvidorias, que são acolhidas e com alta resolutividade pela UVIS/CL.
2. **SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI:** Também é uma unidade que raramente recebe manifestações de ouvidorias, entretanto, comunicamos à gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o Ouvidor Sus.
3. **CEO II CAMPO LIMPO:** A unidade raramente recebe manifestações de ouvidorias, entretanto, comunicamos à gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o Ouvidor Sus.
4. **CER III CAMPO LIMPO:** A unidade solicitou a atualização do cadastro para acesso ao ouvidor SUS e fez a inclusão de uma nova ouvidora. Atualmente estão em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria.
5. **AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO:** Ocorreu a substituição da gerente na unidade em 12/08/2024, que precisou conhecer a rotina do serviço e os processos de trabalho. A gerente está ciente e dedicada para atender aos prazos preconizados para conclusão das demandas.
6. **EMAD CAPÃO REDONDO** - A unidade raramente recebe manifestações de ouvidorias, entretanto, comunicamos ao gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o Ouvidor Sus.
7. **SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO:** As manifestações encaminhadas ao gabinete da STS/CL,

majoritariamente, estão relacionadas aos(as) gerentes da unidade e exigem ouvir o profissional e também o(a) autor(a) da manifestação de ouvidoria, processo este que exige maior tempo na elaboração das conclusões. A equipe do gabinete está organizando e estruturando novo fluxo de trabalho referente às conclusões.

Pontuamos que, algumas das manifestações em atraso nas unidades foram concluídas e outras estão em processo de conclusão. Os(as) gerentes estão cientes quanto à importância de atender ao prazo.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período:

Foram registradas 1455 demandas

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:

Todas as demandas foram avaliadas e concluídas.

- Principais problemas identificados: Falta de contato por erro de dados; atraso na resposta por tramitação incorreta.

- Sugestões para melhoria:

Central 156 registra a demanda corretamente; Não registrar demanda com sigilo, quando o paciente não solicitou sigilo e anonimato.

## **11. Plano de ação**

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

Consideramos a ouvidoria dinâmica, em trânsito com a realidade, o que nos alerta para a necessidade de debates e estudos permanentes. Durante o 3º trimestre de 2024 intensificamos o trabalho articulado com gerentes/interlocutoras das unidades e do parceiro Einstein, O.S Cejam e unidades da administração direta da



PMSP., visando a análise conjunta das manifestações e a busca de estratégias para aprimorar a qualidade nas tratativas das demandas de ouvidoria.

O trabalho articulado também ocorreu de maneira intensa com a equipe de Ouvidoria da CRS/Sul, com orientações, muita disponibilidade e eficiência para instruir as profissionais da Ouvidoria da STS/CL.

O material com orientações referentes à ouvidoria, confeccionado pela STS/CL, tem auxiliado na rotina de trabalho. O material foi compartilhado com serviços, visando agilizar o acesso às informações, como exemplo, a inclusão do número do cartão SUS do usuário (a) na conclusão das manifestações de ouvidoria pelas unidades.

No 3º trimestre, realizamos uma oficina com os(as) gerentes dos serviços, sobre análise da qualidade da resposta na conclusão das demandas. Contamos com a participação do gabinete da STS/CL e das interlocutoras de ouvidoria das O.SS - Elaine Amaral, Clara Nascimento Bibiano, Ana Paula Lacerda e Jéssica Arnould.

A equipe ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da STS/CL, com objetivo de manter aproximação com os(as) conselheiros(as) e suas demandas, que muitas das vezes coincidem com aquelas apresentadas nas manifestações de ouvidorias.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

## 29% reclamações.

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Educação Permanente	Estudar e Atualizar informações sobre ouvidoria	Oficina entre STS/CL e gerentes dos serviços para estudo e análise de conclusões assertivas, com base nas demandas apresentadas pelos(as) usuários(as). Qualidade - Resposta	17/09/24	Ouvidoria da STS/CL e gerentes das unidades.	Concluído ▾
Educação Permanente	Analisar a qualidade das conclusões e os melhores encaminhamentos	Análise/encaminhamento/trabalho em rede com os serviços de saúde - realizado no cotidiano de trabalho.	Contínuo	Interlocutoras da Ouvidoria STS/CL	Em andame... ▾
Educação Permanente	Estudar e Atualizar informações sobre ouvidoria	Oficina com ouvidores das unidades de saúde. objetivo: aprimorar a qualidade da resposta.	Novembro/Dezembro	Ouvidoria da STS/CL e ouvidores das unidades	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
07/08/2024	Reunião Conselho Gestor da STS/CL	Discutir as questões do território do SUS no território da STS/CL	Conselheiros gestores dos segmentos gestão, trabalhador, usuário
17/09/2024	Oficina entre STS/CL e gerentes dos serviços.	Estudar e analisar as conclusões assertivas nas demandas de ouvidoria	STS/CL e gerentes de unidades de saúde.

### **13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no 3º trimestre/2024 retratou as necessidades dos usuários(as) quanto à saúde pública na STS/CL. É importante analisar que as manifestações de ouvidoria são termômetros dos problemas enfrentados no território e necessitam da continuidade das ações dos diversos segmentos, com destaque: trabalhadores (as) do SUS, STS/CL, CRS/SUL, SMS e instâncias superiores.

A Ouvidoria vem alcançando cada vez mais a participação dos cidadãos(as), demonstrando a compreensão da saúde como um direito, que deve seguir padrões de qualidade e garantia de acesso à assistência. As demandas apontam necessidades individuais e coletivas, com grau de detalhes e precisão que somente o(a) usuário(a) é capaz de apresentar.

A tratativa das manifestações requer formação continuada dos(as) trabalhadores(as), visando a qualidade nas respostas e os encaminhamentos mais assertivos, processo que temos adotado na STS/CL com amplo apoio da ouvidoria da CRS/Sul, do supervisor Dr. Rogério Mattos Hochheim e da equipe de ouvidoria da Divisão de Ouvidoria da SMS.

Regiane Peixoto  
Ouvidoria STS/CL

## **14. Considerações do gestor sobre o período analisado**

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo possui no conjunto de seus três distritos administrativos, uma das maiores populações do Município de São Paulo. Em grande parte, esta população é composta por pessoas com grande vulnerabilidade social e que dependem do SUS para o trato de sua saúde.

Para atender essa população é necessário um grande número de serviços variados com um enorme contingente de trabalhadores. Neste contexto, a opinião dos usuários é fundamental para o aprimoramento e evolução dos equipamentos que prestam atendimento e cuidam da saúde dessa população.

Dessa forma, solicitações, reclamações, elogios, denúncias, solicitação de informações e sugestões, contribuem para alcançarmos o nosso objetivo que é o atendimento com excelência dos nossos munícipes em suas necessidades de saúde.

A análise dos dados mostra-nos que existem situações geradoras de manifestações que fogem da nossa governabilidade, como por exemplo, o aumento dos casos de dengue e suas conseqüentes demandas. Também existem situações causadas por quebra ou obsolescência de equipamentos que podem ser evitados com uma manutenção preventiva e análise da vida útil do equipamento. Todavia, proporcionalmente, a grande maioria dos eventos são relativos ao quesito Gestão e, portanto, sua solução passa pela atuação direta das Unidades/Parceiros, Supervisão de Saúde e Coordenadoria Regional de Saúde.

Estamos avançando na análise e tratativa das demandas e cientes da importância deste instrumento para o aprimoramento do atendimento em saúde. Entretanto, para que isto possa ser uma realidade plena, temos a necessidade do incremento de pessoal, além de capacitações voltadas aos diversos níveis de atendimento ao público.

Dr. Rogério Mattos Hochheim

Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo

## 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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 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>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

