

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Endereço: Av. Giovanni Gronchi, 7143 - Vila Andrade - São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 28p.

- 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 Sul

Carla de Brito Pereira

Ouvidoria

Ana Paula Moraes

Maria Paula Camargo Privitera

Iolanda Glória Dantas Takemoto

Márcia Regina Hase

Maria Cristina Lima

Elaine Maria Amorim

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	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	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	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	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Coordenadora: CARLA DE BRITO PEREIRA

Estabelecimentos de Saúde: 236 Unidades de Saúde

Parceiros:

Associação Comunitária Monte Azul

ASF - Associação Saúde da Família

Einstein

CEJAM

Congregação Irmãs Hospitaleiras

INTS

Território

A Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul), dentre as seis Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo, é a de maior extensão territorial e maior número de habitantes. Com 654,7 Km², ocupa 43% do território, onde residem 2.863.268 pessoas, 23,84% da população do Município de São Paulo (Fonte: Boletim Ceinfo Ano XXII, nº 22, Julho/2023).

Delimita-se com sete municípios: Embu-Guaçu, Itapequerica da Serra, Juquitiba, Itanhaém, São Vicente, São Bernardo e Diadema.

No limite norte, com as Coordenadorias Regionais de Saúde Sudeste e Oeste.

Pertence à Coordenadoria Sul, o aeroporto de Congonhas que, apesar de ser um aeroporto doméstico, é o terceiro mais movimentado do Brasil.

Do ponto de vista ambiental, destacam-se as represas artificiais Billings e Guarapiranga, criadas como fonte de energia elétrica e reservatório de água para São Paulo e duas grandes Áreas de Proteção Ambiental (APA) - Capivari-Monos e Bororé-Colônia, que se

estendem por 34.094,53 hectares, representando 49% da área verde do Município.

Nessa região há também uma reserva indígena com duas aldeias Guarani: Krukutu e Tenondé Porá.

Em 2014 foi criado o Polo de Ecoturismo de São Paulo na região da Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros e de parte da Supervisão da Capela do Socorro. O objetivo da iniciativa é promover a preservação ambiental e fortalecer o ecoturismo como fator de desenvolvimento econômico e social de maneira sustentável.

Nessa região vive parte da população mais carente da Coordenadoria de Saúde Sul.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A participação crescente dos cidadãos na Ouvidoria demonstra uma maior conscientização sobre os direitos à saúde e a importância de serviços de qualidade.

Além disso, a formação continuada dos trabalhadores é essencial para garantir respostas mais qualificadas e encaminhamentos assertivos. A implantação do interlocutor de ouvidoria também tem contribuído para articular as demandas entre trabalhadores, gestores e supervisão de saúde, visando aprimorar os processos de trabalho e a qualidade do atendimento.

A redução no número de reclamações e solicitações indica que as ações adotadas estão gerando resultados positivos. No entanto, ainda existem desafios, como o cumprimento dos prazos de resposta por algumas unidades de saúde, que requerem atenção contínua.

No quarto trimestre, registramos o declínio no número de manifestações. Em outubro recebemos 2248 registros, 1881 em novembro e 1481 em dezembro. Podemos atribuir essa redução às

diversas ações adotadas nos territórios das Supervisões durante o trimestre.

2.2. Retrospectiva 2024

Em 2024, a Coordenadoria Regional de Saúde Sul apresentou um cenário promissor para a melhoria da assistência à saúde no território. As iniciativas implementadas, como a atuação da Ouvidoria, têm sido fundamentais para identificar as necessidades e expectativas dos usuários, permitindo ajustes e mudanças nos serviços oferecidos.

Para melhorar o acesso e o atendimento, nas 5 Supervisões Técnicas de Saúde houve a ampliação de serviços com mudanças de endereços, desmembramentos de UBS/AMA, e implantação de novas UBSs e outras melhorias estruturais. Dessa forma aumentando o espaço físico, melhorando o acesso, aumentando o número de profissionais e, por consequência, a maior capacidade de atendimento, proporcionando mais conforto e agilizando o atendimento ao munícipe.

Na Supervisão de M'Boi Mirim houve a mudança de endereço de 1 UBS e a implantação de mais 1 UBS na região.

A Supervisão de Campo Limpo e a UVIS/CL mudaram de endereço, passando a atender em um novo prédio do distrito do Capão Redondo. 02 UBSs (Jd das Palmas e Jd Germânia) passaram a funcionar em novos imóveis, com maior espaço ao munícipe.

O território da Supervisão de Capela do Socorro foi onde mais ocorreram mudanças. Foram inauguradas 3 UBSs e 1 UPA. Além da própria Supervisão, 03 UBSs (Cantinho do Céu, Jd Gaivotas e Jd Icarai Quintana) passaram a sediar em novo endereço para ampliação dos serviços. Também contamos com a implantação dos Minilabs em duas Unidades (AMA e UPA) para reduzir o tempo de espera para os exames laboratoriais e a implantação da terceira equipe PAI na UBS Dr. Sérgio Chaddad.

Na Supervisão de Santo Amaro/Cidade Ademar ocorreu o desmembramento da AMA/UBS Pq. Dorotéia para UBS e UPA Pq. Dorotéia. Também foi inaugurada a UBS Pq. dos Búfalos e houve o retorno do Hospital Dia Santo Amaro à sub-rede da Supervisão.

Na Supervisão de Parelheiros foi inaugurada a UBS Krukutu para o atendimento da saúde indígena.

Outros eventos também corroboraram para o aumento ou diminuição do número de manifestações na Ouvidoria da Coordenadoria Regional Sul no ano de 2024.

Podemos destacar que os casos de Influenza, da COVID-19 e o aumento significativo dos casos de Dengue ocasionaram maior procura por atendimento nos serviços da atenção primária, AMA e UPA, impactando no tempo médio de espera nestes serviços e maior número de solicitações de exames e notificação no SINAN. Esses eventos geraram maior número de reclamações por insatisfação do munícipe.

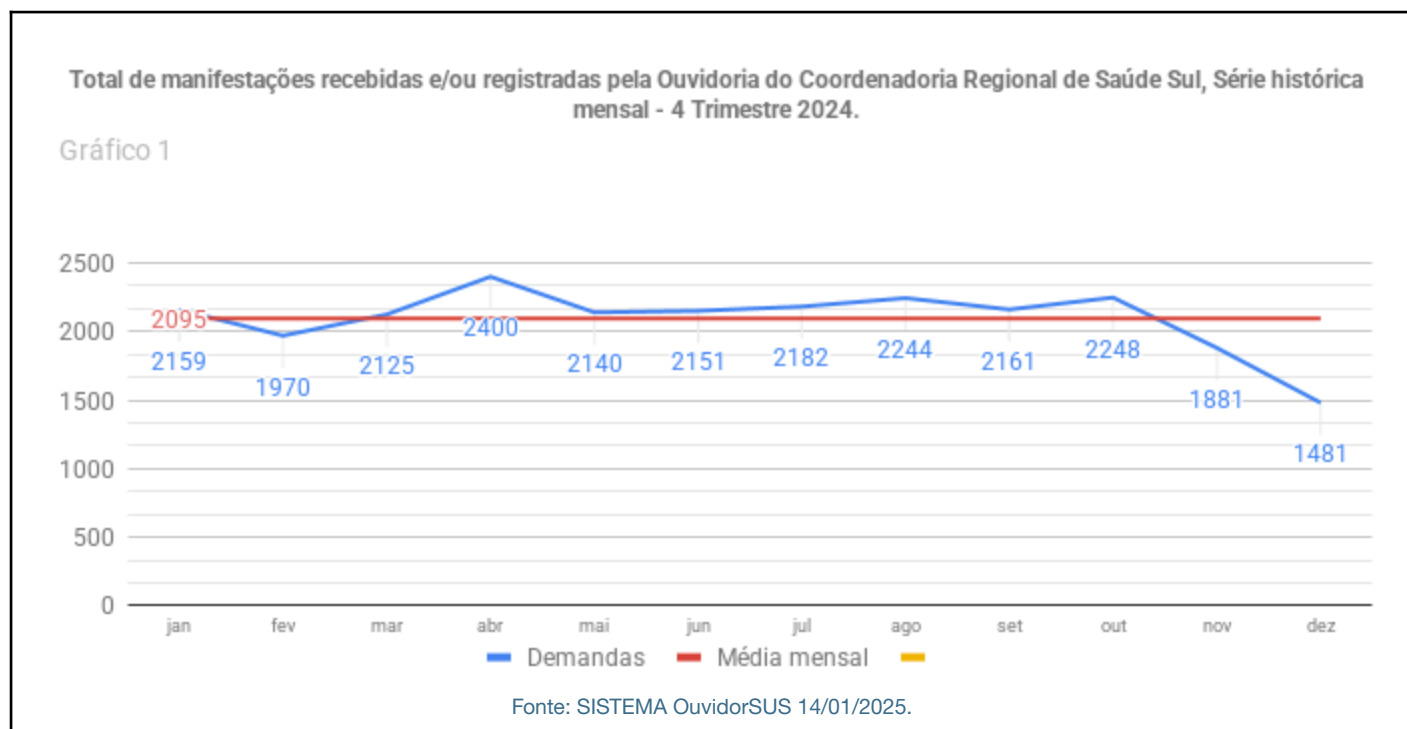
Também aumentou o número de reclamações em decorrência da descontinuidade na entrega de fraldas de tamanhos G e XG adulto.

Em contrapartida, em 2024 houve aumento da cobertura vacinal. Principalmente para vacinas contra hepatite A, poliomielite, febre amarela, tríplice viral e pneumocócica. E os avanços tecnológicos para pesquisa clínica, diagnósticos e implantação do prontuário eletrônico e o crescimento do programa Mais Médico.

Analisando os gráficos de manifestação, observamos que a média histórica em 2024 ficou em 2095 registros. Iniciando o ano com 2159 demandas em janeiro e fechando dezembro com 1481. Queda significativa que pode ser atribuída às várias iniciativas implementadas no território.

A diversidade das manifestações recebidas pela Coordenadoria Regional de Saúde Sul realmente ressalta o papel fundamental da Ouvidoria como um canal de comunicação eficaz e acessível que não apenas serve como um canal de escuta, mas também como instrumento estratégico para a gestão da saúde pública.

3. Número de manifestações – Série histórica



No quarto trimestre de 2024, foram registradas 5.610 manifestações de ouvidoria, resultando em uma média mensal de 1.870 demandas. Esse volume representa uma diminuição em relação ao terceiro trimestre, quando foram recebidas 6.597 manifestações, com uma média mensal de 2.199 demandas. Essa redução no número de manifestações pode ser atribuída a várias medidas adotadas para aprimorar o atendimento e reduzir o tempo de espera dos usuários.

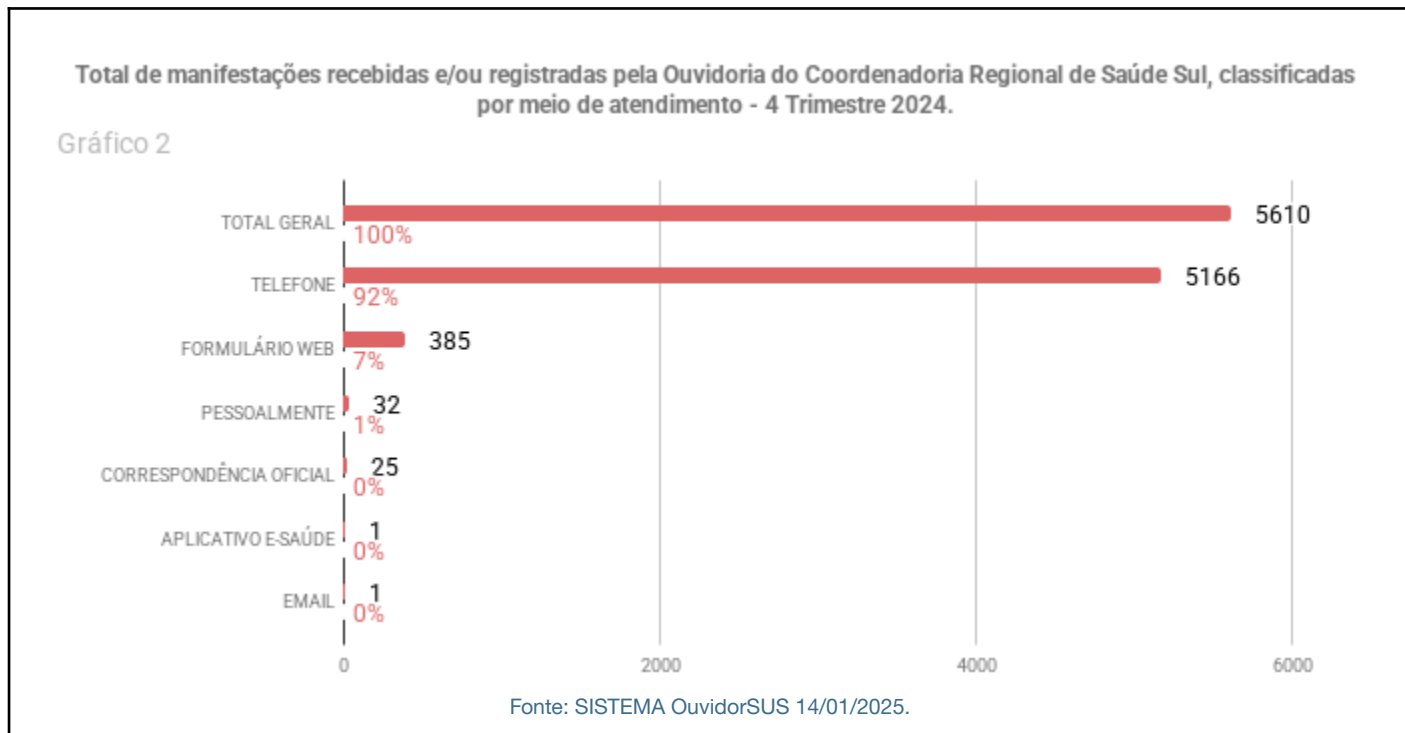
Uma das medidas foi a implementação do serviço de Hemodengue, pois não só acelera a entrega dos resultados de exames, mas também contribui para um diagnóstico mais rápido e eficaz, beneficiando os pacientes que precisam de acompanhamento imediato.

Além disso, a ampliação do horário de funcionamento das unidades de AMA para atender das 7h às 22h é uma ação muito importante, pois oferece mais flexibilidade e acessibilidade aos usuários. Isso permite que mais pessoas possam buscar atendimento em horários que se adequem à sua rotina, reduzindo a sobrecarga nos serviços e melhorando a experiência geral dos pacientes. Se você tiver mais perguntas ou quiser discutir mais sobre essas iniciativas, estou aqui para ajudar.

Essas melhorias visam otimizar o fluxo de atendimento e atender com maior qualidade e agilidade, resultando em uma redução nas

demandas registradas nas ouvidorias e no aumento da satisfação dos usuários.

4. Meios de atendimento



Ao comparar o terceiro e o quarto trimestres de 2024, observa-se que, embora tenha havido diminuição no número total de demandas, houve um discreto aumento nas manifestações registradas via formulário Web, passando de 381 no terceiro trimestre para 385 no quarto trimestre.

Devido à localização estratégica no mesmo prédio da Subprefeitura e do Descomplica Campo Limpo, observamos um aumento significativo nos registros presenciais na Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRSS), passando de 37 no terceiro trimestre para 65 no quarto trimestre. A nova localização fica próxima a um Terminal de ônibus e linha de metrô, o que facilita o acesso para que as pessoas possam resolver suas questões de maneira mais direta e eficiente, promovendo um atendimento mais próximo e humanizado. Isso pode resultar em uma melhor experiência para os cidadãos, que se sentem mais à vontade para buscar ajuda e informações.

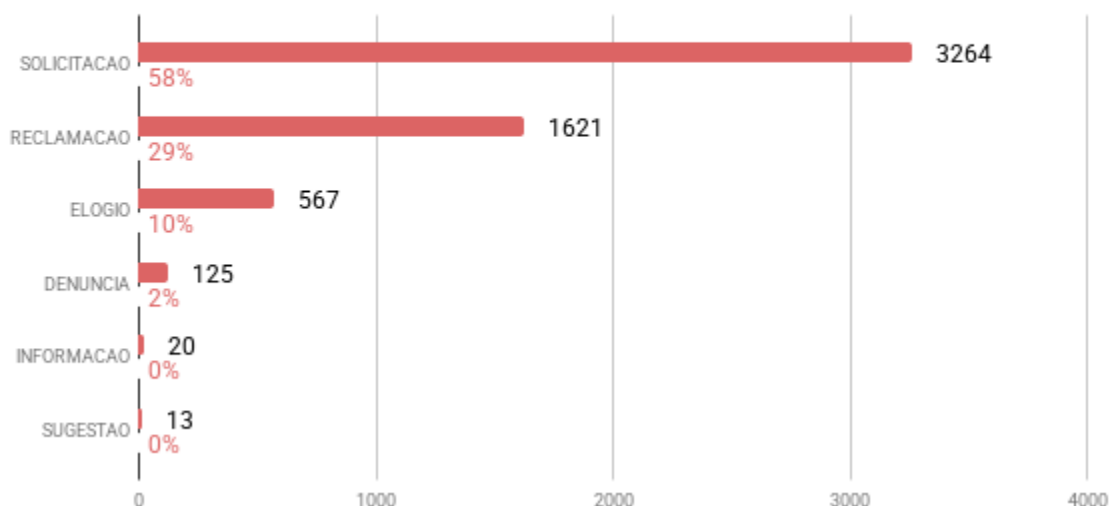
A CRSS permanece comprometida em divulgar e aprimorar os canais oficiais de Ouvidoria do SUS, confirmando que, apesar das

dificuldades relacionadas, esses canais são fundamentais para facilitar o acesso dos usuários à Ouvidoria.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Das 5.610 manifestações recebidas, 58% foram solicitações, 29% reclamações, 10% elogios e 2% denúncias. Além destes, recebemos também 20 manifestações referentes a Informação e 13 manifestações referentes a Sugestão.

Comparando-se ao trimestre anterior, observa-se que houve uma diminuição de manifestações recebidas, passando de 6.597 no terceiro trimestre para 5.610 no quarto.

Em percentuais, por tipologias, houve mudanças significativas no número de solicitações, que passaram de 3.917 para 3.264, os elogios de 658 para 567 e as denúncias de 141 para 125. Porém, houve um ligeiro aumento na porcentagem de reclamações que passou de 28% a 29% na distribuição do quadro em relação ao trimestre anterior. Em relação a números, também houve diminuição nos registros, passando de 1842 para 1621 demandas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3.264 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 58% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (82%).

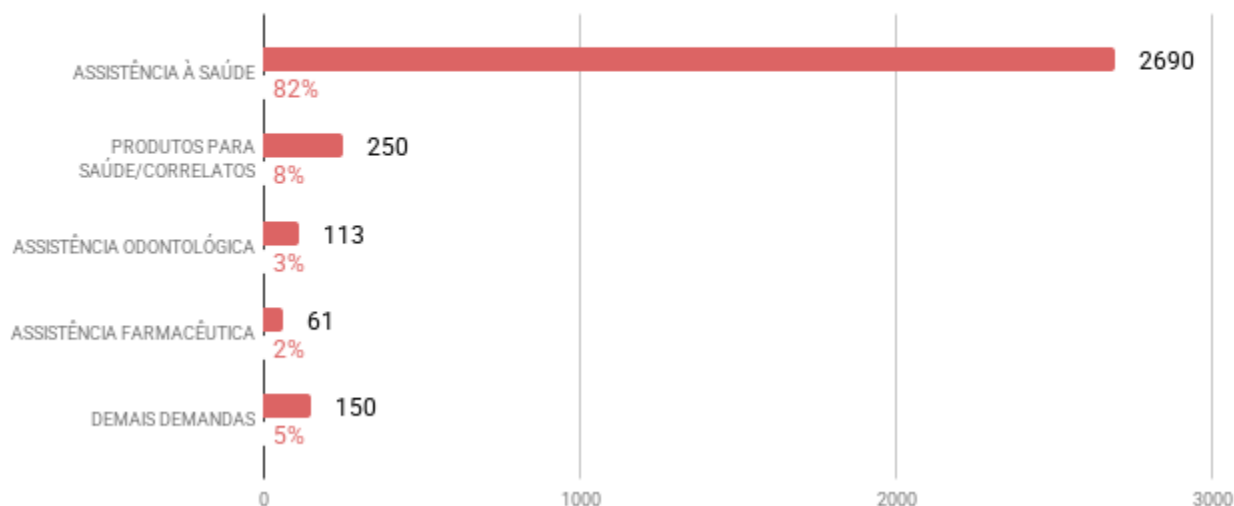
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 71% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 14% a cirurgia.

Para suprir as demandas de solicitações de consultas e atendimentos em geral, as Unidades, Supervisões e a Coordenadoria trabalham juntas para identificar as maiores necessidades dos territórios e assim direcionar os recursos de forma mais eficiente.

As Regulações das Unidades e da Coordenadoria têm um papel fundamental em relação às filas de espera de consultas e exames especializados, realizando com periodicidade a requalificação clínica e revalidação administrativa das solicitações.

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

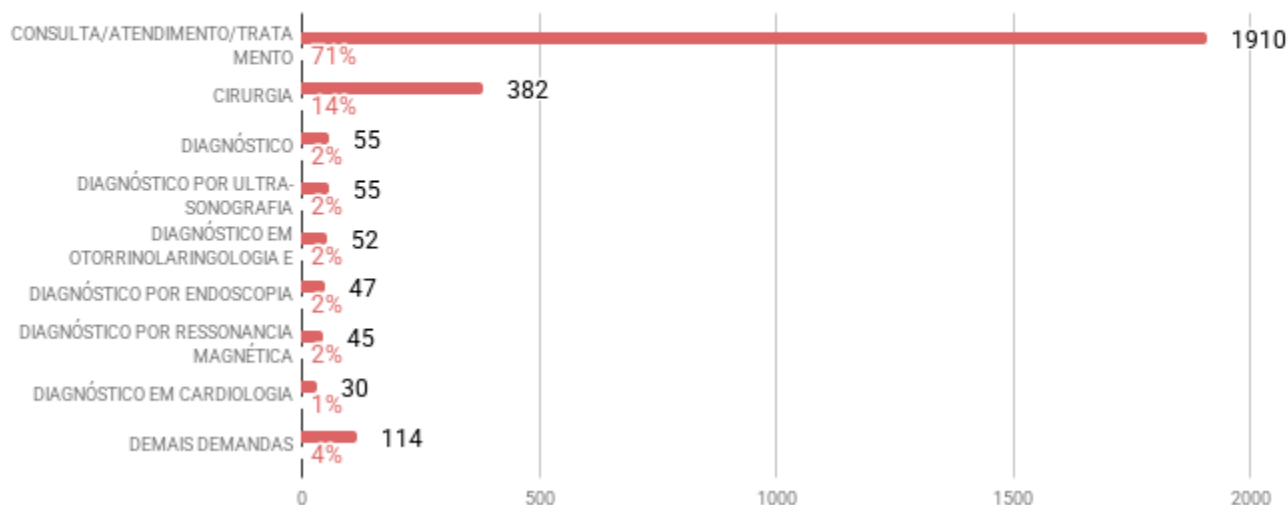
Gráfico 4



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 Sul - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.621 Reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde, com 725 reclamações e 45%, 631 reclamações, referentes a Recursos Humanos.

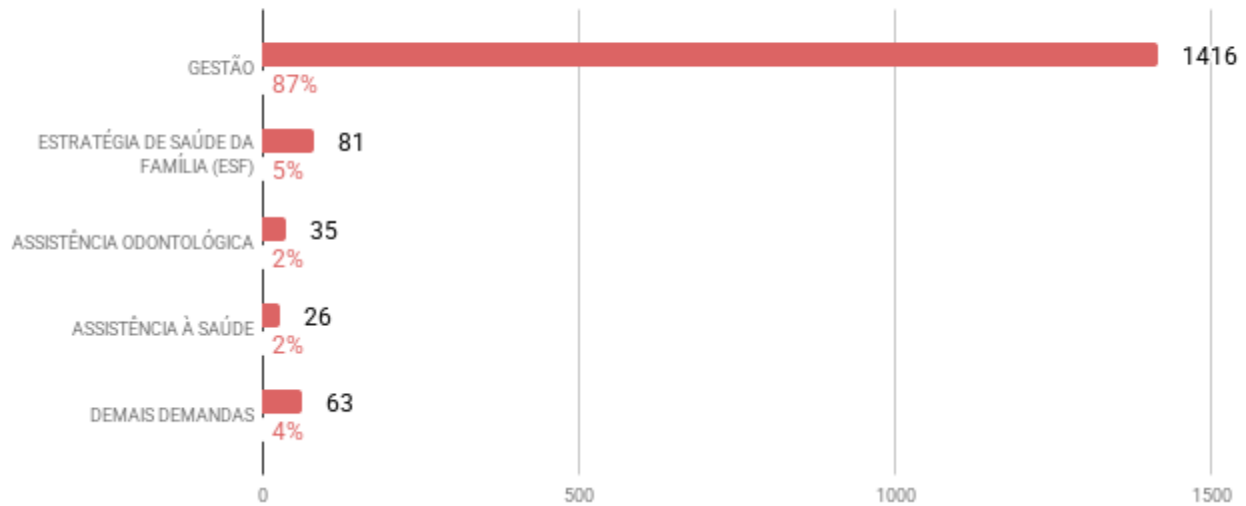
Observamos a redução no número de reclamações, que passaram de 1.842 no trimestre anterior para 1.621 no período atual.

A maior parte das reclamações referem-se à gestão e RH. Dentre os assuntos mais citados estão dificuldade para agendar consultas e exames, demora de atendimento e postura inadequada de profissionais.

Para melhorar o atendimento, as Unidades têm trabalhado em conjunto com a Coordenadoria e com o Conselho Gestor, e constantemente avaliam desde os fluxos de trabalho, conduta de atendimento dos profissionais e estrutura física das Unidades de modo a comportar um maior número de profissionais e consequentemente de atendimentos.

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

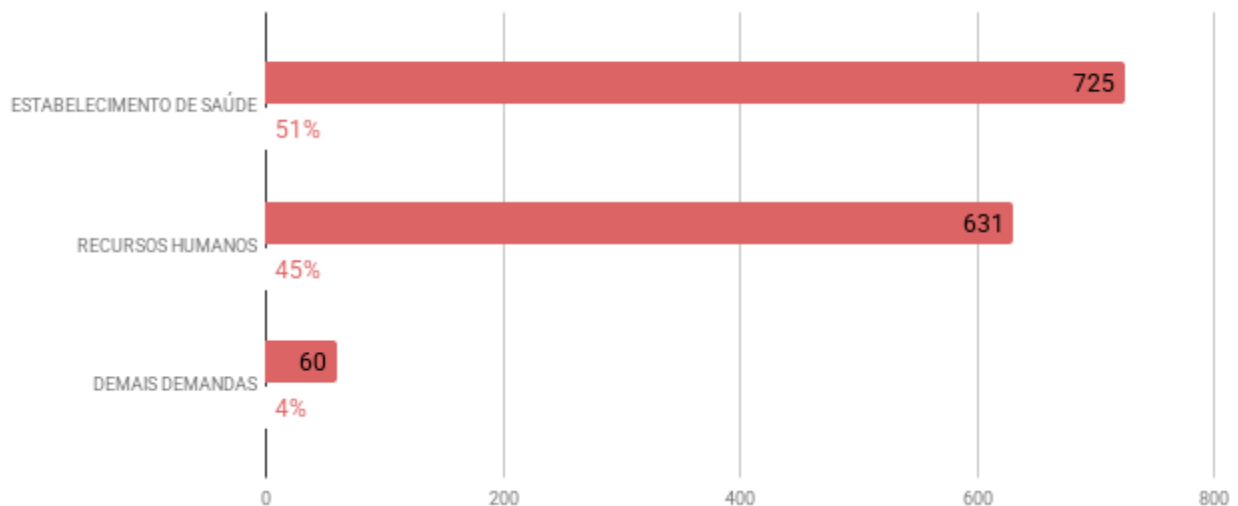
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



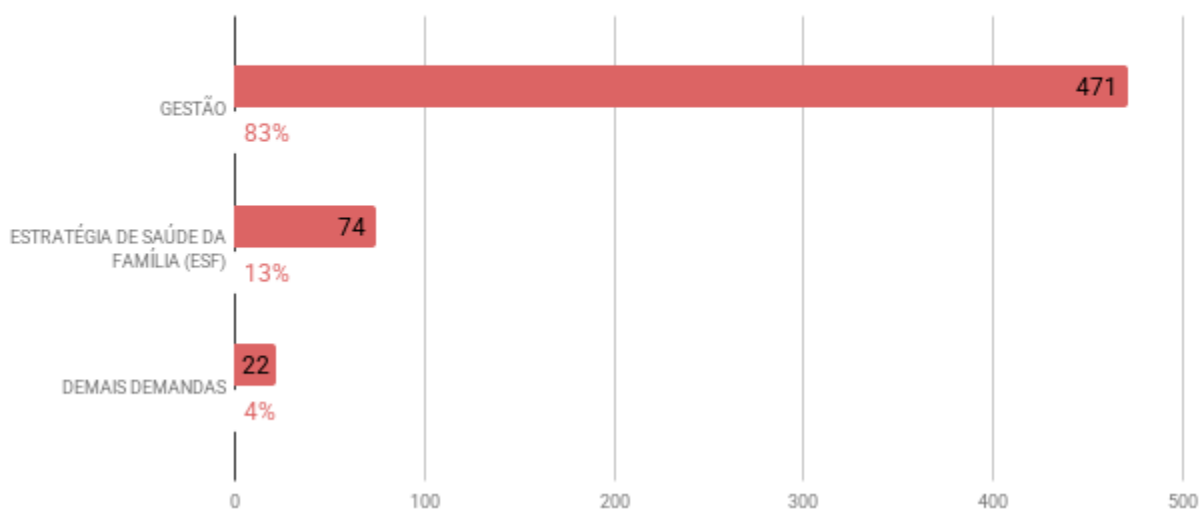
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 567 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **10% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 83%. A média mensal no trimestre foi de 189 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

No quarto trimestre de 2024, foram registrados 567 elogios, representando 10% do total de manifestações recebidas. A gestão foi o tema mais elogiado, correspondendo a 83% das demandas desta categoria. Tivemos uma média de 189 elogios por mês, inferior à média de 189 registrada no terceiro trimestre.

O elogio desempenha um papel fundamental no reconhecimento da dedicação dos trabalhadores e equipes do SUS. Valoriza não apenas o trabalho realizado, mas também motiva os profissionais a continuarem se dedicando a um atendimento de qualidade.

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
Campo Limpo	1189	1226	97%
Capela do Socorro	1596	1645	97%
M'Boi Mirim	1097	1140	96%
Parelheiros	328	372	88%
Santo Amaro / Cidade Ademar	1249	1277	98%
Total	5459	5660	96%

A CRS-Sul recebeu um total de 5660 demandas no quarto trimestre e respondeu 5459 em até 20 dias.

De acordo com o quadro acima, todas as STSs atingiram a meta de no mínimo 80% de demandas respondidas em até 20 dias.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos um total de 5.610 demandas no período.

Foram analisadas 75 demandas, sendo 70 registradas pelo 156 e 5 registradas pela Ouvidoria do Município.

Dentre as demandas registradas via 156, 69% foram registradas com erro no encaminhamento da demanda, sendo este o principal problema identificado.

Sugestões para melhoria:

Os principais problemas identificados partem dos registros iniciais realizados por meio da central 156 ou pela Ouvidoria SUS do Município. Por este motivo, não estão sob governabilidade da Ouvidoria da Coordenadoria. Cabe à Coordenadoria, ao receber as demandas com erro de Estabelecimento comercial, dar o destino correto com base nas informações registradas pelo munícipe.

11. Plano de ação

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

A Coordenadoria mantém atuação constante junto à Secretaria Municipal de Saúde e às Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde participando e realizando reuniões para discussões gerais dos processos de Ouvidoria, para alinhamento de fluxos e treinamento de novos integrantes.

Além do sistema OuvidorSUS, também trabalha com o recebimento de demandas do sistema SEI e solicitações diárias de e-mails para acompanhamento das demandas e orientações ao munícipe. Também há integração e discussão de casos que fazem parte e necessitam da interação, avaliação e acompanhamento de outras áreas técnicas da Coordenadoria.

Outra ação realizada pela Ouvidoria é a de atuar em visitas técnicas às Unidades de Saúde do território, para verificar e observar o acesso à qualidade de atendimento ao munícipe visando, desta maneira, diminuir o número de demandas de Ouvidoria. Nestas visitas também é observado a disposição de banner com as informações dos de Ouvidoria Municipal de São Paulo para que o munícipe tenha conhecimento dos canais oficiais para suas reclamações, solicitações ou elogios.

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
Garantir, com a qualidade, a continuidade dos processos de Ouvidoria.	Manter a equipe de Regulação atualizada em todas as STS e Unidades.	Oferecendo treinamento para os operadores de Ouvidoria do território.	Sempre que houver mudanças no processo ou de sistemas de Ouvidoria.	Ouvidoria da CRSSul	Em andame... ▾
Monitorar a quantidade de demandas a ser respondidas pelas Supervisões Técnicas	Respeitar o tempo de resposta ao munícipe.	Verificando o sistema por Supervisões.	Diariamente	Ouvidoria da CRSSul	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 a 17/10	Capacitação do Sistema integrado de gestão e relacionamento com o cidadão (SIGRC).	Apresentação do sistema e agendamento da capacitação dos servidores.	Márcia, Paula, Patrícia e Marilene
21 a 24/10	Capacitação do Sistema integrado de gestão e relacionamento com o cidadão (SIGRC)	Apresentação do sistema e agendamento da capacitação dos servidores.	Iolanda

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste trimestre, houve uma redução no número de reclamações e solicitações, o que indica resultados positivos das mudanças implementadas. No entanto, algumas unidades de saúde ainda enfrentam dificuldades em cumprir os prazos das demandas, sendo necessário monitorar de perto para garantir o cumprimento das datas estabelecidas.

A implantação do Interlocutor de ouvidoria em cada Supervisão tem facilitado a identificação de manifestações relevantes, que precisam ser discutidas entre trabalhadores, gestores, OSS e Supervisão de Saúde para melhorar os processos de trabalho das equipes.

As manifestações trazem detalhes essenciais que só os cidadãos podem fornecer, e a resposta a essas manifestações exige formação contínua dos trabalhadores para garantir qualidade e efetividade nos encaminhamentos. O objetivo é ampliar a utilização dessas manifestações para aprimorar a gestão do SUS no território.

A Ouvidoria continua sendo uma ferramenta importante para a gestão da saúde pública, permitindo o aprimoramento das práticas assistenciais e gerenciais e a Coordenadoria Regional de Saúde Sul se compromete a fortalecê-la para que continue a ser um meio efetivo, através de participação popular, como instrumento de revisão das práticas e medição da qualidade dos serviços.

Ana Paula Morais

Ouvidora - CRS Sul

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Considerando os dados apresentados nos gráficos do período e os comparando ao trimestre anterior, notamos que houve uma diminuição de 987 registros em relação ao terceiro trimestre. Com destaque para as solicitações que diminuíram de 3917 no terceiro trimestre para 3264 no quarto trimestre e Reclamações que também diminuíram de 1842 para 1621. Todas as tipologias que geram solicitações apresentaram queda. Com destaque para a Assistência à

saúde, que foi de 3136 para 2690 e Produtos para saúde/correlatos que foi de 422 para 250 no quarto período.

Podemos atribuir os resultados às várias ações realizadas nos territórios das 5 Supervisões Técnicas de Saúde da Coordenadoria como mudanças estruturais, inclusão de novos serviços, melhoria nos fluxos de trabalho e capacitação dos profissionais para que possam desenvolver um atendimento humanizado e resolutivo.

Com o apoio das Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde muitas ações têm colaborado não somente para minimizar o tempo de respostas dadas aos munícipes como também para melhorar a qualidade delas.

Vale lembrar que a Coordenadoria não se limita somente a receber, analisar e encaminhar as manifestações geradas pelos meios oficiais de Ouvidoria, mas também a conhecer, compreender as necessidades em Saúde e propor melhorias em todos os serviços ofertados. Isso inclui ouvir as manifestações dos usuários, identificar áreas que precisam de melhorias e implementar soluções que tornem o atendimento mais eficiente e acolhedor.

Nosso compromisso é garantir que todos os cidadãos tenham acesso a serviços de saúde de qualidade e, para isso, estamos constantemente avaliando e ajustando nossos processos e serviços oferecidos.

Acreditamos que, ao manter esse foco, podemos contribuir significativamente para a melhoria da saúde pública na região.

Carla de Brito Pereira

Coordenadora Regional de Saúde Sul

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.



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>

