

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ITAIM PAULISTA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO ITAIM PAULISTA  
Endereço: AV. MARECHAL TITO, 3012 - ITAIM PAULISTA - 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, 27p.

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 Leste**

Nilza Maria Piassi Bertelli

**Ouvidor**

Rodrigo Costa Santos

**Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista**

Deborah Magalhães Cerqueira

**Ouvidor**

Kaline Laurindo de Melo

## **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>7</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>

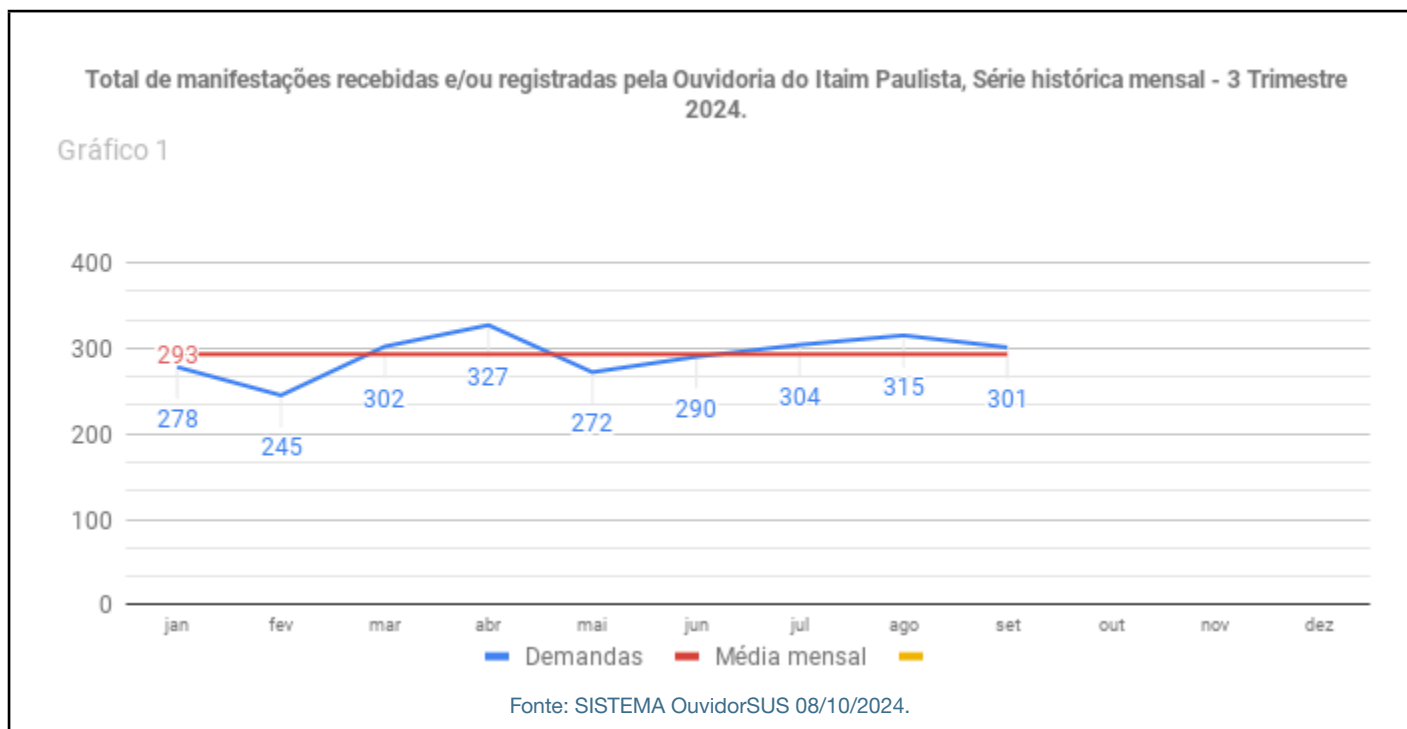
## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

A Supervisão Técnica de Saúde do Itaim Paulista, localizada no extremo leste da cidade de São Paulo, supervisiona 30 equipamentos de saúde, dentre elas: 1 UPA 24 horas, 1 AMA/UBS Integrada, 1 Caps Infante Juvenil, 1 CAPS Adulto, 1 CAPS Álcool e Drogas, 1 CECCO, 2 Centros Especializado em Reabilitação CERs II, 1 Hospital Dia, 2 Residências Terapêuticas Mistas, 1 Residência Terapêutica Masculina, 1 UVIS, 01 Centro de Testagem e Aconselhamento CTA, 01 Ambulatório Especializado em Atendimento à Vítimas de Violência e 15 Unidades Básicas de Saúde distribuídas pelo Território.

## **2. Panorama Geral do período**

No período observado quanto às demandas de Ouvidoria registradas no sistema OuvidorSUS, é possível avaliar o aumento de solicitações pelos usuários do território comparado ao trimestre anterior de 2024.

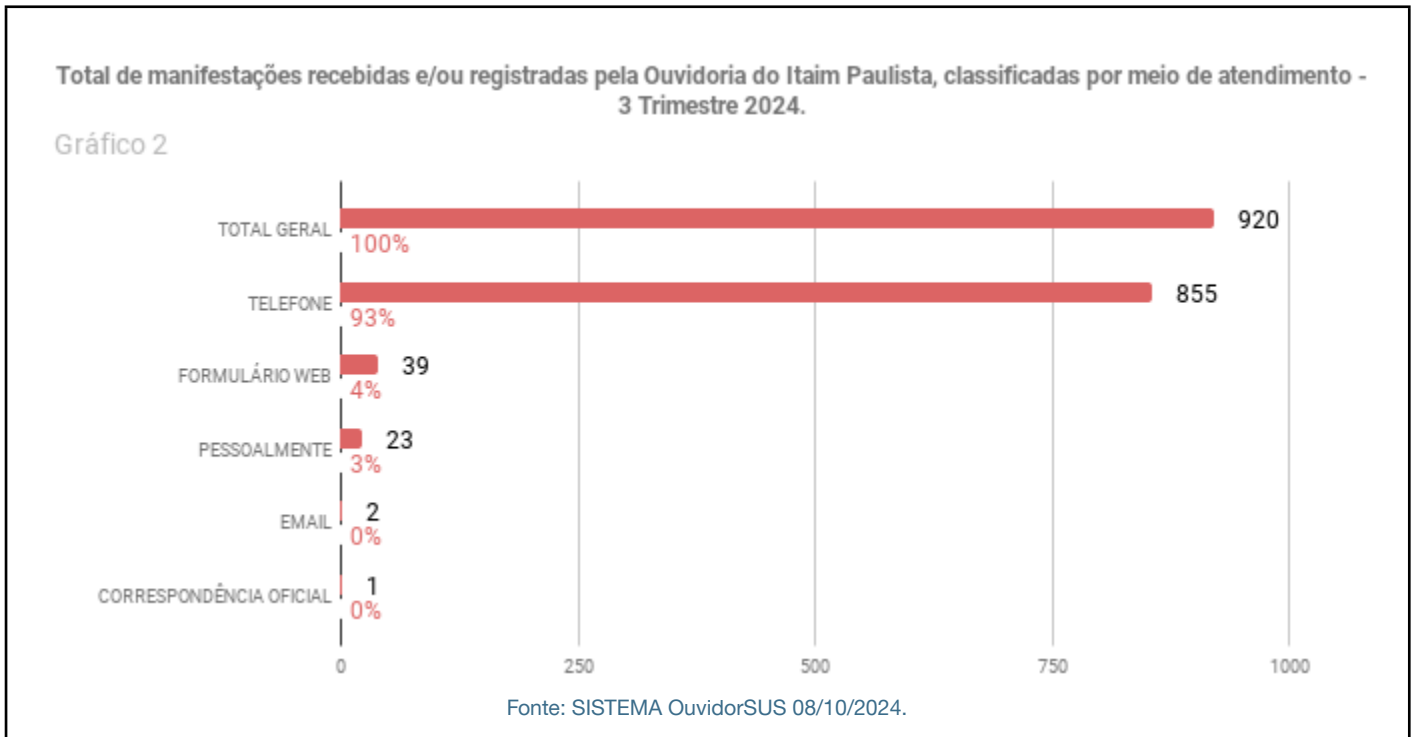
### 3. Número de manifestações – Série histórica



O gráfico dimensiona o aumento das manifestações administradas junto ao sistema OuvidorSUS, no qual são registradas as demandas de Ouvidoria. Comparando ao trimestre anterior que totalizou 889 demandas recebidas, verificamos no 3º trimestre o total de 920 demandas recebidas compreendendo um aumento de 3,4%.

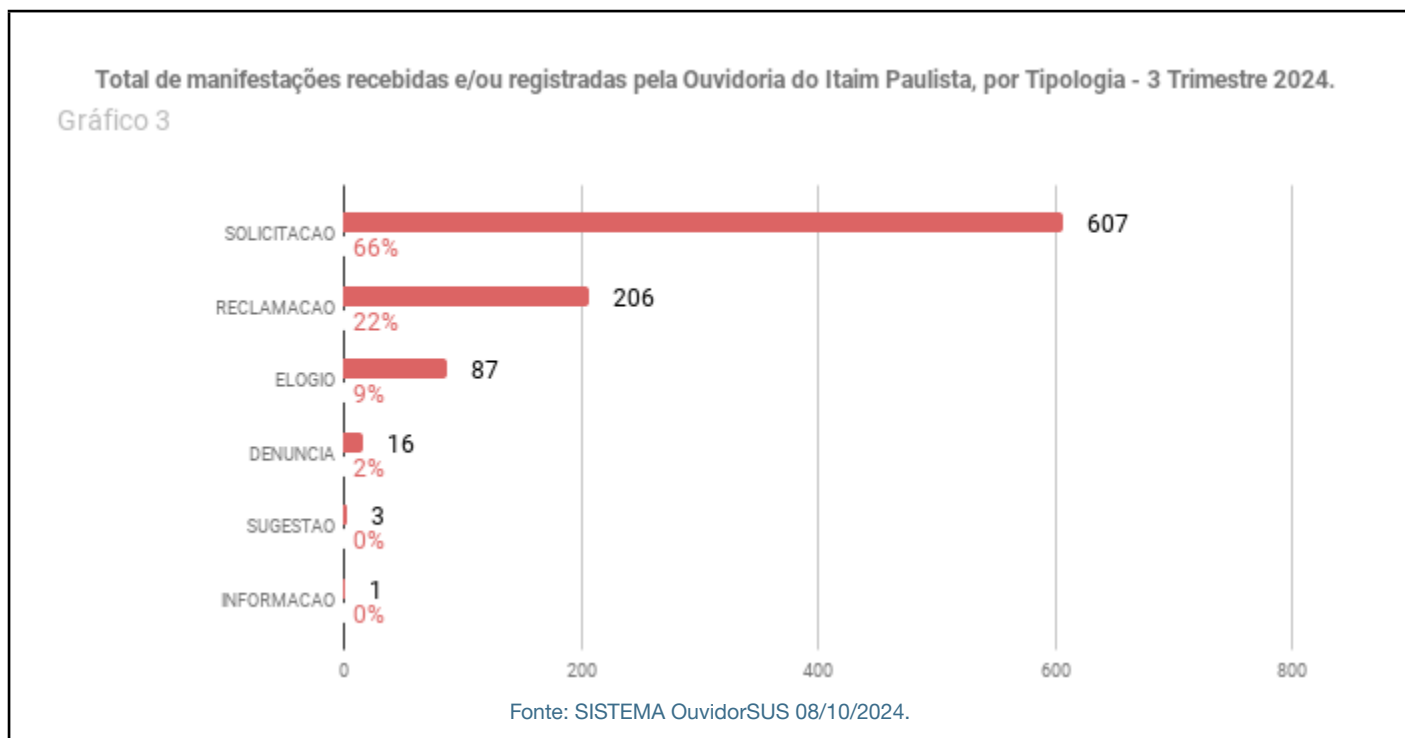


## 4. Meios de atendimento



Com relação ao atendimento geral junto aos meios de comunicação para as Ouvidorias, é possível observar um aumento nas solicitações junto ao serviço 156, que neste trimestre atingiu 93%. Ocorreu também uma queda na procura de atendimento via formulário Web, que atingiu 4%; e uma estabilidade na procura de atendimento pessoalmente nas unidades de Ouvidoria das Supervisões Técnicas de Saúde, no qual manteve os 3%. O número de e-mails formalizando as demandas segue em 1%.

## 5. Classificação das manifestações



Em comparação ao trimestre anterior, no gráfico é possível observar uma queda considerável quanto às reclamações que foram de 274 para 206, em contrapartida observamos aumento nas solicitações. Já em relação aos elogios observamos discreta diminuição em comparação ao trimestre anterior que obtivemos o total de 94 demandas.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 607 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 66 % do total.

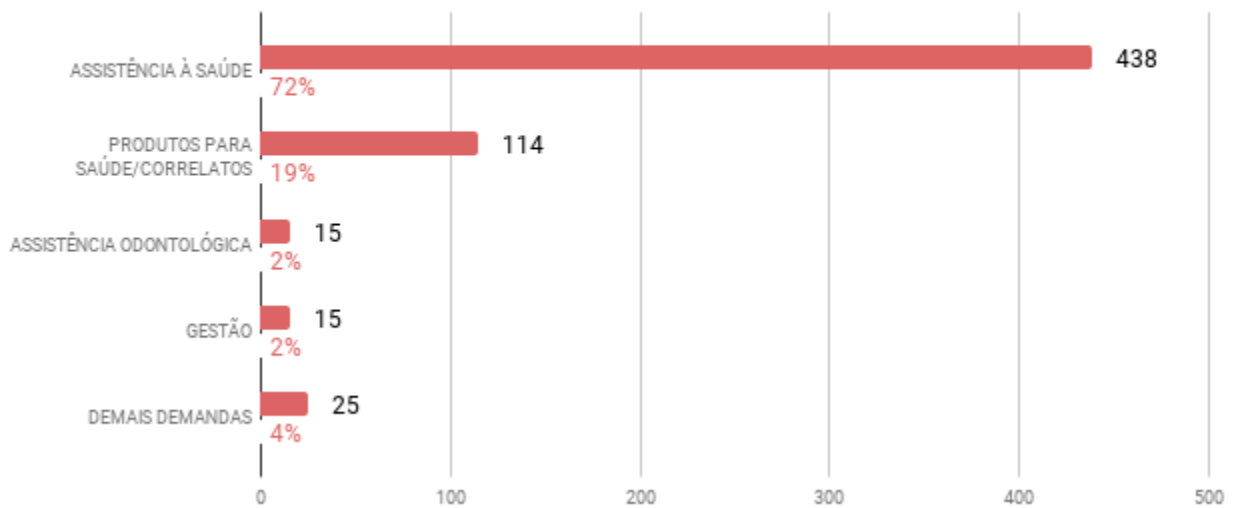
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde ( 72%), Produtos para Saúde e Correlatos (19%), Assistência Odontológica (2%), Gestão 2% e Demais Demandas (4%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 9% a Cirurgias, 5%

Diagnósticos, 5% Diagnósticos por Endoscopia, 3% Diagnósticos em Cardiologia, 4% Diagnósticos por Ultrassonografia e 5% Demais Demandas.

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

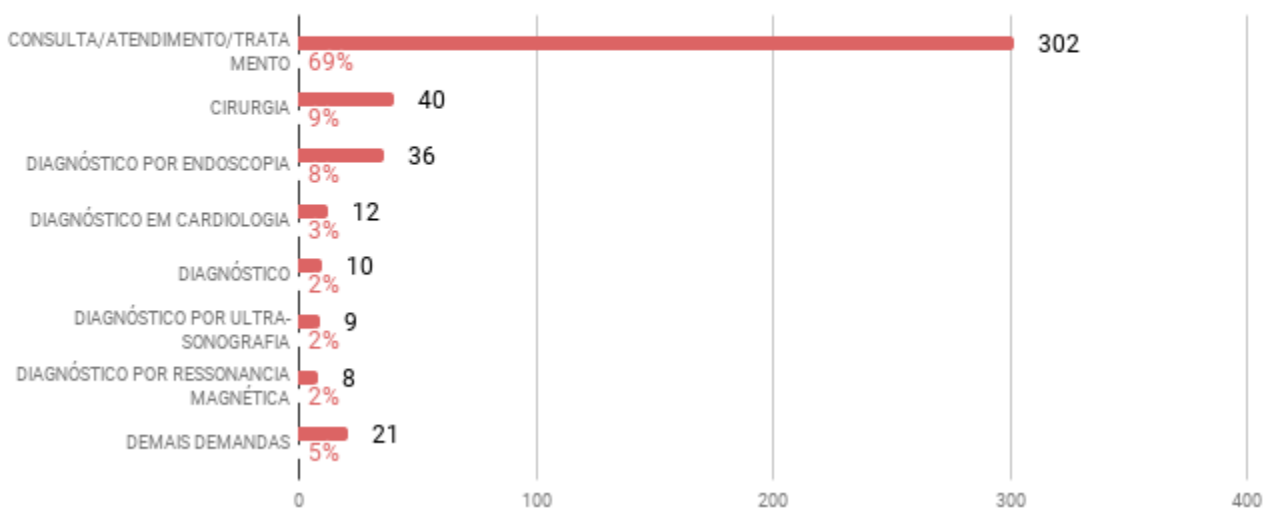
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 5

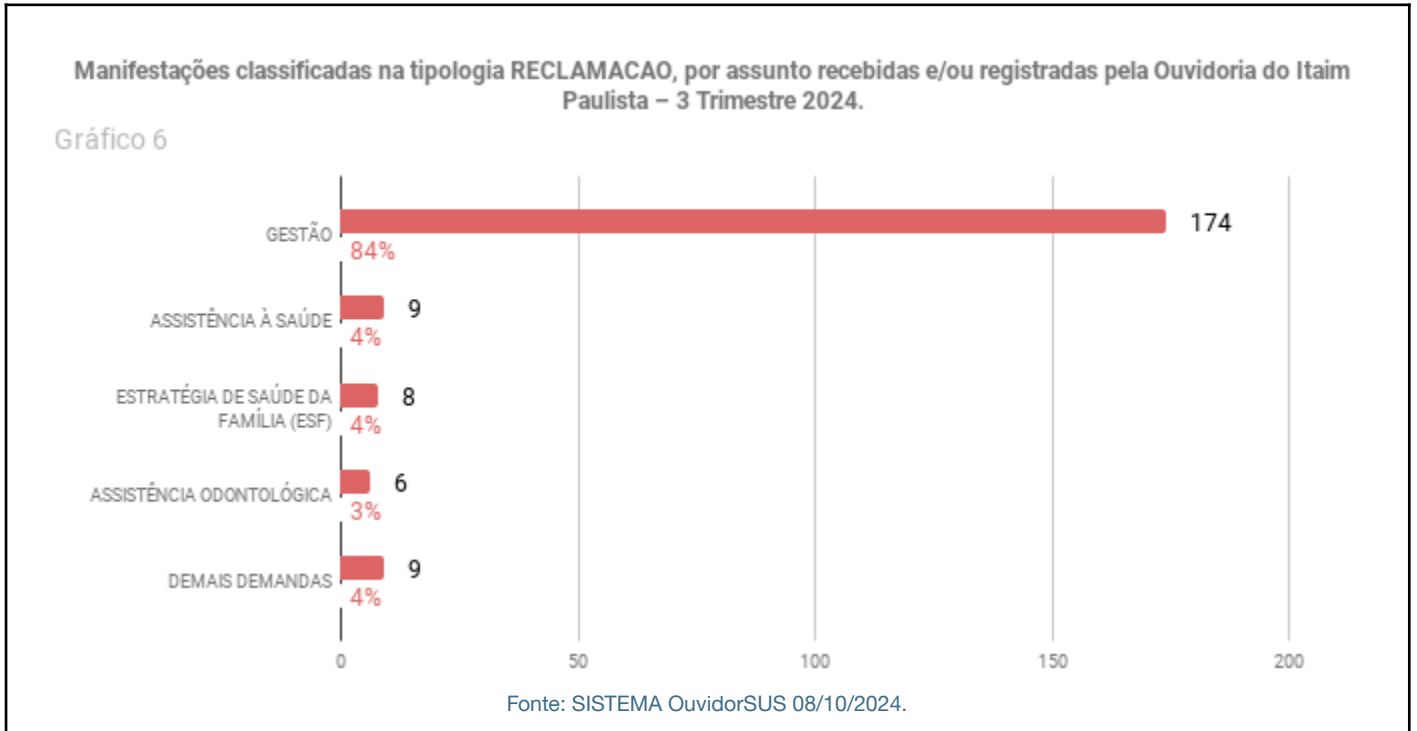


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

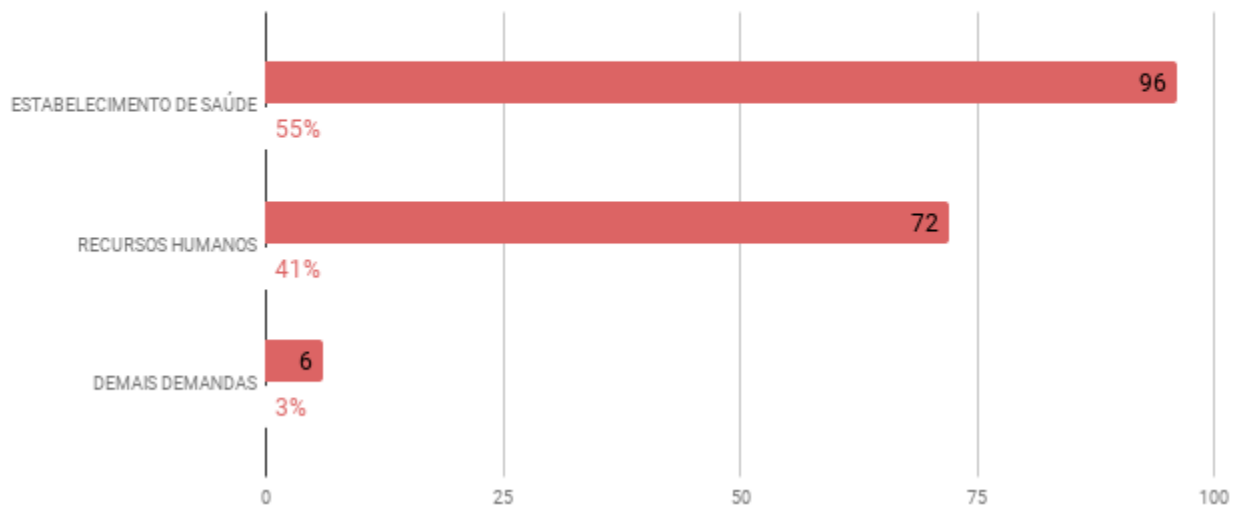
As 206 Reclamações registradas no período correspondem a 22% do total.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos humanos.



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

Gráfico 7



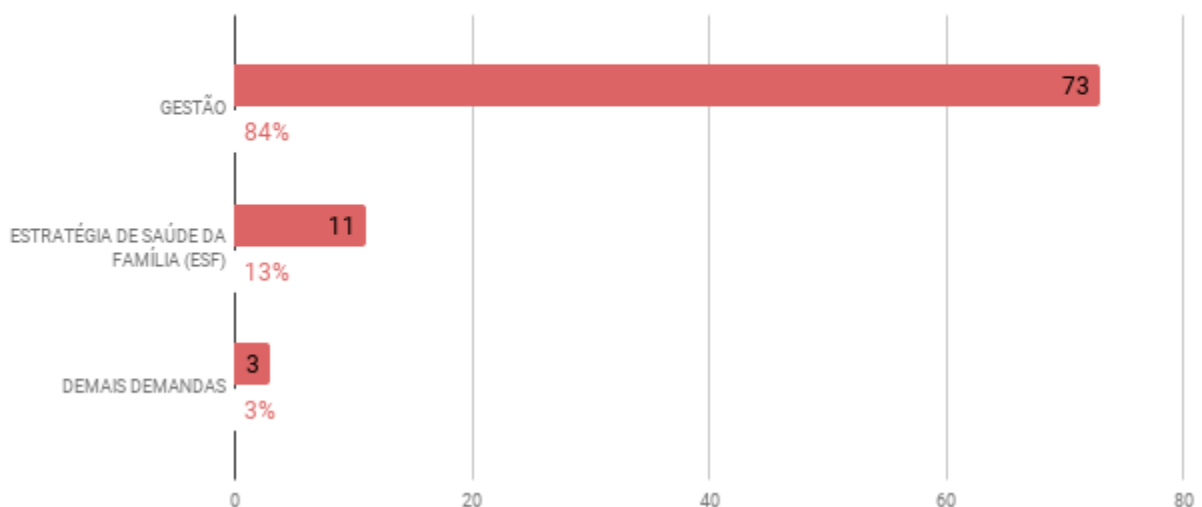
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 87 **elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 84%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



## 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 DAS OLIVEIRAS	39	39	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	67	67	100%
CAPS ADULTO II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CER II JARDIM CAMARGO NOVO	11	11	100%
CER II JARDIM CAMPOS	7	7	100%
HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	107	107	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE KEMEL	7	7	100%
UBS DOM JOÃO NERY	43	43	100%
UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	62	62	100%
UBS ENCOSTA NORTE	40	40	100%
UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	53	53	100%
UBS JARAGUÁ	26	26	100%
UBS JARDIM CAMARGO NOVO	59	59	100%
UBS JARDIM CAMPOS	45	45	100%
UBS JARDIM INDAIÁ	21	21	100%
UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	35	35	100%
UBS JARDIM SILVA TELLES	30	30	100%
UBS PARQUE SANTA RITA	51	51	100%
UBS VILA CURUÇÁ	31	31	100%
UBS VILA NOVA CURUÇÁ	34	34	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	62	62	100%
UVIS ITAIM PAULISTA / CURUÇÁ	6	6	100%
Total	851	851	93%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 920
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 851
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Nenhuma de nossas unidades ficou abaixo dos 80% das demandas respondidas, em sua maioria atingiram o solicitado.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

As demandas que necessitam de maior atenção por parte da Supervisão Técnica de Saúde do Itaim Paulista, são aquelas que precisam de apuração por parte da equipe de assessoria, junto à Organização Social para melhor administrar e orientar a unidade ou colaborador quanto ao solicitado pelo cidadão.

- Principais resultados obtidos: Infelizmente ocorreu um pequeno aumento nas solicitações referente ao trimestre anterior, e uma queda no número de elogios destinados ao serviço.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Quanto aos prazos, estão sendo cumpridos, e cada dia mais realizados dentro do solicitado.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 775 demandas
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 775
- Principais problemas identificados: Solicitações e Reclamações
- Sugestões para melhoria: Melhor identificação por parte do atendimento 156, junto às demandas recebidas, como classificação da demanda (reclamação, solicitação, denúncia), melhor redação quanto ao solicitado e identificação correta das unidades do cidadão.

## **11. Plano de ação**

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

- Acolhimento e roda de conversa com as Gestoras das Unidades;
- Visitas nas unidades para observar uma melhor estratégia de atendimento para com os colaboradores e comunidade;
- Orientação quanto aos fluxos de atendimento e utilização do app Agenda Fácil pela população;
- Orientação às equipes de trabalho, quanto à importância do acolhimento humanizado e de qualidade.

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
Acolhimento e Humanização	Para melhor receptividade junto à população	Acolhimento humanizado e escuta de qualidade	Sempre que necessário	Colaboradores das Unidades. (Recepção e Administrativos)	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2024 a 17/10/2024	Curso de Capacitação para o Novo Sistema SIGRC	Capacitar os Ouvidores com relação às novas tratativas,	Kaline Laurindo de Melo

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

Observando os dados apresentados neste relatório, é possível verificar que as demandas tiveram um considerável aumento quanto às reclamações e solicitações por parte dos cidadãos.

As reuniões mensais com os gestores das unidades seguem ocorrendo mensalmente, onde abordamos a qualidade de atendimento e a importância quanto à humanização e escuta.

Além disso, a procura por atendimento em especialidade e cirurgias segue constante, tanto por meio do telefone como pessoalmente nas Supervisões. As vagas limitadas para esses atendimentos e a deliberação do SIRESP, também interferem e muito para poder dar o andamento necessário para as solicitações e reclamações devido ao tempo de espera.

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

Após avaliação dos dados do trimestre anterior comparado a este, consideramos que as orientações junto aos gerentes dos serviços de saúde nas reuniões mensais da STS Itaim Paulista, onde reorientamos com relação ao acolhimento e atendimento humanizado aos munícipes em suas demandas, refletiram na melhoria do cumprimento de prazos e nos altos índices de elogios do território.

Reforço que nos próximos meses trabalharemos com os gerentes do território, especificamente as demandas de ouvidoria. Analisando a série histórica, vamos propor a implementação dos planos de ação elaborados pelos serviços. É importante também destacar as visitas periódicas aos serviços para avaliação dos fluxos de acolhimento e atendimento à população.

Deborah Magalhães Cerqueira

Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista

## 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>

