

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE
Endereço: Rua Padre Marchetti, 557 Ipiranga - CEP 04266-000 - 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, 33p.

- 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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Ouvidoria

Solange Cervera Faria

Katia Regina dos Santos Mello Maia

Magda Nitoli Olcerenko

Naiara da Costa Trindade

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	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios	20
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
14. Glossário	29
15. Siglário	30
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes.

Na cidade de São Paulo, o Sistema Único de Saúde – SUS está dividido em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A CRS SUDESTE é uma dessas Coordenadorias e está localizada no bairro do Ipiranga.

Dados estimados do SEADE 2023, com base no CENSO 2022, apontam que a população da CRS SUDESTE é de 2.660.062 habitantes.

Compõem a CRS SUDESTE 08 Subprefeituras, 23 Distritos Administrativos, distribuídos em 05 Supervisões Técnicas de Saúde. A área total da CRS SUDESTE é de 210,9 km². A característica populacional da CRS SUDESTE aponta uma transição demográfica com redução da natalidade e envelhecimento populacional com aumento da longevidade. Cabe destacar que, no território da CRS SUDESTE, havia 9.009 pessoas em situação de rua (Censo Pop rua 2021) – totalizando 28,3% da população de rua municipal. Dados do Programa Consultório na Rua cadastraram, somente na região da CRS SUDESTE, 9.585 pessoas em situação de vulnerabilidade.

Fonte: IBGE Censo 2022 CNR – Esus comp. dez 2023.

O serviço de saúde na CRS SUDESTE está organizado em unidades de assistência direta e outras específicas, que compõem as 05 Supervisões Técnicas de Saúde: Hospitais e Prontos Socorros, Unidades de Pronto Atendimento, Ambulatórios de Especialidades, Unidades Básicas de Saúde, CAPS, CECCOS, além dos órgãos colegiados: Conselhos Gestores das Supervisões Técnicas e das Unidades de Saúde.

As cinco Supervisões Técnicas de Saúde são:

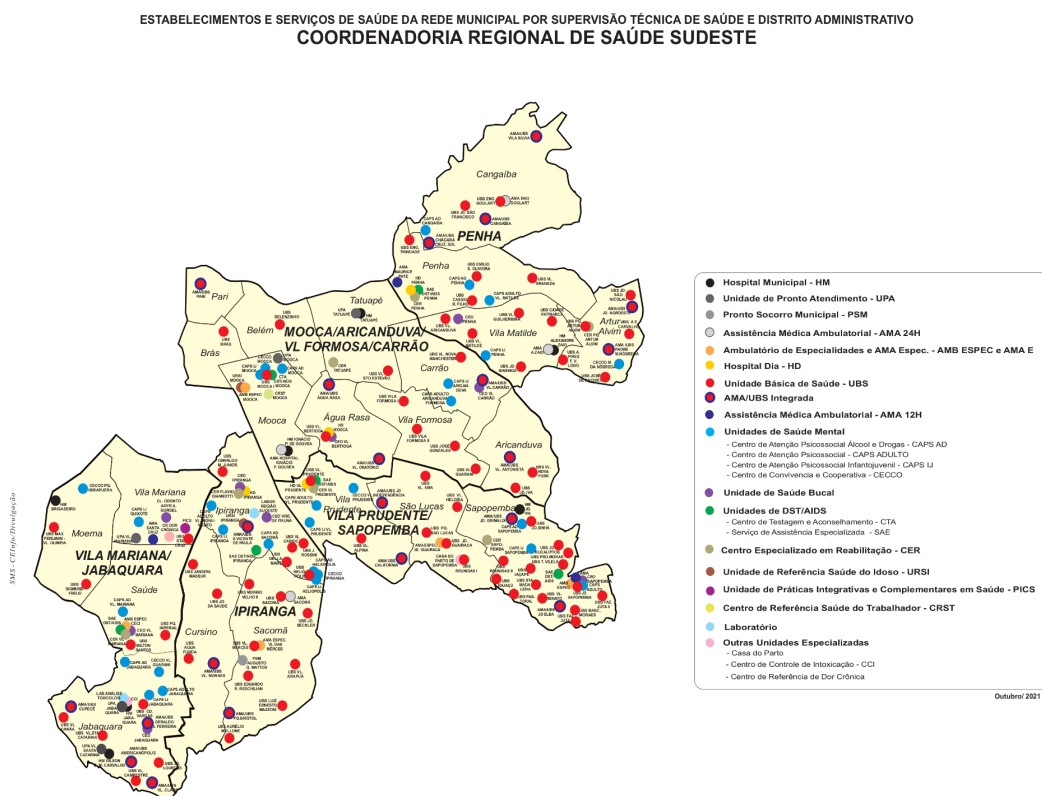
- Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga – População de 482.292 hab., com 49 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Jabaquara/Vila Mariana – População de 554.542 hab., com 55 serviços de saúde

- Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva – População de 6438.195 hab., com 68 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Penha – População de 472.868 hab., com 53 serviços de saúde
- Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba – População de 508.165 hab., com 64 serviços de saúde.

A Ouvidoria da CRS SUDESTE atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como espaço de cidadania, instrumento de gestão e de fortalecimento do controle social, pelo meio da atuação de forma ativa para apuração permanente das necessidades e da satisfação do cidadão.

A Ouvidoria da CRS Sudeste tem o mesmo desenho das demais Ouvidorias da Cidade de São Paulo, com pontos na CRS Sudeste, incluindo uma sub rede interna, pontos em cada uma das STSs - Supervisões Técnicas de Saúde e pontos de resposta em todas as unidades e serviços sob gestão desta coordenadoria.

Mapa da Região Sudeste com suas respectivas supervisões e bairros de abrangência:



2. Panorama Geral do período

A Ouvidoria SUS no Município de São Paulo é um importante canal de acesso da população à Secretaria Municipal de Saúde por meio das Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas e diferentes unidades de atendimento. É um valioso meio para que a gestão possa reconhecer os problemas dos serviços de saúde e ter condições de solucioná-los. As manifestações de Ouvidoria garantem a participação dos cidadãos nas políticas públicas, produzindo impacto nos processos de gestão. Cabe apontar que, em todas as unidades da CRS SUDESTE, os canais oficiais para registro de manifestações são amplamente divulgados.

O presente relatório traz uma análise detalhada de como se apresentaram e se comportaram as demandas de ouvidoria em relação ao terceiro trimestre do ano de 2025 (julho, agosto e setembro), os principais problemas identificados e possíveis ações para solucioná-los. No período, pudemos identificar um número inferior de registros, em relação ao segundo trimestre do ano de 2025. No terceiro trimestre, a ouvidoria da CRS SUDESTE recebeu um total de 3.912 manifestações. No trimestre anterior, o número de manifestações foi de 4.275.

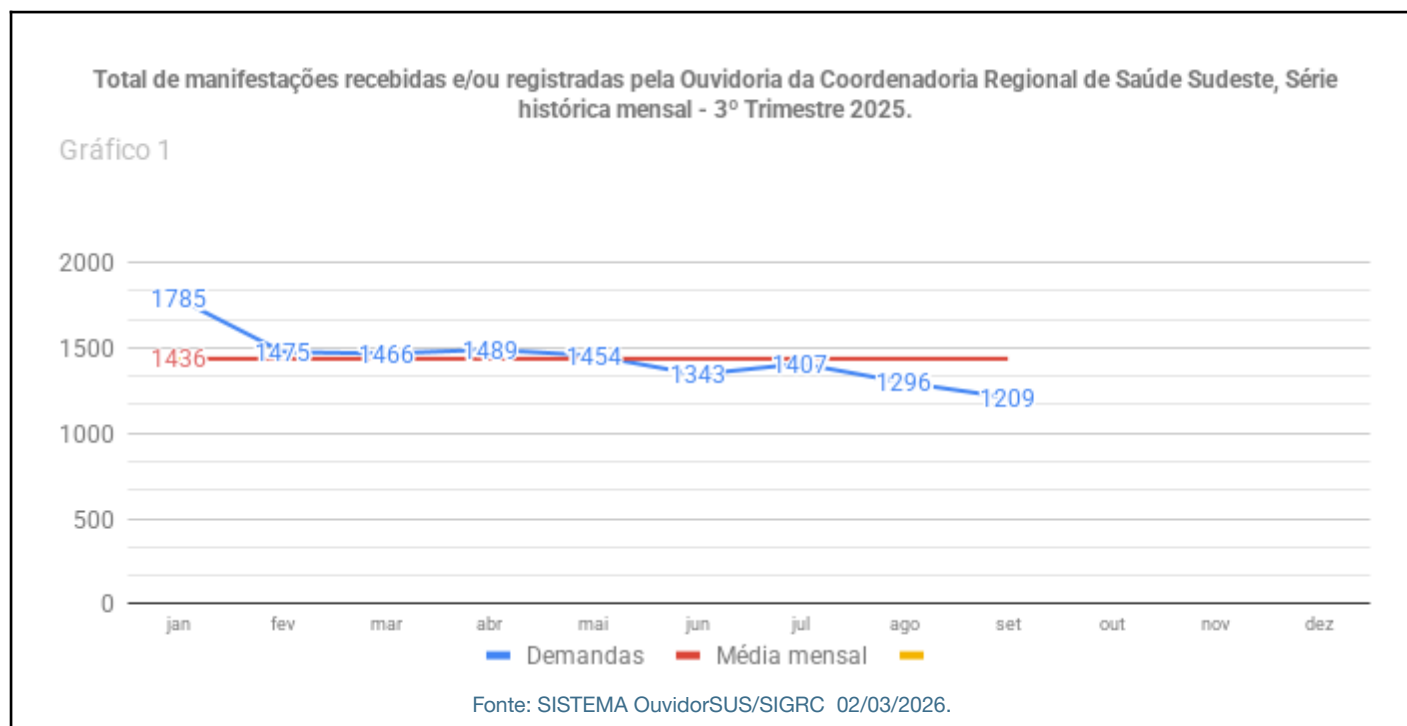
Em observação e análise das manifestações registradas neste trimestre, verificamos que as demandas possuem o mesmo teor das registradas no trimestre anterior: dificuldade de acesso às consultas básicas, às consultas de especialidades, problemas com o acolhimento nos diferentes serviços, atendimento não humanizado, déficit de médicos em algumas unidades de saúde.

A falta de vagas para cirurgias ortopédicas é fato recorrente, assim como a demora na marcação de exames e consultas de retorno. Recebemos, também neste 3º trimestre, algumas respostas da Regulação da Secretaria Municipal da Saúde - Regulação Central referindo-se à falta de prestador para determinadas cirurgias ou falta de vagas em especialidades e exames que são realizados em nível terciário. A demora para realizar cirurgias, alguns exames que são solicitados para serem feitos a nível terciário e determinadas especialidades, geram estresse, expectativa, ansiedade. Tais fatos pioram a qualidade de vida dos munícipes e o agravamento do quadro em função do tempo de espera para realizar tais procedimentos.

As demandas registradas no período permitem à gestão uma radiografia das necessidades da população e o planejamento de atividades e ações que venham a minimizar os problemas apontados,

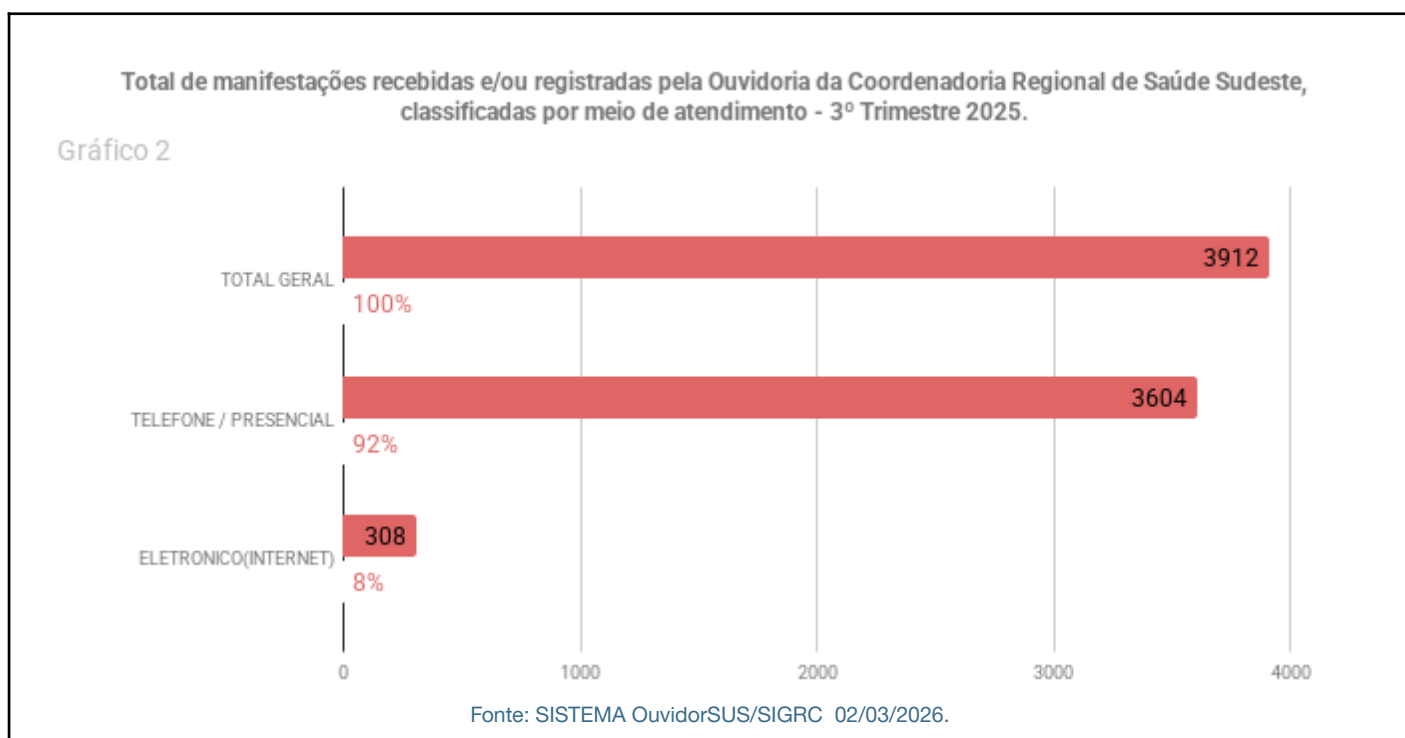
refletindo em propostas e programas que beneficiem o acesso da população a uma saúde de qualidade. As ouvidorias das Supervisões Técnicas, acompanhadas pela Ouvidoria da CRS Sudeste, trabalham junto às unidades dos territórios, buscando a melhoria da atenção e cuidado com os usuários e participam das reuniões dos conselhos gestores dos territórios, propiciando a troca de experiências e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

3. Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre de 2025, recebemos um total de 3.912 manifestações, número inferior ao segundo trimestre, com registro de 4.275 manifestações. Em números absolutos, foram 363 manifestações a menos que no segundo trimestre. A média mensal de registros no 3º trimestre foi de 1.304, sendo a média mensal do 1º, 2º e 3º trimestre 1.436 registros. Nos meses de agosto e setembro, o número de manifestações recebidas em cada mês foi inferior à média mensal do trimestre. Notamos que a diferença entre os meses de julho e agosto foi de apenas 111 registros, sendo setembro o mês com o menor número de registros realizados no 3º trimestre/2025. Os números de demandas registradas nesses meses foram inferiores à média mensal do trimestre.

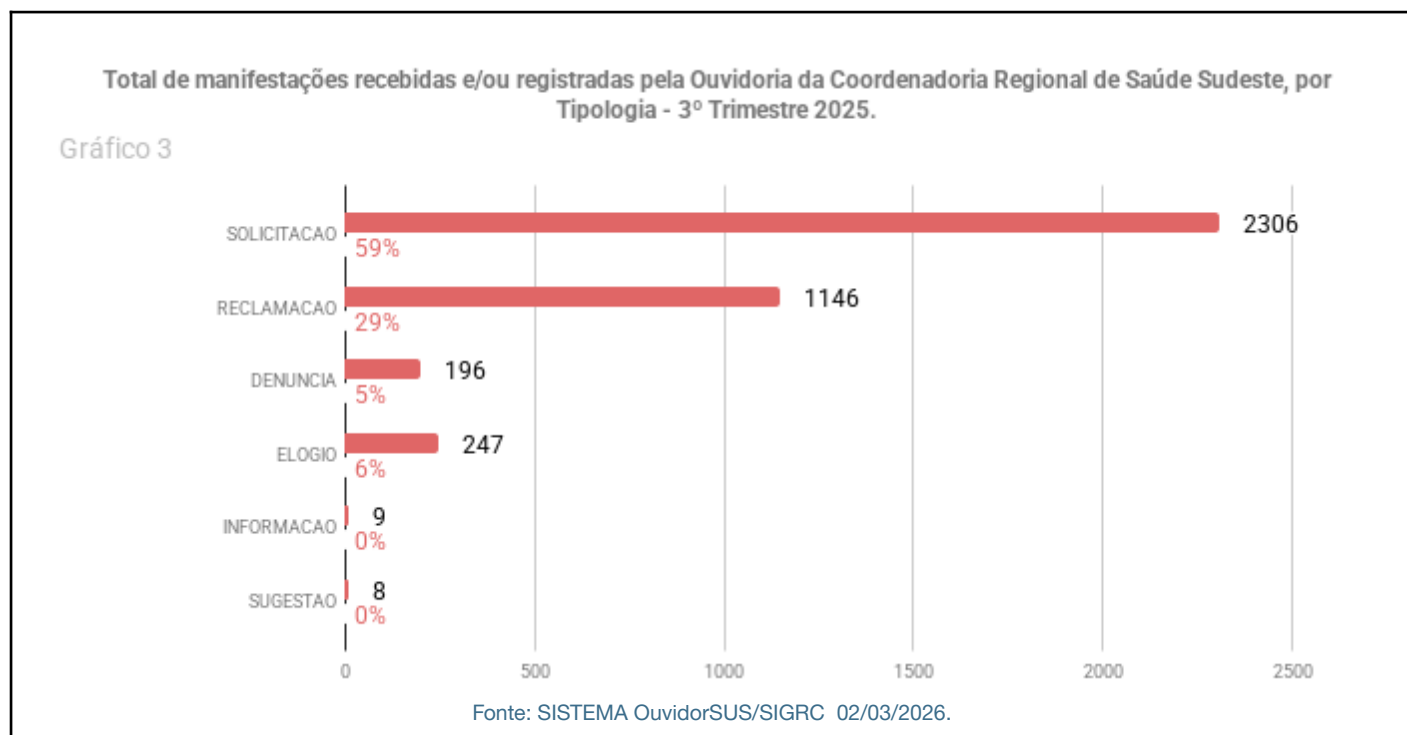
4. Meios de atendimento



É importante apontar que, em todas as unidades das Supervisões Técnicas de Saúde, da Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE, são disponibilizadas informações aos munícipes sobre os meios de acesso aos canais de registro de demandas de Ouvidoria. No gráfico 2, assim como no segundo trimestre do ano de 2025, o predomínio do registro das demandas foi por meio do contato telefônico, pela Central de Atendimento Telefônico - SP 156, com 92% do total de demandas. Observamos que a porcentagem dos registros foi inferior à do segundo trimestre de 2025.

Quanto aos registros de demandas pelo canal WEB (internet), nos meses de julho, agosto e setembro/2025, foram apontadas 308 demandas. No 2º trimestre/2025, verificamos que 265 manifestações foram registradas por este canal, com um diferencial de 43 demandas a mais, no terceiro trimestre, em números absolutos.

5. Classificação das manifestações



Nos meses do 3º Trimestre de 2025, foram registradas 2.306 SOLICITAÇÕES. Comparativamente ao segundo trimestre do corrente ano, a diferença foi de apenas 08 demandas a menos. Observamos que o número de registros classificados como SOLICITAÇÕES, em percentual, atingiram 59% das demandas.

O número absoluto de demandas classificadas como RECLAMAÇÕES foi de 1.146 registros, 29% do total do trimestre. As demais demandas, quais sejam, elogio, denúncia, informação e sugestão, somam 11% dos registros do 3º trimestre (somatória em números absolutos, 460 registros).

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.306 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto CONSULTA (65%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (84%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 20% 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, 65% são relativos à CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 15% são relativos a CIRURGIA.

As 2.306 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total. Conforme o gráfico 6, as solicitações registradas no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (84%). O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a Consulta/Tratamento/Atendimento (pequena diminuição em relação aos meses do 2º trimestre/2025) e 15% Cirurgia, mantendo a porcentagem do trimestre anterior.

No item Consulta/Atendimento/Tratamento destacamos as demandas com as especialidades mais solicitadas em: Clínica Médica, totalizando 36 demandas - 20%, Neurologia totalizando 14 demandas - 8%, Ortopedia e Traumatologia totalizando 8 demandas - 4%, dados retirados do SIGRC 02/03/2026.

Em levantamento realizado pelo Banco de Dados do SISTEMA OUVIDORSUS, até a data de 17/09/2025, observamos que as especialidades mais apontadas no item Consulta/Atendimento/Tratamento são Clínica Médica com 147 demandas, Ortopedia com 130 demandas e Neurologia com 114 demandas.

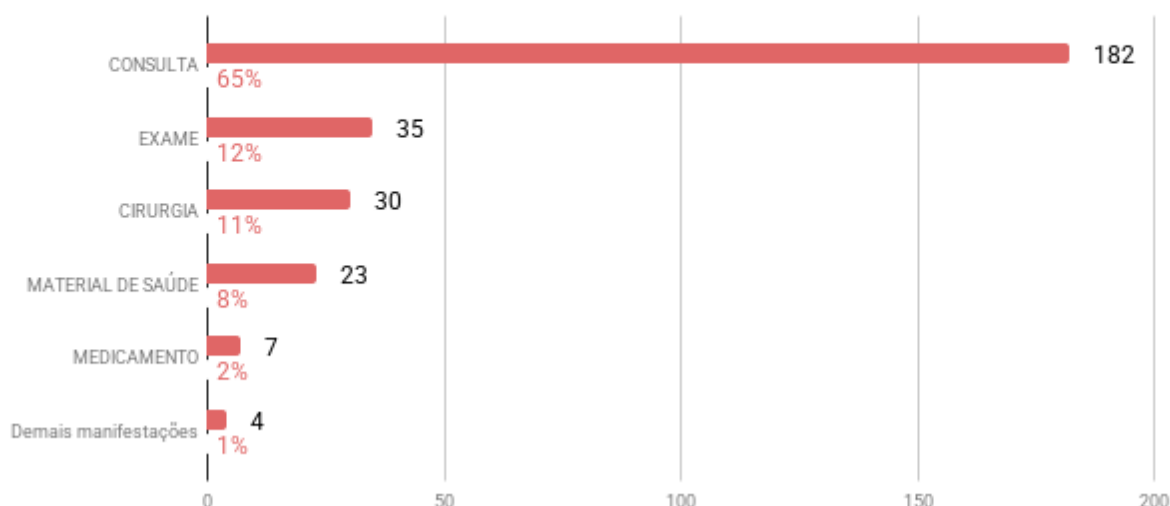
Realizamos a somatória das três especialidades apontadas nos dois registros (SISTEMA OUVIDORSUS E SIGRC) com os seguintes resultados: Clínica Médica com 183 demandas, Ortopedia com 138 demandas e Neurologia com 128 demandas.

Em relação às demandas de solicitação de cirurgia no Sistema OuvidorSUS, tivemos um número de 255, sendo que, no segundo trimestre/2025, foram registradas 293 demandas. Ao avaliarmos o item Assistência à Saúde, o teor descritivo das demandas analisadas no período, permite-nos identificar que o usuário do SUS ainda encontra dificuldade e demora no agendamento de consultas de primeira vez, assim como em consultas de retorno, responsáveis pela maioria das demandas registradas. Essa dificuldade e demora ocorrem tanto em consultas de Atenção Básica, como nas consultas de especialidades. Os agendamentos de cirurgia, em sua maioria, são realizados pela Regulação Central.

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026

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

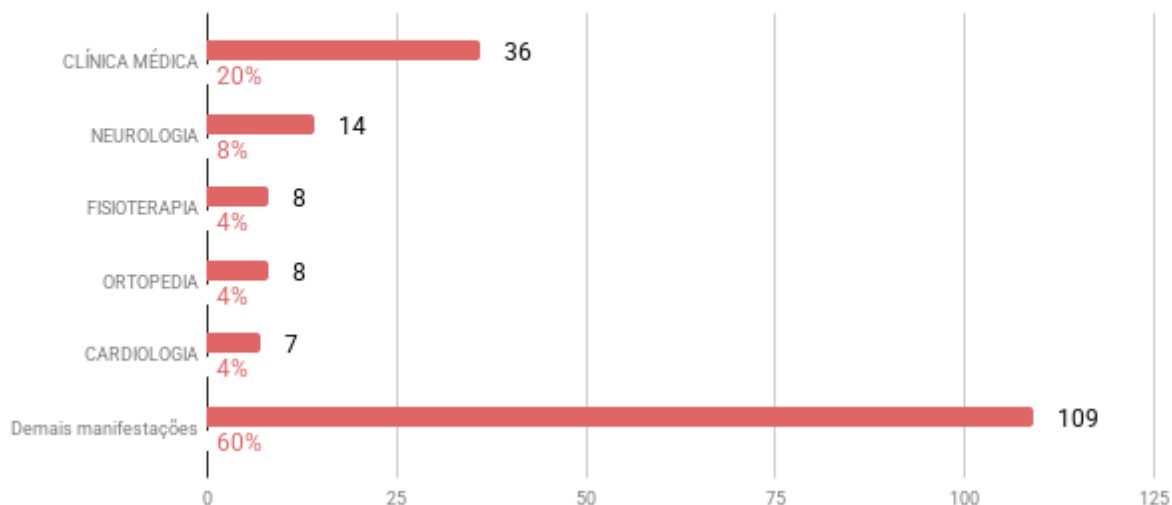
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

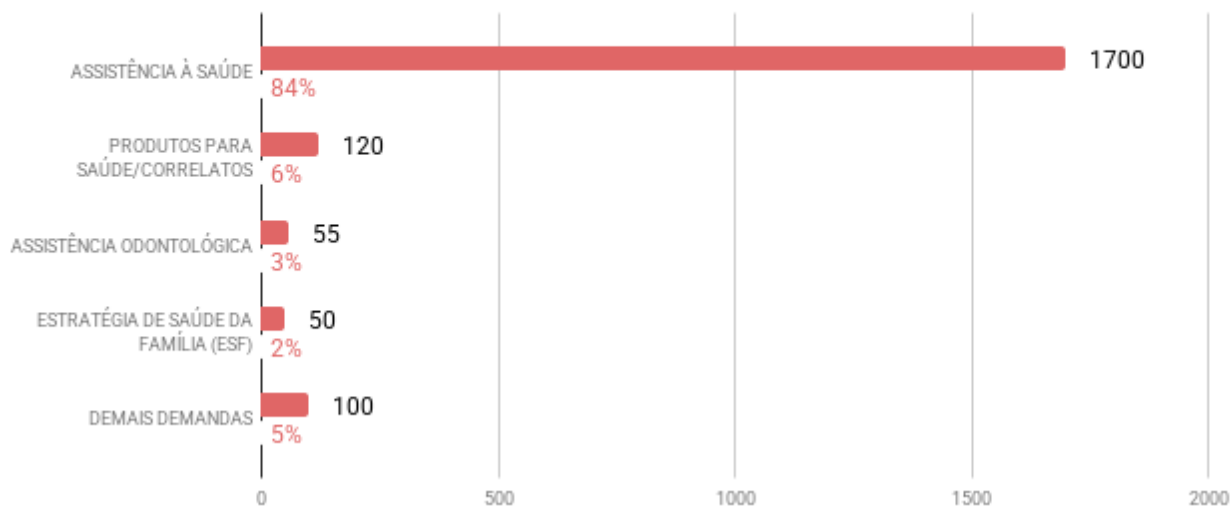
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

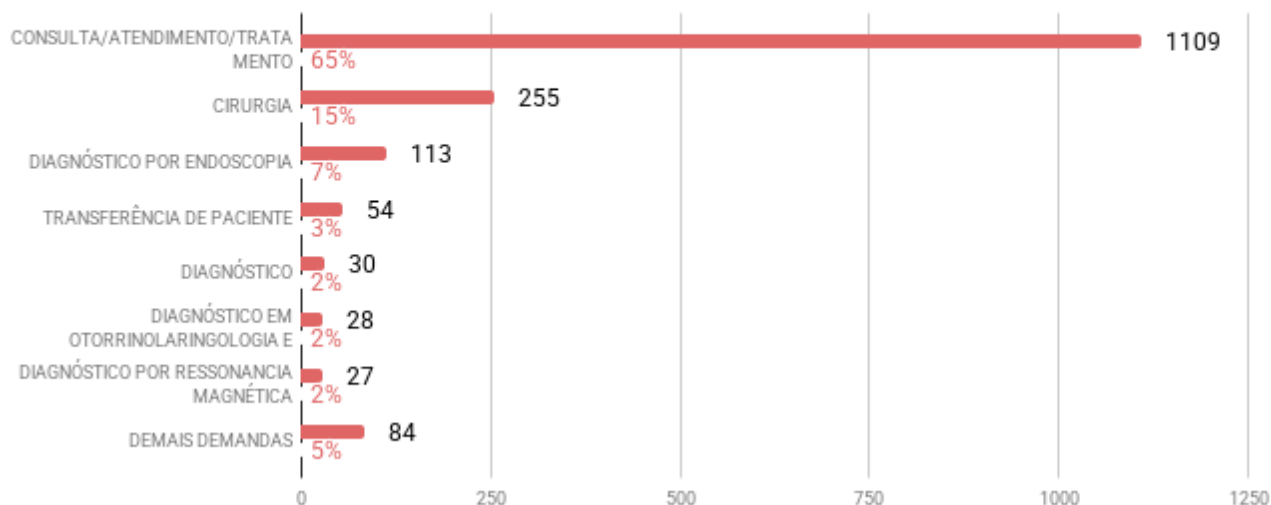
Gráfico 6



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 Sudeste - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As reclamações registradas no período do 3º trimestre/2025 correspondem a 29% do total (número absoluto 1.146).

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações apontadas no Sistema SIGRC concentram-se no assunto atendimento - profissional, com 43%.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão com 77% e em números absolutos tivemos 782 registros.

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 má conduta e 24% das demandas registradas apontam para falta de humanização no atendimento.

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a estabelecimentos de saúde e 39% a recursos humanos.

As 1.146 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total. Conforme o gráfico 10, as reclamações concentram-se no assunto Gestão, com 77%, sendo, em números absolutos, 782 registros. O gráfico 11 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados,

58% são relativos a Estabelecimentos de Saúde (total de 450 registros) e 39% a Recursos Humanos (total de 306 registros). Em análise das demandas que se referem às rotinas e protocolos da unidade, como já apontado no 2º trimestre, estas, estão relacionadas ao “modus operandi” do profissional que atende o usuário na unidade de saúde, sem levar em consideração a necessidade do munícipe. A falta de humanização no atendimento, pouco acolhedor, se faz presente quando os munícipes são questionados e aparece essa informação com muita frequência em seus relatos - 24% das demandas, segundo análise do gráfico 9, dados do SISTEMA SIGRC.

Muitas vezes, dentro da própria unidade, os protocolos também são divergentes, dependendo do profissional que realiza o atendimento. É imprescindível que os profissionais sejam capacitados e reciclados nas informações quanto aos protocolos, rotinas, encaminhamentos, tratamento e acolhimento dos usuários, entre outros.

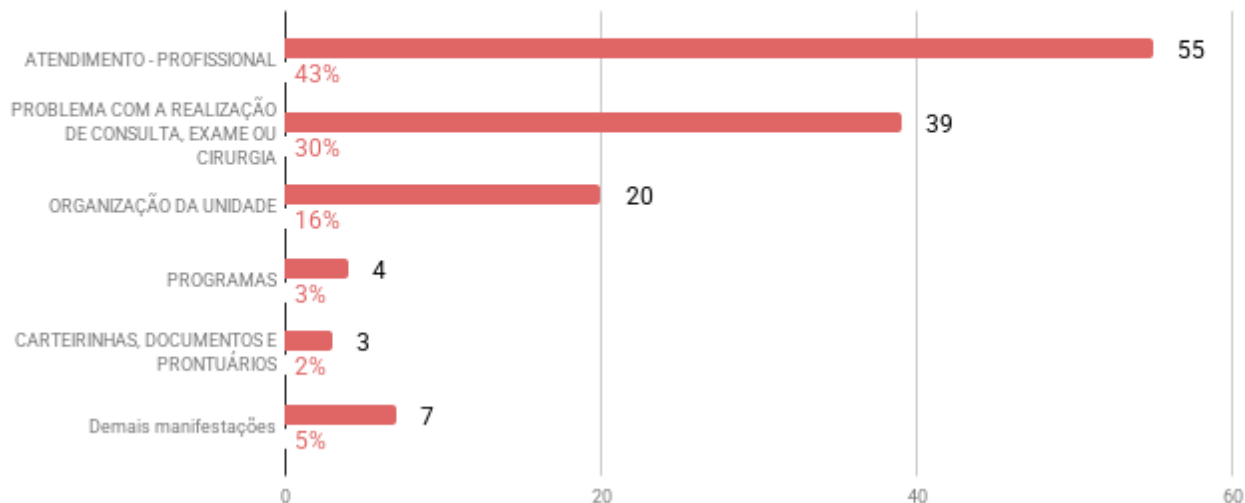
Em relação às reclamações referentes a Recursos Humanos registradas no Sistema OuvidorSUS, tivemos neste 3º trimestre, 306 demandas. Um levantamento no Banco de Dados* apontou as seguintes categorias:

- profissionais médicos: 126 demandas
- profissionais recepção/atendentes/equipe administrativa: 51 demandas
- profissionais enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares: 41 demandas
- profissionais da equipe de saúde: 27 demandas
- profissional diretor/gestor da unidade: 08 demandas.

*Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 17/09/2026 .

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

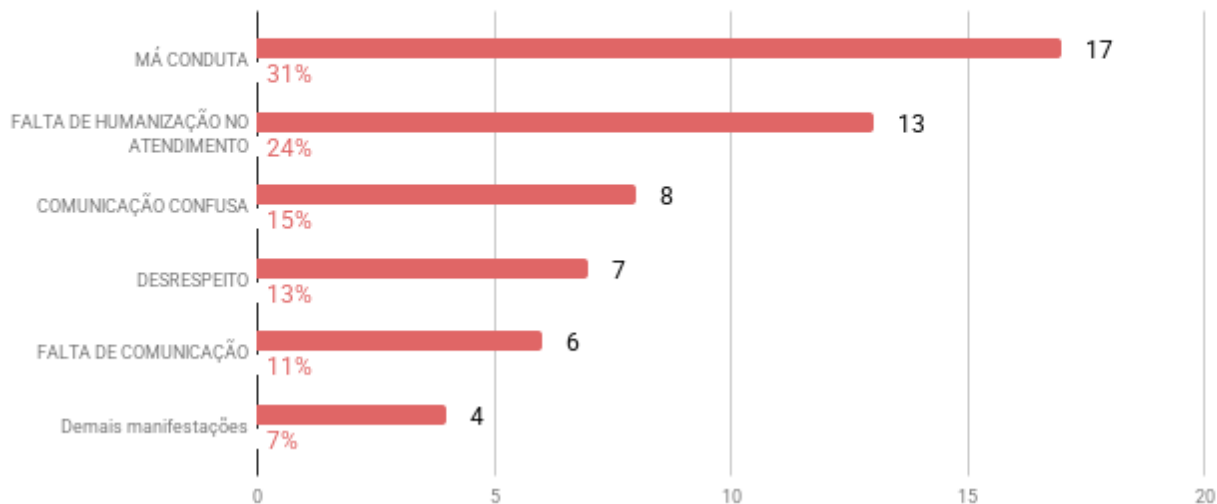
Gráfico 8



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 Sudeste - 3º Trimestre 2025.

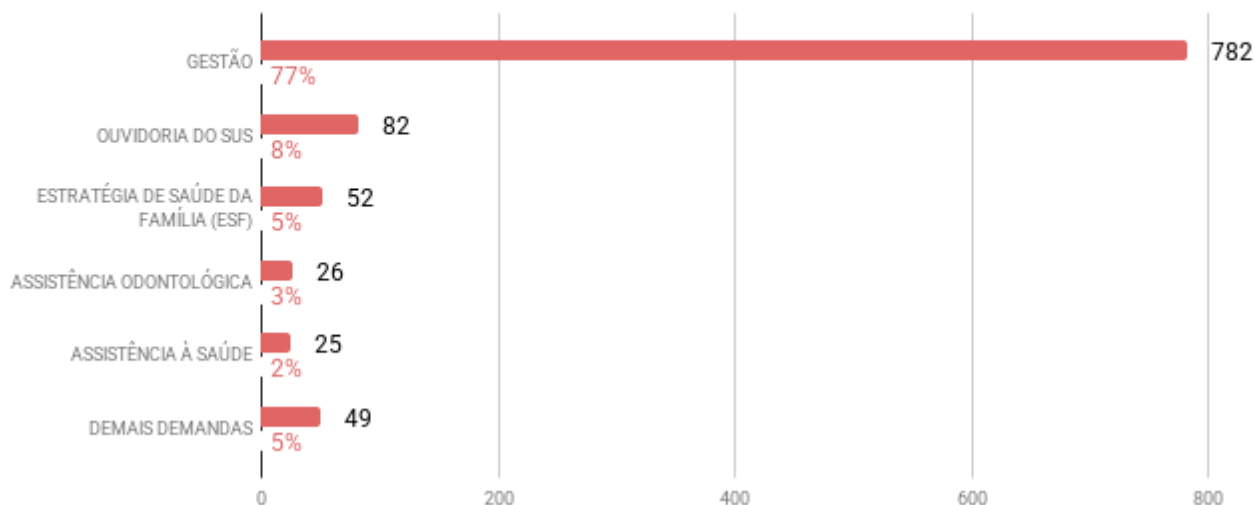
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

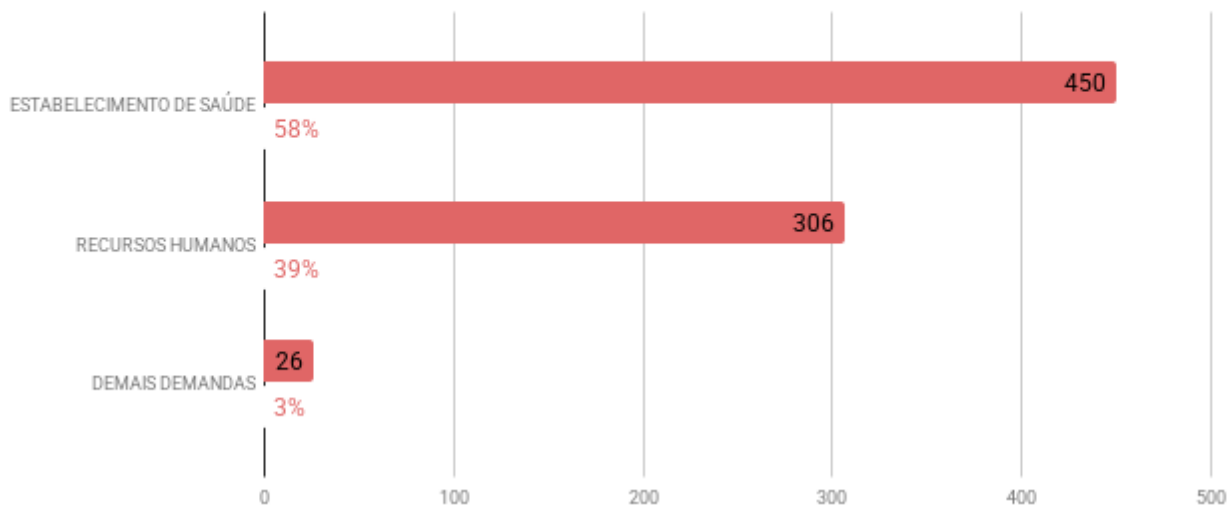
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

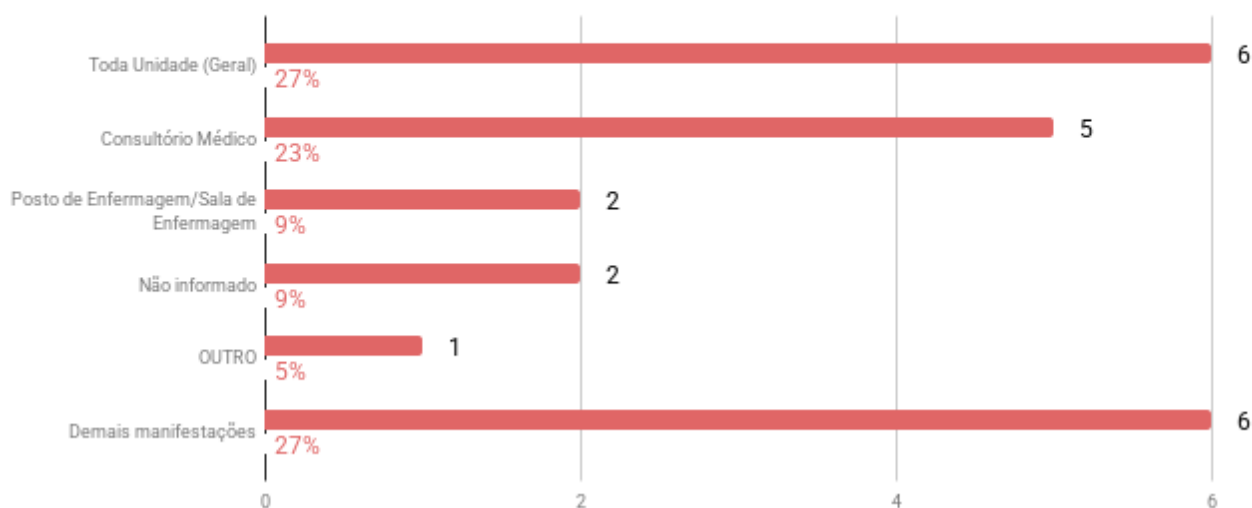
Foram registrados 247 elogios no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 6% do total. A média mensal no trimestre foi de 82 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi "Toda Unidade (Geral)" com 6 registros, o que representa 27% das demandas.

Conforme o Gráfico 13, do total geral, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi "Gestão" com 188 registros, que representa 84%.

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

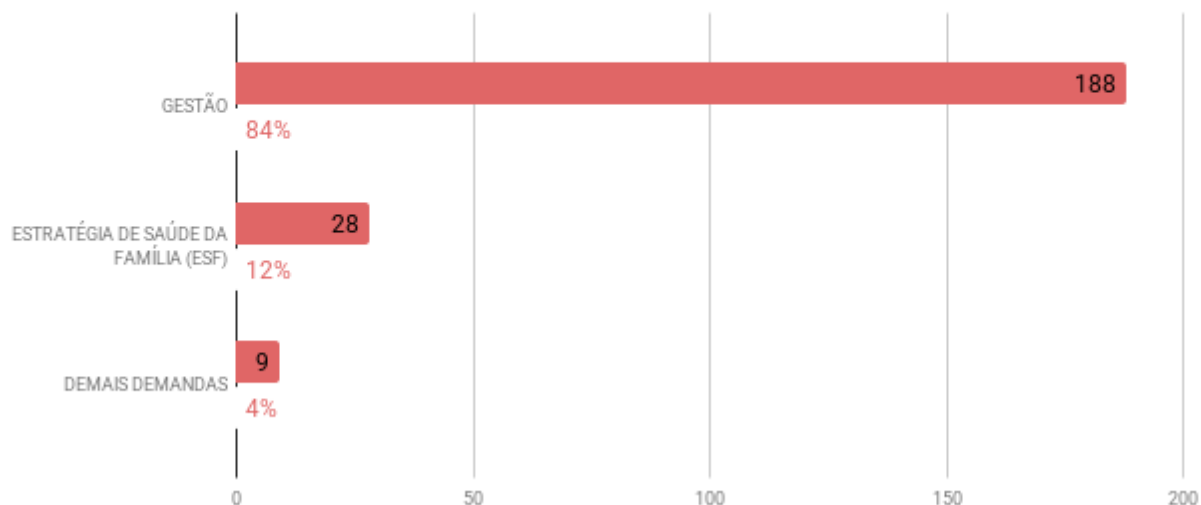
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Segundo levantamento pelo Banco de Dados*, identificamos que a categoria médica recebeu 34 elogios no período; 21 elogios foram destinados para os profissionais de enfermagem (enfermeiras, técnicas de enfermagem e auxiliares de enfermagem), 18 demandas registradas para a categoria de agentes comunitários de saúde e somente 3 elogios para os gestores das unidades.

As demandas de ELOGIO são compartilhadas com os(as) profissionais elogiados(as) e com os demais membros das diferentes equipes, o que motiva a equipe de saúde, possibilita a melhoria da qualidade dos atendimentos, o que contribui também para a satisfação dos usuários pelo atendimento humanizado e qualificado recebido.

*FONTE: SISTEMA OuvidorSUS 13/07/2025

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
Ipiranga	458	493	93%
Mooca / Aricanduva	664	674	99%
Penha	1.078	1.107	97%
Vila Mariana / Jabaquara	328	338	97%
Vila Prudente / Sapopemba	664	686	97%
Total	3.192	3.298	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3.298
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3.192
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: todas as STS's responderam às demandas no prazo estabelecido, superando a meta estabelecida de 80%. O tempo de resposta junto às sub-redes é monitorado pelas Supervisões Técnicas e pela equipe da ouvidoria da Coordenadoria, a fim de que os prazos sejam cumpridos e que os usuários recebam as respostas no menor prazo possível. O trabalho humanizado e articulado em rede, possibilita buscar melhores resultados de forma constante.

10. Plano de ação

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

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
Participação nas reuniões da Assessoria Técnica da CRS SUDESTE	Possibilidade de trocar experiências entre os assessores e discutir temas inerentes às unidades e serviços de saúde da CRS SUDESTE	Reunião mensal	Mensalmente na primeira segunda feira do mês	Coordenadora, Ouvidora e representantes das diferentes áreas que compõem a CRS	Em andame... ▾
Reunião entre Regulação Regional e Equipe Ouvidoria	Discutir os casos e aprimorar as ações	Discussão dos casos apresentados nas demandas de ouvidorias e que necessitam de discussão	Sempre que necessário	Equipe da Ouvidoria é responsável pelo encaminhamento das demandas da Ouvidoria junto a Equipe da Regulação Regional	Em andame... ▾

Reunião das Ouvidorias da CRS SUDESTE	Aprimorar as atividades da CRS SUDESTE	Reuniões mensais	Sempre que necessário	Ouvidores das STS's e Ouvidores da CRS Sudeste	A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.	A reunião abordou a transição do Sistema OuvidorSUS para o Sistema SIGRC	Solange Cervera

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Com base nos dados levantados do terceiro trimestre/2025, observamos queda no número de registros realizados durante os meses de julho, com 1.407 registros, agosto com 1.296 registros e setembro com 1.209 registros. Neste último mês, tivemos a mudança dos sistema de registro de ouvidorias, do Sistema OuvidorSUS para o Sistema SIGRC (Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão), que é a plataforma oficial da Prefeitura do Município de São Paulo que gerencia, registra e encaminha as solicitações e demandas feitas pela população aos órgãos competentes.

Através dos dados apresentados e analisados, entendemos que a gestão do SUS enfrenta gargalos crônicos na eficiência do fluxo de atendimento, isto é, um aumento nas demandas da população que busca os atendimentos dos serviços, em diferentes níveis de acesso x baixa oferta de serviços para a população. Muitas demandas também apontam a qualidade dos atendimentos e a pouca humanização dos profissionais prestadores dos serviços. Em todos os casos, a Ouvidoria funciona de forma eficaz como canal de escuta.

Diante do cenário das demandas registradas no terceiro trimestre, novamente, tivemos um número de registros relativos a solicitação maior que os registros de reclamações. Da mesma forma que o trimestre anterior, fica claro que o agendamento de primeiras consultas e das consultas de retorno apontam uma dificuldade enfrentada pelos munícipes que utilizam o SUS. Nas leituras das demandas, identificamos que as consultas vêm sendo agendadas e desmarcadas próximas à data do agendamento e, em alguns casos, pacientes relatam que chegam no local da consulta na data agendada e no próprio dia, ficam sabendo da ausência do médico ou do equipamento quebrado de algum exame que deveria ser realizado.

Temos observado, na análise do teor dos registros de Ouvidoria, reclamação recorrente de usuários quanto a falta de humanização dos profissionais e acolhimento deficitário dos profissionais. Faz-se necessário capacitação frequente e constante dos profissionais e equipes, possibilitando assim um atendimento mais qualificado e humanizado.

Registros de demandas classificadas na tipologia de reclamações também apontam a longa espera para atendimento nos serviços de

saúde, em sua maioria nas UPAS. Pacientes relatam que ficam esperando por longos períodos para o atendimento médico, além da espera pelos resultados de exames.

A Ouvidoria da Saúde é uma ferramenta que facilita a comunicação entre usuários e a gestão, promove qualidade nos serviços de saúde e fortalece a gestão pública.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os dados analisados reforçam a importância da Ouvidoria, subsidiando a gestão no direcionamento de ações de melhoria e no fortalecimento da atenção prestada aos usuários do território da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste.

Destacam-se as reuniões técnicas mensais com os Diretores dos setores e as reuniões semanais com os Supervisores Técnicos de Saúde, que constituem espaços estratégicos de articulação e alinhamento institucional. Esses encontros favorecem a integração entre as áreas técnicas, o monitoramento das ações prioritárias e o fortalecimento das estratégias assistenciais e de vigilância, contribuindo para a qualificação das ações desenvolvidas na Atenção Básica e na Rede de Urgência e Emergência do território.

Nesse contexto, as informações produzidas pela Ouvidoria constituem importante instrumento de gestão, para a tomada de decisão.

Fabiana Freitas Fixa da Silva
Coordenadora em exercício
CRS/Sudeste

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>

