

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo
Endereço: Av. Comendador Sant'Anna, 676 - Capão Redondo São
Paulo - SP, CEP: 05866-000

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 32p.

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 Sul

Carla de Britto Pereira

Supervisão Técnica de Saúde

Rogério Mattos Hochheim

Equipe de Ouvidoria

Regiane A. Oliveira Peixoto

Regina Fernandes Mansoldo

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
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	25
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o período analisada	27
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo (STS/CL) pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS/SUL). Tem a população estimada em 701,055 habitantes, (PREFEITURA SP, 2022). É composta pelos distritos de Campo Limpo, Capão Redondo e Vila Andrade. Nesse último, está a comunidade de Paraisópolis, com população estimada em 100 mil habitantes e 18.912 domicílios. Entre 2010 e 2022, o distrito da Vila Andrade, na zona sul, foi o que mais recebeu população na cidade: 41.654 novos habitantes no período. O único com mais de 100 mil domicílios em 2010 (PREFEITURA SP, 2024).

Atualmente a STS/CL dispõe de 54 (cinquenta e quatro) serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS. A rede de serviços conta com a parceria da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein, com a Organização Social (OS) CEJAM e serviços administrados de forma direta pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP).

Atuação Parceiro Einstein e O.S. Cejam na STS/CL

Prefeitura de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde - SMS



SUS
PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SAÚDE

Fonte: Material elaborado pela STS/CL

2. Panorama Geral do período

No mês de abril de 2024, a STS/CL mudou para novo prédio locado no distrito do Capão Redondo. O novo imóvel é localizado na região central do distrito, o que facilita o acesso da população e trabalhadores(as).

A STS/CL dispõe de profissionais específicos para a Ouvidoria e recentemente passou a contar com mais uma interlocutora para área, visando a articulação com a rede de serviços e a melhoria contínua na qualidade da assistência.

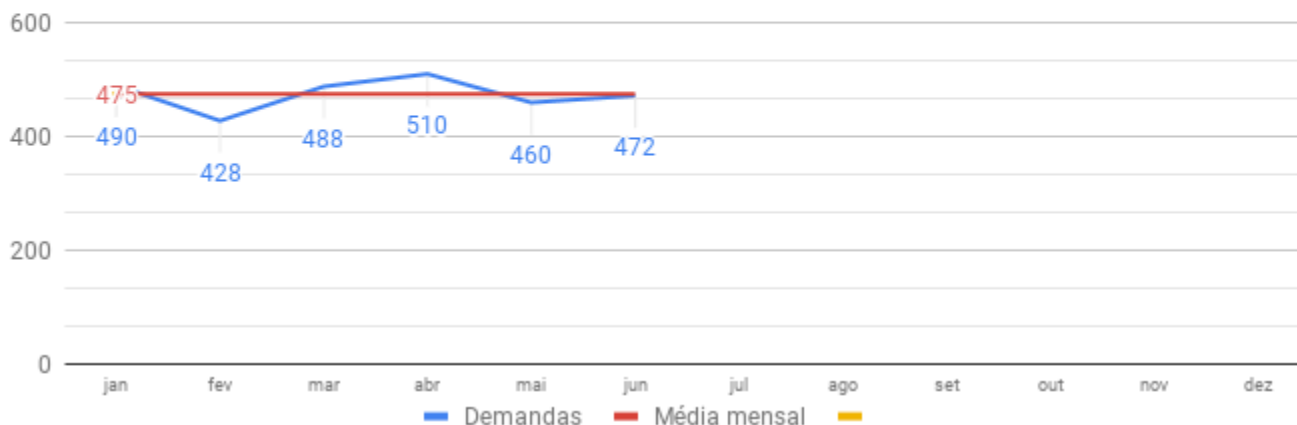
Também ocorreu mudanças de imóveis de duas UBSs, sendo UBS Jd. das Palmas e UBS Jd. Germânia, visando mais conforto e espaço para os(as) usuários(as) e trabalhadores(as).

Pontuamos que houve aumento nos casos de dengue na cidade de São Paulo, processo que resultou em declaração de situação de emergência em Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024. Essa situação gerou aumento das manifestações de ouvidoria, em especial, para os serviços de emergência da STS/CL, sendo apontado pelos(as) usuários(as) maior tempo de espera para os atendimentos. Também foi observado aumento de manifestações para os casos de falta de fraldas tamanho Grande (G) adulto.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No segundo trimestre (abril, maio e junho de 2024) a STS/CL recebeu 1.442 manifestações de ouvidoria, contabilizando 510 em abril, 460 em maio e 472 em junho, com a média mensal de 475 manifestações (Banco de Dados OUVIDOR SUS, 08/04/2024). No 1º trimestre (janeiro, fevereiro e março) a STS/CL somou o total de 1.486 manifestações de ouvidoria, mantendo quase que a mesma média entre os dois períodos.

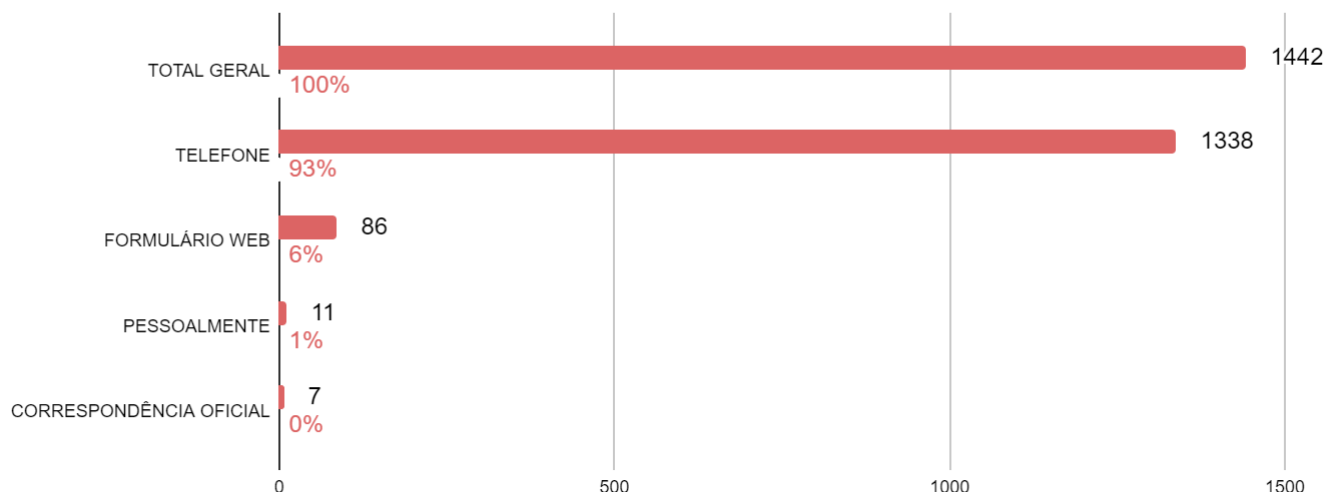
É observado que os usuários(as) do SUS estão acessando os canais de ouvidoria da cidade de São Paulo, inclusive recebemos recentemente uma manifestação, onde o usuário solicitou mais banners e cartazes de divulgação dos respectivos canais para uma das Unidades Básicas da STS/CL.

No decorrer do 2º trimestre, as manifestações de ouvidoria mostraram que o contexto de emergência da dengue afetou a rotina dos serviços de saúde. Foram apresentadas questões que atingiram os(as) usuários(as) do SUS, como o tempo de espera, o número de médicos, considerado pelos usuários(as) insuficiente para atender a demanda.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento. É permanente a divulgação dos canais oficiais de ouvidoria na STS/CL e essa ação se estende aos serviços de saúde.

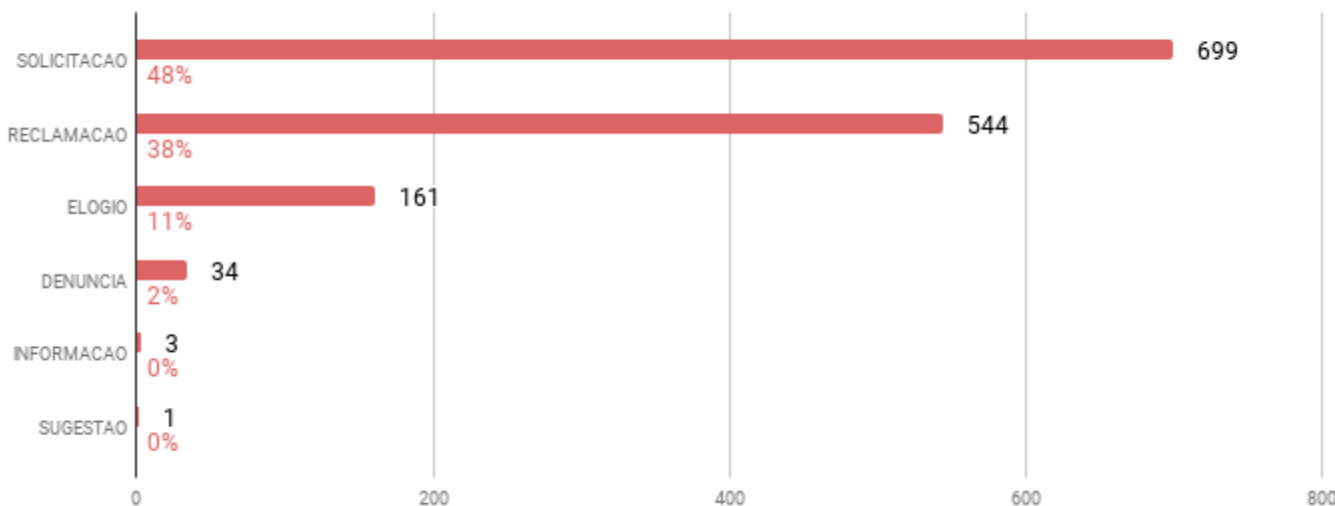
Uma questão recorrente apontada no território pelos(as) usuários(as) é a dificuldade ou morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156. Quanto ao registro da manifestação de ouvidoria via formulário web, no 2º trimestre (total de 6%) manteve quase que o mesmo percentual quando comparado ao 1º trimestre (total de 5%). Podemos elencar como hipótese que o acesso e preenchimento do formulário ainda se apresentam como dificultadores para os usuários(as).

O atendimento presencial é bastante pontual na STS/CL, talvez pela recente mudança de prédio. Já por correspondência, não recebemos cartas, telegramas, mas recebemos e-mails de solicitação ou reclamação. Nesses casos, entramos em contato com usuário(a) para orientar sobre os canais oficiais de ouvidoria e avaliar sua possibilidade em acessá-los. No decorrer do 2º trimestre, em todos os casos, os usuários(as) conseguiram registrar sua manifestação.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Do total das manifestações recebidas (1.442), 48% foram solicitações, 38% reclamações, 11% elogios e 2% denúncias. Além destas, houve 03 manifestações registradas de informação e 01 para sugestão.

A manifestação individual detalha a experiência do(a) usuário no SUS, entretanto, pode representar a vivência de mais pessoas, não sendo, necessariamente, uma experiência isolada. Assim, consideramos que as manifestações podem atuar como instrumentos na melhoria da qualidade dos serviços e na garantia de direitos.

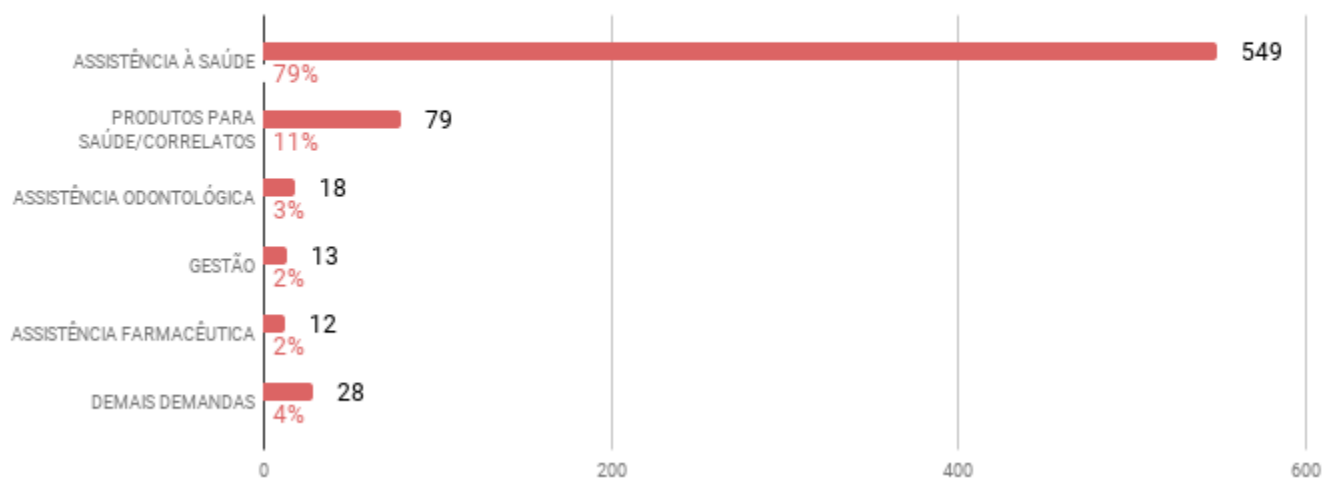
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 699 **solicitações** registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 48 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (79%), produtos para saúde correlatos (11%), assistência odontológica (3%), gestão (2%), assistência farmacêutica (2%), demais demandas (4%).

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo – 2 Trimestre 2024.

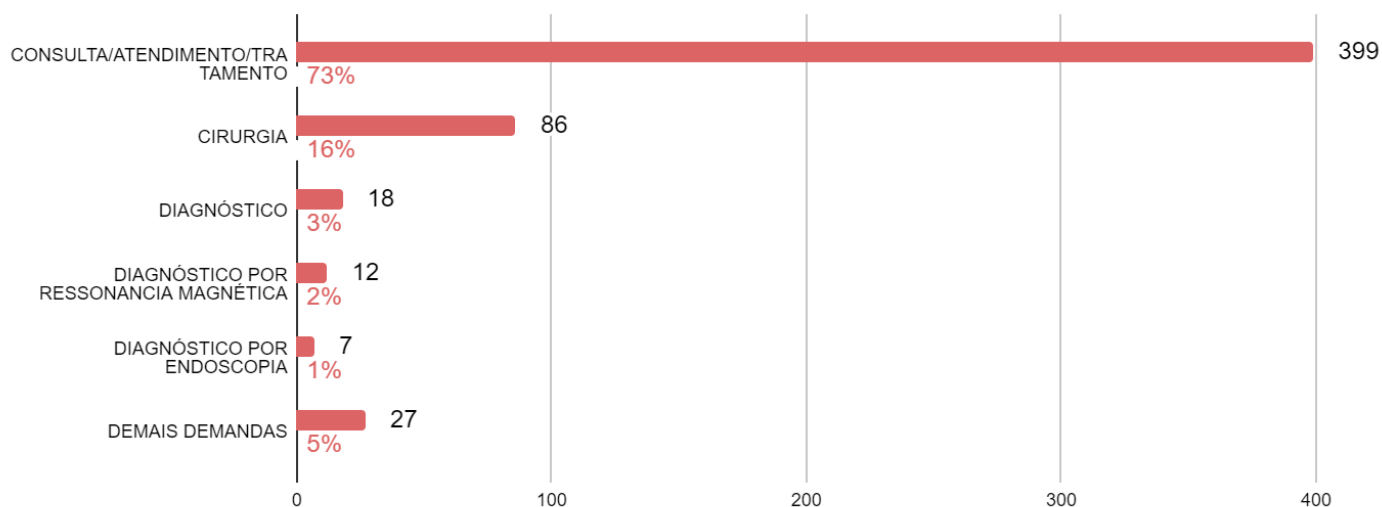
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **73% são relativos a consulta/ atendimento/ tratamento e 16% a cirurgias.**

As solicitações mais recorrentes estão relacionadas à assistência à saúde, com foco nas questões relacionadas a consultas/ tratamentos

e cirurgias. A STS/CL tem articulado junto aos serviços de saúde o acompanhamento dos(as) usuários(as) que estão em fila de espera para consultas, exames, tratamentos, avaliando as necessidades e requalificando as respectivas filas, mantendo um trabalho articulado com a regulação da CRS/Sul.

As unidades de saúde, com destaque àquelas que contam com médicos especialistas, recebem alto número de manifestações de ouvidoria, com destaque para os casos de cirurgia ortopédica, cirurgia vascular e oncologia. Esses casos dependem da garantia de vagas, geralmente em ambiente hospitalar com maior estrutura para atendimentos de média e alta complexidade.

As solicitações de atendimento para Transtorno do Espectro Autista - TEA também são bastante frequentes nas manifestações de ouvidoria. A STS/CL dispõe da AMA Especialidades Pediátricas Campo Limpo, que atende usuários(as) encaminhados(as) de outras regiões da cidade e o CER II Campo Limpo, ambos serviços se esforçam para atender com qualidade e com brevidade, porém a demanda tem sido muito alta.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

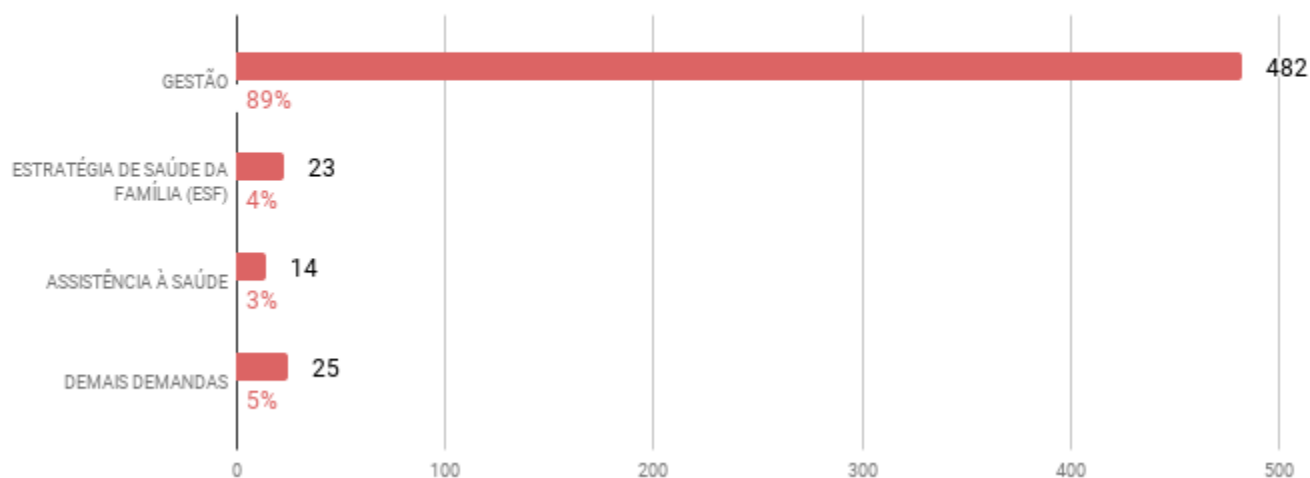
As 544 reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **gestão** (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a **estabelecimento de saúde** (assunto gestão) e 38% a **recursos humanos** (assunto gestão).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo – 2 Trimestre 2024.

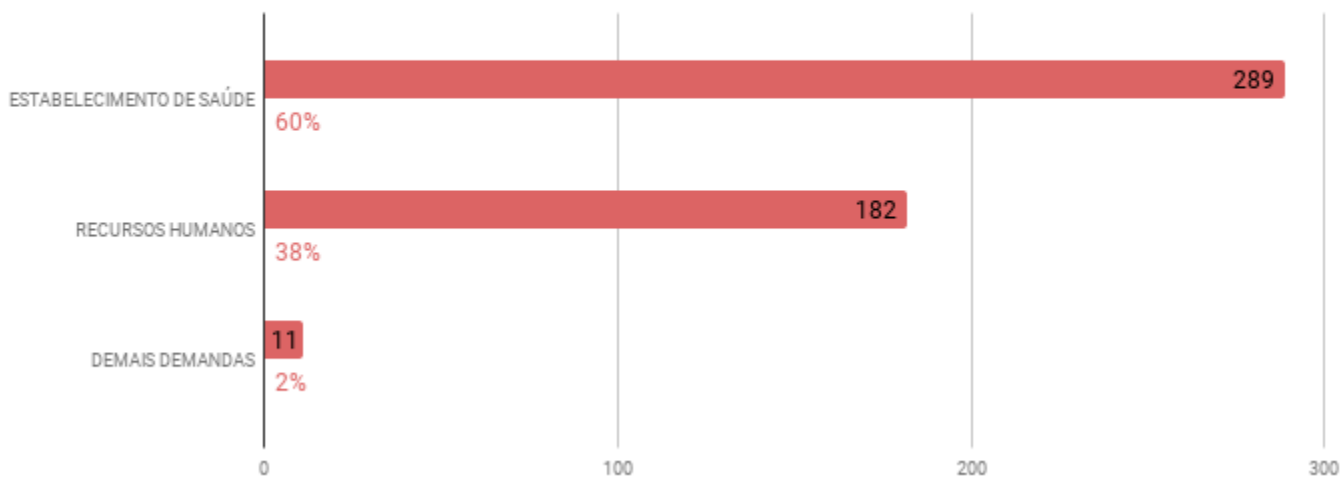
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Conforme é indicado no gráfico 7, nas reclamações, os maiores índices concentram-se na **gestão dos estabelecimentos de saúde e na gestão de recursos humanos**. A STS/CL realiza reuniões bimestrais com os gerentes das unidades e mantém abertura permanente para atender os(as) gerentes dos serviços e demais

trabalhadores(as). Também são realizadas, em conjunto com a CRS/Sul, check list nos serviços de saúde, visando avaliar estrutura física, fluxos de trabalho, entre outros.

O Conselho Gestor da STS/CL é bastante participativo, com reuniões mensais, que contam com os três segmentos: gestão, trabalhadores(as) e usuários (as) para discussão e deliberações da saúde. Também é realizada mensalmente a reunião da comissão executiva do Conselho Gestor, responsável por elencar pautas para reunião mensal, sempre em consonância com as necessidades do território.

Destacamos que atualmente os 54 (cinquenta e quatro) serviços de saúde estão com seus Conselhos Gestores compostos. Está sendo organizada pela STS/CL, em conjunto com trabalhadores (as) e usuários(as), nova eleição para os novos conselheiros dos serviços, que será no dia 27 de agosto de 2024.

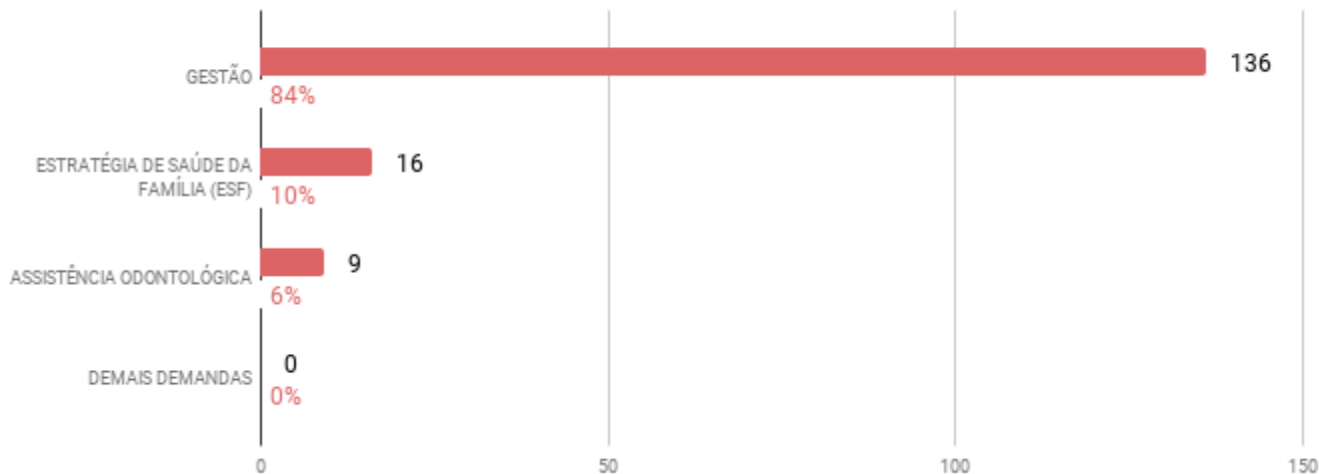
Nas manifestações de reclamação temos observado as dificuldades de acesso às UBSs, em especial, ao atendimento médico. Os(as) usuários(as) detalham que chegam às unidades antes da abertura, que ocorre às 07:00h e enfrentam dificuldades ou não conseguem o atendimento.

Para elaboração do presente relatório, não conseguimos refinar as unidades que apresentam maior número desse tipo de reclamação, entretanto, tem se apresentado uma realidade no território. Esse ponto tem sido objeto de discussão do Conselho Gestor da STS/CL, visando pensar em estratégias de forma coletiva para atender às necessidades dos usuários (as) do SUS.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Foram registrados 161 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi 53 elogios.

No 1º trimestre/2024, a STS/CL recebeu 129 manifestações de elogios, aumentando o número no 2º trimestre. O elogio é uma importante forma de reconhecimento do trabalho, das equipes e do trabalhador(a) do SUS. A Divisão de Ouvidoria do SUS em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas da Secretaria Municipal da Saúde adotaram a iniciativa Gente que faz o SUS, que garante a certificação daqueles(as) que receberam o elogio.

A STS/CL orienta de forma contínua os(as) gerentes dos serviços quanto às conclusões das manifestações de elogio, que precisam descrever nome completo, setor e categoria do trabalhador(a)/equipe elogiado(a), visando garantir a certificação e, conseqüentemente, o reconhecimento do bom trabalho.

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 CAPÃO REDONDO	59	59	100%
AMA ESPEC CAPÃO REDONDO	82	82	100%
AMA ESPEC PEDIATRICAS CAMPO LIMPO	64	64	100%
AMA JARDIM PIRAJUSSARA	61	61	100%
AMA PARAISÓPOLIS	19	19	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA	44	44	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - PROF. ANTONIO BERNARDES DE OLIVEIRA	59	59	100%
AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO	5	13	38%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III CAMPO LIMPO	2	2	100%
CAPS ADULTO II JARDIM LÍDIA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO	8	8	100%
CENTRO DE REFERÊNCIA A DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA	3	3	100%
CEO II CAMPO LIMPO	0	1	0%
CEO II CAPÃO REDONDO	4	4	100%
CER III CAMPO LIMPO	7	11	64%
EMAD CAPÃO REDONDO	0	1	0%
HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO	108	108	100%
PA MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA	10	10	100%
SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO	0	11	0%
UBS ALTO DO UMUARAMA	42	43	98%
UBS ARRASTÃO - DR. FRANCISCO SCALAMANDRE	13	15	87%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SOBRINHO			
UBS CAMPO LIMPO	53	53	100%
UBS JARDIM COMERCIAL	40	43	93%
UBS JARDIM DAS PALMAS	29	29	100%
UBS JARDIM ELEDY	24	24	100%
UBS JARDIM GERMANIA	14	14	100%
UBS JARDIM HELGA	23	23	100%
UBS JARDIM LÍDIA	15	16	94%
UBS JARDIM MACEDÔNIA	21	21	100%
UBS JARDIM MAGDALENA	22	22	100%
UBS JARDIM MARACÁ	36	37	97%
UBS JARDIM MITSUTANI	59	59	100%
UBS JARDIM OLINDA	26	28	93%
UBS JARDIM SÃO BENTO	58	58	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM VALQUIRIA	21	21	100%
UBS LUAR DO SERTÃO	24	24	100%
UBS PARAISÓPOLIS I	18	18	100%
UBS PARAISÓPOLIS II	29	30	97%
UBS PARAISOPOLIS III	30	30	100%
UBS PARQUE ARARIBA	63	63	100%
UBS PARQUE ENGENHO II	16	16	100%
UBS PARQUE REGINA	42	42	100%
UBS VILA PRAIA - DR. VITORIO ROLANDO BOCCALETTI	19	20	95%
UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO	1	6	17%
Total	1274	1317	97%

A equipe de ouvidoria da STS/CL tem estabelecido orientações e trabalho em rede com os serviços, visando atender o prazo para conclusão das manifestações e a garantia da informação ao usuário do SUS.

No total de 1.317 manifestações recebidas (solicitações e reclamações) no decorrer do 2º trimestre, o total de 1274 foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias corridos. Do montante de 45 analisadas na tabela, 07(sete) delas não atingiram 80% das demandas respondidas dentro do prazo, sendo:

- **UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO:** O atraso ocorreu em decorrência da situação de emergência da dengue. Os distritos de Campo Limpo foram seriamente atingidos, sendo necessárias diversas ações das equipes da UVIS, culminando em trabalhos aos finais de semana e feriados. Temos acompanhado as conclusões das manifestações de ouvidorias, que são acolhidas e com alta resolutividade pela UVIS/CL.
- **CEO II CAMPO LIMPO:** A unidade raramente recebe manifestações de ouvidorias, entretanto, comunicamos à gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o Ouvidor Sus.
- **CER III CAMPO LIMPO** - A unidade solicitou a atualização do cadastro para acesso ao ouvidor SUS e fez a inclusão de uma nova ouvidora. Atualmente estão em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria.
- **AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO** - Informamos que no decorrer do 1º trimestre não ocorreram atrasos nas respostas na unidade e estamos conversando com a gerente para as conclusões das manifestações com brevidade.
- **EMAD CAPÃO REDONDO** - A unidade raramente recebe manifestações de ouvidorias, entretanto, comunicamos ao gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o Ouvidor Sus.

- **SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI** - também é uma unidade que raramente recebe manifestações de ouvidorias, entretanto, comunicamos à gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o Ouvidor Sus.
- **SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO** - as manifestações encaminhadas ao gabinete da STS/CL, majoritariamente, estão relacionadas aos(as) gerentes da unidade e exigem ouvir o profissional e também o(a) autor(a) da manifestação de ouvidoria, processo este que exige maior tempo na elaboração das conclusões. A equipe do gabinete está organizando e estruturando novo fluxo de trabalho referente às conclusões.

Pontuamos que, algumas das manifestações em atraso foram concluídas e outras estão em processo de conclusão. Os(as) gerentes estão cientes quanto à importância de atender ao prazo.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Referente à PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade- informamos que atualmente esta tarefa está a cargo da Ouvidoria da CRS Sul e que neste último trimestre, apesar de realizada a avaliação da qualidade de cada resposta dada na demanda, não foi possível o apontamento dos resultados em planilha. Esta ação será realizada no próximo relatório, momento em que apresentaremos os dados referentes ao primeiro e segundo trimestres.

11. Plano de ação

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

Consideramos a ouvidoria dinâmica, em trânsito com a realidade, o que nos alerta para a necessidade de debates e estudos permanentes. Durante o 2º trimestre de 2024 intensificamos o trabalho articulado com gerentes das unidades e interlocutoras das O.S, visando a análise conjunta das manifestações e a busca de estratégias para aprimorar a qualidade nas tratativas das demandas de ouvidoria. O trabalho articulado também ocorreu de maneira intensa com a equipe de Ouvidoria da CRS/Sul, com orientações, muita disponibilidade e eficiência para instruir as profissionais da Ouvidoria da STS/CL.

Aprimoramos o material com orientações referentes à ouvidoria, com a inclusão de pontos importantes para o território da STS/CL, consideramos que o respectivo material está em constante construção. A conclusão preliminar foi realizada em reunião com as interlocutoras do Parceiro Einstein, da O.S CEJAM e gerentes de três serviços (Hospital Dia Campo Limpo, AMA ESpecialidades Capão Redondo e Ama Especialidades Pediátricas Campo Limpo), sendo esses oS que recebem alto número de manifestações, dadas as diversas especialidades médicas que dispõem.

O material foi compartilhado com todos os 54 (cinquenta e quatro) serviços, visando agilizar o acesso às informações, como exemplo, a inclusão do número do cartão SUS do usuário (a) na conclusão das manifestações de ouvidoria pelas unidades.

Para o 3º trimestre, planejamos realizar oficinas com os gerentes dos serviços, dividindo em grupos de 10 a 12 pessoas. A metodologia prevê a análise de demandas já concluídas, preservando o anonimato de todos os envolvidos e a análise e construção/reconstrução coletiva das orientações de ouvidorias da STS/CL.

A equipe ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da STS/CL, com objetivo de manter aproximação com os(as) conselheiros(as) e suas demandas, que muitas das vezes coincidem com aquelas apresentadas nas manifestações de ouvidorias.

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
Educação Permanente	Estudar e Atualizar informações sobre ouvidoria	Oficinas entre STS/CL e gerentes dos serviços para estudo e análise de conclusões assertivas, com base nas demandas apresentadas pelos(as) usuários(as). Avaliação de Qualidade - Resposta	Setembro /outubro	Ouvidoria da STS/CL e gerentes das unidades.	E... ▾
Educação Permanente	Analisar a qualidade das conclusões e os melhores encaminhamentos	Análise/encaminhamentos/trabalho em rede das manifestações concluídas pelas unidades.	Contínuo	Interlocutoras da Ouvidoria STS/CL	E... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/06/2024	28/06/2024	Construção de documento com orientações das ouvidorias da STS/CL	Interlocutoras de ouvidoria do Parceiro Einstein e gerentes dos serviços (AMA Esp. Ped. Campo limpo. AMA Esp. Capão Redondo e Hospital Dia Campo Limpo.
08/08/2024	25/07/2024	Participação reunião para discussão do acesso avançado (destaque para a vaga do dia nas UBSs)	Supervisor da STS/CL, ouvidoria, Interlocutores do Parceiro Einstein e membros do Conselho Gestor da STS/CL.

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no 2º trimestre/2024 retratou as necessidades dos usuários(as) quanto à saúde pública na STS/CL. É importante analisar que as manifestações de ouvidoria são termômetros dos problemas enfrentados no território e necessitam da continuidade das ações dos diversos segmentos, com destaque: trabalhadores(as) do SUS, STS/CL, CRS/SUL, SMS e instâncias superiores.

A Ouvidoria vem alcançando cada vez mais a participação dos cidadãos(as), demonstrando a compreensão da saúde como um direito, que deve seguir padrões de qualidade e garantia de acesso à assistência.

A tratativa das manifestações requer formação continuada dos(as) trabalhadores(as), visando a qualidade nas respostas e os encaminhamentos mais assertivos, processo que temos adotado na STS/CL com amplo apoio da ouvidoria da CRS/Sul, do supervisor Dr. Rogério Mattos Hochheim e da equipe de ouvidoria da Divisão de Ouvidoria da SMS.

A ampliação da equipe de ouvidoria foi um importante reconhecimento pelo supervisor da STS/CL e tem possibilitado maior articulação com os(as) interlocutores(as) das diversas áreas da STS/CL.

Regiane Peixoto
Ouvidoria STS/CL

14. Considerações do gestor sobre o período analisada

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo possui no conjunto de seus três distritos administrativos, uma das maiores populações do Município de São Paulo. Em grande parte, esta população é composta por pessoas com grande vulnerabilidade social e que dependem do SUS para o trato de sua saúde.

Para atender essa população é necessário um grande número de serviços variados com um enorme contingente de trabalhadores. Neste contexto, a opinião dos usuários é fundamental para o aprimoramento e evolução dos equipamentos que prestam atendimento e cuidam da saúde dessa população.

Dessa forma, solicitações, queixas, elogios, denúncias, solicitação de informações e sugestões, contribuem para alcançarmos o nosso objetivo que é o atendimento com excelência dos nossos munícipes em suas necessidades de saúde.

A análise dos dados mostra-nos que existem situações geradoras de manifestações que fogem da nossa governabilidade, como por exemplo, o aumento dos casos de dengue e suas conseqüentes demandas. Também existem situações causadas por quebra ou obsolescência de equipamentos que podem ser evitados com uma manutenção preventiva e análise da vida útil do equipamento. Todavia, proporcionalmente, a grande maioria dos eventos são relativos ao quesito Gestão e, portanto, sua solução passa pela atuação direta das Unidades/Parceiros, Supervisão de Saúde e Coordenadoria Regional de Saúde.

Estamos avançando na análise e tratativa das demandas e cientes da importância deste instrumento para o aprimoramento do atendimento em saúde. Entretanto, para que isto possa ser uma realidade plena, temos a necessidade do incremento de pessoal, além de capacitações voltadas aos diversos níveis de atendimento ao público.

Dr. Rogério Mattos Hochheim

Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo

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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIADE 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

