

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS





**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 Norte**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Perus**

Teresa Cristina Gonçalves de Abreu

**Ouvidor**

Gisele de Moraes Souza

## **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

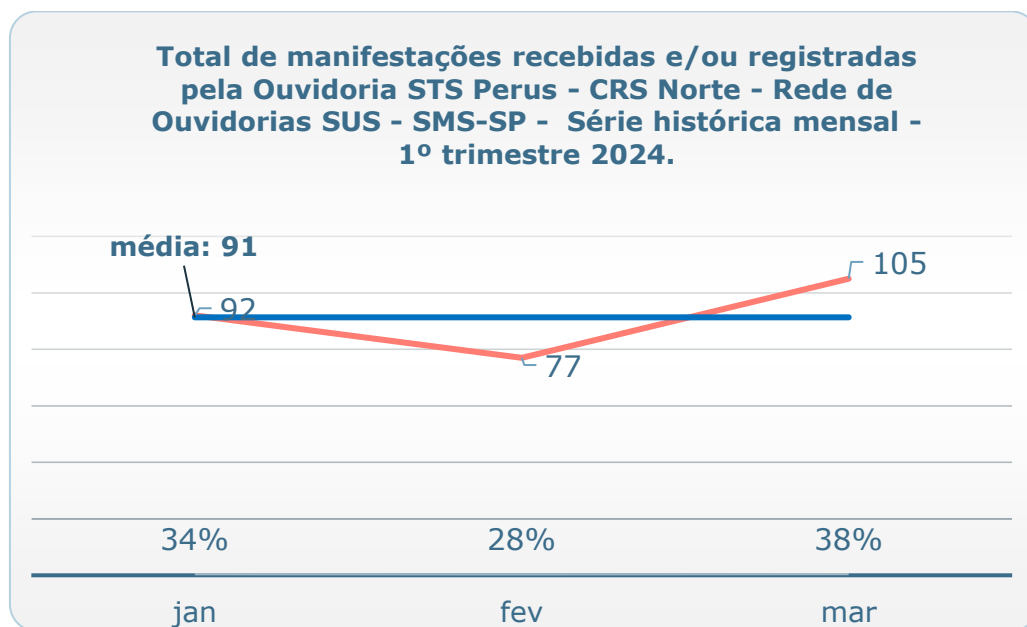
### Sumário

<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>12</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....</b>	<b>13</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>13</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos .....</b>	<b>15</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>16</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....</b>	<b>17</b>
<b>14. Glossário .....</b>	<b>18</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>19</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>20</b>

## 1. Panorama Geral do período

O primeiro trimestre de 2024 apresentou um número aumentado de infecção pelas Arboviroses, principalmente pela Dengue e também por infecções respiratórias como gripe, Influenza o que acabou superlotando os serviços de saúde e aumentando o tempo de espera para ser atendido nas unidades de saúde abrangidas pela Supervisão Técnica de Saúde STS de Perus, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte.

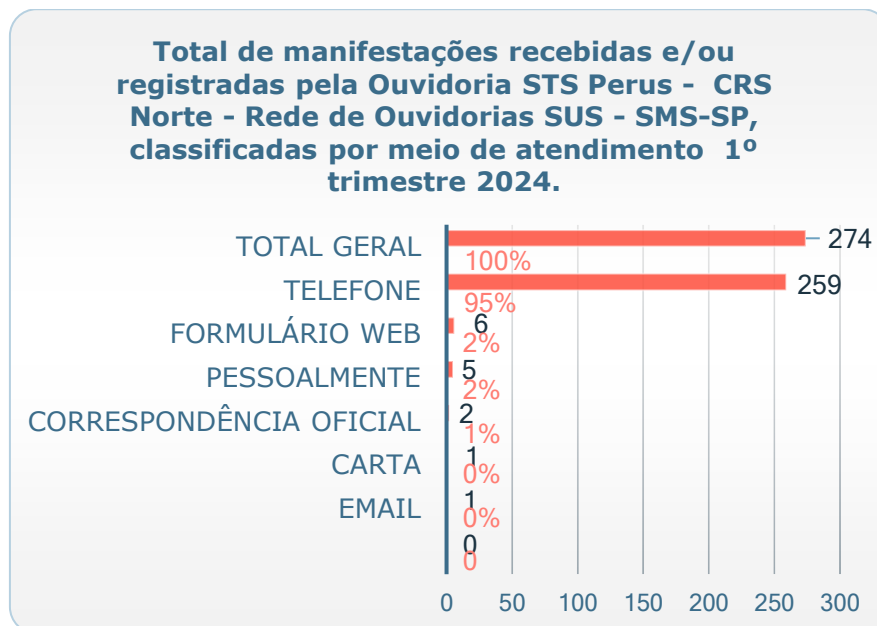
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

No período tivemos uma média de 91 manifestações, sendo 92 em janeiro, correspondendo a 34% no trimestre; 77 em fevereiro correspondendo a 28% do período e em março com um número maior, 105 manifestações, que representaram 38% do total desse trimestre.

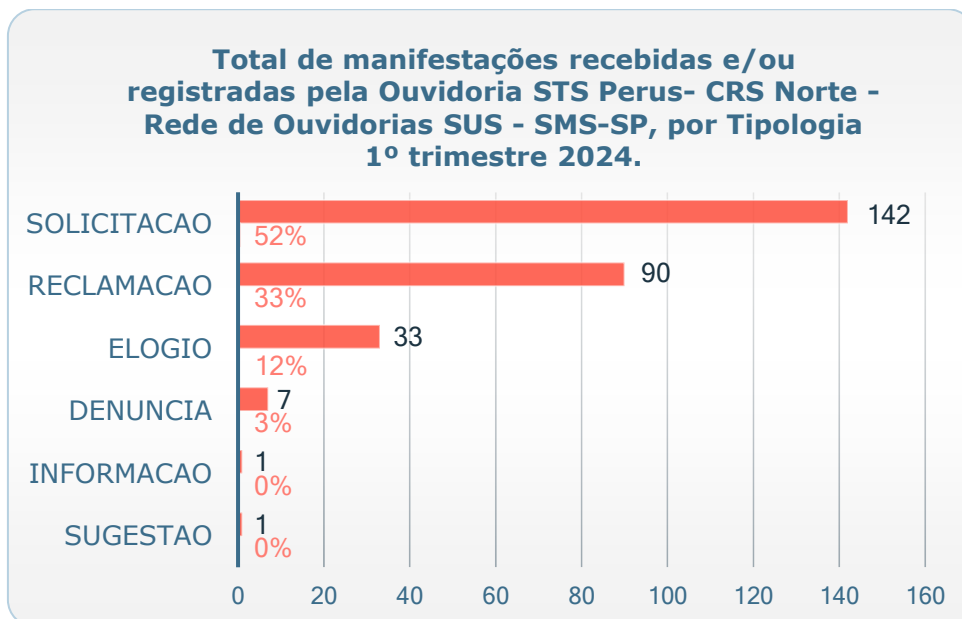
### 3. Meios de atendimento



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

Tivemos um total de 274 manifestações no período de janeiro a março deste ano e 95% dessas (259) foram realizadas por meio do canal SP156 por telefone. Tivemos ainda 6 manifestações (2%) via formulário web, 5 (2%) pessoalmente na STS Perus, 2 (1%) por correspondência oficial, 1 via carta e 1 via e-mail que não contabilizam 1% do total do trimestre.

## 4. Classificação das manifestações



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

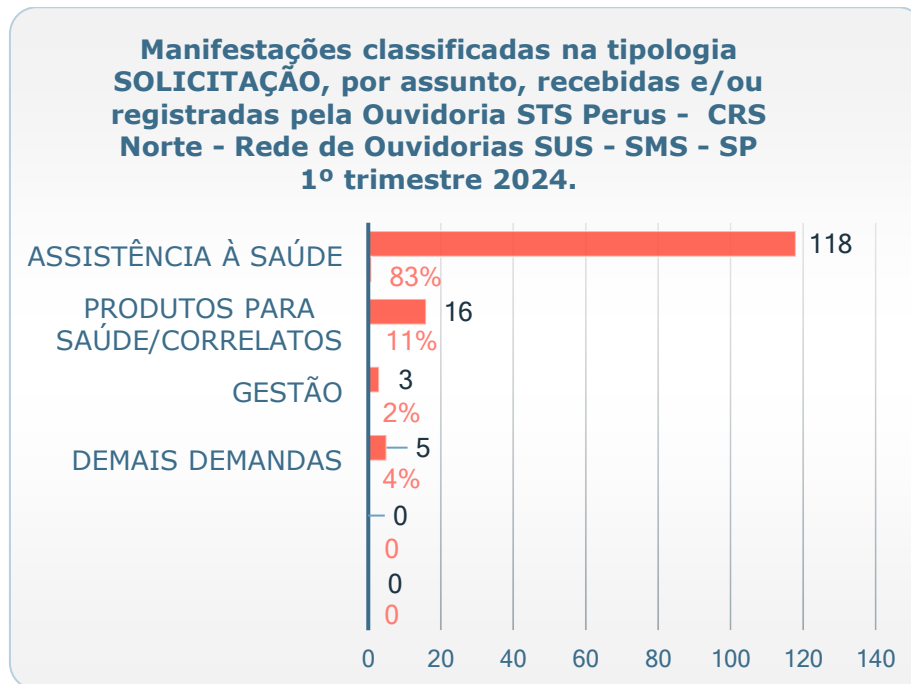
Em relação à classificação das manifestações, tivemos 52% de solicitações (142), 33% classificadas como reclamações (90), 12% de elogios (33), 3% em denúncias (7) e 1 manifestação classificada como informação e 1 como sugestão que não representam 1% do total do período.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

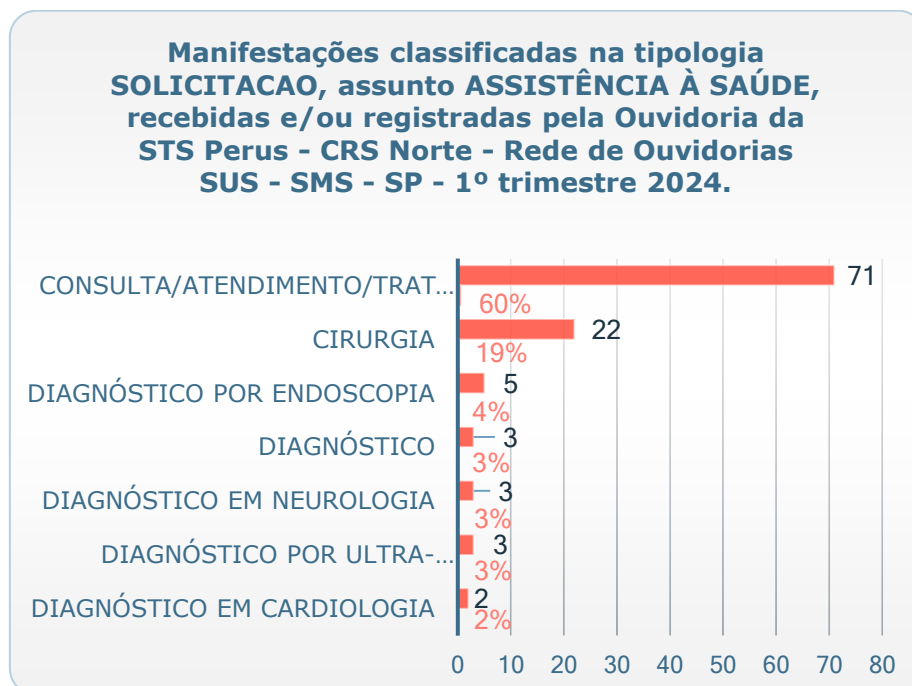
As 142 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 52 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde, porém no período também tivemos solicitações em relação a produtos para saúde/correlatos: 11%, em relação à gestão: 2% e demais demandas que juntas somaram 4% do total.





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

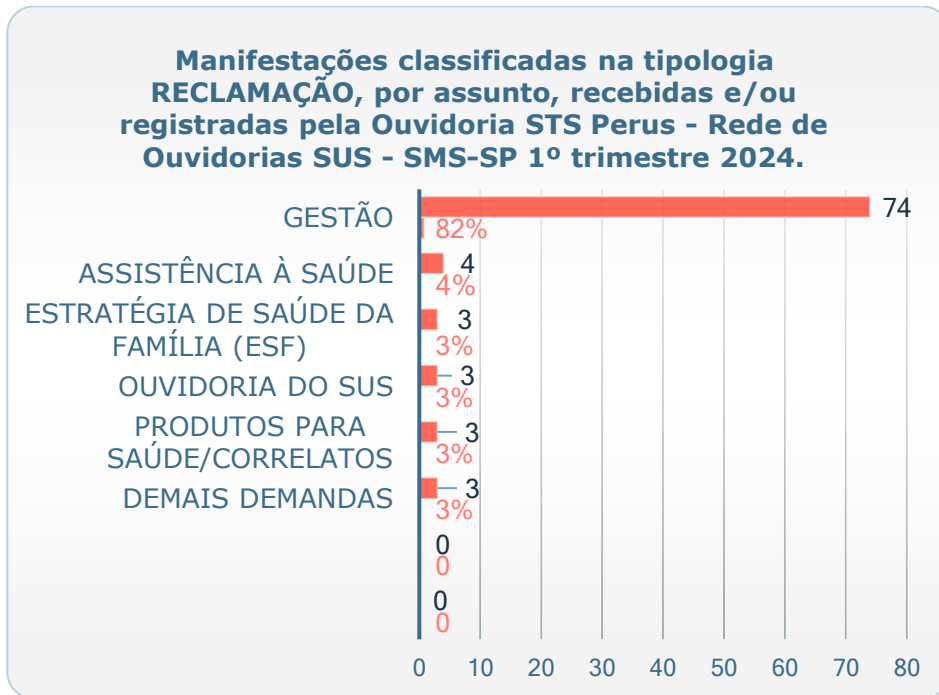


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

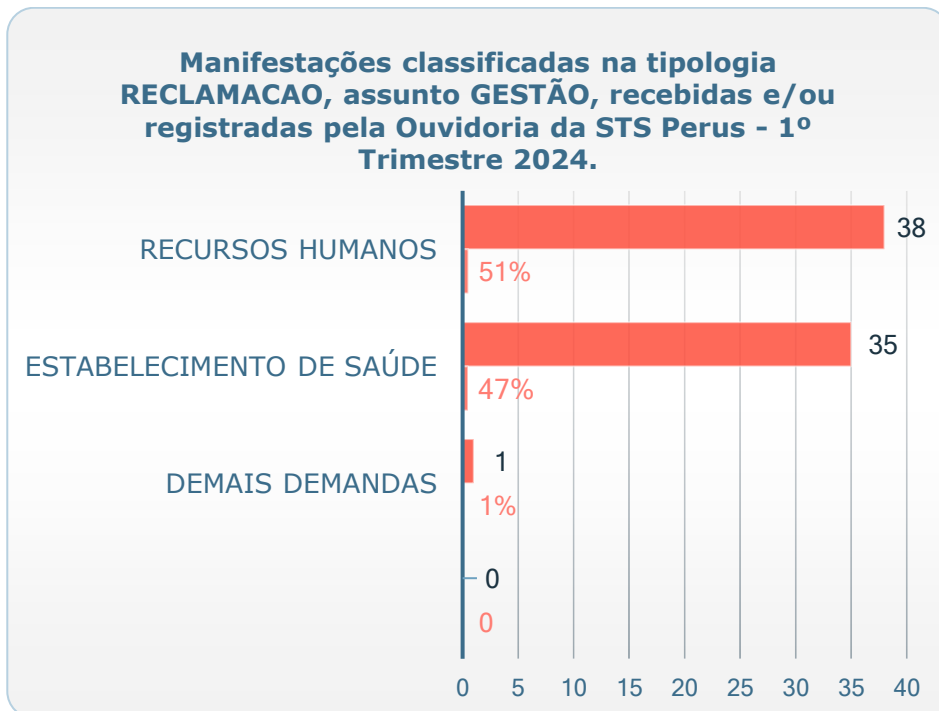
As solicitações relacionadas ao assunto assistência à saúde, 60% foram para consulta/atendimento/tratamento; 19% para cirurgias; 5% para diagnóstico por endoscopia; 3% para diagnóstico, neurologia e diagnóstico por ultrassonografia e 2% para cardiologia.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 90 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total. As reclamações concentram-se no assunto Gestão (82%). Nesse assunto, compreendem 51% em relação aos recursos humanos, 47% ao estabelecimento de saúde e 1% às demais demandas.



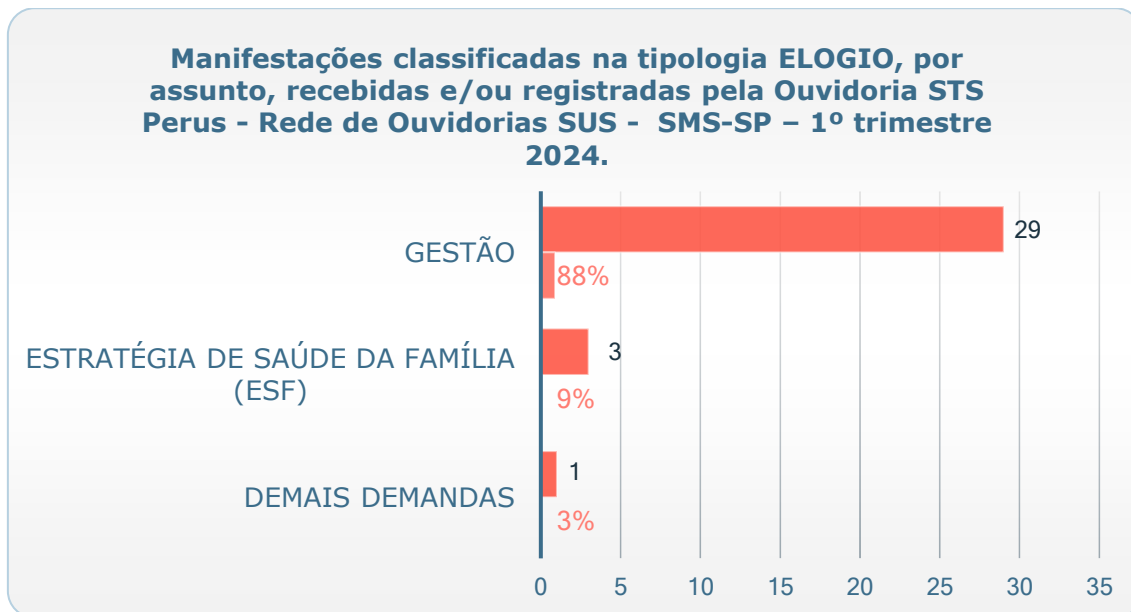
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



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

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

Foram registrados 33 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 12% do total. A média mensal foi de 11 elogios. Desse montante, 88% são referentes ao assunto Gestão.



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

No período tivemos registro de 29 elogios no assunto Gestão, 3 no assunto Estratégia de Saúde da Família e 1 em relação às demais demandas. Foram todos também registrados para participação e certificação no Programa Gente que Faz o SUS. O Selo Gente que faz o SUS é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na Rede de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde – SMS e a certificação ocorre trimestralmente, numa iniciativa conjunta da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP da SMS.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

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

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2788225	AMA/UBS INTEGRADA PERUS	38	38	100%
2788233	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA	25	26	96%
3094340	AE PERUS AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES DE PERUS	3	3	100%
3105504	UBS RECANTO DOS HUMILDES	20	20	100%
3651762	UBS MORRO DOCE	20	23	87%
3651770	UBS JARDIM ROSINHA	23	27	85%
4050169	UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA	13	15	87%
6377742	UBS VILA CAIÚBA	23	24	96%
6391893	AMA ESPEC PERUS	59	61	97%
2091739	UBS MORADA DO SOL	3	3	100%
3335291	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS	2	3	67%
2752484	UVIS PERUS	1	1	100%
4103947	CER II PERUS	1	1	100%

No primeiro trimestre recebemos 245 manifestações classificadas como solicitações e reclamações conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 231 não foram respondidas no tempo preconizado pela portaria 166/2021, de até 20 dias corridos, porém, nenhuma unidade de saúde coberta pelo contrato de gestão CG04/2015 teve menos de 80% no prazo de resposta, cumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q2. A Supervisão não concluiu uma demanda no tempo preconizado porque dependeu de uma posição da Supervisora da OSS SPDM que retornou com atraso, mesmo quando alertada do prazo extinto. As unidades são regularmente lembradas dos prazos que devem cumprir e uma vez por semana esta Supervisão cobra as demandas que se encontram em atraso. Também são apontadas na avaliação do contrato de gestão que emitimos trimestralmente.

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

Recebemos 274 demandas no primeiro trimestre de 2024 e todas foram avaliadas nesse mesmo período.

O principal problema identificado foi no cadastro dos estabelecimentos de saúde, algumas demandas são encaminhadas para o nosso ponto, mas pertencentes a outras regiões, sem cadastro do estabelecimento e muitos serviços que se parecem em nome e em tipo de serviço também são frequentemente confundidos. Aqui na STS Penha, assim que percebido o equívoco, ele é corrigido quando da nossa governabilidade e informado à nossa Coordenadoria quando necessário o reencaminhamento.

## **10. Plano de ação**

Diante dos dados apurados já há algum tempo nessa Unidade de Ouvidoria, as seguintes ações estão sendo realizadas:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Correção dos estabelecimentos cadastrados no OuvidorSUS	Sem cadastro ou cadastro errado	Correção no próprio sistema OuvidorSUS com a senha da SMS	Assim que percebido o erro ou a inexistência do registro	A ouvidora	Em andamento
Reencaminhamento das demandas que não pertencem à nossa Unidade de Ouvidoria	Erros no encaminhamento	Informar a Coordenadoria para o reencaminhamento.	Assim que percebido que a demanda não pertence às nossas unidades.	A ouvidora	Em andamento
Cobrança das demandas em atraso	Exceder o prazo para resposta	Encaminhando e-mail uma vez por semana para as unidades com demandas em atraso	Toda sexta-feira	A ouvidora	Em andamento

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
28/03/2024	Reunião Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	Orientações e apresentações de fluxos de trabalho	Gisele de Moraes Souza
18/03/2024	Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos	Capacitar a Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo	Gisele de Moraes Souza

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

A análise e discussão de dados das manifestações do período do primeiro trimestre de 2024 possibilitou verificar as tipificações mais relevantes e frequentes apresentadas. O objetivo destas ações visa ampliar a qualidade dos serviços de saúde, estreitar a relação entre profissionais e a população e aumentar a satisfação do usuário.

No trimestre foram contabilizadas 274 manifestações, realizadas por meio de diferentes canais, tais como telefone pela Central SP156, Formulário WEB, Ouvidoria Presencial da Supervisão Técnica de Saúde.

A predominância das manifestações por tipificação foi de Solicitações com 142 registros, seguida de Reclamações com 90. De todas as manifestações contabilizadas, 33 foram tipificadas como elogios, 7 como denúncias, 1 como informação e 01 como sugestão.

Na análise das manifestações evidenciou-se a questão relacionada ao acesso a atendimento médico, consultas e tratamentos, o que reflete a transição do processo de atendimento dos serviços de saúde de parcial para integral.

As solicitações mais recorrentes no período também se relacionaram em sua maioria a agendamentos de consultas na UBS e nos serviços de especialidades.

Destacam-se também as solicitações realizadas referentes ao agendamento de cirurgias, que ainda têm relação com o impacto da Pandemia de COVID-19, na qual houve diminuição de oferta de cirurgias eletivas, a fim de que fossem disponibilizados mais leitos de internação. Mesmo com a retomada dos atendimentos na Rede de Atenção à Saúde de forma integral, ainda há um déficit no que diz



respeito a cirurgias eletivas, principalmente em Ortopedia, exames para diagnósticos e um crescente no setor de Oncologia.

Também tivemos um aumento de reclamações em relação ao tempo de espera para atendimento nos serviços de urgência/emergência e também nas Unidades Básicas, o que reflete a situação atual de epidemia de Dengue e crescente casos de doenças respiratórias como a gripe, Influenza e ainda a COVID. Temos no território 2 unidades que possuem a tenda de atendimento específica para a Dengue e uma AMA que está com atendimento estendido até às 22 horas, mas ainda assim, os atendimentos têm crescido demais, o que ocasiona o maior tempo para o atendimento.

Mediante o exposto, avaliamos que as manifestações do período refletem em sua maioria o impacto da situação epidemiológica do país, e estão relacionadas à necessidade de reorganização contínua dos serviços que estão realizando os ajustes necessários nos fluxos técnico-assistenciais, reorganização das agendas e educação continuada.

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

Não houve considerações da Supervisora nesse relatório uma vez que a mesma se encontra afastada desde 16/04/2024.

## 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>

