

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE





**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 Leste**

Nilza Maria Piassi Bertelli

**Equipe de Ouvidorias CRS-LESTE**

**Ouidor** Rodrigo Costa Santos

Andrea Lira de Freitas

Rosa Maria Ferreira de Sousa

Raquel Pereira de Sousa

## **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 no 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

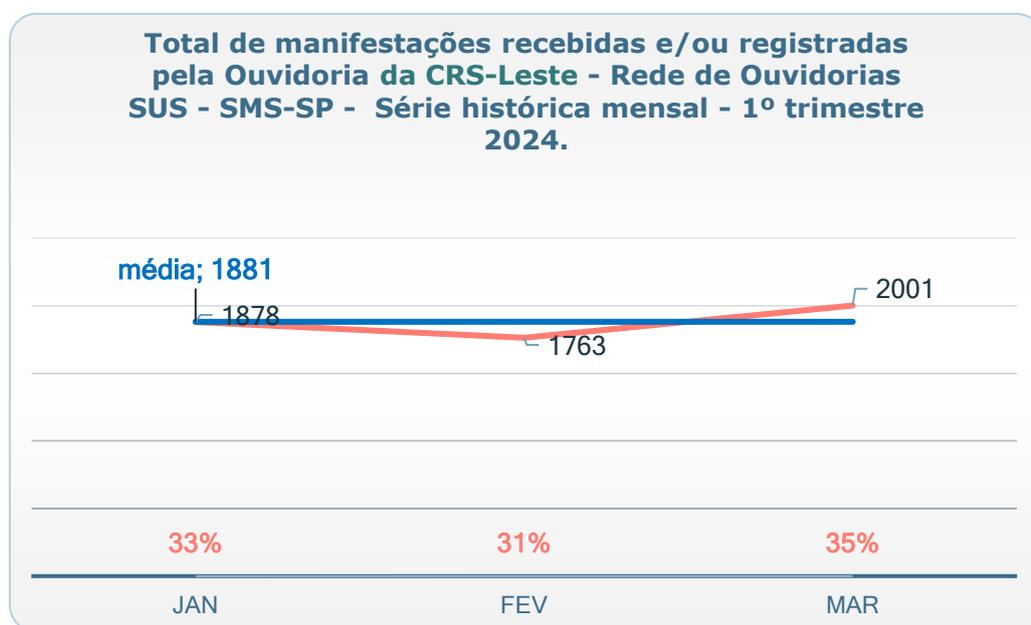
### Sumário

<b>1. Panorama Geral do período.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Número de manifestações – Série histórica.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Meios de atendimento .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Classificação das manifestações .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes - Reclamações .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta.....</b>	<b>11</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ.....</b>	<b>12</b>
<b>10. Plano de ação.....</b>	<b>12</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos.....</b>	<b>14</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado .....</b>	<b>15</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado.....</b>	<b>16</b>
<b>14. Glossário.....</b>	<b>18</b>
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>19</b>
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS.....</b>	<b>20</b>

## 1. Panorama Geral do período

O número de registros de ouvidoria referentes à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste no primeiro trimestre de 2024 foi de 5.642 demandas, considerando somente as demandas do âmbito municipal. Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - extraídos dia 08/04/2024.

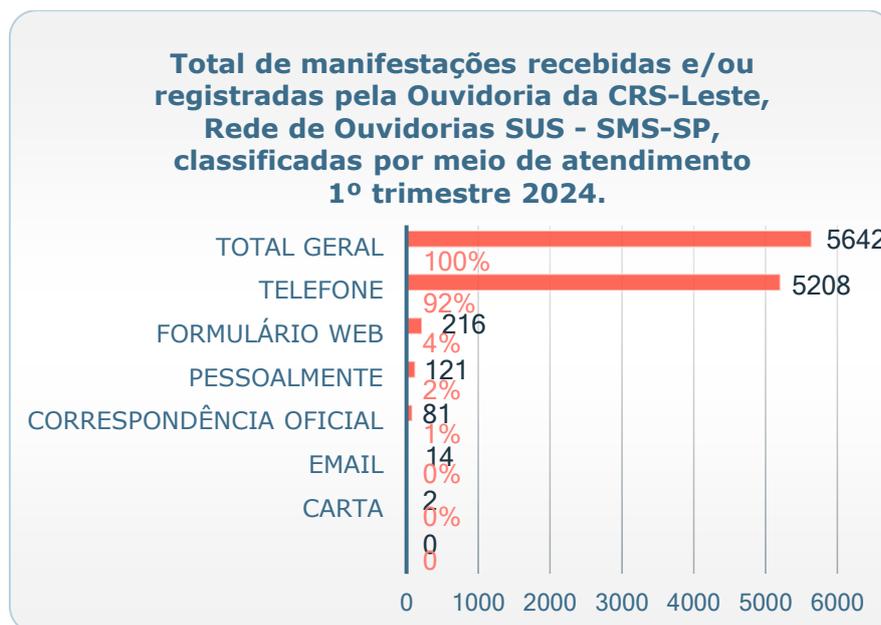
## 2. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Para a análise inicial das manifestações foram considerados todos as manifestações encaminhadas/registradas pelos canais da Rede de Ouvidorias. No 1º trimestre de 2024 houve aumento quanto ao número total de manifestações em relação ao mesmo período no ano anterior, que passou de 4.149 de janeiro a março de 2023, com média de 1.380 manifestações por mês, para 5.642 em 2024, com média de 1.881 registros por mês.

### 3. Meios de atendimento



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

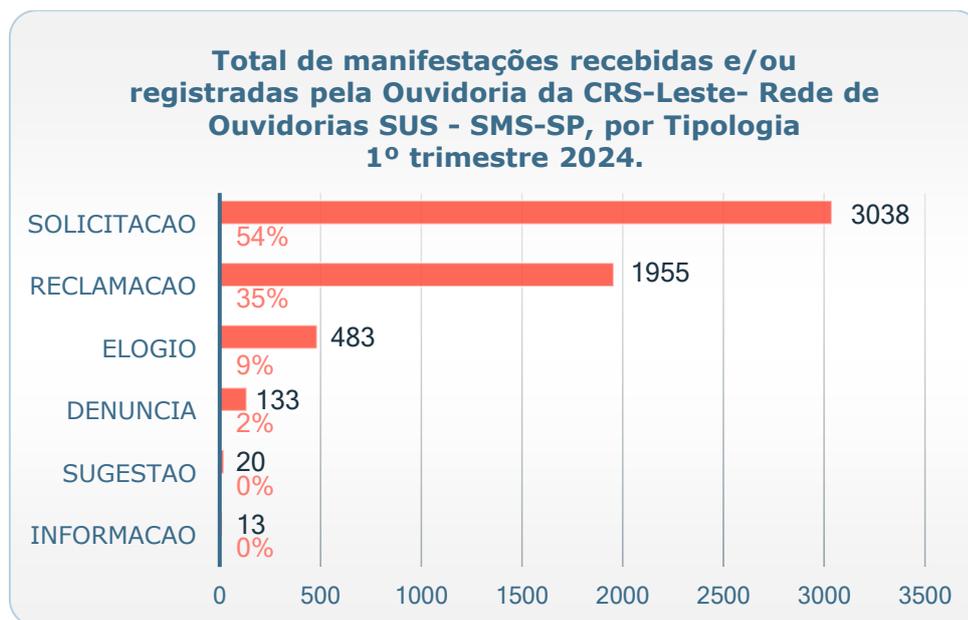
A divulgação dos canais oficiais de registro foi amplamente realizada por meio de campanha institucional que instituiu padrões de comunicação visual (banners, cartazes, mídias sociais), para todas as unidades.

O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários continuou a ser telefone, sobretudo por meio da Central de Atendimento Telefônico 156, que funciona 24 horas/dia para informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, com 5.208 manifestações ou 92% do total.

O segundo meio de atendimento mais utilizado foi o Formulário Web, com 216 manifestações, ou 4% do total.

O atendimento pessoal manteve-se na mesma faixa de porcentagem comparado ao do 1º semestre de 2023, ficando com 121 demandas registradas, 2% do total do semestre (No 1º semestre de 2023, foram registradas 76 demandas presencialmente, 2% do total geral).

## 4. Classificação das manifestações



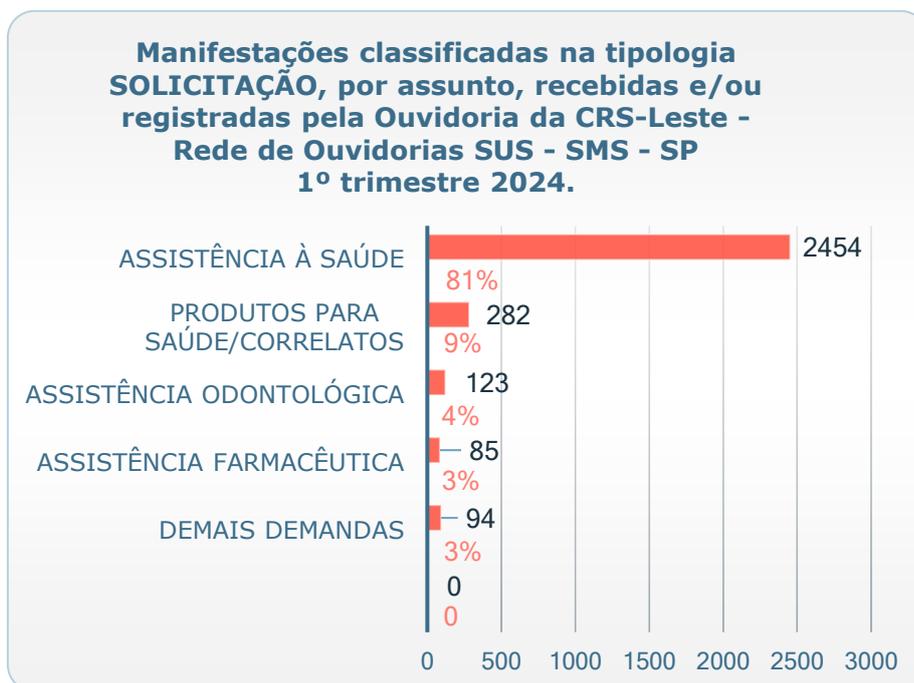
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

No gráfico acima, verificamos que do total de 5.642 manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2024, mais de 50% destas, como o esperado, são de solicitações. As reclamações correspondem a 35% e os elogios a 9% do total.

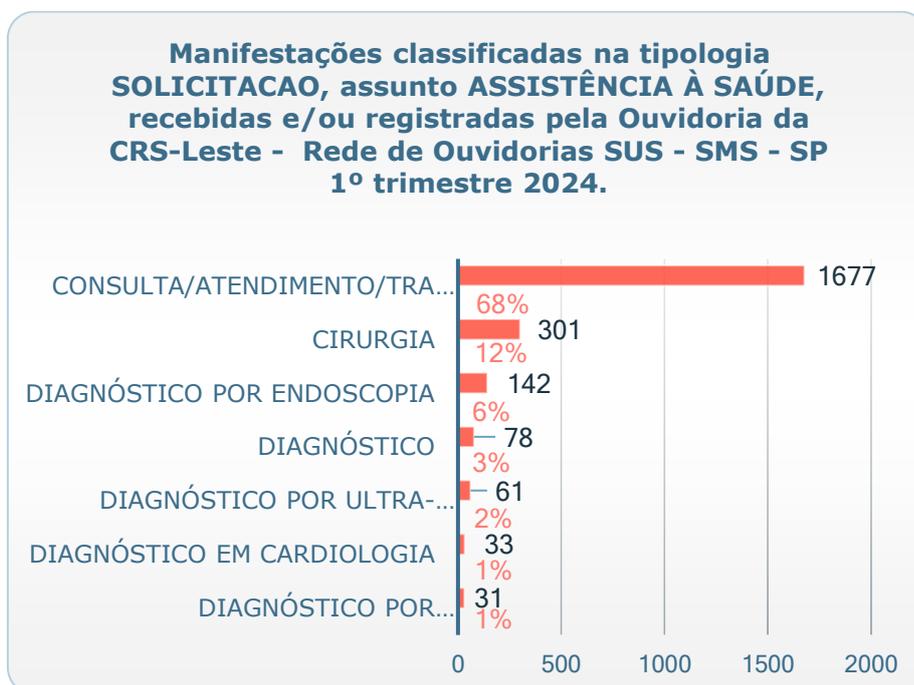
As demais formas de manifestações correspondem, portanto, a menos de 10%.

Analisaremos a seguir os assuntos recorrentes nestas 3 principais modalidades de classificação.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

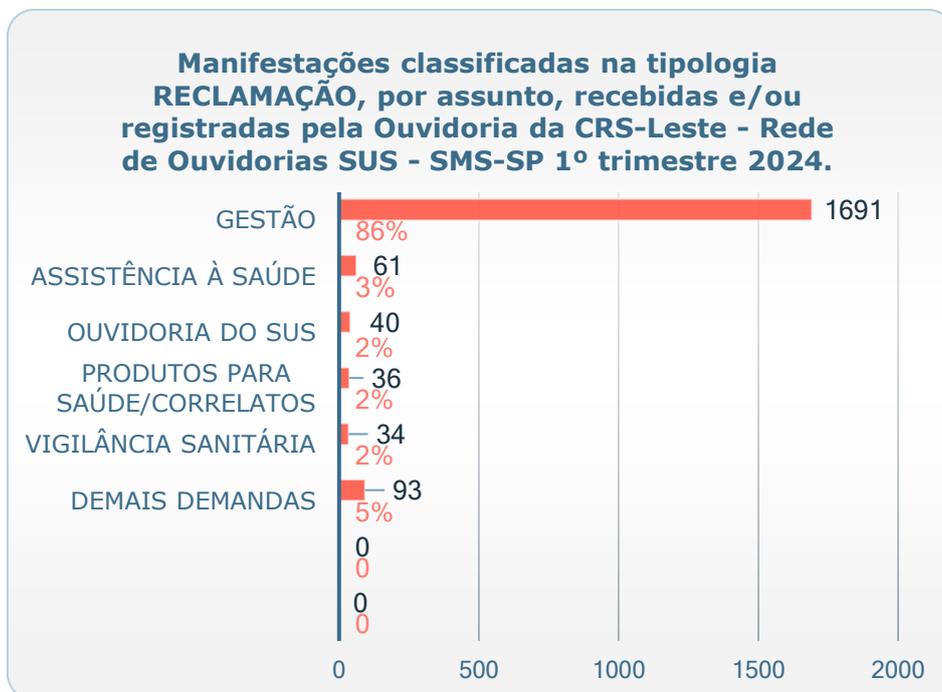


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

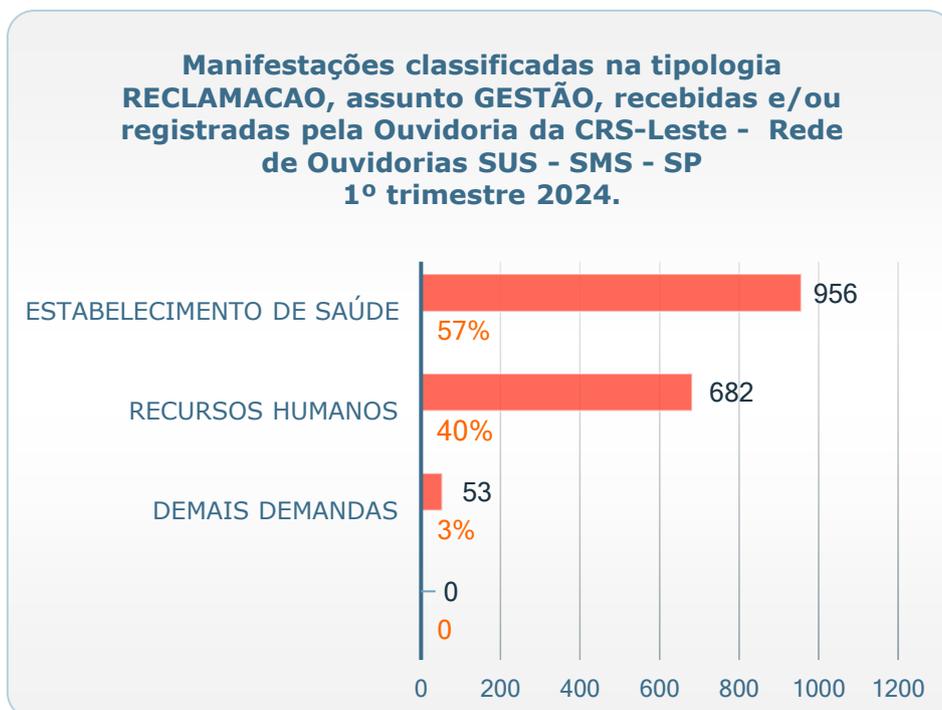
As 3.038 **solicitações** registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a **54% do total**.

As **solicitações** concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%). Neste assunto, 68% são relativas à Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% à Cirurgias.

## 6. Assuntos Recorrentes - Reclamações



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

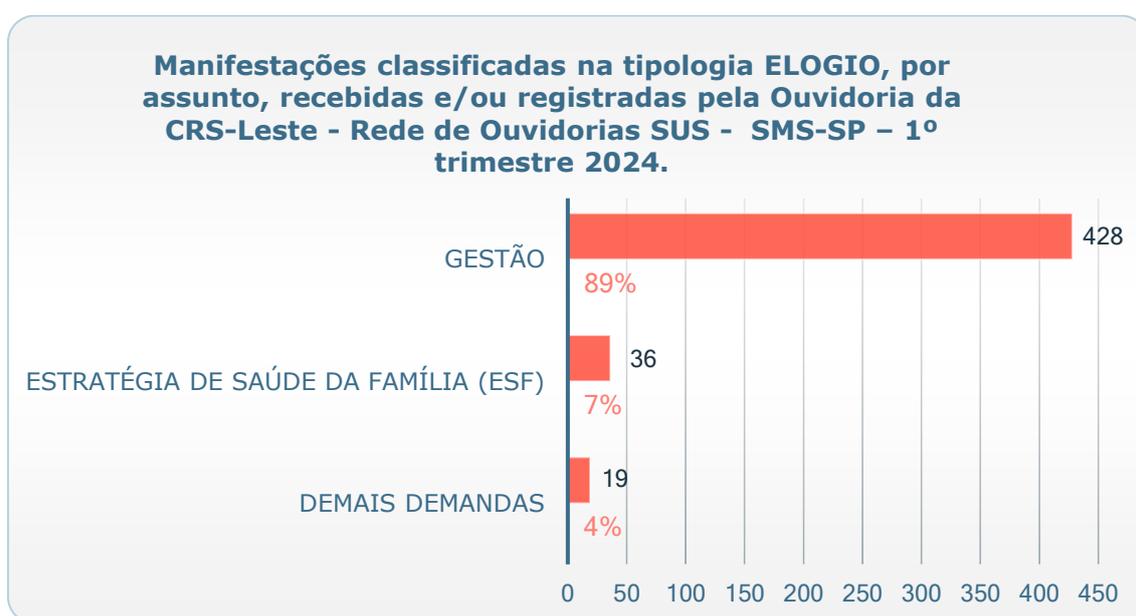


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As **1.955 Reclamações** registradas no período correspondem a **35% do total**.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (86%). Neste assunto, 57% são relativas a Estabelecimento de Saúde e 40% a Recursos Humanos.

## 7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Foram registrados **483 elogios no primeiro trimestre de 2024**, correspondendo a **9% do total**. A média mensal foi de 161 elogios. Desse montante, 89% são referentes ao assunto Gestão.

## 8. Análise de Prazo de Resposta

Será analisado no relatório do próximo trimestre

## **9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período: 5.642
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 263
- Principais problemas identificados;
  - \*Falta dados do paciente;
  - \*Falta dados de contato do manifestante;
  - \*Falta de DAPS.
- Sugestões para melhoria (dentro da governabilidade de ouvidoria e fora da governabilidade de ouvidoria):

A maior parte das demandas avaliadas foi registrada por meio da Central de Atendimento Telefônico 156, portanto sugerimos que sejam realizados novos treinamentos com os atendentes.

## **10. Plano de ação**

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

Foi sugerido em reunião de Ouvidores a realização de treinamentos, com foco tanto na abertura quanto no tratamento e conclusão das demandas, visando melhorar cada vez mais a qualidade do serviço prestado.

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
Treinamento de Inserção/Análise de demandas	Melhorar a qualidade da inserção/Análise das demandas	Presencial	2º trimestre/2024	Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde	A iniciar
					Escolher um item.
					Escolher um item.

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos.

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/03 a 12/04/2024	Curso de Mediação de Conflitos	Capacitação de Ouvidores	Rodrigo Costa Santos e Rosa Maria Ferreira de Souza
28/03/2024	Reunião – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Apresentação e orientações sobre novo Relatório Gerencial de Ouvidoria	Rodrigo Costa Santos



28/03/2024 Reunião – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo



18/03 a 12/04/2024 – Curso Mediação de Conflitos

## **12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

No decorrer da análise dos dados apresentados, fica evidente o aumento significativo no número total de manifestações no primeiro trimestre de 2024 em comparação com o mesmo período do ano anterior. Esse aumento, de 4.149 para 5.642 manifestações, reflete uma maior interação dos cidadãos com os canais de comunicação disponibilizados pelas instituições públicas.

A predominância do atendimento telefônico, representando 92% do total de manifestações, indica a importância de manter e aprimorar esse canal, que continua sendo a preferência dos usuários para buscar informações, fazer solicitações, reclamações e expressar opiniões.

É notável também o esforço institucional na divulgação dos canais de registro, evidenciado pela campanha institucional e pelos padrões de comunicação visual adotados. Essa iniciativa demonstra um compromisso em tornar os serviços públicos mais acessíveis e transparentes para a população.

Ao analisar a natureza das manifestações, observa-se que as solicitações e reclamações são as mais frequentes, sendo a assistência à saúde e a gestão os principais temas abordados, respectivamente. Isso ressalta a importância de focar os esforços na melhoria dessas áreas, buscando atender às demandas e preocupações dos cidadãos.

Por fim, os elogios representam uma parcela significativa das manifestações, evidenciando que, apesar dos desafios, há também reconhecimento e satisfação por parte dos usuários em relação aos serviços prestados pelas instituições públicas.

Em suma, a análise dos dados reflete não apenas números, mas também a interação dinâmica entre os cidadãos e as instituições

públicas, destacando a importância da comunicação eficaz, do atendimento qualificado e do constante aprimoramento dos serviços para atender às necessidades da sociedade.

### **13. Considerações do gestor sobre o período analisado**

Após uma análise minuciosa dos dados fornecidos, é possível observar uma tendência interessante no comportamento dos usuários em relação aos canais de atendimento disponibilizados pelas instituições públicas durante o primeiro trimestre de 2024.

Embora o atendimento telefônico tenha se mantido como o meio mais utilizado para manifestações, com 92% do total de registros, é notável um aumento significativo no uso do formulário web, que representou 4% das manifestações. Isso pode indicar uma maior familiaridade e confiança dos cidadãos nas plataformas digitais, refletindo a crescente digitalização dos serviços públicos e a mudança de comportamento dos usuários.

Além disso, ao analisar a natureza das manifestações, percebe-se uma diversidade de temas abordados pelos cidadãos. Enquanto as solicitações continuam sendo a categoria dominante, com 54% do total, é interessante observar um aumento nas reclamações, que representaram 35% das manifestações.

Grande parte dessas reclamações são referentes à demora no atendimento, que pode ser justificado pelo aumento crescente de casos de dengue nos primeiros meses de 2024, intensificando a busca por assistência médica e a necessidade de informar a população sobre os protocolos de segurança. Isso pode sinalizar uma maior conscientização e exigência da população em relação à

qualidade dos serviços prestados pelas instituições públicas, auxiliando a gestão na análise e na busca por melhorias nos serviços de saúde.

Em suma, a análise dos dados revela insights valiosos sobre o comportamento e as necessidades dos usuários em relação aos serviços públicos. Essas informações podem ser fundamentais para orientar políticas públicas e iniciativas que visem aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços de saúde, promovendo assim uma maior satisfação e engajamento dos cidadãos com a rede de serviços SUS.

## 14. 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.

## 15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



**REDE DE  
OUVIDORIAS**  
CIDADE DE SÃO PAULO

### Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



  
**156**

TELEFONE

**Central telefônica SP 156**  
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code  
ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>





PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**  
localizada em uma das **Supervisões**  
**Técnicas de Saúde (STs)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**

**Link:**  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular  
para o QR Code e consulte os  
endereços das unidades de  
Ouvidoria SUS do município.





## 16. 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](#)

### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



[323017](#)

### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=>  
[267336](#)

