

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

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





**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 Miguel Paulista****Equipe de Ouvidoria**

Renato de Oliveira Souza

Daniela Furlan

## **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**  
**Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

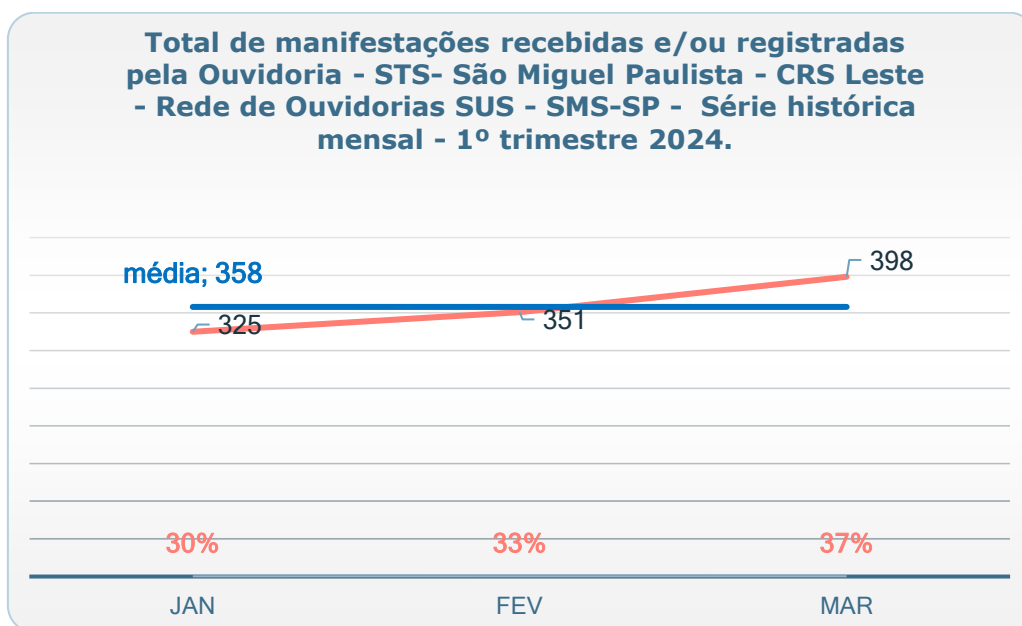
### Sumário

<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>7</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>8</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>9</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>10</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>16</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>17</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>18</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>19</b>

## 1. Panorama Geral do período

Esse relatório tem por objetivo a análise do total de manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2024 pela Supervisão de Saúde de São Miguel Paulista, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste.

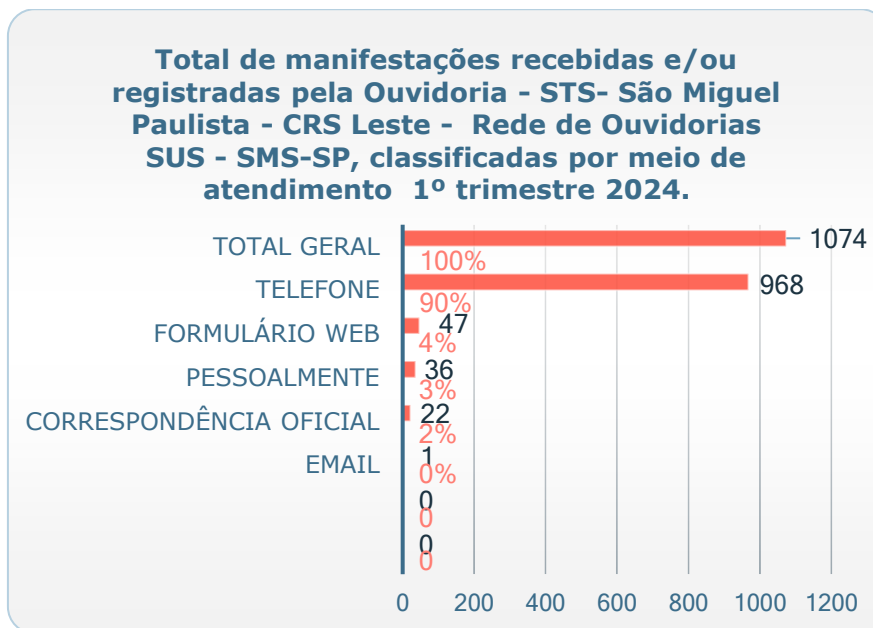
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

O gráfico acima demonstra um discreto aumento nas demandas registradas durante o período analisado.

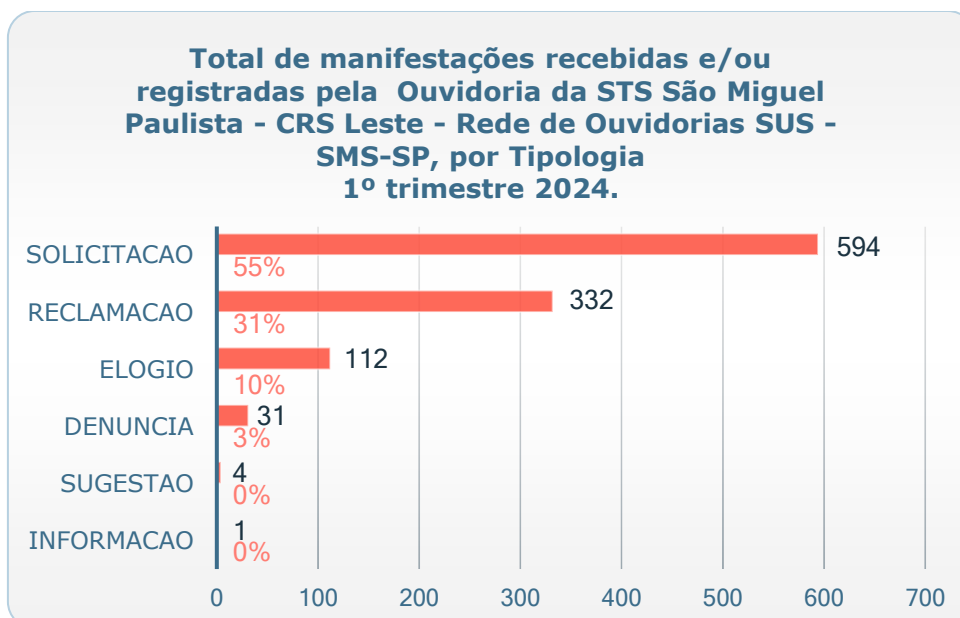
### 3. Meios de atendimento



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

Observando o total geral de manifestações apurado no período, concluímos que o meio de atendimento escolhido pela população local como preferencial é, sem dúvidas, via telefone.

### 4. Classificação das manifestações



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

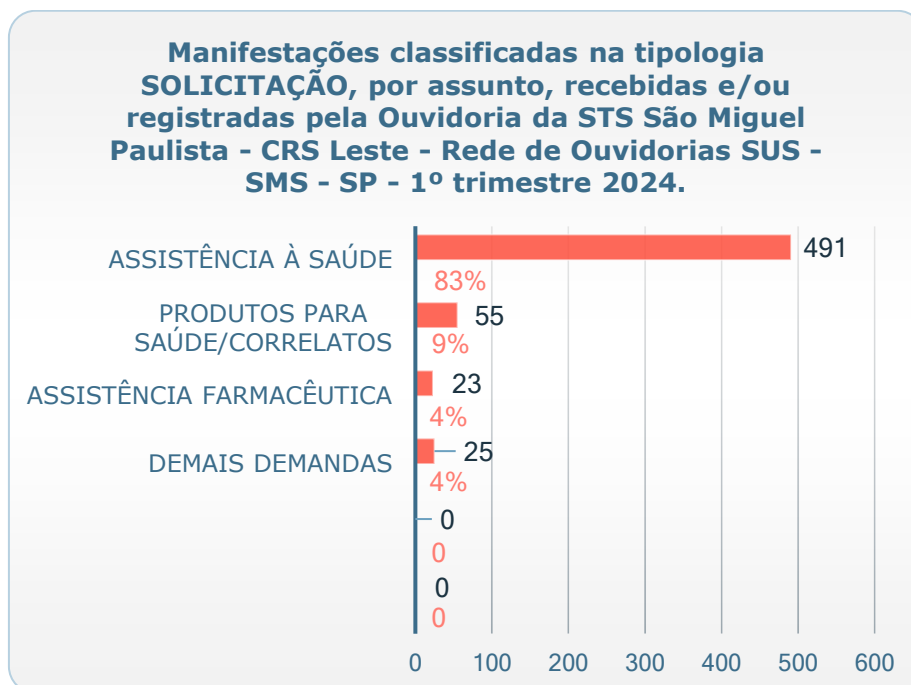
Em análise ao relatório do primeiro trimestre, evidenciamos **594 solicitações**, em destaque a assistência à saúde. Seguido de **332 reclamações**, relacionadas à gestão de uma maneira geral.

É possível observar um considerável número de **Elogios (112)**.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

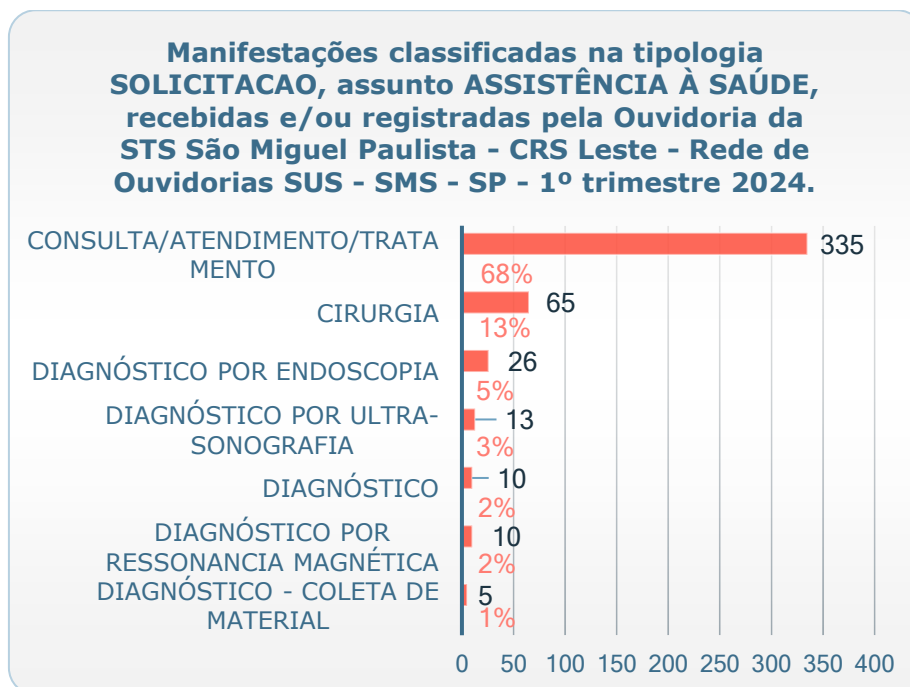
As **594 solicitações** registradas no **primeiro trimestre de 2024** correspondem a **55 % do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto assistência à saúde, totalizando **491 demandas registradas (83%)**. Neste assunto, **68% são relativas à consulta/atendimento/tratamento e 13% à cirurgia**.



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





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

Sobre as solicitações referente à Assistência à Saúde, podemos afirmar que **68% (335) das solicitações**, referem-se a consultas/atendimento/tratamento.

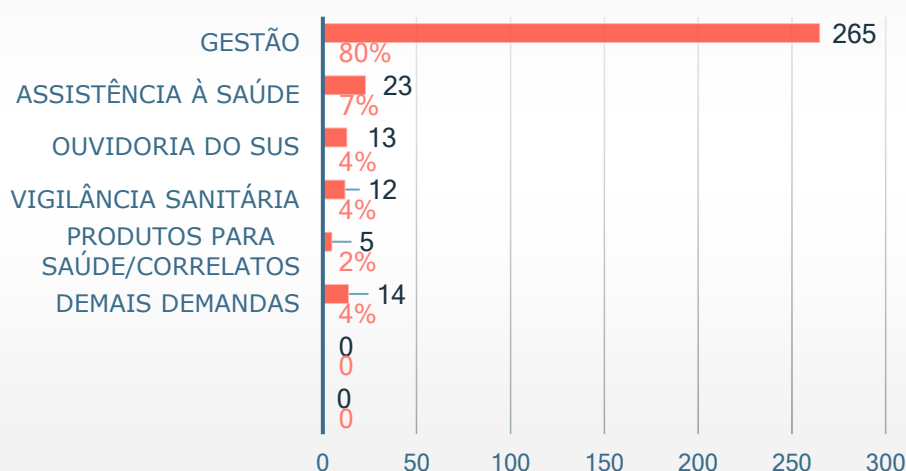
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **332 Reclamações** registradas no período correspondem a **31% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto gestão (**80%**).

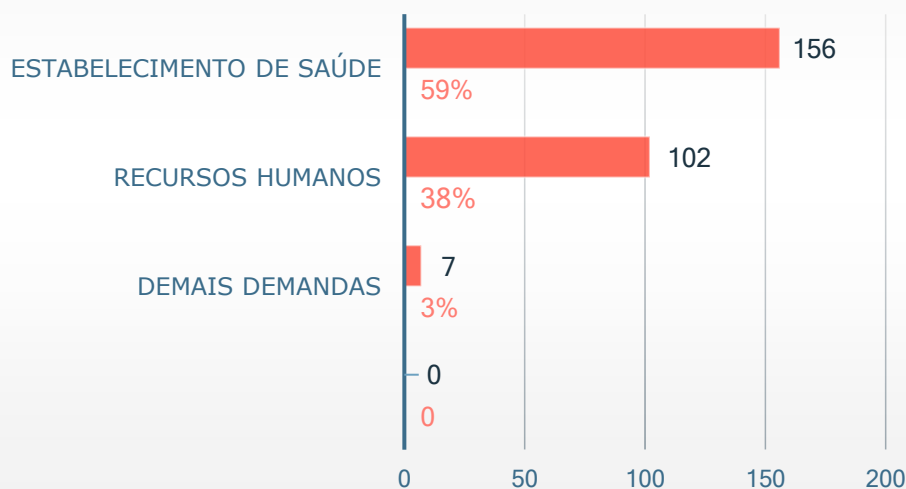
Neste assunto, **7%** são relativas à assistência à saúde e **4%** à vigilância sanitária.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMAÇÃO, por assunto, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista - CRS Leste - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP - 1º trimestre 2024.**



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

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista - CRS Leste - Rede de Ouvidorias SUS - SMS - SP - 1º trimestre 2024.**

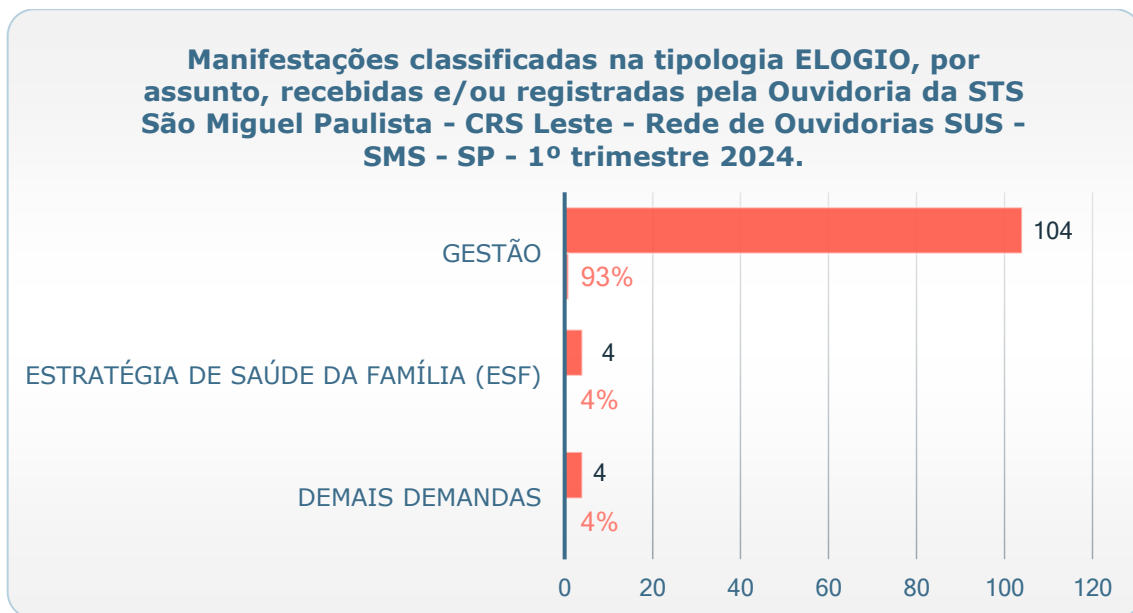


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/202

As reclamações concentradas no assunto gestão/estabelecimento de saúde, totalizam **156 demandas registradas (59%)**.

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

Foram registrados **112 elogios** no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a **10% do total**. A média mensal foi de **37 elogios**. Desse montante, a maioria (93%) refere-se ao assunto gestão.



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

## 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 Miguel Paulista - 1º trimestre 2024

CNES	Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
2027429	UVIS SÃO MIGUEL	1	13	8%
2046962	UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES	27	30	90%
2062658	UBS JARDIM MAIA	47	48	98%
2075016	UBS VILA PROGRESSO	37	37	100%
2091798	AMA/UBS INTEGRADA SITIO DA CASA PINTADA	32	32	100%
2751976	HOSPITAL DIA - SÃO MIGUEL DR TITO LOPES DA SILVA	340	342	99%
2752018	CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL	6	6	100%
2786915	UBS CIDADE NOVA SÃO MIGUEL	28	28	100%
2787334	UBS JARDIM DAS CAMÉLIAS	19	19	100%
2787733	UBS VILA ITAIM	16	16	100%
2788209	UBS PAULO FELDMAN - NITRO OPERÁRIA	21	22	95%
2788608	UBS SANTA INÊS	21	26	81%
2788659	UBS DR. THÉRSIO VENTURA	28	28	100%
2789000	UBS VILA JACUÍ	1	26	4%
2819856	UBS UNIÃO VILA NOVA II - ADÃO MANOEL DA SILVA	28	28	100%
3335399	SUPERVISAÇÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MIGUEL PAULISTA	3	4	75%
3446875	COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE	10	11	91%
4049934	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM HELENA	74	75	99%
6283616	AMA/UBS INTEGRADA PARQUE PAULISTANO	33	36	92%
6873286	UBS JARDIM LAPENNA	5	5	100%
9459065	UBS TRÊS PONTES	9	9	100%
9632387	UBS JARDIM SÃO CARLOS	21	22	95%
9736700	UPA TITO LOPES	49	49	100%
9004130	OSS FUNDACAO DO ABC	4	5	80%
7975473	CEO II SÃO MIGUEL	2	2	100%

- Durante o período, foram recebidas **893 demandas, entre solicitações e reclamações**. Desse total, **834 foram respondidas em até 20 dias**.
- Apenas 03 unidades não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias por motivos diversos (AUMENTO DO FLUXO DE ATENDIMENTO, TROCA DE EQUIPE, ETC)
- As ações realizadas para melhorar o prazo na resposta das demandas consistem em orientar e apoiar a equipe de ouvidoria das unidades.
- Quase 100% das demandas respondidas em até 20 dias é um ponto positivo a ser considerado.

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

- Fora registradas 962 ouvidorias no **Programa no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **90% do total**.
- Sendo avaliadas 919 ouvidorias no primeiro trimestre de 2024, representando 99% de ouvidorias avaliadas no período.
- Aumento das demandas de COVID-19 e Dengue o que acaba impactando nas filas e demora de atendimento, o que gera mais demandas de Ouvidoria.

## **10. Plano de ação**

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

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
<p>Número de manifestações classificadas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfações;</li> <li>• estabelecimento de saúde</li> </ul>	<p>Alinhamento sobre o atendimento ao usuário; sobre o atendimento telefônico que todo serviço de saúde deve criar estratégias para receber e resolver as demandas por telefone.</p>	<p>Será realizado reunião estratégica entre todas as áreas da Coordenação da APS para elaboração de Diretrizes e manual instrutivo e instrumento que servirá como registro mensal da realidade do serviço de saúde. Será enviado por e-mail apresentação em Power point determinando princípios básicos para um bom atendimento e instrumento de momento pedagógico a ser aplicado para todos.</p>	<p>A partir do 3º trimestre/2024</p>	<p>Coordenação da APS Santa Marcelina.</p>	<p>A iniciar</p>
<p>Número elevado de manifestações que versam sobre ACESSO, classificadas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Médico</li> <li>• Solicitações em especialidades</li> </ul>	<p>Frente à demanda por falta de médico, está sendo intensificado nos diversos canais das redes sociais a divulgação de vagas, bem como, foi realizado ação de valorização do profissional médico como estratégia de criar vínculo e atrair novos profissionais.</p>	<p>Será realizado reunião estratégica entre todas as áreas da Coordenação da APS para elaboração de Diretrizes e manual instrutivo e instrumento que servirá como registro mensal da realidade do serviço de saúde.</p>	<p>A partir do 4º trimestre/2024</p>	<p>Coordenação da APS Santa Marcelina.</p>	<p>A iniciar</p>

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/02/2024	Curso Mediação de Conflitos – Turma1	Aprender conceitos básicos sobre conflito, mediação, negociação e gestão de conflitos que podem ser usados em várias áreas de trabalho, inclusive em Ouvidoria.	Renato de Oliveira Souza
18/03/2024	Curso Mediação de Conflitos – Turma 2	Aprender conceitos básicos sobre conflito, mediação, negociação e gestão de conflitos que podem ser usados em várias áreas de trabalho, inclusive em Ouvidoria.	Daniela Furlan



1ª Turma do Curso de Mediação de Conflitos

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

A análise do referido período propicia ampliar o olhar para questões complexas e sistêmicas, que traduzem a necessidade de rever fluxos e avaliar periodicamente as estratégias dos processos assistenciais implantados nos serviços de saúde do nosso território. Além de contribuir para melhora da qualidade da assistência prestada.

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

Esta Supervisão Técnica de Saúde continuará monitorando os planos de ações propostos, suas aplicabilidades e eficácia, bem como realizar avaliação periódica de questões pontuais relacionadas à revisão de fluxos e processos assistenciais.



## 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=26733>  
4



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=32301>  
7



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=26733>  
6

