

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE



Unidade: Coordenadoria de Saúde Sudeste - CRS Sudeste  
Endereço: Rua Padre Marchetti, 510  
Ipiranga - São Paulo  
CEP: 04269-000

**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, 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**

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 Sudeste**

Andreza Aparecida Yabiku

**Ouvidoria**

Solange Cervera Faria

Magda Nitoli Olcerenko

Naiara da Costa Trindade

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

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

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

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

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

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

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

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>24</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período 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

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes. Na cidade de São Paulo, o Sistema Único de Saúde – SUS está dividido em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A CRS SUDESTE é uma dessas Coordenadorias. Dados do Censo 2022 apontam que a população da CRS SUDESTE é de 2.660.010 habitantes. Compõem a CRS SUDESTE 08 Subprefeituras, 23 Distritos Administrativos, distribuídos em 05 Supervisões Técnicas de Saúde. A área total da CRS SUDESTE é de 210,9 km<sup>2</sup>. A característica populacional da CRS SUDESTE aponta uma transição demográfica com redução da natalidade e envelhecimento populacional com aumento da longevidade. Cabe destacar que, no território da CRS SUDESTE, havia 9.009 pessoas em situação de rua (Censo Pop rua 2021) – totalizando 28,3% da população de rua municipal. Dados do Programa Consultório na Rua cadastraram, somente na região da CRS SUDESTE, 9.585 pessoas em situação de vulnerabilidade. Fonte: IBGE Censo 2022 CNR – Esus comp dez 2023.

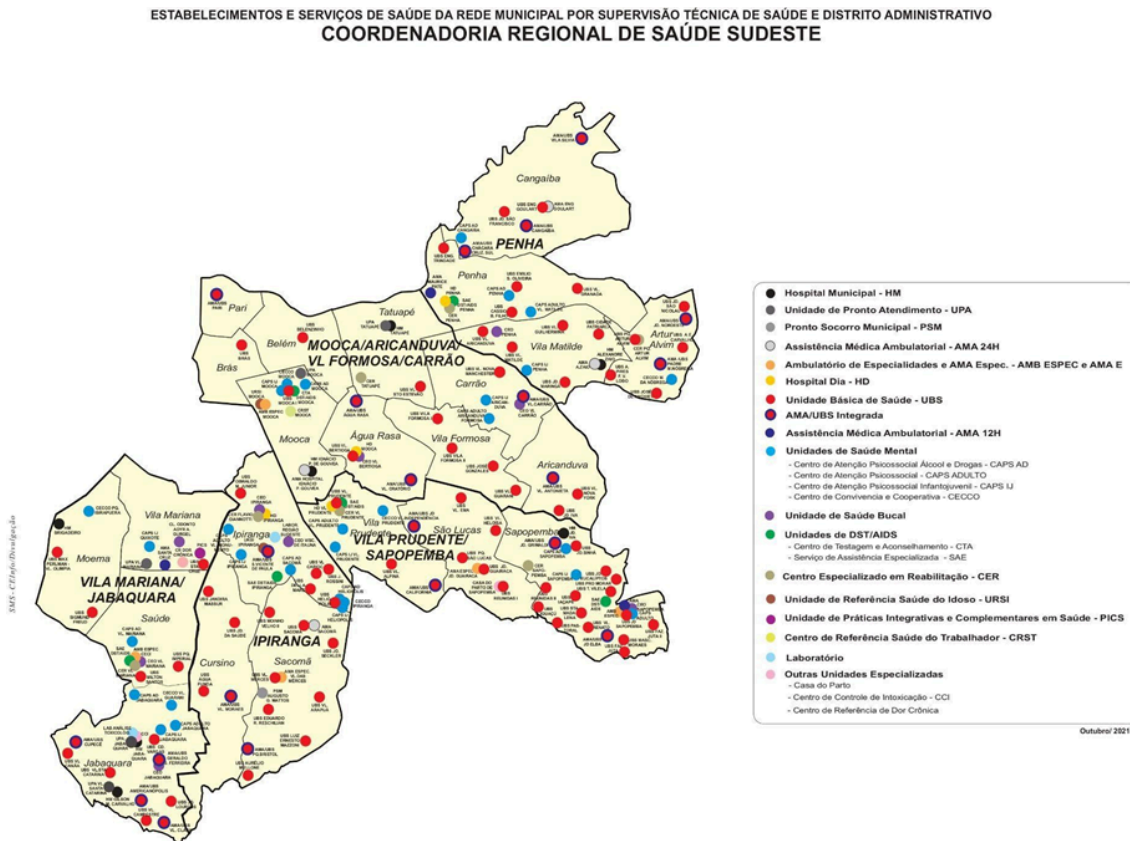
O serviço de saúde na CRS SUDESTE está organizado em unidades de assistência direta e outras específicas, que compõem as 05 Supervisões Técnicas de Saúde: Hospitais e Prontos Socorros, Unidades de Pronto Atendimento, Ambulatórios de Especialidades, Unidades Básicas de Saúde, CAPS, CECCOS, além dos órgãos colegiados: Conselhos Gestores das Supervisões Técnicas e das Unidades de Saúde. As 05 Supervisões Técnicas de Saúde são: Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga – População de 480.878 hab., Supervisão Técnica de Saúde Jabaquara/Vila Mariana – População de 552.612 hab., Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva – População de 643.320 hab., Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba – População de 510.443 hab. e Supervisão Técnica de Saúde Penha – População de 472.757 hab.

A Ouvidoria da CRS SUDESTE atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de cidadania, instrumento de gestão e de fortalecimento do controle social, pelo meio da atuação de forma ativa para apuração permanente das necessidades e da satisfação do cidadão.

A Ouvidoria da CRS Sudeste tem o mesmo desenho das demais Ouvidorias da cidade de São Paulo, com pontos na CRS Sudeste,

incluindo uma sub rede interna, pontos em cada uma das STS's - Supervisões Técnicas de Saúde e pontos de resposta em todas as unidades e serviços sob gestão desta coordenadoria.

Mapa da Região Sudeste com suas respectivas supervisões e bairros de abrangência:



Mapas ilustrativos do município de São Paulo. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/outubro2021/Estab\\_Servicos\\_SMS\\_CRS\\_SUDESTE\\_por\\_STS\\_Outubro\\_2021.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/outubro2021/Estab_Servicos_SMS_CRS_SUDESTE_por_STS_Outubro_2021.pdf)



## 2. Panorama Geral do período

A Ouvidoria SUS no Município de São Paulo é um importante canal de acesso da população à Secretaria Municipal de Saúde por meio das Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões e diferentes unidades de atendimento. É um valioso meio para que a gestão possa reconhecer os problemas e ter condições de solucioná-los.

O presente relatório traz uma análise detalhada de como se apresentaram e se comportaram as ouvidorias em relação ao terceiro trimestre de 2024 (julho, agosto e setembro), principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los.

No período, pudemos identificar um aumento no número de demandas, levando em consideração o trimestre anterior e, percebemos que as demandas possuem o mesmo teor das registradas no período anterior, ou seja, falta de acesso, demora no atendimento, não recebimento de fraldas, problemas com o acolhimento nos diferentes serviços.

A participação popular é um importante instrumento para a qualidade do SUS - Sistema Único de Saúde e o aumento no número de registros pode representar o acesso mais ágil a um sistema acessível a toda a população e que é divulgado em todos os serviços.

São recorrentes as demandas relativas às cirurgias ortopédicas, os atendimentos são demorados e a Regulação da Secretaria Municipal da Saúde encaminha respostas de falta de prestador ou falta de vagas no momento. A demora ocasiona piora da qualidade de vida dos usuários e o tempo de espera faz com que o quadro seja agravado.

Outra especialidade que foi apontada pelos usuários e que, dependendo da especificidade causou impacto no período, são as demandas para oncologia. Diferente de outras especialidades onde há soluções alternativas, a demora no início do tratamento traz agravamento do caso e quando o tratamento é rapidamente iniciado, pode ocorrer a cura.

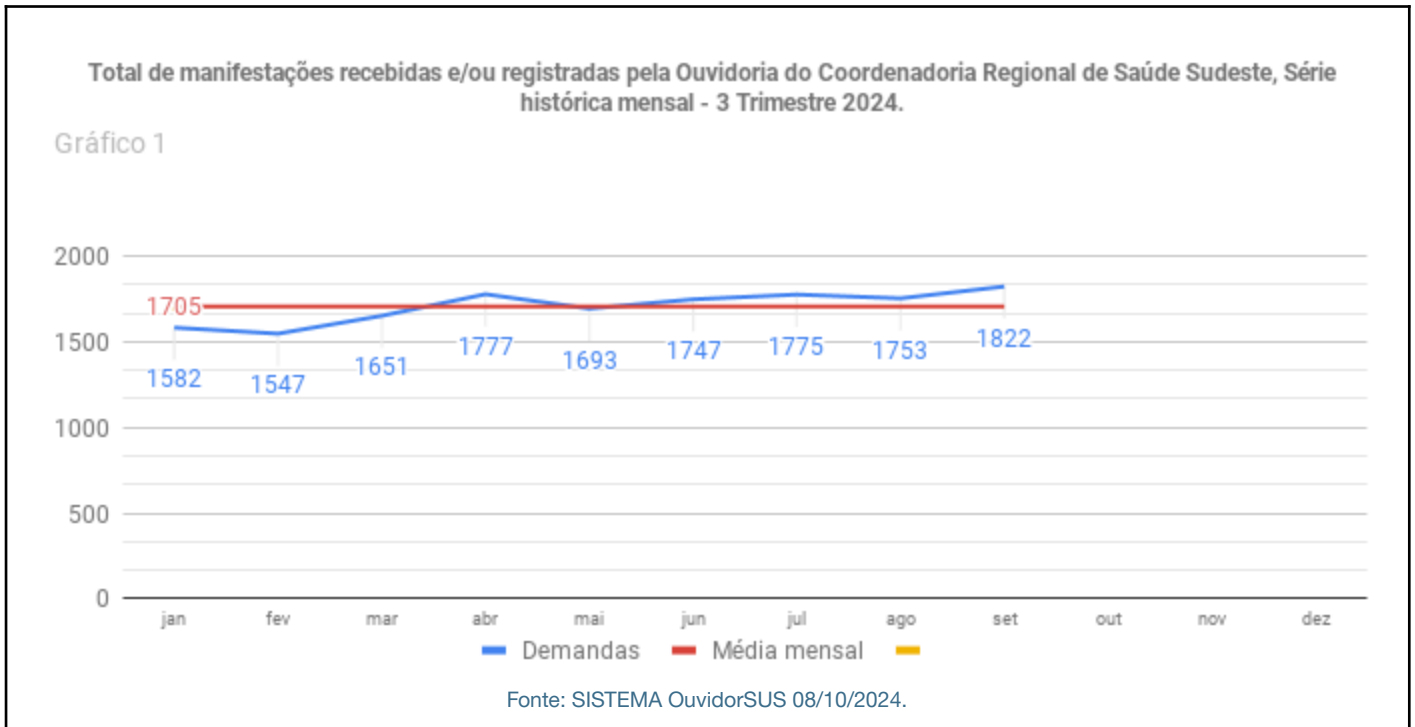
As demandas registradas no período permitem à gestão uma radiografia das necessidades da população e o planejamento de atividades e ações que venham minimizar os problemas apontados, pensando em propostas e programas que beneficiem o acesso da população a uma saúde de qualidade.

As ouvidorias das Supervisões Técnicas, acompanhadas pela Ouvidoria da CRS Sudeste, trabalham junto às unidades dos



territórios, buscando a melhoria da atenção e cuidado com os usuários e participam das reuniões dos conselhos gestores dos territórios, propiciando a troca de experiências e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



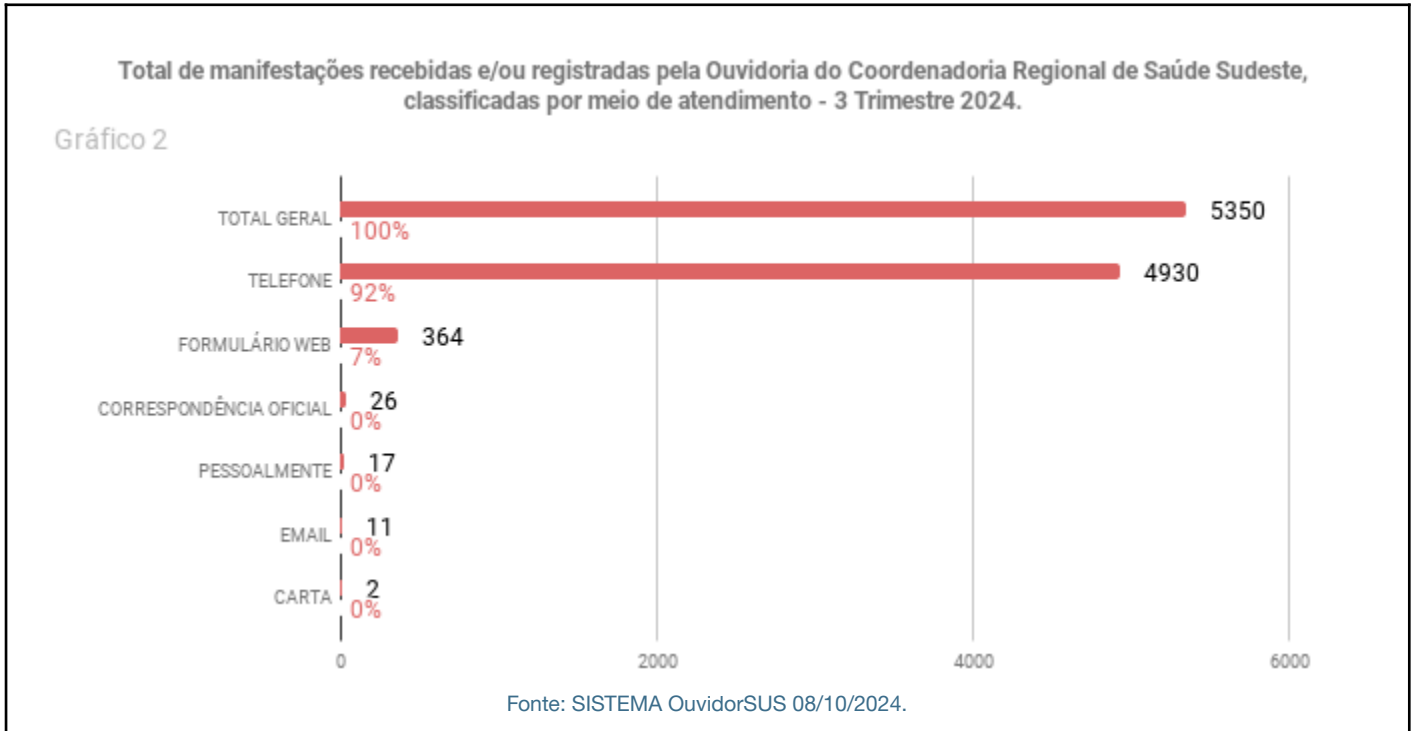
No terceiro trimestre de 2024, tivemos um total de 5.350 demandas registradas, um aumento de 143 demandas se considerarmos as 5.207 registradas no segundo trimestre deste ano.

Percebemos um aumento no número de manifestações a cada mês.

O assunto "fraldas geriátricas" continuou sendo o assunto que mais impactou as demandas do terceiro trimestre. No segundo trimestre recebemos 165 demandas com este tema e no terceiro o número passou para 340 ou seja um aumento de mais de 100%.

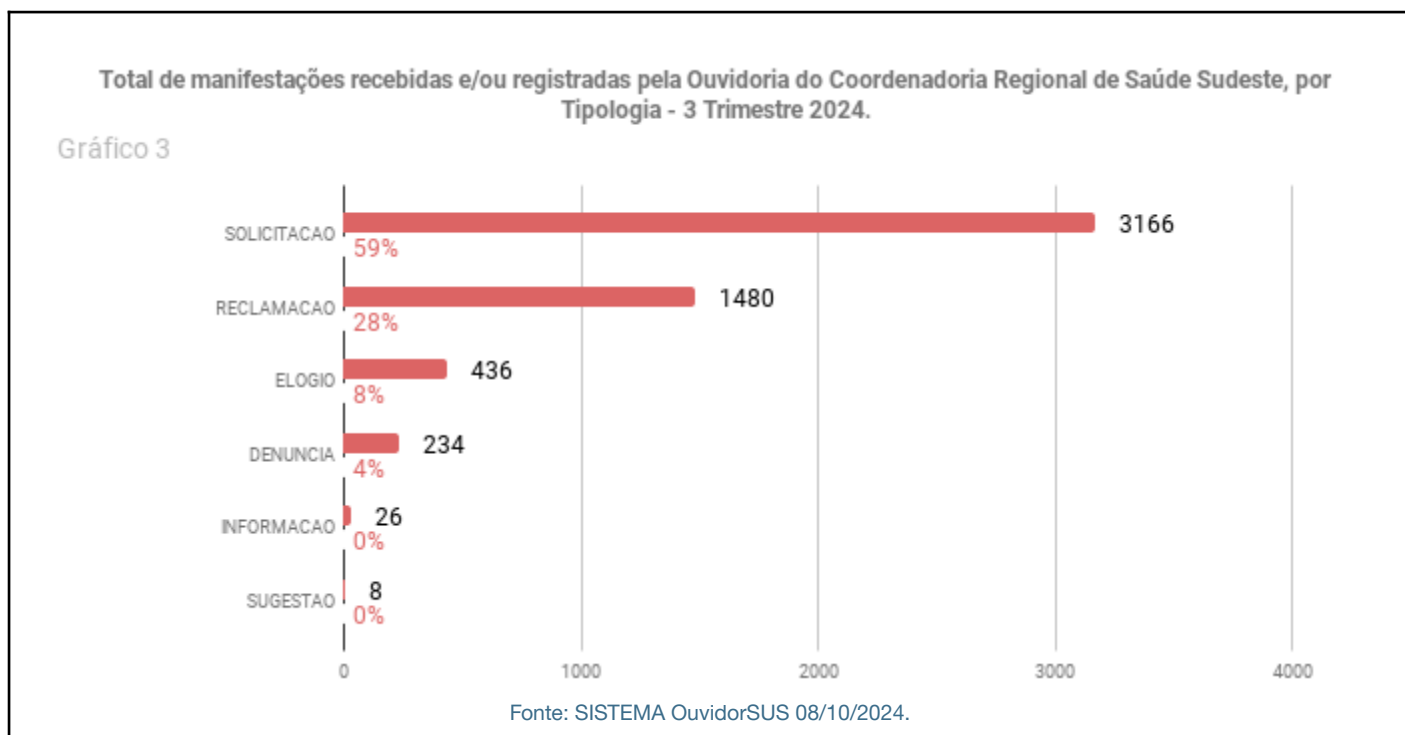
Outro fator que tem impactado é a demora ao acesso à consulta, atendimento e tratamento e demora também na marcação dos retornos às consultas.

## 4. Meios de atendimento



Toda a Rede de Ouvidorias tem em seus locais a informação sobre os meios de acesso aos canais da Ouvidoria e a predominância permanece sendo, como em meses anteriores, o contato telefônico por meio da Central de Atendimento Telefônico - SP156, com 92% das demandas registradas. Esse dado reflete que a população já reconhece este canal e que as informações constantes nas Unidades de Atendimento, sinalizadas por banners acerca dos meios de acesso, têm surtido o efeito desejado.

## 5. Classificação das manifestações



Neste período, tivemos um número absoluto de 3.166 demandas registradas, segundo a classificação SOLICITAÇÃO. Verificamos que o número de demandas registradas como RECLAMAÇÕES totaliza em percentual, quase a metade do número das demandas registradas classificadas como SOLICITAÇÃO. Elogio, denúncia, informação e sugestão somam 12% das demandas registradas.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3.166 solicitações registradas no período correspondem a 59% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde - 2.455 demandas, o que corresponde a 78%. Produtos para a Saúde e Correlatos somam 442 demandas, sendo que deste total, destacamos que 340 demandas dizem respeito ao insumo fraldas geriátricas.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Entre os sub assuntos mais citados, temos 66% relativos a consulta, atendimento, tratamento e 15% são relativos a cirurgia.

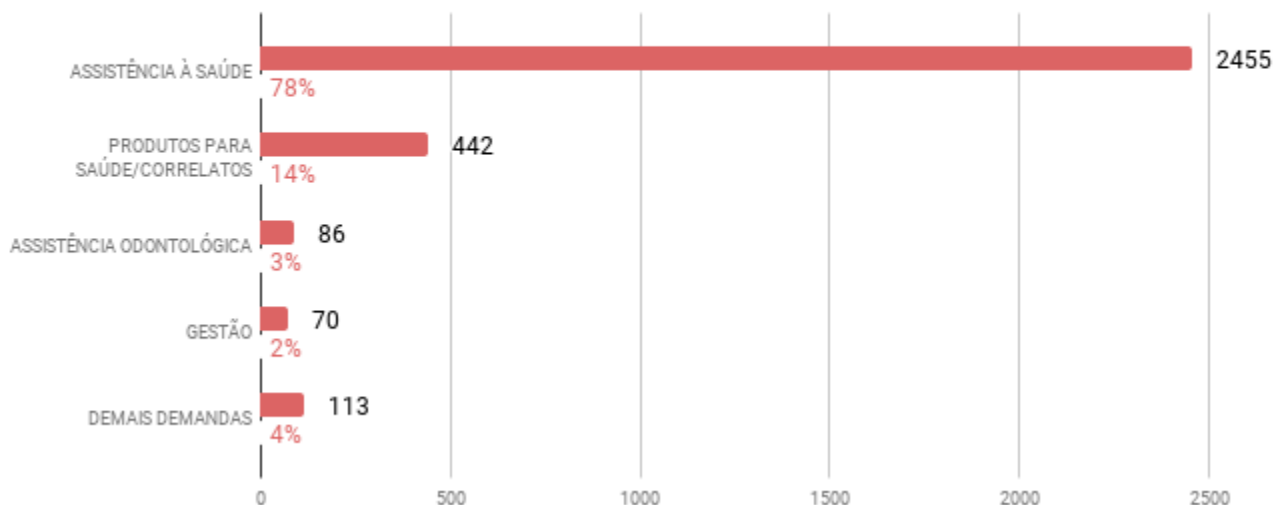
No item consulta, atendimento e tratamento, destacamos as demandas com as especialidades mais solicitadas em clínica médica totalizando 202 demandas; ortopedia e traumatologia totalizando 171 demandas; cardiologia com 115 demandas; Ginecologia e Obstetrícia totalizando 78 demandas e 64 são demandas de ONCOLOGIA.

Em relação às demandas de cirurgia tivemos 357 demandas para cirurgia, sendo destas, em destaque, 93 solicitações para cirurgias ortopédicas.

Quanto à avaliação do item Assistência à Saúde, o teor descritivo das demandas analisadas no período permite-nos identificar que a dificuldade e a demora para o agendamento de primeiras consultas, bem como as de retorno, são as responsáveis pela maioria das demandas registradas. A demora ocorre no agendamento, tanto em consultas da Atenção Básica como nas consultas para especialidades. Um outro fator que aparece constantemente nas demandas registradas é a distância do local de agendamento das consultas para as especialidades e exames mais específicos, fator dificultador do acesso ao serviço de saúde e aumento do número de desistências e faltas. Nestes casos, os munícipes voltam para a fila de espera. Para os exames já realizados e que perdem a validade em seus resultados, os munícipes precisam refazê-los, o que prolonga mais ainda a marcação de consultas na Clínica Médica e nas consultas com os especialistas.

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

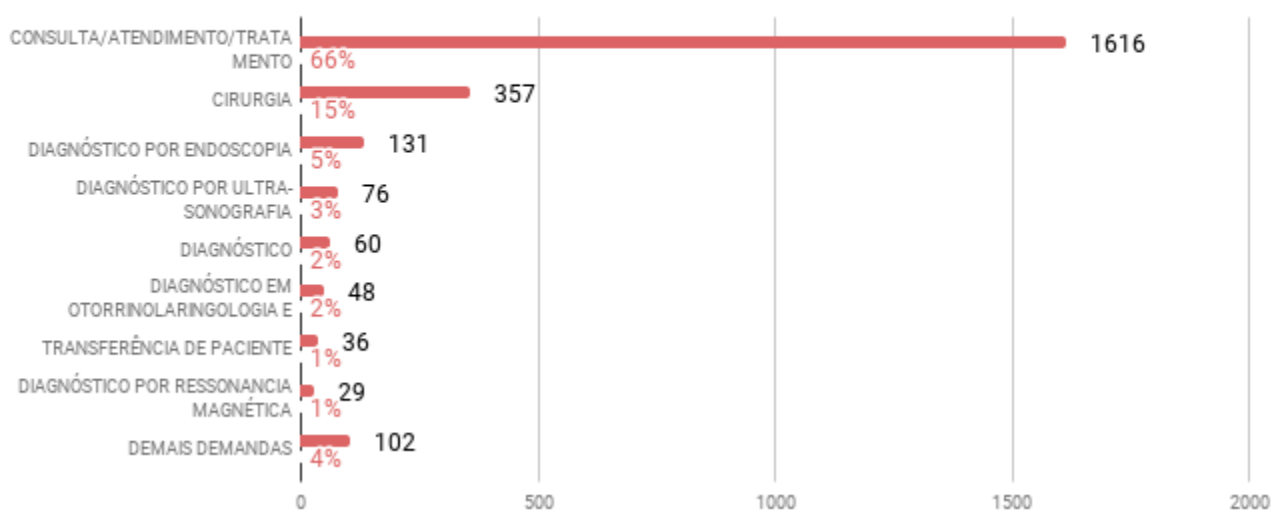
Gráfico 4



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 Sudeste - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

O registro das demandas do 3º trimestre apontam que 1.480 manifestações são referentes a Reclamações e correspondem a 28% do total de demandas registradas.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações com maior número de registros concentram-se no assunto Gestão (82%), com 1.218 demandas registradas pelos usuários do SUS.

O **gráfico 7** detalha os assuntos mais recorrentes dentre as reclamações. Entre os sub assuntos mais citados, 607 demandas foram registradas como reclamação direcionada à Estabelecimento de Saúde e 44% referem-se a Recursos Humanos.

Cabe neste tópico uma análise mais detalhada quanto à insatisfação em relação aos profissionais que atuam nas unidades de saúde. 536 demandas foram registradas como reclamações direcionadas a Recursos Humanos. Informações coletadas no Banco de Dados apontam que 182 demandas referem-se à insatisfação com o(a) profissional médico(a); 55 aos enfermeiros(as), 43 a profissionais da recepção e atendentes, 38 reclamações são da equipe administrativa, 14 foram destinadas ao gestor da unidade, 08 referem-se a farmacêuticos(as) e 29 são destinadas a outros profissionais. Ainda

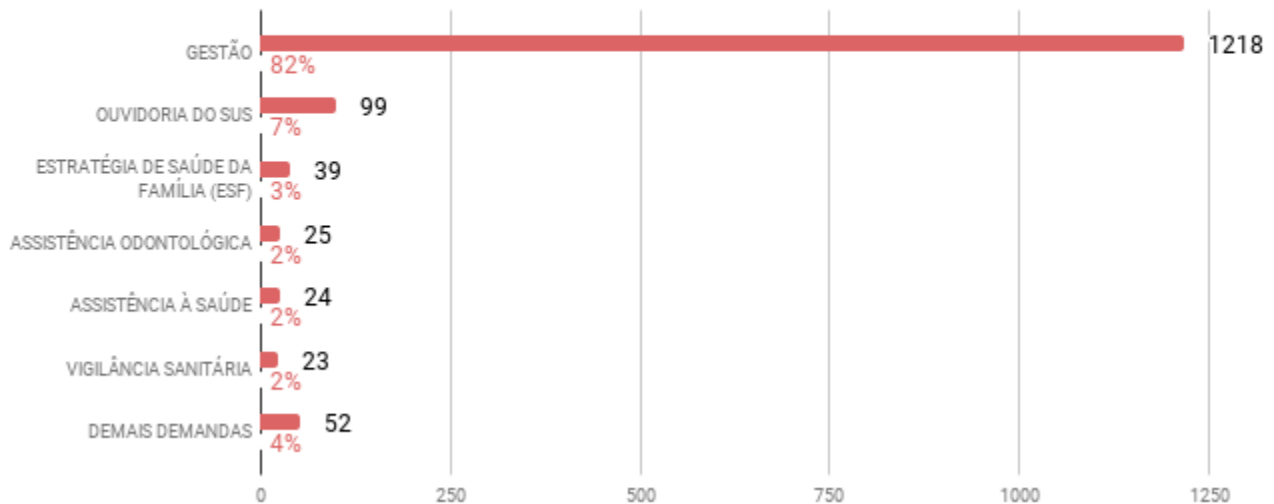
quanto à gestão, temos 44 demandas de falta de profissionais, sendo 31 manifestações referentes à falta de profissionais médicos.

A tipologia ainda aponta que 99 demandas são referentes à insatisfação quanto ao teor das respostas enviadas aos munícipes. 39 demandas apontam insatisfação quanto à Estratégia de Saúde da Família, com 17 manifestações quanto à insatisfação do trabalho realizado pelos agentes comunitários de saúde.

Diante da análise dos dados, percebe-se a necessidade do aprimoramento dos profissionais da saúde, com enfoque no atendimento humanizado e acolhedor aos usuários do SUS.

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

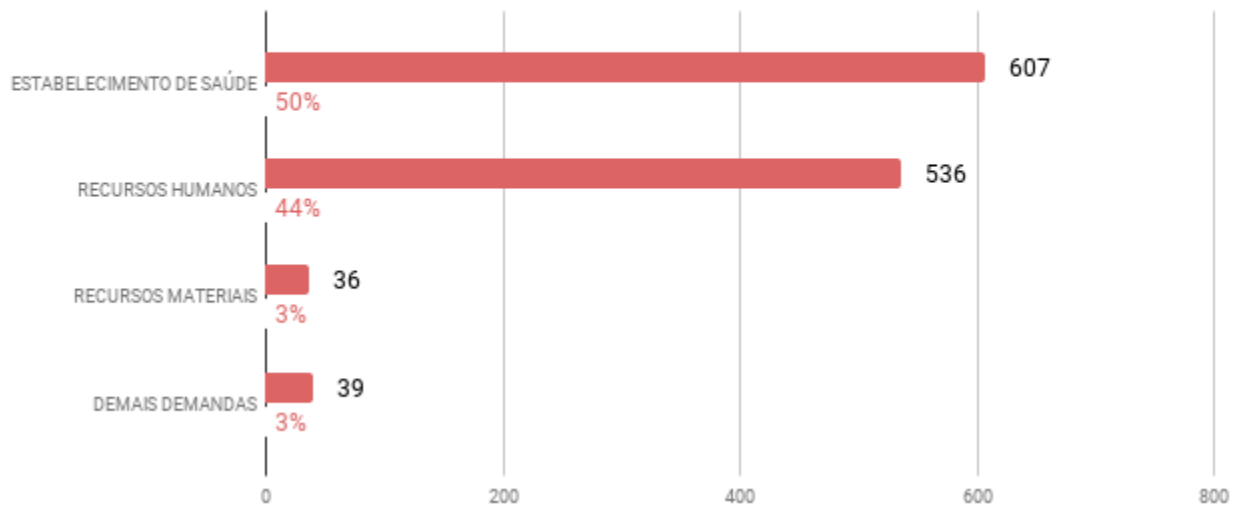
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7



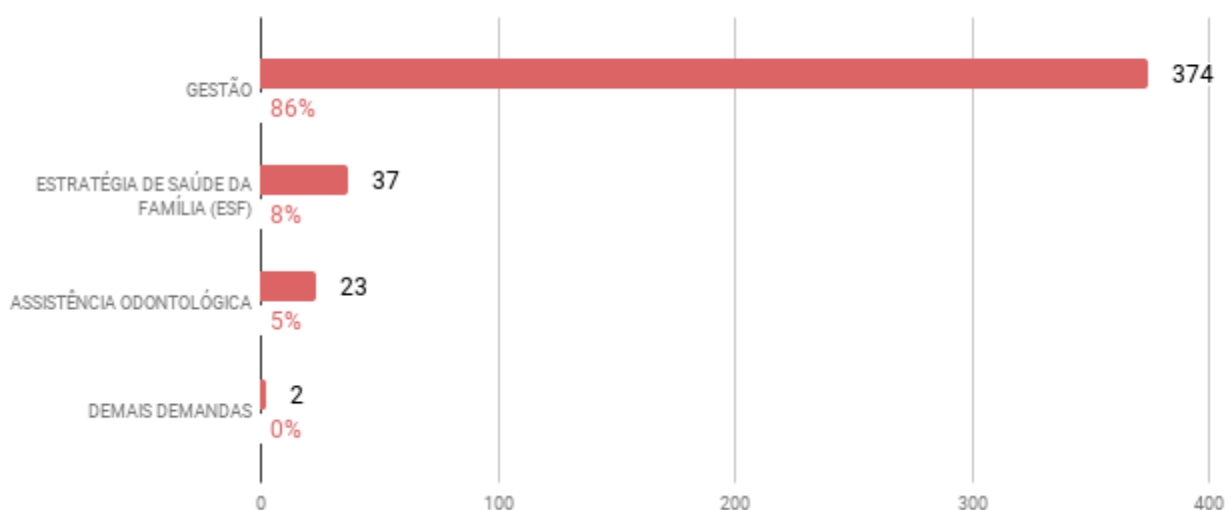
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 436 elogios no período, correspondendo a 8 % do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi 145 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



Nos registros referentes a Elogio, tivemos 436 demandas neste período. Deste número, 374 elogios foram relacionados à gestão. Em análise do Banco de Dados, verificamos 97 elogios para a equipe de saúde, 66 para os profissionais médicos, 37 para recepcionista/atendente, 35 para a categoria de enfermeiros(as) e 14 para os(as) auxiliares de enfermagem e outras 123 demandas distribuídas entre outros profissionais de saúde.

Os profissionais citados nas demandas classificadas como elogio são cadastrados pela CRS Sudeste ou pelas STS's em uma planilha, no "Programa Gente Que Faz o SUS", com o objetivo de que os profissionais indicados receberem o reconhecimento pelo trabalho realizado junto à população, em defesa do SUS e estes recebem um certificado de boas práticas pelo trabalho realizado. As demandas de Elogio são compartilhadas com os(as) profissionais elogiados(as) e com as demais equipes, o que possibilita a melhoria na qualidade do atendimento realizado pelos profissionais das unidades de saúde.

## 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
Ipiranga	609	633	96%
Mooca / Aricanduva	869	892	97%
Penha	1305	1376	95%
Vila Mariana / Jabaquara	528	549	96%
Vila Prudente / Sapopemba	997	1021	98%
Total	4308	4471	96%

No período foram registradas 5350 demandas. Se considerarmos o total de solicitações e reclamações, estas somam 4.471. A CRS Sudeste realizou a primeira análise e encaminhou para as STSs e estas encaminharam para os pontos de resposta.

Dentro do prazo de 20 dias tivemos respondidas, 4308 demandas, com média de 96% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido e acima da meta estabelecida de 80%.

As equipes de ouvidoria, tanto da Coordenadoria como das Supervisões, monitoram o tempo de resposta junto aos pontos de resposta, para que os prazos sejam cumpridos e as demandas sejam respondidas no menor tempo possível para os usuários dos serviços.

O compromisso das equipes de Ouvidoria possibilita que o trabalho realizado busque sempre a qualidade no atendimento e respostas que venham de encontro às necessidades e orientação dos/das usuários(as) do SUS.

Este compromisso faz com que o tempo de resposta possa ser superior à meta estabelecida de 80% e que sempre haja a busca pela melhoria, tendo sempre em vista a qualidade de resposta final ao cidadão.

O trabalho conjunto, humanizado e articulado em rede, possibilita a busca constante de melhores resultados.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 5.350
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 5.357
- Principais problemas identificados: ausência/falta de DAPS, erro de DAPS, falta/erro de estabelecimento comercial, falta/erro de Cartão Nacional de Saúde, falta de dados do munícipe, envio de demanda para região/local errado, tipificações do atendimento errados e quando a demanda é registrada por terceiros, há falta dos dados do munícipe a quem o terceiro se refere.
- Sugestões para melhoria: Buscamos sempre a melhoria da qualidade do nosso trabalho e a possibilidade de influir na qualidade das respostas e fluxos das demandas. Neste Relatório

Rede de Ouvidorias SUS - CRS Sudeste, 3º trimestre de 2024, tivemos a meta atingida de 100 % de preenchimento das demandas recebidas, apontadas na planilha PAQ. A porcentagem máxima foi estabelecida como meta pela equipe em relatório anterior, sendo alcançada neste trimestre. Almejamos manter 100% das demandas recebidas na planilha PAQ no próximo trimestre.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas e 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
Participação nas reuniões da Assessoria Técnica da CRS Sudeste	Possibilidade de troca entre os diferentes assessores para a troca de experiência e discussão de temas inerentes às unidades e serviços de saúde da CRS	Reunião mensal	Toda primeira segunda-feira do mês	Coordenadora, Ouvidora e demais representantes das demais áreas que compõem a CRS Sudeste	Em andame... ▾
Reunião das Ouvidorias da CRS Sudeste	Para o aprimoramento das atividades da Ouvidoria	Reunião Mensal	Uma vez ao mês	Ouvidores das STS da CRS Sudeste	A iniciar ▾
Reunião entre Regulação Regional e Equipe de Ouvidoria	Discussão de casos e aprimoramento das ações	Discussão dos casos apresentados nas ouvidorias e que necessitam de acompanhamento	Sempre que necessário	Equipe da Ouvidoria é responsável pelo encaminhamento das demandas da ouvidoria junto à equipe da Regulação Regional	Em andame... ▾

Reunião Mensal dos Diretores de Setor da CRS Sudeste	Para articulação das áreas e discussão de casos específicos	Reunião Mensal	Primeira terça feira de cada mês	Coordenadora e Diretores das áreas	Em andame... ▾
Acompanhamento aos Conselhos Gestores	Aproximar a Ouvidoria da CRS Sudeste dos Conselhos Gestores das Supervisões Técnicas	Reuniões Mensais	Sempre que necessário	Diretora da Gestão Participativa, Representantes dos conselhos regionais e equipe da Ouvidoria da CRS Sudeste	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	SIGRC	Apresentação do novo sistema da ouvidoria	Solange Cervera Faria

### Apresentação do novo sistema da ouvidoria - 19/09/2024







Equipe de ouvidores das STS

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

No terceiro trimestre de 2024 recebemos um total de 5.350 demandas, um aumento de 143 demandas com relação ao trimestre anterior.

Este aumento foi impactado, entre outras questões, pelas demandas relativas a fraldas geriátricas, demora na marcação das consultas para clínico geral e para as especialidades, além do atendimento pouco humanizado e reclamações dos munícipes quando atendidos pelos profissionais, de diversos setores, que atuam nos diferentes serviços.

Após análise detalhada dos dados apontados nos gráficos, no Banco de Dados e no histórico das demandas, foi possível identificar que existe a necessidade urgente de qualificar os profissionais que atuam nas unidades para um atendimento mais humanizado e acolhedor.

A Ouvidoria tem cumprido com o papel de ser a porta de acesso do cidadão à gestão. Entendemos que ainda é pouco utilizada diante do número de habitantes da nossa região e do número de serviços de saúde, porém é um importante instrumento para a melhoria dos serviços.

Neste período, recebemos diversas questões relativas à dificuldade de acesso devido à distância dos agendamentos (principalmente das especialidades) e dificuldade nos agendamentos de cirurgia. Além disso, prevalecem as demandas relativas à ortopedia e ao início do tratamento de pacientes com diagnóstico de câncer, ainda distante dos prazos legais e que impactam na saúde física e mental tanto do usuário quanto da família e pessoas próximas.

Entendemos que o processo de formação e informação das diferentes equipes do território é imprescindível para a garantia da saúde plena e para minimizar situações de agravo de saúde nos territórios. A formação continuada de todos os serviços é premissa para o atendimento dos anseios e direitos da população.

Toda a equipe de Ouvidoria da CRS Sudeste bem como das suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde empenham-se para o atendimento dos cidadãos de maneira ética e humanizada, tendo como premissa básica a defesa do SUS.

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

A Ouvidoria é um importante instrumento de gestão dos Serviços de Saúde, propiciando a manifestação dos usuários da Rede de Atenção à Saúde.

A diversidade da Cidade de São Paulo, a extensão territorial e as barreiras geográficas são pontos importantes a serem considerados para o acesso aos serviços de saúde, bem como a complexidade da organização da Rede de Atenção à Saúde nos seus níveis hierarquizados.

A análise das manifestações dos usuários, a elaboração de relatórios e de boletins subsidiam o gestor na tomada de decisões, propiciando melhorias nos processos de trabalho.

O Plano de Ação demonstra o compromisso da gestão na melhoria dos processos de trabalho e da articulação em rede para alcançar melhores resultados.

Andreza Aparecida Yabiku - Coordenadora Regional de Saúde Sudeste

## 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](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>

