

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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

**STS**

SUPERVISÃO TÉCNICA  
DE SAÚDE

**FREGUESIA DO Ó /  
BRASILÂNDIA**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
SECRETARIA  
DA SAÚDE

**SUS** The logo for the Sistema Único de Saúde (SUS), consisting of the letters "SUS" in white on a blue background with a stylized white cross.

**SUS**

REDE DE  
OUVIDORIAS  
CIDADE DE SÃO PAULO

**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia  
Endereço: Rua Pedregulho, 10 - Vila Bancaria Munhoz, 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, 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**

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 Norte

Dra. Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia

Dra. Maria Aparecida Faustino

Ouvidor

Dra. Rosa Christina Tavolari Arnold

Equipe de Ouvidora

Willian 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**  
**Ouvídora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>2. Panorama Geral do período</b>                             | <b>11</b> |
| <b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>             | <b>12</b> |
| <b>4. Meios de atendimento</b>                                  | <b>13</b> |
| <b>5. Classificação das manifestações</b>                       | <b>14</b> |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                   | <b>15</b> |
| <b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                    | <b>17</b> |
| <b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>                | <b>20</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                          | <b>21</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>             | <b>25</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>  | <b>26</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>                 | <b>28</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b> | <b>29</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>  | <b>31</b> |
| <b>15. Glossário</b>  | <b>32</b> |
| <b>16. Siglário</b>   | <b>33</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>               | <b>35</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>          | <b>36</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. 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:

- 02 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.
- 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 UVIS 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 Nª 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 JUNHO de 2025, foram creditadas 18 unidades do território:

UBS V. Progresso- Jd. Monte Alegre (26/10/2023);  
Acreditação mantida - 30/01/2025; 23/09/2025

UBS Elisa Maria II (14/11/2023); Acreditação mantida -  
28/01/2025; 02/10/2025

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); Acreditação mantida -  
11/04/2025

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); Acreditação mantida -  
15/04/2025

UBS Fátima de Jesus Viana Rosa (22/05/2024); Acreditação mantida - 31/03/2025

UBS Dr.Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão (28/05/2024);  
Acreditação mantida - 08/04/2025

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

UBS Nova Esperança (25/11/2024);

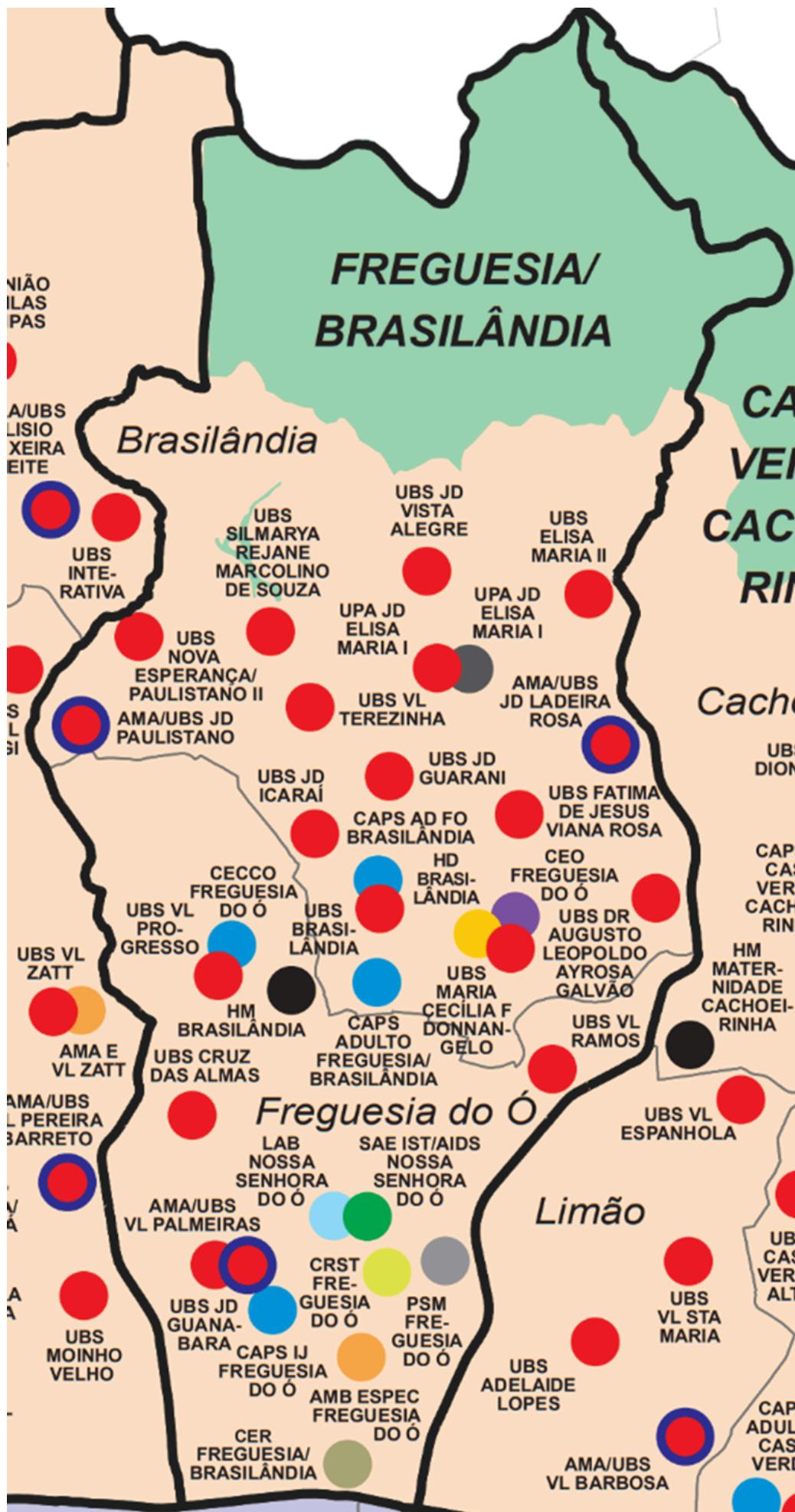
UBS Jd. Icaraí-Brasilândia (10/12/2024).

UBS Vila Ramos freguesia do Ó (15/05/2025).

UBS Jardim Guanabara (26/05/2025).

UBS Brasilândia (26/05/2025).

UBS Silmarya (11/09/2025).



## 2. Panorama Geral do período

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 segundo 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 já observamos um declínio de demandas sobre atraso nas entregas das fraldas. Está ocorrendo um ajuste do correio com os municípios, instâncias superiores cientes.

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.

Neste trimestre, foram intensificados os preparativos para a troca do sistema de ouvidoria, que passará a ser realizado pelo SIGRC.

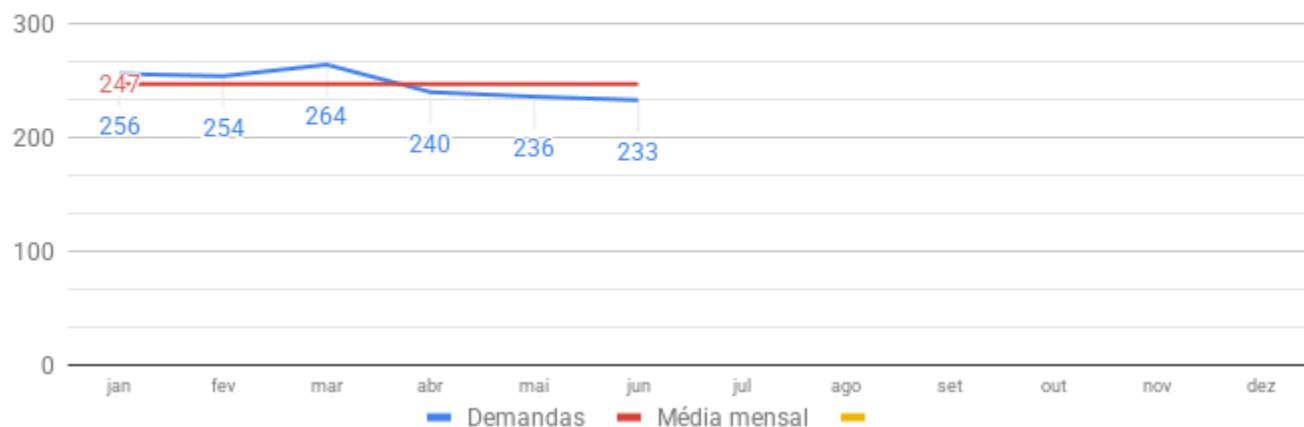
Tivemos a honra de participar da comemoração de 20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo, realizada 21/05/2025.

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 07/07/2025, referente ao segundo 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

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

Gráfico 1



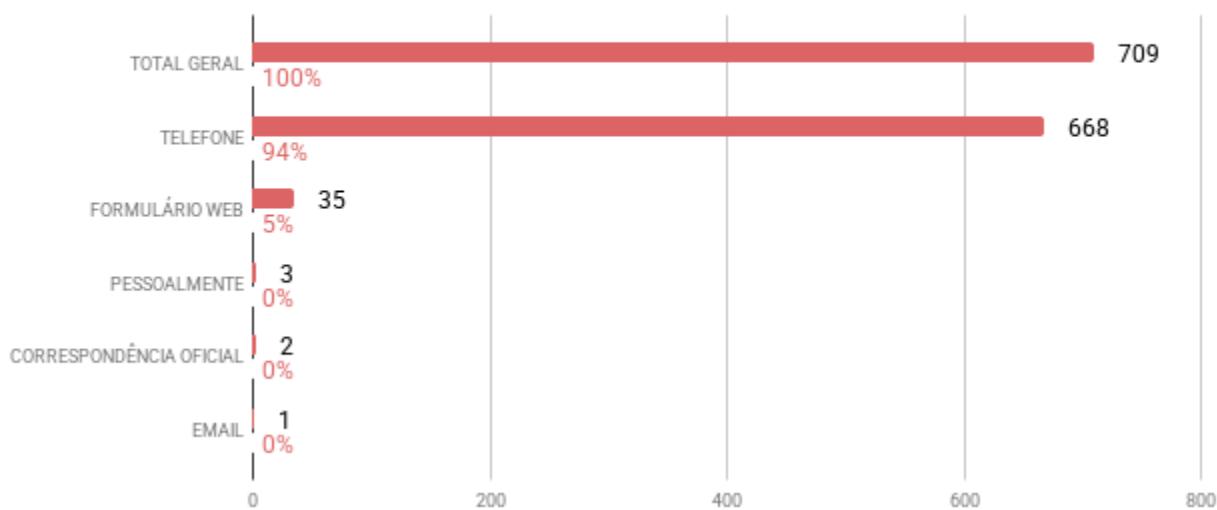
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Avaliando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas, observa-se que ocorreu uma média de 247 manifestações por mês, sendo que houve um equilíbrio de demandas entre os meses deste trimestre. Observamos que o mês de junho foi o mês que recebemos o menor número de demandas. Podemos entender que esse trimestre relata a rotina normal da ouvidoria.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



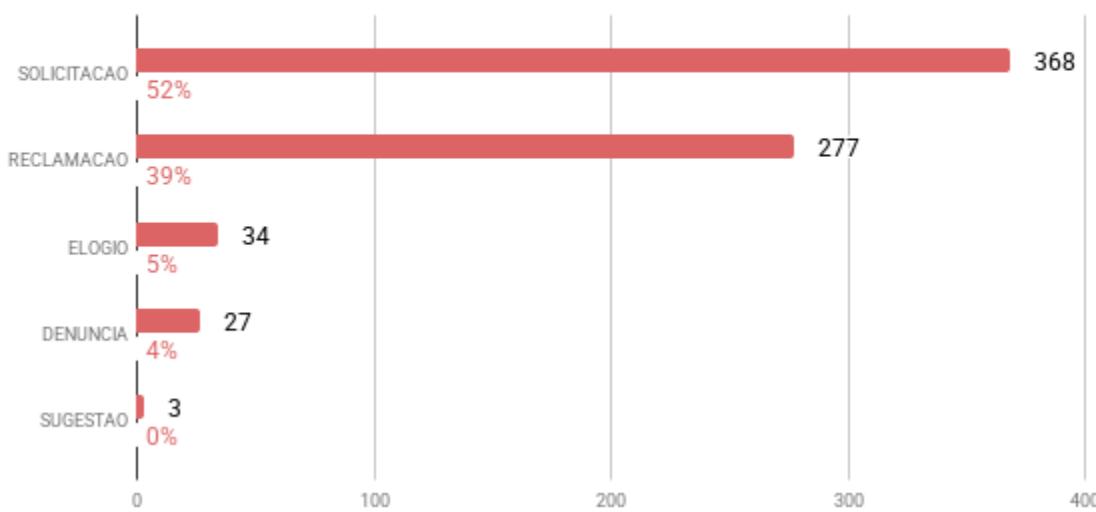
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Avaliando o gráfico acima, que apresenta os meios de recebimentos das manifestações registradas no 2º 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

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No 2º trimestre, foram registrados no sistema OuvidorSUS um total de 709 manifestações, sendo que destas, 368 estão classificadas como “Solicitações”, seguidas de 277 classificadas como “Reclamação”, 34 classificadas como “Elogio”, 27 classificadas como “Denúncia” e 03 classificadas como “Sugestão”.

Em relação ao trimestre passado, tivemos uma queda de 7,6% no número total de manifestações. Porém, manteve-se a procura por médicos clínicos e especialidades, além de reclamações sobre a demora da fila de espera para procedimentos hospitalares.

No decorrer deste relatório vamos falar sobre essas manifestações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

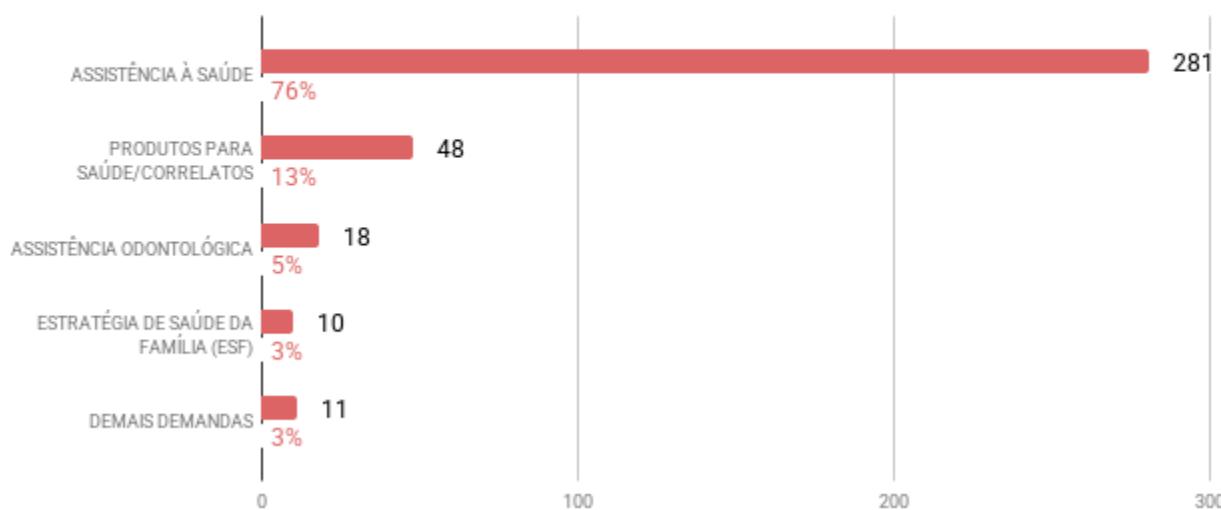
As 368 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 52% do total.

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, 65% são relativos a consulta/tratamento/atendimento e 14% a cirurgia.

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

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Na análise das manifestações registradas no trimestre avaliado, observou-se que das 709 manifestações, o número de registros no quesito "Solicitações" foram 368, evidenciando em relação às demais classificações, com predominância nas solicitações de consulta com clínico e ginecologia, na assistência básica, pois muitos municípios não concordam com a implantação do Acesso Avançado.

Para conseguir acesso à consulta com o clínico e ginecologia, o paciente tem que ir diariamente à 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 27 (14,75%) solicitações de Clínica médica; 26 (14,20%) Neurologia, 08 (4,37%) de Ginecologia e 17 (9,28%) 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.

As solicitações de 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 solicitações 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 15 (37,5%) de cirurgia ortopédica, 06 (15%) de cirurgia geral e 05 (12,5%) classificadas como outras. Esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretaria 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.

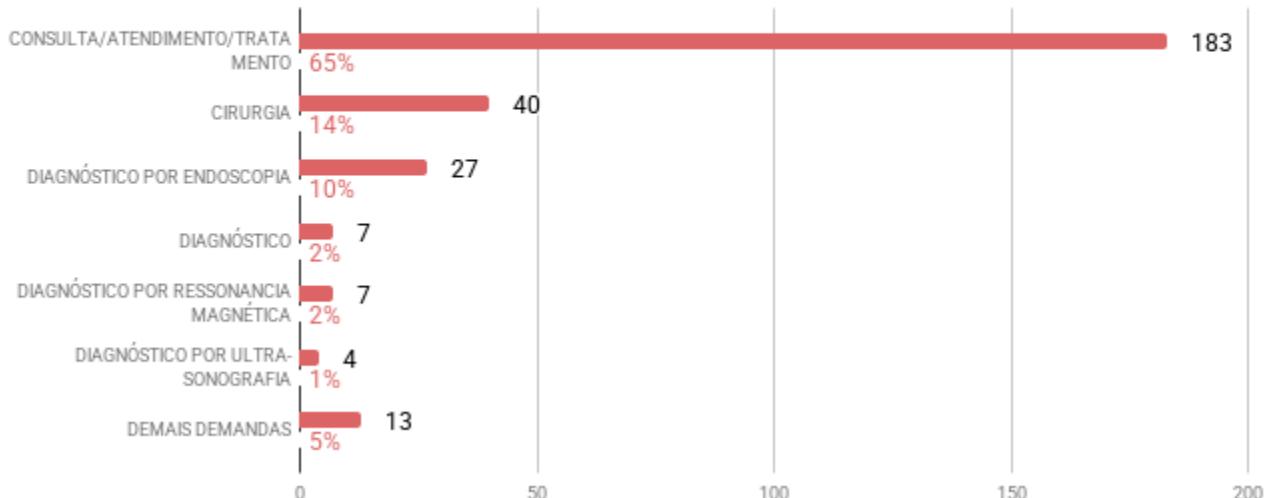
A análise dos subassuntos mostrou, em evidências, as manifestações de “Diagnósticos por endoscopia em âmbito hospitalar”. Porém, esse tipo de exame é agendado por meio da Regulação Central, de acordo com a prioridade e a disponibilidade de vaga, e a unidade não tem governabilidade neste assunto. As demais “Solicitações” envolvendo diagnósticos, já foram agendadas 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, é acompanhado pela equipe médica da unidade.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 277 reclamações registradas no período correspondem a 39% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

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 38% a Recursos Humanos.

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**, houve um total de 142 manifestações, sendo 73 (51,40%) sobre Rotinas e Protocolos e 65 (45,77%) sobre Dificuldade de Acesso. Muitas destas demandas estão relacionadas à dificuldade de agendamento de consultas de retorno, por meio de Call Center, à insatisfação com o acesso avançado, onde muitos municípios reclamam pela ausência de um agendamento prévio das consultas. 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 que se refere a **Recursos Humanos**, houve um total de 89 manifestações, sendo 80 (89,88%) sobre Insatisfação e 09 (10,11%) sobre Falta de Profissional, muitas relacionadas 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.

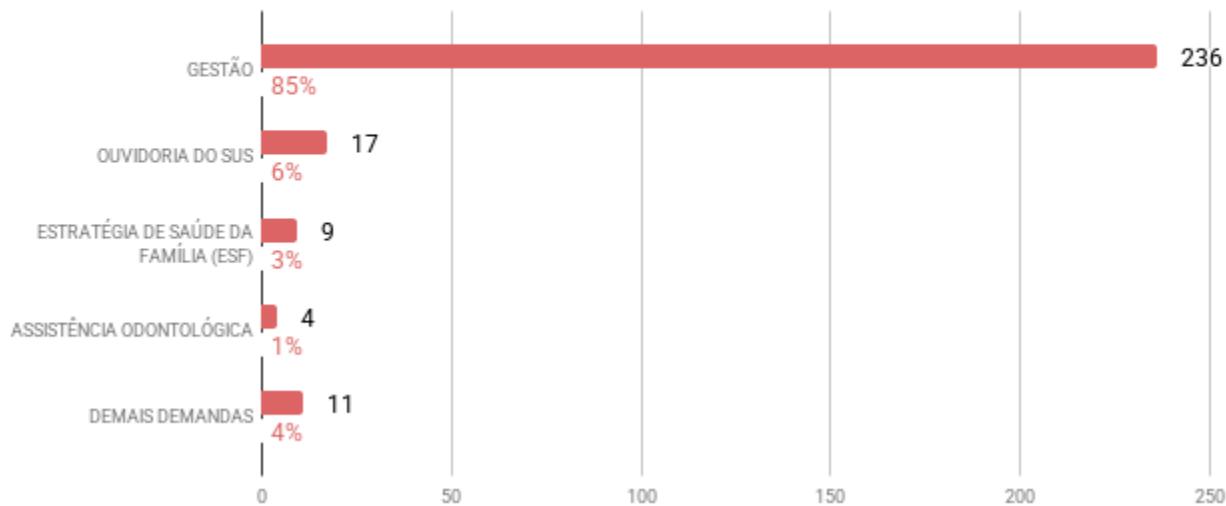
O gerente das unidades envolvidas esclarece que os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, reforçando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

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 tivemos um declínio nas 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.

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

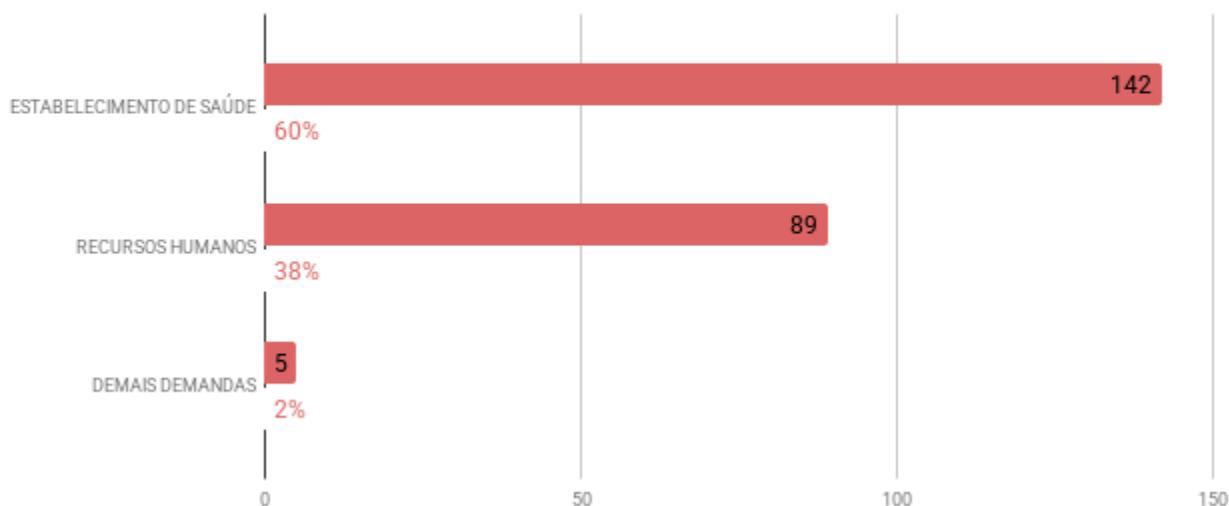
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



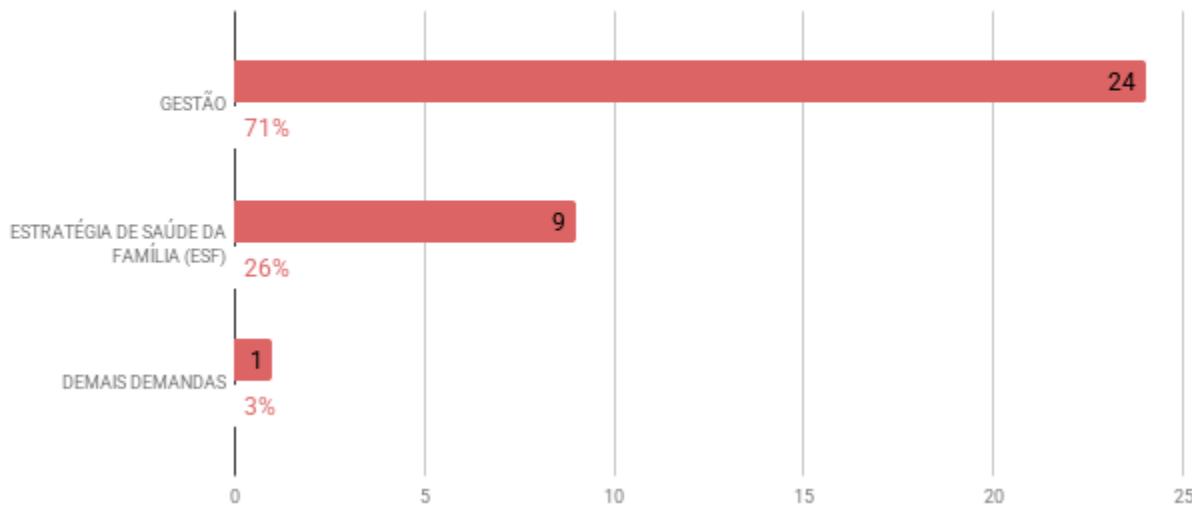
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 34 **elogios no 2º 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 71%. A média mensal no trimestre foi de 11 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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”, 71% 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 26% 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<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--|-------------------------------|--|------------|
| AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA         | 32                            | 32                                       | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA        | 31                            | 32                                       | 97%        |
| AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO          | 19                            | 23                                       | 83%        |
| AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS             | 15                            | 16                                       | 94%        |
| AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó                     | 35                            | 48                                       | 73%        |
| CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA                   | 6                             | 6  | 100%       |
| CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILANDIA | 2                             | 2  | 100%       |
| CER II FREGUESIA DO O / BRASILANDIA          | 14                            | 18                                       | 78%        |

| Padronizado  | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--|-------------------------------|--|------------|
| SAE DST/AIDS NOSSA SENHORA DO O                            | 0                             | 3  | 0%         |
| SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILANDIA | 4                             | 4  | 100%       |
| UBS BRASILÂNDIA  | 17                            | 17                                       | 100%       |
| UBS CRUZ DAS ALMAS   | 20                            | 20                                       | 100%       |
| UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO                     | 34                            | 34                                       | 100%       |
| UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTOFARO MARTINS            | 12                            | 14                                       | 86%        |
| UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO             | 13                            | 13                                       | 100%       |
| UBS JARDIM DAMASCENO                                       | 19                            | 19                                       | 100%       |
| UBS JARDIM GUANABARA                                       | 11                            | 11                                       | 100%       |
| UBS JARDIM GUARANI   | 17                            | 17                                       | 100%       |
| UBS JARDIM ICARAÍ BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO | 21                            | 22                                       | 95%        |
| UBS JARDIM VISTA ALEGRE                                    | 21                            | 21                                       | 100%       |
| UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO                            | 33                            | 34                                       | 97%        |

| Padronizado                          | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--------------------------------------|-------------------------------|--|------------|
| UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II   | 5                             | 5  | 100%       |
| UBS SANTO DIAS                       | 4                             | 4  | 100%       |
| UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA       | 12                            | 15                                       | 80%        |
| UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE | 18                            | 22                                       | 82%        |
| UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó      | 24                            | 28                                       | 86%        |
| UBS VILA TEREZINHA                   | 19                            | 19                                       | 100%       |
| UNIDADE HOSPITALAR - BRASILANDIA FO  | 119                           | 119                                      | 100%       |
| UPA III 21 DE JUNHO                  | 32                            | 33                                       | 97%        |
| UPA JARDIM ELISA MARIA I             | 9                             | 9  | 100%       |
| UVIS FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA    | 2                             | 2  | 100%       |
| Total                                | 620                           | 662                                      | 94%        |

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 662 demandas classificadas como “Solicitação e Reclamação”, dessas 620 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: SAE AIDS com 0%; CER II com 78%; AMBULATÓRIO FREGUESIA DO Ó com 73%.

Seguem as justificativas:

**CER II:**

Os processos para cumprimentos dos prazos de resposta foram aprimorados, mas no período de 29/04 à 10/05 a Unidade se manteve sem telefone e internet por problemas no entorno do bairro, sendo feito plano de Contingência pois a Unidade não possui outras formas de comunicação com os usuários além da rede Prodam (na época) e telefones fixos.

Att  
Joyce Gonçalves dos Santos  
Gerente

**AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES FREGUESIA DO Ó:**

Peço desculpas pelos atrasos de respostas das ouvidorias, infelizmente devido a alta demanda da unidade algumas respostas foram respondidas fora do prazo e sempre estamos tentando contato com os pacientes para que suas demandas sejam atendidas de acordo com os protocolos da secretaria.

Att,  
Camila Camandaroba Silva  
Gerente

**Sae/Aids:**

Informo que as ouvidorias não foram respondidas no prazo pois estava sobrecarregado com índices aumentando de pacientes em abandono de tratamento, tanto para HIV, TB e Sífilis. Também estamos com a unidade em reforma com muitas questões a serem resolvidas. Falta de funcionários na recepção com afastamento e férias do pessoal do setor. Dentre outras questões que acabam atrasando as respostas às ouvidorias.

Att,  
Cesar Henrique de Simoni  
Gerente

Neste trimestre podemos verificar a manutenção dos índices em relação ao trimestre anterior, 94% das demandas fechadas no prazo, reduzimos para 03 unidades com respostas fora do prazo. Porém, já estamos realizando reuniões com as mesmas, onde orientamos e criamos estratégias para obter a meta solicitada. Neste trimestre podemos observar que estamos no caminho certo, pois as metas estão muito próximas do esperado. Ambulatório com 73% e CER II com 78%, sendo que este teve problemas sérios com a falta de telefonia e internet. Nosso maior desafio está sendo na unidade SAE AIDS.

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 (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão - SIGRC), que será um sistema mais simples e por meio do qual será possível 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 municípios, 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/on line | No decorrer de 2025 | Gerentes                      | Em andame... ▾              |
| Conversa com as unidades |               | Telefone e email   | No decorrer de 2025 | Gerentes e pontos de resposta | Em andame... ▾              |
|                          |               |                    |                     |                               | A iniciar ▾                 |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data       | Nome evento   | Objetivo do evento                          | Participante                |
|------------|---|---|-----------------------------|
| 04/04/2025 | Reunião online com SMS                                      | Alinhamento do SIGRC                        | Rosa Arnold                 |
| 04/04/2025 | Reunião online com ASF, STS Casa Verde e STS Freguesia do Ó | Alinhamento do SIGRC                        | Rosa Arnold                 |
| 21/05/2025 | 20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo             | Comemorar a trajetória da ouvidoria         | Rosa Arnold e William Alves |
| 29/05/2025 | Reunião na UBS Guarani                                      | Alinhamento de atendimento de uma município | Rosa Arnold                 |



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

Analisando as demandas de ouvidoria do segundo trimestre de 2025, o registro de Solicitação superou o número de demandas classificadas como Reclamação, da mesma forma que foi apresentado no primeiro trimestre de 2025.

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 ser menor 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. 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, as quais na sua maioria são relativas a Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos. Dentre as reclamações sobre Recursos Humanos, o tipo de demanda mais recorrente é relacionado ao 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 consequentemente na qualidade de atendimento.

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

Neste trimestre, verificamos um período mais tranquilo, sem muitas intercorrências e com evolução positiva. Seguimos o ano com resultados ascendentes, o que demonstra que estamos no caminho certo para alcançarmos a meta desejada de 100% de respostas dentro do prazo.

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

Iniciamos o segundo trimestre de 2025 com novos planejamentos e alinhamentos voltados à melhor execução de nossas metas, fortalecendo a colaboração entre as equipes e mantendo o foco em resultados de qualidade. Reforçamos nosso compromisso com a inovação, a eficiência e a excelência em cada etapa do trabalho desenvolvido.

Em síntese, este relatório apresenta uma análise detalhada do segundo trimestre, abordando os principais aspectos e resultados alcançados. Por meio das metodologias aplicadas, foi possível identificar demandas, propor soluções e orientar o município de forma adequada e resolutiva.

Os dados analisados demonstram que, neste trimestre, as manifestações permaneceram dentro do esperado, sem divergências significativas. Reafirma-se que muitas demandas são acolhidas e resolvidas diretamente pelas unidades, embora ainda recebemos um volume considerável de solicitações que extrapolam nossa governabilidade.

Com satisfação, verificamos que a entrega de fraldas vem se desenvolvendo de forma positiva, uma vez que observamos uma redução considerável nas demandas relacionadas a esse item.

Por fim, os resultados obtidos não apenas contribuem para a compreensão das áreas que demandam maior atenção, mas também fornecem subsídios para que possamos incentivar nossos colaboradores a aprimorarem continuamente o atendimento. É essencial que as partes interessadas considerem essas informações ao elaborarem estratégias e políticas voltadas à melhoria da 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\\_assistenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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>

