

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL PAULISTA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista.  
Endereço: R. Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, nº 76 - 2º andar - sala 25.

**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 Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista

Equipe de Ouvidoria

Renato de Oliveira Souza

Daniela Furlan

## **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.

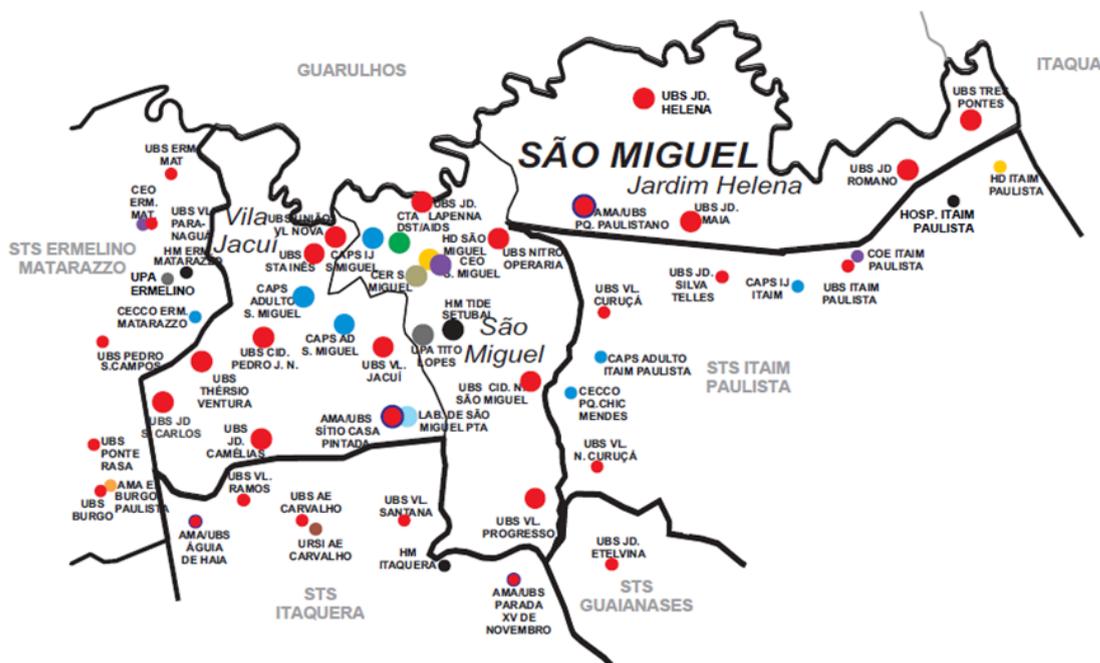
**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>10</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>11</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>12</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>13</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>15</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>17</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>19</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>23</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>23</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>26</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>28</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>28</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>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista está situada no extremo Leste do município de São Paulo e segundo Estimativa Fundação SEADE 2023 conta com 372.812 habitantes (3,1% do Município de São Paulo) distribuídos em três distritos administrativos: Jardim Helena, Vila Jacuí e São Miguel, numa área de aproximadamente 24,3 km<sup>2</sup> (1,6% da área total do MSP). A STS São Miguel possui uma população que representa 14,6% do total da Coordenadoria Leste.



Mapa STS São Miguel Paulista

**Tabela 01: População e densidade demográfica por CRS, STS e distrito 2023**

<b>CRS STS DA Res</b>	<b>Área (km<sup>2</sup>)</b>	<b>Densidade Demográfica (Hab./km<sup>2</sup>)</b>	<b>Total</b>
<b>CRS LESTE</b>	<b>195,4</b>	<b>13.031</b>	<b>2.545.703</b>
<b>STS São Miguel Paulista</b>	<b>24,3</b>	<b>15.342</b>	<b>372.812</b>
Jardim Helena	9,1	15.047	136.928
São Miguel	7,5	11.829	88.718
Vila Jacuí	7,7	19.112	147.166

Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2023

\* Considerou-se faixas etárias preconizadas pelo IBGE e OMS

São Miguel Paulista mostrou crescimento moderado de população, de 260.942 em 1980 para 369.496 em 2010. No entanto este crescimento vem caindo gradativamente, apresentando taxas de 1,8 em 2000 e -0,2 em 2010. Segundo o Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS), 25,6% dos habitantes de São Miguel encontram-se em situação de alta vulnerabilidade social, sobretudo no Distrito Jardim Helena, onde 36,5% dos habitantes encontram-se nessa situação.

Vale ressaltar, também, que os jovens representam boa parte da população de São Miguel (23,9 dos habitantes pertencem à faixa etária de 0 a 14 anos), enquanto os idosos podem ser considerados minoria (9,2 dos habitantes possuem mais de 60 anos).

O índice de emprego formal por habitante em São Miguel ainda é muito baixo em relação ao Município de São Paulo, sendo 0,08 na Subprefeitura e 0,41 no município. A porcentagem de empregos formais revela a vocação comercial da Subprefeitura, correspondendo a 42,3% do total de empregos, sendo no distrito de São Miguel onde fica a maior concentração desses estabelecimentos comerciais.

A proporção de usuários que utilizam exclusivamente o SUS é de aproximadamente 68,4% da população, enquanto a média na CRS Leste é de 67,8% e no Município de São Paulo é de 55,6%.

A região de São Miguel está sob contrato de gestão desde o ano de 2015 com a Organização Social Santa Marcelina.

Atualmente os serviços de saúde compõem o Contrato de Gestão do RAST 11 (Redes Assistenciais das Supervisões Técnicas) – Santa Marcelina, tendo o valor de repasse para o mês de agosto/2023 de R\$ 25.073.433,80 (vinte e cinco milhões setenta e três mil quatrocentos e trinta e três reais e oitenta centavos).

Abaixo as unidades que estão sob gestão deste contrato na Região da Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel:

AMA/UBS INTEGRADA SITIO CASA PINTADA (Equipe Multi)

HOSPITAL DIA SÃO MIGUEL - DR. TITO LOPES DA SILVA (30 especialidades médicas)

CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL

SRT SÃO MIGUEL III

UBS CID NOVA SÃO MIGUEL (06 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS JD DAS CAMELIAS (05 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS JD ROMANO-VILA ITAIM (Ama aos sábados e 06 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS NITRO OPERÁRIA / PAI (03 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS STA INES (05 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS DR THERSIO VENTURA (07 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS UNIÃO DE VILA NOVA (07 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES (05 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS JD MAIA (10 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS VL PROGRESSO (Tradicional com Equipe Multi)

UBS JD HELENA (Tradicional com Equipe Multi)

UBS PARQUE PAULISTANO (EAC – Equipe Agentes Comunitários + Equipe Multi)

UBS JD LAPENNA (03 equipes ESF)

UBS TRES PONTES (06 equipes ESF + Equipe Multi)

UBS SAO CARLOS - SAO MIGUEL / EMAD (06 equipes ESF + Equipe Multi)

CENTRO DE REFERÊNCIA DE DOR CRÔNICA LESTE

AMA 24 HORAS JARDIM HELENA

CER IV SÃO MIGUEL / APD

UPA III SÃO MIGUEL - TITO LOPES

Em resumo, conforme o levantamento da Coordenadoria de Informação em Saúde (CIS) da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), março 2023, a Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel conta hoje com os seguintes estabelecimentos/serviços:

- 16 Unidades Básicas de Saúde (UBS) (15 unidades sob administração Santa Marcelina e 01 sob administração direta)
- 01 UBS/AMA (Santa Marcelina)
- 01 AMA 24h (Santa Marcelina)
- 01 Hospital Dia (Santa Marcelina)
- 01 CRDor Leste (Santa Marcelina)
- 01 CAPS AD III (Padre Moreira)
- 01 CAPS Adulto II (Santa Marcelina)
- 01 CAPS InfantoJuvenil II (Casa de Isabel)
- 03 SRTs (01 Santa Marcelina e 02 Padre Moreira)
- 01 CTA IST/AIDS (Administração Direta)
- 01 CEO II (Centro de Especialidades Odontológicas) (Administração Direta)
- 01 CER IV (Centro Especializado em Reabilitação Auditivo/Físico/Intelectual/Visual) (Santa Marcelina)
- 01 Unidade Vigilância em Saúde (UVIS) (Administração Direta)
- 01 UPA III (Santa Marcelina)
- 01 Hospital Municipal Tide Setúbal

Possui ainda como serviço alocado no território que é referência para toda a CRS Leste:

- 01 Laboratório Municipal II

A região conta hoje com 69 equipes de Estratégia de Saúde da Família (ESF) alcançando uma cobertura aproximada de 64% (aproximadamente 238 mil cadastrados, considerando 3.450 indivíduos cobertos por equipe conforme nota técnica MS/DAB – Relatório de Cobertura Atenção Básica) e 01 equipe EACs no território da UBS Parque Paulistano, região com população em alta vulnerabilidade.

## **2. Panorama Geral do período**

A Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste, atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, elaborou o presente relatório a partir de informações extraídas por meio da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

Sobre o período trabalhado, um evento importante, de grande impacto à saúde, que resultou em maior número de manifestações registradas no período, foi o avanço da dengue na cidade de São Paulo, que resultou em declaração de situação de emergência em Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024.

Um fator ocasionado pela dengue foi o conjunto de grandes filas de espera em AMAs, UPAs e PAs. A dengue teve um aumento de 26,7% no número de casos em relação ao mesmo período do ano anterior.

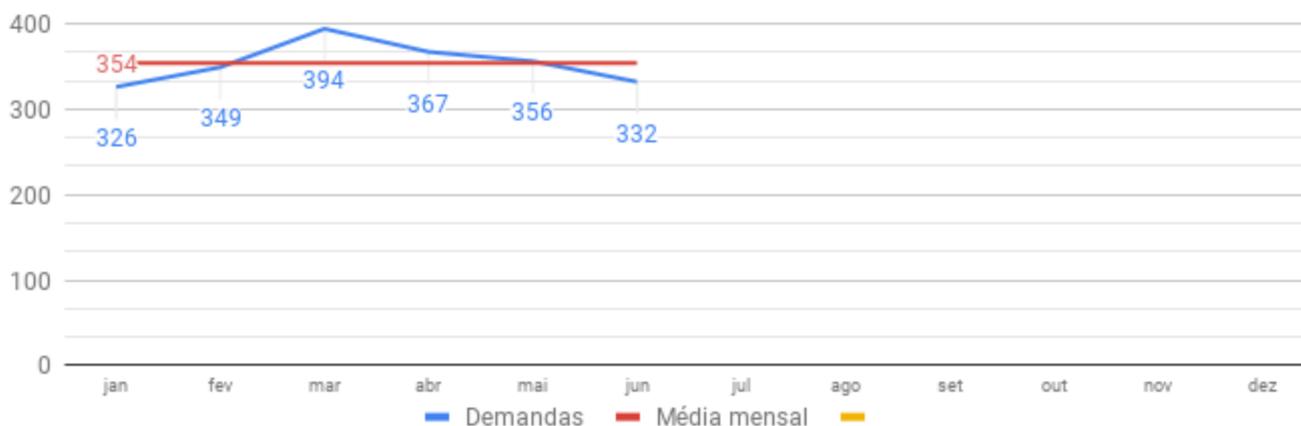
Contudo, o pior cenário projetado pelos modelos para 2024 foi superado ao final de abril, quando já eram registrados mais de 4 milhões de casos prováveis de dengue no país. Além dos casos, o número de óbitos superou os valores máximos históricos. A despeito disso, a taxa de letalidade em 2024 foi semelhante àquela observada em anos anteriores.

Importante ainda destacar que, neste trimestre, parte da equipe da Ouvidoria realizou visitas técnicas organizacionais nas unidades de saúde do território. Isso tem permitido conhecer a realidade de algumas unidades de saúde, conhecer os gestores de unidades e assim estreitar os laços com as unidades, sempre aproveitando para reforçar a importância do acolhimento ao usuário e a qualidade nas respostas de suas manifestações.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

Observando os dados trimestrais das manifestações percebemos um pico nos meses de março e abril ocasionados por eventos específicos que impactam o número de manifestações.

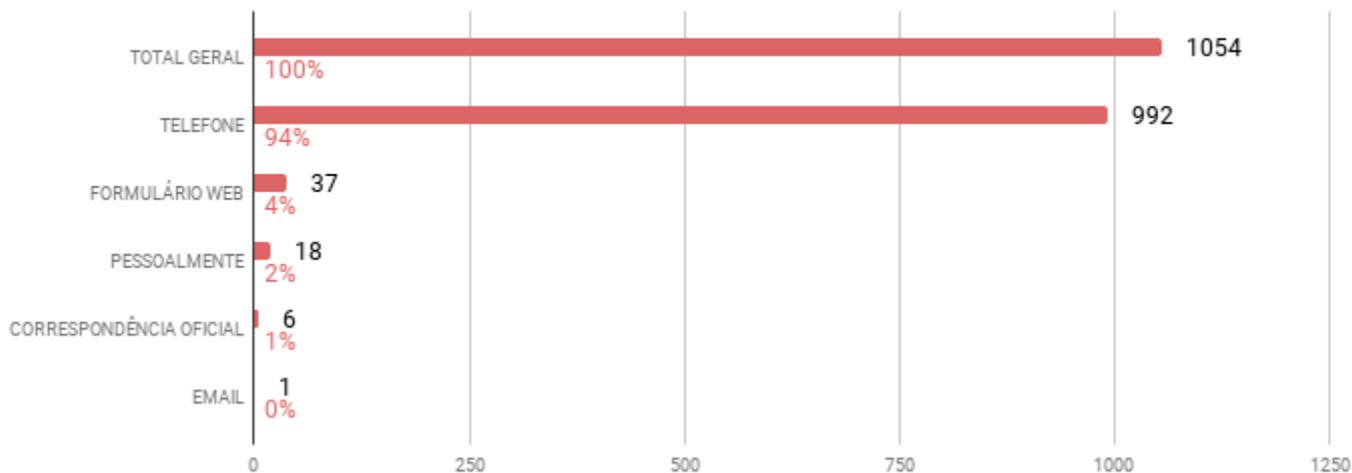
Os meses de março e abril ficaram marcados pelo avanço da dengue no estado de São Paulo, que resultou em declaração de situação de emergência em Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024.

Este avanço da dengue ocasionou grandes filas de espera em AMAs, UPAs, UBS e PAs, o que explica o aumento do número de manifestações desse período acima da média.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

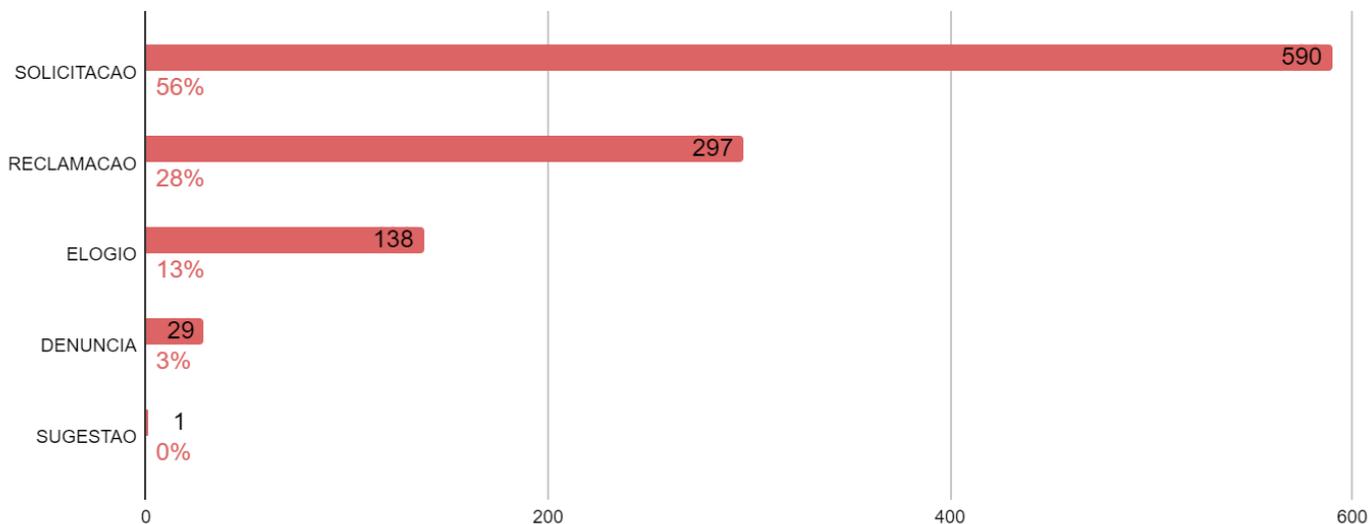
O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento (94% do total). Visando contribuir para o fácil acesso do usuário aos serviços de saúde do SUS, a STS São Miguel está comprometida em divulgar os canais oficiais de Ouvidoria do SUS, bem como tem orientado as suas unidades de saúde a fazerem o mesmo.

Sem esquecer de empreender um tratamento humanizado para todos que compareceram pessoalmente com suas queixas e necessidades.

## 5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Na análise de todas as solicitações realizadas no segundo trimestre de 2024, as demandas classificadas como Solicitação corresponderam a mais da metade dessas demandas (56% do total).

Muitas dessas solicitações foram no tocante à assistência à saúde, solicitando desde marcação/remarcação de consultas, a agendamento de cirurgias e exames. Assuntos estes que aprofundaremos a seguir:

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 590 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (82%).

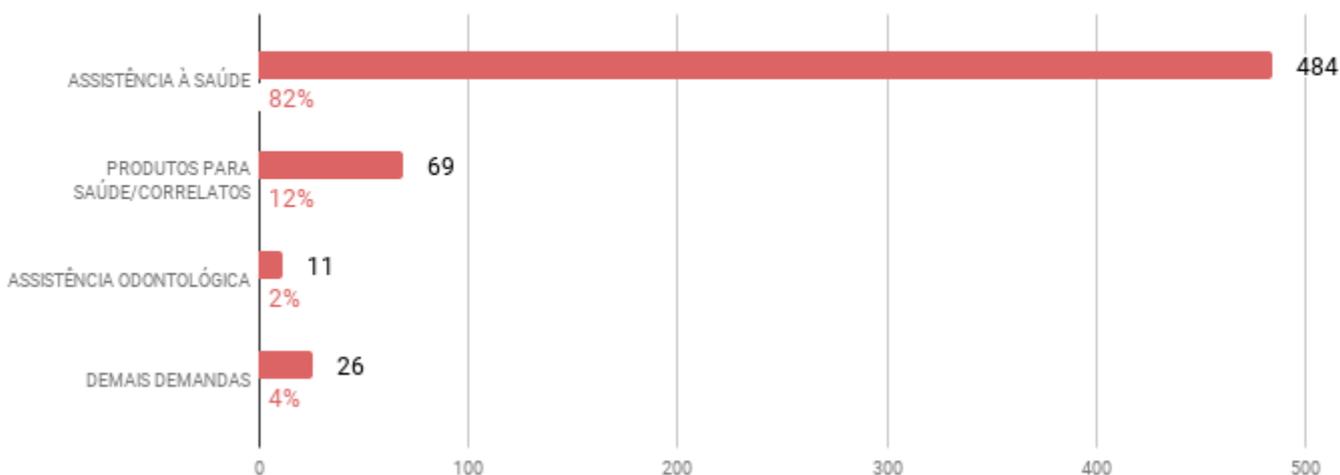
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 71% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 13% a Cirurgias.

No que se refere ao sub-assunto **Consulta/Atendimento/Tratamento**, o mesmo apresenta um total de 343 registros. Muitos são relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno e de exames por meio de telefone, e o não comparecimento nas consultas e exames por parte de usuário sem aviso prévio. Em relação aos agendamentos de retorno das unidades e agendamento de exames, já solucionaram a demanda com o usuário através de acolhimentos realizados nas ouvidorias.

No que se refere ao sub-assunto **Cirurgia**, que apresenta no segundo trimestre um total de 64 registros, quase em sua totalidade são pedidos de ajuda para cirurgias que estão em fila de espera para ortopedia e traumatologia, inseridas em fila da Regulação Central. Nestes casos, é explicado para o paciente todo o procedimento de regulação. Havendo a necessidade, é marcada uma consulta de requalificação e a ouvidoria posteriormente é enviada para a Regulação Central para conhecimento e análise.

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

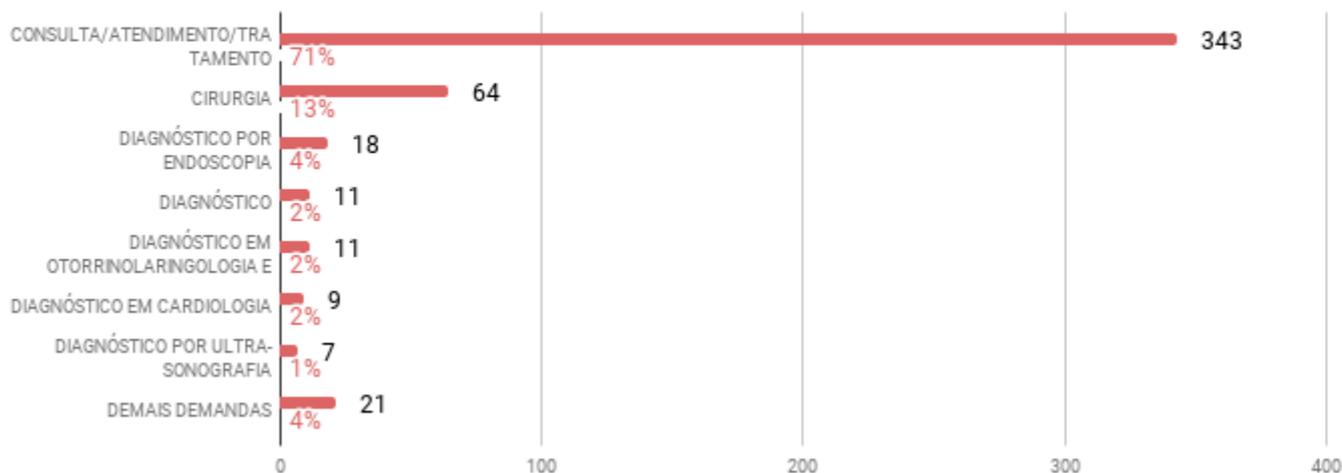
Gráfico 4



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 São Miguel - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 297 reclamações registradas no período correspondem a 28% 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 sub assuntos mais citados, 59% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

Na análise das demandas classificadas como **Reclamação**, observamos que a maior incidência de registros foi em relação aos sub-assuntos Estabelecimentos de Saúde e Recursos Humanos.

No que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, com um total de 155 registros, em sua maioria foram relacionados ao não recebimento de fraldas pelo correio, seguido de reclamações relacionadas a dificuldade com agendamento de consultas de retorno e exames.

Quanto à entrega de fraldas, enfrentamos um desafio neste segundo trimestre. As fraldas de tamanho XG acabaram nos estoques da SMS, e até a reposição ser providenciada, foram ocasionados atrasos nas entregas e conseqüentemente o aumento das manifestações. Quanto às entregas das fraldas pelo correio, já estão sendo normalizadas as

entregas do tamanho XG e no momento temos apenas algumas demandas pontuais.

Quanto à dificuldade de agendamento de consultas e exames, a maioria reclama que a unidade fica responsável pelo agendamento mas não entram em contato. Isso ocorre pelo fato de as unidades, na maioria das vezes, não conseguirem contato por meio dos números informados pelos usuários e/ou desatualização do cadastro no sistema SIGA. Em relação aos agendamentos, as unidades já solucionaram a demanda com o usuário através de acolhimentos realizados nas ouvidorias.

No que se refere a **Recursos Humanos**, o assunto apresenta um total de 98 registros, com motivos relacionados à conduta médica e postura inadequada durante ao atendimento, seguido de reclamações de intolerância a atrasos por parte dos usuários.

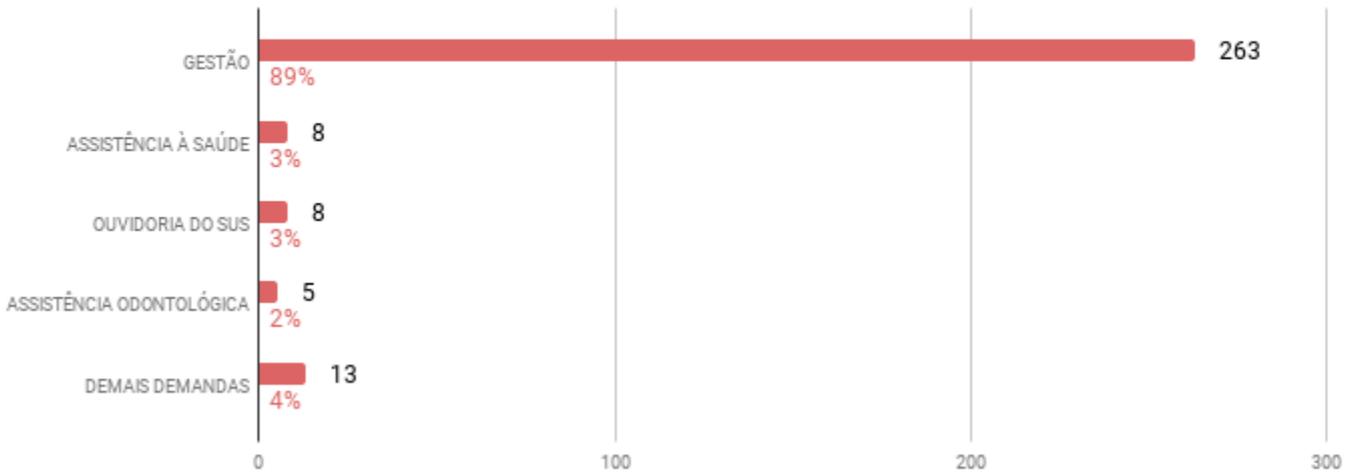
Quanto aos motivos relacionados à Conduta e Postura Médicas, os gerentes das unidades envolvidas esclarecem que os profissionais foram orientados quanto ao serviço prestado e **foi reforçada a importância de um atendimento qualificado e humanizado.**

Quanto à intolerância ao atraso por parte dos usuários, equipes de nas UBSs estão trabalhando no acolhimento e avaliação dos casos. Vale salientar que no final do primeiro trimestre (**março**) e começo do segundo trimestre (**abril e maio**), enfrentamos um surto de dengue, levando a um aumento gigante nos atendimentos aos usuários, e junto aos casos de COVID-19 impactam ainda mais para os atrasos nos atendimentos.

Para minimizar a situação foram desencadeadas algumas ações, como a instalação de tendas refrigeradas e contratação de equipe extra para o atendimento aos usuários acometidos pela dengue nas AMAs e UPAs com maior volume de atendimento.

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

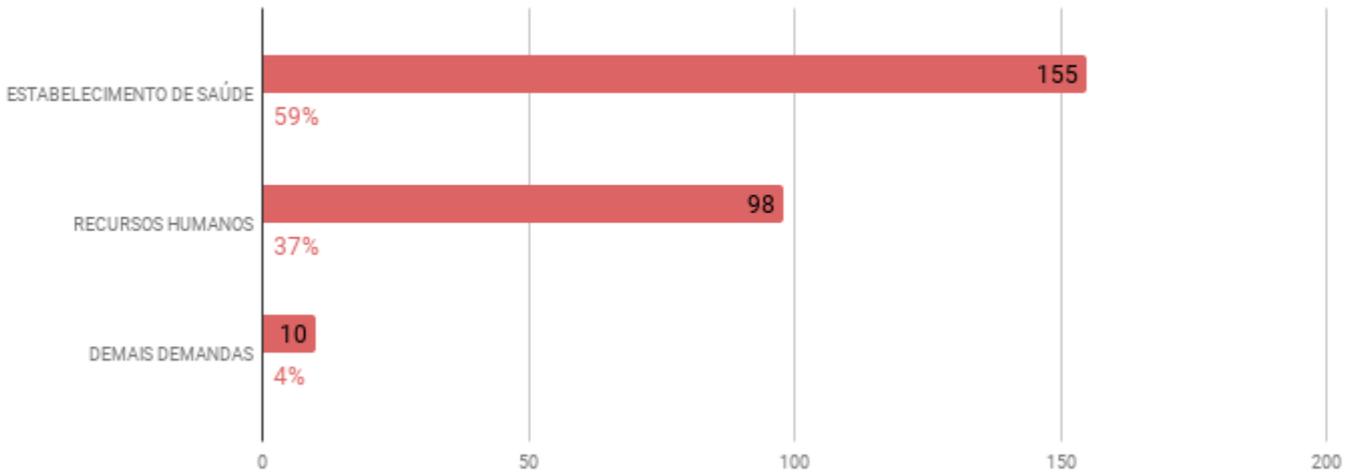
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



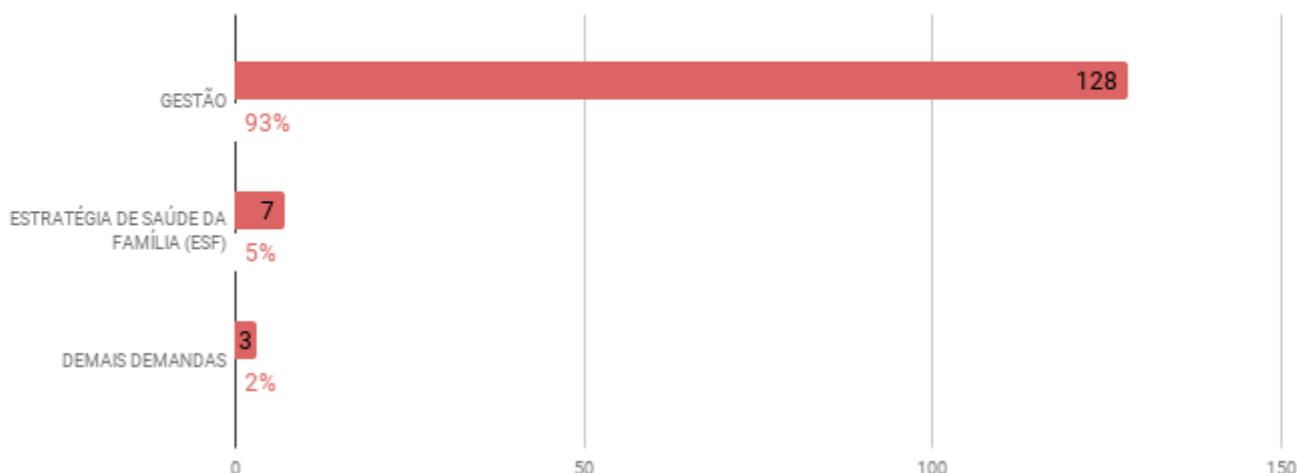
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **138 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 13% 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 de 46 elogios.

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

Gráfico 8



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

O Programa “Gente que faz o SUS” tem o objetivo de reconhecer o trabalho dos profissionais e equipes que se dedicam diariamente a oferecer um atendimento humanizado e de excelência à população.

Dos 138 elogios recebidos no trimestre, 128 foram para Gestão, 7 manifestações para Estratégia de Saúde da Família (ESF) e 3 para demais demandas.

É uma forma de valorizar, agradecer e motivar os profissionais da rede municipal de saúde, que se dedicam ao SUS e ajudam a transformar a realidade das pessoas com o melhor serviço prestado aos munícipes.

## 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/UBS INTEGRADA JARDIM HELENA	70	70	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE PAULISTANO	59	60	98%
AMA/UBS INTEGRADA SÍTIO DA CASA PINTADA	30	30	100%
CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL	9	9	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÃO MIGUEL	1	2	50%
CENTRO DE REFERÊNCIA DE DOR CRÔNICA LESTE	1	1	100%
CEO II SÃO MIGUEL	3	3	100%
HOSPITAL DIA - SÃO MIGUEL DR TITO LOPES DA SILVA	330	330	100%
OSS FUNDAÇÃO DO ABC	6	13	46%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MIGUEL PAULISTA	6	6	100%
UBS CIDADE NOVA SÃO MIGUEL	24	24	100%
UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES	27	27	100%
UBS DR. THERSIO VENTURA	27	27	100%
UBS JARDIM DAS CAMÉLIAS	22	22	100%
UBS JARDIM LAPENNA	5	5	100%
UBS JARDIM MAIA	36	36	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS	16	16	100%
UBS PAULO FELDMAN - NITRO OPERÁRIA	13	13	100%
UBS SANTA INÊS	17	17	100%
UBS TRÊS PONTES	11	11	100%
UBS UNIÃO VILA NOVA II - ADÃO MANOEL DA SILVA	37	37	100%
UBS VILA ITAIM	26	26	100%
UBS VILA JACUÍ	0	32	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA PROGRESSO	26	26	100%
UPA TITO LOPES	58	58	100%
UVIS SÃO MIGUEL	1	10	10%
Total	861	911	95%

Analisando a tabela acima segue:

- Quantidade de demandas recebidas no período foram 1054, sendo 911 a soma de solicitações e reclamações que constam na planilha acima;
- A quantidade de demandas respondidas em 20 dias: 861 (95% do total de Solicitações/Reclamações);
- As unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram CAPS INFANTOJUVENIL III SÃO MIGUEL, OSS FUNDAÇÃO DO ABC, UBS VILA JACUÍ e UVIS SÃO MIGUEL;
- CAPS INFANTOJUVENIL III SÃO MIGUEL o motivo foi o baixo número de manifestações para a unidade, no período foram respondidas no prazo 01 de 02, concluindo 50%.
- OSS FUNDAÇÃO do ABC, organização não faz parte do nosso território.
- UBS VILA JACUÍ, houve troca de Gestão comprometendo o resultado do período, foi realizado reunião de alinhamento esperando resultados satisfatórios no próximo trimestre.
- UVIS SÃO MIGUEL, trata-se da Unidade de Vigilância em Saúde. O aumento dos casos de dengue,

e conseqüentemente de demandas, comprometeu os resultados do trimestre.

- A Ouvidoria STS São Miguel entra em contato com os gestores das unidades por telefone e e-mail para atentar quanto aos prazos de resposta das ouvidorias, orientamos também acessar o OuvidorSUS se possível diariamente e sempre observarem a data limite para devolução. Com isso, melhoramos muito os resultados, com poucas unidades que não atingiram os 100%;

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

Foram registradas 917 demandas no Programa no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 87% do total.

Sendo avaliadas 911 manifestações no segundo trimestre de 2024, representando 99,35% de demandas avaliadas no período.

O surto de dengue acabou impactando nas filas e na demora de atendimento, que gera mais demandas de Ouvidoria.

## **11. Plano de ação**

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

Foram realizadas ações juntos as unidades, nas quais ressaltamos a importância da disseminação dos canais de comunicação do OuvidorSUS, e a importância da transparência quanto os canais de comunicação.

Realizaremos reuniões entre setembro e dezembro, em parceria com a Coordenação Santa Marcelina, para que possamos ressaltar as necessidades de melhorar a escuta e o acolhimento ao cidadão, amenizando assim criação de manifestações que poderiam ser evitadas, e o melhor tratamento das demandas que já estão em andamento.

Todas as ações 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
Disseminação dos canais de comunicação do OuvidorSUS	Promover conhecimento dos canais disponíveis ao usuário.	Reunião com os gerentes para disseminação dos meios de comunicação interna/visual nas unidades de saúde	2º Trimestre de 2024	Ouvidoria Local STS São Miguel Paulista	Concluído
Número de manifestações classificadas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfações;</li> <li>• Estabelecimento de Saúde</li> </ul>	Alinhamento sobre o atendimento ao usuário; sobre o atendimento telefônico que todo serviço de saúde deve criar estratégias para receber e resolver as demandas por telefone.	Será realizada reunião estratégica entre todas as áreas da Coordenação da APS para elaboração de Diretrizes e manual instrutivo e instrumento que servirá como registro mensal da realidade do serviço de saúde. Será enviado por e-mail	A partir do 3º trimestre 2024	Coordenação da APS Santa Marcelina.	Em andamento

		apresentação em Power point determinando princípios básicos para um bom atendimento e instrumento de momento pedagógico a ser aplicado para todos.			
Número elevado de manifestações que versam sobre Acesso, classificadas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Médico</li> <li>• Solicitações em especialidades</li> </ul>	Frente à demanda por falta de médico, está sendo intensificado nos diversos canais das redes sociais a divulgação de vagas, bem como foi realizada ação de valorização do profissional médico como estratégia de criar vínculos e atrair novos profissionais.	Será realizada reunião estratégica entre todas as áreas da Coordenação da APS para elaboração de Diretrizes e manual instrutivo e instrumento que servirá como registro mensal da realidade do serviço de saúde	A partir do 4º trimestre/2024	Coordenação da APS Santa Marcelina.	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/05/2024 e 16/05/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS	Capacitação - Ouvidores SUS	Daniela Furlan
18/06/2024 e 20/06/2024	Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS	Capacitação - Ouvidores SUS	Renato de Oliveira Souza
10/06/2024	Reunião sobre Relatórios Trimestrais de Ouvidoria	Reunião Relatório Trimestral	Renato de Oliveira Souza



Reunião Ouvidores - 10/06



Curso CFCI Maio/2024



**Curso CFCI Junho/2024**

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

A análise do referido período propicia ampliar o olhar para questões complexas e sistêmicas. A Região de São Miguel Paulista é muito populosa e com muitas pessoas socialmente vulneráveis. Os resultados do segundo trimestre traduzem muitos dos desafios encontrados na região.

Foram muitas solicitações de agendamentos, que traduzem a necessidade de rever fluxos e avaliar periodicamente as estratégias dos processos assistenciais implantados nos serviços de saúde do nosso território. Além de contribuir para a melhora da qualidade da assistência prestada.

O período analisado deixa evidente que as solicitações por atendimento e reclamações de gestão estão visivelmente elevadas e requerem mais ações para melhoria no atendimento ao usuário. A função da ouvidoria SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, visando a qualidade da comunicação, confiança e colaboração, promovendo a cidadania em saúde e produzindo informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

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

A meta é proporcionar ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por meio da Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS. Sendo assim, ainda empreendemos esforços para melhoria do índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado. O período analisado aponta fragilidades quanto ao número total de manifestações de ouvidoria. Porém, já identificamos um avanço com relação ao prazo de respostas.

Seguimos no desenvolvimento de ações que promovam a capacitação e sensibilização de servidores/colaboradores sobre a importância da comunicação com o munícipe assistido e ainda sobre a agilidade e resolutividade nas respostas às queixas apresentadas.

Ingrid Ruotti Ribeiro de Oliveira  
Supervisora de Saúde

## 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



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



### TELEFONE

**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.

## 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>

