

1º 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 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 24p.

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

**Hospital Dia Santo Amaro**

**Diretor 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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>15</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>15</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>17</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>18</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>19</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>20</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>21</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>23</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>24</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

O Hospital Dia Santo Amaro, sob gestão do Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde - INTS, possui 13 andares e 3 subsolos, com 70 leitos ativos e tem como objetivo oferecer ao usuário serviços em toda a linha de cuidado com atendimento de especialidades clínicas (endocrinologia, reumatologia, oftalmologia, cardiologia, mastologia, urologia, vascular, ortopedia, Proctologia, gastroenterologia, neurologia, dermatologia e hematologia) e especialidades cirúrgicas (entre elas oftalmologia, cirurgia urológica e cirurgia geral).

## **2. Panorama Geral do Trimestre**

No 1º Trimestre de 2025, o Hospital Dia Santo Amaro recebeu um total de 489 manifestações, registradas majoritariamente por meio do telefone Central SP 156 - Ouvidoria SUS.

Nossa unidade também realiza o atendimento presencial diretamente no setor de Ouvidoria de segunda à sexta-feira das 8 às 16hs.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

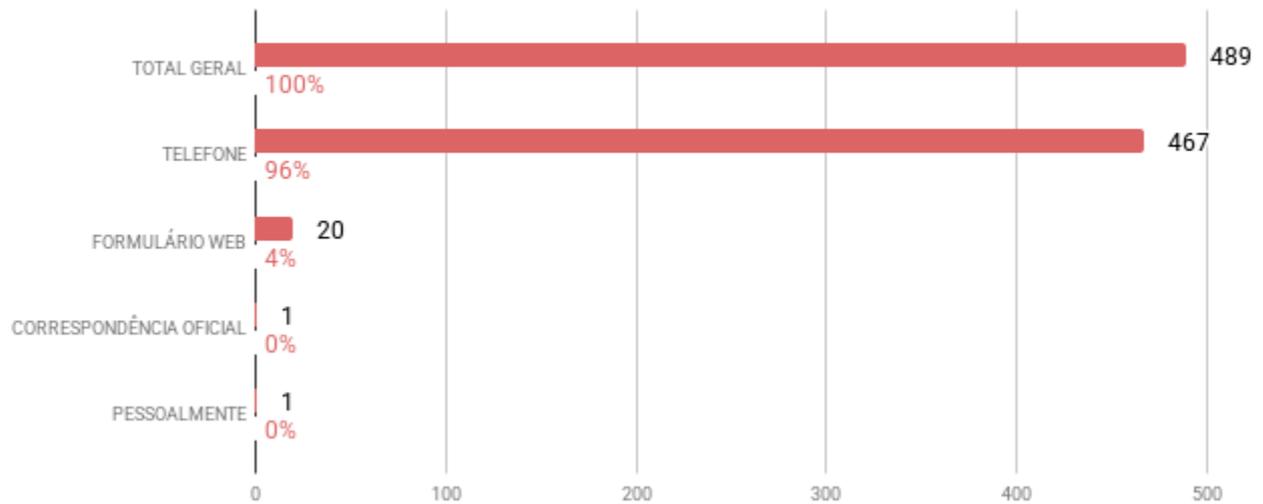


Verificamos no gráfico acima que, no 1º trimestre de 2025, tivemos uma alta no número de demandas registradas. Todas foram respondidas aos usuários no prazo.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO, classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



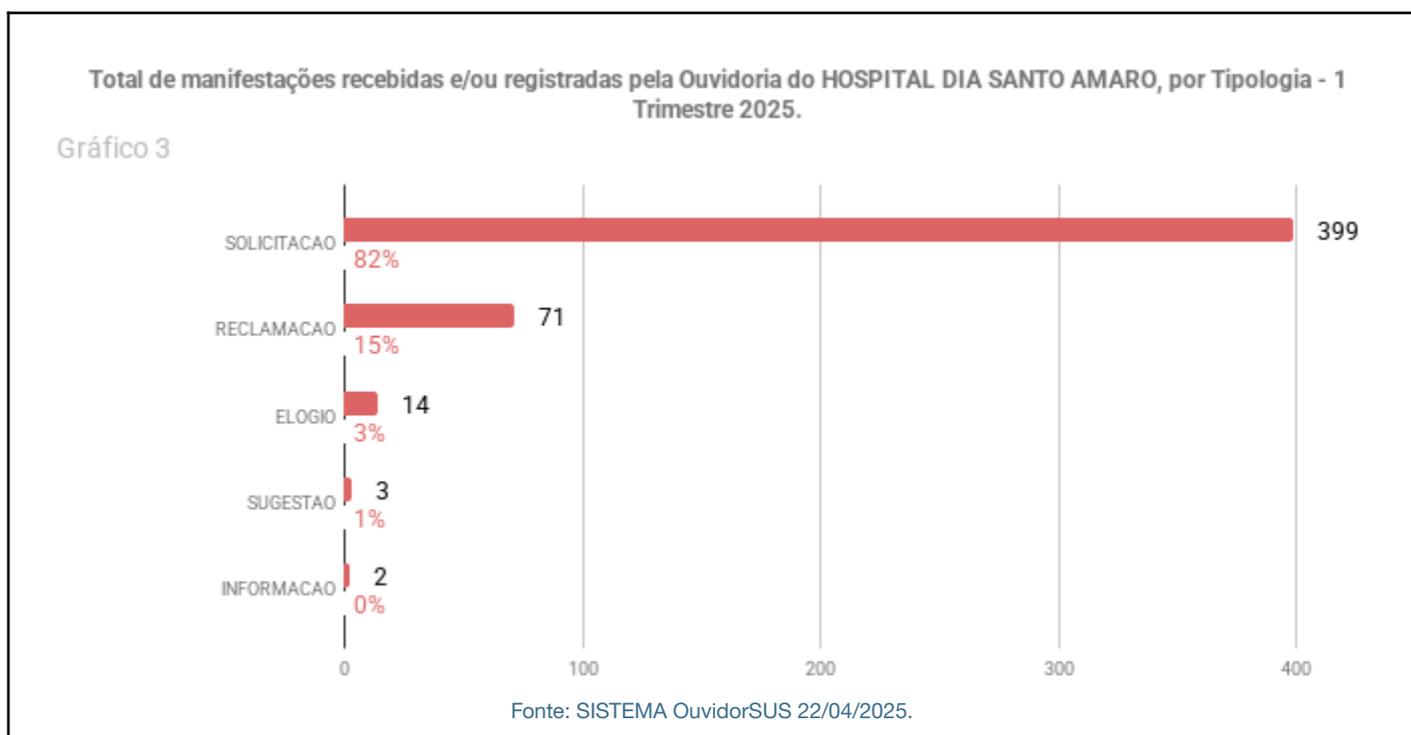
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Analisando o gráfico acima, o telefone foi o meio mais utilizado para registros no 1º Trimestre de 2025.

## 5. Classificação das manifestações

No 1º trimestre de 2025 recebemos um total de 399 solicitações, correspondente a 82%, 71 reclamações correspondente a 15%, 14 elogios correspondente a 3%.

O número de solicitações da unidade se destaca, sendo como maior procura dos usuários o agendamento de consultas de retorno, sobre as quais a unidade vem fazendo um trabalho centrado, para que todas as solicitações sejam solucionadas.



## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 399 solicitações registradas no 1. trimestre de 2025 correspondem a 82% do total.

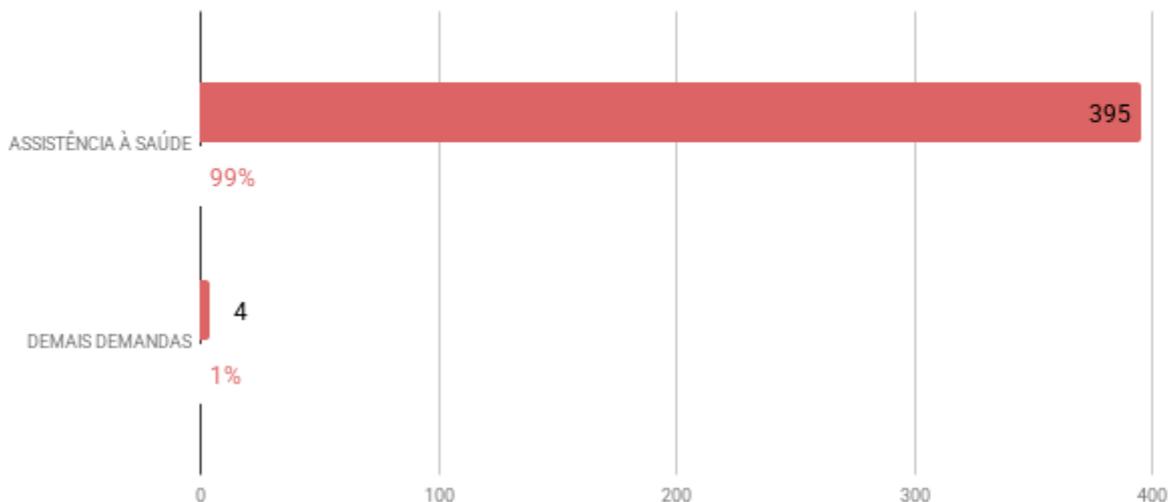
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (99%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a consulta/atendimento e 35% a Cirurgia.

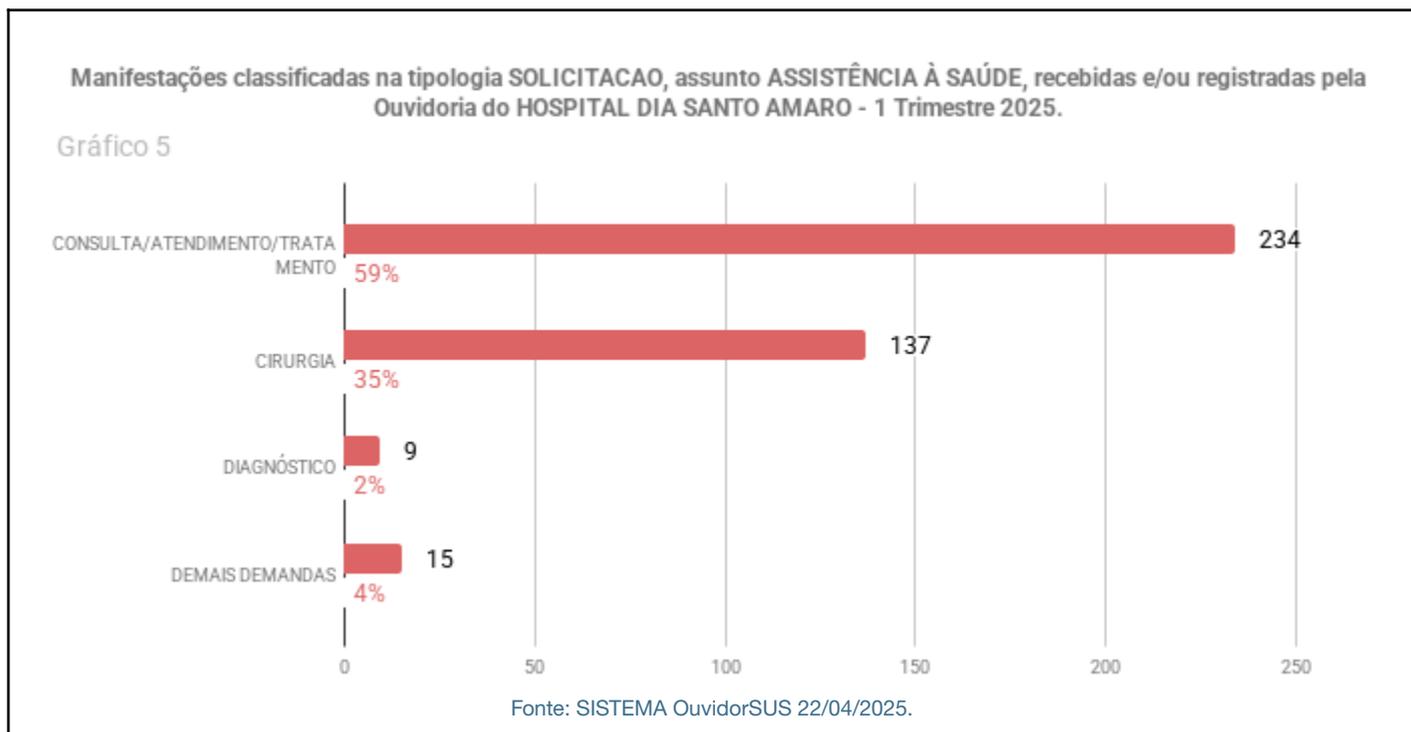
O Hospital vem trabalhando de forma centrada. As solicitações de consulta de retorno e cirurgia estão sendo tratadas com breve retorno aos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 71 Reclamações registradas no período correspondem a 15% do total.

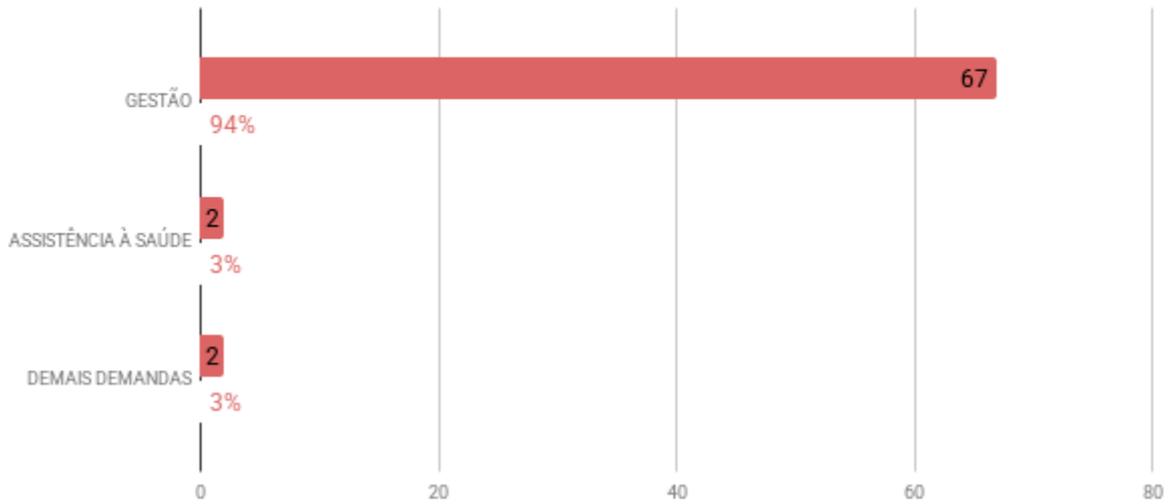
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (94%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 27% a Recursos Humanos.

Podemos observar que a reclamação que se destaca no assunto Gestão, onde toda reclamação é direcionada à sua respectiva área, com análise da reclamação, resolução e retorno ao usuário.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 1 Trimestre 2025.

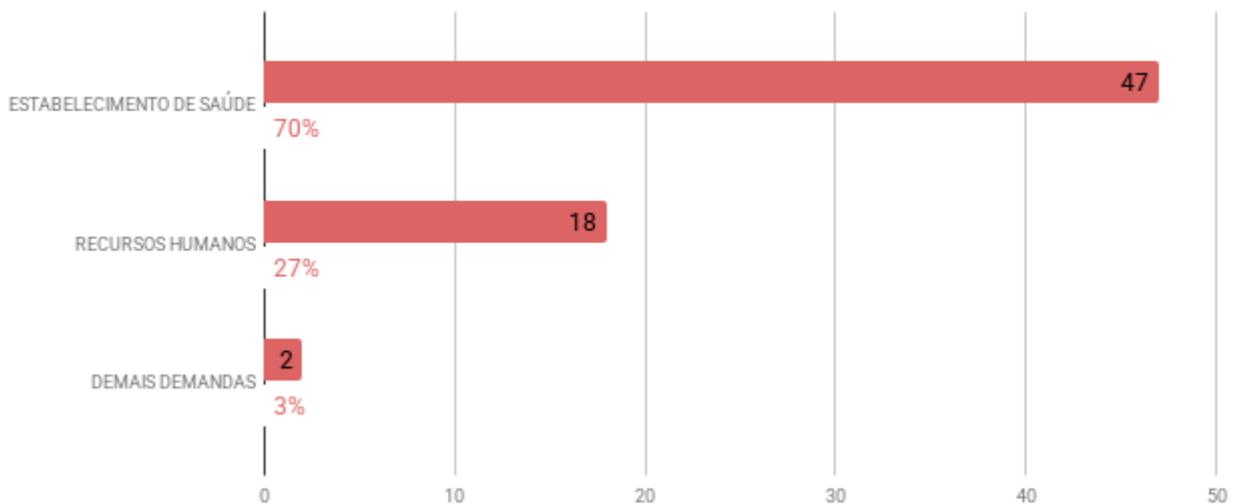
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL DIA SANTO AMARO - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



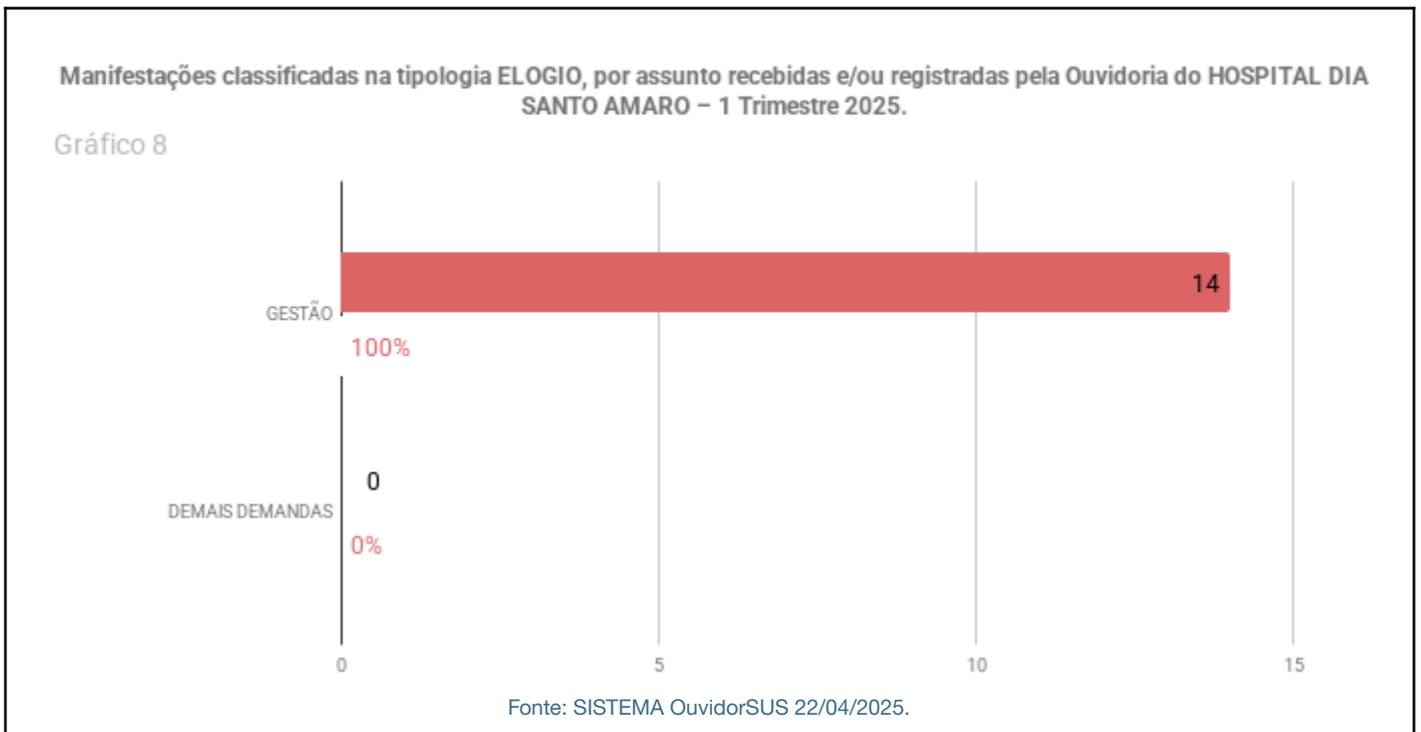
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Foram registrados **14 elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 3% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 4 elogios.

Podemos observar que, dos 14 elogios registrados, 100% são sobre a Gestão.

Hospital Dia Santo Amaro mantém emissão de Certificado a todos os nossos colaboradores mencionados em manifestações de Elogio, sendo juntamente divulgado no Conecta RH da unidade. Uma forma de agradecimento e reconhecimento dos nossos colaboradores pelo excelente trabalho desempenhado na unidade.



## 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
ATENDIMENTO HISA	57	57	100%
GERÊNCIA MÉDICA	2	2	100%
HOSPITAL DIA SANTO AMARO (HISA) - STS SA/CA	339	339	100%
HOSPITAL MUNICIPAL INTEGRADO SANTO AMARO - HISA	19	19	100%
Total	417	417	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 417
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 417
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: todas 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 com maior rapidez, diminuindo o tempo de espera.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: prioridade no agendamento rápido 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: 503  
PAQ RESPOSTA: 503  
PAQ ELOGIO: 10
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1016
- Principais problemas identificados: Dificuldade no agendamento de consultas de retorno.
- Sugestões para melhoria: Agendamento das consultas de retorno com rapidez.

## **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 pelo SUS - especialidades	Grande quantidade de pacientes em fila de espera	Tratativa da Regulação da unidade com SMS por meio de indicadores	1º Trimestre de 2025	Diretoria HDSA Regulação HDSA CRS/SUL	A iniciar ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
13/02/25	Sistema Novo Ouvidoria	Treinamento	Flaviana Ribeiro Faustino
20/05/25	20 anos Ouvidoria SUS	Comemoração: 20 anos de Ouvidoria 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 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, esse é uma planilha on-line para que a COGEP – Coordenadoria de Gestão de Pessoas da SMS – Secretaria Municipal da 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 Ouvidoria da COCIN – Coordenadoria de Controle Interno 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/mês somente externas, bem como as ligações aos manifestantes informando a conclusão das manifestações feitas.

Ressaltamos que a Ouvidoria realiza também atendimento presencial de segunda a sexta-feira das 8:00h às 16:00h na unidade, quando o número de demandas registradas presencialmente é pequeno, pois quando os casos são encaminhados à Ouvidoria é feito o acolhimento ao paciente e solução do caso. Na maioria das vezes, o usuário opta por não registrar a demanda.

No 1º trimestre de 2025 verificamos a alta em relação ao número de demandas registradas. A solicitação continua sendo o maior registro na unidade. Porém, o Hospital continua trabalhando com ações para que os agendamentos de retorno sejam feitos com maior brevidade, fazendo assim diminuir o número de solicitações.

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

O Hospital Dia Santo Amaro, sob a gestão do Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS) desde o dia 05 de novembro de 2020, tem se consolidado como uma referência no atendimento em saúde na região. A gestão do INTS trouxe um planejamento estratégico focado na expansão e qualificação dos serviços oferecidos à população, com o objetivo de proporcionar um cuidado de excelência e atender às demandas crescentes por serviços especializados.

O hospital passou por uma reestruturação significativa, disponibilizando aos usuários espaços modernos e devidamente equipados para consultas, exames e atendimentos. Essas áreas foram organizadas ao longo de quatro andares da unidade (térreo, 3º, 4º e 5º), garantindo maior acessibilidade e eficiência no fluxo dos atendimentos. Essa estrutura foi projetada para suportar um amplo portfólio de especialidades clínicas, procedimentos cirúrgicos e serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento.

Atualmente, o hospital conta com um robusto conjunto de 16 especialidades clínicas. Além disso, oferece uma gama completa de serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento. O Hospital Dia Santo Amaro também se destaca pela capacidade de realizar procedimentos de média complexidade e pequenas cirurgias.

No 1º Trimestre de 2025 realizamos:

Consultas: 45.277

Exames: 87.423

Procedimentos Cirúrgicos: 3.510

Continuamos a desempenhar um trabalho sério e de excelência aos nossos pacientes, buscando cada vez mais proporcionar um tratamento de forma digna e respeitosa, visando a satisfação de todos os nossos pacientes.

Humberto da Silva Carvalho Junior

Diretor 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](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>

