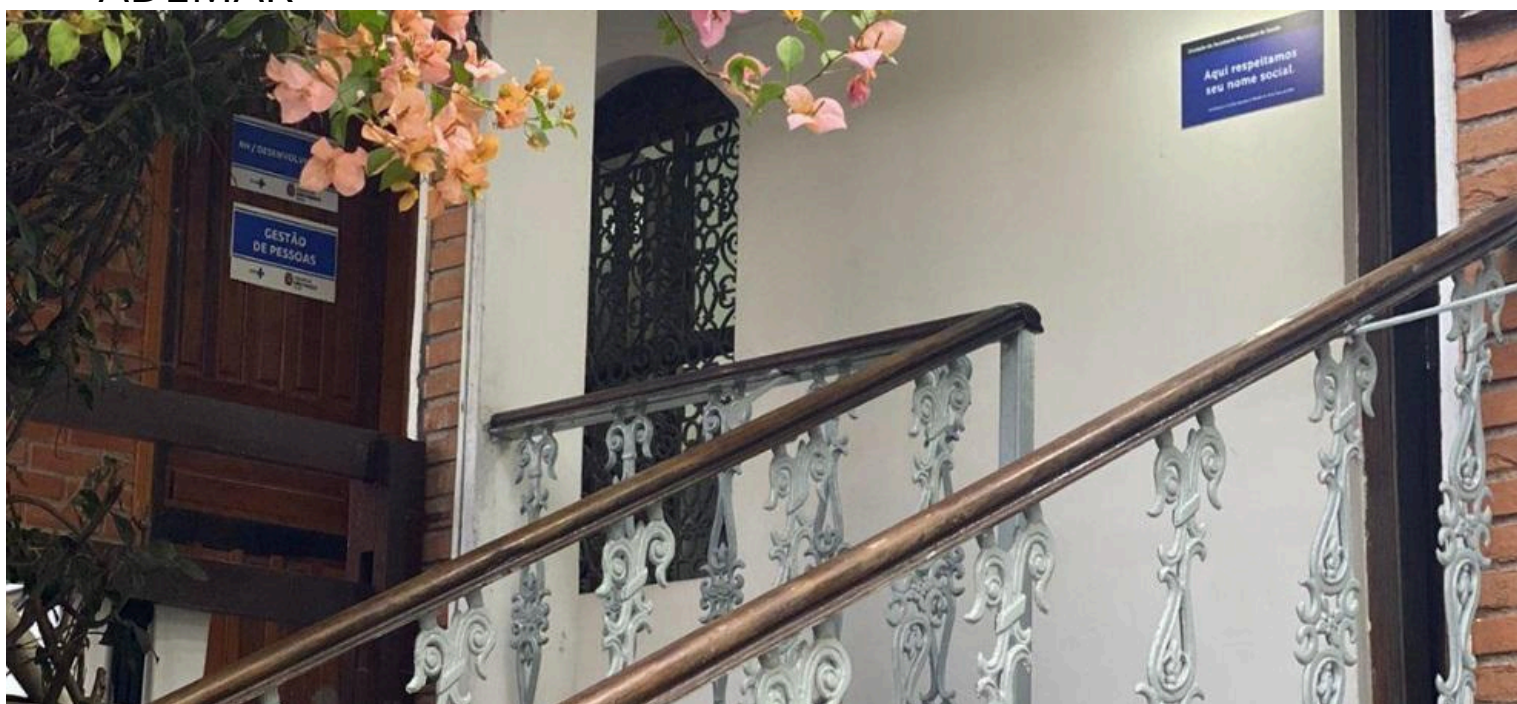


4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTO AMARO/CIDADE
ADEMAR



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/ Cidade Ademar
Endereço:Rua Aristides da Silveira Lobo, nº178. Jd Prudência.
04648-180. 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, 34p.

- 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 de Saúde Sul

Carla Britto

Ouvidora - Coordenadoria de Saúde Sul

Ana Paula Moraes

Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Paula Campi Locatelli de Almeida

Ouvidora - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

Eduardo Luiz De França

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	8
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Perfil da Unidade de Saúde

A **Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar** (STS SACA) faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-S) e compreende, em sua área de abrangência, duas Subprefeituras: Cidade Ademar e Santo Amaro. A Subprefeitura de Cidade Ademar compreende dois Distritos Administrativos (DA): Cidade Ademar e Pedreira, com uma área territorial de 30,7 km². A Subprefeitura de Santo Amaro compreende três Distritos Administrativos (DA): Campo Belo, Santo Amaro e Campo Grande, e possui uma área territorial de 37,5 km². A área total da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar corresponde a 68,2 km². A população, segundo dados do Censo demográfico 2022¹, é de 685.136 mil habitantes, que corresponde a 5,98% da população do município de São Paulo. Para gestão dos serviços de saúde do território, há parceria firmada, sob Contrato de Gestão Emergencial Nº 024/2020-SMS.G/CPCS, com a Organização Social Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS)

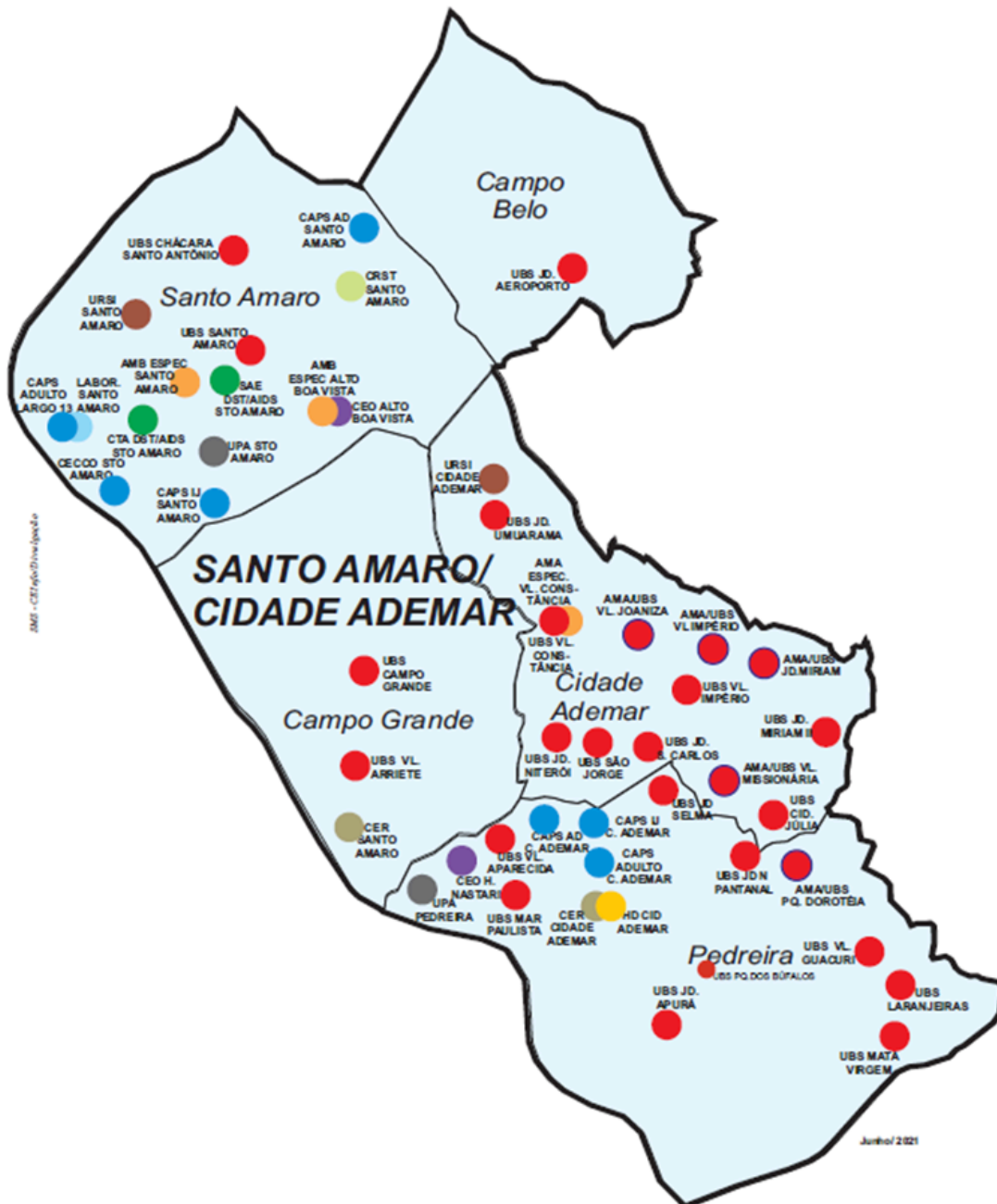
Enquanto Unidade de Ouvidoria, esta Supervisão Técnica de Saúde possui 51 sub-redes de ouvidoria, sendo 10 serviços de administração direta² da prefeitura e 41 sob gestão da Organização Social INTS³.

¹ Boletim CEInfo - Saúde em Dados Ano XXIII, nº23, Setembro/2024
https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/boletim_ceinfo_sausedados_2024crs_v3_rev09012025

² 1 CAPS, 1 CECCO, 1 SAE/IST, 1 CTA, 1 URSI, 1 SAD, 1 Amb. Espec, 1 CEO, 1 UVIS e 1 CER

³ 24 UBSs, 3 AMA/UBS, 1 AMA Espec., 1 HD, 3 UPAs, 5 CAPS, 1 CER, 1 CEO, 1 URSI, 1 SAD

Mapa ilustrativo de Estabelecimentos e Serviços de Saúde da STS Santo Amaro/Cidade Ademar



2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Como destaque para o quarto trimestre de 2024, houve a continuidade dos trabalhos de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) nas Unidades Básicas de Saúde do território de Santo Amaro/Cidade Ademar. A Acreditação ONA é uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levem à melhoria do cuidado para o paciente. Até o momento, 20 das 27 Unidades Básicas de Saúde pertencentes à STS Santo Amaro/Cidade Ademar receberam o selo de certificação da ONA, o que corresponde a 74% das UBS da região.

A Supervisão Técnica de Saúde segue empenhada em localizar uma sede viável e definitiva para a UBS Vila Joaniza, que foi alocada de forma provisória com o fito de não desamparar a população local, posto que o endereço antigo dará lugar a nova UPA Cidade Ademar.

O Programa Fralda em Casa apresentou instabilidade, desta vez no link dos Correios utilizado pelas Unidades de Saúde e por esta Supervisão de Saúde para verificação e acompanhamento da entrega das fraldas aos municípios pertencentes ao Programa, o que dificultou o monitoramento das entregas.

2.2. Retrospectiva 2024

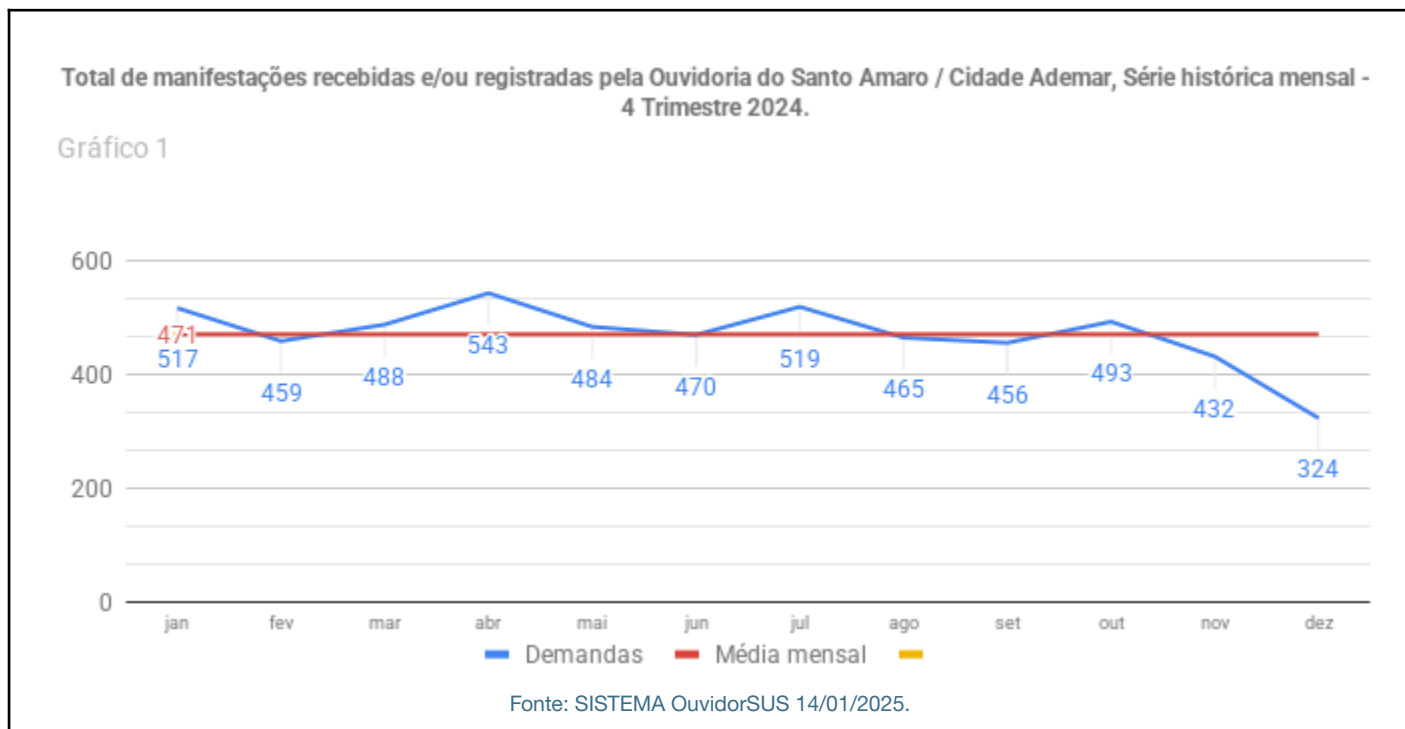
Ao analisar a Unidade de Ouvidoria STS Santo Amaro/Cidade Ademar em 2024, houve aumento dos pontos de resposta de ouvidoria, diante do desdobramento da AMA/UBS Parque Doroteia em UBS Parque Doroteia e UPA Parque Doroteia; da inauguração da UBS Parque dos Búfalos; e do retorno do Hospital Dia Santo Amaro como sub-rede de STS, que se deu em meados de dezembro/2024.

Houve também a ampliação da equipe com mais um Ouvidor em STS.

Em 2024, foi o início da produção dos relatórios trimestrais pelas unidades de ouvidoria, dando maior visibilidade e transparência ao trabalho realizado.

No final do ano, foi realizado treinamento dos Ouvidores, pela Secretaria Municipal da Saúde, para o novo sistema SIGRC de registro das manifestações na Ouvidoria SUS do Município de São Paulo. Há previsão para migração de sistema no primeiro semestre de 2025.

3. Número de manifestações – Série histórica



No quarto trimestre de 2024, na Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar, em média, foram registradas 13,8 manifestações por dia, um índice menor que no trimestre anterior, que foi de 16.

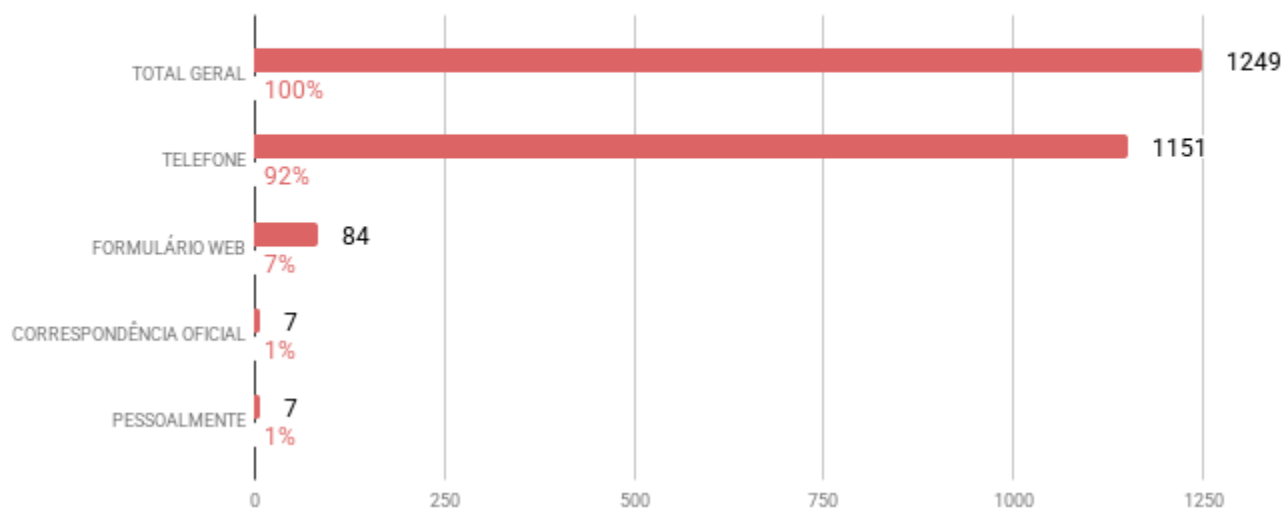
Ainda comparando com o trimestre anterior, fica evidenciado uma queda de 13% no total de manifestações.

Porém, vale ressaltar que é observada também uma queda no número de manifestações no mesmo período do ano anterior, podendo ser uma tendência sazonal.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2

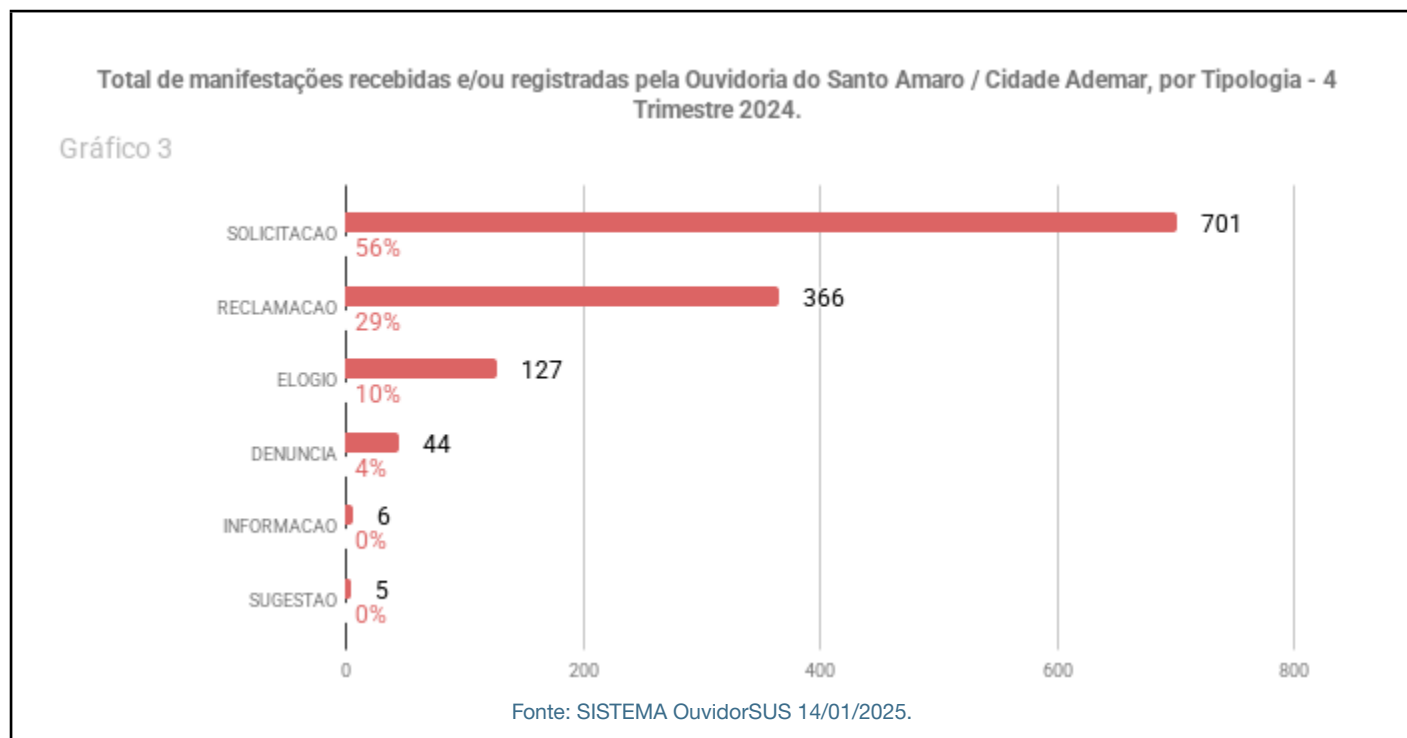


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Do total das manifestações recebidas (1.249), 92% foram via atendimento telefônico Central SP156. Em seguida, o acesso à ouvidoria foi via formulário WEB, representando 7% das manifestações.

O registro feito pessoalmente na STS é baixo, 1% do total, devido provavelmente ao acesso dificultado pela localização geográfica desta Supervisão Técnica.

5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (1.249), 56% foram solicitações, 29% reclamações, 10% elogios e 4% denúncias.

Quando comparada à distribuição do terceiro trimestre, observa-se diminuição percentual de Solicitações e ligeiro aumento de Reclamações, Elogios e Denúncias.

Essa sequência de distribuição (solicitação, seguida por reclamação, elogio e denúncia) mantém o padrão registrado nos Boletins Ouvidoria em Dados da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria da Saúde.

Vale elucidar que manifestações direcionadas à Vigilância em Saúde, que incluem fiscalização de estabelecimentos comerciais e ações de vigilância ambiental para controle de animais sinantrópicos, entre outros, são classificadas como Denúncias e correspondem a 93% (N=41) das 44 manifestações dessa tipologia.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 701 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 56% do total.

Quando comparado ao terceiro trimestre, observa-se uma queda de 17% nas Solicitações.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (81%).

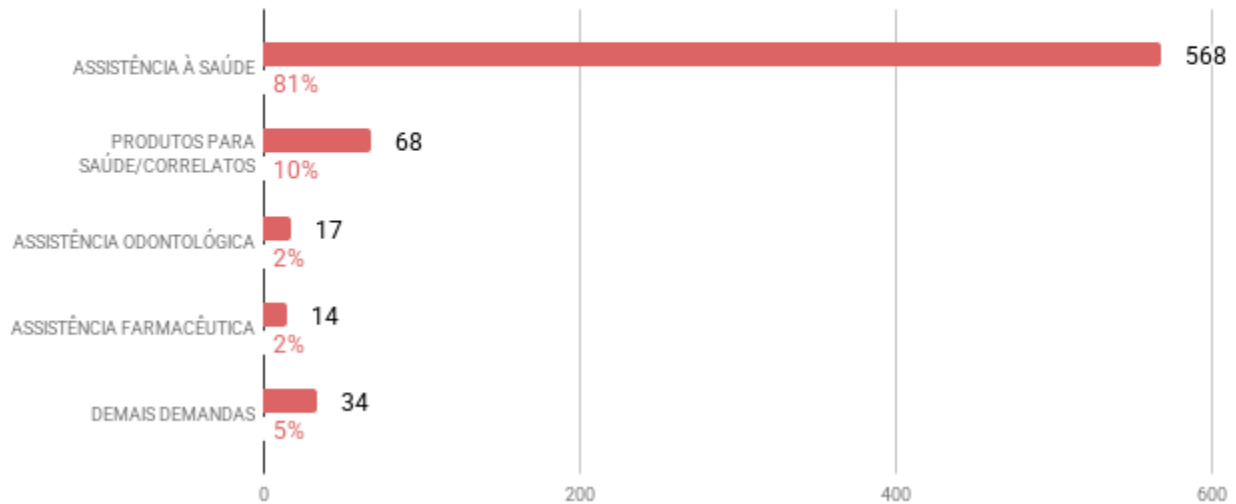
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. No assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 16% a CIRURGIA.

Quando comparado ao trimestre anterior, observa-se diminuição no percentual de CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e aumento no de CIRURGIA.

Vale o apontamento de que há, no território de Santo Amaro/Cidade Ademar, 3 sub-redes de ouvidoria (2 Ambulatórios de Especialidades e 1 Hospital Dia) que são unidades solicitantes de procedimentos de maior complexidade e cirurgias que, pelo fluxo de encaminhamento do Sistema OuvidorSUS, são quem respondem às manifestações quando estas tratam de fila de espera por consulta, atendimento, tratamento, cirurgias e exames que aguardam agendamento pela Regulação Regional ou Central.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar - 4 Trimestre 2024.

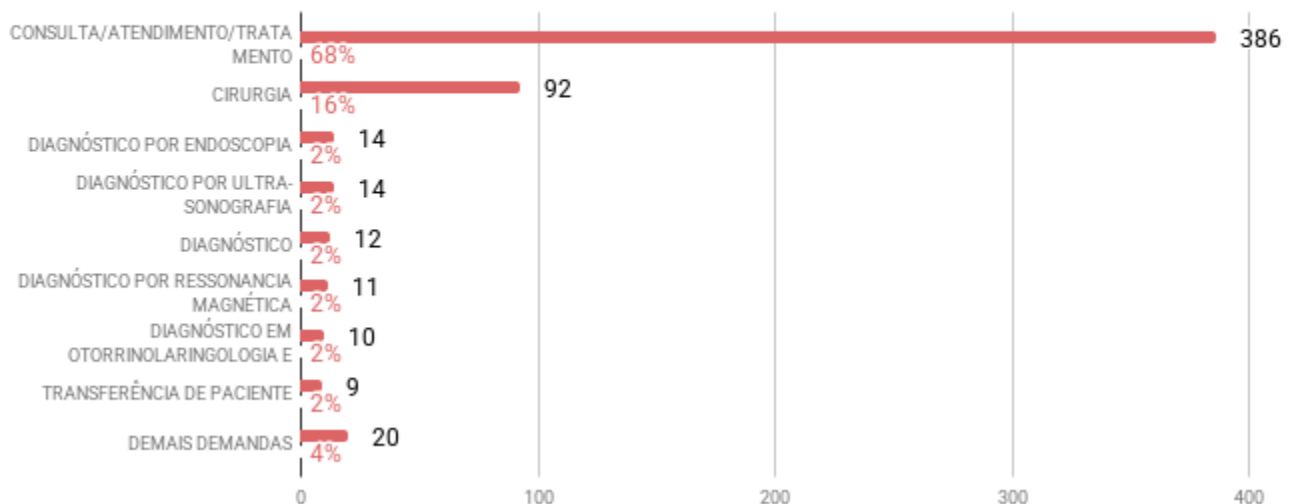
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 366 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Quando comparado ao terceiro trimestre, houve uma queda de 10% nas Reclamações.

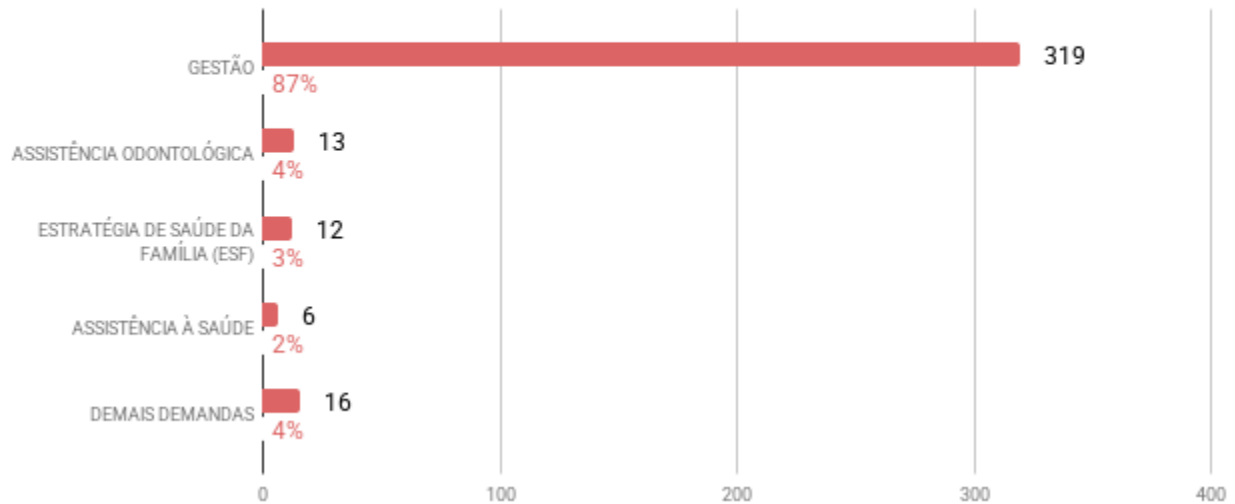
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (87%), evidenciando uma ligeira queda percentual quando comparado ao terceiro trimestre, que foi de 90%. Por outro lado, ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA apresentou aumento percentual significativo, de 2% para 4%.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. No assunto GESTÃO, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE e 47% a RECURSOS HUMANOS. Distribuição percentual bem próxima da observada no trimestre anterior.

A análise dos dados apresentados nos gráficos 6 e 7 permite identificar padrões e tendências nas reclamações registradas, possibilitando uma compreensão mais aprofundada das áreas críticas que necessitam de atenção e melhorias. A correlação entre a concentração de reclamações no tema GESTÃO e os subassuntos ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE e RECURSOS HUMANOS sugere que a resolução dessas questões pode contribuir significativamente para a redução do número total de reclamações, assim como é necessário intensificar investimentos na ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar - 4 Trimestre 2024.

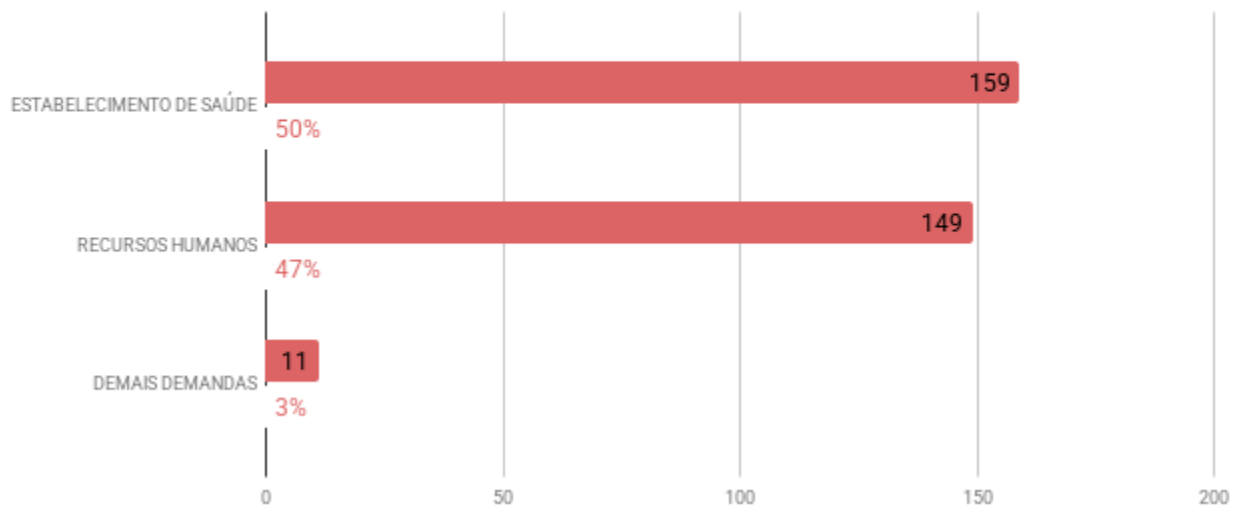
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

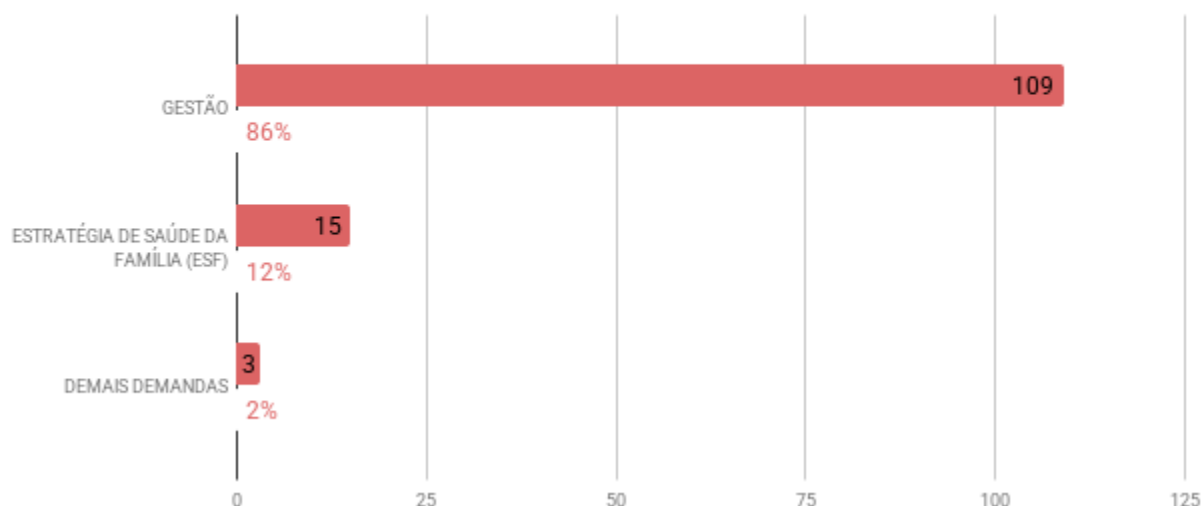
Foram registrados 127 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **10% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi de 42 elogios, evidenciando um aumento neste índice, que foi de 39 no trimestre anterior.

Vale destacar que, no 3º trimestre, 7% dos elogios foram dirigidos à ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA e no 4º trimestre, como pode ser visto no gráfico 8, se houve elogio relacionado a este assunto, está entre os 2% juntamente com DEMAIS DEMANDAS, corroborando com os dados apresentados nas Reclamações.

O Programa Gente que Faz o SUS, uma parceria da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Coordenadoria de Gestão de Pessoas da Secretaria Municipal da Saúde, reconhece, com a emissão de um certificado, o profissional elogiado. Uma iniciativa de incentivo profissional.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar – 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 ESPEC VILA CONSTÂNCIA - DR. VICENTE OCTÁVIO GUIDA	55	55	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRIAM - MANOEL SOARES DE OLIVEIRA	20	20	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE DOROTEIA	32	32	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO	12	12	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	44	45	98%
AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	28	28	100%
CAPS AD II CIDADE ADEMAR	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II SANTO AMARO	1	1	100%
CAPS ADULTO II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II SANTO AMARO	1	1	100%
CEO II DR. HUMBERTO NASTARI	1	1	100%
CER III CIDADE ADEMAR	7	7	100%
CER III SANTO AMARO	9	12	75%
SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	3	9	33%
UBS CAMPO GRANDE	62	62	100%
UBS CHÁCARA SANTO ANTONIO - DR. MARCILIO DE ARRUDA PENTEADO FILHO	11	11	100%
UBS CIDADE JULIA	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	27	27	100%
UBS JARDIM APURÁ	19	20	95%
UBS JARDIM MIRIAM II	37	37	100%
UBS JARDIM NITERÓI	18	18	100%
UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	25	25	100%
UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	17	17	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	37	37	100%
UBS JARDIM UMUARAMA	52	52	100%
UBS LARANJEIRAS	26	26	100%
UBS MAR PAULISTA	19	20	95%
UBS MATA VIRGEM	7	7	100%
UBS PARQUE DOS BUFALOS	29	29	100%
UBS SANTO AMARO – DR. SÉRGIO VILLAÇA BRAGA	44	44	100%
UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA APARECIDA	29	29	100%
UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	42	43	98%
UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	34	34	100%
UBS VILA GUACURI-CICERO SERGIO CAVALCANTE	21	21	100%
UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA	36	36	100%
UBS VILA JOANIZA JOAO YUNES	41	41	100%
UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	169	169	100%
UPA PARQUE DOROTEIA	11	11	100%
UPA PEDREIRA - DR. CESAR ANTUNES DA ROCHA	17	17	100%
UPA SANTO AMARO - DR JOSÉ SYLVIO DE CAMARGO	34	48	71%
URSI CIDADE ADEMAR	1	1	100%
UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	3	3	100%
Total	1111	1138	98%

Importante esclarecer que os dados da tabela acima incluem apenas as manifestações classificadas como Solicitações ou Reclamações.

De acordo com o levantamento, tem-se que, do total de 1138 demandas recebidas pelas unidades, no período, 1111 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 98%. Índice mantido igual, quando comparado com o 3º trimestre de 2024.

Vale ressaltar que, ao longo de 2024, além do índice de resposta ter melhorado, passando de 92% no 1º trimestre para 98% no 4º, a quantidade de Unidades de Ouvidoria (serviços) que não alcançaram o índice de 80% diminuiu consideravelmente, de 10 serviços no 1º trimestre, para apenas 3 no 4º trimestre.

Das unidades que ficaram abaixo dos 80% de demandas respondidas em até 20 dias temos: **UPA Santo Amaro, Gabinete STS e CER III Santo Amaro**

A **UPA Santo Amaro** teve dificuldade no cumprimento dos prazos das demandas no último trimestre de 2024, sendo que isso se deu principalmente em virtude da reestruturação do quadro de gestão da Unidade, com a mudança da gerência e contratação de uma coordenadora médica, sendo que essa última não se adaptou ao serviço e solicitou desligamento, e principalmente devido a solicitação de desligamento por parte da Supervisora Administrativa que realizava o apoio a gestão na coleta das informações, estruturação e registro das respostas. Importante ressaltar que a Unidade não conta com um profissional dedicado ao setor de ouvidoria, sendo que essa atribuição acaba ficando a cargo do gerente e supervisora da Unidade.

No intuito de equacionar essa situação, no mês de dezembro foi possível recompor a posição de Supervisão Administrativa da Unidade com uma profissional que já conhecia o processo de experiências anteriores e em fevereiro tivemos o ingresso do novo coordenador médico para apoiar nas demandas assistenciais.

Com essa reestruturação foi possível equacionar todas as pendências de ouvidorias e trabalhar no ano de 2025 respeitando os prazos pré-estabelecidos.

A UPA Santo Amaro é uma Unidade complexa e que atende mais de 20 mil pacientes por mês, sendo assim, é previsível que se tenha uma alta demanda de ouvidoria. Com base nesse cenário, acredita-se que cabe a realização de um estudo para verificar a viabilidade e possibilidade de estruturação de um setor de ouvidoria na Unidade, com pelo menos uma pessoa dedicada a essa atribuição.

O **Gabinete da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar** mantém baixo (33%) o índice de resposta dentro do prazo, apesar de ter melhorado quando comparado com o trimestre anterior. A dificuldade em atender ao prazo se deu, em grande parte, devido à complexidade das questões que estas manifestações envolveram, exigindo realização de contato, articulação com diferentes atores e dependência de respostas de outras instâncias administrativas para conclusão da manifestação de forma satisfatória.

O **CER III Santo Amaro** informa que ficou aquém dos 80% em decorrência da dificuldade de contato com os pacientes, que por vezes alegam não atender ligações de telefones desconhecidos, o que acaba atrasando as tratativas e conclusão das manifestações no sistema. Porém ressalta que, em avaliação no trimestre anterior, houve propositura em aprimorar os métodos, com sucesso evidenciado na evolução para 75% das demandas respondidas no prazo esperado. Será mantido o empenho em atender as demandas dentro do prazo de 20 dias.

Adotar um controle de monitoramento dos prazos mais rígidos, com cobranças antecipadas e sistemáticas, se for necessário, bem como estabelecer o início das tratativas o quanto antes, são medidas que visam melhorar este indicador.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos um total de 1249 demandas no período e foram analisadas 74.

11. Plano de ação

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

Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Educação permanente dos colaboradores. Visita técnica junto a gestões e às regulações dos Serviços de Saúde com

aplicação de check list e plano de intervenção. Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde.

Realização de revisão completa dos processos internos, identificando e corrigindo falhas que possam estar contribuindo para a baixa eficiência. Aprimoramento da comunicação entre as instâncias e setores administrativos buscando um fluxo mais efetivo das informações que chegam nos serviços, visando maior resolutividade à quem é a competência. A implementação de um fluxo de monitoramento contínuo dos prazos de resposta.

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
Cobrir a falta de Profissional Médico	Dificuldade de contratação	Incentivar a indicação de profissionais por meio do quadro atual de médicos; Fortalecimento dos canais atuais para recrutamento ; Banco de Dados interno e Retorno de médicos ; Banco de Dados interno e Retorno de médicos	Ação permanente	Gestão de Pessoas INTS	Em ... ▾
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde; Insatisfação de Recursos Humanos	Grande parte das manifestações envolvem estes assuntos	Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em ... ▾

Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde	Grande parte das manifestações envolvem estes assuntos	Visita técnica junto a gestões e às regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em ... ▾
Processo de trabalho: Fluxos, Rotinas, Protocolos, Acessibilidade e postura profissional	Os principais índices de reclamação envolvem rotinas, protocolos e postura profissional	Educação permanente dos colaboradores (Médicos, Equipe de Enfermagem, Equipe Administrativa e ACS)	mensalmente	Educação Permanente INTS	Em ... ▾
Vigilância em Saúde, Vigilância no território, Segurança do paciente, conceituar redes de atenção	Ter em vista a qualidade do atendimento à população do território	Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS	set, out, nov/24	Educação Permanente INTS	Con... ▾
Reuniões mensais com os gestores dos serviços de saúde	Reuniões de Gestão Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais	Reunião com pauta	Mensalmente	Diretoria e Gerência da OS INTS e Gerentes dos serviços e	Em ... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
09/10/2024	reunião com CRS-S/Ouvidoria	Relatório Q2 ; Processo SEI ; Planilha de elogios; Passivo CRSS ;Qualidade da resposta ouvidorias; Contato com pacientes; Demandas atrasadas nas unidades; Relatório trimestral de gestão; Demanda presencial e e-mail, canais oficiais; SIGA Saúde; Curso SIGRC; Outros	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo Eduardo Luiz De França
14-17/10/2024	Treinamento SIGRC	Treinamento sobre o novo sistema de registro de manifestação de Ouvidoria SUS na PMSP.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo Eduardo Luiz De França
11/12/2024	reunião com SMS - Ouvidoria	tratativas do fluxo de encaminhamento e fechamento de demandas relativas ao Hospital Dia Santo Amaro como sub-rede de ouvidoria de STS SACA.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo Eduardo Luiz De França

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Na STS Santo Amaro/Cidade Ademar, no quarto trimestre de 2024, em média foram registradas 13,8 manifestações por dia. A cada 2,8 reclamações, 1 elogio foi feito.

Observa-se queda significativa no total das manifestações no período. Quando comparado ao 3º trimestre, apresenta diminuição de 13%. Porém, vale ressaltar que, apesar de todos os esforços para melhoria da assistência oferecida, é observada também uma queda no número de manifestações no mesmo período do ano anterior, podendo ser uma tendência sazonal.

Os principais acessos para registro das manifestações foram pela Central SP156 e formulário web, correspondendo a 99% das manifestações, padrão mantido ao longo do ano e observado no município de São Paulo.

Quando comparado ao terceiro trimestre, observa-se uma queda de 17% nas manifestações que envolvem Solicitações e de 10% nas que envolvem Reclamações, que merecem estudos mais aprofundados, mas não se pode descartar as melhorias dos processos de trabalho diante da certificação ONA.

Do total das manifestações, 30% foram referentes a solicitações de Consultas/Atendimento/Tratamento, que envolve Atenção Básica, Especialidades e atendimento em nível terciário; e 7,2% foram referentes a solicitações de Cirurgias. Estes dados evidenciam um aumento percentual nas solicitações de cirurgia e diminuição percentual nas solicitações de Consultas/Atendimento/Tratamento no que tange às manifestações na OuvidoriaSUS. O agendamento em especialidades e cirurgias se dá pelo sistema de Regulação, que segue a diretriz determinada na portaria 341/2020 da SMS.

Ainda, considerando o total das manifestações, 12,6% foram reclamações referente ao estabelecimento de saúde, que inclui tempo de espera para atendimento, falta de vaga, problema de cadastro, rotinas e protocolos; e 12% foram reclamações direcionadas aos Recursos Humanos. Vale ainda destacar que ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA apresentou aumento percentual significativo, de 2% para 4%.

Por fim, 10% do total das manifestações foram elogios aos profissionais, expressando ligeiro aumento quando comparado ao trimestre anterior.

Considerando o prazo de resposta, esta Unidade de Ouvidoria - STS Santo Amaro/Cidade Ademar – respondeu 98% das demandas dentro do prazo. Vê-se melhora deste indicador ao longo do ano todo, visto que no primeiro trimestre foi de 92%. Além disso, a quantidade de Unidades de Ouvidoria (serviços) que não alcançaram o índice de 80% diminuiu consideravelmente, de 10 serviços no 1º trimestre, para apenas 3 no 4º trimestre.

Adotar um controle de monitoramento dos prazos mais rígidos, com cobranças antecipadas e sistemáticas, se for necessário, bem como estabelecer o início das tratativas o quanto antes, são medidas que visam melhorar este indicador para que o índice de 100% seja alcançado.

Importante enfatizar que todas as manifestações de ouvidoria recebem tratativas individualmente, com realização de contato telefônico da equipe gerencial ou por meio de visita do agente de saúde ou, como última tentativa, envio de e-mail. As reuniões do Conselho Gestor das unidades também são abertas para efetiva participação dos munícipes na gestão do SUS.

Trabalhamos em busca de fortalecer a Ouvidoria como efetivo meio de participação popular e comunicação com a administração pública, bem como instrumento de gestão.

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

Ouvidoria/STS SACA

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Supervisão tem como objetivo realizar uma avaliação qualitativa do boletim anual, visando identificar as barreiras mais recorrentes ao longo do período. Vale ressaltar que existem solicitações que ultrapassam os limites de atuação da Supervisão Técnica de Saúde (STS), como, por exemplo, tratamentos de alta complexidade. No entanto, ao conduzir essa análise, a Supervisão não busca apenas entender as dificuldades enfrentadas, mas também otimizar os processos internos e propor soluções ou ajustes que possam ser implementados, garantindo respostas mais eficazes às demandas apresentadas.

No que se refere ao número de demandas de ouvidoria registradas, observamos uma queda no quarto trimestre de 2024, a qual, segundo

o setor de Ouvidoria, pode ser atribuída a um efeito sazonal. Por outro lado, o telefone da Central SP156 permanece como o canal de comunicação mais utilizado pelos munícipes para registrar suas manifestações, com índices de utilização superiores a 90% durante todo o ano de 2024.

As solicitações continuam sendo o tipo de manifestação mais frequente, representando mais de 50% do total registrado. Já as reclamações mostraram uma leve diminuição proporcional nos dois últimos trimestres, passando de 32% para 28%, o que pode sugerir uma melhoria em algumas áreas de atendimento.

Outro ponto importante é a significativa redução no número de casos em que os equipamentos demoraram mais de 20 dias corridos para oferecer uma resposta. Essa diminuição reflete um avanço considerável na eficiência do processo de atendimento e uma melhora substancial no tempo de resposta às demandas dos munícipes.

Paula Locatelli

Supervisora Técnica de Saúde - STS SACA

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_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:



Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h



Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



CIDADE DE SÃO PAULO
SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

