

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTO AMARO/CIDADE  
ADEMAR



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/ Cidade Ademar

Endereço: Rua Aristides da Silveira Lobo, nº178. Jd Prudência.  
04648-180. São Paulo. SP

**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, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 35p.

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

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria de Saúde Sul**

Carla Britto

**Ouvidora - Coordenadoria de Saúde Sul**

Marco Antônio dos Santos

**Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar**

Paula Campi Locatelli de Almeida

**Ouvidora - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar**

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

## **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>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>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>29</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>31</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>32</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>35</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A **Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar** (STS SACA) faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-S) e compreende, em sua área de abrangência, duas Subprefeituras: Cidade Ademar e Santo Amaro.

A Subprefeitura de Cidade Ademar compreende dois Distritos Administrativos (DA): Cidade Ademar e Pedreira, com uma área territorial de 30,7 km<sup>2</sup>. A Subprefeitura de Santo Amaro compreende três Distritos Administrativos (DA): Campo Belo, Santo Amaro e Campo Grande, e possui uma área territorial de 37,5 km<sup>2</sup>. A área total da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar corresponde a 68,2 km<sup>2</sup>.

A população, segundo dados do Censo demográfico 2022<sup>1</sup>, é de 685.136 mil habitantes, que corresponde a 5,98% da população do município de São Paulo.

Para gestão dos serviços de saúde do território, há parceria firmada, sob o Contrato de Gestão Emergencial Nº 024/2020-SMS.G/CPCS, com a Organização Social Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS).

Enquanto Unidade de Ouvidoria, esta Supervisão Técnica de Saúde possui 51 sub-redes de ouvidoria, sendo 10 serviços de administração direta<sup>2</sup> da prefeitura e 41 sob gestão da Organização Social INTS<sup>3</sup>.

---

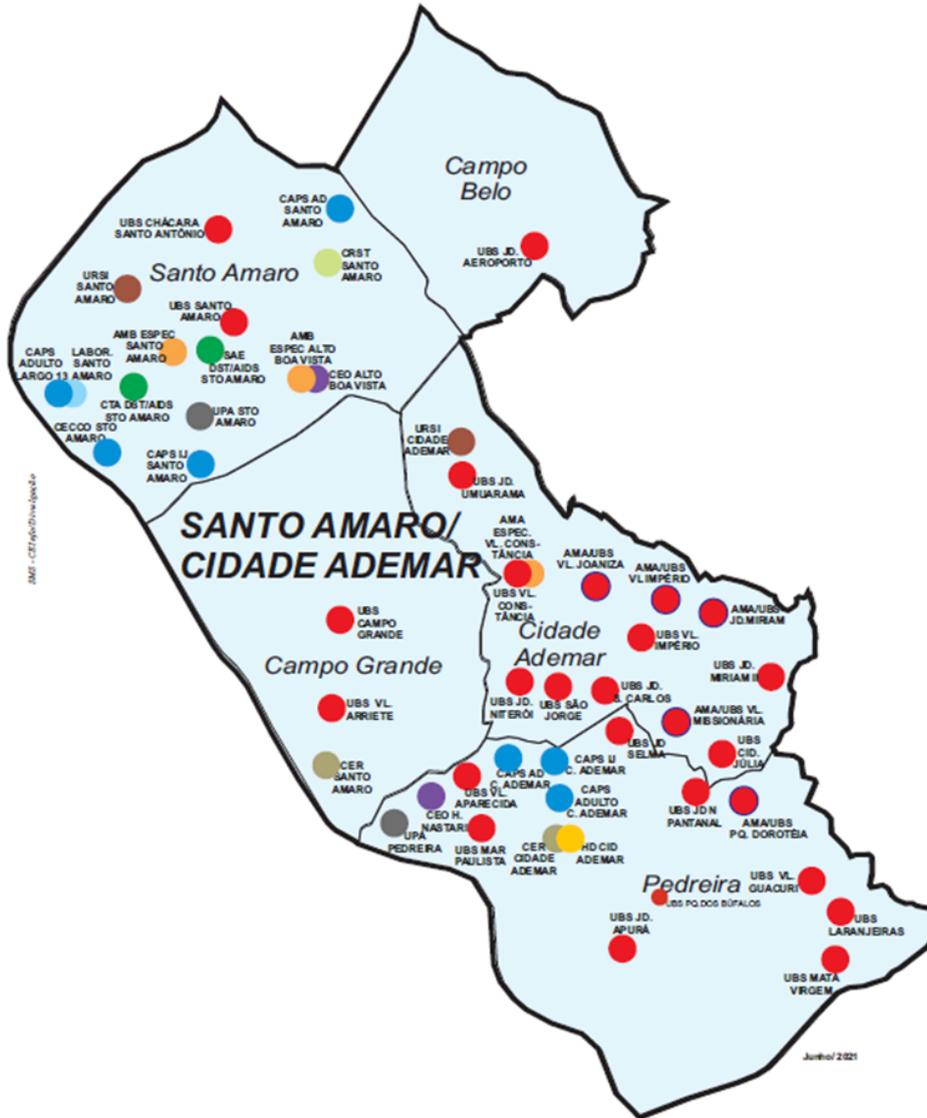
<sup>1</sup> Boletim CEInfo - Saúde em Dados Ano XXIII, nº23, Setembro/2024

[https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/boletim\\_ceinfo\\_sausedados\\_2024crs\\_v3\\_rev09012025](https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/boletim_ceinfo_sausedados_2024crs_v3_rev09012025)

<sup>2</sup> 1 CAPS, 1 CECCO, 1 SAE/IST, 1 CTA, 1 URSI, 1 SAD, 1 Amb. Espec, 1 CEO, 1 UVIS e 1 CER

<sup>3</sup> 24 UBSs, 3 AMA/UBS, 1 AMA Espec., 1 HD, 3 UPAs, 5 CAPS, 1 CER, 1 CEO, 1 URSI, 1 SAD

Mapa ilustrativo de Estabelecimentos e Serviços de Saúde da STS Santo Amaro/Cidade Ademar



Fonte CEInfo/SMS2024

## 2. Panorama Geral do período

Como destaque para o primeiro trimestre de 2025, temos a continuidade dos trabalhos de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) nas Unidades Básicas de Saúde do território de Santo Amaro/Cidade Ademar. Uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levem à melhoria do cuidado para o paciente. Até o momento, 23 das 27 Unidades Básicas de Saúde pertencentes à STS Santo Amaro/Cidade Ademar receberam o selo de certificação da ONA, o que corresponde a 85% das UBS da região.

A Supervisão Técnica de Saúde segue empenhada em viabilizar a adequação do prédio para a nova UBS Vila Joaniza, que atualmente permanece alocada de forma provisória com o fito de não desamparar a população local, posto que o endereço antigo dará lugar a nova UPA Cidade Ademar.

Em fevereiro, foi declarada situação de emergência em saúde pública no Estado de São Paulo em razão de epidemia de Dengue: DECRETO Nº 69.359, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2025.

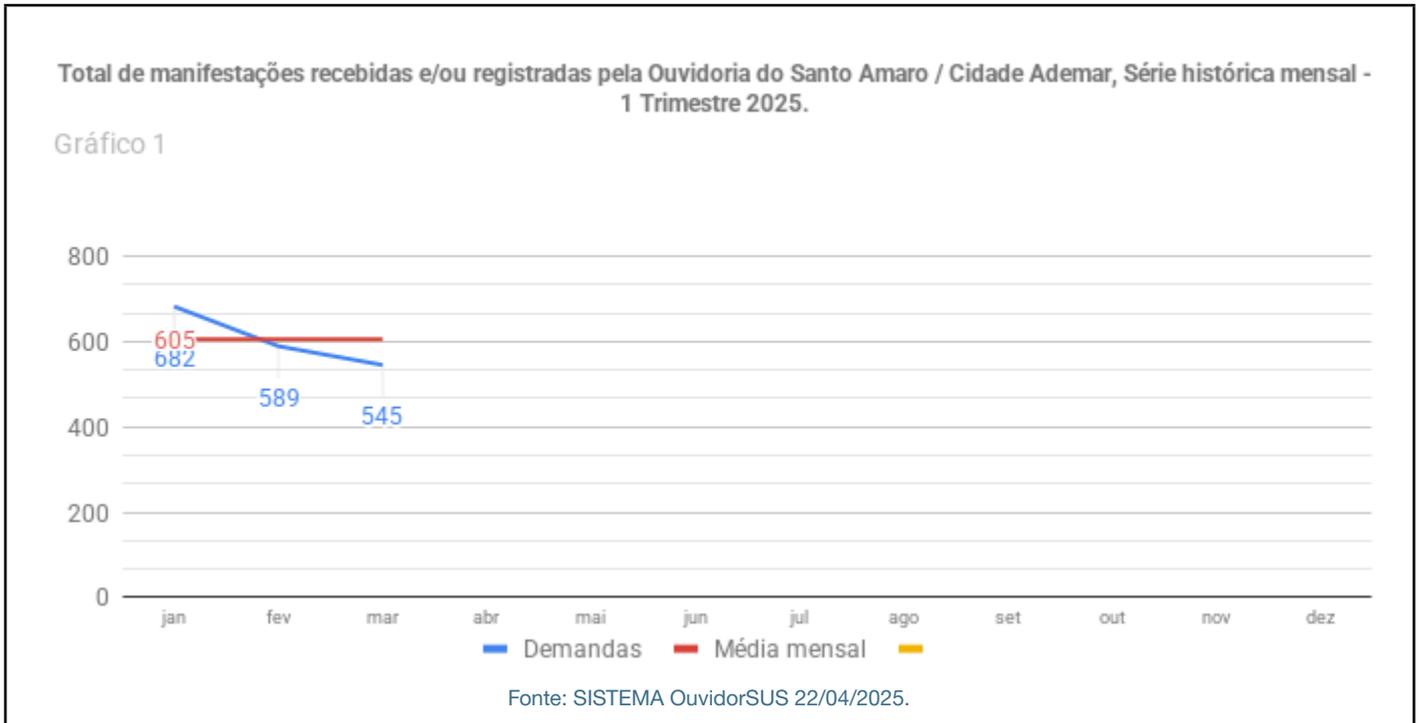
Houve instabilidade no LINK dos Correios utilizado pelas Unidades de Saúde e por esta Supervisão de Saúde, para verificação e acompanhamento da entrega das fraldas aos munícipes pertencentes ao Programa Fralda em Casa, o que dificultou o monitoramento das entregas e uma resposta mais assertiva das manifestações relativas a esta temática.

Diante da previsão do início do funcionamento do SIGRC como sistema para registro de Ouvidoria do SUS no Município de São Paulo, em substituição do Sistema OuvidorSUS, em fevereiro/2025 houve treinamento online sobre o sistema.

Houveram alterações na equipe desta Supervisão Técnica de Saúde, com a chegada de profissionais para compor as áreas técnicas, saída de outros e mudança no cargo de Suplente da Supervisora.

O Hospital Dia Santo Amaro passou a ser uma sub-rede de ouvidoria desta STS. A média de demandas desta STS, em 2024, foi 471 por mês e a média do HD Santo Amaro foi 211. Com base nestes números, após esta mudança de sub-rede, tinha-se a projeção do aumento em 31% de demandas tramitadas nesta STS.

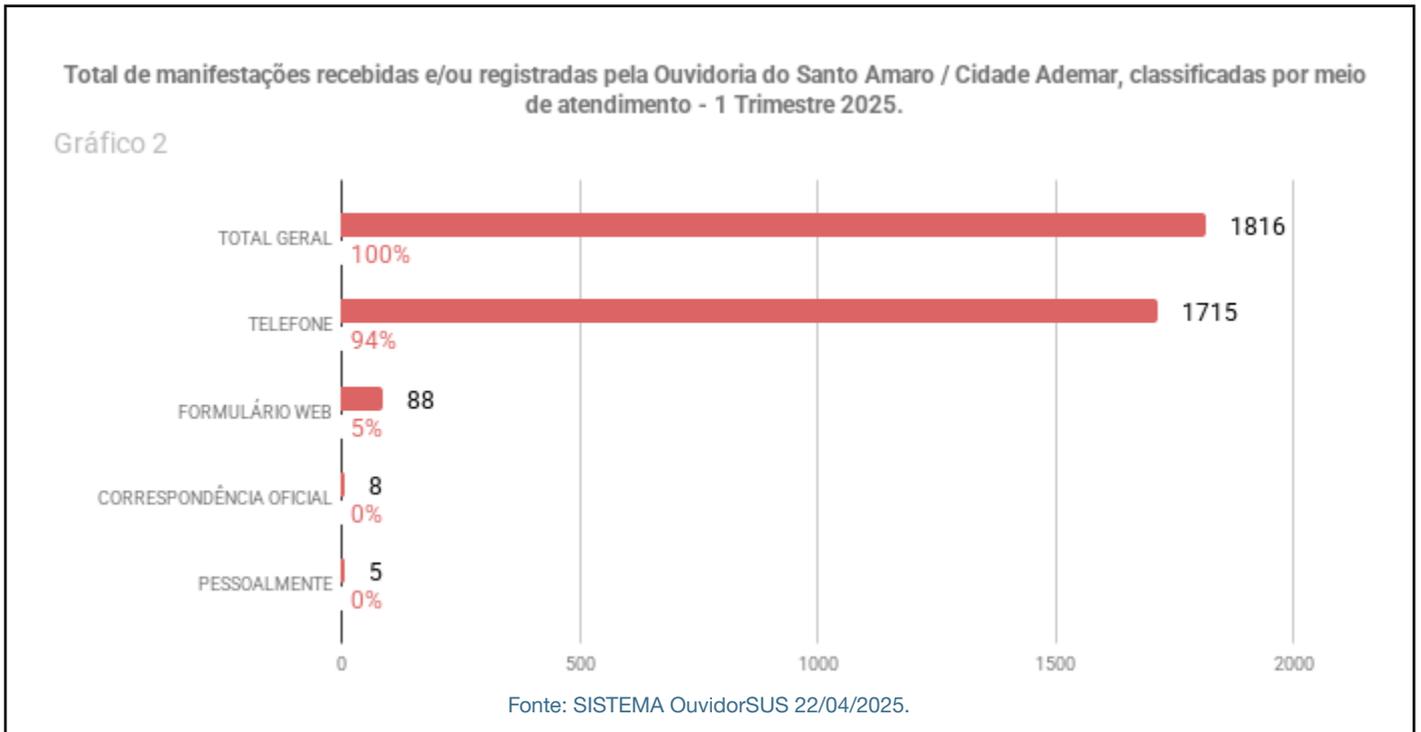
### 3. Número de manifestações – Série histórica



No primeiro trimestre de 2025, na Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar, em média, foram registradas 20 manifestações por dia, média maior do que a do trimestre anterior. Porém, vale ressaltar que os dados do Hospital Dia Santo Amaro integram estes números.

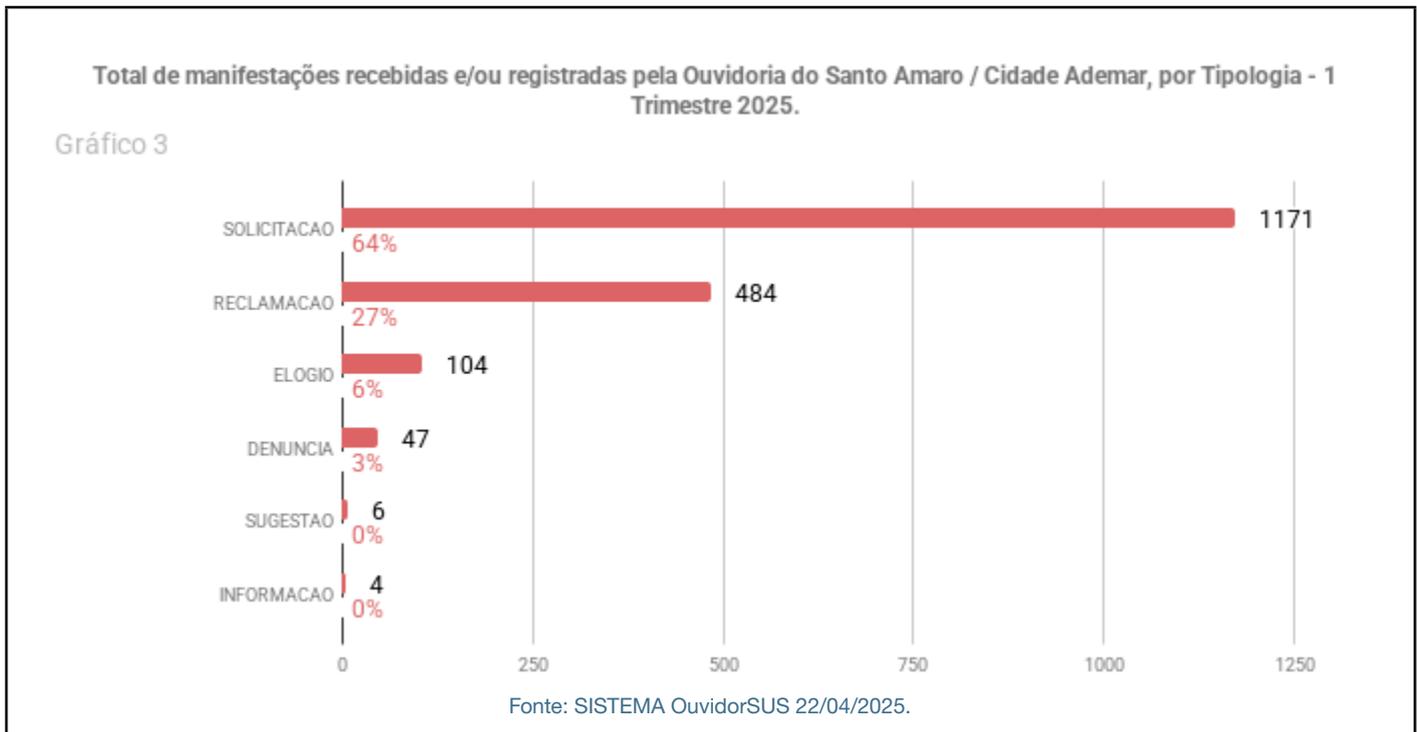
Observa-se tendência a queda no total de manifestações ao longo do primeiro trimestre.

## 4. Meios de atendimento



Do total das manifestações recebidas (1.816), 94% foram via atendimento telefônico Central SP156. Em seguida, o acesso à ouvidoria foi via formulário WEB, representando 5% das manifestações. O registro feito pessoalmente na STS é baixo devido, provavelmente, ao acesso dificultado pela localização geográfica desta Supervisão Técnica.

## 5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (1.816), 64% foram solicitações, 27% reclamações, 6% elogios e 3% denúncias. Quando comparada à distribuição do trimestre anterior, observa-se aumento significativo, de 56% para 64%, no percentual de Solicitações; ligeira diminuição das reclamações (de 29% para 27%) e Denúncias (de 4% para 3%) e diminuição mais acentuada no número de Elogios (de 10% para 6%).

Essas alterações corroboram com o perfil das demandas do Hospital Dia Santo Amaro que, em seu relatório do 4º trimestre de 2024, apresentou um percentual de 78% de Solicitações, 14% de Reclamações e 8% de Elogios, em suas manifestações.

Vale elucidar que manifestações direcionadas à Vigilância em Saúde, que incluem fiscalização de estabelecimentos comerciais e ações de vigilância ambiental para controle de animais sinantrópicos, entre outros, são classificadas como Denúncias e corresponderam a 100% das manifestações dessa tipologia neste trimestre.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1.171 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 64% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (85%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 27% a CIRURGIA.

Quando comparado ao trimestre anterior, observa-se leve diminuição no percentual de CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO, de 68% para 64%, e aumento significativo no percentual de CIRURGIA, de 16% para 27%. Desta forma, podemos dizer que as manifestações referentes a cirurgias impulsionaram o número de Solicitações ao aumento de 8 pontos percentuais neste trimestre.

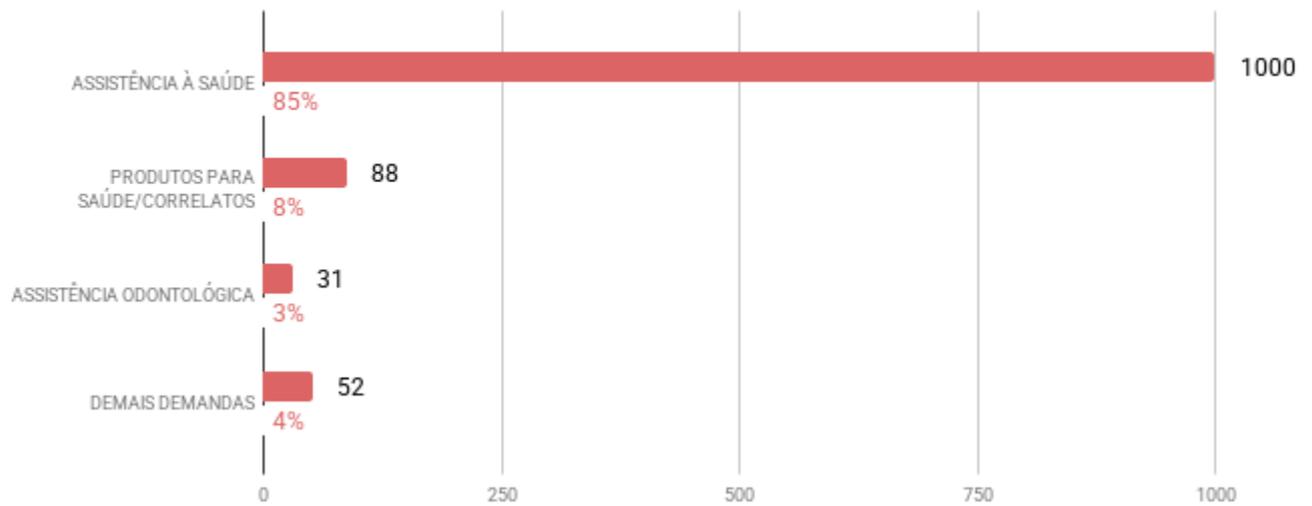
Novamente, a inclusão dos dados do Hospital Dia Santo Amaro nesta análise não passa despercebida, visto ser uma unidade de grande fluxo de atendimento por dia, com atendimentos em 16 especialidades clínicas; diversos exames e serviços auxiliares de diagnóstico; procedimentos de média complexidade; e pequenas cirurgias.

Juntamente com o HD Cidade Ademar e 2 Ambulatórios de Especialidades, o HD Santo Amaro completa o escopo de Unidade Solicitante de procedimentos de maior complexidade e cirurgias desta STS que, pelo fluxo de encaminhamento do Sistema OuvidorSUS, são quem respondem às manifestações quando estas tratam de fila de espera por consulta, tratamento, cirurgias e exames que aguardam agendamento pela Regulação Regional ou Central.

Neste trimestre, estas 4 unidades representaram 60% das manifestações classificadas como Solicitação referentes à ASSISTÊNCIA EM SAÚDE e 78% referente à ASSISTÊNCIA EM SAÚDE - CIRURGIA, sendo o HD Santo Amaro responsável por 50% destas.

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

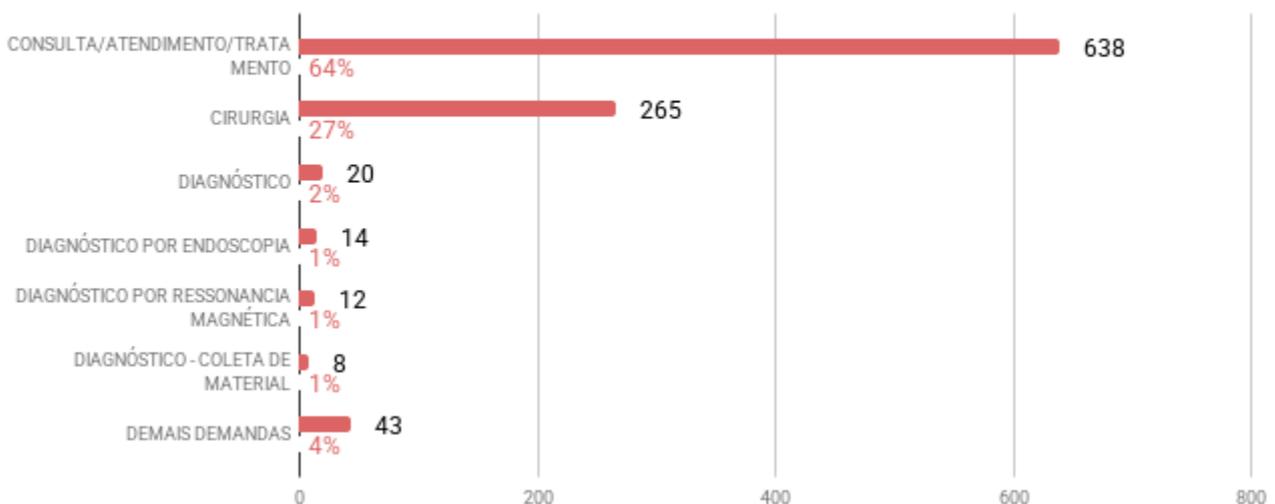
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 484 reclamações registradas no período correspondem a 27% do total. Quando comparado ao trimestre anterior, houve uma ligeira queda (de 29% para 27%).

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (88%), mantendo o percentual do trimestre anterior.

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 38% a RECURSOS HUMANOS. Distribuição percentual divergente do trimestre anterior que fora de 50% e 47% respectivamente.

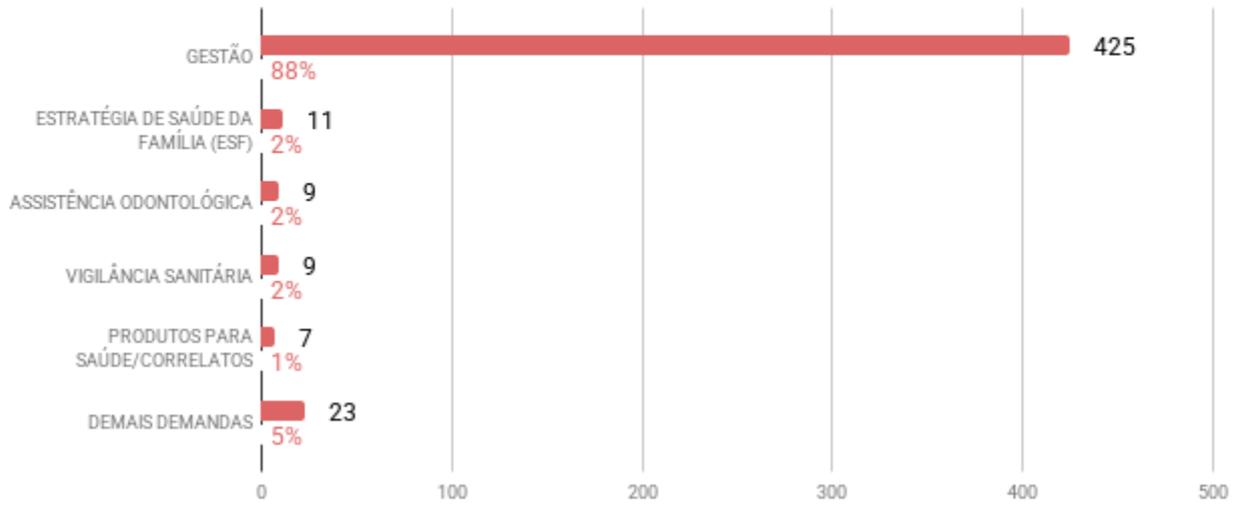
Considerando as reclamações referentes a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, temos que o Hospital Dia Santo Amaro, a UPA Santo Amaro, a UBS JD São Carlos, a AMA/UBS Integrada Vila Missionária e a UBS Jardim Umuarama somam 40% destas manifestações. Outras 34 unidades representam os 60% restantes e 12 unidades não receberam este tipo de manifestação.

Considerando as reclamações referentes a RECURSOS HUMANOS, temos que o Hospital Dia Santo Amaro, a UPA Santo Amaro e a UPA Pedreira representam 27% destas manifestações. Outras 37 unidades somam os 73% restantes e 11 unidades não receberam este tipo de manifestação.

Os Hospitais Dia e as UPAs são Unidades complexas e que atendem milhares de pacientes por mês. Sendo assim, é previsível que se tenha um número de manifestações maior que os demais serviços.

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

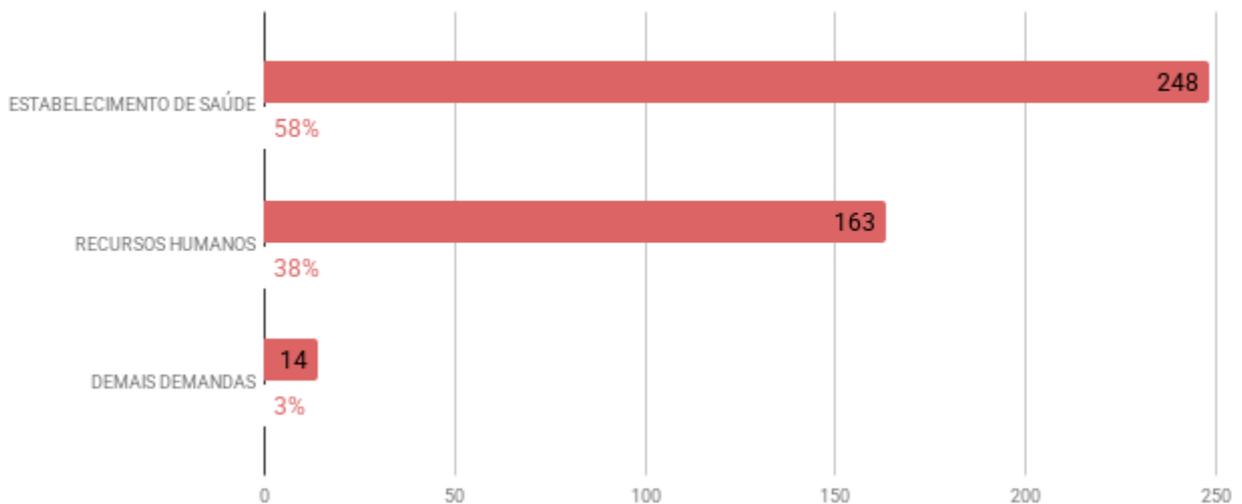
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



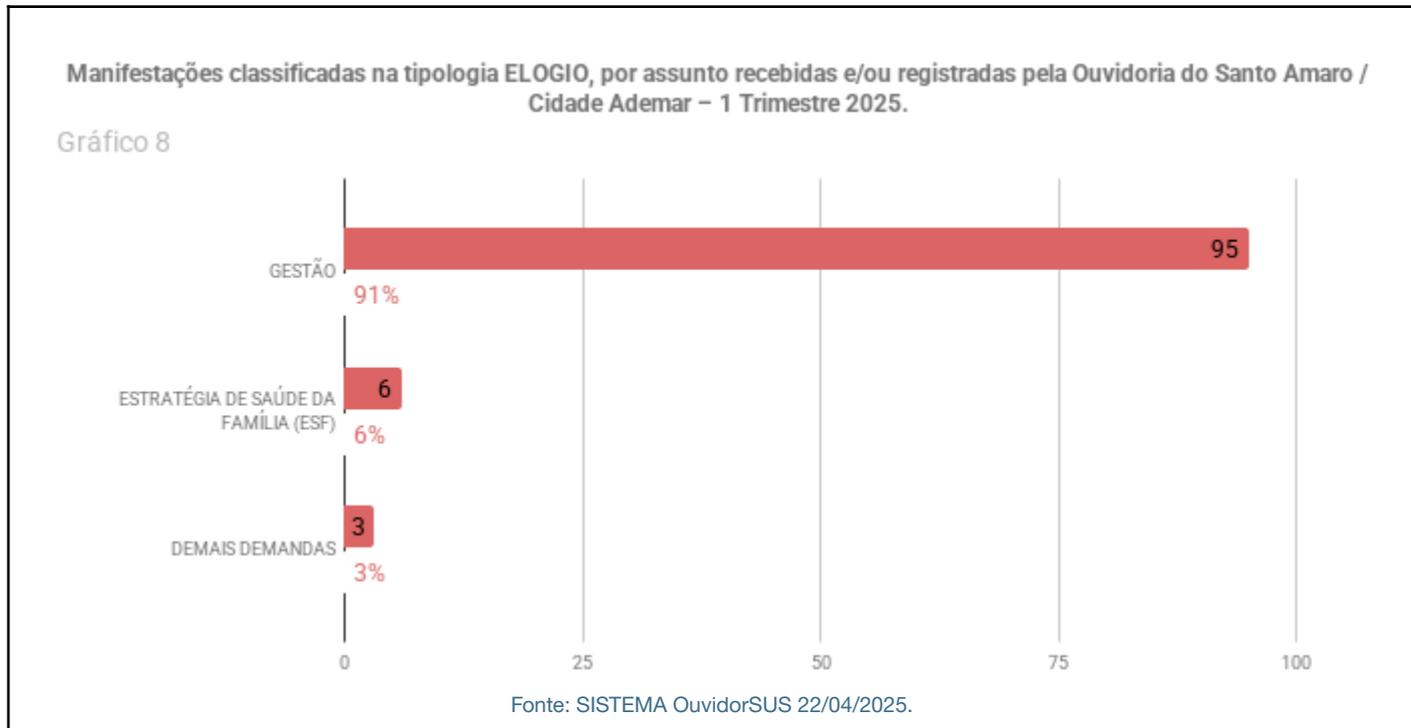
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Foram registrados 104 elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 6% do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 91%. A média mensal no trimestre foi de 34 elogios, evidenciando uma queda neste índice, que foi de 42 no trimestre anterior.

Analisando os dados do HD Santo Amaro do 4º trimestre de 2024, tem-se um total de 6% de elogios em suas demandas. Desta forma, podemos inferir que a diminuição percentual dos elogios desta STS se deu pela inclusão dos dados do HD Santo Amaro nesta análise.

Considerando a distribuição dos Elogios por serviço, temos o HD Santo Amaro, a UPA Santo Amaro, UPA Pedreira, UBS Vila Constância e UBS Jd Umuarama como destaque. Juntos, estes serviços somam 50% das manifestações de Elogios no período. Outras 23 unidades somam os 50% restantes e 23 unidades não receberam Elogios.



## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC VILA CONSTÂNCIA - DR. VICENTE OCTÁVIO GUIDA	45	45	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRIAM - MANOEL SOARES DE OLIVEIRA	30	32	94%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE DOROTEIA	28	29	97%
AMA/UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO	14	14	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	45	45	100%
AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	17	17	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
CAPS ADULTO II CIDADE ADEMAR	1	1	100%
CAPS ADULTO III LARGO 13	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE ADEMAR	5	5	100%
CECCO SANTO AMARO	0	1	0%
CEO II DR. HUMBERTO NASTARI	3	3	100%
CER III CIDADE ADEMAR	11	11	100%
CER III SANTO AMARO	3	5	60%
HOSPITAL DIA SANTO AMARO	417	418	100%
SAD/ UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR - CIDADE ADEMAR	3	3	100%
SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA	6	6	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	9	18	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CAMPO GRANDE	49	49	100%
UBS CHÁCARA SANTO ANTONIO - DR. MARCILIO DE ARRUDA PENTEADO FILHO	17	17	100%
UBS CIDADE JULIA	13	13	100%
UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	28	28	100%
UBS JARDIM APURÁ	23	23	100%
UBS JARDIM MIRIAM II	47	47	100%
UBS JARDIM NITERÓI	19	19	100%
UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	21	21	100%
UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	17	17	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	32	32	100%
UBS JARDIM UMUARAMA	47	47	100%
UBS LARANJEIRAS	29	29	100%
UBS MAR PAULISTA	20	21	95%
UBS MATA VIRGEM	6	6	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE DOS BUFALOS	24	24	100%
UBS SANTO AMARO – DR. SÉRGIO VILLAÇA BRAGA	33	33	100%
UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	20	20	100%
UBS VILA APARECIDA	38	39	97%
UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	40	40	100%
UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	25	25	100%
UBS VILA GUACURI-CICERO SERGIO CAVALCANTE	15	15	100%
UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA	32	33	97%
UBS VILA JOANIZA JOAO YUNES	30	30	100%
UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	155	155	100%
UPA PARQUE DOROTEIA	14	14	100%
UPA PEDREIRA - DR. CESAR ANTUNES DA ROCHA	16	16	100%
UPA SANTO AMARO - DR JOSÉ SYLVIO DE CAMARGO	34	39	87%
URSI CIDADE ADEMAR	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	7	9	78%
Total	1496	1522	98%

Importante esclarecer que os dados da tabela acima incluem apenas as manifestações classificadas como Solicitações ou Reclamações. De acordo com o levantamento, tem-se que, do total de 1522 demandas recebidas pelas unidades, no período, 1496 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 98%. Índice mantido igual, quando comparado com o 4º trimestre de 2024. Manteve-se igual também a quantidade de unidades que não alcançaram os 80% de demandas respondidas em até 20 dias - apenas 3 - sendo elas Gabinete STS, CER III Santo Amaro e UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar. O CECCO Santo Amaro, consta como tendo o registro de 1 manifestação e que esta não fora respondida no prazo de 20 dias, porém, a referida manifestação não pertencia ao CECCO. A gerente foi orientada a, nestes casos, responder o quanto antes, inclusive para que a demanda seja enviada à unidade correta.

O Gabinete da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar melhorou o índice de resposta dentro do prazo, mas ainda está baixo (50%). A dificuldade em atender ao prazo se deu, em grande parte, devido à complexidade das questões que estas manifestações envolveram, exigindo realização de contato, articulação com diferentes atores e dependência de respostas de outras instâncias administrativas para conclusão da manifestação de forma satisfatória. Também houve mudança na composição dos profissionais do Gabinete, que necessitou de treinamento e um período de adaptação inicial às atividades.

O CER III Santo Amaro informa que ficou aquém dos 80% em decorrência da dificuldade de contato com os pacientes, que por vezes alegam não atender ligações de telefones desconhecidos, o que acaba atrasando as tratativas e conclusão das manifestações no sistema. Apesar do índice ser de 60%, estamos falando de apenas 2 demandas tratadas fora do prazo. O início das tratativas o quanto antes, é uma medida importante, visto que a unidade tem a orientação de fazer até 3 tentativas de contato telefônico em dias e horários diferentes antes de concluir o protocolo no OuvidorSUS.

A UVIS, teve um índice de 78% devido à 2 demandas não atendidas no prazo. O atraso se deu devido a dificuldade no atendimento à manifestação, por sua complexidade. Além disso, a UVIS Santo Amaro/Cidade Ademar é um serviço que está ativo e diretamente envolvido com as ações de combate à dengue que aumentaram a demanda do serviço de forma alarmante com a epidemia em fevereiro/2025.

Será mantido o empenho em atender as demandas dentro do prazo de 20 dias. Adotar um controle de monitoramento dos prazos mais

rígidos, com cobranças antecipadas e sistemáticas, se for necessário, bem como estabelecer o início das tratativas o quanto antes, são medidas que visam melhorar este indicador. Vale lembrar ainda que a Análise do Prazo de Resposta é um dos indicadores do Contrato de Gestão firmado com a Organização Social INTS.

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

Em janeiro/2025 o preenchimento da PAQ foi suspenso pela Divisão de Ouvidoria – SMS devido aos trabalhos empenhados à implantação do novo sistema SIGRC.

## **11. Plano de ação**

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

Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Educação permanente dos colaboradores. Visita técnica junto a gestões e às regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção. Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde.

Realização de revisão completa dos processos internos, identificando e corrigindo falhas que possam estar contribuindo para a baixa eficiência. Aprimoramento da comunicação entre as instâncias e setores administrativos buscando um fluxo mais efetivo das informações que chegam nos serviços, visando maior resolutividade à quem é a competência. A implementação de um fluxo de monitoramento contínuo dos prazos de resposta.

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
Pauta reunião de gerentes	Sensibilizar para importância da Ouvidoria como instrumento de gestão	Apresentação de dados e informações	Final de abril/24	Ouvidora STS SACA e setor SAU-INTS	Concluído
Vigilância em Saúde, Vigilância no território, Segurança do paciente, conceituar redes de atenção	Ter em vista a qualidade do atendimento à população do território	Treinamento com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS	Fev, março, jun, julho, set, out/24	Educação Permanente INTS	Em andamento

Processo de trabalho: Fluxos, Rotinas, Protocolos, Acessibilidade e postura profissional	Os principais índices de reclamação envolvem rotinas, protocolos e postura profissional	Educação permanente dos colaboradores (Médicos, Equipe de Enfermagem, Equipe Administrativa e ACS)	mensalmente	Educação Permanente INTS	Em andamento
Dificuldade/demora no agendamento de consulta/atendimento/tratamento; Fluxos/Rotina/Protocolos de Unidades de Saúde;	Quantidade de reclamações no que tange Estabelecimento de saúde	Visita técnica junto a gestões e as regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de check list e plano de intervenção	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andamento
Insatisfação de Recursos Humanos	Quantidade de reclamações no que tange Recursos humanos	Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde	constantemente	Atenção à Saúde INTS	Em andamento

Cobrir a falta de Profissional Médico	Dificuldade de contratação	Incentivar a indicação de profissionais por meio do quadro atual de médicos; Fortalecimento dos canais atuais para recrutamento; Banco de Dados interno e Retorno de médicos; Banco de Dados interno e Retorno de médicos	Ação permanente	Gestão de Pessoas - Coordenação INTS SACA	Em andamento
---------------------------------------	----------------------------	---	-----------------	---	--------------

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante		
13/02/2025	Reunião presencial com a SMS/Ouvidoria	cronograma de 2025 e atualizações sobre o SIGRC	Heloisa Hidalgo	Helena	Rossetto
17/03/2025	Curso Online OuvidoriaSUS - SIGRC	Treinamento online do novo sistema SIGRC. Total de 20 horas.	Heloisa Hidalgo	Helena	Rossetto
19/03/2025	OUVIDORIA: QUALIDADE NA ESCUTA, EXCELÊNCIA NA GESTÃO	DIA NACIONAL DO OUVIDOR, EVENTO COMEMORATIVO CGM/OGM	Heloisa Hidalgo	Helena	Rossetto

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

Na STS Santo Amaro/Cidade Ademar, no primeiro trimestre de 2025, em média foram registradas 20 manifestações por dia. A cada 4,6 reclamações, 1 elogio foi feito. A inclusão dos dados do Hospital Dia Santo Amaro na análise desta STS alavancou o número de manifestações em 26,8%.

Observa-se queda significativa no total das manifestações ao longo do trimestre.

Os principais acessos para registro das manifestações foram pela Central SP156 e formulário web, correspondendo a 99% das manifestações. Isso ocorre, provavelmente, devido à facilidade do registro por telefone e pela web, juntamente com o difícil acesso pela localização geográfica desta STS para o registro da demanda presencial.

Quando comparado ao quarto trimestre de 2024, observa-se uma queda de 2% nas manifestações que envolvem Reclamações e, mais especificamente, as Reclamações direcionadas aos Recursos Humanos caíram em 3%. Ao olhar este dado, não se pode descartar as melhorias dos processos de trabalho diante da certificação ONA, visto que Reclamações referentes a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, incluem tempo de espera para atendimento, falta de vaga, problema de cadastro, rotinas e protocolos; além de ações para atendimento humanizado junto aos profissionais.

Por outro lado, observa-se aumento de 8% nas manifestações de Solicitação e de 7% nas relacionadas a Cirurgias, reflexo da inserção das manifestações do HD Santo Amaro nesta análise, visto dados de 2024 desta unidade. O agendamento de procedimentos complexos e Cirurgias se dá pelo sistema de Regulação, que segue a diretriz determinada na portaria 255/2025 da SMS.

A análise dos dados permite identificar padrões e tendências nas manifestações registradas, possibilitando uma compreensão mais aprofundada das áreas críticas que necessitam de atenção e melhorias.

A implantação do SIGRC enquanto sistema de registro de manifestação de Ouvidoria do SUS será uma tecnologia importante para melhoria do setor, pois qualificará de forma mais contundente a demanda, facilitará a comunicação do munícipe com o gestor da

unidade e ampliará a possibilidade de tratamento dos dados para a gestão.

Importante enfatizar que todas as manifestações de ouvidoria recebem tratativas individualmente, com realização de contato telefônico da equipe gerencial ou por meio de visita do agente de saúde ou, como última tentativa, envio de e-mail. As reuniões do Conselho Gestor das unidades também são abertas para efetiva participação dos munícipes na gestão do SUS.

Trabalhamos em busca de fortalecer a Ouvidoria como efetivo meio de participação popular e comunicação com a administração pública, bem como instrumento de gestão.

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

Ouvidoria/STS SACA

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

Reformas estruturais e a epidemia de dengue destacam-se como pontos negativos na assistência oferecida. Por outro lado, o êxito do processo de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) em nossas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) foi um dos grandes destaques do primeiro trimestre de 2025.

Este rigoroso processo busca a adoção de práticas de gestão e assistenciais que elevem a qualidade do cuidado ao paciente. Com 85% das 27 UBSs da STS SACA já certificadas pela ONA, demonstramos nosso firme propósito em oferecer um padrão de atendimento que garanta a excelência e a segurança.

As ouvidorias são um termômetro vital para a nossa gestão. Elas nos permitem viabilizar os direitos dos cidadãos e, mais crucialmente, produzir melhorias nos processos de gestão. Monitoramos as manifestações de perto, entendendo que cada contato é uma oportunidade de aprimoramento.

Nosso foco primordial é a resolutividade, e isso se reflete no alto índice de respostas no prazo: do total de solicitações e reclamações, 98% foram respondidas em até 20 dias. Este índice, que se manteve

consistente em relação ao trimestre anterior, demonstra a agilidade e a seriedade com que tratamos cada manifestação. Vale ressaltar que o prazo de resposta é um indicador crucial no Contrato de Gestão com a Organização Social INTS.

Embora existam desafios, como a complexidade de algumas demandas do Gabinete da Supervisão Técnica de Saúde, a gestão está empenhada em superar esses obstáculos com um controle mais rígido de monitoramento dos prazos, cobranças antecipadas e sistemáticas, e o estabelecimento do início das tratativas o quanto antes.

O conselho gestor nas unidades, juntamente com o conselho gestor da Supervisão, atuam de maneira significativa nas manifestações de ouvidoria, pois as mais relevantes são levadas para reunião e discussão trazendo possíveis soluções. O Gabinete da Supervisão de Santo Amaro e Cidade Ademar permanece atento às demandas de ouvidoria, acompanhando e procurando soluções viáveis para melhor atendimento à população.

Paula Campi Locatelli de Almeida  
Supervisor / STS SACA

## 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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/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>

