

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 31p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Lucia Dalva Cardoso da 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
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	6
2.1. Panorama Geral do Trimestre	6
2.2. Retrospectiva 2025	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
14. Glossário	27
15. Siglário	28
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Durante o período de outubro a dezembro de 2025, observou-se redução significativa no volume de manifestações registradas pela Ouvidoria em relação à média histórica da unidade, com média mensal de 116 manifestações frente à média histórica de 183 registros mensais. Entre os aspectos mais relevantes que

influenciaram o desempenho do período, destaca-se a continuidade do processo de adaptação das equipes ao Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), implantado recentemente, exigindo adequação dos fluxos de trabalho, capacitação dos profissionais e consolidação de novas rotinas de registro e tratamento das manifestações.

De modo geral, os resultados indicam um cenário de transição e adaptação institucional, no qual fatores operacionais podem ter influenciado o quantitativo de manifestações registradas, devendo os dados ser analisados considerando esse contexto. Entretanto, observa-se tendência de estabilização dos processos e fortalecimento das práticas de monitoramento, o que poderá favorecer maior consistência dos indicadores nos períodos subsequentes.

2.2. Retrospectiva 2025

O ano de 2025 foi marcado por importantes transformações no contexto de atuação da Ouvidoria da STS Butantã.

No primeiro trimestre, observou-se um aumento expressivo do número de manifestações, especialmente em janeiro, seguido de redução gradual nos meses subsequentes até o retorno aos patamares históricos. Apesar das análises realizadas, não foi possível identificar um fator isolado que justificasse esse crescimento inicial.

Durante o segundo trimestre, verificou-se uma redução progressiva do número de manifestações e manutenção do perfil das demandas observadas anteriormente. As solicitações e reclamações continuaram representando a maior parte dos registros, enquanto o aumento dos elogios indicou possível melhoria na percepção dos usuários em relação aos serviços ofertados. As manifestações demonstraram que os principais desafios permaneciam relacionados à gestão dos serviços, à infraestrutura das unidades de saúde e à organização dos processos de trabalho, aspectos que continuam demandando acompanhamento por parte da gestão e da Ouvidoria.

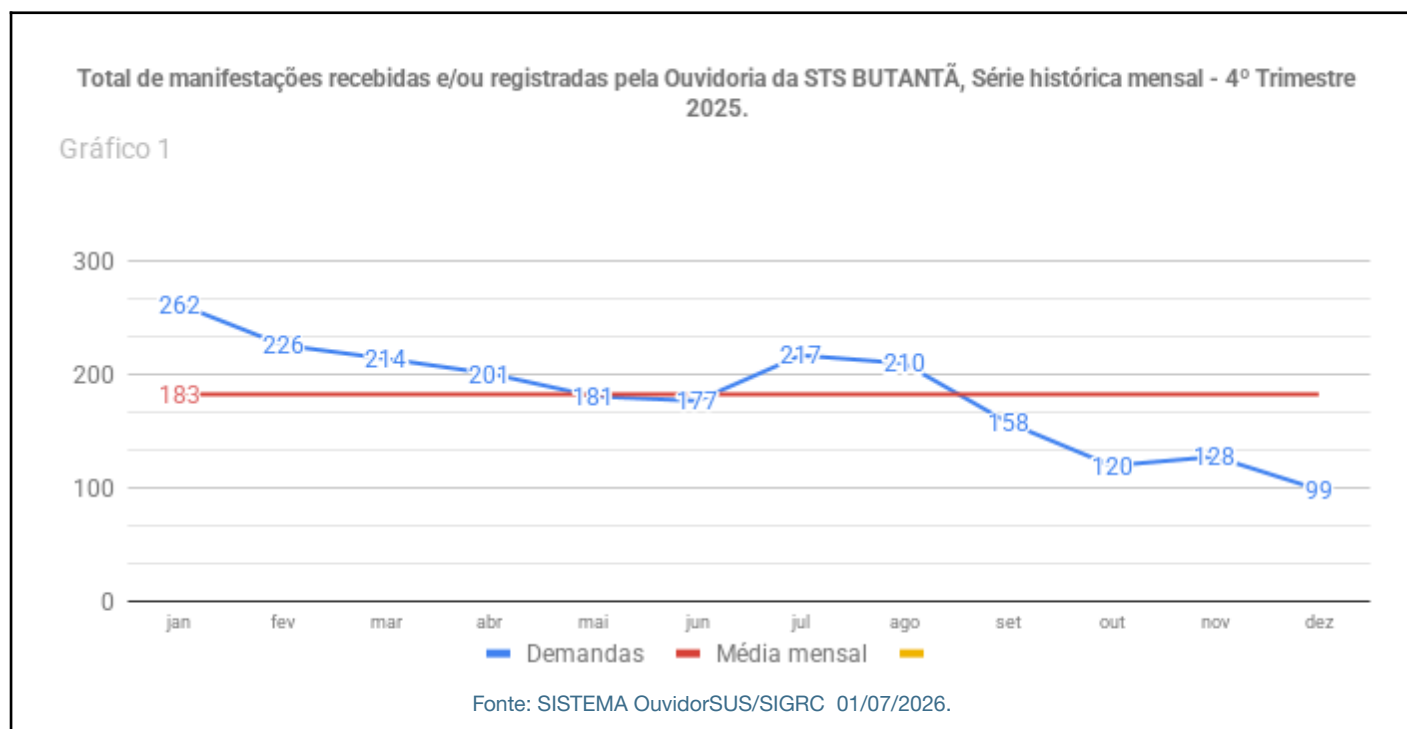
No terceiro trimestre, as manifestações recebidas continuaram destacando temas relacionados ao acesso à assistência, à organização dos fluxos assistenciais e à humanização do

atendimento, aspectos frequentemente apontados pela população como fundamentais para a qualidade do cuidado.

O quarto trimestre foi caracterizado por mudanças relevantes decorrentes da implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). A adoção da nova plataforma exigiu adequação dos fluxos de trabalho, revisão de procedimentos internos e capacitação das equipes responsáveis pelo registro e acompanhamento das manifestações. Nesse contexto, foi observada redução significativa do volume de registros em comparação à média histórica, situação que deve ser analisada considerando o período de transição tecnológica e adaptação institucional vivenciado pelas unidades.

Entre os principais desafios enfrentados ao longo do ano destacam-se a necessidade de adaptação ao novo sistema informatizado, o acompanhamento das demandas dentro dos prazos institucionais, o suporte às unidades com maior volume assistencial, e a sensibilização permanente das equipes quanto à importância dos indicadores de Ouvidoria.

3. Número de manifestações – Série histórica



No período analisado (outubro a dezembro de 2025), a Ouvidoria registrou 347 manifestações, correspondendo a uma média mensal de 116 manifestações. Quando comparada à média histórica de 183 manifestações mensais, observa-se uma redução de aproximadamente 36,6%, indicando um volume de registros significativamente inferior ao padrão histórico da unidade.

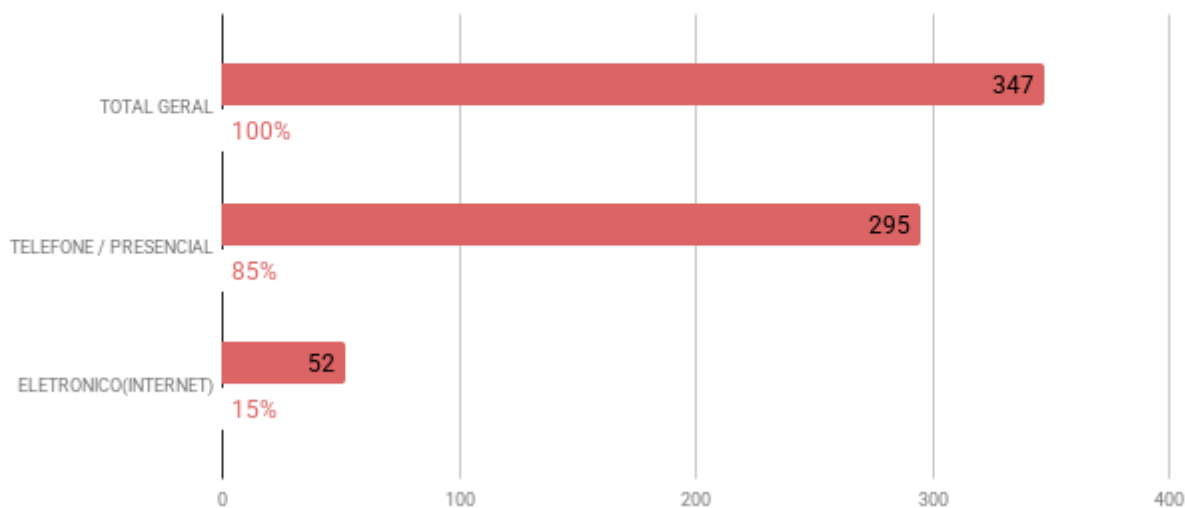
Sob a perspectiva quantitativa, houve crescimento discreto entre outubro (120 manifestações) e novembro (128 manifestações), seguido de redução mais acentuada em dezembro (99 manifestações).

Os dados indicam um trimestre com volume de manifestações inferior à média histórica, possivelmente influenciado pelos efeitos residuais da transição para o SIGRC e por fatores sazonais de final de ano.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2



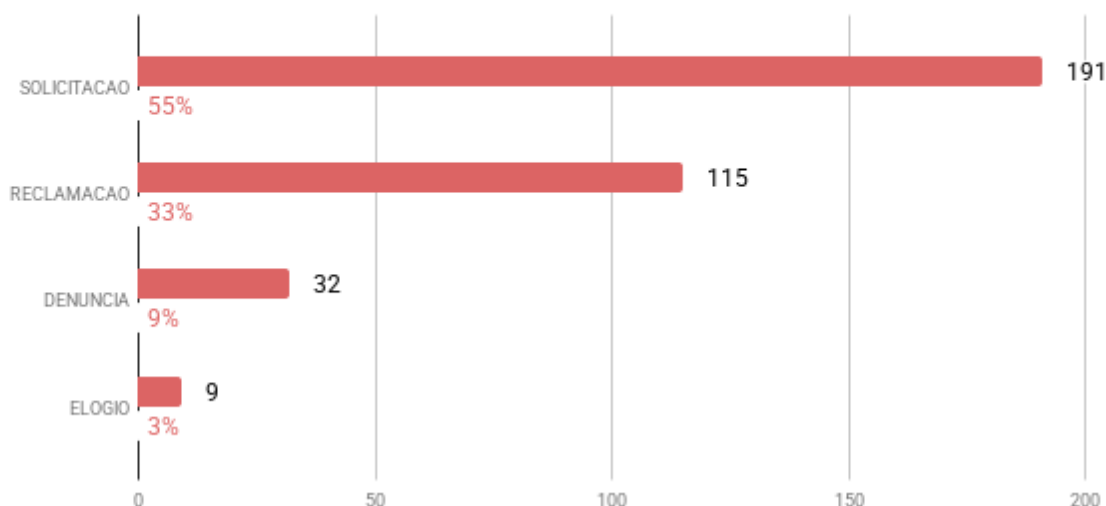
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No período analisado, foram registradas 347 manifestações, das quais 295 (85%) ingressaram por meio de atendimento telefônico/presencial e 52 (15%) por meio eletrônico (internet). Os dados evidenciam a predominância dos canais de atendimento com mediação humana, demonstrando que a população usuária da unidade continua priorizando formas de contato que permitam orientação direta e esclarecimento de dúvidas durante o registro da manifestação.

A menor participação das manifestações recebidas pela internet pode refletir fatores como limitações de acesso digital e desconhecimento dos canais eletrônicos disponíveis. Sob a perspectiva da gestão, os dados demonstram a importância de manter estrutura adequada para atendimento telefônico e presencial, uma vez que esses canais concentram a maior parte da demanda da população. Ao mesmo tempo, os números indicam oportunidade para fortalecimento das estratégias de divulgação e incentivo ao uso dos meios digitais, ampliando a acessibilidade e a autonomia dos cidadãos no registro de manifestações.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No período analisado, foram registradas 347 manifestações, sendo 191 solicitações (55%), 115 reclamações (33%), 32 denúncias (9%) e 9 elogios (3%). A predominância das solicitações sugere que grande parte dos cidadãos procura a Ouvidoria não apenas para registrar insatisfações, mas também para obter esclarecimentos e auxílio na resolução de necessidades relacionadas aos serviços de saúde.

As reclamações, que representam aproximadamente um terço das manifestações recebidas, indicam a persistência de situações que geram insatisfação na população, como dificuldades de acesso, tempo de espera, processos administrativos e questões relacionadas ao atendimento.

As denúncias, embora em menor número, merecem atenção especial por envolverem situações percebidas pelos usuários como possíveis irregularidades ou inadequações na prestação dos serviços.

Por sua vez, o quantitativo reduzido de elogios é um comportamento frequentemente observado nos serviços públicos, uma vez que os usuários tendem a procurar os canais de ouvidoria principalmente quando necessitam de alguma intervenção, esclarecimento ou resolução de problemas. Dessa forma, o baixo número de elogios não

deve ser interpretado automaticamente como ausência de satisfação, mas sim como uma característica do perfil de utilização dos canais de participação social.

De forma geral, os dados revelam uma Ouvidoria com atuação fortemente voltada ao acolhimento e à mediação de demandas dos usuários, evidenciando seu papel estratégico na identificação de necessidades da população, no aprimoramento dos processos de trabalho e no fortalecimento da comunicação entre os cidadãos e a gestão dos serviços de saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 191 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (53%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 12% são relativos à ortopedia, e 11% à clínica médica.

No 4º trimestre de 2025 foram registradas 191 manifestações classificadas como Solicitação, das quais 102 (53%) estiveram relacionadas a consultas, configurando-se como o principal motivo de demanda dos usuários junto à Ouvidoria. Em seguida, aparecem as solicitações referentes a exames (37 registros; 19%), material de saúde (27 registros; 14%) e cirurgias (13 registros; 7%). Em conjunto, esses assuntos representam mais de 90% das solicitações recebidas, demonstrando que as principais necessidades da população estão diretamente ligadas ao acesso e à continuidade da assistência em saúde.

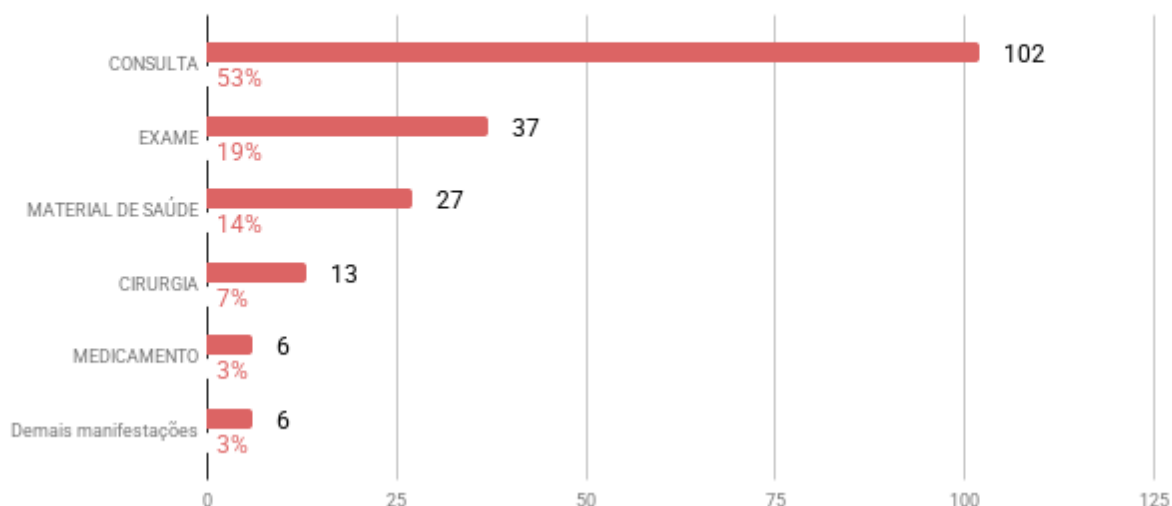
A análise detalhada das solicitações relacionadas a consultas demonstra distribuição relativamente diversificada entre especialidades. Destacam-se Ortopedia (12%), Clínica Médica (11%), Ginecologia/Obstetrícia (8%), Neurologia (8%) e Fisioterapia (7%), enquanto 55% correspondem a outras especialidades e demandas diversas. Esse cenário indica que a procura não está concentrada em apenas uma área específica, mas distribuída em diferentes necessidades de saúde da população do território.

O quantitativo expressivo de solicitações para exames reforça a percepção de que o acesso aos procedimentos diagnósticos permanece como etapa fundamental para a continuidade do cuidado.

As solicitações relacionadas a material de saúde também merecem destaque, pois podem refletir necessidades contínuas de usuários com condições crônicas ou que dependem de insumos específicos para manutenção do tratamento. Esse dado demonstra a importância da garantia da assistência integral, não limitada apenas a consultas e procedimentos, mas também ao fornecimento dos recursos necessários para o cuidado.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ – 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 STS BUTANTÃ - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 115 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento-profissional (37%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 31% são relativos à falta de humanização nos atendimentos, e 29% à má conduta.

No 4º trimestre de 2025 foram registradas 115 reclamações, sendo que os assuntos mais recorrentes se concentraram em Atendimento Profissional (42 registros; 37%), Organização da Unidade (30 registros; 26%) e Problemas com a realização de consulta, exame ou cirurgia (28 registros; 25%). Em conjunto, esses três temas representam 88% de todas as reclamações, evidenciando que as principais insatisfações dos usuários estão relacionadas à experiência de atendimento e ao acesso aos serviços de saúde.

A predominância das reclamações referentes ao Atendimento Profissional demonstra que a percepção dos usuários sobre a qualidade da interação com os trabalhadores da saúde possui forte

impacto na avaliação dos serviços. Mais do que questões estruturais, os dados indicam que a forma como o atendimento é realizado influencia diretamente a satisfação da população e a decisão de registrar manifestações na Ouvidoria.

Observa-se que as reclamações por falta de humanização no atendimento (13 registros; 31%) e má conduta (12 registros; 29%) representam quase dois terços das reclamações relacionadas aos profissionais. Esse resultado sugere que os usuários valorizam não apenas a resolução de suas necessidades assistenciais, mas também o acolhimento, o respeito, a escuta qualificada e a comunicação adequada durante o atendimento. Em um cenário de grande demanda assistencial, sobrecarga das equipes e pressão por produtividade, podem surgir situações que impactam negativamente a percepção do cidadão quanto à qualidade do atendimento recebido.

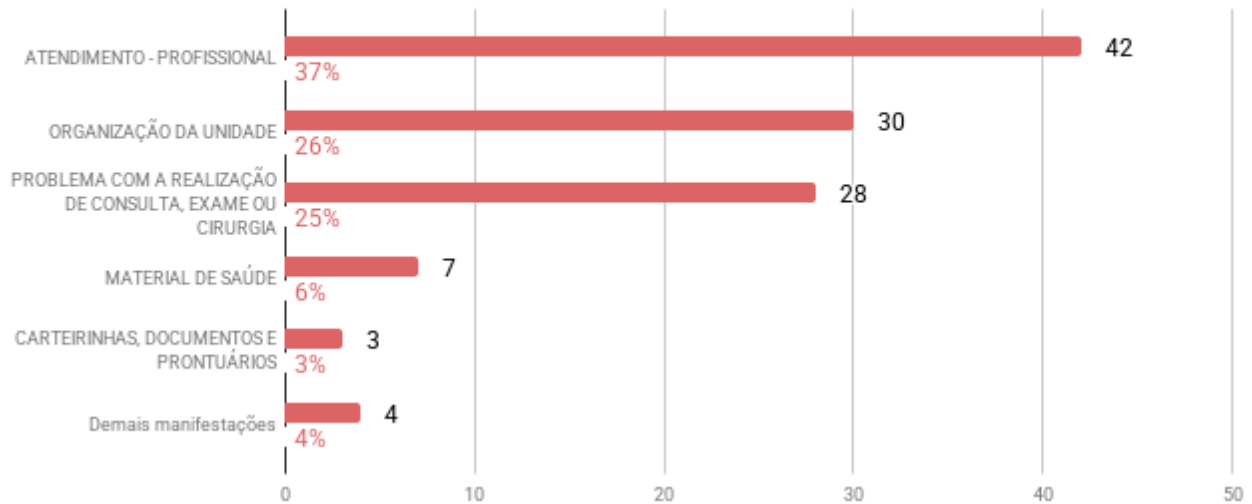
Também se destacam as reclamações relacionadas à comunicação, agrupadas em falta de comunicação (5 registros), comunicação confusa (4 registros) e ausência de informações necessárias (3 registros). Esses apontamentos evidenciam que parte das insatisfações pode estar associada não necessariamente à assistência prestada, mas às dificuldades de transmissão de orientações, esclarecimentos sobre fluxos de atendimento, agendamentos e encaminhamentos. Dessa forma, o fortalecimento da comunicação entre profissionais e usuários pode representar importante oportunidade de melhoria para a redução de conflitos e reclamações.

As reclamações relativas à Organização da Unidade (26%) indicam que aspectos administrativos e operacionais também impactam significativamente a experiência dos usuários. Questões relacionadas à organização dos processos de trabalho, fluxos internos, gestão das filas e funcionamento dos serviços costumam gerar percepção de demora, desinformação ou dificuldade de acesso, influenciando diretamente a satisfação da população.

Já os registros referentes a Problemas com a realização de consultas, exames ou cirurgias (25%) refletem desafios relacionados ao acesso oportuno à atenção à saúde. Esse resultado pode estar relacionado à elevada demanda existente na rede pública, à disponibilidade de vagas e à complexidade dos processos regulatórios, situações frequentemente observadas no contexto do Sistema Único de Saúde. Tais manifestações demonstram que a população utiliza a Ouvidoria como importante instrumento para buscar soluções diante de dificuldades encontradas no percurso assistencial.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ – 4º Trimestre 2025.

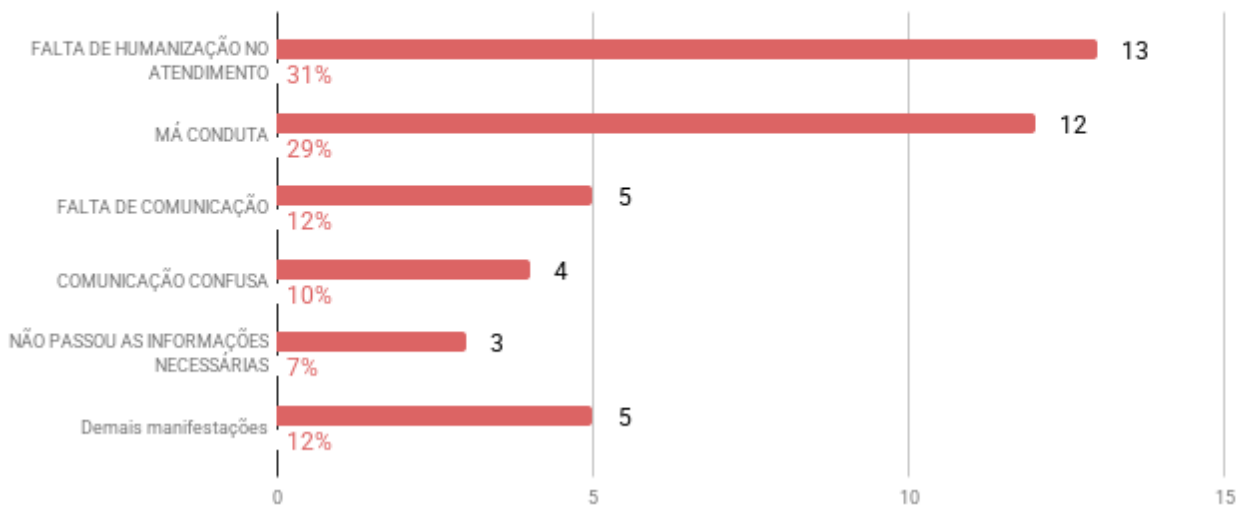
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

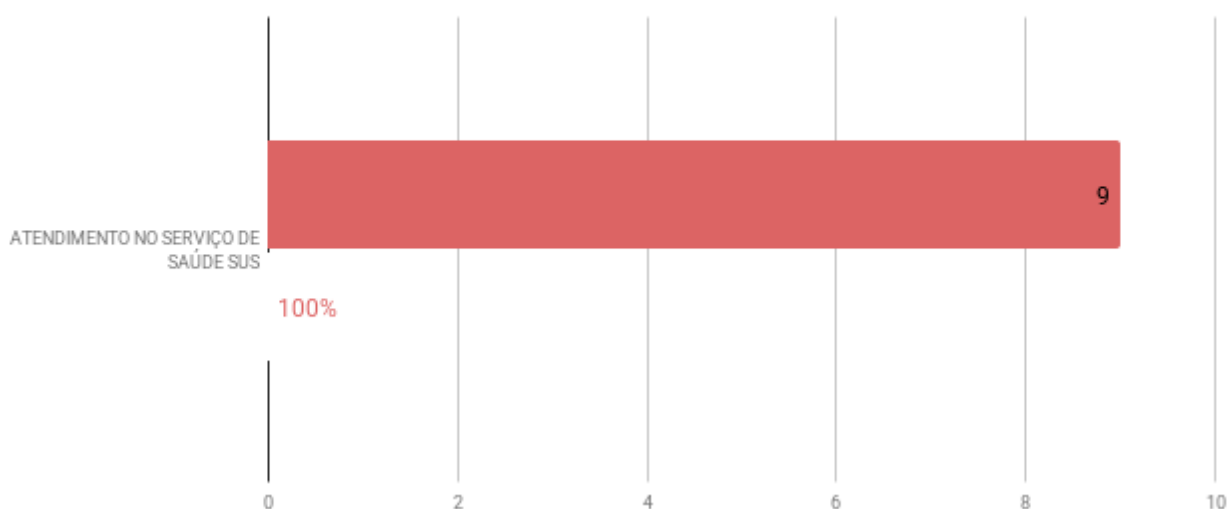
Foram registrados **9 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 3% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi atendimento no serviço de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 3 elogios.

No 4º trimestre de 2025 foram registrados 9 elogios, com média mensal de 3 manifestações, sendo que 100% dos registros tiveram como assunto o atendimento no serviço de saúde SUS. Embora o número absoluto seja inferior ao das demais tipologias de manifestação, sua análise possui grande relevância estratégica, pois permite identificar práticas exitosas, reconhecer esforços das equipes e fortalecer ações que contribuem para a melhoria da experiência dos usuários na rede de saúde.

Sob a perspectiva quantitativa, a concentração total dos elogios em um único assunto demonstra que o principal aspecto positivamente percebido pela população está relacionado à qualidade do atendimento recebido nos serviços. Esse resultado sugere que, mesmo diante dos desafios inerentes à demanda assistencial, aos processos regulatórios e às limitações de recursos frequentemente enfrentadas pelo SUS, os usuários reconheceram atitudes e práticas que contribuíram para uma experiência satisfatória de cuidado.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS BUTANTÃ - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ	215	220	98%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-AE PERI PERI - HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ	11	14	79%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-AMA PERI-PERI	1	3	33%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-AMA/UBS JD SÃO JORGE - DR. PAULO ELIAS	13	17	76%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-AMA/UBS PAULO VI	11	23	48%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-AMA/UBS VILA SÔNIA	12	22	55%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - SUMPRIMENTOS	1	4	25%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-CAPS AD II BUTANTÃ	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-CAPS ADULTO BUTANTÃ	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-CEO BUTANTÃ	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ	6	8	75%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-PAI VILA SONIA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-SAE DST/AIDS BUTANTÃ	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS BUTANTÃ	8	10	80%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS CAXINGUI - NANJI ABRANCHES	1	5	20%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS JARDIM COLOMBO	4	12	33%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS JD. BOA VISTA	9	11	82%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS JD. D ABRIL	0	12	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS JD. JAQUELINE	9	12	75%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	13	25	52%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	0	6	0%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS SÃO REMO	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS VILA BORGES	8	11	73%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO	0	8	0%
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ-UPA III RIO PEQUENO	1	8	13%
Total	337	447	75%

Quantidade de demandas recebidas no período: 447 demandas (Solicitações e Reclamações).

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 337 demandas.

Percentual geral de respostas em até 20 dias: 75%.

O resultado demonstra que, embora a maioria das manifestações tenha sido respondida dentro do prazo preconizado, a meta de desempenho de 80% não foi alcançada no consolidado da STS Butantã. Os dados indicam a necessidade de fortalecimento do monitoramento dos prazos e do acompanhamento das unidades com maior volume de pendências.

As seguintes unidades ficaram abaixo do parâmetro de 80%:

- AMA/UBS Peri-Peri (33%)
- AMA/UBS Dr. Paulo Elias (76%)
- AMA/UBS Paulo VI (48%)
- AMA/UBS Vila Sônia (55%)
- Assistência Farmacêutica (25%)
- CAPS Adulto Butantã (50%)
- Hospital Dia Rede Hora Certa Butantã (75%)
- SAE DST/AIDS Butantã (50%)
- UBS Caxingui "Nancy Abranches" (20%)
- UBS Jardim Colombo (33%)
- UBS JD. D'Abril (0%)
- UBS Jaqueline (75%)
- UBS José Marcílio Malta Cardoso (52%)
- UBS Rio Pequeno Dr. Paulo de Barros França (0%)
- UBS Vila Borges (73%)
- UBS Vila Dalva Eng. Guilherme Henrique Pinto Coelho (0%)
- UPA Rio Pequeno (13%)

Os resultados sugerem a ocorrência de fatores como:

- Acúmulo de demandas decorrente do elevado volume assistencial de algumas unidades;
- Período de adaptação ao sistema SIGRC, implantado na segunda quinzena de 2025, com necessidade de adequação dos processos de trabalho e capacitação das equipes.

Durante o período foram desenvolvidas ações de monitoramento e sensibilização junto às unidades da rede, incluindo:

- Acompanhamento periódico das demandas pendentes no SIGRC;
- Envio de lembretes e cobranças às unidades com manifestações próximas ao vencimento;
- Orientação técnica às referências locais sobre utilização do sistema e cumprimento dos prazos institucionais;
- Apoio às unidades durante o processo de adaptação ao SIGRC;
- Discussão dos indicadores de prazo em reuniões de monitoramento e acompanhamento da rede.

Principais resultados obtidos

- Atendimento de 75% das manifestações dentro do prazo de até 20 dias;
- Identificação das unidades que necessitam de maior suporte e monitoramento;
- Consolidação gradual dos fluxos de trabalho após a migração para o novo sistema;
- Fortalecimento da cultura de acompanhamento dos indicadores de Ouvidoria na rede de serviços.

Apesar de não ter sido alcançada a meta global de 80%, observa-se desempenho satisfatório em algumas unidades, incluindo CAPS III Butantã, APPD Butantã, PAI Vila Sônia e UBS São Remo, que atingiram 100% de respostas dentro do prazo estabelecido.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos

- Intensificar o monitoramento das unidades com desempenho inferior a 80%, priorizando aquelas que apresentaram percentuais críticos;
- Discutir os indicadores de Ouvidoria nas reuniões de gestão das unidades e sub-redes;
- Compartilhar boas práticas das unidades que alcançaram melhores resultados.

De forma geral, os dados demonstram que a adaptação ao SIGRC e as particularidades operacionais de algumas unidades ainda impactaram os tempos de resposta no trimestre. Entretanto, o monitoramento contínuo e o fortalecimento dos fluxos de trabalho tendem a contribuir para a elevação do indicador e para o alcance da meta institucional nos períodos subsequentes.

10. Plano de ação

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

- Intensificar o acompanhamento das manifestações pendentes;
- Fortalecer a capacitação das equipes para utilização do SIGRC;
- Monitorar sistematicamente os indicadores de prazo.

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
Intensificar o acompanhamento das manifestações pendentes	Reduzir o número de respostas fora do prazo e aumentar o indicador de resolutividade	Acompanhamento periódico dos casos pendentes no SIGRC e envio de alertas às equipes	Monitoramento semanal	Ouvidoria e referências locais das unidades	Em andame... ▾
Fortalecer a capacitação das equipes para utilização do SIGRC	Minimizar dificuldades decorrentes da implantação do novo sistema	Realização de orientações técnicas, reuniões de alinhamento e suporte operacional	Próximo trimestre e conforme necessidade	Ouvidoria e referências locais das unidades	A iniciar ▾
Monitorar sistematicamente os indicadores de prazo	Garantir acompanhamento contínuo do desempenho das unidades	Acompanhamento de relatórios e metas	Mensalmente	Ouvidoria e referências locais das unidades	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
4º trimestre	Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS	Consolidar a Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, participação social e melhoria contínua da qualidade	Secretaria Municipal da Saúde Coordenadoria Regional de Saúde Oeste Supervisão Técnica de Saúde Butantã

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria vivenciou um período de transição, marcado pela implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). A necessidade de adequação dos fluxos de trabalho, capacitação das equipes e consolidação das novas rotinas operacionais influenciou o desempenho do período e deve ser considerada na análise dos resultados. Apesar dos desafios inerentes a esse processo de mudança, observou-se evolução no monitoramento das demandas e fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento dos indicadores, evidenciando o comprometimento das equipes com a qualificação dos processos de Ouvidoria.

Destaca-se, ainda, a percepção positiva em relação ao SIGRC, que tem se mostrado uma ferramenta mais moderna, integrada e eficiente do que o sistema anteriormente utilizado (OuvidorSUS), oferecendo melhores recursos para gestão, rastreabilidade, monitoramento e acompanhamento das manifestações, além de maior potencial para geração de informações gerenciais e apoio à tomada de decisão.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O território continua empenhado no propósito de trazer celeridade e qualidade nas respostas das demandas de ouvidoria. Com a mudança do sistema OuvidorSUS para o Sistema SIGRC, houve um período de adaptação que acabou impactando negativamente no cumprimento de prazos. Diante deste cenário, uma das pautas da reunião com os gerentes foi justamente aquela que visou dirimir dúvidas e restabelecer a celeridade para o cumprimento dos prazos.

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

SIRES - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



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>

