

4º 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 - São Paulo - SP
CEP 04266-000

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Ouvidoria

Solange Cervera Faria

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Plano de ação	18
11. Participação da Ouvidoria em eventos	21
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
14. Glossário	25
15. Siglário	26
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

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 de 2022, divulgados pelo IBGE, a população da Cidade de São Paulo foi estimada, para o ano de 2025 em 11.904.961 habitantes.

Na cidade de São paulo, o Sistema Único de Saúde - SUS está dividido em 05 Coordenadorias Regionais de Saúde. A Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE - CRS SUDESTE é uma dessas Coordenadorias. Dados do Censo 2022 apontam que a população da CRS SUDESTE é de 2.660.062 habitantes (estimativa SEADE 2023 com base no CENSO 2022). Constituem a CRS SUDESTE 08 Subprefeituras, 23 Distritos Administrativos - DA, 05 Supervisões Técnicas de Saúde - STS. A área total da CRS SUDESTE é de 210,2 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, 8.586 pessoas em situação de vulnerabilidade (dados CNR - SISAB 2025)

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 - STS: Hospitais e Prontos Socorros, Unidades de Pronto Atendimento - UPA, Ambulatórios de Especialidades - AE, Unidades Básicas de Saúde - UBS, Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, Centros de Convivência e Cooperativa - 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 STS - Supervisões Técnicas de Saúde e pontos de resposta em todas as unidades e serviços sob gestão desta coordenadoria.

Destacamos que nos territórios das STS's do Ipiranga, Jabaquara/Vila Mariana, Mooca e Vila Prudente/Sapopemba temos a OSS SPDM presente e no território da STS Penha temos a OSS SECONCI presente.

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



2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

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. Importante reiterar 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 as demandas de ouvidoria do 4º trimestre de 2025 se apresentaram e se comportaram, os principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los.

É necessário apontar que neste trimestre todas as demandas de ouvidoria foram registradas através do SIGRC - Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento.

Pudemos identificar no período Outubro, Novembro e Dezembro uma diminuição no número de demandas registradas. Em número exatos foram 2.736 manifestações registradas pelo Sistema SIGRC. Levando em consideração o trimestre anterior, onde foram registradas 3.912 demandas, a quantidade de registros a menos foi de 1.176 registros.

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, consultas agendadas e no momento que os/as usuários/as estão na unidade, as consultas constam como desmarcadas sem aviso prévio, problemas com o acolhimento nos diferentes serviços, atendimento não humanizado, déficit de médicos em algumas unidades de saúde. Destacamos aqui a falta de vagas para realização de colonoscopia em ambiente hospitalar. Vários pacientes aguardam a realização deste exame, assim como ausência de agendamento para realização do exame em hospital dia.

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 4º 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 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.

Retrospectiva 2025

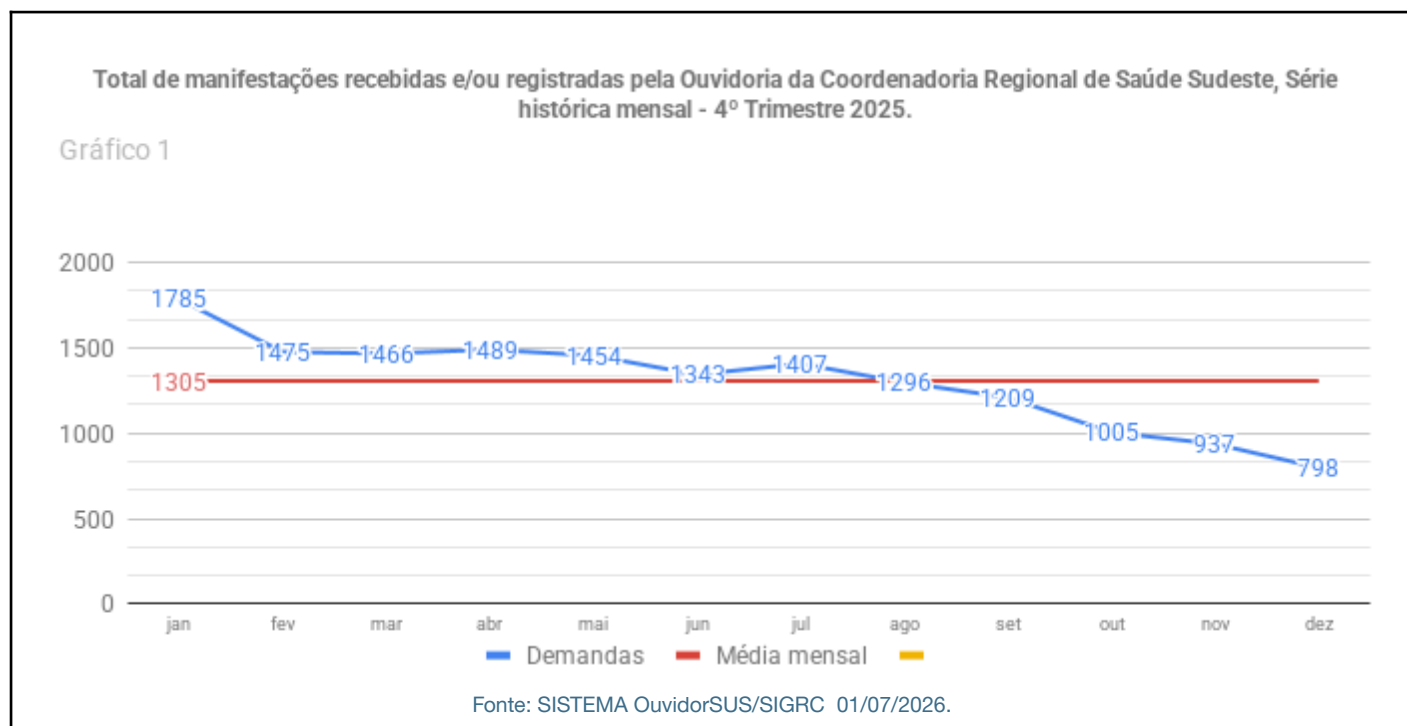
Utilizamos como referência, o Banco de Dados do Sistema Ouvidor SUS e do SIGRC e identificamos que no ano de 2025 foram registradas 15.664 demandas, sendo 4.726 demandas registradas no 1º trimestre, 4.286 demandas registradas no 2º trimestre, 3.912 demandas registradas no 3º trimestre e 2.733 demandas registradas no 4º trimestre.

Foi identificado uma diminuição no número total de demandas registradas no ano de 2025 - 15.664, em comparação ao total de demandas registradas no ano de 2024 - 20.102 demandas.

Em todos os meses do ano de 2025 houve uma diminuição no número de demandas mês a mês, com exceção dos meses de março com 1.466 e o mês de abril com 1.489 (aumento de 23 demandas) e nos meses de junho com 1.343 e o mês de julho com 1.407 registros (aumento de 64 demandas).

Um dos temas abordados no conteúdo de reclamações e solicitações é a falta de vagas para realização de colonoscopia em ambiente hospitalar. Vários pacientes aguardam por meses, a realização deste exame, assim como a ausência de agendamento para realização do exame, em hospital dia. Ou seja, a fila para realização do exame de colonoscopia tem aumentado consideravelmente na CRS SUDESTE.

3. Número de manifestações – Série histórica



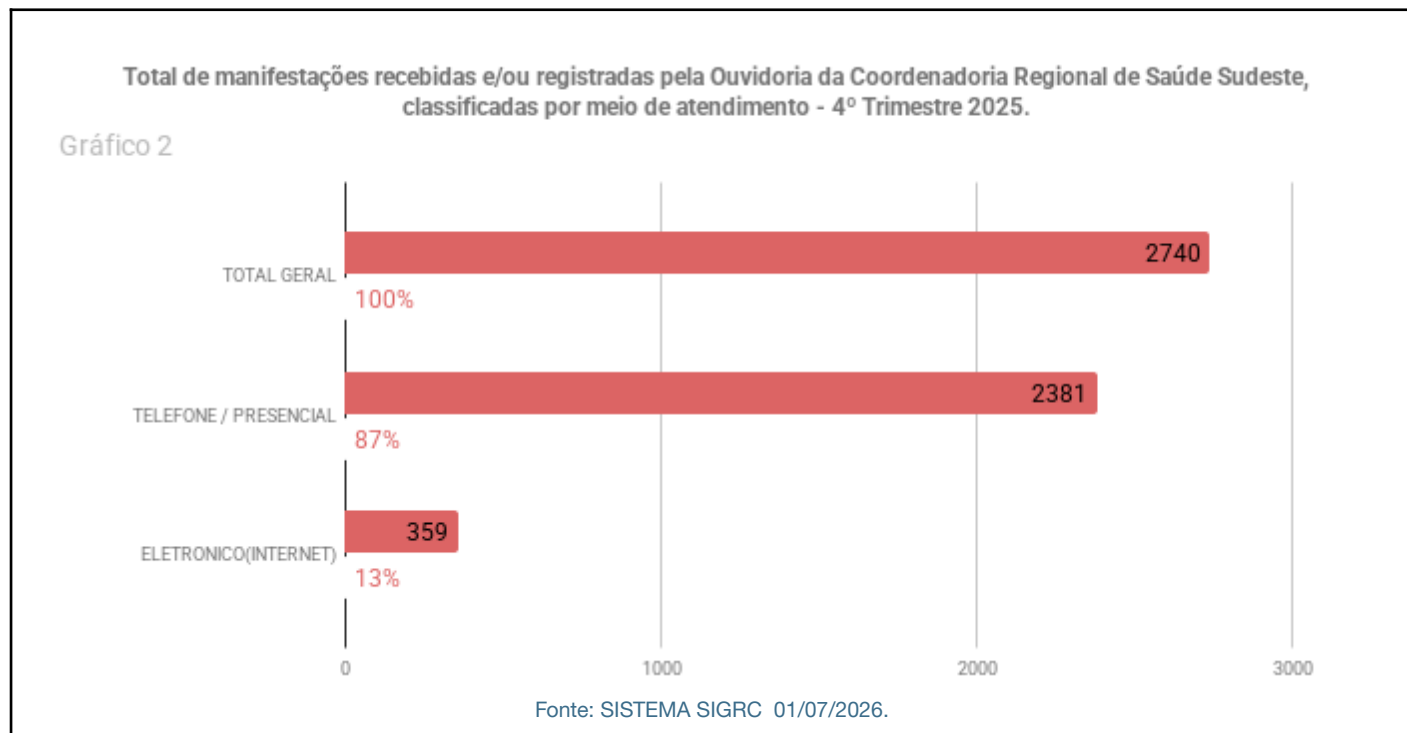
No quarto trimestre de 2025, foram registradas 2.740 demandas, uma diminuição em números absolutos de 1.172 demandas, se considerarmos as 3.912 demandas registradas no terceiro trimestre do ano de 2025.

Percebemos uma diminuição no número de manifestações a cada mês do último trimestre, assim como durante todo o ano de 2025, com exceção dos meses de março e abril, com um pequeno aumento no número de registros comparado com os meses restantes.

Podemos ainda observar que gradativamente, o número de demandas foi diminuindo ao longo dos meses do 4º trimestre/2025. Comparando com o número de demandas registradas, identificamos que o número de demandas, no último trimestre de 2024, foi superior ao número de demandas registradas no último trimestre do ano de 2025.

A mudança no sistema de registros de Ouvidorias ocorreu na metade do mês de setembro/2025 e muitos usuários, em contato com a Ouvidoria da CRS, nos relataram sobre a dificuldade em conseguir registrar as demandas, no novo SISTEMA, o que, obviamente, impactou na diminuição no número de demandas registradas.

4. Meios de atendimento



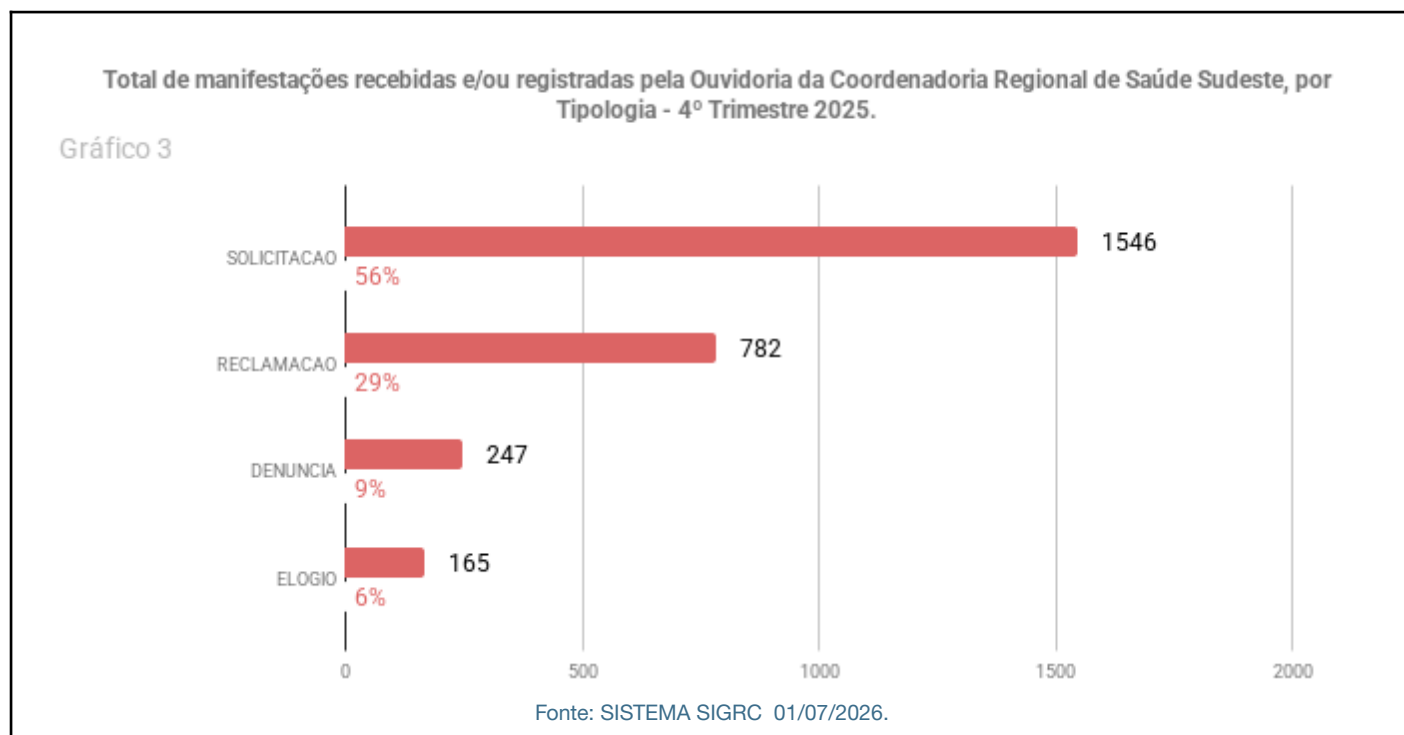
Toda a Rede de Ouvidoria possui, em seus locais, a informação sobre os meios de acesso aos canais oficiais para registro de demandas.

Assim como no trimestre anterior, os registros de demandas foram, prioritariamente, através do contato telefônico, por meio da Central de Atendimento Telefônico - SP 156, com 87% das demandas registradas (2.381 manifestações). Apenas 13% dos registros ocorreram através da internet (359 manifestações).

Esse dado reflete que a população já reconhece este canal de atendimento e que as informações constantes nas Unidades de Atendimento, sinalizadas por banners e cartazes acerca dos meios de acesso para registro, tem surtido efeito, embora a sinalização pela população, sobre a dificuldade em registrar as demandas no novo sistema (SIGRC).

Diferentemente dos dados apresentados no relatório do 4º trimestre de 2024, não há dados apontados pelo Sistema SIGRC de demandas registradas por correspondência oficial, pessoalmente, através de emails e cartas.

5. Classificação das manifestações



No último trimestre de 2025, tivemos um número absoluto de 2.740 manifestações registradas.

Segundo a classificação SOLICITAÇÃO foram 1.546 registros e 782 registros na classificação RECLAMAÇÃO, quase a metade do número das demandas registradas classificadas como SOLICITAÇÃO. Denúncia e elogio totalizam 15% das manifestações recebidas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1.546 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (62%).

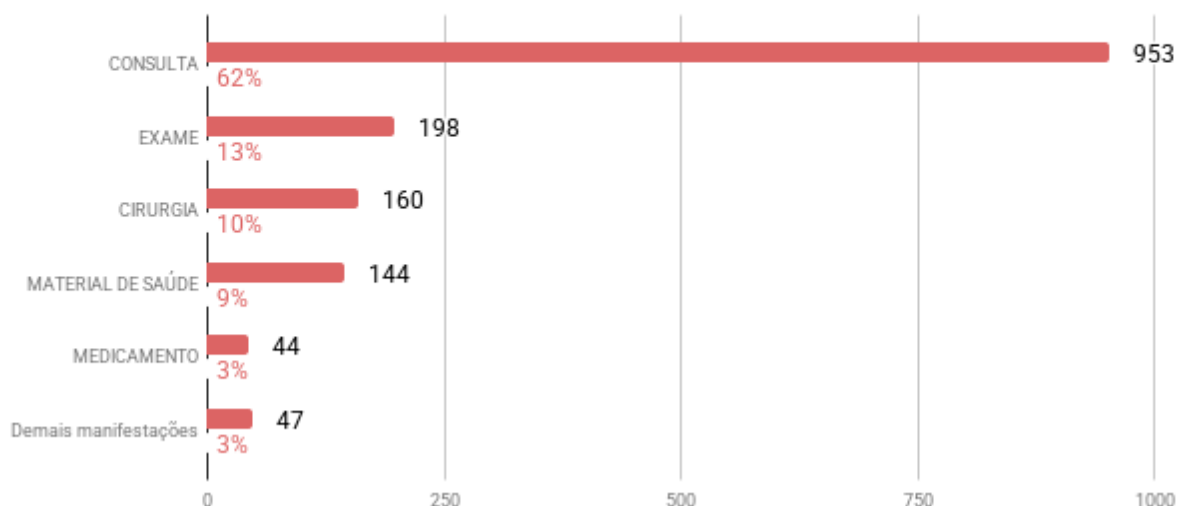
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 13% são relativos a Clínica Médica e 7% a Ortopedia.

Ainda referente ao **gráfico 4**, um dado mostrado é o número de demandas registradas como solicitação de exames, com 198 registros e 160 registros para cirurgias.

Dados referentes ao **gráfico 5** apontam solicitação de cardiologia (59 demandas), neurologia (51 demandas), odontologia (37 demandas) e demais solicitações somam 614 registros realizados, totalizando número maior que o restante da somatória das demais demandas.

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

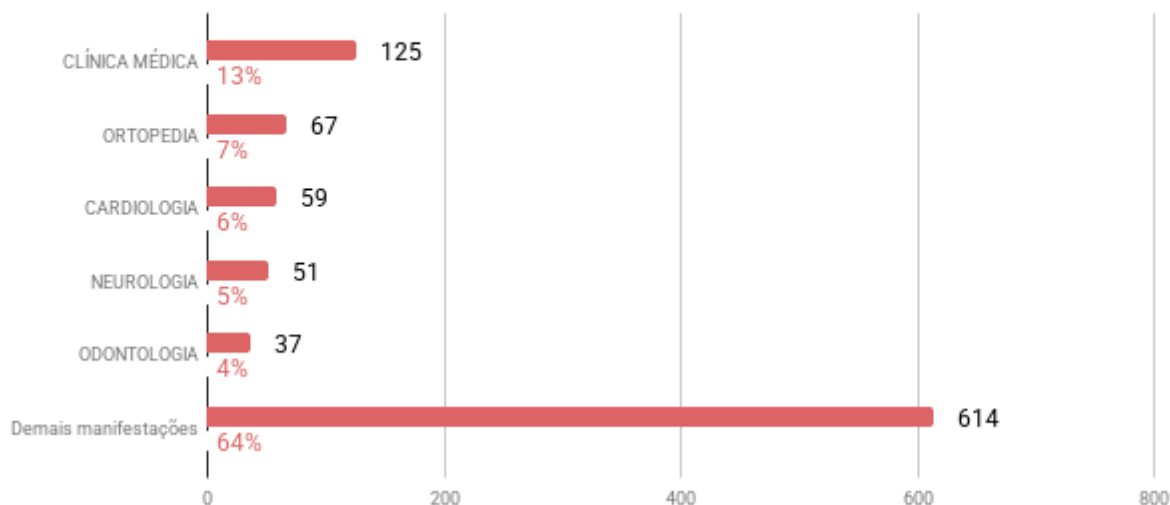
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 775 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total de registros realizados no último trimestre de 2025.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento - Profissional (39%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 34% são relativos a má conduta e 23% referem-se a falta de humanização no atendimento. Cabe apontar ainda que 17% são demandas que tem como temática o desrespeito. Esse é o terceiro assunto mais citado nas manifestações.

Todas as reclamações realizadas, dentro dos subassuntos, se referem ao atendimento de profissionais, com exceção das demais manifestações que correspondem a 11% (34 registros) das manifestações realizadas.

Através do MÓDULO MINP, que é o Módulo de Relatórios e Consultas da plataforma, em *RELATÓRIOS SALVOS, SMS-Ouv. SUS - Reclamação - Tipificação, Relatório Geral, Reclamação por tipificação sem checklist*, extraímos alguns dados deste relatório e observamos, que mês a mês, as demandas de cada Supervisão Técnica foram diminuindo, com exceção da STS Mooca que apresentou uma

demanda maior no mês de Novembro, comparado com o mês anterior. Em números absolutos, foram 7 demandas a mais

Fizemos a tabela abaixo com os dados levantados para exemplificação.

Manifestações classificadas na tipologia Reclamação, *serviço - Fazer reclamação por serviço prestado*

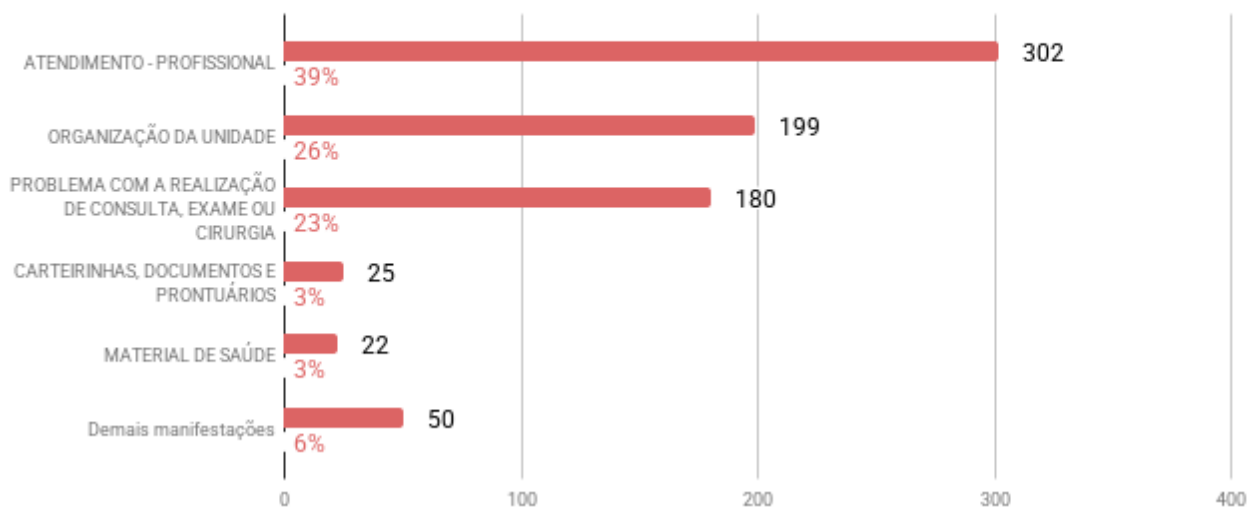
Tabela 1

	Outubro	Novembro	Dezembro
STS Mooca	51	58	45
STS Ipiranga	42	42	36
STS Penha	89	88	74
STS Vila Mariana	39	31	30
STS Vila Prudente	58	50	47

https://sigrc.prefeitura.sp.gov.br/minp/report?id=o-mDFUZF3gSRO90cGXIJGi7lcVpARowevBWfY_yndx8=&type=exportar

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

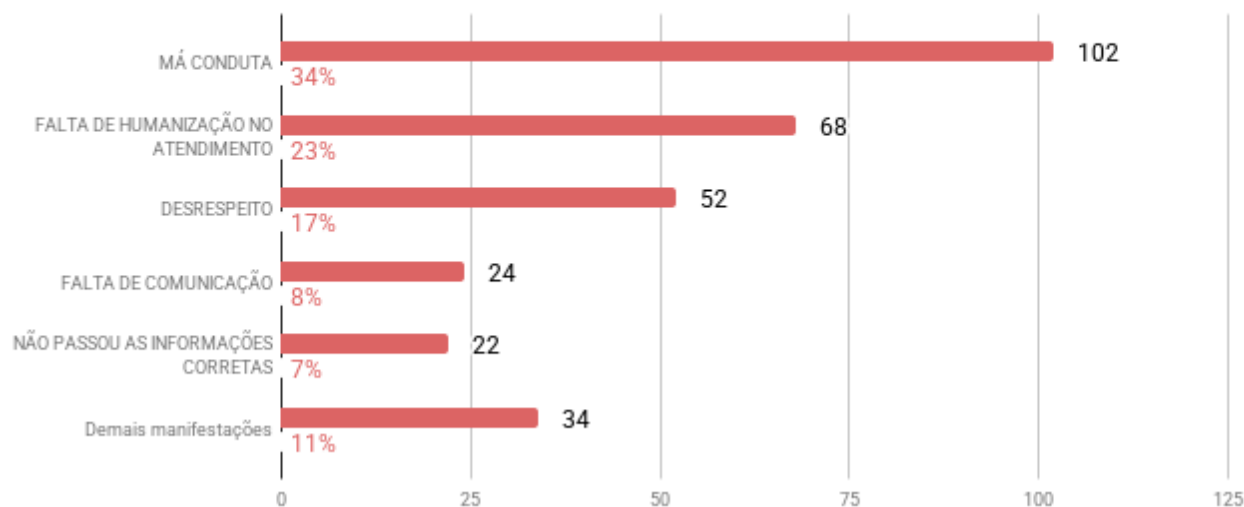
Gráfico 6



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 Sudeste - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 165 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 100% do total, com média mensal de 55 registros nos três últimos meses do ano.

Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Atendimento no Serviço de Saúde SUS, que representa 100% das demandas registradas nesta tipologia.

Através do MÓDULO MINP, que é o Módulo de Relatórios e Consultas da plataforma, em *RELATÓRIOS SALVOS, SMS-Ouv. SUS - Elogio - Tipificação*, extraímos alguns dados deste relatório e observamos, que:

- * STS Mooca o número de elogios se manteve em dois meses e no último mês do trimestre diminuiu;
- * STS Ipiranga mês a mês, as demandas diminuíram;
- * STS Penha demandas aumentaram no mês de Novembro e diminuíram no mês de Dezembro;
- * STS Vila Mariana/Jabaquara mês a mês, as demandas diminuíram e

*STS Vila Prudente/Sapopemba mês a mês, as demandas aumentaram.

Em sua maioria, as demandas realizadas elogiaram grupos de trabalhadores e trabalhadores, de forma individualizada, porém não conseguimos visualizar as diferentes categorias desses profissionais. Algumas demandas elogiaram os serviços realizados pela Unidades de Saúde.

Fizemos a tabela abaixo com os dados levantados para exemplificação.

Manifestações classificadas na tipologia Elogio - *Fazer elogio por serviço prestado*

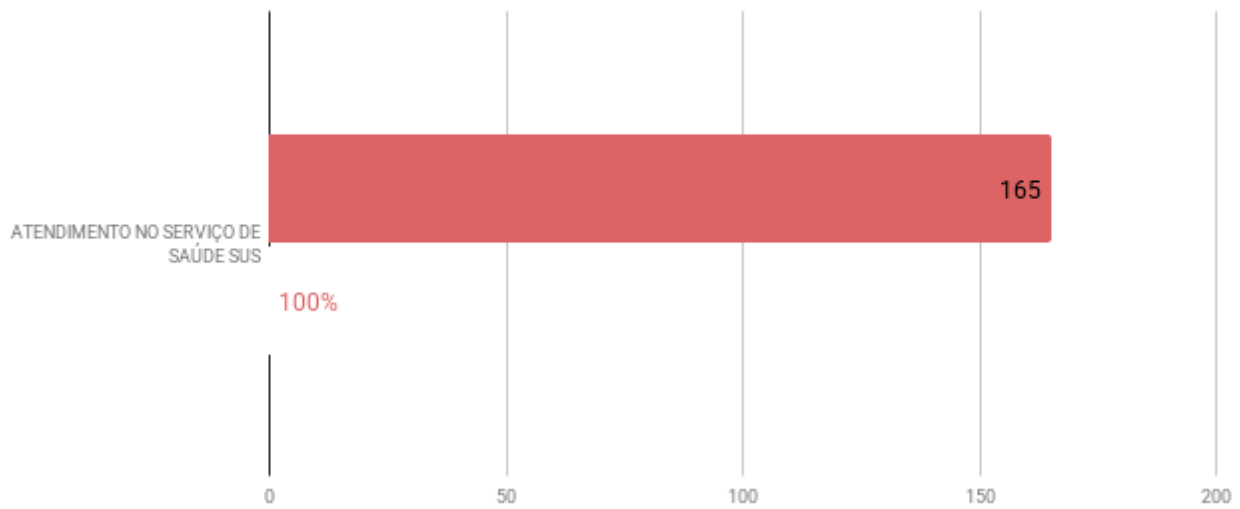
Tabela 2

	Outubro	Novembro	Dezembro
STS Mooca	10	10	09
STS Ipiranga	09	06	3
STS Penha	11	20	18
STS Vila Mariana	14	10	8
STS Vila Prudente	07	8	13

<https://sigrc.prefeitura.sp.gov.br/minp/report?id=55cLTnQ4IzTXDkPT54hEDezu4FEed7CvpKRTAxcj0ssE=&type=exportar>

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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
SMS-Ouv.SUS-STs ARICANDUVA MOOCA	683	731	93%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA	377	470	80%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA	1.138	1.208	94%
SMS-Ouv.SUS-STs VILA MARIANA JABAQUARA	351	379	93%
SMS-Ouv.SUS-STs VILA PRUDENTE SAPOPEMBA	647	683	95%
Total	3.196	3.471	92%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 3.471
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3.196
- Unidades/sub redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: todas as STS's atingiram o número $\geq 80\%$.

Todas as STS's da CRS SUDESTE 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.	Possibilita 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 da CRS SUDESTE, Ouvidora e representantes das diferentes áreas que compõem a CRS SUDESTE.	Em andame... ▾
Reunião com o setor de Regulação Regional e a equipe da Ouvidoria.	Discussão de casos e aprimoramento das ações.	Discussão dos casos apresentados nas demandas de Ouvidoria 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	A iniciar ▾

				Ouvidores da CRS SUDESTE.	
--	--	--	--	------------------------------	--

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.	Sistema Informatizado Ouvidorsus - SIGRC: *Fluxos *Orientações *Dúvidas	Solange Cervera Faria
02/12/2025	Reunião - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO.	Encerramento 2025 Pauta 2026.	Solange Cervera Faria

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Com base nos dados levantados do quarto trimestre/2025, observamos queda no número de registros realizados durante os meses de outubro, com 1.005 registros, novembro com 937 e dezembro com apenas 791 demandas registradas. Neste trimestre, todas as demandas registradas através da Central de Atendimento Telefônico - 156 foram registradas através do 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 apesar da diminuição do número de registro de ouvidorias continuamos enfrentando gargalos crônicos na eficiência do fluxo de atendimento, isto é, vagas de tratamento das demandas da população que buscam os atendimentos dos serviços, em diferentes níveis de acesso x baixa oferta de serviços ofertados para a população. Podemos citar alguns exemplos, as questões relacionadas à tratamentos ortopédicos e exames como a colonoscopia, principalmente em ambiente hospitalar, cirurgias neurológicas de coluna entre outros. 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 quarto 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. Em alguns casos, pacientes relatam que chegam no local da consulta na data agendada e naquele momento, ficam sabendo da ausência do médico ou do equipamento quebrado de algum exame que deveria ser realizado, em função de agendamento prévio.

Outro ponto observado, na análise do teor dos registros de Ouvidoria, é a reclamação recorrente dos usuários quanto a má conduta dos profissionais que atendem a população, assim como a ausência de humanização destes profissionais e acolhimento deficitário. Em

muitos casos, há relatos de deboche daqueles que deveriam ter atitudes empáticas. 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, após a triagem inicial, por longos períodos para o atendimento médico, além da longa espera pelos resultados de exames e também nos processos de transferência hospitalar.

Faz-se necessário reiterar que temos observado como teor de muitas reclamações a falta de vagas para realização de colonoscopia em ambiente hospitalar. Vários pacientes aguardam por meses, a realização deste exame, assim como ausência de agendamento para realização do exame, também em hospital dia. Ou seja, a fila para realização do exame de colonoscopia tem aumentado consideravelmente na CRS SUDESTE.

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

A consolidação dos relatórios das Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) do nosso território no 4º trimestre de 2025 trouxe subsídios fundamentais para avaliar a qualidade dos serviços sob a ótica do usuário.

Os dados apresentados refletem a análise consolidada dos indicadores assistenciais e operacionais referentes ao período avaliado. Esta análise reflete o compromisso com a transparência e a busca por uma melhor alocação de recursos e qualidade no atendimento prestado à população assistida na Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste.

O fechamento do quarto trimestre de 2025 consolida um ano de desafios superados, mas acende alertas. Os gargalos apontados nas ouvidorias locais indicam a importância de articulações município/estado, para uma melhor oferta dos serviços terciários.

Francis da Silva Fernandes

Diretor I

Coordenadoria Regional de Saúde 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
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>

