

2º 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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 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 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.

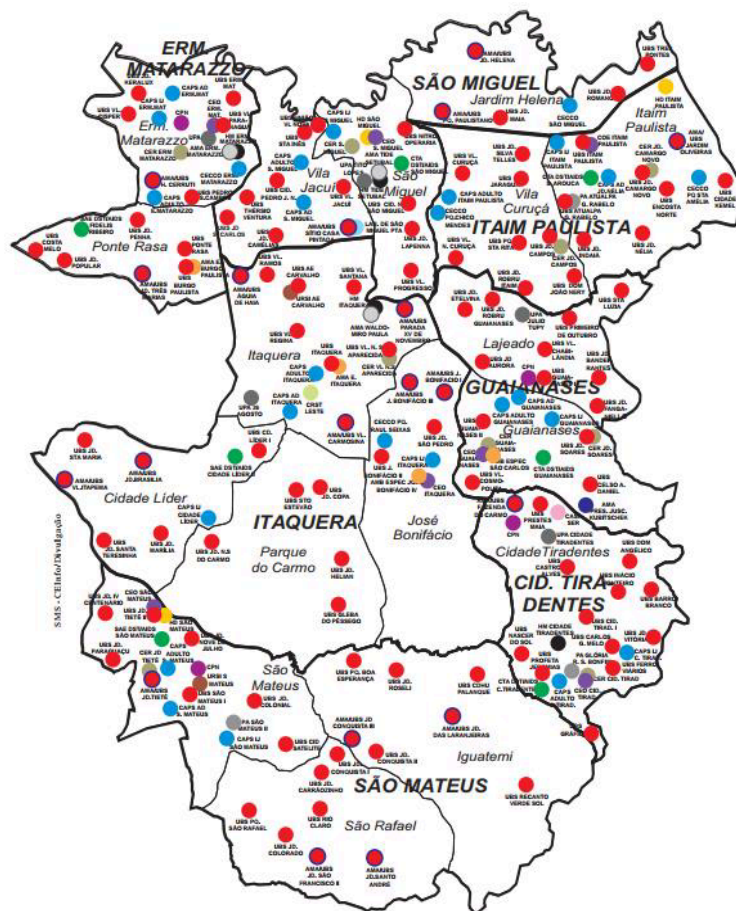
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

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	30
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	31
15. Glossário	32
16. Siglário	33
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

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 com dezessete Distritos Administrativos divididos em sete Subprefeituras/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:

ESTABELECIMENTOS/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. Publica Municipal) da Coordenadoria Regional de Saúde Leste. CEInfo - Agosto/2024.

2. Panorama Geral do período

No 2º trimestre de 2024, tivemos em nosso território algumas ampliações/implantações de novos serviços conforme relação abaixo:

Maio/2024

AMA 24H José Bonifácio Itaquera (STS Itaquera) - Em 19/05/2024 a unidade passou por um processo de ampliação, separando a AMA/UBS Integrada em AMA 24h José Bonifácio Itaquera e UBS José Bonifácio III, ampliando 100 profissionais, dentre estes 60 médicos.

UBS Vila Cosmopolita (STS Guaianases) - Inauguração das novas instalações da unidade em 22/05/2024.

CTA Cidade Tiradentes (STS Cidade Tiradentes) - Inauguração das novas instalações da unidade em 22/05/2024.

Junho/2024

HD São Mateus (STS São Mateus) - Ampliação do horário de atendimento passando de 12h para 24h; Aumento da oferta de vagas, a fim de diminuir a fila de espera, principalmente com relação às cirurgias de pequeno porte; Realocação do CEO proporcionando utilização do espaço para ampliar o número de consultórios do HD; Revitalização dos espaços, proporcionando melhor ambiência para profissionais e munícipes; Ampliação da sala de espera, e adequação do SAME;

CER III São Mateus (STS São Mateus) - Inauguração das novas instalações e reclassificação do CER São Mateus, passando de CER II para CER III São Mateus, com ampliação de modalidade passando a atender Física / Intelectual / Auditiva;

CEO II São Mateus (STS São Mateus) - Construída nova edificação no complexo para funcionamento do CEO, o qual funcionava dentro do prédio HD e, portanto, ampliação do espaço físico, possibilitando aumento de oferta de vagas e implantação de novas especialidades: implantodontia e odontopediatria;

Cuidados Continuados Integrados (CCI) Leste (STS Ermelino) - Inauguração do novo serviço de saúde em 14/06/2024, com oferta de consulta médica ortopédica, consulta médica fisiatra, consulta médica acupuntura, consulta anestesiológica para dor, consulta de psicologia, atendimento de assistente social, consulta de

enfermagem, consulta de fisioterapia, gesso, pequenos procedimentos, ultrassonografia geral e com Doppler, RX e curativo;

Centro de Exames da Mulher (STS Itaquera) - Inauguração do novo serviço de saúde em 24/06/24, com oferta de Mamografia, Densitometria Óssea, Ultrassonografia Mamária, Ultrassonografia de Abdomen Total, Ultrassonografia Transvaginal, Ultrassonografia Pélvica, Ultrassonografia de Rins e Vias Urinárias, Ultrassonografia de Tireoide, Ultrassonografia Doppler Vascular, Ultrassonografia Geral, Colposcopia com biópsia e anátomo patológico se necessário, Vulvoscopia com biópsia e anátomo patológico se necessário, Estudo Urodinâmico completo e Histeroscopia Diagnóstica.

Além das inaugurações, destaca-se a implantação do Programa de Fralda em Casa, uma iniciativa voltada para garantir conforto e dignidade a pacientes que necessitam de fraldas.

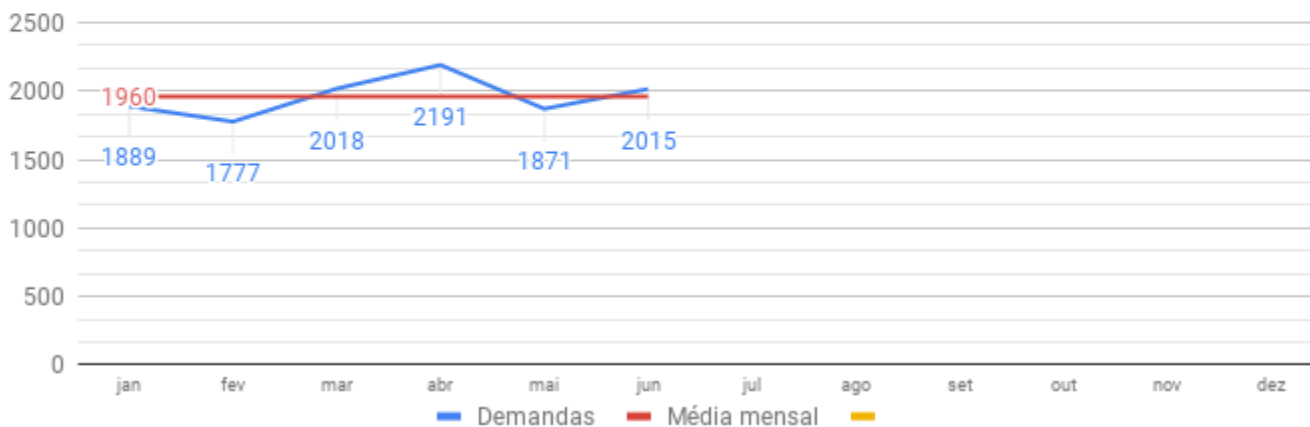
Outra importante inovação foi a introdução da telemedicina nas especialidades de cardiologia, dermatologia e psiquiatria na região de Ermelino Matarazzo, proporcionando maior acesso a cuidados especializados, reduzindo filas e facilitando o acompanhamento de pacientes.

O 2º trimestre também foi marcado pelo enfrentamento do pico epidêmico da dengue. Para lidar com essa emergência, foram instaladas tendas de atendimento, ampliado o número de profissionais de saúde e estendendo o horário de funcionamento das AMAs até às 22 horas. Essas medidas permitiram uma resposta rápida e eficaz à crise, aliviando a sobrecarga das unidades de saúde e garantindo o atendimento da população em um momento crítico.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Analisando a série histórica das manifestações de janeiro a junho, nota-se uma variação considerável no número de registros ao longo desses seis meses, refletindo flutuações no engajamento e nas interações dos cidadãos com os canais de ouvidoria.

Em janeiro, houve 1.889 registros, que marcaram um início moderado para o ano. Esse número caiu em fevereiro, para 1.777 manifestações, representando uma diminuição que pode estar relacionada a fatores sazonais ou a uma menor demanda por serviços ou informações neste mês específico.

Em março, observou-se um aumento significativo, com o número de demandas subindo para 2.018. Esse crescimento pode indicar uma resposta a eventos específicos, como mudanças em políticas públicas, maior divulgação dos canais de ouvidoria, ou um aumento na conscientização do público sobre a importância de utilizar esses canais para expressar suas demandas.

Em abril essa tendência de alta continuou, com 2.191 manifestações registradas, sendo o pico no período analisado. Este aumento pode ser resultado de uma combinação de fatores, como a intensificação de campanhas de comunicação ou a ocorrência de situações que exigiram maior interação da população com os serviços públicos.

No entanto, em maio, o número de demandas caiu para 1.871, uma redução notável após o pico em abril. Esse declínio pode sugerir que o aumento anterior foi temporário, possivelmente impulsionado por questões pontuais que se estabilizaram no mês seguinte.

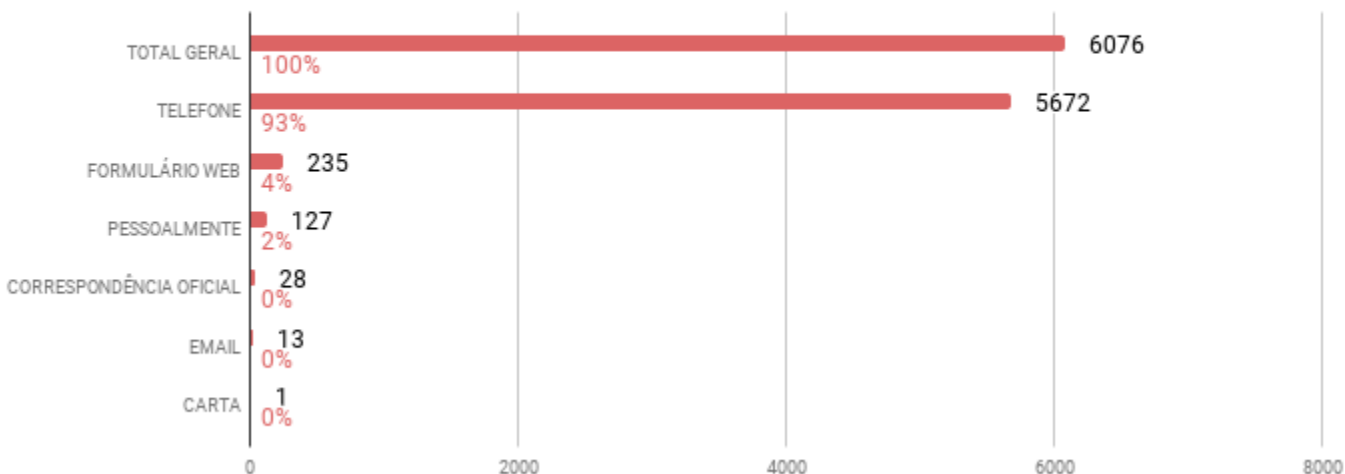
Em junho houve uma recuperação, com 2.015 manifestações registradas, indicando uma retomada na demanda por esses serviços. Este valor, que se aproxima dos números observados em março, sugere uma estabilização em torno de um patamar elevado, possivelmente refletindo uma maior confiança ou necessidade contínua dos cidadãos em utilizar as ouvidorias como canal de comunicação.

Em resumo, a análise da série histórica mostra uma dinâmica de crescimento e estabilização, com picos que parecem estar relacionados a fatores específicos e uma tendência geral de maior utilização das ouvidorias ao longo do semestre. Esses dados podem ser fundamentais para identificar padrões sazonais, ajustar estratégias de atendimento e planejar recursos de forma mais eficaz, garantindo que as necessidades dos cidadãos sejam atendidas de maneira adequada.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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 5.672 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 235 manifestações, representando 4% 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.

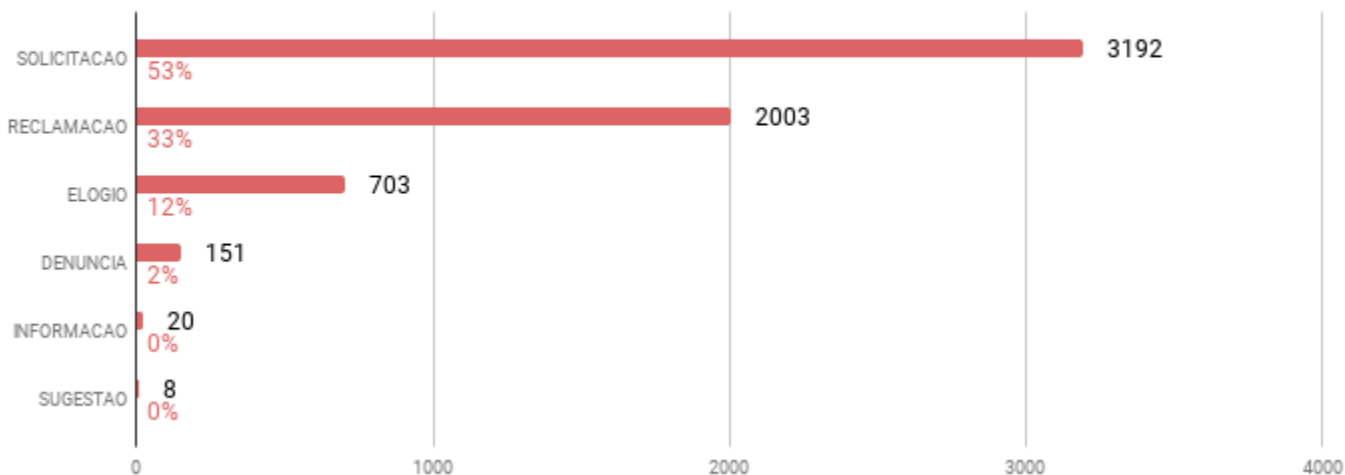
O atendimento pessoal, por sua vez, manteve-se estável, com 127 demandas registradas, representando 2% do total do semestre. Este número é praticamente idêntico ao registrado no primeiro trimestre de 2024, sugerindo que, apesar da disponibilidade de outros canais, há uma parcela consistente da população 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 - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

A análise dos dados revela uma clara predominância das solicitações entre as manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024. Com um total de 6.076 manifestações, mais de 50% 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 33% 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 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 *feedback* que, embora menos frequentes, ainda fornecem *insights* valiosos 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 um *feedback* positivo que pode ajudar a impulsionar ainda mais a qualidade do atendimento.

Supervisão	Total
Itaquera	1273
São Miguel	1055
São Mateus	953
Itaim Paulista	887
Guaianases	713
Ermelino Matarazzo	632
Cidade Tiradentes	563
Total Geral	6076

Total de demanda por Supervisão Técnica de Saúde

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3192 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 53% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

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 segundo 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 onde 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
CLÍNICA MÉDICA	176
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	149
NEUROLOGIA	147
ONCOLOGIA	114
CARDIOLOGIA	90
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	79
REUMATOLOGIA	77
PSIQUIATRIA	58
FONOAUDIOLOGIA	58
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	55
Total Geral	1003

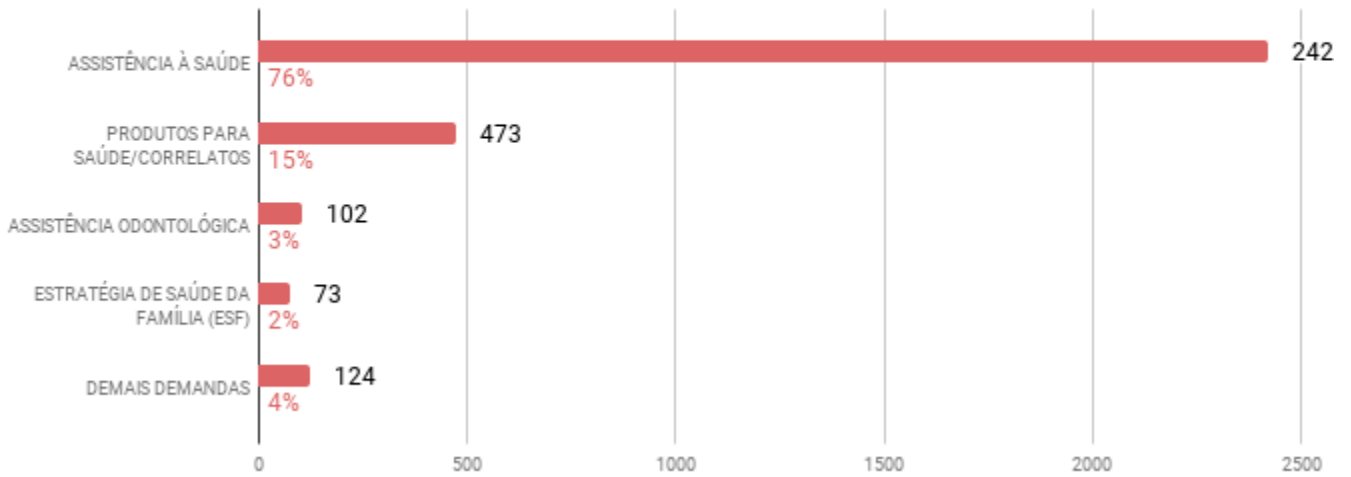
Especialidades mais solicitadas no 2º trimestre - Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

CIRURGIA	Total
ORTOPÉDICA	74
GERAL	29
GINECOLÓGICA	29
UROLÓGICA	23
VASCULAR	13
OFTALMOLÓGICA	10
CABEÇA E PESCOÇO	9
PLÁSTICA	7
OTORRINOLARINGOLÓGICA	7
Total Geral	201

Cirurgias mais solicitadas no 2º trimestre - Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste – 2 Trimestre 2024.

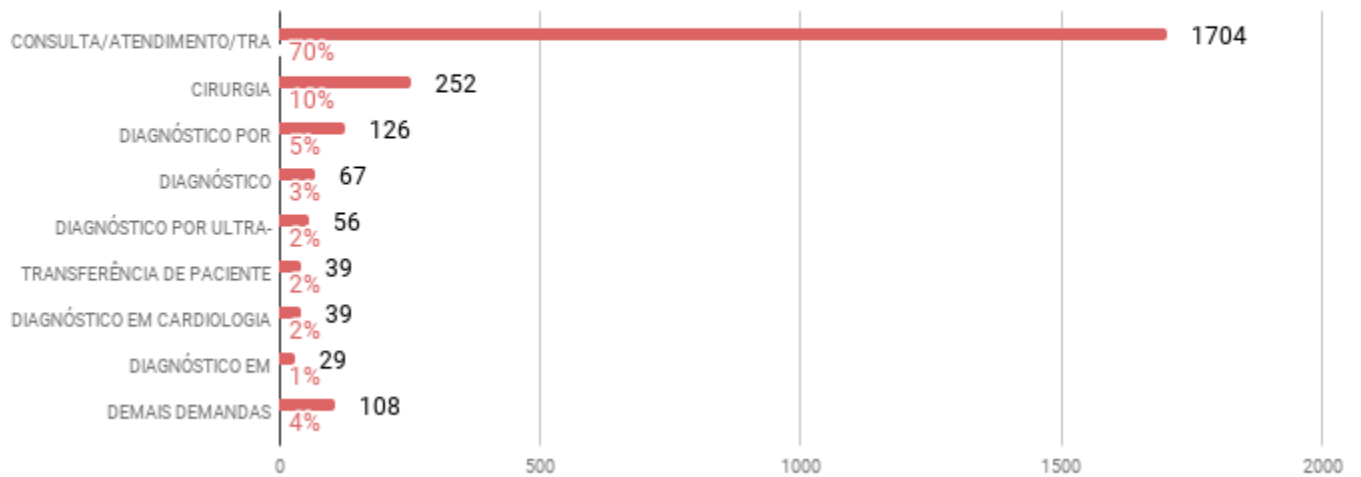
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste -2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 2003 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão(87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 39% 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	440
São Mateus	317
São Miguel	297
Itaim Paulista	274
Ermelino Matarazzo	261
Guaianases	225
Cidade Tiradentes	189
Total Geral	2003

Total de Reclamações por Supervisão Técnica de Saúde (2º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	Total
DIFICULDADE DE ACESSO	570
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE	337
ESPAÇO FÍSICO	19
Total Geral	926

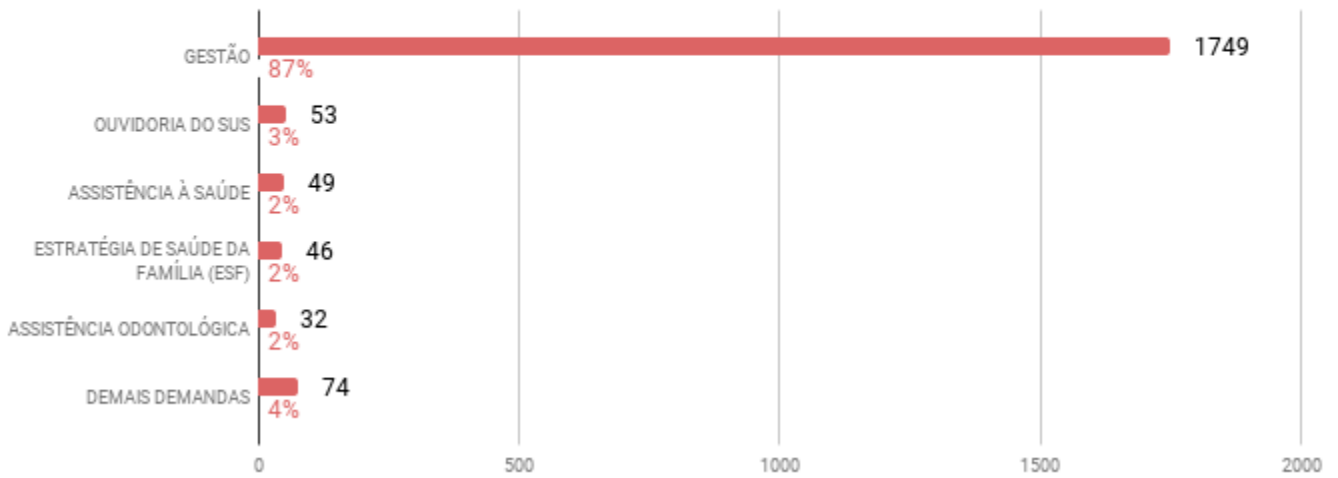
Principais Reclamações no assunto Estabelecimento de Saúde (2º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

RECURSOS HUMANOS	Total
MÉDICO	197
EQUIPE DE SAÚDE	76
ENFERMEIRO	63
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	56
EQUIPE ADMINISTRATIVA	36
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	21
Total Geral	449

Principais Reclamações no assunto Recursos Humanos (2º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste – 2 Trimestre 2024.

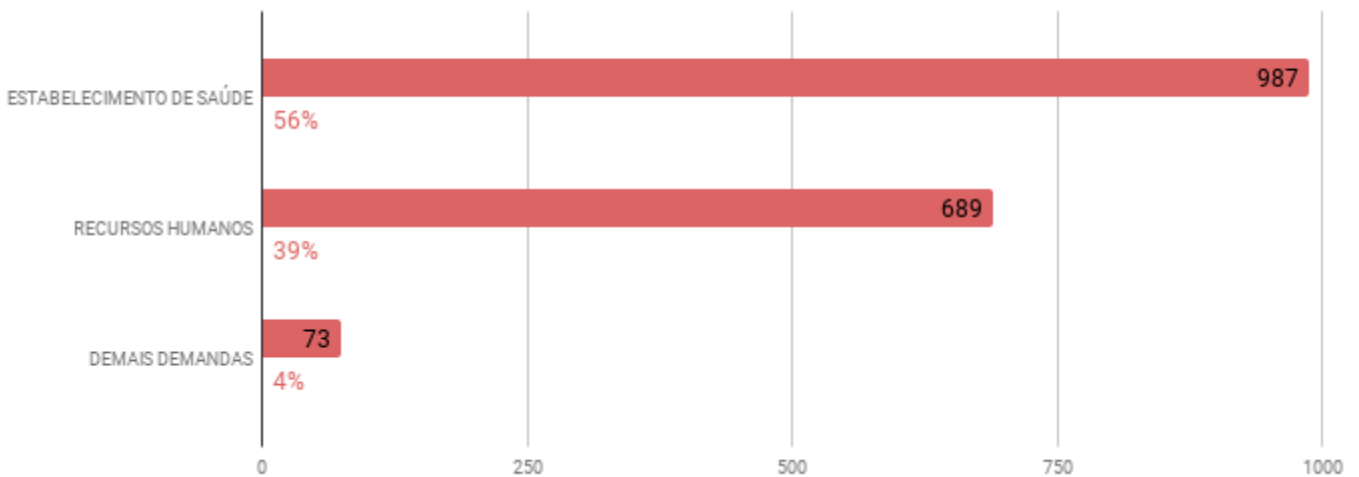
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Supervisão	Total
Itaquera	153
São Miguel	138
Guaianases	114
Itaim Paulista	94
São Mateus	82
Cidade Tiradentes	72
Ermelino Matarazzo	50
Total Geral	703

Foram

registrados **703 elogios no segundo 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 234 elogios.

Os dados sobre os elogios registrados no segundo trimestre de 2024 fornecem uma visão positiva sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados. Com um total de 703 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 197 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.

Os Médicos foram elogiados 93 vezes, seguido pela Equipe Administrativa com 90 elogios, o que evidencia o apreço pelo atendimento técnico e pela organização das unidades. Os Enfermeiros também tiveram um bom número de elogios, 62 ao todo, indicando que o cuidado e a atenção prestados por esses profissionais foram bem avaliados. Já os Recepcionistas/Atendentes receberam 45 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 234 elogios durante o trimestre foi maior que a do trimestre anterior (161), revelando um indicativo importante. Mantendo um fluxo constante de feedback 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.

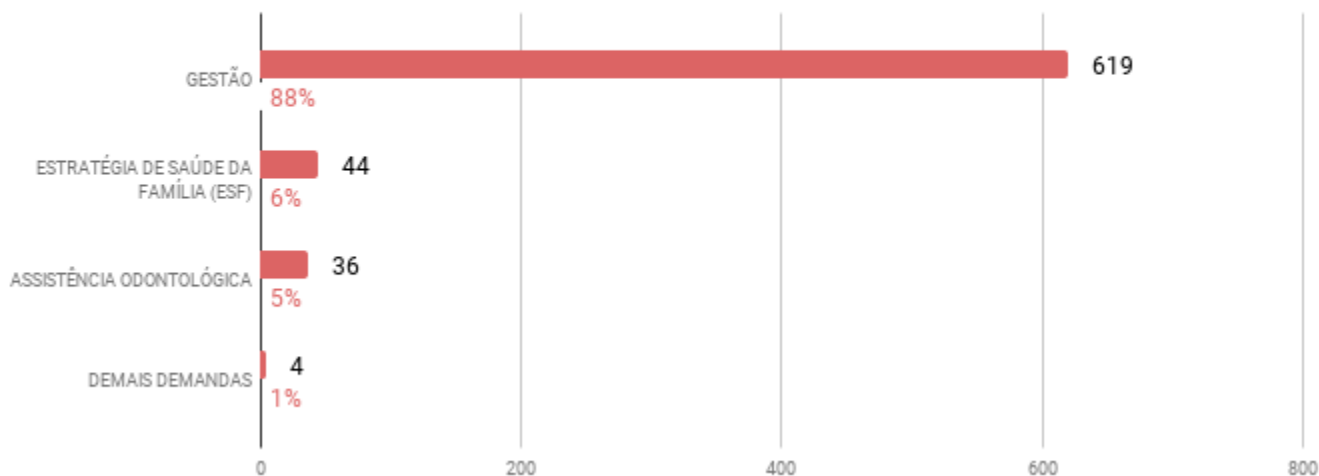
Total de Elogios por Supervisão Técnica de Saúde (2º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

GESTÃO/RECURSOS HUMANOS	Total
EQUIPE DE SAÚDE	197
MÉDICO	93
EQUIPE ADMINISTRATIVA	90
ENFERMEIRO	62
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	45
Total Geral	487

Principais Elogios no assunto Gestão/Recursos Humanos (2º trimestre) - Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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	494	496	100%
Ermelino Matarazzo	532	544	98%
Guaianases	548	550	100%
Itaim Paulista	743	776	96%
Itaquera	962	1058	91%
São Mateus	716	921	78%
São Miguel	861	911	95%
Total	4856	5256	92%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 5256
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 4856
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:
 - STS São Mateus foi a única Supervisão que ficou abaixo da meta. Isso deve-se principalmente à aplicação em algumas unidades do modelo de Acesso Avançado, nova modalidade de atendimento que demandou alguns atrasos para coordenação, inclusive nas respostas das demandas de ouvidoria.
- 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 inadequados.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 6.076
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1.444
- 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 sugerido 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	2º 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
18/03 12/04/2024	a Curso de Mediação de Conflitos	Capacitação de Ouvidores	Rodrigo Costa Santos e Rosa Maria Ferreira de Souza
10/06/2024	Reunião sobre Relatórios Trimestrais	Orientações sobre os Relatórios	Rodrigo Costa Santos
14/05/2024 16/05/2024	e Curso "Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS"	Capacitação de Ouvidores	Andrea Lira de Freitas e Rosa Maria Ferreira de Souza
16/06/2024 20/06/2024	e Curso "Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS"	Capacitação de Ouvidores	Rodrigo Costa Santos e Raquel Pereira de Sousa



Curso Mediação de Conflitos - 18/03 à 12/04/2024



Reunião sobre Relatórios Trimestrais - 10/06/2024



Curso "Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS" - I Turma.



Curso "Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS" - II Turma.

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A análise dos dados apresentados ao longo do segundo trimestre de 2024 demonstra dinâmicas interessantes sobre as manifestações dos cidadãos por meio dos canais de ouvidoria, revelando áreas de destaque e oportunidades de aprimoramento.

A maioria das solicitações está concentrada em assistência à saúde, com destaque para consultas e cirurgias. Isso indica uma demanda contínua por cuidados médicos que precisa ser atendida com prioridade.

Reclamações sobre gestão, especialmente relacionadas a estabelecimentos de saúde e recursos humanos, apontam para desafios administrativos que afetam a qualidade do atendimento. Melhorias nessas áreas podem reduzir a insatisfação.

Por outro lado, os elogios à gestão mostram que, apesar das críticas, há reconhecimento pelas boas práticas, o que oferece oportunidades para fortalecer os serviços de saúde. A combinação de respostas a essas demandas e o incentivo às práticas elogiadas pode resultar em uma melhoria geral no atendimento.

Rodrigo Costa Santos

Ouvidor

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Através da análise dos dados do segundo trimestre de 2024, observamos desafios e oportunidades importantes para a melhoria dos serviços públicos, especialmente no campo da saúde e gestão. O volume expressivo de solicitações (53%) relacionadas à assistência à saúde, com destaque para consultas, tratamentos e cirurgias, evidencia a necessidade de reforçar a capacidade de atendimento. Isso demanda uma atuação coordenada com as unidades de saúde para otimizar os fluxos de atendimento e reduzir o tempo de espera da população.

As reclamações, concentradas em gestão (87%), indicam pontos críticos que precisam de atenção imediata, como infraestrutura dos estabelecimentos de saúde e a capacitação dos recursos humanos. Problemas em estabelecimentos de saúde (56%) sugerem a urgência de melhorar as condições físicas e operacionais dos serviços, enquanto as reclamações sobre recursos humanos (39%) destacam a necessidade de investir na formação contínua e na ampliação das equipes, garantindo um atendimento mais eficiente e humanizado.

Os elogios, embora correspondam a 12% das manifestações, trazem insights valiosos sobre o que está funcionando bem. Com 88% dos elogios focados em gestão, é evidente que há iniciativas e práticas que estão sendo reconhecidas pelos cidadãos. Como gestor, é essencial identificar essas boas práticas e replicá-las em outras áreas, consolidando uma cultura de excelência no atendimento.

Essa análise demonstra que, para melhorar o atendimento territorial, é preciso um equilíbrio entre a resposta às demandas urgentes de saúde, a resolução de problemas estruturais e o reconhecimento e incentivo às práticas bem-sucedidas.

Nilza Maria Piassi Bertelli

Coordenadoria 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**
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?




TELEFONE


Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code
ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>








PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria**
localizada em uma das **Supervisões**
Técnicas de Saúde (STs)
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h
Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>



Aponte a câmera do seu celular
para o QR Code e consulte os
endereços das unidades de
Ouvidoria SUS do município.

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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

