

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PIRITUBA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE PIRITUBA  
Endereço: RUA COMENDADOR GABRIEL COTTI 156, VILA PEREIRA  
BARRETO-SÃO PAULO - SP - CEP:02919110

**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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Pirituba

Renata Elisa De Oliveira

Ouvidores

Marcia Casamassimo Silva Jussara Simões Vaz

## **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>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>5. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>8. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>10. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>24</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>27</b>
<b>15. Siglário</b>	<b>28</b>
<b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>
<b>17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde - STS Pirituba pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e tem como área de abrangência o território de Pirituba/Jaraguá/São Domingos. A Organização Social que administra 16 das 22 unidades em nosso território é a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina Programa de Atenção Integral à Saúde. A STS é composta pelos serviços:

- 04 AMA/UBS Integrada: AMA/UBS Anhanguera, AMA/UBS, Elísio Teixeira Leite, AMA/UBS Jardim Ipanema, AMA/UBS Vila Pereira Barreto.
- 17 Unidades Básicas de Saúde: UBS Chácara Ingresa, UBS Vila Mangalot, UBS Vila Zatt, UBS Alpes do Jaraguá, UBS Santo Elias, UBS Jardim Cidade, UBS City Jaraguá, UBS Jardim Rincão, UBS Vila Maggi, UBS Moinho Velho, UBS Vila Pirituba, UBS Interativa, UBS Sem Terra, UBS Pq Maria Domitila. 03 UBS Mista: UBS Domingos Mantelli, UBS Jd Panamericano, UBS União Vila de Taipas.
- 1 UBS Indígena: UBS Aldeia Jaraguá- Kwaray Djekupe;
- 01 Ambulatório de Especialidades: Ambulatório de Especialidades Pirituba.
- 01 AMA Especialidades: AMA Especialidades Vila Zatt.
- 02 UPAS: UPA Pirituba e UPA City Jaraguá
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Pirituba.
  - 03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD III Pirituba/Casa Azul, CAPS Adulto III Pirituba/Jaraguá e CAPS Infanto Juvenil III Pirituba/Jaraguá
  - 01 Serviço de Assistência Especializada: CTA DST/AIDS Pirituba.
  - 01 Núcleo Integrado de Saúde Auditiva: NISA II Pirituba.
  - 02 Equipe PAI: Anhanguera e Interativa
  - 04 Serviços Residenciais Terapêuticos Categoria II.
    - 03 Centro de Convivência: CECCO Pirituba, CECCO Jaraguá e CECCO São Domingos.
    - 01 UVIS Pirituba

- CER PIRITUBA III: Centro de Especialidade em Reabilitação
- 01 Centro de Dor Crônica
- 01 APD: Acompanhante de Pessoa com Deficiência
- 01 EMAP
- 02 EMADs Interativa e Pirituba
- 01 Instituto JÔ CLEMENTE - UBS City Jaraguá

## **2. Panorama Geral do período**

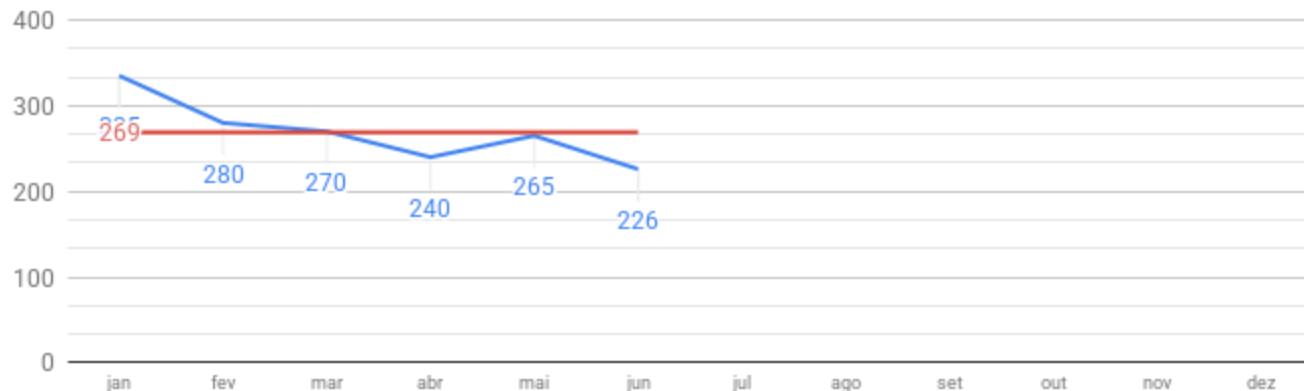
A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 01/04/2025 a 30/06/2025 referente ao segundo trimestre de 2025, serão analisados os “Assuntos” e “Sub Assuntos” referentes às manifestações recebidas neste período.

- Elevado número na procura por atendimento nas unidades devido a problemas respiratórios característicos da época do ano.
- A demora no atendimento ocorre por conta da classificação de risco com baixo grau de complexidade.
- Represamento no atendimento às solicitações para tratamento/cirurgias/exames nas especialidades: avaliação cirúrgica em ortopedia, avaliação neurológica, endoscopia e colonoscopia em ambiente hospitalar e várias especialidades que estão sem profissionais em nossa região como psiquiatria, neuropediatria entre outros.
- Resistência ao atendimento oferecido nas unidades “Acesso Avançado”, que reduz o número de vagas oferecidas para agendamento prévio, priorizando o atendimento à procura do dia.
- UPA PIRITUBA com elevado número de manifestações referentes à demora no atendimento a pacientes com classificação verde “pouco urgente”, à demora no atendimento de remoção de pacientes para realização de exames no Hospital Dr. José Soares Hungria - anexo a UPA Pirituba e transferência de pacientes para unidades de maior complexidade.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

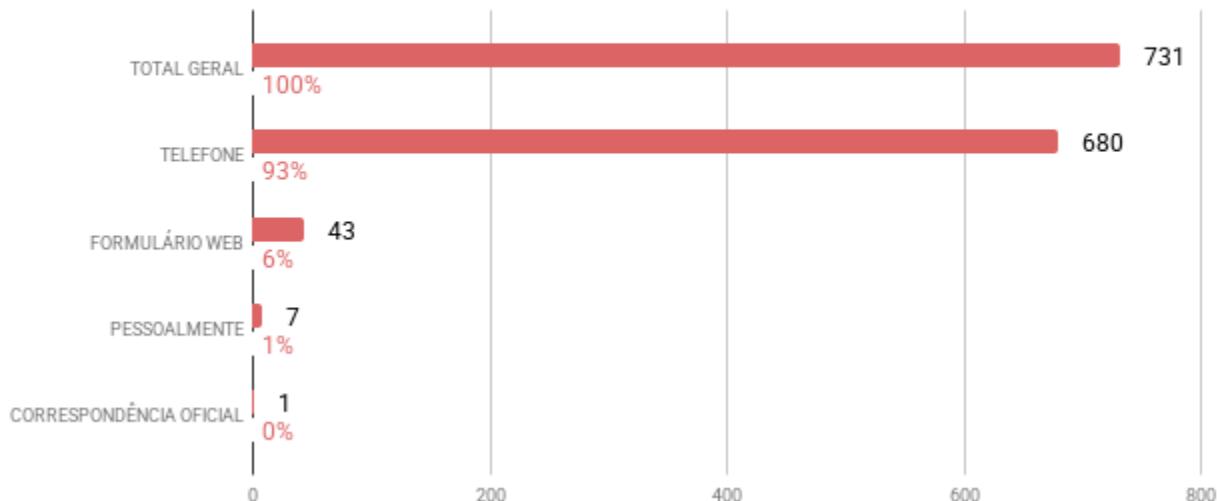
Analisando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas no 2º trimestre 2025, observa-se que ocorreu uma média de 244 manifestações ao mês, com um pico mais elevado no mês de MAIO/25, buscando atendimento aos pedidos já pendentes em regulação há mais de um ano: consulta nas especialidades de neuropediatria, psiquiatria, exames a serem realizados em ambiente hospitalar, cirurgias ortopédicas e gerais, bem como ao sistema de Acesso Avançado.

No mês de ABRIL/25, ocorreu uma redução no número de manifestações e acreditamos ser por se tratar de um mês com dois feriados prolongados e consequente redução nas agendas.

Durante o 2º trimestre de 2025, houve uma **redução no número de manifestações registradas** pela Ouvidoria do Pirituba. Esse comportamento pode indicar uma diminuição da procura por esse canal de comunicação ou uma resolução mais eficiente das demandas anteriores.

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

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Conforme estabelece a Portaria nº 166/2021, §1º, a Ouvidoria configura-se como um espaço estratégico e democrático de escuta qualificada entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS). No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba registrou um total de 731 manifestações, distribuídas em 240 registros em abril, 265 em maio e 226 em junho — todos abaixo da média mensal do 1º semestre de 2025 (269 manifestações). Esses dados evidenciam uma tendência de queda no volume de demandas.

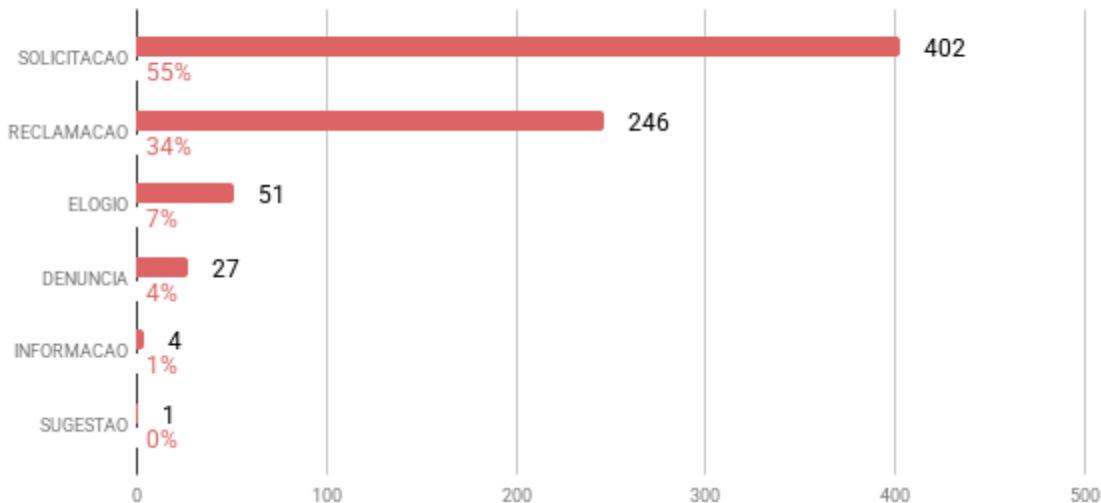
No que se refere aos canais utilizados pela população para contato com a Ouvidoria, observa-se uma **predominância do atendimento telefônico**, responsável por 93% das manifestações, realizadas via Central SP156. Esse número reforça que o telefone segue sendo o principal meio de acesso da população à Ouvidoria. Em contrapartida, os **canais digitais** (formulário web e e-mail) ainda são pouco utilizados, somando apenas 4,5% das manifestações, o que pode refletir uma baixa digitalização dos serviços ou uma necessidade de maior divulgação desses meios.

O **atendimento presencial**, embora em menor escala, permanece relevante, correspondendo a 4% dos registros, demonstrando que parte da população ainda opta por esse canal, mesmo com a crescente digitalização. Por fim, o uso de **correspondência oficial** foi praticamente inexistente, com apenas 3 registros no período.

## 4. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Durante o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba registrou um total de 731 manifestações, distribuídas entre diferentes tipologias. A análise revela que a maioria absoluta das manifestações foi classificada como **Solicitação (402 registros, 55%)**, seguida por **Reclamações (246 registros, 34%)**. Juntas, essas duas categorias representam 89% de todas as manifestações recebidas, evidenciando o caráter demandante e crítico da população em relação aos serviços de saúde pública.

Essa distribuição aponta para uma Ouvidoria amplamente utilizada como canal de **acesso a serviços (solicitações)** e como espaço de **expressão de insatisfação (reclamações)**. As manifestações positivas (elogios e sugestões) ainda são pouco frequentes, o que pode indicar a necessidade de estratégias que incentivem os usuários a também registrarem percepções positivas e contribuições para melhoria dos serviços.

## 5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

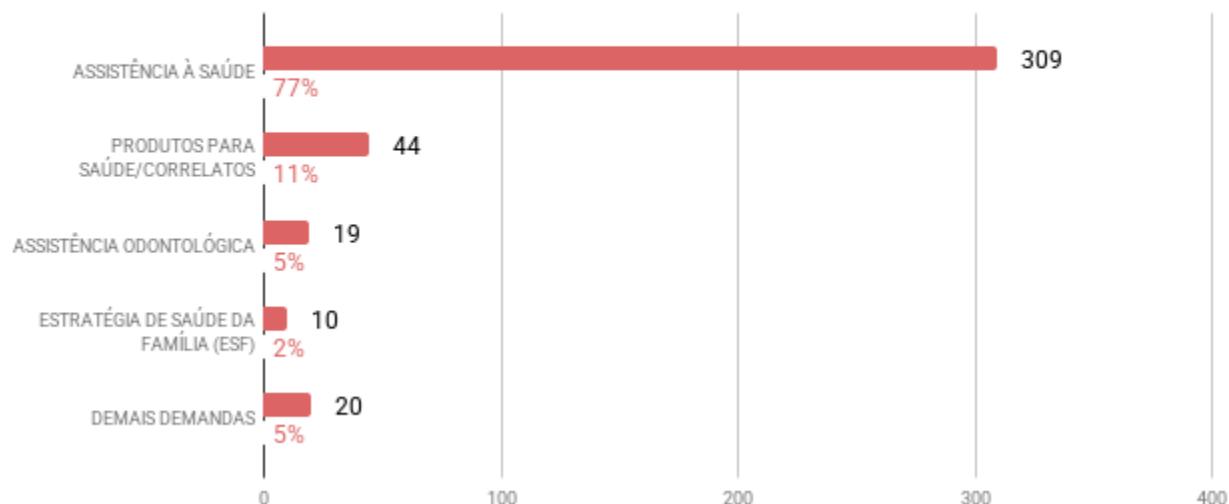
As 402 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (77%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 65% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 9% a Cirurgias.

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

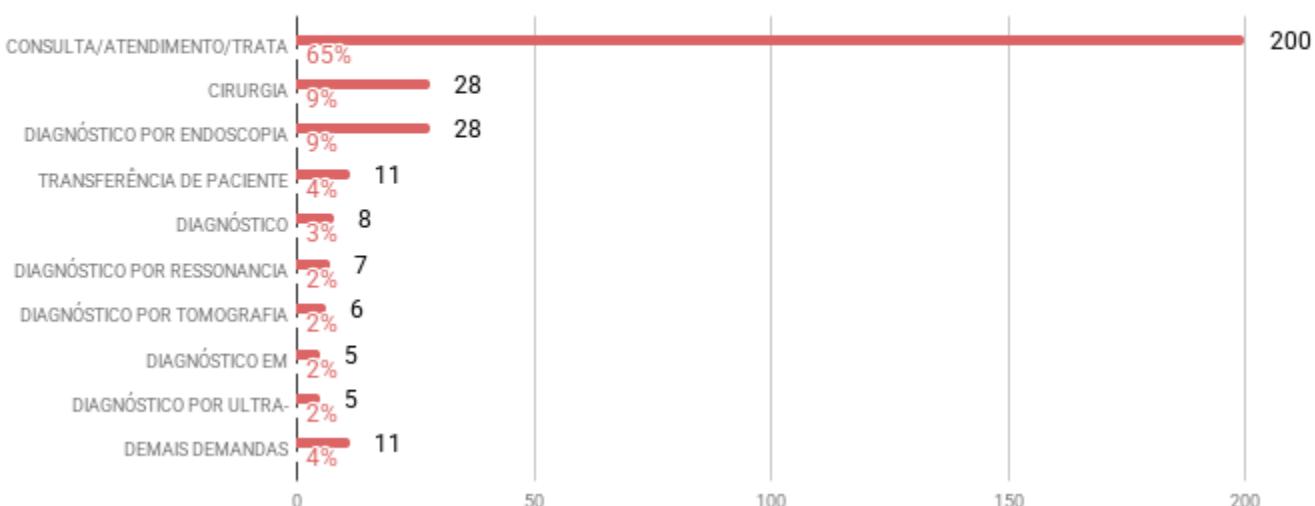
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Observa-se que, das solicitações de "Assistência à Saúde" o subassunto de "Consulta/Atendimento/Tratamento" tem, em sua maioria, pedidos para diversas especialidades, tendo em vista o não atendimento pela Regulação Regional e Central. Há um número de solicitações por vagas para CIRURGIA com predominância em Ortopedia, seguida por pedidos de consultas nas Especialidades Ortopedia/Trauma, Neuro e Otorrino e Psiquiatra. Todos inseridos no sistema SIGA e SIRESP e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central.

Para Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia, a população ainda refere que o médico generalista não dá conta de suas necessidades de saúde específicas.

Para Exames para Diagnóstico, a predominância é por pedidos em Endoscopia/Colonoscopia em ambiente hospitalar.

O agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade. As unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

No item referente a "Produtos para Saúde e Correlatos", temos em maior número de solicitações para fraldas, aparelho auditivo, caneta de insulina, medicamentos e materiais como luvas, gaze, sonda para utilização de curativos em domicílio.

## 6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 246 reclamações registradas no período correspondem a 34% 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 sub assuntos mais citados, 58% são relativos a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e 37% a RECURSOS HUMANOS.

Observa-se que, das Reclamações recebidas, a tipologia "Gestão" no subassunto "Estabelecimento de Saúde" tem maior número, que se refere a queixas como:

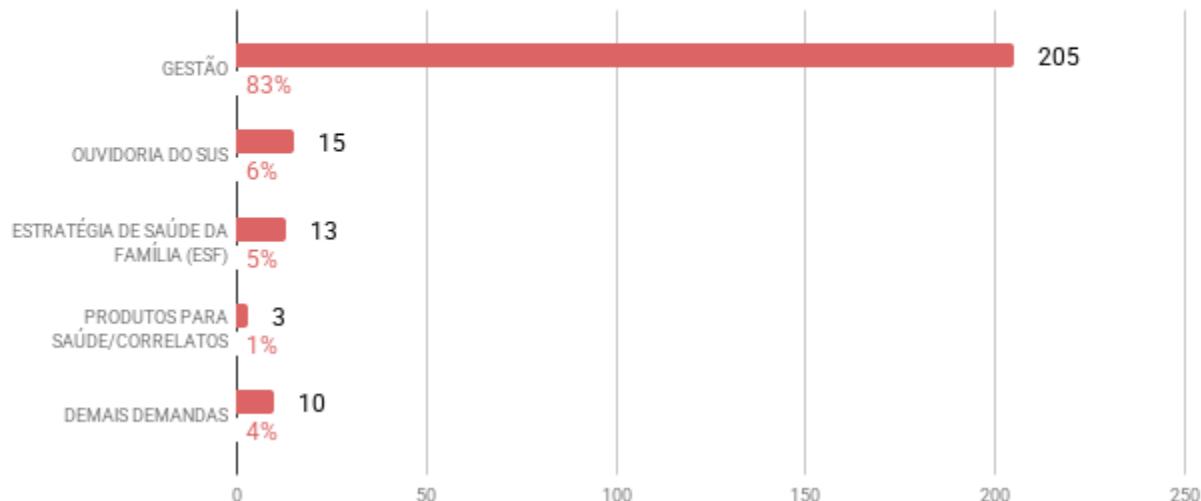
- A dificuldade de acesso nas unidades, em sua maioria no agendamento de retornos, principalmente no AMA ESPECIALIDADES;
- Agendamento prévio de consultas nas UBSs;
- A demora no acolhimento da enfermagem;
- A demora no fornecimento dos aparelhos auditivos, principalmente para idosos;
- A falta da caneta de insulina NPH e outras medicações;
- Falhas ou atrasos na entrega de fraldas.

Referente a "Recursos Humanos":

- Temos queixas de número insuficiente de profissionais para atendimento em todas as áreas: recepção, enfermagem e médico, principalmente nas UPAs;
- A falta do profissional médico ao trabalho, que gera além da insatisfação, um grande atraso no acompanhamento dos municíipes nos reagendamentos;
- Queixas de falta de humanização e empatia no atendimento, ou seja, com falha na escuta qualificada e clareza nas informações prestadas.

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

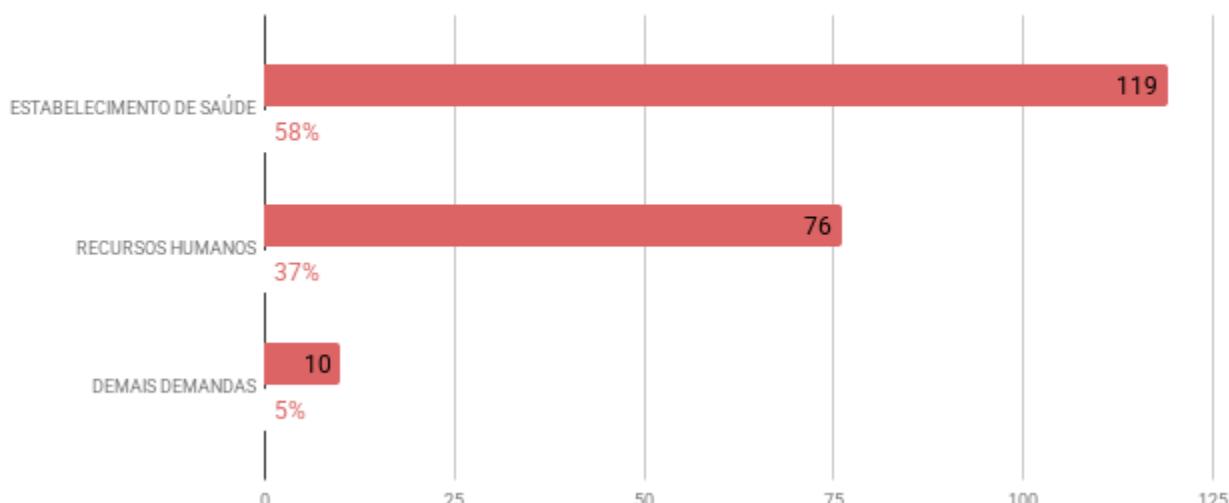
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

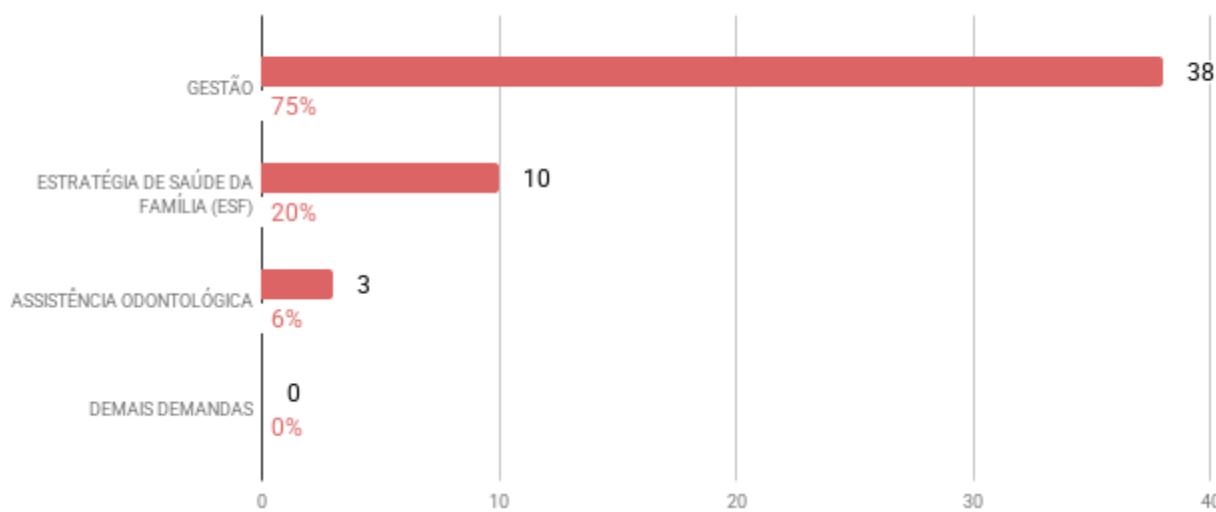
## 7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 51 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o

assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 75%. A média mensal no trimestre foi 13 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

As manifestações de elogio representam um importante termômetro da satisfação do cidadão com os serviços públicos de saúde. O destaque para a gestão demonstra que, apesar dos desafios enfrentados, há reconhecimento da população quanto aos esforços realizados. O registro e a valorização dessas manifestações positivas são fundamentais para:

- Reforçar boas práticas institucionais;
- Estimular as equipes de trabalho;
- Aprimorar a cultura de escuta ativa e resposta ao cidadão.

## 8. 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 ESPEC VILA ZATT	98	99	99%
AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	41	41	100%
AMA/UBS INTEGRADA CITY JARAGUA	29	29	100%
AMA/UBS INTEGRADA ELISIO TEIXEIRA LEITE	32	34	94%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	28	28	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	37	38	97%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	14	15	93%
AMB ESPEC PIRITUBA	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO II PIRITUBA/JARAGUÁ	3	3	100%
CAPS INFANTO JUVENIL III PIRITUBA	1	1	100%
CER PIRITUBA - STS PIRITUBA	12	12	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PIRITUBA	2	2	100%
UBS ALPES DO JARAGUÁ	8	8	100%
UBS CHÁCARA INGLESA	11	20	55%
UBS DOMINGOS MANTELLI	16	16	100%
UBS INTERATIVA	33	33	100%
UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	16	20	80%
UBS JARDIM PANAMERICANO	14	14	100%
UBS JARDIM RINCÃO	24	26	92%
UBS MOINHO VELHO	20	21	95%
UBS SANTO ELIAS	6	6	100%
UBS SEM TERRA (PARQUE NAÇÕES UNIDAS)	26	31	84%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS UNIÃO DAS VILAS DE TAIPAS	36	36	100%
UBS VILA MAGGI	17	17	100%
UBS VILA MANGALOT	23	25	92%
UBS VILA PIRITUBA	29	29	100%
UBS VILA ZATT	25	27	93%
UPA CITY JARAGUA	17	18	94%
UPA PIRITUBA	29	29	100%
UVIS PIRITUBA	2	2	100%
Total	659	690	96%

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 690 demandas, dessas 659 foram respondidas no prazo determinado de até 20 dias, correspondendo a 96% das demandas respondidas dentro do prazo.

A única unidade que não atingiu a meta foi:

-UBS Chácara Inglesa 55%

Os atrasos foram em média de 1 a 3 dias devido às dificuldades técnicas de internet, falta de energia na região, feriados e, algumas vezes, a dificuldade da unidade em conseguir contato com o município, bem como demandas que foram encaminhadas anteriormente para outra Supervisão Técnica de Saúde.

As principais ações para melhoria no atendimento dentro do prazo continuam sendo as cobranças quinzenais junto aos gestores das unidades, bem como as justificativas de cada gerente que não respondeu no prazo previsto.

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

Não foi realizado o controle de PAQ neste trimestre. Porém, esta Supervisão realizou o levantamento das unidades e solicitou Relatório de cada unidade contendo a justificativa dos atrasos. Como resposta, percebemos que em algumas unidades há dificuldade de contato com o usuário, uma vez que os mesmos não atendem as ligações, por não reconhecerem o número, para esclarecimento das queixas; férias do gerente, no caso da UVIS há fiscalizações de demandas do Ministério Público com prioridade no atendimento.

## **10. Plano de ação**

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

Os gerentes das unidades são orientados pela equipe técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba a reorientar toda sua equipe quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, enfatizando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Em relação aos problemas de insumos, principalmente referentes ao fornecimento de fraldas, encaminhamos as demandas para a respectiva área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba para análise e correção, quando necessário, de dados ou até de reorientação junto às unidades.

Acompanhamento das demandas e contato com as unidades em manifestações pontuais, para um melhor encaminhamento das mesmas (seja para área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba, Regulação Regional ou Regulação Central).

Participação em reuniões junto aos gerentes e Supervisão, quando o assunto for apresentação do Relatório Trimestral de Ouvidoria, buscando melhoria na qualidade dos serviços prestados e elucidação de eventuais dúvidas.

Redirecionamento das demandas quando endereçadas erroneamente via CRSN.

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
Reuniões gerenciais	Discussão do relatório de ouvidoria	Presencial ou on-line	Trimestral	Área técnica da STS, Ouvidoria e Gerentes	Em andamento
Contatar unidade envolvida	Discussão de caso	Telefone, whatsapp e-mail	Na necessidade	Ouvidoria e Gerente ou Regulação	Em andamento
Demandas referentes a Insumos e seus correlatos	Grande número de reclamações	Repassar ao responsável da área técnica da STS Pirituba para análise e orientações	Na necessidade	Ouvidoria com Área Técnica da STS	Em andamento
Conferência do Estabelecimento de Saúde quando há dados para verificação	Cadastro errado	Informar a CRSN para redirecionamento correto	Na necessidade	Ouvidoria	Em andamento

Conferência e alterações dos Profissionais das UBS'S cadastrados para o novo Sistema Ouvidor	Cadastro desatualizado devido a troca de gerentes	Informar em Sistema próprio	Quando ocorre a troca de profissional na unidade	Ouvidoria	Em andamento
--	---	-----------------------------	--	-----------	--------------

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	Evento dos 20 anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Comemorar 20 anos da Ouvidoria	Marcia Casamassimo Silva Jussara Simões Vaz
26/06/2025	Reunião para TESTE DO SISTEMA NOVO DE OUVIDORIA - SIGRC	Teste e alinhamento para o novo Sistema de Ouvidoria a ser implantado.	Marcia Casamassimo Silva Jussara Simões Vaz

## 12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao longo do segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da região de Pirituba manteve seu papel essencial como canal de escuta ativa da população, registrando um total expressivo de manifestações, com destaque para a tipologia **Solicitação**, que representou 55% do total.

As demandas relacionadas à **Assistência à Saúde** permaneceram como principal foco das solicitações, com ênfase em **consultas, atendimentos e tratamentos**, o que reforça a necessidade contínua de ampliação da oferta e otimização dos fluxos assistenciais. A procura por cirurgias e exames também indica desafios persistentes quanto ao acesso e agilidade nos serviços especializados.

No campo das **reclamações**, observa-se uma concentração significativa em temas ligados à **gestão**, refletindo possíveis fragilidades nos processos internos, comunicação institucional ou na qualidade da prestação de serviços em determinadas unidades. Este dado aponta para a necessidade de ações corretivas e investimentos em capacitação e supervisão mais efetiva.

Por outro lado, os **elogios** registrados, ainda que em menor número, demonstram reconhecimento da população principalmente em relação à **gestão e atuação da Estratégia Saúde da Família (ESF)**, evidenciando práticas que devem ser valorizadas, replicadas e difundidas como exemplos positivos.

A leitura detalhada das manifestações contribui para o aprimoramento da gestão local, orientando a tomada de decisões baseadas em evidências e nas reais necessidades dos cidadãos. Diante disso, o fortalecimento da escuta qualificada, o monitoramento contínuo dos indicadores e a resposta efetiva às demandas tornam-se estratégias prioritárias para garantir um sistema de saúde mais resolutivo, transparente e centrado no usuário.

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

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba registrou 731 manifestações, predominantemente via telefone (93%), evidenciando a importância desse canal como principal meio de comunicação com a população. As manifestações foram majoritariamente solicitações (55%) e reclamações (34%), apontando demandas claras por melhoria na qualidade e acessibilidade dos serviços.

Apesar do volume expressivo de reclamações, também foram identificados elogios significativos, principalmente à gestão dos serviços (75%) e à Estratégia de Saúde da Família (20%), demonstrando avanços no reconhecimento da população quanto à organização e humanização do atendimento.

Diante desse cenário, as principais diretrizes estratégicas definidas visam transformar a Ouvidoria em uma ferramenta efetiva de gestão, orientando:

1. Revisão e melhoria dos processos nas áreas com maiores reclamações, com realocação de recursos para soluções prioritárias;
2. Fortalecimento da comunicação institucional para aumentar o conhecimento e uso dos canais digitais e esclarecer direitos e deveres;
3. Valorização e reconhecimento dos profissionais destacados positivamente pela população, fomentando cultura de excelência e empatia;
4. Aprimoramento da resposta às denúncias, garantindo agilidade, confidencialidade e responsabilização;
5. Integração dos dados da Ouvidoria ao planejamento estratégico para monitorar indicadores de qualidade e definir metas claras de melhoria;
6. Transparência e participação social ampliadas por meio da divulgação sistemática dos resultados em conselhos gestores e locais.

Essas ações representam um compromisso da gestão em usar a escuta do cidadão como base para decisões estratégicas, corrigir

falhas, valorizar boas práticas e fortalecer a qualidade dos serviços públicos de saúde em Pirituba.

RENATA ELIZA DE OLIVEIRA

SUPERVISORA

STS PIRITUBA-JARAGUÁ

## 14. 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.

## 15. 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)

## 16. 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** 

## 17. 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>

