

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE FREGUESIA DO Ó /  
BRASILÂNDIA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA  
Endereço: Rua Pedregulho, 10. Vila Bancária Munhoz. Cep 02757-110  
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, 38p.

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**

Dra. Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia**

Dra. Maria Aparecida Faustino

**Ouvidor**

Dra. Rosa Christina Tavorari Arnold

**Equipe de Ouvidora**

Willian Alves de Lima

Nilvea da Penha Sesso Moura

## **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>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>12</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>15</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>26</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>27</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>29</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>31</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>32</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>34</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>35</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>37</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>38</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A organização da Saúde no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó / Brasilândia, que compõem a área de abrangência do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia. A Organização de Saúde que administra os serviços no nosso território é a Associação Saúde da Família (ASF).

### **Distrito Administrativo da Brasilândia:**

- 02 AMAS/UBS Integrada Ladeira Rosa e Jardim Paulistano.
- UPA Jardim Elisa Maria I.
- Hospital Dia Brasilândia que atende as seguintes especialidades: Oftalmologia, Endocrinologia, Ortopedia, Cardiologia, Hematologia, Neurologia adulto, Neurologia infantil, Pneumologia, Proctologia, Urologia, Mastologia Vascular/Angiologia, Anestesiologia, Dermatologia, Cirurgia Geral, Gastroenterologia e Nefrologia.
- 03 Centros de Atendimentos Psicossocial sendo 01 CAPS Adulto, 01 CAPS Álcool e Drogas, no Distrito da Brasilândia e 01 CAPS Infantil, no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó.
- 03 Unidades de Acolhida.
- 03 Residências Terapêuticas.
- 01 Equipe de EMAD – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar – UBS Fátima de Jesus Viana Rosa
- 16 Unidades Básicas de Saúde. Destas 16, 15 são do Modelo Estratégia Saúde da Família e 01 Modelo Tradicional.

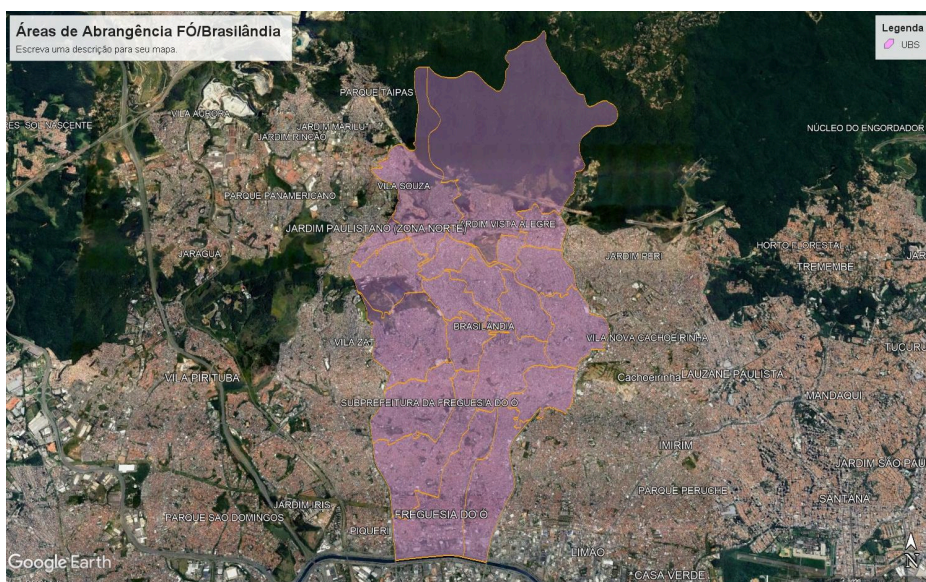
### **Distrito Administrativo da Freguesia do Ó:**

- Ama/UBS Vila Palmeiras, retornou ao seu espaço físico original, pois tivemos a entrega da UPA III 21 DE Junho.
- UPA III 21 de Junho, entregue dia 04/07/2024. Evoluímos de um Pronto Socorro para UPA III, isso trouxe um grande avanço para nosso território.
- Ambulatório de Especialidades da Freguesia do Ó, unidade da Municipalidade (Direta), que atende as seguintes especialidades: Angiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Neurologia Adulto, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Reumatologia, Psicologia e Nutrição.
- CCI- Centro de Convivência Infantil
- CECCO – Centro de Convivência e Cooperativa da Freguesia do Ó e Brasilândia.
- CER II – Centro Especializado de Reabilitação da Freguesia do Ó e Brasilândia, atende a toda região.

- 02 Equipes no CER II De APD – Acompanhante de Pessoas com Deficiência.
- CRST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, atende toda a demanda da Região Norte.
- Laboratório Municipal de Saúde Pública Nossa Senhora do Ó – atende a todas as unidades da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRS-N).
- SAE/DST/AIDS – Serviço Ambulatorial Especializado. Atende a toda região.
- UVIS – Unidade de Vigilância em Saúde, responsável pela Vigilância Sanitária, Ambiental e Epidemiológica da área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.
- 01 Equipe de EMAD – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar SAE/DST/AIDS.
- 06 Unidades Básicas de Saúde (UBS). Destas 02 são no Modelo de Estratégia Saúde da Família e 04 no Modelo Tradicional.

No âmbito das ações do Avança Saúde, as unidades básicas na Freguesia do Ó/Brasilândia foram submetidas ao processo de acreditação ONA, cujas visitas tiveram início em abril de 2023. Até o final de maio de 2024, foram acreditadas 11 unidades do território:

- UBS Vila Progresso – Jardim Monte Alegre;
- UBS Elisa Maria II;
- UBS Jardim Elisa Maria I;
- UBS Vila Terezinha;
- AMA/UBS Jardim Ladeira Rosa;
- UBS Jardim Vista Alegre;
- AMA/UBS Jardim Paulista;
- UBS Cruz das Almas
- UBS Jardim Guarani
- UBS Fátima de Jesus Viana Rosa;
- UBS Dr. Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão;







## 2. Panorama Geral do período

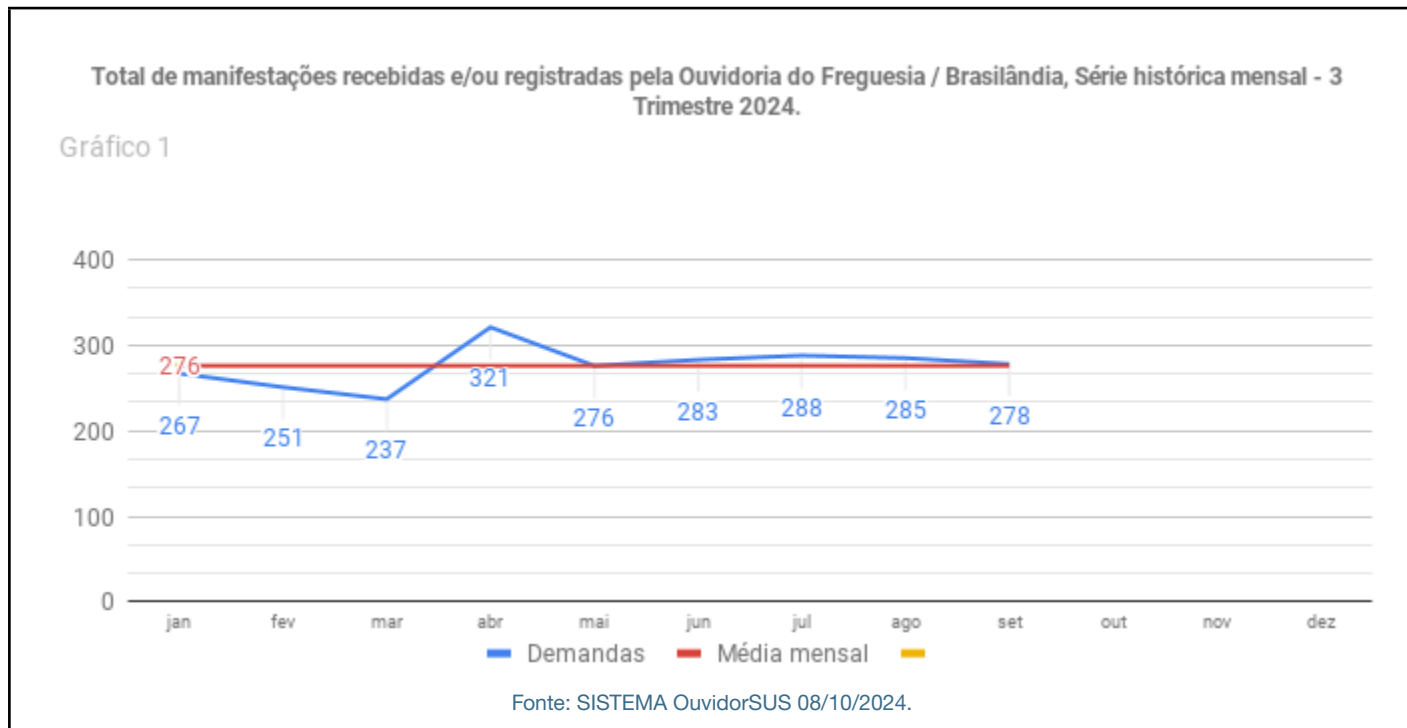
A Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/ Brasilândia, atendendo a determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas recebidas no terceiro trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio do Banco de Dados do sistema Ouvidor SUS.

Esse trimestre foi marcado por grandes conquistas em nosso território: tivemos a inauguração no dia 03/07/2024 de 02 unidades, a UBS JD.DAMASCENO e UBS SANTO DIAS. E nesse mesmo dia também foi entregue a reforma do Pronto Socorro, que evoluiu para UPA III 21 de JUNHO, trazendo um grande avanço para o nosso território.

Nesse período, continuamos a receber demandas sobre atraso nas entregas das fraldas. Está ocorrendo um desajuste entre a empresa dos Correios com os munícipes, sendo que as instâncias superiores foram cientificadas e estão procurando uma melhor solução para o problema.

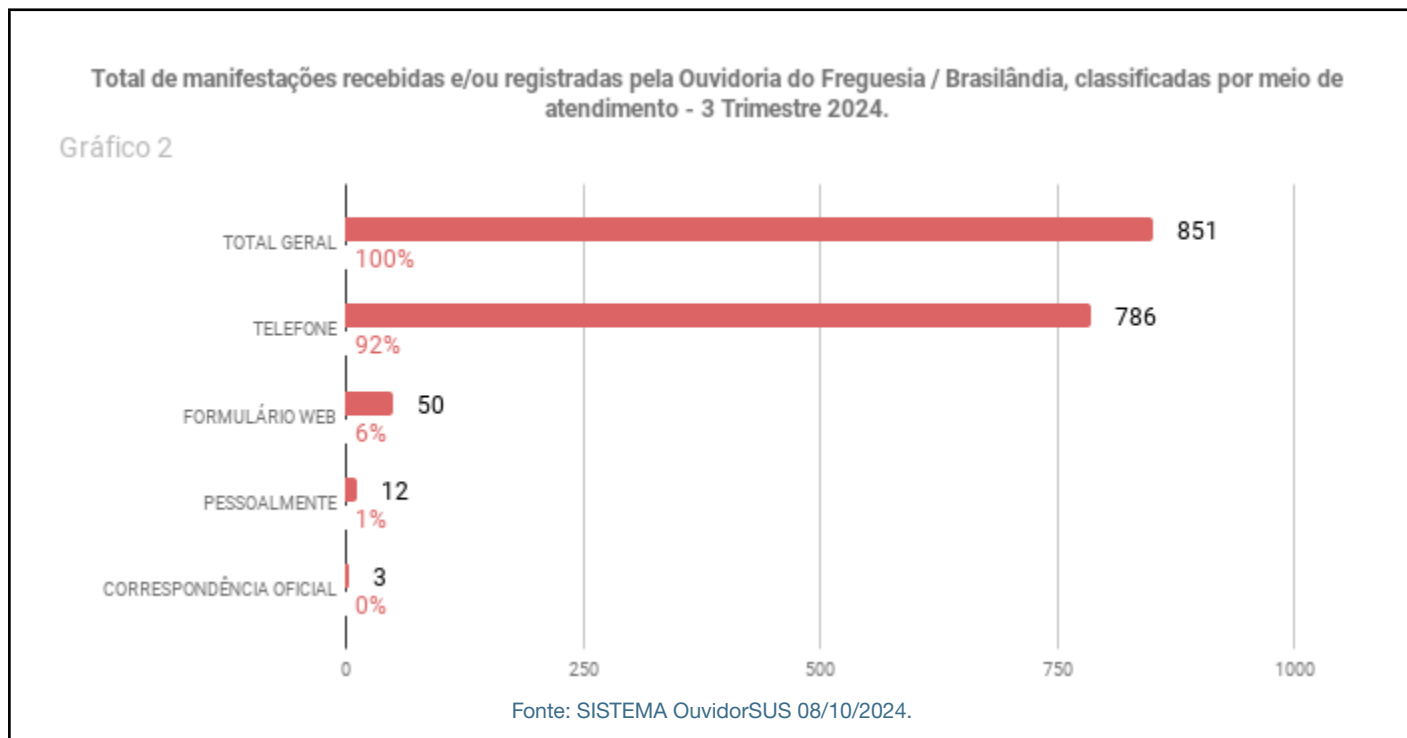
A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS, datado de 08/10/2024, referente ao segundo trimestre de 2024, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos, que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



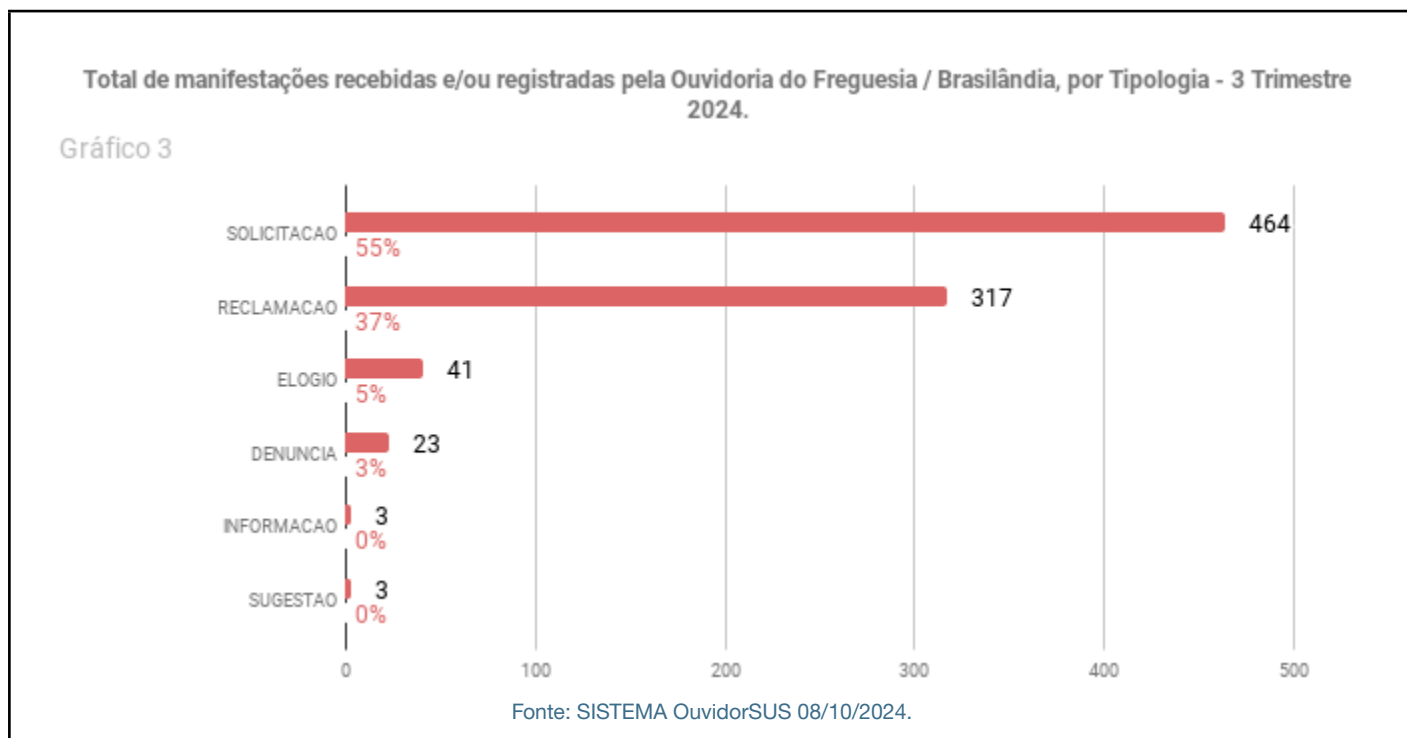
Avaliando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas, no 3º trimestre de 2024, observa-se que ocorreu uma média de 284 manifestações mês, sendo que houve um equilíbrio de demandas entre os meses deste trimestre. Com a diminuição do surto de Dengue, Influenza e Covid podemos entender que esse trimestre retrata a rotina normal da ouvidoria.

## 4. Meios de atendimento



Avaliando o gráfico acima, que apresenta os meios de recebimento das manifestações registradas no 3º trimestre de 2024, podemos avaliar que 92% das manifestações foram registradas via telefone e formulário web, principalmente pelo canal oficial 156. Esse índice se mantém em relação aos trimestres anteriores, mostrando que a população está bem adaptada e sabendo usar os canais oficiais da Ouvidoria do SUS.

## 5. Classificação das manifestações



No 3º trimestre, foram registradas no sistema OuvidorSUS um total de 851 manifestações, sendo que destas, 464 estão classificadas como "Solicitações", seguidas de 317 classificadas como "Reclamações", 41 classificadas como "Elogio", 23 classificadas como "Denúncia", 03 classificadas como "Informação" e 01 classificadas como "Sugestão".

Em relação ao trimestre passado, tivemos uma redução de 3% de manifestações, devido ao declínio do surto de dengue e influenza.

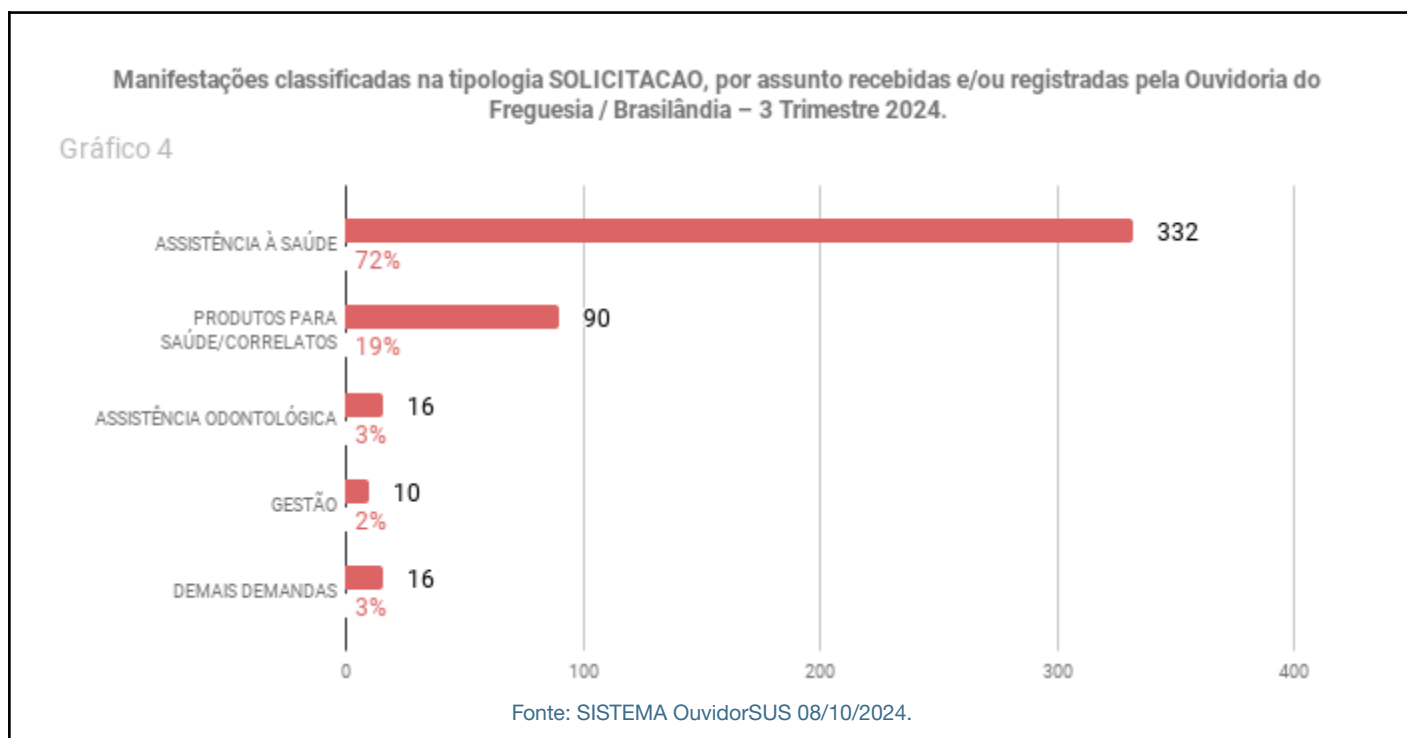
No decorrer desse relatório vamos falar sobre essas manifestações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 464 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 55 % do total.

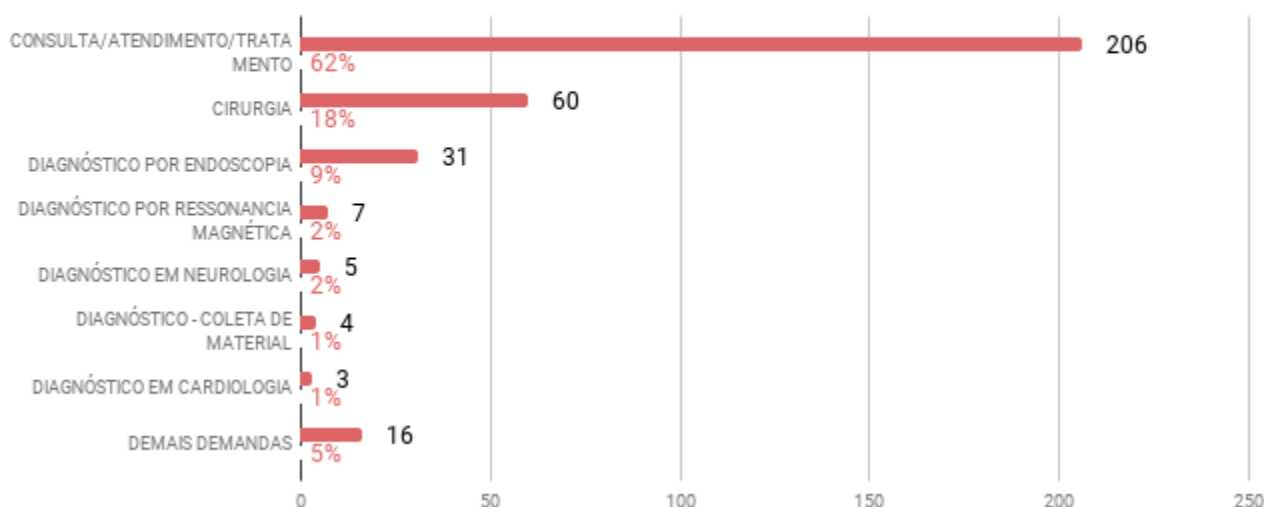
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência À Saúde (72%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 18% a Cirurgias .



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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Na análise das manifestações registradas no trimestre avaliado, observou-se que das 851 manifestações, o número de registros na tipologia "Solicitações" foi 464, evidenciando em relação às demais classificações, com predominância nas solicitações de consulta com clínico, pois não concordam com a implantação do Acesso Avançado. Para conseguir acesso à consulta com o clínico, o paciente tem que ir diariamente à unidade, para conseguir a vaga do dia. Muitos não concordam com esse programa, pois não conseguem agendar consulta e perdem muito tempo para saber se vão ou não conseguir a consulta do dia, e assim sentem-se prejudicados em relação ao trabalho, pois não podem chegar atrasados vários dias seguidos. Solicitam que volte o agendamento de consulta com o clínico.

Dentro do subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, tivemos 42 (20,4%) solicitações de Clínica médica; 23 (11,17%) de Neurologia e 13 (6,31%) de Ginecologia e Urologia. As solicitações de médico clínico e ginecologia foram absorvidas pelas unidades. As unidades ainda têm como suporte o aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento de consultas por meio do celular, onde estas vagas são disponibilizadas diariamente, facilitando o acesso do usuário que comparece na unidade somente na data agendada para seu atendimento médico.

Nas consultas de especialidades foram relacionadas em sua grande maioria à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez.

Com relação a estas solicitações, as unidades qualificam suas filas de espera periodicamente, por meio da equipe multiprofissional dando suporte à Regulação local. Também foi observado um número significativo de solicitações para retorno na consulta de especialidade, pois houve uma alteração de SMS na configuração das vagas de retorno.

Seguido pelas solicitações de cirurgia, observamos que as solicitações foram 17 (28,4%) de cirurgia geral, 12 (20%) de cirurgia cardiológica e 10 (16,7%) de cirurgia ortopédica. Esclarecemos que os usuários são 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 pela 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 no sistema, salvo se houver critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da STS e/ou da unidade.

A Análise dos subassuntos mostrou em evidência as manifestações de “Diagnósticos por endoscopia em âmbito hospitalar”, porém esse tipo de exame é agendado por meio da Regulação Central, de acordo com a prioridade e a disponibilidade de vaga, e a unidade não tem governabilidade sobre este assunto. As demais “Solicitações” envolvendo diagnósticos, já foram agendados e/ou devidamente inseridas no Sistema SIGA de Saúde e terão seus agendamentos realizados por meio da Regulação da CRSN - Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Reforçamos que os encaminhamentos para consultas/exames especializados são inseridos no Sistema SIGA Saúde, utilizando-se critérios de prioridade do encaminhamento, status de complexidade e tempo de espera. Importante pontuar que, enquanto o usuário aguarda o agendamento, são acompanhados pela equipe médica da unidade.

## **7. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

As 317 Reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão ( 85%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

Na análise das demandas classificadas como "RECLAMAÇÃO", observamos que a maior incidência de registros foi em relação aos subassuntos Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos.

No que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, com um total de 147 manifestações, muitos estão relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno, por meio de Call Center, a insatisfação com o acesso avançado, onde muitos munícipes reclamam pela ausência de um agendamento prévio das consultas e pelo não recebimento de fraldas pelo correio. Em relação aos agendamentos de retorno às unidades, já solucionaram a demanda com os usuários. Quanto às manifestações sobre o acesso avançado, as unidades fazem uma educação permanente com o paciente. No caso da entrega das fraldas, cabe à unidade sempre atualizar o cadastro do paciente, e informar a Coordenadoria Regional de Saúde Norte sobre as intercorrências.

No que se refere a **Recursos Humanos**, apresentou um total de 121 manifestações, muitas relacionadas à falta de profissional correspondendo a 10,75% e à postura inadequada durante o atendimento, com referência a rispidez/falta de cordialidade. Sobre esse segundo aspecto, este se estende também aos funcionários do acolhimento e recepção. Essa insatisfação corresponde a 93,4% das manifestações. Os gerentes das unidades envolvidas esclarecem que os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, reforçando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Muitas demandas referem-se ao descontentamento do fluxo de atendimento do Acesso Avançado. Diante disso, os profissionais das unidades estão empenhados em esclarecer para a população esse modelo de atendimento, acolhendo os mesmos e encaminhando para avaliação e direcionamento de suas demandas.

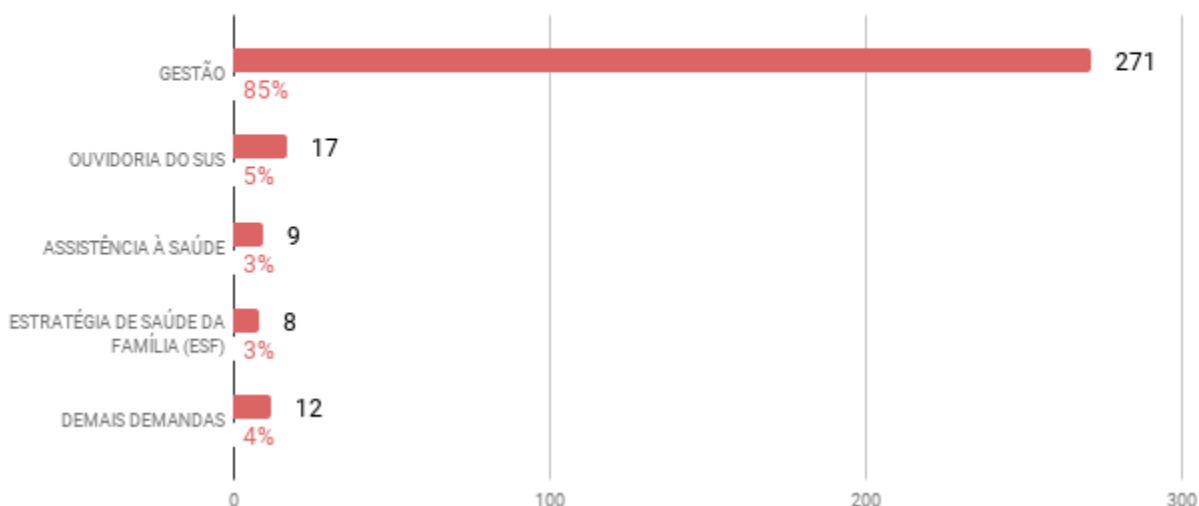
Esse trimestre ainda tivemos muitas reclamações pelo atrasos nas entregas das fraldas. Em todas as manifestações a unidade responsável verificou o cadastro do paciente, o número de rastreio do



Correio e informou a STS sobre o problema. Assim esperamos que essas reclamações sejam sanadas com o tempo.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Freguesia / Brasilândia - 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 Freguesia / Brasilândia - 3 Trimestre 2024.

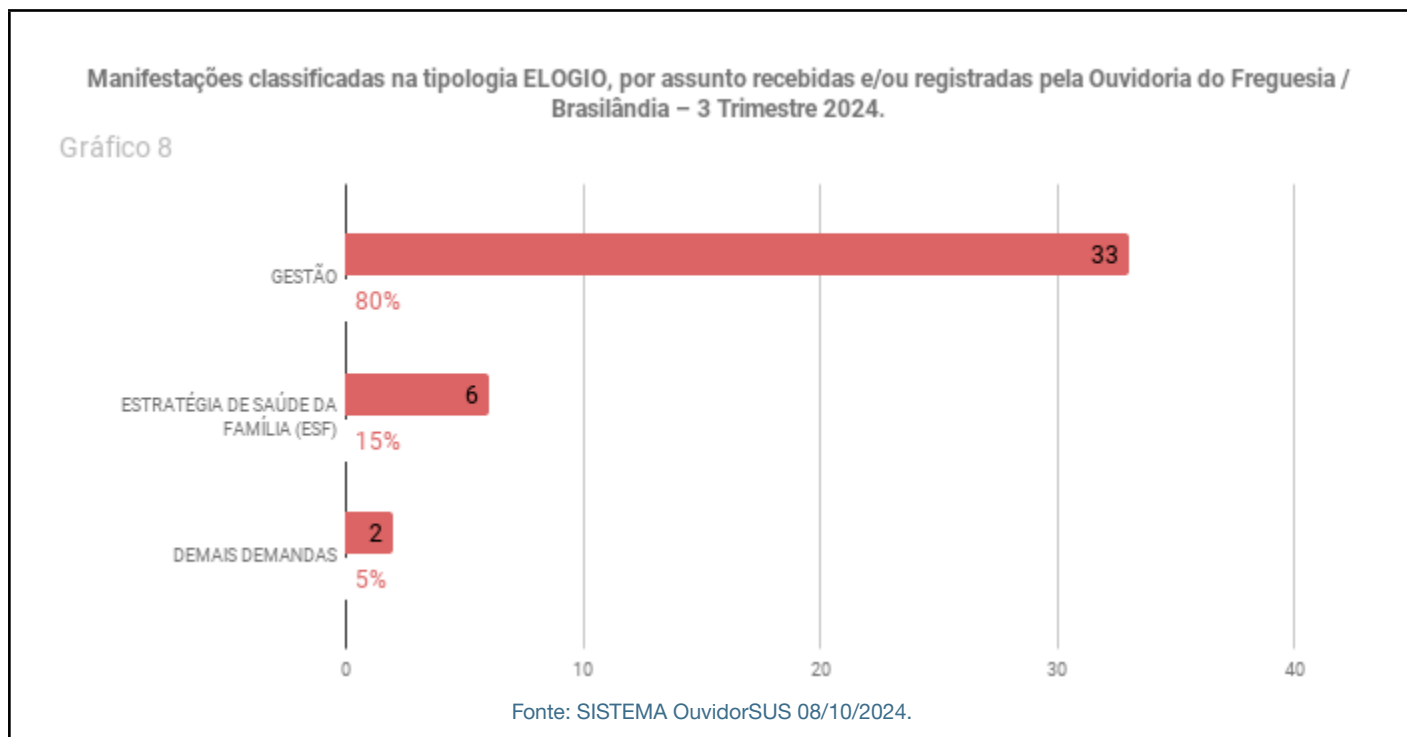
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 41 **elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 80%. A média mensal no trimestre foi 13,7 elogios.



Na análise das manifestações classificadas como “Elogios”, é muito satisfatório receber essas demandas, pois o profissional e /ou a equipe sentem-se valorizados pelo trabalho realizado.

Nas demandas classificadas como “Elogio”, 80% delas estão no subassunto Gestão, tivemos muito profissionais das unidades elogiados e algumas elogiavam a equipe toda, desde os profissionais da recepção, regulação, enfermagem e médicos e 15% estão relacionadas a ESF, principalmente as agentes comunitárias.

Agradecemos muito esse programa de valorização ao profissional, pois o reconhecimento sempre é um estímulo para uma melhor atuação laboral.

## 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/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	47	47	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	35	40	88%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	46	46	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	3	4	75%
AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó	26	32	81%
CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA	0	1	0%
CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	12	12	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER II FREGUESIA DO O / BRASILANDIA	1	4	25%
PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	45	48	94%
SAE DST/AIDS NOSSA SENHORA DO O	2	4	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILANDIA	3	4	75%
UBS BRASILÂNDIA	25	28	89%
UBS CRUZ DAS ALMAS	18	18	100%
UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	37	37	100%
UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTOFARO MARTINS	13	13	100%
UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	20	20	100%
UBS JARDIM DAMASCENO	16	16	100%
UBS JARDIM GUANABARA	18	21	86%
UBS JARDIM GUARANI	28	28	100%
UBS JARDIM ICARAÍ BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	21	27	78%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM VISTA ALEGRE	36	36	100%
UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO	23	37	62%
UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	6	13	46%
UBS SANTO DIAS	2	4	50%
UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	32	34	94%
UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	42	43	98%
UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	24	30	80%
UBS VILA TEREZINHA	18	18	100%
UNIDADE HOSPITALAR - BRASILANDIA FO	112	112	100%
UPA JARDIM ELISA MARIA I	12	15	80%
Total	727	796	91%

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 796 demandas classificadas como "Solicitação e Reclamação", dessas 727 foram respondidas no prazo determinado de até 20 dias, correspondendo a 91% das demandas respondidas dentro do prazo.

As unidades que não atingiram a meta foram: SAE DST/AIDS FÓ com 50%, CER II FÓ/BRAS com 25%, AMA/UBS INTEGRADA PALMEIRAS com 75%, UBS SANTO DIAS com 50%, UBS NOVA ESPERANÇA com 46%, UBS MARIA CECÍLIA com 62%, UBS JD ICARAÍ com 78% e CAPS AD III FÓ/BRAS 0%.

Seguem as justificativas dos gerentes de unidades:

**- UBS Maria Cecília:**

"Bom dia

Infelizmente nos meses de junho e julho não foi possível responder às demandas de ouvidorias em tempo hábil. Procuro responder 100% das demandas eu mesma, pois entendo que faz parte da gestão ter conhecimento e acompanhar as demandas dos munícipes, porém no mês de junho a unidade estava extremamente envolvida na preparação da visita para acreditação e no mês de julho, adequando algumas demandas, pois a unidade ficou para revisita. Em agosto e nos meses seguintes, estamos respondendo às demandas dentro do prazo, pois organizamos melhor a agenda.

At.te

Telma Maria Faria Yadoya

Gerente"

**• CER II FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA**

"Bom dia!

Segue justificativa:

Com relação ao trimestre anterior, houve piora do índice, porém ao analisarmos minuciosamente as demandas não respondidas no prazo, referem-se ao final do mês de junho.

Desde então, estamos nos empenhando e implementamos mais processos de vigilância para que não ocorram atrasos. Vale ainda ressaltar que parte dessas demandas referem-se a solicitações de cirurgias que não estão sob agendamento do serviço, sendo necessária articulação com regulação externa para melhora do padrão de respostas.

Att

Joyce

Gerente”

- **UBS Santo Dias:**

“Bom dia!

Embora a **UBS Santo Dias** tenha apresentado um desempenho abaixo do exigido, é importante destacar que a unidade está em sua fase inicial de operação, recém-inaugurada, e que a gestão ainda está em processo de adaptação. Nesse período de transição pode resultar em alguns desafios operacionais, como ajustes nos processos internos e treinamento da equipe, o que impacta temporariamente o cumprimento dos prazos estabelecidos. Contudo, reconheço que é fundamental implantar ações corretivas e um plano de melhoria para garantir que o desempenho da unidade atenda aos padrões esperados no curto prazo.

Agradeço pela compreensão e nos comprometemos a trabalhar para que a UBS Santo Dias se estabeleça como uma unidade eficiente e eficaz, cumprindo os prazos e padrões estabelecidos pela organização.

Danilla Rezende Koga

Gerente”

- **AMA/UBS VILA PALMEIRAS:**

“Bom dia,

Peço desculpas quanto ao atraso da manifestação em questão, pois esse foi um período em que tive que absorver as demandas tanto da UBS Vila Palmeiras como da UBS Guanabara e devido à alta demanda, alguns prazos foram perdidos.

Informo que já solucionamos todas as ouvidorias que estavam em atraso.

Att.

Astrid Maria Toloí

Gerente”

- **SAE AIDS FÓ:**

“Bom dia!

Sobre a manifestação nº. 5931097, já entramos em contato com a reclamante, informando que está na regulação central, no aguardo de vaga.

A manifestação nº. 5949694 envolve a enfermeira N., que se encontrava de férias, e será respondida.

Att.,

César

GERENTE”

- **UBS NOVA ESPERANÇA:**

“Bom dia, Rosa, tudo bem,

Conforme solicitado, segue breve relatório sobre a situação das ouvidorias do NE:

Observando o painel de ouvidorias de 2024, percebe-se que ao longo dos meses o número de demandas de reclamação têm diminuído. Também se observa que nos 10 primeiros meses do ano, 60% das demandas não foram respondidas no prazo determinado, 40% não. Entretanto, nos últimos três meses 100% das respostas foram inseridas no prazo.

Muito obrigado,

Luiz Fernando de Matos

Gerente”

- **CAPS AD III:**

“Bom Dia

Justificamos o não cumprimento do prazo para resposta da demanda recebida no CAPS AD Brasilândia, devido ao desligamento do gerente



da unidade, no período indicado a unidade recebeu apenas uma demanda, que infelizmente perdemos o prazo. Informamos que a unidade está sob nova gestão, capacitada para acompanhar de perto as demandas que chegam, tratar e responder dentro do prazo estabelecido evitando novas ocorrências como esta.

Att,

Glaucia Galvão  
Gerente substituta.”

- **UBS JARDIM ICARAÍ:**

“Plano de Ação para respostas às demandas de Ouvidoria da UBS Jardim Icarai-Brasilândia

Do total de demandas em 2024 foram 73 manifestações, sendo: 40 solicitações, 29 reclamações, 12 solicitações, 3 elogios e 1 sobre informações.

Julho foram respondidas 15 manifestações, sendo 8 sobre o desabastecimento de fraldas.

1. Demandas de Ouvidoria estão sendo respondidas semanalmente todas às sextas feiras pela gerente ou RT da unidade.
2. A manifestação nº 5860736, de 13/07 foi devolvida à unidade, pois devido à inconsistência do sistema replicou e alterou a resposta deixando o texto confuso, sendo necessária a revisão e encaminhamento de nova resposta.
3. A demanda nº 5943404, de 19/10 foi inserida a resposta no status "Em análise", foi alterada para concluído.
4. Realizar a análise periódica das devolutivas das respostas por meio de telefone,
5. Monitoramento mensal Ouvidorias através do Painel.

Grata

Cássia Paz

Gerente.”

Neste trimestre podemos verificar uma ótima mudança nos índices em relação ao trimestre anterior, aumentamos de 88 para 91% das demandas fechadas no prazo, permanecemos com 08 unidades com

respostas fora do prazo, porém já estamos realizando reuniões com as mesmas, onde orientamos e criamos estratégias para obter a meta solicitada. Neste trimestre, 02 unidades, Ama/Ubs integrada Vila Palmeiras e Ubs Jd Icaráí, que sempre responderam no prazo ficaram um índice muito próximo à meta, consideramos uma falha pontual, pois não é o habitual nestas unidades. Temos unidades, como Amb Fó e Ama/UBS Jd Ladeira Rosa, que estão respondendo dentro do prazo. A UBS Santo Dias foi inaugurada em julho, está em fase de adaptação e a UBS Nova Esperança está com gerência nova que está empenhada em mudar e manter tudo respondido dentro do prazo.

A nossa meta continua sendo alcançar 100% das unidades com respostas dentro do prazo correto.

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

A PAQ foi criada pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS, é uma planilha onde conseguimos visualizar e compreender o caminho das manifestações, com seus prazos, suas falhas e identificando em qual unidade isso ocorre.

No terceiro trimestre, recebemos 851 demandas e foram avaliadas 768. Por ser a PAQ uma planilha dinâmica, temos a compreensão que nesse trimestre avaliamos a finalização das demandas do trimestre anterior e parte das demandas recebidas no final do trimestre serão avaliadas no próximo trimestre.

Por meio dela identificamos a dificuldade dos atendentes da Central SP 156, no caso de haver unidades homônimas. No nosso território temos unidades que compartilham espaços, isso também dificulta a identificação correta do estabelecimento da demanda, pois o próprio paciente não consegue se expressar corretamente. Como unidades que têm o mesmo nome em regiões diferentes de São Paulo.

Os maiores problemas relacionados ao conteúdo das demandas já foram identificados e avaliados nesse relatório.

Sobre as demandas de Reclamação sobre Recursos Humanos, vamos acompanhar e conversar com as unidades sobre treinamentos e reorientações com os profissionais, a fim de manter um atendimento qualificado e humanizado para usuário.

Sobre as demandas que reclamam ou solicitam vagas, principalmente em consultas de especialidades e/ou cirurgias, vamos continuar exigindo que o processo de inclusão no sistema seja feito corretamente, mas dependemos das instâncias maiores para que elas sejam atendidas com mais agilidade, principalmente em casos graves e urgentes.

## **11. Plano de ação**

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

Acompanhamos as demandas, e fazemos conversas com as unidades em manifestações pontuais, assim achamos o melhor caminho para resolução das mesmas. E quando necessário solicitamos a ouvidoria da Associação Saúde da Família (ASF).

Realizamos nossa reunião anual em 27/09/2024, esse ano na modalidade on-line, com o gerentes de todas as unidades, onde reforçamos vários quesitos como qualidade de resposta, dilação de prazo, fechamento das demandas no prazo, prazo de devolução da demanda quando pertencer a outra unidade, demandas de elogio, como deve ser inserido o email no corpo da demanda e sobre o novo sistema que será implantado pela Ouvidoria SMS.

Como estamos conseguindo um bom progresso no prazo de respostas das demandas, já foi comunicado que vamos começar a trabalhar na qualidade de resposta das mesmas.

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
Reunião anual		online	27/09/2024	gerentes	Concluído ▾
Conversas com as unidades		telefone e email	ano 2024	gerentes e ponto de resposta	Em andame... ▾
Reuniões com unidades que estão abaixo da meta		presencial	primeira 03/10/2024	gerentes	em andamento

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
27/09/2024	Reunião Gerentes	Alinhamento de metas e reorientações da ouvidoria	Rosa Christina Tavorari Arnold
10/07/2024 e 16/08/2024	Reunião com as unidades Caps IJ, UBs Elisa Maria I, CCA e CRAS	Discussão de caso de uma família no território	Rosa Christina Tavorari Arnold
19/09/2024	Reunião SMS	Apresentação no novo Sistema Integrado de Gestão de relacionamento com o cidadão (SIGRC)	Rosa Christina Tavorari Arnold



**19/09/2024** Reunião em SMS



**27/09/2024** Reunião com os gerentes e apoiadores da ASF.

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

Analisando o terceiro trimestre de 2024, referente ao quesito demandas de ouvidoria, o registro de **Solicitação** superou o número de demandas classificadas como **Reclamação**, da mesma forma que foi apresentado no segundo trimestre.

Com relação à **Assistência à Saúde**, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado às solicitações contidas no subassunto de **consultas/tratamento /atendimento**, que em sua grande maioria são referentes à consulta de clínica médica, pois os usuários não estão aceitando o método do Acesso Avançado, havendo muita insatisfação em relação a esse programa. As manifestações sobre o longo período de espera para as consultas de especialidades, haja vista o número disponível dessas vagas serem menores em relação à quantidade de usuários encaminhados para esses agendamentos, torna necessário que os casos prioritários e/ou os mais complexos precisem ser acompanhados pela equipe médica da unidade. Para tratativas específicas a respeito de cada caso apresentado, muitas vezes faz-se necessário a interface com a regulação da própria Rede Assistencial, e esta com a Regulação Regional, sendo que neste trimestre a maior solicitação de consultas de especialidade foi para Neurologia.

Em relação às cirurgias, as unidades seguem protocolos determinados por SMS, e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central, não sendo de governabilidade da unidade.

Na Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia, a equipe da assessoria em regulação promove reuniões com orientações referentes ao assunto, tanto em reuniões ampliadas como de forma individual com cada unidade. A CRS Norte, promove duas vezes ao ano, treinamentos com as equipes de regulação das unidades e das supervisões técnicas.

Quanto às demandas de **Reclamação**, o assunto de maior evidência foi **Gestão**, das quais na sua maioria são relativos a Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos. Dentre as reclamações sobre **Recursos Humanos**, a maior reclamação é sobre atendimento, conduta profissional e acolhimento. Conversamos muito com os responsáveis técnicos que buscam promover orientações, treinamentos e reuniões com os profissionais, a fim de manter um atendimento qualificado e humanizado. Em continuidade ao assunto Gestão, quanto ao quesito **Estabelecimento de Saúde**, acreditamos que a educação permanente, do usuário e

funcionários, resultará na melhoria nos processos de trabalho e nos programas oferecidos pela unidade e assim refletirá em melhoria no processo gerencial e conseqüentemente na qualidade de atendimento.

O Programa Gente que Faz o SUS, de valorização do funcionário por meio das demandas de elogios, valorizam o trabalho desempenhado e estimulam a melhoria contínua, devendo ser mais divulgado para os usuários a possibilidade de registrar essa forma de manifestação.

Ressaltamos que o **indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão**, fortaleceu muito a **Rede de Ouvidoria SUS**, e assim recebemos dados mais transparentes e acessíveis, sendo uma importante ferramenta de gestão.

Resumindo o desempenho no trimestre, percebemos que, apesar de todas as intercorrências que enfrentamos, finalizamos um período com unidades criando estratégias para não haver atrasos nas respostas, obtendo aumento no índice de resposta concluídas no prazo.

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

Vale ressaltar que esse trimestre nossa região foi marcada por grandes conquistas, no dia 03/07/2024, tivemos a inauguração de 02 Unidades Básicas de Saúde, a UBS Jardim Damasceno e UBS Santo Dias. Essas unidades são resultado de reivindicações da população ao longo de mais de 30 anos, e atenderam a um grande vazio assistencial nesta região.

Nessa mesma data foi entregue também a reforma do PS 21 de Junho, que após foi transformado em UPA III 21 DE JUNHO, com instalações novas e modernas, trazendo um grande avanço para o nosso território.

Apesar das ótimas notícias, continuamos como descrito no relatório anterior, com muitas pendências de solicitações de cirurgias e consultas com especialidades na regulação central. Como já informado, os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria de Secretária Municipal de Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, 3º do artigo 30), pela regulação das unidades no âmbito da SMS, porém, tanto pela regulação regional como na regulação Central, continuam por longo tempo em fila de espera.

Recebemos ainda muitas Reclamações/Solicitações de usuários que não estão satisfeitos com a modalidade de atendimento no modelo do Acesso



Avançado, principalmente os trabalhadores que não podem faltar ao trabalho, para tentar conseguir a vaga do dia. O Acesso Avançado tem a finalidade de reduzir perdas de vagas por faltas, mas a população não conseguiu ainda entender este recurso disponibilizado

A missão da Ouvidoria é acolher as demandas dos munícipes, zelando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos, como também a expansão dos direitos dos cidadãos nas sociedades democráticas, onde a função é reconhecer o cidadão como sujeito de direito, ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação, acolher e dar tratamento adequado à demanda apresentada. A utilização de linguagem clara, demonstrando o resultado, ou seja, sugerindo mudanças nos processos da administração pública, possibilita que os agentes públicos possam direcionar de forma assertiva a solução do caso.

## 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\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/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>

