

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



Unidade: **COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL**

Endereço: Avenida Maria Coelho Aguiar, 512 – Bloco B – 1º andar,
Jardim São Luís. CEP: 05804-900 – São Paulo/SP

Telefones: 2075-1200

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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, 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 Sul

Cleonice de Oliveira Cardoso Exposito

Ouvidoria

Marco Antônio dos Santos

Maria Paula Camargo Privitera

Iolanda Glória Dantas Takemoto

Márcia Regina Hase

Elaine Maria Amorim

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	9
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Plano de ação	22
11. Participação da Ouvidoria em eventos	24
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
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

Endereço: Avenida Maria Coelho Aguiar, 512 – Bloco B – 1º andar, Jardim São Luís. CEP: 05804-900 – São Paulo/SP

Telefones: 2075-1200

COORDENADORA: Cleonice de Oliveira Cardoso Exposito

Horário: Segunda-feira a sexta-feira das 6h00 às 21h00.

ESTRUTURA FÍSICA:

Imóvel alugado, com área total de 1.124,30m², composto por 09 salas, 1 sala de gabinete, 02 salas de reuniões, 03 banheiros, 01 copa e 01 cozinha.

CARACTERIZAÇÃO

A Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul) é composta por 05 Supervisões Técnicas de Saúde (Campo Limpo, Capela do Socorro, M'Boi Mirim, Santo Amaro/Cidade Ademar e Parelheiros).

Na CRS Sul, as OSS parceiras realizam a gestão dos territórios e estabelecimentos:

- * Associação Saúde da Família - ASF: Capela do Socorro e Parelheiros (contratos 002/2014 e 001/2014);

- * Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM: M'Boi Mirim e Campo Limpo (contrato 006/2015);

- * Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein: Campo Limpo (convênios 082/2008, 042/2008 e 026/2011);

- * Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde - INTS: S. Amaro e C. Ademar (contrato 024/2020);

- * Associação Comunitária Monte Azul: M'Boi Mirim (contrato 012/2015) e Casa Angela – Parto Humanizado (convênio 038/2015);

- * Congregação das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração – CAPS e SRT (convênio 041/2016);

- * Centro Social Nossa Senhora do Bom Parto – Consultório de Rua/UOM (convênio 067/2008).

Dentre as seis Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo é a de maior extensão territorial, com 654,7 Km², ocupando 43% do território. Também é a CRS de maior número de habitantes. Delimita-se com nove municípios: Embu, Embu-Guaçu, Itapequerica da Serra, Juquitiba, Itanhaém, São Vicente, São Bernardo, Diadema e Taboão da Serra. Do ponto de vista ambiental

destacam-se as represas artificiais Billings e Guarapiranga, criadas como fonte de energia elétrica e reservatório de água para São Paulo e duas grandes Áreas de Proteção Ambiental (APA) - Capivari-Monos e Bororé-Colônia, que se estendem por 34.094,53 hectares, representando 49% da área verde do Município. Nessa região há também uma reserva indígena com duas aldeias Guarani: Krukutu e Tenondé Porá.

DADOS DEMOGRÁFICOS / TERRITÓRIO

População CRS Sul: 2.692.193 habitantes

População STS:

STS Campo Limpo: 678.156

STS Capela do Socorro: 598.548

STS M'Boi Mirim: 562.759

STS Santo Amaro/Cidade Ademar: 686.472

STS Parelheiros: 166.258

(Estimativa Populacional 2024 – Fundação Seade)

REDE DE SAÚDE – CRS Sul

Atenção Básica

133* Unidades Básicas de Saúde e 01 AMA 12hs

Sendo 10 AMA/UBS, 107* UBS ESF, 02 UBS Mista, 12 UBS Tradicionais e 02 UBS Indígenas (*01 UBS ESF Cidade Dutra com previsão de inauguração em 2026) 632 Equipes Estratégia Saúde da Família (ESF), 78 Equipes de Atenção Primária (EAP), 76 Equipes Multiprofissionais, 04 Equipes de Consultório na Rua (ECR) e 294 Equipes de Saúde Bucal (ESB).

Atenção Especializada

01 Hospital Municipal, 06 Hospitais Dia, 07 Ambulatórios de Especialidades/AMA-E, 01 CEM – Centro de Exames da Mulher e 01 CR DOR – Centro Referência Dor Crônica

Urgência e Emergência

09 UPAS, 05 AMA 24hs e 02 PA/PSM

Saúde Mental

08 CAPS Álcool e Drogas, 09 CAPS Adulto, 08 CAPS Infanto Juvenil, 05 CECCO, 18 Serviço de Residência Terapêutica e 03 Unidade de Acolhimento Adulto

Saúde Bucal

08 CEO e 01 Unidade Odontológica Móvel

Reabilitação

08 CER e 09 APD – Acompanhante da Pessoa com Deficiência

IST/Aids

04 SAE DST/Aids e 02 CTA – Centro de Testagem e Aconselhamento

Apoio Diagnóstico

01 Laboratório

Saúde do Idoso

04 URSI e 14 PAI – Programa Acompanhante do Idoso

Atenção Domiciliar

09 Serviço de Atenção Domiciliar, 14 Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar (EMAD) e 06 Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP)

Saúde do Trabalhador

01 CRST

Vigilância

05 UVIS e 01 PADI

2. Panorama Geral do período

No período de julho a setembro de 2025, a Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul) manteve a oferta regular dos serviços de saúde, atendendo à elevada demanda da população nos diferentes níveis de atenção. O trimestre foi influenciado pela sazonalidade do inverno, com aumento dos atendimentos relacionados a doenças respiratórias e agravamento de condições crônicas, gerando maior procura pelos serviços assistenciais.

As principais manifestações registradas pela Ouvidoria estiveram relacionadas ao acesso a consultas especializadas, exames, procedimentos regulados, tempo de espera para atendimento e agendamento de serviços. Também foram observadas demandas referentes à disponibilidade de medicamentos e insumos, além de solicitações de informações sobre fluxos assistenciais e acompanhamento de encaminhamentos.

3. Número de manifestações – Série histórica



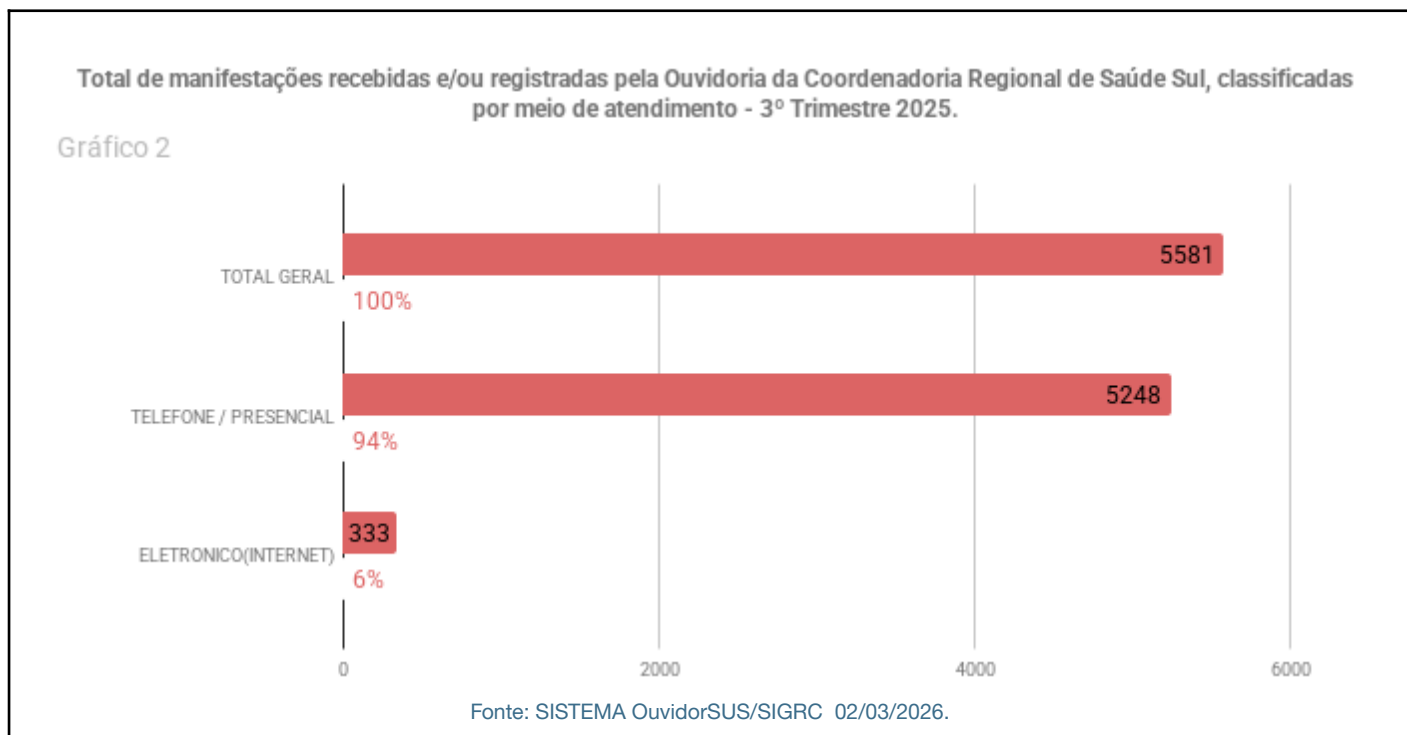
No período analisado, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul apresentou relativa estabilidade no volume de manifestações, com oscilações em torno da média mensal de aproximadamente 1.971 registros.

O terceiro trimestre de 2025 (julho a setembro) contabilizou 5.581 manifestações, enquanto o trimestre anterior (abril a junho) registrou 5.805, representando uma redução de 224 manifestações, equivalente a 3,9%. Sob a perspectiva qualitativa, essa redução pode estar associada à melhoria dos processos assistenciais e administrativos da rede, contribuindo para maior resolutividade das demandas dos usuários. Destaca-se ainda a queda mais expressiva observada em setembro, que pode refletir fatores sazonais relacionados à procura por serviços de saúde ou à reorganização das atividades assistenciais. Entretanto, a diminuição do número de manifestações, isoladamente, não permite concluir que houve melhora na qualidade dos serviços, sendo necessária a análise do perfil e da natureza das demandas registradas.

Considerando a realidade da CRS Sul, que atende uma população expressiva e conta com uma ampla rede de serviços de saúde, o volume de manifestações permanece elevado e demonstra a importância da Ouvidoria como canal de participação social e

instrumento de gestão. A série histórica evidencia um fluxo contínuo de demandas dos usuários, reforçando a necessidade de monitoramento permanente dos indicadores para subsidiar ações de melhoria da assistência, qualificação dos serviços e fortalecimento da comunicação entre a população e o sistema de saúde.

4. Meios de atendimento



Os dados do 3º trimestre de 2025 evidenciam a predominância do atendimento telefônico como principal canal de acesso à Ouvidoria da CRS Sul concentrando, junto ao atendimento presencial, 94% das manifestações registradas (5.248 de um total de 5.581). O meio eletrônico (internet) obteve participação significativamente menor, com 6%.

Esse cenário demonstra que a população da região ainda privilegia canais que possibilitam contato direto e orientação imediata, especialmente em demandas relacionadas aos serviços de saúde. A baixa adesão aos canais digitais sugere a necessidade de ampliar ações de divulgação e incentivo ao uso dessas ferramentas, sem comprometer a capacidade de resposta do atendimento telefônico, que permanece essencial para garantir acessibilidade e acolhimento aos usuários da rede de saúde da CRS Sul.

5. Classificação das manifestações

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul registrou 5.581 manifestações, com predominância das **solicitações (60%)**, seguidas pelas **reclamações (27%)** e pelos **elogios (10%)**. Essa distribuição demonstra que a principal

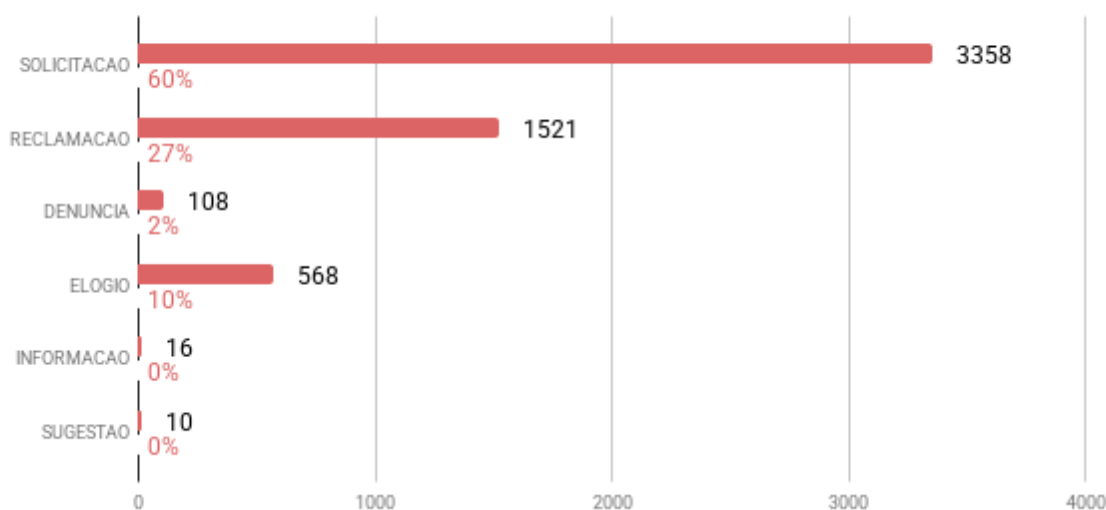
demanda dos usuários está relacionada à busca por acesso a serviços, procedimentos, informações e resolução de questões assistenciais, evidenciando o papel da Ouvidoria como importante canal de apoio e mediação entre a população e a rede de saúde.

O elevado volume de solicitações e reclamações reflete a complexidade da realidade local, caracterizada por alta demanda por serviços de saúde e desafios relacionados ao acesso, aos fluxos assistenciais e aos tempos de resposta da rede. Esses dados indicam oportunidades de aprimoramento na comunicação com os usuários, na orientação prestada pelas unidades e na organização dos processos assistenciais, contribuindo para a redução de demandas que chegam à Ouvidoria por dificuldades de acesso ou informação.

Por outro lado, a presença de 568 elogios demonstra o reconhecimento dos usuários pela qualidade do atendimento prestado em parte dos serviços da região. Já o baixo número de denúncias, sugestões e pedidos de informação sugere que a população utiliza a Ouvidoria principalmente para resolver demandas concretas, reforçando sua função estratégica na garantia de direitos, no aprimoramento da gestão e na qualificação contínua dos serviços de saúde ofertados à população.

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

Gráfico 3



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

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **3.358** solicitações registradas no **3º trimestre de 2025** correspondem a **60%** do total. Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consultas (66%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **12%** são relativos a Clínica Médica e **7%** a Ortopedia.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à saúde (**82%**).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS.

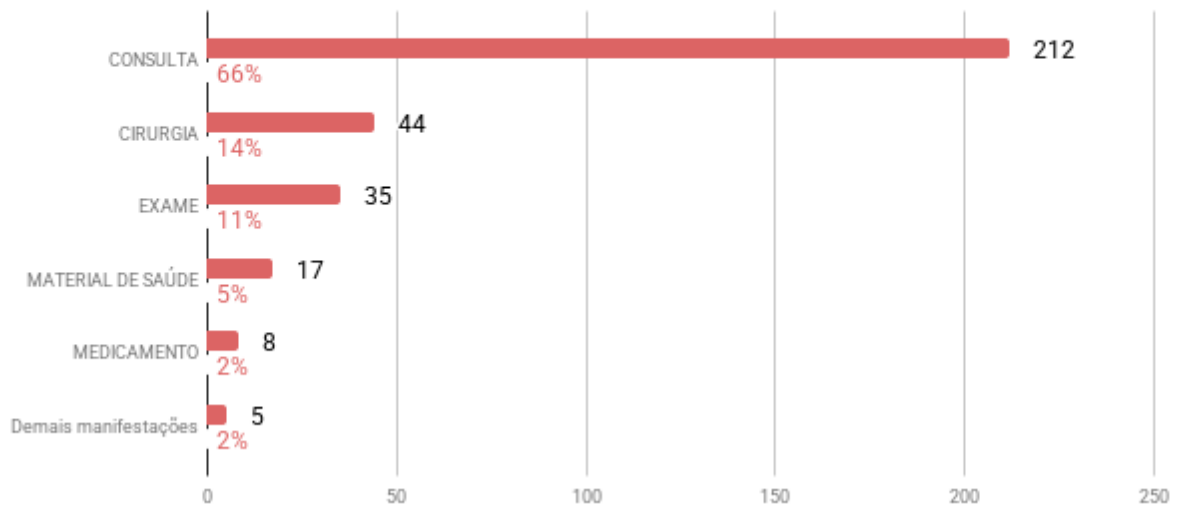
Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **68%** são relativos à Consulta/Atendimento/Tratamento e **18%** à Cirurgia.

As manifestações classificadas como **Solicitação** concentram-se majoritariamente em demandas relacionadas à **Assistência à Saúde**, evidenciando que as principais necessidades dos usuários estão voltadas ao acesso aos serviços assistenciais. Entre as especialidades, destacam-se **Clínica Médica**, **Ortopedia** e **Odontologia**, embora a categoria "**Demais manifestações**" represente a maior parcela dos registros, demonstrando a diversidade das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

No detalhamento das solicitações de Assistência à Saúde, predominam os registros relacionados a **Consulta, Atendimento e Tratamento**, seguidos por **Cirurgia**, enquanto as demais demandas apresentam participação menos expressiva. Esse cenário indica que os principais desafios estão relacionados ao acesso oportuno aos serviços de saúde, reforçando a importância do monitoramento contínuo das manifestações para subsidiar ações de melhoria da oferta, da resolutividade e da qualidade da assistência prestada.

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

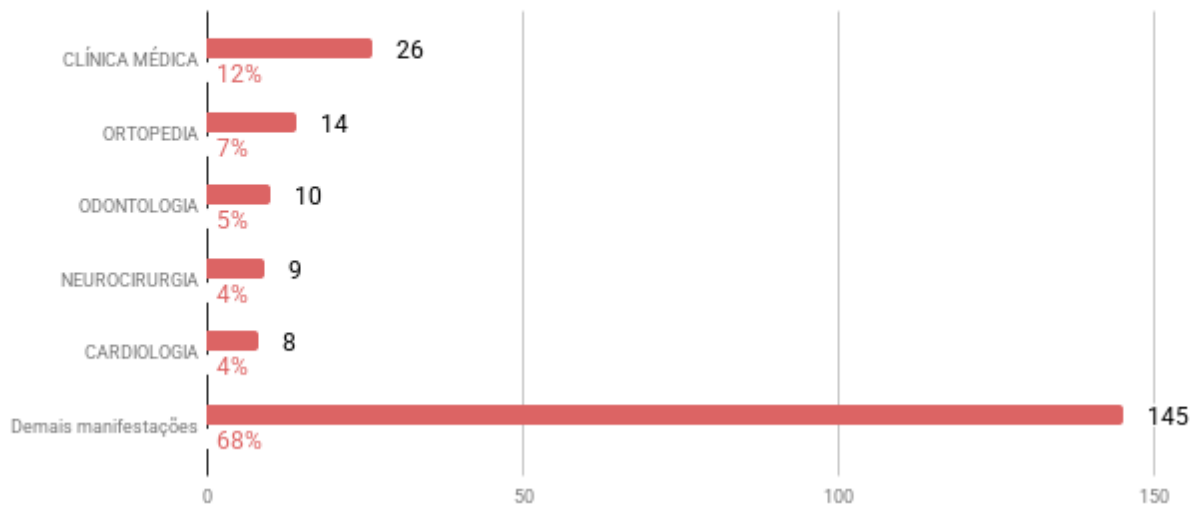
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

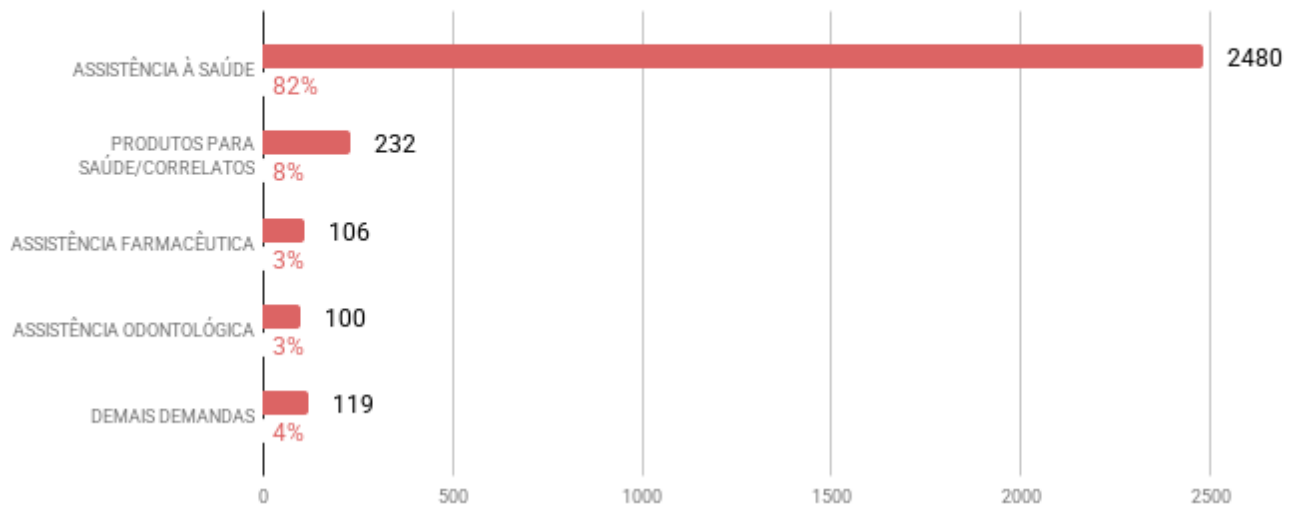
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

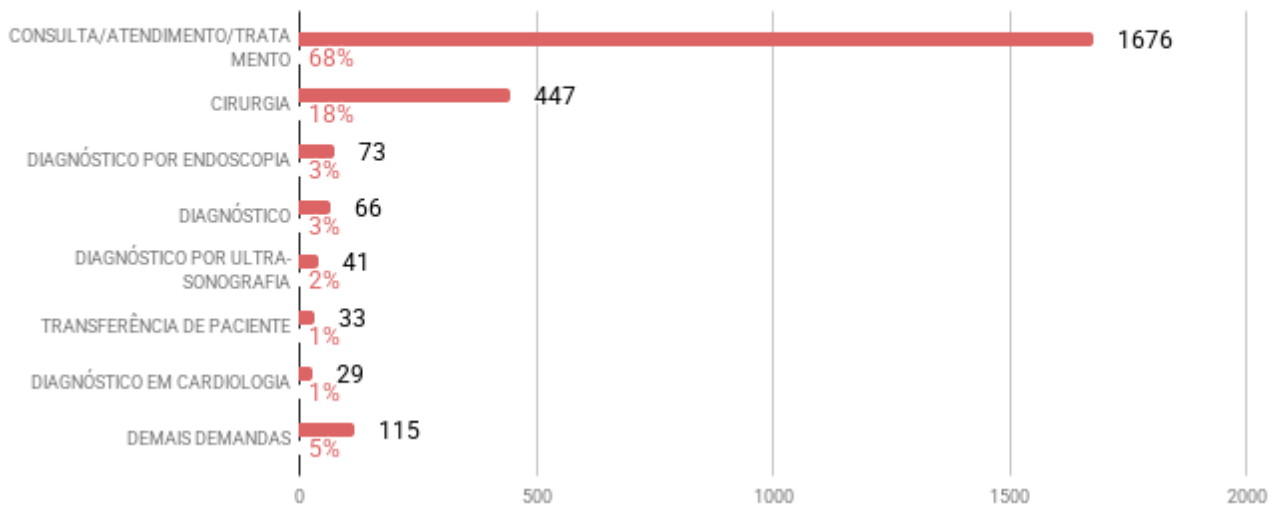
Gráfico 6



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 Sul -3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **1.521** reclamações registradas no período correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no atendimento profissional (42%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 40% são relativos a má conduta e 16% a falta de humanização no atendimento.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto gestão (85%).

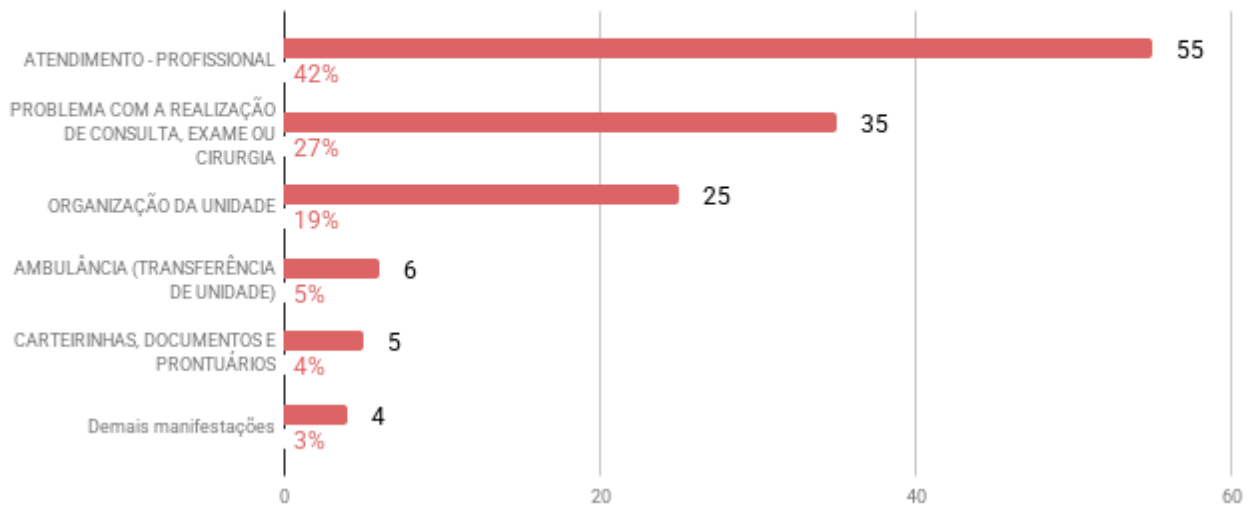
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a estabelecimento de saúde e 39% a recursos humanos.

As manifestações classificadas como **Reclamação** concentram-se principalmente em questões relacionadas à **Gestão** e ao **Atendimento Profissional**, evidenciando que os principais fatores de insatisfação dos usuários estão associados à organização dos serviços e à qualidade da assistência prestada. Entre as reclamações sobre atendimento, destacam-se aqueles referentes à **má conduta profissional**, à **falta de humanização** e às falhas de comunicação, indicando oportunidades de aprimoramento nas relações entre profissionais e usuários.

No âmbito da gestão, observa-se predominância de reclamações relacionadas aos **Estabelecimentos de Saúde** e aos **Recursos Humanos**, sugerindo que os principais desafios estão vinculados ao funcionamento das unidades e à organização dos serviços. Esses resultados reforçam a importância do fortalecimento da gestão, da qualificação das equipes e da melhoria dos processos assistenciais e administrativos, com o objetivo de elevar a qualidade da atenção prestada e aumentar a satisfação dos usuários.

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

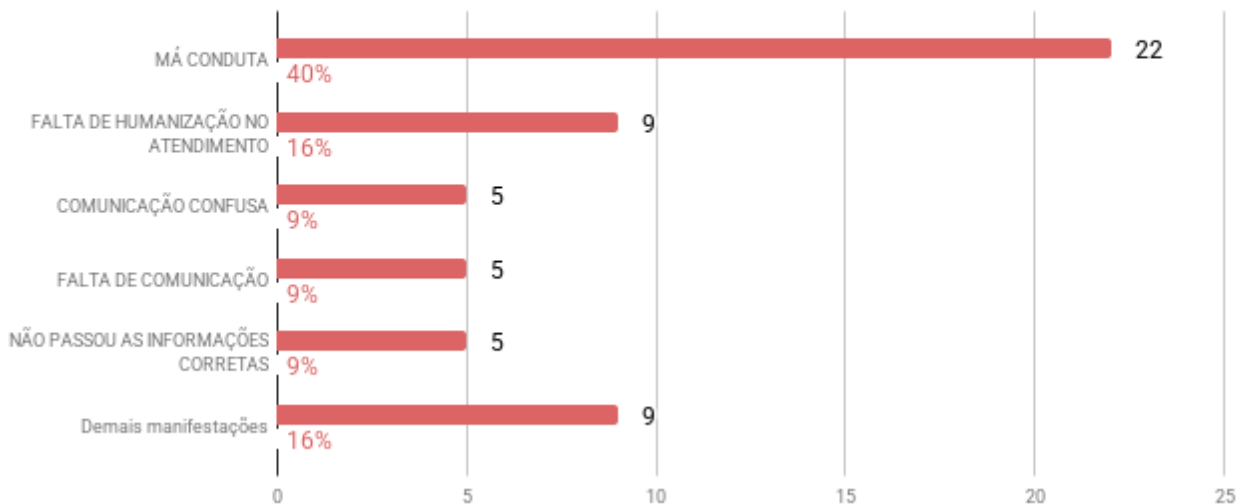
Gráfico 8



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 Sul - 3º Trimestre 2025.

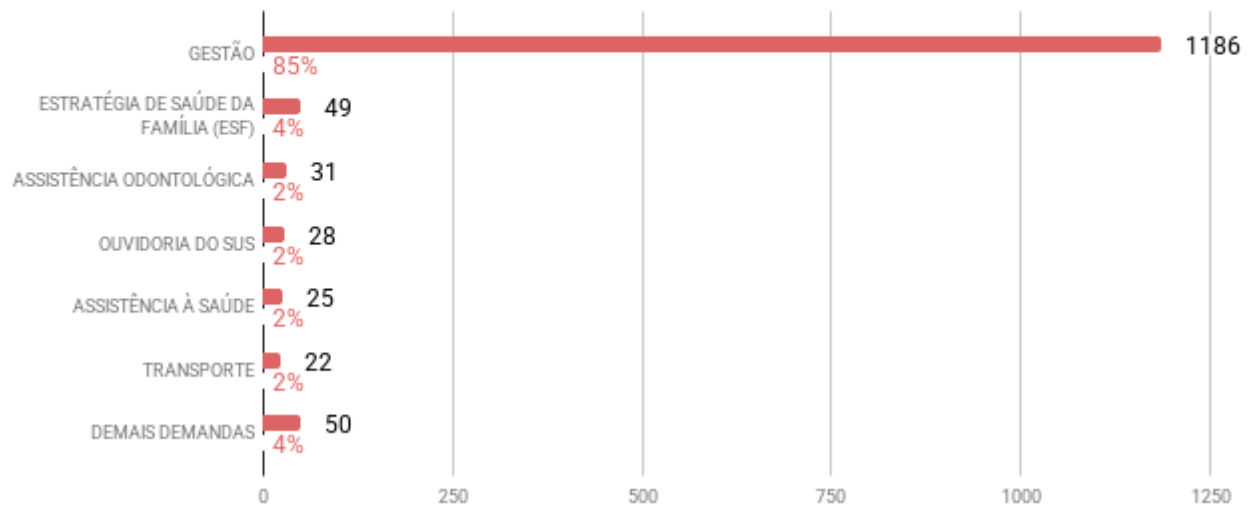
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

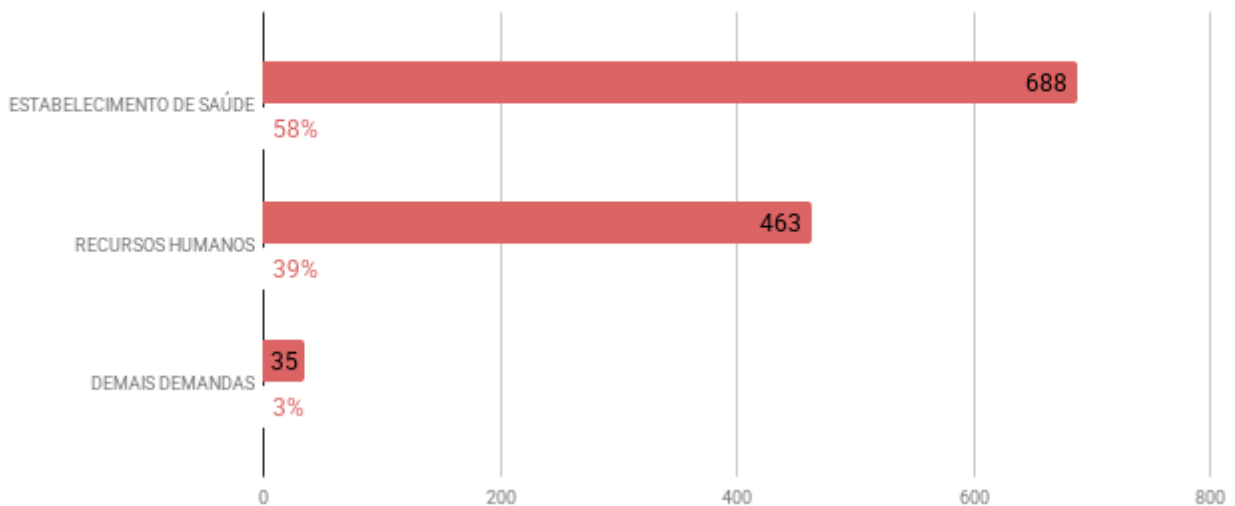
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

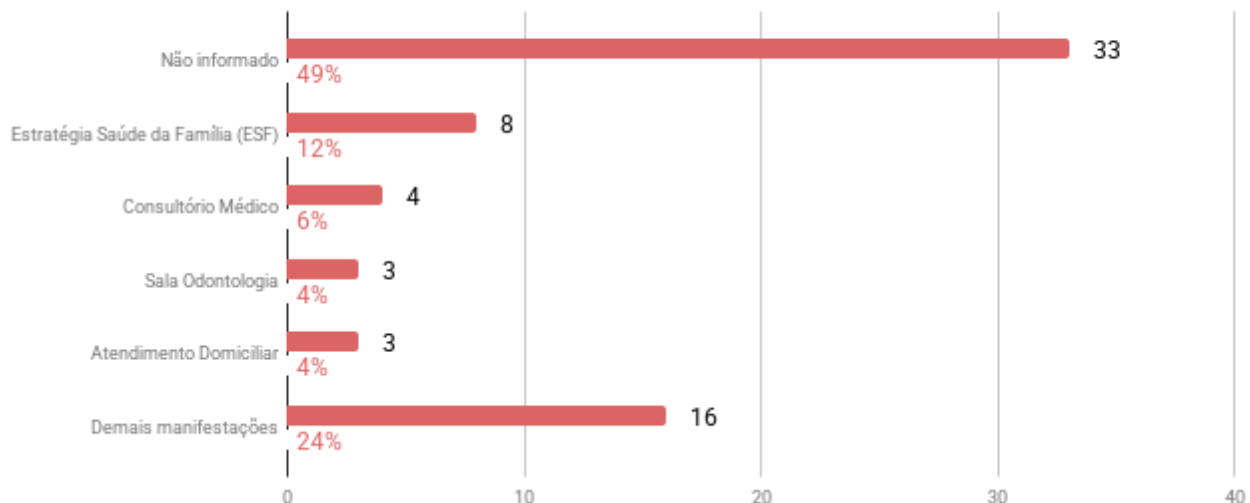
Foram registrados 568 **elogios** no **3º trimestre de 2025**, correspondendo a **10% do total**. A média mensal no trimestre foi **189** elogios.

Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi não informado, que representa **49%**.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi gestão, que representa **82%**.

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

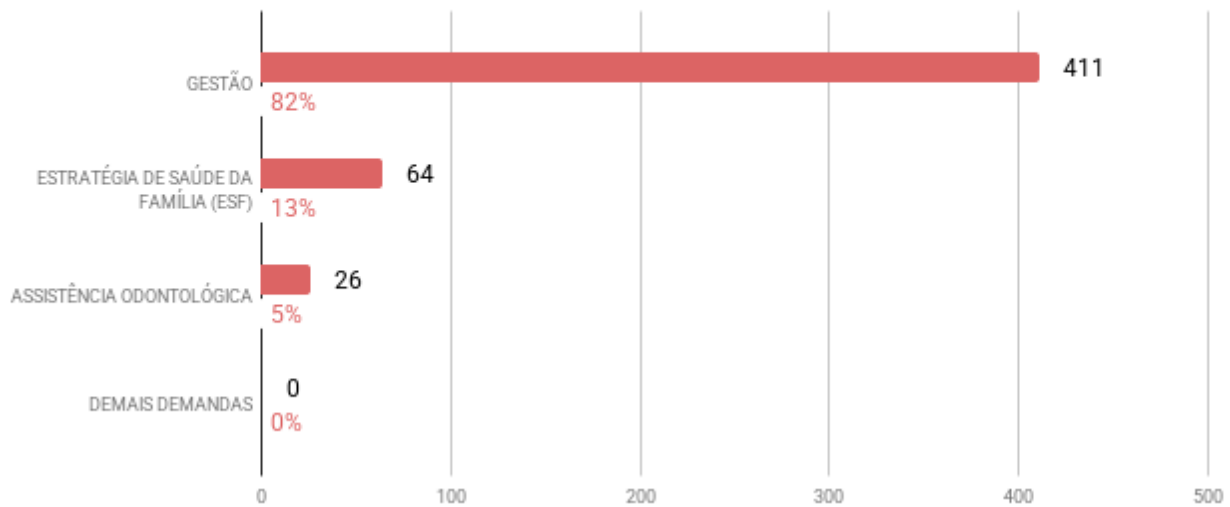
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Os elogios registrados pela Ouvidoria evidenciam o reconhecimento dos usuários à qualidade do atendimento prestado pelas equipes da CRS Sul, especialmente quanto ao acolhimento, à atenção e ao comprometimento dos profissionais. Esses registros refletem experiências positivas na rede de saúde e demonstram a importância da valorização das práticas que fortalecem a humanização e a resolutividade do cuidado. A Ouvidoria utiliza essas informações para identificar e divulgar boas práticas junto aos gestores e unidades de saúde, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

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
Campo Limpo	1047	1087	96%
Capela do Socorro	1307	1339	98%
M'Boi Mirim	920	962	96%
Parelheiros	256	267	96%
Santo Amaro / Cidade Ademar	1468	1509	97%
Total	4998	5164	97%

No período analisado, a CRS Sul registrou 5.164 solicitações e reclamações, das quais 4.998 foram respondidas em até 20 dias, alcançando índice regional de 97% de cumprimento do prazo. Todas as Supervisões Técnicas de Saúde apresentaram desempenho superior a 95%, evidenciando a efetividade dos fluxos de trabalho e do monitoramento realizado pela Rede de Ouvidorias SUS. Não houve unidades com percentual inferior a 80%, demonstrando conformidade com as metas estabelecidas.

Os resultados refletem ações de acompanhamento sistemático das demandas, monitoramento de pendências, alinhamento com interlocutores e utilização dos instrumentos de gestão da Ouvidoria. Para manutenção e aprimoramento desses resultados, recomenda-se fortalecer o monitoramento preventivo das manifestações, investir na capacitação contínua das equipes e disseminar boas práticas entre as unidades, visando preservar a agilidade e a qualidade das respostas aos cidadãos.

10. Plano de ação

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

A análise dos planos de ação demonstra que as atividades previstas foram acompanhadas regularmente pela Ouvidoria CRS Sul, apresentando, em sua maioria, execução satisfatória e alinhada às necessidades do território.

As ações voltadas ao monitoramento de indicadores, acompanhamento de demandas e qualificação dos processos de trabalho contribuíram para a manutenção dos resultados obtidos no período. As ações em andamento permanecem dentro do cronograma estabelecido. Quando identificados atrasos pontuais, estes estavam relacionados a demandas operacionais e ajustes organizacionais das unidades, sendo os prazos reavaliados e adequados à realidade local.

Recomenda-se a atualização contínua dos planos de ação, com monitoramento sistemático das metas, definição de responsáveis e revisão periódica dos prazos, visando fortalecer a eficiência e a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

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
Encontro	Alinhamento	Reunião	Mensalmente	Interlocução	Em andame... ▾
Levantamento de necessidades	Conhecer a realidade local	Visitas às STS	Julho/2025	Interlocutores das Ouvidorias STS	Concluído ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante

OBS: A ouvidoria não participou de nenhum evento no 1º, 2º e 3º trimestre de 2025

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise do 3º trimestre de 2025 demonstra que a Ouvidoria da CRS Sul manteve papel estratégico na mediação entre usuários e serviços de saúde, registrando 5.581 manifestações e evidenciando a elevada demanda assistencial do território. As principais demandas permaneceram relacionadas ao acesso a consultas especializadas, exames e procedimentos regulados, refletindo desafios persistentes na oferta e organização da rede de atenção à saúde.

Destaca-se o desempenho da Rede de Ouvidorias quanto à resolutividade das demandas, com 97% das solicitações e reclamações respondidas dentro do prazo estabelecido, resultado do monitoramento contínuo e da articulação entre ouvidoria, interlocutores e gestores. Além disso, os 552 elogios registrados demonstram o reconhecimento dos usuários pela qualidade do atendimento prestado e reforçam a importância da valorização das boas práticas por meio do Programa Gente que Faz o SUS.

Os dados analisados reforçam a necessidade de manter o acompanhamento sistemático dos indicadores, fortalecer os fluxos de acesso à assistência especializada e ampliar ações de qualificação do atendimento e da comunicação com os usuários, utilizando as manifestações da Ouvidoria como ferramenta de gestão para o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde.

MARCO ANTÔNIO DOS SANTOS - Assessor Técnico III

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No terceiro trimestre de 2025, a Rede de Ouvidorias da Coordenadoria Regional de Saúde Sul manteve seu compromisso com o fortalecimento da participação social, da transparência e da qualificação da gestão do SUS, utilizando as manifestações dos cidadãos como importante ferramenta para avaliação e aprimoramento dos serviços de saúde.

O período foi marcado pela implantação do Módulo Ouvidoria SUS no Sistema Integrado de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), demandando adequação dos processos de trabalho, capacitação das equipes e reorganização dos fluxos. Mesmo diante desse processo de transição, as unidades e Supervisões Técnicas de Saúde mantiveram o monitoramento das demandas e o compromisso com a qualidade das respostas e o cumprimento dos prazos. Os indicadores demonstram que os principais desafios continuam relacionados ao acesso aos serviços especializados de saúde.

Nesse contexto, a CRS Sul permanecerá investindo no fortalecimento da Rede de Ouvidorias, no acompanhamento dos indicadores, na consolidação do SIGRC e na utilização das informações da Ouvidoria como instrumento estratégico para o aperfeiçoamento da gestão e da qualidade da assistência prestada à população.

CLEONICE DE OLIVEIRA CARDOSO EXPÓSITO

Coordenadora Regional de Saúde Sul

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>

