

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OVIDORIAS 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 6, 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

**Ouvidor - Coordenadoria de Saúde Sul**

Marco Antônio dos Santos

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

Paula Campi Locatelli de Almeida

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

Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

Neusa Aparecida Bernardo

## **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**  
**Ouvídora 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>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>24</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>24</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>27</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>29</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>30</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>31</b>
<b>15. Siglário</b>	<b>32</b>
<b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>34</b>
<b>17. 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)** integra a Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-S) e abrange duas Subprefeituras: Cidade Ademar e Santo Amaro. A Subprefeitura de Cidade Ademar é formada pelos Distritos Administrativos Cidade Ademar e Pedreira, com área territorial de 30,7 km<sup>2</sup>. A Subprefeitura de Santo Amaro compreende os Distritos Administrativos Campo Belo, Santo Amaro e Campo Grande, totalizando uma área de 37,5 km<sup>2</sup>. A área total da STS SACA corresponde a 68,2 km<sup>2</sup>.

De acordo com o Censo Demográfico de 2022, a população da região é de 685.136 habitantes, o que representa 5,98% da população do município de São Paulo. A gestão dos serviços de saúde no território é realizada em parceria com a Organização Social Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS), por meio do Contrato de Gestão Emergencial nº 024/2020-SMS.G/CPCS.

Como Unidade de Ouvidoria, a STS SACA conta com 52 sub-redes de ouvidoria, sendo 10 serviços de administração direta da Prefeitura de São Paulo e 42 sob gestão da Organização Social INTS<sup>3</sup>.

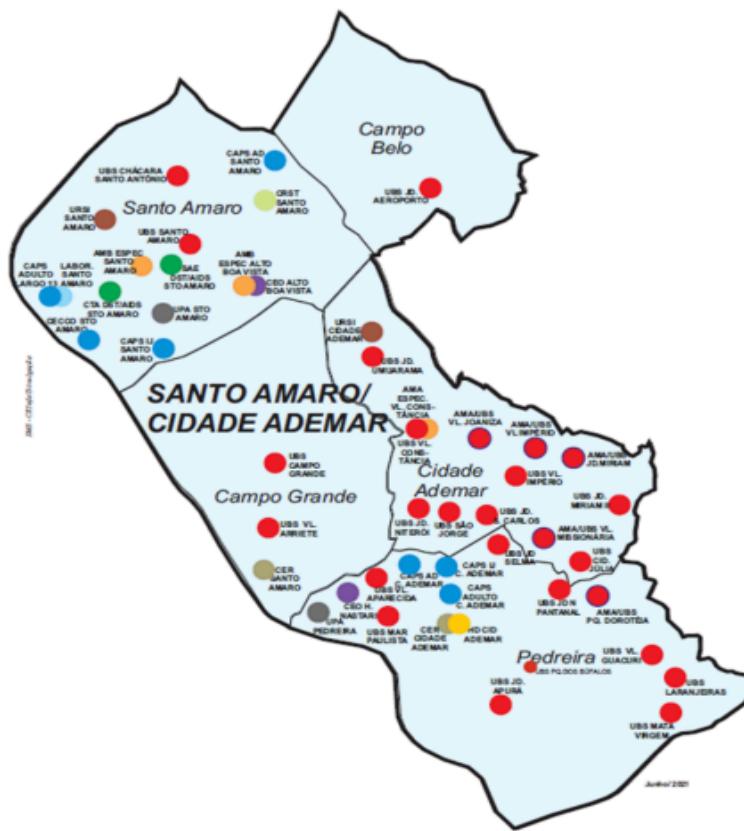
1 Boletim CEInfo - Saúde em Dados Ano XXIII, nº23, Setembro/2024

[https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/boletim\\_ceinfo\\_saudedados\\_2024crs\\_v3\\_rev09012025](https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/boletim_ceinfo_saudedados_2024crs_v3_rev09012025)

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

3 24 UBSs, 3 AMA/UBS, 1 AMA Espec., 2 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 segundo 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.

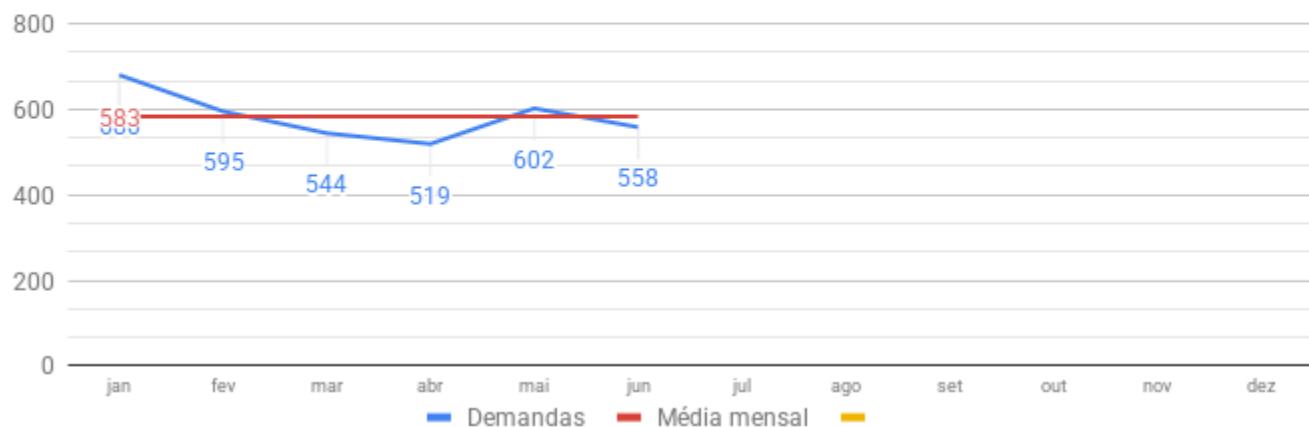
Houve a transferência da UBS Vila Arriete em 08/04/2025, com início das atividades no novo endereço, Av. Nossa Sra. do Sabará, 3166 - Vila Emir, no mesmo dia. Uma localização mais acessível à população que a do imóvel anterior e com as instalações recém reformadas.

O início do funcionamento do SIGRC como sistema para registro das manifestações de Ouvidoria dos usuários do SUS no Município de São Paulo, em substituição do Sistema OuvidorSUS, previsto para abril/2025 foi adiado.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

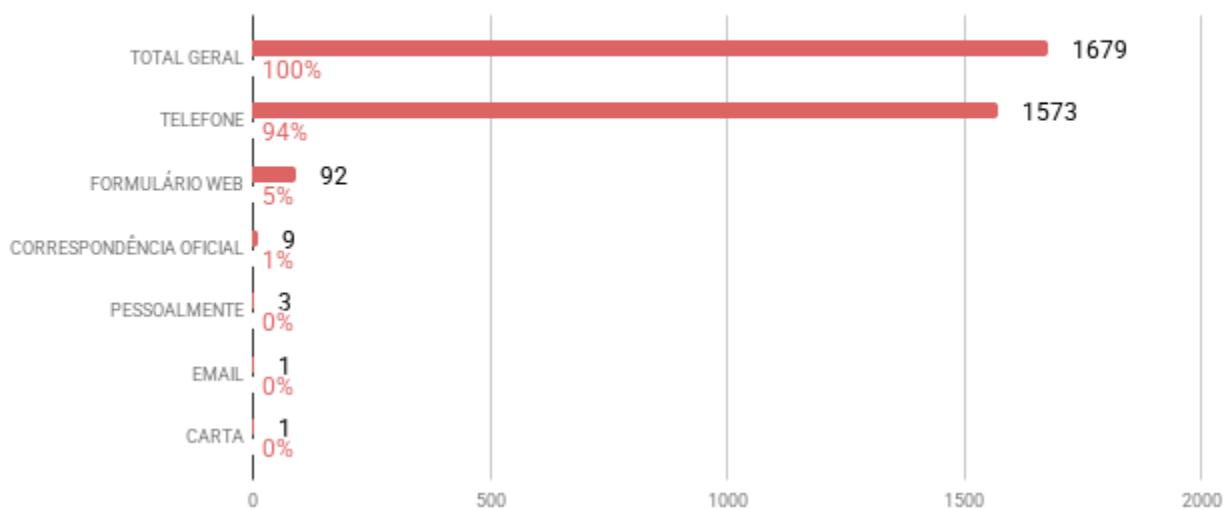
No segundo trimestre de 2025, na Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar, em média, foram registradas 19 manifestações por dia, média menor do que a do trimestre anterior.

Com exceção do mês de maio/2025, observa-se tendência a queda no total de manifestações ao longo dos meses.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



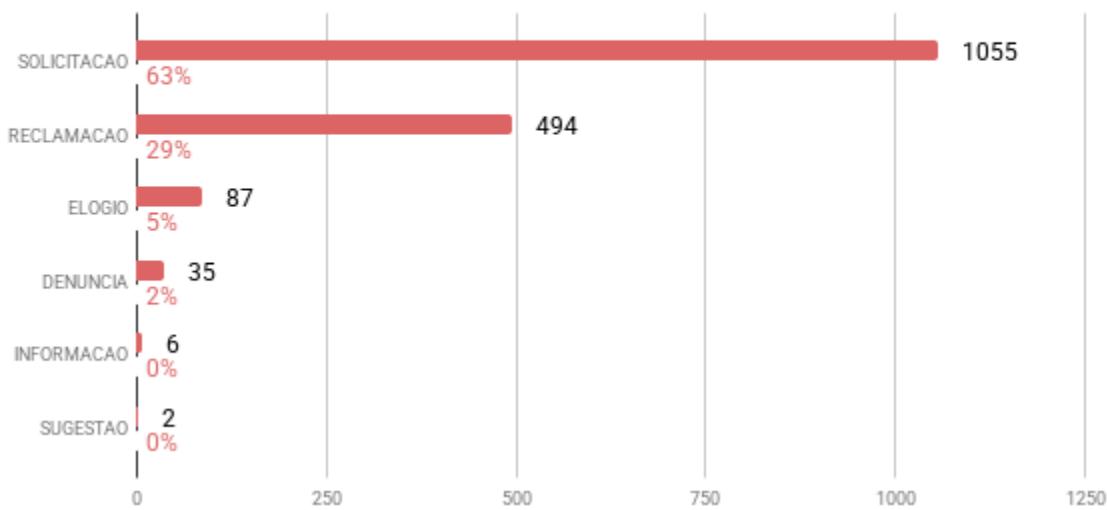
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Do total das manifestações recebidas (1679), 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

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar, por Tipologia - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Do total das manifestações recebidas (1679), 63% foram solicitações, 29% reclamações, 5% elogios e 2% denúncias. Quando comparada à distribuição do trimestre anterior, observa-se que manteve o padrão de distribuição por classificação das demandas.

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 **1055** solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a **63%** do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (**88%**).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **66%** são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e **24%** a **Cirurgia**.

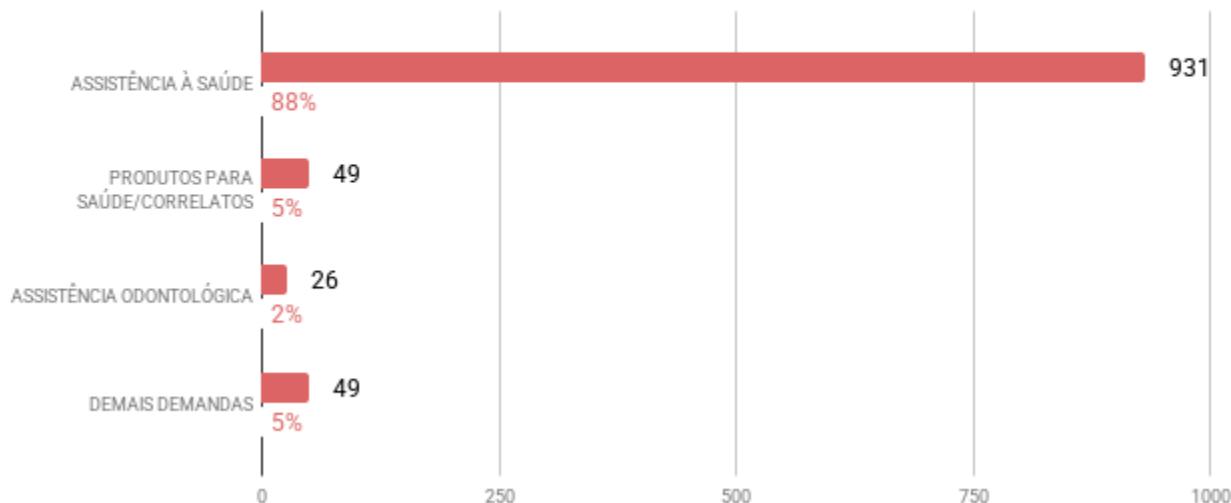
Quando comparado ao trimestre anterior, observa-se leve aumento no percentual de ASSISTENCIA À SAUDE, de 85% para 88%, em contrapartida houve leve queda no percentual de PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS, de 8% para 5%, que pode estar relacionado às melhorias no monitoramento e gestão do programa “Fralda em Casa”, pela Interlocução desta STS, refletindo na queda do número de manifestações relacionadas ao insumo. Também observa-se leve aumento no percentual de CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO, de 64% para 66%, e leve queda no percentual de CIRURGIA, de 27% para 24%.

Nesta STS há 4 unidades da atenção especializada: Hospital Dia Cidade Ademar, Hospital Dia Santo Amaro, Ambulatório de Especialidade Vila Constância e Ambulatório de Especialidade Alto da Boa Vista. Estas são unidades de atenção secundária, que são configuradas como 'Unidade Solicitante' de procedimentos de maior complexidade e cirurgias que, pelo fluxo de encaminhamento do Sistema de Ouvidoria do SUS, 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.

No período analisado, estas 4 unidades representaram 61% das manifestações classificadas como Solicitação referentes à ASSISTÊNCIA EM SAÚDE e 88% referente à ASSISTÊNCIA EM SAÚDE - CIRURGIA, sendo o HD Santo Amaro responsável por 63% destas.

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

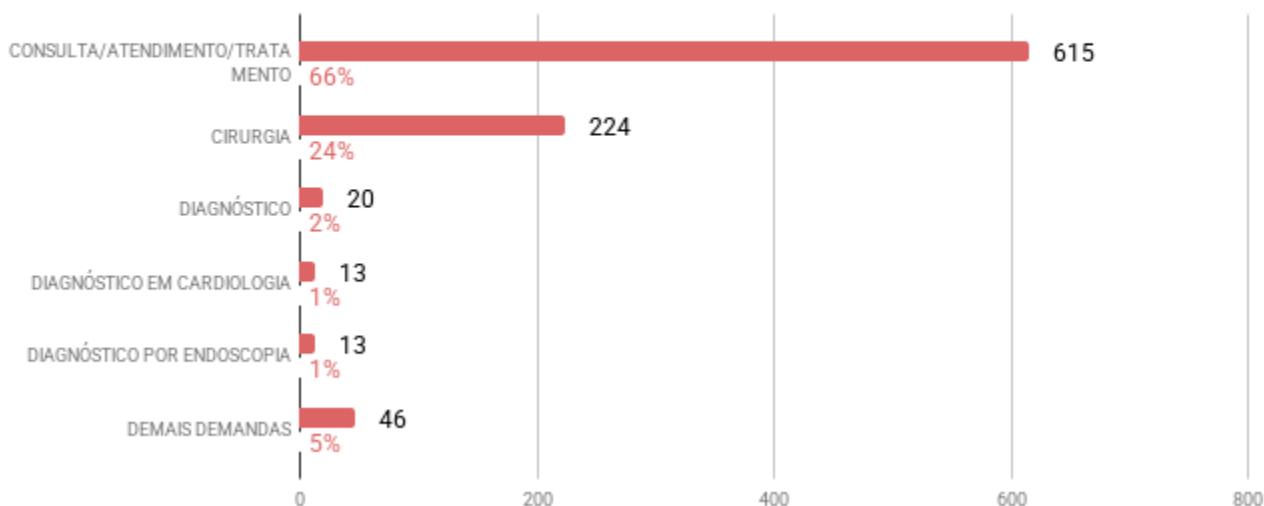
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **494** Reclamações registradas no período correspondem a **29%** 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, 59% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 39% a Recursos Humanos.

Em comparação ao trimestre anterior, observa-se o mesmo padrão de distribuição.

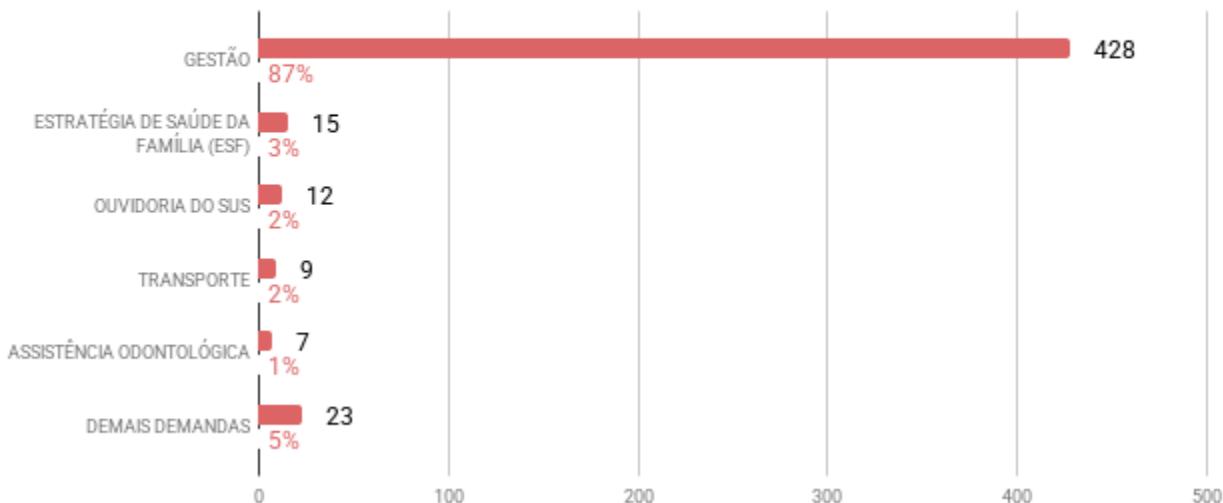
Considerando as reclamações referentes a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE, temos que o Hospital Dia Santo Amaro, a UPA Santo Amaro, a UBS Vila Arriete e a UBS Jardim Umuarama somam 38% destas manifestações. Outras 35 unidades representam os 62% restantes e 17 unidades não receberam este tipo de manifestação.

Considerando as reclamações referentes a RECURSOS HUMANOS, temos que o Hospital Dia Santo Amaro, a UPA Santo Amaro e a UPA Pedreira representam 35% destas manifestações. Outras 32 unidades somam os 65% restantes e 17 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 – 2 Trimestre 2025.

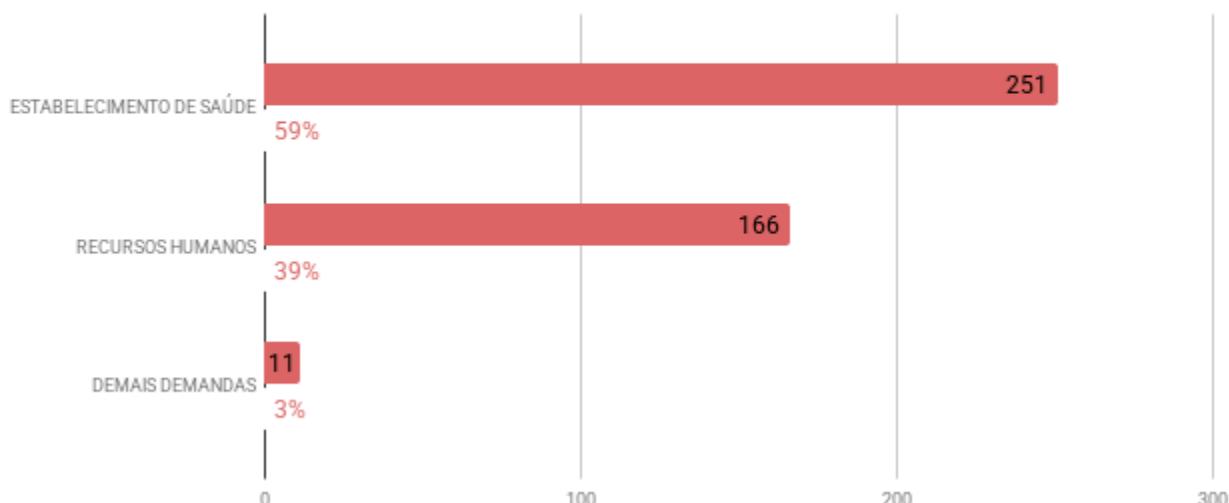
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 87 elogios no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 5% do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o

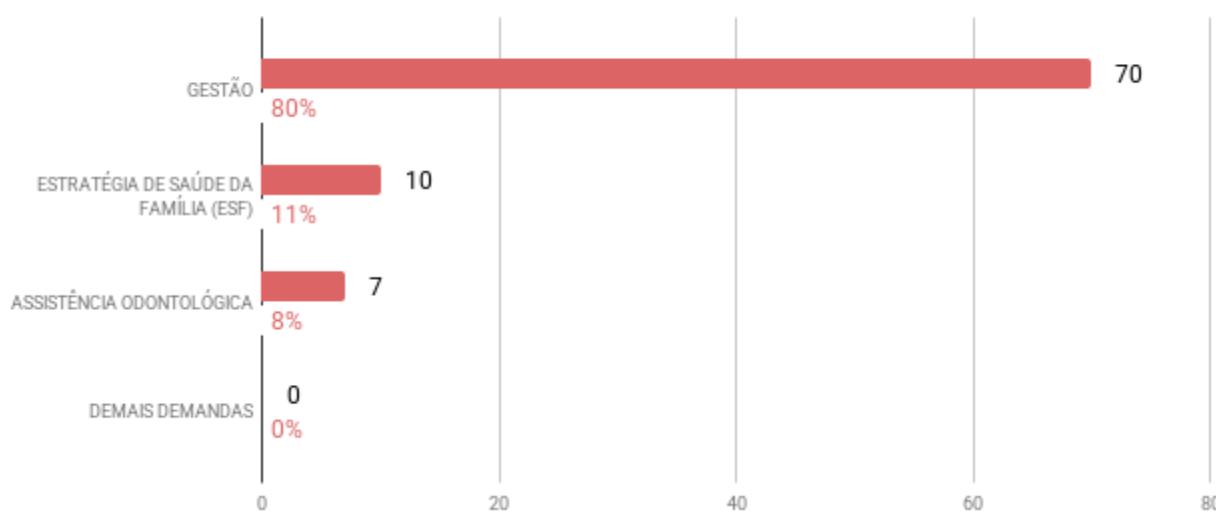
assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 80%. A média mensal no trimestre foi de 29 elogios, evidenciando uma queda neste índice quando comparado ao trimestre anterior, que teve média de 34 elogios por mês. Porém, vale ressaltar que, na distribuição percentual por classificação, os elogios diminuíram de 6% para 5% do total das manifestações.

Observando a distribuição percentual da tipologia Elogio, por assunto, comparado com o trimestre anterior, tem-se diminuição significativa no assunto GESTÃO, de 91% para 80%; aumento, também significativo, do assunto ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA, de 6% para 11%; e o importante destaque da ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA que representou 8% das manifestações de elogio, sendo que, no trimestre anterior, ficou entre 3% de DEMAIS DEMANDAS

Considerando a distribuição dos Elogios por serviço, temos o HD Santo Amaro, a UBS Vila Arriete, UBS Jardim Miriam II e a UBS Campo Grande como destaque. Juntos, estes serviços somam 34% das manifestações de Elogios no período. Outras 21 unidades somam os 66% restantes e 26 unidades não receberam Elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC VILA CONSTÂNCIA - DR. VICENTE OCTÁVIO GUIDA	41	41	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRIAM - MANOEL SOARES DE OLIVEIRA	24	27	89%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE DOROTEIA	29	29	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO	12	12	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	39	39	100%
AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	27	27	100%
CRS T SANTO AMARO	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO II CIDADE ADEMAR	1	1	100%
CAPS ADULTO III LARGO 13	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE ADEMAR	0	1	0%
CEO II DR. HUMBERTO NASTARI	4	4	100%
CEO III ALTO DA BOA VISTA	1	1	100%
CER III CIDADE ADEMAR	7	8	88%
CER III SANTO AMARO	6	7	86%
HOSPITAL DIA SANTO AMARO	485	486	100%
SAD/ UNIDADE DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR - CIDADE ADEMAR	1	1	100%
SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA	2	3	67%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	6	7	86%
UBS CAMPO GRANDE	42	42	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CHÁCARA SANTO ANTONIO - DR. MARCILIO DE ARRUDA PENTEADO FILHO	9	9	100%
UBS CIDADE JULIA	22	23	96%
UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	28	28	100%
UBS JARDIM APURÁ	27	29	93%
UBS JARDIM MIRIAM II	41	41	100%
UBS JARDIM NITERÓI	10	11	91%
UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	23	23	100%
UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	17	19	89%
UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	27	30	90%
UBS JARDIM UMUARAMA	45	45	100%
UBS LARANJEIRAS	17	17	100%
UBS MAR PAULISTA	16	18	89%
UBS MATA VIRGEM	5	5	100%
UBS PARQUE DOS BUFALOS	19	22	86%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS SANTO AMARO - DR. SÉRGIO VILLAÇA BRAGA	28	30	93%
UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	25	25	100%
UBS VILA APARECIDA	18	18	100%
UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	52	52	100%
UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	25	25	100%
UBS VILA GUACURI-CICERO SERGIO CAVALCANTE	12	13	92%
UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA	18	33	55%
UBS VILA JOANIZA JOAO YUNES	18	18	100%
UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	139	139	100%
UPA PARQUE DOROTEIA	9	10	90%
UPA PEDREIRA - DR. CESAR ANTUNES DA ROCHA	16	16	100%
UPA SANTO AMARO - DR JOSÉ SYLVIO DE CAMARGO	37	45	82%
URSI CIDADE ADEMAR	1	1	100%
UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	1435	1485	97%

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 1485 demandas recebidas pelas unidades, no período, 1435 foram respondidas em até 20 dias, o que corresponde a 97%. Índice alto e muito próximo ao do 1º trimestre de 2025, que foi de 98%. Manteve-se igual a quantidade de unidades que não alcançaram os 80% de demandas respondidas em até 20 dias, apenas 3, sendo elas: SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA , o CAPS IJ II CIDADE ADEMAR e a UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA

**O SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA** refere que o atraso ocorreu em razão do elevado volume de demandas na unidade e de uma falha na comunicação interna, uma vez que acreditavam já ter encaminhado a resposta pelo sistema OUVIDORSUS. O serviço lamenta sinceramente qualquer inconveniente que este atraso possa ter causado. Informa que já foi reorganizado o fluxo interno, a fim de evitar novas ocorrências de perda de prazo nas respostas às manifestações da Ouvidoria.

**O CAPS IJ II CIDADE ADEMAR** refere trata-se de uma ouvidoria presencial, o atraso no registro formal da resposta no sistema se deu após o prazo estipulado, pois, naquele período, a plataforma do Ouvidor SUS estava fora do ar, e não foi monitorado o retorno. Apesar disso, o atendimento à demanda foi realizado anteriormente, por meio de contato telefônico direto com a genitora da criança. Como plano de ação, o serviço está comprometido em monitorar o sistema de Ouvidoria SUS diariamente.

**A UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA** refere que o serviço encontrava-se em processo de transição de gestão, com a entrada de um novo gestor e a consequente necessidade de adequação dos fluxos e protocolos da unidade de saúde. Somam-se a isso, as dificuldades de contato telefônico com alguns pacientes, o que demandou o apoio das Agentes Comunitárias de Saúde para o retorno das informações, uma vez que o serviço preza pela garantia do contato efetivo com o paciente e pela resolução integral da demanda antes do registro formal das informações, esses fatores contribuíram para o atraso na inserção das respostas no sistema. Como plano de ação, o serviço reforçou o compromisso de realizar o monitoramento diário do sistema de Ouvidoria SUS, bem como aprimorar os fluxos internos de comunicação e resposta, a fim de evitar novas ocorrências semelhantes.

A gestão afirma que será mantido o empenho das Unidades 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 dos novos profissionais, com apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Educação permanente para os profissionais, abrangendo diferentes temas. Visita técnica junto à gestão 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
Reuniões mensais com os gestores dos serviços de saúde	Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais	Reunião presencial	mensalmente	Coordenação INTS	Em andamento
Reuniões mensais com os gestores dos serviços de saúde	Alinhamento e monitoramento dos processos de trabalho.	Reunião presencial	mensalmente	Supervisão de saúde	Em andamento

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. Conceituar Redes de Atenção e Vivenciar a construção da rede Cidade Ademar.	março, jun, set, dez/25	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/demostra no agendamento de consulta/ atendimento/	Quantidade de reclamações no que tange Estabelecimento de saúde	Visita técnica junto a gestões e as regulações dos Serviços de Saúde com aplicação de	mensalmente	Atenção à Saúde INTS	Em andamento

tratamento; Fluxos/ Rotina/Protocolos de Unidades de Saúde;		check list e plano de intervenção			
Insatisfação de Recursos Humanos	Quantidade de reclamações no que tange Recursos humanos	Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde	constante mente	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 permanent e	Gestão Pessoas - Coordenação INTS SACA	Em andamento

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025	Reunião online com a Divisão de Ouvidoria/SMS	Alinhar e monitorar orientações e processo de trabalho	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
25/04/2025	Reunião online com a Divisão de Ouvidoria/SMS	Sobre o SIGRC	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
21/05/2025	Seminário 20 anos de Ouvidoria	Celebrar os 20 anos de Ouvidoria SUS na PMSP	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
11/06/2025	Reunião da CRS-S/Ouvidoria com todas as STSs da CRS-Sul	Alinhar e monitorar orientações e processo de trabalho	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
26/06/2025	Reunião com a Divisão de Ouvidoria/SMS	Sobre o SIGRC	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

## 12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Na STS Santo Amaro/Cidade Ademar, no segundo trimestre de 2025, em média foram registradas 19 manifestações por dia. A cada 5,6 reclamações, 1 elogio foi feito.

Observa-se queda no total das manifestações quando comparado ao trimestre anterior. Desde o início de 2025 há uma tendência de queda, com um pico de aumento em maio/2025.

No trimestre, observa-se diminuição do percentual das manifestações de Solicitação e Elogio; e aumento no de Reclamação.

A análise mais aprofundada dos dados apontam aumento de Reclamação, no assunto Gestão, Subassunto Estabelecimento de Saúde , subassunto II Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde, de maneira geral em diferentes Unidades de Saúde, mas um número mais expressivo na UBS Vila Arriete, que justamente passou pela mudança de endereço em abril, início do período analisado. Vale destacar que em junho já houve queda significativa neste dado, evidenciando dificuldades iniciais de organização atreladas ao processo de mudança.

Destaca-se a queda significativa no percentual das solicitações relacionadas a Produtos de Saúde e Correlatos (Fralda) e o aumento significativo dos elogios para a Assistência Odontológico.

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

Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

Ouvidoria/STS SACA

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

No segundo trimestre de 2025, observou-se uma redução na média mensal de registros de ouvidoria, que passou de 605 no primeiro trimestre para 538. O principal canal de comunicação utilizado pelos municípios continua sendo o atendimento telefônico, embora tenha sido verificado um discreto aumento no uso do Formulário Web como meio de registro das manifestações.

Em relação à natureza das demandas, as solicitações referentes a tratamentos, exames e cirurgias permanecem como as mais recorrentes. A Supervisão Técnica de Saúde de Santo Amaro e Cidade Ademar vem desenvolvendo ações contínuas voltadas à redução das perdas primárias e secundárias, bem como à revisão dos fluxos e tratamentos ofertados, com o objetivo de otimizar processos e reduzir o tempo de espera na jornada do paciente.

Destacam-se, ainda, as iniciativas conduzidas pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS), que têm buscado aproximar os serviços da rede municipal dos equipamentos de atenção terciária, em sua maioria pertencentes à rede estadual.

As reclamações recebidas concentram-se principalmente em questões relacionadas aos equipamentos e aos recursos humanos. A Supervisão tem se mantido atenta a essas manifestações, promovendo contatos frequentes com os Conselhos Gestores a fim de acolher e encaminhar as demandas relativas às Unidades de Saúde como um todo.

É importante ressaltar que foram registrados elogios à Assistência Odontológica, os quais evidenciam o impacto positivo das ações e priorizações estabelecidas pela Secretaria Municipal da Saúde nesse campo.

Por fim, observa-se que a maior parte das Unidades respondeu às manifestações de Ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, que demonstra a agilidade e a seriedade com que tratamos cada manifestação. Vale ressaltar que o prazo de resposta de Ouvidoria SUS é um dos indicadores do Contrato de Gestão com a Organização Social INTS.

Paula Campi Locatelli de Almeida  
Supervisora Técnica de Saúde

## 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**  
Ligaçāo telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

**A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022**

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



**SUS** **REDE DE OUVIDORIAS** **CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE**

## 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>

