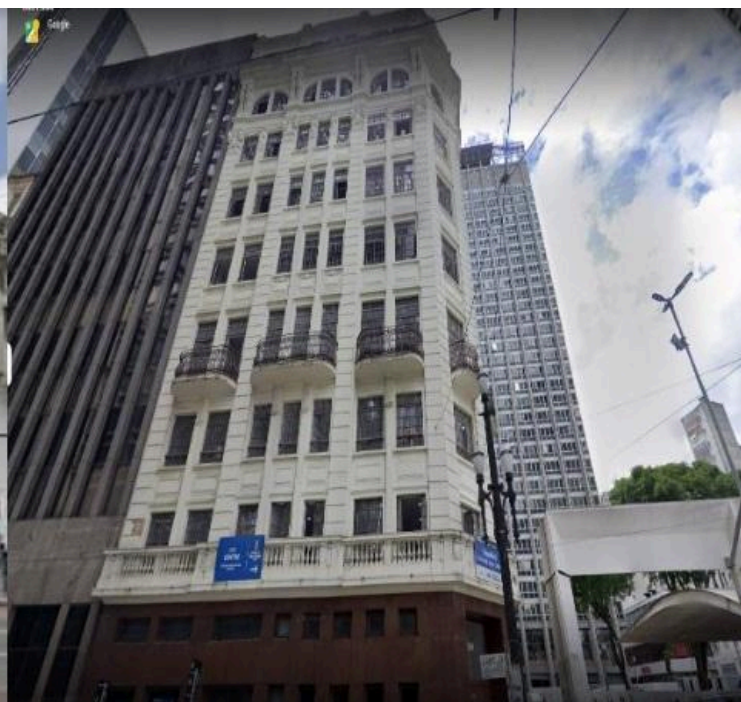
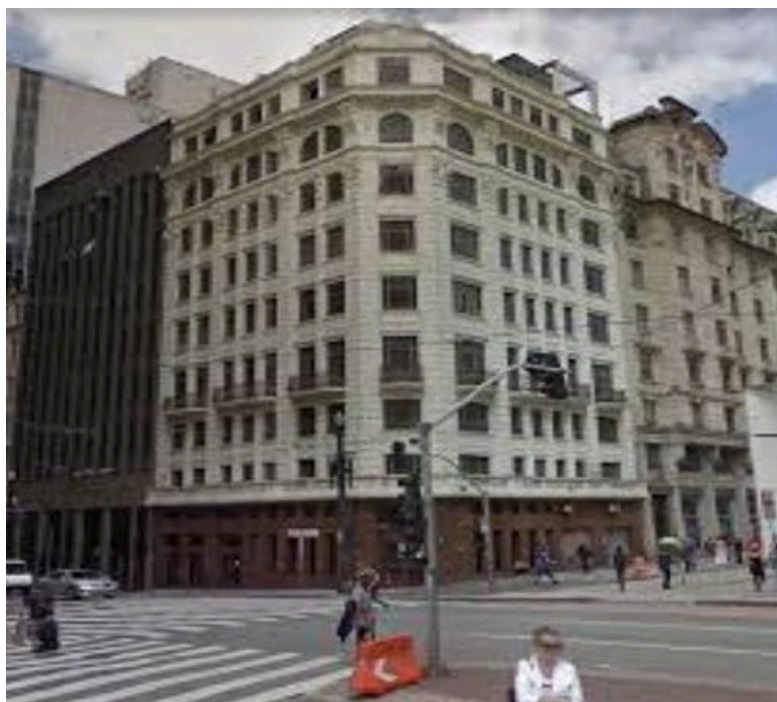


2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Unidade: COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO - CRS C
Endereço: Rua Líbero Badaró, 282 - 9º andar - Centro - CEP:
01008-000.

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 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 55p.

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

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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 Centro

Paulete Secco Zular

Ouvidor

Ary Barbosa Marques

Débora Elisa Bruno - Técnica em Ouvidoria

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	11
3. Número de manifestações – Série histórica	14
4. Meios de atendimento	18
5. Classificação das manifestações	20
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	22
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	28
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	35
9. Análise de Prazo de Resposta	39
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	42
11. Plano de ação	43
12. Participação da Ouvidoria em eventos	47
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	48
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	49
15. Glossário	51
16. Siglário	52
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	54
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	55

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro abrange duas Supervisões Técnicas de Saúde: Santa Cecília e Sé. Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo.

A região tem a maior concentração de imigrantes de São Paulo: 11.735 (54%), dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos. A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A CRS Centro conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 8 Unidades Básicas de Saúde - UBSs; 2 Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília); 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida); 4 Pronto Atendimentos (AMA Boraceia Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro); 1 Policlínica (AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale - Santa Cecília); 10 Clínicas / Centros de Especialidades (Centro de Cuidados Odontológicos, Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas, CER III Sé, Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima, CR ST André Graboys, CRPICS Sé Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé, CTA Henfil Henrique de Souza Filho, SAE DSTAIDS Campos Eliseos e URSI Centro); 2 Unidades de Apoio de Diagnose e Terapia (Associação Brasileira de Portadores de Hepatite - ABPH e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé); 7 Centros de Atenção Psicossocial - CAPS; e 1 Unidade Móvel Terrestre (ônibus de Odonto da CRS Centro).

A região abrange 26,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas:

DISTRITO ÁREA

Bela Vista 2,60 km²

Bom Retiro 4,00 km²

Cambuci 3,90 km²

Consolação 3,70 km²

Liberdade 3,70 km²

República 2,30 km²

Santa Cecília 3,90 km²

Sé 2,10 km²

TOTAL 26,20 km²

Na CRS Centro situam-se 8 UBS, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Bom Retiro	5	0	1	1	1	0
UBS Boracea	4	0	8	1	1	0
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS NS do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Santa Cecília	4	3	3	1	1	1
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro tem parceria e contrato com a Organização Social **AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança**.

Objetivo da contratação: Gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde em unidades de saúde da Rede Assistencial da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Início da vigência do contrato: 16/11/2021

Término da vigência do contrato: 16/11/2026

Dados Gerais: Histórico / Linha de Serviço

AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança

Somos uma entidade filantrópica, fundada em 2003, dedicada ao desenvolvimento e gestão de serviços de saúde em São Paulo (SP), Nova Iguaçu e Niterói (RJ).

A partir do contrato firmado com a Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, somos responsáveis pela gestão das unidades de saúde em todo o centro da cidade. Estamos presentes em 30 equipamentos e 24 serviços, distribuídos entre as áreas de atenção básica, especializada, psicossocial (incluindo álcool e drogas), hospitalar, urgência e emergência. Nosso objetivo é desenvolver, por meio da saúde e do cuidado, o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo, especialmente em uma região vulnerabilizada como o centro de São Paulo.

Atendimentos básicos em pediatria, ginecologia, clínica geral, enfermagem e odontologia. Nossos serviços incluem consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames

laboratoriais, tratamento odontológico, além de encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica.

Atenção Básica

Unidades: UBS Bom Retiro, Boracea, Santa Cecília, Cambuci, Humaitá, Nossa Senhora do Brasil, República e Sé.

Ama Boracea, Complexo Prates, Especialidade Santa Cecília e Sé.

Cada unidade conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos clínicos, psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, educadores físicos, assistentes sociais, oficineiros e redutores de danos. Oferecemos atendimentos individuais ou em grupo, incluindo familiares, reabilitação psicossocial, educação em saúde, e oficinas terapêuticas, entre outros serviços.

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

Nossos serviços de saúde mental à comunidade são realizados por meio de equipes multiprofissionais que atuam de forma interdisciplinar. O foco principal é proporcionar o bem estar e cuidado à saúde mental.

Unidades:

CAPS Adulto III Sé, Infanto Juvenil III Sé Amorzeira.

CAPS AD III E IV

Unidades:

CAPS AD IV Redenção, AD III Prates. AD III Centro, AD III Armênia, AD III Boracea.

UPA Vergueiro

A unidade conta com consultórios, salas de avaliação de risco, serviço social, posto de enfermagem, quartos de isolamento, recepção e salas de espera, entre outros espaços. No local, estabilizamos os usuários e realizamos a investigação diagnóstica inicial para definirmos a conduta necessária para cada caso.

Pronto Socorro Municipal DR. Álvaro Dino de Almeida São Paulo (SP) PS Barra Funda

Oferecemos serviços de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia e odontologia, além de leitos de observação para adultos e pediátricos, e uma sala de emergência para estabilização de casos graves, além de dispor de ambulância.

Centro de Referência de Atenção à Saúde das Pessoas Transexuais e Travestis Janaína Lima

Nesta unidade atendemos às necessidades da população transexual e travesti em um ambiente seguro e acolhedor, encaminhando usuários para cirurgias de afirmação de gênero e contam com uma equipe multidisciplinar de endocrinologistas, ginecologistas, obstetras e psiquiatras, proporcionando uma abordagem abrangente da saúde.

Dispomos de 11 consultórios, que oferecem um cuidado centrado nas necessidades da pessoa trans.

Centro de Cuidados Odontológicos (CCO)

Nesta unidade nos dedicamos exclusivamente ao tratamento dentário de pessoas encaminhadas por outras unidades de saúde da região e do município inteiro. Objetivamos tornar o acesso aos serviços públicos de saúde odontológica mais fácil e democrático.

Serviço de Cuidados Prolongados (SCP AD)

No Serviço de Cuidados Prolongados - Álcool e Drogas (SCP-AD), pioneiro no Brasil, buscamos reinserir os usuários na sociedade, abordando os aspectos bio-psicossociais e econômicos.

Dedicado especialmente àqueles que demonstram interesse no tratamento durante abordagens em cenas de uso, como na Cracolândia, nossa missão é conduzida pelas equipes do Redenção na Rua, Serviço Integrado de Acolhimento Terapêutico (SIAT) Armênia, Emergencial e Glicério, e CAPS AD (Álcool e Drogas) IV Redenção.

CREDOR - Centro de Referência para Atendimento Integral às Pessoas com Dores Crônicas

Nossa proposta com os usuários dessa unidade é não apenas tratar os sintomas, mas abordar a dor crônica de maneira abrangente, visando melhorar a qualidade de vida dos usuários. Além dos

tratamentos médicos com medicamentos convencionais, oferecemos grupos de automassagem, autocuidado e descompensação postural como terapias alternativas. Essas iniciativas visam proporcionar ferramentas adicionais para gerenciar e melhorar a condição, promovendo a autonomia e o bem-estar.

Centro Especializado em Reabilitação (CER III SÉ)

Unidade dedicada ao atendimento especializado de pessoas que precisam de reabilitação, com a missão de desenvolver o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo. Realizamos diagnóstico e tratamento, sendo referência em uma diversidade de modalidades de reabilitação: física, intelectual e auditiva.

Fonte: Book Institucional, cedido pela AFNE.

2. Panorama Geral do período

Volume de Demandas

O número de manifestações registradas no período indica a participação ativa da população em apontar necessidades, dificuldades e também sugestões de melhoria no atendimento. Serve como base para identificar os temas de maior recorrência, relacionados aos **Assuntos e Subassuntos**.

Distribuição por Assunto - Principais assuntos identificados:

- **Gestão:** associado a questões administrativas, como recursos humanos, atendimento, tempo de espera e organização dos serviços.
 - **Assistência à Saúde:** geralmente ligado à dificuldade de acesso a consultas, exames, medicamentos e procedimentos.
 - **Assistência Odontológica:** demandas relacionadas à oferta de tratamentos odontológicos e à disponibilidade de vagas/profissionais.
 - **Estratégia de Saúde da Família (ESF):** envolvendo acompanhamento territorial, visitas domiciliares e prevenção.
- Possíveis causas:** aumento da procura por serviços,

dificuldades na regulação de vagas e carência de profissionais em algumas unidades.

Questões relevantes: tempo de espera prolongado, continuidade do cuidado e comunicação com usuários.

Detalhamento pelos Subassuntos

As subdivisões aprofundam as causas das manifestações. Entre os subassuntos mais recorrentes, observam-se:

- **Recursos Humanos:** apontando para ausência de profissionais, faltas ou rotatividade, que impactam diretamente no atendimento.
- **Consulta/Tratamento:** relacionado à demora na marcação, indisponibilidade de especialistas e dificuldades em conseguir retorno.
- **Medicamentos e Insumos:** queixas sobre desabastecimento, troca de fornecedores e burocracias no fornecimento.
- **Infraestrutura:** problemas em instalações físicas ou equipamentos que afetam a qualidade da assistência.

➔ Impactos **diretos:** atrasos no atendimento, insatisfação da população e maior pressão sobre serviços de urgência.

Possíveis Influências do Período

- **Sazonalidade:** o 2º trimestre coincide com períodos de maior circulação de doenças respiratórias (outono/inverno), o que eleva a procura por consultas médicas, exames e medicamentos, pressionando a rede básica.
 - **Gestão de recursos:** eventuais trocas contratuais ou ajustes administrativos também podem ter gerado transição de equipes e impacto no fluxo de atendimento.
 - **Campanhas de saúde:** datas específicas (como vacinação contra gripe) aumentam temporariamente o movimento em UBS e podem gerar registros de elogios, mas também de reclamações pela organização da demanda.
-

Questões mais Relevantes do Período

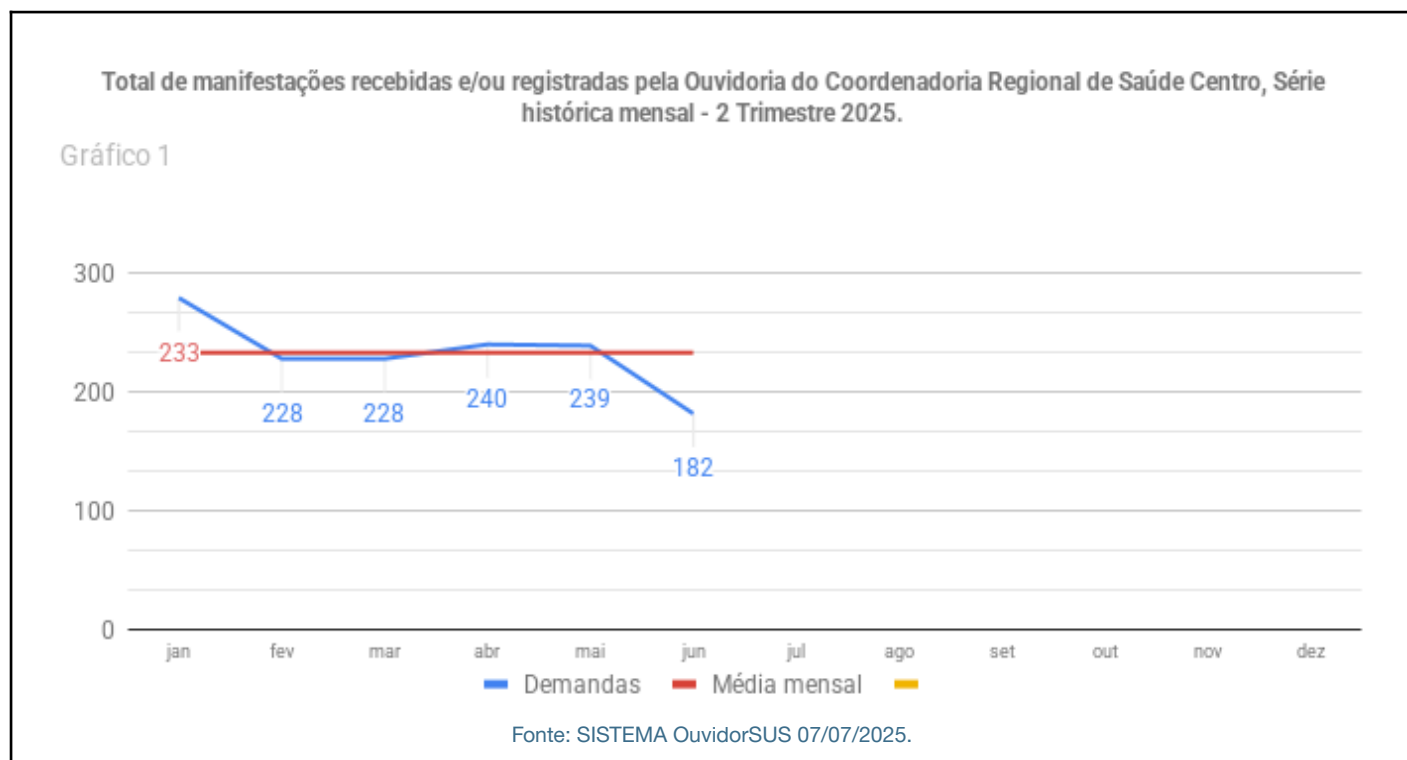
- Tempo de espera e acesso a consultas/exames.
 - Déficit ou ausência pontual de profissionais em algumas unidades.
 - Satisfação com serviços bem organizados de gestão, apontados em elogios.
 - Reclamações sobre medicamentos/insumos e encaminhamentos.
-

Possíveis Ações de Melhoria

- **Reforço de Recursos Humanos:** revisão de escalas e reposição de profissionais em falta.
 - **Gestão da demanda:** adoção de estratégias de acolhimento e classificação de risco mais eficientes.
 - **Monitoramento de insumos:** melhorar fluxos logísticos para reduzir falta de medicamentos e materiais.
 - **Comunicação com usuários:** fortalecer os canais de informação, evitando queixas por falta de transparência.
 - **Planejamento sazonal:** reforçar serviços em períodos de maior demanda (doenças respiratórias, campanhas de vacinação).
-

Conclusão: O 2º trimestre de 2025 revelou que, apesar de avanços, persistem desafios ligados ao **tempo de espera, recursos humanos e fornecimento de insumos**. Entretanto, também foram registradas manifestações positivas relacionadas à **organização da gestão**, mostrando reconhecimento de boas práticas. A análise sugere que medidas preventivas e estruturais, aliadas a maior transparência, podem reduzir o volume de reclamações e elevar a satisfação do usuário.

3. Número de manifestações – Série histórica



Evolução Mensal

O gráfico apresenta a série histórica mensal das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria:

- **Abril:** 240 manifestações
- **Mai:** 239 manifestações
- **Junho:** 182 manifestações
- **Média mensal do período:** 220 manifestações

Observa-se que os meses de abril e maio registraram estabilidade (240 e 239), com pequena variação. Junho teve uma queda considerável.

Tendência do Trimestre

O comportamento das manifestações ao longo do 2º trimestre de 2025 demonstrou **leve estabilidade entre abril e maio**, seguida por **redução significativa em junho**, cujo número de registros foi aproximadamente **24% inferior** ao observado em maio.

➡ Essa variação indica que, embora tenha havido uma queda mais acentuada no último mês do período, **a procura pela Ouvidoria manteve-se dentro de um padrão regular**, refletindo a **continuidade da participação dos usuários** e a **estabilidade no fluxo de demandas relacionadas aos serviços de saúde**.

Comparação com a Média Trimestral

A **linha vermelha (média mensal: 233 manifestações)** demonstra que:

- Abril e maio permaneceram com média linear.
- Junho registrou uma baixa relevante no trimestre.

➡ Isso demonstra que, mesmo com pequenas oscilações, o trimestre apresentou equilíbrio, sem grandes picos de reclamações ou quedas abruptas.

Possíveis Fatores Explicativos

- **Sazonalidade:** no 2º trimestre, ocorre aumento de doenças respiratórias (outono/inverno), que pode elevar a procura por consultas e gerar manifestações sobre tempo de espera e recursos.
 - **Campanhas de saúde:** como vacinação contra influenza, que costuma intensificar o fluxo de usuários nas UBS, impactando a percepção do atendimento.
 - **Gestão dos serviços:** a estabilidade pode refletir continuidade nas condições de atendimento, sem eventos críticos que gerassem picos de registros.
-

Impactos e Relevância

- A **estabilidade** nos números pode ser vista de forma positiva, indicando ausência de crises graves no período.
- Entretanto, o patamar ainda elevado (média de 233 manifestações/mês) evidencia desafios estruturais na rede, como acesso, tempo de espera e recursos humanos, que seguem motivando usuários a recorrerem à Ouvidoria.

Conclusão: O 2º trimestre de 2025 foi marcado por **estabilidade no volume de manifestações**, com discreto crescimento em maio e manutenção em junho. O número médio de 233 manifestações mensais indica que a Ouvidoria segue sendo um canal importante de escuta e participação social, mas reforça a necessidade de ações contínuas de melhoria na gestão dos serviços de saúde, sobretudo em períodos de maior demanda sazonal.

Análise Comparativa – Número de Manifestações (1º e 2º Trimestres de 2025)

Panorama do 1º Trimestre (jan–mar/2025):

- Janeiro registrou o maior número de manifestações: **279**.
- Fevereiro e março apresentaram queda, com **227** e **224**, respectivamente.
- A média do trimestre foi de **243 manifestações/mês**.
- Observa-se um **declínio contínuo** ao longo dos três meses, sinalizando redução na procura ou no registro de manifestações na Ouvidoria.

Panorama do 2º Trimestre (abr–jun/2025):

- Abril iniciou com **240 manifestações**, em linha com os 2 meses finais do 1º trimestre.
- Maio teve uma leve diminuição para **239 manifestações**, aproximando-se da média histórica.
- Junho, entretanto, apresentou queda brusca para **182 manifestações**, o menor valor dos seis meses analisados.
- A média mensal foi de **220 manifestações**, inferior à do 1º trimestre.

Comparativo Geral (1º vs 2º trimestre):

- Houve uma **redução global no volume de manifestações**: média mensal caiu de **243 (1º trim.) para 220 (2º trim.)**.
 - O mês de janeiro foi o ponto mais alto do semestre, enquanto junho representou o ponto mais baixo.
 - O 2º trimestre apresentou **maior oscilação interna**, com estabilidade em abril e maio, mas queda acentuada em junho.
-

Conclusão:

O semestre mostra uma **tendência de redução gradual nas manifestações**, especialmente marcada pela forte queda em junho. Esse comportamento sugere a necessidade de investigar:

- Se houve mudanças nos fluxos de atendimento.
- Se questões externas (como sazonalidade epidemiológica, feriados prolongados, campanhas) influenciaram a demanda.
- Se a queda reflete de fato melhora nos serviços ou menor procura pelos canais de ouvidoria.

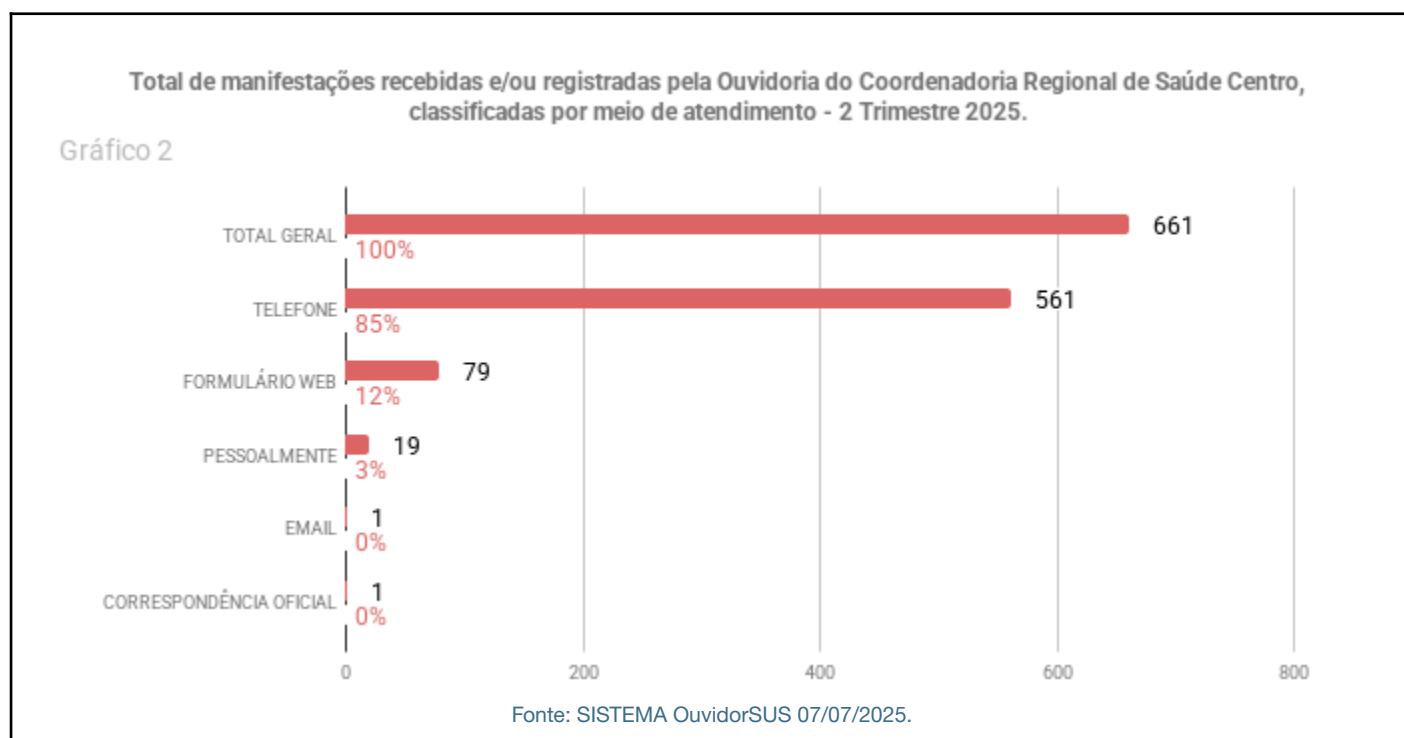
O panorama demonstra a manutenção da procura, com uma discreta redução que pode ser interpretada como reflexo de melhorias na gestão de atendimento e resposta às demandas já existentes. A tendência é de estabilização e amadurecimento do uso dos mecanismos de Ouvidoria na região.

Observação: Os dados dos gráficos (1) 1º Trimestre/225 e 2º Trimestre/225 divergem.

Relatório 1º Trimestre Janeiro = 279; Fevereiro = 227; Março = 224

Relatório 2º Trimestre Janeiro = Não visualizado; Fevereiro = (228); Março = (228)

4. Meios de atendimento



O gráfico apresenta o **total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro**, classificadas segundo o canal de atendimento utilizado.

- **Total geral:** 661 manifestações no período.

Distribuição por meio de atendimento:

1. Telefone – 561 registros (85%)

- É o principal canal de comunicação utilizado pela população.
- Demonstra preferência pelo contato direto, rápido e acessível.
- Indica que a Ouvidoria deve manter forte estrutura de atendimento telefônico, já que concentra a maioria das demandas.

2. Formulário Web – 79 registros (12%)

- O segundo meio mais utilizado.
- Mostra a importância dos canais digitais, ainda que em menor escala.
- Pode indicar um público mais jovem ou com maior acesso à internet.

3. **Atendimento Presencial – 19 registros (3%)**

- Representa uma parcela pequena, mas significativa.
- Provavelmente utilizado por pessoas que preferem resolver diretamente suas demandas ou que têm dificuldades com os outros meios.

4. **E-mail – 1 registro (0%)**


- Baixa adesão, possivelmente por ser menos prático do que telefone ou formulário eletrônico.

5. **Correspondência Oficial – 1 registro (0%)**

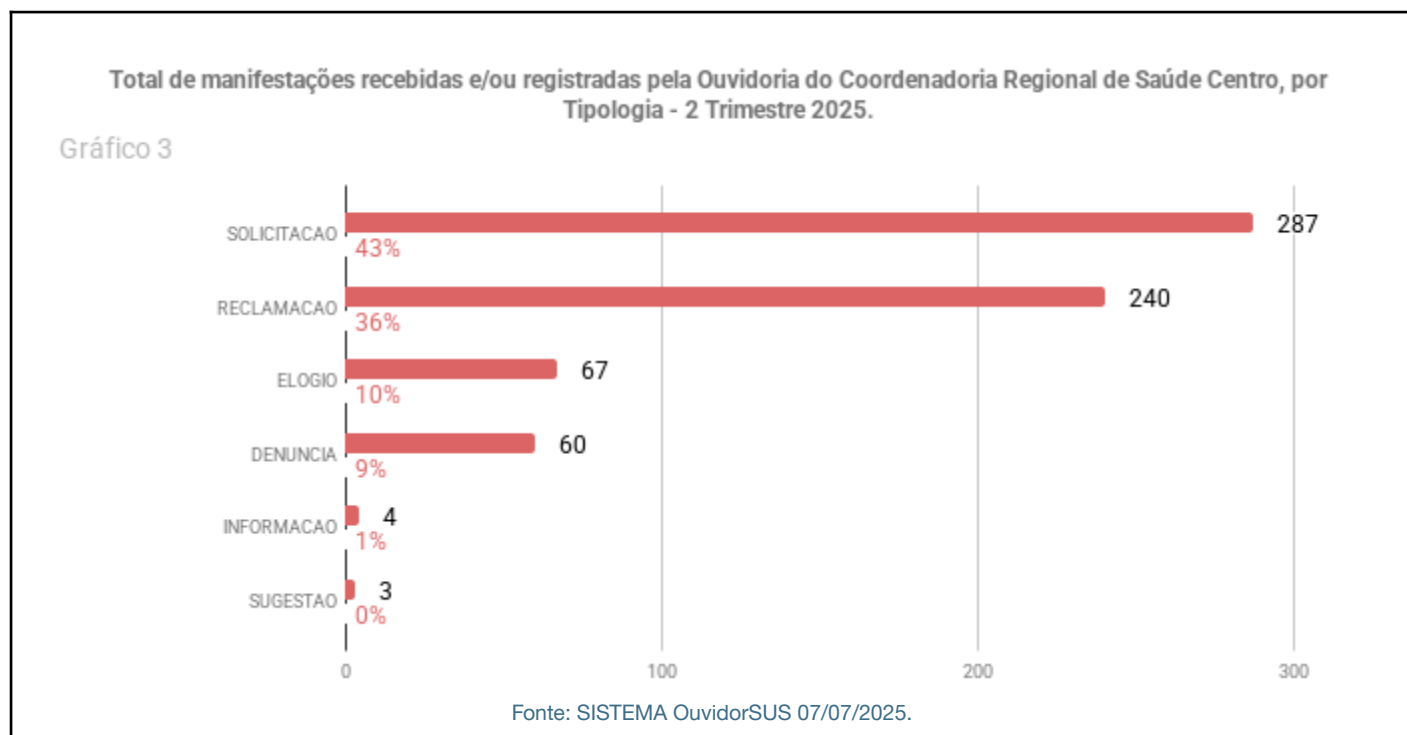
- Praticamente irrelevante no volume total.
- Pode estar associado a demandas institucionais ou situações muito específicas.

Conclusões

- O **telefone é o canal dominante**, responsável por 85% das manifestações.
- Há uma **tendência de crescimento digital** (12% pelo formulário web), o que reforça a necessidade de investir em plataformas online mais acessíveis.
- O **atendimento presencial**, embora minoritário (3%), continua relevante para um grupo específico de usuários, possivelmente aqueles com menor acesso à internet ou que buscam atendimento humanizado.
- **E-mail e correspondência oficial** praticamente não são utilizados, podendo ser mantidos apenas como canais formais e de contingência.

 Essa análise pode ser usada para apoiar decisões de gestão sobre **recursos humanos, infraestrutura tecnológica e estratégias de comunicação com a população**.

5. Classificação das manifestações



Tipologia das Manifestações

Período: 2º Trimestre de 2025

Fonte: Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro

Panorama Geral

No 2º trimestre de 2025, foram registradas manifestações classificadas em diferentes tipologias, destacando-se principalmente **Solicitações** e **Reclamações**, que juntas representam quase 80% do total.

Distribuição por Tipologia

Solicitações

- **287 registros (43%)**
- Representa a maior parte das manifestações, indicando que a população busca ativamente encaminhar demandas relacionadas a serviços de saúde.

- Demonstra que a Ouvidoria é vista como um canal importante para solicitação de apoio, providências ou encaminhamentos.
-

Reclamações

- **240 registros (36%)**
 - Segunda tipologia mais expressiva.
 - Reflete insatisfação dos usuários com aspectos do atendimento ou da gestão dos serviços de saúde.
 - Destaca-se a necessidade de monitoramento das principais causas para subsidiar ações de melhoria.
-

Elogios

- **67 registros (10%)**
 - Revela reconhecimento positivo dos usuários em relação a serviços, profissionais ou atendimentos.
 - Ainda que em menor proporção, os elogios reforçam a importância de valorizar práticas bem-sucedidas.
-

Denúncias

- **60 registros (9%)**
 - Demonstram ocorrências de situações consideradas irregulares ou inadequadas.
 - Embora representem uma fatia menor, demandam atenção prioritária para investigação e providências adequadas.
-

Informações

- **4 registros (1%)**
 - Mostra que a Ouvidoria também é procurada como fonte de orientação e esclarecimentos.
 - Apesar de pouco expressiva, reforça a função educativa e informativa do canal.
-

Sugestões

- **3 registros (0%)**
 - Tipologia pouco utilizada pelos usuários.
 - Aponta a necessidade de incentivar a população a propor melhorias e participar mais ativamente da construção de soluções para o sistema de saúde.
-

Considerações Finais

- As **Solicitações (43%)** e **Reclamações (36%)** concentram a maior parte das manifestações, evidenciando que a população utiliza a Ouvidoria tanto para pedir providências quanto para expressar insatisfações.
 - **Elogios (10%)** tiveram participação relevante, sinalizando reconhecimento positivo.
 - **Denúncias (9%)** reforçam a importância de manter mecanismos de apuração ágeis e eficazes.
 - **Informações e Sugestões** somaram apenas 1% cada, indicando baixa utilização desses canais, mas mantendo sua relevância como função complementar da Ouvidoria.
-

Síntese: O perfil das manifestações no 2º trimestre de 2025 aponta que a Ouvidoria é vista principalmente como um canal de **reivindicação e resolução de problemas**, mas também desempenha papel importante de **valorização, fiscalização e orientação**.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

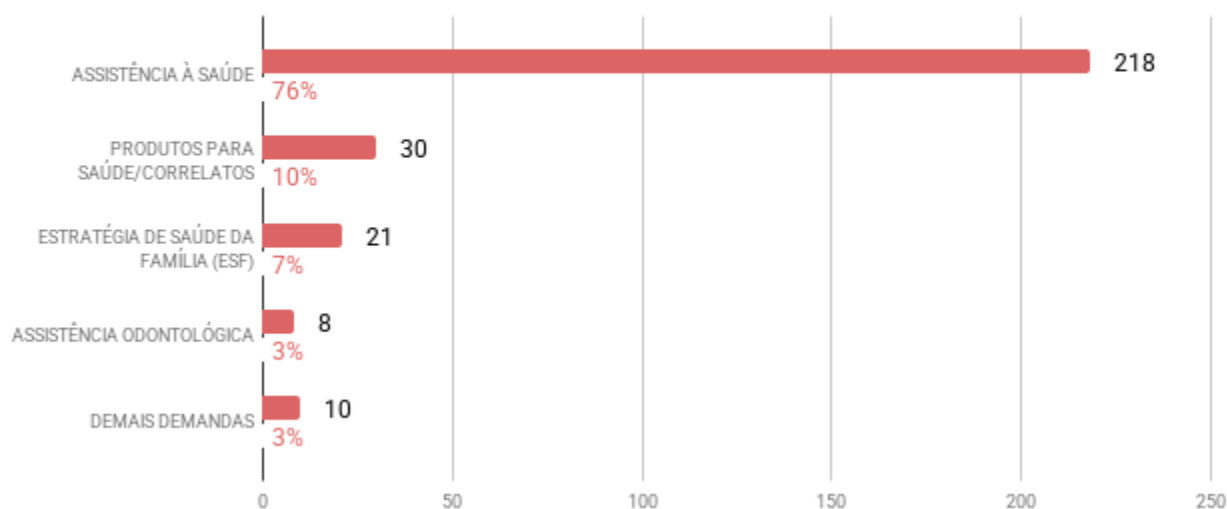
As 287 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 43% do total.

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, 55% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 27% a Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Panorama Geral

As manifestações classificadas na tipologia **Solicitação** foram segmentadas por assunto. Observa-se que a maior parte está concentrada na **Assistência à Saúde**, refletindo as principais demandas da população.

O total de registros nesta tipologia foi de **287 solicitações**.

Distribuição por Assunto

Assistência à Saúde

- **218 registros (76%)**
- Representa a ampla maioria das solicitações.
- Envolve pedidos relacionados a consultas, exames, procedimentos, internações e outros serviços assistenciais.

- Essa predominância reforça a percepção da Ouvidoria como porta de entrada para demandas de acesso direto aos serviços de saúde.
-

Produtos para Saúde/Correlatos

- **30 registros (10%)**
 - Refere-se a solicitações de medicamentos, insumos e outros produtos vinculados à assistência.
 - Apesar de menor proporção, constitui a segunda maior demanda da tipologia, mostrando a relevância do fornecimento regular destes itens.
-

Estratégia de Saúde da Família (ESF)

- **21 registros (7%)**
 - Envolve pedidos relacionados à atenção básica, acompanhamentos, visitas domiciliares e suporte das equipes de saúde da família.
 - O volume indica a importância desse modelo de atenção no território de abrangência da Coordenadoria.
-

Assistência Odontológica


- **8 registros (3%)**
 - Refere-se a solicitações de atendimentos odontológicos, procedimentos ou acesso a serviços especializados na área.
 - Embora com menor representatividade, aponta uma necessidade específica da população.
-

Demais Demandas

- **10 registros (3%)**
- Reúnem solicitações diversas que não se enquadraram nas categorias anteriores.
- Apesar do baixo percentual, representam a diversidade de situações trazidas pela população.

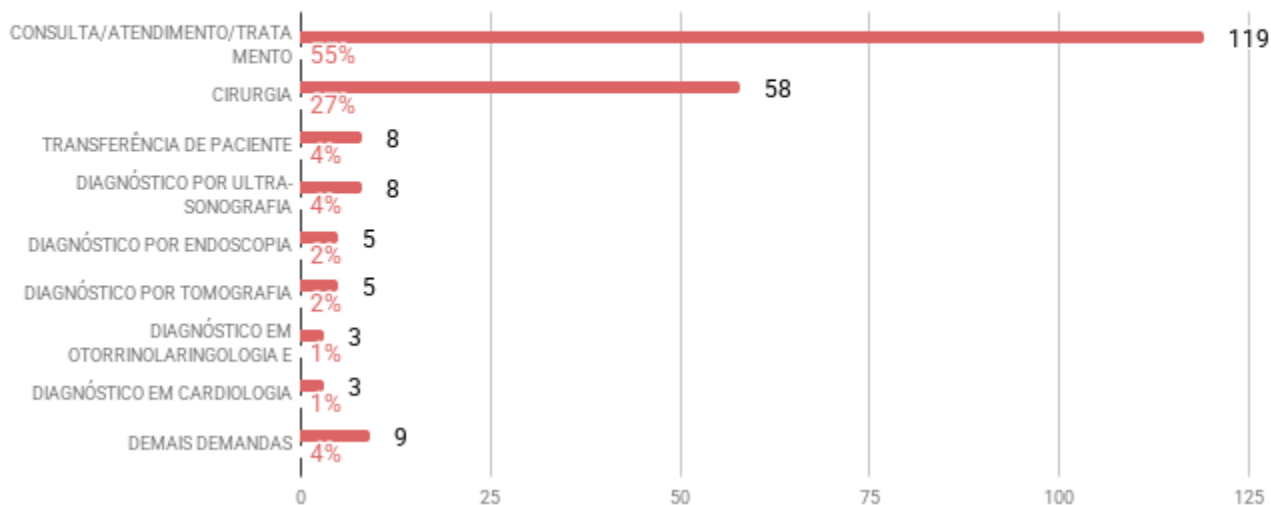
Considerações Finais

- A **Assistência à Saúde concentra 3 em cada 4 solicitações (76%)**, reafirmando que a principal demanda da população junto à Ouvidoria está diretamente ligada ao acesso e utilização dos serviços de saúde.
- **Produtos para saúde (10%)** e **ESF (7%)** também possuem relevância, evidenciando a necessidade de garantir medicamentos, insumos e fortalecimento da atenção básica.
- **Assistência odontológica (3%)** e **Demais demandas (3%)** aparecem em menor proporção, mas devem ser acompanhadas, pois representam necessidades específicas e pontuais.

 **Síntese:** O perfil das solicitações no 2º trimestre de 2025 demonstra que a Ouvidoria é um canal fundamental para o encaminhamento de **necessidades assistenciais diretas**, principalmente no acesso a consultas, exames, procedimentos e medicamentos. As manifestações reforçam a importância de políticas que ampliem a resolutividade da rede de atenção à saúde, garantindo respostas ágeis às demandas da população.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Panorama Geral

No 2º trimestre de 2025, dentro da tipologia **Solicitação**, o assunto **Assistência à Saúde** apresentou um total de **218 manifestações**, distribuídas em diferentes demandas. Observa-se que a maioria absoluta das solicitações se concentra em **Consultas/Atendimentos/Tratamentos** e **Cirurgias**, evidenciando o foco da população em acesso direto a serviços assistenciais.

Distribuição por Assunto

Consultas/Atendimentos/Tratamentos

- **119 registros (55%)**
 - Representa mais da metade das solicitações dentro da Assistência à Saúde.
 - Indica forte demanda por acesso a consultas médicas, acompanhamento clínico e continuidade de tratamentos.
 - Reforça a percepção de dificuldades da população no agendamento e obtenção desses serviços.
-

Cirurgias

- **58 registros (27%)**
 - Segunda maior demanda.
 - Refere-se à necessidade de procedimentos cirúrgicos eletivos ou de urgência.
 - Expressa a relevância da gestão de filas cirúrgicas e do tempo de espera como ponto crítico no atendimento.
-

Transferência de Paciente

- **8 registros (4%)**
- Relaciona-se a pedidos de deslocamento entre unidades de saúde ou hospitais para continuidade do tratamento.

- Embora em menor número, são casos que demandam atenção especial devido à urgência que geralmente envolve transferências.
-

Diagnóstico por Ultrassonografia

- **8 registros (4%)**
 - Aponta para a busca por exames de imagem básicos, reforçando a importância do acesso rápido a serviços de diagnóstico.
-

Diagnóstico por Endoscopia

- **5 registros (2%)**

Diagnóstico por Tomografia

- **5 registros (2%)**

Diagnóstico em Otorrinolaringologia

- **3 registros (1%)**

Diagnóstico em Cardiologia

- **3 registros (1%)**


➡ Esses grupos, embora representem proporções menores individualmente, juntos somam **16 registros (7%)**, mostrando demanda significativa por exames especializados para suporte ao diagnóstico clínico.

Demais Demandas

- **9 registros (4%)**
 - Incluem solicitações diversas que não se enquadram nas categorias específicas.
 - Revelam a diversidade de situações enfrentadas pela população no acesso à assistência em saúde.
-

Considerações Finais

- O gráfico evidencia que as **Consultas/Atendimentos/Tratamentos (55%)** e as **Cirurgias (27%)** concentram juntas **82% das solicitações de Assistência à Saúde**, confirmando que a principal preocupação da população é o acesso **ao atendimento clínico e resolutividade de procedimentos cirúrgicos**.
- A demanda por **exames diagnósticos (ultrassonografia, tomografia, endoscopia, entre outros)** também merece destaque, representando **11% das solicitações** quando somadas, o que reforça a necessidade de ampliar a oferta e reduzir o tempo de espera.
- **Transferências de pacientes (4%)** refletem casos sensíveis que exigem agilidade da rede hospitalar.
- As **Demais demandas (4%)** indicam solicitações variadas, demonstrando a heterogeneidade das necessidades trazidas à Ouvidoria.

 **Síntese:** As manifestações analisadas no 2º trimestre de 2025 confirmam que a Ouvidoria desempenha papel estratégico como canal de acesso e de monitoramento das dificuldades da população na área da saúde, com destaque para **consultas, tratamentos, cirurgias e exames diagnósticos**. Essas informações devem subsidiar o planejamento e a melhoria da rede assistencial, especialmente na gestão de filas e ampliação da oferta de serviços.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

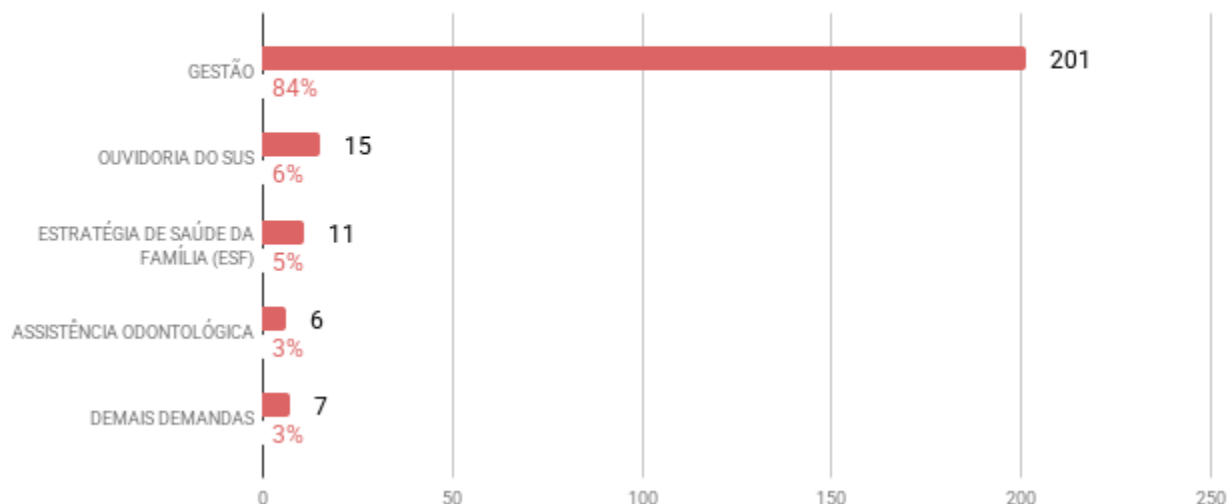
As 240 Reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 34% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O gráfico apresenta a distribuição das manifestações classificadas como **reclamações**, destacando os principais assuntos registrados no período.

Panorama Geral

- Total de manifestações de reclamação: **240 registros**.
 - A grande concentração está em **Gestão**, que representa **84%** do total (201 registros).
 - Os demais assuntos aparecem com percentuais bem menores, mas ainda relevantes para análise qualitativa.
-

Distribuição por Assunto

- **Gestão (201 manifestações – 84%)**

É o principal motivo de insatisfação registrado. Esse volume elevado sugere críticas relacionadas à organização dos serviços, infraestrutura, recursos disponíveis e processos administrativos da rede de saúde.

→ Impacto: Afeta diretamente a percepção da população quanto à eficiência e acessibilidade dos serviços.

- **Ouvidoria do SUS (15 manifestações – 6%)**

Refere-se a queixas relacionadas ao próprio canal de ouvidoria, possivelmente ligadas a dificuldades de atendimento, demora nas respostas ou insatisfação com encaminhamentos.

→ Impacto: Pode comprometer a credibilidade do canal de escuta social.

- **Estratégia de Saúde da Família – ESF (11 manifestações – 5%)**

Os registros podem estar associados à cobertura da atenção básica, visitas domiciliares, acompanhamento de equipes e acesso aos serviços de prevenção.

→ Impacto: Indica fragilidades na atenção primária, porta de entrada do sistema.

- **Assistência Odontológica (6 manifestações – 3%)**

Embora com baixo número, aponta necessidade de atenção na oferta de consultas e procedimentos odontológicos.

→ Impacto: Pode estar relacionado a filas, falta de profissionais ou insumos.

- **Demais demandas (7 manifestações – 3%)**

Categoria residual que abarca outras questões pontuais não classificadas nas áreas principais.

3. Principais Questões e Possíveis Causas

- **Alta concentração em Gestão** indica problemas estruturais persistentes, como falta de recursos humanos, insumos, manutenção de unidades e tempo de espera.

- **Percentual de reclamações na Ouvidoria do SUS** mostra que a própria população enfrenta dificuldades em ter suas demandas tratadas de forma satisfatória.
 - **Questões na ESF** podem refletir limitações na cobertura territorial, sobrecarga de equipes ou falhas de comunicação com os usuários.
-

4. Possíveis Ações de Melhoria

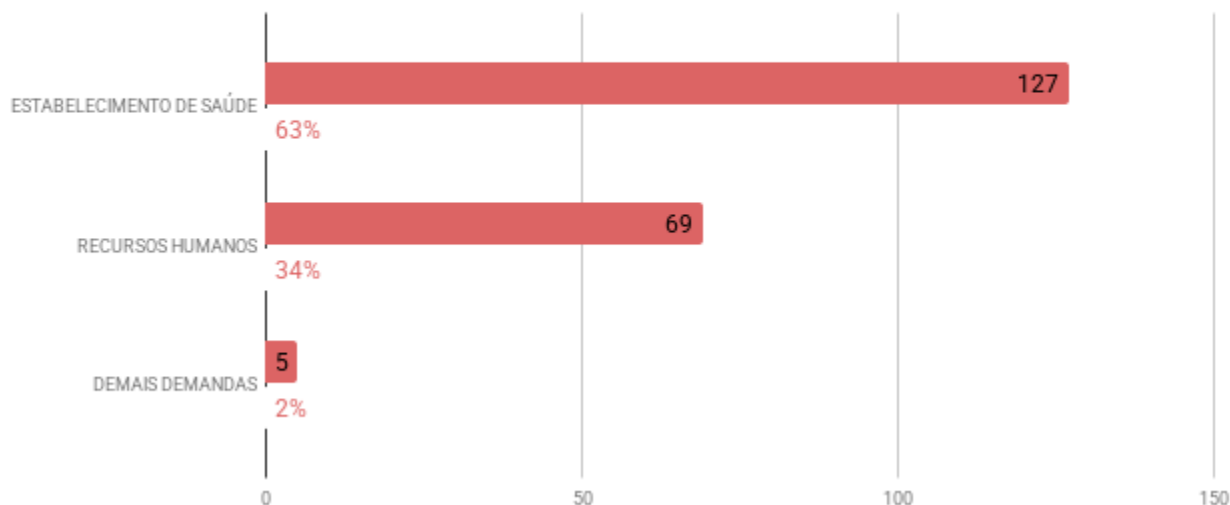
- **Gestão:** reforçar o monitoramento da infraestrutura das unidades, ampliar recursos humanos e otimizar fluxos de atendimento.
 - **Ouvidoria:** investir na capacitação das equipes de atendimento, reduzir o tempo de resposta e aprimorar o retorno dado ao cidadão.
 - **ESF e Odontologia:** avaliar a distribuição das equipes, ampliar a cobertura da atenção básica e reduzir filas de espera.
 - **Ações transversais:** aumentar a transparência dos processos de regulação e fortalecer os canais de comunicação com os usuários.
-

Conclusão:

O gráfico revela que a **gestão dos serviços de saúde** é a maior fonte de insatisfação da população atendida pela CRS Centro, exigindo medidas urgentes de reorganização administrativa e melhoria estrutural. Os demais pontos, ainda que em menor volume, reforçam a necessidade de ações voltadas à atenção básica e à própria efetividade da Ouvidoria como canal de escuta social.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O gráfico detalha as manifestações de reclamação especificamente no **assunto Gestão**, que já havia sido identificado no **Gráfico 6** como a maior fonte de insatisfação dos usuários.

Panorama Geral

- Total de manifestações no tema **Gestão**: **201 registros**.
- Dentre estes, os principais focos de insatisfação foram:
 - **Estabelecimento de Saúde** → 127 manifestações (**63%**)
 - **Recursos Humanos** → 69 manifestações (**34%**)
 - **Demais demandas** → 5 manifestações (**2%**)

Interpretação dos Resultados

- **Estabelecimento de Saúde (63%)**
É a categoria com maior concentração de reclamações. Os registros podem estar ligados a problemas de **infraestrutura**

física das unidades, como manutenção precária, falta de equipamentos, acessibilidade inadequada, demora para consultas, além de questões relacionadas à organização dos serviços.

→ Impacto direto na qualidade do atendimento, gerando frustração e sensação de descaso por parte dos usuários.

- **Recursos Humanos (34%)**

Um percentual expressivo, que aponta dificuldades relacionadas à falta **de profissionais, sobrecarga de equipes, capacitação insuficiente** ou ainda à postura/atendimento dos servidores.

→ Esse ponto reflete não apenas questões de dimensionamento da força de trabalho, mas também de **gestão de pessoas**, como absenteísmo, vínculos precários e alta rotatividade.

- **Demais demandas (2%)**

Registros residuais, que indicam outras situações de gestão menos recorrentes, mas ainda relevantes para análise qualitativa.

Possíveis Causas

- Deficiências históricas de infraestrutura e manutenção dos estabelecimentos.
 - Crescente demanda dos usuários sem expansão proporcional da rede e dos recursos disponíveis.
 - Escassez ou má distribuição de profissionais de saúde, agravada por licenças, aposentadorias ou falta de reposição.
 - Comunicação insuficiente entre a gestão e os usuários, que aumenta a percepção de falhas administrativas.
-

Impactos e Questões Relevantes

- **Perda de confiança do cidadão** na rede pública de saúde quando as unidades não oferecem estrutura adequada.
 - **Sobrecarga de profissionais**, resultando em maior tempo de espera, menor qualidade no atendimento e maior insatisfação dos usuários.
 - **Risco de agravamento de problemas de saúde** da população devido a atrasos em consultas, exames e procedimentos.
-

5. Possíveis Ações de Melhoria

- **Estabelecimentos de Saúde:** priorizar planos de manutenção predial e aquisição de equipamentos, além de reorganizar fluxos de atendimento.
 - **Recursos Humanos:** investir em concursos, contratações emergenciais, valorização profissional e programas de capacitação contínua.
 - **Gestão integrada:** aumentar a transparência sobre limitações e cronogramas de melhorias, fortalecendo o diálogo com a população via ouvidoria.
-



Conclusão:

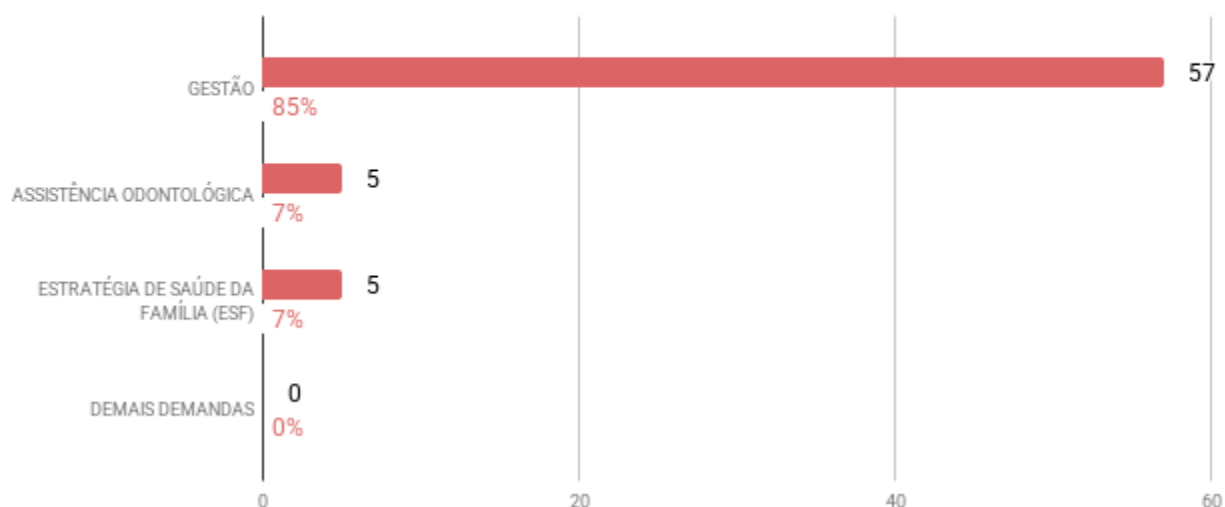
O Gráfico 7 reforça que os **principais gargalos da Gestão** estão relacionados a **Estabelecimentos de Saúde (infraestrutura/organização)** e **Recursos Humanos (força de trabalho e atendimento)**. Essas áreas concentram praticamente **97% das reclamações** e, portanto, devem ser tratadas como **prioridades estratégicas** pela CRS Centro para elevar a qualidade do atendimento e reduzir a insatisfação da população.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 67 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 10% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi de 22 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Panorama Geral

O gráfico apresenta a distribuição das manifestações de **elogios** registradas na Ouvidoria no 2º trimestre de 2025, classificadas por assunto.

- **Gestão:** 57 elogios (**85%**)
- **Assistência Odontológica:** 5 elogios (**7%**)
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF):** 5 elogios (**7%**)
- **Demais demandas:** 0 registros (**0%**)

Interpretação dos Resultados

- **Gestão (85%)**

A grande maioria dos elogios está relacionada ao aspecto **gestão**, o que pode incluir desde a eficiência organizacional, agilidade em processos administrativos, até a qualidade no atendimento prestado pelas equipes de coordenação. Esse dado contrasta de forma interessante com os gráficos de **Reclamação (Gráficos 6 e 7)**, em que a Gestão também aparece como o principal motivo de críticas.

→ Isso indica que, embora haja problemas estruturais e de recursos, também existem **boas práticas e avanços reconhecidos pela população** em determinadas unidades ou situações.

- **Assistência Odontológica (7%)**

Representa um reconhecimento às equipes odontológicas, possivelmente pela atenção prestada, qualidade técnica dos procedimentos ou boa relação profissional-paciente.

- **Estratégia de Saúde da Família – ESF (7%)**

Os elogios destinados à ESF sinalizam o **papel central dos profissionais de atenção básica** no contato direto com a comunidade. Podem refletir aspectos como acolhimento, acompanhamento contínuo e vínculo criado entre equipe e usuários.

- **Demais Demandas (0%)**

Não houve registros de elogios em outros campos, reforçando que os reconhecimentos se concentraram em áreas específicas.

Possíveis Causas

- Reconhecimento de melhorias em fluxos administrativos ou processos de gestão.
- Atuação humanizada e eficiente de equipes da atenção básica (ESF) e odontologia.
- Ações pontuais de reorganização ou resposta rápida às demandas que geraram percepção positiva.

- Programas ou iniciativas locais que valorizam a imagem da gestão frente ao usuário.

Impactos e Questões Relevantes

- Os elogios refletem **boas práticas que devem ser fortalecidas e replicadas** em toda a rede.
- Funcionam como **indicadores positivos de desempenho**, que podem inspirar estratégias de valorização profissional e reconhecimento interno.
- Reforçam a necessidade de ampliar a **escuta ativa da população**, aproveitando esses feedbacks para consolidar políticas de incentivo às equipes.

Possíveis Ações

- **Valorizar e divulgar boas práticas** reconhecidas pelos usuários, fortalecendo a cultura de reconhecimento dentro da CRS Centro.
- **Expandir experiências exitosas** em gestão, assistência odontológica e ESF para outras unidades.
- **Capacitar equipes** com base nos pontos fortes já identificados, estimulando a replicação de modelos de acolhimento e eficiência.
- **Manter equilíbrio na gestão:** apesar dos elogios, as reclamações também foram elevadas (Gráfico 6), evidenciando a necessidade de alinhar práticas positivas com ações corretivas.

Conclusão:

O Gráfico 8 mostra que, apesar dos desafios apontados nas reclamações, a **Gestão da CRS Centro recebeu a maior parte dos elogios (85%)**, sinalizando que existem avanços e práticas

reconhecidas pela população. Além disso, áreas específicas como **odontologia** e **ESF** também foram destacadas positivamente, reforçando a importância da atenção básica e da humanização no atendimento.

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
Santa Cecília	298	306	97%
Sé	246	248	99%
Total	544	554	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 554
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 544
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Todos os Equipamentos de Saúde que correspondem aos territórios da Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília e Supervisão Técnica de Saúde Sé e são administrados pela OS AFNE, obtiveram um percentual acima do percentual mínimo de “80%” da meta.

Referência: Manual de Contrato Q2 – Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo / CRS Centro

Contextualização

O quadro apresentado trata do **prazo de resposta** das demandas (solicitações e reclamações) direcionadas aos equipamentos de saúde sob gestão da **AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança**, nos territórios da **STS Santa Cecília** e **STS Sé**.

Foram considerados os dados do **último mês do trimestre anterior** e dos **dois primeiros meses do trimestre vigente**, conforme previsto no Manual de Contrato Q2 da Secretaria Municipal de Saúde.

Análise

- Ambos os territórios apresentaram **alto índice de cumprimento da meta contratual**, superando a marca de **95% de respostas dentro do prazo estipulado**.
- A **STS Sé** apresentou desempenho ligeiramente superior, com **99% de respostas dentro do prazo**, evidenciando maior regularidade e eficiência no fluxo de atendimento das manifestações.
- A **STS Santa Cecília**, embora com percentual levemente inferior (**97%**), também demonstrou forte aderência às metas do contrato, mantendo índices bem acima do patamar mínimo aceitável.

- O **resultado consolidado (98%)** reforça a eficiência da gestão da AFNE na condução dos equipamentos de saúde sob sua responsabilidade, alinhando-se às diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde e da CRS Centro.
-

Conclusão

O desempenho apresentado no período analisado evidencia **conformidade com a meta estabelecida no Manual de Contrato Q2**, garantindo que as manifestações da população foram tratadas dentro dos prazos previstos.

O resultado reforça o compromisso da AFNE com a **resolutividade e tempestividade das respostas**, o que contribui para o fortalecimento da transparência, da confiança do usuário no SUS e da qualidade da gestão em saúde nos territórios da STS Santa Cecília e STS Sé.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Monitoramento contínuo de prazos

- Implantar relatórios semanais de acompanhamento das demandas pendentes, priorizando aquelas próximas do vencimento.
- Utilizar sistemas de alerta automático para gestores e responsáveis.

Reforço em Santa Cecília

- Avaliar a distribuição de demandas por unidade e equipe.
- Verificar se há necessidade de apoio administrativo adicional em períodos de maior carga.

Capacitação e padronização de respostas

- Promover treinamentos periódicos para equipes sobre elaboração de respostas ágeis e claras.
- Criar modelos de respostas para demandas recorrentes, agilizando o processo.

Gestão preventiva de sazonalidades

- Planejar o reforço de pessoal em períodos críticos (início do inverno, campanhas de vacinação, etc.).
- Criar protocolos de contingência para manter o prazo mesmo em cenários de sobrecarga.

Integração e troca de boas práticas entre supervisões

- Utilizar o desempenho da Sé (99%) como referência para identificar práticas que possam ser replicadas em Santa Cecília.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: **661**
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: **651**
- Principais problemas identificados:

A análise das manifestações evidenciou maior concentração de reclamações na **tipologia Gestão (84%)**, destacando-se:

- **Estabelecimentos de Saúde:** queixas sobre estrutura física, tempo de espera e fluxo de atendimento;
- **Recursos Humanos:** relatos sobre falta de profissionais, sobrecarga e conduta no atendimento;
- **Atenção Básica (ESF):** limitações na cobertura e acompanhamento de usuários;

- **Comunicação com usuários:** dificuldades de acesso a informações claras sobre agendamentos e serviços.

Apesar dos desafios, o período também apresentou **avanços importantes**, como a manutenção de **98% de respostas dentro do prazo legal** e o **reconhecimento de boas práticas de gestão** — principal área de elogios no trimestre.

Demandas redirecionadas: 22 registros (**3% do total**), encaminhadas para outras Coordenadorias, outros pontos de Ouvidorias da rede, por tratarem de temas fora da competência territorial da CRS Centro.

Sugestões para melhoria:

- **Aprimorar o processo de triagem das manifestações**, garantindo o correto direcionamento logo no protocolo inicial.
- **Reforçar o acompanhamento de demandas de Gestão**, com foco em unidades que concentram maior número de reclamações.
- **Ampliar a comunicação e o acolhimento nas unidades**, promovendo formação contínua em escuta qualificada e atendimento humanizado.
- **Replicar boas práticas identificadas em elogios**, fortalecendo a cultura de valorização e reconhecimento interno.
- **Manter a eficiência no prazo de resposta**, com relatórios semanais e sistemas de alerta preventivo.

11. Plano de ação

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

- Reforçar a triagem das manifestações.
- Realizar diagnóstico das Unidades com maior volume de reclamações.

- Promover capacitação sobre atendimento humanizado e comunicação empática.
- Implementar boletins mensais de “Boas Práticas e Elogios”.
- Monitorar continuamente prazos de resposta.

Conclusão

O 2º trimestre de 2025 consolidou o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa e gestão participativa. O elevado índice de resolutividade e o comprometimento das unidades demonstram amadurecimento institucional. Entretanto, os desafios identificados na área de gestão e atendimento humano exigem **ações corretivas e preventivas contínuas**, a fim de garantir **respostas ágeis, qualificadas e com foco na satisfação do cidadão**.

Síntese:

A CRS Centro mantém alto desempenho na gestão das manifestações, com destaque para o cumprimento dos prazos e avanços na gestão participativa. O próximo passo é transformar as informações obtidas pela Ouvidoria em **ações concretas de melhoria**, fortalecendo o vínculo entre usuários e serviços de saúde.

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
Reforçar acompanhamento das demandas de gestão	Porque representam a maioria das reclamações (84%) e encontram problemas em estabelecimentos de saúde e recursos humanos	Implantar monitoramento semanal e reuniões de análise com gestores das unidades	Início imediato e acompanhamento trimestral	Coordenação da CRS Centro + Supervisão Técnica das Unidades, oss	Em andame... ▾
Melhorar a efetividade das respostas no prazo	Para manter índice de 98% de cumprimento e reduzir risco de queda em Santa Cecília (97%)	Criar alertas automáticos de prazos e modelos de resposta padronizados	A partir do próximos meses	Ouvidoria + equipes administrativas das Unidades AFNE	Em andame... ▾

Valorizar e divulgar boas práticas apontadas nos elogios	Porque 85% dos elogios foram direcionados à Gestão, indicando pontos fortes que devem ser replicados	Compartilhar experiências positivas em boletins internos e reuniões de alinhamento	Trimestralmente	Supervisores de Saúde + Comunicação Interna da CRS Centro	Em andame... ▾
--	--	--	-----------------	---	----------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025 horário: 09:00 às 10:00 h	Reunião online Alinhamento pré implantação SIGRC	Continuidade aprendizado técnico no Sistema SIGRC	Ouvidoria CRS, Ouvidoria STS, Ouvidoria SMS
25/04/2025, às 10:00 h	Alinhamento Módulo Atendimento SIGRC	Continuidade aprendizado técnico no Sistema SIGRC	Ouvidoria CRS, Ouvidoria STS, Ouvidoria SMS
21/05/2025 horário: 08:00 às 13:00 h	20 Anos de Ouvidoria SUS	Comemoração, apresentações diversas, homenagens entrega de Placas	SMS-Ouvidoria e demais Divisões e Convidados
Junho 2025	Elaboração Relatório Ouvidoria 1º Trimestre de 2025	Informações e dados do Período, postados em Site Oficial Ouvidoria SMS	Ouvidoria CRS Centro

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 2º trimestre de 2025 revelou importantes aspectos do funcionamento e da percepção da população em relação aos serviços da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. Observou-se um volume expressivo de manifestações classificadas na tipologia **Reclamação**, com destaque para os temas relacionados à **Gestão**, principalmente em **estabelecimentos de saúde** e na área de **recursos humanos**, que juntos concentram mais de 95% das ocorrências. Esses dados apontam para a necessidade de fortalecimento da gestão administrativa, com ênfase no aprimoramento da qualidade do atendimento e da organização dos serviços.

Por outro lado, a tipologia **Elogio** demonstrou que a **Gestão** também se configura como um ponto de reconhecimento positivo, representando 85% das manifestações. Esse resultado indica que, apesar dos desafios, há práticas e iniciativas de gestão valorizadas pelos cidadãos, que devem ser identificadas e replicadas em outras unidades da região.

No que se refere ao **prazo de resposta às manifestações**, os índices de atendimento foram bastante satisfatórios, alcançando **98% de cumprimento dentro do prazo de 20 dias**. Destaca-se o desempenho da unidade Sé (99%), seguida de Santa Cecília (97%). Embora o resultado seja positivo e acima do padrão mínimo exigido, recomenda-se atenção especial à unidade Santa Cecília, a fim de evitar eventuais quedas de desempenho.

Assim, conclui-se que o trimestre evidenciou tanto **fragilidades a serem enfrentadas** – sobretudo no campo da gestão e da resolutividade em recursos humanos – quanto **potencialidades a serem valorizadas e disseminadas**, especialmente as práticas de gestão reconhecidas pelos usuários.

A Ouvidoria reforça o compromisso de acompanhar, propor melhorias e estimular a cultura de escuta qualificada e resposta efetiva, contribuindo para o fortalecimento da confiança da população nos serviços de saúde da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Ary Barbosa Marques

Ouvidor - Coordenadoria Regional de Saúde Centro

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A **Coordenação Regional de Saúde – CRS Centro**, após análise do **Relatório da Rede de Ouvidorias do SUS** referente ao 2º trimestre de 2025, manifesta-se nos seguintes termos:

O segundo trimestre de 2025 foi marcado por estabilidade no volume de manifestações recebidas em comparação ao período anterior, com predominância de **reclamações e solicitações** relacionadas ao **acesso a consultas especializadas, exames, cirurgias e procedimentos regulados**.

Esse relatório aponta **desafios que permanecem no campo da gestão e dos recursos humanos**, especialmente relacionados à infraestrutura das unidades e à reposição de profissionais. Essas questões refletem a complexidade do território central, que concentra uma população diversa, vulnerável e com alta demanda por serviços de saúde.

Por outro lado, é motivo de destaque o reconhecimento da população às boas práticas de gestão: **85% dos elogios recebidos foram direcionados à Gestão**, revelando o impacto positivo de ações pautadas na humanização, na agilidade e no acolhimento. Esse resultado nos encoraja a seguir valorizando as equipes e disseminando experiências bem-sucedidas entre as unidades.

As **denúncias e demandas de caráter ético ou disciplinar** mantiveram-se em patamar reduzido, sugerindo avanço na qualidade do atendimento e na gestão das unidades.

Com base nas informações apresentadas, esta Coordenação Regional promoverá:

- **Encaminhamento do relatório às áreas técnicas de Regulação e Planejamento**, para aprofundamento das análises sobre os principais pontos de atenção identificados;
- **Articulação com as gestões municipais**, para discutir estratégias de redução de demandas recorrentes e aprimoramento dos fluxos de resposta aos usuários;
- **Divulgação das boas práticas reconhecidas nas manifestações de elogio**, estimulando a valorização das equipes e a cultura de qualidade no atendimento.

Por fim, ressaltamos a necessidade de manter permanente compromisso com a **ética, a humanização e os direitos e deveres de todos os envolvidos na prestação da assistência à saúde**, reconhecendo que o **diálogo com os munícipes** é essencial para consolidar um **SUS cada vez mais eficiente, transparente e humanizado**.

Paulete Secco Zullar

Coordenadora

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/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>

