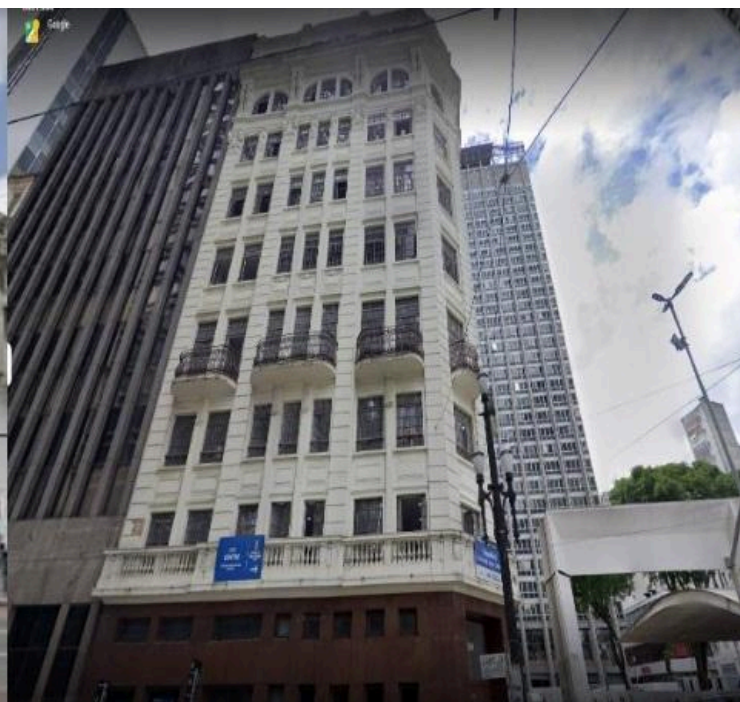
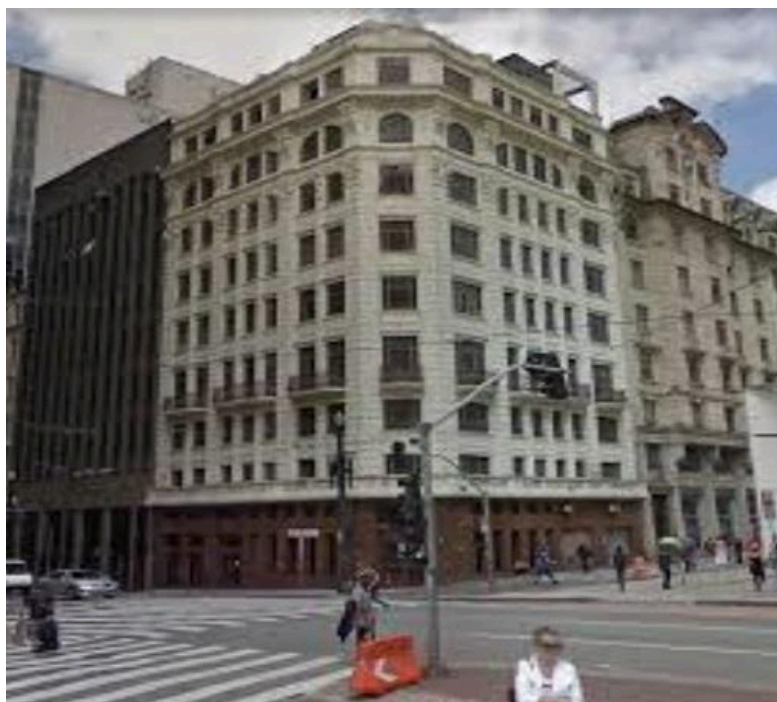


3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Unidade: **Coordenadoria Regional de Saúde Centro - CRS C**
Endereço: Rua Líbero Badaró, 282 - 9º andar - Centro - CEP:
01008-000.

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, 65p.

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

Coordenadoria Regional de Saúde Centro

Paulete Secco Zular

Ouvidor

Ary Barbosa Marques

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	6
2. Panorama Geral do período	11
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	16
5. Classificação das manifestações	18
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	20
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	30
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	42
9. Análise de Prazo de Resposta	49
10. Plano de ação	51
11. Participação da Ouvidoria em eventos	56
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	58
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	60
14. Glossário	61
15. Siglário	62
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	64
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	65

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro abrange duas Supervisões Técnicas de Saúde: Santa Cecília e Sé. Da população residente na região Centro, 56% depende exclusivamente do SUS. Com relação aos idosos, 84.272 utilizam o serviço, e representam 19% da população geral do Município de São Paulo.

A região tem a maior concentração de imigrantes de São Paulo: 11.735 (54%), dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos. A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A CRS Centro conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 8 Unidades Básicas de Saúde - UBSs; 2 Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília); 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida); 4 Pronto Atendimentos (AMA Boraceia Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro); 1 Policlínica (AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale - Santa Cecília); 10 Clínicas / Centros de Especialidades (Centro de Cuidados Odontológicos, Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas, CER III Sé, Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima, CR ST André Graboys, CRPICS Sé Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé, CTA Henfil Henrique de Souza Filho, SAE DSTAIDS Campos Eliseos e URSI Centro); 2 Unidades de Apoio de Diagnose e Terapia (Associação Brasileira de Portadores de Hepatite - ABPH e Unidade de Diagnóstico por Imagem Sé); 7 Centros de Atenção Psicossocial - CAPS; e 1 Unidade Móvel Terrestre (ônibus de Odonto da CRS Centro).

A região abrange 26,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas:

DISTRITO ÁREA

Bela Vista 2,60 km²

Bom Retiro 4,00 km²

Cambuci 3,90 km²

Consolação 3,70 km²

Liberdade 3,70 km²

República 2,30 km²

Santa Cecília 3,90 km²

Sé 2,10 km²

TOTAL 26,20 km²

Na CRS Centro situam-se 8 UBS, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Bom Retiro	5	0	1	1	1	0
UBS Boracea	4	0	8	1	1	0
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS NS do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Santa Cecília	4	3	3	1	1	1
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio

A Coordenadoria Regional de Saúde Centro tem parceria e contrato com a Organização Social **AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança**.

Objetivo da contratação: Gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde em unidades de saúde da Rede Assistencial da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Início da vigência do contrato: 16/11/2021

Término da vigência do contrato: 16/11/2026

Dados Gerais: Histórico / Linha de Serviço

AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança

Somos uma entidade filantrópica, fundada em 2003, dedicada ao desenvolvimento e gestão de serviços de saúde em São Paulo (SP), Nova Iguaçu e Niterói (RJ).

A partir do contrato firmado com a Prefeitura do Município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal da Saúde, somos responsáveis pela gestão das unidades de saúde em todo o centro da cidade. Estamos presentes em 30 equipamentos e 24 serviços, distribuídos entre as áreas de atenção básica, especializada, psicossocial (incluindo álcool e drogas), hospitalar, urgência e emergência. Nosso objetivo é desenvolver, por meio da saúde e do cuidado, o potencial físico e psicossocial de cada indivíduo, especialmente em uma região vulnerabilizada como o centro de São Paulo.

Atendimentos básicos em pediatria, ginecologia, clínica geral, enfermagem e odontologia. Nossos serviços incluem consultas médicas, inalações, injeções, curativos, vacinas, coleta de exames laboratoriais, tratamento odontológico, além de encaminhamentos para especialidades e fornecimento de medicação básica.

Atenção Básica

Unidades: UBS Bom Retiro, Boracea, Santa Cecília, Cambuci, Humaitá, Nossa Senhora do Brasil, República e Sé.

Ama Boracea, Complexo Prates, Especialidade Santa Cecília e Sé.

Cada unidade conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos clínicos, psiquiatras, psicólogos, terapeutas ocupacionais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, educadores físicos, assistentes sociais, oficineiros e redutores de danos. Oferecemos atendimentos individuais ou em grupo, incluindo familiares, reabilitação psicossocial, educação em saúde, e oficinas terapêuticas, entre outros serviços.

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

Nossos serviços de saúde mental à comunidade são realizados por meio de equipes multiprofissionais que atuam de forma interdisciplinar. O foco principal é proporcionar o bem estar e cuidado à saúde mental.

Unidades:

CAPS Adulto III Sé, Infante Juvenil III Sé Amorzeira.

CAPS AD III E IV

Unidades:

CAPS AD IV Redenção, AD III Prates. AD III Centro, AD III Armênia, AD III Boracea.

UPA Vergueiro

A unidade conta com consultórios, salas de avaliação de risco, serviço social, posto de enfermagem, quartos de isolamento, recepção e salas de espera, entre outros espaços. No local, estabilizamos os usuários e realizamos a investigação diagnóstica inicial para definirmos a conduta necessária para cada caso.

Pronto Socorro Municipal DR. Álvaro Dino de Almeida São Paulo (SP) PS Barra Funda

Oferecemos serviços de clínica médica, pediatria, cirurgia geral, ortopedia e odontologia, além de leitos de observação para adultos e

pediátricos, e uma sala de emergência para estabilização de casos graves, além de dispor de ambulância.

Centro de Referência de Atenção à Saúde das Pessoas Transexuais e Travestis Janaína Lima

Nesta unidade atendemos às necessidades da população transexual e travesti em um ambiente seguro e acolhedor, encaminhando usuários para cirurgias de afirmação de gênero e contam com uma equipe multidisciplinar de endocrinologistas, ginecologistas, obstetras e psiquiatras, proporcionando uma abordagem abrangente da saúde.

Dispomos de 11 consultórios, que oferecem um cuidado centrado nas necessidades da pessoa trans.

Centro de Cuidados Odontológicos (CCO)

Nesta unidade nos dedicamos exclusivamente ao tratamento dentário de pessoas encaminhadas por outras unidades de saúde da região e do município inteiro. Objetivamos tornar o acesso aos serviços públicos de saúde odontológica mais fácil e democrático.

Serviço de Cuidados Prolongados (SCP AD)

No Serviço de Cuidados Prolongados - Álcool e Drogas (SCP-AD), pioneiro no Brasil, buscamos reinserir os usuários na sociedade, abordando os aspectos bio-psicossociais e econômicos.

Dedicado especialmente àqueles que demonstram interesse no tratamento durante abordagens em cenas de uso, como na Cracolândia, nossa missão é conduzida pelas equipes do Redenção na Rua, Serviço Integrado de Acolhimento Terapêutico (SIAT) Armênia, Emergencial e Glicério, e CAPS AD (Álcool e Drogas) IV Redenção.

CREDOR - Centro de Referência para Atendimento Integral às Pessoas com Dores Crônicas

Nossa proposta com os usuários dessa unidade é não apenas tratar os sintomas, mas abordar a dor crônica de maneira abrangente, visando melhorar a qualidade de vida dos usuários. Além dos tratamentos médicos com medicamentos convencionais, oferecemos grupos de automassagem, autocuidado e descompensação postural como terapias alternativas. Essas iniciativas visam proporcionar ferramentas adicionais para gerenciar e melhorar a condição, promovendo a autonomia e o bem-estar.

Centro Especializado em Reabilitação (CER III SÉ)

Unidade dedicada ao atendimento especializado de pessoas que precisam de reabilitação, com a missão de desenvolver o potencial

físico e psicossocial de cada indivíduo. Realizamos diagnóstico e tratamento, sendo referência em uma diversidade de modalidades de reabilitação: física, intelectual e auditiva.

Fonte: Book Institucional, cedido pela AFNE.

2. Panorama Geral do período

A Ouvidoria SUS da Coordenadoria Regional de Saúde Centro registrou **564 manifestações** no terceiro trimestre de 2025. As demandas foram predominantemente classificadas como **solicitações (48%)** e **reclamações (33%)**, refletindo principalmente dificuldades de acesso aos serviços de saúde e insatisfação com aspectos organizacionais e assistenciais.

Os temas mais recorrentes foram **Assistência à Saúde (193 manifestações)** e **Gestão (136 manifestações)**, destacando problemas relacionados ao agendamento de consultas, acesso a especialidades, cirurgias, demora no atendimento, conduta profissional e organização dos serviços.

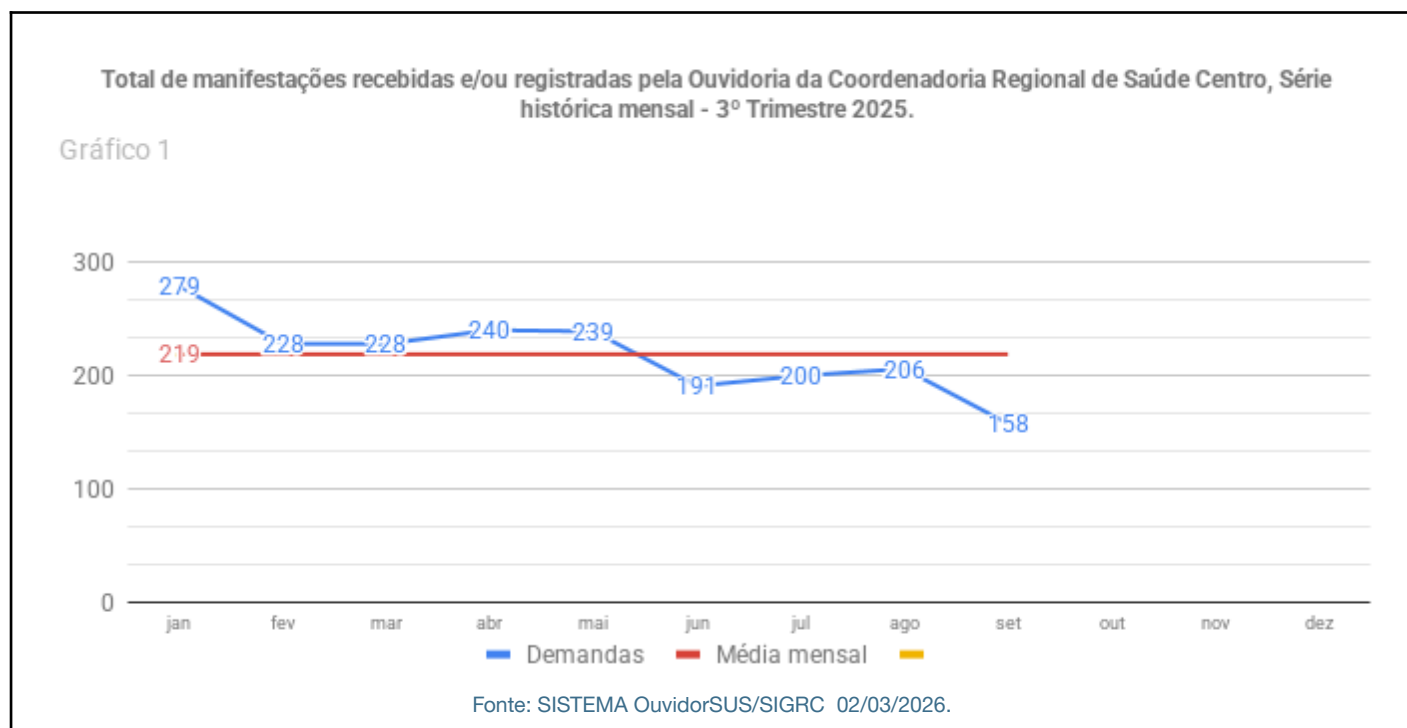
As denúncias concentraram-se principalmente em ações de Vigilância Sanitária, enquanto os elogios evidenciaram a qualidade do atendimento prestado por diversas equipes de saúde.

De modo geral, o trimestre aponta para a necessidade de fortalecimento das ações de:

- qualificação do acesso à assistência especializada;
- melhoria dos fluxos de regulação e agendamento;
- aprimoramento dos processos de acolhimento e comunicação com os usuários;
- monitoramento contínuo das demandas relacionadas a recursos humanos e tempo de espera.

Apesar dos desafios identificados, os registros de elogios demonstram que diversas unidades mantêm práticas reconhecidas positivamente pelos usuários, constituindo importante indicador de qualidade e humanização da assistência prestada.

3. Número de manifestações – Série histórica



O **gráfico 1** apresenta a série histórica mensal das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o ano de 2025, com destaque para o 3º trimestre (julho a setembro). A média mensal do período analisado é de **219 manifestações**.

Evolução das demandas por trimestre

Trimestre	Meses	Total de manifestações	Média mensal
1º Trimestre	Jan-Fev-Mar	$279 + 228 + 228 = 735$	245
2º Trimestre	Abr-Mai-Jun	$240 + 239 + 191 = 670$	223
3º Trimestre	Jul-Ago-Set	$200 + 206 + 158 = 564$	188

Comparação entre os trimestres

1º Trimestre (Janeiro a Março)

O primeiro trimestre apresentou o maior volume de manifestações do ano, totalizando **735 registros**, com média mensal de **245 demandas**, acima da média anual (219).

Destaca-se o mês de **janeiro**, com **279 manifestações**, representando o pico do período analisado. Fevereiro e março mantiveram estabilidade, ambos com **228 registros**.

2º Trimestre (Abril a Junho)

No segundo trimestre observa-se uma redução no volume de manifestações, totalizando **670 registros**, correspondendo a uma média mensal de **223 demandas**.

Embora abril (240) e maio (239) tenham permanecido próximos aos valores do primeiro trimestre, houve queda significativa em junho (191), sinalizando o início de uma tendência de diminuição das manifestações.

Comparativamente ao primeiro trimestre, houve redução de:

- **65 manifestações** (-8,8%);
- Queda da média mensal de **245 para 223 demandas**.

3º Trimestre (Julho a Setembro)

O terceiro trimestre registrou o menor volume de manifestações do ano, com **564 registros** e média mensal de **188 demandas**, valor significativamente inferior à média histórica de 219.

Os meses apresentaram o seguinte comportamento:

- Julho: 200 manifestações;
- Agosto: 206 manifestações;
- Setembro: 158 manifestações.

Embora tenha ocorrido leve aumento entre julho e agosto, setembro registrou forte redução, alcançando o menor volume mensal de todo o período analisado.

Em comparação:

Em relação ao 2º trimestre:

- Redução de **106 manifestações**;
- Queda de **15,8%** no volume total;

- Média mensal passou de **223 para 188 demandas**.

Em relação ao 1º trimestre:

- Redução de **171 manifestações**;
- Queda de **23,3%** no volume total;
- Média mensal diminuiu de **245 para 188 demandas**.

Tendência observada

O gráfico evidencia uma **tendência contínua de redução das manifestações ao longo de 2025**, passando de um cenário de elevada demanda no início do ano para volumes progressivamente menores nos trimestres subsequentes.

A trajetória pode ser resumida da seguinte forma:

- **1º trimestre:** maior pressão assistencial e maior procura pelos canais de ouvidoria;
- **2º trimestre:** início da redução das manifestações;
- **3º trimestre:** consolidação da tendência de queda, com valores abaixo da média histórica.

A redução acumulada entre janeiro (279) e setembro (158) corresponde a aproximadamente **43,4%**, demonstrando diminuição expressiva do volume de registros ao longo do ano.

Conclusão

O **3º trimestre de 2025 apresentou o melhor resultado em termos de redução do volume de manifestações**, registrando média mensal de **188 demandas**, inferior tanto ao 1º trimestre (245) quanto ao 2º trimestre (223). A queda consistente observada ao longo do ano sugere possível impacto positivo de ações de qualificação dos serviços, aprimoramento dos fluxos assistenciais, fortalecimento das respostas locais às demandas dos usuários e maior resolutividade das unidades de saúde da CRS Centro.

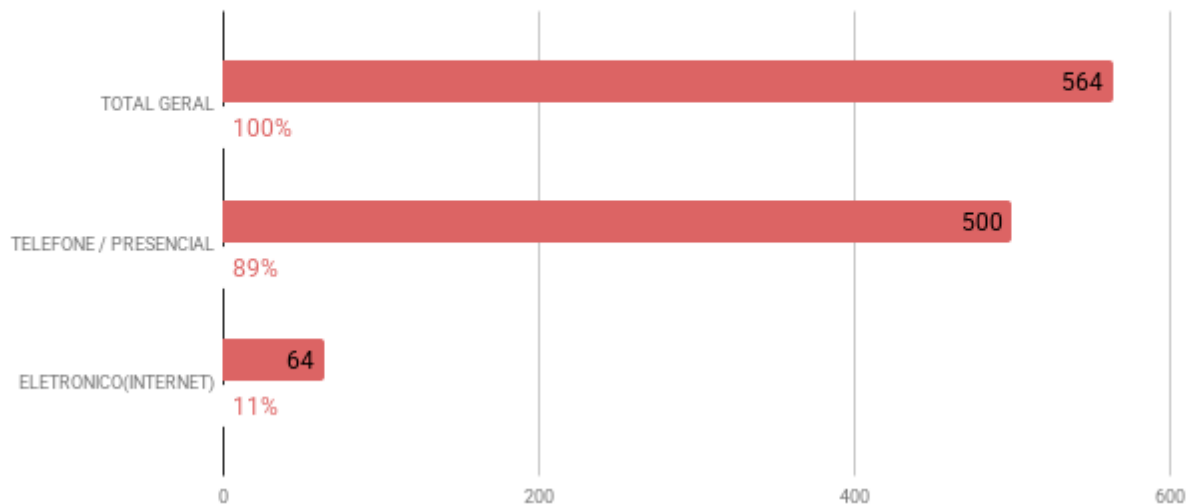
Entretanto, recomenda-se aprofundar a análise qualitativa dos tipos de manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, elogios e informações) para verificar se a redução observada decorre

efetivamente da melhoria dos serviços prestados ou de outros fatores relacionados ao registro e acesso aos canais de ouvidoria.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



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

Meios de Atendimento das Demandas de Ouvidoria – 3º Trimestre de 2025

O **Gráfico 2** apresenta a distribuição das **564 manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro** no 3º trimestre de 2025, segundo o meio de atendimento utilizado pelos cidadãos.

Distribuição dos atendimentos

Meio de Atendimento	Quantidade	Percentual
Telefone	438	78%
Formulário Web	56	10%
CRM (Central 156 / Presencial)	45	8%
Correspondência Oficial	12	2%
Portal 156 (Autoatendimento)	8	1%
Demais manifestações	5	1%
Total Geral	564	100%

Análise dos resultados

Os dados demonstram uma **forte predominância do atendimento telefônico**, responsável por **438 registros (78%)**, consolidando-se como o principal canal de acesso dos usuários à Ouvidoria do SUS na região Centro. Esse resultado evidencia a preferência da população por um canal de comunicação direto, de fácil acesso e que possibilita orientação imediata durante o registro da manifestação.

O **Formulário Web** aparece como o segundo meio mais utilizado, com **56 manifestações (10%)**, indicando que parte dos usuários já utiliza recursos digitais para registrar suas demandas. Embora represente uma participação significativamente menor que a do telefone, o canal demonstra potencial para ampliação, especialmente considerando a crescente digitalização dos serviços públicos.

O atendimento realizado por meio do **CRM (Central 156 e atendimento presencial)** registrou **45 manifestações (8%)**, evidenciando sua relevância como alternativa de acesso para cidadãos que necessitam de suporte presencial ou utilizam os canais integrados da Prefeitura.

Os demais meios apresentaram participação reduzida:

- **Correspondência Oficial:** 12 registros (2%);
- **Portal 156 – Autoatendimento:** 8 registros (1%);
- **Demais manifestações:** 5 registros (1%).

Considerações

O perfil de utilização dos canais revela uma **alta dependência do atendimento telefônico**, que concentra mais de três quartos de todas as manifestações recebidas no trimestre. Ao mesmo tempo, observa-se uma participação ainda limitada dos canais digitais, que juntos (Formulário Web e Portal 156) representam apenas **11% do total das manifestações**.

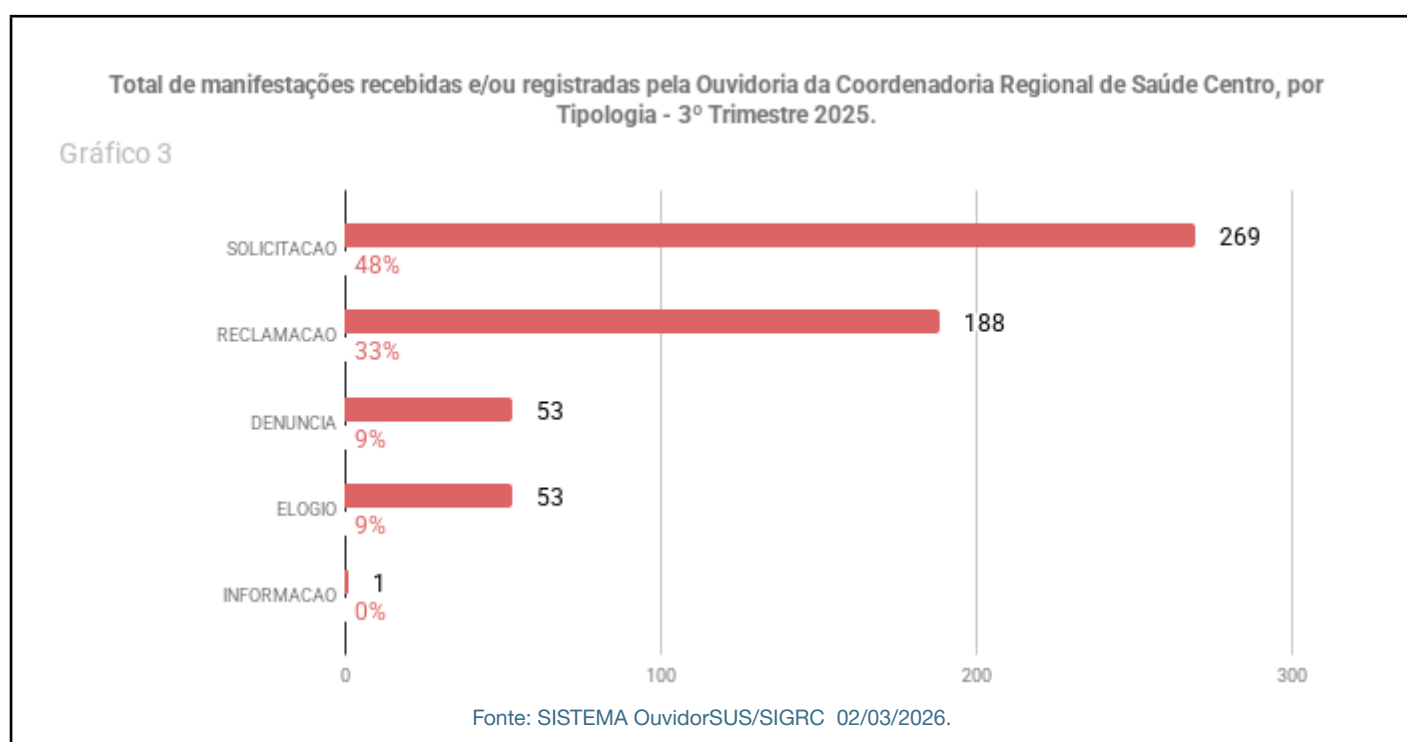
Esse cenário sugere oportunidades para:

- Fortalecer a divulgação dos canais eletrônicos;
- Ampliar estratégias de inclusão digital dos usuários;
- Melhorar a experiência de navegação e registro nos sistemas online;
- Reduzir a concentração da demanda em um único canal, promovendo maior diversificação dos meios de acesso.

Conclusão

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da CRS Centro registrou **564 manifestações**, das quais **78% foram realizadas por telefone**, confirmando esse canal como principal porta de entrada para os usuários do SUS na região. Os canais digitais e presenciais mantiveram participação complementar, indicando que, embora existam alternativas de atendimento, a população continua demonstrando preferência pelo contato.

5. Classificação das manifestações



O **gráfico 3** apresenta a **classificação das manifestações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro (CRS Centro) no 3º trimestre de 2025**, totalizando **564 manifestações**.

Distribuição das manifestações

Quantidade Percentual

Classificação

Solicitação	269	48%
Reclamação	188	33%
Denúncia	53	9%
Elogio	53	9%
Informação	1	0%
Total	564	100%

Análise dos resultados

1. Predomínio das solicitações (48%)

As **solicitações** representam quase metade das manifestações recebidas (269 registros). Essa tipologia corresponde a pedidos de acesso a serviços, consultas, exames, medicamentos ou outras providências relacionadas à assistência em saúde. O resultado sugere que a Ouvidoria é utilizada principalmente como canal para intermediar demandas de acesso aos serviços do SUS.

2. Elevado volume de reclamações (33%)

As **reclamações** somam 188 registros, correspondendo a um terço do total. Esse percentual indica significativa insatisfação dos usuários com aspectos da assistência ou da organização dos serviços de saúde, como atendimento, demora, infraestrutura ou processos administrativos.

3. Denúncias e elogios em proporções iguais (9%)

As **denúncias** e os **elogios** registraram exatamente 53 manifestações cada.

- As denúncias apontam possíveis irregularidades ou problemas que demandam apuração.
- Os elogios refletem reconhecimento e satisfação dos usuários com profissionais ou serviços prestados.

O equilíbrio entre essas duas categorias demonstra que, ao mesmo tempo em que existem situações que motivam questionamentos, também há experiências positivas percebidas pelos usuários.

4. Baixíssima demanda por informações

Apenas **1 manifestação** foi classificada como **informação**. Isso pode indicar que os usuários conseguem obter informações por outros canais institucionais, como unidades de saúde, centrais telefônicas ou portais eletrônicos, recorrendo à Ouvidoria principalmente para resolver problemas concretos ou solicitar serviços.

Considerações gerais

O perfil das manifestações evidencia que a principal função da Ouvidoria da CRS Centro, no período analisado, foi atuar como canal de **acesso e resolução de demandas assistenciais**, refletido pelo elevado número de solicitações. A soma de solicitações e reclamações alcança **81% das manifestações**, demonstrando forte procura dos cidadãos por soluções para necessidades relacionadas aos serviços de saúde.

Além disso, a presença de denúncias e elogios em proporções semelhantes sugere um cenário em que coexistem desafios na prestação dos serviços e reconhecimento de boas práticas. Esses dados podem subsidiar gestores na identificação de gargalos, planejamento de melhorias e fortalecimento da qualidade da atenção à saúde.

Síntese: o gráfico revela uma Ouvidoria predominantemente demandada para **solicitações (48%)** e **reclamações (33%)**, indicando que os usuários a utilizam principalmente para buscar acesso a serviços e registrar insatisfações, enquanto denúncias e elogios aparecem em menor proporção, mas com igual representatividade (9% cada).

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 269 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 48 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (50%).

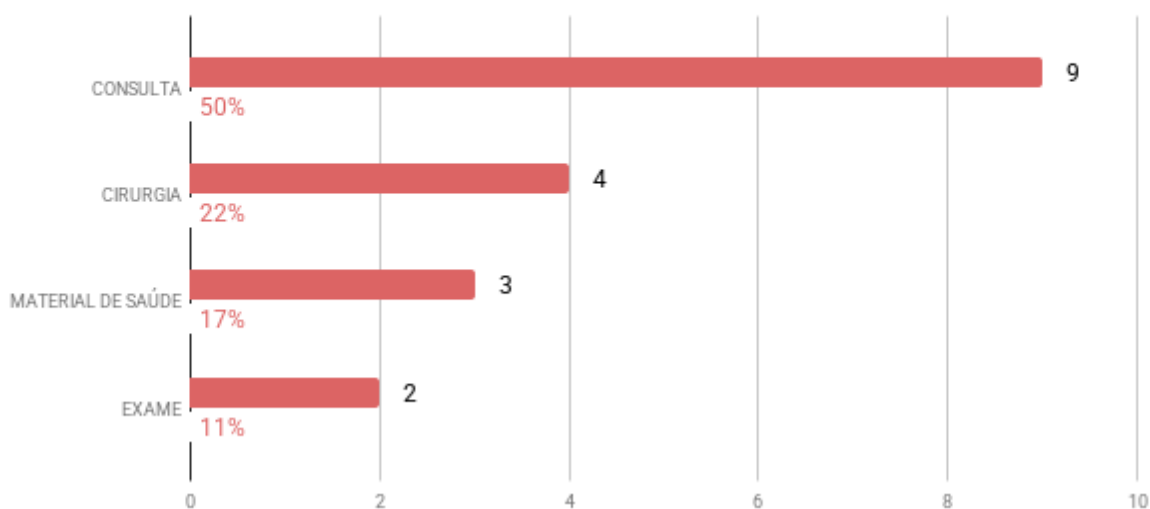
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 22% são relativos a Cirurgia Ortopédica e 11% a Psiquiatria.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (77%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 23% a Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 3º Trimestre 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

O **Gráfico 4** apresenta a distribuição das manifestações classificadas como **Solicitação**, por assunto, registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro no **3º trimestre de 2025**. Foram contabilizadas **18 solicitações**, distribuídas entre quatro temas principais.

Distribuição das solicitações por assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Consulta	9	50%
Cirurgia	4	22%
Material de Saúde	3	17%
Exame	2	11%
Total	18	100%

Análise dos resultados

Predomínio das solicitações relacionadas a consultas

As solicitações de **consulta** representam metade de todas as demandas (50%), com 9 registros. Esse resultado evidencia que o principal motivo de procura da Ouvidoria está relacionado ao acesso às consultas especializadas ou à necessidade de agendamento e encaminhamento para atendimento médico. O dado sugere que ainda existem barreiras de acesso ou dificuldades na oferta oportuna desse serviço na rede de saúde.

Demandas por cirurgias ocupam o segundo lugar

As solicitações referentes a **cirurgias** correspondem a 22% do total (4 registros). Embora em menor número, esse percentual demonstra preocupação dos usuários com questões relacionadas a filas cirúrgicas, agendamentos ou acompanhamento de procedimentos, tema que geralmente envolve maior complexidade assistencial e impacto na qualidade de vida dos pacientes.

Solicitações de material de saúde

As demandas por **material de saúde** representam 17% das solicitações (3 registros). Essas manifestações podem estar relacionadas à necessidade de fornecimento de insumos, equipamentos ou materiais indispensáveis ao tratamento e acompanhamento de condições de saúde, indicando a importância da logística e da disponibilidade desses recursos na rede.

Menor participação das solicitações de exames

Os **exames** correspondem a 11% das solicitações (2 registros), sendo o assunto menos frequente. Apesar da baixa representatividade, as manifestações demonstram que parte dos usuários ainda encontra dificuldades para acesso ou agendamento de procedimentos diagnósticos.

Considerações gerais

O perfil das solicitações demonstra que as demandas da população estão concentradas principalmente no **acesso aos serviços assistenciais**, especialmente consultas e procedimentos especializados. Somadas, as solicitações de **consultas, cirurgias e exames** representam **83% das manifestações**, evidenciando que a principal expectativa dos usuários em relação à Ouvidoria é obter apoio para garantir o acesso à atenção especializada e à continuidade do cuidado.

Síntese

Os dados indicam que, no 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da CRS Centro foi acionada principalmente para questões relacionadas ao acesso à assistência em saúde, com destaque para **consultas (50%)**, seguidas por **cirurgias (22%)**, **material de saúde (17%)** e **exames (11%)**. Esse cenário reforça a necessidade de monitoramento dos fluxos assistenciais e do acesso aos serviços especializados, visando reduzir demandas recorrentes encaminhadas à Ouvidoria.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

O **Gráfico 5** detalha as manifestações classificadas na tipologia **Solicitação**, especificamente no assunto **Consulta**, recebidas ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro no **3º trimestre de 2025**. Foram registradas **9 solicitações de consulta**, distribuídas entre diferentes especialidades médicas.

Distribuição das solicitações de consulta por especialidade

Especialidade/Assunto	Quantidade	Percentual
Demais manifestações	3	33%
Cirurgia Ortopédica	2	22%
Psiquiatria	1	11%
Cirurgia Ortopédica – Mão	1	11%
Proctologia	1	11%
Médico do Programa Saúde da Família	1	11%
Total	9	100%

Análise dos resultados

Maior concentração em Cirurgia Ortopédica

Entre as especialidades identificadas, **Cirurgia Ortopédica** apresentou o maior número de solicitações específicas, com 2 registros (22%). Esse resultado pode indicar demanda reprimida para avaliação e acompanhamento de problemas osteomusculares, frequentemente associados a longos tempos de espera na atenção especializada.

Diversidade de demandas especializadas

As solicitações para **Psiquiatria**, **Cirurgia Ortopédica – Mão**, **Proctologia** e **Médico do Programa Saúde da Família** registraram 1 manifestação cada (11%). A distribuição demonstra que as necessidades dos usuários abrangem diferentes áreas assistenciais, refletindo a diversidade do perfil epidemiológico e das necessidades de saúde da população atendida.

Expressiva participação das “Demais manifestações”

A categoria **Demais manifestações** concentrou 3 registros (33%), tornando-se o grupo mais representativo do gráfico. Esse resultado sugere que houve solicitações relacionadas a outras especialidades ou situações não destacadas individualmente, evidenciando uma variedade de demandas de consulta que, isoladamente, apresentaram baixa frequência.

Considerações gerais

O gráfico evidencia que as solicitações de consulta encaminhadas à Ouvidoria estão distribuídas entre diversas especialidades, sem predominância absoluta de uma única área. Entretanto, observa-se maior demanda por atendimentos relacionados à **Ortopedia**, considerando que a soma de **Cirurgia Ortopédica** e **Cirurgia Ortopédica – Mão** corresponde a 3 manifestações (33%), percentual equivalente ao grupo de “Demais manifestações”.

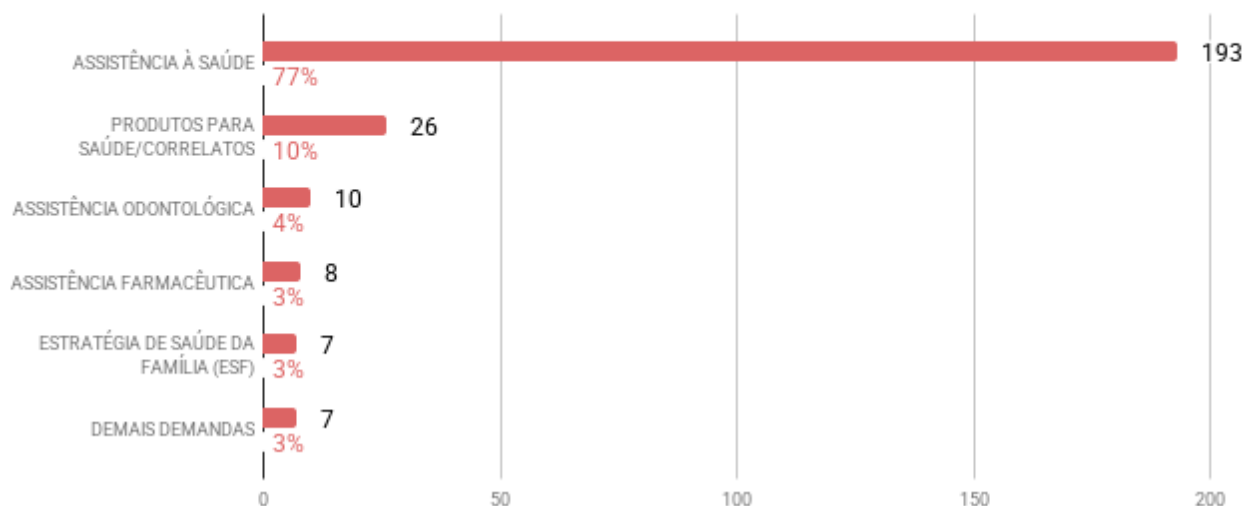
Além disso, a presença de solicitações em **Psiquiatria** demonstra a importância do acesso à saúde mental, enquanto as demandas relacionadas ao **Programa Saúde da Família** indicam que parte dos usuários busca apoio da Ouvidoria para questões vinculadas também à atenção primária.

Síntese

No 3º trimestre de 2025, as solicitações de consulta registradas pela Ouvidoria da CRS Centro caracterizaram-se pela diversidade de especialidades demandadas. Destacaram-se as consultas em **Cirurgia Ortopédica (22%)**, enquanto as demais especialidades apresentaram participação individual de 11%. O conjunto dos dados sugere necessidade de monitoramento do acesso às consultas especializadas, especialmente na área ortopédica, além de atenção contínua às demandas de saúde mental e da Atenção Básica.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

O **Gráfico 6** apresenta a distribuição das **269 manifestações classificadas como Solicitação** registradas pela Ouvidoria da CRS Centro durante o 3º trimestre de 2025, agrupadas por assunto. Os dados revelam uma forte concentração das demandas relacionadas à assistência direta aos usuários do SUS.

Distribuição das solicitações por assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Assistência à Saúde	193	77%
Produtos para Saúde/Correlatos	26	10%

Assistência Odontológica	10	4%
Assistência Farmacêutica	8	3%
Estratégia de Saúde da Família (ESF)	7	3%
Demais Demandas	7	3%
Total	251*	100%

Observação: os percentuais apresentados no gráfico somam 100%, porém os quantitativos exibidos totalizam 251 registros, indicando possível diferença metodológica na apresentação dos dados ou agrupamento de categorias não detalhadas.

Análise dos resultados

Predomínio das solicitações relacionadas à Assistência à Saúde

A categoria **Assistência à Saúde** concentrou **193 manifestações (77%)**, representando mais de três quartos de todas as solicitações registradas. Esse resultado demonstra que a principal demanda dos usuários está relacionada ao acesso e à continuidade do cuidado, incluindo consultas, exames, procedimentos, cirurgias e encaminhamentos para atenção especializada.

O elevado percentual evidencia que a Ouvidoria desempenha papel importante como canal de apoio para usuários que enfrentam dificuldades na utilização dos serviços de saúde.

Produtos para Saúde ocupam a segunda posição

As solicitações referentes a **Produtos para Saúde/Correlatos** somaram **26 registros (10%)**, constituindo a segunda maior categoria. Essas demandas geralmente envolvem materiais necessários para tratamentos, dispositivos médicos, equipamentos auxiliares e outros insumos essenciais à assistência.

O percentual demonstra a relevância da garantia de fornecimento desses recursos para a manutenção da qualidade de vida e do tratamento dos usuários.

Assistência Odontológica

A **Assistência Odontológica** registrou **10 manifestações (4%)**, indicando procura por serviços odontológicos especializados ou por acesso a procedimentos de saúde bucal. Embora represente parcela menor do total, o dado reforça a importância da integração da saúde bucal na rede de atenção à saúde.

Assistência Farmacêutica

Com **8 registros (3%)**, as solicitações relacionadas à **Assistência Farmacêutica** refletem demandas por medicamentos, orientações sobre dispensação ou regularização do acesso a tratamentos farmacológicos.

Estratégia Saúde da Família (ESF)

As manifestações relacionadas à **Estratégia de Saúde da Família** corresponderam a **7 registros (3%)**, indicando questões vinculadas ao acompanhamento na Atenção Primária, equipes de saúde da família e organização do cuidado territorial.

Demais demandas

A categoria **Demais Demandas** também apresentou **7 registros (3%)**, reunindo assuntos diversos que, individualmente, tiveram baixa frequência e não justificaram apresentação específica no gráfico.

Considerações gerais

O gráfico evidencia que as solicitações recebidas pela Ouvidoria da CRS Centro estão fortemente concentradas nas questões relacionadas ao **acesso aos serviços assistenciais**, demonstrando que a população utiliza a Ouvidoria principalmente como instrumento para buscar soluções e acompanhamento de demandas ligadas ao atendimento em saúde.

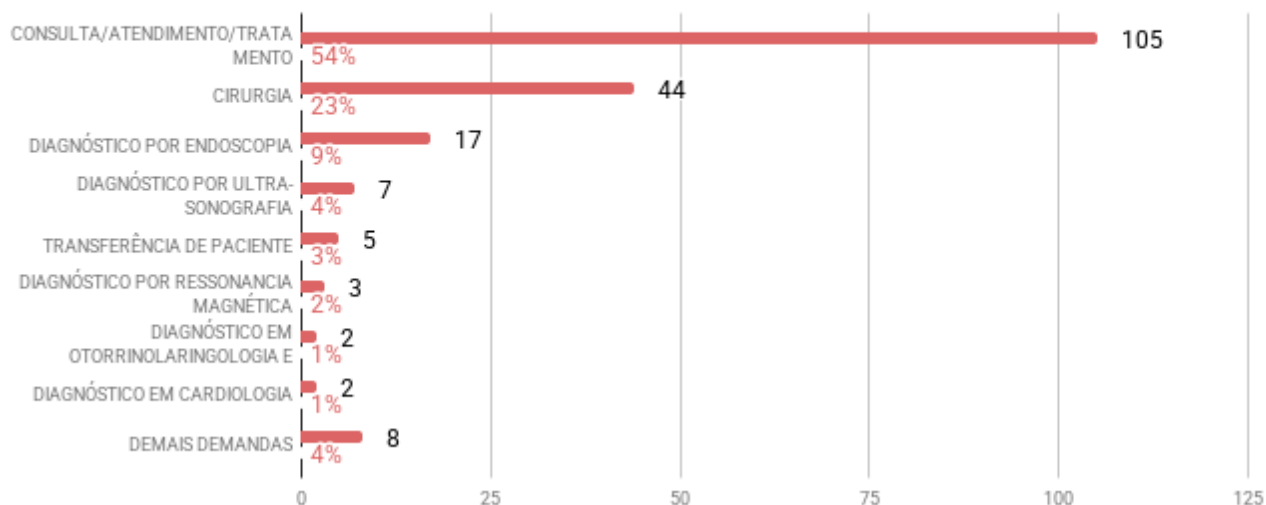
A concentração de **77% das manifestações em Assistência à Saúde** sugere a necessidade de monitoramento contínuo dos fluxos assistenciais, tempos de espera e mecanismos de acesso aos serviços especializados. Paralelamente, as demandas por produtos de saúde, assistência farmacêutica e odontológica reforçam a importância da integração entre diferentes componentes da rede de atenção à saúde.

Síntese

No 3º trimestre de 2025, as solicitações registradas pela Ouvidoria da CRS Centro concentraram-se predominantemente em **Assistência à Saúde (77%)**, seguida por **Produtos para Saúde/Correlatos (10%)**. As demais categorias apresentaram participação reduzida, evidenciando que a principal preocupação dos usuários está relacionada ao acesso e à continuidade da assistência prestada pelo SUS.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

O **Gráfico 7** detalha as **193 manifestações classificadas como Solicitação no assunto Assistência à Saúde**, permitindo identificar quais serviços e procedimentos concentraram a maior parte das demandas encaminhadas à Ouvidoria da CRS Centro durante o 3º trimestre de 2025.

Distribuição das solicitações de Assistência à Saúde

Assunto Específico	Quantidade	Percentual
Consulta/Atendimento/Tratamento	105	54%
Cirurgia	44	23%
Diagnóstico por Endoscopia	17	9%
Diagnóstico por Ultrassonografia	7	4%
Transferência de Paciente	5	3%
Diagnóstico por Ressonância Magnética	3	2%
Diagnóstico em Otorrinolaringologia	2	1%
Diagnóstico em Cardiologia	2	1%
Demais Demandas	8	4%
Total	193	100%

Principais achados

1. Consultas, atendimentos e tratamentos concentram mais da metade das solicitações

A categoria **Consulta/Atendimento/Tratamento** registrou **105 manifestações (54%)**, configurando-se como o principal motivo de acionamento da Ouvidoria.

Esse resultado demonstra que a maior necessidade dos usuários está relacionada ao acesso oportuno aos serviços assistenciais, incluindo consultas especializadas, continuidade de tratamentos e acompanhamento clínico. A predominância dessa categoria sugere que persistem dificuldades de acesso e de regulação assistencial em alguns pontos da rede.

2. Cirurgias representam quase um quarto das demandas

As solicitações referentes a **cirurgias** somaram **44 manifestações (23%)**, constituindo a segunda maior categoria.

O percentual evidencia a relevância das demandas relacionadas à realização de procedimentos cirúrgicos, acompanhamento em filas de espera, agendamento e encaminhamento para serviços especializados. Juntas, as categorias de consulta/atendimento/tratamento e cirurgia correspondem a **77% de todas as solicitações de assistência à saúde**, indicando forte pressão sobre os serviços especializados da rede.

3. Demandas por exames diagnósticos também possuem destaque

Os exames diagnósticos totalizam uma parcela significativa das manifestações:

- **Endoscopia:** 17 registros (9%);
- **Ultrassonografia:** 7 registros (4%);
- **Ressonância Magnética:** 3 registros (2%);
- **Diagnóstico em Otorrinolaringologia:** 2 registros (1%);
- **Diagnóstico em Cardiologia:** 2 registros (1%).

Somadas, essas demandas representam **31 manifestações (16%)**, demonstrando que o acesso a procedimentos diagnósticos continua sendo um tema relevante para os usuários do SUS.

4. Transferência de pacientes

As solicitações relacionadas à **transferência de pacientes** registraram **5 manifestações (3%)**, indicando necessidades de deslocamento assistencial entre unidades ou níveis de atenção para continuidade do tratamento.

5. Baixa dispersão entre os demais assuntos

A categoria **Demais Demandas** apresentou 8 registros (4%), revelando que a maior parte das solicitações está concentrada em temas específicos e recorrentes, especialmente aqueles relacionados ao acesso à assistência especializada.

Síntese

O **Gráfico 7** evidencia que as solicitações relacionadas ao acesso à assistência especializada permanecem como o principal foco das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da CRS Centro no 3º trimestre de 2025. A concentração de 77% das demandas nas categorias **Consulta/Atendimento/Tratamento** e **Cirurgia** demonstra que os usuários continuam enfrentando dificuldades para obtenção de consultas especializadas, continuidade terapêutica e realização de procedimentos cirúrgicos, refletindo a elevada demanda por serviços de média e alta complexidade da rede SUS.

Observa-se também que os **exames diagnósticos** representam parcela relevante das solicitações (16%), indicando a necessidade de aprimoramento dos fluxos de regulação, agendamento e ampliação da oferta diagnóstica, especialmente para procedimentos com maior tempo de espera. As demandas por transferência de pacientes, embora menos frequentes, reforçam a importância da articulação entre os diferentes níveis de atenção para garantir a continuidade do cuidado.

De forma geral, a baixa representatividade das demais categorias demonstra que as manifestações estão concentradas em problemas estruturais e recorrentes relacionados ao acesso assistencial. Esses resultados reforçam a necessidade de fortalecimento das estratégias de regulação, monitoramento das filas de espera, ampliação da capacidade assistencial e qualificação dos processos de comunicação com os usuários, visando maior resolutividade e redução da necessidade de acionamento da Ouvidoria para obtenção de serviços de saúde.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

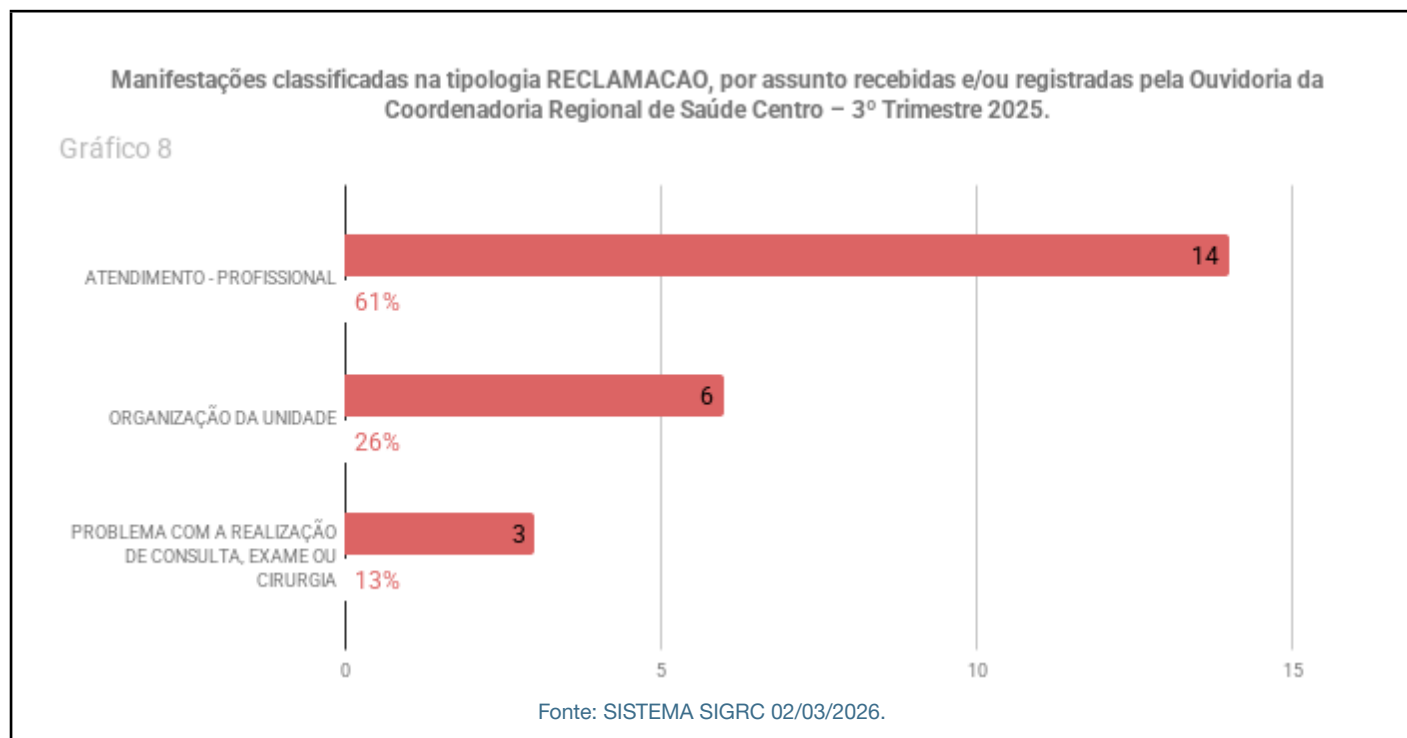
As 188 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento profissional (61%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e 21% a Má Conduta.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (82%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos Humanos.



O **Gráfico 8** apresenta a distribuição das manifestações classificadas como **Reclamação**, segundo o assunto, registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro no 3º trimestre de 2025. Foram contabilizadas **23 reclamações**, concentradas em três categorias principais.

Distribuição das reclamações por assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Atendimento – Profissional	14	61%
Organização da Unidade	6	26%
Problema com a realização de consulta, exame ou cirurgia	3	13%
Total	23	100%

Análise dos resultados

1. Atendimento profissional é o principal motivo de reclamação

A categoria **Atendimento – Profissional** registrou **14 manifestações (61%)**, representando a maioria das reclamações recebidas pela Ouvidoria.

Esse resultado demonstra que os principais focos de insatisfação dos usuários estão relacionados à interação com profissionais de saúde e equipes de atendimento. As manifestações podem envolver aspectos como acolhimento, comunicação, postura profissional, qualidade da informação prestada e relacionamento com os usuários.

O elevado percentual indica a necessidade de monitoramento contínuo da experiência do usuário e do fortalecimento de ações voltadas à humanização do atendimento e à qualificação das relações interpessoais nos serviços de saúde.

2. Organização da unidade aparece como segunda principal causa

A categoria **Organização da Unidade** concentrou **6 reclamações (26%)**, configurando o segundo assunto mais frequente.

As manifestações dessa natureza geralmente estão relacionadas a questões administrativas e operacionais, como fluxo de atendimento, organização de agendas, tempo de espera, gestão de filas, sinalização interna e funcionamento dos serviços.

O percentual demonstra que aspectos organizacionais influenciam significativamente a percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento recebido.

3. Problemas na realização de consultas, exames ou cirurgias

As reclamações referentes a **problemas na realização de consulta, exame ou cirurgia** somaram **3 registros (13%)**.

Embora representem a menor parcela do gráfico, essas manifestações são relevantes por envolverem diretamente o acesso à assistência e a continuidade do cuidado. Podem refletir dificuldades relacionadas a agendamentos, cancelamentos, remarcações, demora na realização de procedimentos ou falhas nos processos de regulação assistencial.

Interpretação dos resultados

O perfil das reclamações demonstra que a maior parte da insatisfação dos usuários está associada à **qualidade do atendimento recebido e à organização dos serviços**, mais do que à indisponibilidade de procedimentos específicos.

A soma das reclamações relacionadas ao **atendimento profissional** e à **organização da unidade** corresponde a **87% das manifestações**, indicando que fatores ligados à experiência do usuário, acolhimento e gestão dos serviços são os principais elementos que motivaram registros na Ouvidoria durante o período analisado.

Esse cenário sugere oportunidades de melhoria em aspectos como:

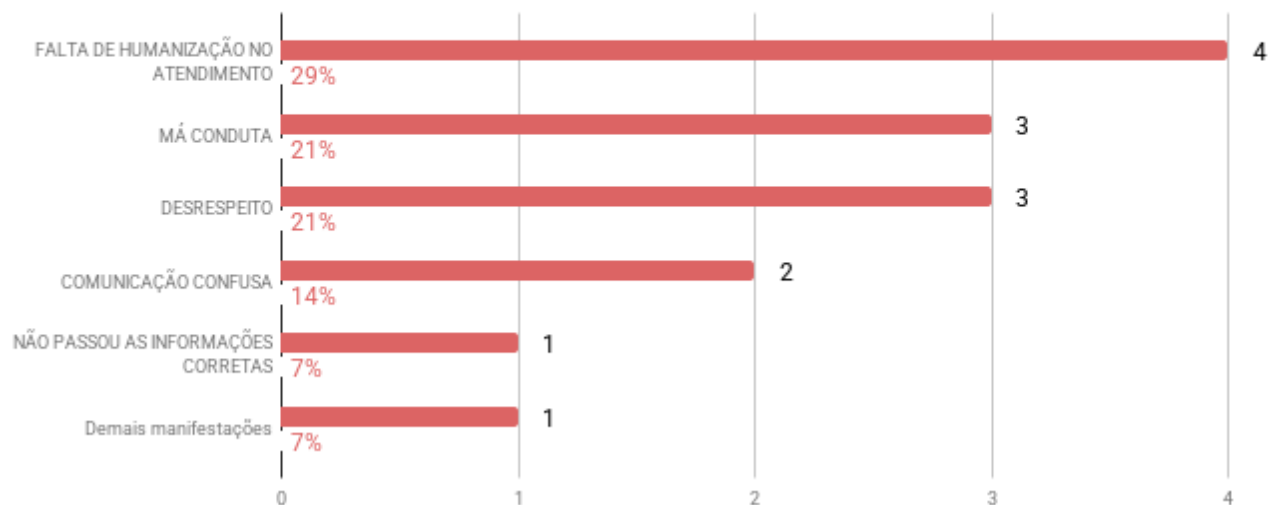
- Humanização do atendimento;
- Comunicação entre profissionais e usuários;
- Organização dos fluxos assistenciais;
- Gestão do acesso e do tempo de espera;
- Fortalecimento das práticas de acolhimento nas unidades de saúde.

Conclusão

No 3º trimestre de 2025, as reclamações registradas pela Ouvidoria da CRS Centro concentraram-se predominantemente em questões relacionadas ao **Atendimento Profissional (61%)**, seguidas pela **Organização da Unidade (26%)** e por **Problemas na realização de consultas, exames ou cirurgias (13%)**. Os dados indicam que os principais desafios percebidos pelos usuários estão vinculados à qualidade da interação com os serviços e à organização do atendimento, aspectos fundamentais para a melhoria da experiência do cidadão e para o fortalecimento da qualidade da atenção prestada pelo SUS.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

O **Gráfico 9** detalha as manifestações classificadas como **Reclamação**, no assunto **Atendimento – Profissional**, permitindo identificar os principais fatores de insatisfação relacionados à atuação dos profissionais nos serviços de saúde da CRS Centro. Foram registradas **14 reclamações**, distribuídas entre diferentes tipos de ocorrências.

Distribuição das reclamações por motivo

Motivo da Reclamação	Quantidade	Percentual
Falta de humanização no atendimento	4	29%
Má conduta	3	21%
Desrespeito	3	21%
Comunicação confusa	2	14%
Não passou as informações corretas	1	7%
Demais manifestações	1	7%
Total	14	100%

Análise dos resultados

Falta de humanização é o principal motivo de reclamação

A **falta de humanização no atendimento** foi o motivo mais frequente, com **4 manifestações (29%)**.

Esse resultado demonstra que uma parcela significativa dos usuários percebeu ausência de acolhimento, empatia, escuta qualificada ou

sensibilidade no atendimento recebido. A humanização é um dos princípios fundamentais da Política Nacional de Humanização do SUS, tornando esse dado especialmente relevante para a gestão dos serviços.

Má conduta e desrespeito apresentam elevada participação

As reclamações relacionadas à **má conduta** e ao **desrespeito** registraram **3 manifestações cada (21%)**, representando juntas **42% das ocorrências**.

Essas manifestações indicam insatisfação com comportamentos considerados inadequados pelos usuários, envolvendo atitudes profissionais, postura ética, tratamento interpessoal e relacionamento com pacientes e familiares.

A expressiva participação dessas categorias sugere a necessidade de fortalecer ações voltadas à ética profissional, qualificação do atendimento e melhoria das relações entre trabalhadores e usuários.

Problemas de comunicação também se destacam

A categoria **comunicação confusa** registrou **2 reclamações (14%)**, evidenciando dificuldades na transmissão de informações durante o atendimento.

A comunicação inadequada pode gerar insegurança, dúvidas sobre tratamentos, falhas na compreensão das orientações e aumento da insatisfação dos usuários.

Informações incorretas

A categoria **não passou as informações corretas** apresentou **1 manifestação (7%)**.

Embora numericamente reduzida, trata-se de um aspecto relevante, pois a qualidade da informação fornecida ao usuário influencia diretamente a segurança do paciente, a adesão ao tratamento e a confiança nos serviços de saúde.

Demais manifestações

A categoria **demais manifestações** também registrou **1 ocorrência (7%)**, reunindo reclamações menos frequentes e não detalhadas individualmente no gráfico.

Interpretação dos resultados

O conjunto das manifestações evidencia que as reclamações relacionadas ao atendimento profissional estão concentradas principalmente em aspectos comportamentais e relacionais.

A soma das categorias **falta de humanização, má conduta e**

desrespeito alcança **10 das 14 reclamações (71%)**, demonstrando que a maior parte da insatisfação dos usuários não está associada a questões técnicas do atendimento, mas à forma como os profissionais interagem com os cidadãos.

Esse cenário reforça a importância de iniciativas voltadas para:

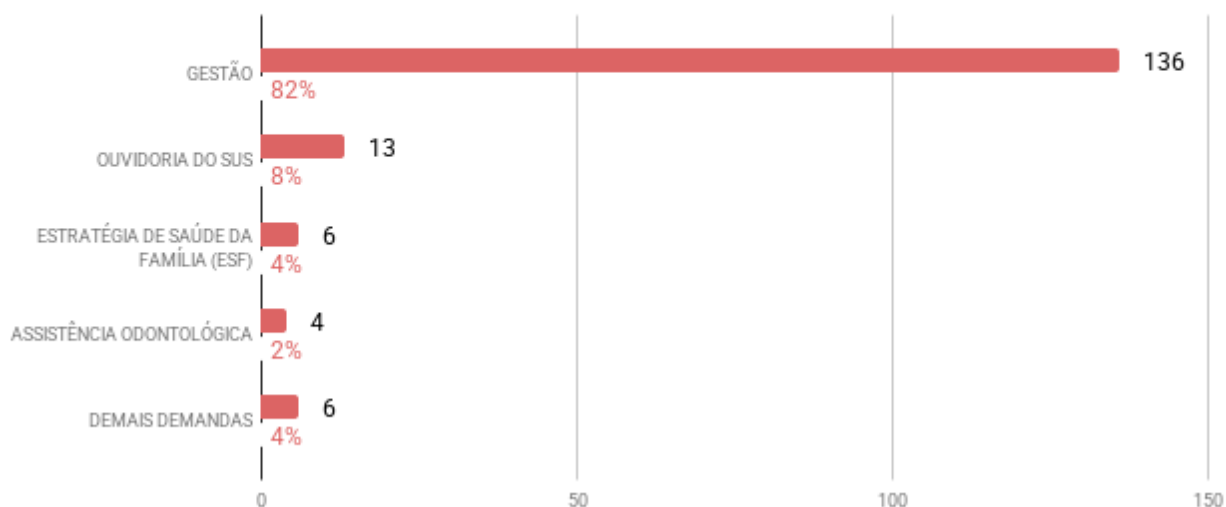
- Humanização do cuidado;
- Qualificação do acolhimento;
- Comunicação clara e acessível;
- Fortalecimento da ética profissional;
- Desenvolvimento de competências relacionais das equipes;
- Promoção da cultura de respeito aos usuários.

Conclusão

No 3º trimestre de 2025, as reclamações sobre **Atendimento – Profissional** na CRS Centro concentraram-se principalmente na **falta de humanização no atendimento (29%)**, seguida por **má conduta (21%)** e **desrespeito (21%)**. Os dados revelam que os principais fatores de insatisfação dos usuários estão relacionados à qualidade das relações interpessoais e à experiência de atendimento, indicando oportunidades para o fortalecimento das práticas de acolhimento, comunicação e humanização nos serviços.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

O **Gráfico 10** apresenta a distribuição das **165 manifestações classificadas como Reclamação**, segundo o assunto, registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o 3º trimestre de 2025. Os dados evidenciam forte concentração das reclamações em questões relacionadas à gestão dos serviços de saúde.

Distribuição das reclamações por assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Gestão	136	82%
Ouvidoria do SUS	13	8%
Estratégia de Saúde da Família (ESF)	6	4%
Demais Demandas	6	4%
Assistência Odontológica	4	2%
Total	165	100%

Análise dos resultados

Gestão concentra a ampla maioria das reclamações

O assunto **Gestão** registrou **136 manifestações (82%)**, representando mais de quatro quintos de todas as reclamações recebidas no período.

Esse resultado demonstra que a maior parte da insatisfação dos usuários está relacionada a aspectos organizacionais e administrativos dos serviços de saúde, tais como:

- Organização dos processos de trabalho;
- Gestão de filas e agendas;
- Tempo de espera para atendimento;
- Disponibilidade de vagas e serviços;
- Funcionamento das unidades;
- Regulação do acesso à assistência.

A elevada concentração nessa categoria indica que os problemas percebidos pelos usuários estão mais associados à estrutura e à gestão dos serviços do que ao cuidado clínico propriamente dito.

Reclamações relacionadas à Ouvidoria do SUS

As manifestações classificadas em **Ouvidoria do SUS** totalizaram **13 registros (8%)**.

Essas reclamações podem estar relacionadas ao acompanhamento das demandas, prazos de resposta, encaminhamentos ou expectativas dos usuários quanto ao funcionamento do próprio serviço de ouvidoria.

Embora representem parcela relativamente pequena do total, esses registros são importantes para o aprimoramento dos processos de acolhimento e resposta ao cidadão.

Estratégia Saúde da Família (ESF)

A **Estratégia de Saúde da Família** registrou **6 reclamações (4%)**.

Esse percentual sugere a existência de demandas relacionadas ao acesso, organização ou funcionamento das equipes de Atenção Primária à Saúde, consideradas a principal porta de entrada do SUS.

Assistência Odontológica

As reclamações referentes à **Assistência Odontológica** somaram **4 manifestações (2%)**, representando a menor participação entre os assuntos destacados.

O resultado indica que os serviços odontológicos apresentaram menor volume de insatisfação quando comparados às demais áreas analisadas.

Demais demandas

A categoria **Demais Demandas** registrou **6 manifestações (4%)**, agrupando assuntos diversos que individualmente tiveram baixa frequência.

Interpretação dos resultados

O gráfico revela um padrão bastante concentrado: a maior parte das reclamações está direcionada à **gestão dos serviços de saúde**. A participação de 82% dessa categoria sugere que os usuários enfrentam dificuldades relacionadas principalmente à organização da rede assistencial e aos processos administrativos que impactam o acesso e a qualidade do atendimento.

Ao contrário do que se observa em algumas análises focadas na atuação individual dos profissionais, este gráfico evidencia que os problemas percebidos pelos cidadãos estão predominantemente vinculados à forma como os serviços são organizados e geridos.

Esse cenário aponta para a necessidade de ações voltadas ao:

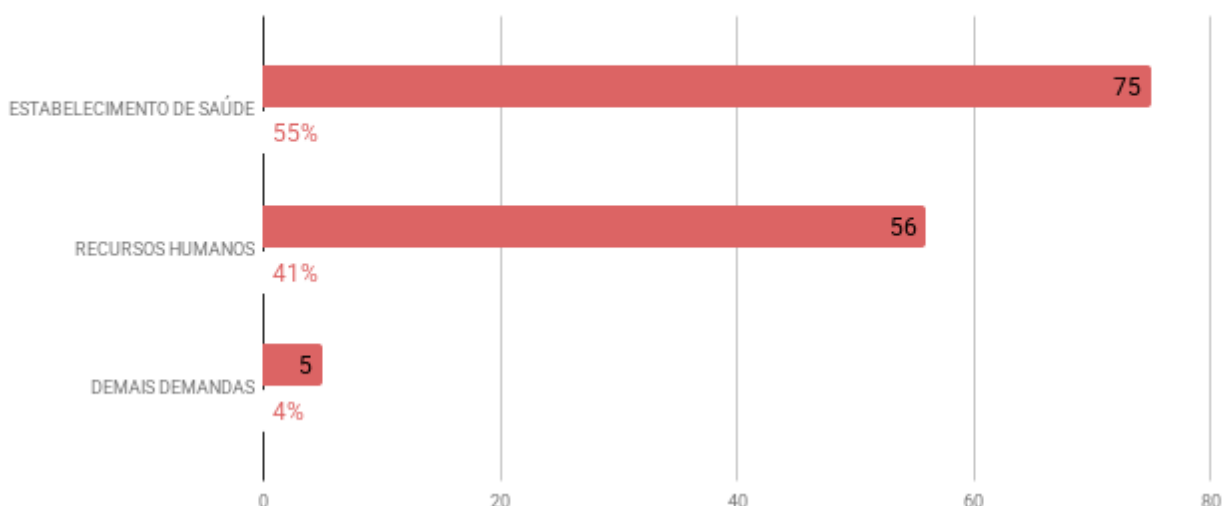
- Aperfeiçoamento da gestão dos serviços;
- Redução de filas e tempos de espera;
- Fortalecimento dos mecanismos de regulação;
- Melhoria da comunicação com os usuários;
- Otimização dos fluxos assistenciais;
- Monitoramento contínuo dos processos administrativos.

Conclusão

No 3º trimestre de 2025, as reclamações registradas pela Ouvidoria da CRS Centro concentraram-se majoritariamente em questões relacionadas à **Gestão (82%)**, demonstrando que a principal fonte de insatisfação dos usuários está associada à organização e ao funcionamento dos serviços de saúde. As demais categorias apresentaram participação significativamente menor, com destaque para **Ouvidoria do SUS (8%)**, **Estratégia Saúde da Família (4%)** e **Assistência Odontológica (2%)**. Os resultados reforçam a importância de investimentos em gestão, planejamento e qualificação dos processos organizacionais para aprimorar a experiência dos usuários e a efetividade da rede pública de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

O **Gráfico 11** detalha as **136 manifestações classificadas como Reclamação no assunto Gestão**, apresentadas no Gráfico 10, permitindo identificar os principais componentes da gestão dos serviços de saúde que motivaram a insatisfação dos usuários da CRS Centro durante o 3º trimestre de 2025.

Distribuição das reclamações de Gestão

Subassunto	Quantidade	Percentual
Estabelecimento de Saúde	75	55%
Recursos Humanos	56	41%
Demais Demandas	5	4%
Total	136	100%

Análise dos resultados

Estabelecimento de Saúde concentra a maioria das reclamações

O subassunto **Estabelecimento de Saúde** registrou **75 manifestações (55%)**, constituindo a principal causa de reclamação dentro da categoria Gestão.

Esse resultado indica que mais da metade das manifestações está relacionada ao funcionamento das unidades de saúde e às condições de prestação dos serviços. Entre os aspectos normalmente associados a esse tipo de demanda destacam-se:

- Organização dos serviços;
- Fluxo de atendimento;
- Estrutura física das unidades;
- Tempo de espera;
- Disponibilidade de vagas;
- Condições de acolhimento ao usuário;
- Funcionamento administrativo da unidade.

A predominância dessa categoria sugere que os usuários percebem desafios importantes na organização e operacionalização dos serviços ofertados.

Recursos Humanos representa parcela significativa das reclamações

O subassunto **Recursos Humanos** concentrou **56 manifestações (41%)**, correspondendo a pouco mais de dois quintos das reclamações de gestão.

Esse percentual demonstra que questões relacionadas à força de trabalho também exercem forte impacto na percepção dos usuários. Essas manifestações podem estar associadas a:

- Quantidade insuficiente de profissionais;
- Ausência ou rotatividade de equipes;
- Organização das escalas de trabalho;
- Déficit de profissionais em determinadas áreas;
- Impactos da disponibilidade de recursos humanos sobre o acesso e a qualidade do atendimento.

A proximidade entre os percentuais de Estabelecimento de Saúde (55%) e Recursos Humanos (41%) evidencia que os problemas estruturais e de pessoal são os dois principais fatores geradores de insatisfação dentro da gestão dos serviços.

Baixa representatividade das demais demandas

A categoria **Demais Demandas** registrou apenas **5 manifestações (4%)**, indicando que as reclamações estão fortemente concentradas nos dois grandes eixos anteriormente mencionados.

Interpretação dos resultados

Os dados revelam que as reclamações relacionadas à gestão dos serviços de saúde possuem caráter predominantemente organizacional e estrutural. A soma das manifestações referentes a **Estabelecimento de Saúde** e **Recursos Humanos** alcança **96% das reclamações de gestão**, demonstrando que a insatisfação dos usuários está fortemente vinculada à capacidade operacional das unidades e à disponibilidade de profissionais.

Esse cenário sugere que os principais desafios identificados pelos cidadãos não estão necessariamente ligados a procedimentos clínicos específicos, mas às condições que viabilizam a prestação do cuidado.

Os resultados apontam para a necessidade de:

- Fortalecer a gestão das unidades de saúde;
- Aprimorar os processos organizacionais e fluxos de atendimento;
- Monitorar a disponibilidade e distribuição de profissionais;
- Reduzir impactos de ausências e déficits de recursos humanos;

- Melhorar a infraestrutura e o funcionamento dos estabelecimentos de saúde;
- Qualificar a experiência do usuário nos serviços da rede.

Considerações finais

A análise do Gráfico 11 demonstra que as reclamações relacionadas à **Gestão** estão concentradas principalmente em **Estabelecimento de Saúde (55%)** e **Recursos Humanos (41%)**, que juntos representam praticamente a totalidade das manifestações da categoria. O resultado evidencia que os usuários percebem como principais problemas a organização e a capacidade operacional das unidades de saúde, reforçando a importância de ações de gestão voltadas à melhoria dos processos de trabalho, da infraestrutura e da força de trabalho da rede assistencial.

Síntese

No 3º trimestre de 2025, as reclamações sobre **Gestão** registradas pela Ouvidoria da CRS Centro revelam que os principais focos de insatisfação dos usuários estão relacionados ao funcionamento dos **Estabelecimentos de Saúde (55%)** e às questões de **Recursos Humanos (41%)**. Esses dados indicam que melhorias estruturais e organizacionais podem gerar impacto significativo na qualidade percebida dos serviços e na satisfação dos cidadãos atendidos pelo SUS.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

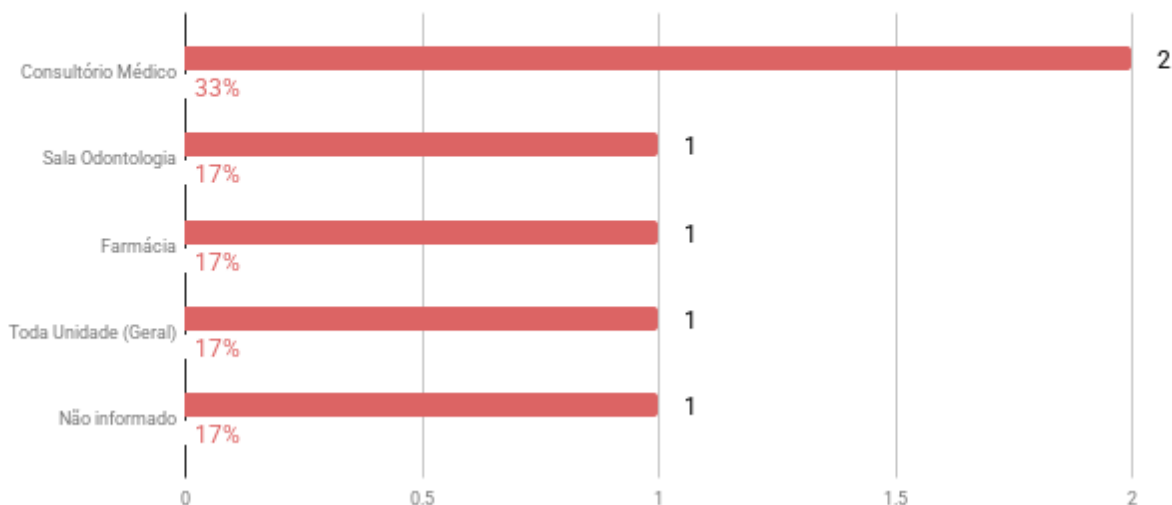
Foram registrados 53 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **9% do total**. A média mensal no trimestre foi 17 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Consultório Médico, que representa 33%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 77%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

O **Gráfico 12** apresenta a distribuição das manifestações classificadas como **Elogio**, no assunto **Atendimento no Serviço de Saúde SUS**, registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o 3º trimestre de 2025. Foram contabilizados **6 elogios**, distribuídos entre diferentes setores e serviços da rede de saúde.

Distribuição dos elogios por local de atendimento

Local/Serviço	Quantidade	Percentual
Consultório Médico	2	33%
Sala Odontológica	1	17%
Farmácia	1	17%
Toda Unidade (Geral)	1	17%
Não informado	1	17%
Total	6	100%

Análise dos resultados

Consultório Médico concentra o maior número de elogios

O **Consultório Médico** recebeu **2 manifestações de elogio (33%)**, constituindo a categoria mais citada pelos usuários.

Esse resultado sugere reconhecimento positivo em relação ao atendimento prestado pelos profissionais médicos, destacando aspectos como acolhimento, atenção, qualidade técnica, comunicação e resolutividade no cuidado.

Embora o número absoluto seja reduzido, o fato de o consultório médico concentrar a maior parcela dos elogios demonstra a importância da relação entre profissional e usuário na construção de experiências positivas no SUS.

Reconhecimento distribuído entre diferentes serviços

As categorias **Sala Odontológica, Farmácia e Toda Unidade (Geral)** registraram **1 elogio cada (17%)**.

Essa distribuição demonstra que o reconhecimento dos usuários não se restringe ao atendimento médico, alcançando diferentes áreas da assistência e do suporte ao cuidado. Os elogios podem refletir:

- Qualidade do atendimento prestado;
- Cordialidade das equipes;
- Organização dos serviços;
- Eficiência no acolhimento;
- Satisfação com o atendimento recebido.

O registro de elogio para a unidade como um todo sugere uma percepção positiva do funcionamento geral do serviço, envolvendo múltiplos profissionais e setores.

Elogios sem identificação específica do serviço

A categoria **Não informado** também registrou **1 manifestação (17%)**, indicando que o usuário expressou satisfação com o atendimento recebido sem especificar o setor ou local responsável.

Interpretação dos resultados

Embora o número de elogios seja relativamente pequeno quando comparado ao volume de solicitações e reclamações registradas no período, os dados revelam aspectos importantes da experiência dos usuários com os serviços da CRS Centro.

O gráfico demonstra que os reconhecimentos positivos estão distribuídos entre diferentes componentes da rede assistencial, indicando que boas práticas de atendimento são percebidas em diversos pontos da atenção à saúde.

Além disso, os elogios representam uma importante fonte de informação para a gestão, pois permitem identificar experiências exitosas, valorizar equipes e disseminar práticas que contribuem para a qualidade do atendimento.

Considerações finais

A análise do **Gráfico 12** evidencia que os elogios registrados na Ouvidoria da CRS Centro no 3º trimestre de 2025 concentraram-se principalmente no **Consultório Médico (33%)**, seguido pela **Sala Odontológica, Farmácia, Toda Unidade (Geral)** e manifestações sem identificação do setor, todas com **17%**.

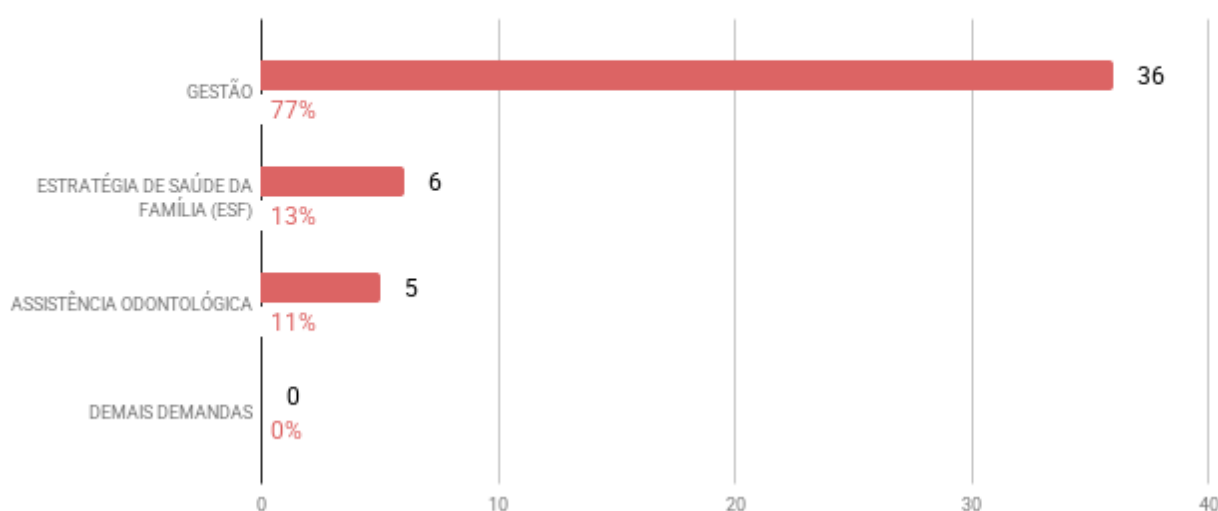
Apesar do baixo volume de registros, os dados demonstram que usuários reconheceram positivamente diferentes serviços da rede, especialmente aqueles relacionados ao atendimento direto ao cidadão. O reconhecimento dessas experiências pode contribuir para o fortalecimento da cultura de humanização, acolhimento e qualidade na prestação dos serviços do SUS.

Síntese

Os elogios recebidos pela Ouvidoria da CRS Centro refletem a percepção positiva dos usuários quanto ao atendimento prestado, com destaque para o **Consultório Médico**, que concentrou um terço das manifestações. A distribuição dos elogios entre diferentes serviços sugere que boas práticas de cuidado e acolhimento estão presentes em diversos setores da rede de saúde, constituindo oportunidades para valorização e disseminação de experiências bem-sucedidas.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

O **Gráfico 13** apresenta a distribuição das manifestações classificadas como **Elogio**, segundo o assunto, registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o 3º

trimestre de 2025. Foram contabilizados **47 elogios**, demonstrando reconhecimento dos usuários em relação aos serviços e às equipes da rede de saúde.

Distribuição dos elogios por assunto

Assunto	Quantidade	Percentual
Gestão	36	77%
Estratégia de Saúde da Família (ESF)	6	13%
Assistência Odontológica	5	11%
Demais Demandas	0	0%
Total	47	100%

Análise dos resultados

Gestão concentra a maioria dos elogios

O assunto **Gestão** registrou **36 manifestações (77%)**, representando mais de três quartos de todos os elogios recebidos pela Ouvidoria no período.

Esse resultado indica que os usuários reconheceram positivamente aspectos relacionados ao funcionamento das unidades, organização dos serviços, acolhimento institucional, resolutividade dos processos e desempenho das equipes responsáveis pela gestão dos estabelecimentos de saúde.

A predominância dessa categoria sugere que, apesar das reclamações observadas em temas de gestão em outros gráficos, também há um expressivo reconhecimento dos esforços realizados para garantir o funcionamento e a qualidade dos serviços prestados.

Reconhecimento à Estratégia de Saúde da Família

A **Estratégia de Saúde da Família (ESF)** recebeu **6 elogios (13%)**, configurando a segunda categoria mais citada.

Esse resultado evidencia a valorização das equipes da Atenção Primária à Saúde pelos usuários, especialmente em aspectos como:

- Vínculo com a comunidade;
- Acompanhamento contínuo dos pacientes;
- Acesso aos serviços básicos de saúde;
- Ações de prevenção e promoção da saúde;
- Acolhimento e orientação aos usuários.

O percentual reforça a importância da ESF como principal porta de entrada do SUS e como referência para o cuidado longitudinal da população.

Assistência Odontológica também recebe reconhecimento

A categoria **Assistência Odontológica** registrou **5 manifestações (11%)**.

Os elogios demonstram satisfação dos usuários com os serviços de saúde bucal ofertados, podendo refletir aspectos como qualidade técnica do atendimento, acolhimento, acesso aos procedimentos e atuação das equipes odontológicas.

Embora represente parcela menor do total, o resultado evidencia que a odontologia também contribui positivamente para a percepção dos usuários em relação aos serviços de saúde da região.

Ausência de registros em outras categorias

A categoria **Demais Demandas** não registrou manifestações de elogio, indicando que os reconhecimentos ficaram concentrados nos três assuntos principais destacados no gráfico.

Interpretação dos resultados

Os dados revelam um cenário em que o reconhecimento dos usuários está fortemente direcionado ao desempenho institucional dos serviços de saúde. O fato de **77% dos elogios estarem concentrados em Gestão** sugere que os cidadãos identificam e valorizam iniciativas que contribuem para a organização e o funcionamento adequado da rede assistencial.

Além disso, os elogios direcionados à **Estratégia de Saúde da Família** e à **Assistência Odontológica** demonstram que os serviços de atenção básica e saúde bucal têm gerado experiências positivas para os usuários, fortalecendo a confiança na rede pública de saúde.

Um aspecto relevante é que os resultados evidenciam a coexistência de percepções distintas sobre a gestão dos serviços: enquanto a categoria **Gestão** também concentrou o maior número de reclamações em análises anteriores, ela aparece igualmente como a principal destinatária de elogios. Isso sugere que a gestão é um elemento central na experiência dos usuários, sendo capaz tanto de gerar insatisfação quanto reconhecimento, dependendo da qualidade da resposta oferecida às necessidades da população.

Considerações finais

A análise do Gráfico 13 demonstra que os elogios registrados pela Ouvidoria da CRS Centro no 3º trimestre de 2025 concentraram-se principalmente em **Gestão (77%)**, seguida pela **Estratégia de Saúde da Família (13%)** e pela **Assistência Odontológica**

(11%). Os dados evidenciam que os usuários reconheceram positivamente o funcionamento dos serviços e o trabalho das equipes, especialmente aquelas ligadas à organização das unidades e à atenção básica.

Síntese

No 3º trimestre de 2025, a maior parte dos elogios recebidos pela Ouvidoria da CRS Centro foi direcionada à **Gestão dos serviços de saúde**, demonstrando reconhecimento institucional por parte dos usuários. A presença de elogios à **ESF** e à **Assistência Odontológica** reforça a importância da qualidade do atendimento e da organização dos serviços na construção de experiências positivas e na satisfação dos cidadãos com o SUS.

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
Santa Cecília	266	271	98%
Sé	203	207	98%
Total	469	478	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 478
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 469
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

Todas as unidades atingiram a meta de 80%.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
- Principais resultados obtidos: Alcance de **98% de cumprimento do prazo de até 20 dias** para resposta das manifestações classificadas como Solicitações e Reclamações no território da CRS Centro.
 - Manutenção de elevado padrão de desempenho na maior parte das unidades de saúde, com diversas unidades atingindo **100% de respostas dentro do prazo regulamentar**.
 - Redução do número de manifestações em atraso mediante acompanhamento contínuo e intervenções oportunas.
 - Maior comprometimento dos gestores e interlocutores locais com o monitoramento das demandas de Ouvidoria.
 - Fortalecimento da integração entre Ouvidoria e serviços de saúde, contribuindo para maior agilidade na resposta aos cidadãos.
 - Identificação tempestiva de unidades com dificuldades no cumprimento dos prazos, possibilitando adoção de medidas corretivas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Intensificar o monitoramento das unidades que apresentaram desempenho inferior à meta de 80%, com acompanhamento mais frequente das demandas pendentes.
 - Estabelecer uma rotina semanal de verificação das manifestações em aberto pelas equipes responsáveis.
 - Designar profissionais suplentes para atuação na Ouvidoria, evitando atrasos em períodos de férias, afastamentos ou licenças.
 - Promover capacitações periódicas sobre o uso do SIGRC e sobre os fluxos de tratamento das manifestações.

- Implementar mecanismos de alerta automático para demandas próximas ao vencimento.
- Fortalecer o compromisso dos gestores locais com o acompanhamento dos indicadores de Ouvidoria.
- Compartilhar boas práticas das unidades que mantiveram desempenho de 100%, incentivando sua replicação em toda a rede.
- Manter a sensibilização das equipes quanto à importância da Ouvidoria como instrumento de participação social, gestão da qualidade e aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população.

No período analisado, as Unidades de Saúde vinculadas à Coordenadoria Regional de Saúde Centro e administradas pela AFNE – Associação Filantrópica Nova Esperança receberam ou tiveram encaminhadas 478 manifestações classificadas como Solicitações e Reclamações. Essas classificações estão em conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes estabelecidas nos Contratos de Gestão para fins de avaliação do Relatório de Qualidade Q2.

Do total de manifestações registradas, 469 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, conforme preconizado pela Portaria SMS nº 943/2025, que atualiza e regulamenta os indicadores de qualidade, produção e monitoramento utilizados na avaliação das Organizações Sociais. Dessa forma, foi alcançado um índice global de 98% de cumprimento do prazo de resposta, demonstrando elevado desempenho das unidades no atendimento às demandas da Ouvidoria SUS.

10. Plano de ação

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

- Monitoramento sistemático das manifestações registradas no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).
- Envio periódico de relatórios e alertas às unidades de saúde sobre demandas próximas ao vencimento.
- Orientação contínua aos interlocutores de Ouvidoria quanto aos fluxos e prazos estabelecidos para resposta.

- Acompanhamento individualizado das unidades com demandas pendentes ou em risco de atraso.
- Fortalecimento da comunicação entre a Ouvidoria Regional, Supervisões Técnicas de Saúde e gestores das unidades.
- Realização de reuniões de alinhamento para sensibilização das equipes quanto à importância do cumprimento dos prazos legais e institucionais.
- Apoio técnico às unidades para qualificação das respostas e encerramento oportuno das manifestações.
- Monitoramento do acesso ao sistema SIGRC e orientação aos usuários para manutenção dos logins ativos, evitando bloqueios que possam impactar o tratamento das demandas.

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
Intensificar o monitoramento das manifestações com prazo próximo ao vencimento	Reduzir o risco de atraso nas respostas e garantir o cumprimento das metas contratuais	Realização de acompanhamento semanal dos protocolos e envio de alertas às unidades	Contínuo, com monitoramento semanal	Ouvidoria Regional e Interlocutores das Unidades	A iniciar ▾ Em andamento
Capacitar e orientar continuamente os interlocutores de Ouvidoria	Aprimorar o conhecimento sobre fluxos, prazos e qualificação das respostas	Reuniões técnicas, orientações individuais e compartilhamento de materiais de apoio	Mensalmente ou conforme necessidade	Ouvidoria Regional e Gestores das Unidades	A iniciar ▾ Em andamento
Realizar acompanhamento individualizado das unidades com maior risco de atraso	Identificar dificuldades específicas e promover ações corretivas tempestivas	Contatos diretos, reuniões de alinhamento e definição de planos de melhoria	Mensalmente	Ouvidoria Regional, Supervisões Técnicas de Saúde e Gestores das Unidades	Em andame... ▾

Fortalecer a comunicação entre Ouvidoria, STS e unidades de saúde	Agilizar o tratamento das demandas e melhorar o fluxo de informações	Reuniões periódicas e comunicação por e-mail e telefone para acompanhamento dos casos	Contínuo	Ouvidoria Regional, STS e Gestores das Unidades	Em andame... ▾
Monitorar e regularizar acessos ao sistema SIGRC	Evitar bloqueios de acesso que possam comprometer os prazos de tratamento das manifestações	Verificação periódica dos usuários ativos e solicitação de regularização quando necessário	Mensalmente ou eventualmente	Ouvidoria Regional Responsáveis pelo SIGRC	Em andame... ▾
Qualificar as respostas encaminhadas aos cidadãos	Melhorar a resolutividade das manifestações e reduzir retrabalho	Apoio técnico às equipes, revisão de respostas e orientações sobre linguagem e conteúdo	Contínuo	Ouvidoria Regional Interlocutores das Unidades	Em andame... ▾
Sensibilizar gestores quanto à importância do cumprimento dos	Fortalecer a cultura de responsabilidade e transparência institucional	Apoio técnico às equipes, revisão de respostas e orientações sobre	Contínuo	Ouvidoria Regional Interlocutores das Unidades	A iniciar ▾

prazos legais e institucionais		linguagem e conteúdo			
Elaborar relatório gerencial de desempenho das unidades com indicadores de prazo de resposta	Subsidiar a tomada de decisão e identificar oportunidades de melhoria	Consolidação e divulgação periódica dos indicadores de Ouvidoria	Trimestralmente	Ouvidoria Regional	A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
16/07/2025	Reunião Online - Mapeamento de Implantação SIGRC na Rede	1. Sistema SIGRC - Ouvidoria SUS Cidade de São Paulo: Informes; 2. Programa Rumo ao Zero "Sistema Informatizado Ouvidor SUS" - Divisão de Ouvidoria do SUS - COCIN/DIOUVISUS; 3.Diversos.	Rede Ouvidoria SMS, Ouvidores CRS e STS
08/08/2025	Reunião Online - Mapeamento de Implantação SIGRC na Rede	Perfil Ouvidores CRS e STS	Rede Ouvidoria SMS,Ouvidores CRS e STS
03/09/2025	Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	Auto Avaliação	Ouvidores CRS e STS
11/09/2025	Reunião	Processos Entrada SIGRC, Sistema Informatizado Ouvidor SUS SIGRC, Rumo ao Zero, outros informes.	Rede Ouvidoria SMS, CRS, STS

18/09/2025	Reunião ONLINE	Alinhamento SIGRC	Rede Ouvidoria SMS, CRS, STS
------------	----------------	-------------------	------------------------------

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro no 3º trimestre de 2025 evidencia que a Ouvidoria permanece como importante instrumento de participação social, controle social e apoio à gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), possibilitando a identificação de demandas recorrentes, oportunidades de melhoria e reconhecimento de boas práticas desenvolvidas pelas unidades de saúde da região.

No período analisado, foram registradas 564 manifestações, observando-se redução progressiva do volume de registros em relação aos trimestres anteriores. Embora essa tendência possa refletir avanços na organização dos serviços, maior resolutividade das unidades e fortalecimento dos processos internos, sua interpretação deve ser realizada com cautela, considerando também fatores relacionados ao perfil de utilização dos canais de Ouvidoria e às características da demanda da população.

As solicitações e reclamações permaneceram como as principais tipologias de manifestação, representando, em conjunto, 81% dos registros. As análises demonstram que as demandas continuam fortemente concentradas em questões relacionadas ao acesso à assistência especializada, especialmente consultas, tratamentos, procedimentos cirúrgicos e exames diagnósticos, evidenciando que a ampliação da oferta assistencial, o aperfeiçoamento dos processos de regulação e o monitoramento das filas de espera permanecem como desafios relevantes para a rede de serviços.

Da mesma forma, as reclamações revelaram importante concentração em aspectos relacionados à gestão dos serviços, organização das unidades de saúde e recursos humanos, indicando que fatores estruturais, administrativos e organizacionais exercem influência significativa na percepção dos usuários quanto à qualidade da assistência prestada. Também merecem destaque as manifestações relacionadas ao atendimento profissional, especialmente quanto à humanização, comunicação e relacionamento interpessoal, aspectos que reforçam a necessidade de investimento contínuo na qualificação das equipes e no fortalecimento da cultura do acolhimento e do cuidado centrado no cidadão.

Em contrapartida, os registros de elogios demonstram que diversas unidades e equipes vêm sendo reconhecidas pelos usuários pela

qualidade do atendimento, organização dos serviços e compromisso com a assistência prestada. Esses resultados evidenciam que coexistem desafios e experiências exitosas na rede assistencial, reforçando a importância de identificar, valorizar e disseminar boas práticas entre os serviços de saúde da Coordenadoria Regional.

No que se refere ao desempenho dos indicadores de prazo, destaca-se o alcance de 98% das manifestações classificadas como Solicitações e Reclamações respondidas em até 20 dias, resultado que demonstra elevado comprometimento das unidades de saúde, interlocutores de Ouvidoria e equipes gestoras com o cumprimento da legislação vigente e das metas institucionais estabelecidas pela Secretaria Municipal da Saúde. O monitoramento sistemático das demandas, o acompanhamento permanente das unidades e a atuação integrada entre Ouvidoria Regional, Supervisões Técnicas de Saúde e gestores locais contribuíram de forma significativa para esse desempenho.

As ações desenvolvidas ao longo do trimestre, incluindo o acompanhamento contínuo dos protocolos, a qualificação dos interlocutores, o envio de alertas preventivos, o fortalecimento da comunicação institucional e a elaboração de planos de acompanhamento das unidades, demonstram o compromisso da Ouvidoria Regional com a melhoria contínua dos processos de trabalho, da qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos e da efetividade da gestão das manifestações.

Destaca-se, ainda, a participação ativa da Ouvidoria da CRS Centro nas reuniões técnicas, programas de qualificação e iniciativas promovidas pela Secretaria Municipal da Saúde, especialmente aquelas relacionadas à implantação e ao aperfeiçoamento do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), ao Programa Rumo ao Zero e ao Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS, ações que fortalecem a padronização dos processos, a qualificação técnica das equipes e a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Diante dos resultados apresentados, conclui-se que a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro vem desempenhando papel estratégico na gestão da qualidade dos serviços de saúde, fornecendo informações qualificadas para subsidiar o planejamento, o monitoramento dos indicadores e a tomada de decisão pelos gestores. Permanecem como prioridades para os próximos períodos o fortalecimento das ações voltadas à ampliação do acesso à assistência especializada, ao aperfeiçoamento dos fluxos de

regulação, à qualificação do atendimento humanizado, à melhoria da comunicação com os usuários e ao monitoramento permanente dos processos organizacionais das unidades de saúde.

Por fim, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria Regional em atuar de forma ética, transparente, imparcial e resolutiva, fortalecendo a participação dos cidadãos, contribuindo para a qualificação contínua dos serviços públicos de saúde e promovendo a melhoria permanente da assistência ofertada à população do território da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Ary Barbosa Marques
Ouvidor - CRS Centro

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Não consta.

14. 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.

15. 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)

16. 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

17. 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>

