

NOTA TÉCNICA Nº 032/2025– SMS/CPCS/DAMA

1. ASSUNTO

Atualização do Indicador de Prazo de Resposta das Solicitações da Ouvidoria no Sistema SIGRC.

2. ANÁLISE

2.1. Considerando a implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão – SIGRC, em 16/09/2025, e a consequente alteração dos fluxos de tratamento das manifestações, torna-se necessária a revisão do modelo de apuração do indicador de Prazo de Resposta referente às Solicitações e Reclamações tratadas nas unidades vinculadas à Rede de Ouvidorias do SUS.

2.2. O indicador anteriormente calculado com base no Sistema Ouvidor SUS, utilizando os campos Data da Primeira Conclusão e Data do Último Destino, não reflete o modelo operacional do SIGRC, que registra tempos acumulados de tratamento por órgão no campo “Tempo por Histórico (Seg)”, exigindo adequação metodológica para preservação da comparabilidade e fidedignidade na medição.

3. OBJETIVOS

O objetivo desta Nota Técnica é alteração da metodologia para apuração do indicador Prazo de Resposta das Solicitações da Ouvidoria, substituindo a forma de cálculo praticada no Ouvidor SUS pela apuração baseada no Histórico de Movimentações do SIGRC.

3.1. Alteração:

3.1.1. Ficha do indicador “Q2 – RAST Atendimento às Solicitações da Ouvidoria” da Divisão de Ouvidoria do SUS.

4. DEMAIS INFORMAÇÕES

Conforme consta na ficha do indicador publicada na Portaria SMS nº 866/2024, o período correspondente à avaliação é trimestral, compreendendo três meses e não incluindo os dois meses imediatamente anteriores ao mês de entrega do relatório para pontuação. Dessa

forma, considerando que a alteração da fonte ocorreu em setembro de 2025, a medição prevista para novembro de 2025 não será impactada, uma vez que o intervalo avaliado permanece anterior à mudança. Assim, a adequação da fonte ocorrerá em tempo hábil para a elaboração do relatório na próxima medição, prevista para fevereiro de 2026.

5. ACOMPANHAMENTO

5.1. Acompanhamento Mensal se dará conforme estabelecido em Portaria vigente Portaria SMS nº 866 de 31/12/2024 <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-866-de-31-de-dezembro-de-2024>, seguindo os parâmetros desta Nota Técnica.

5.2. As orientações dessa Nota Técnica têm efeito retroativo e passam a vigorar a partir de 1º de outubro de 2025.

6. REFERÊNCIAS À ESTA NOTA TÉCNICA

6.1 Portaria SMS nº 866 de 31/12/2024.

6.2 Portaria SMS nº 166 de 14/04/2021.

6.3 SIGRC – Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

Q2 - RAST
OUVIDORIA
ATENDIMENTO AS SOLICITAÇÕES DA OUVIDORIA

CONCEITO

Corresponde ao prazo de resposta das queixas (solicitações e reclamações) registradas na Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.

OBJETIVO

Permite avaliar se o prazo de resposta das queixas registradas na Rede de Ouvidorias SUS atende o previsto na legislação.

PERIODICIDADE DE VERIFICAÇÃO

MENSAL.

PERÍODO CORRESPONDENTE A AVALIAÇÃO

TRIMESTRAL, compreendendo período de 3 meses que não inclui os dois meses imediatamente anteriores ao mês da entrega do relatório para pontuação.

Exemplo:

Avaliação: setembro.

Medição: abril – maio – junho.

Obs.: abril – serão avaliadas as demandas registradas entre 01 a 30/04/2025. Prazo máximo de 30 dias para resposta previsto na legislação: 30/05/2025. Para cálculo do indicador, será utilizado o relatório extraído do SIGRC na primeira segunda-feira posterior ao prazo máximo: 02/06/2025. A fórmula apresentada será utilizada mês a mês.

MÉTODO DE CÁLCULO

O indicador representa a proporção (%) de queixas concluídas dentro do prazo de 20 dias, a partir da soma do tempo de permanência da demanda no órgão responsável, medido pelo campo “Tempo por Histórico (Seg)”.

O campo “Tempo por Histórico (Seg)” representa o tempo acumulado em segundos.

Para converter em dias: Tempo em dias = (Tempo por Histórico(Seg)) / 86400

Regras de inclusão e exclusão

Situação da demanda	Entra no denominador?	Entra no numerador?	Observação
Status Finalizado ou Indeferido	Sim	Se tempo ≤ 20 dias	Considerado como concluído
Aberta e dentro do prazo	Não	Não	A obrigação da unidade ainda está ativa
Aberta e acima do prazo (>20 dias)	Sim	Não	Entra como indicador negativo
Com histórico contendo ‘PRORROGAÇÃO DE PRAZO - SMS-OUV.SUS’	Não	Não	Prazo é estendido por 30 dias e a demanda é retirada da avaliação até fechamento

Interpretação do histórico e movimentação

- O cálculo é agrupado por Protocolo e Órgão de Tratamento.
- Se o órgão de tratamento for diferente do campo “Órgão”, a demanda por parte da unidade está concluída, significa que a demanda já saiu da unidade para validação e seu tempo pode ser contabilizado.
- Apenas o tempo de tratamento acumulado no histórico do órgão é considerado.
- Demandas repassadas para outros órgãos não acumulam mais tempo no indicador da unidade original.

Numerador: Nº de solicitações/reclamações Finalizadas, Indeferidas ou Concluídas(saíram da unidade) com tempo total de tratamento ≤ 20 dias

Denominador: Total de solicitações/reclamações Finalizadas, Indeferidas ou Concluídas + Solicitações/reclamações Abertas que excederam o prazo (>20 dias)(exceto prorrogadas)

Fator de multiplicação: 100.

Obs.: Conforme previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Art. 16, a decisão administrativa final deve ser encaminhada ao usuário no prazo máximo de 30 dias, podendo ser prorrogada de forma justificada uma única vez, por igual período.

No SIGRC, esse procedimento é registrado quando o histórico da demanda contém o status "PRORROGAÇÃO DE PRAZO - SMS-OUV.SUS", aplicado pela Ouvidoria responsável mediante justificativa fundamentada do ponto de resposta e anuência da autoridade competente.

Demandas com prorrogação devidamente registrada não impactam negativamente o cálculo do Indicador Q2 enquanto vigorar a extensão do prazo. Assim, tais manifestações são excluídas tanto do numerador quanto do denominador, não interferindo no resultado do ciclo correspondente.

PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO

Importante considerar:

De acordo com o Art. 35º da Portaria Secretaria Municipal da Saúde - SMS nº 166, de 14 de abril de 2021:

"§ 3º Nenhuma Ouvidoria, que não a demandada, poderá ficar em poder da manifestação por mais de 2 (dois) dias úteis até que esta seja concluída."

Art. 31º Todas as manifestações a que alude o art. 2º, desta portaria, devem ser registradas, tratadas e respondidas em sistema informatizado.

Parágrafo único: Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à abrangência do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Entende-se como: Ouvidoria demandada é a ouvidoria responsável pela resposta ao usuário. Ouvidoria não demandada são todas as áreas por onde a manifestação tramita até chegar ao responsável pela resposta ao usuário.

FONTE DE DADOS

SIGRC – Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-geral do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 40 p.: il .

PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS Nº 166 DE 14 DE ABRIL DE 2021, Capítulo 1, artigo 1º. BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017.