

2º 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 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 34p.

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

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde 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.

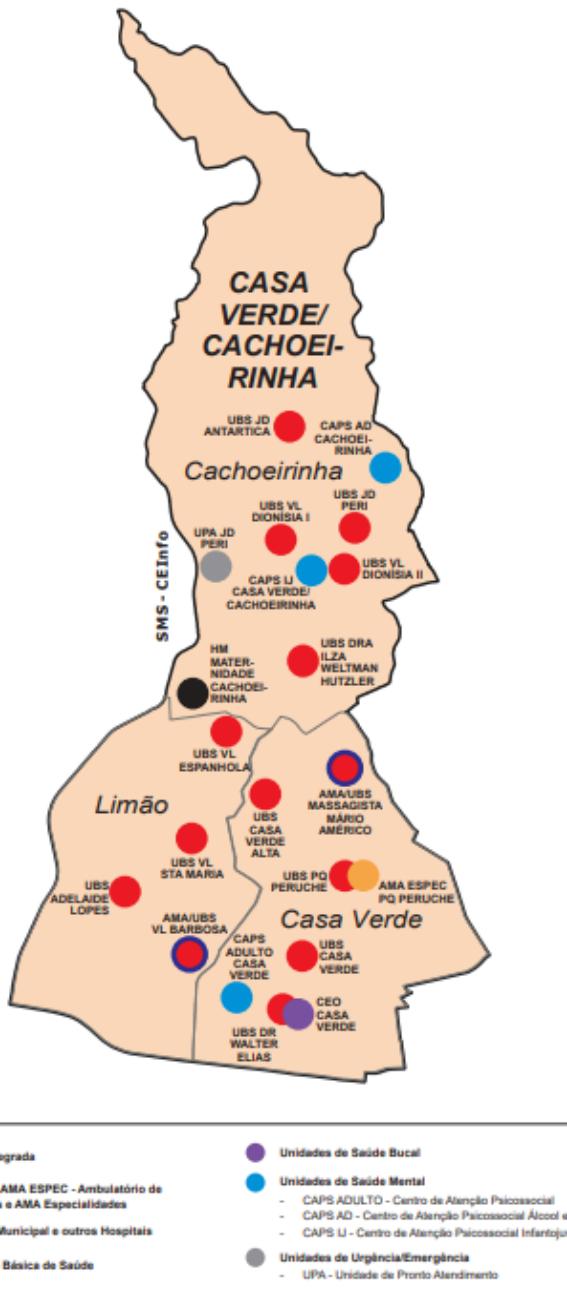
**Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvíadora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	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	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

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.

2 UBSs Mista: UBS Jardim Antártica e UBS VILA Dionísia.

5 UBSs ESF: UBS Casa Verde Alta, UBS Vila Espanhola, 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 período

Esta Ouvidoria recebeu, no segundo trimestre de 2025, o total de 648 demandas, cujas análises serão realizadas no decorrer do relatório abaixo.

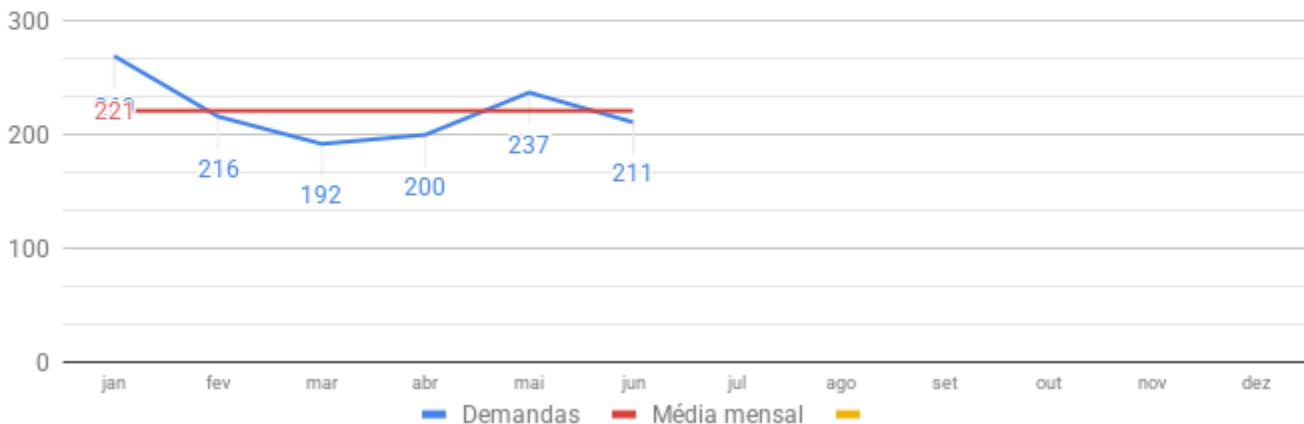
Foi utilizada a Base de Dados do Sistema OuvidorSUS do dia 07/07/2025.

Os assuntos mais demandados no período foram: Assistência à Saúde (291 demandas) e Gestão (185 demandas). Entre os sub assuntos com mais registros tivemos: Consulta/Atendimento/Tratamento (211 demandas) e os Estabelecimentos de Saúde (107 demandas).

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas mensalmente durante o primeiro semestre de 2025 por esta Supervisão Técnica de Saúde.

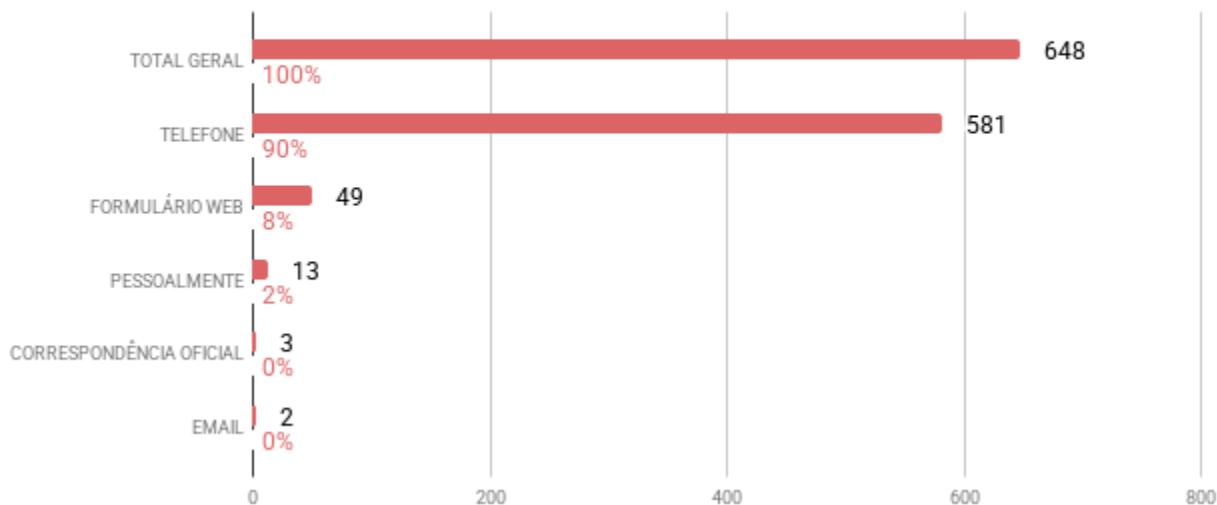
No primeiro trimestre, tivemos o total de 679 demandas (269 em janeiro, 216 em fevereiro e 192 em março), enquanto que no segundo recebemos 648 manifestações, portanto houve uma redução de 4,56%, tendo como média no trimestre 198 registros por mês.

Considerando o segundo semestre, a média foi 212 registros por mês. O maior número apresentado foi no mês de maio, com 237 demandas.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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).

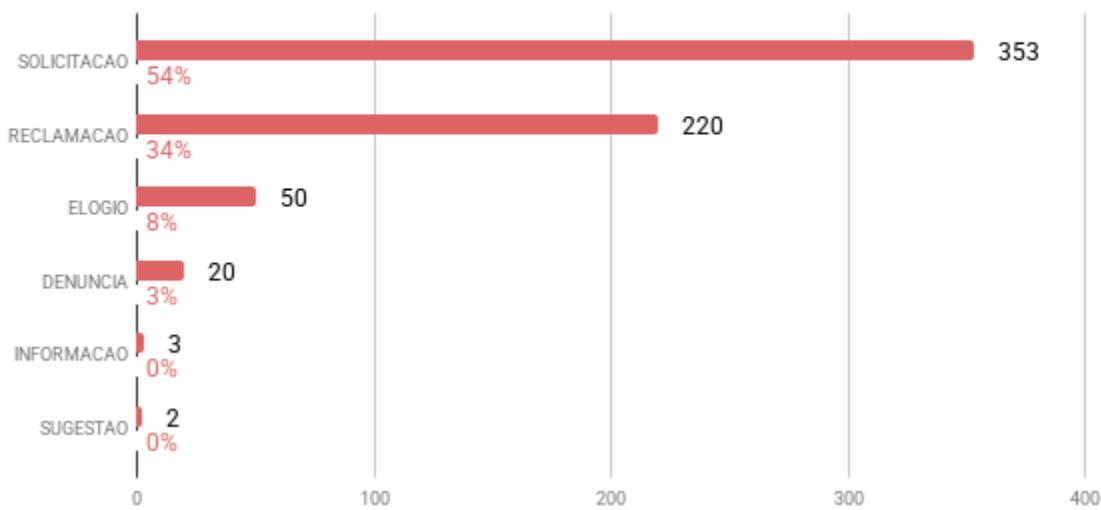
O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários no segundo trimestre foi por telefone, compreendendo um total de 90% do total das demandas recebidas, seguido pelo formulário web com 8%.

As demandas registradas pessoalmente na Ouvidoria da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão são responsáveis por 2% 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 - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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 353 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 54%. Assim como no trimestre anterior esta foi a classificação com maior incidência e tivemos uma diminuição de 16,15% comparando os dois primeiros trimestres do ano.

Em seguida a classificação Reclamação compõe 34% das demandas recebidas no trimestre. Tivemos o aumento de 16,40% comparando com os dados apresentados no primeiro trimestre.

Além destas, recebemos 50 demandas classificadas como Elogio (8%), 20 Denúncias (3%), 03 demandas Informação e 02(0%) classificadas como Sugestões.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 353 solicitações registradas no segundo trimestre de 2025 correspondem a 54% 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, 73% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 13% a cirurgia.

Entre as demandas relativas a Consulta/Atendimento/Tratamento, as consultas para ortopedia e traumatologia tiveram maior número, com o total de 29 demandas no trimestre.

O assunto Produtos para Saúde/Correlatos, é o segundo mais demandado dentro da classificação Solicitação, e representa o total de 10% das demandas no trimestre, sendo que o sub assunto fralda descartável foi o de maior número (19 manifestações).

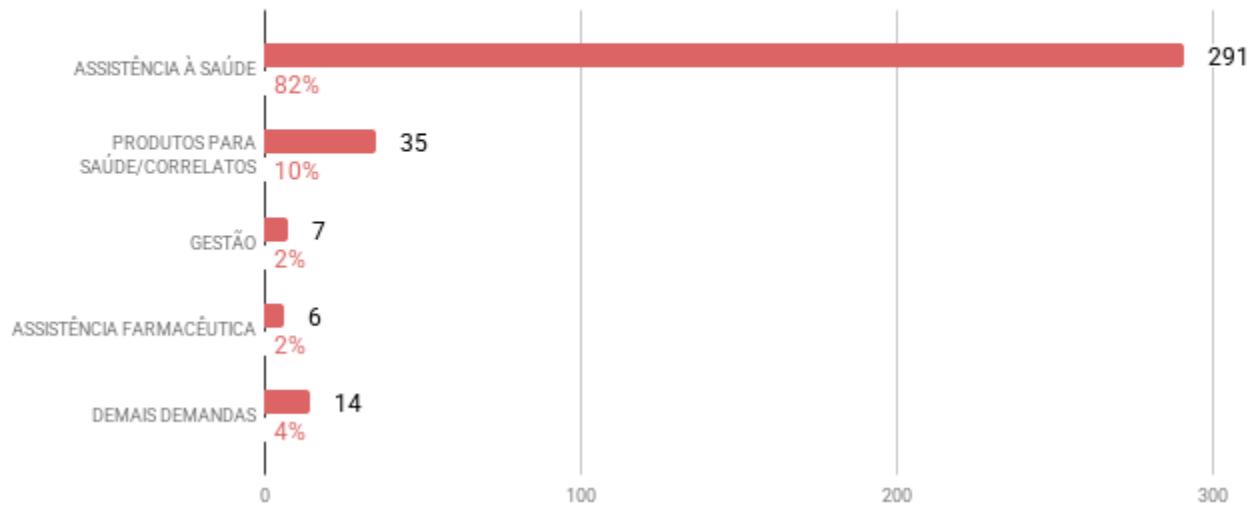
O subassunto cirurgia, é o segundo mais demandado dentro das solicitações relativas a Assistência à Saúde, e representa o total de 13% das demandas no trimestre, sendo que as cirurgias ortopédicas foram as mais demandadas (15).

Vale ressaltar que todas as manifestações recebidas foram analisadas, e foram 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 Secretaria Municipal da Saúde – SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela 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 suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

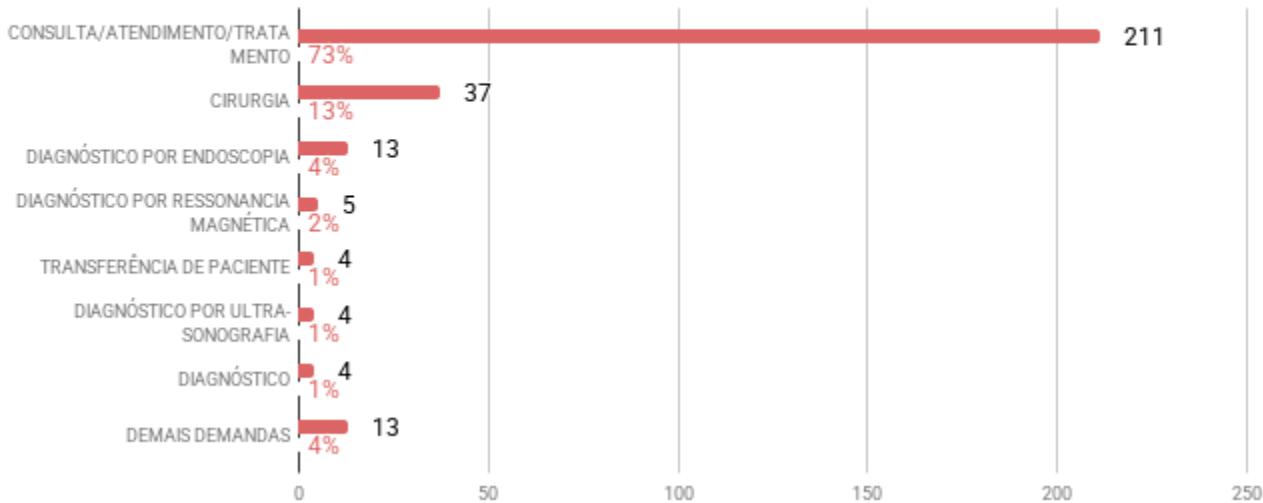
Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 4



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As Reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 40% 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 60 demandas recebidas no período.

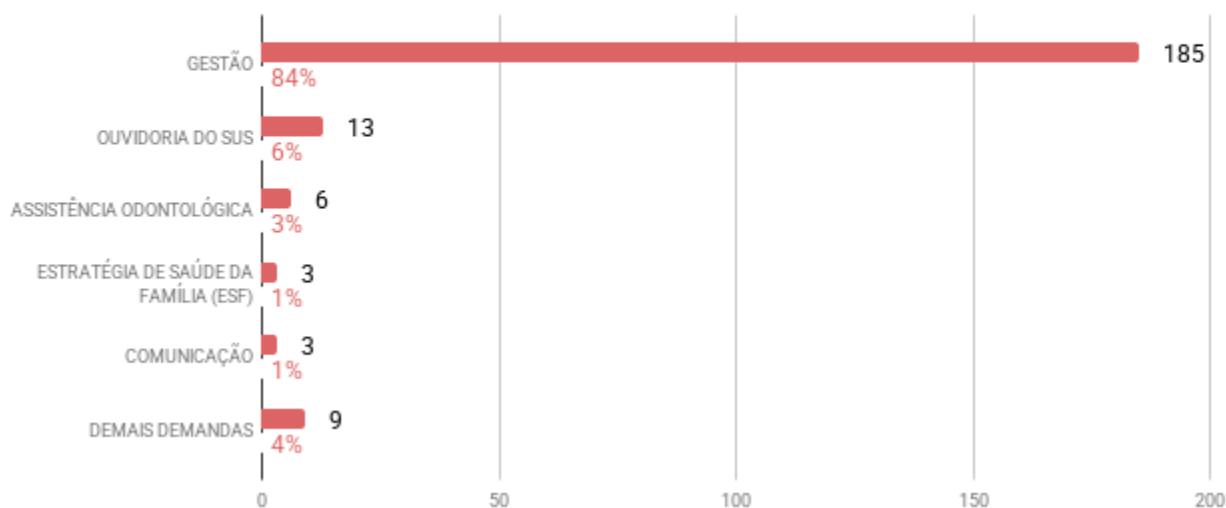
Nestas demandas são evidenciadas, entre outras, a dificuldade de agendamento e atendimento devido, muitas vezes, ao desconhecimento referente ao Acesso Avançado ou não concordarem com o protocolo da unidade.

Já dentro do subassunto RECURSOS HUMANOS, o quesito Insatisfação relacionada a médicos foi o de maior número, com 26 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 – 2 Trimestre 2025.

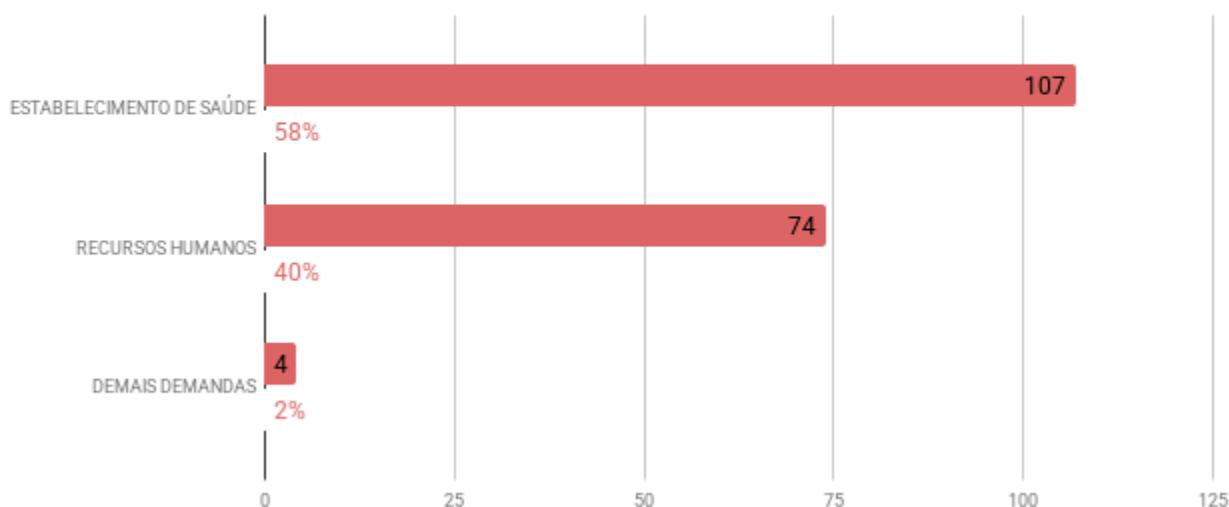
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Casa Verde / Cachoeirinha - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 50 elogios no segundo trimestre de 2025, correspondendo a 8% 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 de 16 elogios.

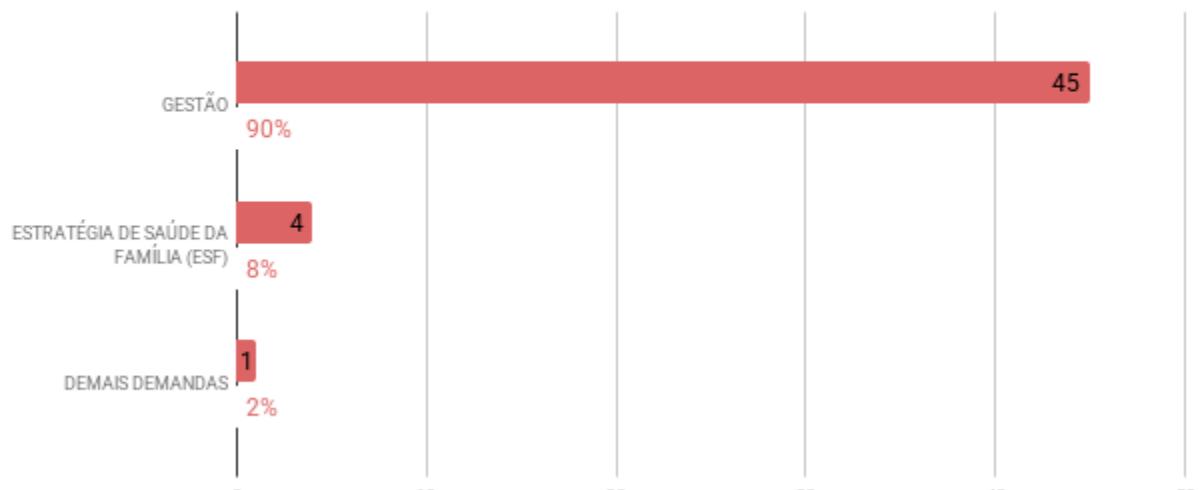
A equipe de saúde foi a mais elogiada no período, com o total de 20 manifestações.

Comparando com o 1º trimestre de 2025, quando tivemos total de 39 elogios, o número de elogios apresentou um aumento de 28%.

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 – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	170	170	100%
AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	3	16	19%
AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	32	33	97%
CAPS AD II CACHOEIRINHA	1	2	50%
CAPS ADULTO II CASA VERDE	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE / CACHOEIRINHA	6	6	100%
UBS ADELAIDE LOPES	15	16	94%
UBS CASA VERDE	13	16	81%
UBS CASA VERDE ALTA	6	14	43%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA	60	62	97%
UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER	23	23	100%
UBS JARDIM ANTÁRTICA	11	13	85%
UBS JARDIM PERI	21	21	100%
UBS PARQUE PERUCHE	34	34	100%
UBS VILA DIONISIA	38	44	86%
UBS VILA DIONISIA II	14	16	88%
UBS VILA ESPANHOLA	23	23	100%
UBS VILA SANTA MARIA	24	28	86%
UPA III JARDIM PERI	28	29	97%
UVIS CASA VERDE / CACHOEIRINHA	4	4	100%
Total	528	572	92%

A tabela acima apresentada refere-se à Análise de Prazo de Resposta das demandas recebidas por nossas unidades no 2º trimestre de 2025. Nela observamos que, das 572 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 528 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 92%.

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

- AMA/UBS Massagista Mario Américo: 19%;
- UBS Casa Verde Alta: 43%;
- CAPS CAPS AD II CACHOEIRINHA: 50%.

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 às tratativas, já reorganizei o processo de trabalho para atender ao prazo.

Alexandre Souza dos Santos”

UBS Casa Verde Alta

“Referente ao tempo de resposta informamos que em abril houve demora em contactar o usuário, visto que havia necessidade de tratativa com o mesmo.

Em maio, devido a problemas na rede, uma resposta não foi salva e ficou em aberto passando um dia do prazo.

Em junho finalizamos dentro do prazo.

Atte,

Ariete Ramirez/ Liziene Andrade Clara (em férias)”

CAPS AD II Cachoeirinha

“Em atendimento à solicitação, no que diz respeito à ouvidoria do CAPS AD II CACHOEIRINHA, informo que a consideração do atraso na

manifestação registrada, ocorreu em razão de inconsistência na inserção da resposta no sistema.

Na ocasião, acreditamos que a resposta havia sido inserida devidamente, quando, na verdade, não ocorreu a finalização esperada, logo não sendo processada e ficando em aberto. Todavia, a equipe responsável, ao perceber a falha, atuou prontamente para a correção.

Pedimos desculpas pelos transtornos causados e reforçamos nosso compromisso com a transparência, o respeito ao cidadão e a melhoria contínua dos nossos serviços.

Atenciosamente,

Marinês Santos de Oliveira"

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 648
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 648

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 ou telefone	Ano 2025	Ouvidoria/Supervisora/Assessor técnico	Em andamento...
Cursos	Capacitação dos colaboradores	Cursos PLAMEP	Ano 2025	Colaboradores	Em andamento...
E-mail para gerentes/ASF	E-mail para gerentes/ASF	Notificação	Ano 2025	Ouvidoria/Supervisora	Em andamento...

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025	Reunião online SMS	Alinhamento e orientações pré implantação SIGRC	Simone Margareth Pera Fernandes
21/05/2025	20 anos da Ouvidoria do SUS	Evento em comemoração dos 20 anos da Ouvidoria do SUS	Catia Cirlene Pereira Ramos
17/06/2025	Reunião do Conselho Gestor da STS Casa Verde	Apresentar o relatório Trimestral de Ouvidoria	Simone Margareth Pera Fernandes e João Victor de Oliveira Garcia
25/06/2025	Reunião SMS	Testes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Simone Margareth Pera Fernandes



20 anos de ouvidoria SUS



Reunião SMS - Testes SIGRC



Reunião Conselho Gestor

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o segundo 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 primeiro trimestre de 2025.

Dentre as solicitações de consultas, a especialidade que teve o maior número de manifestações foi ortopedia e traumatologia. 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 Secretaria 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 2º 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 segundo trimestre os seguintes cursos para os colaboradores:

- III Reunião de Representantes da Saúde da População Negra das Unidades de Saúde da STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão.
- Fórum Intersetorial das Infâncias e Juventudes.
- Dor crônica - abordagem e manejo clínico.
- Saúde mental e neurodiversidade na infância.

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, em parceria com a Ouvidoria, mantém um compromisso permanente com a melhoria contínua dos serviços prestados à população e com a busca pelo melhor atendimento possível aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). As demandas recebidas, por meio dos diferentes canais de comunicação, constituem uma ferramenta estratégica de gestão, sendo analisadas semanalmente para a identificação dos principais tópicos levantados pela população e a consequente adoção de medidas resolutivas de forma ágil e efetiva.

As manifestações de maior complexidade recebem acompanhamento direto da assessoria técnica da Supervisão, em conjunto com a Ouvidoria. Esse trabalho integrado assegura não apenas a resolutividade dos casos, mas também os ajustes necessários nos fluxos e processos, além do monitoramento contínuo de questões críticas, como a falta de profissionais e a dificuldade de acesso às unidades. O acompanhamento é realizado por meio de relatórios semanais elaborados pela Ouvidoria e de relatórios trimestrais apresentados aos Conselhos Gestores, possibilitando uma análise constante dos resultados e a identificação de pontos de melhoria. Sempre que necessário, são solicitados esclarecimentos adicionais à Ouvidoria ou acionado o contato direto com os municíipes, a fim de garantir acolhimento e encaminhamento adequados.

No âmbito interno, a Supervisão realiza reuniões regulares com os gerentes das unidades de saúde. Essas reuniões, em sua maioria semanais, têm como objetivo o alinhamento de processos e a busca permanente por melhorias. Quando a urgência ou a complexidade dos temas assim exige, são convocadas reuniões extraordinárias ou pontuais. Além disso, os resultados dos indicadores previstos em contrato de gestão, como o Q2, são utilizados como instrumentos de avaliação e acompanhamento. Os gerentes que não cumprem as metas estabelecidas são imediatamente questionados, de modo a promover ajustes necessários para a melhoria do desempenho.

A participação no Conselho Gestor da Supervisão constitui outro pilar essencial da atuação da STS. Esses espaços de diálogo possibilitam o contato com os três segmentos do SUS — usuários, trabalhadores e gestores — e viabilizam a discussão de pautas de interesse da comunidade, bem como a divulgação transparente dos programas e serviços disponíveis. Nesse contexto, os conselheiros desempenham papel fundamental como multiplicadores de informações em seus territórios, ampliando o alcance da comunicação e fortalecendo a integração com a população.

Dessa forma, a Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a gestão participativa e o aprimoramento contínuo da rede de serviços, mantendo-se de portas abertas para acolher e oferecer o melhor atendimento possível aos usuários do SUS.

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**
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>



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>

