

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE LAPA/PINHEIROS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Lapa Pinheiros  
Endereço: Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 519, 2º andar,  
CEP: 05415-030

**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, 31p.

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 Oeste**

Regiane de Santana Piva

**Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros**

Sheila Aparecida Costa de Medeiros Silva

**Equipe de Ouvidoria**

Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares

Maristela Gomes de Oliveira

## **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**  
**Ouvíadora 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>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>24</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>25</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>27</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>28</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O território da Lapa Pinheiros é delimitado pelas Avenidas Santo Amaro, Paulista, Pacaembu, Marginais Pinheiros e Tietê. Os distritos Jaguara e Jaguaré localizam-se do outro lado da Marginal do Tietê. Dentre os dez distritos que compõem a STS Lapa/Pinheiros, três têm a menor proporção de população SUS dependente do município de São Paulo. Possui a maior taxa de envelhecimento, relação entre pessoas acima de 60 anos e jovens menores de 15 anos, do município de São Paulo e apenas 5% da população tem menos de 5 anos (Fundação SEADE projeção 2022). Além disso, uma taxa de desemprego de 4,2% e de analfabetismo de 1%.

A Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros pertence à Coordenadoria de Saúde Oeste. Vale ressaltar apenas que o CRST Lapa, apesar de estar na área de abrangência desta STS, não está sob a gestão desta, e sim da CRS Oeste. A OSS Associação da Saúde da Família está presente neste território. Nesta região há uma grande concentração de estabelecimentos comerciais como bares, restaurantes, clínicas, consultórios, supermercados e outros, gerando assim, manifestações para a vigilância sanitária Lapa/Pinheiros. Os equipamentos de saúde desta área de abrangência são:

AMA Sorocabana

AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré

AMA/UBS Vila Piauí

AMA Especialidades JD. Edite

CER II Lapa

CAPS AD II Pinheiros

CAPS AD II Vila Madalena PROSAN

CAPS AD III Leopoldina

CAPS ADULTO II Perdizes Manoel Munhoz

CAPS ADULTO III Itaim Bibi

CAPS Adulto III Lapa

CAPS Infanto-Juvenil II Lapa

CECCO Eduardo Leite Bacuri

CEO LAPA- Ambulatório De Especialidades Fernando Ramirez Cruz  
Hospital Municipal Sorocabana

Centro De Referência Da Dor Crônica Oeste

CER II Lapa

CRST Centro De Saúde Do Trabalhador - Lapa

CS Escola Geraldo De Paula Sousa

Interessado - STS Lapa Pinheiros

UPA Lapa III Hospital Dia Da Rede Hora Certa Lapa

SAE DST/Aids Lapa

Laboratório Da Lapa

UBS Caju UBS

Vila Anglo Dr. José Serra Ribeiro

UBS Alto De Pinheiros

UBS Jd. Edite

UBS. Jd. Vera Cruz Perdizes

UBS José De Barros Magaldi

UBS Meninópolis Mario Francisco Napolitano

UBS Parque Da Lapa

UBS Dr. Manoel Joaquim Pera

UBS Vila Anastácio

UBS Vila Ipojuca Dra. Wanda Ribeiro De Moraes

UBS Vila Jaguara UBS Vila Romana

STS Lapa/Pinheiros-UVIS (Vigilância Ambiental, Epidemiológica e Sanitária)

Atualmente, o Hospital Municipal Sorocabana dispõe de 55 leitos, sendo 35 de enfermaria, 10 de estabilização/UTI e 10 de clínica cirúrgica eletiva; e mais duas salas cirúrgicas, incluindo médicos cirurgiões pediátricos, cirurgião proctologista, cirurgião urologista e cirurgião vascular. No primeiro piso, funciona também um ambulatório de especialidades (HD), com consultas de especialidades médicas (Angiologista, Cardiologista, Dermatologista, Endocrinologista, Gastro, Infectologista, Mastologista, Neurologista, Oftalmologista, Ortopedista, Otorrino, Pneumologista, Proctologista,

Reumatologista e Urologista) e exames de imagem (Ecocardiografia, Doppler Vascular, Holter, M.A.P.A, Raio X, Eletroneuromiografia, Ultrassonografia Geral, Eletrocardiografia e Prova de Punção Pulmonar).

## **2. Panorama Geral do período**

A partir dos dados evidenciados no Relatório Rede de Ouvidorias SUS - 2º trimestre de 2025 - CRS Oeste - STS Vila Lapa/Pinheiros, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território desta Supervisão Técnica de Saúde.

Após análise, conclui-se que os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as reclamações, seguidas das solicitações.

Em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a Gestão, neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 34% a Recursos Humanos.

O tempo de espera para o atendimento na UPA LAPA III e AMA SOROCABANA continuam sendo apontados nas demandas de ouvidoria.

As manifestações de ouvidoria relativas aos Recursos Humanos vão muito além do papel da ouvidoria como instrumento de comunicação entre o Estado e o Cidadão, ela é muito importante no estudo do aperfeiçoamento da Gestão, na reorientação dos recursos humanos, aprimoramento de fluxos, humanização nos atendimentos e o alinhamento com as linhas de serviço conforme o dinamismo das necessidades dos usuários.

Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à Saúde, entre os subassuntos mais citados, são relativos à Consulta, Atendimento e Tratamento e Cirurgias.

Devido à espera para agendamentos de diversas especialidades e cirurgias realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, os pacientes realizam manifestações de solicitação de brevidade a este respeito.

Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria tem orientado os municíipes no sentido de ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número,

pois o contato é realizado em três tentativas e, se não tiver êxito, acarreta o cancelamento do agendamento.

Em relação aos elogios direcionados à Gestão, estes foram direcionados majoritariamente às equipes administrativas.

Desde 2023 as 14 Unidades que estão sob a gestão da OSS Associação Saúde da Família (ASF) passaram pelo processo de acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), que é um processo voluntário de certificação da qualidade e segurança em instituições de saúde. Nas visitas, um dos ítems examinados pelos avaliadores, são as demandas recebidas pelas Unidades. Foi observada uma diminuição das reclamações e um aumento de elogios.

Com relação ao tempo de espera de atendimento nas unidades de urgência e emergência, informamos que essas unidades utilizam o Sistema Manchester de Classificação de Risco (SMCR), instituído pela Portaria SMS.G Nº 082/2024 como metodologia oficial. Esse sistema visa garantir um atendimento mais ágil e humanizado, priorizando os pacientes conforme o grau de urgência clínica.

Como funciona o SMCR:

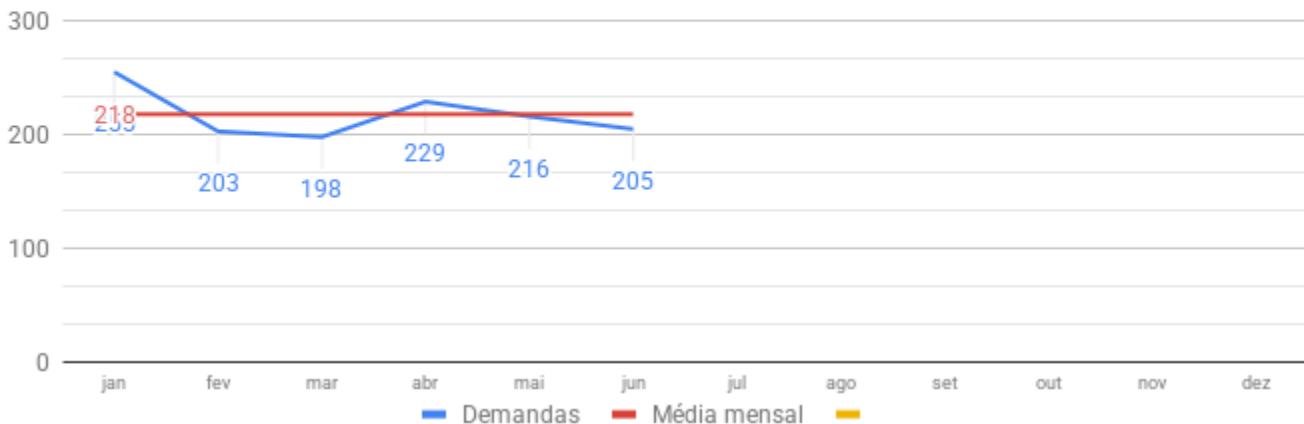
A triagem é realizada por um profissional de enfermagem capacitado, que avalia a queixa principal e os sinais clínicos do paciente, classificando-o em uma das seguintes cores:

- Vermelho: Atendimento imediato — emergência com risco de vida.
- Laranja: Atendimento rápido — casos urgentes que podem aguardar até 10 minutos.
- Amarelo: Prioridade moderada — casos que podem aguardar até 60 minutos.
- Verde: Baixa urgência — espera de até 2 horas.
- Azul: Não urgente — casos de menor complexidade, com espera de até 4 horas ou encaminhamento ambulatorial.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



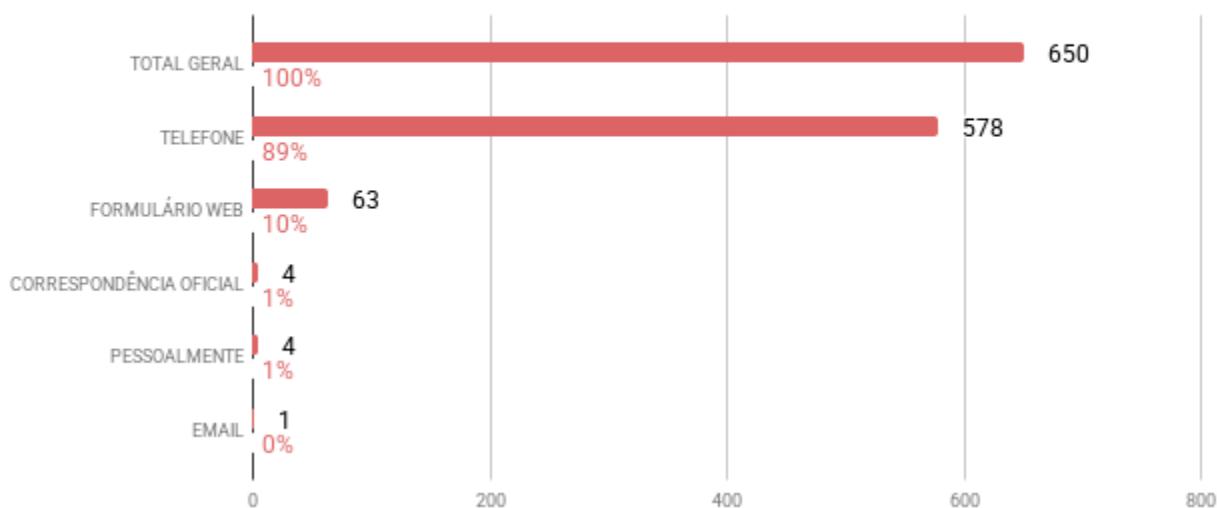
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Podemos verificar pelo gráfico que a média mensal do primeiro semestre foi de 218 manifestações, totalizando 649 demandas no 1º trimestre e 650 no segundo trimestre. Houve um aumento em abril, porém, ao longo do segundo trimestre de 2025, verificamos uma diminuição gradual das manifestações.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Do total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Lapa/Pinheiros, 89% foram por telefone, seguida de 10% via formulário Web, 1% pessoalmente, 0% e-mail, 1% atendimentos por correspondência oficial e cartas.

A população da região da Lapa Pinheiros é predominantemente adulta e com significativa parcela de idosos (aproximadamente 30% da população). Isso talvez se relate com o fato de a maior parte das demandas ser registrada pela Central SP156.

Ligações à Central SP156 evitam deslocamentos desnecessários para o registro das manifestações e facilitam o atendimento àqueles que têm dificuldade de registrar a manifestação via formulário web.

## 5. Classificação das manifestações

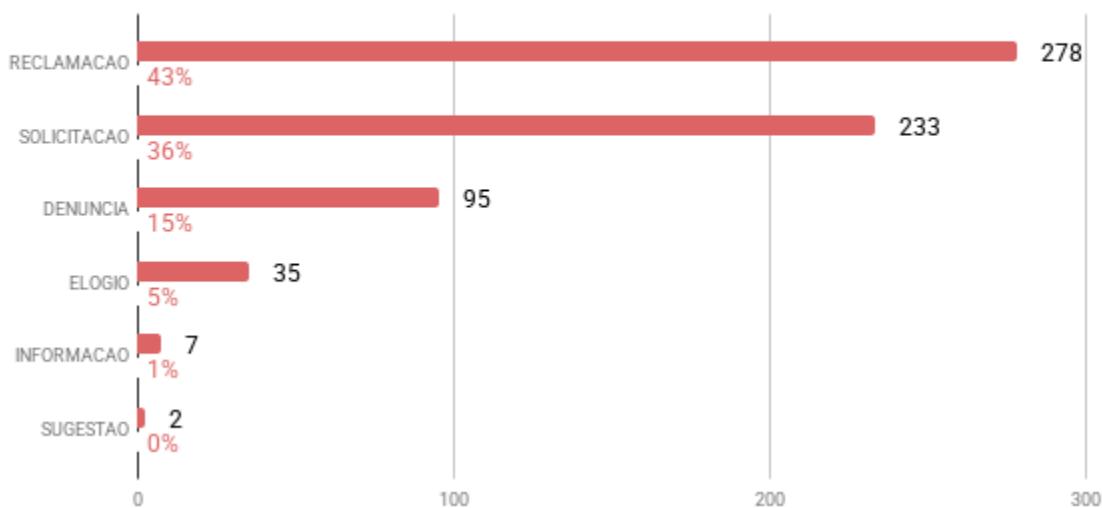
Do total de 650 manifestações registradas no 2º trimestre, 278 (43%) são reclamações, seguidas de 233 ou 36% de solicitações, 95 ou 15% de denúncias. Foram feitos 35 elogios que totalizaram 5% das demandas. As reclamações foram, em sua maioria, pelo tempo

de espera para atendimento nas duas Unidades de Atendimento 24 horas da região, da UPA III Lapa e AMA Sorocabana.

O número maior de solicitações se deve ao fato de que em nosso território contamos com duas Unidades de Especialidades, o AMA Especialidade Jardim Edite e o Hospital Municipal Sorocabana - SADT. Estes dois serviços têm filas de espera, principalmente para Cirurgia, e os pacientes ficam no aguardo para agendamento. Muitos munícipes solicitam brevidade de agendamento nas diversas especialidades.

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 233 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 36% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (85%). Em relação ao trimestre anterior, no qual corresponderam a 229 (81%), houve um discreto aumento.

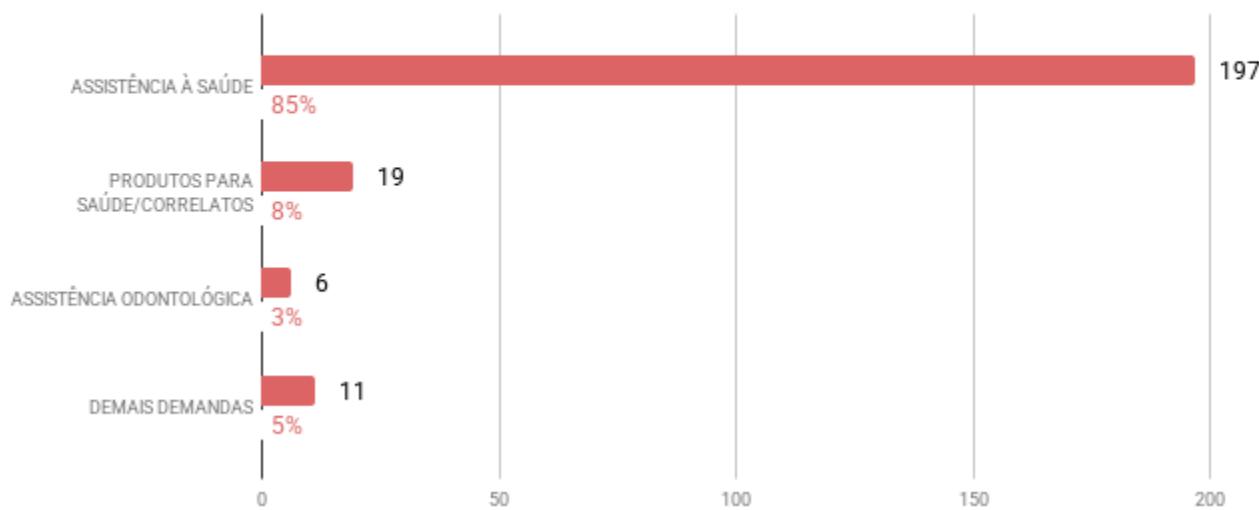
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos à Consulta, Atendimento e Tratamento e 20% a Cirurgias.

Devido à espera para agendamentos de diversas especialidades e cirurgias realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, os pacientes manifestam solicitações de brevidade a este respeito. Também recebemos solicitações de transferência de pacientes, concentrados principalmente nas UPAs.

Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria tem orientado os municíipes no sentido de ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número, pois o contato é realizado em três tentativas e, se não tiver êxito, acarreta o cancelamento do agendamento.

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

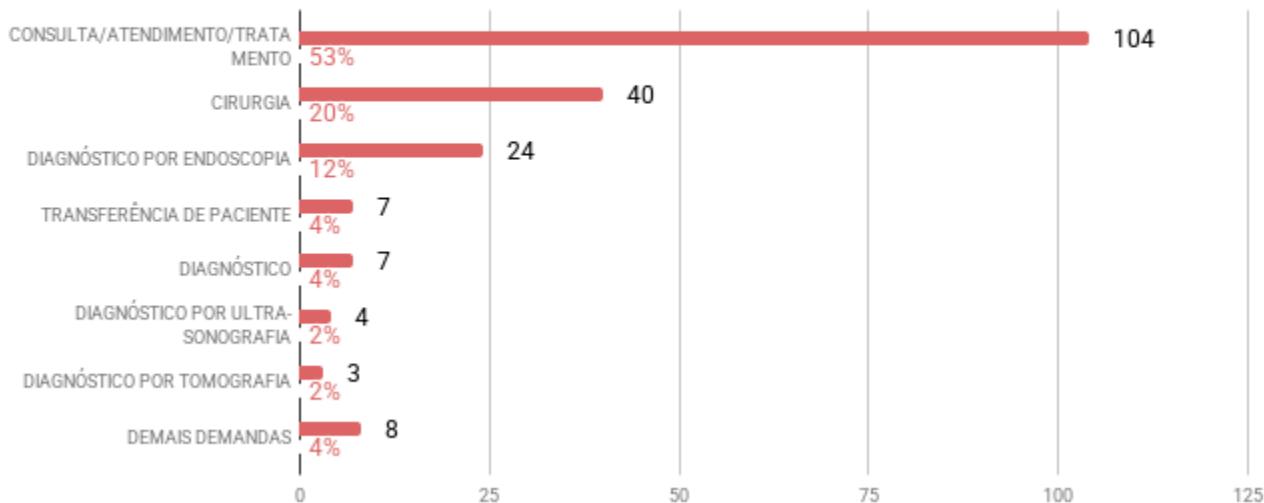
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 278 Reclamações registradas no período correspondem a 43% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%).

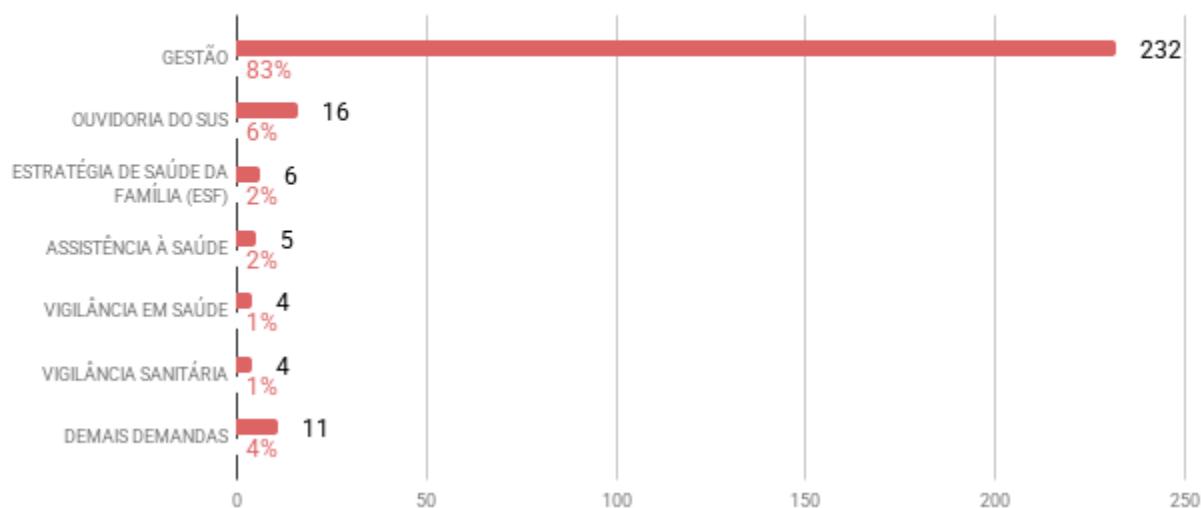
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 34% a Recursos Humanos.

O tempo de espera para o atendimento na UPA III LAPA e AMA SOROCABANA continuam sendo apontados nas demandas de ouvidoria.

As manifestações de ouvidoria relativas aos Recursos Humanos vão muito além do papel da ouvidoria como instrumento de comunicação entre o Estado e o Cidadão, ela é muito importante no estudo do aperfeiçoamento da Gestão, na reorientação dos recursos humanos, aprimoramento de fluxos, humanização nos atendimentos e o alinhamento com as linhas de serviço conforme o dinamismo das necessidades dos usuários.

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

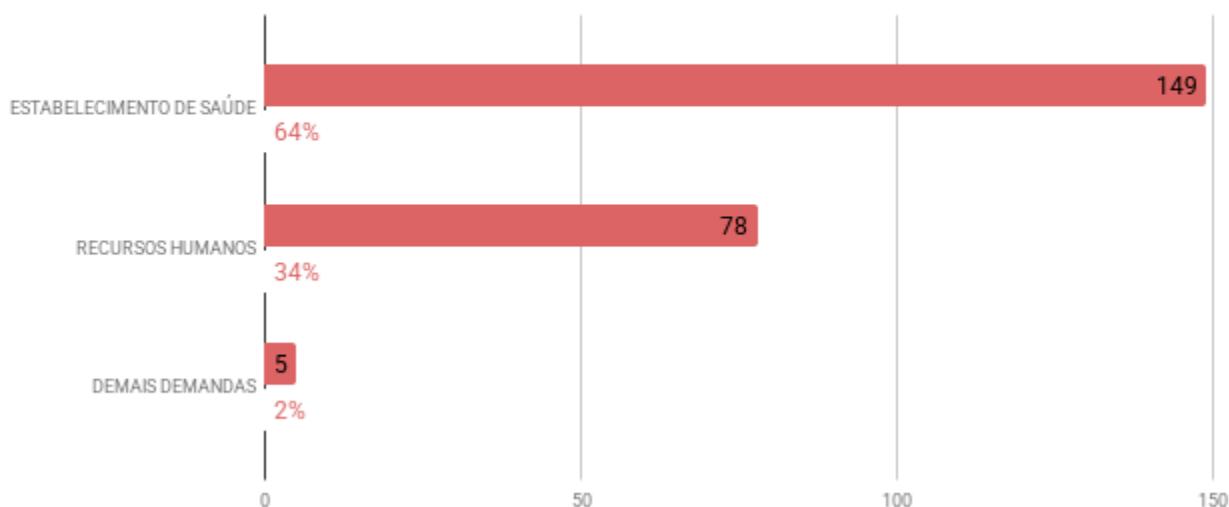
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

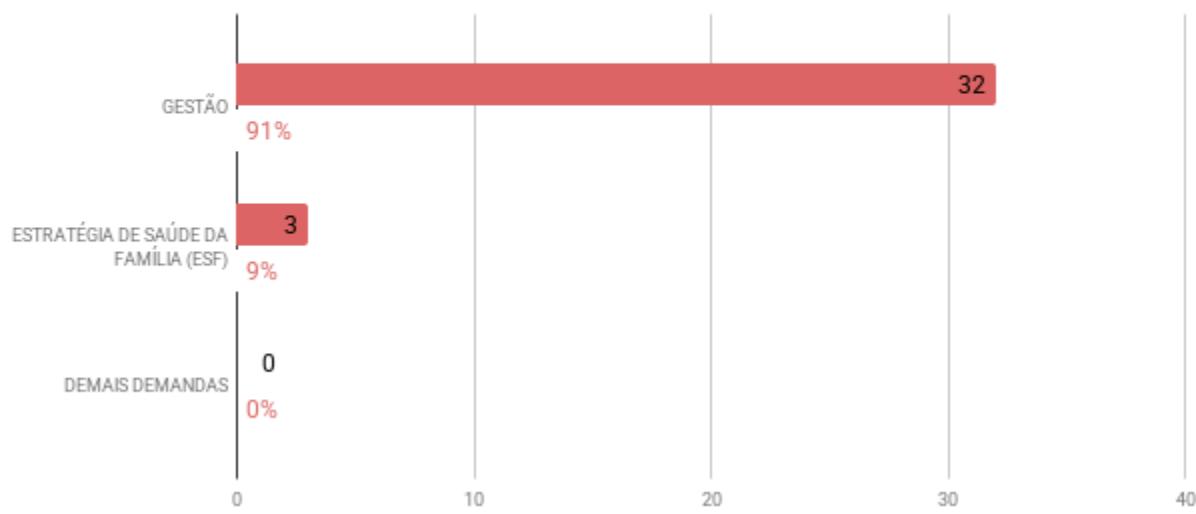
## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 35 **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 91%. A média mensal no trimestre foi 11,6 elogios.

Houve uma diminuição em relação ao trimestre anterior, onde tivemos o registro de 43 elogios que corresponderam a 7% do total.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O elogio por meio dos canais de ouvidoria visa também apontar o reconhecimento do trabalho executado. O tema Gestão, representado pelas equipes administrativas, liderou o gráfico no primeiro e segundo semestre de 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 ESPECIALIDADES JARDIM EDITE	40	40	100%
AMA SOROCABANA	31	32	97%
AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	23	23	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	21	21	100%
CAPS ADULTO III LAPA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II LAPA	2	2	100%
CER III LAPA	3	3	100%
CR DOR CRÔNICA OESTE	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CS GERALDO DE PAULA SOUZA	10	12	83%
HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	108	108	100%
SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	8	8	100%
UBS ALTO DE PINHEIROS	9	9	100%
UBS CAJU	8	8	100%
UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	8	8	100%
UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	26	26	100%
UBS JARDIM EDITE - GERÔNCIO HENRIQUE NETO	19	19	100%
UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	18	18	100%
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	3	3	100%
UBS PARQUE DA LAPA	10	10	100%
UBS VILA ANASTÁCIO	9	9	100%
UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	13	13	100%
UBS VILA JAGUARA	15	16	94%
UBS VILA ROMANA	18	18	100%
UPA III LAPA PROF JOÃO CATARIN MEZOMO	90	94	96%
UVIS LAPA / PINHEIROS	6	6	100%
Total	518	526	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 526
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 518
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: 0
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

A unidade CSE Geraldo de Paula Sousa, não atingiu o percentual de 71%, no trimestre anterior foi reorientado sobre a importância do respeito aos prazos de resposta, no entanto, no trimestre atual está com percentual de 83%.

Ações realizadas para melhorar o prazo de resposta das demandas: diálogos com as gerências das unidades com fragilidades nesta questão, bem como a orientação de medidas práticas para a otimização de respostas com qualidade e conforme as diretrizes da Divisão de Ouvidoria da SMS. Notificações de encaminhamentos de demandas às unidades que recebem manifestações esporadicamente, embora todas as unidades sejam orientadas a entrarem no sistema diariamente.

- Principais resultados obtidos: Todas as unidades atingiram a porcentagem superior a 80%
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Articulação com a CSE Geraldo de Paula Souza com acompanhamento de forma mais próxima dos prazos com notificações e identificação das fragilidades que impactam os prazos de resposta.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

O registro no Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ está suspenso por orientação da Ouvidoria de SMS.

## **11. Plano de ação**

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

- 1-Visitas das ouvidoras em algumas Unidades para uma análise prática e in loco e orientação sobre o processo de trabalho.
- 2-Orientar e esclarecer as Unidades sobre as dúvidas e falhas no processo.
- 3-Quando há atraso de resposta enviamos e-mail para a gerência e, se necessário, conversamos diretamente com eles.
- 4-Tendo em vista que estamos em transição para o novo sistema SIGRC, fizemos inscrições e monitoramentos para conclusão do curso EAD. Atuamos como uma ponte entre a SMS e as unidades para os esclarecimentos relativos ao novo sistema.

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
SIGRC	Novo sistema	Esclarecimentos e suporte à distância Capacitação, orientação e sensibilização para a implantação do novo sistema	Segundo trimestre	Ouvidoria STS Lapa/Pinheiros e unidades	Em andamento
Vivenciar o cotidiano das unidades	Análise prática, em complemento às leituras das demandas do sistema OuvidorSUS	Visitas das ouvidoras em algumas unidades	Segundo trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Concluído
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	À distância	Segundo trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Concluído
Atraso de respostas	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	Diálogo com a gerência da unidade, orientações, notificações e-mail			Concluído

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
MAIO	CURSO CAPACITAÇÃO SIGRC	Segundo trimestre	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades
JUNHO	TESTES SISTEMA SIGRC	Segundo trimestre	Ouvidorias da STS Lapa/Pinheiros e CRS Oeste

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

Fazendo uma análise final do relatório do 2º trimestre 2025 das manifestações recebidas e/ou registradas no âmbito da Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros, podemos verificar que o assunto mais recorrente dentre as reclamações foi Gestão. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 64% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 34% a Recursos Humanos.

As reclamações, via OuvidorSUS, foram na maioria das vezes pelo tempo de espera nas unidades UPA Lapa III e AMA Sorocabana.

As solicitações por consultas especializadas, avaliações cirúrgicas e tratamento cirúrgico ainda ocorrem em grande número no Hospital Rede Hora Certa Lapa. Os pacientes ficam no aguardo dos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, de diversas especialidades e cirurgias e realizam demandas a este respeito pedindo brevidade no atendimento.

Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria tem orientado os municíipes no sentido de ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número, pois o contato é realizado em três tentativas e, se não tiver êxito, acarreta o cancelamento do agendamento.

Muitas demandas fogem da governabilidade desta STS, como por exemplo falta de fraldas, medicamentos, vacinas e diversos outros tipos de insumos que são problemas pontuais que procuramos resolver a medida do possível, sendo sempre sinalizados para as instâncias superiores.

Tivemos também reclamações sobre recursos humanos/funcionários, devido, principalmente, à falta de um acolhimento satisfatório.

Temos que ressaltar a importância dos elogios direcionados aos profissionais e equipes.

Comparando os dados do relatório com a planilha de elogios, notamos que a maioria das manifestações foram direcionadas às equipes administrativas no tema Gestão.

Uma peculiaridade do território é o grande número de estabelecimentos comerciais, o que também gera demandas de denúncia.

## 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Análise – Relatório de Manifestações Recebidas – 2º Trimestre de 2025

Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

A análise das manifestações registradas no segundo trimestre de 2025 revela que a principal queixa da população do território está relacionada ao tempo de espera nas unidades de urgência e emergência, especialmente na UPA Lapa e na AMA Sorocabana.

É importante destacar que as unidades da Rede Municipal de Saúde utilizam o Sistema Manchester de Classificação de Risco, instituído pela Portaria SMS.G Nº 082/2024, como metodologia oficial de triagem. Esse sistema tem como objetivo garantir um atendimento mais ágil e humanizado, priorizando os pacientes conforme o grau de urgência clínica.

A triagem é realizada por um profissional de enfermagem capacitado, que avalia a queixa principal e os sinais clínicos do paciente, classificando-o por cores que determinam o tempo estimado para atendimento:

- Vermelho – atendimento imediato
- Laranja – até 10 minutos
- Amarelo – até 60 minutos
- Verde – até 2 horas
- Azul – até 4 horas ou encaminhamento ambulatorial

Nas unidades UPA Lapa e AMA Sorocabana, a maioria dos atendimentos é classificada como verde ou azul, caracterizando casos de baixa urgência ou não urgentes. O elevado número desses atendimentos sobrecarrega a porta de entrada das unidades, aumentando o tempo de espera e gerando insatisfação entre os usuários, o que se reflete no aumento das manifestações registradas.

Essa problemática tem sido amplamente discutida com as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e com os Conselhos Gestores Locais e Regionais, com o objetivo de orientar a população sobre a busca adequada por atendimento. A proposta é fortalecer o papel das UBS como porta de entrada preferencial para casos não urgentes, promovendo um atendimento mais resolutivo, fortalecendo o vínculo

entre paciente e unidade, e contribuindo para a organização da rede assistencial.

Sheila Aparecida Costa de Medeiros Silva - Supervisora Técnica de Saúde da Lapa Pinheiros.

## 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** 

## 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>

