

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Itaquera  
Endereço: Avenida Américo Salvador Novelli nº 154 - 1º andar.

**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, 31p.

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 de Itaquera

Equipe de Ouvidoria

Angélica Vieira Jandrey

Carla Castanho Roque Oliveira

## **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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>22</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>22</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>26</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>27</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>27</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>29</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>30</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>32</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

A Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Itaquera pertence a CRS Leste e integra a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da cidade de São Paulo, composta por 38 unidades de saúde, sendo UBS, AMA, AMA 24H, UPA, Ambulatórios de especialidades, Centro de convivência, CAPS, CEO, CER, Centro de Exames da Mulher, EMAD e UVIS. Essa rede é administrada pela Prefeitura da Cidade de São Paulo e pela APS Santa Marcelina, tem como missão assegurar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e garantir que suas manifestações sejam tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

A STS de Itaquera está localizada na zona leste do município, abrangendo uma população de aproximadamente 562.259 habitantes, distribuídos pelos Distritos Administrativos de Cidade Líder, Parque do Carmo, Itaquera e José Bonifácio. A equipe da Ouvidoria da STS de Itaquera é composta por profissionais dedicados a receber, registrar e encaminhar manifestações dos usuários, como reclamações, sugestões, elogios e solicitações. Essas manifestações são analisadas para identificar oportunidades de melhoria nos serviços de saúde prestados na região.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

A Unidade de Ouvidoria deve destacar as questões mais relevantes que impactaram os resultados do período, contribuindo para uma análise mais aprofundada dos dados. Entre os principais pontos a serem considerados estão:

1. Alto volume de solicitações em Assistência à Saúde – A predominância desse tema, com 82% das solicitações, evidencia a grande demanda por atendimento médico, consultas e tratamentos, o que pode indicar desafios estruturais no sistema de saúde, como tempo de espera e acesso a serviços especializados.

2. Predominância do atendimento telefônico – Com 93% das demandas registradas via telefone, é importante avaliar se há sobrecarga nesse canal e se há necessidade de fortalecer outras formas de atendimento, como o uso de formulários digitais.
3. Reclamações – Representando 31,2% das demandas, as reclamações merecem atenção especial, pois refletem insatisfações que podem impactar a qualidade dos serviços. Identificar os principais motivos dessas queixas ajudará na formulação de ações corretivas e preventivas.
4. Baixo número de sugestões e pedidos de informação – A pouca participação dos usuários nesses aspectos pode indicar a necessidade de maior incentivo à escuta ativa e ao engajamento da população na melhoria dos serviços prestados.

Com a análise dessas questões permitirá à Ouvidoria identificar tendências, antecipar problemas e propor melhorias estratégicas, garantindo maior eficiência e satisfação dos usuários no atendimento prestado.

## **2.2. Retrospectiva 2024**

O ano de 2024 foi marcado por diversos desafios e avanços na Unidade de Ouvidoria, refletindo diretamente no volume e na natureza das demandas recebidas ao longo dos trimestres. Entre os principais fatores que influenciaram os registros dos usuários, destacam-se mudanças estruturais, aprimoramentos nos fluxos de trabalho e a capacitação da equipe.

Durante o ano, o crescimento da demanda por Assistência à Saúde foi um dos aspectos mais relevantes, especialmente no que se refere a consultas, atendimentos e tratamentos, que representaram 66% das solicitações na área. Além disso, houve um volume significativo de reclamações, evidenciando desafios enfrentados pelos usuários, como tempo de espera e acesso a serviços especializados.

A predominância do atendimento telefônico também foi um fator relevante, correspondendo a 93% das demandas registradas, o que reforça a necessidade de avaliar e fortalecer canais alternativos disponíveis ao público. Além disso, houve esforços para otimizar a triagem das solicitações, garantindo que os casos mais urgentes fossem priorizados e que os registros fossem analisados com mais eficiência.

Entre os principais desafios enfrentados pela Ouvidoria, destacam-se o alto volume de demandas concentrado em um único canal de atendimento, gerando sobrecarga.

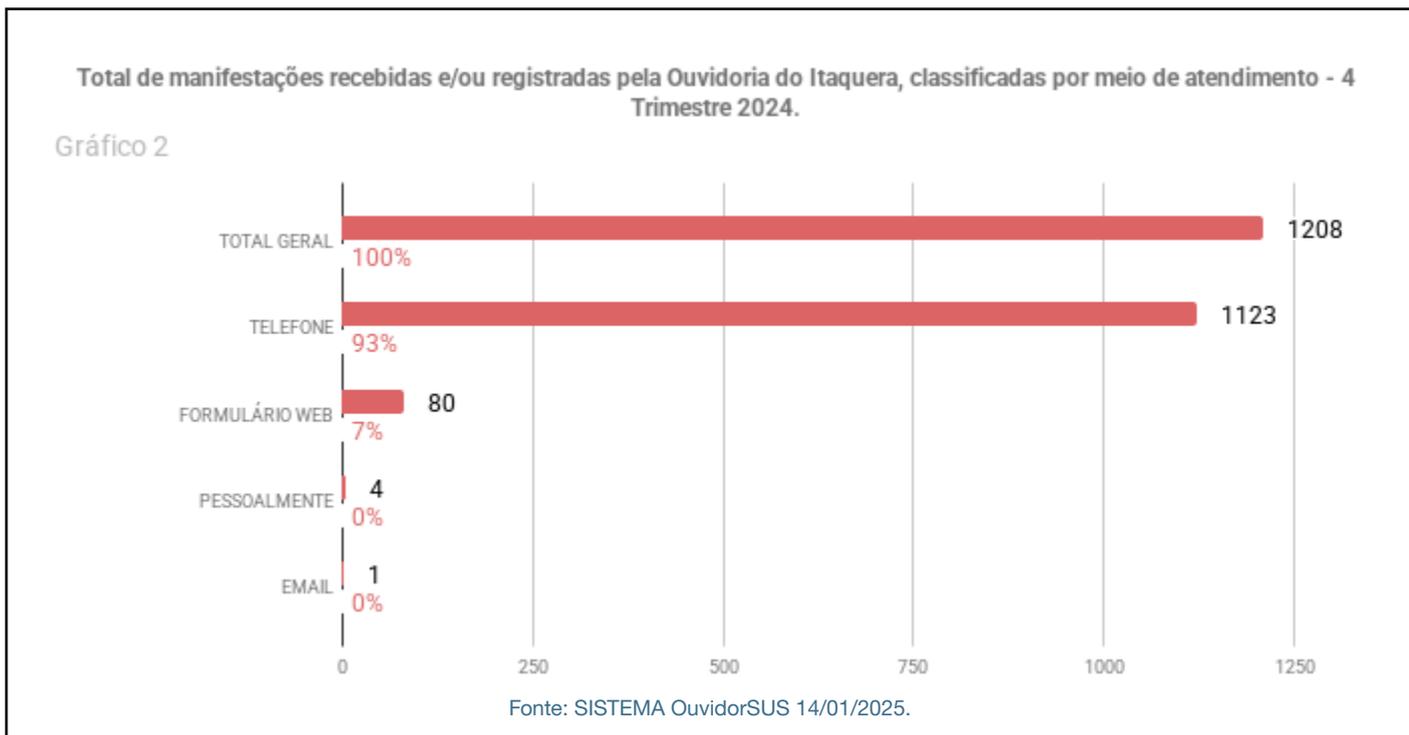
A equipe da Ouvidoria também buscou aprimoramento contínuo ao longo do ano. Destaca-se a participação em capacitações para a implantação do novo sistema de ouvidoria SIGRC, que visa modernizar a gestão das manifestações, tornando o fluxo de trabalho mais eficiente e integrado. Esse novo sistema permitirá um acompanhamento mais detalhado das demandas e uma resposta mais ágil aos usuários.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



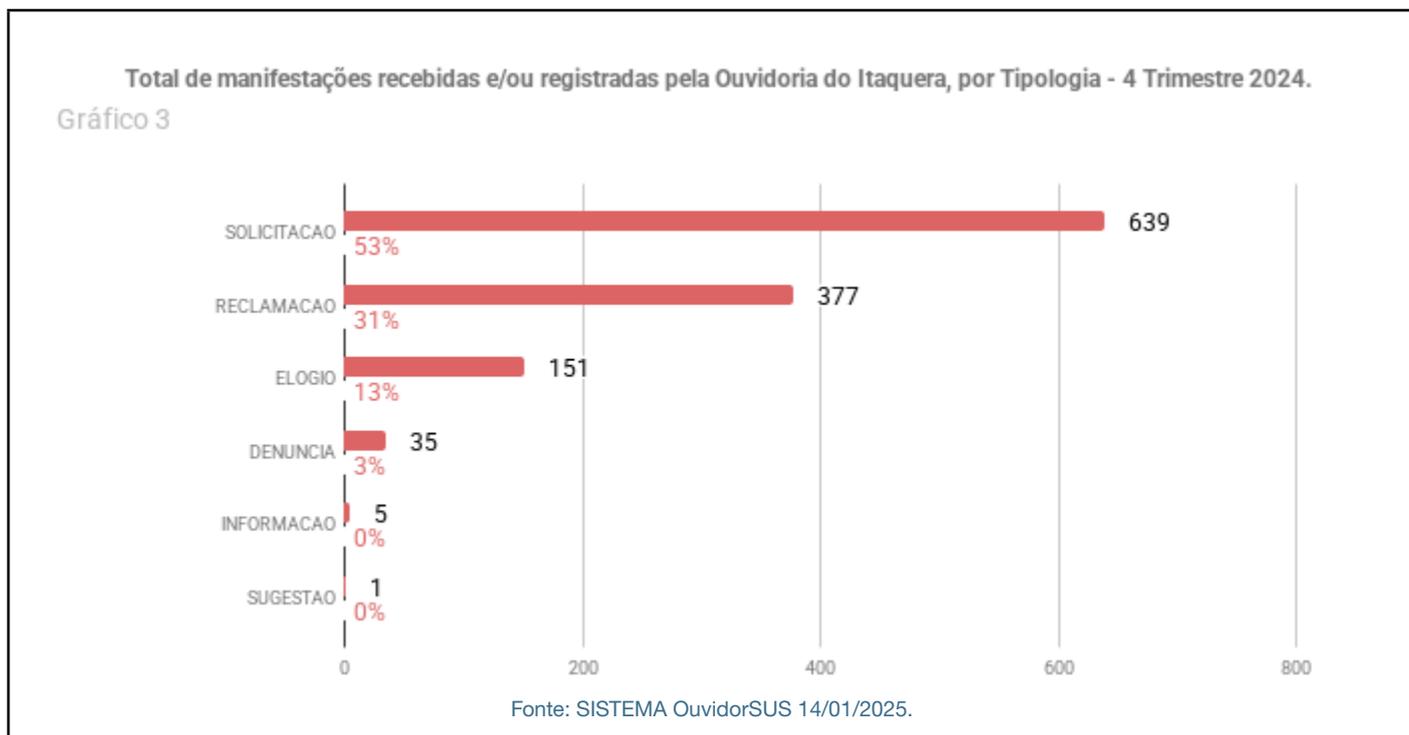
Falta análise

## 4. Meios de atendimento



No período analisado, foram registradas um total de 1.208 demandas por diferentes canais de atendimento. A maior parte das solicitações foi realizada via telefone, representando 1.123 registros, o que equivale a 93% do total. Isso demonstra que os usuários têm preferência por esse canal, possivelmente devido à facilidade de comunicação direta. Em seguida, o formulário web recebeu 80 solicitações, correspondendo a aproximadamente 7% das demandas. Esse volume pode indicar que, apesar da existência de um canal digital, a adesão ainda é limitada. Já o atendimento presencial foi pouco utilizado, registrando apenas 4 demandas, o que representa menos de 0,5% do total. Demonstrando que o atendimento remoto tem suprido suas necessidades de forma satisfatória. Por fim, o e-mail foi o meio menos utilizado, com apenas 1 solicitação, representando um percentual praticamente insignificante.

## 5. Classificação das manifestações



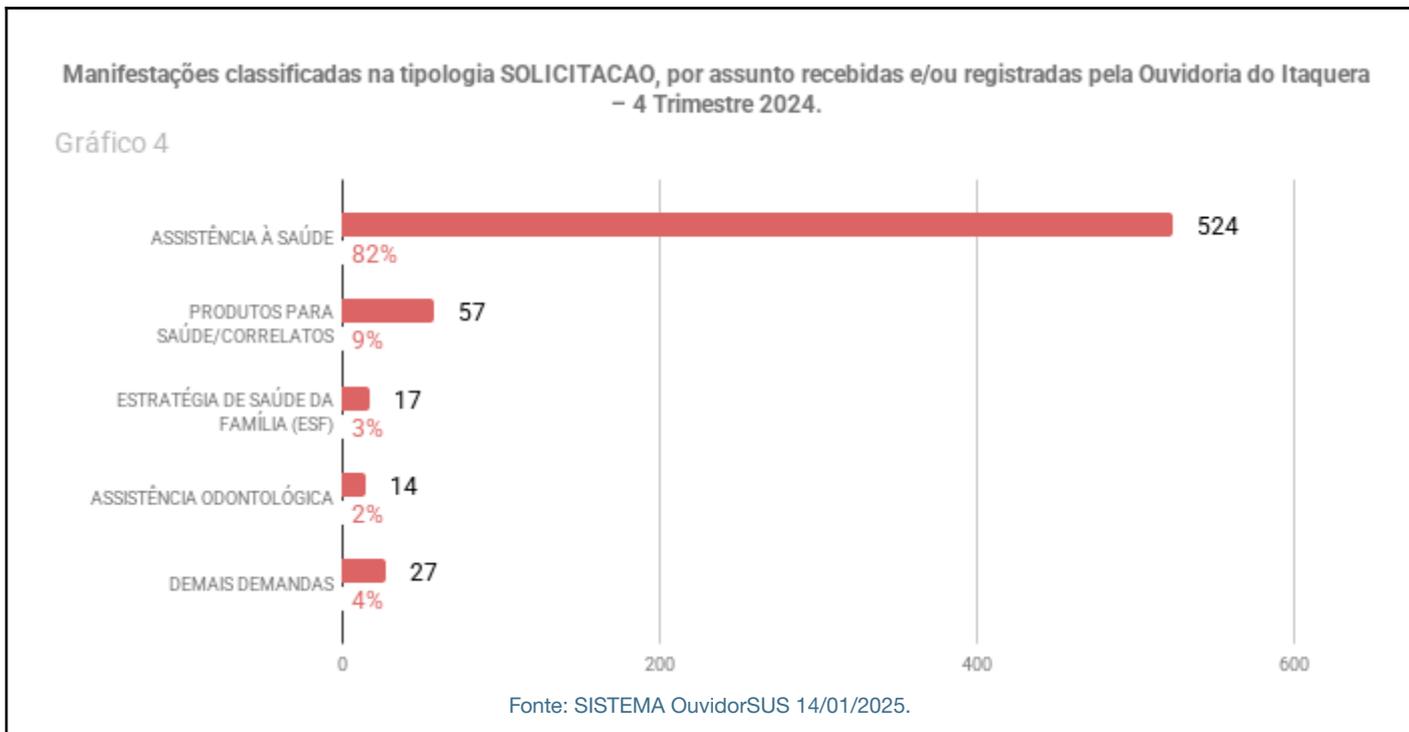
No total de 1.208 demandas, a maioria foi de solicitações, somando 639 registros (53%), indicando que os usuários buscam, principalmente, serviços ou atendimentos específicos. As reclamações aparecem em segundo lugar, com 377 ocorrências (31%), demonstrando a relevância das insatisfações registradas. Já os elogios totalizaram 151 casos (13%), um número expressivo que evidencia reconhecimento positivo pelos serviços prestados. As denúncias contabilizaram 35 registros (3%), enquanto pedidos de informação foram apenas 5 (0%) e sugestões apenas 1 (0%), mostrando baixa participação nesses aspectos. A predominância de solicitações e reclamações reforça a importância da eficiência no atendimento e da melhoria contínua dos serviços para reduzir insatisfações e aumentar a satisfação dos usuários.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 639 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 53% do total.

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

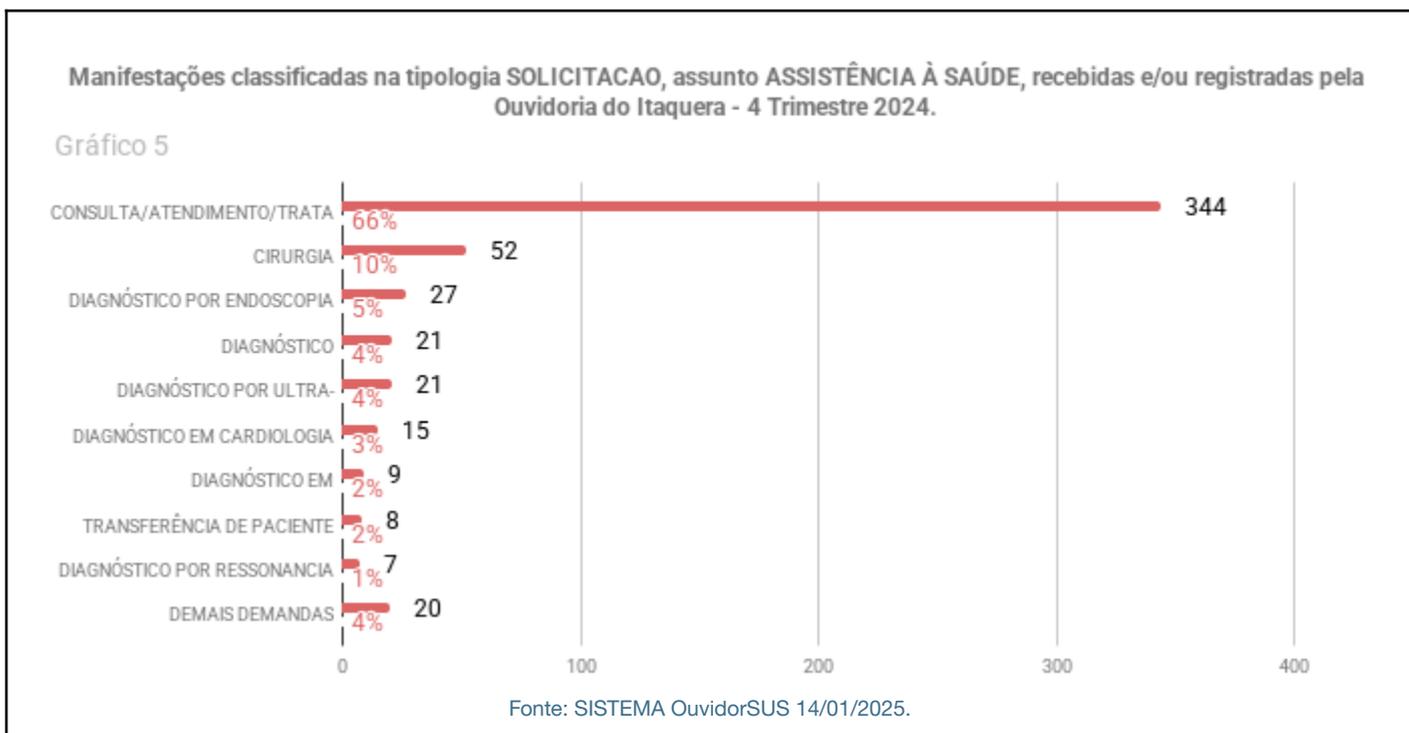
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 66% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 10% a cirurgias .



No 4º trimestre de 2024, as solicitações representaram 53% do total de demandas registradas, evidenciando que a principal necessidade dos usuários está relacionada a pedidos de serviços e atendimentos. Dentre essas solicitações, a grande maioria (82%) esteve concentrada no tema Assistência à Saúde, o que reforça a relevância desse setor para a população. Esse dado indica que a busca por atendimento médico, suporte e tratamentos continua sendo uma prioridade.

Ao analisar mais profundamente esse tema, conforme demonstrado no Gráfico 5, percebe-se que 66% das solicitações dentro da Assistência à Saúde estão ligadas à consulta, atendimento e tratamento, enquanto 10% referem-se a cirurgias. Esses números sugerem que a maior parte da demanda está focada no acesso inicial aos serviços de saúde, possivelmente refletindo desafios como tempo de espera, dificuldades na marcação de consultas ou a necessidade

de acompanhamento contínuo. Diante desse cenário, é essencial refletir sobre a capacidade do sistema em absorver essa demanda e a eficiência na oferta desses serviços. Além disso, a concentração elevada nesses temas pode indicar oportunidades de melhorias na otimização dos processos e estratégias, garantindo um atendimento mais ágil e eficaz à população.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **377 reclamações** registradas no período correspondem a **31%** do total.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão ( 86%)**.

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **57%** são relativos a **Estabelecimento de Saúde** e **39%** a **Recursos Humanos**.

No 4º trimestre de 2024, as reclamações representaram 31% das demandas registradas, totalizando 377 manifestações. A concentração expressiva no tema Gestão (86%), conforme demonstrado no Gráfico 6, sugere que a insatisfação dos usuários

está, em grande parte, relacionada à organização e funcionamento dos serviços de saúde.

Ao analisar o Gráfico 7, percebe-se que, dentro do tema Gestão, as reclamações distribuem-se majoritariamente entre dois subassuntos:

- Estabelecimento de Saúde (57%)
- Recursos Humanos (39%)

Esses dados indicam que as principais queixas envolvem tanto a infraestrutura e organização dos serviços, quanto questões ligadas à equipe de profissionais, refletindo desafios estruturais e operacionais na unidade.

#### Análise Qualitativa

A alta incidência de reclamações sobre Estabelecimento de Saúde (57%) pode estar associada a fatores como:

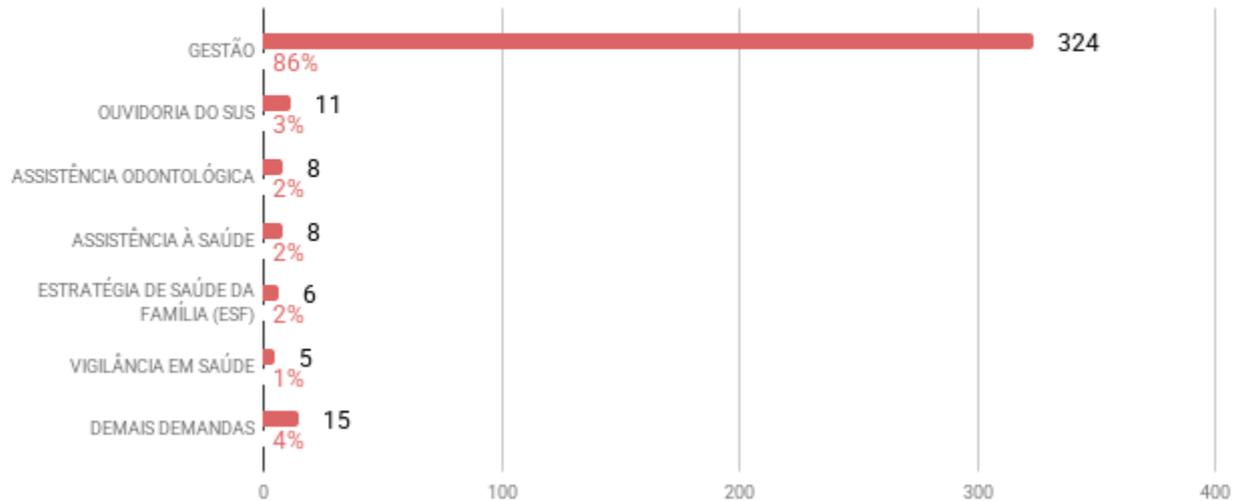
- Tempo de espera para atendimento e procedimentos.
- Condições físicas das unidades (espaço inadequado, superlotação, falta de materiais).
- Organização dos serviços e acessibilidade.

Já as queixas referentes a Recursos Humanos (39%) sugerem desafios relacionados a:

- Atendimento prestado pelos profissionais (cordialidade, comunicação, resolutividade).
- Falta de profissionais em determinadas especialidades, impactando na demora e qualidade do serviço.
- Sobrecarga da equipe, podendo influenciar a percepção negativa dos usuários.

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

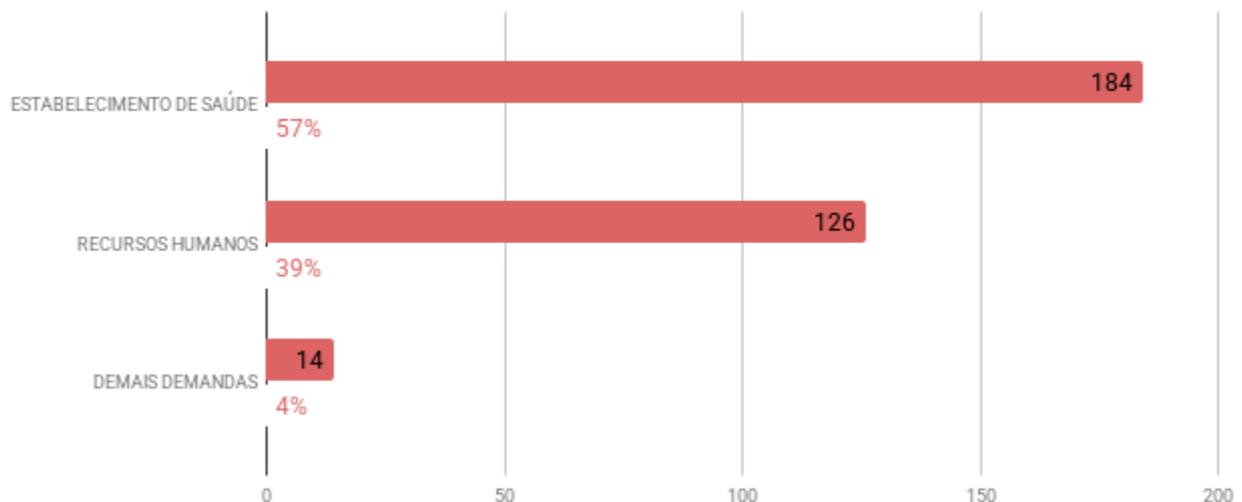
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7

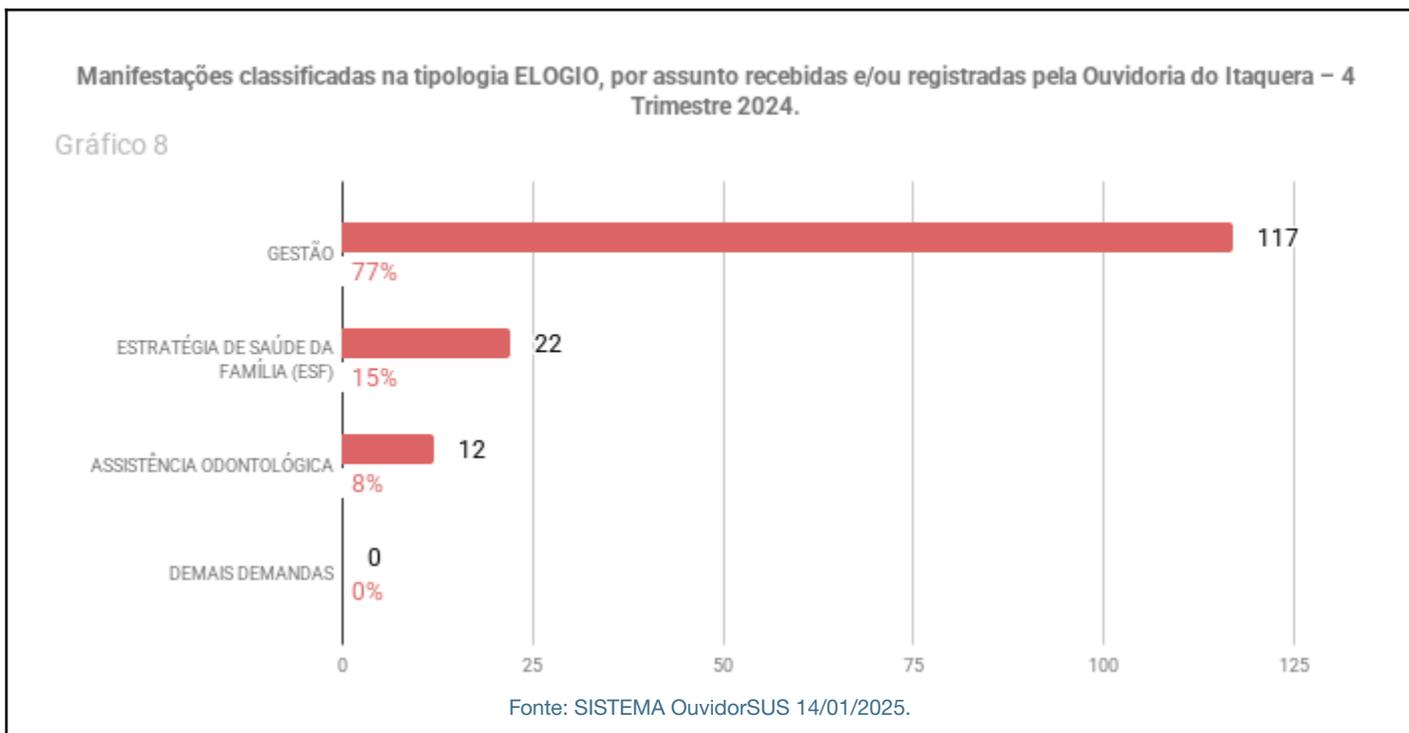


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **151 elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **13% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total,

o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 77%. A média mensal no trimestre foi de 50 elogios, um número significativo que demonstra reconhecimento por parte dos usuários.



Conforme demonstrado no Gráfico 8, o maior volume de elogios está concentrado no tema Gestão (77%), o que sugere que os usuários percebem avanços positivos na organização dos serviços, atendimento e eficiência operacional.

#### Análise Qualitativa

O destaque do tema Gestão (77%) entre os elogios indica aspectos positivos como:

- Aprimoramento na organização e fluidez dos serviços, reduzindo dificuldades no acesso e atendimento.
- Atuação da equipe de profissionais, evidenciando comprometimento, acolhimento e humanização no atendimento.

- Percepção positiva da estrutura e funcionamento da unidade, possivelmente reflexo de melhorias implementadas ao longo do ano.

A relação entre o alto número de reclamações sobre Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos e a predominância de elogios em Gestão revela que, apesar dos desafios, há pontos de excelência sendo valorizados pelos usuários. Isso reforça a importância de compreender que as manifestações não são apenas um reflexo de problemas, mas também uma fonte valiosa para identificar boas práticas e replicá-las.

#### Utilização dos Dados no Programa "Gente que Faz o SUS"

A Unidade de Ouvidoria tem um papel fundamental na valorização dos profissionais e equipes que se destacam. Os elogios registrados são utilizados para alimentar o Programa "Gente que Faz o SUS", que certifica os colaboradores elogiados, promovendo um ambiente de reconhecimento e incentivo ao bom atendimento.

A Ouvidoria tem trabalhado para divulgar o programa junto aos profissionais e usuários, incentivando a valorização das boas experiências. Além disso, os elogios são apresentados de forma institucionalizada, garantindo que os profissionais reconhecidos sintam-se valorizados e engajados na melhoria contínua dos serviços.

A análise dos elogios demonstra que, apesar dos desafios apontados em outras manifestações, há reconhecimento por parte dos usuários quanto à qualidade dos serviços e do atendimento prestado. O Programa "Gente que Faz o SUS" desempenha um papel estratégico na valorização desses profissionais, reforçando a importância da humanização e eficiência no atendimento.

## 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 24H JOSE BONIFACIO ITAQUERA	1	1	100%
AMA ESPEC ITAQUERA	158	158	100%
AMA/UBS INTEGRADA ÁGUIA DE HAIA	52	52	100%
AMA/UBS INTEGRADA CIDADE LIDER I	35	35	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASÍLIA	73	74	99%
AMA/UBS INTEGRADA JOSE BONIFACIO III - DRA. LUCY MAYUMI UDAKIRI	51	52	98%
AMA/UBS INTEGRADA JOSÉ BONIFÁCIO I	28	28	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARADA XV DE NOVEMBRO	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA VILA CARMOSINA	31	31	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA ITAPEMA	13	13	100%
AMB ESPEC JOSÉ BONIFACIO IV	58	58	100%
CAPS AD III ITAQUERA	6	6	100%
CAPS ADULTO II ITAQUERA	5	5	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE LIDER	2	2	100%
CENTRO DE EXAMES DA MULHER	5	5	100%
SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II	0	5	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAQUERA	3	9	33%
UBS GLEBA DO PÊSSEGO - VICENTE FIUZA DA COSTA	15	15	100%
UBS ITAQUERA	4	30	13%
UBS JARDIM COPA	23	23	100%
UBS JARDIM HELIAN	13	13	100%
UBS JARDIM MARÍLIA	19	19	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO	50	50	100%
UBS JARDIM SANTA MARIA	20	20	100%
UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	24	24	100%
UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI	60	61	98%
UBS JOSE BONIFACIO II	22	22	100%
UBS SANTO ESTEVÃO - CARMOSINA	14	14	100%
UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	30	31	97%
UBS VILA RAMOS - DR. LUIZ AUGUSTO DE CAMPOS	68	68	100%
UBS VILA REGINA	6	18	33%
UBS VILA SANTANA	41	41	100%
UPA III 26 DE AGOSTO	77	77	100%
URSI CONJUNTO AE CARVALHO	15	15	100%
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	2	5	40%
Total	1051	1107	95%



Foram 1107 demandas recebidas no período, entre reclamações e solicitações, sendo 1051 respondidas em até 20 dias.

As unidades UBS Itaquera; UVIS de Itaquera; SAE Lider II e UBS Vila Regina, não atingiram 80% de demandas respondidas em até 20 dias por déficit de Recursos Humanos nas unidades de administração direta. Realizado pela STS de Itaquera, um alinhamento com os gerentes das respectivas unidades, para melhoria da organização e rotinas de acolhimento das demandas de ouvidorias.

O relatório traz uma visão abrangente da atuação da ouvidoria, evidenciando avanços na resposta às manifestações e desafios na assistência à saúde e gestão. A continuidade das ações propostas, aliada a estratégias para superar os desafios apontados, pode fortalecer o serviço e melhorar a experiência dos usuários do SUS.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

A planilha PAQ não foi realizada no período por licença médica da colaboradora responsável.

## **11. Plano de ação**

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

- **Investir na melhoria da infraestrutura e organização dos serviços**, reduzindo gargalos operacionais e melhorando a experiência do usuário.
- **Fortalecer a capacitação da equipe**, promovendo treinamentos sobre acolhimento, comunicação e humanização do atendimento.
- **Ampliar a transparência e comunicação com os usuários**, explicando prazos, critérios de atendimento e processos internos, a fim de minimizar frustrações.
- **Otimizar a gestão de recursos humanos**, buscando estratégias para reduzir sobrecarga e melhorar a distribuição da equipe.

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
Implementar mecanismos aprimorados de triagem e categorização das demandas	Para direcionar melhor o plano de ação de acordo com a tipificação.	Analisando a base de dados do sistema Ouvidor SUS	Março/2025	Ouvidora e Supervisora	A iniciar ▾
Realizar reuniões para apresentação dos dados e sensibilização quanto à necessidade de monitoramento e capacitação da equipe local.	Para diminuição das demandas relacionadas à queixas da gestão local.	Aperfeiçoando o processo de monitoramento contínuo e o estabelecimento de estratégias de intervenção oportuna.	março e abril/2025	Ouvidora, Supervisora, e Interlocutores da OSS e STS.	A iniciar ▾
Criar uma gestão ativa das equipes do território.	Para manter uma supervisão eficiente das demandas registradas.	Oferecendo um processo de feedback contínuo aos colaboradores e servidores.	Durante o próximo trimestre	Interlocutores da assessoria técnica da STS.	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
10/12/2024	Reunião do Núcleo de Educação Permanente	PLAMEP e ações de Educação Permanente no território	Angelica Vieira Jandrey
11/12/2024	Reunião de gerentes	Alinhamento dos colaboradores para melhoria do atendimento	Carla Castanho Roque Oliveira

### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

A retrospectiva de 2024 evidencia um ano de desafios e aprendizados para a Unidade de Ouvidoria. O aumento da demanda, especialmente em assistência à saúde, reforça a necessidade de estratégias para otimizar o atendimento e garantir um retorno mais eficiente aos usuários. O aprimoramento dos processos internos e a capacitação da equipe representam avanços importantes, preparando a Ouvidoria para um atendimento mais qualificado e alinhado às necessidades da população nos próximos períodos.

A análise dos dados do trimestre aponta a importância estratégica da Ouvidoria como um canal essencial para o aprimoramento dos serviços prestados à população, bem como reforça a importância da atuação da Ouvidoria como um canal de escuta ativa, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e para a construção de um atendimento mais eficiente e humanizado.

Os desafios identificados, especialmente na gestão da saúde e na relação com os usuários, devem ser trabalhados de forma contínua, buscando soluções que tornem o atendimento mais eficiente e humanizado.

Para os próximos períodos, a Unidade de Ouvidoria seguirá atuando na mediação entre usuários e gestão, promovendo melhorias com base nas manifestações recebidas.

### **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

A análise dos dados revela que a maior parte das reclamações registradas no 4º trimestre de 2024 está relacionada à **gestão dos serviços de saúde** (86%), com destaque para problemas estruturais e organizacionais nos **estabelecimentos de saúde** (57%) e desafios envolvendo **recursos humanos** (39%). Grande parte das queixas relaciona-se à demora no atendimento, a questões de infraestrutura e sobrecarga das equipes, fatores que impactam diretamente na qualidade dos serviços prestados.

Apesar das críticas, o registro de 151 elogios demonstra que há reconhecimento positivo, especialmente no tema Gestão (77%). Isso

sugere que, embora existam desafios significativos, há iniciativas e profissionais que se destacam positivamente. Iniciativas de aprimoramento da infraestrutura, reorganização dos fluxos de atendimento, monitoramento constante das ouvidorias e fortalecimento da gestão local, podem ser caminhos para reduzir as reclamações e aumentar a satisfação dos usuários.

Supervisora de Saúde: Patricia Mendes de Almeida Franco.

## **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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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)

## 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.

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>

