

1º  
TRIMESTRE  
2024  
**RELATÓRIO  
OUVIDORIA**

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





**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 Itaim Paulista****Ouvidor**

Kaline Laurindo de Melo

## **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

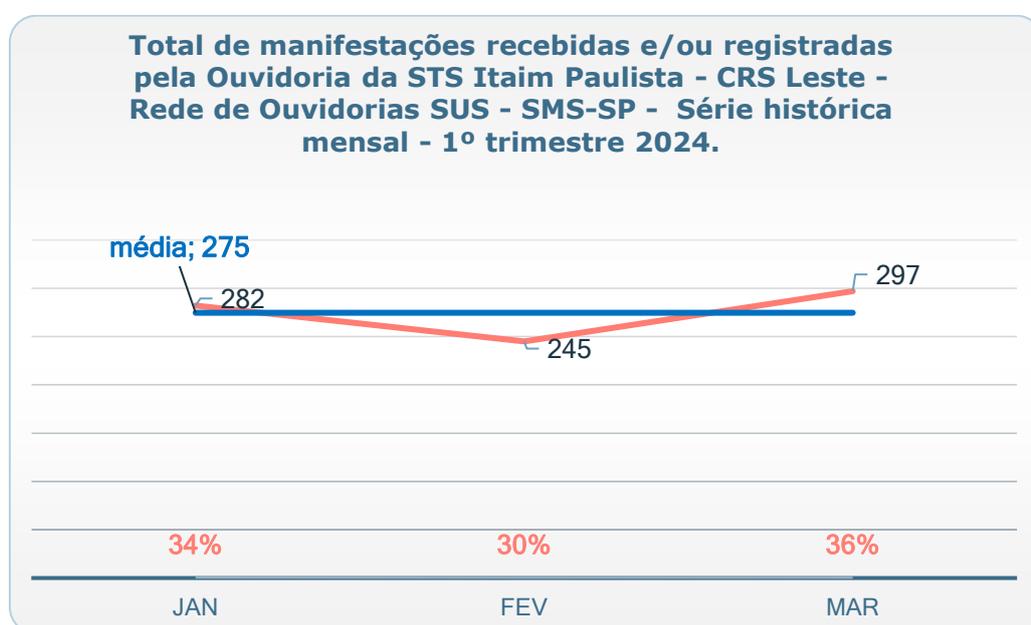
### Sumário

<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<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>8</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta .....</b>	<b>13</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ .....</b>	<b>14</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>15</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>17</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>18</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....</b>	<b>18</b>
<b>14. Glossário .....</b>	<b>19</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>20</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>21</b>

## 1. Panorama Geral do período

Com base nas informações, é possível avaliar que as manifestações de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde STS do Itaim Paulista, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste, são por sua maioria, baseadas na necessidade de atendimento, referente às solicitações em especialidades e vagas para atendimento à população.

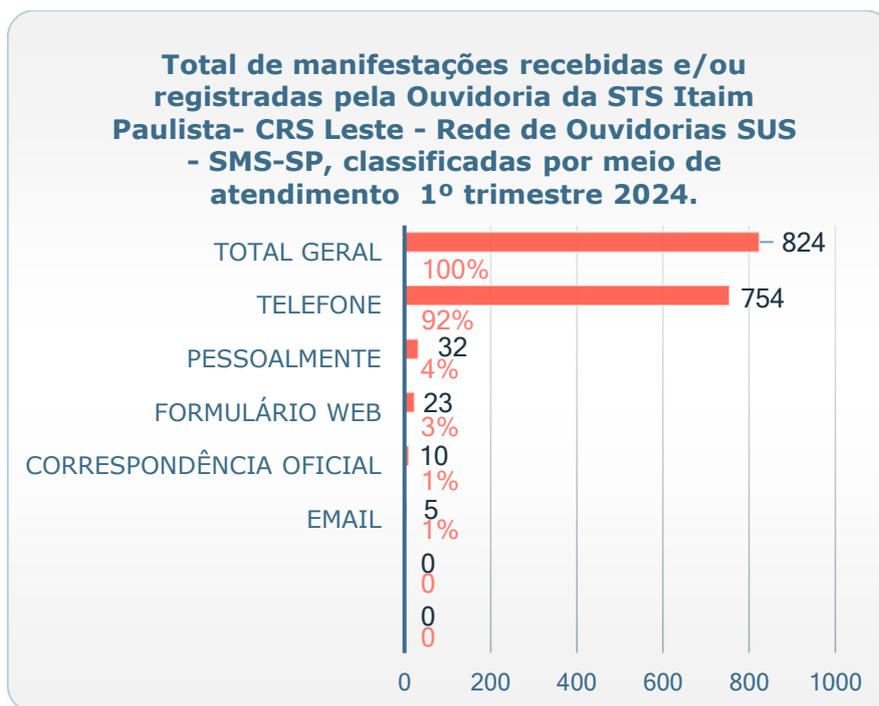
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

O gráfico acima dimensiona a realidade do trimestre, com relação ao atendimento das manifestações recebidas e analisadas pela Supervisão, tendo em vista a procura de nossas unidades de saúde em crescimento no primeiro trimestre de 2024.

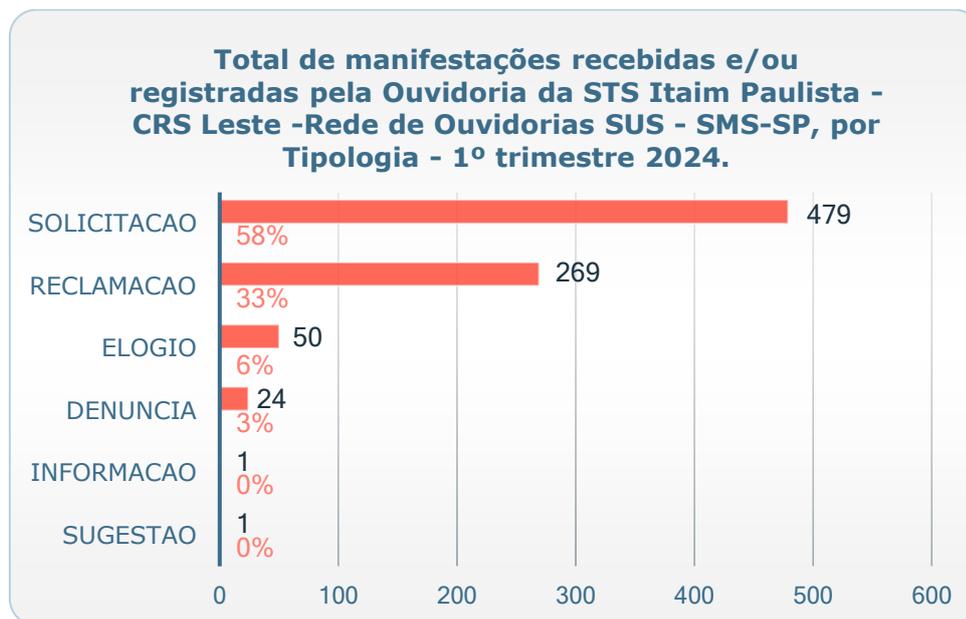
### 3. Meios de atendimento



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

É possível observar que os atendimentos realizados pelo serviço 156 atingiram 92% das manifestações que foram direcionadas à Supervisão Técnica de Saúde de Itaim Paulista. O percentual de 4% que comparecem pessoalmente também é um número a se observar, onde na maioria das vezes o cidadão busca resolução imediata a sua necessidade.

## 4. Classificação das manifestações



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

O número de solicitações corresponde a 58% do total de manifestações, demonstra a necessidade de atendimento junto às unidades, por parte do cidadão, no qual julga a falta de acolhimento, muitas vezes por conta da demanda do dia de cada unidade.

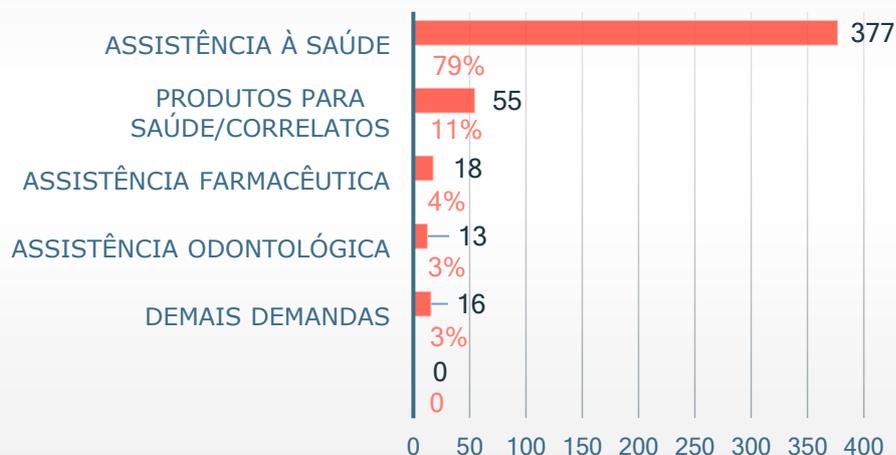
Podemos avaliar no gráfico que as reclamações (33%), são um número elevado.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **479 solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **58% do total**.

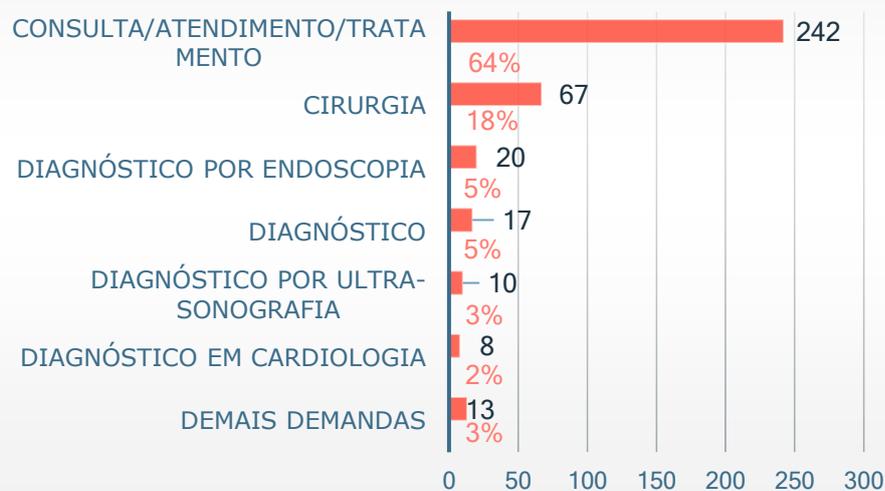
Dentre as solicitações, 79% são relativas à Assistência à Saúde e 11% a Produtos e Correlatos.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Itaim Paulista - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP 1º trimestre 2024.**



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

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Itaim Paulista - 1 Trimestre 2024.**



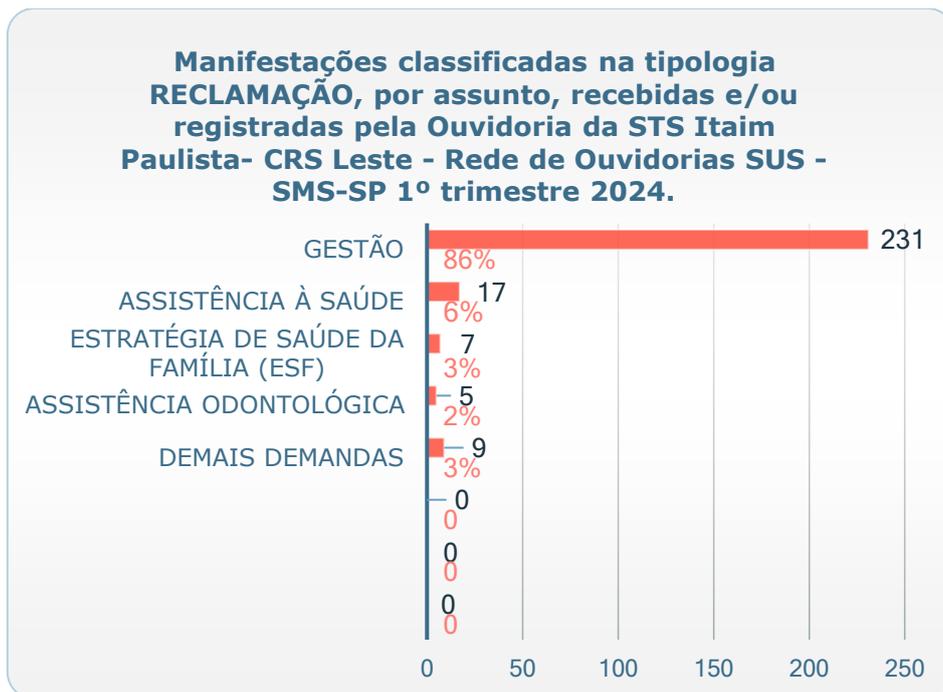
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Também agregam nessa análise que as solicitações mais frequentes junto à Supervisão Técnica de Saúde, no setor de Ouvidoria, partem da necessidade de vagas para atendimento (Consultas, Tratamento, Vagas em Especialidade), à falta de vagas para direcionamento para cirurgias e Diagnósticos específicos.

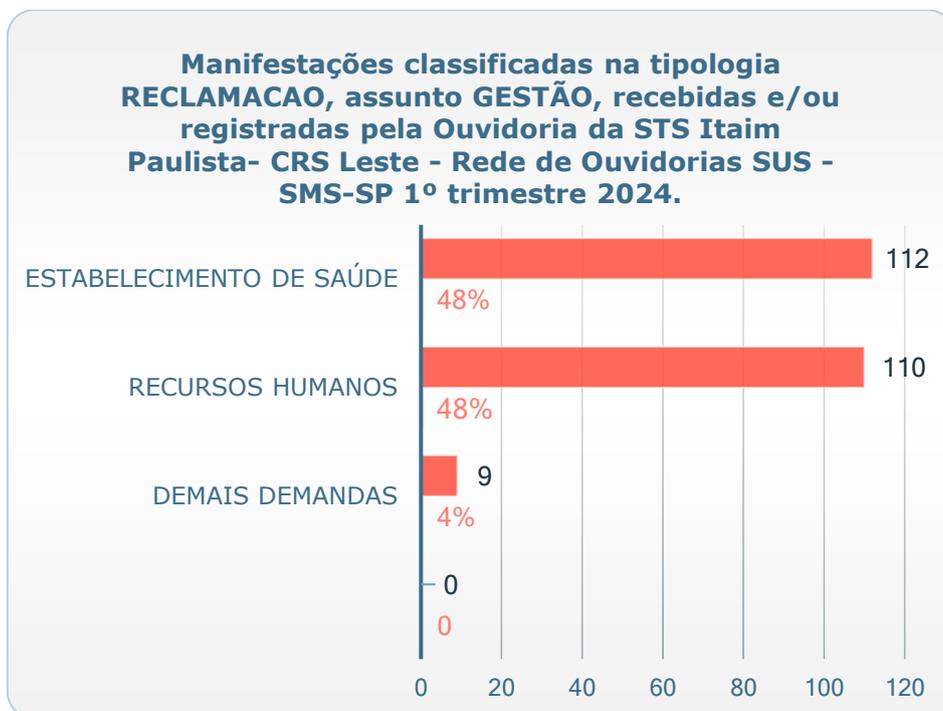
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **269 Reclamações** registradas no período correspondem a **33% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (86%). Neste assunto, 48% são relativas a Estabelecimentos de Saúde e 48% a Recursos Humanos



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

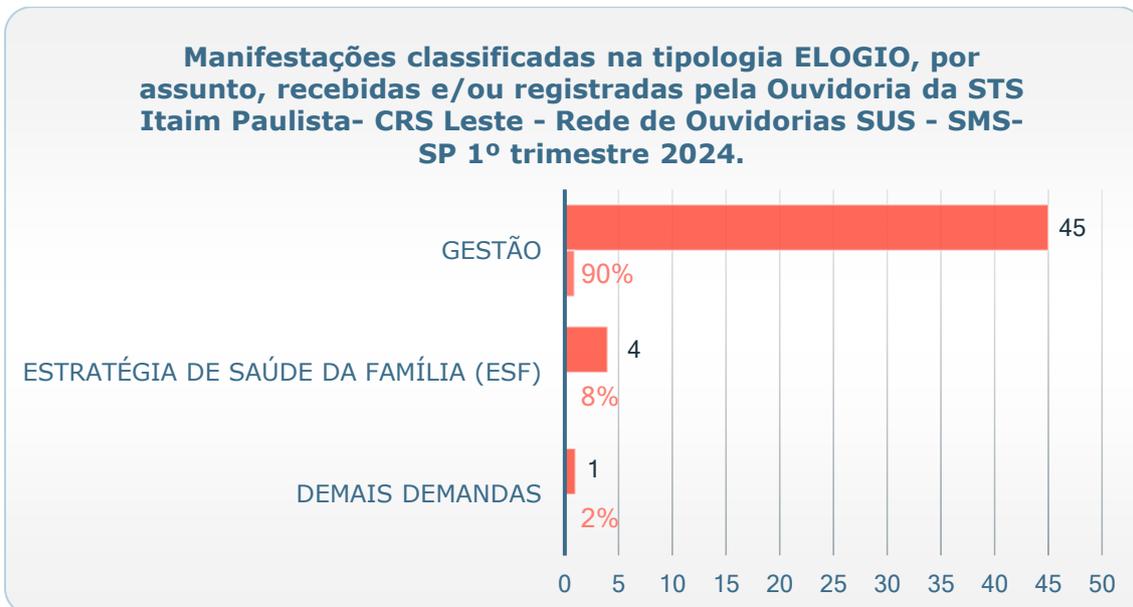


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Observa-se que grande parte das reclamações voltadas às unidades de responsabilidade da Supervisão Técnica do Itaim Paulista, são direcionadas à Gestão (86%). Dentre elas, é possível observar o assunto Estabelecimento de Saúde com 48% das reclamações, pois devido ao grande aumento da população em nosso distrito, é possível observar a necessidade de ampliação e melhorias junto às unidades de saúde.

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

Foram registrados **50 elogios** no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a **8% do total**. A média mensal foi de 16 de elogios. Desse montante, 90% são referentes ao assunto Gestão.



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

Os elogios do trimestre demonstram a qualidade e o empenho das unidades em melhorar o atendimento da população, no gráfico acima é possível observar 90% dos elogios voltados à gestão, demonstrando a melhora no acolhimento e atenção quanto aos pedidos do cidadão.

Quanto à Estratégia Saúde da Família, 8% dos elogios demonstram a satisfação quando ao segmento.

## 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 Itaim Paulista - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027526	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	74	74	100%
2040727	PA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	27	27	100%
2046261	UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	12	28	43%
2057131	UBS CIDADE KEMEL	13	13	100%
2057271	UBS JARDIM CAMARGO NOVO	34	34	100%
2752476	UVIS ITAIM PAULISTA / CURUÇÁ	3	3	100%
2786982	UBS DOM JOÃO NERY	26	29	90%
2787237	UBS JARDIM CAMPOS	26	26	100%
2787350	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS OLIVEIRAS	38	38	100%
2787725	UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	36	39	92%
2787849	UBS JARDIM SILVA TELLES	21	21	100%
2787970	UBS JARAGUÁ	29	29	100%
2787989	UBS JARDIM INDAIÁ	19	19	100%
2788446	UBS PARQUE SANTA RITA	49	49	100%
2788802	UBS VILA CURUÇÁ	39	39	100%
3335216	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	9	14	64%
4050207	UBS VILA NOVA CURUÇÁ	23	23	100%
5725437	CAPS ADULTO II ITAIM PAULISTA	2	3	67%
6136028	HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	117	117	100%
6269567	UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	35	35	100%
7403496	CER II JARDIM CAMARGO NOVO	13	14	93%
9488413	UBS ENCOSTA NORTE	28	29	97%
3024652	CTA DST/AIDS SERGIO AROUCA	0	1	0%
7389760	CER II JARDIM CAMPOS	4	4	100%

- Foram recebidas 704 demandas no período;
- 98% das demandas foram respondidas em até 20 dias;
- Apenas a UBS Itaim Paulista - Júlio de Gouveia (43%), CAPS Adulto II (67%) e as demandas registradas diretamente aqui na Supervisão Técnica do Itaim Paulista (64%) não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Os motivos que dificultaram as respostas dentro do prazo foram a falta de pessoal ou até mesmo de contato e respaldo quanto ao solicitado (Consultas especialidades, cirurgias e acompanhamento junto ao CROSS).
- São realizados alinhamento e orientação quanto à importância da escuta e resolução das necessidades do solicitante.
- Os resultados visíveis é a oscilação evidente quanto ao número de ouvidoria registradas dentro do período, sendo evidente as melhoras quanto às respostas com qualidade e objetividade diante do solicitado.
- As principais recomendações foram a escuta humanizada e qualificada, não apenas junto ao cidadão, mais também aos colaboradores envolvidos nas demandas.

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

- Até o momento 824 demandas recebidas no período;
- Porém a quantidade de demandas avaliadas no mesmo período é superior a 150;
- Principais problemas identificados: Reclamações, solicitações de vagas e atendimento em especialidade e Cirurgias;
- Minha sugestão de melhoria seria o apoio de mais profissionais dentro da Supervisão, para acolhimento, e respostas junto ao sistema, tendo em vista que apenas um servidor para tal função sobrecarrega não apenas o setor e solicitações impostas a ele,

como também a qualidade nas respostas e atendimentos junto à população.

- Outra sugestão é com relação às respostas e direcionamento de solicitações buscadas pela população, pois na maioria das vezes, estão vinculadas à Regulação Regional e Central, nas quais não temos acesso.

## **10. Plano de ação**

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

Foram realizadas ações junto às unidades, nas quais ressaltamos a necessidade de melhorar a escuta e acolhimento junto ao cidadão, deixando claro as responsabilidades da unidade e os determinados encaminhamentos e deliberações de setores para liberação e encaminhamento para as unidades de atendimento.

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
					Escolher um item.
					Escolher um item.
					Escolher um item.

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01/01/2024			
01/01/2024			
01/01/2024			

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

Considerando a qualidade de registro por parte do atendimento 156, pode-se avaliar que o aumento das demandas foi considerável nesse primeiro trimestre, ainda mais com o surto de doenças do período.

Além disso, a procura por atendimento em especialidade e cirurgias é constante, tanto por meio do telefone como pessoalmente nas Supervisões.

As vagas limitadas para esses atendimentos, e a deliberação do CROSS, também interfere e muito para poder dar o andamento necessário para as solicitações e reclamações devido ao tempo de espera.

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

## 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 (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.





## 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>

