

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Leste
Endereço: Avenida Pires do Rio, 199
São Miguel Paulista - CEP: 08020-000
São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 34p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Armando Luis Palmieri

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

Equipe de Ouvidorias CRS-LESTE

Ouvidor Rodrigo Costa Santos

Andrea Lira de Freitas

Rosa Maria Ferreira de Sousa

Raquel Pereira de Sousa

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 da Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

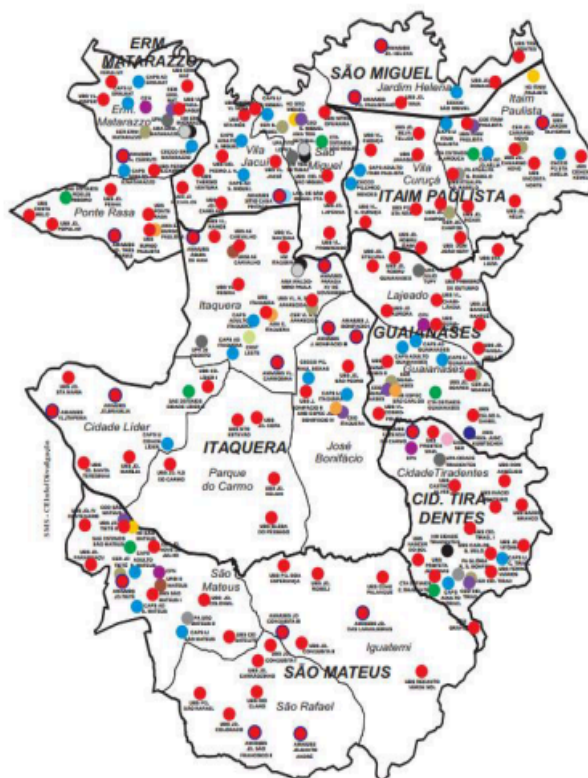
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	18
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	21
9. Análise de Prazo de Resposta	23
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	24
11. Plano de ação	25
12. Participação da Ouvidoria em eventos	27
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	29
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	29
15. Glossário	30
16. Siglário	31
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRSL), Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo, está localizada no extremo leste da cidade. Abarca dezessete Distritos Administrativos divididos em sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS): Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus e São Miguel; tendo como divisa as subprefeituras da Penha, Aricanduva e Vila Prudente e os municípios de Guarulhos, Itaquaquecetuba, Ferraz de Vasconcelos, Poá, Mauá e Santo André



Mapa 1: Coordenadoria Regional de Saúde Leste

De acordo com a estimativa populacional da Fundação SEADE 2023, a região da Coordenadoria Regional de Saúde Leste tem uma população de 2.545.703 habitantes (21,2% do Município de São Paulo), residindo em área de 195,35 Km² (12,8% da área total do MSP). Quando analisada a densidade demográfica do território, notamos o índice de 13.031 habitantes por Km², aproximadamente o dobro da densidade demográfica do Município de São Paulo, que em 2023 ficou em 7.883 habitantes por Km².

SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE E SEUS DISTRITOS

• **Cidade Tiradentes**

o Cidade Tiradentes

• **Ermelino Matarazzo**

o Ermelino Matarazzo

o Ponte Rasa

• **Guaianases**

o Lajeado

o Guaianases

• **Itaim Paulista**

o Itaim Paulista

o Vila Curuçá

• **Itaquera**

o Cidade Líder

o Itaquera

o José Bonifácio

o Parque do Carmo

• **São Mateus**

o Iguatemi

o São Mateus

o São Rafael

• **São Miguel**

o Jardim Helena

o São Miguel o Vila Jacuí

De acordo com o levantamento realizado pelo CEInfo em Agosto de 2024, a Coordenadoria Regional de Saúde Leste conta com os seguintes estabelecimentos/serviços:

ESTABELECEMENTOS/SERVIÇOS	Nº
UBS	105
AMA/UBS Integradas	13
Total – 73 ESF com 389 equipes ESF	118
AMA 12 Horas	01
AMA 24 Horas	02
Hospital Dia	03
Ambulatório de Especialidades	02
AMA Especialidades	02
P.A.	02
UPA	07
Hospital Municipal	04
Hospital Estadual	04
CAPS Adulto	07
CAPS AD (Álcool e Drogas)	06
CAPS Infantil	08
CECCO	03
Residência Terapêutica	17
UAA - Unidade de Acolhimento Adulto	01
SIAT - Serviço Integrado de Acolhida Terapêutica	01
Consultório na Rua	02
CTA	04
SAE DST/AIDS	03
CEO	07
UOM - Unidade Odonto Móvel	01
CER	09
EMAD	16
EMAD Hospitalar	04
EMAP	07
URSI	02
CRPICS	04
Laboratório Municipal	01
PADI Leste	01
UVIS	07
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador	01
Escola Municipal de Saúde	01
CRDor	01
CCI - Cuidados Continuados Integrados	01

CEM - Centro de Exames da Mulher	01
CREN	01
Casa SER Dorinha	01
Centro para Tratamento Vítimas de Violência	01
Bases SAMU	18

Fonte: MS/DATASUS – CNES; CEInfo – ESTABSUS - Estabelecimentos /Serviços próprios da SMS (Adm. Pública Municipal) da Coordenadoria Regional de Saúde Leste. CEInfo - Agosto/2024.

2. Panorama Geral do período

No 3º trimestre de 2024, houve ampliações/implantações de novos serviços, conforme relação abaixo:

Julho/2024

UPA Atualpa Girão Rabelo - novas instalações e transformação do PA em UPA em 01/07/2024. Com as novas instalações, a unidade, que ampliou a capacidade de atendimentos mensais à população, passará de um Pronto Atendimento (PA) com 14 leitos, para uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) com 31 leitos. Também foi feita ampliação do quadro de profissionais, passando de 260 colaboradores para 513 (ampliação de 253 profissionais, dentre estes, 109 médicos). Além das consultas de clínica médica e pediatria, foram incluídas nos atendimentos as especialidades de Ortopedia, Cirurgia Geral e Odontologia. A nova unidade conta ainda com a utilização do Fast Track, diminuindo o tempo de espera dos pacientes com casos de menor gravidade e um mini laboratório, otimizando os resultados dos exames, possibilitando um melhor manejo clínico, garantindo um atendimento em menor tempo. Há também uma Base do SAMU.

Agosto/2024

Assunção do Cer II Nossa Senhora Aparecida e da UBS Jardim Marília pela OSS Santa Marcelina.

Setembro/2024

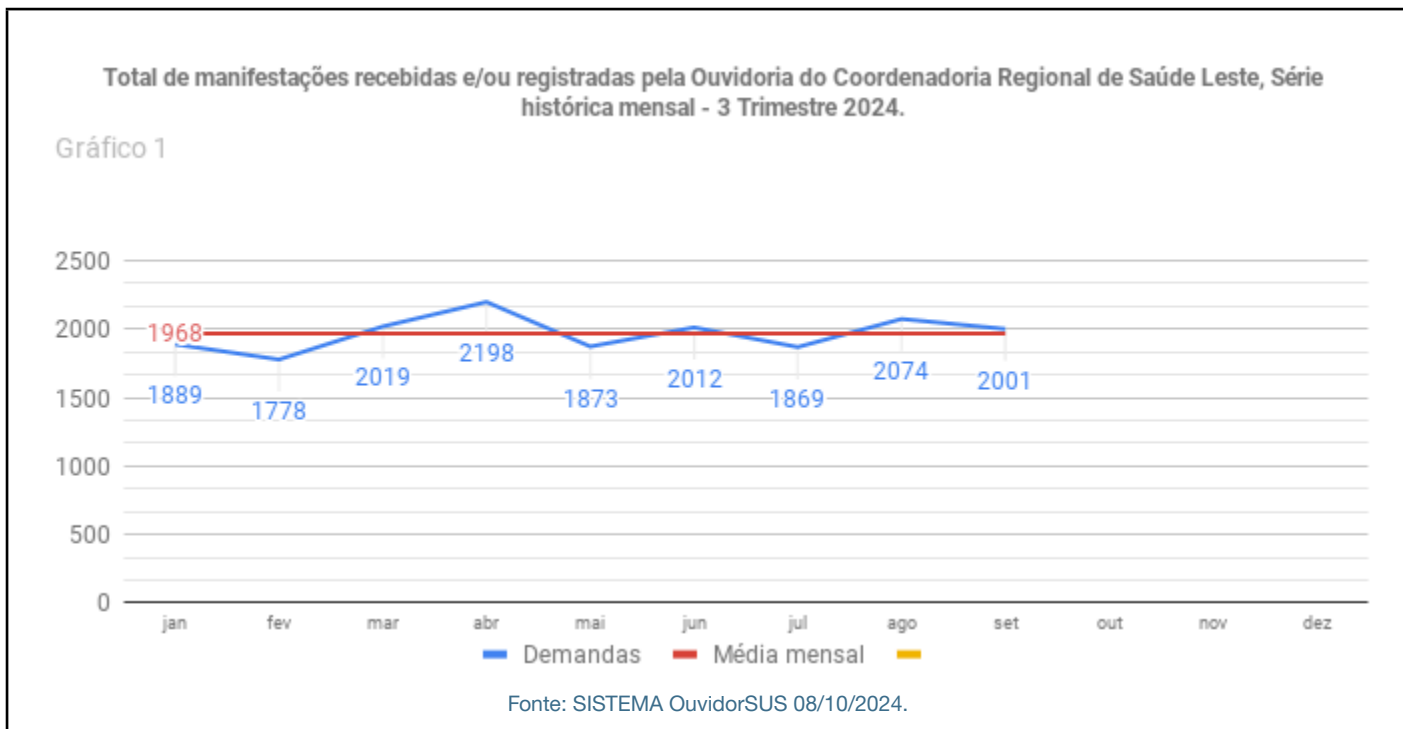
UPA Jardim Helena (Novas instalações e transformação da AMA 24 horas em UPA em 17/09/2024). Com as novas instalações, a unidade ampliou a capacidade de atendimentos mensais à população,

passando de uma unidade de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) 24 horas, destinada a atendimentos de baixa e média complexidade, para uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 24 horas, com 31 leitos, com ampliação do quadro de profissionais, passando de 132 para 496 colaboradores. Além das consultas de Clínica Médica e Pediatria, serão incluídos nos atendimentos, as especialidades de Ortopedia e Cirurgia Geral. A nova unidade conta ainda com a utilização do Fast Track, diminuindo o tempo de espera dos pacientes com casos de menor gravidade e um mini laboratório, otimizando os resultados dos exames, possibilitando um melhor manejo clínico, garantindo um atendimento em menor tempo. Há também uma Base do SAMU.

Além das informações acima, tivemos também:

- Implantação de MINILAB em todas as UPAs do território, no AMA 24H JOSE BONIFACIO ITAQUERA e no PA Glória.
- A fila de espera de prótese dentária total e parcial removível foi zerada.

3. Número de manifestações – Série histórica



A série histórica de demandas ao longo dos nove meses analisados, mostra uma oscilação significativa, com picos em alguns meses e reduções em outros, sugerindo variações na procura por serviços ou na ocorrência de problemas pontuais. Janeiro registrou 1.889 demandas, seguido de uma leve queda em fevereiro (1.778). Entretanto, logo em março houve uma elevação para 2.019 demandas, indicando um aumento na pressão sobre os serviços.

Abril apresentou o maior volume do período, com 2.198 demandas, possivelmente refletindo um pico sazonal. Em maio, as demandas caíram para 1.873, e em junho subiram novamente para 2.012, o que pode sugerir uma tendência de sazonalidade.

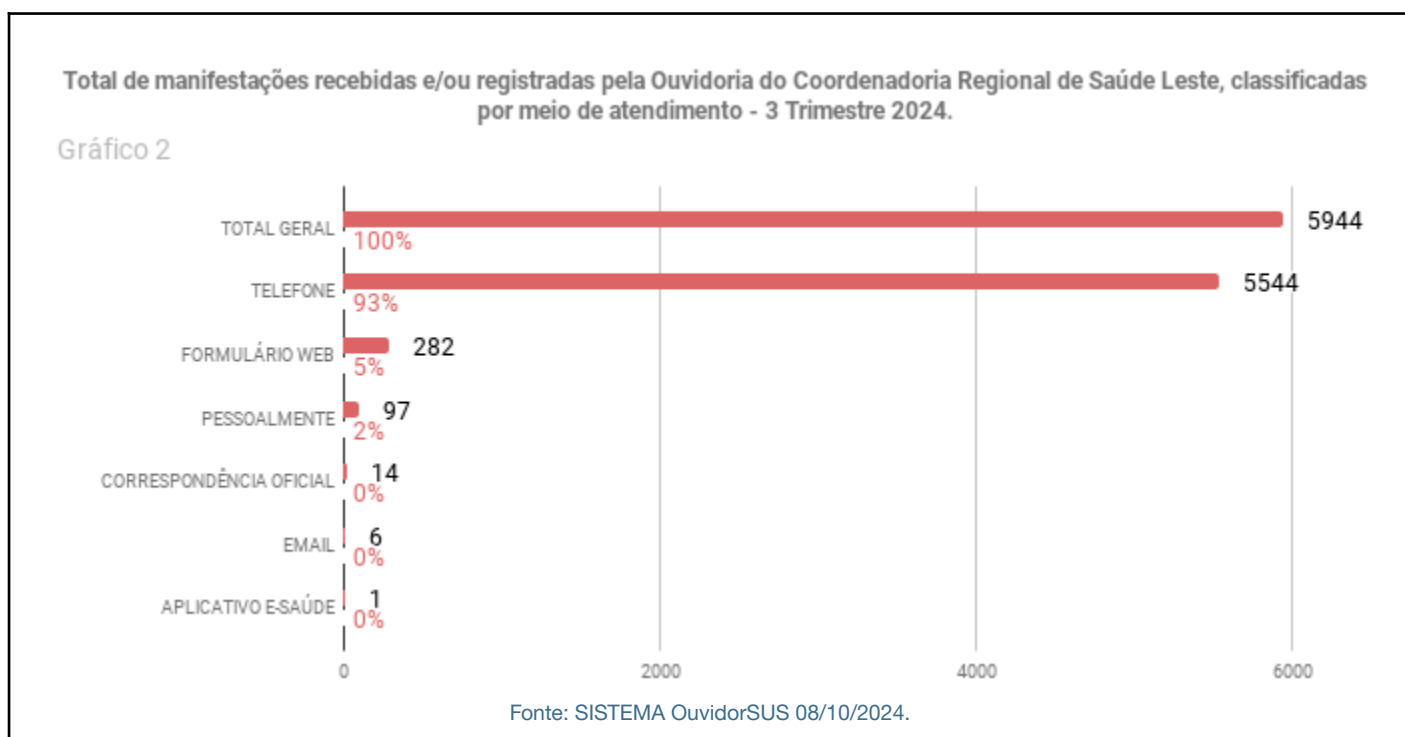
Nos meses de julho, agosto e setembro, os dados mostram um comportamento relativamente estável nas demandas, mas com pequenas oscilações. Em julho, houve 1.869 demandas, representando uma leve redução em relação aos meses anteriores. Este período pode indicar um momento de acomodação após as variações mais expressivas do primeiro semestre.

Em agosto, as demandas voltaram a crescer, atingindo 2.074. Esse aumento pode apontar para uma retomada na procura pelos serviços ou sinalizar eventos específicos que tenham influenciado a quantidade

de atendimentos neste mês. Em setembro, as demandas sofreram uma leve queda para 2.001, embora ainda em patamar elevado. Essa ligeira diminuição sugere uma estabilização nas demandas, possivelmente associada ao início do segundo semestre, em que ajustes nos serviços podem ter começado a impactar.

Essas variações entre julho e setembro refletem uma necessidade de gestão que contemple estratégias de adaptação para suportar essas flutuações mensais, visando manter a eficiência e a qualidade dos serviços em períodos de alta e baixa demanda.

4. Meios de atendimento



A análise dos dados apresentados revela um cenário claro sobre a preferência dos usuários em relação aos canais de atendimento disponíveis, bem como a eficácia das campanhas de divulgação realizadas.

A ampla divulgação dos canais oficiais de registro, por meio de uma campanha institucional que inclui padrões de comunicação visual, como banners, cartazes e mídias sociais, parece ter reforçado o uso desses canais, especialmente o atendimento telefônico. A Central de Atendimento Telefônico 156, que funciona 24 horas por dia, foi, de longe, o meio mais utilizado pelos usuários, com 5.544 manifestações, correspondendo a 93% do total. Isso destaca a

preferência dos cidadãos por um canal direto e de fácil acesso para resolver suas questões, sejam elas informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios ou sugestões.

O Formulário Web, como segundo meio de atendimento mais utilizado, contabilizou 282 manifestações, representando 5% do total. Embora significativamente menor que o atendimento telefônico, este número indica uma base crescente de usuários que preferem ou têm acesso a soluções digitais para registrar suas manifestações. A utilização desse meio pode estar relacionada à facilidade de acesso online e à conveniência de registrar demandas sem a necessidade de interação direta.

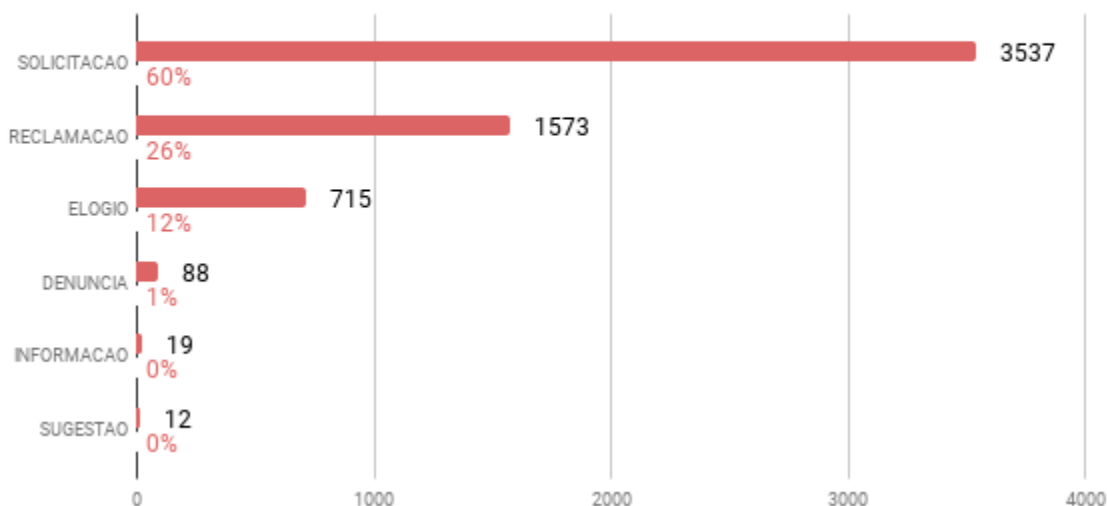
O atendimento pessoal, por sua vez, manteve-se estável, com 97 demandas registradas, representando 2% do total do trimestre. Este número é muito parecido com o registrado no segundo trimestre de 2024, sugerindo que, apesar da disponibilidade de outros canais, há uma parcela consistente da população que ainda prefere ou necessita de atendimento presencial.

Em resumo, os dados indicam que, apesar da diversificação dos canais de atendimento e da promoção de opções digitais, o telefone continua sendo o meio predominante, refletindo a importância de manter e aprimorar este serviço. Ao mesmo tempo, o uso do Formulário Web mostra uma tendência gradual de crescimento, que pode ser incentivada com o aumento da acessibilidade e da promoção dessas ferramentas digitais. O atendimento presencial, embora menos utilizado, mantém seu papel crucial para uma parcela específica da população.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Tipologia - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

A análise dos dados revela uma clara predominância das solicitações entre as manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024. Em um total de 5.944 manifestações, mais de 60% foram solicitações, o que não é surpreendente, considerando que os cidadãos frequentemente recorrem aos canais de atendimento para pedir serviços, informações ou assistência.

Esse dado reflete a necessidade contínua da população por suporte e a importância de manter a eficiência e a rapidez no processamento dessas solicitações.

As reclamações, que representam 26% do total, indicam uma significativa proporção de usuários insatisfeitos com os serviços ou com o atendimento recebido. Embora as reclamações não constituam a maioria, sua presença em quase um terço das manifestações sugere que há áreas que precisam ser melhoradas para atender às expectativas dos cidadãos. Isso pode incluir melhorias na qualidade do serviço, na comunicação com os usuários ou na resolução de problemas.

Os elogios, que correspondem a 12% do total, são indicadores positivos de que uma parte dos usuários está satisfeita com os serviços prestados. Esse percentual, embora menor que o das reclamações, ainda é relevante, pois demonstra que há

reconhecimento por parte do público em relação ao bom desempenho de determinadas áreas ou serviços. Valorizar e analisar esses elogios pode ser útil para identificar boas práticas que possam ser replicadas em outras áreas.

As demais formas de manifestações, que correspondem a menos de 10%, incluem sugestões, denúncias e outros tipos de considerações que, embora menos frequentes, ainda fornecem informações valiosas para a melhoria contínua dos serviços e para o ajuste das estratégias de comunicação e atendimento.

Em suma, os dados indicam que as solicitações continuam a ser o principal motivo de contato dos cidadãos, seguido por reclamações, o que destaca a necessidade de focar tanto na eficiência dos serviços quanto na resolução de problemas. Os elogios, embora em menor número, oferecem informações positivas que podem ajudar a impulsionar ainda mais a qualidade do atendimento.

Supervisão	Total
Itaquera	1259
São Miguel	970
São Mateus	951
Itaim Paulista	920
Guaianases	656
Ermelino Matarazzo	595
Cidade Tiradentes	593
Total Geral	5944

Total de demanda por Supervisão Técnica de Saúde - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS
08/10/2024

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3.537 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 60% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 10% a Cirurgia.

Os dados fornecidos revelam uma visão clara sobre as demandas recebidas no terceiro trimestre de 2024, destacando a predominância de solicitações relacionadas à saúde. Do total de manifestações registradas no período, grande parte foi de solicitações. Esse dado

mostra que mais da metade das interações dos cidadãos com os canais de atendimento se deu por meio de pedidos de assistência ou serviços, o que sublinha a importância desses canais na facilitação do acesso a cuidados essenciais.

A maior parte dessas solicitações está concentrada no tema "Assistência à Saúde". Este alto percentual reflete a demanda significativa por serviços de saúde, uma área crucial para a população, especialmente em contextos em que o acesso a cuidados médicos é uma prioridade. A concentração dessas solicitações em saúde pode também indicar possíveis lacunas ou desafios no sistema de saúde que estão levando os cidadãos a buscar ajuda por meio de canais formais.

Dentro do tema "Assistência à Saúde", os subassuntos mais frequentemente citados são "Consulta/Atendimento/Tratamento" e "Cirurgia". Isso revela que a maioria das solicitações está relacionada ao acesso a consultas médicas e tratamentos, que são as necessidades mais básicas e imediatas dos cidadãos no contexto da saúde. A parcela destinada a cirurgias, embora menor, ainda é significativa, sugerindo que há uma demanda considerável por procedimentos cirúrgicos que podem estar pressionando o sistema de saúde.

ESPECIALIDADE	Total
NEUROLOGIA	222
CLÍNICA MÉDICA	205
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	172
CARDIOLOGIA	122
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	85
PSIQUIATRIA	63
REUMATOLOGIA	62
ONCOLOGIA	62
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	62
UROLOGIA	53
Total Geral	1108

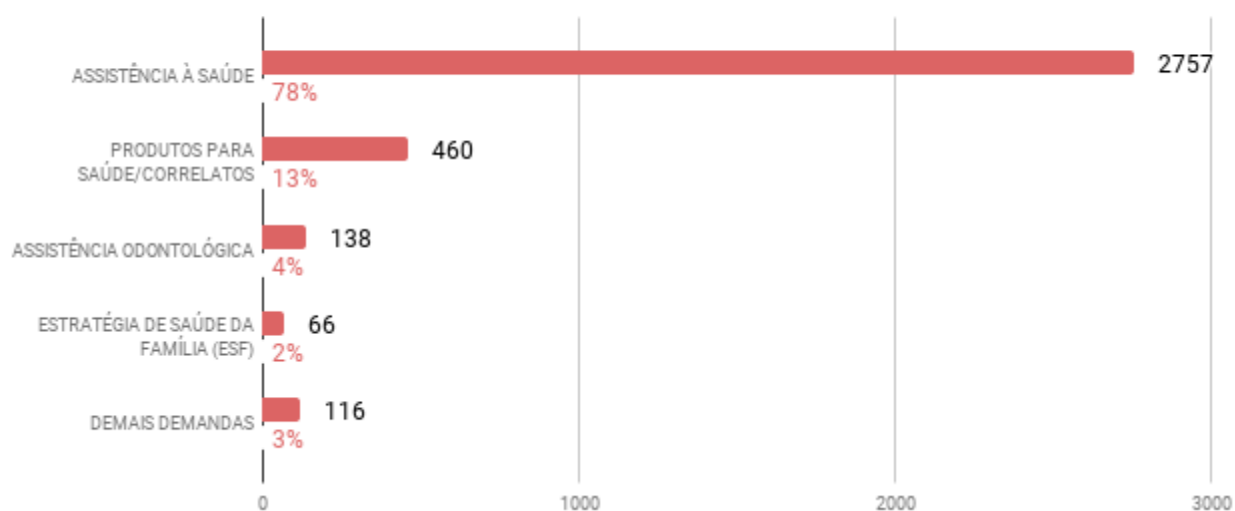
Especialidades mais solicitadas no 3º trimestre - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS
08/10/2024

CIRURGIA	Total
ORTOPÉDICA	85
GERAL	46
GINECOLÓGICA	33
UROLÓGICA	32
OUTROS	20
VASCULAR	11
NÃO ESPECIFICADO	10
CABEÇA E PESCOÇO	8
BARIÁTRICA	7
Total Geral	252

Cirurgias mais solicitadas no 3º trimestre - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 08/10/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste – 3 Trimestre 2024.

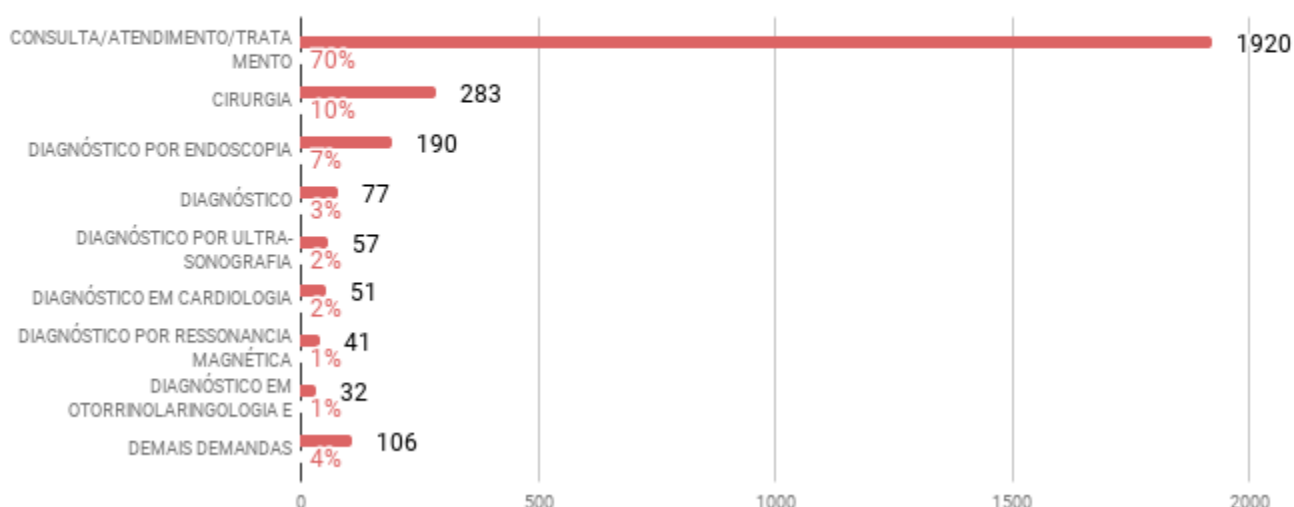
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.573 reclamações registradas no período correspondem a 26% 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, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

As reclamações estão fortemente concentradas no tema Gestão. Isso sugere que a maioria das insatisfações dos cidadãos está relacionada a questões administrativas e operacionais dentro das instituições de saúde. A alta concentração de reclamações em Gestão pode apontar para problemas sistêmicos que afetam a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

Dentro do tema "Gestão", os subassuntos mais frequentemente mencionados são "Estabelecimento de Saúde" e "Recursos Humanos". O foco nas reclamações relacionadas aos "Estabelecimentos de Saúde" sugere que os usuários estão enfrentando problemas com as condições físicas, infraestrutura, organização ou disponibilidade de serviços nos locais de atendimento. Isso pode incluir questões como

longos tempos de espera, falta de equipamentos, higiene inadequada, ou outras dificuldades que afetam diretamente a experiência do paciente.

As reclamações sobre "Recursos Humanos" indicam insatisfações relacionadas ao comportamento, competência, ou número de profissionais de saúde. Problemas como falta de capacitação, atendimento inadequado, ou até mesmo a escassez de pessoal podem estar entre os fatores que geram essas reclamações. Essas áreas críticas devem ser abordadas com prioridade para melhorar a eficiência do sistema de saúde e, conseqüentemente, aumentar a satisfação dos usuários. A análise dessas reclamações pode fornecer insights valiosos para implementar melhorias que atendam melhor às necessidades da população.

Supervisão	Total
Itaquera	349
São Mateus	284
São Miguel	217
Itaim Paulista	206
Ermelino Matarazzo	199
Guaianases	188
Cidade Tiradentes	130
Total Geral	1573

Total de Reclamações por Supervisão Técnica de Saúde (3º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 08/10/2024

ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Total
DIFICULDADE DE ACESSO	361
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	303
ESPAÇO FÍSICO	11
Total Geral	675

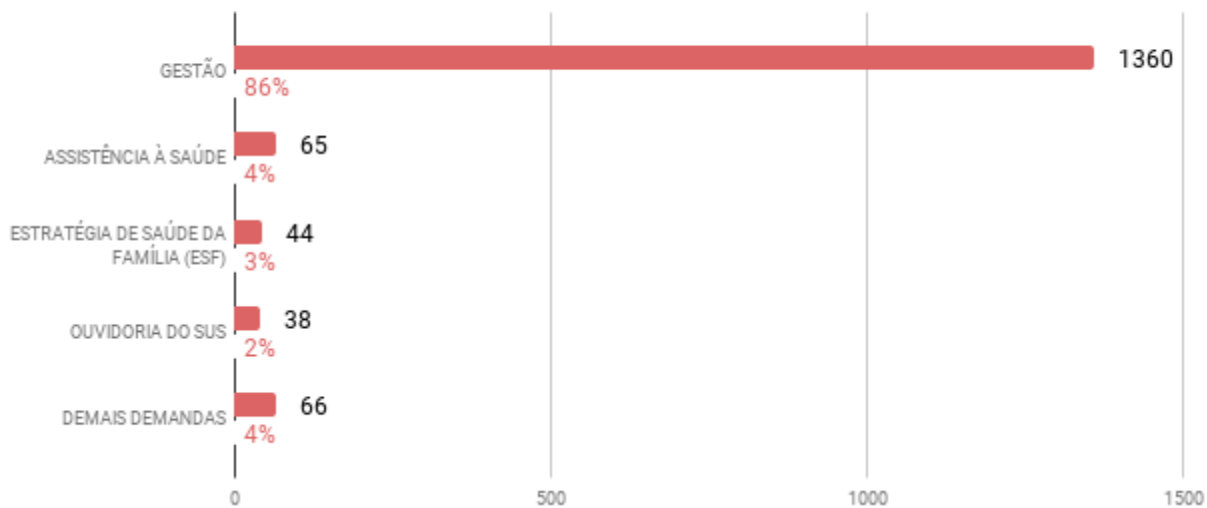
Principais Reclamações no assunto Estabelecimento de Saúde (3º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 08/10/2024

RECURSOS HUMANOS	Total
MÉDICO	210
EQUIPE DE SAÚDE	63
ENFERMEIRO	60
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	41
EQUIPE ADMINISTRATIVA	36
FARMACÊUTICO	10
Total Geral	420

Principais Reclamações no assunto Recursos Humanos (3º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 08/10/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste – 3 Trimestre 2024.

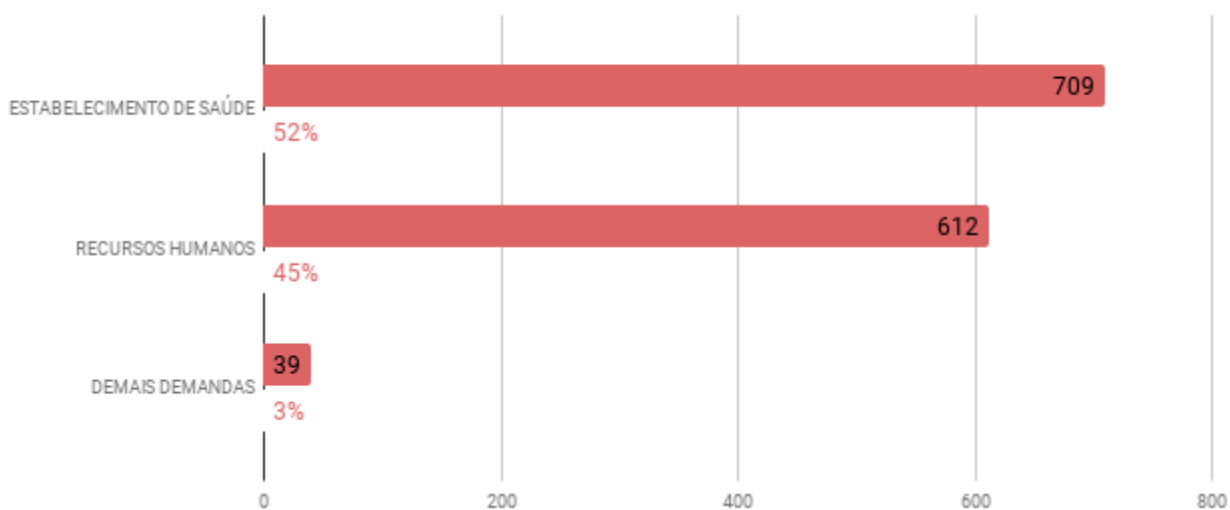
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Supervisão	Total
Itaquera	175
São Miguel	127
Guaianases	111
Cidade Tiradentes	93
Itaim Paulista	87
São Mateus	70
Ermelino Matarazzo	52
Total Geral	715

Total de Elogios por Supervisão Técnica de Saúde (3º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 08/10/2024

Foram registrados **715 elogios no terceiro 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 88%. A média mensal no trimestre foi 238 elogios.

Os dados sobre os elogios registrados no terceiro trimestre de 2024 fornecem uma visão positiva sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados. Com um total de 715 elogios, verifica-se que há uma parcela considerável de usuários que demonstraram satisfação com os serviços recebidos.

A análise dos elogios relacionados à Gestão, com destaque no subassunto Recursos Humanos revela um reconhecimento importante de várias categorias dentro das unidades de saúde. Dentre essas categorias, a mais elogiada foi a Equipe de Saúde, que recebeu 217 manifestações positivas. Esse dado sugere que os profissionais de saúde, em geral, têm desempenhado um papel fundamental na prestação de serviços de qualidade, gerando satisfação entre os usuários.

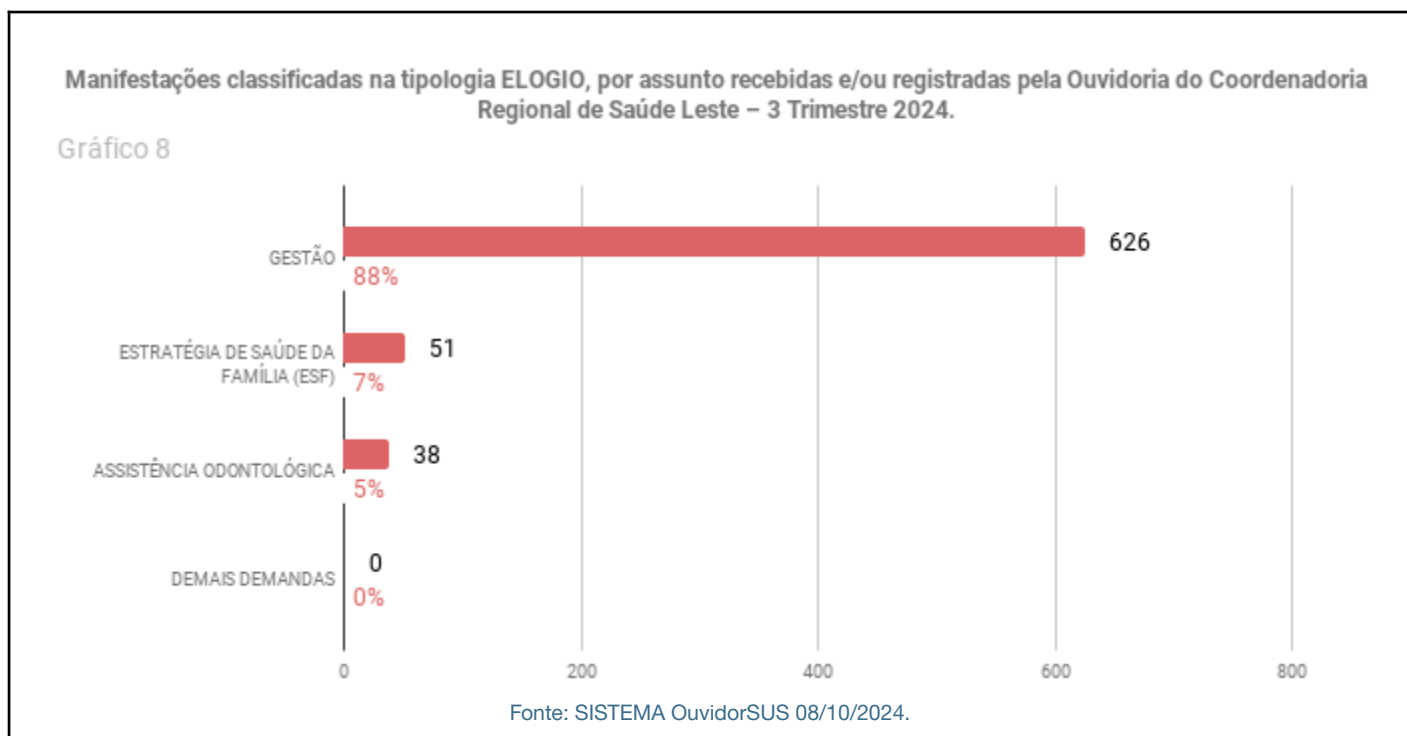
A Equipe Administrativa foi elogiada 86 vezes, seguida pelos Médicos com 82 elogios, o que evidencia o apreço pelo atendimento técnico e pela organização das unidades. Os Enfermeiros também tiveram um bom número de elogios, 43 ao todo, indicando que o cuidado e a atenção prestados por esses profissionais foram bem avaliados. Já os Recepcionistas/Atendentes receberam 40 elogios, demonstrando que o atendimento na recepção, apesar de ser o menor em número, ainda é valorizado. Esses dados refletem um ambiente de trabalho

colaborativo e positivo, onde tanto o atendimento direto quanto a gestão administrativa estão sendo reconhecidos pelos usuários.

A média mensal de 238 elogios durante o trimestre foi maior que a do trimestre anterior (234), revelando um indicativo importante. Mantendo um fluxo constante de retorno positivo, a gestão pode identificar as áreas onde está atendendo ou superando as expectativas dos usuários. Esse tipo de reconhecimento é vital para motivar as equipes e reforçar as práticas que contribuem para a satisfação dos cidadãos. Em resumo, os elogios registrados refletem uma percepção favorável dos usuários em relação à gestão, indicando que, apesar dos desafios, há aspectos do serviço que são altamente valorizados pela população. Isso oferece uma base sólida para continuar investindo em boas práticas e em melhorias que fortaleçam ainda mais a qualidade dos serviços prestados.

GESTÃO/RECURSOS HUMANOS	Total
EQUIPE DE SAÚDE	217
EQUIPE ADMINISTRATIVA	86
MÉDICO	82
ENFERMEIRO	43
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	40
Total Geral	468

Principais Elogios no assunto Gestão/Recursos Humanos (3º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema OuvidorSUS 08/10/2024



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
Cidade Tiradentes	471	473	100%
Ermelino Matarazzo	539	547	99%
Guaianases	549	550	100%
Itaim Paulista	762	823	93%
Itaquera	976	1047	93%
São Mateus	732	864	85%
São Miguel	793	844	94%
Total	4822	5148	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 5.256
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 4.822
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
 - Todas as nossas Unidades/sub-redes atingiram percentual acima de 80% das demandas respondidas em até 20 dias
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
 - Reuniões periódicas com os Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde e OSS's, para atendimento das diretrizes estabelecidas, incluindo o prazo de resposta da Ouvidoria.
- Principais resultados obtidos:
 - Diminuição do tempo de resposta das demandas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
 - Acompanhar com prioridade as regiões com prazo de resposta próximo ao inadequado.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 5.944
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1.005
- Principais problemas identificados:
 - *Falta dados do paciente;
 - *Falta dados de contato do manifestante;
 - *Falta de DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde)
- Sugestões para melhoria:

A maior parte das demandas avaliadas/com erros foi registrada por meio do Formulário Web, o qual não temos governabilidade, e da Central de Atendimento Telefônico 156. Portanto, sugerimos que sejam realizados novos treinamentos com os atendentes.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas: Foi sugerida em reunião de ouvidores a realização de treinamentos, com foco tanto na abertura quanto no tratamento e conclusão das demandas, visando melhorar cada vez mais a qualidade do serviço prestado. No momento, o treinamento encontra-se em andamento. Realizamos também reuniões mensais para atualização e orientações dos planos e metas da Ouvidoria.

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
Treinamento de Inserção/Análise de demandas	Melhorar a qualidade da inserção/Análise das demandas	Presencialmente	3º trimestre/2024	Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde	Em andame... ▾
Reunião de Ouvidoria	Atualização e orientações dos planos e metas da Ouvidoria	Presencialmente	Mensalmente	Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
31/07/2024	Reunião Rede de Ouvidorias - SUS	Orientações sobre a implantação do SIGRC, Relatórios Trimestrais, Processos SEI e Planilha de Elogios	Rodrigo Costa Santos
19/09/2024	Reunião Rede de Ouvidorias - SUS	Orientações sobre a implantação do SIGRC e Relatórios Trimestrais	Rodrigo Costa Santos



Reunião Rede de Ouvidorias - SUS - 31/07/2024



Reunião Rede de Ouvidorias - SUS - 19/09/2024

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A predominância de solicitações entre as manifestações também evidencia que os cidadãos buscam principalmente por serviços e assistência, o que ressalta a importância de processos ágeis. Por outro lado, as reclamações, que compõem 26% do total, indicam uma área de oportunidade para a gestão, que deve focar em aprimorar a experiência do usuário e a qualidade do serviço. Já os elogios, que representam 12% das manifestações, são um indicativo positivo, apontando para o reconhecimento da população sobre o esforço das equipes.

Essa análise revela que as áreas de saúde e gestão são os temas mais frequentemente abordados, tanto em solicitações quanto em reclamações e elogios, mostrando que melhorias nessas áreas têm potencial para impactar de forma significativa a percepção dos cidadãos sobre o atendimento.

Rodrigo Costa Santos

Ouvidor

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Após análise dos dados, verificamos que o tema de Assistência à Saúde foi o mais recorrente entre as solicitações, o que reflete uma demanda crítica e contínua por consultas e tratamentos médicos. Em contrapartida, no tema de Gestão, as reclamações se concentraram, especialmente sobre questões estruturais e recursos humanos, indicando desafios que podem estar impactando diretamente a experiência do cidadão. Estes dados são fundamentais para embasar decisões que visem a uma adaptação mais eficiente dos serviços de saúde e a implementação de melhorias contínuas para o bem-estar da população.

Nilza Maria Piassi Bertelli

Coordenadora Regional de Saúde Leste

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

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 (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>

