

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo Endereço:
Av. Comendador Sant'Anna, 676 - Capão Redondo São Paulo - SP,
CEP: 05866-000

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, 35p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Carla de Britto Pereira

Supervisão Técnica de Saúde

Rogério Mattos Hochheim

Equipe de Ouvidoria

Regiane A. Oliveira Peixoto

Simone Menezes de Araújo Coelho

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 período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Plano de ação	25
11. Participação da Ouvidoria em eventos	29
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	30
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	31
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 de Campo Limpo (STS/CL) pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS/SUL). Tem a população estimada em 701,055 habitantes, (PREFEITURA SP, 2022). É composta pelos distritos de Campo Limpo, Capão Redondo e Vila Andrade. Nesse último, está a comunidade de Paraisópolis, com população estimada em 100 mil habitantes e 18.912 domicílios. Entre 2010 e 2022, o distrito da Vila Andrade, na zona sul, foi o que mais recebeu população na cidade: 41.654 novos habitantes no período (PREFEITURA SP, 2024).

A população da STS/CL aproxima-se à estimativa populacional de grandes cidades, como Ribeirão Preto com 728.400 pessoas e São José dos Campos com 724.756 habitantes. (IBGE, 2024). De acordo com o Mapa da Desigualdade (2022), enquanto a idade média ao morrer no distrito de Pinheiros é de 78,8 anos, no distrito de Capão Redondo, a idade média é de 62,8, Campo Limpo 63,4 e Vila Andrade idade 66,2 por 100 mil hab. Referente a taxa de homicídios: Vila Andrade o índice aponta 10,8, Campo Limpo 10,9 e Capão Redondo 10,4, sendo as respectivas taxas bem superiores, quando comparadas, ao distrito de Moema, com 2,2 homicídios por 100 mil hab. e Jardim Paulista com índice de 3,3. Já a remuneração média mensal do emprego formal: Vila Andrade 2.948,66, Capão Redondo 1.868,71, Campo Limpo 2.229,14, sendo bem inferior ao distrito do Jabaquara 5.123,12. Os dados apontados, visam ilustrar algumas das expressões da questão social dos três distritos da STS/CL e as vulnerabilidades enfrentadas pela população. Nesse contexto, os serviços de saúde são importantes referências do poder público no território.

Atualmente a STS/CL dispõe de 54 (cinquenta e quatro) serviços de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS. A rede de serviços conta com a parceria da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein, com a Organização Social (OS) CEJAM e serviços administrados de forma direta pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP), sendo:

REDE DE SERVIÇOS DE SAÚDE DA STS/CL

1. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE ALTO DO UMUARAMA
2. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE ARRASTÃO
3. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO
4. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM COMERCIAL
5. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM DAS PALMAS
6. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM ELEDY
7. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM GERMÂNIA
8. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM HELGA
9. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM LÍDIA
10. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MACEDÔNIA
11. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MAGDALENA
12. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MARACÁ
13. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM MITSUTANI
14. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM OLINDA
15. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM SÃO BENTO
16. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE JARDIM VALQUIRIA
17. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE LUAR DO SERTÃO
18. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARAISÓPOLIS I
19. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARAISÓPOLIS II
20. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARAISÓPOLIS III
21. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE ARARIBA
22. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE DO ENGENHO II
23. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE MARIA HELENA
24. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARQUE REGINA

25. UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE VILA PRAIA
26. AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL
27. AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA
28. AMA CAPÃO REDONDO
29. AMA ESPECIALIDADES CAPÃO REDONDO
30. AMA PIRAJUSSARA
31. AMA PARAISÓPOLIS
32. AMA ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS CAMPO LIMPO
33. HOSPITAL DIA CAMPO LIMPO
34. AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO
35. SAE – SERVIÇO DE ATEND. ESP. IST/AIDS JD. MITSUTANI
36. CTA- JOSÉ ARAÚJO LIMA FILHO
37. CAPS –CENTRO DE ATENÇÃO PSIC. ADULTO III PARAISÓPOLIS
38. CAPS – CENTRO DE ATENÇÃO PSIC. ADULTO II JARDIM LÍDIA
39. CAPS ÁLCOOL E DROGAS III CAMPO LIMPO
40. CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO
41. CECCO – CENTRO DE CONV. E COOPERATIVA SANTO DIAS
42. CECCO – CENTRO DE CONV. E COOPERATIVA CAMPO LIMPO
43. SRT – SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA I
44. SRT – SERVIÇO DE RES. TERAPÊUTICA II CAMPO LIMPO
45. SRT – SERVIÇO DE RES. TERAPÊUTICA III CAMPO LIMPO
46. SAD – SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR CAMPO LIMPO
47. CER – CENTRO ESP. EM REABILITAÇÃO III CAMPO LIMPO
48. PA – PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA
49. CEO – CENTRO DE ESP. ODONTOLÓGICAS II CAMPO LIMPO

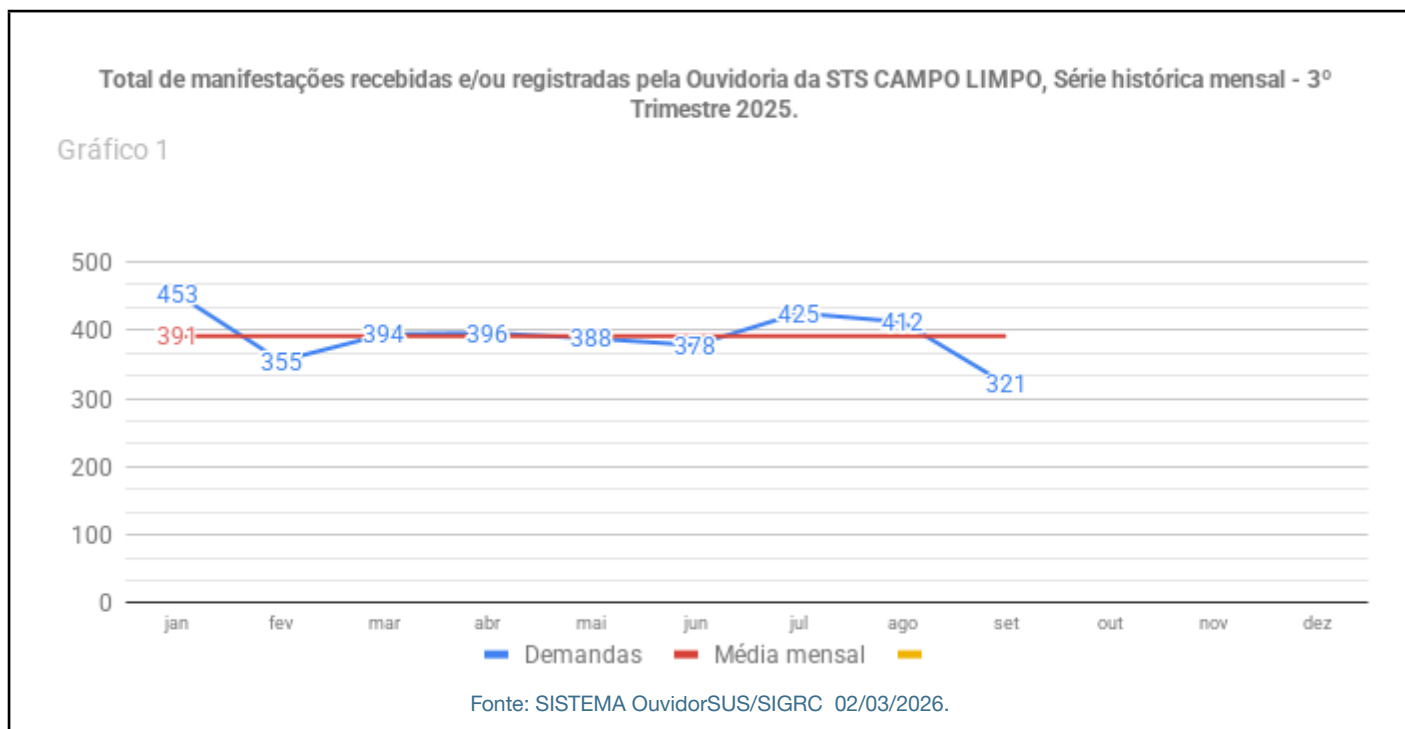
- 50. SAD – SERVIÇO DE ATEN. DOMICILIAR CAPÃO REDONDO
- 51. CENTRO DE REF. DA DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA
- 52. CAPS ÁLCOOL E DROGAS III PARAISÓPOLIS
- 53. CEO – CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS II CAPÃO REDONDO
- 54. CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO II (CER) GIRASSOL

2. Panorama Geral do período

Durante o período, continua em fase de construção/finalização o prédio para mudança da UBS Alto do Umuarama, considerando as necessidades do território e também está em finalização o prédio para implantação da URSI - Unidade de Referência da Saúde do Idoso do Campo Limpo.

Nas últimas quintas feiras dos meses de junho, julho e agosto foram realizadas as reuniões do Conselho Gestor da STS/CL, com a presença de uma integrante da equipe de ouvidoria.

3. Número de manifestações – Série histórica

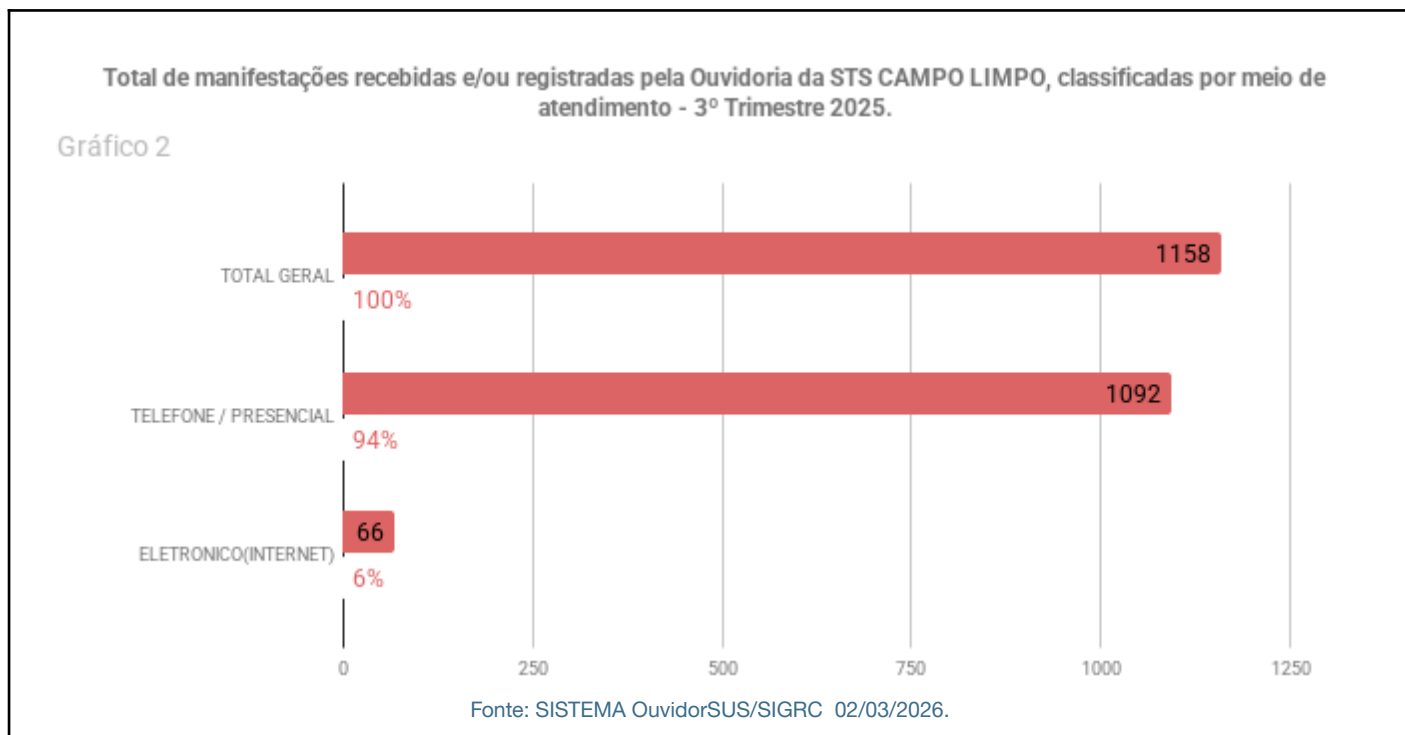


No quarto 3º trimestre de 2025 (julho, agosto e setembro de 2025) a STS/CL recebeu 1.158 manifestações de ouvidoria, contabilizando 425 em julho, 412 em agosto e 321 em setembro, com a média mensal de 386 manifestações (Banco de Dados OUVIDOR SUS/SIGRC, 02/03/2026).

No 1º trimestre a STS/CL somou o total 1.203 de manifestações. Já no segundo trimestre recebeu 1.159. Em setembro/2025 houve a mudança do sistema de operacionalização da Ouvidoria na Prefeitura de São Paulo, substituindo o OuvidorSus para o sistema SIGRC.

Também recebemos usuários do SUS presencialmente para abertura de demanda de ouvidoria na STS/CL, com destaque para os casos de pessoas na fila de espera para atenção especializada, como em oncologia e cirurgias ortopédicas. Nesses contextos, as unidades de saúde seguem o fluxo e critérios junto à regulação de vagas da CRS/Sul e SMS.

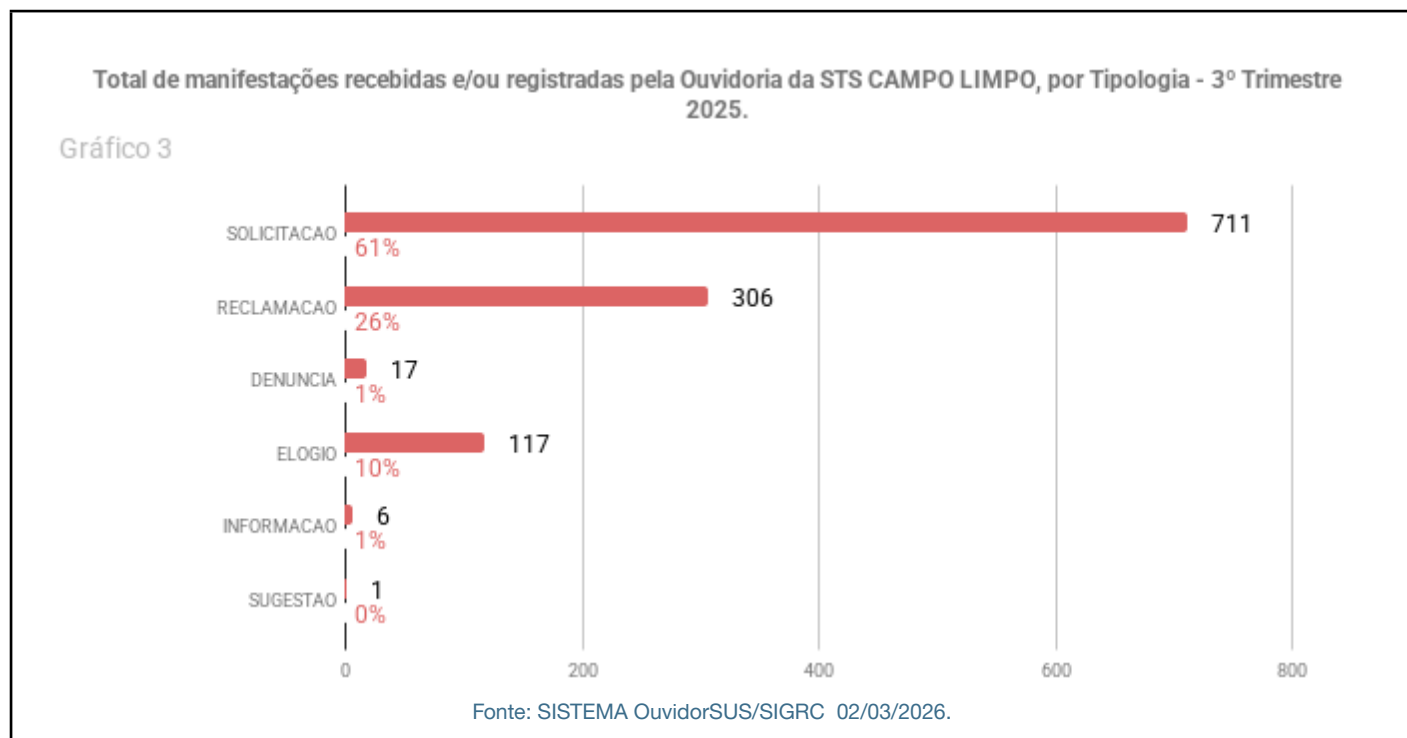
4. Meios de atendimento



No 3º trimestre, o registro unindo os atendimentos telefônico/presencial somaram 94% do total. Uma questão recorrente apontada no território pelos(as) usuários(as) é a dificuldade ou morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156. É permanente a divulgação dos canais oficiais de ouvidoria na STS/CL e essa ação estende-se aos serviços de saúde. Quanto ao registro da manifestação de ouvidoria via formulário web, (total de 6%) manteve quase que o mesmo percentual quando comparado ao 2º trimestre/2025 (total de 4%). Podemos elencar como hipótese que, o acesso e preenchimento do formulário ainda se apresentam como dificultadores para os usuários(as).

Notamos aumento no atendimento presencial na STS/CL. Já por correspondência, não recebemos cartas, telegramas, mas recebemos e-mails de solicitação ou reclamação. Nesses casos, entramos em contato com munícipe para orientar sobre os canais oficiais de ouvidoria e avaliar a sua possibilidade em acessá-los, entre esses, o comparecimento presencial à STS/CL.

5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (1.158), 61% foi solicitação, 26% reclamação, 10% elogio, 1% informação, com 01 sugestão no decorrer do trimestre. No 3º trimestre, as solicitações aglutinam-se nas demandas para consultas com especialistas de diversas áreas, consulta com neurologista e equipe multi para reabilitação para crianças, acesso ao atendimento médico nas Unidades Básicas de Saúde, cirurgias ortopédicas, solicitações de ambulância para remoção de pacientes acamados, entre outros. Esses dados são observados durante nosso trabalho na Ouvidoria da STS/CL e pelos registros que fazemos diariamente no momento dos despachos das demandas para as unidades de saúde.

Salientamos que a manifestação individual detalha a experiência do(a) usuário(a) no SUS. Entretanto, geralmente representa a vivência de mais pessoas, não sendo, necessariamente, uma experiência isolada. Assim, consideramos que as manifestações podem atuar como instrumentos na melhoria da qualidade dos serviços e na garantia de direitos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 711 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 61 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (65%).

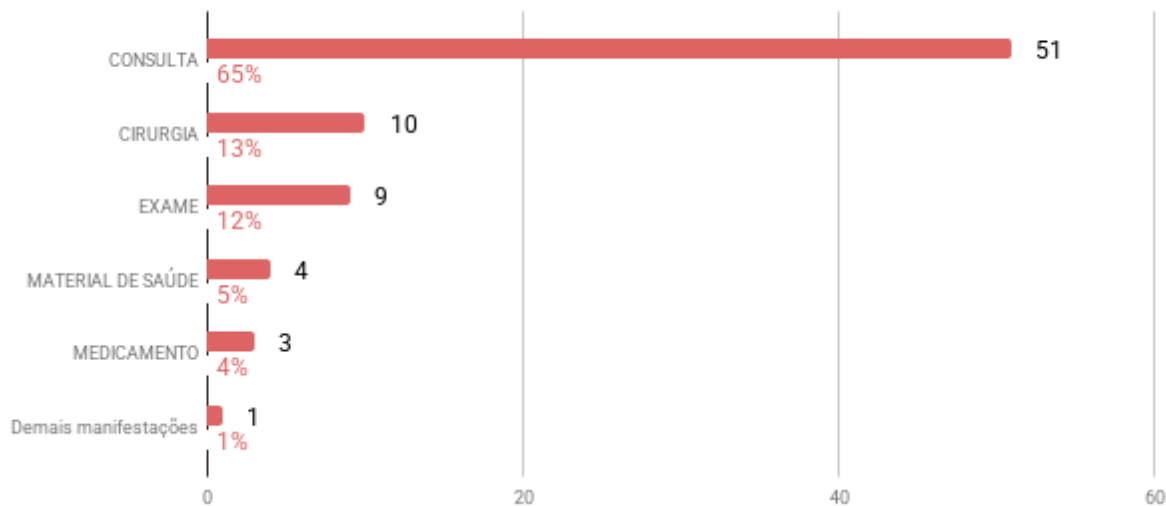
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 18% são relativos a Clínica Médica e 8% a Ortopedia.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a Cirurgias.

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

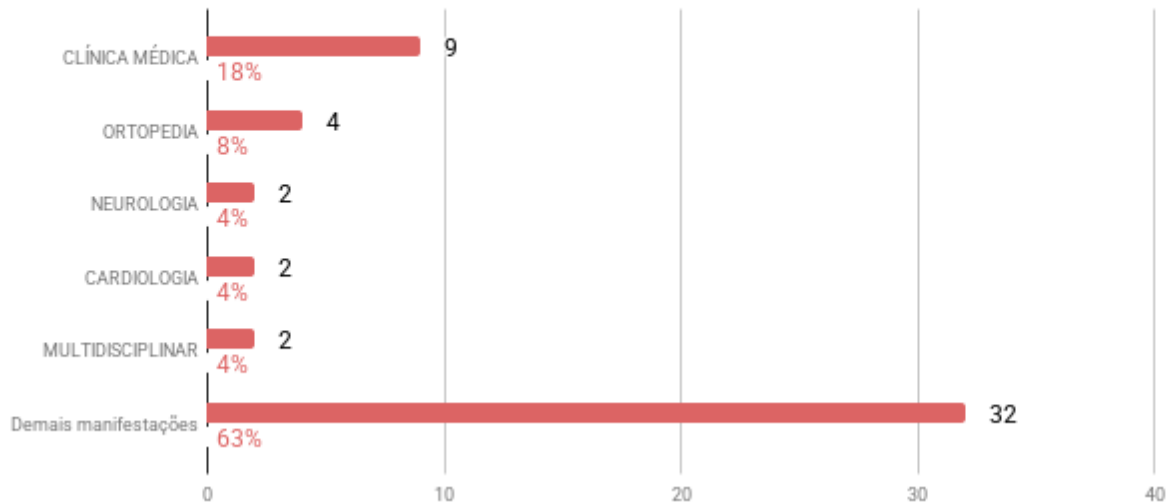
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

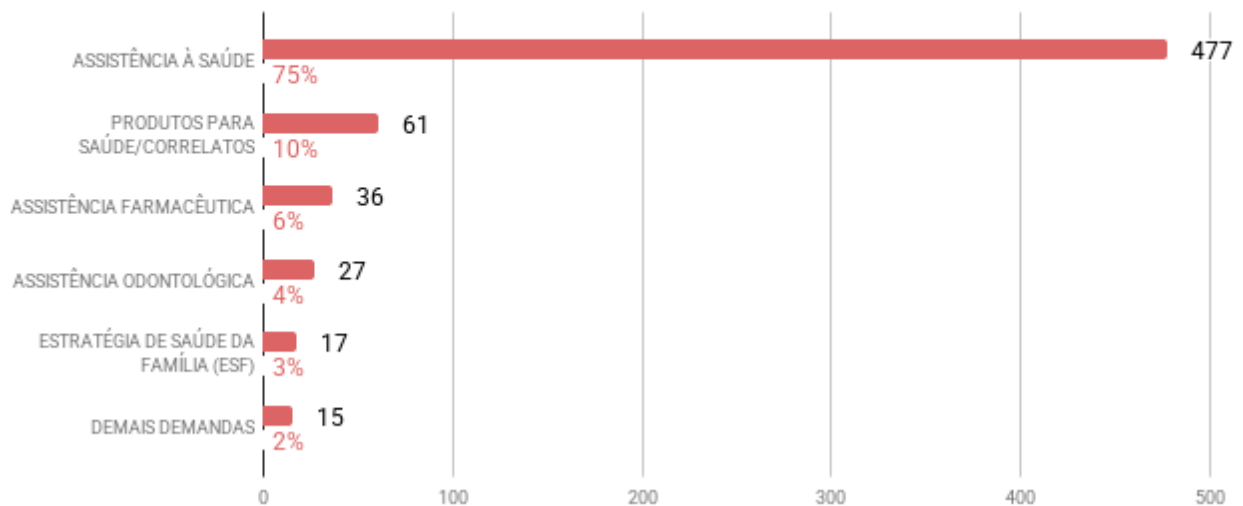
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

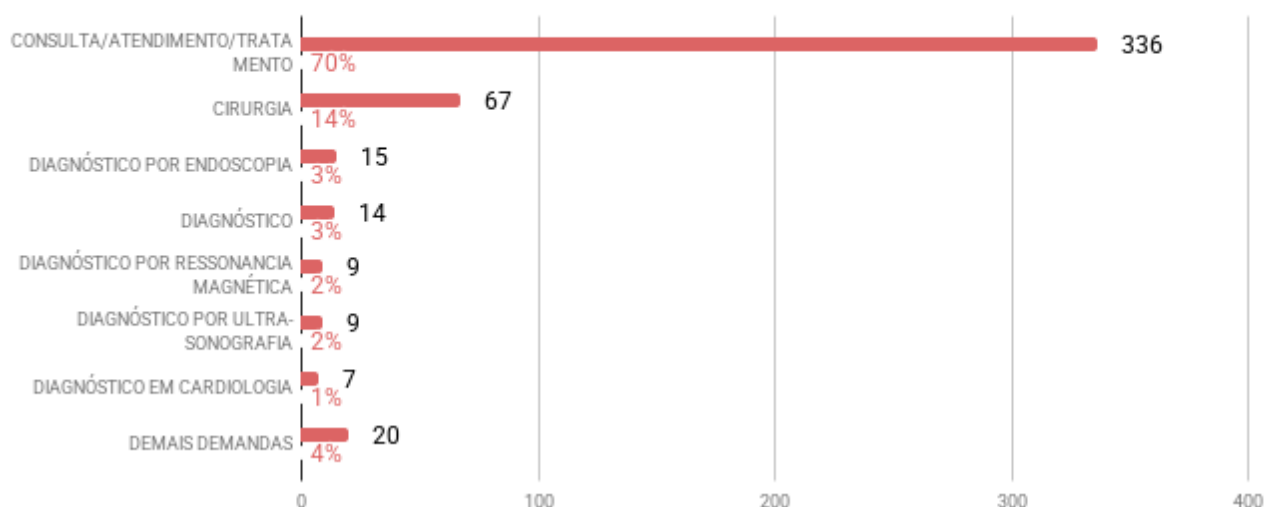
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 336 reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento - Profissional (35%) e mais (35%) em Problema com a Realização de Consulta, Exame ou Cirurgia.

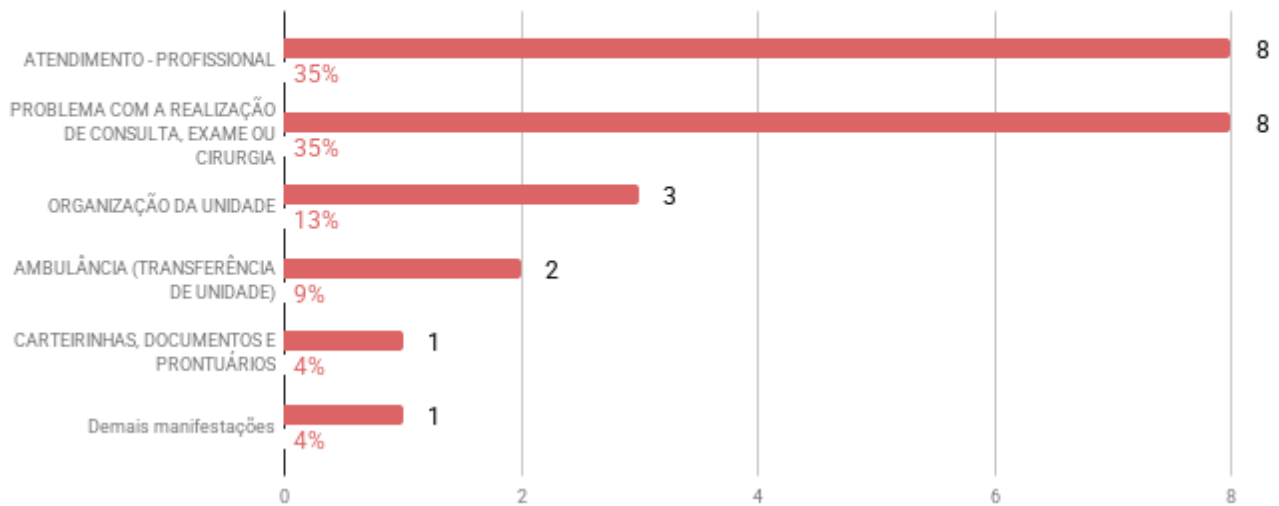
O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 25% são relativos a Falta de Comunicação e 25% a Comunicação Confusa.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (84%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos Humanos.

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

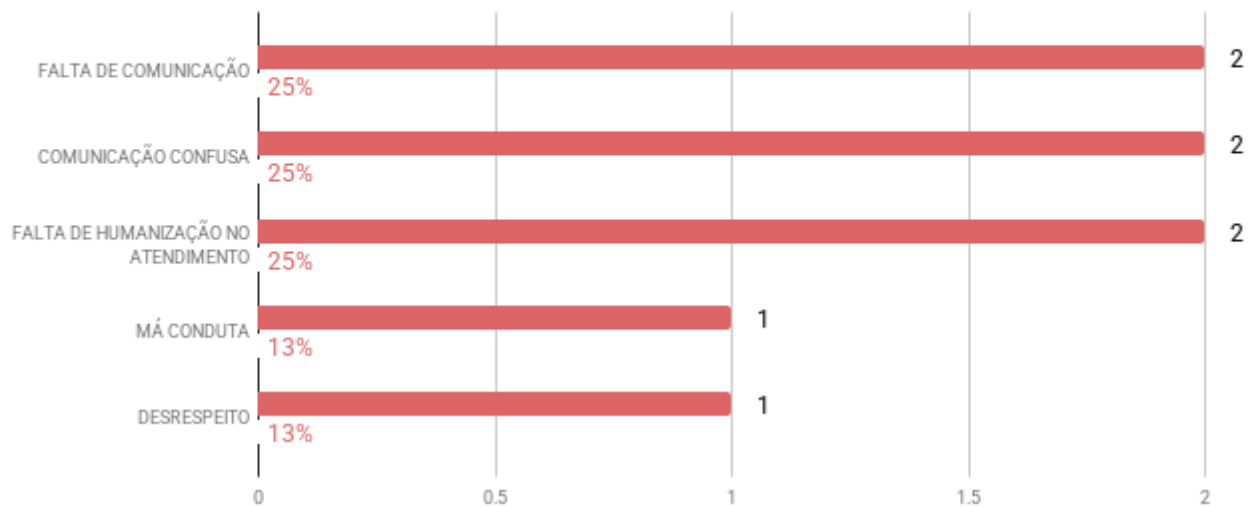
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

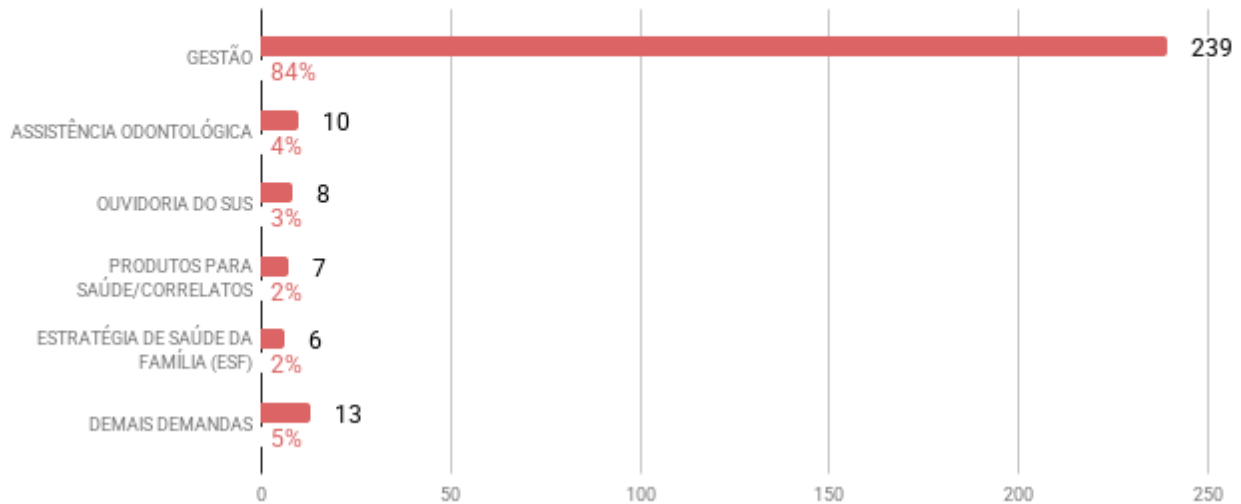
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

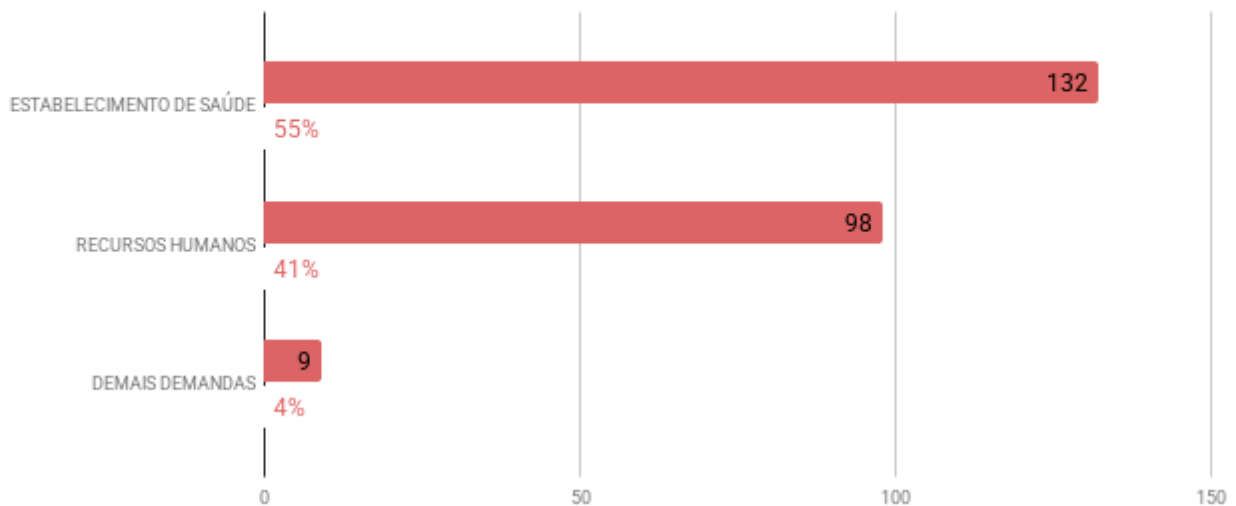
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

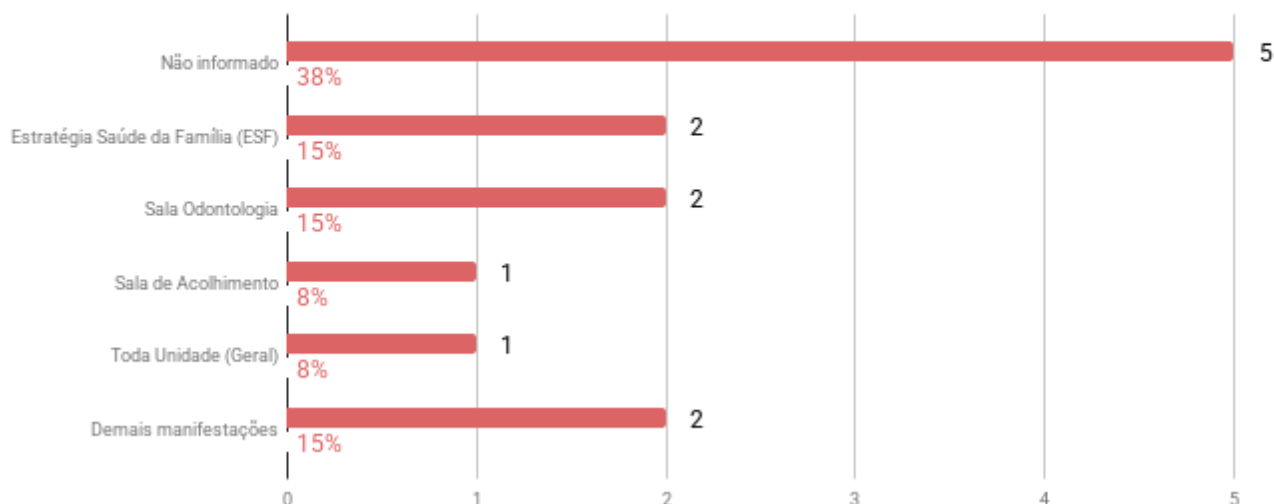
Foram registrados 117 **elogios** no 3º trimestre de 2025, correspondendo a **10 % do total**. A média mensal no trimestre foi **39 elogios**.

Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC não foi informado, que representa **38%**.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa **70%**.

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

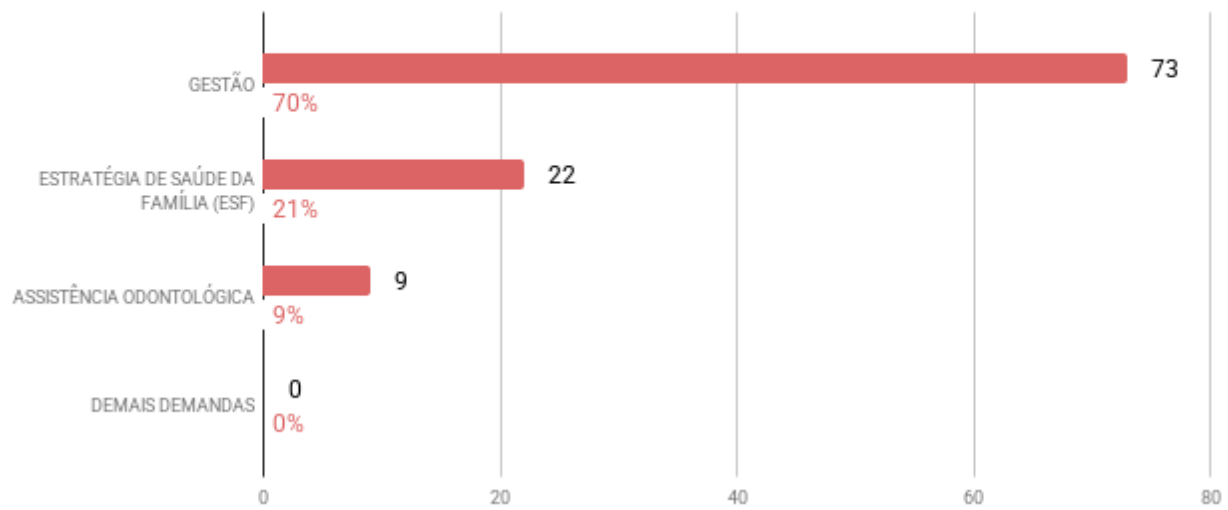
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo - 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 CAPÃO REDONDO	10	14	71%
AMA ESPEC CAPÃO REDONDO	91	91	100%
AMA ESPEC PEDIATRICAS CAMPO LIMPO	44	44	100%
AMA JARDIM PIRAJUSSARA	16	16	100%
AMA PARAISOPOLIS	5	5	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA	27	27	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - PROF. ANTONIO BERNARDES DE OLIVEIRA	32	32	100%
AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO	15	15	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III CAMPO LIMPO	1	1	100%
CAPS ADULTO III PARAISÓPOLIS	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO	3	3	100%
CENTRO DE REFERÊNCIA A DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA	4	4	100%
CEO II CAMPO LIMPO	0	2	0%
CEO II CAPÃO REDONDO	10	14	71%
CER II GIRASSOL	2	2	100%
CER III CAMPO LIMPO	1	4	25%
HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO	90	94	96%
PA MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA	3	3	100%
SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO	6	11	55%
UBS ALTO DO UMUARAMA	13	13	100%
UBS ARRASTÃO - DR. FRANCISCO SCALAMANDRE	21	21	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SOBRINHO			
UBS CAMPO LIMPO	59	59	100%
UBS JARDIM COMERCIAL	27	29	93%
UBS JARDIM DAS PALMAS	27	27	100%
UBS JARDIM ELEDY	11	11	100%
UBS JARDIM GERMANIA	11	11	100%
UBS JARDIM HELGA	33	33	100%
UBS JARDIM LIDIA	25	25	100%
UBS JARDIM MACEDÔNIA	15	15	100%
UBS JARDIM MAGDALENA	25	29	86%
UBS JARDIM MARACÁ	24	30	80%
UBS JARDIM MITSUTANI	35	37	95%
UBS JARDIM OLINDA	37	37	100%
UBS JARDIM SÃO BENTO	58	58	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM VALQUIRIA	10	10	100%
UBS LUAR DO SERTÃO	25	28	89%
UBS PARAISOPOLIS I	13	13	100%
UBS PARAISOPOLIS II	23	23	100%
UBS PARAISOPOLIS III	14	14	100%
UBS PARQUE ARARIBA	67	67	100%
UBS PARQUE ENGENHO II	47	47	100%
UBS PARQUE REGINA	36	36	100%
UBS VILA PRAIA - DR. VITORIO ROLANDO BOCCALETTI	28	28	100%
UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO	2	2	100%
Total	1047	1087	96%

A equipe de ouvidoria da STS/CL tem estabelecido orientações e trabalho com a sub-rede, visando atender ao prazo para conclusão das manifestações e a garantia da informação ao usuário do SUS. No total de 1.158 manifestações recebidas (solicitações e reclamações) no decorrer do 3º trimestre, o total de 1.122 foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias corridos.

Do montante de 45 unidades analisadas na tabela, 06 (seis) delas não atingiram 80% das demandas respondidas dentro do prazo, sendo:

- **AMA CAPÃO REDONDO** - A gerente da unidade foi orientada a contatar a ouvidoria da STS/CL em caso de dúvidas ou problemas na conclusão das manifestações, assim evitando atrasos nas respostas.
- **CEO II CAPÃO REDONDO** - Unidade enfrentou dificuldades na tramitação de algumas demandas, sendo orientada pela ouvidoria da STS/CL.
- **CEO II CAMPO LIMPO** - Unidade recebeu baixo número de manifestações e enfrentou dificuldades no acesso ao sistema.
- **CER III CAMPO LIMPO** - A unidade está em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria, sendo orientada e acompanhada a responder dentro do prazo.
- **SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI** - A unidade recebeu baixo número de manifestações e enfrentou dificuldades no acesso ao sistema. Orientamos a consultar o sistema diariamente para verificar se há novas demandas de ouvidoria.
- **SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO** - O gabinete da STS/CL enfrentou dificuldades no acesso e tramitação de algumas demandas, sendo orientado pela ouvidoria da STS/CL.

Visando atender ao prazo de resposta, a Ouvidoria da STS/CL, periodicamente contata as unidades da sub-rede, encaminha e-mail para interlocuções responsáveis comunicando as demandas em atraso e solicitando a conclusão com brevidade. Realizamos o monitoramento dos fluxos, prazos e processos no

tratamento de demandas e esse trabalho precisa ser contínuo, visando evitar atrasos nas respostas e possíveis prejuízos ao munícipe.

10. Plano de ação

Consideramos a ouvidoria dinâmica, em trânsito com a realidade, o que nos alerta para a necessidade de debates e estudos permanentes.

Durante o 3º trimestre de 2025 mantivemos o trabalho articulado com gerentes das unidades da administração direta, com as interlocutoras da O.S Cejam e Parceiro Einstein e com a sub-rede de ouvidoria, visando a análise conjunta e a busca de estratégias para aprimorar a qualidade das respostas e também a aproximação ao novo sistema recém implantado pela Rede de Ouvidorias SUS - Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com Cidadão (SIGRC). Compreendemos no cotidiano de trabalho que as ações de formação e o aprimoramento na qualidade das respostas devem ser contínuas, considerando que o(a) munícipe deve ter acesso às informações fidedignas, no prazo previsto e com coesão nas respostas. A equipe de ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da STS/CL, com objetivo de manter aproximação com suas demandas que, muitas das vezes, coincidem com aquelas apresentadas nas manifestações de ouvidoria. Os processos SEI da Ouvidoria Geral do Município têm sido encaminhados e concluídos pela equipe de ouvidoria na STS/CL e vem se consolidando como mais um importante canal de comunicação entre a população com gestão do SUS.

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
Reunião mensal com Ouvidoria da CRS Sul e ouvidorias das 5 (cinco) STSs.	Tratar sobre processo de trabalho Apresentação de demandas/dúvidas /deliberações	Reuniões com pautas - presencial	Mensal	Ouvidoria CRS/Sul Ouvidorias das cinco STSs	Em an... ▾
Reuniões mensais do Conselho Gestor de Saúde	Reunião Conselho Gestor para tratar das demandas de saúde no território	Reunião com pauta	Mensal	Supervisor de saúde, gestão participativa, conselho dos três segmentos: usuário, trabalhador, gestão	Em an... ▾
Reunião com interlocutoras do Parceiro Einstein (OS) CEJAM	Tratar sobre novo sistema - SIGRC	Reunião on - line	Contínuo	Ouvidoria STS/CL e interlocutoras O.S	Em an... ▾
Articulação diária com subrede	Necessidade de atender ouvidores das unidades diariamente para tratativas de dúvidas, fluxos, entraves sistema, discussão de	Presencial, e-mail, telefone, Whatsapp	Contínuo	Ouvidores da Sub-rede da STS/CL.	Em an... ▾

	casos, outros.	entre				
--	-------------------	-------	--	--	--	--

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2025	Reunião com Ouvidoria CRS/Sul e Ouvidorias da 5(cinco) STSs.	Discussão do processo de trabalho. Apresentação de demandas/dúvidas/deliberações	Ouvidoria CRS/Sul - Coordenador/Equipe Técnica e equipes de ouvidoria das STSs
11/09/2025	REUNIÃO - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS - SIGRC INFORMES - SISTEMA OUVIDOR SUS - RUMO AO ZERO - OUTROS INFORMES	REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO
10/09/2025	Reunião com Ouvidoria CRS/Sul e Ouvidorias da 5(cinco) STSs.	Discussão do processo de trabalho, com destaque ao no sistema de ouvidoria - SIGRC	Ouvidoria CRS/Sul - Coordenador/Equipe Técnica e equipes de ouvidoria das STSs

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no 3º trimestre/2025 retratou as necessidades dos usuários(as) quanto à saúde pública na STS/CL. É importante analisar que as manifestações de ouvidoria são termômetros dos problemas enfrentados no território e necessitam da continuidade das ações dos diversos segmentos, com destaque: trabalhadores(as) do SUS, STS/CL, CRS/SUL, SMS e instâncias superiores. A Ouvidoria vem alcançando cada vez mais a participação dos cidadãos(as), demonstrando a compreensão da saúde como um direito, que deve seguir padrões de qualidade e garantia de acesso à assistência. As demandas apontam necessidades individuais e coletivas, com grau de detalhes e precisão que somente o(a) usuário(a) é capaz de apresentar. A tratativa das manifestações requer formação continuada dos(as) trabalhadores(as), visando a qualidade nas respostas e os encaminhamentos mais assertivos, processo que temos adotado na STS/CL com amplo apoio da ouvidoria da CRS/Sul, do supervisor Dr. Rogério Mattos Hochheim e da equipe de ouvidoria da Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS. A premissa é ampliar os dados e as informações das manifestações de ouvidoria para gerar ações na gestão do SUS no território, estimulando a participação dos usuários.

Regiane A. Oliveira Peixoto

Simone Menezes de Araújo Coelho

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo possui, no conjunto de seus três distritos administrativos, uma das maiores populações do Município de São Paulo. Em grande parte, esta população é composta por pessoas com grande vulnerabilidade social e que dependem do SUS para o tratamento de sua saúde. Para atender essa população é necessário um grande número de serviços variados com um enorme contingente de trabalhadores. Neste contexto, a opinião dos usuários é fundamental para o aprimoramento e evolução dos equipamentos que prestam atendimento e cuidam da saúde dessa população. Dessa forma, solicitações, reclamações, elogios, denúncias, solicitação de informações e sugestões contribuem para alcançarmos o nosso objetivo, que é o atendimento com excelência dos nossos munícipes em suas necessidades de saúde. A análise dos dados mostra-nos que existem situações geradoras de manifestações que fogem da nossa governabilidade. Também existem situações causadas por quebra ou obsolescência de equipamentos que podem ser evitados com uma manutenção preventiva e análise da vida útil do equipamento. Todavia, proporcionalmente, a grande maioria dos eventos são relativos ao quesito Gestão e, portanto, sua solução passa pela atuação direta das Unidades/Parceiros, Supervisão de Saúde e Coordenadoria Regional de Saúde. Estamos avançando na análise e tratativa das demandas e cientes da importância deste instrumento para o aprimoramento do atendimento em saúde. Entretanto, para que isto possa ser uma realidade plena, temos a necessidade do incremento de pessoal, além de capacitações voltadas aos diversos níveis de atendimento ao público.

Dr. Rogério Mattos Hochheim

Supervisão Técnica de Saúde Campo

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?



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>

