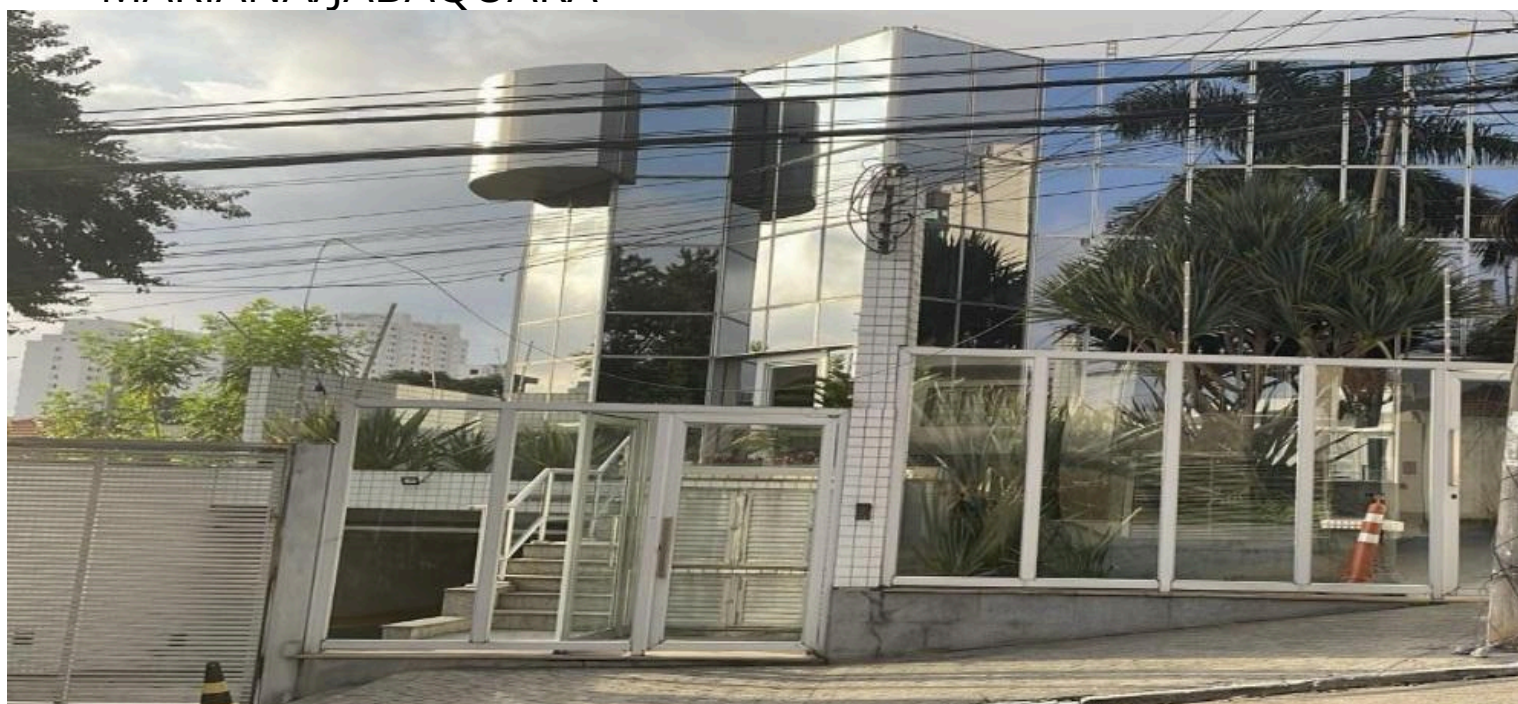


2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA  
MARIANA/JABAQUARA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara  
Endereço:Rua Guapiacu, 312 - Vila Clementino - CEP:04024-020 -  
São Paulo-SP

**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, 31p.

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 Sudeste

Andressa Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

Mércio Mitsuo Kuramochi

Ouvidores

Alberto Holl Jucá

Maria Aparecida Vieira de Souza

## **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 período</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>             | <b>10</b> |
| <b>4. Meios de atendimento</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>5. Classificação das manifestações</b>                       | <b>12</b> |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                   | <b>13</b> |
| <b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                    | <b>15</b> |
| <b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>                | <b>17</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                          | <b>18</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>             | <b>21</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>  | <b>22</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>                 | <b>24</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b> | <b>25</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>  | <b>26</b> |
| <b>15. Glossário</b>  | <b>27</b> |
| <b>16. Siglário</b>   | <b>28</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>               | <b>30</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>          | <b>31</b> |

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Vila Mariana/Jabaquara, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações de ouvidoria recebidas no 2º trimestre de 2025, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas dos dados datado de 07/07/2025 por meio do Sistema OuvidorSUS.

A Supervisão Técnica de Saúde STS da Vila Mariana/Jabaquara, possui uma população estimada em 2022 de 552.612 mil habitantes em 40,6 km<sup>2</sup>, com uma média mensal de 160 demandas/manifestações no 2º trimestre de 2025. O meio de atendimento mais utilizado foi telefone, perfazendo 92% (439 registros).

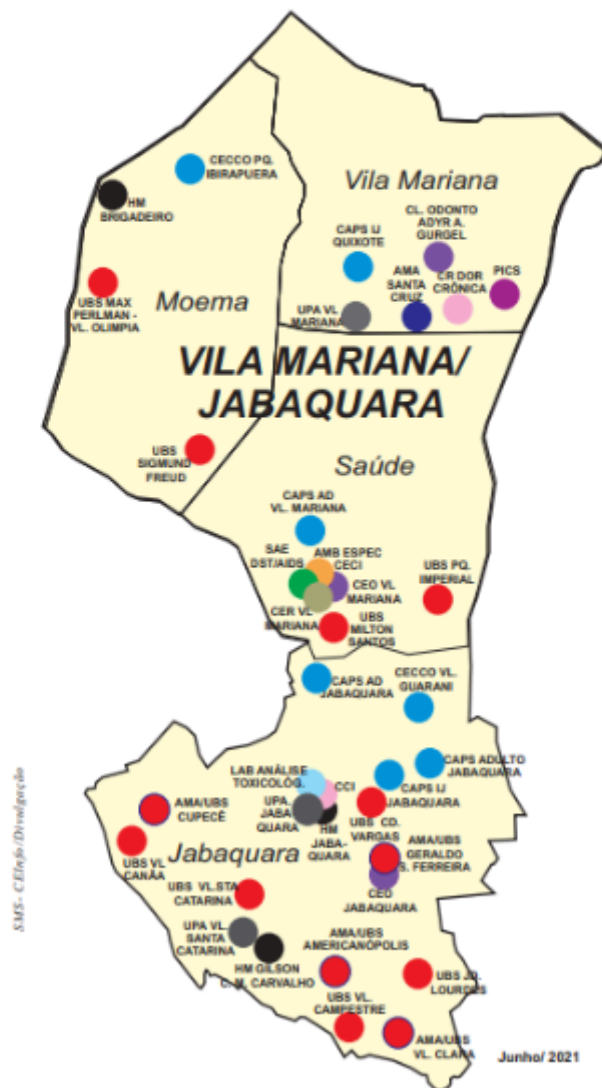
Possuímos parceria por meio de Contrato de Gestão com a Organização Social (OS) SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, Termo de Convênio por meio da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) com o Albert Einstein que administra a UPA Vila Santa Catarina. Neste caso há um outro fluxo de demandas das ouvidorias. Portanto, não compõem os dados deste relatório. Também temos Termo de Convênio da SMS com Projeto Quixote – CAPS Infante Juvenil - STS Vila Mariana/Jabaquara.

A STS Vila Mariana/Jabaquara possui 02 subprefeituras (Jabaquara e Vila Mariana), 04 Distritos Administrativos-DA (Moema, Saúde, Vila Mariana e Jabaquara). Faz divisa com a STS Santa Cecília/Sé, STS Lapa/Pinheiros, STS Ipiranga e STS Santo Amaro/Cidade Ademar. A Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara possui 34 sub-redes de ouvidoria, sendo 12 em serviços de administração direta da PMSP, 21 sob gestão da Organização Social SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina e 01 termo de Convênio da SMS com o Projeto Quixote.

O serviço está organizado em: 12 UBS-Unidades Básicas de Saúde, 03 AMA/UBS Integradas-Assistência Médica Ambulatorial, 03 UPA-Unidades de Pronto Atendimento, 02 CEO-Centro especializado em Odontologia, 02 CER-Centro de Especialidade de Reabilitação, 01 AE-Ambulatório de Especialidades, 02 CAPS AD-Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas, 02 CAPS-Infantil/Juvenil 01 CAPS Adulto, 02 CECCO-Centro de Convivência e Cooperativa, 01 CRDor - Centro de Referência de Dor Crônica, 01 COE-Clínica Odontológica

Especializada, 01 CR PICS - Centro de Referência de Práticas Integrativas, 01 SAE IST/AIDS-Serviço de Atendimento Especializado em IST/AIDS e 01 UVIS-Unidade de Vigilância em Saúde.

**ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIANA/JABAQUARA**





| Prefeitura Regional      | Distritos    | Área (km²) | População (2022) | Densidade Demográfica (Hab/km²) | IDH   | classificação |
|--------------------------|--------------|------------|------------------|---------------------------------|-------|---------------|
| Vila Mariana             | Moema        | 9          | 81.899           | 9.100                           | 0,981 | muito elevado |
|                          | Saúde        | 8,9        | 128.469          | 14.435                          | 0,950 | muito elevado |
|                          | Vila Mariana | 8,6        | 127.286          | 14.801                          | 0,970 | muito elevado |
|                          | TOTAL        | 26,5       | 337.654          | 12.742                          |       |               |
| Jabaquara                | Jabaquara    | 14,1       | 214.958          | 15.245                          | 0,909 | muito elevado |
| STS VL MARIANA JABAQUARA |              | 40,6       | 552.612          | 13.611                          |       |               |

Fonte: CENSO IBGE 2022. IDH dados 2012





## **2. Panorama Geral do período**

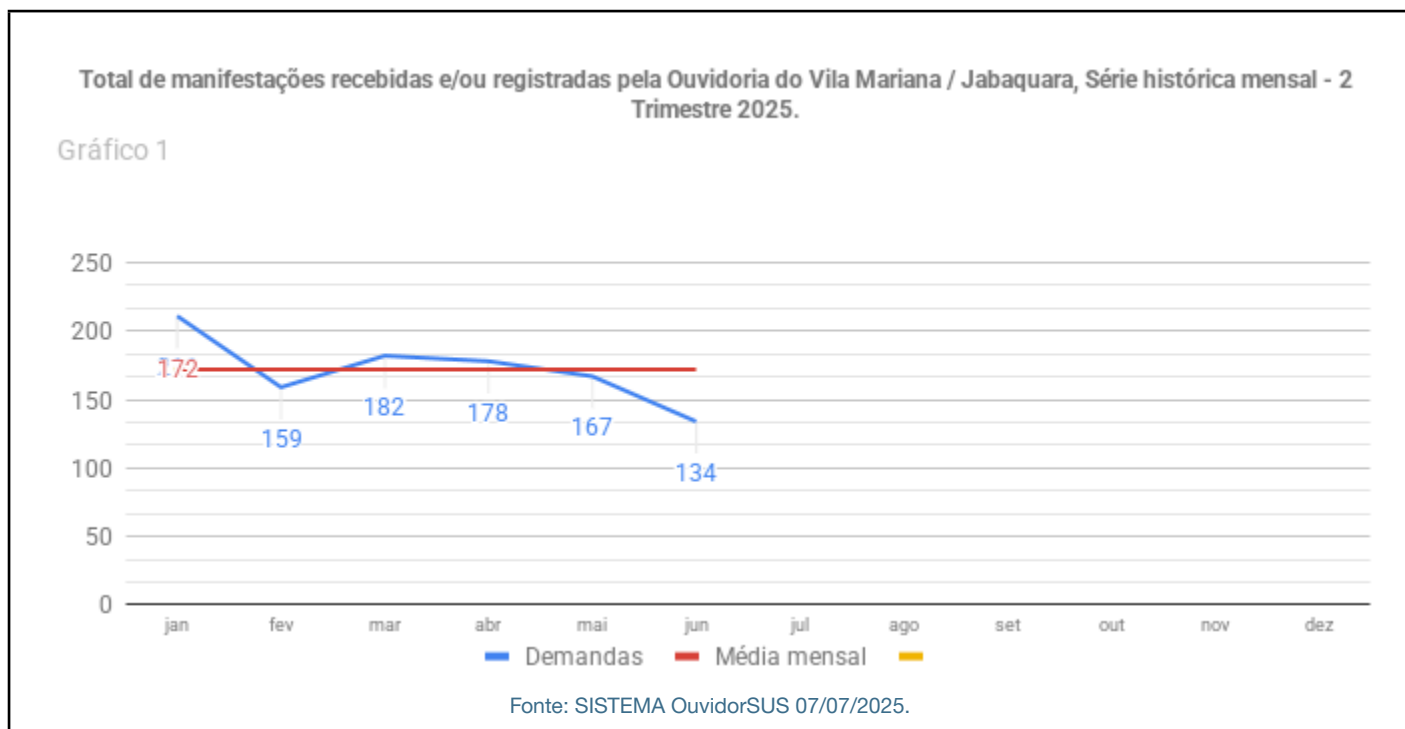
A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS de 07/07/2025, referentes ao 2º trimestre de 2025, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Vila Mariana/Jabaquara.

Após análise, conclui-se que os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as reclamações, seguidas das solicitações. Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à Saúde. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a Gestão.

Nesse período tivemos um aumento do surto de gripe, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

Tivemos também em 30/04/25 a UBS Guarani/Vargas-Arnaldo Farias de Sá que teve a manutenção do selo mantida no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

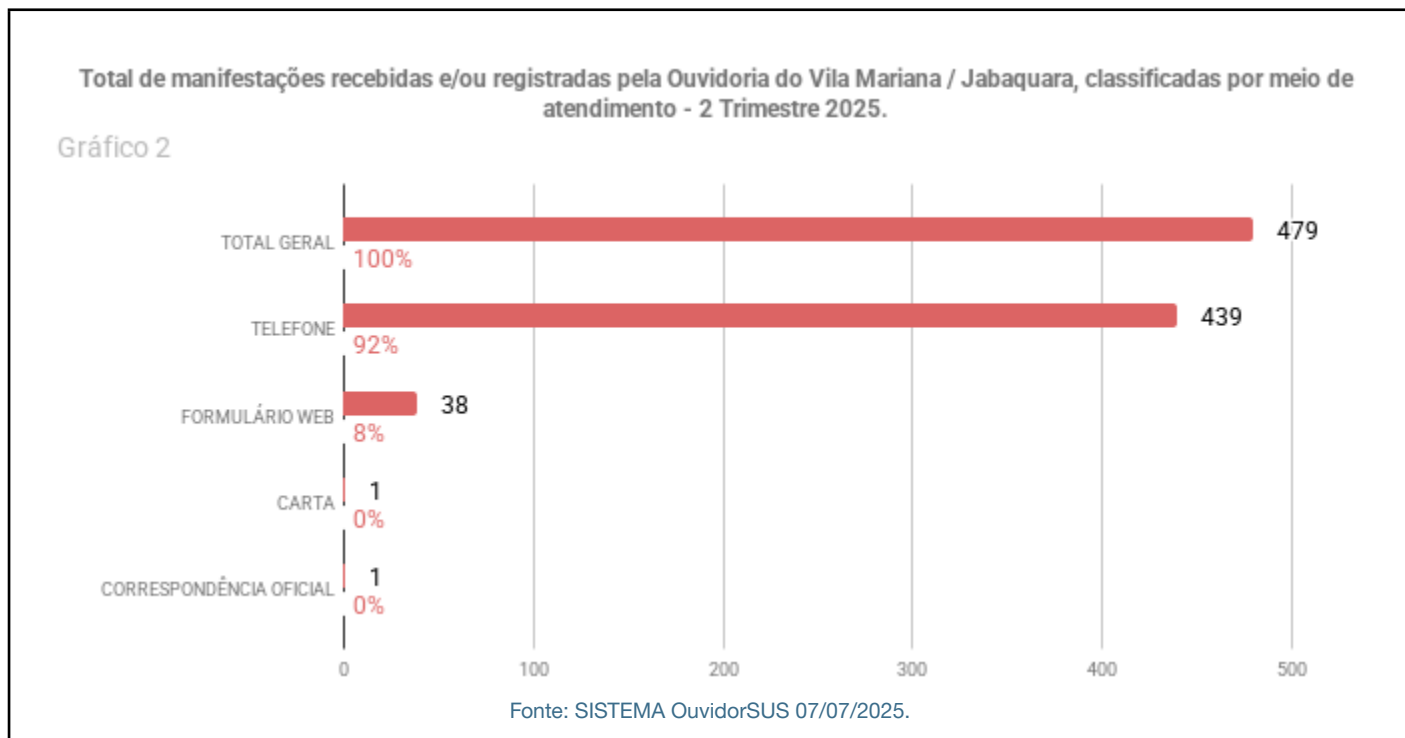


No 2º trimestre houve um total de 479 manifestações recebidas e/ou registradas com uma média de 160 demandas/mês na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara.

Em um comparativo com o período anterior, tivemos no 1º trimestre um total de 549 manifestações recebidas e/ou registradas e uma média de 183 demandas/mês.

Analisando ambos os trimestres, tivemos uma média de 172 manifestações recebidas e/ou registradas do mês de janeiro a junho de 2025.

## 4. Meios de atendimento



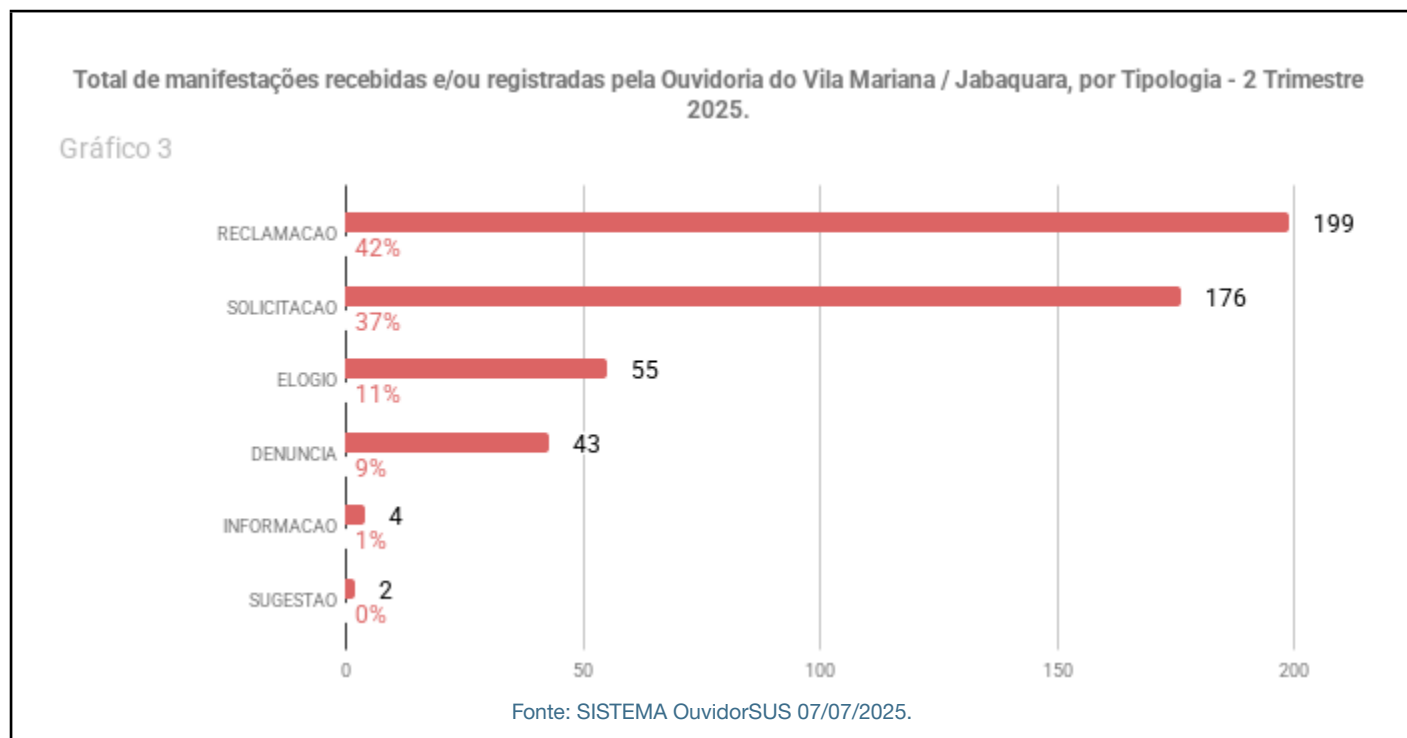
Neste 2º trimestre de 2025, das 479 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, a maior parte foi por via telefônica, perfazendo 439 (92%) destas demandas/manifestações.

Isso se explica pelo fato de que a Central SP156 está sendo muito eficaz e cômoda para os munícipes, evitando assim deslocamentos desnecessários para registrarem suas manifestações, além de facilitar para aqueles que têm dificuldade de registrar a manifestação via formulário web.

Mesmo assim, temos ainda 8% das manifestações (38) que são realizadas pelo formulário web, que também evitam deslocamentos desnecessários dos usuários. Não tivemos neste 2º trimestre 2025 atendimentos presenciais. Isto reforça a eficácia e eficiência do atendimento via Central SP156.

Em um comparativo com o 1º trimestre de 2025, os índices praticamente não se alteraram.

## 5. Classificação das manifestações



Neste 2º trimestre de 2025, das 479 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara, o que mais prevaleceu foi Reclamação, com 199 (42%) manifestações, seguido da Solicitação com 176 (37%), Elogio com 55 (11%), Denúncia 43 (9%), Informação 04 (1%) e Sugestão 02.

Entre as reclamações, as principais demandas foram devido à Gestão, sobre a qual podemos citar a demora no atendimento, principalmente nas UPAs - Unidades de Pronto Atendimento, devido provavelmente a um aumento nos casos de Influenza, além de reclamações sobre funcionários (médicos, enfermeiros e funcionários em geral) e por rotinas e protocolos.

Já em relação às solicitações, destas 37%, as principais são relativas à Assistência à Saúde, principalmente no subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento que está ligado às consultas com diversas especialidades, como clínicos gerais e transferência de pacientes, concentrados principalmente nas UPAs. Temos também muitas solicitações de Produtos para Saúde/Correlatos.

Já em relação aos 55 elogios recebidos, que correspondem a 11% do total das manifestações recebidas e/ou registradas pela ouvidoria, estão relacionados principalmente aos colaboradores das unidades de saúde.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 176 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (74%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Consultas/Atendimento/Tratamento, 11% a Cirurgias e 13% a Transferência de Pacientes.

Em relação às solicitações, os principais motivos são a Assistência à Saúde relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, como solicitações de consultas com diversas especialidades e com clínicos gerais. Há, muitas vezes, dificuldades em conseguir locais e/ou consultas com profissionais e lugares mais especializados, sendo que este fluxo está condicionado à disponibilidade de vagas junto à Regulação da Coordenadoria Regional de Saúde.

Outro problema enfrentado na Assistência à Saúde é conseguir autorizações para procedimentos cirúrgicos (11%), pois está condicionada também à disponibilidade de vagas junto à Regulação da Coordenadoria Regional de Saúde que disponibiliza as vagas para as cirurgias.

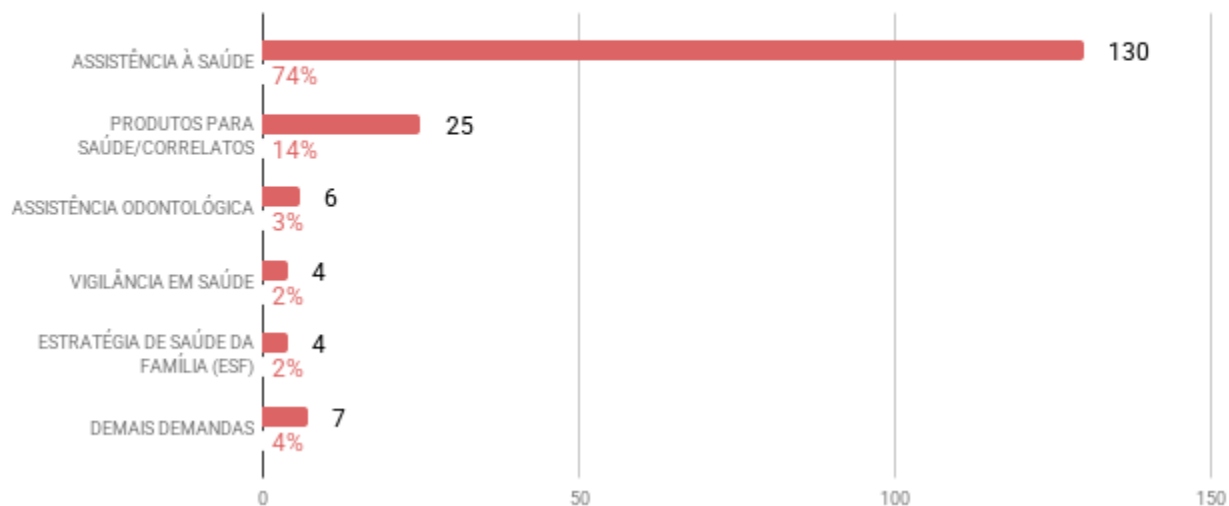
Temos também o sub assunto de Transferência de Pacientes (13%) para serviços e hospitais mais especializados, isto ocorre principalmente nas UPAs onde o órgão regulador é o SIRESP (antigo CROSS).

Outro assunto na tipologia de solicitações recebidas ou registradas está ligado a Produtos para Saúde/Correlatos (14%). Neste caso, a principal solicitação está ligada à entrega de fraldas. A fralda descartável nos insumos se destacou por impactar as manifestações de ouvidoria durante o ano de 2024.

A Secretaria Municipal da Saúde implementou mudanças no fluxo de distribuição das fraldas descartáveis para os munícipes registrados no programa, que agora são enviadas pelos Correios para os endereços dos beneficiários. O processo está sendo feito diretamente pelo Almoxarifado Central da SMS, por meio de cadastro nas Unidades de Saúde.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Mariana / Jabaquara – 2 Trimestre 2025.**

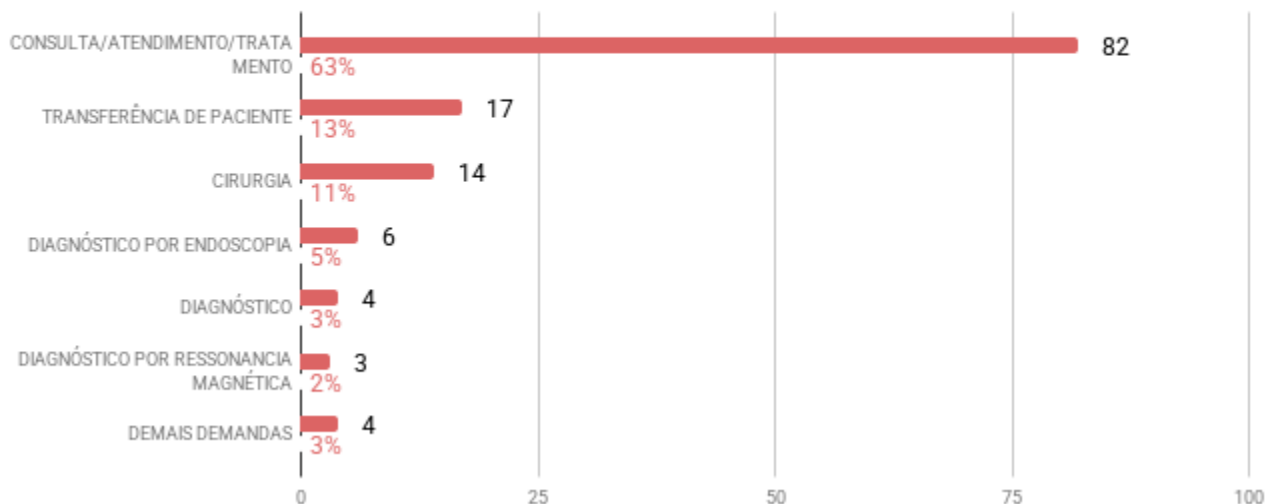
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 199 Reclamações registradas no período correspondem a 42% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

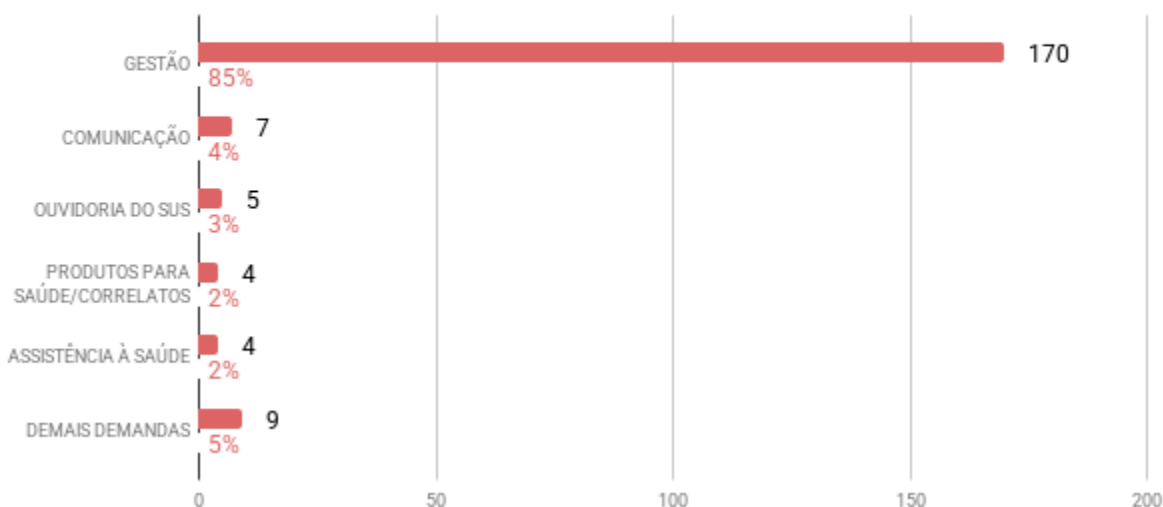
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 41% a Recursos Humanos.

Desse total de reclamações, as mais relevantes foram devido à Gestão (85%), onde podemos citar como uma das principais causas a demora no atendimento, principalmente nas UPAs (Unidades de Pronto Atendimento) devido principalmente ao grande fluxo de assistidos.

Tivemos também muitas reclamações sobre recursos humanos/funcionários, como médicos, enfermeiros e profissionais em geral devido, principalmente, à falta de um acolhimento satisfatório. Outra causa de reclamações com bastante prevalência, foi devido às Rotinas e Protocolos no funcionamento diário das Unidades de Saúde.

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

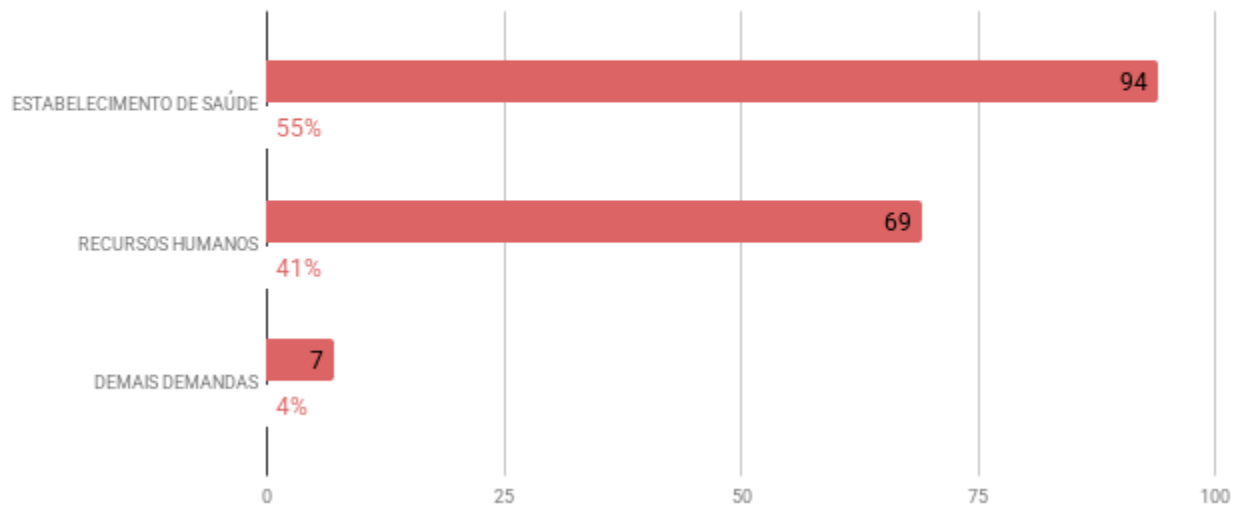
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

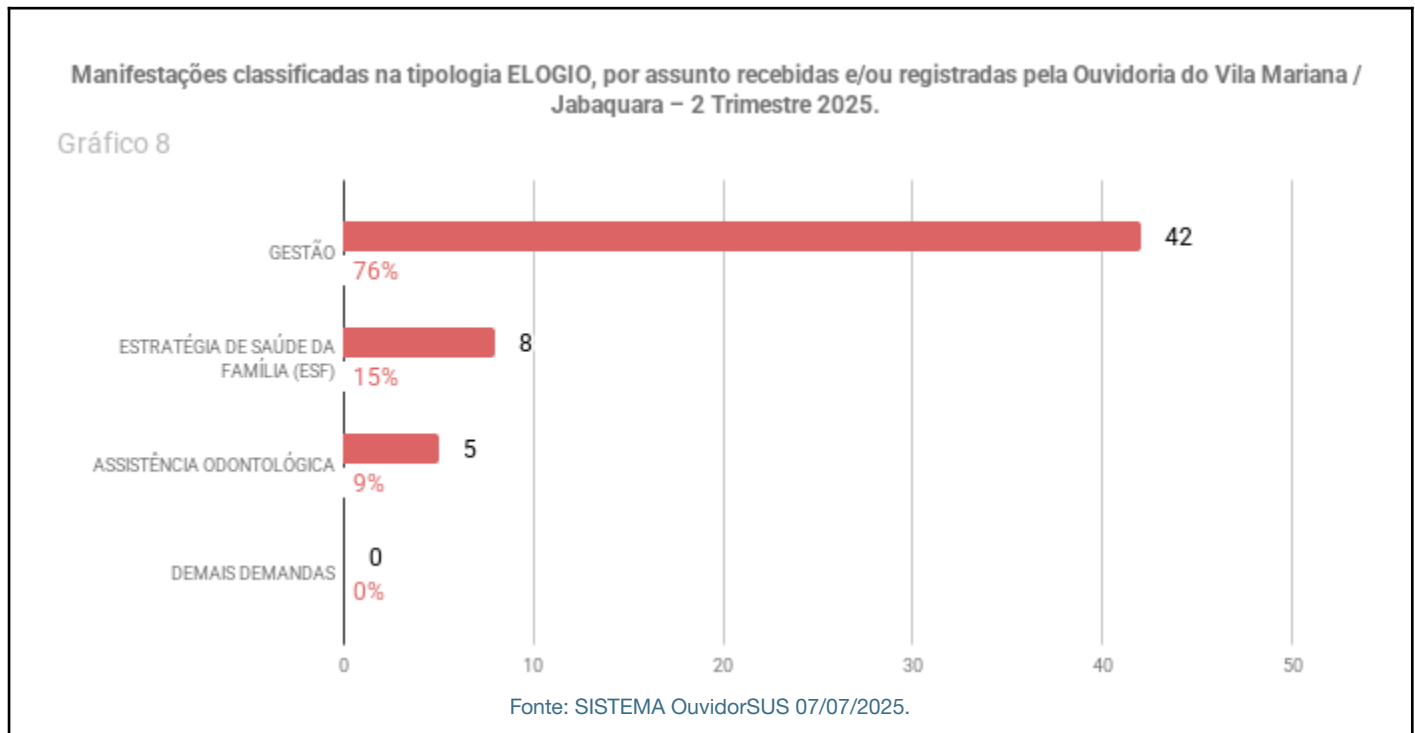
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados **55 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 76%. A média mensal no trimestre foi de 18 elogios/mês.



Analisando o gráfico dos elogios, a grande maioria das manifestações está relacionada à Gestão (76%), principalmente ao atendimento acolhedor dos profissionais das Unidades de Saúde como médicos, enfermeiros, auxiliares e profissionais afins. Isto reforça que o acolhimento tem uma importância fundamental nos atendimentos aos munícipes. O serviço Estratégia de Saúde da Família (ESF) também respondeu por 15% das demandas/manifestações de elogios registradas.

## 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<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|---|-------------------------------|--|------------|
| AMA/UBS INTEGRADA AMERICANOPOLIS                        | 21                            | 23                                       | 91%        |
| AMA/UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO<br>PREGNOLATTO | 11                            | 11                                       | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA         | 23                            | 24                                       | 96%        |
| AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA                            | 23                            | 23                                       | 100%       |
| AMB ESPEC CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK             | 30                            | 30                                       | 100%       |
| CAPS AD II JABAQUARA                                    | 1                             | 2  | 50%        |
| CAPS ADULTO II JABAQUARA                                | 2                             | 2  | 100%       |
| CAPS INFANTOJUVENIL II JABAQUARA CASINHA                | 1                             | 1  | 100%       |

| Padronizado  | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--|-------------------------------|--|------------|
| CEO II JABAQUARA   | 2                             | 2  | 100%       |
| CER II VILA MARIANA  | 3                             | 3  | 100%       |
| CER III MOEMA  | 2                             | 2  | 100%       |
| CLÍNICA ODONTOLÓGICA ADYR AMARAL GURGEL                      | 2                             | 2  | 100%       |
| SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIANA /<br>JABAQUARA    | 2                             | 2  | 100%       |
| UBS DR. SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS                         | 8                             | 8  | 100%       |
| UBS GUARANI VARGAS   | 13                            | 14                                       | 93%        |
| UBS JARDIM LOURDES   | 16                            | 16                                       | 100%       |
| UBS PARQUE IMPERIAL - PROF. MANOEL ANTONIO SILVA<br>SARAGOÇA | 18                            | 19                                       | 95%        |
| UBS PROF. MILTON SANTOS                                      | 21                            | 21                                       | 100%       |
| UBS SANTA CRUZ   | 19                            | 19                                       | 100%       |
| UBS VILA CAMPESTRE   | 19                            | 20                                       | 95%        |
| UBS VILA CANAÃ   | 22                            | 22                                       | 100%       |

| Padronizado                    | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--------------------------------|-------------------------------|--|------------|
| UBS VILA MARIANA               | 23                            | 23                                       | 100%       |
| UBS VILA OLIMPIA - MAX PERLMAN | 8                             | 11                                       | 73%        |
| UBS VILA SANTA CATARINA        | 23                            | 25                                       | 92%        |
| UPA JABAQUARA                  | 56                            | 56                                       | 100%       |
| UPA VILA MARIANA               | 37                            | 38                                       | 97%        |
| UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA  | 4                             | 4  | 100%       |
| Total                          | 410                           | 423                                      | 97%        |



Foram recebidas e/ou registradas 423 manifestações de reclamações/solicitações no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre estas, 410 foram respondidas dentro do prazo preconizado de 20 dias. Isto perfaz 97% de manifestações/demandas respondidas no tempo estipulado.

Das 27 Unidades de Saúde que tiveram alguma demanda/manifestação de reclamação/solicitação, 18 Unidades de Saúde responderam 100% dentro do prazo, outras 07 tiveram um percentual acima de 91%, 01 com percentual de 73% e outra com percentual de 50%. Ou seja, apenas duas estão abaixo do preconizado de 80%.

A UBS Max Perlman teve um percentual abaixo dos 80% mínimos preconizados, que foi de 73% (08 demandas de 11 respondidas dentro do prazo de 20 dias). A gerente teve dificuldade administrativa relacionada à condução das respostas em tempo hábil, porém, está sendo corrigido. Importante realizar uma orientação mais acentuada, a fim de conseguirmos uma melhora neste percentual.

O Caps AD II Jabaquara teve um percentual de 50%. Porém, eram somente 02 demandas. Isto nos leva a crer que, estatisticamente, o resultado não representa especificamente a realidade deste serviço, pelo baixo número de demandas de ouvidoria.

Os resultados obtidos e as principais recomendações e sugestões são adquiridos entrando em contato, quase que diário, com as unidades que necessitem de ajustes, para assim melhorar os prazos de resposta.

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

O Programa de Avaliação da Qualidade-PAQ foi analisado até o final do 1º trimestre de 2025, estando atualmente suspenso para análise neste 2º trimestre de 2025.

## **11. Plano de ação**

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

O principal plano de ação para o 2º trimestre do ano 2025 é o mesmo do 1º trimestre de 2025, ou seja, entrar em contato quase que diariamente com as Unidades de Saúde que necessitem de ajustes, para assim melhorar os índices de fechamento das demandas/manifestações dentro do prazo.

Além disso, planejou-se conversar com os gestores das unidades e identificar os problemas apresentados e pontuados, tentando assim resolvê-los ou minimizá-los da melhor maneira possível. Este plano de ação está gerando bons resultados.

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 |
|---|--|---|--------------------------------|-------------|-----------------------------|
| Fechamento das demandas dentro do prazo | Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo             | Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades        | Diariamente, quando necessário | O Ouvidor   | Em andame... ▾              |
| Monitorar as unidades de Saúde          | Melhorar e monitorar melhor as gestões das unidades de Saúde | Entrando em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados | Diariamente, quando necessário | O Ouvidor   | Em andame... ▾              |
| Fortalecimento dos Fluxos               | Melhorar as respostas às manifestações dentro do prazo       | Entrando em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados | Diariamente, quando necessário | O Ouvidor   | Em andame... ▾              |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data       | Nome evento                                   | Objetivo do evento  | Participante                    |
|------------|---|---|---------------------------------|
| 04/04/2025 | Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo | Alinhamento e orientações pré implementação SIGRC                         | Maria Aparecida Vieira de Souza |
| 25/04/2025 | Sistema SIGRC                                 | Agenda de alinhamento-Módulo Atendimento                                  | Maria Aparecida Vieira de Souza |
| 20/05/2025 | 20 Anos - Ouvidoria SUS - Cidade de São Paulo | Evento de comemoração dos 20 anos da Ouvidoria SUS na cidade de São Paulo | Maria Aparecida Vieira de Souza |
| 25/06/2025 | Sistema SIGRC                                 | Testes de login e fluxos no Sistema SIGRC                                 | Alberto Holl Jucá               |

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

Fazendo uma análise final do relatório do 2º trimestre 2025 das manifestações recebidas e/ou registradas no âmbito da Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara, podemos chegar à conclusão de que os resultados obtidos foram muito positivos, necessitando sempre de ajustes, que variam de acordo com a sazonalidade e a carência dos períodos apresentados.

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades solicitadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou os mais complexos são acompanhados pela equipe de regulação da própria Rede Assistencial, e está com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado.

Obtivemos um ótimo resultado nas respostas de manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias em relação às Solicitações e Reclamações, obtendo 97% (410) dessas demandas respondidas dentro do prazo de um total de 423.

Tivemos, nas demandas classificadas na tipologia Reclamação, o assunto Gestão com maior incidência. Dentro da Gestão, encontramos com maior incidência os assuntos Estabelecimentos de Saúde (55%) e Recursos Humanos (41%).

Já em relação às demandas classificadas na tipologia Solicitações, tivemos maior incidência no assunto relacionado à Assistência à Saúde (74%), seguido do assunto Produtos para Saúde/Correlatos (14%).

Dentro do assunto Assistência à Saúde, o subassunto que mais prevaleceu foi Consulta/Atendimento/Tratamento (63%). Muitas demandas fogem da governabilidade desta STS, como por exemplo falta de fraldas, medicamentos, vacinas e diversos outros tipos de insumos que são problemas pontuais que procuramos resolver na medida do possível, sendo sempre sinalizados para as instâncias superiores.

Temos que ressaltar a importância dos elogios direcionados aos profissionais e equipes. Tivemos no total 55 elogios, sendo que 76% destes elogios foram relativos à gestão.

Por meio das manifestações recebidas, notamos mudanças em algumas rotinas, evidenciando o papel essencial da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, com o objetivo de promover

serviços mais humanizados, éticos e respeitosos para com os cidadãos atendidos.

Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria tem orientado os munícipes no sentido de ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número, pois o contato é realizado em três tentativas e, se não tiver êxito, acarreta o cancelamento do agendamento.

Procuramos sempre melhorar a gestão das unidades, conversando periodicamente com os gestores responsáveis.

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

A Supervisão Técnica Vila Mariana Jabaquara tem monitorado as questões relacionadas às demandas de ouvidoria, e tem observado a questão das respostas dentro do prazo e acompanhamento do Ouvidor dos casos prioritários. Importante salientar o reconhecimento da população por meio de elogios às equipes e gestores por parte dos usuários.

O Plano de Ação tem sido fundamental na troca de saberes entre o Ouvidor e Gestores das Unidades de Saúde, tendo sido um incentivo na melhoria da qualidade dos serviços.

O trimestre demonstrou **eficiência na gestão das manifestações e compromisso com a humanização dos serviços**, ainda que persistam desafios relacionados à oferta de vagas e insumos. O acompanhamento da Ouvidoria segue essencial para ajustes e aprimoramento contínuo da rede.

Dr. Mercio Mitsuo Kuramochi

Supervisor Técnico de Saúde Vila Mariana/Jabaquara



## **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.



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>

