

2º 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 6, junho/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

Luiz Artur Vieira Caldeira

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde 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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

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 Infanto 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 período

Observamos que ainda no segundo 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.

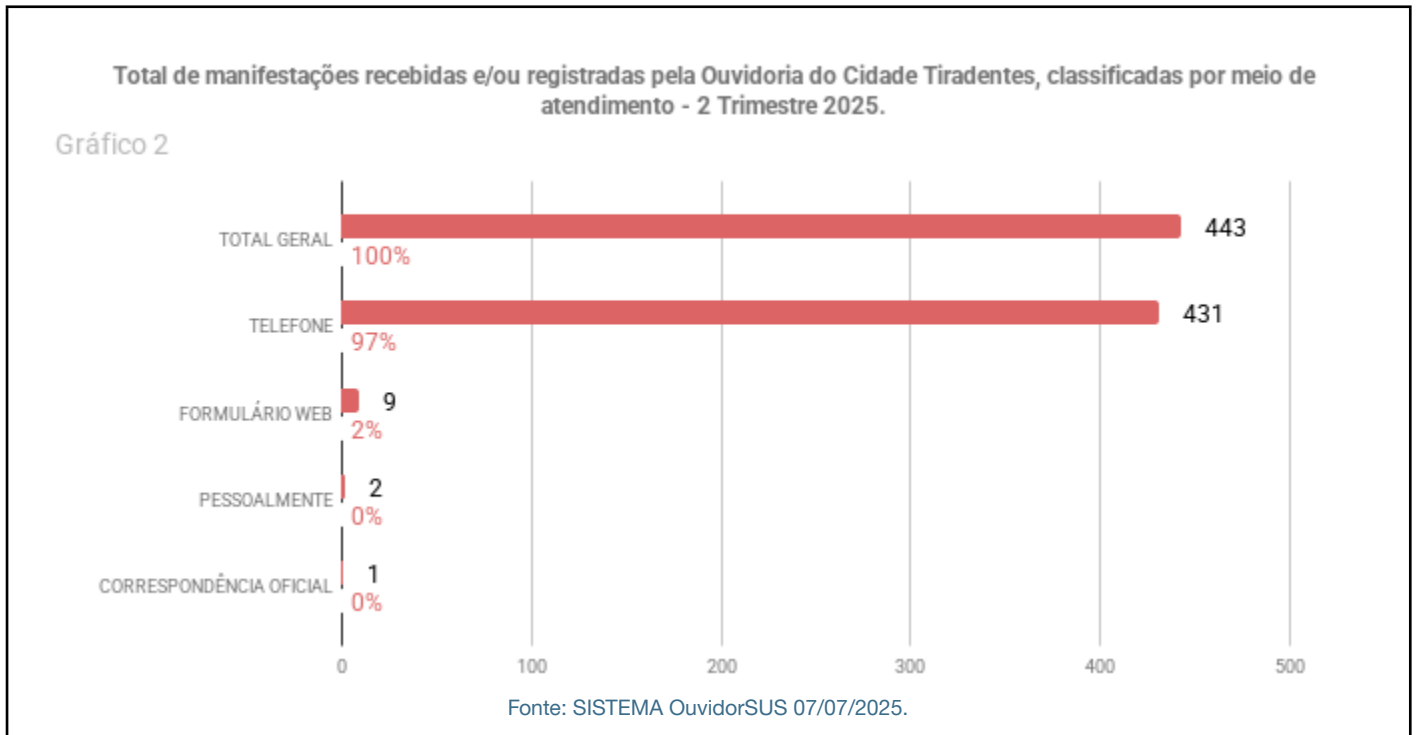
Observamos um aumento no número de reclamações referente à demora no atendimento, devido à alta procura pelo atendimento nas Unidades de saúde com as crises respiratórias que ocorrem nesse período.

3. Número de manifestações – Série histórica



Conforme o gráfico 1 mostrado acima, observamos que o número de demandas do segundo trimestre de 2025 apresentou um crescimento de manifestações, ocorrido a partir do mês de abril.

4. Meios de atendimento

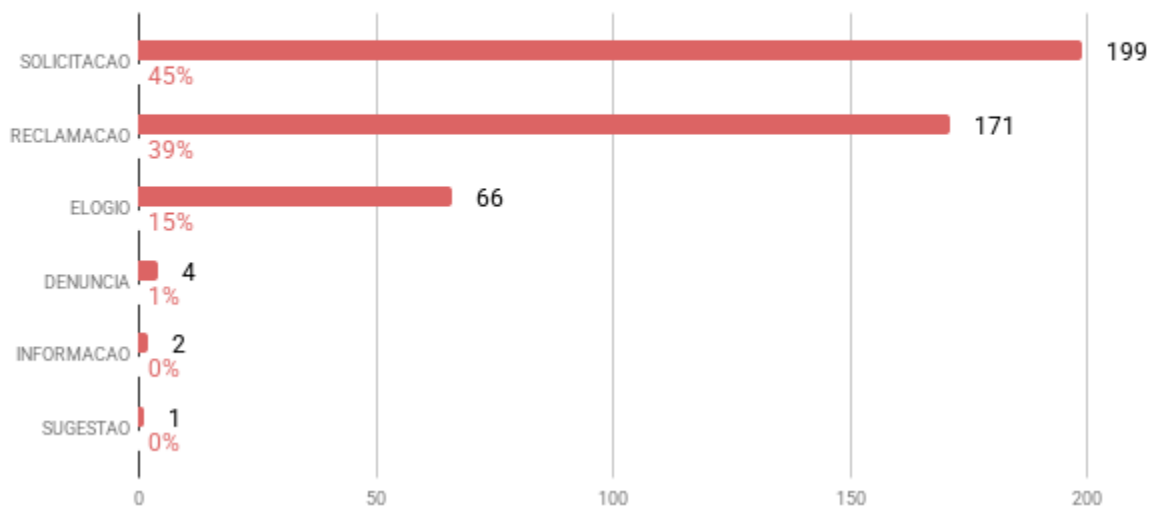


Conforme o gráfico 2, observamos que os munícipes da nossa região continuam preferindo registrar suas manifestações por meio do telefone (156). Observamos também, que houve redução dos registros de correspondência oficial e formulário web em comparação ao trimestre anterior.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Em comparação ao trimestre anterior, houve uma significativa redução das solicitações (aproximadamente 33%), um aumento das reclamações de (aproximadamente 25%) e uma redução nos elogios de (aproximadamente 30%).

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 199 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 45% do total.

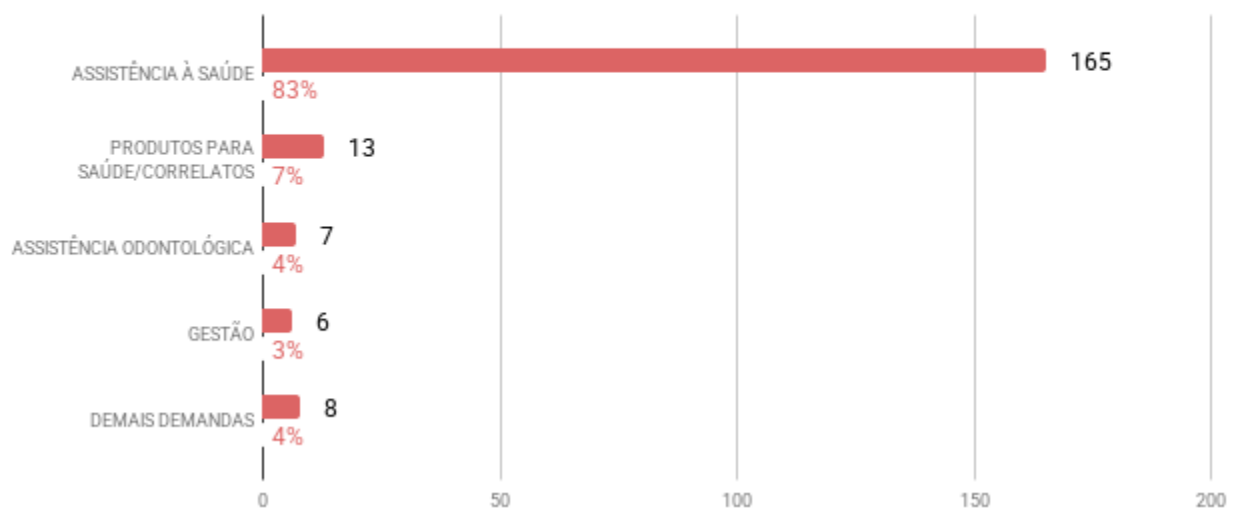
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 71% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 7% a Cirurgia, com a mesma porcentagem para Diagnóstico por Endoscopia.

Conforme os gráficos 4 e 5 observamos que, se compararmos com o relatório do trimestre anterior, os assuntos referentes às solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, tiveram uma redução significativa de (aproximadamente 35%).

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes – 2 Trimestre 2025.

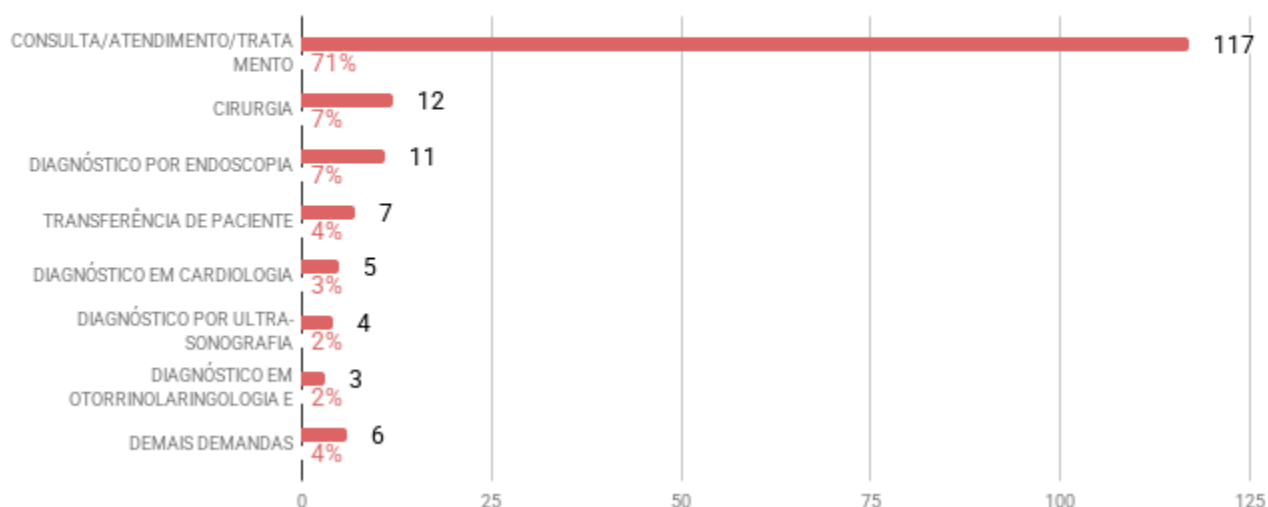
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 171 reclamações registradas no período correspondem a 39% do total.

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

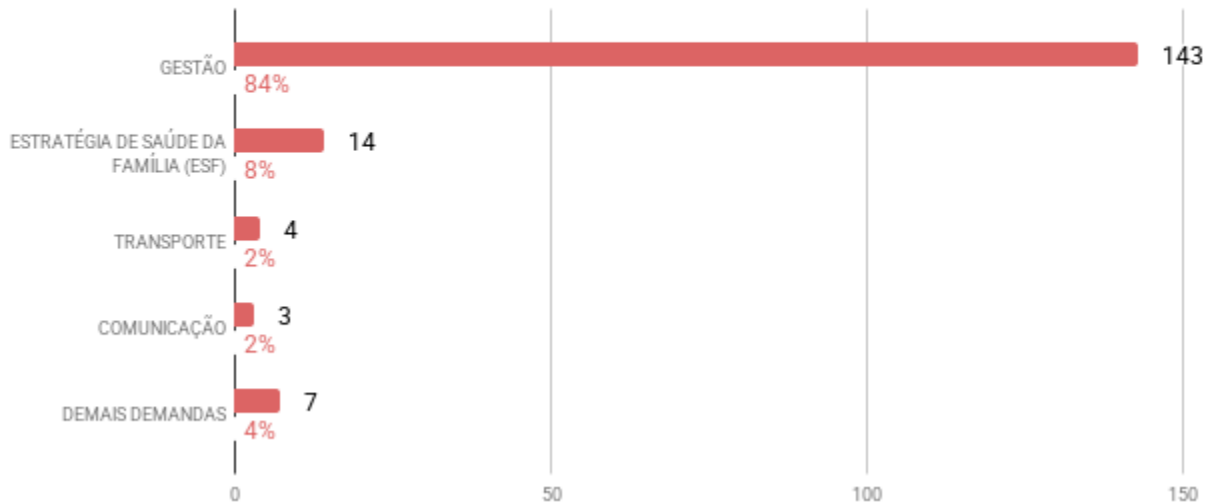
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a Estabelecimento de Saúde e a 33% Recursos Humanos.

Conforme gráficos 6 e 7, observamos que se manteve os mesmos sub-assuntos referentes às reclamações em comparação ao período anterior. Porém, houve um aumento de (aproximadamente 22%) nas reclamações referentes aos Estabelecimentos de Saúde. Em relação aos Recursos Humanos, também houve um discreto aumento.

Acredita-se que o aumento das reclamações referentes a Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos foi devido à alta demanda de atividades externas no período e à rotatividade de profissionais.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes – 2 Trimestre 2025.

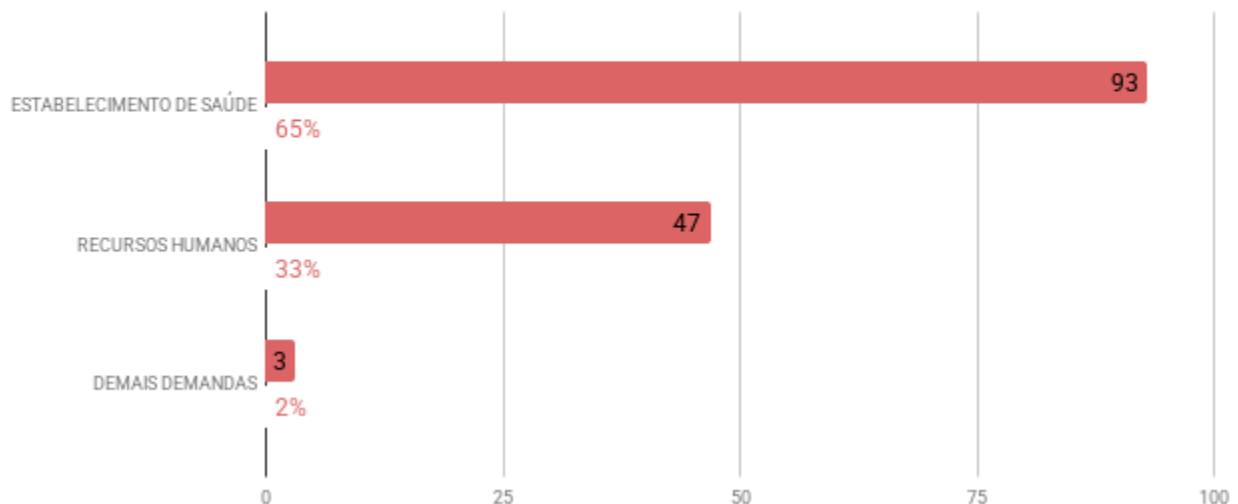
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Cidade Tiradentes - 2 Trimestre 2025.

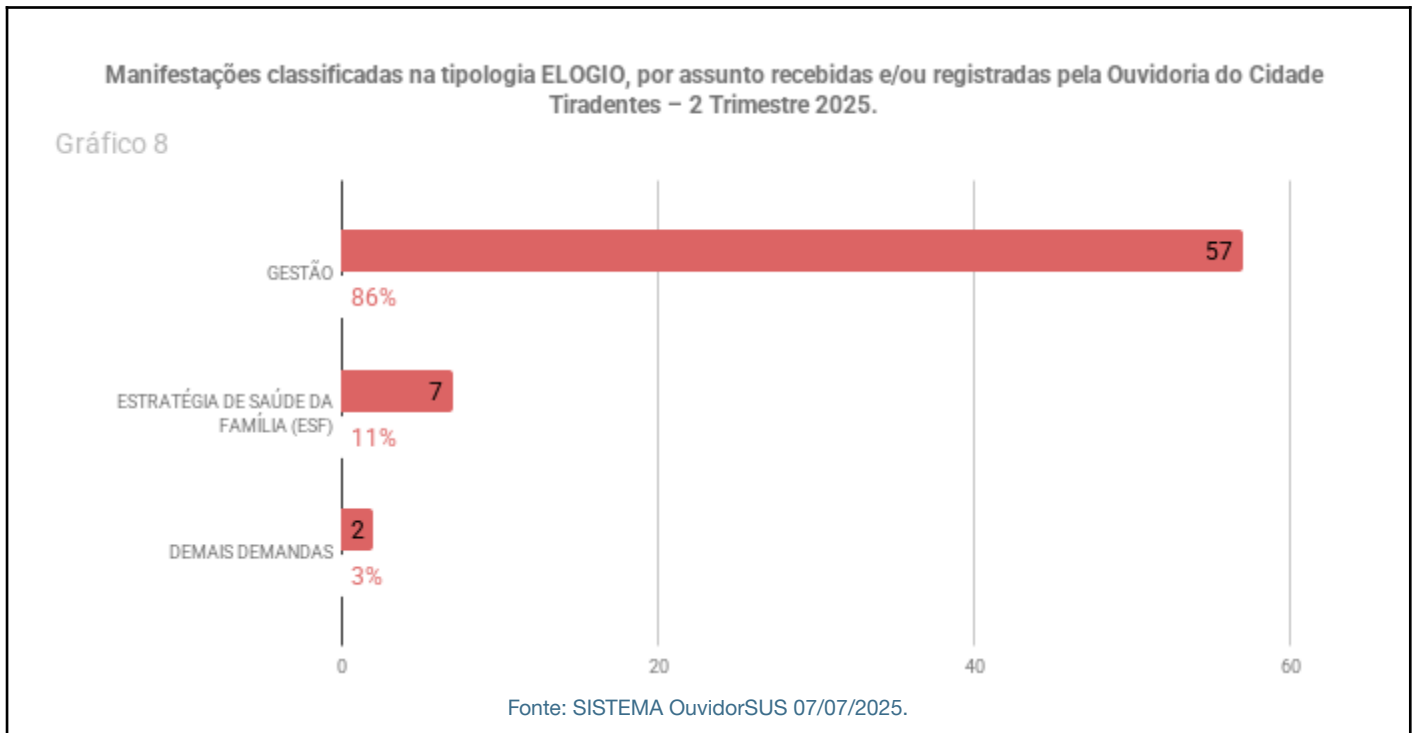
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 66 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a **15% 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 22 elogios.



Conforme o gráfico 8 observamos que, comparado ao relatório do trimestre anterior, as manifestações de elogios apresentaram uma redução significativa de (aproximadamente 30%) e a maioria se mantém direcionada para o assunto Gestão.

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	31	31	100%
AMA/UBS INTEGRADA FAZENDA DO CARMO	35	35	100%
CAPS ADULTO II CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
NIR CIDADE TIRADENTES	5	5	100%
PA MUNICIPAL GLÓRIA RODRIGUES DOS SANTOS BONFIM	13	13	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
UBS BARRO BRANCO	11	11	100%
UBS CARLOS GENTILE DE MELO	33	33	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE TIRADENTES I - LUIS MARANHÃO	17	17	100%
UBS DOM ANGELICO	13	13	100%
UBS FERROVIÁRIOS	13	13	100%
UBS GRÁFICOS	10	10	100%
UBS INACIO MONTEIRO	27	27	100%
UBS JARDIM VITÓRIA	16	16	100%
UBS NASCER DO SOL	46	46	100%
UBS PREFEITO PRESTES MAIA	40	40	100%
UBS PROFETA JEREMIAS	19	19	100%
UPA CIDADE TIRADENTES	18	18	100%
UVIS CIDADE TIRADENTES	1	1	100%
Total	350	350	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: A quantidade de demandas recebidas correspondem a 350 solicitações e reclamações.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: Foram respondidas 350 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: Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Todas as unidades de saúde da região de Cidade Tiradentes demonstraram total comprometimento, respondendo 100% das 350 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
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... ▾
Acompanhament o 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 ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	Comemoração de 20 anos OUVIDORIA SUS	Comemorar o Aniversário do Sistema de Ouvidoria	Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade
24/06/2025	Teste do Sistema SIGRC	Realizar o teste no novo Sistema de Ouvidoria	Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade



21/05/2025



24/06/2025

13. 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.

14. 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)

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>

