

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Sé  
Endereço:Rua Frederico Alvarenga, nº 259

**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 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 25p.

- 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 Sé**

Wagner Gonçalves

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

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

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

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

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

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

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>17</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>19</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>20</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>20</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>21</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>22</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>24</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Sé pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Centro e localiza-se na área de abrangência do subdistrito da Prefeitura Regional Sé. Os equipamentos de Saúde estão sob gerenciamento da Organização Social Aliança Filantrópica Nova Esperança - AFNE, com exceção do Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS Henfil, Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares - CRPICS e Centro de Referência em Saúde do Trabalhador André Grabois, que estão sob gestão da Administração Direta.

Assim como as demais supervisões, tem a função de coordenar e supervisionar os serviços de saúde em sua área de abrangência, oferecer apoio técnico às Unidades Básicas de Saúde e demais serviços de saúde sob sua responsabilidade visando o atendimento às necessidades da população.

Pertencem à Supervisão Técnica de Saúde Sé as Unidades Básicas de Saúde Sé, República, Nossa Senhora do Brasil, Humaitá e Cambuci (todas de atendimento misto, isto é, são unidades de atendimento tradicional e de Estratégia Saúde da Família), os serviços de Urgência UPA Vergueiro e o AMA Sé.

O Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alberto Viegas, o CTA Henfil, CRPICS, CRST André Grabois, têm como diferencial o atendimento à população em situação de rua que teve, nos últimos anos, um crescimento exponencial no município de São Paulo. Segundo último Censo realizado em 2021 pela Prefeitura Municipal de São Paulo, indica um quantitativo de 31.884 pessoas, sendo que desse índice apontado, 11.048, ou seja, 45,38% das pessoas em situação de rua, estão alocados na região da Sé o que muitas vezes, se torna um desafio.

Referência:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZW4MTE5MGItZjRmMi00ZTcyLTgxOTMtMjc3MDAwMDM0NGI5IiwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTUtNDZlYS1iMmE4LThlNjE1NGM5MGUwNyJ9>

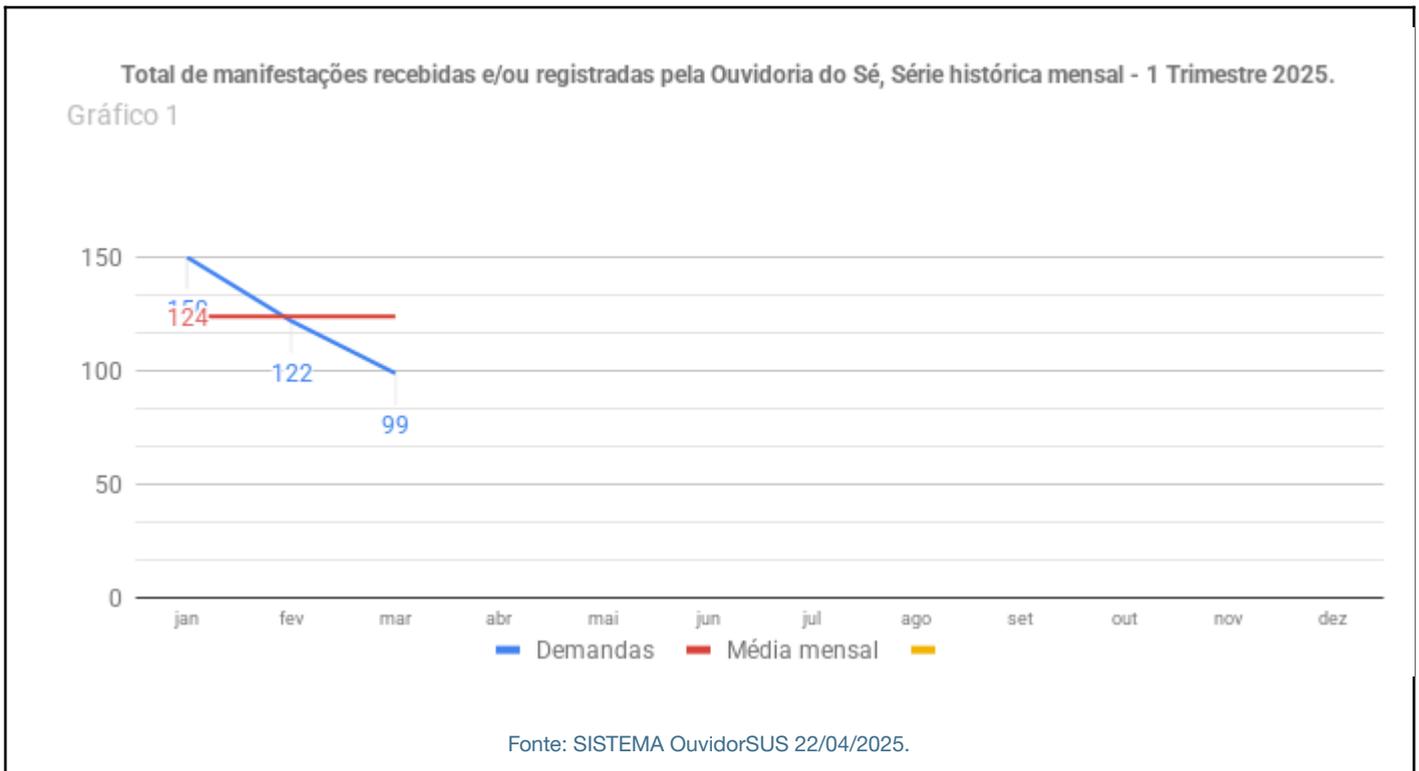
## 2. Panorama Geral do Trimestre

Neste trimestre observamos que, em geral, os usuários da região continuam referindo nas demandas as suas principais queixas quanto à necessidade de agendamento às diversas especialidades, bem como aos exames necessários solicitados, os quais são determinantes para a continuidade do acompanhamento.

Observa-se também, no período, o tempo na demora para a abertura dos agendamentos das consultas, como também a demora no atendimento, principalmente nas Unidades de Emergência (UPA/AMA/PS).

Os agendamentos para as Cirurgias também são um contínuo ponto relevante nas manifestações, principalmente as Ortopédicas. As manifestações para Oncologia vêm em contínua relevância ao tempo de espera, cabe-se anuir o protocolo dos 60 dias, Lei Federal nº 12.732/2012. As demandas de solicitações e reclamações de Fraldas, destacam-se por motivo ainda pela transição ao novo protocolo de entrega em casa pelo correio.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

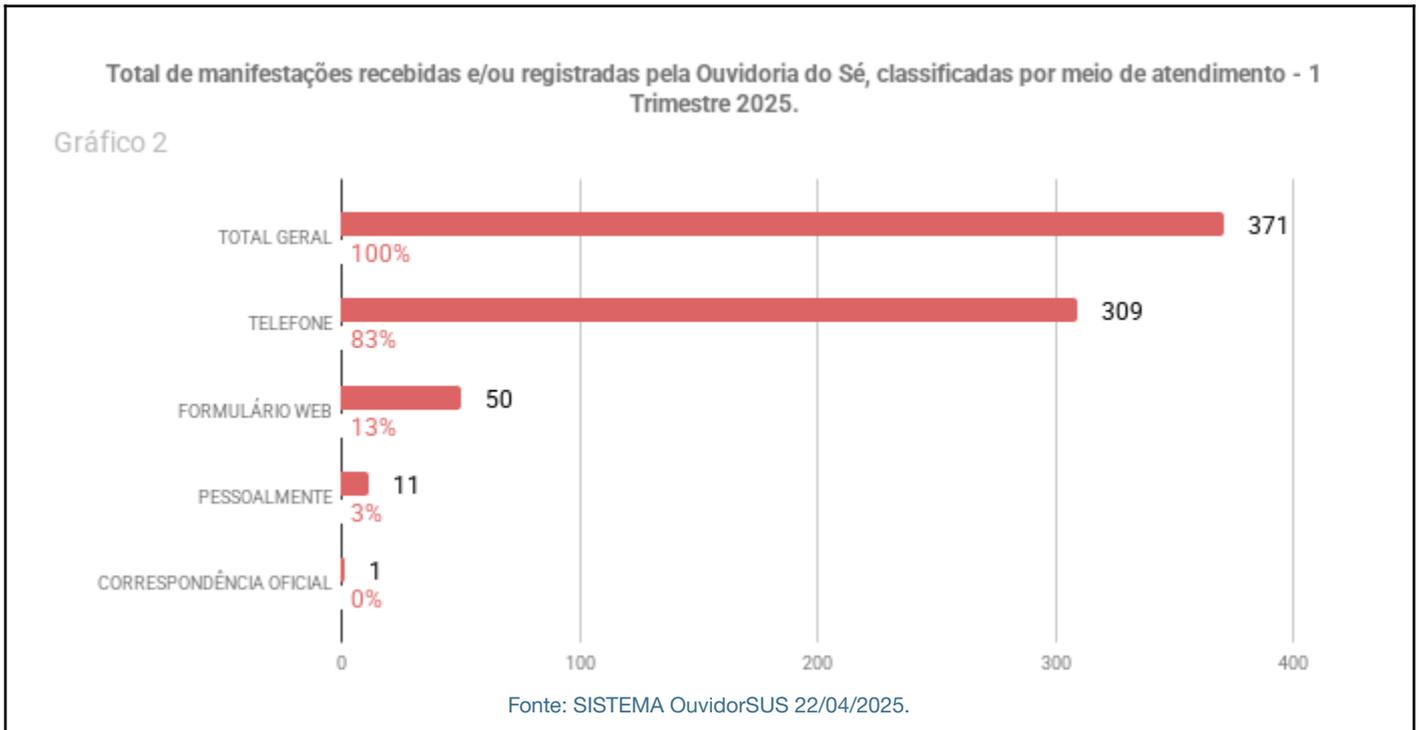


Analisando o gráfico acima, observamos a média mensal de 124 demandas, mediante o primeiro trimestre de 2025. O total de demandas no período do 1º Trimestre corresponde a 371 demandas.

As reclamações na demora do atendimento se destacam. Denota-se, em grande parte, aos atendimentos das unidades de emergência. A Unidade de Emergência e Pronto Atendimento UPA Vergueiro recebeu, nos dois trimestres, a maioria das reclamações (demora no atendimento). Logo em seguida, a unidade AMA Sé, e assim sucessivamente os outros equipamentos do território. Essas unidades geralmente têm a linha de serviço emergencial com grande fluxo de atendimento recorrente.

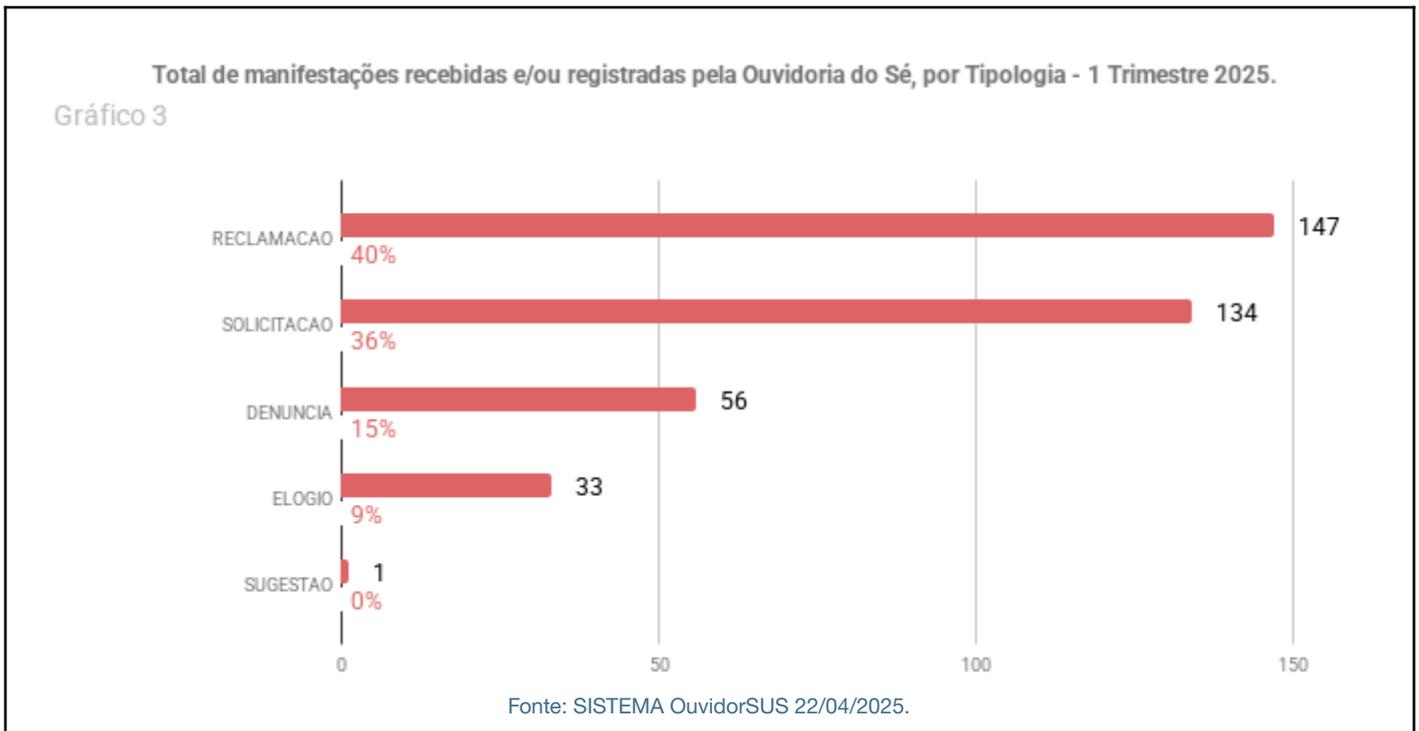
Sugerimos aprimoramento, ações de educação em saúde para a população e alinhamento nas informações e adequações em ações de saúde pela Secretaria Municipal de Saúde, Coordenadorias e Supervisões Técnicas de Saúde, com o objetivo de proporcionar melhorias no atendimento e acolhimento para o público usuário em geral.

## 4. Meios de atendimento



No primeiro trimestre de 2025, os meios de atendimento continuam relativamente equânimes com relação ao trimestre anterior. Telefone 83%, Formulário Web 13%, Atendimento Presencial 3% e Correspondência Oficial 0%. Ressaltamos que também recebemos demandas da Ouvidoria Geral do Município, por meio de processo eletrônico no sistema SEI.

## 5. Classificação das manifestações



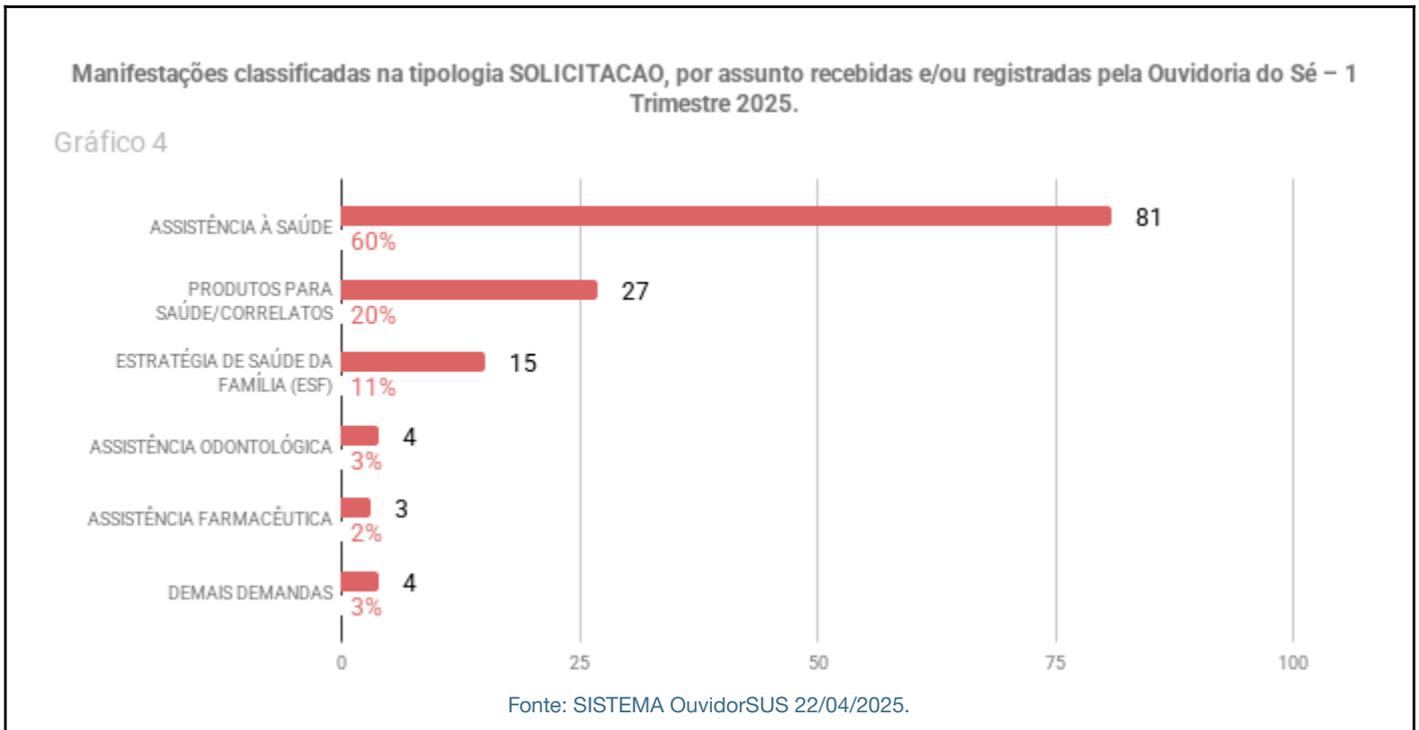
O gráfico 3 apresenta como maior número de registros as manifestações classificadas como "reclamação", sendo 40% das demandas. Já as manifestações classificadas como "solicitações" representam 36% do total, com 134 registros. Isto denota um aumento das reclamações em relação às solicitações, diferente do ocorrido no período passado.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 134 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 36% do total.

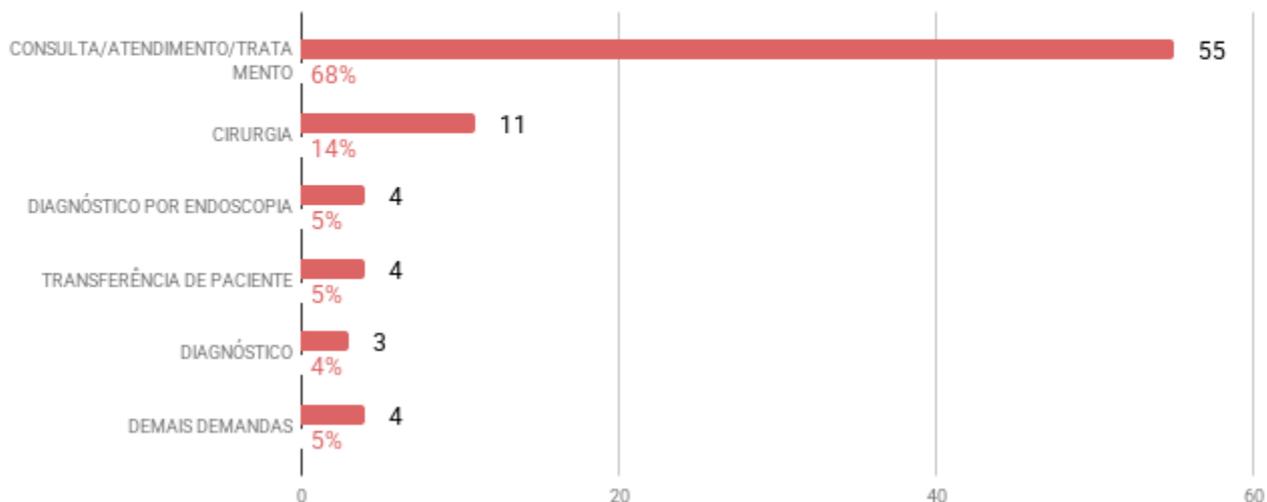
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (60%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 14% a cirurgia.



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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

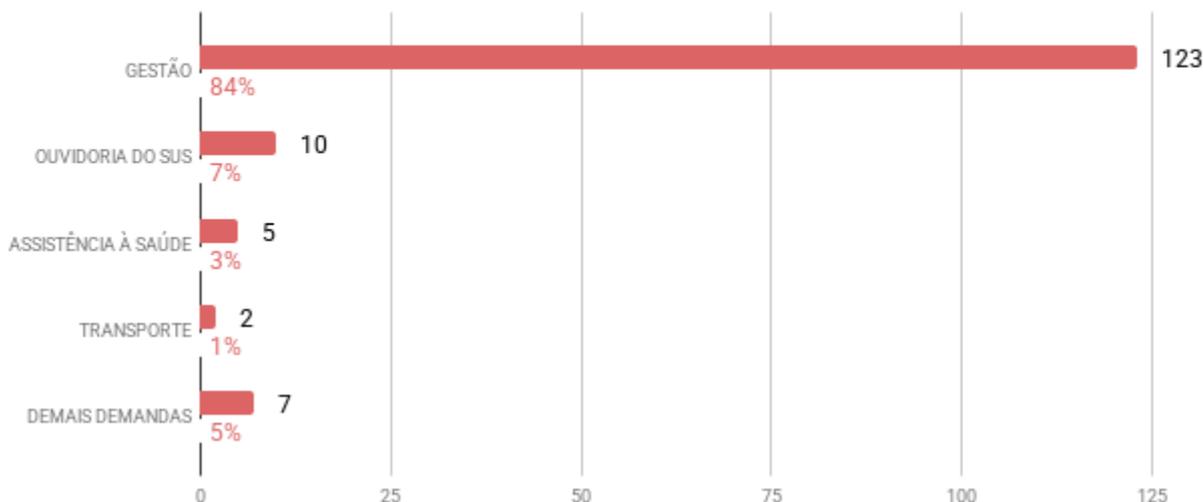
As 147 Reclamações registradas no período correspondem a 40% do total.

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, 54% são relativos a estabelecimento de saúde e 40% a recursos humanos.

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

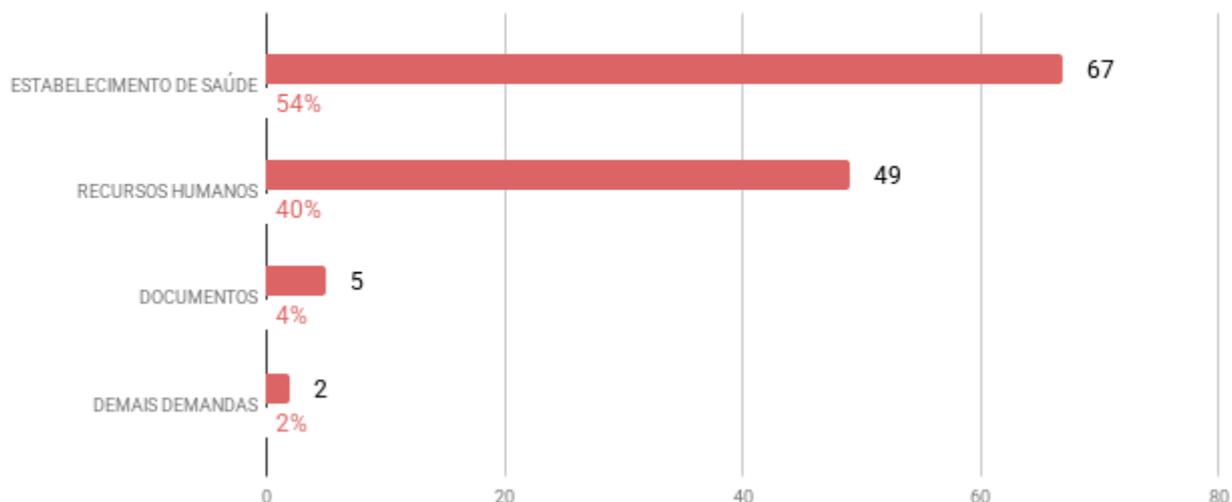
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7

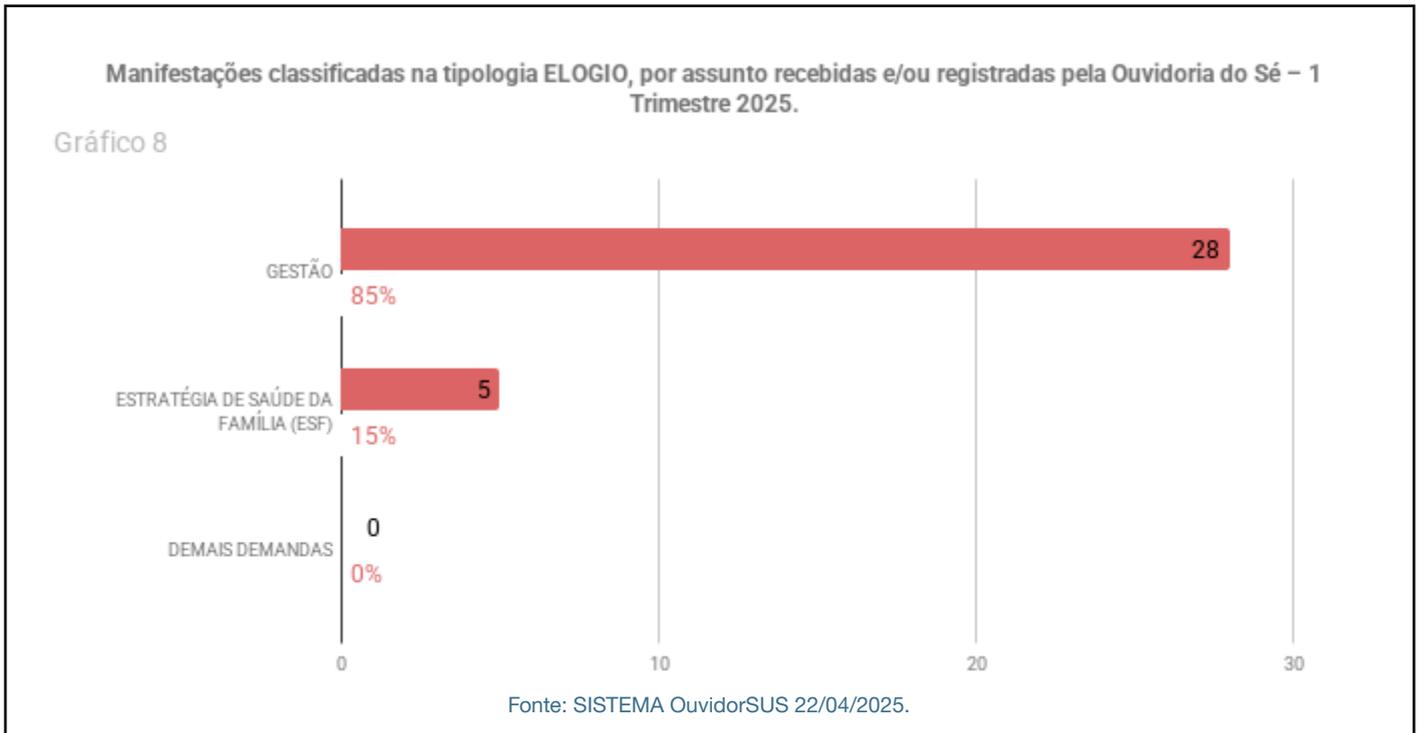


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Foram registrados 33 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 9% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o

assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi de 11 elogios.



O período demonstra, na maioria das demandas, o desempenho na conduta dos profissionais no atendimento de qualidade e humanizado em saúde e construção de boas relações entre o usuário e o funcionário. Acreditamos que o reconhecimento e valorização proporcionados pelo Programa Selo Gente que Faz o SUS, é uma ferramenta para evidenciar quem são os profissionais que desempenham um atendimento de excelência e valorizá-los por meio das 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 SÉ	16	16	100%
CAPS ADULTO III SÉ	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÉ	1	1	100%
CEO III PROF. ALFREDO REIS VIEGAS	0	1	0%
CER III SÉ	7	7	100%
CTA DST/AIDS HENFIL - HENRIQUE DE SOUZA FILHO	0	1	0%
UBS CAMBUCI	45	45	100%
UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE	51	51	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO	31	31	100%
UBS REPÚBLICA - FERNANDA SANTE LIMEIRA	59	59	100%
UBS SÉ	32	32	100%
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - SÉ	0	2	0%
UPA VERGUEIRO	33	33	100%
UVIS SÉ	2	2	100%
Total	280	284	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período:284
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:280
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: CTA DST/Aids Henfil - Henrique de Souza Filho e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé, CEO III Prof. Alfredo Viegas, demandas não foram analisadas em tempo hábil.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Serão apontadas as ações para os meses subsequentes em reunião com as gerências das unidades pontuadas que não cumpriram o prazo de resposta, que é preconizado de acordo com a Portaria 166/2021 SMSG.
- Principais resultados obtidos: A definir para os próximos períodos mediante reforço nos apontamentos e orientações em reuniões.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Pontuar os fluxos, dificuldades e relevâncias nos problemas encontrados, como contato com o manifestante e principalmente o cumprimento conclusivo, independente da urgência ou não do problema.

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

O Programa não foi avaliado pela STS Sé.

## **11. Plano de ação**

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

Reuniões periódicas para tratamento de questões de Ouvidoria.

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 periódicas	Tratamento de questões de Ouvidoria	Presenciais	Mensalmente	Ouvidores da CRS Centro	Em andame... ▾
Diminuição das inconsistências de fraldas	Não causar solução de quantidade na entrega	Analisando sistema SIGA	semanalmente	Referências Técnicas de enfermagem e administrativos	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/03/2025	Evento: Dia do Ouvidor - Qualidade na Escuta, Excelência na Gestão	Ciclo de Palestra e mesa de debate para acreditação na Rede de Ouvidorias SUS	Ouvidores do Município de São Paulo

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

Analisando o período, percebo a continuidade nos problemas enfrentados pelo SUS na cidade de São Paulo e acredito fortemente que a Ouvidoria é um canal onde o munícipe pode e deve manifestar-se sempre que houver necessidade para obter informações, resoluções de questões e quando não for possível, pelo menos obter uma resposta mesmo que seja negativa pois muitas vezes, a ausência de resposta gera maior descontentamento que a impossibilidade do atendimento.

Luciana Leal Ribeiro Vieira

Ouvidoria

Coordenadoria Regional de Saúde Centro

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

A Ouvidoria do SUS (Sistema Único de Saúde) é um canal de comunicação fundamental entre os usuários do sistema de saúde pública e os gestores de saúde do município. Ela promove o fortalecimento e transparência das ações de saúde, ampliando a participação social e servindo como instrumento democrático que permite ao cidadão participar ativamente da gestão do SUS. A Ouvidoria garante que as demandas dos munícipes sejam ouvidas e consideradas e aprimorando a qualidade dos serviços de saúde, identificando falhas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, garantindo assim, o direito constitucional à saúde.

Durante o ano de 2024 tivemos diversos desafios e foram realizadas conversas internas com todos os componentes da equipe buscando melhor acolher os munícipes e trazer melhorias no atendimento para os profissionais da saúde.

Wagner Gonçalves

Supervisor Supervisão Técnica de Saúde Sé

## **15. Glossário**

### **SOLICITAÇÃO**

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

### **RECLAMAÇÃO**

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

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

### **DENÚNCIA**

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

### **INFORMAÇÃO**

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

### **SUGESTÃO**

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

## 16. Siglário

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

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

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

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



**Central SP 156**

Ligação telefônica gratuita - 24h



**Formulário WEB (Internet)**

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



**Pessoalmente**

Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h

Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



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

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





## 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>

