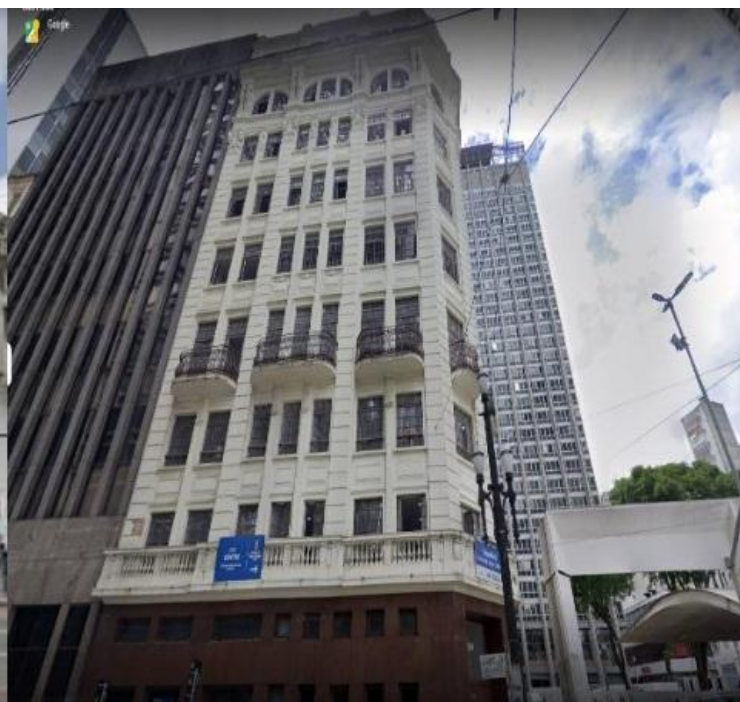
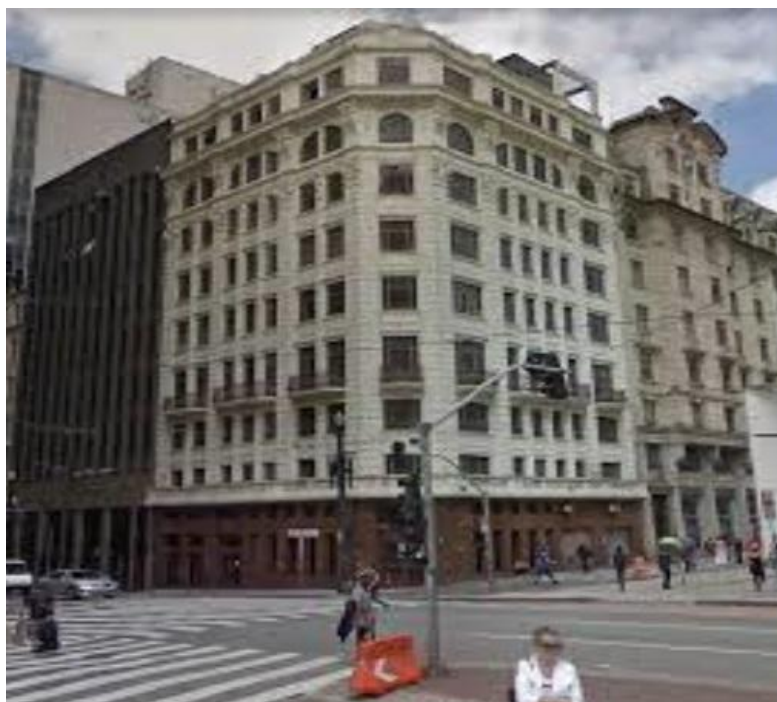


1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Centro
Endereço: Rua Líbero Badaró, 282 - 9º Andar - Centro - CEP:
01008-000
E-mail: crscentrogabiente@prefeitura.sp.gov.br

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, 96p.

- 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

Ouvidor

Ary Barbosa Marques

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	11
3. Número de manifestações – Série histórica	14
4. Meios de atendimento	17
5. Classificação das manifestações	19
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	20
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	25
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	31
9. Análise de Prazo de Resposta	35
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	41
11. Plano de ação	82
12. Participação da Ouvidoria em eventos	87
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	89
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	91
15. Glossário	92
16. Siglário	93
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	95
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	96

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Centro abrange duas Supervisões Técnicas de Saúde: Santa Cecília e Sé. Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo.

A região tem a maior concentração de imigrantes de São Paulo: 11.735 (54%), dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos. A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A CRS Centro conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 8 Unidades Básicas de Saúde - UBSs; 2 Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília); 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida); 4 Pronto Atendimentos (AMA Boraceia Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro); 1 Policlínica (AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale - Santa Cecília); 10 Clínicas / Centros de Especialidades (Centro de Cuidados Odontológicos, Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas, CER III Sé, Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima, CR ST André Graboys, CRPICS Sé Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé, CTA Henfil Henrique de Souza Filho, SAE DSTAIDS Campos Eliseos e URSI Centro); 2 Unidades de Apoio de Diagnose e Terapia (Associação Brasileira de Portadores de Hepatite - ABPH e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé); 7 Centros de Atenção Psicossocial - CAPS; e 1 Unidade Móvel Terrestre (ônibus de Odonto da CRS Centro).

A região abrange 25,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas:

DISTRITO ÁREA Bela Vista 2,60 km²

Bom Retiro 4,00 km²

Cambuci 3,90 km²

Consolação 3,70 km²

Liberdade 3,70 km²

República 2,30 km²

Santa Cecília 3,90 km²

Sé 2,10 km²

TOTAL 26,20 km²

Na CRS Centro situam-se 8 UBS, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Bom Retiro	5	0	1	1	1	0
UBS Boracea	4	0	8	1	1	0
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS NS do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Santa Cecília	4	3	3	1	1	1
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio

Mapa Distrital da Coordenadoria Regional de Saúde Centro

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro tem como parceria e contrato com a Organização Social **AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança**.

Objetivo da contratação: Gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde em unidades de saúde da Rede Assistencial da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Início da vigência do contrato: 16/11/2021

Término da vigência do contrato: 16/11/2026

Dados Gerais: Histórico / Linha de Serviço

AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança

Somos uma entidade filantrópica, fundada em 2003, dedicada ao desenvolvimento e gestão de serviços de saúde em São Paulo (SP), Nova Iguaçu e Niterói (RJ).

A partir do contrato firmado com a Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, somos responsáveis pela gestão das unidades de saúde em todo o centro da cidade. Estamos presentes em 30 equipamentos e 24 serviços, distribuídos entre as áreas de atenção básica, especializada, psicossocial (incluindo álcool e drogas), hospitalar, urgência e emergência. Nosso objetivo é desenvolver, por meio da saúde e do cuidado, o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo, especialmente em uma região vulnerabilizada como o centro de São Paulo.

Atendimentos básicos em pediatria, ginecologia, clínica geral, enfermagem e odontologia. Nossos serviços incluem consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames

laboratoriais, tratamento odontológico, além de encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica.

Atenção Básica

Unidades: UBS Bom Retiro, Boracea, Santa Cecília, Cambuci, Humaitá, Nossa Senhora do Brasil, República e Sé.

Ama Boracea, Complexo Prates, Especialidade Santa Cecília e Sé.

Cada unidade conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos clínicos, psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, educadores físicos, assistentes sociais, oficineiros e redutores de danos. Oferecemos atendimentos individuais ou em grupo, incluindo familiares, reabilitação psicossocial, educação em saúde, e oficinas terapêuticas, entre outros serviços.

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

Nossos serviços de saúde mental à comunidade são realizados por meio de equipes multiprofissionais que atuam de forma interdisciplinar. O foco principal é proporcionar o bem estar e cuidado à saúde mental.

Unidades:

CAPS Adulto III Sé, Infanto Juvenil III Sé Amorzeira.

CAPS AD III E IV

Unidades:

CAPS AD IV Redenção, AD III Prates. AD III Centro, AD III Armênia, AD III Boracea.

UPA Vergueiro

A unidade conta com consultórios, salas de avaliação de risco, serviço social, posto de enfermagem, quartos de isolamento, recepção e salas de espera, entre outros espaços. No local, estabilizamos os usuários e realizamos a investigação diagnóstica inicial para definirmos a conduta necessária para cada caso.

Pronto Socorro Municipal DR. Álvaro Dino de Almeida São Paulo (SP) PS Barra Funda

Oferecemos serviços de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia e odontologia, além de leitos de observação para adultos e pediátricos, e uma sala de emergência para estabilização de casos graves, além de dispor de ambulância.

Centro de Referência de Atenção à Saúde das Pessoas Transexuais e Travestis Janaína Lima

Nesta unidade atendemos às necessidades da população transexual e travesti em um ambiente seguro e acolhedor, encaminhando usuários para cirurgias de afirmação de gênero e contam com uma equipe multidisciplinar de endocrinologistas, ginecologistas, obstetras e psiquiatras, proporcionando uma abordagem abrangente da saúde.

Dispomos de 11 consultórios, que oferecem um cuidado centrado nas necessidades da pessoa trans.

Centro de Cuidados Odontológicos (CCO)

Nesta unidade nos dedicamos exclusivamente ao tratamento dentário de pessoas encaminhadas por outras unidades de saúde da região e do município inteiro. Objetivamos tornar o acesso aos serviços públicos de saúde odontológica mais fácil e democrático.

Serviço de Cuidados Prolongados (SCP AD)

No Serviço de Cuidados Prolongados - Álcool e Drogas (SCP-AD), pioneiro no Brasil, buscamos reinserir os usuários na sociedade, abordando os aspectos bio-psicossociais e econômicos.

Dedicado especialmente àqueles que demonstram interesse no tratamento durante abordagens em cenas de uso, como na Cracolândia, nossa missão é conduzida pelas equipes do Redenção na Rua, Serviço Integrado de Acolhimento Terapêutico (SIAT) Armênia, Emergencial e Glicério, e CAPS AD (Álcool e Drogas) IV Redenção.

CREDOR - Centro de Referência para Atendimento Integral às Pessoas com Dores Crônicas

Nossa proposta com os usuários dessa unidade é não apenas tratar os sintomas, mas abordar a dor crônica de maneira abrangente, visando melhorar a qualidade de vida dos usuários. Além dos

tratamentos médicos com medicamentos convencionais, oferecemos grupos de automassagem, autocuidado e descompensação postural como terapias alternativas. Essas iniciativas visam proporcionar ferramentas adicionais para gerenciar e melhorar a condição, promovendo a autonomia e o bem-estar.

Centro Especializado em Reabilitação (CER III SÉ)

Unidade dedicada ao atendimento especializado de pessoas que precisam de reabilitação, com a missão de desenvolver o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo. Realizamos diagnóstico e tratamento, sendo referência em uma diversidade de modalidades de reabilitação: física, intelectual e auditiva.

Fonte: Book Institucional, cedido pela AFNE.

2. Panorama Geral do Trimestre

Análise do Panorama Geral das Demandas da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro (1º Trimestre 2025)

A planilha (22/04/2025) fornece um panorama detalhado das manifestações recebidas pela Ouvidoria, permitindo uma compreensão aprofundada da experiência do munícipe com os serviços de saúde na região.

1. Quantidade de Demandas (Panorama Geral - Gráfico 1):

- No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da CRS Centro registrou um total de 730 manifestações.
- Houve um pico em janeiro (279 demandas), seguido por uma redução e estabilização em fevereiro (227) e março (224).
- A média mensal de demandas no trimestre foi de aproximadamente 243.

2. Classificação (Tipologia - Coluna C da planilha / Gráfico 3):

- As tipologias mais frequentes são **Solicitação (43% - 316 manifestações)** e **Reclamação (37% - 270 manifestações)**, juntas somam 80% do total.

- **Denúncias** representam uma parcela significativa (12% - 86 manifestações).
- **Elogios** (8% - 56 manifestações) e **Sugestões** (0% - 2 manifestações) são menos comuns.
- **Implicação:** A Ouvidoria é majoritariamente utilizada para resolver problemas e facilitar o acesso a serviços, e em menor grau para reconhecimento ou proposição de melhorias.

3. Assunto (Coluna D da planilha / Gráficos 4, 6 e 8):

- **Nas Solicitações:** O principal assunto é "**Assistência à Saúde**" (76% - 240 manifestações das solicitações). "Produtos para Saúde/Correlatos" vêm em segundo lugar (12% - 39 manifestações das solicitações).
- **Nas Reclamações:** A categoria "**GESTÃO**" é o foco esmagador, com 83% (225 manifestações das reclamações). Reclamações sobre a própria "Ouvidoria do SUS" aparecem em segundo lugar (7% - 20 manifestações das reclamações).
- **Nos Elogios:** Curiosamente, "**GESTÃO**" também é o principal motivo de elogios (86% - 48 manifestações dos elogios). "Estratégia de Saúde da Família (ESF)" é o segundo assunto mais elogiado (13% - 7 manifestações de elogios).
- **Implicação:** Há uma dicotomia na percepção da "Gestão" – ela é a maior fonte tanto de reclamações quanto de elogios, sugerindo que há aspectos da gestão que funcionam bem e outros que precisam de ajustes urgentes.

4. Sub Assunto 1, Sub Assunto 2 e Sub Assunto 3 (Colunas E, F, G da planilha):

- **Detalhamento de "Assistência à Saúde" (nas Solicitações - Gráfico 5):** A maioria das solicitações nesta área é sobre "**CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO**" (63% - 150 manifestações) e "**CIRURGIA**" (22% - 53 manifestações).
- **Detalhamento de "GESTÃO" (nas Reclamações - Gráfico 7):** As reclamações de gestão se concentram em "**ESTABELECIMENTO DE SAÚDE**" (50% - 112 manifestações) e "**RECURSOS HUMANOS**" (43% - 97 manifestações). Isso indica problemas relacionados à infraestrutura, organização das unidades e ao corpo de funcionários.

- **Outros Detalhes da Planilha (observações gerais):**

- Para "PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS", "FALTA/DESCARTE/QUEBRA" é um subassunto recorrente.
- "DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA" e "TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE" aparecem como subassuntos de "ASSISTÊNCIA À SAÚDE" em menor volume.
- Em "VIGILÂNCIA SANITÁRIA", "CONDIÇÕES INADEQUADAS" ou "ALIMENTOS/BEBIDAS" são comuns.

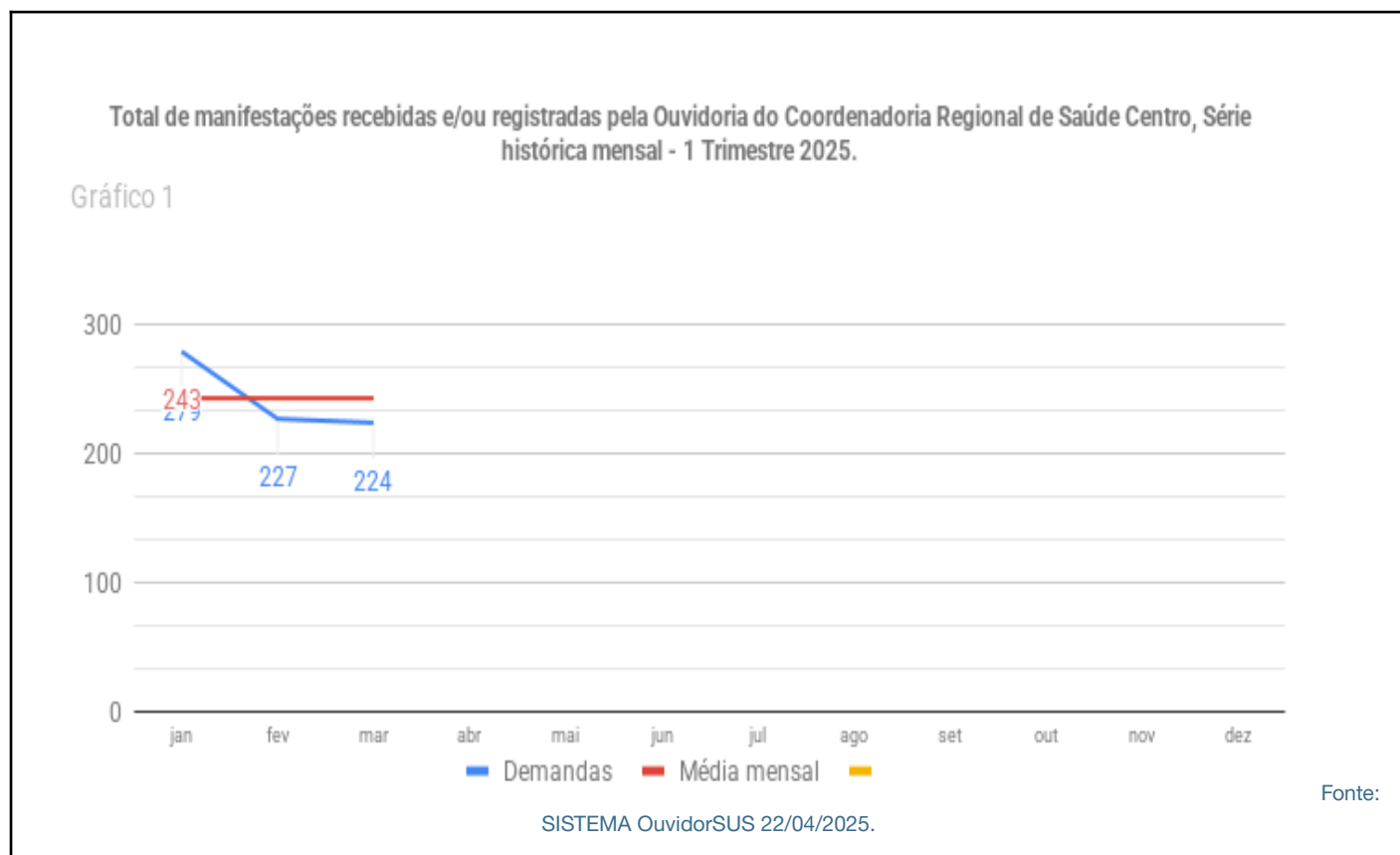
- **Implicação:** A granularidade dos subassuntos é vital para identificar a causa raiz dos problemas, permitindo ações corretivas e melhorias específicas.

5. Unidades de Saúde (Coluna H da planilha):

- A planilha lista diversas unidades como a UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA, AMA ESPECIALIDADES DR. HUMBERTO PASCALE, UBS BOM RETIRO, UBS HUMAITÁ, UBS CAMBUCI, UPA REPÚBLICA - FERNANDO, entre outras.
- **Implicação:** A análise futura por unidade poderá identificar gargalos específicos ou boas práticas em locais específicos.

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS 22/04/2025

3. Número de manifestações – Série histórica



Análise do Gráfico 1 - Total de Manifestações Recebidas e/ou Registradas pela Ouvidoria (Série Histórica Mensal - 1º Trimestre 2025)

Título do Gráfico: "Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - série histórica mensal - 1 Trimestre 2025."

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS, 22/04/2025.

Eixos:

- **Eixo X:** Meses do ano (jan, fev, mar, abr, mai, jun, jul, ago, set, out). Embora o título especifique "1º Trimestre", o gráfico mostra meses além desse período, mas apenas os dados do 1º trimestre estão preenchidos.
- **Eixo Y:** Número de manifestações, variando de 0 a 300.

Linhas Representadas:

- **Demandas (azul):** Representa o número de manifestações registradas em cada mês.
 - **Média mensal (vermelho):** Representa a média mensal de demandas.
-

Observações e Análise Detalhada:

1. **Volume de Demandas por Mês no 1º Trimestre:**
 - **Janeiro (jan):** 279 demandas.
 - **Fevereiro (fev):** 227 demandas.
 - **Março (mar):** 224 demandas.
 2. **Média Mensal de Demandas:**
 - A linha vermelha da média mensal parece ser um valor constante para o trimestre, por volta de 243 demandas, indicando que é a média das demandas registradas nos meses de janeiro, fevereiro e março.
 3. **Tendência ao Longo do Trimestre:**
 - Há uma **queda notável** no número de demandas de janeiro (279) para fevereiro (227).
 - De fevereiro para março, a queda é mínima (227 para 224), indicando uma **estabilização** em um patamar inferior ao de janeiro.
 4. **Comparação com a Média:**
 - Em janeiro, o número de demandas (279) ficou **acima da média mensal** (aprox. 243).
 - Em fevereiro (227) e março (224), o número de demandas ficou **abaixo da média mensal** (aprox. 243).
-

Conclusões e Considerações:

- **Redução de Demanda:** O 1º trimestre de 2025 na Ouvidoria da CRS Centro demonstrou uma redução no volume de manifestações após um pico em janeiro, estabilizando-se em um patamar mais baixo nos meses seguintes.
- **Média Mensal como Referência:** A média mensal serve como um bom indicador de performance. A queda abaixo da média em fevereiro e março pode sugerir que houve menos manifestações ou que a gestão de demandas em janeiro foi atípica.

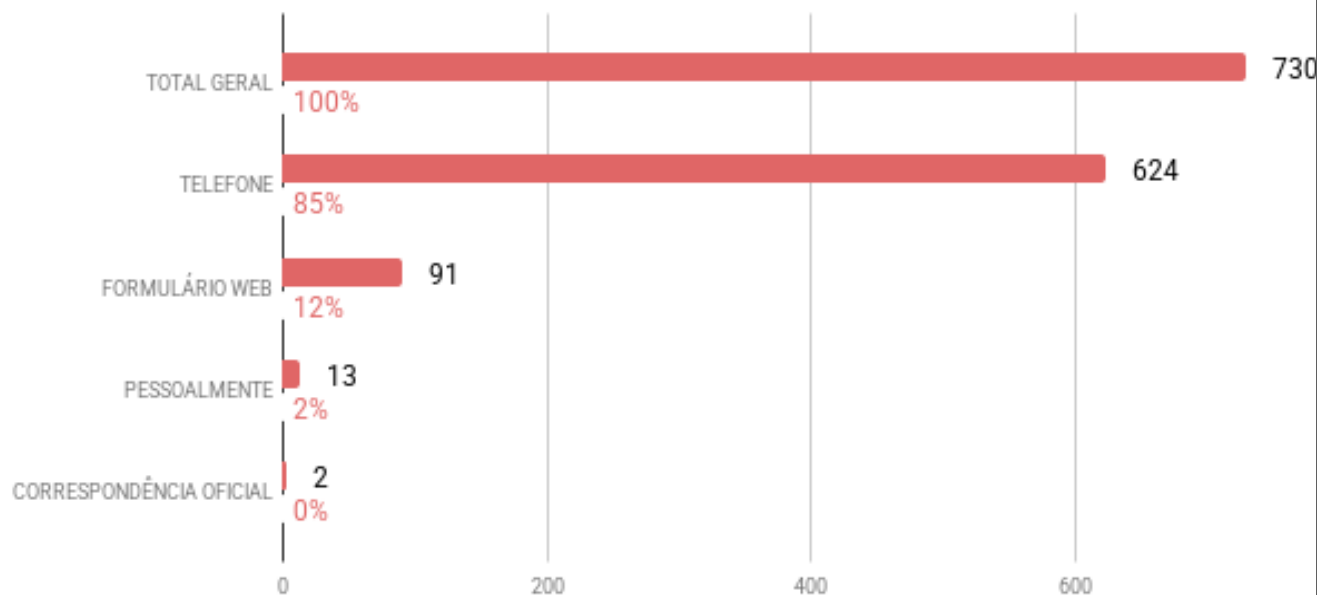
- **Possíveis Causas da Variação:** Sem dados adicionais, é difícil inferir as causas dessa variação. O pico de janeiro pode estar relacionado a:
 - Impacto de férias ou recesso de final de ano (acúmulo de problemas, dificuldade de acesso aos serviços).
 - Aumento de divulgação da Ouvidoria.
 - Questões específicas de sazonalidade nos serviços de saúde.
 - As quedas em fevereiro e março podem indicar uma melhoria na prestação de serviços, ou talvez uma diminuição na busca pela ouvidoria após um período de maior intensidade.
- **Necessidade de Detalhamento:** Para uma análise mais aprofundada, seria útil ter gráficos que detalhem:
 - **Tipo de manifestação:** (reclamação, elogio, solicitação, denúncia, sugestão).
 - **Motivo da manifestação:** (demora no atendimento, falta de insumos, má qualidade, etc.).
 - **Unidade de saúde envolvida:** (qual unidade gerou mais demandas).

Essa análise inicial mostra a dinâmica das manifestações e pode ser um ponto de partida para investigações mais detalhadas sobre a qualidade dos serviços de saúde na região.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Central classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Observações e Análise Detalhada:

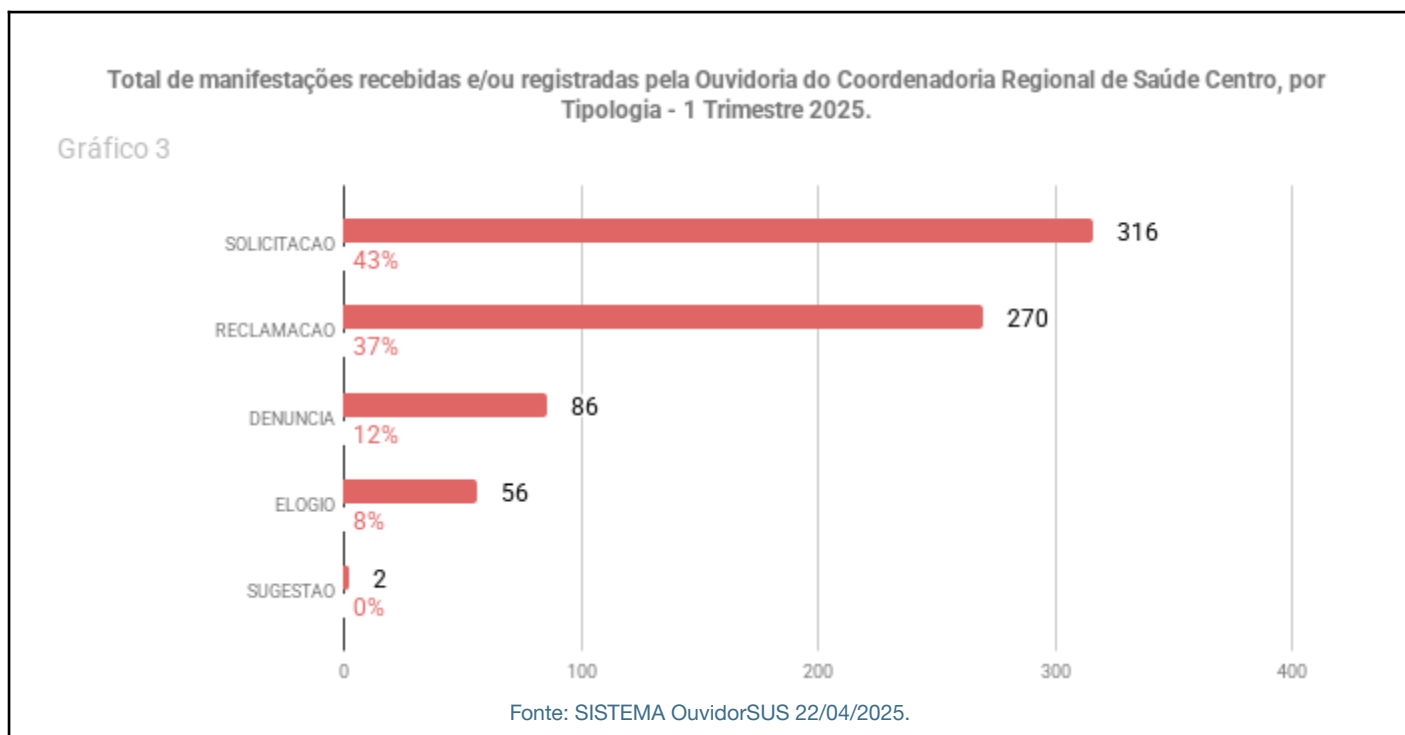
- Predominância do Telefone:** O canal telefônico é, de longe, o meio de atendimento mais utilizado pelos munícipes para registrar manifestações na Ouvidoria da CRS Centro, representando 85% do total de 730 manifestações no primeiro trimestre de 2025.
- Importância do Formulário Web:** O Formulário Web surge como o segundo canal mais relevante, com 12% das manifestações (91 registros). Isso mostra que uma parcela significativa da população utiliza meios digitais para se comunicar com a Ouvidoria.
- Canais Menos Utilizados:** Os atendimentos "Pessoalmente" e por "Correspondência Oficial" são muito pouco utilizados, representando apenas 2% e 0% (2 manifestações) do total, respectivamente.

Conclusões e Implicações:

- **Foco no Atendimento Telefônico:** A alta dependência do telefone para o registro de manifestações sugere que a Ouvidoria da CRS Centro deve priorizar a manutenção e otimização deste canal. Isso inclui garantir a disponibilidade de linhas, equipe capacitada e tempo de espera adequado.
- **Potencial do Canal Digital:** Embora o Formulário Web seja o segundo canal mais usado, sua porcentagem é significativamente menor que a do telefone. Investir na divulgação e na facilidade de uso do Formulário Web pode ser uma estratégia para desafogar o atendimento telefônico e oferecer uma alternativa conveniente aos usuários.
- **Canais Tradicionais em Desuso:** Os canais "Pessoalmente" e "Correspondência Oficial" demonstram baixa relevância no período analisado. Embora não devam ser eliminados por completo, a alocação de recursos para esses canais pode ser revisada, direcionando o foco para os meios de maior demanda.
- **Compreensão do Perfil do Usuário:** Os dados indicam que a maioria dos usuários prefere ou depende da comunicação direta e imediata oferecida pelo telefone, ou da conveniência de um formulário online, em detrimento de interações presenciais ou por carta.

Em suma, o gráfico revela que as demandas de Ouvidoria da CRS Centro é majoritariamente acionada por telefone, com o Formulário Web sendo um complemento importante. Essa informação é crucial para a gestão dos recursos e para o planejamento de estratégias de atendimento e comunicação com a população.

5. Classificação das manifestações



Análise do Gráfico 3 - Tipologia das Manifestações da Ouvidoria da CRS Centro (1º Trimestre 2025)

Título do Gráfico: "Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, por Tipologia - 1 Trimestre 2025."

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS, 22/04/2025.

Eixos:

- **Eixo Y:** Tipologia da manifestação (Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão).
- **Eixo X:** Número de manifestações.

Dados Apresentados:

- **Solicitação:** 316 manifestações (43%).
- **Reclamação:** 270 manifestações (37%).
- **Denúncia:** 86 manifestações (12%).
- **Elogio:** 56 manifestações (8%).
- **Sugestão:** 2 manifestações (0%).

Observações e Análise Detalhada:

1. **Predominância de Solicitações e Reclamações:** A maior parte das manifestações na Ouvidoria da CRS Centro no 1º trimestre de 2025 são **Solicitações (43%)** e **Reclamações (37%)**. Juntas, elas somam 80% do total das demandas.
 - **Solicitações** indicam que os munícipes estão utilizando a Ouvidoria como um canal para pedir informações, agendamentos, encaminhamentos ou outros serviços.
 - **Reclamações** apontam para insatisfações com os serviços prestados, atendimento, ou outras questões negativas.
2. **Denúncias em Terceiro Lugar:** Com 12% das manifestações, as **Denúncias** (86 registros) representam um volume significativo, merecendo atenção para investigação e apuração, pois podem indicar irregularidades ou problemas sérios.
3. **Elogios e Sugestões em Menor Número:**
 - Os **Elogios** representam 8% das manifestações (56 registros). Embora sejam uma porcentagem menor, são importantes para identificar boas práticas e equipes de destaque.
 - As **Sugestões** são o canal menos utilizado, com apenas 2 registros (0%). Isso pode indicar que os munícipes preferem usar a ouvidoria para resolver problemas imediatos ou solicitar serviços, em vez de propor melhorias.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 316 solicitações registradas no 1º trimestre de 2024 correspondem a 43% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 22% a Cirurgia.

Analisando o texto com os dados fornecidos sobre "Assuntos Recorrentes – Solicitações", podemos destacar o seguinte:

Análise de Assuntos Recorrentes – Solicitações (1º Trimestre de 2024)

O texto detalha a concentração das solicitações recebidas no primeiro trimestre de 2024, indicando os principais assuntos e subassuntos que geram demandas.

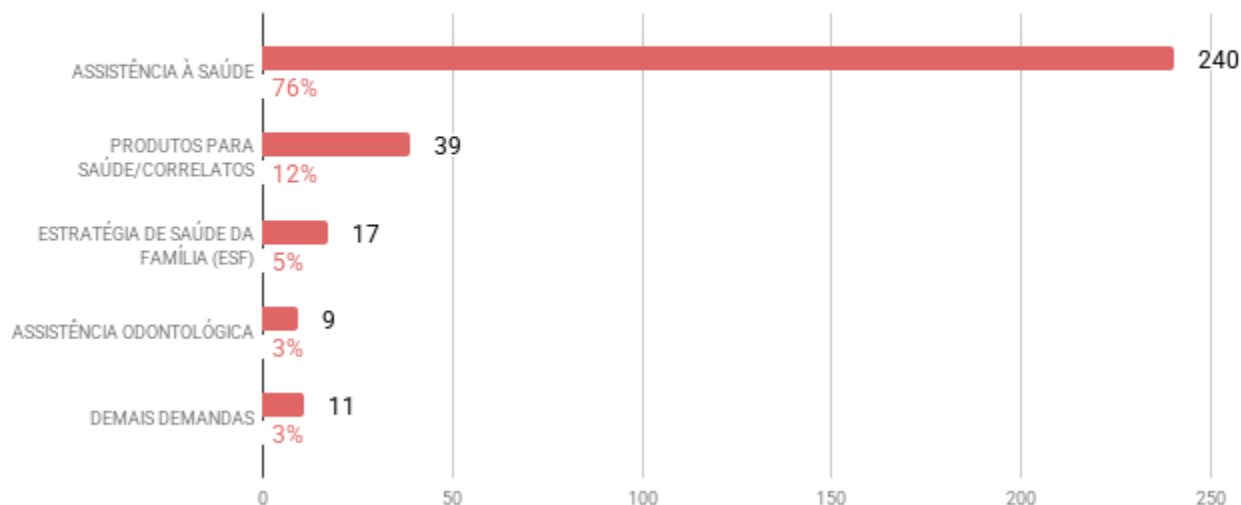
Principais Pontos:

- **Volume Total de Solicitações:** Foram registradas **316 solicitações** no 1º trimestre de 2024.
- **Representatividade:** Esse volume de solicitações corresponde a **43% do total de demandas** recebidas no período.
- **Assunto Mais Recorrente:** A grande maioria das solicitações (**76%**) está concentrada no assunto de **Assistência à Saúde**.
- **Subassuntos em "Assistência à Saúde":** Dentro do assunto "Assistência à Saúde", os subassuntos mais citados são:
 - **Consulta/Atendimento/Tratamento:** Representa **63%** das solicitações dentro de "Assistência à Saúde".
 - **Cirurgia:** Corresponde a **22%** das solicitações dentro de "Assistência à Saúde".

Em resumo, as solicitações representam quase metade das demandas totais, e a esmagadora maioria delas está relacionada a questões de Assistência à Saúde, com foco especial em dificuldades com Consultas/Atendimentos/Tratamentos e Cirurgias.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 1 Trimestre 2025.

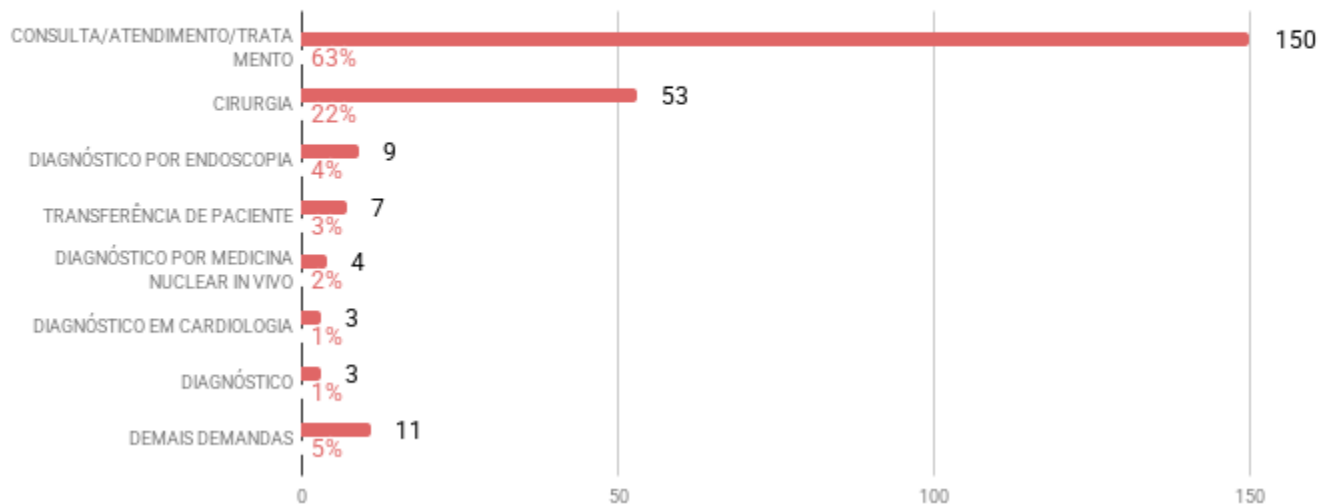
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Análise do Gráfico 4 - Manifestações Classificadas na Tipologia SOLICITAÇÃO, por Assunto Recebidas e/ou Registradas pela Ouvidoria da CRS Centro (1º Trimestre 2025)

Título do Gráfico: "Manifestações classificadas na tipologia **Solicitação**, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 1 Trimestre 2025."

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS, 22/04/2025.

Eixos:

- **Eixo Y:** Assuntos das solicitações (Assistência à Saúde, Produtos para Saúde/Correlatos, Estratégia de Saúde da Família (ESF), Assistência Odontológica, Demais Demandas).
- **Eixo X:** Número de manifestações.

Dados Apresentados:

- **ASSISTÊNCIA À SAÚDE:** 240 manifestações (76%).
- **PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS:** 39 manifestações (12%).
- **ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF):** 17 manifestações (5%).
- **ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA:** 9 manifestações (3%).
- **DEMAIS DEMANDAS:** 11 manifestações (3%).

Observações e Análise Detalhada:

1. **Concentração em "Assistência à Saúde":** A esmagadora maioria das solicitações (76%, totalizando 240 manifestações) está relacionada à **Assistência à Saúde** de forma geral. Isso indica que os munícipes buscam a Ouvidoria principalmente para questões ligadas diretamente ao acesso, qualidade ou funcionamento dos serviços de saúde.
2. **"Produtos para Saúde/Correlatos" como Segundo Assunto:** Com 12% das solicitações (39 manifestações), este assunto é o segundo mais frequente. Isso pode envolver solicitações de medicamentos, materiais de uso contínuo, órteses, próteses, entre outros itens.
3. **Outros Assuntos com Menor Volume:** As solicitações referentes à Estratégia de Saúde da Família (ESF), Assistência Odontológica e Demais Demandas representam porcentagens muito menores (5%, 3% e 3% respectivamente), totalizando um número reduzido de manifestações.

- A baixa porcentagem para **ESF** pode indicar que as questões relacionadas a ela estão diluídas na "Assistência à Saúde" geral ou que a população não associa diretamente a ESF como um canal específico para solicitação na Ouvidoria.
- A baixa demanda por **Assistência Odontológica** pode ser um bom indicador, mas também pode significar que as necessidades estão sendo atendidas ou que os problemas são reportados em outras categorias.

Conclusões e Implicações:

- **Foco nas Necessidades Básicas de Assistência:** O gráfico reforça que as maiores necessidades dos munícipes, no que tange a solicitações via Ouvidoria, giram em torno do acesso e da qualidade da assistência à saúde em si.
- **Gestão de Estoques e Disponibilidade de Produtos:** O volume de solicitações de "Produtos para Saúde/Correlatos" sugere a importância de uma gestão eficiente de estoques e da distribuição desses itens nas unidades de saúde, para evitar a necessidade de acionar a Ouvidoria.
- **Otimização do Atendimento Geral:** A alta concentração em "Assistência à Saúde" é uma categoria muito ampla. Seria benéfico, se possível, detalhar ainda mais o que compreende essa categoria para identificar os sub-temas mais recorrentes (ex: agendamento de consultas/exames, acesso a especialistas, funcionamento de unidades, etc.). Isso permitiria ações mais direcionadas.
- **Revisão e Melhoria Contínua:** Os dados indicam as áreas prioritárias para a gestão da CRS Centro, que devem focar seus esforços na melhoria da assistência à saúde e na disponibilidade de produtos correlatos, que são os maiores geradores de solicitações

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 270 Reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 43% a _Recursos Humanos.

Análise de Assuntos Recorrentes – Reclamações

O texto detalha a concentração das reclamações registradas no período, indicando os principais assuntos e subassuntos que geram demandas.

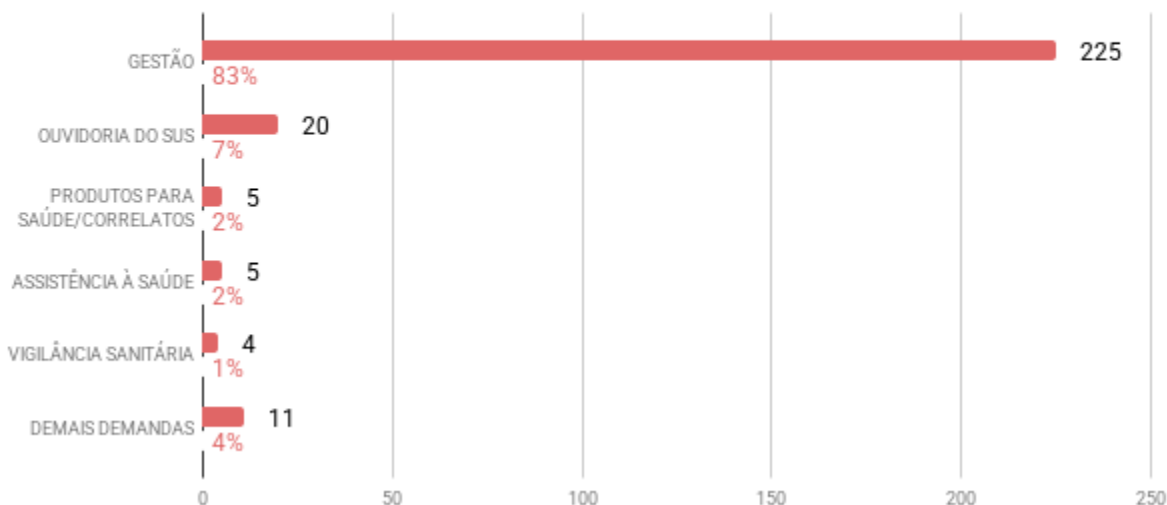
Principais Pontos:

- **Representatividade das Reclamações:** As reclamações registradas no período correspondem a **37% do total de demandas**.
- **Assunto Mais Recorrente:** A grande maioria das reclamações (**83%**) está concentrada no assunto **Gestão**.
- **Subassuntos em "Gestão":** Dentro do assunto "Gestão", os subassuntos mais citados são:
 - **Estabelecimento de Saúde:** Representa **50%** das reclamações dentro do assunto "Gestão".
 - **Recursos Humanos:** Corresponde a **43%** das reclamações dentro do assunto "Gestão".

Em resumo, as reclamações são um tipo significativo de demanda (mais de um terço do total), e a vasta maioria delas está diretamente ligada a questões de Gestão, com destaque para problemas relacionados ao Estabelecimento de Saúde e a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Análise do Gráfico 6 - Manifestações Classificadas na Tipologia RECLAMAÇÃO, por Assunto Recebidas e/ou Registradas pela Ouvidoria da CRS Centro (1º Trimestre 2025)

Título do Gráfico: "Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 1 Trimestre 2025."

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS, 22/04/2025.

Eixos:

- **Eixo Y:** Assuntos das reclamações (Gestão, Ouvidoria do SUS, Produtos para Saúde/Correlatos, Assistência à Saúde, Vigilância Sanitária, Demais Demandas).
- **Eixo X:** Número de manifestações.

Dados Apresentados:

- **GESTÃO:** 225 manifestações (83%).
- **OUVIDORIA DO SUS:** 20 manifestações (7%).
- **PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS:** 5 manifestações (2%).
- **ASSISTÊNCIA À SAÚDE:** 5 manifestações (2%).
- **VIGILÂNCIA SANITÁRIA:** 4 manifestações (1%).
- **DEMAIS DEMANDAS:** 11 manifestações (4%).

Observações e Análise Detalhada:

1. **Reclamações Massivamente Focadas em "Gestão":** A categoria "GESTÃO" domina esmagadoramente as reclamações, representando 83% do total, com 225 manifestações. Isso é um dado extremamente significativo e sugere que a maioria das insatisfações dos munícipes está relacionada a problemas administrativos, de organização, processos internos, burocracia ou deficiências na coordenação dos serviços de saúde.
2. **Reclamações sobre a Própria Ouvidoria:** Em segundo lugar, embora com um volume muito menor (20 manifestações), aparecem reclamações relacionadas à "OUVIDORIA DO SUS" (7%). Isso pode indicar insatisfação com o próprio processo de atendimento da ouvidoria, demora na resposta, falta de resolução, ou clareza nas informações.
3. **Baixo Volume nas Demais Categorias:** As reclamações sobre "Produtos para Saúde/Correlatos" (5), "Assistência à Saúde" (5) e "Vigilância Sanitária" (4) são mínimas, representando apenas 2%, 2% e 1% respectivamente.
 - A baixa porcentagem em "Assistência à Saúde" (apenas 2% das reclamações) é um contraste notável com o Gráfico 5, onde "Assistência à Saúde" era a maior categoria de *solicitação*. Isso pode indicar que, embora as pessoas *solicitem* assistência, as *reclamações* não são diretamente sobre a qualidade clínica da assistência em si, mas sobre a "Gestão" dessa assistência (ex: dificuldade de agendamento, tempo de espera, burocracia para acesso).
 - "Demais Demandas" agrupam 11 manifestações, correspondendo a 4%.

Conclusões e Implicações:

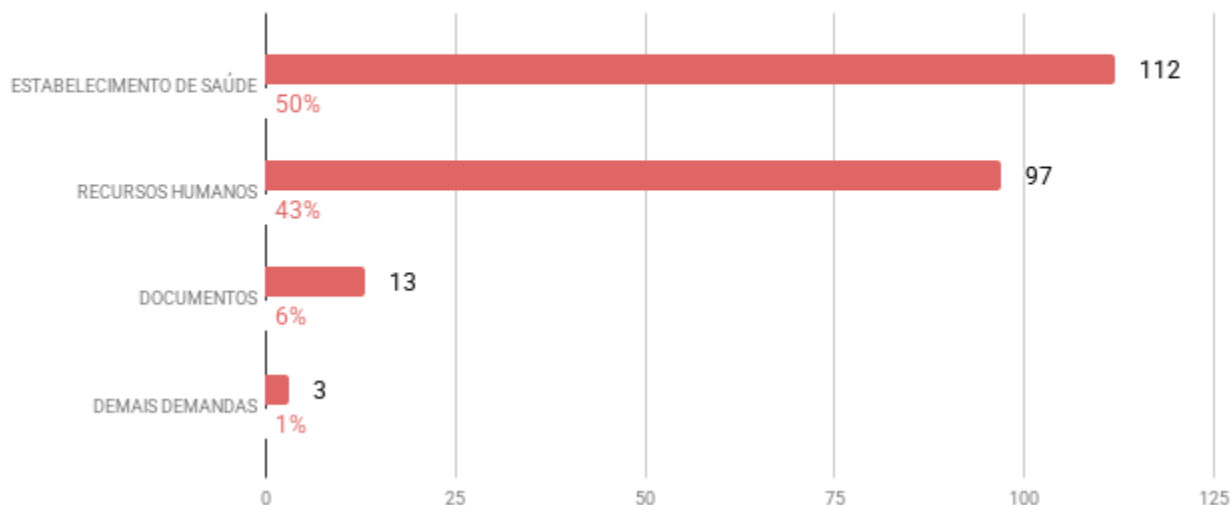
- **Problemas Estruturais de Gestão:** O dado de 83% das reclamações em "Gestão" é um alerta máximo. Isso sugere que a insatisfação do usuário não está primariamente na qualidade técnica da assistência em si (que aparece muito baixa nas reclamações), mas na forma como os serviços são administrados, organizados, acessados e gerenciados. Pode

envolver:

- Falta de organização de fluxos.
- Burocracia excessiva.
- Dificuldades de acesso a serviços (agendamento, encaminhamentos).
- Comunicação interna e externa falha.
- Deficiências no planejamento e execução.
- **Prioridade Urgente na Revisão de Processos de Gestão:** A CRS Centro deveria focar urgentemente na análise detalhada do que constitui essas reclamações de "Gestão". É crucial subdividir essa categoria para identificar os pontos específicos (ex: demora na liberação de procedimentos, falhas na marcação de consultas, problemas de documentação, falta de comunicação sobre status).
- **Atenção à Própria Ouvidoria:** As reclamações sobre "Ouvidoria do SUS" (7%) também merecem atenção para garantir que o canal de manifestação em si não esteja gerando insatisfação adicional.
- **Discrepância entre Solicitações e Reclamações:** A comparação com o Gráfico 5 ("Solicitações") é fundamental. Lá, "Assistência à Saúde" era a maior solicitação (76%). Aqui, em "Reclamações", "Assistência à Saúde" é apenas 2%. Isso reforça a hipótese de que as pessoas querem acesso à assistência, mas reclamam de problemas na *gestão* desse acesso, não da qualidade clínica da assistência que recebem.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Análise do Gráfico 7 - Manifestações Classificadas na Tipologia RECLAMAÇÃO, Assunto GESTÃO, Recebidas e/ou Registradas pela Ouvidoria da CRS Centro (1º Trimestre 2025)

Título do Gráfico: "Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, assunto Gestão, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2025."

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS, 22/04/2025.

Eixos:

- **Eixo Y:** Detalhamento do assunto "Gestão" (Estabelecimento de Saúde, Recursos Humanos, Documentos, Demais Demandas).
- **Eixo X:** Número de manifestações.

Dados Apresentados:

- **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE:** 112 manifestações (50%).
- **RECURSOS HUMANOS:** 97 manifestações (43%).
- **DOCUMENTOS:** 13 manifestações (6%).
- **DEMAIS DEMANDAS:** 3 manifestações (1%).

Observações e Análise Detalhada:

1. **Reclamações Majoritárias sobre "Estabelecimento de Saúde" e "Recursos Humanos":** As duas categorias que mais geram reclamações dentro do vasto campo da "Gestão" são "Estabelecimento de Saúde" (50%, com 112 manifestações) e "Recursos Humanos" (43%, com 97 manifestações). Juntas, elas somam 93% das reclamações relacionadas à gestão.
 - **"Estabelecimento de Saúde"** provavelmente se refere a questões estruturais, de infraestrutura, conservação, limpeza, organização física das unidades de saúde, ou até mesmo a processos internos específicos do funcionamento dos locais.
 - **"Recursos Humanos"** indica insatisfações ligadas à equipe que presta o serviço. Isso pode incluir problemas de relacionamento com os profissionais, quantidade insuficiente de funcionários, qualificação, comportamento, ou até mesmo questões de absenteísmo.
 2. **Baixo Volume de Reclamações sobre "Documentos":** As reclamações sobre "Documentos" representam apenas 6% (13 manifestações). Isso pode se referir a problemas com a emissão, preenchimento, acesso ou validade de documentos relacionados ao atendimento em saúde.
 3. **"Demais Demandas" são Mínimas:** A categoria "Demais Demandas" é praticamente insignificante, com apenas 3 manifestações (1%).
-

Conclusões e Implicações:

- **Foco Principal na Operação e Pessoas:** O gráfico detalha que os grandes problemas de gestão percebidos pelos munícipes na CRS Centro se concentram na **operação dos estabelecimentos de saúde** (infraestrutura, organização) e nas **questões relacionadas aos recursos humanos**. Isso sugere que as reclamações de "Gestão" do Gráfico 6 não são sobre estratégias macro ou burocracia genérica, mas sim sobre o dia a dia do funcionamento das unidades e a interação com a equipe.
- **Urgência em Planos de Ação:** Há uma clara necessidade de planos de ação específicos para as unidades de saúde, visando melhorias na infraestrutura, manutenção e organização.

Paralelamente, é crucial revisar políticas e práticas de recursos humanos, talvez investindo em treinamento de equipe (atendimento, ética), gestão de escalas, ou até mesmo processos de contratação/reposição para garantir pessoal suficiente e qualificado.

- **Impacto no Atendimento Direto:** Problemas em "Estabelecimento de Saúde" e "Recursos Humanos" têm um impacto direto na experiência do usuário, pois afetam o ambiente físico e a qualidade do contato humano durante o atendimento.
- **Dados Complementares Necessários:** Para aprofundar a análise, seria importante ter mais detalhes sobre o que especificamente as reclamações de "Estabelecimento de Saúde" e "Recursos Humanos" abordam. Por exemplo: "sujeira", "equipamento quebrado", "atendimento rude", "demora no chamado do médico", etc. Isso permitiria um plano de ação ainda mais cirúrgico.

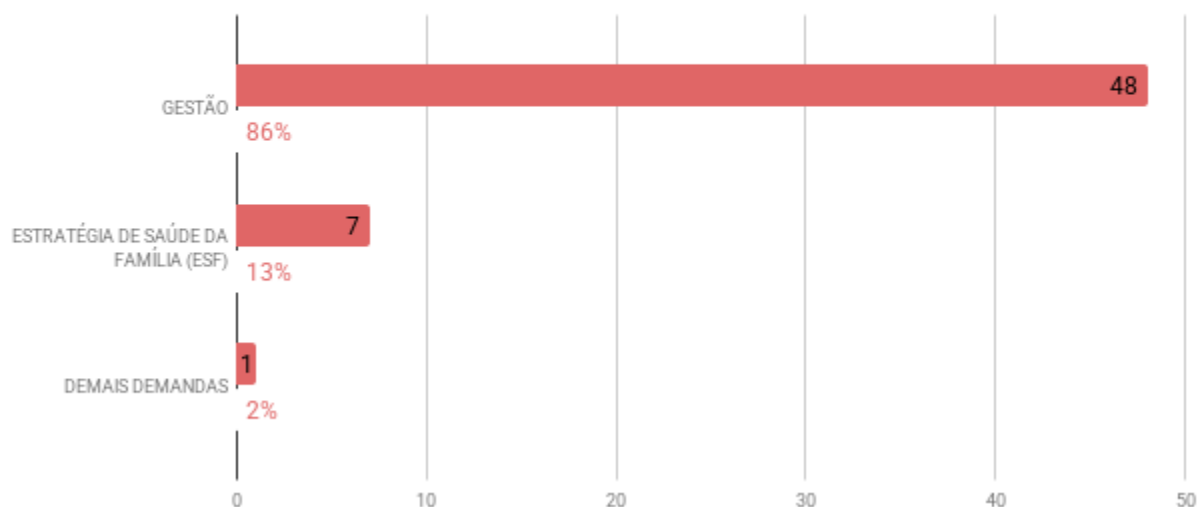
Este gráfico é um desdobramento crucial do Gráfico 6, fornecendo insights valiosos sobre as raízes das reclamações de gestão e apontando diretamente para as áreas que necessitam de intervenção prioritária.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 56 **elogios no 1º 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 18 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Análise do Gráfico 8 - Manifestações Classificadas na Tipologia ELOGIO, por Assunto Recebidas e/ou Registradas pela Ouvidoria da CRS Centro (1º Trimestre 2025)

Título do Gráfico: "Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 1 Trimestre 2025."

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS, 22/04/2025.

Eixos:

- **Eixo Y:** Assuntos dos elogios (Gestão, Estratégia de Saúde da Família (ESF), Demais Demandas).
- **Eixo X:** Número de manifestações.

Dados Apresentados:

- **GESTÃO:** 48 manifestações (86%).
- **ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF):** 7 manifestações (13%).
- **DEMAIS DEMANDAS:** 1 manifestação (2%).

Observações e Análise Detalhada:

1. **Elogios Concentrados em "Gestão":** A grande maioria dos elogios (86%, totalizando 48 manifestações) está direcionada à categoria "GESTÃO". Este é um dado muito interessante, especialmente quando contrastado com o Gráfico 6, onde "GESTÃO" era o principal motivo de reclamações. Isso pode indicar que, apesar de haver problemas na gestão que geram insatisfação, também há aspectos da gestão que são percebidos positivamente pelos munícipes.
 2. **Estratégia de Saúde da Família (ESF) como Segundo Motivo de Elogio:** Com 13% das manifestações (7 elogios), a ESF é o segundo assunto mais elogiado. Isso sugere que o trabalho realizado no âmbito da Estratégia de Saúde da Família é bem avaliado pelos usuários que a utilizam, o que é um ponto positivo para a atenção básica.
 3. **"Demais Demandas":** A categoria "Demais Demandas" pode ser representada por outras funções recebeu apenas 1 elogio, representando 2%.
-

Conclusões e Implicações:

- **Dualidade da "Gestão":** A alta proporção de elogios em "GESTÃO" merece uma análise mais aprofundada. É crucial entender quais aspectos específicos da gestão estão sendo elogiados. Isso pode incluir:
 - Eficiência de processos específicos.
 - Atendimento ou solução de problemas por parte da administração.
 - Disponibilidade de recursos (apesar de outras reclamações).
 - Iniciativas de organização que são bem-sucedidas. Identificar esses pontos fortes permite replicar as boas práticas e balancear a percepção de que a gestão é apenas um foco de problemas.
- **Força da ESF:** Os elogios à ESF são um indicador positivo do impacto da atenção primária e do modelo de cuidado da saúde da família. Esses sucessos devem ser valorizados e estudados para possível expansão ou aplicação de suas boas práticas em outras áreas.

- **Contraste com Reclamações:** A comparação entre os gráficos de Reclamação (Gráfico 6 e 7) e Elogio (Gráfico 8) revela uma complexidade na percepção do usuário. Enquanto a "Gestão" gera muitas reclamações (83% das reclamações são sobre Gestão), ela também recebe muitos elogios (86% dos elogios são sobre Gestão). Isso pode significar que há processos ou equipes de gestão que funcionam muito bem, enquanto outros são problemáticos. Aprofundar a análise para identificar os "o quê" e "quem" por trás desses elogios e reclamações é fundamental.
- **Importância de Elogios:** Embora em menor número que as reclamações, os elogios são fontes valiosas de informação sobre o que está funcionando bem, permitindo que a CRS Centro reconheça e reforce as práticas bem-sucedidas.

Este gráfico é um complemento importante para os gráficos anteriores, oferecendo uma visão mais equilibrada da percepção dos munícipes e destacando as áreas de sucesso dentro da gestão e da ESF.

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
Santa Cecília	260	268	97%
Sé	280	284	99%
Total	540	552	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 552
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 540
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

Todas as Unidades de Saúde referentes ao território da Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília que são administradas pela OS – Organização Social Filantrópica Nova Esperança atingiram a meta de 80% nas respostas das demandas de Ouvidoria.

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

Mês de Dezembro/2024: 2 Unidades não atingiram a meta

UVIS Santa Cecília - Administração Direta

Centro de Saúde Escola Barra Funda - Administração Santa Casa

Mês de Janeiro/2025: 3 Unidades de Saúde não atingiram a meta

SAE/AIDS Campos Elíseos – Administração Direta

Centro de Saúde Escola Barra Funda

URSI – Unidade de Referência à Saúde do Idoso – Administração Direta

Mês de Fevereiro/2025: 2 Unidades de Saúde não atingiram a meta

UVIS Santa Cecília – Administração Direta

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília – Administração Direta

Supervisão Técnica de Saúde Sé

Todas as Unidades de Saúde referentes ao território da Supervisão Técnica de Sé, que são administradas pela OS – Organização Social Filantrópica Nova Esperança atingiram a meta de 80% nas respostas das demandas de Ouvidoria.

Mês de Dezembro/2024

Todas as Unidades de Saúde atingiram a meta

Mês de Janeiro/2025: 2 Unidades de Saúde não atingiram a meta

CRPICS – Centro de Referência em Práticas Integrativa e Complementares em Saúde – Administração Direta

Supervisão Técnica de Saúde Sé – Administração Direta

Mês de Fevereiro: 2 Unidades de Saúde não atingiram a meta

CEO – Centro de Especialidade Odontológica Prof. Alfredo Reis Viegas – Administração Direta

UDI – Unidade de Diagnóstico por Imagem – Contrato pela PMSP/SMS/CRS Centro

Observação a Tabela acima compreende aos meses de Dezembro/2024; Janeiro/2025 e Fevereiro/2025, pois o trimestre calculado para o Relatório da Organização Social (AFNE) segue a tabela Q2 do manual de Contrato da SMS - Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

O texto fornecido identifica as unidades que não atingiram a meta, mas **não especifica os motivos** para o desempenho abaixo do esperado. No entanto, o padrão observado (unidades de Administração Direta, Santa Casa ou Contrato específico vs. OS) sugere que as razões podem estar relacionadas a:

1. **Diferenças na Estrutura e Processos Internos:**

- **Menos Padronização/Automação:** As unidades de administração direta podem ter processos de ouvidoria menos padronizados ou menos automatizados em comparação com as OSs, que tendem a ter fluxos mais otimizados e ferramentas dedicadas para a gestão de demandas e prazos.

2. **Priorização Interna:** As demandas de ouvidoria podem não ter a mesma prioridade ou visibilidade interna nessas unidades.

Capacitação e Treinamento:

- **Carência de Treinamento Contínuo:** As equipes podem não receber treinamento contínuo e específico sobre a importância da agilidade na resposta, o uso eficaz dos sistemas de ouvidoria, e as melhores práticas de comunicação e investigação.

Comunicação e Fluxo de Informação:

- **Gargalos na Obtenção de Respostas:** Dificuldade em obter informações e respostas de outros setores da própria unidade em tempo hábil, atrasando a finalização da demanda.
- **Falta de Monitoramento Pró-Ativo:** Ausência de mecanismos internos eficazes para monitorar demandas próximas ao vencimento ou para alertar os responsáveis sobre prazos.

- Principais resultados obtidos:

A análise dos dados para o período de Dezembro/2024, Janeiro/2025 e Fevereiro/2025, para as Supervisões Técnicas de Saúde Santa Cecília e Sé, revela um desempenho **altamente positivo e consistente** por parte das unidades administradas pela OS Filantrópica Nova Esperança.

Pontos de Positividade e Objetivos Alcançados pela OS AFNE:

1. Atingimento Pleno e Consistente da Meta de 80%:

- Em todos os meses analisados (Dezembro/2024, Janeiro/2025, Fevereiro/2025), e em ambas as Supervisões Técnicas de Saúde (Santa Cecília e Sé), o texto afirma que **todas as Unidades de Saúde administradas pela OS – Organização Social Filantrópica Nova Esperança atingiram a meta de 80% nas respostas das demandas de Ouvidoria.**
- Este é um indicador de **excelência na gestão de ouvidoria** por parte da OS, demonstrando que as unidades sob sua administração são eficazes e eficientes no tratamento e resposta das demandas dentro do prazo estabelecido.

2. Robustez dos Processos Operacionais:

- O fato de todas as unidades da OS terem atingido a meta, independentemente do mês ou da STS, sugere que a Organização Social possui **processos bem estabelecidos, padronizados e eficazes** para o gerenciamento das demandas de ouvidoria. Isso pode incluir:

- **Fluxos claros de comunicação e tramitação interna.**
- **Alocação adequada de pessoal** para a função de ouvidoria ou para a colaboração na resposta.
- **Capacitação contínua** das equipes sobre o sistema e a importância dos prazos.
- **Mecanismos eficazes de monitoramento** e acompanhamento das demandas.

3. **Compromisso com a Qualidade do Atendimento ao Cidadão:**

- O cumprimento da meta de 80% para todas as demandas indica um forte **compromisso da OS com a satisfação do munícipe** e com a agilidade na resolução dos problemas reportados. Responder no prazo é fundamental para a credibilidade da ouvidoria e para a construção da confiança com a população.

4. **Modelo de Gestão Efetivo:**

- O contraste com algumas unidades de Administração Direta ou com outros tipos de contrato (que consistentemente aparecem como não atingindo a meta) reforça que o **modelo de gestão adotado pela OS Filantrópica Nova Esperança é eficaz** para garantir o cumprimento dos indicadores de desempenho da ouvidoria. Isso pode ser atribuído à maior flexibilidade na alocação de recursos, sistemas de gestão mais integrados, ou uma cultura organizacional que prioriza a agilidade na resposta.

Em resumo, a OS Organização Social Filantrópica Nova Esperança alcançou com sucesso o objetivo de garantir que todas as demandas de ouvidoria em suas unidades sejam respondidas dentro do prazo de 80% em até 20 dias. Isso demonstra uma operação de ouvidoria bem-sucedida, com processos eficientes e um forte alinhamento com as metas de qualidade do serviço.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Diretrizes para Melhoria do Desempenho Nessas Unidades

Para melhorar o desempenho das unidades de Administração Direta, Santa Casa e Contrato específico, as seguintes diretrizes são recomendadas:

1. Diagnóstico Detalhado por Unidade:

- **Ação:** O Ouvidor da CRS Centro ou um supervisor deve realizar uma análise individualizada para cada unidade que não atingiu a meta. Isso inclui entrevistas com os responsáveis, análise do fluxo de trabalho e verificação do uso do sistema de ouvidoria.
- **Objetivo:** Identificar a causa raiz específica de cada atraso (ex: falta de pessoa, desconhecimento do sistema, gargalo em setor específico, demanda não visualizada).

2. Capacitação e Reciclagem Focada:

- **Ação:** Desenvolver e aplicar **treinamentos práticos e contínuos** para os colaboradores responsáveis pelas demandas de ouvidoria nessas unidades.
- **Foco:** Uso do sistema de ouvidoria (OuvidorSUS), importância do prazo de 20 dias, técnicas de investigação e coleta de informações, e habilidades de comunicação para elaboração de respostas claras e concisas.
- **Reforço:** Enfatizar a designação de um **responsável principal e um substituto** para garantir a continuidade do atendimento mesmo em caso de ausências.

3. Otimização de Processos Internos:

- **Ação:** Trabalhar com as unidades para mapear e otimizar seus próprios fluxos de tratamento de demandas de ouvidoria.
- **Melhorias:** Incluir a padronização de recebimento, encaminhamento interno, acompanhamento e elaboração da resposta, com prazos intermediários para cada etapa.
- **Comunicação Intersetorial:** Estabelecer protocolos claros para a solicitação e obtenção de informações de outros departamentos da unidade.

4. Monitoramento Ativo e Alertas Pró-Ativos:

- **Ação:** Implementar ou aprimorar sistemas de alertas automáticos (via e-mail ou dentro da plataforma) que

notifiquem os responsáveis das unidades quando uma demanda for atribuída a eles e quando estiver se aproximando do prazo final de 20 dias (ex: alertas aos 10 e 5 dias).

- **Relatórios Regulares:** A Ouvidoria da CRS Centro pode enviar relatórios mensais ou quinzenais para as lideranças dessas unidades, destacando o desempenho e as demandas pendentes.

5. **Benchmarking (Processos de Estratégias) e Compartilhamento de Boas Práticas:**

- **Ação:** Promover encontros ou sessões de intercâmbio com as unidades administradas por OS (que consistentemente atingem a meta) para que compartilhem suas estratégias, rotinas e ferramentas de gestão de ouvidoria.
- **Objetivo:** Permitir que as unidades de Administração Direta/Santa Casa aprendam com modelos de sucesso já existentes na própria rede.

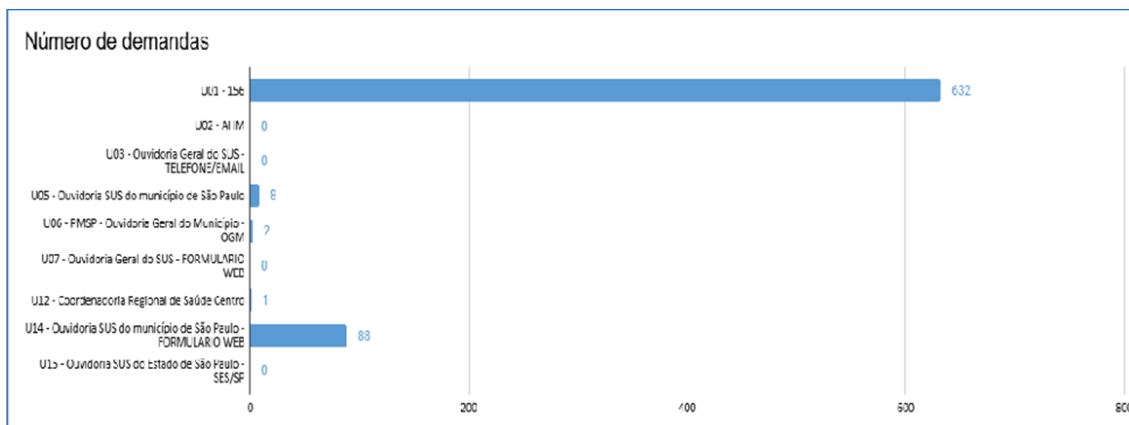
Ao implementar essas diretrizes de forma focada e persistente, a Ouvidoria da CRS Centro poderá apoiar as unidades de Administração Direta, Santa Casa e Contrato a aprimorar seus processos e, assim, garantir que todas as demandas dos munícipes sejam respondidas dentro do prazo, elevando a qualidade do serviço.

10. **Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período: 730
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 720
- Principais problemas identificados: segue em análise dos gráficos da PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade.

Analisando os Gráficos da PAQ que foram extraídos a PAQ no período vigente de 01/01/2025 a 31/03/2025 o banco de dados de 22/04/2025 (print dos gráficos extraídos, sem numeração)

Análise do Gráfico % Número de Demandas por Origem (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Número de demandas"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - TELEFONE/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Número de demandas variando de 0 a 800.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 632 demandas.
- **U02 - AHM:** 0 demandas.
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** 0 demandas.
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 8 demandas.
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 2 demandas.
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0 demandas.
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 1 demanda.
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 88 demandas.

- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** 0 demandas.
-

Observações e Análise Detalhada:

1. **Predominância do Canal "156":** O telefone **156** é, de longe, a principal porta de entrada para as demandas da Ouvidoria, com **632 manifestações**. Isso representa a vasta maioria das demandas, indicando que este é o canal mais conhecido e/ou preferido pelos munícipes para contatar a Ouvidoria.
 2. **Importância do Formulário Web Municipal (U14):** O canal "U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - FORMULÁRIO WEB" é o segundo mais utilizado, com **88 demandas**. Embora significativamente menor que o 156, ainda representa um volume considerável e demonstra a relevância do meio digital para a população.
 3. **Outros Canais com Baixo Volume:**
 - "U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo" registrou 8 demandas.
 - "U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM" registrou 2 demandas.
 - "U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro" registrou apenas 1 demanda.
 - Todos os outros canais (U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP) registraram **0 demandas**.
 4. **Coerência com "Meios de Atendimento" (Gráfico 2):** Os dados deste gráfico estão em consonância com o Gráfico 2 ("Meios de Atendimento") analisado anteriormente. Lá, o "Telefone" (que inclui o 156) representava 85% do total de manifestações, e o "Formulário WEB" (que incluiria o U14) 12%. O presente gráfico detalha as origens dentro dessas categorias macro.
-

Conclusões e Implicações:

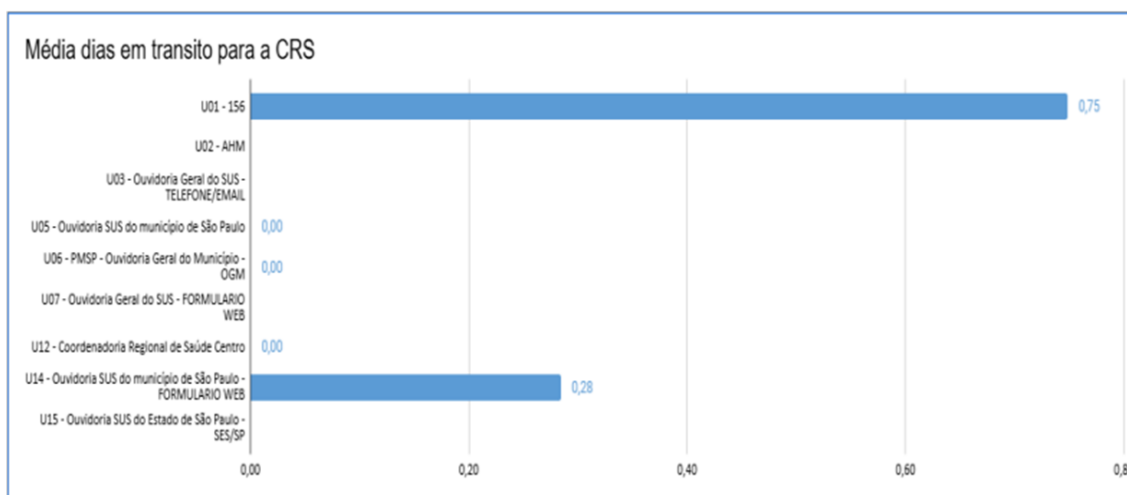
- **Centralização no 156:** A Ouvidoria da CRS Centro depende fortemente do canal 156 para receber as demandas. Isso

significa que a eficiência e a capacidade de atendimento do 156 são cruciais para o funcionamento geral da Ouvidoria.

- **Potencial Digital:** O Formulário Web Municipal (U14) é uma alternativa digital relevante. Investimentos na sua divulgação e usabilidade podem ser estratégicos para diversificar os canais de entrada e possivelmente reduzir a carga sobre o 156, além de oferecer uma opção para aqueles que preferem ou necessitam de um registro por escrito.
- **Otimização de Recursos:** Os canais com zero ou poucas demandas podem ter seus recursos reavaliados. É importante entender se a ausência de demandas significa que não são necessárias ou se há falta de conhecimento/acessibilidade por parte da população.
- **Fluxo de Encaminhamento:** O gráfico anterior ("Média dias em trânsito para a CRS") mostrou que, apesar do alto volume do 156, o tempo de trânsito das demandas desse canal para a CRS ainda é muito baixo (0,75 dias), indicando que a integração funciona bem.

Em resumo, o gráfico revela que o telefone 156 é o ponto central de contato para as demandas da Ouvidoria da CRS Centro, com o formulário web municipal como um importante canal secundário. A gestão eficiente desses dois canais é fundamental para o fluxo de trabalho da Ouvidoria.

Análise do Gráfico % Média de Dias em Trânsito para a CRS



Título do Gráfico: "Média dias em trânsito para a CRS"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - DGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Média de dias em trânsito, variando de 0,00 a 0,80.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 0,75 dias.
- **U02 - AHM:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00 dias.
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - DGM:** 0,00 dias.
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00 dias.
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 0,28 dias.
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.

Observações e Análise Detalhada:

1. **Baixíssima Média de Dias em Trânsito:** A principal observação é que, para a maioria dos canais, a média de dias que uma demanda leva para transitar até a Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) é **muito baixa, próxima ou igual a zero**. Isso sugere que o processo de recebimento e encaminhamento inicial das demandas para a CRS é extremamente ágil.
2. **Destaque do Canal "U01 - 156":** O canal "U01 - 156" apresenta a maior média de dias em trânsito, com 0,75 dias. Embora seja o valor mais alto no gráfico, ainda é inferior a um dia, o que é um tempo de resposta excelente. Isso pode indicar

que as demandas originadas pelo telefone 156 passam por alguma etapa de triagem ou registro que adiciona um tempo mínimo antes de chegar à CRS.

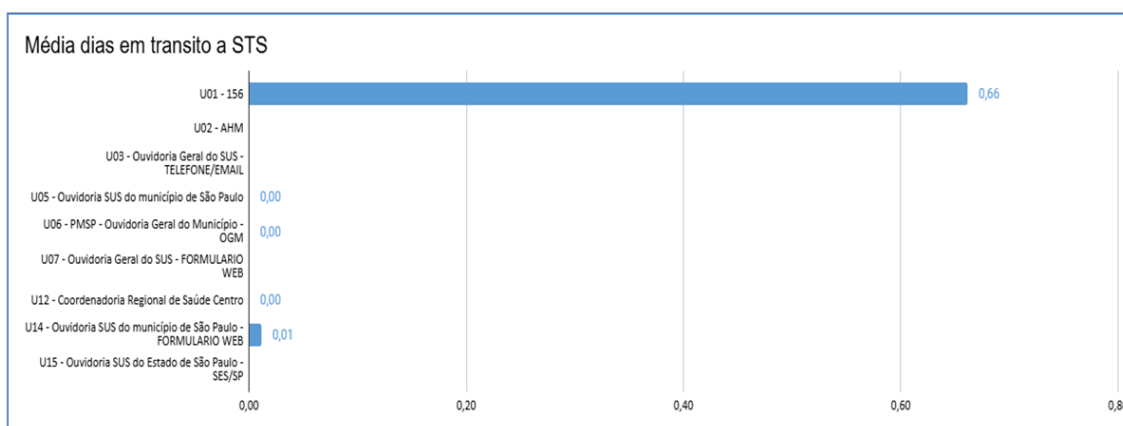
3. **Destaque do Canal "U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB":** Este canal tem uma média de 0,28 dias em trânsito. É o segundo valor mais alto, mas ainda representa uma agilidade notável no encaminhamento de demandas via formulário web municipal.
4. **Canais com Tempo "Zero":** Vários canais, como "U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo", "U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM", e "U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro", registram 0,00 dias em trânsito. Isso implica que, para esses canais, a demanda chega praticamente de forma instantânea ou é registrada diretamente na CRS sem atrasos percebidos.

Conclusões e Implicações:

- **Eficiência na Triagem e Encaminhamento:** O gráfico demonstra uma **alta eficiência** nos processos iniciais da Ouvidoria da CRS Centro em relação ao tempo que as demandas levam para serem encaminhadas aos setores responsáveis. A média de dias em trânsito é consistentemente muito baixa para todos os canais.
- **Gestão de Fluxo de Informação:** Os dados sugerem que há um fluxo de informação muito bem estabelecido, permitindo que as manifestações cheguem rapidamente à CRS.
- **Diferença entre Canais:** A pequena diferença notada nos canais "U01 - 156" e "U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB" pode ser objeto de uma análise mais aprofundada para entender as etapas que adicionam esse tempo, mesmo que mínimo. Pode estar relacionado a processos de validação, classificação inicial ou volume de dados.

Em suma, este gráfico valida a agilidade do sistema da Ouvidoria da CRS Centro na etapa de recebimento e encaminhamento das manifestações, garantindo que elas cheguem rapidamente ao destino final para processamento.

Análise do Gráfico % Média de Dias em Trânsito a STS



Título do Gráfico: "Média dias em trânsito a STS"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - TELEFONE/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - FORMULÁRIO WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - FORMULÁRIO WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Média de dias em trânsito, variando de 0,00 a 0,80.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 0,66 dias.
- **U02 - AHM:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00 dias.
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 0,00 dias.
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00 dias.
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 0,01 dias.
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** Não há barra, indicando 0,00 ou valor muito próximo.

Observações e Análise Detalhada:

1. **Extrema Agilidade no Encaminhamento:** O gráfico demonstra que o tempo médio para uma demanda transitar até a Supervisão Técnica de Saúde (STS) é **excepcionalmente baixo para a vasta maioria dos canais**, estando em 0,00 ou muito próximo disso. Isso indica um processo de encaminhamento muito eficiente e quase instantâneo para a maioria das fontes.
 2. **Destaque do Canal "U01 - 156":** O canal **U01 - 156** apresenta a maior média de dias em trânsito, com **0,66 dias**. Apesar de ser o valor mais alto no gráfico, ainda representa um tempo de trânsito inferior a um dia, o que é um desempenho excelente. Isso pode ser atribuído a um pequeno atraso inerente ao processo de registro ou triagem das demandas que chegam por telefone, antes de serem encaminhadas às STS.
 3. **Destaque do Canal "U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB":** Este canal registra 0,01 dias em trânsito. É um tempo praticamente instantâneo, reforçando a eficiência do fluxo de informações digitais.
 4. **Canais com Tempo "Zero":** Vários canais, como "U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo", "U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM", e "U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro", mostram **0,00 dias em trânsito**. Isso sugere que as demandas originadas nesses pontos são encaminhadas às STS de forma praticamente imediata.
 5. **Comparação com "Média dias em trânsito para a CRS":** Este gráfico é muito similar ao "Média dias em trânsito para a CRS". Ambos indicam uma eficiência no encaminhamento das demandas para os níveis de coordenação e supervisão. A principal diferença é que aqui o tempo para o canal "U01 - 156" é ligeiramente menor (0,66 dias para STS vs. 0,75 dias para CRS), e "U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB" também é menor (0,01 dias para STS vs. 0,28 dias para CRS). Essa diferença pode sugerir que o encaminhamento direto para a STS é marginalmente mais rápido do que para a CRS em geral, ou que há uma pequena variação nos dados utilizados para os dois gráficos.
-

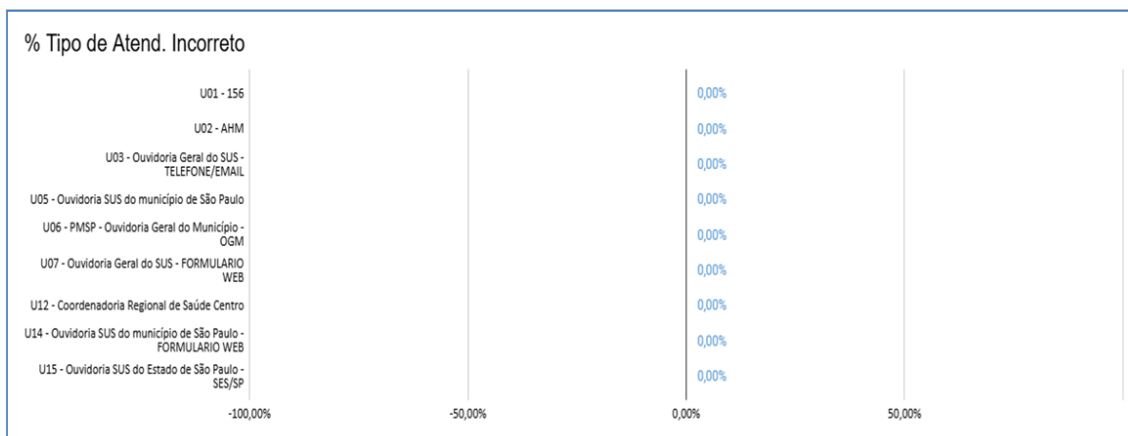
Conclusões e Implicações:

- **Eficiência nos Fluxos de Encaminhamento:** O gráfico "Média dias em trânsito a STS" reforça a conclusão de que os processos de triagem e encaminhamento de demandas da Ouvidoria do SUS para as Supervisões Técnicas de Saúde (STS) são **eficientes**. As manifestações chegam rapidamente aos responsáveis pela supervisão, permitindo uma resposta ágil.
- **Gestão de Informações:** A baixa média de dias em trânsito para quase todos os canais é um indicador positivo da boa gestão do fluxo de informações dentro do sistema da Ouvidoria.
- **Foco no 156:** Embora muito eficiente, o canal 156 é o que apresenta o maior tempo de trânsito (ainda que mínimo). É o principal volume de demandas, e qualquer otimização, mesmo que pequena, nesse tempo pode ter um impacto cumulativo na agilidade do sistema como um todo.

Em suma, este gráfico valida a agilidade operacional do sistema de ouvidoria na fase inicial de encaminhamento das manifestações para as STS, um fator crítico para a eficácia geral do serviço.

Com base no gráfico "%Tipo de Atend. Incorreto" e nos apontamentos fornecidos, a análise é a seguinte:

Análise do Gráfico % Tipo de Atend. Incorreto



Título do gráfico: "Tipo de Atendimento Incorreto"

Dados Apontados para Análise:

Para todos os canais de origem de demanda listados, a porcentagem de "Tipo de Atendimento Incorreto" é de **0%**:

- U01 - 156

- U02 - AHM
- U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/E-mail
- U05 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo
- U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município – OGM
- U07 - Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB
- U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro
- U14 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB
- U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo / SES/SP

Interpretação e Implicações:

Um resultado de **0% de "Tipo de Atendimento Incorreto"** para **todos os canais é um indicador de excelência** na etapa inicial de registro das demandas. Isso implica que:

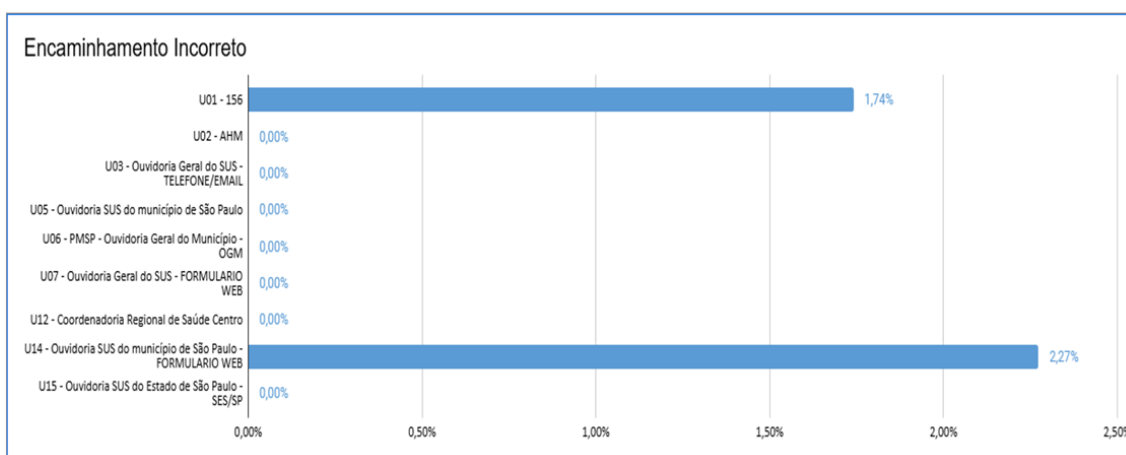
1. **Alta Precisão na Classificação:** A classificação do tipo de atendimento está sendo realizada com **grande acerto** em todos os pontos de entrada das demandas. Isso significa que os manifestantes ou os operadores estão conseguindo categorizar corretamente a natureza da manifestação (se é uma solicitação, uma reclamação, etc.).
2. **Qualidade dos Dados na Fonte:** Este resultado é fundamental para a **confiabilidade de todos os relatórios e análises subsequentes**. Se o tipo de atendimento está correto desde o início, as demais análises sobre assuntos, prazos de resposta por tipo de demanda, e indicadores de resolutividade serão mais precisas e úteis para a tomada de decisão.
3. **Processos Bem Estruturados e/ou Treinamento Eficaz:** Um 0% de erro sugere que:
 - **Os formulários web** são claros e intuitivos, guiando o usuário para a escolha correta do tipo de atendimento.
 - **Os atendentes (como os da Central 156)** estão bem treinados e seguem protocolos rigorosos para identificar e registrar corretamente o tipo de manifestação durante o contato.
 - **As definições de cada "Tipo de Atendimento"** são claras e não geram ambiguidade para quem está registrando a demanda.

Em resumo, o desempenho de 0% de "Tipo de Atendimento Incorreto" em todos os canais é um **ponto positivo** para a gestão da

Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, evidenciando uma alta qualidade na coleta inicial e na padronização dos dados de entrada.

Observando que, as demandas após serem enviadas para o ponto da Coordenadoria Regional de Saúde Centro passam pelo crivo do Ouvidor e Colaborador, assim erros são corrigidos anteriormente a prosseguirem aos demais pontos no Sistema Ouvidor SUS.

Análise do Gráfico % Encaminhamento Incorreto por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Encaminhamento Incorreto"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de "Encaminhamento Incorreto", variando de 0% a 2,27%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 1,74%
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** 0,00%

- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 0,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 2,27
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** 0,00%

Observações e Análise Detalhada:

1. **Baixo Volume Geral de Erros de Encaminhamento:** A principal e mais positiva observação é que o problema de "Encaminhamento Incorreto" é de **baixa incidência** na maioria dos canais de atendimento. A maioria apresenta 0,00%.
2. **Concentração no Canal "156":** O canal **U01 - 156** com um percentual visível de encaminhamento incorreto, registrando **1,74%**.
 - Considerando que o 156 é o canal de maior volume de demandas (632 no 1º trimestre), 1,74% de 632 demandas representam aproximadamente **11 casos** em que a manifestação foi direcionada erroneamente.
 - Embora seja um número relativamente pequeno em termos absolutos, cada encaminhamento incorreto pode gerar atrasos na resolução da demanda e retrabalho para as equipes, impactando a satisfação do munícipe.
 - Todos os outros canais, incluindo o **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB (que aparece com 2,27 % no gráfico)**, demonstram não ter problemas de encaminhamento incorreto. Isso é um indicador positivo da precisão dos processos de triagem e direcionamento nessas origens.
 - **Impacto do Encaminhamento Incorreto:** Um encaminhamento incorreto pode levar a:
 - **Atraso na Resolução:** A demanda precisa ser reencaminhada, adicionando tempo ao processo.
 - **Frustração do Cidadão:** O munícipe espera uma resposta ágil e ver sua demanda "perdida" ou "redirecionada" pode gerar insatisfação.

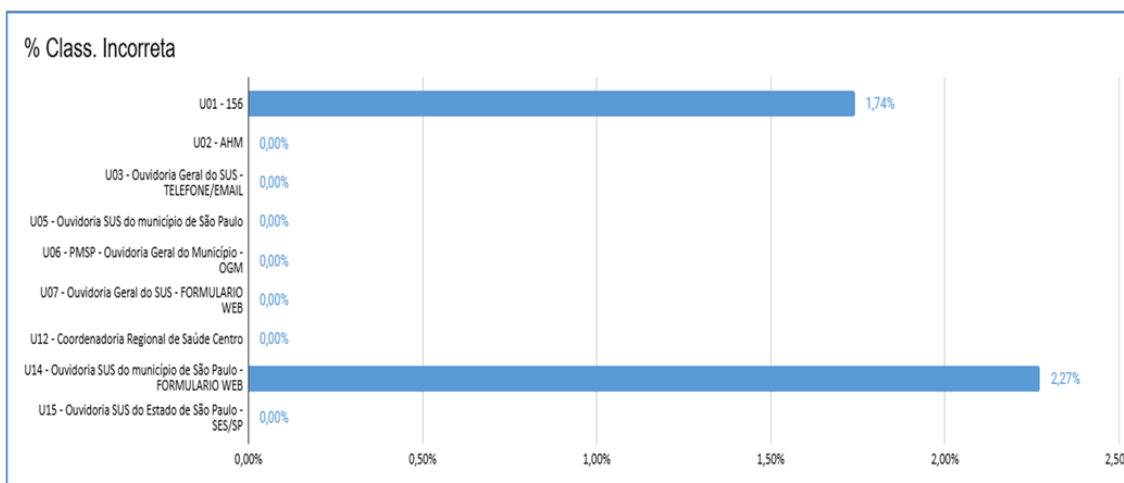
- **Retrabalho:** As equipes precisam gastar tempo corrigindo o erro e direcionando a demanda para o local correto.

Conclusões e Implicações:

- **Eficiência Geral no Encaminhamento:** De modo geral, a Ouvidoria da CRS Centro demonstra **alta eficiência nos processos de encaminhamento** das demandas, com a vasta maioria dos canais apresentando zero erros.
- **Oportunidade de Otimização no Canal 156 (U01):** O percentual de 1,74% no 156 e 2,27 (U14) é uma **oportunidade de otimização contínua**. As ações podem incluir:
 - **Revisão e reforço do treinamento** para os atendentes sobre a correta identificação da área responsável pela demanda.
 - **Utilização de sistemas de apoio à decisão** ou bases de conhecimento mais robustas para o encaminhamento.
 - **Feedback periódico** aos atendentes sobre a qualidade dos encaminhamentos.

Em resumo, o gráfico "Encaminhamento Incorreto" indica que este não é um problema massivo, mas há uma oportunidade de aprimorar a precisão no canal 156 e Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo Form. WEB, dependendo da informação correta, também no Formulário Web Municipal, para garantir um fluxo ainda mais ágil e sem falhas para o cidadão.

Análise do Gráfico % Classificação Incorreta (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: Classificação Incorreta

O gráfico "% Class. Incorreta" mostra o percentual de demandas onde a classificação do assunto ou da categoria da manifestação foi feita de forma incorreta.

Dados Fornecidos para Análise:

- U01 - 156: 1,74%
- U02 - AHM: 0,00%
- U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/E-mail: 0,00%
- U05 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo: 0,00%
- U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município – OGM: 0,00%
- U07 - Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB: 0,00%
- U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro: 0,00%
- U14 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB: 2,27%
- U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo/SES/SP: 0,00%

Interpretação e Implicações:

Os resultados deste gráfico são, em geral, muito positivos, com a maioria dos canais apresentando 0% de classificação incorreta. No entanto, há pontos específicos que merecem atenção:

1. Canais com Baixa Taxa de Classificação Incorreta (mas ainda presente):
 - Central 156 (U01) - 1,74%: Embora seja um percentual baixo, o 156 é o canal com o maior volume de demandas

(632 no período analisado). Isso significa que, em números absolutos, há uma quantidade relevante de demandas sendo classificadas incorretamente. Uma classificação errada pode levar a um direcionamento inadequado da demanda para a área responsável, causando atrasos na resposta ou até mesmo desvio de fluxo.

- Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB (U14) - 2,27%: Este canal, que é o segundo em volume de demandas (88 no período analisado), apresenta a maior taxa percentual de classificação incorreta entre todos os canais. Assim como no 156, mesmo sendo um percentual baixo, pode indicar que a interface do formulário ou as opções de classificação não são suficientemente claras para o munícipe ou para quem faz a triagem inicial.

2. Canais com Classificação Perfeita (0% de Incorreção):

- Os demais canais (AHM, Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/E-mail, Ouvidoria SUS do Município de São Paulo, PMSP - Ouvidoria Geral do Município – OGM, Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB, Coordenadoria Regional de Saúde Centro, Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo/SES/SP) apresentaram 0% de classificação incorreta. Isso demonstra que, para esses canais, a metodologia de classificação está funcionando perfeitamente, seja pela clareza das opções, pelo treinamento dos operadores, ou pelo baixo volume que permite uma análise mais detalhada.

Implicações:

A "Classificação Incorreta" está diretamente relacionada à eficiência do processo de ouvidoria. Se uma demanda é classificada erradamente:

- Pode ser encaminhada para o setor errado, gerando retrabalho e atraso na resposta.
- Pode distorcer as estatísticas sobre os tipos de problemas mais frequentes, dificultando a identificação de áreas que necessitam de melhoria.
- Pode afetar a qualidade da análise sobre o assunto da demanda.

Recomendações para Melhoria:

1. Para Central 156 (U01):

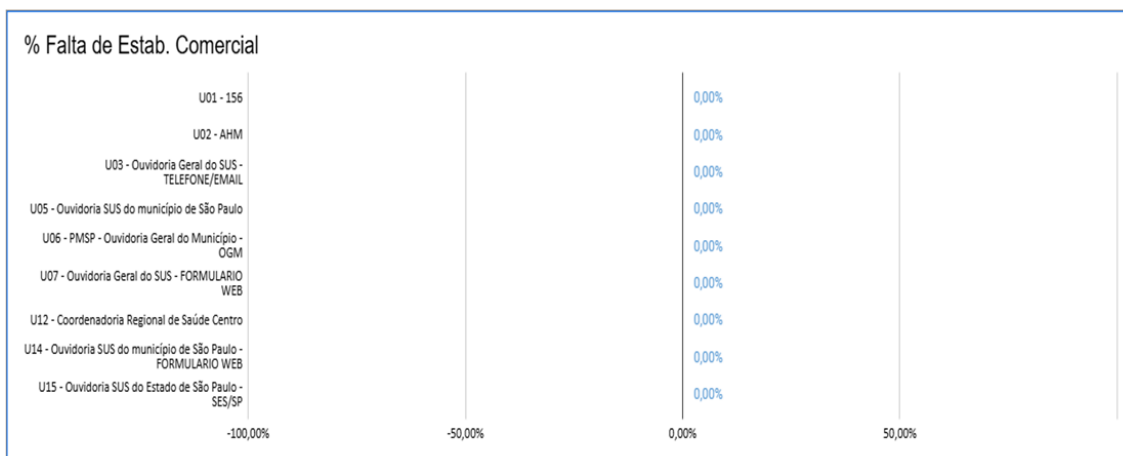
- Revisão de Protocolos e Treinamento: Reforçar o treinamento dos atendentes focando na acurácia da classificação da demanda. Isso pode incluir a revisão de scripts para garantir que as perguntas certas sejam feitas para identificar o tipo de classificação mais adequado.
- Monitoramento e Feedback: Estabelecer um sistema de monitoramento contínuo das classificações e fornecer feedback individualizado aos atendentes para corrigir erros e reforçar as boas práticas.

2. Para Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB (U14):

- Revisão do Formulário: Analisar a interface do formulário web para identificar pontos de confusão na escolha da classificação. As opções devem ser claras, concisas e intuitivas.
- Auxílio ao Usuário: Considerar a inclusão de ícones de ajuda, tooltips (balões de informação) ou exemplos ao lado das opções de classificação para orientar o munícipe.
- Validação Pós-Envio: Avaliar a possibilidade de uma etapa de validação ou revisão humana inicial das classificações dos formulários web antes do encaminhamento, especialmente para as demandas provenientes deste canal.

Ao focar nesses pontos, será possível reduzir ainda mais as taxas de classificação incorreta, otimizando o fluxo das demandas e garantindo que os dados reflitam com mais precisão a natureza das manifestações dos cidadãos.

Análise do Gráfico "% Falta de Estab. Comercial"



Título do Gráfico: Falta de Estabelecimento Comercial

O gráfico "% Falta de Estabelecimento Comercial" apresenta o percentual de ocorrências onde a informação sobre o "Estabelecimento Comercial" (local da ocorrência ou do serviço) está ausente na descrição da demanda. Os dados fornecidos indicam que, para todos os canais listados, o percentual é de **0%**:

- **U01 - 156:** 0,00%
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/E-mail:** 0,00%
- **U05 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo:** 0,00%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 0,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo - Formulário WEB:** 0,00%
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo / SES/SP:** 0,00%

Análise e Interpretação:

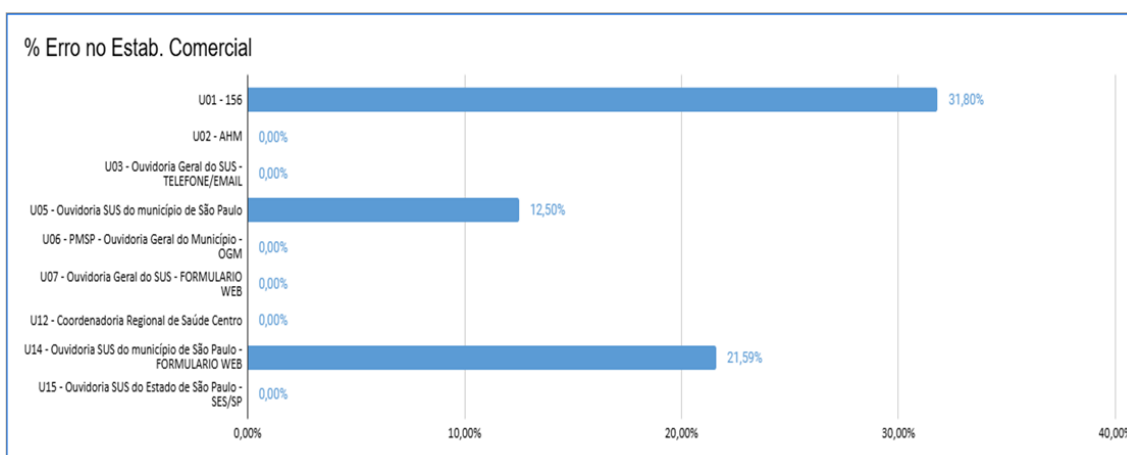
O resultado de **0,00% de "Falta de Estabelecimento Comercial" em todos os canais é um indicador extremamente positivo.** Isso significa que, no momento do registro da demanda, a informação sobre o estabelecimento de saúde ou comercial relevante para a manifestação está sendo **sistematicamente coletada e registrada** de forma completa.

Implicações e Pontos Chave:

1. **Alta Qualidade dos Dados de Origem:** A ausência de falha nesse campo crucial demonstra um alto padrão de qualidade na coleta inicial das informações. Isso é vital para a precisão na tramitação e investigação das demandas.
2. **Processos de Coleta Eficazes:** Sugere que os processos de atendimento (seja por telefone, formulário web ou presencial) são bem estruturados para garantir que essa informação seja solicitada e preenchida. Para o 156, os scripts de atendimento provavelmente incluem essa coleta. Para formulários web, os campos devem ser obrigatórios e bem delineados.
3. **Facilita a Investigação e Resolução:** Ter o estabelecimento comercial (ou de saúde) corretamente identificado desde o início agiliza significativamente a investigação da demanda, pois direciona a ouvidoria para a unidade ou local exato onde o problema ocorreu, evitando retrabalho e atrasos.
4. **Confiabilidade para Análises Gerenciais:** Dados completos e precisos sobre o local da ocorrência são essenciais para que a gestão possa identificar pontos críticos, padrões de problemas em unidades específicas e direcionar ações de melhoria de forma mais assertiva.

Em conclusão, o 0% de "Falta de Estabelecimento Comercial" em todos os canais é um **excelente resultado que reflete a eficiência e a robustez dos processos de coleta de dados da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro**. Isso contribui diretamente para a efetividade na gestão das demandas e na qualidade da informação para a tomada de decisões.

Análise do Gráfico % Erro no Estabelecimento Comercial



Título do Gráfico: "Erro no Estabelecimento Comercial"

O gráfico "% Erro no Estab. Comercial" indica a frequência com que o "Estabelecimento Comercial" (local do incidente ou do serviço) é registrado incorretamente ou com erros nas demandas.

Dados Fornecidos para Análise:

- **U01 - 156:** 31,80%
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/E-mail:** 0,00%
- **U05 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo:** 12,50%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município – OGM:** 0,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB:** 21,59%
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo / SES/SP:** 0,00%

Análise e Interpretação:

Este gráfico revela pontos críticos na qualidade da informação sobre o estabelecimento de ocorrência, que são essenciais para a correta tramitação e resolução das demandas.

1. Pontos Críticos (Altas Taxas de Erro):

- **Central 156 (U01 - 156) - 31,80%:** Este é o principal problema. Quase um terço das demandas recebidas pelo 156 apresenta erro no registro do estabelecimento. Dado que o 156

é o canal com o maior volume de demandas (632 demandas no período de 01/01/2025 a 31/03/2025), esse percentual elevado impacta significativamente a qualidade geral dos dados e a eficiência do processo. Erros nessa etapa podem levar a encaminhamentos incorretos, atrasos na investigação e, em última instância, à insatisfação do manifestante.

- **Ouvidoria SUS do Município de São Paulo – Formulário WEB (U14) - 21,59%:** Mais de um quinto das demandas provenientes deste formulário web apresenta erro no estabelecimento. Embora o volume de demandas desse canal seja menor que o 156 (88 demandas), o percentual ainda é considerável e indica uma falha na coleta de dados via formulário.
- **Ouvidoria SUS do Município de São Paulo (U05) - 12,50%:** Este canal também apresenta uma taxa de erro relevante.

2. Canais com Desempenho Excelente (0% de Erro):

- **AHM (U02), Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/E-mail (U03), PMSP - Ouvidoria Geral do Município – OGM (U06), Ouvidoria Geral do SUS – Formulário WEB (U07), Coordenadoria Regional de Saúde Centro (U12) e Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo / SES/SP (U15):** Todos esses canais registraram 0% de erro no estabelecimento comercial. Isso indica que, para esses pontos de entrada, a coleta ou validação do dado do estabelecimento é eficaz, seja por meio de scripts bem definidos, campos obrigatórios, ou treinamento adequado.

Implicações e Recomendações:

O "Erro no Estabelecimento Comercial" é um problema crítico porque um local de ocorrência incorreto ou ausente impede a Ouvidoria de direcionar a demanda para a unidade de saúde correta ou para o setor responsável pela investigação. Isso gera retrabalho, atrasos e compromete a resolutividade.

Diretrizes para Melhoria:

1. Para a Central 156 (U01):

- **Revisão e Reforço de Scripts:** Inspeccionar e, se necessário, revisar os scripts de atendimento para

garantir que a coleta do nome e endereço do estabelecimento de saúde seja uma etapa obrigatória e bem enfatizada.

- **Treinamento Intensivo:** Realizar treinamento focado nos atendentes sobre a importância da precisão dessa informação e sobre como confirmá-la com o manifestante (ex: "Senhor(a), para confirmar, o nome da unidade é X na rua Y, correto?").
- **Validação em Tempo Real:** Se possível, implementar validações no sistema de registro para sugerir nomes de estabelecimentos com base no endereço ou código, minimizando erros de digitação.
- **Feedback Contínuo:** Estabelecer um ciclo de feedback para os atendentes do 156 sobre a qualidade dos dados que estão sendo registrados, utilizando os dados deste gráfico.

2. Para Formulários WEB (U14 e U05):

- **Campos Obrigatórios e Validação:** Tornar os campos referentes ao "Estabelecimento Comercial" como **obrigatórios** nos formulários web. Implementar validações (ex: lista suspensa com unidades cadastradas, autocompletar) para evitar erros de digitação e garantir o preenchimento correto.
- **Instruções Claras:** Adicionar instruções claras ao lado do campo, explicando a importância da informação e o tipo de dado esperado (ex: "Informe o nome completo da Unidade de Saúde ou do estabelecimento onde ocorreu o fato").
- **Testes de Usabilidade:** Realizar testes de usabilidade com usuários para identificar pontos de confusão no preenchimento do formulário.

3. Análise de Erros Comuns:

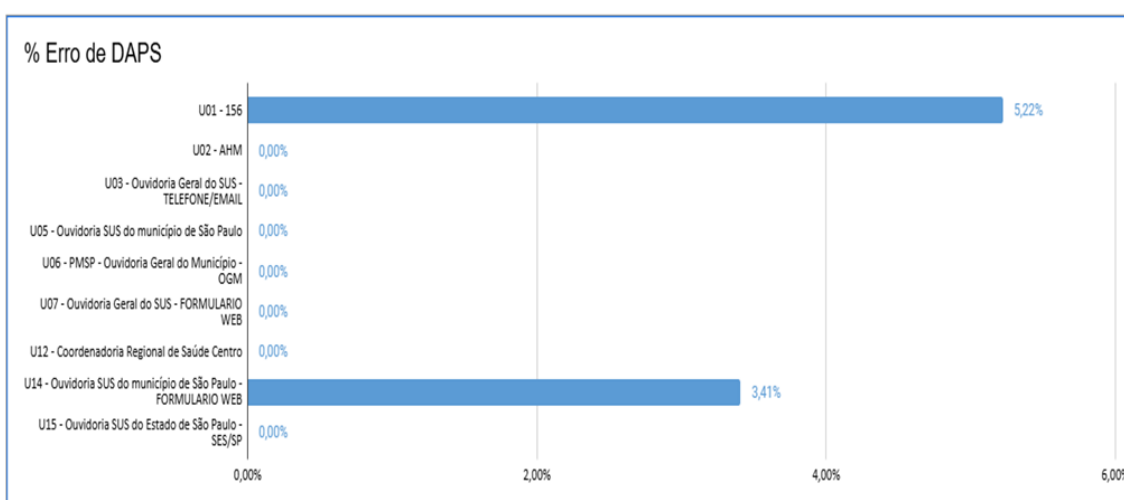
- **Padrões de Erro:** A Ouvidoria deve analisar os registros com "Erro no Estabelecimento Comercial" para identificar padrões (ex: nomes parecidos, siglas, unidades recém-inauguradas/reformadas, unidades que o cidadão não sabe o nome completo). Isso pode orientar as melhorias nos scripts e sistemas.

4. Integração e Base de Dados de Estabelecimentos:

- **Unificação/Consulta:** Garantir que todos os canais de entrada utilizem uma base de dados unificada e atualizada dos estabelecimentos de saúde. Isso evita que um estabelecimento seja registrado de diferentes formas, gerando "erros" de padronização.

Ao atacar essas fontes de erro, a Coordenadoria Regional de Saúde Centro poderá melhorar drasticamente a qualidade dos dados de suas demandas de ouvidoria, tornando o processo mais eficiente e a resposta ao cidadão mais ágil e assertiva.

Análise do Gráfico % Erro de DAPS por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Erro de DAPS"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de "Erro de DAPS", variando de 0% a 6%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 5,22%
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** 0,00%
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 0,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 3,41%
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** 0,00%

Observações e Análise Detalhada:

1. **Concentração de Erros em Canais de Alto Volume:** Este gráfico mostra que os "Erros de DAPS" não são generalizados, mas estão concentrados nos dois canais de maior volume de demandas: o 156 e o Formulário Web Municipal.
2. **Ponto de Atenção no Canal 156 (U01):**
 - O canal **U01 - 156** apresenta a maior porcentagem de "Erro de DAPS", com **5,22%**.
 - Considerando que o 156 é o principal canal de entrada (com 632 demandas no 1º trimestre, conforme Gráfico "Número de Demandas"), 5,22% de 632 demandas representam aproximadamente **33 casos** em que houve algum erro no DAPS.
 - Um "Erro de DAPS" sugere falhas no processo de Demanda de Acompanhamento de Processos de Saúde, que pode incluir erros no registro, no monitoramento ou na integridade dos dados relacionados ao acompanhamento de uma manifestação.
3. **Problema Relevante no Formulário Web Municipal (U14):**
 - O canal **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB** registra **3,41%** de "Erro de DAPS".
 - Embora percentualmente menor que o 156, este é o segundo canal em volume de demandas (88 no 1º trimestre). 3,41% de 88 demandas significa aproximadamente **3 casos** com erro no DAPS.
 - Em um formulário web, erros de DAPS podem ser resultado de falhas no sistema de coleta, bugs, ou falta

de clareza nas instruções de preenchimento que afetam a geração automática do DAPS.

4. **Excelência dos Demais Canais:** Todos os outros canais apresentam 0,00% de "Erro de DAPS". Isso é um indicador positivo da precisão dos processos de DAPS para essas origens, embora muitos deles tenham um volume de demandas muito baixo ou nulo.
5. **Impacto dos Erros de DAPS:** Erros ou inconsistências nos DAPS podem levar a:
 - Dificuldade em rastrear o progresso de uma demanda.
 - Informações incorretas ou incompletas para análise e relatórios.
 - Problemas na auditoria e prestação de contas dos serviços da Ouvidoria.
 - Potenciais falhas no ciclo completo de atendimento da manifestação.

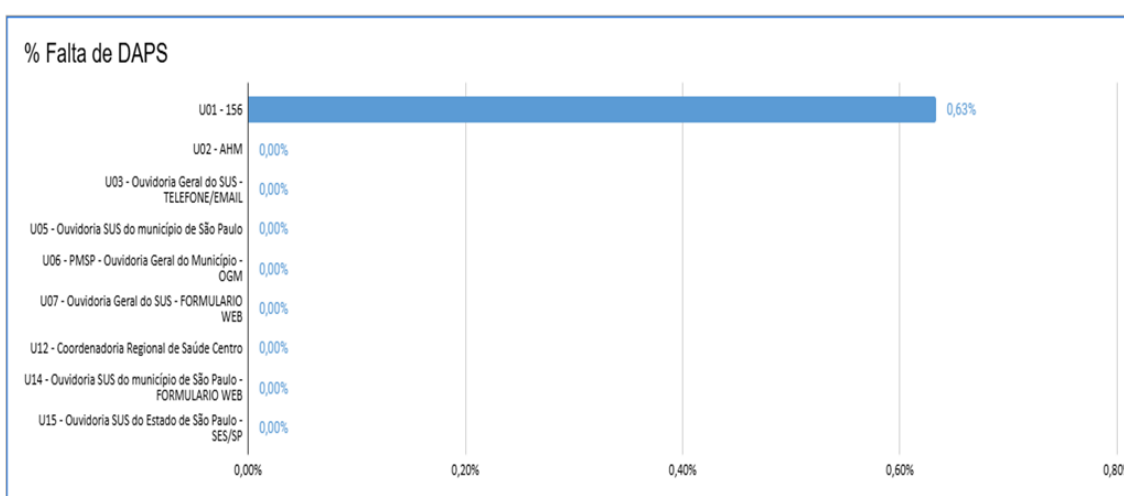
Conclusões e Implicações:

- **Necessidade de Revisão nos Processos de DAPS:** Os percentuais, especialmente no 156 e no Formulário Web, indicam a **necessidade de revisar e aprimorar os processos de geração e gestão de DAPS** nesses canais.
- **Ação Focada no Canal 156 (U01):** Para o 156, é crucial investigar a causa raiz desses 5,22% de erros. As ações podem incluir:
 - **Treinamento específico** para os atendentes sobre a importância e os procedimentos corretos de DAPS.
 - **Melhorias no sistema de registro** para prevenir erros de entrada.
 - **Auditorias regulares** para identificar padrões de erro e fornecer feedback.
- **Otimização para o Formulário Web (U14):** Para o Formulário Web Municipal, as ações podem envolver:
 - **Testes de usabilidade** no formulário para identificar pontos de falha na coleta de dados.
 - **Revisão da lógica de geração de DAPS** a partir das informações coletadas via web.
 - **Implementação de validações** mais rigorosas no momento do envio.

- **Melhoria Contínua da Qualidade dos Dados:** Reduzir os "Erros de DAPS" é fundamental para a **integridade dos dados da Ouvidoria** e para a capacidade de gerenciar e reportar com precisão o acompanhamento das manifestações.

Em resumo, o gráfico "Erro de DAPS" aponta que, embora não seja um problema massivo em termos absolutos para todos os canais, os erros concentrados no 156 e no Formulário Web Municipal exigem atenção para garantir a qualidade e a confiabilidade do processo de acompanhamento das demandas.

Análise do Gráfico % Falta de DAPS por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Falta de DAPS"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de "Falta de DAPS", variando de 0% a 0,7%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 0,63%

- **Todos os demais canais (U02, U03, U05, U06, U07, U12, U14, U15):** 0,00%
-

Observações e Análise Detalhada:

1. **Percentual Geral Extremamente Baixo:** A principal observação é que a "Falta de DAPS" é um problema com **mínima ocorrência** em todos os canais de atendimento. Para a vasta maioria, o percentual é 0,00%.
 2. **Concentração no Canal "156":** A única ocorrência de "Falta de DAPS" está associada ao canal **U01 - 156**, com um percentual de 0,63%.
 - Considerando que o 156 é o canal com o maior volume de demandas (conforme análises anteriores, 632 demandas no 1º trimestre), esse percentual, embora não seja zero, representa um número muito pequeno de casos absolutos.
 - Por exemplo, 0,63% de 632 demandas são aproximadamente 4 casos.
 3. **Eficiência dos Outros Canais:** O fato de todos os outros canais apresentarem 0,00% de "Falta de DAPS" é um forte indicativo de que os processos de registro e acompanhamento de DAPS funcionam de forma praticamente impecável nesses pontos de entrada.
 4. **Natureza de "Falta de DAPS":** "DAPS" (Demanda de Acompanhamento de Processos de Saúde, ou similar) refere-se a informações cruciais para o rastreamento e gestão de manifestações. A "falta" pode indicar que um registro de acompanhamento não foi gerado, foi perdido ou estava incompleto.
-

Conclusões e Implicações:

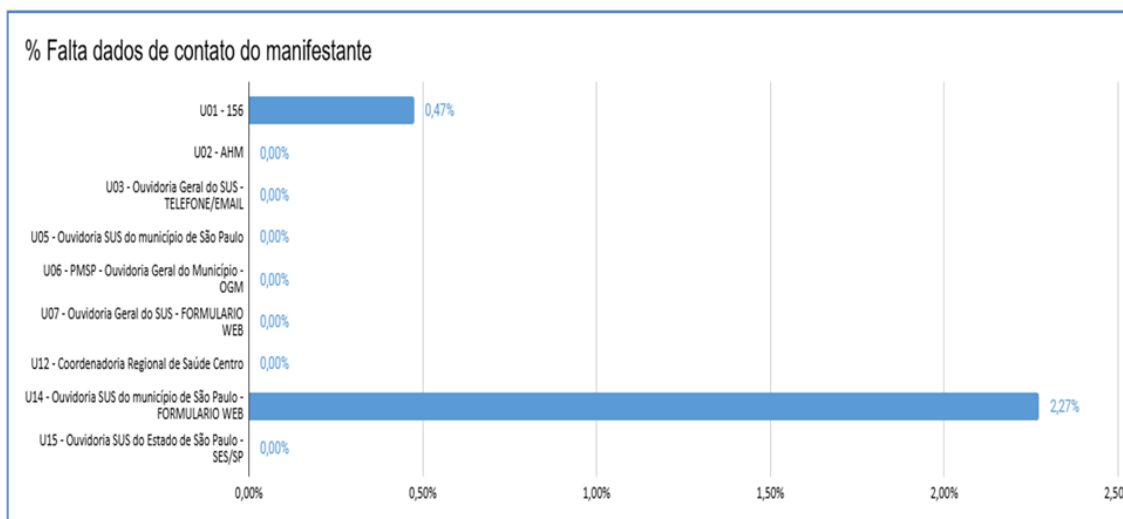
- **Processos Sólidos de Geração de DAPS:** De modo geral, o sistema da Ouvidoria da CRS Centro demonstra ter processos muito sólidos para a geração e acompanhamento de DAPS. A incidência de falhas é mínima.
- **Oportunidade de Otimização Pontual no 156:** Embora a taxa de 0,63% no 156 seja muito baixa, ela representa uma oportunidade de **otimização pontual** para garantir 100% de

integridade nesse aspecto. Uma revisão dos procedimentos ou um treinamento específico para os operadores do 156 pode ajudar a eliminar essas poucas ocorrências.

- **Impacto Negligenciável no Desempenho Geral:** A "Falta de DAPS", com base neste gráfico, não é um problema que afete significativamente a eficiência ou a qualidade geral da Ouvidoria da CRS Centro. Não justifica uma alocação massiva de recursos para sua correção, mas sim uma atenção focada e preventiva no canal 156.

Em resumo, o gráfico "Falta de DAPS" é um bom indicador da qualidade dos dados e processos de acompanhamento na Ouvidoria, com a ressalva de uma pequena margem de melhoria no canal 156.

Análise do Gráfico % Falta dados de contato do manifestante por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Falta dados do manifestante"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de manifestações sem dados do manifestante, variando de 0% a 2,5%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 0,47%
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** 0,00%
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 0,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 2,27%
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** 0,00%

Observações e Análise Detalhada:

1. **Baixo Percentual Geral:** A principal observação é que a maioria dos canais apresenta 0,00% de falta de dados do manifestante, e mesmo os canais com alguma porcentagem têm valores muito baixos. Isso é um indicador positivo da qualidade do registro na Ouvidoria da CRS Centro.
2. **Diferenças entre Canais:**
 - **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB (2,27%):** Este canal apresenta a maior taxa de falta de dados do manifestante. Embora 2,27% seja um percentual relativamente baixo em termos absolutos, é o mais alto do gráfico. Isso pode indicar que, no preenchimento via formulário web, pode haver mais casos em que campos obrigatórios (ou cruciais) não são preenchidos, ou em que a validação desses campos é menos rígida.
 - **U01 - 156 (0,47%):** O canal 156, que é o de maior volume de demandas (conforme análise anterior), tem uma taxa muito baixa de falta de dados. Isso sugere que o processo de atendimento telefônico, talvez com a interação de um atendente, consegue garantir um alto nível de preenchimento dos dados do manifestante.
 - **Outros Canais (0,00%):** A maioria dos outros canais apresenta 0,00%, o que é excelente e indica que nesses pontos de entrada a coleta de dados é completa. Vale ressaltar que muitos desses canais (U02, U03, U07, U15)

também tiveram 0 demandas no Gráfico "Número de Demandas", então sua porcentagem de 0% de falta de dados é esperada. Para os canais com baixo volume, mas mais de 0 demandas (U05, U06, U12), o 0% ainda é um bom indicador.

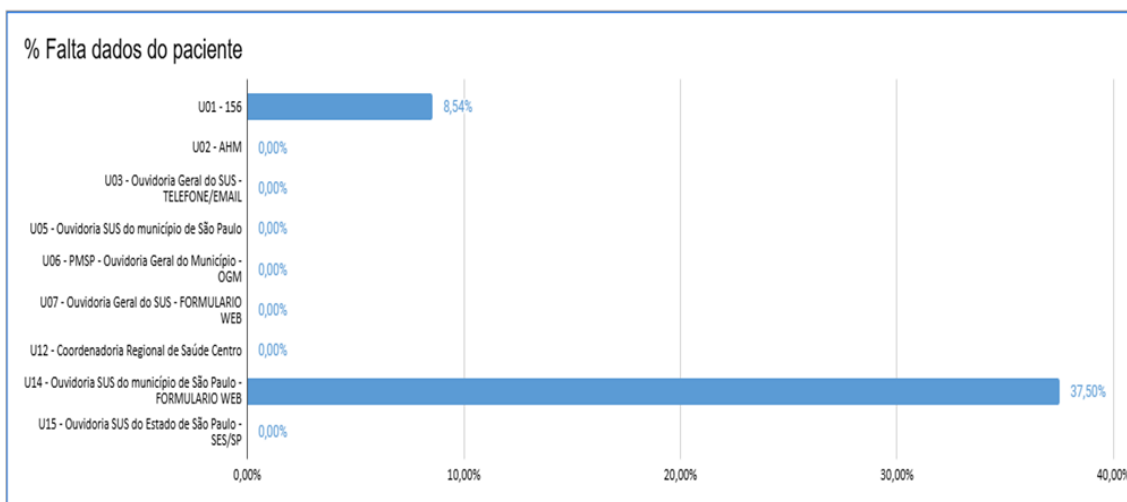
3. **Importância dos Dados do Manifestante:** A completude dos dados do manifestante é vital para o processo da Ouvidoria, pois permite o contato para esclarecimentos, o acompanhamento da demanda e a comunicação da resolução. A ausência de dados pode inviabilizar o atendimento.

Conclusões e Implicações:

- **Alta Qualidade na Coleta de Dados:** De modo geral, a Ouvidoria da CRS Centro demonstra uma **excelente qualidade na coleta de dados do manifestante**, com a grande maioria dos canais apresentando taxas nulas ou mínimas de informações faltantes.
- **Oportunidade de Melhoria no Formulário Web (U14):** O percentual de 2,27% para o Formulário Web Municipal (U14) é uma **oportunidade clara de aprimoramento**. Ações poderiam incluir:
 - Revisão da usabilidade do formulário web, tornando campos cruciais obrigatórios.
 - Adicionar validações de preenchimento mais robustas.
 - Fornecer instruções mais claras para o usuário.
 - Considerar a possibilidade de um contato de *retaguarda* para casos de dados incompletos via web.
- **Eficiência do Atendimento Telefônico:** A baixa taxa de falta de dados no 156 reforça a eficiência do atendimento humano na coleta de informações essenciais.

Em resumo, este gráfico valida a eficácia da Ouvidoria na coleta de dados do manifestante, sendo um ponto forte. A atenção deve ser direcionada ao Formulário Web Municipal para otimizar ainda mais a completude das informações, garantindo que todas as manifestações possam ser devidamente acompanhadas.

Análise do Gráfico % Falta dados do Paciente por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Falta dados do Paciente"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de manifestações sem dados do paciente, variando de 0% a 40%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 8,54%
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** 0,00%
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 0,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 37,50%
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** 0,00%

Observações e Análise Detalhada:

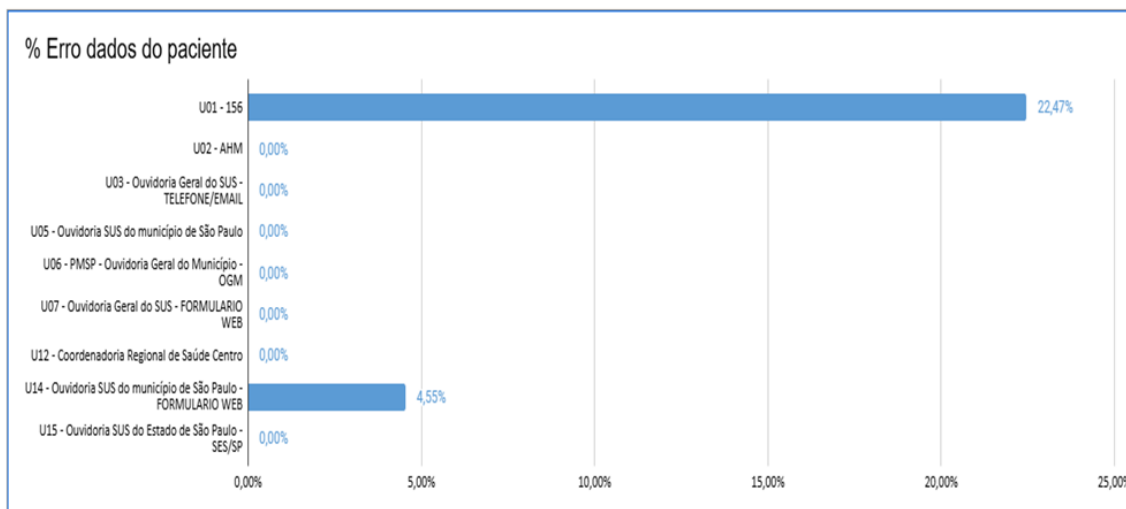
1. **Variação Significativa entre Canais:** Ao contrário dos gráficos anteriores (como "Falta dados do manifestante", que tinha valores muito baixos), este gráfico mostra uma **variação considerável** na porcentagem de falta de dados do paciente entre os diferentes canais.
2. **Problema Crítico no Formulário Web Municipal (U14):**
 - O canal **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB** apresenta uma taxa de **37,50%** de falta de dados do paciente. Isso significa que mais de um terço das demandas recebidas por este canal carecem de informações essenciais sobre o paciente envolvido.
 - Considerando que este é o segundo canal mais utilizado em termos de volume (88 demandas no 1º trimestre, conforme Gráfico "Número de Demandas"), essa alta porcentagem representa um problema significativo na completude dos dados.
3. **Atenção para o Canal 156 (U01):**
 - O canal **U01 - 156**, sendo o principal em volume de demandas (632 no 1º trimestre), registra **8,54%** de falta de dados do paciente. Embora muito menor que o U14, esse percentual ainda é considerável. 8,54% de 632 demandas significa aproximadamente 54 casos em que os dados do paciente estão faltando.
4. **Canais com 0%:** A maioria dos outros canais mantém 0,00% de falta de dados do paciente. No entanto, é crucial lembrar que muitos desses canais tiveram pouquíssimas ou nenhuma demanda registrada, então o 0% é esperado para eles.
5. **Implicações da Falta de Dados do Paciente:** A ausência de dados do paciente é um problema grave para a Ouvidoria, pois inviabiliza ou dificulta consideravelmente:
 - A identificação do paciente para verificação do histórico de atendimento.
 - A comunicação com o paciente ou seus familiares.
 - A investigação completa da demanda, especialmente se ela se refere a um atendimento ou tratamento específico.
 - A garantia de que a resposta ou resolução será direcionada à pessoa correta.

Conclusões e Implicações:

- **Ponto Crítico de Coleta de Dados:** A falta de dados do paciente é um ponto crítico na coleta de informações, especialmente nos canais de maior volume (U14 e U01). Este é um contraste acentuado com a alta qualidade de coleta dos "dados do manifestante".
- **Ação Urgente para o Formulário Web (U14):** É imperativo revisar o processo de preenchimento do **Formulário Web Municipal (U14)**. Isso pode envolver:
 - Tornar os campos de dados do paciente obrigatórios (com mensagens claras de erro se não preenchidos).
 - Melhorar a interface do usuário para guiar o preenchimento.
 - Fornecer exemplos ou explicações sobre a importância desses dados.
 - Considerar um fluxo de validação ou contato posterior para complementar informações em casos de envio incompleto.
- **Treinamento e Revisão de Protocolos para o 156 (U01):** Para o canal **156**, que é operado por atendentes humanos, é recomendável:
 - Reforçar o treinamento das equipes sobre a importância e a obrigatoriedade da coleta dos dados do paciente.
 - Revisar o roteiro de atendimento para garantir que essas informações sejam solicitadas de forma clara e persistente.
 - Implementar verificações ou auditorias periódicas na qualidade do registro.
- **Impacto na Resolutividade:** A falta desses dados pode impactar diretamente a capacidade da Ouvidoria de resolver as demandas, mesmo com a alta taxa de resolução geral apontada em gráficos anteriores. Uma "resolução" sem os dados do paciente pode ser apenas um encaminhamento sem aprofundamento.

Em resumo, o gráfico "Falta dados do Paciente" aponta para uma falha significativa na coleta de informações cruciais, especialmente nos canais U14 e U01. Abordar esse problema é fundamental para garantir a eficácia plena da Ouvidoria e a capacidade de investigação e resolução das demandas.

Análise do Gráfico % Erro nos dados do Paciente por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Erro nos dados do Paciente"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de "Erro nos dados do Paciente", variando de 0% a 25%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 22,47%
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** 0,00%
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 0,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 4,55%
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** 0,00%

Observações e Análise Detalhada:

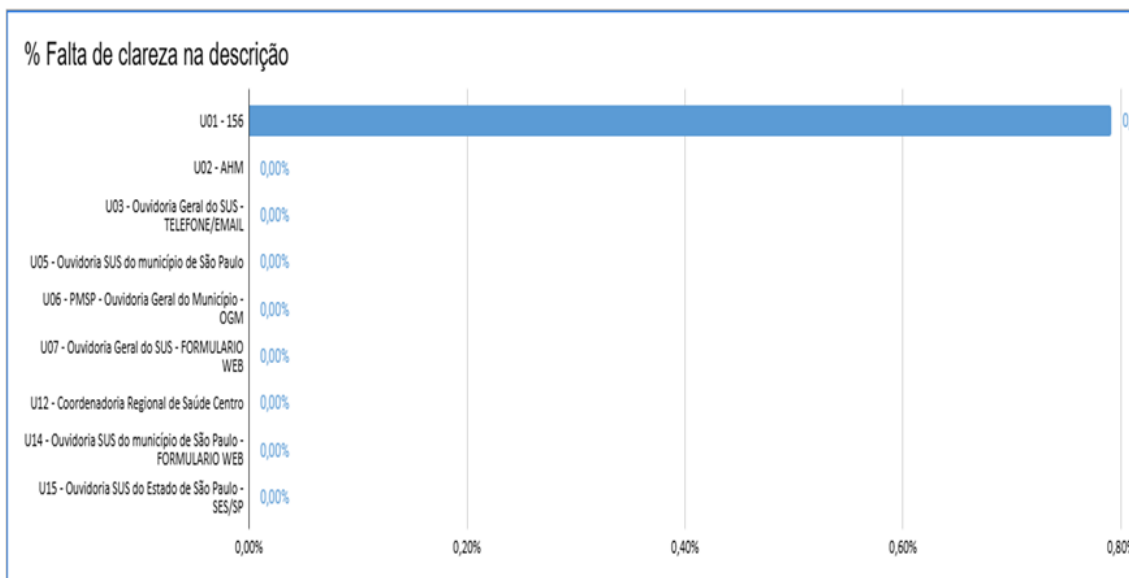
1. **Diferença Marcante entre Canais:** Este gráfico revela uma disparidade significativa na qualidade dos dados do paciente entre os canais de entrada da Ouvidoria.
2. **Problema Significativo no Canal 156 (U01):**
 - O canal **U01 - 156** apresenta a maior porcentagem de "Erro nos dados do Paciente", com **22,47%**. Isso é uma taxa consideravelmente alta e preocupante.
 - Considerando que o 156 é o canal de maior volume (632 demandas no 1º trimestre), 22,47% de 632 demandas representam aproximadamente **142 casos** em que os dados do paciente estão incorretos. Um erro nos dados do paciente pode incluir nome errado, CPF, data de nascimento, endereço, etc., o que inviabiliza o acompanhamento e a resolução efetiva da demanda.
3. **Desempenho Moderado no Formulário Web Municipal (U14):**
 - O canal **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB** registra **4,55%** de erro nos dados do paciente. Embora seja um valor muito menor que o do 156, ainda representa uma fatia onde os dados não estão corretos. Isso é contrastante com a análise anterior de "Falta dados do Paciente" para este mesmo canal, onde o problema era de *ausência* de dados, e aqui o foco é o *erro* nos dados.
4. **Excelência dos Demais Canais:** Todos os outros canais apresentam 0,00% de "Erro nos dados do Paciente". Para os canais com volume de demandas (U05, U06, U12), isso é um indicativo de processos robustos. Para os canais com 0 demandas, o 0% é esperado.
5. **Impacto dos Erros nos Dados do Paciente:** Erros nos dados do paciente são tão problemáticos quanto a falta deles, pois comprometem a capacidade da Ouvidoria de:
 - Localizar o histórico médico correto do paciente.
 - Comunicar-se de forma eficaz com o paciente para esclarecimentos ou informações sobre a resolução.
 - Realizar a investigação precisa da demanda.
 - Assegurar a correta identificação para quaisquer ações ou intervenções subsequentes.

Conclusões e Implicações:

- **Ponto Crítico de Qualidade de Dados:** O "**Erro nos dados do Paciente**" é um problema significativo para a Ouvidoria da CRS Centro, principalmente no canal 156, que é o de maior volume. Isso representa um gargalo na qualidade dos dados de entrada.
- **Ação Urgente no Canal 156 (U01):** A alta taxa de 22,47% no 156 demanda **ação imediata e focada**. As medidas podem incluir:
 - **Treinamento intensivo** para os atendentes sobre a importância da precisão dos dados, com foco em técnicas de confirmação e verificação.
 - **Revisão do sistema de registro** para incluir validações mais rigorosas ou prompts de confirmação.
 - **Auditorias de qualidade** frequentes nas chamadas e registros do 156 para identificar padrões de erro.
 - **Feedback construtivo e contínuo** aos atendentes.
- **Otimização no Formulário Web (U14):** Embora menor, a taxa de 4,55% no Formulário Web Municipal (U14) também sugere oportunidades de melhoria:
 - Implementar validação de formato para campos como CPF, data de nascimento, etc.
 - Oferecer máscaras de preenchimento.
 - Fornecer instruções mais claras sobre a importância de dados corretos.
- **Impacto na Resolutividade e Confiança:** Erros nos dados podem levar a atrasos, retrabalho e, em última instância, à insatisfação do munícipe, minando a confiança na Ouvidoria e nos serviços de saúde, mesmo que a taxa de resolução geral seja alta. Uma demanda não resolvida por dados incorretos é um problema grave.

Em resumo, este gráfico é um alerta importante sobre a qualidade dos dados do paciente, especialmente no canal 156. Abordar os erros de preenchimento é crucial para garantir a eficácia plena da Ouvidoria e a capacidade de entregar uma resolução adequada e personalizada aos munícipes.

Análise do Gráfico % Falta Clareza na Descrição por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Falta Clareza na Descrição"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de manifestações com falta de clareza na descrição, variando de 0% a 0,8%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 0,70%
- **Todos os demais canais (U02, U03, U05, U06, U07, U12, U14, U15):** 0,00%

Observações e Análise Detalhada:

1. **Volume Extremamente Baixo de Falta de Clareza:** A principal observação é que a "Falta de Clareza na Descrição"

das demandas é um problema de **incidência muito baixa** em todos os canais de atendimento. Para a vasta maioria, o percentual é 0,00%.

2. **Concentração no Canal "156":** A única ocorrência de "Falta de Clareza na Descrição" está associada ao canal **U01 - 156**, com um percentual de **0,70%**.
 - Considerando que o 156 é o canal de maior volume de demandas (632 demandas no 1º trimestre, conforme Gráfico "Número de Demandas"), 0,70% de 632 são aproximadamente **4 a 5 casos** em que a descrição não foi clara.
 - Isso sugere que, embora os atendentes do 156 façam um bom trabalho geral, ocasionalmente a complexidade da fala do manifestante ou a forma como a informação é registrada pode levar a uma descrição menos precisa.
3. **Eficiência dos Outros Canais:** O fato de todos os outros canais apresentarem 0,00% de "Falta de Clareza na Descrição" é um forte indicativo de que a clareza é bem mantida, especialmente nos canais digitais onde o manifestante tem mais tempo para formular sua queixa. Para os canais com 0 demandas, o 0% é esperado.
4. **Importância da Clareza:** Uma descrição clara é fundamental para que a demanda seja corretamente compreendida, classificada e encaminhada, impactando diretamente a agilidade e a eficácia da resolução.

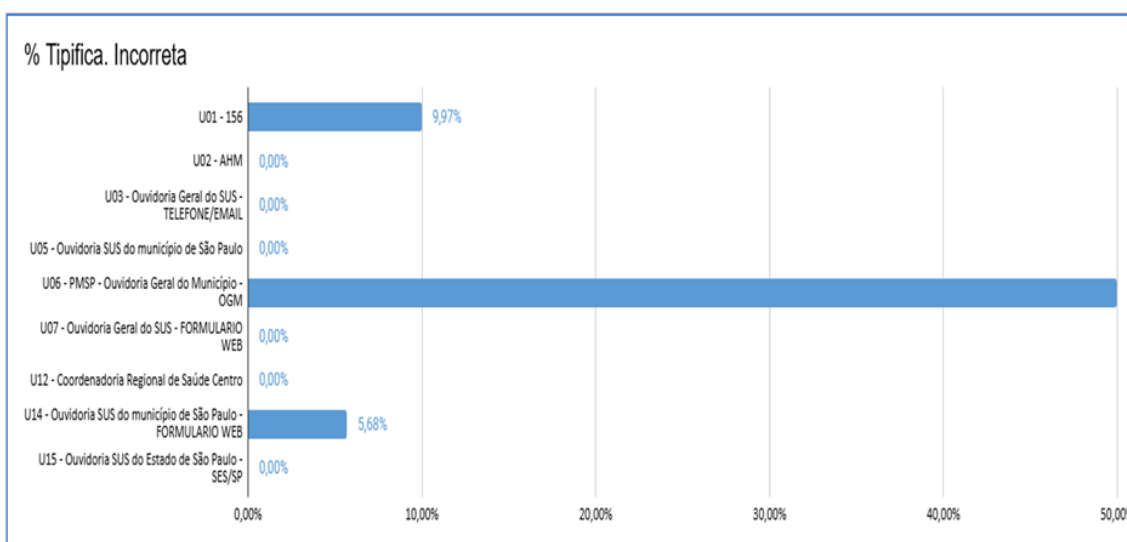
Conclusões e Implicações:

- **Alta Qualidade na Descrição das Demandas:** De modo geral, a Ouvidoria da CRS Centro demonstra ter **processos muito eficazes para garantir a clareza na descrição das demandas**. A incidência de falhas é mínima, o que é um indicador positivo da qualidade do registro.
- **Oportunidade de Otimização Pontual no 156:** Embora a taxa de 0,70% no 156 seja muito baixa, ela representa uma **oportunidade de otimização pontual**. Treinamentos específicos para os operadores do 156 sobre técnicas de escuta ativa, elicitacão de informações e registro conciso e claro podem ajudar a eliminar essas poucas ocorrências.
- **Impacto Negligenciável no Desempenho Geral:** A "Falta de Clareza na Descrição", com base neste gráfico, **não é um**

problema que afete significativamente a eficiência ou a qualidade geral da Ouvidoria da CRS Centro. Não justifica uma alocação massiva de recursos para sua correção, mas sim uma atenção focada e preventiva no canal 156.

Em resumo, o gráfico "Falta Clareza na Descrição" é um bom indicador da qualidade do registro das demandas, com uma pequena porcentagem no canal 156 para atingir a excelência completa.

Análise do Gráfico % Tipificação Incorreta por Canal de Atendimento (1º Trimestre 2025)



Título do Gráfico: "Tipificação Incorreta"

Eixos:

- **Eixo Y:** Canais de origem das demandas/unidades (U01 - 156, U02 - AHM, U03 - Ouvidoria Geral do SUS - TELEFONE/Email, U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo, U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM, U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB, U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro, U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB, U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP).
- **Eixo X:** Percentual de "Tipificação Incorreta", variando de 0% a 60%.

Dados Apresentados:

- **U01 - 156:** 9,97% (arredondado para 9,9% na sua descrição, mas a barra indica ligeiramente mais)
- **U02 - AHM:** 0,00%
- **U03 - Ouvidoria Geral do SUS - Telefone/Email:** 0,00%
- **U05 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo:** 0,00%
- **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM:** 50,00%
- **U07 - Ouvidoria Geral do SUS - Formulário WEB:** 0,00%
- **U12 - Coordenadoria Regional de Saúde Centro:** 0,00%
- **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB:** 5,68%
- **U15 - Ouvidoria SUS do Estado de São Paulo - SES/SP:** 0,00%

Observações e Análise Detalhada:

1. **Problemas Focados em Canais Específicos:** A "Tipificação Incorreta" não é um problema generalizado, mas concentra-se em alguns canais de entrada, revelando disparidades na qualidade da classificação.
2. **Ponto Crítico na Ouvidoria Geral do Município (U06):**
 - O canal **U06 - PMSP - Ouvidoria Geral do Município - OGM** apresenta uma taxa de **50,00% de tipificação incorreta**. Isso significa que metade das demandas que chegam por este canal são classificadas erroneamente na sua tipologia (se é uma solicitação, reclamação, denúncia, elogio ou sugestão).
 - Embora este canal tenha um volume muito baixo de demandas (apenas 2 demandas no 1º trimestre, conforme Gráfico "Número de Demandas"), uma taxa de erro de 50% é inaceitável e indica um problema grave na interface ou no entendimento das demandas vindas dessa origem. Uma demanda em duas sendo mal classificada é um erro de processo significativo, mas a considerar que geralmente há pouquíssimas demandas direcionadas desse canal para a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, eventualmente.
3. **Atenção para o Canal 156 (U01):**
 - O canal **U01 - 156**, que é o de maior volume de demandas (632 no 1º trimestre), registra **9,97% (cerca de 10%)** de tipificação incorreta. Isso significa que

aproximadamente 63 demandas foram mal classificadas quanto à sua natureza.

- Embora seja um percentual menor que o da OGM, seu impacto é maior devido ao volume. Uma tipificação incorreta pode levar a um tratamento inadequado da demanda, como uma reclamação sendo tratada como solicitação, ou vice-versa, comprometendo a expectativa do munícipe e a eficiência da resposta.

4. **Desempenho Moderado no Formulário Web Municipal (U14):**

- O canal **U14 - Ouvidoria SUS do município de São Paulo - Formulário WEB** registra **5,68%** de tipificação incorreta. Este é o segundo canal em volume de demandas (88 no 1º trimestre), e ter mais de 5% de erros de classificação aqui também representa uma oportunidade de melhoria, embora seja melhor que o 156.

5. **Excelência dos Demais Canais:** A maioria dos outros canais apresenta 0,00% de "Tipificação Incorreta". Isso é um bom indicativo para os canais com alguma demanda (U05, U12), mas, para os com volume zero (U02, U03, U07, U15), o 0% é esperado.

Conclusões e Implicações:

- **Problema de Qualidade na Origem:** A "Tipificação Incorreta" é um problema de qualidade na entrada de dados que precisa de atenção, especialmente nos canais de maior impacto (156) e de erros (OGM).
- **Ação Urgente na OGM (U06):** O percentual de 50% na Ouvidoria Geral do Município (U06) é necessário investigar a causa raiz:
 - Há falha de comunicação ou de integração entre os sistemas?
 - A equipe que faz a triagem inicial na OGM compreende as tipologias do SUS?
 - É necessário padronizar formulários ou fluxos de encaminhamento?
 - Dada a relevância institucional, mesmo com baixo volume, a qualidade da informação é vital.

- **Treinamento e Reforço para o 156 (U01):** Para o canal 156, é recomendável **reforçar o treinamento dos atendentes** sobre a correta tipificação das demandas. Isso inclui:
 - Entendimento claro das definições de solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão.
 - Uso de roteiros que ajudem a qualificar a demanda durante a interação com o munícipe.
 - Revisão e feedback sobre registros de tipificação incorreta.
- **Otimização para o Formulário Web (U14):** Para o Formulário Web Municipal (U14), podem ser implementadas melhorias como:
 - Uso de menus suspensos (dropdowns) ou caixas de seleção com opções de tipologia mais claras e obrigatórias.
 - Descrição de cada tipologia no próprio formulário para guiar o usuário.
 - Validação posterior para corrigir classificações evidentes.
- **Impacto na Análise e Gestão:** Classificações incorretas distorcem as estatísticas e dificultam a análise precisa das demandas, podendo levar a decisões gerenciais baseadas em informações imprecisas. Corrigir isso é fundamental para a inteligência da Ouvidoria.

Em resumo, o gráfico "Tipificação Incorreta" revela que, embora a maioria dos canais funcione bem, há problemas significativos de classificação no canal da OGM e no 156, que demandam ações corretivas para garantir a integridade e a utilidade dos dados da Ouvidoria.

- Sugestões para melhoria:

Prioridade Máxima: Qualidade dos Dados da Central 156 (U01)

Treinamento Intensivo e Focado

Revisão de Script e Sistema: Analisar se o script de atendimento e a interface do sistema do 156 facilitam ou dificultam a inserção correta dessas informações. Considerar tornar campos como "Estabelecimento Comercial" mais estruturados (ex: lista pré-definida ou autocompletar).

Monitoramento e Feedback Contínuo: Implementar um sistema de feedback regular e individualizado para os atendentes do 156 sobre a qualidade dos dados que eles inserem, utilizando esses indicadores.

11. Plano de ação

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

- **Padronização de Processos pela OS:** A OS AFNE possui processos bem definidos para lidar com as demandas de ouvidoria, incluindo fluxos claros de recebimento, triagem, investigação interna e elaboração de respostas, conforme planilhas implementadas em Sistema elaborado e próprio.
- **Sistema de Gestão Eficiente (OS e Geral):** O fato de haver poucas unidades com problemas sugere que o sistema (OuvidorSUS) e seu uso geral são eficientes para a maioria.
- **Priorização de Demandas de Ouvidoria:** As equipes estão cientes da importância de priorizar as demandas de ouvidoria para cumprimento dos prazos contratuais/institucionais.
- **Comunicação Intersectorial Eficaz (na maioria das unidades):** A capacidade de obter respostas internas rápidas das áreas responsáveis dentro das unidades é crucial.

● Monitoramento

Ativo (geral): A Ouvidoria da CRS Centro, em sua gestão, realiza monitoramento do desempenho das unidades.

1. Reduzir Erros no Registro de Estabelecimentos (156 e Form. WEB): Impacto significativo na assertividade e agilidade da tramitação das demandas; (156: 31,80%, Form. WEB: 21,59%).

2. 156: Revisar e reforçar treinamentos de atendentes, com foco na confirmação do estabelecimento.

3. Form. WEB: Implementar validações (listas, autocompletar) e tornar campo obrigatório. 2º Trimestre 2025 Gestão da Ouvidoria,

Equipe de TI, Coordenação da Central 156, Plataformas Web da Ouvidoria. A definir

4. Melhorar a Tipificação das Demandas (156, Form. WEB, OGM): Tipificação incorreta causa direcionamento inadequado e distorce estatísticas (156: 9,97%, Form. WEB: 5,68%, OGM: 50%).

5. 156: Treinamento específico sobre categorização.

6. Form. WEB: Melhorar a clareza das opções e adicionar orientações.

7. OGM: Contato direto para alinhamento e suporte no processo de tipificação. 2º Trimestre 2025 Gestão da Ouvidoria, Equipes de Atendimento, Responsáveis OGM, Central 156, Plataformas Web, OGM. A definir

8. Aumentar a Precisão e Completude dos Dados do Paciente e Contato: Erros (156: 5,22%, Form. WEB: 3,41%) e faltas (156: 8,54% DAPS, 0,47% Contato; Form. WEB: 37,50% DAPS, 2,27% Contato) dificultam o acompanhamento e a comunicação.

9. 156: Reforçar a importância da coleta e confirmação de DAPS e contatos.

10. Form. WEB: Tornar campos de DAPS e contato obrigatórios, com instruções claras e validação de formato (ex: CPF, telefone). 2º Trimestre 2025 Gestão da Ouvidoria, Equipe de TI, Atendentes Central 156, Plataformas Web da Ouvidoria. A definir

11. Melhorar o Desempenho no Prazo de Resposta das Unidades de Administração Direta. Algumas unidades de administração direta não atingiram a meta de 80% de respostas em 20 dias, indicando lacunas em seus processos internos.

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
Prazo resposta Adm Direta	Atraso, Não cumprimento do prazo.	Monitorar as Sub Redes, enviar relatórios semanais.	Todas as Semanas	Sub Redes e STS	Iniciado Imediatamente.
Qualidade	Melhor entendimento com o usuário.	Ressaltar as resposta padrões já existentes.	Sempre que houver reincidência.	Sub Redes	Já iniciado e determinantemente monitorando. Melhorando a cada ação.
Aprimorar a qualidade do registro de dados da Central 156	Erros significativos no registro de "Estabelecimento Comercial" "Tipificação Incorreta" , e "Erro de DAPS" impactando a	Revisar e reforçar treinamentos para atendentes sobre coleta precisa do nome do estabelecimento, tipificação correta e validação de dados do paciente. Analisar scripts de atendimento e interface do sistema para	A Definir	A Definir	A Definir

	assertividade e agilidade na tramitação das demandas de maior volume.	identificar pontos de melhoria na inserção de dados. Implementar feedback contínuo para os atendentes sobre a qualidade dos registros.			
Apoiar unidades de Administração Direta com menor desempenho no prazo de resposta.	Unidades como UVIS Santa Cecília, SAE/AIDS Campos Elíseos, entre outras da Administração Direta e específicas, não atingiram a meta de 80% de respostas em até 20 dias em alguns meses.	Realizar diagnóstico detalhado nas unidades para identificar as causas do não atingimento da meta (processos, recursos, capacitação). Oferecer suporte direcionado, compartilhar boas práticas e implementar planos de melhoria específicos.	A Definir	A Definir	A Definir
Garantir a completude dos	Há percentuais de "Falta de dados do	Revisar formulários e scripts para garantir que a coleta desses dados seja	A Definir	A Definir	A Definir

dados do manifestante.	paciente" (U14: 37,50%; U01: 8,54%) e "Falta de dados de contato do manifestante" (U14: 2,27%; U01: 0,47%).	prioritária e, se possível, obrigatória. Orientar manifestantes sobre a importância do fornecimento completo das informações para o retorno e a solução da demanda.			
------------------------	---	---	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião com a Rede de Ouvidorias	Análise, desempenho, ações, resolutividade das Pautas anteriores e pautas e metas a serem cumpridas.	Ouvidores das CRS STS e SMS
06/03/2025	Reunião - Capacitação EAD "Sistema Informatizado SIGRC da Rede de Ouvidorias SUS"	Capacitação dos funcionários, abordagem das etapas técnicas já formalizadas ou em formalização e formatação.	Ouvidores das CRS e STS
17 a 28 de março de 2025	"Percepção sobre a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo como ferramenta de gestão para a Secretaria Municipal da Saúde" A Ouvidoria quer te Ouvir	Abordagem na opinião individual dos funcionários referente à Divisão de Ouvidoria como canal e ferramenta dentro da Secretaria Municipal de Saúde.	Todos os Funcionários de SMS

19/03/2025	Qualidade na escuta Excelência na Gestão Acreditação na área da saúde	Palestra com convidados referente à Ouvidoria relembrando o início, a implantação e suas diretrizes abrangendo como meta a Acreditação de todos os pontos dentro da Rede.	Todos os Funcionários de SMS, CRS, STS, Sub Redes (interessados).
------------	---	---	---

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Considerações Finais – Relatório da Ouvidoria da Coordenadoria Regional Centro (1º Trimestre de 2025)

O relatório da Ouvidoria da Coordenadoria Regional Centro referente ao primeiro trimestre de 2025 (01/01/2025 a 31/03/2025) aponta um cenário de **efetividade na resposta e compromisso com o cidadão**, ao mesmo tempo em que identifica **oportunidades de aprimoramento na qualidade dos dados de entrada** das demandas.

Pontos Positivos e Conquistas:

1. **Consistência no Prazo de Resposta:** A Coordenadoria Regional Centro demonstrou um resultado sólido no cumprimento do prazo de resposta, com **98% das solicitações e reclamações respondidas em até 20 dias**. As Supervisões Técnicas de Saúde (STS) de Santa Cecília (97%) e Sé (98%) contribuíram para esse resultado consolidado.
2. **Desempenho Notável da OS Filantrópica Nova Esperança:** Todas as unidades de saúde administradas pela OS Organização Social Filantrópica Nova Esperança, tanto no território da STS Santa Cecília quanto na STS Sé, **atingiram consistentemente a meta de 80%** de respostas em 20 dias ao longo de todo o trimestre. Isso indica a adequação dos seus processos internos de gestão da ouvidoria.
3. **Registro Preciso de "Tipo de Atendimento" e "Estabelecimento Comercial":** Os indicadores de **0% para "Tipo de Atendimento Incorreto"** e **0% para "% Falta de Estabelecimento Comercial"** em todos os canais de origem são um reflexo direto da eficácia na coleta inicial de dados e da clareza dos processos e formulários. Isso é fundamental para a precisão das análises e o direcionamento das demandas.
4. **Agilidade no Encaminhamento Interno:** A média de dias em trânsito para a CRS (0,75 dias para o 156) e para a STS (0,66 dias para o 156) demonstra que, uma vez registradas, as demandas são encaminhadas com rapidez para as instâncias de análise e resposta, minimizando atrasos na etapa inicial do fluxo.

Desafios e Oportunidades de Melhoria:

Apesar dos pontos positivos, o relatório sinaliza áreas que demandam atenção para otimizar ainda mais a gestão da ouvidoria:

1. Qualidade dos Dados na Origem (Central 156 e Formulário WEB Municipal):

- **Erro no Estabelecimento Comercial:** O principal desafio reside na taxa de "**Erro no Estabelecimento Comercial**" para a **Central 156 (31,80%)** e para o **Formulário WEB da Ouvidoria SUS do Município de São Paulo (21,59%)**. Considerando que o 156 é o canal com o maior volume de demandas (632 no trimestre), esses erros podem impactar a assertividade e a agilidade da tramitação.
- **Tipificação Incorreta:** A "**Tipificação Incorreta**" também é um ponto de atenção para a **Central 156 (9,97%)** e para o Formulário WEB municipal (5,68%). O percentual de **50,00%** para a Ouvidoria Geral do Município (OGM), embora com baixo volume de demandas (2 demandas), requer análise.
- **Erros em Dados do Paciente (DAPS):** A Central 156 (5,22%) e o Formulário WEB municipal (3,41%) também apresentam percentuais de "Erro de DAPS".
- **Falta de Dados do Paciente/Contato:** O Formulário WEB municipal (37,50% para dados do paciente e 2,27% para dados de contato) e, em menor grau, o 156 (8,54% para dados do paciente e 0,47% para dados de contato) registram ausência de dados essenciais do manifestante.

- ### 2. Desempenho de Unidades da Administração Direta:
- O relatório identificou que unidades da **Administração Direta**, como UVIS Santa Cecília, SAE/AIDS Campos Elíseos, URSI, CRPICS, Supervisão Técnica de Saúde Sé, e o CEO, bem como o Centro de Saúde Escola Barra Funda (Santa Casa) e UDI (Contrato PMSP), **não atingiram a meta de 80%** de respostas em alguns meses do trimestre. Isso sugere oportunidades de alinhamento em processos ou recursos específicos dessas unidades, em contraste com os resultados observados nas OSs.

Recomendações e Próximos Passos:

Para fortalecer os resultados e abordar os desafios, sugere-se:

- **Aprimoramento da Qualidade do Registro:** Implementar ações focadas nos canais **156 e Formulário WEB Municipal**, visando à **redução dos erros no registro de "Estabelecimento Comercial" e na "Tipificação" das demandas**. Isso pode envolver:
 - **Treinamento aprimorado** para os operadores do 156, com foco em técnicas de confirmação e padronização.
 - **Otimização e validação dos formulários web**, com campos cruciais como obrigatórios e o uso de listas pré-definidas para minimizar erros de preenchimento.
- **Acompanhamento e Suporte às Unidades com Necessidade de Melhoria:** Realizar um **diagnóstico detalhado** nas unidades de administração direta e outras que não atingiram a meta de resposta. Identificar as causas (processos, recursos, capacitação) e oferecer **apoio direcionado, compartilhamento de boas práticas e planos de ação** com metas claras e acompanhamento.
- **Cultura de Dados e Melhoria Contínua:** Utilizar os resultados positivos em "Tipo de Atendimento Incorreto" e "Falta de Estabelecimento Comercial" como referência, reforçando a importância da qualidade dos dados em todas as etapas da gestão da ouvidoria.

Em suma, a Ouvidoria demonstra um comprometimento com a resposta ao cidadão, evidenciado pelos índices de resolatividade dentro do prazo. Os esforços futuros devem ser direcionados para aprimorar a qualidade dos dados na origem, especialmente nos canais de maior volume, e para apoiar o desempenho das unidades que necessitam de desenvolvimento, visando uma gestão da ouvidoria ainda mais robusta e eficaz.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Gestor não se manifestou.

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

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

- 
Central SP 156
 Ligação telefônica gratuita - 24h
- 
Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- 
Pessoalmente
 Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



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

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





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>

