

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Perus

Endereço: Rua Antônio Maia, 29

Vila Perus - CEP: 05204-110 - 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, 30p.

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 Perus

Leonardo Pereira Correia da Silva

Ouvidor

Gisele de Moraes Souza

## **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.

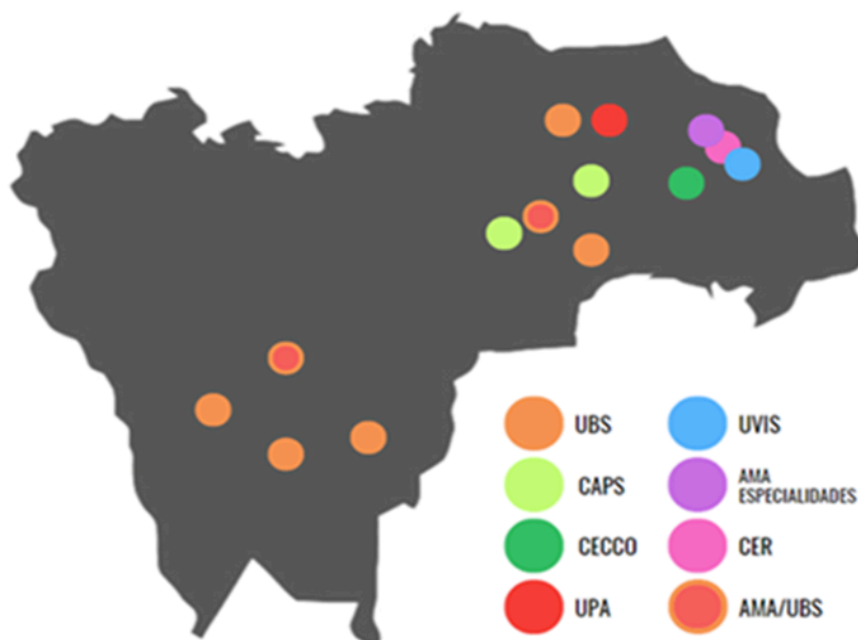
**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>2. Panorama Geral do período</b>                             | <b>8</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>11</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>16</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>             | <b>19</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>  | <b>19</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>                 | <b>22</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b> | <b>23</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>  | <b>24</b> |
| <b>15. Glossário</b>  | <b>26</b> |
| <b>16. Siglário</b>   | <b>27</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>               | <b>29</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>          | <b>30</b> |

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

### SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



### CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A STS Perus pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e possui área territorial de 57,2 km<sup>2</sup>. A população estimada para 2023 segundo a Fundação SEADE é de 180.401 hab., com uma baixa densidade demográfica de 3.042 hab/km<sup>2</sup>. Porém, o território apresenta evidente desigualdade na distribuição populacional e nas condições socioeconômicas. Com destaque para as barreiras geográficas (extensas áreas verdes e três importantes rodovias), o que impedem e/ou dificultam o acesso da população aos serviços de saúde.

É subdividida em dois Distritos Administrativos (DA): Anhanguera e Perus. Possui taxa de crescimento positiva (2,96) sendo maior no DA Anhanguera (5,54) e menor no DA Perus (1,27) no período de 2000 a 2010 e taxa de analfabetismo de 6,5% segundo IBGE, Censo de 2010. Com relação ao Índice de Necessidades de Saúde, o DA Perus apresenta um índice alto (0,32) e o DA Anhanguera (0,24) médio.

A população SUS dependente é de 64,7% no DA Anhanguera e 61,1% no DA Perus. Contudo, a que tem o hábito de procurar o SUS

é de 83,6% no DA Anhanguera e 73,1% no DA Perus, segundo o Instituto Via Pública, 2011.

As principais causas de óbito são: doenças isquêmicas do coração, doenças cerebrovasculares, pneumonias, lesões de intenção indeterminada, bronquite-enfisema-asma. O coeficiente de Mortalidade Infantil em 2022 da STS Perus é de 12,7/1.000 nascidos vivos.

Estudos epidemiológicos demonstram um agravamento no nível de saúde da população no tocante ao aumento de doenças não transmissíveis (DANT), cujo cenário exige uma reorganização da rede de serviços, fortalecendo a oferta e promovendo o acesso aos serviços da atenção básica e aos procedimentos especializados, com capacidade resolutiva.

As principais necessidades de saúde a serem equacionadas são: ampliar o acesso da população aos serviços de Atenção Básica, atuar de forma preventiva nas Doenças Crônicas Não Transmissíveis, ampliar o acesso aos serviços de média complexidade como consultas de especialidades e apoio diagnóstico, ampliar o nº de leitos hospitalares, incluindo maternidade e leitos de UTI.

Assim, considerando a situação demográfica e epidemiológica da STS Perus/Anhanguera, bem como os indicadores de mortalidade apontados, fica evidente a necessidade de ampliação das Redes de Atenção à Saúde na região, com construção de novos equipamentos de saúde e melhoria na estrutura física dos já existentes.

| <b>REDE DE ATENDIMENTO</b>                 |   |
|--|---|
| <b>TIPO DE UNIDADE/SERVIÇOS</b>            |   |
| AMA ESPECIALIDADES                         | 1 |
| AMA/UBS INTEGRADA – COM MODELO TRADICIONAL | 1 |
| AMA/UBS INTEGRADA (24H) - COM ESF          | 1 |
| CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO       | 1 |
| CAPS II ADULTO                             | 1 |

|                                      |                                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| CAPS INFANTOJUVENIL                  | 1                                 |
| BASE SAMU                            | 1                                 |
| CECCO                                | 1                                 |
| UPA                                  | 1                                 |
| UVIS                                 | 1                                 |
| UNIDADE BÁSICA COM ESF               | 5                                 |
| -- EQUIPE DE ESF                     | 32                                |
| -- EQUIPE MULTI                      | 3                                 |
| -- EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA        | 3                                 |
| <b>COBERTURA ESF</b>                 |                                   |
| 7 UBS COM ESF, sendo 6 ESF e 1 mista | COBERTURA DE 71,11% DO TERRITÓRIO |

## 2. Panorama Geral do período

O segundo trimestre de 2025 refletiu as insatisfações da população em relação ao novo modelo de atendimento Acesso Avançado, a organização das unidades e o modelo de agendamentos.

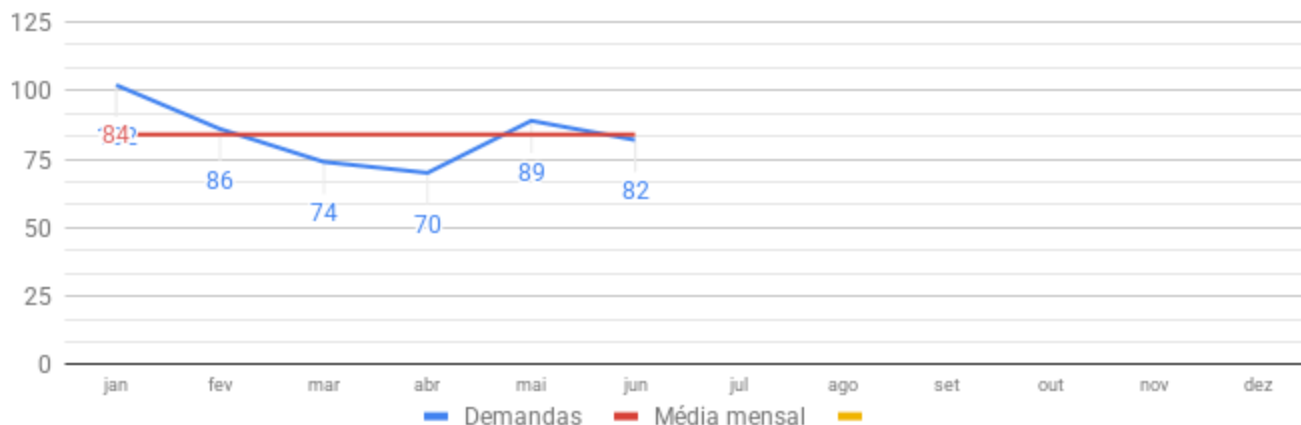
A necessidade de atendimento às especialidades e cirurgias também continua sendo a grande necessidade da população de forma geral.

As queixas relacionadas à entrega das fraldas ainda é um assunto que aparece nesse trimestre, porém, em casos pontuais e mais em relação à logística das entregas.



### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Perus, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.  
Gráfico 1



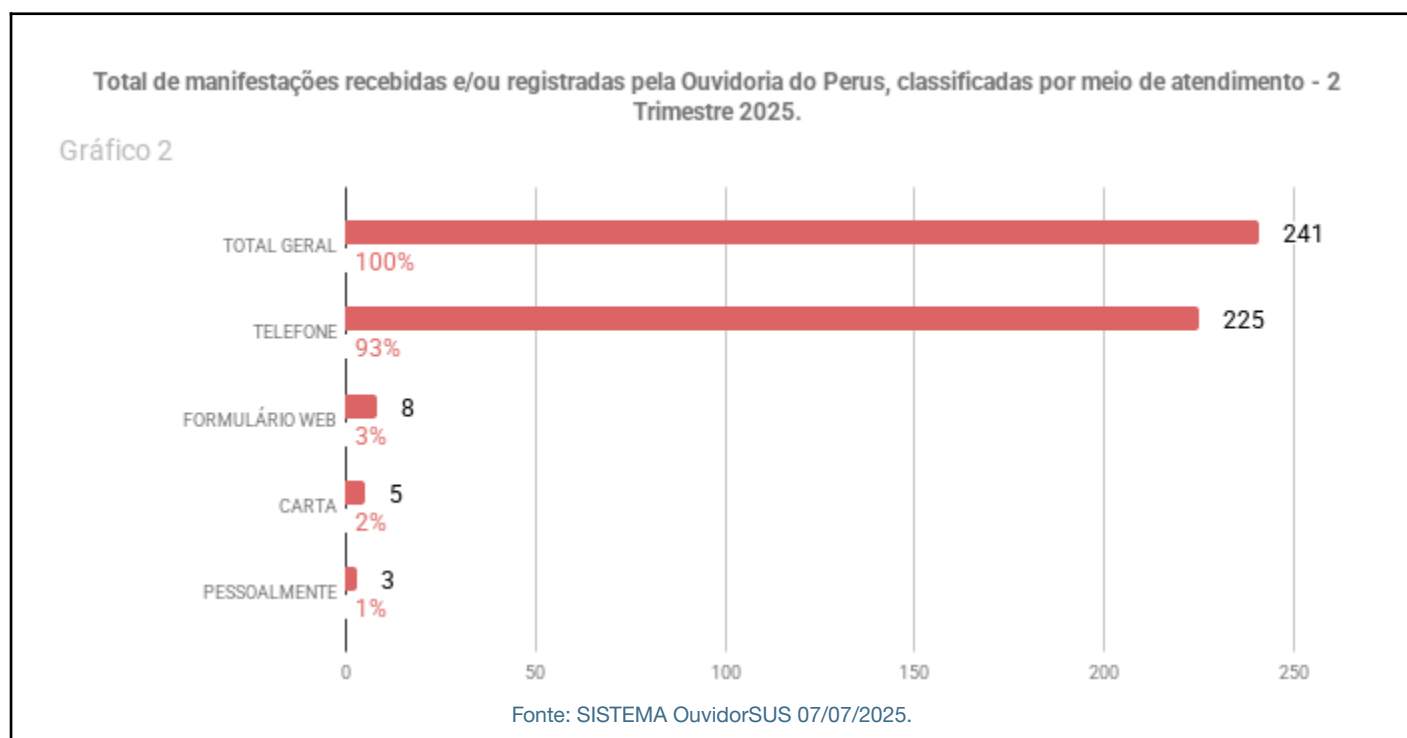
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O segundo trimestre de 2025 foi muito parecido com o primeiro trimestre deste ano (102 demandas em janeiro, 86 em fevereiro e 74 em março) quando comparados os tipos e motivos das manifestações.

Entre os assuntos mais citados estão as insatisfações com o modelo de atendimento e agendamentos (Acesso Avançado), falta de vagas de consulta, exames e cirurgias, acesso às fraldas e medicamentos e insatisfações em atendimentos médicos. Aparece também nesse trimestre a insatisfação com as negativas de transporte de ambulâncias.

O Acesso Avançado é um sistema moderno de agendamento médico, que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde. Tem como objetivo melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde, diminuir o tempo de espera por uma consulta médica, diminuir o número de faltas às consultas médicas e aumentar o número de atendimentos médicos da população.

## 4. Meios de atendimento

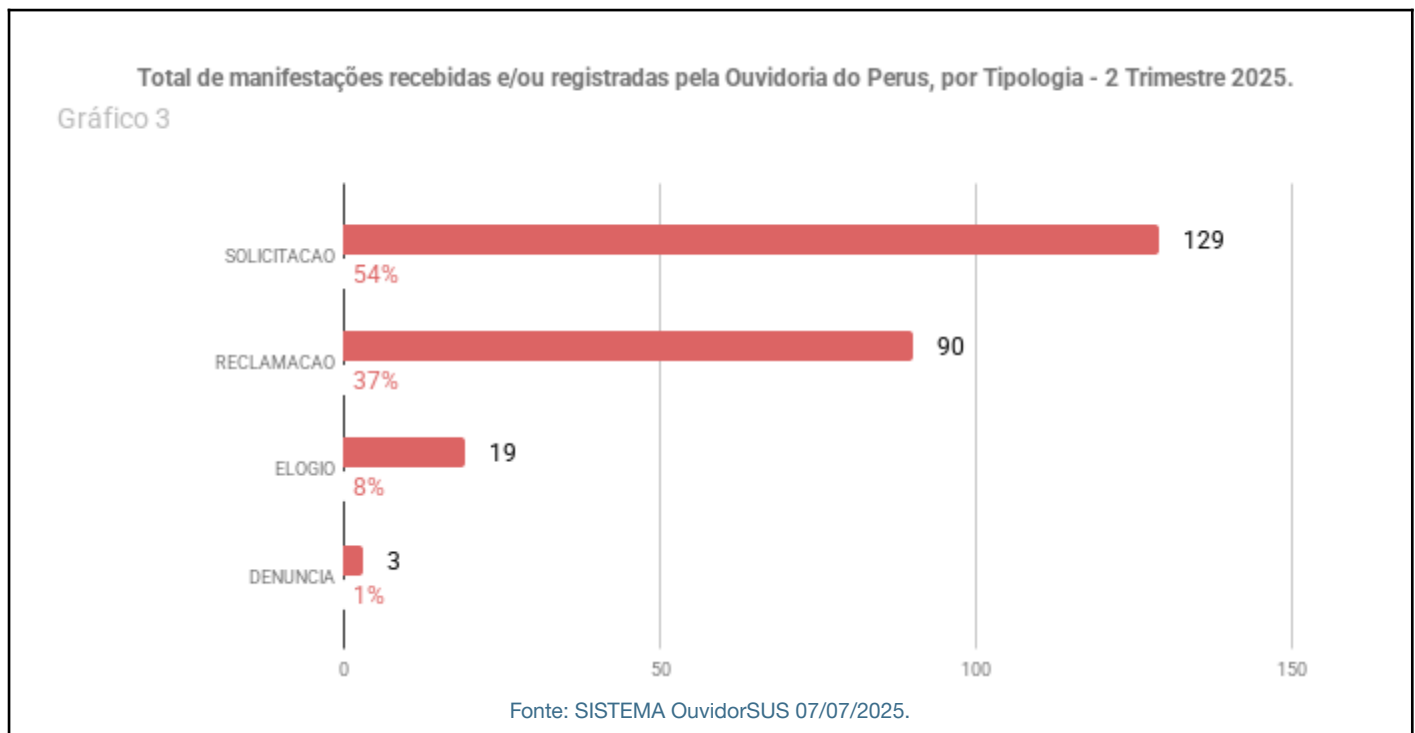


Repetindo o cenário do primeiro trimestre, o meio de atendimento que teve predileção pelos usuários nesse trimestre foi o telefone por meio da Central SP156, sendo 93% do total, seguido pelo Formulário Web (3%), por carta (2%) e pessoalmente com 1%.

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

- Telefone pela Central 156;
- Internet pelo formulário Web disponível em: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do> (endereço esse válido no período do trimestre, porém, a partir de 16/09/25 temos um novo sistema de registro das demandas e, consequentemente, um novo endereço para registros: <https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Presencialmente nas Supervisões Técnicas de Saúde das 10h às 16h de segunda a sexta e Hospitais Municipais das 08h às 16h.

## 5. Classificação das manifestações



Neste trimestre, assim como no anterior, a classificação das manifestações manteve-se muito parecida, sendo em sua maioria solicitações (54%), seguidas de reclamações (37%), elogios (8%) e denúncias (1%). Neste trimestre não houve registros de pedidos de informações e nem de sugestões.

Em análise, os números representam a grande necessidade de agendamentos e atendimentos que têm sido insuficientes na rede de atendimento do território.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 129 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (84%).

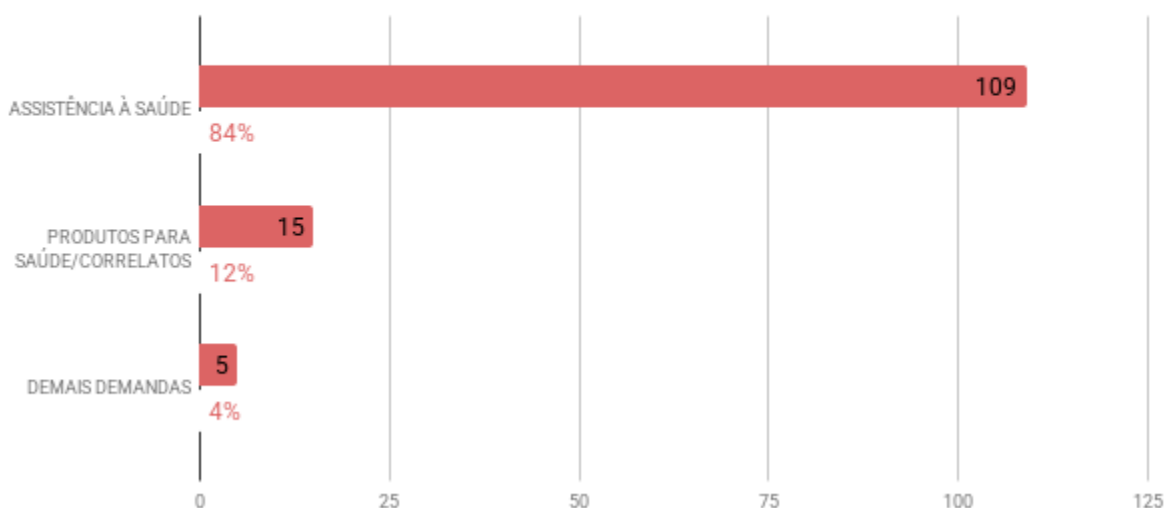
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 19% a cirurgias.

Os gráficos 4 e 5 revelam a necessidade da população em relação às consultas, atendimentos e tratamentos que não possuem ofertas suficientes para suprir as demandas da região. Além disso, as solicitações de exames específicos e cirurgias eletivas só aumentam em necessidade.

Ainda houve solicitações em relação às fraldas, porém em menor quantidade quando relacionadas ao ano anterior, reforçando o cenário que temos visto em relação aos ajustes e organização no atendimento do Programa Fralda em Casa.

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

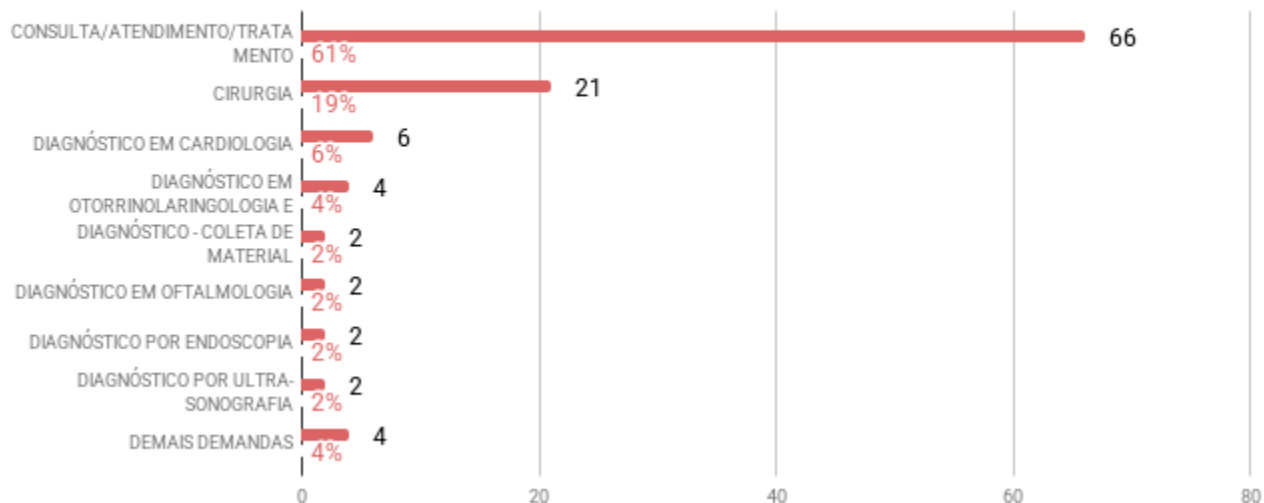
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 90 Reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

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

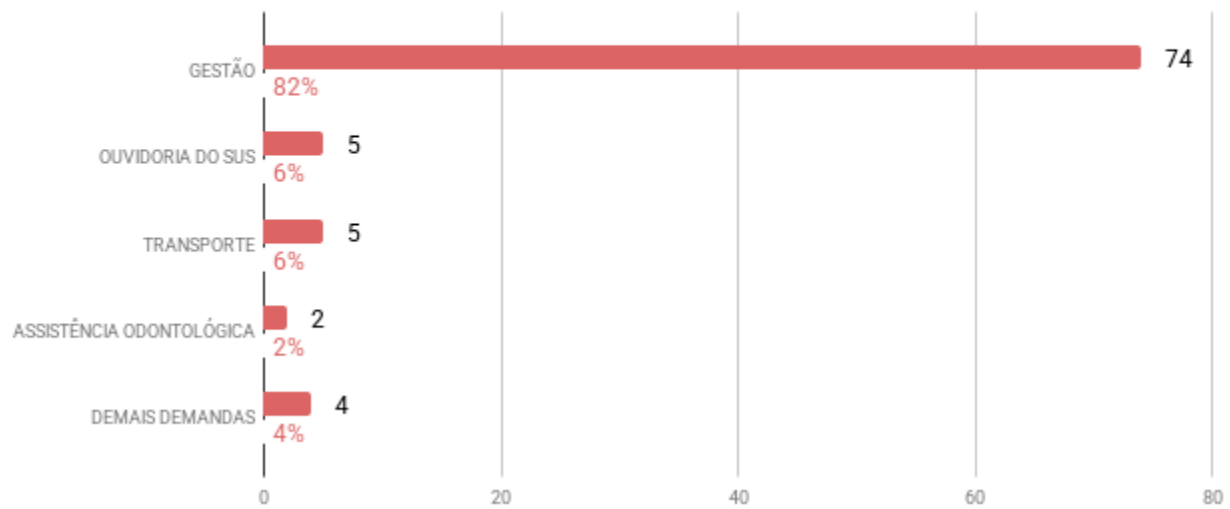
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a estabelecimentos de saúde e 35% a recursos humanos.

As manifestações relativas a Recursos Humanos foram acolhidas, analisadas e tratadas em particular pelos gestores locais, sendo solucionadas caso a caso.

Já em relação ao subassunto Estabelecimentos de Saúde, a grande maioria das demandas é em relação ao novo modelo de atendimento/agendamento como já citado anteriormente. Mesmo na maioria das vezes tendo o atendimento médico no mesmo dia, há uma espera muito grande entre a chegada na unidade e o atendimento de fato, o que tem gerado insatisfações.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Perus – 2 Trimestre 2025.**

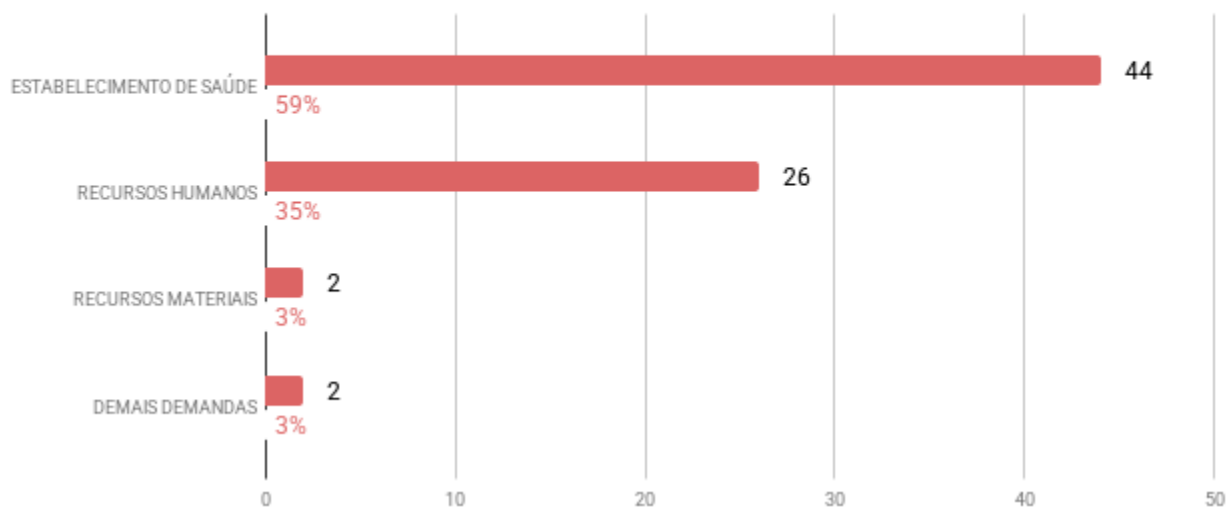
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

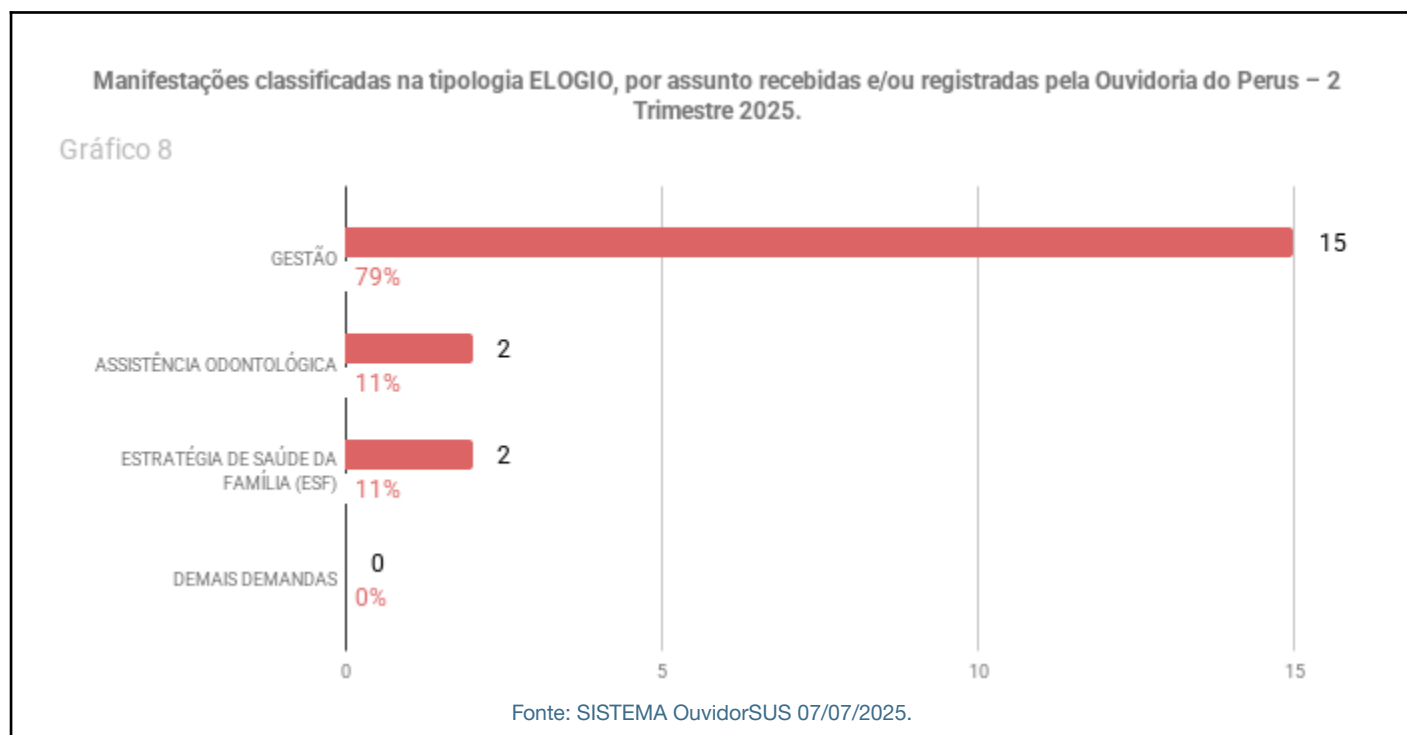
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 19 elogios no 2º 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 79%. A média mensal no trimestre foi 6,3 elogios.



Neste trimestre, o número de manifestações classificadas como elogio é praticamente o mesmo do trimestre passado, sendo 18 agora e 17 no primeiro trimestre deste ano. Curiosamente, o assunto que mais recebeu elogios foi gestão, o mesmo assunto que mais recebeu reclamações nesse mesmo período. Em análise, as reclamações surgem quando há a demora no atendimento e em relação às mudanças na forma de atender, mas os elogios demonstram qualidade e satisfação com os atendimentos.

Os elogios foram registrados para participação e certificação no Programa Gente que Faz o SUS. O selo Gente que faz o SUS é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde e a certificação ocorre semestralmente. É uma forma de a população reconhecer aqueles que fizeram um bom trabalho e que acaba incentivando a todos para que tenham também esse reconhecimento.

## 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<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|---|-------------------------------|--|------------|
| AE PERUS AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES DE PERUS | 1                             | 1  | 100%       |
| AMA ESPEC PERUS                                 | 58                            | 58                                       | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA             | 22                            | 22                                       | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA PERUS                         | 9                             | 15                                       | 60%        |
| CAPS ADULTO II PERUS - ASM CASA VIVA            | 2                             | 2  | 100%       |
| CAPS INFANTOJUVENIL II PERUS                    | 2                             | 2  | 100%       |
| CER II PERUS                                    | 6                             | 6  | 100%       |
| SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS             | 1                             | 2  | 50%        |



| Padronizado                                      | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--|-------------------------------|--|------------|
| UBS JARDIM ROSINHA                               | 14                            | 14                                       | 100%       |
| UBS MORADA DO SOL                                | 6                             | 7  | 86%        |
| UBS MORRO DOCE                                   | 20                            | 20                                       | 100%       |
| UBS RECANTO DOS HUMILDES                         | 18                            | 21                                       | 86%        |
| UBS VILA CAIÚBA                                  | 22                            | 22                                       | 100%       |
| UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA | 19                            | 21                                       | 90%        |
| UVIS PERUS                                       | 2                             | 2  | 100%       |
| Total  | 202                           | 215                                      | 94%        |

Neste trimestre, recebemos 215 manifestações classificadas como solicitações e reclamações, conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 13 não foram respondidas no tempo preconizado pela Portaria 166/2021, de até 20 dias corridos. Porém, apenas uma unidade de saúde coberta pelo contrato de gestão CG04/2015 teve menos de 80% no prazo de resposta, descumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q2. Abaixo a justificativa apresentada:

*"Informo que as ouvidorias são analisadas e são realizados contato com manifestantes e encaminhadas ao SAU, algumas demandas relacionadas a equipe médica são encaminhadas para análise o que ocasiona maior tempo de resposta. Estamos trabalhando no intuito de melhor atendimento e redução de prazo.*

*Atenciosamente,  
Giselle Camargo  
Gerente de Serviços"*

### **AMA/UBS PERUS**

A Supervisão não concluiu uma demanda no tempo preconizado porque dependia da resposta da Supervisora da OSS SPDM que retornou com atraso, mesmo quando alertada do prazo extinto. Por não terem um ponto de resposta próprio no sistema OuvidorSUS, as demandas que dependem da resposta da Supervisão ficam em análise em nossa caixa e são encaminhadas por e-mail para resposta, assim que temos o retorno, incluímos e concluímos em sistema.

As unidades são regularmente lembradas dos prazos que devem cumprir e, uma vez por semana, esta Supervisão cobra as demandas que se encontram em atraso. Também são apontadas na avaliação do contrato de gestão que emitimos trimestralmente.

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

O uso da PAQ foi descontinuado desde Janeiro de 2025.

## **11. Plano de ação**

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?)  | Porque (Why?)                   | Como (How?)  | Quando (When?)   | Quem (Who?) | Nível de Cumprimento Status |
|--|---------------------------------|--|--|-------------|-----------------------------|
| Correção dos estabelecimentos cadastrados no OuvidorSUS                      | Sem cadastro ou cadastro errado | Correção no próprio sistema OuvidorSUS com a senha da Secretaria | Assim que percebido o erro ou a inexistência do registro           | A ouvidora  | Em andamento                |
| Reencaminhamento das demandas que não pertencem à nossa Unidade de Ouvidoria | Erros no encaminhamento         | Informar a Coordenadoria para o reencaminhamento.                | Assim que percebido que a demanda não pertence às nossas unidades. | A ouvidora  | Em andamento                |
| Cobrança das demandas em atraso  | Exceder o prazo para resposta   | Encaminhando email uma vez por semana para as unidades com       | Toda sexta feira   | A ouvidora  | Em andamento                |

|  |  |                       |  |  |  |
|--|--|-----------------------|--|--|--|
|  |  | demandas em<br>atraso |  |  |  |
|--|--|-----------------------|--|--|--|

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data     | Nome evento | Objetivo do evento                      | Participante           |
|----------|-------------|---|------------------------|
| 04/04/25 | Reunião     | Apresentação recursos SIGRC             | Gisele de Moraes Souza |
| 25/04/25 | Reunião     | Alinhamento Módulo<br>Atendimento SIGRC | Gisele de Moraes Souza |

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

A análise e discussão dos dados referentes às demandas do segundo trimestre de 2025 permitiram identificar as tipificações mais frequentes e relevantes nas manifestações recebidas. O objetivo dessas ações é melhorar a qualidade dos serviços de saúde, fortalecer a relação entre profissionais e a população, além de aumentar a satisfação dos usuários.

Durante esse período, foram registradas 241 manifestações, que chegaram por diversos canais, como telefone portal 156, formulário online e a Ouvidoria Presencial da Supervisão Técnica de Saúde. Todas as demandas foram cuidadosamente analisadas, com contatos feitos com os usuários e tratativas específicas para cada caso.

A maior parte das manifestações foi composta por solicitações, totalizando 129 demandas, seguida por reclamações, com 90 registros. Além disso, tivemos 19 elogios e 3 denúncias. Não houve registros de sugestões, nem solicitação de informações neste trimestre.

Durante o período analisado, as manifestações recebidas pela Ouvidoria evidenciaram, de forma recorrente, a preocupação dos usuários com o acesso ao atendimento médico, especialmente no que se refere às consultas, tratamentos e à realização de exames e cirurgias. Observamos um aumento na insatisfação com os tempos de espera, o que tem gerado demandas significativas, particularmente relacionadas ao agendamento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), aos serviços especializados e às cirurgias eletivas.

Importante destacar que, diante da implementação do novo modelo de atendimento — o Acesso Avançado —, todos os usuários que procuraram a Ouvidoria foram devidamente orientados quanto à lógica do novo fluxo e ao uso do aplicativo Agenda Fácil, ferramenta essencial para a marcação de consultas. No entanto, parte das reclamações sobre o tempo de espera ainda reflete uma resistência inicial da população à mudança de modelo, exigindo esforços contínuos de comunicação e acolhimento por parte das equipes de saúde.

No campo das denúncias, registramos relatos que resultaram em vistorias realizadas pela UVIS, com autuações aplicadas conforme

determina a legislação vigente, especialmente em estabelecimentos comerciais.

Em relação ao comparativo com o trimestre anterior, os temas mais sensíveis permaneceram estáveis: superlotação em unidades de saúde, falhas pontuais na entrega de fraldas do Programa Fralda em Casa e a necessidade de reorganização dos fluxos assistenciais para garantir maior efetividade no atendimento.

Apesar dos avanços observados em áreas como o controle de doenças respiratórias e de casos de dengue, ainda enfrentamos importantes desafios estruturais, como a escassez de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas — questões que, muitas vezes, extrapolam o alcance direto das unidades locais.

A partir das manifestações recebidas, reafirmamos a importância da escuta qualificada como instrumento de gestão participativa. As demandas da população traduzem o cenário real do território e apontam para a necessidade de continuidade na reorganização dos serviços, com foco na qualificação dos fluxos técnico-assistenciais, reestruturação das agendas e investimentos em educação permanente das equipes.

Por fim, reforçamos que o fortalecimento das redes de atenção e a ampliação da oferta de procedimentos especializados são fundamentais para garantir um atendimento mais resolutivo, embora dependam de articulações que vão além do nível local de gestão.

Gisele de Moraes Souza - Ouvidora

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

Durante o período analisado, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Perus evidenciaram a preocupação dos usuários com o acesso ao atendimento médico, especialmente no que se refere às consultas, tratamentos, exames e cirurgias. Houve aumento na insatisfação com os tempos de espera, gerando demandas



significativas relacionadas ao agendamento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), aos serviços especializados e às cirurgias eletivas.

As queixas sobre a logística de entrega de fraldas apresentaram redução em relação ao ano anterior, o que indica avanços na organização do processo. No entanto, ainda persistem relatos de atrasos e falta de previsibilidade.

O acesso a medicamentos também foi alvo de manifestações, com destaque para a indisponibilidade de itens essenciais, a falta de vagas para consultas e exames continua sendo uma das principais fontes de insatisfação, impactando diretamente o acompanhamento de pacientes com condições crônicas e a resolutividade da rede.

As insatisfações com atendimentos médicos envolveram aspectos como postura profissional, escuta qualificada e tempo de consulta, evidenciando a importância de ações de educação permanente e supervisão técnica. Neste trimestre, também se destacaram manifestações relacionadas às negativas de transporte por ambulância, o que aponta para a necessidade de revisão dos critérios de regulação e melhoria na comunicação sobre esse serviço.

Apesar dos desafios, foram registrados elogios a profissionais e equipes que demonstram comprometimento e acolhimento, mesmo diante das limitações operacionais. Esses registros são fundamentais para valorizar boas práticas e fortalecer a cultura de reconhecimento dentro das unidades.

A Ouvidoria permanece como ferramenta estratégica de escuta ativa e gestão participativa, permitindo o monitoramento de indicadores sensíveis à experiência do usuário. As informações levantadas neste trimestre serão utilizadas para subsidiar reuniões com gerentes, supervisores e parceiros da rede, com o objetivo de construir planos de ação que promovam melhorias concretas na qualidade do atendimento priorizando a segurança do paciente.

Patrícia Batista Pimentel - Supervisora em Exercício

## **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](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

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

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



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

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





## **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>

