

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ERMELINO MATARAZZO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo
Endereço: Avenida São Miguel, 5977 - Vila Norma - CEP: 08070-002
- 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, 28p.

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

Ouvíndor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo

Eliete Cristina Bérgamo Alves

Equipe de Ouvidoria

Jaci Andréia C. M. de Almeida

Maria Cícera da Graça Lima

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
Ouvídora 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	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo (STS Ermelino Matarazzo) desempenha um importante papel na gestão e coordenação dos serviços de saúde da região. Pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS-Leste), a STS Ermelino Matarazzo atua a fim de garantir a qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população local. Possui 02 Distritos Administrativos (DA): Ermelino Matarazzo e Ponte Rasa, com uma população de 209.043 habitantes, sendo 62,5% SUS dependentes; área de 16 Km² e Densidade Demográfica - 13,073 Hab/m². (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2023 * Considerou-se faixas etárias preconizadas pelo IBGE e OMS).

No território, temos parceria com a Organização Social de Saúde Seconci-SP, que administra as unidades de saúde, exceto: SAE IST/AIDS, CECCO, CRPICS, UVIS e o Hospital Municipal. O serviço de tratamento das demandas de ouvidoria recebidas na STS Ermelino Matarazzo ocorreu por volta do ano de 2008 e ainda não havia uma rede estruturada. Em 2013, iniciou-se o projeto da estruturação da Rede de Ouvidorias SUS do município de São Paulo e, em 2014, houve a implantação do Sistema OuvidorSUS, propiciando maior agilidade na captação de informações para subsídio das ações voltadas para a gestão das necessidades dos territórios.

Serviços de Saúde disponíveis na região:



- 01 UBS (05 EAP, 05 ESF)**
 - 02 AMA/UBS (02 ESF)**
 - 01 AMA-E**
 - 03 CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) - 1 Adulto II, 1 Álcool e Drogas II e 1 Infanto Juvenil II)**
 - 02 Serviços de Residência Terapêutica**
 - 01 UAA (Unidade de Acolhimento Adulto)**
 - 01 CECCO (Centro de convivência e Cooperativa)**
 - 01 SIAT (Serviço Integrada de Acolhida Terapêutica)**
 - 01 CEO II (Centro de Especialidades Odontológicas)**
 - 01 CER III (F/I/A) (Centro Especializado de Reabilitação)**
 - 01 Equipe APD (Estratégia Apoiador da Pessoa com Deficiência)**
 - 03 Equipes EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atendimento Domiciliar)**
 - 01 Equipe EMAP (Equipe Multidisciplinar de Apoio)**
 - 01 Equipe PAI (Programa Acompanhante de Idosos)**
 - 01 Equipe EEV (Equipe Especializada em Violência)**
 - 01 UPA (Unidade de Pronto Atendimento)**
 - 01 CRPICS (Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde)**
 - 01 SAE IST/AIDS (Serviço de Assistência Especializada)**
 - 01 CCI Leste (Cuidados Continuados Integrados)**
 - 01 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde)**

2. Panorama Geral do período

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Ermelino Matarazzo registrou 520 demandas formalizadas no Sistema OuvidorSUS. As manifestações mais recorrentes foram as solicitações (55%) e as reclamações (38%).

A implantação do prontuário eletrônico nas unidades de saúde da região representou um avanço significativo na organização dos serviços e na qualidade do atendimento à população. Entre os principais benefícios observados, destacam-se a melhoria na continuidade do cuidado, maior agilidade nos atendimentos e a integração com os serviços de telemedicina.

A introdução da telemedicina e dos consultórios digitais nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) também trouxe impactos positivos, especialmente nas especialidades de cardiologia, dermatologia e psiquiatria, por meio das teleconsultas.

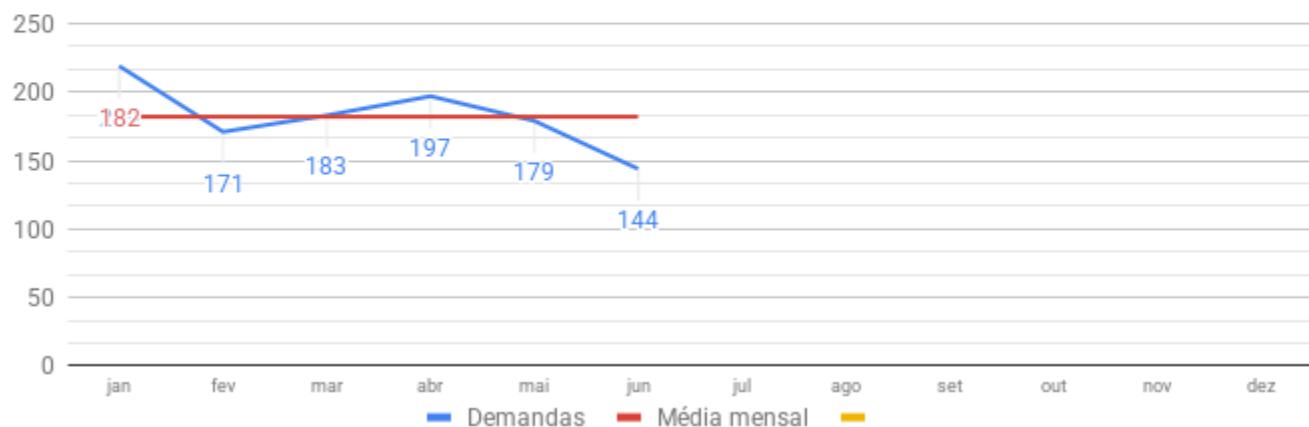
Em junho de 2025, foi implantado o serviço de teleneurologia no território, contribuindo para a redução das filas de espera nessa especialidade.

Apesar dos desafios enfrentados — como a integração entre os sistemas, a necessidade de capacitação técnica das equipes e a adequação da infraestrutura tecnológica —, a região de Ermelino Matarazzo vem avançando de forma consistente. Esses resultados têm sido possíveis graças ao empenho das equipes de saúde e ao apoio contínuo da gestão.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

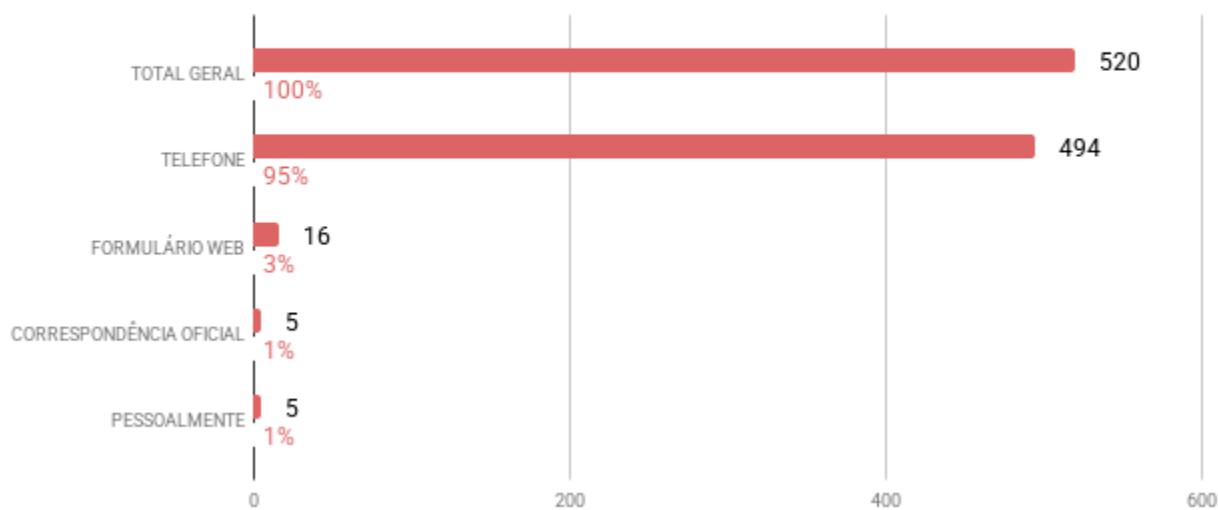
A análise do Gráfico 1 indica que, no segundo trimestre de 2025, houve uma redução no número de manifestações recebidas em comparação com o primeiro trimestre. As principais demandas continuam concentradas em solicitações de consultas, atendimentos e tratamentos, além de pedidos relacionados a cirurgias, exames e produtos para a saúde ou itens correlatos.

Além disso, foram registradas manifestações relacionadas à dificuldade de acesso aos serviços, insatisfação com recursos humanos e à falta de profissionais em algumas unidades. Por outro lado, também foram encaminhados elogios ao atendimento prestado pelas equipes de saúde.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O Gráfico 2 demonstra que o principal canal de contato com a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo permanece sendo o telefone 156. Embora ainda predominante, também foram registradas manifestações por meio do formulário eletrônico (web), correspondência oficial e atendimentos presenciais — estes, em menor proporção.

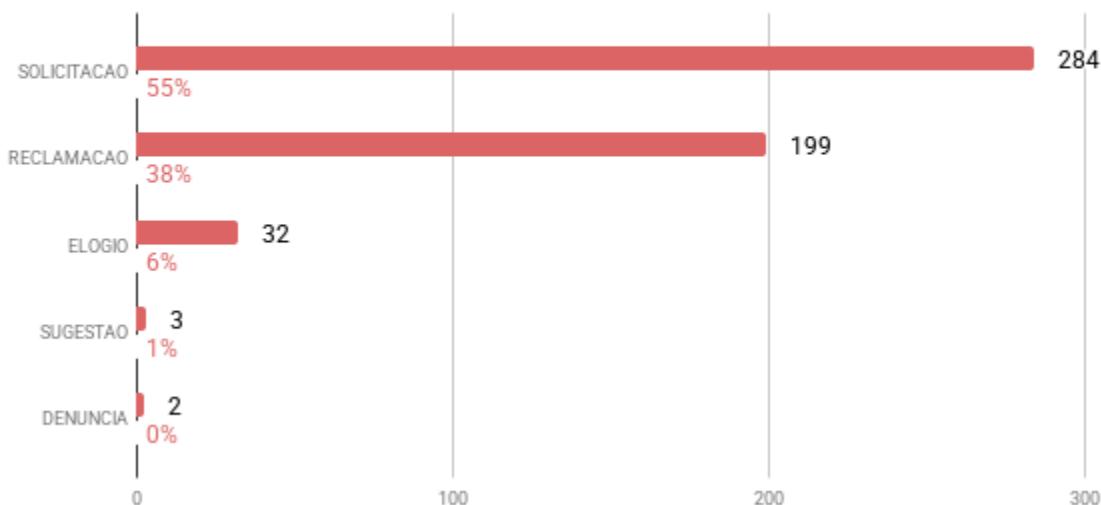
Essa distribuição indica um crescente engajamento da população local com os canais oficiais da Rede de Ouvidorias do SUS na cidade de São Paulo, o que representa um sinal positivo de conscientização e participação cidadã.

Esse resultado é reflexo do trabalho contínuo da STS Ermelino Matarazzo e de suas Unidades de Saúde na divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria. Dentre as estratégias adotadas, destacam-se a instalação de banners informativos nas unidades e outras ações voltadas à promoção da escuta qualificada e do diálogo com a comunidade.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O Gráfico 3 mostra que a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo continua concentrada em solicitações e reclamações — um padrão consistente desde o início do monitoramento, em 2011. No entanto, observa-se um aumento estatisticamente significativo no número de elogios registrados nos últimos anos.

Esse crescimento aponta para um reconhecimento cada vez maior, por parte da população, quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelas unidades de saúde e à dedicação de seus profissionais. Trata-se de um indicativo positivo, que reflete avanços na percepção pública e no fortalecimento dos vínculos de confiança entre os usuários e o sistema local de saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 284 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 19% a Cirurgia.

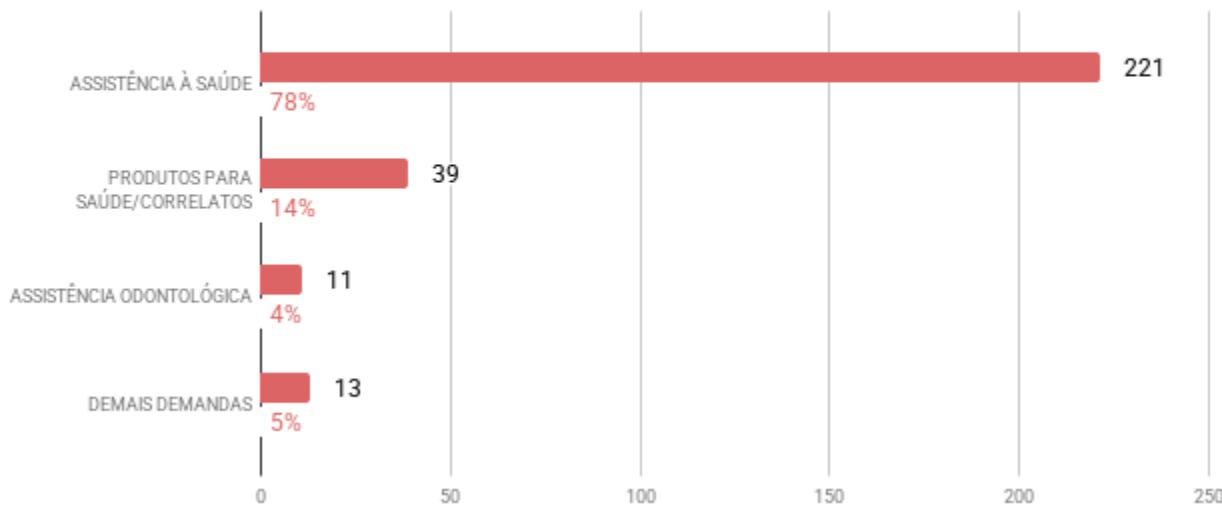
Analizando os gráficos 4 e 5, que abordam as solicitações registradas entre abril e junho de 2025, é possível identificar que os temas mais recorrentes estão relacionados à Assistência à Saúde, com ênfase nas áreas de Consulta/Atendimento/Tratamento.

As especialidades mais mencionadas foram: Clínica Médica, Neurologia, Cardiologia, Endocrinologia, Psiquiatria, Ortopedia/Traumatologia, Fonoaudiologia, Mastologia e Ginecologia/Obstetrícia.

Na Clínica Médica, as demandas concentraram-se em pedidos de encaminhamento para especialidades, com destaque para Neurologia, devido à falta de profissionais. Em Ortopedia e Traumatologia, houve dificuldades relacionadas à adaptação ao novo fluxo do CCI Leste. Já em especialidades como Cardiologia, Endocrinologia, Fonoaudiologia, Mastologia e Ginecologia/Obstetrícia, prevaleceram solicitações de agilização dos atendimentos. Em Psiquiatria, as manifestações foram, em sua maioria, sobre marcação de retornos e emissão de receitas.

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

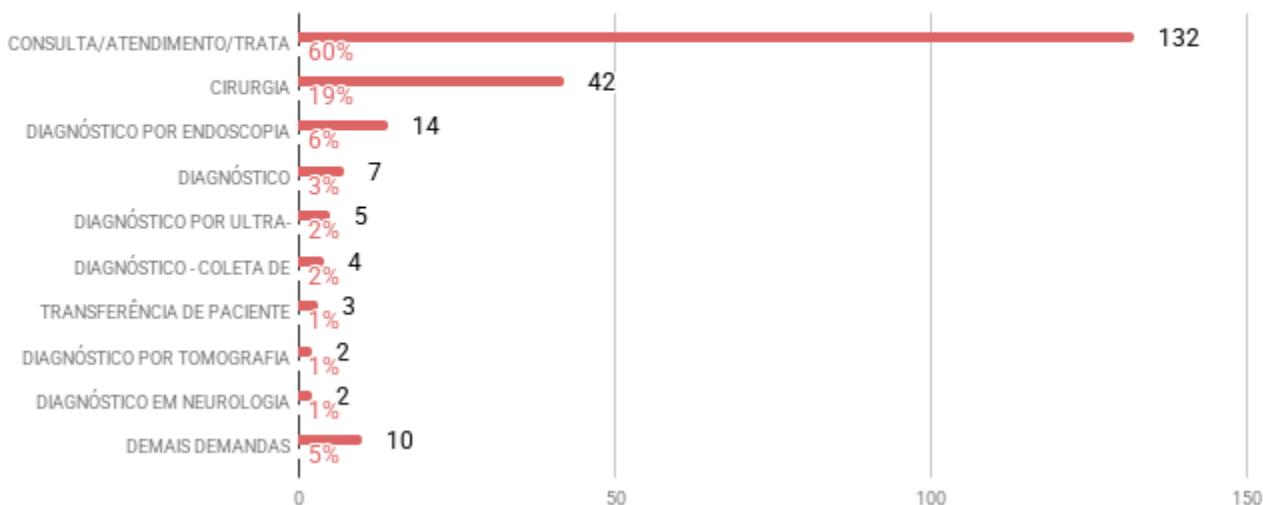
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 199 reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

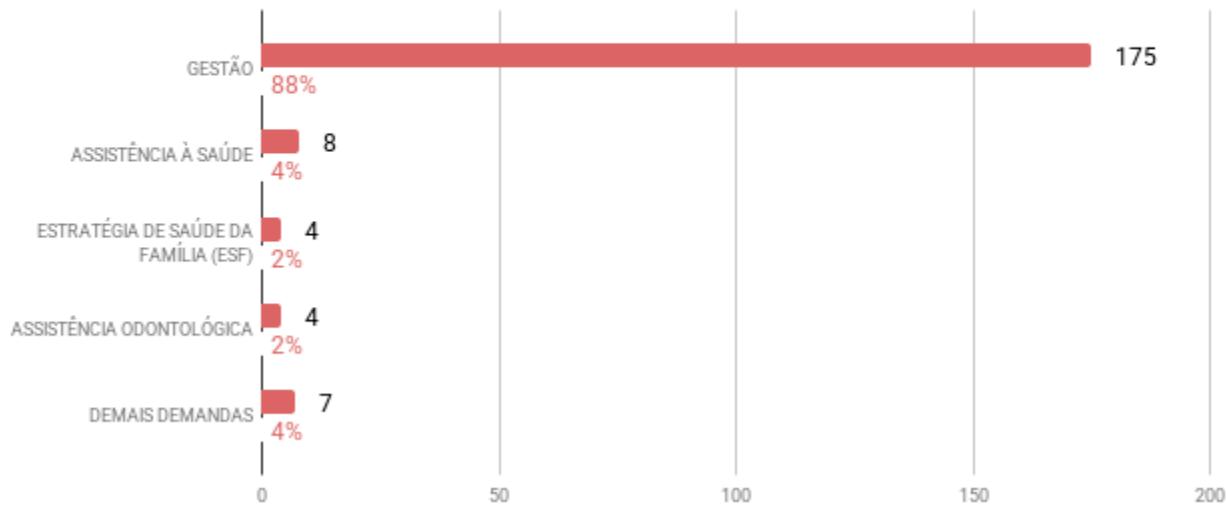
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos Humanos.

Na análise das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2025, observa-se que as principais reclamações se concentraram na Gestão, principalmente nos Estabelecimentos de Saúde, especialmente em relação à dificuldade de acesso e às rotinas e protocolos adotados nas Unidades de Saúde. Entre os temas mais recorrentes, destacam-se a insatisfação com o atendimento das equipes, os atrasos na prestação dos serviços e as dificuldades enfrentadas pelos usuários para compreender ou aceitar os fluxos e encaminhamentos definidos pelas unidades.

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

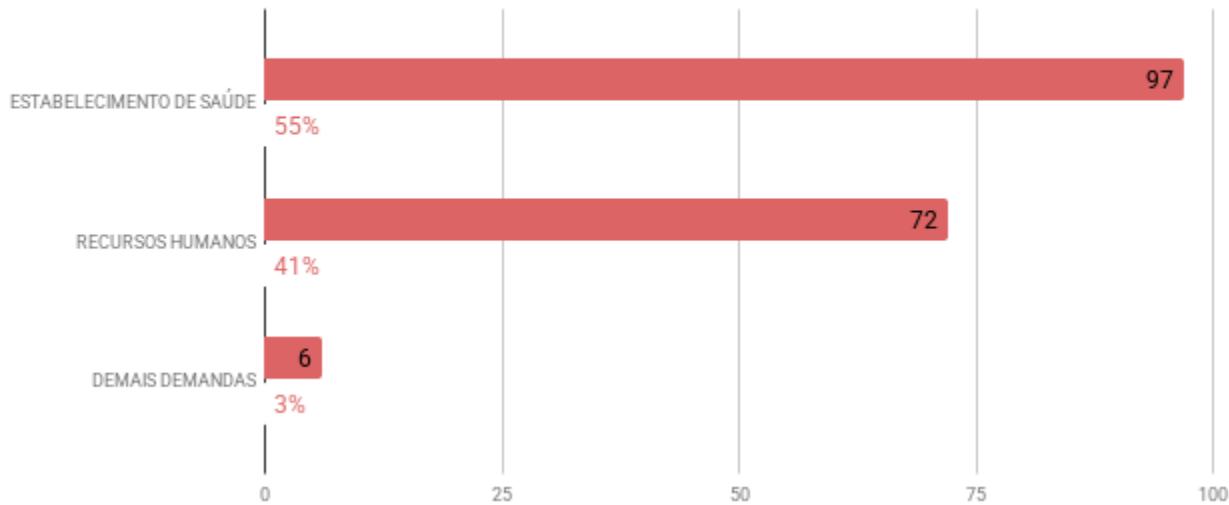
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



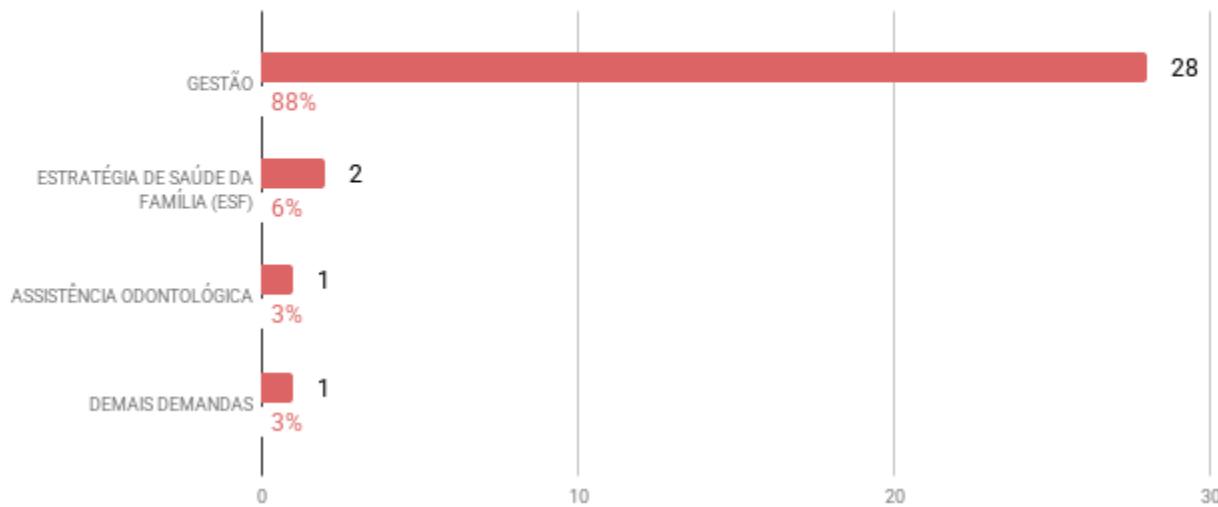
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 32 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **6% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi de 11 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

A análise do Gráfico 8 demonstra que a maioria dos elogios recebidos está relacionada à área de Gestão, com destaque para a valorização dos recursos humanos, tanto pelo desempenho individual dos profissionais quanto pela atuação integrada das equipes de saúde.

Ao comparar os dados, observa-se que o número de elogios registrados no segundo trimestre de 2025 ficou um pouco abaixo do quantitativo realizado no mesmo período de 2024.

As manifestações de elogio refletem o reconhecimento da população quanto ao comprometimento e à qualidade do atendimento prestado pelas equipes de saúde nas unidades do território.

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 ESPEC BURGO PAULISTA	75	75	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	11	11	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRÊS MARIAS - DR. MAURICIO ZAMIVOVSKY	54	55	98%
AMA/UBS INTEGRADA PROF. DR. HUMBERTO CERRUTI - PQ BOTURUSSU	41	41	100%
CAPS AD II ERMELINO MATARAZZO	0	1	0%
CAPS ADULTO II ERMELINO MATARAZZO	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CCI LESTE PADRE ANTONIO LUIZ MARCHIONI PADRE TICAO	25	25	100%
CEO II ERMELINO MATARAZZO	0	1	0%
CER III ERMELINO MATARAZZO	7	8	88%
SAE DST/AIDS FIDELIS RIBEIRO	5	5	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ERMELINO MATARAZZO	4	18	22%
UBS BURGO PAULISTA	19	19	100%
UBS COSTA MELO	25	25	100%
UBS DR CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ - PONTE RASA	35	35	100%
UBS ERMELINO MATARAZZO	25	25	100%
UBS JARDIM KERALUX	10	10	100%
UBS JARDIM PENHA	27	27	100%
UBS PEDRO DE SOUZA CAMPOS	18	18	100%
UBS VILA CISPER	25	25	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA PARANAGUÁ	25	25	100%
UPA ERMELINO MATARAZZO	49	49	100%
UVIS ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
Total	484	502	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 502
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 484
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: CAPS AD II Ermelino Matarazzo e CEO II Ermelino Matarazzo, receberam uma demanda cada no período, não concluindo as mesmas no prazo de vinte dias devido a intercorrências de férias e licença saúde nas respectivas unidades. STS Ermelino Matarazzo, recebeu 18 demandas e 14 não foram respondidas dentro do prazo, devido a atraso nas devolutivas. As demandas recebidas pela Supervisão de Saúde referem-se ao atendimento prestado pelos gestores das unidades do território. Essas demandas não são encaminhadas às unidades, pois pedimos apoio ao setor de ouvidoria do parceiro para realizar os devidos alinhamentos com o gestor.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforço dos prazos de resposta junto às unidades e ponto de resposta do parceiro, bem como intensificação na monitoria das devolutivas no sistema de ouvidoria.
- Principais resultados obtidos: A maioria das unidades pertencentes ao território da STS Ermelino Matarazzo alcançou a meta de 100% de respostas concluídas no prazo de 20 dias, com exceção da AMA/UBS Integrada Jardim Três Marias - Maurício Zamijovsky, que atingiu 98% e CER III Ermelino Matarazzo, com 88% das demandas respondidas dentro do prazo.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Monitorar as unidades que recebem poucas demandas, emitindo alertas para o prazo de conclusão. Alinhar junto ao parceiro o envio das respostas de demandas gerenciais dentro do prazo estipulado, melhorando o monitoramento e emitindo alertas aos responsáveis.

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:

Apesar de não estarmos mais realizando o preenchimento da planilha PAQ para avaliação das respostas das unidades, a Supervisão de Saúde de Ermelino Matarazzo continua monitorando a conclusão das demandas, bem como a qualidade das respostas. Pela amostragem, conseguimos identificar que as unidades primam por respostas que visam orientar e atender as necessidades dos municípios, respeitando os fluxos e diretrizes de SMS.

11. Plano de ação

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

Desde a implementação do indicador Q2 para a Ouvidoria, a Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Ermelino Matarazzo e a OSS SAS Seconci-SP intensificaram o fortalecimento dos fluxos de resposta, por meio da emissão de comunicados e da realização de reuniões gerenciais periódicas, com foco no cumprimento dos prazos e na excelência do atendimento ao cidadão.

A OSS SAS Seconci-SP também implantou uma ferramenta de Power BI para o monitoramento da tendência do indicador, permitindo aos gestores locais a adoção de medidas preventivas de forma proativa. Essa ferramenta ainda viabiliza a elaboração do Caderno de Indicadores, com avaliação periódica dos resultados e planejamento de ações corretivas ou de melhoria, quando necessário.

No que se refere à área de Recursos Humanos, além das ações pontuais de aprimoramento, as equipes têm participado ativamente dos treinamentos do PLAMEP, abordando uma ampla gama de temas técnico-assistenciais, administrativos e comportamentais. Entre os temas trabalhados, destacam-se: Inérgia Clínica, Atualização sobre Pré-Natal de Risco Habitual, SIGA Feridas, AMPI, Integração para Enfermeiros - Assistência à Criança, Mulher, Adulto e Idoso, Vacinação na Atenção Básica, Humanização - Comunicação Não Violenta e Política Nacional de Humanização.

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
Reunião Gerencial Periódica	Acompanhamento sistemático do indicador de qualidade da ouvidoria	Pauta/discussão em reunião de gerentes	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP	Em andamento...
Power BI / Caderno de Indicadores	Monitorar prazo do indicador de qualidade da ouvidoria	Avaliação periódica dos dados e tendência do indicador	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, SAS Seconci-SP	Em andamento...
PLAMEP	Promover educação continuada aos trabalhadores	Treinamentos/ Capacitações	Calendário PLAMEP 2025 e 2026	Educação em Saúde SAS Seconci-SP, STS Ermelino Matarazzo	Em andamento...

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025	Reunião- Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Alinhamento e orientações pré implantação SIGRC	Jaci Andréia C. M. de Almeida
25/04/2025	Reunião de alinhamento sobre o Módulo Atendimento do SIGRC	Alinhamento dos fluxos de trabalho das ouvidorias no sistema SIGRC	Jaci Andréia C. M. de Almeida
21/05/2025	EVENTO 20 ANOS OUVIDORIA SUS - CIDADE DE SÃO PAULO,	Comemoração de 20 anos de Ouvidoria SUS na cidade de São Paulo	Jaci Andréia C. M. de Almeida

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao analisar as demandas recebidas pela STS Ermelino Matarazzo no período de abril a junho de 2025, observa-se a manutenção da média de solicitações formalizadas, em comparação aos trimestres anteriores. As principais demandas foram relacionadas às especialidades de Clínica Médica, Neurologia, Cardiologia, Endocrinologia, Psiquiatria, Ortopedia/Traumatologia, Fonoaudiologia, Mastologia e Ginecologia/Obstetrícia, entre outras.

No que diz respeito às reclamações, a maioria concentrou-se em dificuldades de acesso aos serviços, como demora no atendimento e número reduzido de vagas, além de críticas às rotinas e protocolos adotados nas unidades de saúde. Em relação aos recursos humanos, as queixas referiram-se principalmente à escassez de profissionais médicos e à insatisfação com o atendimento prestado por algumas equipes.

Em contrapartida, as manifestações de elogio destacaram os esforços contínuos para a melhoria da qualidade do atendimento, evidenciando o comprometimento das equipes de saúde com a população.

A STS Ermelino Matarazzo seguirá atuando, em parceria com a OSS SAS Seconci-SP, na resolução das questões apresentadas. O monitoramento das manifestações por meio do Sistema OuvidorSUS continuará sendo realizado diariamente, com envio regular de informações à Supervisora Técnica de Saúde e à Assessoria Técnica. Além disso, o retorno às Unidades será mantido, garantindo a verificação e conclusão das demandas dentro dos prazos estabelecidos e com a qualidade necessária.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

As manifestações registradas no segundo trimestre de 2025 concentraram-se, majoritariamente, na categoria Solicitação, com ênfase em demandas relacionadas à marcação de retornos em consultas médicas especializadas, agendamento de cirurgias e exames de maior complexidade. Esses serviços, em grande parte, são compartilhados com a rede municipal e seguem o fluxo de regulação vigente.

No que se refere às especialidades com maior volume de solicitações, o território realiza o acompanhamento contínuo e o monitoramento da gestão de alta, além de promover o fortalecimento do vínculo entre os pacientes e suas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) de referência. Essa estratégia visa assegurar que as ações de prevenção e cuidado sejam desenvolvidas de forma integrada e colaborativa entre as equipes de saúde e a população atendida.

Eliete Cristina Bérgamo Alves
Supervisora Técnica de Saúde
STS Ermelino Matarazzo

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**
Ligaçāo 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>

