

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTA CECÍLIA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília
Endereço: Vitorino Carmilo, 599 - Santa Cecília - CEP 01153-000

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, 27p.

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 Centro

Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

Supervisor - Aline Barone Toledo

Ouvidor – José Renaldo Almeida Neto

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. Perfil da Unidade de Saúde | 6 |
| 2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024 | 6 |
| 2.1 Panorama Geral do Trimestre | 6 |
| 2.2 Retrospectiva 2024 | 7 |
| 3. Número de manifestações – Série histórica | 7 |
| 4. Meios de atendimento | 8 |
| 5. Classificação das manifestações | 9 |
| 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações | 9 |
| 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações | 11 |
| 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS | 12 |
| 9. Análise de Prazo de Resposta | 14 |
| 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ | 16 |
| 11. Plano de ação | 17 |
| 12. Participação da Ouvidoria em eventos | 19 |
| 13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado | 21 |
| 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado | 21 |
| 15. Glossário | 23 |
| 16. Siglário | 24 |
| 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS | 26 |
| 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS | 27 |

1. Perfil da Unidade de Saúde

Santa Cecília é uma supervisão que está inserida dentro da estrutura administrativa da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. A Organização Social que atua majoritariamente neste território é a Associação Filantrópica Nova Esperança (AFNE).

Esta Supervisão é composta por três subdistritos: Bom Retiro, Barra Funda e Consolação. Conta com uma vasta rede de assistência em saúde. Compõem esta rede quatro UBSs, um Pronto Socorro, quatro CAPS, dois AMAs emergência, um AMA especialidade, um Equipamento de saúde SAE DST AIDS, um Equipamento de saúde URSI, um Centro de Saúde Escola, um Centro de Acompanhamento em Dor Crônica, um Centro Odontológico Especializado e um Centro Especializado em Acompanhamento da População Trans e Travesti.

Neste trimestre, todos nossos Equipamentos de Saúde cumpriram a meta preconizada na Portaria 166/2021 de que as demandas devem ser respondidas em até 20 dias corridos.

Entendemos que estamos trabalhando de forma contínua e consistente para que possamos lograr este resultado.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1 Panorama Geral do Trimestre

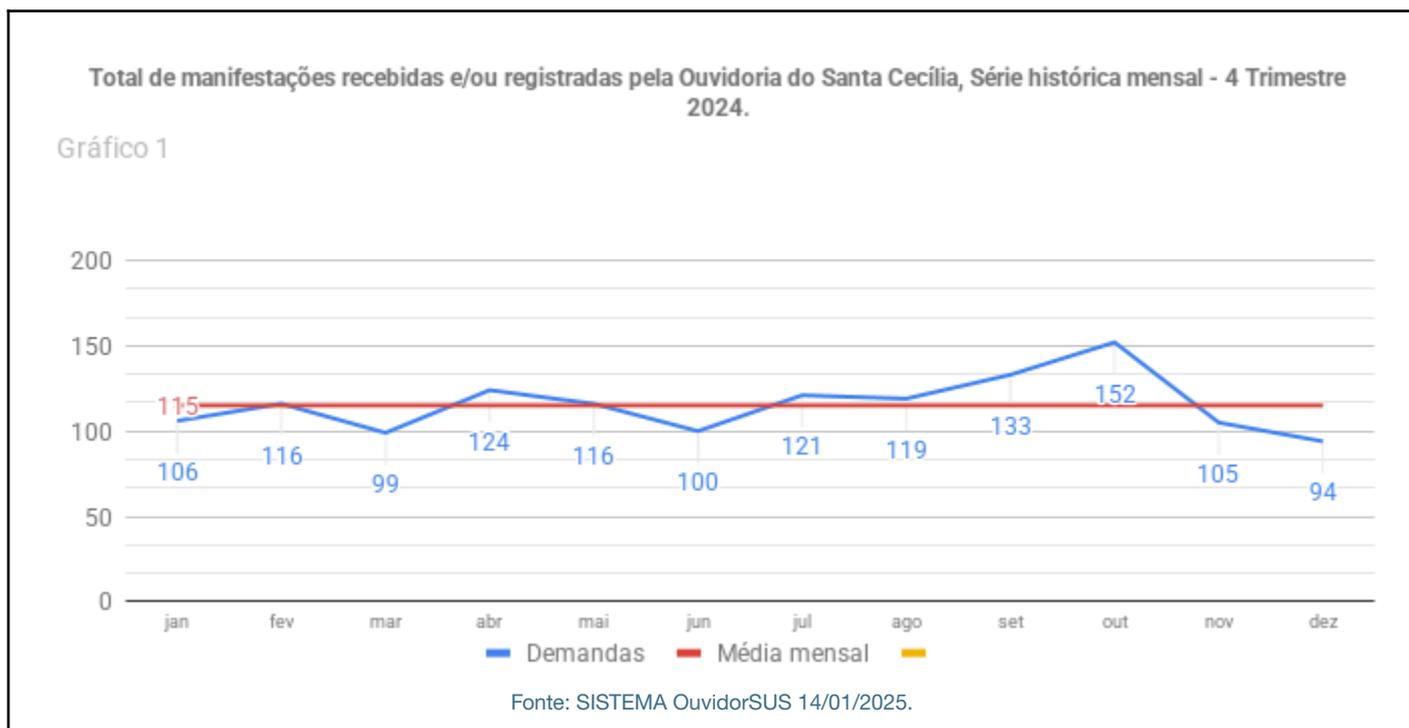
Observando o panorama geral do período, segue em continuidade aos anteriores, onde os registros das demandas em sua grande maioria são referentes à Assistência à Saúde, Gestão, e também em Vigilância Sanitária.

2.2 Retrospectiva 2024

Se formos analisar mais detalhadamente o ano de 2024, é percebido que há uma continuidade das questões observadas nos anos anteriores. A Assistência à Saúde ainda é o foco principal dos registros dos municípios. A tipificação Gestão ainda se sobressai sobre as demais. A demora no atendimento relacionado a exames complementares também é questão relevante nas manifestações.

Em suma, 2024 mostrou a necessidade de implantar melhorias na gestão do SUS, sobretudo os exames mais complexos que são solicitados pelos profissionais e, em muitas vezes, são demorados e disponibilizados em locais distantes da origem do município.

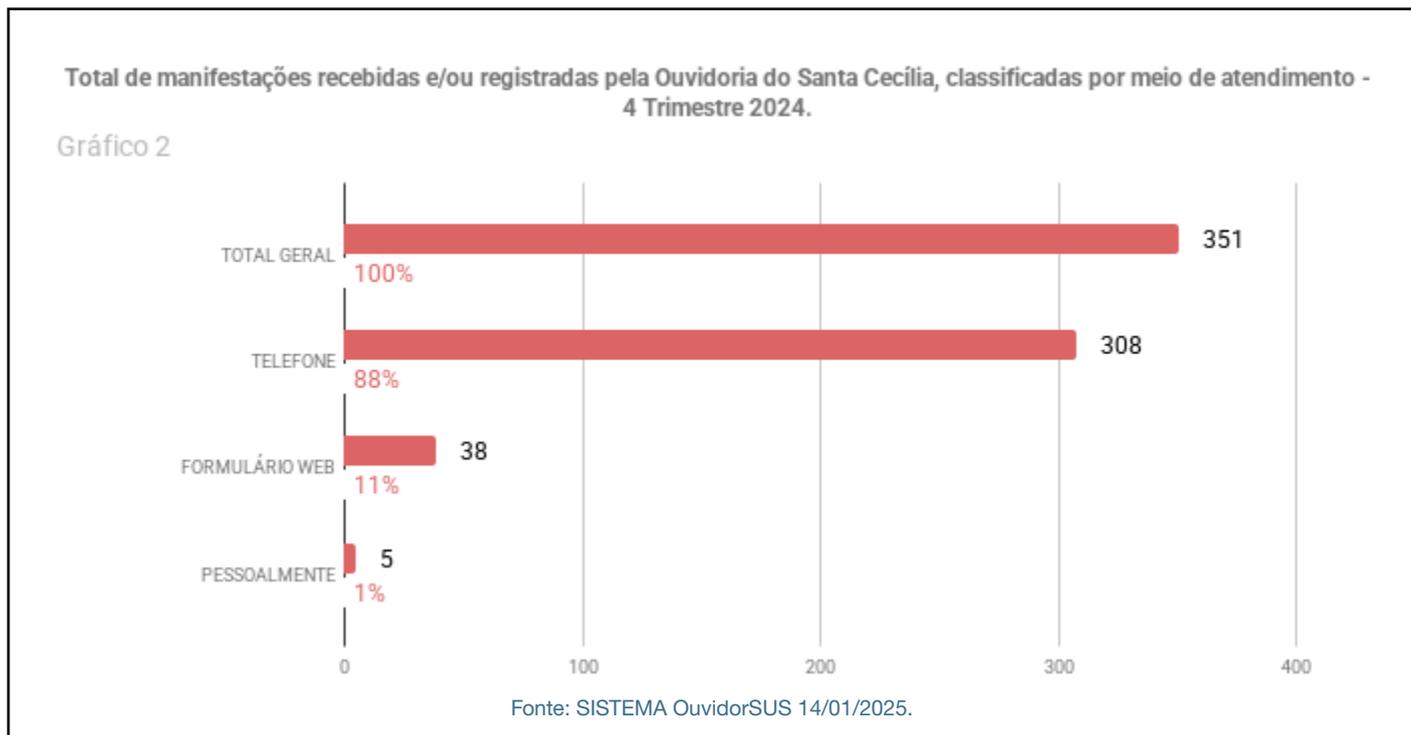
3. Número de manifestações – Série histórica



Neste período percebemos um pequeno percentual de aumento nas demandas no período correspondente a outubro. No entanto, há um declínio no período referente a novembro.

Gestão é sempre o assunto mais abordado, o que nos norteia para ações voltadas para esta temática.

4. Meios de atendimento

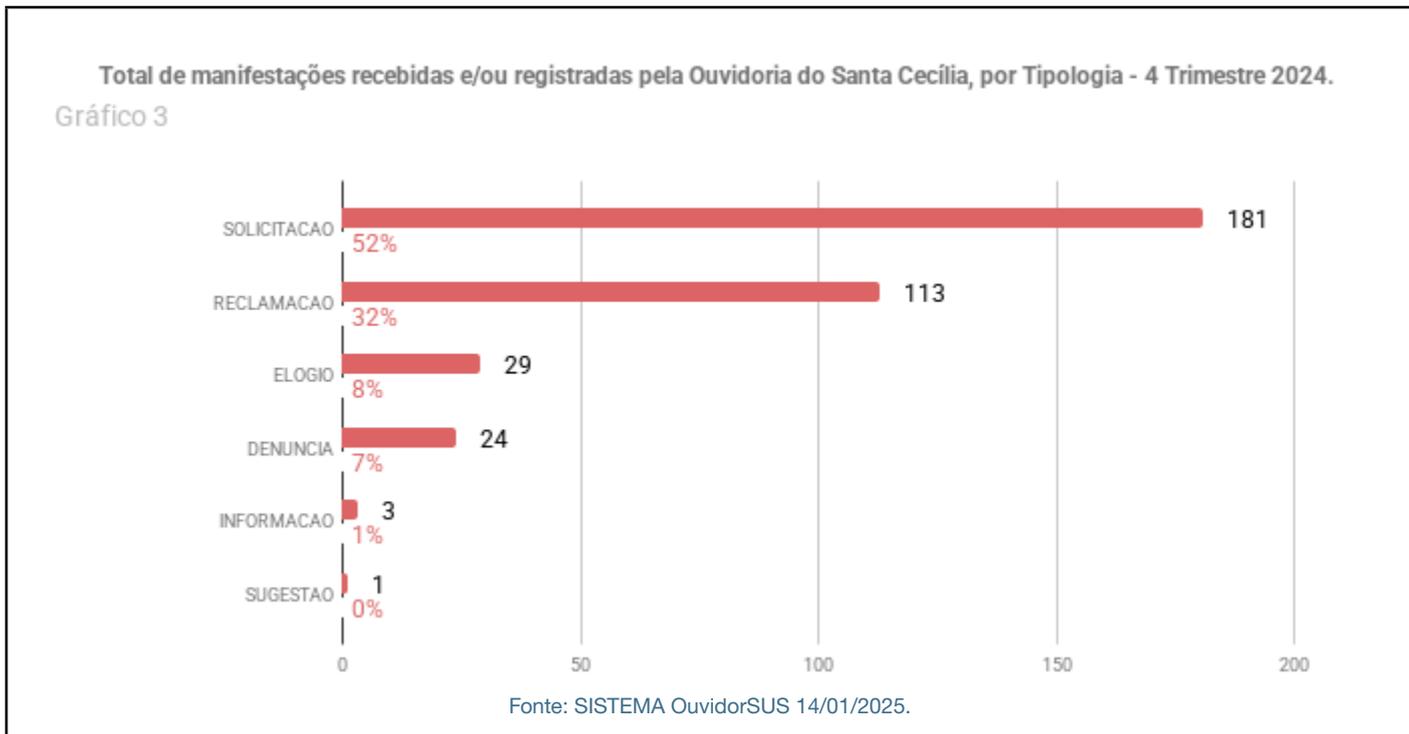


Este trimestre apresentou um número total de 351 manifestações.

Entendemos que o canal preferido pela população ainda é o telefone 156.

O formulário WEB vem logo em seguida, apesar de não ultrapassar 11% da preferência dos munícipes, quando resolvem manifestar suas necessidades de saúde para a ouvidoria.

5. Classificação das manifestações



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 181 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 52% do total.

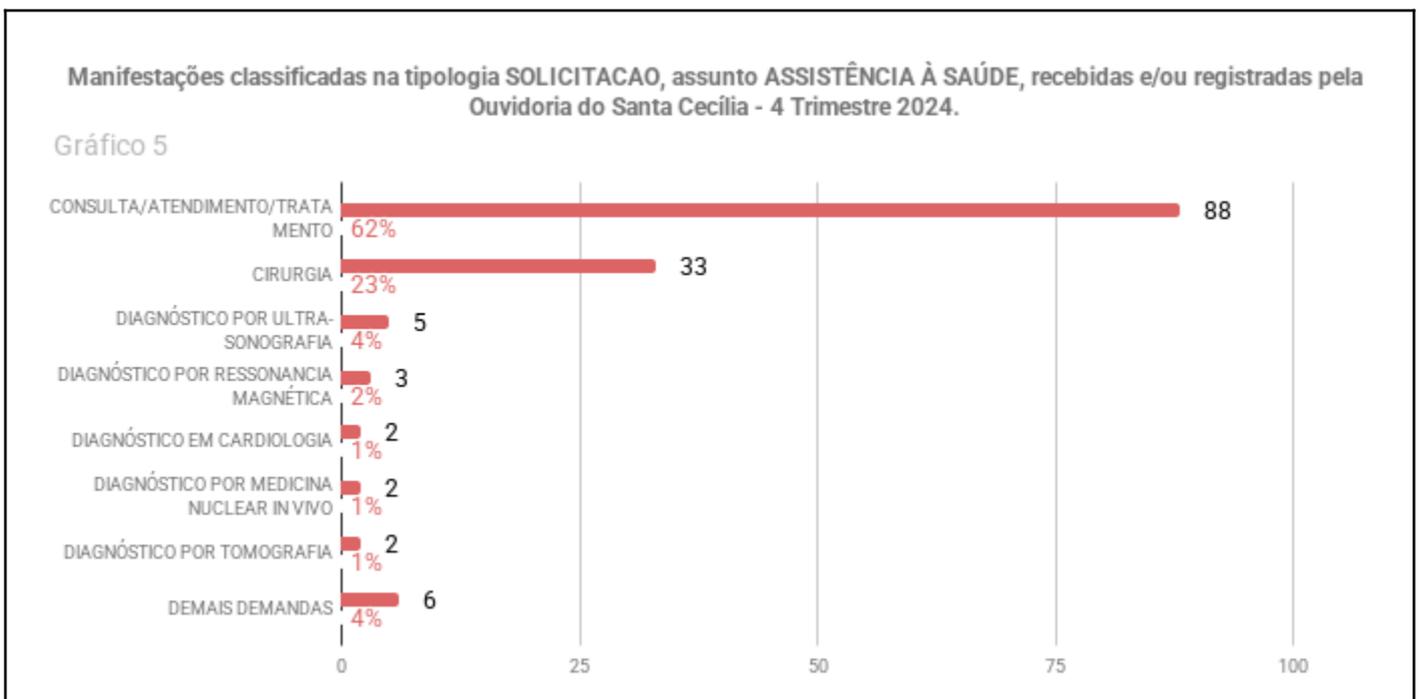
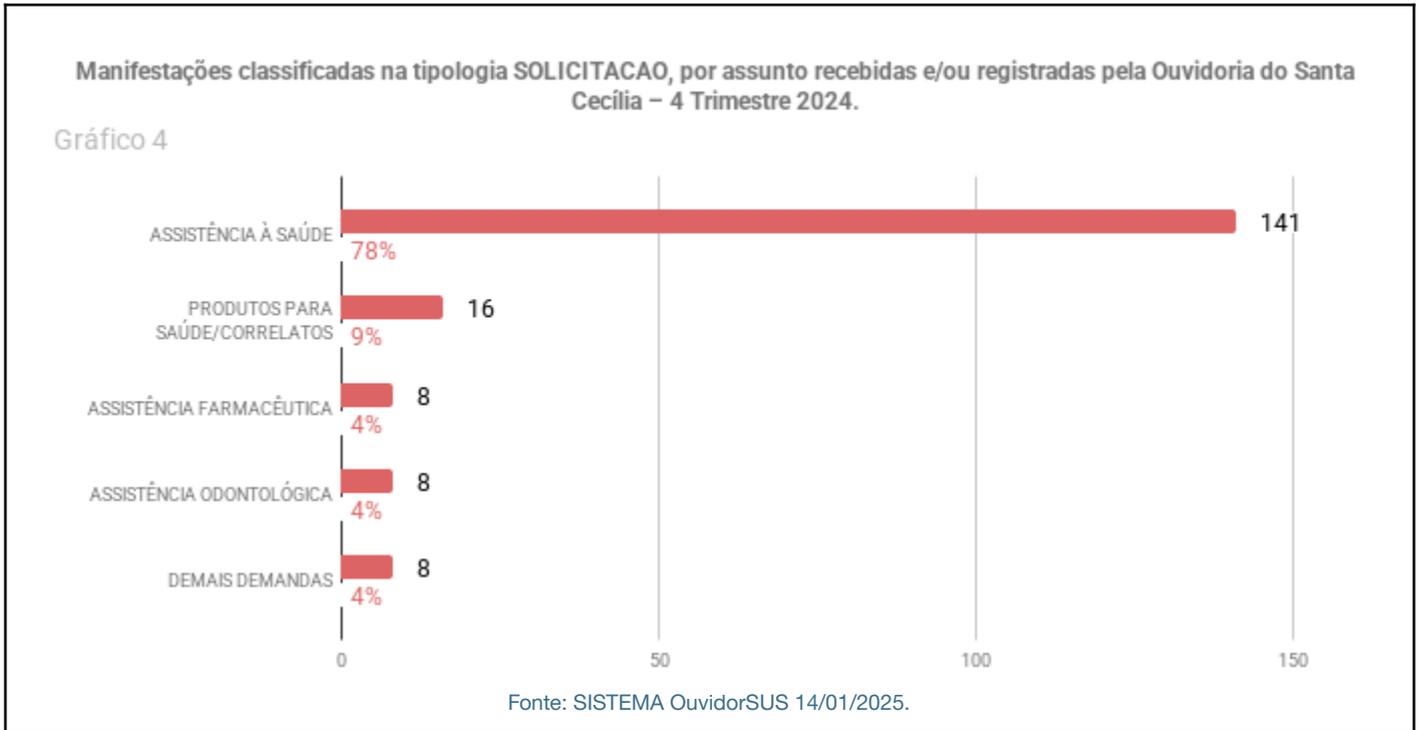
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 33% a cirurgia.

Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%). O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações.

Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 62% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 23% a Cirurgia.

Os gráficos 4 e 5 nos apresentam dados importantes para que possamos desenvolver ações que possibilitem diminuir o número de manifestações deste subassunto.



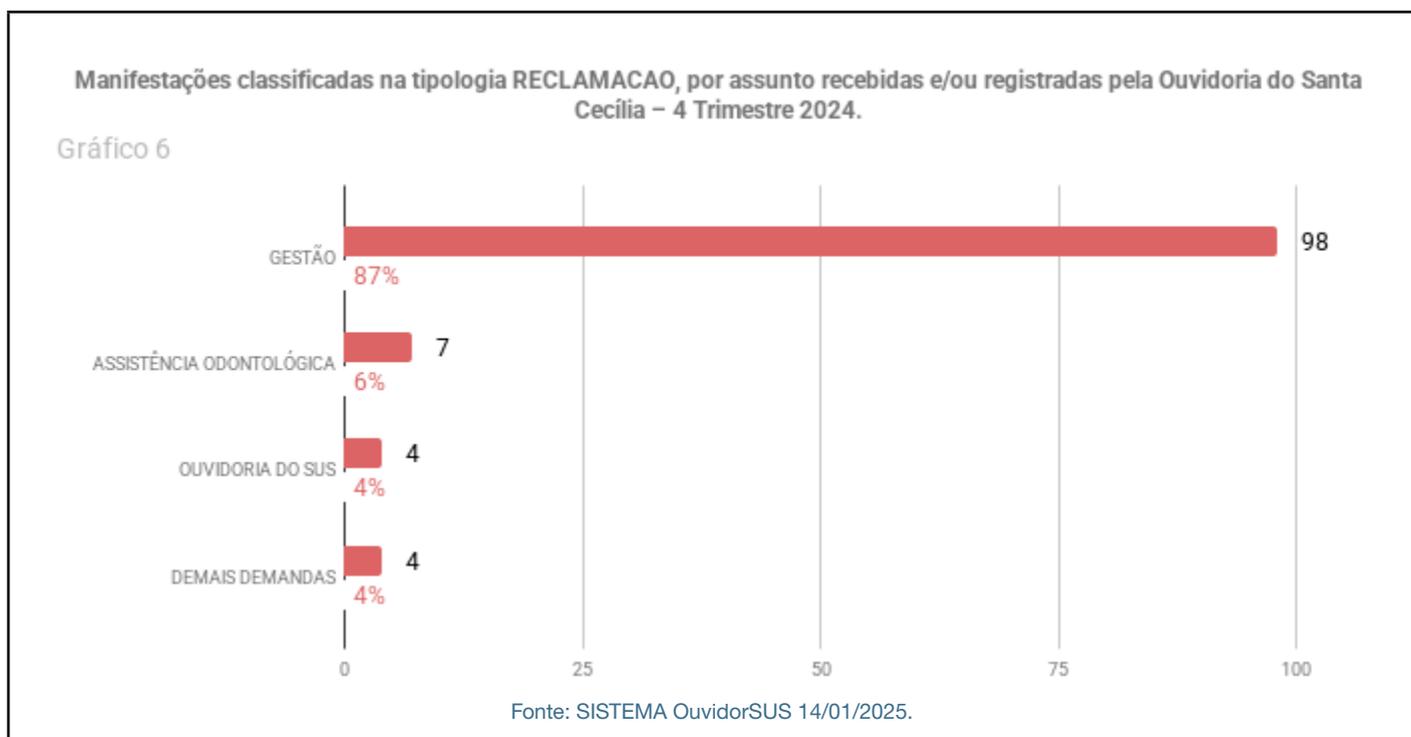
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 113 Reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

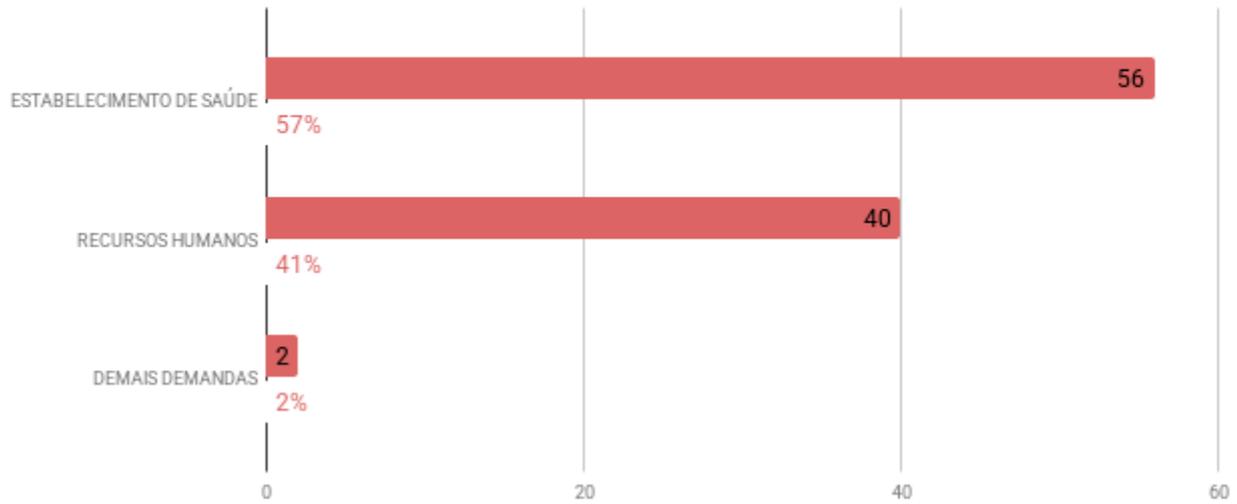
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão(87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a estabelecimento de saúde e 41% a recursos humanos.



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

Gráfico 7



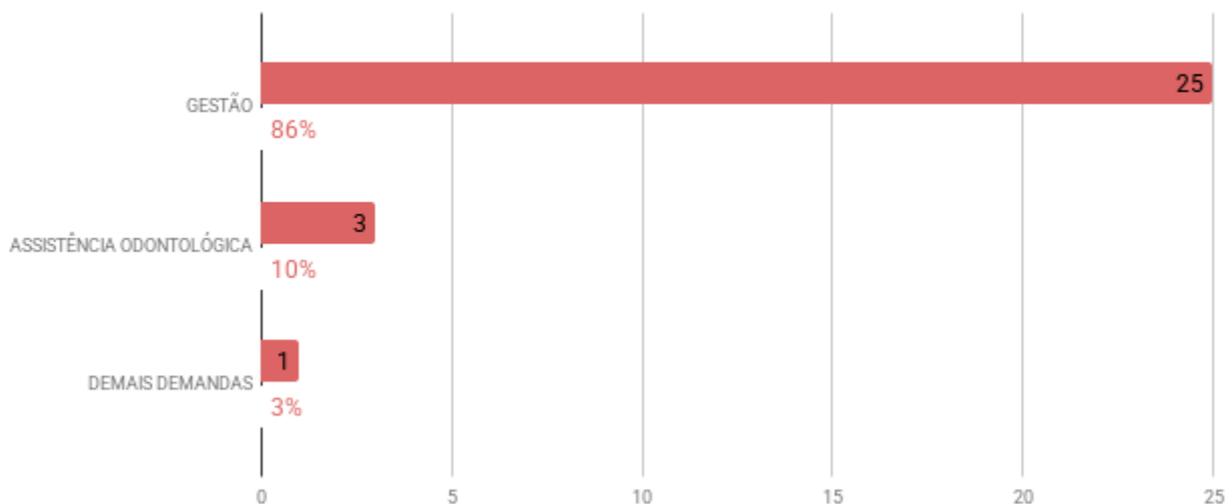
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 29 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **8% 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 9 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Apesar do sub assunto gestão gerar o maior número de manifestações de reclamação, ele também nos aponta o maior número de elogios. Podemos entender que o número alto de manifestações deste subtipo possibilita as queixas e também situações que favorecem o elogio.

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 BORACEA - DR. LUIZ BACCALÁ | 4 | 4 | 100% |
| AMA ESPECIALIDADES DR HUMBERTO PASCALE SANTA CECILIA | 148 | 148 | 100% |
| CAPS AD III BORACEA | 2 | 2 | 100% |
| CAPS AD IV REDENCAO | 2 | 2 | 100% |
| CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS | 21 | 21 | 100% |
| CRPOPTT - CENTRO DE REF. DE SAÚDE INTEG. PARA POP DE TRAVESTIS E TRANSEXUAIS JANAINA LIMA - CRS SC | 2 | 2 | 100% |
| CS ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC | 11 | 16 | 69% |

| Padronizado | RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|---|----------------------------|------------------------------------|------------|
| PS MUNICIPAL BARRA FUNDA - ÁLVARO DINO DE ALMEIDA | 20 | 20 | 100% |
| SAE DST/AIDS CAMPOS ELISEOS | 1 | 2 | 50% |
| SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTA CECILIA | 3 | 3 | 100% |
| UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO | 17 | 17 | 100% |
| UBS BORACEA | 21 | 21 | 100% |
| UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA | 62 | 62 | 100% |
| URSI CENTRO | 1 | 2 | 50% |
| Total | 315 | 322 | 98% |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 322
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 315
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

As unidades URSI Centro, SAE DST AIDS e CS Escola Barra Funda não conseguiram atingir a meta da Portaria que nos norteia. Cada um justificou conforme seu entendimento esta falha.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Reorientamos novamente e cobramos mais empenho no sentido de mitigar essas dificuldades para atingir o cumprimento da Portaria em vigência.

- Principais resultados obtidos:

Mais empenho das equipes envolvidas e melhor devolutiva nos próximos trimestres.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Atentar - se aos prazos da Portaria, dividir tarefas entre os colaboradores para não sobrecarregar. Escalas de folgas e férias antecipadas para permitir o número mínimo de colaboradores desenvolvendo as funções primordiais.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

11. Plano de ação

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

Solicitamos a todos envolvidos nos fluxos de ouvidoria atentar-se aos prazos da Portaria, dividir tarefas entre os colaboradores para não sobrecarregar. Escalas de folgas e férias antecipadas para permitir o número mínimo de colaboradores desenvolvendo as funções primordiais.

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 |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--|-----------------------------|
| reuniões de alinhamento | melhorar os fluxos | online e presencial | mensal, bimestral e trimestral | ouvidores e gestores dos equipamentos de saúde | Em andame... ▾ |
| capacitações/treinamentos | melhor entendimento das ações | treinamentos, capacitações e cursos | mensal, bimestral e trimestral | ouvidores e gestores dos equipamentos de saúde | Em andame... ▾ |
| | | | | | Em andame... ▾ |

12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|-------------|--|---|-------------------------|
| 14/10/2024 | Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) Treinamento do Módulo Atendimento da Plataforma SIGRC | Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC. | José Renaldo de Almeida |
| 15/10/2024 | Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) Treinamento do Módulo Atendimento da Plataforma SIGRC | Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC. | José Renaldo de Almeida |
| 16/10/2024 | Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) Treinamento do Módulo Atendimento da Plataforma SIGRC | Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC. | José Renaldo de Almeida |
| 17/10/2024 | Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) | Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC. | José Renaldo de Almeida |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | Treinamento do Módulo Atendimento da Plataforma SIGRC | | |
|--|---|--|--|

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Avaliando este trimestre, entendemos que estamos atingindo de forma assertiva a nossa meta, atuando a maior parte do tempo dentro da diretriz que a Portaria SMS.G 166/21 propõe.

É possível verificar que a maioria dos nossos Equipamentos de Saúde já se encontram alinhados nos seus fluxos de trabalho.

Com as poucas exceções, exemplificadas acima, percebemos que estamos a cada dia buscando atingir maior excelência.

Voltamos a afirmar o compromisso em sempre oferecer o melhor. Buscar sempre cumprir nossa meta de qualidade.

José Renaldo de Almeida Neto

Ouvidor

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Eu gestora/supervisora, juntamente com o assessor da pasta de Ouvidoria, buscamos continuamente a melhoria na qualidade das tratativas envolvidas nos fluxos de manifestações de ouvidoria.

Aqui na Supervisão Santa Cecília temos alinhado fluxos com os ouvidores e gestores dos nossos Equipamentos de Saúde, no sentido de qualificarmos as respostas e os prazos, conforme o rito da Portaria em vigência.

É salutar buscar compreender as contribuições de cada colaborador envolvido nesta rede de ouvidoria do nosso território.

Através deste mapeamento, conseguimos de forma célere obter resultados positivos e dirimir dificuldades.

Também é preciso, sempre, proporcionar capacitações para todos envolvidos neste processo. Estamos sempre atentos a estas necessidades.

O intuito de fornecer serviços de qualidade nos norteia e nos incentiva a perseguir a excelência.

Nossa Missão sem dúvida é saber que os munícipes, usuários dos nossos serviços estão satisfeitos.

Temos conseguido atingir um grande percentual desta missão e pretendemos continuar neste caminho.

Aline Baroni Toledo

Supervisora

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

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>

