

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL – HSPM



Unidade: Hospital do Servidor Público Municipal
Endereço: Rua Castro Alves, 60 - Aclimação - 01532-000 - São Paulo
- SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 33p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias - SERMAP**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

**Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM
Superintendente**

Elizabeth Michelete

Chefe de Gabinete

Flávia Ivana Pallinger

Diretor do Departamento de Atenção à Saúde

Fabiana Franca Peligrine

Diretora do Departamento de Gestão de Talentos

Andréa Aparecida de Assis

Diretora do Departamento de Gestão Administrativa

Nilza Lima da Silva

Diretora do Departamento de Apoio Clínico

Mônica Ahmed

Diretor do Departamento de Engenharia e Manutenção

Alan dos Santos de Jesus

Ouvidora

Aline de Castro Barbosa

Equipe de Ouvidoria

Magda Pangrassio Habermann Silva

Patricia Dias

Suely Aparecida Raymundo

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	7
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	24
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
14. Glossário	29
15. Siglário	30
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM) é uma entidade pública, autárquica, vinculada à Secretaria Municipal da Saúde. Está localizado à Rua Castro Alves, 60 - Aclimação.

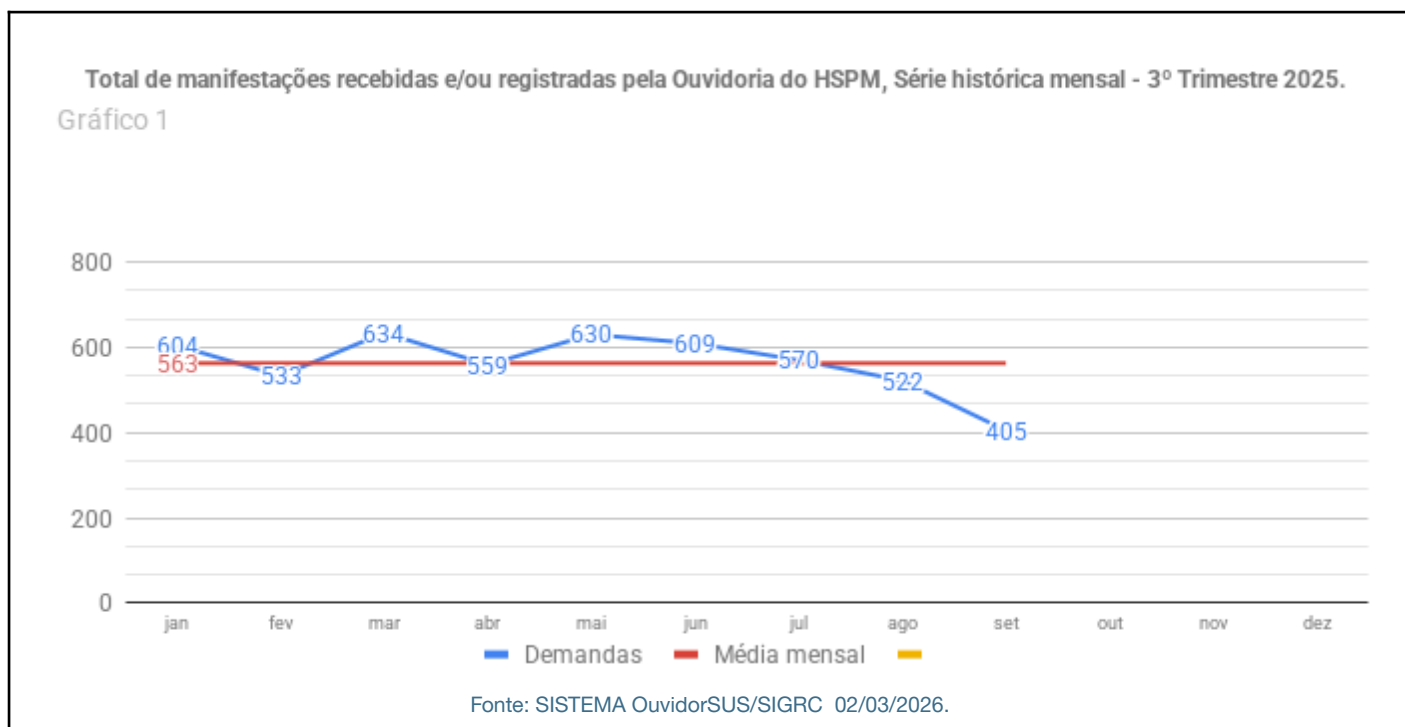
Sua finalidade é prestar assistência médica, hospitalar, domiciliar e odontológica aos servidores públicos municipais, ativos e inativos, respectivos dependentes e pensionistas, na forma da legislação municipal, realizando atendimento clínico-ambulatorial, de internação e emergência; servir de campo de instrução e treinamento aos profissionais da saúde e prestar assistência médica de urgência e emergência, com a missão de atender, cuidar e ensinar com excelência.

Conta com um Complexo Hospitalar de nível terciário, que possui 202 leitos, que incluem leitos de alta complexidade e de observação adulto e infantil, além de 134 consultórios ambulatoriais, que atendem a 37 especialidades médicas, 06 multiprofissionais, 148 subespecialidades, 25 leitos externos destinados ao tratamento de pacientes psiquiátricos, cinco ambulatorios descentralizados situados nas regiões de Santo Amaro, São Miguel, Carrão, Lapa e Tucuruvi, além de uma Hospedaria de Cuidados Paliativos com 10 leitos, um Centro Administrativo e parte de um edifício que abriga os serviços de gráfica e vestiários para funcionários.

2. Panorama Geral do período

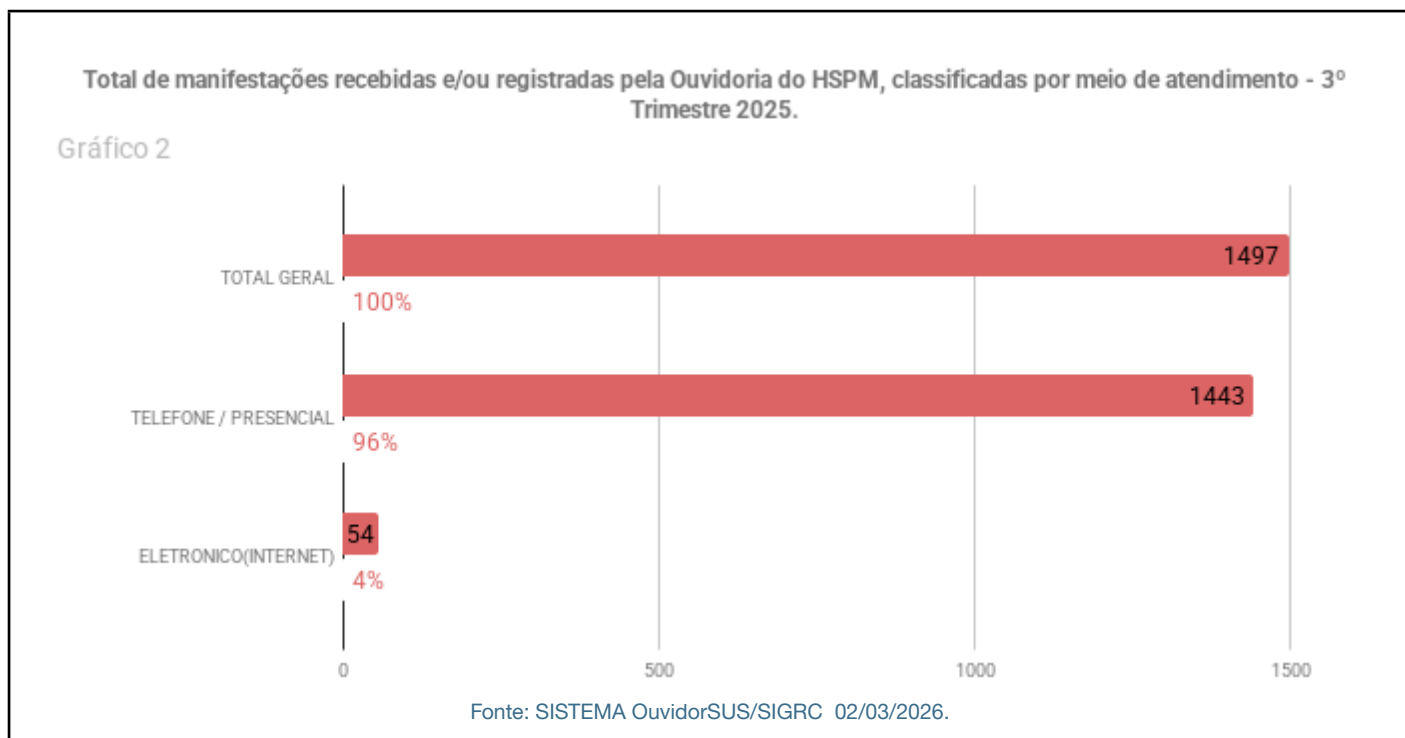
No terceiro trimestre de 2025, foram realizados 138.878 atendimentos nos Pronto Socorros Adulto, Infantil e Obstétrico e Ambulatorios Central e Descentralizados. Ao longo desse período, ocorreram 1.877 internações, com uma duração média de 6,4 dias. No total, neste mesmo intervalo, foram realizados 606.343 exames. Em comparação ao segundo trimestre de 2025, que havia totalizado 593.459, isso representa um aumento de cerca de 2% no número de exames realizados.

3. Número de manifestações – Série histórica



Por meio dos dados apresentados na série histórica, é possível acompanhar como o volume de demandas registradas mudou ao longo do tempo. É importante ressaltar que esses números podem variar de acordo com a quantidade de dias úteis em cada período. Observamos que, em média, foram recebidas e/ou registradas 563 manifestações ao mês no terceiro trimestre, tendo algumas alterações em sua totalidade em razão das características do nosso público, que, em parte desse período, encontra-se de férias. Quando comparada com o trimestre anterior, a média de atendimentos é de 595, indicando uma redução de aproximadamente 5,4%.

4. Meios de atendimento

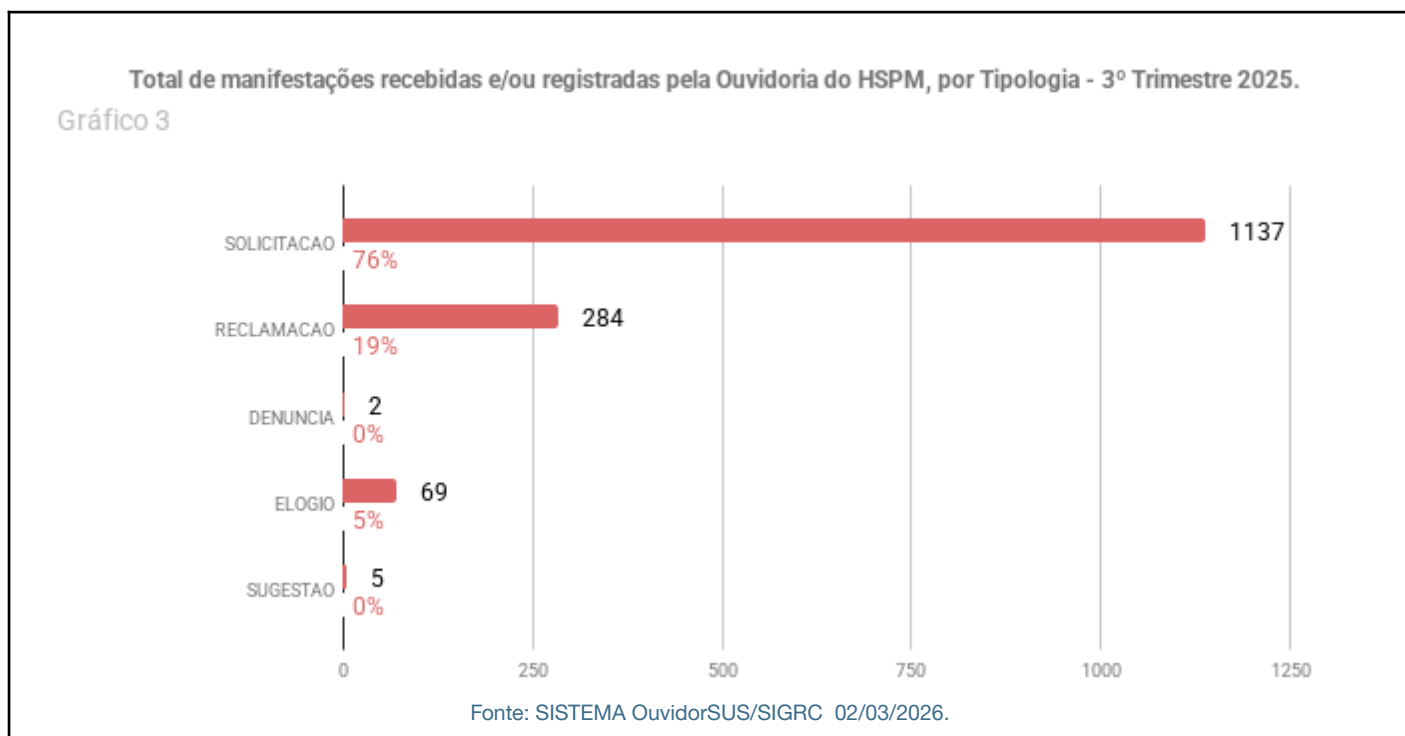


Embora existam ferramentas disponíveis para o registro de manifestações, o atendimento presencial ainda é uma preferência dos usuários da Instituição, representando 96% do total, seguido por eletronicamente (internet). Os atendimentos realizados por meio de telefone são registrados pela Central SP156, que atualmente também disponibiliza acesso aos usuários através do Portal de Atendimento no site:

<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos-online?id=ouvidoria-sus>.

Vale ressaltar que o novo sistema de registro de demandas SIGRC, não permite distinguir se os registros foram realizados por meio de e-mail ou presencialmente em nossa Ouvidoria, entretanto, temos notado grande procura por esse canal de atendimento. Enfatizamos a existência dos demais canais de registro em nossos atendimentos e acreditamos que, com o acesso às tecnologias atuais, um maior número de usuários têm acessado o site do HSPM, onde essas informações estão disponíveis de forma simples e rápida. Além disso, há cartazes afixados em nossa Instituição contendo as informações sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, o que torna o acesso mais fácil para todos.

5. Classificação das manifestações



Conforme ilustrado no **gráfico 3**, as manifestações denominadas solicitações representam o maior número entre julho a setembro de 2025, totalizando 1.137 registros, o que equivale a 76%. Em comparação ao segundo trimestre de 2025, foram registradas 1.182 manifestações de solicitação, correspondendo a 66% das demandas no período. Reclamação, por sua vez, é a segunda maior tipologia registrada, com 284 registros, representando 19%. As solicitações matêm a maior proporção, devido à natureza dos serviços oferecidos e à intensa procura por consultas, exames e cirurgias.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Conforme o **gráfico 4**, as **solicitações** no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Agendamento de Consulta (**31%**), totalizando **36** demandas.

O sistema de registro de demandas atual, possibilita que as manifestações também sejam classificadas como primeira consulta, que totalizam 34 manifestações (**29%**), e consulta de retorno 27 demandas representando (**23%**) do total.

Embora Consulta seja a solicitação que resulta no maior número de solicitações, é importante destacar que no período, foram agendadas mais de 135.000 consultas entre novos atendimentos e retornos, nos ambulatorios do HSPM e nos cinco serviços descentralizados. Dessas, cerca de 19.000 resultaram na ausência dos pacientes. Em vista disso, com o intuito de facilitar o acesso, foi disponibilizada a alternativa de solicitar o cancelamento de consultas por meio do Portal Eletrônico, além das opções de atendimento telefônico já disponíveis. Essa medida permite que a vaga seja disponibilizada novamente no sistema, possibilitando que outro usuário possa agendá-la.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **97%** são relativos a Não Estou Conseguindo Agendar e **3%** a minha agenda vai demorar muito.

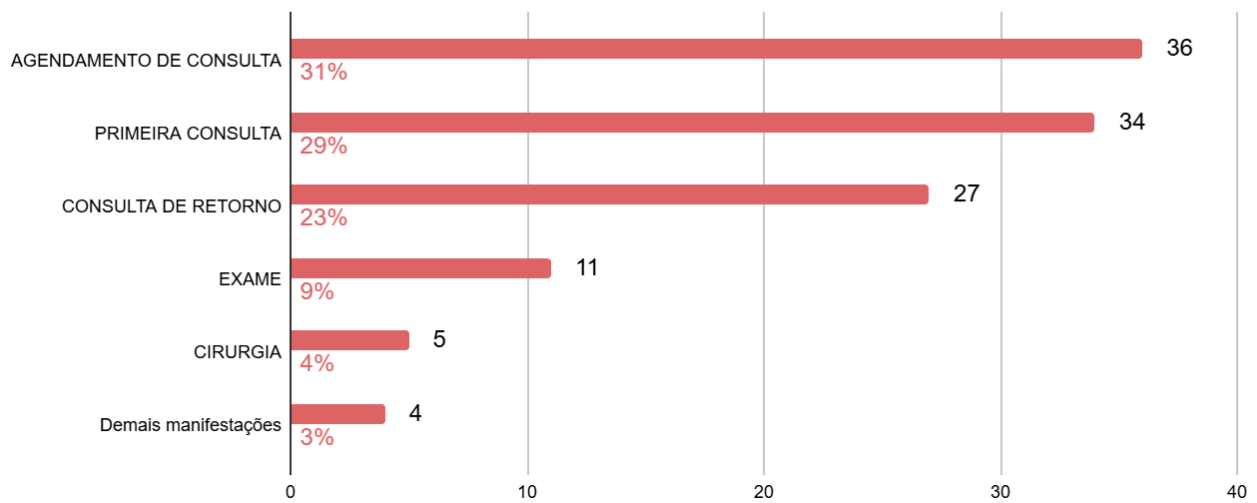
Para o agendamento de consultas novas são disponibilizados dois canais: a Central de Atendimento SP 156, Portal Eletrônico HSPM:

<https://portaleletronico.hspm.sp.gov.br> e o Aplicativo HSPM Saúde, disponível para IOS

<https://apps.apple.com/br/app/hspm-sa%C3%BAde-sp/id6479529206?l=en-GB> e https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sp.prodam.hm0618.hspm&hl=pt_BR Android

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da
STS HSPM – 3º Trimestre 2025.**

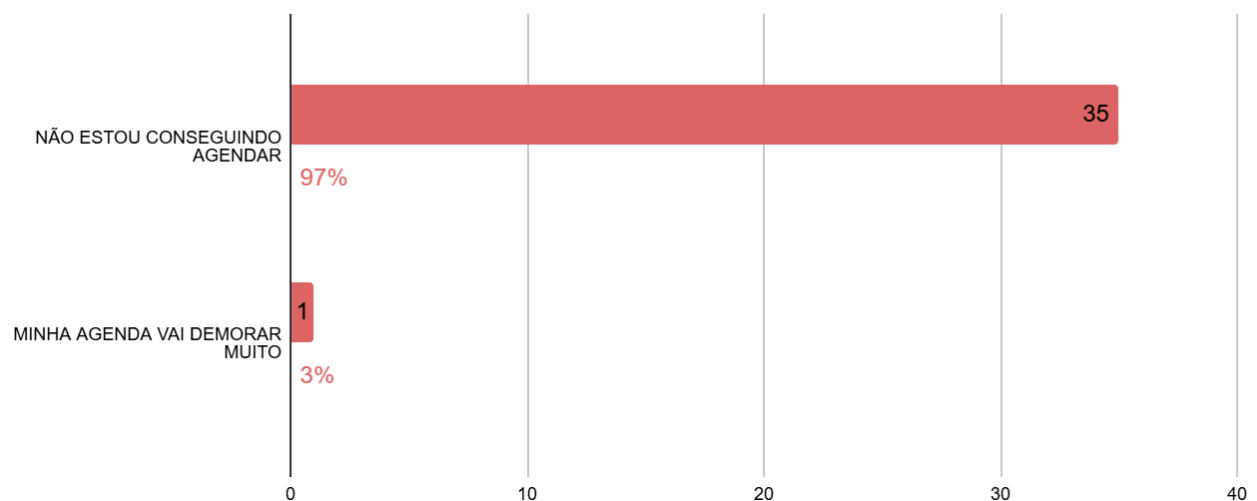
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto AGENDAMENTO DE CONSULTA, recebidas e/ou
registradas pela Ouvidoria do HSPM - Setembro 2025.**

Gráfico 5



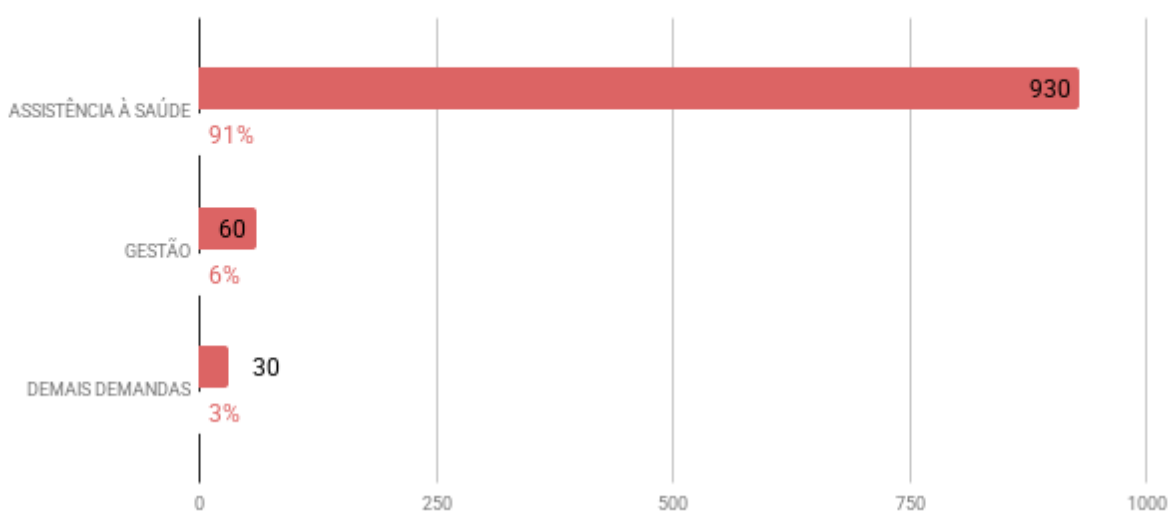
Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (**91%**).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **86%** são relativos a Consulta/Atendimento/tratamento e **6%** a Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 3 Trimestre 2025.

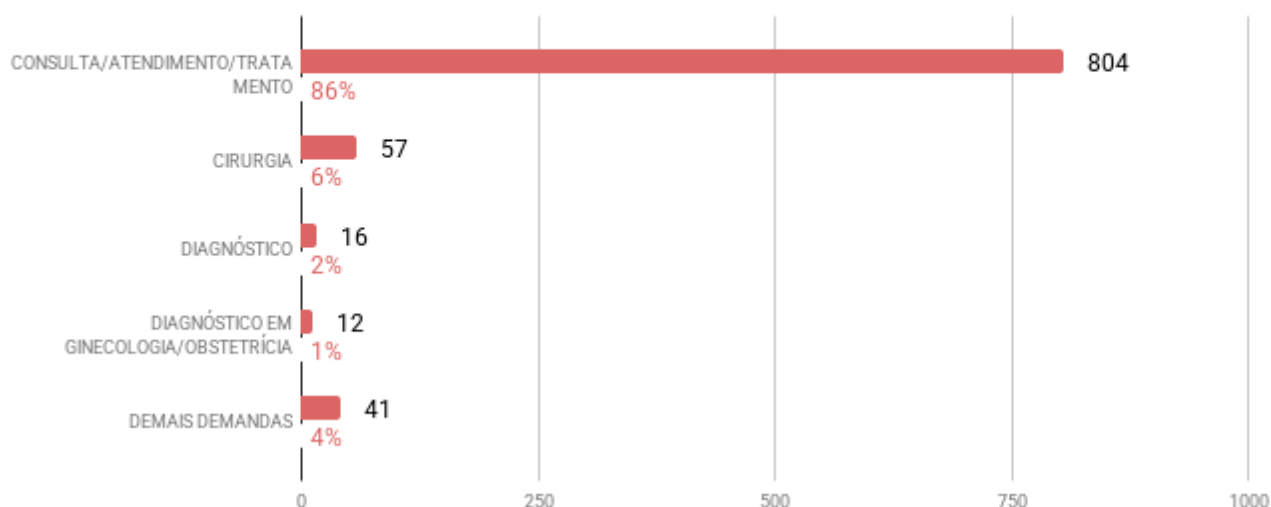
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Ao analisar os dados, é possível entender que a maior incidência de solicitações (agendamento de consultas) registradas no OuvidorSUS, não difere das solicitações mais registradas no SIGRC como apresentado nos gráficos 4 e 5.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **284** reclamações registradas no período correspondem a **19%** do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (**41%**).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **67%** são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e **22%** a Má Conduta.

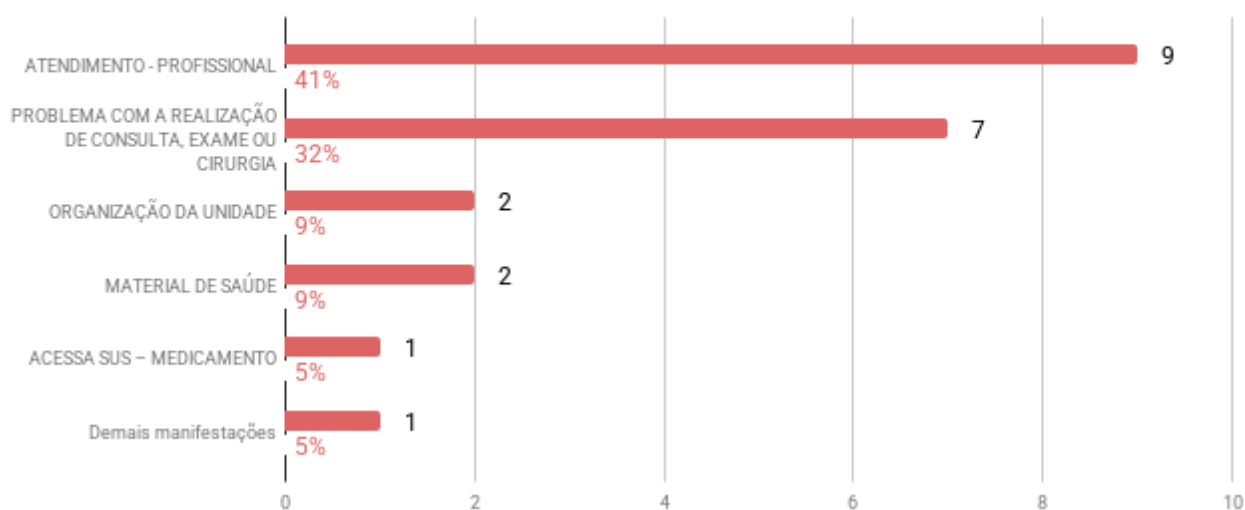
Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (**92%**).

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 **38%** a Recursos Humanos.

É possível observar que a maior incidência das reclamações está relacionada a recursos humanos, considerando que há um elevado número de atendimentos realizados. Em contrapartida, estamos empenhados em aprimorar os processos de trabalho para assegurar a satisfação e evolução da experiência dos nossos usuários. Diversos cursos são oferecidos para todas as categorias de profissionais que integram a instituição, com o objetivo de aperfeiçoar e qualificar as atividades realizadas e a qualidade dos serviços oferecidos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HSPM – 3º Trimestre 2025.

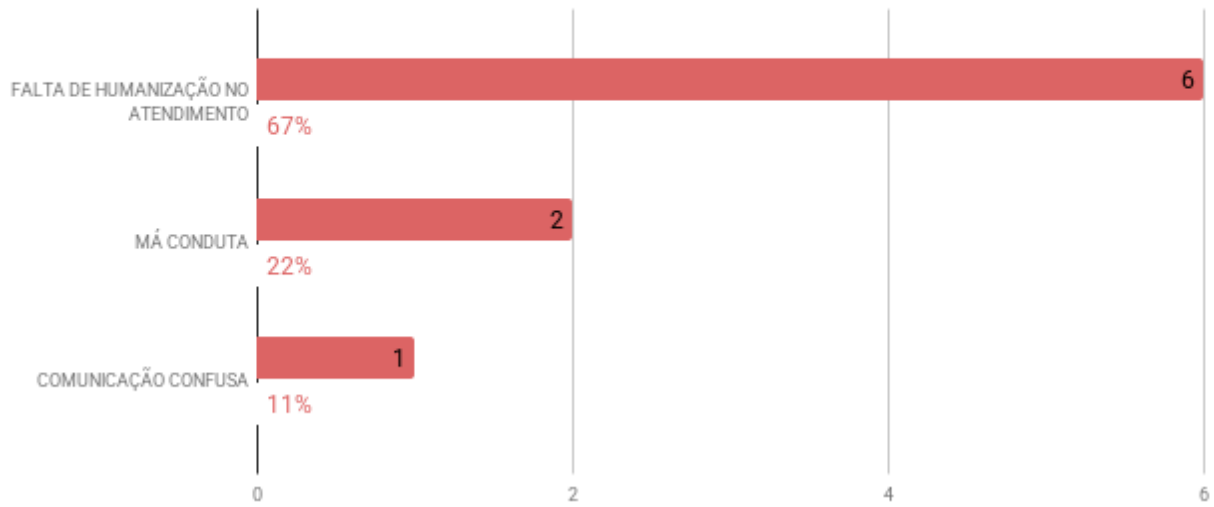
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HSPM - 3º Trimestre 2025.

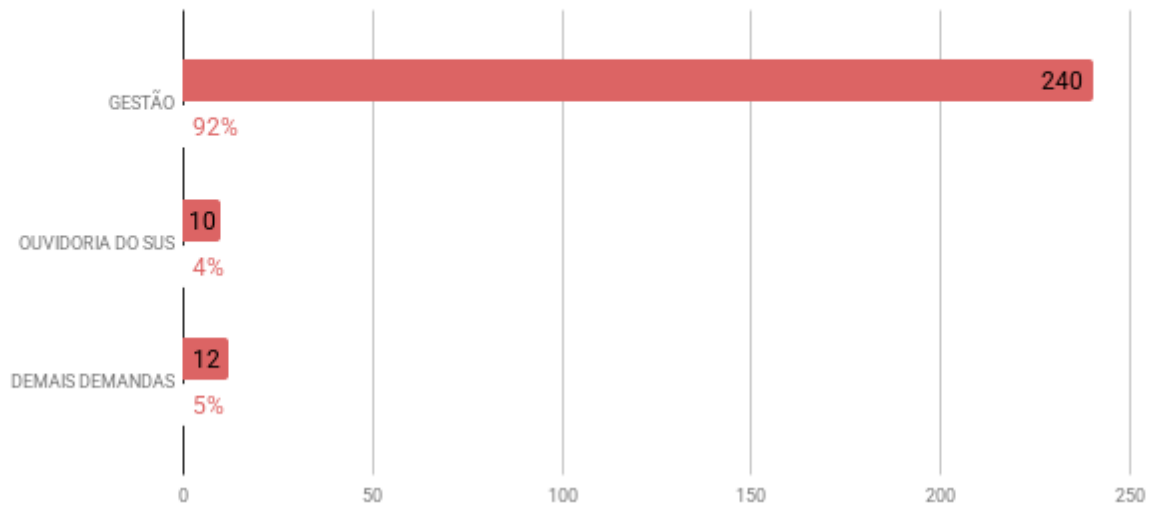
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 3 Trimestre 2025.

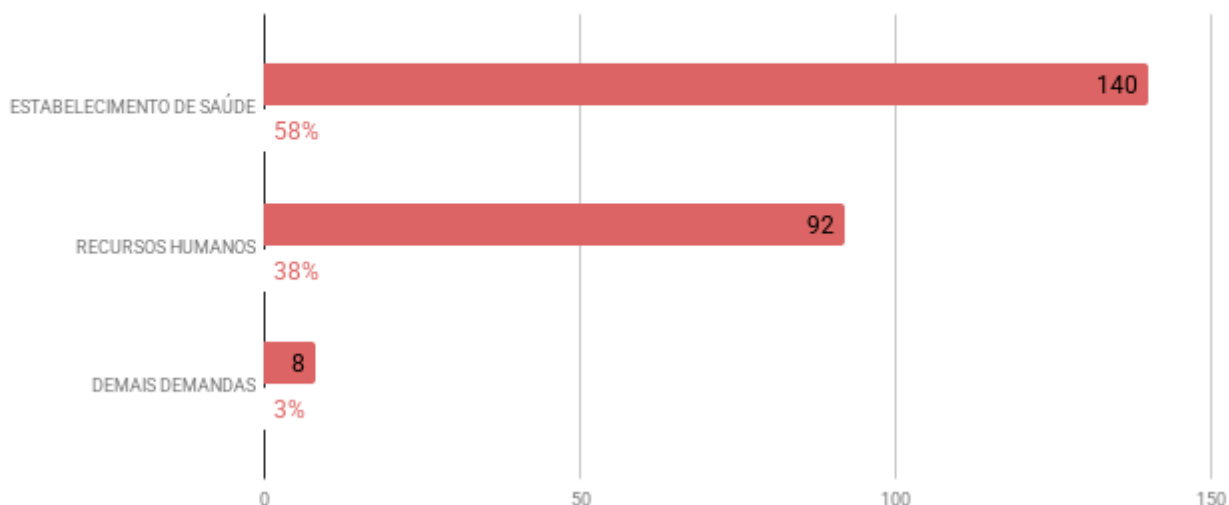
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM -3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

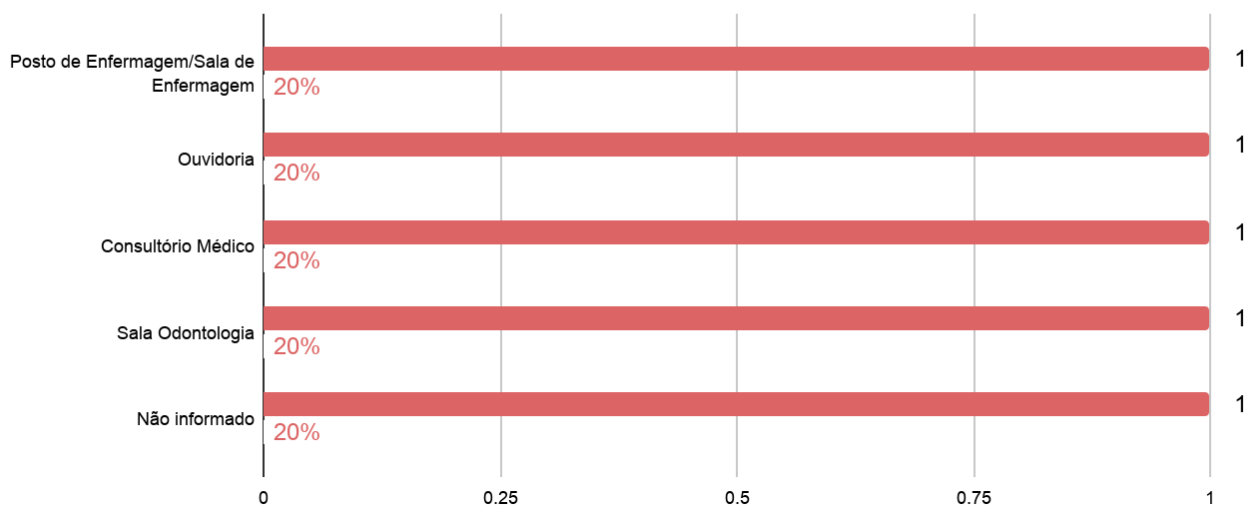
Foram registrados **69 elogios no terceiro trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**. A média mensal no trimestre foi **23** elogios.

Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Atendimento no Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), que representa **80%**.

Conforme o **Gráfico 13**, o assunto mais recorrente registrado no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa **97%**.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por subassunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HSPM – 3º Trimestre 2025.

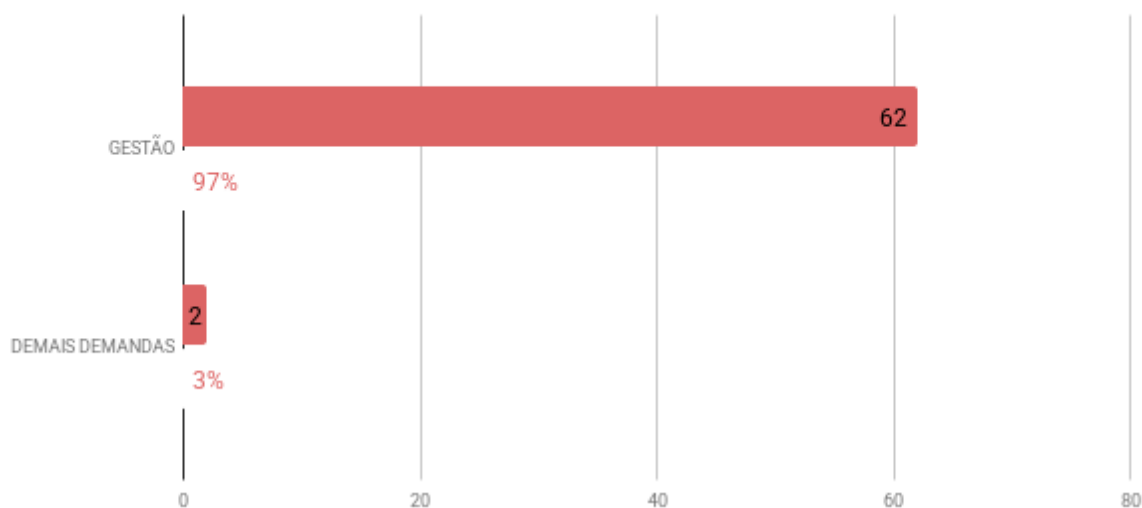
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Dessa forma, constata-se que a maior predominância de elogios direciona-se aos profissionais que atuam na Instituição. A Equipe de Saúde é frequentemente mencionada, não apenas no período em análise, mas ao longo de todo o ano. Os elogios que correspondem a essa categoria totalizam 22.

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
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO CARRÃO (DAS)	4	4	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SANTO AMARO (DAS)	3	3	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SÃO MIGUEL PAULISTA (DAS)	4	4	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO TUCURUVI (DAS)	3	3	100%
CLÍNICA DE FISIOTERAPIA (DAS)	21	21	100%
CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA (DAS)	4	4	100%
CLÍNICA DE NEFROLOGIA/HEMODIALISE (DAS)	5	5	100%
CLÍNICA DE ODONTOLOGIA (DAS)	6	7	86%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CLÍNICA DE ONCOLOGIA (DAS)	3	6	50%
CLÍNICA DE PSIQUIATRIA E PSICOLOGIA (DAS)	34	41	83%
CLÍNICA DE REUMATOLOGIA (DAS)	9	12	75%
CLÍNICA DE GINECOLOGIA (DAS)	52	68	76%
CLÍNICA DE OFTALMOLOGIA (DAS)	8	10	80%
CLÍNICA DE ORTOPEDIA (DAS)	111	138	80%
CLÍNICA DE PEDIATRIA (DAS)	29	29	100%
CLÍNICA DE UROLOGIA (DAS)	8	8	100%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO (DEM)	19	23	83%
DEPTO DE APOIO TÉCNICO - HSPM/DAT (DIRETORIA)	4	7	57%
DEPTO TÉCNICO DE ATENÇÃO A SAÚDE - HSPM/DAS (DIRETORIA)	14	14	100%
DEPTO TÉCNICO DE GESTÃO DE TALENTOS - HSPM/DGT (DIRETORIA)	2	2	100%
GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/ROUPARIA (DAI)	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/SEGURANÇA (DAI)	3	3	100%
GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO/ZELADORIA (DAI)	12	12	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO ADMINISTRATIVO (DAI - GERÊNCIA - GTAA)	2	2	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE APOIO DIAGNÓSTICO (DAT - GERÊNCIA - GTAD)	32	43	74%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO (DAS - GERÊNCIA - GTA)	555	555	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/ADMISSÃO E ALTA (DAS)	7	7	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/GUICHÊ (DAS)	15	15	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/MATRÍCULA (DAS)	39	39	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/PÓS CONSULTA (DAS)	178	178	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE ATENDIMENTO/SAC (DAS)	4	4	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO (DAS - GERÊNCIA - GTI)	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO INTERNAÇÃO CLÍNICA (DAS)	14	14	100%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO MATERNO-INFANTIL (DAS)	5	7	71%
GERÊNCIA TÉCNICA DE INTERNAÇÃO/PRONTO SOCORRO (DAS)	9	11	82%
GERÊNCIA TÉCNICA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - PRONTO SOCORRO - GTUE (DAS)	60	70	86%
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - SÃO PAULO	4	5	80%
SAME - SERVIÇO ARQUIVO MÉDICO (DAT)	2	2	100%
SECRETARIA 2º ANDAR (DAS)	67	67	100%
SECRETARIA 5º ANDAR (DAS)	58	70	83%
SECRETARIA 6º ANDAR (DAS)	51	53	96%
SERVIÇO TÉCNICO DE ANÁLISES CLÍNICAS (LABORATÓRIO DAT)	7	10	70%
SERVIÇO TÉCNICO DE FARMÁCIA (DAT)	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SERVIÇO TÉCNICO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (DAT)	13	14	93%
UTI (DAS)	1	1	100%
Total	1499	1609	93%

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM registrou um total de 1.609 solicitações e reclamações. Destas, 1.499 (o que representa 93% do total) foram respondidas dentro do prazo. As demandas recebidas no período foram encaminhadas para 45 áreas no âmbito da Instituição, e apenas 7% delas, não foram respondidas dentro do prazo previsto. Os resultados obtidos destacam a importância da conscientização contínua dos gestores em relação ao cumprimento dos prazos. Desta forma, ao obter as respostas dentro do prazo legal, podemos elaborar estratégias para solucionar os problemas identificados nas manifestações e aprimorar continuamente nossa instituição, a fim de atender cada vez melhor nossos usuários.

É importante ressaltar que, a partir de setembro de 2025, com a implementação de um novo sistema de registro de demandas, o SIGRC, as áreas enfrentaram dificuldade para se ajustarem, uma vez que o sistema atual difere do anterior.

Foi oferecido curso através da plataforma AVA da Escola Municipal de Saúde, que os auxiliou nesse início. A equipe de Ouvidoria também se colocou à disposição e atendeu os servidores para auxiliá-los nesse processo de transição.

10. Plano de ação

A partir da análise do cenário atual, constatou-se a necessidade de alocar mais um servidor para o atendimento presencial na Ouvidoria e para as rotinas administrativas do setor. Além disso, verificou-se a necessidade da substituição de algumas cadeiras.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Recursos Humanos.	Recomposição do quadro de Recursos Humanos.	Concurso/ Remanejamento interno.	Médio Prazo.	Alta Administração.	Em andame... ▾
Espaço Físico.	Adequar espaço para recomposição de Recursos Humanos e diminuição de ruídos.	Mudança de local ou adequação do local atual.	Médio Prazo.	Alta Administração.	A iniciar ▾
Cadeiras.	Avarias.	Compra.	Médio Prazo.	Alta Administração.	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
07/07/26	Reunião com a Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde - SMS - Reunião Online - Microsoft teams.	Orientações sobre a implementação do SIGRC - Novo sistema de registro de demandas.	Aline de Castro Barbosa
13/08/26	Reunião com a Diretoria de Atenção à Saúde.	Orientações gerais sobre os fluxos do HSPM.	Aline de Castro Barbosa
11/09/26	Reunião com a Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde - SMS - Reunião Online - Microsoft teams.	Definição da data de início do SIGRC - 16/09.	Aline de Castro Barbosa
11/09/26	Reunião Núcleo de Experiência do Paciente.	Desenvolvimento de ações para a implementação da Sala de Espera para as crianças com TEA.	Aline de Castro Barbosa
15/09/26	Reunião com a Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde - SMS.	Processo de Acreditação, Integridade e Qualidade em Ouvidoria.	Aline de Castro Barbosa
18/09/26	Reunião com a Divisão de Ouvidoria SUS da Secretaria Municipal de Saúde - SMS.	Reunião de Alinhamento fluxos do SIGRC.	Aline de Castro Barbosa

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal é uma importante ferramenta de governança e gestão hospitalar. Os dados produzidos nos fornecem evidências sobre a jornada do paciente, permitindo diagnosticar com precisão as áreas que necessitam de intervenção e aprimoramento. Dessa forma, é possível estruturar planos e desenhar estratégias centradas na implementação de melhorias reais, visando a evolução contínua da instituição, a otimização dos recursos e a excelência no cuidado.

Esse planejamento embasado em dados mostra-se indispensável diante do nosso cenário atual. Observamos que, a cada mês, a demanda pelos nossos serviços tem crescido de maneira expressiva. Esse fenômeno é multifatorial, impulsionado pelo incremento contínuo no número de novas matrículas, que amplia nossa base de usuários, e, de forma relevante, pelo progressivo envelhecimento do nosso público. Esse perfil demográfico exige um volume maior de cuidados contínuos e de ampla complexidade, o que se reflete diretamente no crescimento expressivo de todos os atendimentos realizados pela nossa Instituição.

Aline de Castro Barbosa

Diretor I - Ouvidora

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Relatório Estatístico do terceiro trimestre de 2025 nos permite conhecer as manifestações recebidas, analisá-las e, em colaboração com as diversas áreas, identificar oportunidades de melhoria. Com a elaboração e implementação de planos de ação, buscamos otimizar os processos de trabalho para garantir a satisfação e evolução da experiência dos nossos usuários, cumprindo nossa missão de atender, cuidar e ensinar com excelência. Nosso público é composto por um universo de aproximadamente 500 mil potenciais usuários, incluindo servidores públicos municipais ativos e inativos, além de seus dependentes legais.

Flávia Ivana Pallinger
Chefe de Gabinete

14. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

15. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em
DST/AIDS
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São
Paulo
SMS - Secretaria Municipal da Saúde
SRT - Serviço de Residência Terapêutica
STS - Supervisão Técnica de Saúde
SUS - Sistema Único de Saúde
UAA - Unidade de Acolhimento Adulto
UBS - Unidade Básica de Saúde
UPA - Unidade de Pronto Atendimento
URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

Para registrar sua manifestação,
é necessário estar cadastrado no
Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, aguarde ouvir a opção "5" e digite "5" (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município)
e após ouvir opção "1", digite "1" (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

