

4º 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 Lúcia 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, 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 Trimestre e Retrospectiva 2025	8
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
2.2. Retrospectiva 2025	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios	18
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Plano de ação	25
11. Participação da Ouvidoria em eventos	28
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	30
14. Glossário	31
15. Siglário	32
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

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).

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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Durante o período, continua em fase de construção/finalização o prédio para mudança da UBS Alto do Umuarama e foi finalizado o prédio para implantação da URSI - Unidade de Referência da Saúde do Idoso do Campo Limpo. Foram realizadas as reuniões do Conselho Gestor da STS/CL, com a presença de uma integrante da equipe de ouvidoria.

2.2. Retrospectiva 2025

No dia 26 de fevereiro de 2025 foi inaugurado o Centro Especializado em Reabilitação II (CER) Girassol, na região do Campo Limpo, zona sul de São Paulo. Com capacidade para realizar mais de 3.200 procedimentos por mês, o CER II Girassol conta com atendimentos em duas modalidades de reabilitação: física e intelectual - abrangendo de recém-nascidos a idosos. Para isso, a equipe multidisciplinar é composta por fisiatras, neurologistas (infantil e adulto); neuropsicólogo; terapeutas ocupacionais; fonoaudiólogos; psicólogos; assistentes sociais; fisioterapeutas e enfermeiros (CEJAM, 2025).

Conta também com uma equipe da Estratégia Acompanhante de Saúde da Pessoa com Deficiência (APD), com enfermeiro, psicólogo, motorista, fonoaudiólogo e acompanhantes. O CER Girassol, que ocupa um espaço com mais de 384 m² - tem consultórios médicos, de enfermagem e multidisciplinar, área de convivência externa, sala de reabilitação, sala do serviço social - atendimento em grupos, sala de cinesioterapia, sala de AVD, elevador, sanitários.

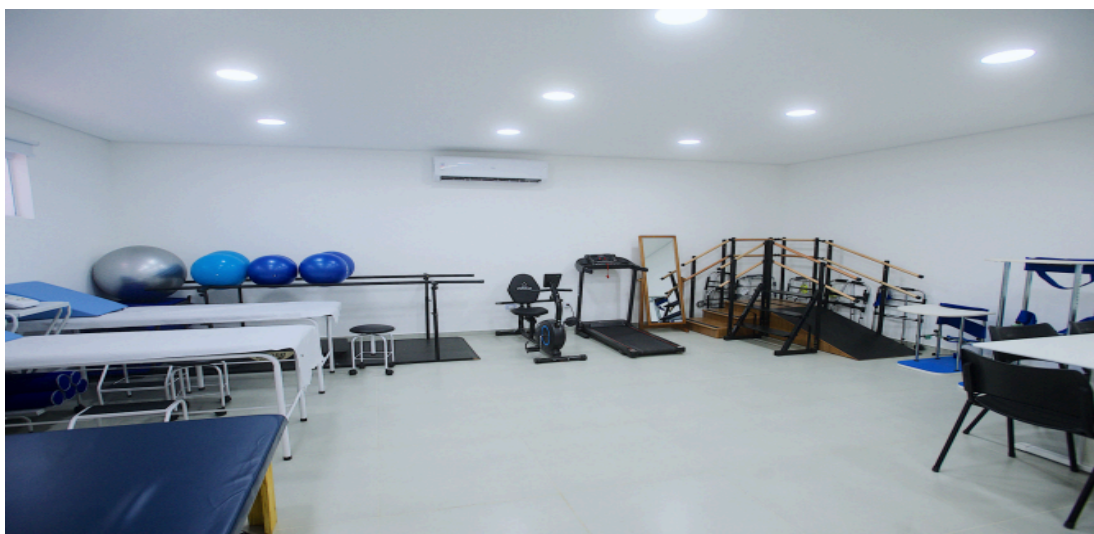


Foto: CER Campo Limpo (PMSP, 2025)
Disponível: <https://prefeitura.sp.gov.br/w/na-zona-sul-prefeitura-inaugura-o-35%C2%BA-centro-especializado-em-reabilita%C3%A7%C3%A3o-da-cidade>

Saúde da Mulher:

- A STS/CL realizou atividades do Programa Avança Saúde Mulher e+, proposto pela SMS, no dia 08 de março de 2025, celebrando a saúde da mulher e população e+ - Programa de atendimentos médicos e encaminhamentos para exames com foco na população

feminina, além de homens e mulheres transexuais, travestis e mulheres cisgênero e lésbica (PMSP, 2022).

- Todas as Unidades Básicas de Saúde estiveram abertas no dia 08/03/2025 das 08h00 às 17h00, desenvolvendo ações de saúde. O atendimento foi realizado no modelo das Estações de Atendimento, com ênfase na coleta de Papanicolaou a livre demanda, consulta médica e de enfermagem com solicitação de Mamografia para a população alvo.
- Capacitação de mais profissionais médicos da ESF, em inserção e retirada de LARC (métodos contraceptivos de longa duração). Com implantação do fluxo e mutirão de treinamento. Somos o 1º colocado na CRS Sul em inserção de LARCs;
- Programa de detecção e tratamento de sífilis nas gestantes e congênita no bebê, pelo Comitê de Saúde Sexual e Reprodutiva da APS e Rede
- Fórum de rastreamento do câncer do colo uterino, para os coordenadores e enfermeiros sênior (RT) das UBS, promovido pelo Comitê de Saúde Sexual e Reprodutiva da Diretoria de APS e Rede

Saúde da Criança e Adolescente:

- Em 08/01/2025 foi realizada reunião com Conselhos Tutelares Campo Limpo e Capão Redondo para Alinhamento sobre Fluxo atendimento à Violência. Além de ampla articulação de ações em rede entre a Saúde e a Política de Assistência Social.

Gestão Participativa:

- No 1º trimestre/2025 tivemos duas Conferências na cidade de São Paulo e para o levantamento das prioridades para saúde na STS/CL foram realizados duas Pré-Conferências, nas seguintes datas:
 - Dia 22/02/2025 - Pré-Conferência para 5ª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (5ª CNSTT), com o tema "Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora como Direito Humano". realizada em conjunto com as demais STSs da CRS/Sul na Universidade Unisa - Santo Amaro.
 - Dia 15/03/2025 - Pré-Conferência para 22ª CONFERÊNCIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - 22ª CMS-SP. Tema Central: "SUS, Longevidade e Sustentabilidade". Realizada em conjunto com STS/CL e STS/M'Boi Mirim, no CEU Casa Blanca.

Ocorreu em Abril de 2025 a 5ª Conferência do Trabalhador e da Trabalhadora e também, a 22ª Conferência Municipal de Saúde, com tema central: "SUS, Longevidade e Sustentabilidade", nos dias 5 e 6 de abril de 2025, no Anhembi, contou com a efetiva participação dos delegados dos segmentos usuários, trabalhadores e gestores de território do STS/CL.

Ouvidoria:

No decorrer do mês de setembro houve a mudança do Sistema OuvidorSUS para o Sistema SIGRC, sendo necessário o cadastramento dos ouvidores das sub-redes, encontros para aproximação e treinamento para uso do novo sistema.

Demais ações:

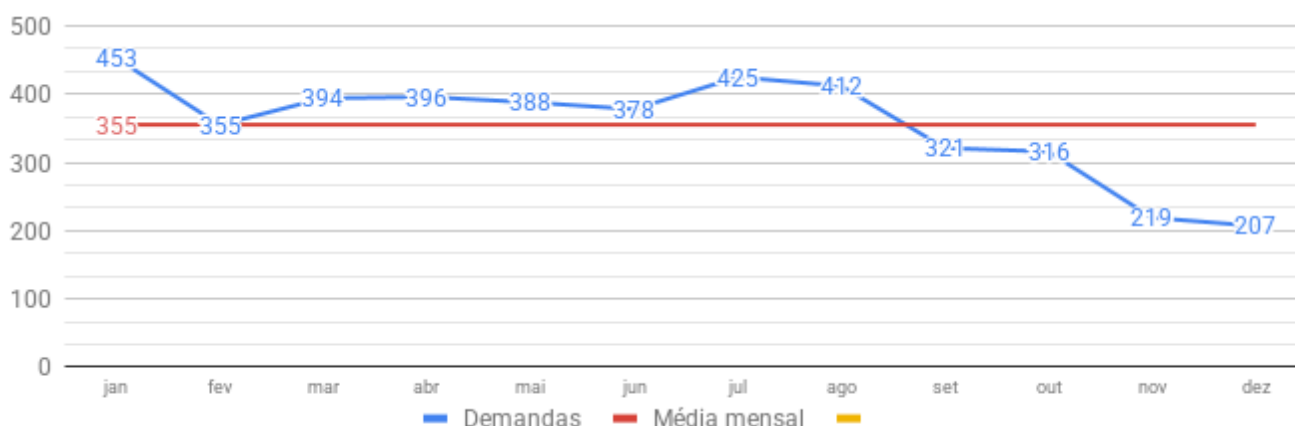
Em 29/11/2025 ocorreu a ação *Avança Saúde do Homem* em todas as unidades de saúde do território da STS/CL.

A reforma do prédio da URSI CL foi finalizada, sendo necessária a contratação de pessoal e a previsão de inauguração está para o início do ano de 2026.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS CAMPO LIMPO, Série histórica mensal - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 01/07/2026.

No quarto 4º trimestre de 2025 (outubro, novembro e dezembro de 2025) a STS/CL recebeu 742 manifestações de ouvidoria, contabilizando 316 em outubro, 219 em novembro e 207 em dezembro, com a média mensal de 247 manifestações (Banco de Dados OUVIDOR SUS/SIGRC, 01/07/2026). No 1º trimestre a STS/CL somou o total 1.203 de manifestações. No segundo trimestre recebeu 1.159. Já no terceiro trimestre a STS/CL recebeu 1.158 manifestações de ouvidoria.

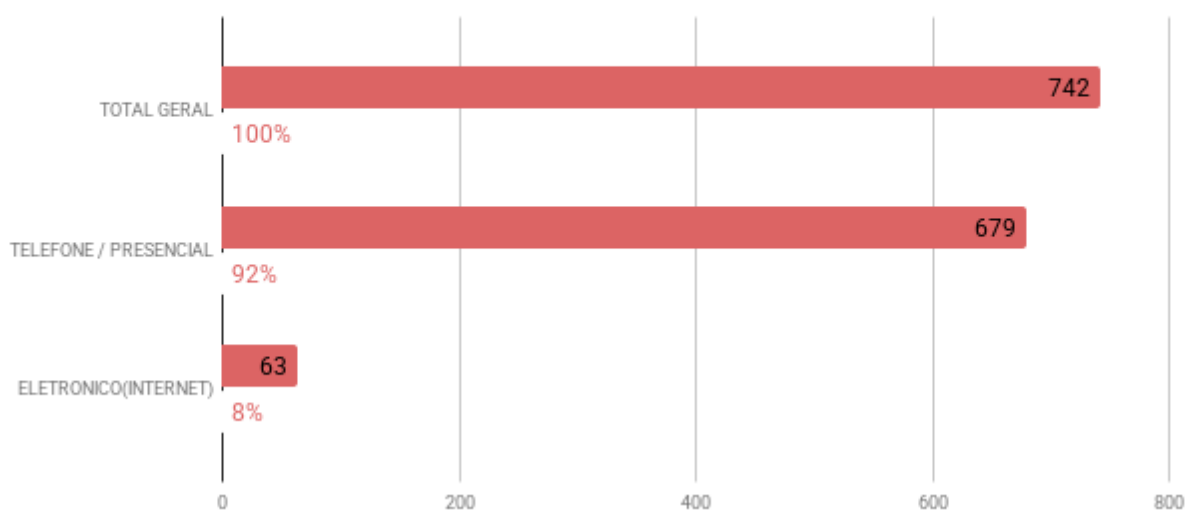
Em setembro/2025 houve a mudança do sistema de operacionalização da Ouvidoria na Prefeitura de São Paulo, substituindo o OuvidorSUS para o sistema SIGRC.

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

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

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º trimestre, o registro unindo os atendimentos telefônico/presencial somaram 92% do total. Uma questão recorrente apontada no território pelos(as) usuários(as) é a dificuldade ou morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central 156. Quanto ao registro da manifestação de ouvidoria via internet, (total de 8%) este manteve quase que o mesmo percentual quando comparado ao 3º trimestre/2025 (total de 6%). Notamos uma queda no número de manifestações no 4º trimestre/2025, temos como hipótese a transição do sistema para tratativa das demandas, processo que exigiu ajustes e adaptação.

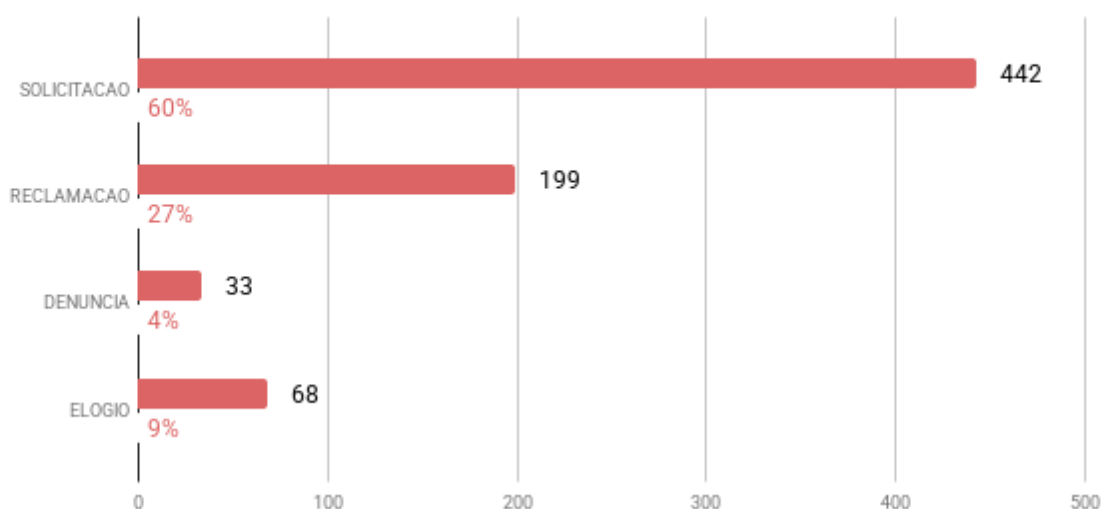
Referente à baixa adesão ao meio eletrônico, podemos elencar como hipótese que, o acesso e preenchimento do formulário ainda se apresentam como dificultadores para os usuários(as). Notamos aumento no atendimento presencial na STS/CL e municípios com problemas na conta *GOV*, que faz-se necessária para abertura de manifestação de ouvidoria no SIGRC.

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

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Do total das manifestações recebidas (742), **60%** foi solicitação, **27%** reclamação, **9%** elogio, **4%** denúncia. No 4º 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 **442** solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a **60%** do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (**62%**).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **10%** são relativos a clínica médica e **5%** neurologia pediátrica.

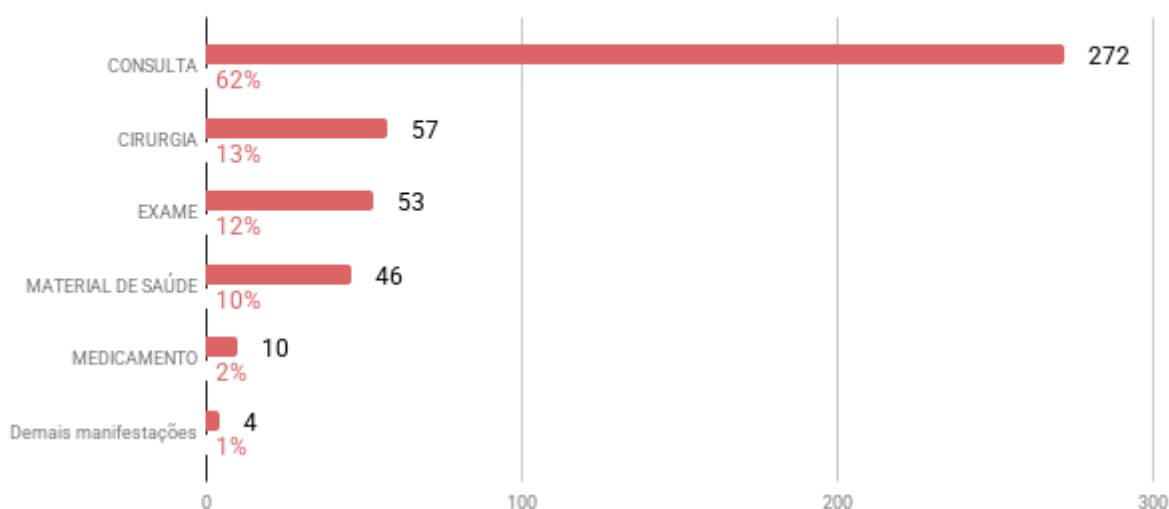
O gráfico aponta que 10% das solicitações referem-se à consulta com Clínica Médica. Destacamos que a STS/CL tem a população estimada em 701,055 habitantes, (PREFEITURA SP, 2022) e 27 Unidades Básicas de Saúde, com alta demanda para atendimento. Frente à essa realidade, as unidades contam com estratégias para garantia de atendimento, visando evitar a descontinuidade no acompanhamento. Quando analisamos as manifestações de ouvidoria, consideramos que, a alta demanda afeta os usuários do SUS no quesito acesso, com relatos que apontam a necessidade de chegarem muito cedo às UBSs, de não conseguirem consultas médicas, odontológicas.

As manifestações de solicitações também alertam para o volume de pessoas que estão na fila de espera do SUS e aguardam por atendimento com especialista, como por exemplo, a demanda para neurologia pediátrica. Os dados revelam que, mesmo com a abertura de mais um CER (Centro Especializado em Reabilitação) na STS/CL, ainda há demanda em aguardo. No cotidiano de trabalho na Ouvidoria é notório os esforços dos serviços para o atendimento da fila de espera. Entretanto, há uma crescente demanda, que também vem sendo sinalizada pelos conselhos gestores, pelas mães atípicas.

As demandas relacionadas ao acesso vêm sendo acompanhadas tecnicamente pela STS/CL e encaminhadas, conforme a matéria, às unidades, organizações parceiras, CRS/Sul e SMS, observadas as competências e a governabilidade de cada instância.

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

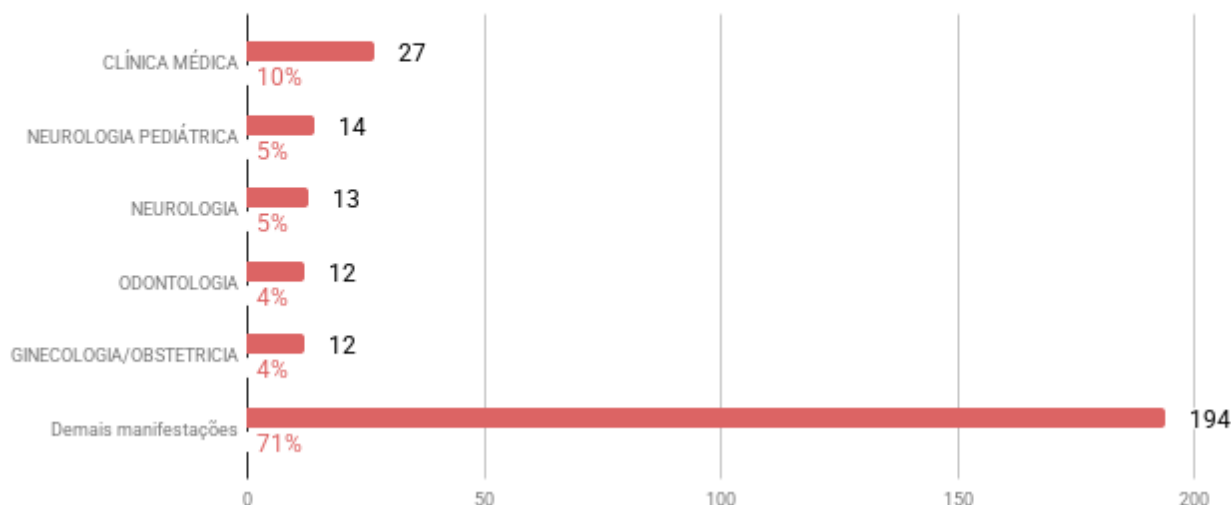
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS CAMPO LIMPO - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **199** reclamações registradas no período correspondem a **27%** do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (**41%**).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **40%** são relativos a Má Conduta e **18%** a Falta de Humanização no Atendimento.

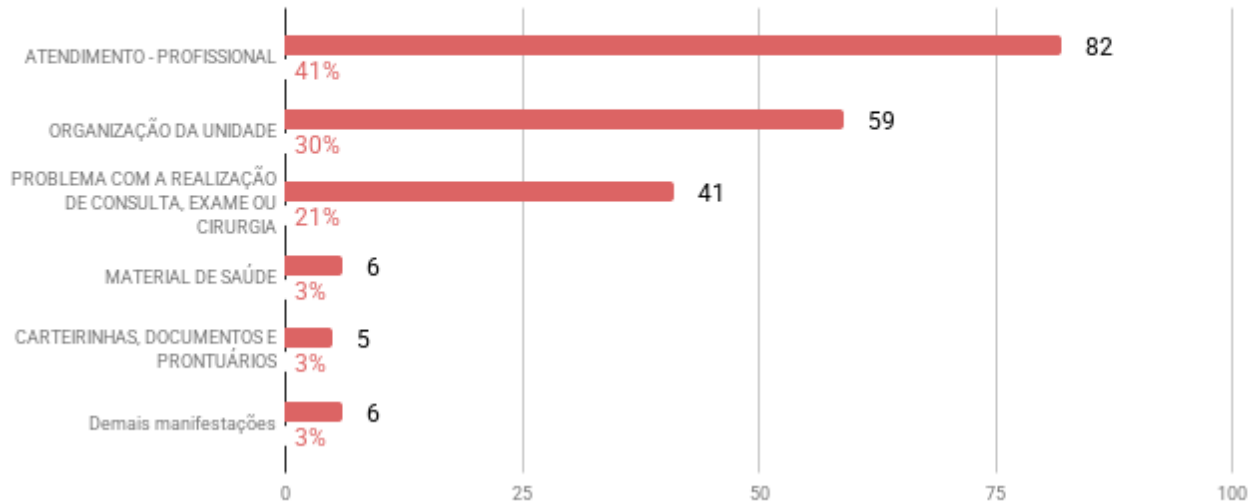
As demandas com reclamações de Má Conduta e falta de Humanização no Atendimento pelos profissionais dos serviços na STS/CL, são tratadas, sempre em consonância com os princípios do SUS.

As manifestações relativas à conduta profissional e à humanização do atendimento são encaminhadas às unidades e organizações responsáveis para análise e apuração, cabendo à Ouvidoria da

STS/CL acompanhar o fluxo e registrar as providências informadas, observados os prazos e as competências de cada instância.

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

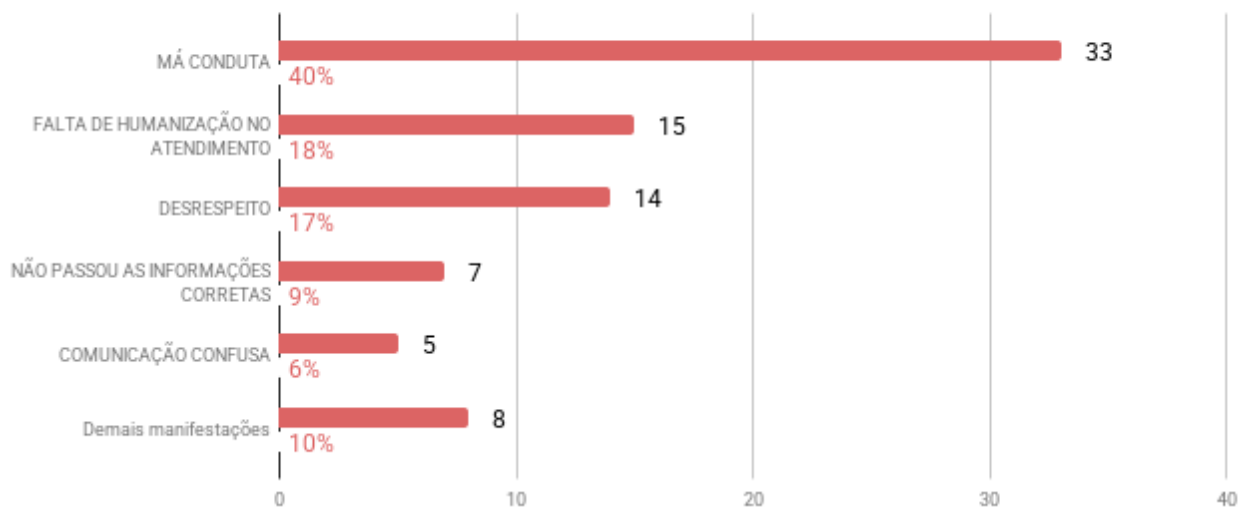
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7

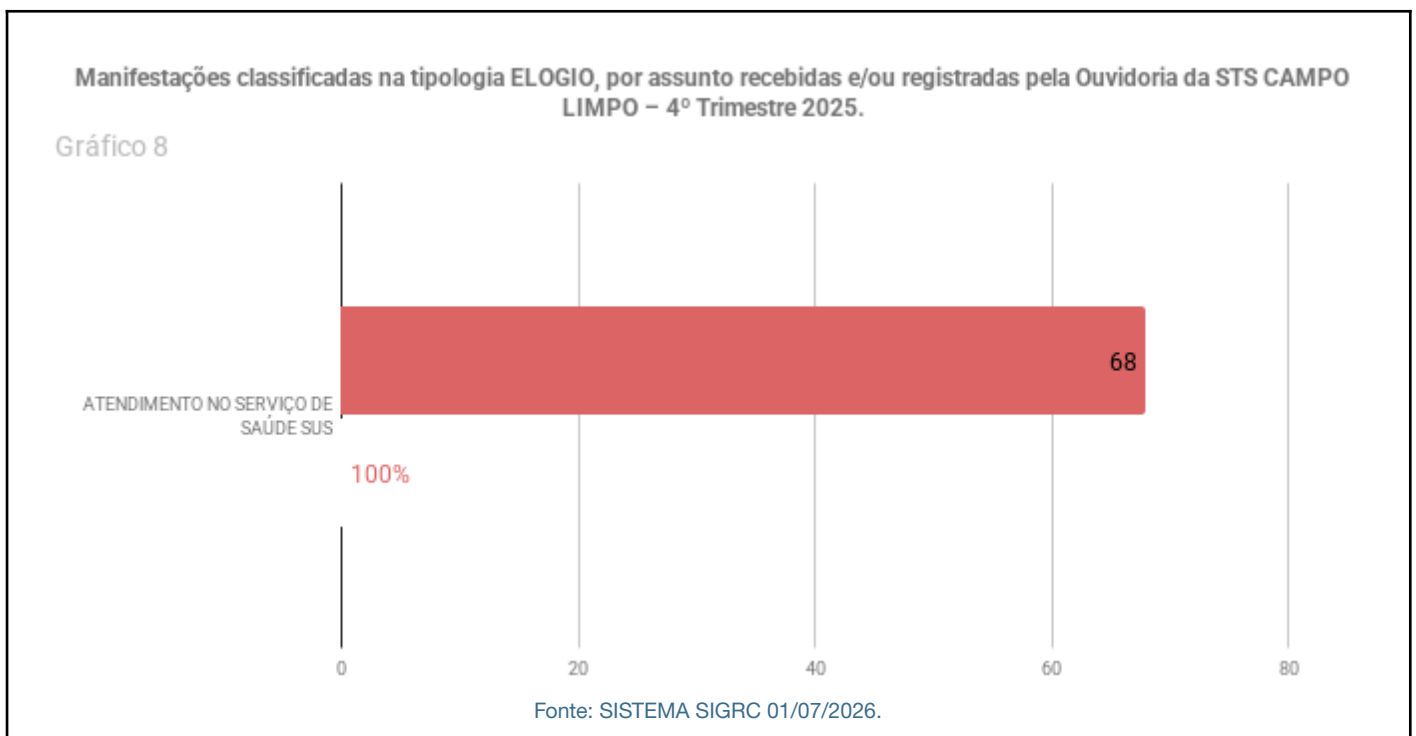


Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **68 elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a **9% 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 de **22 elogios**.

A STS/CL reconhece o elogio como um marco para o trabalho realizado e pontua a necessidade do profissional/equipe ser informado sobre o elogio que recebeu, considerando ser esse o cerne do elogio. Temos mantido orientações frequentes quanto aos critérios para finalização dessas manifestações e a importância de agradecer ao munícipe que reconheceu o bom trabalho.



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 CAMPO LIMPO	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AE JARDIM MARCELO	9	10	90%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AMA CAPÃO REDONDO	7	11	64%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AMA ESPEC. PEDIÁTRICAS	24	25	96%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AMA ESPECIALIDADES CAPÃO REDONDO	54	54	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AMA JARDIM PIRAJUSSARA	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AMA PARAISÓPOLIS	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AMA/UBS INTEGRADA PARQUE	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
FERNANDA			
SMS-Ouv.SUS-STs CL-AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - ANTONIO BERNARDES DE OLIVEIRA	14	15	93%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-CAPS INFANTO JUVENIL II CAMPO LIMPO	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-CEO II CAPAO REDONDO	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-CER III CAMPO LIMPO	2	7	29%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO	37	45	82%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-PA-PRONTO ATENDIMENTO JARDIM MACEDÔNIA	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS ALTO DO UMUARAMA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS ARRASTAO DR FRANCISCO SCALAMANDRÉ SOBRINHO	8	9	89%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS CAMPO LIMPO	24	24	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM COMERCIAL	3	13	23%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM DAS PALMAS	15	16	94%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM ELEDY	9	10	90%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM GERMANIA	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM HELGA	14	15	93%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM LIDIA	7	10	70%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM MACEDÔNIA	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM MAGDALENA	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM MARACÁ	3	8	38%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM MITSUTANI	13	13	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM OLINDA	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM SÃO BENTO	34	34	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS JARDIM VALQUIRIA	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS LUAR DO SERTÃO	15	18	83%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS PARAISÓPOLIS I	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS PARAISÓPOLIS II	11	12	92%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS PARAISÓPOLIS III	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS PARQUE ARARIBA	23	24	96%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS PARQUE DO ENGENHO II	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS PARQUE REGINA - PERINA ALVES TEIXEIRA	17	18	94%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UBS VILA PRAIA - DR VITTÓRIO ROLANDO BOCALETTI	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CL-UVIS CAMPO LIMPO - VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	1	1	100%
Total	425	498	85,3%

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 498 manifestações recebidas (solicitações e reclamações) 425 foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias corridos. Do montante de 40 unidades analisadas na tabela, 09 (nove) 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. Também consideramos a mudança de sistema do Ouvidor SUS para o SIGRC, processo que exigiu ajustes e entraves nos encaminhamentos das demandas no início do uso.
- **CEO II CAPÃO REDONDO** - Unidade enfrentou dificuldades na tramitação de algumas demandas, sendo orientada pela ouvidoria da STS/CL, quanto ao uso do novo 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.
- **Pronto Atendimento Macedônia** - Consideramos a mudança de sistema do Ouvidor SUS para o SIGRC, processo que exigiu ajustes e entraves nos encaminhamentos das demandas no início do uso.
- **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.
- **UBS Jd. Comercial; UBS Jd. Lídia; UBS Jd. Magdalena; UBS Jd. Maracá** - Consideramos que no período houve atrasos, devido à mudança de sistema do Ouvidor SUS para o SIGRC, processo que exigiu ajustes e entraves nos encaminhamentos das demandas no início do uso.

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 os possíveis atrasos 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 e garantir que o município receba a resposta dentro do prazo.

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 4º trimestre de 2025 tivemos a implantação do novo sistema SIGRC, e substituição ao OuvidorSUS, processo que exigiu empenho de toda a equipe. Durante o período já referido, percebemos uma queda no número de manifestações e relatos de munícipes com dificuldades com a conta GOV.BR, que passou a ser necessária para abertura de manifestação no novo sistema.

Mantivemos o trabalho articulado com os gerentes das unidades, com as interlocutoras da O.S, em destaque para orientações sobre o manejo do sistema.

Primamos pela análise conjunta das manifestações com a sub-rede e a busca por estratégias para aperfeiçoar a qualidade das respostas. Um ponto importante é responder ao que foi solicitado/reclamado pelo munícipe, com devolutiva das ações/encaminhamentos que foram adotados, visando garantir o acesso à informação de forma transparente.

Compreendemos no cotidiano de trabalho que as ações de formação e o aprimoramento na qualidade das respostas devem ser contínuas, considerando que o 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.

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 andam... ▾
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 andam... ▾
Reunião com interlocutoras do Parceiro Einstein (OS) CEJAM	Tratar sobre novo sistema - SIGRC	Reunião on - line	Quinzenal	Ouvidoria STS/CL e interlocutoras O.S	Em andam... ▾
Articulação diária com subrede	Necessidade de atender ouvidores das unidades diariamente para	Presencial, e-mail, telefone, Whatsapp	Contínuo	Ouvidores da Sub-rede da STS/CL.	Em andamento

	tratativas de dúvidas, fluxos, entraves sistema, discussão de casos, entre outros.				
--	--	--	--	--	--

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
29/10/2025 26/11/2025	Reunião Conselho Gestor STS/Campo Limpo	Análise do SUS no território, encaminhamento das demandas.	Supervisor de saúde, gestão participativa, conselho dos três segmentos: usuário, trabalhador, gestão
03/10/2025	Reunião interlocutoras O.S Cejam e Parceiro Einstein	Tratativas sobre novo sistema SIGRC	Interlocutoras e Ouvidorias STS/CL
28/11/2025	Reunião interlocutoras O.S Cejam e Parceiro Einstein	Tratativas sobre novo sistema SIGRC	Interlocutoras e Ouvidorias STS/CL
08/10/2025	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
12/11/2025	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
15/12/2025	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

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no 4º 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. Entretanto, persistem as dificuldades relatadas pelos municípios em registrar as manifestações pela Central 156.

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?



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>

