

1º  
TRIMESTRE  
2024  
RELATÓRIO  
OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE





**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**

Andreza Aparecida Yabiku

**Ouvidoria**

Solange Cervera Faria

Magda Nitoli Olcerenko

Naiara da Costa Trindade

## **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>	6
<b>2. Número de manifestações – Série histórica</b>	7
<b>3. Meios de atendimento</b>	7
<b>4. Classificação das manifestações</b>	8
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	8
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	10
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	11
<b>8. Análise de Prazo de Resposta</b>	13
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade – PAQ</b>	13
<b>10. Plano de ação</b>	14
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	16
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	17
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	17
<b>14. Glossário</b>	18
<b>15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	19
<b>16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	20

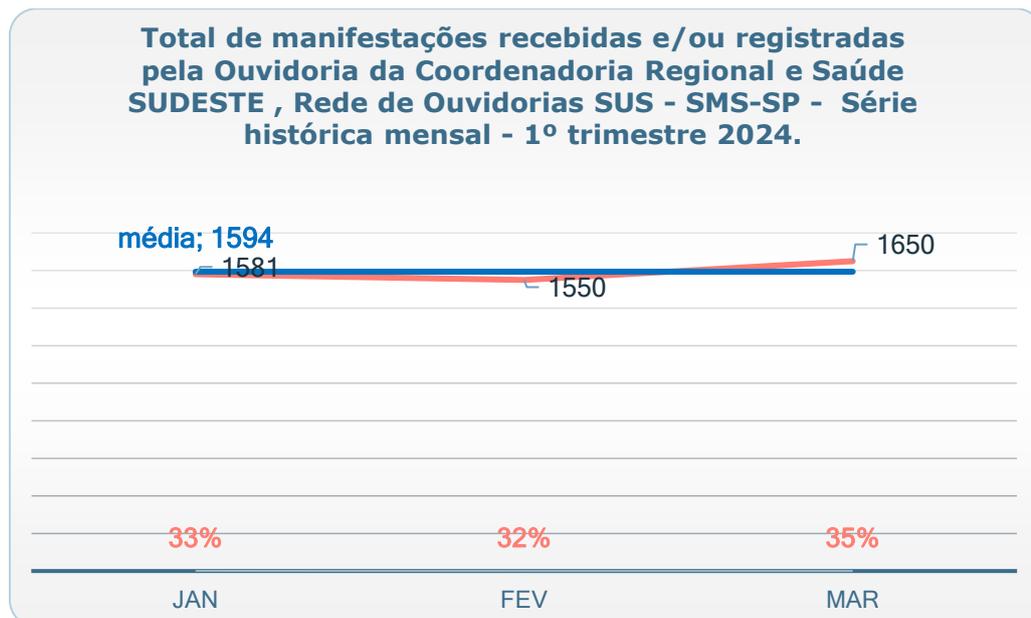
## **1. Panorama Geral do período**

A Ouvidoria do SUS é um canal de comunicação entre os usuários do sistema de saúde e a administração. De grande importância, as demandas dos municípios têm papel fundamental, pois funcionam como instrumento de gestão para administração. O compromisso da Ouvidoria do SUS no município de SP é construir um padrão de atenção por meio da escuta humanizada, reforçando a participação popular e o controle social para o fortalecimento da gestão participativa do SUS.

Neste relatório, com as informações das manifestações das Ouvidorias da CRS SUDESTE, do primeiro trimestre de 2024, os dados das demandas serão apresentados com análise das manifestações recebidas, principais problemas das unidades de saúde e propostas de melhorias, com foco em atendimento acolhedor, humanizado, objetivando maior qualidade e eficácia nos atendimentos, aos usuários do SUS.

Cabe ressaltar um dado significativo neste primeiro trimestre de 2024, que foi um aumento bastante expressivo dos casos de Dengue na cidade de São Paulo, impactando de forma direta, os atendimentos realizados pelas unidades de saúde, principalmente naquelas com atendimento de Urgência e Emergência.

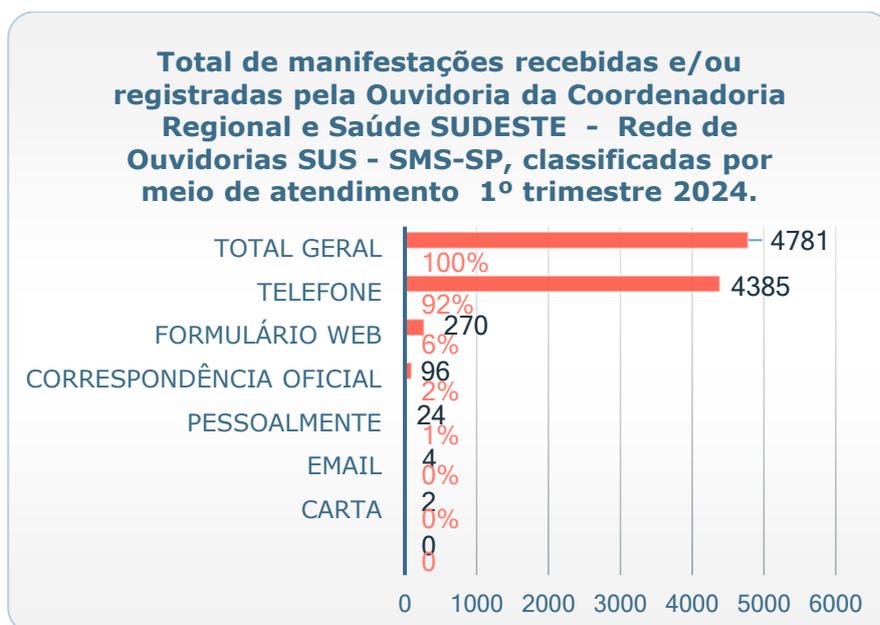
## 2. Número de manifestações – Série histórica



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

No primeiro trimestre de 2024, a Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE – CRS SUDESTE recebeu 4.781 manifestações, sendo 33% em janeiro, 32% em fevereiro e 35% em março, com média mensal de 1.594 demandas.

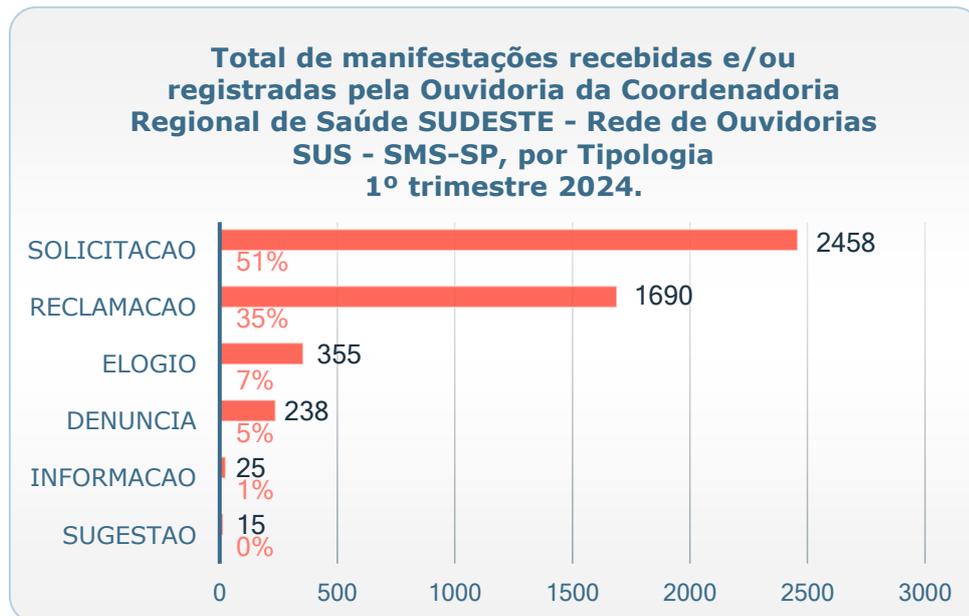
## 3. Meios de atendimento



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

Observamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos municípios, para registro de demandas, foi por meio da Central de Atendimento Telefônico – SP 156, totalizando 92% das demandas. As demandas registradas pelo Formulário Web totalizaram 6%, correspondência oficial 2% e atendimento presencial 2%. Não foram registradas demandas por carta e e-mail.

#### 4. Classificação das manifestações



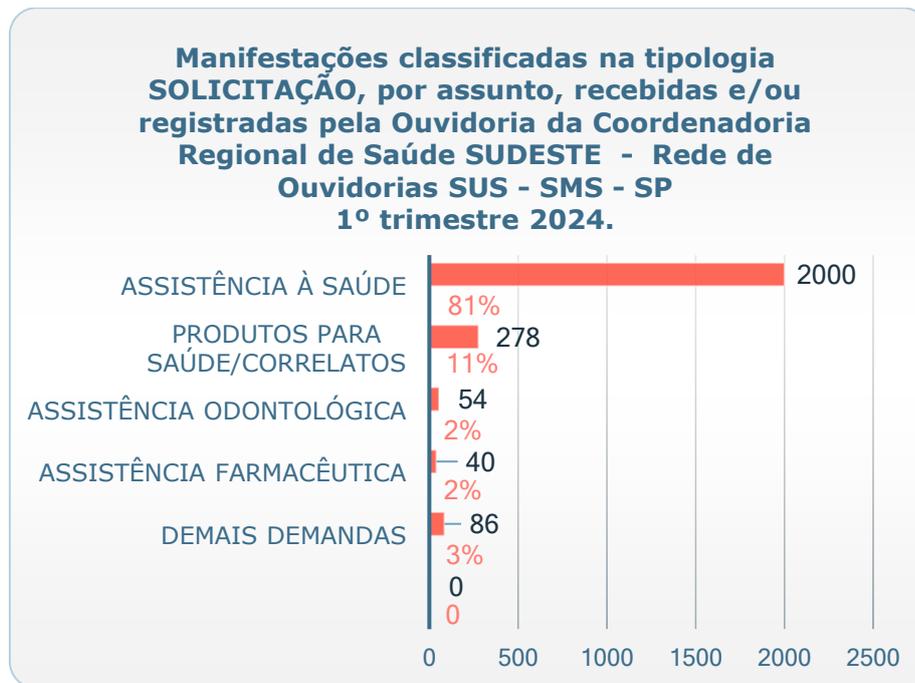
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

Quanto à classificação das manifestações, observamos que, 51% das demandas foram solicitações, 35% reclamações, 7% elogios, 5% denúncias, 1% informação e menos de 1% foram sugestões.

#### 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

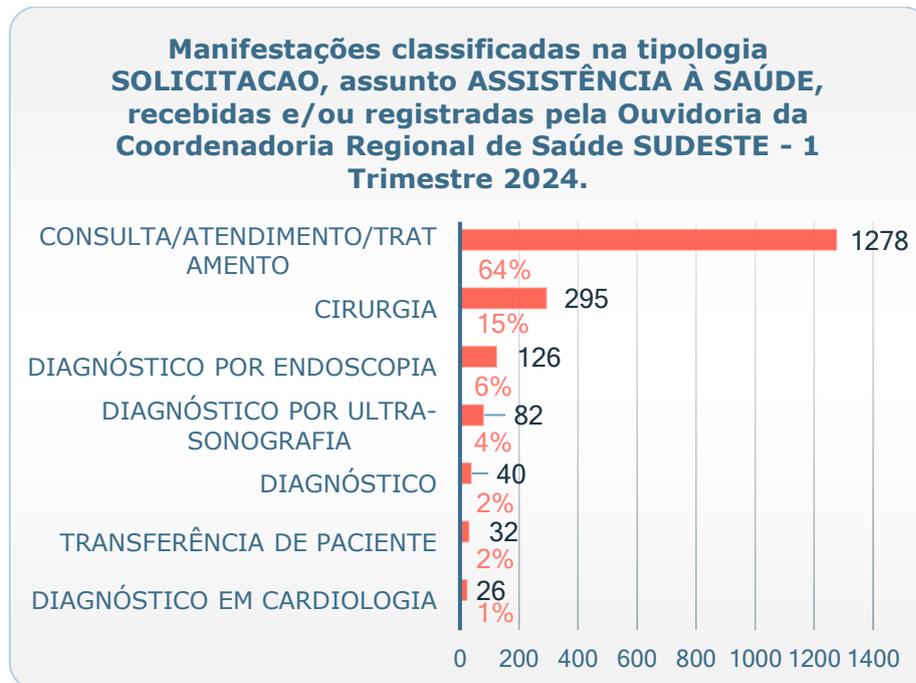
As 2.458 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 51% do total das demandas.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%). Neste assunto, 11% referem-se a produtos para saúde /correlatos e 2% são relativas à Assistência Odontológica.



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

As manifestações classificadas na Tipologia SOLICITAÇÃO, assunto Assistência à Saúde, 64% referem-se ao assunto Consulta/Atendimento/Tratamento, 15% são referentes à Cirurgia, 6% referem-se a Diagnóstico por Endoscopia, 4% para Diagnóstico por Ultrassonografia, 2% para Diagnóstico, 2% para Transferência de pacientes e 1% para Diagnóstico em Cardiologia.

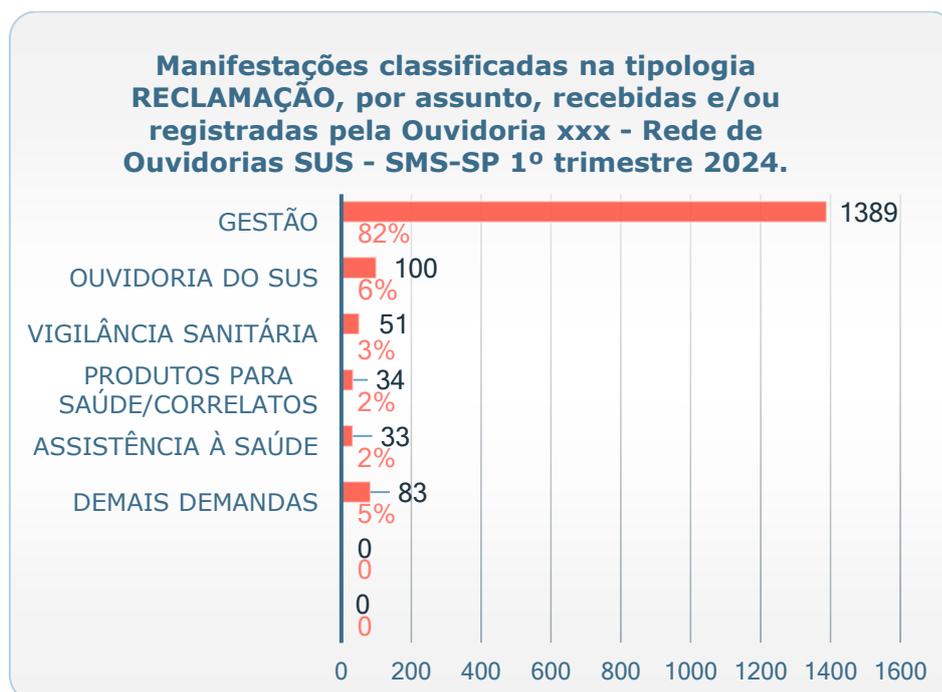


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

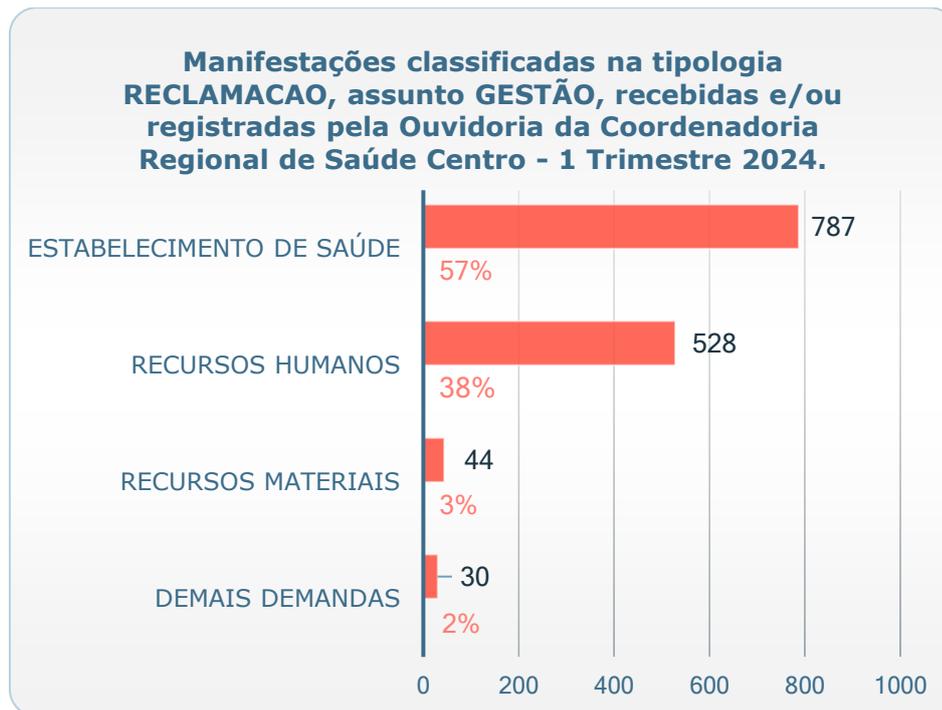
## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **1.690 Reclamações** registradas no período correspondem a 35% do total.

As **reclamações** concentram-se no assunto Gestão (82%), 6% são relativas à Ouvidoria do SUS e 3% à Vigilância Sanitária.



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

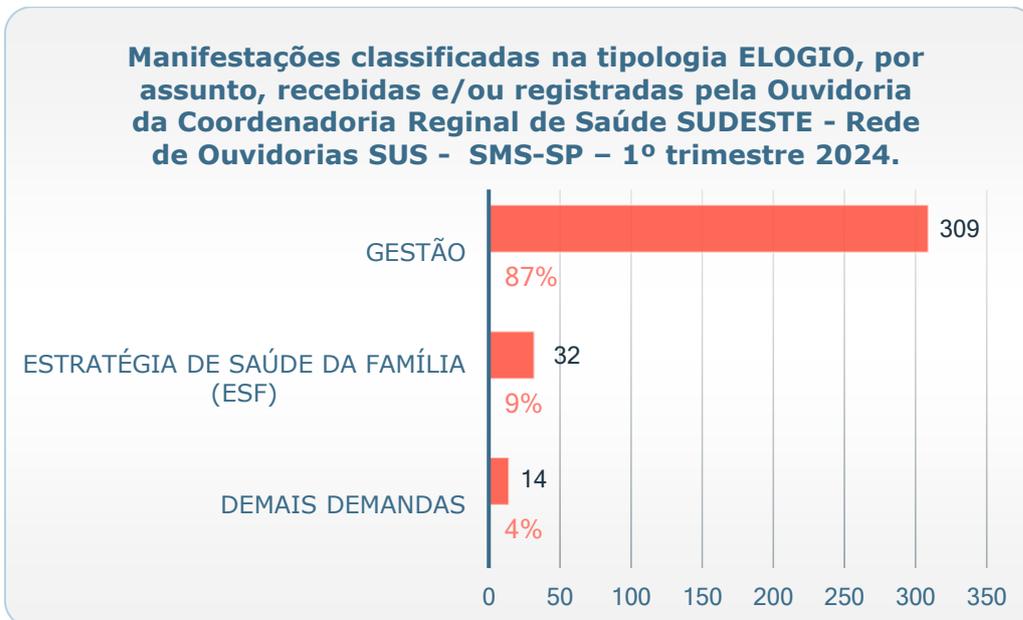


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/04/2024

As manifestações classificadas na Tipologia Reclamação, em relação ao Assunto Gestão, observamos que 57% referem-se a Estabelecimento de Saúde, 38% correspondem a Recursos Humanos, 3% a Recursos Materiais e 2% a Demais Demandas.

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

Foram registrados 355 elogios no primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 7% do total. A média mensal foi de 118 elogios. Do montante de 355 manifestações, 87% são referentes ao assunto Gestão.



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

Quanto à TIPOLOGIA ELOGIO, 87% correspondem ao assunto Gestão, 9% referem-se à Estratégia de Saúde da Família e 4% correspondem a Demais Demandas.

## **8. Análise de Prazo de Resposta**

Será analisado no relatório do próximo trimestre

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

No primeiro trimestre de 2024, a Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE – CRS SUDESTE recebeu 4.781 manifestações. O Programa de Avaliação da Qualidade, como o próprio nome já diz, avalia a qualidade de preenchimento das Ouvidorias recebidas, que neste primeiro trimestre, como citado anteriormente, em sua maioria, foram registradas pela Central de Atendimento Telefônico – SP 156. Neste período, foram avaliadas 4.189 demandas.

Os principais problemas identificados foram a falta de dados do paciente e muitas vezes, quando preenchidos, os dados são incorretos, dificultando a pesquisa em outros sistemas, para melhor entendimento e acompanhamento das necessidades dos munícipes. Observamos muitas vezes também encaminhamento incorreto da manifestação para o ponto da ouvidoria da CRS SUDESTE e a falta de clareza na descrição das manifestações. Juntamente aos problemas citados, observamos ainda o preenchimento incorreto do DAPS e/ou a falta de preenchimento do DAPS e estabelecimentos comerciais incorretos, atrasando o envio da demanda para o ponto correto.

Como sugestão para melhoria sempre que possível corrigimos os campos preenchidos de forma incorreta ou campos com falta de informações, utilizando os campos de nova detalhe da demanda. E-mails são enviados para a Divisão de Ouvidoria do SUS, para apontar possíveis falhas no preenchimento das manifestações.

## 10. Plano de ação

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

- Participação em reuniões com a Coordenadora Regional de Saúde, juntamente com a Equipe da Assessoria e Equipe Técnica para discussão dos assuntos relativos à Coordenadoria Regional de Saúde como um todo e apresentação dos dados da Ouvidoria, sempre que solicitados. Estas reuniões ocorrem mensalmente;
- Reunião com a Coordenadora de Saúde sobre o número elevado de ouvidorias da STS Penha, apresentando proposta para minimizar o problema: foi realizado mutirão para conclusão e fechamento de demandas; realização na ouvidoria da CRS SUDESTE, de mutirão para conclusão e fechamento de demandas da STS Penha;
- 28/03/2024 - Participação em Reunião da Rede de Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo – Divisão de Ouvidoria / Planejamento 2024;
- Discussão de casos juntamente com a Equipe da Regulação Regional da CRS SUDESTE;
- Tabela facilitadora dos dados quantitativos de cada unidade de saúde, levantados através do banco de dados que é enviado semanalmente pela Divisão de Ouvidoria do SUS. A tabela é um instrumental de acesso rápido para consulta da coordenadora de saúde.
- Orientações para as STS.

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
Participação em reuniões com a Coordenadora Regional de Saúde.	Discussão de assuntos relativos a Coordenadoria Regional de Saúde, STS e apresentação dos dados da Ouvidoria quando solicitado.	Reunião agendadas uma vez ao mês.	Uma vez ao mês.	Reunião com a coordenadora, assessoria técnica, supervisores técnicos de saúde, equipe técnica, RH, Escola de Saúde, entre outras.	Em andamento

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

- Fevereiro - Março 2024 - Evento: Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos - Centro Universitário São Camilo – Participante: Magda Nitoli Olcerenko.
- Abril 204 - Evento: Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos - Centro Universitário São Camilo – Participante: Solange Cervera Faria.
- Divulgação do Trabalho da Ouvidoria na CMP – Central de Movimento Popular – Participante: Solange Cervera Faria.

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
01/02/2024	Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos	Capacitar ouvidores para tratamento de conflitos	Magda Nitoli Olcerenko
01/03/2024	Capacitação de Equipe Multidisciplinar para Tratamento de Conflitos	Capacitar ouvidores para tratamento de conflitos	Solange Cervera Faria
15/03/2024	Divulgação do Trabalho da Ouvidoria na CMP – Central de Movimento Popular	Divulgar a ouvidoria e sua importância aos munícipes.	Solange Cervera Faria

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

Observamos que a maioria das manifestações recebidas pela CRS SUDESTE se referem a solicitações de Consulta /Atendimentos/Tratamento principalmente para consultas nas especialidades, mas também nos atendimentos básicos nas unidades de saúde. A demora para marcação de consultas novas e de retorno, em reclamações também foi um destaque nas demandas recebidas na CRS SUDESTE. Outro tema recorrente foi em relação à entrega das fraldas, em função de alteração no fluxo (eram retiradas na unidade de saúde e atualmente são entregues no domicílio do munícipe, por meio dos serviços do Correio). Destacamos ainda um aumento no número de manifestações recebidas - reclamações, quanto à espera excessiva para atendimento médico e resultado de exames coletados nas unidades de saúde, em função do aumento dos casos de Dengue no município.

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

Observamos que o aumento das manifestações coincide com a epidemia de dengue, que acarretou aumento da demanda espontânea na Rede de Atenção à Saúde, em especial na Rede de Urgência e Emergência, mesmo com a ampliação do horário das AMA/UBS Integradas até as 22 horas e/ou e Recursos Humanos.

## 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>

