

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ITAIM PAULISTA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA
Endereço: AV. MARECHAL TITO, 3012 - ITAIM PAULISTA - 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, 26p.

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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista

Déborah Magalhães Cerqueira

Ouvidor

Kaline Laurindo de Melo

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	6
2.1. Panorama Geral do Trimestre	6
2.2. Retrospectiva 2024	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde do Itaim Paulista, localizada no extremo leste da cidade de São Paulo, supervisiona 30 equipamentos de saúde, dentre elas: 1 UPA 24 horas, 1 AMA/UBS Integrada, 1 Caps Infante Juvenil, 1 CAPS Adulto, 1 CAPS Álcool e Drogas, 1 CECCO, 2 Centros Especializado em Reabilitação CERs II, 1 Hospital Dia, 2 Residências Terapêuticas Mistas, 1 Residência Terapêutica Masculina, 1 UVIS, 01 Centro de Testagem e Aconselhamento CTA, 01 Ambulatório Especializado em Atendimento à Vítimas de Violência e 15 Unidades Básicas de Saúde distribuídas pelo Território.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No período observado, quanto às demandas de Ouvidoria registradas no sistema OuvidorSUS, é possível verificar estabilidade no número de demandas, com 920 no trimestre anterior e 919 no trimestre atual. Também foi observado aumento significativo de elogios em relação ao trimestre anterior.

2.2. Retrospectiva 2024

Observamos, conforme relatórios apresentados durante o ano de 2024, um equilíbrio no número de demandas com discreto aumento ao longo dos trimestres. Nas solicitações, o aumento foi concentrado no 3º trimestre. Com relação aos elogios, é possível observar um aumento significativo de 25% nos elogios no 4º trimestre em relação ao 1º trimestre. Também foi levantado que houve uma queda menos expressiva no total de reclamações ao longo do ano. Nas demais tipologias, os dados permaneceram estáveis.

3. Número de manifestações – Série histórica

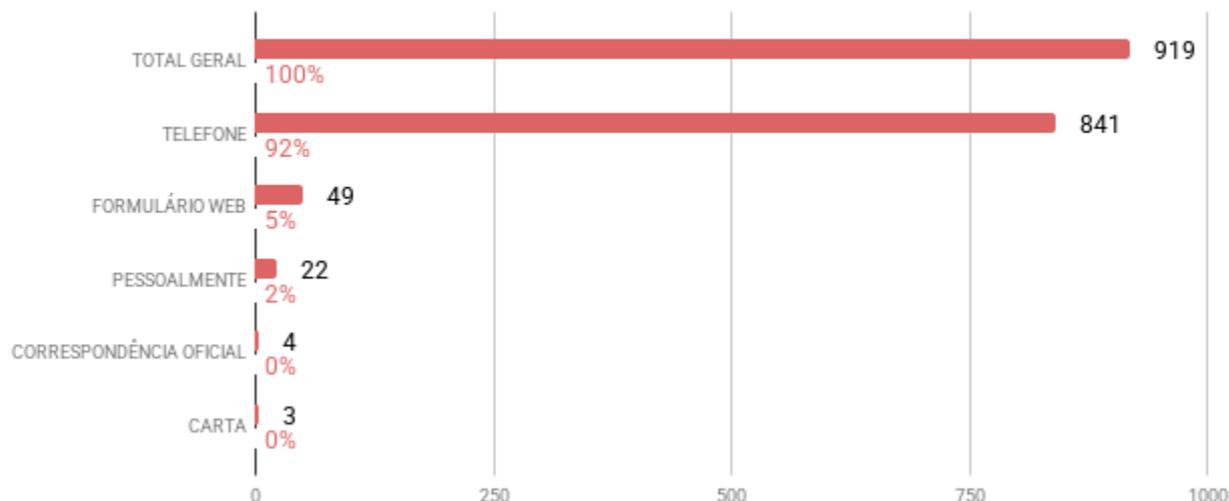


O gráfico dimensiona o aumento no total de manifestações no mês de Outubro/2024, seguido de diminuição nos meses subsequentes. Quando avaliado o número total de registros no período, observamos diminuição não expressiva em relação ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento

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

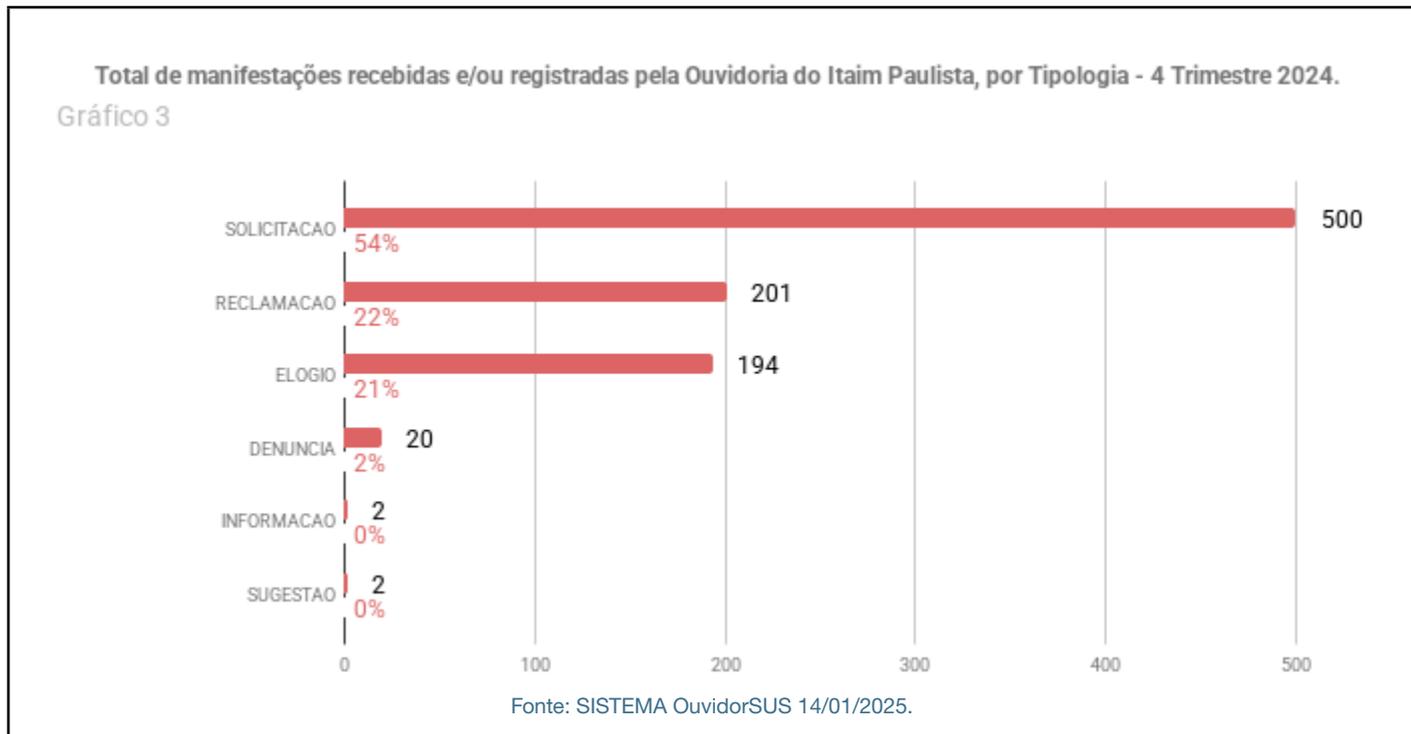
Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Com relação aos meios de comunicação utilizados pelos munícipes, é possível observar que as demandas por telefone atingiram 92% das 919 demandas gerais recebidas neste trimestre. Ocorreu também um aumento na procura de atendimento via formulário Web, que atingiu 5%; e uma estabilidade na procura de atendimento presencial nas unidades de Ouvidoria das Supervisões Técnicas de Saúde, que decresceu para 2%.

5. Classificação das manifestações



Quanto ao gráfico 3 podemos observar que, com relação à tipologia, a maior parte das manifestações é de solicitação, que corresponde a 54% do total.

Quando comparamos com o gráfico do trimestre anterior, é possível observar uma queda nas solicitações de 607 para 500, nas reclamações de 206 para 201 e aumento significativo nos elogios em comparação ao trimestre anterior que foi de 87 elogios para 194.

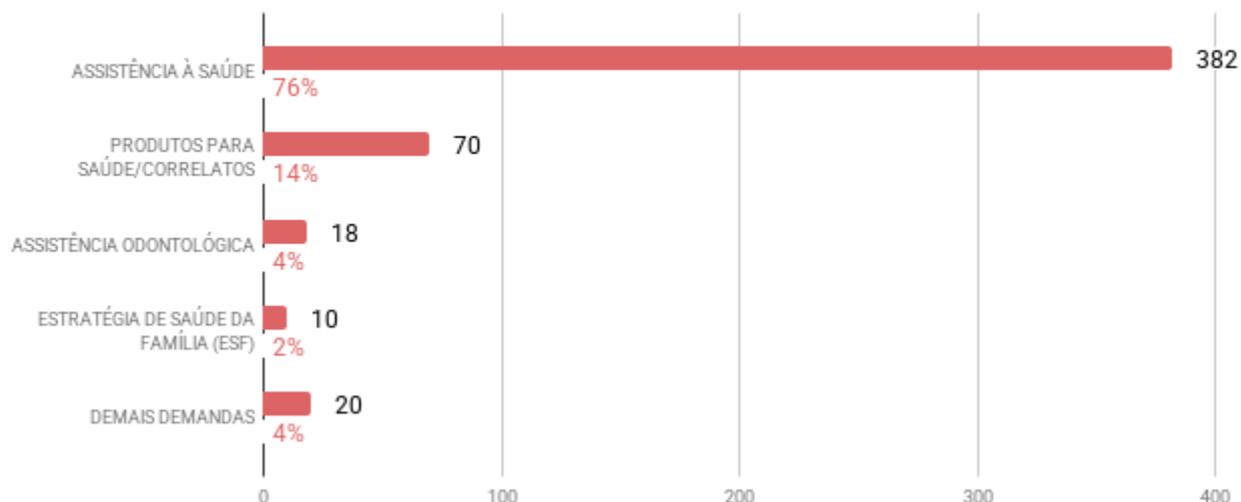
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Das 919 manifestações registradas, 500 são classificadas como solicitações, o que corresponde a 54% do total dos registros.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%), seguido de produtos para saúde e correlatos (14%).

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

Gráfico 4

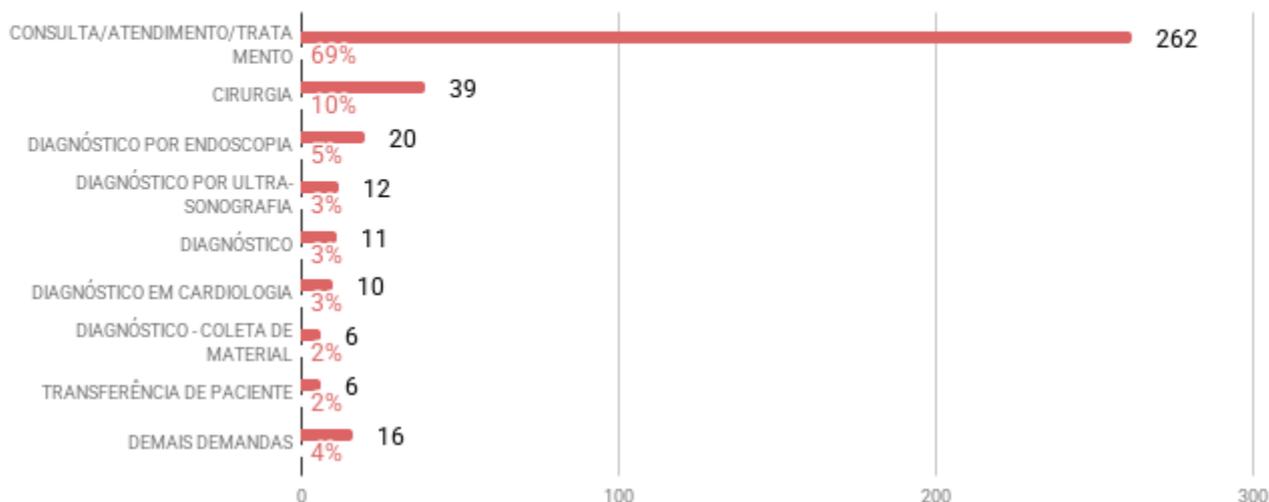


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 10% a Cirurgias.

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

Gráfico 5

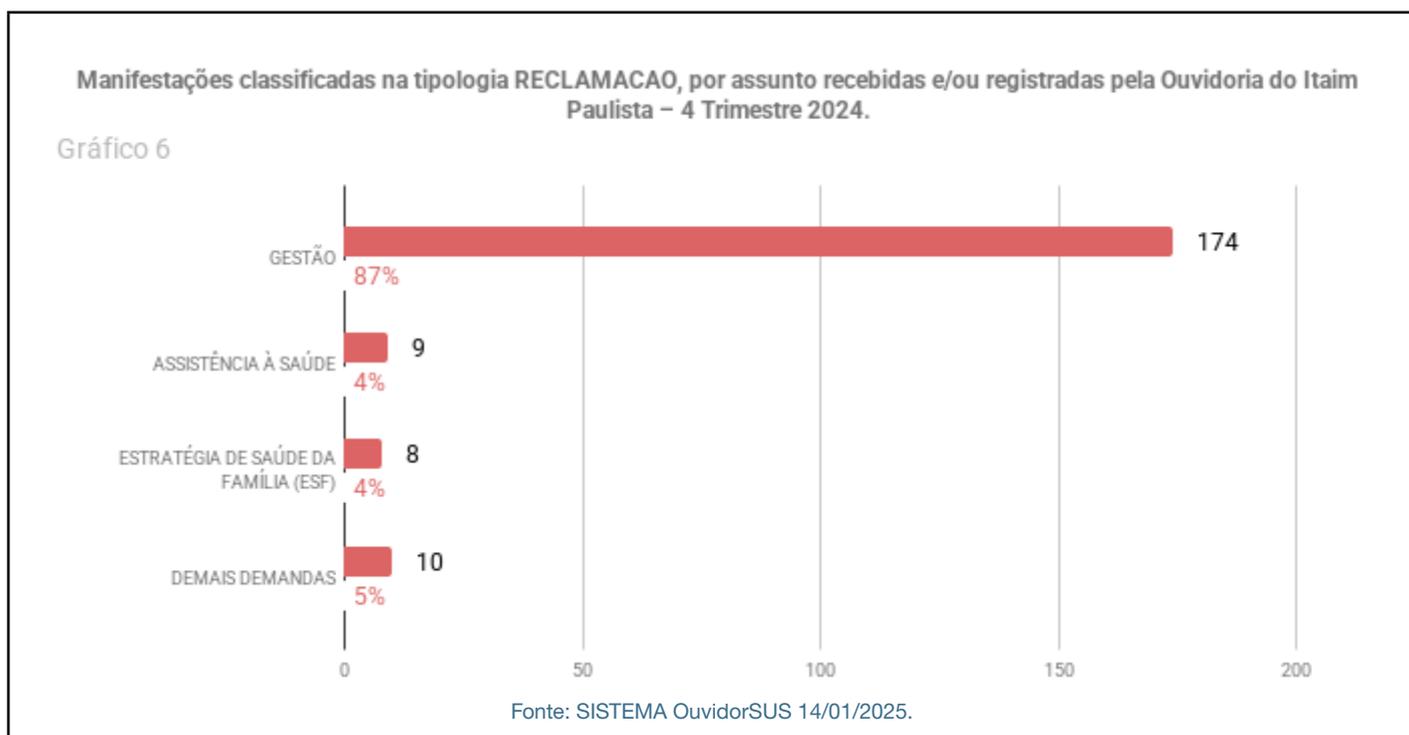


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Das 919 manifestações registradas, 201 são reclamações, o que corresponde a 22% do total.

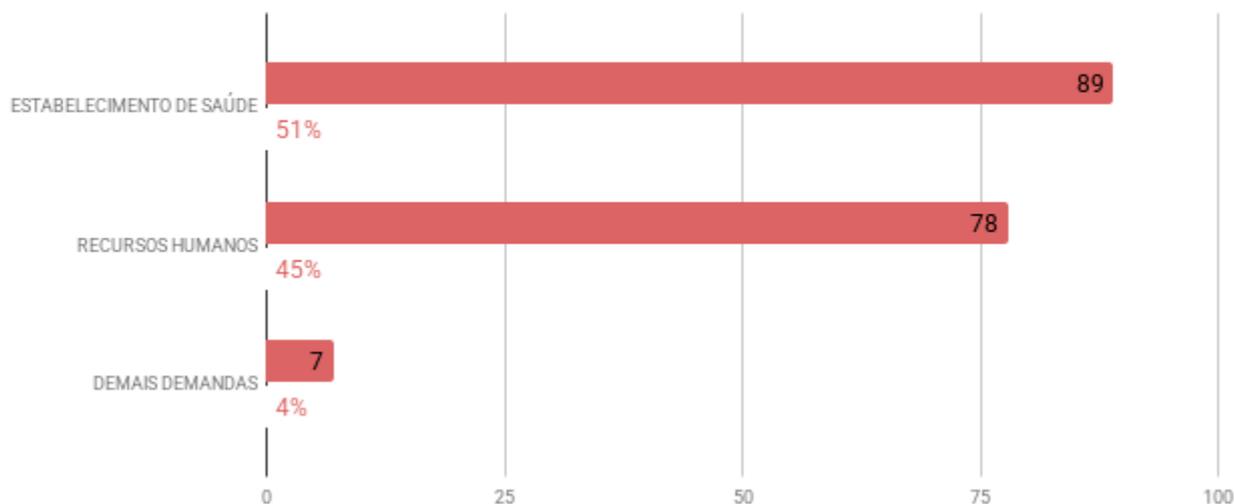
Conforme o **gráfico 6**, o maior número de reclamações se concentra no assunto Gestão (87%).



O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

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

Gráfico 7



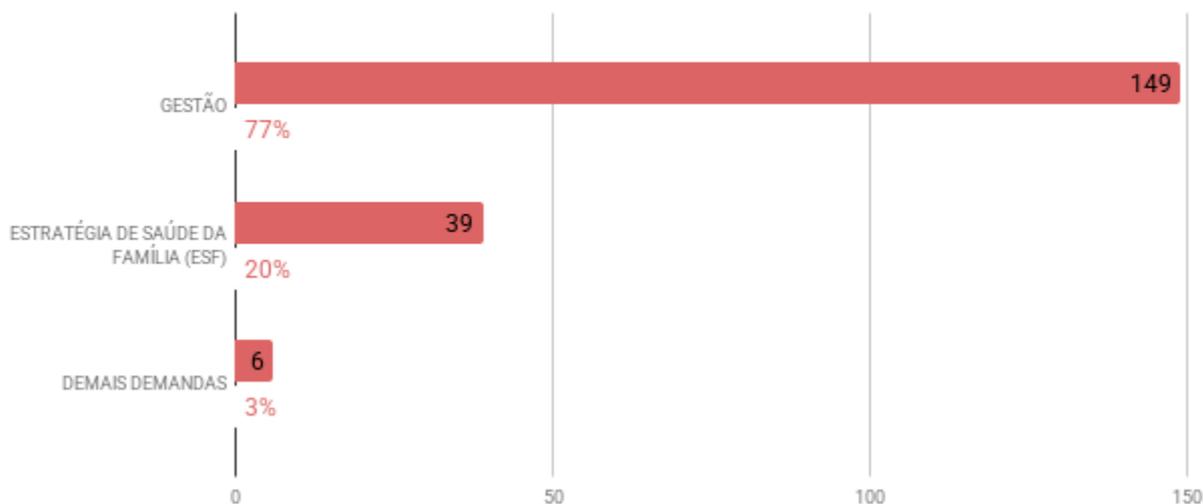
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 194 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 21% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 77%. A média mensal no trimestre foi 65 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista - 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	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS OLIVEIRAS	36	37	97%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	73	73	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAIM PAULISTA	3	3	100%
CER II JARDIM CAMARGO NOVO	15	15	100%
CER II JARDIM CAMPOS	8	8	100%
HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	100	100	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	5	11	45%
UBS CIDADE KEMEL	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS DOM JOÃO NERY	38	38	100%
UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	53	53	100%
UBS ENCOSTA NORTE	41	41	100%
UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	0	35	0%
UBS JARAGUÁ	22	22	100%
UBS JARDIM CAMARGO NOVO	60	60	100%
UBS JARDIM CAMPOS	44	44	100%
UBS JARDIM INDAIÁ	19	20	95%
UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	28	28	100%
UBS JARDIM SILVA TELLES	35	35	100%
UBS PARQUE SANTA RITA	48	48	100%
UBS VILA CURUÇÁ	43	43	100%
UBS VILA NOVA CURUÇÁ	53	53	100%
UPA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UVIS ITAIM PAULISTA / CURUÇÁ	1	1	100%
Total	762	805	95%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 805 demandas
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 762 demandas
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos. Todas as demandas responderam dentro do prazo estipulado.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: não há.
- Principais resultados obtidos: Resolutividade assertiva, quanto às solicitações dos cidadãos.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Os prazos, estão sendo cumpridos, de acordo com a liberação de vagas na rede.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 919
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 590
- Principais problemas identificados: falta de vagas para realização de cirurgias
- Sugestões para melhoria: aumento nas vagas para realização de cirurgias, atendimento para pacientes em fila de espera há mais de 120 dias.

11. Plano de ação

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

- Acolhimento e roda de conversa com as Gestoras das Unidades;
- Visitas nas unidades para observar uma melhor estratégia de atendimento para com os colaboradores e comunidade;
- Orientação quanto aos fluxos de atendimento e utilização do app Agenda Fácil junto à população;
- Orientação às equipes de trabalho, quanto a importância do acolhimento humanizado e de qualidade.

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
Acolhimento e Humanização	Para melhorar a receptividade junto à população	Acolhimento humanizado e escuta de qualidade	Sempre que necessário	Colaboradores das Unidades (Administrativos e Assistencial)	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Observando os dados apresentados neste relatório, é possível verificar que as demandas tiveram um considerável aumento quanto às reclamações e solicitações por parte dos cidadãos.

As reuniões mensais com os Gestores das unidades seguem ocorrendo mensalmente, onde abordamos a qualidade de atendimento e a importância quanto à humanização e escuta.

Além disso, a procura por atendimento em especialidades e cirurgias segue constante, tanto por meio do telefone como pessoalmente nas Supervisões. As vagas limitadas para esses atendimentos, e a deliberação do Siresp, também interferem e muito para poder dar o andamento necessário para as solicitações e reclamações devido ao tempo de espera.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Após avaliação dos dados do trimestre anterior comparado a este, consideramos que as orientações junto aos gerentes dos serviços de saúde nas reuniões mensais da STS Itaim Paulista, onde reorientamos com relação ao acolhimento e atendimento humanizado aos munícipes em suas demandas, refletiram na melhora no cumprimento de prazos e nos altos índices de elogios do território.

Reforço que nos próximos meses seguiremos trabalhando com os gerentes do território, especificamente as demandas de ouvidoria, e reavaliando os planos de ação dos serviços. É importante também destacar as visitas periódicas aos serviços para avaliação dos fluxos de acolhimento e atendimento à população.

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_assis_tenciais/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.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + 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>

