

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PARELHEIROS





**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 Áquila Gonçalves

**Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros**

Mauricio Fernando Lopes

**Assessoria de Ouvidoria O. S. Associação Saúde da Família**

Carla Alessandra da Silva

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

Podemos destacar que em Parelheiros para o ano de 2024 indica um cenário de transformações significativas e investimentos promissores:

**Investimentos em Saúde:** O setor de saúde pública está previsto para receber um aumento substancial no orçamento, com foco em áreas como atenção básica, procedimentos de média e alta complexidade e saúde digital.

**Tecnologia e Inovação:** Avanços tecnológicos, especialmente em inteligência artificial (AI), estão desempenhando um papel crescente na inovação, pesquisa clínica, diagnósticos e interfaces com pacientes.

**Cobertura Vacinal:** Entre 2023 e 2024, houve um aumento nas coberturas vacinais, com destaque para vacinas contra poliomielite, hepatite A, febre amarela, tríplice viral e pneumocócica.

**Atenção Primária à Saúde (APS):** Recursos adicionais foram alocados para a formação e provisão de profissionais para a APS, com crescimento significativo no programa Mais Médicos.

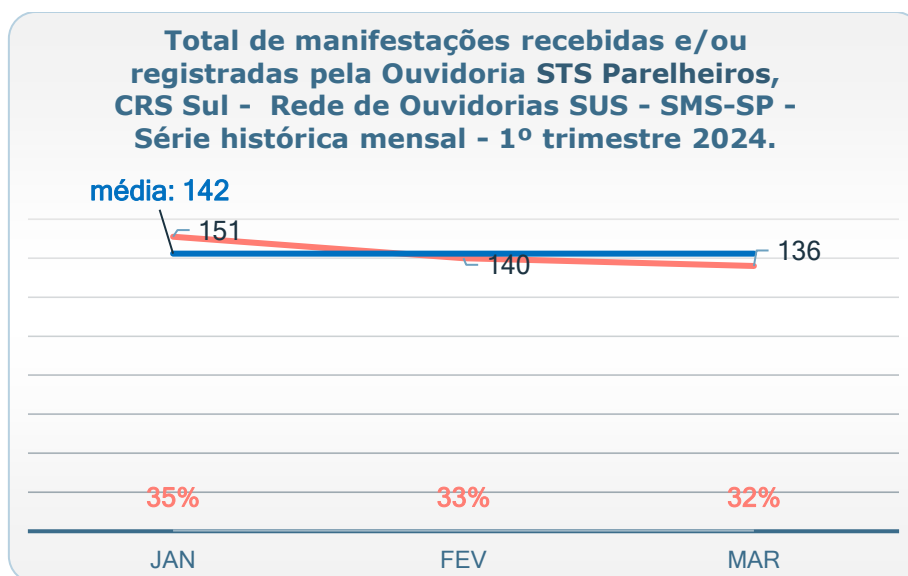
**Desafios Demográficos:** O envelhecimento da população e o aumento dos custos de saúde continuam a ser desafios importantes para o sistema de saúde pública.

Essas informações refletem um compromisso com a melhoria do acesso e da qualidade dos serviços de saúde para a população de Parelheiros, alinhando-se com as tendências de crescimento e inovação na região.

Contudo informamos que na Supervisão Técnica de Saúde STS de Parelheiros, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Sul não houve a implantação da ouvidoria presencial, em virtude de escassez de Recursos Humanos (Servidores efetivos). Contamos com 25 colaboradores para o acompanhamento do contrato de gestão e as demais demandas do território dos quais, somente 7 são do nível

superior. Fato esse que irá se agravar com a proximidade de aposentaria de 6 funcionários. No momento, o acolhimento das ouvidorias é realizado pelo funcionário que estiver disponível naquele momento, nem sempre sendo adequado.

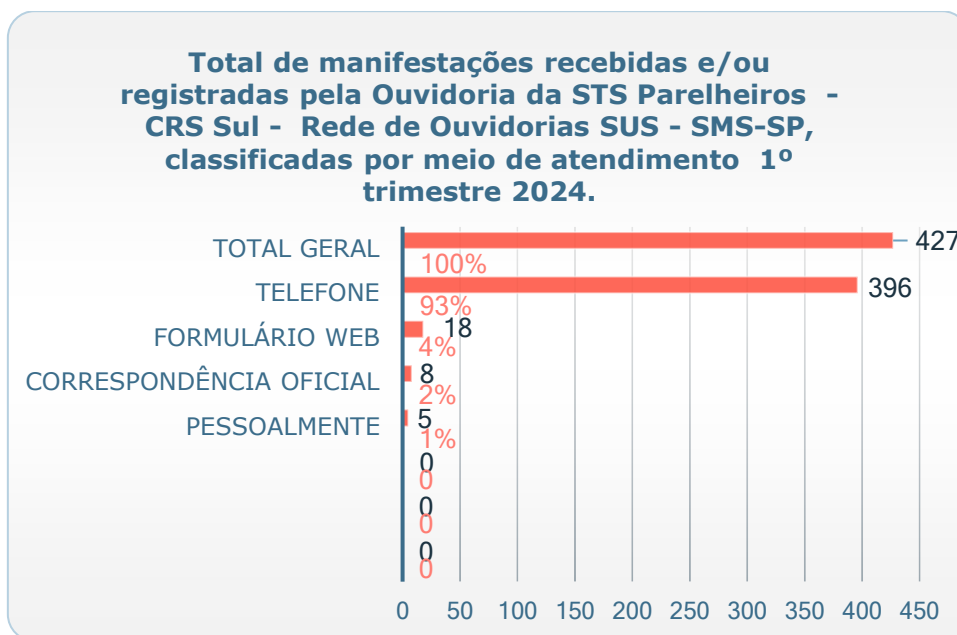
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

O número de manifestações tem se mantido estável nos 3 meses, apresentando uma pequena curva descendente no último mês. Temos a informar que o modelo de relatório está em transição e por esse motivo não conseguimos fazer comparações com outros períodos.

### 3. Meios de atendimento

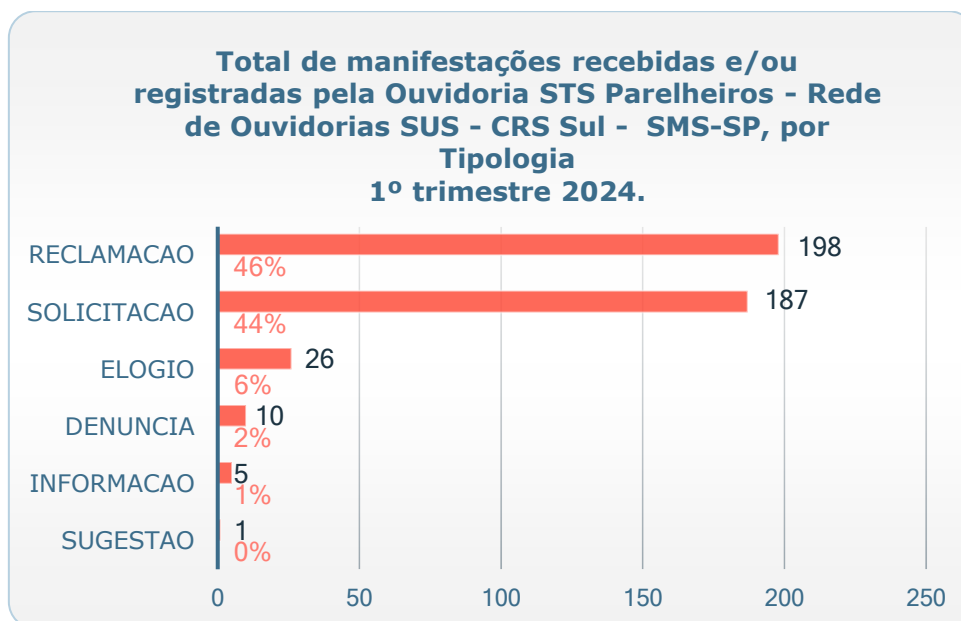


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O meio de atendimento mais utilizado foi o contato telefônico, com 93%. Podemos destacar esses resultados pelas ações de sensibilização realizadas nos conselhos locais das unidades, enfatizando a utilização da Central SP 156 para registros de ouvidoria, como sugestões, elogios etc. Apesar de não ter sido implantada a ouvidoria na Supervisão de Parelheiros, as manifestações presenciais são sempre acolhidas, representando 1% dos casos.



## 4. Classificação das manifestações

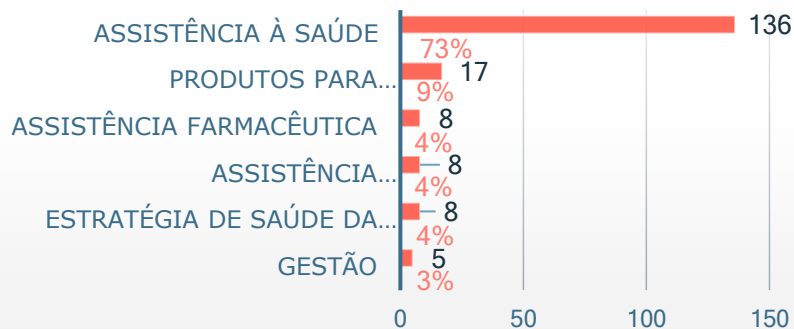


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Do total de manifestações recebidas, 46% são de reclamações e 47% de solicitações, e em terceiro lugar, tivemos os elogios (6%). Houve algumas denúncias (2%), informação (1%) e uma sugestão. Apesar dos elogios representarem 6% das manifestações, para o território é um número expressivo, visto que nossa população não tinha o costume de registrar elogios para nossos serviços, somente reclamações e solicitações.

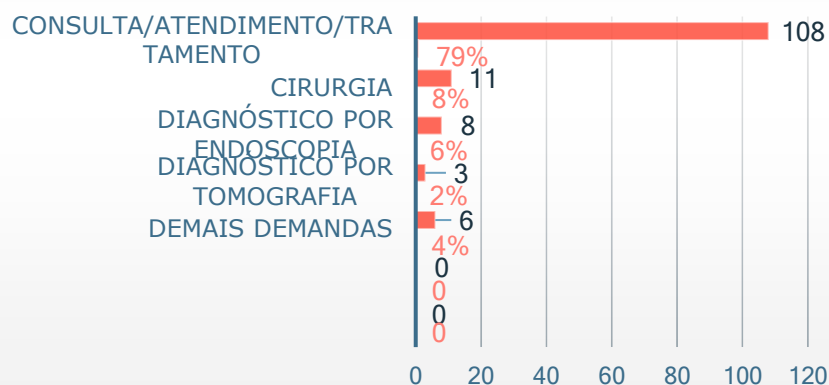
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

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



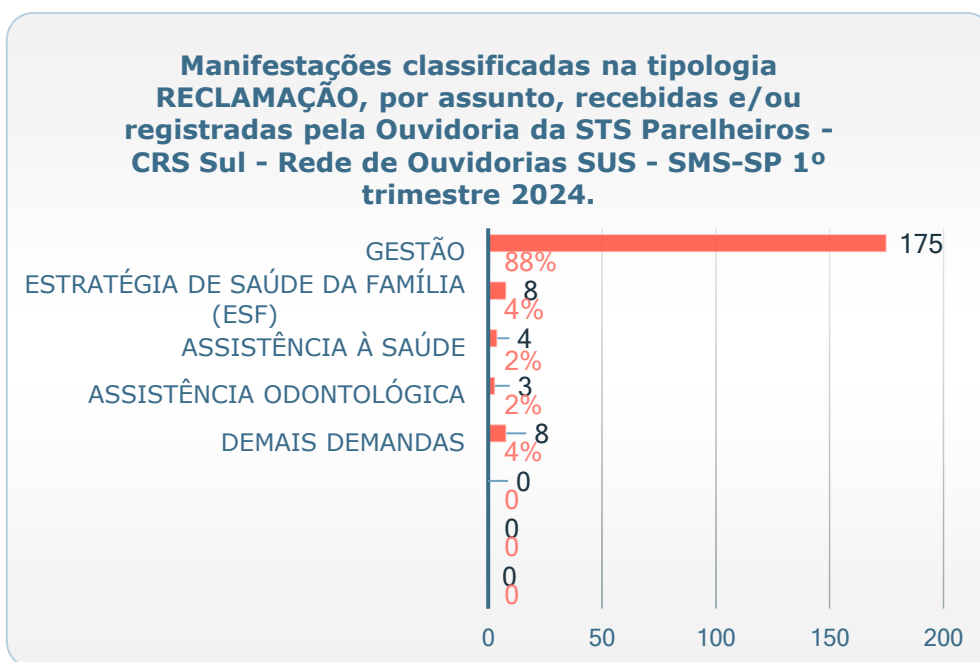
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Das 187 solicitações registradas, 73% concentram-se no assunto Assistência à Saúde. Neste assunto, 9% são relativas a produtos para saúde/correlatos e 4% à assistência farmacêutica.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde, sendo que destes, 79% referem-se à consulta/ atendimento/tratamento e 8% são relativas a cirurgias; seguidos de diagnóstico por endoscopia (6%) e diagnóstico por tomografia (2%).

As 187 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 47 % do total. Como nosso território ainda não tem um ambulatório de especialidades que contemple as necessidades do território, utilizamos as vagas ofertadas na rede e isso dificulta os agendamentos dos munícipes de Parelheiros, aumentando a insatisfação da população por aguardar um agendamento para sua especialidade ou realizar alguns exames específicos.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

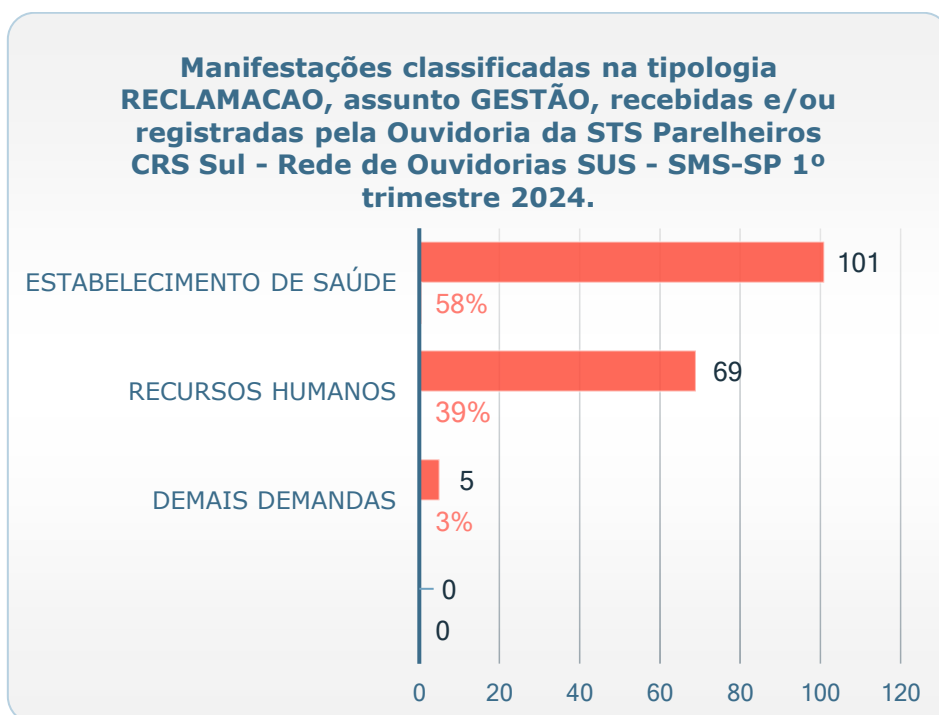


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As 198 Reclamações registradas no período correspondem a 46% do total.

As reclamações concentram-se no assunto gestão (88%). Neste assunto, 58% são relativas a Estabelecimento de Saúde e 39% a Recursos Humanos.

Das manifestações classificadas na tipologia “Reclamação”, tivemos além do assunto Gestão (88%), o assunto Estratégia Saúde da Família com (4%), Assistência à Saúde e Assistência Odontológica com 2% cada um.

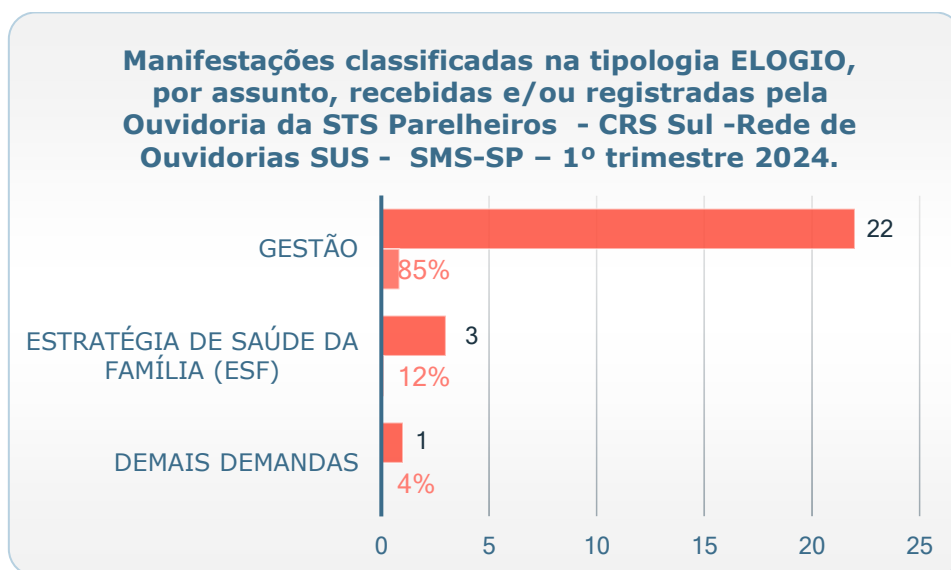


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Na análise do banco de dados, podemos destacar sobre o subassunto estabelecimentos de Saúde que prevalece com demandas como dificuldade de acesso e rotinas/protocolos de unidade de Saúde. Nesse sentido ressaltamos que o território de Parelheiros está localizado no extremo Sul e não temos serviços especializados dentro do território. Com isso nossos munícipes são direcionados para a rede de agendamento da Sul, dificultando o acesso da população. Informamos ainda que o AE Parelheiros foi inaugurado em 2018, sob administração direta e conta com Ginecologia, Pediatria e Psiquiatria,

e nesse momento está em fase de reestruturação e planejamento com possibilidade de incremento de novas especialidades. Sobre as rotinas/protocolos sabemos que as novas iniciativas de gestão que foram adotadas visando a qualidade e segurança do atendimento, em busca da acreditação da ONA, trarão resultados positivos a médio e longo prazo, porém a curto prazo durante a implementação e transição, geram descontentamento, desconfiança e morosidade, tornando pontos de atenção para a gestão local.

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



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

Foram registrados 26 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 6% do total. A média mensal foi de 8,6 elogios. Desse montante, 85% são referentes à Gestão e 12% são referentes à Estratégia Saúde da Família. Informamos ainda que no último mês de março foram emitidos 65 certificados do programa de "Gente que faz o SUS" individualmente e 12 para as Equipes de Parelheiros.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

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

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027321	UBS RECANTO CAMPO BELO	33	48	69%
2752093	PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	4	4	100%
2786990	UBS DOM LUCIANO BERGAMINI	2	3	67%
2787229	UBS JARDIM CAMPINAS	28	50	56%
2787814	UBS JARDIM SÃO NORBERTO	21	21	100%
2789280	UBS VARGEM GRANDE	49	54	91%
3317153	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PARELHEIROS	0	1	0%
3689247	UBS JARDIM IPORÃ	23	25	92%
4050150	UBS PARELHEIROS	45	47	96%
6018912	UBS JARDIM EMBURA	10	10	100%
6018939	UBS COLONIA	9	9	100%
6066585	CAPS ADULTO III PARELHEIROS	3	4	75%
6332420	UBS BARRAGEM	13	14	93%
6332439	UBS JARDIM DAS FONTES	13	13	100%
6332447	UBS JARDIM SANTA FÉ	17	17	100%
6332463	UBS JARDIM SILVEIRA	6	7	86%
6332471	UBS MARSILAC	5	7	71%
6332498	UBS NOVA AMÉRICA	1	5	20%
6332501	UBS VILA MARCELO	7	10	70%
6332528	UBS VILA ROSCHEL	6	6	100%
6683983	CAPS INFANTO JUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA	4	4	100%
9653988	AMB ESPEC PARELHEIROS	7	7	100%
974730	UPA PARELHEIROS	21	22	95%
5012600	CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS	2	2	100%
6642470	NIR PARELHEIROS	9	10	90%

Das 25 Unidades, 17 atingiram 80% ou mais, e 8 não atingiram 80% das respostas no período de 20 dias; porém devemos levar em consideração que os números absolutos de solicitações/reclamações são muito baixo em algumas Unidades, onde uma solicitação não atendida faz com que haja uma grande variação percentual. Como exemplo podemos citar o caso da UBS Dom Luciano Bergamin que teve 3 eventos e responderam 2 no prazo estabelecido atingindo 67%.

A planilha sinaliza que as Unidades Recanto Campo Belo e UBS Jardim Campinas apresentaram maior número de solicitações/reclamações e não atingiram a meta.

UBS Nova América no relatório constam 5 solicitações e responderam somente 1 no prazo de 20 dias, porém conforme base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidoria em 01/04/2024, a unidade recebeu apenas 1 demanda de ouvidoria no 1º trimestre de 2024 respondida até 20 dias, sendo assim, necessitando de revisão na planilha.

Recebemos 427 demandas no período analisado, das quais 348 foram respondidas em até 20 dias, representando 81,49%.

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

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

A STS Parelheiros recebeu 427 demandas no período

- **Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:**

Foram avaliadas 63 demandas

- **Principais problemas identificados:**

5 demandas devolvidas

2 demandas com resposta incompleta

3 demandas com resposta inadequada

2 demandas concluídas sem convite para reunião CG

3 demandas concluídas fora do prazo

3 demandas concluídas fora do prazo de 20 dias

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

Ação a ser realizada pela STS Parelheiros e Interlocação de Ouvidoria da OS ASF visando cumprimento dos prazos e adequação das respostas

## 10. Plano de ação

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

- Acompanhamento semanal pela Assessoria de Ouvidoria da O.S. Associação Saúde da Família, conforme base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidorias da SMS, por meio de envio de e-mail de alertas para as unidades;
- Orientação junto ao gerente quanto à importância da resposta com urgência para as demandas restituídas ao ponto da unidade, considerando a qualidade da resposta;
- Acompanhamento da equipe de apoio técnico às unidades para levantamento e avaliação das principais dificuldades no monitoramento das demandas;
- Elaboração de plano de ação com o gerente da unidade para melhoria no atendimento às demandas, citamos a UBS Recanto Campo Belo que já apresentou resultado em março de 2024 com queda na quantidade de demandas em atraso;



- Dentre os planos de ação estão a redução de prazo interno para resposta, o que possibilita tempo hábil para conclusão em até 20 dias, caso seja necessário revisão da resposta;
- Alertas para as demandas que irão expirar em dias que não há expediente na unidade;

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Monitoramento das demandas	Falta de devolutiva da equipe no prazo	Planilha de controle	Semanal	Gestão da unidade	Em andamento
Alertas de expiração	Demandas expiram em dias fora do expediente	Concluir antecipadamente	Às sextas-feiras	Assessoria de Ouvidoria	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	Relatórios gerenciais - Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	Carla Alessandra da Silva

## 12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros não conta com ouvidor no território. Todas as tarefas de ouvidoria da STS Parelheiros são feitas pela Ouvidoria da CRS Sul.

## 13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Podemos dizer que esse é um dos maiores desafios para a STS em Parelheiros, pela complexidade e vulnerabilidades do território, destacamos alguns pontos desafiadores:

**Integração e Comunicação:** Articular a integração dos conselhos locais de saúde e ouvidorias com outros segmentos institucionais, ONGs e movimentos populares e afins à saúde, visando garantir infraestruturas logísticas e financeiras adequadas.

**Governança e Serviços:** Utilizar dados de ouvidorias para melhorar a gestão dos serviços públicos, enfrentando desafios como a diminuição da variabilidade, otimização dos custos, aderência aos protocolos clínicos e gestão da rentabilidade.

**Capacitação e Educação:** Investir na capacitação contínua dos profissionais que atuam nas ouvidorias, para que possam lidar com as demandas complexas e variadas da população.

**Acesso e Direitos:** Garantir que as ouvidorias sejam acessíveis e efetivas na defesa dos direitos dos usuários do sistema de saúde, promovendo a cidadania e a democracia.

Esses desafios são fundamentais para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) e para a garantia de um atendimento de qualidade e responsivo às necessidades da população de Parelheiros.

## 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.






CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE

## 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>

