

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus  
Endereço:Avenida Ragueb Chohfi, 1400 - Parque Industrial São  
Lourenço 08375-000 CEP 08375-000 - São Mateus - São Paulo

**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, 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**

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 São Mateus**

Patricia Araújo Querubim Ritt

**Equipe de Ouvidoria**

Kátia Cosso de Oliveira

Roberta Gonçalves Borges

## **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>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</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>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>25</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

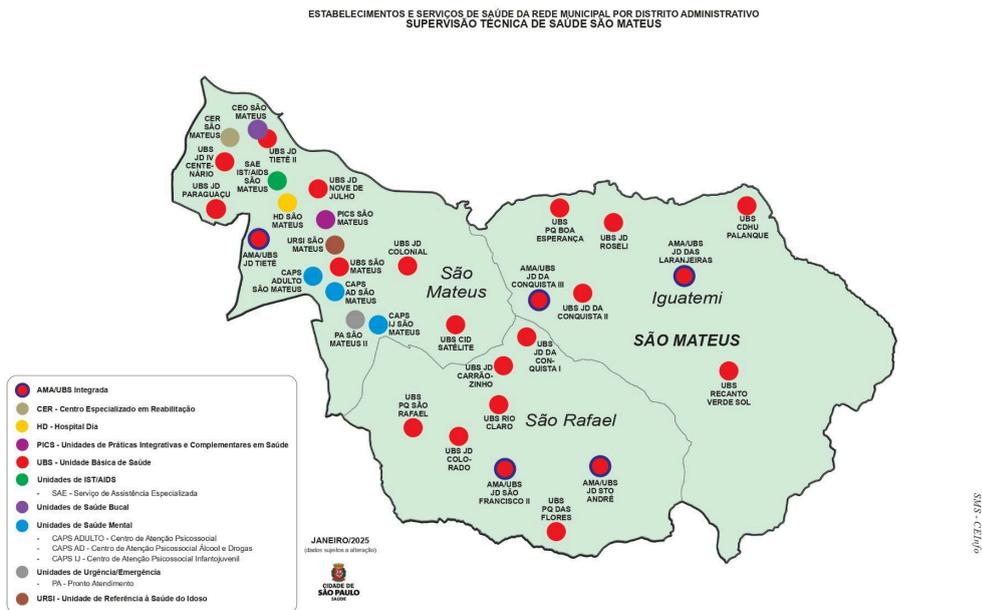
Com a segunda maior população da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, 452.480 habitantes (SEADE 2023), a Supervisão de Saúde de São Mateus, onde a Ouvidoria atua, está dividida em três distritos administrativos (D.A): Iguatemi, São Rafael e São Mateus. Faz divisa com as Supervisões Técnicas de Saúde de Itaquera, Cidade Tiradentes, Mooca / Aricanduva e Sapopemba / Vila Prudente, além das cidades de Mauá e Santo André.

Possuímos parceria por meio do Contrato de Gestão com a Fundação do ABC e Convênio com a Organização Social (OS) Padre Moreira. Das 23 unidades de saúde do território, 14 são na modalidade de Estratégia Saúde da Família, totalizando 66 equipes Estratégia Saúde da Família (ESF) alcançando uma cobertura aproximada de 48% (aproximadamente 227 mil cadastrados, considerando 3.450 indivíduos cobertos por equipe conforme nota técnica MS/DAB – Relatório de Cobertura Atenção Básica), 09 unidades são na modalidade EAP (Equipe de Atenção Primária) totalizando 33 equipes, em territórios com população em alta vulnerabilidade.

O território conta ainda com 03 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar (EMAD), 01 Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP), 02 Equipes do Programa Acompanhante da Pessoa com Deficiência (APD), 01 Equipe Especializada em Violência (EEV), 03 equipes do Programa Acompanhante de Idosos (PAI), 01 Equipe de Consultório da Rua, 01 Unidade de Referência Polo Vigiar, 01 Polo de Curativo, 03 Residências Terapêuticas (SRT), 01 Unidade de Referência no Processo Transexualizador e 03 Bases do SAMU.

Nos últimos quatro anos muitos avanços aconteceram no território, como a reclassificação do CER II para CER III com ampliação para reabilitação auditiva, ampliação do HD para 24hs com ampliação da oferta de cirurgia eletiva e exames de média complexidade, ampliação do CEO de 5 para 7 cadeiras, com inclusão de implantodontia e odontopediatria, implantação da equipe especializada em violência, atuando na AMA UBS Tiete I com um Assistente Social e duas Psicólogas.

Entre hospitais públicos na região de São Mateus, há somente o Hospital Geral de São Mateus, de administração estadual.



## 2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

### 2.1. Panorama Geral do Trimestre

O início do trimestre foi marcado pela implementação de políticas para a melhoria na oferta de consultas e atendimentos, tanto que a quantidade de elogios no período quase dobrou em comparação ao trimestre passado.

Foram feitas oficinas com os gestores para que eles pudessem elencar, no PLAMEP 2025, ações para ajudar na melhoria da qualidade dos atendimentos e estudos para corrigir as agendas no Acesso Avançado.

As demandas de fraldas ainda são significativas e são resultado, em grande parte, da dificuldade de acessos aos domicílios que muitas vezes são áreas que não possuem CEP.

Tivemos a inauguração de uma unidade de saúde nova: a UBS Parque das Flores, que veio para atender a população que em grande parte era atendida pela AMA UBS Jardim André e a UBS Jardim da Conquista II. As unidades foram transferidas para um prédio próprio e dentro das normas e protocolos de atendimento e acessibilidade.

Encerramos o trimestre com uma alta demanda no mês de outubro, mas uma queda significativa nos meses de novembro e dezembro.

Temos também, neste trimestre, o treinamento para o novo sistema que estaremos utilizando para inserir as demandas, o SIGRC (Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão).

## **2.2. Retrospectiva 2024**

O ano de 2024 foi desafiador para a Ouvidoria, que para elaborar os relatórios trimestrais teve que ampliar a área de análise não só para os números que nos são apresentados nos bancos de dados, mas para o contexto geral que os geram.

O trabalho da Ouvidoria na Supervisão de Saúde, possibilita a compreensão de cada processo, pois é necessário a troca de informações entre as pastas e a Ouvidoria e vice-versa. São essas trocas que possibilitam que sejam feitas as políticas públicas adequadas à nossa região. São alguns exemplos de políticas que utilizamos: o Acesso Avançado, a nova logística de entrega das fraldas do Programa Fraldas em Casa, Remédio na Hora que está integrado ao E-Saúde, etc.

No que diz respeito à saúde da população, foi um ano difícil com a epidemia de Dengue, e ainda com a Covid-19 apresentando alguns casos. Seguimos vacinando as faixas etárias mais acometidas pela Dengue e Covid-19.

Tivemos a reclassificação do CER de II para a modalidade III, passando a atender, além da modalidade física e intelectual, a modalidade auditiva. A adequação e ampliação de suas instalações possibilitou a ampliação dos atendimentos realizados em nossa região por este serviço.

Duas novas unidades foram inauguradas: UBS Parque das Flores (uma luta de mais de 20 anos do território) e UBS Jardim da Conquista II (que saiu de um imóvel alugado e foi para um imóvel próprio). Temos mais unidades que já estão aguardando os trâmites para construção, que vão ampliar o atendimento da população de São Mateus.

Foi um ano de desafios e de mudanças significativas para a região de São Mateus.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



Observando nossa série histórica, podemos dizer que houve estabilidade nos três primeiros meses de 2024, apesar de ter sido um ano de muitas oscilações.

No mês de abril, das 372 demandas, as solicitações são a maioria com 199 e o assunto principal é a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO. Isto ocorreu principalmente pelo elevado número de casos de Dengue. Para melhorar o atendimento, foram contratadas equipes de saúde extra e os AMA começaram a funcionar até as 22 horas, o que ajudou na diminuição das demandas de solicitações nos meses seguintes: 136 em maio e 194 em junho.

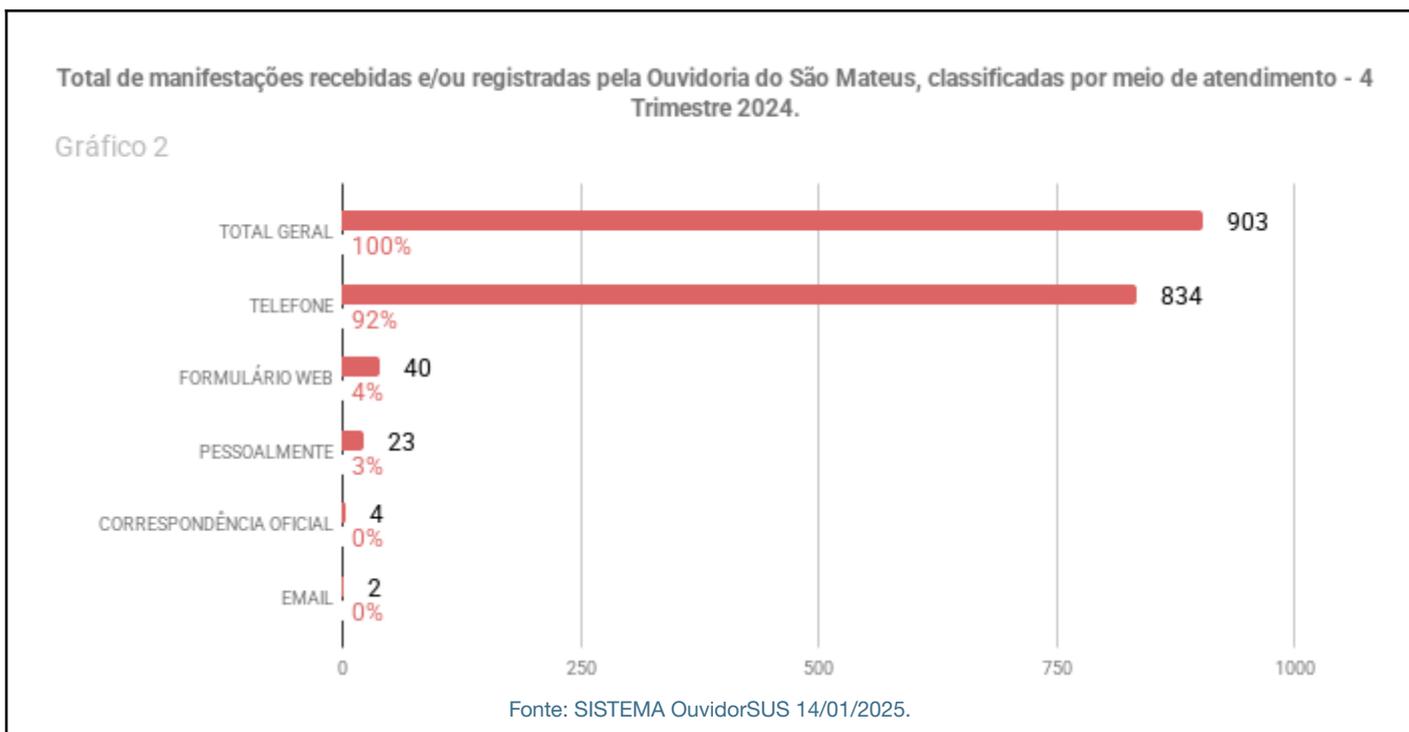
O terceiro trimestre começou com uma queda nas demandas: no mês de julho foram 269 demandas. Porém, aos poucos as manifestações foram subindo até culminar no mês de outubro, quando tivemos o maior número de demandas do ano com 387. Dessas demandas, 118 são Reclamações e 220 Solicitações, mas também tivemos um aumento nos Elogios. Dentro das solicitações, a busca por consultas e

a dificuldade de acesso foram os desdobramentos que mais impulsionaram a elevação do número de demandas.

Nos meses de junho (30) e julho (35) observou-se um aumento nas demandas referentes às fraldas. O que mais foi observado é divergência nas informações sobre a nova forma do processo de entrega das mesmas e dificuldade de acesso ao aplicativo e-Saúde -SP e a utilização da internet, o que leva a população a fazer solicitações e reclamações.

Nos meses de novembro e dezembro, notamos uma queda significativa nas reclamações e solicitações. Foram 87 reclamações em novembro e 80 em dezembro e 146 solicitações em novembro e 131 em dezembro.

#### 4. Meios de atendimento



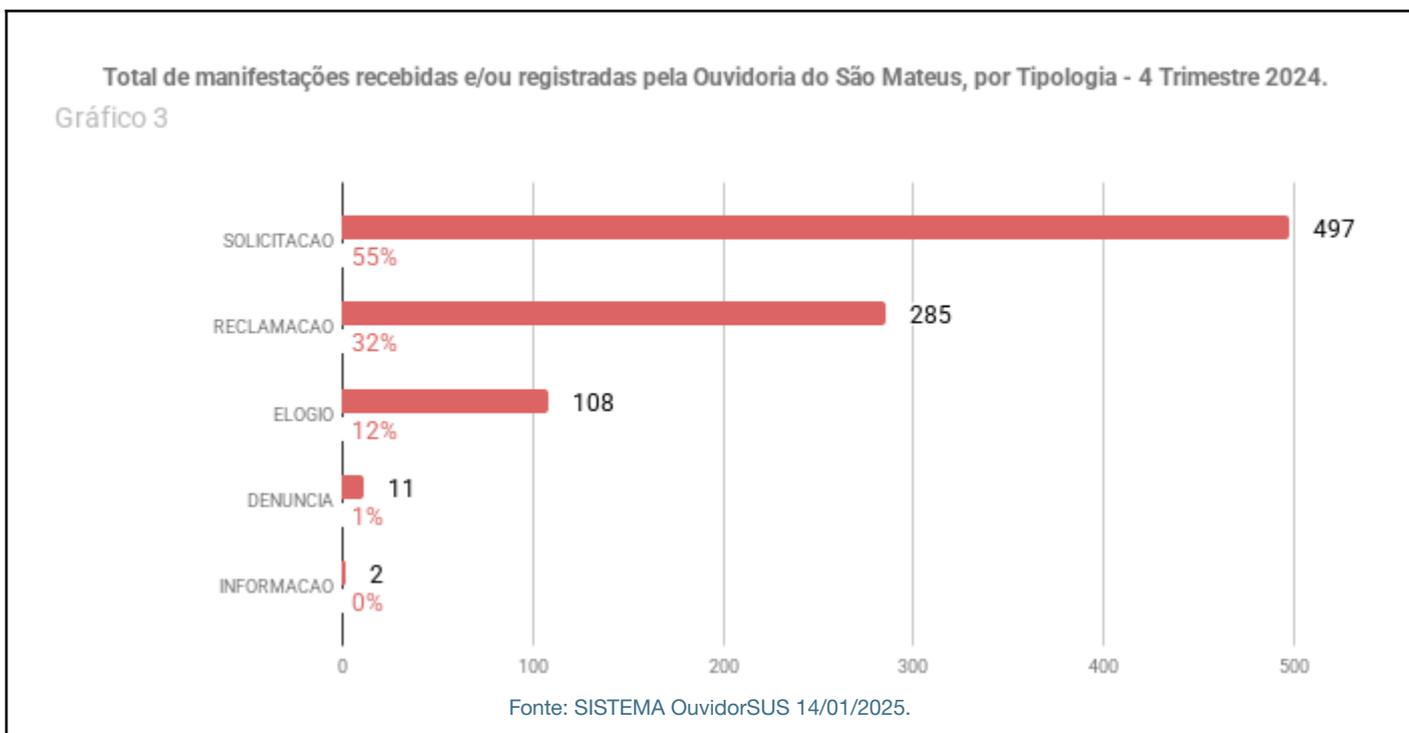
Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone, sobretudo a Central de Atendimento Telefônico 156, que somam 834 do total de 903 registradas no 4º trimestre de 2024.

Em segundo lugar, com 40 demandas, ou seja, 4% das manifestações, os cidadãos optaram pelo formulário Web (Internet). Em terceiro lugar, com 23 demandas registradas, 3%, estão as

recebidas presencialmente, 04 vieram através de correspondência oficial e não chegaram a 1%, bem como as demandas que vem por email que são 02.

Avaliando as informações acima, podemos concluir que o maior acesso a celulares pela população enfatiza a quantidade de demandas feitas por telefone, por onde se torna fácil explicar suas manifestações. E mesmo tendo menos demandas que no trimestre anterior, tivemos uma mudança na forma de acesso nas manifestações feitas através da Internet, que foram 32 anteriormente e neste trimestre chegamos a 40.

## 5. Classificação das manifestações



No gráfico acima, verifica-se a tipificação das demandas sendo que, do total de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2024, a maioria é de solicitações 497 (55%). As reclamações foram 285, que correspondem a 32% do total. As denúncias somam 11 (1%), 108 elogios (12%), as informações 02 correspondem a menos de 1%. No período, não foram registradas sugestões.

Justificam-se serem mais demandas de solicitações sobre assistência à saúde, onde os principais temas são consultas na clínica médica (61

demandas) e a resolução do problema de entrega das fraldas soma 35 solicitações. Refletindo a mudança no Acesso Avançado no caso das consultas e nas queixas referentes a fraldas, a dificuldade de acesso aos bairros e a falta de CEP, podem justificar as demandas constantes desses assuntos.

As reclamações, na sua maioria, referem-se à gestão, onde a maioria (87 manifestações) é sobre a insatisfação com o atendimento. Essa indicação levou à criação de oficinas junto aos gerentes para implementar no PLAMEP 2025 com ações que possam melhorar este quadro.

Os elogios tiveram um aumento de 35% no período, totalizando 108, o que demonstra o trabalho da gestão junto aos gerentes e equipes, buscando a excelência no atendimento. As denúncias foram todas para UVIS. Das 11 demandas, 10 foram de vigilância sanitária e 01 de vigilância em saúde.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 497 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, 72% são relativos a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 11% a CIRURGIAS.

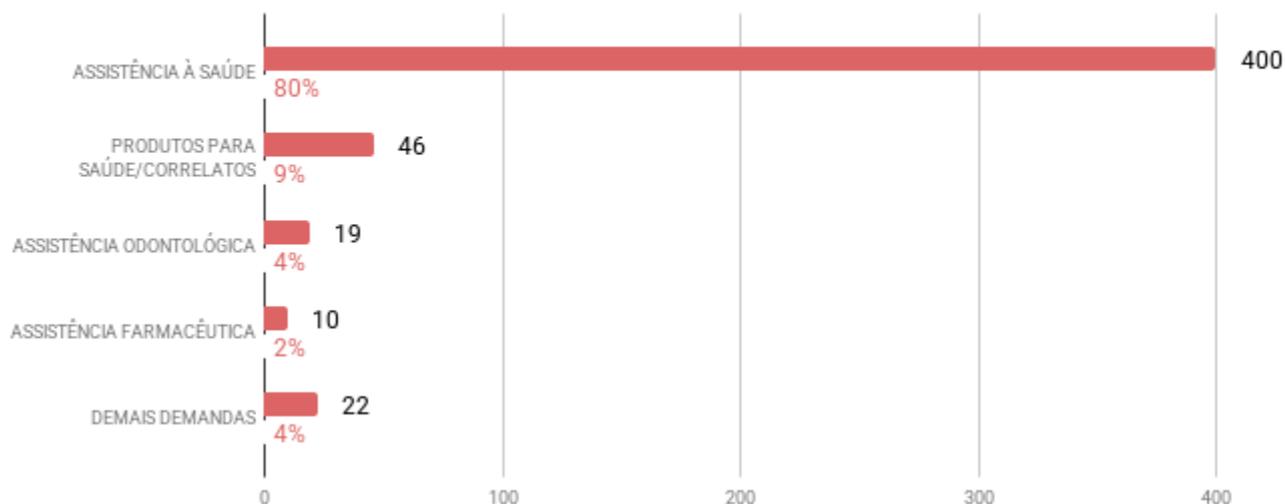
A alta demanda de solicitações nesse trimestre continua sendo a de consultas de clínica médica. A alta foi impactada pela adequação do Acesso Avançado de acordo com as necessidades das unidades, seguida das consultas com cardiologia que está com alta demanda na região e posteriormente da consulta com neurologia, especialidade que ficamos vários meses sem no Hospital Dia.

As demandas de cirurgia continuam predominando as ortopédicas (10) que são reguladas pela SMS. Há também um aumento na procura pela Assistência odontológica (19). Em 2024, aconteceram várias reformas nas unidades da região.

Também continuamos a receber várias demandas a respeito de fraldas, já que enfrentamos problemas com falta de CEP e lugares de difícil acesso em nossa região.

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

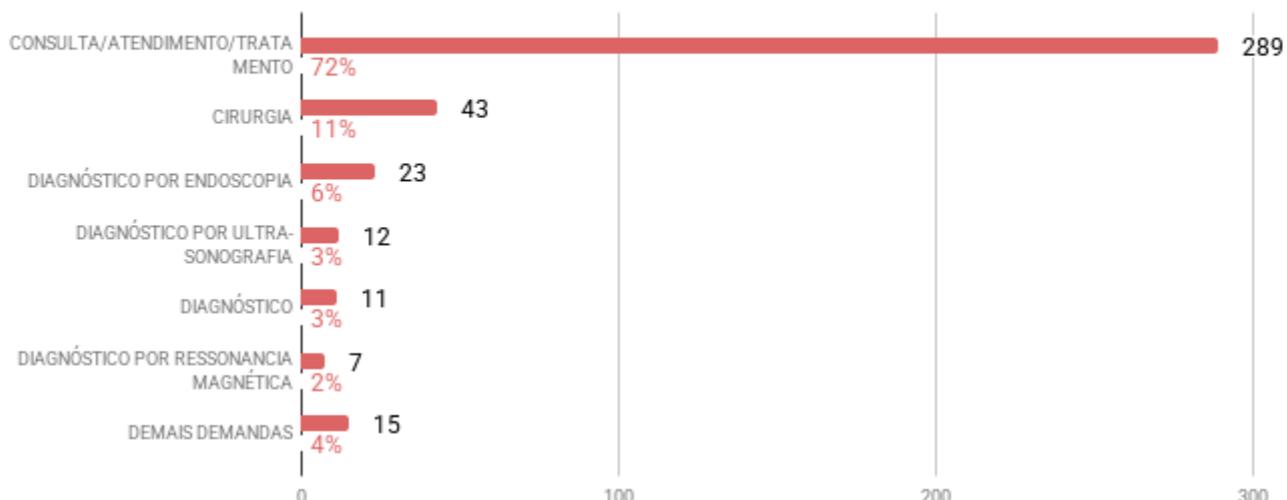
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

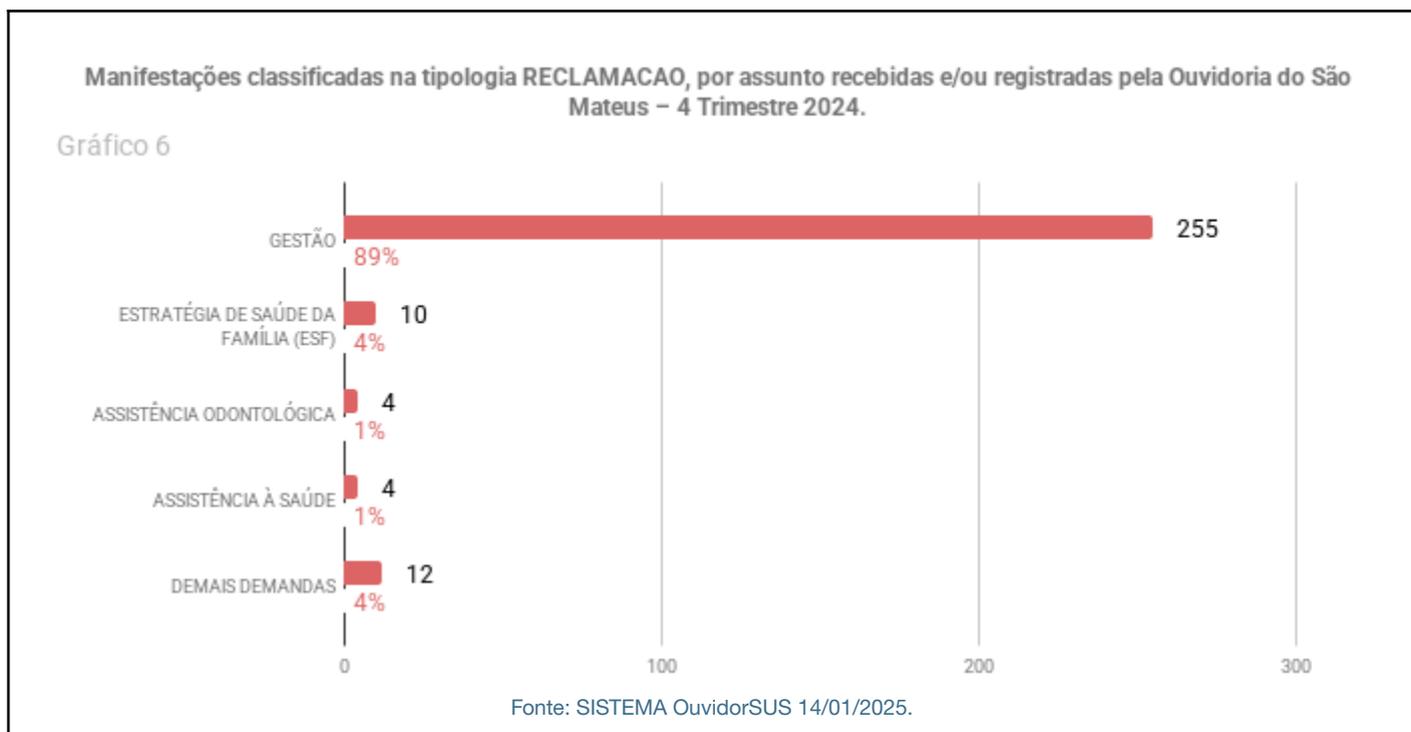
As 285 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (89%).

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 38% a RECURSOS HUMANOS.

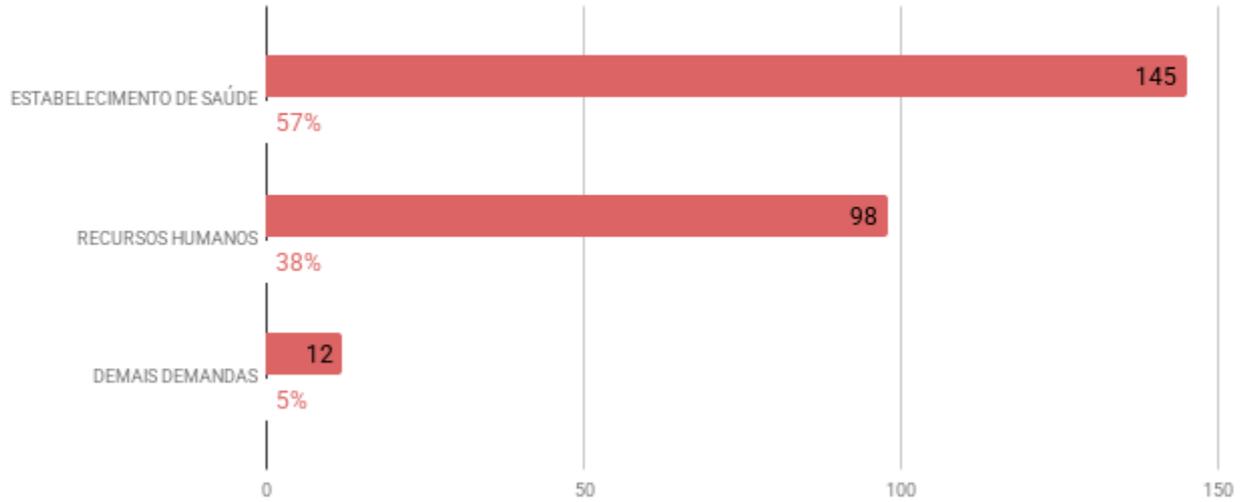
Observando as demandas de reclamações, nota-se que as que se referem a Gestão (255 demandas), no interior do subassunto Estabelecimentos de Saúde (145 demandas) contém, em sua maioria, reclamações referentes à dificuldade de acesso (74 demandas) e à demora no atendimento (27 demandas). Quanto a Recursos Humanos, 87 reclamações são referentes à insatisfação com o atendimento prestado, principalmente pelos médicos (30 demandas).

A alta rotatividade dos médicos e a falta de empatia são algumas das principais queixas relatadas nas demandas.



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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

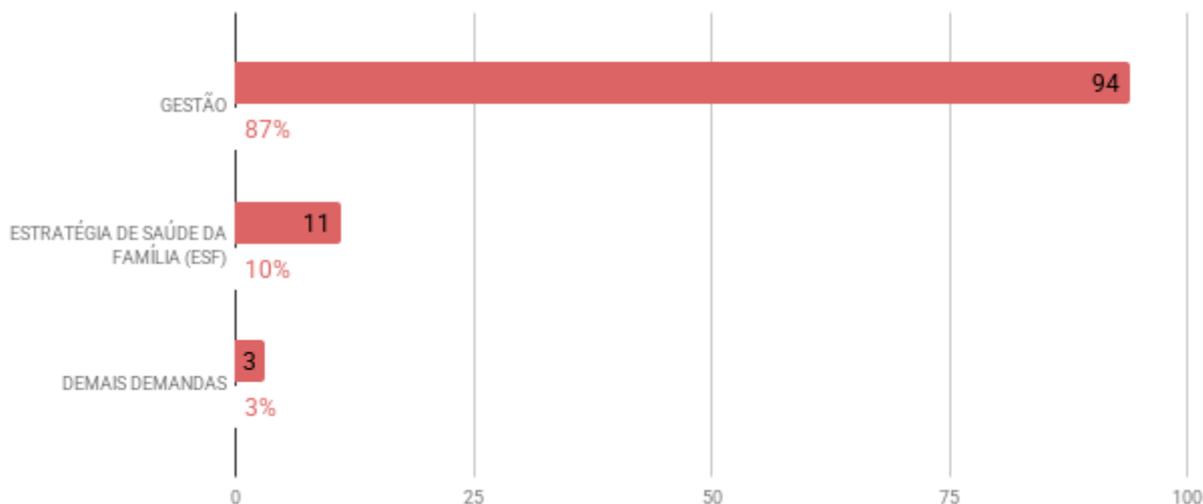
Foram registrados 108 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 12% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi 36 elogios.

Dentre as manifestações de elogios registradas, a satisfação com o atendimento continua se destacando. Dentro desse assunto, o que mais foi citado continua sendo o atendimento das equipes de saúde, seguida da equipe administrativa.

Os elogios recebidos são retrato de uma constante orientação para os princípios da [LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990](#), incentivando a humanização e integralidade aos atendimentos.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DA CONQUISTA III	29	29	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	36	36	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	34	35	97%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SAO FRANCISCO II	25	25	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TIETE I - OSCAR PEREIRA DA SILVA	24	26	92%
CAPS AD III SÃO MATEUS	0	3	0%
CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II SÃO MATEUS	1	4	25%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CEO II SÃO MATEUS	4	6	67%
CER III SAO MATEUS	12	12	100%
HOSPITAL DIA - SÃO MATEUS DR HENRIQUE C GONCALVES	132	140	94%
PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	4	4	100%
SAD SAO MATEUS	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MATEUS	2	3	67%
UBS CDHU PALANQUE	16	16	100%
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	34	36	94%
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	15	21	71%
UBS JARDIM COLONIAL	1	35	3%
UBS JARDIM COLORADO - DR. JOSÉ PIRES	24	25	96%
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	26	26	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	18	18	100%
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	37	38	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	14	14	100%
UBS JARDIM PARAGUAÇU - DR. GONÇALO FELICIANO ALVES	8	9	89%
UBS JARDIM ROSELI	80	81	99%
UBS JARDIM TIETE II	34	38	89%
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	49	49	100%
UBS PARQUE DAS FLORES	1	1	100%
UBS PARQUE SÃO RAFAEL - DRA. ORA ROSEN	31	31	100%
UBS RECANTO VERDE SOL	22	35	63%
UBS RIO CLARO	17	26	65%
UBS SÃO MATEUS I	45	53	85%
UVIS SÃO MATEUS	0	2	0%
Total	779	881	88%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 881
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 779
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Podemos observar que houve falha no processo de acompanhamento e na de resolutividade das demandas ocasionando esse índice.

Também aconteceram mudanças de gerentes das unidades que ainda estão se adequando às normas e protocolos da unidade.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reuniões individuais com os gerentes para reforçar a importância do cumprimento dos prazos, bem como identificar quais as maiores dificuldades que encontram para cumprir.
- Principais resultados obtidos: Aumento no índice de resolutividade, que no trimestre passado foi de 85% e neste subiu para 88%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Solicitado aos gerentes das unidades um maior comprometimento no acompanhamento das manifestações para que possamos utilizar as demandas como ferramenta de gestão.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 903
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 768
- Principais problemas identificados: entre os principais problemas estão: falta de *feedback*, onde a resposta vem incompleta, principalmente a falta de dados do acolhimento.
- Sugestões para melhoria: são feitas pautas nas reuniões de gerentes, onde os sensibilizamos quanto à melhoria nas respostas aos munícipes.

## **11. Plano de ação**

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

É necessário que haja tratativas e discussões com a gestão das unidades, para melhorar a qualidade da atenção e onde os gerentes possam expor maiores dificuldades.

Sugerir mais cursos de capacitação através do PLAMEP para gestores e demais profissionais para melhoria nas articulações bem como desempenhar atividades com foco na resolutividade e na integralidade na atenção à saúde.

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
Reorganização de fluxos	Melhorar o tempo de resposta	Pautas em reuniões	a definir	STS	Em andame... ▾
PLAMEP	Qualificar trabalhadores através da educação continuada	Treinamentos e qualificações	Calendário PLAMEP 2025	STS e FUABC	Em andame... ▾
Reuniões	Identificar maiores dificuldades	Observar o processo	a definir	STS	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
03/10/2024	Inauguração UBS Jardim da Conquista II	Nova instalação da unidade	
25/10/2024	Inauguração UBS Parque das Flores	Nova Unidade	
07/11/2024	Oficina PLAMEP	Elaborar propostas para Educação Permanente em 2025	Kátia
14/10/2024 a 17/10/2024	Treinamento SIGRC	Capacitação Novo Sistema	Kátia



03/10/2024 - Inauguração UBS Jardim da Conquista II



03/10/2024 - Inauguração UBS Parque das Flores



**10/2024 - Capacitação Sistema SIGRC**



**07/11/2024 - Oficina PLAMEP**

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

O trabalho da Ouvidoria está em constante transformação. É por ser este espaço democrático de interação onde os usuários podem manifestar suas necessidades, que estamos em constante aprendizado. É a partir dessas demandas que são feitos os estudos para melhoria dos serviços de saúde.

Analisando nossas demandas, apesar de nossa média mensal ser estável, houve um aumento significativo de elogios. E isto nos faz pensar que os esforços dos profissionais de saúde, gestores, Supervisão de Saúde e todos envolvidos estão dando resultados para São Mateus.

Entretanto, ainda há muito a ser feito, e a busca pelo aprimoramento é constante. Os pontos recorrentes ressaltam o que ainda precisa ser alinhado.

Novas unidades de saúde, aprimoramentos através do PLAMEP e outras ações já estão sendo implementadas para melhoria do SUS em nossa região.

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

Em acompanhamento ao trabalho da Ouvidoria realizado neste trimestre, pude observar o impacto da melhoria dos processos de trabalho na região com o aumento dos elogios recebidos pelas unidades e serviços.

Outro ponto a ser abordado, foram os momentos de discussão deste tema com os gerentes do serviço a fim de qualificar as demandas e melhorar o acolhimento do usuário e resolutividade do atendimento.

Cabe ressaltar ainda o trabalho da ouvidoria da STS, sempre comprometida em orientar e esclarecer dúvidas aos gerentes e equipes das unidades. Assim como o acolhimento do munícipe para acolher as demandas e direcionamentos da melhor forma.

Para 2025, continuaremos com a análise crítica deste processo, a fim de melhorá-lo a cada dia.



**PATRICIA A. Q. RITT**

STS SÃO MATEUS

SUPERVISORA DE SAÚDE / GABINETE

[pquerubim@prefeitura.sp.gov.br](mailto:pquerubim@prefeitura.sp.gov.br)

Tel.: (11) 5128-1825

Avenida Ragueb Chohfi, 1400 | São Mateus

08375-000 | São Paulo | SP

[www.prefeitura.sp.gov.br](http://www.prefeitura.sp.gov.br)

## **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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/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>

