

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE LAPA/PINHEIROS



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Lapa Pinheiros

Endereço:Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 519, 2º andar,

CEP:05415-030

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 2025 - Ano 2, nº 5, 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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

Ana Patrícia Carneiro Gonçalves Bezerra

Equipe de Ouvidoria

Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares

Maristela Gomes de Oliveira

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	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
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	26
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

O território da Lapa Pinheiros é delimitado pelas Avenidas Santo Amaro, Paulista, Pacaembu, Marginais Pinheiros e Tietê. Os distritos Jaguara e Jaguaré localizam-se do outro lado da Marginal do Tietê.

Dentre os dez distritos que compõem a STS Lapa/Pinheiros, três têm a menor proporção de população SUS dependente do município de São Paulo.

Possui a maior taxa de envelhecimento, relação entre pessoas acima de 60 anos e jovens menores de 15 anos, do município de São Paulo e apenas 5% da população tem menos de 5 anos (Fundação SEADE projeção 2022). Além disso, uma taxa de desemprego de 4,2% e de analfabetismo de 1%.

A Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros pertence à Coordenadoria de Saúde Oeste.

Vale ressaltar apenas que o CRST Lapa, apesar de estar na área de abrangência desta STS não está sob a gestão desta e, sim, da CRS Oeste.

A OSS Associação da Saúde da Família está presente neste território.

Nesta região há uma grande concentração de estabelecimentos comerciais como bares, restaurantes, clínicas, consultórios, supermercados e outros, gerando assim, manifestações para a vigilância sanitária Lapa/Pinheiros.

Os equipamentos de saúde desta área de abrangência são:

AMA Sorocabana

AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré

AMA/UBS Vila Piauí

AMA Especialidades JD. Edite

CER II Lapa

CAPS AD II Pinheiros

CAPS AD II Vila Madalena PROSAN

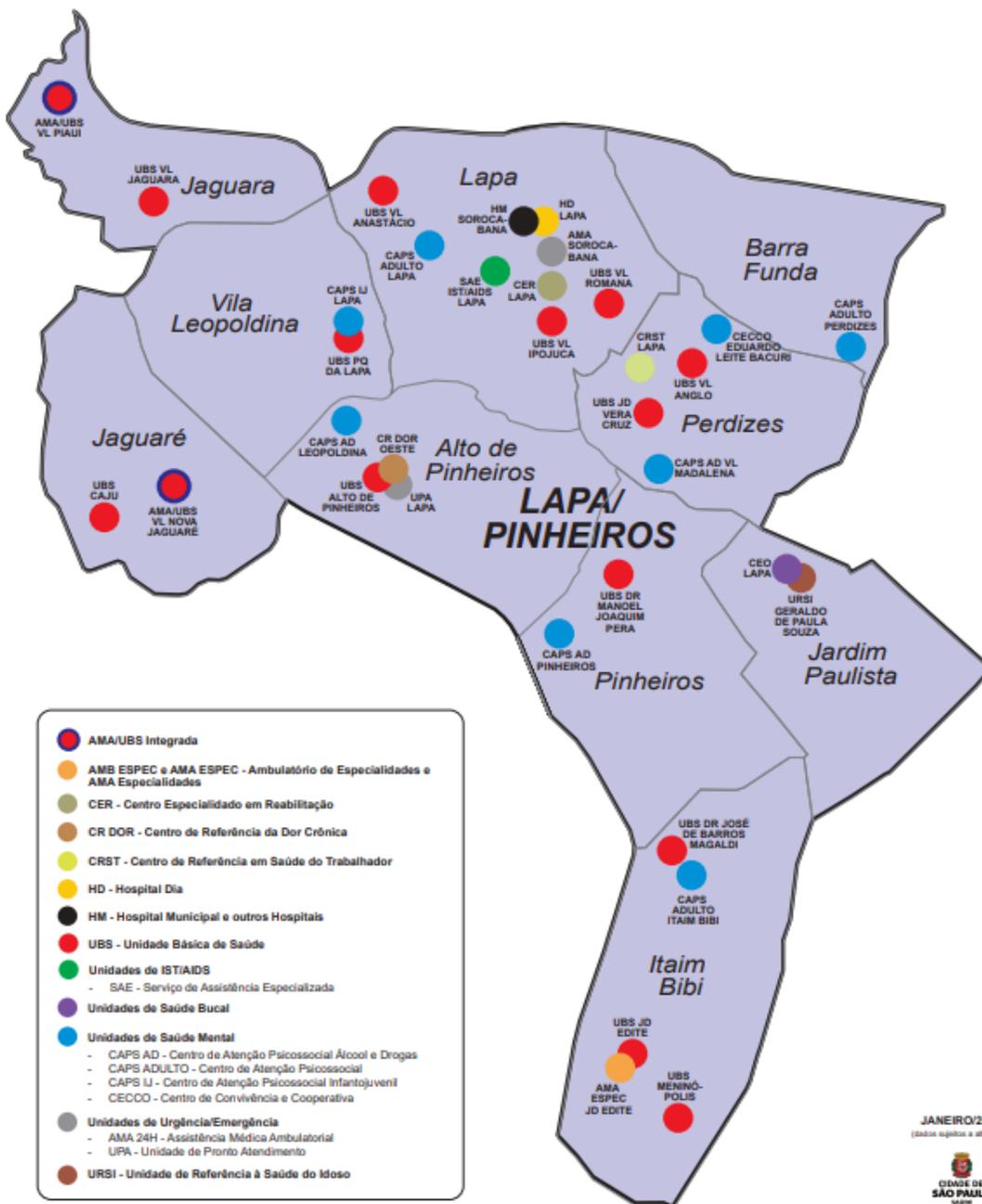
CAPS AD III Leopoldina

CAPS ADULTO II Perdizes Manoel Munhoz

CAPS ADULTO III Itaim Bibi

CAPS Adulto III Lapa
CAPS Infanto-Juvenil II Lapa
CECCO Eduardo Leite Bacuri
CEO LAPA- Ambulatório De Especialidades Fernando Ramirez Cruz
Hospital Municipal Sorocabana
Centro De Referência Da Dor Crônica Oeste
CER II Lapa
CRST Centro De Saúde Do Trabalhador- Lapa
CS Escola Geraldo De Paula Sousa
Interessado-STS Lapa Pinheiros
UPA Lapa III
Hospital Dia Da Rede Hora Certa Lapa
SAE DST/Aids Lapa
Laboratório Da Lapa
UBS Caju
UBS Vila Anglo Dr. José Serra Ribeiro
UBS Alto De Pinheiros
UBS Jd. Edite
UBS. Jd. Vera Cruz Perdizes
UBS José De Barros Magaldi
UBS Meninópolis Mario Francisco Napolitano
UBS Parque Da Lapa
UBS Dr. Manoel Joaquim Pera
UBS Vila Anastácio
UBS Vila Ipojuca Dra. Wanda Ribeiro De Moraes
UBS Vila Jaguará
UBS Vila Romana
STS Lapa/Pinheiros-UVIS (Vigilância Ambiental, Epidemiológica E Sanitária)

ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE LAPA/PINHEIROS



Atualmente, o Hospital Municipal Sorocabana dispõe de 55 leitos, sendo 35 de enfermaria, 10 de estabilização/UTI e 10 de clínica cirúrgica eletiva; e mais duas salas cirúrgicas, incluindo médicos cirurgiões pediátricos, cirurgião proctologista, cirurgião urologista e cirurgião vascular. No primeiro piso, funciona também um ambulatório de Especialidade (HD), com consultas de especialidades médicas (Angiologista, Cardiologista, Dermatologista, Endocrinologista, Gastro, Infectologista, Mastologista, Neurologista,

JANEIRO/2025
(Dados sujeitos a alteração)



Oftalmologista, Ortopedista, Otorrino, Pneumologista, Proctologista, Reumatologista e Urologista) e exames de imagem (Ecocardiografia, Doppler Vascular, Holter, M.A.P.A, Raio X, Eletroneuromiografia, Ultrassonografia Geral, Eletrocardiografia e Prova de Punção Pulmonar.

2. Panorama Geral do Trimestre

Nos meses de janeiro, fevereiro e março predominaram as solicitações para consultas, atendimentos e tratamentos.

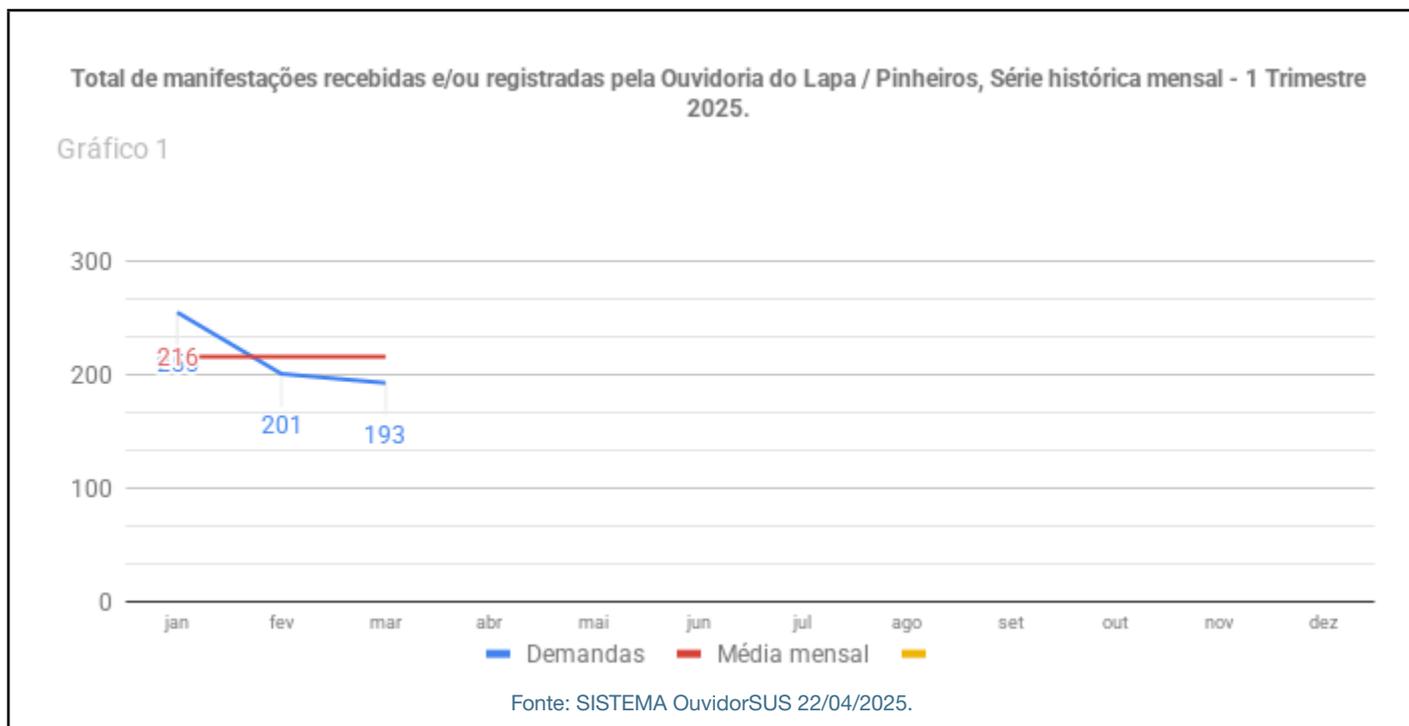
As reclamações, via OuvidorSUS, foram na maioria das vezes pelo tempo de espera na UPA Lapa III e AMA Sorocabana.

Houve reclamações a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis na rede.

É uma característica deste território o registro de denúncias a estabelecimentos comerciais da região, pois há uma grande concentração de restaurantes, bares, clínicas, consultórios, supermercados e outros tipos de comércio.

Pela primeira vez, recebemos uma ouvidoria solicitando auxílio da unidade a respeito de dependência de internet, por um adolescente. Diante desta situação, evidenciamos a abrangência do papel das ouvidorias e sua importância como instrumento de colaboração sobre temas variáveis nas discussões de casos nas unidades.

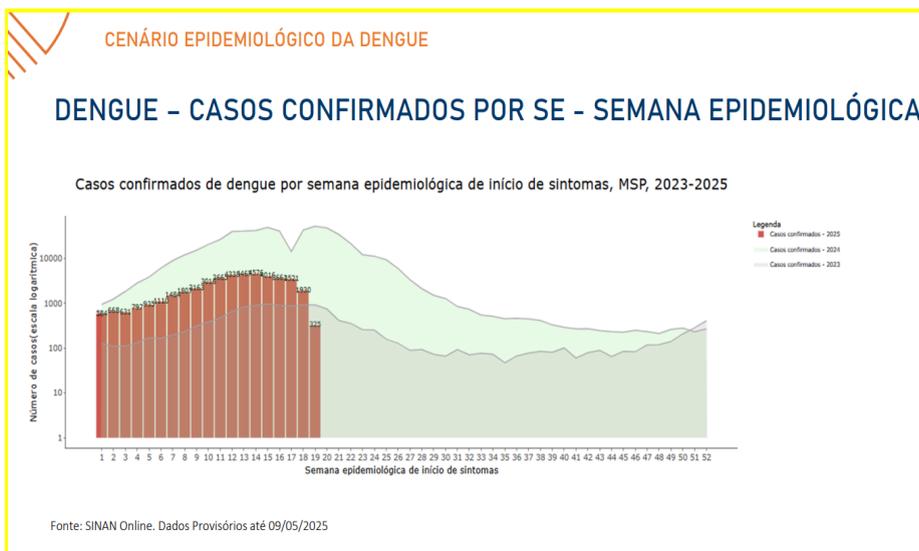
3. Número de manifestações – Série histórica



Podemos verificar pelo gráfico que a média mensal dos meses janeiro, fevereiro e março foi de 216 manifestações, totalizando 649 demandas no 1º trimestre. Abaixo da média mensal do ano de 2024, que apontou média de 235 manifestações.

Comparando com o trimestre anterior, no qual o mês de dezembro foi o de menor número de demandas desde o início do ano passado, época de final de ano, onde as unidades costumam ficar menos cheias. Em janeiro houve um aumento, porém, ao longo do primeiro trimestre de 2025, verificamos uma diminuição gradual das manifestações.

Como pode ser observado no gráfico abaixo, até o momento em 2025, os casos de Dengue, que impactaram as ouvidorias em 2024, estão significativamente abaixo dos registrados em 2024, quando a cidade e o Estado de São Paulo enfrentaram uma epidemia com números recordes.



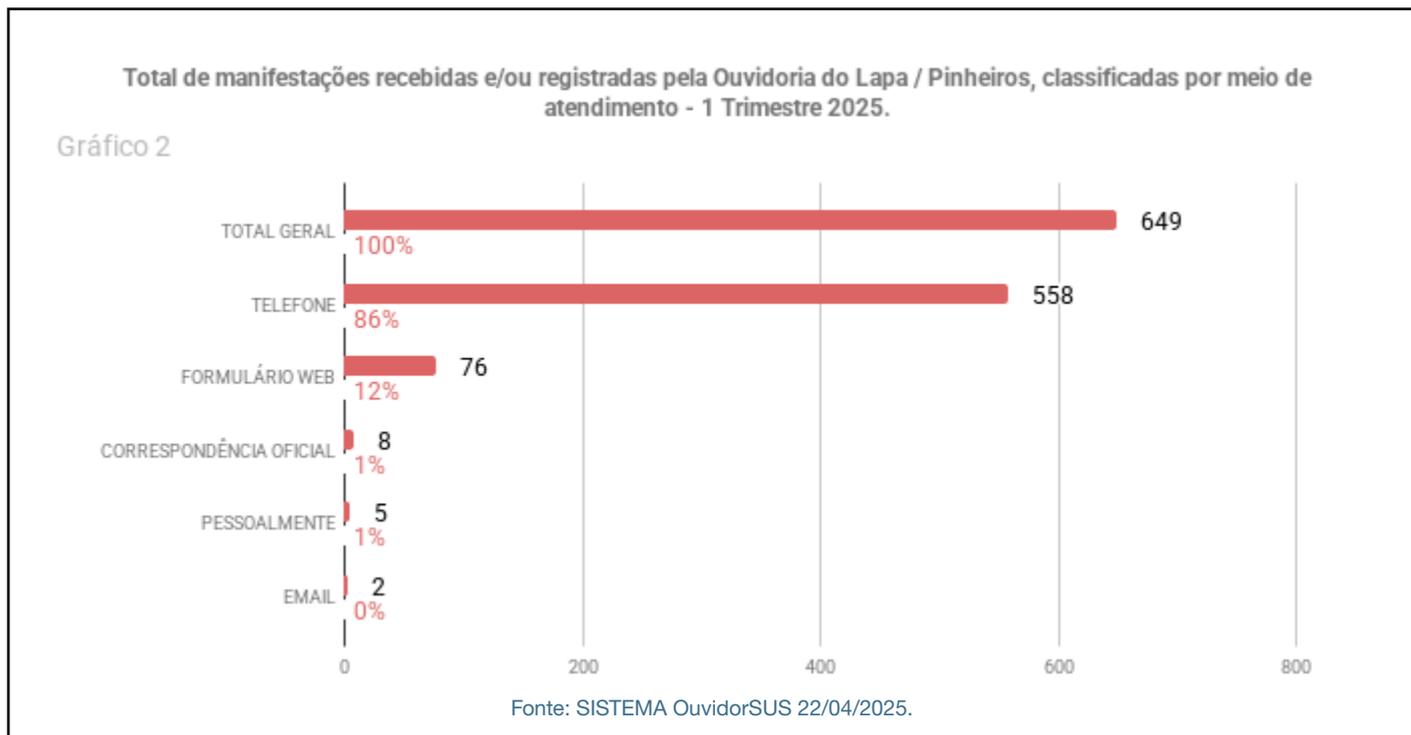
Apesar dessa redução, ainda é possível afirmar que o cenário da Dengue permanece desafiador, visto que já é possível observar que os casos de 2025 superam a média histórica de casos de Dengue no Município de São Paulo.

Devido a isso, a SMS vem cada vez mais estruturando a assistência para enfrentamento desse agravo. No início do ano foram realizadas capacitações para manejo clínico de Dengue para os profissionais dos serviços de Saúde. Também foi realizado planejamento com elaboração de Plano operativo para Enfrentamento das Arboviroses por todos os serviços de Saúde, UBSs e serviços da rede de urgência e Emergência (RUE), além do plano operativo local STS/UVIS e Plano Municipal para Enfrentamento das Arboviroses.

Foi utilizado como modelo o Plano Operativo da STS/UVIS Lapa/Pinheiros.

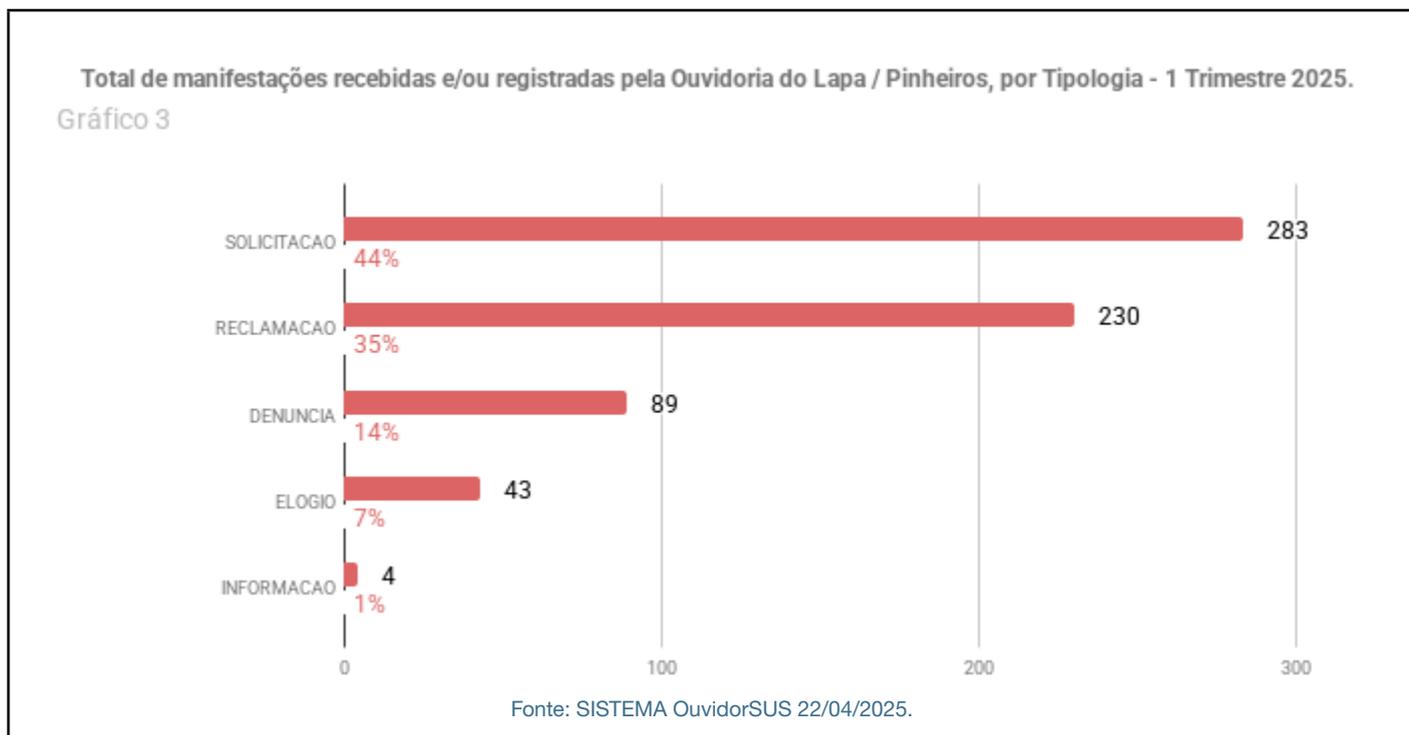
Também foi estruturado, desde 2024, o sistema "Todos Contra Dengue", uma ferramenta desenvolvida por SMS para facilitar o monitoramento das ações de controle vetorial (Bloqueios de Dengue, visitas casa a casa dos ACS) e ações assistenciais (Monitoramento da pressão de porta nas UBS e acompanhamento dos casos).

4. Meios de atendimento



Do total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Lapa/Pinheiros, 86% foram por telefone, seguida de 12% via formulário Web, 1% pessoalmente, 0% e-mail, 1% atendimentos por correspondência oficial e cartas. A população da região da Lapa Pinheiros é predominantemente adulta e com significativa parcela de idosos (aproximadamente 30% da população). Isso talvez se relacione com o fato de a maior parte das demandas ser registrada pela Central SP156.

5. Classificação das manifestações



Do total de 649 manifestações registradas no 1º trimestre, 283 (44%) são solicitações, seguidas de 230 ou 35% de reclamações e 89 ou 14% de denúncias. Foram feitos 43 elogios que totalizaram 7% das demandas. O número maior de solicitações se deve ao fato de que em nosso território contamos com duas Unidades de Especialidades, o AMA Especialidade Jardim Edite e o Hospital Municipal Sorocabana - SADT. Estes dois serviços têm filas de espera, principalmente para Cirurgia, e os pacientes ficam no aguardo para agendamento. Muitos munícipes solicitam brevidade de agendamento nas diversas especialidades.

As reclamações foram, em sua maioria, pelo tempo de espera para atendimento nas duas Unidades de Atendimento 24 horas da região, da UPA Lapa III e AMA Sorocabana. Também tivemos reclamações pontuais sobre o atraso na entrega de fraldas.

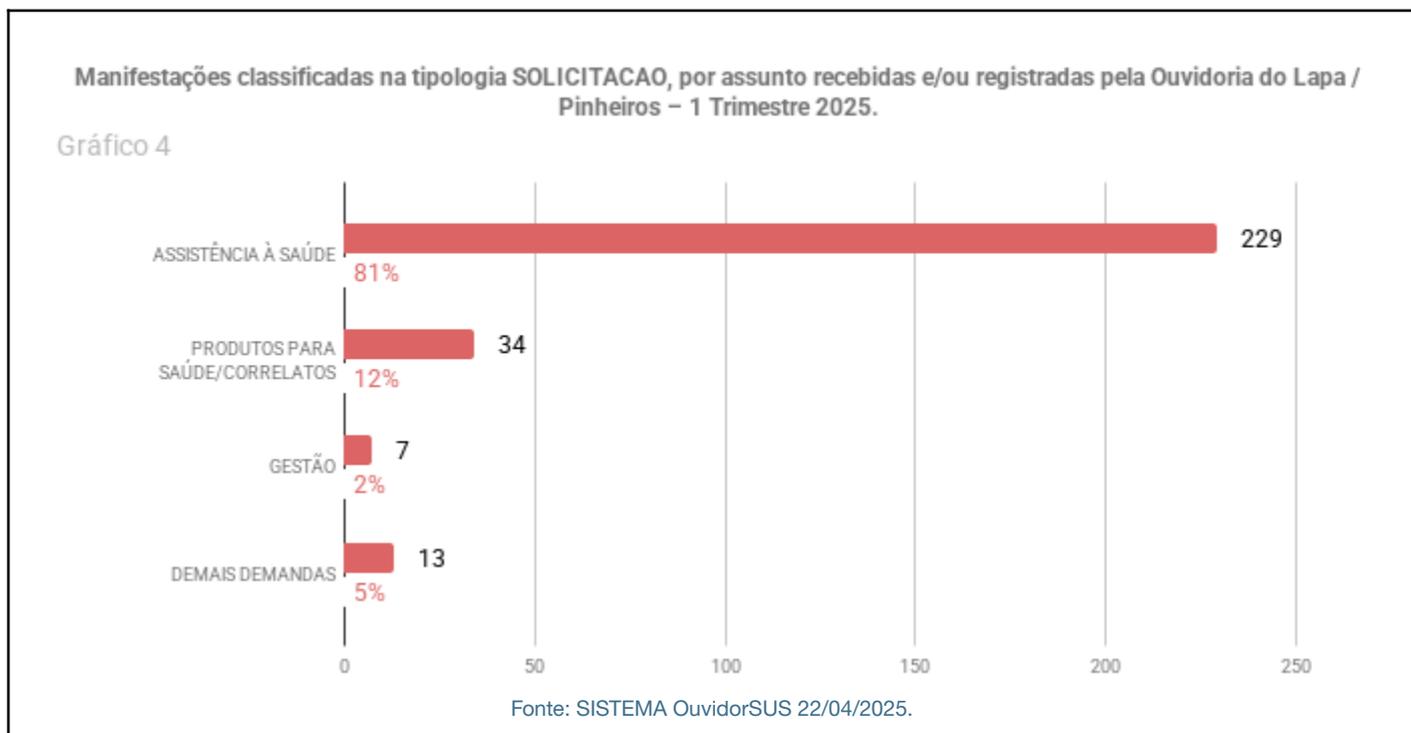
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 283 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 44% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde, correspondendo a 229 (81%).

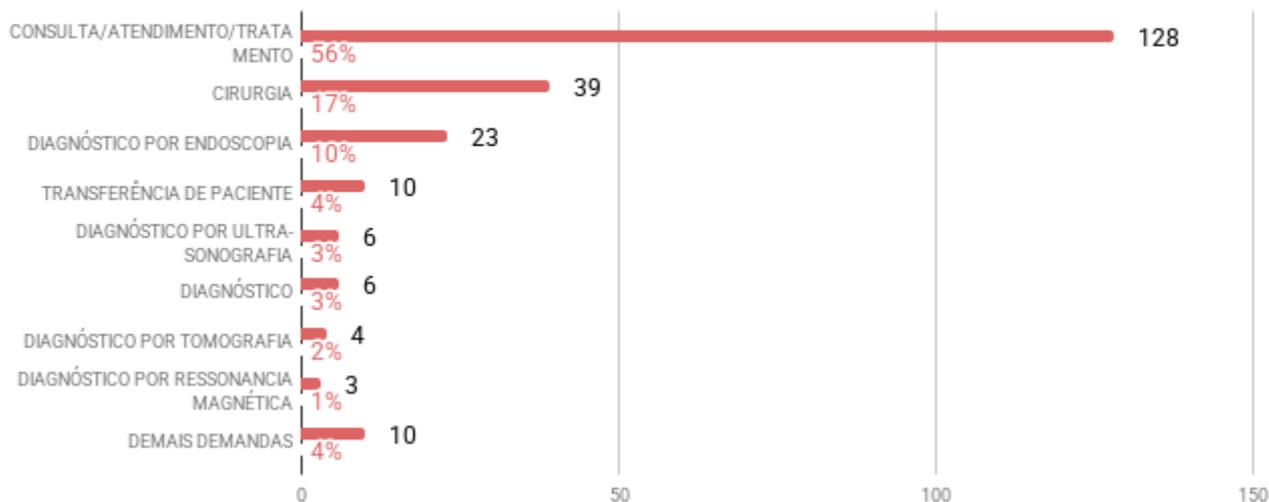
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a consulta, atendimento e tratamento e 17% a cirurgias.

Devido às filas de espera, os pacientes ficam no aguardo para agendamento de diversas especialidades e cirurgias pela SMS, realizando manifestações de solicitação a este respeito.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 230 reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

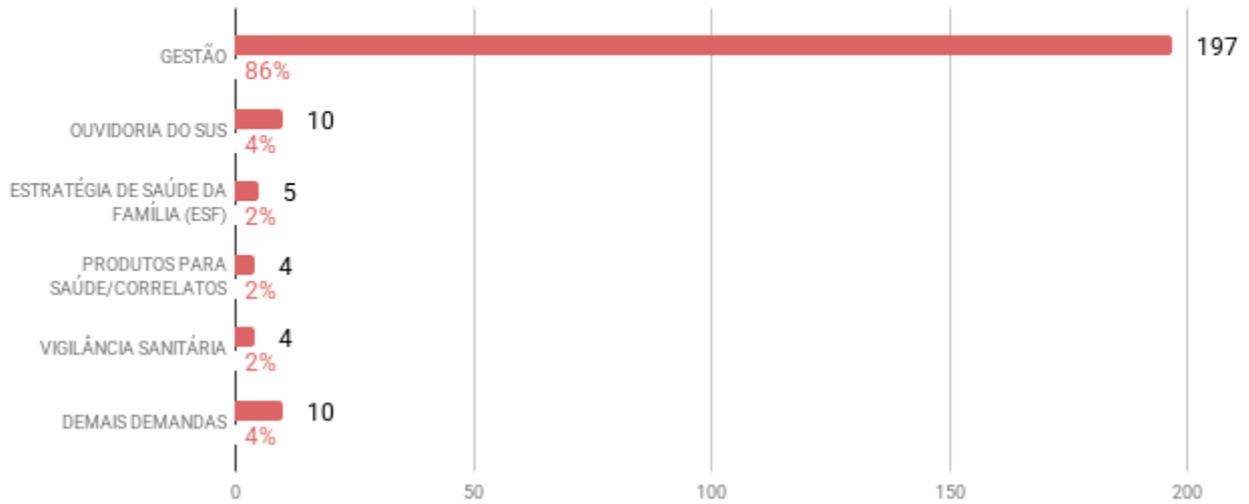
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (86%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 43% a Recursos Humanos.

A ouvidoria também visa a continuidade da qualificação e aperfeiçoamento da Gestão, Recursos Humanos e melhoria do acesso ao atendimento nas unidades. Manifestações desta natureza cobraram apurações, orientações das equipes de trabalho, reflexões a respeito do aprimoramento de fluxos, humanização nos atendimentos e o alinhamento com as linhas de serviço conforme o dinamismo das necessidades dos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 1 Trimestre 2025.

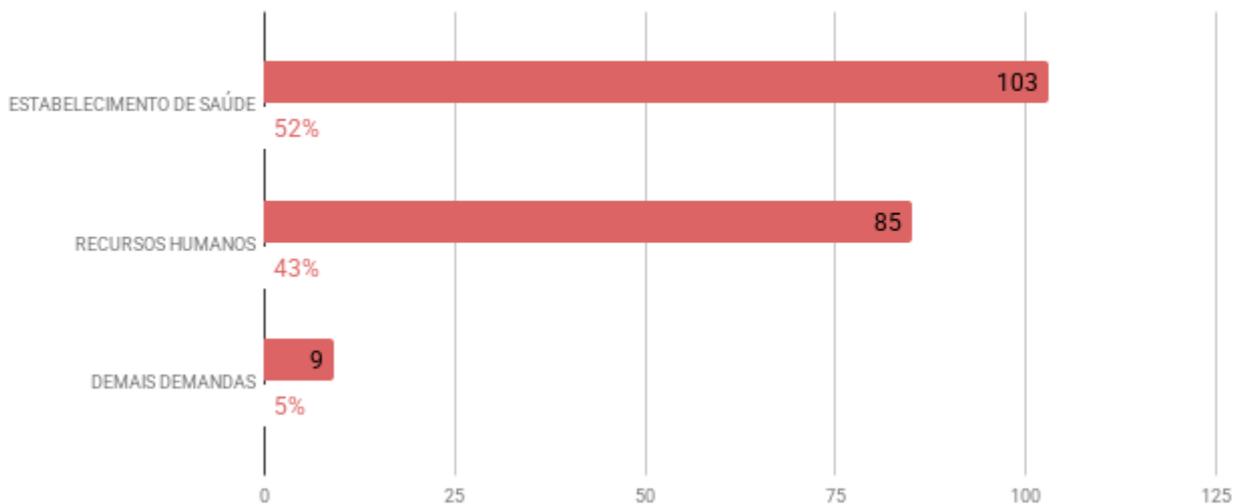
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros - 1 Trimestre 2025.

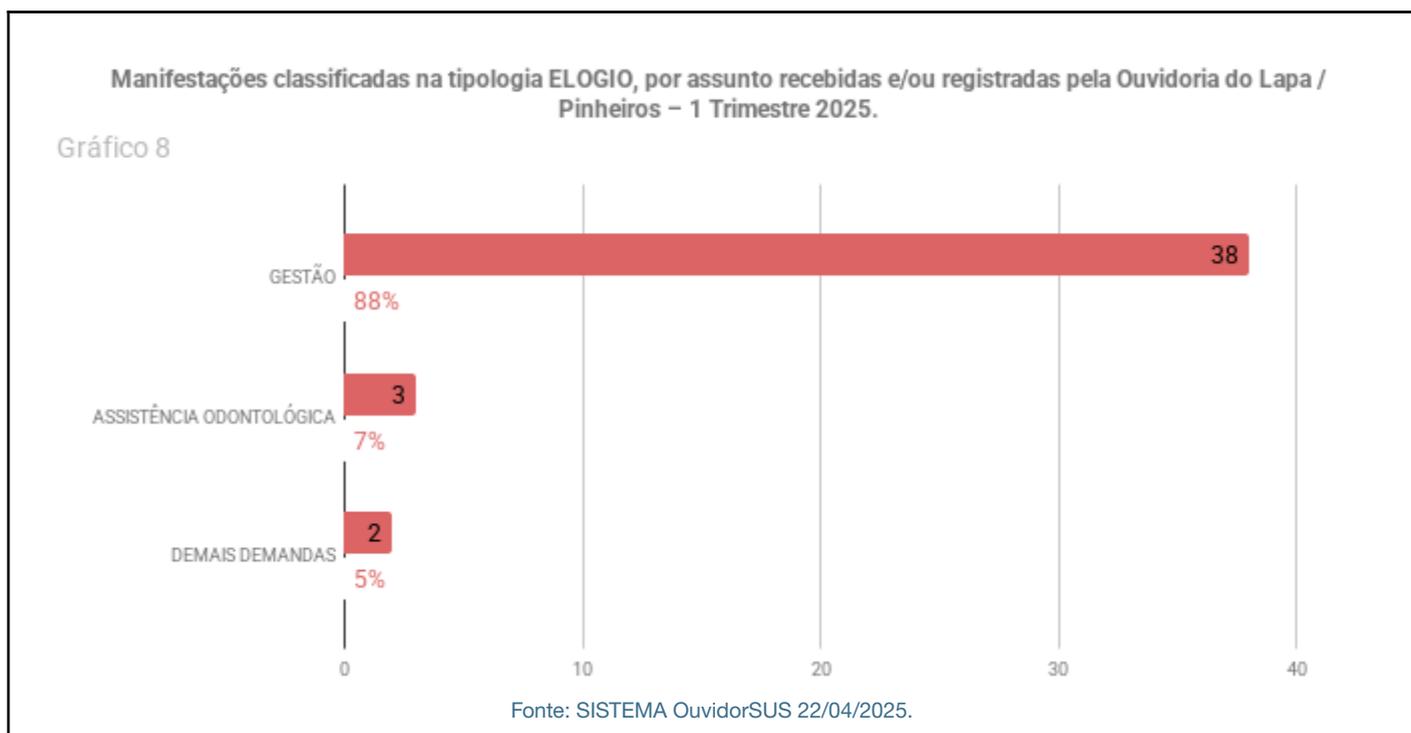
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 43 **elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi 14,3 elogios.



O elogio por meio dos canais da Rede de Ouvidorias SUS é uma importante ferramenta de gestão, pois aponta o êxito do trabalho executado. Além disso, o reconhecimento das equipes e profissionais é uma motivação no ambiente de trabalho.

Houve 3 elogios à assistência odontológica, representando 7%. Elas expressam o reconhecimento ao avanço da dedicação profissional e investimentos nesta área.

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 ESPECIALIDADES JARDIM EDITE	29	29	100%
AMA SOROCABANA	26	26	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	41	41	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	18	18	100%
AMB ESPEC DR FERNANDO RAMIRES CRUZ	1	1	100%
CAPS ADULTO III ITAIM BIBI	1	1	100%
CER III LAPA	7	7	100%
CR DOR CRÔNICA OESTE	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CS GERALDO DE PAULA SOUZA	12	17	71%
HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	132	134	99%
SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	4	4	100%
UBS ALTO DE PINHEIROS	17	17	100%
UBS CAJU	9	9	100%
UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	13	13	100%
UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	9	9	100%
UBS JARDIM EDITE - GERÔNICO HENRIQUE NETO	19	19	100%
UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	24	25	96%
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	9	9	100%
UBS PARQUE DA LAPA	14	14	100%
UBS VILA ANASTÁCIO	7	7	100%
UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	18	18	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	11	11	100%
UBS VILA JAGUARA	21	21	100%
UBS VILA ROMANA	20	20	100%
UPA III LAPA PROF JOÃO CATARIN MEZOMO	36	43	84%
UVIS LAPA / PINHEIROS	7	7	100%
Total	508	523	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 523
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 508
- Unidades/sub-redes que atingiram pouco mais de 80% das demandas respondidas em até 20 dias: UPA Lapa III (84%). Este atraso ocorreu por conta do processo de admissão de um expressivo número de profissionais neste período, o que mobilizou o gerente e todo o efetivo administrativo da unidade. Além disso, houve dedicação especial à inauguração do referido equipamento e transferência da assistência do antigo PSM Lapa para a UPA Lapa, processo iniciado em 28/01/2025. No entanto, após este período o processo de monitoramento das ouvidorias foi readequado para evitar novos atrasos e aprimorar a eficiência no atendimento das demandas.

A unidade que não atingiu o percentual de 71%, CS Geraldo de Paula Sousa, foi reorientada, novamente, sobre a importância do respeito aos prazos de resposta.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: diálogos com as gerências das unidades com fragilidades nesta questão, bem como a orientação de medidas práticas para a otimização de respostas com qualidade e conforme as diretrizes da Divisão de Ouvidoria da SMS. Notificações de encaminhamentos de demandas às unidades que recebem manifestações esporadicamente, embora todas as unidades são orientadas a entrarem no sistema diariamente.
- Principais resultados obtidos: Majoritariamente, as unidades da região cumpriram os prazos de resposta em 100%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Articulação com a CS Geraldo de Paula Souza e OSS, com acompanhamento de forma mais próxima às unidades que pontualmente falharam nos prazos com notificações e identificação das fragilidades que impactam os prazos de resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 353

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: por orientação de Ouvidoria de SMS, não foram realizadas avaliações pela planilha PAQ, as avaliações foram feitas de forma qualitativa, durante as leituras das manifestações.
- Principais problemas identificados: mesmo sem inserir as demandas na planilha PAC, continuamos a notar as trocas de nomes fantasia entre os estabelecimentos comerciais: Hospital Municipal Sorocabana, STS L/P, AMA Sorocabana e Hospital Dia Hora Certa Lapa.
- Sugestões para melhoria: Orientar a equipe que trabalha na Central SP156 para distinção dos serviços oferecidos por estas unidades: AMA é pronto atendimento. O Hospital Municipal Sorocabana responde por dois tipos de atendimento:
 - 1- Tem 55 leitos e recebe pacientes encaminhados diretamente de outros serviços para internação, é um hospital de porta fechada, o paciente já entra direto com encaminhamento.
 - 2- Recebe pacientes agendados pelas Unidades Básicas para especialidades como cardiologia, urologia, mastologia, endocrinologia, etc. e exames previamente agendados

11. Plano de ação

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

- 1-Visitas das Ouvidoras em algumas Unidades para uma análise prática e *in loco* e orientação sobre o processo de trabalho.
- 2-Orientar e esclarecer as Unidades sobre as dúvidas e falhas no processo.
- 3-Quando há atraso de resposta enviamos e-mail para a gerência e, se necessário, conversamos diretamente com eles.
- 4-Fizemos reunião com gerentes sobre o novo sistema SIGRC e sensibilizamos e monitoramos os mesmos para conclusão do curso EAD.

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
Vivenciar o cotidiano das unidades	Análise prática, em complemento às leituras das demandas do sistema OuvidorSUS	Visitas das ouvidoras em algumas unidades	Primeiro trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	À distância	Primeiro trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾
Atraso de resposta	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	Diálogo com a gerência da unidade, orientações, notificações via e-mail Diálogo com a gerência da unidade, orientações, notificações via e-mail	Primeiro trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Em andame... ▾

SIGRC	Capacitação, orientação e sensibilização para a implantação do novo sistema	Reunião com os gerentes das unidades da STS Lapa/Pinheiros	Primeiro trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Concluído ▾
-------	---	--	--------------------	---	-------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2022	Reunião com a Rede de Ouvidorias SUS	Cronograma de 2025 e atualização do SIGRC	Aglae e Maristela
19/03/2024	Dia Nacional do Ouvidor	Palestras e mesas de debates sobre temas de ouvidorias	Aglae e Maristela

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

As solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas e tratamento cirúrgico ainda ocorrem em grande número.

As reclamações, via OuvidorSUS, foram na maioria das vezes pelo tempo de espera na UPA Lapa III e AMA Sorocabana.

Houve reclamações pontuais a respeito do não abastecimento de fraldas descartáveis na Rede. Porém, nas respostas foi apontado que houve atraso no processo de entrega dos correios e os pacientes receberam este insumo. A entrega de fraldas é realizada mensalmente e automaticamente pelo correio e é responsabilidade da unidade manter o cadastro atualizado e reportar possíveis atrasos à STS Lapa/Pinheiros e Programa Fralda em Casa SMS.

É uma característica deste território o registro de denúncias a estabelecimentos comerciais da região, pois há uma grande concentração de restaurantes, bares, clínicas, consultórios, supermercados e outros tipos de comércio.

Pela primeira vez, recebemos uma manifestação solicitando auxílio da unidade a respeito de dependência de internet, por um adolescente que fazia o uso indiscriminado de tecnologias digitais, o texto relatava distanciamento familiar, ausência de diálogo, a predominância de relações superficiais e agressividade na tentativa de retirar o aparelho, o paciente está sendo acompanhado pelo pediatra da unidade. Diante desta situação, evidenciamos a abrangência do papel das ouvidorias e sua importância na contribuição sobre temas variáveis nas discussões de casos nas unidades.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O território tem passado por diversas intervenções para melhoria da assistência que refletem nas demandas recebidas.

Primeiramente, foi entregue a UPA Lapa no final de janeiro (28/01/2025) para substituir o antigo PSM Lapa - Dr. João Catarin Mezomo. A estrutura física do PSM Lapa data da década de 50 e foi adaptada às demandas no decorrer dos anos. No entanto, esta chegou ao seu limite e a demanda justificou a necessidade de uma UPA. Historicamente, o PSM Lapa já recebia usuários de diversos

pontos do município de São Paulo, com quadros de complexidades cada vez maiores e com expectativas ampliadas devido ao entendimento equivocado da população de que este servia como porta de entrada para o atendimento no Hospital das Clínicas. Com a construção deste novo equipamento com uma estrutura adequada se ponderarmos a expectativa, a demanda e a melhoria da estrutura isto vem ao encontro do número aumentado de ouvidorias relacionadas a este equipamento. No entanto, diversas intervenções têm sido feitas no intuito de alinhar fluxos para manter a qualidade da assistência ofertada.

A outra importante melhoria tem sido a reforma do HM Sorocabana possibilitando a ampliação de leitos deste e a utilização integral do imóvel. No entanto, este também é um processo que interfere no andamento dos atendimentos dos serviços localizados no referido complexo, Ama Sorocabana, HM Sorocabana e CER Lapa.

Ressaltamos a peculiaridade do território em relação ao grande número de estabelecimentos comerciais, o que também gera demandas e ouvidorias.

Assim como no trimestre anterior, observa-se a temática de saúde mental muito presente, neste momento nos chamando mais atenção em relação ao uso excessivo de telas por adolescentes. A partir desta demanda, se desdobrou a articulação da rede de cuidados, permitindo o amparo psicológico deste adolescente e orientação de seus familiares para lidar com este problema e também com outras demandas tão próprias da fase da adolescência.

Portanto, podemos dizer que a ouvidoria, como instrumento que perpassa todos os equipamentos de saúde da região trazendo luz a pontos de sucesso que devem ser replicados e pontos com necessidades de melhorias, deve ser explorada cada vez mais para discussões dentro das diversas áreas que possibilitem ações mais assertivas e efetivas de toda a rede assistencial.

GESTOR ANA PATRÍCIA CARNEIRO GONÇALVES BEZERRA
SUPERVISORA TÉCNICA DA SUPERVISÃO LAPA/PINHEIROS

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_assistencias/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>

