

2º 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 33p.

- 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 de Saúde Sul

Carla Britto

Ouvidora - Coordenadoria de Saúde Sul

Patrícia Sousa Lima Cortes

Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Paula Locatelli

Ouvidora - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</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>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>25</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>26</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>27</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>29</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>30</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>32</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>



## 2. Panorama Geral do período

Como destaque para o segundo trimestre de 2024, temos que os serviços de saúde da Supervisão Técnica de Saúde de Santo Amaro e Cidade Ademar continuaram no processo de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levem à melhoria do cuidado para o paciente.

Entre as reformas que diversas unidades passaram, a de maior impacto para o atendimento à população foi a da AMA/UBS Vila Joaniza, pois exigiu o deslocamento provisório da UBS Vila Joaniza para outro endereço.

Houve também a mudança predial da UPA Santo Amaro no final de junho/2024 para um espaço maior, o que possibilitou a ampliação da equipe, aumentando a capacidade de atendimento realizado à população.

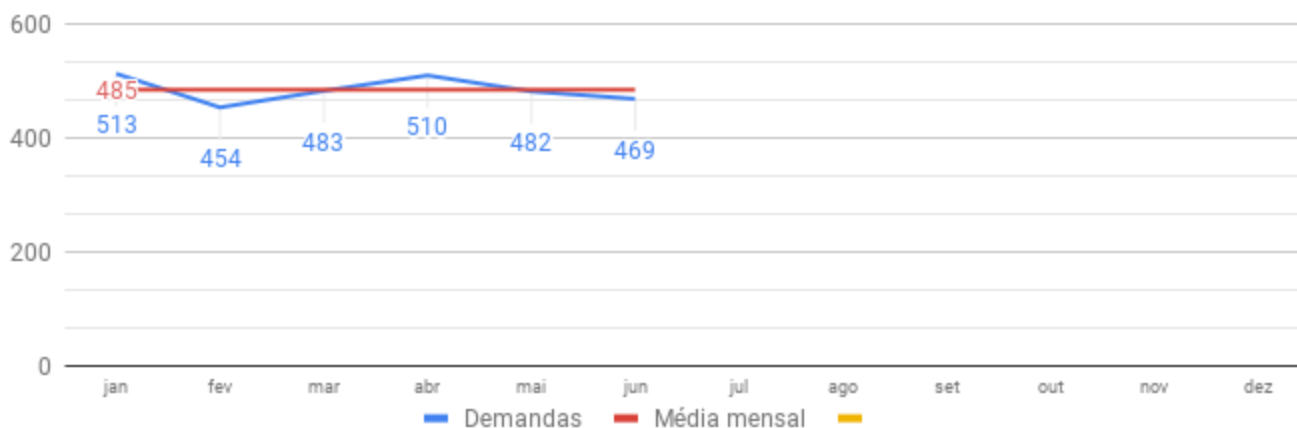
Um evento sazonal de importante impacto à saúde foi a epidemia de dengue, decreto nº 63.266 de 18 de março de 2024, e o aumento de casos de doenças respiratórias na cidade de São Paulo.

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

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

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

Há um pico aumentado de manifestações no mês de abril, que se deu em função de elogios realizados num montante acima da média (em abril foram 56 elogios e a média do trimestre foi 41 e do semestre 36,5).

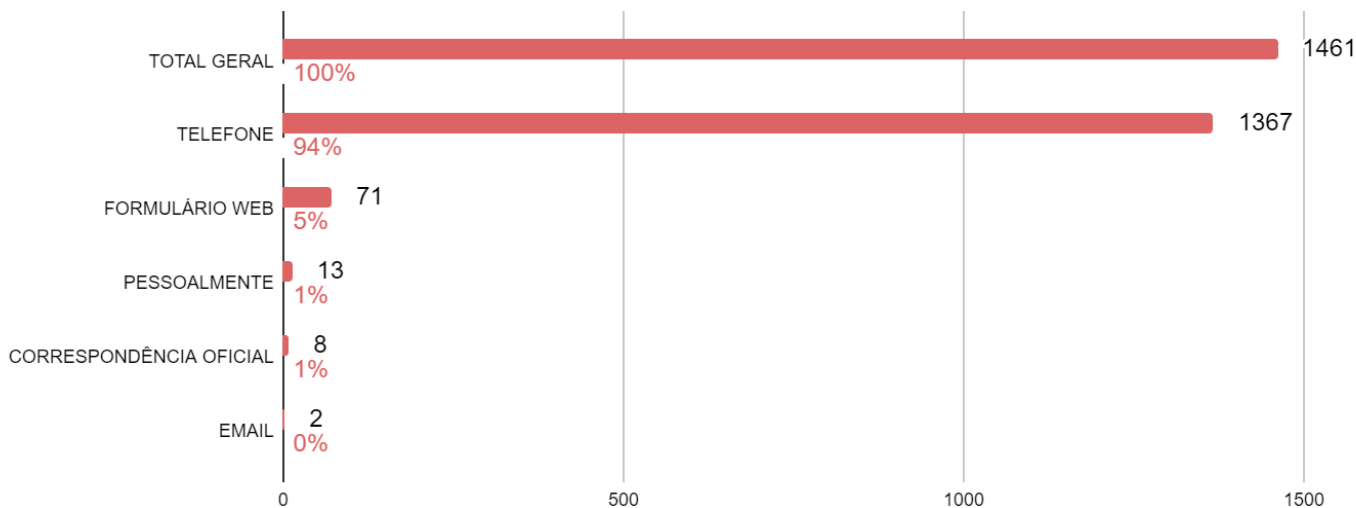
Sendo assim, e considerando fevereiro ser um mês mais curto, observa-se estabilidade no número de manifestações ao longo dos meses com tendência a queda no final do semestre.



## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

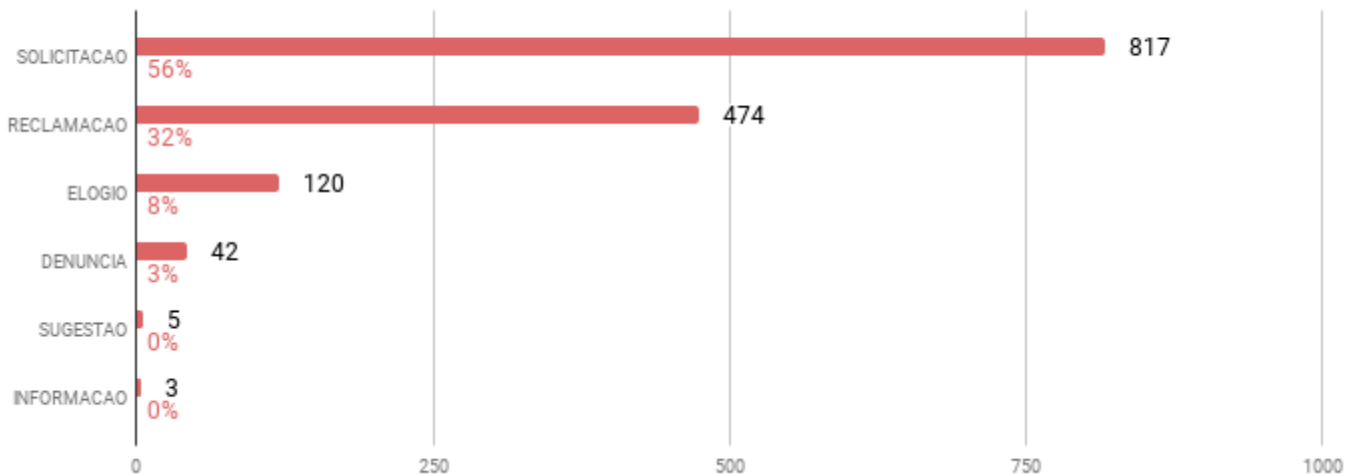
Do total das manifestações recebidas (1461), 94% foram via atendimento telefônico Central SP156. Em seguida, o acesso à ouvidoria foi via formulário WEB, representando 5% das manifestações.

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

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Do total das manifestações recebidas (1.461), 56% foram solicitações, 32% reclamações, 8% elogios e 3% denúncias. Além destes, houve 5 manifestações referente a sugestões.

Esta distribuição manteve-se igual quando comparada ao primeiro 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, referente às manifestações do Município de São Paulo no 1º e 2º trimestres de 2024.

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 88% (N=37) destas manifestações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 817 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 73% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a Cirurgias.

Quando comparados com o 1º trimestre de 2024, estes dados de distribuição das manifestações de solicitação mantiveram-se semelhantes. Ou seja, correspondem à metade do total de manifestações e tratam na grande maioria de pedidos de Consulta/Atendimento/Tratamento e Cirurgias.

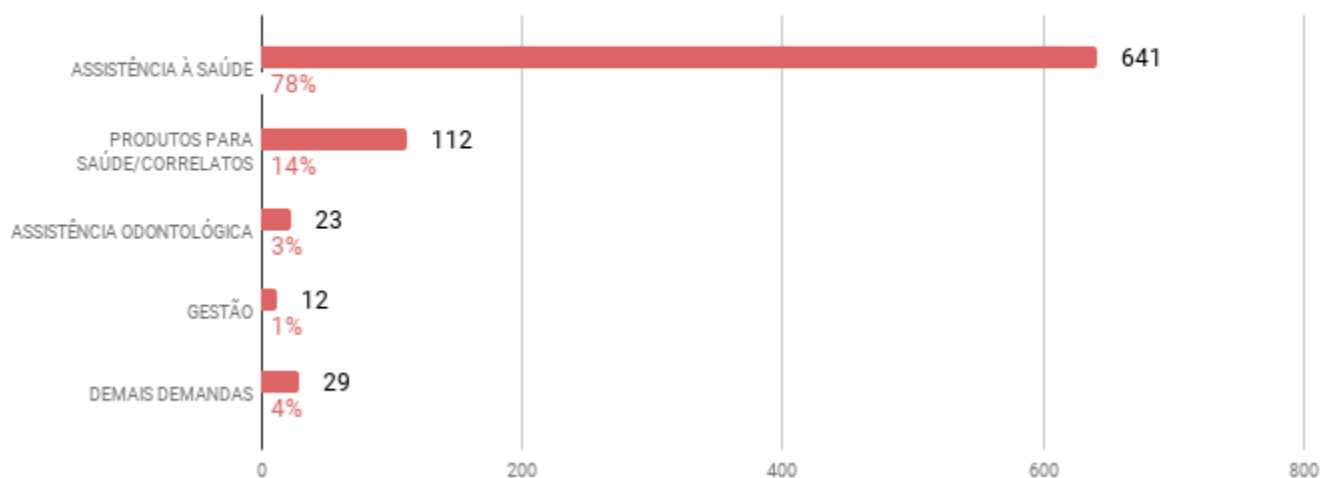
Se considerarmos que a busca aos serviços de saúde se faz principalmente devido à necessidade por Consulta/Atendimento/Tratamento, temos, na análise das manifestações de ouvidoria, esta tendência, sendo os maiores percentuais concentrados em solicitações desta ordem.

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.

Numa análise mais próxima dos dados, observa-se diminuição na média de solicitações relacionadas à Assistência à Saúde. A média do 1º trimestre foi de 233 solicitações e a do 2º trimestre foi 219. Porém, houve aumento de solicitações envolvendo fralda. A média do semestre foi 22,5 e em maio foram 29 demandas deste assunto e em junho foram 47. Desta forma, conclui-se que a descontinuidade pontual no fornecimento deste insumo pela Prefeitura impactou negativamente o número de solicitações recebidas pela Ouvidoria no segundo trimestre.

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

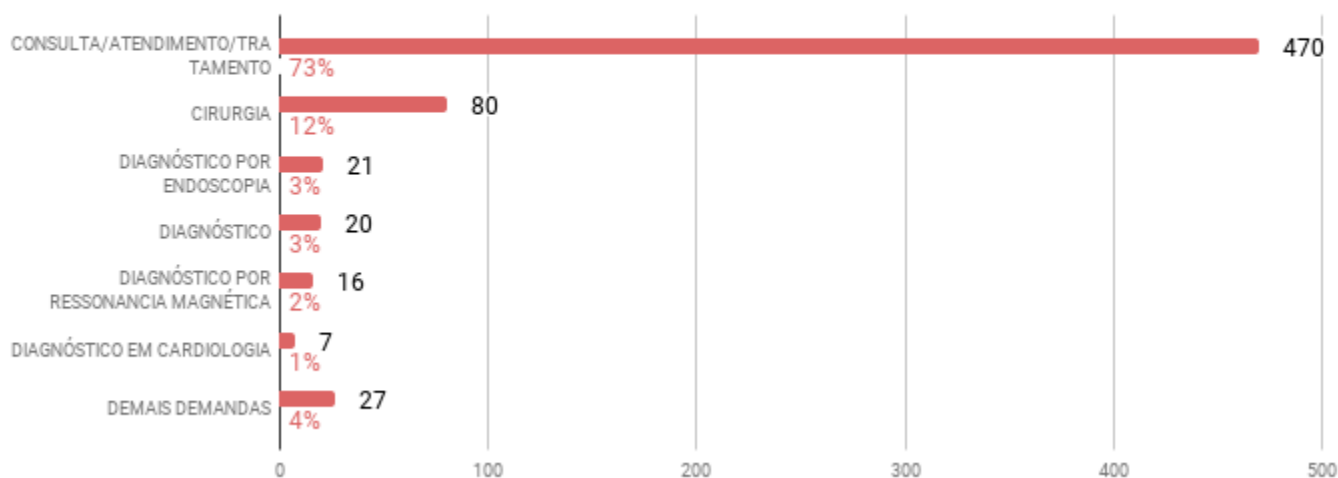
Gráfico 4



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 Santo Amaro / Cidade Ademar - 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 474 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

Quando comparados ao 1º trimestre de 2024, estes dados de distribuição das manifestações de reclamação mantiveram-se iguais, ou seja, correspondem a 32% do total de manifestações e a maior parte, quase 90%, estão relacionadas a questões de Gestão das Unidades de Saúde.

Porém, vale destacar que no mês de junho houve diminuição significativa nas reclamações. A média no 2º trimestre foi de 158 e em junho houve apenas 122. Numa análise pormenorizada, tem-se diminuição de manifestações tipificadas como Rotina/Protocolos de Unidade de Saúde e Dificuldade de Acesso. Ambas pertencentes ao sub-assunto Estabelecimento de Saúde.

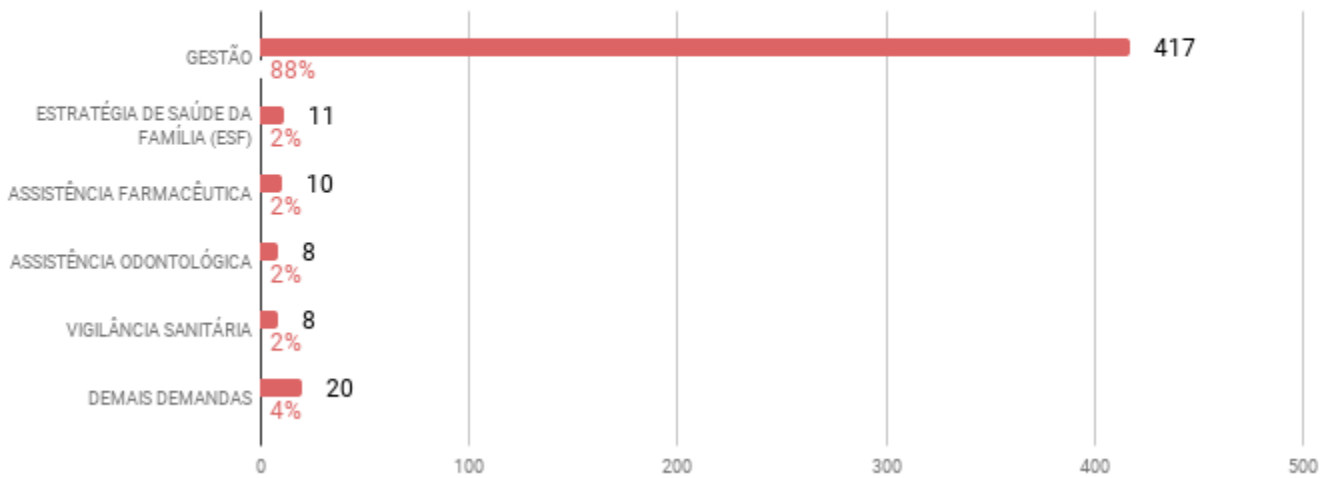
Destacamos que a epidemia da dengue alterou bastante a rotina nas unidades de saúde, gerando maior tempo de espera para atendimento, necessidade de reorganização de fluxos e processos de trabalho, e direcionamento de profissionais para ações de combate à dengue. Sendo os meses de março, abril e maio os mais comprometidos por esta questão, pode-se atribuir a melhora dos dados no OuvidorSUS em junho ao aprimoramento dos processos de trabalho, além da diminuição da busca por atendimento nas unidades de saúde, melhorando então o atendimento e a satisfação com os serviços.

Uma análise mais cuidadosa da UPA Santo Amaro, revela diminuição significativa nas reclamações tipificadas como Estabelecimento de Saúde (sendo a média do 1º trimestre 15 reclamações/mês e no 2º trimestre foram 7) e insatisfação com Recursos Humanos (sendo a média do 1º trimestre 10 reclamações/mês e no 2º trimestre foram 6). Vale ressaltar que a UPA Santo Amaro realiza mais de 18.000 atendimentos no mês.

Outro evento importante, que pode ter relação com a diminuição das reclamações aos Estabelecimentos de Saúde, é a Acreditação ONA, que proporcionou adequações importantes para a qualidade e segurança no atendimento oferecido nas unidades. Até o momento, 15 unidades pertencentes a esta Supervisão Técnica de Saúde receberam a certificação.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar – 2 Trimestre 2024.

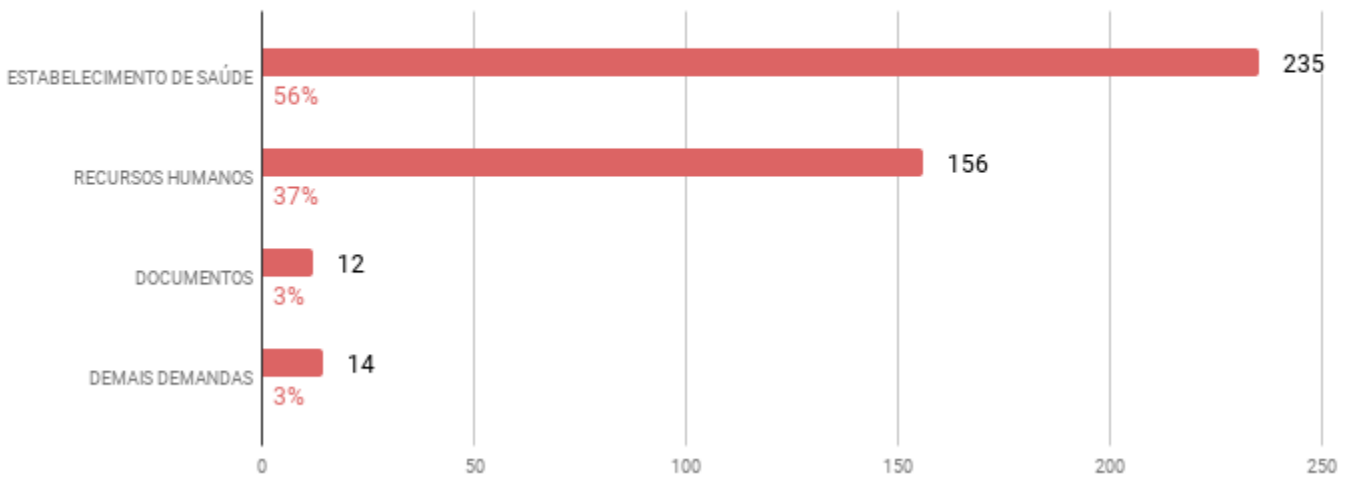
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



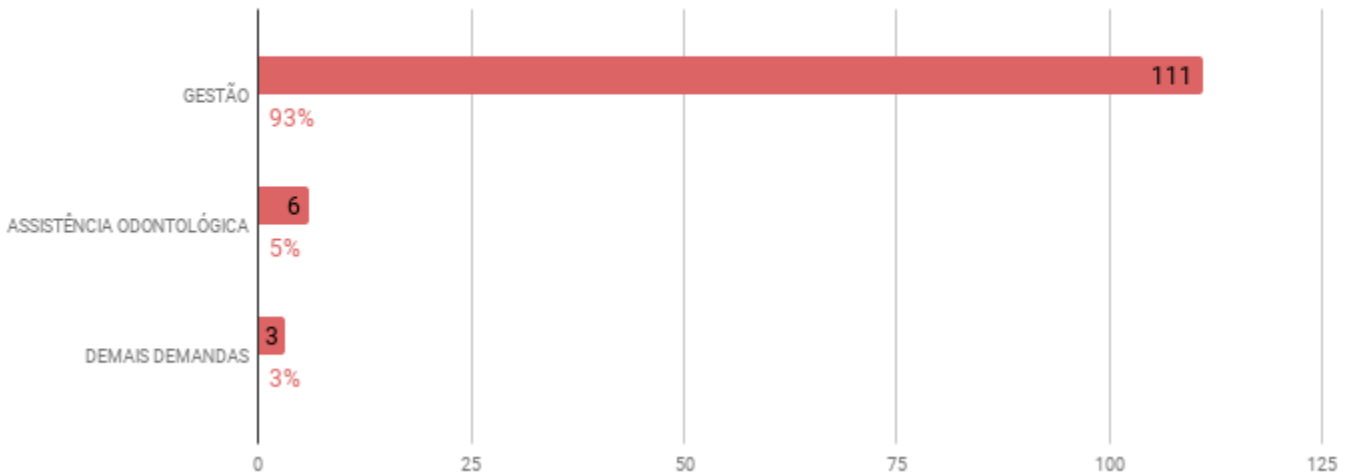
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados 120 **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 93%. A média mensal no trimestre foi 40 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Quando comparados ao 1º trimestre de 2024, estes dados de distribuição das manifestações de Elogios mantiveram-se semelhantes. Ou seja, correspondem a 7 ou 8% do total de manifestações e a maior parte, próximo a 90%, está relacionada a questões de Gestão das Unidades de Saúde, que por sua vez referem-se a elogios aos profissionais.

Vale destacar que no mês de abril/24 houve um aumento significativo no número de elogios no Hospital Dia Cidade Ademar quando comparado com os outros meses, da mesma forma ocorreu no mês de maio/24, na UBS Jardim Umuarama.

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.

## 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	51	51	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRIAM - MANOEL SOARES DE OLIVEIRA	31	32	97%
UBS PARQUE DOROTEIA	44	44	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO	14	14	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	54	54	100%
AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	23	29	79%
C R S T SANTO AMARO	1	1	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
CAPS ADULTO II CIDADE ADEMAR	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE ADEMAR	5	5	100%
CEO II DR. HUMBERTO NASTARI	4	4	100%
CEO III ALTO DA BOA VISTA	1	2	50%
CER III CIDADE ADEMAR	16	16	100%
CER III SANTO AMARO	7	10	70%
SAD/ UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR - CIDADE ADEMAR	2	2	100%
SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA	2	3	67%
GABINETE SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	3	7	43%
UBS CAMPO GRANDE	45	46	98%
UBS CHÁCARA SANTO ANTONIO - DR. MARCILIO DE ARRUDA PENTEADO FILHO	21	21	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE JULIA	16	16	100%
UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	21	21	100%
UBS JARDIM APURÁ	32	34	94%
UBS JARDIM MIRIAM II	52	53	98%
UBS JARDIM NITERÓI	28	28	100%
UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	10	10	100%
UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	28	28	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	55	55	100%
UBS JARDIM UMUARAMA	38	38	100%
UBS LARANJEIRAS	33	34	97%
UBS MAR PAULISTA	28	31	90%
UBS MATA VIRGEM	7	7	100%
UBS SANTO AMARO – DR. SÉRGIO VILLAÇA BRAGA	31	32	97%
UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA APARECIDA	21	21	100%
UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	30	31	97%
UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	39	39	100%
UBS VILA GUACURI-CICERO SERGIO CAVALCANTE	11	18	61%
UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA	38	41	93%
UBS VILA JOANIZA JOAO YUNES	37	37	100%
UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	198	198	100%
UPA PARQUE DOROTEIA	10	10	100%
UPA PEDREIRA - DR. CESAR ANTUNES DA ROCHA	26	26	100%
UPA SANTO AMARO - DR JOSÉ SYLVIO DE CAMARGO	81	81	100%
URSI CIDADE ADEMAR	3	3	100%
UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	14	18	78%
Total	1241	1281	97%

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 1281 demandas recebidas no período pelas unidades, 1241 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 97%. Observa-se melhora neste indicador quando comparado com o 1º trimestre de 2024 que foi de 92%.

Das unidades que ficaram abaixo dos 80% de demandas respondidas em até 20 dias temos: **UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar, SAE/DST AIDS Santo Amaro, UBS Vila Guacuri, Gabinete STS, CER III Santo Amaro, Ambulatório de Especialidades Alto da Boa Vista e CEO III Alto da Boa Vista.**

Tem-se a elucidar que a **UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar** esteve ativa e diretamente envolvida com as ações de combate à dengue, as quais aumentaram a demanda do serviço de forma alarmante.

No **CEO III Alto da Boa Vista**, o atraso na conclusão das ouvidorias se deu devido à dificuldade de contato telefônico com o paciente, pois tem sido comum a alegação dos munícipes de não atender ligações de número desconhecido.

O mesmo motivo foi justificado pela gerência do **Ambulatório de Especialidades Alto da Boa Vista**. Além disso, a dificuldade de contato com 1 manifestante acabou por atrasar a resposta de 4 demandas, levando o indicador do serviço para a marca de 79%.

No **SAE/DST AIDS Santo Amaro**, o atraso se deu pois a solicitação foi encaminhada para a empresa de manutenção responsável pelos aparelhos odontológicos, a Kimenz, para que o serviço obtivesse um posicionamento técnico adequado referente ao conserto do aparelho de ultrassom utilizado para a limpeza odontológica. A resposta da empresa é importante para fornecer informações precisas e assegurar que o aparelho seja reparado de forma eficiente. O SAE/DST entende a importância do aparelho para os procedimentos odontológicos e está empenhado em resolver a situação o mais rápido possível.

No **CER III Santo Amaro** o atraso se deu devido à rotina que era adotada quanto à verificação de demandas de ouvidoria, que não tinha uma periodicidade com a frequência necessária. Isso já foi reorganizado nesse semestre, com o acompanhamento semanal do sistema OuvidorSUS. Além disso, em alguns casos, há dependência

do apoio de outros setores que nem sempre enviam resposta no prazo.

A **UBS Vila Guacuri** está passando por reforma e, por um período, a sala do administrativo e da gerência estavam sendo quebradas e as 2 linhas telefônicas da sala também ficaram desativadas, dificultando o contato com o manifestante e, conseqüente, conclusão das demandas de ouvidorias. A OS INTS estabeleceu que a gerência faça a tratativa da manifestação em até 5 dias úteis após o recebimento da mesma.

No **Gabinete da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar** o atraso se deu devido à rotina adotada de verificação de demandas de ouvidoria, que não tinha uma periodicidade com a frequência necessária.

Visando manter o índice de ao menos 80% de respostas em até 20 dias, e alcançar este índice nos serviços que não o obtiveram, o prazo de resposta da Ouvidoria foi colocada como pauta na reunião mensal de gerentes de agosto/2024. Outra ação proposta é o monitoramento dos prazos e o contato ativo com os gerentes por telefone, e-mail ou pessoalmente. Mostra-se necessário o trabalho intenso e constante para que seja adotada nas unidades uma rotina diária, ou no máximo semanal, de acesso ao sistema OuvidorSUS e a realização da tratativa da demanda o quanto antes.

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

Referente ao 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:

Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Educação permanente dos colaboradores. Visita técnica junto a gestões e as 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.

## 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 contratação	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 andamento ▾
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde; Insatisfação de Recursos Humanos	As solicitações correspondem a 57% das manifestações e as reclamações a 32%.	Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andamento ▾
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde;	As solicitações correspondem a 57% das manifestações e as reclamações a 32%.	Visita técnica junto a gestões e as regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andamento ▾

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 andamento ▾
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	Fev, março, jun, julho, set, out/24	Educação Permanente INTS	Em andamento ▾
Pauta específica sobre Ouvidoria na reunião de gerentes	Sensibilizar para importância da Ouvidoria como instrumento de gestão	Apresentação de dados e informações	Final de agosto/24	Ouvidora STS SACA e setor SAU-INTS	Concluído ▾
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 andamento ▾



## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
10/06/2024	REUNIÃO SOBRE RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DA REDE DE OUVIDORIAS - SUS	avaliação sobre a elaboração do relatório trimestral do 1º trimestre e orientações para realização do próximo	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
14/6/24 e 16/6/24	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal de Saúde	capacitação de Ouvidores. Faz <b>parte do Plano Anual da Secretaria Municipal de Saúde</b>	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

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

Na STS Santo Amaro/Cidade Ademar, no segundo trimestre de 2024, em média foram registradas 16 manifestações por dia. A cada 4 reclamações, 1 elogio foi feito.

Observa-se estabilidade no número de manifestações ao longo do primeiro semestre, com tendência à queda no final deste período. Vale ressaltar que houve diminuição no número de solicitações no segundo trimestre, que não foi mais expressiva por conta do aumento de solicitações envolvendo fraldas diante da descontinuidade pontual na entrega deste insumo que é realizado pela Prefeitura via parceria com os Correios, pelo Programa Fralda em Casa.

Os principais acessos para registro das manifestações foram pela Central SP156 e formulário web, correspondendo a 99% das manifestações. Padrão mantido do trimestre anterior e o observado no município de São Paulo.

Do total das manifestações, 32% foram referentes a solicitação de Consultas/Atendimento/Tratamento, que envolve Atenção Básica, Especialidades e atendimento em nível terciário; e 5,4% foram referentes a solicitações de Cirurgias. Vale destacar que o agendamento em especialidades e cirurgias se dá pelo sistema de regulação, que segue a diretriz determinada na portaria 341/2020 da SMS. Estes dados não diferem dos do 1º trimestre.

Ainda, considerando o total das manifestações, 16% foram reclamações referente ao estabelecimento de saúde, que inclui tempo de espera para atendimento, falta de vaga, problema de cadastro, rotinas e protocolos; e 10% foram reclamações direcionadas aos Recursos Humanos. Apesar dos dados se repetirem quando comparados ao primeiro trimestre, temos uma diminuição significativa de Reclamações no mês de junho no que tange ao subassunto "Estabelecimento de Saúde", que pode ser atribuído às melhorias dos processos de trabalho diante da certificação ONA e consolidação das ações implementadas para o enfrentamento ao expressivo aumento de número de atendimento nas unidades devido à epidemia de dengue e sintomas respiratórios em abril e maio.

Por fim, 8% do total das manifestações foram elogios aos profissionais, mesmo índice alcançado no primeiro trimestre.

Considerando o prazo de resposta, esta Unidade de Ouvidoria - STS Santo Amaro/Cidade Ademar - respondeu 97% das demandas dentro

do prazo. Ve-se melhora deste indicador quando comparado ao 1º trimestre de 2024, que foi de 92%. Entendemos que enfatizar a importância da rotina de acesso ao sistema OuvidorSUS por todas as sub-redes, a sistematização da tratativa da manifestação em tempo hábil para que o prazo de resposta não seja extrapolado e melhorar o sistema de monitoramento dos prazos são ações que se mostram essenciais e de necessidade de investimento contínuo para melhorarmos ainda mais este indicador.

Importante enfatizar que todas as manifestações de ouvidoria recebem tratativas individualmente, com realização de contato telefônico da equipe gerencial ou por meio de visita do agente de saúde ou, como última tentativa, envio de e-mail. As reuniões do Conselho Gestor das unidades também são abertas para efetiva participação dos munícipes na gestão do SUS.

Trabalhamos em busca de fortalecer a Ouvidoria como efetivo meio de participação popular e comunicação com a administração pública, bem como instrumento de gestão.

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

Ouvidoria/STS SACA

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

No segundo trimestre de 2024, a epidemia de dengue, reformas estruturais, mudança predial de unidades e a rotatividade profissional, principalmente de médicos, apontam como pontos negativos na assistência oferecida.

No contraponto, finalizações de reformas de unidades, ampliação de equipes, constantes treinamentos, plano de ação estratégica, monitoramento, valorização profissional com o programa "Gente que faz o SUS" e novas iniciativas de gestão que foram adotadas visando a qualidade e segurança do atendimento, apontam como pontos positivos na assistência oferecida.

Vale ressaltar que nas reuniões de Conselho Gestor da Supervisão – STS SACA, e nas reuniões dos Conselhos nas unidades de saúde, as manifestações de ouvidoria de maior relevância, sejam de qualquer tipo, são levadas à pauta para ciência, discussão e possíveis soluções dentro da competência do Conselho Gestor da unidade.

O gabinete desta STS Santo Amaro/Cidade Ademar está sempre aberto a novas discussões e acompanhando os registros realizados pelo OuvidorSUS e o relatório do Contrato de Gestão.

Paula Locatelli

Supervisora/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\\_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>

