

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE



Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE
Rua Padre Marchetti, 557 - Ipiranga - São Paulo - SP
CEP 04269-000

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, 30p.

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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Ouvidoria

Solange Cervera Faria

Magda Nitoli Olcerenko

Naiara da Costa Trindade

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento 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	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes. Na cidade de São Paulo, o Sistema Único de Saúde – SUS está dividido em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A CRS SUDESTE é uma dessas Coordenadorias. Dados do Censo 2022 apontam que a população da CRS SUDESTE é de 2.660.010 habitantes. Compõem a CRS SUDESTE 08 Subprefeituras, 23 Distritos Administrativos, distribuídos em 05 Supervisões Técnicas de Saúde. A área total da CRS SUDESTE é de 210,9 km².

A característica populacional da CRS SUDESTE aponta uma transição demográfica com redução da natalidade e envelhecimento populacional com aumento da longevidade. Cabe destacar que, no território da CRS SUDESTE, havia 9.009 pessoas em situação de rua (Censo Pop rua 2021) – totalizando 28,3% da população de rua municipal. Dados do Programa Consultório na Rua cadastraram, somente na região da CRS SUDESTE, 9.585 pessoas em situação de vulnerabilidade. Fonte: IBGE Censo 2022 CNR – Esus comp. dez 2023.

O serviço de saúde na CRS SUDESTE está organizado em unidades de assistência direta e outras específicas, que compõem as 05 Supervisões Técnicas de Saúde: Hospitais e Prontos Socorros, Unidades de Pronto Atendimento, Ambulatórios de Especialidades, Unidades Básicas de Saúde, CAPS, CECCOS, além dos órgãos colegiados: Conselhos Gestores das Supervisões Técnicas e das Unidades de Saúde.

As 05 Supervisões Técnicas de Saúde são:

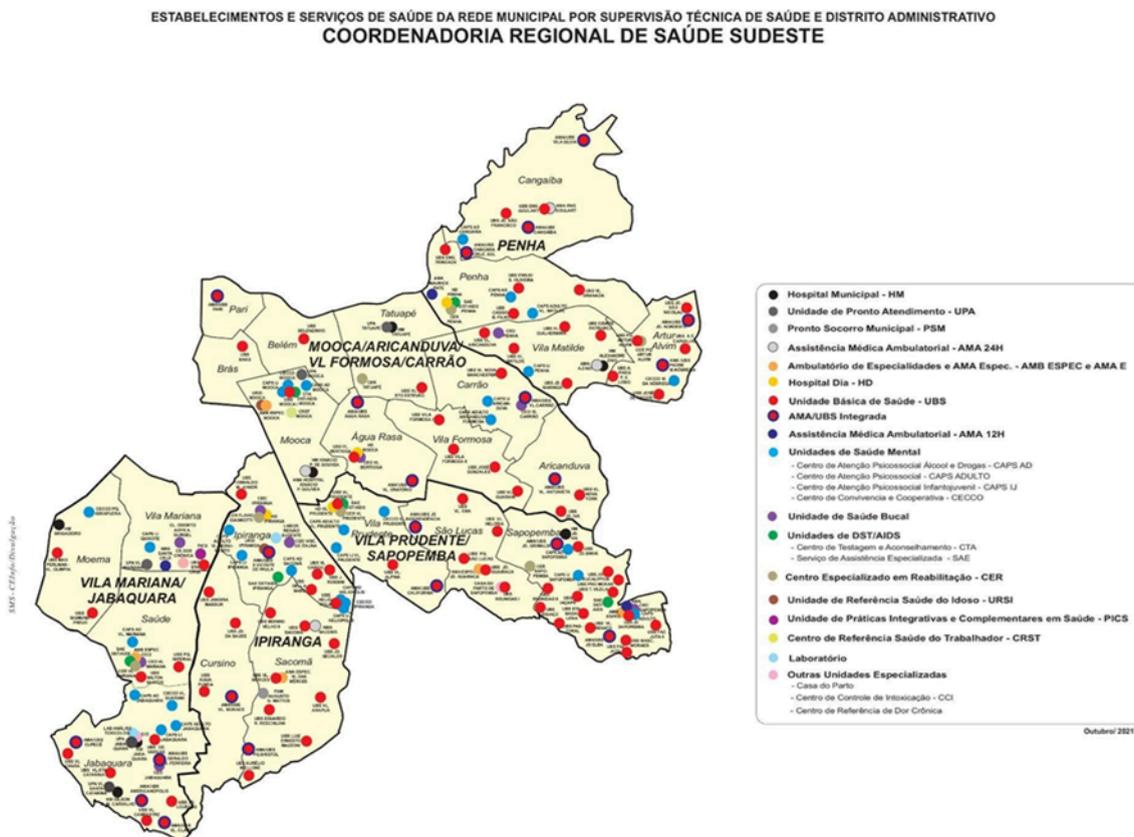
- Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga – População de 480.878 hab., com 55 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Jabaquara/Vila Mariana – População de 552.612 hab., com 64 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva – População de 643.320 hab., com 67 serviços de saúde

- Supervisão Técnica de Saúde Penha – População de 472.757 hab., com 53 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba – População de 510.443 hab., com 64 serviços de saúde.

A Ouvidoria da CRS SUDESTE atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de cidadania, instrumento de gestão e de fortalecimento do controle social, pelo meio da atuação de forma ativa para apuração permanente das necessidades e da satisfação do cidadão.

A Ouvidoria da CRS Sudeste tem o mesmo desenho das demais Ouvidorias da cidade de São Paulo, com pontos na CRS Sudeste, incluindo uma sub rede interna, pontos em cada uma das STSs - Supervisões Técnicas de Saúde e pontos de resposta em todas as unidades e serviços sob gestão desta coordenadoria.

Mapa da Região Sudeste com suas respectivas supervisões e bairros de abrangência:



Mapas ilustrativos do município de São Paulo. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/outubro2021/Estab_Servicos_SMS_CRS_SUDESTE_por_STS_Outubro_2021.pdf

2. Panorama Geral do Trimestre

A Ouvidoria SUS no Município de São Paulo é um importante canal de acesso da população à Secretaria Municipal de Saúde por meio das Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas e diferentes unidades de atendimento. É um valioso meio para que a gestão possa reconhecer os problemas dos serviços de saúde e ter condições de solucioná-los.

As manifestações de Ouvidoria garantem a participação dos cidadãos nas políticas públicas, produzindo impacto nos processos de gestão. Cabe apontar que, em todas as unidades da CRS SUDESTE, os canais oficiais para registro de manifestações são amplamente divulgados.

O presente relatório traz uma análise detalhada de como se apresentaram e se comportaram as demandas de ouvidoria em relação ao primeiro trimestre de 2025 (janeiro, fevereiro e março), os principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los.

No período, pudemos identificar um número praticamente igual de registros, no último trimestre de 2024. Nos primeiros meses, a ouvidoria da CRS SUDESTE recebeu um número de 4.706 manifestações. No trimestre anterior (ano de 2.024), o número de demandas registradas foi de 4.747. Analisando as manifestações registradas neste trimestre, verificamos que as demandas possuem o mesmo teor das registradas no período anterior, quais sejam dificuldade de acesso às consultas básicas, as consultas de especialidades, insumos, problemas com o acolhimento nos diferentes serviços e atendimento não humanizado, déficit de médicos em algumas unidades de saúde.

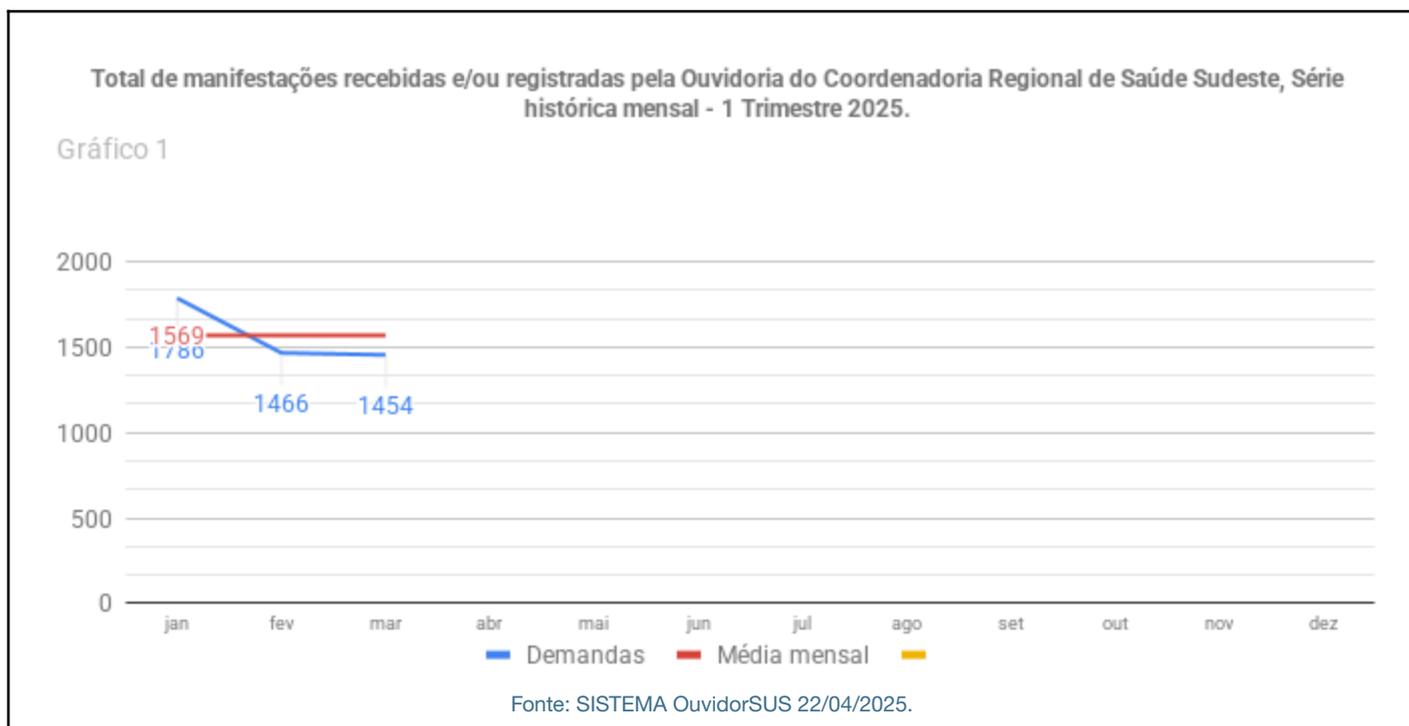
São recorrentes as demandas relativas às cirurgias ortopédicas, a demora na marcação de exames e consultas de retorno. Neste primeiro trimestre, recebemos algumas respostas da Regulação da Secretaria Municipal da Saúde referindo-se à falta de prestador para determinadas cirurgias ou falta de vagas em especialidades e exames que devem ser realizados em nível terciário. A demora ocasiona piora da qualidade de vida dos usuários e o tempo de espera faz com que o quadro seja agravado.

As demandas registradas no período permitem à gestão uma radiografia das necessidades da população e o planejamento de atividades e ações que venham minimizar os problemas apontados,

refletindo em propostas e programas que beneficiem o acesso da população a uma saúde de qualidade.

As ouvidorias das Supervisões Técnicas, acompanhadas pela Ouvidoria da CRS Sudeste, trabalham junto às unidades dos territórios, buscando a melhoria da atenção e cuidado com os usuários e participam das reuniões dos conselhos gestores dos territórios, propiciando a troca de experiências e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

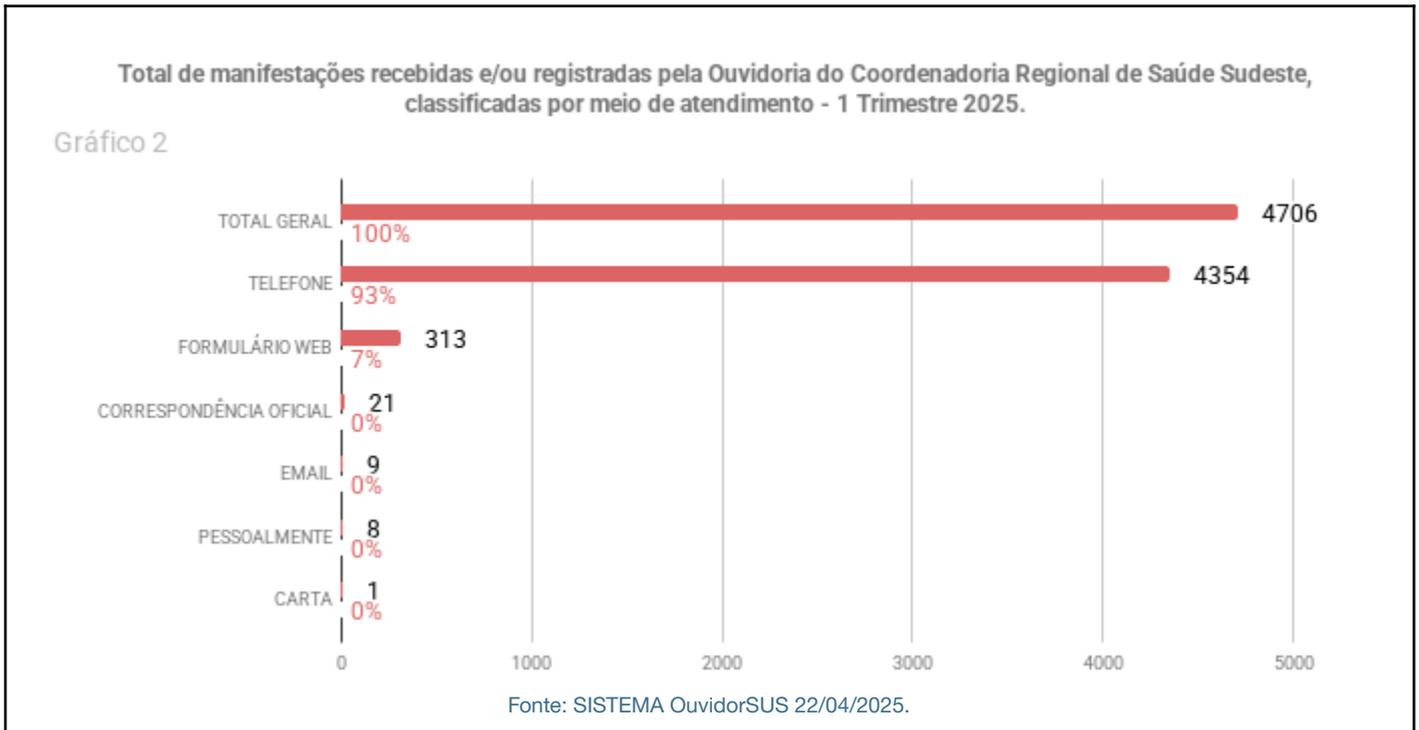
3. Número de manifestações – Série histórica



Iniciamos o ano de 2025, considerando os três primeiros meses (janeiro, fevereiro e março) com um número total de demandas equivalente a 4.706 manifestações, praticamente um número muito próximo ao último trimestre do ano de 2024, com 4.747 demandas registradas.

Notamos que os números registrados de demandas no 1º Trimestre/2025, praticamente se igualaram. Apenas no mês de janeiro, tivemos um número maior de registros (1.788 demandas) sendo a diferença entre os meses de fevereiro e março de apenas 12 registros.

4. Meios de atendimento

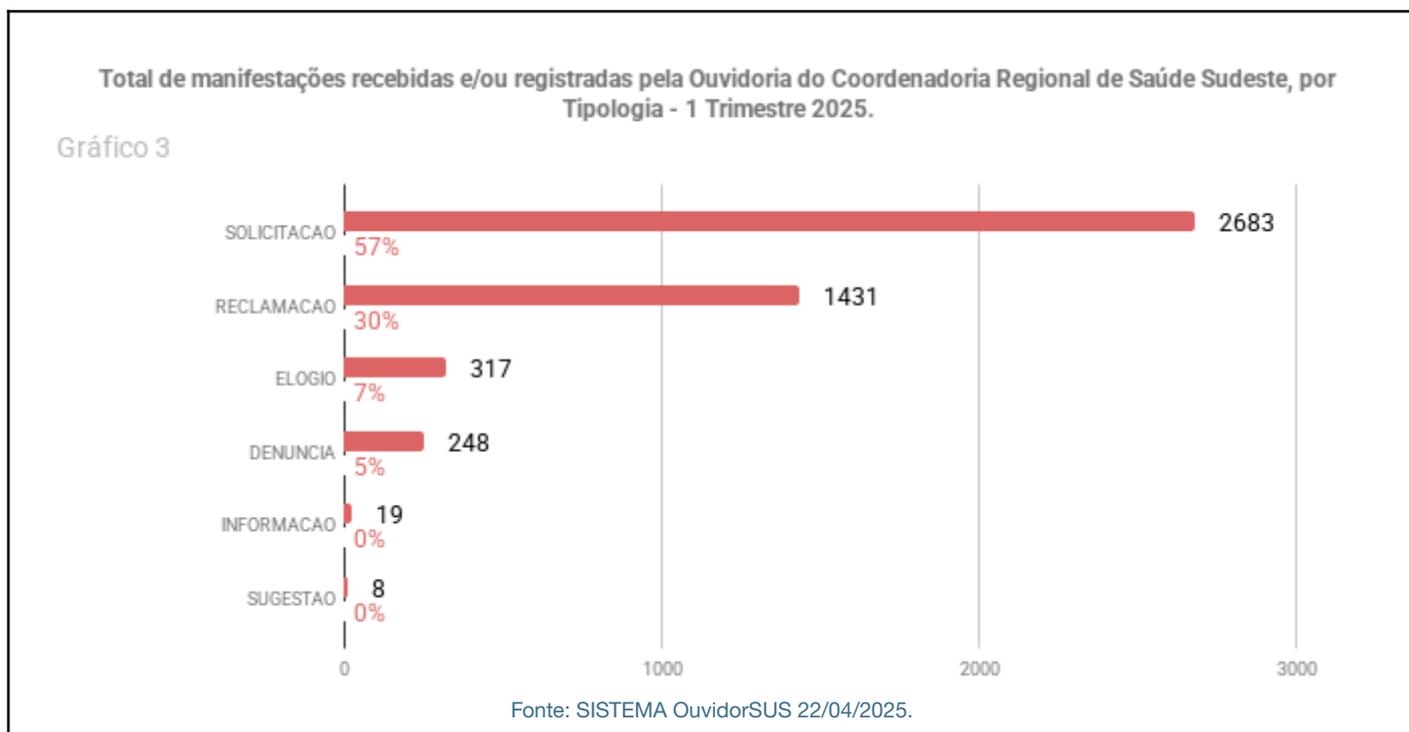


É importante apontar que, em todas as unidades das Supervisões Técnicas de Saúde que compõem a Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE, há informações para os municípios sobre os meios de acesso aos canais de registro de demandas de Ouvidoria.

No gráfico 2, assim como no último trimestre do ano de 2024, o predomínio do registro das demandas foi por meio do contato telefônico, pela Central de Atendimento Telefônico - SP 156, com 93% do total de demandas registradas. Observamos aumento de 2% em relação ao último trimestre de 2024, comprovando ser este, o meio de acesso aos registros de demandas mais utilizado pela população.

Quanto aos registros de demandas pelo canal WEB, nos meses de outubro, novembro e dezembro/2024, tivemos 374 demandas registradas e neste 1º trimestre, verificamos que 313 demandas foram registradas por este canal.

5. Classificação das manifestações



Nos primeiros meses de 2025, foram registrados um número de 2.683 demandas, segundo a classificação SOLICITAÇÃO. Comparativamente ao último trimestre do ano passado, a diferença foi de apenas 95 demandas a menos, registradas nestes três primeiros meses.

Observamos que o número de registros classificados como RECLAMAÇÕES totalizam, em percentual, quase a metade do número das demandas registradas classificadas como SOLICITAÇÃO. O número absoluto de demandas classificadas como reclamações foi de 1.431 demandas.

As demais, elogio, denúncia, informação e sugestão, somam 13% das demandas registradas (em números absolutos, tivemos 592 registros no total).

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.683 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 57% do total. Em comparação ao último trimestre do ano de 2024, foram registradas apenas 95 demandas a menos.

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 sub assuntos mais citados, 67% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento (aumento em relação aos meses de Outubro, Novembro e Dezembro 2024) e 16% correspondem ao sub assunto Cirurgia (em números absolutos foram 350 demandas registradas, aumento de 3% em relação ao último trimestre de 2024).

No item Consulta/Atendimento/Tratamento destacamos as demandas com as especialidades mais solicitadas em Clínica Médica, totalizando 213 demandas, Ortopedia e Traumatologia totalizando 156 demandas e Cardiologia com 124 demandas. Em Oncologia foram 31 demandas realizadas.

Comparativamente ao último trimestre do ano passado, verificamos aumento no número de demandas das seguintes áreas:

Clínica Médica: 203 demandas,

Ortopedia e Traumatologia: 172 demandas e

Cardiologia: 112 demandas.

Somente na especialidade de Oncologia, o número de demandas do último trimestre do ano de 2024, foi maior: 70 manifestações.

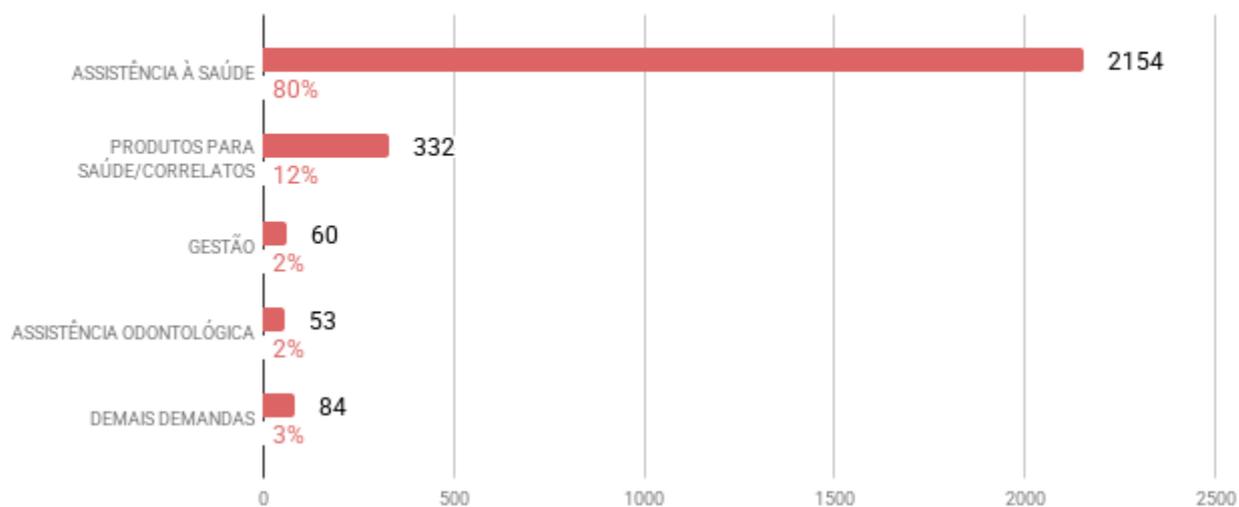
Em relação às demandas de solicitação de cirurgia, tivemos um número de 350, sendo que, no último trimestre de 2024, foram 308 registros. Em destaque, apontamos as solicitações para cirurgias ortopédicas em número de 116 registros e cirurgia geral 54 registros.

Ao avaliarmos o item Assistência à Saúde, o teor descritivo das demandas analisadas no período permite-nos identificar que o usuário do Sistema SIGA encontra uma grande dificuldade e demora no agendamento de consultas de primeira vez, assim como em consultas de retorno, responsáveis pela maioria das demandas registradas. Essa dificuldade e demora ocorrem tanto em consultas de Atenção Básica, como nas consultas de especialidades. Os

agendamentos de cirurgia, em sua maioria, são realizados pela Regulação Central.

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

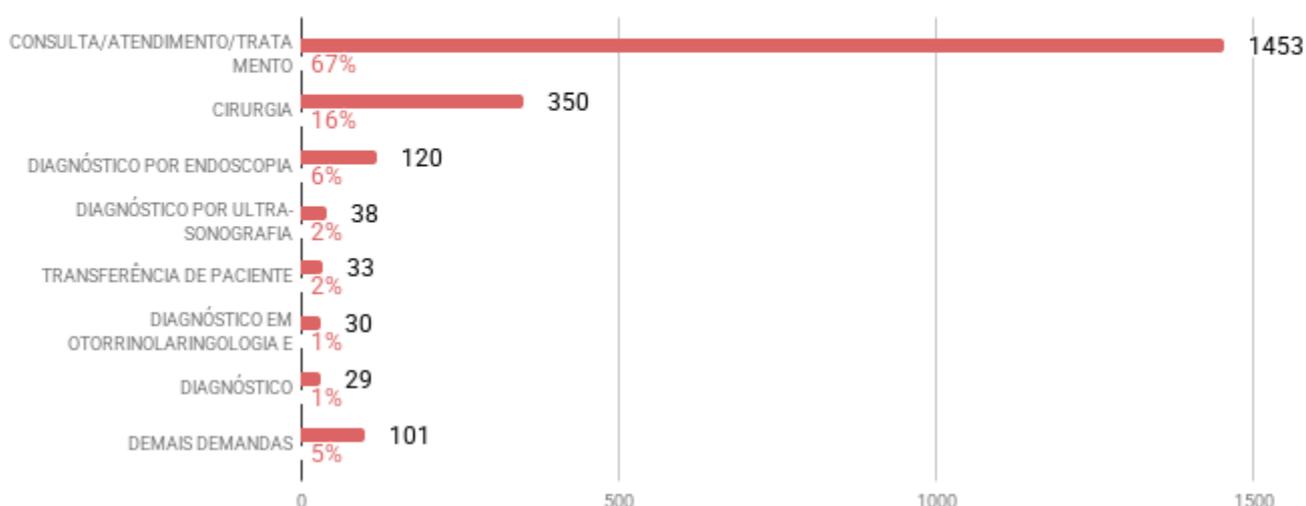
Gráfico 4



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 Sudeste -1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.431 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total, sendo o número de 1.333 demandas registradas nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024.

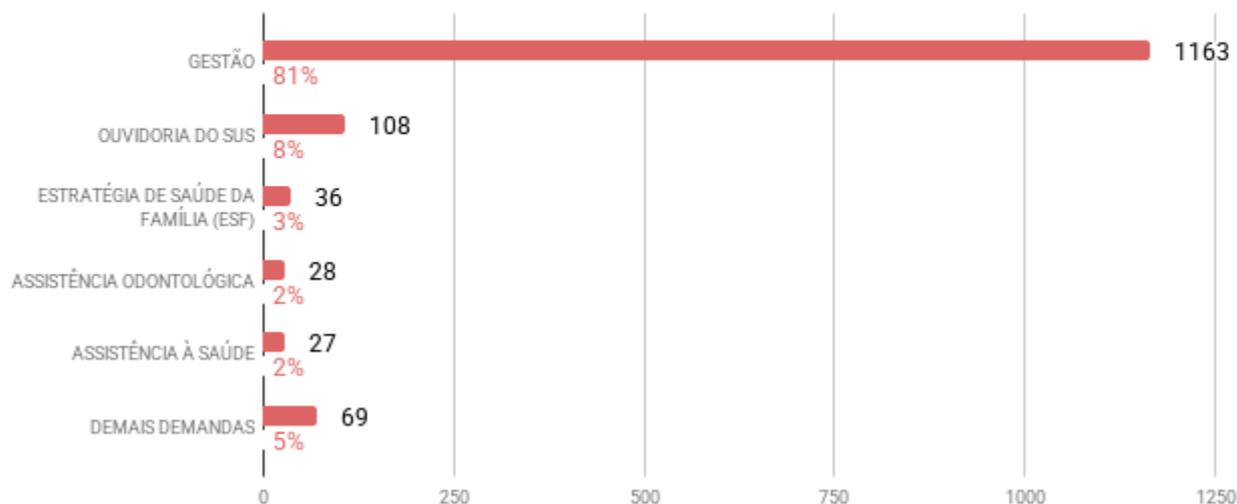
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (81%), totalizando 1.163 registros.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e Recursos Humanos somam 442 demandas, ou seja 38%. Em análise dos dados que se referem às rotinas e protocolos da unidade, muitas vezes, estes são determinados pelo profissional que está realizando o atendimento, sem levar em consideração a necessidade do munícipe. Dentro da própria unidade, esses protocolos também são divergentes, dependendo do profissional que realiza o atendimento.

As 442 demandas relacionadas à insatisfação quanto aos Recursos Humanos das unidades de saúde apontam que os munícipes reclamam principalmente da categoria médica (125 demandas), enfermeiros (44 demandas) e o mesmo número de demandas se referem a insatisfação com a equipe de recepção e atendentes (44 demandas).

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

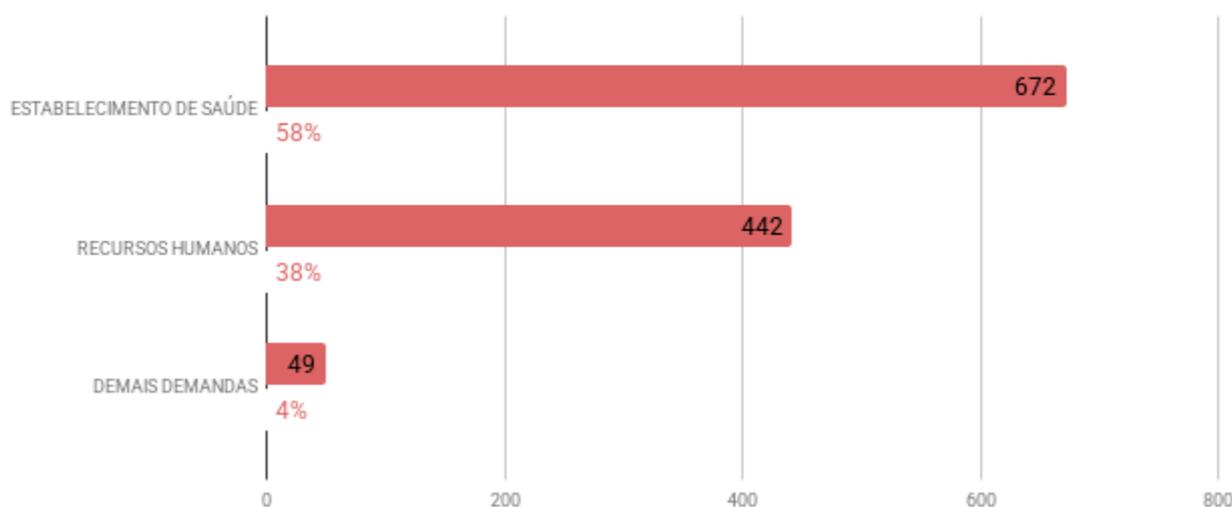
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 317 **elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% 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 102 elogios, com um número absoluto no 4º trimestre de 2024 de 388 elogios.

Observamos, segundo o Gráfico 8, que 265 registros são do assunto GESTÃO. Segundo o Banco de Dados*, foi verificado que 74 registros de elogio foram destinados para as Equipes de Saúde, 47 demandas foram para os médicos, 45 registros foram direcionados para a categoria da enfermagem (realizamos a somatória de enfermeiras, técnicas em enfermagem e auxiliares) e 25 elogios foram destinados para a categoria de Agentes Comunitários de Saúde.

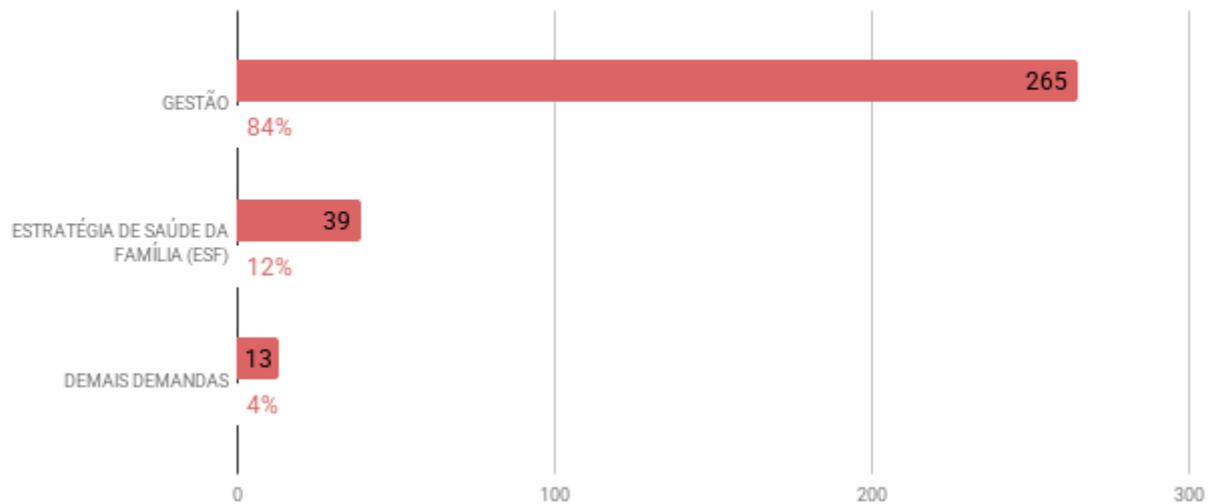
Os profissionais citados nas demandas classificadas como elogio são cadastrados pela CRS Sudeste ou pelas STSs em uma planilha, no "Programa Gente Que Faz o SUS", com o objetivo de que os profissionais indicados recebam o reconhecimento pelo trabalho realizado junto à população em defesa do SUS, e estes recebem um certificado de boas práticas pelo trabalho realizado. As demandas de

Elogio são compartilhadas com os(as) profissionais elogiados(as) e com as demais equipes, o que possibilita a melhoria na qualidade do atendimento realizado pelos profissionais das unidades de saúde.

*Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/0/2025

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – 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
Ipiranga	478	517	92%
Mooca / Aricanduva	727	755	96%
Penha	1352	1383	98%
Vila Mariana / Jabaquara	402	424	95%
Vila Prudente / Sapopemba	759	795	95%
Total	3718	3874	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3.874
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3.718
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Todas as STS's responderam dentro do prazo estabelecido. A média foi de 95,8% demandas respondidas em até 20 dias.

Dentro do prazo estabelecido de 20 dias, tivemos respondidas 3.718 demandas, com média de 95,8% das demandas respondidas, superando a meta estabelecida de 80%.

As equipes de ouvidoria, tanto da Coordenadoria como das Supervisões Técnicas monitoram o tempo de resposta junto aos pontos de resposta, para que os prazos sejam cumpridos e as demandas sejam respondidas no menor tempo possível para os usuários dos serviços.

Este compromisso faz com que o tempo de resposta possa ser superior à meta estabelecida (805), em busca pela melhoria e aperfeiçoamento, com objetivo de alcançar a melhor qualidade de resposta final ao cidadão.

Primar pelo trabalho em conjunto, humanizado e articulado em rede, possibilita buscar, de forma constante, melhores resultados.

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:

A partir de 2025, o uso da planilha "Programa de Avaliação da Qualidade" - PAC não foi obrigatório. Sendo assim, não temos os dados solicitados nos itens acima.

11. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Participação nas reuniões mensais da Assessoria Técnica da CRS SUDESTE.	Possibilitar a troca de experiências entre os diferentes assessores e discutir temas inerentes às unidades de saúde da CRS.	Reunião mensal	Primeira segunda-feira do mês.	Coordenadora, ouvidora e demais representantes das diferentes áreas que compõem a CRS SUDESTE.	Em andame... ▾
Participação nas reuniões mensais dos diretores de setores da CRS SUDESTE.	Possibilitar a articulação das áreas e discussão de casos específicos.	Reunião mensal	Primeira terça-feira do mês.	Coordenadora, ouvidora e diretores das diferentes áreas.	Em andame... ▾
Reunião entre a Regulação Regional e a Equipe da Ouvidoria.	Discutir os casos e aprimorar as ações entre os setores envolvidos.	Discussão dos casos apresentados nas demandas de ouvidorias e	Sempre que se fizer necessário	Equipe da Ouvidoria é a responsável pelo encaminhamento das demandas para a Equipe da	Em andame... ▾

		que necessitem de discussão.		Regulação Regional.	
Reunião das Ouvidorias da CRS SUDESTE.	Aprimorar as atividades da Ouvidoria.	Reunião mensal	Uma vez / mês	Ouvidores das STS's da CRS SUDESTE.	A iniciar ▾
Acompanhamento dos Conselhos Gestores	Aproximar a Ouvidoria da CRS SUDESTE dos Conselhos Gestores das Supervisões Técnicas.	Reunião mensal	Sempre que necessário	Diretora da Gestão participativa, representantes dos Conselhos Regionais e Equipe de Ouvidoria da CRS SUDESTE. Gestores	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
2ª Quinzena de Março/ 2025 (????)	Capacitação SIGRC	Treinar os funcionários da ouvidoria na utilização da nova plataforma para registro e gestão das manifestações de ouvidoria.	Solange Cervera Faria Naiara da Costa Trindade

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No primeiro trimestre do ano de 2025, tivemos uma pequena queda do número de manifestações mês a mês. É recorrente que o número de demandas relativas a solicitação e reclamação ainda é o que mais impacta.

Assim como no último trimestre de 2024, fica claro que o agendamento de primeiras consultas e das consultas de retorno apontam uma problemática enfrentada pelos municípios que utilizam o SUS. Muitos usuários não conseguem uma consulta de retorno em determinadas especialidades, a fim de mostrarem resultados de exames. Os mesmos acabam por ter a validade vencida, gerando inserção em fila de espera novamente e aguardando a consulta de retorno, em data longínqua, tendo a necessidade de refazer os exames.

As demandas relativas a cirurgias ortopédicas continuam como no último trimestre de 2024, impactando no número de registros, sendo a responsabilidade do agendamento da Regulação Central de SMS.

Temos observado, na análise do teor dos registros de Ouvidoria, a reclamação recorrente de usuários quanto ao comportamento inadequado das equipes de recepção e atendentes. Faz-se necessário capacitação frequente e constante dessas equipes, possibilitando assim um atendimento mais qualificado e humanizado. Verificamos também a longa espera nos serviços de saúde, em sua maioria nas UPAS. Muitos pacientes chegam a ficar esperando por mais de 4 horas para atendimento pela equipe médica, além da perda de fichas e informações desencontradas dentro da própria unidade.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria tem sido utilizada como uma ferramenta de gestão não só para melhorar os processos de trabalho nas Unidades de Saúde, bem como, sinalizar ao gestor os nós críticos da Rede Assistencial à Saúde, a fim de gerir as contratualizações e oferta de vagas.

A Ouvidoria Regional vem trabalhando com o Plano de Ação junto às Ouvidorias das Supervisões, com capacitações de sistemas, discussão de casos específicos e aproximação das ouvidorias das Unidades de Saúde aos Conselhos Gestores.

Francis da Silva Fernandes

Coordenadora substituta

Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE

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 (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>

