

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE FREGUESIA DO Ó /
BRASILÂNDIA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE FREGUESIA DO
Ó/BRASILÂNDIA
Endereço: RUA Pedregulho,10. Vila Bancaria Munhoz.Cep 02757 -110
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, 37p.

- 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 Norte

Dra. Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia

Dra. Maria Aparecida Faustino

Ouvidor

Dra. Rosa Christina Tavorari Arnold

Equipe de Ouvidora

Willian Alves de Lima

Nilvea da Penha Sesso Moura

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	10
2.1. Panorama Geral do Trimestre	10
2.2. Retrospectiva 2024	10
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	25
11. Plano de ação	26
12. Participação da Ouvidoria em eventos	29
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	30
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	31
15. Siglário	34
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

1. Perfil da Unidade de Saúde

A organização da Saúde no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó e da Brasilândia, que compõem a área de abrangência do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

Abrange um território de 31,5 km, contando com 40 serviços de saúde distribuídos em 2 Distritos Administrativo: Freguesia do Ó e Brasilândia com uma população total de 380.513 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE).

A Região da Freguesia do Ó é um distrito do município de São Paulo, com uma população estimada de 137.240 habitantes. A Brasilândia também é um distrito do município de São Paulo, com uma população estimada de 243.273 habitantes em 2022, sendo o 8º distrito mais populoso do município e o primeiro da zona norte.

A Organização de Saúde que administra os serviços no território é a Associação Saúde da Família (ASF).

Distrito Administrativo da Brasilândia:

- 02 AMAS/UBS Integrada Ladeira Rosa e Jardim Paulistano.
- UPA Jardim Elisa Maria I.
- Hospital Dia Brasilândia que atende as seguintes especialidades: Oftalmologia, Endocrinologia, Ortopedia, Cardiologia, Hematologia, Neurologia adulto, Neurologia infantil, Pneumologia, Proctologia, Urologia, Mastologia Vascular/Angiologia, Anestesiologia, Dermatologia, Cirurgia Geral, Gastroenterologia, Nefrologia e polo de curativo.
- 03 Centros de Atendimentos Psicossocial sendo 01 CAPS Adulto, 01 CAPS Álcool e Drogas, no Distrito da Brasilândia e 01 CAPS Infantil, no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó.
- 03 Unidades de Acolhida.
- 03 Residências Terapêuticas.
- 01 Equipe de EMAD – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar – UBS Fátima de Jesus Viana Rosa
- 16 Unidades Básicas de Saúde. Destas 16, 15 são do Modelo Estratégia Saúde da Família e 01 Modelo Tradicional.

Distrito Administrativo da Freguesia do Ó:

- Ama/UBS Vila Palmeiras, retornou ao seu espaço físico original, pois tivemos a entrega da UPA III 21 DE Junho.
- UPA III 21 de Junho, entregue dia 04/07/2024. Evoluímos de um Pronto Socorro para UPA III, isso trouxe um grande avanço para nosso território.
- Ambulatório de Especialidades da Freguesia do Ó, unidade da Municipalidade (Direta), que atende as seguintes especialidades: Angiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Neurologia Adulto, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Reumatologia, Psicologia e Nutrição.
- CCI- Centro de Convivência Infantil
- CECCO – Centro de Convivência e Cooperativa da Freguesia do Ó e Brasilândia.
- CER II – Centro Especializado de Reabilitação da Freguesia do Ó e Brasilândia, atende a toda região.
- 02 Equipes no CER II De APD – Acompanhante de Pessoas com Deficiência.
- CRST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, atende toda a demanda da Região Norte.
- Laboratório Municipal de Saúde Pública Nossa Senhora do Ó – atende a todas as unidades da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRS-N).
- SAE/DST/AIDS – Serviço Ambulatorial Especializado. Atende a toda região.
- UVIS – Unidade de Vigilância em Saúde, responsável pela Vigilância Sanitária, Ambiental e Epidemiológica da área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.
- 01 Equipe de EMAD – Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar SAE/DST/AIDS.
- 06 Unidades Básicas de Saúde (UBS). Destas 02 são no Modelo de Estratégia Saúde da Família e 04 no Modelo Tradicional.

No âmbito das ações do Avança Saúde, as unidades básicas foram submetidas ao processo de acreditação ONA, cujas visitas tiveram início – na Freguesia do Ó/Brasilândia – em abril de 2023. Até o final de DEZEMBRO de 2024, foram acreditadas 14 unidades do território:

UBS V. Progresso- Jd. Monte Alegre (26/10/2023);

UBS Elisa Maria II (14/11/2023);

UBS Jd. Elisa Maria I (21/11/2023)

UBS Vila Terezinha (05/02/2024);

AMA/UBS Jd.Ladeira Rosa (15/02/2024);

UBS Jd.Vista Alegre (20/03/2024);

AMA/UBS Jd. Paulistano (28/03/2024);

UBS Cruz das Almas (25/04/2024);

UBS Jd. Guarani (10/05/2024);

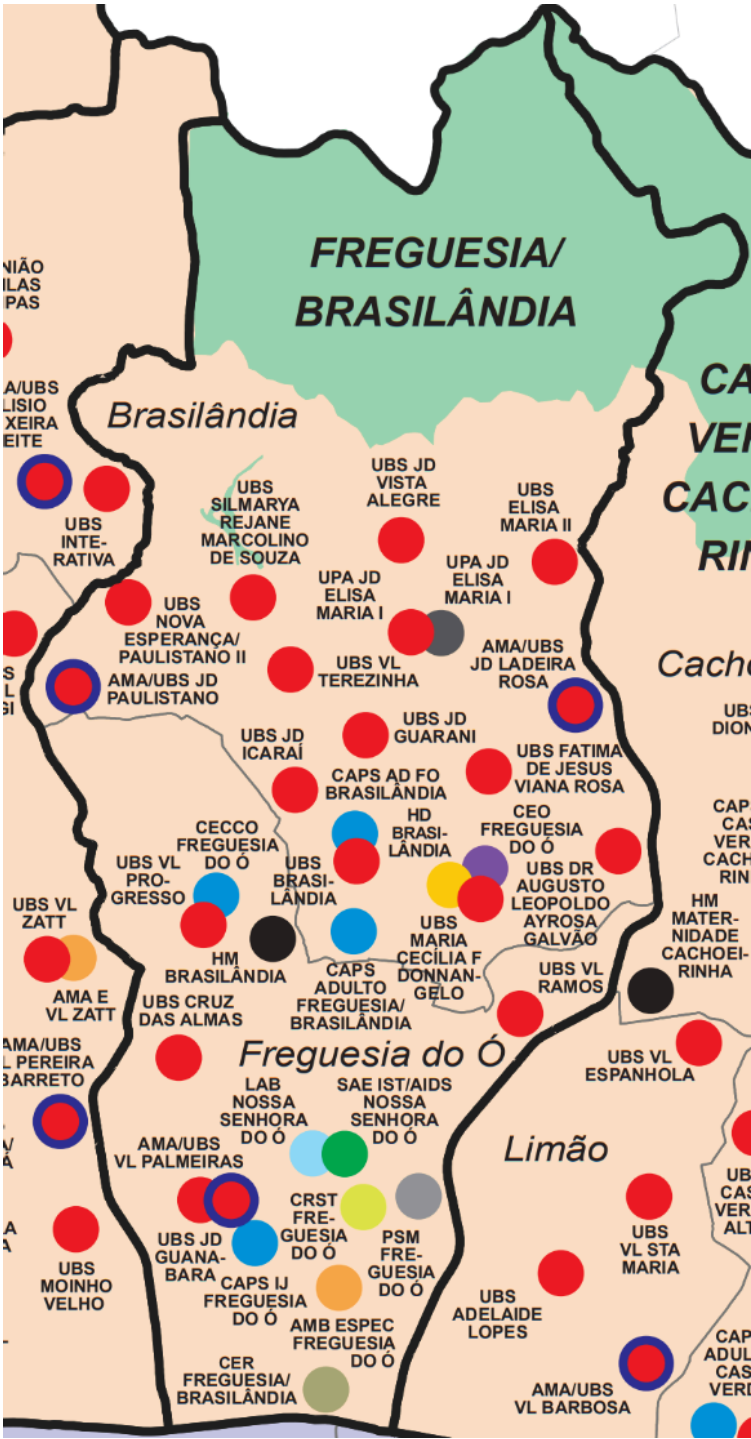
UBS Fátima de Jesus Viana Rosa (22/05/2024);

UBS Dr.Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão (28/05/2024);

UBS Maria Cecília Ferro Donnangelo (21/11/2024);

UBS Nova Esperança (25/11/2024);

UBS Jd. Icaraí-Brasilândia (10/12/2024).



2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/ Brasilândia, atendendo a determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações de ouvidoria recebidas no quarto trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas do Banco de Dados da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

Nesse período, continuamos a receber demandas sobre atraso nas entregas das fraldas, denotando um desajuste dos Correios com os munícipes, instâncias superiores estão cientes e procurando uma melhor solução.

Neste trimestre, podemos averiguar que as demandas permaneceram dentro do esperado. Continuamos a receber muitas reclamações sobre o munícipe não concordar com o Acesso Avançado, solicitações de consultas com especialistas ou cirurgias.

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 14/01/2025, referente ao quarto trimestre de 2024, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

2.2. Retrospectiva 2024

Relendo todos os relatórios, conseguimos reviver o que passamos em 2024 e separei os principais acontecimentos.

No primeiro trimestre, tivemos mudança de endereço, ganhamos um espaço novo. Sempre que há uma mudança ela vem acompanhada por novos desafios. E no final deste semestre houve o início do surto de Dengue.

No segundo trimestre, podemos considerar o mais crítico, pois nele enfrentamos o auge e a queda do surto da dengue. Esse período foi marcado por um maior número de munícipes doentes, como também os profissionais da saúde.

No terceiro trimestre, ganhamos 02 novas UBS, UBS JD Damasceno e UBS Santo Dias, e também tivemos a entrega da nova UPA 21 de Junho. Foi um trimestre de muita satisfação, por conseguirmos realizar um trabalho melhor para a população de nossa região.

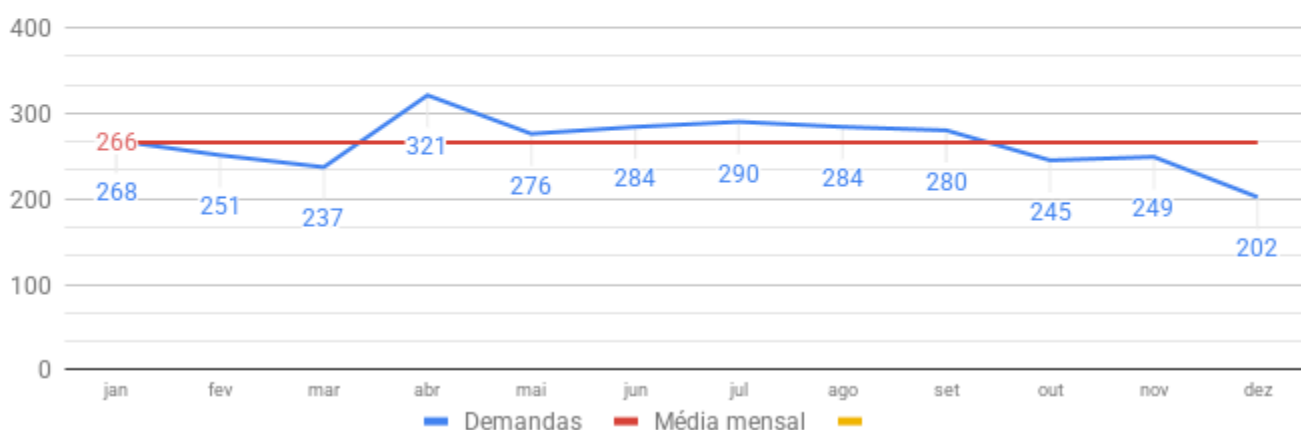
No quarto semestre, avaliando o ano de 2024, podemos nos alegrar, pois conseguimos evoluir em nossa meta de fechamento de demanda no prazo de 20 dias. Nossa evolução foi no 1º trimestre de 80%, 2º trimestre de 86%, 3º trimestre de 91% e fechamos o 4º trimestre com 95%, isso demonstra que nosso trabalho surtiu efeito durante o ano.

Verificamos que nossa ouvidoria apresenta uma constância nas demandas, muitas delas estão fora de nossa governabilidade. Mas mesmo assim sempre acolhemos e tentamos dar o melhor atendimento ao munícipe.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Freguesia / Brasilândia, Série histórica mensal - 4 Trimestre 2024.

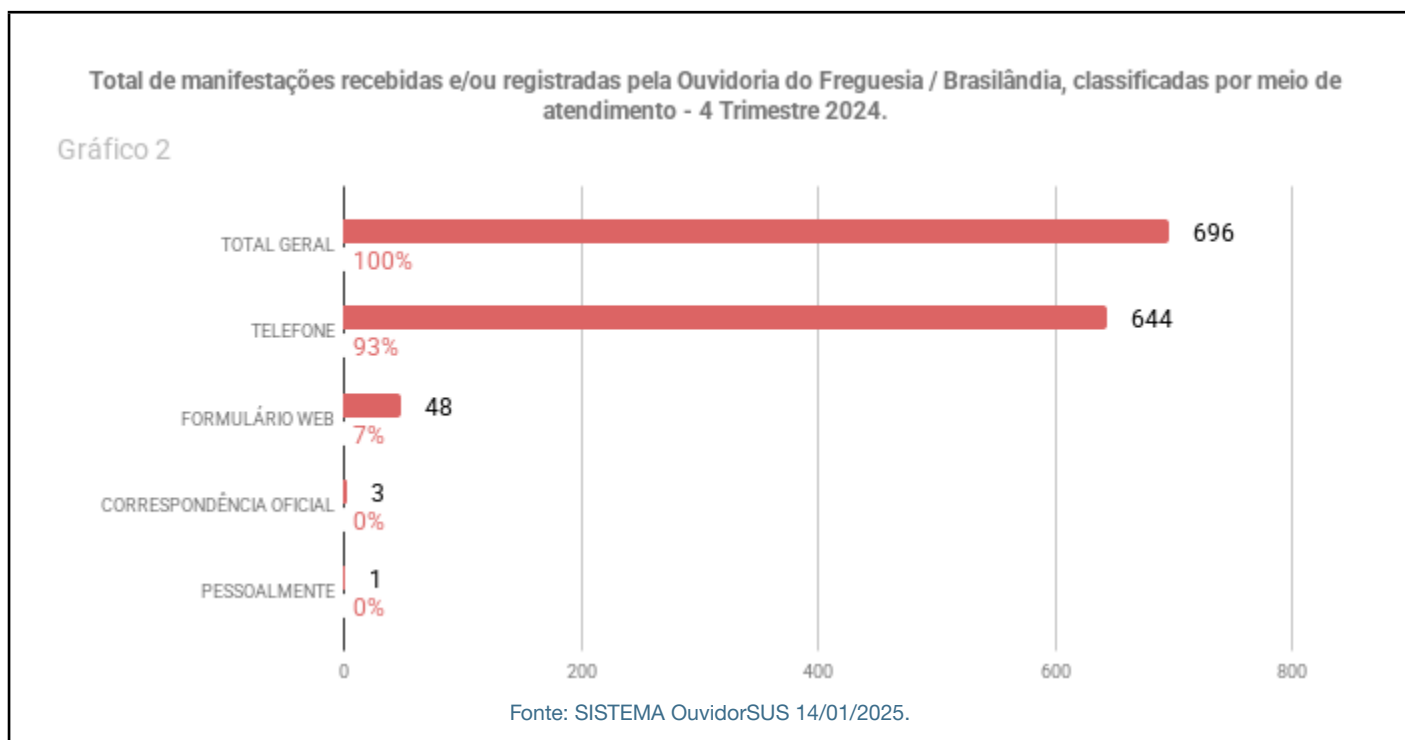
Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

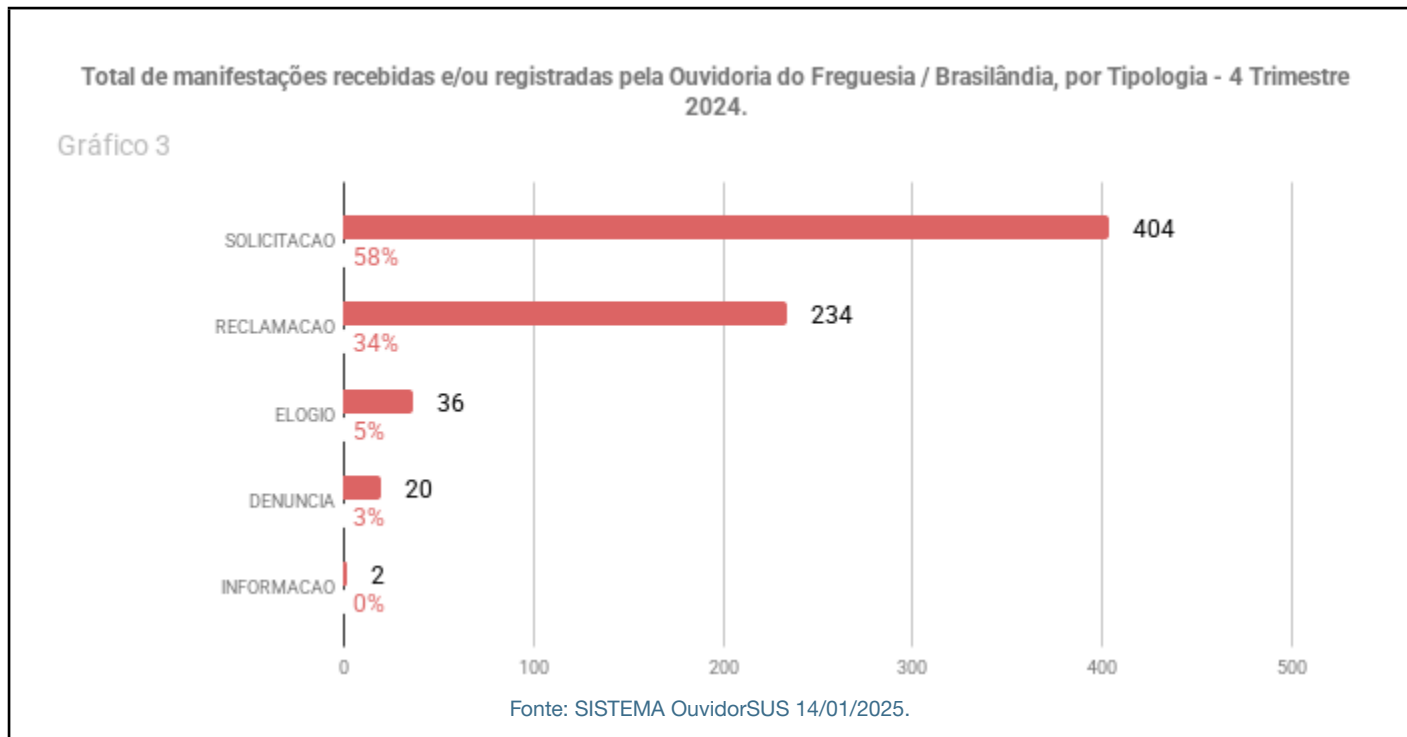
Avaliando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas, no 4º trimestre de 2024, observa-se que ocorreu uma média de 232 manifestações por mês, sendo que houve um equilíbrio de demandas entre os meses deste trimestre, observamos que o mês de dezembro, foi o mês que recebemos o menor número de demandas do ano. Podemos entender que esse trimestre relata a rotina normal da ouvidoria.

4. Meios de atendimento



Avaliando o gráfico acima, que apresenta os meios de recebimentos das manifestações registradas no 4º trimestre de 2024, podemos avaliar que 99% das manifestações foram registradas via telefone e formulário web, principalmente pelo canal oficial 156. Esse índice se mantém em relação aos trimestres anteriores, mostrando que a população está bem adaptada e sabendo usar os canais oficiais da Ouvidoria do SUS.

5. Classificação das manifestações



No 4º trimestre, foram registrados no sistema OuvidorSUS um total de 696 manifestações, sendo que destas, 404 estão classificadas como "Solicitações", seguidas de 234 classificadas como "Reclamação", 36 classificadas como "Elogio", 20 classificadas como "Denúncia" e 02 classificadas como "Informação".

Em relação ao trimestre passado, tivemos uma redução de 18,5% de manifestações, devido ao declínio do surto de dengue e influenza, podemos deduzir que o 4o trimestre seguiu o fluxo normal das demandas de ouvidoria.

No decorrer desse relatório vamos falar sobre essas manifestações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

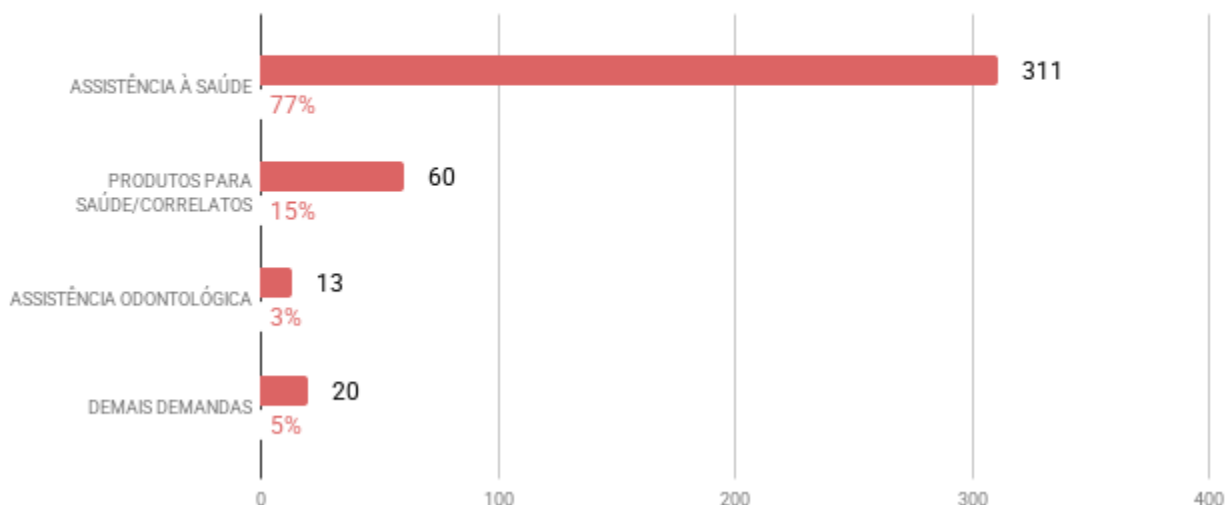
As 404 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 58 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde (77%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 11% a Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Freguesia / Brasília - 4 Trimestre 2024.

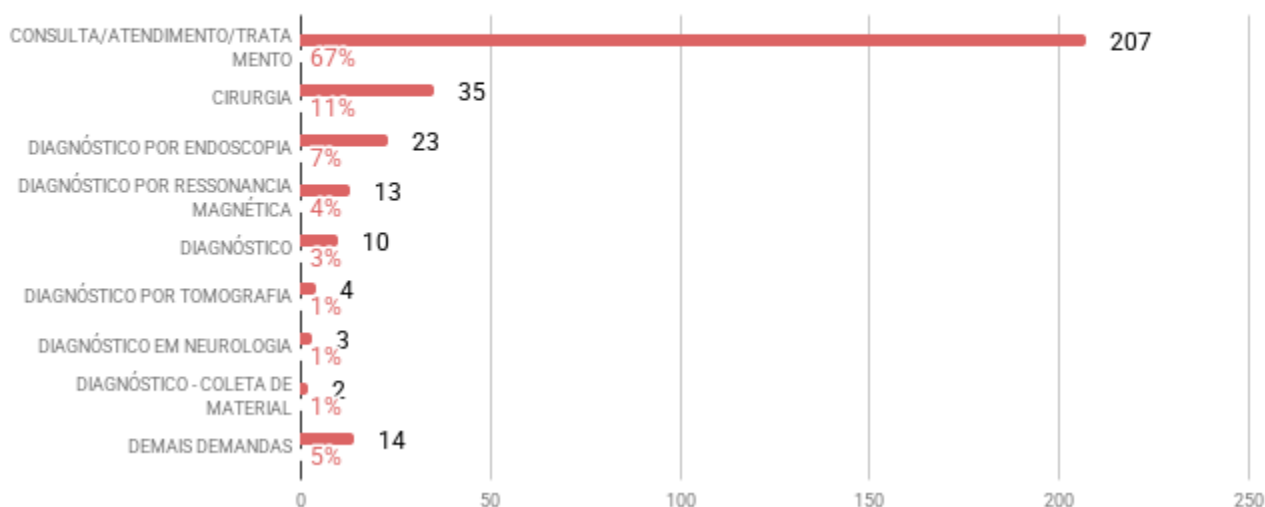
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Na análise das manifestações registradas no trimestre avaliado, observou-se que das 696 manifestações, o número de registros no quesito “Solicitações” foram 404, evidenciando em relação às demais classificações, com predominância nas solicitações de consulta com clínico e ginecologia, na assistência básica, pois muitos munícipes não concordam com a implantação do acesso avançado. Para conseguir acesso à consulta com o clínico e ginecologia, o paciente tem que ir diariamente à unidade, para conseguir a vaga do dia. Muitos não concordam com esse programa, pois não conseguem agendar consulta e perdem muito tempo para saber se vão ou não conseguir a consulta do dia, e assim se sentem prejudicados em relação ao trabalho, pois não podem chegar atrasados vários dias no serviço, solicitam que volte o agendamento de consulta para essas especialidades.

Dentro do subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, tivemos 21 (10,15%) solicitações de Clínica médica; 15 (7,25%) Neurologia, 11 (5,31%) de Ginecologia e 14 (6,76%) de Ortopedista. As solicitações de médico clínico e ginecologia foram absorvidas pelas unidades. As unidades ainda têm como suporte o aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento de consultas por meio do celular, onde estas vagas são disponibilizadas diariamente, facilitando o acesso do usuário que comparece na unidade somente na data agendada para seu atendimento médico.

As demandas sobre consultas de especialidades estiveram relacionadas em sua grande maioria à solicitação por agilidade para agendamento de consultas de primeira vez. Com relação a estas solicitações, as unidades qualificam suas filas de espera periodicamente, por meio da equipe multiprofissional dando suporte à regulação local. Também foi observado um número significativo de solicitação para retorno na consulta de especialidade, pois houve uma alteração de SMS na configuração das vagas de retorno.

Seguido pelas solicitações de cirurgia, observamos que as solicitações foram 09 (25,72%) de cirurgia ortopédica, 05 (14,3%) de cirurgia geral e 05 (14,3%) de cirurgia oftalmológica. Esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020), lembrando que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente no sistema, salvo se houver critério clínico indicado pelo médico

assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da STS e/ou da unidade.

Na análise dos subassuntos evidenciaram-se as manifestações de “Diagnósticos por endoscopia em âmbito hospitalar”, porém esse tipo de exame é agendado por meio da Regulação Central, de acordo com a prioridade e a disponibilidade de vaga, e a unidade não tem governabilidade neste assunto. As demais “Solicitações” envolvendo diagnósticos já foram agendados e/ou devidamente inseridas no Sistema SIGA de Saúde e terão seus agendamentos realizados por meio da Regulação da CRSN - Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Reforçando que os encaminhamentos para consultas/exames especializados são inseridos no Sistema SIGA Saúde, por prioridade do encaminhamento, status de complexidade e tempo de espera, importante pontuar que, enquanto os usuários aguardam o agendamento, são acompanhados pela equipe médica da unidade.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 234 Reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 40% a Recursos Humanos .

Na análise das demandas classificadas como “RECLAMAÇÃO”, observamos que a maior incidência de registros foram em relação aos subassuntos Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos.

No que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, com um total de 101 manifestações, muitas estão relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno, por meio de Call Center, a insatisfação com o acesso avançado, onde muitos munícipes reclamam pela ausência de um agendamento prévio das consultas e pelo não recebimento de fraldas pelos Correios. Em relação aos agendamentos de retorno às unidades, já solucionaram a demanda com os usuários. Já as manifestações sobre o Acesso Avançado, as unidades promovem uma educação permanente com o paciente. No

caso da entrega das fraldas, cabe à unidade sempre atualizar o cadastro do paciente, e informar à Coordenadoria Regional de Saúde Norte sobre as intercorrências.

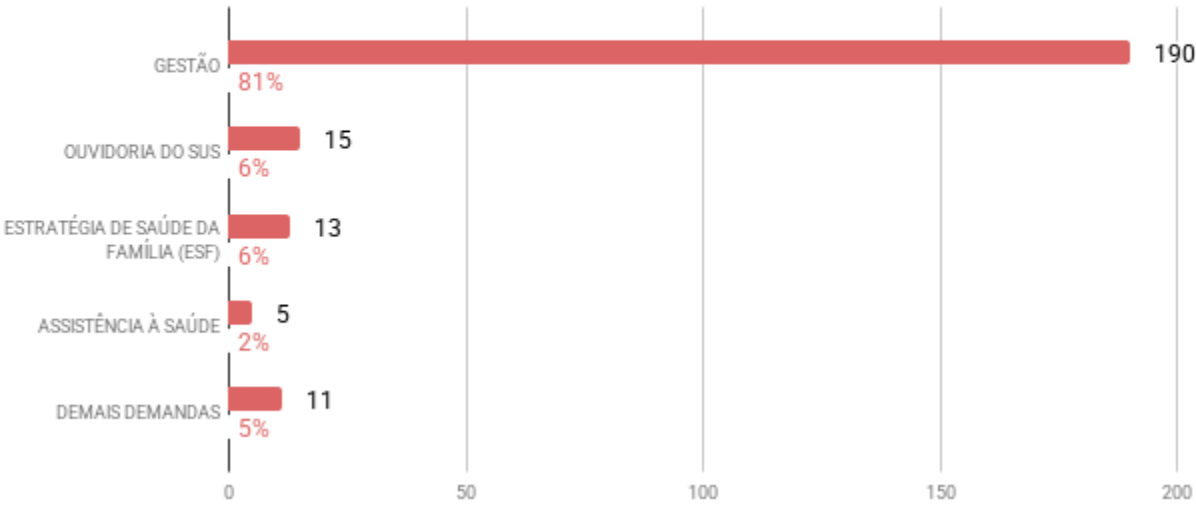
No que se refere a **Recursos Humanos**, apresentou um total de 76 manifestações, muitos relacionados à falta de profissional e à postura inadequada durante o atendimento, com referência a rispidez/falta de cordialidade. Este aspecto da rispidez/ falta de cordialidade se estende também aos funcionários do acolhimento e recepção, sendo que essa insatisfação está muito presente nas manifestações. Os gerentes das unidades envolvidas esclarecem que os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, reforçando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Muitas demandas referem-se ao descontentamento do fluxo de atendimento do Acesso Avançado. Com relação a isso os profissionais das unidades estão empenhados em esclarecer para a população esse modelo de atendimento, acolhendo os mesmos e encaminhando para avaliação e direcionamento de suas demandas.

Esse trimestre ainda tivemos muitas reclamações pelos atrasos nas entregas das fraldas. Em todas as manifestações a unidade responsável verificou o cadastro do paciente e informou à STS sobre o problema. Assim, esperamos que essas reclamações sejam sanadas com o tempo.

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

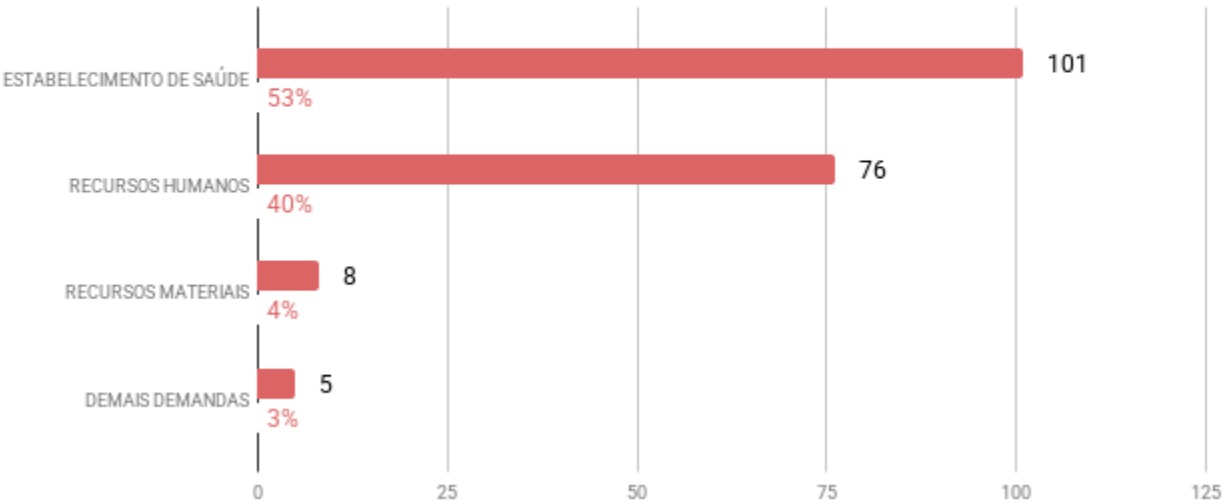
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

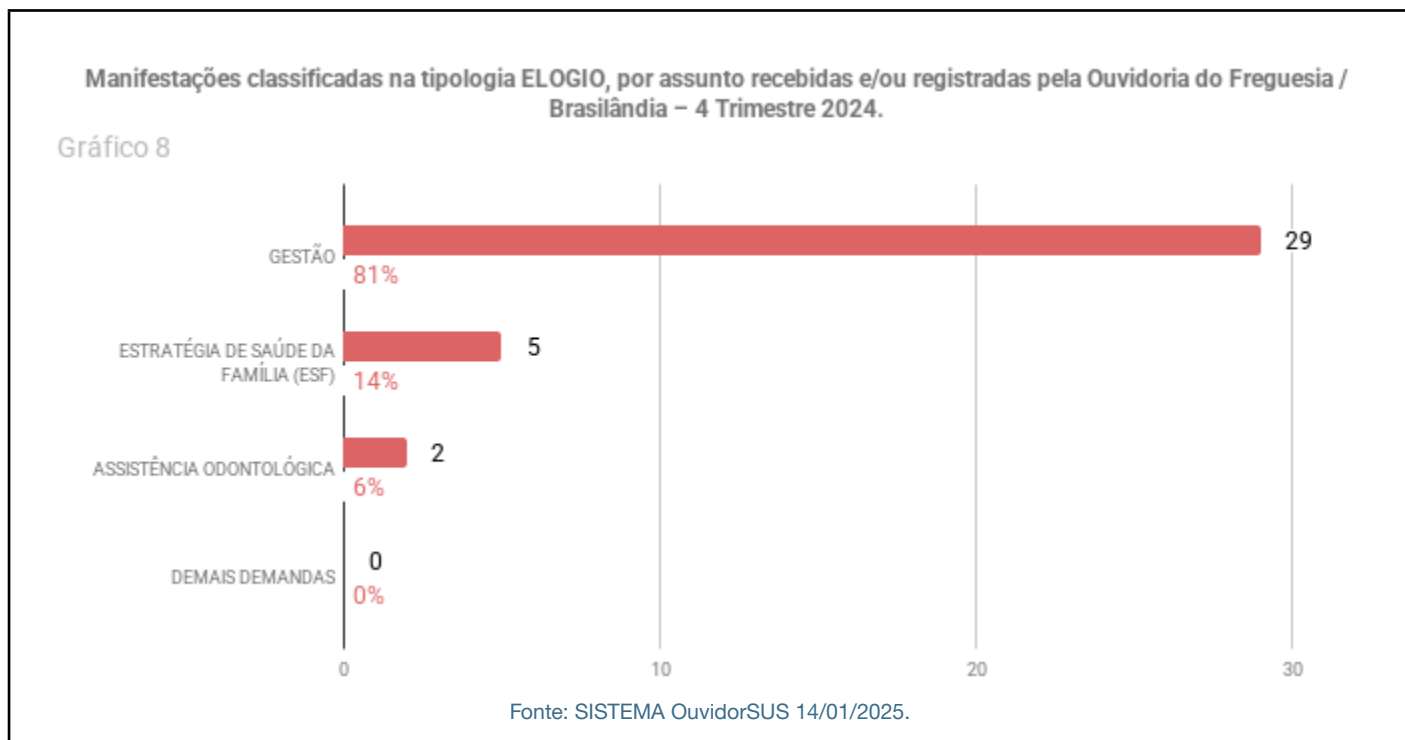
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 36 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 81%. A média mensal no trimestre foi de 12 elogios.



É muito satisfatório receber manifestações de Elogios, pois o profissionais e /ou a equipe sentem-se valorizados pelo trabalho realizado.

Nas demandas classificadas como "Elogio", 80% delas estão no subassunto Gestão, com muitos profissionais das unidades elogiados e algumas elogiavam a equipe toda, desde os profissionais da recepção, regulação, enfermagem e médicos e 15% estão relacionadas a ESF, principalmente as agentes comunitárias.

Agradecemos muito esse programa de valorização ao profissional, pois o reconhecimento sempre é um estímulo para uma melhor atuação laboral.

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/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	22	22	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	49	50	98%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	31	31	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	13	13	100%
AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó	31	41	76%
CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	8	8	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA	4	4	100%
CER II FREGUESIA DO O / BRASILÂNDIA	4	9	44%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	30	31	97%
SAE DST/AIDS NOSSA SENHORA DO O	1	4	25%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILANDIA	3	3	100%
UBS BRASILÂNDIA	27	28	96%
UBS CRUZ DAS ALMAS	23	24	96%
UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	20	20	100%
UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTOFARO MARTINS	9	9	100%
UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	9	9	100%
UBS JARDIM DAMASCENO	20	20	100%
UBS JARDIM GUANABARA	29	29	100%
UBS JARDIM GUARANI	24	24	100%
UBS JARDIM ICARAÍ BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	19	24	79%
UBS JARDIM VISTA ALEGRE	26	26	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO	38	42	90%
UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	7	7	100%
UBS SANTO DIAS	3	4	75%
UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	25	26	96%
UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	29	29	100%
UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	20	22	91%
UBS VILA TEREZINHA	15	15	100%
UNIDADE HOSPITALAR - BRASILANDIA FO	135	135	100%
UPA JARDIM ELISA MARIA I	7	7	100%
UVIS FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	3	3	100%
Total	684	719	95%

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 719 demandas classificadas como "Solicitação e Reclamação", dessas 684 foram respondidas no prazo determinado de até 20 dias, correspondendo a 95% das demandas respondidas dentro do prazo.

As unidades que não atingiram as metas foram: UBS SANTO DIAS com 75%; UBS JD. ICARAÍ com 79%, SAE DST/AIDS FÓ com 25%, CER II FÓ/BRAS com 44% e AEFÓ com 76%.

Seguem as justificativas dos gerentes de unidades:

UBS JARDIM ICARAÍ:

Bom dia.

As demandas são respondidas semanalmente pela gerente da unidade. As 5 pendências foram devido aos questionamentos em relação às respostas realizadas pela supervisão ou secretaria, aumentado o tempo resposta.

Grato

Cassia Regina de Paula Paz
Gerente

CER II FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA:

Boa tarde,

Segue justificativa:

O percentual deste trimestre englobou os meses em que ainda estávamos implantando ações mais efetivas de monitoramento. Desde a reunião realizada pela STS em novembro/24, estamos nos empenhando no aumento deste índice.

Att

Joyce Gonçalves dos Santos
Gerente

SAE AIDS FÓ:

Boa tarde!

Tivemos dificuldade para entrarmos em contato com os reclamantes.

Att.,

César Henrique Simoni
Gerente

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES FREGUESIA DO Ó:

Bom dia !

Peço desculpas pelos atrasos de respostas das manifestações de ouvidoria. Infelizmente devido à alta demanda da unidade algumas respostas foram respondidas fora do prazo e sempre estamos tentando contato com os pacientes para que suas demandas sejam atendidas de acordo com os protocolos da Secretaria, entretanto muitos pacientes não atualizam seus telefones ou não colocam e-mails e não conseguimos contato para entender algumas demandas e finalizarmos.

Att
Camila Camandaroba Silva

UBS SANTO DIAS:

Apesar dos esforços contínuos da equipe, não conseguimos atingir a meta estabelecida de 100% de respostas dentro do prazo. A principal razão para o não cumprimento integral dessa meta foi a dificuldade de contato com os munícipes, o que gerou atrasos no processo de resolução das demandas. No entanto, é importante destacar que, mesmo não alcançando a meta total, houve avanços consideráveis no atendimento dessas demandas. Iniciamos com 50% para 75% de respostas dentro do prazo estipulado. Esse progresso é resultado da melhoria nos processos internos. Continuarei trabalhando para cada vez mais ser eficiente e ágil nas respostas.

Grata
Um abraço.
Danila Roberta Rezende Koga-Gerente

Neste trimestre podemos verificar uma ótima mudança nos índices em relação ao trimestre anterior, aumentamos de 91% para 95% das demandas fechadas no prazo, permanecemos com 05 unidades com respostas fora do prazo, porém já estamos realizando reuniões com as mesmas, onde orientamos e criamos estratégias para atingir a meta solicitada. Podemos observar nesse trimestre que estamos no caminho certo, pois as metas estão muito próximas do esperado. A UBS Jd Icarai, UBS Santo Dias e AEFÓ alcançaram um índice muito próximo à meta, sendo considerada uma falha pontual. Nosso maior desafio está sendo nas unidades SAE AIDS e CER II.

A nossa meta continua sendo alcançar 100% das unidades com respostas dentro do prazo correto.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

A PAQ foi criada pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS, é uma planilha onde conseguimos visualizar e compreender o caminho das manifestações, com seus prazos, suas falhas e identificando em qual unidade isso ocorre.

No quarto trimestre, recebemos 696 demandas e foram avaliadas 587. Por ser a PAQ uma planilha dinâmica, temos a compreensão que nesse trimestre avaliamos a finalização das demandas do trimestre anterior e parte das demandas recebidas no final do trimestre serão avaliadas no próximo trimestre.

Por meio dela identificamos a dificuldade dos atendentes da Central SP 156, no caso de haver unidades homônimas. No nosso território temos unidades que compartilham espaços, isso também dificulta a identificação correta do estabelecimento da demanda, pois o próprio paciente não consegue se expressar corretamente, como no caso de

unidades que têm o mesmo nome em regiões diferentes de São Paulo. Com a inauguração da UPA 21 de Junho, o AMA Palmeiras retornou ao seu endereço habitual, porém as demandas ainda vem com muitos enganos, pois o paciente confunde com o espaço que foi dividido com a UBS Guanabara.

Os maiores problemas relacionados ao conteúdo das demandas já foram identificados e avaliados nesse relatório.

Sobre as demandas de Reclamação sobre Recursos Humanos, vamos acompanhar e conversar com as unidades sobre treinamentos e reorientações com os profissionais, a fim de manter um atendimento qualificado e humanizado para usuário.

Sobre as demandas que reclamam ou solicitam vagas, principalmente em consultas de especialidades e/ou cirurgias, vamos continuar exigindo que o processo de inclusão no sistema seja feito corretamente, mas dependemos das instâncias maiores para que elas sejam atendidas com mais agilidade, principalmente em casos graves e urgentes.

11. Plano de ação

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

Acompanhamos as demandas e fazemos conversas com as unidades em manifestações pontuais, assim buscamos o melhor caminho para resolução das mesmas. E quando necessário solicitamos a ouvidoria da Associação Saúde da Família (ASF).

Neste trimestre tivemos um treinamento, pois nosso sistema de ouvidoria irá mudar de plataforma, e será um sistema mais simples e onde conseguiremos fazer vários tipos de relatórios. Estamos

otimistas, pois aparenta ser uma ferramenta importante e mais simplificada, assim poderemos trabalhar com a qualidade de resposta das unidades para os munícipes. Essa é uma meta que queremos alcançar.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

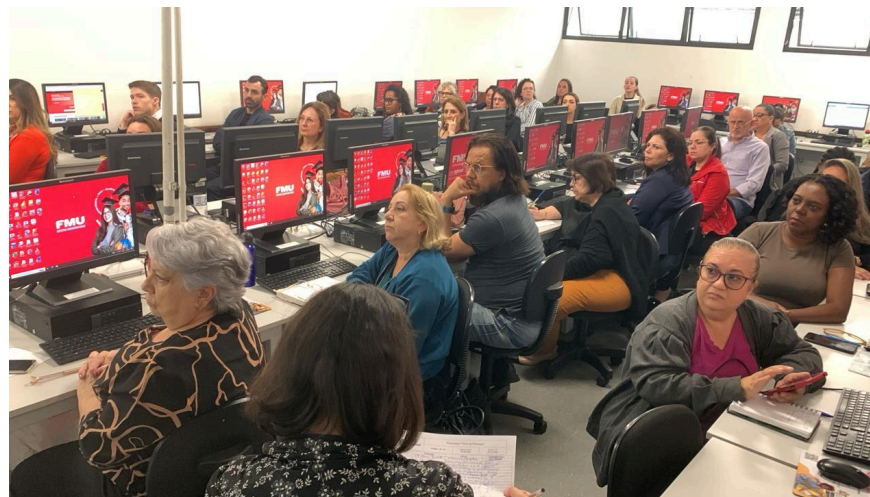
O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião anual		on line	27/09/2024	gerentes	Concluído ▾
Conversa com as unidades		telefone e email	ano 2024	gerentes e pontos de respostas	Em andame... ▾
Reunião com as unidades que estão abaixo da meta		presencial	03/10/2024 07/11/2024	gerentes	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/10 17/10/2024	á Capacitação do SIGRC	Apresentar o novo sistema de ouvidoria que será implantado na cidade de SP	Rosa Christina Tavorari Arnold e William Alves de Lima
03/10/2024	Reunião gerentes	Apresentação das metas do Q2 sobre ouvidoria e solicitação de resolução das unidades.	Rosa Christina Tavorari Arnold



Reunião com gerentes.



Curso SIGRC

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Analisando o quarto trimestre de 2024, referente ao quesito demandas de ouvidoria, o registro de **Solicitação** superou o número de demandas classificadas como **Reclamação**, da mesma forma que foi apresentado no terceiro trimestre.

Com relação à **Assistência à Saúde**, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado às solicitações contidas no subassunto de **consultas/tratamento /atendimento**, que em sua grande maioria são referentes à consulta de clínica médica, pois os usuários não estão aceitando o método do Acesso Avançado, havendo muita insatisfação em relação a esse programa. As manifestações sobre o longo período de espera para as consultas de especialidades, haja vista o número disponível dessas vagas serem menores em relação à quantidade de usuários encaminhados para esses agendamentos, torna-se necessário que os casos prioritários e/ou os mais complexos precisem ser acompanhados pela equipe médica da unidade. Para tratativas específicas a respeito de cada caso apresentado, muitas vezes faz-se necessária a interface com a regulação da própria Rede Assistencial, e esta com a Regulação Regional, sendo que neste trimestre a maior solicitação de consultas de especialidade continua sendo para Neurologia.

Em relação às cirurgias, as unidades seguem protocolos determinados por SMS, e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central, não sendo de governabilidade da unidade.

Na Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia, a equipe da assessoria em regulação promove reuniões com orientações referentes ao assunto, tanto em reuniões ampliadas como de forma individual com cada unidade. A CRS Norte promove duas vezes ao ano, treinamentos com as equipes de regulação das unidades e das supervisões técnicas.

Quanto às demandas de **Reclamação**, o assunto de maior evidência foi **Gestão**, das quais na sua maioria são relativos a Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos. Dentre as reclamações sobre **Recursos Humanos**, a maior reclamação é sobre atendimento, conduta profissional e acolhimento. Conversamos muito com os responsáveis técnicos que buscam promover orientações, treinamentos e reuniões com os profissionais, a fim de manter um

atendimento qualificado e humanizado. Em continuidade ao assunto Gestão, quanto ao quesito **Estabelecimento de Saúde**, acreditamos que a educação permanente, do usuário e funcionários, resultará na melhoria nos processos de trabalho e nos programas oferecidos pela unidade e assim refletirá em melhoria no processo gerencial e consequentemente na qualidade de atendimento.

Ressaltamos que o **indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão**, fortaleceu muito a **Rede de Ouvidoria SUS**, e assim recebemos dados mais transparentes e acessíveis, sendo uma importante ferramenta de gestão.

Esse trimestre podemos verificar que foi mais tranquilo, sem muitas intercorrências e com evolução. Estamos fechando o ano com resultados ascendentes, demonstrando que estamos no caminho certo para conquistarmos a meta desejada de 100% de respostas no prazo.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Esse último trimestre encerramos o ano de 2024, podemos fazer um breve relato dos principais acontecimentos. Tivemos a mudança de endereço de nossa supervisão, onde ganhamos um espaço mais amplo e organizado. Enfrentamos o surto da dengue e N1H1, que foram meses de muito trabalho e organização. Nossa região foi beneficiada com 02 novas unidades básicas de saúde, UBS Jardim Damasceno e UBS Santo Dias. Nosso PS foi reformado e com isso hoje contamos com uma UPA III. Conseguimos melhorar significativamente nossa meta de manifestações respondidas no prazo, estamos próximos dos 100%.

Em síntese, este relatório apresentou uma análise detalhada sobre o quarto trimestre, abordando os principais aspectos e resultados obtidos. Por meio das metodologias empregadas, foi possível verificar, resolver ou orientar o munícipe da melhor forma.

Os dados analisados demonstram que esse trimestre as manifestações permaneceram dentro do esperado, sem nenhuma divergência momentânea. Reafirmando que muitas demandas são

acolhidas e resolvidas pelas unidades, mas ainda recebemos um grande número delas que estão fora de nossa governabilidade.

Por fim, os resultados obtidos não apenas contribuem para o entendimento de onde devemos focar nossa atenção, mas também oferecem subsídios para que possamos cobrar de nossos colaboradores uma melhoria no atendimento. É essencial que as partes interessadas considerem estas informações ao elaborar estratégias e políticas relacionadas à qualidade dos serviços públicos.

A missão da Ouvidoria é acolher as demandas dos munícipes, zelando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos, como também a expansão dos direitos dos cidadãos nas sociedades democráticas, onde a função é reconhecer o cidadão como sujeito de direito, ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação, acolher e dar tratamento adequado à demanda apresentada. A utilização de linguagem clara, demonstrando o resultado, ou seja, sugerindo mudanças nos processos da administração pública, possibilita que os agentes públicos possam direcionar de forma assertiva a solução do caso.

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. 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)

16. 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.



17. 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>

