

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO





**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

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

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Sul**

Marcelo Dell`Aquila

**Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro**

Maria Regina Rossi

Daniel Francis De Oliveira

**Ouvidoria**

Denise dos Santos Lima

## **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 no 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

### Sumário

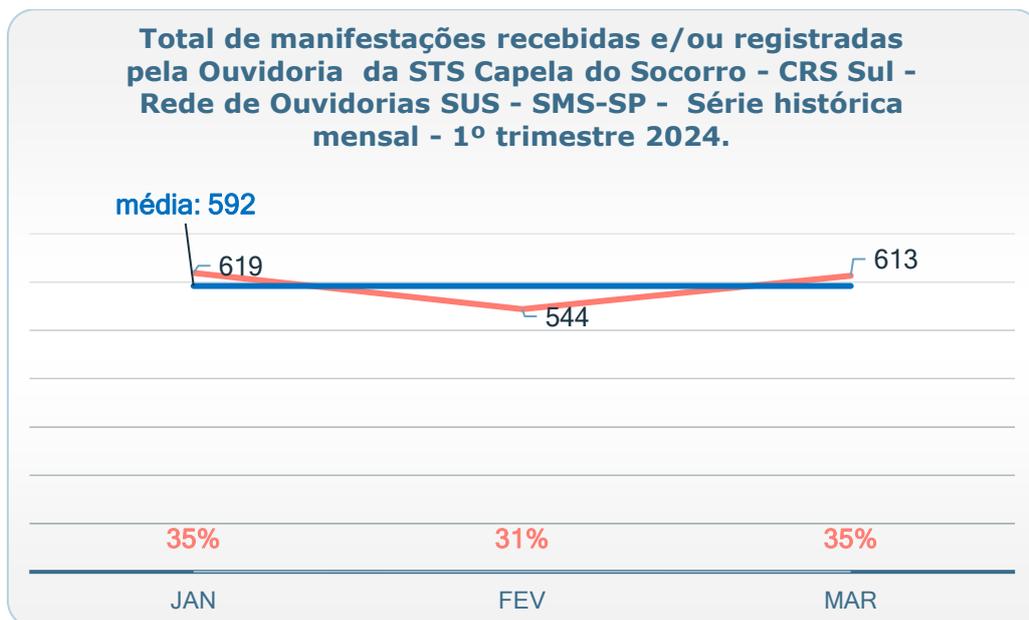
|   |    |
|---|----|
| <b>1. Panorama Geral do período</b>                           | 6  |
| <b>2. Número de manifestações – Série histórica</b>           | 6  |
| <b>3. Meios de atendimento</b>                                | 7  |
| <b>4. Classificação das manifestações</b>                     | 8  |
| <b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                 | 8  |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                  | 10 |
| <b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>              | 11 |
| <b>8. Análise de Prazo de Resposta</b>                        | 13 |
| <b>10. Plano de ação</b>                                      | 15 |
| <b>11. Participação da Ouvidoria em eventos</b>               | 18 |
| <b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b> | 19 |
| <b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>  | 19 |
| <b>14. Glossário</b>  | 20 |
| <b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>             | 21 |
| <b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>        | 22 |

## 1. Panorama Geral do período

As manifestações registradas possibilitam entender as necessidades e preocupações das pessoas. É essencial agir com empatia, transparência e eficiência, identificando oportunidades de melhoria, visando a excelência no cuidado e na satisfação dos usuários, demonstrando que suas vozes são ouvidas e valorizadas. (ASF).

Cumprir informar que no dia 27/03/2024 foi entregue à população o prédio da UBS Jd. Icaraí Quintana, ficando a partir dessa data o AMA e a UBS desmembrados em duas edificações independentes.

## 2. Número de manifestações – Série histórica

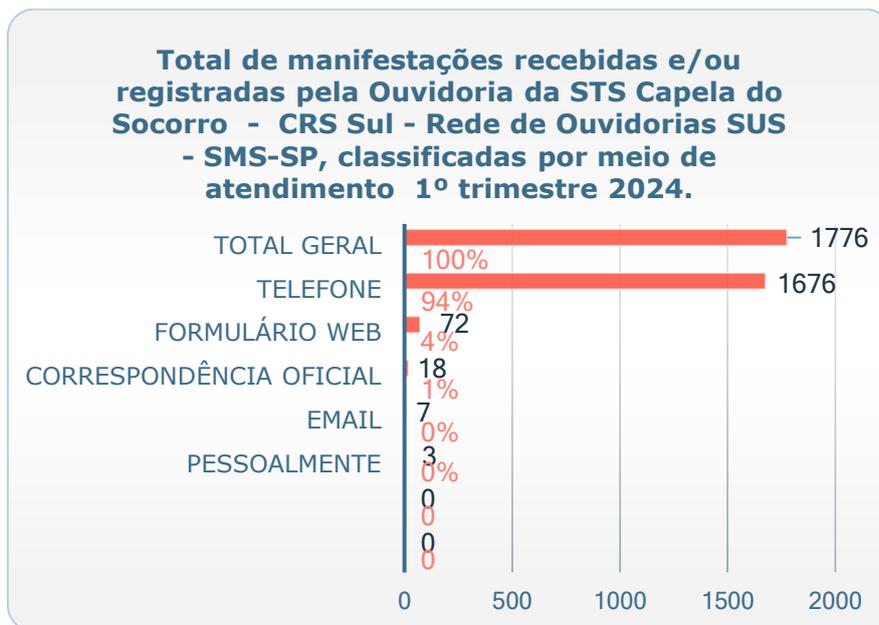


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O volume de manifestações no primeiro trimestre permanece constante, porém, com uma tendência de queda. Muito se dá pelo

processo de melhorias dos fluxos e rotinas nas unidades de saúde, em especial as que passaram pela avaliação ONA.

### 3. Meios de atendimento

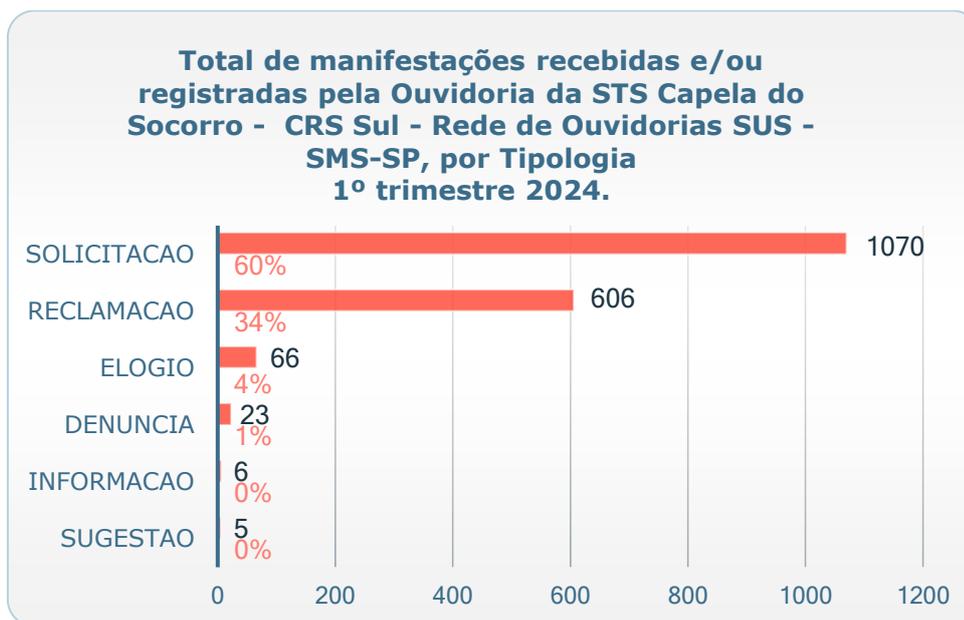


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

A grande maioria das manifestações registradas no período avaliado foi feita por telefone, evidenciando a preferência dos usuários por esse canal de comunicação. No entanto, é importante considerar a diversificação dos meios de contato para garantir que todas as vozes sejam ouvidas e atendidas de forma eficiente.

Visando contribuir para o acesso do usuário aos serviços de saúde do SUS, a STS Capela do Socorro está comprometida em divulgar os canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS, bem como tem orientado as suas unidades de saúde a fazer o mesmo.

## 4. Classificação das manifestações



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

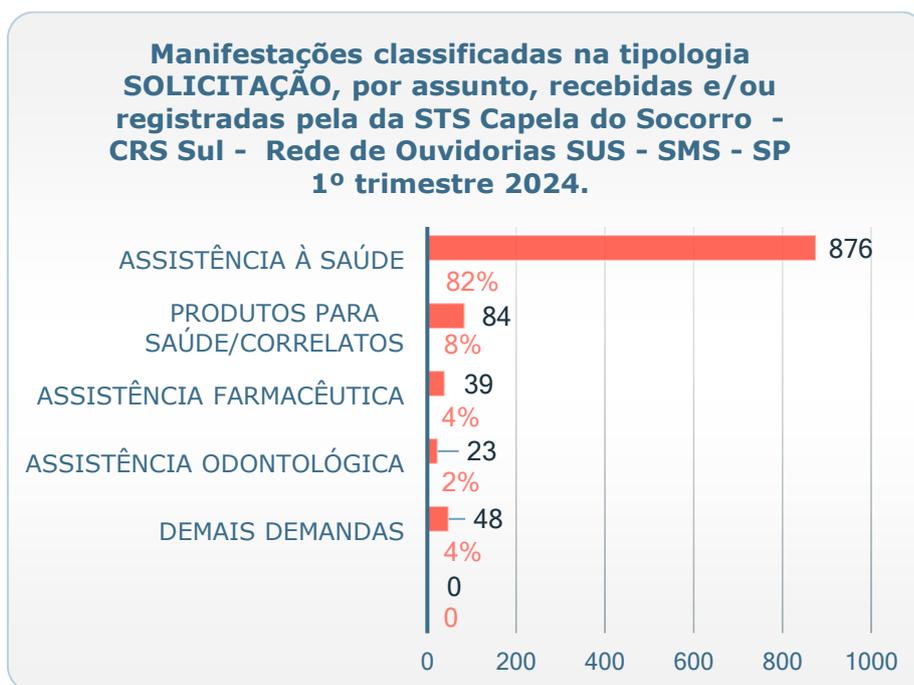
Estamos lidando com uma população predominantemente dependente do SUS, onde a oferta de serviços não consegue acompanhar o aumento progressivo da demanda. Isso evidencia a necessidade de aprimorar a infraestrutura e os recursos para atender adequadamente às necessidades em constante crescimento.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

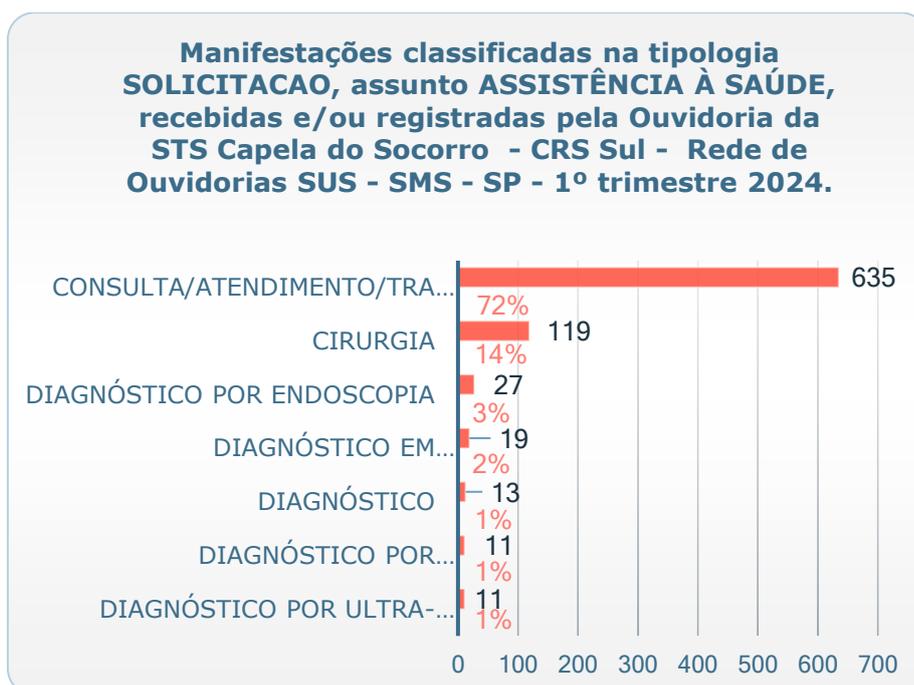
As 1070 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 60 % do total de 1776.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde, que representa 82%. Neste assunto, 8% são relativas à produtos para saúde e correlatos e 4,0% a assistência farmacêutica.

Esse panorama destaca a importância de direcionar esforços e recursos para atender às necessidades e preocupações dos usuários.



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



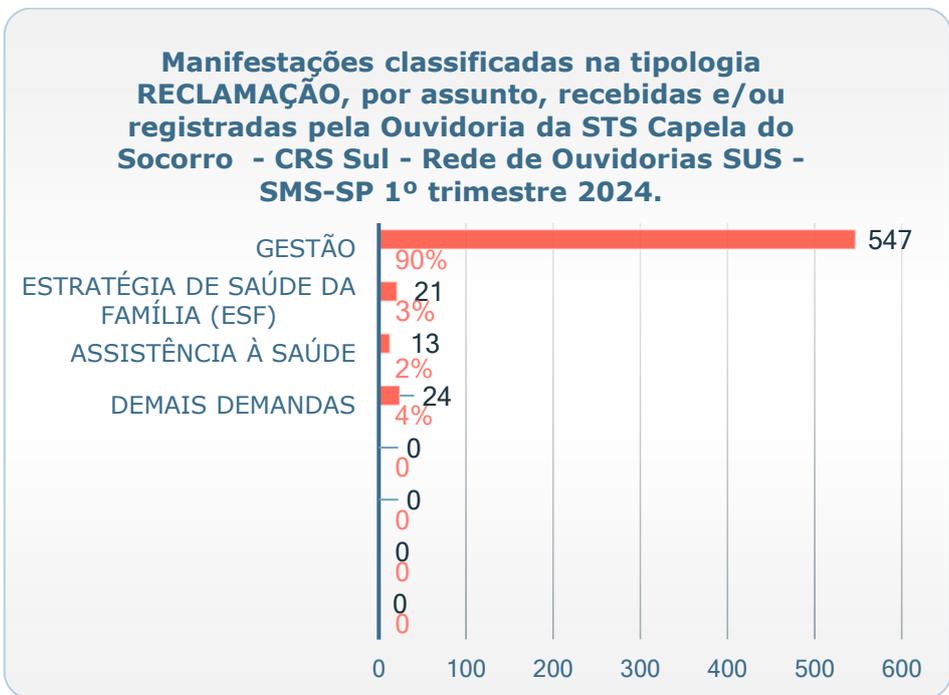
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O processo saúde doença, influenciado pela dinâmica do território, que cresce progressivamente, nos faz entender o porquê a consulta/ atendimento/ tratamento representam 72% das solicitações.

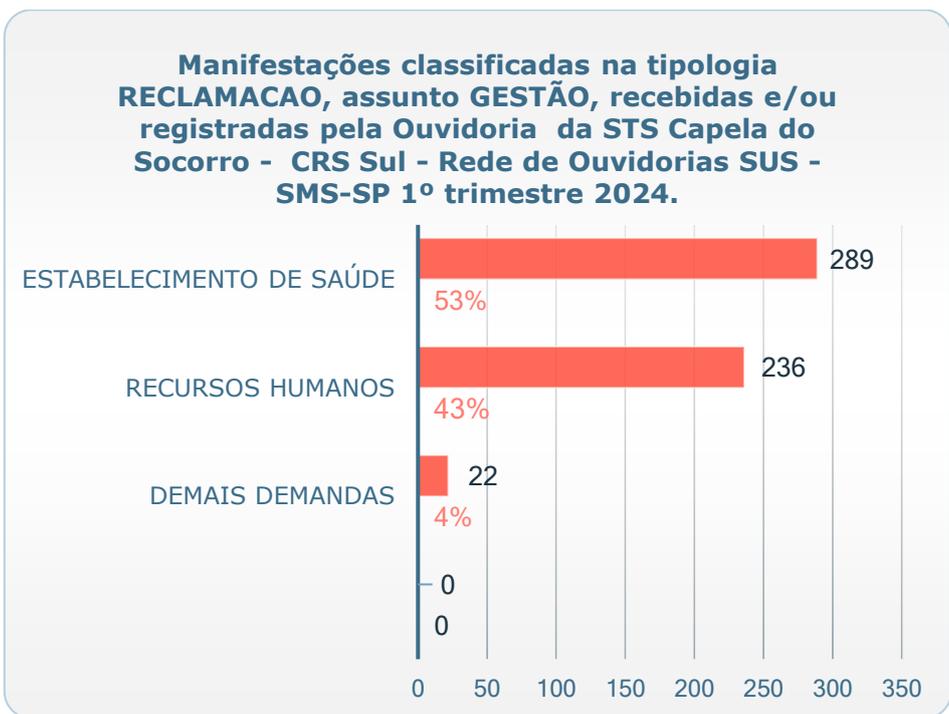
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 606 Reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (90%).



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

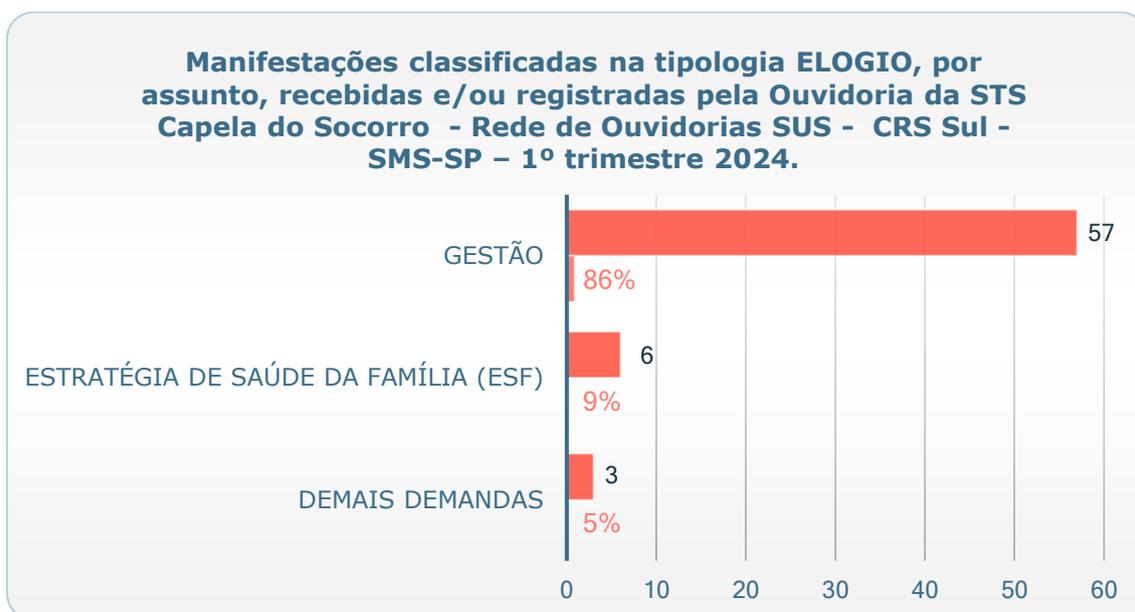
Das reclamações referentes ao assunto Gestão, 53% são relativas a Estabelecimentos de Saúde e 43% a Recursos Humanos.

Sendo a gestão, em seus diversos níveis, responsável pelos equipamentos de prestação de serviços de saúde, as queixas direcionadas ao equipamento é proporcional às reclamações por solicitações.

Além disso, as queixas registradas na categoria de Gestão não se limitam apenas aos gestores dos serviços, mas também abrangem todo o corpo de recursos humanos e a organização do serviço. Isso evidencia a importância de considerar não apenas as pessoas como também a estrutura organizacional ao lidar com as reclamações e buscar melhorias.

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

Foram registrados 66 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 4% do total. A média mensal foi de 22 elogios. Desse montante, 86% são referentes ao assunto Gestão.



Embora a gestão, na tipologia reclamação, represente 53%, é compreensível que na tipologia elogio a gestão represente 86%, pois este quesito reflete o compromisso dos profissionais da gestão, que atuam no intuito de promover saúde, mesmo que em situação adversa.

Além disso, o elogio aos profissionais dos serviços de saúde é fundamental para reconhecer o esforço e a dedicação ofertada, promover um ambiente de trabalho positivo e fortalecer a confiança entre a equipe e os pacientes.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias - STS Capela do Socorro - 1º tri 2024

| CNES    | Padronizado   | RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|---------|---|----------------------------|------------------------------------|------------|
| 2091666 | COMPLEXO DE SAUDE DR WLADIMIR ARRUDA                | 18                         | 38                                 | 47%        |
| 2751887 | UBS JARDIM CLIPER                                   | 52                         | 62                                 | 84%        |
| 2751909 | AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED                         | 23                         | 23                                 | 100%       |
| 2787067 | UBS GAIVOTAS  | 27                         | 27                                 | 100%       |
| 2787253 | AMA UBS JARDIM CASTRO ALVES DRA MARIA CRISTINA F    | 106                        | 111                                | 95%        |
| 2787369 | UBS JARDIM ELIANE                                   | 85                         | 85                                 | 100%       |
| 2787474 | AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ICARAÍ - QUINTANA          | 103                        | 103                                | 100%       |
| 2787628 | AMA UBS JARDIM MIRNA                                | 34                         | 36                                 | 94%        |
| 2787709 | UBS JARDIM REPÚBLICA                                | 40                         | 49                                 | 82%        |
| 2787903 | UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES                            | 43                         | 44                                 | 98%        |
| 2787997 | UBS JORDANÓPOLIS                                    | 39                         | 39                                 | 100%       |
| 2788403 | UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE          | 50                         | 55                                 | 91%        |
| 2788551 | UBS DR. SÉRGIO CHADDAD                              | 44                         | 52                                 | 85%        |
| 2789299 | UBS VARGINHA  | 66                         | 75                                 | 88%        |
| 2789302 | UBS VELEIROS  | 40                         | 45                                 | 89%        |
| 2815559 | UVIS CAPELA DO SOCORRO                              | 3                          | 4                                  | 75%        |
| 3317145 | SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAPELA DO SOCORRO     | 4                          | 11                                 | 36%        |
| 3992101 | UBS CHÁCARA DO CONDE                                | 44                         | 52                                 | 85%        |
| 4049802 | SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA                           | 0                          | 5                                  | 0%         |
| 4049896 | UBS ALCINA PIMENTEL PIZA                            | 13                         | 13                                 | 100%       |
| 6090591 | UBS CHACARA SANTO AMARO                             | 25                         | 25                                 | 100%       |
| 6280188 | UBS CHACARA DO SOL                                  | 3                          | 3                                  | 100%       |
| 6360890 | AMA JARDIM ICARAI QUINTANA                          | 46                         | 49                                 | 94%        |
| 6365825 | SAD/ UAD CAPELA DO SOCORRO                          | 1                          | 1                                  | 100%       |
| 6657184 | CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO            | 5                          | 5                                  | 100%       |
| 6822991 | UBS JARDIM NOVO HORIZONTE                           | 35                         | 40                                 | 88%        |
| 6998186 | UBS VILA NATAL                                      | 61                         | 72                                 | 85%        |
| 7165072 | CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO                   | 5                          | 5                                  | 100%       |
| 7884192 | UBS CANTINHO DO CÉU                                 | 40                         | 41                                 | 98%        |
| 7992890 | HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO                | 308                        | 330                                | 93%        |
| 9059369 | UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU                          | 50                         | 60                                 | 83%        |
| 9072349 | UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ) | 32                         | 32                                 | 100%       |
| 9129855 | UBS SHANGRILA/ELLUS                                 | 18                         | 23                                 | 78%        |
| 9664815 | CAPS ADULTO III GRAJAU                              | 3                          | 4                                  | 75%        |
| 9664831 | CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA                | 4                          | 5                                  | 80%        |
| 9685111 | CAPS AD III GRAJAU                                  | 3                          | 3                                  | 100%       |
| 9788409 | UBS ANCHIETA  | 44                         | 47                                 | 94%        |
| 9794751 | UBS JARDIM LUCELIA                                  | 51                         | 61                                 | 84%        |
| 997730  | UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS         | 37                         | 37                                 | 100%       |
| 4215818 | CER III INTERLAGOS                                  | 2                          | 2                                  | 100%       |
| 5608678 | CAPS AD III CAPELA DO SOCORRO                       | 0                          | 1                                  | 0%         |
| 9844589 | CER IV MILTON ALDRED                                | 1                          | 1                                  | 100%       |

**Quantidade de demandas recebidas no período:**

1776 manifestações

**Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:**

1608 manifestações

**Unidades não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias****Observação:**

O Complexo de Saúde Wladimir Arruda não atingiu 80% das demandas respondidas em até 20 dias, porém este serviço é de responsabilidade da Universidade de Santo Amaro, onde não temos governabilidade em sua administração. Quanto aos demais serviços, que não atenderam 80%, estas estão sendo acompanhadas e trabalhadas, junto aos respectivos parceiros.

**Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas**

O prazo da resposta às demandas foi pauta das reuniões que temos periodicamente com a OS.

**Principais resultados obtidos:**

Ainda não é possível mensurar, pois a própria STS tem uma deficiência de RH importante, que também tem impacto nas demandas da ouvidoria.

**Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos**

A principal recomendação se dá quanto ao acolhimento ao usuário e atenção ao prazo da devolutiva.

## **9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ**

### **Quantidade de demandas recebidas no período:**

A STS Capela do Socorro recebeu 1776 demandas no período

### **Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período;**

Foram avaliadas na PAQ, 170 demandas.

### **Principais problemas identificados;**

16 demandas devolvidas

3 demandas com resposta incoerente

12 demandas com resposta incompletas

4 demandas com respostas inadequadas

2 demandas tramitadas incorretamente

8 demandas concluídas fora do prazo

23 demandas concluídas com mais de 20 dias

### **Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):**

Continuar orientando os gestores das unidades Diretas e a interlocução da OS a cumprir os prazos, bem como oferecer resposta de qualidade para as manifestações.

## **10. Plano de ação**

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

Os parceiros do território e a Supervisão Técnica de Saúde realizam acompanhamento semanal por meio da base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidorias da SMS, de todas as manifestações registradas nos serviços sob sua responsabilidade. Esse

monitoramento não apenas identifica as demandas em atraso, mas também antecipa aquelas prestes a vencer, proporcionando uma visão abrangente do panorama operacional. Essa abordagem proativa permite que as unidades ajam de forma preventiva e eficiente, garantindo a satisfação dos usuários e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

As unidades com até 85% de finalização das demandas dentro do prazo, são elas: UBS Jardim Cliper (84%), UBS Jardim República (82%), UBS Chácara do Conde (85%), UBS Vila Natal (85%), UBS Jardim Orion (83%), UBS Shangrilá Ellus (78%), CAPS Adulto Grajaú (75%), UBS Lucélia (84%), CAPS AD III Capela do Socorro (0%) e SAE IST/AIDS Cid. Dutra (0%) estão em planejamento de ação para melhorar esse resultado.

É importante ressaltar que a UBS Jardim Cliper e UBS Chácara do Conde foram monitoradas de perto e melhoraram significativamente o tempo de resposta das demandas recebidas.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?)   | Porque (Why?)  | Como (How?)   | Quando (When?) | Quem (Who?)                                | Nível de Cumprimento Status |
|---|--|---|----------------|--|-----------------------------|
| Melhorar o tempo de resposta                            | Para que o usuário receba uma devolutiva em tempo oportuno | Planilhas de controle e/ou acesso ao OuvidorSUS pelas unidades de saúde | Semanal        | Gerente e profissional com login de acesso | Em andamento                |
| Cumprimento dos quesitos obrigatórios nas respostas     | Evita a restituição da demanda                             | Clareza, objetividade e completude nas respostas                        | Semanal        | Gerente e profissional com login de acesso | Em andamento                |
| E-mails sinalizando que há demandas no ponto da unidade | Para finalização dentro do prazo estipulado                | E-mails de alerta   | Semanal        | Ouvidoria ASF                              | Em andamento                |

**11. Participação da Ouvidoria em eventos**

| <b>Data</b> | <b>Nome evento</b> | <b>Objetivo do evento</b> | <b>Participante</b> |
|-------------|--------------------|---------------------------|---------------------|
| 01/01/2024  |                    |                           |                     |
| 01/01/2024  |                    |                           |                     |
| 01/01/2024  |                    |                           |                     |

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

Em relação ao trimestre anterior, observamos uma queda significativa das manifestações registradas, o que reflete o uso da ouvidoria como parte da gestão das necessidades do território.

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

As ações propostas, com base nos indicadores do relatório de ouvidoria, demonstram que elas estão alinhadas com as manifestações registradas, o que nos leva a entender que o instrumento reflete a realidade do território, sendo uma excelente ferramenta de gestão, uma vez que, por meio dele, é possível observamos quais as tipologias que se destacam, além de nos permitir o monitoramento contínuo, tanto das ações, quanto dos resultados.

Sendo tratamento de uma população predominantemente dependente do SUS

## 14. 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.

## 15. 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 ?



  
**156**

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 (STs)**

**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.





## 16. 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>

