

2º 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 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 33p.

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

Assessoria de Ouvidoria O. S. Associação Saúde da Família

Carla Alessandra da Silva

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

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

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

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

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

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

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## **Sumário**

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</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>19</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>23</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>23</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>27</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>28</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>28</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>30</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>31</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>33</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

A 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 353,5km<sup>2</sup> (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 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 da 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 OSS 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 período**

Durante o trimestre, continuaram os processos de discussão e implementação das metas e indicadores da Programação Anual de Saúde (PAS) de 2025, que reflete o planejamento do SUS estadual e municipal, incluindo a atualização do desenho territorial das Regiões de Saúde de SP.

Em abril de 2025, aconteceu em Santos o 38º Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo (COSEMS/SP), um dos maiores eventos de saúde pública do país.

Ocorreu também em Abril de 2025 a 5ª Conferência do Trabalhador e da Trabalhadora e também, a 22ª Conferência Municipal de Saúde, com tema central: "*SUS, Longevidade e Sustentabilidade*", nos dias 5 e 6 de abril de 2025, no Anhembi, contou com a efetiva participação dos delegados dos segmentos usuários, trabalhadores e gestores de território do STS/PA.

A Campanha de Vacinação Contra a Influenza iniciou em 7 de abril de 2025, sendo em São Paulo focada inicialmente nos grupos prioritários (idosos, crianças de 6 meses a menores de 6 anos, gestantes, puérperas e pessoas com doenças crônicas). A partir de 19 de maio, a vacinação contra a gripe foi ampliada para toda a população com mais de seis meses de idade na capital paulista, devido à baixa adesão inicial. Em junho (entre 9 e 27), houve uma intensificação da campanha em parceria com a CPTM, com postos de vacinação em sete estações de trem.

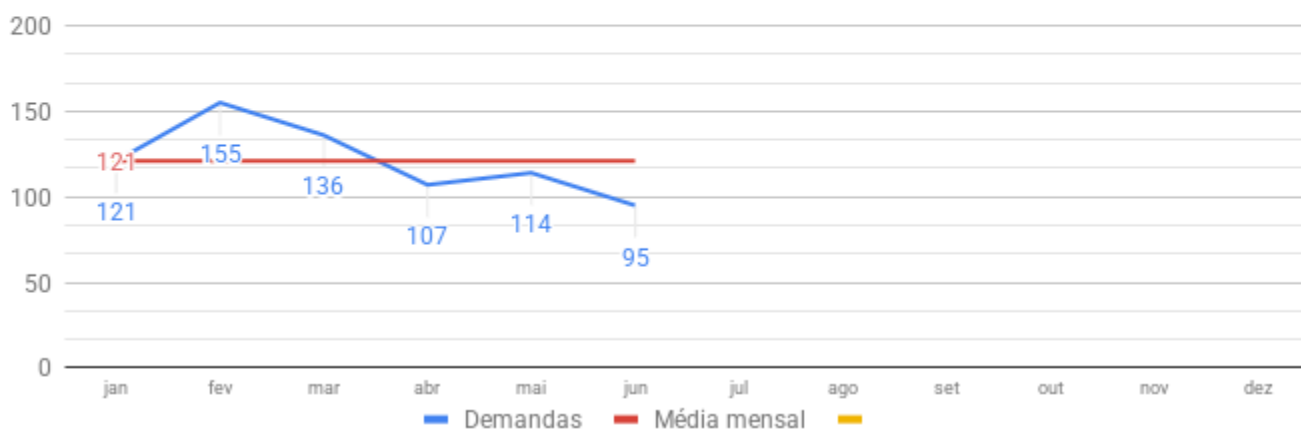
As ações de vigilância e prevenção de focos do mosquito *Aedes aegypti* realizadas pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), por meio da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) e do Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), no segundo trimestre de 2025, foram abrangentes e coordenadas. Essas atividades foram intensificadas devido ao estado de emergência de saúde pública para a dengue decretado no início do ano.

Iniciamos em Parelheiros o processo de territorialização, em conformidade com as Diretrizes da Atenção Básica, realizando o cadastramento e a atualização da população por unidade de saúde. Foram organizadas ações de busca ativa conduzidas pelos Agentes Comunitários de Saúde, inclusive aos sábados.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Os dados indicam uma tendência de redução no número de manifestações ao longo do semestre analisado. O período começou com 121 manifestações em janeiro, atingiu o maior número de manifestações em fevereiro (155) e diminuiu gradualmente até o menor registro em junho (95).

A Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros recebeu 412 manifestações no 1º trimestre de 2025, totalizando uma média de 137 manifestações/mês.

Já no 2º trimestre de 2025, foram registradas 316 manifestações, resultando em uma média de 105 manifestações/mês. Comparando os dois períodos, observa-se uma redução de 23,1% no número médio de manifestações entre o 1º e o 2º trimestres de 2025.

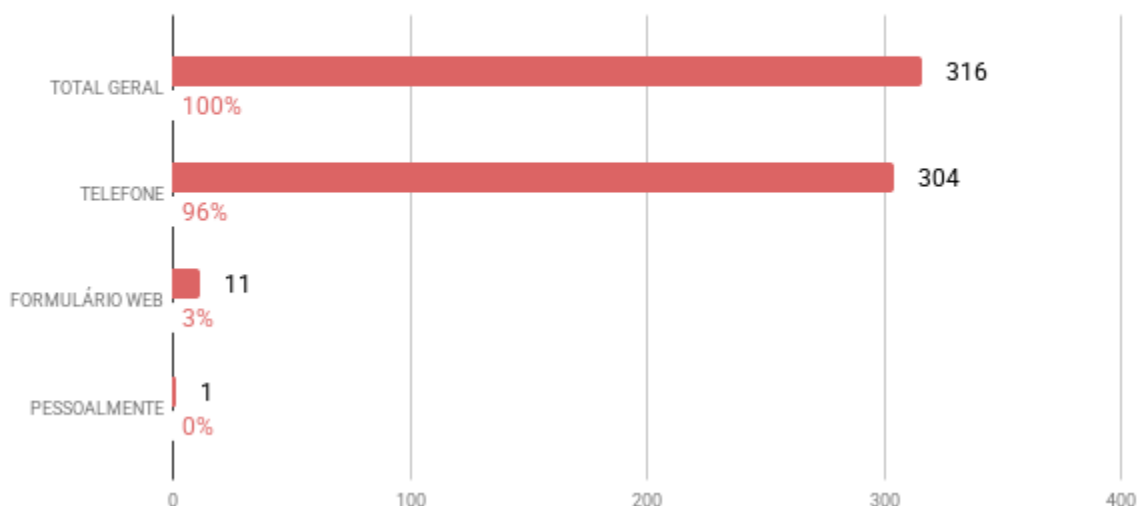
Quando comparada à média mensal de 2024, que foi de 144 manifestações/mês, observa-se uma redução de 27,1% no número médio de manifestações. Esses dados indicam uma queda significativa nas demandas registradas pela Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros no período analisado.



## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

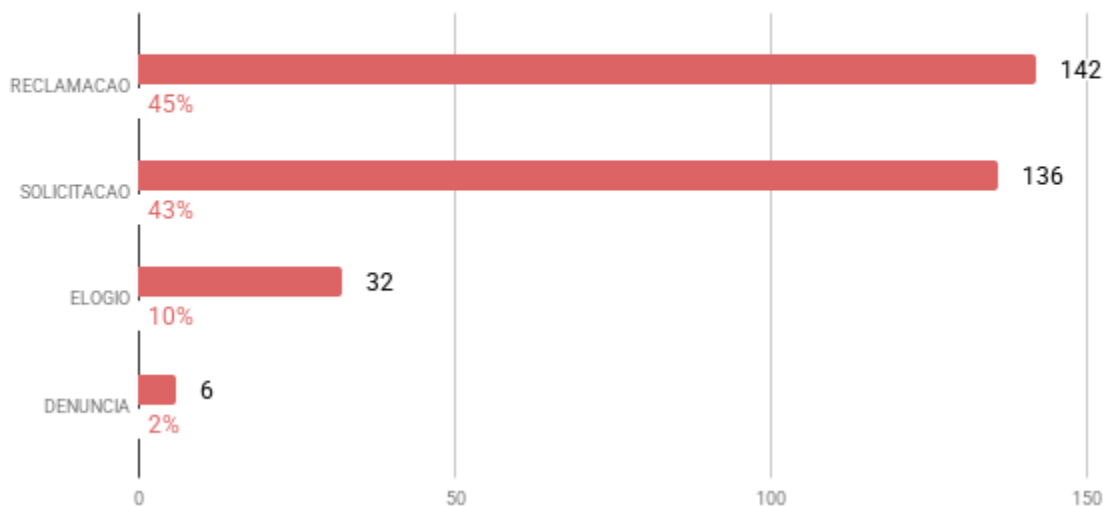
No 2º trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros recebeu e/ou registrou um total de 316 manifestações, classificadas pelos seguintes meios de atendimento: 96% telefone, 3% formulário web e 0,3% pessoalmente.

Os dados mostram que o telefone foi o principal canal de atendimento, responsável pela grande maioria das manifestações, enquanto o formulário web e o atendimento presencial apresentaram participações significativamente menores. 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

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Parelheiros, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.  
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No 2º trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros recebeu e/ou registrou um total de 316 manifestações, classificadas por tipologia da seguinte forma: 45% de reclamação, 43% solicitação, 10% elogio e 2% denúncia.

Os dados mostram que as reclamações e solicitações foram as categorias mais predominantes, representando juntas 87,9% do total de manifestações, enquanto os elogios e denúncias tiveram percentuais menores, mas igualmente importantes no contexto de análise qualitativa.

Comparando a distribuição das manifestações entre o 1º e o 2º trimestres de 2025, observam-se diferenças significativas em suas proporções. No 1º trimestre, das 409 manifestações recebidas, 53% foram solicitações, 37% reclamações, 7% elogios e 2% denúncias.

Em termos de solicitações, houve uma queda expressiva, tanto percentual quanto absoluta: de 53% no 1º trimestre para 43% no 2º trimestre, e de 216 para 136 registros, representando uma redução de 37%. Por outro lado, as reclamações, que somaram 151 no 1º trimestre (37%), caíram levemente para 142 no 2º trimestre, mas, proporcionalmente, cresceram para 44,9%, destacando a relevância crescente desta categoria. Os elogios, por sua vez, apresentaram aumento tanto em números absolutos quanto percentuais, subindo de

29 manifestações (7%) para 32 (10,1%), o que pode indicar uma melhora na percepção dos serviços prestados. Já as denúncias registraram uma leve redução, passando de 8 manifestações no 1º trimestre (2%) para 6 no 2º trimestre (1,9%), uma queda de 25% nos números absolutos.

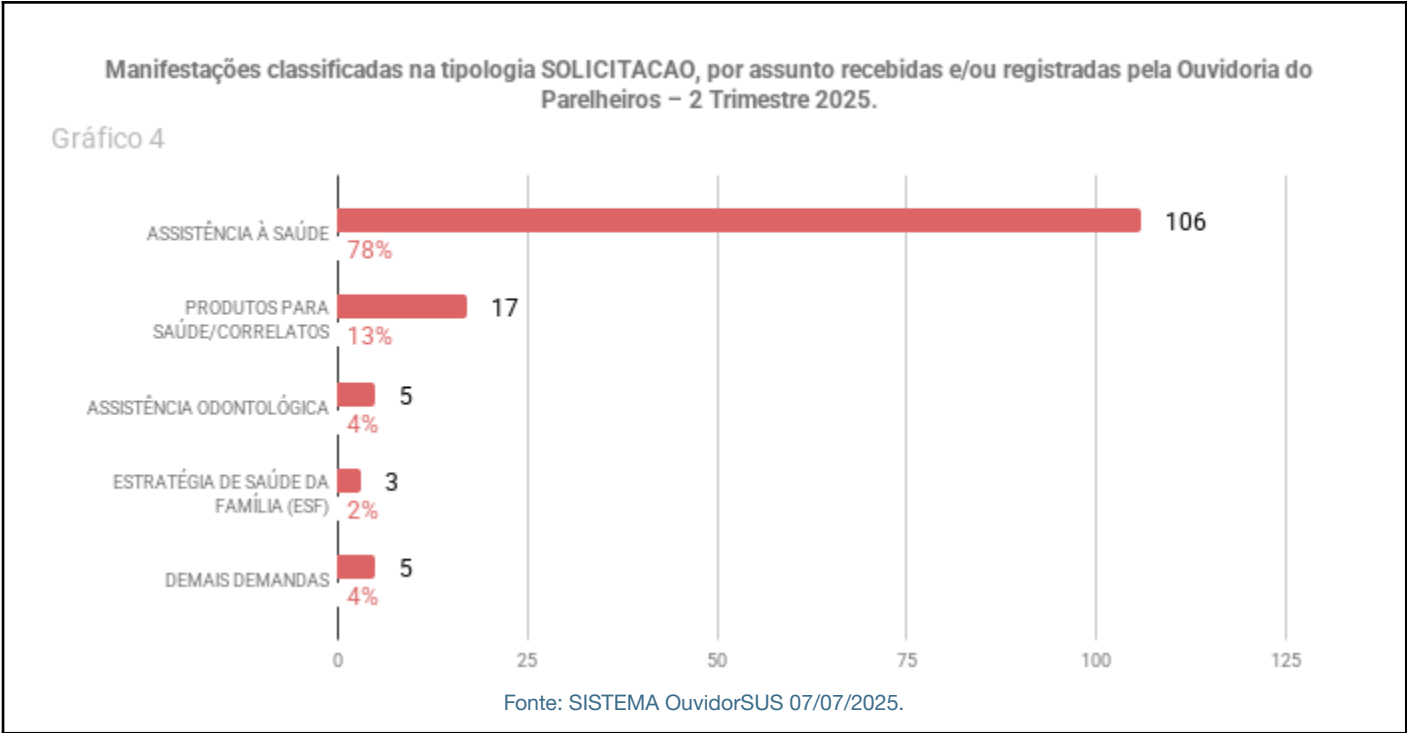
De forma geral, o 2º trimestre apresentou uma redução no número total de manifestações em relação ao 1º trimestre, mas com aumento relativo das reclamações e dos elogios, além de uma queda proporcional e absoluta nas solicitações e denúncias. Esses dados refletem mudanças importantes no comportamento e nas demandas dos munícipes, que podem subsidiar ações mais direcionadas da Ouvidoria.

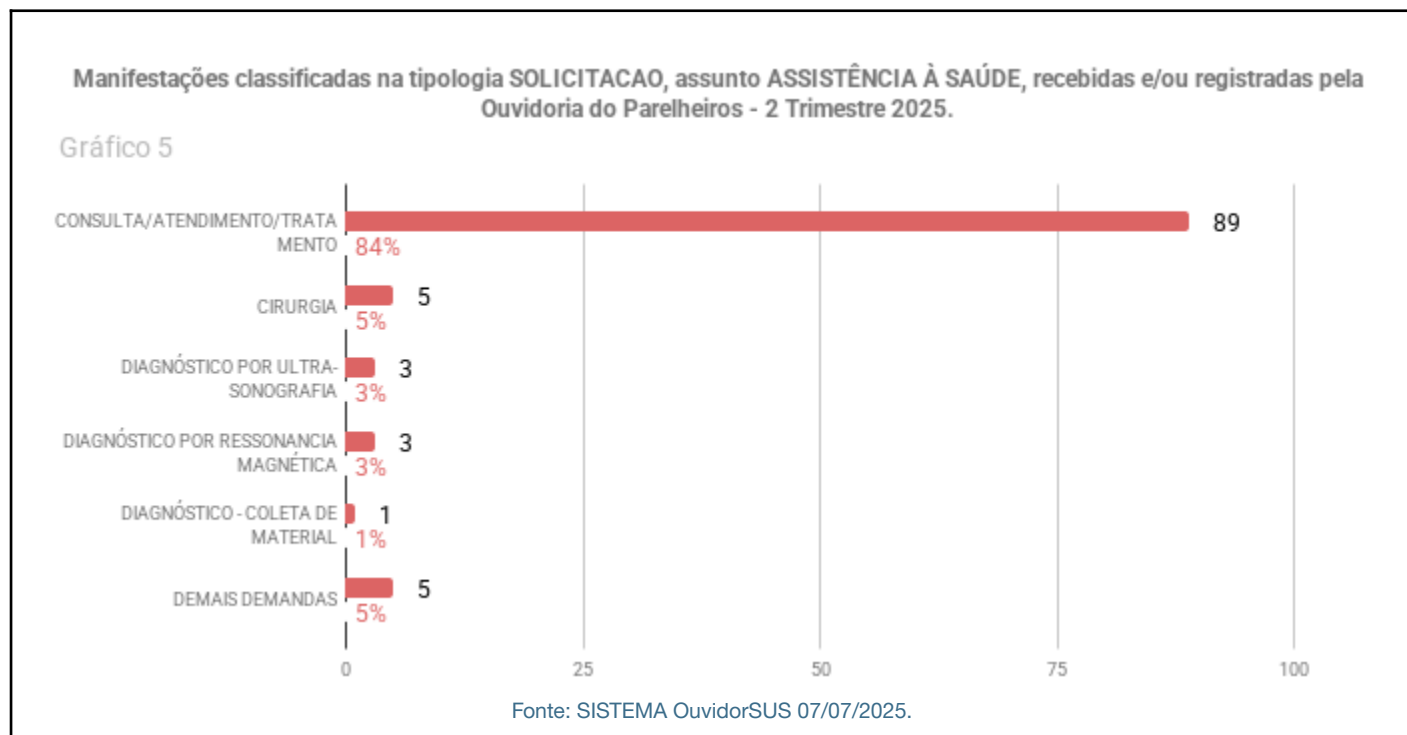
### 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 136 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 43% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 84% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 5% a cirurgia.





A análise dessas manifestações revela importantes reflexões sobre as necessidades da população local e a realidade enfrentada em Parelheiros. Do total de 136 solicitações, 106 (78%) foram relacionadas ao assunto assistência à saúde, seguidas por 17 (13%) envolvendo produtos para saúde e correlatos, 5 (4%) para assistência odontológica, 3 (2%) referentes à Estratégia Saúde da Família (ESF) e outras 5 (4%) dedicadas a demais demandas.

Dentro das solicitações classificadas como assistência à saúde, a maior parte se concentrou em consultas/atendimentos/tratamentos, com 89 registros (84%). Além disso, foram registradas 5 solicitações para cirurgias (5%), 3 para diagnósticos por ultrassonografia (3%), 3 para diagnósticos por ressonância magnética (3%), 1 para coleta de material (0,9%), e outras 5 (5%) em demandas diversas.

Comparando o primeiro com o segundo trimestre de 2025, verificamos que no primeiro trimestre de 2025, foram registradas 216 solicitações, o que corresponde a 53% do total do semestre. Já no segundo trimestre, esse número foi reduzido para 136 solicitações, representando 43% do total. Isso indica uma redução significativa de 80 solicitações entre os dois períodos, refletindo uma queda de 37% no volume geral.

As demandas continuaram fortemente concentradas no tema de assistência em saúde, que representou 77% das solicitações no primeiro trimestre e 78% no segundo trimestre. Essa estabilidade percentual no tema reforça sua centralidade como a principal necessidade da população local.

Ao detalhar os subassuntos dentro de assistência em saúde, percebe-se que, no primeiro trimestre, 78% das solicitações foram relativas a consultas, atendimentos ou tratamentos, enquanto 10% eram demandas por cirurgias. No segundo trimestre, as solicitações por consultas e tratamentos aumentaram proporcionalmente, alcançando 84%, enquanto as relacionadas a cirurgias diminuíram para 5%. Isso demonstra um crescimento de 6 pontos percentuais no principal subassunto e uma queda de 5 pontos percentuais nas solicitações por cirurgias. Essa variação sugere que a demanda por atendimento básico continuou crescente, enquanto as necessidades por cirurgias se tornaram menos frequentes no período.

Durante os dois trimestres, observou-se que a maior demanda foi voltada para clínica médica, o que evidencia a importância da atenção primária nas Unidades Básicas de Saúde. Nesse período, o esforço para implementar o acesso oportuno se manteve, buscando ampliar a oferta de vagas para atendimentos no mesmo dia, reduzindo insatisfações por agendamentos a longo prazo. No entanto, a localização geográfica de Parelheiros, marcada por sua grande extensão territorial e pelas dificuldades de deslocamento, continua sendo uma barreira importante para o acesso aos serviços de saúde pública.

Ao refletir sobre a variação entre os dois trimestres, percebe-se que, embora o número total de solicitações tenha diminuído, a assistência em saúde permanece como o maior desafio estrutural enfrentado pela população local. A dependência da rede pública para consultas e atendimentos básicos se mantém evidente, enquanto demandas mais específicas, como exames e procedimentos diagnósticos, aparecem em menor escala, mas continuam refletindo gargalos importantes para o atendimento integral às necessidades da população.

## **7. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

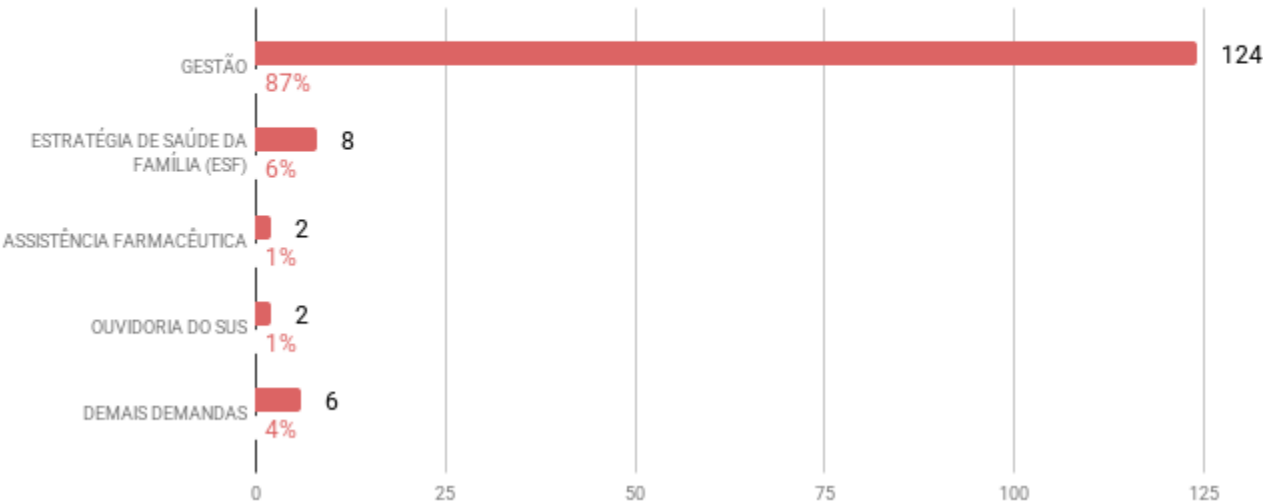
As 142 Reclamações registradas no período correspondem a 45% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a estabelecimento de saúde e 37% a recursos humanos.

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

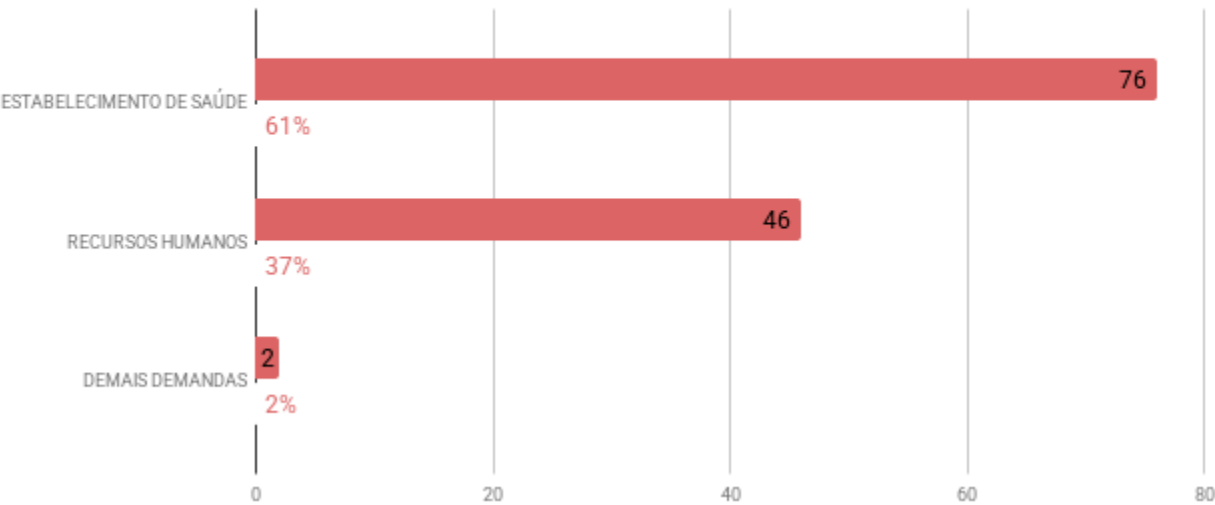
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 150 reclamações, o que corresponde a 37% do total de manifestações no período. Já no segundo trimestre, a quantidade caiu levemente para 142 reclamações, representando 45% do total. Embora tenha havido uma redução no número absoluto de reclamações, proporcionalmente esse tipo de manifestação teve maior destaque no segundo trimestre, indicando uma relativa estabilização dessa categoria.

Em ambos os trimestres, o tema Gestão concentrou com ampla margem a maior parte das reclamações. No primeiro trimestre, 85% das reclamações estavam relacionadas à gestão, enquanto no segundo trimestre essa porcentagem aumentou ligeiramente para 87%. Essa estabilidade confirma que questões de gestão continuam sendo o principal motivo de insatisfação entre os munícipes.

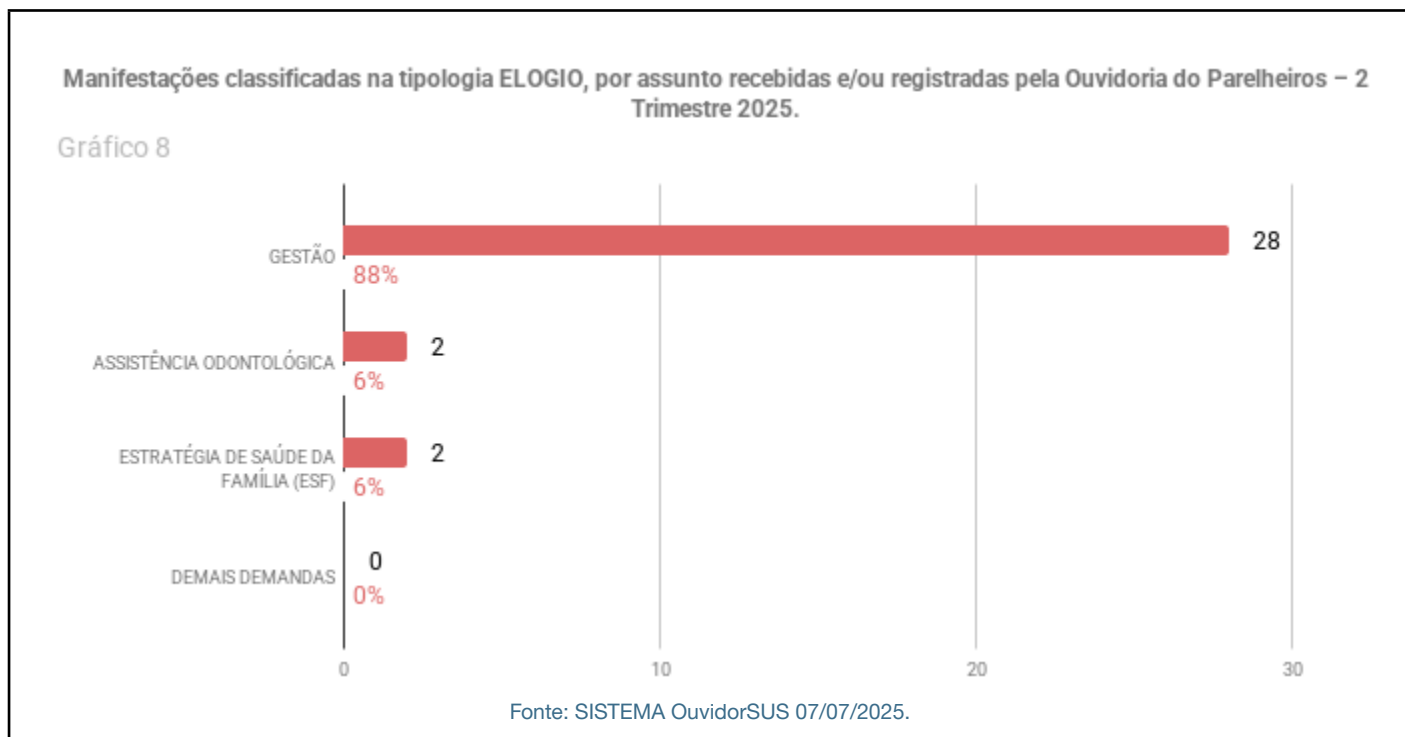
Dentro do tema gestão, os subassuntos mais recorrentes foram Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos, porém com mudanças significativas entre os dois trimestres. No primeiro trimestre, 52% das reclamações de gestão diziam respeito a Estabelecimento de Saúde, enquanto 46% estavam ligadas a Recursos Humanos. No segundo trimestre, o peso do subassunto Estabelecimento de Saúde cresceu para 61%, enquanto Recursos Humanos diminuiu para 37%. Isso demonstra uma mudança de foco nas reclamações, com um aumento de 9 pontos percentuais nas demandas por melhorias em estabelecimentos de saúde e uma redução de 9 pontos percentuais nas questões envolvendo Recursos Humanos.

A análise detalhada das reclamações do primeiro trimestre apontou o subassunto Estabelecimento de Saúde como uma área prioritária de atenção. Nesse aspecto, surgiram desafios relacionados à otimização do acesso aos serviços, além da necessidade de melhorias nas rotinas e protocolos das unidades de saúde. A concentração de serviços especializados em outras localidades, fora de Parelheiros, também foi um ponto crítico, pois obriga os munícipes a se deslocarem para a rede de agendamento da Zona Sul, ampliando as dificuldades de acesso.

Em relação aos processos de trabalho e protocolos, iniciativas de gestão têm sido implementadas no contexto da busca pela acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação), com o objetivo de melhorar a qualidade e a segurança do atendimento.

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

Foram registrados **32 elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **10% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi 10,66 elogios.



No primeiro trimestre de 2025, foram registrados 30 elogios, o que correspondeu a 7% do total de manifestações do período. Já no segundo trimestre, o número de elogios caiu para 28, mas, proporcionalmente, representaram 10% do total. Ainda que o número absoluto de elogios tenha diminuído em 2 registros, houve um aumento percentual, o que sugere que, em relação ao volume geral de manifestações, os elogios ganharam maior destaque no segundo trimestre.

O tema Gestão foi o principal motivo de elogios em ambos os trimestres, com 70% das manifestações no primeiro trimestre e 88% no segundo. Esse aumento de 18 pontos percentuais indica que a satisfação dos munícipes com a gestão cresceu durante o segundo trimestre, reforçando que as iniciativas realizadas nessa área estão sendo bem percebidas pela população.

No primeiro trimestre, houve um total de 7 elogios direcionados à Estratégia Saúde da Família, correspondendo a 23% do total de 30



elogios no período. Além disso, uma manifestação foi registrada relacionada ao subassunto Comunicação, representando 3% do total.

No segundo trimestre, o número de elogios para Estratégia Saúde da Família foi reduzido drasticamente para 2 manifestações, representando apenas 6% do total de 28 elogios. Por outro lado, o surgimento de 2 manifestações representando 6% do total para Assistência Odontológica no segundo trimestre destaca esse subassunto como um novo foco de reconhecimento, ainda que em um volume baixo.

Em suma, apesar da leve redução no número de elogios entre os dois trimestres, a proporção relativa desses reconhecimentos aumentou, demonstrando que, no total de manifestações, os elogios se destacaram mais no segundo trimestre. O crescimento na valorização do tema **Gestão** e a diversificação de subassuntos reconhecidos sugerem que as iniciativas realizadas no período estão sendo notadas e bem avaliadas pelos munícipes.

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.

## 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	3	4	75%
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	4	4	100%
EMAD PARELHEIROS	1	1	100%
PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	8	8	100%
UBS BARRAGEM	2	3	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS COLONIA	6	6	100%
UBS JARDIM CAMPINAS	14	18	78%
UBS JARDIM DAS FONTES	3	4	75%
UBS JARDIM EMBURA	4	4	100%
UBS JARDIM IPORÃ	15	17	88%
UBS JARDIM SANTA FÉ	12	14	86%
UBS JARDIM SILVEIRA	10	14	71%
UBS JARDIM SÃO NORBERTO	19	19	100%
UBS MARSILAC	2	2	100%
UBS NOVA AMÉRICA	3	6	50%
UBS PARELHEIROS	24	46	52%
UBS RECANTO CAMPO BELO	44	46	96%
UBS VARGEM GRANDE	25	37	68%
UBS VILA MARCELO	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA ROSCHEL	5	5	100%
UPA PARELHEIROS	30	30	100%
UVIS PARELHEIROS	0	1	0%
Total	252	308	82%

No 2º trimestre de 2025 a Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros recebeu 308 demandas entre solicitações e reclamações, 252 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, o que corresponde a 82% de cumprimento da meta estabelecida. Do montante de unidades analisadas na tabela, 10 delas não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

**AMB ESPEC PARELHEIROS**

**CAPS ADULTO III PARELHEIROS**

**UBS BARRAGEM**

**UBS JARDIM CAMPINAS**

**UBS JARDIM DAS FONTES**

**UBS JARDIM SILVEIRA**

**UBS NOVA AMÉRICA**

**UBS PARELHEIROS**

**UBS VARGEM GRANDE**

**UVIS PARELHEIROS**

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**

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

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	A iniciar ▾
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	A iniciar ▾
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	A iniciar ▾
Qualificar as respostas	Devolução de respostas às	Orientações para respostas claras,	Semanal	Assessoria de Ouvidoria	Em andame... ▾



A iniciar ▾ unidades às demandas de ouvidoria	unidades por falta dos quesitos obrigatórios, ou para complementação, esclarecimentos e correções	objetivas contemplando a demanda inicial e cumprimento dos quesitos obrigatórios nas respostas			
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	

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
07/04/2025	Alinhamento e orientações pré-implantação - SIGRC	Orientações referentes ao sistema SIGRC	
25/04/2025	Reunião agenda de alinhamento módulo Atendimento - SIGRC	Orientações referentes ao módulo Atendimento do sistema SIGRC	
11/06/2025	Reunião para Alinhamento das ações de Ouvidoria	Alinhamento das ações de Ouvidoria referentes ao Ouvidor SUS e SIGRC	
26/06/2025	Testes presenciais SIGRC	Testes de Login e fluxos no sistema SIGRC	

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

No 2º trimestre de 2025 o total de manifestações registradas foi 316, perfazendo uma média mensal de 105 Demandas. Deste número, verificamos em sua maioria 45% de reclamação, 43% solicitação, 10% elogio e 2% denúncia. Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde 78% e Produtos para Saúde/Correlatos 13%. No que se refere às reclamações, o tema mais abordado foi Gestão 87% e 6% das demandas foram de questões relacionadas à ESF. Em relação ao prazo, 10 unidades tiveram dificuldades recorrentes, demonstrando que há necessidade de melhoria.

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

Com relação ao prazo de resposta, a Unidade de Ouvidoria - STS Parelheiros respondeu 82% das demandas dentro do período estabelecido. Em comparação com o primeiro trimestre de 2025, houve uma piora no desempenho, que passou de 89% para 82%. Reconhecemos que reforçar a importância do acesso regular ao sistema OuvidorSUS por todas as sub-redes, além de sistematizar o tratamento das manifestações de forma ágil para evitar o extrapolamento dos prazos, são medidas fundamentais. Também destacamos a necessidade de investir continuamente no aprimoramento do sistema de monitoramento dos prazos como ações indispensáveis para melhorar este indicador.

A alta demanda por atendimentos, combinada à circulação simultânea de diferentes sorotipos do vírus da dengue, impactou na capacidade de resposta das unidades de saúde. As solicitações permaneceram como a manifestação mais frequente, sendo predominantes em temas relacionados à assistência, como consultas, tratamentos e cirurgias. Paralelamente, as reclamações seguiram concentradas em questões de gestão, evidenciando a necessidade de investir ainda mais em ações de alinhamento e na qualificação dos processos internos nas unidades de saúde.

O programa “Gente que Faz o SUS” reafirmou sua importância como ferramenta de valorização profissional. O aumento no número de elogios registrados demonstra que as boas práticas no território estão

sendo percebidas e reconhecidas. Essa iniciativa se destaca ao oferecer um incentivo formal aos profissionais que desempenham um papel essencial na melhoria da qualidade do atendimento.

Um dos principais desafios permanece na sensibilização e capacitação dos gestores das unidades de saúde. É fundamental que os dados da ouvidoria sejam vistos não apenas como respostas pontuais às demandas, mas como uma ferramenta valiosa para a formulação de planos de ação e a promoção de mudanças significativas nos processos de trabalho. Essa abordagem resulta em uma assistência mais qualificada, eficiente e alinhada às reais necessidades da comunidade.

Portanto, o fortalecimento das estratégias de gestão, aliado à valorização dos profissionais e ao uso criterioso dos dados de ouvidoria, é essencial para garantir a excelência no atendimento e a construção de serviços mais acessíveis e humanizados.

## **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**  
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>

