

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CASA  
VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

Endereço: Rua Ferreira de Almeida,73 - Jardim das Laranjeiras CEP 02517-150 São Paulo - SP

**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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 41p.

- 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 Norte**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão**

Supervisora: Silvia Regina Pinto

**Ouvidoras**

Simone Margareth Pera Fernandes

Cátia Cirlene Pereira Ramos

## **Equipe de Ouvidoria**

João Victor de Oliveira Garcia

## **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>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>21</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>22</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>24</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>27</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>28</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>31</b>
<b>17. Canais Oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>36</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>37</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão, possui área territorial de 26,70 km<sup>2</sup> e população estimada segundo o IBGE 2010 de 312.000 hab., com densidade demográfica de 11.587 hab./km<sup>2</sup>.

É subdividida em 3 Distritos Administrativos: Casa Verde, Limão e Cachoeirinha. Esta Supervisão pertence à Coordenadoria de Saúde Norte.

A Organização Social de Saúde que administra os serviços no nosso território é a Associação Saúde da Família (ASF).

Podemos definir os Modelos de Unidades de Saúde em:

- Equipe UBS Tradicional: Unidade Básica de Saúde para atendimento à população sem cobertura de Estratégia Saúde da Família (ESF).
- Equipe Mistas: Unidades mistas com ESF: para atendimento à população com cobertura de ESF e atendimento à população geral do território da UBS.
- Equipe AMA/UBS: Unidades que contam com Ambulatório Médico Ambulatório e Unidades Básicas de Saúde - para atendimento de demanda espontânea e atendimento à população geral do território da Unidades de segunda a sábados e feriados das 7:00 às 19:00 horas.
- UPA: Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências.

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão conta com uma Rede Assistencial de Saúde com os seguintes equipamentos:

02 AMA/UBS Integradas: AMA/UBS Vila Barbosa, AMA/UBS Massagista Mario Américo, (sendo que as UBSs são ESF).

01 UPA: UPA III Jardim Peri

Unidades Básicas de Saúde:

5 UBSs Tradicionais: UBS Casa Verde, UBS Adelaide Lopes, UBS Parque Peruche, UBS Jardim Peri, AE/NISA/UBS Walter Elias.

2 UBSs Mista: UBS Jardim Antártica, UBS VILA Dionísia.

5 UBSs ESF: UBS Casa Verde Alta, UBS Vila Santa Maria, UBS Ilza Weltman Hutzler, UBS Vila Dionísia II, UBS Vila Espanhola (ESF);

04 Equipes Multi: UBS Vila Dionisia II/ UBS Vila Dionísia, UBS Vila Santa Maria/ UBS Vila Barbosa, UBS Espanhola/ UBS Casa Verde Alta, UBS Ilza Weltman Hutzler/ UBS Massagista Mario Américo;

05 Equipe Multi Individual: UBS Jardim Peri, UBS Dona Adelaide Lopes, UBS Walter Elias, UBS Parque Peruche, UBS Casa Verde, UBS Jardim Antártica (equipe composta somente por assistente social).

02 Ambulatório de Especialidades: AMA-E Parque Peruche; AE Dr Walter Elias;

01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Casa Verde;

03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD II Cachoeirinha, CAPS II Adulto Casa Verde, CAPS Infante Juvenil Nise da Silveira;

02 Equipe PAI: (Programa Acompanhante de Idoso): lotadas nas UBS Jardim Antártica e UBS Casa Verde;

01 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde): UVIS Cachoeirinha;

01 APD (Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência): lotada na UBS Massagista Mario Americo;

01 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar): lotada na UBS Dona Adelaide Lopes.



## **2. Panorama Geral do período**

Esta Ouvidoria recebeu no terceiro trimestre de 2024 o total de 770 demandas, cujas análises serão realizadas no decorrer do relatório abaixo. Foi utilizada a Base de Dados do Sistema Ouvidorsus do dia 08/10/2024.

Neste período, continuamos a receber demandas sobre atraso nas entregas das fraldas. Está ocorrendo um desajuste do correio com os municípios, a assessoria farmacêutica está em contato constante com as unidades e instâncias superiores, a fim de que os fluxos sejam alinhados e as entregas ocorram conforme o estabelecido no programa.

Os assuntos mais demandados no período foram: Assistência à Saúde (382 demandas) e Gestão (170 demandas). Entre os sub assuntos com mais registros tivemos : Consulta/Atendimento/Tratamento e os relacionados a Recursos Humanos.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

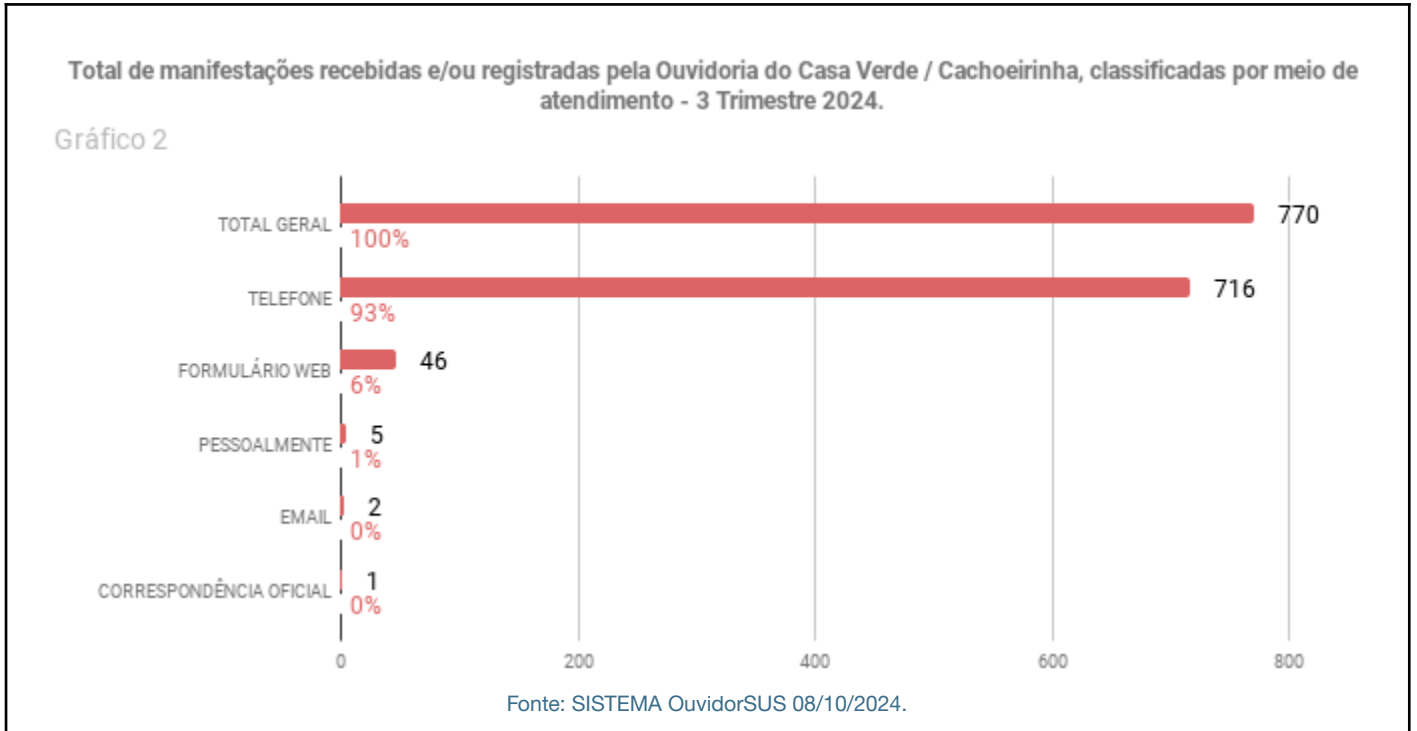


O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas durante os nove meses de 2024 por esta Supervisão Técnica de Saúde. No primeiro trimestre, tivemos o total de 568 demandas, enquanto que no segundo recebemos 595 manifestações, já no terceiro trimestre 770 manifestações, com o total de 1936 demandas recebidas. A média mensal de manifestações recebidas neste ano foi 215. O maior número apresentado foi no mês de setembro, com 267 demandas.

Dentro do trimestre analisado tivemos uma pequena oscilação na quantidade de manifestações recebidas entre os meses e com a média de 256 registros.



## 4. Meios de atendimento

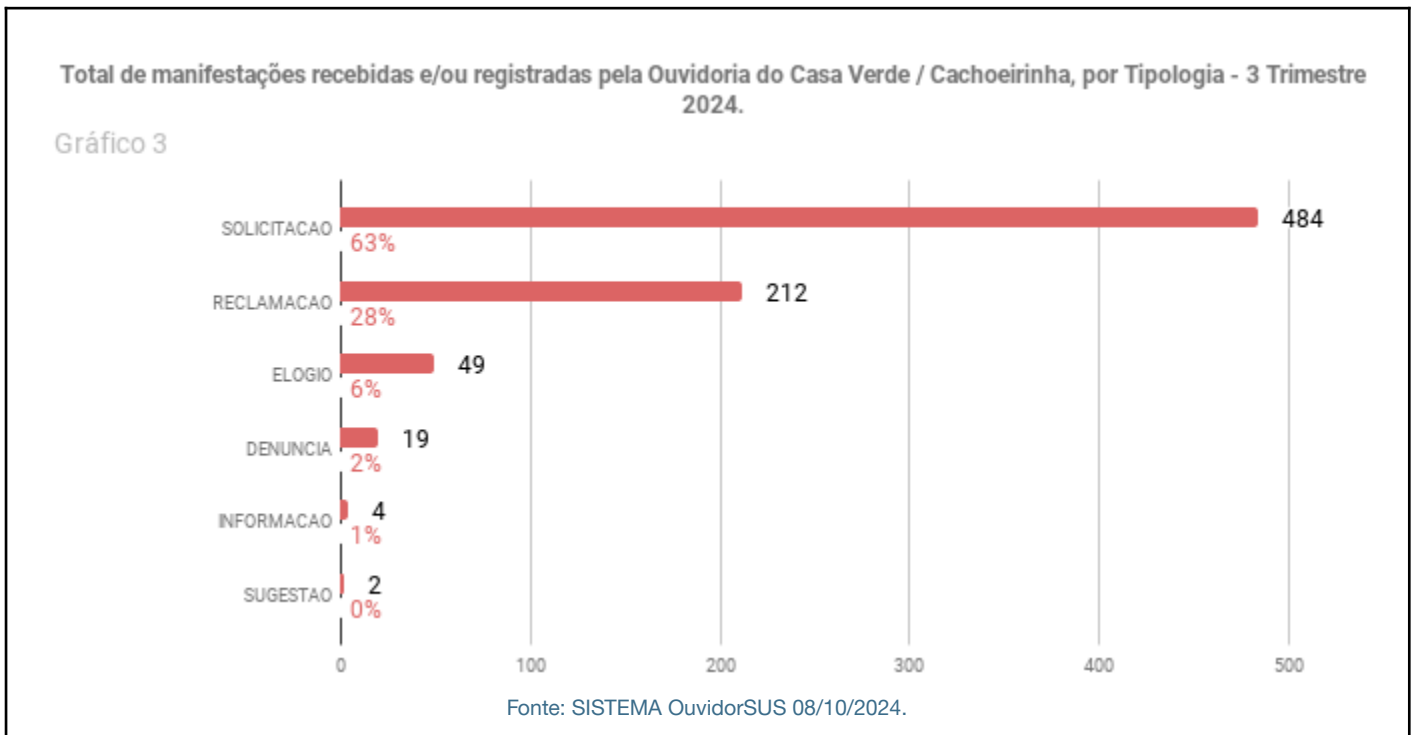


Os canais oficiais de registros de demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone - pela Central SP 156,
- Internet – Formulário WEB Utilizando o Link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Presencial – em unidade de Ouvidoria – Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento das 8h às 16 h).

O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários no terceiro trimestre foi por telefone, compreendendo um total de 93% do total das demandas recebidas, seguido pelo formulário web com 6%. As demandas registradas pessoalmente na Ouvidoria da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão são responsáveis por 1% das demandas registradas no período analisado. Esses dados representam a preferência pelos usuários pela utilização de registro por meio da central de atendimento SP156.

## 5. Classificação das manifestações



As manifestações recebidas dependendo do teor apresentado, podem ser classificadas como:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Elogio;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Informação.

O gráfico acima representa o total de demandas recebidas por cada uma das classificações apresentadas.

No período analisado, recebemos 484 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 63%. Assim como no trimestre anterior, esta foi a classificação com maior incidência e tivemos um aumento de 37,5% comparando o trimestre anterior nesta classificação.

Em seguida a classificação Reclamação compõe 28% das demandas recebidas no trimestre. Tivemos redução de 7% comparando com os dados apresentados no segundo trimestre.

Além destas, recebemos 49 demandas classificadas como Elogio (6%), 19 Denúncias (2%), 04 demandas classificadas como Informação e 02 Sugestões (0%).

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 484 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 63 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%). Comparando com o trimestre anterior tivemos o aumento de 37,5% neste assunto.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 64% são relativos a CONSULTA /ATENDIMENTO/ TRATAMENTO com as consultas para ortopedia e traumatologia tendo maior número, com o total de 36 demandas recebidas no trimestre.

O assunto PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS, é o segundo mais demandado dentro da classificação Solicitação e representa o total de 13% das demandas no trimestre, sendo que o sub assunto fralda descartável foi o de maior número (45 manifestações). Reflexo dos ajustes relacionados ao programa Fralda em Casa. Em relação ao segundo trimestre, tivemos um aumento de 9%.

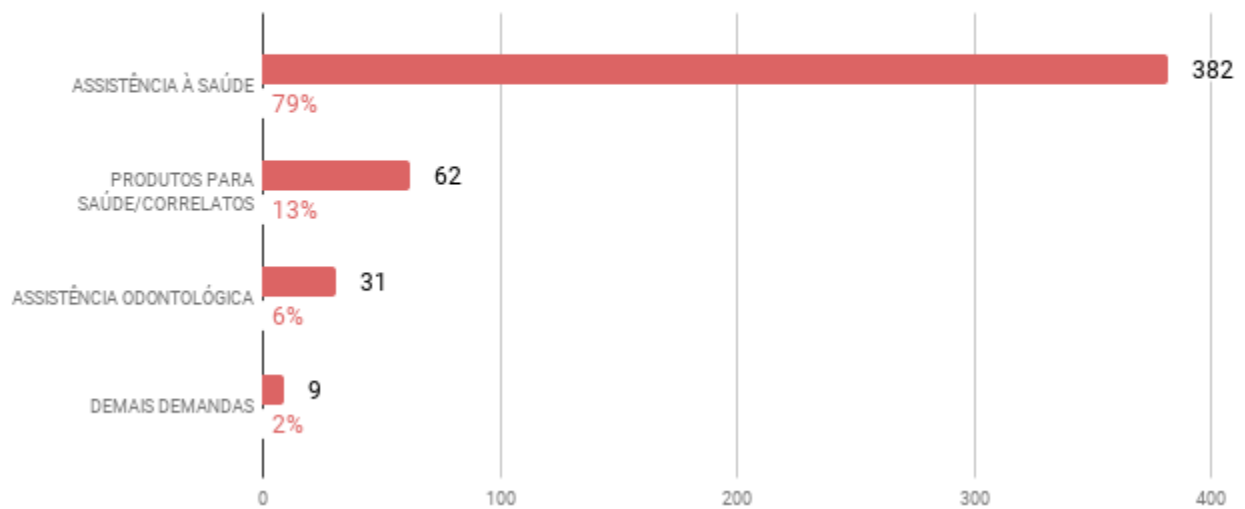
Em relação ao Assunto CIRURGIA, as cirurgias mais solicitadas no trimestre são as ortopédicas, com 29 demandas recebidas.

Vale ressaltar que todas as demandas recebidas foram analisadas, realizados contatos com o usuário e feitas as tratativas pertinentes a cada caso, sendo dadas as devidas orientações, como por exemplo: orientações em relação ao Acesso Avançado e agendamento pelo aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento pelo celular, facilitando o acesso do usuário que comparece à unidade somente na data agendada para o atendimento médico. Em relação às cirurgias, esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA de Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020), lembrando que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico

indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade. Vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 3 Trimestre 2024.

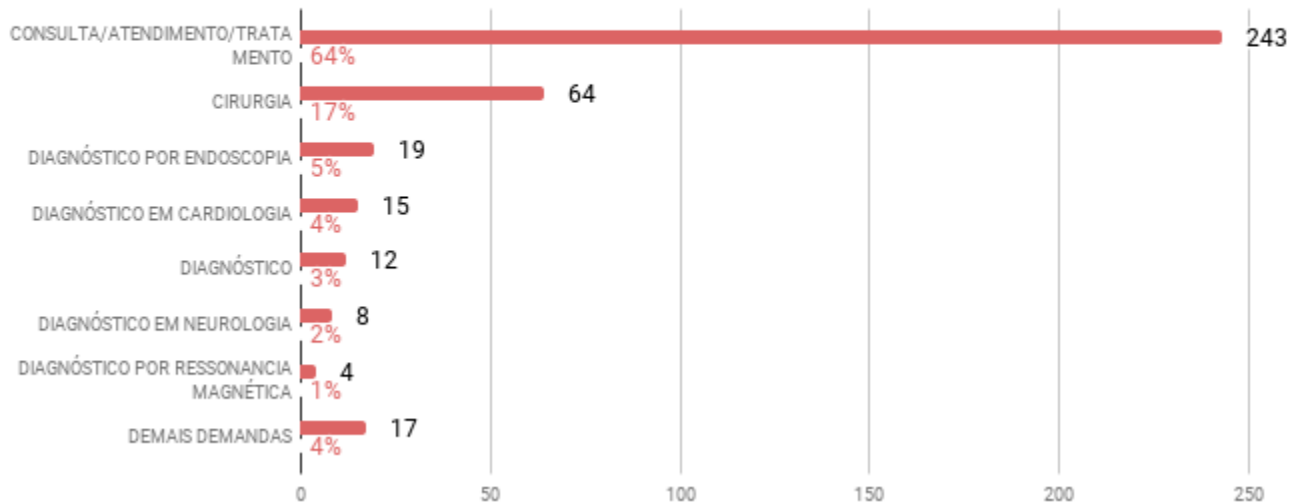
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 212 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total. Sendo que no trimestre anterior tivemos 198 manifestações, houve um aumento de 7%.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão ( 80%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 43% a Recursos Humanos .

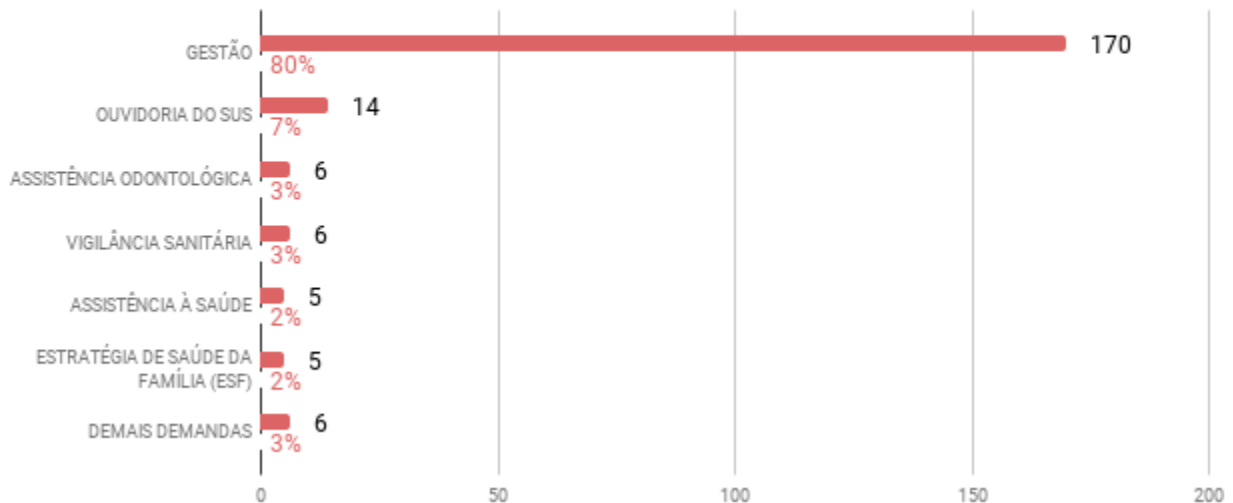
Referente às demandas com tipificação ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, o subassunto 1 mais demandado foi referente à DIFICULDADE DE ACESSO, com 42 demandas recebidas no período. Nestas demandas são evidenciadas, entre outras, a dificuldade de agendamento e atendimento, devido muitas vezes ao desconhecimento referente ao Acesso Avançado ou não concordarem com o protocolo da unidade. Já dentro do subassunto RECURSOS HUMANOS, o quesito Insatisfação relacionada a médicos foi a de maior número, com 34 demandas. Neste quesito, todas as demandas foram avaliadas pelos gerentes e os profissionais foram reorientados



quanto ao atendimento prestado e foi reforçada a importância da boa relação médico-paciente, assim como nas demais demandas relacionadas a recursos humanos houve atuação dos gerentes junto aos profissionais, reforçando a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 3 Trimestre 2024.

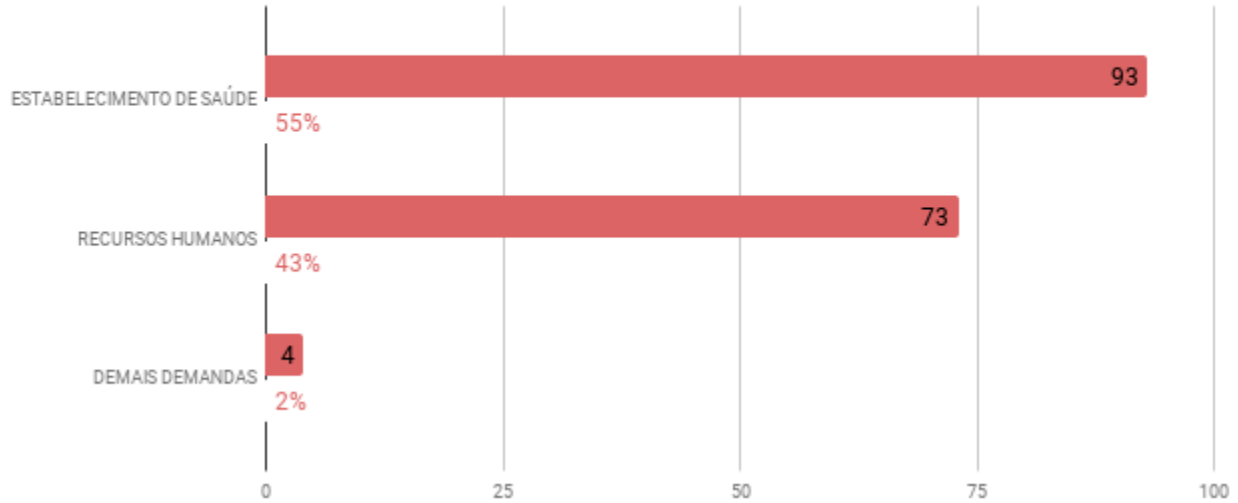
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

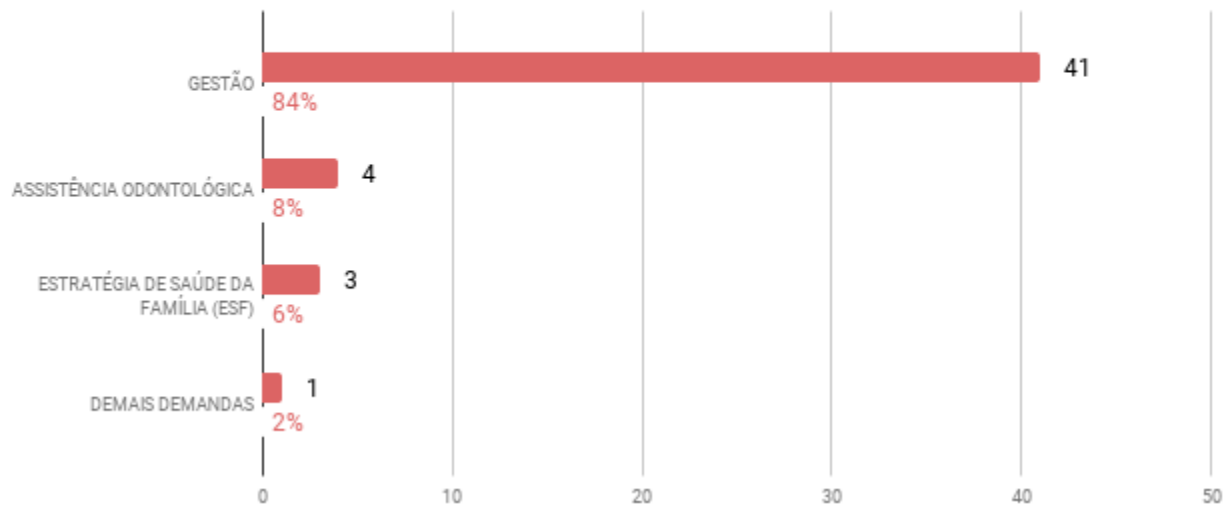
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 49 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi de 16 elogios.

Comparando com o trimestre anterior, onde tivemos 26 elogios, o número de elogios praticamente dobrou no terceiro trimestre. A equipe de saúde foi a mais elogiada no período, com o total de 12 manifestações.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Ressaltamos que as demandas de elogio são um estímulo à melhoria contínua da qualidade dos serviços e os profissionais sentem-se valorizados e reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

## 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 ESPEC PARQUE PERUCHE	176	176	100%
AMA JARDIM PERI	1	2	50%
AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	12	26	46%
AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	23	24	96%
CAPS ADULTO II CASA VERDE	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA	1	2	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE / CACHOEIRINHA	5	5	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS ADELAIDE LOPES	38	38	100%
UBS CASA VERDE	17	18	94%
UBS CASA VERDE ALTA	24	24	100%
UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	60	63	95%
UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER	25	26	96%
UBS JARDIM ANTÁRTICA	16	16	100%
UBS JARDIM PERI	30	31	97%
UBS PARQUE PERUCHE	34	34	100%
UBS VILA DIONISIA	61	62	98%
UBS VILA DIONISIA II	25	25	100%
UBS VILA ESPANHOLA	21	25	84%
UBS VILA SANTA MARIA	19	20	95%
UPA III JARDIM PERI	24	29	83%
UVIS CASA VERDE / CACHOEIRINHA	4	6	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	617	653	94%

A tabela acima apresentada refere-se à Análise de Prazo de Respostas das demandas recebidas por nossas unidades no 3º trimestre de 2024. Nela observamos que das 653 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 617 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 94%.

As unidades que não atingiram a meta de 80% de respostas respondidas dentro do prazo são:

- AMA/UBS Massagista Mario Américo: 9%;
- AMA Jardim Peri: 50%
- CAPS Infantojuvenil II Casa Verde/Cachoeirinha: 50%;
- UVIS Casa Verde/Cachoeirinha: 67%.

Abaixo informamos as justificativas dos gerentes das unidades citadas:

**AMA/UBS Massagista Mario Américo:**

“Na AMA/UBS Integrada Massagista Mário Américo, as tratativas das demandas são realizadas diretamente por esta gerência, na intenção de maior qualificação das respostas/tratativas. Devido muitas demandas e por vezes dificuldade em contatar o município, houve o atraso na inserção das respostas no sistema.

Redobrarei a atenção para o cumprimento dos prazos

Atte,  
Alexandre Souza dos Santos”

**AMA Jardim Peri:**

“Em resposta ao questionamento sobre o não atingimento da meta de 80% das respostas às demandas de solicitação/reclamação em até 20 dias, justificamos que essa situação decorreu principalmente da mudança de unidade com a inauguração da nova UPA e a consequente necessidade de reestruturação dos serviços. A transição envolveu a adaptação e integração de uma nova equipe, a organização de processos internos e a implementação de novos fluxos de atendimento. Esses fatores exigiram e ainda exigem ajustes que garantam que as operações sejam alinhadas com os padrões de qualidade e eficiência estabelecidos.

Atte,  
Silvana A. F. Flausino

**CAPS Infantojuvenil II Casa Verde/Cachoeirinha:**

“Informo que a ouvidoria em questão não foi respondida dentro do prazo visto que a mãe não respondeu às tentativas de contato realizado por telefone.

atenciosamente,

Ruth Silvestre da Silva”

**UVIS Casa Verde/Cachoeirinha:**

“Temos tentado ao máximo nos organizar para o atendimento das ouvidorias dentro do prazo, porém nem sempre é possível, pois são muitas demandas de todos os setores.

Algumas vezes é feita uma tentativa de vistoria inicial sem sucesso ou há um primeiro atendimento, onde são solicitadas algumas alterações e aguardamos a resolução do caso para responder.

Além da demanda represada, principalmente do setor de Vigilância Ambiental, devido à epidemia de dengue.

Mas estamos nos organizando para melhorar esse fluxo.

Att  
Cristiane A. Crivellari”

Comparando com o trimestre anterior, houve o aumento do número de demandas concluídas dentro do prazo de 11%.

Continuaremos atuando para a melhora contínua dos nossos resultados.



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

O Programa de Avaliação de Qualidade (PAQ) foi criado pela Divisão de Ouvidoria do SUS em 2022, a fim de monitorar e acompanhar a qualidade e prazos das demandas recebidas. Nele pode ser avaliado toda a tramitação destas demandas e registrar suas falhas ou observações pertinentes para melhoria contínua dos processos e tornar os dados mais fidedignos possível.

No 3º trimestre recebemos 770 demandas, destas 752 foram avaliadas, o que representa 97,6%. Em comparação com o trimestre anterior, houve um aumento de 0,15% na quantidade de demandas avaliadas. Conforme informado no relatório anterior, houve aumento do RH da equipe de Ouvidoria, com a contratação de um estagiário, o que retrata a importância de ter uma equipe completa para o desenvolvimento do trabalho. Podemos apontar como dificuldade no período o registro do estabelecimento comercial incorreto, pois contamos com unidades homônimas, o que gera dificuldade para o registro realizado pelo Portal SP 156 e pelo usuário em determinar se a demanda se refere ao AMA/AMAE ou UBS homônimo, com isso algumas vezes o direcionamento fica prejudicado. Além disso, essas unidades compartilham espaços, dificultando a identificação correta do estabelecimento. A fim de evitar o redirecionamento e com isso não impactar o prazo de resposta ao usuário, procuramos fazer a verificação do histórico de atendimento das demandas recebidas no sistema SIGA SAÚDE.

## **11. Plano de ação**

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

- Participação em reuniões de gerentes trimestralmente onde apresentaremos o Relatório Trimestral elaborado para a Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS.
- Por meio de sugestões trazidas pelo Conselho Gestor da STS, indicar cursos junto ao PLAMEP, para a capacitação/ atualização dos colaboradores das unidades, com o objetivo de melhorar e tornar ainda mais aos usuários qualificado e humanizado.
- Envio de e-mail pela Ouvidora e Supervisora da STS às unidades com maior número de demandas recebidas mensalmente, assim como para as unidades que não cumpriram o prazo de conclusão de resposta, notificando os gerentes e diretoria da ASF.
- Acompanhamos as demandas, e fazemos conversas com as unidades em manifestações pontuais, com a participação da assessoria técnica da supervisão e supervisora, assim achamos o melhor caminho para resolução das mesmas. E quando necessário contactamos a ouvidoria da Associação Saúde da Família (ASF).
- 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
Reuniões Trimestrais	Apresentar principais pontos de melhorias	Presencial	Trimestralmente	Gerentes	Em andame... ▾
Cursos	Capacitação dos colaboradores	Cursos PLAMEP	Ano 2024	Colaboradores	Em andame... ▾
Contato com unidades	Casos urgentes/específicos	e-mail e/ou telefone	Ano 2024	Ouvidoria/Supervisora/Assessor técnico	Em andame... ▾
E-mail para gerentes/ASF	Notificação	e-mail	Ano 2024	Ouvidoria/Supervisora	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
17/07/2027	Reunião de gerentes na STS	Alinhamento de processos e Ouvidorias	Simone Margareth Pera Fernandes, supervisora e gerentes das unidades
20/08/2024	Reunião do Conselho Gestor da STS	Apresentar o Relatório de Ouvidoria do 2º trimestre de 2024	Simone Margareth Pera Fernandes
22/08/2024	Reunião com Ouvidoria da Coordenadoria de Saúde Norte	Alinhamento de processos	Simone Margareth Pera Fernandes e Catia C. P. Ramos
19/09/2024	Reunião SMS	Apresentação no novo Sistema Integrado de Gestão de relacionamento com o cidadão (SIGRC)	Catia C. P. Ramos



**Reunião de gerentes na STS**



**Reunião dia 19/09/2024 SMS**

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

Durante o segundo trimestre de 2024, tivemos o maior número de demandas referentes à classificação Solicitação, seguido pelas Reclamações, da mesma forma do que foi apresentado no segundo trimestre.

O assunto Assistência à Saúde e Produtos para a Saúde e Correlatos foram os mais solicitados no período, da mesma forma que no período anterior. Dentre as solicitações de consultas, a especialidade que se destacou foi ortopedia e traumatologia. Já em relação à solicitação de cirurgias as ortopédicas forma a de maior incidência. Vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a Regulação Local e que os usuários sejam devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020, não sendo da governabilidade da unidade.

Ainda tivemos o subassunto fraldas como mais demandado dentro do assunto Produtos para a Saúde e Correlatos, reflexo dos atrasos/dificuldades na entrega dos insumos e ajustes finais do Programa Fralda em Casa.

Em relação às reclamações, a dificuldade de acesso foi a de maior número no terceiro trimestre, da mesma forma que no trimestre anterior. Ressaltamos que as orientações aos usuários sobre as rotinas e protocolos da unidade, assim como as possibilidades de consulta por meio do Acesso Avançado e uso do aplicativo Agenda Fácil são realizadas pelos gerentes e devem continuar a ser difundidos.

Os elogios apresentados aos colaboradores valorizam o trabalho desempenhado e estimulam a melhoria contínua, devendo ser divulgado ainda mais aos usuários essa forma de manifestação.

Esta ouvidoria preza pelo bom relacionamento com os gerentes e os aciona sempre que necessário.

Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados apresentados, por meio da qualidade de respostas e resolutividade das demandas apresentadas, assim como em conjunto com a ouvidora da ASF, gerenciamos e orientamos as unidades, quanto ao cumprimento dos prazos de respostas.

Em continuação ao desenvolvimento do plano de ação elaborado anteriormente, foram realizados no terceiro trimestre os seguintes cursos

para os colaboradores : Prevenção quaternária, Casos complexos em saúde mental, Cuidando de quem cuida- PAI, Cuidados Paliativos, Coordenação cuidado/Regulação, Transtorno Mental Comum e o cuidado a hiperutilizadores, Atualização de documentos- Central de Materiais e esterilização, Inserção e retirada de DIU e dor Crônica- problemas osteomusculares.

Estes cursos são fundamentais para a capacitação dos profissionais e com isso melhorar ainda mais a qualidade nos atendimentos e processos.

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

Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados apresentados, por meio das demandas recebidas, como uma ferramenta de gestão.

Semanalmente são levantados os tópicos principais e com isso são tomadas as medidas adequadas para solucionar os problemas de forma ágil.

A atuação junto ao Conselho Gestor da Supervisão e, quando necessário, em Conselhos Gestores das unidades, é fundamental para o contato com os três segmentos (usuário, trabalhador e gestor), a fim de juntos procurarmos soluções melhores na qualidade dos nossos serviços. Nesses encontros, são tratadas pautas de interesse aos usuários e aproveitamos a oportunidade para trazer informações sobre os diversos programas e serviços disponibilizados nas nossas unidades. Com isso, temos os conselheiros como multiplicadores dessas informações em seus territórios.

Em reunião com gerentes, na maioria das vezes com periodicidade semanal, alinhamos os processos e buscamos sempre a melhoria dos mesmos. Além disso, sempre que for necessário convocamos reuniões extraordinárias ou pontuais, dependendo do assunto ou urgência em questão.

As manifestações muitas vezes são acompanhadas também pela área técnica da supervisão, para que juntos (Supervisão, ouvidoria e assessoria técnica) alcancem a melhor resolutividade do caso, e também sejam feitos os ajustes necessários dos fluxos e processos.

**Simone M. P. Fernandes**  
Analista de Saúde - Cirurgiã Dentista  
Ouvidoria

stscasaverdec@prefeitura.sp.gov.br  
(11) 3931-4773  
(11) 3931-9833

STS CASA VERDE / CACHOEIRINHA / LIMÃO  
R. Ferreira de Almeida 73  
02517-150 Jardim das Laranjeiras



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

**Catia C.P. Ramos**  
Analista de Saúde - Enfermagem  
STS Casa Verde/Cachoeirinha

catiacpr@prefeitura.sp.gov.br  
stscasaverdec@prefeitura.sp.gov.br  
(11) 98882-9589  
(11) 3931-4773

STS Casa Verde/Cachoeirinha  
Rua Ferreira de Almeida, 73  
02517150 Jardim das Laranjeiras/SP



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

**Silvia Regina Pinto**  
Supervisora Técnica de Saúde  
Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde  
/Cachoeirinha/Limão

stscasaverdec@prefeitura.sp.gov.br  
silviaregina@prefeitura.sp.gov.br  
(11) 3931-7092  
(11) 3931-4773

Rua Ferreira de Almeida, 73  
02517-150 Jardim das Laranjeiras



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE





## **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\\_assistenciais/Unid Municipal Saude Super Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Municipal_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=26733>

[4](#)



### **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=32301](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=32301)

7

