

1º

TRIMESTRE

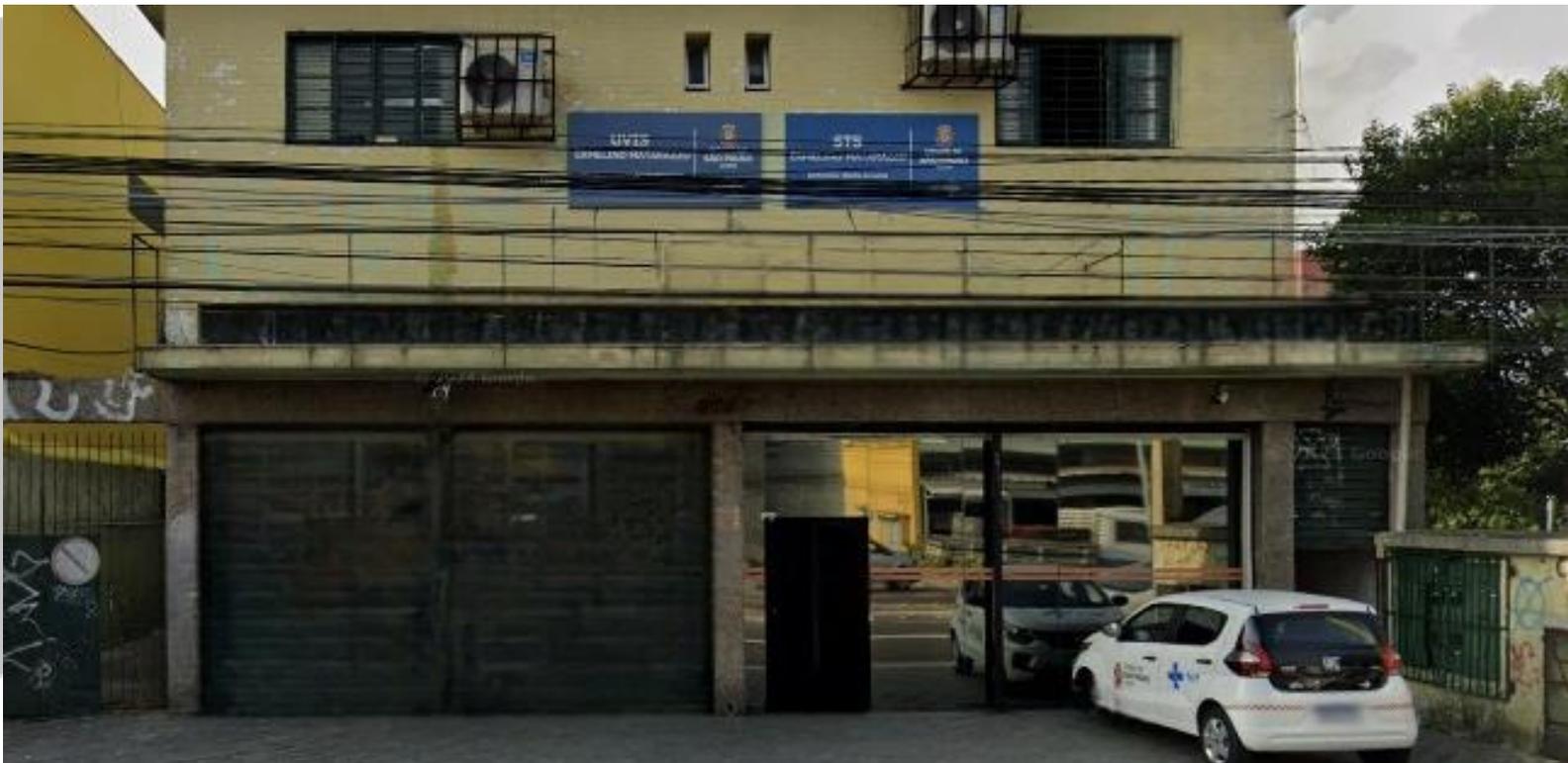
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE

SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ERMELINO MATARAZZO





**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 Ermelino Matarazzo**Eliete Cristina Bérnago Alves  
**Equipe de Ouvidoria**Jaci Andréia C. M. de Almeida  
Maria Cícera da Graça Lima**Rodrigo Grigaliunas Colado**

## **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**

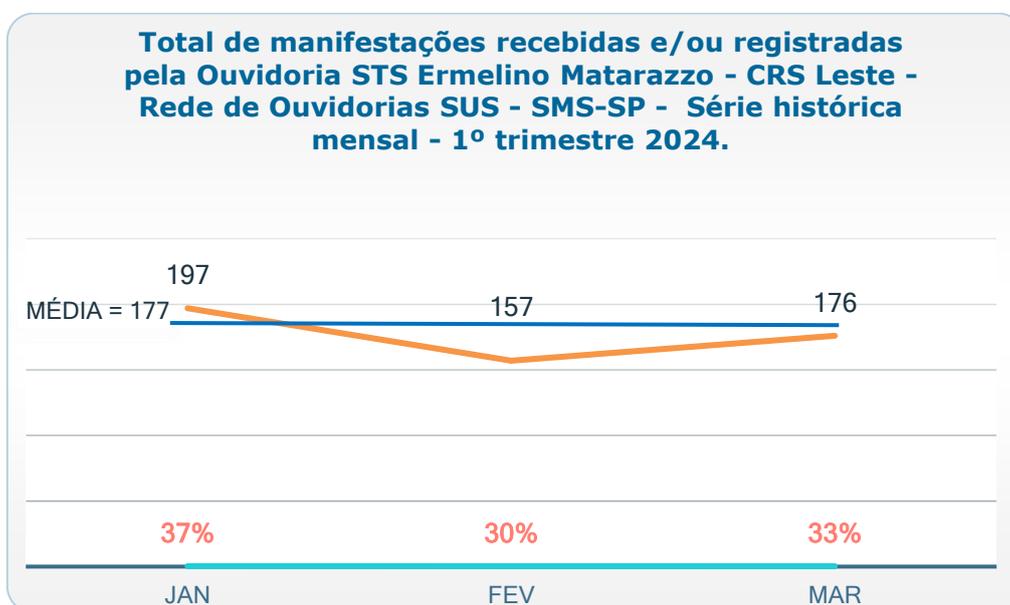
## Sumário

<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Meios de atendimento.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>13</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta.....</b>	<b>14</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ.....</b>	<b>16</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>17</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>19</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado.....</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado .....</b>	<b>21</b>
<b>14. Glossário .....</b>	<b>22</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS .....</b>	<b>23</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS .....</b>	<b>24</b>

## 1. Panorama Geral do período

No primeiro trimestre de 2024, a Supervisão Técnica de Saúde STS Ermelino Matarazzo, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste, recebeu um total de 530 demandas formalizadas no Sistema OuvidorSUS, referentes aos serviços ofertados pelas Unidades de Saúde pertencentes ao território, sendo a maioria referente à solicitação de realização de consultas e exames.

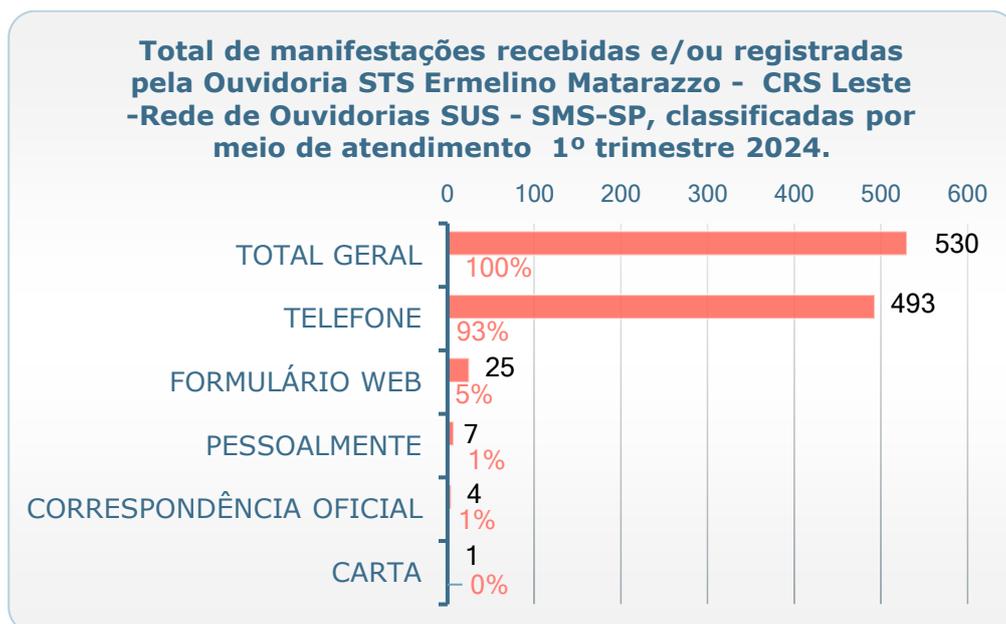
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

Observamos nesse período que as demandas recebidas mantêm uma média equivalente a 177 manifestações por mês, o que significa aproximadamente, 6 ouvidorias por dia.

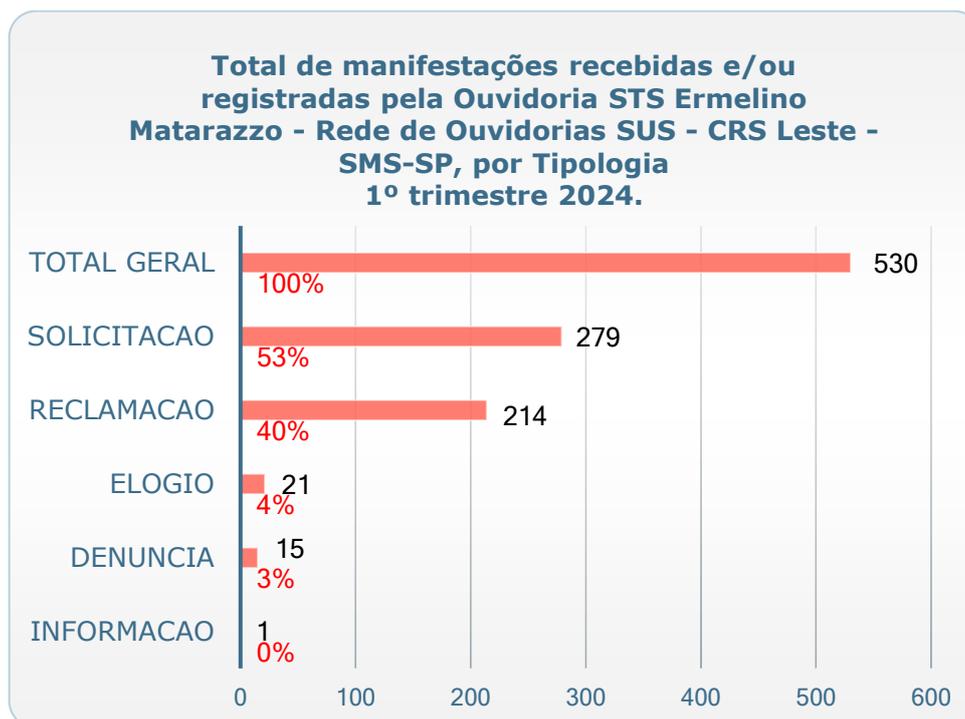
### 3. Meios de atendimento



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

Analisando o gráfico acima, verificamos que a maioria das manifestações recebidas no período de janeiro a março/2024 foram realizadas por telefone (156), somando um total de 93% das 530 demandas. As demandas realizadas por meio do formulário web correspondem a 5% do total (25 demandas). As demandas formalizadas pessoalmente, por correspondência oficial e por carta, somam juntas 2% do total (12 demandas).

## 4. Classificação das manifestações

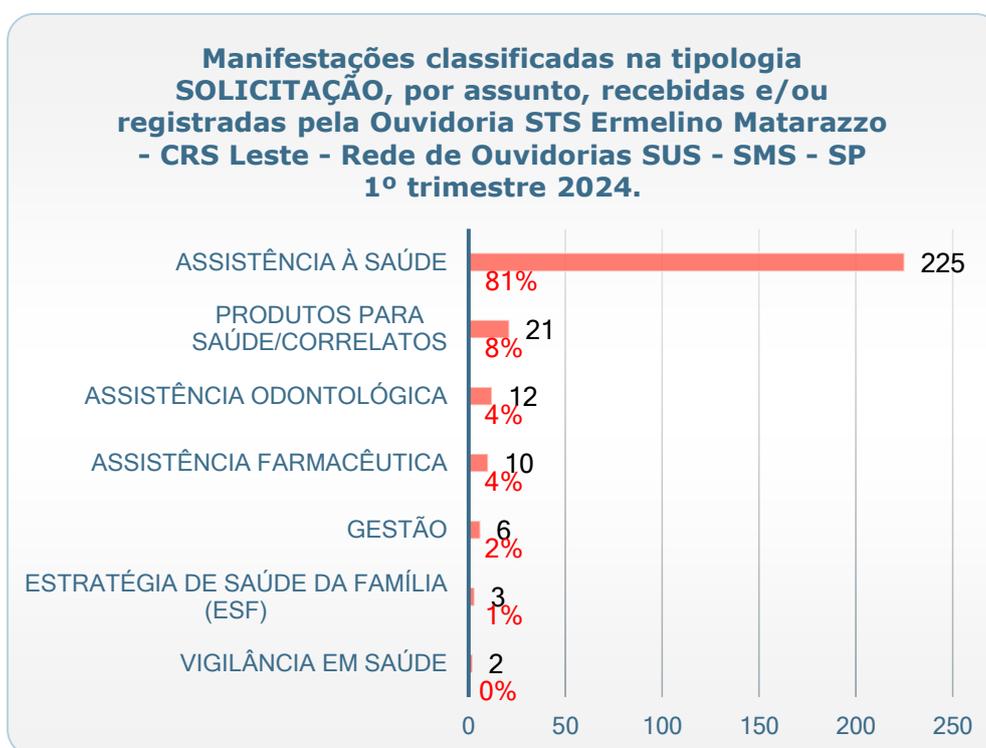


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

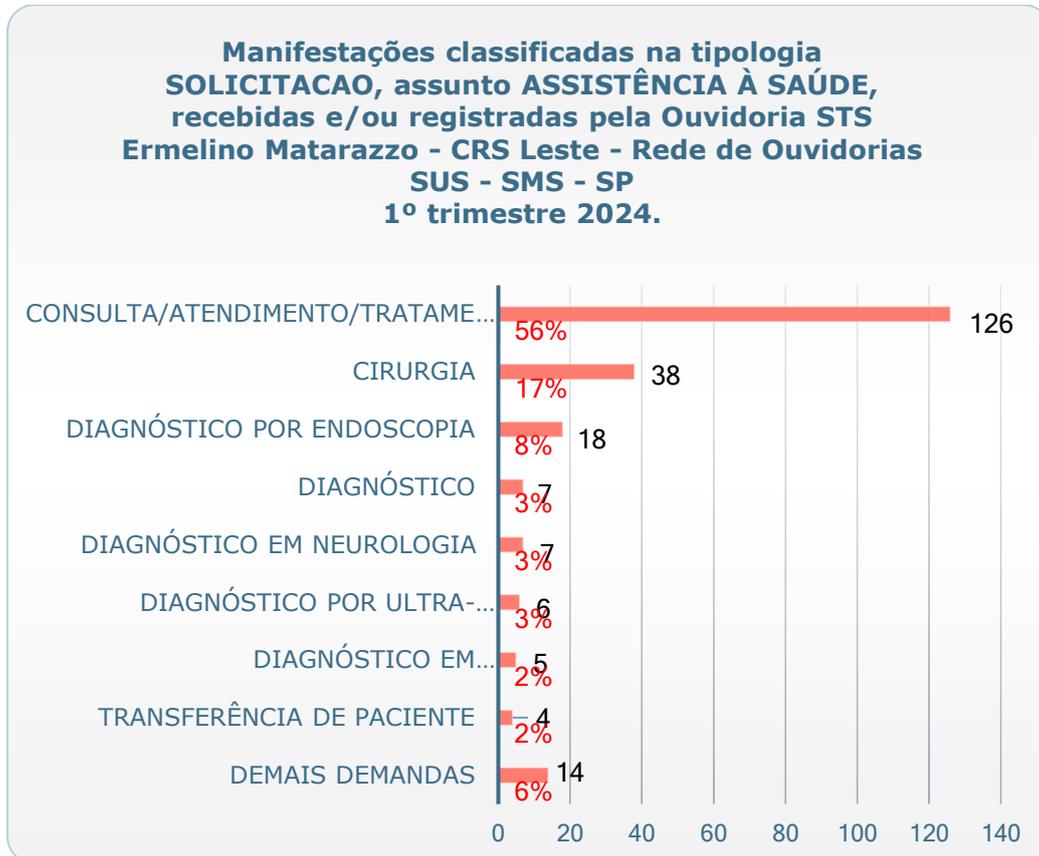
No gráfico referente às manifestações recebidas e/ou registradas, vemos que 53% delas são referentes à solicitação; 40% referentes à reclamação; 4% das demandas são sobre elogios aos serviços prestados pelos profissionais. As demandas referentes à denúncia e informação somam 3% das manifestações formalizadas no período e no recebimento da manifestação, avaliamos o teor da denúncia, o contexto da garantia dos direitos do cidadão e o cumprimento da legislação vigente. Temos que lembrar que nas manifestações de denúncias, estão englobadas as denúncias relativas às condições sanitárias de estabelecimentos comerciais do território, que são investigadas pela equipe da Unidade de Vigilância em Saúde, não tendo correlação direta com a qualidade dos serviços prestados pelas unidades de saúde do território de Ermelino Matarazzo.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Das 279 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 (53% do total), grande parte concentra-se no assunto assistência à saúde (81%). Neste assunto, 56% das ouvidorias são relativas à consulta/atendimento/tratamento e 17% à cirurgia. Com relação à solicitação de diagnósticos, temos um total de 19% somando todas as demandas, sendo a maioria relacionada a diagnóstico por endoscopia.



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



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

Destacamos que as solicitações de cirurgias estão diretamente relacionadas com a marcação de consultas de avaliação para procedimentos cirúrgicos, que não são realizadas pela rede de saúde do território.

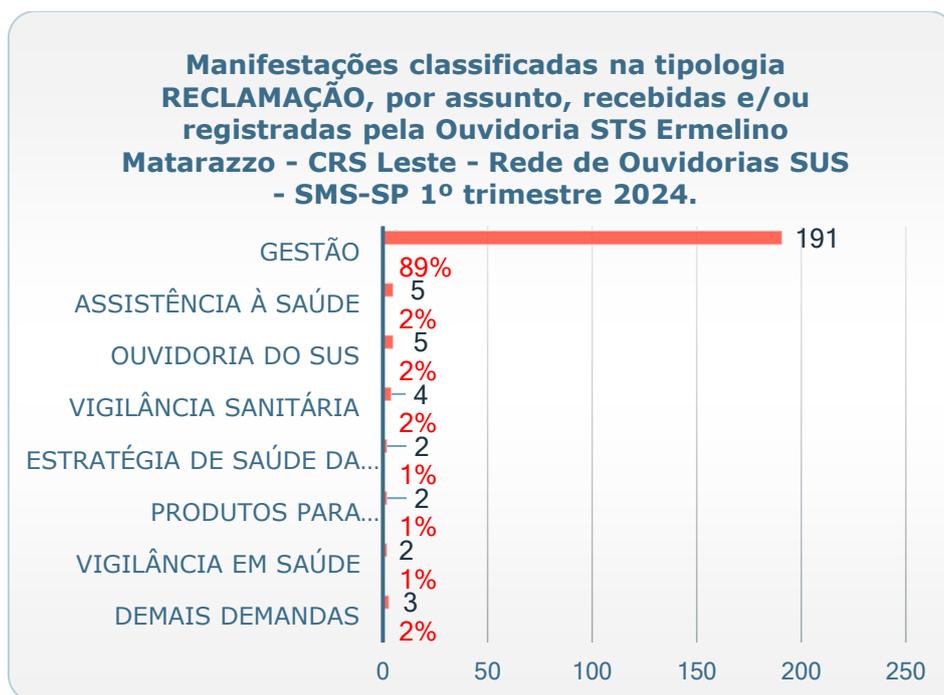
Buscando mitigação, são ofertadas consultas de reavaliação dos pacientes para análise da evolução do quadro de saúde e, se necessário, requalificação da documentação dos pacientes dentro do sistema de controle de encaminhamentos.

Também destacamos que realizamos um trabalho contínuo com as Unidades Básicas de Saúde, para que esse paciente continue os acompanhamentos em relação à prevenção à saúde e continuidade da linha de cuidado.

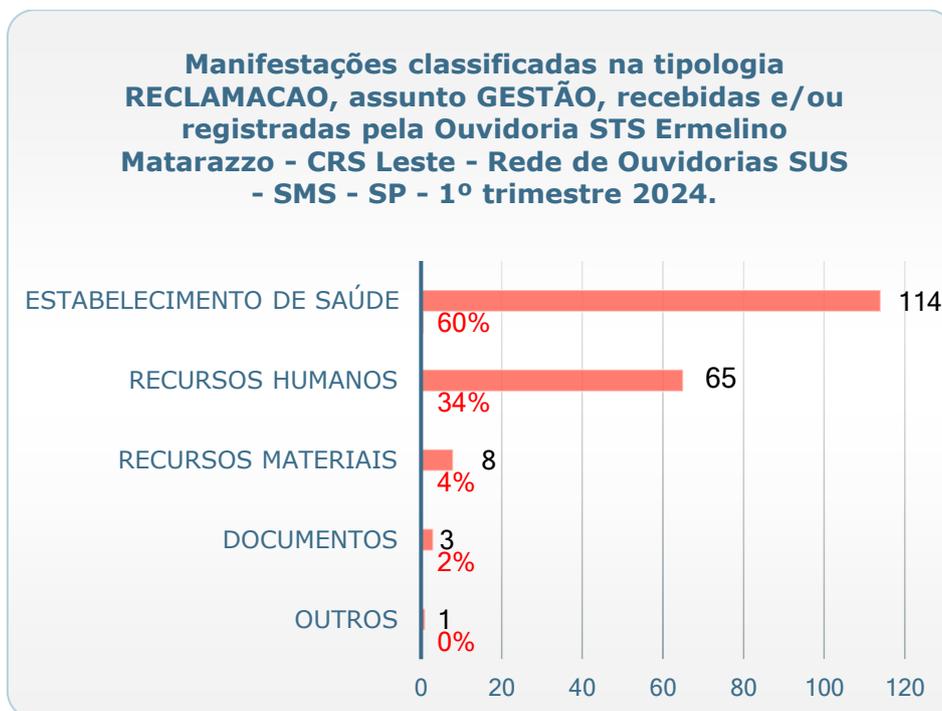
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 214 reclamações registradas no período correspondem a 40% do total.

As reclamações concentram-se no assunto gestão (89%). Neste assunto, 60% são relativas a estabelecimento de saúde, com subassuntos de demora no atendimento, dificuldade de acesso e rotinas e protocolos e 34% à insatisfação com recursos humanos.



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



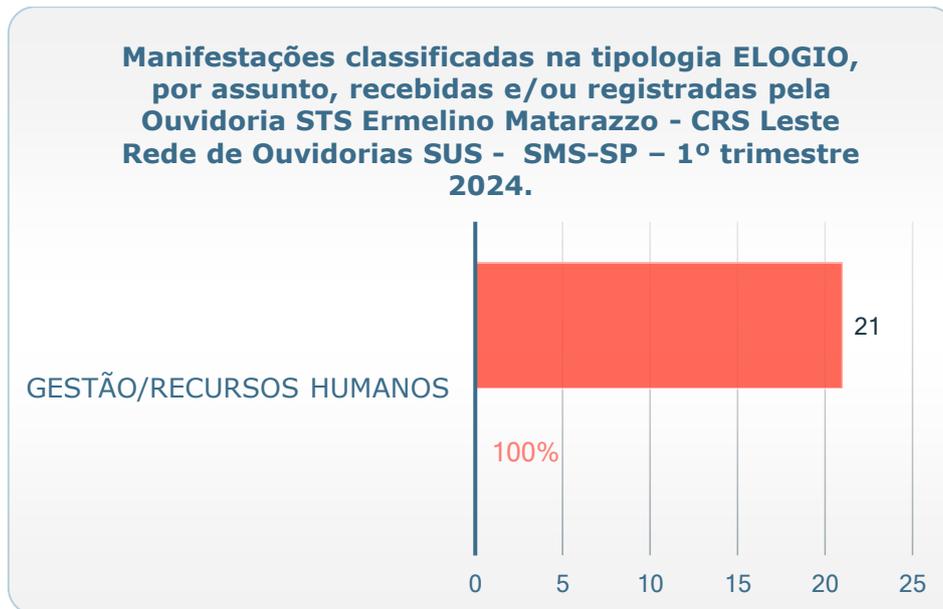
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Em relação às manifestações relativas ao processo de gestão das unidades de saúde, é importante destacar que após as análises iniciais, a Supervisão Técnica de Saúde também acompanha as reclamações e as ações de melhoria do processo de gestão, quando oportuno. Considerando o período e a tendência de aumento dos casos de dengue nos meses de janeiro e fevereiro/24, que culminou com o decreto de emergência de saúde pública no mês de março/24, é possível associar que as manifestações dos subassuntos supracitados, se deram em virtude do aumento da procura por atendimento e a necessidade de aprimorar o conhecimento da população quanto aos protocolos para segurança do paciente e dos trabalhadores.

Ainda no assunto gestão, com subassunto recursos humanos, há que se considerar que o profissional que cumpre os protocolos e fluxos, por muitas vezes é correlacionado na expectativa da experiência do usuário no atendimento. Isso não exime a apuração pontual e a implementação de melhorias que reflitam em toda o território.

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

Foram registrados 21 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 4% do total. A média mensal foi de 7 elogios. Desse montante, 100% são referentes ao assunto satisfação com recursos humanos.



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

Ressaltamos que os certificados disponibilizados pela SMS são impressos e entregues aos profissionais nas reuniões de Conselho Gestor local, pelos conselheiros das unidades, proporcionando a participação social nesse momento de reconhecimento do trabalho desenvolvido.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Total e porcentagem de solicitações e reclamações respondidas pelas unidades de saúde em até 20 dias -  
Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo - 1º trimestre 2024

CNES	PADRONIZADO	Nº SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES		PERCENTUAL
		COM STATUS ARQUIVADO/ CONCLUÍDO/ FECHADO RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	Nº TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	
2064820	AMA ESPEC BURGO PAULISTA	92	92	100%
2065266	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	20	20	100%
2079070	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRÊS MARIAS - DR. MAURICIO ZAMIJOVSKY	28	29	96,50%
2751836	AMA/UBS INTEGRADA PROF. DR. HUMBERTO CERRUTI - PQ BOTURUSSU	32	32	100%
2752123	CAPS INFANTOJUVENIL II ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
2752190	CER III ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
2752247	SAE DST/AIDS FIDELIS RIBEIRO	2	2	100%
2774828	UBS BURGO PAULISTA	44	44	100%
2786958	UBS COSTA MELO	24	24	100%
2787547	UBS DR CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ - PONTE RASA	46	47	97,80%
2787687	UBS ERMELINO MATARAZZO	21	21	100%
3335151	UBS JARDIM KERALUX	12	12	100%
4049993	UBS JARDIM PENHA	14	15	93,30%
4050002	UBS PEDRO DE SOUZA CAMPOS	16	16	100%
6393608	UBS VILA CISPER	16	17	94,11%
9678956	UBS VILA PARANAGUÁ	16	16	100%
9831037	UPA ERMELINO MATARAZZO	74	74	100%
9971513	UVIS ERMELINO MATARAZZO	2	4	50%

Referente ao quadro de análise do prazo de resposta, identificamos que todas as unidades pertencentes à Supervisão de Ermelino Matarazzo alcançaram mais de 80% das respostas no prazo pactuado de 20 dias corridos a contar do recebimento da demanda, com exceção da UVIS Ermelino Matarazzo que atingiu apenas 50% das demandas respondidas no prazo de 20 dias. Identificamos que o período citado coincidiu com o aumento de casos de dengue no município, o que gerou maior empenho da equipe no sentido de realizar as atividades extramuro, a fim de tentar combater e diminuir os casos notificados no território. Isso também gerou aumento de fichas de notificação de casos positivos e negativos para digitação em sistema próprio. Identificado o problema, esta Supervisão de Saúde propôs que alguns dos nossos funcionários auxiliasse a Unidade na digitação dessas fichas, inclusive, participando de plantões extras aos finais de semana, somando esforços com os profissionais da UVIS Ermelino

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

No primeiro trimestre de 2024 a ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo recebeu um total de 530 demandas, dentre as quais foram avaliadas 95% (502 demandas), sendo que o restante ainda estava no período de conclusão da unidade.

Verificamos que temos poucos casos de devolução para correção da resposta pela unidade, devido divergência quanto ao exposto na inicial da demanda ou falta de dados. Avaliamos também alguns casos em que a ouvidoria foi tramitada incorretamente para outro serviço, porém, conseguimos identificar o equívoco a tempo de não interferir no prazo de resposta.

A equipe de Ouvidoria desta Supervisão de Saúde procura estar sempre atenta ao recebimento das demandas para análise adequada e pronto envio no sistema OuvidorSUS para que a unidade disponha de tempo hábil para a conclusão delas no prazo estipulado.

Realizamos análise da devolutiva das unidades, avaliando a qualidade das respostas.

Mantemos também, um trabalho em conjunto com a equipe de Ouvidoria da OSS SAS Seconci-SP, para mitigação de possíveis problemas identificados, como por exemplo, nos casos em que há a necessidade de orientação do setor Jurídico da OSS SAS Seconci-SP, buscando sempre atender ao prazo de resposta.

## 10. Plano de ação

Inferimos que as ações planejadas e implementadas em 2023 na parceria da STS Ermelino Matarazzo com a OSS SAS Seconci-SP, culminaram no cenário avaliado no 1º trimestre/2024, e seguimos em melhoria contínua dos processos de trabalho. As seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

Desde a implementação do indicador Q2 para Ouvidoria, a STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP, ampliaram o fortalecimento dos fluxos com emissão de comunicados e discussão em reuniões gerenciais periódicas, visando o cumprimento do prazo e a excelência na prestação de serviço ao cidadão.

A OSS SAS Seconci-SP implementou ferramenta Power BI para acompanhamento da tendência do indicador, possibilitando ao gestor local adotar medidas preventivas antecipadamente. Com essa ferramenta, também é gerado o Caderno de Indicadores com avaliação regular dos índices e planejamento de ações, quando pertinente.

Para o tema de recursos humanos, além das tratativas de melhoria pontuais, as equipes vêm realizando os treinamentos do PLAMEP, voltados aos mais diversos temas técnico-assistenciais, administrativos e comportamentais, como Inércia Clínica, Atualização sobre pré-natal de risco habitual, SIGA Feridas, AMPI, Integração para Enfermeiros – Assistência à Criança, Mulher, Adulto e Idoso, Vacinação na Atenção Básica, Humanização – Comunicação Não Violenta e Política Nacional de Humanização.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Fortalecimento dos Fluxos	Padronizar processos de trabalho	Emissão de Comunicado Interno	Junho/2023	SAS Seconci-SP	Concluído
Reunião Gerencial Periódica	Acompanhamento sistemático do indicador de qualidade da ouvidoria	Pauta/discussão em reunião de gerentes	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP	Em andamento
Power BI / Caderno de Indicadores	Monitorar prazo do indicador de qualidade da ouvidoria	Avaliação periódica dos dados e tendência do indicador	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, SAS Seconci-SP	Em andamento
PLAMEP	Promover educação continuada aos trabalhadores	Treinamentos/Capacitações	Calendário PLAMEP 2023 e 2024	Educação em Saúde SAS Seconci-SP, STS Ermelino Matarazzo	Em andamento

**11. Participação da Ouvidoria em eventos**

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
17/04/2024	Reunião de Conselho Gestor	Apresentação do Relatório de Ouvidoria do Território de Ermelino Matarazzo – 1º Trimestre de 2024.	Jaci Andréia C. M. de Almeida

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

Analisando o Relatório do primeiro trimestre de 2024, verificamos um aumento das demandas formalizadas, em comparação com o mesmo período de 2023. Isso se deu, em grande parte, às manifestações referentes à superlotação da UPA Ermelino Matarazzo, causadas pelo surto de dengue.

Devemos dar prosseguimento às ações desenvolvidas para resolução dos problemas apresentados em parceria com a OSS SAS Seconci-SP, bem como o monitoramento das demandas no Sistema OuvidorSUS, que continuará a ser realizado diariamente, com repasse das informações obtidas à Supervisora e à Assessoria Técnica, juntamente com feedback às Unidades, para verificação e conclusão das demandas, respeitando o prazo e qualidade das respostas.

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

As manifestações concentram-se principalmente na tipificação de Solicitação, sendo recursos como cirurgias e exames especializados que em sua maioria, são compartilhados com a rede municipal e atendidos de acordo com o fluxo de regulação. Para as especialidades em destaque, o território acompanha e monitora a gestão de alta e o fortalecimento do vínculo do paciente na UBS de referência, para que a prevenção seja alcançada de forma compartilhada entre a equipe e os pacientes. As equipes se empenharam na orientação à população para prevenção e combate à dengue, entretanto, o cenário epidemiológico exigiu a instalação de tenda para ampliação de acesso na UPA e a ampliação de horário de atendimento nas AMAs do Território.

## 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>

