

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA
MARIANA/JABAQUARA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara
Endereço:Rua Guapiacu, 312 - Vila Clementino - CEP:04024-020 -
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 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 31p.

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 Sudeste

Andressa Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

Mércio Mitsuo Kuramochi

Ouvidores

Alberto Holl Jucá

Maria Aparecida Vieira de Souza

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	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
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	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Vila Mariana/Jabaquara, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações de ouvidoria recebidas no 1º trimestre de 2025, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas dos dados datado de 22/04/2025 por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

A Supervisão Técnica de Saúde STS da Vila Mariana/Jabaquara, possui uma população estimada em 2022 de 552.612 mil habitantes em 40,6 km², com uma média mensal de 183 demandas/manifestações no 1º trimestre de 2025. O meio de atendimento mais utilizado foi via telefone, perfazendo 90% (494 registros).

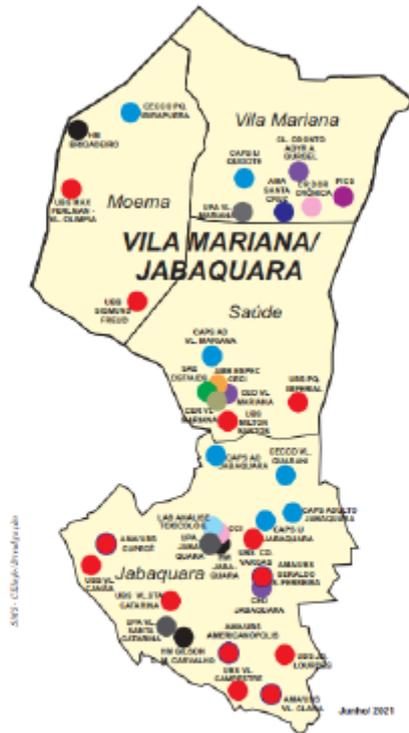
Possuímos parceria por meio de Contrato de Gestão com a Organização Social (OS) SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, Termo de Convênio através da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) com o Albert Einstein que administra a UPA Vila Santa Catarina. Neste caso há um outro fluxo de demandas das ouvidorias, portanto não compõem os dados deste relatório. Também temos Termo de Convênio da SMS com Projeto Quixote – CAPS Infante Juvenil - STS Vila Mariana/Jabaquara.

A STS Vila Mariana/Jabaquara possui 02 subprefeituras (Jabaquara e Vila Mariana), 04 Distritos Administrativos-DA (Moema, Saúde, Vila Mariana e Jabaquara). Faz divisa com a STS Santa Cecília/Sé, STS Lapa/Pinheiros, STS Ipiranga e STS Santo Amaro/Cidade Ademar. A Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara possui 34 sub-redes de ouvidoria, sendo 12 em serviços de administração direta da PMSP, 21 sob gestão da Organização Social SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina e 01 termo de Convênio da SMS com o Projeto Quixote.

O serviço está organizado em: 12 UBS-Unidades Básicas de Saúde, 03 AMA/UBS Integradas-Assistência Médica Ambulatorial, 03 UPA-Unidades de Pronto Atendimento, 02 CEO-Centro especializado em Odontologia, 02 CER-Centro de Especialidade de Reabilitação, 01 AE-Ambulatório de Especialidades, 02 CAPS AD-Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas, 02 CAPS-Infantil/Juvenil 01 CAPS

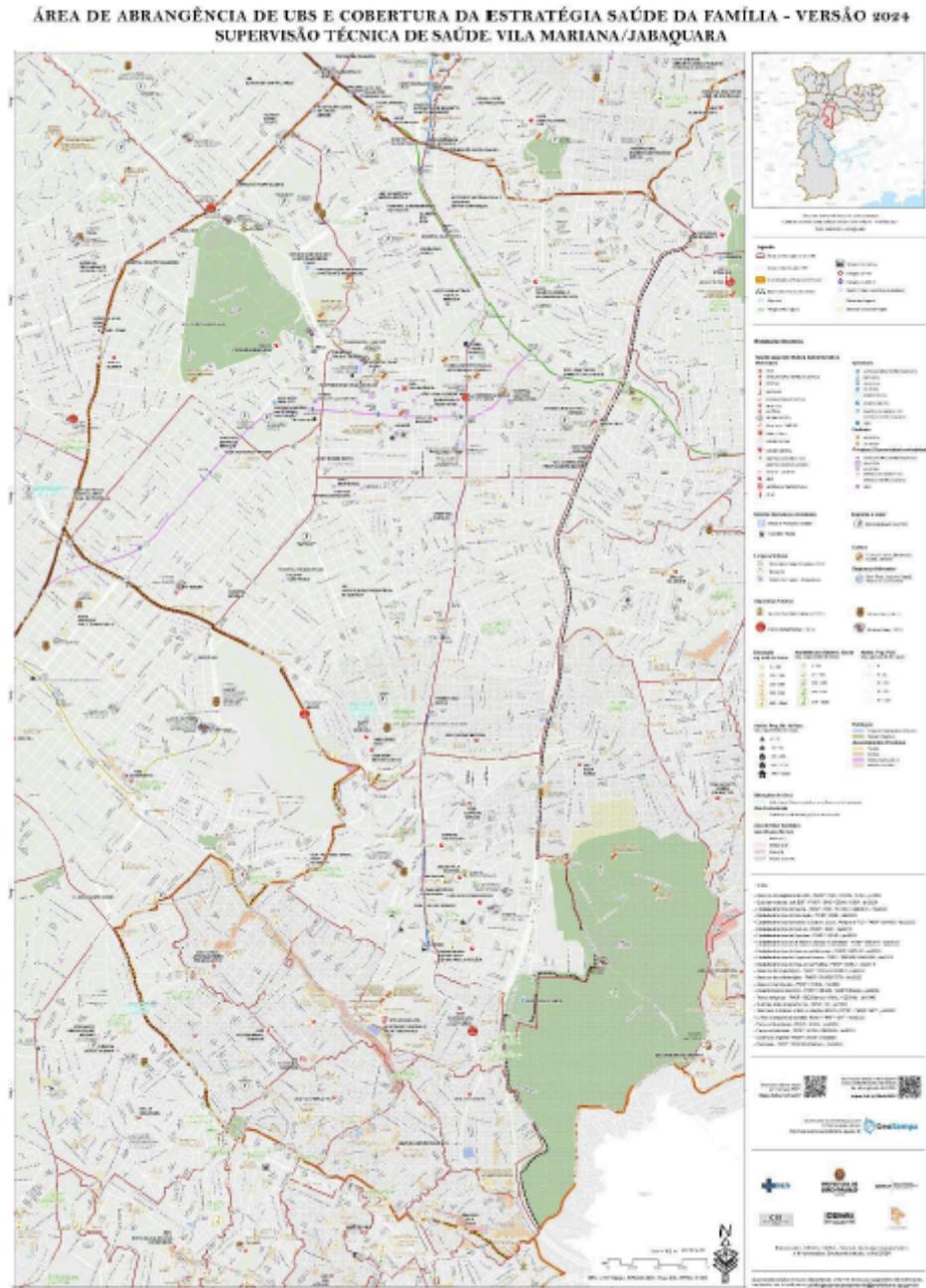
Adulto,02 CECCO-Centro de Convivência e Cooperativa, 01 CRDor - Centro de Referência de Dor Crônica, 01 COE-Clínica Odontológica Especializada, 01 CR PICS - Centro de Referência de Práticas Integrativas, 01 SAE DST/AIDS-Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS e 01 UVIS-Unidade de Vigilância em Saúde.

ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIANA/JABAQUARA



Prefeitura Regional	Distritos	Área (km²)	População (2022)	Densidade Demográfica (Hab/km²)	IDH	classificação
Vila Mariana	Moema	9	81.899	9.100	0,981	muito elevado
	Saúde	8,9	128.409	14.435	0,950	muito elevado
	Vila Mariana	8,6	127.296	14.801	0,970	muito elevado
	TOTAL	26,5	337.604	12.742		
Jabaquara	Jabaquara	14,1	214.958	15.245	0,908	muito elevado
STS VL MARIANA JABAQUARA		40,6	552.612	13.611		

Fonte: CENSO IBGE 2022. IDH dados 2022



2. Panorama Geral do Trimestre

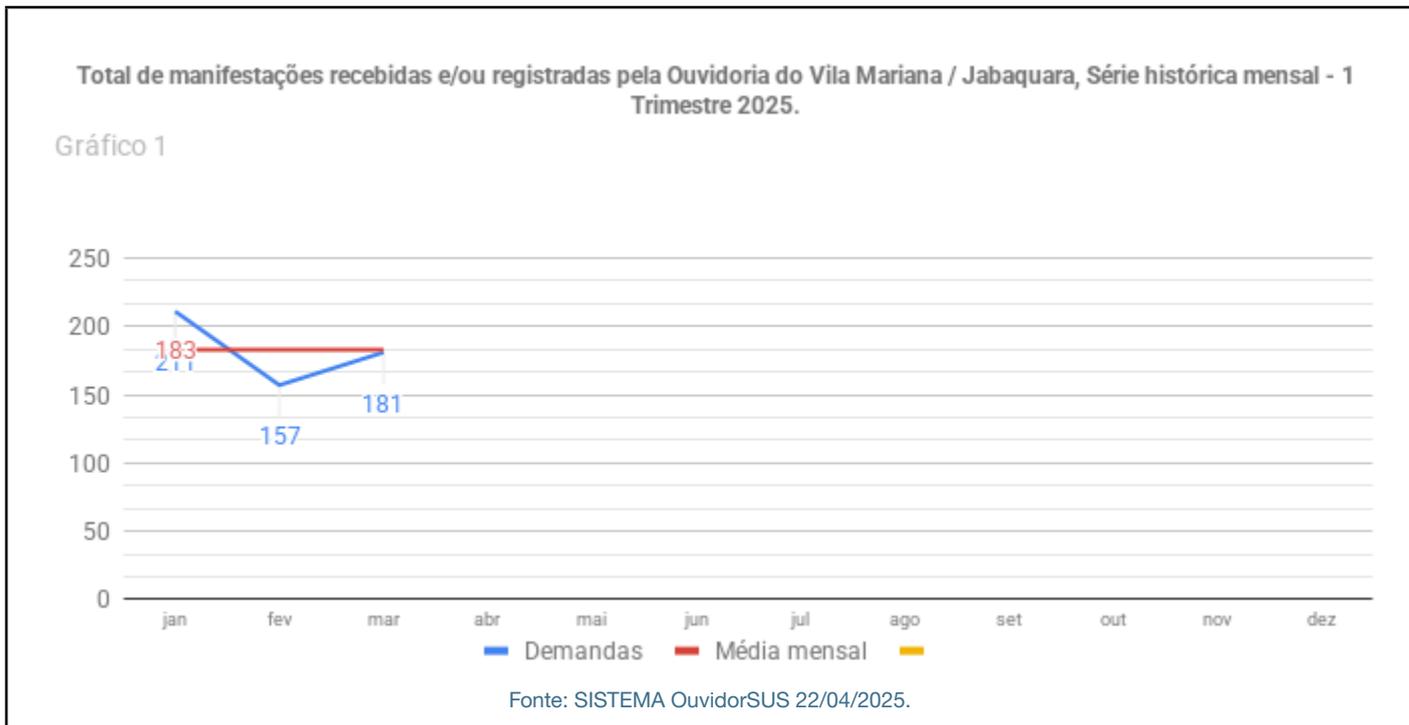
A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS de 22/04/2025, referente ao primeiro trimestre de 2025, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Vila Mariana/Jabaquara.

Após análise, conclui-se que os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as solicitações, seguidas das reclamações. Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à Saúde. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a Gestão.

Nesse período tivemos um aumento do surto de dengue, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

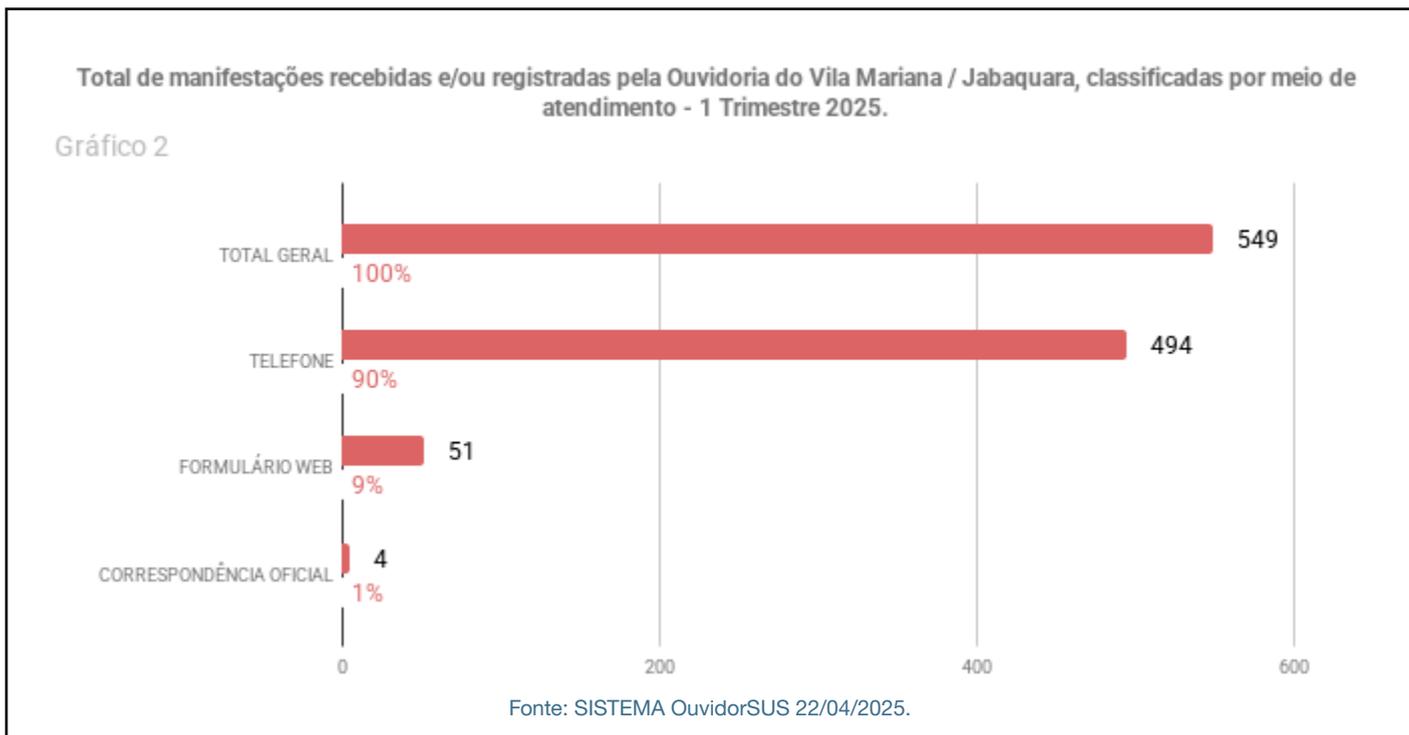
Tivemos também em 17/03/25 a UBS Dr Sigmund Freud-Indianópolis que teve a manutenção do selo mantida no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente.

3. Número de manifestações – Série histórica



No 1º trimestre de 2025 tivemos um total de 549 demandas recebidas e/ou registradas, com uma média de 183 manifestações/mês na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara. Tivemos uma diminuição em relação ao 4º trimestre de 2024. Isto pode ser sinalizado pela sazonalidade e pelo período de férias e datas festivas, que assim acabam reduzindo os dias úteis nos meses do 1º trimestre de 2025 em relação ao 4º trimestre de 2024.

4. Meios de atendimento

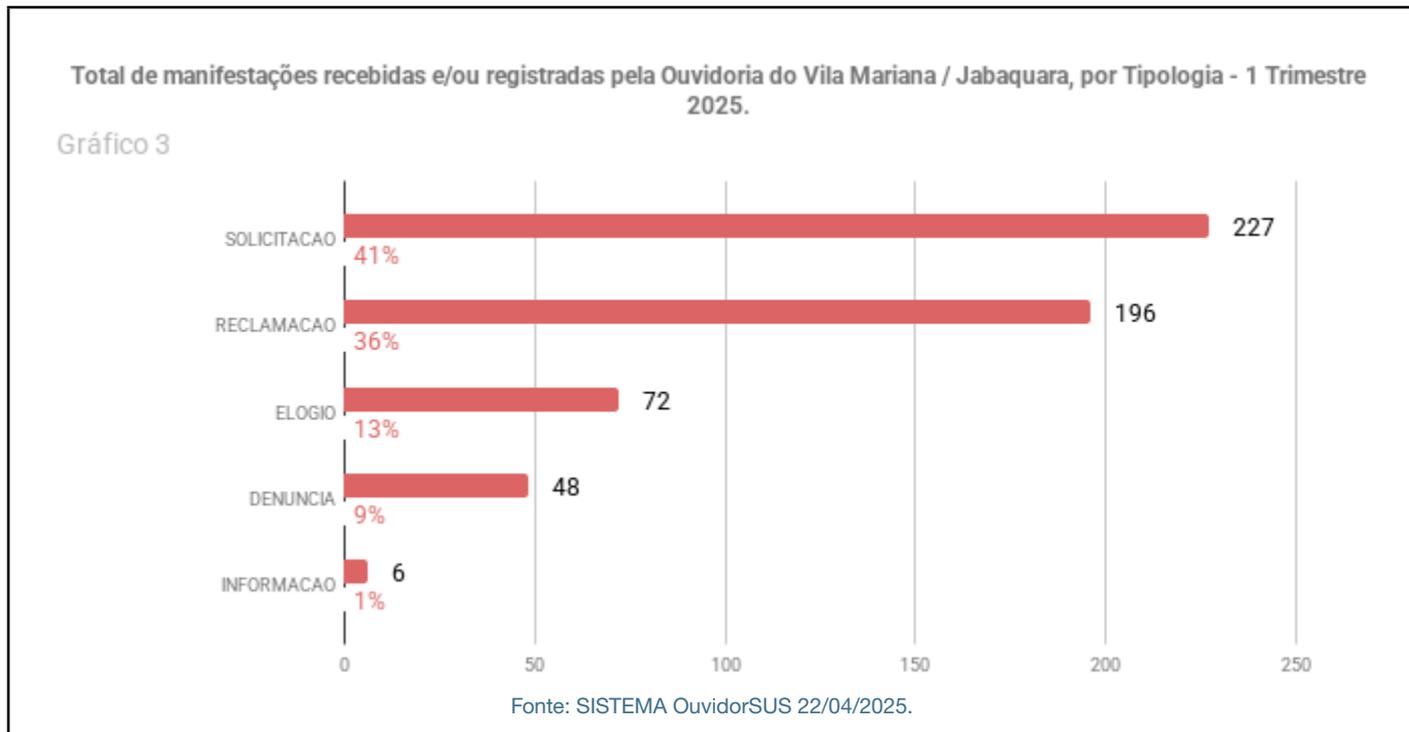


Neste 1º trimestre de 2025, das 549 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, a maior parte foi por via telefônica, perfazendo 494 (90%) destas demandas/manifestações.

Isso se explica pelo fato de que a Central SP156 está sendo muito eficaz e cômoda para os munícipes, evitando assim deslocamentos desnecessários para registrarem suas manifestações, além de facilitar para aqueles que têm dificuldade de registrar a manifestação via formulário web.

Mesmo assim, temos ainda 9% das manifestações (51) que são realizadas pelo formulário web, que também evitam deslocamentos desnecessários aos usuários. Não tivemos neste 1º trimestre 2025 atendimentos presenciais, isto reforça a eficácia e eficiência do atendimento via Central SP156.

5. Classificação das manifestações



Neste 1º trimestre de 2025, das 549 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, o que mais prevaleceu foi Solicitação, com 227 (41%) manifestações, seguido de Reclamação com 196 (36%), Elogio com 72 (13%), Denúncia 48 (9%) e Informação 06 (1%).

Entre esses 36% das reclamações, as principais demandas foram devido à Gestão, sobre a qual podemos citar a demora no atendimento, principalmente nas UPAs - Unidades de Pronto Atendimento, devido ao aumento do surto de dengue e um aumento nos casos de Influenza, além de reclamações sobre funcionários (médicos, enfermeiros e funcionários em geral) e por rotinas e protocolos.

Já em relação às solicitações, destas 41%, as principais são relativas à Assistência à Saúde, principalmente no subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento que está ligados às consultas com diversas especialidades, como clínicos gerais e transferência de pacientes, concentrados principalmente nas UPAs. Temos também muitas solicitações de Produtos para Saúde/Correlatos, sobre os quais podemos destacar as solicitações para fraldas.

Já em relação aos 72 elogios recebidos, correspondem a 13% do total das manifestações recebidas e/ou registradas pela ouvidoria está relacionada principalmente aos colaboradores das unidades de saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 227 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 41% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (70%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a Consultas/Atendimento/Tratamento, 12% a Cirurgias e 13% a Transferência de Pacientes.

Em relação às solicitações, os principais motivos são a Assistência à Saúde relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, como solicitações de consultas com diversas especialidades e com clínicos gerais. Há, muitas vezes, dificuldades em conseguir locais e/ou consultas com profissionais e lugares mais especializados, sendo que este fluxo está condicionado à disponibilidade de vagas junto à Regulação da Coordenadoria Regional de Saúde.

Outro problema enfrentado na Assistência à Saúde é conseguir autorizações para procedimentos cirúrgicos (12%), pois está condicionada também à disponibilidade de vagas junto à Regulação da Coordenadoria Regional de Saúde que disponibiliza as vagas para as cirurgias.

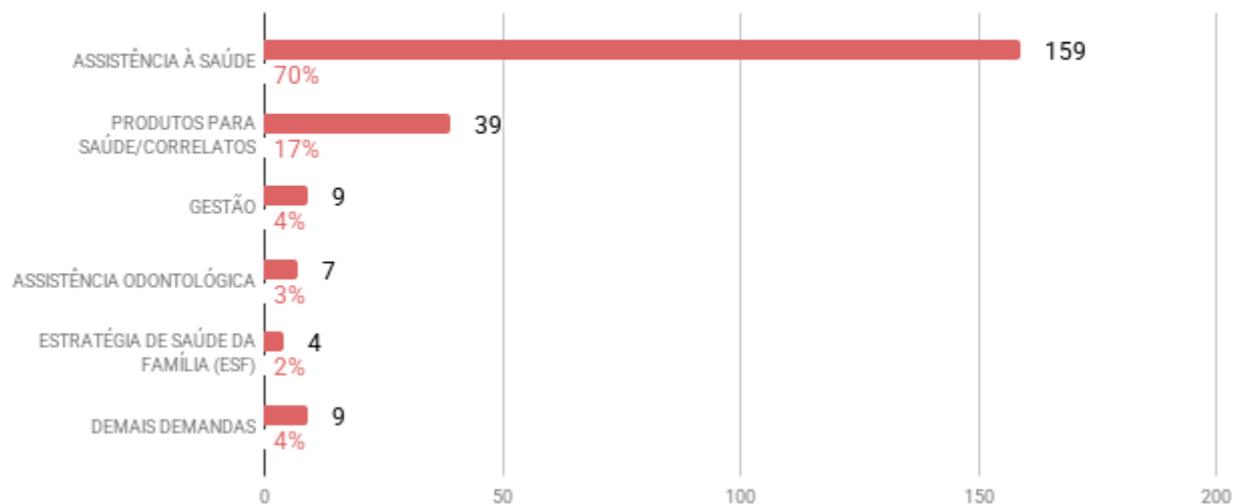
Temos também o sub assunto de Transferência de Pacientes (13%) para serviços e hospitais mais especializados, isto ocorre principalmente nas UPAs.

Outro assunto na tipologia de solicitações recebidas ou registradas está ligado a Produtos para Saúde/Correlatos (17%). Neste caso, a principal solicitação está ligada à entrega de fraldas. A fralda descartável nos insumos se destacou por impactar nas manifestações de ouvidoria durante o ano de 2024.

A Secretaria Municipal da Saúde implementou mudanças no fluxo de distribuição das fraldas descartáveis para os munícipes registrados no programa, que agora são enviadas pelos Correios para os endereços dos beneficiários. O processo está sendo feito diretamente pelo Almoxarifado Central da SMS, por meio de cadastro nas Unidades de Saúde, sendo que aos poucos o serviço está sendo regularizado.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Mariana / Jabaquara – 1 Trimestre 2025.

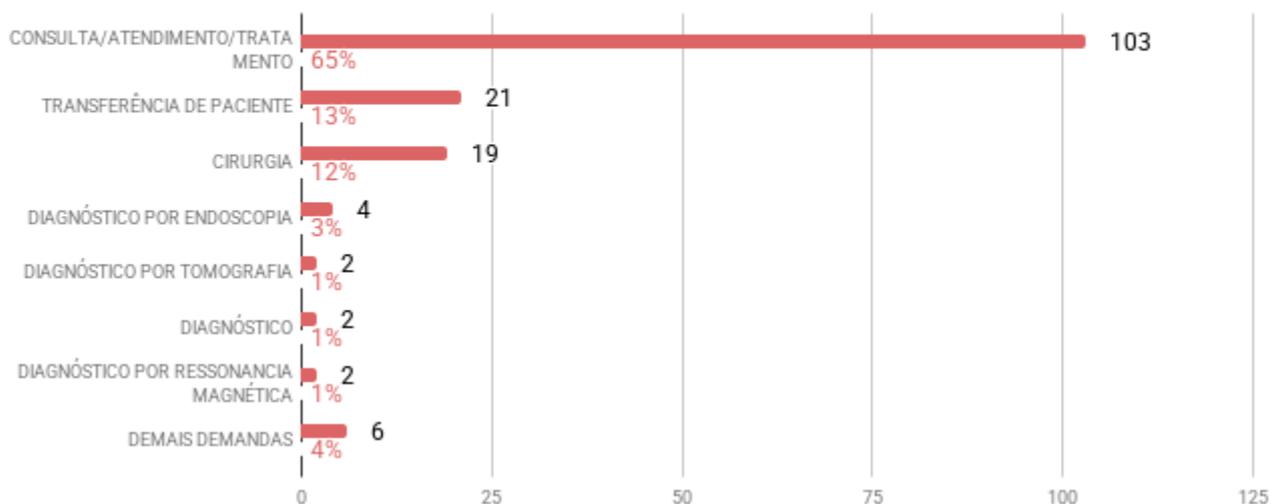
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 196 Reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

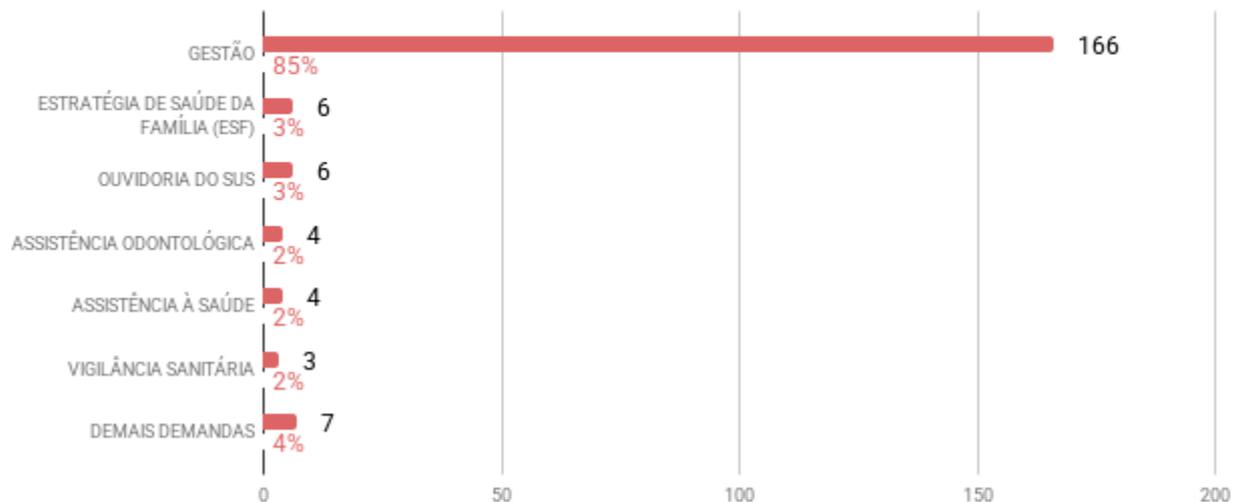
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 44% a Recursos Humanos.

Desse total de reclamações, as mais relevantes foram devido à Gestão (85%), onde podemos citar como uma das principais causas a demora no atendimento, principalmente nas UPAs (Unidades de Pronto Atendimento) devido principalmente ao grande fluxo de assistidos e ao aumento do surto de dengue.

Tivemos também muitas reclamações sobre recursos humanos/funcionários, como médicos, enfermeiros e profissionais em geral devido, principalmente, à falta de um acolhimento satisfatório. Outra causa de reclamações com bastante prevalência, foi devido às Rotinas e Protocolos no funcionamento diário das Unidades de Saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Mariana / Jabaquara - 1 Trimestre 2025.

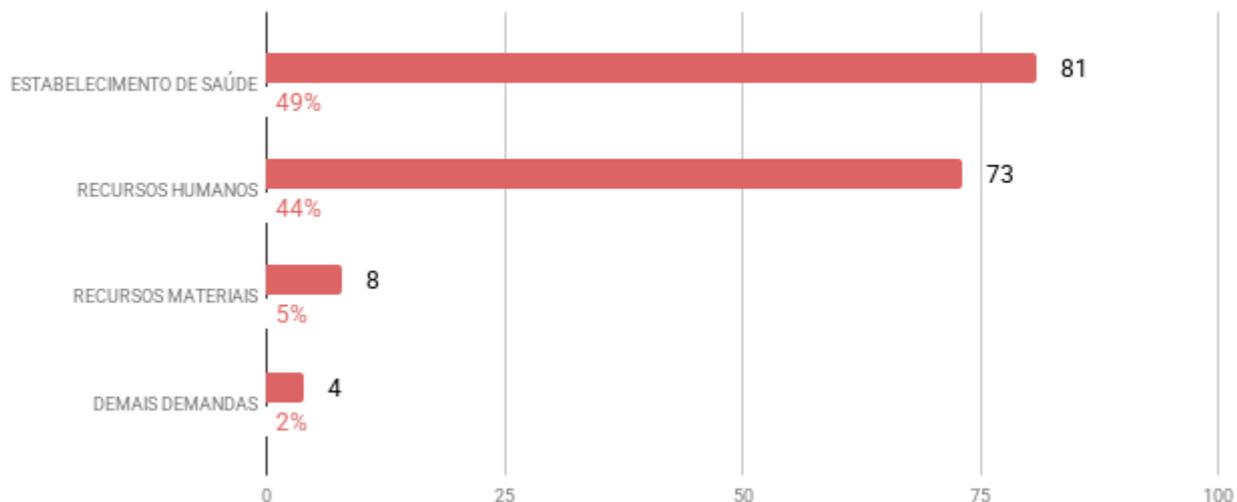
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

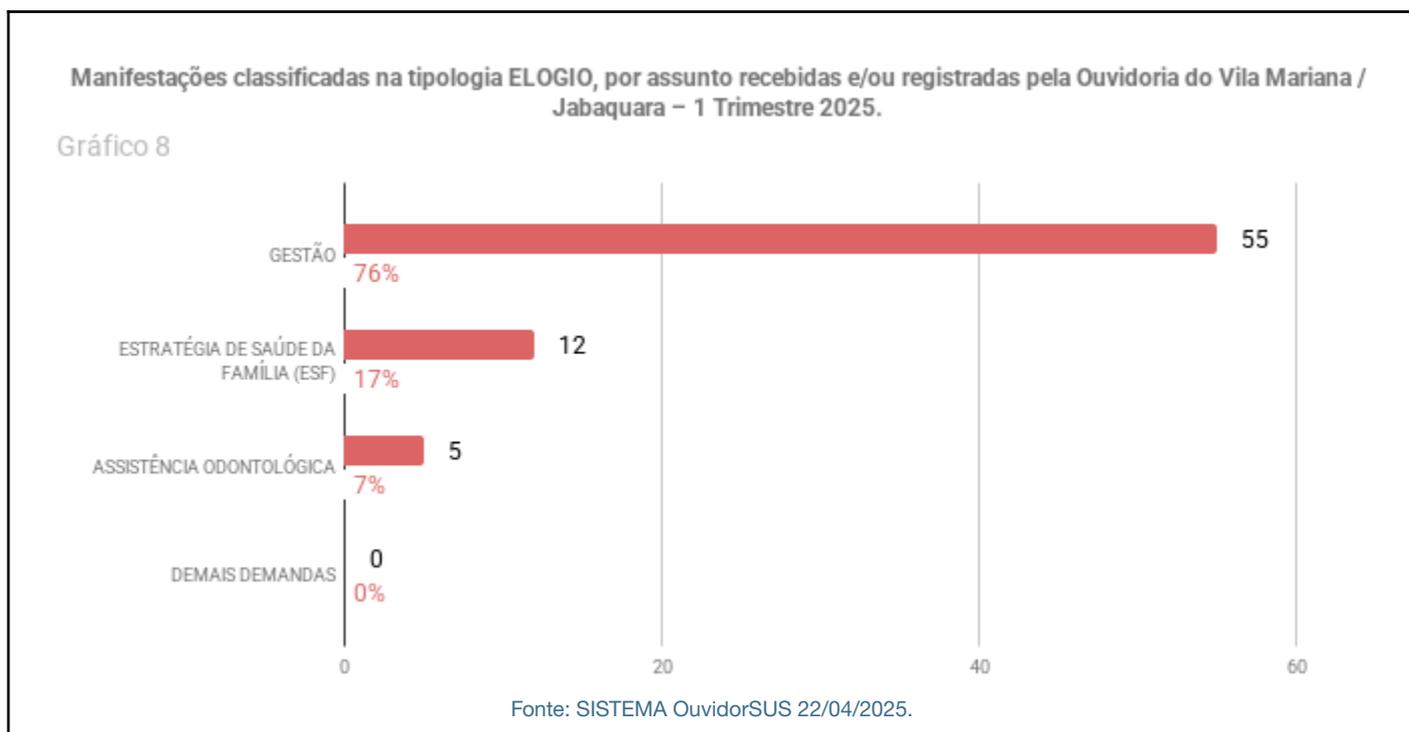
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **72 elogios no primeiro trimestre de 2025, correspondendo a 13% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 76%. A média mensal no trimestre foi de 24 elogios.



Analisando o gráfico dos elogios, a grande maioria das manifestações está relacionada à Gestão (76%), principalmente ao atendimento acolhedor dos profissionais das Unidades de Saúde como médicos, enfermeiros, auxiliares e profissionais afins. Isto reforça que o acolhimento tem uma importância fundamental nos atendimentos dos munícipes. O serviço Estratégia de Saúde da Família (ESF) também respondeu por 17% das demandas/manifestações de elogios registradas.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA AMERICANOPOLIS	22	22	100%
AMA/UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO	18	18	100%
AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA	26	27	96%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA	27	28	96%
AMB ESPEC CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK	13	17	76%
CAPS ADULTO II JABAQUARA	3	3	100%
CAPS INFANTIL II VILA MARIANA - QUIXOTE	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II JABAQUARA CASINHA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CENTRO DE REFERENCIA DE DOR CRONICA	2	2	100%
CEO II JABAQUARA	1	1	100%
CER II VILA MARIANA	1	1	100%
CER III MOEMA	1	1	100%
UBS DR. SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS	22	24	92%
UBS GUARANI VARGAS	17	17	100%
UBS JARDIM LOURDES	11	12	92%
UBS PARQUE IMPERIAL - PROF. MANOEL ANTONIO SILVA SARAGOÇA	21	22	95%
UBS PROF. MILTON SANTOS	19	19	100%
UBS SANTA CRUZ	21	21	100%
UBS VILA CAMPESTRE	39	41	95%
UBS VILA CANAÃ	13	16	81%
UBS VILA MARIANA	32	33	97%
UBS VILA OLIMPIA - MAX PERLMAN	11	13	85%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA SANTA CATARINA	22	22	100%
UPA JABAQUARA	14	15	93%
UPA VILA MARIANA	42	45	93%
UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA	2	2	100%
Total	402	424	95%

Foram recebidas e/ou registradas 424 manifestações de reclamações/solicitações no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre estas, 402 foram respondidas dentro do prazo preconizado de 20 dias. Isto perfaz 95% de manifestações/demandas respondidas dentro do prazo.

Das 26 Unidades de Saúde que tiveram alguma demanda/manifestação de reclamação/solicitação, 14 Unidades de Saúde responderam 100% dentro do prazo, outras 09 tiveram um percentual acima de 92%, 02 com percentual acima de 81% e apenas 01 está abaixo do preconizado de 80%(76%).

O Amb. Espec. Ceci-Dr. Alexandre Kalil Yasbek teve um percentual abaixo dos 80% mínimos preconizados, que foi de 76%, bem melhor que o último trimestre de 2024 que foi de 38%. Neste caso, por se tratar de uma Unidade de Saúde Direta, há um menor número de funcionários para uma grande demanda. A gerente da unidade, devido ao baixo número de colaboradores, teve uma dificuldade administrativa relacionada à condução das respostas em tempo hábil (explica, porém não justifica - melhorar a gestão). Terá que ser feito um trabalho mais acentuado para conseguirmos uma melhora neste percentual. Foi designado um colaborador específico para agilizar as respostas dessas manifestações.

Os resultados obtidos e as principais recomendações e sugestões são adquiridos entrando em contato, quase que diário, com as unidades que necessitem de ajustes, para assim melhorar os prazos de resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Foram recebidas e/ou registradas 549 demandas de ouvidoria no 1º trimestre de 2025. Neste mesmo período foram avaliadas e finalizadas no Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ), 532 manifestações. Ou seja, a quantidade de entradas e saídas das demandas ficaram bem próximas.

Os principais problemas identificados foram em relação à tipologia Solicitações, onde elencamos o assunto Assistência à Saúde com 159 demandas (70%) e em seguida o assunto Produtos para Saúde/Correlatos com 39 demandas registradas (17%) das solicitações.

Em relação ao assunto Assistência à Saúde, tivemos com maior prevalência Consultas/Atendimento/Tratamento, com 103

manifestações (65%) e solicitações de transferência de paciente com 21 manifestações (13%).

Outro problema identificado foi em relação à tipologia Reclamações, sobre a qual tivemos como principal assunto a Gestão com 166 demandas (85%), seguido pelo assunto relacionado a Ouvidorias do SUS com 6 demandas (3%).

Como sugestões para melhoria dentro da governabilidade da Ouvidoria da STS Vila Mariana/Jabaquara, temos que intensificar e identificar os problemas específicos de cada unidade de saúde com suas peculiaridades e qualificar esta gestão.

Em relação às sugestões que estão fora da governabilidade e alcance da STS Vila Mariana/Jabaquara, teremos que ser capazes de identificar os problemas das Unidades de Saúde desta STS e sinalizar para as instâncias superiores, para que consigam tomar as devidas providências e melhorar e/ou sanar estes problemas identificados.

11. Plano de ação

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

O principal plano de ação, para o primeiro trimestre do ano 2025, foi entrar em contato quase que diariamente com as Unidades de Saúde que necessitem de ajustes, para assim melhorar os índices de fechamento das demandas/manifestações dentro do prazo.

Além disso, planejou-se conversar com os gestores das unidades e identificar os problemas apresentados e pontuados, tentando assim resolvê-los ou minimizá-los da melhor maneira possível. Este plano de ação está gerando bons resultados.

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
Fechamento das demandas dentro do prazo	Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾
Monitorar as unidades de Saúde	Melhorar e monitorar melhor as gestões das unidades de Saúde	Entrando em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾
Fortalecimento dos Fluxos	Melhorar as respostas às manifestações dentro do prazo	Entrando em contato sempre que necessário nas unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Cronograma de 2025 e atualizações sobre o SIGRC	Maria Aparecida Vieira de Souza
19/03/2025	Dia do Ouvidor	Diversas palestras na área de Ouvidoria-Qualidade na Escuta, Excelência na Gestão	Maria Aparecida Vieira de Souza

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Fazendo uma análise final do relatório do 1º trimestre 2025 das manifestações recebidas e/ou registradas no âmbito da Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara, podemos chegar à conclusão de que os resultados obtidos foram muito positivos, necessitando sempre de ajustes, que variam de acordo com a sazonalidade e a carência dos períodos apresentados.

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades solicitadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou os mais complexos são acompanhados pela equipe de regulação da própria Rede Assistencial, e está com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado.

Tivemos, nas demandas classificadas na tipologia Reclamação, o assunto Gestão com maior incidência. Dentro da Gestão, encontramos com maior incidência os assuntos Estabelecimentos de Saúde (49%) e Recursos Humanos (44%).

Já em relação às demandas classificadas na tipologia Solicitações, tivemos com maior incidência o assunto relacionado a Assistência à Saúde (70%), seguido do assunto Produtos para Saúde/Correlatos (17%).

Dentro do assunto Assistência à Saúde, o subassunto que mais prevaleceu foi Consulta/Atendimento/Tratamento (65%). Muitas demandas fogem da governabilidade desta STS, como por exemplo falta de fraldas, medicamentos, vacinas e diversos outros tipos de insumos que são problemas pontuais que procuramos resolver a medida do possível, sendo sempre sinalizados para as instâncias superiores.

Temos que ressaltar a importância dos elogios direcionados aos profissionais e equipes. Tivemos no total 72 elogios, sendo que 76% destes elogios foram relativos à gestão.

Por meio das manifestações recebidas, notamos mudanças em algumas rotinas, evidenciando o papel essencial da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, com o objetivo de promover serviços mais humanizados, éticos e respeitosos para com os cidadãos atendidos.

Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria tem orientado os munícipes no sentido de ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número, pois o contato é realizado em três tentativas e, se não tiver êxito, acarreta o cancelamento do agendamento.

Procuramos sempre melhorar a gestão das unidades, conversando periodicamente com os gestores responsáveis.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana Jabaquara vem, a cada dia, aprimorando os serviços de acolhimento ao munícipe, a qualidade dos serviços e a qualidade no atendimento ao público de forma geral. Este olhar corrobora com as informações que a ouvidoria nos aponta, quando observamos que o número de solicitações supera o número de reclamações e também, a considerar um número muito expressivo de elogios, confirmando que a estratégia aplicada tem sido eficiente com implementações a cada necessidade apontada.

Orientamos para que as necessidades sejam resolvidas com eficiência e brevidade em prol do usuário, priorizando as vulnerabilidades. A questão das respostas em tempo oportuno, tivemos 95% das respostas dentro do prazo e uma Unidade demonstrou melhora visível relativa ao último trimestre de 2024.

Importante refletir sobre a oferta de serviços diferentes com o mesmo padrão de questionamento e apontamento trazendo, muitas vezes, respostas diferenciadas que estão sujeitas a situações epidemiológicas, número de usuários para atendimento ao mesmo tempo, como os serviços de urgência e emergência em relação aos serviços de especialidades, são propostas de atendimentos diferentes e soluções diferenciadas.

A gestão da STS Vila Mariana Jabaquara preza em aprimorar e solucionar, dentro da nossa competência, todas as demandas citadas nas manifestações, e acompanhar as necessidades dos usuários que dependem de outras instâncias.

Dr. Mercio Mitsuo Kuramochi

Supervisor Técnico de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

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>

