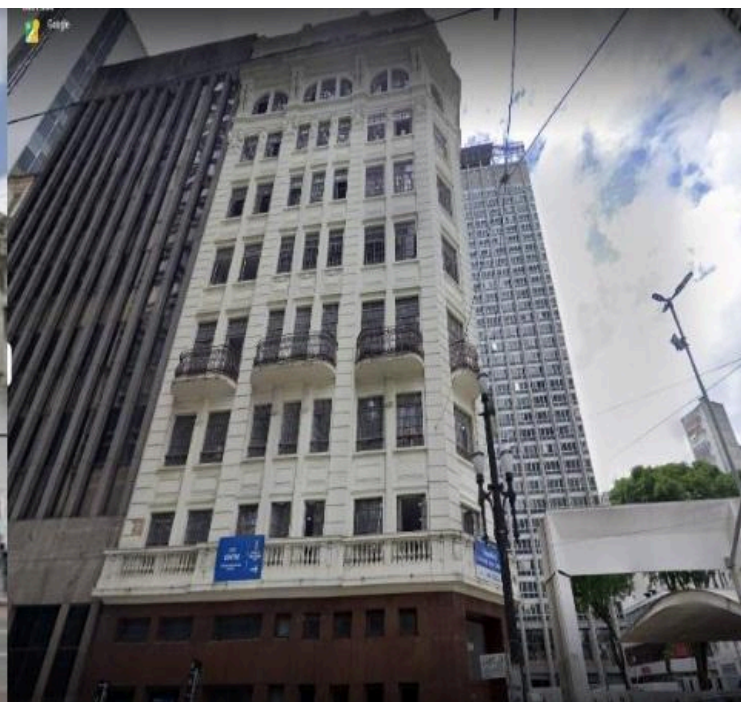
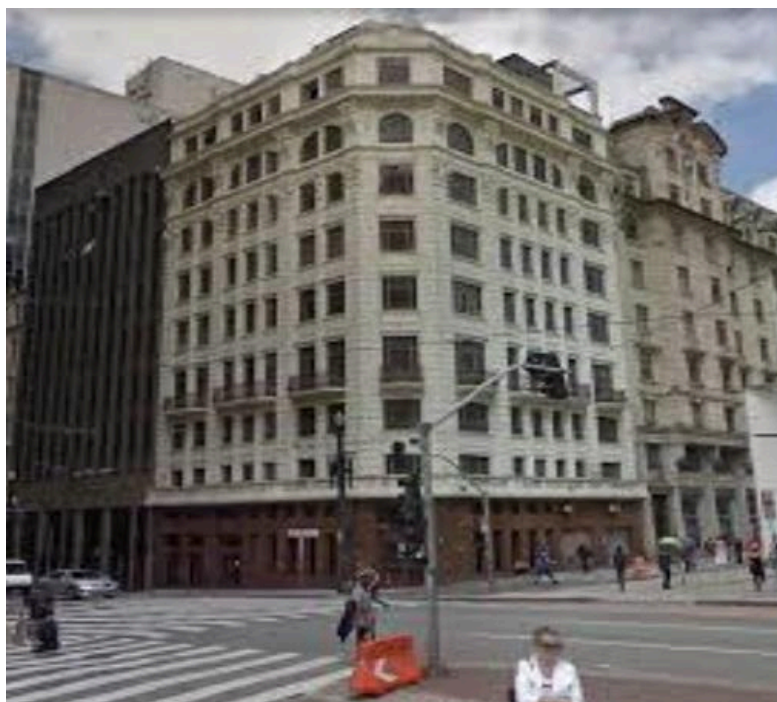


4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO



Unidade: Coordenador 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 56p.

- 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

Débora Elisa Bruno - Técnica em Ouvidoria

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	11
3. Número de manifestações – Série histórica	19
4. Meios de atendimento	22
5. Classificação das manifestações	23
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	25
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	30
8. Elogios	36
9. Análise de Prazo de Resposta	40
10. Plano de ação	46
11. Participação da Ouvidoria em eventos	49
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	50
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	51
14. Glossário	53
15. Siglário	54
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	56
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	57

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 Diagnóstico 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, Infanto 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

O 4º Trimestre de 2025 apresentou um cenário de redução no volume de manifestações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, quando comparado aos trimestres anteriores, acompanhado pela necessidade de aprimoramento dos processos relacionados à análise, encaminhamento, acompanhamento e cumprimento dos prazos de resposta.

No período de outubro, novembro e dezembro de 2025, foram registradas 427 manifestações, sendo 146 em outubro, 135 em novembro e 146 em dezembro, resultando em uma média de aproximadamente 142 manifestações mensais. O trimestre permaneceu abaixo da média mensal de referência de 200 manifestações apresentada na série histórica.

Observa-se, portanto, uma redução de 11 manifestações entre outubro e novembro, equivalente a aproximadamente 7,5%, seguida de uma recuperação de igual magnitude em dezembro, quando o número de registros retornou a 146 manifestações. Esse comportamento demonstra uma relativa estabilidade no final do trimestre, apesar de o volume permanecer abaixo da média histórica.

Verifica-se que o 4º Trimestre apresentou o menor volume de manifestações do ano. Em relação ao 3º trimestre, houve redução de aproximadamente 24,3%; em relação ao 2º trimestre, de 35,4%; e, comparativamente ao 1º trimestre, a redução alcançou aproximadamente 41,5%.

Esse comportamento pode estar associado a fatores sazonais do final do exercício, alterações no fluxo de atendimento e utilização dos serviços de saúde, períodos de férias e recesso, além de possíveis mudanças nos processos internos das unidades.

Outro aspecto relevante para a análise do período é a implantação oficial do SIGRC – Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão, que passou a operar efetivamente em 16/09/2025, no contexto da transição do Sistema Ouvidor SUS.

Por se tratar de um novo sistema, o período exigiu adaptação dos profissionais responsáveis pelo encaminhamento, acompanhamento, análise e elaboração das respostas às manifestações. Essa transição pode ter produzido dificuldades operacionais, necessidade de alinhamentos e eventuais impactos na tramitação das demandas e no cumprimento dos prazos.

Dessa forma, o 4º trimestre deve ser analisado também sob a perspectiva de transição e consolidação dos novos procedimentos operacionais, sem atribuir automaticamente os resultados exclusivamente à implantação do sistema.

Considerando a meta de 80%, nenhuma das duas Supervisões atingiu o percentual esperado. A STS Santa Cecília apresentou 55%, enquanto a STS Sé alcançou 62%.

Esse resultado demonstra a necessidade de fortalecer o monitoramento preventivo dos prazos, especialmente nas unidades que apresentaram recorrência de demandas respondidas fora do período estabelecido.

É importante ressaltar que os dados quantitativos, isoladamente, não permitem determinar as causas individuais dos atrasos. Entretanto, entre os possíveis fatores a serem investigados estão a demora no retorno das áreas técnicas, necessidade de complementação das informações, tramitação entre diferentes setores, dificuldades operacionais e adaptação aos novos fluxos decorrentes da transição para o SIGRC.

De forma geral, o 4º Trimestre de 2025 apresentou redução expressiva no número de manifestações registradas pela Ouvidoria da

CRS Centro, encerrando o ano com 427 manifestações no trimestre e média mensal de aproximadamente 142 registros. Embora a redução da demanda possa representar diferentes fatores — inclusive sazonais e operacionais —, ela não deve ser interpretada isoladamente como indicador de melhoria ou piora da qualidade dos serviços.

A análise qualitativa das manifestações demonstra que a qualidade do atendimento profissional permanece como importante ponto de atenção, principalmente quanto à conduta, humanização, respeito e comunicação com os usuários. Paralelamente, o registro de elogios evidencia a existência de experiências positivas que devem ser valorizadas e utilizadas como referências de boas práticas.

O principal desafio identificado no período, entretanto, permanece relacionado ao cumprimento dos prazos de resposta, cujo resultado geral foi de 56%, abaixo da meta de 80%. Assim, recomenda-se que a Ouvidoria, em conjunto com as Supervisões Técnicas, gestores das unidades e AFNE, mantenha um acompanhamento sistemático e preventivo das demandas.

Nesse contexto, o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de gestão, escuta qualificada, avaliação dos serviços e promoção da melhoria contínua torna-se fundamental para transformar as manifestações dos cidadãos em informações capazes de subsidiar decisões, corrigir fragilidades e aprimorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos no território da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

Retrospectiva 2025

A análise conjunta dos quatro relatórios trimestrais de 2025 permite observar a evolução da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro não apenas pelo volume de manifestações, mas também pelo perfil das demandas, principais motivos de insatisfação, reconhecimento dos serviços, capacidade de resposta e mudanças nos processos de trabalho ao longo do ano.

Evolução do volume de manifestações

O ano iniciou com maior volume de registros e apresentou redução progressiva ao longo dos trimestres:

Período	Total de manifestações	Média mensal aproximada
1º Trimestre	730	243
2º Trimestre	661	220

3º Trimestre	564	188
4º Trimestre	427	142

No 1º trimestre, janeiro concentrou o maior número de manifestações (279), seguido por fevereiro (227) e março (224). No 2º trimestre, abril e maio permaneceram próximos, com 240 e 239, respectivamente, enquanto junho apresentou redução para 182. O relatório interpreta esse comportamento como uma tendência de redução gradual, recomendando avaliar a influência de mudanças nos fluxos, sazonalidade e procura pelos canais da Ouvidoria.

No 3º e 4º trimestres, a tendência de redução permaneceu, chegando ao menor volume anual no 4º trimestre. Esse comportamento, entretanto, não deve ser interpretado isoladamente como melhoria dos serviços, pois a redução pode decorrer de diferentes fatores, inclusive sazonais, operacionais ou relacionados à utilização dos canais de Ouvidoria.

2. Perfil das manifestações

Durante o ano, Solicitações e Reclamações permaneceram como os principais tipos de manifestação, demonstrando que a Ouvidoria foi utilizada predominantemente como instrumento para solicitar providências, buscar acesso aos serviços e registrar insatisfações.

No 1º trimestre, Solicitações representaram 43% e Reclamações 37%, totalizando aproximadamente 80% das manifestações.

No 2º trimestre, foram 287 Solicitações (43%) e 240 Reclamações (36%).

No 3º trimestre, as Solicitações representaram 48% (269 registros) e as Reclamações 33% (188 registros); juntas, alcançaram 81% das manifestações.

Portanto, há uma continuidade clara durante o ano: o cidadão procura a Ouvidoria principalmente para solucionar problemas concretos relacionados ao acesso e à prestação dos serviços de saúde.

3. Principais necessidades identificadas

Nas Solicitações, a Assistência à Saúde manteve-se como o principal assunto. No 2º trimestre, representou 76% das solicitações, sendo que Consultas/Atendimentos/Tratamentos (55%) e Cirurgias (27%) concentraram juntas 82% das solicitações de Assistência à Saúde.

Esse resultado evidencia uma questão recorrente ao longo da análise dos relatórios: acesso, espera e resolutividade da assistência permanecem entre as principais necessidades apresentadas pela população, especialmente em consultas, tratamentos, procedimentos cirúrgicos e exames.

4. Reclamações e gestão dos serviços

As reclamações apresentaram forte concentração no assunto Gestão. No 1º trimestre, Gestão representou 83% das reclamações; no 2º trimestre, 84%.

No 2º trimestre, os principais subassuntos foram Estabelecimento de Saúde (63%) e Recursos Humanos (34%), demonstrando que a percepção negativa dos usuários estava fortemente relacionada à organização dos estabelecimentos e às questões envolvendo profissionais.

No 3º trimestre, essa característica permaneceu: as reclamações sobre Gestão concentraram-se principalmente em Estabelecimento de Saúde (55%) e Recursos Humanos (41%).

Assim, a retrospectiva demonstra que Gestão, organização dos serviços, funcionamento das unidades, recursos humanos e qualidade do atendimento constituíram pontos de atenção permanentes durante o ano.

5. Reclamações x elogios: uma percepção não apenas negativa

Um aspecto importante da retrospectiva é que a Gestão aparece simultaneamente como principal origem de reclamações e de elogios.

No 1º trimestre, 83% das reclamações estavam relacionadas à Gestão, enquanto 86% dos elogios também eram direcionados à Gestão.

No 2º trimestre, a Gestão recebeu 85% dos elogios.

No 3º trimestre, os elogios concentraram-se em Gestão (77%), seguidos por ESF (13%) e Assistência Odontológica (11%).

Esse contraste é particularmente relevante: a mesma área que apresenta fragilidades também possui práticas reconhecidas positivamente pelos usuários. Portanto, os elogios podem ser utilizados pela gestão para identificar profissionais, equipes e processos que funcionam adequadamente e que podem servir como referência para outras unidades.

6. Prazo de resposta – principal mudança ao longo do ano

O indicador de prazo apresentou desempenho bastante positivo nos três primeiros trimestres.

- 1º trimestre: 98% das demandas respondidas em até 20 dias;
- 2º trimestre: 98%;
- 3º trimestre: 98%.

No 1º trimestre, todas as unidades administradas pela AFNE atingiram a meta de 80%; no 2º trimestre, os equipamentos da AFNE também permaneceram acima do mínimo contratual.

Já no 4º trimestre, o indicador analisado para as demandas encaminhadas às unidades administradas pela AFNE apresentou 56% de respostas em até 20 dias, sendo 55% na STS Santa Cecília e 62% na STS Sé, ficando abaixo da meta de 80%.

Essa mudança constitui o principal ponto de atenção da retrospectiva anual e deve ser analisada em conjunto com o processo de transição operacional para o SIGRC, adotado pela Rede de Ouvidorias SUS a partir de setembro de 2025.

7. Qualidade dos registros e dos fluxos

O 1º trimestre já havia identificado pontos de melhoria relacionados à qualidade dos dados de entrada, especialmente em canais como o 156 e formulários web, embora os fluxos internos de encaminhamento apresentassem agilidade. O relatório registrou, por exemplo, média de apenas 0,75 dia para trânsito das demandas do 156 para a CRS.

Também foram identificadas oportunidades de melhoria na padronização dos estabelecimentos e na tipificação das manifestações.

Esse aspecto é importante porque a qualidade do dado de origem interfere diretamente na classificação, encaminhamento, acompanhamento e posterior análise gerencial das manifestações.

8. Mudança tecnológica e adaptação institucional

O ano de 2025 também foi marcado por uma mudança importante no processo de trabalho: a transição do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC.

O 3º relatório registra que, desde setembro de 2025, o SIGRC passou a ser utilizado obrigatoriamente pela Rede de Ouvidorias SUS para

registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações.

Essa mudança representou uma etapa de adaptação para as equipes e deve ser considerada na leitura dos resultados do segundo semestre, especialmente dos indicadores de prazo e dos fluxos de finalização.

Síntese da retrospectiva de 2025

De maneira abrangente, os quatro relatórios demonstram que a Ouvidoria da CRS Centro consolidou-se durante 2025 como importante instrumento de escuta, acompanhamento e gestão dos serviços de saúde.

O ano apresentou redução contínua do volume de manifestações, mas não houve desaparecimento das principais necessidades da população. Permaneceram como temas relevantes o acesso à assistência, consultas, tratamentos, cirurgias, exames, organização das unidades, recursos humanos e qualidade do atendimento.

Ao mesmo tempo, os elogios demonstraram que existem boas práticas reconhecidas pelos usuários, especialmente relacionadas à Gestão, ESF e Assistência Odontológica. Dessa forma, a Ouvidoria oferece uma visão equilibrada da realidade: aponta fragilidades, mas também identifica experiências positivas que podem ser reproduzidas.

O aspecto mais positivo do ano foi o alto desempenho no cumprimento dos prazos de resposta durante os três primeiros trimestres, em torno de 98%. O principal desafio surgiu no 4º trimestre, quando o indicador analisado para as unidades AFNE caiu para 56%, demandando ações de monitoramento, capacitação, acompanhamento das unidades e aperfeiçoamento dos fluxos.

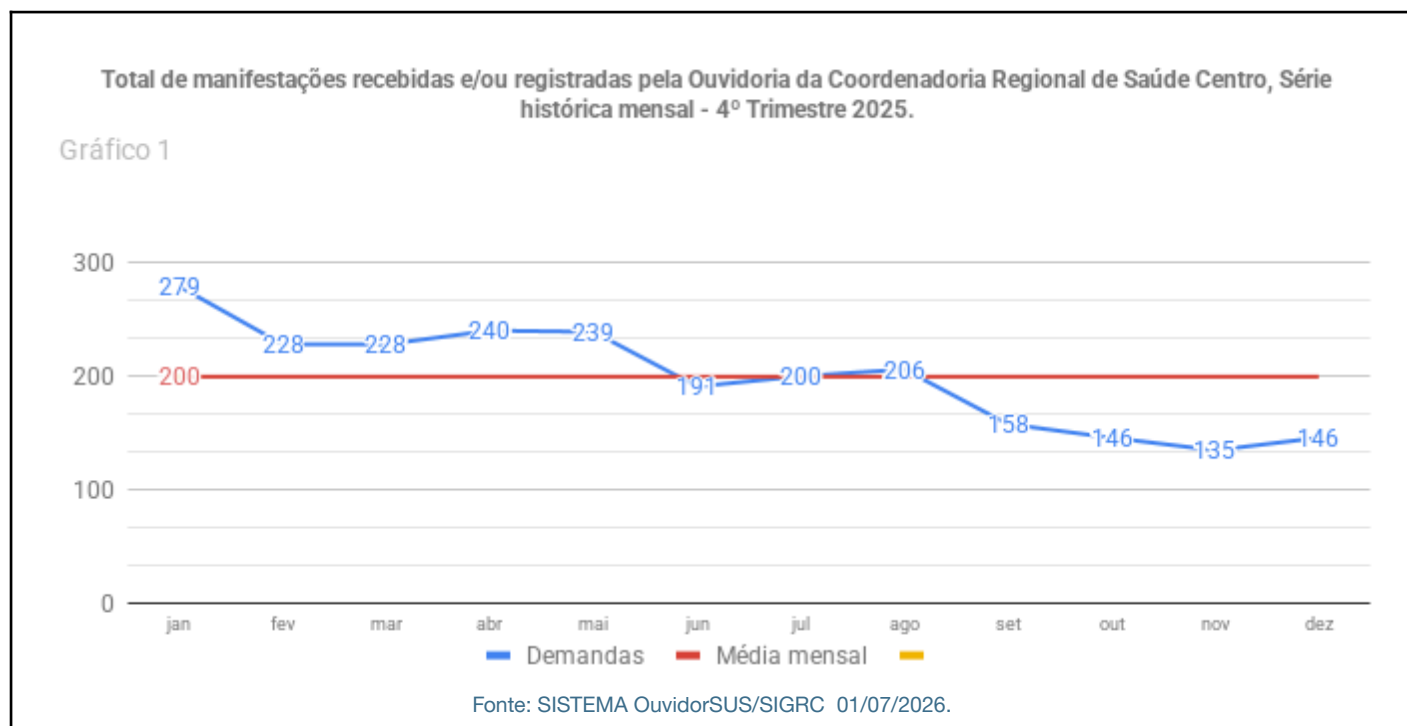
Conclusão geral

A retrospectiva de 2025 demonstra uma Ouvidoria em processo de amadurecimento como ferramenta de gestão. O principal desafio para o período seguinte é transformar quantitativos e manifestações em ações concretas de melhoria, especialmente nos pontos recorrentes

de insatisfação — acesso aos serviços, organização das unidades, recursos humanos, atendimento e prazos de resposta.

Para 2026, a prioridade deverá ser consolidar os fluxos do SIGRC, recuperar e manter o cumprimento dos prazos, aprimorar a qualidade dos registros, acompanhar sistematicamente as unidades com maior número de reclamações e utilizar os elogios como fonte de boas práticas, fortalecendo a Ouvidoria como instrumento de participação social, transparência, avaliação da qualidade e melhoria contínua do SUS no território da CRS Centro.

3. Número de manifestações – Série histórica



O **Gráfico 1** apresenta a série histórica mensal das manifestações registradas pela Ouvidoria SUS da Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Centro ao longo de 2025, permitindo comparar o comportamento do 4º trimestre (outubro a dezembro) com os três trimestres anteriores.

Análise comparativa dos trimestres de 2025

Trimestre	Meses	Total de manifestações	Média mensal
1º Trimestre	Jan–Mar	735	245
2º Trimestre	Abr–Jun	670	223
3º Trimestre	Jul–Set	564	188
4º Trimestre	Out–Dez	427	142

Observa-se uma redução contínua do volume de manifestações ao longo de todo o ano, sendo o 4º trimestre o período com menor número de registros.

Comparação entre os trimestres

- 1º Trimestre (735 manifestações): apresentou o maior volume de demandas do ano, com média mensal de 245 manifestações,

refletindo elevada procura pelos canais da Ouvidoria no início de 2025.

- 2º Trimestre (670 manifestações): registrou redução de 8,8% em relação ao primeiro trimestre (65 manifestações a menos), mantendo, entretanto, volume ainda elevado, com média de 223 manifestações mensais.
- 3º Trimestre (564 manifestações): consolidou a tendência de queda observada no semestre anterior, apresentando redução de 15,8% em relação ao segundo trimestre e média mensal de 188 manifestações.
- 4º Trimestre (427 manifestações): apresentou a maior redução do ano, totalizando apenas 427 manifestações, média mensal de 142 registros, correspondendo a uma diminuição de aproximadamente 24,3% em comparação ao 3º trimestre (137 manifestações a menos).

Evolução mensal do 4º Trimestre

Os dados do último trimestre demonstram queda progressiva durante os três meses:

- Outubro: 146 manifestações
- Novembro: 135 manifestações
- Dezembro: 146 manifestações

Esse comportamento evidencia estabilidade na tendência de redução, sem oscilações significativas, indicando manutenção do menor patamar de registros observado em 2025.

Comparação entre o início e o final do ano

Comparando janeiro (279 manifestações) com dezembro (146 manifestações), verifica-se redução de 133 manifestações, equivalente a aproximadamente 47,6%, evidenciando diminuição expressiva da demanda registrada pela Ouvidoria ao longo do exercício.

Considerações técnicas

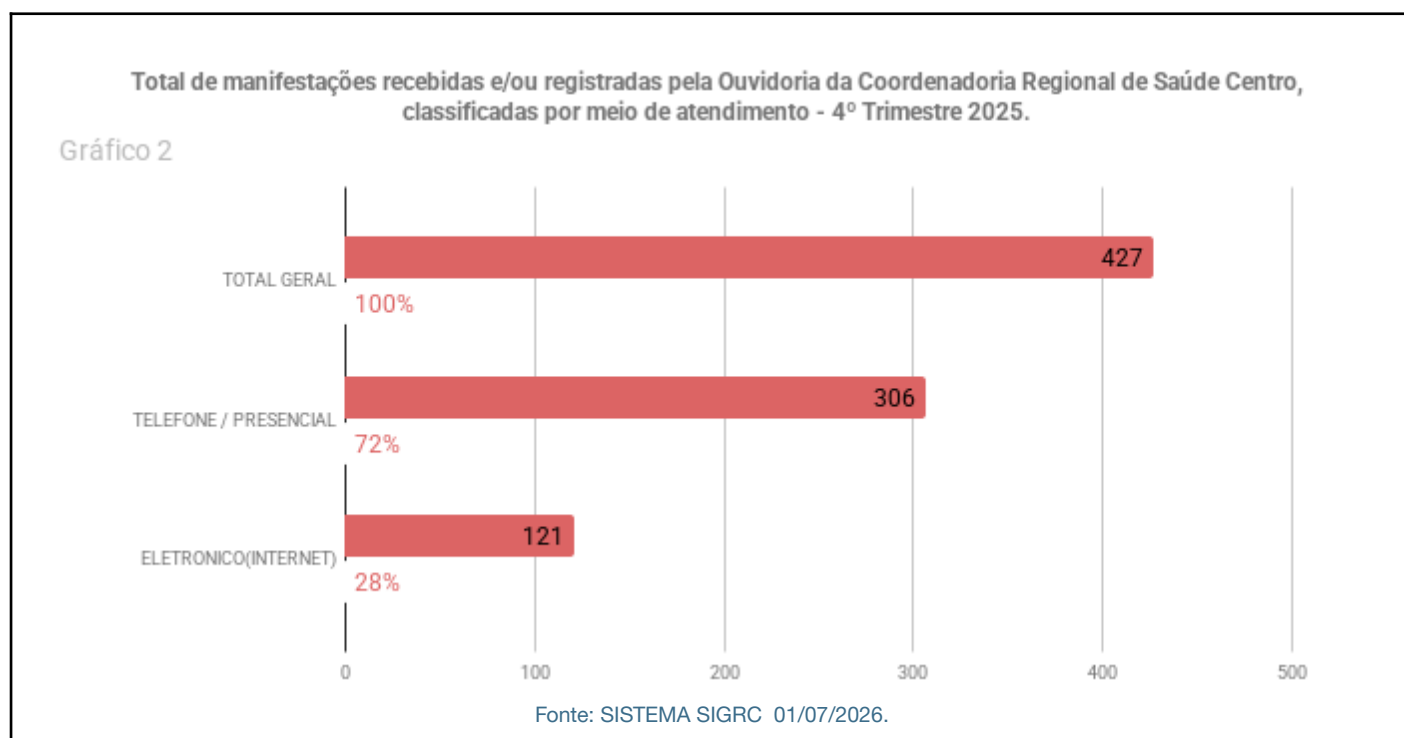
A redução sucessiva observada nos quatro trimestres pode estar relacionada a diversos fatores, tais como:

- fortalecimento das ações de gestão e monitoramento das manifestações;
- maior resolutividade dos serviços de saúde, reduzindo a necessidade de acionamento da Ouvidoria;
- aperfeiçoamento dos fluxos assistenciais e administrativos;

- acompanhamento sistemático das demandas pelas Supervisões Técnicas de Saúde e pelas unidades;
- desenvolvimento de ações preventivas e corretivas a partir das análises dos relatórios de Ouvidoria.

Entretanto, é importante destacar que a diminuição do número de manifestações não deve ser interpretada isoladamente como melhoria da qualidade dos serviços. A análise deve ser complementada por indicadores como perfil das manifestações, tempo de resposta, índice de resolutividade, satisfação dos usuários e acesso aos serviços de saúde, permitindo uma avaliação mais abrangente do desempenho da rede assistencial. Os relatórios da Ouvidoria SUS são utilizados justamente como instrumento de gestão e monitoramento da qualidade dos serviços públicos de saúde.

4. Meios de atendimento



O **Gráfico 2** apresenta a distribuição das 427 manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro no 4º trimestre de 2025, de acordo com o meio de atendimento utilizado pelos cidadãos.

Verifica-se que o atendimento por telefone e presencial foi o principal canal de acesso à Ouvidoria, totalizando 306 manifestações, o que corresponde a 72% do total registrado. Esse resultado evidencia que a maior parte dos usuários continua optando pelo contato direto com a equipe da Ouvidoria, seja por meio telefônico ou presencial, demonstrando a importância desses canais para o acolhimento, orientação e registro das manifestações. Esse comportamento pode estar relacionado à necessidade de esclarecimentos imediatos, auxílio no detalhamento das demandas e maior facilidade de comunicação, especialmente para usuários com menor acesso ou familiaridade com recursos digitais.

O meio eletrônico (internet) registrou 121 manifestações, representando 29% do total. Embora em menor proporção, esse percentual demonstra que os canais digitais vêm sendo utilizados por uma parcela significativa dos cidadãos, refletindo a ampliação do acesso às plataformas eletrônicas e a busca por maior praticidade no registro das manifestações.

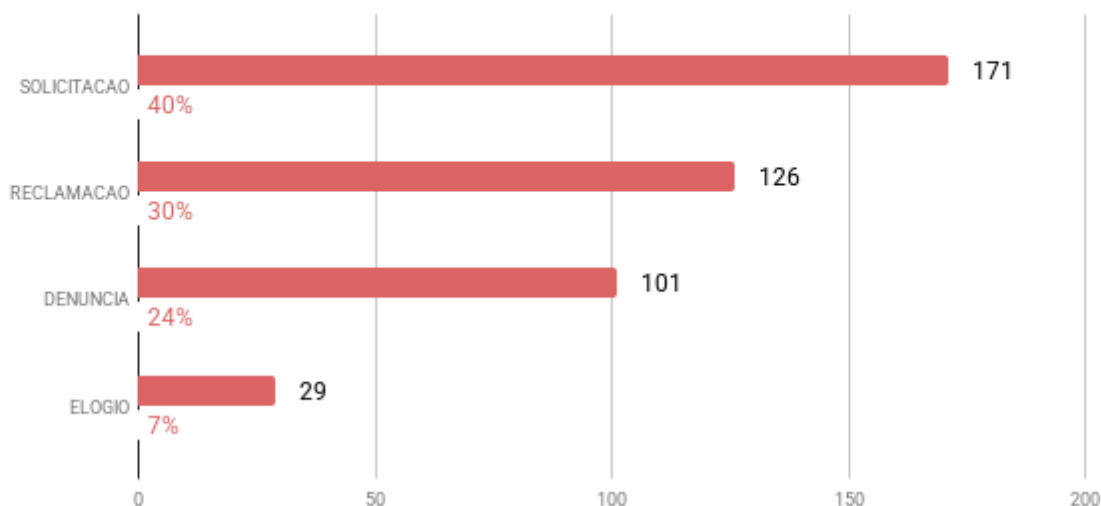
A predominância do atendimento telefônico/presencial indica que a Ouvidoria mantém um papel essencial no atendimento humanizado e na mediação entre usuários e serviços de saúde, reforçando a necessidade de manter equipes capacitadas e estrutura adequada para atender essa demanda. Ao mesmo tempo, o volume expressivo de registros eletrônicos evidencia a importância de fortalecer continuamente os canais digitais, promovendo sua divulgação e facilitando o acesso da população aos serviços da Ouvidoria.

De forma geral, o gráfico demonstra um perfil de atendimento equilibrado, com predominância dos canais tradicionais (72%) e participação relevante dos canais eletrônicos (29%). Esses resultados reforçam a necessidade de manter uma estratégia de atendimento multicanal, garantindo acessibilidade, agilidade e qualidade no acolhimento das manifestações dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), contribuindo para o fortalecimento da participação social e para o aprimoramento contínuo da gestão dos serviços de saúde da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

O **Gráfico 3** apresenta a distribuição das 427 manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro no 4º trimestre de 2025, classificadas conforme sua tipologia. A análise demonstra que as manifestações estão concentradas principalmente nas categorias Solicitação, Reclamação e Denúncia, refletindo o perfil das demandas encaminhadas pelos usuários dos serviços de saúde.

A tipologia Solicitação foi a mais frequente, com 171 manifestações, correspondendo a 40% do total. Esse resultado evidencia que a maior parte dos usuários buscou a Ouvidoria para solicitar informações, orientações, acesso a serviços, procedimentos, consultas, exames e demais providências relacionadas à assistência e à gestão dos serviços de saúde. O predomínio dessa categoria reforça o importante papel da Ouvidoria como canal de orientação, acolhimento e facilitação do acesso aos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).

Em seguida, destaca-se a Reclamação, com 126 manifestações (30%), indicando que mais de um quarto das demandas esteve relacionado à insatisfação dos usuários quanto à prestação dos serviços. Essas manifestações geralmente refletem situações envolvendo demora no atendimento, dificuldades de acesso, qualidade da assistência, atendimento prestado, aspectos administrativos e organização dos serviços, constituindo importante instrumento para identificação de oportunidades de melhoria na gestão e nos processos de trabalho.

A tipologia Denúncia registrou 101 manifestações, representando 24% do total. O elevado percentual demonstra que os usuários também utilizaram a Ouvidoria como canal de comunicação para relatar possíveis irregularidades, descumprimento de normas, condutas inadequadas ou situações que necessitam de apuração pelos setores competentes. Esse resultado evidencia a confiança da população na Ouvidoria como mecanismo de controle social, transparência e fortalecimento da integridade dos serviços públicos de saúde.

Por sua vez, a categoria Elogio apresentou 29 manifestações, correspondendo a 7% do total. Embora represente a menor participação entre as tipologias, os elogios demonstram o reconhecimento dos usuários pela qualidade do atendimento e pelas boas práticas desenvolvidas pelos profissionais e unidades de saúde. Essas manifestações constituem importante indicador de satisfação e valorização das equipes, podendo servir como referência para disseminação de experiências exitosas.

De maneira geral, o gráfico evidencia que 94% das manifestações concentram-se entre Solicitações (40%), Reclamações (30%) e Denúncias (24%), revelando que a atuação da Ouvidoria permanece fortemente direcionada à resolução de demandas dos usuários, à mediação de conflitos, à identificação de fragilidades dos serviços e ao encaminhamento de situações que exigem análise e providências administrativas. Os resultados reforçam a importância do monitoramento contínuo dessas tipologias, subsidiando ações de planejamento, qualificação da assistência, aprimoramento da gestão e fortalecimento da participação social no âmbito da Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

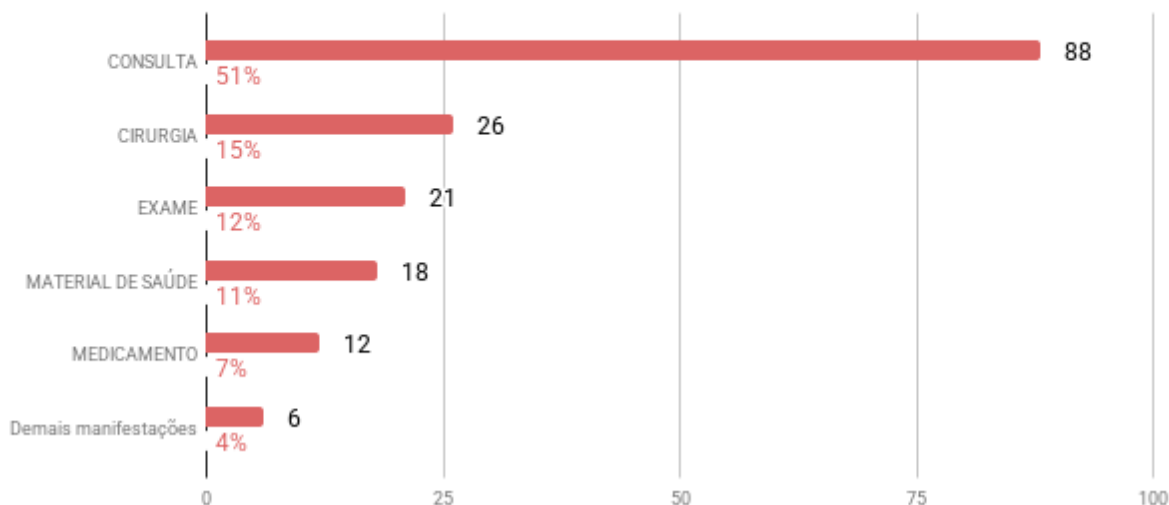
As 171 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 40 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (51%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 13% são relativos a Clínica Médica e 9% a Ortopedia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

O **Gráfico 4** apresenta a distribuição das 171 manifestações classificadas como Solicitação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro no 4º trimestre de 2025, segundo o assunto da demanda. A análise demonstra que as solicitações estão concentradas principalmente em demandas relacionadas ao acesso aos serviços assistenciais, especialmente consultas, cirurgias e exames.

O assunto Consulta foi o mais recorrente, totalizando 88 manifestações, o que representa 51% das solicitações registradas. Esse resultado evidencia que mais da metade das demandas desta tipologia está relacionada à necessidade de agendamento, antecipação, remarcação, informações sobre consultas especializadas ou acompanhamento da fila de espera. O percentual reforça que o acesso às consultas permanece como uma das principais necessidades dos usuários da rede de saúde, indicando a importância do contínuo monitoramento da oferta e da regulação assistencial.

Em segundo lugar, destacam-se as solicitações relacionadas à Cirurgia, com 26 manifestações (15%). Essas demandas refletem, principalmente, solicitações de informações sobre agendamento, posição em fila de espera, encaminhamentos e acompanhamento de procedimentos cirúrgicos, evidenciando a necessidade de aperfeiçoar a comunicação entre os serviços de saúde e os usuários quanto ao fluxo regulatório.

As solicitações referentes a Exames totalizaram 21 manifestações, correspondendo a 12% do total. Essas demandas demonstram a procura por acesso a exames diagnósticos, agendamentos, resultados e esclarecimentos sobre procedimentos, indicando que o diagnóstico complementar continua sendo uma necessidade importante entre os usuários atendidos pela Ouvidoria.

O assunto Material de Saúde registrou 18 manifestações (11%), refletindo solicitações relacionadas ao fornecimento de insumos, materiais e equipamentos indispensáveis à continuidade da assistência, especialmente para pacientes com necessidades específicas de tratamento e acompanhamento.

As solicitações relacionadas a Medicamentos somaram 12 manifestações, representando 7% do total. Embora em menor proporção, essas demandas demonstram a necessidade de acesso contínuo aos medicamentos disponibilizados pela rede pública, bem como orientações quanto ao fornecimento e disponibilidade dos itens prescritos.

Por fim, a categoria Demais Manifestações apresentou 6 registros (4%), contemplando assuntos diversos que, individualmente, apresentaram baixa frequência, mas que também demandaram acolhimento e encaminhamento pela Ouvidoria.

De forma consolidada, observa-se que Consulta (51%), Cirurgia (15%) e Exame (12%) concentram 78% de todas as solicitações registradas, evidenciando que as principais demandas da população estão diretamente relacionadas ao acesso aos serviços assistenciais especializados. Esse cenário reforça a importância do fortalecimento das estratégias de regulação, ampliação da capacidade assistencial, otimização das agendas e aperfeiçoamento da comunicação com os usuários quanto aos fluxos de atendimento.

Os resultados apresentados no gráfico demonstram que a Ouvidoria exerce papel estratégico na identificação das principais dificuldades de acesso enfrentadas pelos cidadãos, fornecendo informações relevantes para o planejamento e a gestão da rede de serviços da Coordenadoria Regional de Saúde Centro. O monitoramento contínuo dessas demandas possibilita direcionar ações voltadas à redução do tempo de espera, melhoria da organização da assistência e fortalecimento dos princípios da universalidade, integralidade e equidade do Sistema Único de Saúde (SUS).

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

O **Gráfico 5** apresenta a distribuição das 88 manifestações classificadas na tipologia Solicitação, referentes ao assunto Consulta, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o 4º trimestre de 2025, conforme as especialidades médicas demandadas.

Observa-se que as solicitações encontram-se distribuídas entre diversas especialidades, evidenciando que a demanda por consultas especializadas permanece como uma das principais necessidades dos usuários da rede de saúde. Destaca-se, entretanto, que a categoria Demais Especialidades concentra 53 manifestações, correspondendo a 60% das solicitações de consulta. Esse resultado demonstra que a procura está pulverizada entre diversas especialidades médicas não individualizadas no gráfico, refletindo a diversidade do perfil assistencial atendido pela Coordenadoria Regional de Saúde Centro e a necessidade de manutenção de uma ampla oferta de consultas especializadas.

Entre as especialidades apresentadas individualmente, a Clínica Médica registrou o maior número de manifestações, com 11 solicitações (13%). Esse resultado evidencia a elevada procura por consultas nessa especialidade, que representa uma das principais portas de acesso para avaliação clínica, acompanhamento de doenças crônicas e encaminhamento para outras especialidades quando necessário.

A Ortopedia aparece em seguida, com 8 manifestações (9%), demonstrando demanda significativa relacionada ao atendimento de doenças osteomusculares, lesões traumáticas e condições que comprometem a mobilidade e a qualidade de vida dos usuários.

A especialidade de Cardiologia contabilizou 6 manifestações (7%), indicando a necessidade de acesso ao acompanhamento de doenças cardiovasculares, consultas de seguimento e avaliação especializada, especialmente em pacientes com fatores de risco e condições crônicas.

As especialidades de Odontologia e Reumatologia registraram 5 manifestações cada, representando 6% das solicitações, respectivamente. Embora apresentem menor volume, essas demandas reforçam a importância da manutenção da oferta desses serviços especializados para garantir a integralidade da assistência à saúde.

De maneira geral, o gráfico evidencia que as solicitações de consultas especializadas estão distribuídas entre diversas áreas assistenciais, sem concentração absoluta em uma única especialidade, à exceção da categoria agregada de Demais Especialidades, que representa a maior parcela das demandas. Esse comportamento demonstra a diversidade das necessidades apresentadas pelos usuários da rede pública de saúde e reforça a importância de um sistema de regulação eficiente, capaz de atender às diferentes demandas de forma oportuna.

Os resultados também evidenciam que o monitoramento das solicitações de consultas especializadas constitui importante ferramenta para a gestão da assistência, permitindo identificar áreas de maior demanda, subsidiar o planejamento da oferta de serviços, otimizar os fluxos regulatórios e promover ações voltadas à redução do tempo de espera para atendimento especializado.

Assim, a análise do gráfico confirma que as solicitações por Consulta continuam representando o principal motivo das manifestações classificadas como Solicitação, refletindo a necessidade permanente de fortalecimento da Atenção Especializada, ampliação da capacidade assistencial e aperfeiçoamento dos processos de regulação, garantindo maior resolutividade, acesso e equidade no atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

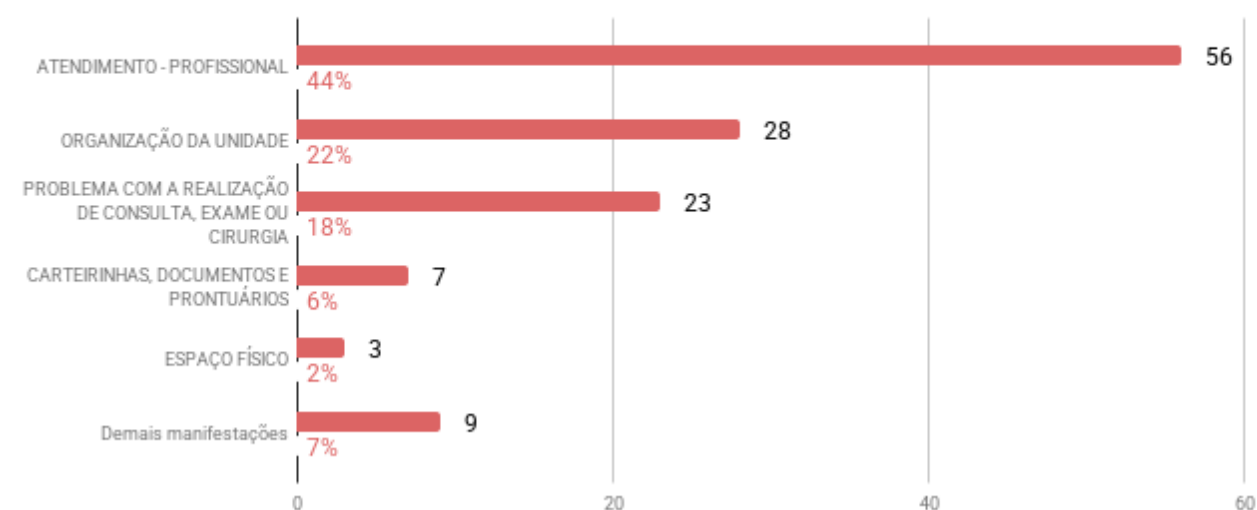
As 110 reclamações registradas no período correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (44%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 35% são relativos a Má Conduta e 25% a Falta de Humanização no Atendimento .

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

O **Gráfico 6** apresenta a distribuição das 126 manifestações classificadas na tipologia Reclamação, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o 4º

trimestre de 2025, de acordo com os principais assuntos apontados pelos usuários. A análise evidencia que as reclamações estão concentradas, sobretudo, em aspectos relacionados ao atendimento prestado pelos profissionais, à organização dos serviços e às dificuldades de acesso à assistência especializada.

O assunto Atendimento Profissional foi o mais frequente, totalizando 56 manifestações, o que representa 44% de todas as reclamações registradas. Esse resultado demonstra que a principal causa de insatisfação dos usuários está relacionada à forma como o atendimento é prestado, abrangendo situações como postura profissional, acolhimento, comunicação, relacionamento interpessoal, humanização da assistência e qualidade do atendimento. O elevado percentual reforça a importância do investimento contínuo em ações de educação permanente, qualificação das equipes e fortalecimento das práticas de atendimento humanizado.

Em seguida, destaca-se o assunto Organização da Unidade, com 28 manifestações (22%). As reclamações dessa categoria referem-se, em geral, à organização dos processos internos das unidades de saúde, incluindo fluxo de atendimento, tempo de espera, agendamentos, recepção, gestão administrativa e funcionamento dos serviços. Esses resultados evidenciam oportunidades de aprimoramento dos processos de trabalho e da organização assistencial.

O tema Problema com a realização de Consulta, Exame e Cirurgia registrou 23 manifestações, correspondendo a 18% das reclamações. As demandas dessa categoria refletem dificuldades relacionadas ao acesso aos procedimentos assistenciais, como cancelamentos, demora na realização, reagendamentos, indisponibilidade de vagas e falhas no processo de regulação. A representatividade desse assunto demonstra que o acesso oportuno aos serviços especializados continua sendo um dos principais desafios percebidos pelos usuários.

As reclamações referentes a Carteirinhas, Documentos e Prontuários somaram 7 manifestações (6%), indicando situações relacionadas à emissão, atualização, disponibilização ou acesso a documentos necessários para a continuidade da assistência.

O assunto Espaço Físico apresentou 3 manifestações, equivalentes a 2% do total. Embora represente o menor percentual entre as categorias analisadas, essas manifestações apontam aspectos relacionados à infraestrutura das unidades, como conservação dos ambientes, acessibilidade, conforto, limpeza e condições gerais de

atendimento, fatores que influenciam diretamente a percepção de qualidade pelos usuários.

A categoria Demais Reclamações contabilizou 9 manifestações (7%), abrangendo assuntos diversos que, individualmente, apresentaram menor frequência, mas que igualmente demandaram análise e encaminhamento pelos setores competentes.

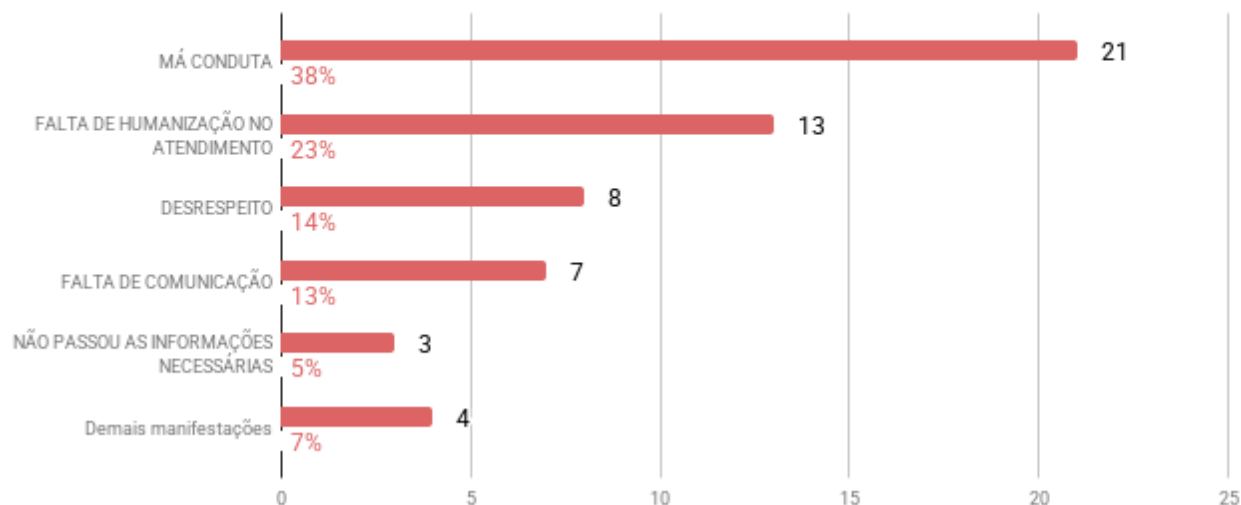
De forma consolidada, observa-se que Atendimento Profissional (44%), Organização da Unidade (22%) e Problema com a realização de Consulta, Exame e Cirurgia (18%) concentram 86% de todas as reclamações registradas no período. Esse cenário demonstra que a maior parte das manifestações de insatisfação está relacionada tanto à qualidade do atendimento prestado quanto à organização dos serviços e ao acesso à assistência especializada.

Os resultados reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de gestão, permitindo identificar fragilidades na prestação dos serviços e subsidiar a implementação de ações corretivas. Entre as medidas que podem contribuir para a redução dessas ocorrências destacam-se o fortalecimento das ações de humanização do atendimento, a capacitação permanente dos profissionais, a revisão dos fluxos assistenciais e administrativos, o aprimoramento dos processos de regulação e agendamento, bem como o monitoramento contínuo dos indicadores de qualidade e satisfação dos usuários.

Dessa forma, a análise do gráfico evidencia que as reclamações constituem importante fonte de informação para a gestão da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços, o fortalecimento da participação social e a promoção de uma assistência mais eficiente, resolutiva e centrada nas necessidades dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

O **Gráfico 7** apresenta a distribuição das manifestações classificadas na Tipologia Reclamação, especificamente no assunto Atendimento Profissional, registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o 4º trimestre de 2025. As reclamações refletem, em sua maioria, aspectos relacionados ao comportamento dos profissionais de saúde, à qualidade do acolhimento e à comunicação com os usuários, evidenciando fatores que impactam diretamente a percepção da qualidade dos serviços prestados.

No período analisado, foram registradas 56 reclamações referentes ao assunto Atendimento Profissional, distribuídas da seguinte forma:

- Má conduta: 21 manifestações (38%);
- Falta de humanização no atendimento: 13 manifestações (23%);
- Desrespeito: 8 manifestações (14%);
- Falta de comunicação: 7 manifestações (13%);
- Demais manifestações: 4 registros (7%);
- Não passou as informações necessárias: 3 manifestações (5%).

Análise dos principais resultados

A categoria Má Conduta, responsável por 38% das reclamações, constitui o principal motivo de insatisfação dos usuários. Esse resultado demonstra que parte dos munícipes percebe inadequações na postura profissional durante o atendimento, envolvendo comportamentos incompatíveis com os princípios éticos e

assistenciais preconizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Esses registros reforçam a necessidade de monitoramento contínuo da conduta profissional e da adoção de ações educativas voltadas à ética, ao respeito e ao compromisso com o cidadão.

A Falta de Humanização no Atendimento, com 23% das manifestações, representa o segundo maior motivo de reclamação. Esse indicador evidencia que uma parcela significativa dos usuários considera que o atendimento recebido careceu de acolhimento, empatia, escuta qualificada e sensibilidade às suas necessidades. A humanização constitui um dos pilares da Política Nacional de Humanização (PNH), sendo fundamental para fortalecer o vínculo entre profissionais e usuários e promover uma assistência mais resolutiva e centrada na pessoa.

As manifestações relacionadas ao Desrespeito correspondem a 14% do total e demonstram situações em que os usuários relataram tratamento inadequado, atitudes incompatíveis com o respeito à dignidade do cidadão ou comportamentos considerados ofensivos. Esse resultado merece atenção especial, pois a cordialidade e o respeito são princípios indispensáveis à prestação de serviços públicos de saúde.

A Falta de Comunicação, representando 13% das reclamações, evidencia dificuldades na transmissão de orientações, informações sobre procedimentos, fluxos assistenciais ou esclarecimentos durante o atendimento. Uma comunicação ineficaz pode gerar insegurança, insatisfação e aumento do número de manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

As reclamações referentes à não prestação das informações necessárias (5%) demonstram que, em alguns atendimentos, os usuários não receberam orientações suficientes para compreender seu tratamento, encaminhamentos ou funcionamento dos serviços. Embora quantitativamente menores, essas ocorrências impactam diretamente a qualidade da assistência e podem gerar retrabalho e novos registros na Ouvidoria.

Por fim, as demais manifestações (7%) abrangem ocorrências diversas relacionadas ao atendimento profissional, indicando situações pontuais que, embora menos frequentes, também devem ser monitoradas para identificação de padrões e implementação de melhorias.

Considerações Técnicas

Os resultados demonstram que aproximadamente 61% das reclamações concentram-se em Má Conduta (38%) e Falta de Humanização (23%), indicando que os principais fatores de insatisfação estão relacionados à postura profissional e à forma como o atendimento é conduzido, mais do que a aspectos estruturais dos serviços.

Esse cenário evidencia a necessidade de fortalecimento das ações de educação permanente voltadas às equipes assistenciais, priorizando competências comportamentais, relacionamento interpessoal, comunicação efetiva, ética profissional e acolhimento humanizado.

Recomendações

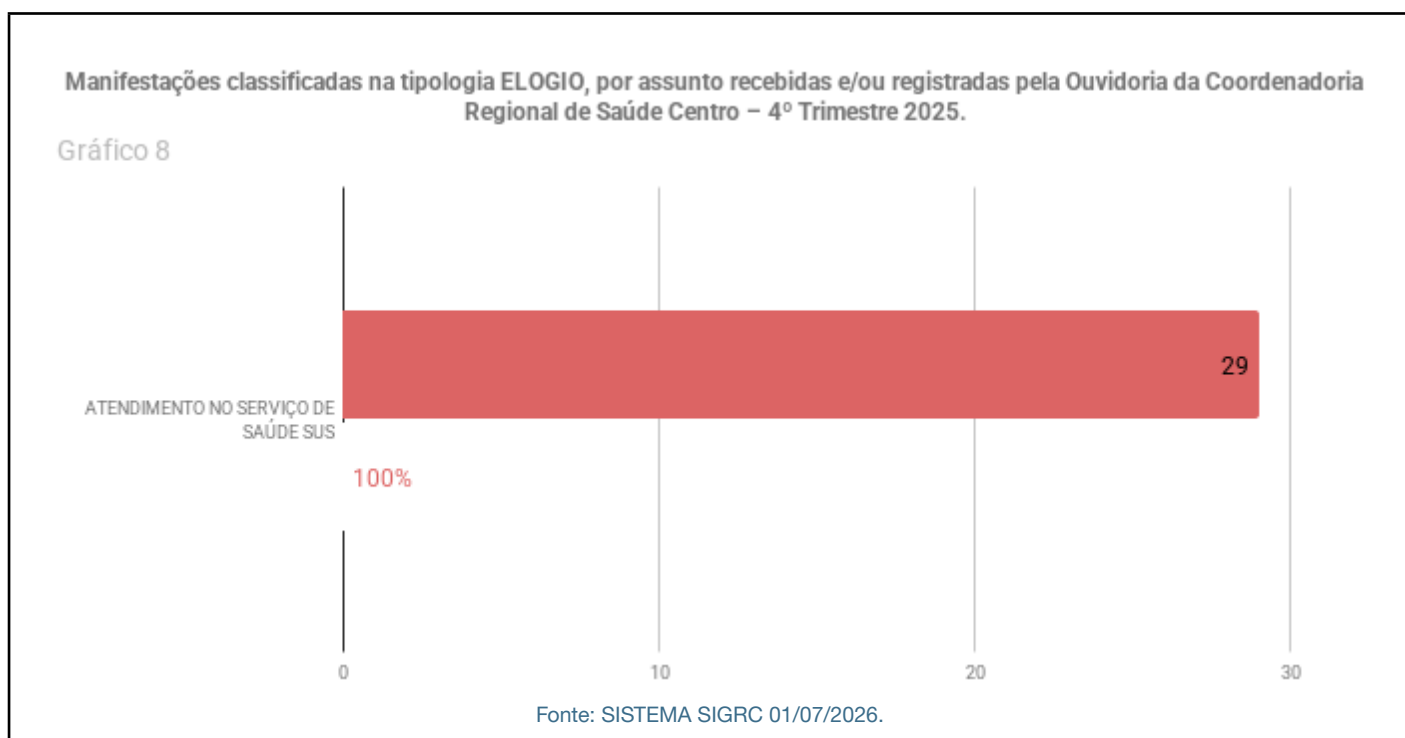
Como oportunidades de melhoria, recomenda-se:

- Promover capacitações periódicas sobre humanização, ética profissional e atendimento ao usuário;
- Fortalecer ações de educação permanente em comunicação interpessoal e escuta qualificada;
- Orientar as equipes quanto à importância de fornecer informações claras, completas e compreensíveis aos usuários;
- Monitorar sistematicamente os profissionais e unidades com maior recorrência de reclamações, estabelecendo planos de melhoria específicos;
- Utilizar os indicadores da Ouvidoria como instrumento de gestão, promovendo devolutivas às equipes e acompanhando a efetividade das ações implementadas;
- Incentivar uma cultura organizacional baseada no respeito, na empatia e na qualidade do atendimento, em consonância com os princípios do SUS e da Política Nacional de Humanização.

O **Gráfico 7** evidencia que as manifestações relacionadas ao Atendimento Profissional estão concentradas, principalmente, em aspectos comportamentais e relacionais, destacando a importância do investimento contínuo na qualificação das equipes. A utilização das informações produzidas pela Ouvidoria como ferramenta de gestão permitirá desenvolver ações preventivas e corretivas, contribuindo para o fortalecimento da qualidade da assistência, da satisfação dos usuários e da humanização dos serviços prestados pela Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

8. Elogios

Foram registrados 29 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Atendimento no Serviço de Saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 9,6 elogios.



O **Gráfico 8** apresenta a distribuição das manifestações classificadas na Tipologia Elogio, registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro durante o 4º trimestre de 2025.

No período analisado, foram registrados 29 elogios, correspondendo a 100% das manifestações dessa tipologia, todos classificados no assunto Atendimento no Serviço de Saúde SUS. Esse resultado demonstra que todos os reconhecimentos encaminhados pelos usuários tiveram como foco a qualidade da assistência e do atendimento prestado pelas equipes das unidades de saúde.

Análise dos Resultados

O fato de 100% dos elogios estarem concentrados no Atendimento no Serviço de Saúde SUS evidencia que os usuários reconhecem positivamente a atuação dos profissionais e das equipes assistenciais, valorizando aspectos relacionados ao acolhimento, à atenção

recebida, ao comprometimento dos servidores e à qualidade dos serviços prestados.

Embora o quantitativo de elogios (29 manifestações) seja inferior ao volume de reclamações normalmente registrado pela Ouvidoria, seu conteúdo possui elevado valor qualitativo, pois representa manifestações espontâneas de satisfação dos cidadãos em relação ao atendimento recebido. Os elogios constituem importante indicador de desempenho institucional, demonstrando que boas práticas desenvolvidas pelas unidades de saúde são percebidas e reconhecidas pelos usuários.

Esse resultado também evidencia que, apesar dos desafios inerentes à prestação dos serviços públicos de saúde, diversas equipes mantêm elevado grau de compromisso com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente no que se refere ao acolhimento, à humanização e à qualidade da assistência.

Importância dos Elogios para a Gestão

As manifestações de elogio representam uma importante ferramenta de gestão, pois permitem identificar práticas exitosas que podem ser compartilhadas entre as unidades da rede. Além disso, contribuem para:

- reconhecer e valorizar o desempenho dos profissionais e equipes de saúde;
- fortalecer a cultura da humanização e da excelência no atendimento;
- estimular a motivação dos servidores por meio do reconhecimento institucional;
- identificar experiências bem-sucedidas que possam ser replicadas em outras unidades;
- subsidiar ações de educação permanente e melhoria contínua da qualidade assistencial.

Considerações Técnicas

A concentração integral dos elogios em um único assunto demonstra que o principal fator de satisfação dos usuários está diretamente relacionado à experiência vivenciada durante o atendimento prestado pelas unidades de saúde.

Esse resultado reforça que a qualidade da assistência não depende apenas da estrutura física ou dos recursos disponíveis, mas, sobretudo, da atuação técnica, ética e humanizada dos profissionais que compõem a rede municipal de saúde.

Recomendações

Com base nos resultados apresentados, recomenda-se:

- divulgar internamente os elogios recebidos, promovendo o reconhecimento institucional das equipes envolvidas;
- incentivar as unidades a compartilharem boas práticas de atendimento e acolhimento;
- utilizar os elogios como indicadores positivos nos processos de avaliação da qualidade dos serviços;
- fortalecer ações de educação permanente voltadas à humanização, comunicação e relacionamento interpessoal;
- estimular a cultura do reconhecimento como estratégia de valorização profissional e melhoria contínua da assistência.

O **Gráfico 8** evidencia que, no 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro registrou 29 manifestações de elogio, todas relacionadas ao Atendimento no Serviço de Saúde SUS, representando 100% dessa tipologia.

Esse resultado demonstra que os usuários reconheceram a qualidade do atendimento prestado pelas equipes de saúde, evidenciando o compromisso dos profissionais com os princípios da humanização, do acolhimento e da assistência qualificada. Embora quantitativamente inferiores às manifestações de outras tipologias, os elogios constituem importante indicador de satisfação do usuário e devem ser utilizados como instrumento de valorização das equipes e de disseminação de boas práticas, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços oferecidos pela Coordenadoria Regional de Saúde Centro.

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
SMS-Ouv.SUS-STS SANTA CECÍLIA	61	111	55%
SMS-Ouv.SUS-STS SÉ	13	21	62%
Total	74	132	56%

O quadro demonstra o desempenho das Unidades de Saúde administradas pela Organização Social Associação Filantrópica Nova Esperança (AFNE), localizadas no território da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, quanto ao cumprimento do prazo de resposta das manifestações registradas no Sistema Ouvidor SUS/SIGRC, indicador integrante das metas de qualidade previstas no Contrato de Gestão firmado com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo.

No período analisado foram contabilizadas 132 manifestações, compreendendo Solicitações e Reclamações encaminhadas às unidades administradas pela AFNE. Deste total, 74 manifestações foram respondidas no prazo regulamentar de até 20 dias, correspondendo a um índice geral de 56% de cumprimento da meta.

Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília

A Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília concentrou o maior volume de manifestações, totalizando 111 demandas, o que representa aproximadamente 84% de todas as manifestações analisadas.

Desse quantitativo, 61 manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, resultando em um índice de 55% de cumprimento.

Embora o elevado número de demandas possa representar maior complexidade operacional e maior necessidade de articulação entre as áreas técnicas, observa-se que praticamente 45% das manifestações ultrapassaram o prazo regulamentar, indicando a necessidade de aperfeiçoamento do monitoramento dos processos internos e da gestão dos prazos.

Supervisão Técnica de Saúde Sé

A Supervisão Técnica de Saúde Sé recebeu 21 manifestações, correspondendo a aproximadamente 16% do total analisado.

Foram respondidas 13 manifestações dentro do prazo, alcançando um índice de 62%, desempenho superior ao observado na STS Santa Cecília.

Apesar do melhor resultado percentual, verifica-se que 38% das manifestações permaneceram fora do prazo contratual, demonstrando que ainda existem oportunidades de melhoria no acompanhamento das respostas.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 132
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 74
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

Outubro/2025-STS Santa Cecília: Unidades Adm p/ AFNE - AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale/Santa Cecília; UBS Boracea; UBS Dr. Humberto Pascale/Santa Cecília.

Outubro/2025-STS Sé: Unidades Adm p/ AFNE - UBS Cambuci; UBS Nossa Senhora do Brasil Armando Darienzo.

Novembro/2025-STS Santa Cecília: Unidades Adm p/ AFNE - AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale/Santa Cecília; Ouvidoria AFNE; UBS Bom Retiro Octavio Augusto Rodovalho; UBS Dr. Humberto Pascale/Santa Cecília.

Novembro/2025-STS Sé: Unidades Adm p/ AFNE UBS Humaitá Dr. João Azevedo Lage; UPA Vergueiro.

Dezembro/2025-STS Santa Cecília: Unidades Adm p/ AFNE - UBS Bom Retiro; UBS Boracea; UBS Dr. Humberto Pascale/Santa Cecília.

Dezembro/2025-STS Sé: Unidades Adm p/ AFNE CAPS AD III; UBS Sé; UPA Vergueiro.

Observação:

Informamos que o período abrangido por este Relatório coincidiu com a implantação oficial do SIGRC – Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão, que passou a operar efetivamente em 16/09/2025 em substituição ao Ouvidor SUS. A implantação do novo sistema demandou um período de adaptação e transição operacional, ocasionando dificuldades na utilização da plataforma pelos profissionais responsáveis pelo encaminhamento, análise e elaboração das respostas às manifestações.

Em decorrência desse processo de implantação, houve registros de atrasos, inconsistências operacionais e dificuldades técnicas que impactaram diretamente o cumprimento da meta de qualidade, que corresponde no mínimo a soma total de (80%) ao prazo de resposta das queixas/manifestações registradas na Rede de Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo - Indicador (Q2) do Manual Assistencial de Acompanhamento, Supervisão e Avaliação dos Contratos de Gestão da Secretaria Municipal de Saúde.

Diante desse cenário, a Ouvidora Diretora da Ouvidoria dos SUS/SMS, Sr^a. Rosane Jacy Fretes Fava, comunicou oficialmente que, enquanto perdurarem as dificuldades decorrentes da implantação e da estabilização do SIGRC, bem como do processo de adaptação ao novo sistema, os impactos observados no cumprimento da meta de qualidade não acarretaria prejuízos às Organizações Sociais (OS).

No âmbito da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, essa orientação aplica-se à Associação Filantrópica Nova Esperança (AFNE), Organização Social responsável pela administração das Unidades de Saúde localizadas no território da Região Central do Município de São Paulo.

Complementação enviada por e-mail da área técnica Ouvidoria Central/SMS: "Para fins do Indicador Q2, a competência set/2025 foi extraída exclusivamente pelo OuvidorSUS até a data da implantação do sistema em 16/09/2025. A apuração pelo SIGRC passou a considerar as demandas a partir de outubro de 2025.

Entretanto, não foi estabelecido um prazo único adicional. Em alguns territórios, os problemas relacionados à criação/liberação de logins, configuração dos pontos de resposta e adequação dos fluxos permaneceram por mais tempo, afetando o tratamento das demandas mesmo após outubro.

Nesses casos, as situações foram avaliadas dentro de cada território considerando essas dificuldades de implantação."

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Para elevar o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar de até 20 dias, recomenda-se a implementação das seguintes ações:
 - Intensificar o monitoramento diário das demandas pendentes, priorizando aquelas próximas ao vencimento do prazo legal.

- Instituir reuniões periódicas entre a Ouvidoria, as Supervisões Técnicas de Saúde e os gestores das unidades para acompanhamento dos indicadores de desempenho.
 - Capacitar continuamente os profissionais responsáveis pelas respostas, reforçando os fluxos operacionais, a utilização do sistema e a observância dos prazos previstos na Portaria **SMS nº 166/2021**.
 - Implantar mecanismos de alerta e acompanhamento dos prazos, permitindo a identificação antecipada de demandas em risco de atraso.
 - Realizar acompanhamento específico das unidades que apresentaram desempenho inferior a 80%, elaborando planos de melhoria individualizados.
 - Promover maior integração entre as áreas técnicas e a Ouvidoria, reduzindo o tempo necessário para obtenção de informações e elaboração das respostas.
- Principais resultados obtidos:

Com a implementação das ações propostas, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- Aumento do percentual de respostas encaminhadas dentro do prazo de até 20 dias.
- Cumprimento da meta contratual estabelecida pela Secretaria Municipal da Saúde.
- Redução significativa do número de manifestações respondidas fora do prazo.
- Maior agilidade e eficiência na tramitação das demandas entre as unidades de saúde e a Ouvidoria.
- Melhoria da qualidade técnica das respostas encaminhadas aos cidadãos.
- Fortalecimento da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria.
- Aprimoramento dos indicadores de qualidade e desempenho das unidades administradas pela AFNE.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

A análise dos dados demonstra que, no período avaliado, foram recebidas **132 manifestações**, das quais **74 (56%)** foram respondidas em até 20 dias, índice inferior ao percentual esperado para atendimento da meta contratual.

Verificou-se que diversas unidades apresentaram desempenho abaixo de **80%**, destacando-se, principalmente, unidades da **Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília**, onde se concentrou o maior volume de demandas.

Nesse contexto, recomenda-se:

- monitorar mensalmente os indicadores de cada unidade de saúde, identificando precocemente situações de atraso;
- realizar reuniões de devolutiva com as unidades que não atingiram a meta, discutindo as causas dos atrasos e definindo ações corretivas;
- reforçar a responsabilidade dos gestores locais quanto ao acompanhamento das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;
- padronizar os fluxos internos para elaboração e validação das respostas, reduzindo retrabalho;
- fortalecer a educação permanente das equipes sobre a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão e melhoria da qualidade dos serviços;
- compartilhar as boas práticas das unidades que obtiveram melhor desempenho, incentivando sua replicação nas demais unidades;
- acompanhar individualmente as unidades que apresentaram recorrência de atrasos durante o trimestre, como:
 - **STS Santa Cecília:** AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale – Santa Cecília, UBS Boracea, UBS Dr. Humberto Pascale – Santa Cecília, Ouvidoria AFNE e UBS Bom Retiro – Octavio Augusto Rodovalho;
 - **STS Sé:** UBS Cambuci e UBS Nossa Senhora do Brasil;

- **Unidade de Administração Direta:** CS Escola Barra Funda Dr. Alexandre Vranjac.

Também é importante que as unidades realizem análise periódica das causas dos atrasos (como afastamentos de profissionais, acúmulo de demandas, necessidade de complementação de informações ou dificuldades operacionais), permitindo a adoção de medidas preventivas antes do vencimento dos prazos.

10. Plano de ação

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

Para elevar o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar de até 20 dias, recomenda-se a implementação das seguintes ações:

- Intensificar o monitoramento diário das demandas pendentes, priorizando aquelas próximas ao vencimento do prazo legal.
- Instituir reuniões periódicas entre a Ouvidoria, as Supervisões Técnicas de Saúde e os gestores das unidades para acompanhamento dos indicadores de desempenho.
- Capacitar continuamente os profissionais responsáveis pelas respostas, reforçando os fluxos operacionais, a utilização do sistema e a observância dos prazos previstos na Portaria **SMS nº 166/2021**.
- Implantar mecanismos de alerta e acompanhamento dos prazos, permitindo a identificação antecipada de demandas em risco de atraso.
- Realizar acompanhamento específico das unidades que apresentaram desempenho inferior a 80%, elaborando planos de melhoria individualizados.
- Promover maior integração entre as áreas técnicas e a Ouvidoria, reduzindo o tempo necessário para obtenção de informações e elaboração das respostas.

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 demandas de Ouvidoria.	o Aumentar percentual de respostas dentro do prazo de 20 dias e reduzir demandas atraso.	o Realizar acompanhamento diário das manifestações no Sistema Ouvidor SUS/SIGRC, priorizando demandas próximas ao vencimento.	A partir do próximo ciclo de monitoramento e de forma contínua.	Ouvidoria CRS Centro, AFNE, STS Santa Cecília, STS Sé e gestores das unidades.	Em andame... ▾
Fortalecer o acompanhamento das unidades que não atingiram a meta contratual.	o Melhorar desempenho das unidades com percentual inferior a 80% de respostas no prazo.	o Elaborar plano de melhoria específico, realizar reuniões técnicas, acompanhar indicadores mensalmente e orientar os responsáveis pelas respostas.	Monitoramento mensal.	Gestores das Unidades, Supervisões Técnicas, AFNE e Ouvidoria CRS Centro.	Em andame... ▾

Capacitar continuamente os profissionais responsáveis pelas Tramitações /Respostas das demandas de Ouvidoria.	Reduzir erros operacionais, atrasos e inconsistências na tramitação das manifestações, qualificando as respostas.	Promover treinamentos periódicos sobre Portaria SMS nº 166/2021 , fluxos da Ouvidoria e utilização do Sistema Ouvidor SUS/SIGRC, além de divulgar boas práticas e realizar avaliações periódicas dos indicadores.	Capacitações trimestrais e sempre que houver atualização dos sistemas ou processos.	Ouvidoria CRS Centro, Ouvidoria Geral do SUS, AFNE, Supervisões Técnicas e gestores das unidades.	Em andame... ▾
---	---	--	---	---	----------------

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2025	Reunião – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.	ON LINE Sistema Informatizado OUVIDORSUS - SIGRC: fluxos; orientações; dúvidas.	Rede de Ouvidoria SMS, Coordenadorias e Supervisões.
18/11/2025	Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.	Avaliação Externa dos Ouvidores, Coordenadores, Supervisores.	Funcionários SMS da Coordenadoria, Supervisões, Ouvidoria Geral e demais.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Como Ouvidor da Coordenadoria Regional de Saúde Centro, considerando a análise das manifestações registradas no 4º trimestre de 2025, concluo que o período apresentou avanços importantes, mas também evidenciou pontos que requerem atenção e aprimoramento contínuo na gestão dos serviços de saúde e no tratamento das demandas da população.

No trimestre, foram registradas 427 manifestações, distribuídas em 146 em outubro, 135 em novembro e 146 em dezembro, demonstrando relativa estabilidade entre os meses, embora o volume tenha permanecido abaixo da média observada nos períodos anteriores. A redução quantitativa das manifestações, entretanto, deve ser analisada com cautela, pois não permite, isoladamente, concluir pela melhora ou piora dos serviços, sendo necessário considerar fatores sazonais, operacionais e o comportamento de utilização dos canais de Ouvidoria.

As manifestações classificadas como Reclamação continuam evidenciando situações relacionadas à qualidade percebida do atendimento. No Atendimento Profissional, destacaram-se principalmente Má Conduta, Falta de Humanização, Desrespeito e Falta de Comunicação, demonstrando a necessidade de fortalecer ações de acolhimento, comunicação, ética profissional e humanização do atendimento. Esses aspectos impactam diretamente a relação de confiança estabelecida entre o usuário e os serviços de saúde.

Em contraposição, os Elogios registrados no período demonstram que existem experiências positivas reconhecidas pelos cidadãos, especialmente quanto ao atendimento prestado pelas equipes. Esses registros devem ser valorizados como instrumentos de identificação e disseminação de boas práticas, contribuindo para o reconhecimento dos profissionais e para o aperfeiçoamento dos serviços.

Outro aspecto de destaque refere-se ao prazo de resposta das manifestações. No período analisado, foram contabilizadas 132 Solicitações/Reclamações, das quais 74 foram respondidas em até 20 dias, correspondendo a 56%, resultado inferior à meta de 80%. A STS Santa Cecília apresentou 55% e a STS Sé 62%. Esse resultado constitui importante ponto de atenção e requer o fortalecimento do acompanhamento dos prazos, da integração entre gestores e áreas

técnicas, da capacitação dos responsáveis e da adoção de mecanismos preventivos para evitar atrasos.

Também merece destaque o contexto de transição operacional para o SIGRC, adotado pela Rede de Ouvidorias SUS a partir de setembro de 2025. O processo de adaptação ao novo sistema exigiu adequações nos fluxos de trabalho e deve ser considerado na avaliação dos resultados do período, especialmente quanto ao acompanhamento, encaminhamento e finalização das manifestações.

Diante do conjunto de informações analisadas, esta Ouvidoria entende que as manifestações recebidas no trimestre devem continuar sendo utilizadas não apenas como registros individuais, mas como instrumentos de gestão, planejamento e melhoria contínua. Recomenda-se, portanto, o acompanhamento sistemático das unidades com maior recorrência de reclamações, o fortalecimento da educação permanente das equipes, a valorização das boas práticas reconhecidas pelos usuários e, principalmente, a intensificação do monitoramento dos prazos de resposta.

Por fim, reafirmo o compromisso da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Centro com a escuta qualificada, a transparência, a participação social e a busca permanente por respostas adequadas e tempestivas aos cidadãos. O desafio para os próximos períodos será transformar cada manifestação recebida em informação capaz de subsidiar decisões, corrigir fragilidades e fortalecer a qualidade da assistência prestada no território da CRS Centro.

Ary Barbosa Marques

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

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_assistenciais/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>

