

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE



Unidade: COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
Endereço: Rua Padre Marchetti, 557 - Ipiranga - CEP 04266-000  
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 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 31p.

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**

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>12</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>15</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>17</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>19</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>24</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>27</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>28</b>
<b>15. Siglário</b>	<b>29</b>
<b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>
<b>17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>

## 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:

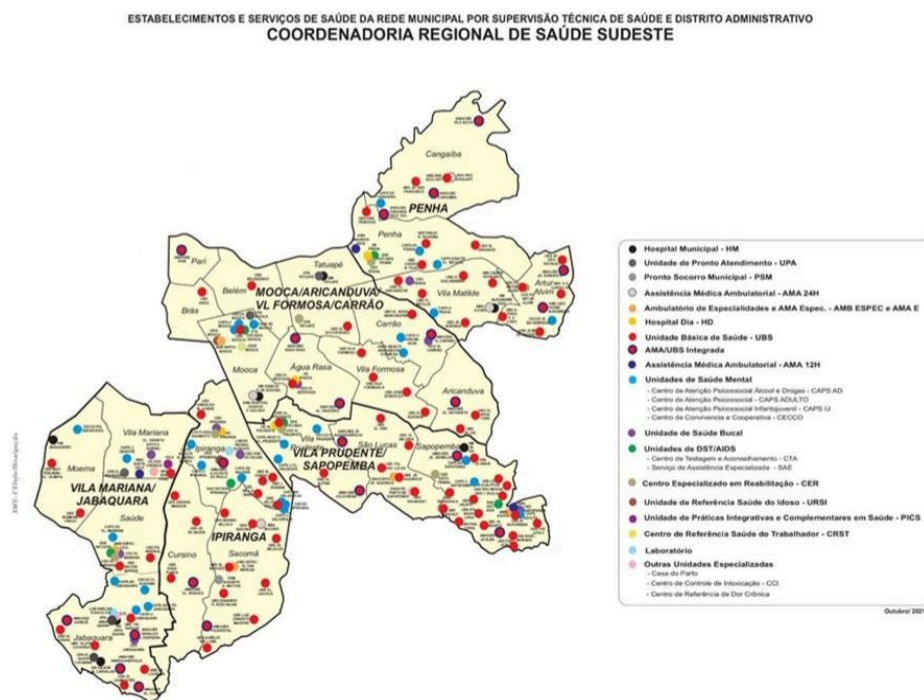
- Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga – População de 480.878 hab., com 55 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Jabaquara/Vila Mariana – População de 552.612 hab., com 64 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva – População de 643.320 hab., com 67 serviços de saúde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

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 segundo trimestre do ano de 2025 (abril, maio e junho), os principais problemas identificados e possíveis ações para solucioná-los.

No período, pudemos identificar um número inferior de registros, em relação ao primeiro trimestre do ano de 2025. No segundo trimestre, a ouvidoria da CRS SUDESTE recebeu um total de 4.275 registros. No trimestre anterior, o número de manifestações foi de 4.706.

Em análise às manifestações registradas neste trimestre, verificamos que as demandas possuem o mesmo teor das registradas no período anterior, ou seja: dificuldade de acesso às consultas básicas, às consultas de especialidades, falta de insumos, problemas com o acolhimento nos diferentes serviços, 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. No trimestre atual, recebemos algumas respostas da Regulação da Secretaria Municipal da Saúde - Regulação Central referindo a falta de prestador para determinadas cirurgias ou falta de vagas em especialidades e exames que devem ser realizados em nível terciário. A demora para realizar cirurgias, alguns exames que são solicitados para serem feitos a nível terciário e determinadas especialidades, ocasionam estresse, expectativa, fatos que pioram a qualidade de vida dos munícipes e o agravamento do quadro em função do tempo de espera para realizar o procedimento.

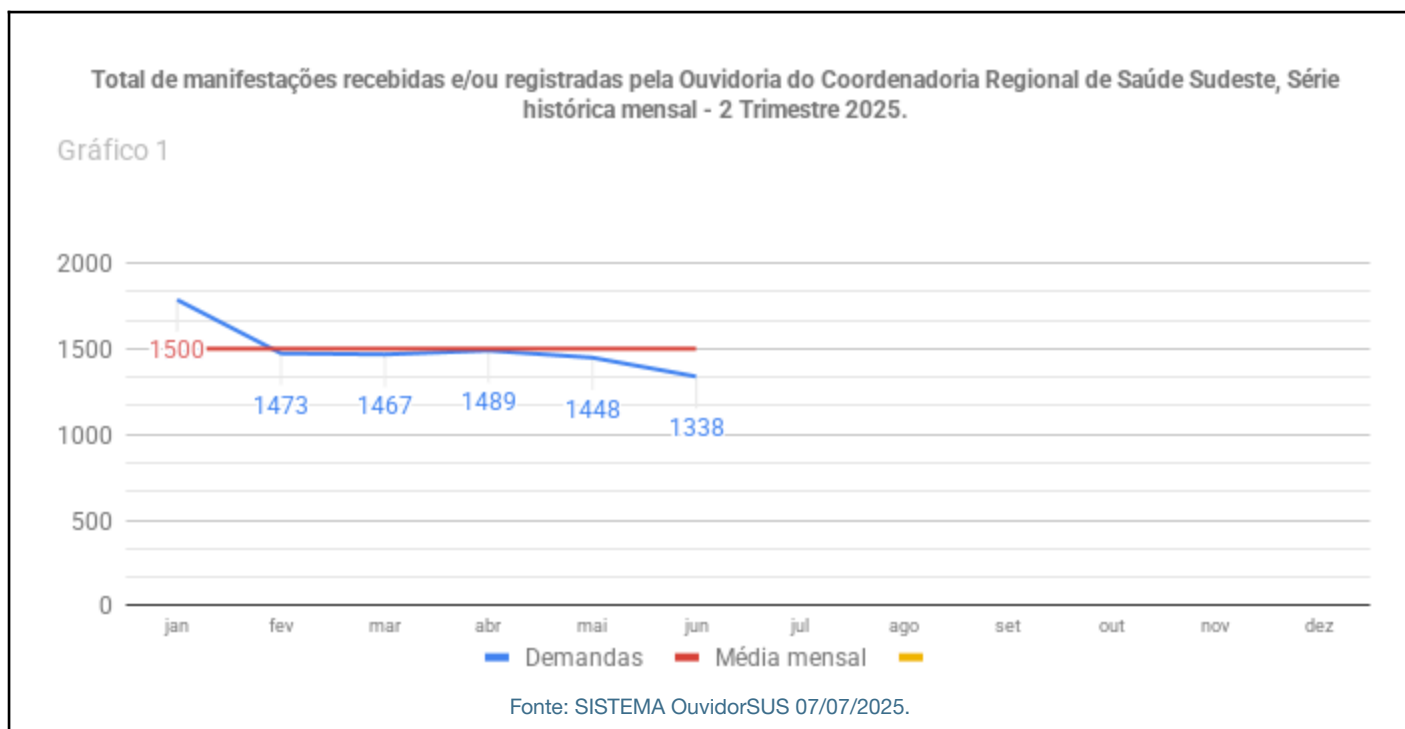
As demandas registradas no período permitem à gestão uma radiografia das necessidades da população e o planejamento de



atividades e ações que venham a 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



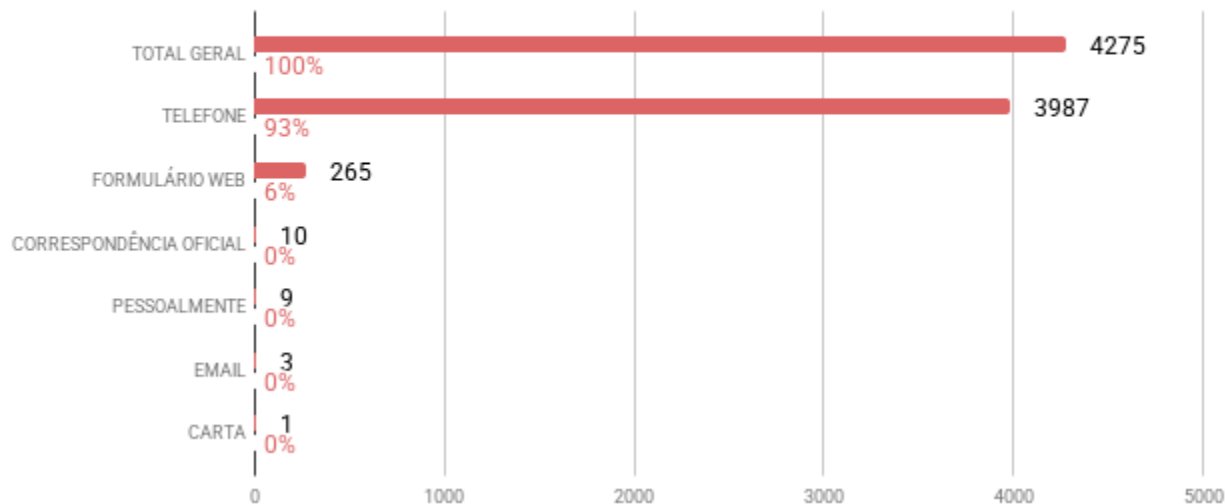
No segundo trimestre de 2025, recebemos um total de 4.275 manifestações, número inferior ao primeiro trimestre, com registro de 4.706 manifestações. Em números absolutos, foram 431 manifestações a menos que no primeiro trimestre. A média mensal de registros no 2º trimestre foi de 1.425. No mês de junho, o número de manifestações recebidas foi inferior à média mensal.

Notamos que os números registrados de demandas no 4º e 5º mês do 2º trimestre/2025, praticamente se igualaram. No 6º mês, os registros foram inferiores aos meses de abril e maio/2025, ficando também abaixo da média do trimestre.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



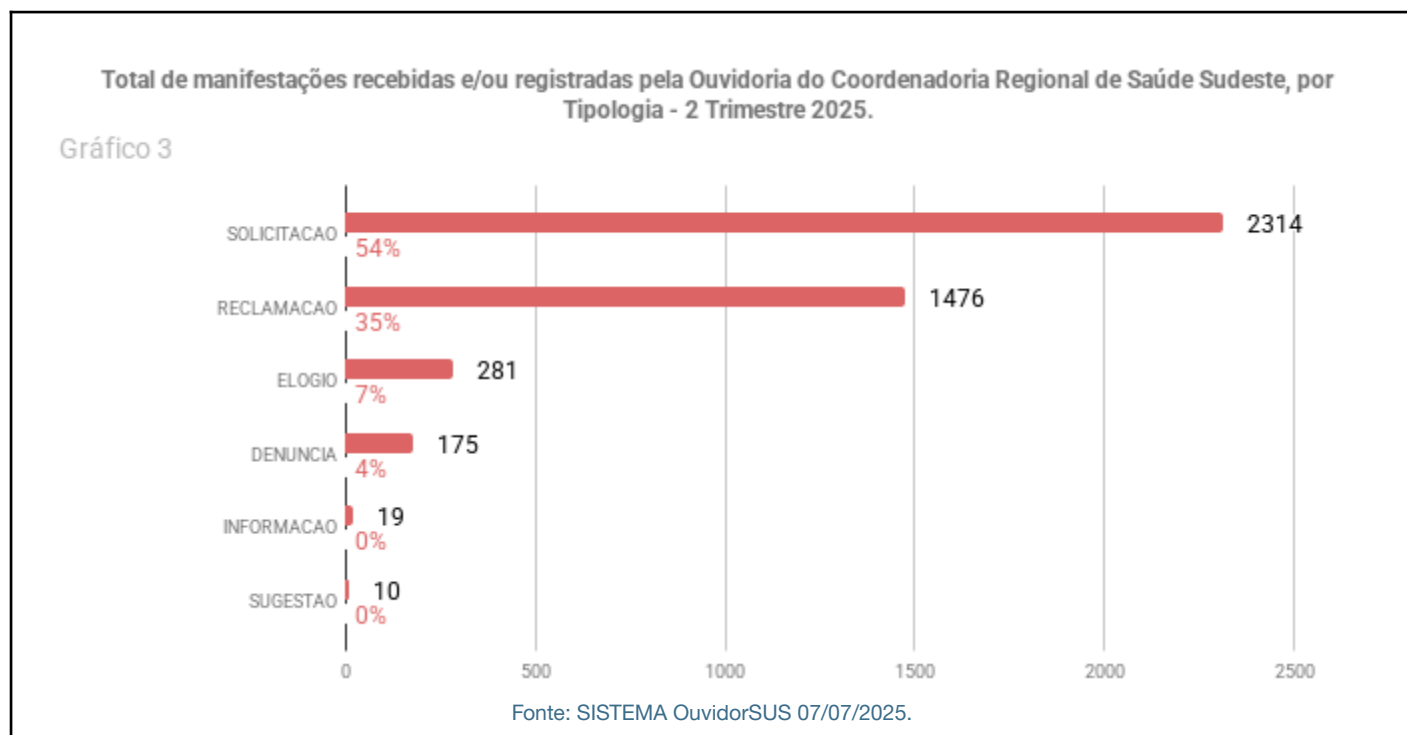
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

No gráfico 2, assim como no primeiro trimestre do ano de 2025, 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. Observamos que a porcentagem dos registros foi exatamente igual à do primeiro trimestre de 2025, o que comprova que os usuários do SUS na região sudeste da cidade de São Paulo registram suas demandas por meio de ligações telefônicas.

Quanto aos registros de demandas pelo canal WEB, nos meses de abril, maio e junho/2025, foram registradas 265 demandas. No 1º trimestre, verificamos que 313 manifestações foram registradas por este canal.

## 5. Classificação das manifestações



Nos meses do 2º Trimestre de 2025, foram registradas 2.314 SOLICITAÇÕES. Comparativamente ao primeiro trimestre do corrente ano, a diferença foi de 369 demandas a menos, em comparação aos meses do 1º Trimestre.

Observamos que o número de registros classificados como RECLAMAÇÕES totalizam, em percentual, 63% das demandas classificadas como SOLICITAÇÃO. O número absoluto de demandas classificadas como reclamações foi de 1.476 demandas, 35% do total do trimestre.

As demais, elogio, denúncia, informação e sugestão, somam 13% das demandas registradas (em números absolutos, tivemos 475 registros no total).

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.314 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (84%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Tratamento/Atendimento (pequeno aumento em relação aos meses do 1º trimestre/2025) e 15% a Cirurgia (somente 1% a menos em relação aos meses do 1º trimestre de 2025).

No item Consulta/Atendimento/Tratamento destacamos as demandas com as especialidades mais solicitadas em Clínica Médica, totalizando 199 demandas, Ortopedia e Traumatologia totalizando 144 demandas, Cardiologia com 104 demandas. Em Oncologia foram 23 demandas realizadas.

Comparativamente ao primeiro trimestre do corrente ano, verificamos diminuição no número de demandas das áreas citadas:

Clínica Médica: 213

Ortopedia e Traumatologia: 156

Cardiologia: 124

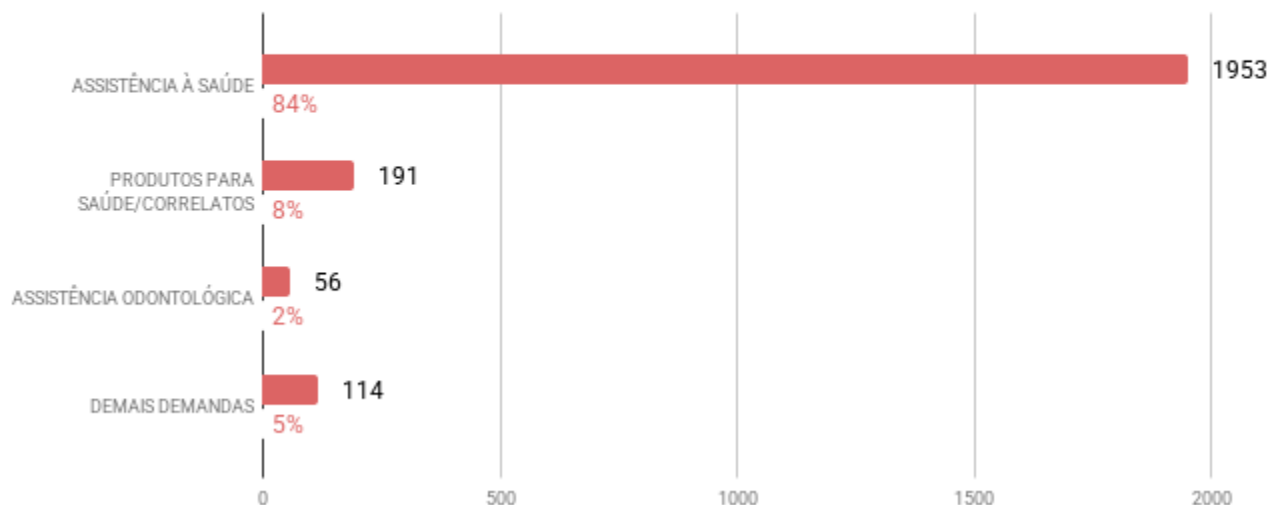
Oncologia: 31

Em relação às demandas de solicitação de cirurgia, tivemos um número de 293, sendo que, no primeiro trimestre/2025, foram registradas 350 demandas. Em destaque, apontamos as solicitações para cirurgias ortopédicas em número de 92 registros e cirurgia geral 47 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 ainda encontra 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 – 2 Trimestre 2025.**

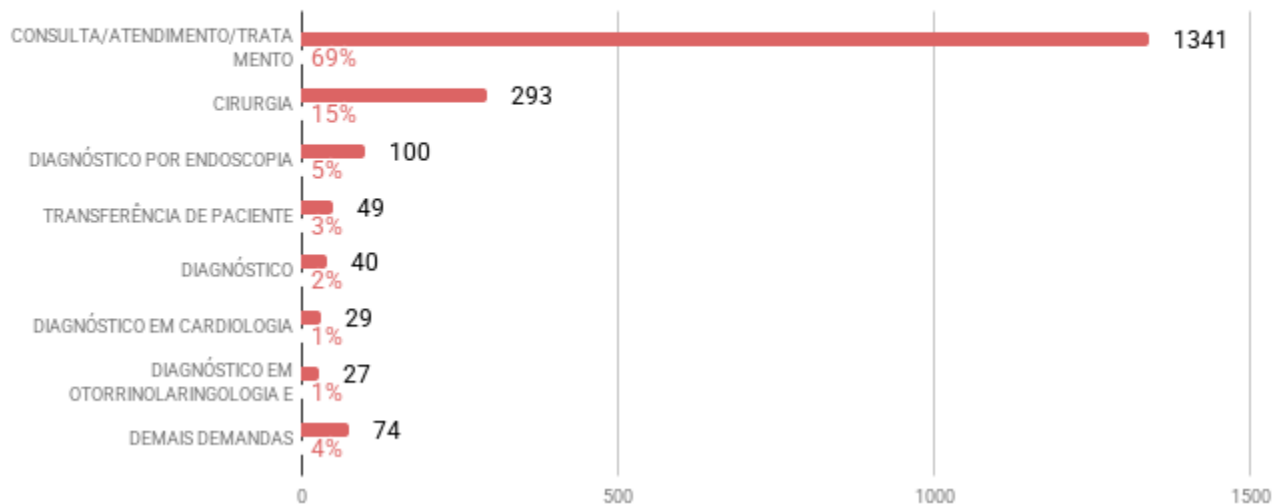
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste -2 Trimestre 2025.**

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.476 reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, com 82%.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 60% são relativos a Estabelecimentos de Saúde (total de 723 registros) e 37% a Recursos Humanos (total de 445 registros).

Em análise das demandas que se referem às rotinas e protocolos da unidade, como já apontado no 1º trimestre, estas estão relacionadas ao “modus operandi” do profissional que atende o usuário na unidade de saúde, sem levar em consideração a necessidade do munícipe. Muitas vezes, dentro da própria unidade, esses protocolos também são divergentes, dependendo do profissional que realiza o atendimento. É imprescindível que os profissionais sejam capacitados e reciclados nas informações quanto aos protocolos, rotinas, encaminhamentos, entre outros.

Em relação às reclamações referentes a Recursos Humanos, tivemos neste 2º trimestre, 445 registros, sendo que 405 demandas estão relacionadas à insatisfação com os profissionais que atuam nas unidades de saúde.

Um levantamento no Banco de Dados\* apontou as seguintes categorias:

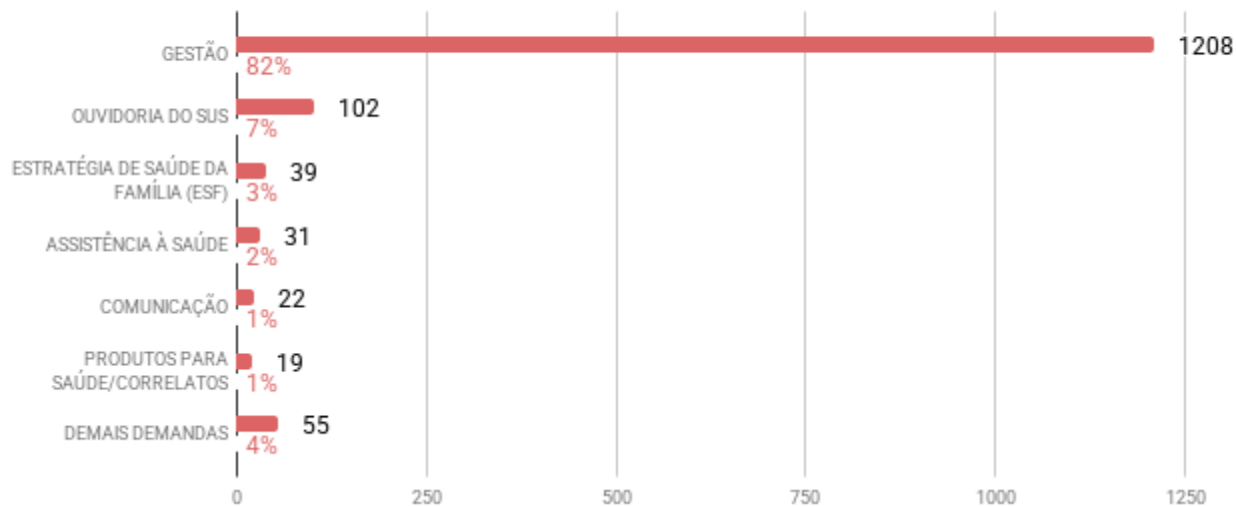
- profissionais médicos: 148 demandas
- profissionais enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares: 75 demandas
- profissionais recepção/atendentes: 45 demandas
- profissionais da equipe de saúde: 27 demandas
- profissionais da equipe administrativa: 25 demandas e
- profissional diretor/gestor da unidade: 08 demandas.

\*FONTE: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025



**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do  
Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – 2 Trimestre 2025.**

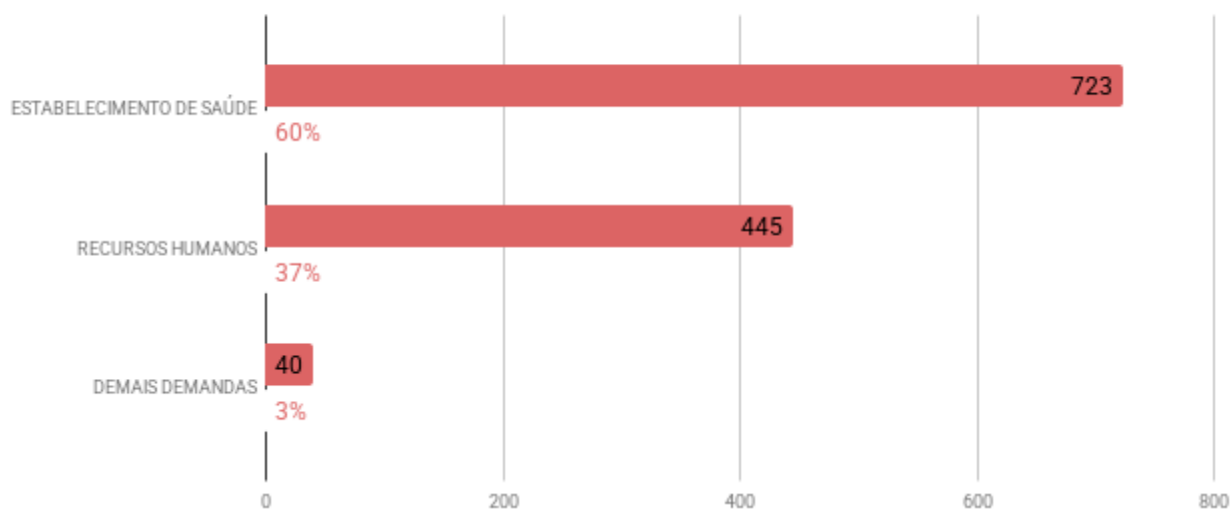
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do  
Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste - 2 Trimestre 2025.**

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados **281 elogios no 2º 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 80%. A média mensal no trimestre foi de 90 elogios.

Em análise do Gráfico 8, temos 225 registros realizados no assunto GESTÃO, o que significa 80% do total de demandas classificadas como ELOGIO.

Segundo o Banco de Dados\*, foi verificado que 71 elogios foram destinados à Equipe de Saúde: 43 demandas para os profissionais médicos, 28 registros para a categoria da enfermagem (realizamos a somatória de enfermeiras, técnicas de enfermagem e auxiliares de enfermagem). Neste trimestre não foi apontado nenhum registro para a categoria de Agentes Comunitários de Saúde, diferente do 1º trimestre.

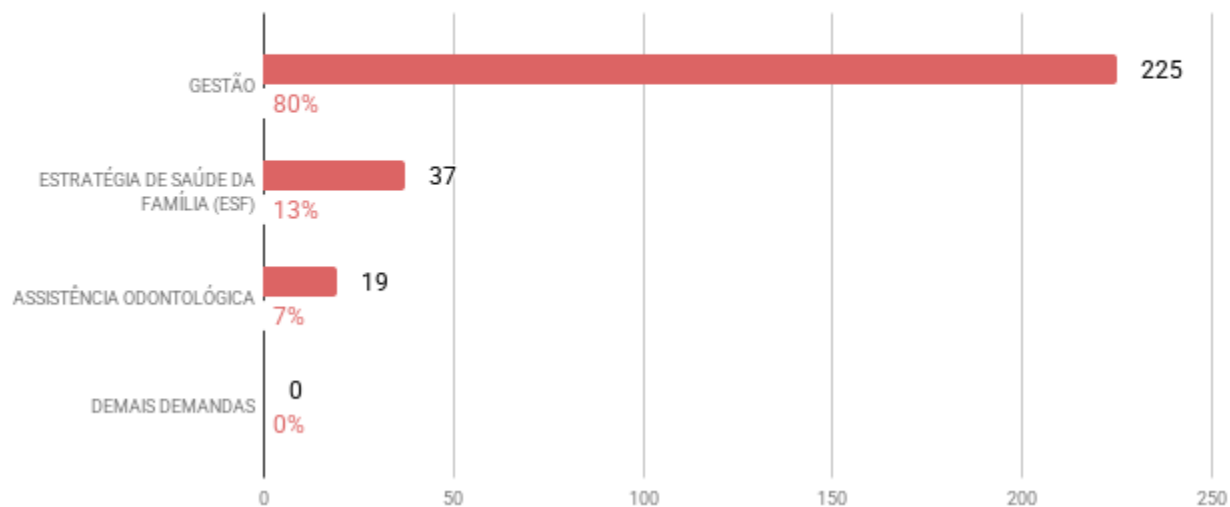
Um comparativo entre os dois primeiros semestres do corrente ano, apontam que a porcentagem de manifestações classificadas nesta tipologia foi igual, assim como tivemos as mesmas categorias de profissionais elogiadas nos dois trimestres do corrente ano.

Os profissionais citados nominalmente nos registros das demandas classificadas como elogio são cadastrados pelas STS's em uma planilha do "PROGRAMA GENTE QUE FAZ O SUS", que tem por objetivo o reconhecimento do trabalho realizado por estes profissionais junto à população, em defesa do SUS. As demandas de ELOGIO são compartilhadas com os(as) profissionais elogiados(as) e com os demais membros das diferentes equipes, o que motiva a equipe de saúde, possibilita a melhoria da qualidade dos atendimentos, o que contribui também para a satisfação dos usuários pelo atendimento humanizado e qualificado recebido.

\*FONTE: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025

**Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – 2 Trimestre 2025.**

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 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	479	512	94%
Mooca / Aricanduva	754	784	96%
Penha	1184	1232	96%
Vila Mariana / Jabaquara	410	423	97%
Vila Prudente / Sapopemba	744	771	96%
Total	3571	3722	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: **3.722**
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: **3.571**
- 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 **1.190** demandas respondidas em até 20 dias, superando a meta estabelecida de 80%.

As equipes de ouvidoria, tanto da Coordenadoria como das Supervisões Técnicas monitoram o tempo de resposta junto às sub-redes, a fim de 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, em busca pela melhoria e aperfeiçoamento, com o objetivo de alcançar a melhor qualidade de resposta final ao cidadão.

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

## **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 - PAQ" não é mais 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:

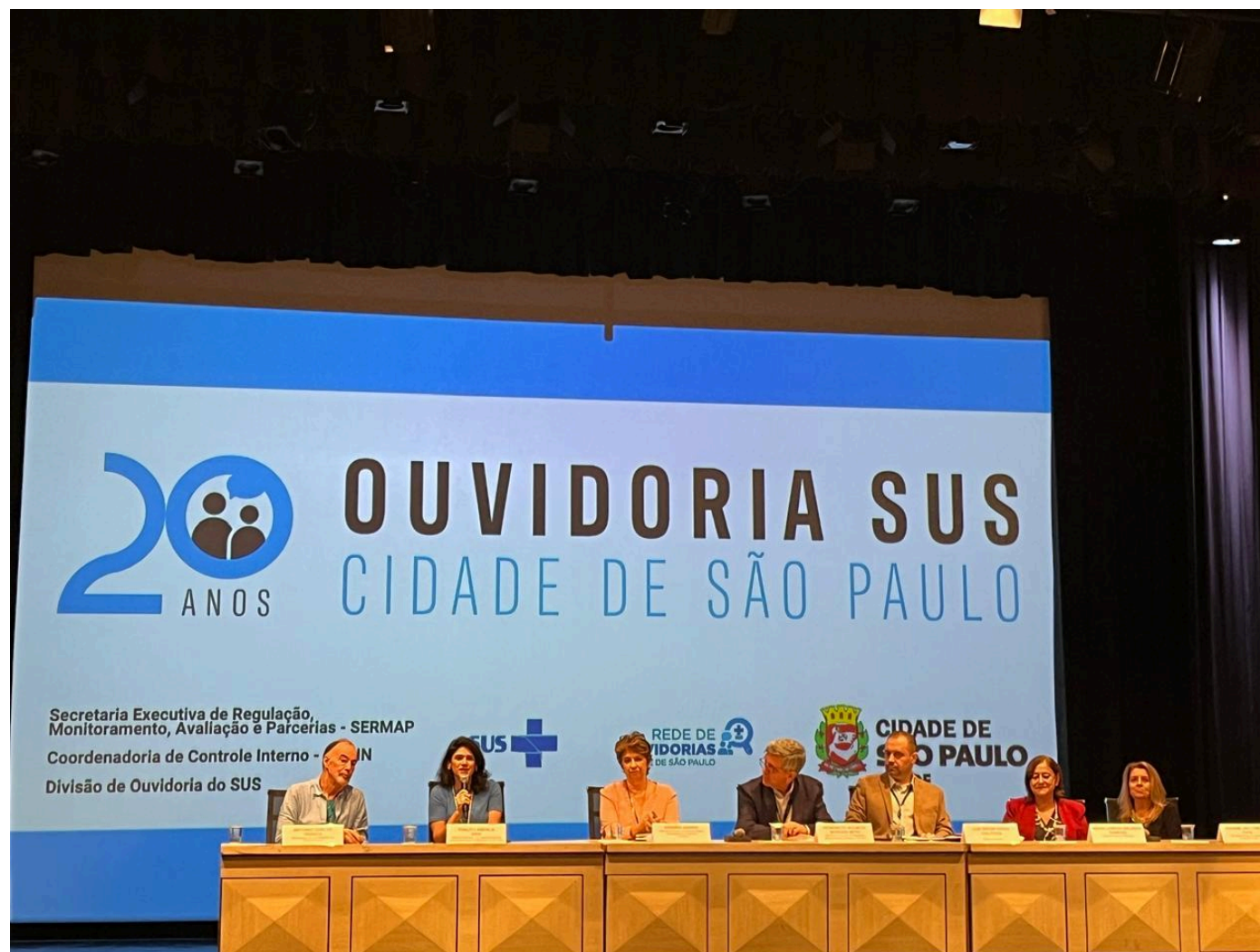
O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Participação nas reuniões mensais da Assessoria Técnica da CRS SUDESTE.	Possibilitar a troca de experiências entre os assessores e discutir temas inerentes às unidades de saúde da CRS.	Reunião mensal.	Primeira segunda-feira do mês.	Coordenadora, ouvidora e demais representantes das diferentes áreas que compõem a CRS SUDESTE.	Em andame... ▾
Reunião entre a Regulação Regional e a Equipe da Ouvidoria.	Discutir os casos e aprimorar as ações entre os servidores.	Discussão dos casos apresentados nas demandas de ouvidoria e que necessitam de discussão.	Sempre que se fizer necessário.	Equipe da Ouvidoria e a responsável pelo encaminhamento das demandas para a Equipe da Regulação Regional.	Em andame... ▾
Reunião das Ouvidorias da CRS SUDESTE.	Aprimorar as atividades da Ouvidoria.	Reunião mensal.	Uma vez ao mês.	Ouvidora da CRS SUDESTE e equipe +	A iniciar ▾



				Ouvidores das STS's.	
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.	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/05/2025	20 ANOS OUVIDORIA SUS CIDADE DE SÃO PAULO	Homenagem - 20 anos da Ouvidoria SUS	Solange Cervera Faria e Magda Nitoli Olcerenko
25/06/2025	Sistema SIGRC	Testes de login e fluxos no sistema SIGRC	Ouvidores das 5 Supervisões Técnicas e Magda Nitoli (ouvidora da CRS SUDESTE)

**FOTO DO EVENTO**

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

Diante do cenário das demandas registradas no Sistema Ouvidor SUS relativas ao segundo trimestre deste ano, observamos uma pequena queda do número de manifestações entre os meses de abril e maio e uma queda maior no mês de junho.

Novamente, tivemos um número de registros relativos a solicitação maior que os registros de reclamações. Da mesma forma que o trimestre anterior, fica claro que o agendamento de primeiras consultas e das consultas de retorno apontam uma dificuldade bastante expressiva enfrentada pelos munícipes que utilizam o SUS. Muitos usuários não conseguem uma consulta de retorno em determinadas especialidades, a fim de mostrarem resultados de exames. Novamente é percebido, por meio dos relatos das demandas registradas, que os exames acabam por ter a validade vencida, gerando novamente o pedido dos mesmos exames, inserção em fila de espera para realizá-los e a longa espera para a consulta de retorno, em data longínqua. Nas leituras das demandas, podemos também identificar que muitas consultas vêm sendo agendadas e desmarcadas próximas à data do agendamento e, em alguns casos, relatos de pacientes que chegam no local da consulta e no dia ficam sabendo da ausência do médico ou do equipamento quebrado.

As demandas relativas a cirurgias ortopédicas continuam como no primeiro trimestre de 2025, 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, 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.

Registros de demandas classificadas na tipologia de reclamações também apontam a longa espera para atendimento nos serviços de saúde, em sua maioria nas UPAS. Pacientes relatam que ficam esperando por longos períodos para o atendimento médico.

A Ouvidoria da Saúde é uma ferramenta que facilita a comunicação entre usuários e a gestão, promove qualidade nos serviços de saúde e fortalece a gestão pública.

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

A Ouvidoria é a instância que propicia as manifestações dos cidadãos de forma a oportunizar melhorias nos processos de gestão.

Analisando o trimestre, vimos que as solicitações mantêm-se em maior número do que as reclamações. Apesar do aplicativo “agenda fácil”, os usuários ainda têm dificuldades no agendamento das consultas.

A elaboração deste relatório subsidia os gestores nas tomadas de decisões, com o objetivo de melhorias nos sistemas de Saúde.

Semanalmente esta Coordenadoria reúne-se com os gestores regionais/supervisores, sinalizando os pontos sensíveis de forma a melhorar o acesso e o atendimento aos usuários.

FRANCIS DA SILVA FERNANDES

Coordenadora Adjunta

## 14. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

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

### **RECLAMAÇÃO**

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

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

### **DENÚNCIA**

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

### **INFORMAÇÃO**

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

### **SUGESTÃO**

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

## 15. 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](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)

## 16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

### 17. 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>

