

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS





**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 de São Mateus**

Patricia Araújo Querubim Ritt

**Equipe de Ouvidoria**

Kátia Cosso de Oliveira

Roberta Gonçalves Borges

## **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>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>12</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>15</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>18</b>
<b>14.</b>	<b>Glossário.....</b>	<b>19</b>
<b>15.</b>	<b>Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>20</b>
<b>16.</b>	<b>Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS .....</b>	<b>21</b>

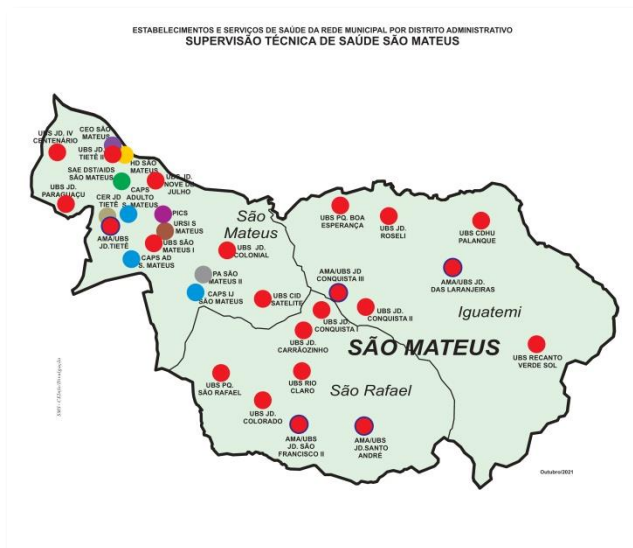
## 1. Panorama Geral do período

Com a segunda maior população da Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste, com 415.513 habitantes, a Supervisão Técnica de Saúde STS de São Mateus teve uma média mensal de 309 demandas de ouvidorias no primeiro trimestre de 2024, em um cenário onde houve o aumento expressivo de casos de dengue e o contínuo acompanhamento dos casos de COVID, além de todas as atividades habituais das unidades dentro das linhas de atuação. Temos em nosso território algumas unidades em acompanhamento para acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação).

A Supervisão de Saúde de São Mateus, onde a Ouvidoria atua está dividida em três distritos administrativos (D.A.) Iguatemi, São Rafael e São Mateus. Faz divisa com as Supervisões de Itaquera, Cidade Tiradentes, Mooca / Aricanduva e Sapopemba / Vila Prudente, além das cidades de Mauá e Santo André.

Possuímos parceria por meio do Contrato de Gestão com a Fundação do ABC e Convênio com a Organização Social (OS) Padre Moreira.

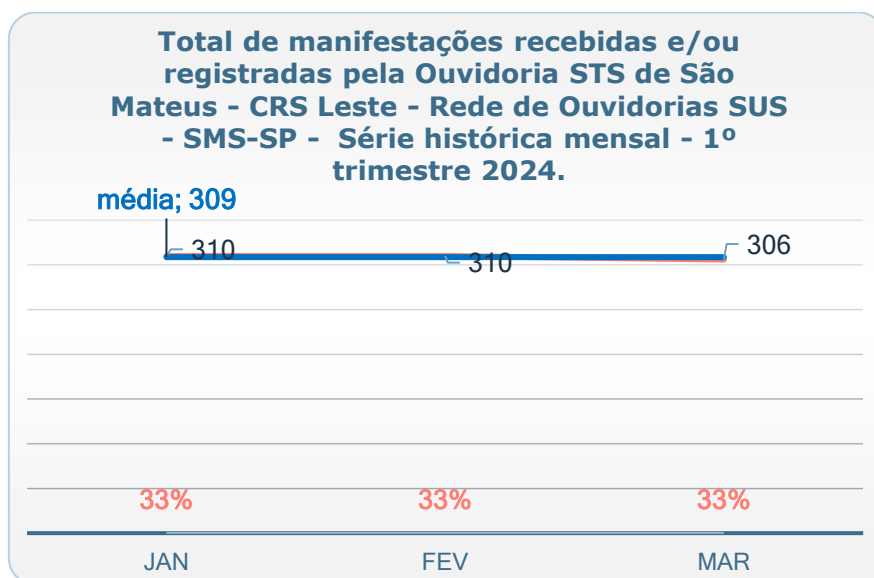
O serviço está organizado em: 17 Unidades Básicas de Saúde; 5 AMA/UBS Integrada; 1 PA (Pronto Atendimento); 1 Hospital Dia



Estabelecimentos e serviços de saúde da Rede municipal por distrito administrativo – STS São Mateus

Rede Hora Certa São Mateus; 1 CEO (Centro especializado em Odontologia); 1 CER II (Centro Especializado de Reabilitação); 2 CAPS III (Centro de Atenção Psicossocial): CAPS Adulto e CAPS Álcool e Drogas e 1 CAPS II Infante Juvenil, 1 SAE DST / AIDS, 1 URSI (Unidade de Referência de Saúde do Idoso), 2 equipes PAI, 1 CRPICS (Centro de Referencias de Praticas Integrativas e 1 SAD (Serviço de Atendimento Domiciliar) e 1 UVIS. Também temos duas unidades sendo construídas e uma UPA aprovada aguardando os tramites para o início de construção.

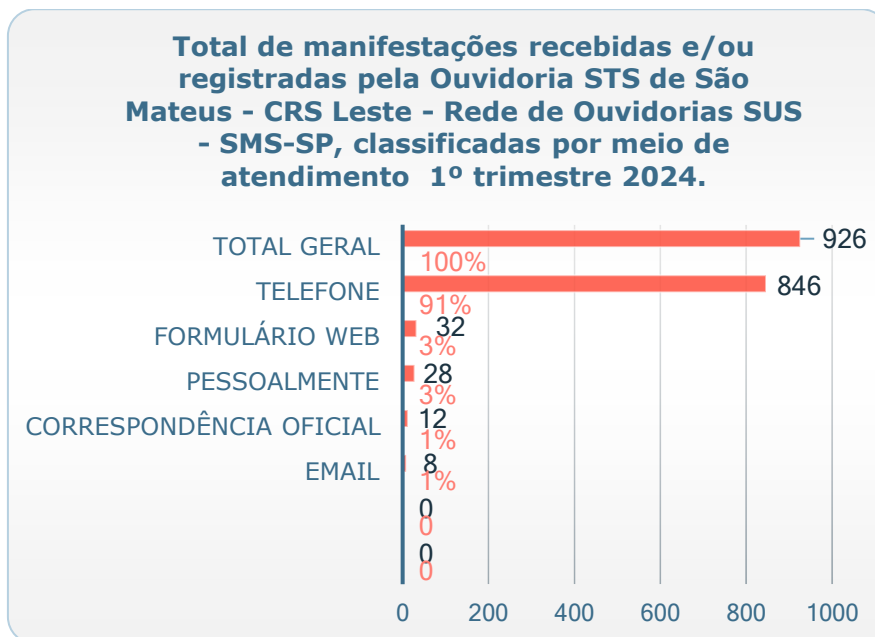
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

Em observação ao gráfico referente à série histórica mensal do primeiro trimestre de 2024, temos uma média de 309 manifestações e que podemos verificar que houve uma pequena queda no número de demandas na região da Ouvidoria de São Mateus no mês de março, apesar de não impactar na proporcionalidade, vemos uma estabilidade na quantidade de manifestações.

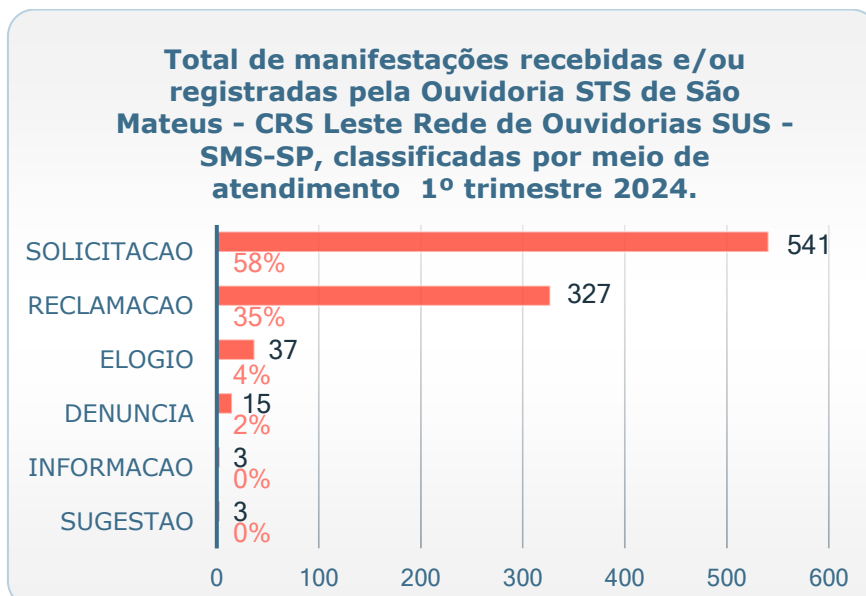
### 3. Meios de atendimento



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

Considerando os meios de atendimento que foram utilizados para registrar as demandas referentes à região de São Mateus, das 926 manifestações, 846 foram realizadas por meio do telefone da Central 156 totalizando, 91% dos atendimentos, 32 foram registrados por meio do Formulário WEB representando 3%, bem como as demandas registradas pessoalmente que foram 28, e outros meios (correspondência oficial e e-mail) que representaram apenas 1% cada do total.

### 4. Classificação das manifestações



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

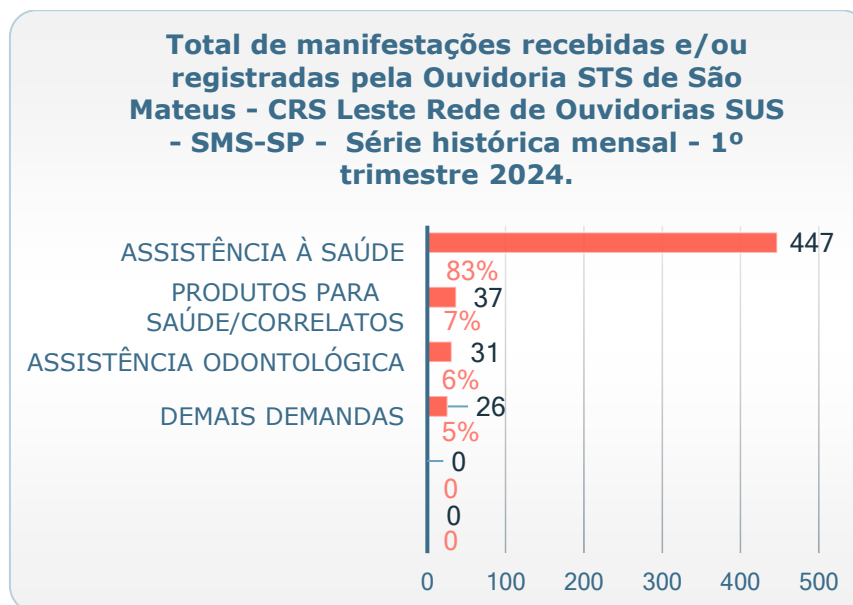


Observamos que das manifestações registradas no primeiro trimestre de 2024, as solicitações são a maioria totalizando 541, impactando 58% do total registrado/recebido pela Ouvidoria da STS São Mateus. As reclamações vêm em segundo lugar, totalizando 327, representando 35%. Em terceiro lugar estão os 37 elogios, que representam 4%, seguidos pelas denúncias que foram 15, em sua maioria, dirigem-se à Vigilância em Saúde, sendo apenas 2% das demandas.

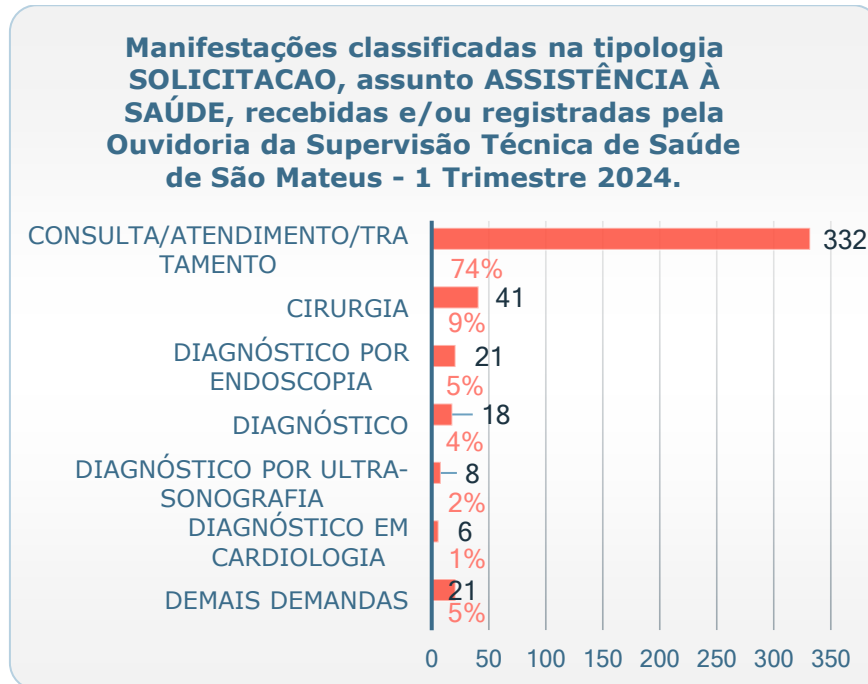
## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 571 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 58 % do total.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%). Neste assunto, 74% são relativas à Consulta / Atendimento / Tratamento e 9% a Cirurgias.



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



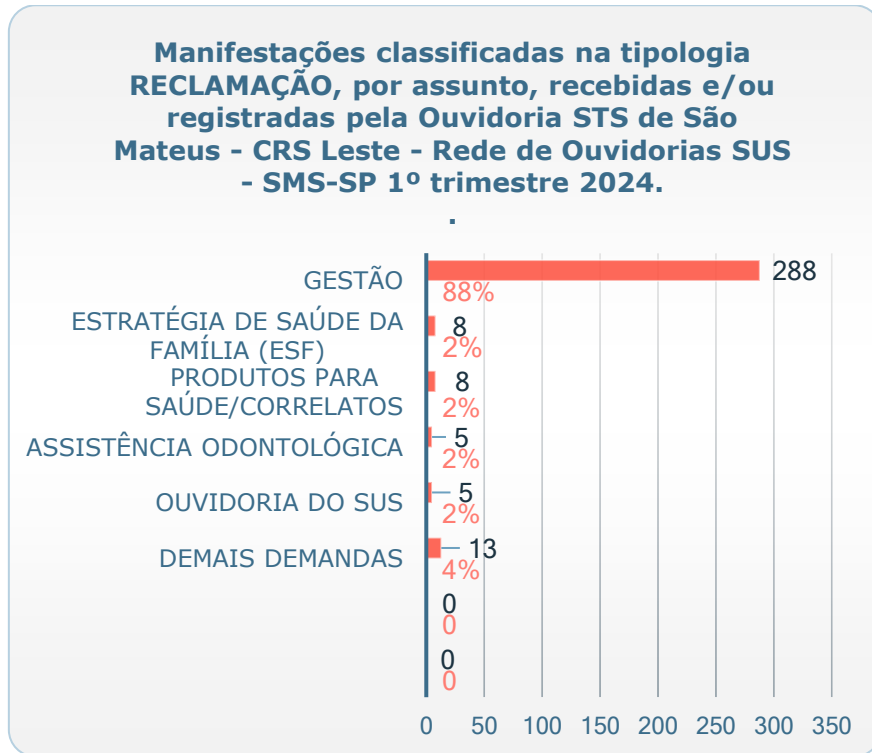
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Analisando a tipificação das solicitações registradas de Assistência em Saúde, a de maior destaque sobre consultas/atendimento/tratamento é a que corresponde a 74% do total, em seguida vem a cirurgia com 41 representando 9%, diagnóstico por endoscopia 21 (5%), diagnóstico 18 (4%), diagnóstico por ultrassonografia 8 (2%), diagnóstico em cardiologia (6%) e demais demandas (5%).

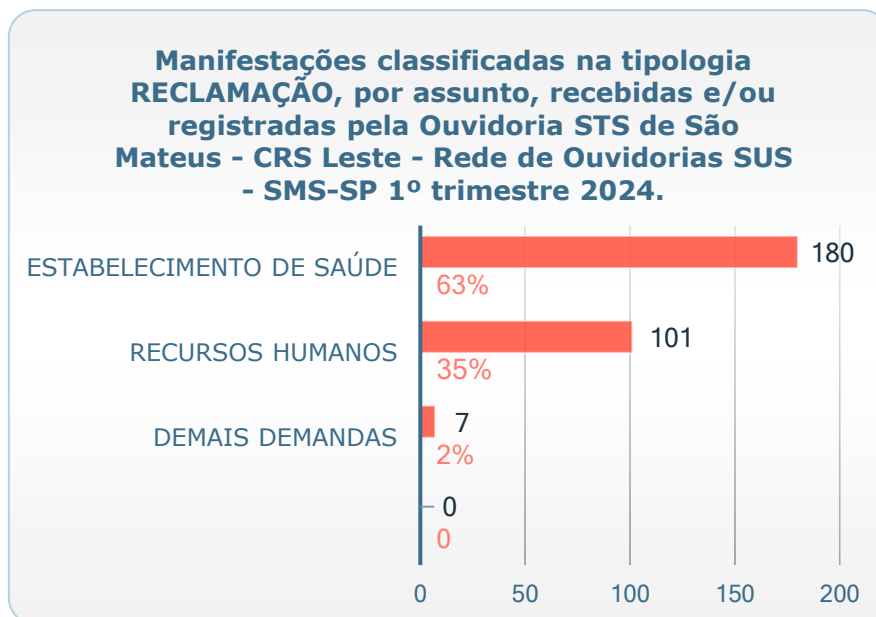
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 327 Reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

As reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%). Neste assunto, 63% são relativas a Estabelecimentos de Saúde e 35% a Recursos Humanos.



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

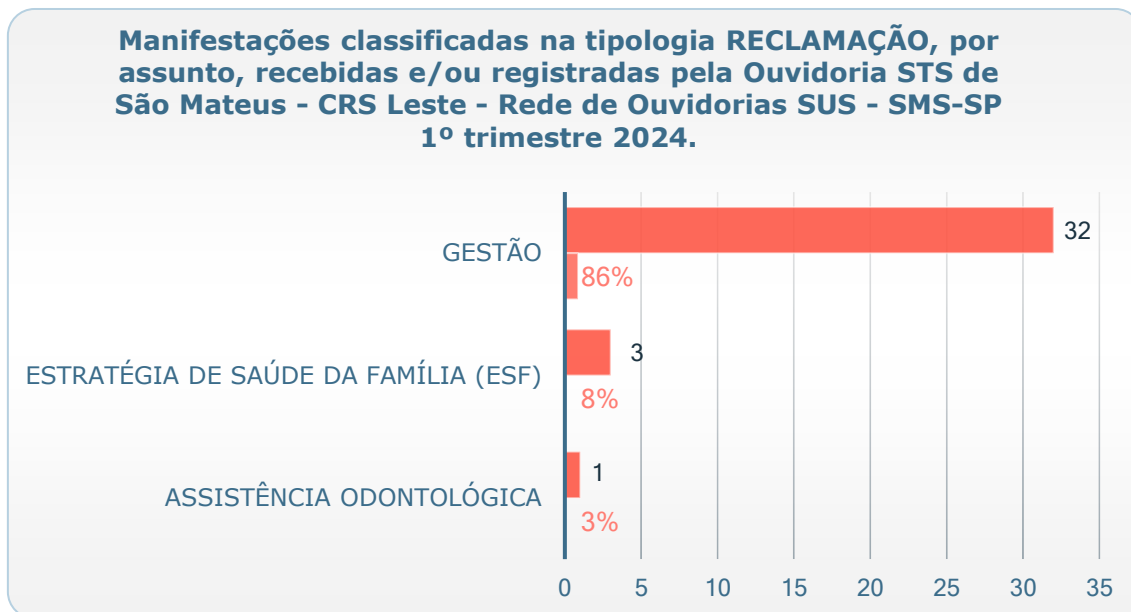


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Analisando a tipificação das reclamações, das 288 registradas, 180 (63%) são a respeito dos estabelecimentos de saúde, 101 (35%) são a respeito de recursos humanos, e as 7 demais demandas representam 2%.

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

Foram registrados 37 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 4% do total. A média mensal foi de 12,3 elogios. Desse montante, 32% são referentes ao assunto Gestão.



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

Os Elogios, dentro da classificação das demandas no território de São Mateus é o terceiro na quantidade geral de manifestações registradas, indicando um aumento no nível de satisfação no atendimento das unidades.

A fim de utilizar esse dado para valorização do profissional trabalhador do SUS, foi criado em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas COGEP – SMS e Divisão de Ouvidoria do SUS o **Selo Gente que faz o SUS**.

## 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 São Mateus - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027011	UBS JARDIM CARRÃOZINHO	16	16	100%
2027038	UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	54	72	75%
2027046	UBS JARDIM PARAGUAÇU - DR. GONÇALO FELICIANO ALVES	31	31	100%
2069059	CAPS INFANTOJUVENIL II SÃO MATEUS	11	11	100%
2069148	CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	6	8	75%
2075423	PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	39	40	98%
2752298	UBS JARDIM TIETE II	26	28	93%
2786931	UBS JARDIM DA CONQUISTA I	18	18	100%
2787296	UBS JARDIM COLONIAL	3	27	11%
2787342	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	47	48	98%
2787482	UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	32	37	86%
2787741	UBS JARDIM ROSELI	68	77	88%
2787873	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	38	50	76%
2787881	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TIETE I - OSCAR PEREIRA DA SILVA	19	23	83%
2788152	UBS JARDIM NOVE DE JULHO	10	12	83%
2788276	UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	27	28	96%
2788489	UBS RECANTO VERDE SOL	7	35	20%
2788527	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SAO FRANCISCO II	20	20	100%
2788535	UBS SÃO MATEUS I	49	61	80%
3025012	CAPS AD III SÃO MATEUS	0	1	0%
3094197	UVIS SÃO MATEUS	2	5	40%
3219771	UBS JARDIM DA CONQUISTA II	26	26	100%
3219887	UBS CDHU PALANQUE	8	17	47%
3335380	SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MATEUS	1	1	100%
3738647	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DA CONQUISTA III	34	34	100%
4049853	UBS PARQUE SÃO RAFAEL - DRA. ORA ROSEN	28	31	90%
4050037	UBS JARDIM COLORADO - DR. JOSÉ PIRES	18	19	95%
4050061	UBS RIO CLARO	10	27	37%
6391869	HOSPITAL DIA - SÃO MATEUS DR HENRIQUE C GONCALVES	158	171	92%
7393822	CER II JARDIM TIETE	8	17	47%
7979355	CEO II SÃO MATEUS	3	4	75%
3219798	CTA DST/AIDS SÃO MATEUS	1	1	100%
7889844	SAD SAO MATEUS	1	1	100%
9070982	URSI SÃO MATEUS	1	1	100%

Considerando-se que foram registradas 926 demandas no primeiro trimestre de 2024, sendo que a tabela acima diz respeito a 868 manifestações referentes à soma das reclamações mais as solicitações, apenas 32% dos 34 órgãos que fazem parte da STS de São Mateus responderam as demandas com prazo maior que 20 dias. Podemos destacar dentre os motivos no atraso da resposta das demandas:

- Dificuldade de fazer o acolhimento ao munícipe.
- Alta complexidade da demanda (nos casos, principalmente dos CAPS, onde o atendimento normalmente é multiprofissional)
- Sobrecarga por conta dos processos de acreditação da ONA.
- Alteração nos recursos humanos das unidades (movimentação de servidores, alteração de gerentes).

Identificados os motivos, foram feitas conversas individuais pela ouvidoria e pelos assessores da supervisão junto aos gerentes para melhorar o fluxo de atendimento das demandas.

Foi indicado junto às unidades a delegação de alguns dos passos para o atendimento da demanda.

Foram planejadas também reuniões em grupo para esclarecimentos das dúvidas e acompanhamento de algumas das demandas de maior complexidade.

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

Dentre as demandas registradas no PAQ, podemos dizer que a maioria das demandas que não cumprem o prazo tem sido classificada com respostas incompletas, normalmente ocasionadas pela dificuldade de contato, ou de seja, de acolhimento e falta de informações como dados das reuniões do Conselho Gestor.

Revisamos as respostas e indicamos nas conversas com os gerentes a importância das coletas das informações por meio do acolhimento para que, em questões posteriores, não venham acontecer e que a ouvidoria seja utilizada como ferramenta de gestão, identificando as falhas.

## **10. Plano de ação**

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

Reuniões para que sejam esclarecidas as dúvidas e sensibilização quanto à importância do acolhimento e respeito ao prazo de atendimento de 20 dias.

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
Reuniões	Alinhar o fluxo	Oficinas	A determinar	Ouvidoria	A iniciar
					Escolher um item.
					Escolher um item.



## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/03/2024	Curso Mediação de Conflitos	Aprimoramento	Kátia Cosso de Oliveira
28/03/2024	GT de Ouvidoria	Alinhamento de Fluxos	Kátia Cosso de Oliveira



Curso de Mediação de Conflitos



GT de Ouvidorias

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

Em análise ao conteúdo deste documento, e levando-se em conta o aumento de demanda de ouvidoria na saúde na cidade no geral, evoluímos muito no cumprimento dos prazos, e na mediação de conflitos que ocasionaram as demandas, fazendo reuniões com os gerentes, com os interlocutores e com os munícipes para os esclarecimentos necessários e a sensibilização de todos para a melhoria dos atendimentos do SUS.

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

De acordo com os dados apresentados, a STS São Mateus tem apresentado demanda estável no quantitativo das manifestações no período. O prazo de resposta melhorou, acreditamos que é fruto do trabalho realizado pela interlocução com os parceiros do território, gerentes, unidades e usuários. Seguiremos monitorando e qualificando o processo a fim de melhorá-lo sempre.

**Supervisora Patrícia Araújo Querubim Ritt**

## 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>

