

1º  
TRIMESTRE  
2024  
**RELATÓRIO  
OUVIDORIA**

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE LAPA/PINHEIROS





**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 Oeste**

Regiane de Santana Piva

**Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros**

Ana Patrícia Carneiro Gonçalves Bezerra

**Equipe de Ouvidora**

Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares

Maristela Gomes de Oliveira

Rosalía Magda Manicardi

## **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

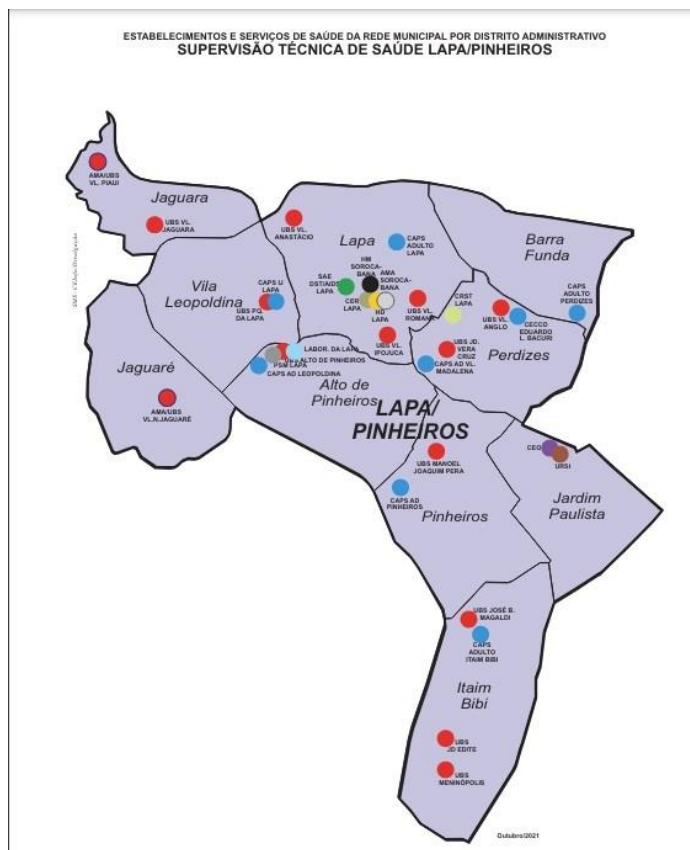
### Sumário

<b>1.</b>	<b>Panorama Geral do período</b> .....	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Meios de atendimento</b> .....	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Classificação das manifestações</b> .....	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Assuntos Recorrentes – Solicitações</b> .....	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>Assuntos Recorrentes – Reclamações</b> .....	<b>10</b>
<b>7.</b>	<b>Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b> .....	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>Análise de Prazo de Resposta</b> .....	<b>13</b>
<b>9.</b>	<b>Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ</b> .....	<b>14</b>
<b>10.</b>	<b>Plano de ação</b> .....	<b>14</b>
<b>11.</b>	<b>Participação da Ouvidoria em eventos</b> .....	<b>17</b>
<b>12.</b>	<b>Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b> .....	<b>18</b>
<b>13.</b>	<b>Considerações do gestor sobre o período analisado</b> .....	<b>19</b>
<b>14.</b>	<b>Glossário</b> .....	<b>21</b>
<b>15.</b>	<b>Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b> .....	<b>22</b>
<b>16.</b>	<b>Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b> .....	<b>23</b>

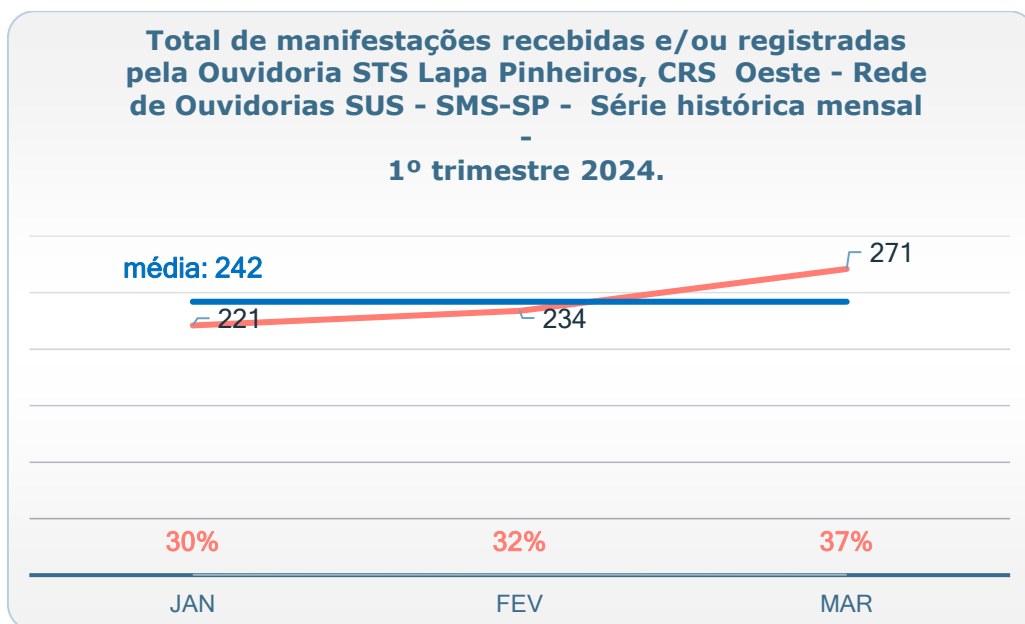
## 1. Panorama Geral do período

Na ouvidoria da Supervisão Regional de Saúde STS Lapa/Pinheiros, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, entre janeiro e março de 2024 foram registradas 726 manifestações de ouvidorias, das quais 84% foram realizadas por telefone, pela Central SP156.

Quanto à classificação das manifestações recebidas, o maior número de registros foram reclamações, representando 42%, seguido de solicitações com 37%.



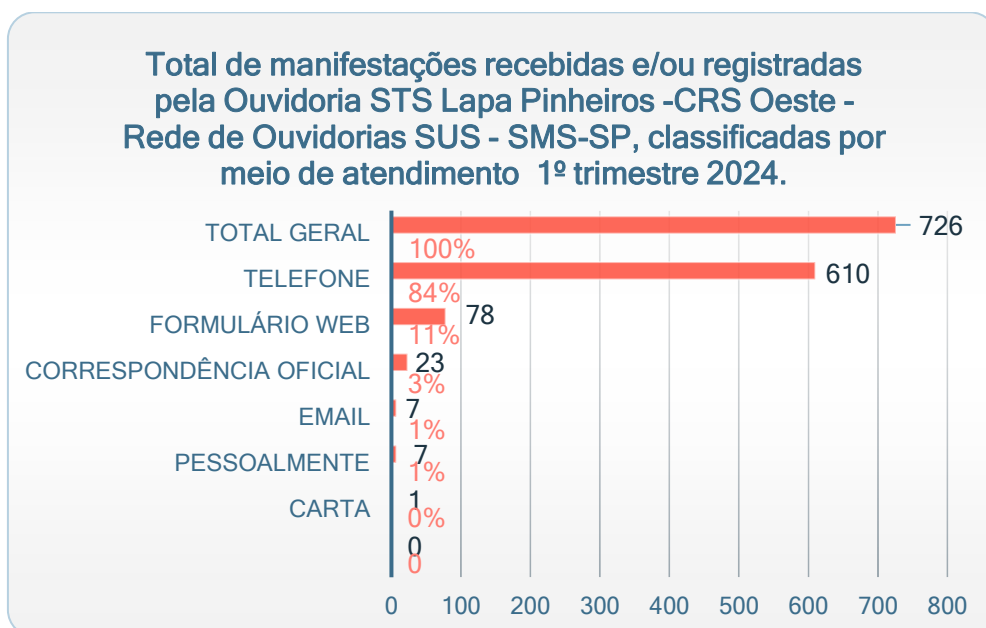
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

No primeiro trimestre de 2024, a série histórica mensal apontou a média de 242 demandas, com aumento crescente, com maior número no mês de março.

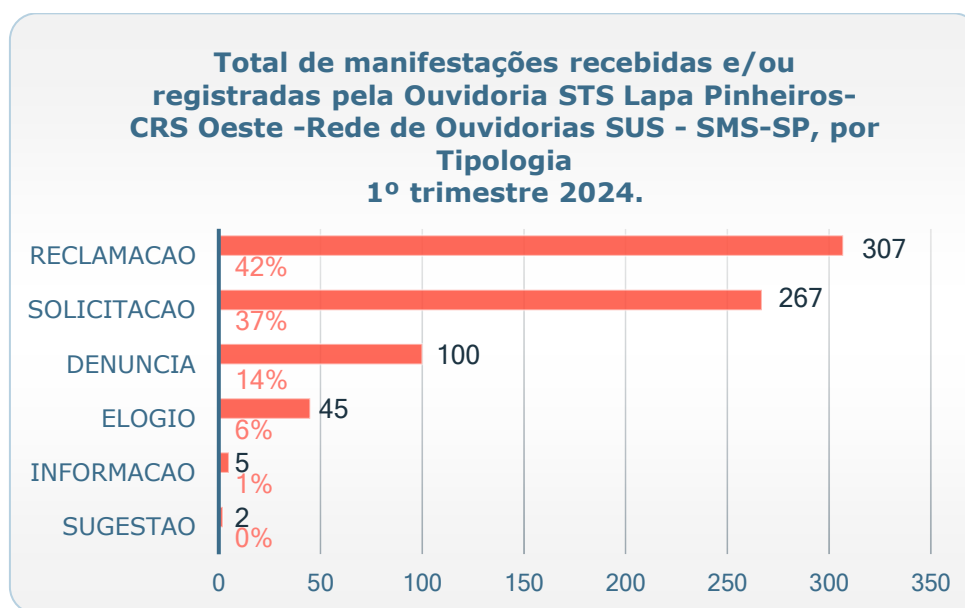
## 3. Meios de atendimento



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

Entre janeiro a março de 2024, foram registradas 726 manifestações de ouvidorias, das quais 84% foram realizadas via telefone, pela central SP156. Apenas 11% delas utilizaram formulário web e os demais meios somam 5%.

#### 4. Classificação das manifestações

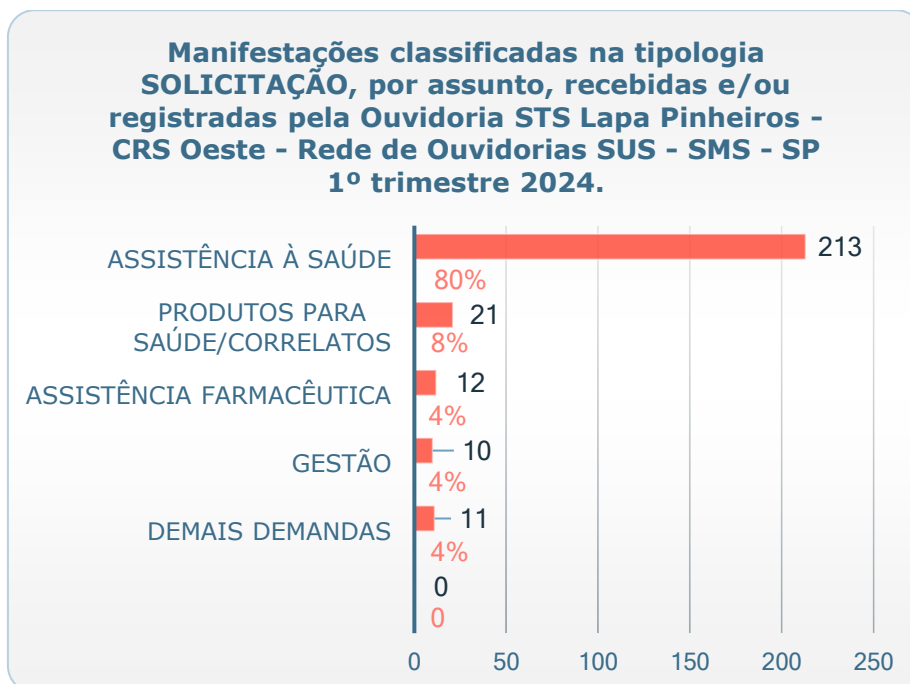


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Quanto à classificação das manifestações recebidas, o maior número de registros foi de reclamações, representando 42%, seguido de solicitações com 37%. Elogios e pedidos de informação somam 7%.



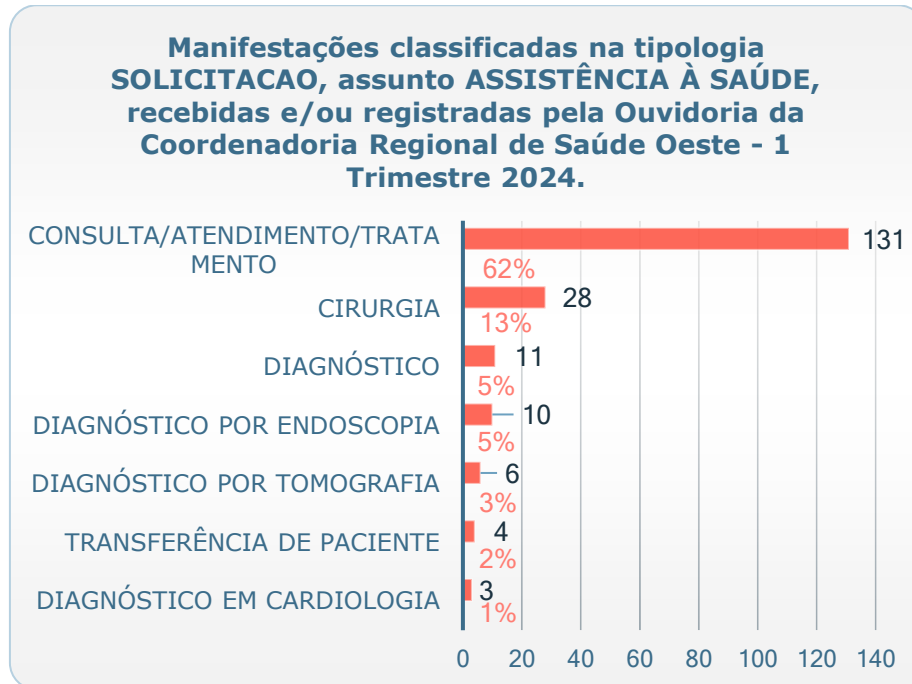
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações



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

As 267 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 37 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (80%). Neste assunto, 62% são relativas à consulta/atendimento e tratamento e 13% a cirurgias.



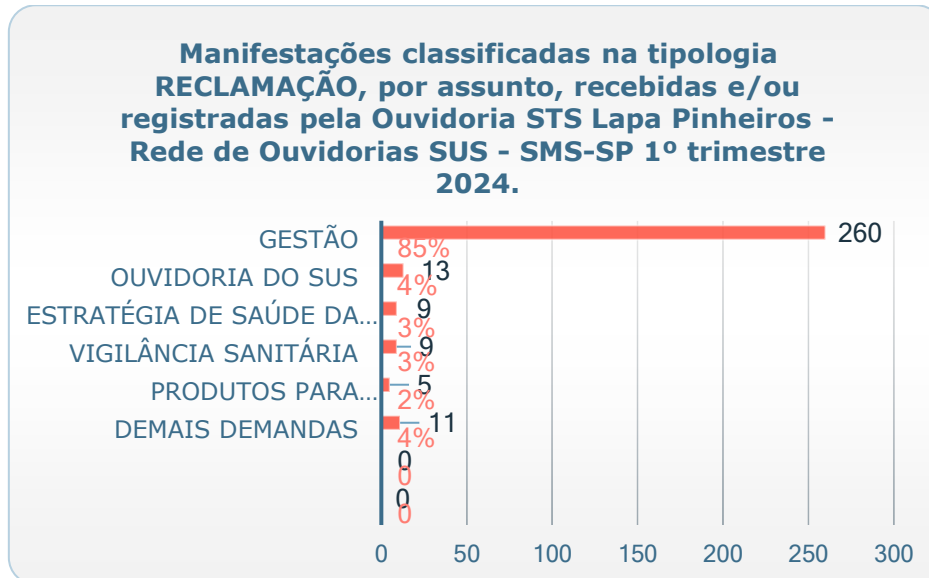
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das solicitações de assistência à saúde, 62% se referem a consulta/atendimento/tratamento e 13% cirurgia.

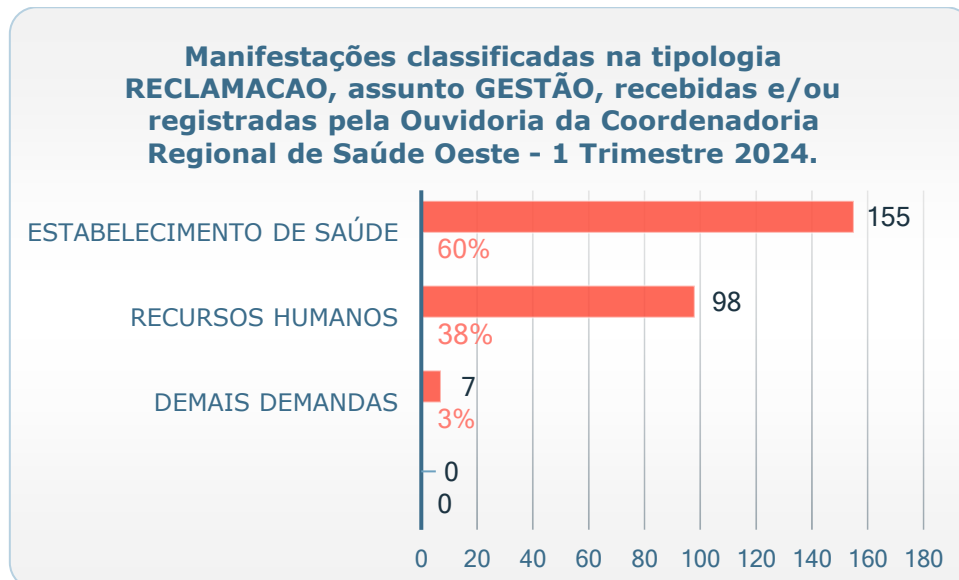
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 307 reclamações registradas no período correspondem a 42 % do total.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%). Neste assunto, 60% são relativas a estabelecimentos de saúde e 38% a recursos humanos.



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

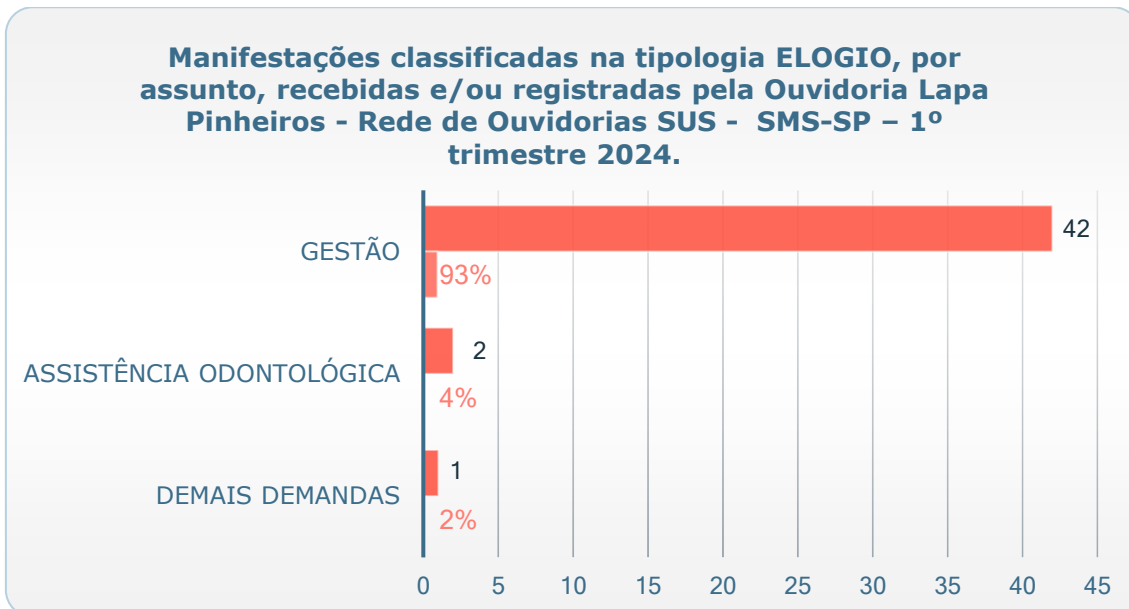


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Os assuntos ouvidoria do SUS, estratégia da saúde da família, vigilância sanitária e outros também foram apontados.

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

Foram registrados 45 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 6 % do total. A média mensal foi de 6% de elogios. Desse montante, 93% são referentes ao assunto Gestão.



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

Neste período, a assistência odontológica recebeu 2 elogios, ou seja 4% do total de elogios.

## 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 Lapa/Pinheiros - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027380	UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	9	9	100%
2027461	UBS PARQUE DA LAPA	14	14	100%
2082837	PS MUNICIPAL PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	78	85	92%
2086778	UVIS LAPA / PINHEIROS	9	13	69%
2091321	CS GERALDO DE PAULA SOUZA	4	17	24%
2091429	CAPS AD II VILA MADALENA	0	3	0%
2786648	SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM	1	2	50%
2787938	UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	9	11	82%
2788675	UBS VILA ANASTÁCIO	11	11	100%
2788683	UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	16	16	100%
2788985	UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	18	18	100%
2789019	UBS VILA JAGUARA	17	17	100%
2789116	AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	35	36	97%
2789175	AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	21	24	88%
2789248	UBS VILA ROMANA	23	23	100%
3335259	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	5	6	83%
3446905	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE	1	1	100%
3503488	UBS ALTO DE PINHEIROS	27	27	100%
6998194	HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	121	123	98%
6998208	AMA SOROCABANA	57	58	98%
7302541	UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	20	21	95%
2027003	CAPS INFANTOJUVENIL II LAPA	1	1	100%
2046377	CRST LAPA	0	2	0%
2752301	UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	7	7	100%
2788063	UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	16	16	100%
7646410	CER III LAPA	4	4	100%

## 9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 726
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 533
- Principais problemas identificados: no período de 15/01 a 30/01 não houve registro na PAQ por equipe em férias e Licença Médica previamente comunicada à Coordenadoria e à Divisão de Ouvidoria e a participação no Curso de Mediação de Conflitos, tendo em vista, que a ouvidora escalada trabalha com carga horária de 20h,
- Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria): inclusão da ouvidoria da OSS no campo D05, para que fique mais claro que as demandas que envolvem gerência de unidade estão na dependência da resposta da OSS, embora estejam paradas em análise ou na caixa de entrada da STS.

## 10. Plano de ação

A quantidade de demandas de solicitações e/ou reclamações recebidas no período de janeiro a março de 2024 foi 565.

As demandas respondidas em até 20 dias contabilizaram 524.

As unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram: UVIS Lapa Pinheiros, CSE Geraldo de Paula Souza, Caps AD II Vila Madalena, SAE DST/AIDS Lapa-Paulo Cesar Bonfim, CRST Lapa.

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

Semanalmente é encaminhada uma planilha pela Divisão de Ouvidoria sobre os dados da Coordenadoria Oeste, que aponta as unidades com demandas em atraso. Estas unidades são avisadas por e-mail para a urgente conclusão das demandas. Além disso, quando há persistência

do problema, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde realiza uma ligação ou manda uma mensagem para o gerente responsável reorientando a respeito dos prazos e portarias da SMS e oferecendo ajuda em alguma dificuldade.

Com estas ações, os resultados obtidos indicam melhoria desses processos e com menor permanência das demandas em análise. Com as orientações, os prazos de resposta têm apresentado melhoras progressivas. Além disso, os gerentes são reiteradamente orientados sobre os prazos da portaria 166/2021-SMS-G, sempre que necessário. O número de demandas fora do prazo foi reduzido drasticamente. Uma atenção especial tem sido dispensada para aquelas unidades com maior dificuldade e com demandas em atraso de forma recorrente.

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
Demandas em atraso.	Respeito aos prazos das portarias e estabelecidos pela SMS.	Textos de encaminhamentos padronizados com orientações às unidades, e-mails, ligações telefônicas e mensagens.	Primeiro trimestre.	Ouvidoria STS Lapa/ Pinheiros.	Concluído



## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
19/02/2024	Curso Mediação de Conflitos (início)	Aprimoramento profissional e melhora dos processos de trabalho	Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares
12/03/2024	Curso Mediação de Conflitos (fim)	Aprimoramento profissional e melhora dos processos de trabalho	Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares
28/03/2024	Reunião em SMS	Apresentação do formato de relatórios trimestrais	Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares e Maristela Gomes de Oliveira

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

Primeiramente gostaríamos de considerar que os processo da área técnica de ouvidoria na STS Lapa Pinheiros estão em constante aprimoramento e que os resultados têm se mostrado promissores.

Há uma preocupação constante em divulgar junto à população, em reuniões de conselheiros gestores da STS e das unidades, os canais para registro de manifestações. As diferentes possibilidades de manifestações, o Selo Gente que faz o SUS.

A população da região da Lapa Pinheiros é predominantemente adulta e com significativa parcela de idosos (aproximadamente 30% da população). Isso talvez se relacione com o fato de a maior parte das demandas serem registradas pelo Canal 156 e pequena porcentagem fazer uso do formulário web.

Consideramos que há um número significativo de demandas classificadas como denúncias - 14% do total e para as quais a Vigilância Lapa Pinheiros tem reduzido o tempo de resposta, com muita eficiência. Cabe ressaltar que a região da STS Lapa/Pinheiros tem um grande número de bares e restaurantes.

Observando o aumento gradual no número de demandas no período entre janeiro e março de 2024, lembramos que estamos vivendo uma epidemia de dengue no município e observamos um aumento no tempo de espera para atendimento em unidades de pronto atendimento e pronto-socorro, o que pode se relacionar com esse referido aumento.

Gostaríamos de considerar que o investimento em divulgação e comunicação junto aos conselheiros, como já foi citado antes, para que mais pessoas possam acessar os canais de ouvidorias e registrar suas manifestações, pode, também, expressar esse aumento.

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

O território da Lapa Pinheiros é delimitado pelas Avenidas Santo Amaro, Paulista, Pacaembu, Marginais Pinheiros e Tietê. Os Distritos Jaguará e Jaguaré localizam-se do outro lado da Marginal do Tietê.

Dentre os dez distritos que compõem a STS Lapa/Pinheiros, três têm a menor proporção de população exclusivamente SUS-dependente do MSP: Jardim Paulista (33,1%), Itaim Bibi (33,5%) Perdizes (39,4%) (*Fonte: SMS/SP; Instituto Via Pública. Pesquisas sobre Demanda e Utilização de Serviços de Saúde no município de São Paulo 2010*).

Possui a maior taxa de envelhecimento, relação entre pessoas acima de 60 anos e jovens menores de 15 anos, do município de São Paulo e apenas 5% da população tem menos de 5 anos (Fundação SEADE projeção 2022). Além disso, uma taxa de desemprego de 4,2% e de analfabetismo de 1%.

Com estes dados é possível entendermos o perfil populacional do território e relacioná-lo aos dados anteriormente apresentados.

Uma população mais envelhecida, com menor manejo dos meios eletrônicos e tecnológicos estaria relacionada a maior porcentagem de ouvidorias realizadas via telefone, pela central SP 156, em detrimento dos demais meios de registro.

Além do número de SUS dependentes menor e o número maior de profissionais com níveis de escolaridade mais altos o que tem como consequência uma maior exigência e qualificação das solicitações refletidas no maior número de reclamações e solicitações.

O acompanhamento da Área Técnica de Ouvidoria desta STS ocorre de maneira próxima aos gestores, trabalhadores e usuários das unidades por meio de capacitações, orientações e participações em discussões

dos diversos pontos fortes e de necessidades de melhorias expostos em reuniões de Conselho Gestor e gerentes do território.

Diante do exposto, esta STS entende a necessidade de manutenção do acompanhamento próximo, dado o dinamismo deste processo onde os processos devem ser avaliados constantemente e aprimorados nos equipamentos de maior necessidade.

Vale ressaltar apenas que o CRST Lapa, apesar de estar na área de abrangência desta STS não está sob a gestão desta e, sim, da CRS Oeste. O que dificulta qualquer estratégia de atuação da STS.

## 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>

