

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ITAIM PAULISTA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista
Endereço: Avenida Marechal Tito, 3012 - Itaim Paulista - São Paulo

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 26p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista

Ouvidor

Jefté Silva Paiva

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
9. Análise de Prazo de Resposta	13
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	20
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde do Itaim Paulista, localizada no extremo leste da cidade de São Paulo, supervisiona 30 equipamentos de saúde, dentre eles: 01 Centro de Testagem e Aconselhamento, 1 UVIS, 15 Unidades Básicas de Saúde, 2 Residências Terapêuticas Mistas, 1 Residência Terapêutica Masculina, 1 Hospital Dia, 1 CECCO, 2 Centros de Especialidade em Reabilitação (CER II), 1 CAPS Álcool e Drogas, 1 CAPS Adulto, 1 CAPS Infantojuvenil, 1 AMA/UBS Integrada, 1 UPA tipo III (24 horas), 01 Ambulatório Especializado no atendimento à vítimas de violência, distribuídos pelo DA Itaim Paulista e Vila Curuçá.

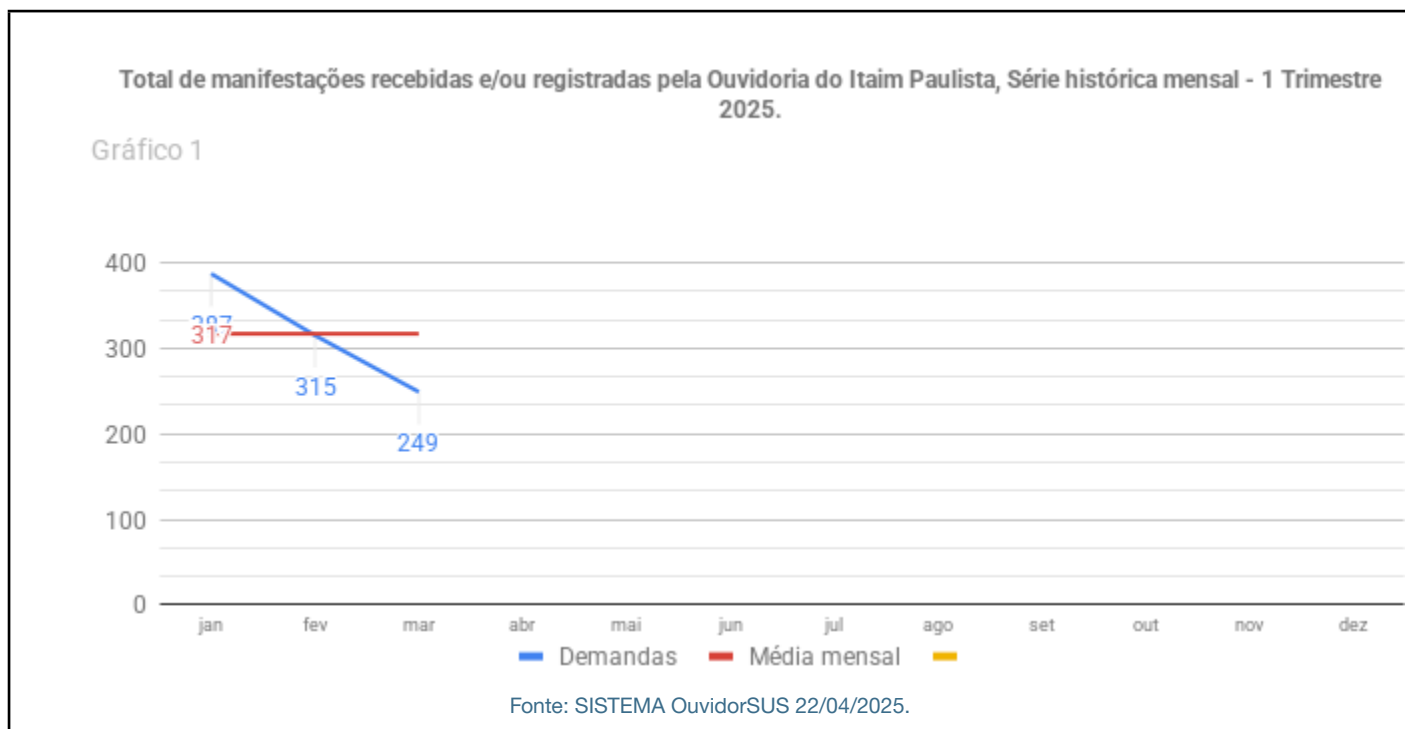
2. Panorama Geral do Trimestre

Os equipamentos de saúde do território devem atender às demandas de saúde dos indivíduos e comunidade, bem como a promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação da saúde.

Diante do exposto, a população da Região Leste, mais especificamente do Itaim Paulista procura os equipamentos de SMS para consultas, procedimentos, participação em grupos educativos e demais atendimentos para seu tratamento de saúde ou para que o indivíduo tenha a evolução do seu estado de saúde.

E estamos em constante evolução como demonstram os elogios e os processos de educação permanente dos profissionais, respeitando as demandas individuais de forma humanizada e acolhedora, estando presentes em todos os ciclos de vida do usuário.

3. Número de manifestações – Série histórica

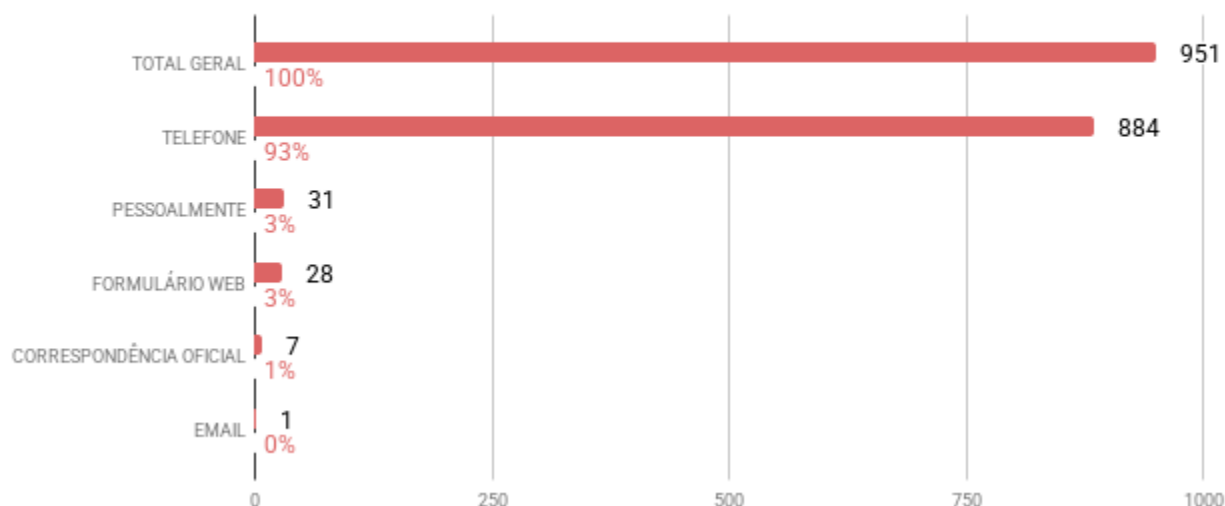


O gráfico da demanda do primeiro trimestre de 2025 demonstra uma queda nas manifestações das demandas de Ouvidoria registradas no sistema Ouvidor SUS, sendo o 4º trimestre de 2024, foram 920 e no trimestre atual 871, uma diminuição de 5,32%. Observamos uma diminuição importante, dentro do próprio período de janeiro à março 2025.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista, classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2

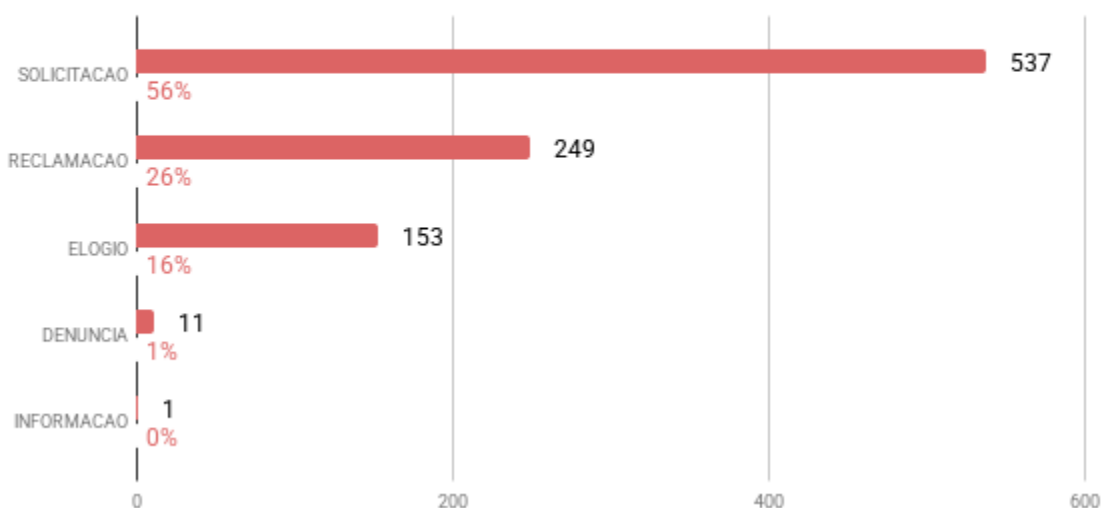


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Com relação ao atendimento geral junto aos canais de comunicação oficiais de Ouvidoria, é possível observar que das 951 demandas recebidas neste trimestre, as manifestações registradas por telefone atingiram 93%. Ocorreu também uma diminuição na procura de atendimento via formulário Web, que atingiu 5% no trimestre anterior e 3% no trimestre atual; e uma estabilidade na procura de atendimento realizado pessoalmente nas unidades de Ouvidoria das Supervisões Técnicas de Saúde, no qual apresentou aumento para 3%.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Em avaliação ao gráfico, podemos observar que, com relação à tipologia no trimestre de avaliação, a maior parte das manifestações é de solicitação, que corresponde a 56% do total.

Quando comparamos com o gráfico do trimestre anterior, é possível observar um aumento nas solicitações de 500 para 537, nas reclamações de 201 para 249 e queda nos elogios em comparação ao trimestre anterior, de 194 para 153 elogios.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

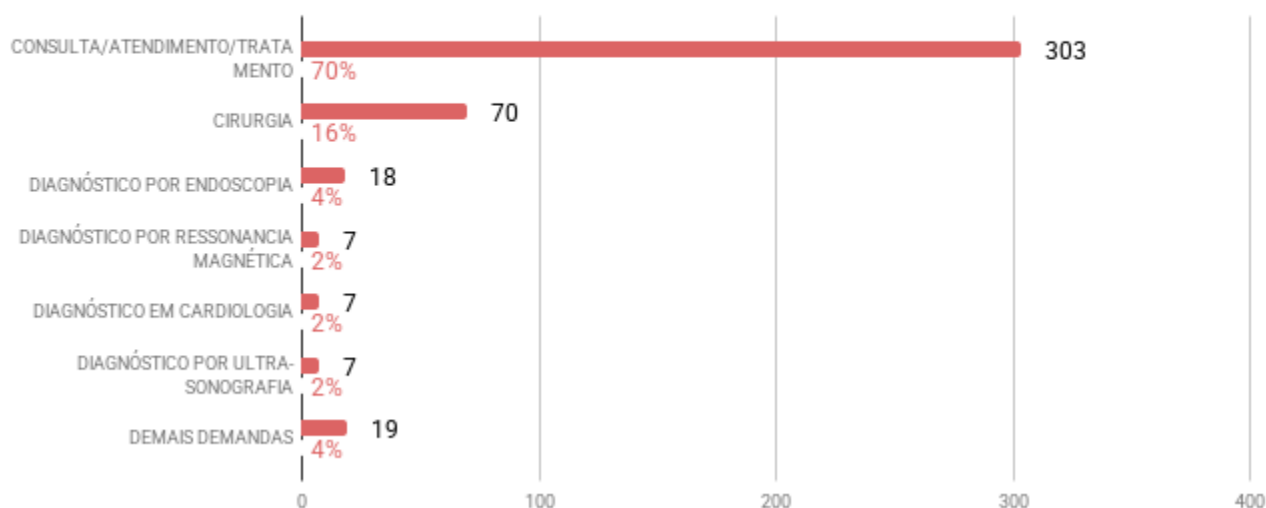
Conforme gráfico abaixo, das 951 manifestações registradas, 537 são classificadas como solicitações, o que corresponde a 62% do total dos registros.

As solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde 431 (80%) e produtos para saúde e correlatos 70 (13%).

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

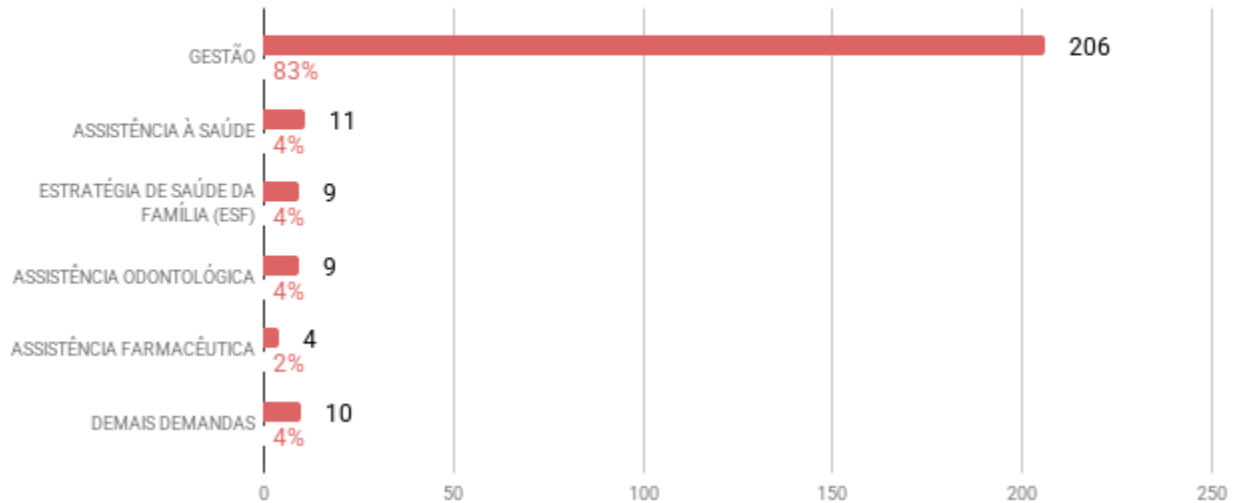
As 249 Reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

Conforme o **gráfico 5**, as reclamações concentram-se no assunto gestão, com 206 manifestações (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Com relação à gestão, observa-se 51% relativos a estabelecimento de saúde e 45% a recursos humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista – 1 Trimestre 2025.

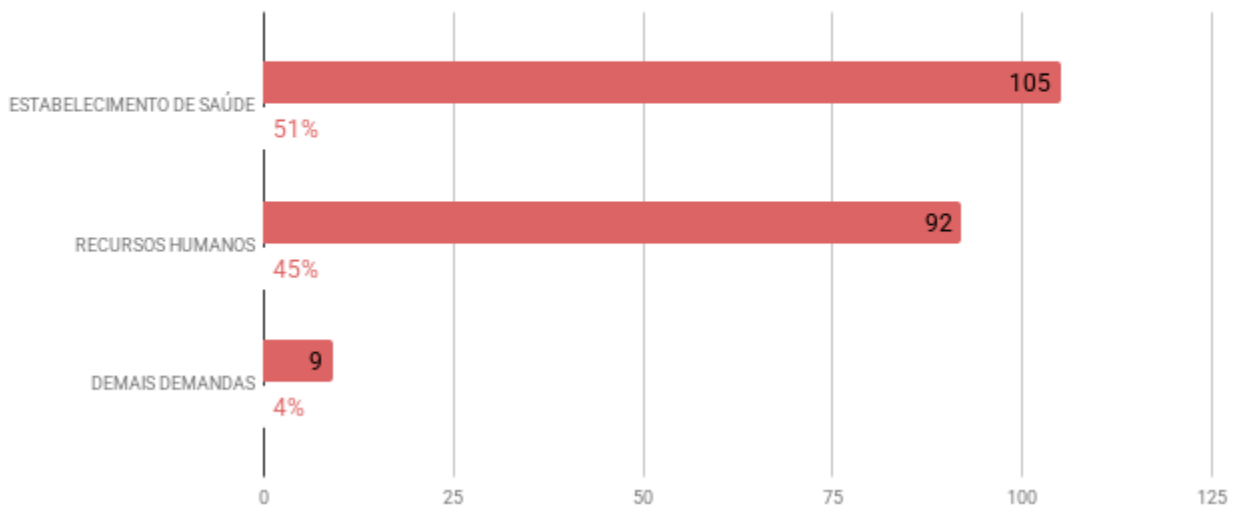
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

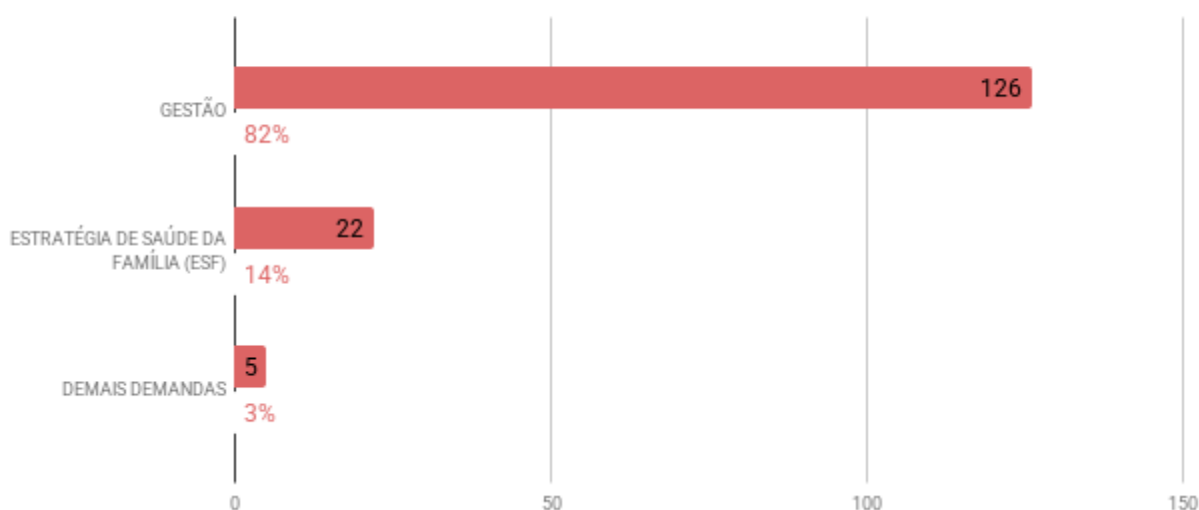
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **153 elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **16% do total**. A média foi de 51 elogios por mês.

Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de elogios também foi a gestão, que representou 82%, seguida de 14% da ESF.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS OLIVEIRAS	47	47	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	57	57	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CER II JARDIM CAMARGO NOVO	15	15	100%
CER II JARDIM CAMPOS	5	5	100%
HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	114	114	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	5	7	71%
UBS CIDADE KEMEL	11	11	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS DOM JOÃO NERY	24	24	100%
UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	22	22	100%
UBS ENCOSTA NORTE	42	42	100%
UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	4	49	8%
UBS JARAGUÁ	29	30	97%
UBS JARDIM CAMARGO NOVO	49	49	100%
UBS JARDIM CAMPOS	33	33	100%
UBS JARDIM INDAIÁ	16	16	100%
UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	35	35	100%
UBS JARDIM SILVA TELLES	27	27	100%
UBS PARQUE SANTA RITA	59	59	100%
UBS VILA CURUÇÁ	39	39	100%
UBS VILA NOVA CURUÇÁ	33	33	100%
UPA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	22	22	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	689	737	93%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 737
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 689
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: UBS Júlio de Gouveia - unidade da administração direta, que no período passou por mudança de gerente, ocasionando atraso na resposta de algumas demandas. Informamos também que a ouvidora da STS Itaim Paulista foi compor a equipe da UBS Júlio de Gouveia no período avaliado pelo relatório, estamos treinando novo ouvidor na STS Itaim Paulista.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Estamos em constante busca pela excelência de nossos serviços, a equipe técnica da STS Itaim Paulista, está constantemente apoiando os novos gestores do território, bem como atendendo toda a população para esclarecer dúvidas com relação aos fluxos e demais esclarecimentos que forem necessários.

- Principais resultados obtidos: Resolutividade assertiva, quanto às solicitações dos cidadãos.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Para melhorarmos os prazos temos como meta uma gestão de tempo que visa agilidade e eficiência para darmos resposta à demanda do munícipe com qualidade. Em cada setor do SUS temos como premissa a excelência e estamos em constante aprimoramento de técnicas e protocolos que gerem resultados de satisfação do munícipe.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 871
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 871
- Principais problemas identificados: Transição de gestor de unidade da administração direta.

- Sugestões para melhoria: Apoio da equipe técnica da STS ao novo gestor e equipe da unidade básica de saúde.

11. Plano de ação

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

- Acolhimento e roda de conversa com as Gestoras das Unidades nas reuniões com os gerentes dos equipamentos de saúde, que acontece todos os meses na STS Itaim Paulista;
- Visitas nas unidades, em cumprimento à portaria 215/2023, para observar a melhor estratégia de atendimento à população.
- Orientação quanto aos fluxos de atendimento e utilização do app Agenda Fácil junto à população;
- Orientação às equipes de trabalho, quanto à importância do acolhimento humanizado e de qualidade.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Aumento do número de reclamações	Insatisfação do usuário	Treinamento	2º trimestre	Gestores dos equipamentos de saúde do território	A iniciar ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A nossa missão e compromisso é prestar um excelente atendimento, estamos cada vez mais desenvolvendo mecanismos e maneiras para diminuir a insatisfação dos munícipes com relação aos serviços de saúde.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na escuta ativa da população e na identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados pelos serviços de saúde. No entanto, é perceptível que a maior parte dos registros encaminhados refere-se a **reclamações e solicitações**, enquanto os **elogios** são significativamente menos frequentes.

Esse cenário evidencia dois pontos importantes:

1. **A Ouvidoria como canal reativo:** A predominância de manifestações negativas indica que os cidadãos buscam a Ouvidoria principalmente quando estão insatisfeitos ou enfrentam dificuldades. Isso reforça a função da Ouvidoria como um canal de última instância, voltado para a resolução de conflitos e gargalos do atendimento à população.
2. **Oportunidade de aprimoramento contínuo:** Cada reclamação representa uma oportunidade concreta de identificar falhas, revisar processos de trabalho e melhorar a qualidade dos serviços.

Apesar da baixa incidência de elogios, é importante valorizá-los e dar visibilidade a esses registros, pois eles representam reconhecimento por boas práticas e podem servir como referência positiva para toda a equipe. Também é necessário criar estratégias para **estimular manifestações positivas**, seja por meio de campanhas de valorização dos profissionais da saúde, melhoria na experiência do atendimento ou divulgação dos canais de ouvidoria como espaços de escuta ativa e imparcial.

Por fim, é fundamental que os dados da Ouvidoria sejam utilizados como **instrumento de gestão estratégica**, apoiando a tomada de decisões e o aprimoramento institucional, com foco na transparência, na escuta qualificada e na melhoria contínua dos serviços públicos.

DEBORAH MAGALHÃES CERQUEIRA

SUPERVISORA

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 (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.



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>

