

2º 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, 5º andar

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, 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 Sé

Emanuel Aparecido Januário

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 período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
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

Supervisão Técnica de Saúde Sé

A Supervisão Técnica de Saúde Sé (STS Sé) integra a Coordenadoria Regional de Saúde Centro (CRS Centro), vinculada à Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS-SP), e está situada na área de abrangência administrativa do subdistrito da Sé, pertencente à Prefeitura Regional Sé, na região central da capital paulista.

Os equipamentos de saúde sob a jurisdição da STS Sé são, em sua maioria, gerenciados pela Organização Social de Saúde (OSS) Aliança Filantrópica Nova Esperança (AFNE), excetuando-se o Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS Henfil (CTA Henfil), o Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (CRPICS) e o Centro de Referência em Saúde do Trabalhador André Graboys (CRST André Graboys), os quais permanecem sob gestão direta da Administração Pública Municipal.

Em conformidade com as atribuições estabelecidas para as Supervisões Técnicas de Saúde no âmbito da SMS-SP, a STS Sé tem por finalidade coordenar, supervisionar e apoiar tecnicamente os serviços de saúde em sua área de abrangência, assegurando a execução das políticas públicas de saúde e a integração das ações e serviços entre os diferentes níveis de atenção, com foco na qualificação da assistência e na resposta às necessidades da população do território.

Compõem a rede da STS Sé as seguintes Unidades Básicas de Saúde (UBS): Sé, República, Nossa Senhora do Brasil, Humaitá e Cambuci, todas com modelo de atendimento misto, contemplando tanto o atendimento tradicional quanto a Estratégia Saúde da Família (ESF). Integram também a rede os serviços de urgência e emergência UPA Vergueiro e AMA Sé, os quais garantem atendimento ininterrupto e integral à população.

O território da STS Sé apresenta características peculiares, em razão de concentrar grande parte das dinâmicas urbanas e sociais do centro histórico da cidade de São Paulo, incluindo significativa presença de população em situação de rua, alta mobilidade populacional e grande fluxo de pessoas em trânsito.

Destacam-se, nesse contexto, o Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alberto Viegas, o CTA Henfil, o CRPICS e o CRST André Graboys, cujas ações se voltam, entre outros públicos, à

população em situação de rua, grupo cuja demanda por cuidados em saúde tem crescido de forma expressiva nos últimos anos.

De acordo com o Censo da População em Situação de Rua – Município de São Paulo (2021), realizado pela Prefeitura Municipal de São Paulo, foram contabilizadas 31.884 pessoas em situação de rua. Deste total, 11.048 indivíduos (45,38%) estão alocados na região da Sé, o que representa um desafio significativo para a rede municipal de saúde, exigindo estratégias intersectoriais e ações contínuas de cuidado e proteção social.

Referência:

Prefeitura Municipal de São Paulo. *Censo da População em Situação de Rua – 2021*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaZWE4MTE5MGItZjRmMi00ZTcyLTgxOTMtMjc3MDAwMDM0NGI5IiwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTUtNDZIYS1iMmE4LThlNjE1NGM5MGUwNyJ9>. Acesso em: outubro de 2025.

2. Panorama Geral do período

No trimestre em análise, observou-se que os usuários da região Sé mantém como principais demandas as dificuldades relacionadas ao agendamento de consultas em diversas especialidades médicas e à realização de exames complementares solicitados durante o acompanhamento clínico. Tais aspectos continuam a se configurar como fatores determinantes para a continuidade e integralidade do cuidado em saúde.

Verificou-se, ainda, demora na abertura de agendas para consultas especializadas, bem como atrasos no atendimento aos usuários, especialmente nos serviços de urgência e emergência – UPA, AMA e Pronto-Socorro (PS).

Os agendamentos para procedimentos cirúrgicos, exames e consultas, com destaque para as ortopédicas, permaneceram entre os principais pontos de manifestação dos munícipes, evidenciando a necessidade de ampliação de oferta e de estratégias de regulação mais ágeis.

As solicitações para consulta com especialista especialidades de reabilitação como terapia ocupacional, fonoaudiologia e neurologia pediátrica também aparecem com constância

No tocante à Oncologia, as manifestações mantiveram-se em contínua relevância quanto ao tempo de espera para início do tratamento, destacando-se a importância do cumprimento do protocolo de atendimento previsto na Lei Federal nº 12.732/2012, que estabelece o prazo máximo de 60 dias entre o diagnóstico e o início da terapia oncológica no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

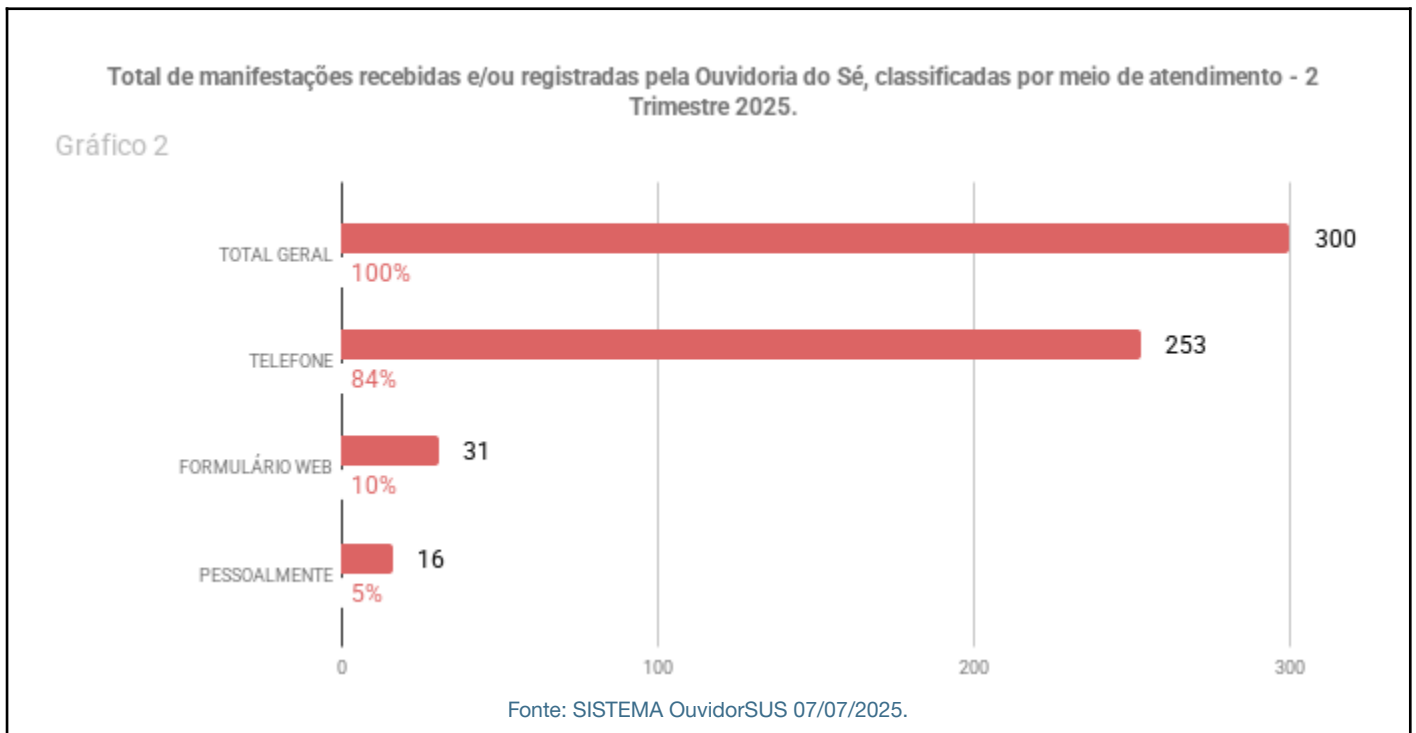
Por outro lado, observou-se redução nas demandas relacionadas às solicitações e reclamações sobre o fornecimento de fraldas, resultado da articulação efetiva entre a Ouvidoria, a área técnica, as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e o Programa Fralda em Casa, o que contribuiu para maior resolutividade e aprimoramento do fluxo de entrega.

3. Número de manifestações – Série histórica



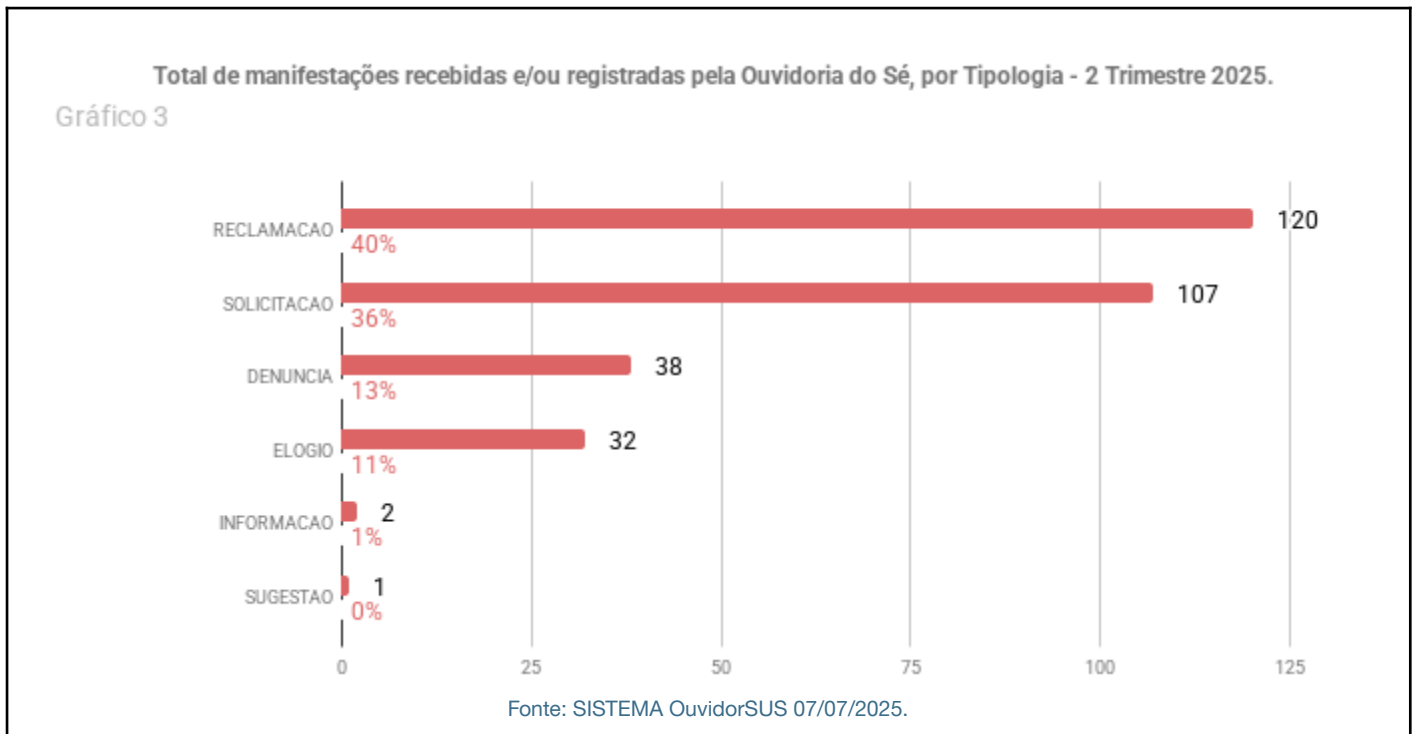
Analisando o gráfico acima, observamos a média mensal de 112 demandas, revelando uma queda em relação ao primeiro trimestre de 2025. O total de demandas no período do 2º Trimestre corresponde a 300 demandas. As reclamações de demora no atendimento diminuíram graças à articulação com os serviços de emergência e Conselhos Gestores das unidades. Essas unidades geralmente têm a linha de serviço emergencial com grande contingente de atendimentos e necessitam de controle de fluxos de trabalho e ações de educação em saúde garantindo melhorias no atendimento e acolhimento para o público usuário em geral.

4. Meios de atendimento



No segundo trimestre de 2025, os meios de atendimento continuam relativamente com o maior número de manifestações realizadas por telefone 84%, via 156. O Formulário Web 10%, Atendimento Presencial 5% 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



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

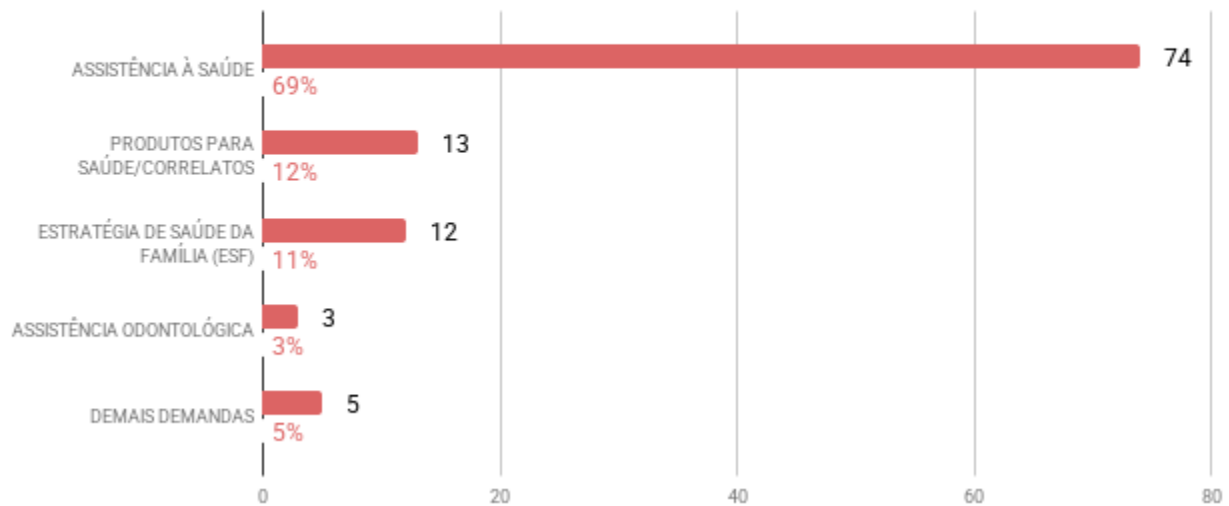
As 107 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 36% do total.

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, 62% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 12% a cirurgia.

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

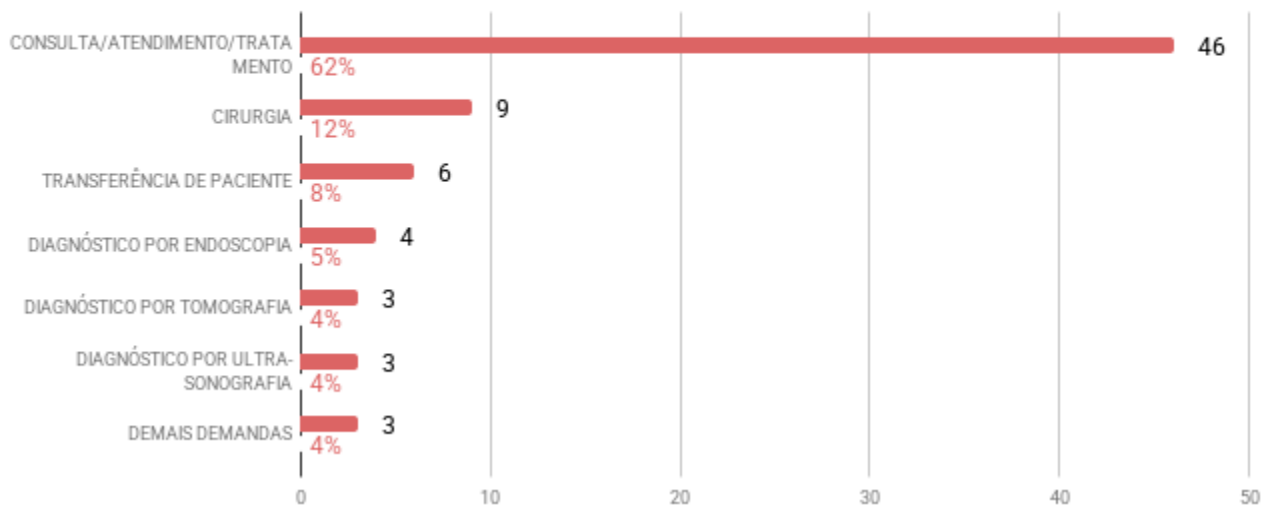
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



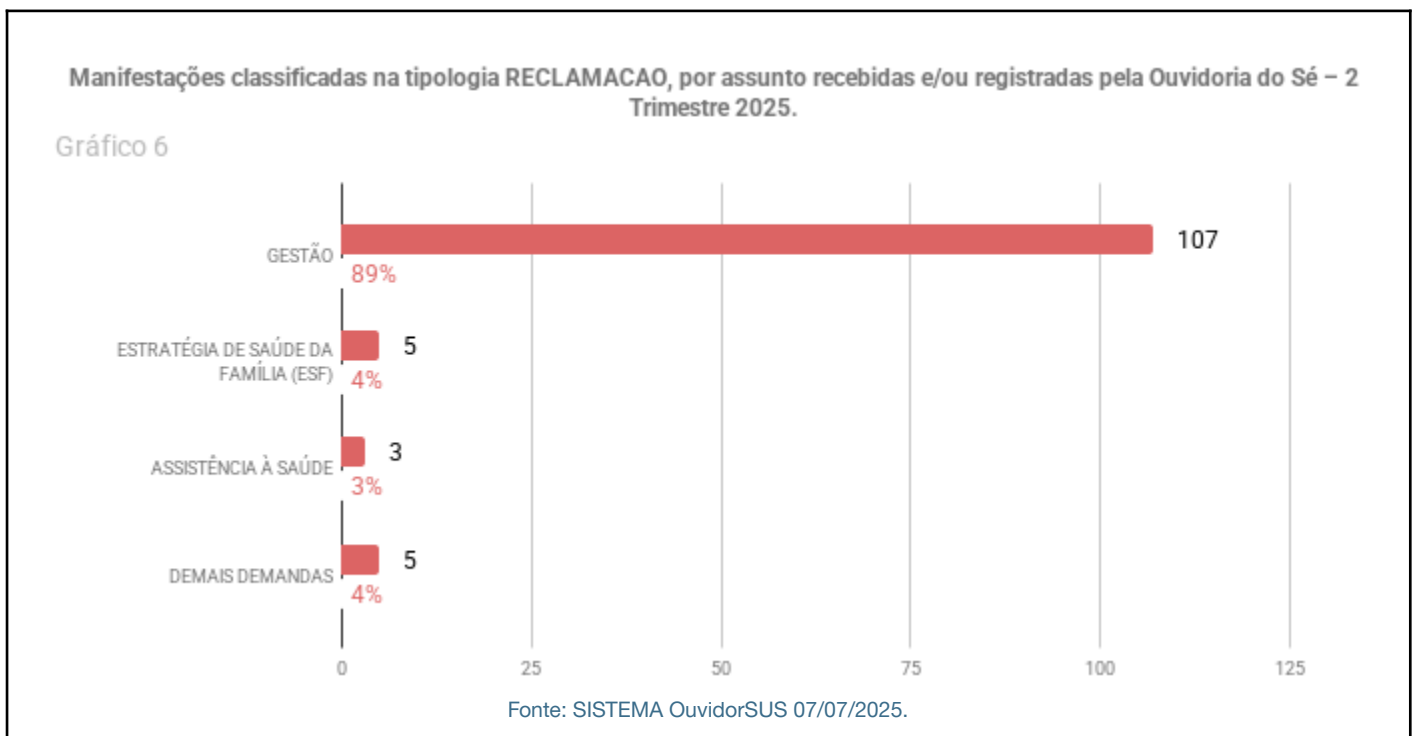
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 120 reclamações registradas no período correspondem a 40% do total.

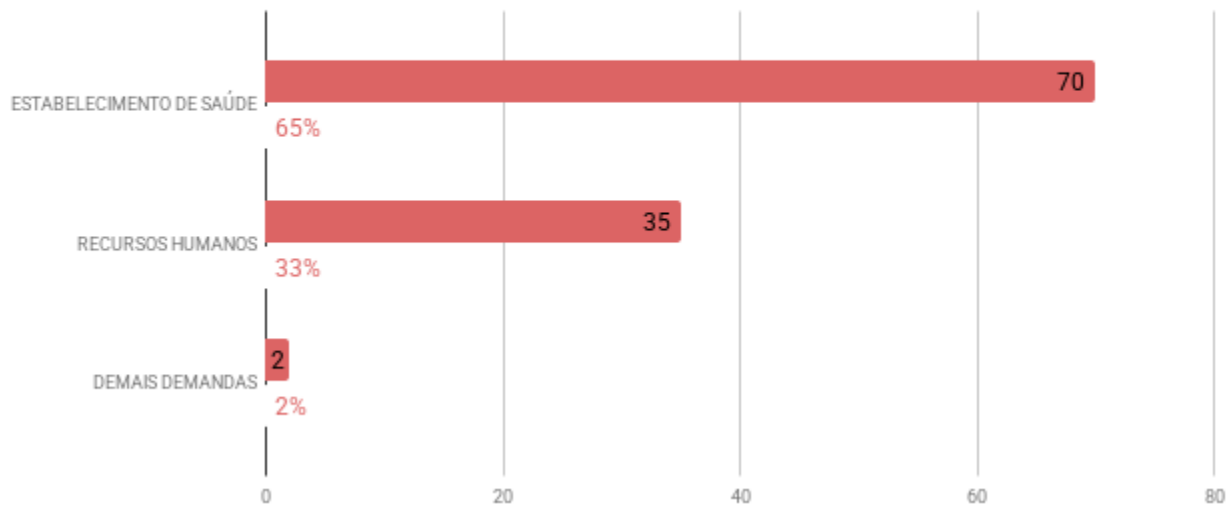
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a estabelecimento de saúde e 33% a recursos humanos.



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

Gráfico 7



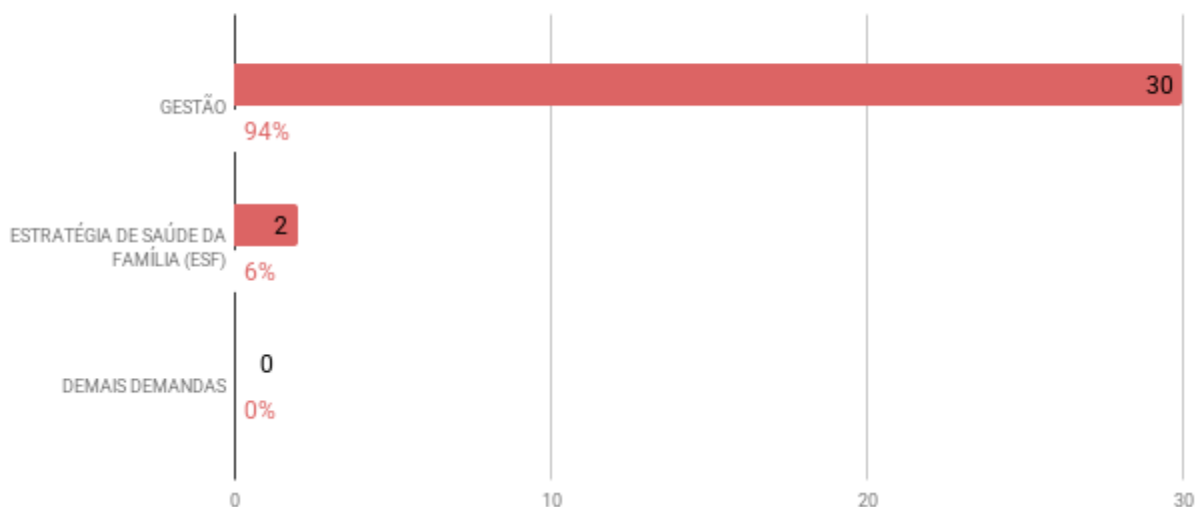
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 32 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 11% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 94%. A média mensal no trimestre foi 10 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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.

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	8	8	100%
CAPS AD III CENTRO	1	1	100%
CAPS ADULTO III SÉ	2	2	100%
CER III SÉ	12	12	100%
CRST ANDRÉ GRABOIS	2	2	100%
CTA DST/AIDS HENFIL - HENRIQUE DE SOUZA FILHO	0	1	0%
UBS CAMBUCI	44	44	100%
UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE	33	33	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO	39	39	100%
UBS REPÚBLICA - FERNANDA SANTE LIMEIRA	51	51	100%
UBS SÉ	12	12	100%
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - SÉ	0	1	0%
UPA VERGUEIRO	40	40	100%
UVIS SÉ	2	2	100%
Total	246	248	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período:248
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:246
- 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 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:diminuição nas demandas de insumos de fraldas e demora no atendimento
- 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.

Articulações com as gerências para casos pontuais

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... ▾
Reuniões periódicas com os gerentes	Articulações com as gerências para casos pontuais	Presenciais	Mensalmente	Gerentes das unidades da STS Sé	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/05/2025	Evento - 20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo		Rede de Ouvidorias SUS da Saúde do Município de São Paulo

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

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, 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 2025 realizaremos reuniões com os gerentes das unidades de saúde da STS Sé para promovermos o acolhimento aos munícipes e atendimento qualificado à população.

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

SIRES - 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.





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>

