

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros  
Endereço: Estrada Ecoturística, 334 Sala A09 – Jardim Casa Grande –  
São Paulo – SP – CEP 04865-005

**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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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 Sul**

Carla de Brito Pereira

**Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros**

Mauricio Fernando Lopes

## **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</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</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 período analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período 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

A Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul. Localizada no extremo Sul da capital, é composta pela Subprefeitura de Parelheiros, composta pelos distritos administrativos de Parelheiros e Marsilac. Sua área é de 353,5km<sup>2</sup> (representando 23,68% do Município) com várias nascentes de água e mananciais que alimentam as represas Billings e Guarapiranga, responsáveis por 25% de todo abastecimento da região metropolitana.

A posse do território começou com a chegada de 94 famílias alemãs em 1829, cujos remanescentes habitam até hoje na região.

As estradas sinuosas e estreitas são pontilhadas por sítios e fazendinhas que produzem lenha, hortaliças, flores e plantas ornamentais. Muito comum na região temos os buxinhos, que são utilizados para bonsai, e as "tuias"- árvore de natal vendida com raiz e símbolo da vida eterna.

Por volta de 1940, a região passou a receber também imigrantes japoneses que vieram para explorar a agricultura e também ajudaram no desenvolvimento da região. Hoje, a Igreja Messiânica, de origem nipônica, tem seu maior templo fora do Japão: o Solo Sagrado de Guarapiranga, inaugurado em 1995.

Em Marsilac, a estação ferroviária Evangelista de Souza marcou a história do estado de São Paulo durante a expansão da Estrada de Ferro Sorocabana. Fazia parte do ramal Mayrink-Santos, projetado para escoar a produção cafeeira do interior ao porto de Santos – que funciona até hoje – e decisivo na quebra do monopólio da companhia concorrente, a Santos-Jundiaí, conhecida como a "Inglesa".

Em 1957, foi inaugurado o ramal Jurubatuba - Evangelista, desativado em 1991.

Destaca-se a existência de 14 aldeias da etnia guarani dentro da APA (Área de Preservação Ambiental): Tekoa Porã; Kalipety; Tenondê Porã; Tape Mirim; Yvy Porã; Ikatu Mirim; Aldeia Tiago; Nhamandu Mirim; Krukutu; Guarapaju; Brilho do sol, Marsilac e Ovy Porã.

A APA (Área de Preservação Ambiental) Capivari-Monos é um dos poucos focos de Mata Atlântica ainda preservada no estado, e abrange parte do Parque Estadual da Serra do Mar. A APA Bororé-Colônia está localizada no sul do Município de São Paulo,

distante cerca de 25 Km do centro de SP, abrangendo porções das Subprefeituras da Capela do Socorro e de Parelheiros.

### **OSS e Parceiros do território**

Associação Saúde da Família (CG nº 001/2014/SMS/NTCSS – PA nº 2013-0.339.733-8);

Congregação das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus (TC 041/2016-SMS.G – PA nº 2016.0-148.381-0);

### **SERVIÇOS DE SAÚDE DE PARELHEIROS**

19 – UBS (01 PAI)

01 - AE PARELHEIROS

01 - UPA III PARELHEIROS

01 - CAPS ADULTO III PARELHEIROS (02 SRT)

01 - CAPS INFANTOJUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA

01 - CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS

01 - CER II PARELHEIROS (APD)

01 - PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ (EMAD)

01 - UVIS PARELHEIROS

### **ATENÇÃO BÁSICA**

<b>UBS</b>	<b>Característica</b>	<b>Pessoas cadastradas</b>
<b>UBS JARDIM CAMPINAS</b>	<b>5ESF – 2ESB (1 PMMB)</b>	<b>17.377</b>
<b>UBS BARRAGEM</b>	<b>2ESF – 1ESB</b>	<b>6.393</b>
<b>UBS COLONIA</b>	<b>2 ESF – 1ESB (1 PMMB)</b>	<b>5.120</b>
<b>UBS DOM LUCIANO BERGAMIN</b>	<b>1ESF – 1ESB</b>	<b>2.387</b>
<b>UBS JARDIM DAS FONTES</b>	<b>2ESF – 1ESB</b>	<b>8.526</b>
<b>UBS JARDIM EMBURA</b>	<b>2ESF – 1ESB</b>	<b>7.384</b>
<b>UBS JARDIM SANTA FÉ</b>	<b>3ESF – 1ESB</b>	<b>11.484</b>

UBS JARDIM SAO NORBERTO	3ESF – 1ESB	11.222
UBS JARDIM SILVEIRA	1ESF – 1ESB	4.306
UBS JD IPORÃ	4ESF – 2ESB	16.523
UBS MARSILAC	1ESF – 1ESB	2.286
UBS NOVA AMERICA	2ESF – 1ESB	4.807
UBS PARELHEIROS	7ESF – 2ESB	24.757
UBS RECANTO CAMPO BELO	6ESF – 2ESB	23.173
UBS VARGEM GRANDE	7ESF – 2ESB (1 PMMB)	26.938
UBS VERA POTY	(1EMSI – 1ESB)	1.000
UBS KRUKUTU	(1EMSI – 1 PMMB)	400
UBS VILA MARCELO	2ESF – 1ESB	6.572
UBS VILA ROSCHEL	2ESF	7.277
<b>TOTAL: UNIDADES - 19</b>	<b>TOTAL: 52 ESF – 2 EMSI – 22 ESB (4 PMMB)</b>	<b>TOTAL: 187.932</b>

Fonte: Relatório Cadastros Individuais Esus – DTIC (20-02-2024-esus\_rel\_cad\_ind\_STS\_PARELHEIROS.csv)

### **Cobertura ESF: 100%**

17 UBS COM ESF

02 UBS COM EMSI

52 Equipes ESF/02 ESMI/22 Equipes ESB

## **2. Panorama Geral do período**

Podemos destacar que em Parelheiros para o ano de 2024 indica um cenário de transformações significativas e investimentos promissores:

**Investimentos em Saúde:** O setor de saúde pública está previsto para receber um aumento substancial no orçamento, com foco em áreas como atenção básica, procedimentos de média e alta complexidade e saúde digital. Inauguração da UBS Krukutu em maio de 2024 para atendimento em saúde indígena.

**Tecnologia e Inovação:** Avanços tecnológicos, especialmente em inteligência artificial (AI), estão desempenhando um papel crescente na inovação, pesquisa clínica, diagnósticos e interfaces com pacientes.



**Cobertura Vacinal:** Entre 2023 e 2024, houve um aumento nas coberturas vacinais, com destaque para vacinas contra poliomielite, hepatite A, febre amarela, tríplice viral e pneumocócica.

**Atenção Primária à Saúde (APS):** Recursos adicionais foram alocados para a formação e provisão de profissionais para a APS, com crescimento significativo no programa Mais Médicos.

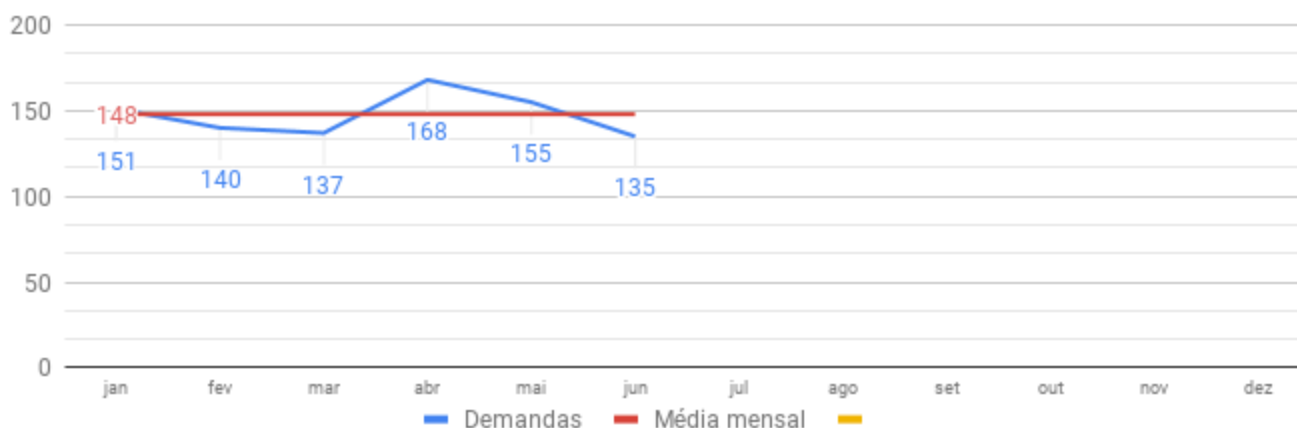
**Desafios Demográficos:** O envelhecimento da população e o aumento dos custos de saúde continuam a ser desafios importantes para o sistema de saúde pública.

Essas informações refletem um compromisso com a melhoria do acesso e da qualidade dos serviços de saúde para a população de Parelheiros, alinhando-se com as tendências de crescimento e inovação na região.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



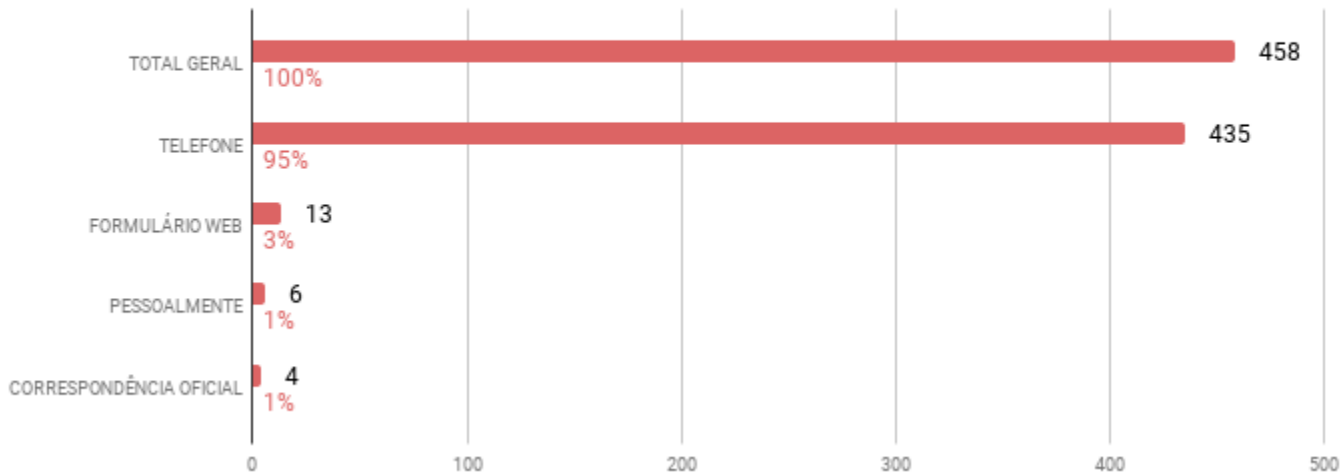
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O número de manifestações tem se mantido estável nos 3 meses do segundo trimestre, apresentando uma pequena curva descendente no último mês. Apesar do número de manifestações apresentar queda no segundo trimestre de 2024, conseguimos alcançar o patamar dos valores do trimestre anterior. Acreditamos que esses números são reflexos das melhorias que o território apresentou, por meio do plano de ação implementado por essa STS.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

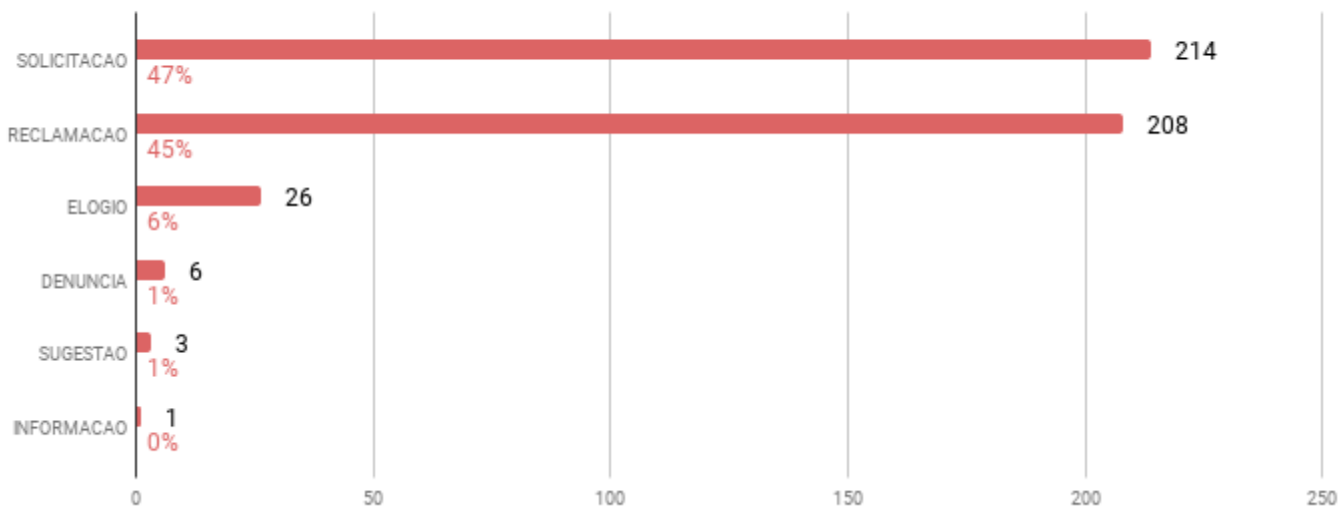
O meio de atendimento mais utilizado foi o contato telefônico, com 95%. Podemos destacar esses resultados pelas ações de sensibilização realizadas nos conselhos locais das unidades, enfatizando a utilização do 156 para registros de ouvidoria, sugestões, elogios etc. Apesar de não ter sido implantada a ouvidoria na Supervisão, as manifestações registradas pessoalmente são sempre acolhidas, representando 1% dos casos.

Ressaltamos que esses números apresentados via contato telefônico, devam-se ao perfil geográfico do território de Parelheiros. Temos aproximadamente 353,5km<sup>2</sup> de extensão, o que dificulta o acesso da população até a STS Parelheiros.

## 5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Do total de manifestações recebidas, 47% são de solicitações e 45% de reclamações, e em terceiro lugar, tivemos os elogios (6%). Houve algumas denúncias (2%), sugestões (1%) e uma informação. Apesar dos elogios representarem 6% das manifestações, para o território é um número expressivo, visto que nossa população não tinha o costume de registrar elogios para nossos serviços. Historicamente, somente recebíamos as reclamações e solicitações e vem se percebendo esse hábito do registro de elogios.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 214 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 47 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (70%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 81% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 15% a produtos para saúde correlatos.

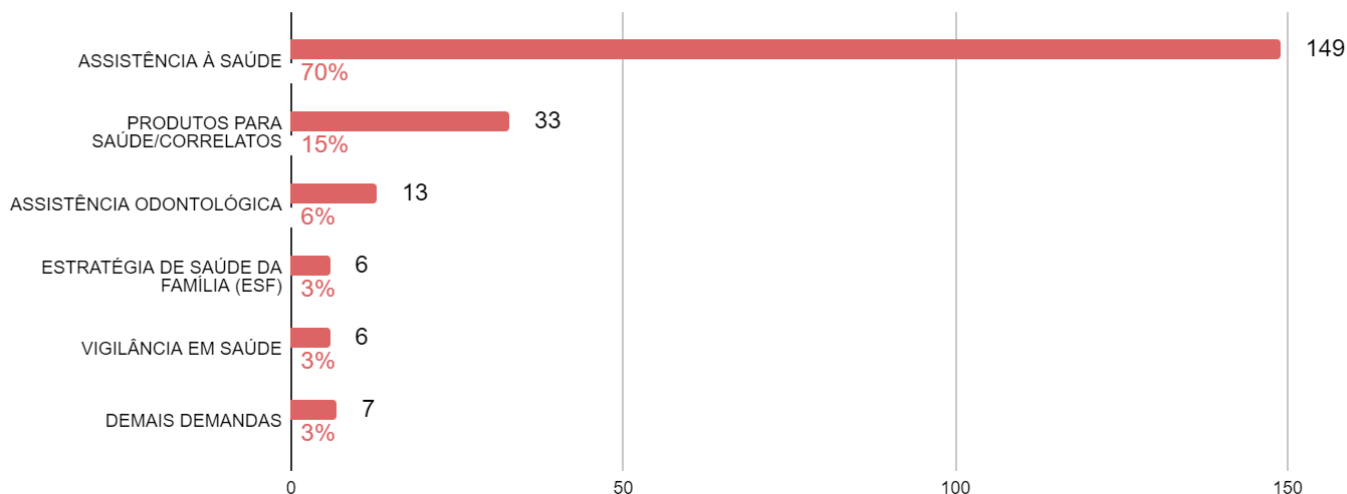
Ao analisar a base de dados verificamos que em consulta, a maior demanda é por clínica médica, que aponta para o atendimento da

atenção primária nas unidades básicas de saúde. Com a implantação do acesso oportuno, o objetivo é ofertar mais vagas à população para atendimento no mesmo dia, diminuindo a insatisfação por agendamentos a longo prazo.

Como nosso território ainda não tem um ambulatório de especialidades que contemple as necessidades do território, utilizamos as vagas ofertadas na rede e isso dificulta os agendamentos dos munícipes de Parelheiros, aumentando a insatisfação da população por aguardar um agendamento para sua especialidade ou realizar alguns exames específicos.

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

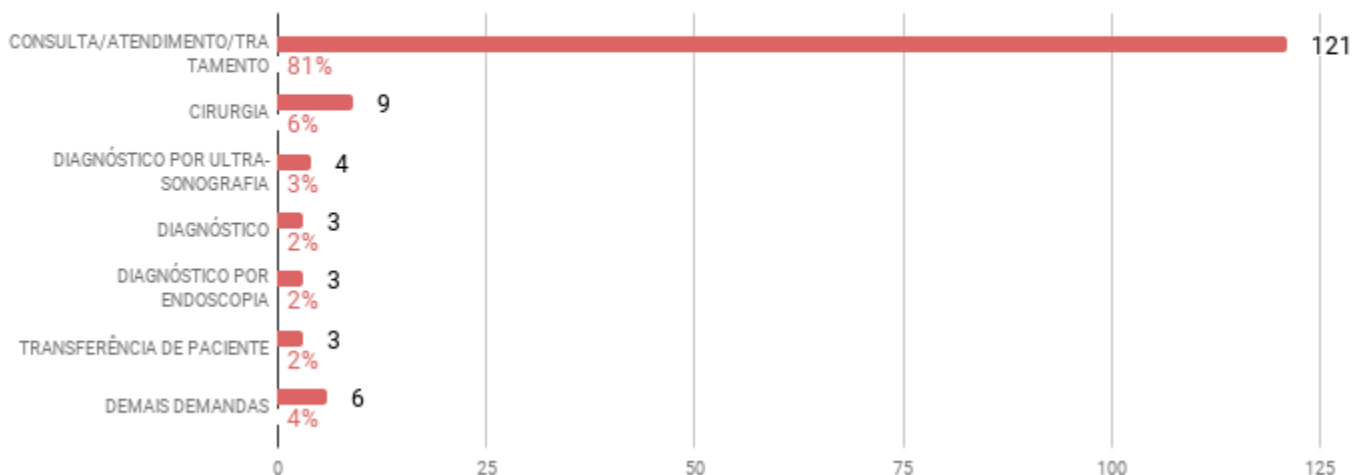
Gráfico 4



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 Parelheiros - 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 208 reclamações registradas no período correspondem a 45% do total.

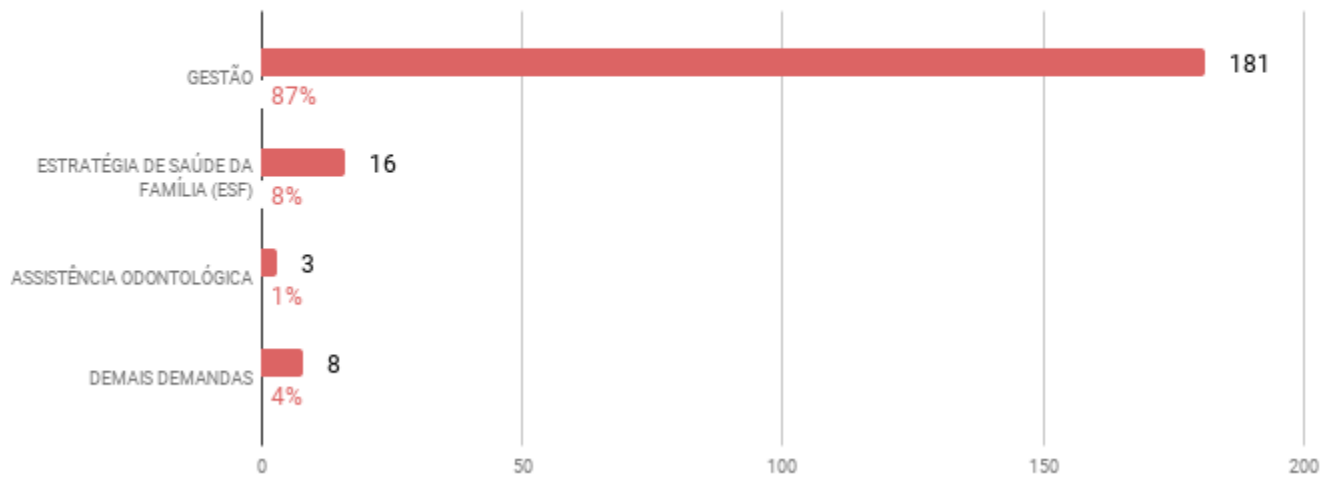
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 55% são relativos a estabelecimentos de saúde e 8% à Estratégia de Saúde da Família.

Na análise do banco de dados, podemos destacar sobre o subassunto Estabelecimentos de Saúde que prevalece com demandas como dificuldade de acesso e rotinas/protocolos de unidade de Saúde. Nesse sentido, ressaltamos que o território de Parelheiros está localizado no extremo Sul e não temos serviços especializados dentro do território. Com isso, nossos munícipes são direcionados para a rede de agendamento da Coordenadoria de Saúde Sul, dificultando o acesso da população. Informamos ainda que o AE Parelheiros foi inaugurado em 2018, sob administração direta e conta com Ginecologia, Pediatria e Psiquiatria e nesse momento está em fase de reestruturação e planejamento, com possibilidade de incremento de novas especialidades. Sobre as rotinas/protocolos, sabemos que as novas iniciativas de gestão que foram adotadas visando a qualidade e segurança do atendimento, em busca da acreditação da ONA, trarão resultados positivos a médio e longo prazo, porém a curto prazo, durante a implementação e transição, geram descontentamento, desconfiança e morosidade, tornando pontos de atenção para a gestão local.

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

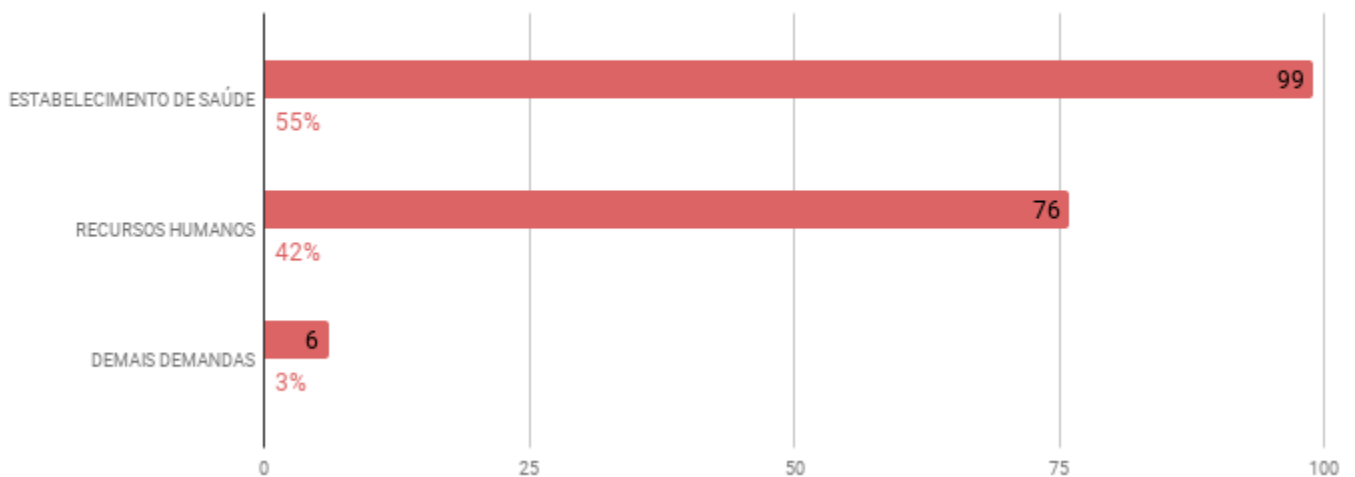
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



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

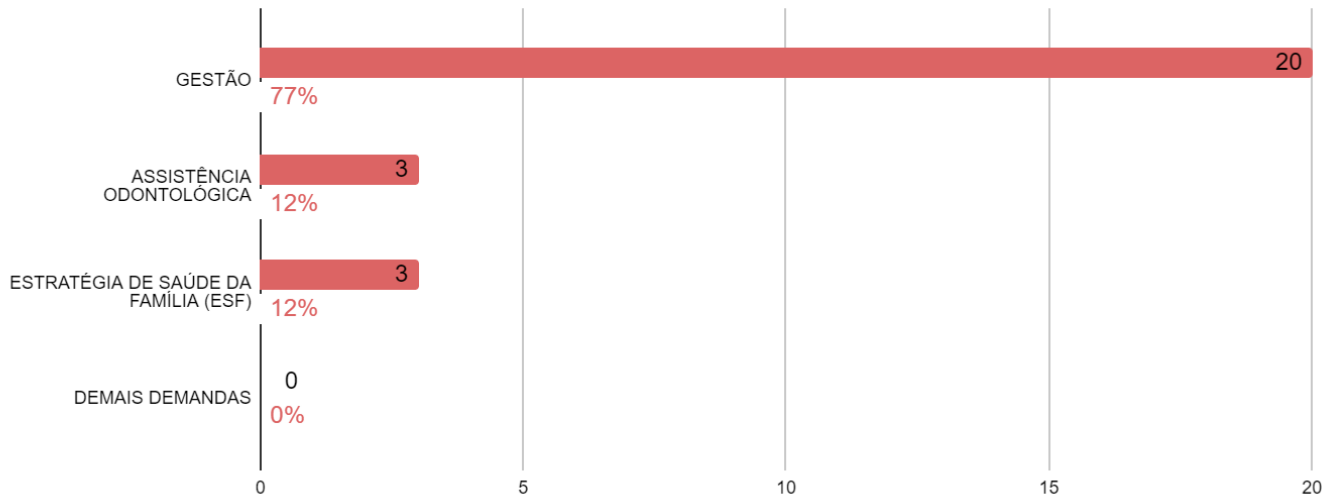
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 26 elogios no segundo 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 77%. A média mensal no trimestre foi de 8 elogios.

**Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Parelheiros – 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 8



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

Em gestão, 10 elogios foram direcionados para equipe de saúde. A assistência odontológica e a Estratégia de Saúde da Família também receberam elogios. O reconhecimento da população pelo serviço prestado motiva a equipe de saúde para atender cada vez melhor. Outro reconhecimento relevante é a emissão do Certificado Gente que faz o SUS, entregue para os profissionais e equipe de saúde que receberam elogio.

## 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
AMB ESPEC PARELHEIROS	2	2	100%
CAPS ADULTO III PARELHEIROS	4	4	100%
CAPS INFANTO JUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA	5	5	100%
NIR PARELHEIROS	3	3	100%
PS MUNICIPAL BALNEÁRIO SÃO JOSÉ	15	15	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PARELHEIROS	0	1	0%
UBS BARRAGEM	10	12	83%
UBS COLONIA	10	10	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS DOM LUCIANO BERGAMINI	0	1	0%
UBS JARDIM CAMPINAS	24	48	50%
UBS JARDIM DAS FONTES	16	16	100%
UBS JARDIM EMBURA	5	5	100%
UBS JARDIM IPORÃ	28	28	100%
UBS JARDIM SANTA FÉ	15	15	100%
UBS JARDIM SILVEIRA	11	11	100%
UBS JARDIM SÃO NORBERTO	19	19	100%
UBS MARSILAC	1	1	100%
UBS NOVA AMÉRICA	8	8	100%
UBS PARELHEIROS	32	45	71%
UBS RECANTO CAMPO BELO	45	45	100%
UBS VARGEM GRANDE	68	72	94%
UBS VILA MARCELO	15	15	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA ROSCHEL	7	7	100%
UPA PARELHEIROS	39	39	100%
Total	382	427	89%

Observação conforme a base de dados 08/07/2024:

- Quantidade de demandas recebidas no período: 427

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 382

Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: descritas no texto abaixo.

Principais resultados obtidos: descritas no texto abaixo.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: descritas no texto abaixo.

Das 24 Unidades, 20 atingiram 80% ou mais, e 4 não atingiram 80% das respostas no período de 20 dias; porém devemos levar em consideração que os números absolutos de solicitações/reclamações são muito baixo em algumas Unidades, onde uma solicitação não atendida faz com que haja uma grande variação percentual. A planilha sinaliza que as 2 unidades com 0% (STS Parelheiros, UBS Dom Luciano Bergamin) e 2 unidades que estão entre as unidades que apresentaram maior número de solicitações/reclamações e não atingiram a meta (UBS Jardim Campinas e UBS Parelheiros).

**UBS DOM LUCIANO** – não constam demandas no trimestre conforme a base de dados fornecida pela SMS/Ouvidoria.

**\*STS Parelheiros** – Referente à demanda citada, esclarecemos que ela foi concluída em 26/05/2023, porém no mês de junho de 2024 retornou para reavaliação da STS, diante da devolutiva da munícipe, sendo assim, já com prazo expirado para resposta, ressaltamos que esse caso é conhecido e acompanhado pela STS. Diante da complexidade e vulnerabilidade familiar, a unidade de referência está acompanhando o caso.

**\*UBS Dom Luciano Bergamin** - que teve 1 manifestação e não responderam 1 no prazo estabelecido, ressaltamos que em pesquisa diretamente no OuvidorSUS é possível confirmar que não houve a demanda citada.

**\*UBS Campinas** - Em acompanhamento de equipe técnica de apoio à unidade, uma das questões apontadas como falha foi o não cumprimento do prazo para respostas às demandas de ouvidoria, mesmo com o monitoramento semanal realizado pelo setor da Ouvidoria. Desta forma foi elaborado um plano de ação pela equipe de apoio técnico e discutido com a gestão da unidade para alcance do objetivo.

**\*UBS Parelheiros** - Após orientações da equipe de apoio técnico à gestão da unidade e com o monitoramento semanal realizado pelo setor da Ouvidoria, ainda foram verificadas falhas no processo de acompanhamento.

Dado os fatos posto, e de acordo com a PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS Nº 50 de 3 de Fevereiro de 2022, que dispõe sobre as atribuições da Supervisão Técnica de Saúde, assim como avaliação técnica do parceiro, optou se pelo término de contrato com os gerentes responsáveis na unidade na vigência junho e agosto respectivamente.

Visando a melhoria dos processos na unidade **UBS Campinas**, a instituição decidiu fazer o desligamento da gestão anterior em 06/06/2024.

Visando a melhoria dos processos na unidade **UBS Parelheiros**, a instituição decidiu fazer o desligamento da gestão anterior em 14/08/2024.

Conforme a base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidoria em 08/07/2024, a tabela acima possui divergência de dados totais da maioria das unidades (para mais ou para menos) conforme exposto, sendo assim, necessita-se revisão na planilha.

Semanalmente, a Organização Social de Saúde Associação Saúde da Família, por meio da assessoria de ouvidoria tem intensificado o monitoramento das demandas e apoiado as unidades para que as respostas dentro do prazo se efetivem, com o envio de planilhas por e-mail, acompanhamento dos processos pela assessoria técnica, orientação de elaboração de plano de ação com revisão de fluxos e processos. Com isto, em comparação ao trimestre anterior tivemos

um aumento de 7% no cumprimento do prazo para respostas das demandas. Uma das orientações para melhoria no cumprimento dos prazos é diminuir o prazo interno dentro da unidade para avaliação das demandas e o contato o mais breve possível com o munícipe em caso de insucesso na primeira tentativa, a fim de se utilizar de outros recursos, como a visita domiciliar tendo em vista que o território possui 100% de cobertura de estratégia de saúde da família.

Recebemos 427 demandas no período analisado, das quais 382 foram respondidas em até 20 dias, representando 89%.

## **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:

- Acompanhamento semanal pela Assessoria de Ouvidoria da O.S. Associação Saúde da Família, conforme base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidorias da SMS, através do envio de e-mail de alertas para as unidades;
- Orientação junto ao gerente quanto à importância da resposta com urgência para as demandas restituídas ao ponto da unidade, considerando a qualidade da resposta;
- Acompanhamento da equipe de apoio técnico às unidades para levantamento e avaliação das principais dificuldades no monitoramento das demandas;
- Elaboração de plano de ação com o gerente da unidade para melhoria no atendimento às demandas, citamos a UBS Recanto Campo Belo que já apresentou resultado em março de 2024 com queda na quantidade de demandas em atraso;
- Dentre os planos de ações estão a redução de prazo interno para resposta, o que possibilita tempo hábil para conclusão em até 20 dias caso seja necessário revisão da resposta;
- Alertas para as demandas que irão expirar em dias que não há expediente na unidade;

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
Monitoramento das demandas	Falta de devolutiva da equipe no prazo	Planilha de controle	Semanal	Gestão da unidade	Concluído ▾
Alertas de expiração	Demandas expiram em dias fora do expediente	Concluir antecipadamente	Às sextas-feiras	Assessoria de Ouvidoria	Em andame... ▾
Avaliação dos fluxos do processo	Cumprir o prazo para resposta, evitando atrasos	Verificar o fluxo interno da unidade para monitoramento das demandas	Sempre necessário que	Gerente da unidade	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	Relatórios Trimestrais da Rede de Ouvidorias SUS	Avaliação do relatório do primeiro trimestre de 2024 e outras orientações	Carla Alessandra da Silva



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

Informamos que o trabalho de tratamento de ouvidorias do território da STS Parelheiros é realizado pela equipe de Ouvidoria da CRS Sul.

## 14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Podemos dizer que esse é um dos maiores desafios para a STS em Parelheiros, pela complexidade e vulnerabilidades do território, destacamos alguns pontos desafiadores:

**Integração e Comunicação:** Articular a integração dos conselhos locais de saúde e ouvidorias com outros segmentos institucionais, ONGs e movimentos populares e afins à saúde, visando garantir infraestruturas logísticas e financeiras adequadas.

**Governança e Serviços:** Utilizar dados de manifestações de ouvidoria para melhorar a gestão dos serviços públicos, enfrentando desafios como a diminuição da variabilidade, otimização dos custos, aderência aos protocolos clínicos e gestão da rentabilidade.

**Capacitação e Educação:** Investir na capacitação contínua dos profissionais que atuam nas ouvidorias, para que possam lidar com as demandas complexas e variadas da população.

**Acesso e Direitos:** Garantir que as ouvidorias sejam acessíveis e efetivas na defesa dos direitos dos usuários do sistema de saúde, promovendo a cidadania e a democracia.

Esses desafios são fundamentais para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) e para a garantia de um atendimento de qualidade e responsivo às necessidades da população de Parelheiros.

Mauricio Fernando Lopes

Supervisor Técnico de Saúde de Parelheiros

mmmMauricio

## **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](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>

