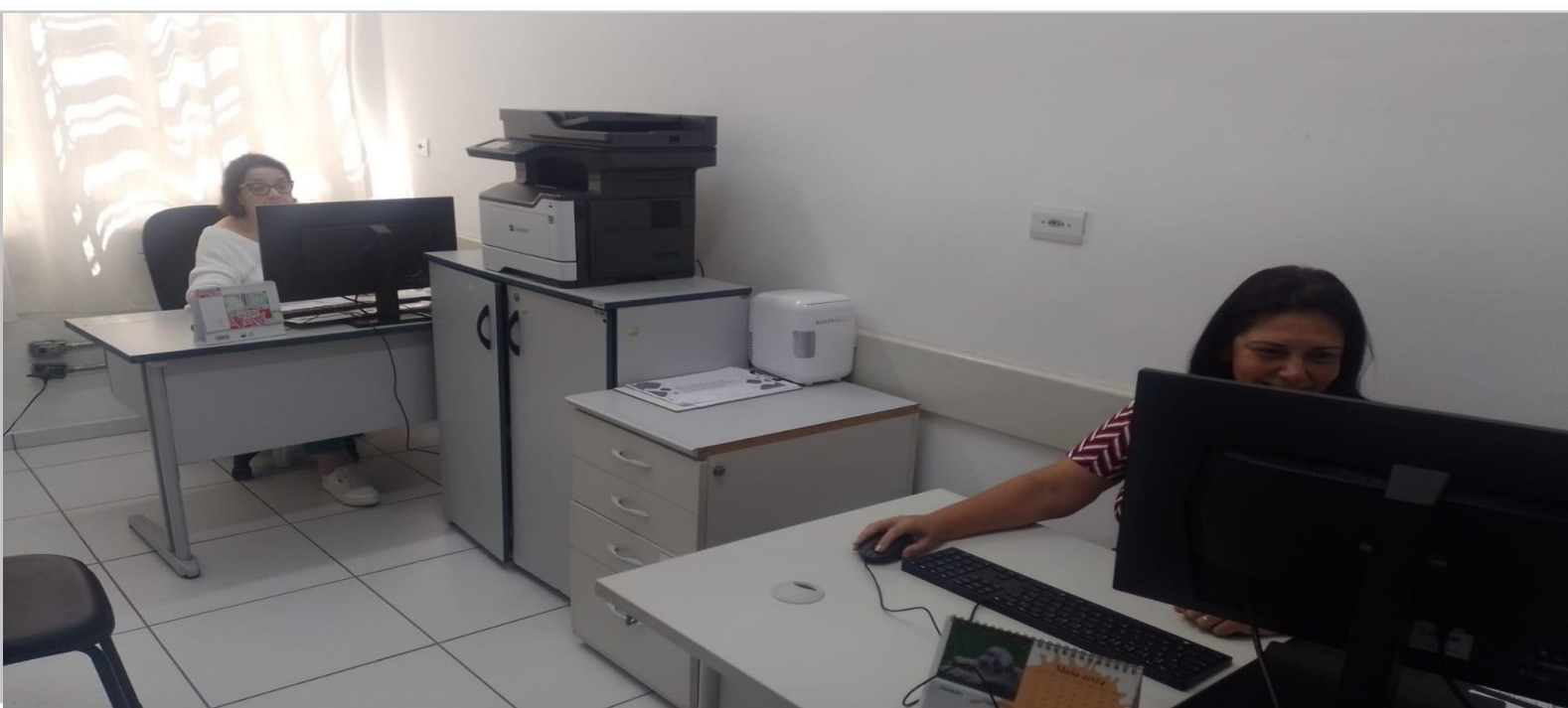


1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

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





**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 Pirituba**

Renata Elisa De Oliveira

**Ouvidores**

Marcia Casamassimo Silva

Jussara Simões Vaz

## **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

1. Panorama Geral do período.....	6
2. Número de manifestações – Série histórica .....	8
3. Meios de atendimento .....	8
4. Classificação das manifestações .....	9
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações .....	9
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações .....	11
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS.....	12
8. Análise de Prazo de Resposta .....	13
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ.....	13
10. Plano de ação.....	15
11. Participação da Ouvidoria em eventos .....	16
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....	17
13. Considerações do gestor sobre o período analisado .....	18
14. Glossário.....	19
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....	20
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....	21

## 1. Panorama Geral do período

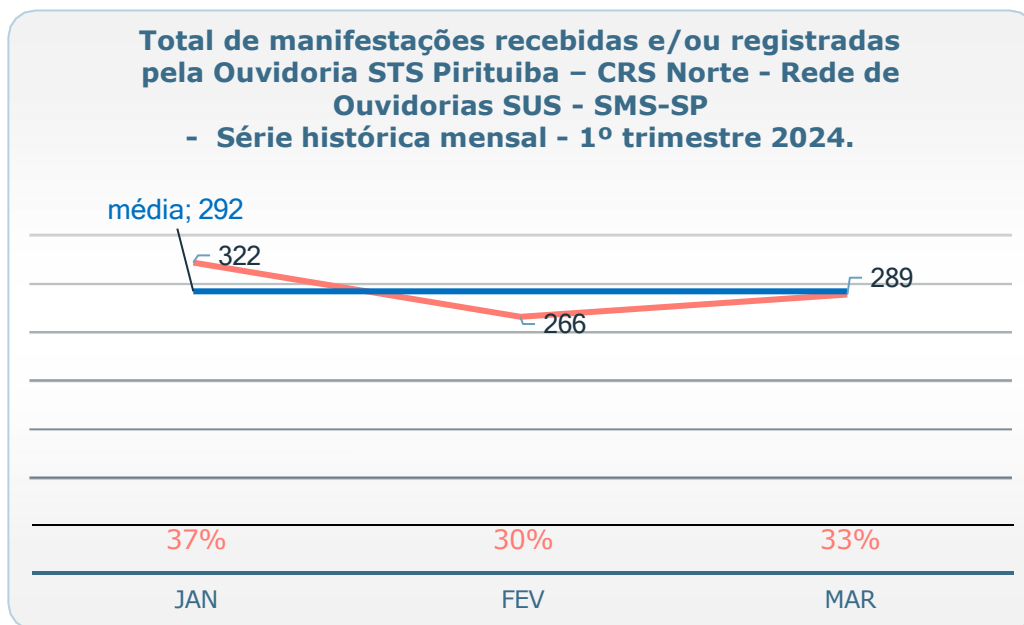
A Supervisão Técnica de Saúde STS de Pirituba, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Norte, é composta pelos serviços:

- 04 AMA/UBS Integrada: AMA/UBS Anhanguera, AMA/UBS Elísio Teixeira Leite, AMA/UBS Jardim Ipanema, AMA/UBS Vila Pereira Barreto.
- 22 Unidades Básicas de Saúde, sendo 6 UBSs Tradicionais: UBS Chácara Inglesa, UBS Vila Mangalot, UBS Vila Zatt, UBS Jardim Ipanema, UBS Anhanguera 1, UBS Pereira Barreto; 1 UBS Indígena: UBS Aldeia Jaraguá- Kwaray Djekupe, UBS Alpes do Jaraguá, UBS Santo Elias, UBS Jardim Cidade, UBS City Jaraguá, UBS Elísio Teixeira Leite, UBS Jardim Rincão, UBS Vila Maggi, UBS Moinho Velho, UBS Vila Pirituba, UBS Interativa, UBS Sem Terra, UBS Pq Maria Domitila. 03 UBS Mista: UBS Domingos Mantelli, UBS Jd Panamericano, UBS União Vila de Taipas.
- 01 Ambulatório de Especialidades: Ambulatório de especialidades Pirituba.
- 01 AMA Especialidades: AMA Especialidades Vila Zatt.
- 02 UPAS: UPA Pirituba e UPA City Jaraguá
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Pirituba.
- 02 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD III Pirituba/Casa Azul, CAPS Adulto III Pirituba Jaraguá.
- 01 Serviço de Assistência Especializada: CTA DST/AIDS Pirituba.
- 01 Núcleo Integrado de Saúde Auditiva: NISA II Pirituba.
- 01 Hospital Municipal: Hospital Municipal José Soares Hungria.
- 01 Equipe PAI: Anhanguera.

- 04 Serviços Residenciais Terapêuticos Categoria II.
- 03 Centro de Convivência: CECCO Pirituba, CECCO Jaraguá e CECCO São Domingos.
- 01 SUVIS Pirituba
- CER III: Centro de Especialidade em Reabilitação
- 01 Centro de Dor Crônica
- 01 APD: Acompanhante de Pessoa com Deficiência
- 01 EMAP
- 02 EMADs Interativa e Pirituba

Na análise de demandas registradas no trimestre JAN a MARÇO/24, observou-se que das 877 manifestações, o número de registros no quesito "SOLICITAÇÃO" foi de 468, com predominância nas queixas de solicitações de **agendamento de consultas de especialidades, cirurgias oncológicas e ortopédicas**, além de exames especializados, que estão contidos em fila de espera do SIGA/ CROSS. Já as demandas classificadas como "RECLAMAÇÃO" com 332, mantiveram-se menores que as solicitações, e destaca-se o assunto Gestão com 281 referentes **à demora no agendamento de consultas médicas e nas especialidades**, enquanto que as demandas classificadas como "ELOGIOS" apresentaram 51 registros neste trimestre.

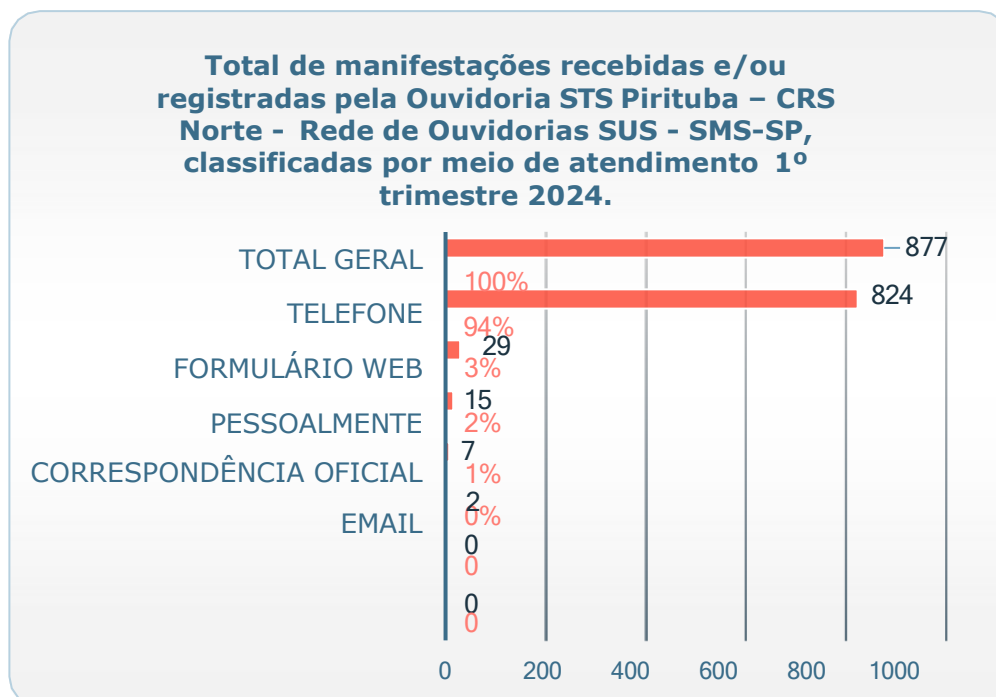
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

Conforme observado no gráfico acima o número de manifestações reduziu, em 4% em março/24 em janeiro/24.

## 3. Meios de atendimento

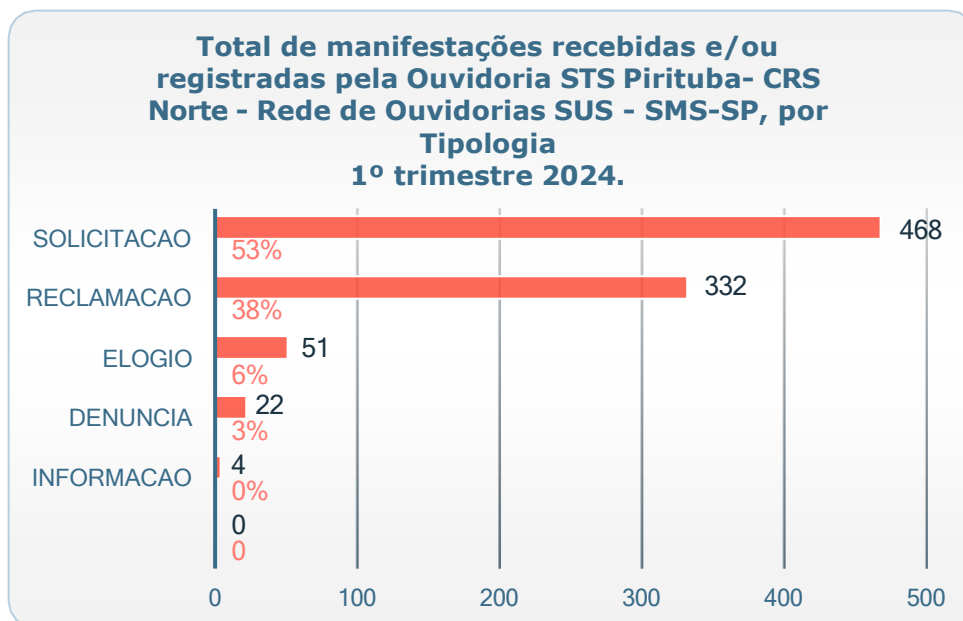


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024



Conforme preconizado na Portaria 166/2021 §1º - a Ouvidoria se constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativo aos serviços prestados pela rede municipal de saúde, sendo sua maior procura via telefone 156.

#### 4. Classificação das manifestações



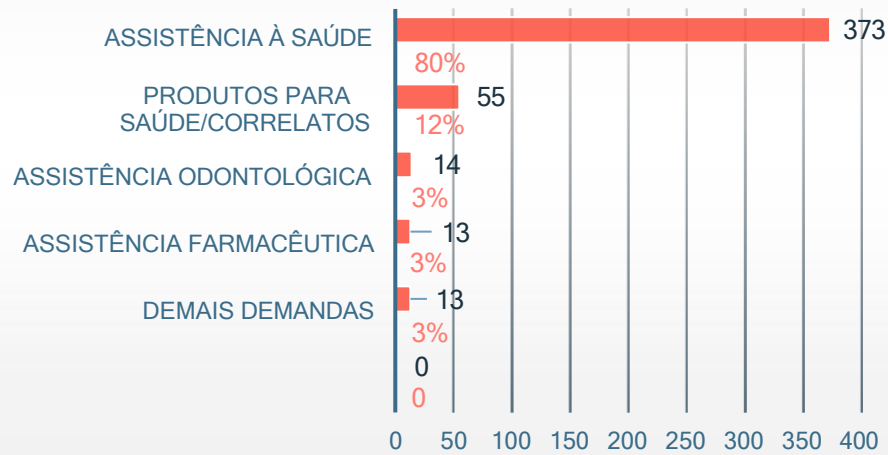
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

O número de solicitações e reclamações está maior em relação às demais tipificações devido às solicitações pendentes em sistema SIGA e CROSS .

#### 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

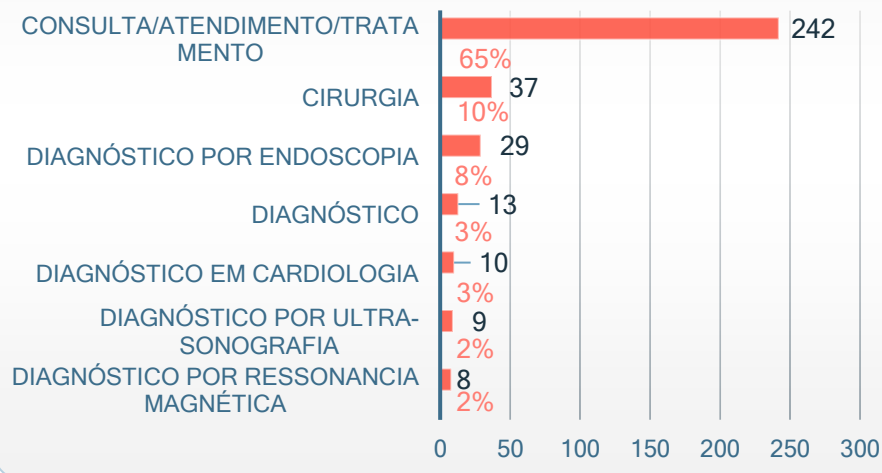
As "**Solicitações**" concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (80%). Neste assunto, 65% são relativas à CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 10% à CIRURGIA, DIAGNÓSTICO 11%, pedidos estes constantes em AGENDA LOCAL, SIGA OU CROSS.

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

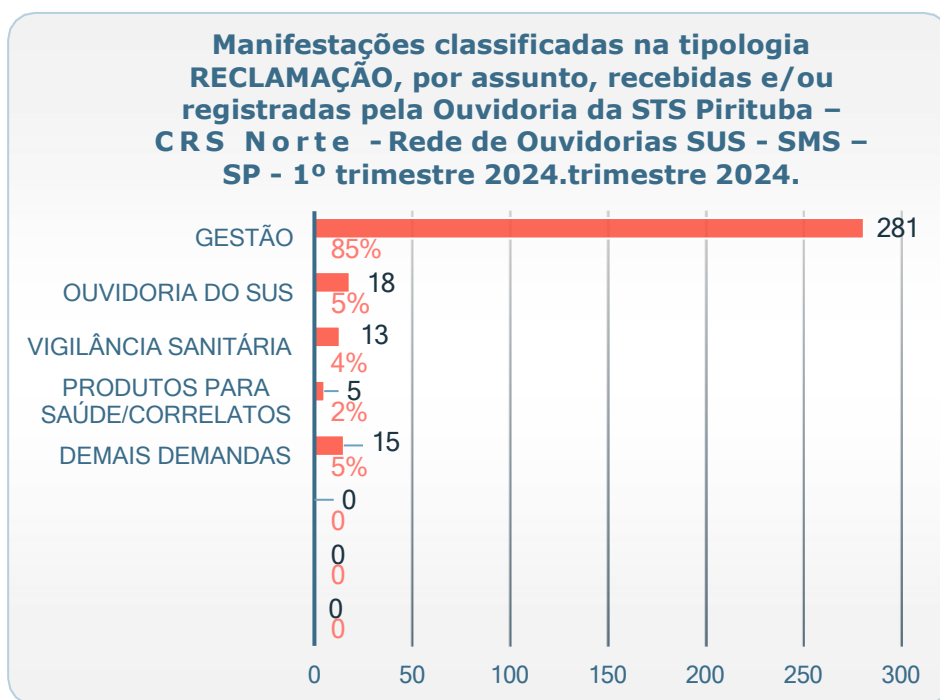


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

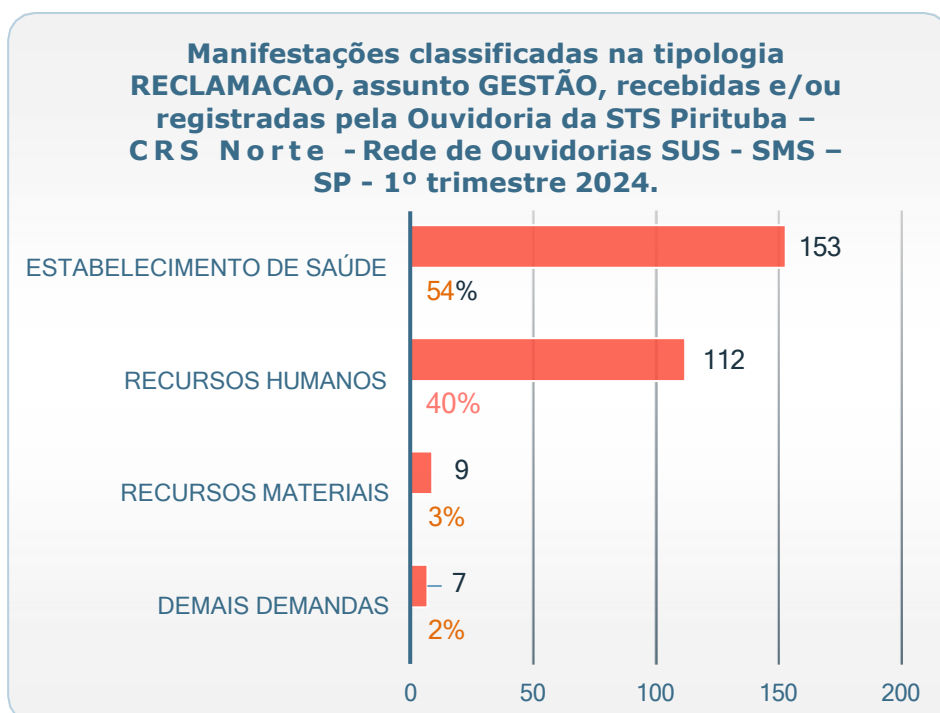
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 332 **Reclamações** registradas no período correspondem a **38% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto **GESTÃO** (85%). Neste assunto, 54% são relativas à “Estabelecimento de Saúde” e 40% a “Recursos Humanos”.



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

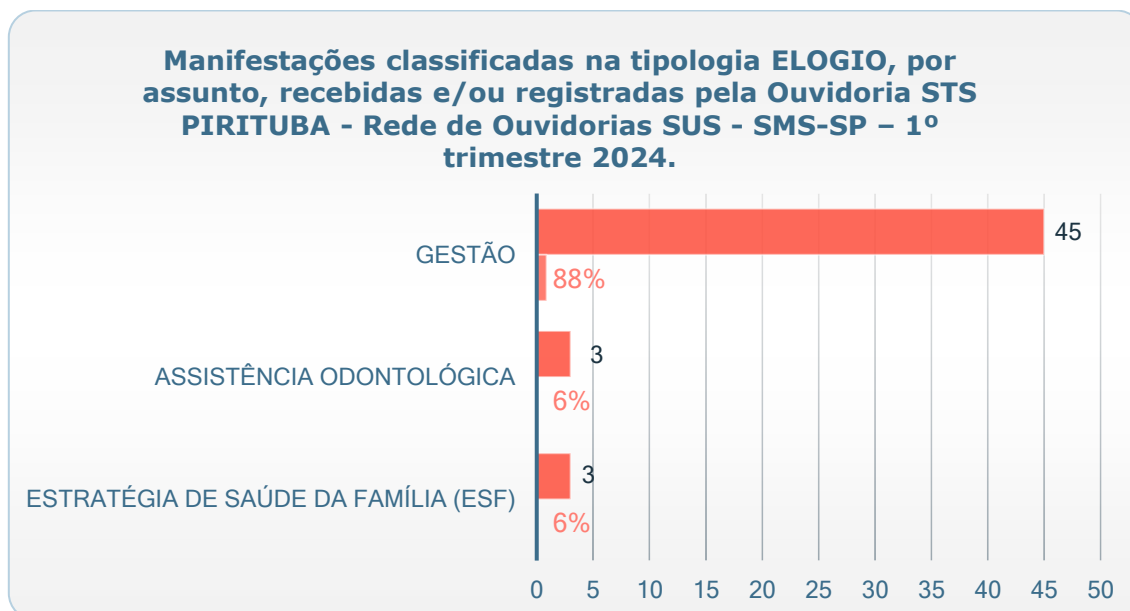


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Na tipologia RECLAMAÇÃO, assunto GESTÃO 54%, subassunto ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, refere-se à dificuldade de acesso/demora no atendimento, falta de vagas em especialidades médicas, conforme SIGA OU CROSS. No assunto RECURSOS HUMANOS 40% é sobre a falta de profissionais e/ou insatisfação com o atendimento.

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

Foram registrados **45 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a 19% **do total de demanda recebidas**. A média mensal foi de 15 Elogios. Desse montante, 88% são referentes ao assunto Gestão, e por meio da iniciativa da Divisão de Ouvidoria do SUS e Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), com a Certificação do “Programa Gente que faz o SUS” estes profissionais tomam conhecimento dos elogios como estímulo no seu atendimento.



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

**8. Análise de Prazo de Resposta**

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2091747	UBS ALPES DO JARAGUÁ	8	8	100%
2774801	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	37	38	97%
2786885	UBS CHÁCARA INGLESA	12	13	92%
2787008	UBS DOMINGOS MANTELLI	19	21	90%
2787024	AMA/UBS INTEGRADA ELISIO TEIXEIRA LEITE	41	49	84%
2787261	UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	30	31	97%
2787660	UBS JARDIM PANAMERICANO	31	32	97%
2788136	UBS MOINHO VELHO	41	43	95%
2788241	AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	49	53	92%
2788667	UBS UNIÃO DAS VILAS DE TAIPAS	22	23	96%
2789027	UBS VILA MAGGI	10	10	100%
2789035	UBS VILA MANGALOT	7	11	64%
2789167	AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	27	27	100%
2789183	UBS VILA PIRITUBA	23	25	92%
2789272	UBS VILA ZATT	28	31	90%
2815524	UVIS PIRITUBA	10	14	71%
3469042	UBS SANTO ELIAS	7	8	88%
3738582	AMA/UBS INTEGRADA CITY JARAGUA	40	40	100%
3738604	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	20	22	91%
4076133	CER PIRITUBA - STS PIRITUBA	14	14	100%
6146341	UPA PIRITUBA	69	71	97%
6391885	AMA ESPEC VILA ZATT	106	106	100%
6670849	AMB ESPEC PIRITUBA	8	11	73%
7097778	UBS JARDIM RINCÃO	36	36	100%
852074	UPA CITY JARAGUA	23	25	92%
9343121	UBS INTERATIVA	18	19	95%
9343148	UBS SEM TERRA (PARQUE NAÇÕES UNIDAS)	34	34	100%
2786508	CAPS ADULTO II PIRITUBA/JARAGUÁ	4	4	100%
2077450	HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA	26	30	87%

Para análise, utilizamos a Planilha de indicadores acima disponibilizada

- Quantidade de demandas recebidas no período;  
No período de Janeiro a Março de 2024, esta Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba recebeu 877 demandas
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias;  
Foram respondidas dentro do prazo de 20 dias 800 demandas.
- Unidades não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias e motivos  
As unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas no prazo de 20 dias foram: UBS VILA MANGALOT E UVIS PIRITUBA.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas  
Para a UBS VILA MANGALOT a Ouvidoria de Pirituba tem realizado monitoramento por meio do sistema Ouvidor SUS e realizado contato com a unidade para informar o prazo de conclusão. Em relação a UVIS de Pirituba, além do monitoramento, ocorreu a devolução de demanda para melhor elucidação das orientações a serem prestadas ao munícipe.
- Principais resultados obtidos  
A Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba teve um número de demandas concluídas em atraso inferior ao ocorrido em anos anteriores.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos  
Com as unidades da Parceira/ SPDM hoje as análises de respostas das unidades envolvidas estão sendo realizadas com maior agilidade e em relação as unidades da DIRETA houve um maior controle por esta Ouvidoria, com cobrança junto aos gerentes.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período; 851 demandas até 02/01/2024 a 28/03/2024
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período; IDEM

- Principais problemas identificados;

Identificamos que muitas manifestações estão com dados errados no `ESTABELECIMENTO DE SAÚDE`, sendo na maioria por erro de informação do próprio munícipe e em algumas manifestações direcionamento errado, já que há estabelecimentos com nomes parecidos: UBS MOINHO VELHO I ou II, UBS ANHANGUERA ou Parque Anhanguera, mais de um estabelecimento no mesmo endereço: Hospital / Upa e Ambulatório de Especialidades.

- Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):  
Dentro da governabilidade da Ouvidoria talvez confirmar endereço do cidadão no BUSCA SAÚDE para melhor visualização da possível área de abrangência do mesmo.

## **10. Plano de ação**

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

Diante do já apurado anteriormente, esta Supervisão entende que devemos continuar realizando levantamento semanal junto ao sistema Ouvidor SUS das demandas com prazo a expirar e sinalizando as referidas unidades, para conclusão ou pedido de prorrogação de prazo.



## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

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

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

Analisando o 1º trimestre de 2024, o registro de Solicitação superou o número de demandas classificadas como Reclamação. Com relação à Assistência à Saúde, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado a solicitações contidas no subassunto de Agenda Regulada, onde e em sua grande maioria, são referentes a manifestações sobre o longo período aguardando em lista de espera. De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades mencionadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento.

Com relação à Reclamação, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: "Gestão", que na sua maioria são direcionadas a Recursos Humanos e a Estabelecimento de Saúde. Dentre Recursos Humanos, com insatisfação com os profissionais de saúde, sendo que as tratativas são em sua maioria realizadas pela Gerência das respectivas Unidades, para avaliação e conduta, sempre que o caso assim exigir.

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

Torna-se imprescindível reforçar que a melhoria nos processos de trabalho e o resgate do desenvolvimento e aprimoramento das competências dos colaboradores com constante educação permanente, o que refletirá em melhoria no processo gerencial e conseqüentemente na qualidade de atendimento ao usuário. O início da vigência do indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão, a ênfase na divulgação dos canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS por meio de campanha institucional, a gravação de aula para os ingressantes na rede básica com a temática de Ouvidoria e seu papel de participação social, têm permitido o foco de fortalecimento do trabalho em Rede, reunindo todas as unidades de ouvidorias. O recebimento do relatório de avaliação externa do processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil, com avaliação bastante positiva sobre os processos de trabalho da Divisão de Ouvidoria enquanto instância gestora da Rede de Ouvidorias, nos aproxima da perspectiva de certificação inédita na área, no sentido de tornar seus dados mais transparentes e acessíveis, a fim de torná-los mais úteis enquanto ferramenta de gestão.

## 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>

