

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES  
Endereço: RUA JUÁ MIRIM, 135 JARDIM PEDRA BRANCA - CEP  
08490-800 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 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 26p.

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

**Ouvidor**

Rodrigo Costa Santos

**Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes  
Equipe de Ouvidoria**

Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade

Rodrigo Grigaliunas Colado

## **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>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>15. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes pertencente a CRS Leste, está localizada na região da Cidade Tiradentes, dentro da Subprefeitura de Cidade Tiradentes, atrás do Supermercado Negreiros. Na Supervisão temos um espaço de escritório geral com 30 servidores que cuidam de diversas interlocuções referente a área da saúde.

A nossa área de abrangência contém 13 UBS, 01 Hospital Municipal, 01 AMA, 01 UPA, 01 Pronto Atendimento, 01 CTA, 01 Casa SER (Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva), 01 CEO, 01 CER, 01 UVIS, 01 CRPICS, 01 Residência Terapêutica, 01 CAPS Adulto, 01 CAPS Infante Juvenil.

Temos na região as OSS parceiras como a APS Santa Marcelina que administra 21 unidades e a OSS Casa de Isabel que administra 01 unidade. Em nossa região temos uma população geral aproximada de 242.408, sendo que 70,3% destes utilizam o SUS como recurso de saúde.



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

Observamos que ainda no primeiro trimestre de 2025 continuamos recebendo muitas manifestações referentes ao novo fluxo de entrega das fraldas pelos Correios. As entregas ainda não estão sendo efetivadas 100% devido às residências de difícil acesso.

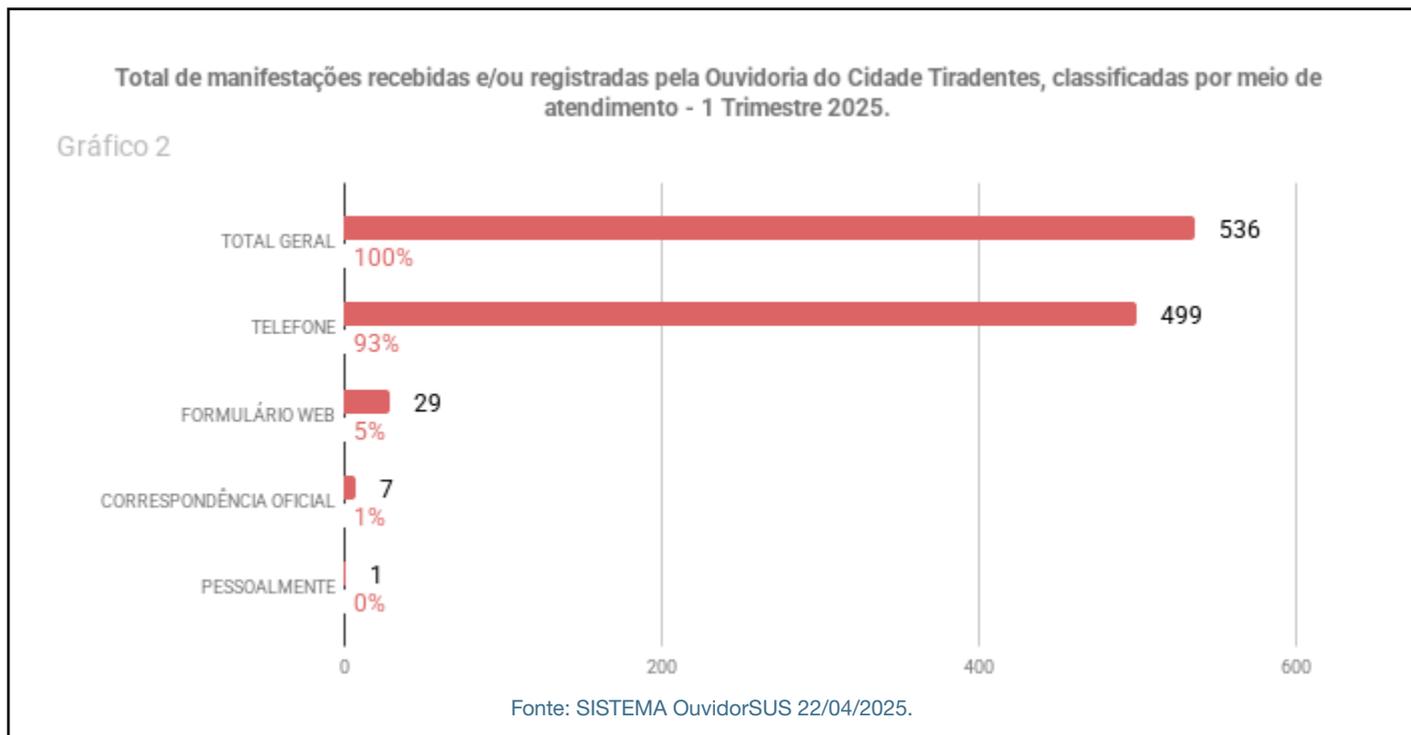
Observamos um aumento no número de reclamações referente à demora no atendimento, devido à alta procura pelo atendimento nas Unidades de saúde com as crises respiratórias que ocorrem nesse período.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



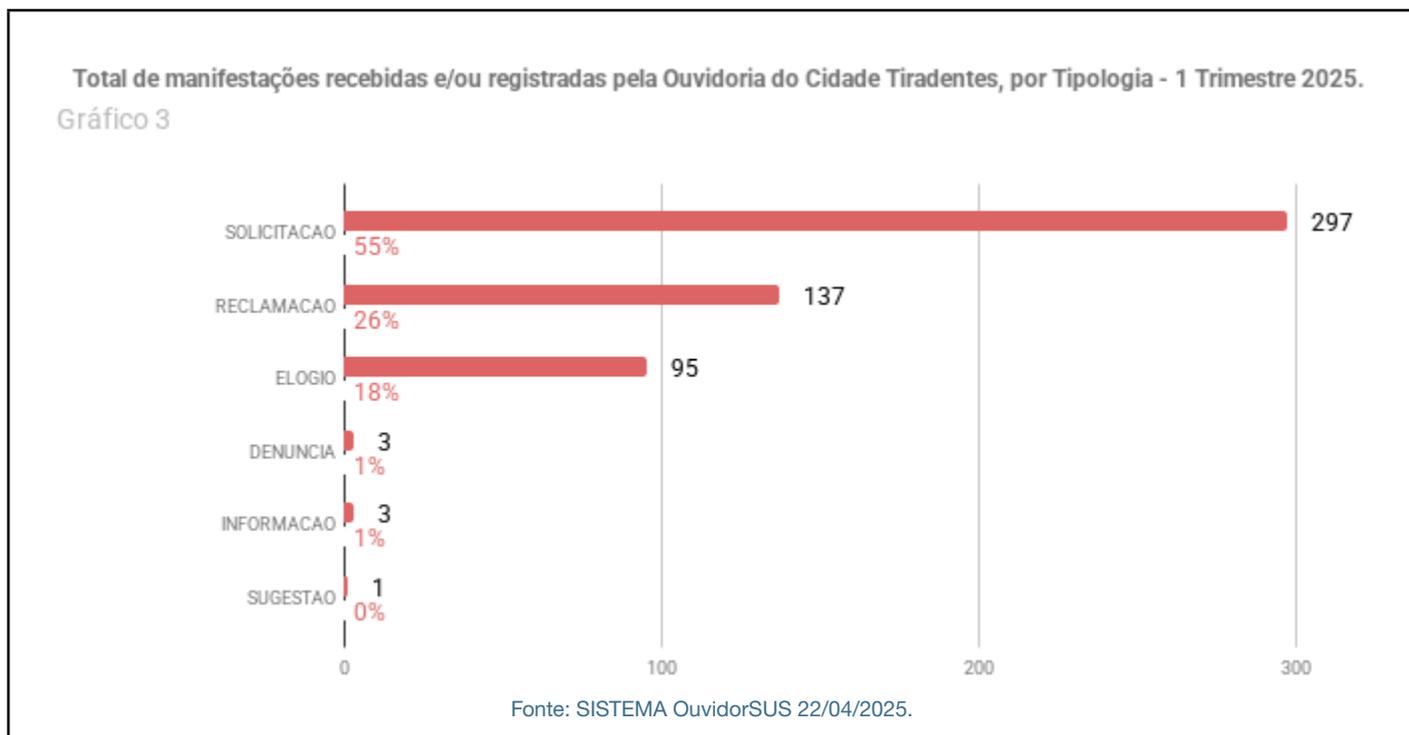
Conforme o gráfico 1 mostrado acima, observamos que o número de demandas do quarto trimestre de 2024 para o primeiro trimestre de 2025 apresentou uma discreta redução de manifestações (aproximadamente 9%), ocorrida a partir do mês de outubro.

## 4. Meios de atendimento



Conforme o gráfico 2, observamos que os munícipes da nossa região continuam preferindo registrar suas manifestações por meio do telefone (156). Observamos também, que houve um discreto aumento de dos registros de correspondência oficial e formulário web em comparação ao relatório anterior.

## 5. Classificação das manifestações



Conforme o gráfico 3, observamos que houve uma discreta redução das solicitações, reclamações e denúncias, comparado ao trimestre anterior e um discreto aumento nos elogios.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 297 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

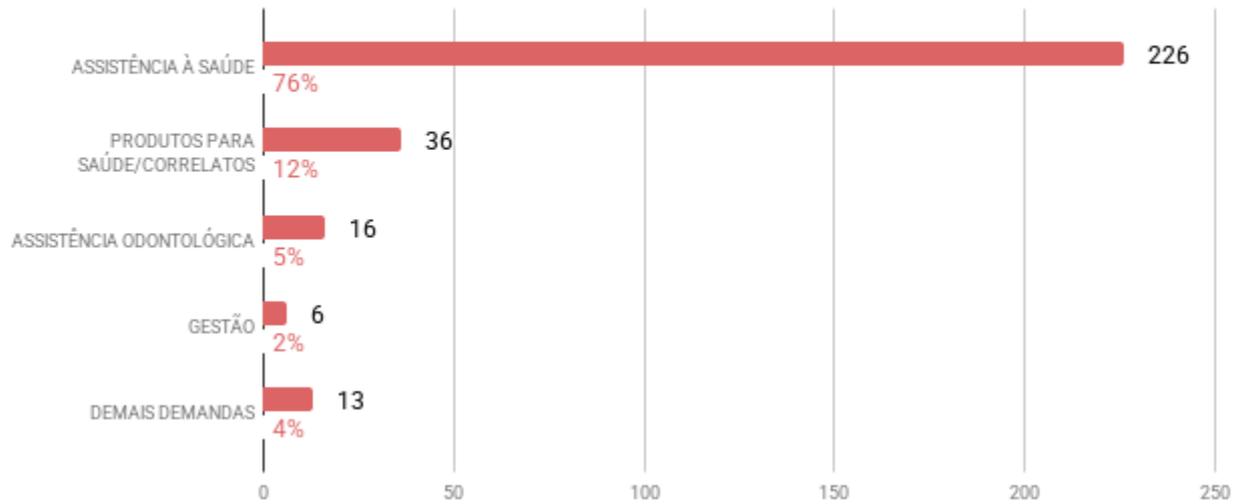
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 80% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 6% a Diagnóstico por Endoscopia.

Conforme os gráficos 4 e 5 observamos que, se compararmos com o relatório do trimestre anterior, os assuntos referentes às solicitações tiveram uma redução significativa de 8%. O sub assunto consulta/atendimento/tratamento manteve a mesma porcentagem

ainda na liderança. Os diagnósticos por endoscopia também mantiveram a mesma porcentagem, permanecendo em segundo lugar.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes - 1 Trimestre 2025.

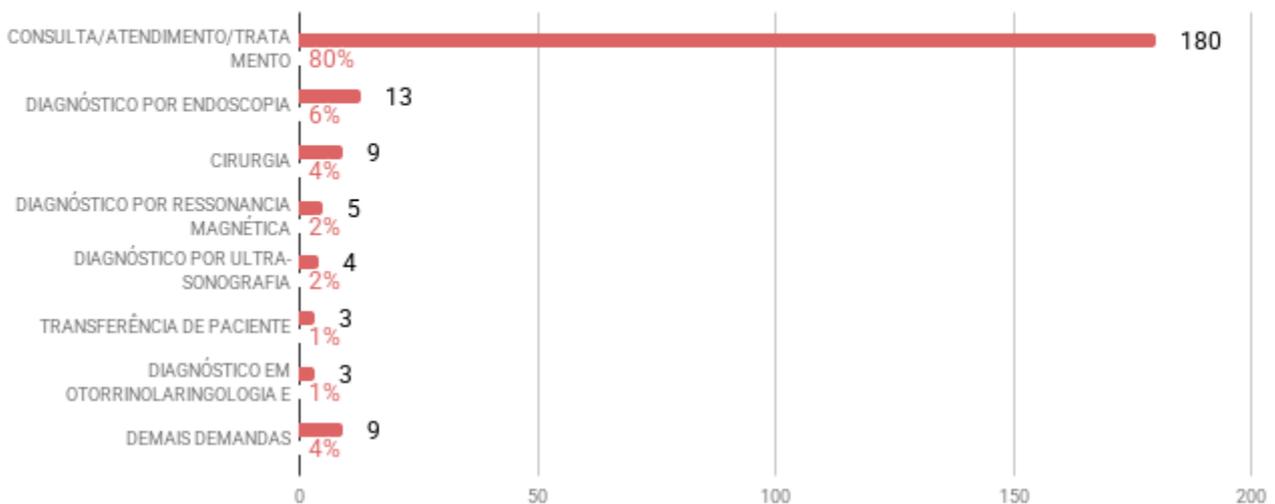
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

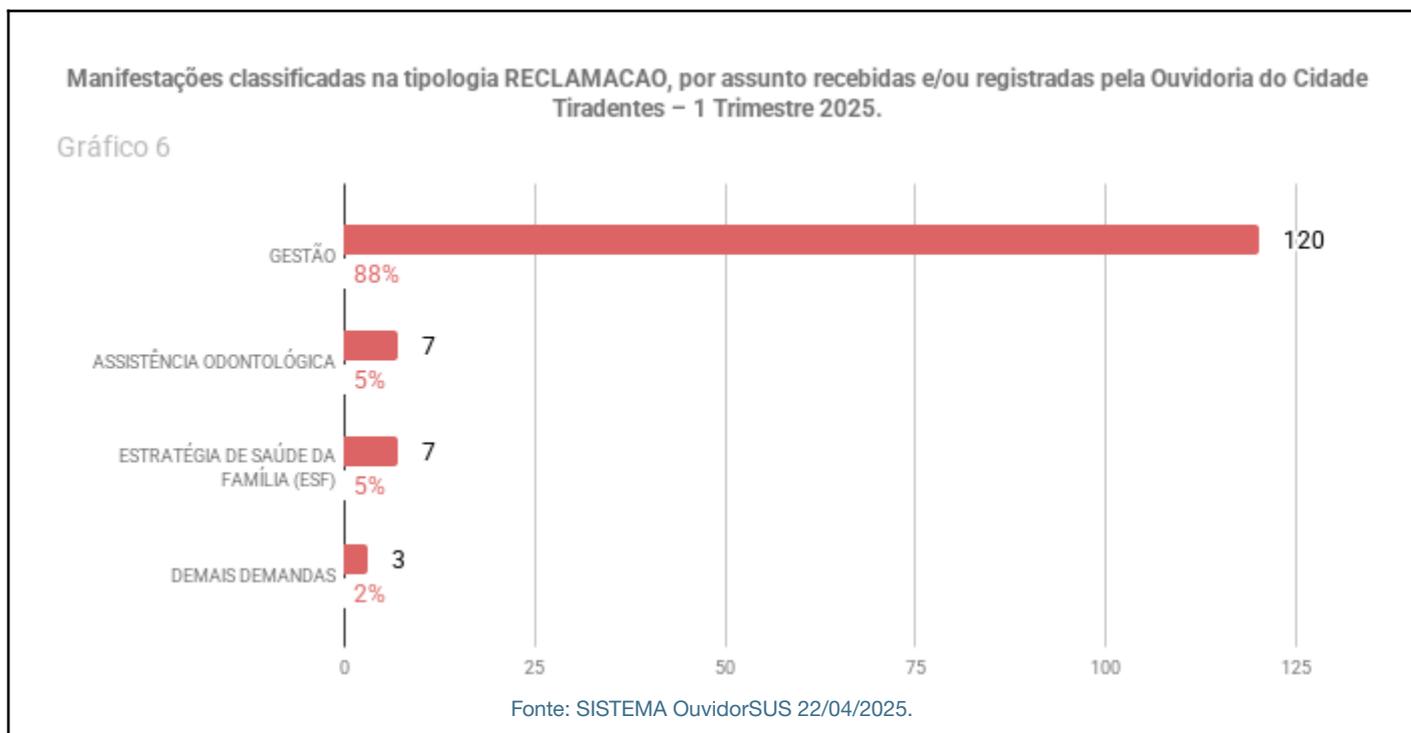
As 137 reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%).

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 35% a recursos humanos.

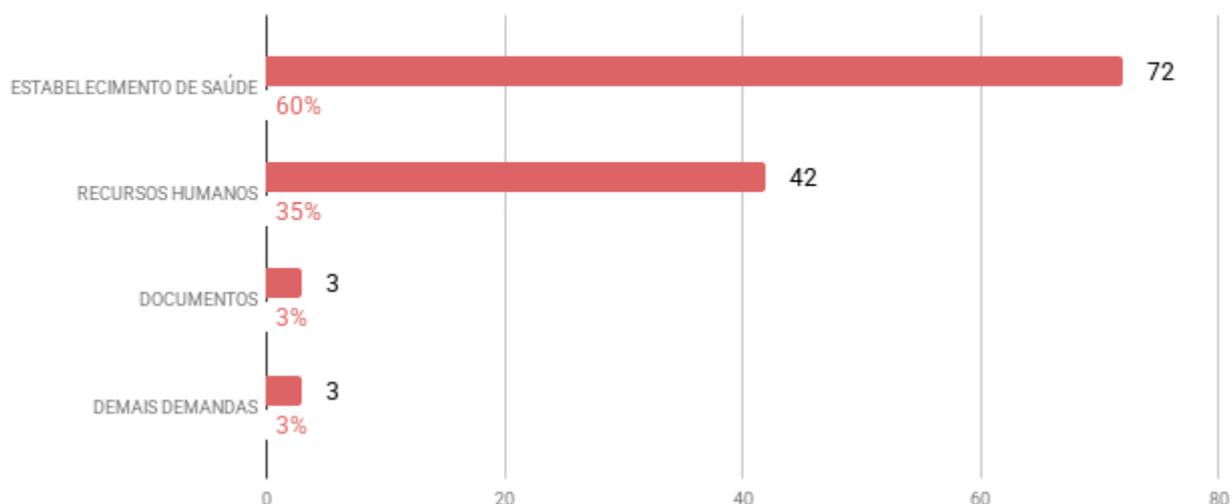
Conforme gráficos 6 e 7, observamos que se manteve os mesmos sub-assuntos referentes às reclamações comparado ao relatório anterior. Porém, houve uma redução nas reclamações referentes aos Estabelecimentos de saúde e Recursos humanos.

Acredita-se que essa redução das reclamações referentes à Estabelecimento de saúde foi devido à reposição de profissionais e em relação aos recursos humanos acreditamos que a redução ocorreu devido a um melhor acolhimento ao munícipe.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

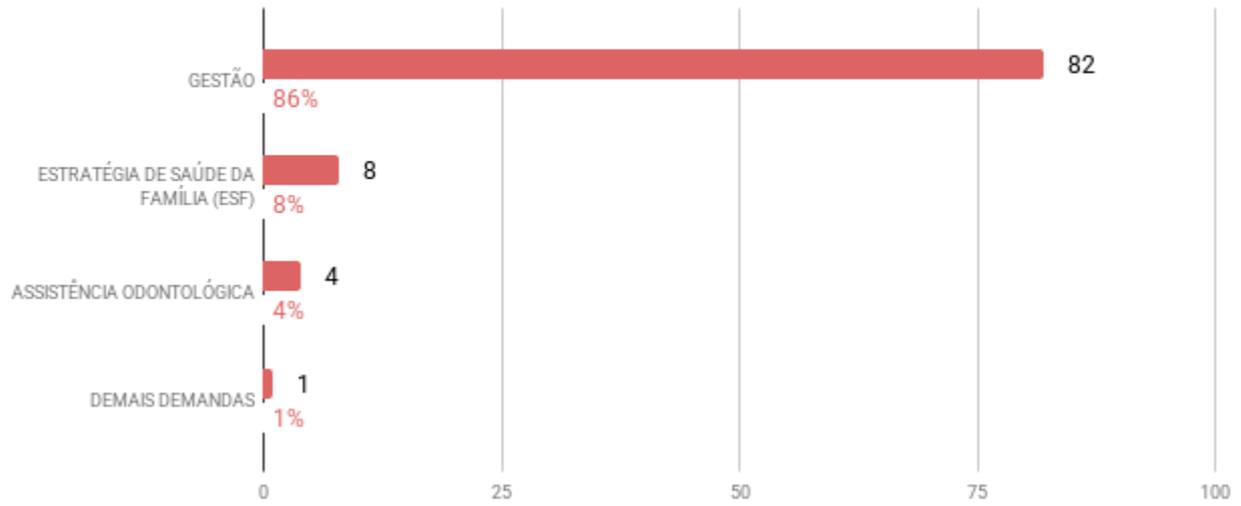
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 95 **elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **18% 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 de 32 elogios.

Conforme o gráfico 8 observamos que, comparado ao relatório do trimestre anterior, as manifestações de elogio apresentaram um aumento de 3% e a maioria ainda se mantém direcionada para o assunto Gestão.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 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
AMA/UBS INTEGRADA CASTRO ALVES	33	33	100%
AMA/UBS INTEGRADA FAZENDA DO CARMO	48	48	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE TIRADENTES	2	2	100%
CASA SER - CENTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE SEXUAL E REPRODUTIVA MARIA AUXILIADORA LARA BARCELOS	4	4	100%
NIR CIDADE TIRADENTES	4	4	100%
PA MUNICIPAL GLÓRIA RODRIGUES DOS SANTOS BONFIM	32	32	100%
UBS BARRO BRANCO	24	24	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CARLOS GENTILE DE MELO	45	45	100%
UBS CIDADE TIRADENTES I - LUIS MARANHÃO	24	24	100%
UBS DOM ANGELICO	10	10	100%
UBS FERROVIÁRIOS	15	15	100%
UBS GRÁFICOS	18	18	100%
UBS INACIO MONTEIRO	35	35	100%
UBS JARDIM VITÓRIA	18	18	100%
UBS NASCER DO SOL	29	29	100%
UBS PREFEITO PRESTES MAIA	55	55	100%
UBS PROFETA JEREMIAS	29	29	100%
UPA CIDADE TIRADENTES	15	15	100%
UVIS CIDADE TIRADENTES	2	2	100%
Total	442	442	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: A quantidade de demandas recebidas correspondem a 442 solicitações e reclamações.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: Foram respondidas 442 demandas.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

Não houveram unidades, pois todas as unidades responderam às demandas no prazo, atingindo os 100%.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:  
A Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes realiza acompanhamento semanal, entrando em contato com os gestores das unidades por telefone e e-mail, até três vezes por semana, para garantir a pontualidade na resolução das demandas.
- Principais resultados obtidos: Todas as unidades de saúde da região de Cidade Tiradentes demonstraram total comprometimento, respondendo 100% das 442 solicitações e reclamações em até 20 dias, garantindo um atendimento eficiente e dentro do prazo estabelecido.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:  
Manutenção de Protocolos Eficientes: Continuar implementando os procedimentos que garantiram 100% de conformidade no prazo de 20 dias, como o acompanhamento proativo da Ouvidoria (contato até 3x por semana com gestores via telefone e e-mail). Documentar e padronizar esses processos em um manual para replicação em outras regiões ou em caso de mudanças na equipe.

Capacitação Contínua dos Gestores: Promover treinamentos regulares para os gestores das unidades, focando em gestão de tempo, priorização de demandas e uso de ferramentas digitais para rastreamento e resolução de solicitações. Isso fortalece a capacidade de manter prazos mesmo em cenários de alta demanda.

## **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:

## **11. Plano de ação**

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

- Treinamento das sub redes de como melhorar o acolhimento ao munícipe, deixando mais claras as informações conclusivas, para que não haja reincidência do mesmo assunto em manifestações futuras.
- A Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes entra em contato 3x por semana para cobranças junto aos gestores das unidades, por telefone e e-mail, evitando o atraso de conclusão das demandas.

Resolvemos manter o plano de ação acima que foi apresentado anteriormente no segundo trimestre, pois é um plano contínuo e constante (sem interrupções). Estamos observando que as nossas unidades estão cumprindo a meta estipulada.

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
					A iniciar ▾
Treinamento Sub Redes	Para não haver reincidência do mesmo assunto em futuras manifestações.	Presencialmente	Semestralmente	Equipe de Ouvidoria Da STS Cidade Tiradentes e Supervisor	Em andame... ▾
Acompanhamento de perto das Demandas	Para não haver atrasos de conclusões	Contato por telefone e E-mail	3x na semana	Equipe de Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

## Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
13/02/2025	SIGRC Implantação	Informações referente ao novo Sistema de Ouvidoria	Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade

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

Após realizar o complemento do relatório a partir dos dados apresentados, observamos que a nossa Supervisão e as Sub redes estão conseguindo alcançar o objetivo comum que é a devolutiva ao munícipe que registra as suas manifestações com a intenção de um resultado positivo para as suas necessidades. Em andamento aos planos de ação, estamos conseguindo obter um resultado satisfatório.

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

Após realizar a análise do relatório apresentado, observei que a Supervisão e as Sub redes estão conseguindo obter um resultado satisfatório, onde o objetivo é a satisfação e a resolução das demandas de ouvidoria registradas pelos munícipes. Estamos mantendo constantemente os planos de ação, pois estou observando que os resultados estão contemplando a meta estabelecida.

Evanilsa Borges Alves (Supervisora da STS Cidade Tiradentes)

## **14. 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.

## 15. Siglário

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

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 16. 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

## 17. 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>

