

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PIRITUBA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE PIRITUBA  
Endereço: RUA COMENDADOR GABRIEL COTTI 156, VILA PEREIRA  
BARRETO-SÃO PAULO - SP - CEP:02919110

**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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 31p.

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**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação  
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Norte**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Pirituba**

ISABEL APARECIDA NERING - Supervisora em Substituição

**Ouvidores**

Marcia Casamassimo Silva

Jussara Simões Vaz

## **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 Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>7</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>17</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>21</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>22</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>24</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>26</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>27</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>28</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e tem como área de abrangência o território de Pirituba/Jaraguá/São Domingos. A Organização de Saúde que administra 16 das 22 unidades em nosso território é a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina Programa de Atenção Integral à Saúde. É composta pelos serviços:

- 04 AMA/UBS Integrada: AMA/UBS Anhanguera, AMA/UBS, Elísio Teixeira Leite, AMA/UBS Jardim Ipanema, AMA/UBS Vila Pereira Barreto.
- 22 Unidades Básicas de Saúde: UBS Chácara Inglesa, UBS Vila Mangalot, UBS Vila Zatt, UBS Jardim Ipanema, UBS Anhanguera 1, UBS Pereira Barreto, UBS Alpes do Jaraguá, UBS Santo Elias, UBS Jardim Cidade, UBS City Jaraguá, UBS Elísio Teixeira Leite, UBS Jardim Rincão, UBS Vila Maggi, UBS Moinho Velho, UBS Vila Pirituba, UBS Interativa, UBS Sem Terra, UBS Pq Maria Domitila. 03 UBS Mista: UBS Domingos Mantelli, UBS Jd Panamericano, UBS União Vila de Taipas.
- 1 UBS Indígena: UBS Aldeia Jaraguá- Kwaray Djekupe;
- 01 Ambulatório de Especialidades: Ambulatório de especialidades Pirituba.
- 01 AMA Especialidades: AMA Especialidades Vila Zatt.
- 02 UPAS: UPA Pirituba e UPA City Jaraguá
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Pirituba.
- 03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD III Pirituba/Casa Azul, CAPS Adulto III Pirituba/Jaraguá e CAPS Infante Juvenil III Pirituba/Jaraguá
- 01 Serviço de Assistência Especializada: CTA DST/AIDS Pirituba.
- 01 Núcleo Integrado de Saúde Auditiva: NISA II Pirituba.
- 01 Hospital Municipal: Hospital Municipal José Soares Hungria.
- 02 Equipe PAI: Anhanguera e Interativa
- 04 Serviços Residenciais Terapêuticos Categoria II.
- 03 Centro de Convivência: CECCO Pirituba, CECCO Jaraguá e CECCO São Domingos.
- 01 SUVIS Pirituba

- CER III: Centro de Especialidade em Reabilitação
- 01 Centro de Dor Crônica
- 01 APD: Acompanhante de Pessoa com Deficiência
- 01 EMAP
- 02 EMADs Interativa e Pirituba

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 01/10/2024 a 31/12/2024 referente ao quarto trimestre de 2024, serão analisados os "Assuntos" e "Sub Assuntos" referente às manifestações recebidas neste período.

- a demora ou ao não recebimento de FRALDAS DESCARTÁVEIS,
- aumento na procura por atendimento nas unidades devido a problemas respiratórios característicos da época do ano.
- a demora no atendimento por conta da classificação de risco com baixo grau de complexidade,
- represamento no atendimento às solicitações para tratamento/cirurgias/exames nas especialidades: oncologia, avaliação cirúrgica em ortopedia, avaliação cirúrgica neurológica, endoscopia em ambiente hospitalar e várias especialidades que estão sem profissionais em nossa região como psiquiatria, neuropediatria e outros.
- resistência ao atendimento oferecido nas unidades "Acesso Avançado", que reduz o número de vagas oferecidas para agendamento prévio, priorizando o atendimento à procura do dia.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

2024 foi um ano ainda com grande número de casos de COVID, um surto de DENGUE e devido ao clima muito seco e a ocorrência de

queimadas em várias regiões, impactando num aumento considerável de atendimentos em todas as unidades de saúde.

Na Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba-Jaraguá o número de "Solicitações" é sempre superior ao número de "Reclamações"

Referente às **Solicitações** destacam-se:

- As solicitações por consultas/atendimento/ tratamento nas especialidades em: Pediatria e Ginecologista, tendo em vista relutância do munícipe em aceitar passar por médico generalista e para consultas nas especialidades em Psiquiatria e Neuropediatria em número insuficiente em nossa região;
- As solicitações para tratamento/cirurgias/exames nas especialidades: oncologia, avaliação cirúrgica em ortopedia, avaliação cirúrgica neurológica e endoscopia em ambiente hospitalar devido a demanda reprimida desde 2020 por conta da Covid;
- As solicitações por "produtos para Saúde e correlatos" : este prejudicado em sua maioria pela falta de fraldas, seja por atraso na entrega, falta de cadastro ou erro no cadastro, além dos produtos como lancetas, sondas e glicosímetro.
- As solicitações por Consulta/atendimento/tratamento devido à dificuldade de agendamento prévio para "primeira consulta" ou para acompanhamentos de retorno, pois o oferecido através do Acesso Avançado gera uma demora no atendimento na "procura do dia".

Referente às **Reclamações** destacam-se:

- A DIFICULDADE DE ACESSO: devido à dificuldade de agendamento prévio para "primeira consulta" ou acompanhamentos de retorno, pois embora a unidade ofereça o atendimento através de Aplicativo, a população ainda tem dificuldade na utilização dessa modalidade para agendamentos e quando comparece na unidade, as agendas nem sempre estão abertas, o Acesso Avançado para a demanda do dia acaba sendo uma opção muito morosa, ainda mais quando são orientados a retornar depois. Com isso munícipe acaba passando o dia todo na busca de atendimento e não lhe é oferecido atestado para o dia, somente de horas.
- A demora no atendimento nas UBS's e UPAS por conta da classificação de risco nos casos de baixo grau de complexidade;
- A falta do profissional ao serviço, que gera a necessidade de reagendamento e conseqüentemente elevando o tempo para acesso ao atendimento;

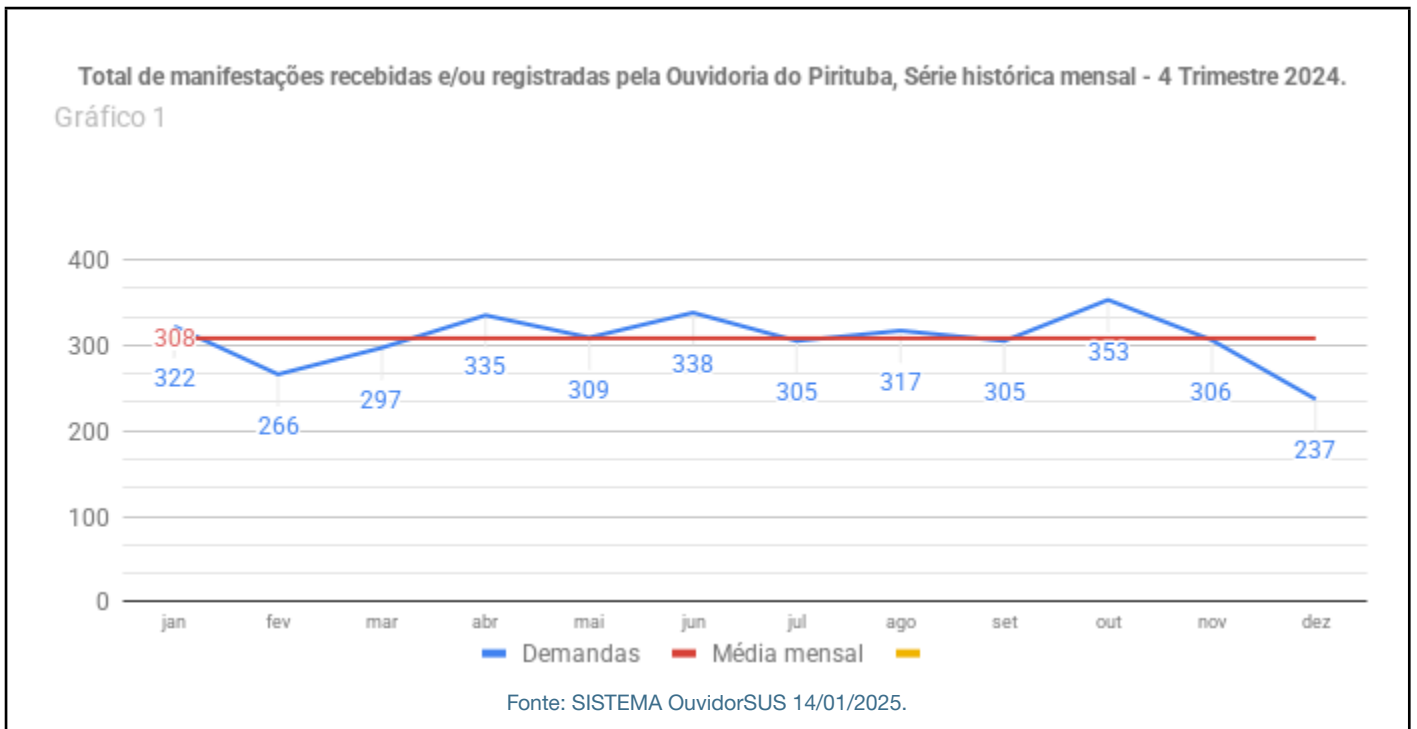


- A falta de profissionais em várias especialidades, ou seja, quadro incompleto na unidade;
- Ao acolhimento recebido nas unidades pelos profissionais da recepção às vezes com informações equivocadas, da enfermagem e atendimento médico com uma escuta sem empatia em relação às necessidades do munícipe;
- Em relação à regulação, destaca-se a demora no agendamento por algumas especialidades como oncologia, avaliação cirúrgica em ortopedia, avaliação cirúrgica neurológica e endoscopia em ambiente hospitalar pendentes na regulação central / regional ou agendamento incorreto, como não atentar às especificidades (ambiente hospitalar, necessidade de sedação, IMC, CID e etc);
- Ao não recebimento de FRALDAS DESCARTÁVEIS ou atraso no fornecimento: pois mesmo com a implantação de um novo sistema de entrega, através dos Correios, ainda há necessidade de alguns ajustes.

Referente aos **Elogios** destacam-se:

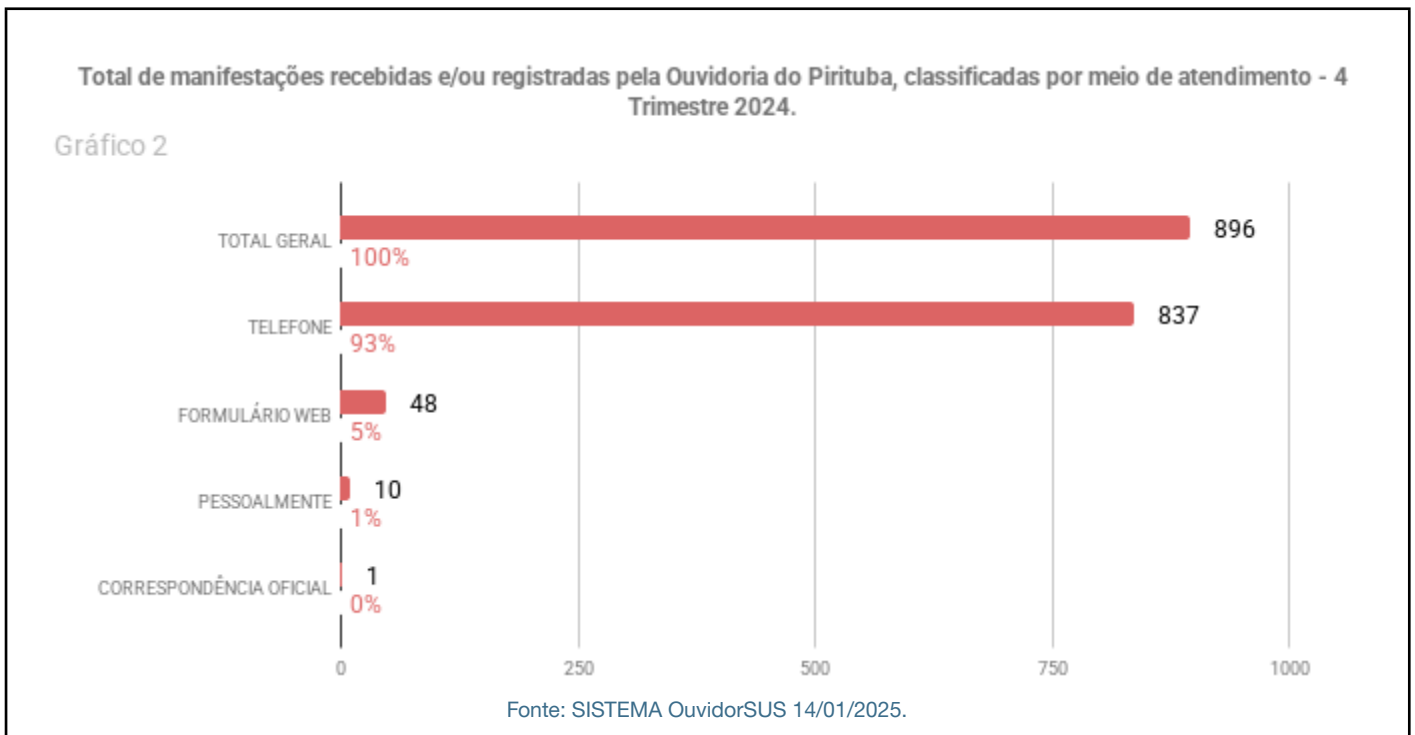
Recebemos em média: 61 elogios correspondentes, em média, a 11% do total de demandas recebidas neste trimestre de 2024, sendo em sua maioria referente a GESTÃO e ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



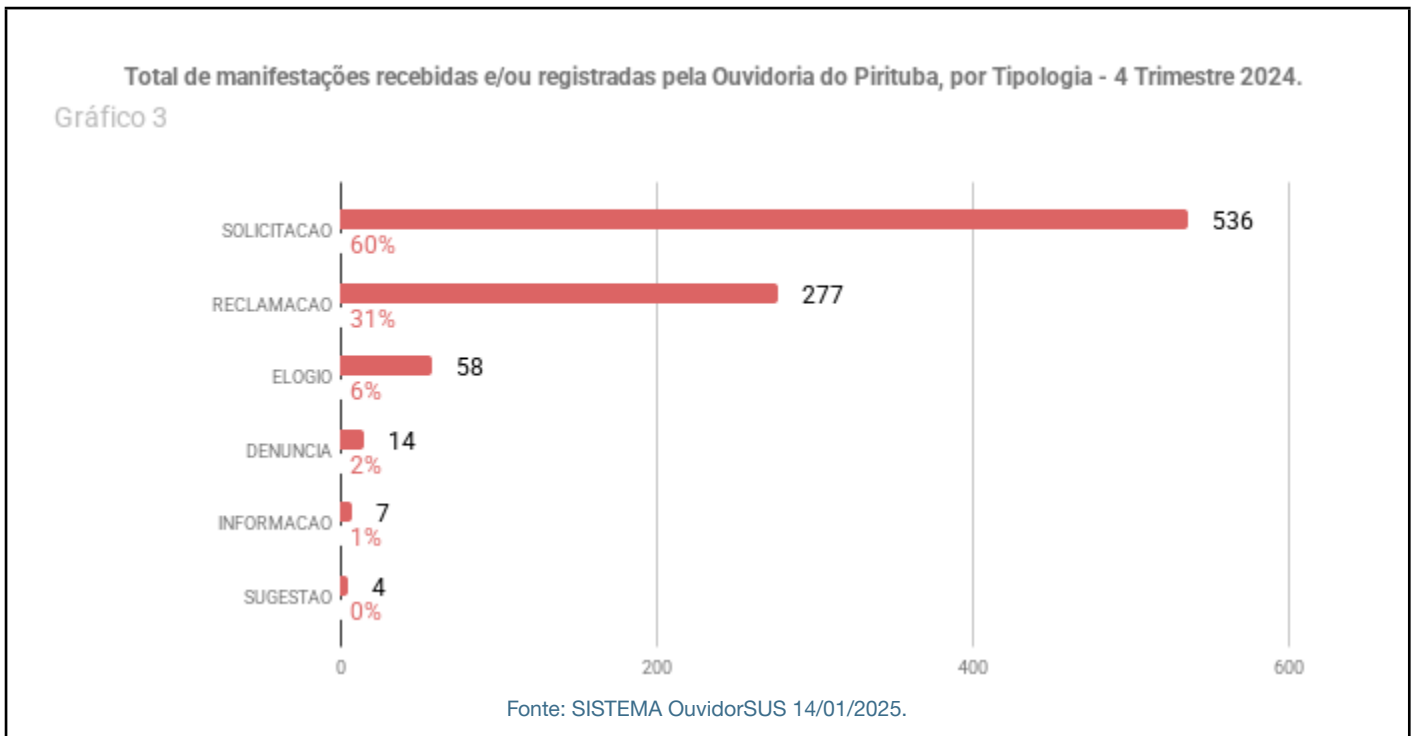
Analisando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas no 4º trimestre 2024, observa-se que ocorreu uma média de 299 manifestações mês, com um pico mais elevado no mês de outubro/24, buscando atendimento aos pedidos já pendentes em regulação: por consulta nas especialidades de neuropediatria, psiquiatria, exames a serem realizados em ambiente hospitalar, cirurgias ortopédicas e gerais, bem como ao sistema de Acesso Avançado. No mês de dezembro/24, ocorreu uma redução no número de manifestações e acreditamos ser por se tratar de um mês com feriados, férias e conseqüente redução nas agendas.

## 4. Meios de atendimento



Conforme preconizado na Portaria 166/2021 §1º, a Ouvidoria se constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativo aos serviços prestados pela rede municipal de saúde, nota-se que o maior número de demandas recebidas nesta Supervisão continuam sendo as registradas via Telefone 93%, principalmente pelo canal oficial 156, seguida pelo Formulário Web 5% e pessoalmente com 1%.

## 5. Classificação das manifestações



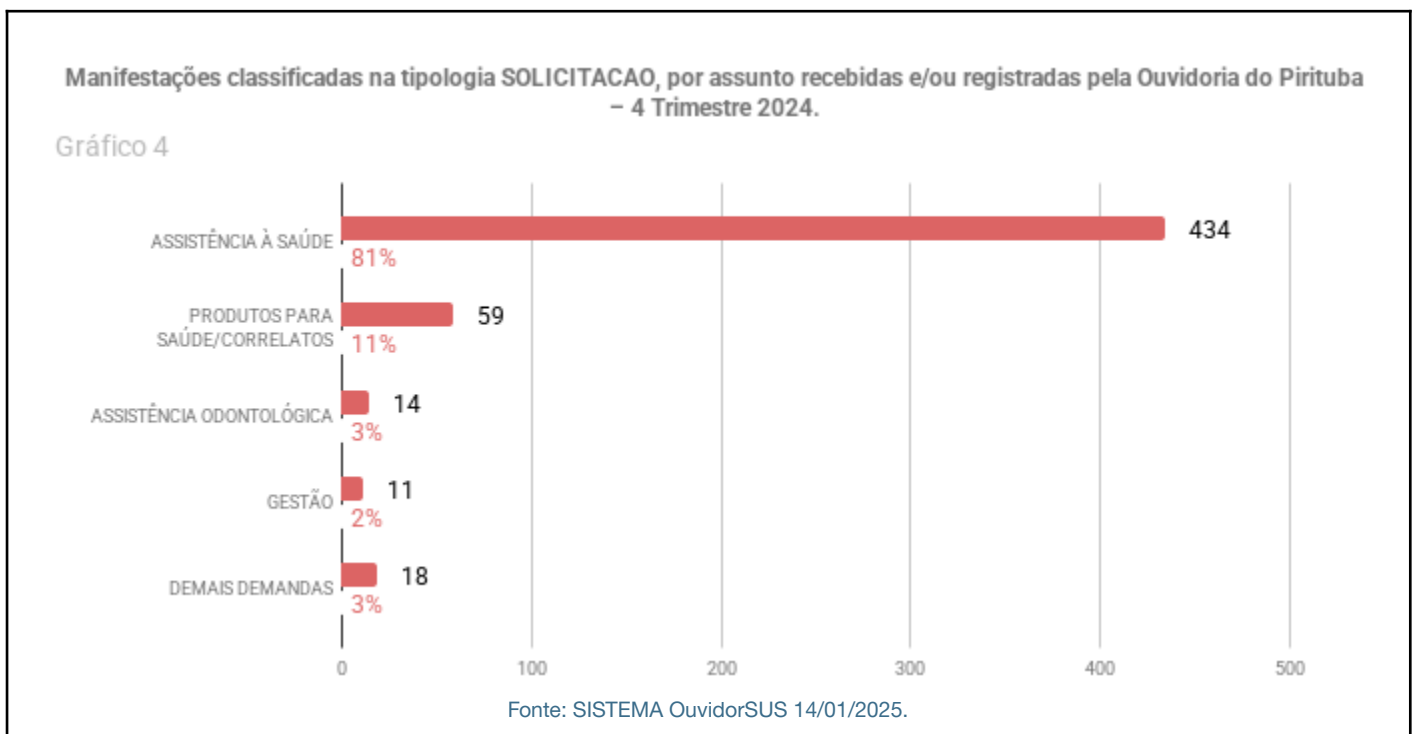
Embora as reclamações se apresentem em menor número, em sua maioria se referem aos pedidos de Solicitações que até o presente momento não foram atendidas, tendo em vista o número insuficiente de vagas na rede, ou a falta de "Produtos para Saúde e Correlatos".

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 536 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 60% do total.

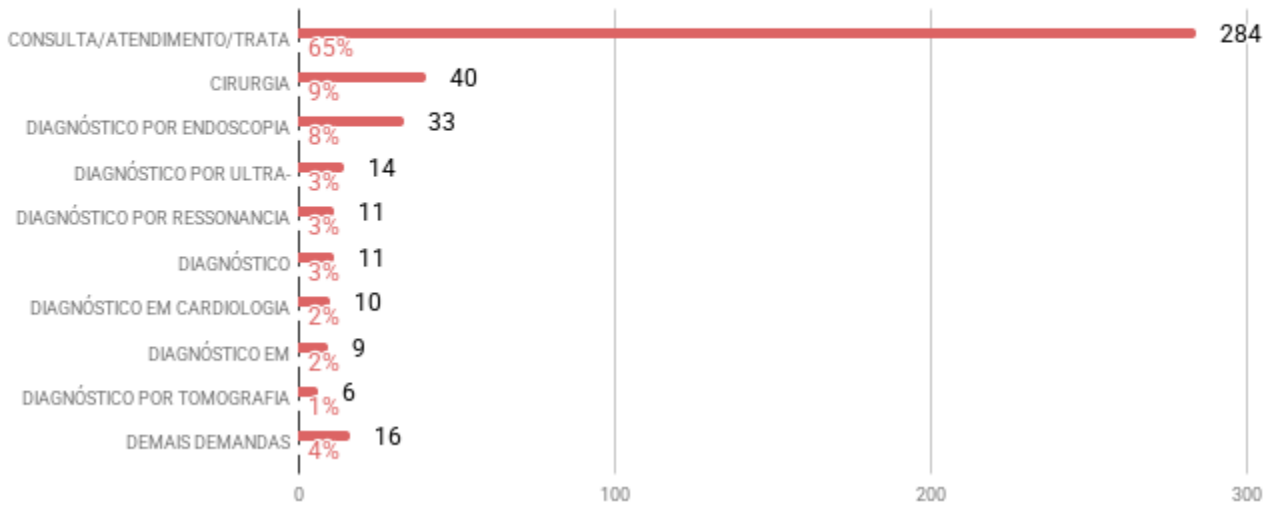
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 65% são relativos a CONSULTA/TRATAMENTO/ATENDIMENTO e 9% a CIRURGIA.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Observa-se que, das solicitações de “Assistência à Saúde” o subassunto de “Consulta/Atendimento/Tratamento” tem, em sua maioria, pedidos para diversas especialidades, tendo em vista o não atendimento pela Regulação Regional e Central. Há uma predominância de solicitações por vagas com Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia, pois a população ainda refere que o médico generalista não dá conta de suas necessidades de saúde específicas, e pelos pedidos de cirurgias, em sua maioria ortopédicas e alguns exames específicos.

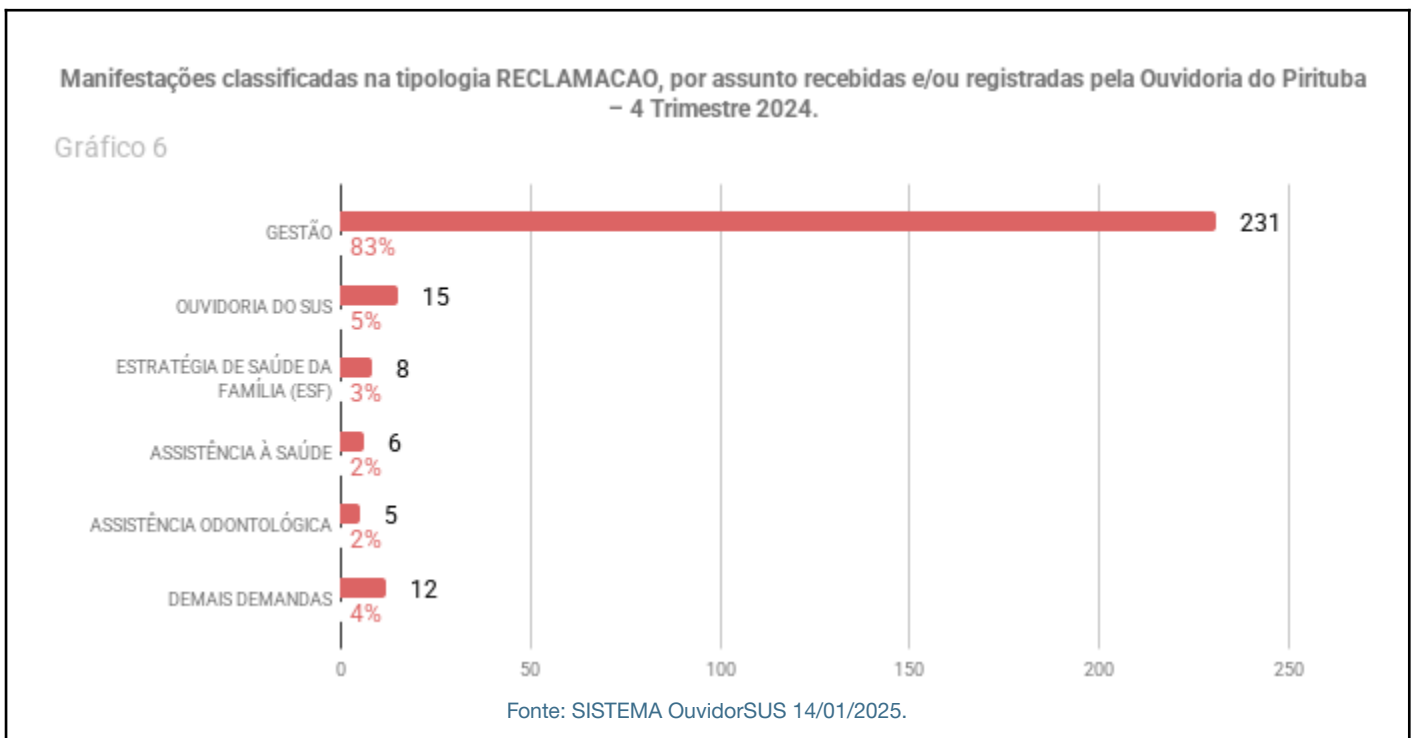
No item referente “Produtos para Saúde e Correlatos”, temos em maior número as solicitações para fraldas, aparelho de glicosímetro e medicamentos e materiais como luvas, gaze, sonda.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 277 Reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

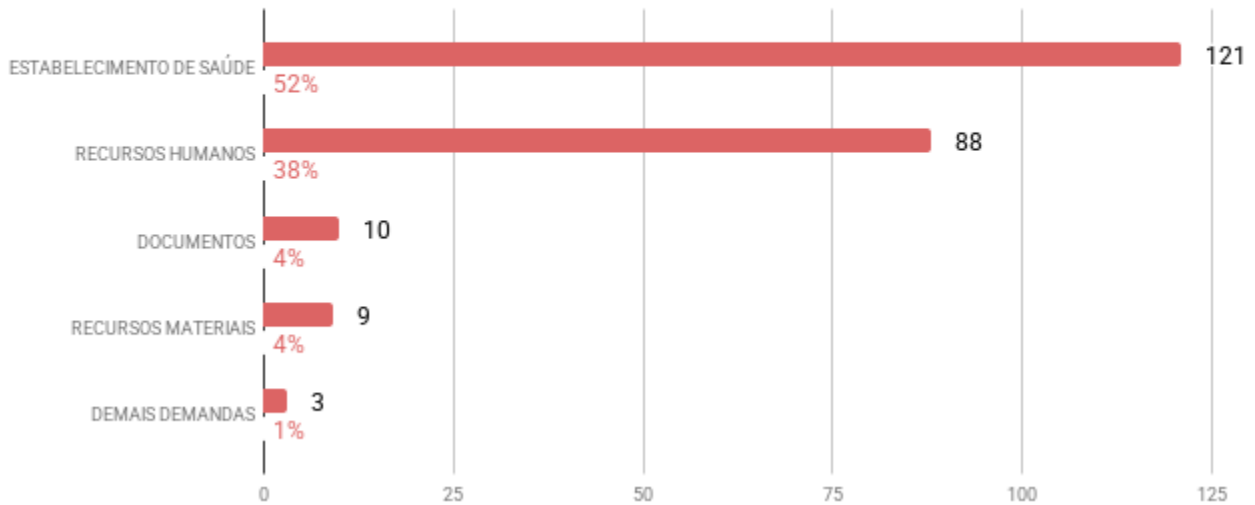
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 52% são relativos a ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE e 38% a Recursos Humanos.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Observa-se que, das Reclamações recebidas, a tipologia "Gestão" no subassunto "Estabelecimento de Saúde" tem maior número, que se refere a queixas como:

- A dificuldade de acesso nas unidades, em sua maioria no agendamento de retornos, principalmente no AMA ESPECIALIDADES;
- Agendamento prévio de consultas nas UBS's;
- Falha ou atraso na entrega de fraldas.

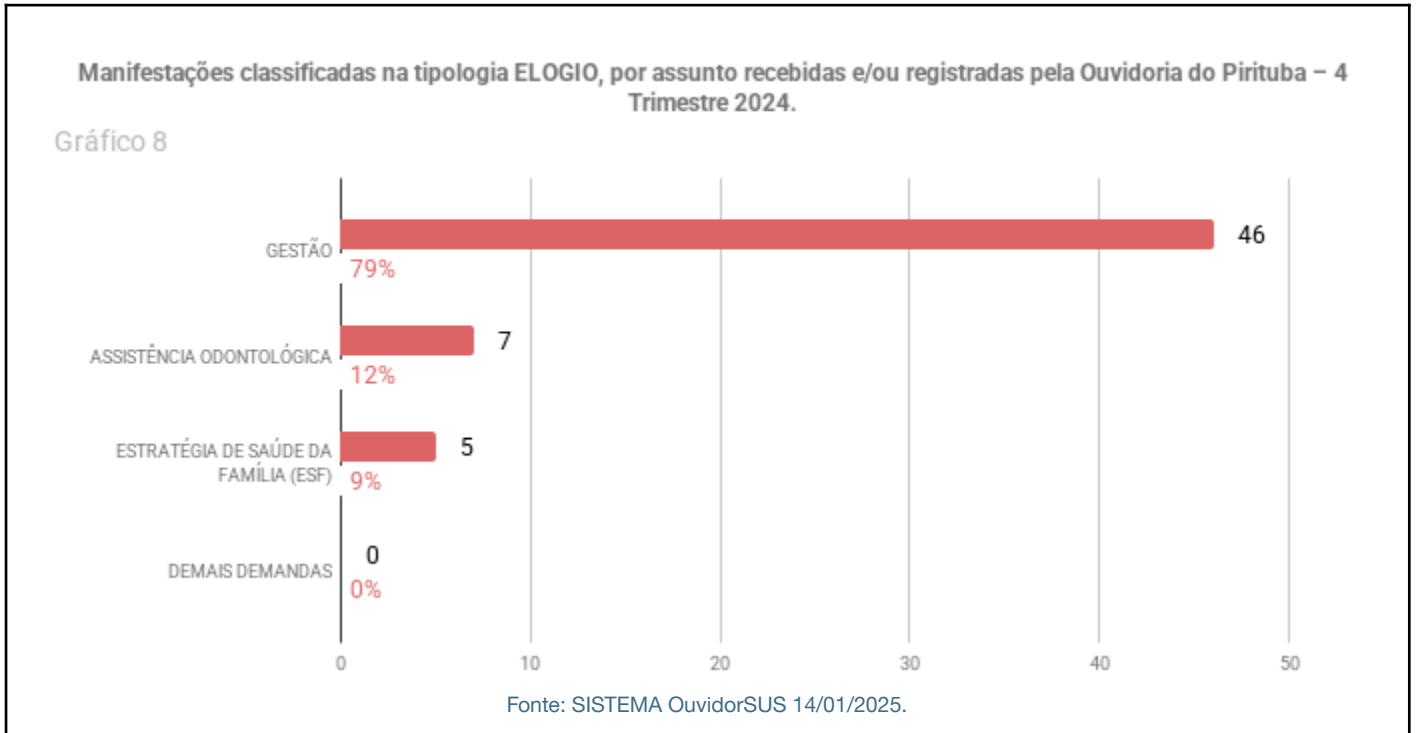
Referente a "Recursos Humanos":

- Temos queixas de número insuficiente de profissionais para atendimento em todas as áreas: recepção, enfermagem e médico, principalmente nas UPAS;
- A falta do profissional médico ao trabalho que gera, além da insatisfação, um grande atraso no acompanhamento dos munícipes nos reagendamentos;
- Queixas de falta de humanização no atendimento, ou seja, com uma escuta qualificada e clareza nas informações prestadas.



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

Foram registrados 58 **elogios no 4 trimestre de 2024**, correspondendo a **6% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi **GESTÃO**, que representa 79%. A média mensal no trimestre foi de 19 elogios.



Acreditamos que devido à iniciativa da Divisão de Ouvidoria do SUS em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, que instituíram a Certificação **“Programa Gente que faz o SUS”** os profissionais ao tomarem conhecimento dos elogios sentem-se estimulados a prestar um atendimento mais humanizado.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC VILA ZATT	122	126	97%
AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	50	52	96%
AMA/UBS INTEGRADA CITY JARAGUA	47	48	98%
AMA/UBS INTEGRADA ELISIO TEIXEIRA LEITE	45	51	88%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	42	46	91%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	45	46	98%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	39	40	98%
AMB ESPEC PIRITUBA	11	14	79%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II PIRITUBA - CASA AZUL	0	1	0%
CAPS ADULTO II PIRITUBA/JARAGUÁ	2	3	67%
CER PIRITUBA - STS PIRITUBA	10	10	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PIRITUBA	7	7	100%
UBS ALPES DO JARAGUÁ	16	16	100%
UBS CHÁCARA INGLESA	26	32	81%
UBS DOMINGOS MANTELLI	17	17	100%
UBS INTERATIVA	46	50	92%
UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	33	40	83%
UBS JARDIM PANAMERICANO	44	44	100%
UBS JARDIM RINCÃO	28	29	97%
UBS MOINHO VELHO	11	11	100%
UBS SANTO ELIAS	4	4	100%
UBS SEM TERRA (PARQUE NAÇÕES UNIDAS)	25	28	89%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS UNIÃO DAS VILAS DE TAIPAS	46	46	100%
UBS VILA MAGGI	12	12	100%
UBS VILA MANGALOT	11	20	55%
UBS VILA PIRITUBA	19	19	100%
UBS VILA ZATT	37	45	82%
UPA CITY JARAGUA	13	17	76%
UPA PIRITUBA	32	35	91%
UVIS PIRITUBA	5	6	83%
Total	845	915	92%

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 915 demandas, dessas 845 foram respondidas no prazo determinado de até 20 dias, correspondendo a 92% das demandas respondidas dentro do prazo.

As unidades que não atingiram as metas foram:

- CAPS Adulto III Pirituba/Jaraguá com 67%
- CAPS AD II Pirituba - Casa Azul com 0%
- UBS Vila Mangalot Com 55%
- UPA City Jaraguá com 76%

Os atrasos foram em média de 01 a 3 dias e justificam-se devido às dificuldades técnicas de internet, falta de energia na região, feriados e licenças de alguns gestores e algumas vezes a dificuldade da unidade em conseguir contato com munícipe.

As principais ações para melhoria no atendimento dentro do prazo continuam sendo as cobranças quinzenais junto aos gestores das unidades.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 915
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 598
- Principais problemas identificados: a maioria dos atrasos nas demandas se dá por motivo de falta de informação correta do "Estabelecimento", às vezes pelo próprio munícipe, fazendo com que muitas vezes essas demandas sejam direcionadas incorretamente. Em algumas manifestações, detecta-se direcionamento errado, já que há estabelecimentos com nomes parecidos: UBS MOINHO VELHO I ou II, UBS Anhanguera ou Parque Anhanguera, UBS Vila Zatt ou AMA ESP Vila Zatt, ou mesmo quando há mais de um estabelecimento no mesmo endereço: Hospital / UPA e Ambulatório de Especialidades.

Demandas aguardando respostas da "Regulação".

- Sugestões para melhoria: Dentro da governabilidade desta Ouvidoria, podemos confirmar endereço do cidadão no BUSCA SAÚDE e SIGA, quando informado o SUS na manifestação para melhor visualização da possível área de abrangência do mesmo e redirecionar a demanda.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, segue as ações a serem realizadas/planejadas:

Os gerentes das unidades são orientados pela equipe técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba a reorientar toda sua equipe quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, enfatizando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Em relação aos problemas de insumos, principalmente referente ao fornecimento de fraldas, encaminhamos as demandas para a respectiva área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba para análise e correção, quando necessário, de dados ou até de reorientação junto às unidades.

Acompanhamento das demandas e contato com as unidades em manifestações pontuais, para um melhor encaminhamento das mesmas (seja para área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba, Regulação Regional ou Regulação Central).

Participação em reuniões junto com os gerentes e Supervisão, quando o assunto for apresentação do Relatório Trimestral de Ouvidoria, buscando melhoria na qualidade dos serviços prestados e elucidação de eventuais dúvidas.

Redirecionamento das demandas quando endereçadas erroneamente via CRSN.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reuniões gerenciais	discussão do relatório de ouvidoria	presencial ou on-line	trimestral	Área técnica da STS, Ouvidoria e Gerentes	Em andame... ▾
Contatar unidade envolvida	Discussão de caso	telefone, whatsapp e e-mail	na necessidade	Ouvidoria e Gerente ou Regulação	Em andame... ▾
Demandas referentes a Insumos e seus correlatos	grande número de reclamações	Repasse ao responsável da área técnica da STS Pirituba para análise e orientações	na necessidade	Ouvidoria com Área Técnica da STS	Em andame... ▾
Conferência do Estabelecimento de Saúde quando há dados para verificação	Cadastro errado	Informar a CRSN para redirecionamento correto	na necessidade	Ouvidoria	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/10 17/10/2024	á Capacitação do SIGRC	Apresentar o novo sistema de ouvidoria que será implantado na cidade de SP	Marcia casamassimo Silva e Jussara Simões Vaz



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

Analisando o 4º trimestre de 2024, o registro de Solicitação superou o número de demandas classificadas como Reclamação.

Com relação à Assistência à Saúde, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado a solicitações contidas no subassunto de Agenda Regulada referente a consultas de avaliação de cirurgias, principalmente ortopédicas, com espera superior a um ano, consultas para neurologia pediátrica, principalmente para avaliação e emissão de laudos referente a TEA e TDH, psiquiatria e equipe multiprofissional, que gera um longo período aguardando em lista de espera e exames com necessidade de ambiente hospitalar.

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades mencionadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento.

Com relação à Reclamação, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: "Gestão", que na sua maioria são direcionadas a Recursos Humanos e à Estabelecimento de Saúde.

Dentre Recursos Humanos, as manifestações referentes à insatisfação com os profissionais de saúde têm as tratativas realizadas pela Gerência das respectivas Unidades, para avaliação e conduta, sempre que o caso assim exigir e ainda assim geram alguns descontentamentos com as respostas, o que vem acarretando um aumento no número de manifestações que recorrem das respostas.

No que se refere à falta de profissionais, há uma dependência de captação de profissionais a ser realizada pela instituição parceira das unidades terceirizadas e por concurso público para as unidades da direta. Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria tem orientado os munícipes no sentido de ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número, pois o contato é realizado em três tentativas e, se não tiver êxito, acarreta o cancelamento do agendamento.

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

Neste último trimestre, tivemos a readequação dos espaços na Supervisão Técnica de Pirituba, principalmente com internet, energia elétrica e telefonia, o que gerou alguns contratempos no serviço.

Analisando o relatório em questão, verificamos que se torna imprescindível o resgate do desenvolvimento e aprimoramento dos colaboradores com educação permanente, o que refletirá em melhoria no processo gerencial e na qualidade de atendimento ao usuário e o presente relatório tem servido como documento norteador em nossas ações.

A necessidade de um maior acompanhamento/controlado referente o Projeto Fralda em Casa junto às unidades: quanto à inserção com maior brevidade, atualização do cadastro em tempo hábil e acompanhamento do rastreamento do Correios para entrega, a fim de reduzir o número de solicitações para fornecimento de remessa imediata.

Os dados analisados demonstram que nesse trimestre as manifestações permaneceram na média dos últimos trimestres, sem nenhuma divergência em especial. Reafirmando que muitas demandas são acolhidas e resolvidas nas unidades, mas ainda recebemos um grande número que está fora de nossa governabilidade, a exemplo da Regulação Central e Regional.

ISABEL APARECIDA NERING - Supervisora em Substituição da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba

## **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

**SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

**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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/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>

