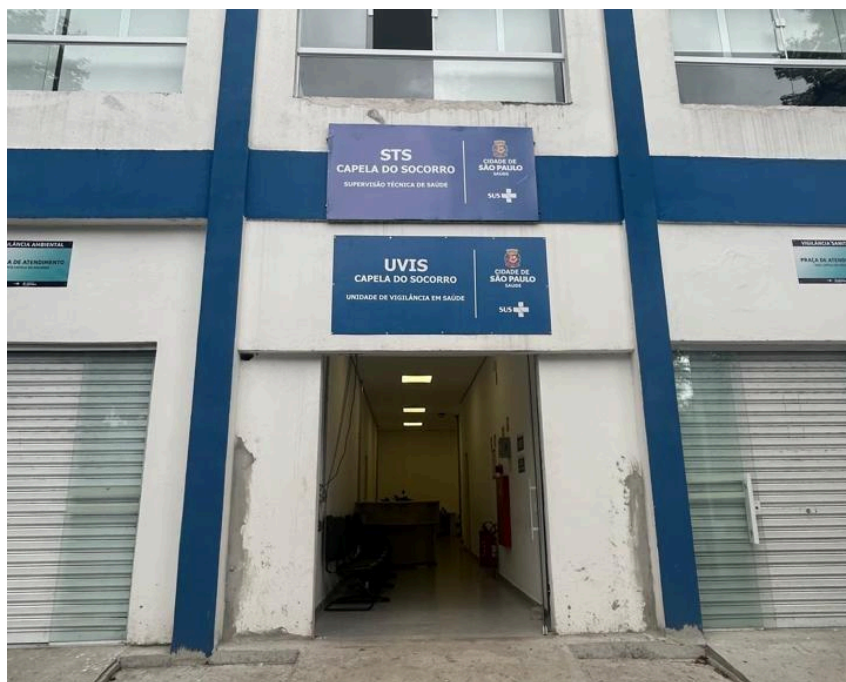


4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO
Endereço: AVENIDA INTERLAGOS, 6412 - INTERLAGOS - CEP
04777000 - SÃO PAULO - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia 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, 29p.

- 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 Brito Pereira

Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro

Deyse Cristina Santos do Ouro

Jacqueline Yuri Mitsuyuki

Ouvidoria

Denise dos Santos Lima

Karin Koga

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro (STS Capela do Socorro), está localizada na região sul da cidade de São Paulo, sendo uma das cinco STS's da Coordenadoria Regional de Saúde Sul. Possui área total de 134,2 km², composta por três Distritos Administrativos (DA): Grajaú, Cidade Dutra e Socorro. Sua população estimada é de 684.757 habitantes (fonte tabnet/fundação SEADE), densidade demográfica de 510,25 habitantes por km².

O território possui cobertura de 62% de Estratégia Saúde da Família (ESF), sendo que 65% de sua população é SUS dependente. Sua área total é composta por 28 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 02 Unidades de Pronto Atendimento (UPA), 02 Unidades de Atendimento Médico Ambulatorial 12h (AMA) sendo 01 AMA 24h, 02 Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS) Álcool e Drogas (AD) III, 02 CAPS ADULTO III, 01 CAPS Infante Juvenil (IJ) III E 01 CAPS Infante Juvenil II, 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER), 01 Ambulatório de Especialidades (AE), 01 Centro Especializado de Odontologia (CEO), 01 Serviço de Atendimento Especializado (SAE) DST/AIDS, 01 Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS), 01 Unidade de Referência em Saúde do Idoso (URSI), 03 Programas de Acompanhamento de Idosos (PAI), 02 Equipes de Apoio à Pessoa com Deficiência (APD), 06 Serviços de Residência Terapêutica (SRT), 03 Unidades de Acolhida Adulto (UAA), 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO), 01 Hospital Municipal, 01 Unidade Odontológica Móvel (UOM) E 01 Equipe de Consultório na Rua (CNR).

A OSS Irmãs Hospitaleiras são responsáveis por 01 CAPS AD III e as 03 UAA'S do território, já a OSS Bompar é responsável pelas equipes de consultório na rua e unidade odontológica móvel. A OSS Associação Saúde da Família é responsável pelos demais equipamentos de saúde da rede, com exceção do SAE Cidade Dutra, CECCO e UVIS que são da administração direta. Sendo esses serviços sob a gestão da Secretaria Municipal de Saúde - SMS.

A STS Capela do Socorro possui território diverso, que vai de áreas rurais, passando por áreas comerciais, urbanas, industriais e de proteção ambiental, como os mananciais da Represa Billings e a Represa Guarapiranga.

Em nossa região contamos com os seguintes meios de transporte: 02 terminais de ônibus (Grajaú e Varginha), transporte ferroviário com a linha Esmeralda da CPTM, hidroviário com a balsa do Bororé e o

Aquático, que liga a região do Cantinho do Céu (DA Grajaú) à região do Mar Paulista (DA Pedreira).

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Nota-se que a partir de outubro vem acontecendo queda nas manifestações, especialmente na tipologia "Solicitações" e "Reclamações". Especificamente na tipologia "Solicitação", no assunto "Assistência à Saúde" tivemos 790 demandas neste trimestre e no anterior foram 974 demandas. Também no assunto "Produtos para Saúde e Correlatos" houve queda, sendo registradas 70 manifestações e no trimestre anterior tivemos 125. Referente ao assunto "Assistência Odontológica" foram 30 manifestações neste trimestre e no anterior 47.

Na tipologia "Reclamações" no subassunto "Estabelecimentos de Saúde" tivemos 238 manifestações neste trimestre e no anterior foram 256. O mesmo ocorreu no subassunto "Recursos Humanos" com registro de 181 manifestações neste trimestre e 203 no anterior.

Analisando as manifestações registradas no OuvidorSUS, entendemos que são essenciais para conhecermos as necessidades e expectativas dos munícipes e podemos relacioná-las ao planejamento para o território. A Secretaria Municipal de Saúde tem realizado grande investimento de recursos para ampliação dos equipamentos de saúde da região. Continuam em andamento as obras para implantação 09 novas UBSs. Inaugurada a UBS Jardim São Bernardo.

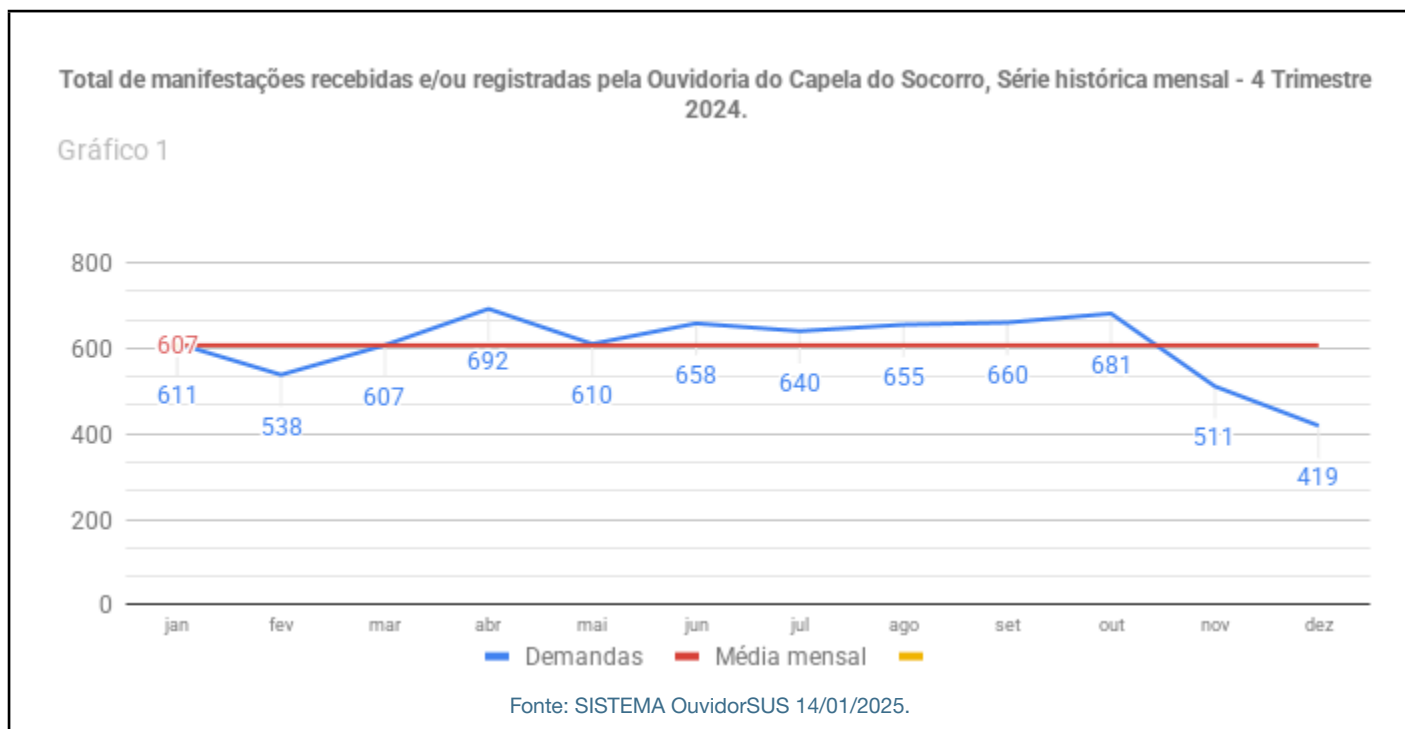
2.2. Retrospectiva 2024

Em relação aos equipamentos de saúde, foram inauguradas duas novas UBSs em 2024, passando de 25 para 27 Unidades Básicas de Saúde. A AMA/UBS Integrada J Icarai Quintana foi desmembrada, a sede atual ficou vinculada à AMA (transformada em UPA) e a UBS passou a funcionar em nova sede. Tivemos também transferência para novas instalações da UBS J Gaivotas, saindo de um prédio

locado, que não comportava mais a unidade, para uma nova sede, construída em terreno próprio com tudo que é necessário para o bom funcionamento do serviço. Foi inaugurada também a UPA Jardim Icaraí, totalizando 02 UPAS na região. Foram entregues as novas instalações da UBS Cantinho do Céu, implantados os Minilabs na UPA Maria Antonieta e na AMA 24h Jardim Icaraí Quintana, atendendo a população com maior rapidez e reduzindo o tempo de espera para exames laboratoriais. Também tivemos o início das atividades da terceira equipe do PAI sediada na UBS Dr. Sérgio Chaddad. Em novembro de 2024 aconteceu a mudança da UVIS Capela do Socorro e da STS Capela do Socorro para novo local.

Esse investimento de recurso da SMS para ampliação/adequação dos equipamentos de saúde tem acontecido para atender às necessidades dos munícipes da nossa região, identificadas através das manifestações registradas no sistema do OuvidorSUS, onde conseguimos identificar os gargalos, as dificuldades para direcionarmos os recursos buscando melhorias para a população.

3. Número de manifestações – Série histórica

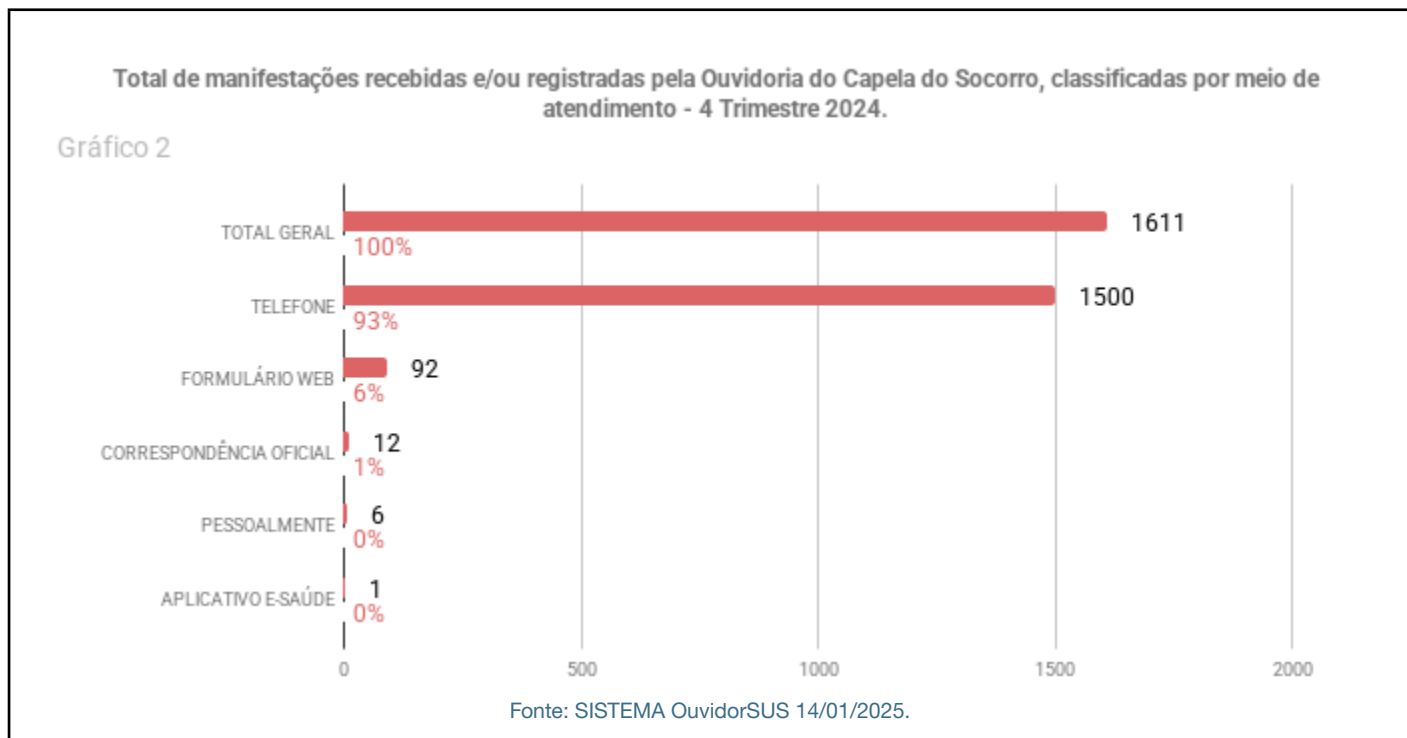


Neste trimestre houve queda no volume de manifestações em comparação aos anteriores.

Analisando as informações, entendemos que essa diminuição vem acontecendo em resposta às medidas que foram adotadas, como: instalação de 04 tendas em AMAS e UPA para acomodação dos usuários, instalação do serviço Hemodengue que reduziu o tempo de espera para resultados de exames, ampliação do horário das AMAS que passaram a funcionar das 7h às 22h, ampliação do quadro de profissionais, inauguração de unidades de saúde, novas instalações para atendimento do usuário e reuniões constantes com gestores.

Essas medidas, em conjunto com outras durante os trimestres anteriores, têm atendido às solicitações dos usuários.

4. Meios de atendimento



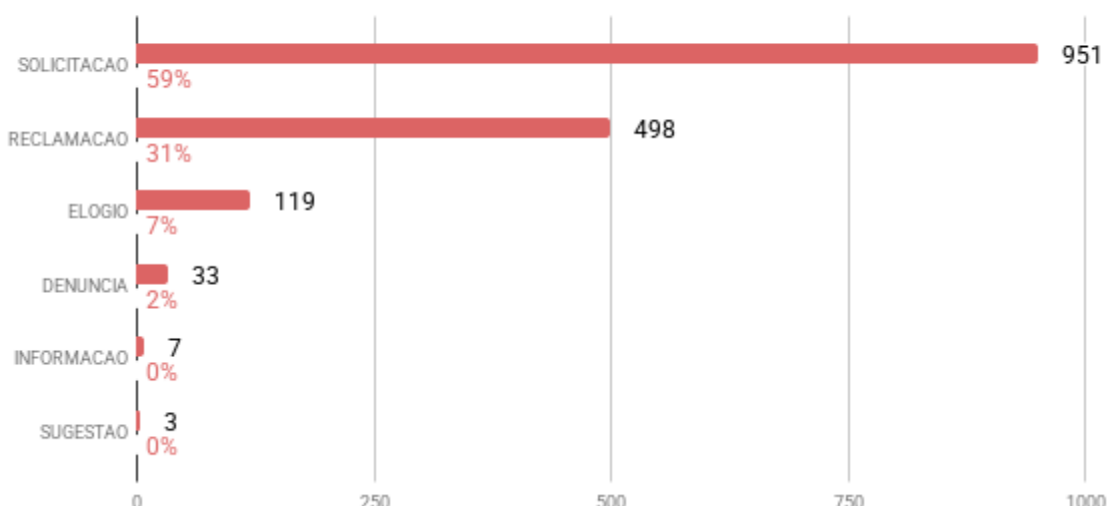
Analisando os meios utilizados para as manifestações, verifica-se que o telefone continua sendo o meio preferido pelos munícipes. Porém, nota-se um aumento no uso do formulário web (3% no segundo trimestre, 5% no terceiro trimestre e 6% no atual).

A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro continua divulgando os canais oficiais de Ouvidoria do SUS e tem orientado as unidades de saúde a fazerem o mesmo colocando cartazes, folders em locais visíveis e de fácil acesso aos usuários e divulgando através do conselho gestor.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Das 1611 demandas recebidas no 4º trimestre, 951 (59%) foram solicitações e 498 (31%) foram reclamações, seguidas de 119 (7%) elogios. Em comparação ao trimestre anterior, verificamos que houve uma queda no número de solicitações (1217 - 3º) e de reclamações (556 - 3º). Essas informações nos mostram a necessidade de aprimorar a infraestrutura e direcionar os recursos adequadamente para atender as necessidades em constante crescimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 951 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 (83%).

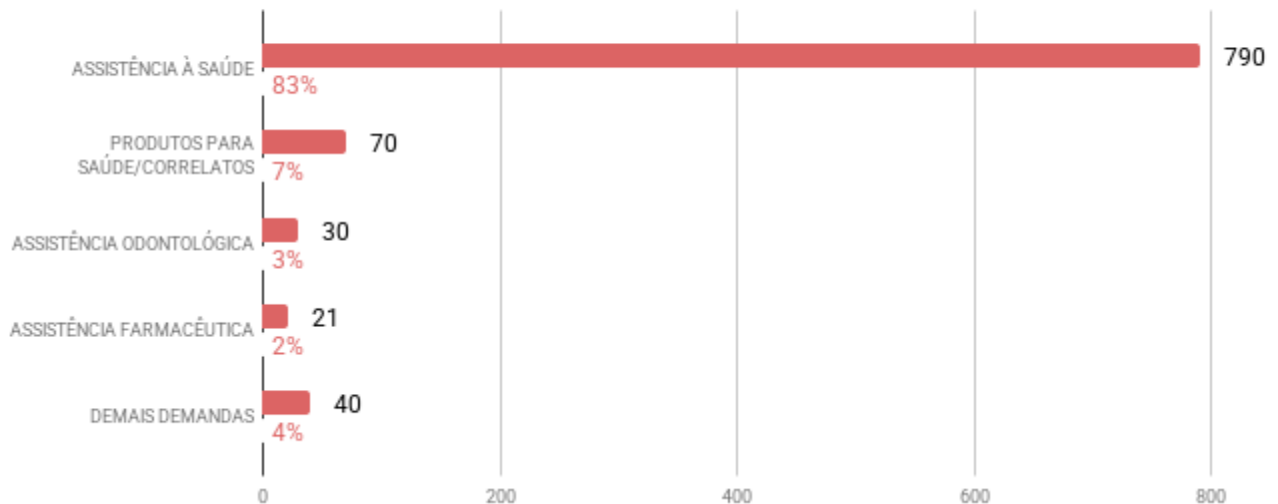
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 7% a produtos para saúde/correlatos.

A maioria das solicitações registradas neste 4º trimestre referem-se ao assunto Assistência à Saúde e subassunto consulta/atendimento/tratamento, demonstrando a dificuldade dos munícipes no acesso às consultas, tratamentos e atendimento (571 demandas). Expressam também a dificuldade de realizar cirurgias (92) e receber diagnósticos (89).

Em nossa região, a população é predominantemente dependente do SUS e a oferta de serviços não consegue acompanhar o aumento progressivo da população e das demandas. Essas informações nos possibilitam identificar as necessidades dos usuários e direcionar os recursos com maior assertividade.

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

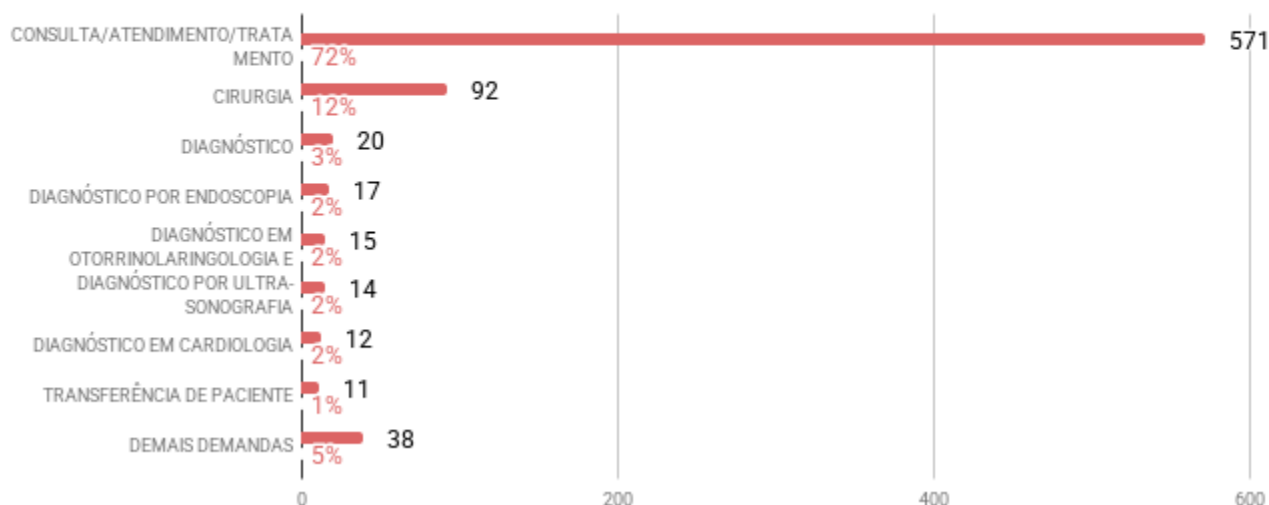
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 498 Reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos Humanos.

Entre as reclamações no subassunto Estabelecimento de Saúde, a maioria refere-se à dificuldade para agendar consultas e exames (poucas senhas no acesso oportuno) e demora para atendimento e não recebimento de fraldas e glicosímetros.

Referente às demandas de recursos humanos, as reclamações referem-se à postura inadequada dos profissionais durante o atendimento.

Em relação ao Acesso Oportuno: em alguns dias de maior demanda, as senhas podem acabar mais cedo. Porém, os gestores orientam os usuários que não pegaram senha a procurar a enfermagem para acolhimento e avaliação de cada caso e encaminhamento necessário.

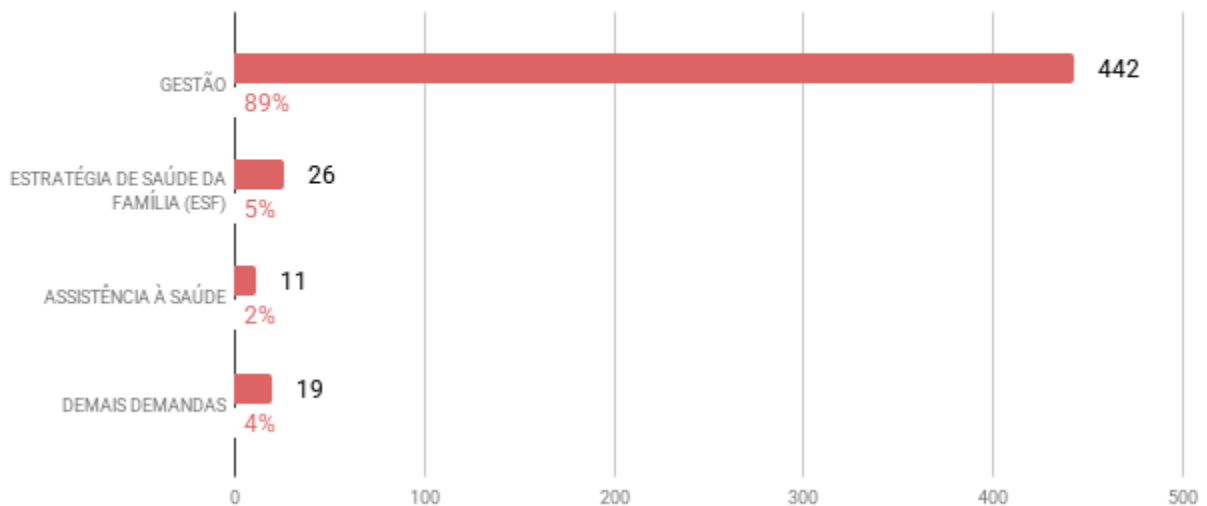
Os profissionais também orientam os usuários a utilizarem o aplicativo Agenda Fácil para facilitar o agendamento de consultas.

Referente ao não recebimento de fraldas e glicosímetros, os fluxos estão sendo alinhados e normalizados.

Quanto às reclamações referentes à postura dos profissionais durante o atendimento, os gestores têm reforçado a necessidade de atendimento cordial e humanizado em reuniões com as equipes.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro – 4 Trimestre 2024.

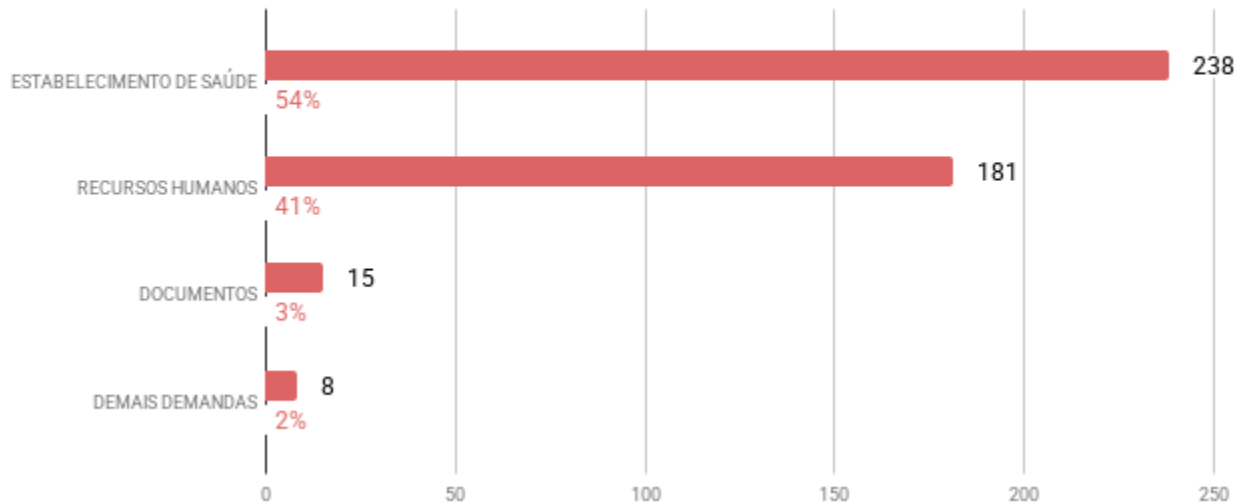
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



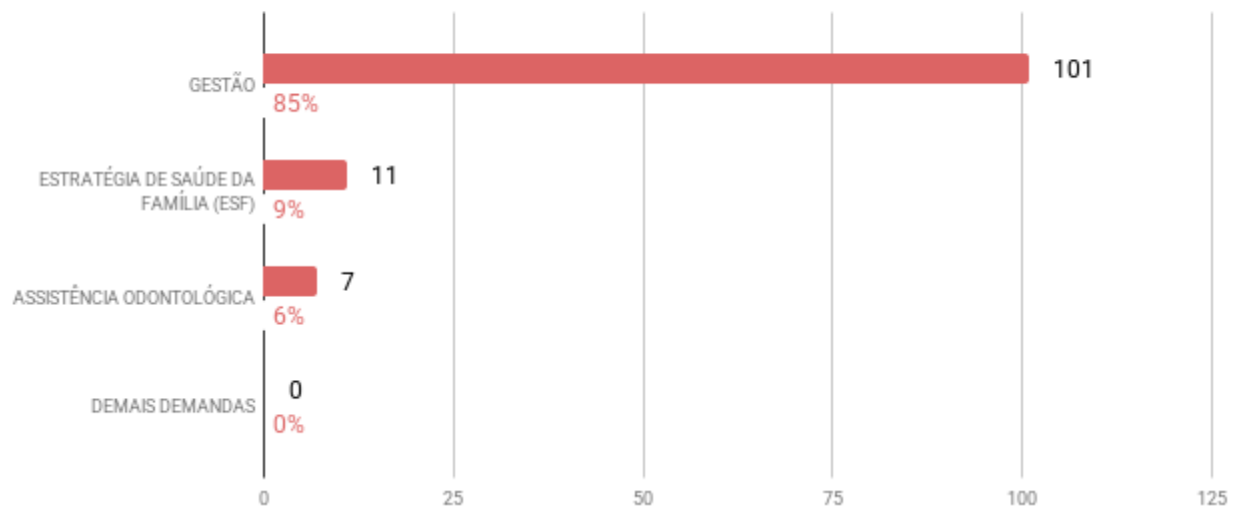
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 119 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi 39,6 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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	RESPONDIDO S EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA JARDIM ICARAÍ QUINTANA	27	27	100%
AMA UBS JARDIM CASTRO ALVES DRA MARIA CRISTINA F	127	134	95%
AMA UBS JARDIM MIRNA	46	52	88%
AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	10	10	100%
CAPS AD III GRAJAÚ	3	3	100%
CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	5	5	100%
CAPS ADULTO III GRAJAÚ	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDO S EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III INTERLAGOS	7	7	100%
CER IV MILTON ALDRED	1	1	100%
COMPLEXO DE SAÚDE DR. WLADIMIR ARRUDA	26	44	59%
HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	348	349	100%
SAD/UAD CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA	4	6	67%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO	5	6	83%
UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	11	11	100%
UBS ANCHIETA	46	48	96%
UBS AUTÓDROMO - DR FAUZER SIMÃO ABRÃO (VILA DA PAZ)	39	40	98%
UBS CANTINHO DO CÉU	22	22	100%
UBS CHÁCARA DO SOL	1	5	20%
UBS CHÁCARA SANTO AMARO	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDO S EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CHÁCARA SANTO AMARO	10	10	100%
UBS CHÁCARA DO CONDE	40	40	100%
UBS DR. SERGIO CHADDAD	43	43	100%
UBS GAIVOTAS	31	31	100%
UBS JARDIM CLIPER	55	55	100%
UBS JARDIM ELIANE	59	59	100%
UBS JARDIM ICARAÍ QUINTANA	100	100	100%
UBS JARDIM LUCÉLIA	37	37	100%
UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	27	27	100%
UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	47	47	100%
UBS JARDIM REPÚBLICA	63	63	100%
UBS JARDIM SÃO BERNARDO	5	5	100%
UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	56	56	100%
UBS JORDANÓPOLIS	18	18	100%

Padronizado	RESPONDIDO S EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JORDANÓPOLIS	18	18	100%
UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	58	58	100%
UBS SHANGRILÁ/ELLUS	29	31	94%
UBS VARGINHA	73	73	100%
UBS VELEIROS	29	33	88%
UBS VILA NATAL	39	39	100%
UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS	40	40	100%
UVIS CAPELA DO SOCORRO	0	1	0%
Total	1596	1645	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1645
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1596
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

As unidades que não atingiram 80% de demandas respondidas até 20 dias foram:

Complexo de Saúde Dr. Wladimir Arruda - Serviço de responsabilidade da Universidade Santo Amaro - UNISA. Unidade conveniada através da Secretaria Municipal de Saúde. Informou que houve recesso no final do ano, inventário e não havia profissional exclusivamente para responder ouvidorias. Porém já foi resolvido designando uma ouvidora.

UBS Chacara do Sol: houve mudança na gerência, o que acabou impactando a conclusão das demandas no prazo estabelecido. Porém já foram realizados os ajustes necessários.

UVIS Capela do Socorro: Informou que houve erro na classificação da demanda, onde foi informado Reclamação, mas tratava-se de Denúncia. Devido ao erro, ficaram aguardando a correção pela Central 156.

SAE DST/AIDS Cidade Dutra: Dificuldade de contato com munícipes.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

O prazo de resposta continua na pauta das reuniões de gerentes e das Organizações Sociais;

Acompanhamento dos prazos das demandas via e-mail.

- Principais resultados obtidos:

Dos 42 serviços de saúde que receberam demandas, 04 não cumpriram o prazo. A Supervisão de Saúde Capela do Socorro entende que ainda não é o ideal e continua trabalhando para que todas atinjam 100%, através do acompanhamento semanal dos prazos das demandas.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Acessar diariamente o sistema OuvidorSUS e tratar as demandas com maior brevidade possível e com qualidade nas respostas para evitar devoluções.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos um total de 1611 demandas no período e foram analisadas 52.

Não houve problemas no período e a média de dias para encerramento da demanda foi de 16 dias.

11. Plano de ação

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

Prazo de respostas continua sendo pauta das reuniões com gerentes e Organizações Sociais;

Cobrança das demandas via e-mail semanalmente.

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
melhorar o tempo de resposta	para o usuário receber a devolutiva em tempo oportuno	uso de planilha de controle de prazos e relatórios do Ouvidor SUS	Semanalmente	Gerentes/ouvidores	Em andame... ▾
cumprimento dos quesitos obrigatórios nas respostas	evitar devolução das demandas para complemento/esclarecimentos/correções	orientações para respostas claras, objetivas contemplando a demanda inicial	Semanalmente	Gerentes/ouvidores	Em andame... ▾
e-mails e telefonemas sinalizando que há demandas no ponto da unidade	para finalização dentro do prazo	e mail de alerta e telefonema	Semanalmente	Gerentes/ouvidores/ouvidorias OSs	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/10/2024	TREINAMENTO SIGRC	ORIENTAÇÃO MÓDULO ATENDIMENTO	Denise dos Santos Lima

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Analisando as informações recebidas através do Ouvidor SUS, identificamos onde são necessárias mudanças/ajustes para oferecer serviços de qualidade, atendendo às solicitações e expectativas dos usuários.

Neste trimestre continuou diminuindo o número de reclamações e solicitações. Entendemos que as mudanças implantadas têm trazido resultados positivos. Em relação ao prazo das demandas, identificamos que algumas unidades de saúde ainda apresentam dificuldades para responder às demandas no prazo. Neste item, iremos observar com mais cuidado para que os prazos estipulados sejam cumpridos.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Em relação ao trimestre anterior, tivemos uma melhora no índice de respostas dentro do prazo. A mudança de prédio da UVIS e da STS impactou o nosso fluxo de acompanhamento, porém, já estamos com um processo estruturado para acompanhamento semanal das demandas. Tivemos um incremento de RH na Ouvidoria com a servidora Karin, uma ampliação necessária, com o crescimento de serviços ofertados em nosso território.

Seguimos em queda quanto ao número de reclamações, o que demonstra o esforço da equipe na qualidade do atendimento.

Deyse Cristina Santos do Ouro
Supervisora

STS Capela do Socorro

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

SIRES - 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>

