

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIA/GUILHERME



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/ Vila Guilherme
Endereço: Avenida General Mendes, 111 Vila Maria São Paulo CEP
02020-020 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 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 40p.

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

Coordenadora Regional de Saúde Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisora Técnica de Saúde Vila Maria/Guilherme

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

Ouvidor STS Vila Maria/Guilherme

Tatiane Alves Cabral

Equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme

Regina Maria Faria Gomes

Bianca Mendes Lima Santos

**Equipe de Ouvidoria da Rede Assistencial da STS
MG/OSS-SPDM**

Grace Caro dos Santos

Marcia Tanaami

Equipe dos Pontos Focais da STS MG

Hospital Dia Vila Guilherme - Valéria Marques Galatti do Prado

UPA III Dr. José Mauro del Roio Correa - Alisson Fonseca Verissimo

CAPS IJ II Vila Maria /Vila Guilherme - Simone de Andrade Kaup

UBS/URSI/CER III Carandiru - Michel Melo Braga

AMA/UBS Jardim Brasil Najara Corine Mucheroni

UBS Vila Guilherme - Felipe Cardim Gomes da Silva

UBS Jardim Julieta - José Roberto Caporrino

UBS PQ. Novo Mundo II - Viviane Ayumi Leite Agari da Silva

UBS Dr. Luiz Paulo Gnecco - Ana Lucia Fernandes Hercowitz

UBS Izolina Mazzei - Amanda Gonçalves Freitas Honda

AMA/UBS Vila Medeiros - José Roberto da Silva

UBS Vila Ede Ricardo Cordeiro

UBS Parque Novo Mundo I - Nadja Nara Dourado Rodrigues Sartorio

UBS/ EMAD Jardim Japão - Bianca Ferracini Alvares

UBS Vila Sabrina - Tatiana Issida Fujinami

UBS Vila Leonor - Regiane Leticia V. A. Figueiredo

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	7
2. Panorama Geral do Trimestre	10
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	16
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	19
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	21
9. Análise de Prazo de Resposta	23
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	26
11. Plano de ação	27
12. Participação da Ouvidoria em eventos	31
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	34
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	36
15. Glossário	37
16. Siglário	38
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	40
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	41

1. Perfil da Unidade de Saúde

A **Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme** é uma Unidade de Ouvidoria vinculada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, coordenada tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria SUS, situada na zona norte.

Compreende os distritos administrativos dos bairros **Vila Maria** (114.185 hab), **Vila Guilherme** (57.481 hab) e **Vila Medeiros** (122.483). Ocupa uma área de 26,4 km², correspondendo a 1,75% da área total do município, com população estimada em **294.149** habitantes, a qual constitui 2,41% da população municipal. Sua densidade demográfica é de 112,77 pop/ha (Fonte fundação Seade). A região possui 6.602 domicílios distribuídos em área de 51 favelas no território (Listagem de Favelas do Município de São Paulo-SEHAB/HABITASampa - 2022). Tem um contingente populacional representado por adultos e uma taxa de analfabetismo em torno de 3,0%.

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme possui, sob sua gestão direta, a **Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS Vila Maria/Guilherme)** e o **Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Vila Maria/Guilherme – Trote**, e por meio do Contrato de Gestão R008/2015 sob gerenciamento da OSS, SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, contamos com 13 equipamentos de Saúde e 10 Serviços especializados gerenciados. Conforme descrição abaixo:

Total 13 Unidades Básicas de Saúde e 10 Serviços Especializados. 13 Unidades Básicas de Saúde, das quais: 02 AMA/UBS integradas, 01 AMA/UBS/ESF, 07 UBS tradicionais e 03 UBS/ESF

- AMA/UBS INTEGRADA(ESF) JARDIM BRASIL
- AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS
- UBS VILA GUILHERME
- UBS VILA MARIA - DR.º LUIZ PAULO GNECCO
- UBS VILA SABRINA - DR.º CARLOS AUGUSTO A. PEDERNEIRAS LIMA
- UBS CARANDIRU
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO I
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO II

- UBS VILA EDE - CEO VILA MARIA
- UBS VILA LEONOR
- UBS VILA IZOLINA MAZZEI
- UBS JARDIM JAPÃO
- UBS(ESF) JARDIM JULIETA

Além de:

- 1 Unidade Hospitalar - Hospital Dia Vila Guilherme
- 1 UPA III Vila Maria
- 1 CEO - Centro Especializado de Odontologia - CEO UBS Vila Ede
- 1 CER (Centro Especializado de Reabilitação) - CER III Carandiru
- 1 CAPS Infantojuvenil II Vila Maria/Vila Guilherme
- 1 Equipe EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar) - EMAD Japão
- 1 Equipe URSI (Unidade de Referência Serviço ao Idoso) URSI Carandiru
- 2 Equipe PAI (Programa de Acompanhamento do Idoso) - PAI Izolina Mazzei e PAI Vila Medeiros
- 18 Equipes ESF e 07 Equipes ESB na STS VMVG sendo distribuídas nas Unidades 06 equipes ESF Jardim Brasil, 06 na UBS Parque Novo Mundo I, 05 UBS Parque Novo Mundo II e 01 na UBS JD. Julieta
- 22 Equipes EAP - Equipes de Atenção Primária nas UBS da STS VMVG
- 5 Equipes eMulti com as seguintes características: eMulti ampliada Parque II, eMulti ampliada Jardim Brasil, eMulti complementar Gnecco, eMulti complementar Jardim Japão e eMulti estratégica Izolina Mazzei.
- 1 Equipe CN Rua - Consultório na Rua - CN Rua Parque Novo Mundo II
- Atendimento por TeleSaúde e Consultório Digital nas 13 Unidades Básicas de Saúde e no Hospital Dia Vila Guilherme

- Telemedicina nas especialidades de: Dermatologia, Pneumologia, Tisiologia, Neurologia, Cardiologia, Endocrinologia e Psiquiatria Adulto
- Referência nas especialidades UBS Vila Izolina – Pneumopediatria, Mastologia, Homeopatia, Psiquiatria e Neurologia
- Referência nas especialidades Hospital Dia Vila Guilherme – Cardiologia, Dermatologia, Ortopedia, Endocrinologia, Angiologia, Proctologia, Cirurgia Geral Adulto e Pediátrica, Cirurgia Vascular, Urologia e Gastroenterologia
- Programa Saúde na Escola
- 1 Unidade Móvel de Atendimento vinculada à UBS Jardim Brasil
- 1 Serviço de Referência de Doença Pulmonar Aguda - SRDPA Vila Medeiros (Programa Oxigenioterapia e Centro de Reabilitação Cardiorrespiratório Pós-COVID)
- 1 Centro de Convivência e Cooperativa – Cecco Vila Maria/Guilherme- Trote
- 1 Equipe NASPI - (Núcleo de Atenção à Saúde da Pessoa Idosa - UBS Parque Novo Mundo I)
- 1 Unidade em Vigilância em Saúde – UVIS Vila Maria/Guilherme

2. Panorama Geral do Trimestre

Neste primeiro trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 683 manifestações, com uma média/mês de 228 manifestações. O meio mais utilizado para manifestação se deu por meio de Atendimento Telefônico (Central SP156).

Das **Solicitações** recebidas por esta Ouvidoria, a maioria se referiu ao assunto Assistência à Saúde, seguido do assunto Produtos para Saúde/Correlatos. O subassunto em destaque foi Consulta/Atendimento/Tratamento, dado que tem se mantido em comparação aos trimestres anteriores, e o Programa de Fraldas em Casa. Tanto em relação ao alinhamento com entrega na residência, quanto à necessidade de orientação do Programa e a atualização cadastral.

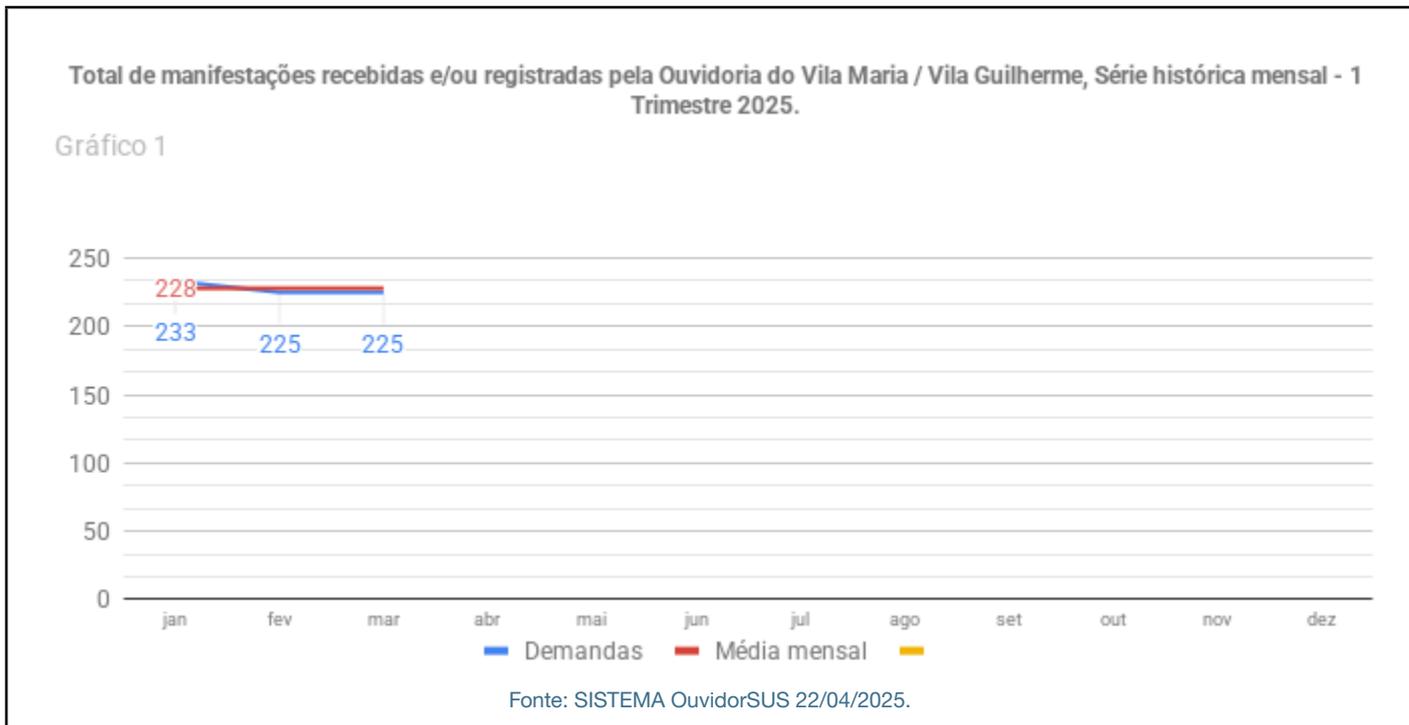
Nas **Reclamações**, se manteve o Assunto Gestão, Subassunto Estabelecimento de Saúde devido à dificuldade de acesso e insatisfação com Recursos Humanos.

E quanto aos **Elogios**, as categorias com maior pontuação de satisfação no trimestre foram registradas para Equipe de Saúde, Equipe Administrativa e Médico.

Com relação ao processo de trabalho e meta, 95% das solicitações/reclamações foram **respondidas dentro do prazo de 20 dias** estabelecidos por SMS.

Com o objetivo da redução/eliminação das filas de espera por pactuação por meio do Programa Saúde sem Espera, houve a contratação temporária até fevereiro/2025 de Serviços Médicos para realização de Consultas Médicas de Otorrinolaringologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia, bem como para a realização de exames de MAPA, Holter, Ecocardiograma transtorácico, Ultrassonografia com doppler e Ultrassonografia de mamas. Estes atendimentos foram realizados na Tenda da Saúde Sem Espera localizada no endereço: Rua General Mendes, 111 – Vila Maria Alta.

3. Número de manifestações – Série histórica

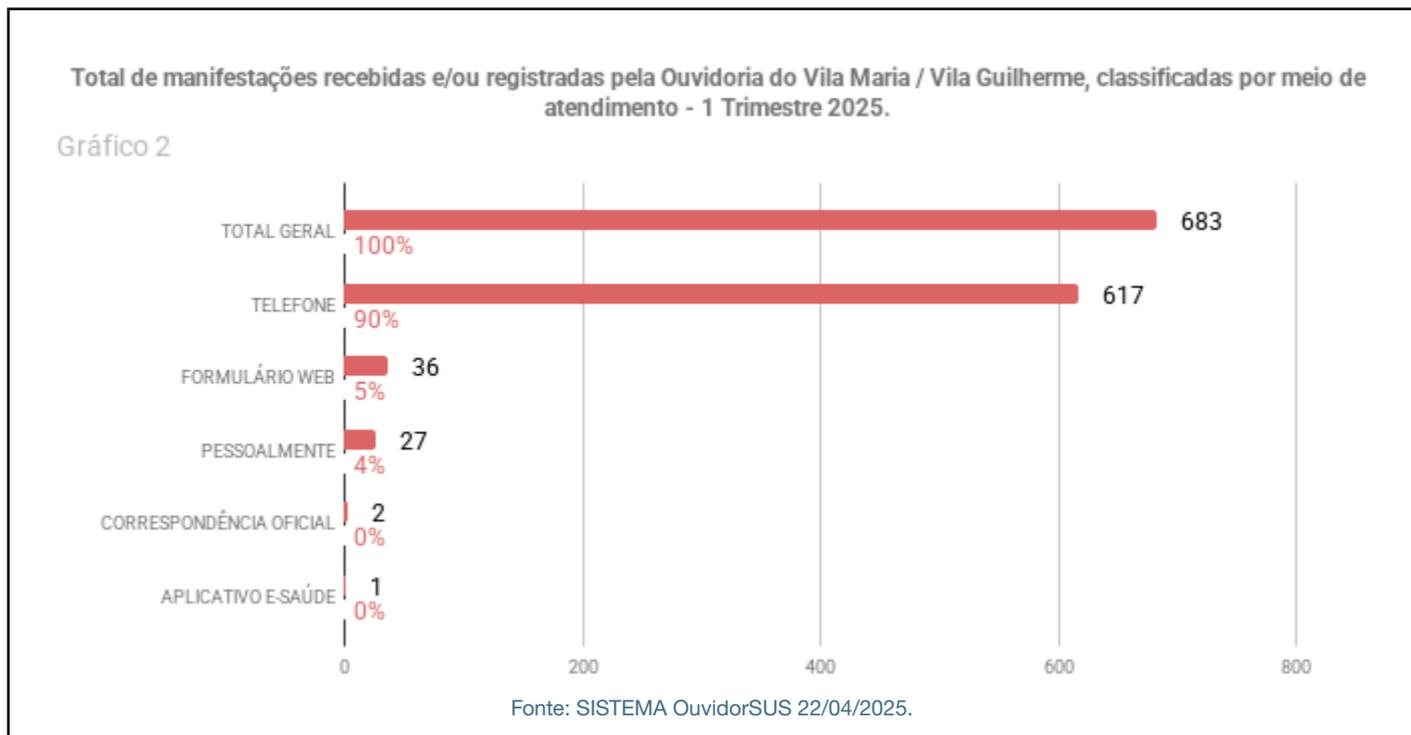


Neste primeiro trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu **683 manifestações**, com uma média/mês de **228 manifestações**. Comparando ao 4º trimestre de 2024, foram registradas 763 manifestações, com uma média mensal de 254 registros. Isso representa uma **queda de aproximadamente 10,5% no total de manifestações** no comparativo entre os trimestres.

Essa redução pode estar relacionada a diversos fatores, como maior resolutividade dos serviços, melhoria nos fluxos internos e ao período sazonal, considerando que o início do ano costuma ter uma redução na procura por alguns serviços em razão de férias e recessos.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a origem do registro e a ferramenta utilizada para contato com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo direcionadas à Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre avaliado.

4. Meios de atendimento



Conforme demonstrado na tabela, observa-se que a **grande maioria das manifestações (90%) foi registrada por meio do Atendimento Telefônico**, com destaque para a utilização da **Central de Atendimento 156**, que se consolidou como o principal canal de acesso da população.

Em segundo lugar, destaca-se o uso do **Formulário Web**, que superou o atendimento presencial na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, sendo responsável por **5% das manifestações**.

Esses dados indicam uma tendência crescente da população em **priorizar canais remotos e digitais para realizar seus registros**, especialmente o telefone e, de forma crescente, a plataforma online. Isso reflete não apenas uma busca por maior praticidade e agilidade no contato, mas também a necessidade de fortalecer e investir continuamente na melhoria desses canais, garantindo acessibilidade, eficiência e qualidade no atendimento.

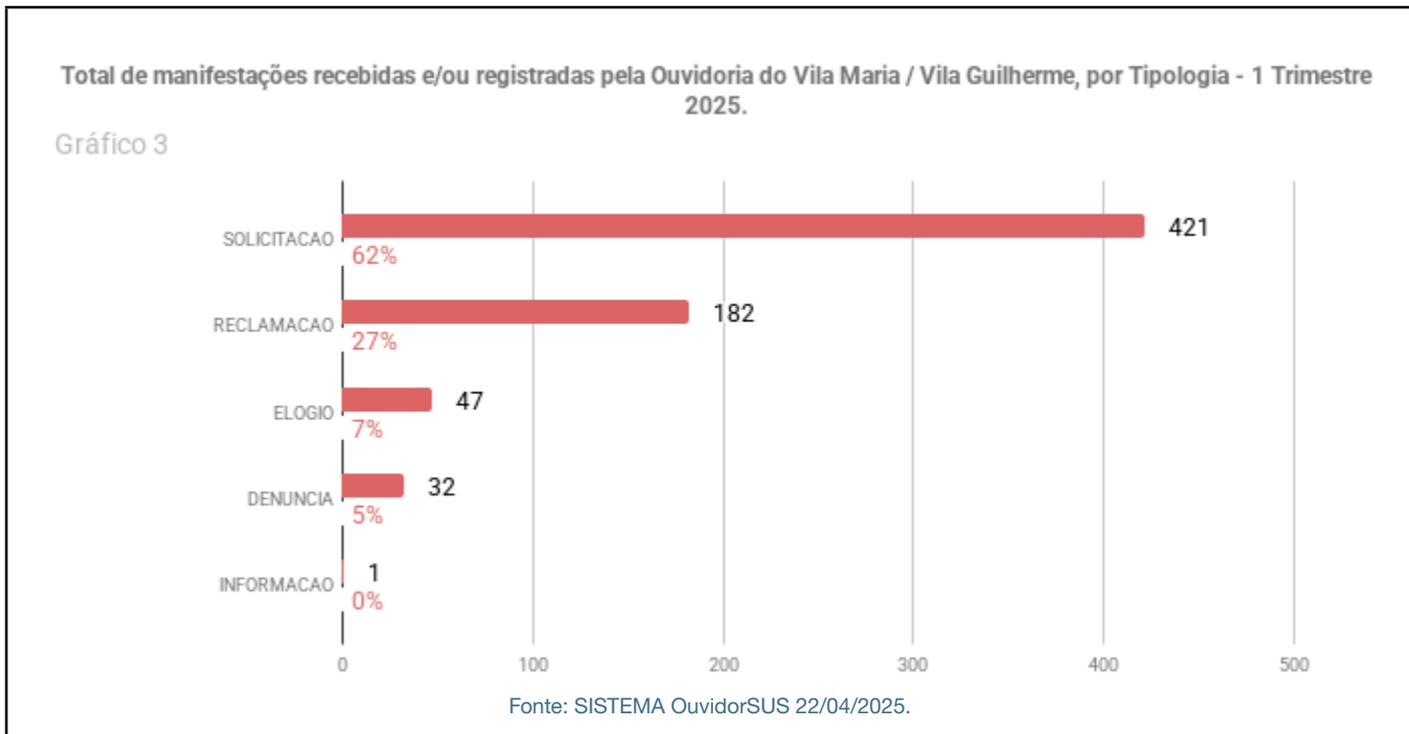
Além disso, a redução do uso do atendimento presencial sugere que parte da população tem optado por resolver suas demandas sem a necessidade de deslocamento até a unidade, o que pode ser visto como um indicativo positivo de modernização e digitalização dos serviços públicos.

Os canais oficiais de registros de demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone - pela Central SP 156,
- Internet - Formulário WEB Utilizando o Link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Presencial - em unidade de Ouvidoria - Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento das 8h às 16 h).

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a quantidade geral de manifestações por Tipologia registradas no trimestre avaliado para a unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme.

5. Classificação das manifestações



As manifestações são categorizadas de acordo com o conteúdo apresentado, podendo se enquadrar nos seguintes tipos:

- Pedido de serviço ou atendimento (Solicitação);
- Relato de insatisfação ou problema (Reclamação);
- Reconhecimento positivo de ações ou serviços (Elogio);
- Comunicação de irregularidades ou situações graves (Denúncia);
- Proposta de melhoria ou aperfeiçoamento (Sugestão);
- Busca por esclarecimentos ou dados (Informação).

No 1º trimestre de 2025, observa-se que a maior parte das manifestações está concentrada nas **Solicitações**, que representam 62% do total registrado. As **Reclamações** correspondem a 27%, enquanto as demais manifestações somam 12%, sendo 7% **Elogios** e 5% **Denúncias**.

Essa distribuição evidencia que o canal de ouvidoria tem sido utilizado, majoritariamente, como uma ferramenta para **acesso à informação e resolução de demandas**, reforçado pelo alto percentual de solicitações.

Além disso, verifica-se uma tendência de redução no índice de reclamações, o que pode indicar uma diminuição dos níveis de insatisfação dos usuários e, ao mesmo tempo, um aumento na busca por orientações, esclarecimentos ou serviços.

Esse cenário demonstra que, além de atuar como um espaço de escuta para críticas, a ouvidoria também se consolida como um canal estratégico de mediação, apoio ao cidadão e fortalecimento da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Seguiremos agora para a análise dos dados cruzando cada uma das classificações e os respectivos Assuntos e Subassuntos que se destacaram no 1º trimestre de 2025.

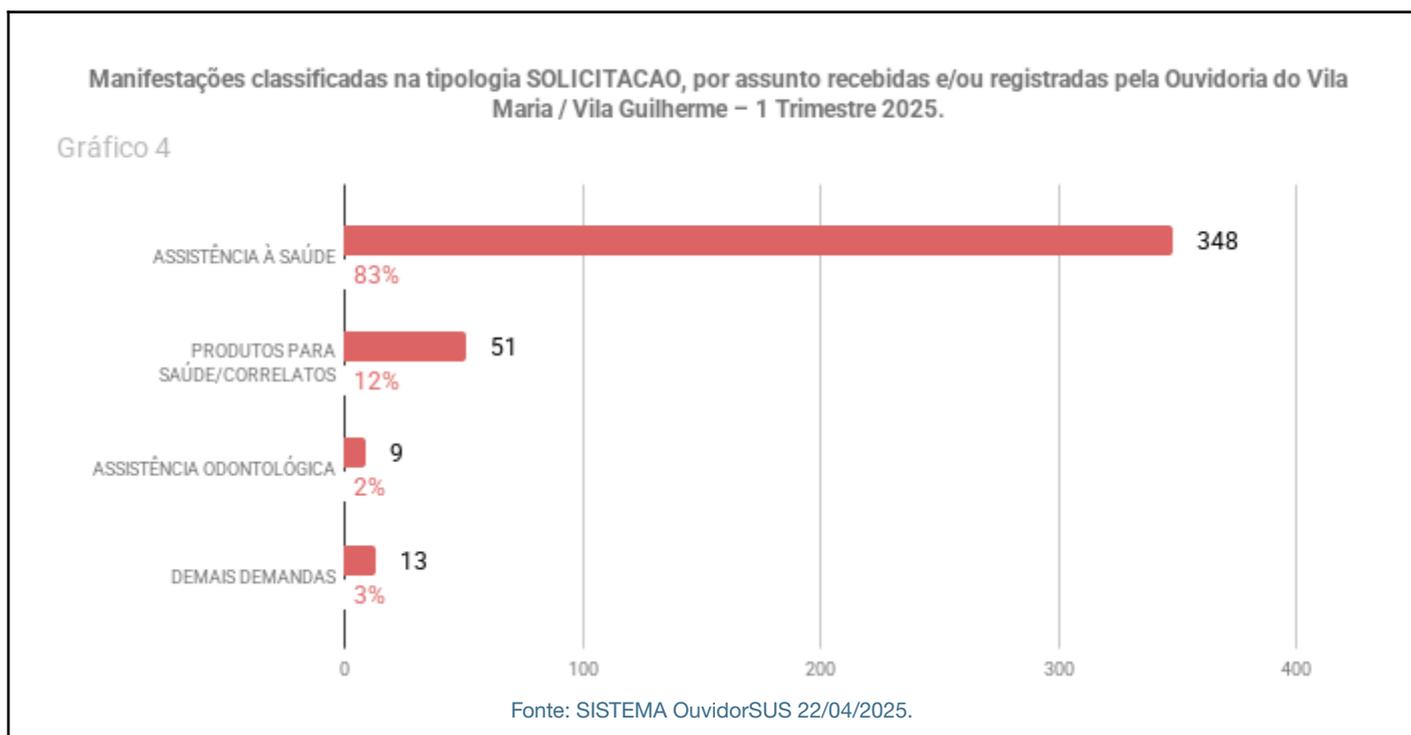
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 421 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 62% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto **Assistência à Saúde** (83%), seguido por **Produtos para Saúde/Correlatos** (12%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as **Solicitações**. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a **Consulta/Atendimento/Tratamento**, 19% a **Cirurgia** e 9% **Diagnóstico por Endoscopia**.

A seguir, na tabela abaixo serão apresentadas as tipologias por Assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme.



Das **Solicitações** recebidas por esta Ouvidoria referentes ao assunto **Assistência à Saúde** (83%) o subassunto em destaque, conforme tabela abaixo, foi **Consulta/Atendimento/Tratamento** (64%), dado que tem se mantido em comparação aos trimestres anteriores. Verifica-se que, dentro do subassunto **Consultas**, as especialidades mais requisitadas foram as Consultas na **Clínica Médica** (12% - 26 solicitações), **Neurologia** (11% - 25 solicitações) e **Reumatologia**

(8% - 17 solicitações).

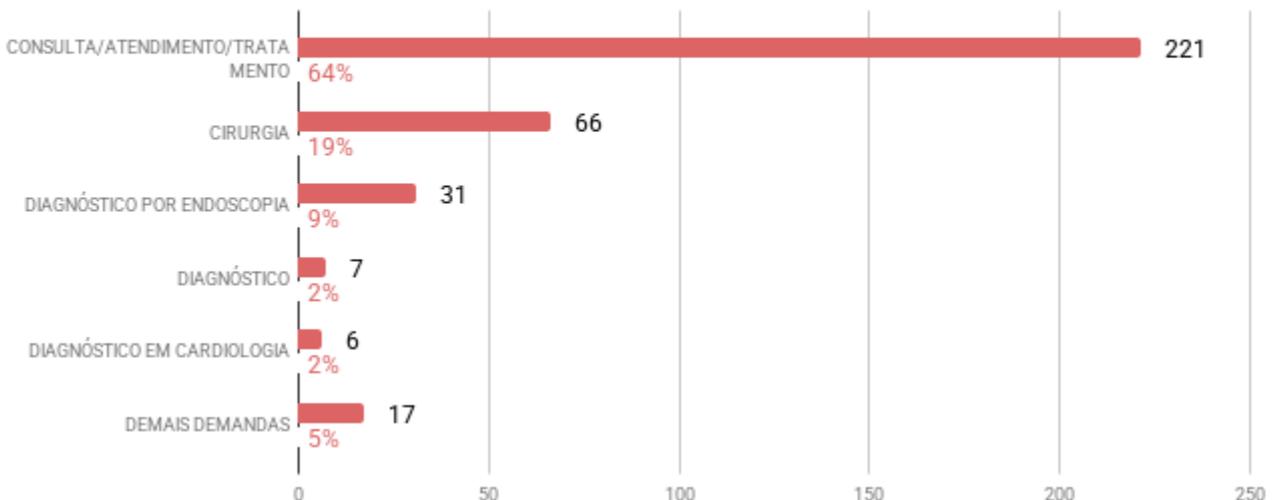
Com relação a Consultas da Atenção Básica à **Clínica Médica**, os usuários foram acolhidos e, de acordo com a sua situação de saúde, foram encaminhados para atendimento médico no mesmo dia ou agendados. Observa-se que as demandas dos usuários por consulta médica do dia estão sendo atendidas via Acesso Avançado. Quanto à Agenda Regulada, as especialidades com maior índice no cômputo geral de registros foram: **Neurologia** e **Reumatologia** estiveram relacionados, em sua grande maioria, à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez e agendamento de retorno.

O segundo assunto que se mantém em evidência neste 1º trimestre de 2025 é **Produtos para Saúde/Correlatos** (12%) com maior procura por **Fraldas descartáveis**. Percebe-se que a motivação dessas solicitações foi em relação ao alinhamento com entrega na residência do paciente pelos Correios, à necessidade de orientação do Programa Fralda e a atualização de cadastro do paciente a cada seis meses.

Seguiremos agora para a análise das Solicitações por Assistência à Saúde com seus respectivos Subassuntos que se destacaram no 1º trimestre de 2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Dando continuidade ao assunto **Assistência à Saúde**, no que se refere ao subassunto **Cirurgia**, o qual pontuou 66 registros, ficou constatada maior ênfase nas especialidades: **Cirurgia Geral** (14) e **Cirurgia Ortopédica** (10).

Os focos foram direcionados à agilidade para agendamento de consultas para avaliação. Os usuários são informados de que estão devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3º) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

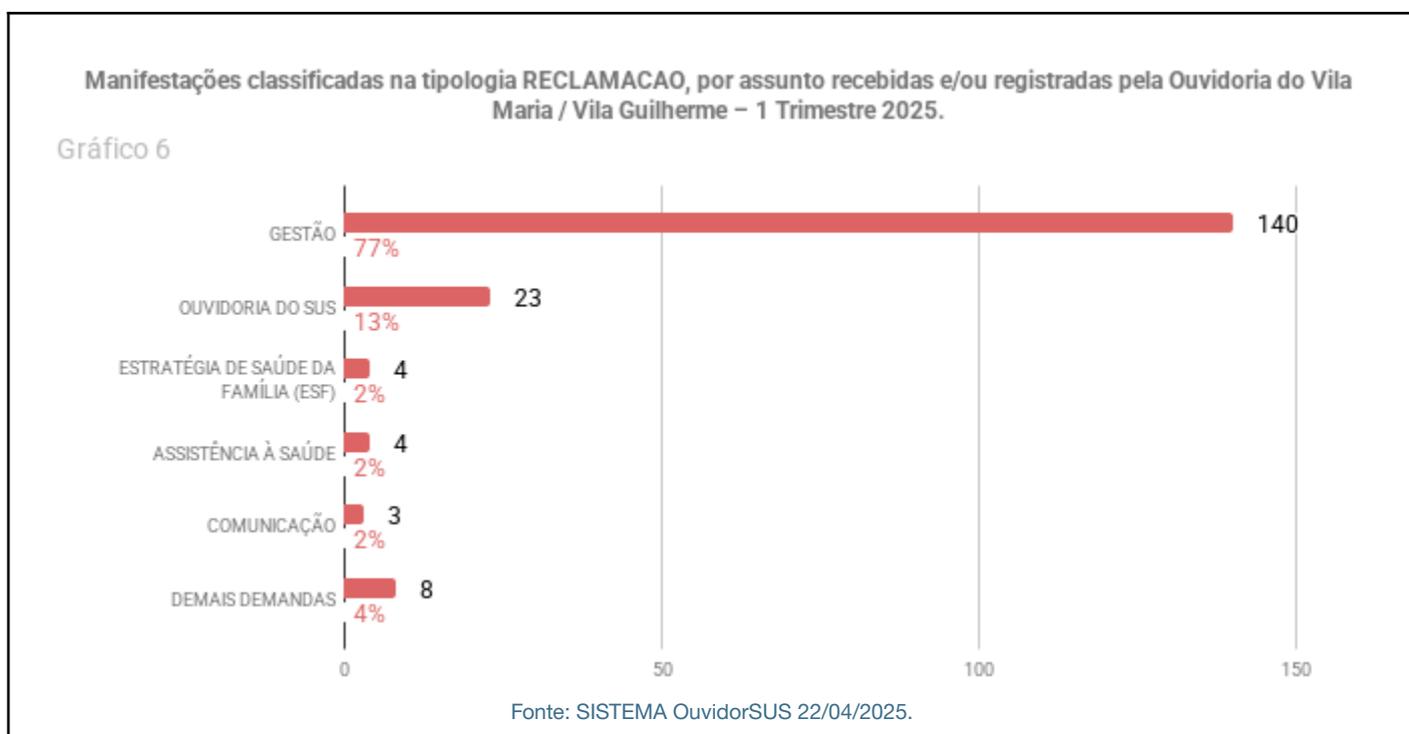
Seguindo, abaixo, apresentaremos as manifestações recorrentes referentes à Tipologia Reclamação, por Assunto e subassuntos.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 182 **Reclamações** registradas no período correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão** (77%).

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 45% a **Recursos Humanos**.



Dando continuidade à análise das reclamações classificadas no assunto **Gestão**, no que se refere a **Estabelecimento de Saúde**, com 77 queixas registradas, 42 destas foram direcionadas ao subassunto **Dificuldade de Acesso** e 31 direcionadas a **Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde**.

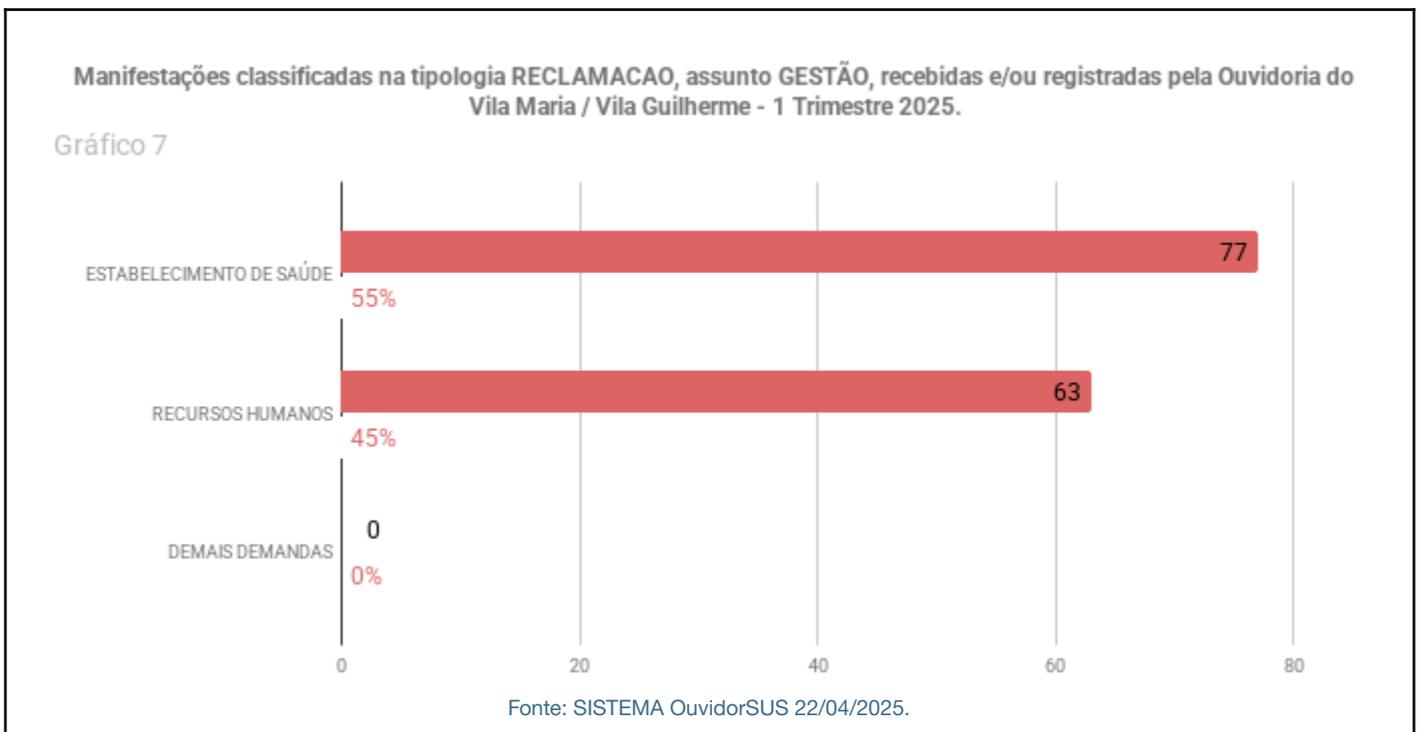
Observou-se que os principais focos desse assunto estavam relacionados à demora de atendimento em razão do aumento da procura de modo geral nas unidades e dificuldade de agendamento de consultas de retorno e adaptação com o fluxo pelo Acesso Avançado.

Em ambos os casos, os usuários foram orientados embasados nos

protocolos de classificação de risco e segurança do paciente.

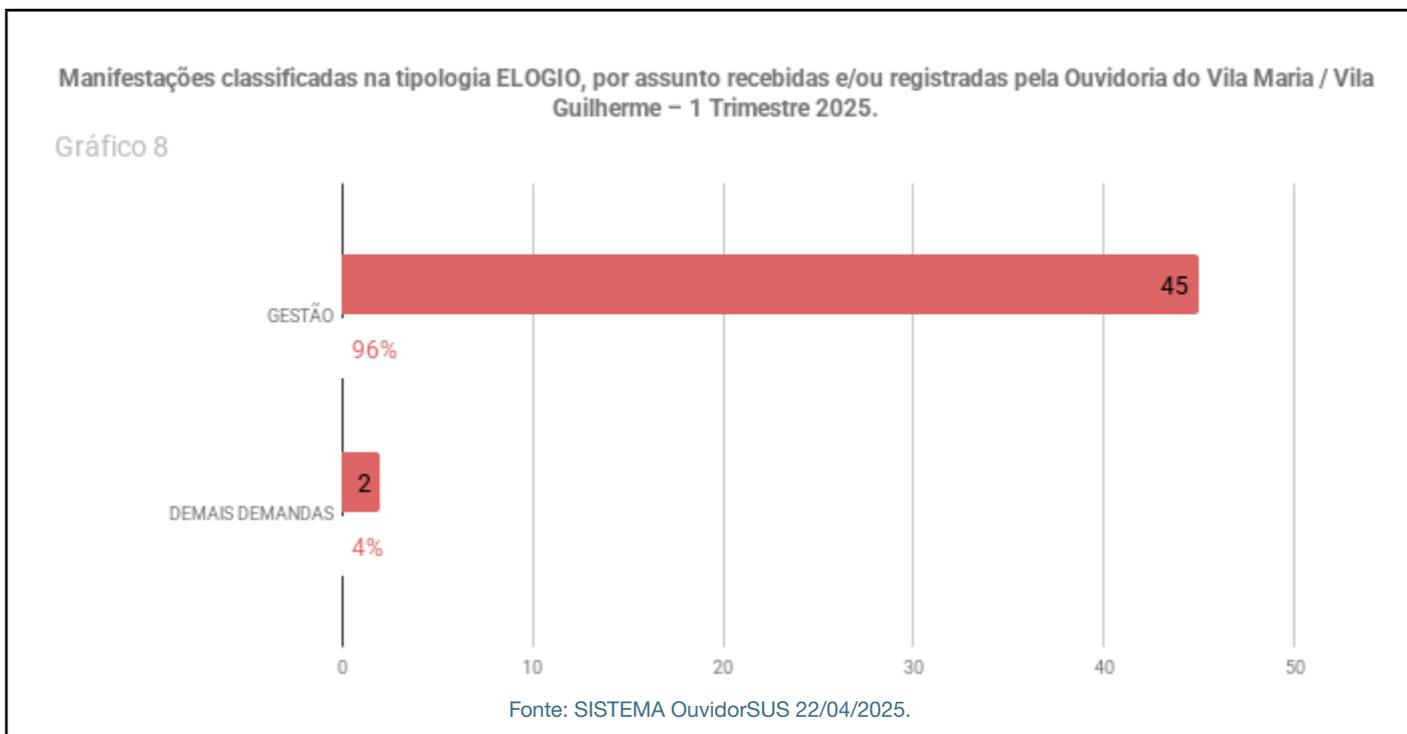
Em análise das manifestações referentes à insatisfação com **Recursos Humanos** (63), observa-se que as categorias com maior pontuação foram **Médico** (19), **Recepcionista/Atendente** (8) e **Enfermeiro** (8). Os gestores orientam os profissionais quanto ao atendimento e às informações fornecidas, reforçando a importância de uma boa relação com usuário e escuta qualificada para um atendimento humanizado e integral.

Na tabela abaixo, apresentaremos as manifestações referentes às Reclamações do assunto **Gestão** e subassuntos.



8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 47 **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 96%. A média mensal no trimestre foi de 16 elogios.



Observa-se que as categorias com maior pontuação de satisfação no trimestre foram registradas para Gestão, entre Equipe de Saúde (17), Equipe Administrativa (07) e Médico (6).

Apesar da redução geral no número de elogios, comparado ao último trimestre de 2024, e na média mensal no 1º trimestre de 2025, a área de **Gestão** manteve-se fortemente reconhecida, reforçando a importância do desempenho gerencial no SUS. A **Equipe de Saúde** continua sendo valorizada, mas observam-se mudanças sutis no perfil dos profissionais elogiados, com queda nos elogios aos médicos e surgimento de reconhecimento à **Equipe Administrativa**. Essa movimentação pode indicar alterações no foco de atuação, percepção do usuário ou mudanças na dinâmica dos serviços oferecidos.

O **Programa Gente que Faz o SUS**, implantado em outubro de 2022, tem como objetivo valorizar os profissionais da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) que se destacam por receber elogios no sistema da Rede de Ouvidorias do SUS, em razão da qualidade no atendimento prestado à população. A iniciativa, de caráter simbólico,

é promovida pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) em parceria com a Divisão de Ouvidoria do SUS, e realiza sua certificação de forma semestral.

Na tabela abaixo serão pontuadas as demandas que foram respondidas no prazo de até 20 dias.

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 BRASIL	38	38	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUILHERME/ CEO VILA MARIA	26	26	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	50	56	89%
CAPS INFANTOJUVENIL II VILA MARIA / VILA GUILHERME	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA / VILA GUILHERME	3	4	75%
UBS CARANDIRU	43	56	77%
UBS JARDIM JAPÃO	40	42	95%
UBS JARDIM JULIETA	30	33	91%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE NOVO MUNDO I	14	14	100%
UBS PARQUE NOVO MUNDO II	11	22	50%
UBS VILA EDE	40	40	100%
UBS VILA IZOLINA MAZZEI	51	52	98%
UBS VILA LEONOR	27	27	100%
UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO	15	18	83%
UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	27	27	100%
UNIDADE HOSPITALAR - VILA GUILHERME	122	124	98%
UPA III VILA MARIA	7	8	88%
UVIS VILA MARIA / VILA GUILHERME	2	2	100%
Total	547	590	93%

De acordo com a tabela acima, com os dados do último mês do trimestre anterior e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, recebemos um total de 590 manifestações classificadas como reclamação/solicitação direcionadas aos pontos de respostas desta, conforme dados por território levantados pelo Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria do SUS a partir do Banco de Dados do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges). Observa-se que 93%, 547 demandas, foram respondidas dentro do prazo de 20 dias estabelecidos por SMS.

Conforme demonstrado acima, averiguou-se que, dos 18 pontos de respostas sob a gestão desta ouvidoria da STS MG, 15 pontos de resposta atingiram o percentual acima de 80% das demandas concluídas no prazo de resposta de 20 dias estabelecido por SMS. Três unidades destas não atingiram a porcentagem esperada de demandas concluídas em até 20 dias e o ponto da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, que redirecionou as demandas para outros equipamentos e/ou regiões. Isto demonstra que as demandas registradas foram tratadas como prioritárias pelos setores competentes pelo assunto e pelo fornecimento da resposta ao usuário.

Foi constatado que a meta estabelecida para a ouvidoria da UBS Pq Novo Mundo II não foi atingida, devido a falhas no processo de comunicação e no registro das demandas pela equipe responsável. Essas falhas comprometeram a correta captação, acompanhamento e resolução das solicitações, impactando diretamente nos resultados esperados. Não havia nenhum colaborador fixo e específico para esta demanda. Portanto, as lideranças de setor ficaram responsáveis pelas respectivas demandas. Na maioria dos casos, as demandas foram solucionadas no tempo estabelecido, porém, inseridas no sistema após prazo findo.

Estão adotando medidas para aprimorar os processos internos, garantir a eficiência da comunicação e assegurar o registro adequado das demandas, visando o cumprimento das metas futuras. Uma das estratégias foi deixar uma colaboradora do administrativo fixa para acompanhar essas demandas diariamente. Outra ação planejada é a de capacitação das lideranças e do profissional administrativo responsável pelo acompanhamento, em encaminhar as demandas e inserir no sistema.

No período avaliado, a Unidade de Pronto Atendimento UPA III Vila Maria apresentou um índice de 88% de respostas dentro do prazo.

Reiteramos o compromisso da equipe com a qualidade do atendimento ao cidadão e com o cumprimento dos prazos estabelecidos. Já foram reforçadas, junto à equipe, as rotinas de monitoramento diário das manifestações e os fluxos de resposta, a fim de evitar novos atrasos, mesmo que pontuais.

Além disso, realizamos o monitoramento diário dos prazos das devolutivas, com meta de inserção de até 10 dias após o recebimento. A Unidade de Ouvidoria da STS MG manterá os espaços de educação continuada, o gerenciamento dos acessos ao Sistema. Continuaremos monitorando o prazo de respostas às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No primeiro trimestre de 2025, a **Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme** registrou um total de 683 manifestações, conforme consolidado na planilha Norte de 22/04/2025. Dentre os pontos de resposta, o **Hospital Dia Vila Guilherme** concentrou o maior número de registros (126), seguido pela **AMA/UBS Vila Medeiros** (73) e pela **UBS Carandiru** (70).

Todas as manifestações foram analisadas integralmente pela equipe da Ouvidoria da STS. Quando identificada a necessidade, os registros foram encaminhados a outras Supervisões Técnicas, visando o correto direcionamento aos pontos de resposta competentes. Verificou-se, em diversas situações, que o usuário havia sido incluído em fila de espera por uma unidade distinta daquela mencionada na manifestação. Nesses casos, a solicitação foi reencaminhada ao serviço responsável pela inserção, a fim de possibilitar os devidos esclarecimentos.

A equipe da Ouvidoria mantém o acompanhamento sistemático dos prazos de resposta, com notificações aos gestores, com o objetivo de aprimorar tanto a celeridade quanto a qualidade das devolutivas. Ressalta-se a adoção da linguagem cidadã, prezando pela clareza na

comunicação, respeito ao usuário e valorização da relação entre serviço público e cidadão.

11. Plano de ação

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

Foram mantidas as **ações de educação permanente** voltadas aos profissionais dos pontos de resposta da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde, com enfoque em temas essenciais como **acolhimento e humanização das manifestações dos usuários**, bem como **qualidade no atendimento e garantia de acesso aos serviços**.

Durante o período, observou-se a **constante rotatividade das equipes**, o que reforça a necessidade de **ampliar o engajamento de diferentes setores** na construção de respostas mais qualificadas e resolutivas às demandas recebidas.

O **alinhamento de fluxos e processos de trabalho** continua sendo um fator estratégico para assegurar **respostas dentro do prazo e com a devida qualidade**, consolidando a Ouvidoria como **um canal legítimo de escuta, gestão e credibilidade junto à população**.

Ressalta-se ainda a **importância do envolvimento ativo dos gestores e dos conselheiros gestores de saúde**, fundamentais para o fortalecimento do **controle social e para a efetivação dos direitos dos cidadãos no SUS**.

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
Capacitação Continuada Com foco na Qualidade da Resposta	Objetivando respostas claras e objetivas, facilitando a compreensão dos munícipes.	Por meio de encontro em local a ser combinado, com apoio de slides e espaço para esclarecimento de dúvidas.	Semestral	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾
Integração das Equipes Visando Melhorar a Comunicação	Para promover maior resolutividade nas respostas ao cidadão e qualificar o fluxo de atendimento às manifestações	Por meio de encontro em local a ser combinado, recepção aos profissionais e roda de conversa	Anual	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾

Capacitação em Atendimento e Acolhimento Humanizado	Para garantir um atendimento mais empático, respeitoso e eficaz, promovendo a valorização do usuário e a humanização das relações nos serviços de saúde.	Por meio de encontro em local a ser combinado, com apoio de slides e Dinâmica de grupo para sensibilizar em relação ao tema.	Semestral	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾
---	--	--	-----------	--------------------------------	----------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Cronograma de 2025 e atualizações sobre o SIGRC	Ouvidores das Unidades da Rede de Ouvidoria Cidade de São Paulo
26/03/2025	Capacitação dos Processos de Ouvidoria SUS/VMVG	Padrão de qualidade das respostas	Ouvidores das Unidades de Ouvidoria da STS MG
21/05/2025	20 Anos da Ouvidoria SUS na Cidade de São Paulo	Apresentação da SMS do trabalho realizado pela ouvidoria, comemoração.	Ouvidores das Unidades da Rede de Ouvidoria Cidade de São Paulo





13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao analisar os dados das manifestações registradas na Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo, sob gestão desta Unidade de **Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme**, referentes ao 1º trimestre de 2025, observamos a manutenção de alguns padrões já identificados em períodos anteriores.

O telefone permanece como o canal mais utilizado pelos usuários (90%) para o registro de suas manifestações. Em relação à tipologia, as **Solicitações** representaram 62% do total de registros, seguidas pelas **Reclamações** (27%), reforçando a tendência de maior volume de solicitações frente a outras categorias de manifestação.

No que diz respeito aos assuntos, a Assistência à Saúde continua sendo o tema predominante (83% das solicitações), com maior concentração de demandas relacionadas à Agenda Local (consultas de Clínica Médica) e à Agenda Regulada (consultas para especialidades como Neurologia e Reumatologia). Destaca-se, mais uma vez, que a oferta de vagas nas especialidades ainda é inferior à demanda existente, exigindo triagem rigorosa e priorização dos casos mais graves, com encaminhamento para reavaliação médica quando necessário.

A interface entre as unidades e os setores de Regulação, tanto local quanto regional, segue sendo fundamental para o gerenciamento dessas demandas. Destacamos que as equipes de Regulação das unidades têm recebido orientações diárias para esclarecer dúvidas e alinhar os fluxos de atendimento, além de participarem dos treinamentos.

No período, também seguiu em execução o Programa Saúde sem Espera, com a realização de consultas especializadas (Otorrinolaringologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia) e exames diagnósticos diversos (MAPA, Holter, Ecocardiograma, Ultrassonografia com Doppler e de mamas), todos concentrados na Tenda Saúde sem Espera, na Vila Maria Alta até fevereiro/2025, com o objetivo da redução/eliminação das filas de espera. Os atendimentos foram realizados no estacionamento da Subprefeitura da Vila Maria/ Vila Guilherme, situada na Rua General Mendes nº 111 – Vila Maria Alta com Horário de Funcionamento: segunda a sábado – 07:00 as 19:00.

Quanto às manifestações sobre Cirurgias e Diagnósticos, a maioria dos usuários já estava inserida no fluxo de agendamento via SIGA Saúde, aguardando apenas o agendamento pela Regulação Regional ou Central.

Nas manifestações de Reclamação, os temas mais recorrentes permaneceram sendo os relacionados a Gestão, com destaque para as categorias de Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos. Dentro de Estabelecimento de Saúde, encontra-se a Dificuldade de Acesso e em Recursos Humanos, os principais alvos de insatisfação continuam sendo médicos, enfermeiros e recepcionistas/atendentes.

As unidades seguem atuando com ações de feedback individualizado, treinamentos sobre conduta profissional e gerenciamento de conflitos, além de monitoramento constante das manifestações para prevenir reincidências.

Ressaltamos também a continuidade do programa "Gente que Faz o SUS", que valoriza os profissionais elogiados pelos usuários por meio da Ouvidoria, com reconhecimento semestral pela SMS.

No que se refere ao prazo de resposta, atingimos 95% de cumprimento dentro do período estabelecido pela SMS (20 dias), mantendo a meta institucional.

Por fim, reforçamos que o trabalho de monitoramento da qualidade das respostas e dos prazos, bem como a capacitação contínua das equipes, permanece sendo uma prioridade para esta Unidade de Ouvidoria.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Encerrando a análise deste relatório referente ao **1º trimestre de 2025**, reafirmamos que a Ouvidoria segue cumprindo um papel fundamental como instrumento de **gestão, transparência, controle social e fortalecimento da cidadania**.

Os dados analisados refletem a diversidade e a complexidade dos serviços prestados no território, evidenciando que **não há um único tema predominante nas manifestações, o que reforça a abrangência dos desafios enfrentados na gestão da saúde pública**. Destacamos a importância da **continuidade das ações previstas no Plano de Ação**, além da necessidade de ajustes e novas estratégias, sempre alinhadas às demandas identificadas neste período.

Reforça-se também a necessidade permanente de **fortalecer o vínculo com os pontos de resposta, aprimorando a gestão das manifestações e o processo de educação em saúde**, especialmente diante dos desafios impostos pela rotatividade das equipes. A melhoria contínua dos processos de trabalho passa, obrigatoriamente, pelo **investimento em educação permanente, capacitação das equipes e qualificação da comunicação com os usuários**. Isso impacta diretamente na melhoria do acesso, da gestão dos serviços e, conseqüentemente, na qualidade do atendimento prestado à população.

Seguimos, ainda, com o desafio de **aprimorar o Acesso** nas unidade, promovendo alinhamento constante entre os gerentes, suas equipes e os usuários, além de manter o **trabalho de sensibilização com o Conselho Gestor**, como ferramenta de apoio na orientação da população sobre os fluxos e rotinas dos serviços de saúde visando a qualidade da assistência prestada e satisfação dos usuários.

Por fim, reafirmamos nosso compromisso com a **gestão participativa, a escuta qualificada e a busca contínua por melhorias na qualidade dos serviços ofertados**.

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

Supervisora Técnica de Saúde – STS Vila Maria/Vila Guilherme

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>

