

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE FREGUESIA DO Ó /  
BRASILÂNDIA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia  
Endereço:Rua Pedregulho, 10

**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, 36p.

- 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 Norte**

Dra. Ana Cristina Kantzos

**Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia**

Dra. Maria Aparecida Faustino

**Ouvidor**

Dra. Rosa Christina Tavorari Arnold

**Equipe de Ouvidoria**

William Alves de Lima

Nilvea da Penha Sesso Moura

## **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>10</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>11</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>12</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>13</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>14</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>17</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>19</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>21</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>24</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>25</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>27</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>28</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>29</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>30</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>31</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A organização da Saúde no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó e da Brasilândia, que compõem a área de abrangência do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

Abrange um território de 31,5 km, contando com 40 serviços de saúde distribuídos em 2 Distritos Administrativos (Freguesia do Ó e Brasilândia) com uma população total de 380.513 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE).

A Região da Freguesia do Ó é um distrito do município de São Paulo, com uma população estimada de 137.240 habitantes. A Brasilândia também é um distrito do município de São Paulo, com uma população estimada de 243.273 habitantes em 2022, sendo o 8º distrito mais populoso do município e o primeiro da Zona Norte.

A Organização de Saúde que administra os serviços no território é a Associação Saúde da Família (ASF).

### **Distrito Administrativo da Brasilândia:**

Conta com:

- 2 AMA/UBS (Jd. Ladeira Rosa / Jd. Paulistano).
- 16 UBS (Unidades Básicas de Saúde), sendo 15 unidades com a Estratégia de Saúde da Família e 1 no modelo tradicional.
- 1 UPA (Jd. Elisa Maria I).
- 2 CAPS (Centros de Atenção Psicossocial) Adulto e Álcool e Drogas.
- 2 Unidades de Acolhida
- 3 Residências Terapêuticas
- 1 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar) na UBS Fátima de Jesus Viana Rosa.
- 1 HOSPITAL DIA (Que possui as seguintes especialidades: Oftalmologia, Endocrinologia, Ortopedia, Cardiologia, Hematologia, Neurologia adulto, Neurologia infantil, Pneumologia, Proctologia, Urologia, Mastologia Vascular/Angiologia, Anestesiologia, Dermatologia, Cirurgia Geral, Gastroenterologia, Nefrologia e Polo de curativo).

## **Distrito Administrativo da Freguesia do Ó:**

Conta com:

1 Ama/UBS Vila Palmeiras, que retornou ao seu espaço físico original.

05 UBS (Unidades Básicas de Saúde) sendo 3 na Estratégia PSF (Vila Ramos, Cruz das Almas e Augusto Galvão) e 2 no modelo tradicional (Guanabara e Palmeiras).

1 CAPS Infantil

1 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar SAE/DST/AIDS)

1 UPA III (21 de Junho), entregue dia 04/07/2024. Evoluímos de um Pronto Socorro para UPA III, isso trouxe um grande avanço para nosso território.

1 Ambulatório de Especialidades da Freguesia do Ó, unidade da Municipalidade (Direta), que atende as seguintes especialidades: Angiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Neurologia Adulto, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Reumatologia, Psicologia e Nutrição.

1 CER II – Centro Especializado de Reabilitação da Freguesia do Ó e Brasilândia, atende a toda região.

2 Equipes no CER II De APD – Acompanhantes de Pessoas com Deficiência.

1 CRST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, atende toda a demanda da Região Norte.

1 UVIS1 Unidade de Vigilância em Saúde, responsável pela Vigilância Sanitária, Ambiental e Epidemiológica da área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

1 Serviço de Assistência Especializada (SAE) Serviço Ambulatorial Especializado. Atende a toda região.

1 Laboratório de Saúde Pública Nº Sª do Ó, que atende a todas as unidades da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRS-N).

1 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO)

1 Centro de Convivência Infantil (CCI)

Do total de unidades, o Ambulatório de Especialidades Freguesia do Ó, SAE, CRST, CECCO, CCI, UVIS, EMAD Guanabara e Laboratório Municipal Nossa Senhora do Ó, respondem à administração Direta.

No âmbito das ações do Avança Saúde, as unidades básicas foram submetidas ao processo de acreditação ONA, cujas visitas tiveram início – na Freguesia do Ó/Brasilândia – em abril de 2023. Até o final de MARÇO de 2025, foram creditadas 14 unidades do território:

UBS V. Progresso- Jd. Monte Alegre (26/10/2023);  
Acreditação mantida - 30/01/2025

UBS Elisa Maria II (14/11/2023); Acreditação mantida -  
28/01/2025

UBS Jd. Elisa Maria I (21/11/2023); Acreditação mantida -  
04/02/2025

UBS Vila Terezinha (05/02/2024); Acreditação mantida -  
21/02/2025

AMA/UBS Jd.Ladeira Rosa (15/02/2024); Acreditação  
mantida - 19/02/2025

UBS Jd.Vista Alegre (20/03/2024);

AMA/UBS Jd. Paulistano (28/03/2024); Acreditação mantida  
- 24/03/2025

UBS Cruz das Almas (25/04/2024); Acreditação mantida -  
27/03/2025

UBS Jd. Guarani (10/05/2024);

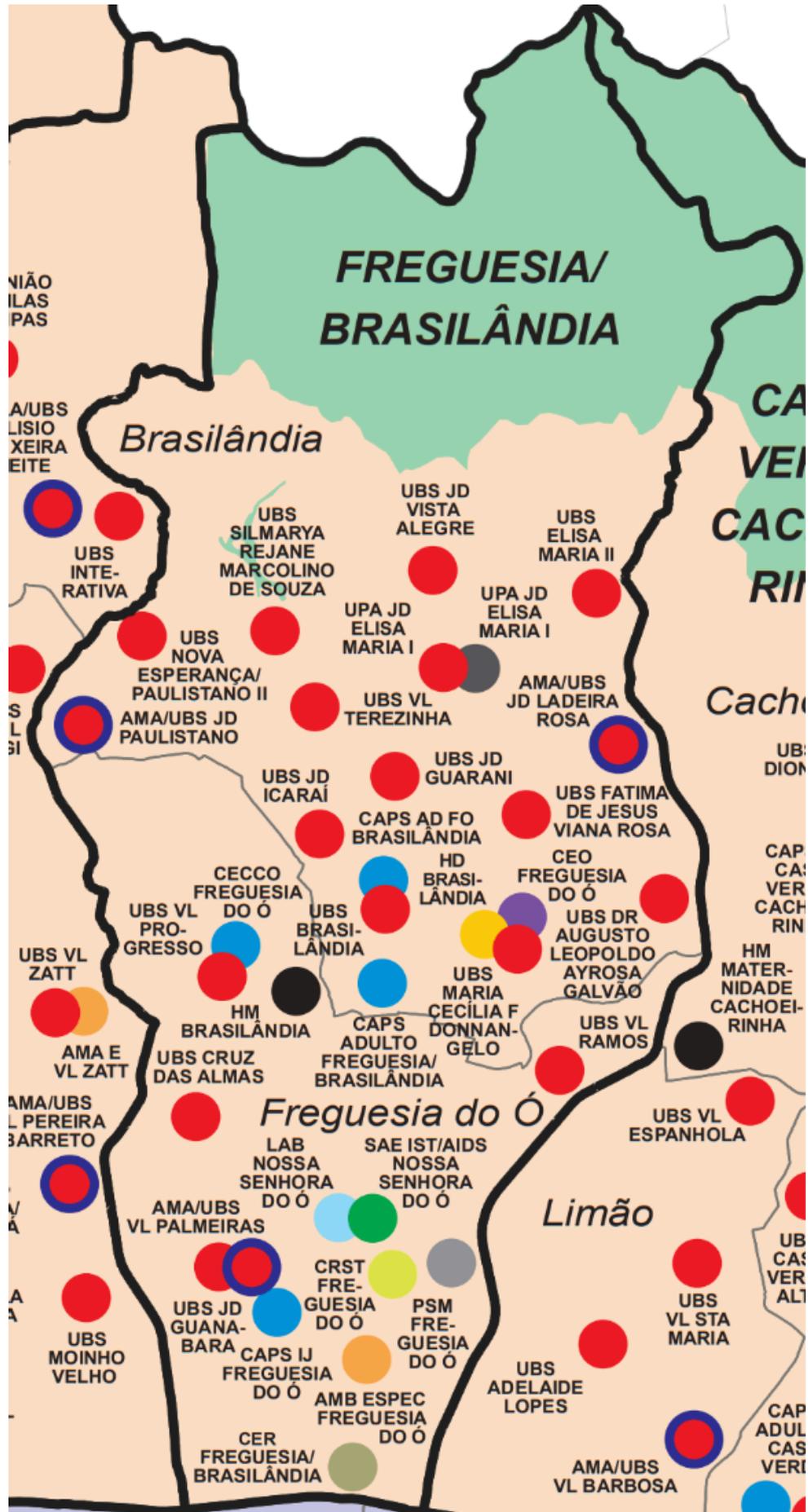
UBS Fátima de Jesus Viana Rosa (22/05/2024); Acreditação  
mantida - 31/02/2025

UBS Dr.Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão (28/05/2024);

UBS Maria Cecília Ferro Donnangelo (21/11/2024);

UBS Nova Esperança (25/11/2024);

UBS Jd. Icaraí-Brasilândia (10/12/2024).



## 2. Panorama Geral do Trimestre

A Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia, atendendo à determinação da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas recebidas no primeiro trimestre de 2025, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

Nesse período continuamos a receber demandas sobre atraso nas entregas das fraldas, está ocorrendo um desajuste do correio com os municípios, instâncias superiores cientes e procurando uma melhor solução.

Neste trimestre podemos averiguar que as demandas permaneceram dentro do esperado. Continuamos a receber muitas reclamações sobre o município não concordar com o Acesso Avançado, solicitações de consultas com especialistas ou cirurgias.

Tivemos o fechamento do SIAT Brasilândia, em março de 2025, devido o local não estar adequado para acomodar a população residente.

Nesse período eu tive a honra de participar do Boletim da Ouvidoria, contar um pouco da minha trajetória, dos meus desafios e todo meu aprendizado nessa caminhada de ser ouvidora da STS FO/Brasilândia.

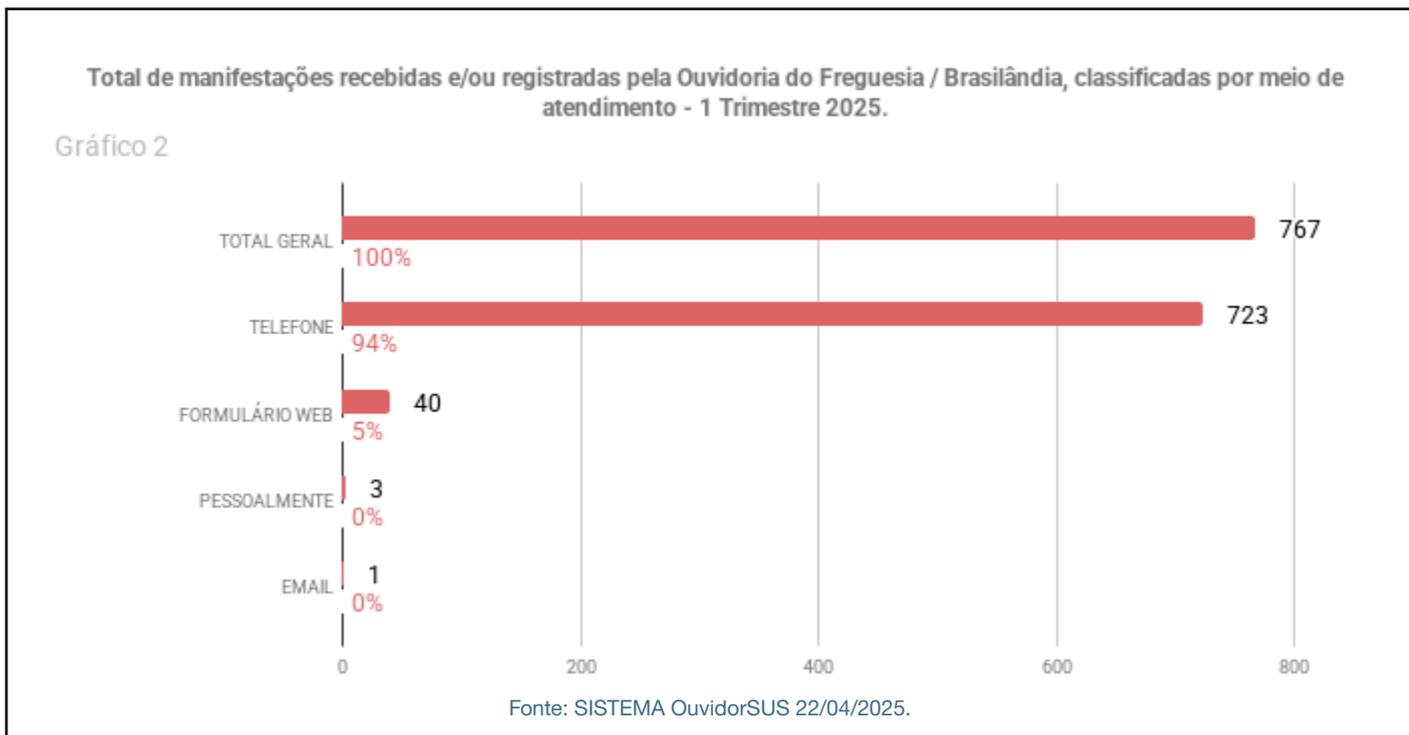
A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 22/04/2025, referente ao primeiro trimestre de 2025, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos, que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



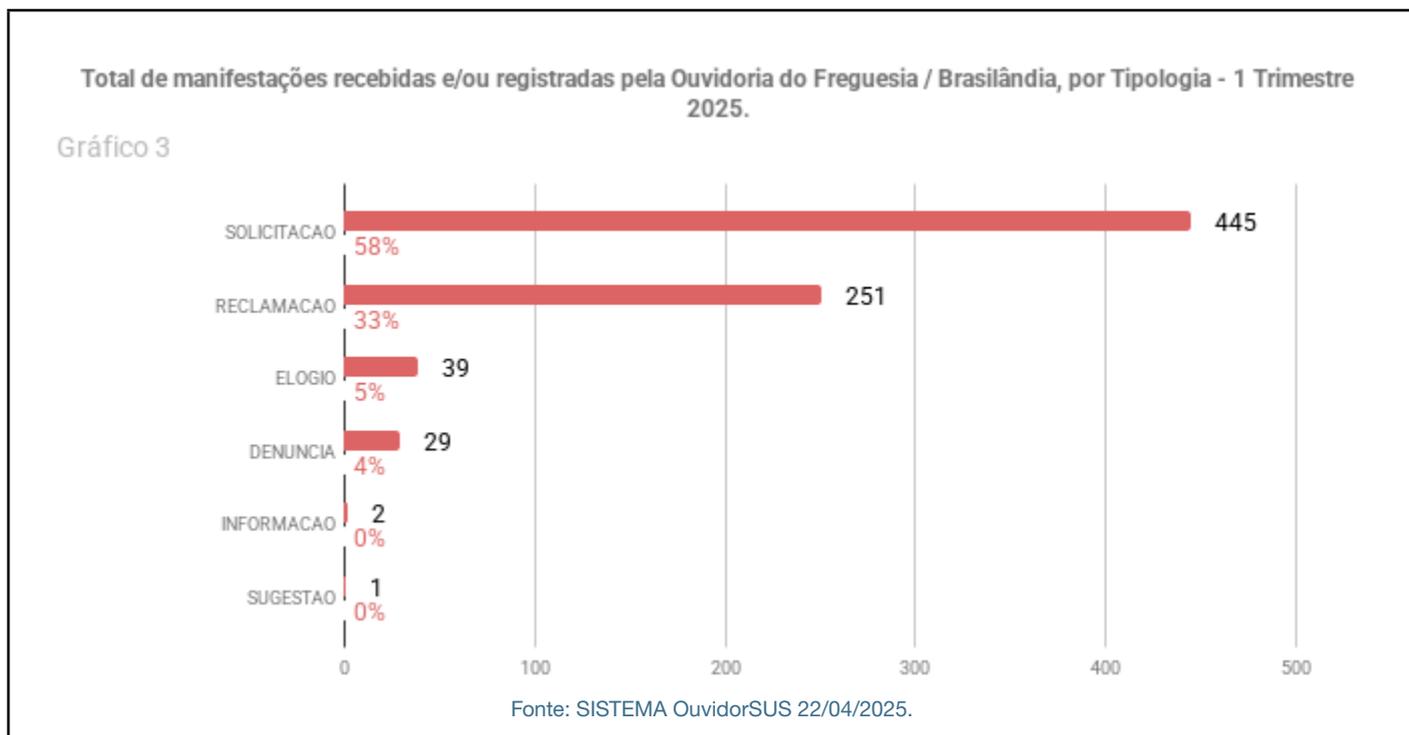
Avaliando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas, no 1º trimestre de 2025, observa-se que ocorreu uma média de 256 manifestações por mês, sendo que houve um equilíbrio de demandas entre os meses deste trimestre. Observamos que o mês de março foi o mês que recebemos o maior número de demandas do ano. Podemos entender que esse trimestre relata a rotina normal da unidade de ouvidoria.

## 4. Meios de atendimento



Avaliando o gráfico acima, que apresenta os meios de recebimentos das manifestações registradas no 1º trimestre de 2025, podemos avaliar que 99% das manifestações foram registradas via telefone e formulário web, principalmente pela Central SP156 (telefone). Esse índice se mantém em relação aos trimestres anteriores, mostrando que a população está bem adaptada e sabendo usar os canais oficiais da Ouvidoria do SUS.

## 5. Classificação das manifestações



No 1º trimestre, foram registrados no sistema OuvidorSUS um total de 767 manifestações, sendo que destas, 445 estão classificadas como "Solicitações", seguidas de 251 classificadas como "Reclamação", 39 classificadas como "Elogio", 29 classificadas como "Denúncia" e 02 classificadas como "Informação".

Em relação ao trimestre passado, tivemos um aumento de 10% de manifestações, devido ao aumento da procura por médicos clínicos e especialidades, além de reclamações sobre a demora da fila de espera para procedimentos hospitalares.

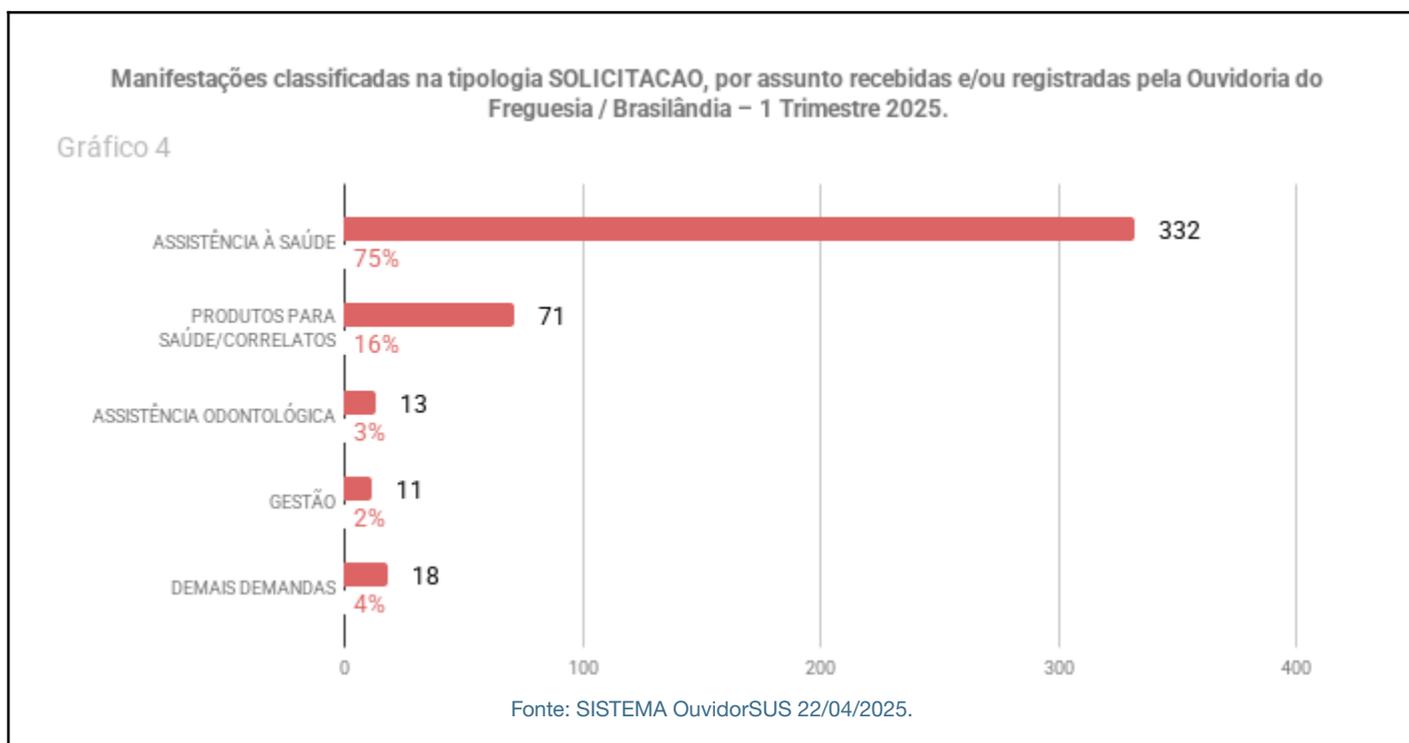
No decorrer desse relatório vamos falar sobre essas manifestações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 445 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 58% do total.

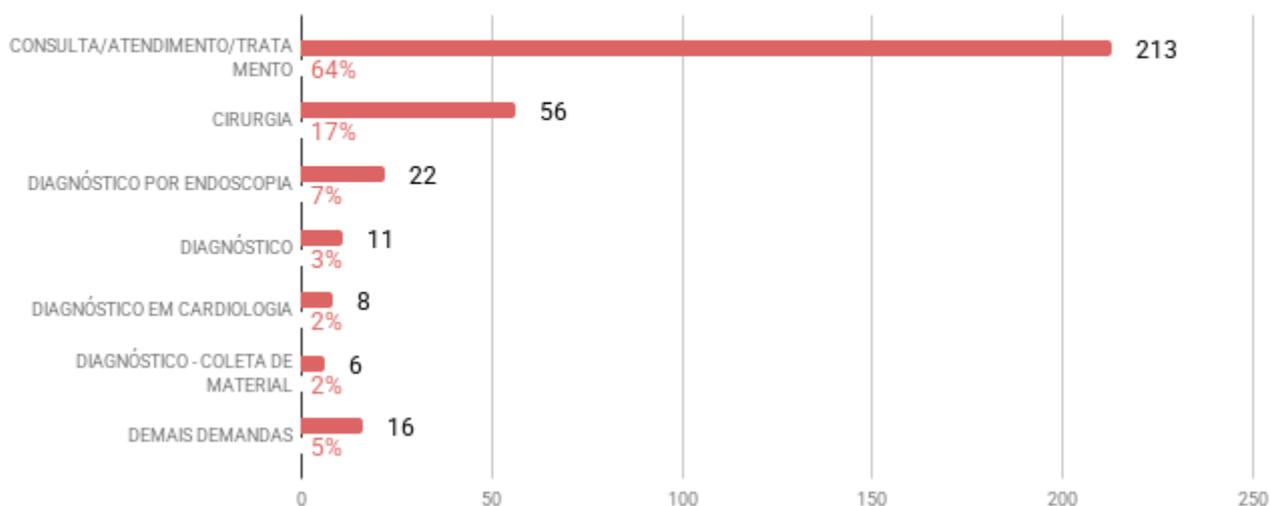
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde (75%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a consulta/tratamento/atendimento e 17% a cirurgia.



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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Na análise das manifestações registradas no trimestre avaliado, observou-se que das 767 manifestações, o número de registros no quesito "Solicitações" foram 445, evidenciando em relação às demais classificações, com predominância nas solicitações de consulta com clínico e ginecologia, na assistência básica, pois muitos munícipes não concordam com a implantação do Acesso Avançado.

Para conseguir acesso à consulta com o clínico e ginecologia, o paciente tem que ir diariamente a unidade, para conseguir a vaga do dia. Muitos não concordam com esse programa, pois não conseguem agendar consulta e perdem muito tempo para saber se vão ou não conseguir a consulta do dia, e assim se sentem prejudicados em relação ao trabalho, pois não podem chegar atrasados vários dias no serviço. Solicitam que volte o agendamento de consulta com o clínico e ginecológico.

Dentro do subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, tivemos 31(14,55%) solicitações de Clínica médica; 27(12,68%) Neurologia, 09(4,22%) de Ginecologia e 19(8,92%) de Ortopedista. As solicitações de médico clínico e ginecologia foram absorvidas pelas unidades. As unidades ainda têm como suporte o aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento de consultas por meio do celular, onde estas vagas são disponibilizadas diariamente, facilitando o acesso do usuário que comparece na unidade somente na data agendada para seu atendimento médico.

Nas consultas de especialidades estiveram relacionadas em sua grande maioria à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez. Com relação a estas solicitações, as unidades qualificam suas filas de espera periodicamente, por meio da equipe multiprofissional dando suporte à regulação local. Também foi observado um número significativo de solicitação para retorno na consulta de especialidade, pois houve uma alteração de SMS na configuração das vagas de retorno.

Seguido pelas solicitações de cirurgia, observamos que as solicitações foram 16(28,58%) de cirurgia ortopédica, 10(17,85%) de cirurgia vascular e 06(10,71%) de cirurgia neurológica. Esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS no 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020), lembrando que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente no sistema, salvo se houver critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da STS e/ou da unidade.

A Análise dos subassuntos mostrou, em evidências, as manifestações de “Diagnósticos por endoscopia em âmbito hospitalar”. Porém, esse tipo de exame é agendado por meio da Regulação Central, de acordo com a prioridade e a disponibilidade de vaga, e a unidade não tem governabilidade neste assunto. As demais “Solicitações” envolvendo diagnósticos, já foram agendados e/ou devidamente inseridas no Sistema SIGA Saúde e terão seus agendamentos realizados por meio da Regulação da CRSN - Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

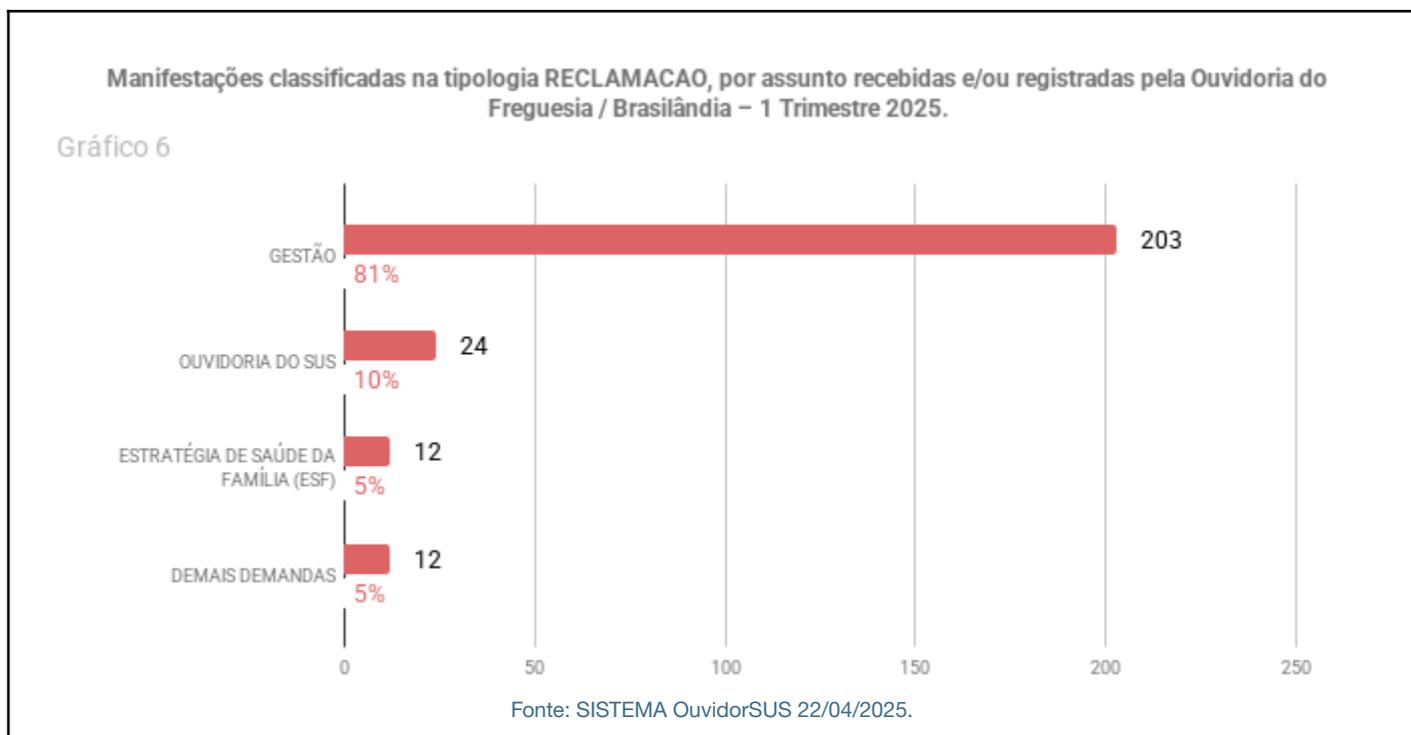
Reforçando que os encaminhamentos para consultas/exames especializados são inseridos no Sistema SIGA Saúde, por prioridade do encaminhamento, status de complexidade e tempo de espera. Importante pontuar que, enquanto o usuário aguarda o agendamento, são acompanhados pela equipe médica da unidade.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 251 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

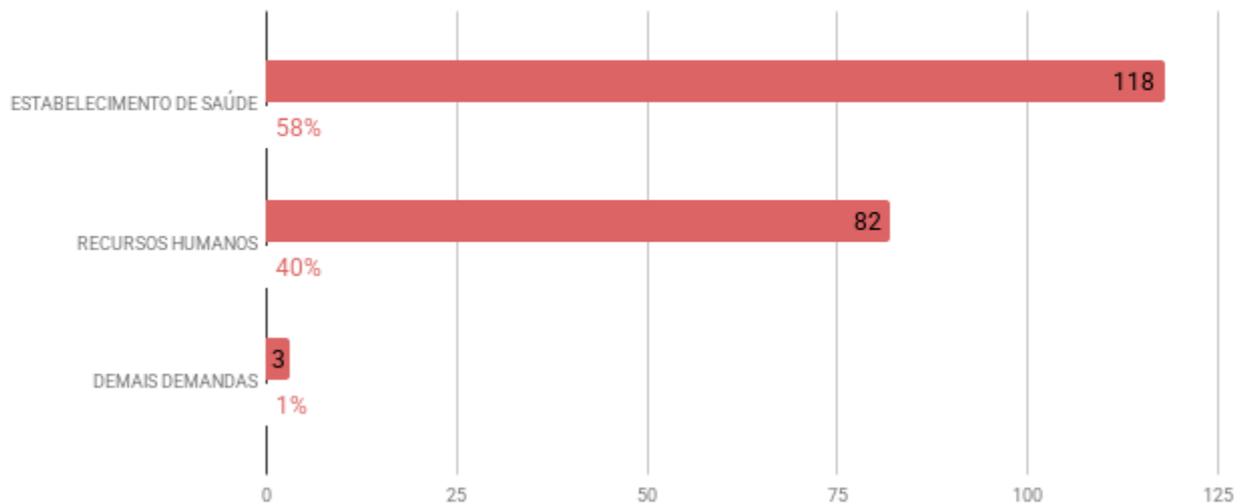
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 40% a Recursos Humanos.



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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Na análise das demandas classificadas como "RECLAMAÇÃO", observamos que a maior incidência de registros foi em relação aos subassuntos: Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos.

No que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, com um total de 118 manifestações, muitas estão relacionadas à dificuldade de agendamento de consultas de retorno, por meio de Call Center, à insatisfação com o acesso avançado, onde muitos munícipes reclamam pela ausência de um agendamento prévio das consultas e pelo não recebimento de fraldas pelo correio. Em relação aos agendamentos de retorno às unidades, já solucionaram a demanda com os usuários. Já as manifestações sobre o acesso avançado, as unidades fazem uma educação permanente com o paciente. No caso da entrega das fraldas, cabe à unidade sempre atualizar o cadastro do paciente, e informar a Coordenadoria Regional de Saúde Norte sobre as intercorrências.

No que se refere a **Recursos Humanos**, apresentou um total de 82 manifestações, muitos relacionados à falta de profissional e à postura inadequada durante o atendimento, com referência à rispidez/falta de cordialidade. Sobre a rispidez/falta de cordialidade, as reclamações se estendem também aos funcionários do acolhimento e recepção.

O gerente das unidades envolvidas esclarece que os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico,

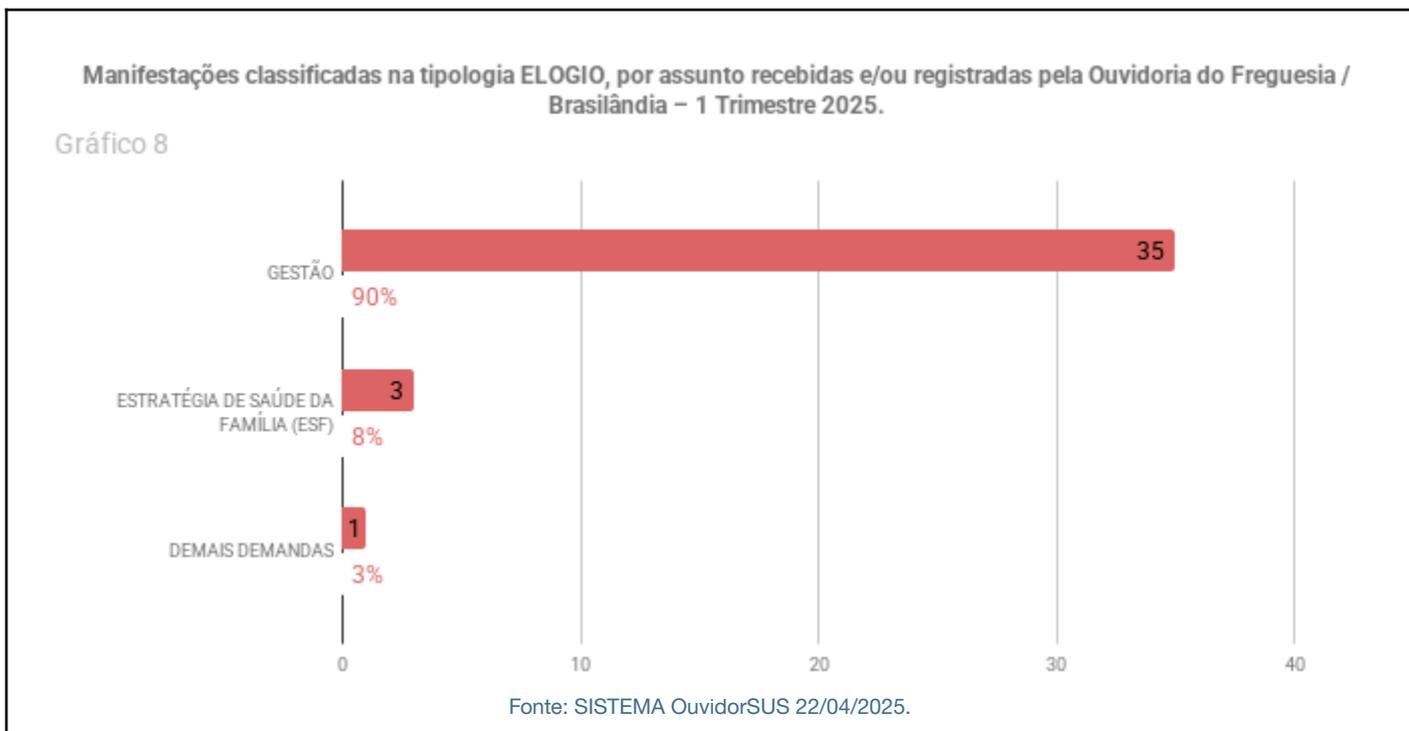
reforçando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Muitas demandas referem-se ao descontentamento do fluxo de atendimento do Acesso Avançado. Com isso, os profissionais das unidades estão empenhados em esclarecer para a população esse modelo de atendimento, acolhendo os mesmos e encaminhando para avaliação e direcionamento de suas demandas.

Esse trimestre ainda tivemos muitas reclamações pelo atrasos nas entregas das fraldas. Em todas as manifestações, a unidade responsável verificou o cadastro do paciente e informou a STS sobre o problema. Assim esperamos que essas reclamações sejam sanadas com o tempo.

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

Foram registrados 39 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 90%. A média mensal no trimestre foi 13 elogios.



Na análise das manifestações classificadas como “Elogios”, é muito satisfatório receber essas demandas, pois o profissional e/ou a equipe sentem-se valorizados pelo trabalho realizado.

Nas demandas classificadas como “Elogio”, 90% delas estão no subassunto Gestão. Tivemos muitos profissionais das unidades elogiados e alguns usuários elogiaram a equipe toda, desde os profissionais da recepção, regulação, enfermagem e médicos e 08% estão relacionadas a ESF, principalmente as agentes comunitárias.

Agradecemos muito esse programa de valorização ao profissional, pois o reconhecimento sempre é um estímulo para uma melhor atuação laboral.

## 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 JARDIM ELISA MARIA	23	23	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	19	25	76%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	26	27	96%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	18	18	100%
AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó	44	52	85%
CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA	1	1	100%
CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	7	7	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILANDIA	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER II FREGUESIA DO O / BRASILANDIA	6	9	67%
SAE DST/AIDS NOSSA SENHORA DO O	0	3	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILANDIA	3	3	100%
UBS BRASILÂNDIA	7	9	78%
UBS CRUZ DAS ALMAS	20	21	95%
UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	21	21	100%
UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTOFARO MARTINS	8	11	73%
UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	17	18	94%
UBS JARDIM DAMASCENO	16	16	100%
UBS JARDIM GUANABARA	36	36	100%
UBS JARDIM GUARANI	21	21	100%
UBS JARDIM ICARAÍ BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	22	24	92%
UBS JARDIM VISTA ALEGRE	26	26	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO	40	40	100%
UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	11	11	100%
UBS SANTO DIAS	3	3	100%
UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	7	12	58%
UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	33	34	97%
UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	24	25	96%
UBS VILA TEREZINHA	14	14	100%
UNIDADE HOSPITALAR - BRASILANDIA FO	110	110	100%
UPA III 21 DE JUNHO	20	20	100%
UPA JARDIM ELISA MARIA I	9	9	100%
UVIS FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	1	1	100%
Total	617	654	94%

Informamos que a análise da tabela de prazo de resposta referente ao período avaliado não poderá ser considerada para cobrança ou discussão de desempenho, uma vez que os dados apresentados não condizem com o banco de dados de 22/04/2025.

Segundo os registros do banco de dados:

- Dezembro de 2024: 110 solicitações e 77 reclamações;
- Janeiro e fevereiro de 2025: 296 solicitações e 171 reclamações;
- **Total do período analisado:** 654 demandas.

Diante da inconsistência entre a tabela apresentada e os dados oficiais, **não será possível verificar a evolução dos índices ou solicitar justificativas por metas eventualmente não atingidas neste trimestre.**

Essa inconsistência de valores foi comunicada por email a SMS, no dia 25/06/2025.

Reforçamos, no entanto, que a meta institucional permanece: **atingir 100% das respostas dentro do prazo em todas as unidades.**

### **Com a tabela arrumada segue análise:**

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 654 demandas classificadas como "Solicitação e Reclamação", dessas 617 foram respondidas no prazo determinado de até 20 dias, correspondendo a 94% das demandas respondidas dentro do prazo.

As unidades que não atingiram as metas foram: AMA/UBS JARDIM LADEIRA ROSA com 76%; UBS BRASILÂNDIA com 78%; UBS JARDIM ELISA MARIA II com 73%; UBS SILMARYA com 58%; SAE AIDS com 0% e o CER II com 67%.

Infelizmente neste trimestre não foi possível solicitar a justificativa dos gerentes, devido ao curto prazo de entrega.

Neste trimestre podemos verificar uma leve queda nos índices em relação ao trimestre anterior, diminuiu de 95% para 94% das demandas fechadas no prazo, permanecemos com 05 unidades com respostas fora do prazo, porém já estamos realizando reuniões com as mesmas, onde orientamos e criamos estratégias para obter a meta solicitada. Podemos observar nesse trimestre, que estamos no caminho certo, pois as metas estão muito próximas do esperado. Nosso maior desafio está sendo nas unidades SAE AIDS e CER II, sendo que a unidade CER já está apresentando índices melhores.

A nossa meta continua sendo alcançar 100% das unidades com respostas dentro do prazo correto.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

Esse programa foi descontinuado em janeiro de 2025.

## **11. Plano de ação**

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

Acompanhamos as demandas, e fazemos conversas com as unidades em manifestações pontuais. Assim, achamos o melhor caminho para resolução das mesmas. Quando necessário, solicitamos à interlocução da Associação Saúde da Família (ASF).

Nesse trimestre, infelizmente ainda não tivemos acesso à nova plataforma do sistema de ouvidoria, que será um sistema mais simples e por meio do qual conseguiremos fazer vários tipos de

relatórios. Estamos otimistas, pois aparenta ser uma ferramenta importante e mais simplificada. Assim, poderemos trabalhar com a qualidade de resposta das unidades para os munícipes, dentro dos prazos estipulados por lei. Essa é uma meta que queremos alcançar.

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 com as unidades		presencial/online	ao decorrer do ano 2025	Gerentes 29/01/20205	Em andame... ▾
Conversa com as unidades		Telefone e email	ao decorrer do ano 2025	Gerentes e pontos de resposta	Em andame... ▾
Reunião com as unidades que estão abaixo da meta		presencial	ao decorrer do ano 2025	gerentes	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data		Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Reunião com os gerentes		Contrato de Gestão	Alinhamentos	Rosa Arnold
Reunião SMS		No sistema SIGRC	Implantação do novo sistema	Rosa Arnold
Evento OGM	da	Qualidade na escuta, excelência na gestão	Importância da escuta	Rosa Arnold



Evento OGM

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

Analisando o primeiro trimestre de 2025, referente ao quesito demandas de ouvidoria, o registro de Solicitação superou o número de demandas classificadas como Reclamação, da mesma forma que foi apresentado no quarto trimestre de 2024.

Com relação à Assistência à Saúde, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado às solicitações contidas no subassunto de consultas/tratamento/atendimento, que em sua grande maioria são referentes à consulta de clínica médica, pois os usuários não estão aceitando o método do Acesso Avançado, havendo muita insatisfação em relação a esse programa. As manifestações sobre o longo período de espera para as consultas de especialidades, haja vista o número disponível dessas vagas serem menores em relação à quantidade de usuários encaminhados para esses agendamentos, torna-se necessário que os casos prioritários e/ou os mais complexos precisam ser acompanhados pela equipe médica da unidade. Para tratativas específicas a respeito de cada caso apresentado, muitas vezes faz-se necessária a interface com a regulação da própria Rede Assistencial, e está com a Regulação Regional, sendo que neste trimestre a maior solicitação de consultas de especialidade continua sendo para Neurologia.

Em relação às cirurgias, as unidades seguem protocolos determinados por SMS, e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central, não sendo de governabilidade da unidade.

Na Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia, a equipe da assessoria em regulação promove reuniões com orientações referentes ao assunto, tanto em reuniões ampliadas como de forma individual com cada unidade. A CRS Norte promove duas vezes ao ano, treinamentos com as equipes de regulação das unidades e das supervisões técnicas.

Quanto às demandas de Reclamação, o assunto de maior evidência foi Gestão, das quais na sua maioria são relativos a Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos. Dentre as reclamações sobre Recursos Humanos, a maior reclamação é sobre atendimento, conduta profissional e acolhimento. Conversamos muito com os responsáveis técnicos que buscam promover orientações, treinamentos e reuniões com os profissionais, a fim de manter um atendimento qualificado e humanizado. Em continuidade ao assunto

Gestão, quanto ao quesito Estabelecimento de Saúde, acreditamos que a educação permanente, do usuário e funcionários, resultará na melhoria nos processos de trabalho e nos programas oferecidos pela unidade e assim refletirá em melhoria no processo gerencial e conseqüentemente na qualidade de atendimento.

Ressaltamos que o indicador de qualidade de Ouvidoria, denominado Q2, nos contratos de gestão, fortaleceu muito a Rede de Ouvidoria SUS, e assim recebemos dados mais transparentes e acessíveis, sendo uma importante ferramenta de gestão.

Esse trimestre podemos verificar que foi mais tranquilo, sem muitas intercorrências e com evolução. Estamos iniciando o ano com resultados ascendentes, demonstrando que estamos no caminho certo para conquistarmos a meta desejada de 100% de respostas no prazo.

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

Iniciamos o primeiro trimestre de 2025 com novos planejamentos e alinhamentos para uma melhor execução das nossas metas, fortalecendo a colaboração entre as equipes e focando em resultados de qualidade. Estamos comprometidos com a inovação, eficiência e excelência em cada etapa do nosso trabalho.

Em síntese, este relatório apresentou uma análise detalhada do primeiro trimestre, abordando os principais aspectos e resultados alcançados. Por meio das metodologias aplicadas, foi possível identificar demandas, propor soluções e orientar o munícipe da forma mais adequada.

Os dados analisados demonstram que esse trimestre as manifestações permaneceram dentro do esperado, sem nenhuma divergência momentânea. Reafirmando que muitas demandas são acolhidas e resolvidas pelas unidades, mas ainda recebemos um grande número delas que estão fora de nossa governabilidade.

Por fim, os resultados obtidos não apenas contribuem para o entendimento de onde devemos focar nossa atenção, mas também oferecem subsídios para que possamos cobrar de nossos colaboradores uma melhoria no atendimento. É essencial que as partes interessadas considerem estas informações ao elaborar estratégias e políticas relacionadas à qualidade dos serviços públicos.

Dra. Maria Aparecida Faustino

Supervisora da Supervisão Técnica de Saúde FÓ/Brasilândia

## **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\\_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)

## 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>

