

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ERMELINO MATARAZZO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo
Endereço: Avenida São Miguel, 5977 - Vila Norma - CEP: 08070-002
- 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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo

Eliete Cristina Bérghamo Alves

Equipe de Ouvidoria

Jaci Andréia C. M. de Almeida

Maria Cícera da Graça Lima

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	7
3. Meios de atendimento	9
4. Classificação das manifestações	10
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
8. Análise de Prazo de Resposta	15
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
10. Plano de ação	19
11. Participação da Ouvidoria em eventos	21
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
14. Glossário	23
15. Siglário	24
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

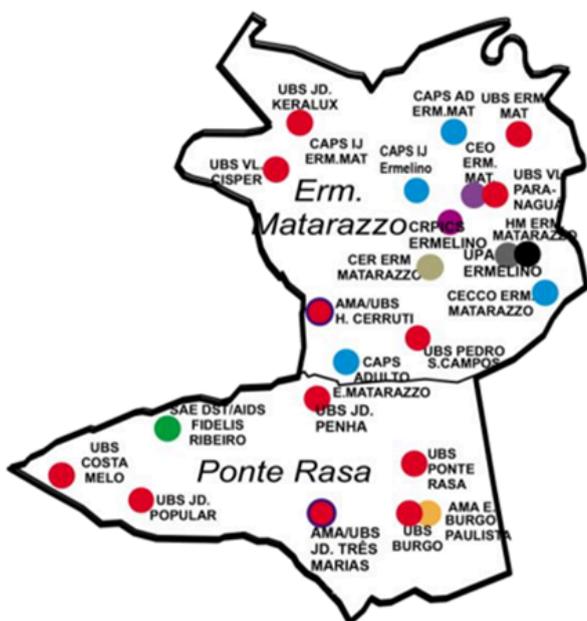
A Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo (STS Ermelino Matarazzo) desempenha um importante papel na gestão e coordenação dos serviços de saúde da região. Pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS-Leste), a STS Ermelino Matarazzo atua a fim de garantir a qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população local. Possui 02 Distritos Administrativos (DA): Ermelino Matarazzo e Ponte Rasa, com uma população de 209.043 habitantes, sendo 62,5% SUS dependentes; área de 16 Km² e Densidade Demográfica - 13,073 Hab/m².

(Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2023 * Considerou-se faixas etárias preconizadas pelo IBGE e OMS).

No território, temos parceria com a Organização Social de Saúde Seconci-SP, que administra as unidades de saúde, exceto: SAE IST/AIDS, CECCO, CRPICS, UVIS e o Hospital Municipal.

O serviço de tratamento das demandas de ouvidoria recebidas na STS Ermelino Matarazzo ocorreu por volta do ano de 2008 e ainda não havia uma rede estruturada. Em 2013, iniciou-se o projeto da estruturação da rede de Ouvidorias do município de São Paulo e, em 2014, houve a implantação do Sistema OuvidorSUS, propiciando maior agilidade na captação de informações para subsídio das ações voltadas para a gestão das necessidades dos territórios.

Serviços de Saúde disponíveis na região:



- 10 Unidades Básicas de Saúde
- 02 UBS/AMA
- 01 AMA Especialidades
- 01 CAPS AD II
- 01 CAPS Adulto II (SECONCI)
- 01 CAPS Infante Juvenil II
- 02 Serviços de Residência Terapêutica
- 01 Unidade de Acolhimento Adulto
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO)
- 01 Centro de Referência de Práticas Integrativas e Complementares a Saúde (CRPICS)
- 01 SAE IST/AIDS
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas II
- 01 Centro Especializado em Reabilitação III
- 01 Unidade Vigilância em Saúde (UVIS)
- 01 UPA III
- 01 CCI Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia
- 01 Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo teve um total de 595 demandas formalizadas no Sistema OuvidorSUS. Dentre essas demandas, as mais significativas foram solicitações (55%) e reclamações (34%). Verificamos que as demandas de elogios continuam mantendo a elevação, com o quantitativo de 56 ouvidorias no quarto trimestre.

O território continua no processo de implantação do prontuário eletrônico Fast Medic, sistema contratado pelo parceiro Seconci, nas unidades da região desde maio de 2024, visando a melhoria do atendimento ao munícipe, bem como a migração dos dados ao programa do Ministério da Saúde com maior agilidade.

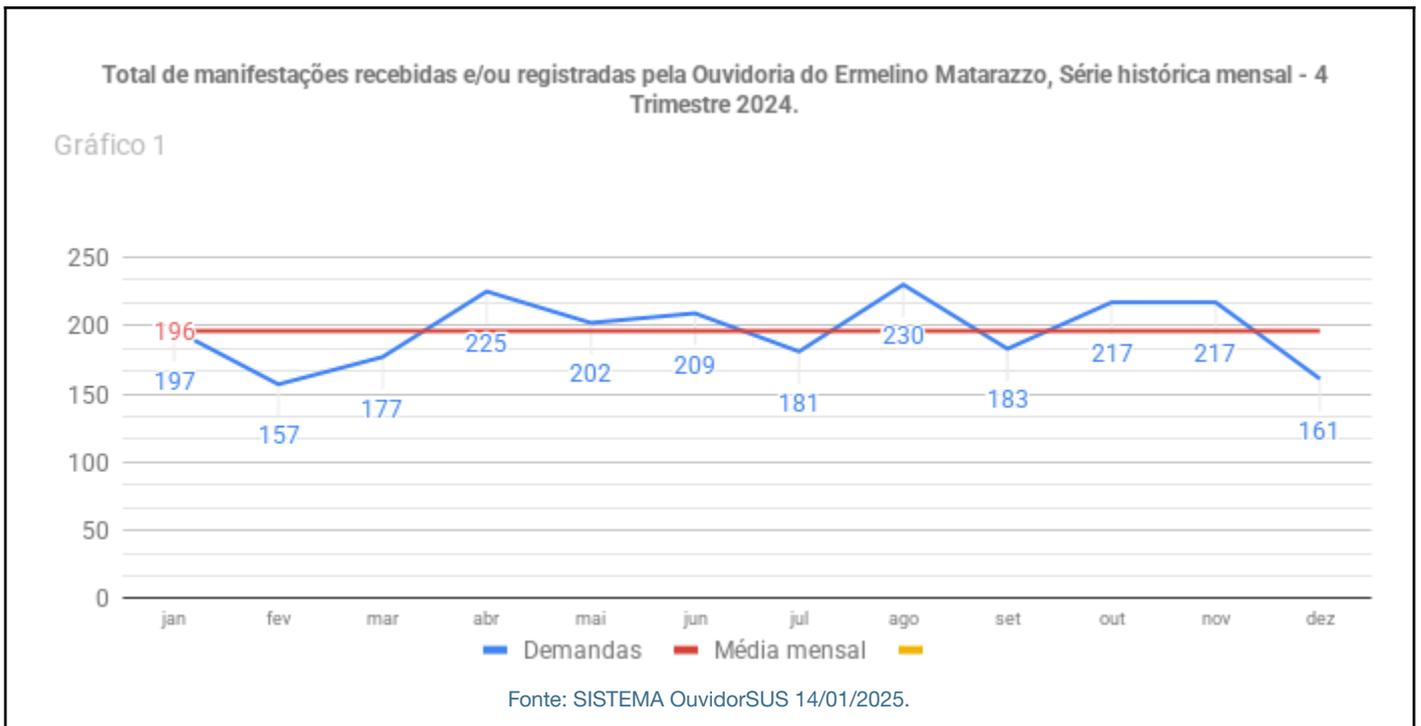
2.2. Retrospectiva 2024

No ano de 2024, a Supervisão Técnica de Saúde (STS) Ermelino Matarazzo registrou um aumento contínuo nas demandas formalizadas no Sistema OuvidorSUS, refletindo principalmente solicitações e reclamações sobre serviços de saúde, como consultas, exames e fornecimento de fraldas. No primeiro trimestre, foram 530 demandas, enquanto no segundo trimestre esse número subiu para 632, com destaque para as solicitações (49%) e reclamações (41%). Também houve um aumento nos elogios.

Em junho, foi inaugurada a Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia – CCI – Leste, que modificou o atendimento ortopédico na região. Inicialmente, a população não estava totalmente informada sobre o novo serviço, o que gerou mais demandas de solicitações e reclamações. A mudança no fornecimento de fraldas, que passou a ser feito pelos Correios, também impactou o volume de demandas.

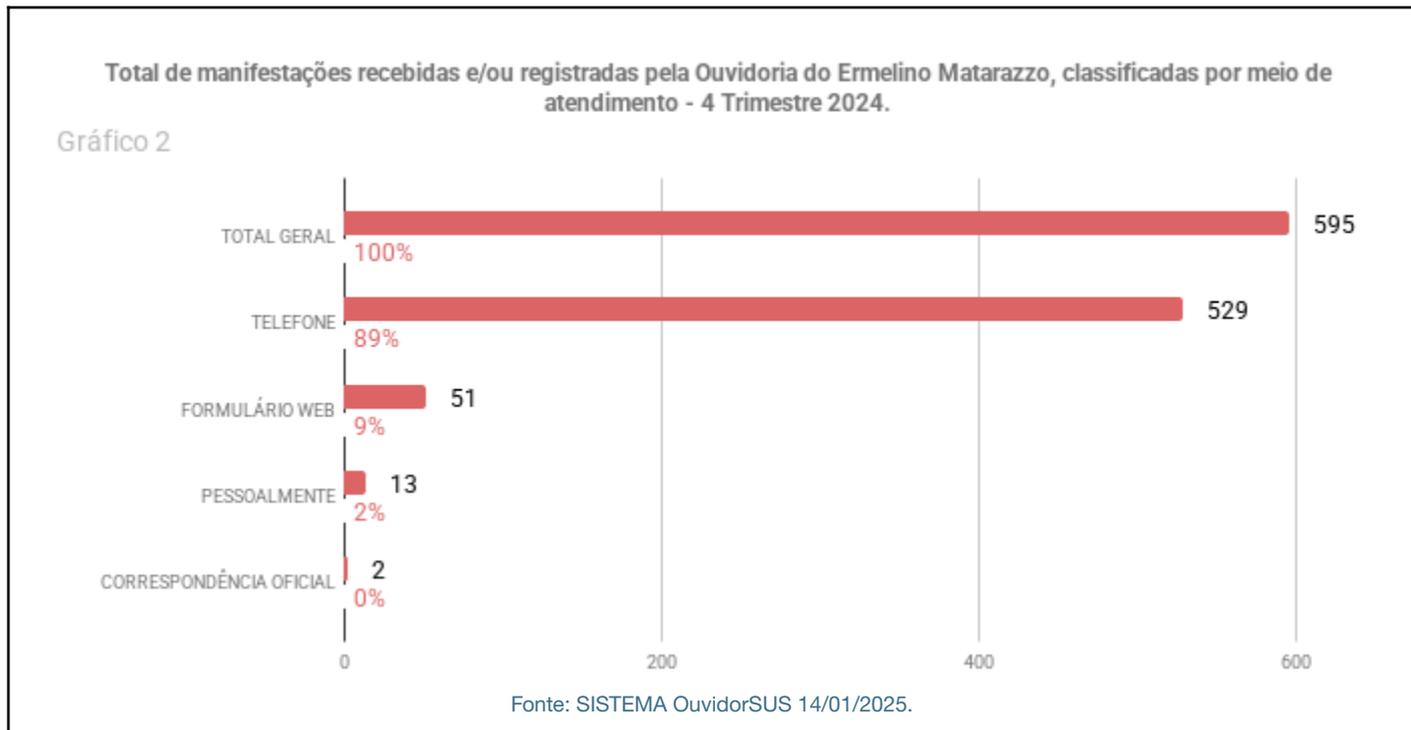
No terceiro e quarto trimestres, as demandas continuaram a aumentar, com destaque para solicitações (56% no terceiro e 55% no quarto trimestre) e elogios. O processo de implantação do prontuário eletrônico Fast Medic, iniciado em maio de 2024, também foi um dos avanços no atendimento, com a intenção de melhorar a agilidade na migração de dados e no atendimento aos usuários.

Número de manifestações – Série histórica



Observando o Gráfico 1, é possível perceber que, no quarto trimestre, o número de manifestações recebidas permaneceu semelhante ao dos trimestres anteriores. As principais demandas referem-se a solicitações de consultas, atendimentos, tratamentos e exames. Além disso, foram registradas manifestações relacionadas à dificuldade de acesso às unidades de saúde, insatisfação com os recursos humanos e elogios aos profissionais das unidades. Também foram recebidas queixas sobre a falta de produtos de saúde e itens correlatos, como fraldas descartáveis.

3. Meios de atendimento

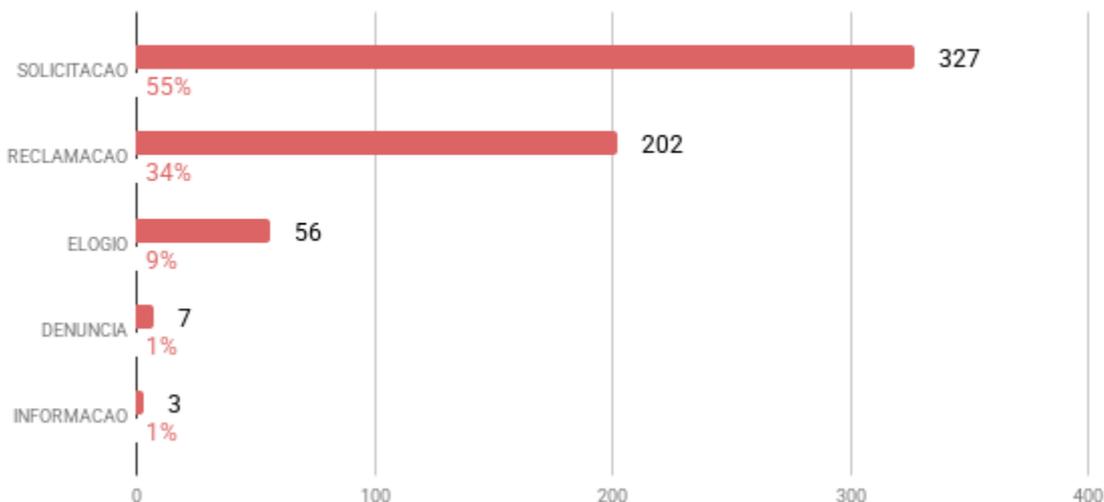


No Gráfico 2, é possível observar que a principal forma de contato com a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo é por meio do telefone 156. Embora esse canal seja o mais utilizado, as demandas registradas pelo formulário web e as realizadas presencialmente também apresentam números expressivos. As demais formas de manifestação representam um percentual menor.

Essa distribuição indica que a população da região está se tornando progressivamente mais consciente dos canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, o que é um sinal favorável. Esse resultado reflete o trabalho constante da STS Ermelino Matarazzo e suas Unidades de Saúde na promoção dessas opções de contato, como a instalação de banners informativos.

4. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

No Gráfico 3, é possível perceber que a maior parte das manifestações recebidas pela STS Ermelino Matarazzo/Ouvidoria é composta por solicitações e reclamações, um padrão que se mantém desde o início do monitoramento das demandas, em 2011. No entanto, um dado que tem apresentado um aumento estatisticamente relevante é a quantidade de elogios. Esse crescimento reflete o reconhecimento público pelos serviços oferecidos pelas unidades e seus profissionais.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 327 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (80%).

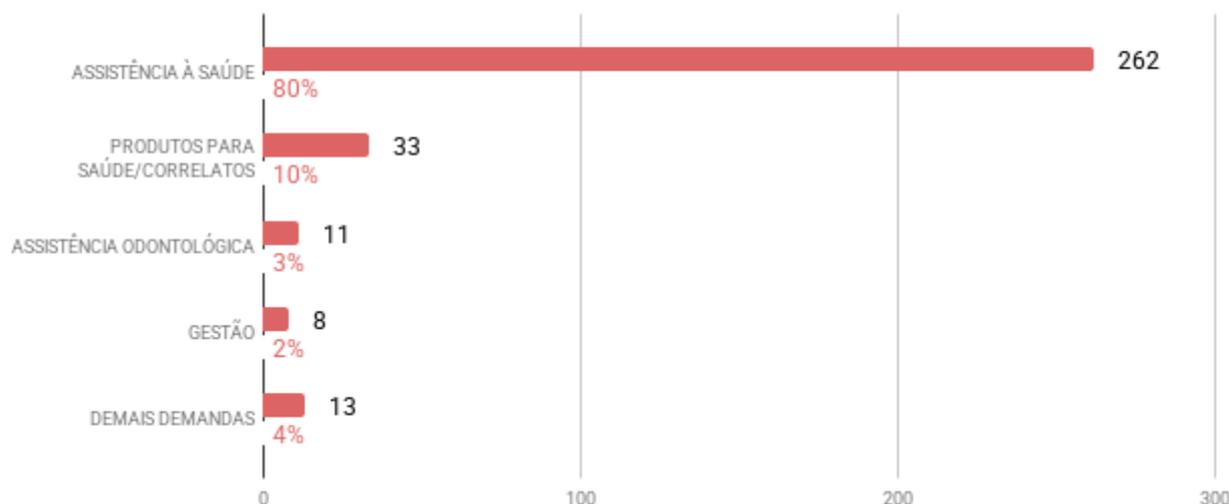
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a Cirurgias.

Analisando os gráficos 4 e 5, que abordam as solicitações registradas entre outubro e dezembro de 2024, é possível identificar que os temas mais recorrentes estão relacionados à Assistência à Saúde, com ênfase nas áreas de Consulta/Atendimento/Tratamento. As especialidades mais mencionadas foram neurologia, clínica médica, ortopedia e traumatologia, endocrinologia e psiquiatria.

As solicitações em Neurologia foram predominantemente motivadas pela falta de profissionais na região. Na Clínica Médica, a maioria das demandas envolveu encaminhamentos para especialidades específicas. Em relação à ortopedia/traumatologia, observamos que a população ainda enfrenta um processo de adaptação devido à mudança no fluxo de atendimento, ocasionada pela inauguração do CCI - Leste (Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia). Quanto às demandas de endocrinologia/metabologia, elas concentraram-se na solicitação de agilização dos atendimentos. Por fim, as solicitações sobre psiquiatria foram principalmente para marcação de retornos e para a emissão de receitas médicas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 4 Trimestre 2024.

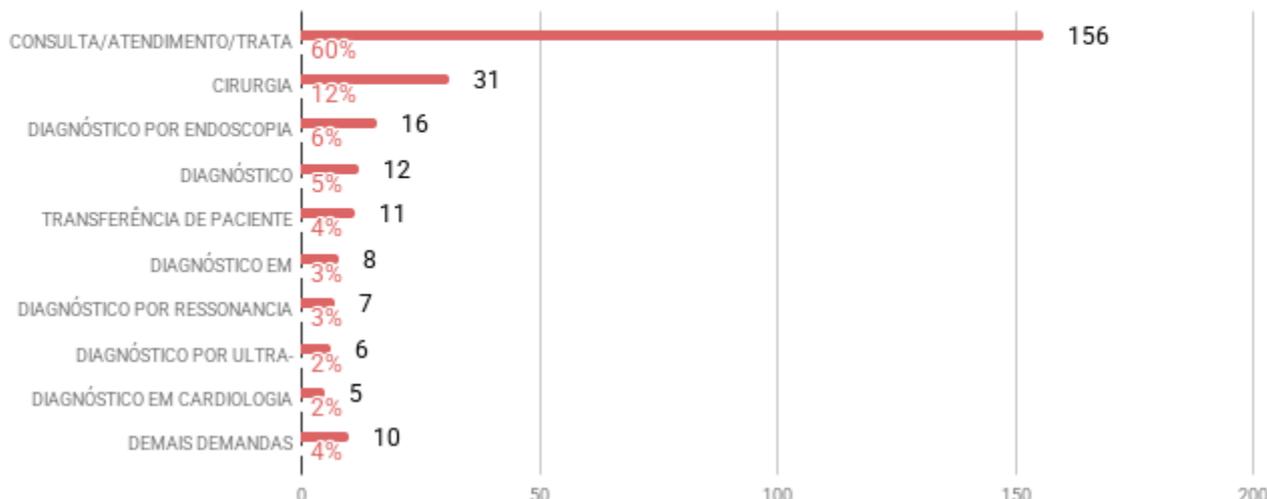
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 202 Reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

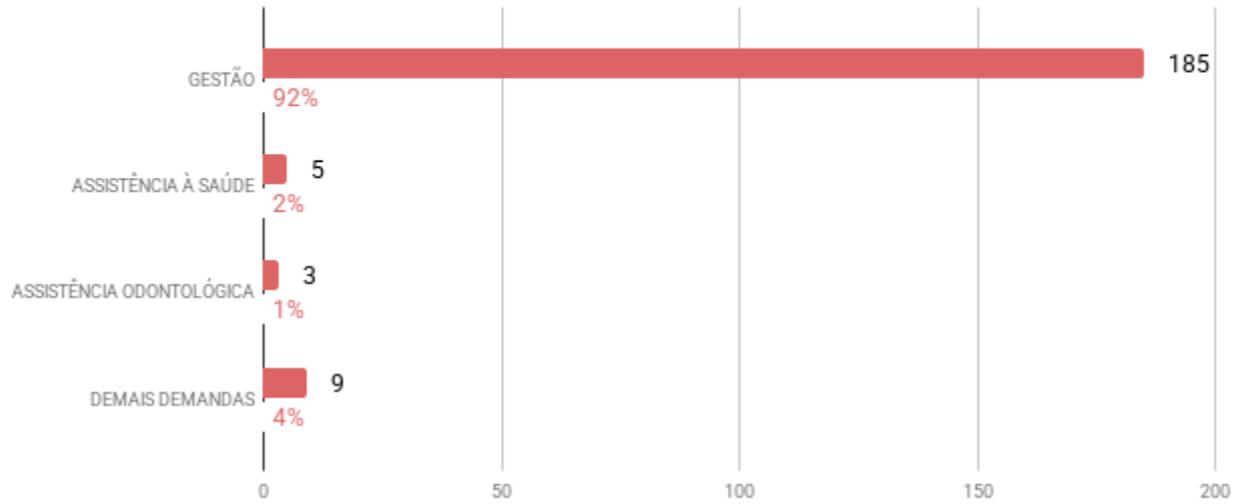
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (92%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Recursos Humanos e 47% a Estabelecimento de Saúde .

Ao analisar as demandas recebidas no 4º trimestre de 2024, observamos que as principais reclamações estão relacionadas à Gestão e Estabelecimento de Saúde, especialmente no que se refere à dificuldade de acesso, e às rotinas e protocolos de Saúde. As queixas mais recorrentes envolvem insatisfação com o atendimento prestado pelos profissionais, atrasos nos serviços e dificuldades de compreensão ou concordância com os fluxos e encaminhamentos adotados pelas unidades.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 4 Trimestre 2024.

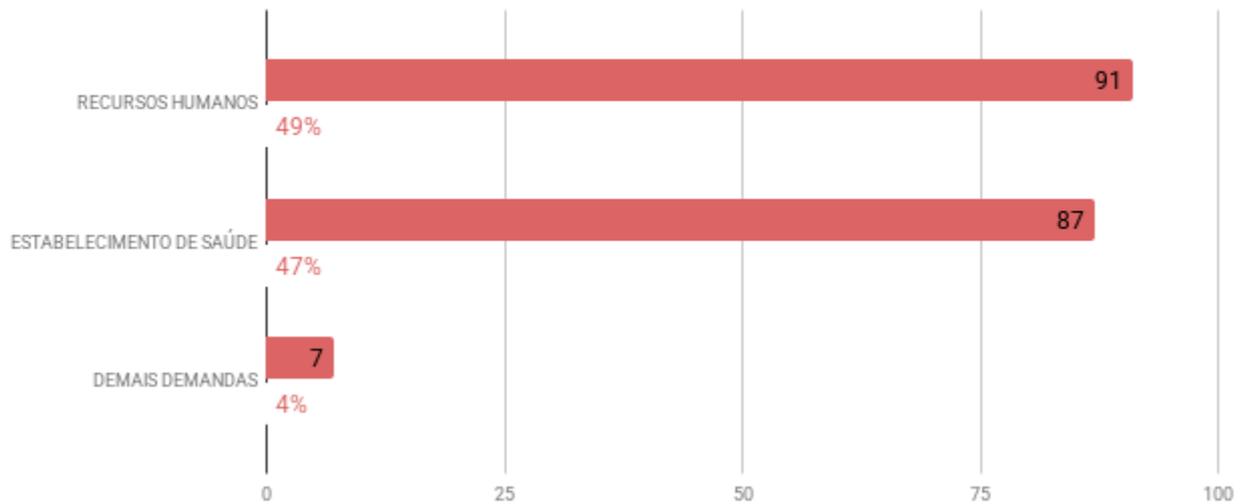
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 4 Trimestre 2024.

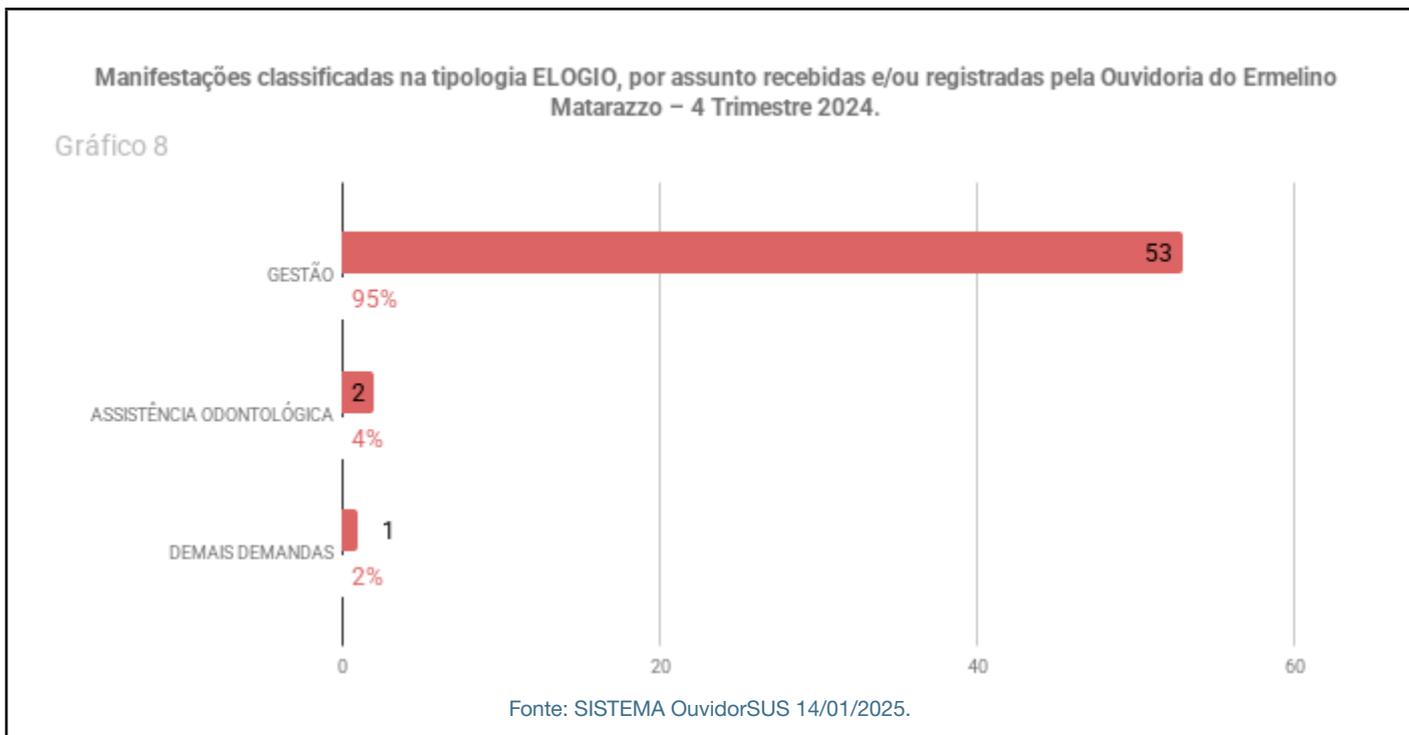
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **56 elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi **Gestão**, que representa **95%**. A média mensal no trimestre foi **18 elogios**.



Ao analisar o Gráfico 8, observa-se que a maioria dos elogios está relacionada à Gestão, destacando a satisfação com os recursos humanos, seja pelo desempenho individual dos profissionais ou pelo trabalho conjunto das equipes de saúde. Além disso, percebe-se um discreto aumento no número de elogios registrados no 4º trimestre de 2024 (56) em comparação com o 3º trimestre (52), refletindo o reconhecimento da população pelo esforço contínuo dos profissionais em oferecer serviços de qualidade.

Destacamos que no período citado, a iniciativa do Programa Gente que Faz o SUS contribuiu de maneira significativa para o fortalecimento do trabalho realizado pelos profissionais nas unidades de saúde. Na região de Ermelino Matarazzo, os certificados foram impressos e entregues aos profissionais durante as reuniões do Conselho Gestor local, pelas mãos dos conselheiros das unidades. Esse momento de entrega não apenas reconheceu o esforço dos trabalhadores, mas também estimulou a participação social, ressaltando a importância do envolvimento da comunidade no reconhecimento do trabalho desenvolvido.

8. 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 BURGO PAULISTA	80	80	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	25	25	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRÊS MARIAS - DR. MAURICIO ZAMIJOVSKY	25	26	96%
AMA/UBS INTEGRADA PROF. DR. HUMBERTO CERRUTI - PQ BOTURUSSU	41	42	98%
CAPS AD II ERMELINO MATARAZZO	3	3	100%
CAPS ADULTO II ERMELINO MATARAZZO	7	7	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS INFANTOJUVENIL II ERMELINO MATARAZZO	0	1	0%
CCI LESTE PADRE ANTONIO LUIZ MARCHIONI PADRE TICA O	25	25	100%
CENTRO DE PRATICAS NATURAIS ERMELINO MATARAZZO - PRIMAVERA	1	1	100%
CEO II ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
CER III ERMELINO MATARAZZO	6	6	100%
SAE DST/AIDS FIDELIS RIBEIRO	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ERMELINO MATARAZZO	4	9	44%
UBS BURGO PAULISTA	39	39	100%
UBS COSTA MELO	28	28	100%
UBS DR CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ - PONTE RASA	38	39	97%
UBS ERMELINO MATARAZZO	37	37	100%
UBS JARDIM KERALUX	13	13	100%
UBS JARDIM PENHA	23	24	96%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PEDRO DE SOUZA CAMPOS	13	13	100%
UBS VILA CISPER	43	44	98%
UBS VILA PARANAGUÁ	19	19	100%
UPA ERMELINO MATARAZZO	62	63	98%
Total	534	546	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 546
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 534
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: O CAPS IJ Ermelino Matarazzo não atingiu 80% das demandas respondidas, tendo recebido 1 demanda, não realizando a devolutiva no prazo estimado; STS Ermelino Matarazzo, as demandas recebidas pela Supervisão de Saúde referem-se ao atendimento prestado pelos gestores das unidades do território. Essas demandas não são encaminhadas às unidades, pois pedimos apoio ao setor de ouvidoria do parceiro para realizar os devidos alinhamentos com o gestor. Cinco demandas não foram respondidas no prazo estipulado.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforço dos prazos de resposta junto às unidades, bem como intensificação na monitoria das devolutivas no sistema OuvidorSUS.
- Principais resultados obtidos: A maioria das unidades pertencentes ao território da STS Ermelino Matarazzo alcançou a meta de 100% de respostas concluídas no prazo de 20 dias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Monitorar as unidades que recebem poucas demandas, emitindo alertas para o prazo de conclusão. Alinhar junto ao parceiro o envio das respostas de ouvidorias gerenciais dentro do prazo estipulado, melhorando o monitoramento e emitindo alertas aos responsáveis.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 595
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 554
- Principais problemas identificados: houve um aumento no prazo de resposta das unidades.
- Sugestões para melhoria: intensificação do monitoramento do prazo de conclusão das unidades.

A Supervisão de Saúde de Ermelino Matarazzo continuou com o monitoramento constante da conclusão das demandas e do preenchimento da planilha de Avaliação de Qualidade, o que nos permitiu obter uma visão mais ampla e detalhada das devolutivas recebidas. No quarto trimestre de 2024, conseguimos avaliar mais de 90% das respostas às demandas formalizadas durante o período.

10. Plano de ação

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

- Desde a implementação do indicador Q2 para Ouvidoria, a STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP, ampliaram o fortalecimento dos fluxos com emissão de comunicados e discussão em reuniões gerenciais periódicas, visando o cumprimento do prazo e a excelência na prestação de serviço ao cidadão.
- A OSS SAS Seconci-SP implementou ferramenta Power BI para acompanhamento da tendência do indicador, possibilitando ao gestor local adotar medidas preventivas antecipadamente. Com essa ferramenta, também é gerado o Caderno de Indicadores com avaliação regular dos índices e planejamento de ações, quando pertinente.
- Para o tema de recursos humanos, além das tratativas de melhoria pontuais, as equipes vêm realizando os treinamentos do PLAMEP, voltados aos mais diversos temas técnico-assistenciais, administrativos e comportamentais, como Inércia Clínica, Atualização sobre pré-natal de risco habitual, SIGA Feridas, AMPI, Integração para Enfermeiros – Assistência à Criança, Mulher, Adulto e Idoso, Vacinação na Atenção Básica, Humanização – Comunicação Não Violenta e Política Nacional de Humanização.

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
Reunião Gerencial Periódica	Acompanhamento sistemático do indicador de qualidade da ouvidoria	Pauta/discussão em reunião de gerentes	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
Power BI / Caderno de Indicadores	Monitorar prazo do indicador de qualidade da ouvidoria	Avaliação periódica dos dados e tendência do indicador	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
PLAMEP	Promover educação continuada aos trabalhadores	Treinamentos/ Capacitações	Calendário PLAMEP 2023 e 2024	Educação em Saúde SAS Seconci-SP, STS Ermelino Matarazzo	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2024 a 17/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Orientar e capacitar os usuários na utilização do sistema SIGRC para cadastro de ouvidorias da Saúde.	Jaci Andréia C. M. de Almeida Maria Cícera da Graça Lima



Treinamento SIGRC - 14/10/2024 - 17/10/2024
Ouvidores da CRS Leste e STS Ermelino Matarazzo



Laboratório de Treinamento FMU - Campus Liberdade
Treinamento SIGRC

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao analisar as demandas recebidas pela STS Ermelino Matarazzo no período de outubro a dezembro de 2024, observamos uma manutenção da média de solicitações formalizadas em comparação aos trimestres anteriores. Durante esse período, as principais demandas foram direcionadas às especialidades de neurologia, clínica médica, ortopedia e traumatologia, endocrinologia e psiquiatria.

Quanto às reclamações, a maior parte concentrou-se em questões de acesso, como demora no atendimento e número limitado de vagas, além de críticas às rotinas e protocolos da unidade de saúde. Em relação aos recursos humanos, as queixas envolveram a escassez de profissionais médicos e insatisfação com o atendimento prestado por alguns profissionais e equipes de saúde. Por outro lado, as demandas de elogios destacaram os esforços contínuos para melhorar a qualidade do atendimento à população, refletindo o compromisso das equipes de saúde.

Daremos continuidade às ações de resolução das questões apresentadas, em colaboração com a OSS SAS Seconci-SP. O monitoramento das demandas no Sistema OuvidorSUS continuará sendo realizado diariamente, com as informações obtidas sendo encaminhadas à Supervisora e à Assessoria Técnica, além de fornecer feedback às Unidades, para garantir a verificação e conclusão das demandas dentro dos prazos estabelecidos e com a qualidade necessária.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

As manifestações recebidas no quarto trimestre de 2024 concentram-se principalmente na categoria de Solicitação, com destaque para demandas relacionadas a recursos como cirurgias e exames especializados. Esses serviços, na maioria das vezes, são compartilhados com a rede municipal e atendidos conforme o fluxo de regulação. Em relação às especialidades em destaque, o território realiza o acompanhamento e monitoramento da gestão de alta, além de fortalecer o vínculo do paciente com a UBS de referência, com o objetivo de garantir que a prevenção seja promovida de forma colaborativa entre a equipe de saúde e os pacientes.

Eliete Cristina Bérqamo Alves
Supervisora Técnica de Saúde
STS Ermelino Matarazzo

14. 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.

15. 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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

17. 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>

