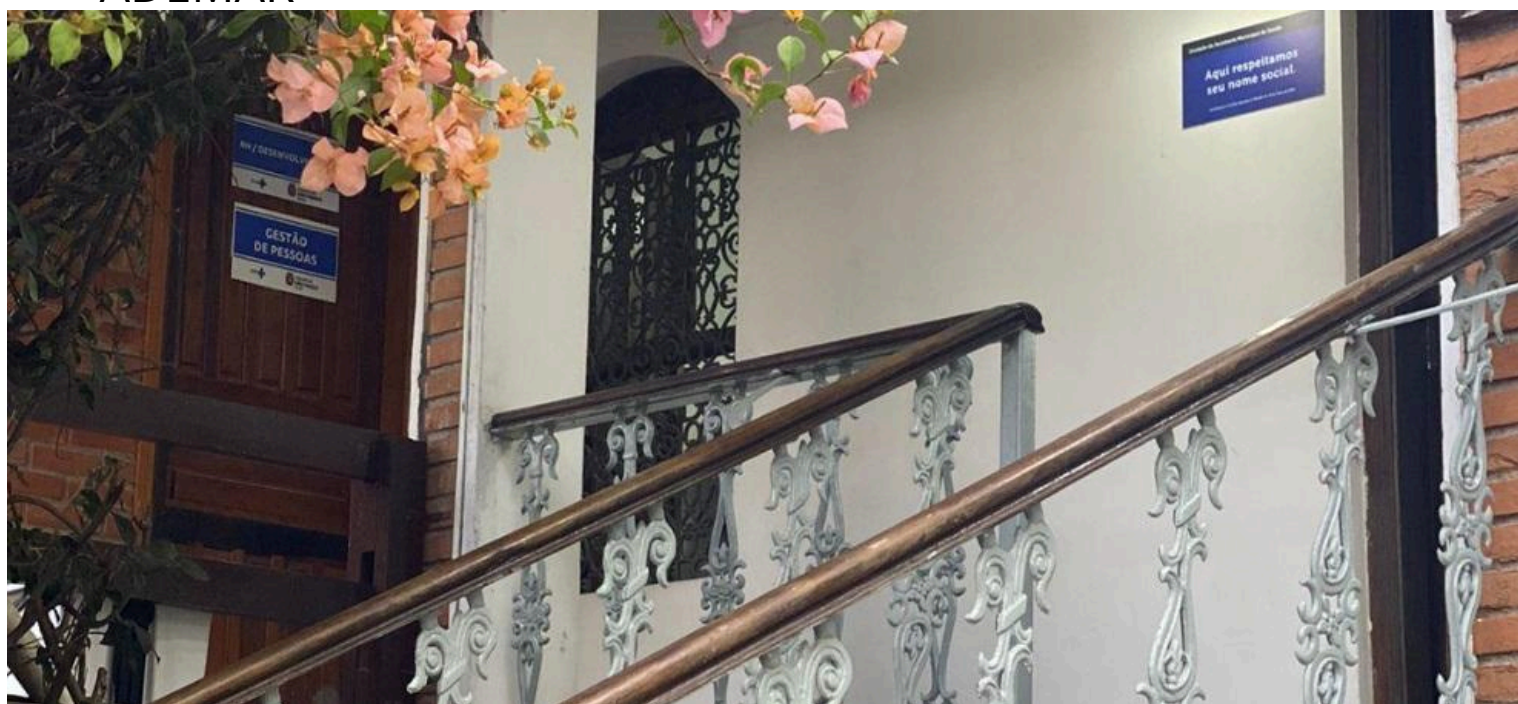


3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTO AMARO/CIDADE
ADEMAR



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/ Cidade Ademar
Endereço:Rua Aristides da Silveira Lobo, nº178. Jd Prudência.
04648-180. 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, 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 de Saúde Sul

Carla Britto

Ouvidora - Coordenadoria de Saúde Sul

Patrícia Sousa Lima Cortes

Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Paula Campi Locatelli de Almeida

Ouvidora - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

Eduardo Luiz De França

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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	23
12. Participação da Ouvidoria em eventos	27
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	28
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	28
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Perfil da Unidade de Saúde

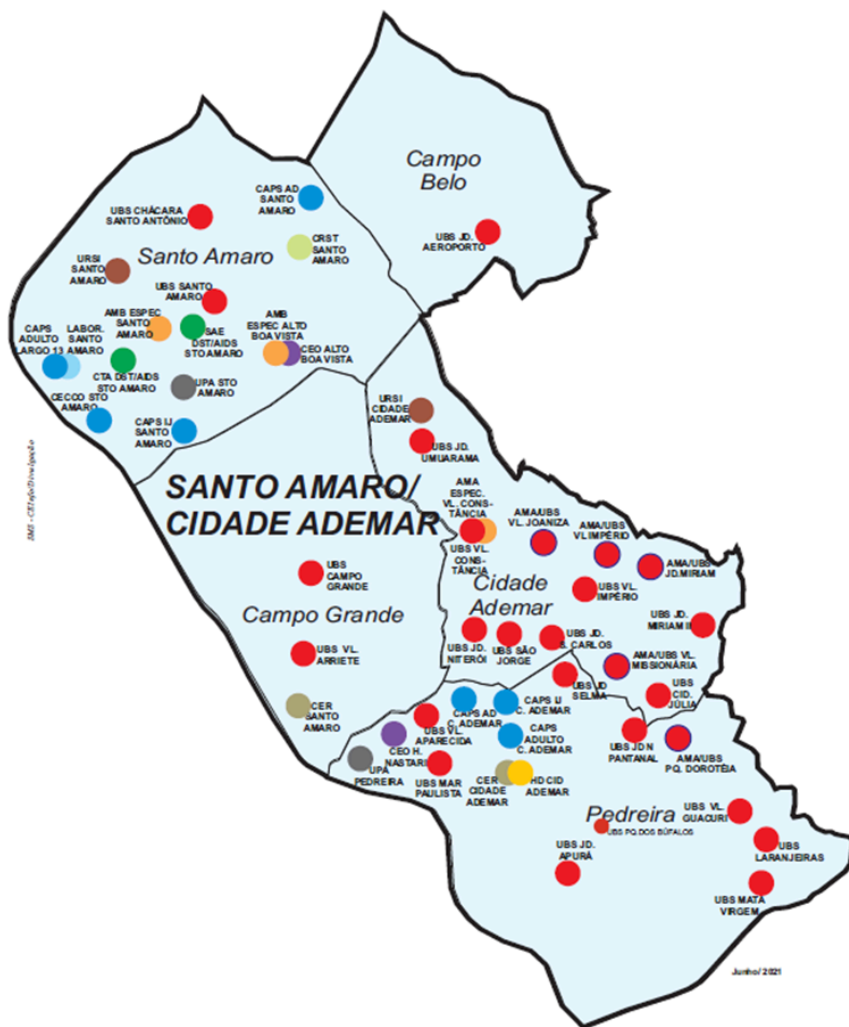
A **Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar** (STS SACA) faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-S) e compreende, em sua área de abrangência, duas Subprefeituras: Cidade Ademar e Santo Amaro. A Subprefeitura de Cidade Ademar compreende dois Distritos Administrativos (DA): Cidade Ademar e Pedreira, com uma área territorial de 30,7 km². A Subprefeitura de Santo Amaro compreende três Distritos Administrativos (DA): Campo Belo, Santo Amaro e Campo Grande, e possui uma área territorial de 37,5 km². A área total da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar corresponde a 68,2 km². A população, segundo projeção da Fundação SEADE de 2023, é de 700.417 habitantes, que corresponde a 5,83% da população do município de São Paulo. Para gestão dos serviços de saúde do território, há parceria firmada, sob Contrato de Gestão Emergencial Nº 024/2020-SMS.G/CPCS, com a Organização Social Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS)

Enquanto Unidade de Ouvidoria, esta Supervisão Técnica de Saúde possui 52 sub-redes de ouvidoria, sendo 10 serviços de administração direta¹ da prefeitura e 42 sob gestão da Organização Social INTS².

Mapa ilustrativo de Estabelecimentos e Serviços de Saúde da STS Santo Amaro/Cidade Ademar

¹ 1 CAPS, 1 CECCO, 1 SAE/IST, 1 CTA, 1 URSI, 1 SAD, 1 Amb. Espec, 1 CEO, 1 UVIS e 1 CER

² 26 UBSs, 3 AMA/UBS, 1 AMA Espec., 2 HD, 3 UPAs, 5 CAPS, 1 CER, 1 CEO, 1 URSI, 1 SAD



Fonte CEInfo/SMS2024

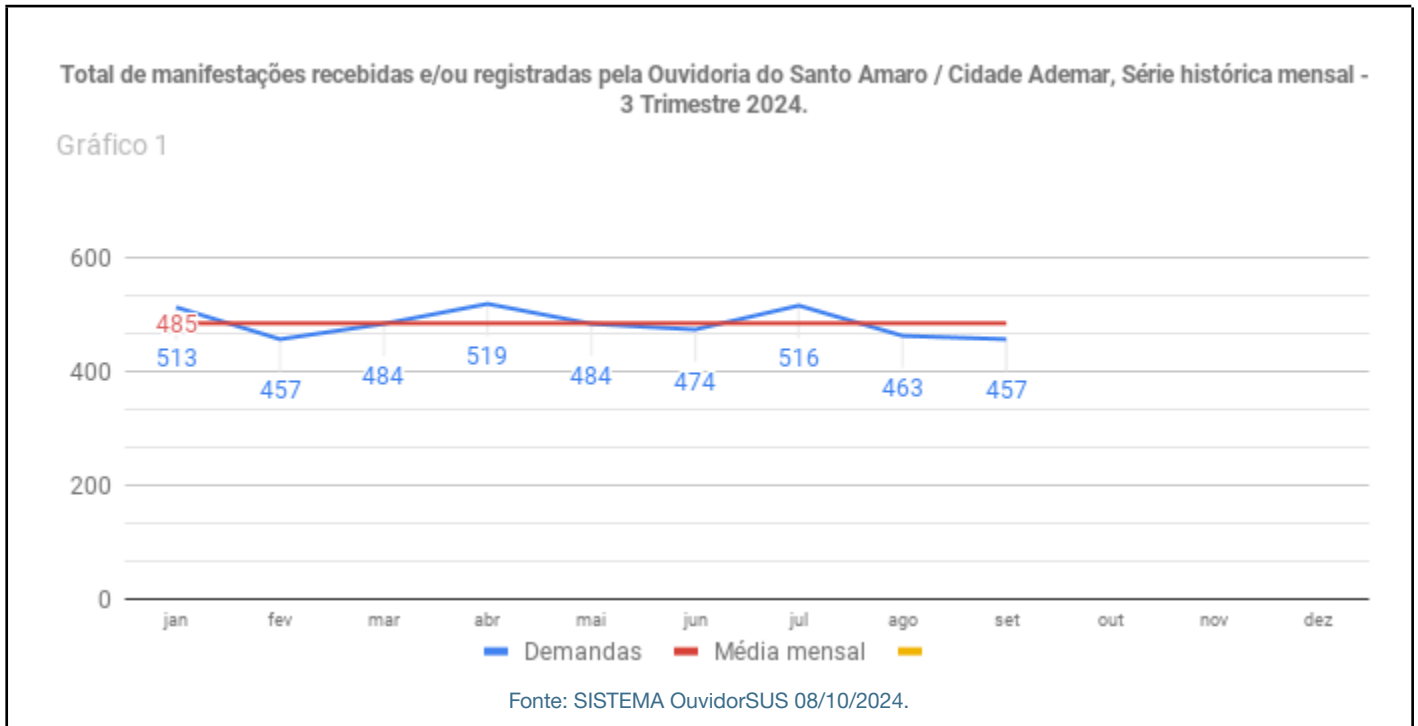
2. Panorama Geral do período

Como destaque para o terceiro trimestre de 2024, temos a inauguração da UBS Parque dos Búfalos aos 22 de agosto do corrente ano.

A UBS Vila Joaniza foi alocada de forma provisória com o fito de não desamparar a população local. No mesmo sentido, a Supervisão Técnica de Saúde segue empenhada em localizar uma sede viável e definitiva para a UBS, posto que o endereço antigo dará lugar a nova UPA CIDADE ADEMAR.

Nos meses de maio e junho houve descontinuidade na entrega de fraldas tamanho XG realizada pela prefeitura, impactando negativamente no número de reclamações no 2º e 3º trimestres.

3. Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre de 2024, na Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar, em média, foram registradas 16 manifestações por dia, mesma média registrada no trimestre anterior.

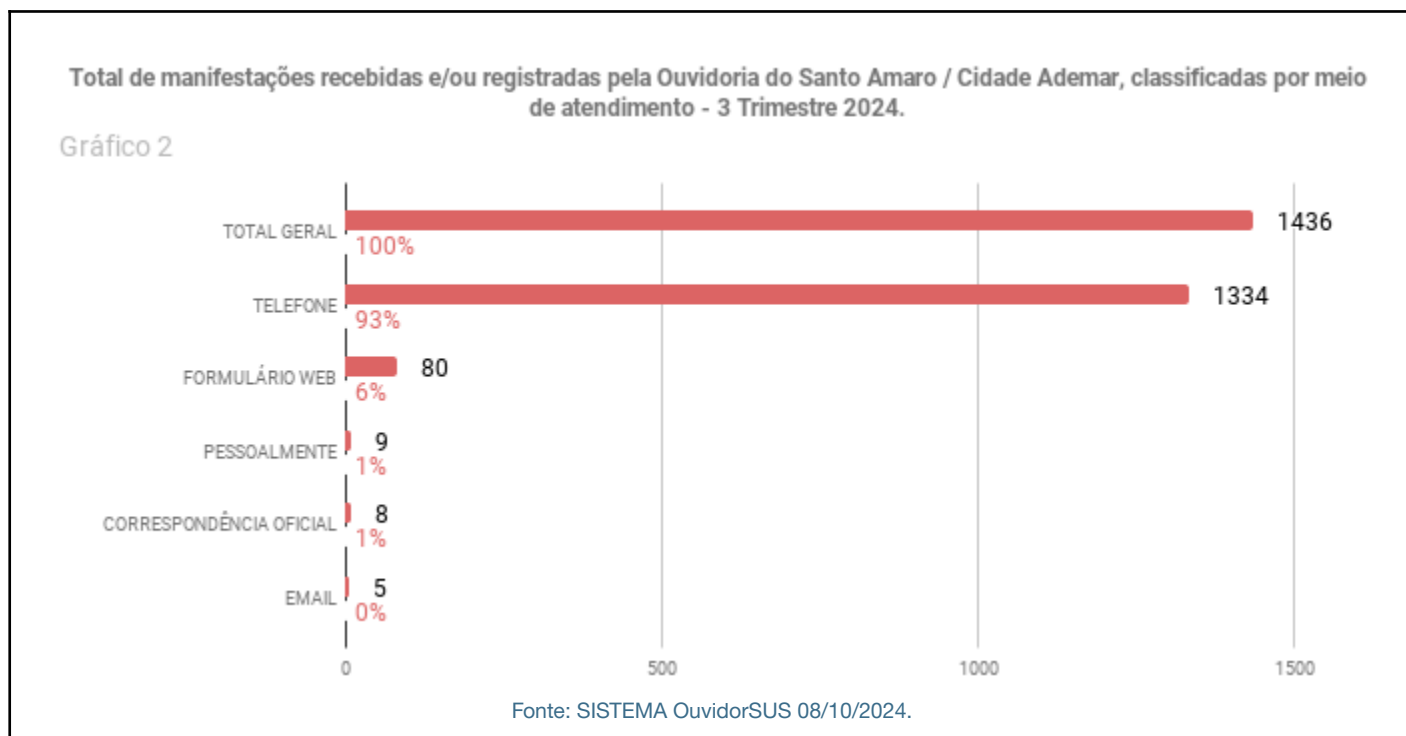
Observa-se tendência a queda no total de manifestações ao longo do terceiro trimestre e, na realidade, desde abril, com exceção de julho.

Há um pico de aumento de manifestações no mês de julho, que se deu em função de solicitações realizadas num montante acima da média (em julho foram 321 solicitações e a média do trimestre foi 283 e do semestre 280).

O aumento significativo de manifestações em julho de 2024, conforme relatado, está relacionado à descontinuidade no fornecimento de fraldas, um insumo essencial para muitos cidadãos atendidos pela Supervisão Técnica. A adequação no fornecimento de fraldas pode ser uma melhoria na prestação dos serviços públicos, o que vai de encontro com o princípio da eficiência. Além disso, a comunicação adequada sobre essa nova modalidade está pautada pelo princípio da publicidade, uma vez que a transparência nas ações do poder público é essencial para garantir a confiança e a clareza das informações fornecidas aos cidadãos. Portanto, o aumento nas solicitações está relacionado à uma sazonalidade e

guarda pouca relação com fato de ter estabelecido nova modalidade de distribuição do insumo.

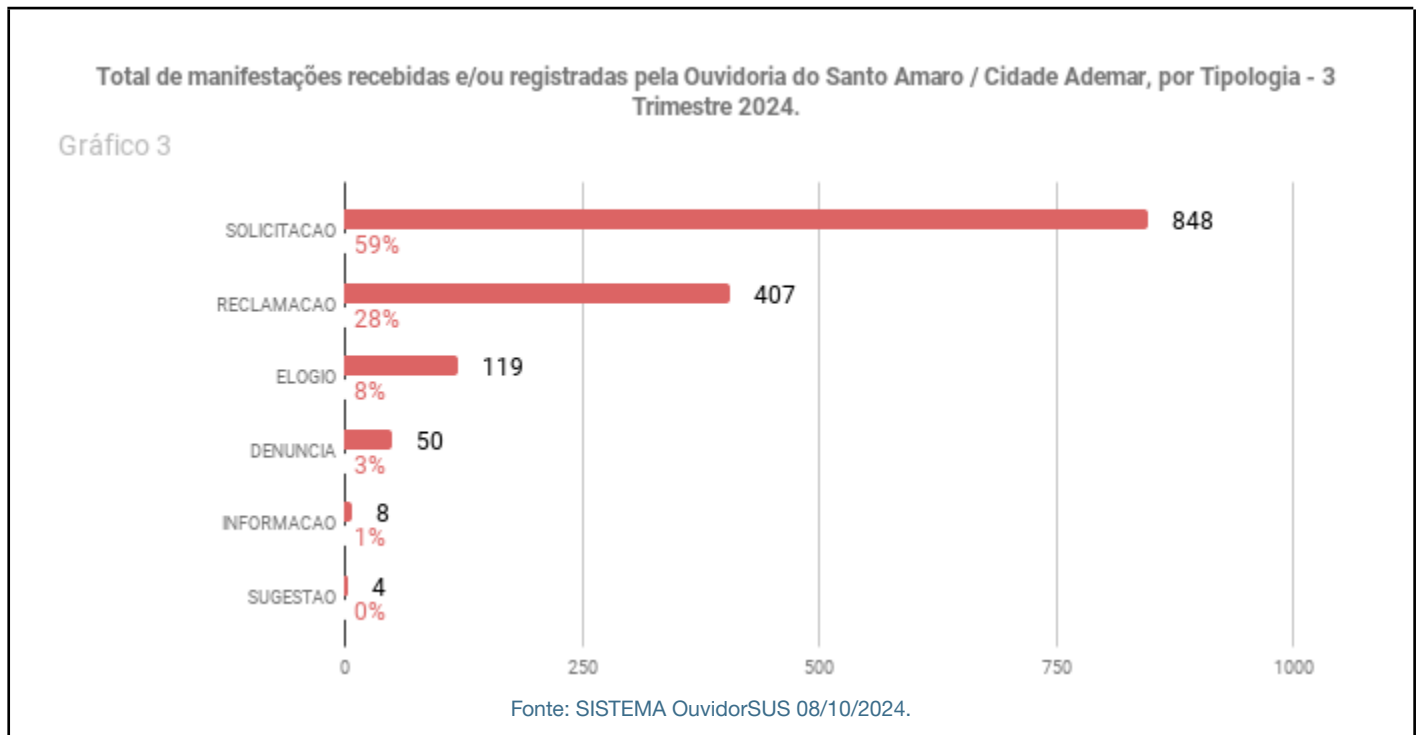
4. Meios de atendimento



Do total das manifestações recebidas (1.436), 93% foram via atendimento telefônico Central SP156. Em seguida, o acesso à ouvidoria foi via formulário WEB, representando 6% das manifestações.

O registro feito pessoalmente na STS é baixo, 1% do total, devido provavelmente ao acesso dificultado pela localização geográfica desta Supervisão Técnica.

5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (1.436), 59% foram solicitações, 28% reclamações, 8% elogios e 3% denúncias.

Esta distribuição manteve-se igual quando comparada ao segundo trimestre de 2024.

Da mesma forma, essa sequência de distribuição (solicitação, seguida por reclamação, elogio e denúncia) mantém o padrão registrado nos Boletins Ouvidoria em Dados da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria da Saúde.

Vale elucidar que manifestações direcionadas à Vigilância em Saúde, que incluem fiscalização de estabelecimentos comerciais e ações de vigilância ambiental para controle de animais sinantrópicos, entre outros, são classificadas como Denúncias e correspondem a 93% (N=46) das 50 manifestações dessa tipologia.

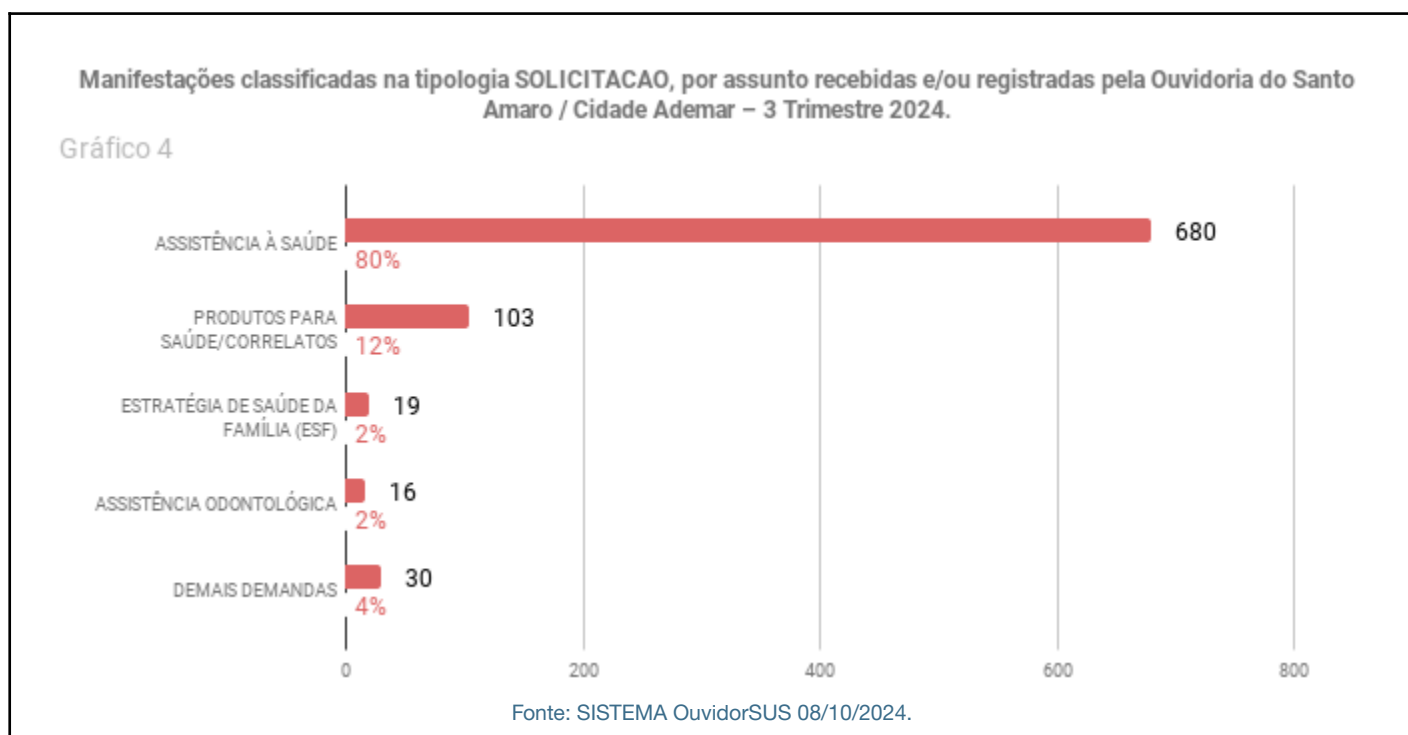
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 848 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 59 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (80%).

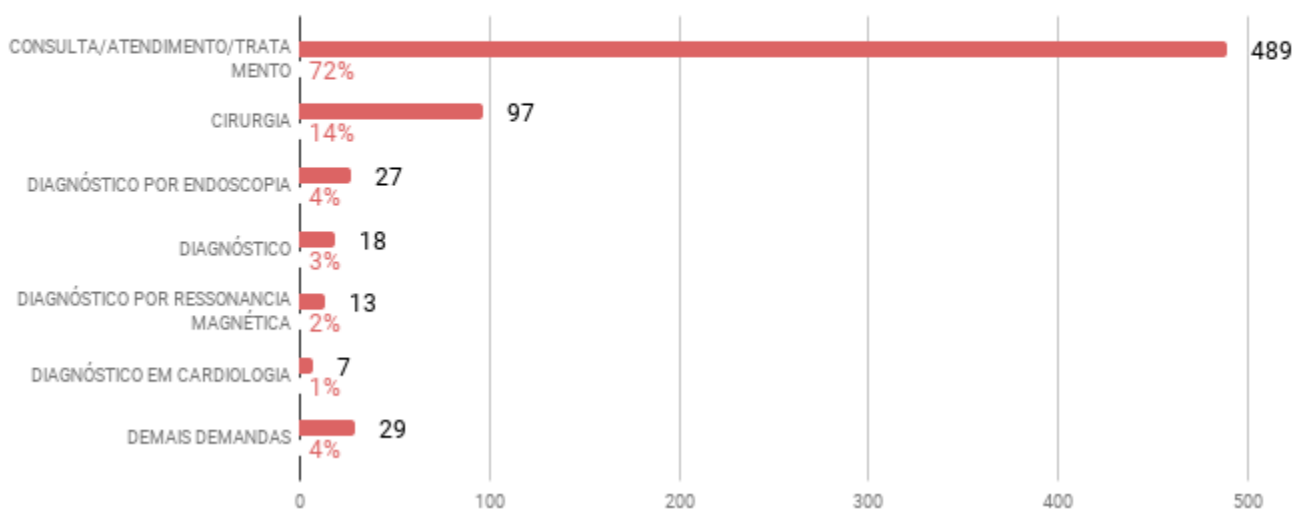
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 72% são relativos a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 14% a CIRURGIA .

Também vale o apontamento de que temos, no território de Santo Amaro/Cidade Ademar, 3 sub-redes de ouvidoria (2 Ambulatórios de Especialidades e 1 Hospital Dia) que são unidades solicitantes de procedimentos de maior complexidade e cirurgias que, pelo fluxo de encaminhamento do Sistema OuvidorSUS, é quem responde às manifestações quando estas tratam de fila de espera por consulta, atendimento, tratamento, cirurgias e exames que aguardam agendamento pela Regulação Regional ou Central.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 407 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 51% são relativos a ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE e 46% a RECURSOS HUMANOS.

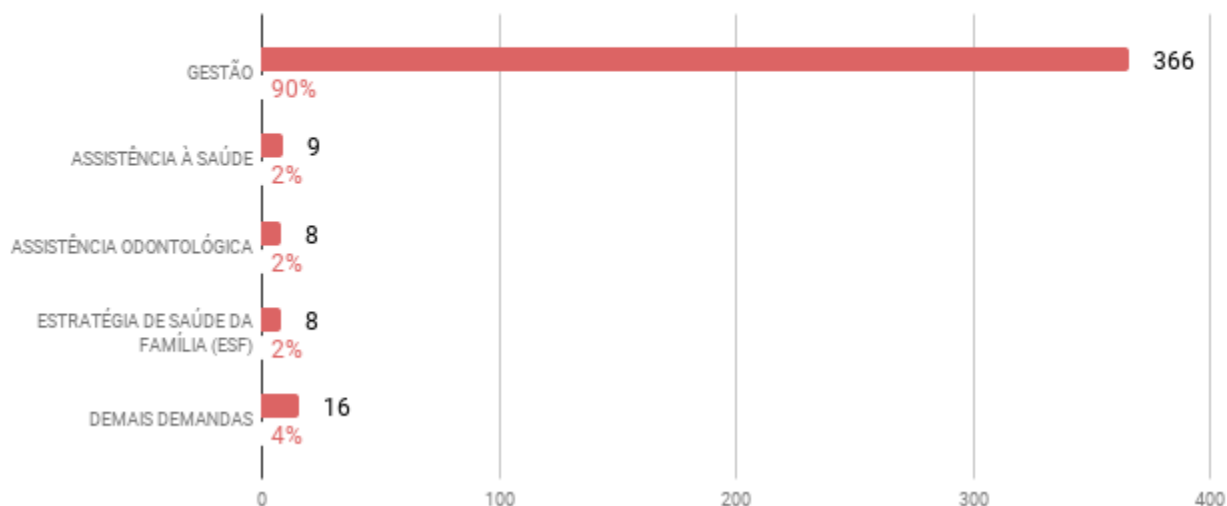
Conforme os dados apresentados, foram registradas 407 reclamações, correspondendo a 28% do total de demandas. As reclamações concentram-se majoritariamente no assunto GESTÃO, representando 87% do total. O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente entre as reclamações, destacando que, dentre os sub assuntos mais citados, 51% referem-se a ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE e 46% a RECURSOS HUMANOS.

A análise dos dados apresentados nos gráficos 6 e 7 permite identificar padrões e tendências nas reclamações registradas, possibilitando uma compreensão mais aprofundada das áreas críticas que necessitam de atenção e melhorias. A correlação entre a concentração de reclamações no tema GESTÃO e os subassuntos ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE e

RECURSOS HUMANOS sugere que a resolução dessas questões pode contribuir significativamente para a redução do número total de reclamações.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar – 3 Trimestre 2024.

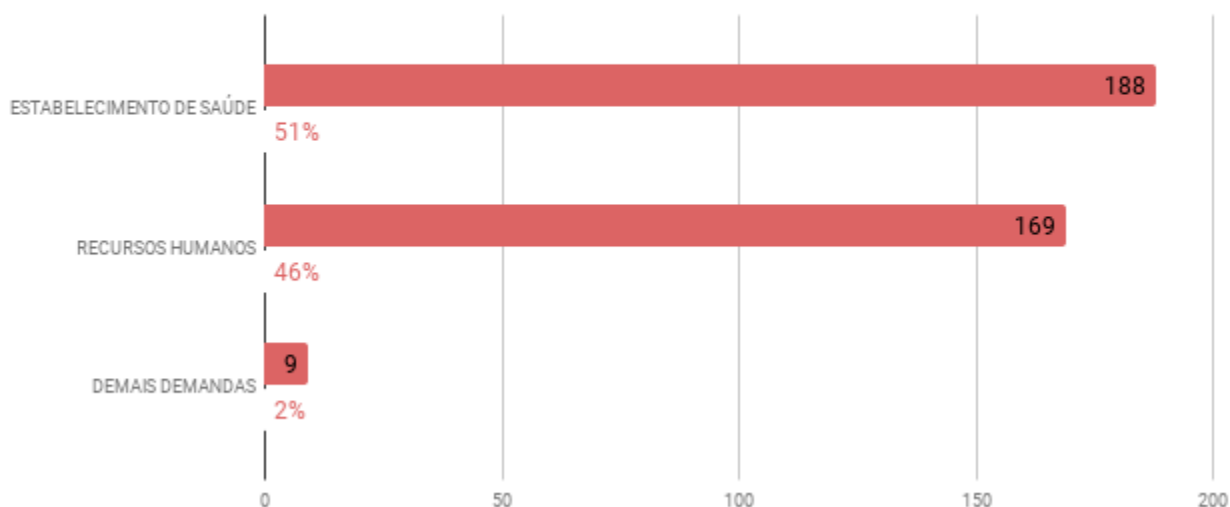
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

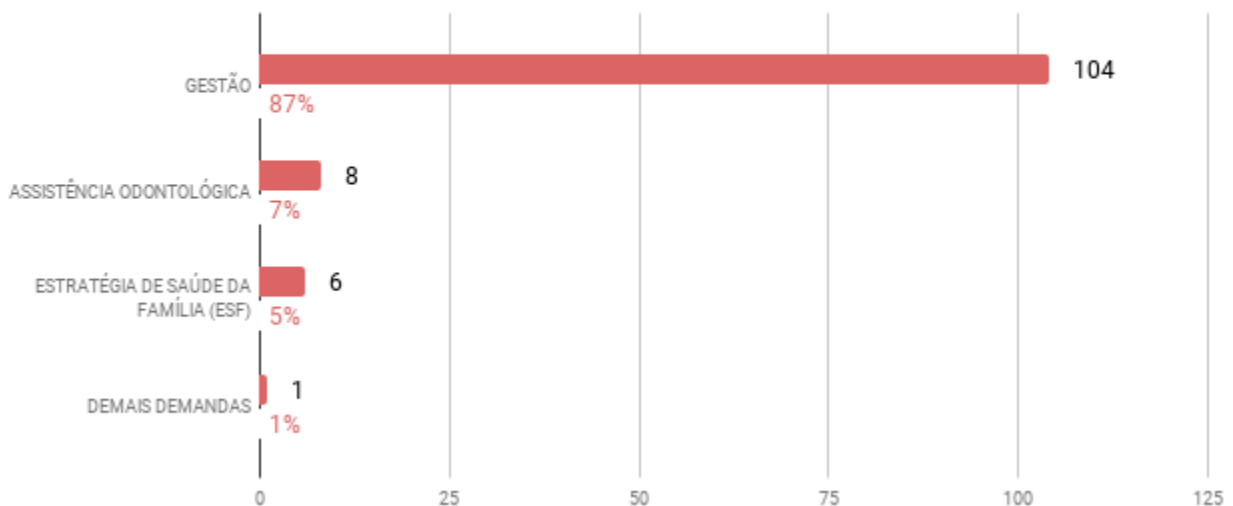
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 119 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi 39,6 elogios.

O Programa Gente que Faz o SUS, uma parceria da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Coordenadoria de Gestão de Pessoas da Secretaria Municipal da Saúde, reconhece, com a emissão de um certificado, o profissional elogiado. Uma iniciativa de incentivo profissional.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar – 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 ESPEC VILA CONSTÂNCIA - DR. VICENTE OCTÁVIO GUIDA	53	53	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRIAM - MANOEL SOARES DE OLIVEIRA	22	22	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE DOROTEIA	56	56	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO	19	19	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	58	58	100%
AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	24	24	100%
ASSISTÊNCIA DOMICILIAR SANTO AMARO	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
C R S T SANTO AMARO	0	1	0%
CAPS AD II SANTO AMARO	0	1	0%
CAPS ADULTO II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
CAPS ADULTO III LARGO 13	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE ADEMAR	5	5	100%
CEO II DR. HUMBERTO NASTARI	1	1	100%
CER III CIDADE ADEMAR	6	6	100%
CER III SANTO AMARO	4	7	57%
SAD/ UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR - CIDADE ADEMAR	5	5	100%
SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA	3	4	75%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	1	7	14%
UBS CAMPO GRANDE	45	45	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CHÁCARA SANTO ANTONIO - DR. MARCILIO DE ARRUDA PENTEADO FILHO	22	22	100%
UBS CIDADE JULIA	18	18	100%
UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	27	27	100%
UBS JARDIM APURÁ	27	28	96%
UBS JARDIM MIRIAM II	32	32	100%
UBS JARDIM NITERÓI	46	46	100%
UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	25	25	100%
UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	24	24	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	31	32	97%
UBS JARDIM UMUARAMA	42	42	100%
UBS LARANJEIRAS	34	34	100%
UBS MAR PAULISTA	26	26	100%
UBS MATA VIRGEM	14	14	100%
UBS PARQUE DOS BUFALOS	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS SANTO AMARO – DR. SÉRGIO VILLAÇA BRAGA	40	40	100%
UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	18	18	100%
UBS VILA APARECIDA	31	31	100%
UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	48	48	100%
UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	42	42	100%
UBS VILA GUACURI-CICERO SERGIO CAVALCANTE	30	30	100%
UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA	33	35	94%
UBS VILA JOANIZA JOAO YUNES	36	36	100%
UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	180	180	100%
UPA PARQUE DOROTEIA	13	13	100%
UPA PEDREIRA - DR. CESAR ANTUNES DA ROCHA	22	22	100%
UPA SANTO AMARO - DR JOSÉ SYLVIO DE CAMARGO	39	41	95%
URSI CIDADE ADEMAR	2	2	100%
UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	1223	1242	98%

Importante esclarecer que os dados da tabela acima incluem apenas as manifestações classificadas como Solicitações ou Reclamações.

De acordo com o levantamento, tem-se que, do total de 1242 demandas recebidas no período pelas unidades, 1223 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 98,47%. Observa-se melhora neste indicador quando comparado com o 2º trimestre de 2024 que foi de 97%.

Das unidades que ficaram abaixo dos 80% de demandas respondidas em até 20 dias temos: **C R S T SANTO AMARO, CAPS AD II SANTO AMARO, SAE/DST AIDS Santo Amaro, CER III Santo Amaro e Gabinete STS,**

Em relação ao **CRST SANTO AMARO**, compulsando as atribuições pertinentes à Supervisão Técnica de Saúde SACA, verificamos que há governabilidade junto ao referido serviço, sendo esta unidade subordinada a CRS-SUL.

Inicialmente, imperioso destacar que o **CAPS AD II SANTO AMARO**, durante o período, passou por finalização de grande reforma estrutural, impactando na rede de computadores tendo efeito no cumprimento tempestivo do prazo previamente estabelecido. Outro ponto fundamental a ser considerado, foi o período de afastamento por motivos de saúde da gestora da unidade.

No **SAE/DST AIDS Santo Amaro**, inicialmente, observa-se que o **SAE DST AIDS SANTO AMARO** apresentou um desempenho relativamente satisfatório, com 75% das demandas sendo respondidas dentro do prazo estipulado. Este percentual indica um nível de eficiência que, embora não seja perfeito, demonstra um comprometimento considerável com os prazos estabelecidos. No entanto, é importante identificar os fatores que contribuíram para os 5% de demandas respondidas fora do prazo, visando entender as causas e propor melhorias.

Não obstante, conforme evidenciado no 2º trimestre, a resposta da responsável pela manutenção dos aparelhos odontológicos (empresa Kimenz), se faz necessário para fundamentação das respostas.

Por conta disso, é essencial analisar os processos internos do SAE DST AIDS SANTO AMARO, buscando identificar possíveis gargalos ou falhas que possam estar impactando negativamente a eficiência no atendimento das demandas. A revisão dos procedimentos administrativos, a capacitação dos funcionários e a adequação dos

recursos são algumas das medidas que podem ser adotadas para otimizar os processos e garantir maior celeridade nas respostas.

No **CER III Santo Amaro**, o atraso na conclusão das demandas de ouvidoria se deu devido à dificuldade de contato telefônico com o paciente, pois tem sido comum a alegação dos munícipes de não atenderem ligações de número desconhecido. Aliado ao fato, de que conforme levantamento, as 3 demandas atrasadas são manifestações da mesma pessoa e que versam sobre o mesmo assunto. A par disso, reiterada a dificuldade para contato e por conseguinte, escoado o prazo para pedido de dilação. A proposta de intervenção é a organização de registro de prazos para melhoria nos indicadores.

Por outro lado, **GABINETE DA SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE** apresentou um índice significativamente mais baixo, com apenas 14% das demandas respondidas dentro do prazo. Este dado é alarmante e sugere a existência de problemas processuais que estão impedindo a resposta eficiente e pontual às demandas. A baixa performance requer uma análise aprofundada das práticas administrativas, fluxos de trabalho e possíveis gargalos que estejam dificultando o cumprimento dos prazos. Cabe ressaltar a intensa demanda de trabalho com a recente inauguração das unidades; UPA SANTO AMARO E UBS PARQUE DOS BÚFALOS, somado a troca de comando (gestor) e aos eventos climáticos que imperam sobre a região e diversas reformas estruturais acontecendo de forma simultânea, por certo impactaram no cumprimento dos prazos.

Portanto, é imperativo a realização de uma revisão completa dos processos internos, identificando e corrigindo quaisquer falhas que possam estar contribuindo para a baixa eficiência. A implementação de um fluxo de monitoramento contínuo dos prazos de resposta, a capacitação de novo integrante para equipe de ouvidoria e a adoção de ações que podem ser tomadas para melhorar o desempenho.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:

Recebemos 1436 demandas no período.

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:

Foram analisadas 1436 demandas.

- Principais problemas identificados:

Atraso na resposta, devido a tramitação incorreta das demandas.

- Sugestões para melhoria:

Alinhamento com Central 156 reforçando a importância do registro e encaminhamento correto das demandas.

11. Plano de ação

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

Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Educação permanente dos colaboradores. Visita técnica junto a gestões e às regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção. Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde. Pauta na reunião de gerentes.

Realização de uma revisão completa dos processos internos, identificando e corrigindo quaisquer falhas que possam estar contribuindo para a baixa eficiência. A implementação de um fluxo de monitoramento contínuo dos prazos de resposta, a capacitação de novo integrante equipe de ouvidoria

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Cobrir a falta de Profissional Médico	Dificuldade de	Incentivar a indicação de profissionais por meio do quadro atual de médicos; Fortalecimento dos canais atuais para recrutamento ; Banco de Dados interno e Retorno de médicos ; Banco de Dados interno e Retorno de médicos	Ação permanente	Gestão de Pessoas INTS	Em andame... ▾
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento;	As solicitações correspondem a 59% das manifestações e as reclamações a 28%.	Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andame... ▾

Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde; Insatisfação de Recursos Humanos					
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde	As solicitações correspondem a 59% das manifestações e as reclamações a 28%.	Visita técnica junto a gestões e às regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andame... ▾
Processo de trabalho: Fluxos, Rotinas, Protocolos, Acessibilidade e postura profissional	Os principais índices de reclamação envolvem rotinas, protocolos e postura profissional	Educação permanente dos colaboradores (Médicos, Equipe de Enfermagem, Equipe Administrativa e ACS)	mensalmente	Educação Permanente INTS	Em andame... ▾

Vigilância em Saúde, Vigilância no território, Segurança do paciente, conceituar redes de atenção	Ter em vista a qualidade do atendimento à população do território	Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS	set, out, nov/24	Educação Permanente INTS	Em andame... ▾
Reuniões mensais com os gestores dos serviços de saúde	Reuniões de Gestão Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais	Reunião com pauta	Mensalmente	Diretoria e Gerência da OS INTS e Gerentes dos serviços e Supervisora STS SACA e Gerentes dos serviços	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	reunião com a CRS-S, com os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS	tema principal foi a implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão – SIGRC	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo Eduardo Luiz De França

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Análise de Desempenho: O levantamento apresentado indica que, no terceiro trimestre de 2024, das 1242 demandas recebidas pelas unidades de saúde, 1223 foram respondidas em até 20 dias, correspondendo a 98,47%. Este resultado demonstra uma melhoria em relação ao segundo trimestre do mesmo ano, que foi de 97%. No entanto, algumas unidades apresentaram desempenho inferior a 80% quanto às respostas dentro do prazo, o que requer um plano de ação para melhoria dos indicadores.

Conclusão Final: A análise detalhada das unidades de saúde do SAE/DST AIDS Santo Amaro, CER III Santo Amaro e Gabinete STS revela a necessidade de intervenções específicas para cada unidade. A implementação de medidas corretivas, a revisão dos processos internos, a capacitação dos atores envolvidos para garantir a eficiência no atendimento das demandas e o cumprimento dos prazos estabelecidos. A adoção de novas tecnologias (SIGRC), e o monitoramento contínuo dos prazos são ações complementares que podem contribuir para a melhoria dos indicadores de eficiência e qualidade.

Eduardo Luiz De França

Ouvidoria STS SACA

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

No terceiro trimestre de 2024, ainda tivemos algumas reformas estruturais em processo final nas unidades de saúde e um impacto importante das mudanças climáticas que afetaram significativamente o atendimento.

Foi feita proposta de ampliação de algumas equipes de saúde como plano de ação estratégico.

A valorização profissional do Programa Gente que faz o SUS, é uma iniciativa visando a qualidade e segurança no atendimento, sendo um ponto positivo na assistência.

O conselho gestor nas unidades juntamente com o conselho gestor da Supervisão atuam de maneira significativa nas manifestações de ouvidoria, pois as mais relevantes são levadas para reunião e discussão trazendo possíveis soluções.

O Gabinete da Supervisão de Santo Amaro e Cidade Ademar permanece atento às demandas de ouvidoria, acompanhando e procurando soluções viáveis para melhor atendimento à população.

Paula Campi Locatelli de Almeida
Supervisor / STS SACA

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 (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>

