

3º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CASA  
VERDE/CACHOEIRINHA/LIMÃO



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde CasaVerde/Cachoeirinha/Limão  
Endereço:Rua Ferreira de Almeida, 73 – Jardim das Laranjeiras CEP  
02517-150 São Paulo – SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 34p.

- 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 Norte  
Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão  
Supervisora: Silvia Regina Pinto  
Ouvidoras  
Simone Margareth Pera Fernandes  
Cátia Cirlene Pereira Ramos

## **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.

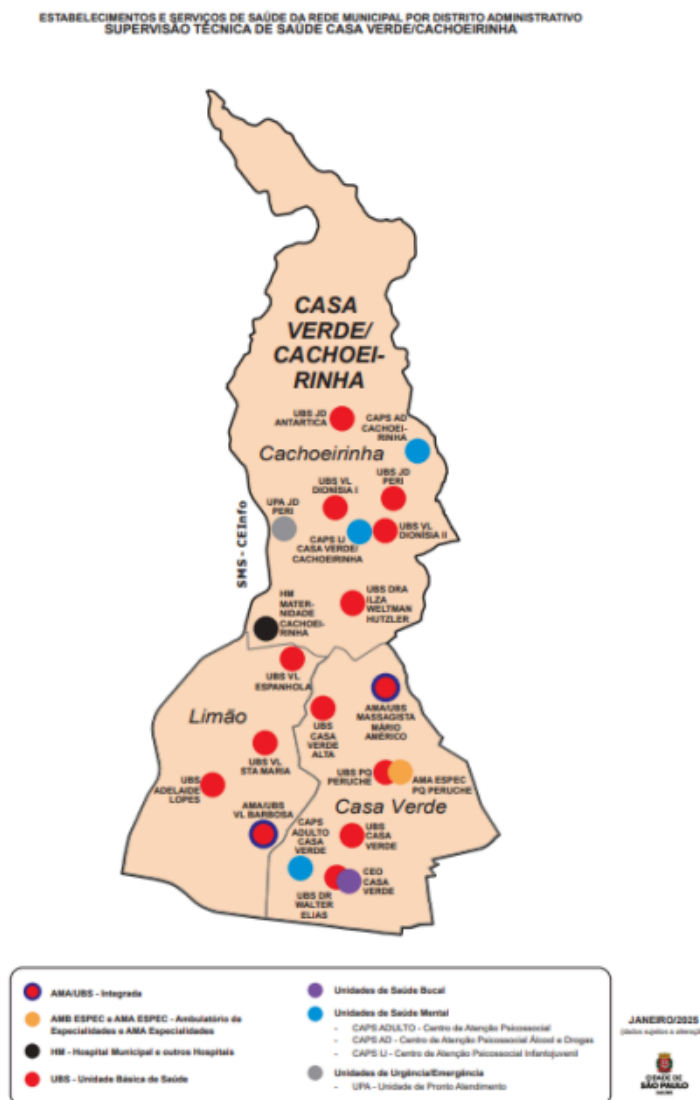
Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>2. Panorama Geral do período</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>             | <b>10</b> |
| <b>4. Meios de atendimento</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>5. Classificação das manifestações</b>                       | <b>12</b> |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                   | <b>13</b> |
| <b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                    | <b>16</b> |
| <b>8. Elogios</b>                                               | <b>19</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                          | <b>21</b> |
| <b>10. Plano de ação</b>                                        | <b>24</b> |
| <b>11. Participação da Ouvidoria em eventos</b>                 | <b>26</b> |
| <b>12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b> | <b>27</b> |
| <b>13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>  | <b>28</b> |
| <b>14. Glossário</b>                                            | <b>30</b> |
| <b>15. Siglário</b>                                             | <b>31</b> |
| <b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>               | <b>33</b> |
| <b>17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>          | <b>34</b> |

## 1. Perfil da Unidade de Saúde



A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão, pertence à Coordenadoria de Saúde Norte e possui área territorial de 26,70 km<sup>2</sup> e população estimada, segundo o IBGE 2022, de 306.275 hab., com uma densidade demográfica de 11.470,97 hab./km<sup>2</sup>.

É subdividida em 3 Distritos Administrativos: Casa Verde, Limão e Cachoeirinha.

### Distribuição e Dados Demográficos

#### 1. Cachoeirinha

- População: 143.366 residentes
- Área: 13,3 km<sup>2</sup>

- Densidade Demográfica: 118,35 hab/ha
- Perfil: É o distrito mais populoso e extenso do grupo.

## 2. Limão

- População: 82.373 residentes
- Área: 6,3 km<sup>2</sup>
- Densidade Demográfica: 127,89 hab/ha
- Perfil: Possui uma densidade demográfica maior que a do Cachoeirinha, ocupando um território menor para um contingente populacional expressivo.

## 3. Casa Verde

- População: 80.536 residentes
- Área: 7,1 km<sup>2</sup>
- Densidade Demográfica: 106,60 hab/ha
- Perfil: Apresenta a menor densidade entre os três distritos

Podemos definir os Modelos de Unidades de Saúde em:

- Equipe UBS Tradicional: Unidade Básica de Saúde para atendimento à população sem cobertura de Estratégia Saúde da Família (ESF);
- Equipe Mista: Unidades mistas com ESF para atendimento à população com cobertura de ESF e atendimento à população geral do território da UBS;
- Equipe AMA/UBS: Unidades que contam com Assistência Médico Ambulatorial e Unidades Básicas de Saúde - para atendimento de demanda espontânea e atendimento à população geral do território das Unidades de segunda a sábado e feriados das 7:00 às 19:00 horas.;
- UPA: Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) faz parte da Rede de Atenção às Urgências.

A Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão conta com uma Rede Assistencial de Saúde com os seguintes equipamentos:



02 AMA/UBS Integradas: AMA/UBS Vila Barbosa, AMA/UBS Massagista Mario Américo, (sendo que as UBSs são ESF).

01 UPA: UPA III Jardim Peri.

### **Unidades Básicas de Saúde:**

5 UBSs Tradicionais: UBS Casa Verde, UBS Adelaide Lopes, UBS Parque Peruche, UBS Jardim Peri, AE/NISA/UBS Walter Elias.

2 UBSs Mistas: UBS Jardim Antártica e UBS VILA Dionísia.

5 UBSs ESF: UBS Casa Verde Alta, UBS Vila Espanhola, UBS Vila Santa Maria, UBS Ilza Weltman Hutzler, UBS Vila Dionísia II;

05 Equipes Multi: UBS Vila Dionisia II/UBS Vila Dionísia, UBS Vila Santa Maria/UBS Vila Barbosa, UBS Espanhola/UBS Casa Verde Alta, UBS Ilza Weltman Hutzler/UBS Massagista Mario Américo; UBS Jardim Peri/UBS Jardim Antártica

04 Equipe Multi Individual:, UBS Dona Adelaide Lopes, UBS Walter Elias, UBS Parque Peruche, UBS Casa Verde, .

02 Ambulatórios de Especialidades: AMA-E Parque Peruche; AE Dr Walter Elias;

01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Casa Verde;

03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD II Cachoeirinha, CAPS II Adulto Casa Verde, CAPS Infanto Juvenil Nise da Silveira;

03 SRT - Serviço de Residência Terapêutica Casa Verde (vinculados ao CAPS Adulto Casa Verde)

01 UA - Unidade de Acolhimento Adulto Cachoeirinha (vinculada ao CAPS AD II Cachoeirinha)

02 Equipe PAI (Programa Acompanhamento de Idoso): lotada na UBS Jardim Antártica e UBS Casa Verde;

01 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde): UVIS Cachoeirinha;

01 APD (Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência): lotada na UBS Massagista Mario Americo;

01 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar): lotada na UBS Dona Adelaide Lopes.

A Organização Social de Saúde (O.S.S) que atua na nossa Supervisão é a Associação Saúde da Família (ASF), sendo responsável pelo gerenciamento e execução de ações nos serviços de saúde.



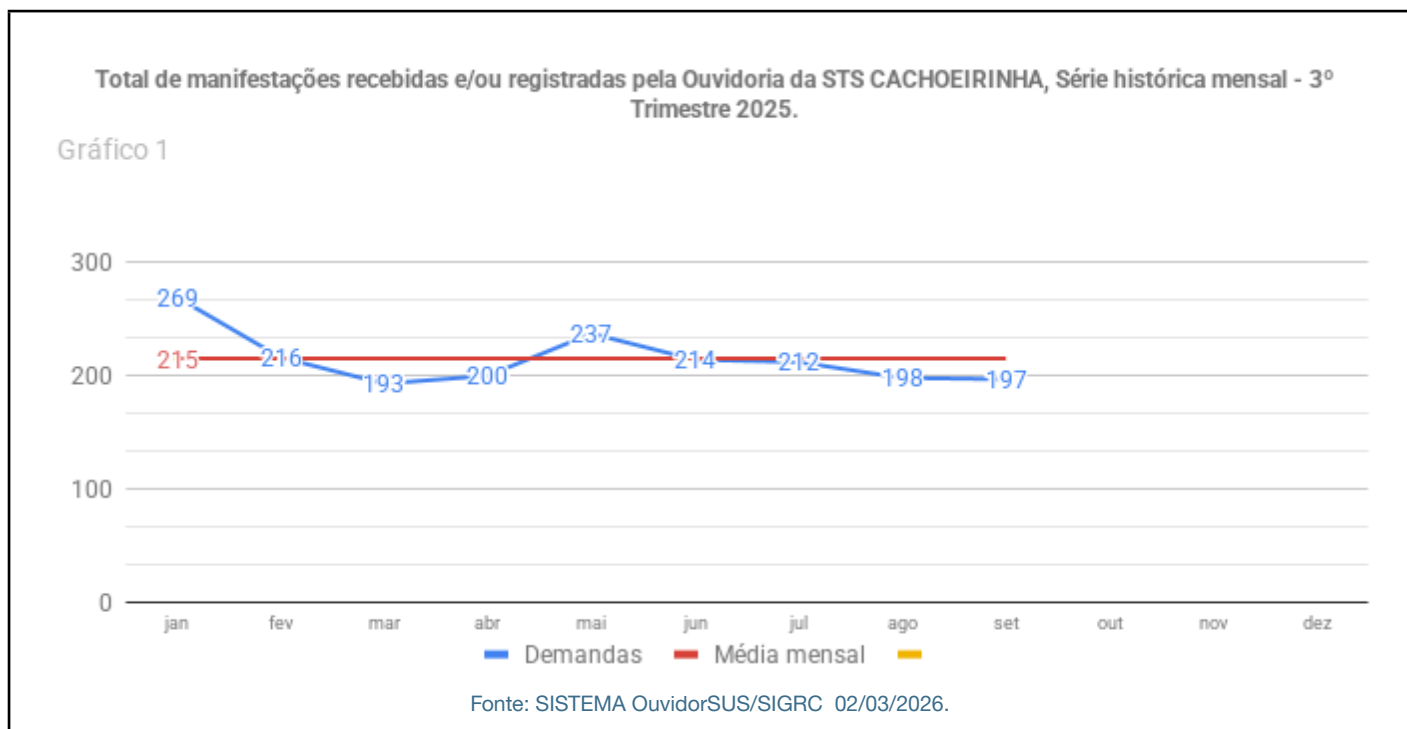
## **2. Panorama Geral do período**

Esta Ouvidoria recebeu, no terceiro trimestre de 2025, o total de 607 demandas, cujas análises serão realizadas no decorrer do relatório abaixo.

Foi utilizada como fonte para a elaboração do relatório os bancos de dados dos Sistemas OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

Os assuntos mais demandados no período foram: Assistência à Saúde (282 demandas) e Gestão (107 demandas). Entre os subassuntos com mais registros tivemos: Consulta/Atendimento/Tratamento (203 demandas) e os Estabelecimentos de Saúde (59 demandas).

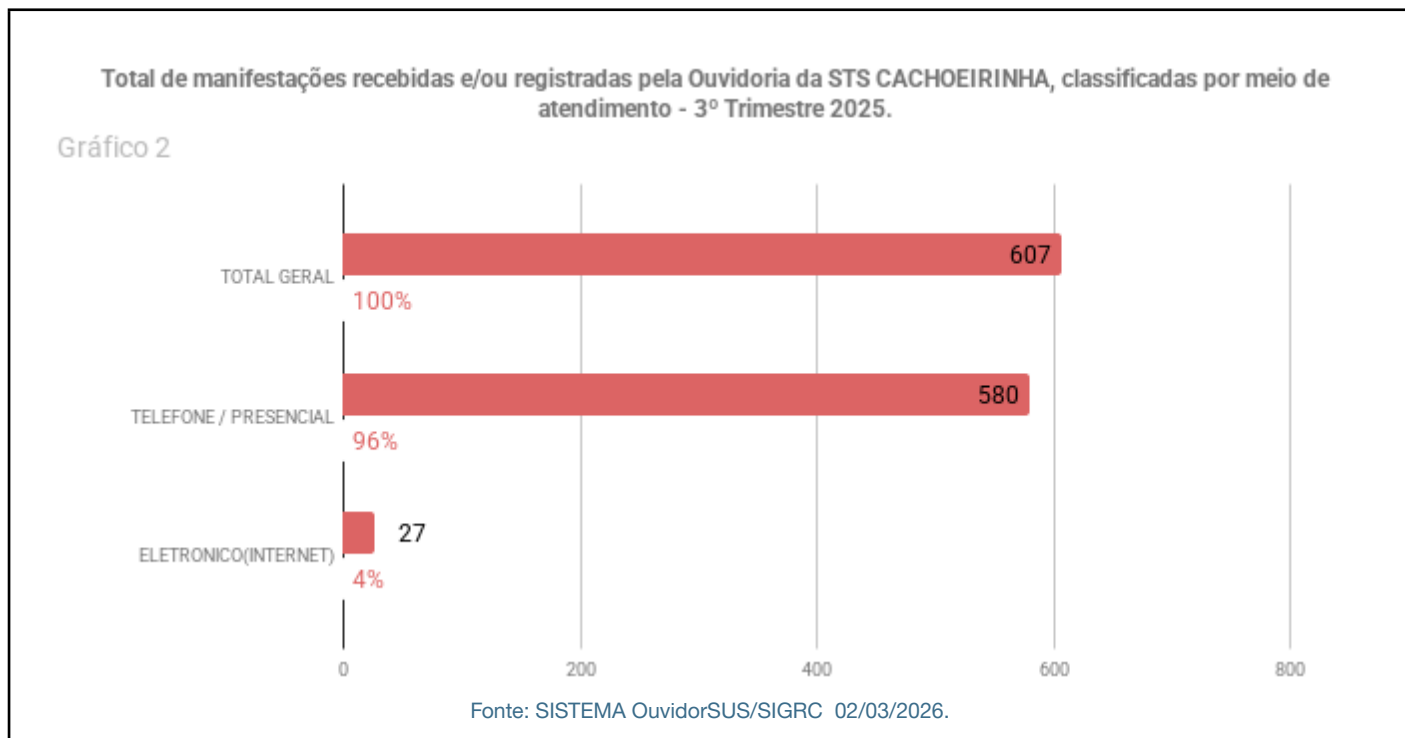
### 3. Número de manifestações – Série histórica



O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas durante os nove meses de 2025 por esta Supervisão Técnica de Saúde. No primeiro trimestre, tivemos o total de 678 demandas, enquanto que no segundo recebemos 651 manifestações. Já no terceiro trimestre houve 607 manifestações, com o total de 1936 demandas recebidas. A média mensal de manifestações recebidas neste ano até o momento foi 215. O maior número apresentado foi no mês de janeiro, com 269 demandas.

Dentro do trimestre analisado tivemos uma pequena oscilação na quantidade de manifestações recebidas entre os meses e com a média de 202 registros.

## 4. Meios de atendimento



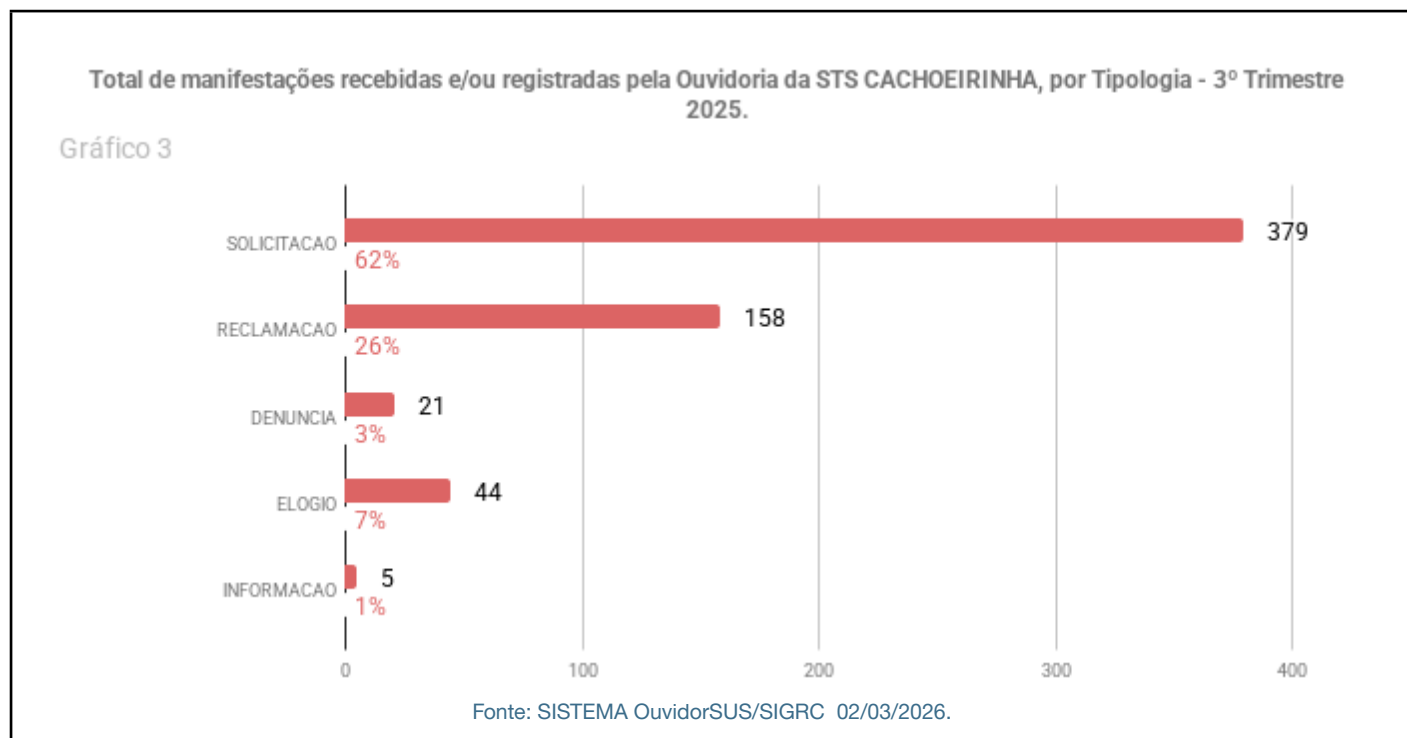
Os canais oficiais de registros de demandas da Rede de Ouvidorias SUS são:

- Telefone - pela Central SP 156,
- Internet – "FALE COM A OUVIDORIA - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - PREFEITURA":  
<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/fale-com-a-ouvidoria>
- Presencial – em unidade de Ouvidoria – Supervisões Técnicas de Saúde (horário de atendimento das 10h às 16h) e Hospitais Municipais (horário de atendimento das 8h às 16 h).

O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários no terceiro trimestre foi por telefone/presencial, compreendendo um total de 96% do total das demandas recebidas, seguido pelo eletrônico (internet) 4%.

Esses dados representam a preferência pelos usuários pela utilização de registro por meio da central de atendimento SP156 o que se mantém comparando com o trimestre anterior (90%) e com o mesmo período de 2024 (93%).

## 5. Classificação das manifestações



As manifestações recebidas dependendo do teor apresentado, podem ser classificadas como:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Elogio;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Informação.

O gráfico acima representa o total de demandas recebidas por cada uma das classificações apresentadas.

No período analisado, recebemos 379 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 62%. Assim como no trimestre anterior, esta foi a classificação com maior incidência e tivemos um aumento de 3,7% comparando o trimestre anterior nesta classificação.

Em seguida a classificação Reclamação compõe 26% das demandas recebidas no trimestre. Tivemos redução de 28% em comparação com os dados apresentados no segundo trimestre.

Além destas, recebemos 44 demandas classificadas como Elogio (7%), 21 Denúncias (3%) e 05 demandas classificadas como Informação (1%). Neste trimestre não recebemos demandas com a classificação Sugestões (0%).

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 379 solicitações registradas no terceiro trimestre de 2025 correspondem a 62% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (73%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (84%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 15% são relativos a ortopedia e 15% a neurologia.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 15% a cirurgia.

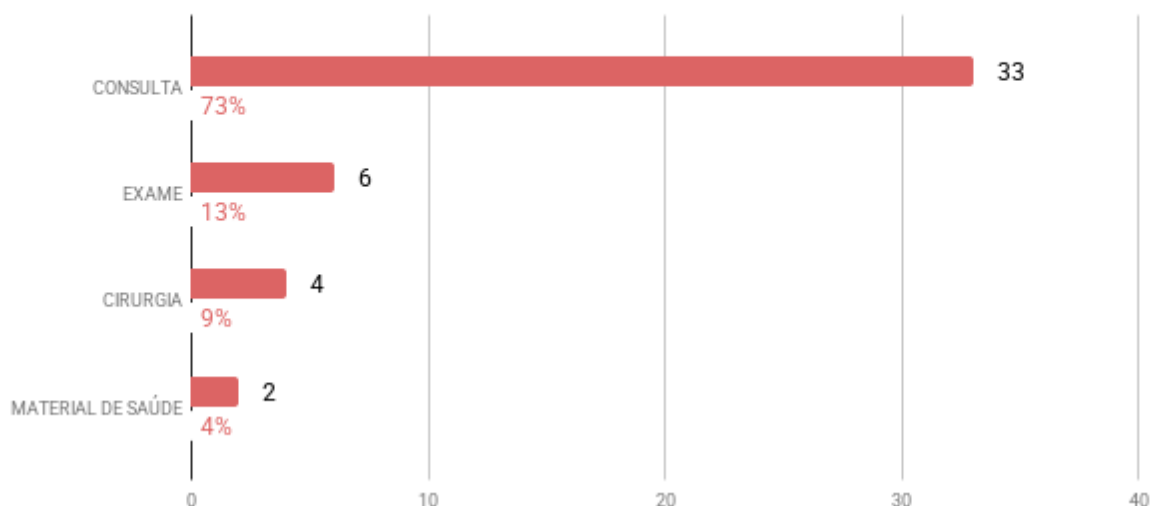
Vale ressaltar que todas as manifestações recebidas foram analisadas, e foram realizados contatos com o usuário e feitas as tratativas pertinentes a cada caso, sendo dadas as devidas orientações, como por exemplo: orientações em relação ao Acesso Avançado e agendamento pelo aplicativo Agenda Fácil, que permite o agendamento pelo celular, facilitando o acesso do usuário que comparece à unidade somente na data agendada para o atendimento médico.

Em relação às cirurgias, esclarecemos que os usuários são devidamente inseridos no Sistema SIGA de Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3º) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020). Vale ressaltar que o agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico indicado pelo médico

assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade. As unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

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

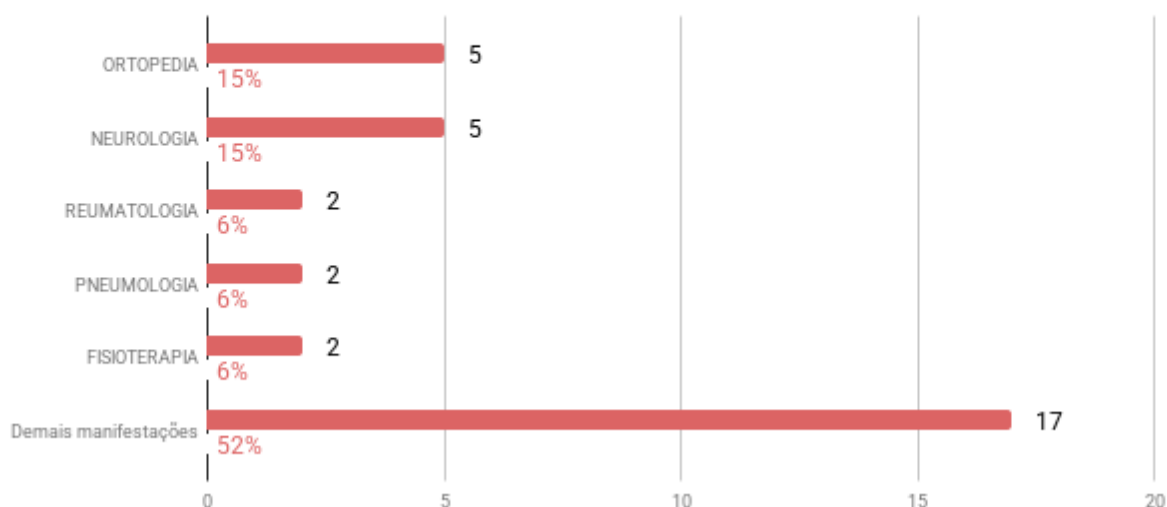
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

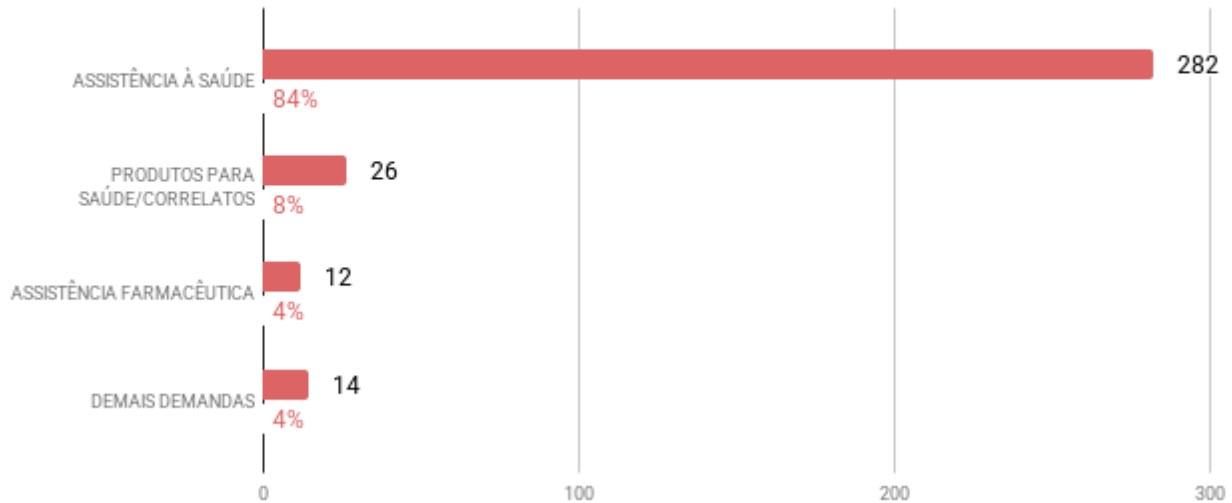
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

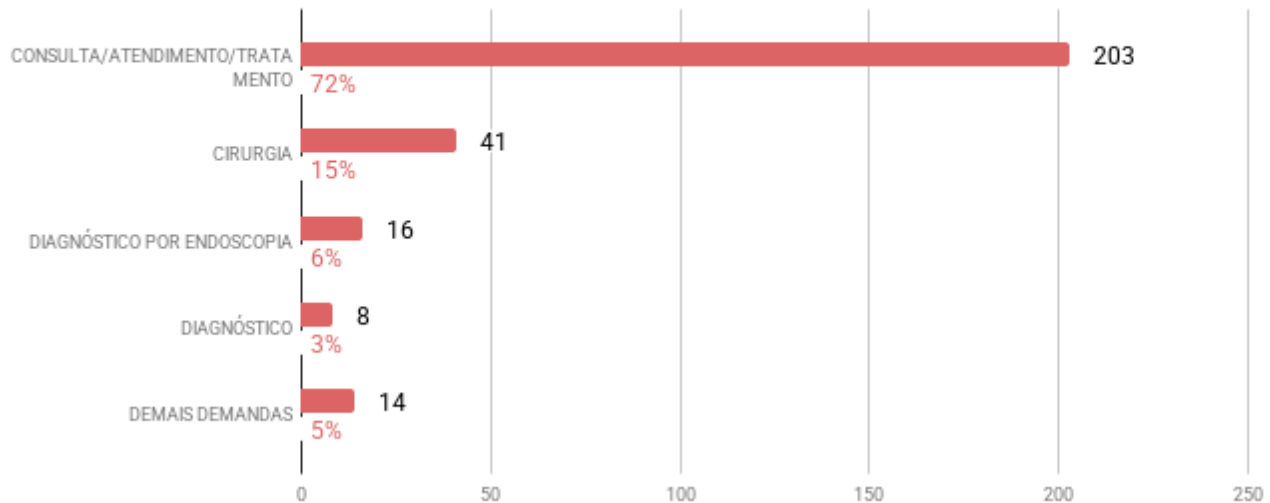
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 158 reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento-Profissional (39%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (76%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 43% são relativos a Falta de Comunicação e 14% a Comunicação Confusa.

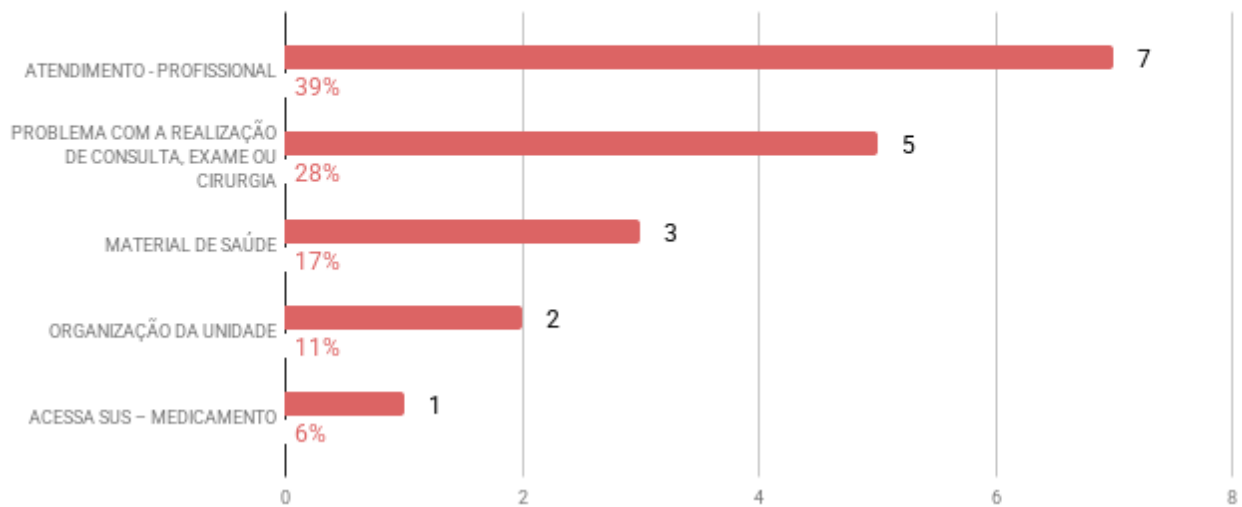
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 43% a Recursos Humanos.

Todas as demandas foram avaliadas pelos gerentes e os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado. Foi reforçada a importância do acolhimento e comunicação assertiva com os usuários. Assim como nas demais demandas relacionadas a recursos humanos, houve atuação dos gerentes junto aos profissionais, reforçando a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Nas demandas com o subassunto Estabelecimento comercial são evidenciadas, entre outras, a dificuldade de agendamento e atendimento devido, muitas vezes, ao desconhecimento referente ao Acesso Avançado ou não concordarem com o protocolo da unidade.

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

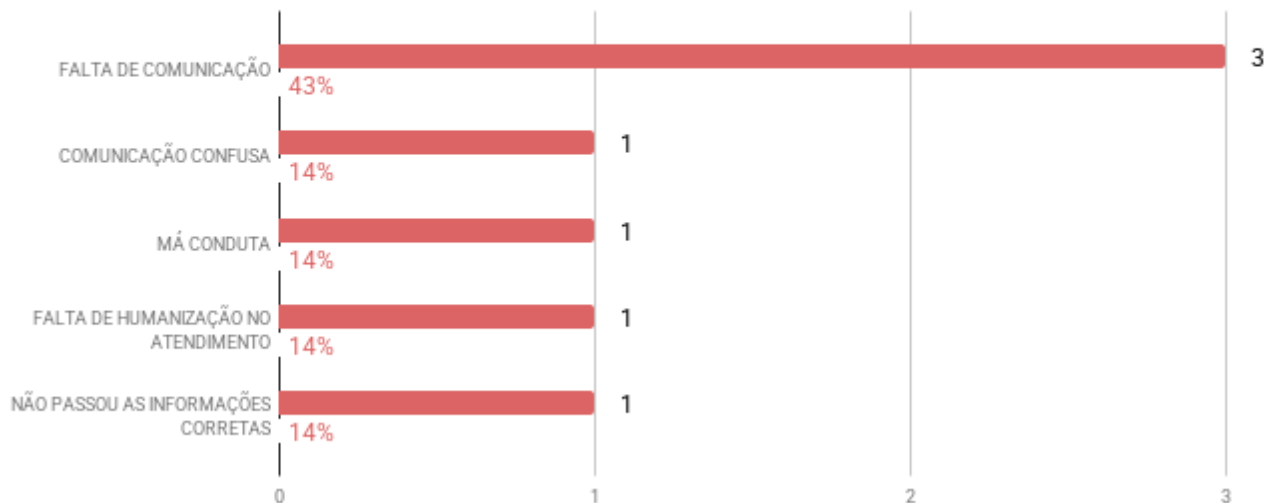
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

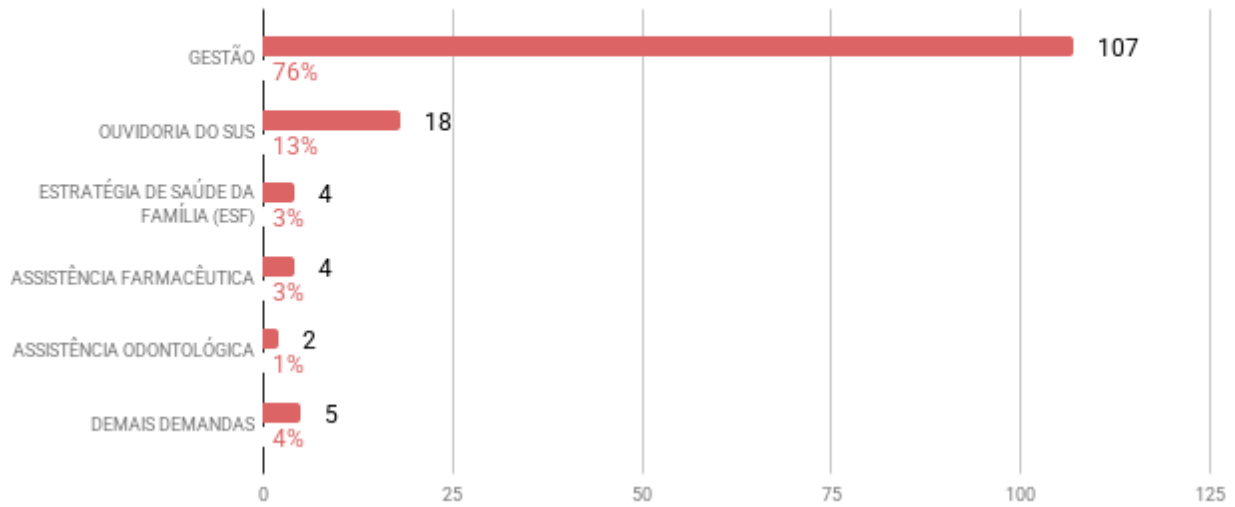
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

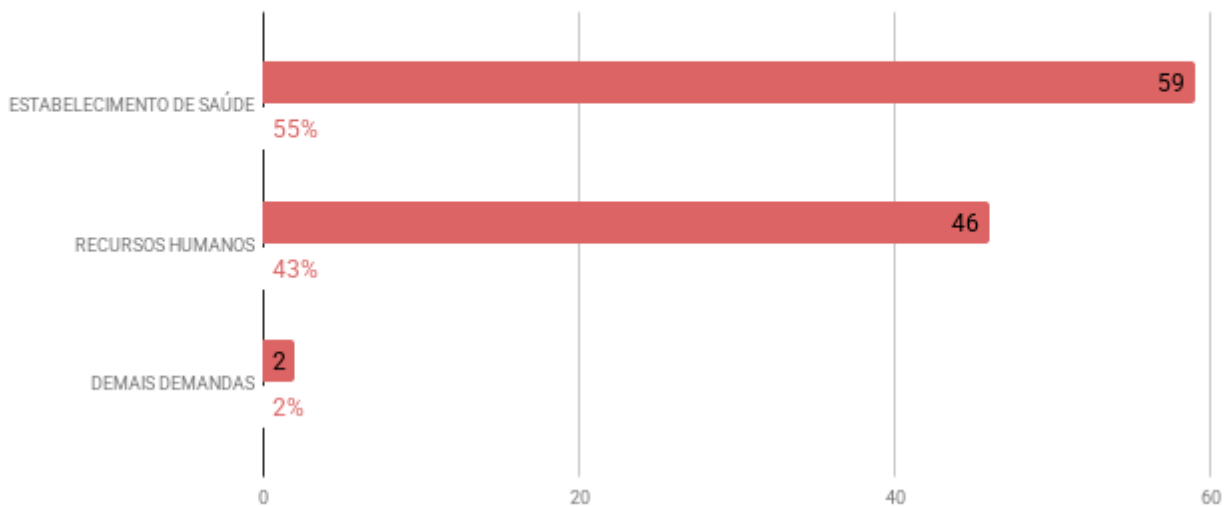
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

## 8. Elogios

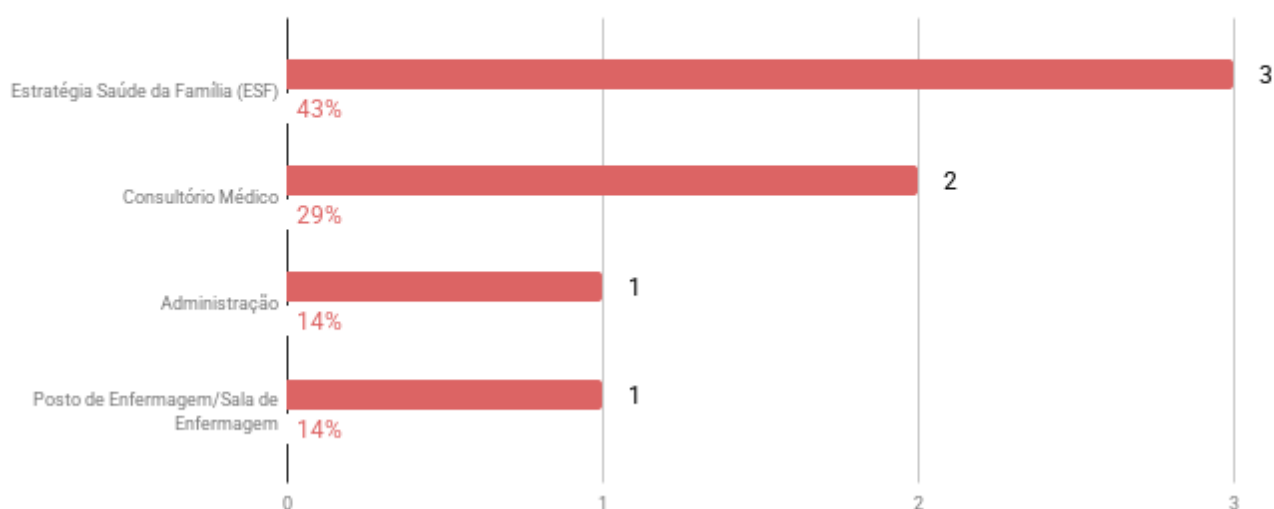
Foram registrados 44 **elogios no terceiro trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal no trimestre foi 4,8 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Estratégia Saúde da Família (ESF), que representa 43%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 92%.

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

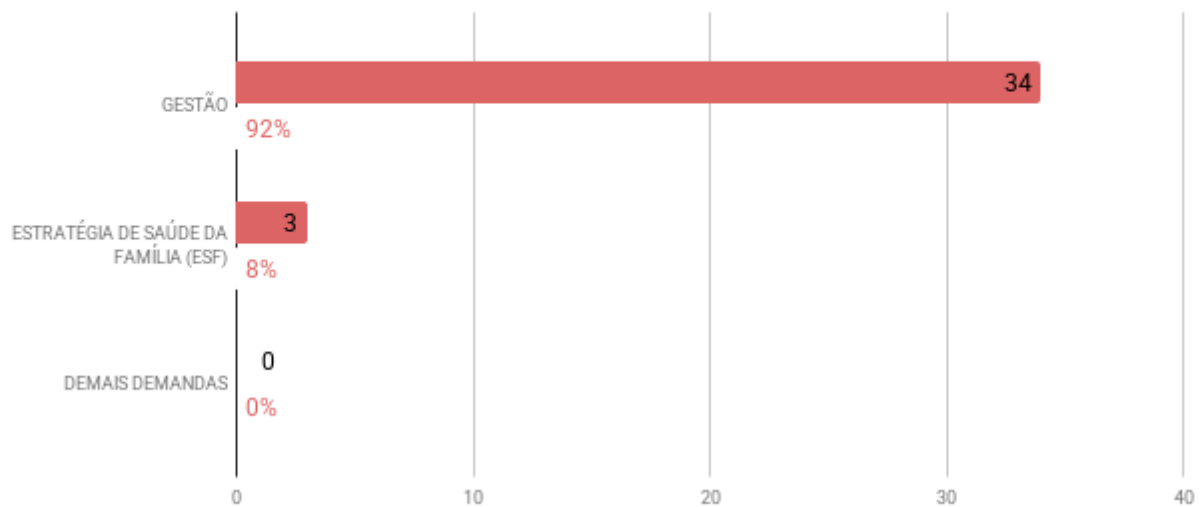
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Comparando com o 2º trimestre de 2025, quando tivemos total de 50 elogios, o número de elogios apresentou diminuição de 12%.

Ressaltamos que as demandas de elogio são um estímulo à melhoria contínua da qualidade dos serviços e os profissionais sentem-se valorizados e reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

## 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<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| AMA ESPEC PARQUE PERUCHE                                   | 197                           | 197                                      | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO                 | 13                            | 17                                       | 76%        |
| AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA                             | 24                            | 26                                       | 92%        |
| CAPS ADULTO II CASA VERDE                                  | 1                             | 1                                        | 100%       |
| SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CASA VERDE /<br>CACHOEIRINHA | 4                             | 4                                        | 100%       |
| UBS ADELAIDE LOPES                                         | 21                            | 22                                       | 95%        |
| UBS CASA VERDE                                             | 18                            | 19                                       | 95%        |
| UBS CASA VERDE ALTA                                        | 11                            | 11                                       | 100%       |

| Padronizado                             | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|-----------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| UBS DR. WALTER ELIAS - CASA VERDE BAIXA | 60                            | 60                                       | 100%       |
| UBS DRA. ILZA WELTMAN HUTZLER           | 17                            | 18                                       | 94%        |
| UBS JARDIM ANTARTICA                    | 9                             | 9                                        | 100%       |
| UBS JARDIM PERI                         | 13                            | 13                                       | 100%       |
| UBS PARQUE PERUCHE                      | 26                            | 26                                       | 100%       |
| UBS VILA DIONISIA                       | 56                            | 59                                       | 95%        |
| UBS VILA DIONISIA II                    | 11                            | 11                                       | 100%       |
| UBS VILA ESPANHOLA                      | 19                            | 19                                       | 100%       |
| UBS VILA SANTA MARIA                    | 15                            | 21                                       | 71%        |
| UPA III JARDIM PERI                     | 19                            | 19                                       | 100%       |
| UVIS CASA VERDE / CACHOEIRINHA          | 1                             | 1                                        | 100%       |
| Total                                   | 535                           | 553                                      | 97%        |

A tabela acima apresentada refere-se à Análise de Prazo de Resposta das demandas recebidas por nossas unidades no 3º trimestre de 2025. Nela observamos que, das 553 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 535 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 97%.

As unidades que não atingiram a meta de 80% de respostas respondidas dentro do prazo são:

- AMA/UBS Massagista Mario Américo: 76%;
- UBS Vila Santa Maria: 71%;

Abaixo informamos as justificativas dos gerentes das unidades citadas:

#### **AMA/UBS Massagista Mario Américo**

“Como prática do processo de trabalho, busco priorizar o contato direto com os munícipes, com o objetivo de compreender melhor as demandas apresentadas e qualificar as respostas encaminhadas.

Foram realizados ajustes no processo de trabalho, visando assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos e aprimorar o fluxo de tratativa das demandas.

Solicitarei acesso ao Sistema SIGRC para a Assistente Social da Unidade para compor comigo o acompanhamento das demandas.

Atte,

Alexandre Souza dos Santos”

#### **UBS Vila Santa Maria**

“Segue abaixo a justificativa do não cumprimento da meta.

##### **Referente ao mês de junho:**

Devido à dificuldade de contato com os munícipes, demoramos para enviar a demanda, pois temos como hábito priorizar o contato com o paciente para esclarecimentos.

##### **Referente ao mês de julho:**



Devido à dificuldade de contato com os munícipes, demoramos para enviar a demanda, pois temos como hábito priorizar o contato com o paciente para esclarecimentos e outro motivo, foi o período de férias da gestora da unidade "Pricilla Borges", pois a mesma é responsável pelo desfecho das demandas.

Atte

Patricia dos Santos Souza.

Gerente substituta devido às férias da Gerente Pricilla Silva Borges.”

Comparando com o trimestre anterior, houve o aumento do número de demandas concluídas dentro do prazo de 5%.

Continuaremos atuando para a melhora contínua dos nossos resultados.

## 10. Plano de ação

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

- **Capacitação Profissional:** Indicar cursos junto ao PLAMEP com base nas sugestões do Conselho Gestor e assessores da STS. O foco é atualizar os colaboradores para garantir um atendimento mais qualificado e humanizado aos usuários.
- **Monitoramento e Notificação:** Enviar e-mails mensais, assinados pela Ouvidora e Supervisora da STS, às unidades com alto volume de demandas ou com atrasos nas respostas. As notificações serão direcionadas aos gerentes e à diretoria da ASF.
- **Mediação e Resolução de Conflitos:** Acompanhar as demandas de perto e realizar reuniões alinhadas com as unidades em casos específicos, contando com o suporte da supervisora e da assessoria técnica. Acionar a ouvidoria da Associação Saúde da Família (ASF) sempre que necessário.

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 |
|--------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------|----------------------------------------|-----------------------------|
| Contato com unidades     | Casos urgentes/específicos    | E-mail e/ou telefone | Ano 2025       | Ouvidoria/Supervisora/Assessor técnico | Em andame... ▾              |
| Cursos                   | Capacitação dos colaboradores | Cursos PLAMEP        | Ano 2025       | Colaboradores                          | Em andame... ▾              |
| E-mail para gerentes/ASF | E-mail para gerentes/ASF      | Notificação          | Ano 2025       | Ouvidoria/Supervisora                  | Em andame... ▾              |

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data       | Nome do evento     | Objetivo do evento                                                                                                    | Participante                                            |
|------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 08/08/2025 | Reunião online SMS | Mapeamento da implantação SIGRC na rede                                                                               | Cirlene Pereira Ramos<br>João Victor de Oliveira Garcia |
| 11/09/2025 | Reunião online SMS | SISTEMA INFORMATIZADO<br>OUVIDORSUS - SIGRC -<br>INFORMES<br>SISTEMA OUVIDOR SUS -<br>RUMO AO ZERO<br>OUTROS INFORMES | Cirlene Pereira Ramos<br>João Victor de Oliveira Garcia |
|            |                    |                                                                                                                       |                                                         |

## **12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

Durante o terceiro trimestre de 2025, tivemos o maior número de demandas referentes à classificação Solicitação, seguido pelas Reclamações, da mesma forma do que foi apresentado no segundo trimestre.

Os assuntos: Consulta e Assistência à Saúde foram os mais solicitados no período, da mesma forma que no período anterior.

Dentre as solicitações de consultas, as especialidades que se destacaram foram ortopedia e neurologia. Vale ressaltar que as unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a Regulação Local e que os usuários sejam devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria Secretária Municipal da Saúde – SMS nº 349 de 17 de março de 2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como a Regulação Central (Portaria SMS Nº 341/2020, não sendo da governabilidade da unidade).

Em relação às reclamações, os assuntos Atendimento-Profissional e Gestão foram os mais demandados no terceiro trimestre, com o sub-assunto estabelecimento de saúde e recursos humanos em maior número.

Ressaltamos que as orientações aos usuários sobre as rotinas e protocolos da unidade, assim como as possibilidades de consulta por meio do Acesso Avançado e uso do aplicativo Agenda Fácil são realizadas pelos gerentes e devem continuar a ser difundidas.

Os elogios apresentados aos colaboradores valorizam o trabalho desempenhado e estimulam a melhoria contínua, devendo ser divulgado ainda mais aos usuários essa forma de manifestação.

Esta ouvidoria preza pelo bom relacionamento com os gerentes e os aciona sempre que necessário.

Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados apresentados, por meio da qualidade de respostas e resolutividade das demandas apresentadas, assim como em conjunto com a ouvidora da ASF, gerenciamos e orientamos as unidades, quanto ao cumprimento dos prazos de respostas.

Em continuação ao desenvolvimento do plano de ação elaborado anteriormente, foram realizados no terceiro trimestre os seguintes cursos:

- Diabetes Mellitus e Síndromes Hipertensivas na gestação.
- Comunicação e articulação da rede.
- Capacitações em método contraceptivo - Implanon.
- II Seminário da Primeira Infância-Cuidados com as Infâncias.

Estes cursos são indispensáveis para o aperfeiçoamento dos profissionais, resultando na melhoria contínua da qualidade dos atendimentos e dos fluxos de trabalho.

### **13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

Analisando o trimestre em questão houve o aumento do número de demandas concluídas no prazo em 5% em relação ao trimestre anterior.

Esta Supervisão Técnica de Saúde, com o apoio da Ouvidoria, utiliza os dados das demandas recebidas como uma ferramenta estratégica de gestão.

Nesse sentido, a atuação junto ao Conselho Gestor da Supervisão e das unidades é fundamental para estreitar o contato com os segmentos de usuários, trabalhadores e gestores, viabilizando a construção conjunta de soluções para aprimorar a qualidade dos serviços. Durante esses encontros, além de tratar pautas de interesse público, são compartilhadas informações sobre os diversos programas e serviços das unidades, sendo os conselheiros multiplicadores em seus territórios.

Complementarmente, o alinhamento e a melhoria dos processos ocorrem em reuniões com os gerentes prioritariamente semanais, além de encontros extraordinários convocados sempre que a urgência ou a relevância do tema exigirem.

Em casos específicos são realizadas reuniões com o usuário demandante, para melhor acolhimento, com a minha participação, ouvidoria e assessores técnicos, assim como representantes da unidade e assessores da ASF. São ouvidas as partes separadamente e após é realizada uma reunião em conjunto para que juntos

consigamos chegar a melhor resolutividade e seja resgatada a importante relação usuário-unidade/gerente.

Silvia Regina Pinto

Supervisora da Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Cachoeirinha/Limão

## **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](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>

