

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PARELHEIROS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros
Endereço: Estrada ecoturística de Parelheiros, 334, Ala A9 - Jardim Casa Grande

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, 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 Sul

Carla de Brito Pereira

Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros

Lirian Leiko Takahashi

Ouvidoria

Ieda Maria Gomes Rezende

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	7
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	25
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros (STS/PA) pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul). Localizada no extremo Sul da capital, é composta pela Subprefeitura de Parelheiros, com os distritos administrativos de Parelheiros e Marsilac. Sua área é de 353,5km² (representando 23,68% do Município) com várias nascentes de água e mananciais que alimentam as represas Billings e Guarapiranga (responsáveis por 25% de todo o abastecimento da região metropolitana).

Tem uma população estimada em 159.266 habitantes (Fonte: Fundação SEADE, 1996 a 2023). Atualmente a STS/PA dispõe dos seguintes serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS: 17 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 02 Unidades Básicas de Saúde Indígena (UBSI), 05 Equipes Multiprofissionais na Atenção Primária à Saúde - (eMulti), 01 Clínica de Especialidades Odontológicas (CEO), 02 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), 02 Serviços de Residência Terapêutica (SRT), 01 Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar (EMAD), 01 Equipe do Programa de Acompanhante do Idoso (PAI), 01 Pronto Socorro Municipal (PSM), 01 Equipe de Acompanhamento da Pessoa com Deficiência (APD), 01 Centro Especializado em Reabilitação II (CER), 01 Ambulatório de Especialidades (AE), 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e 01 Hospital Municipal (HM).

Destaca-se a existência de 14 aldeias de etnia guarani dentro da APA (Área de Preservação Ambiental): Krukutu, Guyrapaju, Nhamandu Mirim, Brilho do sol, Pinheiro Ty, Marsilac, Tape Mirim, YPorã, Ikatu, Kalipty, Ka Águy Ovy, Kuaray Oua, Tekoa Porã e Tenondê Porã.

A rede de serviços conta com a parceria da OS Associação Saúde da Família (CG nº 001/2014/SMS/NTCSS – PA nº 2013-0.339.733-8) e Congregação das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus (TC 041/2016-SMS.G – PA nº 2016.0-148.381-0).

2. Panorama Geral do Trimestre

O primeiro trimestre de 2025 foi marcado por significativas movimentações na Rede de Atenção à Saúde da STS Parelheiros, destacando-se pela continuidade do processo de implantação da qualidade na atenção primária à saúde, reforçando a capacidade de enfrentamento dos desafios e o fortalecimento das estratégias de cuidado integral em um território de alta complexidade social, reafirmando o compromisso com a qualidade dos atendimentos, a equidade no acesso e a resolutividade dos serviços oferecidos à população.

Entre os principais desafios do período, destacam-se a ausência temporária de profissionais — sobretudo das equipes de enfermagem —, as limitações estruturais e a instabilidade nos sistemas informatizados, que impactaram o registro de produção e exigiram adaptações das equipes para manter a continuidade dos processos. A dificuldade de mobilidade, especialmente em relação ao transporte público em algumas regiões, também representou obstáculo ao acesso, especialmente para populações mais vulneráveis, como crianças indígenas, trabalhadores itinerantes e pessoas em situação de rua.

Ainda assim, as equipes demonstraram grande resiliência e compromisso com a assistência, reorganizando agendas conforme o perfil epidemiológico dos territórios e otimizando os fluxos de atendimento. A implantação do prontuário eletrônico e do sistema de faturamento representou um marco na modernização da rede, exigindo reestruturação dos processos e capacitação contínua das equipes. Ações como a reconfiguração dos grupos de cuidado, ampliação das práticas integrativas, a abertura das UBSs no sábado para o Avança Saúde – Mulher e+ em março proporcionaram mobilização e ampliação do acesso à saúde para a população do sexo feminino. Outras ações pontuais também foram realizadas, como o Território Inclusivo, voltado para mulheres com deficiência e suas cuidadoras. Essas estratégias contribuíram para fortalecer o vínculo com a comunidade e para promover um cuidado focado nas reais necessidades dos usuários.

O trimestre também foi marcado pela intensificação do trabalho intersetorial e territorial. Ações educativas nas escolas, parcerias com instituições comunitárias, igrejas, casas de recuperação, ILPIs e o Centro de Convivência Intergeracional reforçaram o protagonismo da saúde na articulação da rede de proteção. Destacam-se as

campanhas de enfrentamento à dengue e de prevenção ao câncer bucal, a busca ativa de não vacinados e os grupos multiprofissionais voltados ao controle de doenças crônicas, saúde da mulher e saúde mental. As unidades ampliaram o cuidado em rede, com estratégias para reduzir o absenteísmo, melhorar o acesso a especialidades e garantir maior adesão a atividades programadas.

Iniciativas como o “Carnaval do SUStentação”, a capacitação em cuidados paliativos, o uso de protocolos de segurança clínica como o cronômetro para suspeita de sepse, e a participação no Projeto Boas Práticas – que posicionou a região como referência municipal no atendimento ao Infarto Agudo do Miocárdio – evidenciam o engajamento das equipes com a qualificação permanente dos serviços.

Mesmo diante de limitações estruturais, ausência de especialistas em áreas-chave e contextos de alta vulnerabilidade, os serviços de saúde da STS Parelheiros avançaram em suas ações de cuidado com escuta qualificada, planejamento territorial, inovação nos processos e valorização do vínculo com o usuário. O fortalecimento da comunicação interna, o apoio matricial e o trabalho colaborativo entre os diferentes pontos de atenção foram determinantes para garantir a continuidade do cuidado, consolidando uma rede cada vez mais resolutiva, humana e integrada ao território.

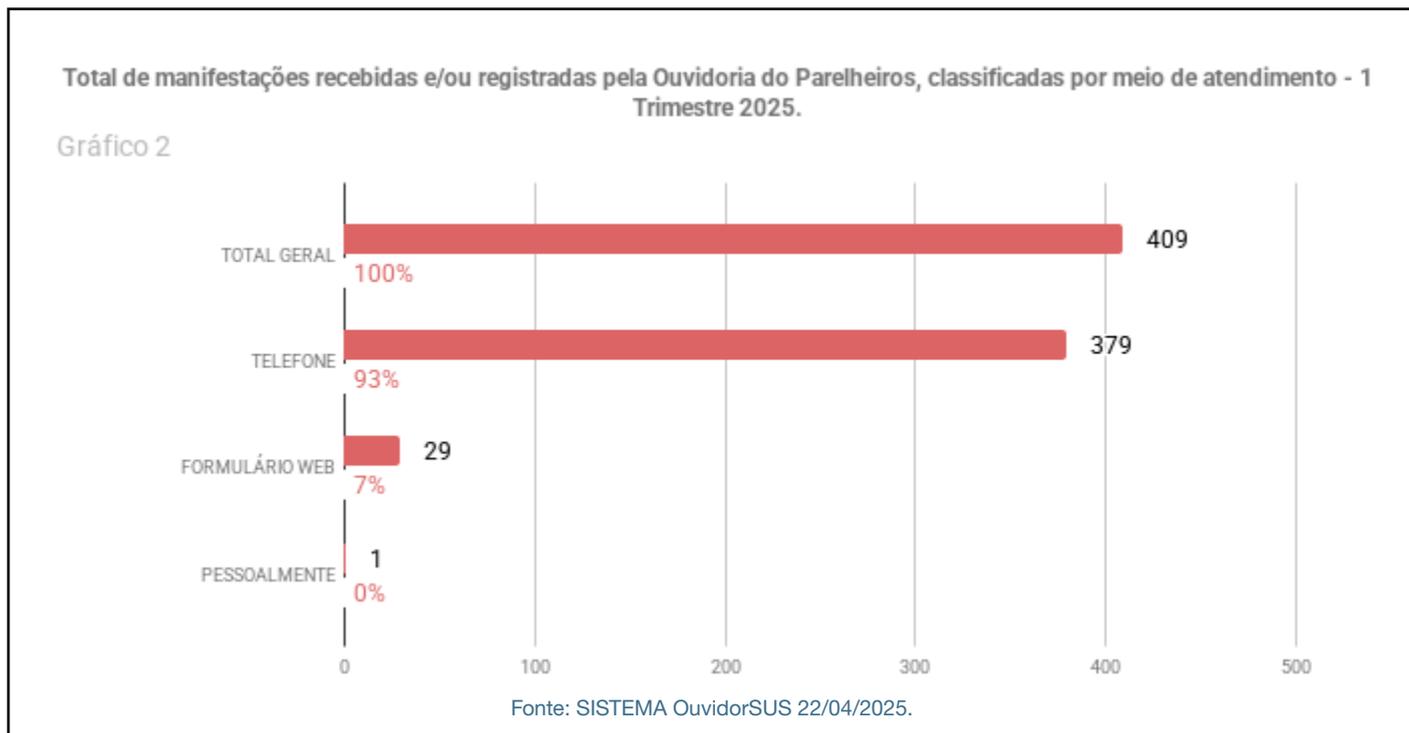
3. Número de manifestações – Série histórica



A Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros recebeu 409 manifestações no 1º trimestre de 2025, totalizando uma média de 136 manifestações/mês.

Comparando com o trimestre anterior, verifica-se uma estabilidade de demandas, visto que a média mensal no 4º trimestre de 2024 foi de 134 manifestações. Contudo, tivemos uma diminuição de 5,5% quando comparamos com a média de demandas do ano de 2024, que foi de 144 manifestações/mês.

4. Meios de atendimento

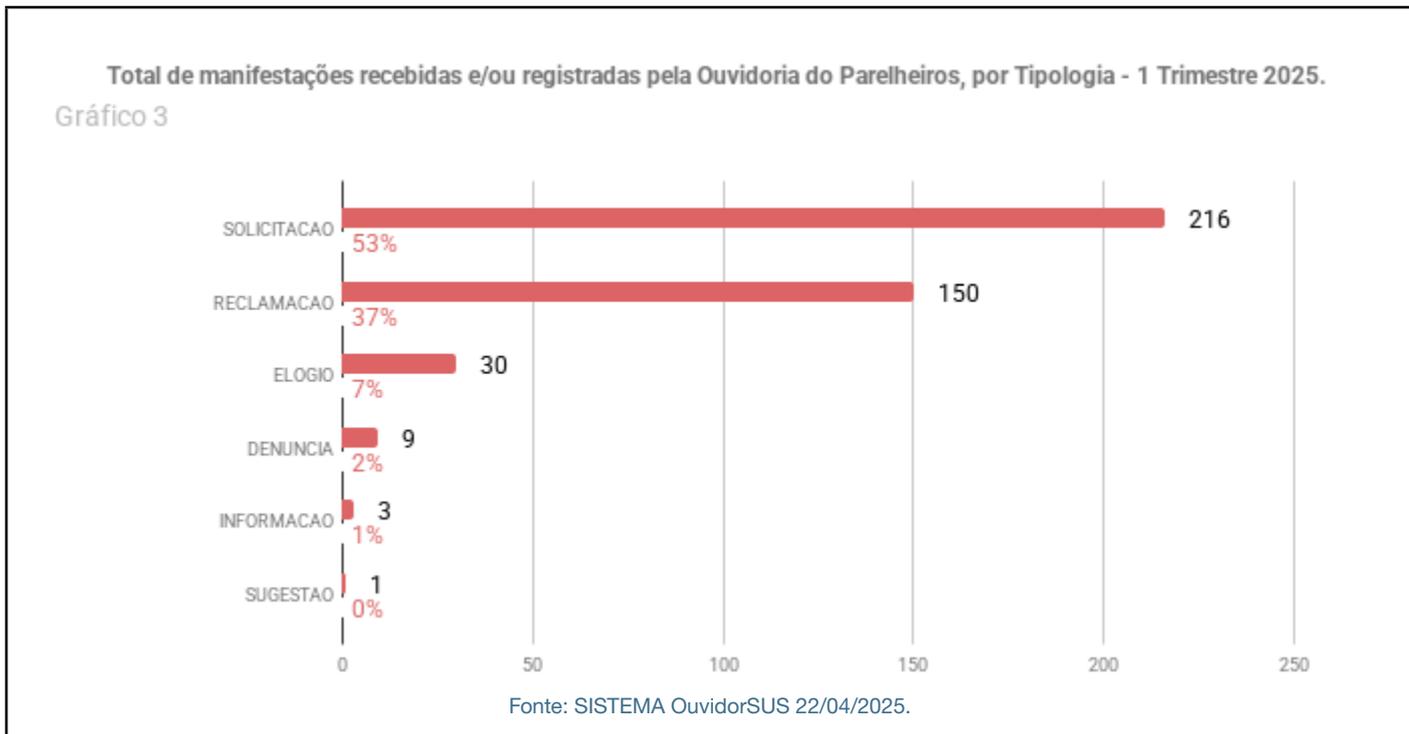


Do total de manifestações recebidas no período avaliado, 93% foram realizadas via telefone, 7% por formulário web e apenas uma demanda foi registrada presencialmente.

A clara preferência pelo contato telefônico e o baixo número de atendimentos presenciais podem ser explicados pela ampla extensão territorial de Parelheiros, que abrange aproximadamente 353,5 km². Apesar dos esforços da equipe de ouvidoria da STS para promover o acolhimento presencial dos munícipes, a vasta área geográfica continua representando um desafio significativo para o acesso da população à STS Parelheiros.

Além disso, as ações de sensibilização realizadas nos conselhos locais das unidades, acompanhadas por banners de divulgação que enfatizam a utilização do 156 como canal principal para registros de ouvidoria, sugestões, elogios e outras demandas, também contribuíram para a predominância das manifestações realizadas por telefone.

5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (409), 53% foram solicitações, 37% reclamações, 7% elogios e 2% denúncias.

Quando comparada à distribuição do quarto trimestre de 2024, observa-se estabilidade das Solicitações, aumento percentual de Reclamações, Denúncias e Informação, com ligeira diminuição de Elogios. Essa sequência de distribuição (solicitação, seguida por reclamação, elogio e denúncia) mantém o padrão registrado nos Boletins Ouvidoria em Dados da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 216 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 53% do total. Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência em Saúde (77%).

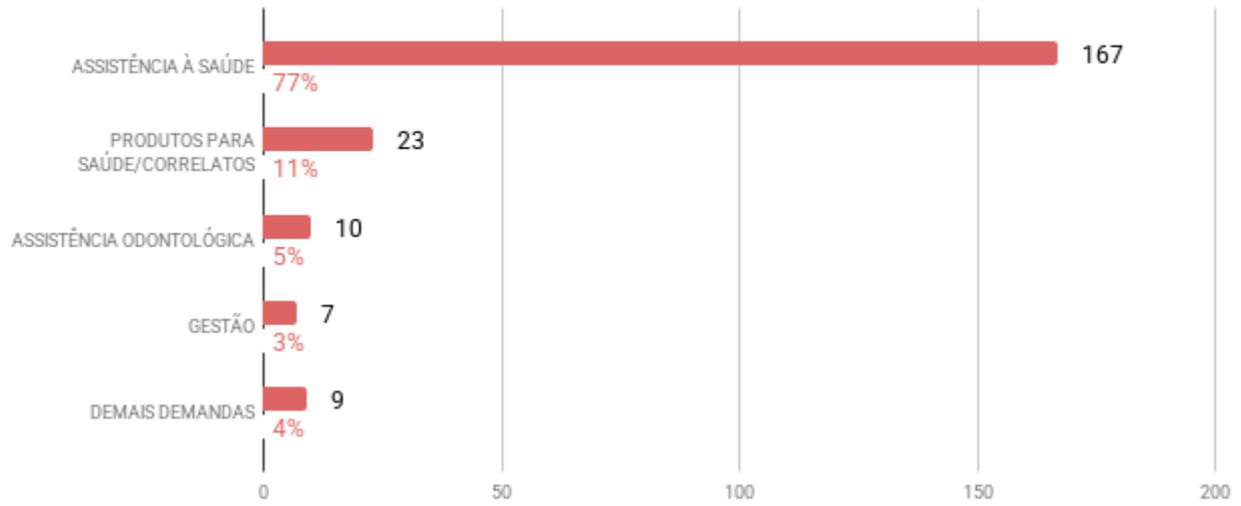
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 78% são relativos a Consulta/atendimento/tratamento e 10% a Cirurgia. Em comparação com trimestre anterior, observa-se uma estabilidade das solicitações relativas ao subassunto Consulta/atendimento/tratamento, e discreto aumento percentual de 3% do subassunto Cirurgia.

Ao analisar a base de dados verificamos que, em consulta, a maior demanda é por clínica médica, que aponta para o atendimento da atenção primária nas Unidades Básicas de Saúde. Ressaltamos que mantivemos o processo de implantação do acesso oportuno, de acordo com as Diretrizes da Atenção Básica e perfil epidemiológico do território de cada unidade, com o objetivo de ofertar mais vagas à população para atendimento no mesmo dia, diminuindo a insatisfação por agendamentos a longo prazo.

No que se refere aos Agendamentos via Regulação de Vagas sob a responsabilidade da Supervisão Técnica Parelheiros, temos buscado continuamente avaliar e requalificar a fila de espera de especialidades e exames, bem como investir em educação permanente dos profissionais em relação aos protocolos de regulação. Porém, algumas ofertas de serviços, como especialidades oncológicas, cirurgias realizadas em ambiente hospitalar e as ofertas pactuadas com a Central de Regulação Municipal, estão além do controle da Supervisão.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Parelheiros - 1 Trimestre 2025.

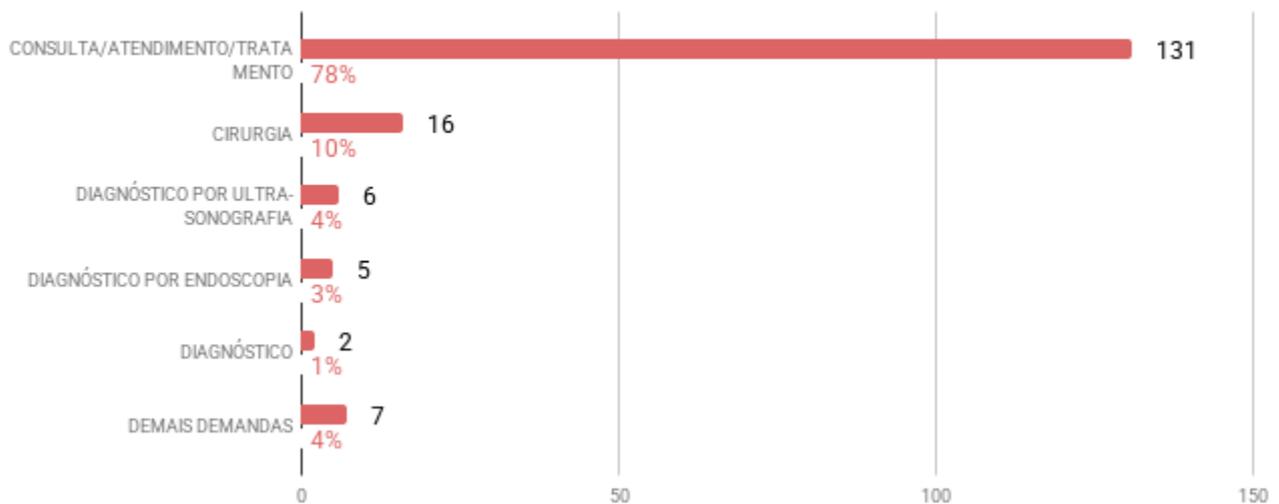
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 150 Reclamações registradas no período correspondem a 37% 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, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 46% a Recursos Humanos.

A análise dos dados aponta o subassunto Estabelecimento de Saúde como uma área de atenção, onde nos relatório podemos observar desafios relacionados à otimização do acesso aos serviços e ao aprimoramento das rotinas e protocolos nas unidades.

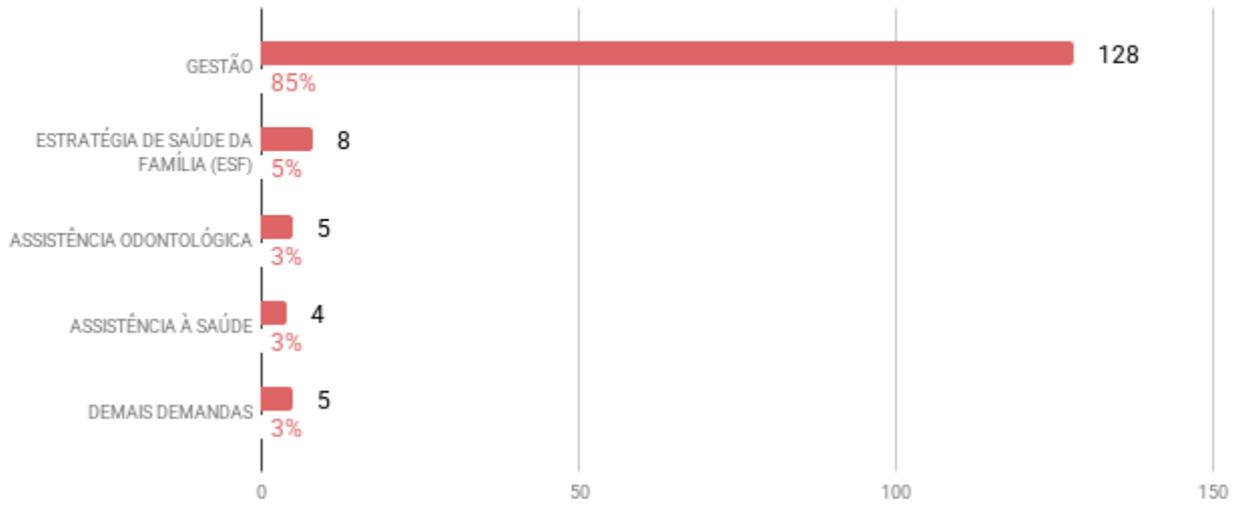
Considerando Parelheiros, localizado na região Extremo Sul, percebemos maior concentração de serviços especializados em outras localidades. Isso leva os munícipes a serem encaminhados para a rede de agendamento da Zona Sul, sendo o acesso um desafio.

É relevante mencionar que o Ambulatório de Especialidades (AE) Parelheiros, inaugurado em 2018 sob gestão direta, já oferece atendimentos importantes em Ginecologia, Pediatria e Psiquiatria. Atualmente, o serviço está em fase de reestruturação e planejamento, com perspectivas de ampliação de novas especialidades e a previsão de reforço no quadro de recursos humanos para o primeiro semestre de 2025.

No que se refere às rotinas e protocolos, as iniciativas de gestão implementadas visando a qualidade e a segurança do atendimento, no contexto da busca pela acreditação ONA, já geraram avanços significativos. Com a próxima fase do processo de acreditação, espera-se que haja melhorias contínuas na excelência dos processos de trabalho desenvolvidos no território.

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

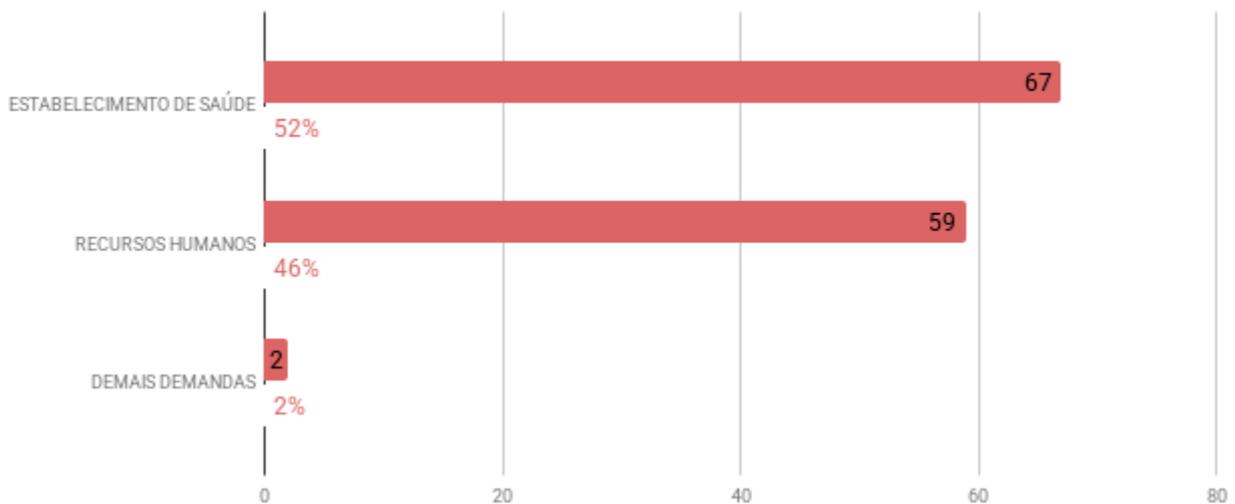
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

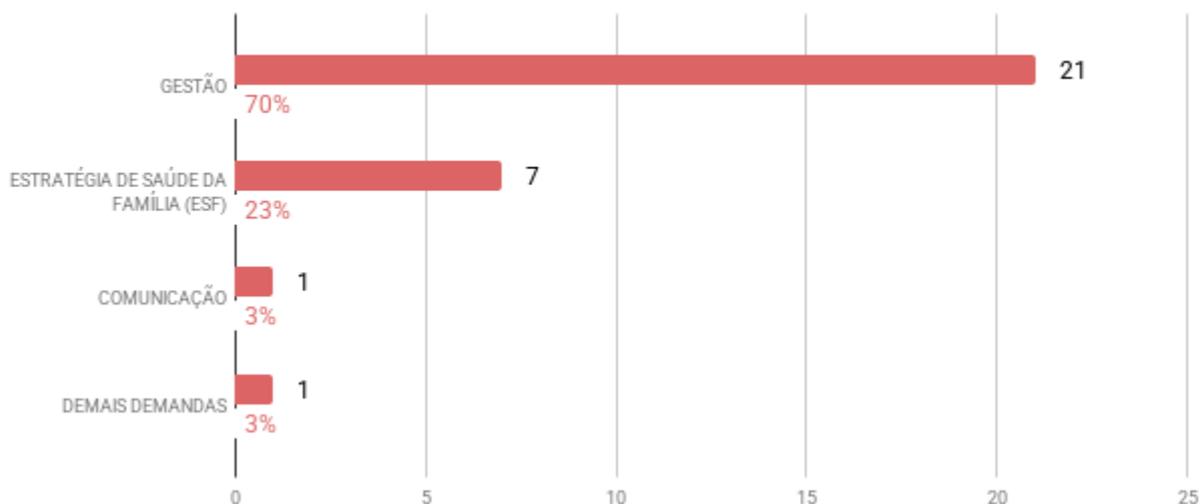
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 30 Elogios no primeiro trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de manifestações foi Gestão, que representa 70%. A média mensal no trimestre foi de 10 elogios, sendo possível observar uma diminuição de 3% na quantidade de manifestações, em comparação com o trimestre anterior. No assunto Estratégia de Saúde da Família (ESF) ocorreu um aumento na proporção de Elogios em relação ao trimestre anterior de 18% para 23%, o que reflete os esforços realizados na implantação da qualidade, com melhoria do processo de trabalho das equipes.

O Programa Gente que Faz o SUS, uma parceria da Divisão de Ouvidoria do SUS com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas da Secretaria Municipal da Saúde, reconhece, com a emissão de um certificado, o profissional elogiado. Uma iniciativa de incentivo profissional.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Parelheiros – 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
AMB ESPEC PARELHEIROS	4	4	100%
CAPS ADULTO III PARELHEIROS	0	1	0%
CAPS INFANTO JUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA	2	2	100%
CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS	4	4	100%
CER II PARELHEIROS	7	7	100%
EMAD PARELHEIROS	1	1	100%
PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	8	8	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PARELHEIROS	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS BARRAGEM	7	7	100%
UBS COLONIA	8	8	100%
UBS JARDIM CAMPINAS	39	43	91%
UBS JARDIM DAS FONTES	7	8	88%
UBS JARDIM EMBURA	10	11	91%
UBS JARDIM IPORÃ	23	23	100%
UBS JARDIM SANTA FÉ	20	20	100%
UBS JARDIM SILVEIRA	10	10	100%
UBS JARDIM SÃO NORBERTO	17	21	81%
UBS MARSILAC	1	1	100%
UBS NOVA AMÉRICA	1	2	50%
UBS PARELHEIROS	32	38	84%
UBS RECANTO CAMPO BELO	39	39	100%
UBS VARGEM GRANDE	39	57	68%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA MARCELO	9	9	100%
UBS VILA ROSCHEL	16	16	100%
UPA PARELHEIROS	12	14	86%
Total	317	355	89%

No 1º trimestre de 2025 a Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros recebeu 355 demandas entre solicitações e reclamações, 317 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, o que corresponde a 89% de cumprimento da meta estabelecida. Do montante de unidades analisadas na tabela, 3 delas não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

UBS JARDIM SÃO NORBERTO

A unidade enfrentou dificuldades no cumprimento dos prazos das demandas relacionadas às ouvidorias, coincidentemente com a mudança de gerência ocorrida em 22 de janeiro de 2025. Durante a transição, foi constatado que já existiam demandas registradas no sistema OuvidorSUS com prazos de resposta expirados, relativas ao período anterior à mudança na gestão. Desde então, a nova gestão tem trabalhado de forma sistemática para a regularização dessas pendências. Entre as principais medidas implementadas estão o acesso semanal ao sistema OuvidorSUS, com o objetivo de monitorar as manifestações registradas, e a realização de contato direto com os usuários, buscando responder às demandas de maneira humanizada e resolutiva, dentro dos prazos estabelecidos. A atual gestão mantém seu compromisso com a melhoria contínua da escuta qualificada e a resposta tempestiva às manifestações, com o objetivo de alcançar e sustentar o cumprimento das metas pactuadas nos próximos ciclos.

UBS VARGEM GRANDE

A unidade passou por uma mudança de gestão no início de março de 2025, momento em que foram identificadas algumas demandas em atraso. Essas demandas foram tratadas e respondidas até o final de março, adotando-se, na ocasião, a estratégia de responder uma demanda atrasada e outra dentro do prazo, visando minimizar os impactos e garantir uma tratativa adequada a cada manifestação. Atualmente, as demandas estão em dia, com o sistema OuvidorSUS sendo avaliado a cada dois dias para assegurar o cumprimento dos prazos e a qualidade no atendimento.

UBS NOVA AMÉRICA

A unidade passou por uma mudança de gestão no final de janeiro de 2025. Na ocasião, não foi possível acessar as demandas do sistema OuvidorSUS devido à ausência da senha de acesso. A situação foi agravada pelo afastamento, pelo INSS, da colaboradora secundária que possuía acesso ao sistema, no período de dezembro de 2024 a fevereiro de 2025. A solicitação de recuperação da senha foi feita em fevereiro de 2025, seguindo o fluxo estabelecido. No entanto, devido a um erro no cadastro do login de acesso ao sistema, a senha só foi disponibilizada em março de 2025. Todas as solicitações e intercorrências relacionadas ao acesso da senha estão devidamente documentadas no e-mail institucional da unidade. Diante dessa situação, foi elaborado um plano de ação com o objetivo de evitar novas intercorrências e assegurar o cumprimento dos prazos das ouvidorias. As medidas implementadas incluem: solicitação de senha de acesso ao sistema OuvidorSUS para os colaboradores responsáveis e estabelecimento de monitoramento diário do sistema OuvidorSUS, garantindo que as demandas sejam respondidas de forma ágil e dentro do prazo. Com essas ações, espera-se melhorar a gestão das ouvidorias na unidade, assegurando a eficiência e a qualidade no atendimento às manifestações registradas.

Enquanto área técnica da Ouvidoria da Supervisão de Parelheiros em parceria com os Interlocutores da OSS buscamos manter o compromisso de apoiar os Gerentes das Unidades para que cumpram os prazos, e mantenham o compromisso com a qualidade das respostas para as manifestações registradas.

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:

11. Plano de ação

Com base nos dados apurados durante o período, diversas ações foram realizadas e planejadas para aprimorar a gestão das manifestações. Entre elas destaca-se o acompanhamento semanal pela Assessoria de Ouvidoria da O.S.S. Associação Saúde da Família, utilizando a base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidoria da SMS e enviando e-mails de alerta sistemáticos às unidades. Adicionalmente, foi realizada orientação direta aos gerentes das unidades, destacando a importância de responder com urgência às demandas devolvidas às UBS, garantindo a qualidade e a relevância das respostas enviadas.

Houve também o acompanhamento da equipe de apoio técnico às unidades para identificar e avaliar as principais dificuldades enfrentadas no monitoramento das demandas. A partir dessas análises, foram elaborados planos de ação junto aos gerentes das unidades, buscando melhorar o atendimento às manifestações recebidas. Entre as ações planejadas está a redução do prazo interno para respostas, permitindo tempo suficiente para eventuais revisões dentro de um limite de até 20 dias. Além disso, foram implementados alertas específicos para destacar demandas que possam expirar em dias sem expediente na unidade, assegurando maior eficiência e organização no cumprimento dos prazos estabelecidos.

As redações das devolutivas das demandas apresentaram melhorias, refletindo os esforços na orientação aos gerentes sobre a importância de fornecer respostas claras e objetivas. Reforçou-se também a necessidade de realizar pelo menos três tentativas de contato com o manifestante em dias e horários diferentes. Na impossibilidade de contato telefônico, recomendou-se verificar a existência de e-mail. Além disso, houve uma cobrança constante nas unidades com atrasos recorrentes nas respostas, incluindo o envio de alertas, principalmente em períodos de feriados prolongados, e atenção especial às demandas do Ouvidor SUS.

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
Garantir a conclusão de demandas antes do prazo final	Falta de devolutiva da equipe no prazo	Monitorar o prazo de resposta das unidades às demandas por meio da utilização da planilha de controle	Semanal	Gestão da unidade	Em andame... ▾
Garantir a conclusão de demandas antes do prazo final	Demandas expiram em dias fora do expediente	Enviar alertas de expiração de prazo em feriados e pontes nos grupos de gestores	Às sextas-feiras	Assessoria de Ouvidoria	Em andame... ▾
Garantir a conclusão de demandas antes do prazo final	Falta de devolutiva da equipe no prazo	Avaliar o fluxo interno da unidade para monitoramento das demandas	Sempre que necessário	Gerente da unidade	Em andame... ▾

Qualificar as respostas das unidades demandas ouvidoria	Devolução de respostas às unidades por falta dos quesitos obrigatórios, ou para complementação, esclarecimentos e correções	Orientações para respostas claras, objetivas contemplando a demanda inicial e cumprimento dos quesitos obrigatórios nas respostas	Semanal	Assessoria de Ouvidoria	Em andame... ▾
Promover a utilização dos dados do Ouvidor SUS como ferramenta da gestão nas unidades	Qualificação dos processos de trabalho e melhoria contínua da qualidade assistência	Sensibilização dos gerentes e promoção de discussão na reunião de gerentes	Semestral	Assessoria de Ouvidoria, Supervisor e Coordenação da OS	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
17/03/2025 a 28/03/2025	CAPACITAÇÃO EAD - OPERAÇÃO DO SISTEMA SIGRC	CAPACITAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA SIGRC	Ieda Maria Gomes Rezende

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 1º trimestre de 2025 o total de manifestações registradas foi 409, perfazendo uma média mensal de 136 Demandas. Deste número, verificamos em sua maioria Solicitações 53%, Reclamações 37% e Elogios 7%. Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde 77% e Produtos para Saúde/Correlatos 11%. No que se refere às reclamações, o tema mais abordado foi Gestão 85% e 5% das demandas foram de questões relacionadas à ESF.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Considerando o prazo de resposta, esta Unidade de Ouvidoria - STS Parelheiros – respondeu 89% das demandas dentro do prazo. Em comparação com o mesmo período do ano anterior (2024), tivemos uma melhoria passando de 81,49% para 89% este ano. Entendemos que enfatizar a importância da rotina de acesso ao sistema OuvidorSUS por todas as sub-redes, a sistematização da tratativa da manifestação em tempo hábil para que o prazo de resposta não seja extrapolado e melhorar o sistema de monitoramento dos prazos são ações que se mostram essenciais e de necessidade de investimento contínuo para melhorarmos ainda mais este indicador.

Os dados apresentados nos relatórios de ouvidoria traduzem a realidade do território e se configuram como uma ferramenta estratégica para a gestão em saúde. Por meio desses dados, é possível otimizar fluxos e processos internos, além de identificar soluções e implementar ajustes capazes de atender de maneira mais eficiente às demandas da população. Um dos principais desafios é sensibilizar e qualificar os gestores dos equipamentos de saúde para que compreendam os dados da ouvidoria não como demandas a serem respondidas, mas como instrumento valioso para a implantação de melhorias e a elaboração de planos de ação estratégicos. Isso resulta na qualificação dos processos de trabalho e no aprimoramento da prestação de assistência à saúde, garantindo serviços de maior qualidade e alinhados às necessidades reais da comunidade.

Lirian Leiko Takahashi - Supervisora Técnica de Saúde

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.

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>

