

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 29p.

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

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	9
2.1. Panorama Geral do Trimestre	9
2.2. Retrospectiva 2025	10
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	20
11. Participação da Ouvidoria em eventos	22
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
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

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

Endereço:

Avenida Maria Coelho Aguiar, 512 – Bloco B – 1º andar, Jardim São Luís. CEP: 05804-900 – São Paulo/SP Telefones: 2075-

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

Coordenadora:

Cleonice de Oliveira Cardoso Exposito

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 cinco 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, Itapeceira 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 Infante 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.

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.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Na análise dos resultados referentes ao período de outubro a dezembro de 2025, é fundamental considerar que parte das variações observadas nos indicadores está associada a fatores institucionais e operacionais decorrentes da implantação do Módulo Ouvidoria SUS na plataforma SIGRC. A transição para o novo sistema implicou adequações nos fluxos de trabalho, processos de registro, classificação e tratamento das manifestações, além da necessidade de adaptação das equipes responsáveis por sua operacionalização.

Nesse contexto, indicadores como volume de manifestações, tempo médio de resposta, classificação das demandas e taxa de encerramento devem ser interpretados considerando o processo de implantação da nova ferramenta, o fortalecimento do monitoramento institucional e as ações de qualificação promovidas junto à Rede de Ouvidorias SUS. A contextualização desses aspectos permite uma análise mais consistente dos resultados alcançados pela CRS Sul, possibilitando distinguir os efeitos inerentes ao período de transição tecnológica das tendências efetivas relacionadas ao comportamento das manifestações registradas pelos usuários do Sistema Único de Saúde.

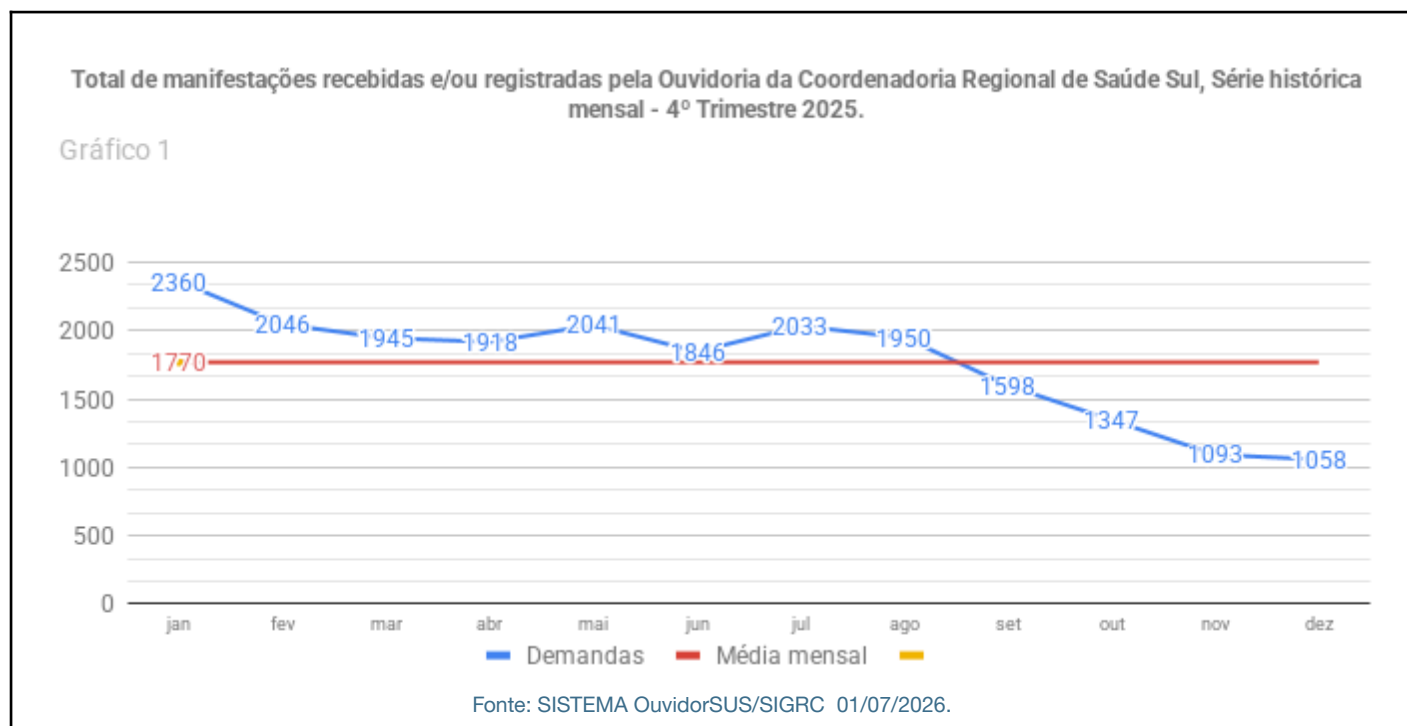
2.2. Retrospectiva 2025

O ano de 2025 foi marcado por importantes mudanças na Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul). A principal delas foi a implantação do novo sistema SIGRC, que substituiu o antigo OuvidorSUS. Essa mudança trouxe melhorias para o registro, acompanhamento e monitoramento das manifestações dos cidadãos, mas também exigiu adaptação das equipes e ajustes nos processos de trabalho.

Durante o ano, a Ouvidoria reforçou o acompanhamento das manifestações, o cumprimento dos prazos de resposta e o apoio às Supervisões Técnicas de Saúde. Também foram realizadas reuniões e capacitações para orientar as equipes sobre os novos procedimentos.

As principais demandas dos usuários continuaram relacionadas à demora para consultas, exames, cirurgias, acesso a medicamentos e qualidade do atendimento nas unidades de saúde. Apesar dos desafios enfrentados com a implantação do novo sistema e a necessidade de reduzir o número de manifestações pendentes, a Ouvidoria da CRS Sul fortaleceu sua atuação ao longo de 2025. As ações desenvolvidas contribuíram para melhorar a organização do trabalho, qualificar as respostas aos cidadãos e utilizar as informações da Ouvidoria para apoiar a gestão e a melhoria dos serviços de saúde oferecidos à população.

3. Número de manifestações – Série histórica

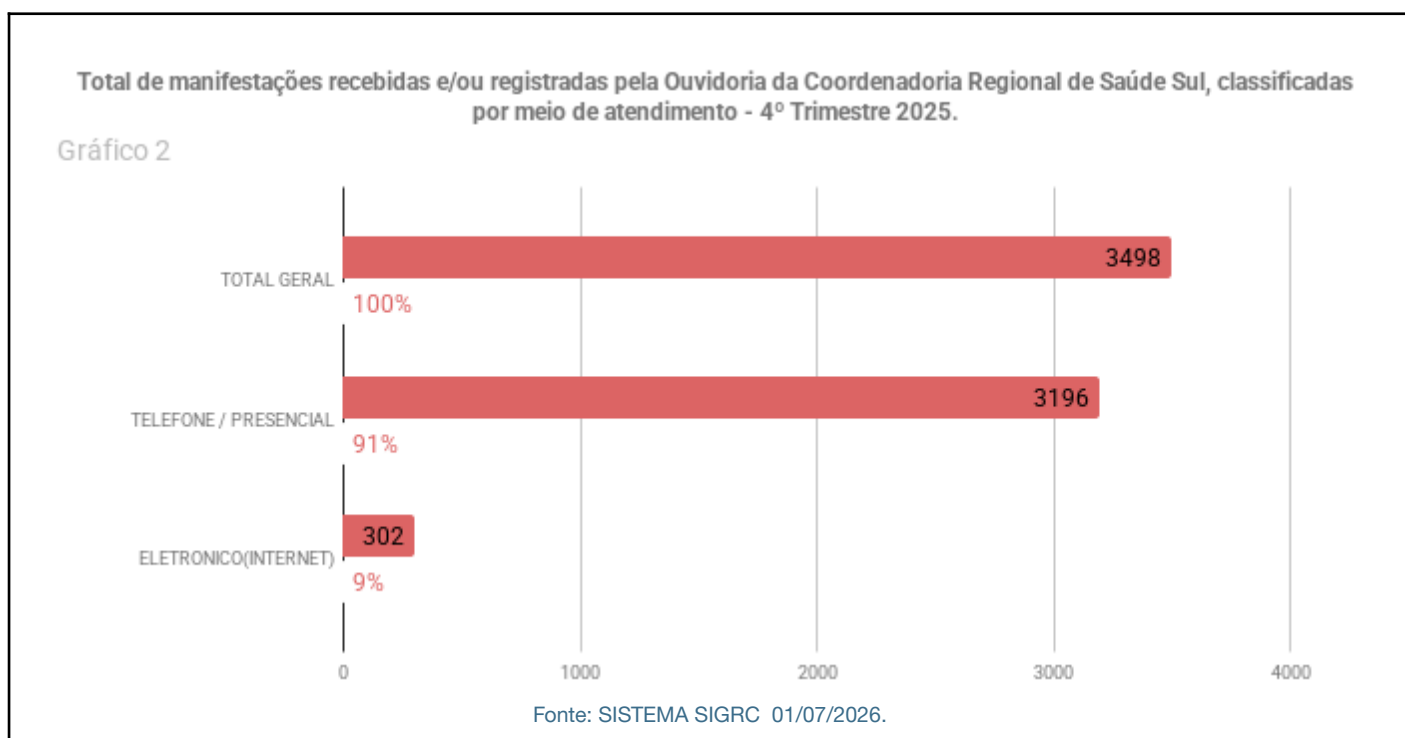


No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da CRS Sul recebeu um grande número de manifestações dos cidadãos. Foram registradas **1.347** demandas em outubro, **1.093** em novembro e **1.058** em dezembro, totalizando **3.402** manifestações. Apesar da redução ao longo dos três meses, o volume permaneceu elevado, mostrando que a população continuou utilizando a Ouvidoria para buscar soluções para suas necessidades.

Em comparação com o trimestre anterior, houve aumento no número de manifestações. Esse crescimento pode estar relacionado ao retorno das atividades após o período de férias, ao aumento da procura por consultas, exames e outros serviços de saúde, além da implantação do módulo Ouvidoria SUS no SIGRC, que facilitou o registro das manifestações pelos usuários.

Mesmo com a queda dos registros em novembro e dezembro, os dados mostram que ainda existem dificuldades no acesso aos serviços de saúde na região. A realidade da CRS Sul, que atende uma população numerosa e um território extenso, reforça a importância de acompanhar as manifestações, identificar os principais problemas e promover melhorias para oferecer um atendimento cada vez mais eficiente e de melhor qualidade à população.

4. Meios de atendimento



No **4º trimestre de 2025**, a Ouvidoria da CRS Sul registrou **3.402 manifestações**. Desse total, **92%** foram realizadas por telefone ou atendimento presencial, enquanto apenas **8%** foram registradas pela internet. Esses dados mostram que a maioria dos usuários ainda prefere falar diretamente com um profissional para registrar sua manifestação ou esclarecer dúvidas.

Esse resultado está relacionado à realidade da região, que atende uma população grande e diversa. Muitos usuários, especialmente idosos e pessoas em situação de maior vulnerabilidade, ainda encontram dificuldades para utilizar os canais digitais ou se sentem mais seguros com o atendimento presencial ou por telefone. Por isso, esses canais continuam sendo fundamentais para garantir o acesso da população à Ouvidoria.

Ao mesmo tempo, o pequeno número de manifestações registradas pela internet mostra que ainda é preciso divulgar mais os canais digitais e incentivar seu uso. Com isso, será possível ampliar o acesso da população, facilitar o registro das manifestações e tornar o atendimento mais ágil, sem deixar de oferecer o atendimento humanizado para quem precisa.

5. Classificação das manifestações

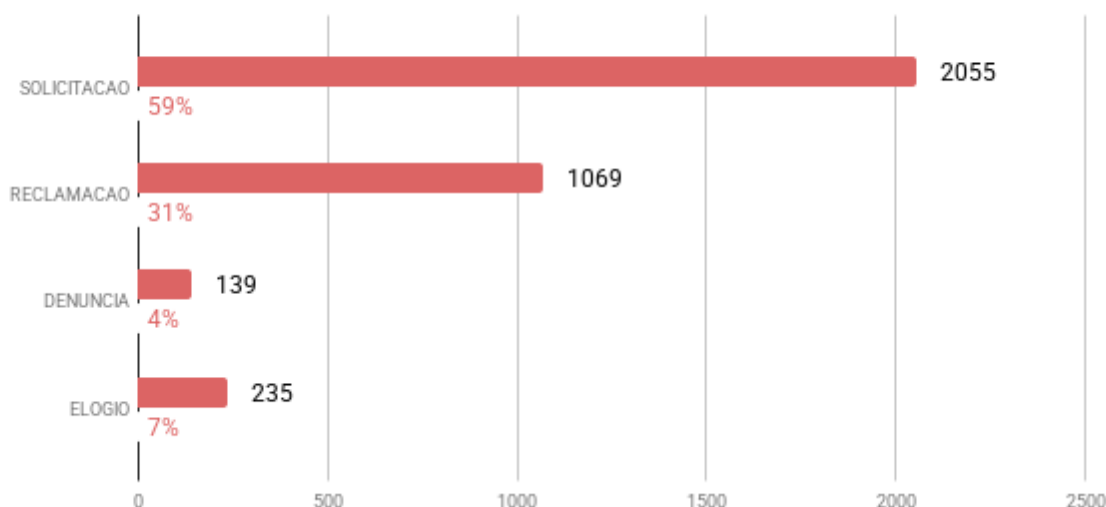
No **4º trimestre de 2025**, a Ouvidoria da CRS Sul recebeu **3.402 manifestações**. A maioria delas foi de **solicitações (59%)**, seguida por **reclamações (31%)**, **elogios (7%)** e **denúncias (4%)**. Esses dados mostram que a maior parte dos cidadãos procurou a Ouvidoria para pedir ajuda, informações ou apoio para conseguir acesso aos serviços de saúde, como consultas, exames, medicamentos e outros atendimentos.

O número de reclamações mostra que ainda existem dificuldades no acesso aos serviços de saúde, principalmente relacionadas ao tempo de espera e à oferta de consultas e exames. Essa situação faz parte da realidade da CRS Sul, que atende uma população grande e distribuída em um território extenso, o que aumenta a demanda pelos serviços do SUS.

Os elogios mostram que muitos usuários reconheceram o bom atendimento prestado pelas equipes de saúde. Já o pequeno número de denúncias indica que a maior parte das manifestações teve como objetivo buscar atendimento ou resolver problemas, e não comunicar irregularidades. Esses resultados reforçam a importância da Ouvidoria como um canal de escuta da população e uma ferramenta para identificar oportunidades de melhoria nos serviços de saúde.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **2055** solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

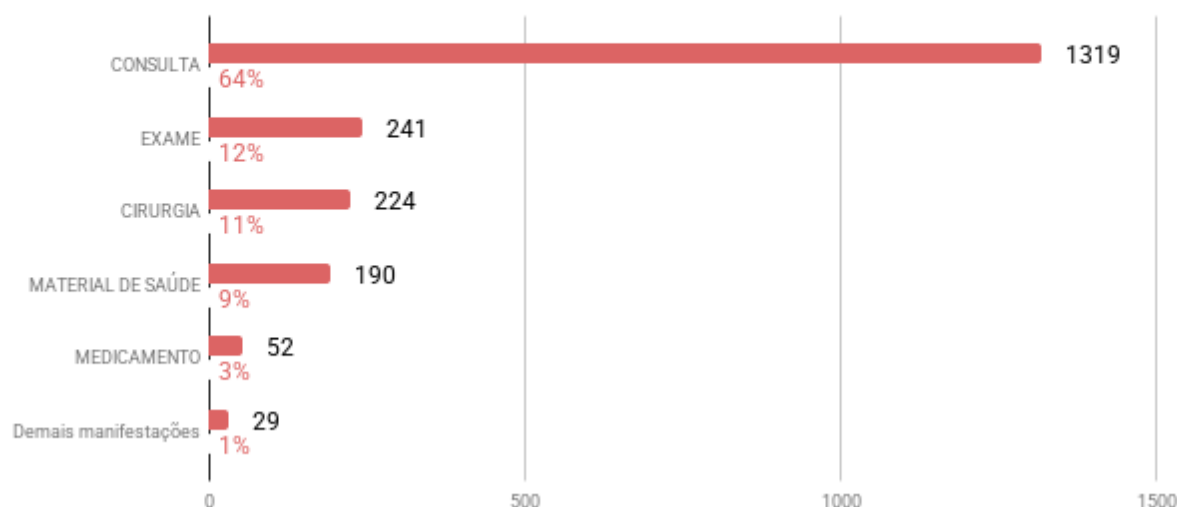
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (**64%**).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **72%** são relativos a demais assuntos e **9%** a clínica médica.

No **4º trimestre de 2025**, a maioria das solicitações registradas pela Ouvidoria esteve relacionada ao **acesso a consultas (64%)**, seguida por **exames (12%)**, **cirurgias (11%)**, **material de saúde (9%)** e **medicamentos (3%)**. Esses dados mostram que a principal necessidade da população continua sendo conseguir atendimento e dar continuidade ao cuidado em saúde. Entre as consultas, destacaram-se **Clínica Médica, Ortopedia, Ginecologia e Obstetrícia, Odontologia e Cardiologia**, refletindo a alta demanda por especialidades na CRS Sul. Esse cenário demonstra que a oferta desses serviços ainda é insuficiente para atender toda a população, levando muitos usuários a recorrerem à Ouvidoria para buscar informações e apoio no acesso ao atendimento.

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

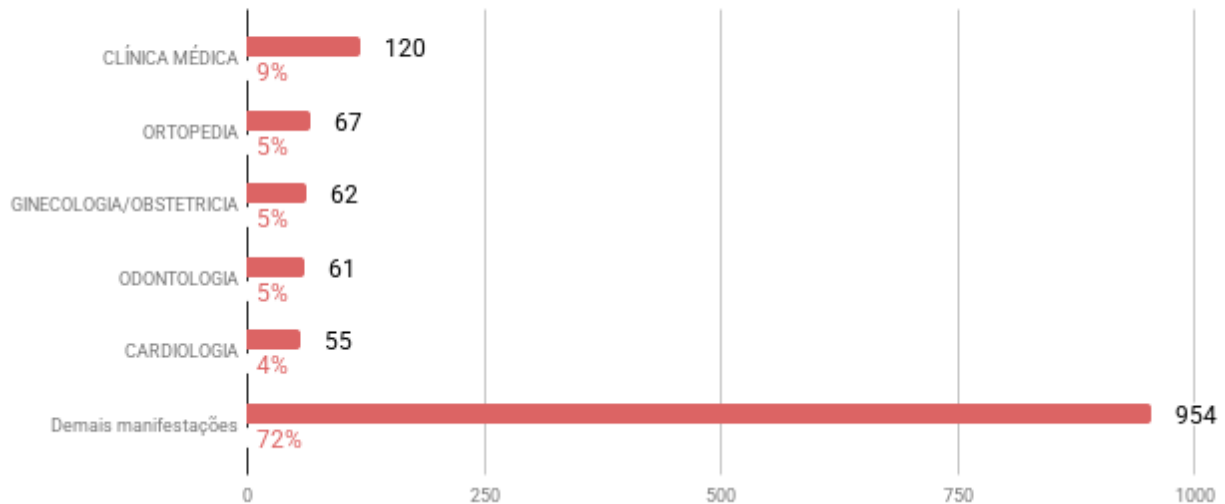
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **1069** reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento-Profissional (42%).

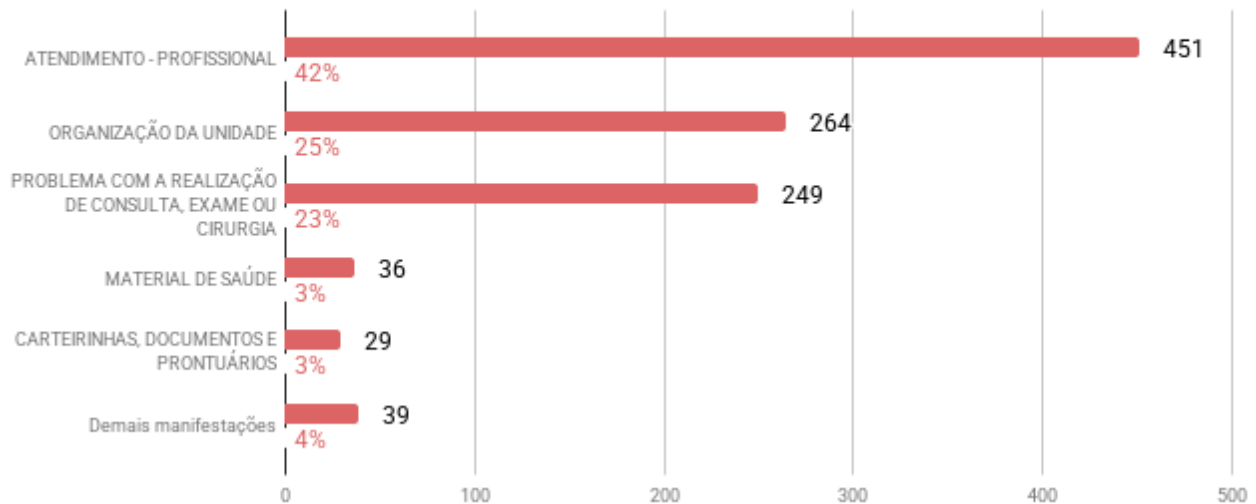
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a má conduta e 24% a organização da unidade.

No **4º trimestre de 2025**, as reclamações concentraram-se principalmente no **atendimento dos profissionais (42%)**, na **organização das unidades (25%)** e nas dificuldades para realização de **consultas, exames e cirurgias (23%)**. Esses dados mostram que os usuários ainda enfrentam problemas tanto no acesso aos serviços quanto na qualidade do atendimento recebido. Entre as reclamações sobre os profissionais, os principais motivos foram **má conduta, falta de humanização e desrespeito**, demonstrando que a população valoriza não apenas o acesso aos serviços, mas também

um atendimento acolhedor, respeitoso e com informações claras. Os resultados reforçam a necessidade de investir na qualificação das equipes e na melhoria da organização dos serviços para oferecer um atendimento mais eficiente e humanizado.

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

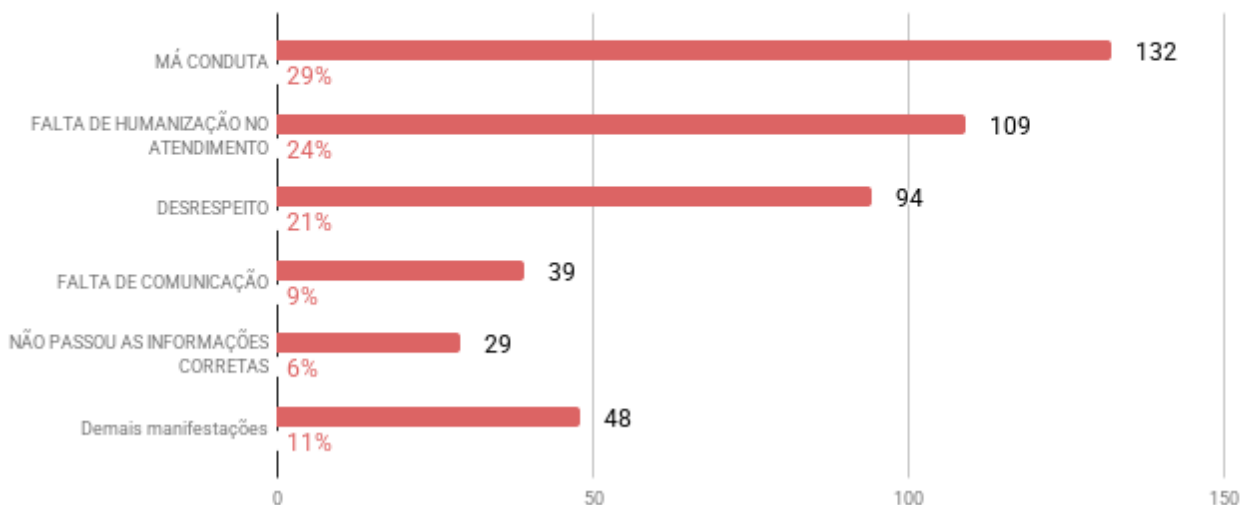
Gráfico 6



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 Sul - 4º Trimestre 2025.

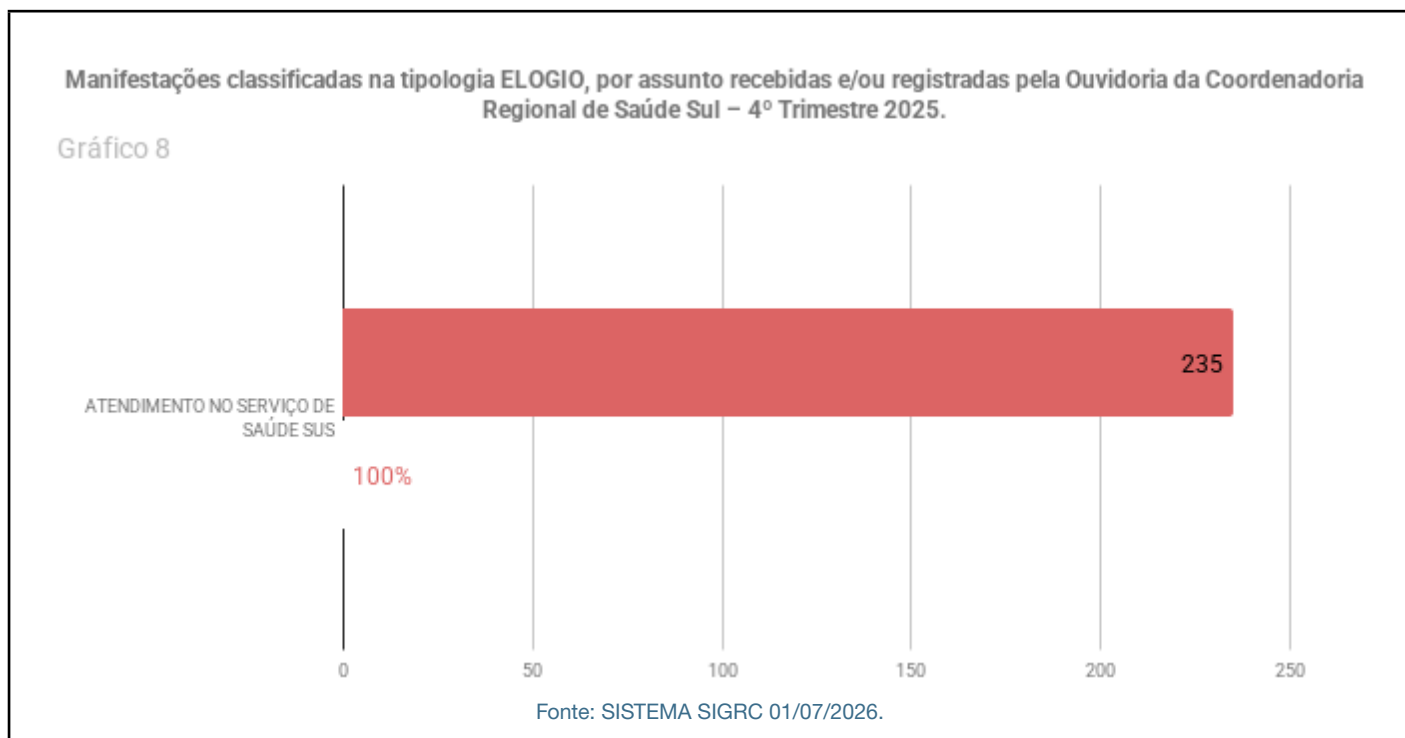
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **235 elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi atendimento nos serviços de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 78 elogios.



No **4º trimestre de 2025**, a Ouvidoria da CRS Sul registrou **235 elogios**, com média de **78 manifestações por mês**. Todos os elogios foram relacionados ao **atendimento prestado nos serviços de saúde do SUS**, demonstrando que, mesmo diante dos desafios enfrentados pela rede, muitos usuários reconheceram a dedicação, o acolhimento e a qualidade do trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde. Esses resultados mostram que os profissionais e as unidades têm oferecido experiências positivas aos usuários, reforçando a importância de valorizar as boas práticas e o atendimento humanizado.

Em uma região com grande população e alta demanda por serviços, o reconhecimento da população demonstra o compromisso das equipes em prestar um atendimento de qualidade, mesmo diante das limitações existentes. Na CRS Sul, os elogios recebidos pela Ouvidoria são compartilhados com as unidades de saúde e utilizados como ferramenta de valorização dos profissionais. As manifestações são

divulgadas às equipes e às lideranças, incentivando o reconhecimento das boas práticas, fortalecendo a motivação dos trabalhadores e estimulando a melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado à população.

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 CAMPO LIMPO	919	972	95%
SMS-Ouv.SUS-STS DA CAPELA DO SOCORRO	527	721	73%
SMS-Ouv.SUS-STS M BOI MIRIM	713	827	86%
SMS-Ouv.SUS-STS PARELHEIROS	167	230	73%
SMS-Ouv.SUS-STS S.AMARO/ C.ADEMAR	530	886	60%
Total	2856	3636	79%

No período analisado, a Ouvidoria da CRS Sul manteve as ações de acompanhamento dos prazos de resposta, monitoramento das manifestações e apoio técnico às ouvidorias das STSs. O índice regional de respostas em até 20 dias foi de **79%**, com melhor desempenho nas **STSs**:

Campo Limpo (95%) e M'Boi Mirim (86%), enquanto Santo Amaro/Cidade Ademar (60%), Capela do Socorro (73%) e Parelheiros (73%) ainda apresentam necessidade de melhorias. As ações previstas foram parcialmente concluídas e continuarão sendo desenvolvidas no próximo trimestre. O atraso no alcance das metas está relacionado ao elevado volume de manifestações e às dificuldades operacionais de algumas unidades. Como plano de ação, será mantido o acompanhamento dos indicadores, o apoio técnico às equipes e o monitoramento dos prazos, com previsão de conclusão das ações no **1º trimestre de 2026**.

10. Plano de ação

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

No período analisado, o principal plano de ação da Ouvidoria da CRS Sul foi a realização de **reuniões mensais de alinhamento com os interlocutores das Ouvidorias**, com o objetivo de padronizar os processos de trabalho, acompanhar os indicadores e orientar as equipes sobre os fluxos de atendimento.

Essa ação permanece **em andamento**, pois faz parte de um processo contínuo de fortalecimento da Rede de Ouvidorias e tem contribuído para melhorar a comunicação entre as unidades e a qualidade das respostas aos cidadãos. Como a ação é permanente, não há atraso em sua execução. Ela continuará sendo realizada ao longo do próximo trimestre, mantendo o acompanhamento dos indicadores, a troca de experiências entre as equipes e a identificação de oportunidades de melhoria.

A previsão é dar continuidade às reuniões durante o **1º trimestre de 2026**, reforçando o apoio técnico às unidades e buscando aprimorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

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	Mensal	Interlocutores	Em andame... ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante

OBS: No 4º trimestre de 2025 a equipe não participou de nenhum evento.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o 4º trimestre de 2025, mantivemos o compromisso da Ouvidoria da CRS Sul de ouvir os cidadãos, acompanhar as manifestações e contribuir para a melhoria dos serviços de saúde. A análise dos dados mostrou que a maior parte das demandas continua relacionada à dificuldade de acesso a consultas, exames e procedimentos especializados, o que reflete a realidade de uma região com grande extensão territorial, população numerosa e alta procura pelos serviços do SUS.

Ao mesmo tempo, os elogios recebidos demonstram o reconhecimento da população pelo empenho, dedicação e compromisso dos profissionais que atuam na rede municipal de saúde.

Ao longo do trimestre, acompanhamos de perto os indicadores, promovemos reuniões de alinhamento com as Supervisões Técnicas de Saúde e apoiei as equipes no aperfeiçoamento dos processos de trabalho e no cumprimento dos prazos de resposta às manifestações. Reconhecemos que ainda enfrentamos desafios, principalmente em relação ao acesso aos serviços e à redução do tempo de resposta em algumas unidades.

Mesmo assim, consideramos que as ações desenvolvidas contribuíram para fortalecer a gestão, qualificar a escuta dos usuários e aprimorar o trabalho da Rede de Ouvidorias da CRS Sul. Continuaremos atuando de forma integrada com as áreas técnicas e com as unidades de saúde, buscando soluções que tornem o atendimento cada vez mais ágil, humanizado, resolutivo e centrado nas necessidades da população da CRS Sul.

MARCO ANTÔNIO DOS SANTOS - Assessor Técnico III

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

As manifestações recebidas no setor de Ouvidoria nos ajudaram a identificar as principais insatisfações enfrentadas pelos usuários, em destaque, as relacionadas ao acesso às consultas, exames e procedimentos especializados. Essas informações são fundamentais para orientar o planejamento, acompanhar os resultados e apoiar a tomada de decisões.

Ressalto o comprometimento e empenho das equipes das Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde e da CRS Sul, em reduzir o tempo de resposta, equalizar os processos de trabalho nos territórios e compartilhar boas práticas. Os ouvidores exercem um papel importante na escuta da população, no fortalecimento da participação social e no apoio à gestão. As informações produzidas pelas Ouvidorias são uma ferramenta estratégica para a gestão. Elas contribuem para melhorar os serviços de saúde, apoiar a tomada de decisões e fortalecer a participação dos cidadãos no Sistema Único de Saúde.

CLEONICE DE OLIVEIRA CARDOSO EXPOSITO

Coordenadora Regional de Saúde – CRS 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

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_assis_tenciais/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>

