

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Perus

Endereço: Rua Antônio Maia, 29

Vila Perus - CEP: 05204-110 - 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, 34p.

1. Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

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**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Perus**

Teresa Cristina Gonçalves de Abreu

**Ouvidor**

Gisele de Moraes Souza

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

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

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

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

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

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

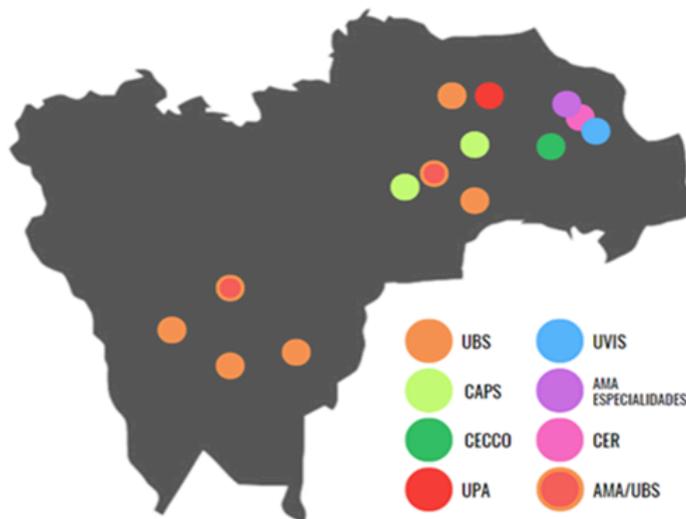
**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>9</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>12</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>23</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>23</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>26</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>27</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>28</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>30</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>31</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

### SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



### CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A STS Perus pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e possui área territorial de 57,2 km<sup>2</sup> e população estimada para 2023 segundo a Fundação SEADE é de 180.401 hab., com uma baixa densidade demográfica de 3.042 hab/km<sup>2</sup>. Porém, o território apresenta evidente desigualdade na distribuição populacional e nas condições socioeconômicas. Com destaque para as barreiras geográficas (extensas áreas verdes e três importantes rodovias), o que impedem e/ou dificultam o acesso da população aos serviços de saúde.

É subdividida em dois Distritos Administrativos (DA): Anhanguera e Perus. Possui taxa de crescimento positiva (2,96) sendo maior no DA Anhanguera (5,54) e menor no DA Perus (1,27) no período de 2000 a 2010 e taxa de analfabetismo de 6,5% segundo IBGE, Censo de 2010. Com relação ao Índice de Necessidades de Saúde, o DA Perus apresenta um índice alto (0,32) e o DA Anhanguera (0,24) médio.

A população SUS dependente é de 64,7% no DA Anhanguera e 61,1% no DA Perus. Contudo, a que tem o hábito de procurar o SUS é de 83,6% no DA Anhanguera e 73,1% no DA Perus, segundo o Instituto Via Pública, 2011.

As principais causas de óbito são: doenças isquêmicas do coração, doenças cerebrovasculares, pneumonias, lesões de intenção indeterminada, bronquite-enfisema-asma. O coeficiente de Mortalidade Infantil em 2022 da STS Perus é de 12,7/1.000 nascidos vivos.

Estudos epidemiológicos demonstram um agravamento no nível de saúde da população no tocante ao aumento de doenças não transmissíveis (DANT), cujo cenário exige uma reorganização da rede de serviços, fortalecendo a oferta e promovendo o acesso aos serviços da atenção básica e aos procedimentos especializados, com capacidade resolutiva.

As principais necessidades de saúde a serem equacionadas são: ampliar o acesso da população aos serviços de Atenção Básica, atuar de forma preventiva nas Doenças Crônicas Não Transmissíveis, ampliar o acesso aos serviços de média complexidade como consultas de especialidades e apoio diagnóstico, ampliar o nº de leitos hospitalares, incluindo maternidade e leitos de UTI.

Assim, considerando a situação demográfica e epidemiológica da STS Perus/Anhanguera, bem como os indicadores de mortalidade apontados, fica evidente a necessidade de ampliação das Redes de Atenção à Saúde na região, com construção de novos equipamentos de saúde e melhoria na estrutura física dos já existentes.

<b>REDE DE ATENDIMENTO</b>	
<b>TIPO DE UNIDADE/SERVIÇOS</b>	
AMA ESPECIALIDADES	1
AMA/UBS INTEGRADA – COM MODELO TRADICIONAL	1
AMA/UBS INTEGRADA (24H) - COM ESF	1
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	1
CAPS II ADULTO	1
CAPS INFANTOJUVENIL	1

BASE SAMU	1
CECCO	1
UPA	1
UVIS	1
UNIDADE BÁSICA COM ESF	5
-- EQUIPE DE ESF	32
-- EQUIPE MULTI	3
-- EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA	3
<b>COBERTURA ESF</b>	
6 UBS COM ESF	COBERTURA DE 71,11% DO TERRITÓRIO

## 2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

### 2.1. Panorama Geral do Trimestre

O quarto trimestre de 2024 ainda refletiu as insatisfações da população em relação ao novo modelo de atendimento Acesso Avançado, a organização das unidades e o modelo de agendamentos. A necessidade de atendimento às especialidades e cirurgias também continua sendo a grande necessidade da população de forma geral. Porém, tivemos diminuição nas queixas relacionadas à entrega das fraldas. Ainda é um assunto que aparece nesse trimestre, porém, em casos muito pontuais.

## **2.2. Retrospectiva 2024**

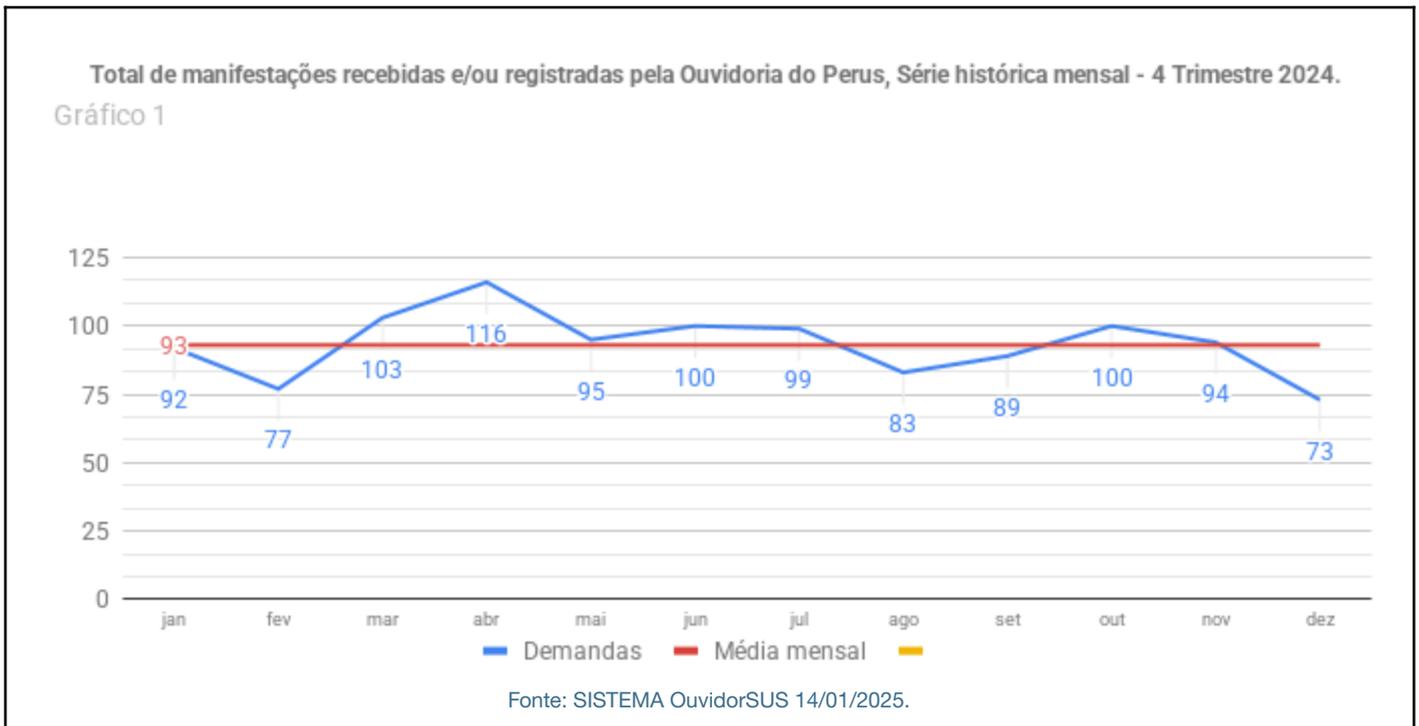
O ano de 2024 foi um ano marcado de solicitações e reclamações referentes à demora nos atendimentos, muito pelo reflexo da alta de casos que tivemos de Dengue e doenças respiratórias, principalmente nos dois primeiros trimestres.

Também foi um ano de adaptação ao novo modelo de atendimento nas unidades básicas de saúde que ainda hoje gera insatisfação.

Tivemos também um grande número de solicitações e reclamações com relação à entrega das fraldas pois, como houve mudança na forma de distribuição, muitos detalhes precisaram de ajustes para que tudo ocorresse da melhor forma possível.

Mais um ano que observamos que a maioria de solicitações recebidas são em relação às consultas de especialidades e cirurgias que continuam sendo ofertadas em número insuficiente às necessidades da população da nossa região. No mais, foi um ano de muito reconhecimento aos profissionais e serviços com o recebimento de elogios através do serviço de Ouvidoria.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

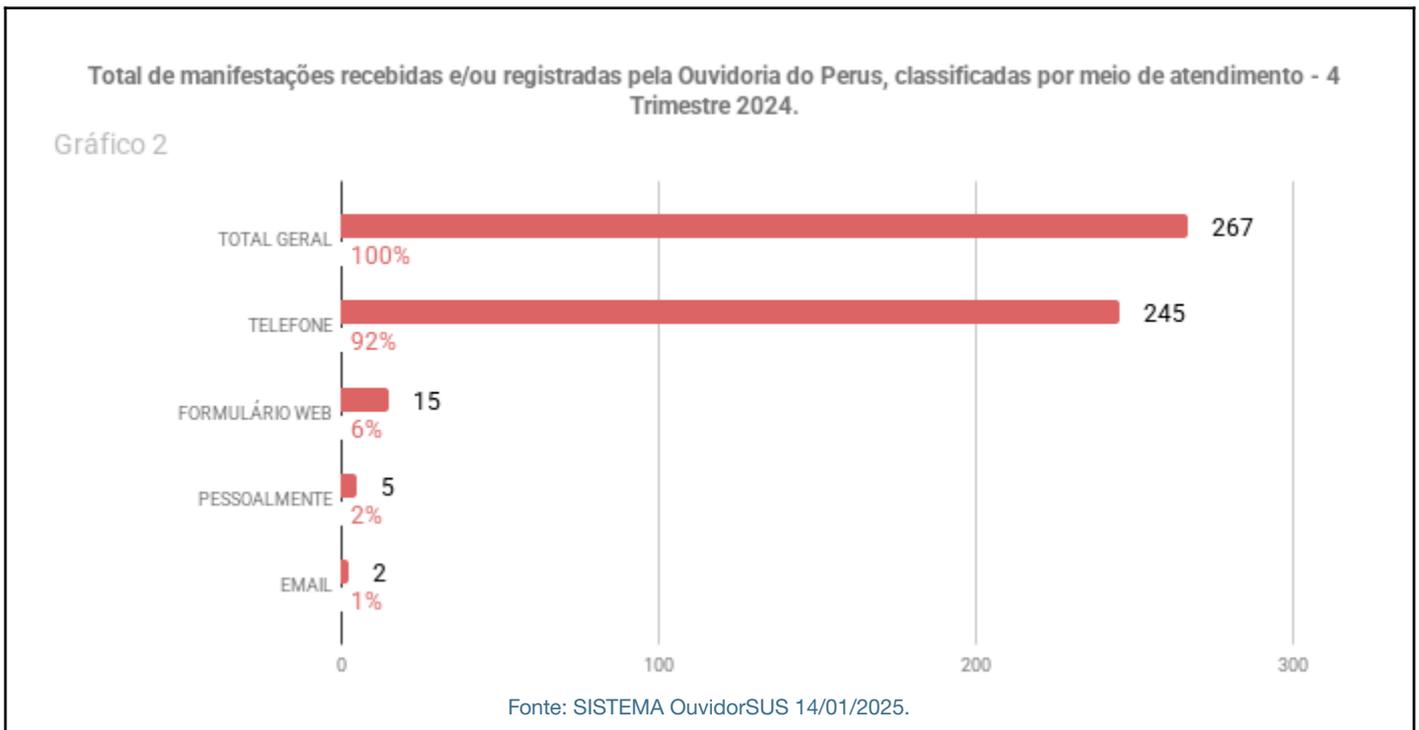


Este trimestre teve um número muito parecido com o trimestre anterior, sendo apenas 3 demandas a mais, números que refletem bem o momento atual já com diminuição nos atendimentos por conta da Dengue e das doenças respiratórias. Também houve melhora e ajustes nas demandas que foram dirigidas ao Programa Fralda em Casa, recorrentes nos primeiro e segundo trimestres.

Neste trimestre ainda há o esforço para a aceitação ao novo modelo de atendimento Acesso Avançado que ainda gera insatisfações e, por consequência, registro de demandas.

O Acesso Avançado é um sistema moderno de agendamento médico, que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde. Tem como objetivo melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde, diminuir o tempo de espera por uma consulta médica, diminuir o número de faltas às consultas médicas e aumentar o número de atendimentos médicos da população.

## 4. Meios de atendimento

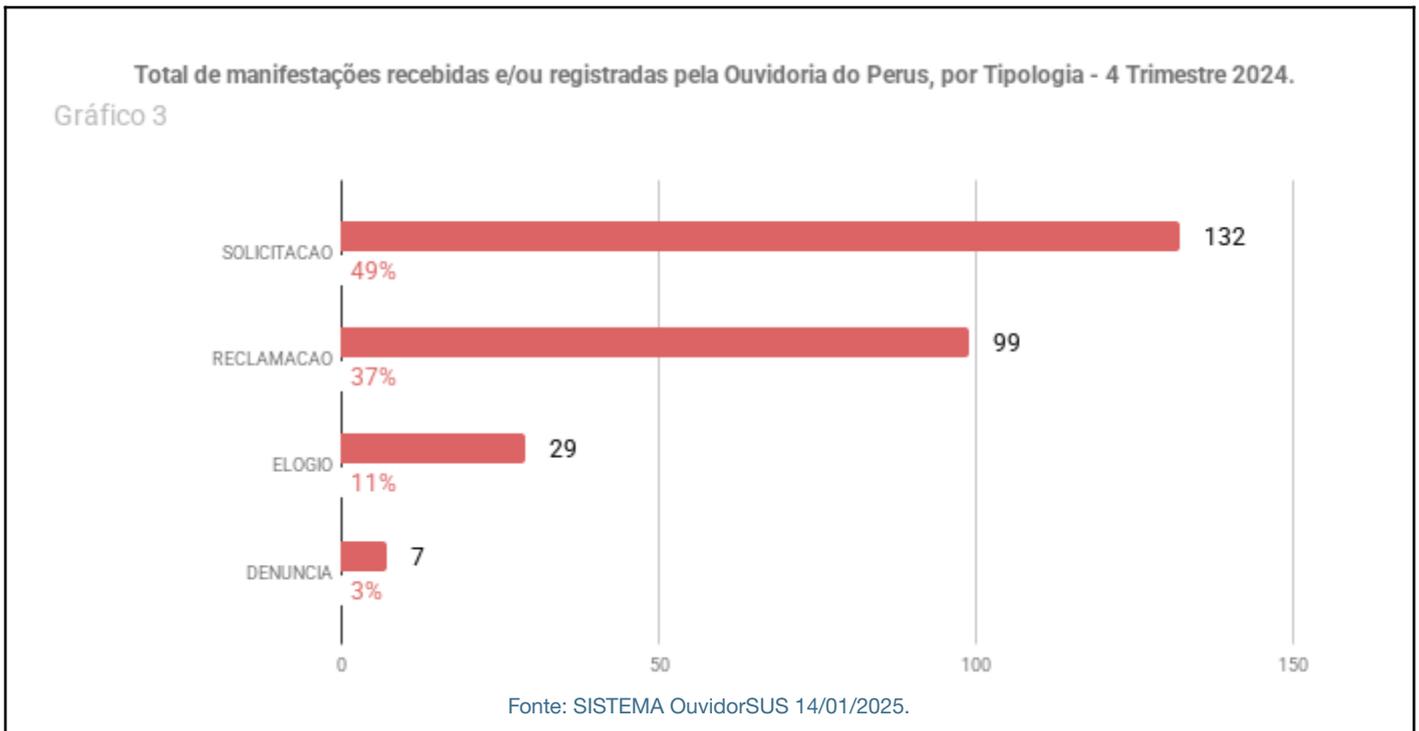


Repetindo o cenário do ano todo, o meio de atendimento que teve predileção pelos usuários nesse trimestre foi o telefone por meio da Central SP156, sendo 92% do total, seguido pelo Formulário Web (6%), pessoalmente com 2% e ainda por email com 1%.

Os canais oficiais de registros das demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone pela Central 156;
- Internet pelo formulário Web disponível em: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Presencialmente nas Supervisões Técnicas de Saúde das 10h às 16h de segunda a sexta e Hospitais Municipais das 08h às 16h.

## 5. Classificação das manifestações



Neste trimestre, assim como nos demais desse ano, a classificação das manifestações manteve-se muito parecida, sendo em sua maioria solicitações, seguidas de reclamações, elogios e denúncias. Neste trimestre não houve registro de sugestões e nem pedidos de informações.

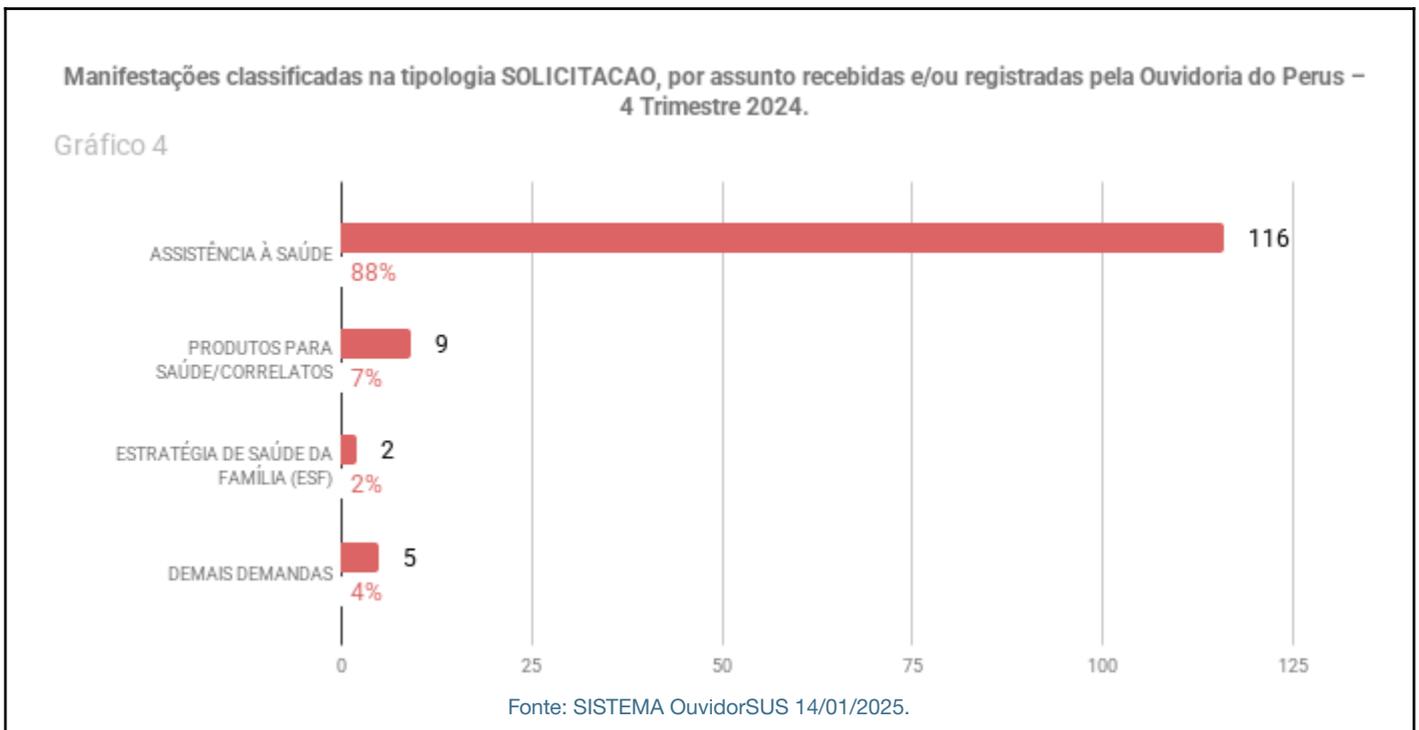
Em análise, os números representam a grande necessidade de agendamentos e atendimentos que têm sido insuficientes na rede de atendimento do território.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 132 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 49% do total.

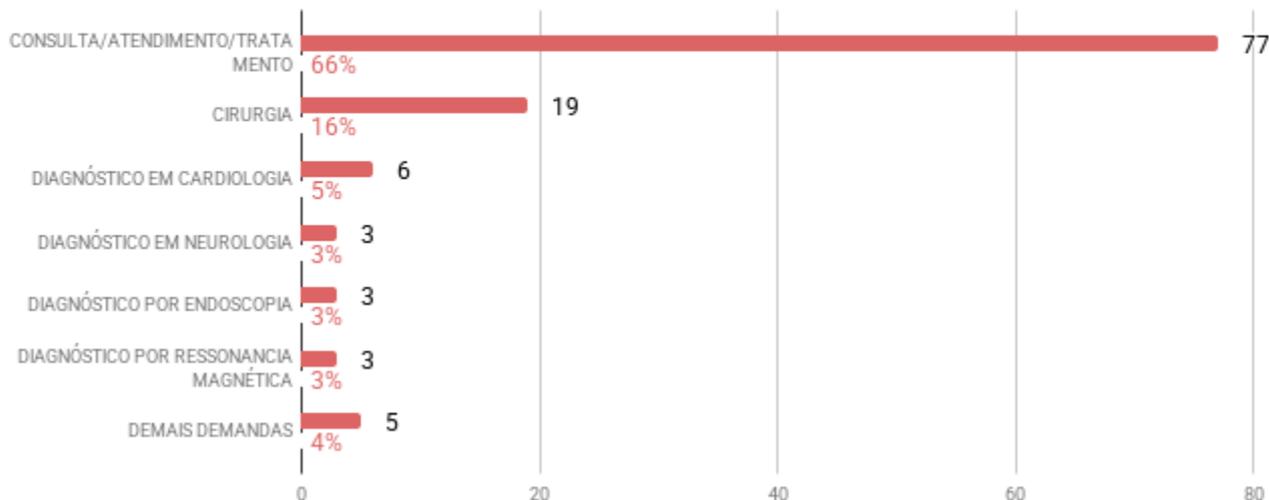
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (88%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 66% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 16% a cirurgias.



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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Os gráficos revelam a necessidade da população em relação às consultas, atendimentos e tratamentos que não possuem ofertas suficientes para suprir as demandas da região. Isso sem contar as solicitações de exames específicos e cirurgias eletivas que só aumentam em necessidade.

Ainda houve solicitações em relação às fraldas, porém em menor quantidade quando relacionadas ao primeiro e segundo trimestres deste ano, reforçando o cenário que temos visto em relação aos ajustes e organização no atendimento do Programa Fralda em Casa.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

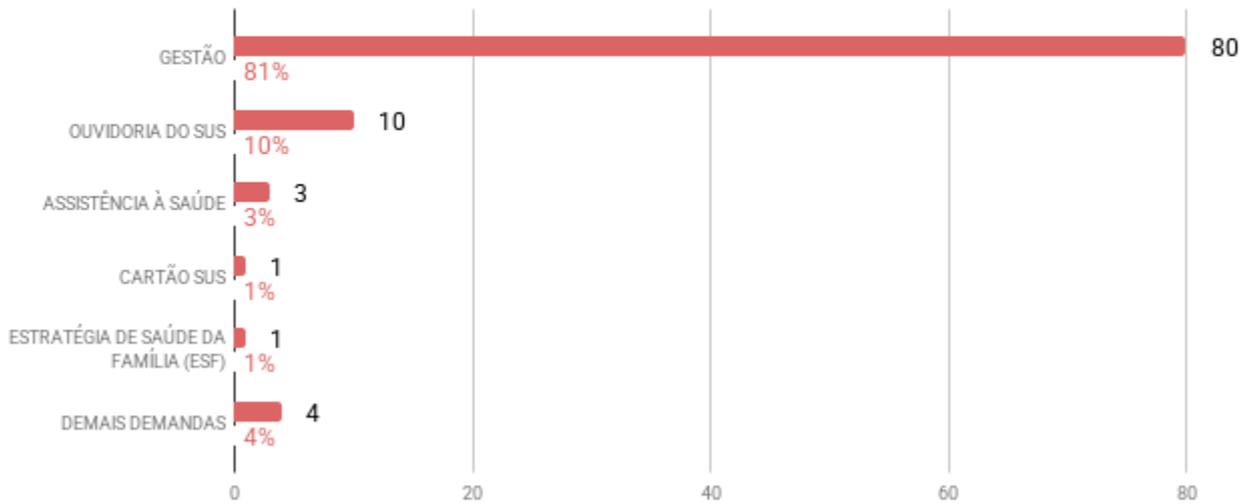
As 99 reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a estabelecimentos de saúde e 43% a recursos humanos.

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

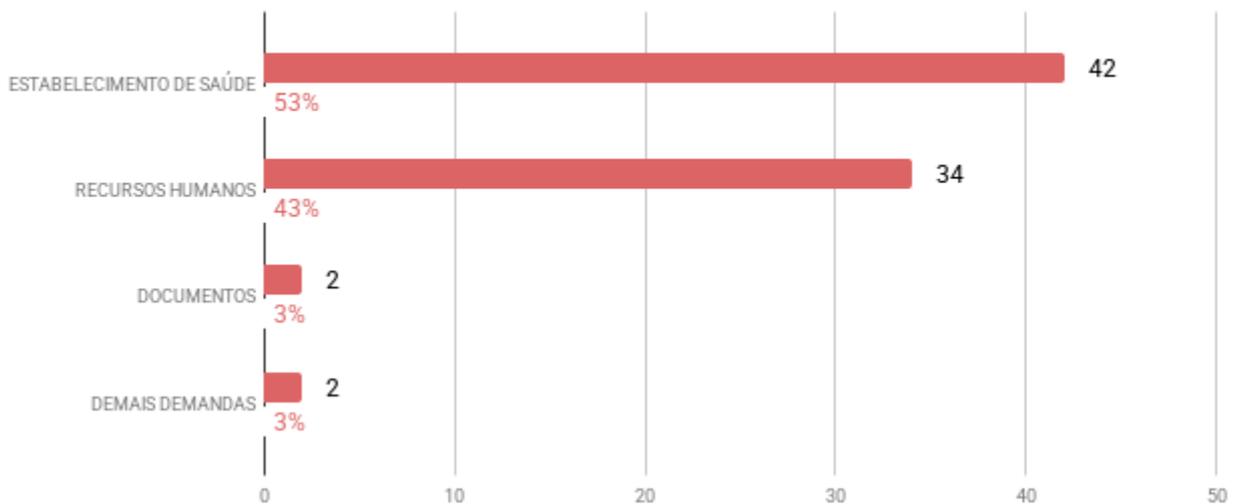
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



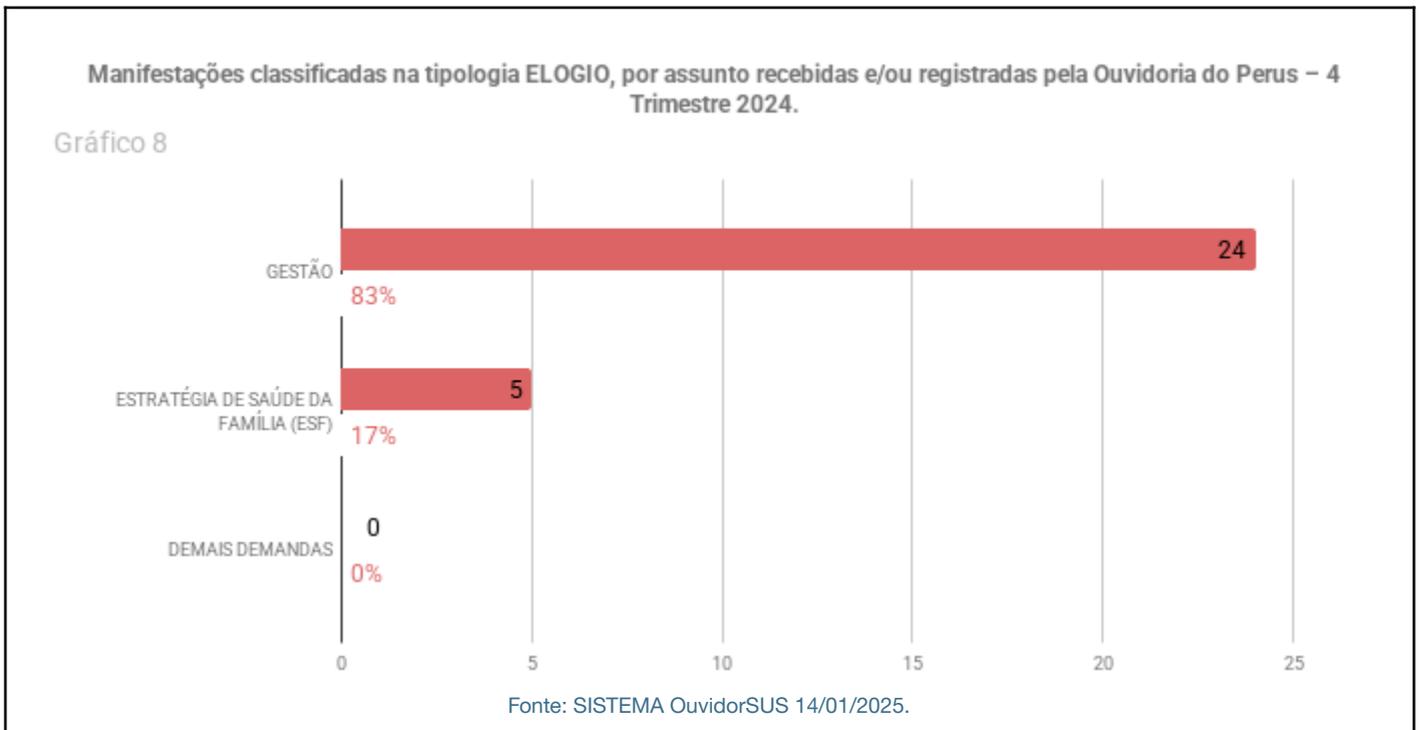
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

As manifestações relativas a Recursos Humanos especificamente foram acolhidas, analisadas e tratadas em particular pelos gestores locais, sendo solucionadas caso a caso.

Já em relação ao subassunto Estabelecimentos de Saúde, a grande maioria das demandas é em relação ao novo modelo de atendimento/agendamento como já citado anteriormente. Mesmo na maioria das vezes tendo o atendimento médico no mesmo dia, há uma espera muito grande entre a chegada na unidade e o atendimento de fato, o que tem gerado insatisfações.

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

Foram registrados 29 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 11% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 83%. A média mensal no trimestre foi 9,6 elogios.



Neste trimestre, houve um aumento no número de manifestações classificadas como elogio quando comparados ao último trimestre deste ano. Curiosamente, o assunto que mais recebeu elogios foi gestão, o mesmo assunto que mais recebeu reclamações nesse mesmo período. Em análise, as reclamações surgem quando há a demora no atendimento e em relação às mudanças na forma de atender, mas os elogios demonstram qualidade e satisfação com os atendimentos.

Os elogios foram registrados para participação e certificação no Programa Gente que Faz o SUS. O selo Gente que faz o SUS é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde e a certificação ocorre semestralmente.

É uma forma da população reconhecer aqueles que fizeram um bom trabalho e que acaba incentivando a todos para que tenham também esse reconhecimento.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC PERUS	73	74	99%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA	9	10	90%
AMA/UBS INTEGRADA PERUS	29	29	100%
CAPS ADULTO II PERUS - ASM CASA VIVA	2	4	50%
CAPS INFANTOJUVENIL II PERUS	1	1	100%
CER II PERUS	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS	4	4	100%
UBS JARDIM ROSINHA	19	20	95%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MORADA DO SOL	6	8	75%
UBS MORRO DOCE	31	34	91%
UBS RECANTO DOS HUMILDES	27	30	90%
UBS VILA CAIÚBA	24	24	100%
UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA	12	13	92%
UVIS PERUS	0	1	0%
Total	239	254	94%

Neste trimestre, recebemos 254 manifestações classificadas como solicitações e reclamações, conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 15 não foram respondidas no tempo preconizado pela portaria 166/2021, de até 20 dias corridos.

Porém, apenas duas unidades de saúde cobertas pelo contrato de gestão CG04/2015 tiveram menos de 80% no prazo de resposta, descumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q2. A UVIS Perus, mesmo sendo da Administração Direta, também não respondeu no tempo preconizado pela portaria. Abaixo as justificativas apresentadas:

*“Cumpre nos informar que o percentual é reflexo da dificuldade do CAPS adulto II Perus em acessar os manifestantes para a apuração, nota-se que muitas das manifestações foram movimentadas pelo sentimento de insatisfação frente a uma expectativa/desejo do munícipe ou família versus as ofertas de cuidado que o SUS tem atrelado a linha de cuidado em saúde mental, como também identificamos que 01 (uma) manifestação foi durante uma crise de um usuário.*

*Vale destacar que o processo das apurações foi moroso porque identificamos que os manifestantes mudam de celular constantemente, dificultando o contato, como também muitos retornam para o Bairro Perus somente a noite, horário que a unidade não está aberta.*

*O CAPS adulto II Perus segue atento no portal ouvidor SUS para atuar em tempo hábil frente a futuras manifestações e estamos trabalhando diariamente com foco na qualidade do processo de trabalho e no cliente a fim de mitigar futuras manifestações negativas.*

*Ficamos à disposição.*

Tiago Bulhões”

**CAPS ADULTO II PERUS**

*“Prezados, boa tarde.*

*Manifestação 5974861 - Resposta com necessidade de análise pelo setor de Demandas técnicas por conter questões específicas de cunho técnico-médico e o prazo de devolutiva ultrapassou o estipulado.*

*Manifestação - Prazo ultrapassou 1 dia. Data limite foi em 08/11/2024, num domingo e a resposta foi inserida em sistema na segunda dia 09/11. Resposta enviada em 06/11 e devolvida na mesma data, porém não visualizada em tempo por mim.*

*Segue plano de ação para melhoria do indicador:*

Responsável: Adriana Vieira								
Data de Elaboração: 18/02/2025								
O que?	Quem?	Onde?	Quando?	Por quê?	Como?	Quanto?		
Resposta às ouvidorias	Gerente de serviços de saúde	UBS Morada do Sol	Semanalmente	Para resposta em tempo ao usuário e cumprimento das metas do contrato de gestão	Consulta ao sistema de ouvidorias todas as segundas-feiras; encaminhamento das respostas em até 10 dias da manifestação	Não se aplica	Implantado	Relatório das ouvidorias respondidas em até 20 dias

*Atenciosamente,*

*Adriana Vieira”*      **UBS MORADA DO SOL**

*“Em se tratando da demanda 5986400, ela foi atendida no prazo, mas por um erro de comunicação não foi respondida no prazo.*

*Não se tratava de um caso de acúmulo e sim uma questão psiquiátrica que envolveu o trabalho da rede de assistência do território, e no momento a pessoa em questão foi encaminhada para uma internação.*

*Caso precise posso encaminhar o relatório da visita técnica.*

*Atenciosamente,*

*Fabiana Céspedes”*      **UVIS PERUS**

As unidades são regularmente lembradas dos prazos que devem cumprir e, uma vez por semana, esta Supervisão cobra as demandas que se encontram em atraso. Também são apontadas na avaliação do contrato de gestão que emitimos trimestralmente.

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

Recebemos 267 demandas no quarto trimestre de 2024 e todas foram avaliadas nesse mesmo período.

O principal problema identificado continua sendo no cadastro dos estabelecimentos de saúde, assim como nos demais trimestres deste ano. Algumas demandas são encaminhadas para o nosso ponto, mas pertencem a outras regiões ou sem cadastro do estabelecimento. Muitos serviços que se parecem em nome e em tipo de serviço também são frequentemente confundidos. Aqui na Supervisão, assim que percebido o equívoco, ele é corrigido quando da nossa governabilidade e informado à nossa Coordenadoria, quando necessário o reencaminhamento.

## **11. Plano de ação**

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

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
Correção dos estabelecimentos cadastrados no OuvidorSUS	Sem cadastro ou cadastro errado	Correção no próprio sistema OuvidorSUS com a senha da Secretaria	Assim que percebido o erro ou a inexistência do registro	A ouvidora	Em andamento
Reencaminhamento das demandas que não pertencem à nossa Unidade de Ouvidoria	Erros no encaminhamento	Informar a Coordenadoria para o reencaminhamento.	Assim que percebido que a demanda não pertence às nossas unidades.	A ouvidora	Em andamento
Cobrança das demandas em atraso	Exceder o prazo para resposta	Encaminhando email uma vez por semana para as unidades com	Toda sexta feira	A ouvidora	Em andamento

		demandas em atraso			
--	--	-----------------------	--	--	--

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14, 15, 16 e 17/10/24	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar para o uso do novo sistema de Ouvidorias	Gisele de Moraes Souza e Valdenice Aparecida Pereira



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

A análise e discussão de dados das demandas do período do quarto trimestre de 2024 possibilitou verificar as tipificações mais relevantes e frequentes apresentadas nas manifestações. O objetivo destas ações visa ampliar a qualidade dos serviços de saúde, estreitar a relação entre profissionais e a população e aumentar a satisfação do usuário.

No trimestre tivemos 267 manifestações, realizadas por meio de diferentes canais, tais como telefone 156, Formulário WEB e Ouvidoria Presencial da Supervisão Técnica de Saúde.

Todas as demandas foram analisadas, realizados contatos com o usuário e tiveram tratativas caso a caso.

A predominância das manifestações por tipificação foi de solicitações com 132 demandas, seguida de reclamações com 99. De todas as manifestações contabilizadas, 29 foram tipificadas como elogio e 7 como denúncia. Neste trimestre, não houve registro de sugestões e nem pedido de informações.

Na análise das manifestações evidenciou-se a questão relacionada ao acesso a atendimento médico, consultas e tratamentos, o que reflete o aumento no tempo de espera e também às solicitações de exames e cirurgias.

As solicitações mais recorrentes no período também relacionaram-se, em sua maioria, a agendamentos de consultas nas UBS, nos serviços de especialidades e também para as cirurgias eletivas. Em relação aos agendamentos de consultas, todos foram orientados em relação aos atendimentos no novo modelo (Acesso Avançado) e também do uso do aplicativo Agenda Fácil.

O número de reclamações no que diz respeito ao tempo de espera para atendimento nas unidades básicas, também está vinculado à não aceitação do novo modelo de atendimento por grande parte da população.

Em relação às denúncias, a maioria foi em relação a estabelecimentos comerciais que tiveram vistorias realizadas pela UVIS e, se necessário, autuadas de acordo com a legislação vigente.

Tivemos praticamente a mesma realidade dos quatro trimestres de 2024. As questões em relação à demora nos atendimentos por superlotação e atraso ou não entrega correta das fraldas do Programa Fralda em Casa foram corrigidos com a reorganização do serviço e diminuição de casos das doenças respiratórias e dengue. Porém, os demais assuntos citados continuaram nos dois últimos trimestres, sendo em sua maioria, a falta de vagas e o novo modelo de atendimento.

Mediante o exposto, avaliamos que as manifestações do período refletem em sua maioria o cenário que temos no território e estão relacionadas à necessidade de reorganização contínua dos serviços que estão realizando os ajustes necessários nos fluxos técnico-assistenciais, reorganização das agendas e educação continuada. Também demonstra, mais uma vez, a necessidade de disponibilização de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas, o que infelizmente não depende de nossas unidades.

Gisele de Moraes Souza - Ouvidora

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

A análise das manifestações do quarto trimestre de 2024 trouxe à tona informações valiosas sobre as necessidades da população em relação aos serviços de saúde. Com um total de 267 manifestações, a maioria delas foram solicitações (132) e reclamações (99). As principais preocupações dos usuários giram em torno do acesso a atendimentos médicos, agendamentos de consultas e a espera por exames e cirurgias.

Um ponto importante a ser destacado é que a insatisfação com o tempo de espera nas unidades básicas está relacionada à resistência de parte da população em aceitar o novo modelo de atendimento. Isso indica que há um espaço para trabalhar na comunicação e na adaptação desse modelo.

Além disso, as denúncias foram, em sua maioria, sobre prestação de serviço, questões como superlotação e a entrega de fraldas do

Programa Fralda em Casa estão sendo abordadas com alterações nos serviços.

Em resumo, as manifestações evidenciam a necessidade de uma contínua reorganização dos serviços de saúde, especialmente no que diz respeito à disponibilização de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas, que são desafios que vão além do controle das unidades de saúde.

Teresa Cristina Gonçalves de Abreu - Supervisora Técnica

## 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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/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.





## 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>

