

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTA CECÍLIA



Unidade:  
Endereço:

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 25p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Armando Luis Palmieri

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

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Centro  
Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília  
Supervisor - Aline Barone Toledo  
Ouvidor – José Renaldo Almeida Neto

## **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>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>9</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>12</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>16</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>17</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>19</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>20</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>20</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>21</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>22</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>24</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

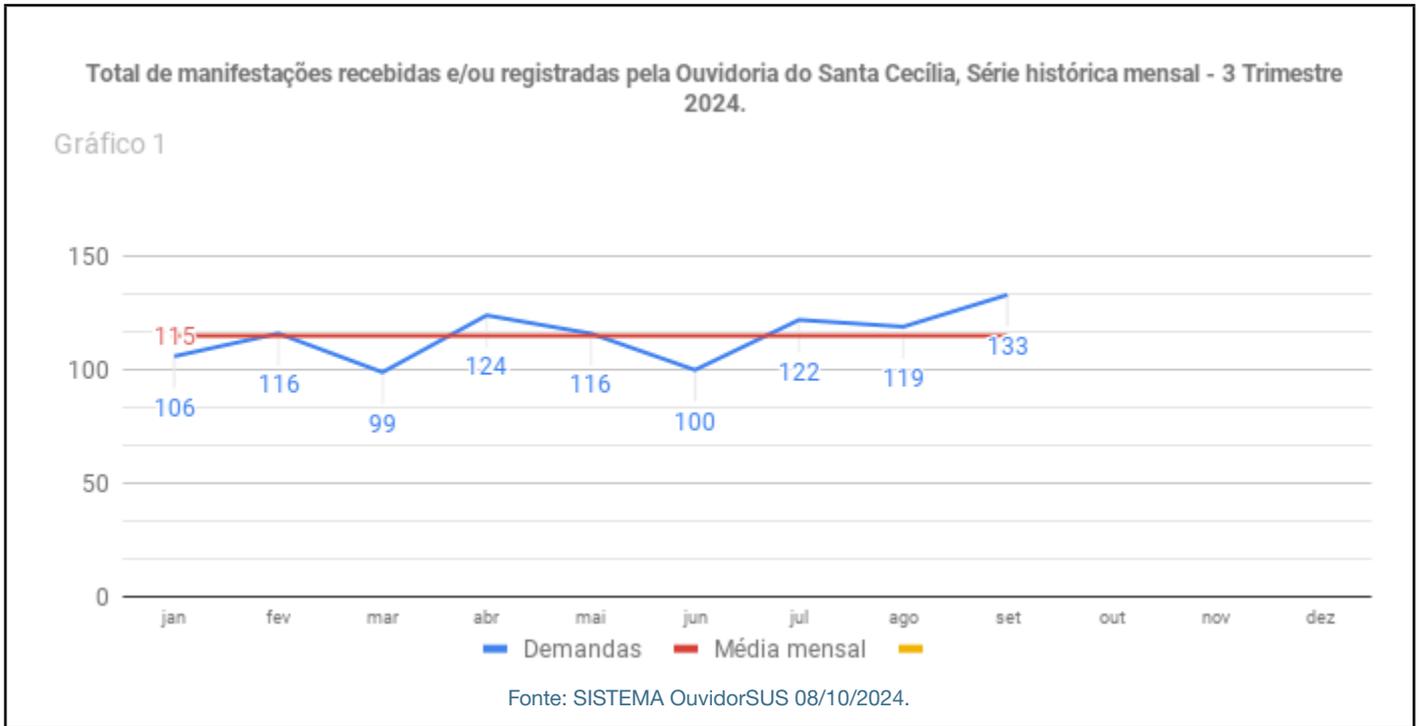
A Supervisão Técnica de Saúde de Santa Cecília está inserida dentro da estrutura administrativa da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. Composta por três subdistritos: Bom Retiro, Santa Cecília e Consolação. Conta com uma vasta rede de assistência em saúde composta por quatro UBSs, um Pronto Socorro, quatro CAPS, dois AMAs emergência, um AMA especialidade, um Equipamento de saúde SAE DST AIDS, um Equipamento de saúde URSI, um Centro de Saúde Escola, Um Equipamento de saúde em Vigilância Sanitária, um Centro de Acompanhamento em Dor Crônica, um Centro Odontológico Especializado e um Centro Especializado em Acompanhamento da População Trans e Travesti.

## **2. Panorama Geral do período**

Este período analisado, permite verificar que quase a totalidade dos nossos Equipamentos de Saúde cumpriram a meta preconizada que as demandas devem ser respondidas em até 20 dias corridos.

A exceção se deu nos Equipamentos de Saúde: Centro Escola Barra Funda, SAE DST AIDS Campos Elíseos e URSI ( Unidade de Referência em Saúde do Idoso). As gestoras destes Equipamentos justificaram a falha devido à dificuldade dos colaboradores em entender a continuidade do fluxo de trabalho relacionado ao prazo preconizado.

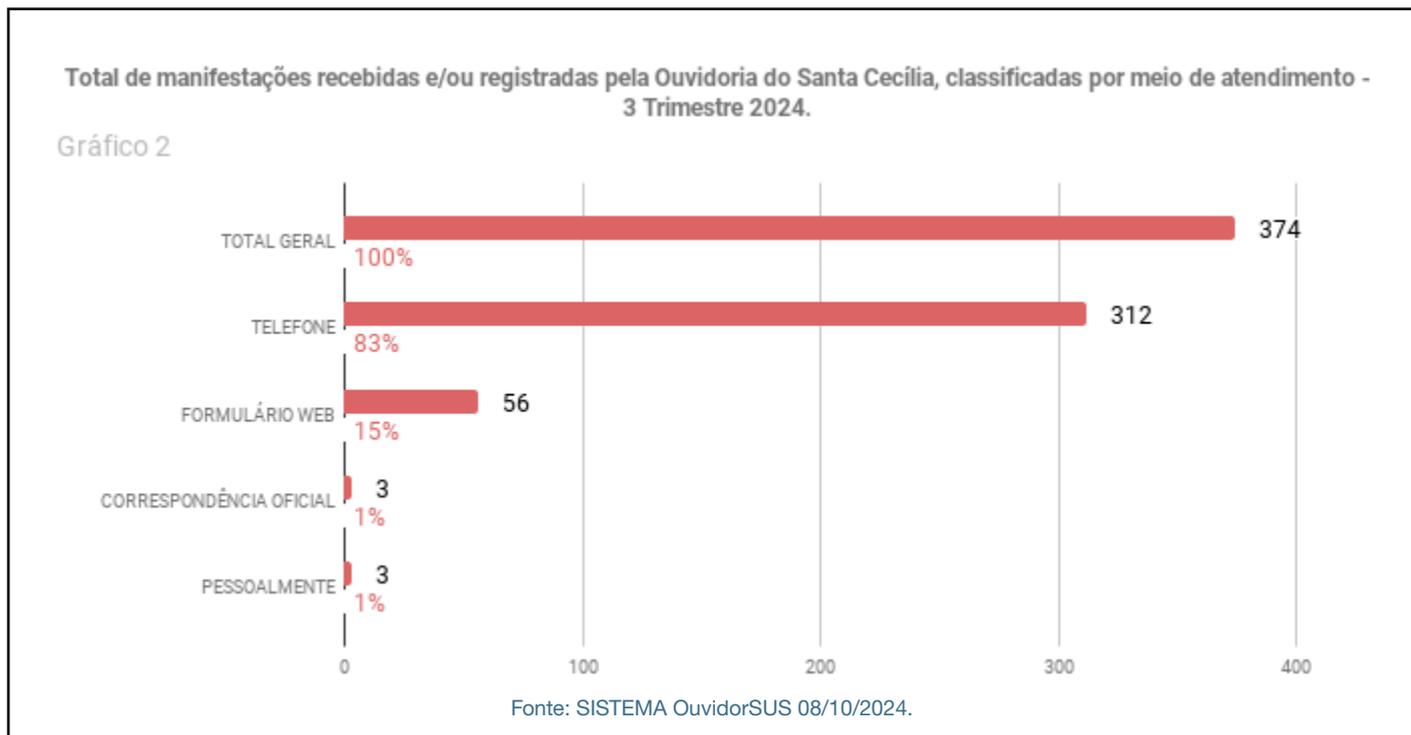
### 3. Número de manifestações – Série histórica



Neste trimestre percebemos que houve um pequeno declínio das manifestações no mês de junho, sofrendo uma pequena elevação no mês de julho e novamente voltando a caminhar para um pequeno declínio no mês de agosto.

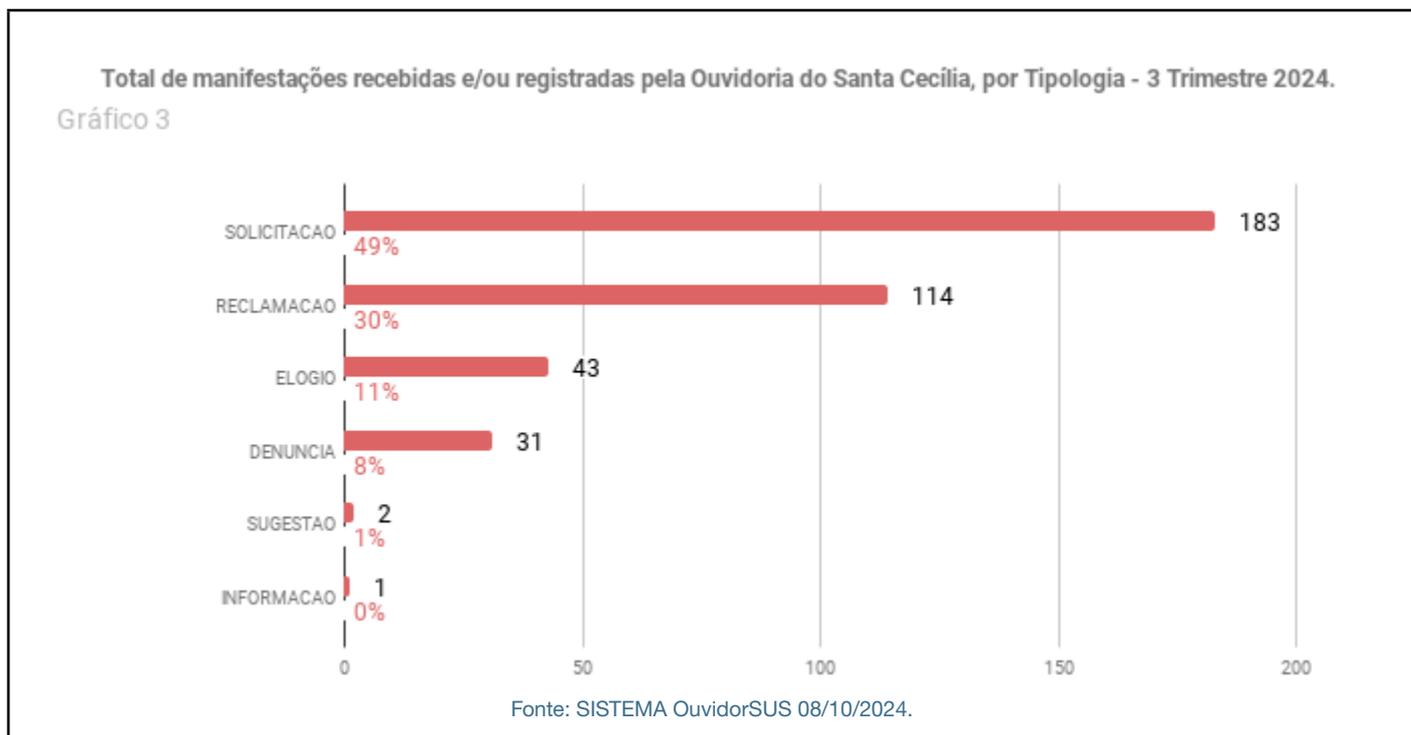
Dentre estas manifestações podemos notar que há um destaque percentual para a classificação Solicitação, em contrapartida há um percentual bem menor na Classificação Reclamação.

## 4. Meios de atendimento



Aqui podemos destacar que do total geral de 374 manifestações registradas nos canais à disposição da população, 83% advém da Central 156. O formulário WEB apresenta-se como segunda opção, com 15% das manifestações registradas. Correspondência oficial e Pessoalmente, se colocam com 1% da preferência dos munícipes.

## 5. Classificação das manifestações



Como observado no trimestre anterior, neste também podemos observar que as manifestações se sobressaem na classificação Solicitação. Esta percepção nos permite atuar em tempo hábil para que possamos suprir as necessidades dos munícipes e não tenhamos um aumento na classificação Reclamação.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

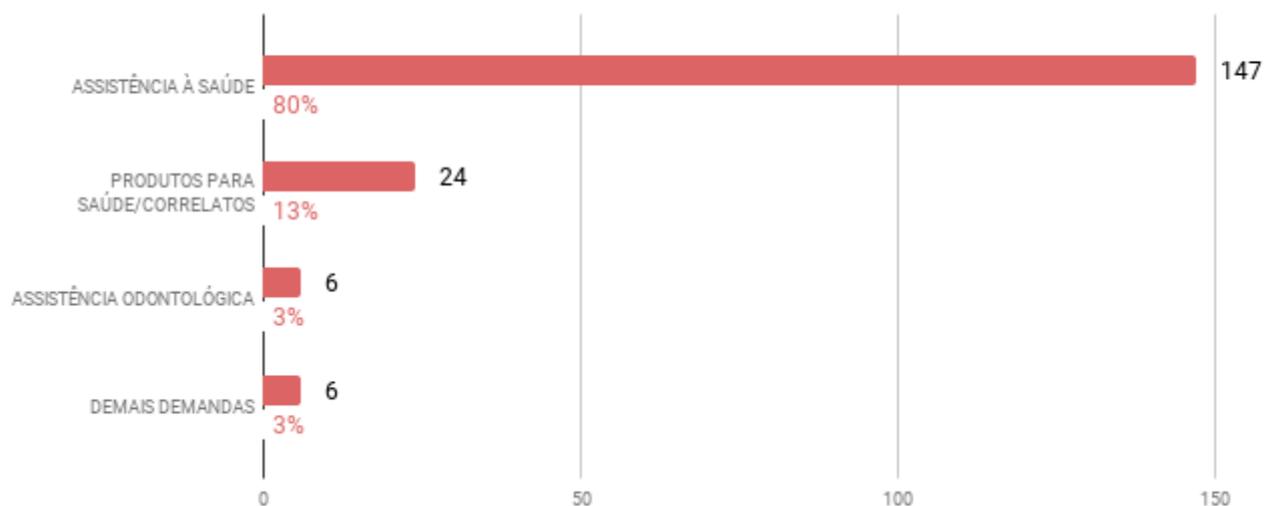
Às 183 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 49 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde ( 80%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 21 % a cirurgia .

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília – 3 Trimestre 2024.

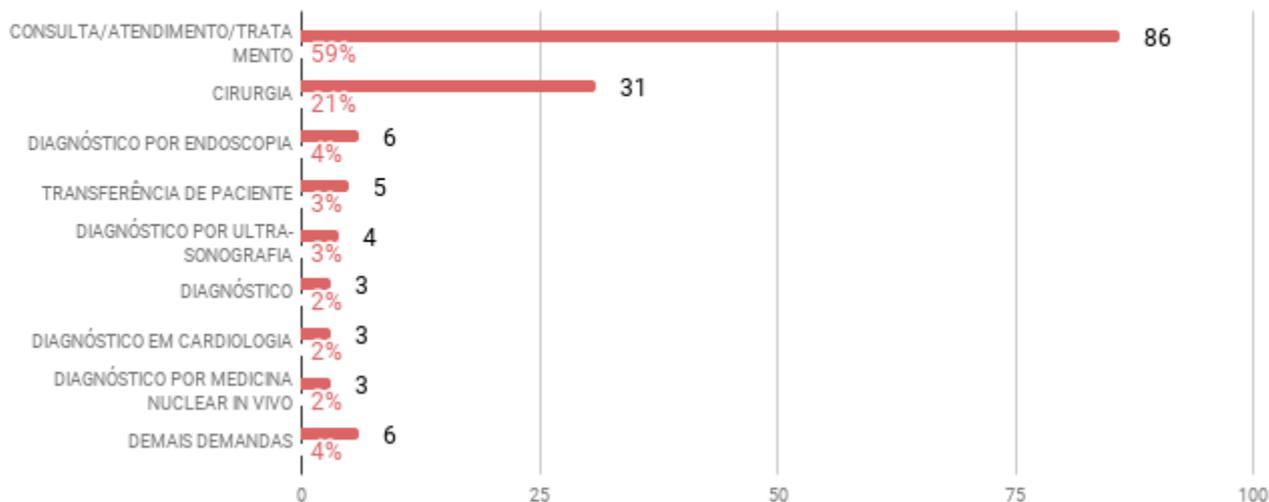
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

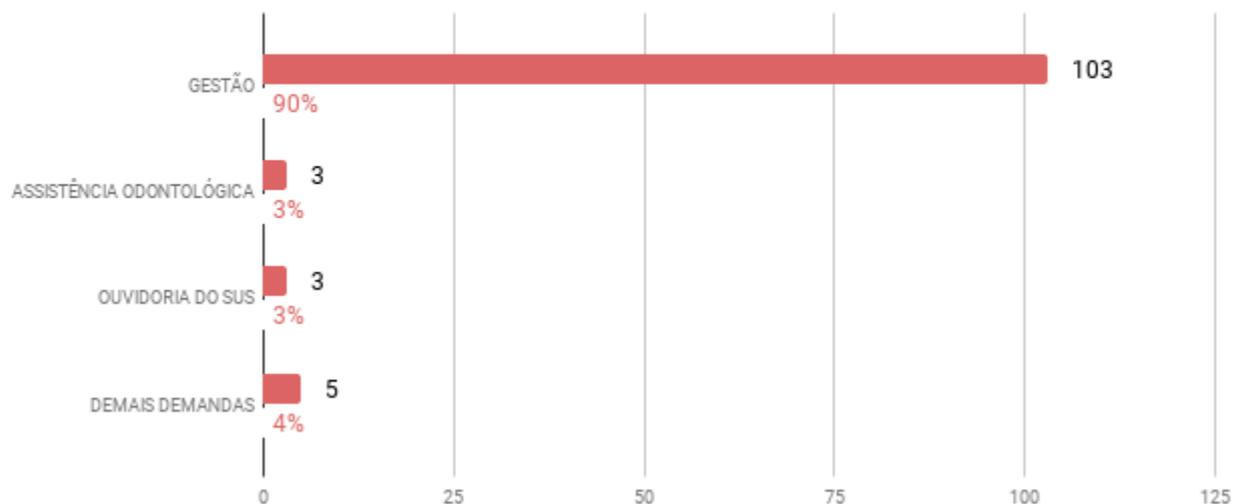
As 103 reclamações registradas no período correspondem a 90% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (90%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a recursos humanos e 45% a estabelecimento de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília - 3 Trimestre 2024.

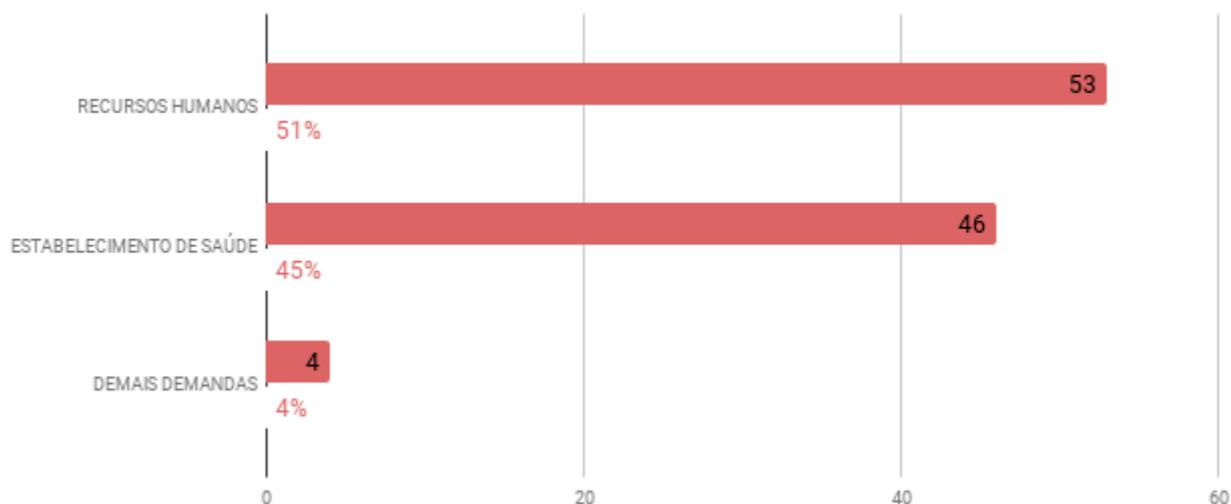
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

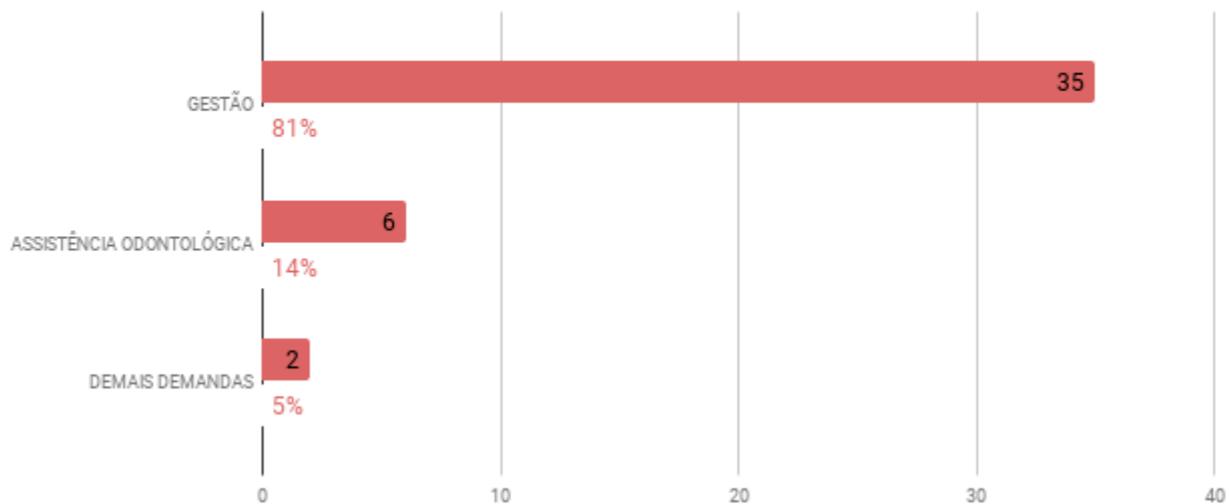
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 43 **elogios** no **terceiro 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 81%. A média mensal no trimestre foi 14,3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA BORACEA - DR. LUIZ BACCALÁ	2	2	100%
AMA COMPLEXO PRATES	2	2	100%
AMA ESPECIALIDADES DR HUMBERTO PASCALE SANTA CECILIA	121	121	100%
CAPS AD III BORACEA	1	1	100%
CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS	14	14	100%
CS ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC	9	13	69%
PS MUNICIPAL BARRA FUNDA - ÁLVARO DINO DE ALMEIDA	11	11	100%
SAE DST/AIDS CAMPOS ELÍSEOS	2	3	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTA CECÍLIA	1	1	100%
UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO	24	24	100%
UBS BORACEA	17	17	100%
UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA	57	57	100%
URSI CENTRO	0	1	0%
UVIS SANTA CECÍLIA	1	1	100%
Total	262	268	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 268
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 262
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

As Unidades Centro Escola Barra Funda, SAE DST AIDS Campos Elíseos e URSI (Unidade de Referência de Saúde do Idoso), os gestores destes Equipamentos justificaram a falha devido à dificuldade dos colaboradores em entender a continuidade do fluxo de trabalho relacionado ao prazo preconizado.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Realizadas reuniões com todos colaboradores envolvidos nos fluxos de trabalho relacionados à Ouvidoria e orientado quanto à necessidade de se ater aos prazos preconizados para responder às manifestações, respeitando a Portaria em vigência.

- Principais resultados obtidos: Veremos os resultados por meio dos dados do próximo trimestre.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Foi recomendado que haja melhor controle das manifestações recebidas, seus prazos e que haja mais de um colaborador para realizar estas atividades, de modo a suprir férias, faltas ou outras intercorrências do cotidiano.

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

- O STS Santa Cecília não fez avaliação.

## **11. Plano de ação**

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

Realizamos três reuniões com todos os envolvidos nos fluxos de trabalho da Ouvidoria, buscamos sanar dúvidas e atrair a atenção para a questão dos prazos preconizados na Portaria.

Na primeira reunião participaram todos gerentes dos Equipamentos de saúde do Território da STS Santa Cecília.

A segunda reunião foi realizada com todos os colaboradores envolvidos nos processos de trabalho da Ouvidoria.

Na terceira reunião reunimos novamente os gestores para solicitar melhor acompanhamento das manifestações nos pontos focais e principalmente verificar as manifestações com prazos próximo do vencimento.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reuniões de orientação/capacitação	Visa melhorar o prazo de resposta	orientação em reunião presencial e online	mensalmente	gestores e colaboradores envolvidos no fluxo de atividade ouvidoria	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 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 Ouvidoria SMS , apresentação da nova plataforma digital.	Apresentar a nova plataforma digital do sistema ouvidor do município de São Paulo	josé Renaldo de Almeida
18 06 2024	Curso de capacitação	Trazer subsídios para os ouvidores atuarem de forma mais completa no seu dia a dia.	josé Renaldo de Almeida
20 06 2024	Curso de capacitação	Trazer subsídios para os ouvidores atuarem de forma mais completa no seu dia a dia.	josé Renaldo de Almeida
23 08 2024	Reunião Ouvidoria SMS, avaliação e elaboração do relatório trimestral.	Elaboração do relatório trimestral da Ouvidoria das STSS e Coordenadoria Centro.	josé Renaldo de Almeida

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

O trimestre avaliado permite de forma clara destacar que estamos conseguindo manter nosso padrão de qualidade no que tange à clareza nas respostas das manifestações.

Um ponto a ser corrigido é o prazo preconizado para as respostas, um percentual bem pequeno dos nossos Equipamentos de Saúde ainda não conseguiram atingir a totalidade neste fluxo. Temos buscado identificar os entraves e corrigi-los para que possamos mitigar estas dificuldades.

Jose Renaldo de Almeida Neto

Ouvidor

STS Santa Cecília

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

Analisando o período anterior e o atual podemos observar que continuamos mantendo nossa constância no que tange à qualidade do trabalho nos fluxos que abrangem o sistema OuvidorSUS.

As respostas se mantêm dentro do preconizado e temos alinhado eu, o ouvidor, gestores e colaboradores envolvidos no território da Supervisão Santa Cecília, de que precisamos, ainda, melhorar em alguns Equipamentos a questão do prazo de resposta, um percentual bem pequeno, apenas para que possamos apresentar o nosso melhor na busca contínua da qualidade.

Aline Barone Toledo

Supervisora

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

## 15. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



**REDE DE OUVIDORIAS**

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## **18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS**

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### **RELATÓRIOS**

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### **RELATÓRIOS TRIMESTRAIS**

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### **BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS**

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

