

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 31p.

- 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

Juliana Mendes de Melo Vidal

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

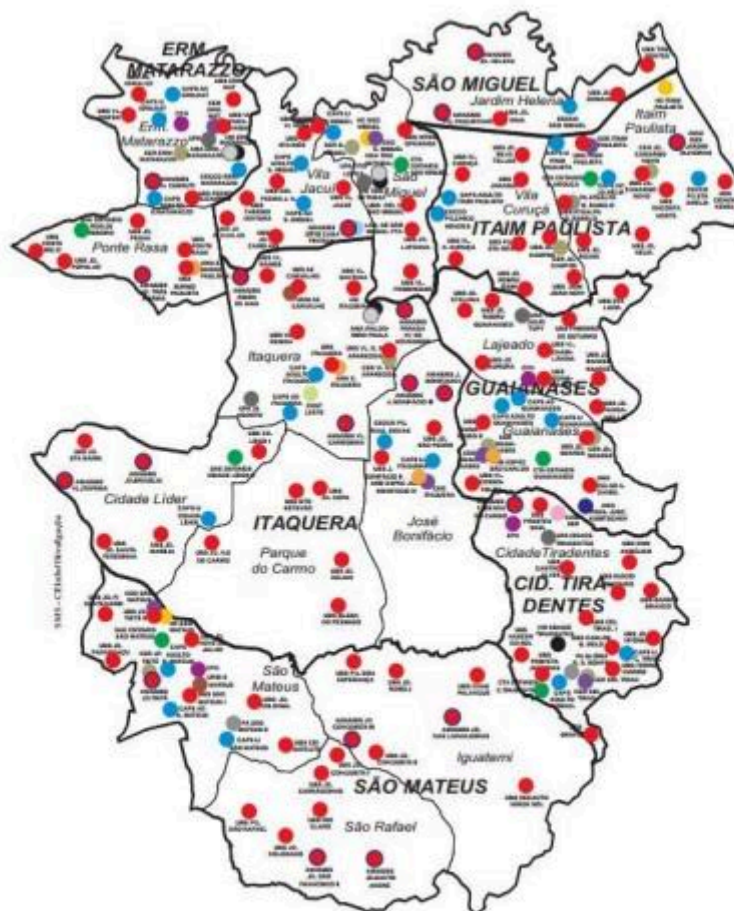
Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	9
2.1. Panorama Geral do Trimestre	9
2.2. Retrospectiva 2025	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios	18
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Plano de ação	21
11. Participação da Ouvidoria em eventos	23
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	25
14. Glossário	27
15. Siglário	28
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

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 IJ (Infanto Juvenil)	09
CECO	04
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	04
CTA	04
SAE DST/AIDS	03
CEO	07
UOM - Unidade Odonto Móvel	01
CER	09
EMAD	13
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
Bases 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 – agosto/2026

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

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.

2.2. Retrospectiva 2025

Ao longo do ano de 2025, as manifestações registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste evidenciaram a consolidação desse canal como importante instrumento de participação social e de apoio à gestão do Sistema Único de Saúde.

Durante todo o período, as **solicitações** permaneceram como a principal tipologia de manifestação, refletindo a elevada demanda da população por consultas, exames, tratamentos e procedimentos especializados. Esse comportamento demonstra que o acesso aos

serviços de saúde continua sendo o principal desafio enfrentado pelos usuários da rede, reforçando a necessidade de permanente monitoramento da oferta assistencial e do aprimoramento dos fluxos de atendimento.

As **reclamações** mantiveram-se concentradas em temas relacionados à gestão, à organização dos serviços, ao atendimento prestado e aos recursos humanos, evidenciando oportunidades de melhoria nos processos de trabalho e na estrutura dos serviços. Essas informações subsidiaram a identificação de prioridades para o planejamento de ações voltadas ao fortalecimento da qualidade e da resolutividade da assistência.

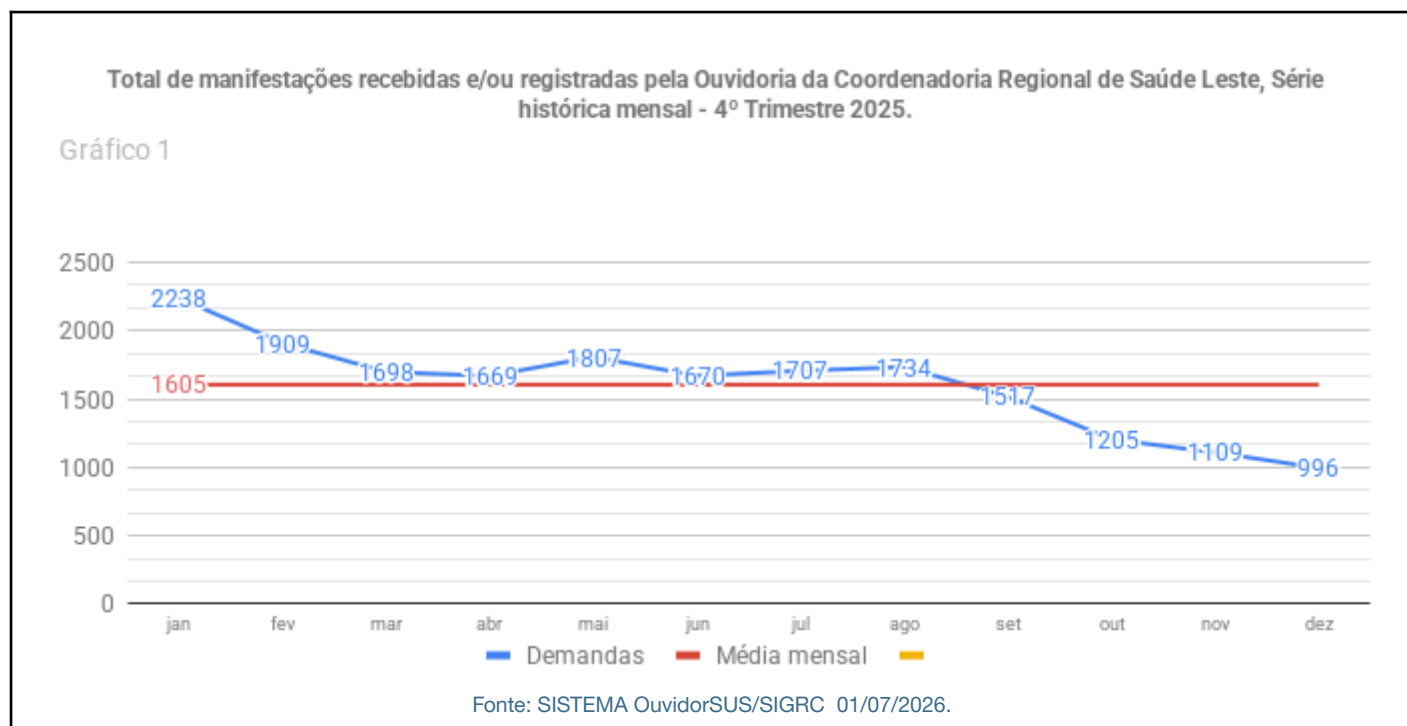
Em contrapartida, o volume de **elogios** registrado ao longo do período demonstra o reconhecimento dos usuários pelo empenho e dedicação das equipes de saúde e dos profissionais que atuam na rede assistencial. Essas manifestações reforçam a importância da valorização dos trabalhadores e da disseminação de boas práticas entre as unidades de saúde.

Observou-se, ainda, uma redução no volume total de manifestações no decorrer do ano, sem prejuízo da efetividade dos canais de comunicação com os cidadãos, que continuam sendo amplamente utilizados pela população como instrumento de diálogo com a gestão pública.

Sob a perspectiva gerencial, os dados produzidos pela Ouvidoria constituíram importante fonte de informação para o monitoramento dos serviços, permitindo identificar demandas recorrentes, avaliar a percepção dos usuários e subsidiar decisões estratégicas para o aprimoramento da rede de saúde da CRS Leste.

Dessa forma, a análise do período evidencia a importância da integração entre a Ouvidoria e a gestão regional, fortalecendo a cultura de melhoria contínua, a transparência, a participação social e a qualificação dos serviços oferecidos à população. Os resultados obtidos reafirmam o compromisso da Coordenadoria Regional de Saúde Leste com o aperfeiçoamento permanente da assistência, orientando a implementação de ações que promovam maior acesso, eficiência, humanização e qualidade no atendimento aos usuários do SUS.

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 4º trimestre de 2025, houve uma diminuição quanto ao número total de manifestações em relação ao período anterior, que passou de 5.958 de julho a setembro 2025, com média de 1.652 registros por mês, para 3.310 de outubro a dezembro 2025, com média de 1.103 registros por mês.

Figura 3: Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da CRS Leste por Supervisão Técnica de Saúde 4º Trimestre de 2025.

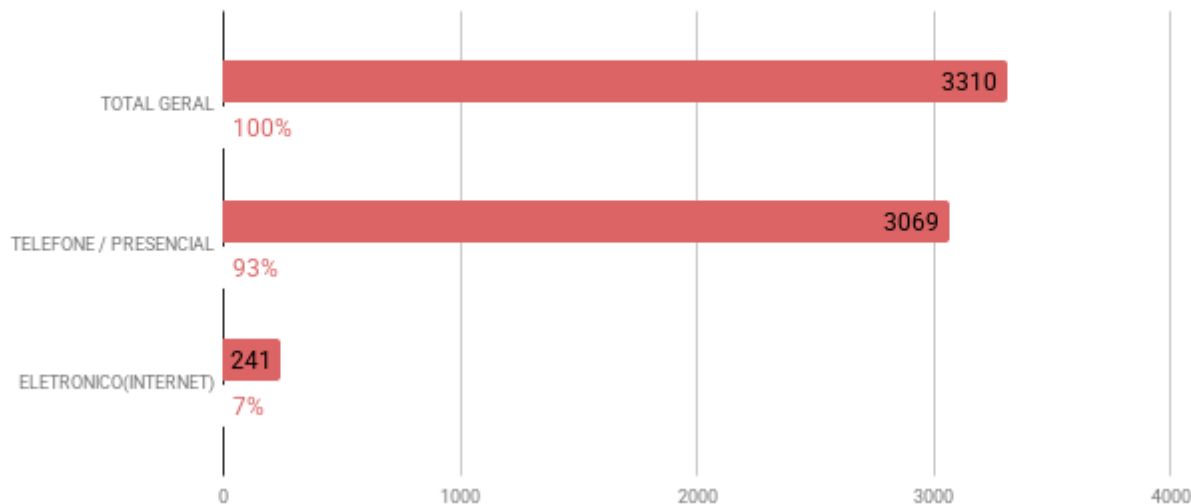
SUPERVISÃO	TOTAL
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA	704
SMS-Ouv.SUS-STs DE SAO MIGUEL PAULISTA	566
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM PAULISTA	507
SMS-Ouv.SUS-STs SÃO MATEUS	465
SMS-Ouv.SUS-STs DE GUAIANASES	427
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO MATARAZZO	327
SMS-Ouv.SUS-STs CIDADE TIRADENTES	280

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 07/08/2026.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

A análise dos canais de atendimento demonstra uma predominância expressiva dos atendimentos telefônico e presencial, responsáveis por 3.069 manifestações, correspondendo a aproximadamente 93% 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.

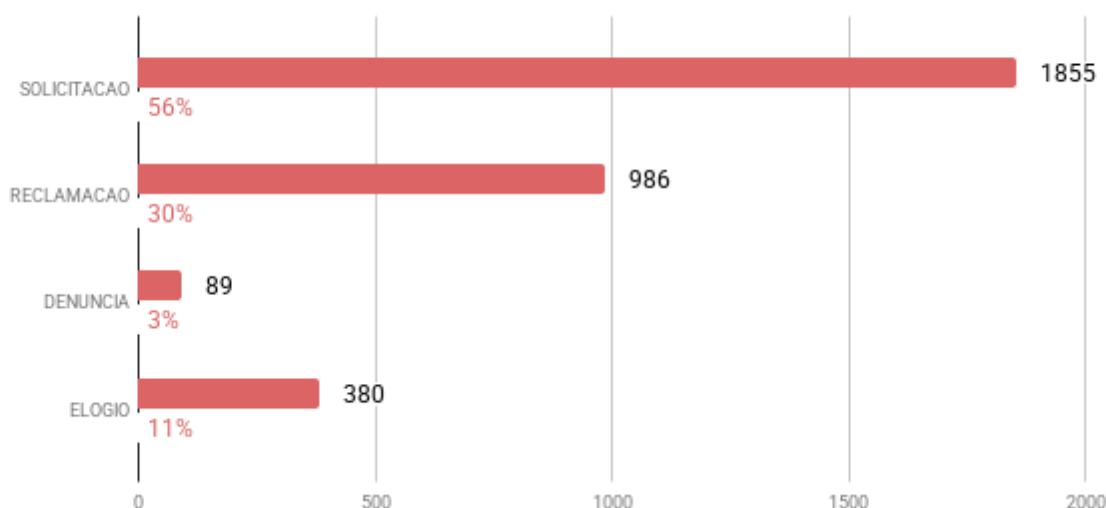
Já o meio eletrônico (internet) registrou 241 manifestações (7%), indicando que os canais digitais continuam sendo utilizados, embora em proporção significativamente menor quando comparados ao telefone.

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 - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Observa-se que a classificação Solicitação apresentou o maior volume de registros, totalizando 1.855 manifestações, o que corresponde a 56% 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 986 registros (30%), 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 380 elogios (11%), 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 89 manifestações (3%), demonstrando baixa representatividade em relação ao total de

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

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 1.855 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (66%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 11% são relativos a Clínica Médica e 7% a Ortopedia.

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste registrou 1.855 solicitações, correspondendo a 56% 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 1.221 manifestações, representando 66% das solicitações classificadas na plataforma. Os demais assuntos apresentaram participação significativamente menor, destacando-se Exame, com 12% e Material de Saúde, com 10%, seguidos por Cirurgia com 7% e Medicamento com 2%. Esses dados evidenciam que a principal necessidade dos

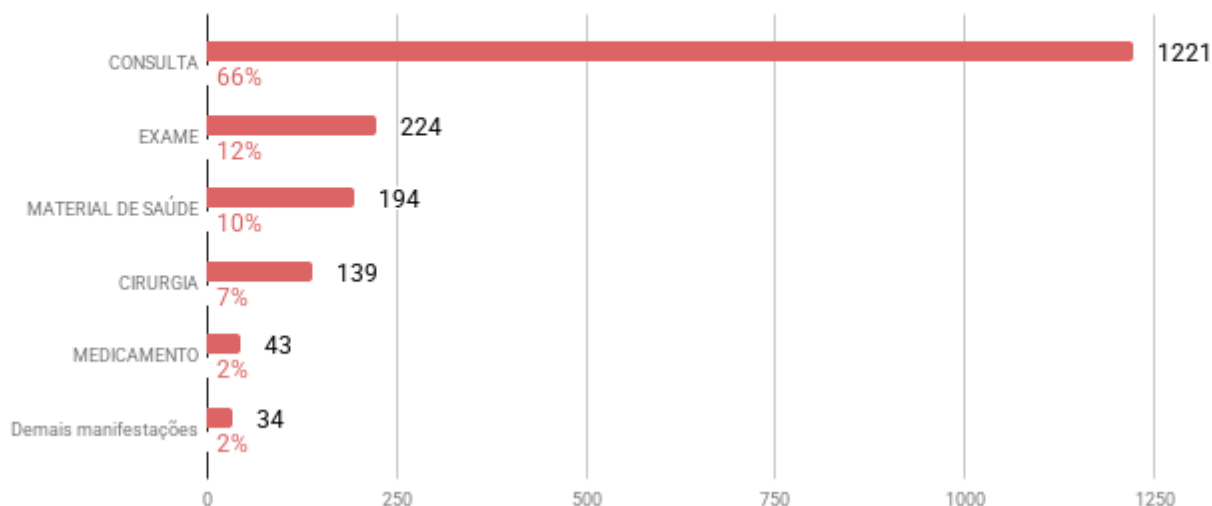
usuários está relacionada ao acesso a consultas especializadas e atendimentos ambulatoriais.

O detalhamento do assunto Consulta demonstra que as maiores demandas estiveram relacionadas às especialidades de Clínica Médica, com 135 registros (11%), e Ortopedia, com 91 registros (7%), seguidas por Cardiologia, com 68 registros (6%), Ginecologia/Obstetrícia, com 51 registros (4%), e Odontologia, com 49 registros (4%). Observa-se, ainda, que uma parcela significativa das manifestações encontra-se distribuída entre outras especialidades, representando 68% do total das solicitações classificadas neste assunto, demonstrando a diversidade de demandas assistenciais apresentadas pela população.

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 – 4º Trimestre 2025.

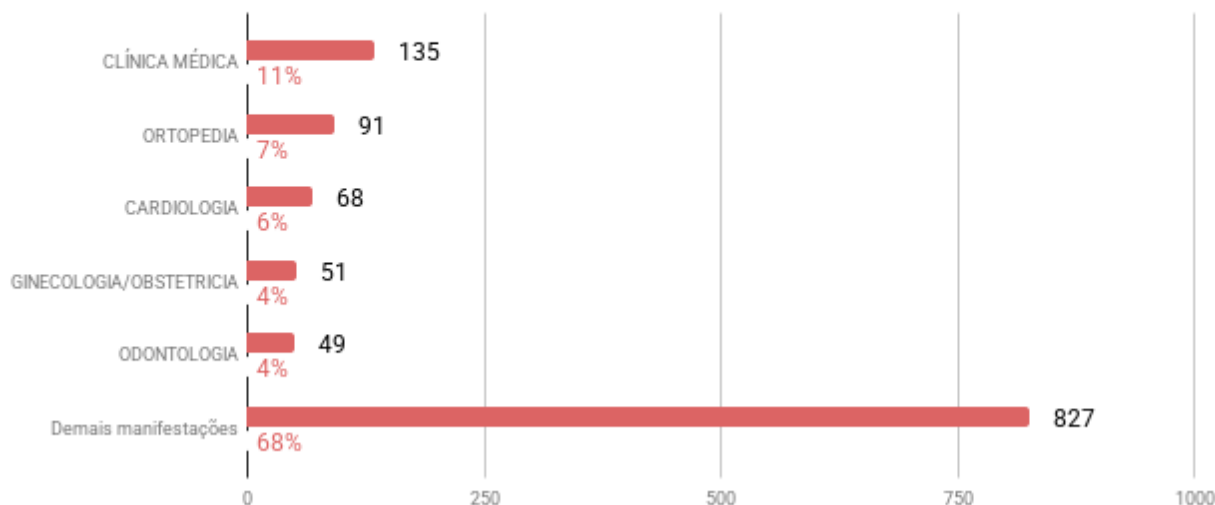
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

No 4º trimestre de 2025 foram registradas 986 reclamações, correspondendo a 30% 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.

O assunto mais frequente entre as reclamações foi Atendimento Profissional, com 411 registros (42%) das manifestações classificadas nessa plataforma. Em seguida, destacaram-se os relatos relacionados à Organização da Unidade, com 253 registros (26%), e questões referentes à Problemas com a realização de consulta, exame ou cirurgia, com 237 registros (24%).

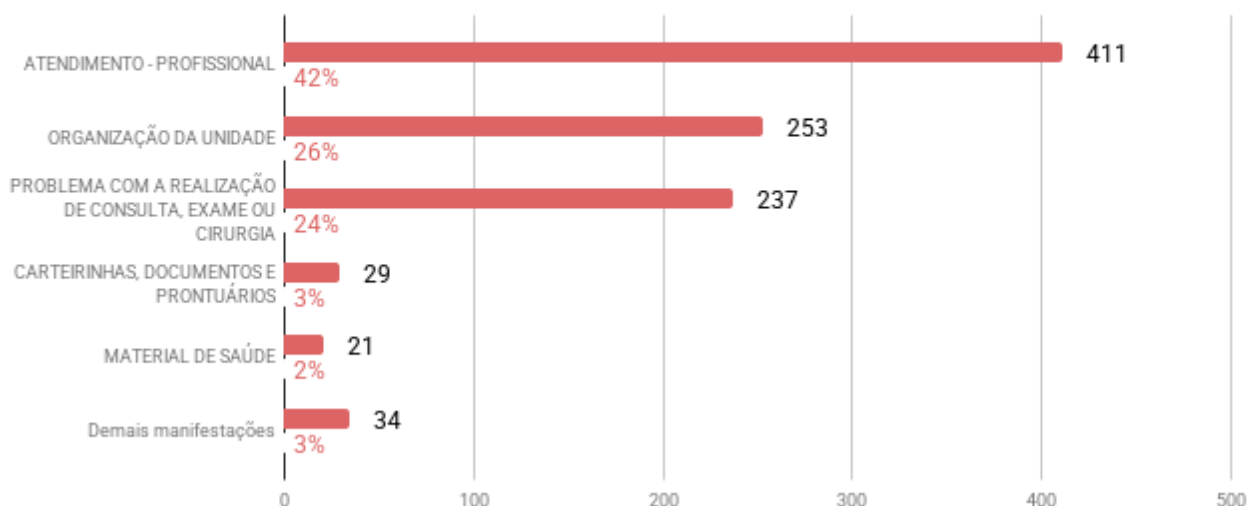
O detalhamento das reclamações referentes ao Atendimento Profissional demonstra que os principais motivos de insatisfação estão relacionados à Má Conduta, responsável por 32% das manifestações desse grupo, seguida por Falta de Humanização no Atendimento, com 30%. Também foram identificadas reclamações referentes a Desrespeito (14%), Falta de Comunicação (9%), ao fato de o profissional não fornecer informações corretas (10%) e a situações de

desrespeito (7%). Esses resultados evidenciam a importância do fortalecimento das práticas de acolhimento, comunicação efetiva e humanização nos serviços de saúde.

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 – 4º Trimestre 2025.

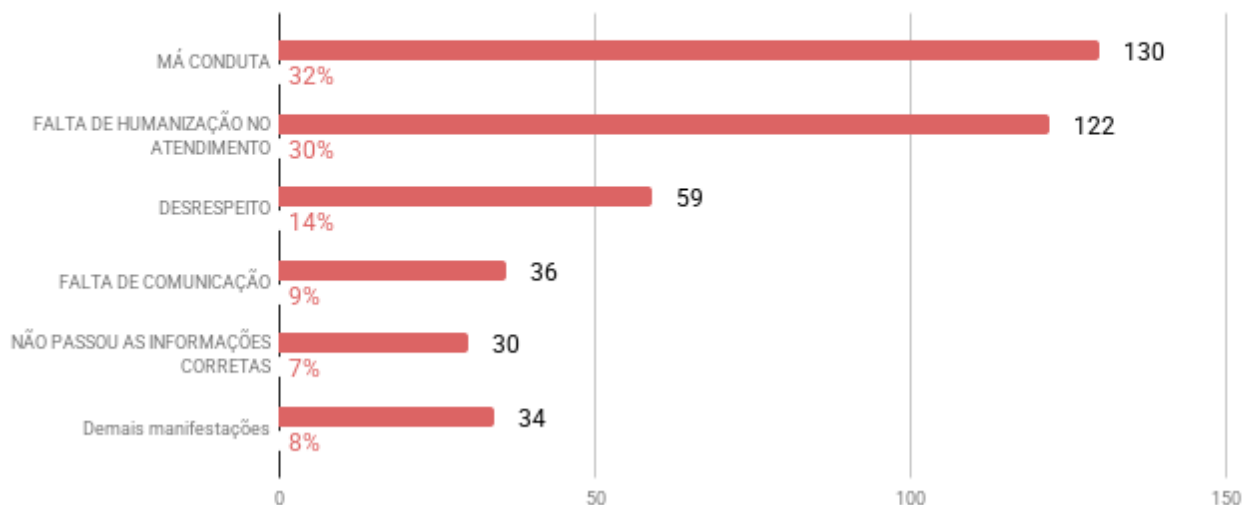
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

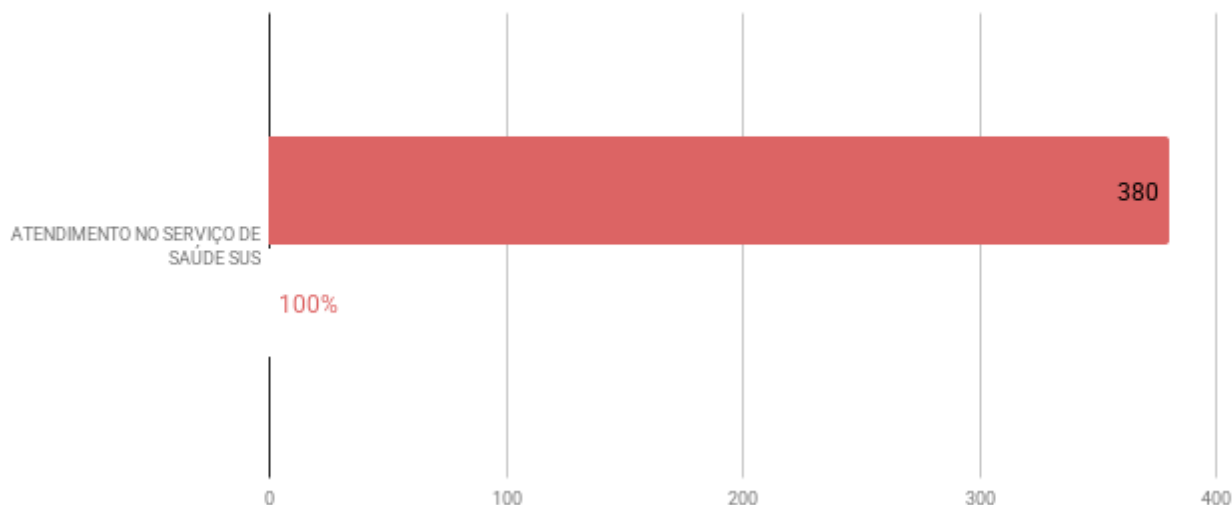
8. Elogios

Foram registrados **380 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 11% 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 126 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º trimestre de 2025, foram registrados 380 elogios na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, correspondendo a 11% do total de manifestações recebidas no período. Considerando os três meses do trimestre, observa-se uma média mensal de aproximadamente 126 elogios, demonstrando o reconhecimento dos usuários pelos serviços prestados e pelas ações desenvolvidas pelas unidades e equipes de saúde da região.

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.

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 CIDADE TIRADENTES	309	343	90%
SMS-Ouv.SUS-STS DE GUAIANASES	433	462	94%
SMS-Ouv.SUS-STS DE SAO MIGUEL PAULISTA	603	681	89%
SMS-Ouv.SUS-STS ERMELINO MATARAZZO	442	457	97%
SMS-Ouv.SUS-STS ITAIM PAULISTA	520	606	86%
SMS-Ouv.SUS-STS ITAQUERA	726	800	91%
SMS-Ouv.SUS-STS SÃO MATEUS	595	631	94%
Total	3628	3980	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3.980
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3.628
- 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
Acompanhamento da qualidade de Inserção/Análise de demandas (SIGRC)	Melhorar a qualidade da inserção/Análise das demandas	Online	4º 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... ▾
					A iniciar ▾

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	Fluxos, orientações e dúvidas SIGRC	Rodrigo Costa Santos
21/10/2025	COMEMORAÇÃO DIA DO SERVIDOR	Celebrar o dia do Servidor público	Rodrigo Costa Santos
08/12/2025	Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Encerramento 2025 * Planejamento 2026	Rodrigo Costa Santos



Comemoração do dia do Servidor Público - CRS-Leste.



Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo (Encerramento 2025 * Planejamento 2026)

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da CRS Leste registrou 3.310 manifestações, representando redução em relação ao trimestre anterior. Predominaram as solicitações (56%), principalmente relacionadas ao acesso a consultas e demais serviços de saúde. As reclamações corresponderam a 30% dos registros, com destaque para questões relacionadas ao atendimento profissional, organização das unidades e realização de consultas, exames e cirurgias. Os 380 elogios (11%) evidenciam o reconhecimento dos usuários pelo trabalho das equipes.

Quanto aos prazos, 91% das demandas foram respondidas em até 20 dias, com todas as Supervisões Técnicas de Saúde atingindo percentual superior a 80%. Os dados reforçam a Ouvidoria como importante instrumento de participação social e apoio à gestão, subsidiando o monitoramento dos serviços e a identificação de oportunidades de melhoria na assistência prestada à população.

Rodrigo Costa Santos

Ouvidor

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Do ponto de vista da gestão, os dados da Ouvidoria constituem importante subsídio para o acompanhamento do funcionamento da rede e para a identificação de pontos que demandam intervenção ou aprimoramento. A análise das manifestações permite direcionar esforços para as principais necessidades apresentadas pelos usuários, fortalecendo a qualificação dos processos de trabalho e a melhoria contínua dos serviços ofertados.

Em relação aos prazos de resposta, 91% das manifestações foram atendidas em até 20 dias, com todas as Supervisões Técnicas de Saúde alcançando percentual superior a 80%. Esse resultado demonstra o comprometimento das áreas envolvidas com o atendimento das demandas e reforça a necessidade de manter o acompanhamento sistemático dos prazos e da qualidade das respostas. Nesse contexto, a Ouvidoria permanece como importante

ferramenta de gestão, participação social e monitoramento, contribuindo para uma atuação mais responsiva e alinhada às necessidades da população.

Juliana Mendes de Melo Vidal

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

SIRES - 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>

