

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DIA SANTO AMARO



Unidade: Hospital Dia Santo Amaro
Endereço: Av. Adolfo Pinheiro, 339 - Santo Amaro/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, 25p.

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

**Hospital Dia Santo Amaro
Diretoria Geral**

Humberto da Silva Carvalho Junior

Ouvidora

Flaviana Ribeiro Faustino

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 | 6 |
| 3. Número de manifestações – Série histórica | 7 |
| 4. Meios de atendimento | 8 |
| 5. Classificação das manifestações | 9 |
| 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações | 9 |
| 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações | 11 |
| 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS | 12 |
| 9. Análise de Prazo de Resposta | 14 |
| 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ | 15 |
| 11. Plano de ação | 16 |
| 12. Participação da Ouvidoria em eventos | 18 |
| 13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado | 19 |
| 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado | 20 |
| 15. Glossário | 21 |
| 16. Siglário | 22 |
| 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS | 24 |
| 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS | 25 |

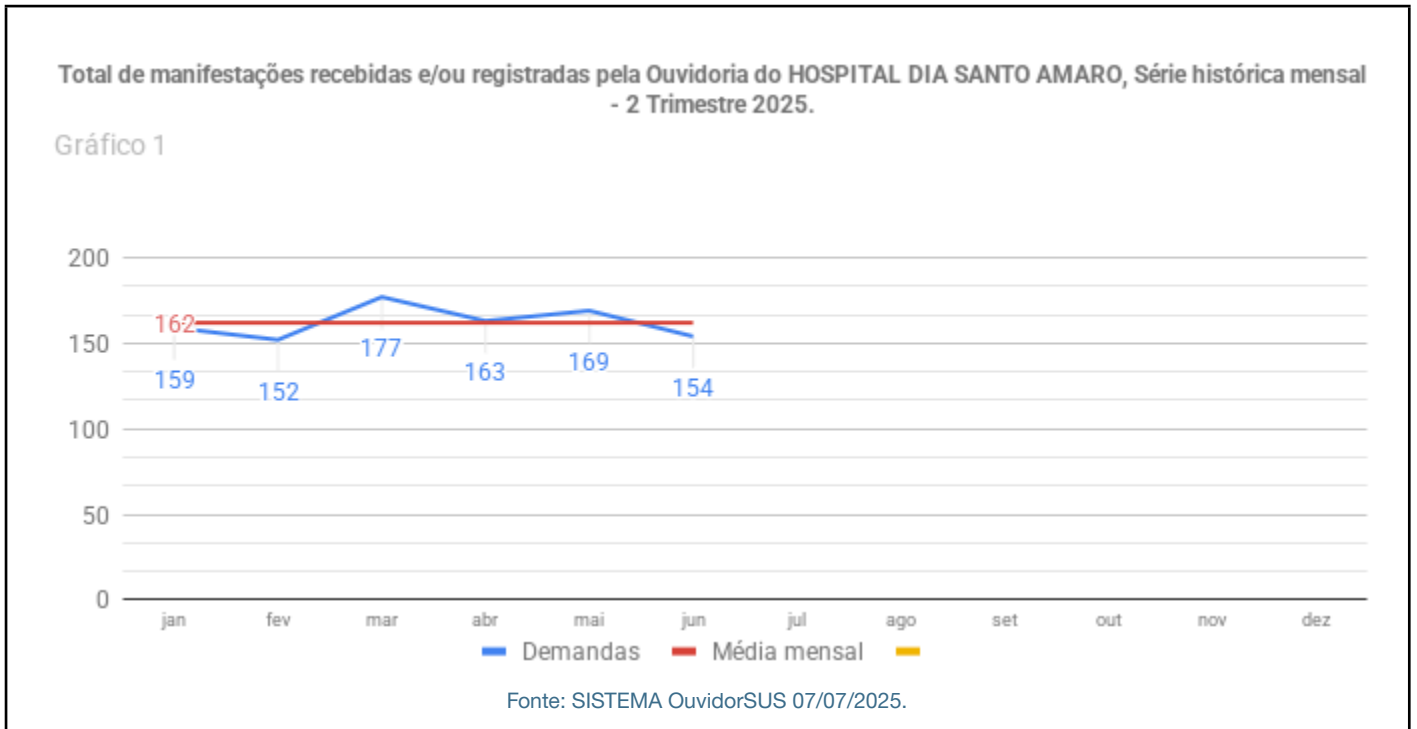
1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Dia Santo Amaro, sob gestão da INTS, é localizado na zona Sul de São Paulo, administrado sob gestão da Coordenadoria de Saúde Sul/ Supervisão de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar. Atualmente, a unidade realiza serviços de consultas de especialidades ambulatoriais, realização de exames, cirurgias urológicas, cirurgias de hérnia e vesícula e também realiza cirurgia de catarata.

2. Panorama Geral do período

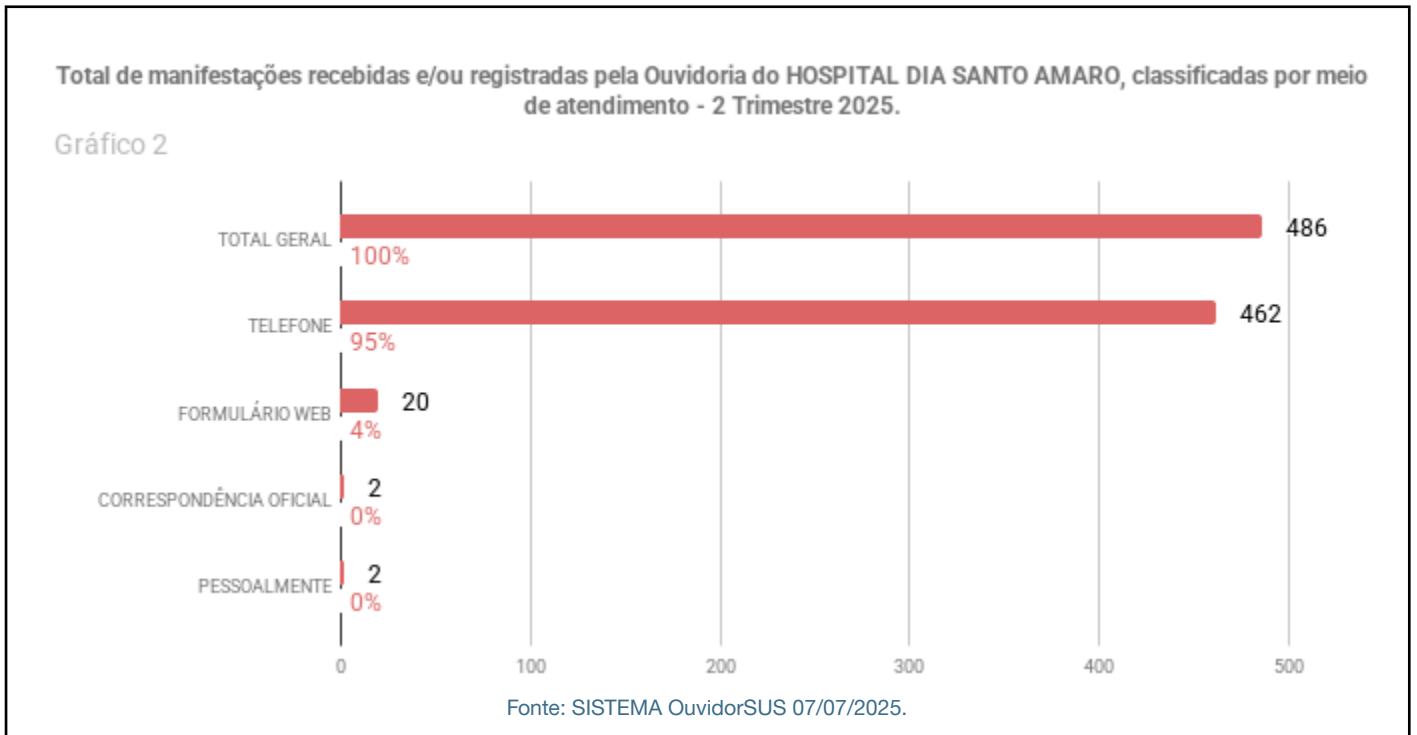
No 2º Trimestre de 2025, o Hospital Dia Santo Amaro recebeu um total de 486 manifestações, registradas por meio da Central SP156 - Ouvidoria SUS.

3. Número de manifestações – Série histórica



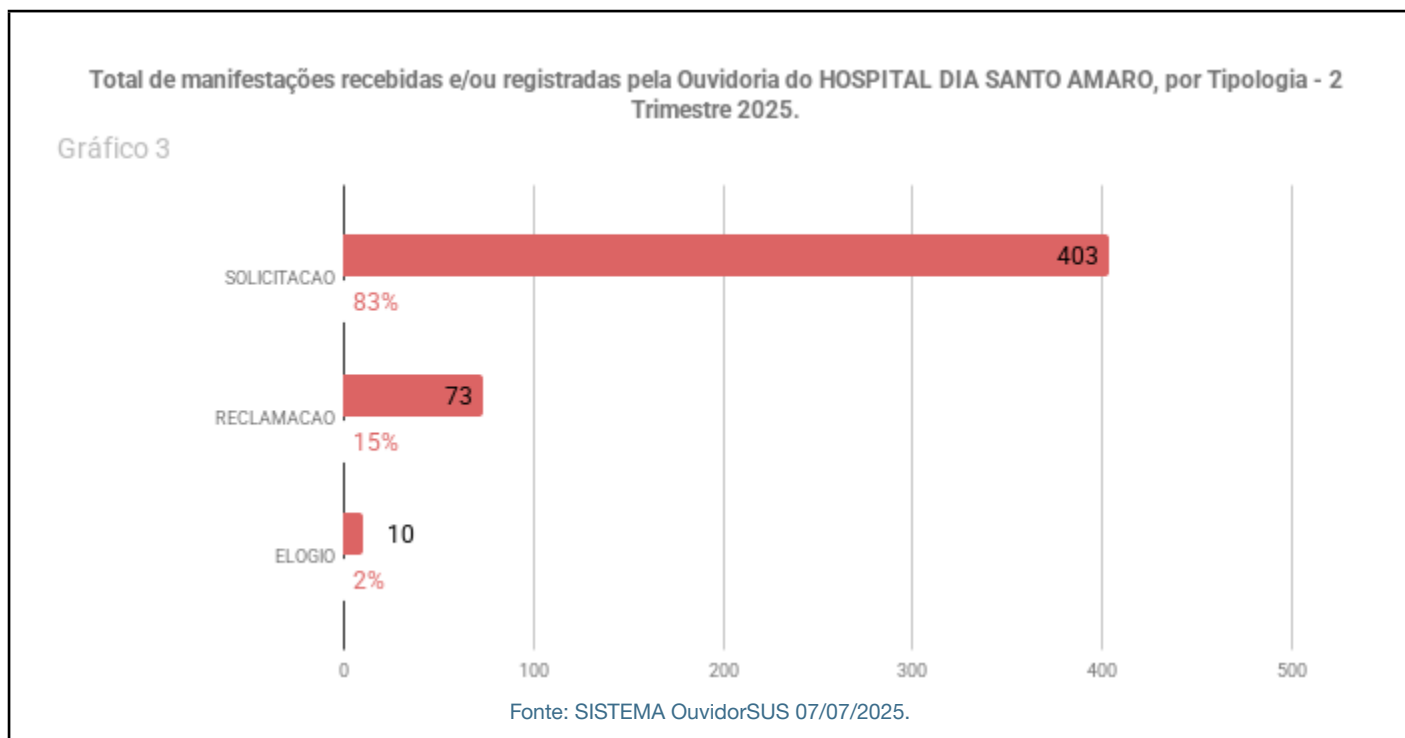
Em análise do gráfico do total de manifestações recebidas pelo Hospital Dia Santo Amaro, no 2º Trimestre de 2025 podemos observar uma queda no número de demandas registradas entre os meses de Maio e Junho de 2025. O Hospital vem tomando ações necessárias para melhorias e bom funcionamento da unidade, seguindo atento às oportunidades de melhoria nos processos internos para proporcionar um atendimento rápido, seguro e humanizado aos pacientes.

4. Meios de atendimento



Podemos observar que o meio de atendimento mais utilizado no 2º Trimestre de 2025 foi atendimento via telefone pela Central SP156, com 462 manifestações. Todas foram respondidas dentro do prazo aos usuários.

5. Classificação das manifestações



No Gráfico 3 podemos observar os números de demandas registradas no 2º Trimestre de 2025. Solicitação teve 403 demandas (83%), Reclamação 73 demandas (15%) e Elogio 10 demandas (2%). O número de solicitações vem crescendo, sendo a maioria sobre Assistência à Saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

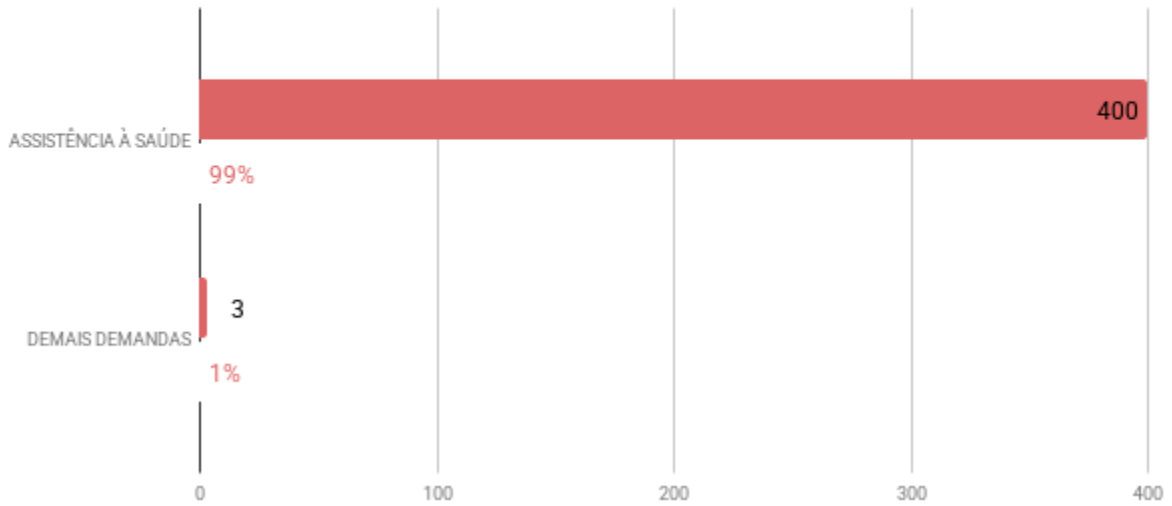
As 403 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 83 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (99%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a Consulta/Atendimento e 36% à Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO – 2 Trimestre 2025.

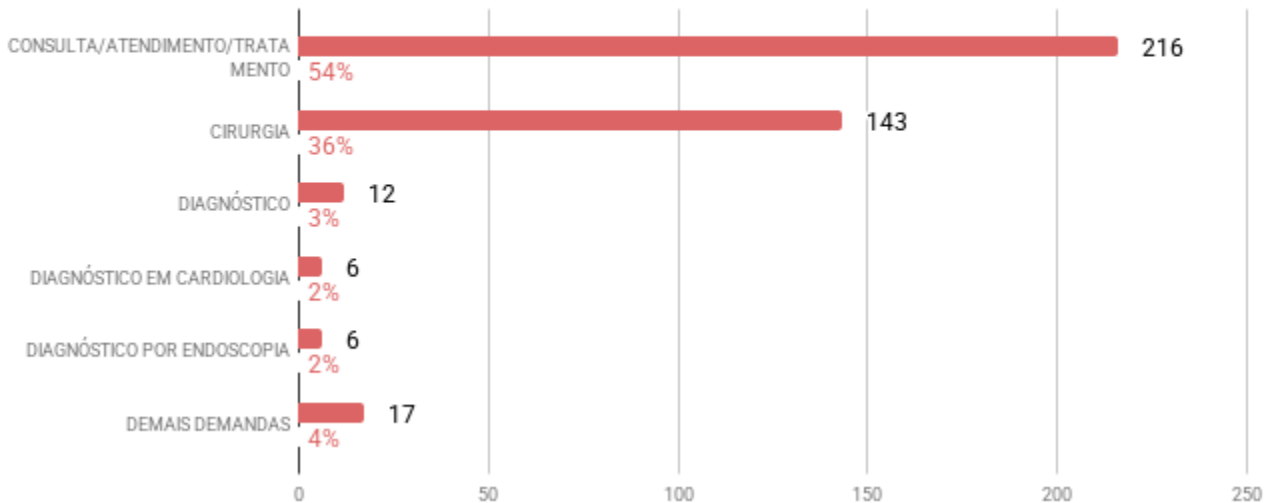
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



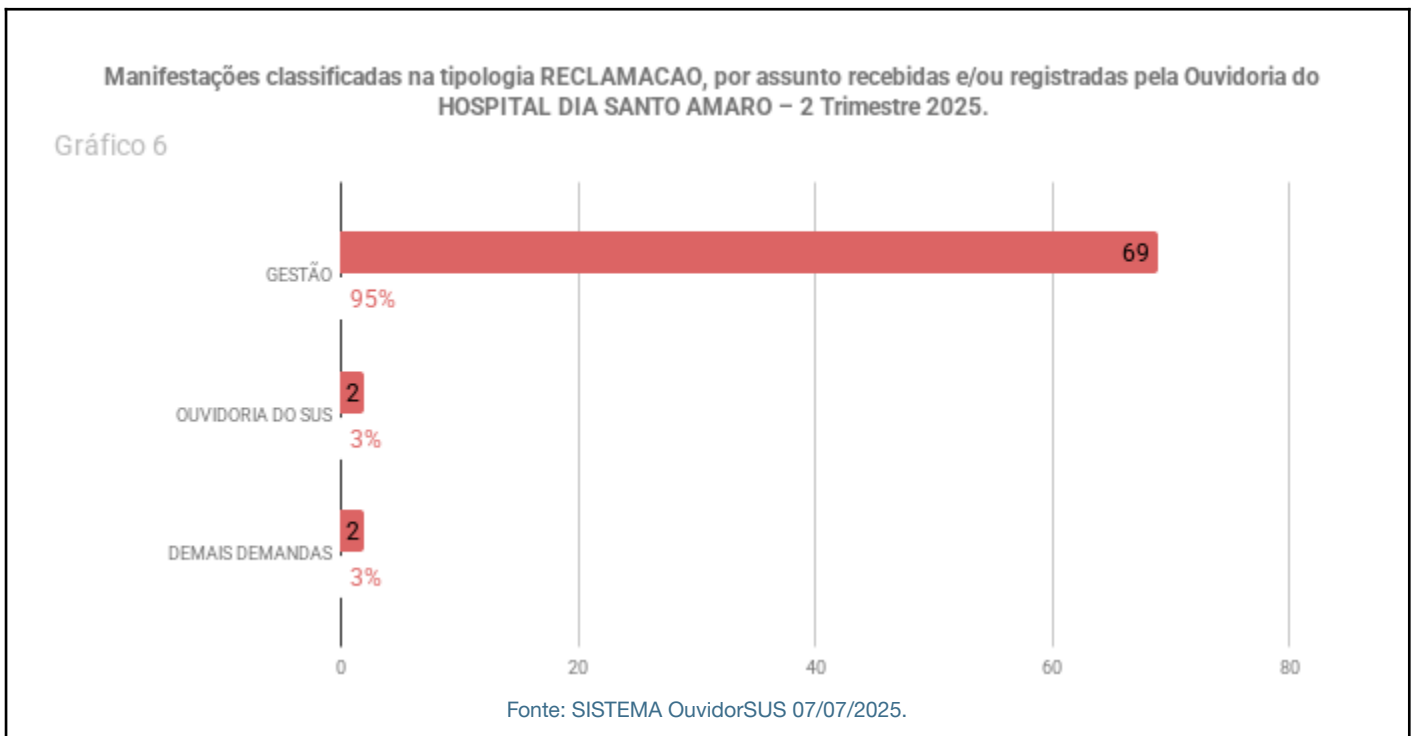
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 73 Reclamações registradas no período correspondem a 15% do total.

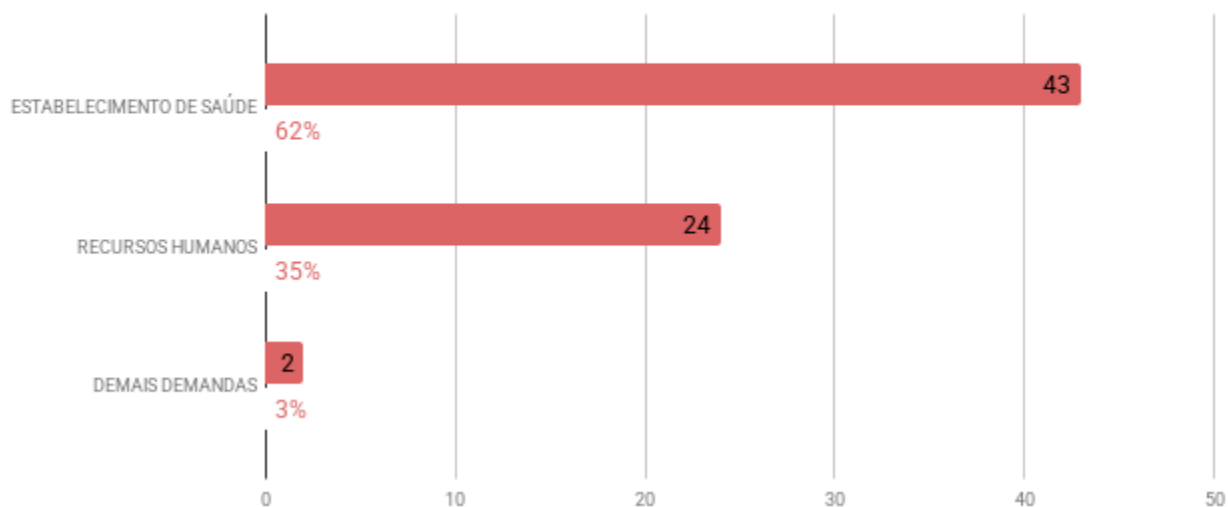
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (95%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 35% a Recursos Humanos.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



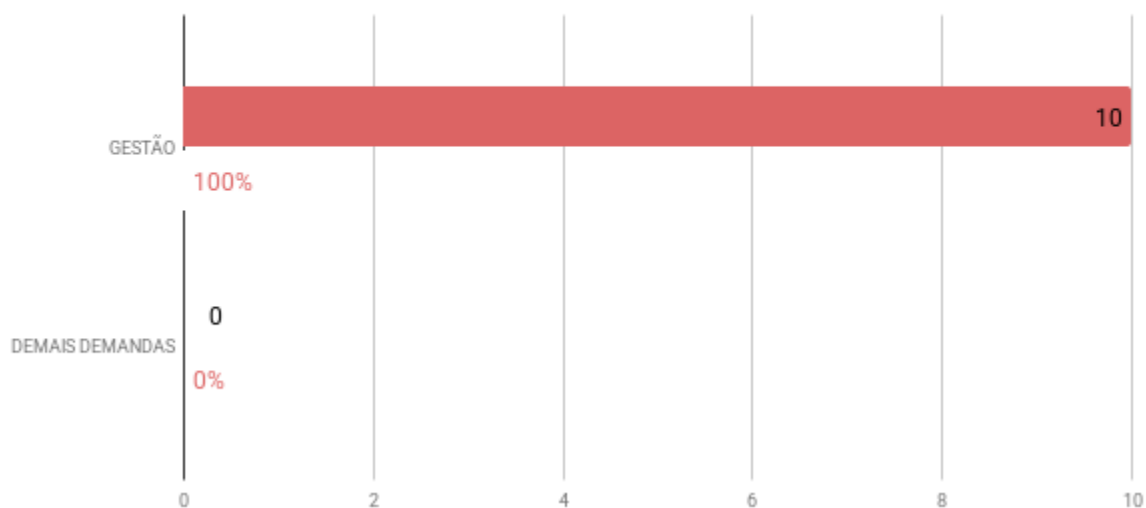
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 10 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a **2% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 3,3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Podemos observar que, dos 10 elogios registrados, 100% são sobre a Gestão. No Hospital Dia Santo Amaro, além do programa Gente que Faz o SUS, temos um projeto de entrega de Certificado de Elogio para os colaboradores elogiados, divulgado em canal de RH da unidade para conhecimento de todos os colaboradores.

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 |
|---|----------------------------|------------------------------------|------------|
| HOSPITAL DIA SANTO AMARO (HISA) - STS SA/CA | 485 | 486 | 100% |
| Total | 485 | 486 | 100% |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 486
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:486
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: todas as unidades/sub-redes responderam às demandas dentro do prazo.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: resposta rápida aos usuários.
- Principais resultados obtidos: agendamento de consultas, exames e cirurgias com rapidez.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: programa de consulta as filas de espera de retorno com prioridade no agendamento para pacientes com mais de 3 meses em fila de espera.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- PAQ INSERÇÃO: 499
- PAQ RESPOSTA: 499
- PAQ ELOGIO: 09

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1.007
- Principais problemas identificados: Dificuldade de agendamento de retorno e cirurgias.
- Sugestões para melhoria: Levantamento do número de solicitações para agendamento com mais brevidade.

11. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?) | Porque (Why?) | Como (How?) | Quando (When?) | Quem (Who?) | Nível de Cumprimento Status |
|--|---|---------------------------------------|-------------------|--|-----------------------------|
| Solicitação do aumento de vagas ofertadas na rede SUS. | Alto número de pacientes em fila de espera para agendamento de consultas e cirurgias. | Tratativa da regulação local com SMS. | 2º Trimestre 2025 | Diretoria HDSA, Regulação HDSA e CRS/SUL | A iniciar ▾ |
| | | | | | A iniciar ▾ |
| | | | | | A iniciar ▾ |

12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|----------|-----------------------|------------------------------|---------------------------|
| 21/05/25 | 20 anos OUVIDORIA SUS | Comemoração Ouvidoria do SUS | Flaviana Ribeiro Faustino |
| | | | |
| | | | |

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

É imprescindível que a Ouvidoria exerça o que consta na Lei Nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 e na Portaria da Secretaria Municipal da Saúde - SMS Nº 166 de 14 de Abril de 2021.

PAQ – Elogios: Registro de todos os elogios com nomes completos, setor, função e data. Consiste em uma planilha on-line para que a COGEP – Coordenadoria de Gestão de Pessoas da SMS – Secretaria Municipal de Saúde, que desenvolve o projeto “Gente que Faz o SUS” possa emitir os certificados aos elogiados.

PAQ – Inserção: Registro de manifestações de canais externos, demandas que devem ser inseridas nesta planilha e analisadas apontando as inconsistências. SMS elabora relatório para Capacitação no canal 156.

PAQ – Conclusão: Registro das manifestações após o encaminhamento às sub-redes, para diagnosticar se há atrasos no prazo de devolução, respostas incompletas ou incoerentes.

Relatório trimestral de gestão: relatório consolidado das manifestações e suas queixas para tomada de decisões pela gestão. Este relatório, após as considerações da Ouvidoria e Diretoria, é encaminhado para a Divisão de Ouvidoria do SUS/SMS para compor outros relatórios que serão publicizados.

Também tem todos os protocolos de recebimento/encaminhamento/conclusão das manifestações que recebemos, que são por volta de 180/200 mês somente externas, bem como as ligações aos manifestantes informando a conclusão das manifestações feitas.

Também participamos das reuniões técnicas da Divisão de Ouvidoria da SMS quando marcadas e do Conselho Gestor da unidade.

Ressaltamos que a Ouvidoria realiza também atendimento presencial de segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h na unidade. A Diretoria do hospital implantou um projeto “Escritório do Paciente”, que consiste na aplicação de pesquisas de satisfação com os pacientes da unidade. As pesquisas são realizadas diariamente por jovens aprendizes, com grande aceitação e satisfação por parte dos pacientes.

Neste 2º trimestre 2025, podemos observar uma queda bastante significativa quando comparadas aos números de demandas

registradas no 4º trimestre de 2024. A unidade permanece com sério trabalho diariamente para que esse número caia ainda mais mês a mês, sempre focada para uma resolução rápida das demandas de nossos pacientes.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Hospital Dia Santo Amaro segue atuando na região de Santo Amaro - zona sul desde o dia 05 de novembro de 2020. O hospital oferece um amplo leque de especialidades médicas, proporcionando atendimento integral e personalizado.

Seguimos com uma reestruturação no hospital, com o objetivo de proporcionar espaços modernos e equipados para um atendimento com total segurança e excelência aos nossos pacientes.

Contamos com 16 especialidades clínicas, serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento, cirurgias de média complexidade.

No 2º trimestre de 2025, o ambulatório realizou 45.811 consultas e 4.920 pequenas cirurgias.

Seguimos trabalhando, com respeito, empatia e compromisso em oferecer um cuidado seguro, humanizado e de qualidade para nossos pacientes.

Dr. Humberto da Silva Carvalho Junior

DIRETORIA GERAL

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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

RELATÓRIOS

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



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

