

2º 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 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 39p.

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

**Coordenadora Regional de Saúde Norte**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisora Técnica de Saúde Vila Maria/ Vila Guilherme**

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

**Ouvidor STS Vila Maria/ Vila Guilherme**

Tatiane Alves Cabral

**Equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/ Vila Guilherme**

Bianca Mendes Lima Santos

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

Grace Caro dos Santos

**Equipe dos Pontos Focais da STS VM/VG**

AMA/UBS Jardim Brasil - Najara Corine Mucheroni

AMA/UBS Vila Medeiros - José Roberto da Silva

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

CECCO Trote - Ione Celia de Carvalho Gama

Hospital Dia Vila Guilherme - Valéria Marques Galatti do Prado

UBS Dr. Luiz Paulo Gnecco - Ana Lucia Fernandes Hercowitz

UBS Izolina Mazzei - Amanda Gonçalves Freitas Honda

UBS Jardim Julieta - José Roberto Caporrino

UBS Parque Novo Mundo I - Nadjá Nara Dourado Rodrigues Sartorio

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

UBS/ CEO Vila Ede - Ricardo Cordeiro

UBS Vila Guilherme - Felipe Cardim Gomes da Silva

UBS Vila Leonor - Regiane Leticia V. A. Figueiredo

UBS Vila Sabrina - Tatiana Issida Fujinami

UBS/ EMAD Jardim Japão - Bianca Ferracini Alvares

UBS/URSI/CER III Carandiru - Michel Melo Braga

UPA III Vila Maria - Alisson Fonseca Verissimo

UVIS Vila Maria/ Vila Guilherme - Maiara Martininghi

## **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 58 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>7</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>10</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>11</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>12</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>14</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>15</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>17</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>19</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>20</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>23</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>24</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>27</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>32</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>33</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>35</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>36</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>38</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>39</b>

## 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 km<sup>2</sup>, 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/Vila Guilherme) e o Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Vila Maria/Vila 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:

13 Unidades Básicas de Saúde, das quais: 01 AMA/UBS integradas, 01 AMA/UBS/ESF, 08 UBS tradicionais e 03 UBS/ESF, são elas:

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

Além de:

- 01 Unidade Hospitalar Vila Guilherme
- 01 UPA III Vila Maria
- 01 CEO – Centro Especializado de Odontologia – CEO UBS Vila Ede
- 01 CER (Centro Especializado de Reabilitação) – CER III Carandiru
- 01 CAPS Infantojuvenil II Vila Maria/Vila Guilherme
- 01 Equipe EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar) – EMAD Japão
- 01 Equipe URSI (Unidade de Referência Serviço ao Idoso) URSI Carandiru
- 02 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
- 05 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.
- 01 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
- Unidade Móvel de Atendimento vinculada à UBS Jardim Brasil
- Serviço de Referência de Doença Pulmonar Aguda - SRDPA Vila Medeiros (Programa Oxigenioterapia e Centro de Reabilitação Cardiorrespiratório Pós-COVID)

## 2. Panorama Geral do período

A **Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme**, vinculada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, elaborou este relatório em cumprimento à solicitação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo. O objetivo é apresentar uma análise dos principais temas e tendências observados nas manifestações recebidas durante o segundo trimestre de 2025.

As informações aqui apresentadas foram obtidas a partir dos registros disponíveis na Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo, com base no arquivo do banco de dados do Sistema OuvidorSUS de 07 de julho de 2025. A partir desse levantamento, são examinados os assuntos e subassuntos que originaram manifestações junto às unidades sob a responsabilidade da STS Vila Maria/Vila Guilherme.

Neste segundo trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 636 manifestações, com uma média/mês de 212 manifestações. O meio mais utilizado para manifestação se deu por meio de Atendimento Telefônico (Central SP156).

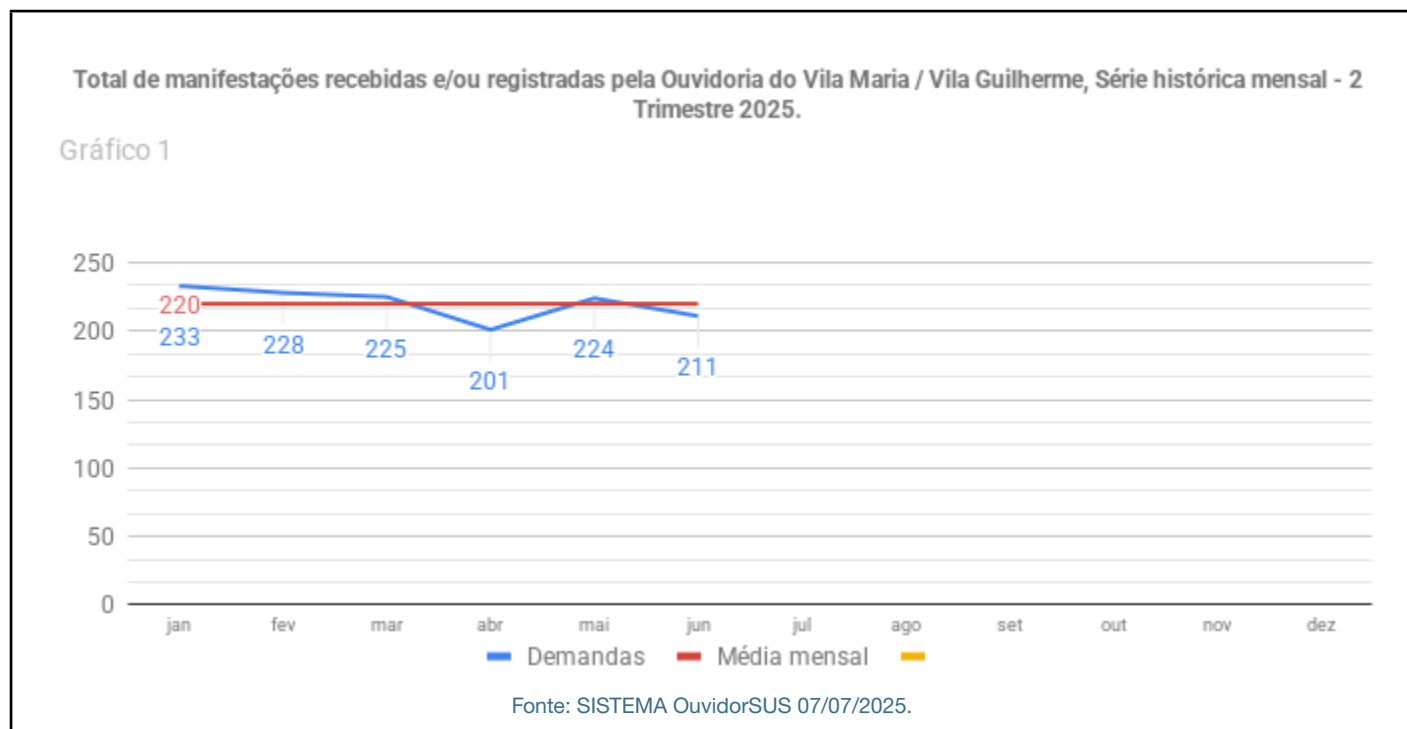
A maior parte das **Solicitações** recebidas por esta Ouvidoria no período esteve relacionada ao tema Assistência à Saúde, seguido por Produtos para Saúde e Correlatos. O subassunto em destaque foi Consulta/Atendimento/Tratamento seguido por Cirurgias.

No que diz respeito às **Reclamações**, prevaleceu o assunto Gestão, com destaque para o subassunto Estabelecimento de Saúde, devido à dificuldade de acesso e demora no atendimento.

Já entre os **Elogios**, as maiores expressões de satisfação no trimestre foram direcionadas à Equipe de Saúde.

Por fim, quanto ao cumprimento de prazos e eficiência do processo de trabalho, ressalta-se que 92% das demandas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, conforme estabelecido pela Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

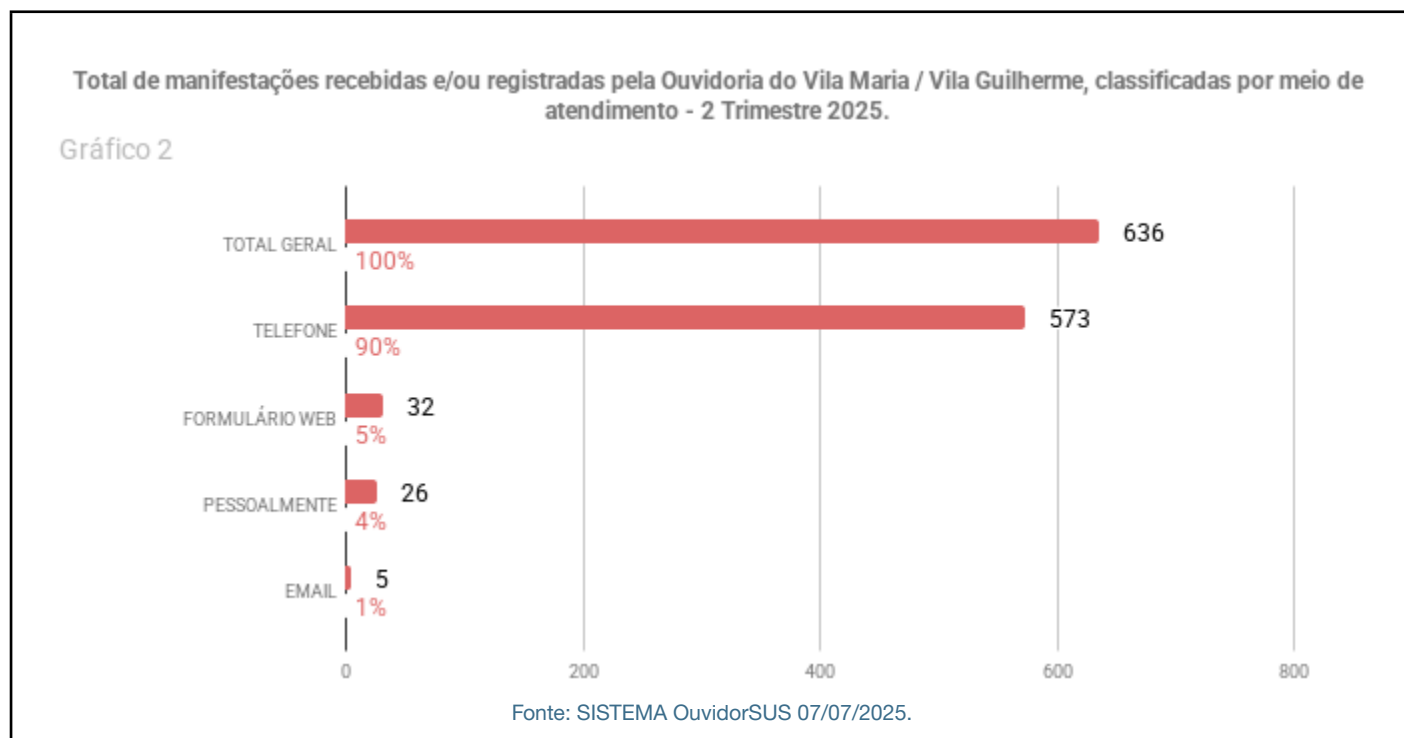


Neste segundo trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu **636 manifestações**, com uma média/mês de **212 manifestações**. Comparando ao 1º trimestre de 2025, foram registradas 683 manifestações, com uma média mensal de 228 registros. Houve uma queda de aproximadamente 6,9% no total de manifestações no comparativo entre o 1º e o 2º trimestre de 2025

Essa diminuição pode estar associada a diferentes fatores, entre eles o aprimoramento da resolutividade das unidades de saúde, ajustes nos fluxos de atendimento e aspectos sazonais.

A seguir, na tabela abaixo serão apresentados os dados relativos às demandas e os meios de atendimento utilizados para contato direcionado à Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre avaliado.

## 4. Meios de atendimento



Conforme apresentado na tabela, verifica-se que a maior parte das manifestações (90%) foi registrada por meio do **Atendimento Telefônico**, evidenciando a **Central SP156** como o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos.

Em seguida, observa-se o **Formulário Web**, que ultrapassou o número de registros realizados presencialmente na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, correspondendo a cerca de **5%** do total.

Esses resultados apontam para uma **tendência de preferência pelos canais remotos e digitais**, especialmente o telefone e, de forma gradual, as plataformas online. Essa mudança demonstra não apenas a busca da população por **agilidade e praticidade**, mas também reforça a importância de **aperfeiçoar continuamente esses meios de comunicação**, assegurando acessibilidade, eficiência e qualidade no atendimento ao usuário.

Por fim, a **diminuição da procura pelo atendimento presencial** pode indicar que muitos cidadãos estão conseguindo solucionar suas demandas sem a necessidade de deslocamento, o que reflete um **avanço na modernização e digitalização** dos serviços públicos de saúde.

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

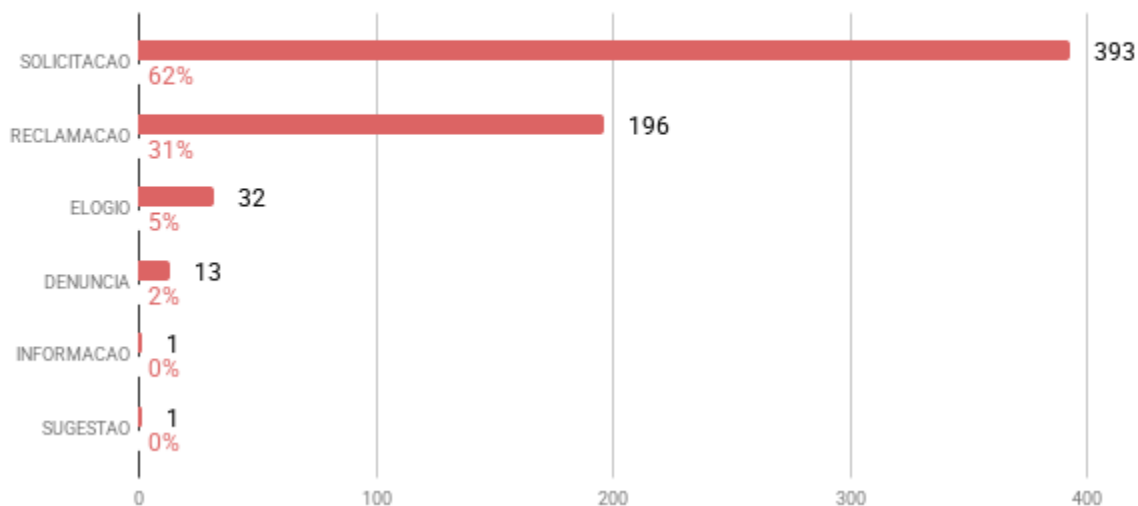
- Telefone - pela Central SP 156,
- Internet – Formulário WEB utilizando o Link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortaI.do>
- Presencial – em unidade de Ouvidoria – Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento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

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

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

As manifestações recebidas são classificadas conforme o teor apresentado, podendo ser enquadradas nas seguintes categorias:

- **Solicitação:** pedidos de serviço ou atendimento;
- **Reclamação:** relatos de insatisfação ou apontamento de problemas;
- **Elogio:** reconhecimento positivo de ações, atendimentos ou serviços;
- **Denúncia:** comunicações sobre irregularidades ou situações graves;
- **Sugestão:** propostas de aperfeiçoamento ou inovação;
- **Informação:** pedidos de esclarecimento ou obtenção de dados.

No segundo trimestre de 2025, verifica-se que a maior parte das manifestações corresponde às solicitações, que totalizam 62% dos registros. Em seguida, aparecem as reclamações, com 31%, enquanto elogios e denúncias representam 5% e 2%, respectivamente.

Esse panorama revela que a Ouvidoria tem sido utilizada predominantemente como um canal de acesso a serviços e informações, o que é reforçado pela expressiva quantidade de solicitações registradas.

Dessa forma, observa-se que a Ouvidoria não se limita apenas ao papel de acolher críticas, mas vem se consolidando como um instrumento estratégico de mediação, escuta ativa e fortalecimento da participação social, contribuindo de maneira significativa para a qualificação e aprimoramento contínuo dos serviços públicos de saúde.

Na sequência, será apresentada a análise detalhada dos dados, relacionando cada classificação aos Assuntos e Subassuntos mais recorrentes identificados no segundo trimestre de 2025.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No segundo trimestre de 2025, foram registradas **393 solicitações**, representando 62% do total de manifestações recebidas no período.

Conforme demonstrado no Gráfico 4, a maior parte dessas solicitações está relacionada à **Assistência à Saúde**, que concentra 84% dos registros. Em seguida, aparecem os pedidos referentes a produtos para saúde e correlatos, correspondendo a 8% do total.

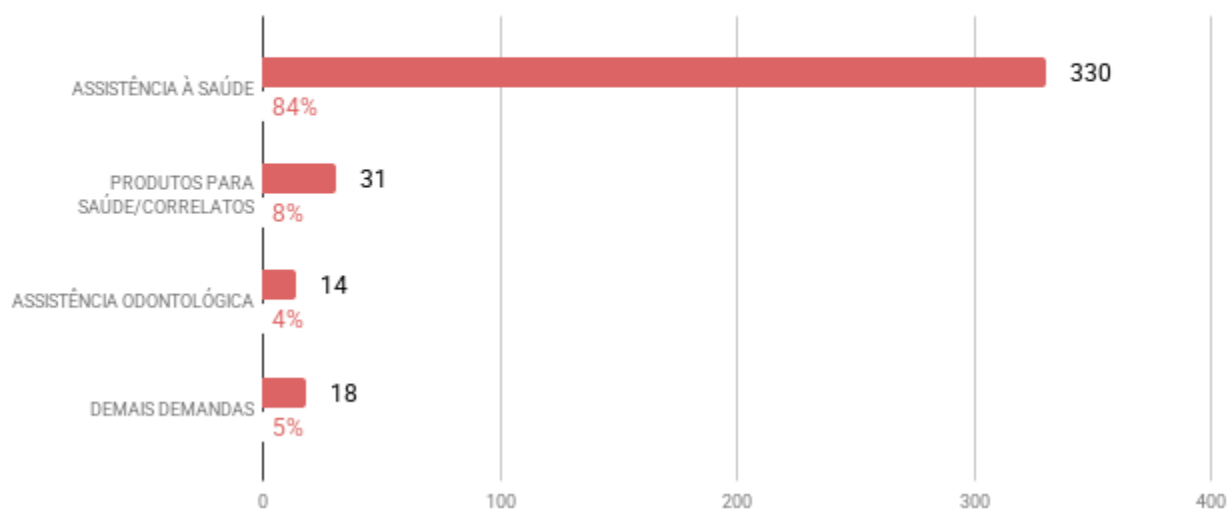
Ao observar o Gráfico 5, evidencia-se que, dentro do tema **Assistência à Saúde**, os subassuntos mais recorrentes estão ligados à marcação de consultas, atendimentos e tratamentos, que representam **60%** das demandas, com a maioria pelas especialidades de **clínica médica (16%)** e **neurologia (11%)**. Enquanto isso, **19%** referem-se a solicitações de **Cirurgias**, com a maioria pelas especialidades de cirurgia geral (19%) e ortopedia (19%).

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

Com relação às Cirurgias, 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).

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

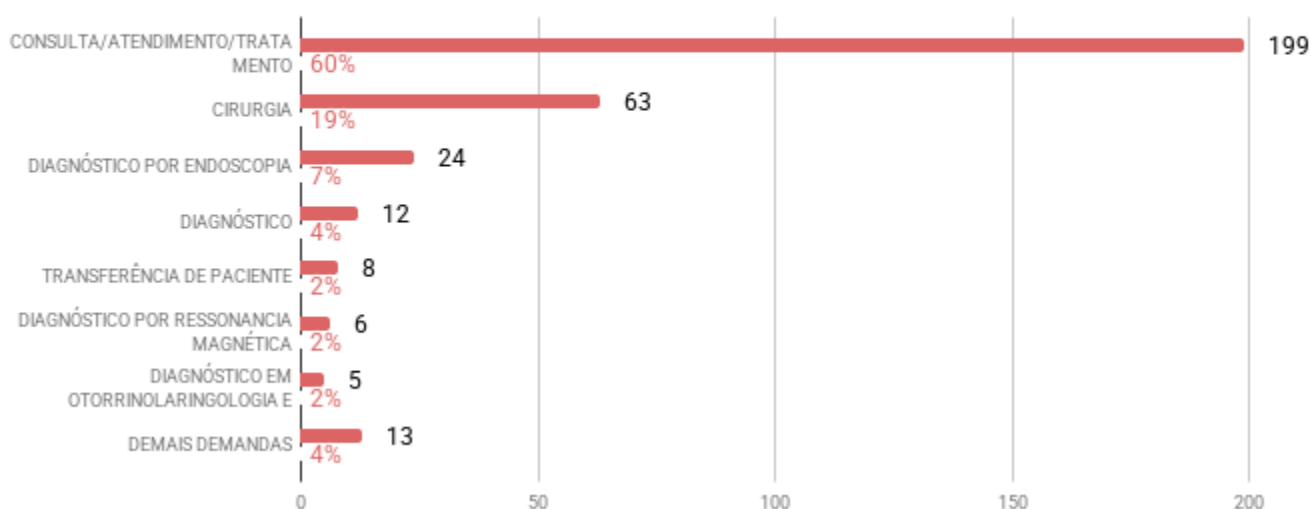
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

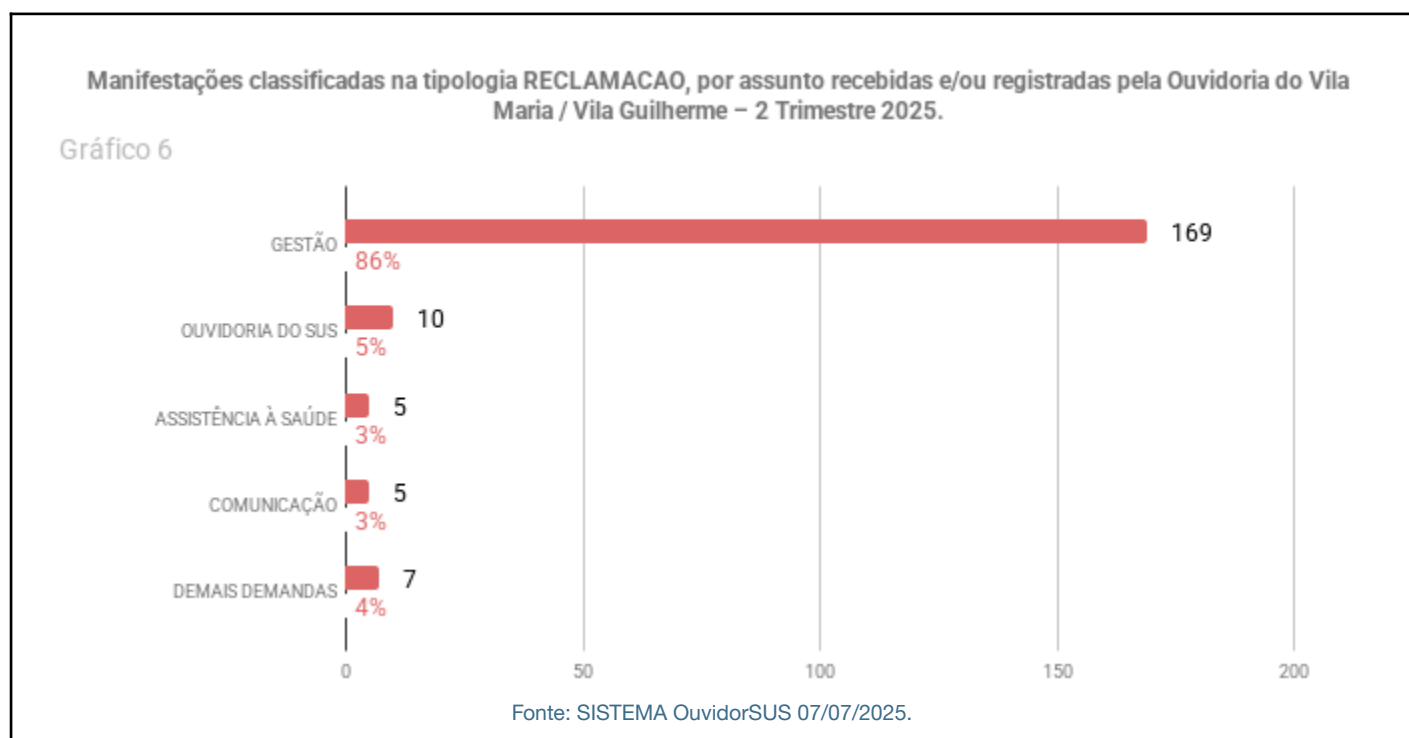


## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 196 Reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

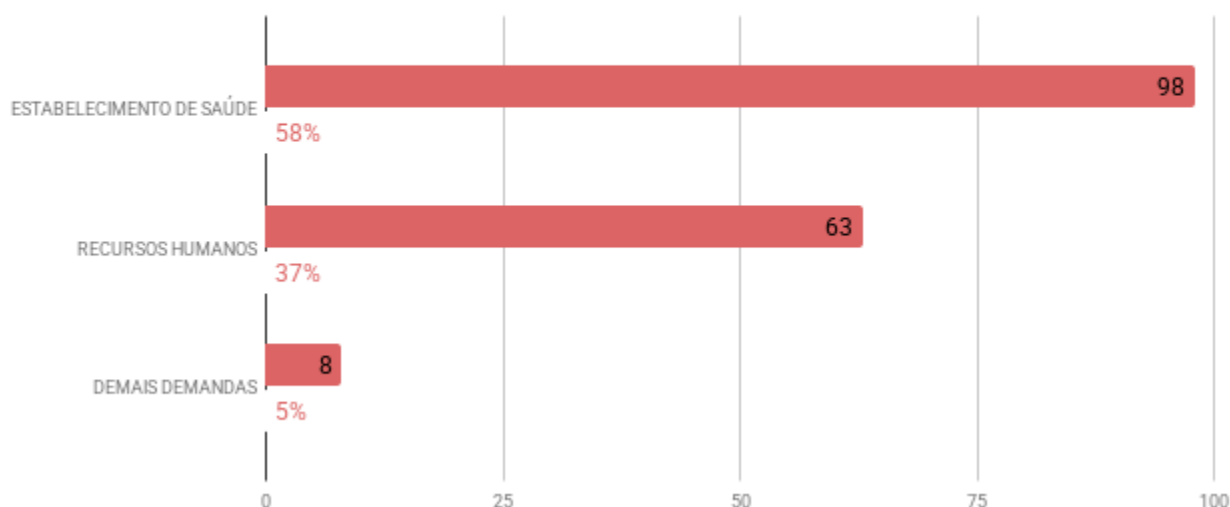
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (86%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a **Estabelecimento de Saúde** e 37% a **Recursos Humanos**.



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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Dando continuidade à análise das reclamações classificadas no assunto Gestão, no que se refere a **Estabelecimento de Saúde (98)**, estas foram direcionadas aos subassuntos **Dificuldade de Acesso (38)** e **Demora no Atendimento (18)**.

Observou-se que os principais focos desse assunto estavam relacionados ao aumento da procura de modo geral nas unidades e adaptação com o fluxo pelo Acesso Oportuno.

Em ambos os casos, os usuários foram orientados embasados nos protocolos de classificação de risco e segurança do paciente.

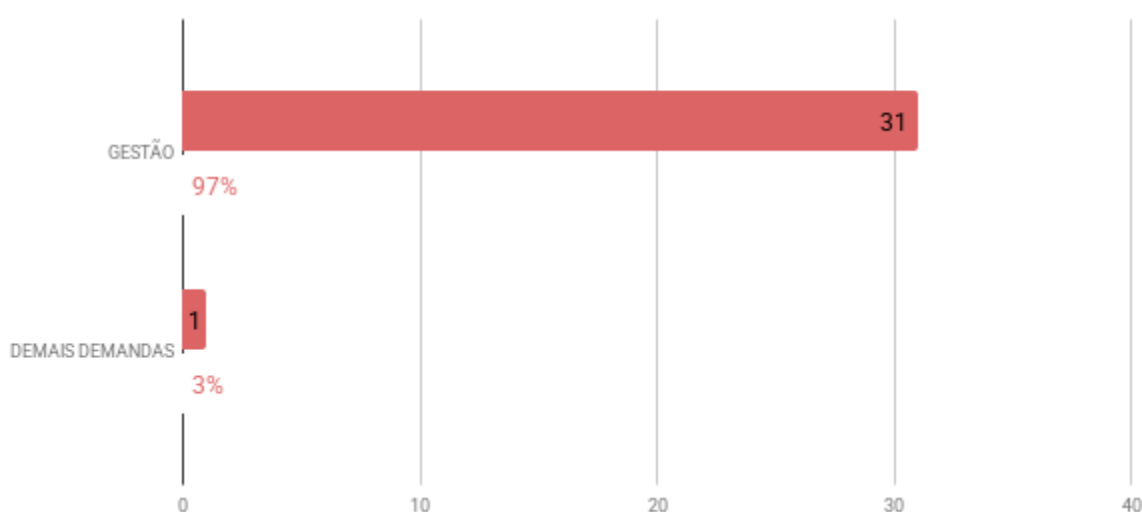
Em análise às manifestações referentes à insatisfação com **Recursos Humanos (63)**, observa-se que as categorias com maior pontuação foram **Médico (28)** e **Recepcionista/Atendente (7)**. Os gestores orientam os profissionais quanto ao atendimento e às informações fornecidas, reforçando a importância de uma boa relação com usuário e escuta qualificada para um atendimento humanizado e integral.

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

Foram registrados 32 elogios no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 5% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 97%. A média mensal no trimestre foi 10,6 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Observa-se que as categorias com maior pontuação de satisfação no trimestre foram registradas para Gestão, entre Equipe de Saúde (12).

Apesar da redução geral no número de elogios, comparado ao último trimestre de 2025, a área de Gestão manteve-se fortemente reconhecida, reforçando a importância do desempenho gerencial no SUS.

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 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.

## 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	49	49	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUILHERME/ CEO VILA MARIA	16	16	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	58	60	97%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA / VILA GUILHERME	3	3	100%
UBS CARANDIRU	38	59	64%
UBS JARDIM JAPÃO	36	39	92%
UBS JARDIM JULIETA	23	23	100%
UBS PARQUE NOVO MUNDO I	35	35	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE NOVO MUNDO II	6	20	30%
UBS VILA EDE	37	38	97%
UBS VILA IZOLINA MAZZEI	53	54	98%
UBS VILA LEONOR	25	25	100%
UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO	19	20	95%
UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	12	12	100%
UNIDADE HOSPITALAR - VILA GUILHERME	122	122	100%
UPA III VILA MARIA	17	20	85%
Total	549	595	92%

Com base na tabela apresentada, referente ao último mês do trimestre avaliado (abril, maio e junho), foram registradas 595 manifestações classificadas como reclamações ou solicitações, direcionadas aos respectivos pontos de resposta. Os dados foram consolidados pelo Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria do SUS, a partir das informações do Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS.

Verifica-se que 92% das manifestações (549 registros) foram respondidas dentro do prazo de 20 dias, conforme o padrão estabelecido pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS).

Entre os 18 pontos de resposta sob a gestão da Ouvidoria da STS MG, 16 alcançaram índice superior a 80% de demandas concluídas dentro do prazo regulamentar. Apenas duas unidades apresentaram desempenho abaixo do esperado, o que reforça a necessidade de acompanhamento contínuo.

De modo geral, o resultado demonstra que as demandas recebidas foram tratadas com prioridade pelos setores responsáveis, assegurando a efetividade no atendimento ao cidadão e a celeridade na prestação das respostas.

Verificou-se que a meta estabelecida para a ouvidoria da **UBS Parque Novo Mundo II** não foi alcançada, em razão de falhas internas da unidade, comprometendo o acompanhamento e a resolução das solicitações, refletindo negativamente nos resultados. Com o intuito de aprimorar os fluxos internos, fortalecer a comunicação e assegurar o registro tempestivo das demandas, estão sendo implementadas medidas corretivas como: Ampliar o acesso ao sistema para inserção das respostas, envolvendo mais profissionais capacitados para essa função, garantindo maior agilidade e distribuição das tarefas; Treinamento contínuo dos colaboradores que passam a integrar o processo, assegurando a qualidade e a uniformidade nas respostas; Monitoramento constante do desempenho da equipe, com foco na melhoria contínua e cumprimento das metas estabelecidas.

Quanto à **UBS Carandiru**, que também não atingiu a meta estabelecida, foi realizada uma análise conjunta com a unidade. Verificou-se que as demandas não estavam sendo inseridas no sistema dentro do prazo adequado. Diante disso, foi elaborado um plano de ação, no qual o gestor acompanhará de forma mais próxima o processo de resposta às demandas, com a implantação de uma

planilha de monitoramento diário, priorização do tratamento das solicitações com prazos mais curtos e sensibilização da equipe quanto à importância do apoio no cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas.

A Unidade de Ouvidoria da STS MG manterá os espaços de educação continuada, o gerenciamento dos acessos ao Sistema. Continuaremos monitorando os prazos de resposta às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 636
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 636

Devido à descontinuidade da planilha PAQ (Programa de Avaliação de Qualidade) não foi realizada a avaliação de qualidade por este meio, mas as demandas recebidas e concluídas são analisadas e as correções ou sugestões de melhoria na qualidade das respostas são realizadas tempestivamente.

Solicitamos aos gerentes justificativas, por perda de prazo de resposta.

Todas as manifestações foram analisadas integralmente pela equipe da Ouvidoria da STS.

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**

Com base nos dados levantados no período, foram implementadas e planejadas diversas ações voltadas ao fortalecimento da gestão da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde.

As atividades de educação permanente junto aos profissionais dos pontos de resposta foram mantidas, com foco em temas essenciais como acolhimento e humanização das manifestações, qualidade no atendimento e ampliação do acesso aos serviços de saúde.

No decorrer do trimestre, observou-se alta rotatividade das equipes, o que evidencia a importância de intensificar o engajamento intersetorial e de estimular a corresponsabilidade na elaboração de respostas mais qualificadas, resolutivas e dentro dos prazos estabelecidos.

O alinhamento de fluxos e processos de trabalho segue sendo um eixo estratégico para garantir respostas técnicas consistentes, comunicação efetiva e cumprimento dos prazos regulamentares, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento legítimo de escuta social e de fortalecimento da gestão participativa.

Por fim, destaca-se o papel essencial dos gestores e dos conselheiros de saúde, cuja atuação ativa contribui diretamente para o aperfeiçoamento do controle social e para a consolidação dos direitos dos cidadãos no âmbito do 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
Qualificação e Desempenho	Elevar o índice geral de resposta para acima de 95%.	Reuniões com unidades abaixo da média; análise de causas; compartilhamento de boas práticas.	Mensalmente	STS e OSS	Em andame... ▾
Educação Permanente e Engajamento	Fortalecer a cultura de escuta e resposta qualificada.	Oficinas bimestrais; capacitação de novos profissionais.	Bimestralmente	STS e OSS	Em andame... ▾
Gestão de Fluxos e Processos	Garantir agilidade e padronização no	Revisão de fluxos; sistema de monitoramento de prazos;	Semanalmente	STS/OSS/Unidades	Em andame... ▾

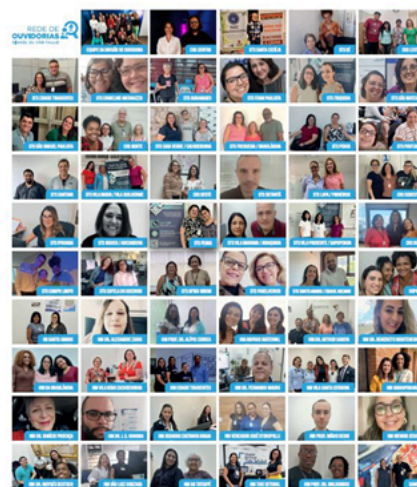
	trâmite das manifestações.	prazos internos reduzidos.			
Articulação Intersetorial e Controle Social	Reforçar o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão e cidadania.	Participação e reuniões com conselhos gestores; ações educativas.	Mensalmente	STS e UNIDADES	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04	Reunião com os Assistentes de Gestão Participativa dos territórios, na sala de reunião do Conselho Municipal de Saúde	Apresentação do novo Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) e alinhamento de fluxos de ouvidoria na Secretaria Municipal da Saúde	Divisão de Ouvidoria, Rosane Fretes Fava + AGP
04/04	Reunião online com os ouvidores da Rede de Ouvidorias SUS	Apresentar as novidades relacionadas à implantação do novo Sistema SIGRC, esclarecer dúvidas, fornecer orientações técnicas e alinhar os próximos passos para a efetiva implementação.	Rede de Ouvidorias SUS
21/05 (foto)	Evento 20 Anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Celebrar os 20 anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo. Reconheceu o trabalho dos profissionais que atuam na Rede de Ouvidorias SUS e contribuem diariamente para fortalecer a voz dos usuários do Sistema Único de Saúde.	Rede de Ouvidorias SUS

24/06 (foto)	Reunião online com Rede de Ouvidorias SUS e interlocutores das OSS	Esclarecimentos sobre o SIGRC	Unidades da Rede de Ouvidorias SUS e interlocutores da STS/OSS
26/06 (foto)	Reunião para testes no Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Garantir um perfeito funcionamento dos processos de trabalho e fluxos nas ouvidorias. Todas as Unidades de Ouvidoria da Rede e os interlocutores de ouvidoria das Organizações Sociais participaram dos testes, a fim de estarem aptos à transição para a mudança do sistema.	Leila Tufano, Leonardo Vicente Oguchi e Silvia de Fatima Souto Rocha Pereira, da Divisão de Ouvidoria. O suporte técnico foi de João Victor de Jesus Procópio e Robert Aparecido dos Santos, da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e Felipe Henrique e Elisson Rosa, do Consórcio BrBPO + ouvidores CRSN

20 ANOS  
OUVIDORIA SUS  
CIDADE DE SÃO PAULO



**Reunião de Orientação SIGR - Ouvidoria**

29:07

Seu status está definido como não reconhecido. Você só receberá notificações de mensagens urgentes e dos contatos prioritários.

29:08

**Participantes**

25

Graci Carlo dos Santos

Regiane Leticia Vieira Alegratti

27

ANA LUCIA FERNANDES HERCOWITZ

Rafique Cardim Gomes da Silva

Milton de Oliveira Moraes

José Celso de Carvalho Gomes (Externos)

Jose Roberto Capomino

Jose Roberto de Silva

Lucimara de Oliveira Norberto (Externos)

Michel Melo Braga

Natália Nara Diniz Rodrigues Santoro

NAUMIA CORNE MUCHERONI

Regiane Leticia Vieira Alegratti

Ricardo Cordeiro

Sophia Fernanda Soares de Amorim (Externos)

VL

SA

VM

IG

HM

LN

1/2





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

Ao examinar os dados das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias SUS no município de São Paulo, sob responsabilidade da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, referentes ao primeiro trimestre de 2025, observamos a continuidade de padrões já verificados em períodos anteriores.

O telefone segue como o meio preferencial utilizado pelos usuários para contato com a Ouvidoria. Em relação à natureza das manifestações, as solicitações continuam sendo a tipologia predominante, seguida pelas reclamações. Esse cenário reforça a tendência de prevalência das solicitações em relação aos demais tipos de manifestação.

No tocante aos assuntos mais demandados, a Assistência à Saúde permanece como tema central. Dentro deste tema, destacam-se os pedidos relacionados à Agenda Local — principalmente para consultas em Clínica Médica — e à Agenda Regulada, que envolve especialidades como Neurologia. Nota-se, mais uma vez, que a quantidade de vagas ofertadas nessas especialidades ainda não supre a demanda existente, o que torna necessária a aplicação de critérios rigorosos de triagem e priorização, com encaminhamento para reavaliação médica nos casos pertinentes. A articulação entre as unidades de saúde e os setores de Regulação, em níveis local e regional, continua sendo essencial para o adequado encaminhamento dessas solicitações.

Quanto às manifestações relativas a Cirurgias e Diagnósticos, a maioria dos usuários já se encontrava inserida no fluxo de marcação pelo sistema SIGA Saúde, aguardando apenas o agendamento a ser realizado pelas instâncias regionais ou centrais de Regulação.

No grupo das Reclamações, os temas mais frequentes seguem sendo os relacionados à Gestão, com ênfase nas categorias Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos. Dentro da primeira, sobressaem as queixas relacionadas à dificuldade de acesso; já em Recursos Humanos, as manifestações se concentram principalmente em relação a médicos. As unidades têm adotado medidas como feedbacks individualizados, capacitações sobre postura profissional e resolução de conflitos, além de manter um acompanhamento sistemático das manifestações com o objetivo de evitar reincidências.



No que diz respeito ao prazo de resposta das manifestações, alcançamos 92% de resoluções dentro do limite de 20 dias, conforme estabelecido pela SMS, mantendo assim a meta institucional.

Concluimos reforçando que o acompanhamento da qualidade das respostas e o cumprimento dos prazos, bem como o investimento contínuo na formação das equipes, seguem sendo prioridades para esta Ouvidoria.

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

Ao final da análise referente ao segundo trimestre de 2025, reafirmamos o papel essencial que a Ouvidoria desempenha como ferramenta de gestão pública, estímulo à transparência, promoção do controle social e fortalecimento da cidadania.

Os dados apurados neste período evidenciam a variedade e a complexidade dos serviços ofertados no território, sem a predominância de um único tema nas manifestações, o que reforça a amplitude dos desafios enfrentados na administração do sistema de saúde. Nesse cenário, é fundamental dar continuidade às ações previstas no Plano de Ação, bem como revisar estratégias e implementar novos caminhos, sempre com base nas demandas observadas.

Ressaltamos, ainda, a importância de manter um vínculo sólido com os pontos de resposta, buscando o aperfeiçoamento da gestão das manifestações e o fortalecimento das ações de educação em saúde, especialmente diante da constante rotatividade das equipes. A qualificação contínua dos processos de trabalho está diretamente ligada ao investimento em educação permanente, capacitação dos profissionais e melhoria da comunicação com os usuários. Esses esforços impactam positivamente no acesso aos serviços, na organização da gestão e, sobretudo, na qualidade do atendimento prestado à população.

Outro ponto de atenção continua sendo o aprimoramento do acesso nas unidades de saúde. Para isso, é essencial promover o alinhamento constante entre gerentes, suas equipes e a população atendida. Além disso, seguimos fortalecendo a parceria com os Conselhos Gestores, utilizando-os como agentes de orientação para os usuários quanto aos

fluxos e rotinas dos serviços, contribuindo para uma assistência mais qualificada e para o aumento da satisfação dos cidadãos.

Por fim, reiteramos nosso compromisso com uma gestão participativa, baseada na escuta ativa e qualificada, e com o empenho constante em melhorar a qualidade dos serviços oferecidos à população.

**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](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.



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>

