

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE LAPA/PINHEIROS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Lapa Pinheiros

Endereço: Rua Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 519, 2º andar,

CEP:05415-030, Pinheiros

**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, 34p.

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 Oeste  
Regiane de Santana Piva

Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros  
Ana Patrícia Carneiro Gonçalves Bezerra

Equipe de Ouvidoria  
Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares  
Maristela Gomes de Oliveira

## **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>12</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>13</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>16</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>18</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>20</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>24</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>24</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>27</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>28</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>29</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>30</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>31</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O território da Lapa Pinheiros corresponde a 4,76% do Município de São Paulo, com 72,6km<sup>2</sup> de área e é delimitado pelas Avenidas Santo Amaro, Paulista, Pacaembu, Marginais Pinheiros e Tietê. Os distritos Jaguará e Jaguaré localizam-se do outro lado da Marginal do Tietê.

A população desta Supervisão é de 624.162 habitantes, portanto possui uma densidade demográfica de 8597,1 hab/km<sup>2</sup>. Dentre os dez distritos que compõem a STS Lapa/Pinheiros, três têm a menor proporção de população exclusivamente SUS dependente do município de São Paulo (cerca de 33%).

Possui a maior taxa de envelhecimento, relação entre pessoas acima de 60 anos e jovens menores de 15 anos, do município de São Paulo e apenas 5% da população tem menos de 5 anos (Fundação SEADE projeção 2022). Além disso, uma taxa de desemprego de 4,2% e de analfabetismo de 1%.

A Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste.

Vale ressaltar apenas que o CRST Lapa, apesar de estar na área de abrangência desta STS não está sob a gestão desta e, sim, da CRS Oeste.

A OSS Associação da Saúde da Família é um dos parceiros deste território, através dos Contratos de Gestão R007/2015 e R016/2015, responsável pela gestão de todas as Unidades básicas de saúde, os equipamentos de urgência e emergência e alguns equipamentos de saúde mental e reabilitação. Além deste modelo de parceria a região conta com dois convênios, com os parceiros CEAP e PROSAM respectivamente na gestão do CSE Geraldo de Paula Souza e CAPS AD Vila Madalena.

Nesta região, há uma grande concentração de estabelecimentos comerciais como bares, restaurantes, clínicas, consultórios, supermercados e outros, gerando assim, ouvidorias para a vigilância sanitária Lapa/Pinheiros.

Os equipamentos de saúde desta área de abrangência são:

AMA Sorocabana

AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré

AMA/UBS Vila Piaui  
AMA Especialidades JD. Edite  
CER II Lapa  
CAPS AD II Pinheiros  
CAPS AD II Vila Madalena PROSAN  
CAPS AD III Leopoldina  
CAPS ADULTO II Perdizes Manoel Munhoz  
CAPS ADULTO III Itaim Bibi  
CAPS Adulto III lapa  
CAPS Infanto-Juvenil II Lapa  
CECCO Eduardo Leite Bacuri  
CEO LAPA- Ambulatório De Especialidades Fernando Ramirez Cruz  
Hospital Municipal Sorocabana  
Centro De Referência Da Dor Crônica Oeste  
CER II Lapa  
CRST Centro De Referência De Saúde Do Trabalhador- Lapa  
CSE Geraldo De Paula Sousa  
Interessado-STS Lapa Pinheiros  
PSM Lapa João Catarin Mezomo  
Hospital Dia Da Rede Hora Certa Lapa  
SAE DST/Aids Lapa- Paulo César Bonfim  
Laboratório Da Lapa  
UBS Vila Anglo Dr. José Serra Ribeiro  
UBS Alto De Pinheiros- Dr Suel Abujamra  
UBS Jd. Edite-Gerôncio Henrique Neto

UBS. Jd. Vera Cruz Perdizes

UBS José De Barros Magaldi

UBS Meninópolis- Mario Francisco Napolitano

UBS Parque Da Lapa

UBS Dr. Manoel Joaquim Pera

UBS Vila Anastácio

UBS Vila Ipojuca Dra. Wanda Coelho De Moraes

UBS Vila Jaguará

UBS Vila Romana

UBS Vila Nova Jaguaré

UBS Vila Piauí

UBS Caju

STS Lapa/Pinheiros-UVIS (Vigilância Ambiental, Epidemiológica E Sanitária)

Foi inaugurada em 25/10/2024 a UBS Caju que juntamente com a UBS Vila Nova Jaguaré atenderá a população da região do Distrito Administrativo Jaguaré. Este é o distrito de maior vulnerabilidade do território contando com três comunidades, Fazendinha, Areião e Diogo Pires, com os indicadores de saúde mais precários do território, incluindo um maior número de adolescentes gestantes, entre outros.

Atualmente, o Hospital Municipal Sorocabana, dispõe de 55 leitos, sendo 35 de enfermagem, 10 de estabilização/UTI e 10 de clínica cirúrgica eletiva; e mais duas salas cirúrgicas, incluindo médicos cirurgiões pediátricos, cirurgião proctologista, cirurgião urologista e cirurgião vascular. No primeiro piso, funciona também um ambulatório de Especialidade (HD), com consultas de especialidades médicas (Angiologista, Cardiologista, Dermatologista,



Nos meses de julho, agosto e setembro o desabastecimento de fraldas geriátricas foi pontual, não gerando grande número de demandas.

No mês de setembro, houve uma atualização no sistema SIGA que gerou muitos problemas no sistema e conseqüentemente demora nos agendamentos e atendimentos a população.

Houve desabastecimento pontual de vacina de Covid 19, de Pneumo 13 e Pneumo 23 em todo o município durante este período avaliado o que gerou um número de manifestações relacionadas à busca por este insumo.

As Unidades de Pronto Atendimento e Pronto Socorro possuem historicamente um tempo de espera maior que os demais equipamentos de saúde da região. No sentido de reduzir este indicador, foi implantado o sistema fast track que, após a classificação de risco, agiliza o atendimento dos usuários com menor gravidade.

O atendimento será otimizado na região, com a finalização da UPA LAPA, prevista para entrega neste final de ano. A obra está sendo construída no mesmo terreno onde funciona atualmente o Pronto Socorro Municipal da Lapa.

Houve solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas e tratamento cirúrgico. De acordo com a Portaria Secretaria Municipal da Saúde - SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º, a fila de espera eletrônica do sistema SIGA – Saúde é um instrumento oficial e único para registro da demanda reprimida para consultas especializadas, avaliações cirúrgicas, tratamento cirúrgico, cirurgias e quaisquer procedimentos, ainda que de baixa complexidade, bem como das demais ações de saúde da rede de saúde do município de São Paulo (incluído pela Portaria SMS nº341/2020) e seu §4º. O agendamento em fila de espera deve ser realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador que justifique sua antecipação (incluído pela Portaria SMS nº 341/2020).

O território tem um grande número de registro de denúncias a estabelecimentos comerciais, pois há uma grande concentração de bares, restaurantes, clínicas, consultórios, supermercados e outros.

### **3. Número de manifestações – Série histórica**



Podemos verificar pelo gráfico que a média mensal é de 238 ouvidorias, totalizando 670 ouvidorias no 3º trimestre.

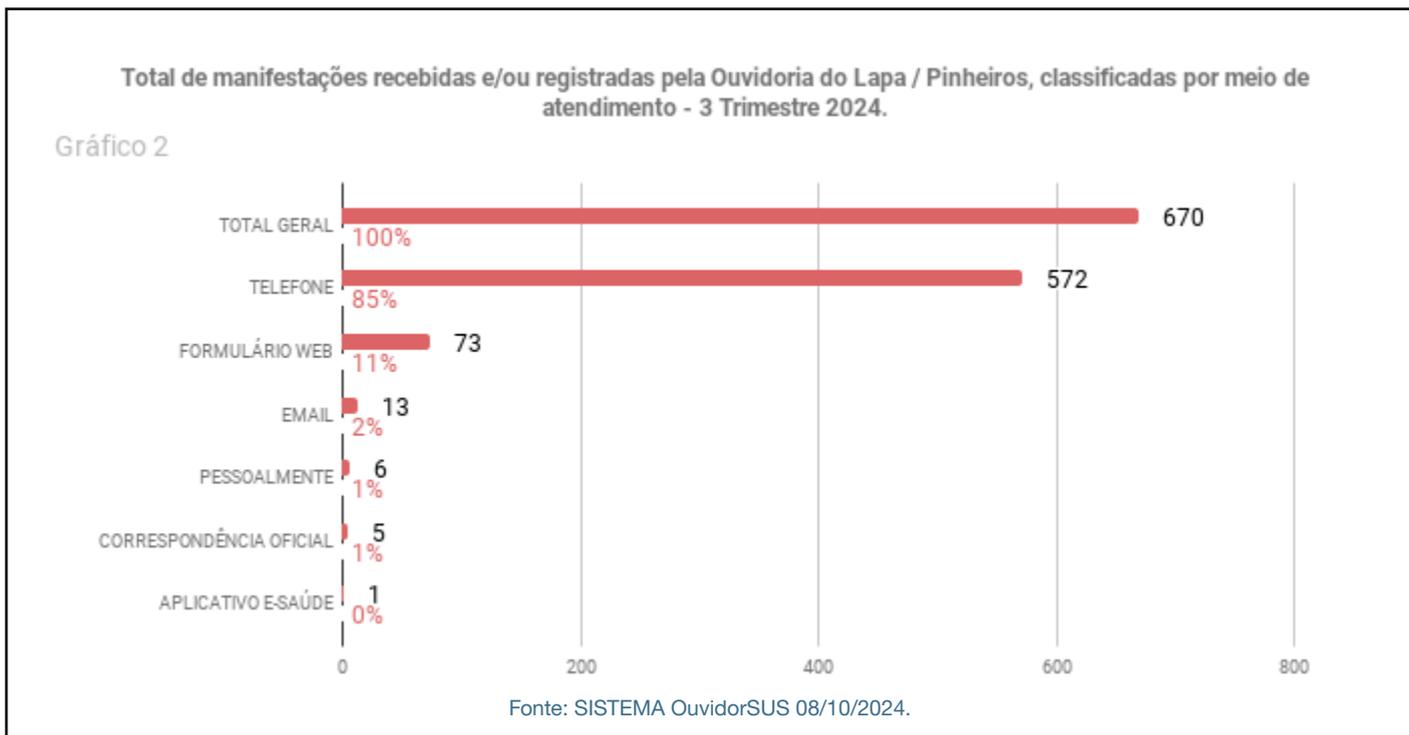
No primeiro trimestre verificamos o aumento crescente de manifestações, no segundo trimestre houve um decréscimo de demandas que se estabilizou e manteve abaixo da média mensal no terceiro trimestre .

Os meses de março e abril apresentaram quantidade de demandas acima da média, os meses de junho e julho tiveram o mesmo número de demandas e ficaram abaixo da média.O mês de agosto teve uma elevação mas ainda ficando na média e o mês de setembro foi o de menor número de demandas desde o início do ano corrente.

O número de manifestações registrado em janeiro se justifica pelo período de férias, onde as unidades ficam menos movimentadas.

No mês de fevereiro começou um aumento dos casos da dengue, atingindo um platô nos meses de março e abril e início de sua redução em maio, o que pode sugerir um dos fatores da diminuição das manifestações de ouvidorias nos meses subsequentes.

## 4. Meios de atendimento

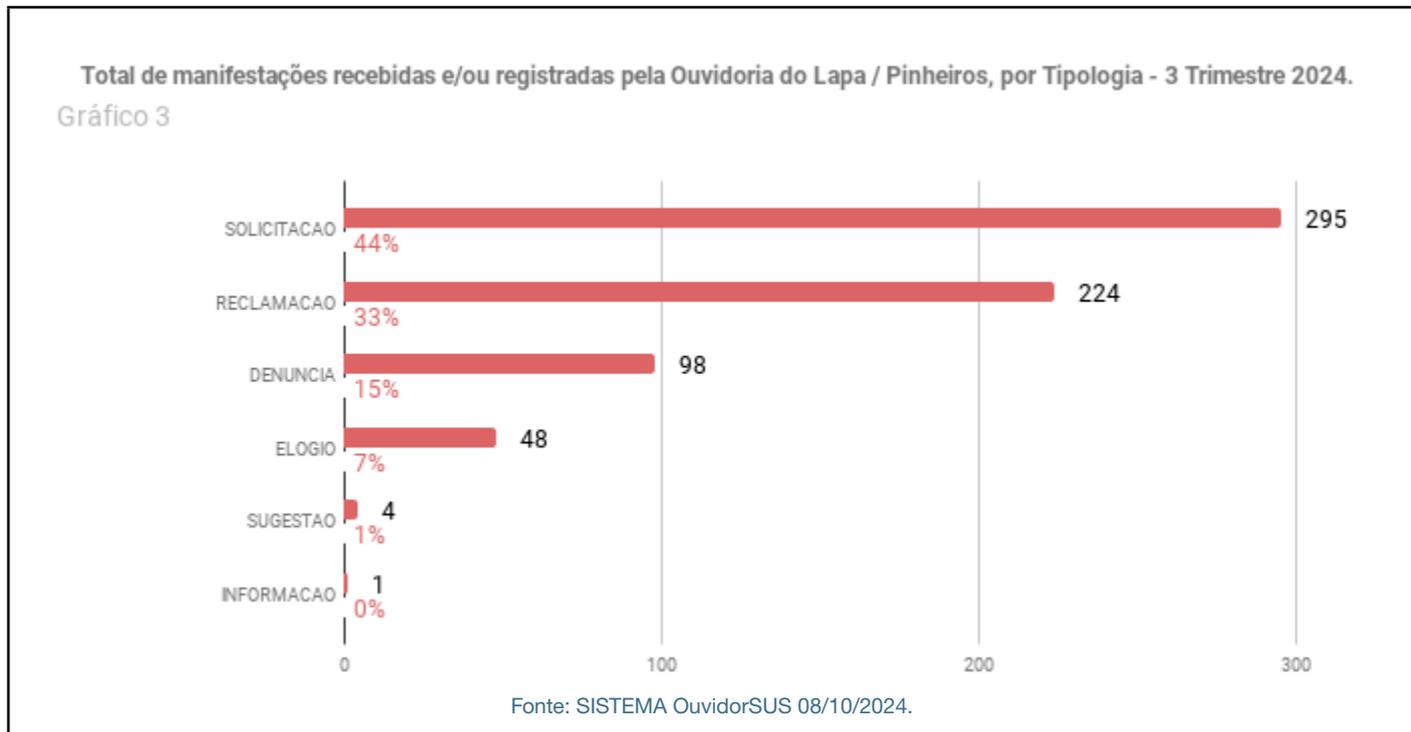


Do total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Lapa/Pinheiros, 85% foram por telefone, registradas pelo Canal 156, seguida de 11% via formulário Web, 2 % e-mail, 1% pessoalmente. Não houve atendimento por correspondência oficial e cartas.

Houve aumento da porcentagem que utilizou o formulário web em relação ao trimestre passado, que foi 8%. A STS Lapa/Pinheiros orientou as pessoas que ligaram a esta supervisão entrar no Google, digitar PORTAL OUVIDORSUS FORMULÁRIO WEB e clicar no primeiro link REGISTRAR MANIFESTAÇÃO- SISTEMA DE OUVIDORIA SUS ou realizar o atendimento presencial.

As demandas recebidas por e-mail foram registradas no sistema OuvidorSUS e os manifestantes foram orientados a respeito dos canais oficiais da ouvidoria, conforme a PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G, PUBLICADA EM 15/04/2021.

## 5. Classificação das manifestações



Do total de manifestações recebidas e/ou registradas pela ouvidoria Lapa/Pinheiros, por tipologia, no terceiro trimestre de 2024, houve maior número de ocorrência em 44% de solicitações e 33% de reclamações. Seguidas por denúncias 15%, elogios 7%, sugestões 1%. Não houve manifestação de informação no período analisado.

Em comparação ao trimestre anterior, no qual o número de reclamações foi maior que o de solicitações, houve uma inversão na classificação das manifestações, porém as mesmas tipologias se repetem.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 295 solicitações registradas no terceiro trimestre de 2024 correspondem a 44 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (75%) e Produtos para Saúde e Correlatos (14%).

Conforme o **gráfico 5**, na assistência à saúde, houve solicitações por consultas, atendimentos e tratamentos (55%) e cirurgias (19%).

Comparados ao trimestre anterior, as solicitações por consultas, atendimentos e tratamentos repetem os valores de 55% e as cirurgias, que no segundo trimestre representaram 16%, no terceiro trimestre aumentaram para 19%.

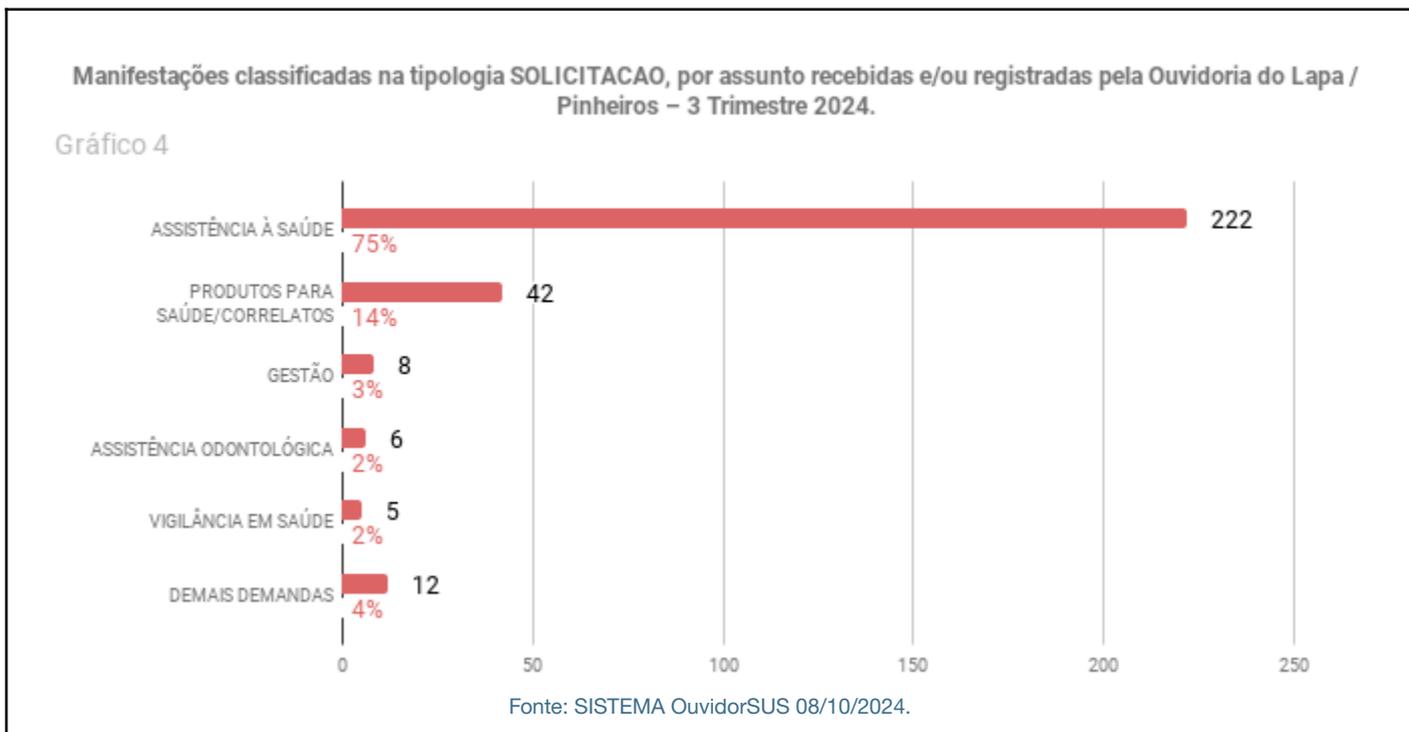
De acordo com a Portaria Secretaria Municipal da Saúde - SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º, a fila de espera eletrônica do sistema SIGA – Saúde é instrumento oficial e único para registro da demanda reprimida por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas, tratamento cirúrgico, cirurgias e quaisquer procedimentos, ainda que de baixa complexidade, bem como das demais ações de saúde da rede de saúde do município de São Paulo (incluído pela Portaria SMS nº341/2020) e seu §4º o agendamento em fila de espera deve ser realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador que justifique sua antecipação (incluído pela Portaria SMS nº 341/2020).

Caso o quadro do(a) paciente tenha se agravado, a orientação é entrar em contato com o médico responsável para reavaliação e possibilidade de antecipação do atendimento. É importante ressaltar, que estão disponíveis nas Unidades Básicas de Saúde projetos com desenvolvimento de terapias alternativas (práticas integrativas e complementares em saúde) com o objetivo de prevenir e aliviar a dor dentre outros problemas. Maiores informações estão disponíveis no link:

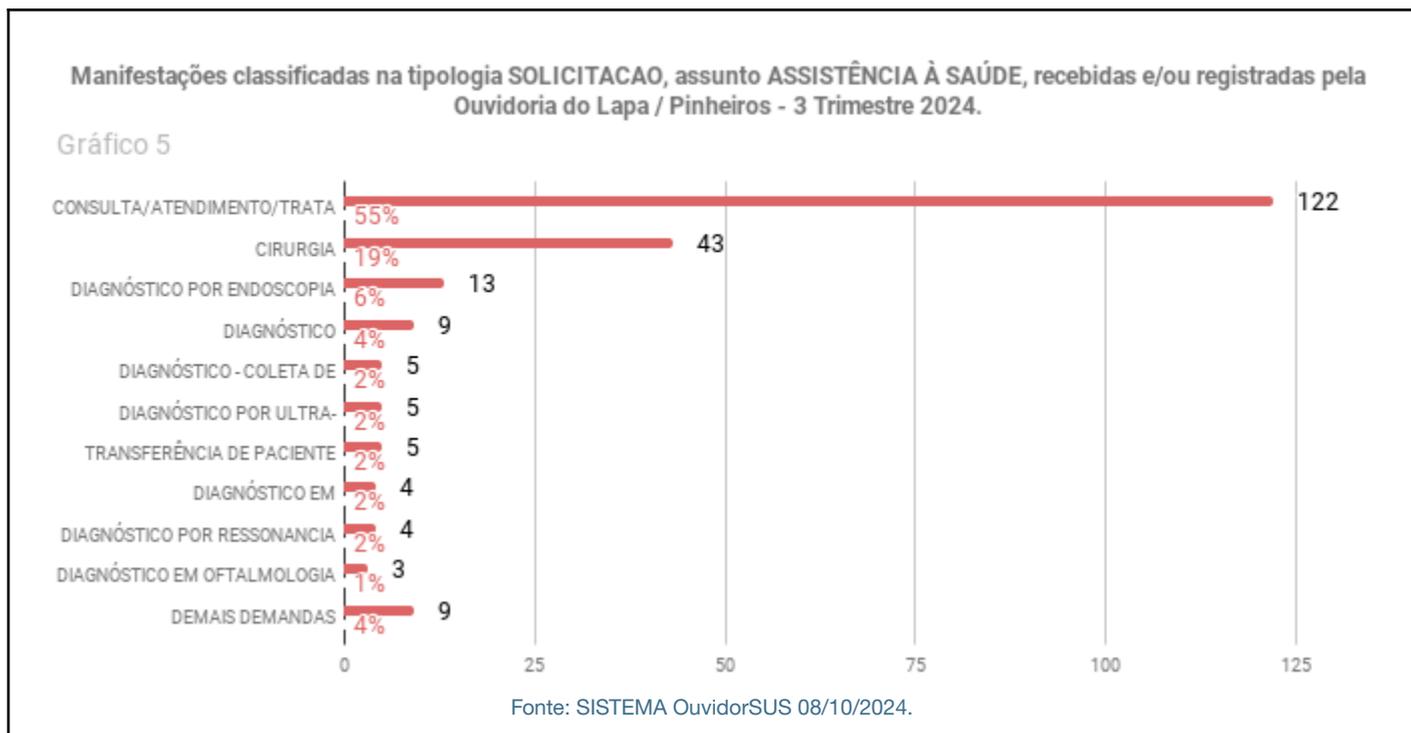
[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao\\_basica/index.php?p=236370](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/atencao_basica/index.php?p=236370) .Em caso de URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS o cidadão deverá buscar um pronto atendimento: PS = Pronto Socorro; UPA = Unidade de Pronto Atendimento; AMA = Assistência Médica Ambulatorial.

Em seguida houve reclamações com o tema Produtos para a saúde e correlatos, predominantemente a respeito da não entrega de fraldas descartáveis na rede, é importante ressaltar que este item depende do cadastro e renovação no sistema SIGA, além da entrega pelos correios. Com a regularização da entrega no início de junho a solicitação de Produtos para Saúde e Correlatos diminuiu de 19% no

trimestre anterior para 14% no terceiro trimestre. Além disso, a leitura de algumas respostas das ouvidorias deste tema sugeriram um atraso deste item ao invés de sua falta propriamente dita.



Conforme o **gráfico 4**, nas manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO concentram-se no assunto Assistência à Saúde (75%) e Produtos para Saúde e Correlatos (14%).



Conforme o **gráfico 5**, nas manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO ASSISTÊNCIA À SAÚDE, houve solicitações por consultas, atendimentos e tratamentos (55%) e cirurgias (19%).

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 197 Reclamações registradas no período correspondem a 88 % do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão ( 88%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, dos 58 % relativos a Estabelecimentos de saúde, 39 % dizia respeito aos recursos humanos. Em comparação ao trimestre anterior, onde dos 63% foram relativos a estabelecimento de saúde e 33% foram relativos a recursos humanos, neste trimestre houve aumento em relação a insatisfação com este último (39%) .

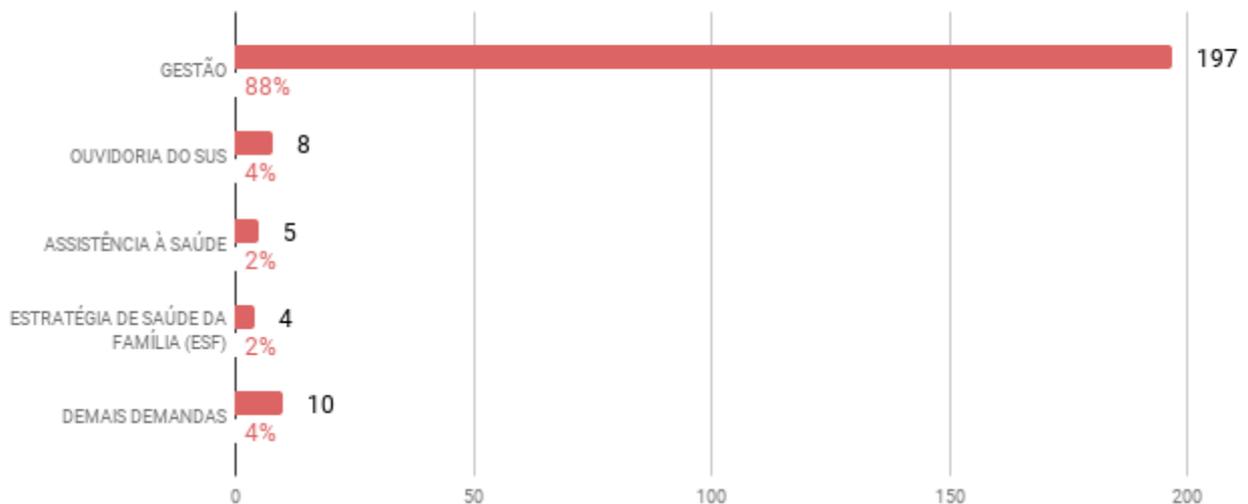
A ouvidoria é uma ferramenta importante para a continuidade da qualificação e aperfeiçoamento da Gestão, Recursos humanos e melhoria do acesso no atendimento nas unidades. Estas manifestações visam a promoção de análises das situações diárias, reorientações das equipes de trabalho, reuniões, reflexões com o objetivo de aprimoramento de fluxos, humanização nos atendimentos

e o alinhamento com as linhas de serviço conforme o dinamismo das necessidades dos usuários.

As reclamações a respeito da OuvidoriaSUS (4%) apontaram as demandas em que o munícipe não concordou com a resposta fornecida pela unidade e já concluídas para SMS e realizam uma nova manifestação com o mesmo contexto na expectativa de uma solução que atenda suas necessidades. Normalmente são demandas envolvendo fluxos de agendamentos, atendimentos, bem como, rotinas e protocolos da unidade.

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

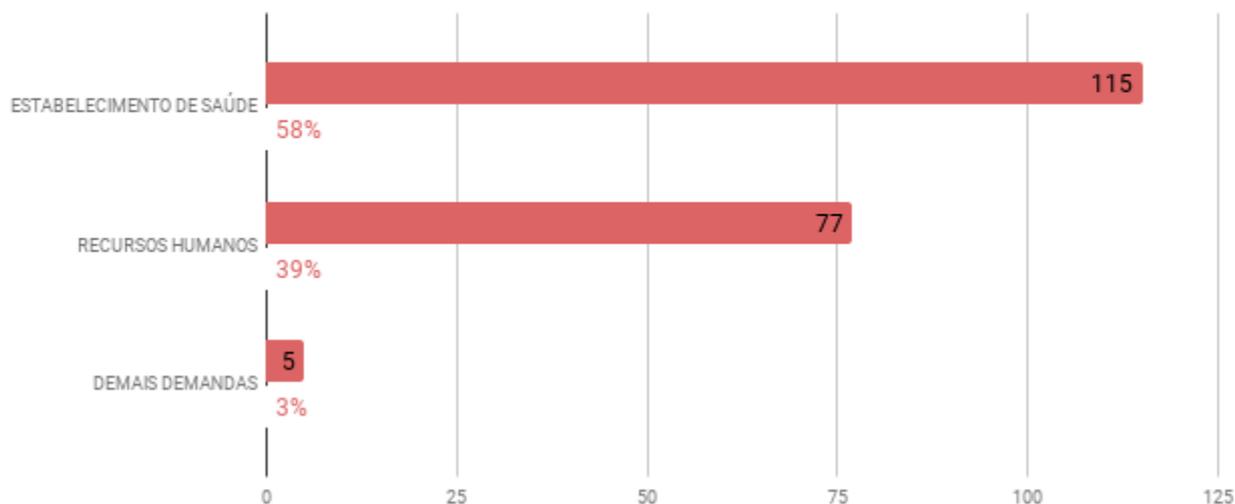
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 48 **elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **7 % do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 96 %. A média mensal no trimestre foi de 16 elogios.

Houve uma discreta diminuição desta manifestação em relação ao segundo trimestre, que foi de 8% do total das manifestações.

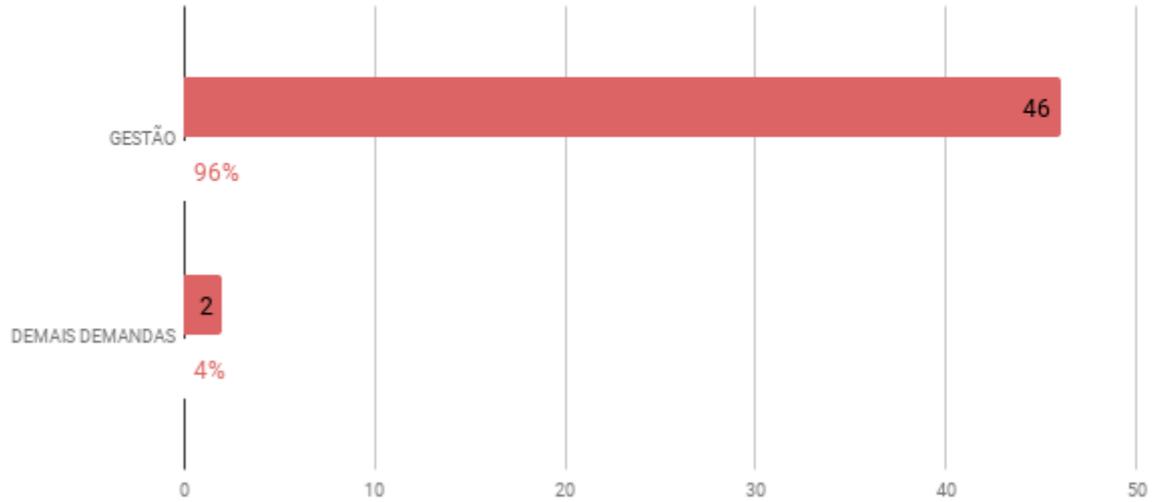
Elogio é uma importante ferramenta de gestão, pois aponta o êxito do trabalho executado.

A Divisão de Desenvolvimento de Carreiras e Qualidade de Vida no Trabalho do Departamento de Educação em Saúde/COGEP em conjunto com a Divisão de Ouvidoria do SUS/COCIN, lançou no dia 31 de outubro de 2022 o Selo Gente que faz o SUS.

Trata-se de uma iniciativa de reconhecimento dos profissionais e das equipes que recebem elogios pelo atendimento prestado à população, através da rede de ouvidoria do Sistema Único de Saúde.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 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 ESPECIALIDADES JARDIM EDITE	22	22	100%
AMA SOROCABANA	35	35	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	12	12	100%
CAPS ADULTO III ITAIM BIBI	4	4	100%
CAPS ADULTO III LAPA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II LAPA	1	1	100%
CER III LAPA	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CRST LAPA	1	1	100%
CS GERALDO DE PAULA SOUZA	14	16	88%
HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	145	145	100%
PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	63	63	100%
SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	2	2	100%
UBS ALTO DE PINHEIROS	16	16	100%
UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	11	11	100%
UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	22	22	100%
UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	28	28	100%
UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	13	13	100%
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	11	11	100%
UBS PARQUE DA LAPA	10	10	100%
UBS VILA ANASTÁCIO	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	11	11	100%
UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	12	12	100%
UBS VILA JAGUARA	25	25	100%
UBS VILA ROMANA	15	15	100%
UVIS LAPA / PINHEIROS	9	9	100%
Total	543	546	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 546 solicitações/reclamações
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 543, representando 99% do percentual recebido.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: retornamos o diálogo com a gerência da unidade a respeito desta questão, apontando e discutindo as fragilidades que impactaram no atraso das respostas, bem como a orientação de medidas práticas para a otimização de respostas com qualidade e conforme as diretrizes da Ouvidoria da SMS.

Foram realizadas notificações a unidade com cobrança de prazo de resposta:sim

- Principais resultados obtidos:

A unidade tem como objetivo de que as respostas pelo Sistema OuvidorSUS estejam dentro do prazo na unidade apontada nos próximos meses.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Reforço à atenção a PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G, PUBLICADA em 15/04/2021, identificação das atitudes e fluxos da unidade que geraram os atrasos de resposta.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 670 ouvidorias.
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 498
- Principais problemas identificados: Trocas de nomes fantasia entre os estabelecimentos comerciais: Hospital Municipal Sorocabana, STS L/P, AMA Sorocabana e Hospital Dia Hora Certa Lapa. O mesmo acontece com as unidades PS da Lapa (PS João Catarin Mezomo), CRDOR (Centro de Referência da DOR crônica Oeste) e UBS Alto de Pinheiros.
- Sugestões para melhoria: Orientar a equipe que trabalha na Central 156 para distinção dos serviços oferecidos por estas unidades: AMA é pronto atendimento. O Hospital Municipal Sorocabana é um hospital de porta fechada, o paciente já entra direto com encaminhamento. O Hospital Dia Hora Certa Lapa que está no mesmo ponto ouvidorSUS do Hospital Municipal Sorocabana atende consultas especializadas e/ou exames previamente agendados.

## **11. Plano de ação**

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

Reforço das orientações com a gerência da Unidade apontada em atraso por meio de contato telefônico e notificações via e-mail para não ocorrer o atraso nas respostas.

Neste trimestre houve a continuação da aproximação com os gerentes da rede, durante visitas das ouvidoras em algumas unidades, por meio da PORTARIA N°215 DE 2023.

Além disso, a equipe de ouvidoria deixou claro sua disposição em auxiliar nas dificuldades com as demandas e quando acionada, atende prontamente, visando a solução dos problemas apontados.

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
Atrasos de resposta	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	Diálogo com a gerência da unidade, orientações, notificações via e-mail	Terceiro trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidade	Em andame... ▾
Aprimoramento da qualidade de respostas	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	visitas das ouvidoras em algumas unidades	Terceiro trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾
Vivenciar o cotidiano das unidades	Análise prática, em complemento as leituras das demandas do sistema ouvidorSUS	visitas da ouvidoras em algumas unidades	Terceiro trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/06/24 e 20/06/24	Rede de ouvidorias SUS e SIC da SMS pelo Centro de Informação do Controle Interno	Informações, atualizações e contextualizações do e-SIC	Aglae e Maristela
19/09/2024	Informações sobre o SIGRC	atualização das caixas, Módulos do sistema, formulário web, fechamento das demandas no sistema OuvidorSUS	Aglae e Maristela

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

As solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas e tratamento cirúrgico ainda ocorrem em grande número.

Houve reclamações a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis na rede, tendo em vista, que este item depende do cadastro e renovação no sistema SIGA, além da entrega pelos correios. Houve a sua regularização no início de junho da fralda EX.

Por outro lado, algumas das leituras das respostas das demandas de fraldas sugerem atrasos na entrega deste insumo e não o seu desabastecimento, quando a gerência da unidade entrava em contato com o munícipe, este informava o recebimento via correio. Portanto, a ouvidoria era realizada neste íterim como falta.

É uma característica deste território o registro de denúncias a estabelecimentos comerciais da região, pois há uma grande concentração de restaurantes, bares, clínicas, consultórios, supermercados e outros tipos de comércio.

Houve a implantação do sistema fast track no Pronto Socorro Municipal da Lapa e no AMA Sorocabana e que após a classificação de risco agiliza o atendimento dos usuários com menor gravidade.

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

Considerando que a Ouvidoria tem como princípio o ouvir e analisar buscando nos registros das ouvidorias os reais motivos para a apresentação destas. Muitas vezes estes motivos estão postos de forma subliminar ou até são assimilados apenas após a escuta cuidadosa e qualificada daquele usuário que está solicitando auxílio. Analisando este terceiro trimestre é possível observar a qualificação das ouvidorias do período, principalmente através da redução do número de reclamações e aumento do número de solicitações.

Continuamos no sentido de orientar, monitorar e até, em alguns momentos, realizar de forma conjunta com as unidades para que o retorno destas demandas seja mais efetivo.

A característica das ouvidorias dos estabelecimentos comerciais da região se mantêm o que entendemos como um importante canal de escuta e qualificação das ações de vigilância.

E, com a implantação de metodologias, como o fast track, esperamos observar em um curto período redução das queixas relacionadas a tempo de espera nas unidades de urgência e emergência.

Por fim, esta STS entende que a ouvidoria tem um importante papel de trazer luz para os assuntos que devem ser acompanhados, muitas vezes de forma diferente da atual, ser um instrumento de democracia onde os usuários buscam por seus direitos e não podemos deixar de explicitar que também é um instrumento de demonstração da gratidão daqueles que recebem o cuidado adequado neste momento de tanta fragilidade.

Ana Patricia Carneiro Gonçalves Bezerra

Supervisora

## 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>

