

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Leste
Endereço: Avenida Pires do Rio, 199
São Miguel Paulista - CEP: 08020-000
São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 32p.

- 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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Equipe de Ouvidoria CRS-LESTE

Ouvidor Rodrigo Costa Santos

Andrea Lira de Freitas

Rosa Maria Ferreira de Sousa

Raquel Pereira de Sousa

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

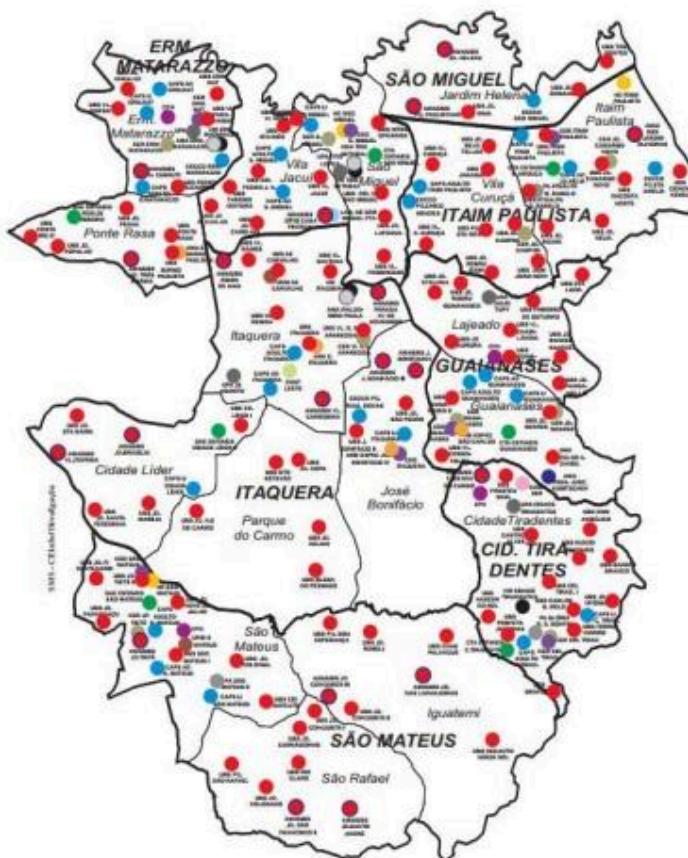
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. Perfil da Unidade de Saúde | 6 |
| 2. Panorama Geral do Trimestre | 9 |
| 3. Número de manifestações – Série histórica | 10 |
| 4. Meios de atendimento | 11 |
| 5. Classificação das manifestações | 12 |
| 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações | 14 |
| 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações | 16 |
| 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS | 18 |
| 9. Análise de Prazo de Resposta | 21 |
| 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ | 23 |
| 11. Plano de ação | 24 |
| 12. Participação da Ouvidoria em eventos | 26 |
| 13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado | 27 |
| 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado | 27 |
| 15. Glossário | 29 |
| 16. Siglário | 30 |
| 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS | 32 |
| 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS | 33 |

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRSL) da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo, está localizada no extremo leste da cidade. Abarca dezessete Distritos Administrativos divididos em sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS): Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus e São Miguel. Tem como divisa as subprefeituras da Penha, Aricanduva e Vila Prudente e os municípios de Guarulhos, Itaquaquecetuba, Ferraz de Vasconcelos, Poá, Mauá e Santo André.



Mapa 1: Coordenadoria Regional de Saúde Leste

De acordo com a estimativa populacional da Fundação SEADE 2023, a região da Coordenadoria Regional de Saúde Leste tem uma população de 2.545.703 habitantes (21,2% do Município de São Paulo), residindo em área de 195,35 Km² (12,8% da área total do MSP). Quando analisada a densidade demográfica do território, notamos o índice de 13.031 habitantes por Km², aproximadamente o dobro da densidade demográfica do Município de São Paulo, que em 2023 ficou em 7.883 habitantes por Km².

SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE E SEUS DISTRITOS

• **Cidade Tiradentes**

o Cidade Tiradentes

• **Ermelino Matarazzo**

o Ermelino Matarazzo

o Ponte Rasa

• **Guaianases**

o Lajeado

o Guaianases

• **Itaim Paulista**

o Itaim Paulista

o Vila Curuçá

• **Itaquera**

o Cidade Líder

o Itaquera

o José Bonifácio

o Parque do Carmo

• **São Mateus**

o Iguatemi

o São Mateus

o São Rafael

• **São Miguel**

o Jardim Helena

o São Miguel

o Vila Jacuí

De acordo com o levantamento realizado pela Coordenação de Epidemiologia e Informação da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (CEInfo) em Agosto de 2024, a Coordenadoria Regional de Saúde Leste conta com os seguintes estabelecimentos/serviços:

| ESTABELECIMENTOS/SERVIÇOS | Nº |
|--|------------|
| UBS | 106 |
| AMA/UBS Integradas | 13 |
| UBS (total) – 74 ESF com 395 equipes ESF | 119 |
| AMA 12 Horas | 01 |
| AMA 24 Horas | 02 |
| Hospital Dia | 03 |
| Ambulatório de Especialidades | 02 |
| AMA Especialidades | 02 |
| P.A. | 02 |
| UPA | 07 |
| Hospital Municipal | 04 |
| Hospital Estadual | 04 |
| CAPS Adulto | 07 |
| CAPS AD (Álcool e Drogas) | 06 |
| CAPS Infantil | 08 |
| CECCO | 03 |
| Residência Terapêutica | 17 |
| UAA - Unidade de Acolhimento Adulto | 01 |
| SIAT - Serviço Integrado de Acolhida Terapêutica | 01 |
| Consultório na Rua | 02 |
| CTA | 04 |
| SAE DST/AIDS | 03 |
| CEO | 07 |
| UOM - Unidade Odonto Móvel | 01 |
| CER | 09 |
| EMAD | 16 |
| EMAD Hospitalar | 04 |
| EMAP | 07 |
| URSI | 02 |
| CRPICS | 04 |
| Laboratório Municipal | 01 |
| PADI Leste | 01 |
| UVIS | 07 |
| CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador | 01 |
| Escola Municipal de Saúde | 01 |
| CRDor | 01 |
| CCI - Cuidados Continuados Integrados | 01 |
| CEM - Centro de Exames da Mulher | 01 |
| CREN | 01 |
| Casa SER Dorinha | 01 |

| | |
|---|----|
| Centro para Tratamento Vítimas de Violência | 01 |
| Bases SAMU | 18 |

Fonte: MS/DATASUS – CNES; CEInfo – ESTABSUS - Estabelecimentos /Serviços próprios da SMS (Adm. Pública Municipal) da Coordenadoria Regional de Saúde Leste. CEInfo – Janeiro/2025

2. Panorama Geral do Trimestre

O número de registros de ouvidoria referentes à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste no primeiro trimestre de 2025 foi de 5.830 demandas, considerando somente as demandas do âmbito municipal. Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - extraídos dia 22/04/2025.

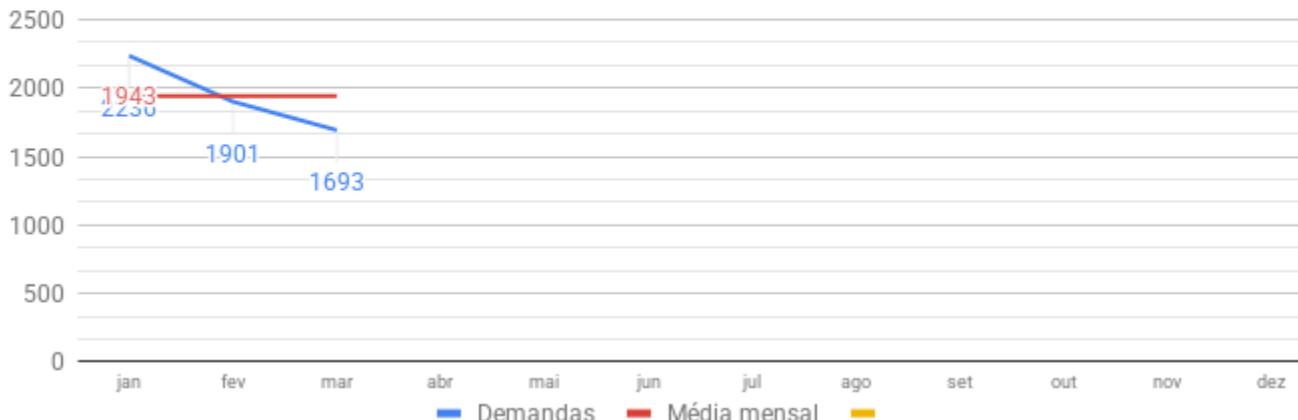
A Secretaria Municipal da Saúde (SMS) promoveu no dia 8 de março, Dia da Mulher, mais uma edição do Avança Saúde - Mulher, para mobilização e ampliação do acesso à saúde para a população do sexo feminino. As ações visaram acolhimento, realização de testes rápidos, consulta médica e de enfermagem, atualização vacinal, saúde bucal, orientações sobre tabagismo e consumo nocivo do álcool, atenção à saúde da pessoa idosa, entre outros.

As ações foram realizadas em formatos de estações, sendo nove no total, cada uma ofertando serviços diferentes. As unidades fizeram ainda coleta de Papanicolau sem agendamento e encaminhamento para realização de outros exames preventivos, como mamografia e ultrassonografias, dependendo da avaliação clínica.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste, Série histórica mensal - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Para a análise inicial das manifestações foram consideradas todas as manifestações encaminhadas/registradas pelos canais da Rede de Ouvidorias. No 1º trimestre de 2025, houve aumento quanto ao número total de manifestações em relação ao mesmo período no ano anterior, que passou de 5.642 de janeiro a março de 2024, com média de 1.881 manifestações por mês, para 5.830 em 2025, com média de 1.943 registros por mês.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 1º Trimestre de 2025

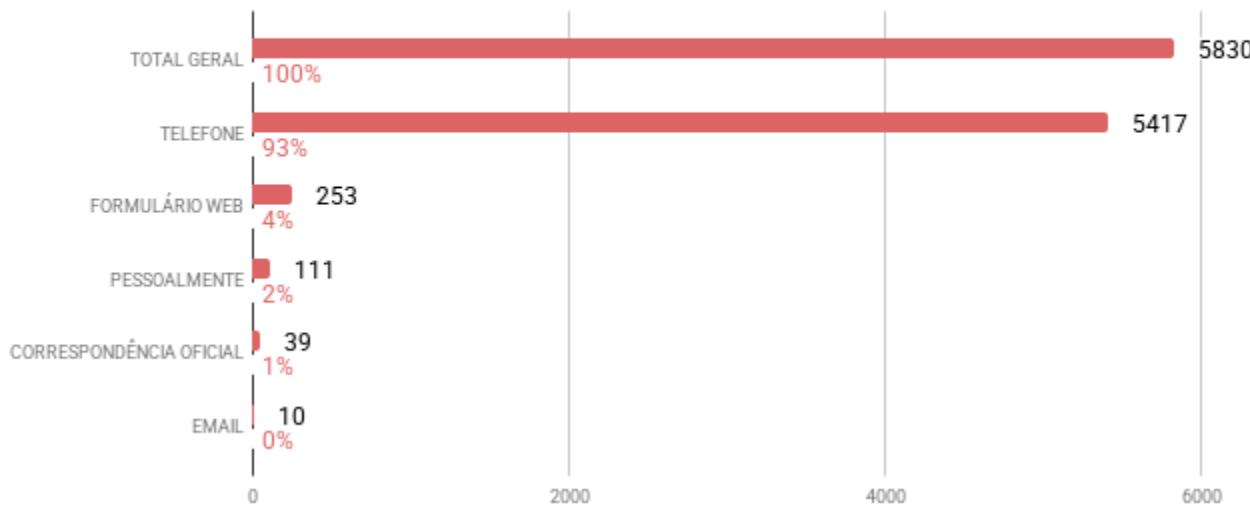
| Supervisão | Total |
|--------------------|-------------|
| Itaquera | 1212 |
| São Mateus | 974 |
| Itaim Paulista | 951 |
| São Miguel | 930 |
| Guaianases | 654 |
| Ermelino Matarazzo | 573 |
| Cidade Tiradentes | 536 |
| Total Geral | 5830 |

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

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

A análise dos dados apresentados revela um cenário claro sobre a preferência dos usuários em relação aos canais de atendimento disponíveis, bem como a eficácia das campanhas de divulgação realizadas.

A ampla divulgação dos canais oficiais de registro, por meio de uma campanha institucional que inclui padrões de comunicação visual, como banners, cartazes e mídias sociais, parece ter reforçado o uso desses canais, especialmente o atendimento telefônico. A Central de Atendimento Telefônico 156, que funciona 24 horas por dia, foi, de longe, o meio mais utilizado pelos usuários, com 5.417 manifestações, correspondendo a 93% do total. Isso destaca a preferência dos cidadãos por um canal direto e de fácil acesso para resolver suas questões, sejam elas informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios ou sugestões.

O Formulário Web, como segundo meio de atendimento mais utilizado, contabilizou 253 manifestações, representando 4% do total. Embora significativamente menor que o atendimento telefônico, este número indica uma base crescente de usuários que preferem ou têm acesso a soluções digitais para registrar suas manifestações. A utilização desse meio pode estar relacionada à facilidade de acesso online e à conveniência de registrar demandas sem a necessidade de interação direta.

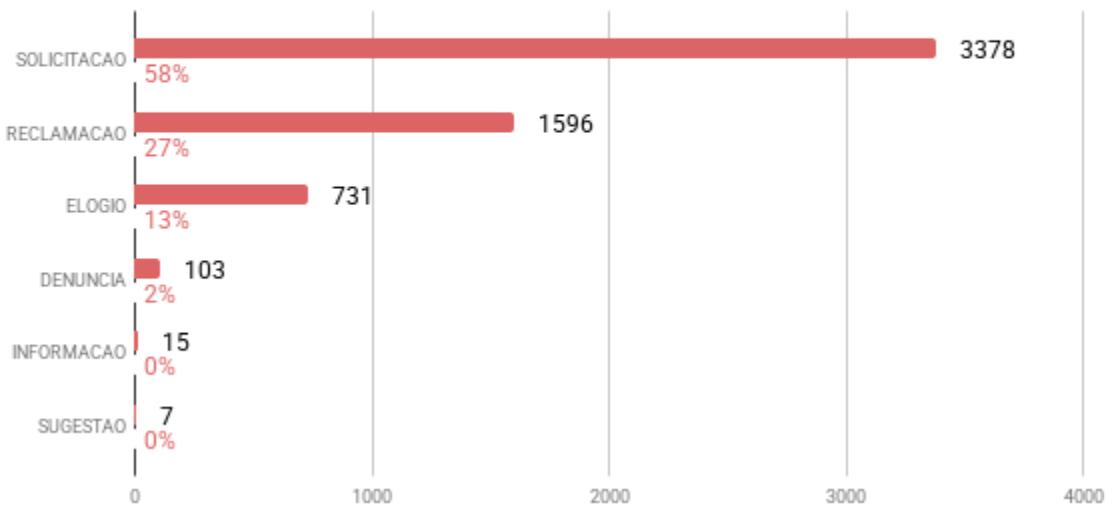
O atendimento pessoal, por sua vez, teve um leve aumento, com 111 demandas registradas, representando 2% do total do trimestre. Este número é um pouco maior que o registrado no quarto trimestre de 2024, sugerindo que, apesar da disponibilidade de outros canais, há uma parcela consistente da população que ainda prefere ou necessita de atendimento presencial.

Em resumo, os dados indicam que, apesar da diversificação dos canais de atendimento e da promoção de opções digitais, o telefone continua sendo o meio predominante, refletindo a importância de manter e aprimorar este serviço. Ao mesmo tempo, o uso do Formulário Web mostra uma tendência gradual de crescimento, que pode ser incentivada com o aumento da acessibilidade e da promoção dessas ferramentas digitais. O atendimento presencial, embora menos utilizado, mantém seu papel crucial para uma parcela específica da população.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

A análise dos dados revela uma clara predominância das solicitações entre as manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2025. Em um total de 5.830 manifestações, mais de 50% foram solicitações, o que não é surpreendente, considerando que os cidadãos

frequentemente recorrem aos canais de atendimento para pedir serviços ou assistência.

Esse dado reflete a necessidade contínua da população por suporte e a importância de manter a eficiência e a rapidez no processamento dessas solicitações.

As reclamações, que representam 27% do total, indicam uma significativa proporção de usuários insatisfeitos com os serviços ou com o atendimento recebido. Embora as reclamações não constituam a maioria, sua presença em quase um terço das manifestações sugere que há áreas que precisam ser melhoradas para atender às expectativas dos cidadãos. Isso pode incluir melhorias na qualidade do serviço, na comunicação com os usuários ou na resolução de problemas.

Os elogios, que correspondem a 13% do total, são indicadores positivos de que uma parte dos usuários está satisfeita com os serviços prestados. Esse percentual, embora menor que o das reclamações, ainda é relevante, pois demonstra que há reconhecimento por parte do público em relação ao bom desempenho de determinadas áreas ou serviços. Valorizar e analisar esses elogios pode ser útil para identificar boas práticas que possam ser replicadas em outras áreas.

As demais formas de manifestações, que correspondem a menos de 10%, incluem sugestões, denúncias e outros tipos de considerações que, embora menos frequentes, ainda fornecem informações valiosas para a melhoria contínua dos serviços e para o ajuste das estratégias de comunicação e atendimento.

Em suma, os dados indicam que as solicitações continuam a ser o principal motivo de contato dos cidadãos, seguido por reclamações, o que destaca a necessidade de focar tanto na eficiência dos serviços quanto na resolução de problemas. Os elogios, embora em menor número, oferecem informações positivas que podem ajudar a impulsionar ainda mais a qualidade do atendimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3.378 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 58 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (80%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 80% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 13% a Cirurgia.

Os dados apresentados oferecem uma visão detalhada das demandas registradas no quarto trimestre de 2025, evidenciando a predominância de solicitações voltadas para a área da saúde. Assim como nos trimestres anteriores, a maior parte das interações dos cidadãos com os canais de atendimento ocorreu por meio de pedidos de assistência ou serviços, reforçando a relevância desses meios na garantia do acesso a cuidados essenciais.

O tema "Assistência à Saúde" concentrou a maioria dessas solicitações, refletindo a alta demanda por serviços médicos. Esse cenário indica que o acesso à saúde continua sendo uma prioridade para a população, além de apontar possíveis dificuldades no sistema que levam os cidadãos a buscar atendimento por canais formais.

Entre os principais subtemas, destacam-se "Consulta/Atendimento/Tratamento" e "Cirurgia". O grande volume de solicitações relacionadas a consultas e tratamentos demonstra a necessidade constante de assistência médica básica. Já os pedidos de cirurgia, embora em menor proporção, ainda representam uma parcela relevante, sugerindo uma demanda expressiva por procedimentos cirúrgicos, o que pode gerar maior pressão sobre a capacidade do sistema de saúde.

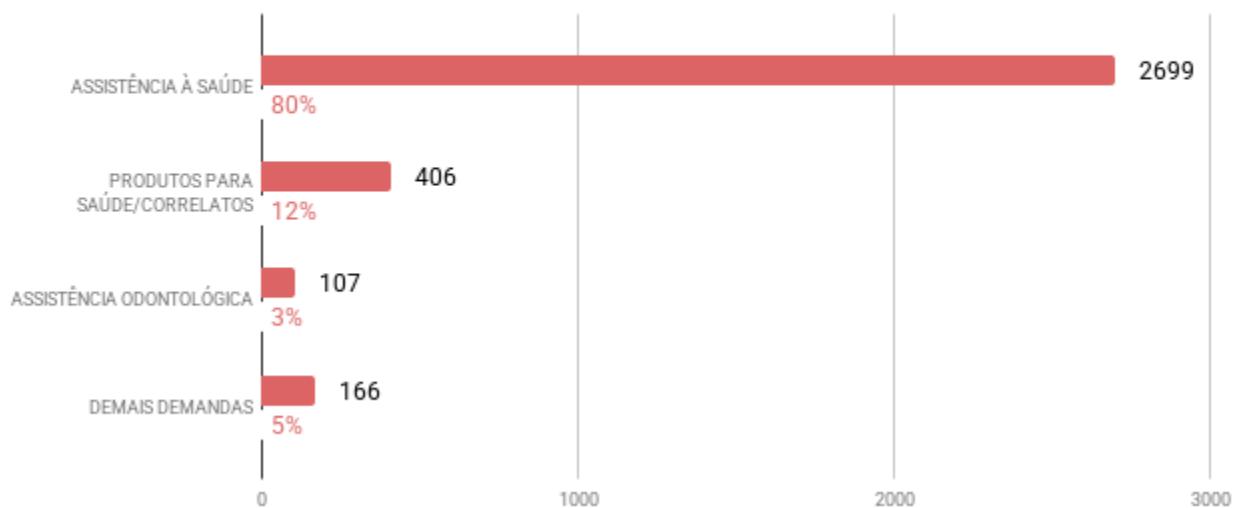
Total de solicitações de cirurgias recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Especialidades 1º Trimestre de 2025

| CIRURGIA | Total |
|-----------------------|------------|
| ORTOPÉDICA | 127 |
| UROLÓGICA | 34 |
| GERAL | 32 |
| GINECOLÓGICA | 25 |
| PLÁSTICA | 20 |
| VASCULAR | 20 |
| CABEÇA E PESCOÇO | 12 |
| OTORRINOLARINGOLÓGICA | 8 |
| PROCTOLOGIA | 7 |
| Total Geral | 285 |

Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 22/04/2025

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

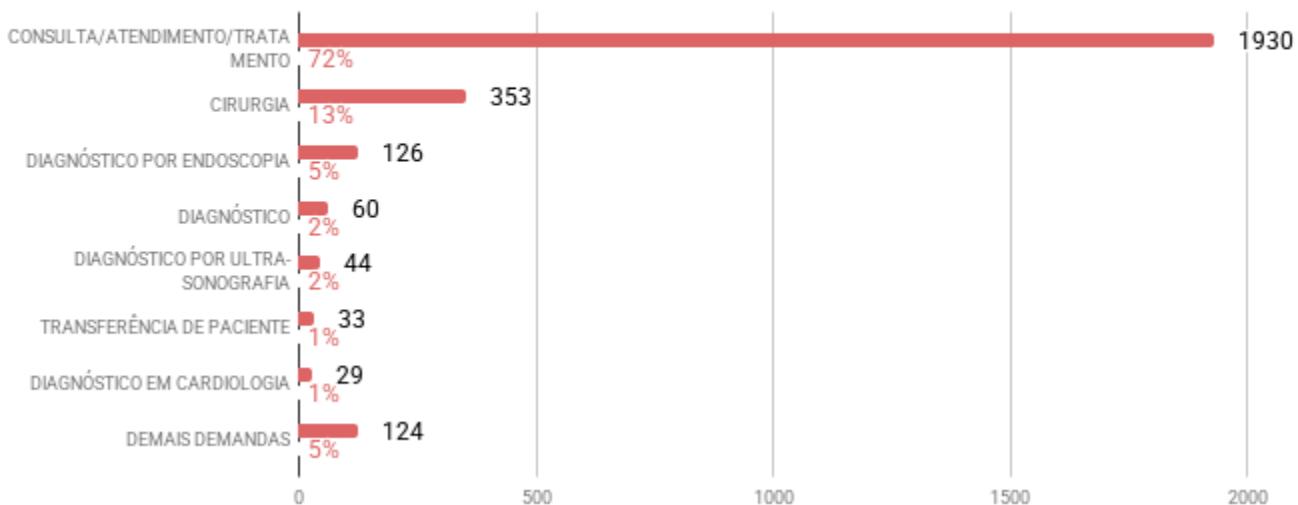
Gráfico 4



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 Leste - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.596 Reclamações registradas no período correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%). O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos Humanos.

A maior parte das reclamações registradas está ligada à área de Gestão, indicando que a insatisfação dos cidadãos está, em grande medida, associada a aspectos administrativos e operacionais das unidades de saúde. A elevada concentração de queixas nesse tema pode evidenciar desafios estruturais que comprometem tanto a eficiência quanto a qualidade dos serviços prestados. Dentro desse contexto, os principais motivos de reclamação são "Estabelecimento de Saúde" e "Recursos Humanos". As queixas relacionadas aos estabelecimentos de saúde sugerem dificuldades enfrentadas pelos usuários quanto à infraestrutura, organização e oferta de serviços. Problemas como longas filas de espera, falta de equipamentos, condições inadequadas de higiene e outras barreiras podem impactar diretamente a experiência dos pacientes.

Já as reclamações sobre "Recursos Humanos" apontam insatisfação com aspectos como o comportamento, a qualificação e a quantidade de profissionais disponíveis. Demandas frequentes incluem queixas sobre atendimento inadequado, falta de preparo técnico ou mesmo a insuficiência de profissionais para atender à demanda existente. Essas questões são fundamentais e precisam ser tratadas com prioridade para garantir um atendimento mais eficiente e satisfatório. A análise dessas reclamações pode contribuir para a implementação de melhorias que tornem os serviços de saúde mais eficazes e alinhados às necessidades da população.

Total de reclamações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 1º Trimestre de 2025

| Supervisão | Total |
|--------------------|-------------|
| Itaquera | 360 |
| São Mateus | 278 |
| Itaim Paulista | 249 |
| São Miguel | 204 |
| Ermelino Matarazzo | 190 |
| Guaianases | 178 |
| Cidade Tiradentes | 137 |
| Total Geral | 1596 |

Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 22/04/2025

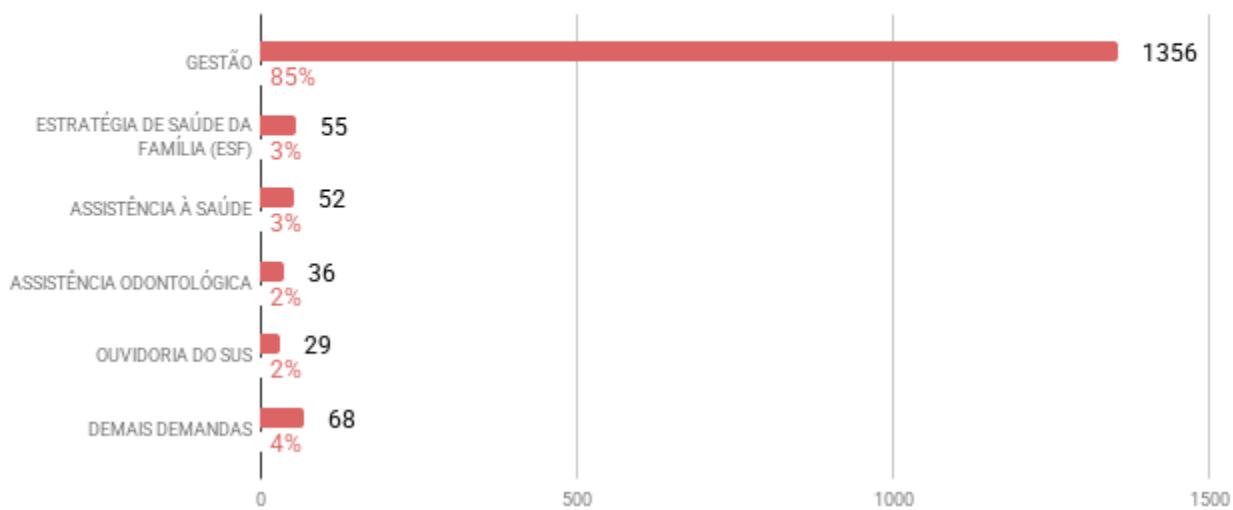
Principais reclamações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste sobre recursos humanos - 1º Trimestre de 2025

| RECURSOS HUMANOS | Total |
|-------------------------|------------|
| MÉDICO | 154 |
| ENFERMEIRO | 66 |
| RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 49 |
| EQUIPE DE SAÚDE | 45 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 28 |
| FARMACÊUTICO | 18 |
| Total Geral | 360 |

Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 22/04/2025

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

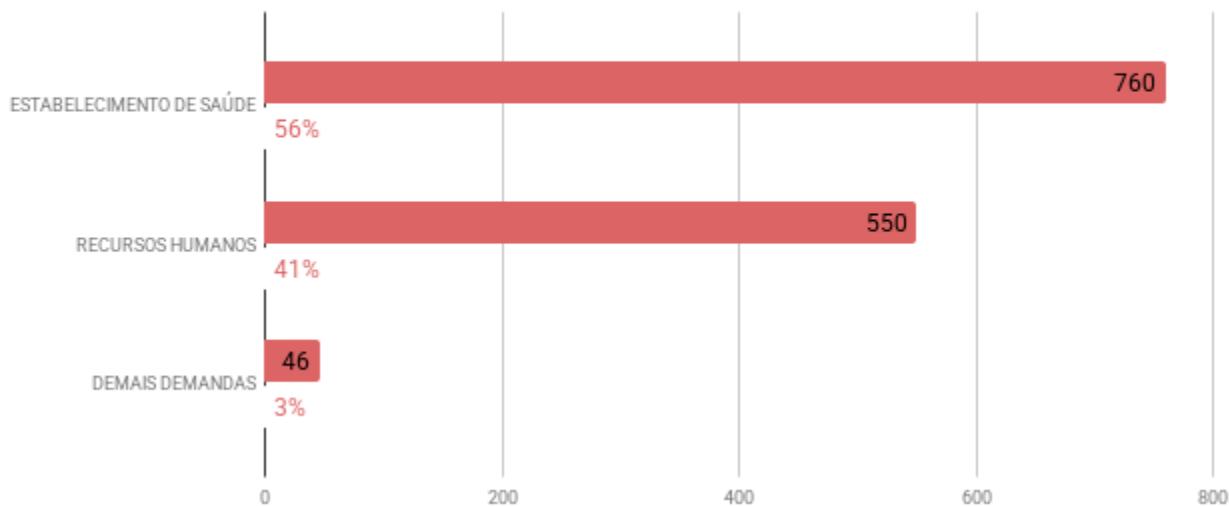
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Total de elogios recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 1º Trimestre de 2025

| Supervisão | Total |
|--------------------|------------|
| Itaim Paulista | 153 |
| São Miguel | 139 |
| Itaquera | 138 |
| Cidade Tiradentes | 95 |
| Guaianases | 88 |
| São Mateus | 72 |
| Ermelino Matarazzo | 46 |
| Total Geral | 731 |

Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 22/04/2025

Foram registrados 731 **elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **13% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi de 243 elogios.

Os elogios registrados no primeiro trimestre de 2025 oferecem um panorama positivo sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços de saúde. Com um total de 731 manifestações favoráveis,

fica evidente que uma parte significativa dos usuários expressou satisfação com o atendimento recebido.

Dentro do tema Gestão, destaca-se o reconhecimento voltado para Recursos Humanos, evidenciando a valorização de diferentes categorias de profissionais dentro das unidades de saúde. A Equipe de Saúde foi a mais elogiada, com 207 registros positivos, demonstrando o impacto do trabalho desses profissionais na qualidade do atendimento prestado.

Os Médicos foram mencionados de forma positiva em 89 ocasiões, enquanto a Equipe Administrativa recebeu 60 elogios, refletindo a importância tanto da organização interna quanto da assistência técnica oferecida. Os Enfermeiros também foram bem avaliados, com 51 registros, indicando reconhecimento pelo cuidado e atenção dedicados aos pacientes. Já os Recepcionistas/Atendentes, embora tenham recebido um número menor de elogios (46), continuam sendo valorizados pelo atendimento prestado na recepção. Esses números sugerem um ambiente de trabalho eficiente e colaborativo, no qual tanto a assistência direta quanto a gestão administrativa são bem avaliadas pelos usuários.

A manutenção desse retorno favorável permite à administração identificar os pontos fortes do serviço, garantindo que as expectativas dos cidadãos sejam atendidas ou até superadas. Esse reconhecimento é essencial para motivar as equipes e reforçar as boas práticas que contribuem para um atendimento de qualidade.

De maneira geral, os elogios registrados indicam que, apesar dos desafios enfrentados, há aspectos do serviço amplamente apreciados pela população. Esse cenário reforça a importância de continuar investindo em melhorias e na valorização dos profissionais para garantir um atendimento cada vez mais eficiente e satisfatório.

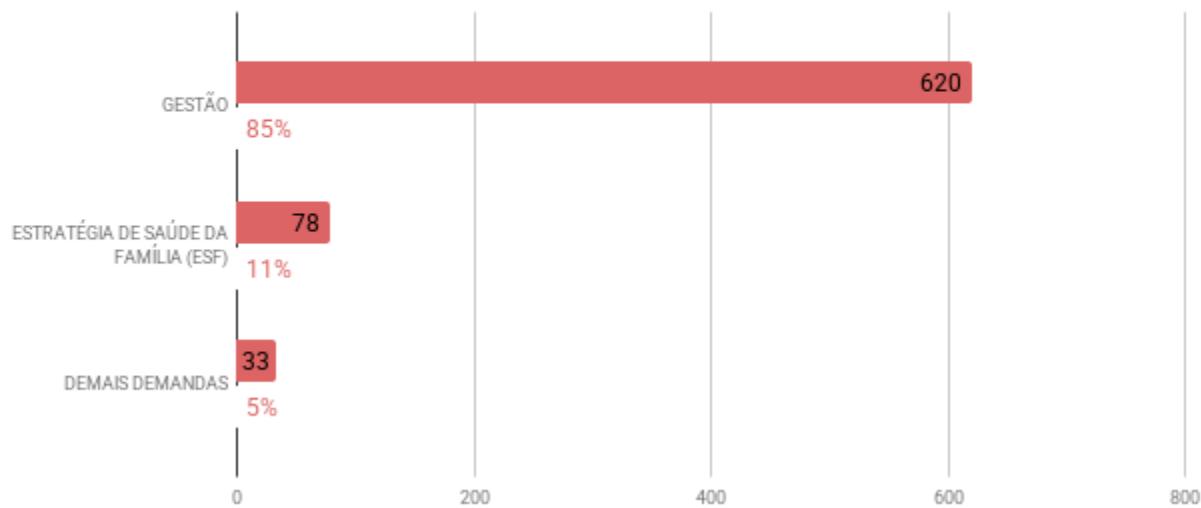
Principais elogios recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por categoria profissional 1º Trimestre de 2025

| GESTÃO/RECURSOS HUMANOS | Total |
|-------------------------|------------|
| EQUIPE DE SAÚDE | 207 |
| MÉDICO | 89 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 60 |
| ENFERMEIRO | 51 |
| RECEPCIONISTA/ATENDENTE | 46 |
| Total Geral | 453 |

Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 22/04/2025

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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 |
|--------------------|-------------------------------|--|------------|
| Cidade Tiradentes | 442 | 442 | 100% |
| Ermelino Matarazzo | 497 | 509 | 98% |
| Guaianases | 523 | 524 | 100% |
| Itaim Paulista | 706 | 753 | 94% |
| Itaquera | 972 | 1022 | 95% |
| São Mateus | 738 | 829 | 89% |
| São Miguel | 770 | 781 | 99% |
| Total | 4648 | 4860 | 96% |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4.860
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 4.648
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.
 - Todas as nossas Unidades/sub-redes atingiram percentual acima de 80% das demandas respondidas em até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
 - Reuniões periódicas com os Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde e OSS's, para atendimento das diretrizes estabelecidas, incluindo o prazo de resposta da Ouvidoria.
- Principais resultados obtidos:
 - Diminuição do tempo de resposta das demandas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
 - Acompanhar com prioridade as regiões com prazo de resposta próximo ao inadequado.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

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

Devido à mudança de sistema, o preenchimento da PAQ deixou de ser obrigatório e se tornou opcional a partir de janeiro de 2025.

11. Plano de ação

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

Continuamos com a realização de treinamentos, com foco tanto na abertura quanto no tratamento e conclusão das demandas, visando melhorar cada vez mais a qualidade do serviço prestado. Realizamos também reuniões mensais para atualização e orientações dos planos e metas da Ouvidoria.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?) | Porque (Why?) | Como (How?) | Quando (When?) | Quem (Who?) | Nível de Cumprimento Status |
|---|---|-----------------|-------------------|---|-----------------------------|
| Treinamento de Inserção/Análise de demandas (SIGRC) | Melhorar a qualidade da inserção/Análise das demandas | Presencialmente | 1º trimestre/2025 | Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde | Em andame... ▾ |
| Reunião de Ouvidoria | Atualização e orientações dos planos e metas da Ouvidoria | Presencialmente | Mensalmente | Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde | Em andame... ▾ |
| | | | | | A iniciar ▾ |

12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|------------|----------------------|---|----------------------|
| 13/02/2025 | Reunião de Ouvidores | Orientações e cronograma de eventos Ouvidoria | Rodrigo Costa Santos |
| | | | |
| | | | |

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Com base nos dados analisados para o primeiro trimestre de 2025, é possível observar que a população da região Leste mantém um alto nível de engajamento com os canais de ouvidoria, utilizando-os principalmente para solicitar serviços de saúde, mas também para registrar insatisfações e reconhecer boas práticas. A predominância de solicitações relacionadas à assistência à saúde evidencia a contínua demanda por acesso a cuidados médicos básicos e especializados, refletindo tanto a importância dos serviços prestados quanto os desafios enfrentados pelo sistema.

As reclamações, concentradas em aspectos de gestão, apontam para a necessidade de aprimoramentos estruturais, operacionais e de recursos humanos nas unidades de saúde. Por outro lado, os elogios direcionados especialmente às equipes de saúde demonstram que, mesmo diante das dificuldades, há reconhecimento por parte da população quanto ao esforço e dedicação dos profissionais envolvidos.

Diante desse cenário, é fundamental o contínuo investimento na melhoria dos serviços, ampliando o acesso, promovendo a capacitação das equipes e valorizando os profissionais da saúde. Além disso, deve-se manter o fortalecimento dos canais de escuta ativa da população, pois eles oferecem insumos valiosos para ajustes estratégicos e para a construção de um sistema de saúde mais eficiente, humanizado e alinhado às reais necessidades dos cidadãos.

Rodrigo Costa Santos

Ouvidor

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Em conclusão, a análise das manifestações da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025 reforça a importância dos canais de escuta como ferramentas estratégicas para a melhoria contínua dos serviços de saúde. A predominância de solicitações voltadas à assistência demonstra a centralidade da saúde nas demandas da população, enquanto as reclamações evidenciam pontos críticos que precisam ser

enfrentados com prioridade. Ao mesmo tempo, os elogios sinalizam que, apesar dos desafios, há reconhecimento por parte dos usuários quanto aos esforços e à qualidade de muitos profissionais e serviços prestados. Assim, é fundamental que a gestão continue investindo na escuta qualificada, no fortalecimento das ações positivas e na resolução das fragilidades, promovendo um sistema de saúde mais eficaz, humano e alinhado às necessidades reais da comunidade.

Nilza Maria Piassi Bertelli

Coordenadora Regional de Saúde Leste

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.



SUS **REDE DE OUVIDORIAS** 

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>

