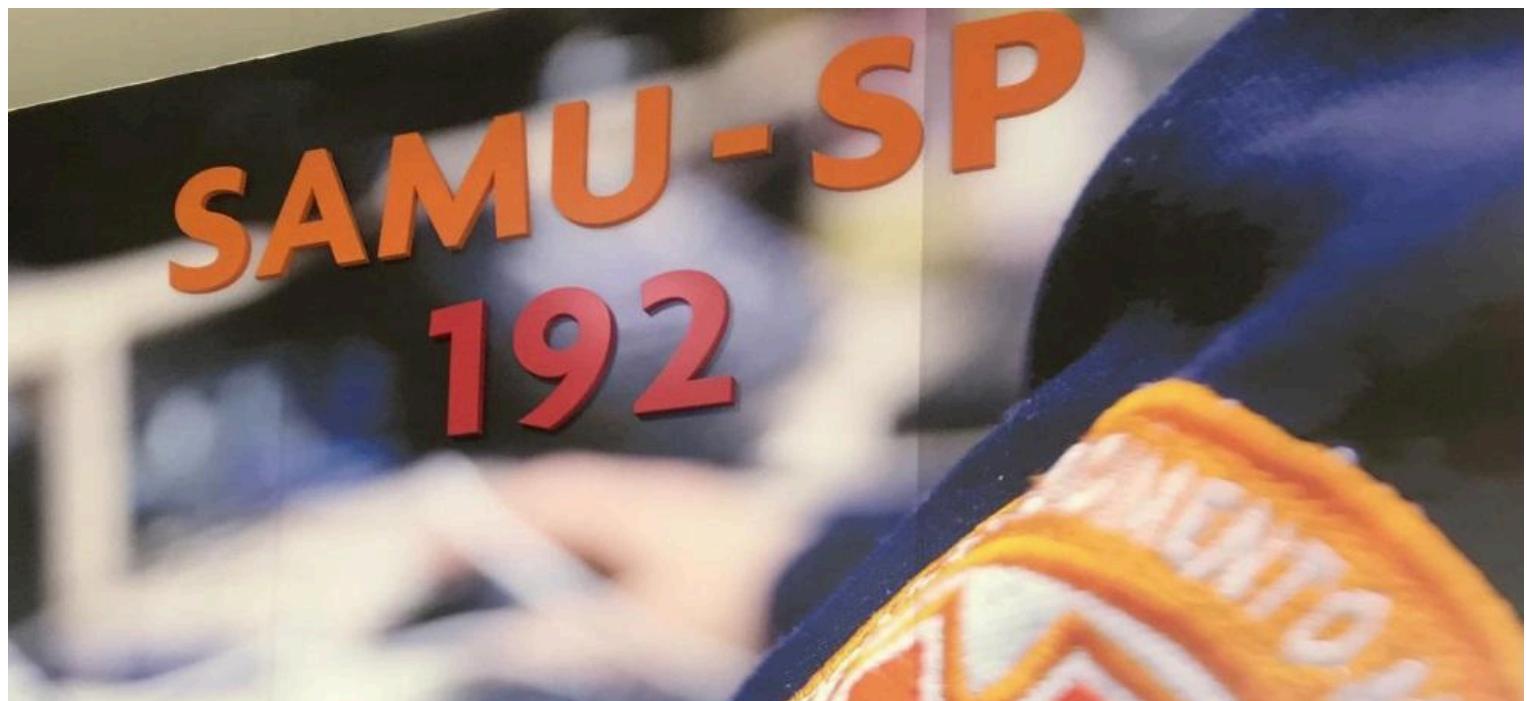


1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA SAMU
192



Unidade: Departamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 São paulo
Endereço: Rua Jaraguá, 836 - Bom Retiro - 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 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 24p.

1. Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparéncia

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

Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar

José Carlos Ingrud

**Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SAMU 192**

Dra. Nádia Afif Francis Wassef

Ouvidora

Jordana da Cruz Silva

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
Ouvíadora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	7
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios	11
9. Análise de Prazo de Resposta	13
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	15
11. Plano de ação	15
12. Participação da Ouvidoria em eventos	17
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	18
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	18
15. Glossário	19
16. Siglário	20
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	22
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	23

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) acolhe os pedidos de ajuda médica de cidadãos, em todo o município de São Paulo, acometidos por agravos agudos à sua saúde, de natureza clínica, psiquiátrica, cirúrgica, traumática, obstétrica e ginecológica, com acesso telefônico gratuito, pelo número 192, de uso exclusivo das Centrais de Regulação Médica de Urgências e Emergências.

Após o acolhimento e identificação dos chamados, as solicitações são avaliadas pelo médico regulador que as classifica no seu nível de urgência/emergência e define qual o recurso necessário e mais adequado para atendimento, o que pode envolver desde uma simples orientação médica até o envio de uma equipe de Suporte Básico, Suporte Básico com Enfermeiro ou Avançado de Vida ao local, inclusive, o acionamento de outros meios de apoio, se julgar necessários.

Após a avaliação no local da ocorrência, caso o paciente necessite de retaguarda, o mesmo será transportado, de forma segura, até os serviços de saúde que possam melhor atender cada paciente naquele momento, respondendo de forma resolutiva às suas necessidades e garantindo a continuidade da atenção inicialmente prestada pelo SAMU.

Por sua atuação, o SAMU constitui-se num importante elo entre os diferentes níveis de atenção do Sistema [1]. O Departamento de Serviço de Atendimento Médico de Urgência do município de São Paulo está subordinado à Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar da Secretaria Municipal de Saúde e sua sede administrativa encontra-se na Rua Jaraguá, 836, Bom Retiro - São Paulo - CEP 00029-000.

A Ouvidoria do SAMU 192 é o canal de comunicação para acolhimento das manifestações do nível de satisfação do serviço prestado à população da cidade de São Paulo, na área de urgência e emergência pré-hospitalar, onde registram elogios, reclamações, denúncias e solicitações. É composta de 01 (uma) Unidade de Ouvidoria e de 11 (onze) sub redes, sendo 05 (cinco) de nível administrativo, na sede e na central de regulação do SAMU, e 06 (seis) nas interlocuções regionais, responsáveis pela gestão de campo, sediadas nos territórios das Coordenadorias Regionais de Saúde do Município: Norte, Sul, Sudeste, Leste, Centro e Oeste.

A Unidade de Ouvidoria situa-se na Sede Administrativa SAMU 192, cuja competência é o acolhimento, análise e encaminhamentos das demandas para suas sub redes, onde são tratadas para a devolutiva aos municípios. Constitui o observatório de todas as demandas, com contínua vigilância nos cumprimentos dos prazos legais, desde os encaminhamentos, na apuração e devolutivas à população das ações adotadas.

[1] Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. - Brasília Editora do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em:

<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publlicacoes/regulacaomedica.pdf>.
Acesso em 12 mai 2020

2. Panorama Geral do Trimestre

O 1º Trimestre de 2025 foi marcado por demandas recebidas com expressivo número de elogios, em reconhecimento ao trabalho desenvolvido pelos nossos colaboradores.

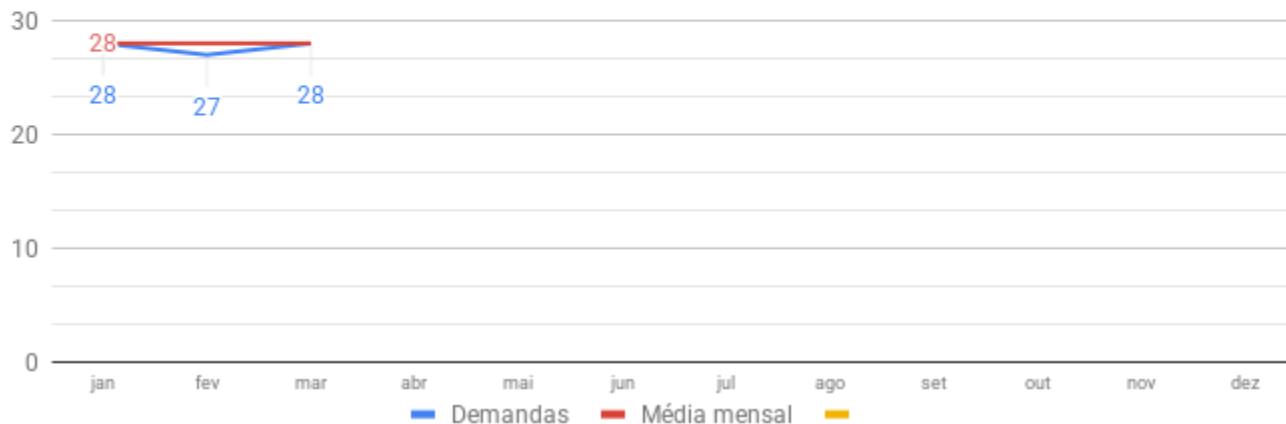
Contribuiu para isto, o contínuo trabalho de treinamento desenvolvido pelo Núcleo de Educação Permanente e Pesquisa - NEPP, com abordagem a novos protocolos e revalidações, sensibilização dos profissionais para a necessária humanização no acolhimento e no atendimento aos municípios, além das melhorias nas condições de trabalho. Estes foram, entre outros, os principais fatores para o aumento nos índices de satisfação e respeito pelo SAMU 192.

3. Número de manifestações – Série histórica

Especificamente no 1º trimestre, tivemos uma queda de 10% de demandas em relação ao 4º trimestre de 2024, quando observou-se a manutenção na tipologia Elogios e queda nas demandas de reclamação por demora de atendimento.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU,
Série histórica mensal - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

4. Meios de atendimento

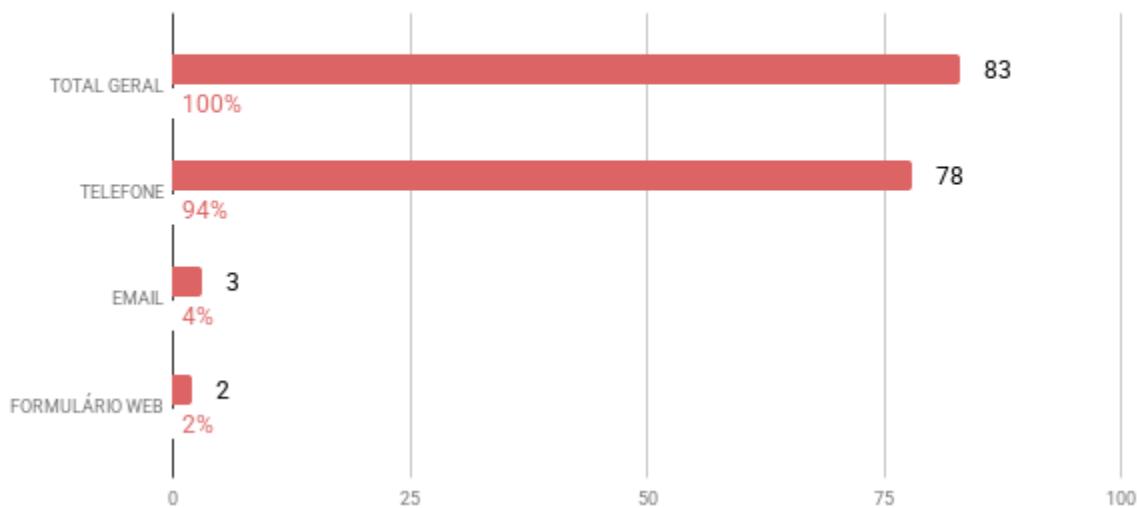
O principal canal de registro das demandas de ouvidoria do SAMU 192 é a Central SP 156, seguidos pelo email.

Na Unidade de Ouvidoria do SAMU e nas sub redes não há acolhimento presencial de demandas. Porém, eventuais casos, apresentados em outras unidades da rede, são inseridos no Sistema OuvidorSUS e direcionados ao SAMU que as acolhe e distribui, para as providências competentes de cada sub rede.

Na demonstração do gráfico 2, no 1º trimestre, a Central SP 156 (telefone) é o canal de maior percentual de registro de demandas, com 94%, seguido de 4% e-mail e 2% formulário WEB.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



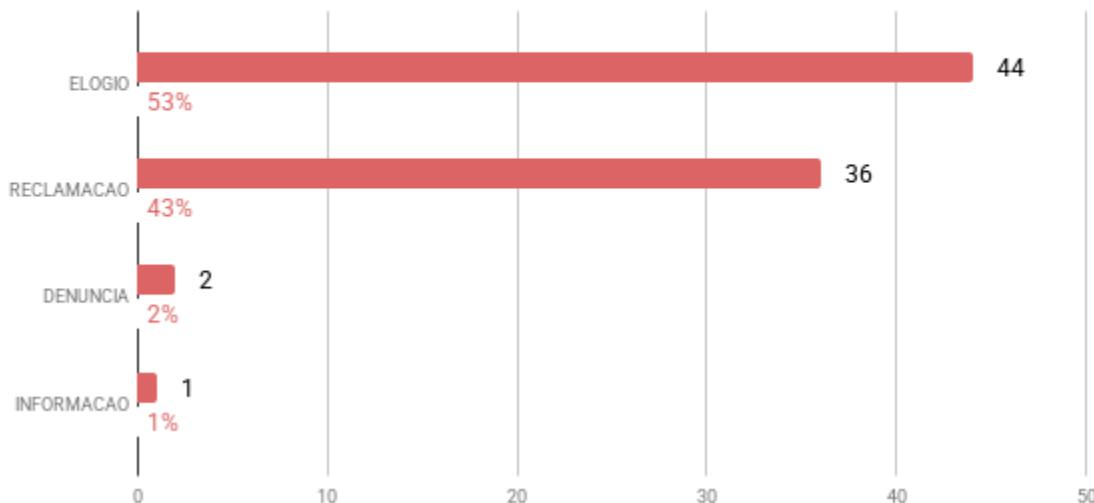
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

5. Classificação das manifestações

No Gráfico 3, podemos analisar o aumento das demandas de Elogios, com 53% do total. Ou seja, uma variação positiva de 15% em relação ao trimestre anterior. O aumento de elogios decorre do trabalho desenvolvido nos treinamentos, na qualificação e validação dos protocolos, a sensibilização para a humanização no lidar com o munícipe, produzindo o efeito desejado, com reconhecimento ao atendimento dispensado pelos funcionários e colaboradores.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Não há registro de solicitações

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_4}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_5}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

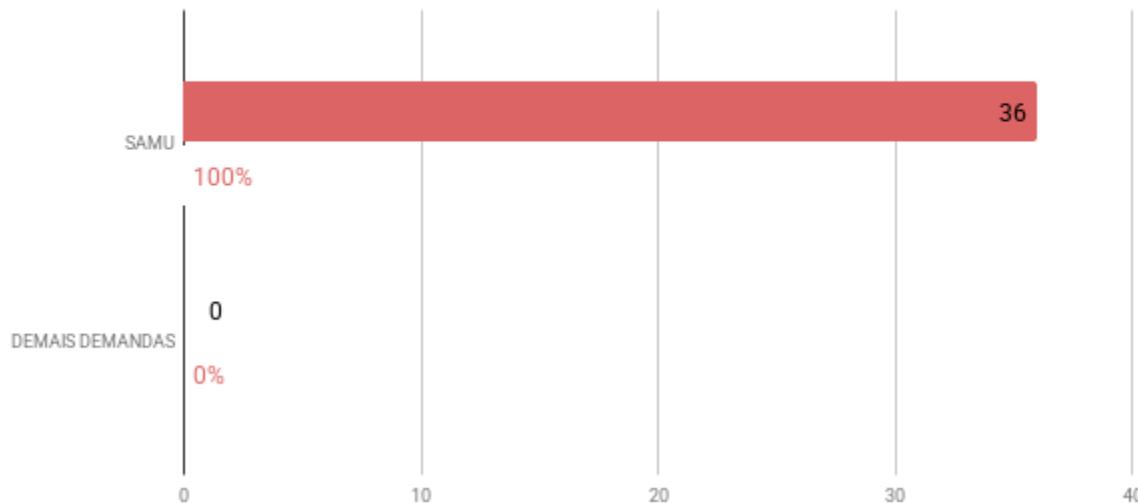
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 36 reclamações registradas no período correspondem a 43% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto SAMU (100%).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 6



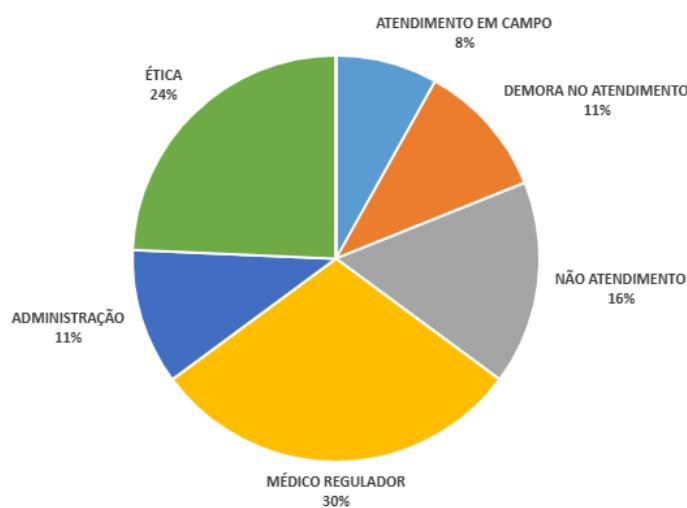
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_7}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Dados do SAMU indicam os focos internos das Reclamações no gráfico a seguir:

RECLAMAÇÕES RELACIONADAS AOS SETORES INTERNOS DO SAMU 1º TRIMESTRE 2025

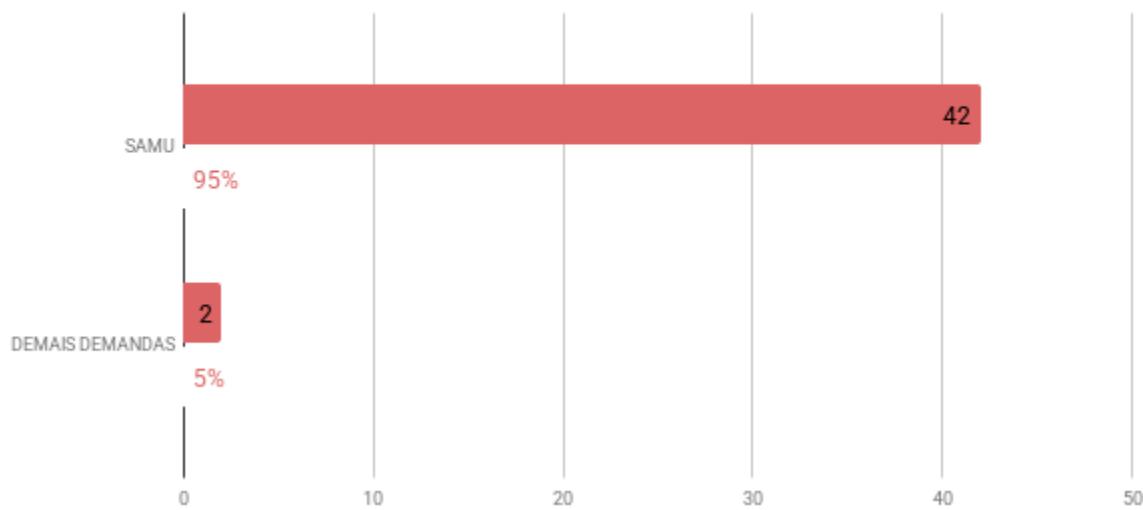


8. Elogios

Foram registrados 44 elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 53% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi SAMU, que representa 95%. A média mensal no trimestre foi de 14 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
COORDENAÇÃO REGULAÇÃO MÉDICA SAMU 192	21	21	100%
SAMU CENTRO	1	1	100%
SAMU LESTE	7	7	100%
SAMU OESTE	1	1	100%
SAMU SUDESTE	3	3	100%
SAMU SUL	2	2	100%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU/SP	12	12	100%
Total	47	47	100%

A tabela acima representa a eficácia do processo de tratativas das demandas, considerando um período pré-definido de encaminhamento e no prazo de até 20 dias, direcionadas às sub-redes competentes, onde verificamos que 100% do total atingiu o objetivo.

A Coordenação de Regulação Médica obteve 100% das respostas dentro do prazo de 20 dias. As equipes que compõem a Ouvidoria do SAMU mantém a uniformidade na dinâmica de gestão das demandas, com acompanhamento e apoio contínuo, entre a Ouvidoria Central e as sub-redes, o que contribui para a maior celeridade e boa condução das respostas aos municípios.

Quantidade de demandas recebidas no período: 83

- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 83

Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. 00

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
Acompanhamento contínuo das demandas, alertas e cobrança aos responsáveis, para cumprimento dos prazos

Principais resultados obtidos: Todas as demandas respondidas dentro dos prazos definidos;

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Boa comunicação na Rede de Ouvidorias, análise e qualificação das respostas, vigilâncias nos prazos definidos.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 83
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 83
- Principais problemas identificados: Sem notificações
- Sugestões para melhoria: Manter as ações já aplicadas.

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
Comunicação	Acompanhamento nas tratativas das demandas	Contato com os pontos de resposta	Continuamente	Ouvidoria SAMU 192	Em andamento
Orientar	Uniformidade e clareza nas ações e respostas	e-mail, telefonia	Continuamente	Ouvidoria SAMU 192	Em andamento
Divulgação	Ferramenta de melhoria no serviço prestado	Apoio do NEPP para divulgar entre os servidores	Trabalho contínuo	Ouvidoria SAMU 192	A iniciar

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/02/2025	Avaliação da Experiência 2024/ Relatórios trimestrais	Relatar sobre o preenchimento dos relatórios	Justino Pedro da Silva
	Capacitação EAD sistema SIGRC	Capacitar novo sistema de Ouvidoria	Jordana da Cruz Silva

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Na análise dos dados do 1º trimestre de 2025, os resultados apontam o crescimento do perfil de demandas de elogios encaminhadas, tomando espaço no SAMU 192, e a queda no índice de reclamações, principalmente por demora no atendimento. Em relação ao papel desenvolvido pela Ouvidoria, preservamos o empenho no cumprimento dos prazos, nas tratativas e devolutivas de todas as demandas em todas as Sub Redes, observando de perto os meios legais e a qualificação das respostas, ações que constituem a nossa política de trabalho e contribuem com o Programa de Qualidade da Rede de Ouvidorias da SMS.

**Jordana da Cruz Silva
Ouvidoria SAMU 192 São Paulo**

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os dados da Ouvidoria do SAMU 192, referentes ao 1º trimestre 2025, demonstram que com a qualificação e recertificação de todos os funcionários, com treinamento contínuo e atualização dos protocolos, o conjunto das ações deu agilidade no registro e acolhimento dos chamados, no processo de regulação médica, e interferiu positivamente na diminuição do tempo resposta de atendimento e na qualidade da assistência prestada.

Vamos usar esses resultados como motivação para continuar evoluindo, aprendendo e inovando na excelência no atendimento pré-hospitalar aos nossos usuários.

**Nádia Afif Francis Wassef
Coordenadora Geral SAMU 192 São Paulo**

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_assistenciais/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**
Ligaçāo 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](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](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017)

