

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OVIDORIA

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



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

Endereço:

Rua Vitorino Carmilo, 599
Barra Funda
São Paulo - SP
CEP 01153000

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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, 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

Luiz Artur Vieira Caldeira

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Centro

Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

Supervisora - 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
Ouvíadora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	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	20
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

A Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília está inserida dentro da estrutura administrativa da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. A OS 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 ARMAs 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 período

No trimestre apontado, a maioria dos nossos Equipamentos de Saúde cumpriram a meta preconizada na Portaria 166/2021 de que às demandas devem ser respondidas em até 20 dias corridos.

Entendemos que estamos trabalhando de forma contínua e consistente para que possamos alcançar resultados positivos.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

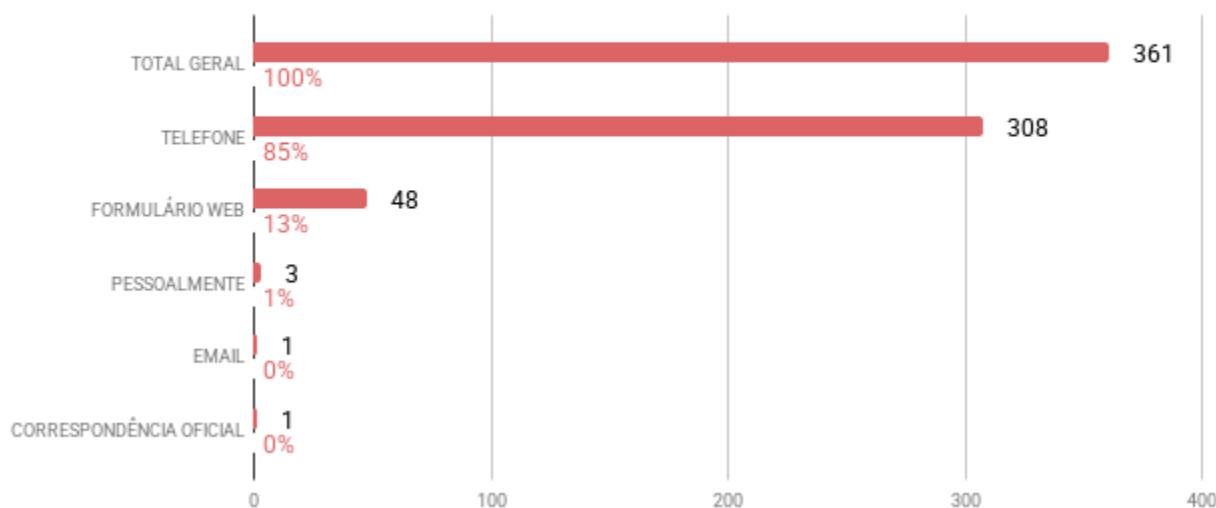
O período analisado é perceptível um pequeno percentual de aumento nas demandas no período correspondente a maio. No entanto, há um declínio no período referente a junho.

As manifestações caracterizadas como solicitação são as que permitiram esse pequeno aumento, desse modo voltamos nossa atenção para esse foco.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O trimestre analisado apresentou um número total de 361 manifestações.

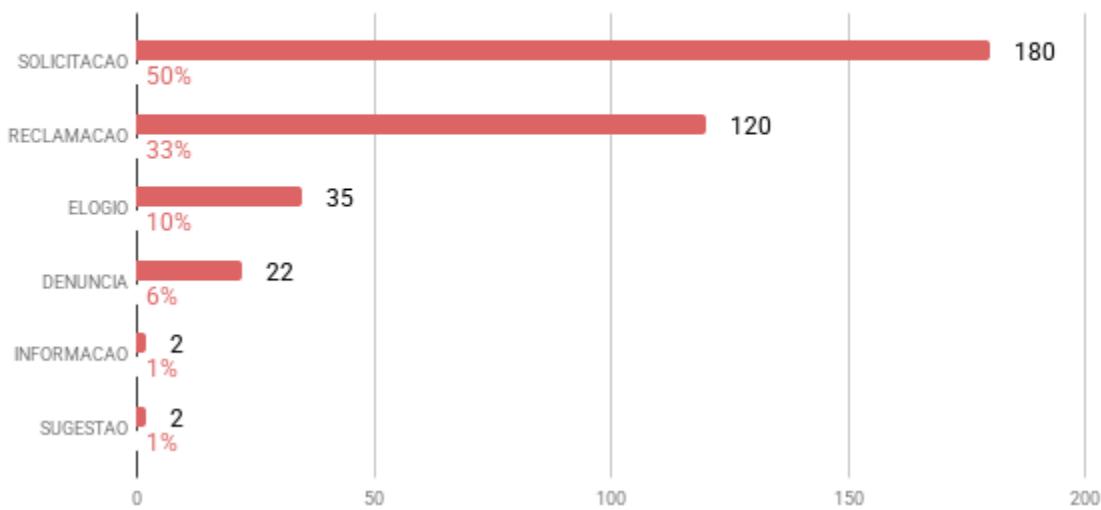
Continuamos, como nos trimestres anteriores, entendendo que o canal preferido pelos municíipes é o 156, via telefone, utilizado esse paradigma os municíipes conseguem registrar suas solicitações, reclamações, denúncias e elogios.

O registro pelo formulário WEB vem em seguida, embora apenas 13% da população prefira esse modelo de acesso para o sistema ouvidor.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

As manifestações registradas como solicitação ainda se mantêm neste trimestre como maior número na apresentação dos dados.

Isso possibilita percebermos que nossos usuários estão interagindo na Ouvidoria, em sua maioria, para solicitar algo que complemente seu atendimento no âmbito da saúde. É preciso atentar-se a essa necessidade para que possamos mitigar seus números.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 180 solicitações registradas no trimestre de 2025 correspondem a 50% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde com 80%.

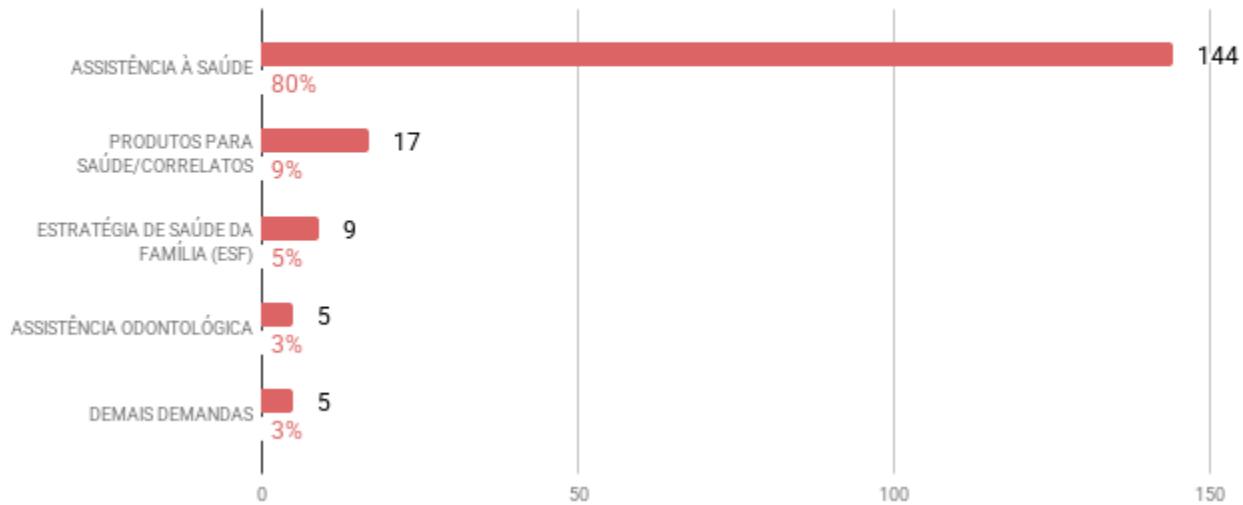
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 51% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 34% a cirurgia.

Aqui precisamos nos atentar para as necessidades apontadas pelos municípios, é preciso entender e mitigar o fator determinante que tem

alavancado o item consulta/atendimento/tratamento. Entender qual o gargalo que está elevando esse número e buscar alternativas para tratá-lo.

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

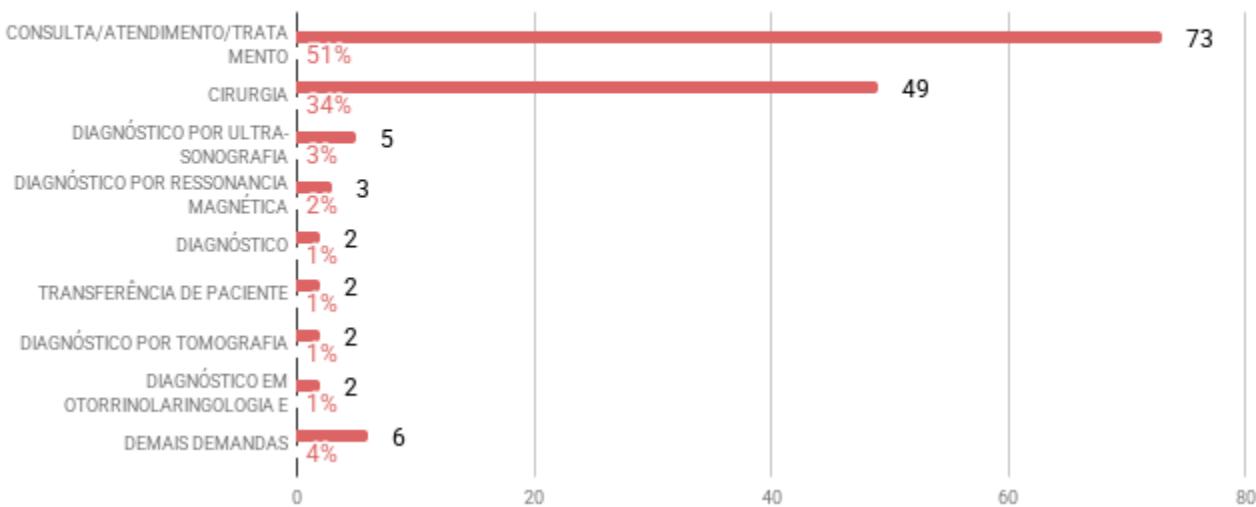
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 120 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

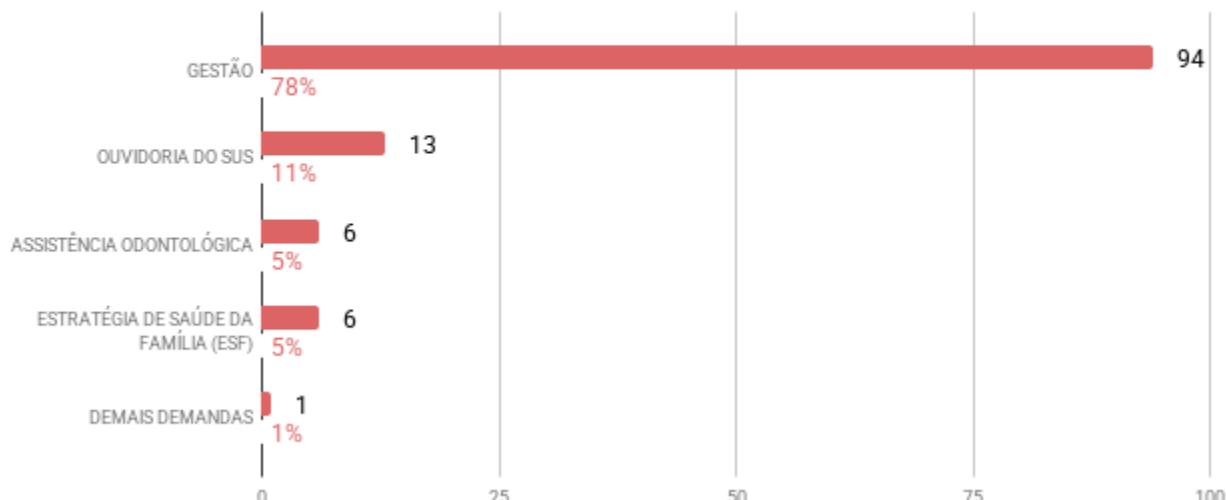
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão com 78%.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 61% são relativos a estabelecimento de saúde e recursos humanos, com 36%.

Com base nos dados acima, podemos perceber que esse número, embora menor, precisa de atenção especial, uma vez que as reclamações são manifestações sobre as quais os municíipes esgotaram suas possibilidades de solicitações e já se encontram queixosos com o atendimento oferecido. Assim, é preciso levantar os dados e buscar alternativas para mitigar estas manifestações.

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

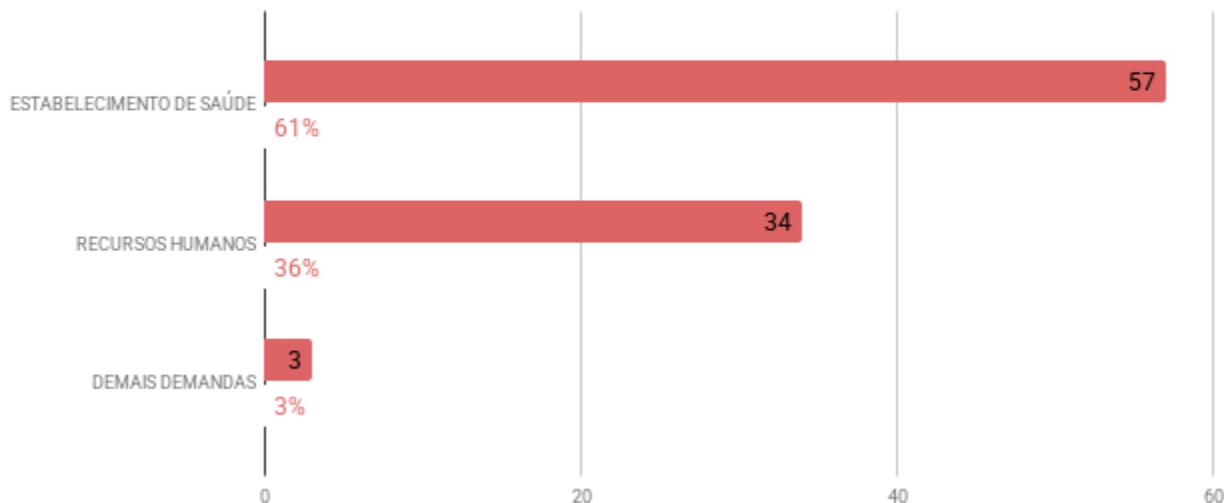
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



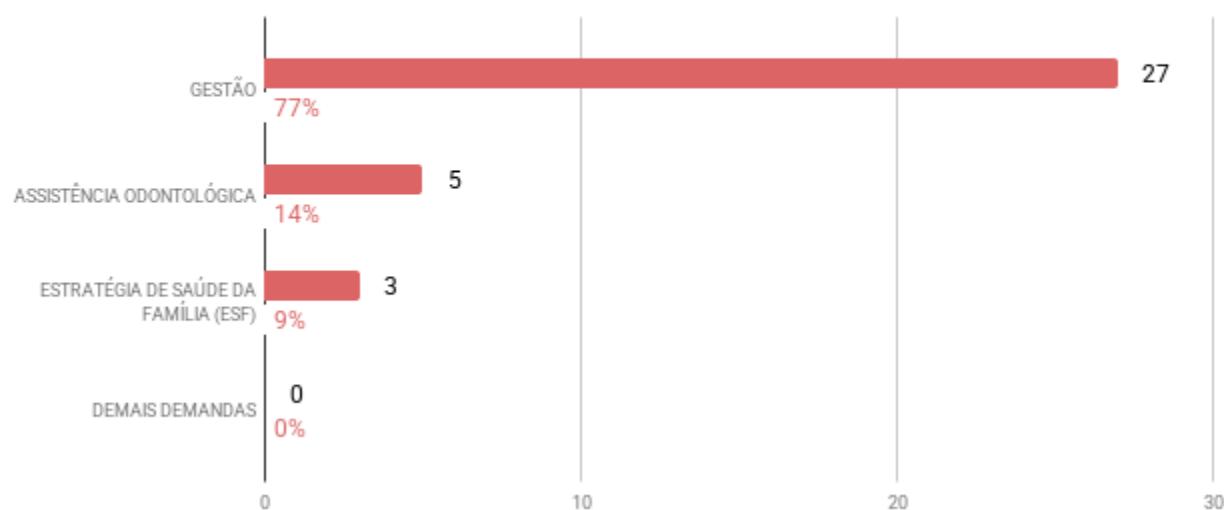
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 35 elogios no segundo trimestre de 2025, correspondendo a 10% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 77%. A média mensal no trimestre foi 11 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Continuamos apontando este fator importante; o sub assunto gestão apresenta o maior número de manifestações de reclamação, mas ele também nos aponta o maior número de elogios. É possível entender que o número alto de manifestações deste subtipo possibilita as queixas, mas também propicia as manifestações de 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 BORACEA - DR. LUIZ BACCALÁ	2	2	100%
AMA COMPLEXO PRATES	3	3	100%
AMA ESPECIALIDADES DR HUMBERTO PASCALE SANTA CECILIA	132	132	100%
CAPS AD III BORACEA	1	1	100%
CAPS AD IV REDENCAO	2	2	100%
CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS	29	29	100%
CS ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC	13	17	76%
PS MUNICIPAL BARRA FUNDA - ÁLVARO DINO DE ALMEIDA	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTA CECÍLIA	2	3	67%
UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO	17	17	100%
UBS BORACEA	22	22	100%
UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA	61	62	98%
Total	298	306	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 306
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 298
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

As unidades que tiveram dificuldade para responder no prazo preconizado, justificaram problemas de saúde com seus colaboradores, dificultando as tratativas do fluxo das manifestações.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Foram promovidas ações para que mais colaboradores possam compreender os fluxos do sistema OuvidorSUS, a fim de que possam atuar, caso surjam imprevistos com os colaboradores que já atuam nessas tratativas.

- Principais resultados obtidos: Ainda em fase de execução.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Quantidade de demandas recebidas no período: 306

Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 298

Principais problemas identificados:

Número de colaboradores aquém da realidade das atribuições.

Sugestões para melhoria:

Aumentar o número de colaboradores que estejam capacitados para a função de responder às tratativas da ouvidoria.

11. Plano de ação

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

Aumentar o número de colaboradores que estejam capacitados para a função de responder às tratativas da ouvidoria.

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Treinamento/capacitação	Agilizar tratativas nas respostas	Treinamento	Sempre identificar necessidade	Colaboradores	Em andamento...
					A iniciar
					A iniciar

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo	Confraternização e apresentação de dados	Jose Renaldo de Almeida Neto
24/06/2025	Capacitação SIGRC	Treinamento para acesso à nova plataforma online	Jose Renaldo de Almeida Neto

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste trimestre percebemos que caminhamos, de forma contínua, em busca de manter a qualidade na prestação dos nossos serviços. Entendemos que estamos atingindo a nossa meta nesse processo, sempre em consonância com a diretriz que a Portaria regulamentadora propõe.

Observamos também que a grande maioria dos nossos Equipamentos de Saúde estão alinhados com seus fluxos de trabalho. Uma exceção ou outra, as quais estamos atentos para que sejam alinhadas e mitigadas.

Continuamos afirmando nosso compromisso em oferecer assistência em saúde com qualidade.

José Renaldo de Almeida Neto

Ouvidor

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Enquanto Supervisão, nosso trabalho se traduz em fiscalizar e também promover melhorias, quando entendemos necessário. Buscamos, incansavelmente, compreender os fluxos de trabalho das diversas áreas e promover de forma contínua que nossos serviços estejam alinhados com as diretrizes da SMS e favorecendo, sobretudo, a prestação de serviços de saúde de qualidade aos usuários do SUS no nosso território.

Para que possamos oferecer serviços de qualidade, fomentamos capacitações e contribuímos para que todos colaboradores possam entender seus papéis.

Melhorar e qualificar cada serviço é nosso objetivo primeiro.

Entendemos que estamos, de fato, no caminho certo.

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_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



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

- Central SP 156**
Ligaçāo telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
[https://capital.sp.gov.br/web/saude
/w/ouvidoria/5422](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>

