

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Leste
Endereço: Avenida Pires do Rio, 199
São Miguel Paulista - CEP: 08020-000
São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 32p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Equipe de Ouvidorias CRS-LESTE

Ouvidor Rodrigo Costa Santos

Andrea Lira de Freitas

Rosa Maria Ferreira de Sousa

Raquel Pereira de Sousa

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

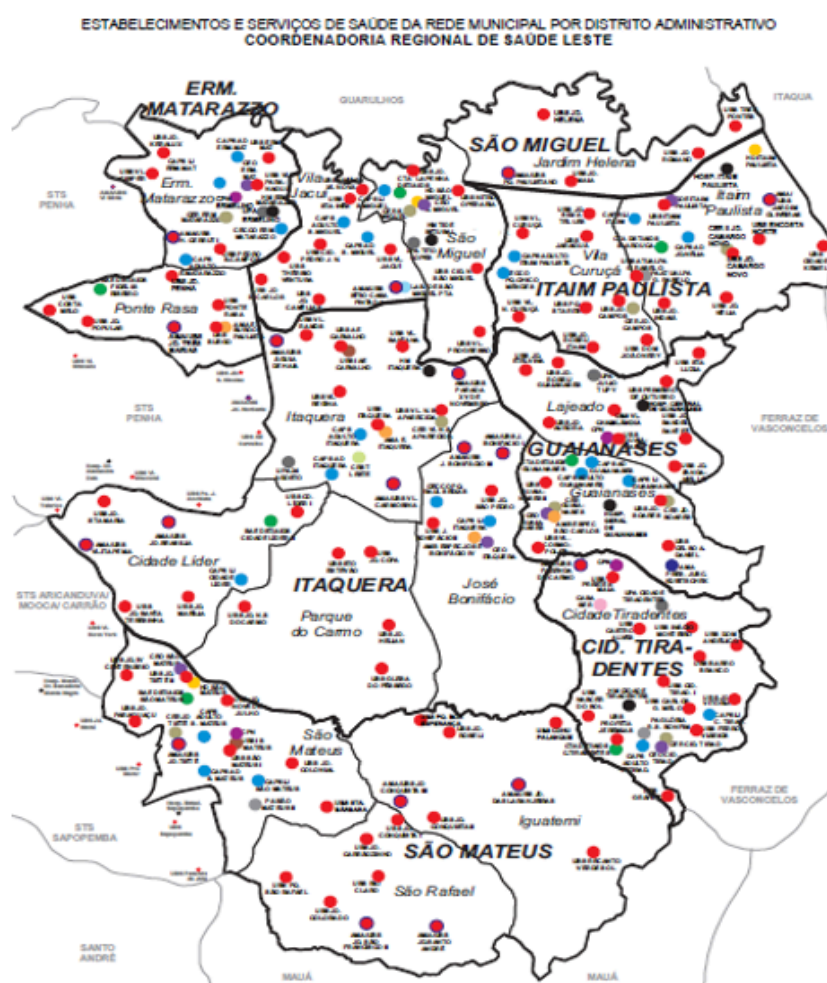
Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	23
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRSL) da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo, está localizada no extremo leste da cidade. Abarca dezessete Distritos Administrativos divididos em sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS): Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus e São Miguel. Tem como divisa as subprefeituras da Penha, Aricanduva e Vila Prudente e os municípios de Guarulhos, Itaquera, Ferraz de Vasconcelos, Poá, Mauá e Santo André.

Figura 1 : Mapa de estabelecimentos de saúde CRS Leste



Mapa 1: Coordenadoria Regional de Saúde Leste

De acordo com a última estimativa populacional da Fundação SEADE 2023 revisada segundo o CENSO 2022, a região da Coordenadoria Regional de Saúde Leste tem uma população de 2.345.935 habitantes (21,2% do Município de São Paulo), residindo em área de 195,35 Km² (12,8% da área total do MSP). Quando analisada a densidade demográfica do território, notamos o índice de 13.031 habitantes por

Km2., aproximadamente o dobro da densidade demográfica do Município de São Paulo.

SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE E SEUS DISTRITOS

- **Cidade Tiradentes**

- o Cidade Tiradentes

- **Ermelino Matarazzo**

- o Ermelino Matarazzo

- o Ponte Rasa

- **Guaianases**

- o Lajeado

- o Guaianases

- **Itaim Paulista**

- o Itaim Paulista

- o Vila Curuçá

- **Itaquera**

- o Cidade Líder

- o Itaquera

- o José Bonifácio

- o Parque do Carmo

- **São Mateus**

- o Iguatemi

- o São Mateus

- o São Rafael

- **São Miguel**

- o Jardim Helena

- o São Miguel

- o Vila Jacuí

De acordo com o levantamento realizado pelo CEInfo em Agosto/2025, a Coordenadoria Regional de Saúde Leste conta com os seguintes estabelecimentos/serviços:

Figura 2: Relação de Estabelecimentos/Serviços da CRS Leste

ESTABELECIMENTOS/SERVIÇOS	Nº
UBS	106
AMA/UBS Integradas	13
UBS (total) – 74 ESF com 395 equipes ESF	119
AMA 12 Horas	01
AMA 24 Horas	02
Hospital Dia	03
Ambulatório de Especialidades	02
AMA Especialidades	02
P.A.	02
UPA	07
Hospital Municipal	04
Hospital Estadual	04
CAPS Adulto	07
CAPS AD (Álcool e Drogas)	06
CAPS Infantil	08
CECCO	03
Residência Terapêutica	17
UAA - Unidade de Acolhimento Adulto	01
SIAT - Serviço Integrado de Acolhida Terapêutica	01
Consultório na Rua	03
CTA	04
SAE DST/AIDS	03
CEO	07
UOM - Unidade <u>Odonto</u> Móvel	01
CER	09
EMAD	16
EMAD Hospitalar	02
EMAP	08
URSI	02
CRPICS	04
Laboratório Municipal	01
PADI Leste	01
UVIS	07
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador	01
Escola Municipal de Saúde	01
<u>CRDor</u>	01
CCI - Cuidados Continuados Integrados	01
CEM - Centro de Exames da Mulher	01
CREN	01
Casa SER Dorinha	01
Centro para Tratamento Vítimas de Violência	01
Bases SAMU	18

Fonte: MS/DATASUS – CNES; CEInfo – ESTABSUS - Estabelecimentos/Serviços próprios da SMS (Adm. Pública Municipal) da Coordenadoria Regional de Saúde

2. Panorama Geral do período

O número de registros de ouvidoria referentes à Coordenadoria Regional de Saúde CRS Leste no segundo trimestre de 2025 foi de 5.151 demandas, considerando somente as demandas do âmbito municipal. Salienta-se que todos os gráficos e tabelas referentes aos dados de ouvidoria têm como fonte o Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS - extraídos dia 07/07/2025.

Foram realizados os seguintes eventos no segundo trimestre:

Abril

03/04 - Evento da Linha de Cuidado em Saúde da Criança;
02/04 a 29/04 - Fórum de Regulação com as Supervisões Técnicas de Saúde;
10/04 - Lançamento do 1º Polo de Próteses de membros inferiores do CER Ermelino;
11/04 - Projeto "Kilombinho" do CAPS IJ Ermelino premiado no COSEMS | 14º prêmio David Capistrano;
23/04 - Avança Saúde Ambiental;
15/04 a 07/05 - Audiência Públicas | Orçamento Cidadão 2026;
17/04 - Ação Caminhando com saúde - Cuide dos seus pés!

Maio

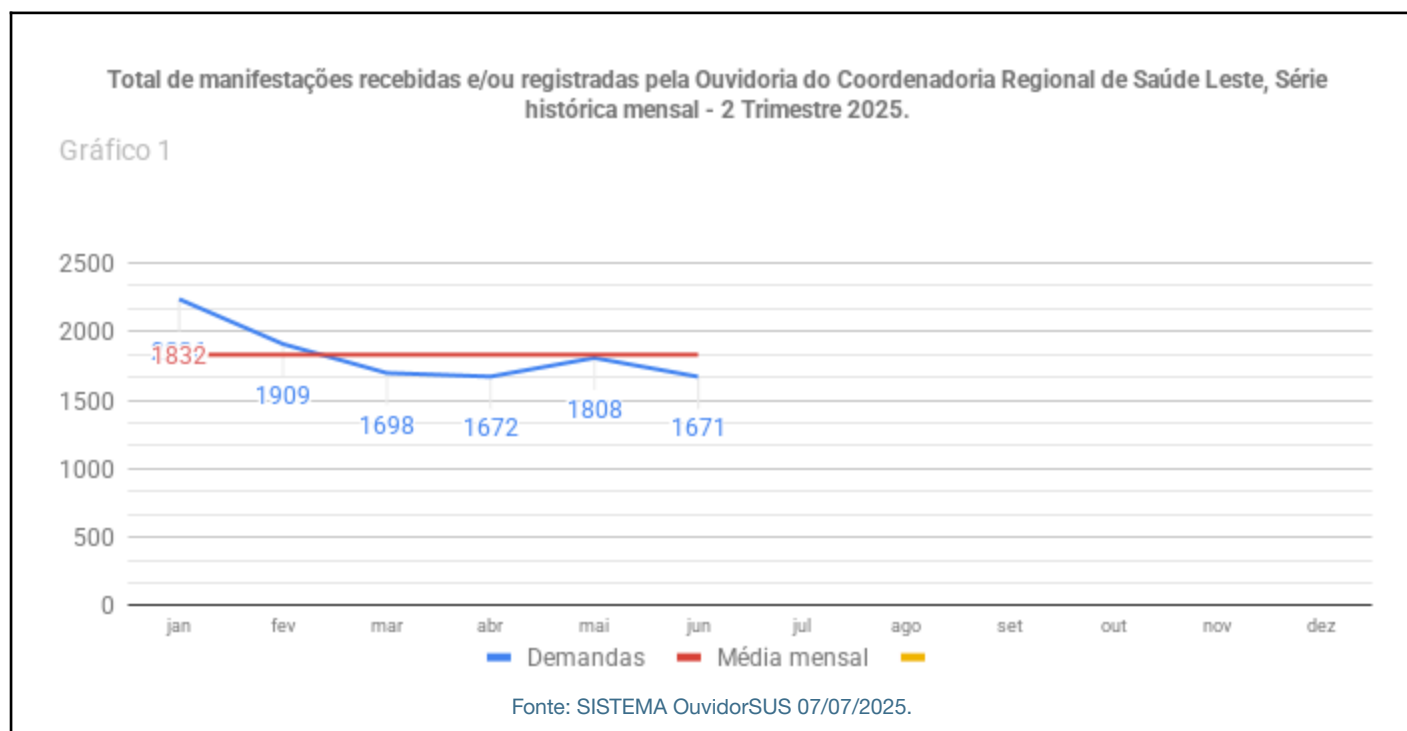
06/05 - Ação de acolhimento a usuários de álcool e drogas em cena de uso no DA Jardim Helena;
06/05 - Entrega das motolâncias do SAMU;
07/05 - Aula inaugural do Curso Manejo Clínico do Aleitamento Materno CRS Leste;
07/05 - Aulas de Primeiros Socorros para os profissionais dos CEUS;
10/05 - Dia D Vacinação e Avança Saúde Mental;
14/05 - Evento da Semana da Enfermagem da CRS Leste;
17/05 - Vacinação no CEU Azul da Cor do Mar;
22/05 - Fórum de Transtornos de Neurodesenvolvimento Infantil: Compartilhando Saberes e Práticas;
23/05 - Ação Cidadania + Saúde: Vacina pet, aurículo, CTA com orientações e distribuição de insumos;
26/05 - Evento do Comitê de Mortalidade Materna e Infantil;
28/05 - Dia do desafio no Parque do Carmo.

Junho

05/06 - Ação do PAVS na UBS Cidade Kemel;
09/06 - Articulação OCI - PMAE com os gerentes da Atenção Especializada;
10/06 - Vacinação CPTM;

11/06 - Capacitação em DPOC com equipe Médica da STS São Mateus - Dra Daniela Fudo, pneumologista palestrante;
 13/06 - Encontro "Atenção Integral à Saúde da Pessoa em Situação de Rua: Acolhimento nos Serviços de Saúde", no CEU Água Azul;
 14/06 - Festival Paralímpico (CPB + CEU) com a participação do CER Ermelino;
 15/06 - Apresentação do projeto "Kilombinho" do CAPS IJ Ermelino no CONASEMS 2025.

3. Número de manifestações – Série histórica



Para a análise inicial das manifestações foram consideradas todas as manifestações encaminhadas/registradas pelos canais da Rede de Ouvidorias. No 2º trimestre de 2025, houve uma diminuição quanto ao número total de manifestações em relação ao período anterior, que passou de 5.830 de janeiro a março de 2025, com média de 1.943 manifestações por mês, para 5.151 em 2025, com média de 1.717 registros por mês 2º no trimestre e 1.831 considerando o semestre.

Figura 3: Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 2º Trimestre de 2025

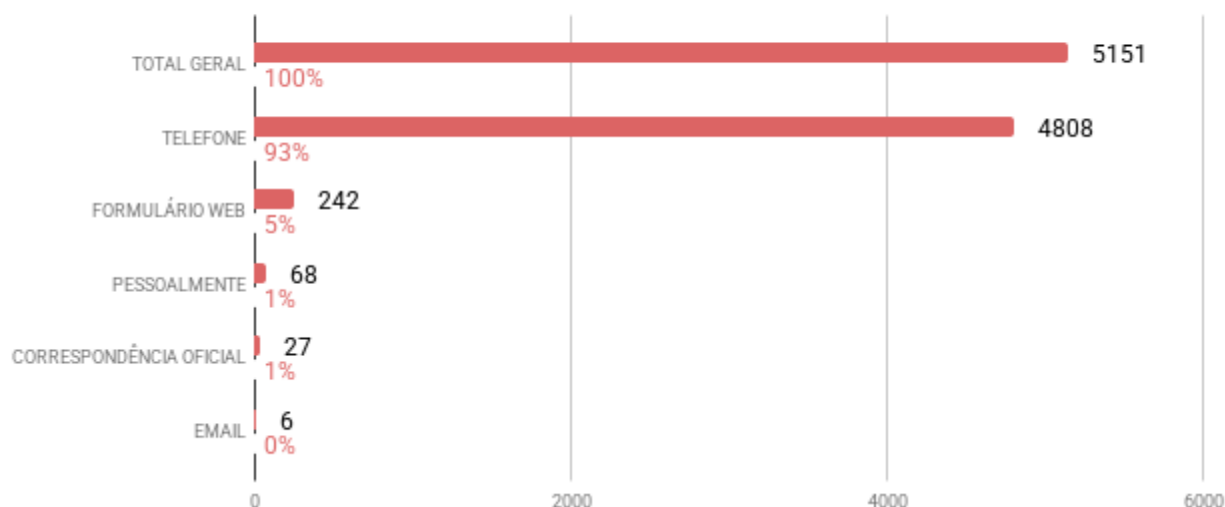
Supervisão	Total
Itaquera	1163
São Mateus	852
São Miguel	816
Itaim Paulista	735
Guaianases	621
Ermelino Matarazzo	523
Cidade Tiradentes	441
Total Geral	5151

Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 07/07/2025

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

A análise dos dados apresentados revela um cenário claro sobre a preferência dos usuários em relação aos canais de atendimento disponíveis, bem como a eficácia das campanhas de divulgação realizadas. A ampla divulgação dos canais oficiais de registro, por meio de uma campanha institucional que inclui padrões de comunicação visual, como banners, cartazes e mídias sociais, parece ter reforçado o uso desses canais, especialmente o atendimento telefônico. A Central SP 156, que funciona 24 horas por dia, foi, de

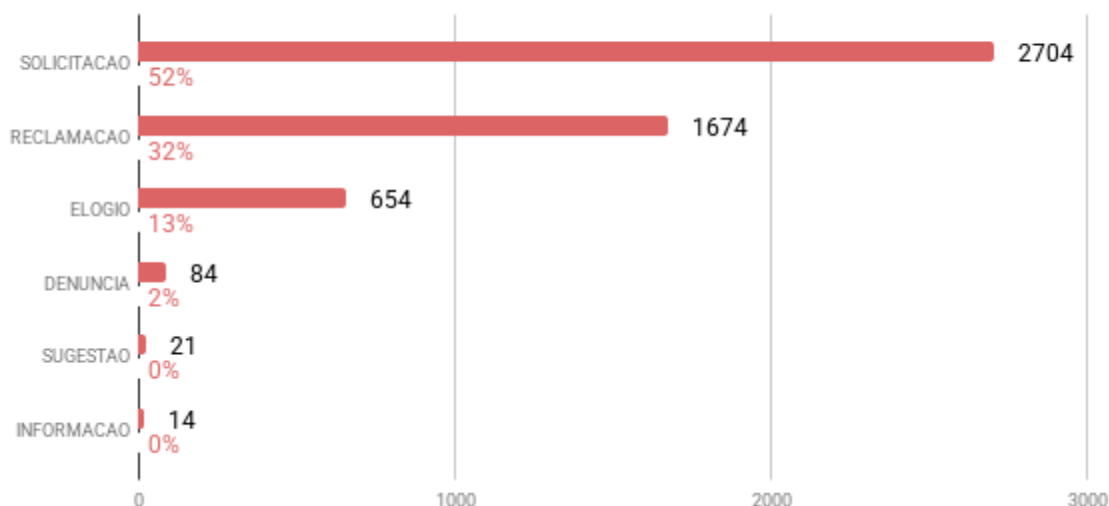
longe, o meio mais utilizado pelos usuários, com 4.808 manifestações, correspondendo a 93% do total. Isso destaca a preferência dos cidadãos por um canal direto e de fácil acesso para resolver suas questões, sejam elas informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios ou sugestões. O Formulário Web, como segundo meio de atendimento mais utilizado, contabilizou 242 manifestações, representando 5% do total. Embora significativamente menor que o atendimento telefônico, este número indica uma base crescente de usuários que preferem ou têm acesso a soluções digitais para registrar suas manifestações. A utilização desse meio pode estar relacionada à facilidade de acesso online e à conveniência de registrar demandas sem a necessidade de interação direta.

O atendimento pessoal, por sua vez, teve uma diminuição, com 68 demandas registradas, representando 1% do total do trimestre. Este número é um pouco menor que o registrado no primeiro trimestre de 2025, sugerindo que, apesar da disponibilidade de outros canais, ainda há uma parcela consistente da população que prefere ou necessita de atendimento presencial. Em resumo, os dados indicam que, apesar da diversificação dos canais de atendimento e da promoção de opções digitais, o telefone continua sendo o meio predominante, refletindo a importância de manter e aprimorar este serviço. Ao mesmo tempo, o uso do Formulário Web mostra uma tendência gradual de crescimento, que pode ser incentivada com o aumento da acessibilidade e da promoção dessas ferramentas digitais. O atendimento presencial, embora menos utilizado, mantém seu papel crucial para uma parcela específica da população.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

A análise dos dados revela uma clara predominância das solicitações entre as manifestações recebidas no segundo trimestre de 2025. Em um total de 5.151 manifestações, mais de 50% foram solicitações, o que não é surpreendente, considerando que os cidadãos frequentemente recorrem aos canais de atendimento para pedir serviços ou assistência.

Esse dado reflete a necessidade contínua da população por suporte e a importância de manter a eficiência e a rapidez no processamento dessas solicitações.

As reclamações, que representam 32% do total, indicam uma significativa proporção de usuários insatisfeitos com os serviços ou com o atendimento recebido. Embora as reclamações não constituam a maioria, sua presença em quase um terço das manifestações sugere que há áreas que precisam ser melhoradas para atender às expectativas dos cidadãos. Isso pode incluir melhorias na qualidade do serviço, na comunicação com os usuários ou na resolução de problemas.

Os elogios, que correspondem a 13% do total, são indicadores positivos de que uma parte dos usuários está satisfeita com os serviços prestados. Esse percentual, embora menor que o das reclamações, ainda é relevante, pois demonstra que há

reconhecimento por parte do público em relação ao bom desempenho de determinadas áreas ou serviços. Valorizar e analisar esses elogios pode ser útil para identificar boas práticas que possam ser replicadas em outras áreas.

As demais formas de manifestações, que correspondem a menos de 10%, incluem sugestões, denúncias e outros tipos de considerações que, embora menos frequentes, ainda fornecem informações valiosas para a melhoria contínua dos serviços e para o ajuste das estratégias de comunicação e atendimento.

Em suma, os dados indicam que as solicitações continuam a ser o principal motivo de contato dos cidadãos, seguido por reclamações, o que destaca a necessidade de focar tanto na eficiência dos serviços quanto na resolução de problemas. Os elogios, embora em menor número, oferecem informações positivas que podem ajudar a impulsionar ainda mais a qualidade do atendimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.704 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 52 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a Cirurgia .

Os dados apresentados oferecem uma visão detalhada das demandas registradas no primeiro trimestre de 2025, evidenciando a predominância de solicitações voltadas para a área da saúde. Assim como no trimestre anterior, a maior parte das interações dos cidadãos com os canais de atendimento ocorreu por meio de pedidos de assistência ou serviços, reforçando a relevância desses meios na garantia do acesso a cuidados essenciais.

O tema "Assistência à Saúde" concentrou a maioria dessas solicitações, refletindo a alta demanda por serviços médicos. Esse cenário indica que o acesso à saúde continua sendo uma prioridade para a população, além de apontar possíveis dificuldades no sistema que levam os cidadãos a buscar atendimento por canais formais.

Entre os principais subtemas, destacam-se "Consulta/Atendimento/Tratamento" e "Cirurgia". O grande volume de solicitações relacionadas a consultas e tratamentos demonstra a

necessidade constante de assistência médica básica. Já os pedidos de cirurgia, embora em menor proporção, ainda representam uma parcela relevante, sugerindo uma demanda expressiva por procedimentos cirúrgicos, o que pode gerar maior pressão sobre a capacidade do sistema de saúde.

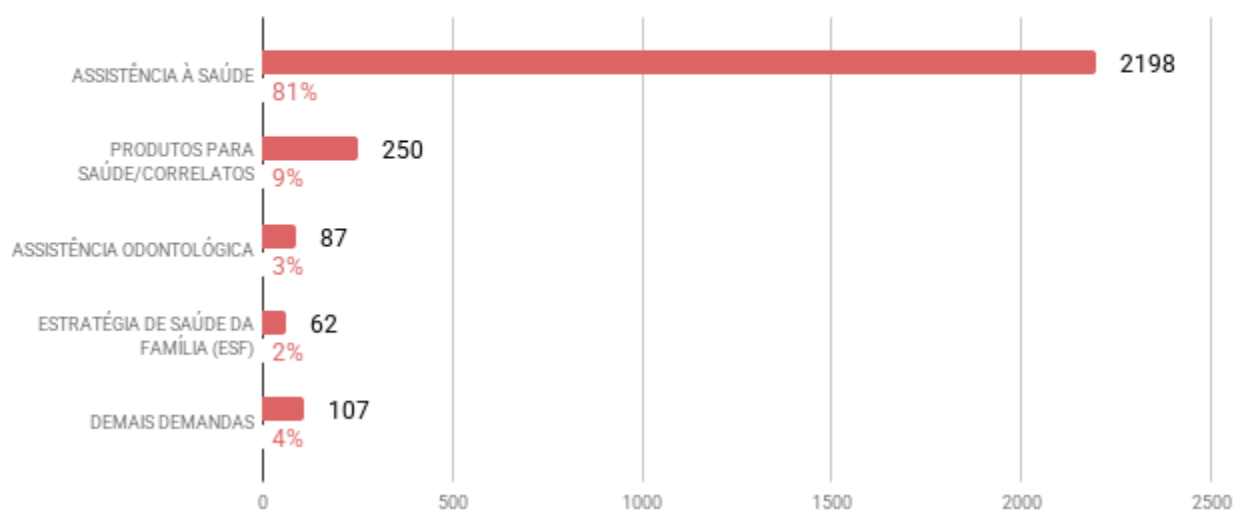
Figura 4: Solicitações de cirurgias recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Especialidades 2º Trimestre de 2025

CIRURGIA	Total
ORTOPÉDICA	95
GERAL	34
UROLÓGICA	32
GINECOLÓGICA	25
VASCULAR	14
PLÁSTICA	11
BARIÁTRICA	8
DERMATOLÓGICA	8
GASTROENTEROLÓGICA	5
Total Geral	232

Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 07/07/2025

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

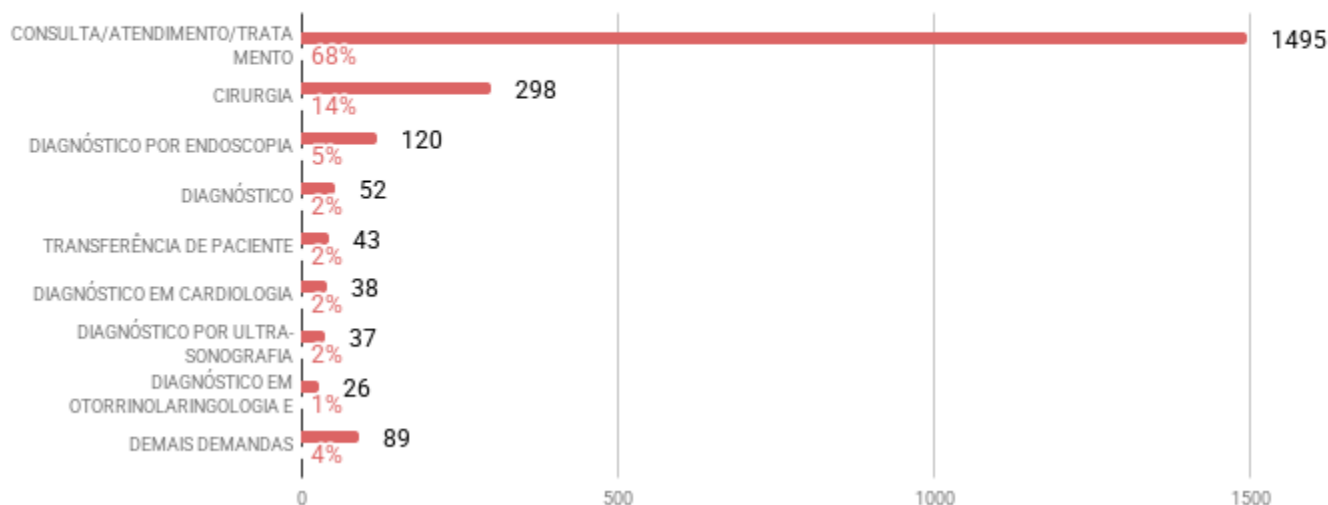
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.674 Reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

A maior parte das reclamações registradas está ligada à área de Gestão, indicando que a insatisfação dos cidadãos está, em grande medida, associada a aspectos administrativos e operacionais das unidades de saúde. A elevada concentração de queixas nesse tema pode evidenciar desafios estruturais que comprometem tanto a eficiência quanto a qualidade dos serviços prestados. Dentro desse contexto, os principais motivos de reclamação são "Estabelecimento de Saúde" e "Recursos Humanos". As queixas relacionadas aos estabelecimentos de saúde sugerem dificuldades enfrentadas pelos usuários quanto à infraestrutura, organização e oferta de serviços. Problemas como longas filas de espera, falta de equipamentos, condições inadequadas de higiene e outras barreiras podem impactar diretamente a experiência dos pacientes.

Já as reclamações sobre "Recursos Humanos" apontam insatisfação com aspectos como o comportamento, a qualificação e a quantidade de profissionais disponíveis. Demandas frequentes incluem queixas sobre atendimento inadequado, falta de preparo técnico ou mesmo a insuficiência de profissionais para atender à demanda existente. Essas questões são fundamentais e precisam ser tratadas com prioridade para garantir um atendimento mais eficiente e satisfatório. A análise dessas reclamações pode contribuir para a implementação de melhorias que tornem os serviços de saúde mais eficazes e alinhados às necessidades da população.

Figura 5 - Total de reclamações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 2º Trimestre de 2025

Supervisão	Total
Itaquera	362
São Mateus	288
São Miguel	245
Itaim Paulista	244
Ermelino Matarazzo	199
Cidade Tiradentes	171
Guaianases	165
Total Geral	1674

Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 07/07/2025

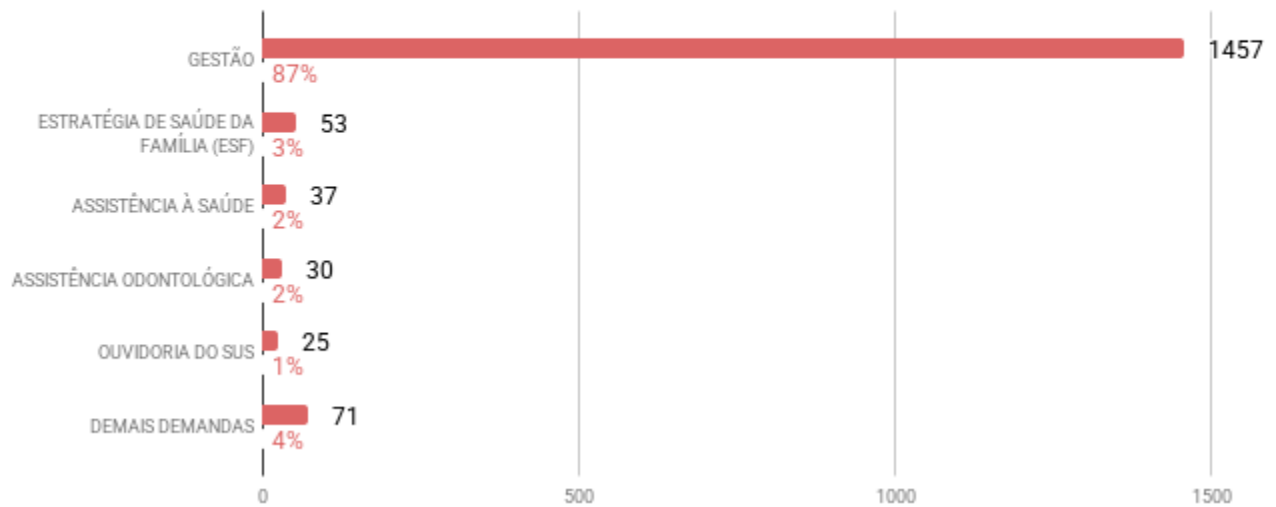
Figura 6: Principais reclamações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste sobre recursos humanos - 2º Trimestre de 2025

RECURSOS HUMANOS	Total
MÉDICO	168
ENFERMEIRO	65
EQUIPE DE SAÚDE	38
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	35
EQUIPE ADMINISTRATIVA	27
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	20
Total Geral	353

Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 07/07/2025

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

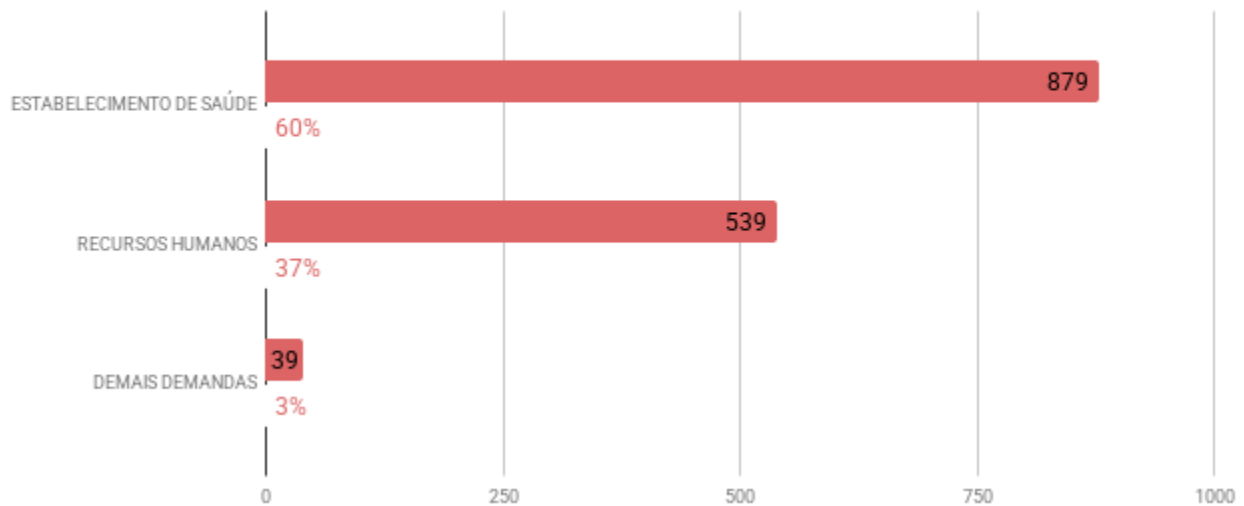
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Figura 7- Total de elogios recebidos e/ou registrados pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 2º Trimestre de 2025

Supervisão	Total
Itaquera	158
São Miguel	128
Guaianases	121
Itaim Paulista	84
Cidade Tiradentes	66
São Mateus	65
Ermelino Matarazzo	32
Total Geral	654

Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 07/07/2025

Foram registrados 654 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **13% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi 218 elogios.

Os elogios registrados no segundo trimestre de 2025 oferecem um panorama positivo sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços de saúde. Com um total de 654 manifestações favoráveis, fica evidente que uma parte significativa dos usuários expressou satisfação com o atendimento recebido.

Dentro do tema Gestão, destaca-se o reconhecimento voltado para Recursos Humanos, evidenciando a valorização de diferentes categorias de profissionais dentro das unidades de saúde. A Equipe de Saúde foi a mais elogiada, com 174 registros positivos, demonstrando o impacto do trabalho desses profissionais na qualidade do atendimento prestado.

Os médicos foram mencionados de forma positiva em 67 ocasiões, enquanto a Equipe Administrativa recebeu 60 elogios, refletindo a importância tanto da organização interna quanto da assistência técnica oferecida. Os enfermeiros também foram bem avaliados, com 46 registros, indicando reconhecimento pelo cuidado e atenção dedicados aos pacientes. Já os Recepcionistas/Atendentes, embora tenham recebido um número menor de elogios (43), continuam sendo valorizados pelo atendimento prestado na recepção. Esses números sugerem um ambiente de trabalho eficiente e colaborativo, no qual tanto a assistência direta quanto a gestão administrativa são bem avaliadas pelos usuários.

A manutenção desse retorno favorável permite à administração identificar os pontos fortes do serviço, garantindo que as expectativas dos cidadãos sejam atendidas ou até superadas. Esse reconhecimento é essencial para motivar as equipes e reforçar as boas práticas que contribuem para um atendimento de qualidade.

De maneira geral, os elogios registrados indicam que, apesar dos desafios enfrentados, há aspectos do serviço amplamente apreciados pela população. Esse cenário reforça a importância de continuar investindo em melhorias e na valorização dos profissionais para garantir um atendimento cada vez mais eficiente e satisfatório.

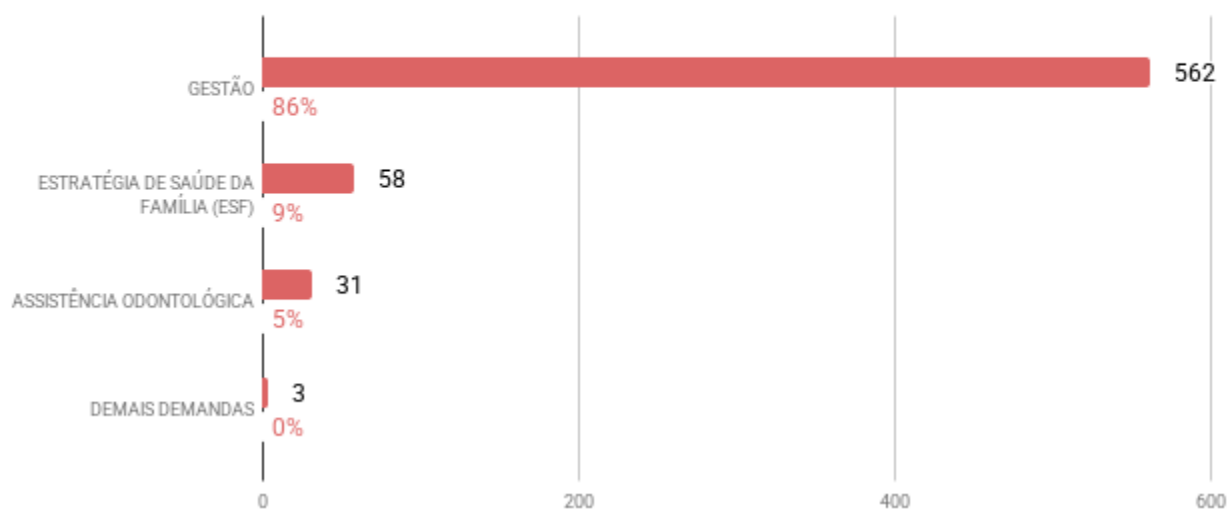
Figura 8 - Principais elogios recebidos e/ou registrados pela Ouvidoria da CRS Leste por categoria profissional 2º Trimestre de 2025

GESTÃO/RECURSOS HUMANOS	Total
EQUIPE DE SAÚDE	174
MÉDICO	67
EQUIPE ADMINISTRATIVA	60
ENFERMEIRO	46
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	43
Total Geral	390

Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 07/07/2025

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Cidade Tiradentes	350	350	100%
Ermelino Matarazzo	484	502	96%
Guaianases	496	499	99%
Itaim Paulista	553	600	92%
Itaquera	979	1022	96%
São Mateus	685	787	87%
São Miguel	663	677	98%
Total	4210	4437	95%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4.437
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 4.210
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.
 - Todas as nossas Unidades/sub-redes atingiram percentual acima de 80% das demandas respondidas em até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
 - Reuniões periódicas com os Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde e OSSs, para atendimento das diretrizes estabelecidas, incluindo o prazo de resposta da Ouvidoria.
- Principais resultados obtidos:
 - Diminuição do tempo de resposta das demandas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
 - Acompanhar com prioridade as regiões com prazo de resposta próximo ao inadequado.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Devido à mudança de sistema, o preenchimento da PAQ deixou de ser obrigatório e se tornou opcional a partir de janeiro de 2025.

11. Plano de ação

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

Continuamos com a realização de treinamentos, com foco tanto na abertura quanto no tratamento e conclusão das demandas, visando melhorar cada vez mais a qualidade do serviço prestado. Realizamos também reuniões mensais para atualização e orientações dos planos e metas da Ouvidoria.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Treinamento de Inserção/Análise de demandas (SIGRC)	Melhorar a qualidade da inserção/Análise das demandas	Presencialmente	2º trimestre/2025	Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde	Em andame... ▾
Reunião de Ouvidoria	Atualização e orientações dos planos e metas da Ouvidoria	Presencialmente	Mensalmente	Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	20 Anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	20 Anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Rodrigo Costa Santos, Andrea Lira de Freitas, Raquel Pereira de Sousa e Rosa Maria Ferreira de Sousa
24/06/2025	Testes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão SIGRC	Realizar testes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Rodrigo Costa Santos



13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Embora tenha ocorrido uma redução no número total de manifestações em relação ao trimestre anterior, a participação ativa dos cidadãos junto à Ouvidoria da CRS Leste segue expressiva e essencial para o aprimoramento da gestão pública em saúde. A predominância das solicitações voltadas à assistência evidencia a constante busca da população por acesso e qualidade nos serviços médicos, enquanto as reclamações destacam pontos críticos relacionados à gestão e à infraestrutura das unidades, demandando atenção contínua e ações corretivas eficazes.

Por outro lado, os elogios registrados reforçam o reconhecimento da população pelo empenho e dedicação dos profissionais, especialmente das equipes de saúde, o que contribui para um ambiente de atendimento mais acolhedor e humanizado. Esse equilíbrio entre críticas e reconhecimentos mostra que a Ouvidoria segue cumprindo seu papel como canal estratégico de escuta, diálogo e melhoria dos serviços públicos.

Assim, os resultados obtidos neste trimestre reforçam a importância de manter a eficiência dos canais de comunicação com os usuários, fortalecer as práticas bem-sucedidas e investir em soluções estruturais que garantam um atendimento mais ágil, resolutivo e alinhado às necessidades da comunidade.

Rodrigo Costa Santos

Ouvidor

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Apesar da leve redução no número total de manifestações em relação ao trimestre anterior, o engajamento da população permanece consistente, o que demonstra a confiança dos cidadãos nos canais institucionais de escuta e participação. A predominância das solicitações reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de mediação entre o usuário e os serviços de saúde.

As reclamações, por sua vez, continuam sendo uma importante fonte de diagnóstico para identificar fragilidades na gestão, especialmente nas áreas de infraestrutura e recursos humanos. Já os elogios, que mantiveram proporção semelhante a de períodos anteriores, revelam o reconhecimento da população ao trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde e pela administração das unidades.

De forma geral, os resultados evidenciam um sistema de ouvidoria ativo, transparente e comprometido com a melhoria contínua dos serviços públicos. A análise dos dados reforça a necessidade de seguir investindo em capacitação profissional, aprimoramento dos canais de atendimento e ações que fortaleçam o vínculo entre usuários e gestores, consolidando a Ouvidoria como um espaço essencial para o aprimoramento da qualidade da saúde pública.

Nilza Maria Piassi Bertelli

Coordenadora Regional de Saúde Leste

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

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

NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

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

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.



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

