

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Leste
Endereço: Avenida Pires do Rio, 2480
Jardim Lucinda - CEP: 08041-000
São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

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

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias - SERMAP**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Equipe de Ouvidorias CRS-LESTE

Ouvidor Rodrigo Costa Santos

Andrea Lira de Freitas

Rosa Maria Ferreira de Sousa

Raquel Pereira de Sousa

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

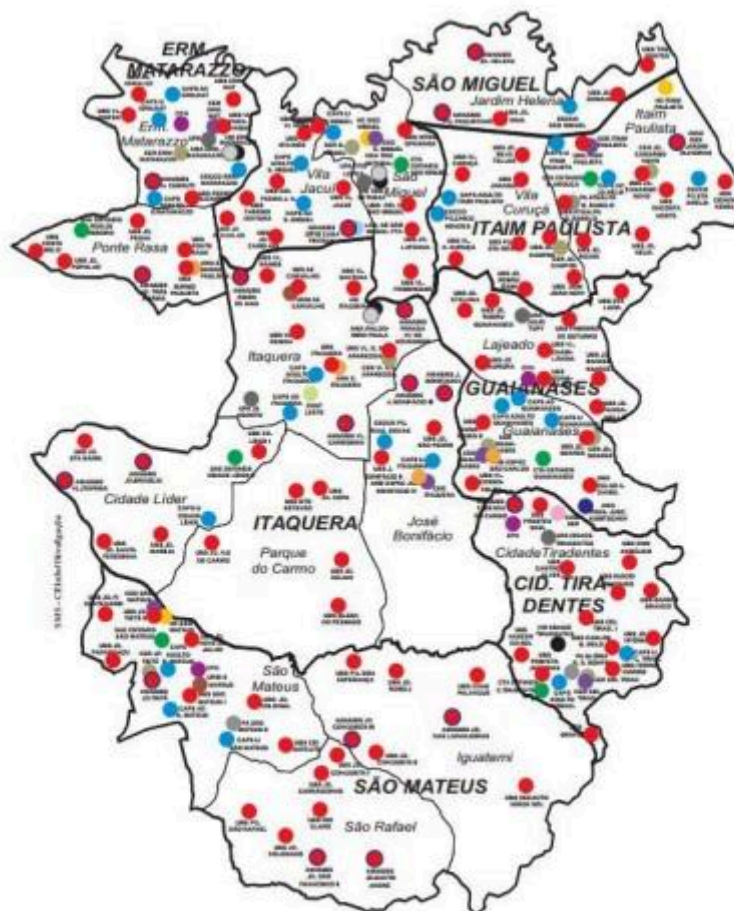
Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	10
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	18
8. Elogios	21
9. Análise de Prazo de Resposta	25
10. Plano de ação	26
11. Participação da Ouvidoria em eventos	29
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	30
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	30
14. Glossário	32
15. Siglário	33
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRSL) da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo, está localizada no extremo leste da cidade. Abarca dezessete Distritos Administrativos divididos em sete Supervisões Técnicas de Saúde (STS): Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus e São Miguel. Tem como divisa as subprefeituras da Penha, Aricanduva e Vila Prudente e os municípios de Guarulhos, Itaquaquecetuba, Ferraz de Vasconcelos, Poá, Mauá e Santo André.

Figura 1: Mapa de estabelecimentos de saúde CRS Leste



Mapa 1: Coordenadoria Regional de Saúde Leste

De acordo com a última estimativa populacional da Fundação SEADE 2024 revisada segundo o CENSO 2022, a região da Coordenadoria Regional de Saúde Leste tem uma população de 2.333.464 habitantes (21,2% do Município de São Paulo), residindo em área de 196,9 Km² (12,8% da área total do MSP). Quando analisada a densidade demográfica do território, notamos o índice de 11.851 habitantes por Km², aproximadamente o dobro da densidade demográfica do Município de São Paulo.

SUPERVISÕES TÉCNICAS DE SAÚDE E SEUS DISTRITOS

- **Cidade Tiradentes**

- o Cidade Tiradentes

- **Ermelino Matarazzo**

- o Ermelino Matarazzo

- o Ponte Rasa

- **Guaianases**

- o Lajeado

- o Guaianases

- **Itaim Paulista**

- o Itaim Paulista

- o Vila Curuçá

- **Itaquera**

- o Cidade Líder

- o Itaquera o José Bonifácio

- o Parque do Carmo

- **São Mateus**

- o Iguatemi

- o São Mateus

- o São Rafael

- **São Miguel**

- o Jardim Helena

- o São Miguel

- o Vila Jacuí

De acordo com o levantamento realizado pelo CEInfo em janeiro/2026, a Coordenadoria Regional de Saúde Leste conta com os seguintes estabelecimentos/serviços:

Figura 2: Relação de Estabelecimentos/Serviços da CRS Leste

ESTABELECIMENTOS/SERVIÇOS	Nº
UBS + AMA/UBS Integradas	119
76 ESF com 403 equipes ESF	
AMA 12 Horas	02
AMA 24 Horas	01
Hospital Dia	03
Ambulatório de Especialidades	02
AMA Especialidades	02
P.A.	02
UPA	07
Hospital Municipal	04
Hospital Estadual	04
CAPS Adulto	07
CAPS AD (Álcool e Drogas)	06
CAPS Infantil	09
CECCO	03
Residência Terapêutica	17
UAA - Unidade de Acolhimento Adulto	01
SIAT - Serviço Integrado de Acolhida Terapêutica	01
SAICA Especializado - Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes	01
Consultório na Rua	03
CTA	04
SAE DST/AIDS	03
CEO	07
UOM - Unidade Odonto Móvel	01
CER	09
EMAD	16
EMAD Hospitalar	02
EMAP	08
EMAP Hospitalar	01
URSI	02
CRPICS	04
Laboratório Municipal	01
PADI Leste	01
UVIS	07

CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador	01
Escola Municipal de Saúde	01
CRDor	01
CCI - Cuidados Continuados Integrados	01
CEM - Centro de Exames da Mulher	01
CREN	01
ACEDEM	01
Casa SER Maria A. Lara Barcelos	01
Centro para Tratamento Vítimas de Violência	01
Baões SAMU	18

Fonte: MS/DATASUS – CNES; CEInfo – ESTABSUS - Estabelecimentos /Serviços próprios da SMS (Adm. Pública Municipal) da Coordenadoria Regional de Saúde Leste. CEInfo – dezembro/2025 e CRS Leste – junho/2026

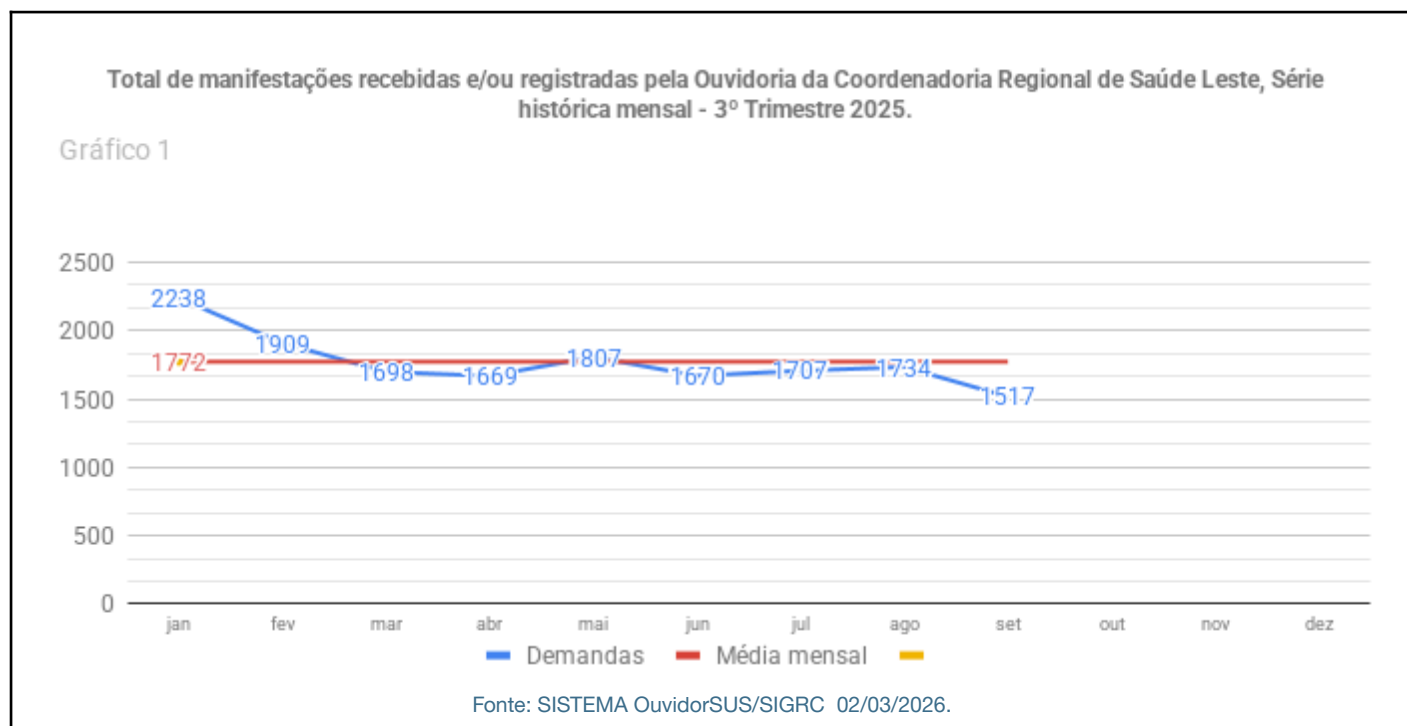
2. Panorama Geral do período

No 3º trimestre de 2025, a Coordenadoria Regional de Saúde Leste desenvolveu suas atividades de forma regular, sem registro de intercorrências relevantes que impactassem a assistência à saúde ou o funcionamento da rede de serviços sob sua gestão.

Ao longo do período, as unidades de saúde mantiveram a oferta de atendimentos à população, assegurando a continuidade dos serviços e o acompanhamento das demandas assistenciais. Paralelamente, a gestão regional deu continuidade às ações de monitoramento dos indicadores, apoio técnico às unidades e acompanhamento das manifestações dos usuários, buscando fortalecer a qualidade, a eficiência e a resolutividade da assistência.

As manifestações registradas no trimestre refletem os desafios inerentes à gestão de uma ampla rede de serviços, ao mesmo tempo em que evidenciam o reconhecimento dos usuários pelo trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde. As informações apresentadas neste relatório constituem importante ferramenta para o planejamento e a implementação de ações voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos processos de trabalho e da assistência prestada à população da região Leste.

3. Número de manifestações – Série histórica



Para a análise inicial das manifestações foram consideradas todas as manifestações encaminhadas/registradas pelos canais da Rede de Ouvidorias SUS. No 2º trimestre de 2025, houve uma diminuição quanto ao número total de manifestações em relação ao período anterior, que passou de 5.146 de abril a junho de 2025, com média de 1.715 manifestações por mês, para 4.958 de julho a setembro 2025, com média de 1.652 registros por mês no 3º trimestre.

Figura 3: Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 2º Trimestre de 2025

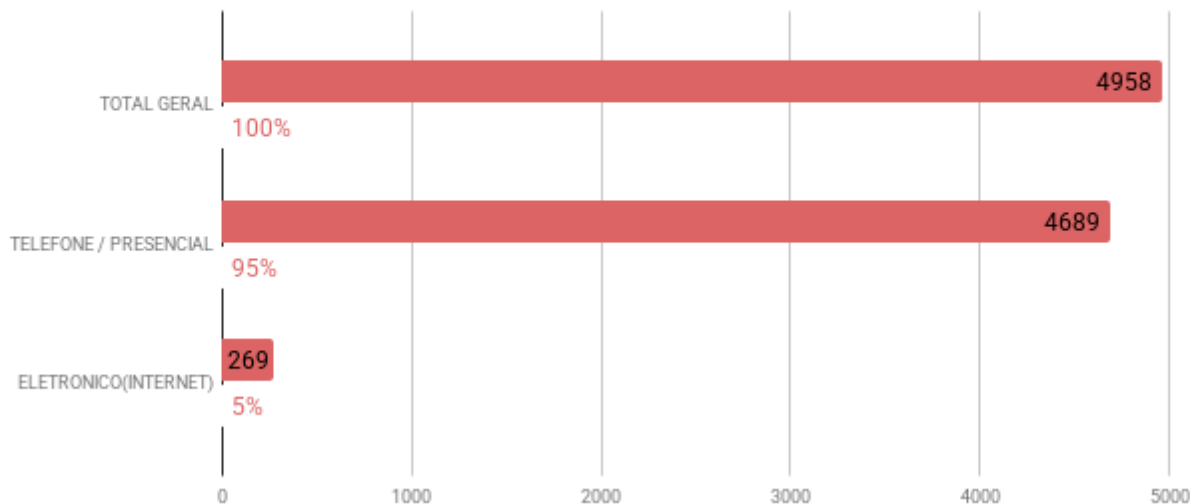
Supervisão	Total
Itaquera	1082
São Miguel	815
São Mateus	784
Itaim Paulista	737
Guaianases	572
Ermelino Matarazzo	520
Cidade Tiradentes	445
Total Geral	4955

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

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

A análise dos canais de atendimento demonstra uma predominância expressiva dos atendimentos telefônico e presencial, responsáveis por 4.689 manifestações, correspondendo a aproximadamente 95% do total registrado. Esse resultado reforça a importância do telefone como principal meio de comunicação entre os cidadãos e a Ouvidoria, destacando sua acessibilidade, agilidade e ampla aceitação pela população.

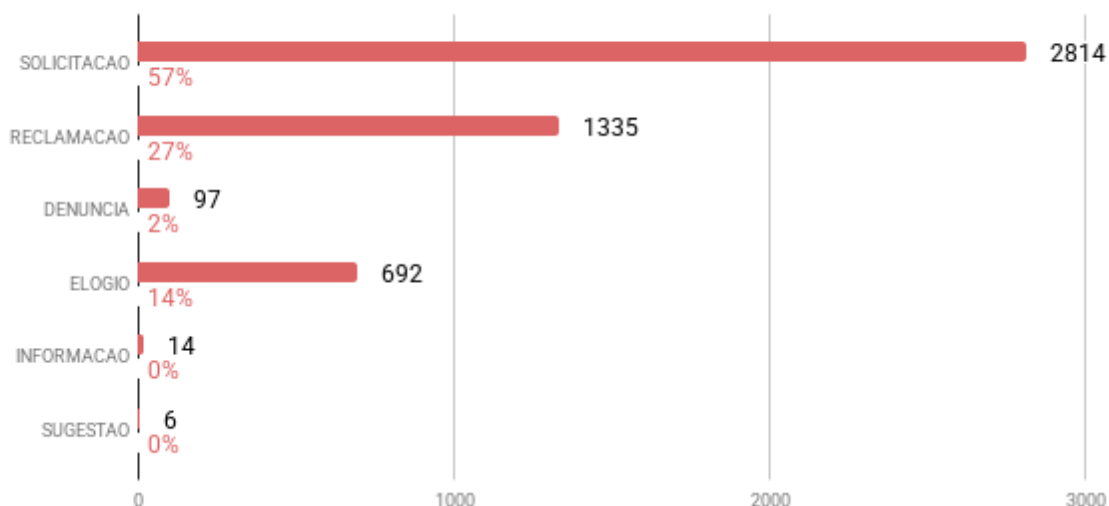
Já o meio eletrônico (internet) registrou 269 manifestações (5%), indicando que os canais digitais continuam sendo utilizados, embora em proporção significativamente menor quando comparados ao telefone.

Os dados evidenciam uma forte concentração da demanda no canal telefônico, sugerindo que esse meio permanece sendo a principal porta de entrada para as manifestações dos usuários do Sistema Único de Saúde na região. Ao mesmo tempo, observa-se a necessidade de fortalecimento e divulgação dos canais digitais, que podem contribuir para ampliar o acesso da população aos serviços de ouvidoria, diversificar as formas de atendimento e otimizar os fluxos de trabalho.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



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

Observa-se que a classificação Solicitação apresentou o maior volume de registros, totalizando 2.814 manifestações, o que corresponde a 57% do total. Esse resultado demonstra que a maior parte dos contatos realizados pelos cidadãos teve como objetivo solicitar serviços, providências ou acesso a ações relacionadas à assistência em saúde, evidenciando a relevância da Ouvidoria como canal de apoio e mediação entre a população e os serviços públicos.

A Reclamação foi a segunda classificação mais frequente, com 1.335 registros (27%), indicando que uma parcela significativa dos usuários buscou a Ouvidoria para relatar insatisfações, dificuldades de acesso ou problemas relacionados ao atendimento e à prestação dos serviços de saúde. Esse percentual representa importante fonte de informação para identificação de oportunidades de melhoria nos processos assistenciais e administrativos.

Destaca-se ainda o quantitativo de 692 elogios (14%), resultado que evidencia o reconhecimento da população em relação às boas práticas e aos atendimentos considerados satisfatórios. Os elogios constituem importante indicador de qualidade e valorização das equipes e unidades de saúde.

As denúncias corresponderam a 97 manifestações (2%), demonstrando baixa representatividade em relação ao total de

registros, mas mantendo sua relevância por envolver situações que demandam apuração e acompanhamento específicos.

As classificações Informação e Sugestão apresentaram volumes reduzidos, com 14 e 6 manifestações, respectivamente, representando percentual inferior a 1% do total. Esses dados podem indicar que os usuários utilizam predominantemente a Ouvidoria para solicitações e reclamações, recorrendo a outros canais institucionais para obtenção de informações ou apresentação de propostas de melhoria.

De forma geral, os resultados apontam que a atuação da Ouvidoria está fortemente voltada ao acolhimento e encaminhamento de solicitações dos cidadãos, ao mesmo tempo em que desempenha papel estratégico na identificação de pontos críticos dos serviços por meio das reclamações recebidas. A expressiva quantidade de elogios também demonstra aspectos positivos da assistência prestada, contribuindo para uma avaliação mais equilibrada da percepção dos usuários sobre a rede de saúde da região.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.814 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 57% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (70%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 9% são relativos a Clínica Médica e 8% a Neurologia.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a Cirurgia.

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste registrou 2.814 solicitações, correspondendo a 57% do total de manifestações recebidas no período. Esse resultado demonstra que a maior parte das demandas encaminhadas pelos usuários esteve relacionada à busca por acesso a serviços, procedimentos e recursos da rede pública de saúde.

No âmbito do Sistema SIGRC, as solicitações concentraram-se predominantemente no assunto Consulta, que registrou 217 manifestações, representando 70% das solicitações classificadas na plataforma. Os demais assuntos apresentaram participação significativamente menor, destacando-se Exame e Material de Saúde, ambos com 9%, seguidos por Cirurgia com 8% e Medicamento com 2%. Esses dados evidenciam que a principal necessidade dos usuários está relacionada ao acesso a consultas especializadas e atendimentos ambulatoriais.

O detalhamento do assunto Consulta demonstra que as maiores demandas estiveram relacionadas às especialidades de Clínica Médica, com 20 registros (9%), e Neurologia, com 17 registros (8%), seguidas por Ortopedia, com 15 registros (7%), Ginecologia/Obstetrícia, com 10 registros (5%), e Neurocirurgia, com 9 registros (4%). Observa-se, ainda, que uma parcela significativa das manifestações encontra-se distribuída entre outras especialidades, representando 67% do total das solicitações classificadas neste assunto, demonstrando a diversidade de demandas assistenciais apresentadas pela população.

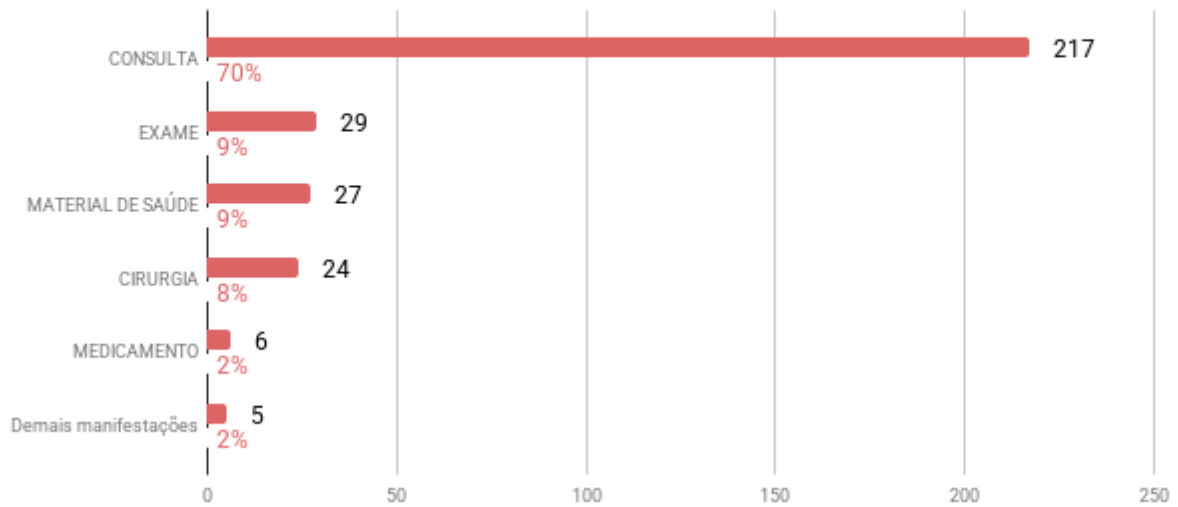
No Sistema OuvidorSUS, verifica-se uma concentração ainda mais expressiva das solicitações no assunto Assistência à Saúde, que totalizou 2.027 registros, correspondendo a 81% das solicitações registradas na plataforma. Em seguida, destacaram-se os assuntos Produtos para Saúde/Correlatos (9%), Assistência Odontológica (4%) e Estratégia Saúde da Família (2%).

A análise detalhada das solicitações relacionadas à Assistência à Saúde evidencia que a principal demanda dos usuários refere-se a Consulta, Atendimento ou Tratamento, com 1.401 registros, representando 69% do total desse grupo. Em seguida, destacam-se as solicitações relacionadas a Cirurgia, com 245 registros (12%), e Diagnóstico por Endoscopia, com 128 registros (6%). Os demais subassuntos, como transferência de paciente, cardiologia, ressonância magnética, ultrassonografia e tomografia, apresentaram percentuais inferiores a 3% cada.

De forma geral, os dados demonstram que as solicitações recebidas pela Ouvidoria refletem, principalmente, a necessidade de ampliação e fortalecimento do acesso aos serviços assistenciais especializados, especialmente consultas, tratamentos e procedimentos cirúrgicos. As informações apresentadas constituem importante instrumento para o monitoramento das demandas da população e para o planejamento de ações voltadas à melhoria do acesso, da oferta e da resolutividade dos serviços de saúde.

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

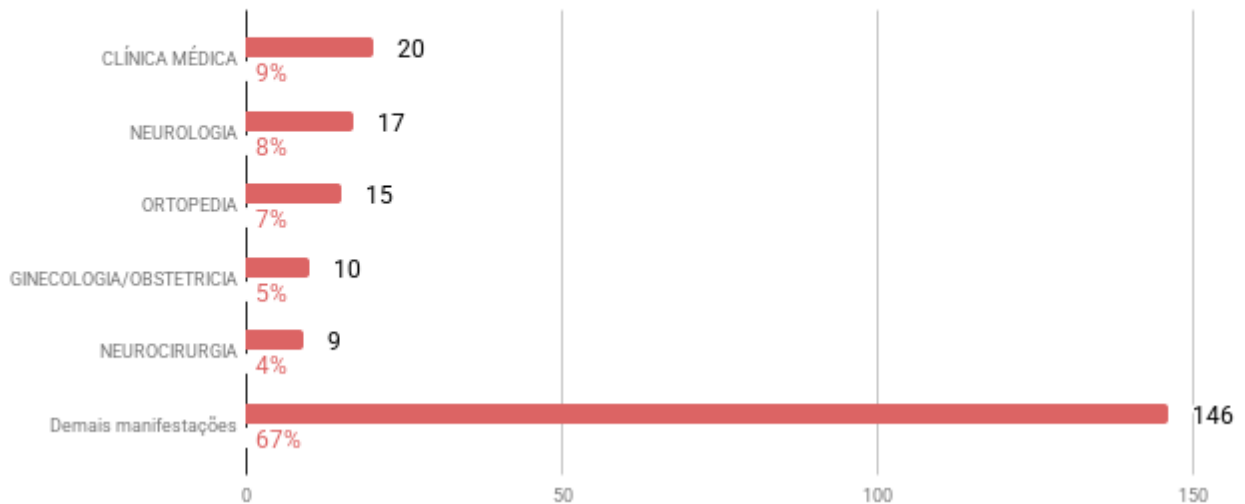
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

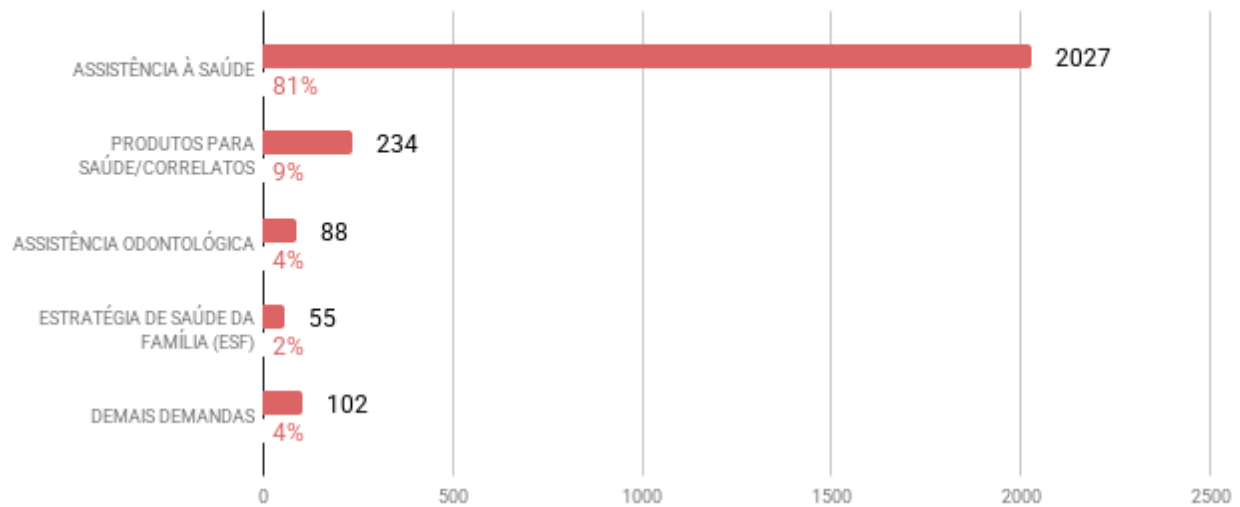
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

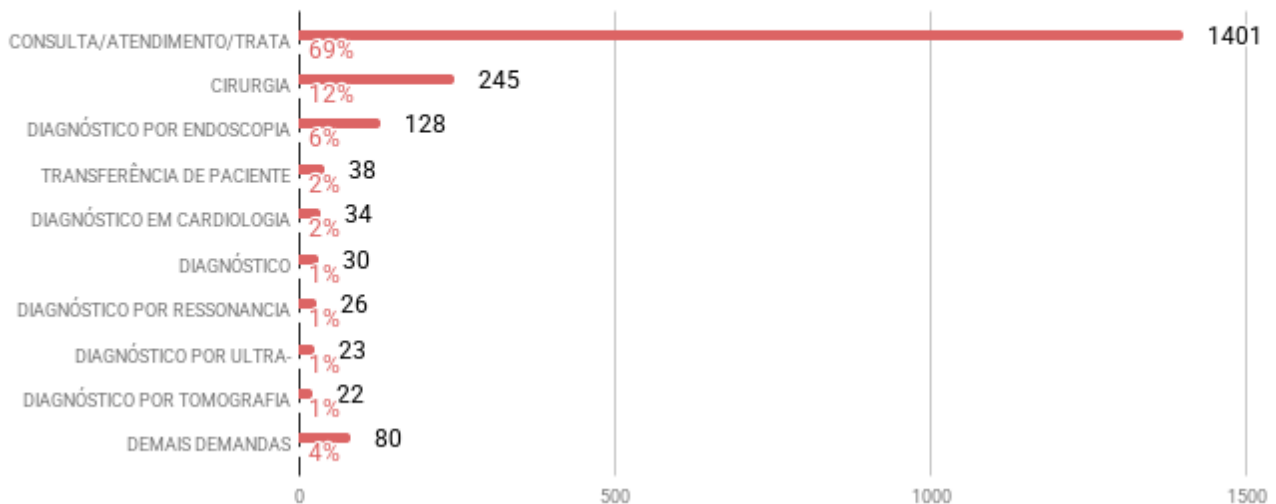
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1.335 reclamações registradas no período correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento - Profissional (39%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (86%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 31% são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e 24% a Má conduta.

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos Humanos.

No 3º trimestre de 2025 foram registradas 1.335 reclamações, correspondendo a 27% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste. A análise dos assuntos mais recorrentes permite identificar os principais pontos de atenção percebidos pelos usuários dos serviços de saúde da região, subsidiando ações de melhoria e qualificação da assistência prestada.

No âmbito do Sistema SIGRC, o assunto mais frequente entre as reclamações foi Atendimento Profissional, com 49 registros (39%) das manifestações classificadas nessa plataforma. Em seguida, destacaram-se os relatos relacionados a Problemas com a realização de consulta, exame ou cirurgia, com 38 registros (30%), e questões referentes à Organização da Unidade, com 26 registros (21%). Os demais assuntos, como espaço físico, documentação e prontuários, apresentaram participação reduzida, representando individualmente cerca de 3% dos registros.

O detalhamento das reclamações referentes ao Atendimento Profissional demonstra que os principais motivos de insatisfação estão relacionados à Falta de Humanização no Atendimento, responsável por 31% das manifestações desse grupo, seguida por Má Conduta, com 24%. Também foram identificadas reclamações referentes à Falta de Comunicação (14%), ao fato de o profissional não fornecer informações corretas (10%) e a situações de desrespeito (8%). Esses resultados evidenciam a importância do fortalecimento das práticas de acolhimento, comunicação efetiva e humanização nos serviços de saúde.

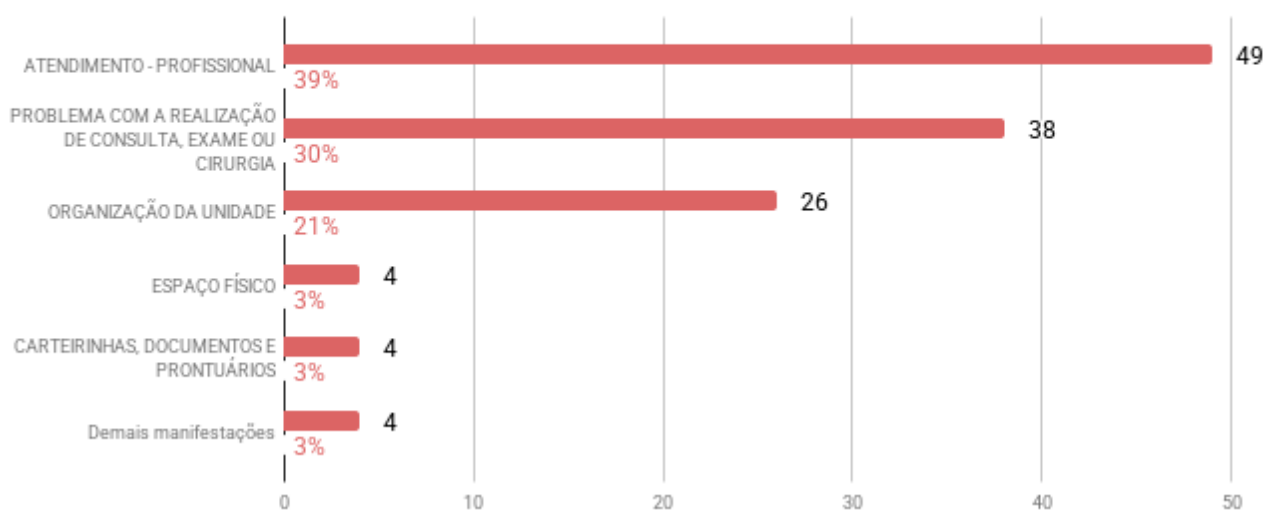
No Sistema OuvidorSUS, observa-se uma concentração expressiva das reclamações no assunto Gestão, responsável por 1.040 registros, representando 86% do total das reclamações classificadas na plataforma. Os demais assuntos apresentaram participação significativamente menor, destacando-se Estratégia Saúde da Família (3%), Assistência Odontológica (2%), Assistência à Saúde (2%) e Ouvidoria do SUS (2%).

Ao analisar especificamente as reclamações relacionadas à Gestão, verifica-se que os principais subassuntos referem-se a Estabelecimento de Saúde, com 578 registros (56%), e Recursos Humanos, com 428 registros (41%). Esses dados indicam que as principais insatisfações dos usuários estão associadas a aspectos estruturais, organizacionais e de disponibilidade de recursos humanos nos serviços de saúde, fatores que impactam diretamente a qualidade da assistência e o acesso da população aos serviços ofertados.

De modo geral, os resultados demonstram que as reclamações estão concentradas em temas relacionados ao atendimento prestado, à organização dos serviços e à gestão das unidades de saúde. Essas informações constituem importante instrumento para o planejamento de ações corretivas e preventivas, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, da qualidade assistencial e da satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde na região.

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

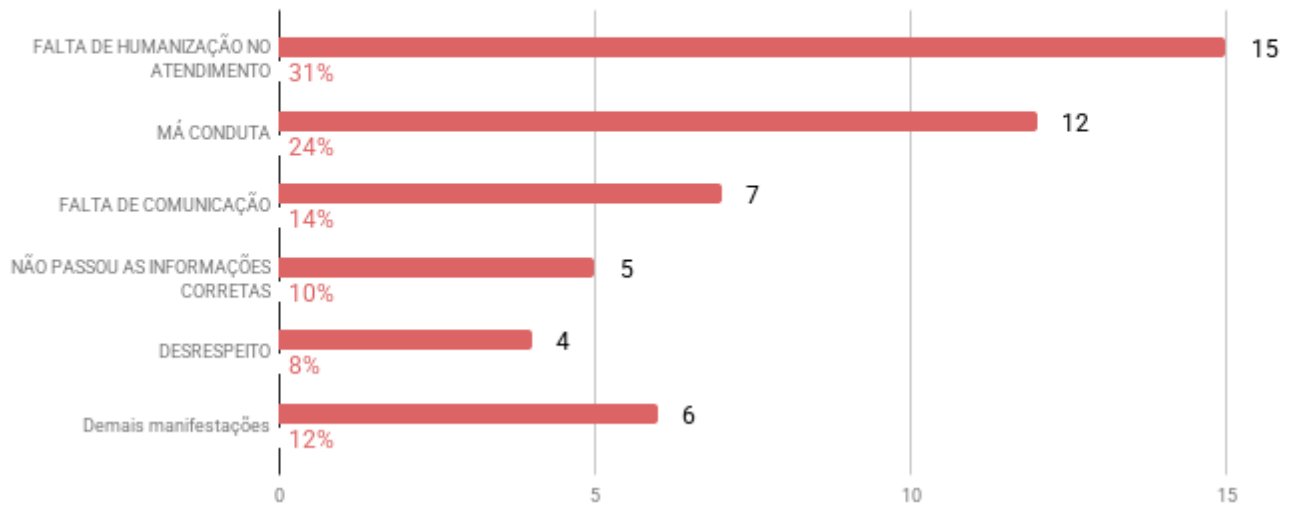
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

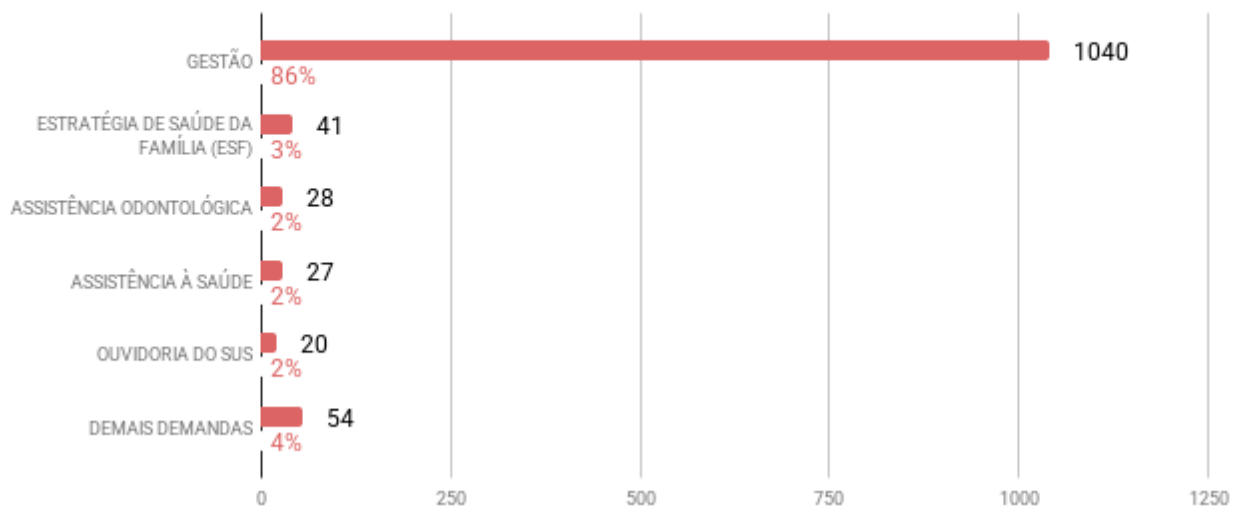
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

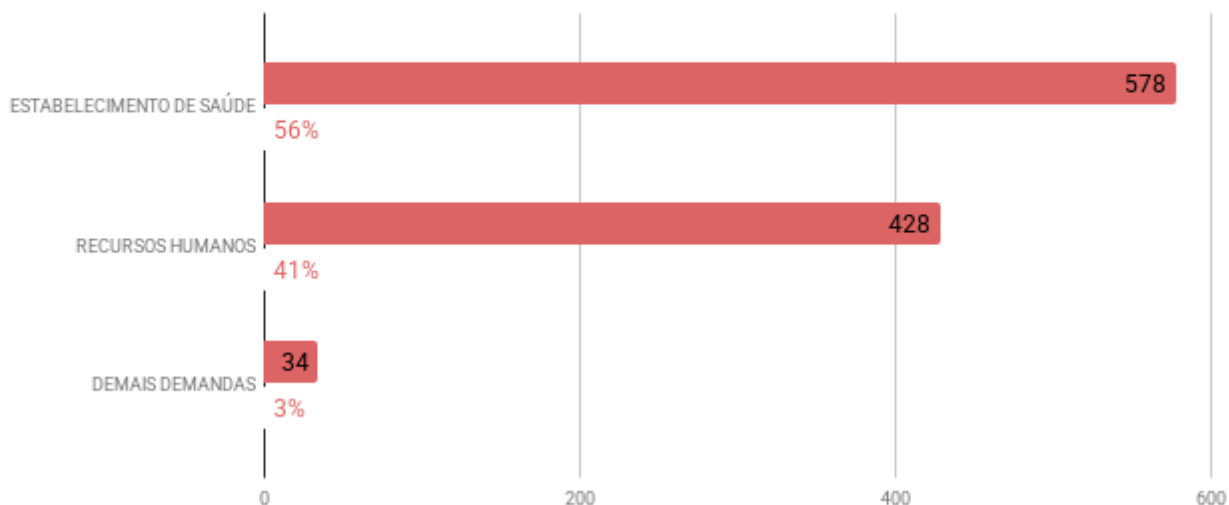
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

Foram registrados 692 **elogios no 3o trimestre de 2025**, correspondendo a **14% do total**. A média mensal no trimestre foi 230 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Consultório Médico, que representa 17%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 84%.

No 3º trimestre de 2025, foram registrados 692 elogios na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, correspondendo a 14% do total de manifestações recebidas no período. Considerando os três meses do trimestre, observa-se uma média mensal de aproximadamente 230 elogios, demonstrando o reconhecimento dos usuários pelos serviços prestados e pelas ações desenvolvidas pelas unidades e equipes de saúde da região.

No âmbito do Sistema SIGRC, os elogios concentraram-se principalmente no assunto Consultório Médico, com 12 registros, representando 17% das manifestações classificadas nessa plataforma. O mesmo quantitativo foi observado na categoria Não Informado, também com 17%. Na sequência, destacaram-se a

Estratégia Saúde da Família (ESF), com 10 registros (14%), o Posto de Enfermagem/Sala de Enfermagem, com 8 registros (11%), e a Sala de Odontologia, com 6 registros (8%). Os demais assuntos somaram 24 registros (33%), evidenciando que os elogios encontram-se distribuídos entre diversos serviços e setores da rede de saúde.

No Sistema OuvidorSUS, verifica-se uma predominância expressiva das manifestações relacionadas ao assunto Gestão, que totalizou 519 elogios, correspondendo a 84% do total registrado na plataforma. Em seguida, destaca-se a Estratégia Saúde da Família (ESF), com 72 registros (12%), enquanto os demais assuntos somaram 29 manifestações (5%).

Dentro do assunto Gestão, foram registrados 516 elogios relacionados ao tema Recursos Humanos, evidenciando o reconhecimento dos usuários em relação ao desempenho dos profissionais e equipes que atuam na rede de saúde da Coordenadoria Regional de Saúde Leste.

A análise dos dados demonstra que a categoria Equipe de Saúde concentrou o maior número de manifestações positivas, com 177 elogios, correspondendo a 34% do total. Esse resultado evidencia o reconhecimento da população pelo trabalho desenvolvido de forma integrada pelas equipes multiprofissionais, refletindo a importância do atendimento humanizado, do acolhimento e da qualidade da assistência prestada.

Os Médicos receberam 90 elogios (17%), ocupando a segunda posição entre as categorias mais citadas. O resultado demonstra a satisfação dos usuários com o atendimento clínico realizado, bem como o reconhecimento da dedicação e do comprometimento desses profissionais na assistência à saúde.

A Equipe Administrativa registrou 46 elogios (9%), enquanto a categoria Outros contabilizou 43 manifestações (8%). Esses números demonstram que o reconhecimento dos usuários não se restringe às atividades assistenciais, abrangendo também os profissionais responsáveis pelo suporte administrativo e operacional das unidades de saúde.

Entre as demais categorias destacam-se os Enfermeiros, com 39 elogios (8%), os Recepcionistas/Atendentes, com 29 registros (6%), os Auxiliares de Enfermagem, com 16 manifestações (3%), e os Técnicos em Enfermagem, com 13 elogios (3%). Esses resultados reforçam a relevância das equipes de enfermagem e dos profissionais da recepção no acolhimento e acompanhamento dos usuários ao

longo de sua trajetória nos serviços de saúde.

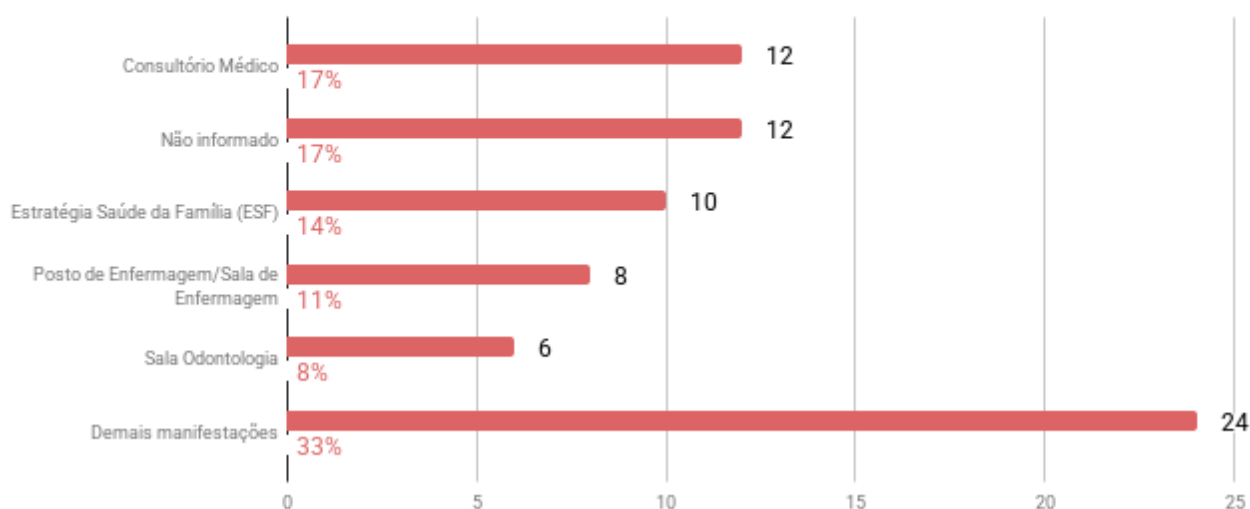
Outras categorias profissionais, como Farmacêuticos, Fisioterapeutas, Nutricionistas, Assistentes Sociais, Psicólogos, Fonoaudiólogos e profissionais de Segurança, também receberam manifestações de reconhecimento, ainda que em menor volume, demonstrando a valorização da atuação multiprofissional na rede de atenção à saúde.

Os resultados demonstram que os usuários reconhecem positivamente tanto os serviços assistenciais quanto os aspectos organizacionais e gerenciais das unidades de saúde. A expressiva quantidade de elogios direcionados à gestão indica a percepção favorável da população em relação ao funcionamento dos serviços, à organização das unidades e às ações implementadas pela rede de atenção à saúde.

De forma geral, os elogios registrados representam importante indicador de satisfação dos usuários e evidenciam o comprometimento das equipes de saúde com a qualidade do atendimento prestado. Além de valorizar os profissionais e serviços reconhecidos pela população, essas manifestações contribuem para a identificação de boas práticas que podem ser fortalecidas e replicadas em toda a rede, promovendo a melhoria contínua da assistência e do acolhimento aos cidadãos.

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

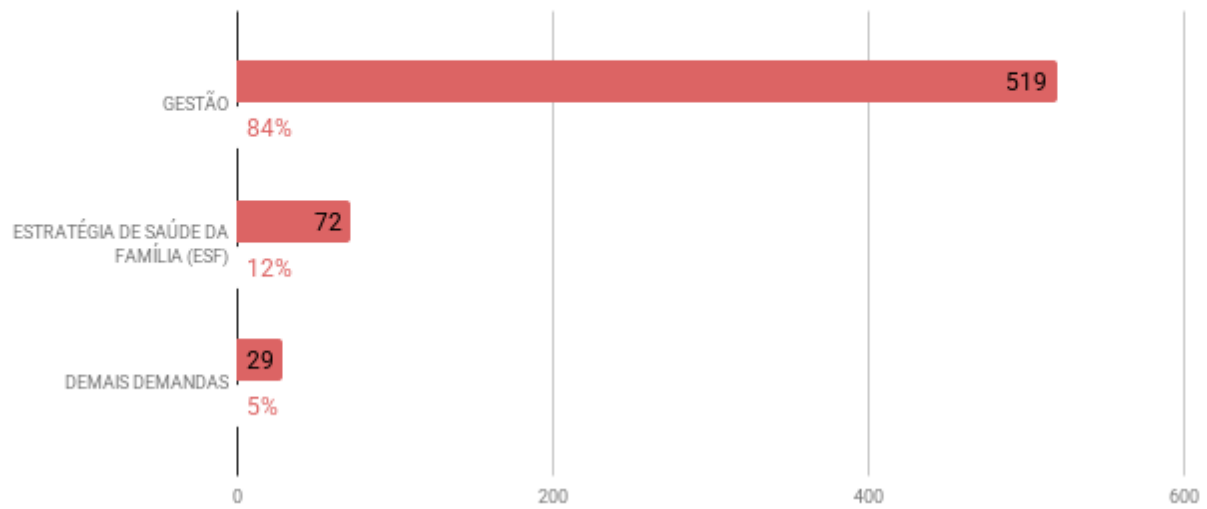
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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
Cidade Tiradentes	409	411	100%
Ermelino Matarazzo	435	444	98%
Guaianases	441	443	100%
Itaim Paulista	592	632	94%
Itaquera	857	912	94%
São Mateus	725	746	97%
São Miguel	666	677	98%
Total	4125	4265	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4265
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 4125
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
 - Todas as nossas Unidades/sub-redes atingiram percentual acima de 80% das demandas respondidas em até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
 - Reuniões periódicas com os Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde e OSSs, para atendimento das diretrizes estabelecidas, incluindo o prazo de resposta da Ouvidoria.
- Principais resultados obtidos:
 - Diminuição do tempo de resposta das demandas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
 - Acompanhar com prioridade as regiões com prazo de resposta próximo ao inadequado.

10. Plano de ação

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

A Ouvidoria manteve a realização contínua de ações de capacitação junto às equipes, com foco nos processos de registro, tratamento, análise e conclusão das manifestações recebidas. Essas iniciativas têm como objetivo o aprimoramento permanente da qualidade dos serviços prestados à população, bem como o fortalecimento da eficiência e da padronização dos procedimentos adotados.

Além disso, foram realizadas reuniões de alinhamento e monitoramento, destinadas à atualização das equipes quanto às diretrizes, metas, indicadores e fluxos de trabalho da Ouvidoria,

promovendo o compartilhamento de orientações técnicas e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das atividades desenvolvidas.

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
Treinamento de Inserção/Análise de demandas (SIGRC)	Melhorar a qualidade da inserção/Análise das demandas	Presencialmente	3º trimestre/2025	Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde	Em andame... ▾
Reunião de Ouvidoria	Atualização e orientações dos planos e metas da Ouvidoria	Presencialmente	trimestral	Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/07/2025	Orientações Sistema SIGRC	Tirar dúvidas sobre o Sistema SIGRC	Equipes de Ouvidorias CRS-Leste e STS Guaianases
11/09/2025	Reunião de Ouvidores	Transição de sistemas	Rede de Ouvidorias SUS
22/09/2025	SIGRC e Programa Rumo ao Zero	Implementação do sistema SIGRC e fechamento das demandas do OuvidorSUS	Coordenadora da CRS-Leste (Dra. Nilza). Ouvidoria CRS-Leste. Supervisores e Ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde.



Carolina (suplente STS Guaianases), Marlene (Ouvidoria STS Guaianases e Rodrigo (Ouvidor CRS-Leste).

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste registrou 4.958 manifestações, reafirmando seu papel como importante canal de comunicação entre os usuários e a gestão do SUS.

As solicitações representaram a maior parte das demandas, demonstrando a necessidade contínua de acesso aos serviços de saúde, especialmente consultas, exames e procedimentos. As reclamações evidenciaram oportunidades de melhoria relacionadas ao atendimento, à organização dos serviços e à gestão das unidades, enquanto os elogios destacaram o reconhecimento da população ao trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde.

Os dados apresentados neste relatório constituem importante ferramenta de gestão, contribuindo para a identificação de necessidades, o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e a qualificação dos serviços prestados à população.

A Ouvidoria permanece comprometida com a escuta qualificada, a transparência e o fortalecimento da participação social, atuando de forma contínua na promoção de melhorias que contribuam para um SUS mais eficiente, humanizado e resolutivo.

Rodrigo Costa Santos

Ouvidor

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os resultados apresentados neste relatório evidenciam o compromisso da rede de serviços da CRS Leste com a escuta qualificada dos usuários e com a melhoria contínua da assistência prestada à população.

A análise das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2025 demonstra que os principais desafios permanecem relacionados ao acesso aos serviços de saúde, especialmente consultas, exames, procedimentos e questões ligadas à organização dos processos de

trabalho. Esses dados fornecem subsídios importantes para o planejamento e direcionamento das ações de gestão, permitindo a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da qualidade, da eficiência e da resolutividade dos serviços.

Destaca-se também a expressiva quantidade de elogios registrados no período, refletindo o reconhecimento dos usuários ao empenho e à dedicação dos profissionais e equipes que atuam na rede de saúde. Essas manifestações reforçam a importância da valorização dos trabalhadores e do fortalecimento das boas práticas desenvolvidas nas unidades.

Como gestão, reafirmamos nosso compromisso com a utilização das informações da Ouvidoria como ferramenta estratégica para a tomada de decisão, o monitoramento dos serviços e a implementação de ações que contribuam para o aprimoramento do atendimento à população.

Permaneceremos atuando de forma integrada com as unidades de saúde, buscando fortalecer o acesso, a humanização do atendimento e a qualidade dos serviços ofertados, sempre com foco nas necessidades dos usuários e nos princípios do Sistema Único de Saúde.

Nilza Maria Piassi Bertelli

Coordenadora Regional de Saúde Leste

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>

