

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS 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 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 35p.

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 Ouvidorias CRS-LESTE**

**Ouidor** Rodrigo Costa Santos

Andrea Lira de Freitas

Rosa Maria Ferreira de Sousa

Raquel Pereira de Sousa

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

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

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

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

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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>9</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>12</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>13</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>15</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>16</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>19</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>22</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>24</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>25</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>26</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>28</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>30</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>30</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>31</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>32</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>35</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRSL), 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; tendo 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 Km<sup>2</sup> (12,8% da área total do MSP). Quando analisada a densidade demográfica do território, notamos o

Índice de 13.031 habitantes por Km<sup>2</sup>, aproximadamente o dobro da densidade demográfica do Município de São Paulo, que em 2023 ficou em 7.883 habitantes por Km<sup>2</sup>.

## 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 pelo CEInfo em Agosto de 2024, a Coordenadoria Regional de Saúde Leste conta com os seguintes estabelecimentos/serviços:

<b>ESTABELECIMENTOS/SERVIÇOS</b>	<b>Nº</b>
UBS (38 Trad. e 66 ESF)	104
AMA/UBS Integradas (6 ESF e 8 Trad.)	14
<b>UBS (total) – 72 ESF com 381 equipes ESF</b>	<b>118</b>
AMA 12 Horas	1
AMA 24 Horas	1
Hospital Dia	3
Ambulatório de Especialidades	3
AMA Especialidades	2
P.A.	3
UPA	5
Hospital Municipal	4
Hospital Estadual	4
CAPS Adulto	7
CAPS AD (Álcool e Drogas)	6
CAPS Infantil	8
CECCO	3
Residência Terapêutica	17
UAA - Unidade de Acolhimento Adulto	1
SIAT - Serviço Integrado de Acolhida Terapêutica	1
CTA	4
SAE DST/AIDS	3
CEO	7
UOM - Unidade Odonto Móvel	1
CER	9
EMAD	15
EMAP	7
URSI	2
CRPICS	4
Laboratório Municipal	1
UVIS	7
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador	1
CRDor	1
Bases SAMU	18

Fonte: MS/DATASUS – CNES; CEInfo – ESTABSUS - Estabelecimentos /Serviços próprios da SMS (Adm. Pública Municipal) da Coordenadoria Regional de Saúde Leste. CEInfo - Junho/2023.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

No 4º trimestre de 2024, houve ampliações/implantações de novos serviços, conforme relação abaixo:

#### **Outubro/2024**

UBS Conquista II (novas instalações em 03/10/2024 com ampliação de cobertura ESF, passando de 04 equipes para 05 equipes e ampliação do Serviço de Saúde Bucal, passando de 01 equipe para 04 equipes);

UBS Parque das Flores (novo equipamento em 25/10/2024 com 05 equipes ESF, 03 equipes odonto e equipe multiprofissional).

### **2.2. Retrospectiva 2024**

#### **Principais Destaques:**

##### **1. Ampliação e inauguração de unidades de saúde:**

- No 2º trimestre, houve a expansão de diversas unidades, como a AMA 24H José Bonifácio Itaquera, a reestruturação do HD São Mateus, a criação do CCI Leste e do Centro de Exames da Mulher, além da reclassificação do CER III São Mateus para atender novas modalidades.
- No 3º trimestre, ocorreram ampliações significativas, como a transformação do PA Atualpa Girão Rabelo em UPA, e da AMA Jardim Helena em UPA Jardim Helena, aumentando a capacidade de atendimento e o número de profissionais.

##### **2. Melhoria na qualidade e eficiência do atendimento:**

- Expansão do horário de funcionamento e aumento no número de profissionais de saúde para reduzir filas e melhorar a assistência.

- Implantação do Fast Track em UPAs para priorizar casos de menor gravidade e reduzir o tempo de espera.
- Introdução de mini laboratórios (MINILAB) para otimizar diagnósticos e agilizar tratamentos.

### **3. Novos serviços e especialidades:**

- Introdução de telemedicina em cardiologia, dermatologia e psiquiatria, facilitando o acesso a especialistas.
- Oferta de novas especialidades em UPAs, incluindo ortopedia, cirurgia geral e odontologia.
- Expansão de exames especializados para a saúde da mulher, como mamografia, densitometria óssea e ultrassonografia avançada.

### **4. Ações emergenciais e sociais:**

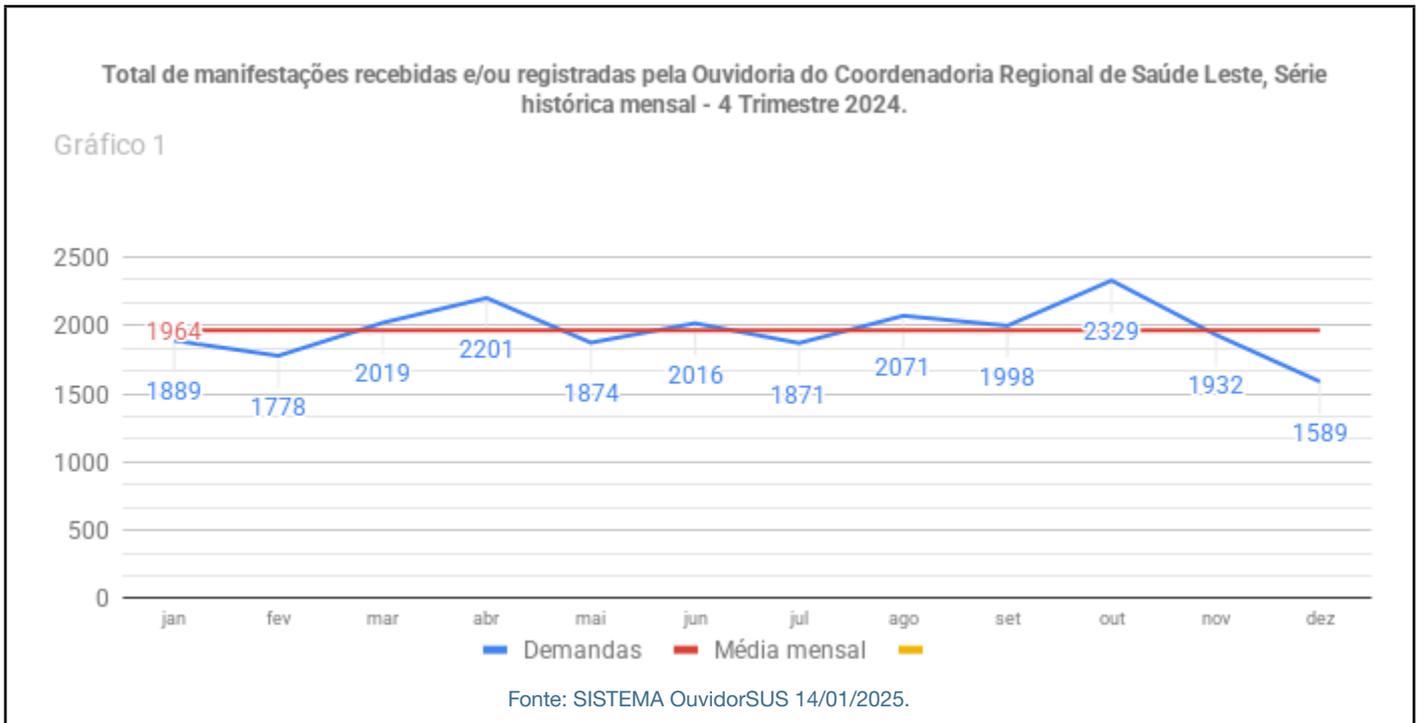
- Resposta ao surto epidêmico de dengue: Instalação de tendas de atendimento, ampliação de equipes médicas e extensão do horário das AMAs até 22h.
- Programa de Fralda em Casa: Iniciativa para garantir dignidade a pacientes que necessitam de fraldas.
- Redução da fila de espera para próteses dentárias, alcançando a marca de fila zerada para próteses totais e parciais removíveis.

O ano de 2024 foi, entre outras coisas, focado na expansão da capacidade de atendimento, otimização de processos e adoção de novas tecnologias para melhorar a assistência à população. As ações refletem um investimento significativo na modernização da rede de saúde, com ênfase na ampliação do acesso e na eficiência operacional. Além disso, a rápida resposta ao surto de dengue e a implementação de programas sociais indicam uma abordagem proativa diante das necessidades da comunidade.

O avanço da telemedicina e a implementação do Fast Track mostram um direcionamento para a inovação, enquanto a ampliação de serviços especializados reforça o compromisso com um atendimento mais completo e acessível. As melhorias estruturais e a reclassificação de unidades evidenciam um esforço contínuo para

qualificar o sistema de saúde, garantindo mais eficiência e melhor atendimento aos cidadãos.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



A evolução das demandas ao longo do ano demonstra variações moderadas, sugerindo uma tendência de crescimento no primeiro semestre, seguida por uma leve redução nos meses seguintes.

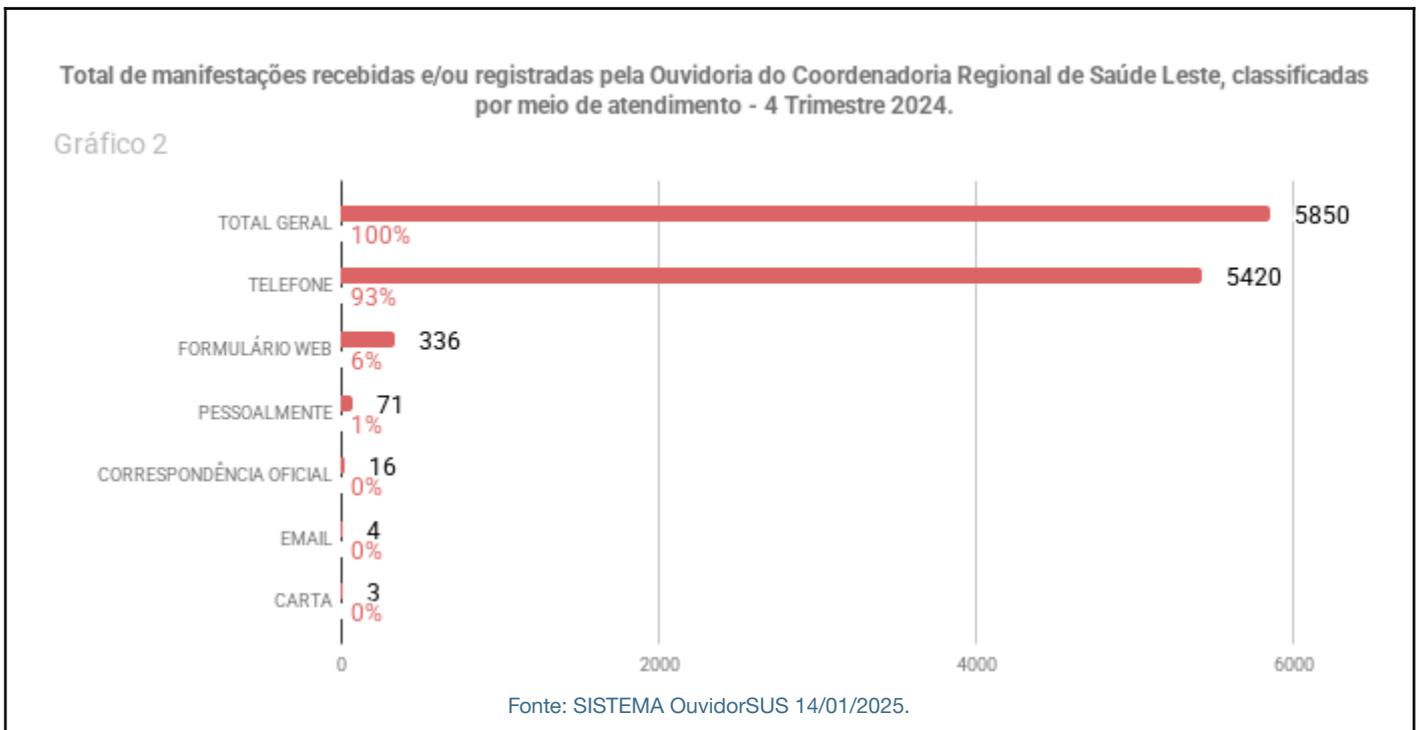
- **1º trimestre (5.686 demandas):** Apresentou o menor volume do ano, possivelmente indicando um início mais estável ou menor procura pelos serviços no período.
- **2º trimestre (6.091 demandas):** Registrou o pico anual de demandas, com um aumento significativo em relação ao trimestre anterior (+405 demandas). Esse crescimento pode estar relacionado a fatores sazonais, ampliação de serviços ou maior conscientização da população sobre os canais de atendimento.
- **3º trimestre (5.940 demandas):** Houve uma leve queda (-151 demandas) em relação ao trimestre anterior, o que pode sinalizar um momento de estabilização após o aumento observado no segundo trimestre.
- **4º trimestre (5.850 demandas):** A redução continuou de forma sutil (-90 demandas), sugerindo um equilíbrio no fluxo de registros.

A análise indica que, apesar das oscilações, a demanda permaneceu relativamente alta ao longo do ano.

O 2º trimestre foi marcado pelo enfrentamento do pico epidêmico da dengue. Para lidar com essa emergência, foram instaladas tendas de atendimento, ampliado o número de profissionais de saúde e estendendo o horário de funcionamento das AMAs até às 22 horas. Essas medidas permitiram uma resposta rápida e eficaz à crise, aliviando a sobrecarga das unidades de saúde e garantindo o atendimento da população em um momento crítico.

Já a estabilização nos últimos meses sugere um possível ajuste na oferta de serviços ou na capacidade de resposta da gestão.

#### 4. Meios de atendimento



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 5.420

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 336 manifestações, representando 6% 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.

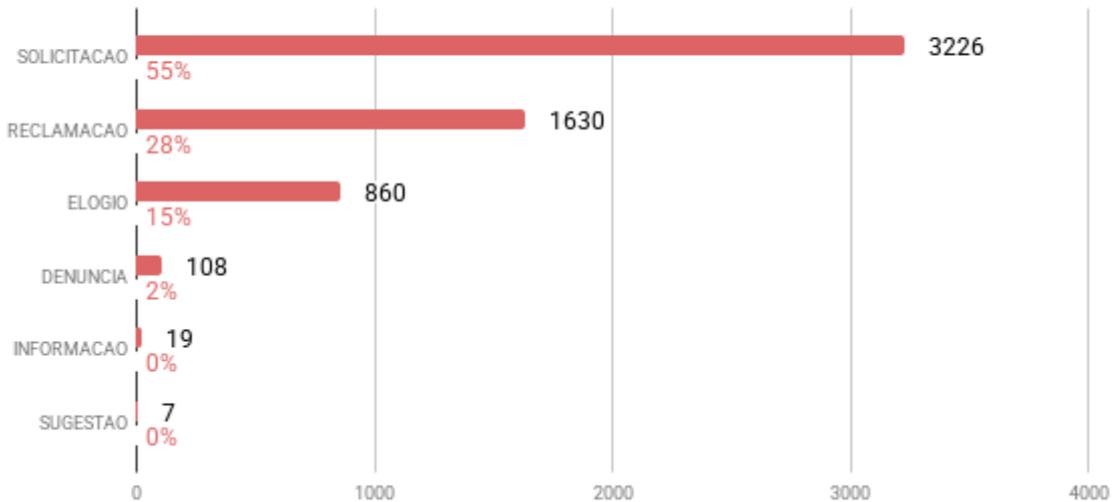
O atendimento pessoal, por sua vez, manteve-se estável, com 71 demandas registradas, representando 1% do total do trimestre. Este número é muito parecido com o registrado no terceiro trimestre de 2024, sugerindo que, apesar da disponibilidade de outros canais, há uma parcela consistente da população 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 - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

A análise dos dados revela uma clara predominância das solicitações entre as manifestações recebidas no quarto trimestre de 2024. Em um total de 5.850 manifestações, mais de 50% foram solicitações, o que não é surpreendente, considerando que os cidadãos frequentemente recorrem aos canais de atendimento para pedir serviços, informações 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 28% 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 15% 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.

Supervisão	Total
Itaquera	1210
São Miguel	988
Itaim Paulista	920
São Mateus	904
Guaianases	643
Ermelino Matarazzo	598
Cidade Tiradentes	587
<b>Total Geral</b>	<b>5850</b>

Total de demandas por Supervisão Técnica de Saúde - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS  
14/01/2025

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3.226 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 10% a Cirurgia.

Os dados apresentados oferecem uma visão detalhada das demandas registradas no quarto trimestre de 2024, 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.

ESPECIALIDADE	Total
CLÍNICA MÉDICA	251
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	182
NEUROLOGIA	166
CARDIOLOGIA	107
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	85
PSIQUIATRIA	76
UROLOGIA	59
ONCOLOGIA	55
FISIOTERAPIA	49
OTORRINOLARINGOLOGIA	48
<b>Total Geral</b>	<b>1078</b>

Especialidades mais solicitadas no 4º trimestre - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS

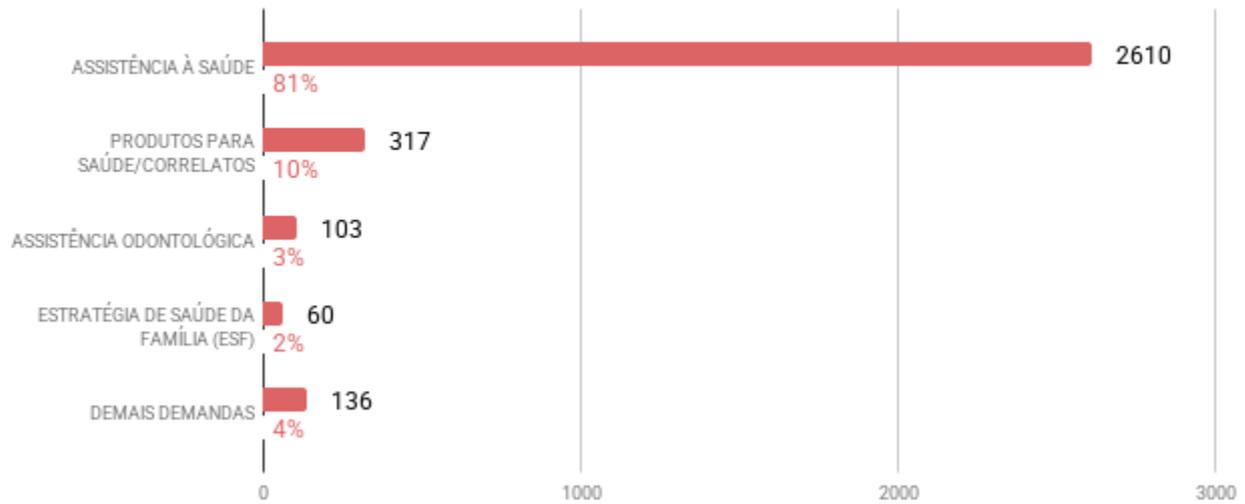
14/01/2025

CIRURGIA	Total
ORTOPÉDICA	71
GERAL	31
UROLÓGICA	25
GINECOLÓGICA	23
VASCULAR	22
CABEÇA E PESCOÇO	11
OTORRINOLARINGOLÓGICA	7
OFTALMOLÓGICA	7
DERMATOLÓGICA	6
<b>Total Geral</b>	<b>203</b>

Cirurgias mais solicitadas no 4º trimestre - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 14/01/2025

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste – 4 Trimestre 2024.**

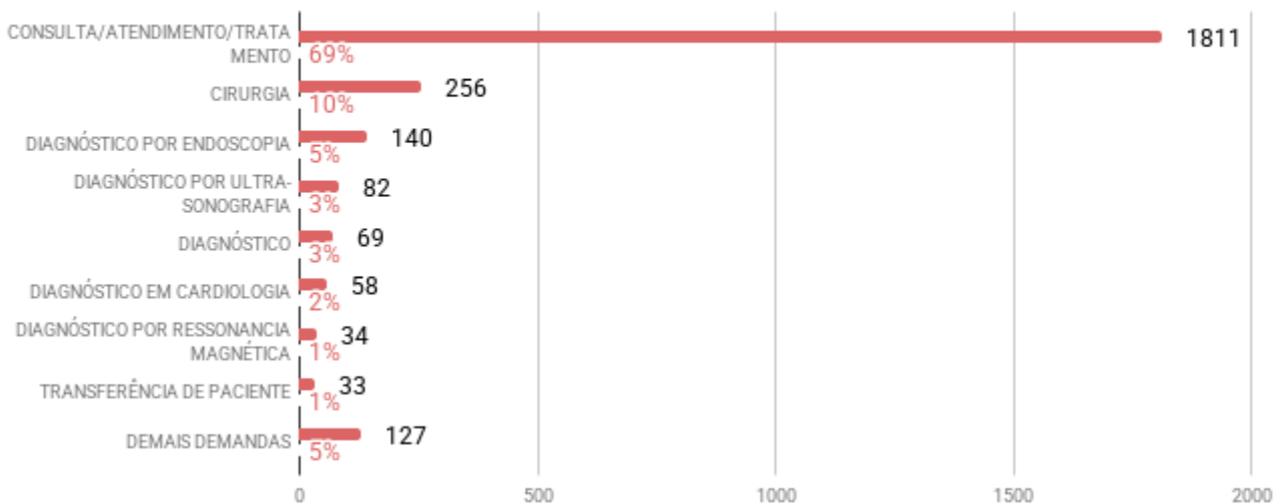
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste -4 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.630 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 43% 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.

Supervisão	Total
Itaquera	377
São Mateus	285
São Miguel	219
Ermelino Matarazzo	202
Itaim Paulista	201
Cidade Tiradentes	177
Guaianases	169
<b>Total Geral</b>	<b>1630</b>

Total de Reclamações por Supervisão Técnica de Saúde (4º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 14/01/2025

ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Total
DIFICULDADE DE ACESSO	387
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	330
ESPAÇO FÍSICO	18
<b>Total Geral</b>	<b>735</b>

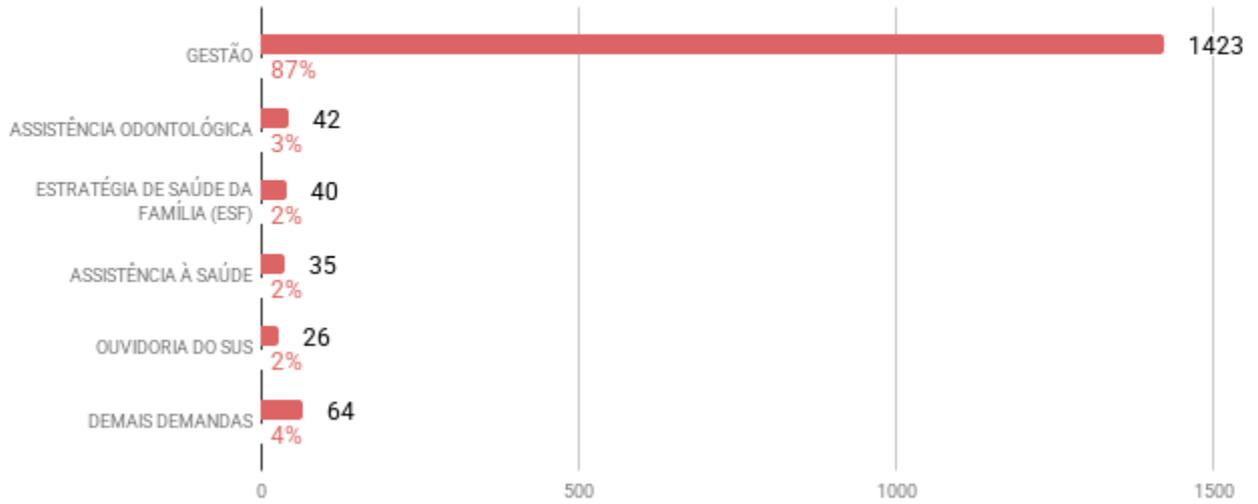
Principais Reclamações no assunto Estabelecimento de Saúde (4º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 14/01/2025

RECURSOS HUMANOS	Total
MÉDICO	195
ENFERMEIRO	86
EQUIPE DE SAÚDE	48
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	41
EQUIPE ADMINISTRATIVA	39
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	15
<b>Total Geral</b>	<b>424</b>

Principais Reclamações no assunto Recursos Humanos (4º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 14/01/2025

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste – 4 Trimestre 2024.**

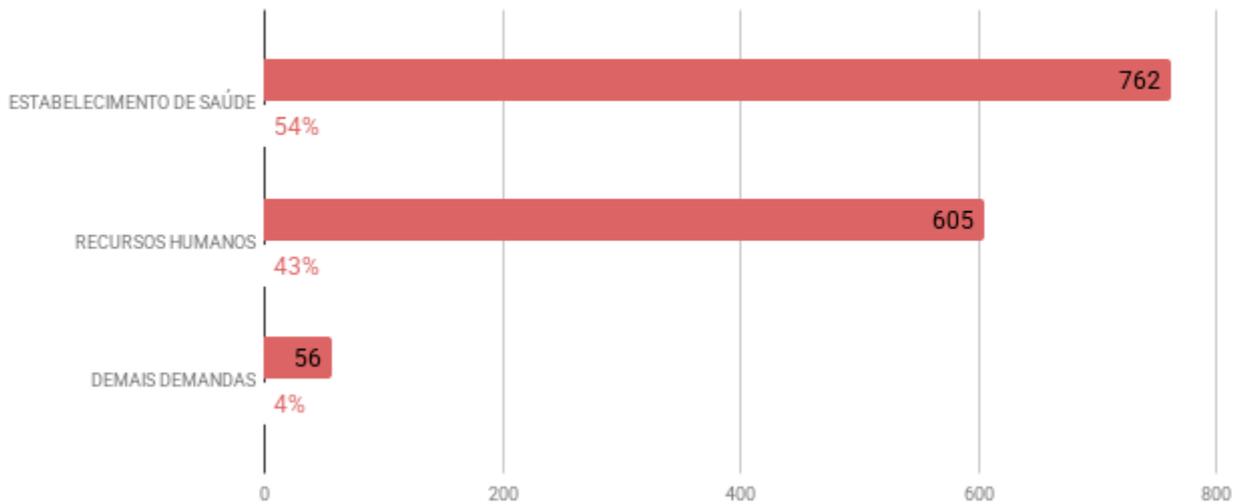
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste -4 Trimestre 2024.**

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Supervisão	Total
Itaim Paulista	194
São Miguel	174
Itaquera	151
São Mateus	108
Guaianases	89
Cidade Tiradentes	88
Ermelino Matarazzo	56
<b>Total Geral</b>	<b>860</b>

Total de Elogios por Supervisão Técnica de Saúde (4º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 14/01/2025

Foram registrados **860 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 15% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi de 286 elogios.

Os elogios registrados no quarto trimestre de 2024 oferecem um panorama positivo sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços de saúde. Com um total de 860 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 219 registros positivos, demonstrando o impacto do trabalho desses profissionais na qualidade do atendimento prestado.

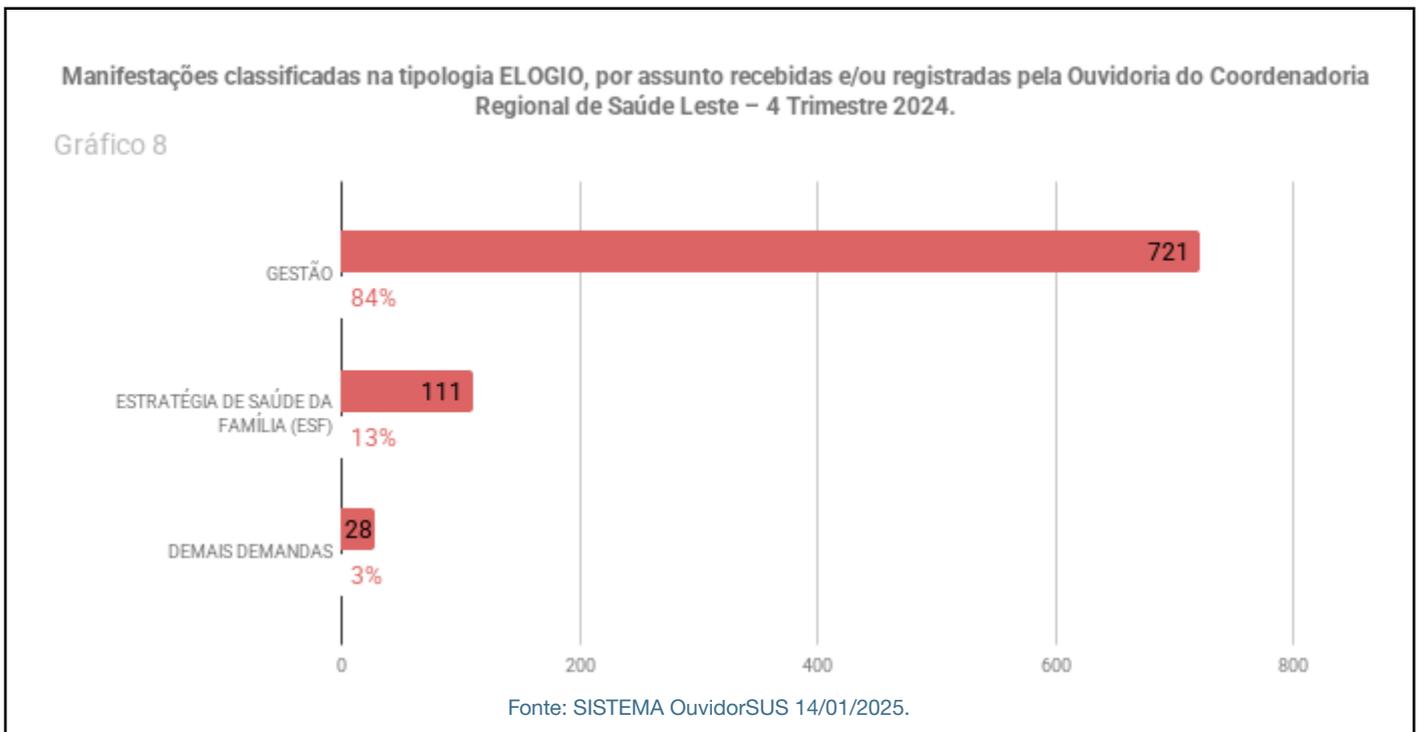
Os Médicos foram mencionados de forma positiva em 118 ocasiões, enquanto a Equipe Administrativa recebeu 108 elogios, refletindo a importância tanto da organização interna quanto da assistência técnica oferecida. Os Enfermeiros também foram bem avaliados, com 59 registros, indicando reconhecimento pelo 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 média mensal de 286 elogios durante o trimestre superou a do período anterior (238), o que representa um sinal positivo. 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.

<b>GESTÃO/RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Total</b>
EQUIPE DE SAÚDE	219
MÉDICO	118
EQUIPE ADMINISTRATIVA	108
ENFERMEIRO	59
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	46
<b>Total Geral</b>	<b>550</b>

Principais Elogios no assunto Gestão/Recursos Humanos (4º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 14/01/2025



## 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	523	524	100%
Ermelino Matarazzo	534	546	98%
Guaianases	619	622	100%
Itaim Paulista	762	805	95%
Itaquera	1051	1107	95%
São Mateus	779	881	88%
São Miguel	804	834	96%
Total	5072	5319	95%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 5.319
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 5.072
  - 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: 5.850
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 270
- Principais problemas identificados:
  - \*Falta dados do paciente;
  - \*Falta dados de contato do manifestante;
  - \*Falta de DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde);
- Sugestões para melhoria:

A maior parte das demandas avaliadas/com erros foi registrada por meio do Formulário Web, o qual não temos governabilidade, e da Central de Atendimento Telefônico 156. Portanto, sugerimos que sejam realizados novos treinamentos com os atendentes.

## **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.

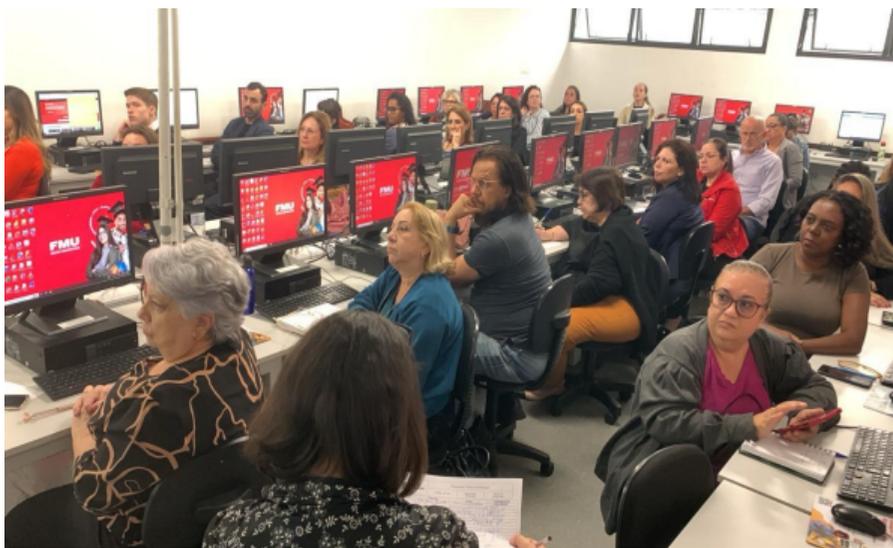
Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## 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	Melhorar a qualidade da inserção/Análise das demandas	Presencialmente	4º trimestre/2024	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... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 a 17/10/2024	Treinamento sobre o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar os ouvidores de rede para acesso ao novo sistema que será implementado em 2025	Rodrigo Costa Santos e Rosa Maria Ferreira de Souza
21 a 24/10/2024	Treinamento sobre o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar os ouvidores de rede para acesso ao novo sistema que será implementado em 2025	Andrea Lira de Freitas e Raquel Pereira de Sousa



### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

O relatório apresenta uma análise detalhada das demandas, reclamações, elogios e canais de atendimento no setor de saúde durante os últimos trimestres de 2024. A análise destaca padrões de sazonalidade nas demandas por serviços, a predominância da Central de Atendimento Telefônico como meio de contato preferido dos usuários e a necessidade de aprimoramento na gestão para atender melhor a população.

Tudo isso revela um cenário de alta demanda por assistência à saúde, evidenciando desafios estruturais e operacionais que geram reclamações, especialmente sobre gestão e recursos humanos. Apesar disso, os elogios cresceram, indicando reconhecimento pelo trabalho dos profissionais de saúde.

Rodrigo Costa Santos

Ouvidor

### **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

A análise evidencia que a maioria das interações nos canais de atendimento está associada à demanda por serviços de saúde, refletindo tanto a necessidade contínua da população quanto desafios na organização e na prestação desses serviços. Embora as reclamações apontem problemas estruturais e administrativos, o aumento dos elogios indica reconhecimento pelo trabalho das equipes de atendimento. Diante desse cenário, torna-se essencial aprimorar a eficiência dos serviços, fortalecer a gestão dos recursos disponíveis e incentivar a utilização dos canais digitais, garantindo um atendimento mais acessível e eficaz para os cidadãos.

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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

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

**Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h

**Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>

**Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

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

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

