

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO
Endereço: AVENIDA INTERLAGOS, 6.412 - INTERLAGOS - CEP
04777000 - 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, 30p.

- 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

Marcelo Dell`Aquila

Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro

Deyse Cristina Santos do Ouro

Elainne Christina Teixeira de Araujo

Ouvidoria

Denise dos Santos Lima

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Plano de ação	21
11. Participação da Ouvidoria em eventos	23
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	24
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
14. Glossário	26
15. Siglário	27
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro (STS Capela do Socorro), está localizada na região sul da cidade de São Paulo, sendo uma das cinco STSs da Coordenadoria Regional de Saúde Sul. Possui área total de 134,2 km², composta por três Distritos Administrativos (DA): Grajaú, Cidade Dutra e Socorro. Sua população estimada é de 684.757 habitantes (fonte tabnet/fundação SEADE), densidade demográfica de 5.102,5 habitantes por km².

O território possui cobertura de 77% de Estratégia Saúde da Família (ESF), sendo que 65% de sua população é SUS dependente. Sua área total é composta por 28 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 02 Unidades de Pronto Atendimento (UPA), 02 Unidades de Atendimento Médico Ambulatorial 12h (AMA), 02 Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS) Álcool e Drogas (AD) III, 02 CAPS ADULTO III, 01 CAPS Infante Juvenil (IJ) III E 01 CAPS Infante Juvenil (IJ) II, 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER), 01 Centro Especializado de Odontologia (CEO), 01 Serviço de Atendimento Especializado (SAE) IST/AIDS, 01 Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS), 01 Unidade de Referência em Saúde do Idoso (URSI), 03 Programas de Acompanhamento de Idosos (PAI), 02 Equipes de Apoio à Pessoa com Deficiência (APD), 06 Serviços de Residência Terapêutica (SRT), 03 Unidades de Acolhida Adulto (UAA), 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO), 01 Centro de Exames da Mulher, 01 Hospital Municipal, 01 Hospital Dia, 01 Unidade Odontológica Móvel (UOM) e 01 Equipe de Consultório na Rua (CNR). Ressaltamos que estão em construção mais 07 UBSs: Vila Rubi, Cidade Dutra, Jardim Kioto, Jardim Progresso, Jardim Itajaí, Alto da Alegria e Antero Gomes e 01 UPA Grajaú.

A OSS Irmãs Hospitaleiras são responsáveis por 01 CAPS AD III e as 03 UAA'S do território, já a OSS Bompar é responsável pelas equipes de consultório na rua e unidade odontológica móvel.

A OSS Associação Saúde da Família é responsável pelos demais equipamentos de saúde da rede, com exceção do SAE Cidade Dutra, CECCO e UVIS que são da administração direta. Sendo esses serviços sob a gestão da Secretaria Municipal da Saúde - SMS.

01 unidade conveniada Complexo Wladimir Arruda, sob gestão da UNISA - Universidade Santo Amaro.

A STS Capela do Socorro possui território diverso, que vai de áreas rurais, passando por áreas comerciais, urbanas, industriais e de proteção ambiental, como os mananciais da Represa Billings e a Represa Guarapiranga.

Em nossa região contamos com os seguintes meios de transporte: 02 terminais de ônibus (Grajaú e Varginha), transporte ferroviário com a linha Esmeralda da CPTM, hidroviário com a balsa do Bororé e o Aquático, que liga a região do Cantinho do Céu (DA Grajaú) à região do Mar Paulista (DA Pedreira).

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

Neste quarto trimestre de 2025 foram registradas 920 demandas. Em comparação aos trimestres anteriores, podemos observar diminuição no volume de manifestações. Comparando com o número de manifestações no primeiro trimestre de 2025, quando foram registradas 1.695; no segundo trimestre em que foram registradas 1.499; no terceiro trimestre, com registro de 1.371. No mesmo período em 2024 (quarto trimestre), foram registradas 1.611. Verificamos que o volume de manifestações vem diminuindo e entendemos que essa queda vem ocorrendo devido à análise das manifestações dos municípios e os ajustes efetuados.

Retrospectiva 2025

Informamos que até dezesseis de setembro utilizávamos o Sistema Ouvidor SUS, e a partir desta data passamos a utilizar o sistema SIGRC.

Durante a mudança, enfrentamos diversos desafios em relação a operação do novo sistema, treinamento, reuniões, ajustes nas "caixas" - pontos de respostas, criação de logins e senhas para acesso.

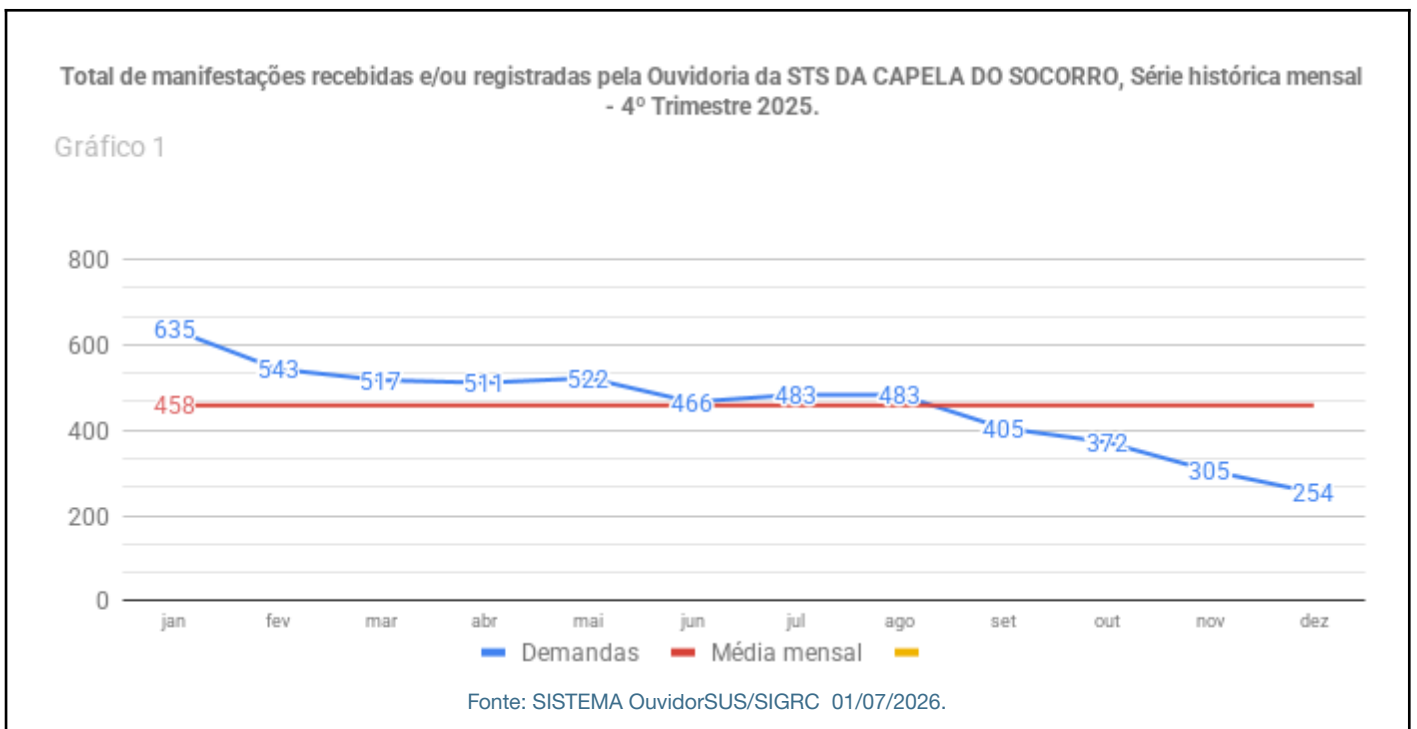
Trabalhamos com os dois sistemas simultaneamente, dando prioridade ao Ouvidor SUS para atendermos ao Programa Rumo ao Zero, em que as demandas do citado sistema deveriam ser finalizadas até dezembro.

Conseguimos finalizar as demandas do Ouvidor SUS no período determinado. Foram realizados os ajustes necessários no SIGRC.

Em 2025 foram inauguradas duas unidades em nossa região: UBS Jardim Kioto e UBS Vila Rubi. A UPA Grajaú e a UBS Cidade Dutra estão em fase final de construção, ampliando o acesso da população aos serviços de saúde.

Esse investimento de recurso da SMS para ampliação/adequação dos equipamentos de saúde tem acontecido para atender às necessidades dos munícipes da nossa região, identificadas através das manifestações registradas no sistema do OuvidorSUS, onde conseguimos identificar os gargalos e dificuldades para direcionarmos os recursos buscando melhorias para a população.

3. Número de manifestações – Série histórica



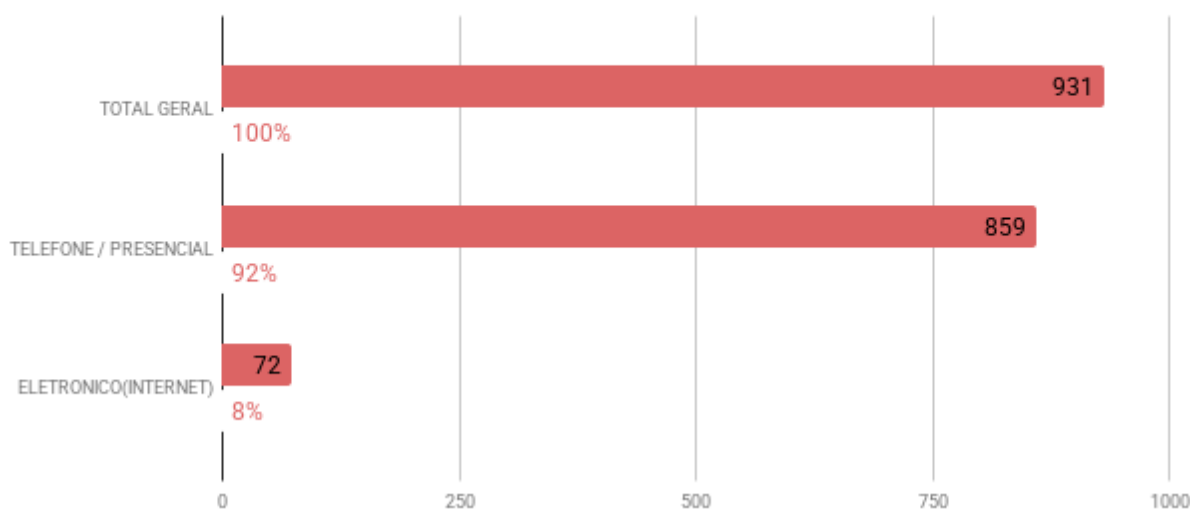
No quarto trimestre de 2025 observa-se queda no número de manifestações registradas em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 1.371 demandas. Analisando os outros trimestres, verifica-se diminuição no volume de manifestações: 1º

trimestre: 1.695, 2º trimestre 1.499. O mesmo acontece em comparação ao mesmo período de 2024 (4º trimestre), quando foram registradas 1.611 manifestações.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2

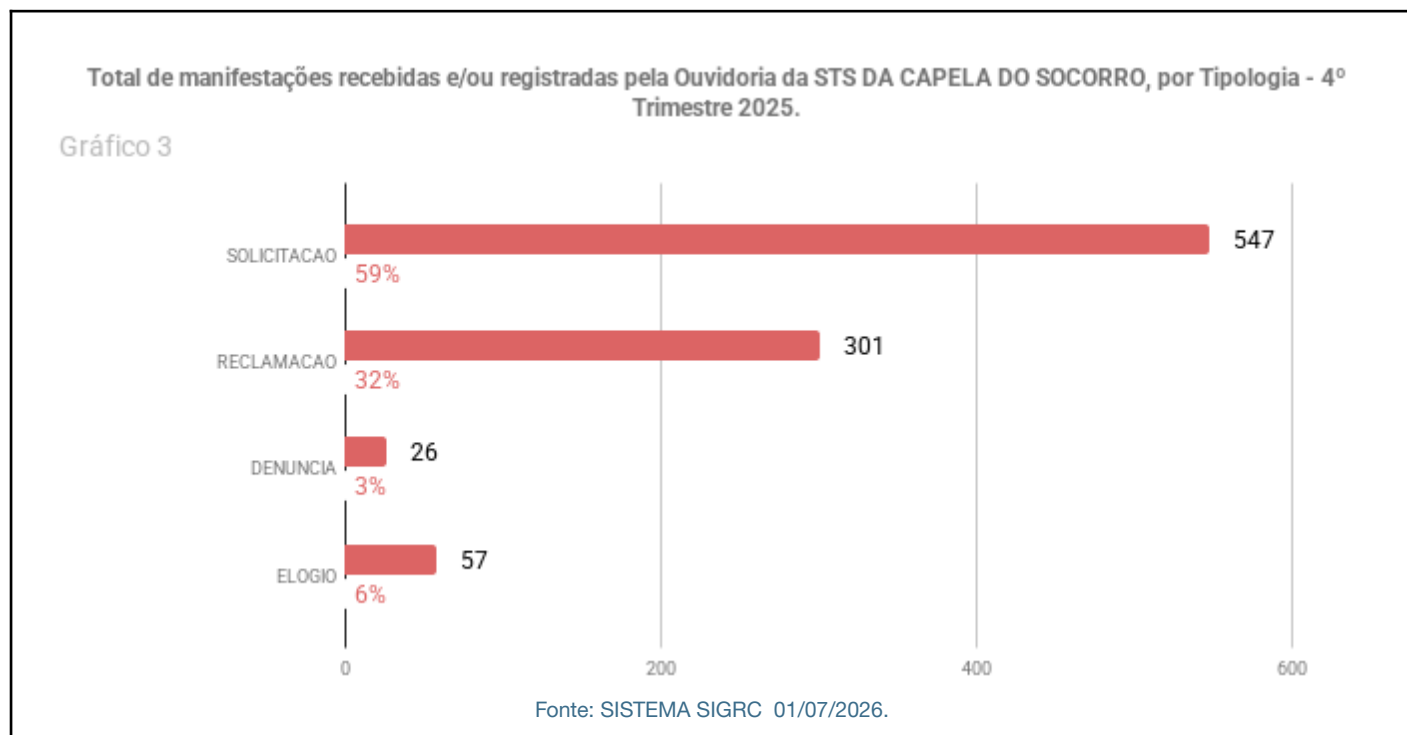


Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Verificamos que em nossa região o meio de comunicação mais utilizado continua sendo o telefone/presencial (92%). Entendemos que essa preferência ocorre devido à facilidade de acesso, já que a grande maioria da população tem acesso ao celular e o serviço está disponível 24 horas. Apenas 8% foram registradas por meio eletrônico.

A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro continua divulgando os canais oficiais de Ouvidoria do SUS e tem orientado as unidades de saúde a fazerem o mesmo colocando cartazes, folders em locais visíveis e de fácil acesso aos usuários e divulgando por meio do conselho gestor.

5. Classificação das manifestações



Referente às Solicitações, no primeiro trimestre, foram registradas 1029 solicitações, sendo a maioria para consultas, exames e tratamentos.

No segundo trimestre, foram registradas 878, sendo o maior volume também para consultas, exames e tratamentos.

No terceiro trimestre, foram registradas 809 solicitações, sendo a maioria referente à consultas e exames.

No quarto trimestre recebemos 547 solicitações, a maioria para consultas e exames.

Em relação às Reclamações, no primeiro trimestre foram registradas 523, sendo a maioria referente à Gestão e nos subassuntos Estabelecimento e Recursos Humanos.

No segundo trimestre, recebemos 490 reclamações, sendo a maioria também referentes à Gestão, nos subassuntos Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos.

No terceiro trimestre foram registradas 412, sendo a maioria referente ao Atendimento Profissional e Organização da Unidade, no

subassunto Má Conduta e Falta de humanização no atendimento, seguido de dificuldades para realizar consultas, exames e/ou cirurgias.

No quarto trimestre, foram registradas 290 reclamações, sendo a maioria no assunto Atendimento Profissional e no subassunto Má Conduta.

Quanto às Denúncias, no primeiro trimestre recebemos 48, no segundo 34, no terceiro 30 e neste quarto trimestre recebemos 26 denúncias.

Referente aos Elogios, recebemos 79 no primeiro trimestre, 89 no segundo, 110 no terceiro e 57 no quarto trimestre.

Diante dessas informações observou-se queda no número de solicitações, reclamações, denúncias e também dos elogios. Porém, mesmo apresentando diminuição no volume das reclamações, percebemos que nesses dois últimos trimestres, a maioria refere-se ao mau atendimento. Essas informações acenderam um sinal de alerta para que os esforços sejam direcionados para um atendimento mais humanizado, com respeito e informações claras e corretas. Neste sentido, nas reuniões com gerentes e interlocutores, são abordadas essas questões. Os gerentes das unidades de saúde realizam reuniões com os colaboradores apontando a necessidade de atendimento/acolhimento mais cordial e humanizado.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 547 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

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

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 9% são relativos a Clínica Médica e 8% a odontologia.

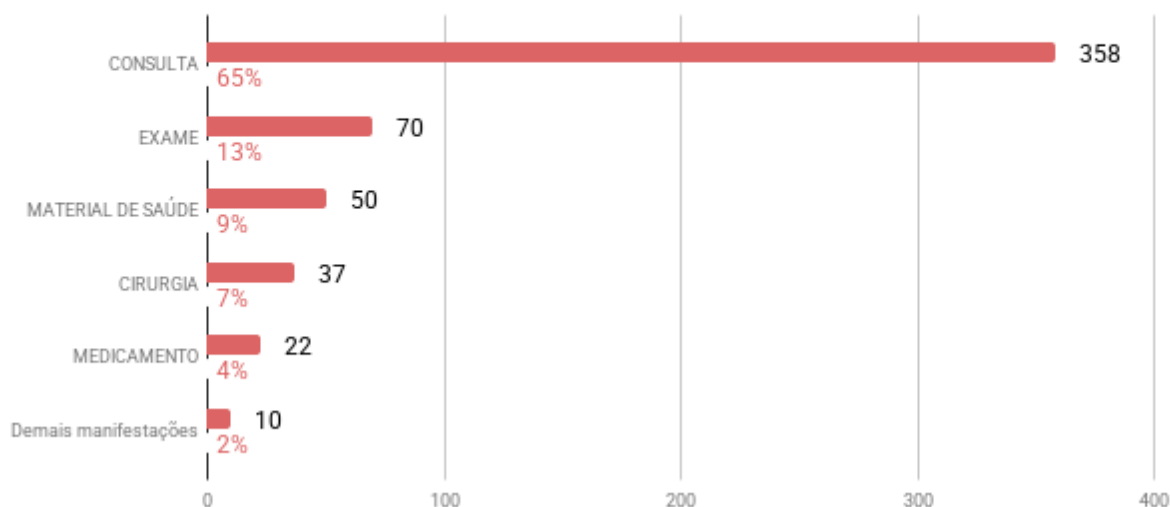
Nos dados do trimestre nota-se que as solicitações em sua maioria, referem-se à dificuldade para agendar consulta médica e odontológica.

Para atender às solicitações, foi implantado o Acesso Oportuno. Porém, alguns municípios reclamam que, para conseguir uma vaga para passar em consulta, precisam chegar antes das 6h (para pegar senha). Referem que é dificultoso e perigoso.

Em nossa região, a população é predominantemente dependente do SUS e a oferta de serviços não consegue acompanhar o aumento progressivo da população e das demandas. Essas informações nos possibilitam identificar as necessidades dos usuários e direcionar os recursos com maior assertividade.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO - 4º Trimestre 2025.

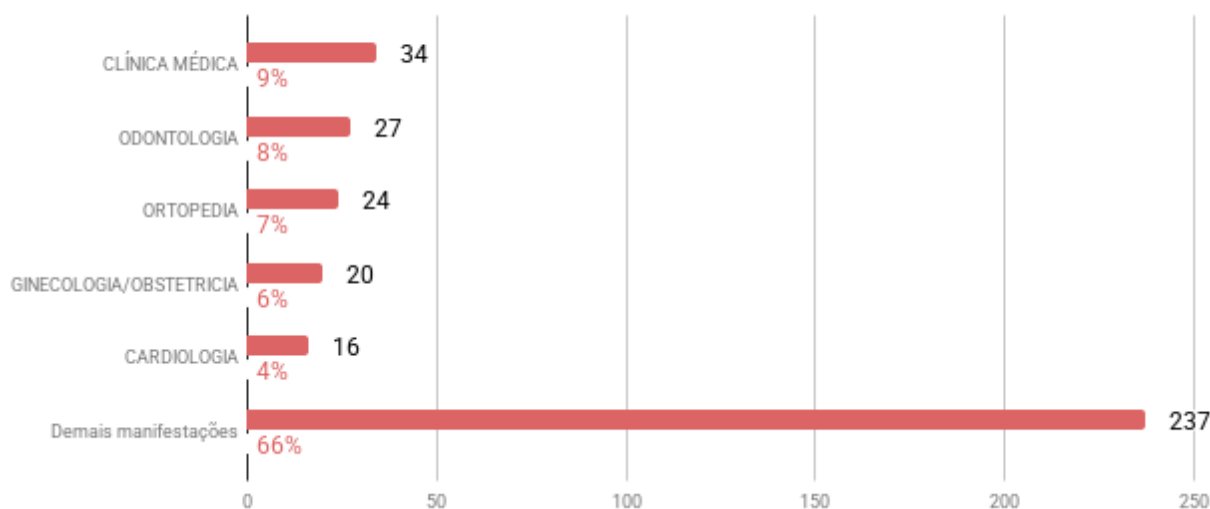
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 301 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (43%).

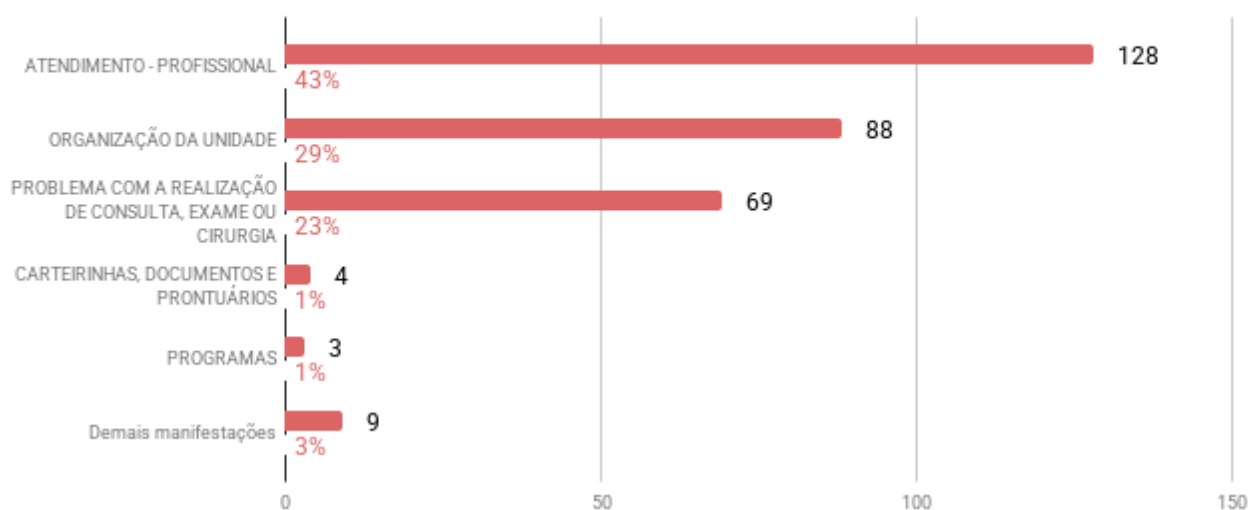
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a Má conduta e 24% a Falta de humanização no atendimento.

Neste trimestre o número de reclamações diminuiu em relação ao trimestre anterior (412). O volume maior continua sendo em relação ao atendimento profissional, referindo-se à má conduta dos profissionais e à falta de humanização no atendimento aos munícipes.

Quanto às reclamações referentes à postura dos profissionais durante o atendimento, tanto gestores das unidades quanto a Supervisão têm reforçado a necessidade de atendimento cordial e humanizado em reuniões com as equipes.

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

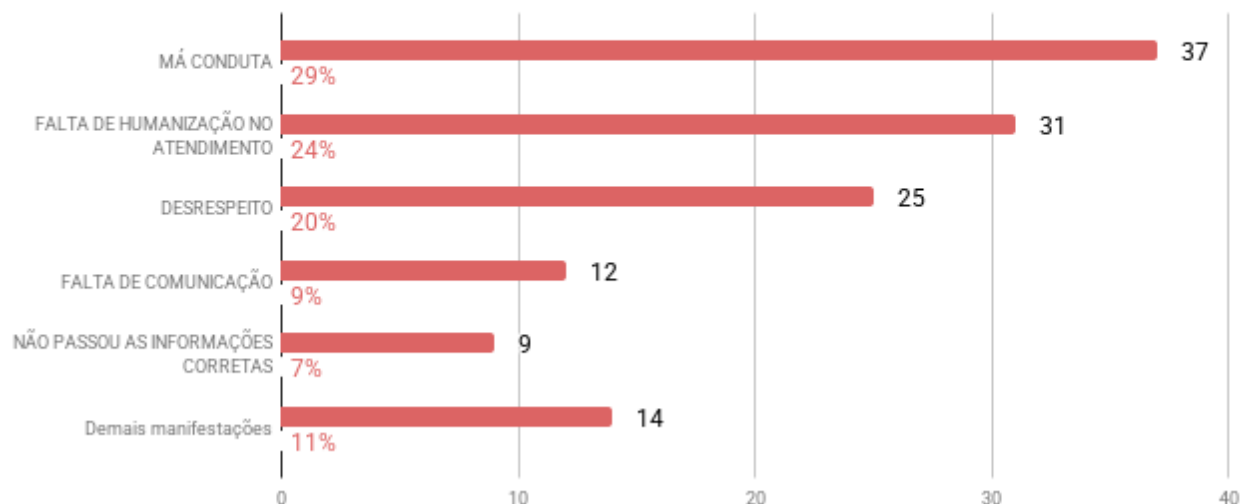
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

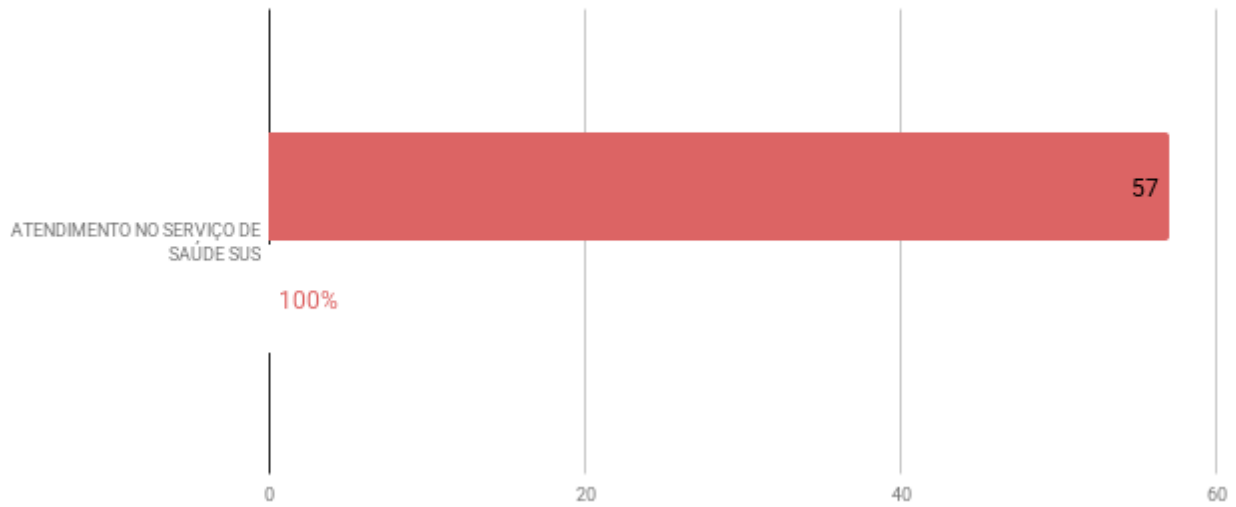
Foram registrados **57 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 6% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Atendimento no Serviço de Saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 19 elogios.

Em comparação com o volume de elogios registrados no trimestre anterior (110), notamos que as manifestações de satisfação dos munícipes diminuíram em relação aos trimestres anteriores (1º - 79, 2º - 89).

Analisando as informações, vamos direcionar esforços para identificar as dificuldades enfrentadas pelos munícipes.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO – 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 CAPELA-AE DR. MILTON ALDRED	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-AMA JARDIM ICARAÍ QUINTANA	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES	28	31	90%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA	12	16	75%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-CENTRO DE EXAMES DA MULHER	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-CEO II CAPELA DO SOCORRO	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-CER III INTERLAGOS	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-CER IV MILTON ALDRED	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-COMPLEXO DE SAUDE DR WLADIMIR ARRUDA	4	13	31%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-EMAD - CAPELA DO SOCORRO	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-GABINETE - STS CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS ANCHIETA	0	14	0%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS AUTÓDROMO - DR FAUZER SIMÃO ABRÃO	3	8	38%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS Cantinho do Céu	4	9	44%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS CHACARA DO CONDE - STS CAPELA	8	15	53%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS CHACARA DO SOL	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS CHACARA SANTO AMARO	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS DR SERGIO CHADDAD	13	19	68%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS GAIVOTAS	9	15	60%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM CLIPER	20	22	91%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM ELIANE	15	26	58%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM ICARAÍ QUINTANA	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM LUCÉLIA	22	22	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	4	15	27%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	21	21	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM REIMBERG	26	28	93%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM REPÚBLICA	12	17	71%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM SAO BERNARDO	18	19	95%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JARDIM TRES CORAÇÕES	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS JORDANÓPOLIS	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS PQ RESIDENCIAL COCAIA	8	21	38%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS SHANGRILA ELLUS	7	11	64%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS VARGINHA	0	10	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS VELEIROS	7	13	54%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UBS VILA NATAL	18	18	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS	24	24	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-UPA JARDIM ICARAI QUINTANA	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STs CAPELA-URSI CAPELA DO SOCORRO	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs DA CAPELA DO SOCORRO	190	255	75%
Total	527	721	73%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 721
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 527
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

AE DR. MILTON ALDRED
AMA JARDIM ICARAÍ QUINTANA
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRNA
CEO II CAPELA DO SOCORRO
COMPLEXO DE SAUDE DR WLADIMIR ARRUDA
EMAD - CAPELA DO SOCORRO
UBS ANCHIETA
UBS AUTÓDROMO
UBS Cantinho do Céu
UBS CHACARA DO CONDE
UBS DR SERGIO CHADDAD
UBS GAIVOTAS
UBS JARDIM ELIANE
UBS JARDIM NOVO HORIZONTE
UBS JARDIM REPÚBLICA
UBS PARQUE RESIDENCIAL
UBS SHANGRILA ELLUS
UBS VARGINHA
UBS VELEIROS
STS DA CAPELA DO SOCORRO

Essas 20 unidades apontaram que o não atingimento da meta no período está relacionado às dificuldades operacionais decorrentes da implantação do novo sistema SIGRC. Durante o período avaliado, foram identificadas e registradas intercorrências relacionadas ao acesso e à utilização do sistema, o que impactou o acompanhamento adequado das demandas, o controle dos prazos e a execução das atividades previstas. Com a regularização e estabilização do sistema, a expectativa é de melhoria no acompanhamento dos prazos das demandas e retomada do cumprimento da meta nos próximos períodos.

Em relação à STS Capela do Socorro, informamos que no período estávamos trabalhando com os dois sistemas: Ouvidor SUS e SIGRC.

Em 13/10/2025 ainda estávamos com 4.546 demandas para

finalização no Ouvidor SUS até dezembro, de acordo com o Programa Rumo ao Zero. A orientação era dar prioridade para finalização destas demandas.

Durante o período de mudança tivemos algumas unidades que não tinham “caixa” no sistema para encaminhamento das demandas. Então as demandas eram impressas e encaminhadas via e-mail, e as respostas que chegavam eram inseridas na demanda para finalização. As unidades com dificuldades entraram em contato via telefone e solicitaram ajuda/orientações. Esses processos demandam tempo, o que impactou na finalização das nossas demandas dentro do prazo esperado. Ainda no mesmo período, fizemos Check List em Unidades para a Qualificação do Processo de Trabalho - ONA.

Com a finalização das demandas do Ouvidor SUS, os ajustes realizados no sistema SIGRC, criação de senhas, logins e caixas (para os pontos de respostas), orientações às unidades, esperamos cumprir a meta para os próximos trimestres.

10. Plano de ação

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

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
Melhorar o tempo de resposta.	Para o usuário receber a devolutiva em tempo oportuno.	Uso de planilha de controle de prazos e relatórios do SIGRC.	Semanalmente	Gerentes/Ouvidores	Em andame... ▾
Melhorar a qualidade das respostas cumprindo os quesitos obrigatórios.	Para evitar devoluções para complemento/correções/esclarecimentos e dar a devolutiva em tempo oportuno.	Orientações para respostas claras, objetivas contemplando a demanda inicial.	Semanalmente	Gerentes/Ouvidores	Em andame... ▾
E-mails e telefonemas sinalizando que há demandas no ponto da unidade.	Para finalização dentro do prazo.	E-mail de alerta e telefonema.	Semanalmente	Gerentes/Ouvidores	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
10/10/2025 (ONLINE)	FLUXO E ACESSOS SIGRC.	ALINHAMENTO COM O HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO.	DENISE DOS SANTOS LIMA
12/11/2025	ALINHAMENTOS REFERENTES AO SIGRC E OUVIDOR SUS.	INFORMAR SOBRE A NECESSIDADE DE FINALIZAÇÃO DO OUVIDOR SUS E APRESENTAR AS DIFICULDADES COM O SIGRC.	DENISE DOS SANTOS LIMA
08/12/2025	REDE DE OUVIDORIAS SUS - ENCERRAMENTO 2025 - PLANEJAMENTO 2026.	ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES EM 2025 E AS PAUTAS PARA 2026.	DENISE DOS SANTOS LIMA

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Analizando as informações recebidas através do Ouvidor SUS, identificamos onde são necessárias mudanças/ajustes para oferecer serviços de qualidade, atendendo às solicitações e expectativas dos usuários.

Neste trimestre continuou diminuindo o número de reclamações e solicitações. Entendemos que as mudanças implantadas têm trazido resultados positivos. Em relação ao prazo das demandas, identificamos que algumas unidades de saúde apresentaram dificuldades na operação do sistema que impactaram no cumprimento dos prazos. Neste item, estamos observando as respostas para identificar dificuldades que as unidades estejam enfrentando, auxiliando nas respostas e na operação do sistema e tendo mais cuidado no acompanhamento dos prazos para que sejam cumpridos e com respostas com qualidade. Encaminhamos e-mails como lembretes semanalmente.

Em relação à qualidade das respostas, realizamos reuniões com gerentes e interlocutores de OSSs, além de encaminhamento de orientações via e-mail.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A migração do sistema Ouvidor SUS para o sistema SIGRC, impactou as respostas das unidades, problemas de acesso ao novo sistema prejudicou a resolução dentro do prazo. Como plano de ação, os pacientes foram contatados por telefone, pessoalmente ou via e-mail, e as respostas foram inseridas pela STS, para finalização dos protocolos.

Neste último trimestre, tivemos uma redução do número total de manifestações, porém, um aumento no número de reclamações e de elogios, destaque para o segundo lugar de reclamações, com o tema organização da unidade, em nossa análise, a inauguração dos novos equipamentos e o aumento da estratégia saúde da família, ampliou a procura aos equipamentos de saúde, e a área de abrangência de atendimento, foi um dos quesitos indicados neste tema.

Inaugurada em 05/12/2026 à UBS J Kioto - Ignês Fontana Tatto, 480ª UBS da Cidade de São Paulo.

Iniciada as obras de reformas, pela ATA de SMS, para as unidades CER Milton Aldred / CEO Capela do Socorro, AMA/UBS J Castro Alves, AMA/UBS J Mirna, UBS Veleiros, UBS J Eliane, UBS Chácara do Conde e UBS Anchieta (telhado e pintura), pela CRS a reforma do SAE Cidade Dutra, e a construção da UBS Bororé (novas instalações da UBS Alcina Pimentel Piza).

Deyse Cristina Santos do Ouro

Supervisora - STS Capela do Socorro

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>

