

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTA CECÍLIA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Santa Cecília
Endereço: Rua Vitorino Carmilo, 599

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 26p.

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 Regional de Saúde Centro

Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

Supervisor - Aline Baroni Toledo

Ouvidor - José Renaldo Almeida Neto

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	12
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
15. Glossário	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

Santa Cecília é uma Supervisão Técnica de Saúde que está inserida dentro da estrutura administrativa da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

A OSS que atua majoritariamente neste território é a Associação Filantrópica Nova Esperança (AFNE).

Esta Supervisão é composta por três subdistritos: Bom Retiro, Barra Funda e Consolação.

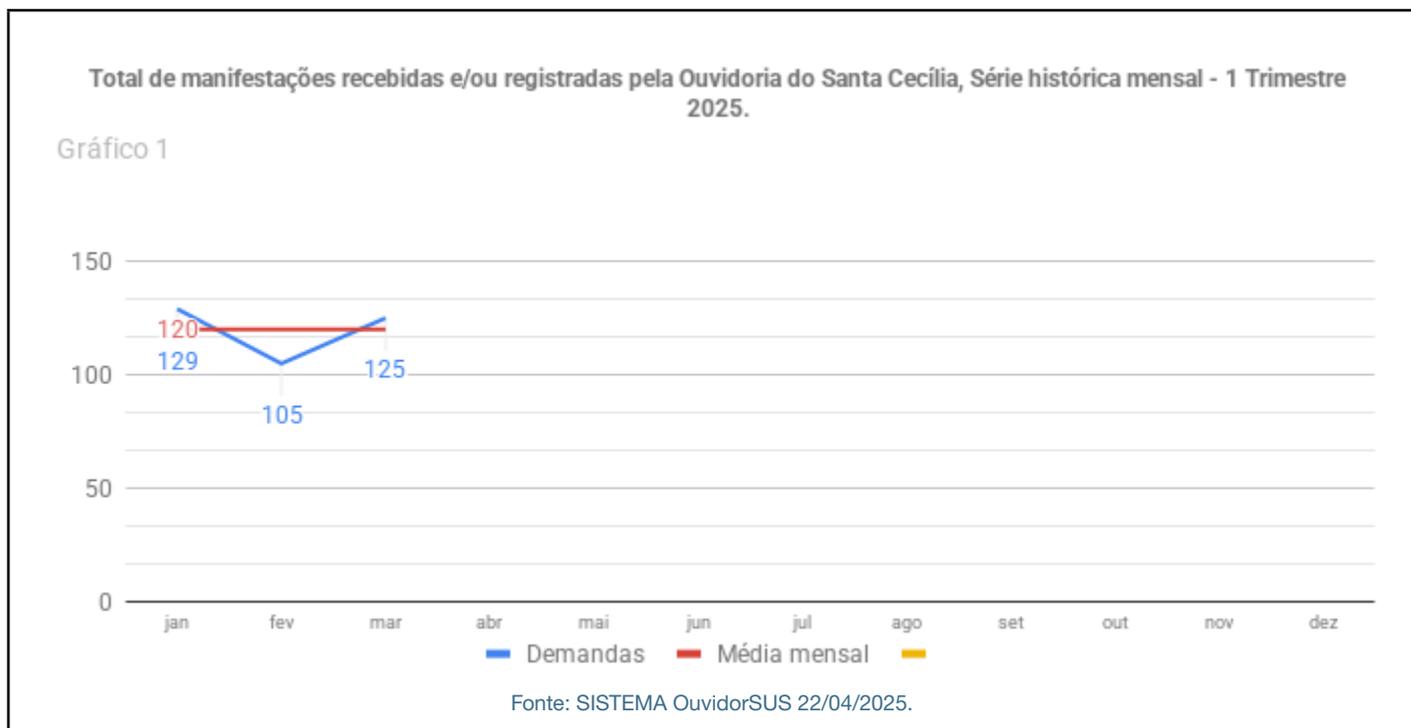
Conta com uma vasta rede de assistência em saúde. Compõem esta rede quatro UBSs, um Pronto Socorro, quatro CAPS, dois AMAs emergência, um AMA especialidade, um Equipamento de saúde SAE DST AIDS, um Equipamento de saúde URSI, um Centro de Saúde Escola, um Centro de Acompanhamento em Dor Crônica, um Centro Odontológico Especializado e um Centro Especializado em Acompanhamento da População Trans e Travesti.

2. Panorama Geral do Trimestre

A grande maioria dos nossos Equipamentos de Saúde lograram cumprir a meta preconizada na Portaria 166/2021 de que as demandas devem ser respondidas em até 20 dias corridos.

Acreditamos que estamos trabalhando de forma contínua e consistente para que possamos obter este resultado.

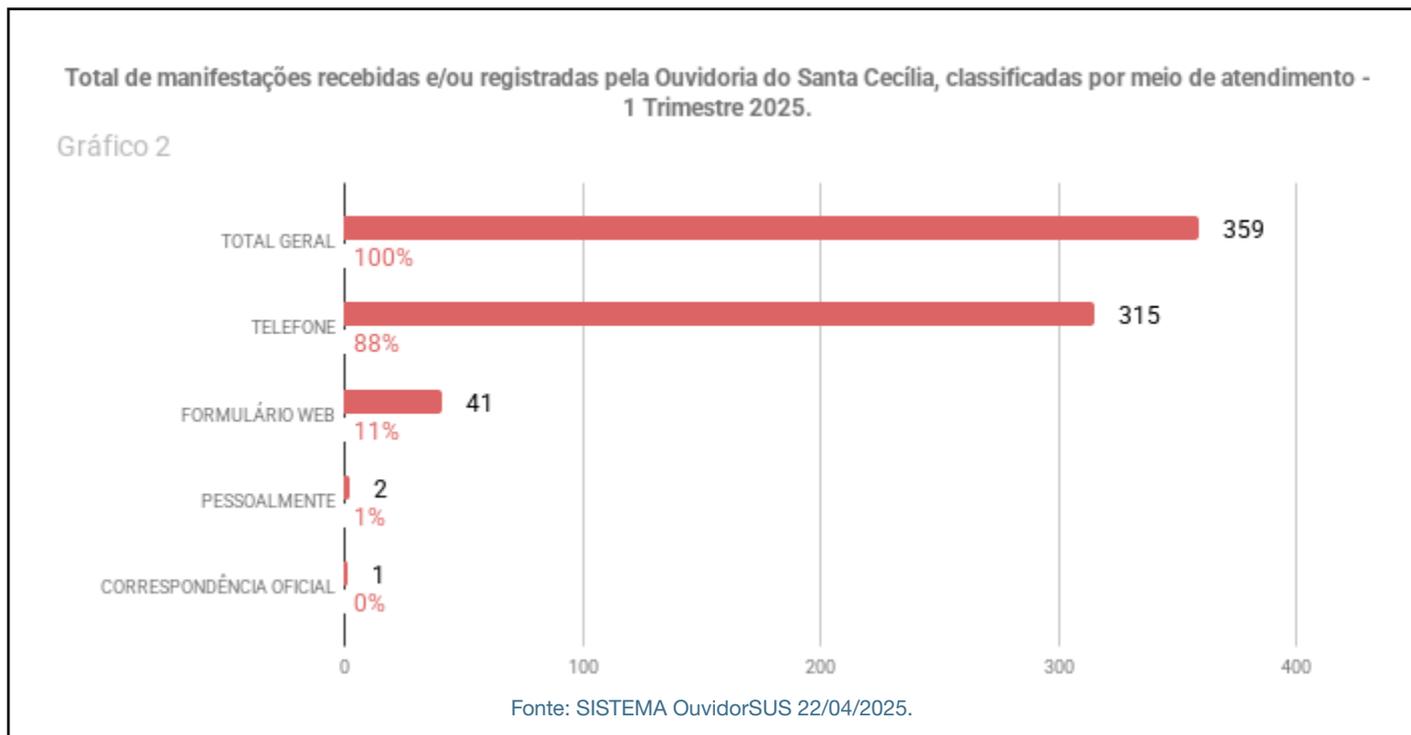
3. Número de manifestações – Série histórica



Este período nos mostra um acentuado declínio no mês de fevereiro se relacionarmos ele ao mês anterior ou ao mês posterior.

Em relação ao trimestre anterior, percebemos que houve uma desaceleração das demandas de forma linear, enquanto o trimestre atual permite-nos apenas observar a diminuição das demandas pontualmente no mês de fevereiro. Não foi possível detectar a causa até o momento.

4. Meios de atendimento

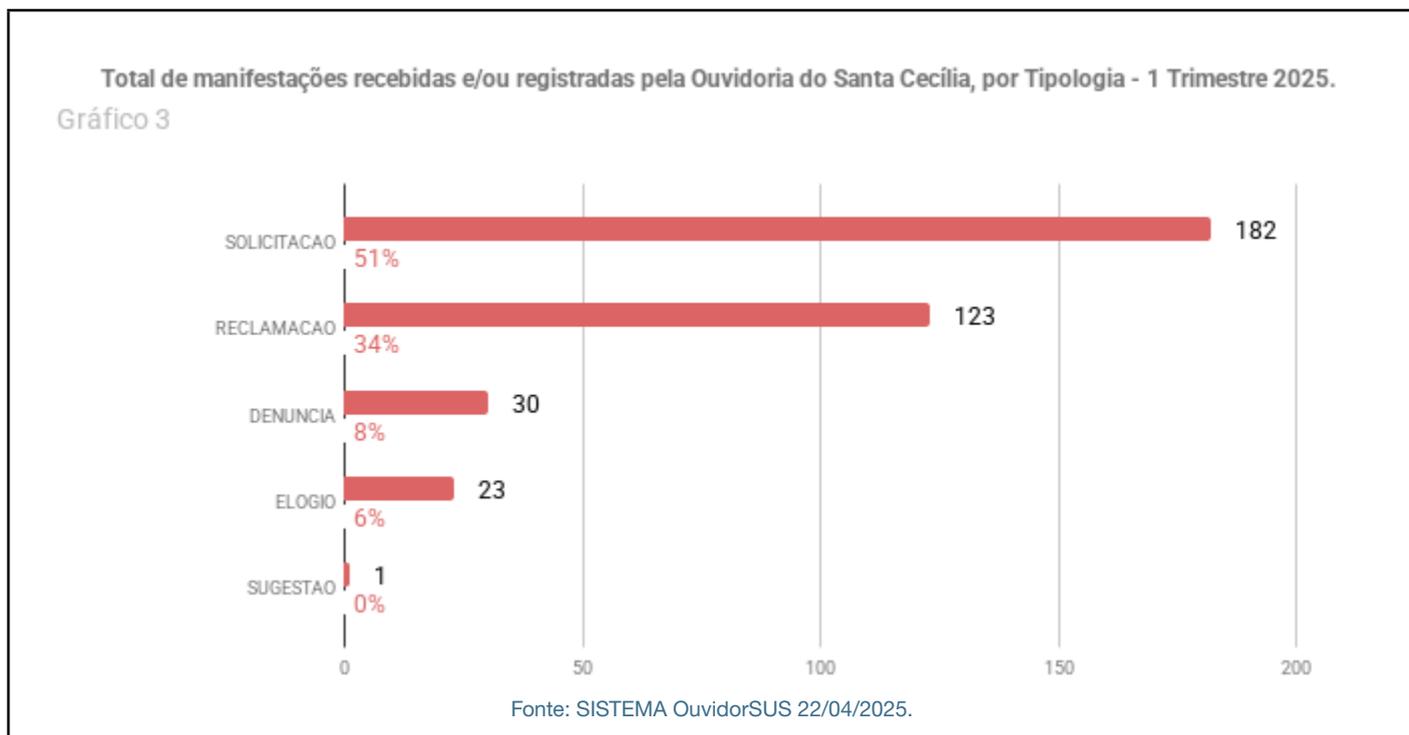


O total geral deste trimestre corresponde a 359 demandas. Destas, 88% refere-se às demandas advindas da Central SP156, ou seja, por telefone. Este dado nos aponta a principal via utilizada pelos munícipes quando desejam registrar suas solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, informações ou elogios no Sistema Ouvidor SUS do Município de São Paulo.

O formulário Web vem em seguida, com 11% na preferência dos munícipes.

O atendimento presencial é bem insignificante, consta com 1% da preferência.

5. Classificação das manifestações



Analisando os dados apontados aqui, é possível verificar que ainda temos, em sua maioria, manifestações registradas como solicitações. Este dado é um importante indicador de que essas manifestações ainda são classificadas como solicitação e, portanto, isso nos permite promover ações que possibilitem melhorias nos serviços mitigando de forma que estas solicitações não evoluam para uma reclamação.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 182 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 51% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (87%).

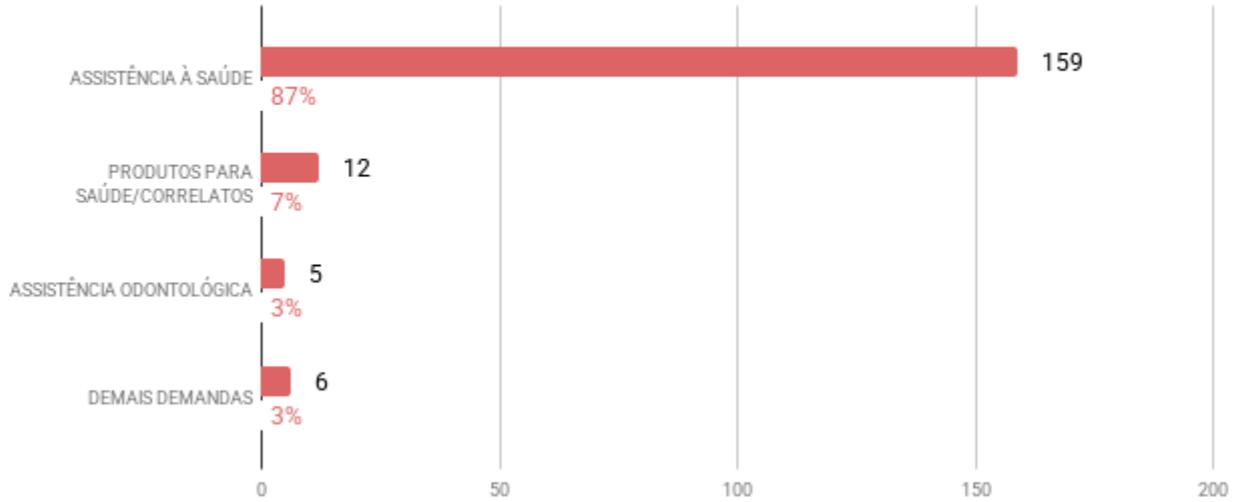
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os assuntos mais citados, 60% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 26% a cirurgia.

Fazendo análise destes dados podemos observar que a assistência à saúde, incluído neste bloco a consulta, o atendimento e o tratamento ainda demanda a maior parte das nossas manifestações. Portanto, é

onde devemos somar forças para possibilitar a diminuição destas demandas.

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

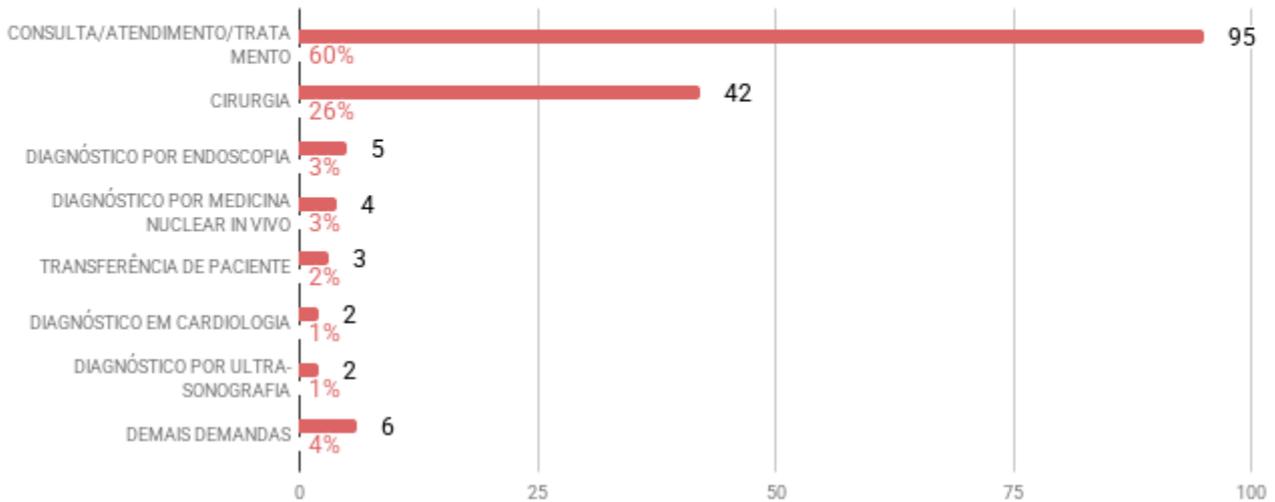
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

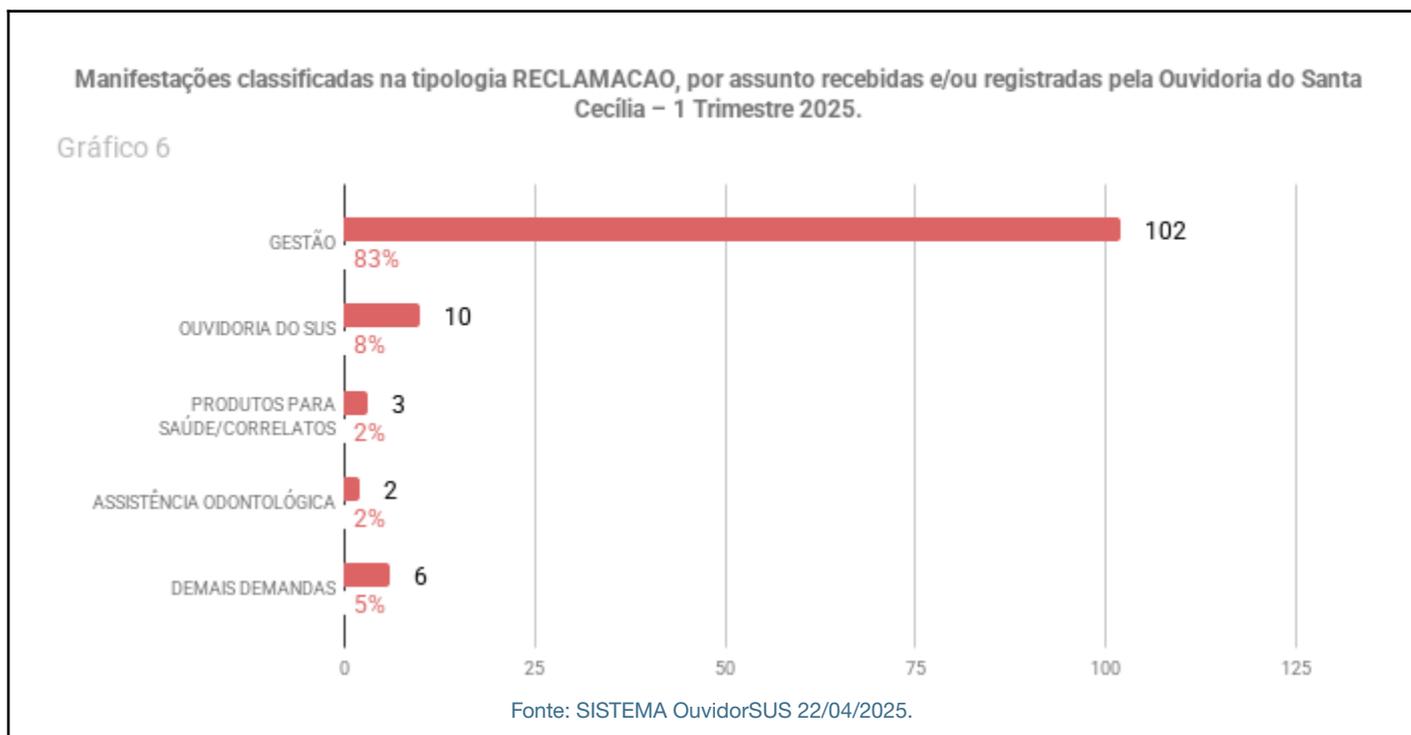
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As Reclamações registradas no período correspondem a 83% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (83%).

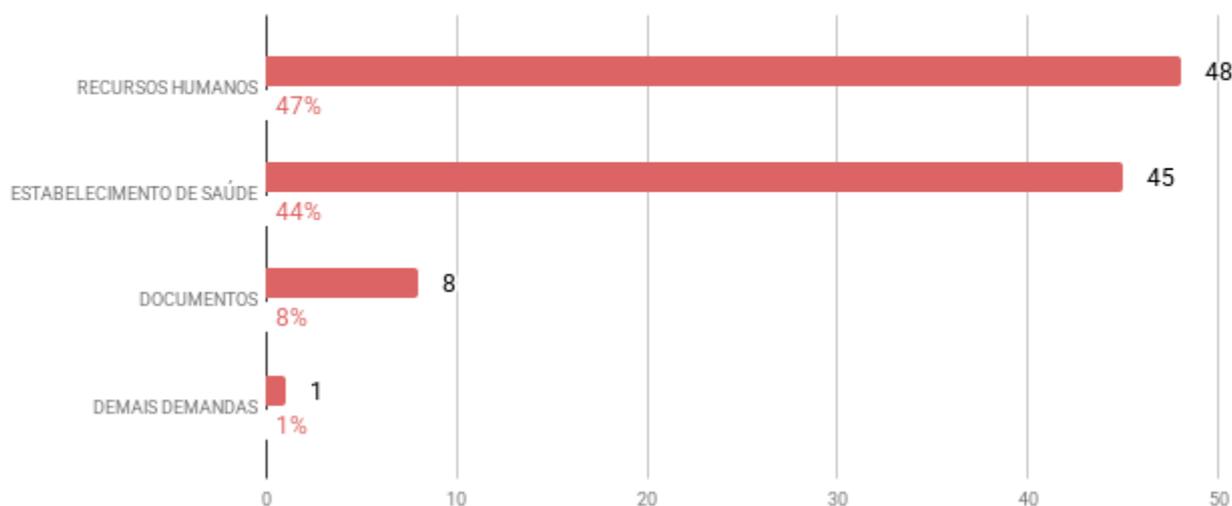
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 47% são relativos a Recursos Humanos e 44% a estabelecimentos de saúde.

Por meio dos gráficos 6 e 7, entendemos que precisamos voltar nosso olhar para o subassunto gestão/recursos humanos, haja vista 83% das manifestações classificadas como reclamações estão dentro desse subassunto.



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

Gráfico 7



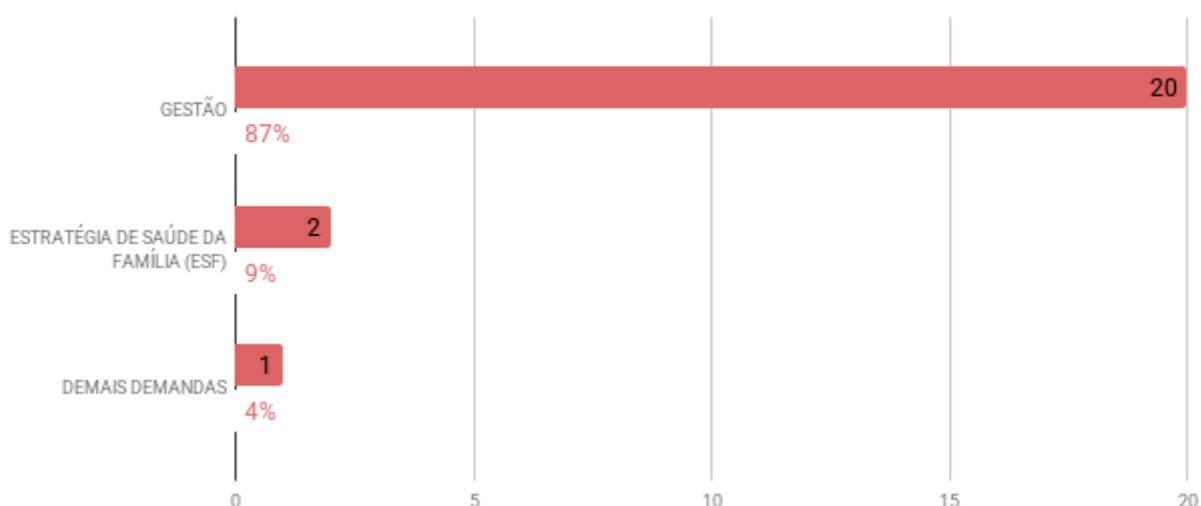
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 23 **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 87%. A média mensal no trimestre foi 7,6% elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

A partir do grafico 8 podemos entender que, apesar de termos mais demandas de reclamação no subassunto gestão, ele também surge como o maior demandante de elogios, pontuando 20 no trimestre.

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 BORACEA - DR. LUIZ BACCALÁ	4	4	100%
AMA COMPLEXO PRATES	1	1	100%
AMA ESPECIALIDADES DR HUMBERTO PASCALE SANTA CECILIA	126	126	100%
CAPS AD IV REDENCAO	1	1	100%
CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS	16	16	100%
CENTRO DE REFERENCIA DA DOR CRONICA BOM RETIRO	1	1	100%
CS ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC	17	20	85%
PS MUNICIPAL BARRA FUNDA - ÁLVARO DINO DE ALMEIDA	8	8	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SAE DST/AIDS CAMPOS ELISEOS	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTA CECILIA	0	2	0%
UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO	10	10	100%
UBS BORACEA	18	18	100%
UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA	57	57	100%
UVIS SANTA CECILIA	1	3	33%
Total	260	268	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período:268
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:260
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

SAE, UVIS e STS houve algum desencontro na resposta de 5 manifestações, impossibilitando a resposta dentro do prazo preconizado.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Foi realizada reunião e orientação para mitigar as dificuldades dessas unidades no sentido de melhorar as respostas das manifestações evitando assim o atraso no prazo devido.

- Principais resultados obtidos:

Avaliamos estas tratativas no próximo relatório trimestral.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Capacitação, alinhamento de fluxos e acompanhamento dos colaboradores que atuam respondendo as manifestações.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 268
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 268
- Principais problemas identificados:

Algumas demandas, no total de 8, não tiveram o prazo devido atendido em suas respostas.

- Sugestões para melhoria: Capacitação e orientação contínua aos colaboradores envolvidos nos fluxos de respostas das manifestações.

11. Plano de ação

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

Capacitação para as equipes envolvidas nas respostas das manifestações. Orientação para todos gestores dos equipamentos de saúde do território acerca da necessidade de acompanhar continuamente os prazos de respostas para as manifestações.

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
dirimir dúvidas e alinhar fluxos reuniões para	melhoria dos fluxos	presencial	bimestral	ouvidores e gestores dos equipamentos de saúde	Em andamento
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/03/2025	GT de Ouvidorias do SUS da cidade. Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	Palestras e apresentação dos convidados acerca dos trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria do Município e na Ouvidoria da SMS.	Jose Renaldo Almeida
21/05/2025	20 anos Ouvidoria do SUS	Apresentação do 20 anos de ouvidoria do SUS	Jose Renaldo Almeida
24/06/2025	Capacitação do sistema SIGRC	Treinamento para utilização do sistema SIGRC	Jose Renaldo Almeida

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Comparando o trimestre anterior e o atual, podemos perceber que caminhamos de forma positiva no desenvolvimento do nosso trabalho.

Estamos, sempre, buscando melhorar nosso atendimento no sentido de que cada usuário que nos envie uma manifestação possa sentir-se acolhido.

Nosso objetivo principal se traduz em buscar entender as necessidades dos nossos usuários e fazer uma ponte com aquilo que os Equipamentos de saúde do nosso território podem oferecer.

Todo este processo demanda alinhamento entre a Rede de Ouvidorias através de orientação, capacitação e sobretudo humanização das equipes.

É preciso, sempre, acreditar que se pode melhorar.

Para além da Portaria que regulamenta os processos, precisamos lembrar que estamos fazendo tratativas com pessoas, e as pessoas devem ser tratadas com carinho, respeito e responsabilidade.

José Renaldo de Almeida Neto

Ouvidor

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Tenho acompanhado em conjunto com o ouvidor da supervisão, os processos que envolvem os fluxos de recebimento e respostas das demandas de ouvidoria no território da STS Santa Cecília.

Buscamos, sempre, orientar os colaboradores envolvidos para que tenham escuta qualificada e possam responder de forma humanizada, possibilitando que nossos munícipes sintam-se acolhidos em suas necessidades de assistência em saúde.

Preconizamos na STS Santa Cecília que os ouvidores e gestores dos nossos Equipamentos de Saúde, respeitem os prazos para responder às demandas, em consonância à Portaria em vigência.

A todo tempo buscamos dirimir dúvidas e fomentar a educação permanente para que todos os envolvidos possam estar capacitados para desenvolver suas tarefas laborais com segurança.

Nosso objetivo primeiro é oferecer serviços de qualidade.

Observando os relatórios anteriores, podemos acreditar que estamos no caminho certo, e que nossos esforços têm dado bons frutos.

Aline Baroni Toledo

Supervisora

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

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

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS + CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

