

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTANA/JAÇANÃ



Unidade: STS SANTANA/JAÇANÃ

Endereço: Rua Voluntários da Pátria 3063 Santana CEP 02401-200
São Paulo

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, 27p.

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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçanã

Adriana Furlaneto Frias

Ouvidor

André Almeida Castro

Equipe de Ouvidoria

Fabício de Mello Serafim

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	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

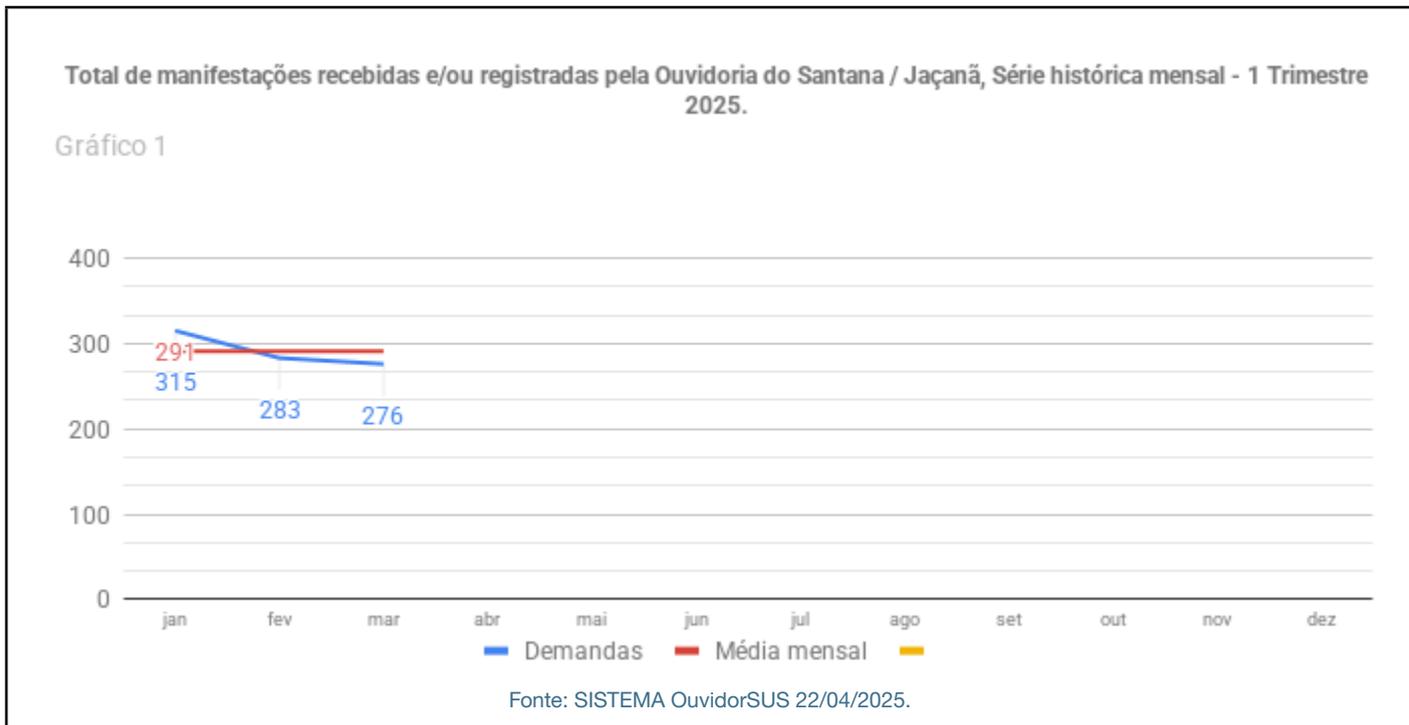
A STS Santana/Jaçanã pertence à CRS-Norte, fica localizada no bairro de Santana, possui uma área territorial de 98,80 km² e população de 602.805 hab (CENSO 2022). É subdividida em 5 Distritos Administrativos: Santana/Tucuruvi/Mandaqui e Jaçanã/Tremembé.

A rede assistencial é composta por 03 Assistência Médica Ambulatorial - AMA/UBSs, 08 Unidades Básicas de Saúde - UBSs tradicionais, 06 UBSs mistas, 03 UBSs Estratégia de Saúde da Família - ESF, 01 Ambulatório de Especialidades, 01 Centro de Especialidades Odontológicas CEO, 01 Centro de Cuidados Odontológicos - CCO Norte, 01 Serviço de Atendimento Especializado SAE DST/AIDS, 01 Pronto Socorro PS Municipal, 01 Unidade de Pronto Atendimento UPA, 02 Centro Especializado em Reabilitação CERs, 02 Programas de Acompanhamento da Saúde da Pessoa com Deficiência - APDs, 01 Unidade de Referência à Saúde do Idoso - URSI, 04 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar - EMADs, 02 Equipes Multiprofissionais de Apoio - EMAPs, 03 Programas de Acompanhante de Idosos - PAIs, 02 Equipes Consultório de Rua, 01 Centro de Convivência e Cooperativa - CECCO, 04 Centros de Atenção Psicossocial - CAPSs, 05 Serviços de Residência Terapêutica - SRTs, 03 Unidades de Acolhimento Adulto - UAAs e 02 Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS, sendo as unidades de administração direta ou do parceiro Sociedade Brasileira Caminho de Damasco - SBCD.

2. Panorama Geral do Trimestre

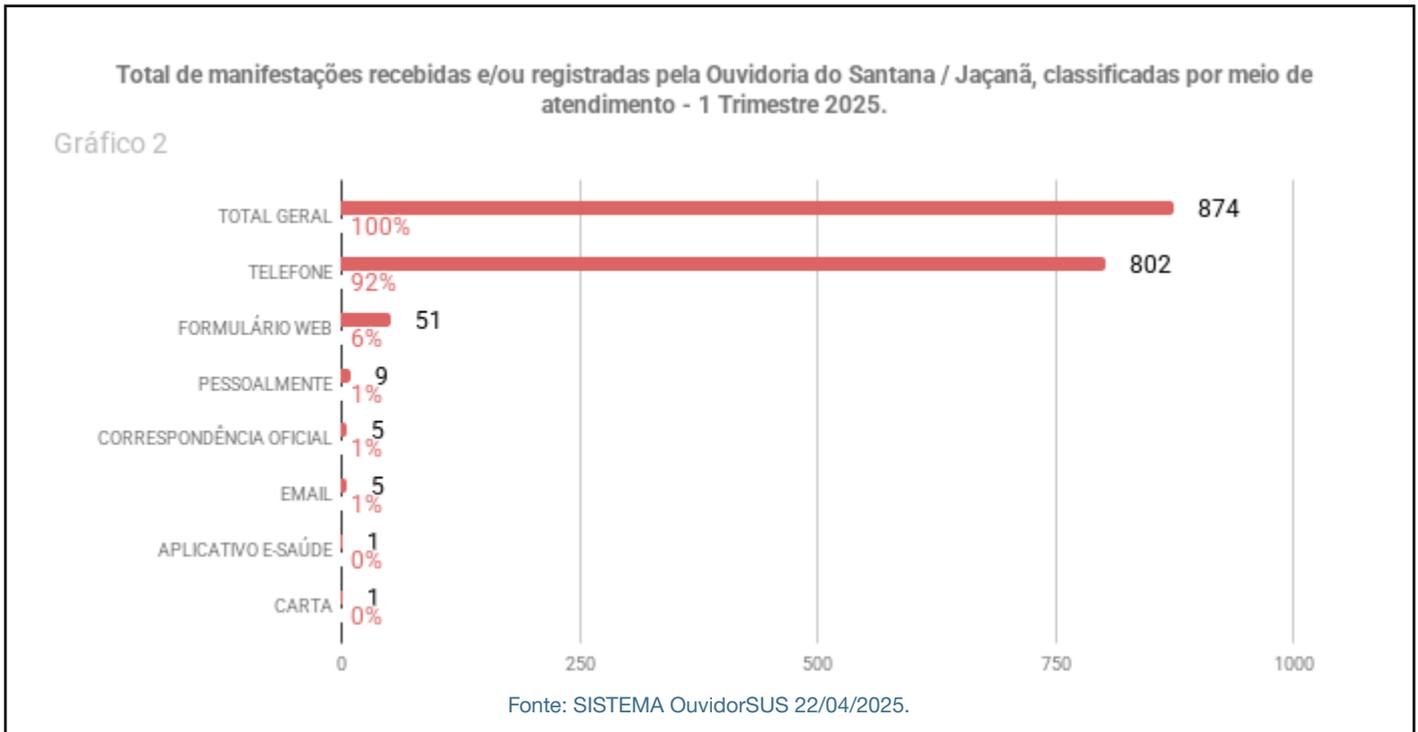
Em comparação ao trimestre anterior, observamos um pequeno aumento de 13 demandas, coincidentemente o mesmo valor se levarmos em consideração o primeiro trimestre de 2024. No período, não observamos nenhum aumento significativo referente a algum tipo específico de demanda que nos chamasse a atenção.

3. Número de manifestações – Série histórica



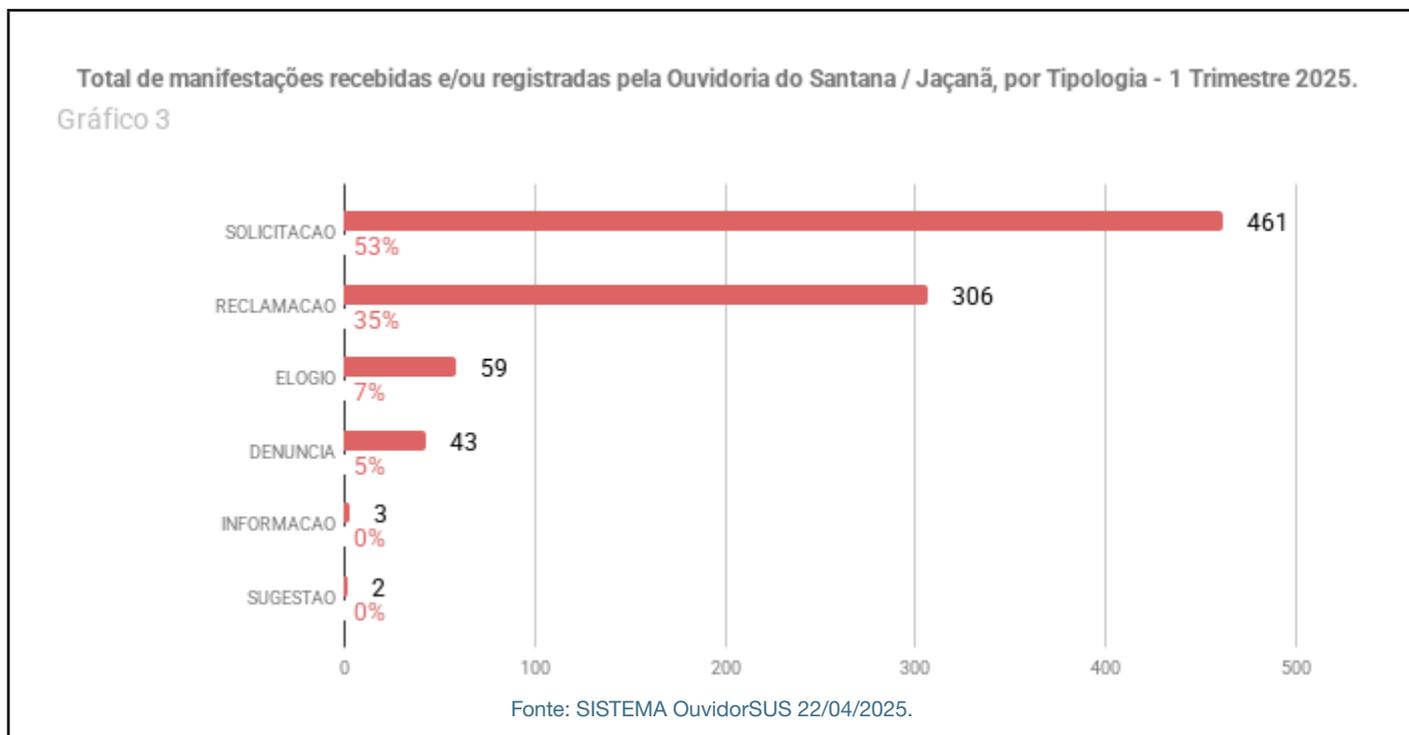
Analisando os números da série histórica, observamos um aumento de 13 demandas em comparação com o trimestre anterior e também o mesmo valor se comparado ao primeiro trimestre de 2024, sendo que o mês de janeiro registrou o maior número de demandas decrescendo em fevereiro e março.

4. Meios de atendimento



Em comparação aos trimestres anteriores confirmou-se que o telefone, com um total de 92% das demandas, continua sendo o meio mais fácil e prático para os usuários registrarem suas demandas. Comparado aos trimestres anteriores notamos sensível aumento neste meio.

5. Classificação das manifestações



Em relação ao trimestre anterior, percebemos aumento no número de solicitações, diminuição no número de reclamações e elogios e os demais índices permaneceram estáveis.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 461 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 53% do total.

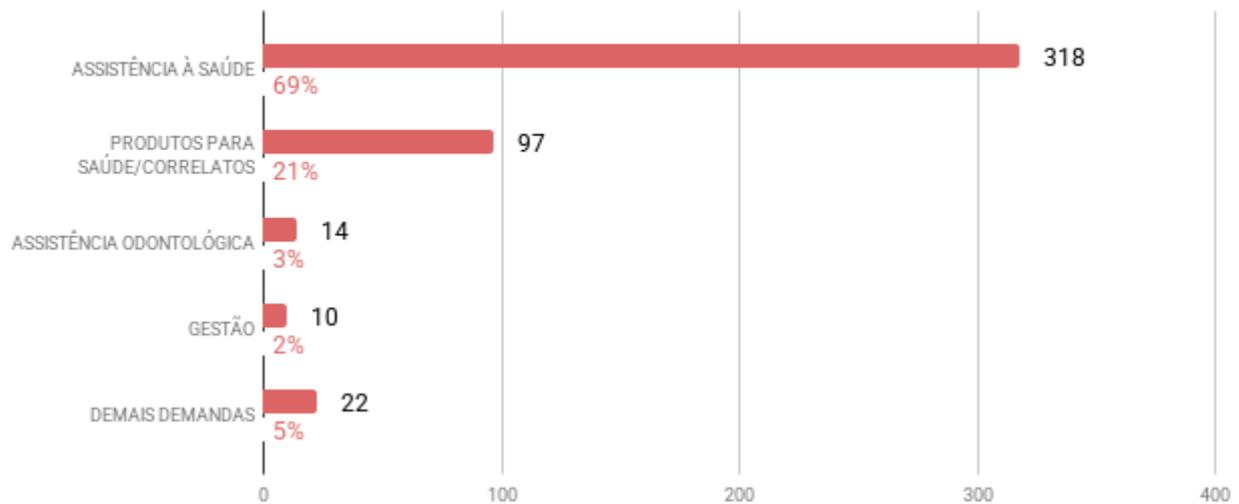
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (69%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 71% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 12% a cirurgia.

Em comparação com o trimestre anterior notamos um aumento de 60 solicitações.

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

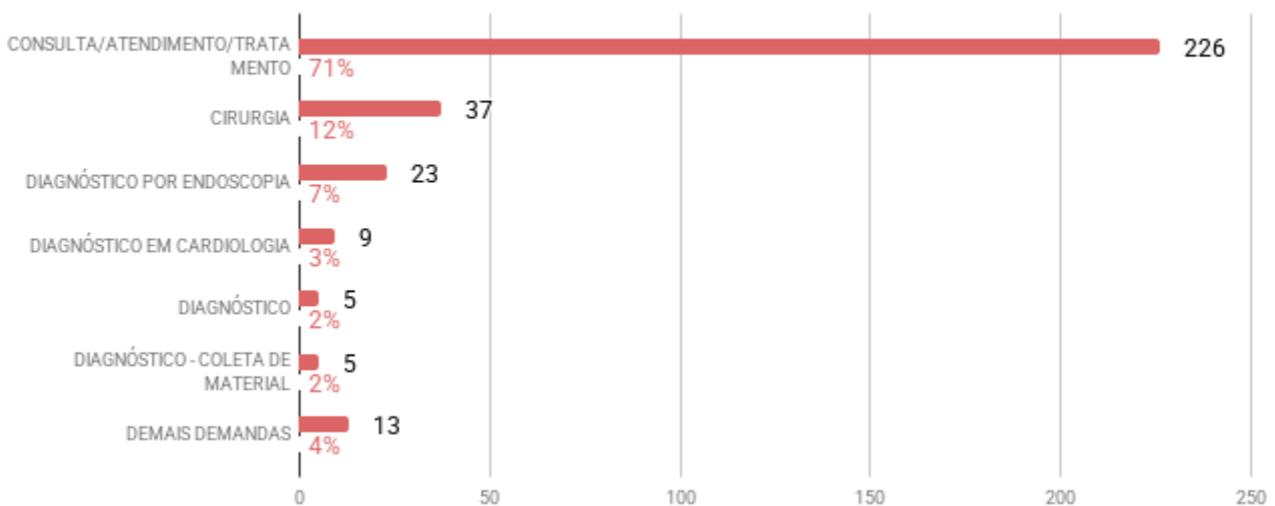
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 306 Reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

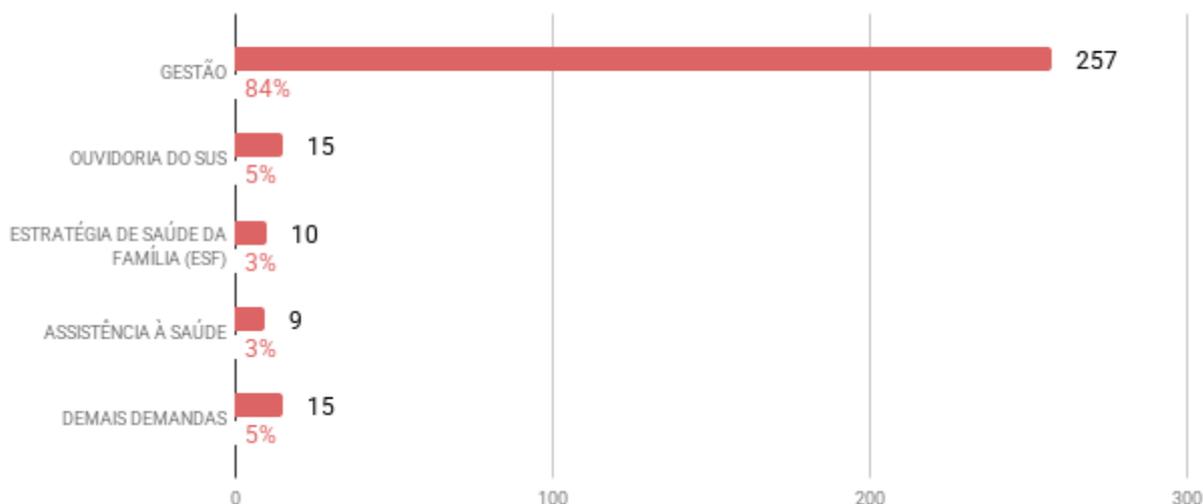
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a estabelecimento de saúde e 37% a recursos humanos.

Em relação ao trimestre anterior, apesar do aumento de 13 demandas no total geral percebemos diminuição de 20 demandas no número de reclamações.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santana / Jaçanã – 1 Trimestre 2025.

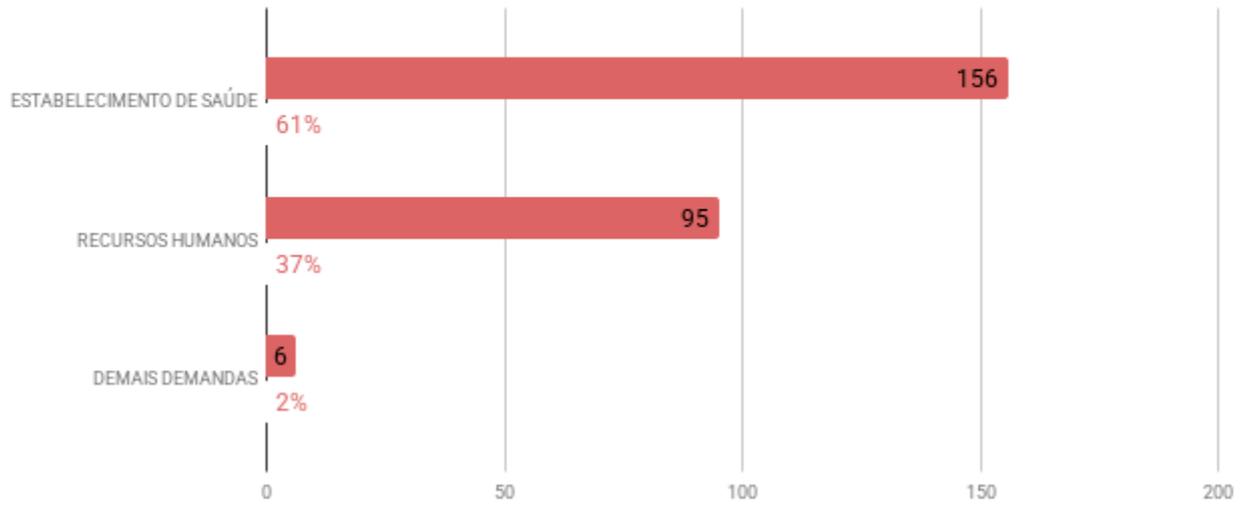
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7

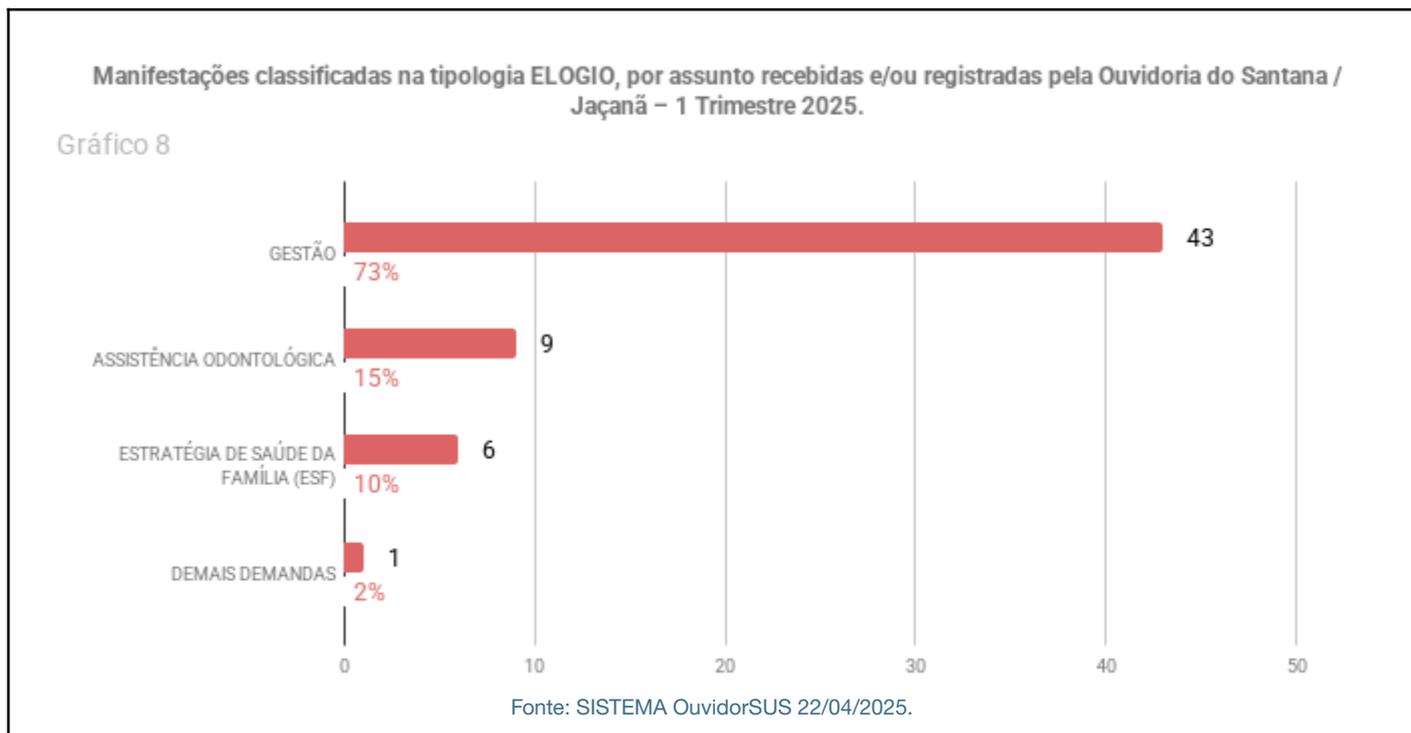


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 59 **elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 73%. A média mensal no trimestre foi de 20 elogios.

Observamos uma redução acentuada no número de elogios de 87 para 59 em relação ao trimestre anterior.



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 UBS INTEGRADA JARDIM JOAMAR	73	73	100%
AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA	50	78	64%
AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA	41	55	75%
AMB ESPEC TUCURUVI - PROF. ARMANDO DE AGUIAR PUPO	41	41	100%
CAPS AD III SANTANA	0	1	0%
CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS (JAÇANÃ/TREMEMBÉ)	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III MANDAQUI	6	6	100%
CECCO JAÇANÃ/TREMEMBÉ	0	1	0%
CENTRO DE CUIDADO ODONTOLOGICO NORTE	12	15	80%
CER II JACANA	1	1	100%
CER II TUCURUVI	12	12	100%
HOSPITAL CANTAREIRA	2	2	100%
PS MUNICIPAL SANTANA - LAURO RIBAS BRAGA	12	12	100%
SAE DST/AIDS SANTANA - MARCOS LUTEMBERG	4	4	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI	0	1	0%
UBS CHORA MENINO	27	38	71%
UBS CONJUNTO DO IPESP	10	10	100%
UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA	16	16	100%
UBS DR. JOSÉ DE TOLEDO PIZA	37	39	95%
UBS HORTO FLORESTAL	19	19	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM APUANA	6	10	60%
UBS JARDIM DAS PEDRAS	10	14	71%
UBS JARDIM FLOR DE MAIO	28	29	97%
UBS JARDIM FONTALIS	23	24	96%
UBS JAÇANÃ – DR. SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET	21	21	100%
UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO	15	18	83%
UBS JOVA RURAL	14	14	100%
UBS PARQUE EDU CHAVES	13	19	68%
UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL	22	25	88%
UBS VILA AURORA DOMINGOS MAZZONETO DE CILO	12	13	92%
UBS VILA NIVI	35	35	100%
UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI	20	23	87%
UPA JAÇANÃ	27	27	100%
URSI TUCURUVI	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UVIS JAÇANÃ / TREMEMBÉ	1	2	50%
UVIS SANTANA / TUCURUVI	4	4	100%
Total	625	713	88%

- Quantidade de demandas recebidas no período: de acordo com a planilha acima foram recebidas 713 demandas.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 625 foram respondidas no prazo de 20 dias.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: as seguintes unidades não atingiram os 80% pretendidos:

Ubs Lauzane Paulista;

AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA

CAPS AD III SANTANA;

CECCO JAÇANÃ/TREMEMBÉ;

SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI: Trata-se de demanda colocada em análise e encaminhada via e-mail a OSS SBCD, por se referir à gerência de unidade, uma vez que a SBCD não possui ponto de resposta no Ouvidor SUS.

UBS CHORA MENINO;

UBS JARDIM APUANA;

UBS JARDIM DAS PEDRAS;

UBS PARQUE EDU CHAVES;

UVIS JAÇANÃ / TREMEMBÉ.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Foi enviado e-mail às unidades acima com cópia desta planilha, cobrando os motivos de não ter alcançado a meta.

Email enviado à direção da OSS SBCD solicitando cobrança de melhores resultados das unidades sob sua direção.

- Principais resultados obtidos: Em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento de 8 para 10 no número de unidades que não atingiram a meta e nosso percentual geral caiu para 87%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Maior conscientização dos gerentes de unidades, informando-os

que podem solicitar a inclusão de colaboradores no OuvidorSUS, a fim de ajudá-los no cumprimento dos prazos de respostas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Não temos como avaliar a PAQ, pois a planilha foi descontinuada desde janeiro de 2025.

11. Plano de ação

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

- Sugestão de inclusão de pelo menos um colaborador para auxiliar a gerência da unidade nas questões de prazo para resposta, já realizado para algumas unidades que solicitaram. Porém, nem todas assim o fizeram;
- Encaminhamento de e-mail à direção da OSS parceira solicitando providências;
- Apresentação destes dados em reunião mensal com os gerentes de unidades.

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
E-mail à direção da SBCD com planilha com atrasos de prazo	Cobrar os motivos dos atrasos	Solicitando mais empenho	Imediatamente	Ouvidor	Concluído ▾
Inclusão de colaborador	Dar suporte à gerência	Cadastrando usuário	Algumas unidades já cadastraram	Ouvidoria da STS	Em andame... ▾
E-mail com planilha com atrasos de prazo às unidades	Cobrar os motivos dos atrasos	Solicitando mais empenho	Imediatamente	Ouvidor	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião de ouvidoria na SMS	presencial	Andre/ Fabricio
19//03/2025	Reunião de Ouvidoria SMS	presencial	Fabricio

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Considerando o período analisado com o anterior, tivemos uma diminuição percentual de resposta dentro do prazo de 92% para 87%. Também tivemos um aumento no número de unidades que não atingiram a meta de 8 para 10 e um total de 65 demandas não respondidas dentro dos 20 dias de um total de 508 recebidas no trimestre.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A redução no percentual de 92% para 87% no número de demandas respondidas dentro do prazo corresponde a um aumento de apenas 01 demanda em números gerais se comparado ao trimestre anterior. Isto nos demonstra a necessidade de melhorar as estratégias para que o sistema de acompanhamentos e devolutivas entreguem resultados mais satisfatórios.

Adriana Furlaneto Frias

Supervisora Técnica de Saúde

Santana/Jaçanã

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**
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>

