

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ
Endereço: Av. Comendador Alberto Bonfiglioli, 658-670 - Jardim Bonfiglioli, CEP 05593-001 - 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, 37p.

- 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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Lucia Dalva Cardoso Costa

Supervisão Técnica de Saúde do Butantã

Ouvidor: Fábio Elias Zerati

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
Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	6
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	15
8. Elogios	19
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Plano de ação	26
11. Participação da Ouvidoria em eventos	30
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	31
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	32
14. Glossário	33
15. Siglário	34
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde do Butantã está localizada na Região Oeste da Cidade de São Paulo, no Bairro do Jardim Bonfiglioli, Avenida Comendador Alberto Bonfiglioli, 658.

Pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste (CRSO).

Os Equipamentos de Saúde disponíveis são: AE JARDIM PERI PERI, AMA PERI-PERI, AMA/UBS JD SÃO JORGE, AMA/UBS PAULO VI, AMA/UBS VILA SÔNIA, CAPS AD II BUTANTÃ, CAPS ADULTO I BUTANTÃ, CAPS INFANTO JUVENIL BUTANTA, CECCO PARQUE PREVIDÊNCIA, CENTRO DE REABILITAÇÃO II BUTANTÃ, CEO BUTANTÃ, CSE SAMUEL BARSLEY PESSOA, HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ, SAE DST/AIDS BUTANTÃ, STS BUTANTÃ – SUVIS, UBS BUTANTÃ, UBS CAXINGUI - Nanci Abranches, UBS JARDIM COLOMBO, UBS JD. BOA VISTA, UBS JD. D ABRIL, UBS JD. JAQUELINE, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO, UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA, UBS SÃO REMO, UBS VILA BORGES, UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO, UBS HELENA MIGUEL REZEK, URSI BUTANTÃ, UPA III RIO PEQUENO.

Temos como parceira a Organização Social de Saúde (OSS) SPDM (Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

2. Panorama Geral do período

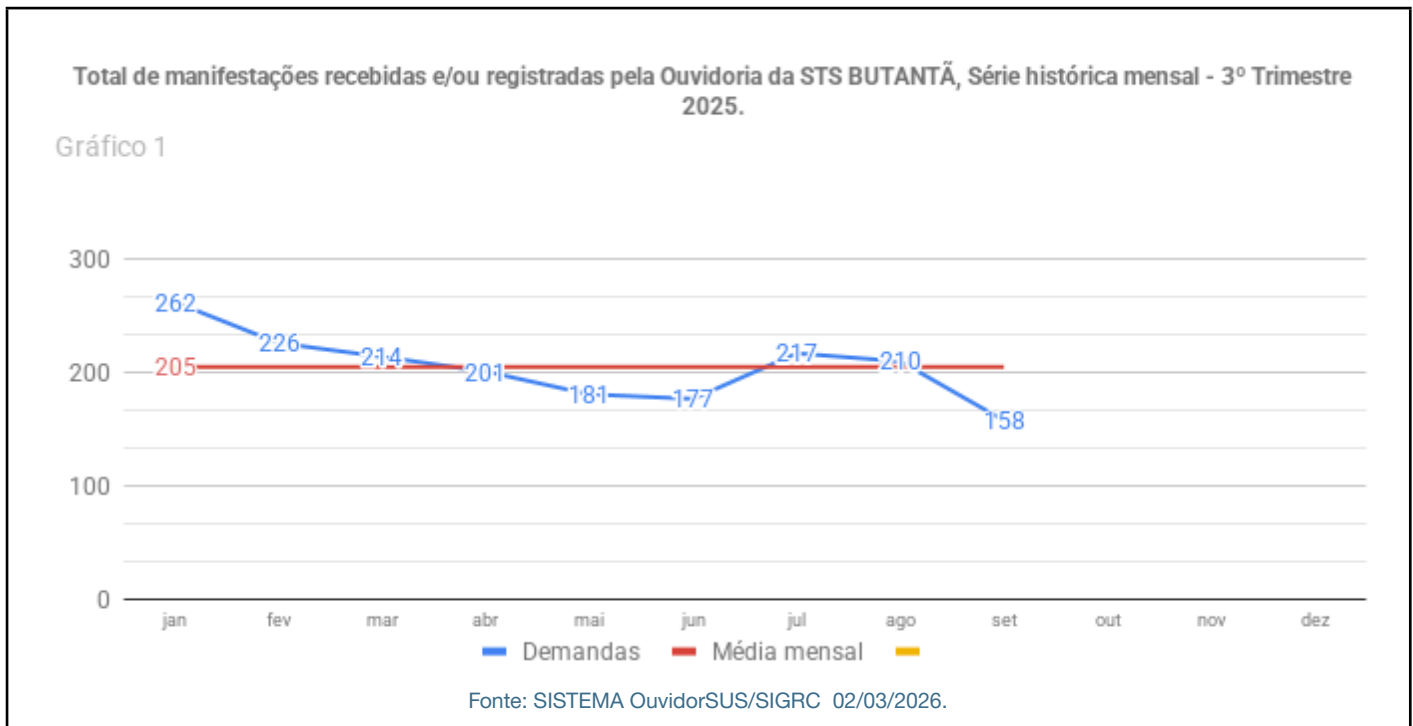
No 3º trimestre de 2025, foram registradas 585 manifestações, com volumes semelhantes em julho (217) e agosto (210), seguidos por uma redução em setembro (158). A média mensal do período foi de 195 manifestações, ficando abaixo da média histórica de 205 registros.

Os dados indicam um cenário de estabilidade na procura pelos canais de Ouvidoria durante os dois primeiros meses do trimestre, mantendo o padrão histórico de utilização pelos usuários. A queda observada em setembro contribuiu para a redução da média trimestral e pode estar relacionada a fatores como maior resolutividade dos serviços, diminuição de ocorrências geradoras de manifestações, variações sazonais da demanda assistencial ou mudanças na utilização dos canais de participação social pela população.

De forma geral, os dados do trimestre demonstram que a Ouvidoria continua exercendo papel estratégico na identificação das

necessidades dos usuários, na avaliação da qualidade dos serviços e no apoio à gestão. As manifestações analisadas apontam avanços importantes no cumprimento dos prazos de resposta e na manutenção dos canais de diálogo com a população, ao mesmo tempo em que sinalizam oportunidades de melhoria relacionadas ao acesso à assistência, à humanização do atendimento e ao aprimoramento dos processos organizacionais. Esses resultados reafirmam a relevância da Ouvidoria como instrumento de participação social, transparência e qualificação contínua do SUS no território.

3. Número de manifestações – Série histórica



No período analisado, foram registradas 585 manifestações, distribuídas entre 217 em julho, 210 em agosto e 158 em setembro, resultando em uma média trimestral de 195 manifestações mensais, valor ligeiramente inferior à média histórica de 205 manifestações.

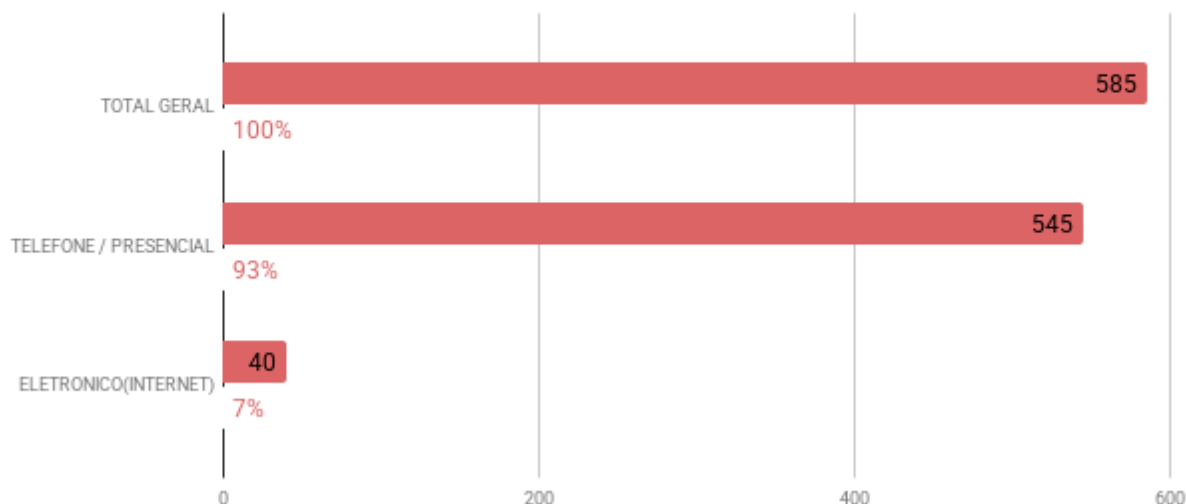
Sob o aspecto quantitativo, observa-se um comportamento de estabilidade entre julho e agosto, com redução pouco significativa. Entretanto, em setembro ocorreu uma queda mais expressiva, o que impactou o resultado consolidado do trimestre e posicionou a média do período cerca de 4,9% abaixo da média histórica.

Do ponto de vista qualitativo, a manutenção dos volumes em julho e agosto sugere a continuidade da demanda habitual dos cidadãos pelos canais de ouvidoria, refletindo uma procura compatível com o padrão histórico da unidade. Já a redução observada em setembro pode indicar diferentes fenômenos locais, como a diminuição de eventos geradores de manifestações, maior resolutividade dos serviços ofertados, redução da demanda sazonal por determinados atendimentos ou mesmo oscilações no conhecimento e na utilização dos canais de participação social pela população.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



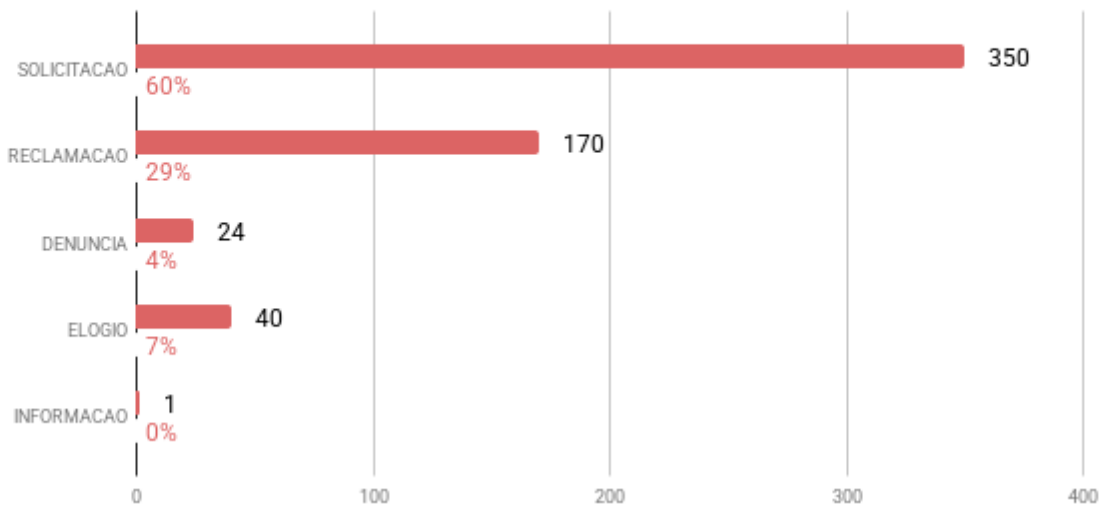
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

No período analisado, observa-se uma forte predominância das manifestações registradas por telefone e presencialmente, que concentraram 93% das demandas (585 registros), enquanto os canais digitais responderam por apenas 7% das manifestações (40 registros). Embora os números demonstrem claramente a distribuição dos atendimentos, sua interpretação revela aspectos importantes sobre o perfil dos usuários e a realidade local.

A elevada utilização do atendimento telefônico e presencial indica que os cidadãos ainda mantêm uma relação de maior confiança e proximidade com os canais tradicionais de comunicação. Esse comportamento sugere a preferência por formas de contato que permitam interação direta com o profissional da Ouvidoria, possibilitando esclarecimentos imediatos, acolhimento das demandas e maior segurança no registro das manifestações, especialmente em situações mais complexas ou emocionalmente sensíveis.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.
Gráfico 3



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

No período analisado, as solicitações representaram a maior parte das manifestações registradas pela Ouvidoria, correspondendo a 60% (350 demandas) do total. Em seguida, destacam-se as reclamações, com 29% (170 demandas), os elogios, com 7% (40 demandas), as denúncias, com 4% (24 demandas), e os pedidos de informação, com participação residual de 1% (1 demanda).

Sob a perspectiva quantitativa, observa-se que as manifestações de caráter resolutivo e de apoio ao usuário (solicitações e informações) somam aproximadamente 61% dos registros, evidenciando que a Ouvidoria é percebida prioritariamente como um canal de suporte para mediação de demandas e acesso a serviços, e não apenas como um espaço de registro de insatisfações. Esse resultado é relevante porque demonstra uma relação de confiança da população com a instituição, utilizando a Ouvidoria como instrumento de facilitação do acesso e solução de necessidades cotidianas.

A proporção de 29% de reclamações merece atenção gerencial, mas não representa, isoladamente, um cenário de insatisfação generalizada. Em instituições com elevado volume de atendimento ao público, as reclamações constituem um mecanismo natural de manifestação das expectativas dos usuários em relação à qualidade, à agilidade e à organização dos serviços. Assim, os números sugerem

a existência de pontos passíveis de melhoria, mas também demonstram que as demandas por solução e orientação superam significativamente os registros de insatisfação.

Outro aspecto relevante é o registro de 40 elogios (7%), percentual que pode ser considerado positivo, uma vez que manifestações espontâneas de reconhecimento tendem a ocorrer com menor frequência do que manifestações motivadas por problemas ou necessidades. Esses elogios sugerem que parcela dos usuários percebe qualidade no atendimento recebido, reconhecendo o esforço das equipes e contribuindo para a valorização das boas práticas institucionais. Além disso, funcionam como indicadores indiretos de satisfação e humanização dos serviços prestados.

As 24 denúncias (4%) representam um percentual relativamente reduzido, indicando que situações relacionadas a possíveis irregularidades, descumprimento de normas ou condutas inadequadas não se apresentam como demanda predominante no período. Ainda assim, a existência dessas manifestações reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de controle social, transparência e fortalecimento da integridade institucional, permitindo a identificação de situações que exijam apuração e providências administrativas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 350 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 “consulta” (60%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto “assistência à saúde” (75%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 17% são relativos à “clínica médica” e 17% à “ortopedia”.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 67% são relativos à “consulta/atendimento/tratamento” e 9% à “diagnóstico por imagem”.

A análise dos dados demonstra que, no Sistema SIGRC, o assunto “consulta” concentrou 60% das solicitações, evidenciando que as dificuldades relacionadas ao acesso às consultas especializadas e aos atendimentos ambulatoriais permanecem como o principal motivo que leva os usuários a procurarem a Ouvidoria.

A predominância das solicitações relacionadas a consultas sugere que muitos usuários recorrem à Ouvidoria para obter informações sobre agendamentos, antecipação de vagas, acompanhamento de filas ou esclarecimento sobre fluxos assistenciais. Esse comportamento demonstra que a Ouvidoria tem assumido papel relevante na mediação do acesso à assistência, funcionando como um canal complementar para resolução de demandas que, muitas vezes, ultrapassam a esfera exclusivamente administrativa.

Dentro do assunto “consulta”, os subassuntos “clínica médica” e “ortopedia”, ambos com 17% das citações cada, figuram entre os mais recorrentes. Embora os percentuais individualmente não sejam elevados, eles indicam áreas assistenciais que concentram demandas específicas da população atendida.

Em relação ao Sistema OuvidorSUS, observa-se concentração ainda maior das solicitações no assunto “assistência à saúde”, responsável por 75% dos registros. Esse percentual evidencia que a maior parte das demandas dos usuários está diretamente relacionada à obtenção, continuidade ou qualidade da assistência prestada. O dado demonstra que a população utiliza a Ouvidoria prioritariamente para buscar apoio na resolução de questões assistenciais, reafirmando a importância desse canal como instrumento de garantia de acesso e efetivação dos direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde.

O detalhamento do assunto mais recorrente, apresentado no Gráfico 7, revela que 67% das manifestações estão relacionadas a “consulta/atendimento/tratamento”, enquanto 9% referem-se a “diagnóstico por imagem”. A predominância das demandas ligadas a consultas e tratamentos confirma a relevância do acesso oportuno aos serviços assistenciais como principal expectativa dos usuários. Esses números sugerem que a população busca não apenas o ingresso nos serviços de saúde, mas também a continuidade do acompanhamento e a efetiva conclusão do processo terapêutico.

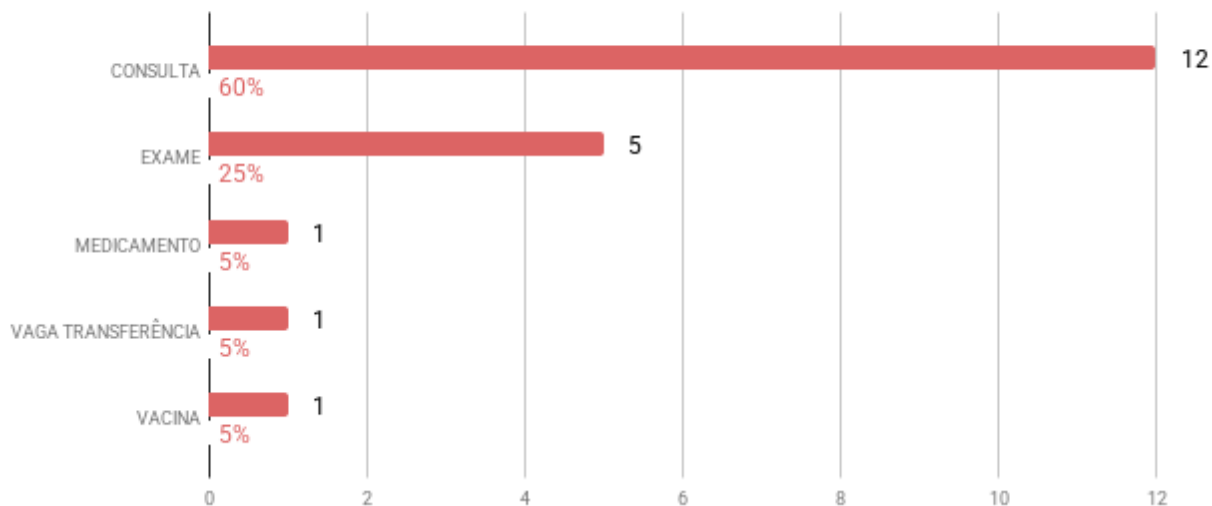
Por sua vez, a presença das solicitações relacionadas a exames de diagnóstico por imagem evidencia a importância desses procedimentos para a definição de condutas clínicas e para a continuidade dos tratamentos. A recorrência desse subassunto pode indicar dificuldades de acesso, tempo de espera ou necessidade de

maior orientação aos usuários quanto aos fluxos de realização e acompanhamento de exames, aspectos frequentemente observados em serviços que atendem elevada demanda assistencial.

De forma geral, os Gráficos 4, 5, 6 e 7 demonstram que as solicitações recebidas pela Ouvidoria estão fortemente concentradas em questões relacionadas ao acesso aos serviços de saúde, especialmente consultas, atendimentos, tratamentos e exames. Essa configuração sugere que a principal expectativa da população atendida está associada à obtenção de cuidado em tempo oportuno e à continuidade da assistência.

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

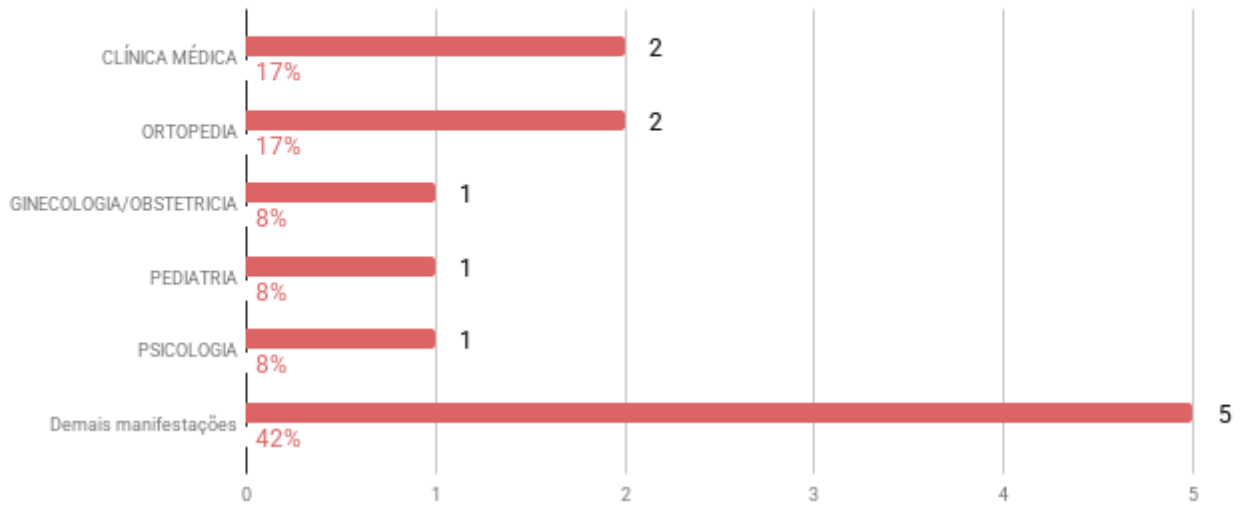
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ - 3º Trimestre 2025.

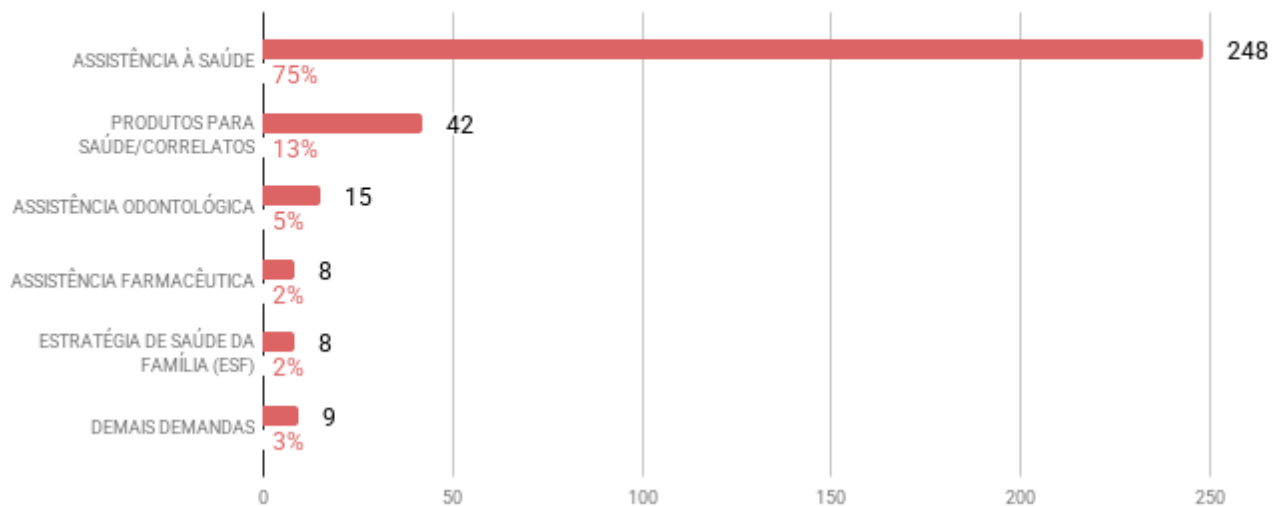
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 3 Trimestre 2025.

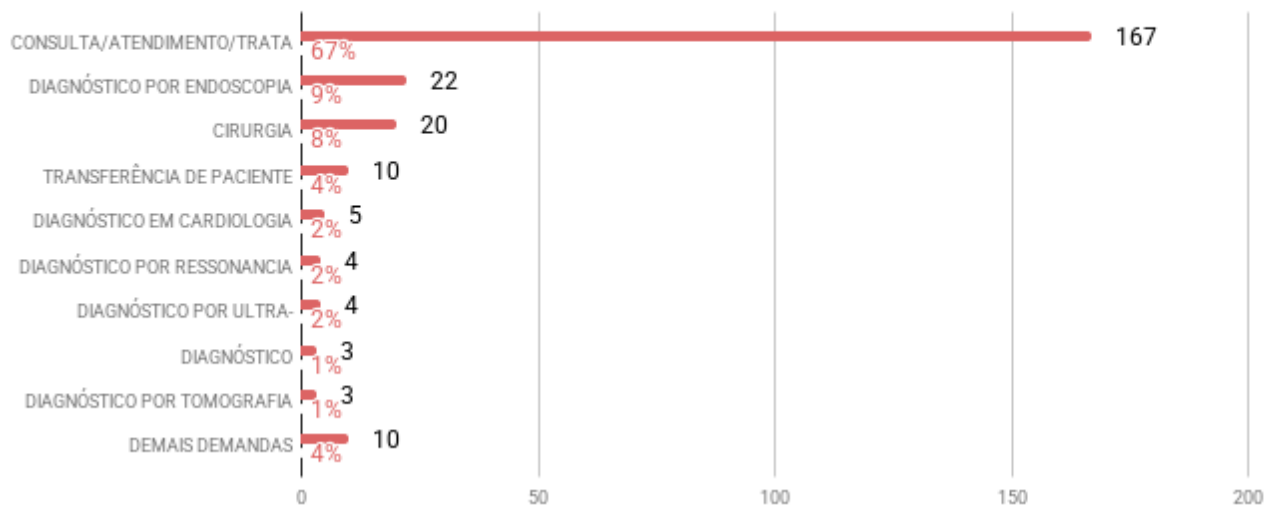
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 170 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto "atendimento profissional" (44%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto "Gestão" (81%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 43% são relativos a "falta de humanização no atendimento" e 29% a "não passou as informações corretas".

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 59% são relativos a "estabelecimento de saúde" e 35% a "recursos humanos".

No período analisado, foram registradas 170 reclamações, correspondendo a 29% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Embora representem a segunda maior classificação entre

as manifestações, os dados indicam importantes oportunidades de melhoria relacionadas tanto aos processos assistenciais quanto aos aspectos de gestão e relacionamento com os usuários.

Sob a perspectiva quantitativa, observa-se que, no Sistema SIGRC, as reclamações concentraram-se principalmente no assunto "atendimento profissional", responsável por 44% dos registros. Já no Sistema OuvidorSUS, o assunto predominante foi "Gestão", que respondeu por 81% das reclamações. Embora classificados de forma distinta nos dois sistemas, ambos os resultados convergem para questões relacionadas à qualidade da prestação dos serviços, à organização dos processos de trabalho e à experiência do usuário durante sua trajetória na instituição.

A análise qualitativa dos dados do SIGRC permite identificar que a principal causa de insatisfação está relacionada à forma como ocorre a interação entre profissionais e usuários. O detalhamento do assunto "atendimento profissional" demonstra que 43% das reclamações referem-se à falta de humanização no atendimento, enquanto 29% apontam que não foram repassadas informações corretas. Esses dados revelam que a percepção negativa dos usuários está menos associada a aspectos técnicos da assistência e mais ligada à comunicação, acolhimento e relacionamento interpessoal.

Na realidade local, esse cenário pode refletir a pressão assistencial enfrentada pelas equipes de saúde, especialmente em serviços com elevada demanda, limitações de recursos humanos e necessidade de atendimento de grande volume de pacientes. Nesses contextos, o ritmo intenso de trabalho pode impactar a qualidade da comunicação e a disponibilidade dos profissionais para fornecer orientações completas, gerando sensação de desatenção, insegurança ou falta de acolhimento por parte dos usuários.

O destaque para a falta de humanização merece atenção especial, pois evidencia que, para os cidadãos, a qualidade do atendimento não é avaliada apenas pela resolução do problema de saúde, mas também pela maneira como são tratados durante o atendimento. O registro expressivo desse assunto demonstra que aspectos como empatia, escuta qualificada, respeito e cordialidade influenciam diretamente a percepção de satisfação e a confiança na instituição.

Da mesma forma, a elevada frequência de reclamações relacionadas à informação incorreta ou insuficiente sugere fragilidades nos processos de comunicação institucional. Informações divergentes sobre consultas, exames, tratamentos, fluxos assistenciais ou encaminhamentos podem gerar deslocamentos desnecessários,

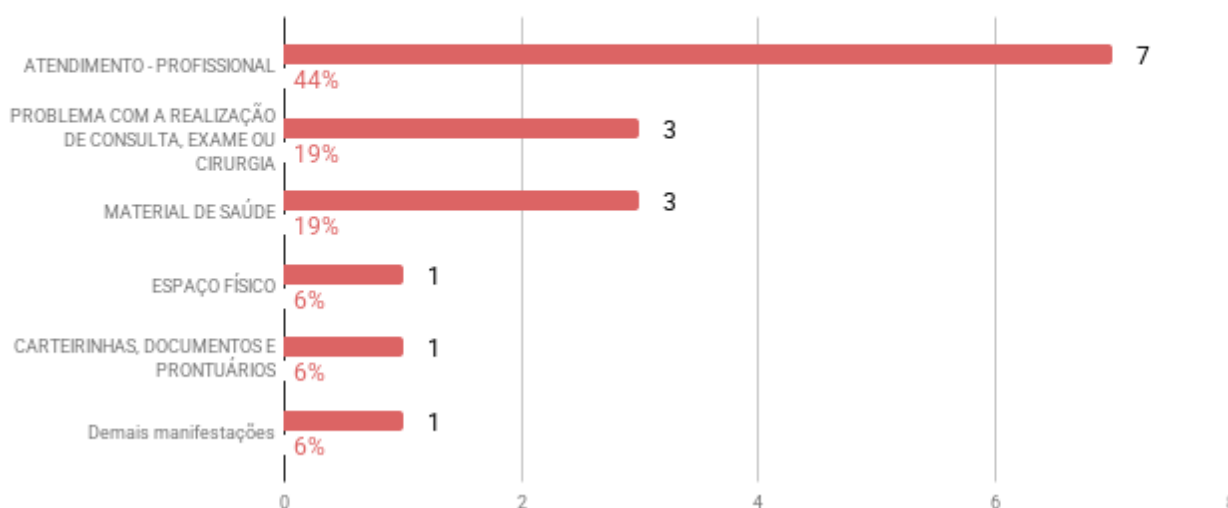
aumento da ansiedade dos usuários e dificuldades na continuidade do cuidado, resultando em manifestações formais de insatisfação.

No âmbito do OuvidorSUS, a concentração de 81% das reclamações no assunto "Gestão" demonstra que a população percebe impactos diretos dos processos organizacionais na sua experiência de atendimento. O detalhamento desse grupo mostra que 59% das reclamações referem-se ao "estabelecimento de saúde" e 35% a "recursos humanos", indicando que os usuários relacionam suas dificuldades tanto à estrutura e organização dos serviços quanto à disponibilidade e atuação das equipes.

Esse resultado sugere que parte significativa das insatisfações pode estar associada a fatores sistêmicos, como fluxos internos, organização do atendimento, dimensionamento de equipes, tempo de espera, acesso aos serviços e disponibilidade de profissionais. Em outras palavras, os usuários tendem a perceber os problemas vivenciados durante o atendimento como reflexo da gestão institucional, ainda que suas manifestações se materializem em situações específicas do cotidiano assistencial.

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

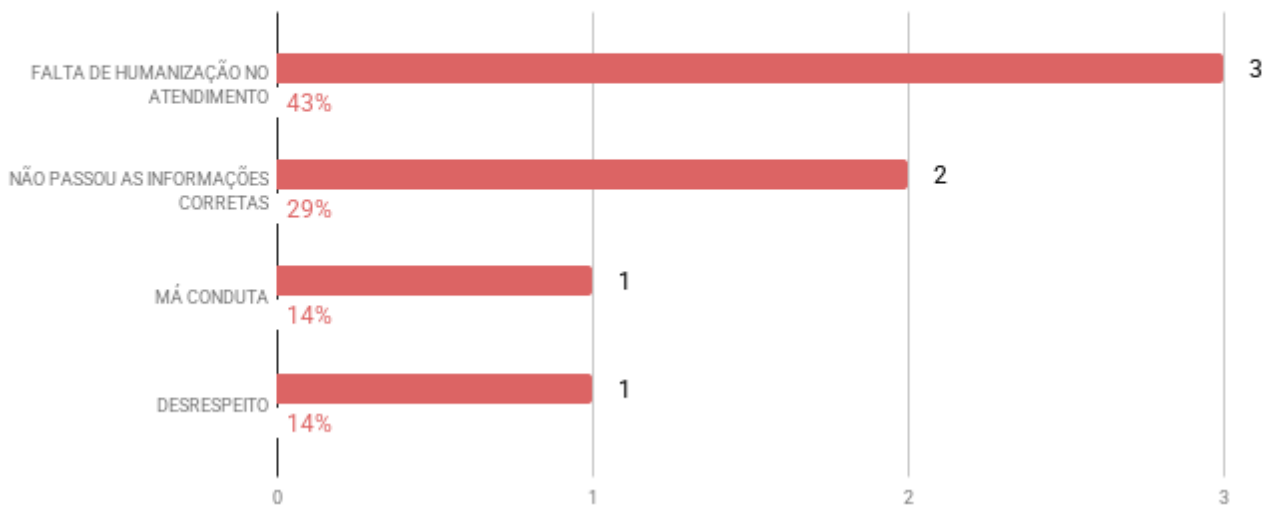
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

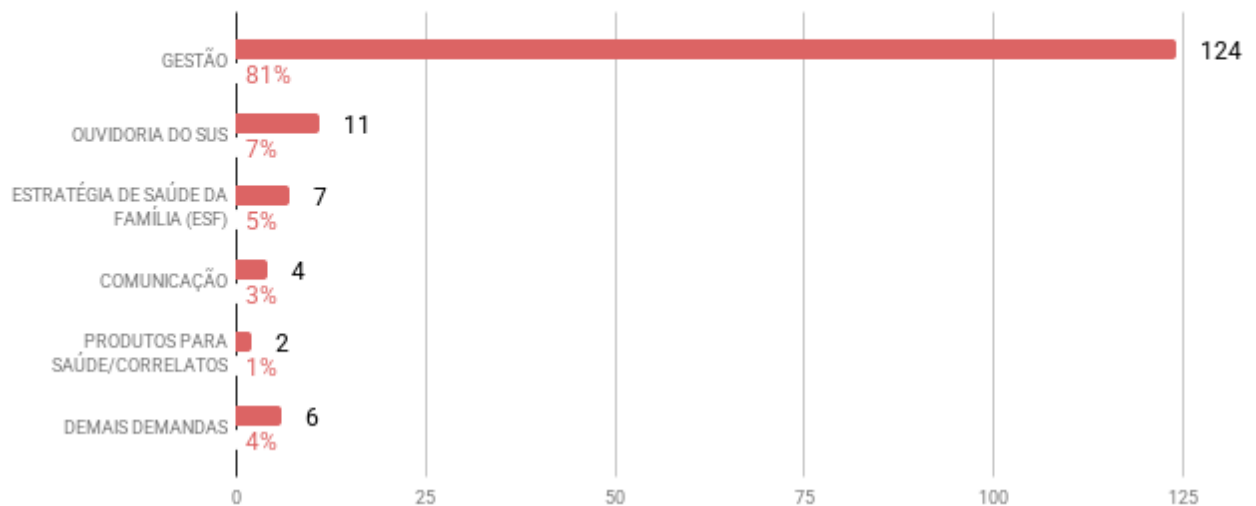
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

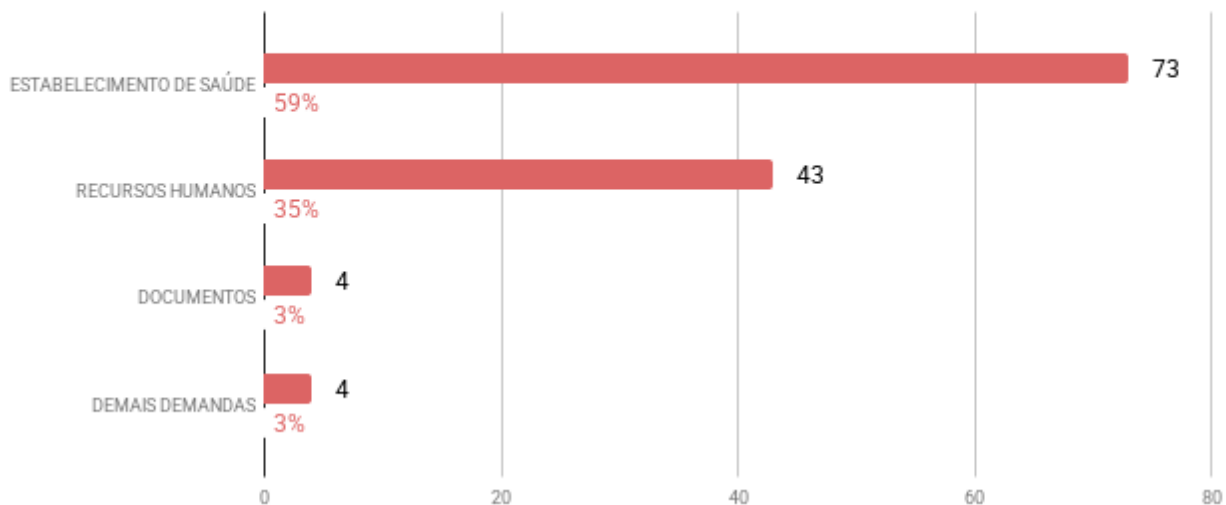
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

Foram registrados **40 elogios no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total**. A média mensal no trimestre foi 13,33 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi "não informado", que representa 100%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi "Gestão", que representa 83%.

No 3º trimestre de 2025, foram registrados 40 elogios, correspondendo a 7% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, com média mensal de 13,33 registros. Embora representem uma parcela menor do conjunto das manifestações, os elogios possuem elevado valor estratégico para a gestão, pois permitem identificar práticas exitosas, reconhecer profissionais e equipes e fortalecer ações que contribuem para a satisfação dos usuários.

No Sistema SIGRC, observa-se que 100% dos elogios foram classificados como "não informado". Embora essa classificação

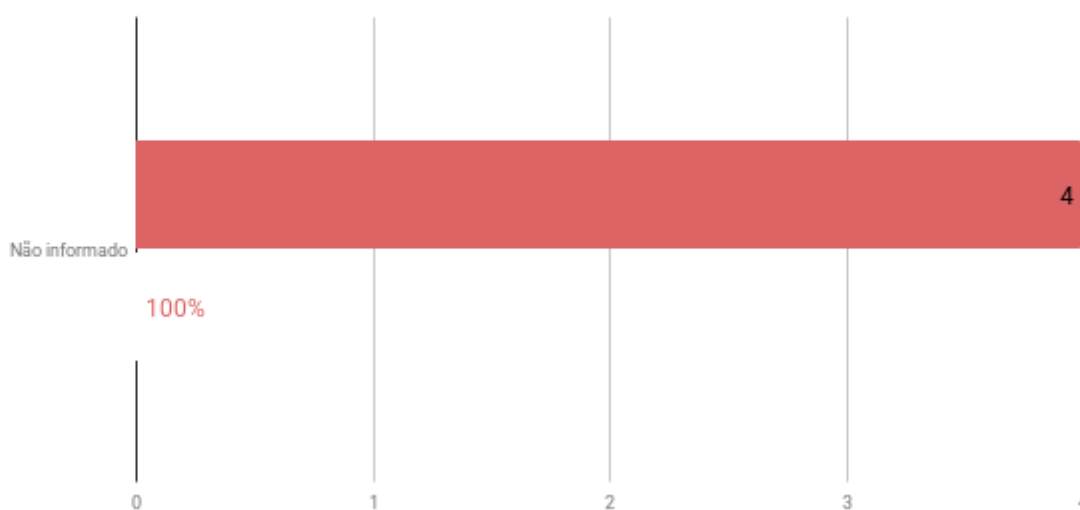
dificulte uma análise temática mais detalhada, o dado não reduz a importância dos registros recebidos. Ao contrário, sugere a necessidade de aperfeiçoamento do processo de categorização das manifestações, permitindo identificar com maior precisão os setores, profissionais ou serviços mais frequentemente reconhecidos pelos usuários. A ausência de detalhamento limita a extração de indicadores gerenciais, mas não impede a compreensão de que houve percepção positiva dos serviços prestados.

Já no Sistema OuvidorSUS, o assunto "Gestão" concentrou 30% dos elogios, revelando que parte dos usuários reconhece aspectos organizacionais e administrativos da instituição como fatores que contribuíram para uma experiência satisfatória. Esse resultado é particularmente relevante, pois demonstra que o reconhecimento da população não está restrito ao atendimento individual dos profissionais, mas alcança também os processos institucionais, a organização dos serviços e a estrutura de funcionamento da unidade.

Além disso, os elogios constituem importante ferramenta de gestão de pessoas, pois contribuem para o fortalecimento do sentimento de pertencimento e valorização profissional. O reconhecimento formal dos usuários tende a impactar positivamente a motivação das equipes, estimulando a manutenção de boas práticas e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ - 3º Trimestre 2025.

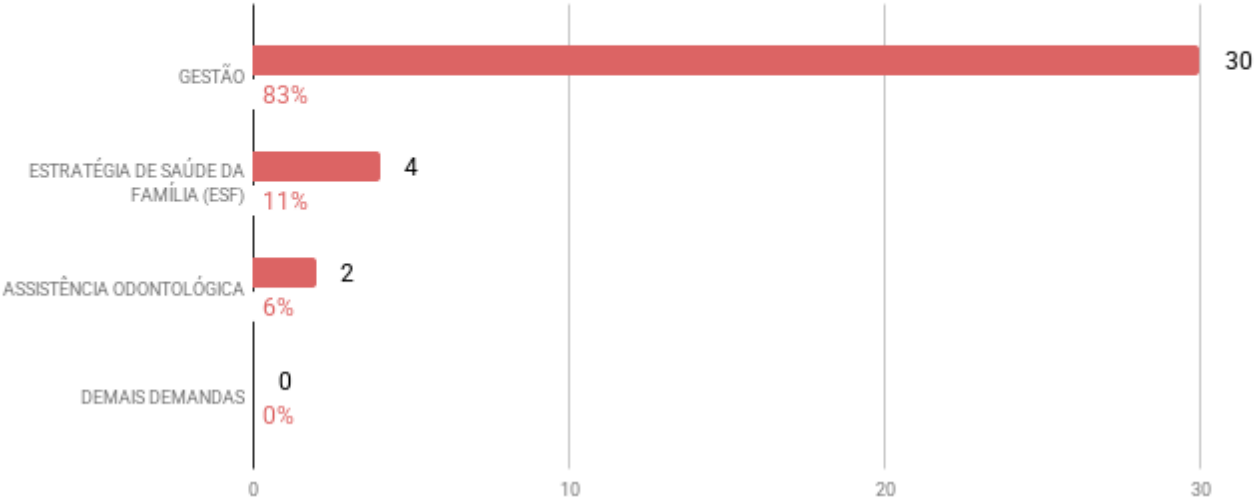
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA JARDIM PERI-PERI	27	30	90%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO JORGE - DR. PAULO EDUARDO ELIAS	40	42	95%
AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI	42	53	79%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA	31	38	82%
CAPS AD III BUTANTÃ	1	1	100%
CAPS ADULTO II BUTANTÃ	1	2	50%
CAPS INFANTOJUVENIL II BUTANTA	1	1	100%
CEO II BUTANTÃ	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ	19	19	100%
SAE DST/AIDS BUTANTÃ	1	2	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	5	5	100%
UBS BUTANTÃ	25	25	100%
UBS CAXINGUI - Nanci Abranches	15	15	100%
UBS JARDIM BOA VISTA	30	31	97%
UBS JARDIM COLOMBO	24	24	100%
UBS JARDIM D'ABRIL	18	19	95%
UBS JARDIM JAQUELINE	21	33	64%
UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	22	29	76%
UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO	17	19	89%
UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	13	17	76%
UBS SÃO REMO	9	9	100%
UBS VILA BORGES	24	26	92%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO	22	28	79%
UNIDADE HOSPITALAR - BUTANTÃ	16	16	100%
UPA III RIO PEQUENO	30	30	100%
UVIS BUTANTÃ	2	2	100%
Total	460	520	88%

No período analisado, foram recebidas 520 demandas, das quais 460 foram respondidas em até 20 dias, correspondendo a aproximadamente 88% de cumprimento do prazo. Esse resultado demonstra desempenho satisfatório da rede como um todo, superando o parâmetro de 80% de respostas dentro do prazo estabelecido, o que evidencia o comprometimento das unidades com a tempestividade das devolutivas aos usuários.

Entretanto, a análise dos dados identifica quatro serviços que não atingiram a meta de 80% de respostas em até 20 dias: SAE DST/AIDS Butantã; UBS Jardim Jaqueline; UBS José Marcílio Malta Cardoso; UBS Rio Pequeno – Dr. Paulo de Barros França.

A avaliação das manifestações e do fluxo de trabalho das unidades permite associar o desempenho abaixo da meta a fatores operacionais e assistenciais que impactam diretamente os tempos de resposta, tais como: elevada demanda assistencial e administrativa das unidades, reduzindo o tempo disponível das equipes para elaboração das devolutivas; rotatividade de profissionais responsáveis pelo acompanhamento das demandas de Ouvidoria (UBS Jardim Jaqueline).

Com o objetivo de aumentar a resolutividade e garantir maior cumprimento dos prazos de resposta, foram desenvolvidas as seguintes ações: monitoramento sistemático das demandas pendentes; reforço das orientações sobre os prazos regulamentares para tratamento das demandas e apoio técnico da Ouvidoria às unidades com dificuldades na elaboração das devolutivas.

10. Plano de ação

Com o objetivo de aumentar o percentual de demandas respondidas em até 20 dias e melhorar o desempenho das unidades que não atingiram a meta de 80%, serão desenvolvidas as seguintes ações:

- Monitoramento semanal das demandas pendentes e dos prazos de resposta.
- Capacitação e orientação dos interlocutores da Ouvidoria quanto aos fluxos, prazos e qualidade das respostas.
- Acompanhamento prioritário das unidades com desempenho abaixo da meta (SAE DST/AIDS Butantã, UBS Jardim Jaqueline, UBS José Marcílio Malta Cardoso e UBS Rio Pequeno).
- Sensibilização das equipes sobre a importância da resposta tempestiva e do papel da Ouvidoria na melhoria dos serviços.
- Definição de profissionais substitutos para cobertura em períodos de afastamento, férias ou ausência dos responsáveis pelas respostas.

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
Monitoramento semanal	Evitar o vencimento dos prazos de resposta	Identificação das manifestações próximas do prazo limite	Semanalmente, preferencialment e às segundas-feiras	Interlocutores das Unidades	Em andame... ▾
Capacitação e orientação	Fortalecer o conhecimento sobre os fluxos e prazos da Ouvidoria	Orientação sobre fluxos de tramitação, responsabilidade s e prazos legais de resposta	Orientações contínuas durante o monitoramento das demandas	Interlocutores das Unidades	Em andame... ▾
Acompanhament o prioritário das unidades com	Identificar e corrigir as causas que estão impactando o	Definição de prioridades para tratamento das manifestações	Monitoramento semanal das demandas pendentes	Interlocutores das Unidades	Em andame... ▾

desempenho abaixo da meta	cumprimento dos prazos de resposta	próximas ao vencimento			
Sensibilização das equipes	Reforçar a responsabilidade dos setores no tratamento e resposta das manifestações	Divulgação dos resultados de cada unidade, destacando avanços e oportunidades de melhoria	Mensalmente, durante as reuniões de equipe	Interlocutores das Unidades	Em andame... ▾
Definição de profissionais substitutos	Evitar descontinuidade no acompanhamento e resposta das demandas durante férias, afastamentos,	Capacitar os profissionais substitutos nos fluxos da Ouvidoria, sistemas utilizados e	Antes de férias, licenças ou afastamentos programados	Interlocutores das Unidades	Em andame... ▾

	licenças desligamentos	ou prazos regulamentares			
--	---------------------------	--------------------------------	--	--	--

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
18/06/2026	Reunião Ordinária	Esclarecimentos sobre o novo sistema (SIGRC)	SMS, Coordenadoria, STSs

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 3º trimestre de 2025 foi marcado pela manutenção de um volume significativo de manifestações junto à Ouvidoria, evidenciando que o serviço permanece consolidado como importante canal de escuta, participação social e mediação entre os usuários e os serviços de saúde da Supervisão Técnica de Saúde Butantã.

Observou-se predominância das solicitações, que corresponderam a 60% das manifestações registradas, com destaque para demandas relacionadas ao acesso às consultas, atendimentos, tratamentos e exames. Esse cenário demonstra que a principal expectativa dos usuários continua sendo a obtenção de assistência em tempo oportuno, refletindo desafios presentes na rede de saúde, especialmente diante da elevada demanda por serviços especializados.

As reclamações, que representaram 29% das manifestações, apontaram, principalmente, questões relacionadas ao atendimento profissional, à humanização e à comunicação entre equipes e usuários. Esses dados reforçam a importância de investimentos contínuos em ações de acolhimento, qualificação das relações interpessoais e fortalecimento da cultura de cuidado centrado no usuário, reconhecendo que a qualidade percebida da assistência está diretamente relacionada à forma como o cidadão é recebido e orientado pelos serviços.

Os elogios, embora representem percentual menor do total de manifestações, evidenciam o reconhecimento dos usuários pelos esforços desenvolvidos pelas equipes assistenciais e administrativas. Esses registros constituem importante ferramenta de valorização profissional e continuam sendo compartilhados por meio do programa Gente que Faz o SUS, fortalecendo a cultura de reconhecimento e estimulando a disseminação de boas práticas no âmbito das unidades.

Em relação aos canais de acesso, verificou-se amplo predomínio dos meios telefônico e presencial, demonstrando que os usuários ainda valorizam o contato direto e o acolhimento humanizado oferecido pela Ouvidoria. Esse resultado reforça a importância da manutenção e qualificação desses canais, sem perder de vista a necessidade de ampliar a divulgação e utilização dos recursos digitais.

Quanto ao prazo de resposta das manifestações, o resultado geral foi satisfatório, com 88% das demandas respondidas em até 20 dias,

superando a meta mínima estabelecida. Entretanto, foram identificadas unidades com desempenho abaixo do esperado, o que motivou a elaboração de ações específicas voltadas ao monitoramento dos prazos, capacitação dos interlocutores, acompanhamento das unidades prioritárias e sensibilização das equipes sobre a importância da resposta tempestiva ao cidadão.

De modo geral, os resultados analisados demonstram uma Ouvidoria atuante, reconhecida pelos usuários como instrumento de acesso, diálogo e participação social. As manifestações recebidas ao longo do trimestre forneceram informações valiosas para a identificação de fragilidades, monitoramento da qualidade dos serviços e planejamento de ações de melhoria, reafirmando o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de gestão e de fortalecimento do Sistema Único de Saúde.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Dentro dos critérios de avaliação e acompanhamento da pasta Ouvidoria, considero que mantivemos uma performance que se assemelha às análises de trimestres progressos. A sensível diminuição de solicitações/informações provavelmente se deu por conta de maior resolutividade dos serviços de atendimento aos munícipes, frente às demandas requisitadas. Discorri em reunião de gerentes sobre a importância de nos qualificarmos tanto ao cumprimento de prazos, quanto nas abordagens junto aos munícipes. Também acompanhamos o indicador de qualidade que avalia o tempo de resposta dos gestores, de modo que consigamos restituir as demandas dentro do menor período de tempo possível.

Victor di Donato Marques (Supervisor) - Supervisão Técnica de Saúde Butantã.

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>

