

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:STS PARELHEIROS

Endereço:Estrada Ecoturística de Parelheiros, 334, Ala A9 - Jardim Casa Grande - São Paulo - SP CEP: 04865-005

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, 35p.

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

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Carla de Brito Pereira

Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros

Mauricio Fernando Lopes

Ouvidoria STS Parelheiros

Ieda Maria Gomes Rezende

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	9
2.1. Panorama Geral do Trimestre	9
2.2. Retrospectiva 2024	9
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	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	24
11. Plano de ação	24
12. Participação da Ouvidoria em eventos	28
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	29
15. Glossário	31
16. Siglário	32
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul. Localizada no extremo Sul da capital, é composta pela Subprefeitura de Parelheiros, composta pelos distritos administrativos de Parelheiros e Marsilac, Sua área é de 353,5km² (representando 23,68% do Município) com várias nascentes de água e mananciais que alimentam as represas Billings e Guarapiranga (responsáveis por 25% de todo abastecimento da região metropolitana).

A posse do território começou com a chegada de 94 famílias alemãs em 1829, cujos remanescentes habitam até hoje na região.

As estradas sinuosas e estreitas são pontilhadas por sítios e fazendinhas que produzem lenha, hortaliças, flores e plantas ornamentais. Muito comum na região, temos os buxinhos, que são utilizados para bonsai, e as "tuias"- árvore de natal vendida com raiz e símbolo da vida eterna.

Por volta de 1940, a região passou a receber também imigrantes japoneses que vieram para explorar a agricultura e também ajudaram no desenvolvimento da região. Hoje, a Igreja Messiânica, de origem nipônica, tem seu maior templo fora do Japão: o Solo Sagrado de Guarapiranga, inaugurado em 1995.

Em Marsilac, a estação ferroviária Evangelista de Souza marcou a história do estado de São Paulo durante a expansão da Estrada de Ferro Sorocabana. Fazia parte do ramal Mayrink-Santos, projetado para escoar a produção cafeeira do interior ao porto de Santos – que funciona até hoje – e decisivo na quebra do monopólio da companhia concorrente, a Santos-Jundiaí, conhecida como a "Inglesa".

Em 1957, foi inaugurado o ramal Jurubatuba - Evangelista, desativado em 1991.

Destaca-se a existência de 14 aldeias de etnia guarani dentro da APA (Área de Preservação Ambiental): Tekoa Porã; Kalipety; Tenondê Porã; Tape Mirim; Yvy Porã; Ikatu Mirim; Aldeia Tiago; Nhamandu Mirim; Krukutu; Guarapaju; Brilho do sol, Marsilac e Ovy Porã.

A APA (Área de Preservação Ambiental) Capivari-Monos é um dos poucos focos de Mata Atlântica ainda preservada no estado, e abrange parte do Parque Estadual da Serra do Mar. A APA Bororé-Colônia está localizada no sul do Município de São Paulo, distante cerca de 25 Km do centro de SP, abrangendo porções das Subprefeituras da Capela do Socorro e de Parelheiros.

OSS e Parceiros do território

Associação Saúde da Família (CG nº 001/2014/SMS/NTCSS – PA nº 2013-0.339.733-8);

Congregação das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus (TC 041/2016-SMS.G – PA nº 2016.0-148.381-0);

SERVIÇOS DE SAÚDE DE PARELHEIROS

19 – UBS (01 PAI)

01 - AE PARELHEIROS

01 - UPA III PARELHEIROS

01 - CAPS ADULTO III PARELHEIROS (02 SRT)

01 - CAPS INFANTOJUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA

01 - CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS

01 - CER II PARELHEIROS (APD)

01 - PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ (EMAD)

01 - UVIS PARELHEIROS

ATENÇÃO BÁSICA

UBS	erística	as cadastradas
ARDIM CAMPINAS	2ESB (1 PMMB)	20.354
BARRAGEM	2ESF – 1ESB	6.790
COLONIA	2 ESF – 1ESB	5.656
DOM LUCIANO BERGAMIN	1ESF – 1ESB	2.499
ARDIM DAS FONTES	2ESF – 1ESB	9.060
ARDIM EMBURA	2ESF – 1ESB	7.166
ARDIM SANTA FÉ	3ESF – 1ESB	12.508
ARDIM SAO NORBERTO	3ESF – 1ESB	16.391
ARDIM SILVEIRA	1ESF – 1ESB	5.102
D IPORÃ	4ESF – 2ESB	21.066
MARSILAC	1ESF – 1ESB	2.486
NOVA AMERICA	2ESF – 1ESB	5.019
PARELHEIROS	7ESF – 2ESB	31.199
RECANTO CAMPO BELO	6ESF – 2ESB	19.221
MARGEM GRANDE	2ESB (1 PMMB)	25.903
VERA POTY	(1EMSI – 1ESB)	461
KRUKUTU	– 1 PMMB)	400
VILA MARCELO	2ESF – 1ESB	6.093
VILA ROSCHEL	2ESF	6.093
L: UNIDADES - 19	52 ESF – 2 EMSI – 22 (3 PMMB)	: 204.148

Fonte: Relatório Cadastros Individuais Esus – DTIC (10-02-2025-esus_rel_cad_ind_STS_PARELHEIROS.csv)

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

2.2. Retrospectiva 2024

Podemos destacar que Parelheiros, para o ano de 2024, indica um cenário de transformações significativas e investimentos promissores:

Investimentos em Saúde: O setor de saúde pública está previsto para receber um aumento substancial no orçamento, com foco em áreas como atenção básica, procedimentos de média e alta complexidade e saúde digital. A inauguração da UBS Krukutu ocorreu em maio de 2024 para atendimento em saúde indígena.

Tecnologia e Inovação: Avanços tecnológicos, especialmente em inteligência artificial (AI), estão desempenhando um papel crescente na inovação, pesquisa clínica, diagnósticos e interfaces com pacientes, com a finalização da implantação do prontuário eletrônico (Fast medic) em 100% do território em dezembro de 2024, buscamos aperfeiçoar e facilitar a comunicação da RUE, AB e serviço de especialidade do município de São Paulo no cuidado do munícipe.

Cobertura Vacinal: Entre 2023 e 2024, houve um aumento nas coberturas vacinais, com destaque para vacinas contra poliomielite, hepatite A, febre amarela, tríplice viral e pneumocócica, corroborados com o selo ouro de olho na carteirinha realizada em novembro.

Atenção Primária à Saúde (APS): Recursos adicionais foram alocados para a formação e provisão de profissionais para a APS, com crescimento significativo no programa Mais Médicos.

Desafios Demográficos: O envelhecimento da população e o aumento dos custos de saúde continuam a ser desafios importantes para o sistema de saúde pública.

Vale destacar que estamos vivenciando um aumento gradativo das doenças de sazonalidade. Nossas unidades vêm sofrendo uma grande pressão de atendimento devido aos de casos de Dengue, além dos casos de Influenza e COVID-19, levando ao aumento nos atendimentos de demanda espontânea, como a avaliação clínica, realização dos exames e a notificação no SINAN. Encaminhamentos, orientações e tratamentos levaram à ampliação no tempo médio de permanência dentro da Unidade. Consequentemente, impactou no número de insatisfações dos munícipes. Ressaltamos que a implantação do acesso oportuno nas unidades da Atenção Básica está em fase de transição e sensibilização dos profissionais, estamos evidenciando um aumento significativo relativo à metodologia de atendimento.

Essas informações refletem um compromisso com a melhoria do acesso e da qualidade dos serviços de saúde para a população de Parelheiros, alinhando-se com as tendências de crescimento e inovação na região.

3. Número de manifestações – Série histórica

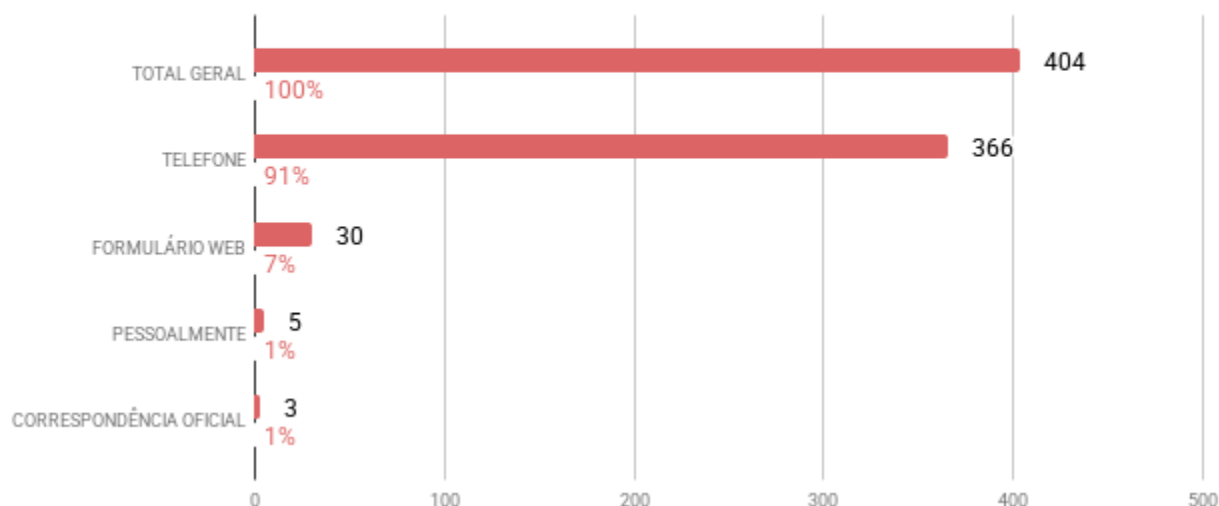


Podemos destacar que o número de manifestações tem oscilado durante o ano inteiro e apresentou uma grande curva descendente no último mês. Apesar do número de manifestações apresentarem queda no quarto trimestre de 2024, devemos manter as ações propostas para o território. Acreditamos que esses números sejam reflexos das melhorias que o território vem apresentando através do plano de ação implementado por essa STS.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2

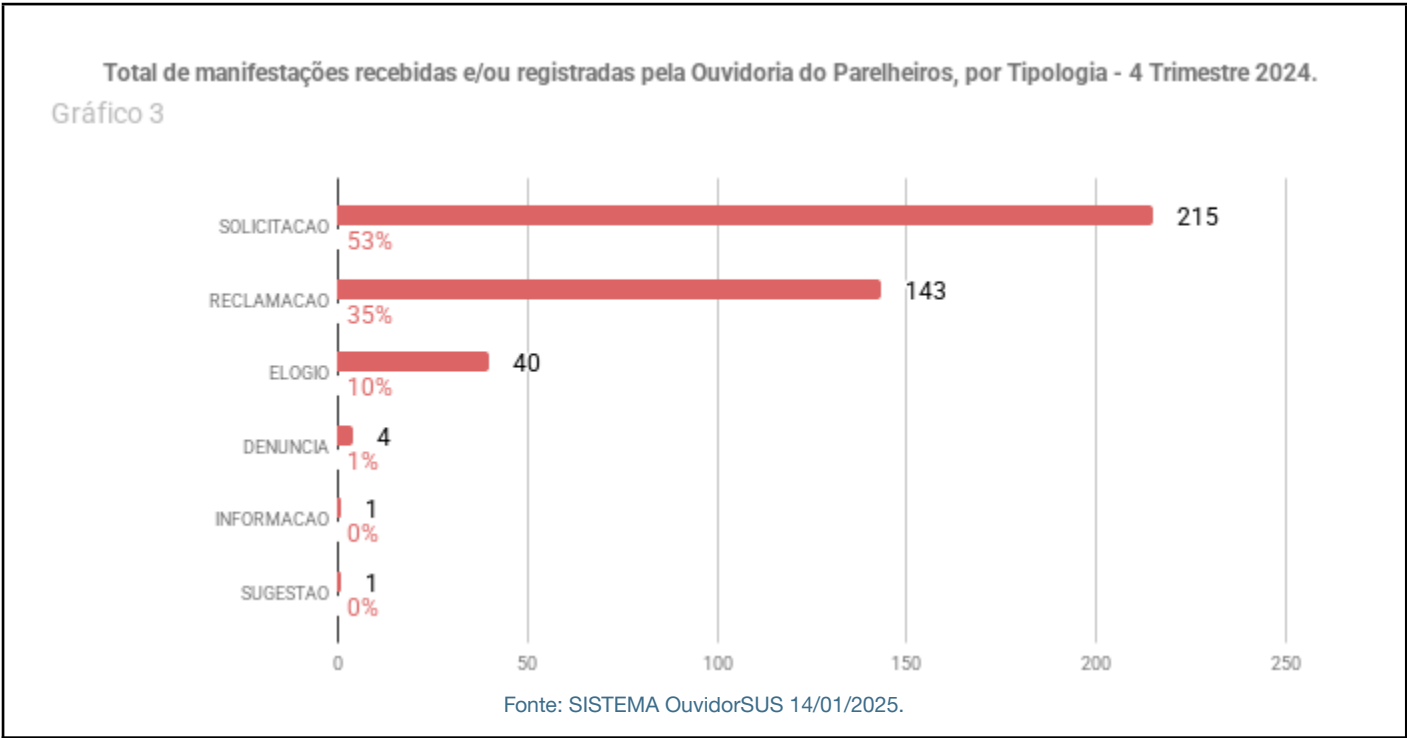


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

O meio de atendimento mais utilizado foi o contato telefônico, com 91%. Podemos destacar esses resultados pelas ações de sensibilização realizadas nos conselhos locais das unidades, enfatizando a utilização do 156 para registros de ouvidoria, sugestões, elogios etc. Ressaltamos que estamos em constante treinamento da equipe de ouvidoria da STS para acolher pessoalmente os munícipes no território, que hoje representa apenas 1% dos casos.

Ressaltamos que esses números apresentados via contato telefônico, se devem ao perfil geográfico do território de Parelheiros. Temos aproximadamente 353,5km² de extensão, isso dificulta o acesso da população até a STS Parelheiros.

5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas 404, 53% foram solicitações, 35% reclamações, 10% elogios e 1% denúncias.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 215 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 53% do total.

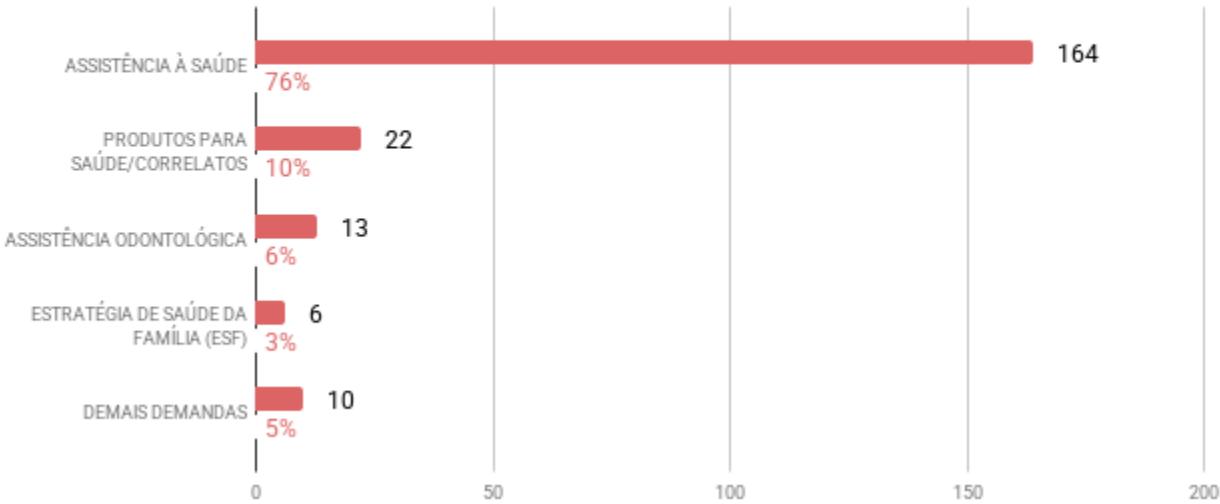
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 79% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 7% a cirurgia.

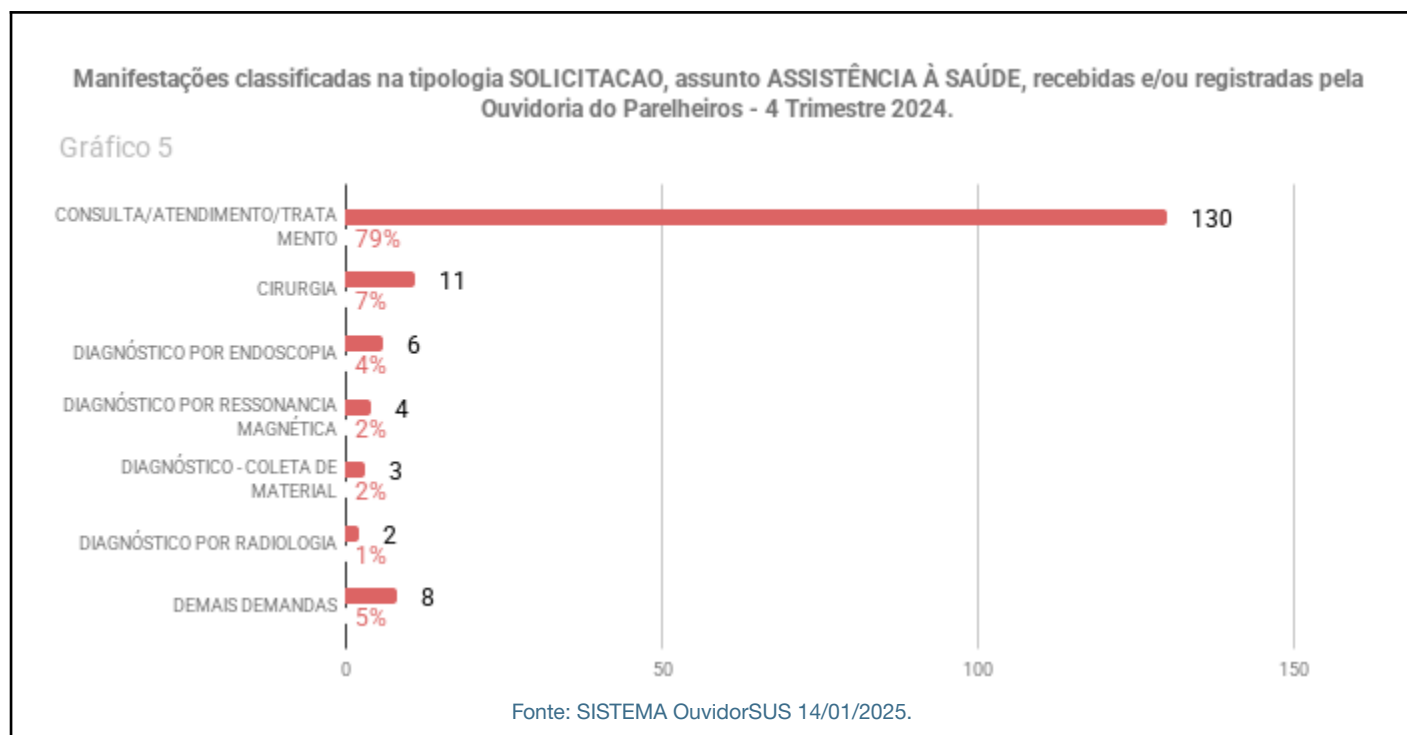
Ao analisar a base de dados verificamos que, em consulta, a maior demanda é por clínica médica, que aponta para o atendimento da atenção primária nas unidades básicas de saúde. Ressaltamos que estamos no processo de implantação, sensibilização da equipe para o acesso oportuno, com o objetivo de ofertar mais vagas à população para atendimento no mesmo dia, diminuindo a insatisfação por agendamentos a longo prazo.

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

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.



7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 143 Reclamações registradas no período correspondem a 35% 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, 50% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 47% a Recursos Humanos .

Na análise do banco de dados, podemos destacar o subassunto Estabelecimentos de Saúde, que prevalece com demandas como dificuldade de acesso e rotinas/protocolos de unidades de saúde.

Nesse sentido, ressaltamos que o território de Parelheiros está localizado no extremo Sul e não temos serviços especializados dentro do território. Com isso, nossos munícipes são direcionados para a rede de agendamento da Sul, dificultando o acesso da população.

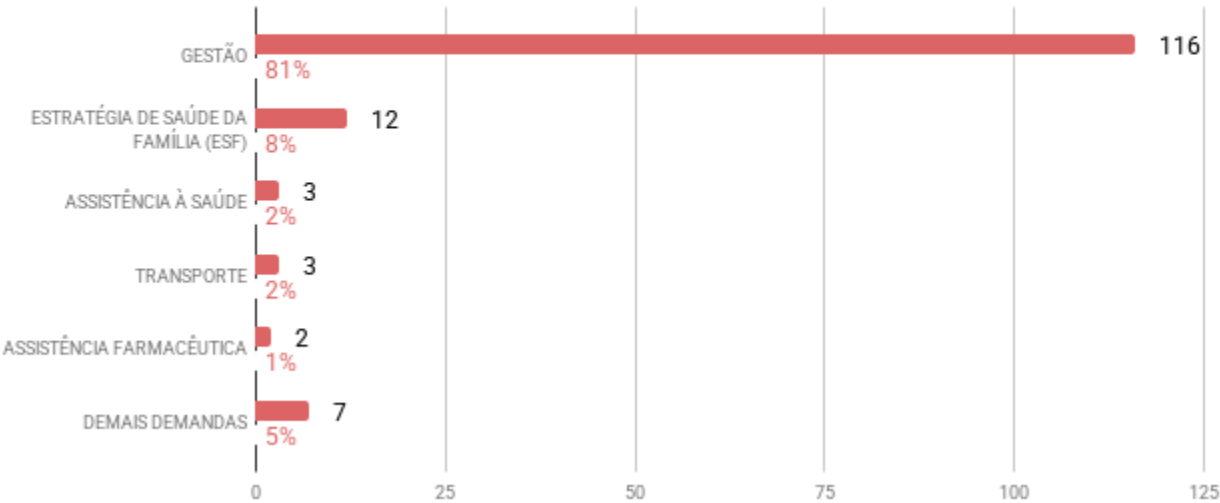
Informamos ainda que o AE Parelheiros foi inaugurado em 2018, sob administração direta e conta com Ginecologia, Pediatria e Psiquiatria.

Nesse momento, o serviço está em fase de reestruturação e planejamento com possibilidade de incremento de novas especialidades, com previsão de complementação de RH no primeiro semestre de 2025.

Sobre as rotinas/protocolos, sabemos que as iniciativas de gestão adotadas visando a qualidade e segurança do atendimento, em busca da acreditação da ONA, trouxeram resultados positivos. Com a segunda fase do processo de acreditação, teremos resultados ainda melhores na qualidade dos processos de trabalho no território.

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

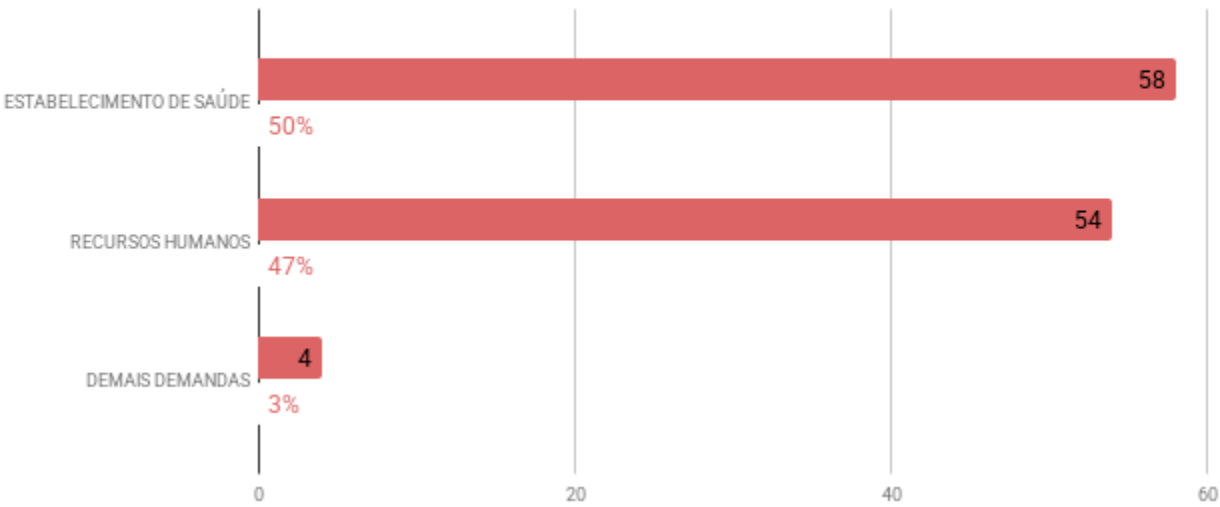
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



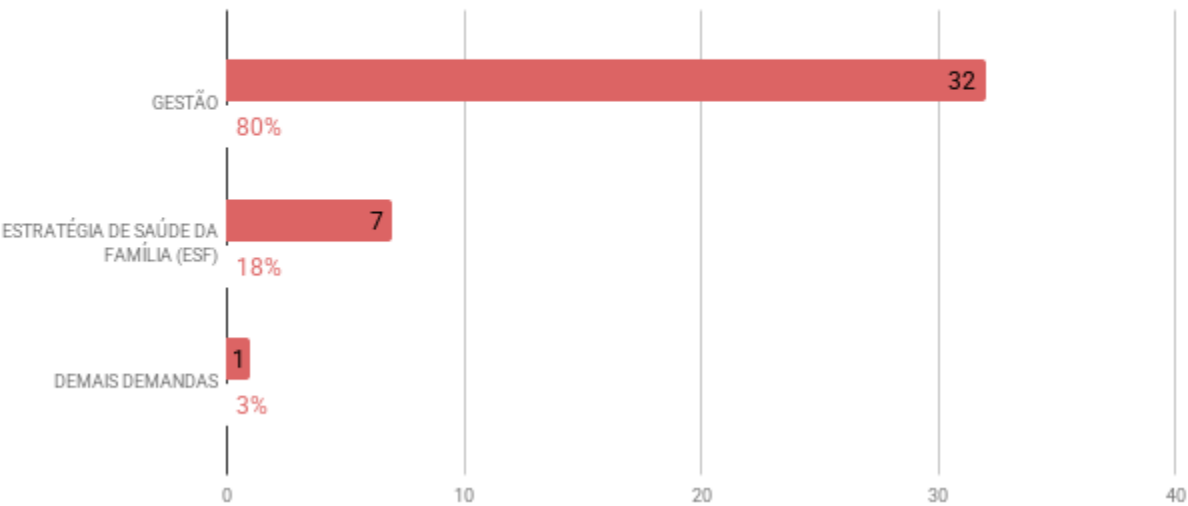
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 40 **elogios** no 4 trimestre de 2024, correspondendo a 10% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 80%. A média mensal no trimestre foi de 13 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Destacamos que, na parte de elogios, mesmo o gráfico apontando 32, identificamos 57 elogios na planilha encaminhada para STS. Sendo assim, identificamos que em uma única ligação temos mais de 1 pessoa citada.

Podemos afirmar que o reconhecimento da população pelo serviço prestado gera uma motivação da equipe de saúde para atender cada vez melhor. Outro reconhecimento relevante é a emissão do Certificado Gente que faz o SUS, entregue para os profissionais e equipe de saúde que receberam elogios.

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
AMB ESPEC PARELHEIROS	4	4	100%
CAPS INFANTO JUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA	1	1	100%
CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS	1	1	100%
CER II PARELHEIROS	5	8	63%
PS MUNICIPAL BALNEÁRIO SÃO JOSÉ	3	3	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PARELHEIROS	7	7	100%
UBS BARRAGEM	5	5	100%
UBS COLONIA	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM CAMPINAS	25	41	61%
UBS JARDIM DAS FONTES	12	12	100%
UBS JARDIM EMBURA	7	7	100%
UBS JARDIM IPORÃ	32	33	97%
UBS JARDIM SANTA FÉ	22	22	100%
UBS JARDIM SILVEIRA	7	7	100%
UBS JARDIM SÃO NORBERTO	23	23	100%
UBS MARSILAC	3	3	100%
UBS NOVA AMÉRICA	5	5	100%
UBS PARELHEIROS	42	49	86%
UBS RECANTO CAMPO BELO	40	40	100%
UBS VARGEM GRANDE	35	51	69%
UBS VILA MARCELO	6	7	86%
UBS VILA ROSCHEL	5	5	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA PARELHEIROS	25	25	100%
Total	328	372	88%

Das 23 Unidades, 20 atingiram 80% ou mais, e 3 não atingiram 80% das respostas no período de 20 dias. Porém, devemos levar em consideração que os números absolutos de solicitações/reclamações são muito baixos em algumas Unidades, onde uma solicitação não atendida faz com que haja uma grande variação percentual. A planilha sinaliza que as Unidades CER II Parelheiros, UBS Jardim Campinas e UBS Vargem Grande não atingiram a meta.

Recebemos 372 demandas no período analisado, das quais 328 foram respondidas em até 20 dias, representando 88%.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 372
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 328
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Podemos destacar que as 3 unidades apontadas no relatório, tiveram troca de gerente no trimestre e estavam no período de transição. Sendo assim, estamos no processo de treinamento e aperfeiçoamento dos processos de trabalho para condução das respostas.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Semanalmente, a Organização Social de Saúde Associação Saúde da Família, por meio da assessoria de ouvidoria tem intensificado o monitoramento das demandas e apoiado as unidades para que as respostas dentro do prazo se efetivem, com o envio de planilhas por e-mail, acompanhamento dos processos pela assessoria técnica, orientação de elaboração de plano de ação com revisão de fluxos e processos.

- Principais resultados obtidos:

Aproximação da Ouvidoria da STS Parelheiros e os gerentes das unidades, facilitando a comunicação e a sensibilização dos profissionais. Ainda precisamos evoluir para alcançarmos 100% das unidades com resposta em dia.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Uma das principais orientações para melhoria no cumprimento dos prazos é diminuir o prazo interno dentro da unidade para avaliação das demandas e o contato o mais breve possível com o município em caso de insucesso na primeira tentativa, a fim de se utilizar de outros recursos, como a visita domiciliar, tendo em vista que o território possui 100% de cobertura de estratégia de saúde da família.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos no período 404 demandas sendo 65 avaliadas no mesmo período e 5 devolvidas. Tendo como principais problemas o número de respostas incompletas ou que faltou a informação de conselho gestor.

Para melhor qualidade das respostas, a Supervisão devolverá às Unidades as demandas com informações incompletas para que sejam readequadas ao fluxo de Ouvidoria.

11. Plano de ação

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

- Acompanhamento semanal pela Assessoria de Ouvidoria da O.S. Associação Saúde da Família, conforme base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidoria da SMS, por meio do envio de e-mail de alertas para as unidades;
- Orientação junto ao gerente quanto a importância da resposta com urgência para as demandas restituídas ao ponto da unidade, considerando a qualidade da resposta;
- Acompanhamento da equipe de apoio técnico às unidades para levantamento e avaliação das principais dificuldades no monitoramento das demandas;
- Elaboração de plano de ação com o gerente da unidade para melhoria no atendimento às demandas;

- Dentre os planos de ações estão a redução de prazo interno para resposta, o que possibilita tempo hábil para conclusão em até 20 dias caso seja necessário revisão da resposta;
- Alertas para as demandas que irão expirar em dias que não há expediente na unidade;

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
Monitoramento das demandas	Falta de devolutiva da equipe no prazo	Planilha de controle	Semanal	Gestão da unidade	Em andame... ▾
Alertas de expiração	Demandas expiram em dias fora do expediente	Concluir antecipadamente	Às sextas-feiras	Assessoria de Ouvidoria	Em andame... ▾
Avaliação dos fluxos do processo	Cumprir o prazo para resposta, evitando atrasos	Verificar o fluxo interno da unidade para monitoramento das demandas	Sempre que necessário	Gerente da unidade	Em andame... ▾
Melhorar o tempo de resposta	Para o usuário receber a devolutiva em tempo oportuno	Uso de planilha de controle de prazos e	Semanalmente	Gerentes/ouvidores	Em andame... ▾

		relatórios do Ouvidor SUS			
Cumprimento dos quesitos obrigatórios nas respostas	Evitar devolução das demandas para complemento/esclarecimentos/correções	Orientações para respostas claras, objetivas contemplando a demanda inicial	Semanalmente	Gerentes/ouvidores	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Capacitação do Sistema integrado de gestão e relacionamento com o cidadão (SIGRC).	Apresentação do sistema e agendamento da capacitação dos servidores.	Ieda Maria Gomes Resende
19/09/2024	Capacitação do Sistema integrado de gestão e relacionamento com o cidadão (SIGRC).	Apresentação do sistema e agendamento da capacitação dos servidores.	Alessandra Ramalho da Silva

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Com a implantação do interlocutor de ouvidoria no final de setembro de 2024, identificamos manifestações relevantes que necessitam ser articuladas no nível dos trabalhadores, gestores, OSS e Supervisão de Saúde, sobretudo para melhorar os processos de trabalho das equipes. Devemos analisar e entender que as manifestações de ouvidoria são termômetros dos problemas enfrentados pela população no território e necessitam de um olhar diferenciado dos diversos segmentos, com destaque: trabalhadores e gestores.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Podemos dizer que esse é um dos maiores desafios para a STS em Parelheiros, pela complexidade e vulnerabilidades do território, destacamos alguns pontos desafiadores:

Integração e Comunicação: Articular a integração dos conselhos locais de saúde e ouvidorias com outros segmentos institucionais, ONGs e movimentos populares e afins à saúde, visando garantir infraestruturas logísticas e financeiras adequadas.

Governança e Serviços: Utilizar dados de ouvidorias para melhorar a gestão dos serviços públicos, enfrentando desafios como a diminuição da variabilidade, otimização dos custos, aderência aos protocolos clínicos e gestão da rentabilidade.

Capacitação e Educação: Investir na capacitação contínua dos profissionais que atuam nas ouvidorias, para que possam lidar com as demandas complexas e variadas da população.

Acesso e Direitos: Garantir que as ouvidorias sejam acessíveis e efetivas na defesa dos direitos dos usuários do sistema de saúde, promovendo a cidadania e a democracia.

Esses desafios são fundamentais para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) e para a garantia de um atendimento de qualidade e responsivo às necessidades da população de Parelheiros.

A gestão da STS Parelheiros está comprometida com a saúde pública do território, bem como com o alinhamento da gestão dos serviços de saúde. As visitas periódicas dos interlocutores às unidades e os encontros mensais com os gerentes são ações essenciais para garantir a sintonia necessária e a melhoria contínua dos processos de trabalho. A manutenção da melhoria nos prazos de resposta e a qualificação das respostas às manifestações são prioridades que continuarão a ser abordadas nas reuniões de gerentes e interlocutores da STS com a OSS.

Mauricio Fernando Lopes

Supervisor Técnico de Saúde

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.



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>

