

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE



Endereço: Rua Paineira do Campo, 902 - Santana CEP 02012-040 -  
São Paulo - SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 36p.

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 Norte**

**Coordenadora**

Ana Cristina Kantzos

**Ouvidora**

Andresa Gomes Ferreira

**Equipe**

Maria da Abadia Dos Santos

Reinaldo Molero

Estagiária - Deise Cristini Levindo de Oliveira

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

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

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

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

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

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>7</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>14</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>16</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>17</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>18</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>19</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>20</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>23</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>24</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>25</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>26</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>29</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>30</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>31</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>32</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>33</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>35</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>36</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte é uma das 06 Coordenadorias que compõem o Sistema Único de Saúde da cidade de São Paulo, com território de abrangência de 299,1 km<sup>2</sup> e população estimada de aproximadamente 2,2 milhões, de acordo com o Censo de 2022. Ela é responsável por coordenar e implementar políticas de saúde pública, garantindo que os moradores tenham acesso a serviços de saúde de qualidade.

A sede da CRS Norte está estrategicamente localizada na Rua Paineira do Campo, 902, no bairro de Santana, facilitando o acesso para a população da região. A proximidade com o Terminal Rodoviário Tietê também é um ponto positivo, pois melhora a acessibilidade.

Recentemente passou por uma reforma que trouxe melhorias significativas para o atendimento e infraestrutura.

Destaca-se que a população do território é composta por faixa etária e perfil socioeconômico diversificado. Com 20,7% da população sendo idosa, o índice de envelhecimento de 89% supera a média nacional de 80%. Isso indica uma necessidade crescente de serviços de saúde voltados para a terceira idade, como cuidados geriátricos e programas de prevenção de doenças crônicas.

Segundo o Censo Pop de Rua 2021, a população em situação de rua na região norte é de 3.656 pessoas, um dado bastante preocupante. O programa Consultório de Rua, que cadastrou 3.988 pessoas, desempenha um papel essencial ao oferecer atendimento médico e suporte social diretamente nas ruas, ajudando a atender as necessidades dessa população vulnerável.

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte é responsável por uma ampla área, que inclui 07 Subprefeituras, 08 Distritos Administrativos e 06 Supervisões Técnicas de Saúde. Essa estrutura permite uma gestão mais eficiente dos serviços de saúde, atendendo melhor às necessidades específicas de cada região.

As Supervisões Técnicas de Saúde e suas respectivas unidades de saúde são as seguintes:

**Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Limão/Cachoeirinha  
- Organização Social de Saúde ASF.**

**(306.275 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
02	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMA ESPECIALIDADES
01	APD
01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CAPS AD
01	CEO
01	CER II
01	ECR
01	HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA CACHOEIRINHA – DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA
01	NASP ILPI II
02	PAI
03	SRT
01	UA
12	UBS
01	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia - Organização Social de Saúde ASF.**

**(380.513 hab)**



<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
02	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
02	APD
01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CAPS AD
01	CECCO
01	CENTRO DE REFERÊNCIA DE AIDS
01	CEO II
01	CER II
01	CRST
01	ECR
01	HOSPITAL DIA
01	LABORATÓRIO
01	NASP ILPI II
01	PAI
04	SRT
01	SIAT III
16	UBS
02	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Pirituba - Organização Social de Saúde SPDM Pais.**

**(480.218 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
04	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
01	APD
01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CAPS AD
03	CECCO
02	CENTRO DE REFERÊNCIA DE AIDS
01	CEO II
01	CER III
01	CRST
01	SCP
04	SRT
02	PAI
17	UBS
02	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Perus - Organização Social de Saúde SPDM Pais.**

**(163.083 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
01	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMA DE ESPECIALIDADES
01	AMA 24 HORAS
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
01	APD
01	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CECCO
01	CER II
01	PAI
06	UBS
01	UPA
01	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde  
Santana/Tucuruvi/Jaçanã/Tremembé - Organização Social de  
Saúde SBCD.**

**(602.805 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
03	AMA/UBS INTEGRADA
01	AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

02	APD
01	CAPS AD
02	CAPS ADULTO
01	CAPS INFANTO JUVENIL
01	CECCO
01	CEO II
02	CER II
03	NASPI ILPI II
03	PAI
01	PRONTO SOCORRO
03	SRT
02	UAA
17	UBS
01	URSI
01	UPA
02	UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme -  
Organização Social de Saúde SPDM Afiliadas.**

**( 276.069 hab)**

<b>QUANTIDADE</b>	<b>UNIDADES</b>
02	AMA/UBS INTEGRADA
01	APD
01	CAPS INFANTO JUVENIL

01	CECCO
01	CEO II
01	CER III
01	HOSPITAL DIA
02	NASPI ILPI II
02	PAI
13	UBS
01	UOM
01	UPA
01	URSI
01	UVIS

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

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

Neste trimestre observamos a recorrente queixa sobre as dificuldades no agendamento de consultas e exames, bem como a demora nos atendimentos nas Unidades de Saúde. De acordo com as demandas recebidas, essas são as dificuldades frequentemente relatadas pelos usuários do SUS.

A alta procura por serviços de saúde são os fatores que contribuem para esses problemas. Ressaltamos, porém, que esforços estão sendo feitos para melhorar a situação, como a otimização dos horários de atendimento.

Outro fator relevante é o número de solicitações de cirurgias ortopédicas, frequentemente mencionadas nas demandas dos usuários, na região norte de São Paulo. A alta demanda e a fila de espera dessas cirurgias são questões críticas que afetam muitos pacientes.

Em contrapartida, uma das iniciativas para redução das filas de espera de outras pequenas cirurgias foi a implementação de mutirões. Essas ações envolvem a realização de um grande número de cirurgias em um curto período, com o objetivo de atender a demanda reprimida.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

Em 2024, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Norte desempenhou um papel essencial na coleta e tratamento das manifestações dos usuários do SUS. Durante o ano, a Ouvidoria registrou um total de 16.851 demandas.

As principais manifestações incluíram:

- solicitações de agendamentos para consultas e exames, refletindo a dificuldade do processo.
- reclamações sobre a demora nos atendimentos nas Unidades de Saúde.

- pedidos de cirurgias, especialmente ortopédicas, devido à alta demanda e longas filas de espera.

Tivemos, durante o ano de 2024, um número crescente de demandas relacionadas à Dengue, principalmente no primeiro trimestre, quando foram registradas diversas solicitações, reclamações e denúncias sobre o combate à Dengue na região.

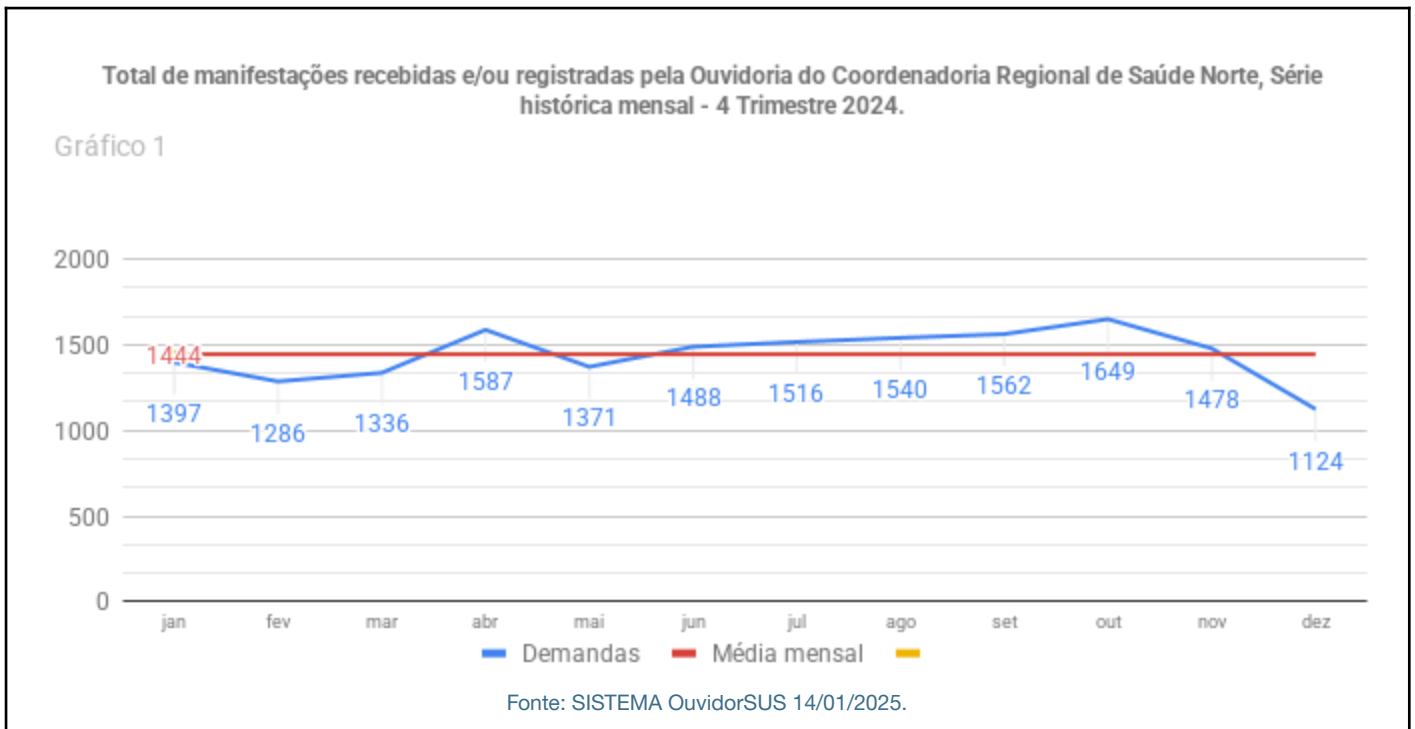
A Ouvidoria se destacou por sua atuação proativa na melhoria dos processos de gestão, utilizando os dados coletados para subsidiar decisões e implementar melhorias nos serviços de saúde.

Um dos principais desafios enfrentados foi a avaliação do impacto das ações desta Ouvidoria já que, muitas vezes, faltam métricas claras para medir a satisfação dos pacientes e a eficácia das soluções implementadas, dificultando a avaliação do sucesso das iniciativas.

Outro desafio é a complexidade crescente dos sistemas de saúde e a demanda por serviços de qualidade, aumentando assim a pressão sobre a Ouvidoria para fornecer respostas rápidas e eficazes.

Iniciamos no quarto trimestre uma dinâmica de trabalho que consiste na utilização de dados coletados desta Ouvidoria para identificar padrões nas demandas dos usuários, permitindo a implementação de ações preventivas e corretivas mais eficazes.

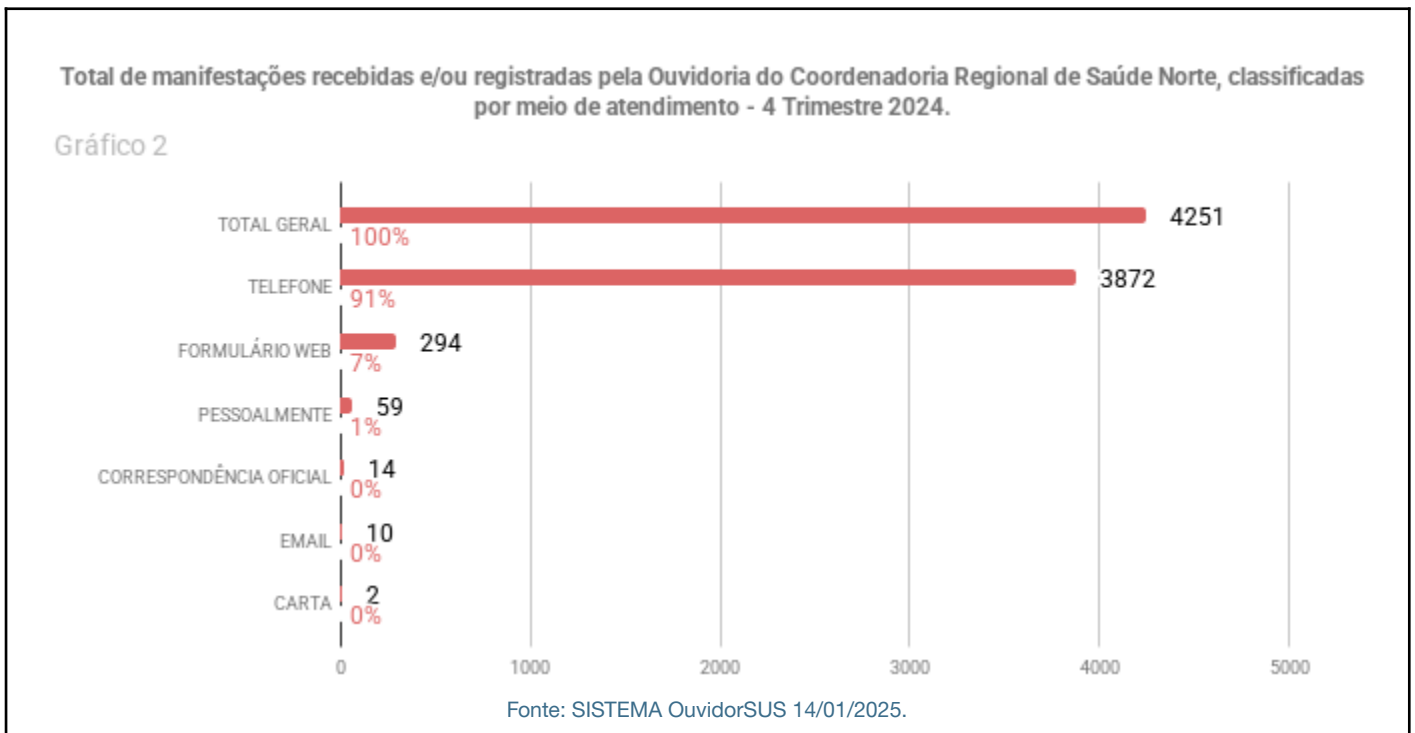
### 3. Número de manifestações – Série histórica



Analisando o gráfico acima, verificamos uma variação nas demandas registradas. Tivemos um aumento em outubro, que pode estar relacionado a fatores sazonais ou eventos específicos que geraram mais demandas. A queda nos meses seguintes pode indicar uma série de fatores, como a resolução de problemas críticos, mudanças na gestão ou mesmo uma diminuição na comunicação dos usuários com a Ouvidoria.



## 4. Meios de atendimento



Em análise 4251 manifestações foram registradas no 4 trimestre de 2024, das quais 3.872 (91%) foram feitas através do telefone SP156. Isso mostra a importância deste canal de comunicação para os usuários do SUS na região norte de São Paulo.

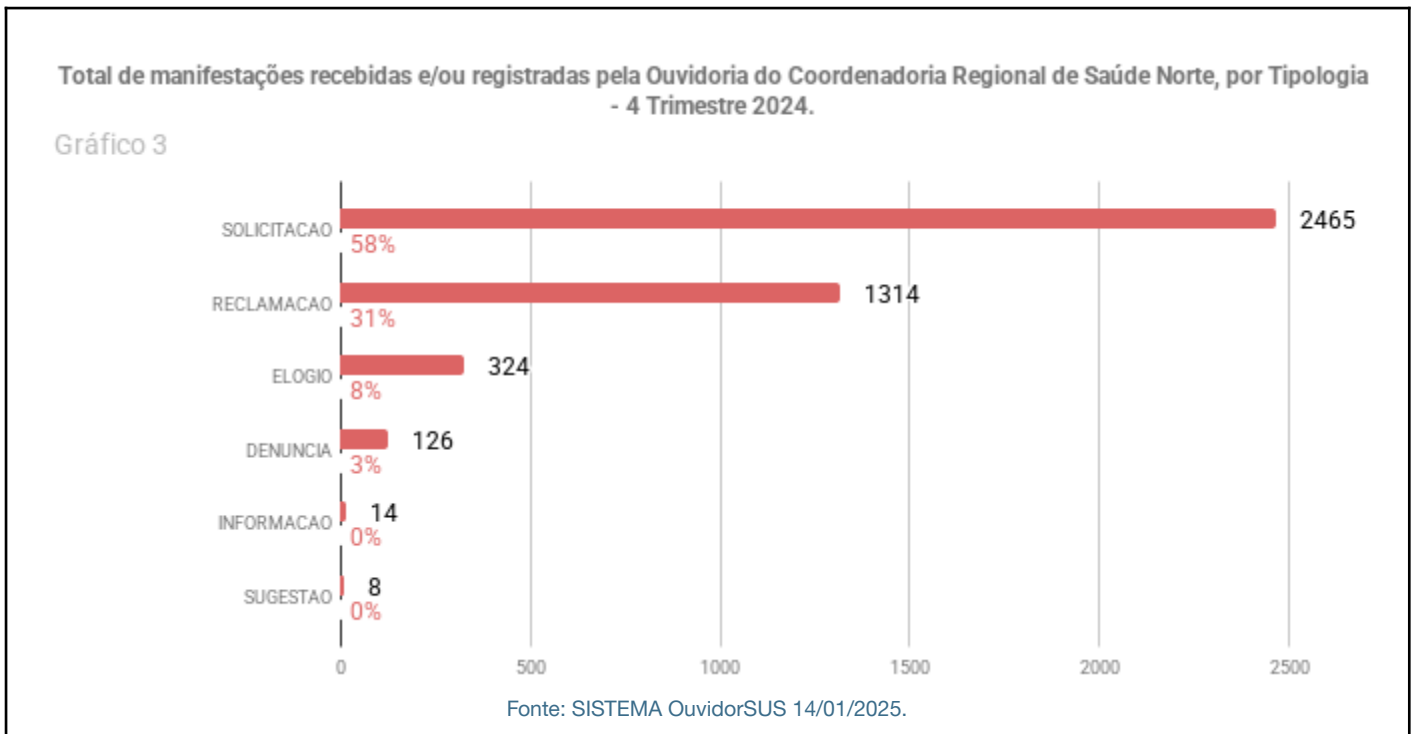
A predominância do uso do telefone pode indicar que os usuários preferem um contato mais direto e imediato para registrar suas demandas. Também pode refletir a acessibilidade e a familiaridade dos usuários por esse meio de comunicação.

Entretanto existem outras formas de registro, além do telefone SP156, tais como:

- formulário web: 294 registros
- pessoalmente: 59 registros
- correspondência oficial: 14 registros
- e-mail: 10 registros
- carta: 2 registros

Esses dados mostram a diversidade de canais disponíveis para os usuários e a importância de manter múltiplas opções de comunicação para atender às diferentes preferências e necessidades da população.

## 5. Classificação das manifestações



Do total de demandas recebidas (4251), 2465 são solicitações, 1314 são reclamações, 324 são elogios, 126 denúncias, 14 informações e 8 sugestões.

A ordem de prevalência das manifestações manteve-se constante, com solicitações em primeiro lugar, seguidas por reclamações, elogios e denúncias. Isso mostra uma consistência nas áreas de maior demanda e nas preocupações dos usuários.

As principais solicitações estão relacionadas à obtenção de agendamentos para serviços de especialidades, exames, cirurgias e fornecimento de materiais. Isso destaca a importância de melhorar a eficiência e a disponibilidade desses serviços para atender às demandas dos usuários.

Salientamos que tivemos uma diminuição das solicitações e reclamações em comparação ao trimestre anterior, indicando uma melhoria na satisfação dos usuários e na eficiência dos serviços prestados.

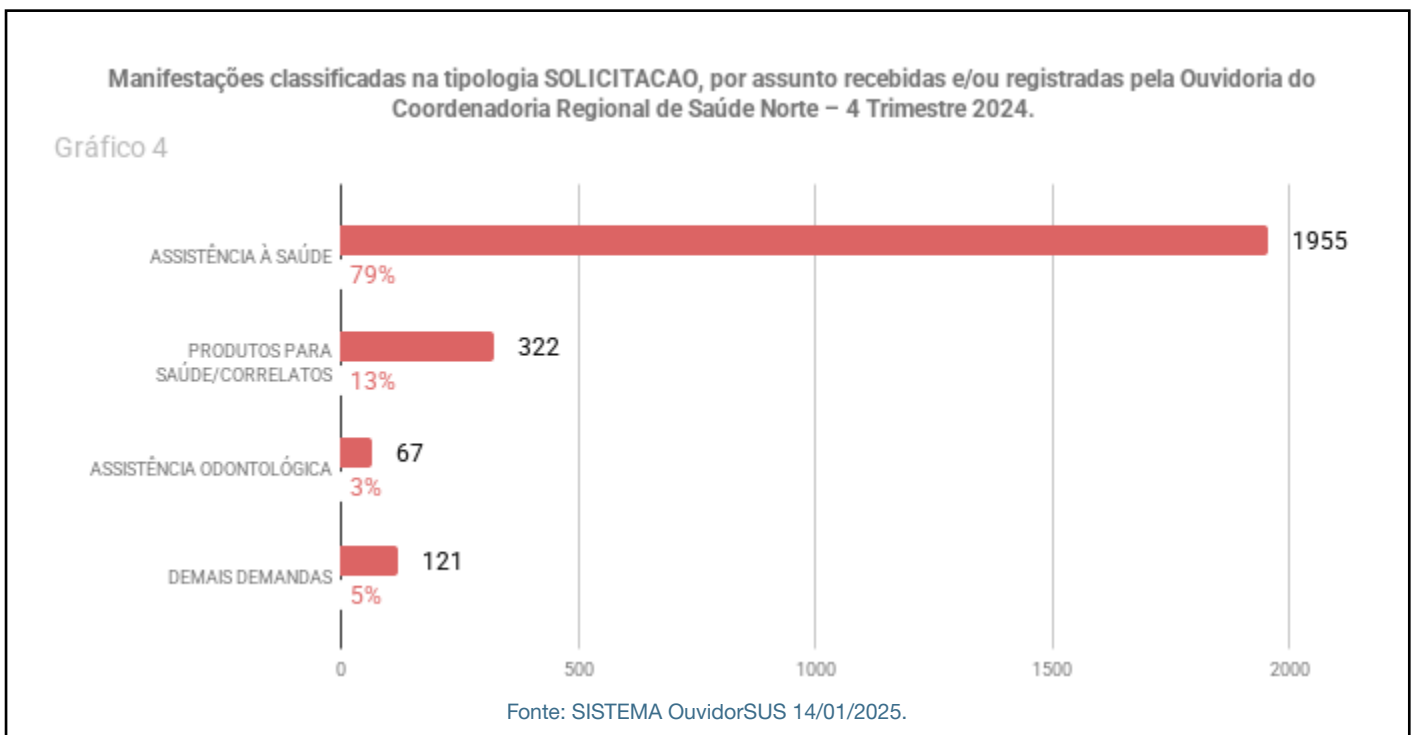
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2465 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 58% do total.

Comparando com o trimestre anterior, houve uma diminuição no número de solicitações.

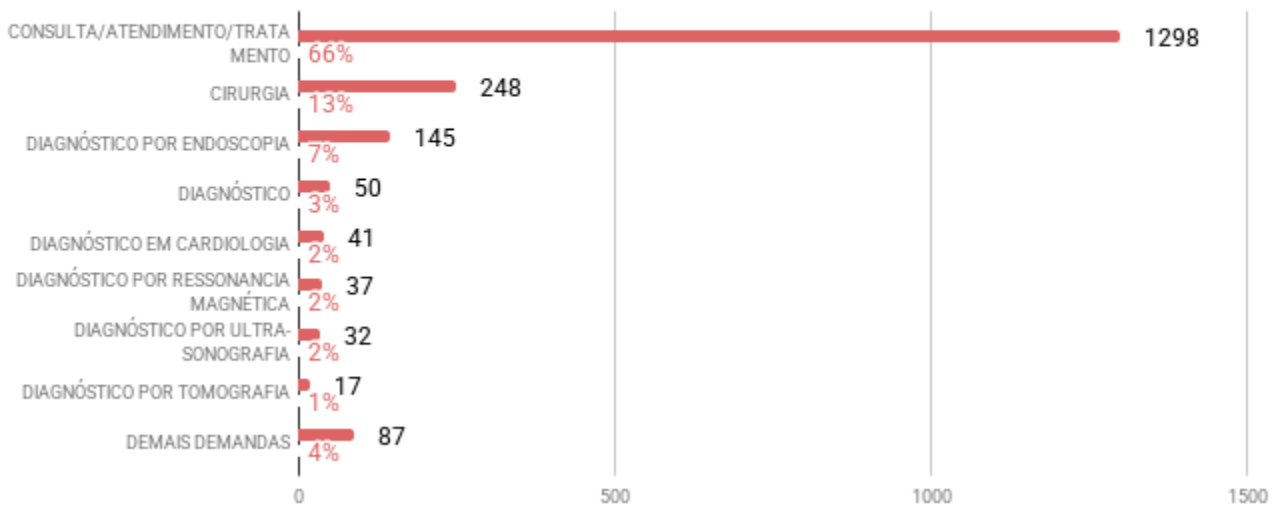
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%). Isso indica uma grande demanda por serviços de saúde no período analisado.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 66% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 13% a Cirurgia. Isso mostra que a maior parte das demandas está focada em consultas e tratamentos, com uma parcela significativa também voltada para cirurgias.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte -4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1314 reclamações registradas no período correspondem a 31% 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 sub assuntos mais citados, 54% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 40% a Recursos Humanos.

Verificamos que é recorrente entre os trimestres anteriores a reclamação em relação à dificuldade de agendar consultas tanto inicial, quanto de retorno e a insatisfação com o Acesso Avançado, e isso indica que muitos pacientes não compreendem bem esse novo recurso. A dificuldade no agendamento e as filas de espera para exames e consultas são pontos críticos. Talvez seja necessário melhorar a comunicação sobre como o Acesso Avançado funciona e considerar os ajustes para torná-lo mais eficiente e compreensível para todos.

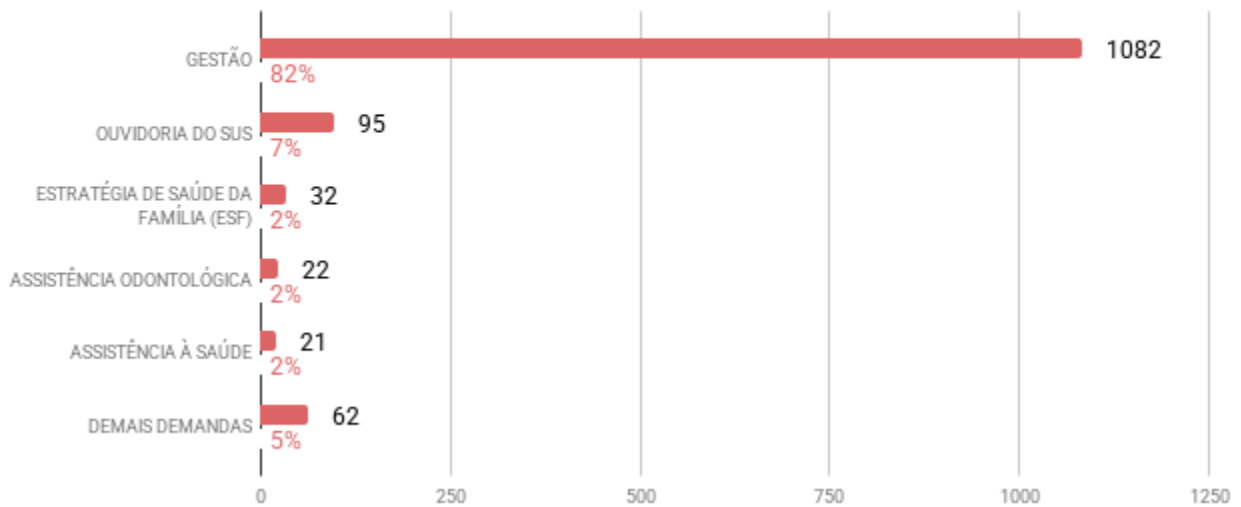
Outro dado preocupante se refere às reclamações sobre a postura inadequada e a conduta de alguns profissionais, além da falta de

médicos. Isso afeta diretamente a qualidade no atendimento e a satisfação dos pacientes. Uma solução pertinente e essencial, seria investir em treinamento contínuo para os profissionais de saúde e buscar soluções para a escassez de médicos.

Vale ressaltar que, em comparação ao trimestre anterior, o número de reclamações diminuiu.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 4 Trimestre 2024.

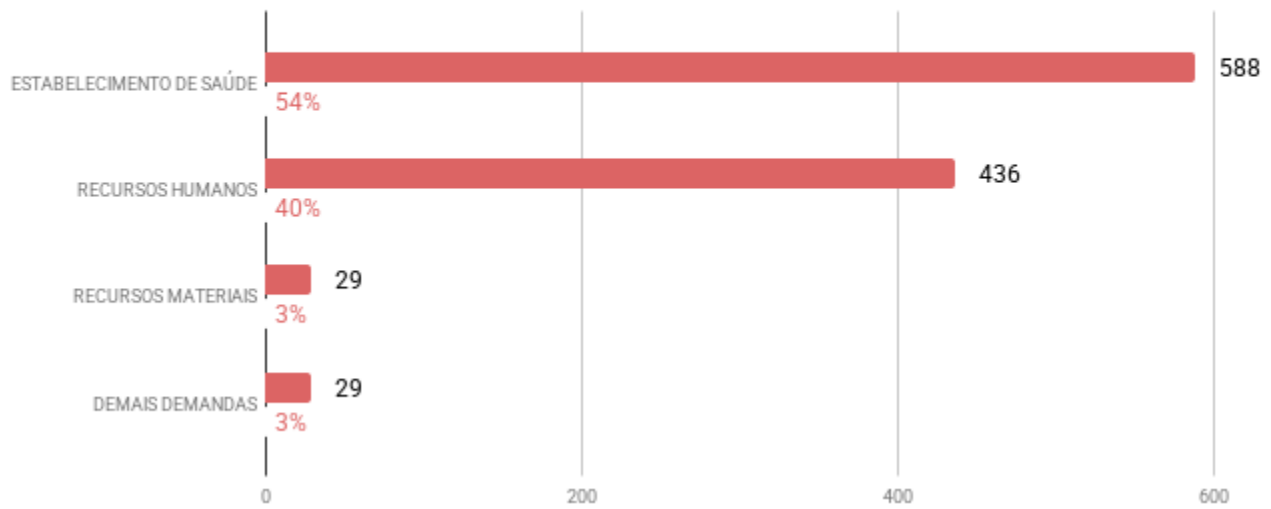
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 4 Trimestre 2024.

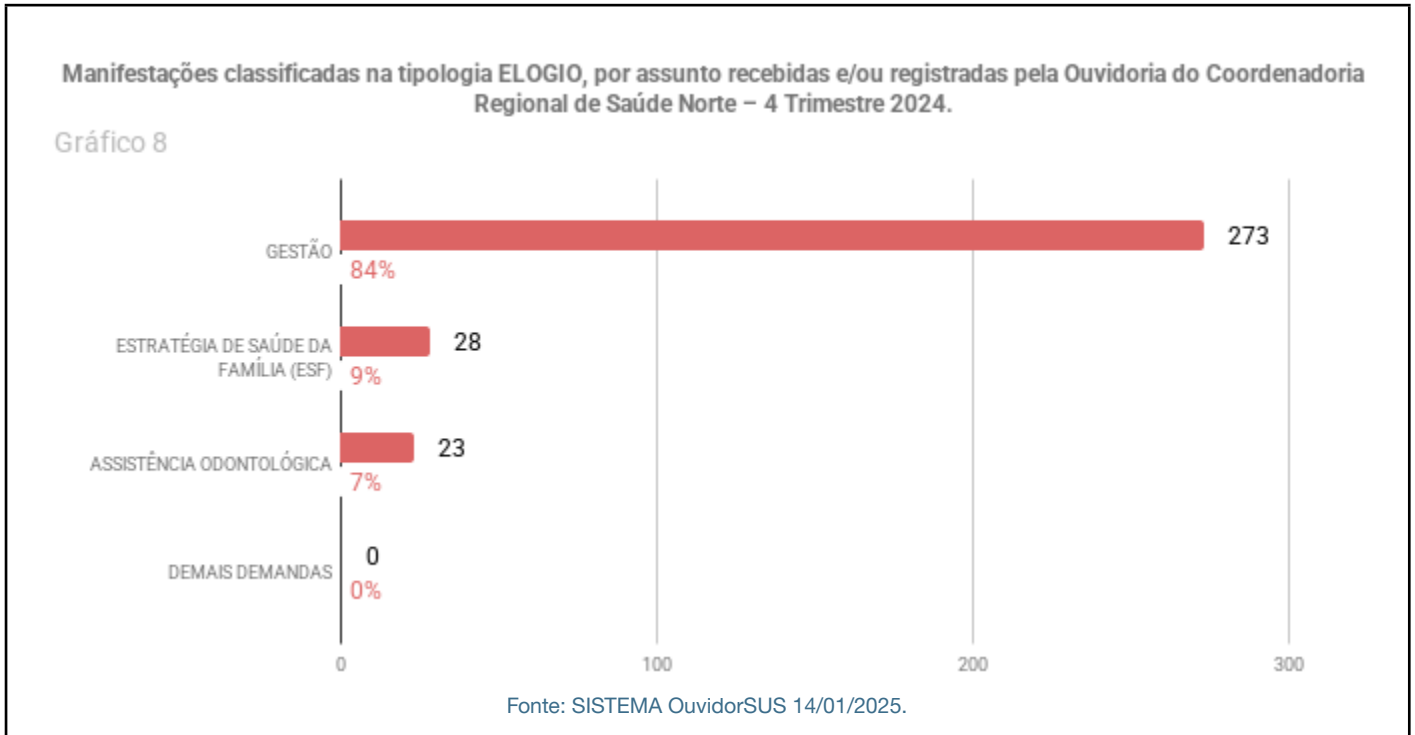
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Foram registrados 324 **elogios no quarto trimestre de 2024**, correspondendo a 8% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de elogios foi Gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi de 108 elogios.



Constatando que o maior número de elogios se refere a Gestão, concluímos o quão importante e encorajador é ver que a população está reconhecendo o trabalho das diversas categorias profissionais nas unidades de saúde. Esse reconhecimento reflete na eficácia das práticas de gestão e o impacto positivo dos profissionais de RH no ambiente de trabalho e na qualidade dos serviços prestados.

## 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
Casa Verde / Cachoeirinha	727	764	95%
Freguesia / Brasilândia	684	719	95%
Perus	239	254	94%
Pirituba	845	915	92%
Santana / Jaçanã	739	803	92%
Vila Maria / Vila Guilherme	710	749	95%
Total	3944	4204	94%



- **Quantidade de demandas recebidas no período: 4204.**
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3944.
- Ressaltamos que, em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento da porcentagem de demandas respondidas dentro do prazo entre as Supervisões. Todas atingiram mais de 80% das demandas respondidas. Isso é um ótimo progresso. É muito positivo ver que a porcentagem de demandas respondidas dentro do prazo aumentou e que todas as Supervisões conseguiram atingir mais de 80%.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Continuar o trabalho em parceria com os Ouvidores das Supervisões, uma vez que se tornou uma estratégia eficaz no melhoramento da eficiência e rapidez no atendimento das demandas.
- Principais resultados obtidos: melhoria do prazo de respostas, o que se torna excelente mostrando que as ações implementadas estão funcionando muito bem.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter o diálogo constante entre a Ouvidoria da Coordenadoria e os ouvidores responsáveis pelas Supervisões da Norte, buscando identificar e resolver os problemas rapidamente, além de promover uma comunicação mais eficiente.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4204
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 4204
- Principais problemas identificados: falta de DAPS, falta de dados do cidadão, erro de dados e falta de clareza na descrição
- Sugestões para melhoria: Aprimorar o preenchimento de informações e descrição das manifestações, ajudando assim a tornar o processo mais eficiente e reduzir o tempo necessário para responder às demandas.

## **11. Plano de ação**

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

- Comunicação contínua com os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde, visando sanar as dúvidas pertinentes, bem como, um aprimoramento nas respostas das demandas, respeitando o prazo de conclusão das mesmas.
- Monitoramento das caixas de demandas concluídas das STS, com avaliação das respostas e verificação de prazos, evitando dessa maneira, atrasos e eventuais prejuízos.
- Buscar suporte com os interlocutores da CRSN, de acordo com suas respectivas pastas de atuação, tendo como objetivo, agilizar as providências a serem tomadas, bem como, inteirar os mesmos, a respeito das demandas, realizando assim um trabalho conjunto entre a Ouvidoria e a Assessoria, no aprimoramento do atendimento à população.

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
Avaliação da qualidade da resposta da demanda.	Evitar retorno da demanda para não ultrapassar o tempo de resposta	Monitorando as caixas de demandas concluídas das STS.	Contínuo	Andresa Gomes Ferreira/Maria da Abadia dos Santos	Em andame... ▾
Comunicação em tempo real com os responsáveis pela Ouvidorias das STS.	Necessidade de alinhar, organizar, trocar informações pertinentes e solucionar dúvidas em relação a todas as demandas de trabalho.	Mantendo comunicação por telefone, e-mail e mensagens por whatsapp.	diariamente	Maria da Abadia dos Santos	Em andame... ▾
Comunicação com os interlocutores (assessores) da CRSN.	Necessidade de dar ciência aos interlocutores de determinadas pastas, sobre demandas encaminhadas,	Através de troca de informações pessoalmente.	Contínuo	Andresa Gomes Ferreira	Em andame... ▾

	visando um suporte nas providências a serem tomadas.				
--	---	--	--	--	--

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
15 À 22/10	Capacitação SIGRC	Implantação da rede de ouvidorias SUS da cidade de São Paulo no SIGRC	Maria da Abadia dos Santos
21 À 24/10	Capacitação SIGRC	Implantação da rede de ouvidorias SUS da cidade de São Paulo no SIGRC	Reinaldo Moleiro

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

As considerações da Ouvidoria sobre o quarto trimestre de 2024 se destacam sobre vários pontos importantes, como o reconhecimento de que as demandas sobre atraso e não entrega de materiais, bem como a demora no atendimento, continuam sendo questões recorrentes. Isso indica a necessidade de ações mais efetivas para resolver esses problemas.

Enfatizo a importância de um atendimento mais humanizado em todas as unidades de saúde, considerando a empatia e o respeito como pontos fundamentais, para melhorar a experiência dos usuários. Para tanto, é necessário oferecer treinamentos contínuos em comunicação e empatia para todos profissionais de saúde.

As dificuldades de acesso a atendimentos, particularmente de especialidades e cirurgias, continuam sendo uma preocupação constante. Sugiro a necessidade de estratégias para reduzir as filas de espera e melhorar o acesso a esses serviços.

Apesar das reclamações, existe um reconhecimento pelas boas práticas implementadas, evidenciado pelos elogios recebidos. Isso mostra que, mesmo diante dos desafios, há avanços sendo feitos.

De minha parte e de toda a equipe desta Ouvidoria, me comprometo em melhorar os prazos de resposta às demandas registradas, buscando maior eficiência e agilidade no atendimento.

Destaco a diminuição do número de reclamações comparado ao trimestre passado, indicando assim, uma melhoria na resolução dos problemas ou uma mudança na forma como os usuários expressam suas necessidades.

Considero a Ouvidoria como um canal essencial para que os cidadãos possam expressar suas necessidades e avaliar os serviços prestados. Sendo assim, destaco a importância de um melhor reconhecimento por parte de todos com a sua Ouvidoria, para a melhoria contínua dos serviços de saúde.

**Andresa Gomes Ferreira**  
**Ouvidora - CRSN**

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

Analisando os dados do referido período, é possível observar uma leve diminuição no número total de manifestações, o que pode ser compreendido como sinalização de maior efetividade nos serviços assistenciais. Tal índice continuará sendo acompanhado para uma melhor conclusão.

No que se refere ao desempenho das ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde, é nítido o avanço na melhoria do cumprimento de prazos, sendo que todas as STS estão acima dos 90% de cumprimento do prazo de resposta em 20 dias.

Ademais, cumpre ressaltar que a ouvidoria da CRS Norte tem desempenhado esforços no sentido de se aproximar das áreas técnicas, para juntos realizarem melhor análise referente às demandas apresentadas e conseqüentemente serem planejadas melhores estratégias para aumento da qualidade assistencial.

**Ana Cristina Kantzos**  
**Coordenadora**

## 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>

