

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo
Endereço: Av. Comendador Sant'Anna, 676 - Capão Redondo São
Paulo - SP, CEP: 05866-000

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 32p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

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

Carla de Britto Pereira

Supervisão Técnica de Saúde

Rogério Mattos Hochheim

Equipe de Ouvidoria

Regiane A. Oliveira Peixoto

Regina Fernandes Mansoldo

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 do 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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo (STS/CL) pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS/SUL). Tem a população estimada em 701.055 habitantes, (PREFEITURA SP, 2022). É composta pelos distritos de Campo Limpo, Capão Redondo e Vila Andrade. Nesse último, está a comunidade de Paraisópolis, com população estimada em 100 mil habitantes e 18.912 domicílios.

Entre 2010 e 2022, o distrito da Vila Andrade, na zona sul, foi o que mais recebeu população na cidade: 41.654 novos habitantes no período. O único com mais de 100 mil domicílios em 2010 (PREFEITURA SP, 2024).

A população da STS/CL aproxima-se à estimativa populacional de grandes cidades, como Ribeirão Preto com 728.400 pessoas e São José dos Campos com 724.756 habitantes. (IBGE,2024).

As moradias retratam o aumento populacional, em alguns bairros as construções são feitas em espaços cada vez menores. Nesse contexto de vulnerabilidade, o serviço de saúde é uma importante referência do poder público no território.

Atualmente a STS/CL dispõe de 54 (cinquenta e quatro) serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS. A rede de serviços conta com a parceria da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein, com a Organização Social (OS) CEJAM e serviços administrados de forma direta pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP).

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Consideramos importante apontar que os(as) interlocutores(as) da STS/CL realizam diversas ações de formação voltadas aos(as) trabalhadores(as) do SUS, tendo como objetivo ampliar e aperfeiçoar a oferta de serviços/programas.

Segue síntese das ações do 4º trimestre de algumas das áreas técnicas da STS/CL:

Saúde da População Negra:

1º Encontro de Saúde da População Negra (outubro/2024). Sensibilização quanto ao preenchimento do quesito raça cor.

IST/Aids

A STS/CL recebeu a premiação na 3ª edição do Selo de Boas Práticas no Enfrentamento à Sífilis Congênita - Selo Bronze em 30/10/2024. A UBS Jardim Maracá foi premiada na categoria 1: Menor taxa de transmissão vertical da sífilis congênita (referente ao ano 2023) realizada pela Secretaria Executiva da Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde.

Também ocorreu no mês de novembro/2024 a formação/atualização teórico-prática para execução e laudo de testes rápidos com os Multiplicadores da OS-Cejam e do parceiro Einstein em parceria com a UVIS Campo Limpo nos agravos de Hepatites Virais, HIV/Aids e Sífilis.

COMITÊ DE ÓBITO INFANTIL E MATERNO

Reunião com os novos indicados para o Comitê de Óbito Infantil e Materno dos parceiros Einstein e Cejam (outubro/2024)

Reunião com SMS em dezembro/2024 sobre indicadores e apresentação do novo trabalho de levantamento de óbitos no território, realizado pelas Unidades Básicas de Saúde.

Ouvidoria

21 a 24/10 Capacitação para implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão – SIGRC.

NUTRIÇÃO E SAÚDE DO HOMEM

Fórum de nutrição e segurança alimentar (outubro/2024).

Palestra sobre a importância do cuidado com a saúde mental do trabalhador(a).

2.2. Retrospectiva 2024

A STS/CL, em consonância com a Portaria da Secretaria Municipal de Saúde nº: 166/2021, ampliou a equipe de profissionais para ouvidoria, visando estreitar vínculos entre a STS/CL, os(as) ouvidores (as) das unidades de saúde, além de fortalecer a ouvidoria no território.

Em 2024 a STS e a UVIS/CL mudaram para um novo prédio no distrito do Capão Redondo, visando facilitar o acesso da população, dos(as) trabalhadores(as) dos serviços e também garantir melhores condições de trabalho aos(as) servidores(as)/trabalhadores(as).

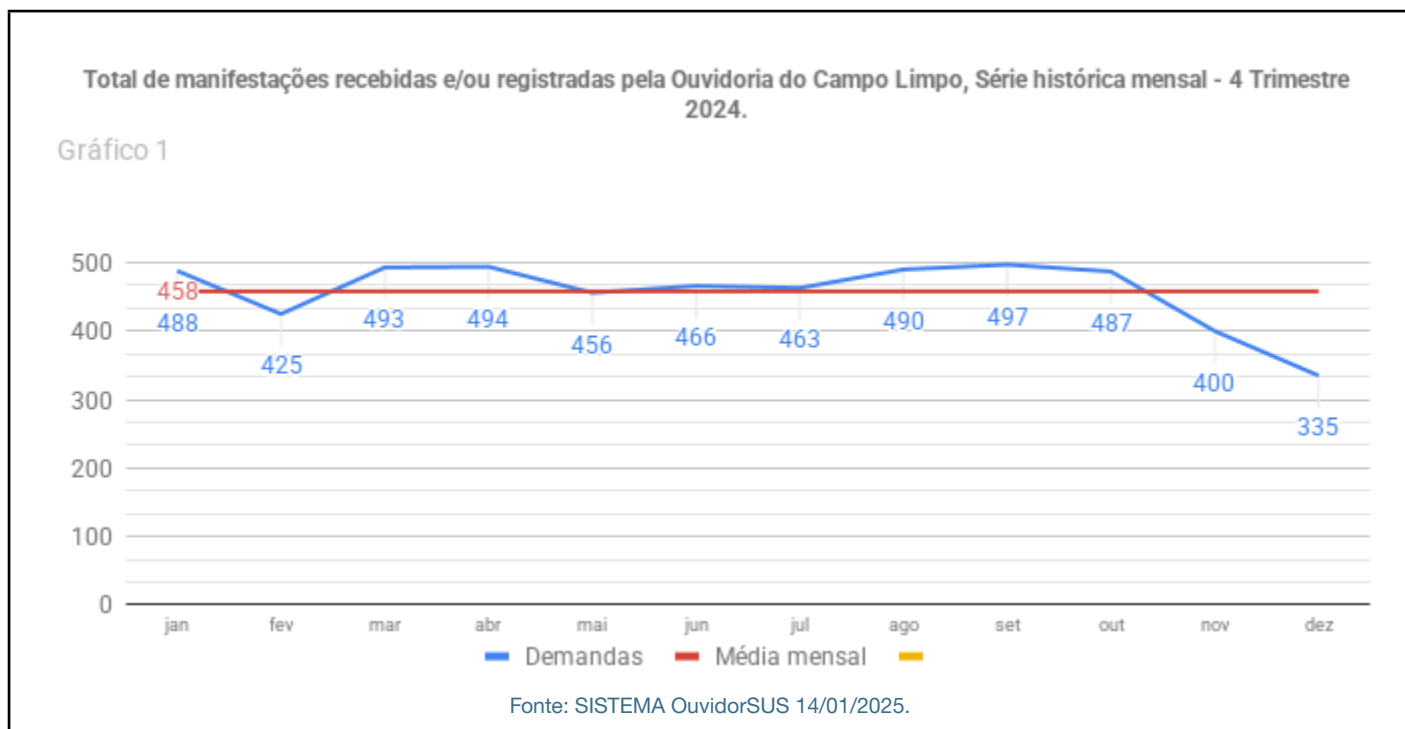
Nos três primeiros trimestres de 2024 houve aumento nos casos de dengue na cidade de São Paulo, processo que resultou em declaração de situação de emergência em Decreto Nº 63.266 de 18 de março de 2024. Essa situação gerou aumento das manifestações de ouvidoria, em especial, para os serviços de emergência da STS/CL, sendo apontado pelos(as) usuários(as) maior tempo de espera para os atendimentos. Também foi observado aumento de manifestações para os casos de falta de fraldas tamanho Grande (G) adulto.

No mês de agosto de 2024 ocorreram as eleições para os conselhos gestores das unidades de saúde da STS/CL e no mês de setembro houve a eleição para nova composição do conselho gestor da STS/CL.

Destacamos a importância desses espaços na garantia da participação social no SUS. O Conselho de Saúde, atua em caráter permanente e deliberativo, sendo órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde (BRASIL, 1990).

Também ocorreram mudanças de duas UBSs, sendo UBS Jd. das Palmas e UBS Jd. Germânia, ambas passaram a funcionar em imóveis novos, com maior conforto e espaço para os(as) usuários(as) e trabalhadores(as).

3. Número de manifestações – Série histórica



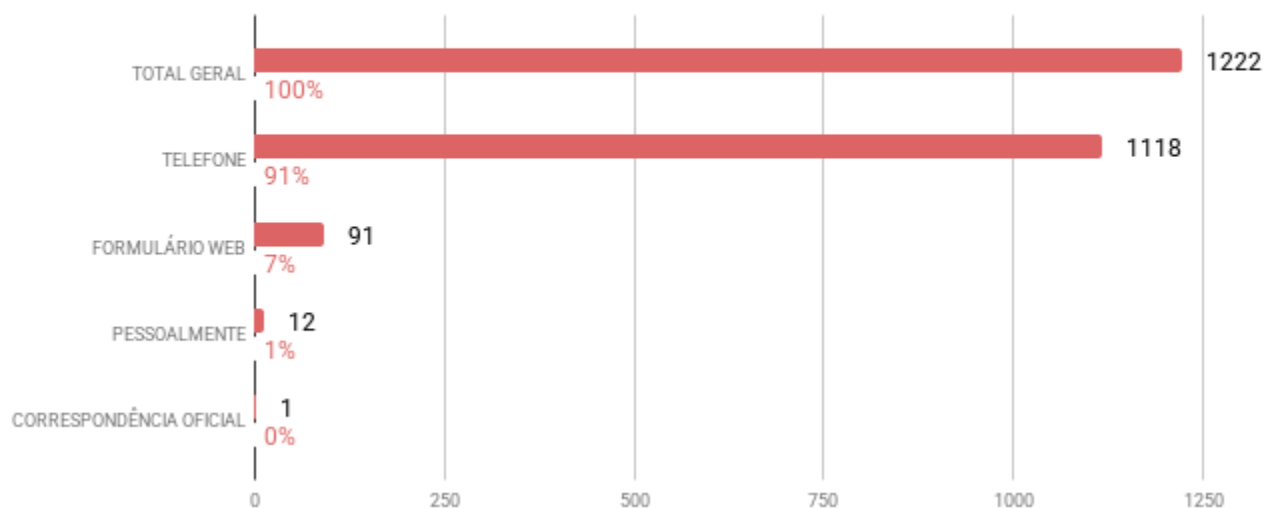
No quarto trimestre (outubro, novembro e dezembro de 2024) a STS/CL recebeu 1.222 manifestações de ouvidoria, contabilizando 487 em outubro, 400 em novembro e 335 em dezembro, com a média mensal de 407 manifestações (Banco de Dados OUVIDOR SUS, 14/01/2025). No 1º trimestre a STS/CL somou o total de 1.486 manifestações. Já no segundo trimestre recebeu 1.442 e no terceiro 1.455 manifestações, mantendo a média de 1.401 entre os quatro períodos.

É observado que os usuários(as) do SUS estão acessando cada vez mais os canais de ouvidoria da cidade de São Paulo. Também recebemos usuários do SUS presencialmente na STS/CL, com destaque para os casos de pessoas na fila de espera para atenção especializada em oncologia e cirurgias ortopédicas. Nesses contextos, as unidades de saúde seguem o fluxo e critérios junto à regulação de vagas da CRS/Sul e SMS.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

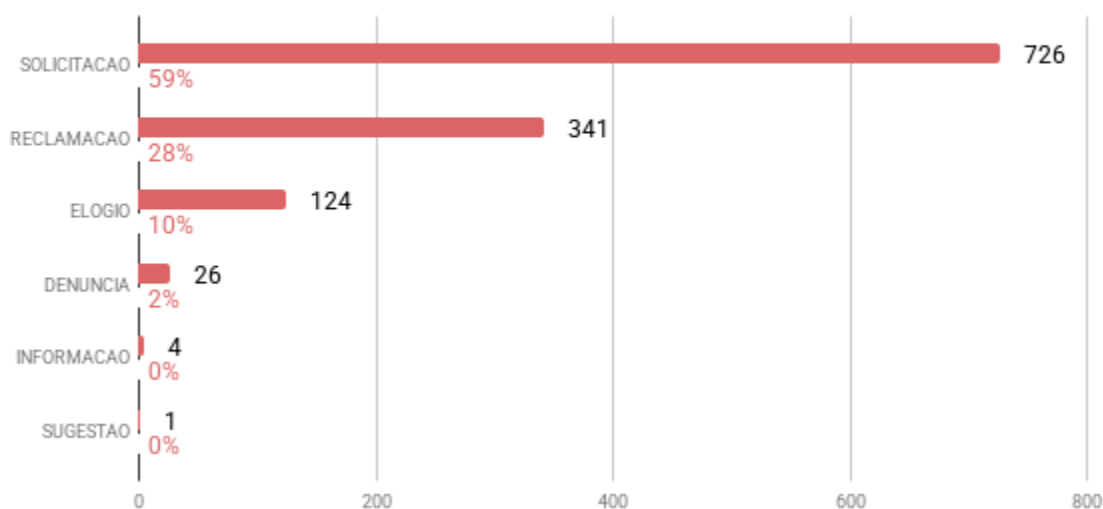
O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento, **totalizando 91%**. É permanente a divulgação dos canais oficiais de ouvidoria na STS/CL e essa ação se estende aos serviços de saúde. Uma questão recorrente apontada no território pelos(as) usuários(as) é a dificuldade ou morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156.

Quanto ao registro da manifestação de ouvidoria via formulário web, no 4º trimestre (**total de 7%**) manteve quase que o mesmo percentual quando comparado ao 2º trimestre (**total de 6%**). Podemos elencar como hipótese que, o acesso e preenchimento do formulário ainda se apresentam como dificultadores para os usuários(as) da STS/CL.

O atendimento presencial é pontual na STS/CL. Já por correspondência, não recebemos cartas, telegramas, mas recebemos e-mails de solicitação ou reclamação. Nesses casos, entramos em contato com usuário(a) para orientar sobre os canais oficiais de ouvidoria e avaliar a sua possibilidade em acessá-los, entre esses, o comparecimento presencial à STS/CL.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Do total das manifestações recebidas (1.222), **59% foram solicitações, 28% reclamações, 10% elogios e 2% denúncias. Além destas, houve 04 manifestações registradas de informação e 01 para sugestão.**

As demandas para crianças com hipótese diagnóstica ou já diagnosticadas com o transtorno do espectro autista (TEA) mostram-se presentes nas demandas de solicitações, com destaque para neurologia e equipe multiprofissional para Reabilitação.

A STS/CL tem no território, a AMA Especialidades Pediátricas Campo Limpo, que apresenta alta demanda e dificuldades para a contratação de médicos Neurologistas. Considerando esse contexto, será inaugurado o CER Girassol no 1º semestre de 2025, com objetivo de ampliar a oferta de vagas para essa modalidade de atendimento, processo que incidirá diretamente na vida das crianças, adolescentes e famílias.

No 4º trimestre, as solicitações aglutinam-se nas demandas para consultas com especialistas de diversas áreas, consulta com neurologista para crianças, acesso ao atendimento nas unidades básicas de saúde e cirurgia ortopédica. Também houve aumento no mês de dezembro das demandas para os exames de imagem. Esses

dados são observados durante nosso trabalho na ouvidoria da STS/CL e pelos registros que fazemos diariamente no momento dos despachos das demandas para as unidades de saúde.

Salientamos que, a manifestação individual detalha a experiência do(a) usuário(a) no SUS. Entretanto, geralmente representa a vivência de mais pessoas, não sendo, necessariamente, uma experiência isolada. Assim, consideramos que as manifestações podem atuar como instrumentos na melhoria da qualidade dos serviços e na garantia de direitos.

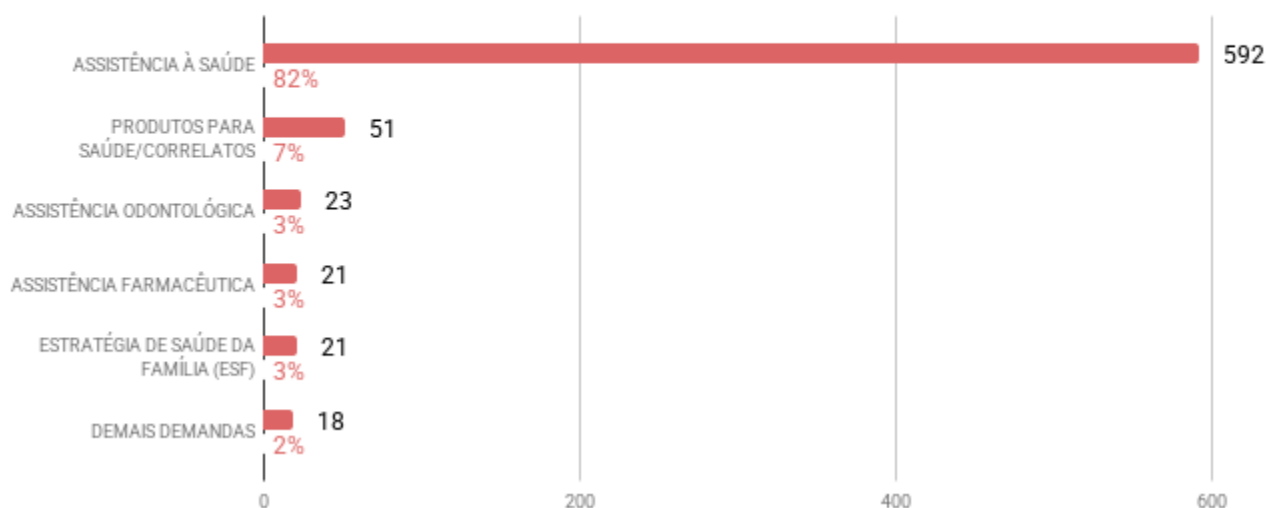
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **726 solicitações registradas** no 4º trimestre de 2024 correspondem a **59% do total**.

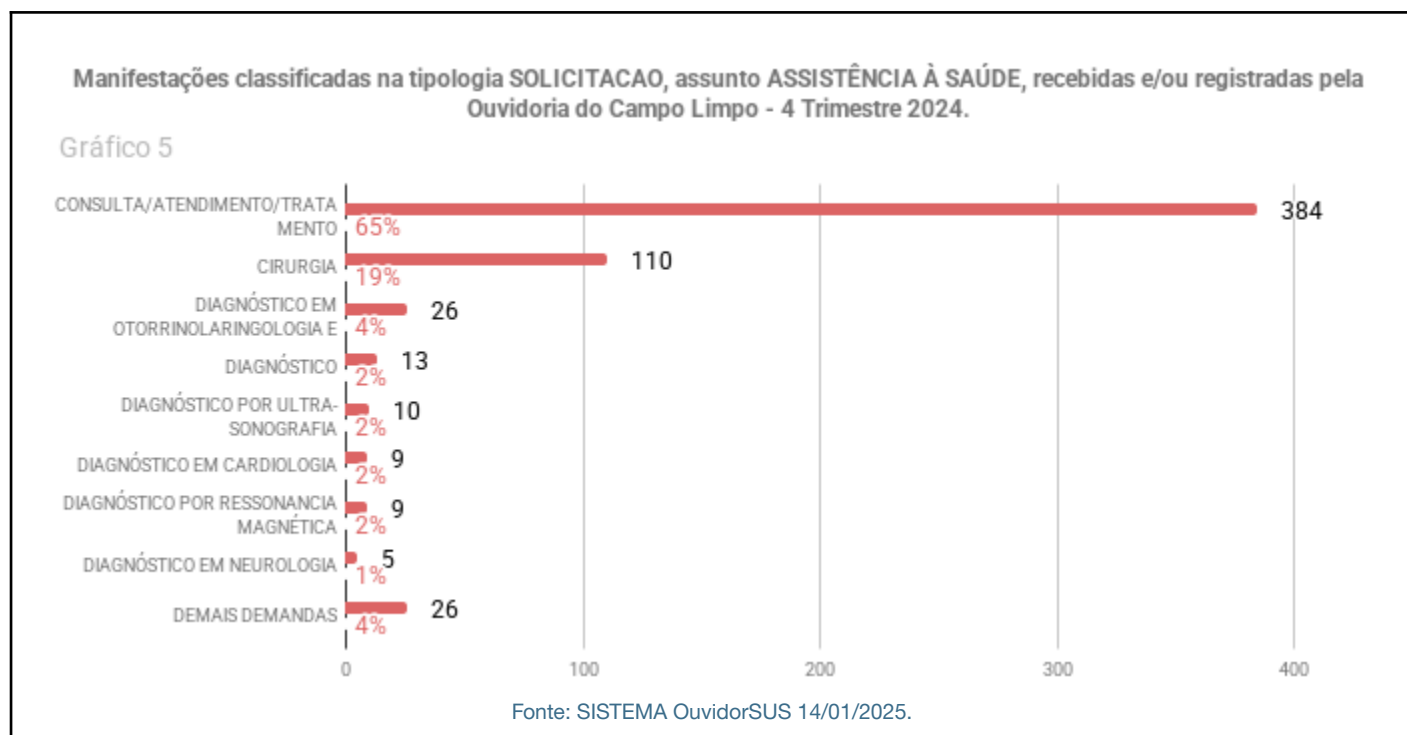
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **assistência à saúde (82%)**.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.



O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **65%** são relativos a **consulta/atendimento/tratamento** e **19%** a **cirurgias**.

As unidades de saúde, com destaque àquelas que contam com médicos especialistas (AMA Especialidade Capão Redondo, Hospital Dia Campo Limpo), recebem alto número de manifestações de ouvidoria, destacando-se os casos de tratamento especializado, cirurgia ortopédica, cirurgia vascular e oncologia. Esses casos dependem da garantia de vagas, geralmente em ambiente hospitalar, com maior estrutura para atendimentos de média e alta complexidade.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

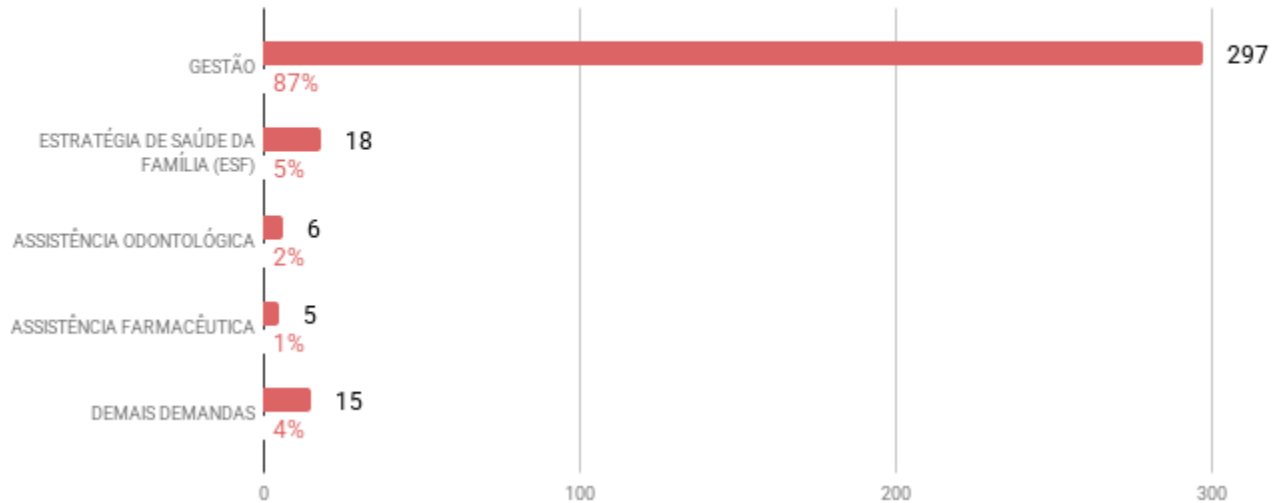
As 341 reclamações registradas no período correspondem a **28% do total**.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão (87%)**.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **49%** são relativos a **estabelecimento de saúde** e **47%** a **recursos humanos**.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

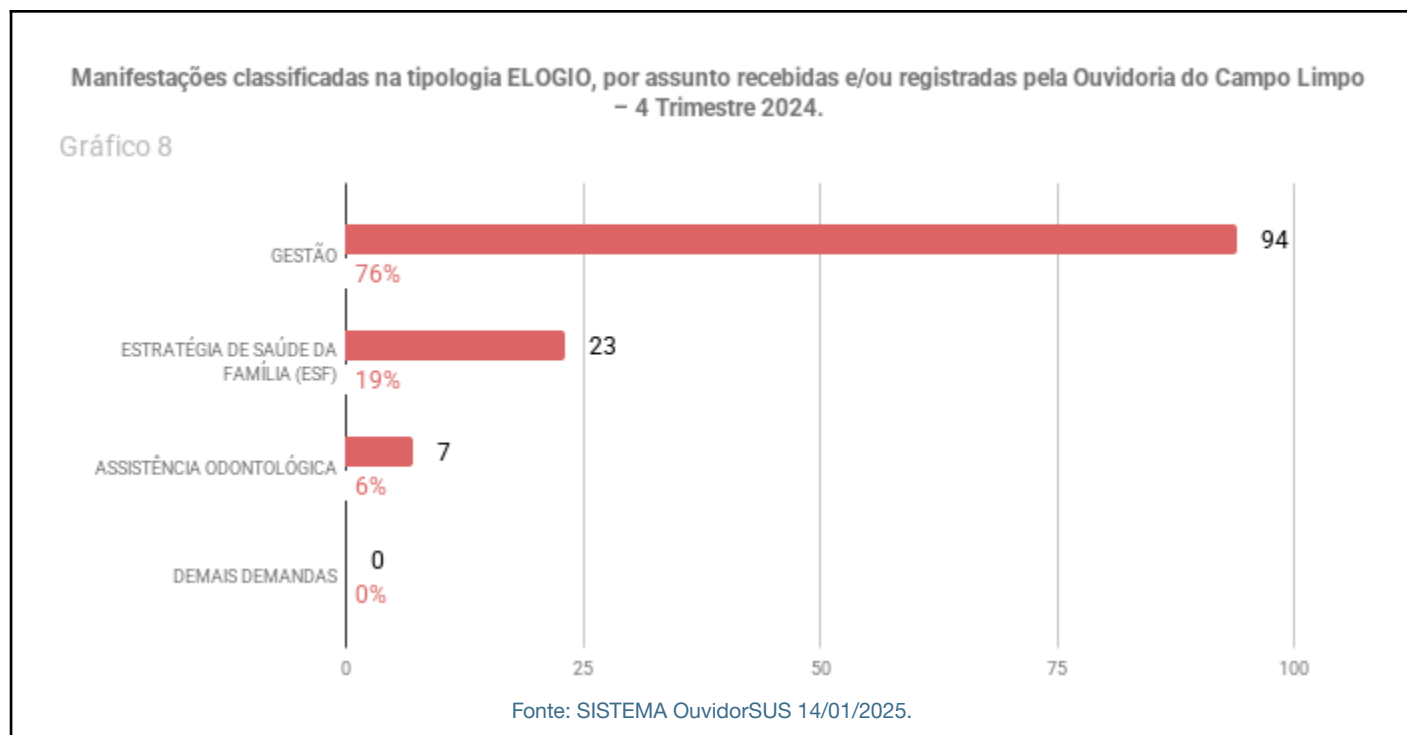
Conforme é indicado no gráfico 7, nas reclamações, os maiores índices concentram-se na **gestão dos estabelecimentos de saúde e na gestão de recursos humanos**. A STS/CL realiza reuniões bimestrais com os gerentes das unidades e mantém abertura

permanente para atender os(as) gerentes dos serviços e demais trabalhadores(as). Também são realizadas, em conjunto com a CRS/Sul, check list nos serviços de saúde, visando avaliar estrutura física, fluxos de trabalho, entre outros.

O Conselho Gestor da STS/CL é bastante participativo, com reuniões mensais, que contam com os três segmentos: gestão, trabalhadores(as) e usuários(as) para discussão e deliberações da saúde. Também é realizada mensalmente, a reunião da comissão executiva do Conselho Gestor, responsável por elencar pautas para reunião mensal, sempre em consonância com as necessidades do território. Destacamos que atualmente todos os serviços de saúde estão com seus Conselhos Gestores compostos.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **124 elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **10% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi **Gestão, que representa 76%. A média mensal no trimestre foi 41 elogios**.



O elogio é uma importante forma de reconhecimento do trabalho, das equipes e do trabalhador(a) do SUS. A STS/CL orienta de

forma contínua os(as) gerentes dos serviços quanto às conclusões das manifestações de elogio, a devolutiva da manifestação ao(a) trabalhador(a) para ciência do elogio recebido.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA CAPÃO REDONDO	8	8	100%
AMA ESPEC CAPÃO REDONDO	107	107	100%
AMA ESPEC PEDIATRICAS CAMPO LIMPO	82	82	100%
AMA JARDIM PIRAJUSSARA	20	20	100%
AMA PARAISÓPOLIS	17	17	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA	54	54	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - PROF. ANTONIO BERNARDES DE OLIVEIRA	46	46	100%
AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO	11	15	73%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III CAMPO LIMPO	1	1	100%
CAPS ADULTO II JARDIM LÍDIA	0	1	0%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO	6	6	100%
CENTRO DE REFERÊNCIA A DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA	1	1	100%
CEO II CAPÃO REDONDO	2	2	100%
CER III CAMPO LIMPO	13	18	72%
HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO	129	129	100%
PA MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA	8	8	100%
SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI	1	3	33%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO	3	15	20%
UBS ALTO DO UMUARAMA	23	23	100%
UBS ARRASTÃO - DR. FRANCISCO SCALAMANDRE SOBRINHO	16	17	94%
UBS CAMPO LIMPO	57	57	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM COMERCIAL	43	43	100%
UBS JARDIM DAS PALMAS	38	38	100%
UBS JARDIM ELEDY	13	13	100%
UBS JARDIM GERMANIA	32	32	100%
UBS JARDIM HELGA	14	14	100%
UBS JARDIM LÍDIA	15	16	94%
UBS JARDIM MACEDÔNIA	14	14	100%
UBS JARDIM MAGDALENA	12	17	71%
UBS JARDIM MARACÁ	31	33	94%
UBS JARDIM MITSUTANI	44	48	92%
UBS JARDIM OLINDA	20	20	100%
UBS JARDIM SÃO BENTO	48	48	100%
UBS JARDIM VALQUIRIA	21	21	100%
UBS LUAR DO SERTÃO	24	24	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARAISÓPOLIS I	19	19	100%
UBS PARAISÓPOLIS II	35	35	100%
UBS PARAISOPOLIS III	19	19	100%
UBS PARQUE ARARIBA	57	57	100%
UBS PARQUE ENGENHO II	18	18	100%
UBS PARQUE REGINA	43	43	100%
UBS VILA PRAIA - DR. VITORIO ROLANDO BOCCALETTI	23	23	100%
UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO	1	1	100%
Total	1189	1226	97%

A equipe de ouvidoria da STS/CL tem estabelecido orientações e trabalho em rede com os serviços, visando atender ao prazo para conclusão das manifestações e a garantia da informação ao usuário do SUS.

No total de **1.226** manifestações recebidas (solicitações e reclamações) no decorrer do 4º trimestre, o total de **1189** foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias corridos. Do montante de 43 unidades analisadas na tabela, 05(cinco) delas não atingiram 80% das demandas respondidas dentro do prazo, sendo:

- **CER III CAMPO LIMPO** - A unidade está em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria.
- **AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO** - A unidade está em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria.
- **SAE DST/Aids JD. MITSUTANI** - a unidade que raramente recebe manifestações de ouvidoria, entretanto, comunicamos à gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o OuvidorSUS. A unidade está em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria.
- **UBS JD. MAGDALENA** - A unidade está em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria.
- **SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO** - as manifestações encaminhadas ao gabinete da STS/CL, majoritariamente, estão relacionadas aos(as) gerentes da unidade e exigem ouvir o profissional e também o(a) autor(a) da manifestação de ouvidoria, processo este que exige maior tempo na elaboração das conclusões. Informamos que estão em fase de conclusão.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos um total de 1222 demandas no período e foram analisadas 90 demandas. Não houve demandas devolvidas.

11. Plano de ação

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

Consideramos a ouvidoria dinâmica, em trânsito com a realidade, o que nos alerta para a necessidade de debates e estudos permanentes. Durante o 4º trimestre de 2024 mantivemos o trabalho articulado com gerentes das unidades e interlocutoras da O.S Cejam e Parceiro Einstein, visando a análise conjunta das manifestações e a busca de estratégias para aprimorar a qualidade nas tratativas das demandas de ouvidoria.

O trabalho articulado também ocorreu de maneira intensa com a equipe de Ouvidoria da CRS/Sul, com orientações, muita disponibilidade e eficiência para instruir as profissionais da Ouvidoria da STS/CL.

O material com orientações referentes à ouvidoria, confeccionado pela STS/CL, tem auxiliado na rotina de trabalho. Foi compartilhado com serviços, visando agilizar o acesso às informações, como exemplo, a inclusão do número do cartão SUS do usuário (a) na conclusão das manifestações de ouvidoria pelas unidades.

Compreendemos no cotidiano de trabalho, que as ações de formação e o aprimoramento na qualidade das respostas, devem ser contínuas, considerando que o(a) munícipe deve ter acesso às informações fidedignas, no prazo previsto e com coesão nas respostas.

A equipe ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da STS/CL, com objetivo de manter aproximação com os(as) conselheiros(as) e suas demandas que, muitas das vezes, coincidem com aquelas apresentadas nas manifestações de ouvidorias.

A consolidação da ouvidoria na STS/CL em novembro de 2023, tem como um dos seus objetivos apresentar e monitorar as demandas

dos(as) usuários(as) para supervisor, CRS/Sul, SMS e auxiliar na melhoria do SUS no território.

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 bimestrais com os gestores dos serviços de saúde	Reuniões de Gestão Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais	Reunião com pauta	Bimestral	Supervisor de saúde, gerentes dos serviços e interlocutores da STS/CL.	Em an... ▾
Reuniões mensais do conselho gestor de saúde	Reunião conselho gestor para tratar das demandas de saúde no território.	Reunião com pauta.	Mensal	Supervisor de saúde, gestão participativa, conselheiros dos três segmentos: usuário, trabalhador, gestão.	Em an... ▾
Educação Permanente	Analisar a qualidade das conclusões e os melhores encaminhamentos	Análise/encaminhamento Trabalho em rede com os serviços de saúde - realizado no cotidiano de trabalho.	Contínuo	Interlocutoras da Ouvidoria STS/CL	Em an... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21 a 24/10/2024	Capacitação para implantação do Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão – SIGRC.	Capacitar ouvidores para o novo sistema SIGRC.	Regiane A. Oliveira Peixoto Regina Fernandes Mansoldo

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no 4º trimestre/2024 retratou as necessidades dos usuários(as) quanto à saúde pública na STS/CL. É importante analisar que as manifestações de ouvidoria são termômetros dos problemas enfrentados no território e necessitam da continuidade das ações dos diversos segmentos, com destaque: trabalhadores (as) do SUS, STS/CL, CRS/SUL, SMS e instâncias superiores.

A Ouvidoria vem alcançando cada vez mais a participação dos cidadãos(as), demonstrando a compreensão da saúde como um direito, que deve seguir padrões de qualidade e garantia de acesso à assistência. As demandas apontam necessidades individuais e coletivas, com grau de detalhes e precisão que somente o(a) usuário(a) é capaz de apresentar.

A tratativa das manifestações requer formação continuada dos(as) trabalhadores(as), visando a qualidade nas respostas e os encaminhamentos mais assertivos, processo que temos adotado na STS/CL com amplo apoio da ouvidoria da CRS/Sul, do supervisor Dr. Rogério Mattos Hochheim e da equipe de ouvidoria da Divisão de Ouvidoria da SMS.

A premissa é ampliar os dados e as informações das manifestações de ouvidoria para ações na gestão do SUS no território.

Regiane Peixoto

Ouvidoria STS/CL

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo possui, no conjunto de seus três distritos administrativos, uma das maiores populações do Município de São Paulo. Em grande parte, esta população é composta por pessoas com grande vulnerabilidade social e que dependem do SUS para o trato de sua saúde.

Para atender essa população é necessário um grande número de serviços variados com um enorme contingente de trabalhadores. Neste contexto, a opinião dos usuários é fundamental para o aprimoramento e evolução dos equipamentos que prestam atendimento e cuidam da saúde dessa população.

Dessa forma, solicitações, reclamações, elogios, denúncias, solicitação de informações e sugestões, contribuem para alcançarmos o nosso objetivo que é o atendimento com excelência dos nossos munícipes em suas necessidades de saúde.

A análise dos dados mostra-nos que existem situações geradoras de manifestações que fogem da nossa governabilidade, como por exemplo, o aumento dos casos de dengue e suas consequentes demandas. Também existem situações causadas por quebra ou obsolescência de equipamentos que podem ser evitados com uma manutenção preventiva e análise da vida útil do equipamento. Todavia, proporcionalmente, a grande maioria dos eventos são relativos ao quesito Gestão e, portanto, sua solução passa pela atuação direta das Unidades/Parceiros, Supervisão de Saúde e Coordenadoria Regional de Saúde.

Estamos avançando na análise e tratativa das demandas e cientes da importância deste instrumento para o aprimoramento do atendimento em saúde. Entretanto, para que isto possa ser uma realidade plena, temos a necessidade do incremento de pessoal, além de capacitações voltadas aos diversos níveis de atendimento ao público.

Dr. Rogério Mattos Hochheim

Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo

15. 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.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:



Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h



Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



**A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022**
SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



CIDADE DE SÃO PAULO
SAÚDE

18. 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>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

