

3º 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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 36p.

- 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 - SERMAP**

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

Tatiane Alves Cabral

Bianca Mendes Lima Santos

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

Grace Caro dos Santos

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 56 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 Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, 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.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	7
2. Panorama Geral do período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios	20
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Plano de ação	26
11. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	30
13. Glossário	32
14. Siglário	33
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

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 do SUS. 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.

A descrição está a seguir:

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. LUIZ PAULO GNECCO
- UBS VILA SABRINA - DR. 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 Equipes 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 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 terceiro trimestre de 2025. As informações aqui apresentadas foram obtidas a partir da análise dos dados disponibilizados pela Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo. A partir desse levantamento, foram examinados os assuntos e subassuntos que originaram manifestações junto às unidades sob a responsabilidade da STS Vila Maria/Vila Guilherme. Neste terceiro trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 581 manifestações, com uma média/mês de 194 manifestações. O meio mais utilizado para manifestação foi o telefone (Central SP156).

Das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, a maioria (60%) foi classificada como solicitação, seguida por reclamação (29%). Das solicitações, o subassunto em destaque foi Consulta/Atendimento/Tratamento, dado que tem se mantido em comparação aos trimestres anteriores. Além disso, há um número significativo de

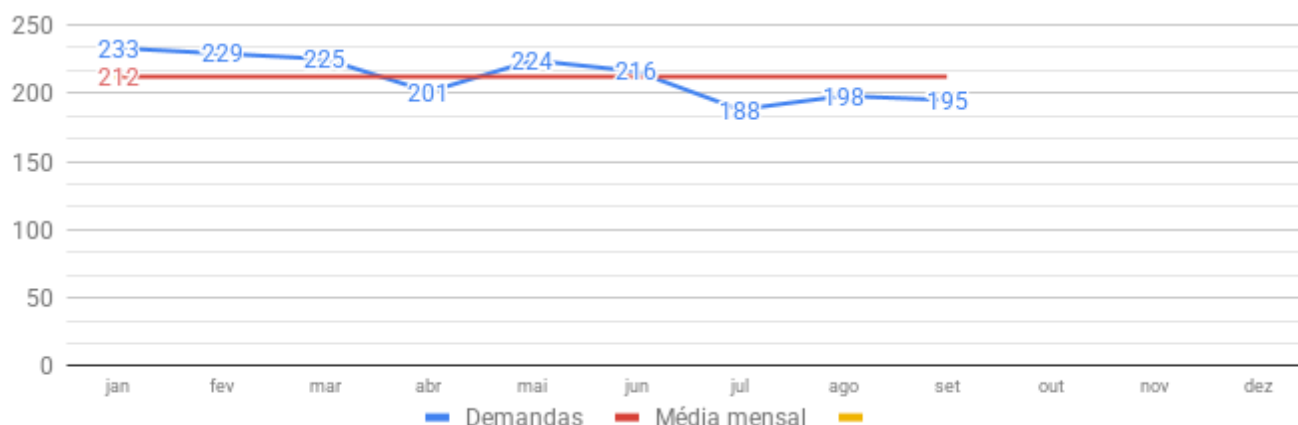
solicitações relacionadas ao Programa de Fraldas em Casa. Tanto em relação ao alinhamento com entrega na residência, quanto à necessidade de orientação do Programa e a atualização cadastral.

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 (7%), 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 pela SMS.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA, Série histórica mensal - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 1

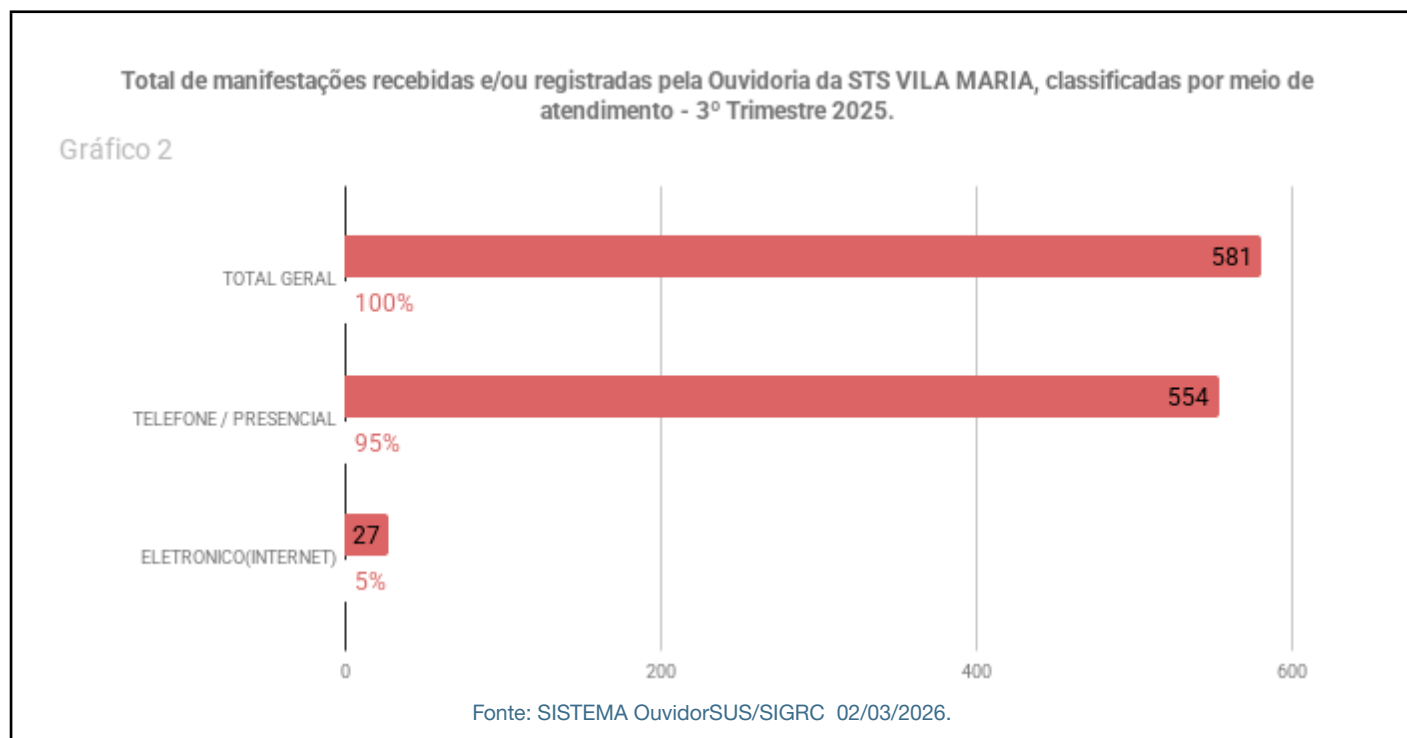


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

Neste terceiro trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 581 manifestações, com uma média/mês de 194 manifestações.

Comparando com o 1º e 2º trimestres de 2025, verifica-se uma queda de aproximadamente 10% do total de manifestações entre os trimestres. Essa redução pode estar relacionada a diversos fatores, como maior resolutividade dos serviços, melhoria nos fluxos internos e melhor comunicação dos profissionais com os munícipes, decorrentes das ações de melhoria da qualidade dos serviços organizadas pela Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre.

4. Meios de atendimento



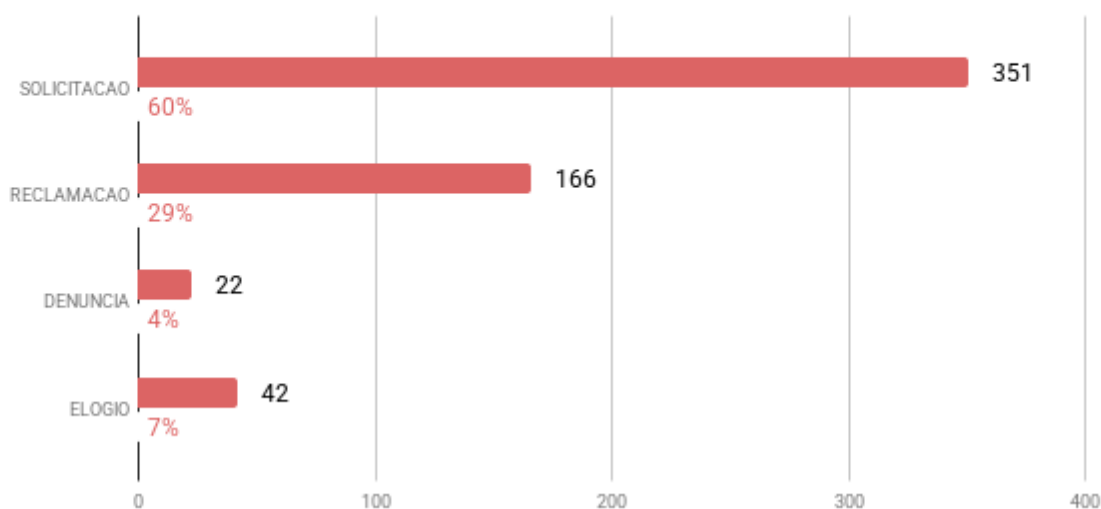
Conforme apresentado na tabela, verifica-se que a maior parte das manifestações (95%) foi registrada por meio do Atendimento Telefônico, evidenciando a Central SP156 como o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos. Em seguida, observa-se internet, que ultrapassou o número de registros realizados 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 uso preferencial do munícipe 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.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

As manifestações recebidas são classificadas conforme o tema, 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 terceiro trimestre de 2025, verifica-se que a maior parte das manifestações corresponde às solicitações, que totalizam 60% dos registros. Em seguida, aparecem as reclamações, com 29%, enquanto elogios apresentam 7% e as denúncias representam 4%. O percentual da classificação se assemelha aos dois trimestres anteriores.

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. A análise dessas solicitações tem sido importante para propiciar as ações de melhoria dos fluxos de atendimento e de comunicação das Unidades de Saúde com o município. Dessa forma, a Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme, busca consolidar seu papel 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.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 351 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 60% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (52%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Consulta/Exame/Cirurgia (33%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 45% são relativos a Consulta médica e 55% a demais subassuntos.

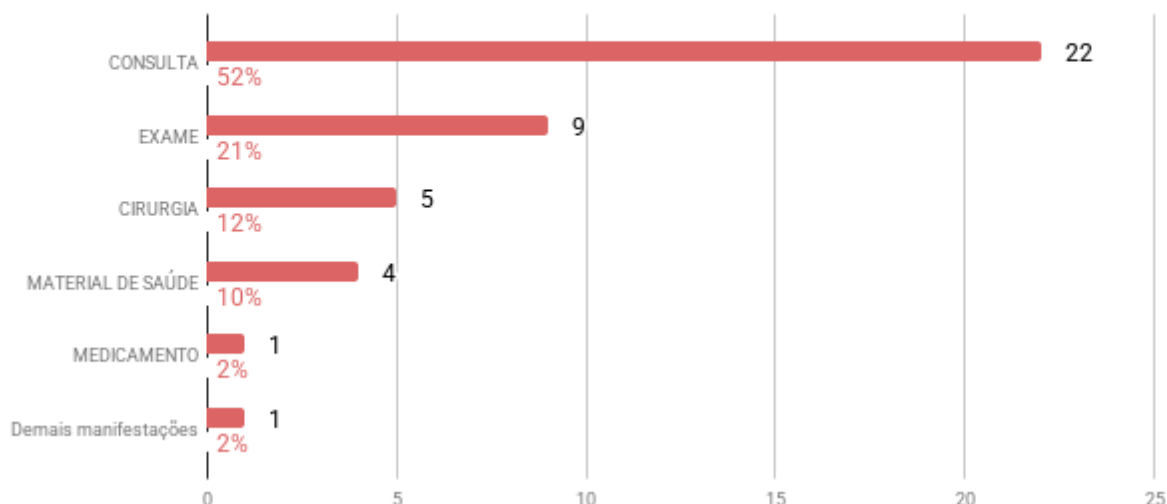
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a tempo de espera para consulta, 20 % a falta de profissionais médicos e 20% falta de outros profissionais.

A verificação desses dados nos gráficos propicia uma análise sobre os possíveis fatores que influenciam o registro das manifestações no território da STS Vila Maria/Vila Guilherme no 3º trimestre de 2025. Um deles é a rotatividade de profissionais, o que favorece o tempo de espera maior para agendamento de consultas médicas e de outros profissionais, conforme visualizado nos gráficos. Esse fator tem sido amplamente discutido nas reuniões dos Conselhos Gestores das Unidades e da STS Vila Maria/Vila Guilherme junto à Diretoria Executiva da OSS, sendo contemplados planos de ação específicos para essa problemática. Outro fator, de grande impacto é a falta de atualização dos dados de contato pelo próprio município, sendo propostas ações mais resolutivas a respeito, em conjunto com as

Unidades de Saúde e Conselhos Gestores. Além disso, conta-se com a influência do fluxo estabelecido pela Regulação Central e Regulação Regional para o atendimento do agendamento de consultas e exames (Portaria SMS Nº 341/2020).

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA - 3º Trimestre 2025.

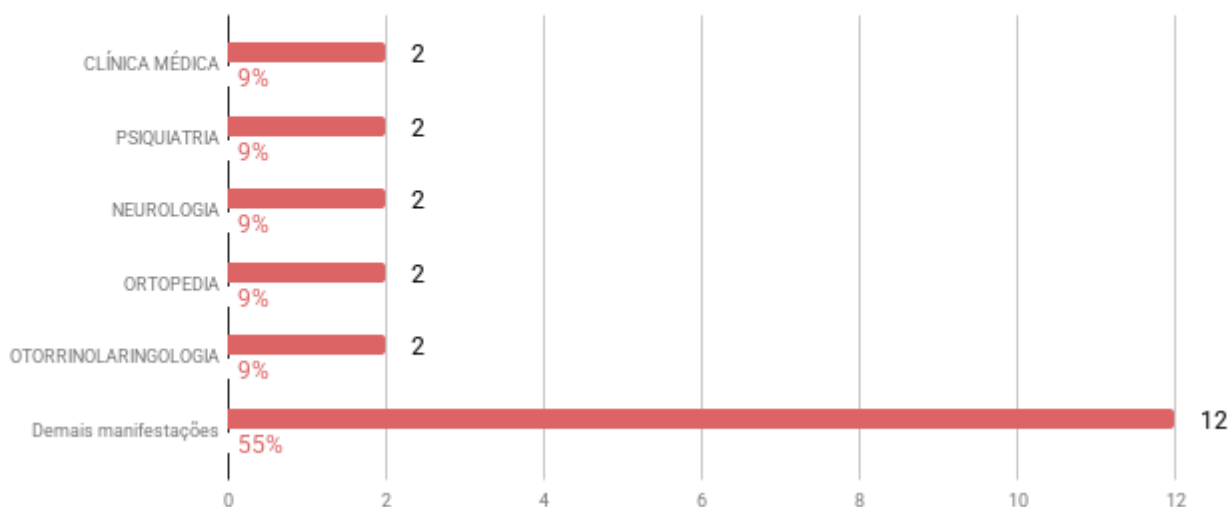
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA - 3º Trimestre 2025.

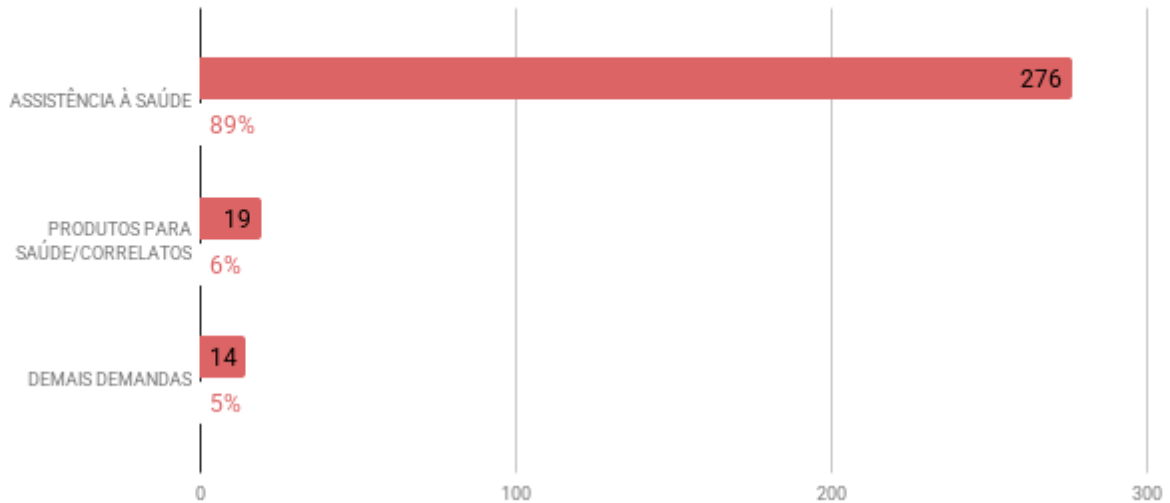
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme – 3 Trimestre 2025.

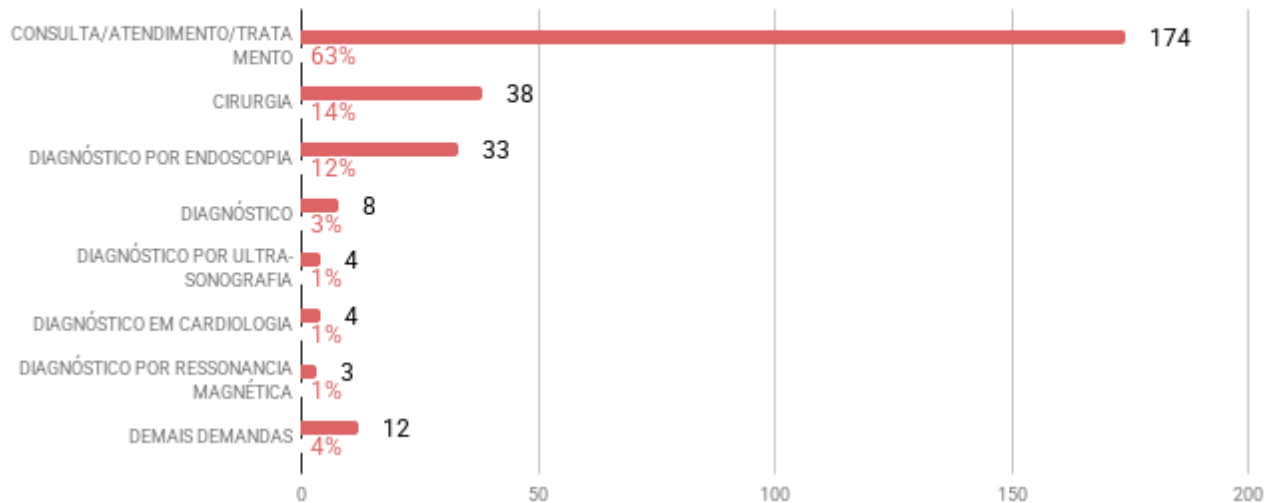
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 166 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se nos assuntos Consulta/Exame/Cirurgia (33%) e Atendimento Profissional (27%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (81%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a má conduta profissional, 25% a desrespeito e 25% a falta de humanização.

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 33% a Recursos Humanos.

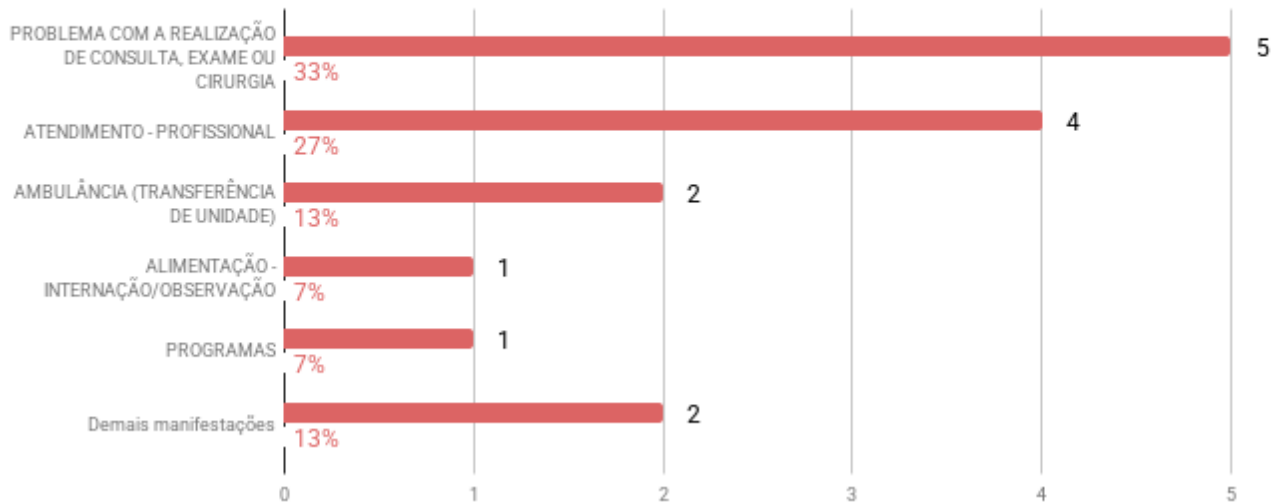
Em atenção à análise das reclamações classificadas no assunto Gestão (81%), estas foram caracterizadas pelos subassuntos Estabelecimento de Saúde (61%), e Recursos Humanos (33%).

Os subassuntos predominantes nas reclamações registradas no SIGRC: má conduta profissional, desrespeito e falta de humanização.

Verificou-se que as categorias com maior foco foram Médico e Recepcionista/Atendente. Esses dados foram compartilhados com os gestores para as ações de orientação aos 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. Também foi reforçado o fluxo do Acesso Oportuno, trazendo maior proximidade com o munícipe e fortalecimento do vínculo com as Unidades.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA - 3º Trimestre 2025.

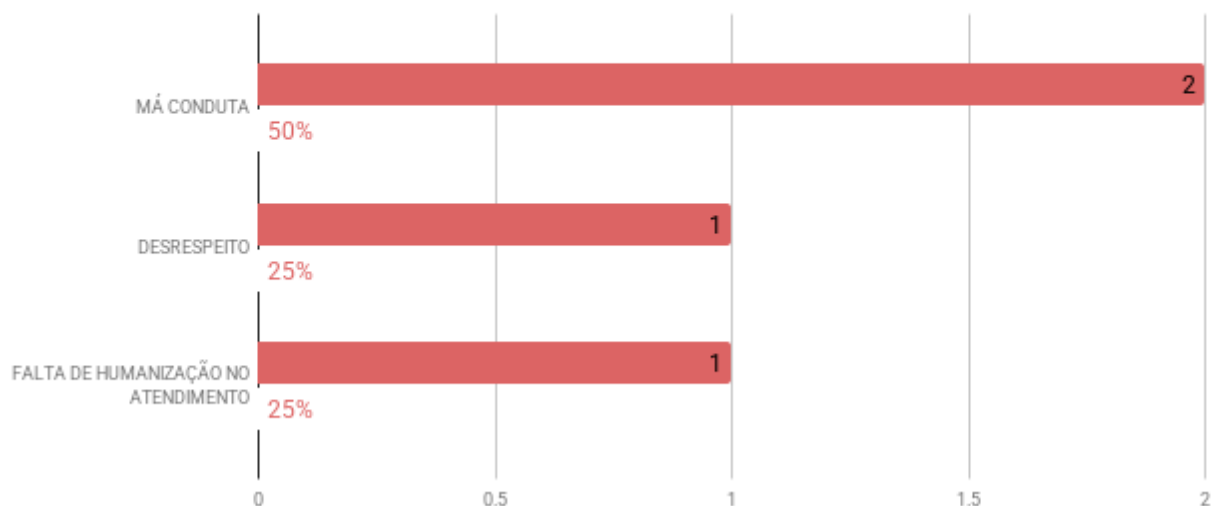
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA - 3º Trimestre 2025.

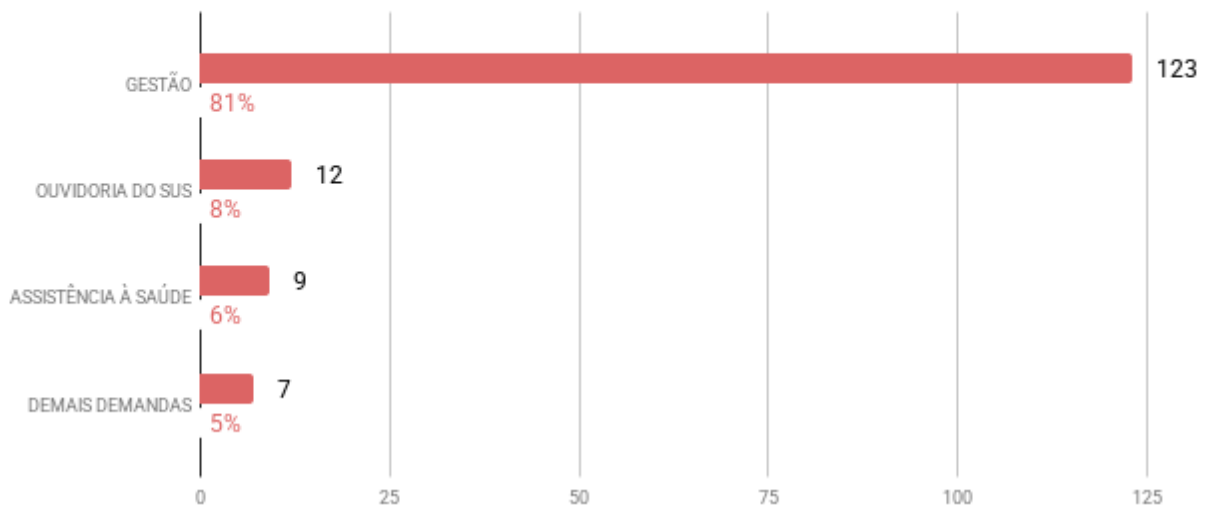
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme - 3 Trimestre 2025.

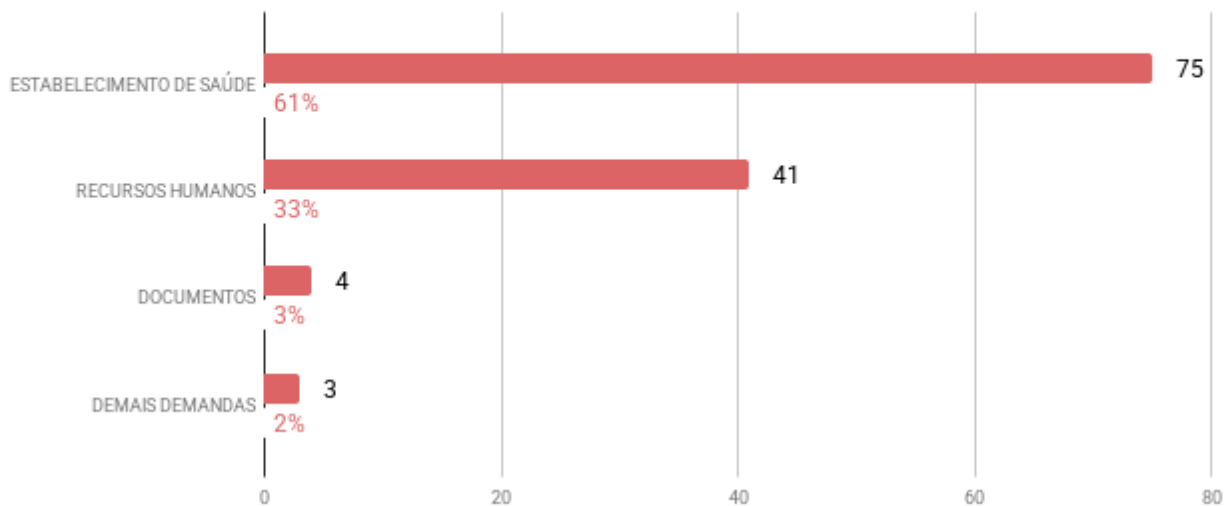
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



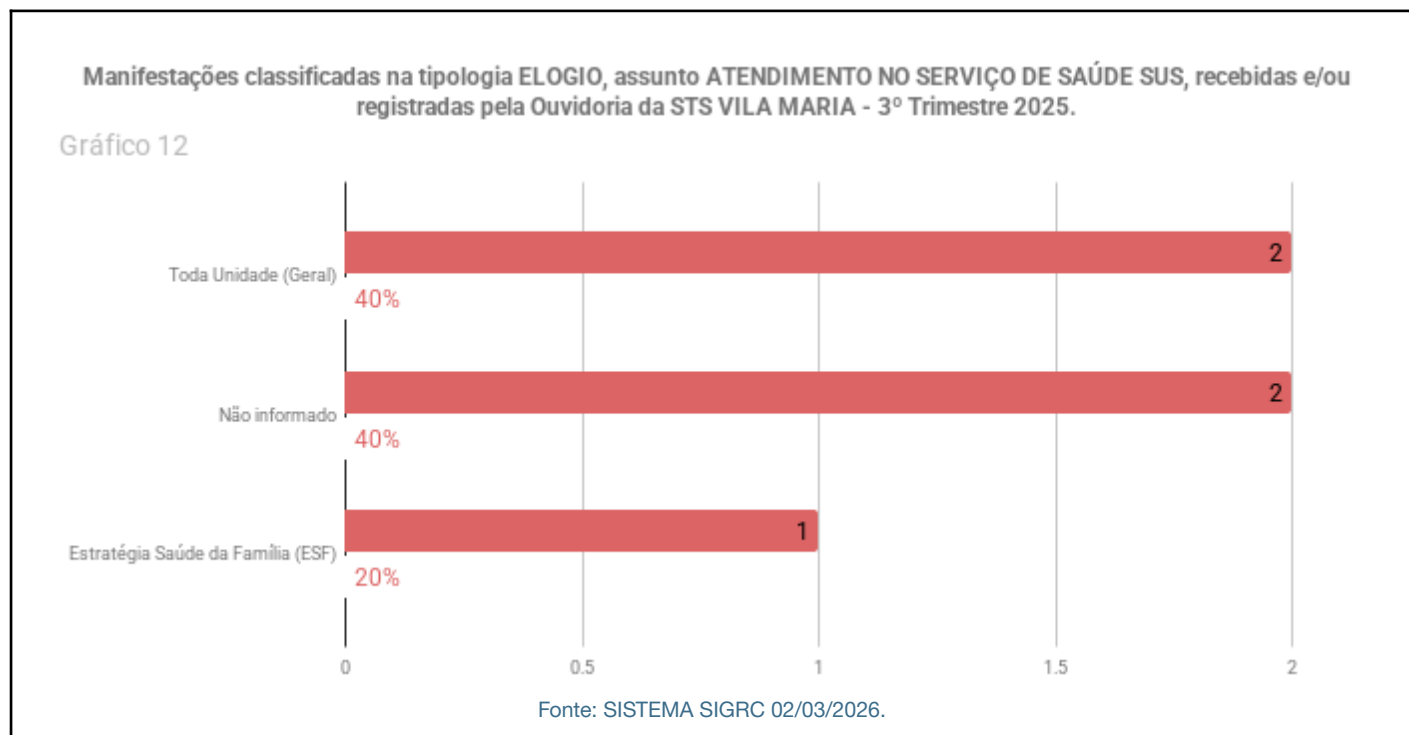
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

Foram registrados 42 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal no trimestre foi 14 elogios.

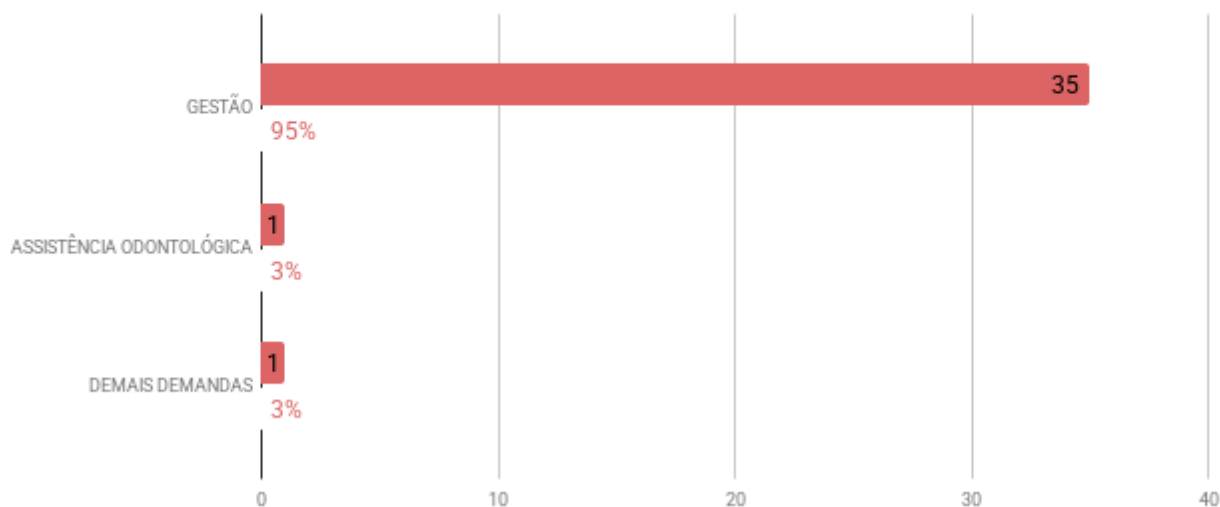
Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Toda Unidade (Geral), que representa 40%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 95%.



Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

A análise geral no número de elogios para a área de Gestão no 3º Trimestre de 2025, com subtema Toda Unidade, mostra que a Gestão está fortemente reconhecida no que se refere à Unidade como um todo, reforçando a importância do desempenho gerencial no SUS nas estratégias de cuidado integral. A Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme compartilha os dados com os gerentes das Unidades e valoriza a atuação gerencial extensiva às equipes assistenciais e dos pontos de ouvidoria, com escuta qualificada em prol da melhoria do atendimento em geral.

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	45	45	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUILHERME/ CEO VILA MARIA	16	16	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	47	48	98%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA MARIA / VILA GUILHERME	3	3	100%
UBS CARANDIRU	43	47	91%
UBS JARDIM JAPÃO	40	41	98%
UBS JARDIM JULIETA	12	13	92%
UBS PARQUE NOVO MUNDO I	26	26	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE NOVO MUNDO II	14	26	54%
UBS VILA EDE	25	25	100%
UBS VILA IZOLINA MAZZEI	57	57	100%
UBS VILA LEONOR	18	18	100%
UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO	21	21	100%
UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	21	22	95%
UNIDADE HOSPITALAR - VILA GUILHERME	104	106	98%
UPA III VILA MARIA	26	30	87%
Total	518	544	95%

Quantidade de demandas recebidas no período: 544

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 518

Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

. UBS Parque Novo Mundo II: 54%; foram detectadas falhas nos fluxos internos e rotatividade de profissionais.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: O gestor acompanhará sistematicamente 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 cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas, mantendo-se a capacitação contínua na Unidade.

Principais resultados obtidos no período: Melhora do índice da UBS Carandiru em comparação ao trimestre anterior, de 64% para 91% e melhora dos índices em geral das unidades.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: aprimorar os fluxos internos de todas as unidades, fortalecer a comunicação entre a Ouvidoria da STS e as unidades, assegurar o registro frequente das demandas, 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. A Unidade de Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme mantém os espaços de educação continuada e o gerenciamento dos acessos ao Sistema, com monitoramento dos prazos de resposta às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

Com base na tabela apresentada, verifica-se que houve 544 demandas recebidas no período, sendo 518 respondidas no prazo de até 20 dias. Entre os 18 pontos de resposta sob a gestão da Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme, 16 alcançaram índice superior a 85% de demandas concluídas dentro do prazo regulamentar, sendo 14 delas com desempenho de 90% a 100%.

Em comparação ao trimestre anterior, verifica-se melhora dos índices no geral. A UBS Carandiru, no trimestre anterior atingiu o índice de 64% e recebeu ações intensivas de melhorias a partir da análise da situação local.

Em consequência, neste 3º trimestre, houve melhora do alcance da UBS Carandiru para 91%. Nesse caso, a equipe da Ouvidoria da STS realizou ação com o gerente da Unidade e com a equipe da ouvidoria local, com aprimoramento dos fluxos internos, capacitação profissional e monitoramento mais sistemático do prazo de respostas.

Para o trimestre atual, apenas a unidade UBS Parque Novo Mundo II apresenta desempenho abaixo do esperado, o que reforça a necessidade de acompanhamento contínuo. Contudo, em comparação ao trimestre anterior, houve aumento do alcance dessa UBS, de 30% para 54%, sendo continuamente avaliadas as falhas no fluxo interno da unidade e a rotatividade de profissionais que comprometem o acompanhamento e a resolução das solicitações, refletindo negativamente nos resultados. A equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme elaborou um plano de ação para essa UBS, no qual o gestor acompanhará sistematicamente 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 cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas, mantendo-se a capacitação contínua na Unidade.

Ações: aprimorar os fluxos internos de todas as unidades, fortalecer a comunicação e assegurar o registro frequente das demandas, 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.

A Unidade de Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme mantém os espaços de educação continuada e o gerenciamento dos acessos ao Sistema, com monitoramento dos prazos de resposta às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

10. 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.

As ações 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 trâmite das manifestações.	Revisão de fluxos; sistema de monitoramento de prazos;	Semanalmente	STS/OSS/Unidades	Em andame... ▾
Articulação Intersetorial e Controle Social	Reforçar o papel da Ouvidoria como instrumento de	Participação e reuniões com conselhos	Mensalmente	STS e UNIDADES	Em andame... ▾

	gestão cidadania.	e	gestores; ações educativas.			
--	----------------------	---	--------------------------------	--	--	--

11. 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 terceiro 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. No tocante aos assuntos mais demandados, as solicitações por Consultas, Exames ou Cirurgias são as ocorrências mais presentes. Dentro deste tema, destacam-se as solicitações de consultas médicas que se relacionam à Agenda Local — no caso da Clínica Médica — e à Agenda Regulada, que envolve especialidades como Neurologia e Ortopedia.

Nota-se, mais uma vez, que a quantidade de vagas ofertadas nessas especialidades ainda não supre a demanda existente, o que torna necessária a requalificação da fila de espera e a aplicação de critérios específicos 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, 95% das respostas estavam dentro do limite de 20 dias, conforme estabelecido

pela SMS, mantendo assim a meta institucional. Concluímos 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.

12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Ao término da análise do segundo trimestre de 2025, reforça-se a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico para a gestão territorial dos serviços de saúde, contribuindo para a transparência das ações, o fortalecimento do controle social e a garantia da participação dos munícipes na avaliação da qualidade da assistência.

A avaliação das manifestações registradas no período, de acordo com a classificação e subassuntos, demonstra a diversidade das demandas apresentadas pelos usuários e evidencia a complexidade dos fatores que influenciam a rede de serviços de saúde. Há necessidade de manter o acompanhamento contínuo das questões apontadas, assegurando a execução das ações previstas no Plano de Ação, bem como a revisão de estratégias e a implementação de medidas que atendam às necessidades identificadas.

Nesse contexto, permanece essencial o fortalecimento da articulação com os pontos de resposta, visando o aprimoramento do tratamento das manifestações e a qualificação das respostas. Considerando a rotatividade de profissionais e a frequente renovação das equipes, torna-se indispensável investir na educação permanente, na capacitação dos profissionais e no aperfeiçoamento dos fluxos de comunicação com os usuários. Essas iniciativas favorecem a qualificação dos processos de trabalho, ampliam o acesso aos serviços, contribuem para uma gestão mais eficiente e refletem diretamente na qualidade da assistência prestada.

Outro aspecto que demanda atenção contínua refere-se ao acesso às unidades de saúde. Para avançar nesse processo, é importante fortalecer o alinhamento entre gestores, equipes e população, promovendo uma comunicação eficiente. Da mesma forma, a atuação conjunta com os Conselhos Gestores permanece fundamental para orientar os usuários sobre os fluxos e o funcionamento dos serviços, contribuindo para uma assistência mais organizada, resolutiva e alinhada às diretrizes do SUS.

Dessa forma, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria com uma gestão pautada na escuta qualificada, na participação social e na busca permanente pelo aperfeiçoamento dos serviços públicos de saúde, sempre com foco na melhoria da assistência aos usuários e na promoção de um atendimento integral e humanizado.

Vanessa Cristina de Oliveira Santos - Supervisora Técnica de Saúde - STS Vila Maria/Vila Guilherme

13. 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.

14. 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 (acesso em 26/07/2024)

15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

Para registrar sua manifestação, é necessário estar cadastrado no Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, aguarde ouvir a opção "5" e digite "5" (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município) e após ouvir opção "1", digite "1" (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

16. 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://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

