

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CASA
VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde CasaVerde/Cachoeirinha/Limão
Endereço: Rua Ferreira de Almeida,73 - Jardim das Laranjeiras CEP
02517-150 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, 36p.

- 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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

Supervisora: Silvia Regina Pinto

Ouvidoras

Simone Margareth Pera Fernandes

Cátia Cirlene Pereira Ramos

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

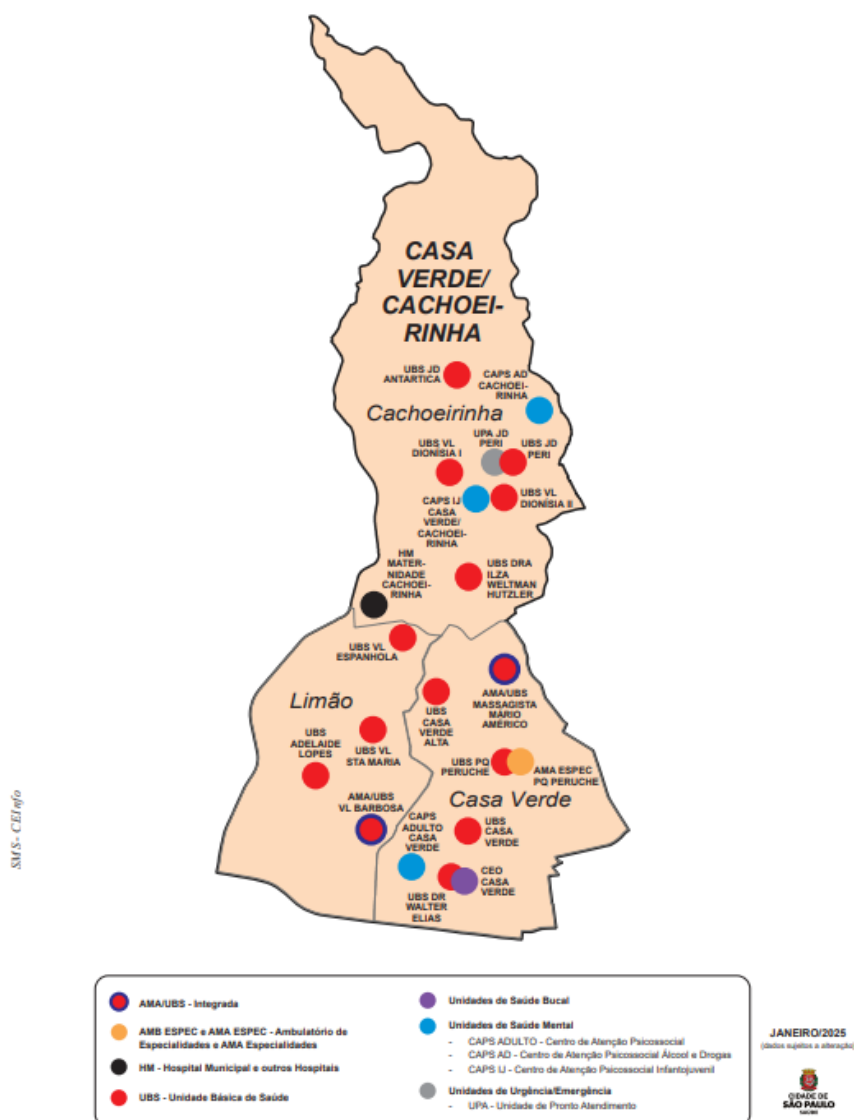
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
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	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	30
15. Glossário	32
16. Siglário	33
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

1. Perfil da Unidade de Saúde

ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CASA VERDE/CACHOEIRINHA



A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão, possui área territorial de 26,70 km² e população estimada, segundo o IBGE 2010, de 312.000 hab., com uma densidade demográfica de 11.587 hab./km².

É subdividida em 3 Distritos Administrativos: Casa Verde, Limão e Cachoeirinha.

Podemos definir os Modelos de Unidades de Saúde em:

- Equipe UBS Tradicional: Unidade Básica de Saúde para atendimento à população sem cobertura de Estratégia Saúde da Família (ESF).

- Equipe Mista: Unidades mistas com ESF para atendimento à população com cobertura de ESF e atendimento à população geral do território da UBS.
- Equipe AMA/UBS: Unidades que contam com Ambulatório Médico Ambulatório e Unidades Básicas de Saúde - para atendimento de demanda espontânea e atendimento à população geral do território das Unidades de segunda a sábado e feriados das 7:00 às 19:00 horas.
- UPA: Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências.

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão conta com uma Rede Assistencial de Saúde com os seguintes equipamentos:

02 AMA/UBS Integradas: AMA/UBS Vila Barbosa, AMA/UBS Massagista Mario Américo, (sendo que as UBSs são ESF).

01 UPA: UPA III Jardim Peri

Unidades Básicas de Saúde:

5 UBSs Tradicionais: UBS Casa Verde, UBS Adelaide Lopes, UBS Parque Peruche, UBS Jardim Peri, AE/NISA/UBS Walter Elias.

3 UBSs Mista: UBS Jardim Antártica, UBS Espanhola e UBS VILA Dionísia.

4 UBSs ESF: UBS Casa Verde Alta, UBS Vila Santa Maria, UBS Ilza Weltman Hutzler, UBS Vila Dionísia II;

04 Equipes Multi: UBS Vila Dionisia II/ UBS Vila Dionísia, UBS Vila Santa Maria/ UBS Vila Barbosa, UBS Espanhola/ UBS Casa Verde Alta, UBS Ilza Weltman Hutzler/ UBS Massagista Mario Américo;

05 Equipe Multi Individual: UBS Jardim Peri, UBS Dona Adelaide Lopes, UBS Walter Elias, UBS Parque Peruche, UBS Casa Verde, UBS Jardim Antártica (com apoio da UBS Jardim Peri).

02 Ambulatórios de Especialidades: AMA-E Parque Peruche; AE Dr Walter Elias;

01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Casa Verde;

03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD II Cachoeirinha, CAPS II Adulto Casa Verde, CAPS Infanto Juvenil Nise da Silveira

02 Equipe PAI: (Programa Acompanhamento de Idoso): lotada na UBS Jardim Antártica e UBS Casa Verde;

01 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde): UVIS Cachoeirinha;

01 APD (Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência): lotada na UBS Massagista Mario Americo;

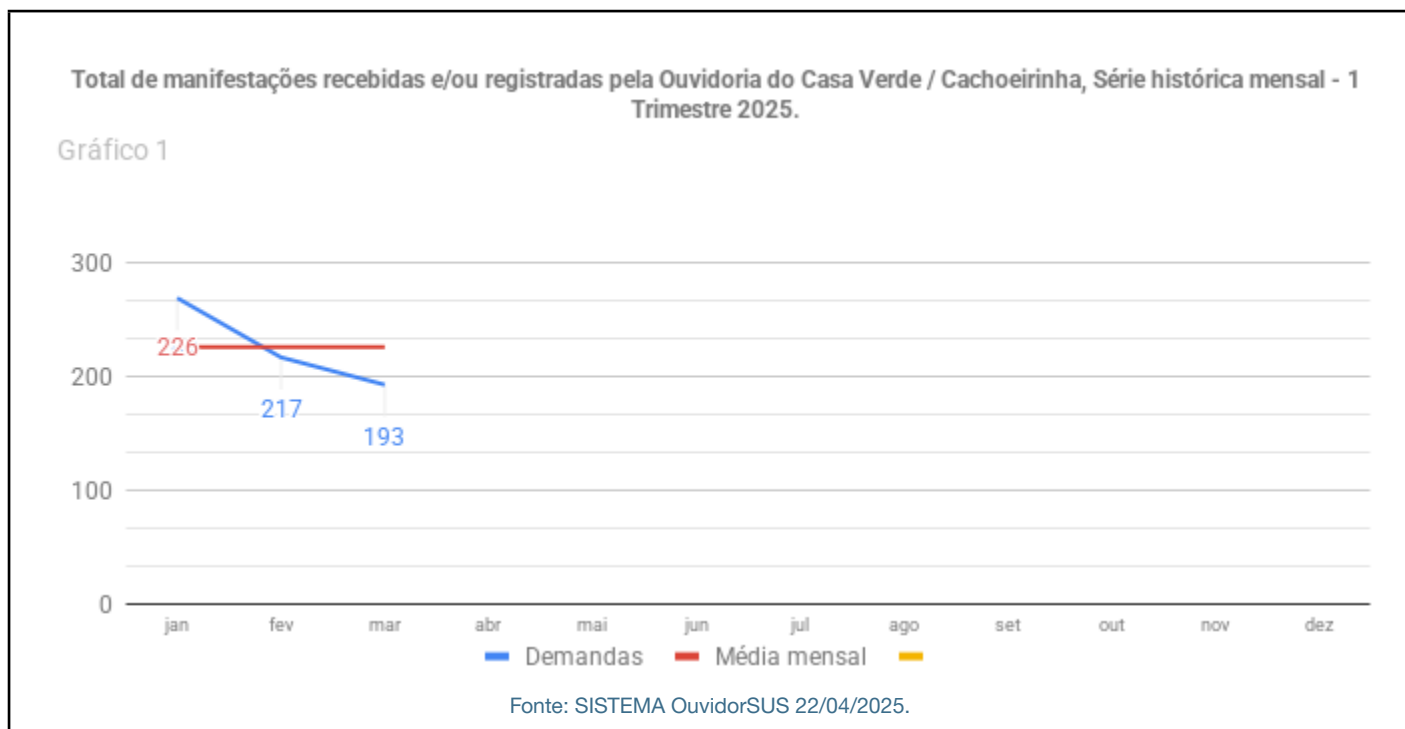
01 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar): lotada na UBS Dona Adelaide Lopes.

2. Panorama Geral do Trimestre

Esta Ouvidoria recebeu, no primeiro trimestre de 2025, o total de 679 demandas, cujas análises serão realizadas no decorrer do relatório abaixo. Foi utilizada a Base de Dados do Sistema OuvidorSUS do dia 22/04/2025.

Os assuntos mais demandados no período foram: Assistência à Saúde (319 demandas) e Gestão (155 demandas). Entre os sub assuntos com mais registros tivemos: Consulta/Atendimento/Tratamento (217 demandas) e os Estabelecimentos de Saúde (93 demandas).

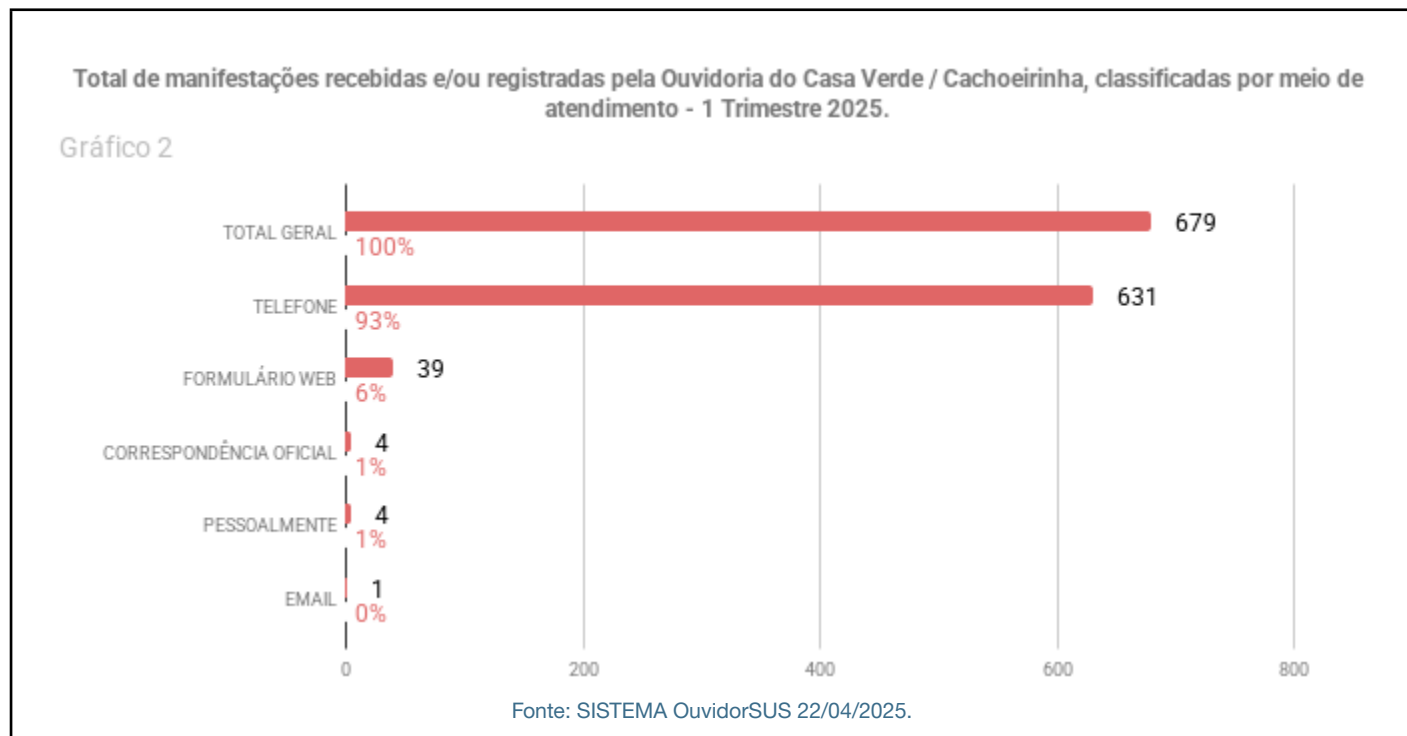
3. Número de manifestações – Série histórica



O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas durante o primeiro trimestre de 2025 por esta Supervisão Técnica de Saúde. Neste período, recebemos o total de 679 demandas, tendo como a média no período 226 demandas. Podemos observar que houve um decréscimo no número de demandas apresentadas no decorrer do primeiro trimestre.

Comparando o período em questão com o mesmo período do ano de 2024 (total de 568 demandas recebidas), houve um aumento de 19,5% no número de demandas recebidas pelo território. Em relação ao trimestre anterior (total de 768 demandas recebidas) houve uma diminuição de 11,5%.

4. Meios de atendimento



Os canais oficiais de registros de demandas da Rede de Ouvidorias SUS são:

- Telefone - pela Central SP 156,
- Internet – Formulário WEB Utilizando o Link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Presencial – em unidade de Ouvidoria – Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento das 8h às 16 h).

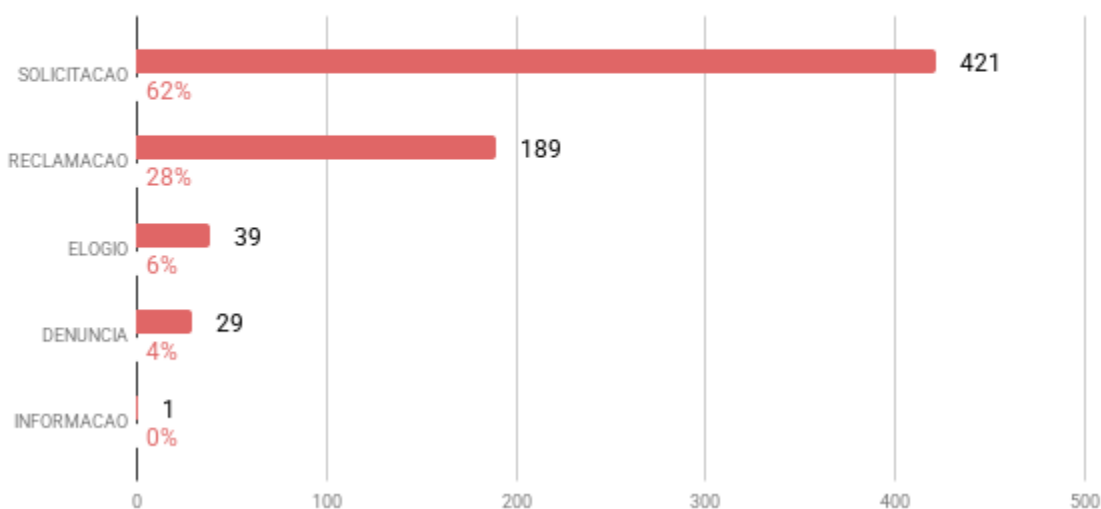
O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários no primeiro trimestre foi por telefone, compreendendo um total de 93% do total das demandas recebidas, seguido pelo formulário web com 6%.

As demandas registradas pessoalmente na Ouvidoria da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão são responsáveis por 1% das demandas registradas no período analisado. Esses dados representam a preferência pelos usuários pela utilização de registro por meio da central de atendimento SP156.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

As manifestações recebidas dependendo do teor apresentado, podem ser classificadas como:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Elogio;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Informação.

O gráfico acima representa o total de demandas recebidas por cada uma das classificações apresentadas. No período analisado, recebemos 421 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 62%. Assim como no trimestre anterior, esta foi a classificação com maior incidência e tivemos uma redução de 12% comparando o trimestre anterior nesta classificação.

Em seguida, a classificação Reclamação compõe 28% das demandas recebidas no trimestre. Tivemos redução de 11% comparando com os dados apresentados no quarto trimestre de 2024. Além destas, recebemos 39 demandas classificadas como Elogio (6%), 29 Denúncias (4%), 01 demanda classificada como Informação e não tivemos demandas com a classificação Sugestão.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 421 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 62% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 68% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 16% a Cirurgia.

Entre as demandas relativas a Consulta/Atendimento/Tratamento, as consultas para cardiologia e neurologia tiveram maior número, sendo que ambas especialidades receberam o total de 33 demandas cada no trimestre.

O assunto Produtos para saúde/Correlatos, é o segundo mais demandado dentro da classificação Solicitação, e representa o total de 16% das demandas no trimestre, sendo que o sub assunto fralda descartável foi o de maior número (53 manifestações).

Em relação ao Assunto Cirurgia, as cirurgias mais solicitadas no trimestre são as ortopédicas, com 22 demandas recebidas.

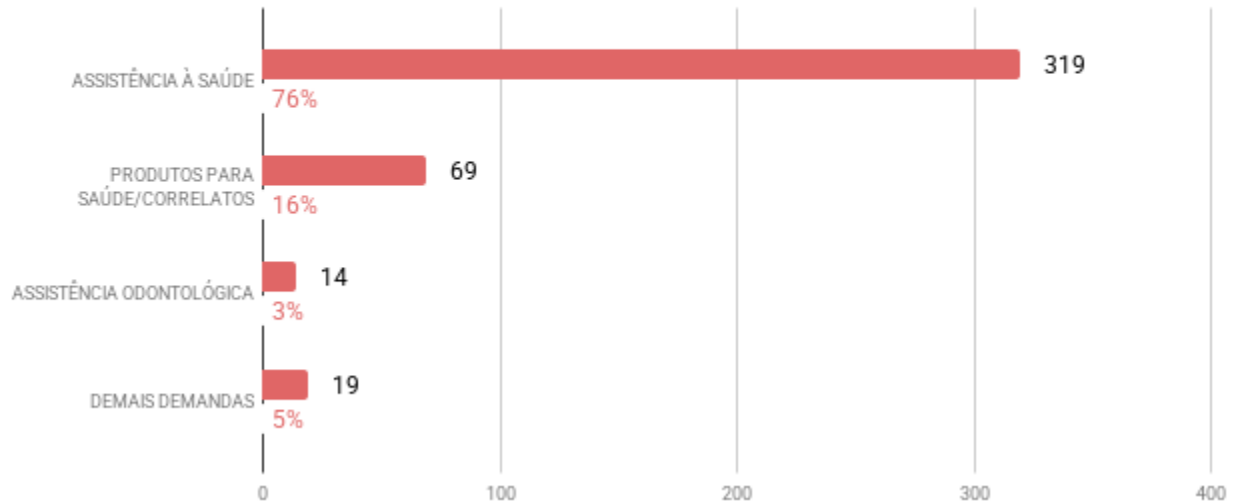
Vale ressaltar que todas as demandas recebidas foram analisadas, realizados contatos com o usuário e feitas as tratativas pertinentes a cada caso, sendo dadas as devidas orientações, como por exemplo: orientações em relação ao Acesso Avançado e agendamento pelo aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento pelo celular, facilitando o acesso do usuário que comparece à unidade somente na data agendada para o atendimento médico.

Em relação às cirurgias, esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA de Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

Vale ressaltar que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade. As unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 1 Trimestre 2025.

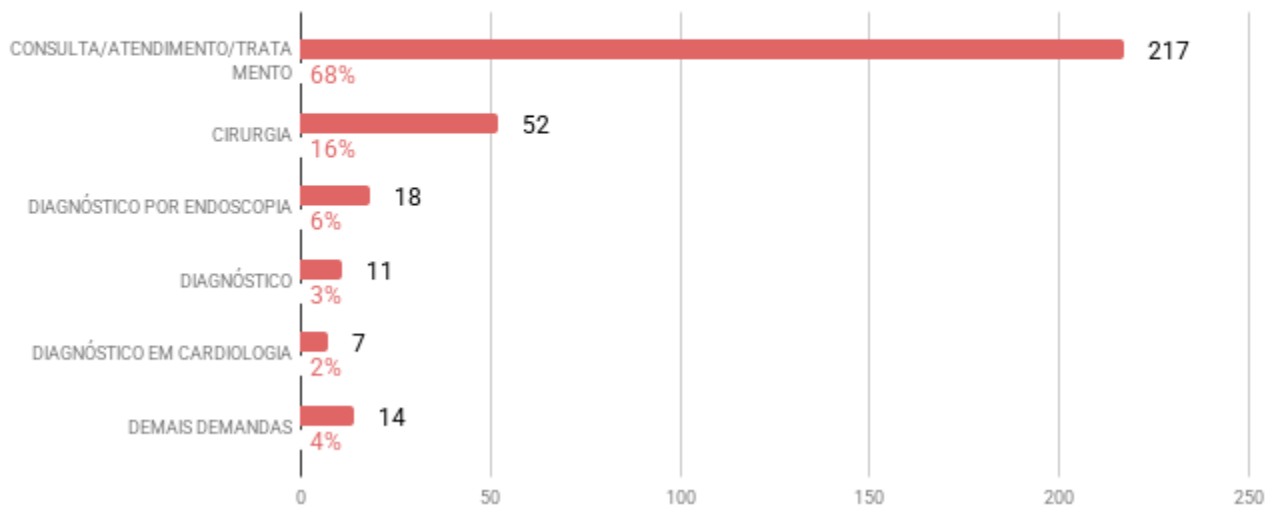
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 189 Reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 60% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 36% a Recursos Humanos.

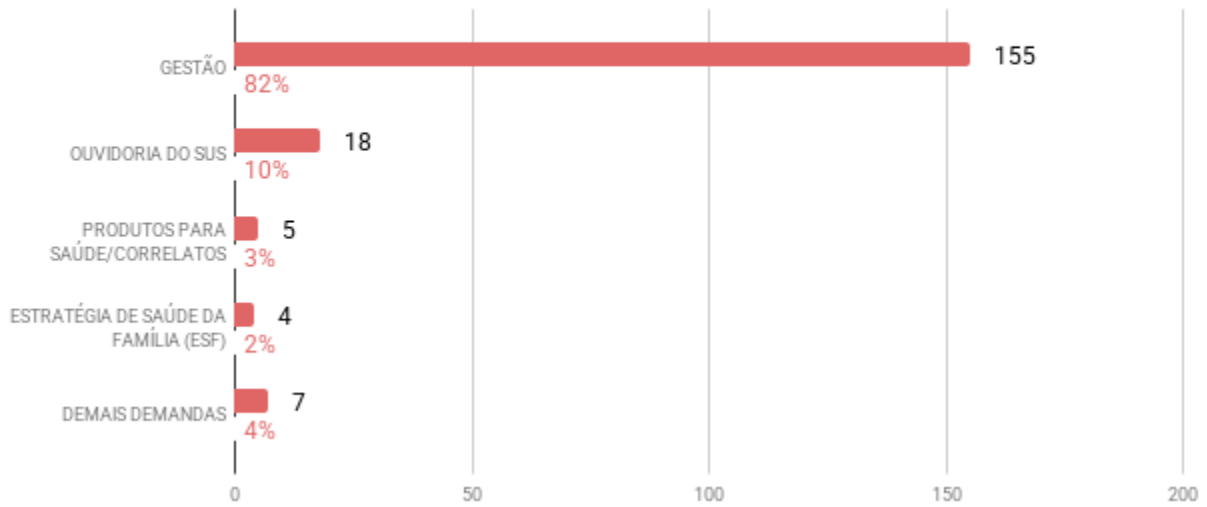
Referente às demandas com tipificação ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, o subassunto 2 mais demandado foi referente a Rotinas/Protocolos da unidade de saúde, com 55 demandas recebidas no período.

Nestas demandas são evidenciadas, entre outras, a dificuldade de agendamento e atendimento devido, muitas vezes, ao desconhecimento referente ao Acesso Avançado ou não concordarem com o protocolo da unidade.

Já dentro do subassunto RECURSOS HUMANOS, o quesito Insatisfação relacionada a médicos foi o de maior número, com 21 demandas. Neste quesito, todas as demandas foram avaliadas pelos gerentes e os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado. Foi reforçada a importância da boa relação médico-paciente, assim como nas demais demandas relacionadas a recursos humanos houve atuação dos gerentes junto aos profissionais, reforçando a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha - 1 Trimestre 2025.

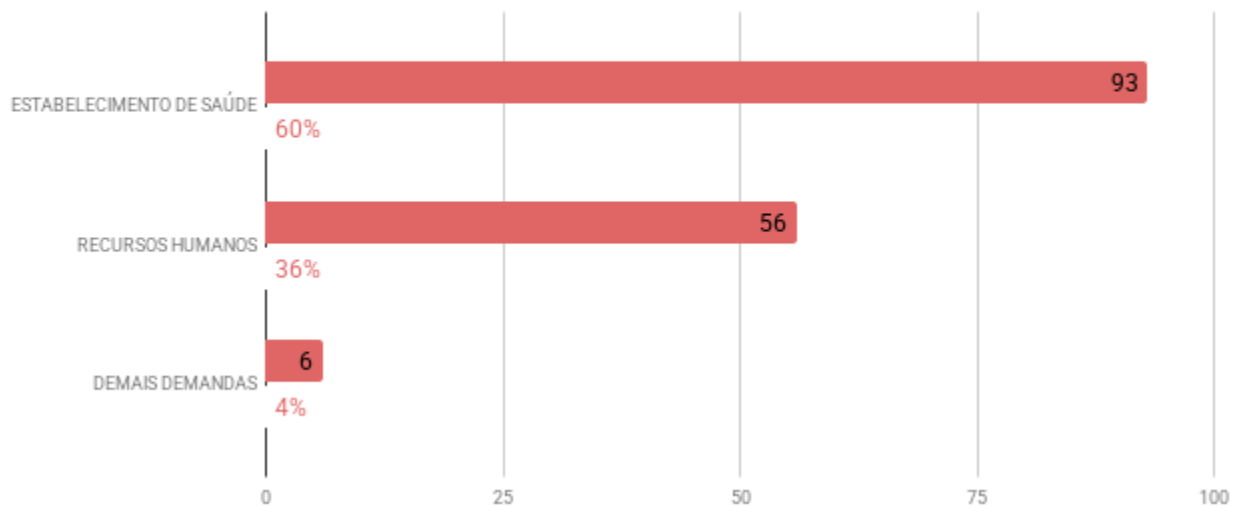
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 39 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 6% **do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 90%. A média mensal no trimestre foi 13 elogios.

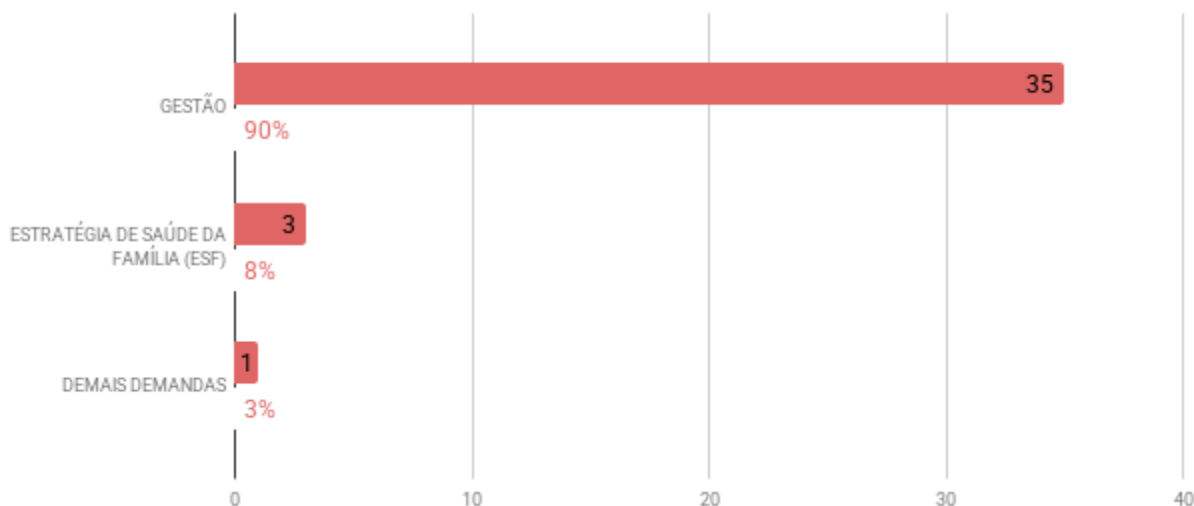
A equipe de saúde foi a mais elogiada no período, com o total de 15 manifestações.

Comparando com o 1º trimestre de 2024, quando tivemos total de 27 elogios, o número de elogios apresentou um aumento de 44%. Já comparando com o trimestre anterior (51 demandas recebidas), tivemos a redução de 23%.

Ressaltamos que as demandas de elogio são um estímulo à melhoria contínua da qualidade dos serviços e os profissionais sentem-se valorizados e reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 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
AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	184	184	100%
AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	6	15	40%
AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	25	25	100%
CAPS ADULTO II CASA VERDE	5	5	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CASA VERDE/CACHOEIRINHA	1	2	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE / CACHOEIRINHA	6	6	100%
UBS ADELAIDE LOPES	22	22	100%
UBS CASA VERDE	13	15	87%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CASA VERDE ALTA	9	13	69%
UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	36	52	69%
UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER	27	27	100%
UBS JARDIM ANTARTICA	17	18	94%
UBS JARDIM PERI	23	23	100%
UBS PARQUE PERUCHE	22	24	92%
UBS VILA DIONISIA	66	73	90%
UBS VILA DIONISIA II	13	20	65%
UBS VILA ESPANHOLA	27	31	87%
UBS VILA SANTA MARIA	20	22	91%
UPA III JARDIM PERI	21	21	100%
UVIS CASA VERDE / CACHOEIRINHA	2	2	100%
Total	545	600	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 600
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 545

A tabela acima apresentada refere-se à Análise de Prazo de Resposta das demandas recebidas por nossas unidades no 1º trimestre de 2025. Nela observamos que, das 600 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 545 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 91%.

As unidades que não atingiram a meta de 80% de respostas respondidas dentro do prazo são:

- AMA/UBS Massagista Mario Américo: 40%;
- UBS Casa Verde Alta: 69%;
- CAPS Infanto juvenil II Casa Verde/Cachoeirinha: 50%;
- UBS Dr. Walter Elias: 69%;
- UBS Vila Dionisia II: 65%.

Abaixo informamos as justificativas dos gerentes das unidades citadas:

AMA/UBS Massagista Mario Américo

"Todas as ouvidorias são tratadas diretamente por mim com a finalidade de dar melhor qualidade as tratativas.

No primeiro trimestre passamos pelo processo de manutenção da Acreditação ONA e demais demandas, além da dificuldade de contato com o munícipe.

At.te

Alexandre Souza dos Santos."

UBS Casa Verde Alta

“Informo que na UBS CVA as ouvidorias são tratadas diretamente pelo gerente, devido processo ONA no primeiro trimestre e muitas demandas algumas ouvidorias não foram inseridas no sistema no prazo, o não atendimento ao contato telefônico, pelo usuário também prejudica o cumprimento do prazo até termos novamente tempo hábil para retornar o contato e realizar as 3 tentativas em datas e horários diferentes.

Att

Lizieine Andrade Clara”

CAPS Infante juvenil II Casa Verde/Cachoeirinha

“Todas as ouvidorias são tratadas diretamente pela gerente da unidade. Neste período tivemos dificuldades no contato com a mãe do usuário em questão, onde a mesma só atendeu ao nosso chamado após prazo estipulado, fui orientada a realizar os registros no sistema, mesmo quando não há retorno para o atendimento.

atenciosamente,

Ruth Silvestre da Silva”

UBS Dr. Walter Elias

“Todas as ouvidorias são tratadas diretamente pelo gerente da unidade. Em janeiro, a unidade passou pela avaliação da ONA, resultando em um acréscimo de solicitações, o que me levou a perder alguns prazos. Já me arranjei para os meses subsequentes, visando cumprir os prazos e responder às demandas de maneira oportuna e eficaz.

Att,

Carla Ferreira Puglesi”

UBS Vila Dionisia II

“Informo que algumas respostas das tratativas das ouvidorias se prolongaram devido à dificuldade de acesso à alguns municípios. Informo ainda que irei me esforçar ainda mais para que não ocorram tais atrasos.

À disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Cibele Estanislau”

A fim de melhorar os resultados referente aos prazos de respostas são realizadas conversas e cobranças, via e-mail, WhatsApp, por telefone e pessoalmente, pela Ouvidoria e Supervisão.

Além desses meios, há uma parceria com a Ouvidora da Organização Social ASF, onde juntas buscamos a melhoria dos resultados. Além do prazo, buscamos obter a qualidade de resposta necessária para contemplar o demandado pelo usuário.

Ainda não conseguimos alcançar a meta em todas as unidades, mas continuaremos atuando e orientando para que esta seja alcançada. mandado pelo usuário.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 679
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 679

Devido à descontinuidade da planilha PAQ (Programa de Avaliação da Qualidade), não foi realizada a avaliação de qualidade por este meio, mas as demandas recebidas e concluídas são analisadas e as correções ou sugestões de melhoria na qualidade das respostas são realizadas em todas as demandas tempestivamente.

Além disso, solicitamos aos gerentes justificativas, por perda de prazo de resposta.

11. Plano de ação

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

- Por meio de sugestões trazidas pelo Conselho Gestor da STS e assessores da STS, indicar cursos junto ao PLAMEP, para a capacitação/atualização dos colaboradores das unidades, com o objetivo de melhorar e tornar o atendimento aos usuários ainda mais qualificado e humanizado.
- Envio de e-mail pela Ouvidora e Supervisora da STS às unidades com maior número de demandas recebidas mensalmente, assim como para as unidades que não cumpriram o prazo de conclusão de resposta, notificando os gerentes e diretoria da ASF.
- Acompanhamos as demandas, e fazemos conversas com as unidades em manifestações pontuais, com a participação da assessoria técnica da supervisão e supervisora, assim achamos o melhor caminho para resolução das mesmas. E quando necessário contatamos a ouvidoria da Associação Saúde da Família (ASF).

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
Contato com unidades	Casos urgentes/específicos	e-mail e/ou telefone	Ano 2025	Ouvidoria/Supervisora/Assessor técnico	Em andame... ▾
Cursos	Capacitação dos colaboradores	Cursos PLAMEP	Ano 2025	Colaboradores	Em andame... ▾
E-mail para gerentes/ASF	E-mail para gerentes/ASF	Notificação	e-mail	Ouvidoria/Supervisora	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião de Rede de Ouvidorias SUS	Reunião de Planejamento 2025	Simone Margareth Pera Fernandes
13/02/2025	Reunião sobre demanda recebida pela UBS Dra. Ilza W. Hutzler	Esclarecer e realizar orientações referentes a demanda recebida	Supervisora Silvia Pinto Ouvidora Simone M. P. Fernandes Gerente da unidade Ercilia de Souza Assessora da ASF Maria das Graças Almeida de Oliveira Assessora da ASF Alessandra Campos de Souza
18/02/2025	Reunião do Conselho Gestor	Apresentar relatório de Ouvidoria	Simone Margareth Pera Fernandes
19/03/2025	Evento da OGM - Dia do Ouvidor	Homenagem ao dia do Ouvidor	Catia Cirlene Pereira Ramos



Reunião de Rede de Ouvidorias



Reunião do Conselho Gestor da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão



Evento da OGM



Evento da OGM

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o primeiro trimestre de 2025, tivemos o maior número de demandas referentes à classificação Solicitação, seguida pelas Reclamações, da mesma forma do que foi apresentado no trimestre anterior.

Os assuntos Assistência à Saúde e Produtos para a Saúde e Correlatos foram os mais solicitados no período, da mesma forma que ocorreu no quarto trimestre de 2024 e o mesmo período analisado de 2024.

Dentre as solicitações de consultas, as especialidades que tiveram o maior número de manifestações foram cardiologia e neurologia. Já em relação à solicitação de cirurgias as ortopédicas foram as de maior incidência. Vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a Regulação Local e que os usuários sejam devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020, não sendo da governabilidade da unidade).

Ainda tivemos o subassunto fraldas como mais demandado dentro do assunto Produtos para a Saúde e Correlatos, reflexo dos atrasos/dificuldades na entrega dos insumos.

Em relação às Reclamações, o assunto Gestão foi o mais demandado no 1º trimestre, sendo os subassuntos Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos os de maior número. Ressaltamos que as orientações aos usuários sobre as rotinas e protocolos da unidade, assim como as possibilidades de consulta por meio do Acesso Avançado e uso do aplicativo Agenda Fácil são realizadas pelos gerentes e devem continuar a ser difundidos.

Os elogios apresentados aos colaboradores valorizam o trabalho desempenhado e estimulam a melhoria contínua, devendo ser divulgado ainda mais aos usuários essa forma de manifestação.

Esta unidade de ouvidoria preza pelo bom relacionamento com os gerentes e os aciona sempre que necessário. Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados apresentados, por meio da qualidade de respostas e resolutividade das demandas apresentadas, assim como em conjunto com a ouvidora da ASF, gerenciamos e orientamos as unidades, quanto ao comprimento dos

prazos de respostas. Em continuação ao desenvolvimento do plano de ação elaborado anteriormente, foram realizados no primeiro trimestre os seguintes cursos para os colaboradores:

- Sífilis congênita e criança exposta;
- Oficinas Desenvolvimento profissional e pessoal;
- Mitos e Verdades sobre Obesidade.

Estes cursos são fundamentais para a capacitação dos profissionais e com isso melhorar ainda mais a qualidade nos atendimentos e processos.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) Casa Verde/Cachoeirinha/Limão mantém um compromisso inabalável com a melhoria contínua dos serviços e o melhor atendimento possível aos usuários do SUS, fundamentando sua atuação em um canal permanente de diálogo com usuários e gestores.

A cada semana, a STS, com o apoio crucial da Ouvidoria, utiliza os dados provenientes das demandas recebidas como uma ferramenta de gestão estratégica, identificando os principais tópicos levantados pelos usuários para a rápida adoção de medidas resolutivas.

As manifestações mais relevantes ou complexas recebem o acompanhamento direto da equipe técnica da Supervisão, garantindo uma atuação integrada entre Supervisão, Ouvidoria e assessoria técnica. Esse processo não só assegura maior resolutividade e ajustes necessários nos fluxos e processos, mas também permite o monitoramento contínuo de temas críticos, como a falta de profissionais e o acesso às unidades, através de relatórios semanais detalhados.

Diariamente, a equipe da STS se dedica ao atendimento das demandas provenientes da Ouvidoria, recebidas por diversos canais como imprensa, e-mail e encaminhamentos de instâncias superiores. Acompanhamos os resultados trimestralmente, por meio dos relatórios apresentados pela Ouvidoria aos Conselhos Gestores. Quando necessário, solicitamos esclarecimentos à Ouvidoria para aprimorar a identificação de pontos críticos no território. Em casos de

maior complexidade, o acompanhamento direto da ouvidoria é solicitado, com contato direto com os munícipes para acolhimento e o encaminhamento mais adequado da demanda, reforçando o compromisso com o diálogo e a resolução.

Internamente, a busca por melhorias é constante. Realizamos reuniões semanais com os gerentes das unidades, focadas no alinhamento de processos e na otimização dos serviços. Reuniões extraordinárias ou pontuais são convocadas sempre que a urgência e a complexidade dos assuntos exigem. Reconhecemos a importância vital da educação permanente para que os colaboradores estejam constantemente capacitados, um pilar essencial para aprimorar o atendimento e todos os processos.

A atuação da STS se estende ativamente aos Conselhos Gestores, tanto da Supervisão quanto das unidades de saúde, um pilar fundamental para o diálogo construtivo com os três segmentos que compõem o SUS: usuários, trabalhadores e gestores. Esses espaços são cruciais para a discussão de pautas de interesse da população e para a divulgação transparente de programas e serviços oferecidos nas unidades. Dessa forma, os conselheiros se tornam valiosos multiplicadores dessas informações em seus respectivos territórios, ampliando o alcance e a efetividade da comunicação em prol da saúde da comunidade.

Silvia Regina Pinto

Supervisora da Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

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
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.



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>

