

4º TRIMESTRE
2024

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 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 29p.

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 e Retrospectiva 2024	8
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
2.2. Retrospectiva 2024	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

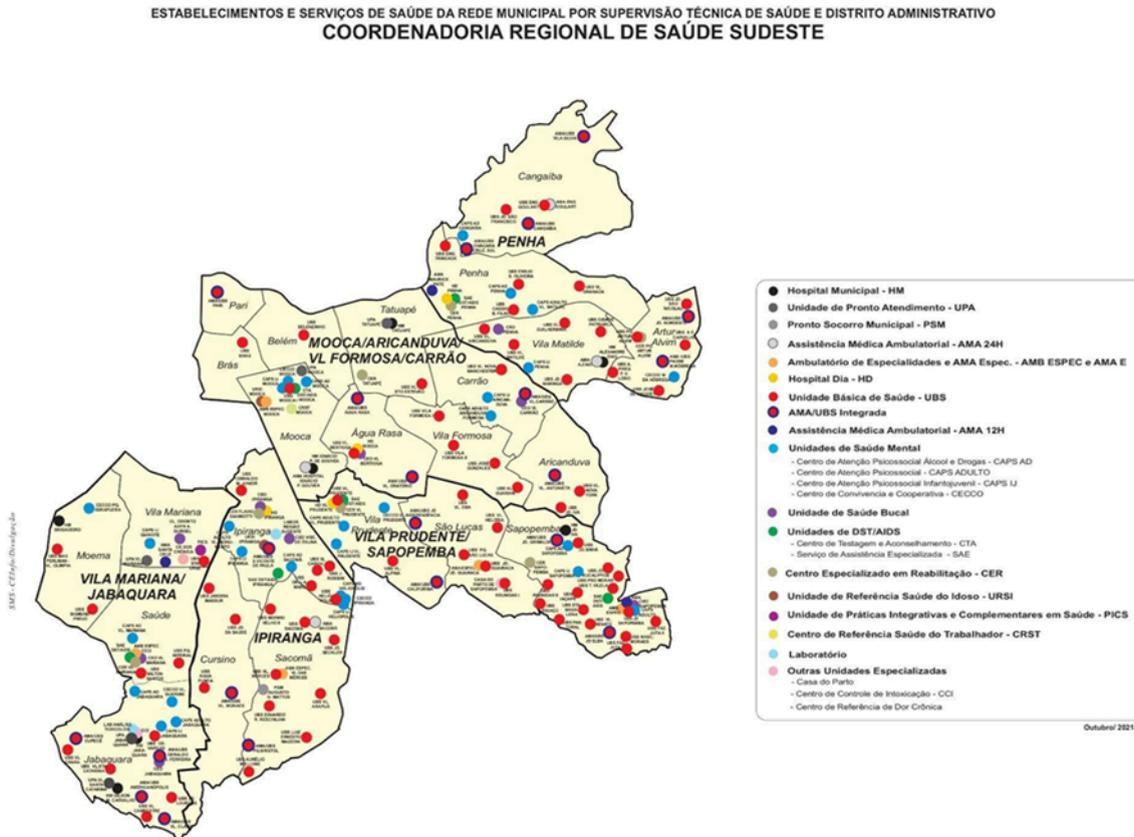
O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes. Na cidade 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., Supervisão Técnica de Saúde Jabaquara/Vila Mariana – População de 552.612 hab., Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva – População de 643.320 hab., Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba – População de 510.443 hab. e Supervisão Técnica de Saúde Penha – População de 472.757 hab.

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 e Retrospectiva 2024

2.1. 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 quarto trimestre de 2024 (outubro, novembro e dezembro), os principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los.

No período, pudemos identificar uma diminuição no número de demandas registradas (em números exatos foram 603 manifestações) levando em consideração o trimestre anterior. 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, não recebimento de fraldas e alguns outros insumos, problemas com o acolhimento nos diferentes serviços e atendimento não humanizado.

São recorrentes as demandas relativas às cirurgias ortopédicas, a demora na marcação de exames e consultas de retorno. Em várias demandas, a Regulação da Secretaria Municipal da Saúde encaminha respostas de 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,

pensando 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.

2.2. Retrospectiva 2024

Foi utilizado, como referência, o Banco de Dados do dia 14/01/2025 e identificamos que no ano de 2024 foram registradas 20.102 demandas, sendo 4.783 no primeiro trimestre, 5.217 no segundo trimestre, 5.355 no terceiro trimestre e 4.747 no último trimestre.

Foi identificado uma diminuição no número total de demandas entre o terceiro e quarto trimestre, porém foi observado que as demandas classificadas como solicitação e reclamação continuaram estáveis, ou seja, ficaram nos mesmos patamares em ambos os trimestres.

Durante o ano, os casos de Dengue impactaram o atendimento em todas as unidades de saúde e mesmo com horários estendidos, o trabalho diário nas unidades foi prejudicado.

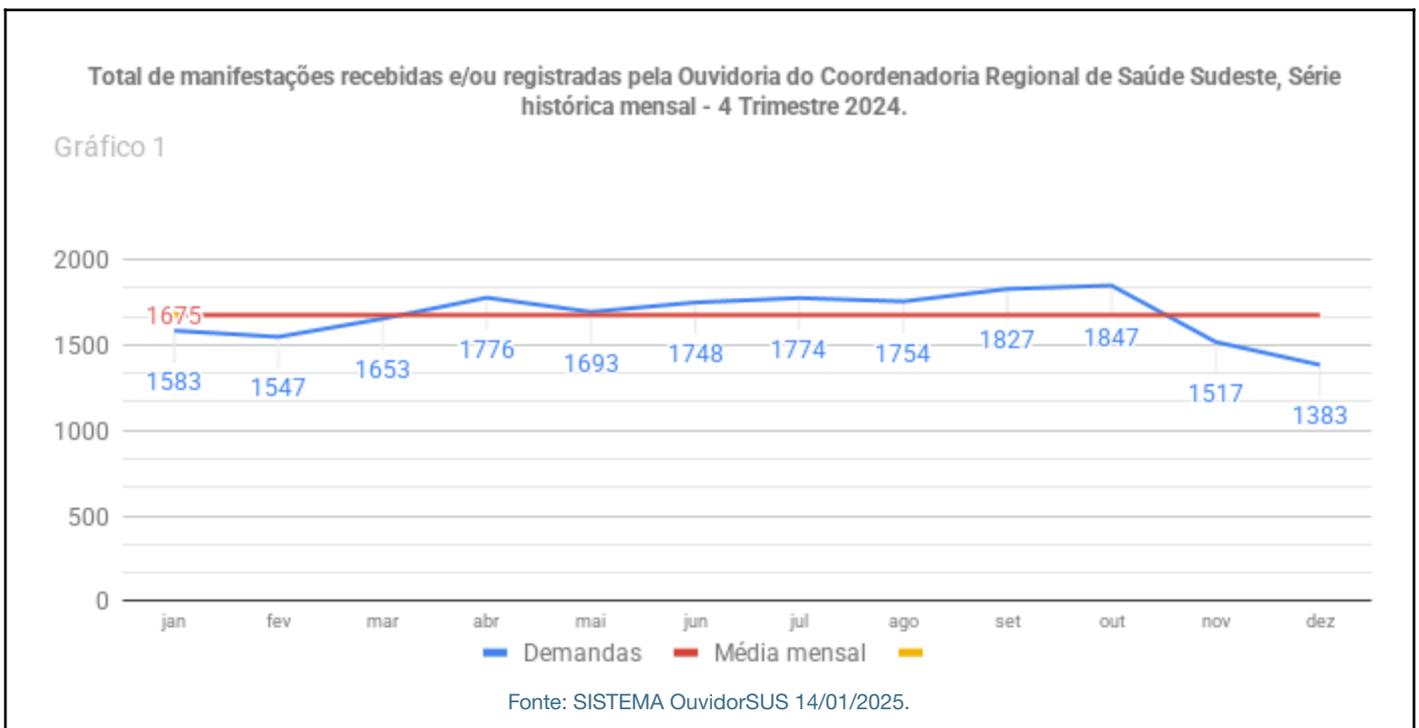
Ainda como referência ao Banco de Dados, optamos por analisar o número das demandas relativas à reclamação e solicitação e, claramente, pudemos perceber que a demora para o agendamento tanto das primeiras consultas como para as consultas de retorno, impactam no número das demandas de ouvidoria.

Considerando as reclamações, tivemos durante o ano 6.349 demandas, divididas entre os 4 trimestres da seguinte forma: 1.691 no primeiro trimestre, 1.839 no segundo, 1.486 no terceiro e 1.333 no último trimestre.

Quanto às solicitações, tivemos um total de 5.917 demandas, distribuídas da seguinte forma: 1.280 no primeiro trimestre, 1.320 no segundo, 1.614 no terceiro e 1.609 no quarto trimestre. As solicitações para clínica médica e cirurgia ortopédica são exemplos das demandas com maior incidência.

Durante o ano, procuramos estar sempre próximas às Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde, buscando sempre respostas humanizadas aos usuários e quando possível ser o mais resolutivos possível, porém, há muitas questões que estão no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde. Neste contexto, como exemplo, as cirurgias ortopédicas e as fraldas geriátricas, que também são pontos que impactam as ouvidorias mensalmente.

3. Número de manifestações – Série histórica

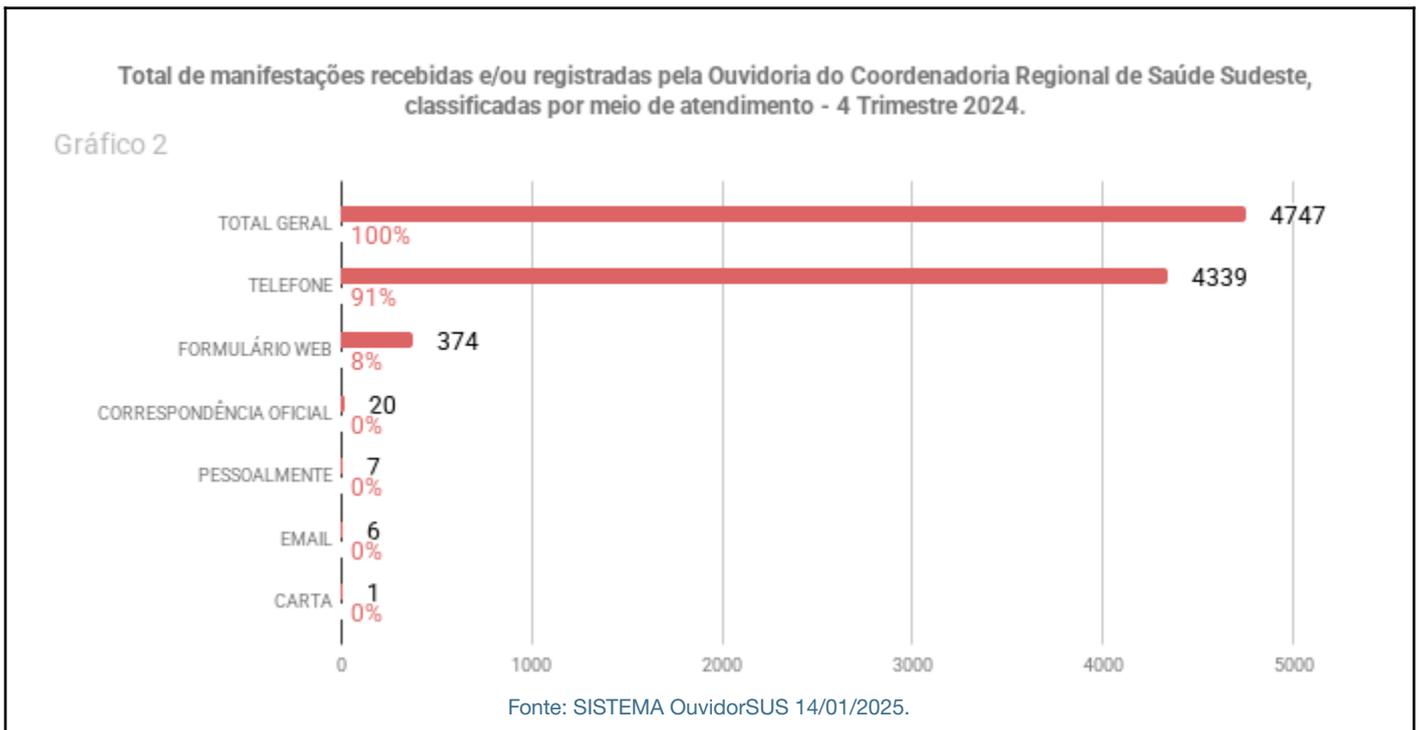


No quarto trimestre de 2024, tivemos um total de 4.747 demandas registradas, uma diminuição de 603 demandas se considerarmos as 5.350 registradas no terceiro trimestre deste ano.

Percebemos uma diminuição no número de manifestações a cada mês do último trimestre.

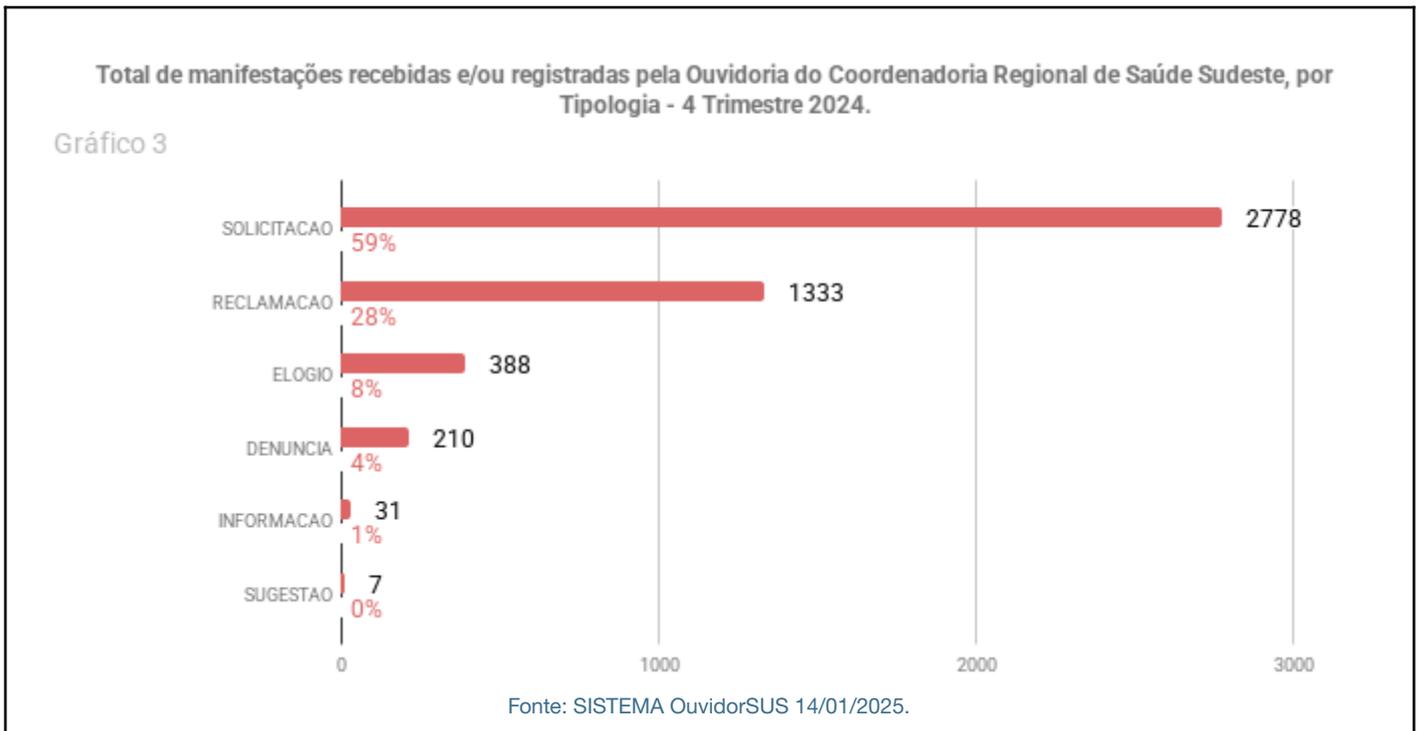
Um outro fator de destaque nas manifestações desse período foi a demora na marcação das consultas de retorno. O cancelamento de consultas agendadas também foi recorrente durante os meses do referido trimestre.

4. Meios de atendimento



Toda a Rede de Ouvidorias possui em seus locais a informação sobre os meios de acesso aos canais da Ouvidoria. Assim como no trimestre anterior, a predominância do registro de demandas foi o contato telefônico por meio da Central de Atendimento Telefônico - SP 156, com 91% das demandas registradas. Esse dado reflete que a população já reconhece este canal de atendimento e que as informações constantes nas Unidades de Atendimento, sinalizadas por banners acerca dos meios de acesso, têm surtido o efeito desejado.

5. Classificação das manifestações



Neste período, tivemos um número absoluto de 2.778 demandas registradas, segundo a classificação SOLICITAÇÃO. Verificamos que o número de demandas registradas como RECLAMAÇÕES totalizam em percentual, quase a metade do número das demandas registradas classificadas como SOLICITAÇÃO. Elogio, denúncia, informação e sugestão somam 13% das demandas registradas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.778 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 59 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 69% são relativos a consulta, atendimento e tratamento e 13% são relativos à cirurgia.

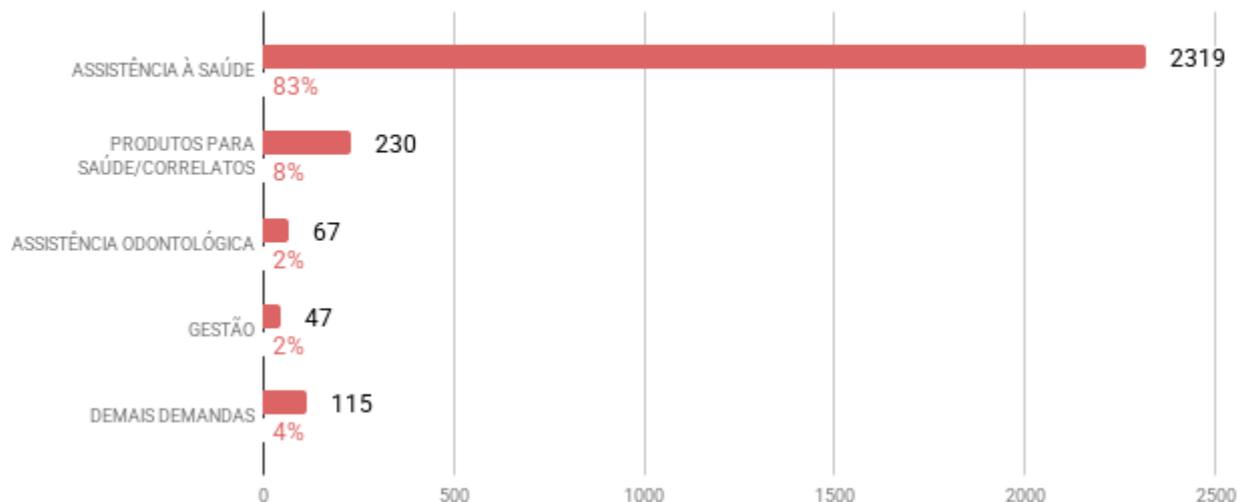
No item consulta, atendimento e tratamento, destacamos as demandas com as especialidades mais solicitadas em clínica médica, totalizando 203 demandas, ortopedia e traumatologia, totalizando 172 demandas, 112 demandas da especialidade de cardiologia e oncologia somando 70 demandas.

Em relação às demandas de solicitação de cirurgia, tivemos 308 demandas, sendo que o destaque são as solicitações para cirurgias ortopédicas, totalizando 81 demandas e para cirurgia geral, 61 demandas.

Quanto à avaliação do item Assistência à Saúde, o teor descritivo das demandas analisadas no período permite-nos identificar que a dificuldade e a demora para o agendamento de primeiras consultas, bem como as de retorno, são as responsáveis pela maioria das demandas registradas. A demora ocorre no agendamento, tanto em consultas de Atenção Básica, como nas consultas para as especialidades. Os agendamentos para cirurgia são realizados pela Regulação Central.

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

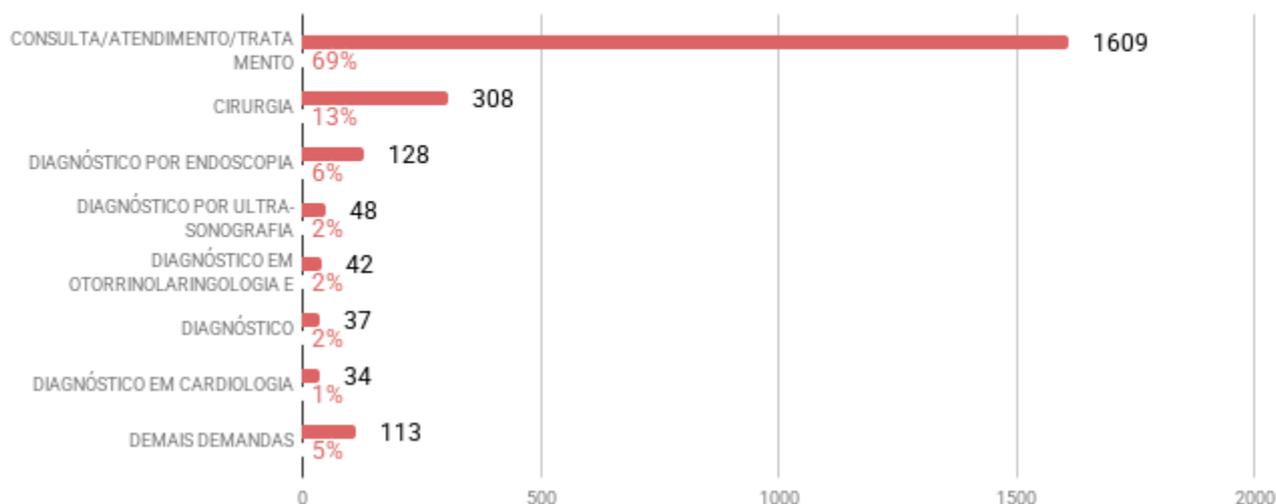
Gráfico 4



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 Sudeste -4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.333 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total de demandas registradas.

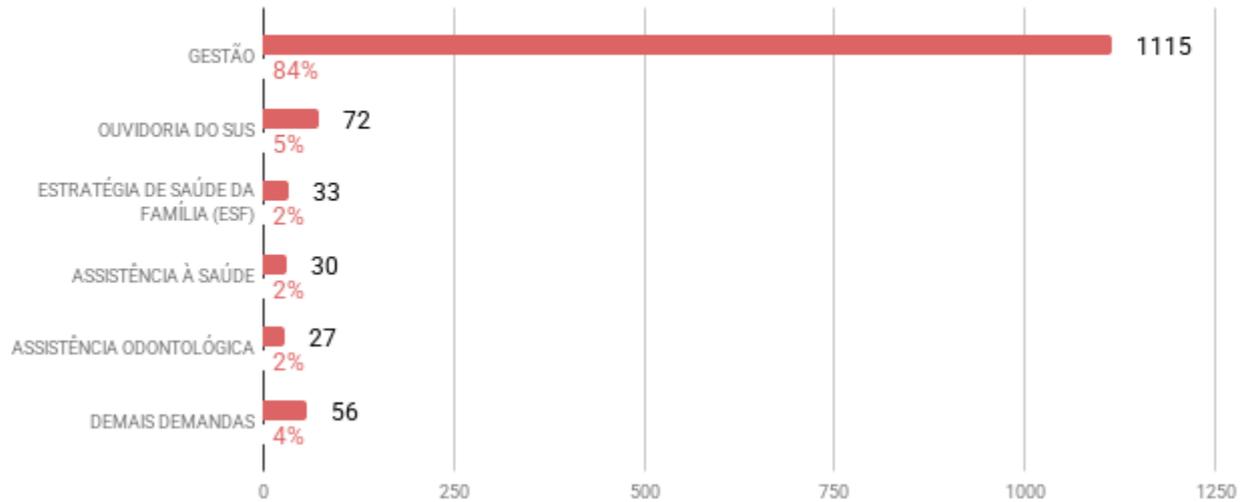
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, totalizando 1.115 (84%) .

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 595 demandas foram direcionadas a Estabelecimento de Saúde, o que corresponde a 53% e Recursos Humanos somam 469 demandas, num total de 42%.

Cabe neste tópico uma análise mais detalhada quanto à insatisfação em relação aos profissionais que atuam nas unidades de saúde. 433 demandas foram registradas como reclamações especificamente aos profissionais da saúde e equipe administrativa dos serviços de saúde. Informações coletadas no Banco de Dados apontam que 170 demandas referem-se à insatisfação com a categoria médica; 48 dirigidas aos enfermeiros(as), 71 demandas apontam a insatisfação em relação à equipe administrativa. Ainda quanto à gestão, tivemos 30 reclamações sobre de falta de profissionais, sendo 22 manifestações referentes à falta de profissionais médicos.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

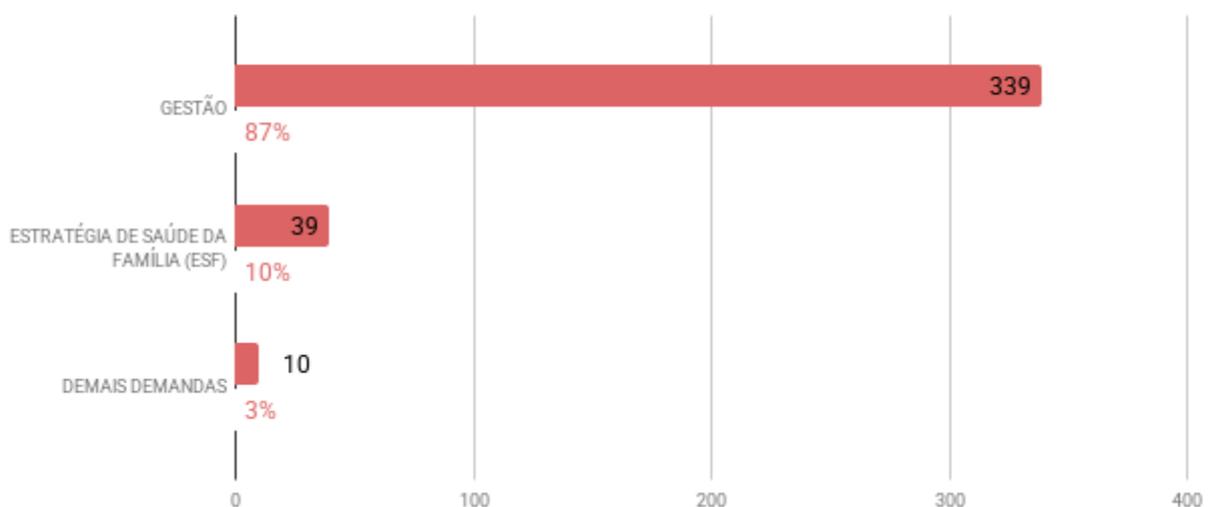
Foram registrados **388 elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas (339) foi para a Gestão, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi de 113 elogios.

Nos registros referentes a Elogio, tivemos 340 demandas neste período. Deste número, 339 demandas estão relacionadas à Gestão. Segundo o Banco de Dados, foi verificado que 89 elogios destinaram-se para a equipe de saúde, 77 para recepcionistas/atendentes, 63 elogios foram para os profissionais médicos, 40 elogios para a categoria de enfermeiros e 108 demandas foram distribuídas entre outros profissionais 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.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: 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
Ipiranga	628	654	96%
Mooca / Aricanduva	786	806	98%
Penha	1550	1585	98%
Vila Mariana / Jabaquara	486	536	91%
Vila Prudente / Sapopemba	902	928	97%
Total	4352	4509	97%

No período foram registradas 4.747 demandas. Se considerarmos o total de solicitações e reclamações, estas somam 4.509. A CRS Sudeste realizou a primeira análise e encaminhou para as STSs e estas encaminharam para os pontos de resposta.

Dentro do prazo de 20 dias, tivemos respondidas 4.352 demandas, com média de 96% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido e acima da meta estabelecida de 80%.

As equipes de ouvidoria, tanto da Coordenadoria como das Supervisões, 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.

O compromisso das equipes de Ouvidoria possibilita que o trabalho realizado busque sempre a qualidade no atendimento e respostas que venham de encontro às necessidades e orientação dos/das usuários(as) do SUS.

Este compromisso faz com que o tempo de resposta possa ser superior à meta estabelecida de 80% e que sempre haja a busca pela melhoria, tendo sempre em vista a qualidade de resposta final ao cidadão.

O trabalho conjunto, humanizado e articulado em rede, possibilita a busca constante de melhores resultados.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4747
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 4.251
- Principais problemas identificados: ausência/falta de DAPS, erro de DAPS, falta/erro de estabelecimento comercial, falta/erro de Cartão Nacional de Saúde, falta de dados do munícipe, envio de demanda para região/local errado, tipificações do atendimento errados e quando a demanda é registrada por terceiros, há falta dos dados do munícipe a quem o terceiro se refere.
- Sugestões para melhoria: buscamos sempre a melhoria da qualidade do nosso trabalho e a possibilidade de influir na

qualidade das respostas e fluxos das demandas. Neste Relatório Rede de Ouvidorias SUS - CRS Sudeste, 4º trimestre de 2024, avaliamos 89,5% de preenchimento das demandas recebidas, apontadas na planilha PAQ.

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 da Assessoria Técnica da CRS SUDESTE	Possibilidade de troca de experiências entre os assessores e discussão de temas inerentes às unidades e serviços de saúde da CRS	Reunião mensal	Mensalmente, primeira segunda feira do mês	Coordenadora, Ouvidora e demais representantes das diferentes áreas que compõem a CRS SUDESTE	Em andame... ▾
Participação nas reuniões mensal da Assessoria Técnica da CRS SUDESTE	Possibilidade de articulação das áreas e discussão de casos específicos	Reunião mensal	Mensalmente, primeira terça feira do mês	Coordenadora e diretores das diferentes áreas	Em andame... ▾
Reunião entre Regulação Regional e Equipe Ouvidoria	Discussão de casos e aprimoramento das ações	Discussão dos casos apresentados nas demandas de ouvidorias e	Sempre que necessário	Equipe da Ouvidoria é responsável pelo encaminhamento das demandas	Em andame... ▾

		que necessitam de discussão		da ouvidoria junto à equipe da Regulação Regional.	
Reunião das Ouvidorias da CRS SUDESTE	Aprimorar as atividades da Ouvidoria	Reunião Mensal	Uma vez ao mês	Ouvidores das STS da CRS SUDESTE	A iniciar ▾
Acompanhamento dos Conselhos Gestores	Aproximar a Ouvidoria da CRS SUDESTE dos Conselhos Gestores das Supervisões Técnicas.	Reuniões Mensais	Sempre que necessário	Diretora da Gestão participativa, Representantes dos Conselhos Regionais e Equipe da Ouvidoria da CRS SUDESTE	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14, 15, 16 e 17/10/2024	Capacitação SIGRC	Treinar os ouvidores na utilização da nova plataforma para registro e gestão das manifestações de ouvidoria.	Solange Cervera Faria Naiara da Costa Trindade



Capacitação SIGRC

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No quarto trimestre tivemos uma diminuição no número total de registros de protocolos de ouvidoria porém, o número de demandas relativas a solicitação e reclamação ainda são as que mais impactam.

Fica claro que o agendamento das primeiras consultas e das consultas de retorno são um problema enfrentado pelos usuários que muitas vezes possuem exames realizados mas têm dificuldades para o retorno e avaliação dos resultados.

As demandas relativas a cirurgias ortopédicas continuam, como em trimestres anteriores, impactando no número de registros e a responsabilidade do agendamento é da Regulação da Secretaria Municipal de Saúde.

As demandas de ouvidoria apontam a necessidade de capacitação constante das equipes responsáveis pelo atendimento nos diferentes serviços de saúde, possibilitando assim uma assistência mais humanizada e a melhor qualidade no atendimento.

Outro assunto recorrente é a distância aos locais de agendamento de exames e consultas de especialidades Temos observado pelo teor das demandas de ouvidorias, que a distância é um fator que dificulta o acesso dos munícipes, o que pode ser um dos grandes pontos para as faltas e falta de comprometimento e adesão ao tratamento.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste utiliza os dados da ouvidoria como instrumento de gestão, direcionando as discussões e planejamentos junto às Supervisões Técnicas de Saúde.

Observa-se que mantém-se o número de solicitações, em especial as demandas cirúrgicas e fornecimento de insumos, tais como fralda descartável.

Como proposta de melhorias, foi implementado a intensificação das cirurgias nos Hospitais Dia, sendo reduzida na CRS Sudeste 50% da fila de espera.

As STS vem trabalhando com o acesso avançado nas Unidades Básicas de Saúde, objetivando a melhoria do acesso às consultas médicas.

Andreza Aparecida Yabiku - Coordenadora Regional de Saúde

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>

