

4º 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 Casa Verde/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 8, 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.

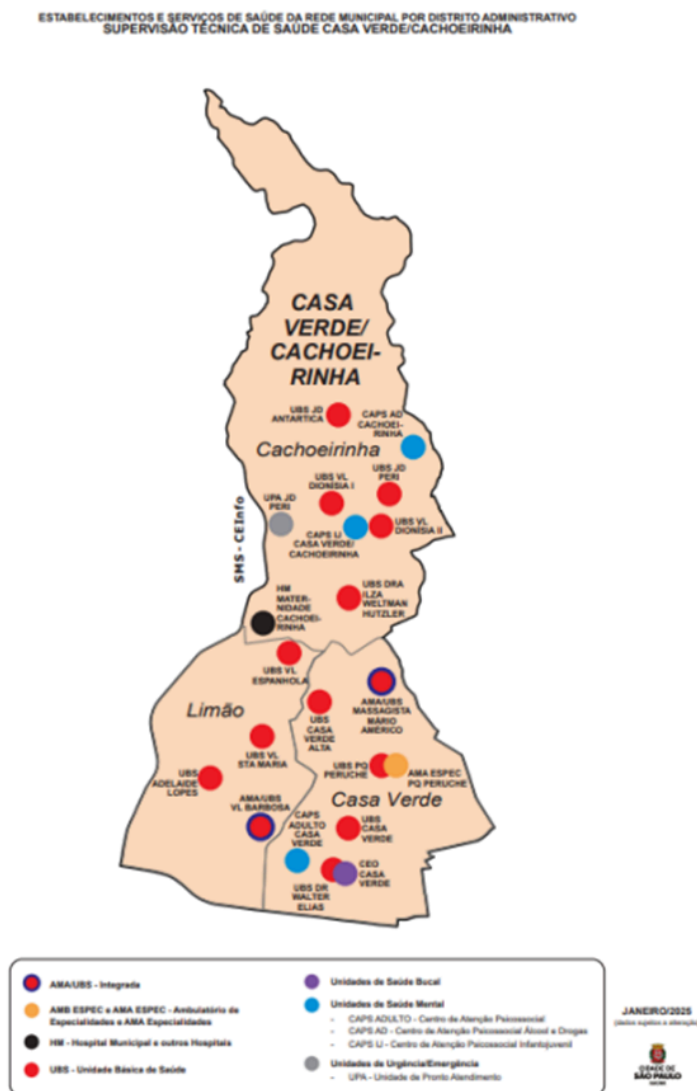
Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Plano de ação	25
11. Participação da Ouvidoria em eventos	27
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	28
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	29
14. Glossário	30
15. Siglário	31
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

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 km² e população estimada, segundo o IBGE 2022, de 306.275 hab, com uma densidade demográfica de 11.470,97 hab./km².

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

Distribuição e Dados Demográficos

1. Cachoeirinha

- População: 143.366 residentes
- Área: 13,3 km²

- 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 km²
- 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 km²
- 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 Dr. 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 Acompanhante 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

Abaixo explanaremos sobre o panorama geral do trimestre em questão, assim como as principais questões vivenciadas durante o ano de 2025.

Tivemos uma redução de 15% de demandas em relação ao ano de 2024.

Panorama Geral do Trimestre

Esta Ouvidoria recebeu, no quarto trimestre de 2025, o total de 364 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 01/07/2026.

Os assuntos mais demandados no período foram: Consulta (167 demandas) e Atendimento Profissional (40 demandas). Entre os subassuntos com mais registros tivemos: Endocrinologia/Metabologia e Cardiologia (14 demandas cada especialidade) e Má conduta (17 demandas).

Retrospectiva 2025

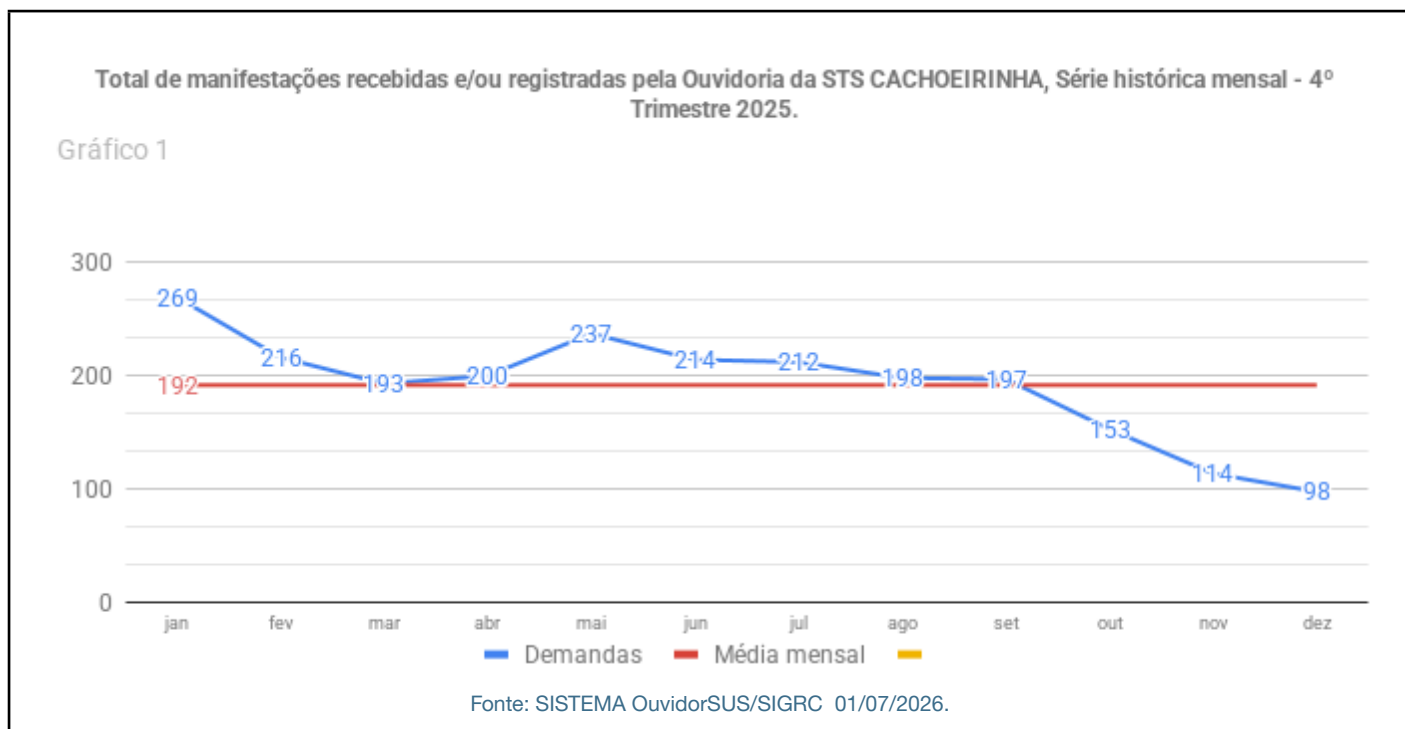
No ano de 2025 tivemos o total de 2298 demandas, com a maior parte classificadas como: Solicitação (1386 demandas) e Reclamação (668 demandas).

Tivemos uma redução de 15% no número de demandas recebidas em relação ao ano de 2024.

O ano de 2025 foi marcado pela mudança de sistema utilizado pela Rede de Ouvidorias do Município. O sistema SIGRC foi implantado em 17 de setembro tendo a descontinuação do Sistema Ouvidor SUS posteriormente.

Durante o ano foram realizadas diversas reuniões com Ouvidoria em SMS a fim de orientar e capacitar a rede no uso do novo sistema.

3. Número de manifestações – Série histórica



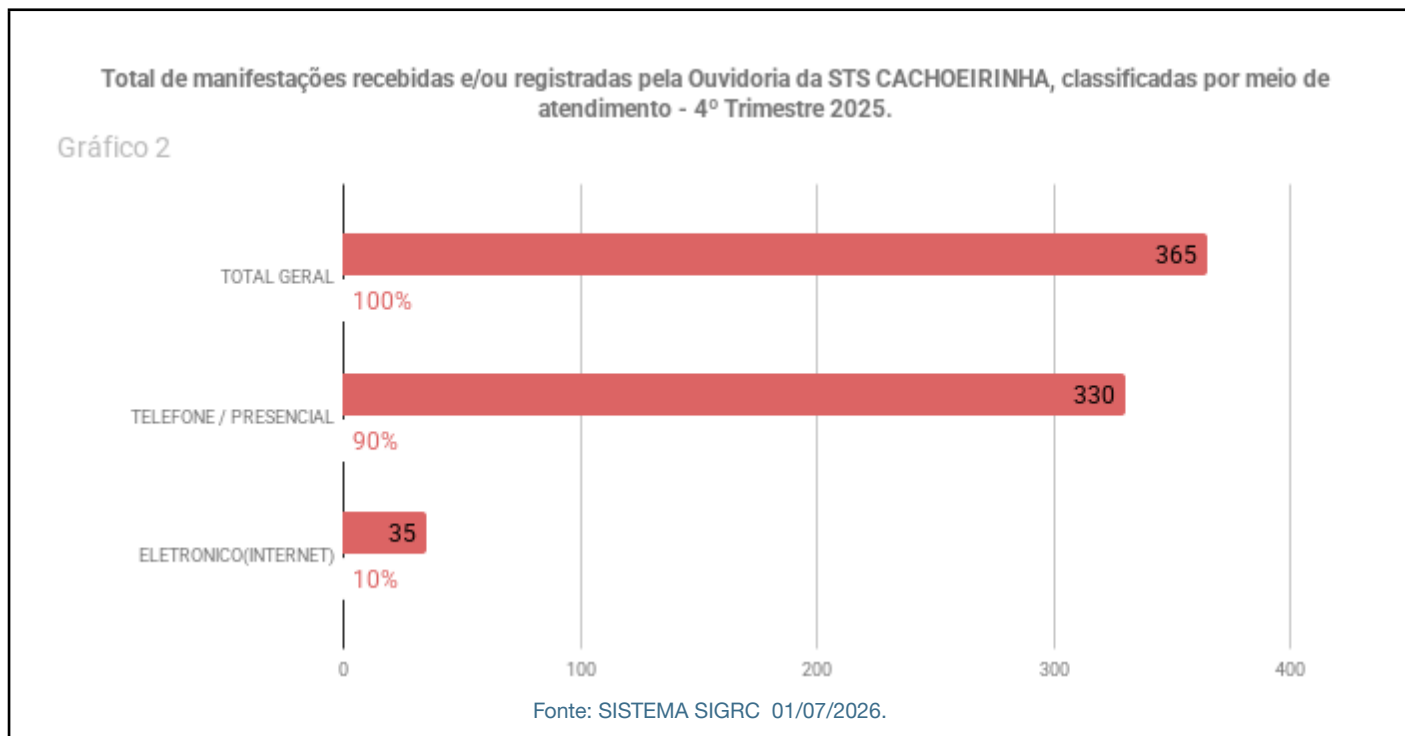
O gráfico acima representa a evolução mensal das manifestações registradas durante o ano de 2025 por esta Supervisão Técnica de Saúde.

No primeiro trimestre, tivemos o total de 678 demandas, no segundo recebemos 651 manifestações, no terceiro trimestre 607 manifestações e no 365 quarto trimestre com o total de 2301 demandas recebidas no ano.

A média mensal de manifestações recebidas foi 191. O maior número apresentado foi no mês de janeiro, com 269 demandas.

Dentro do trimestre analisado tivemos uma quantidade decrescente de manifestações recebidas entre os meses com a média de 121 registros no período.

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":

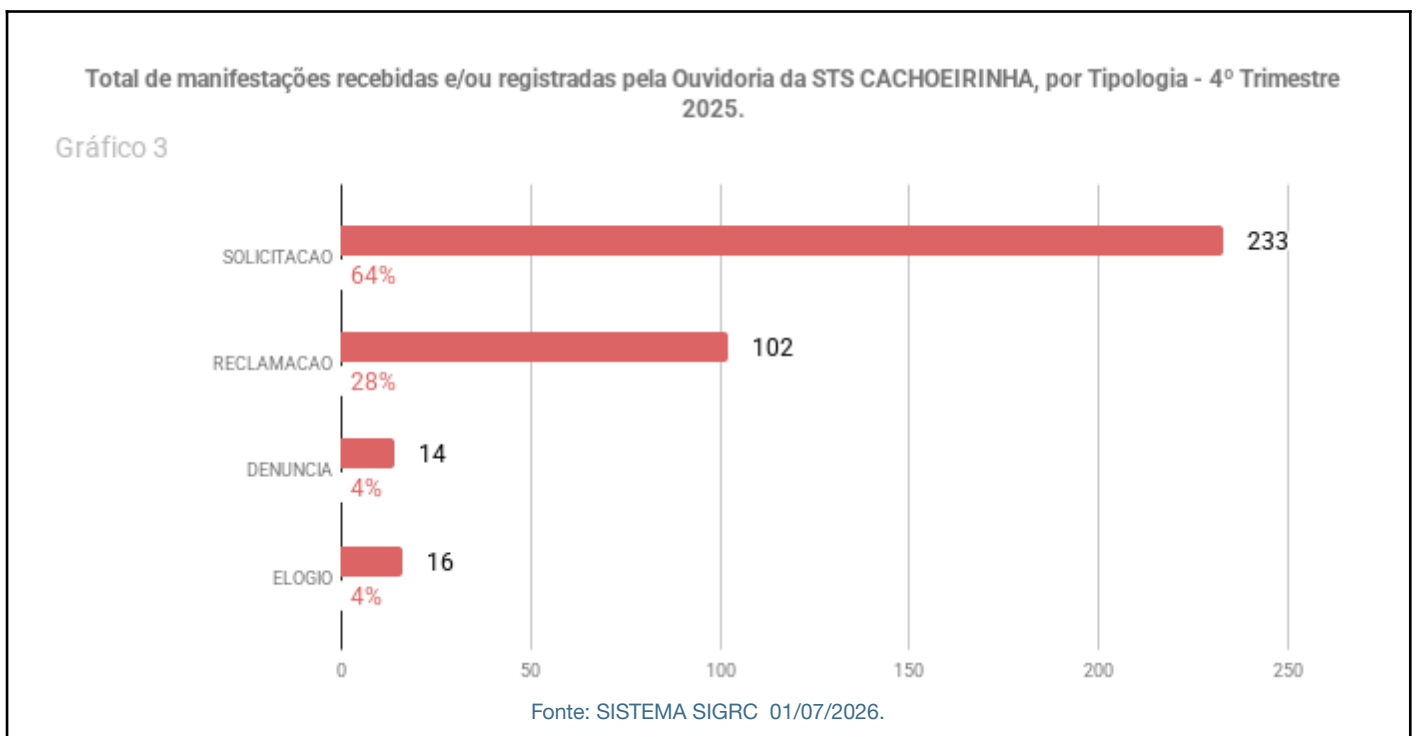
<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/fale-com-a-ouvidoria>

- 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 quarto trimestre foi por telefone/presencial, compreendendo um total de 90% do total das demandas recebidas, seguido pelo eletrônico (internet) 10%.

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 (96%) e com o mesmo período de 2024 (92%).

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 233 demandas classificadas como solicitação, compreendendo o total de 64%. Assim como no trimestre anterior, esta foi a classificação com maior incidência e tivemos uma redução de 38.52% comparando o trimestre anterior nesta classificação.

Em seguida, a classificação Reclamação compõe 28% das demandas recebidas no trimestre. Tivemos redução de 36% comparando com os dados apresentados no terceiro trimestre.

Além destas, recebemos 16 demandas classificadas como Elogio (4%), 14 Denúncias (4%) e não tivemos demandas classificadas como Informação e Sugestão.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 233 solicitações registradas no quarto trimestre de 2025 correspondem a 64% do total.

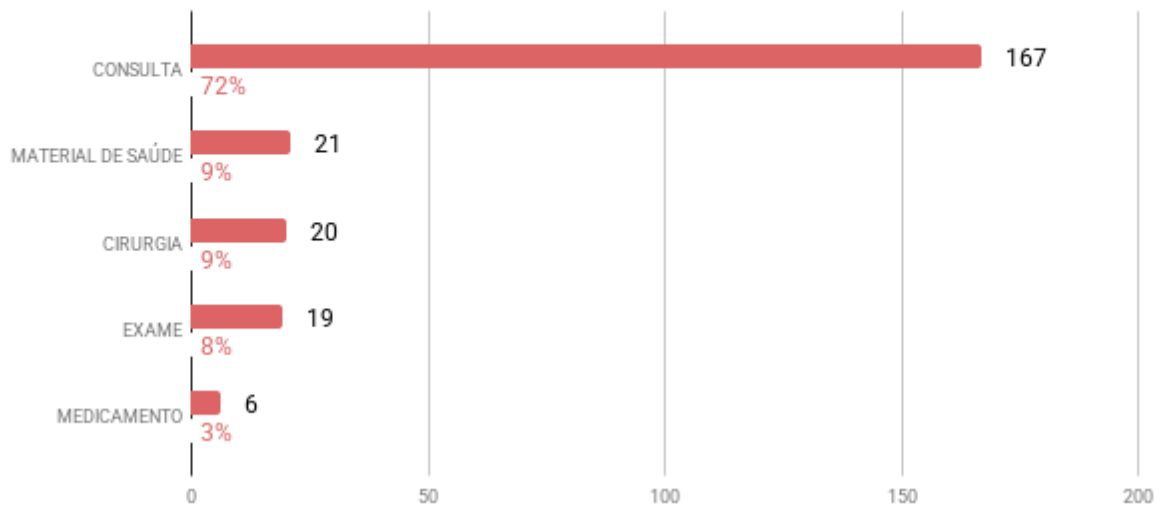
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (72%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 8% são relativos a Endocrinologia/Metabologia e 8% a Cardiologia.

Vale ressaltar que todas as demandas recebidas foram analisadas, 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.

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

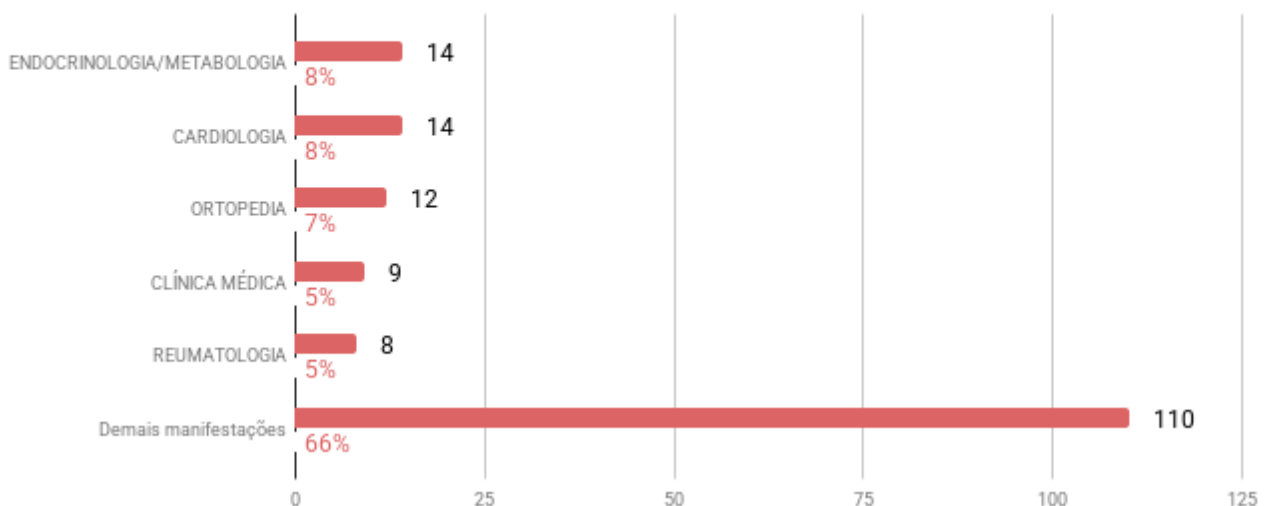
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 102 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

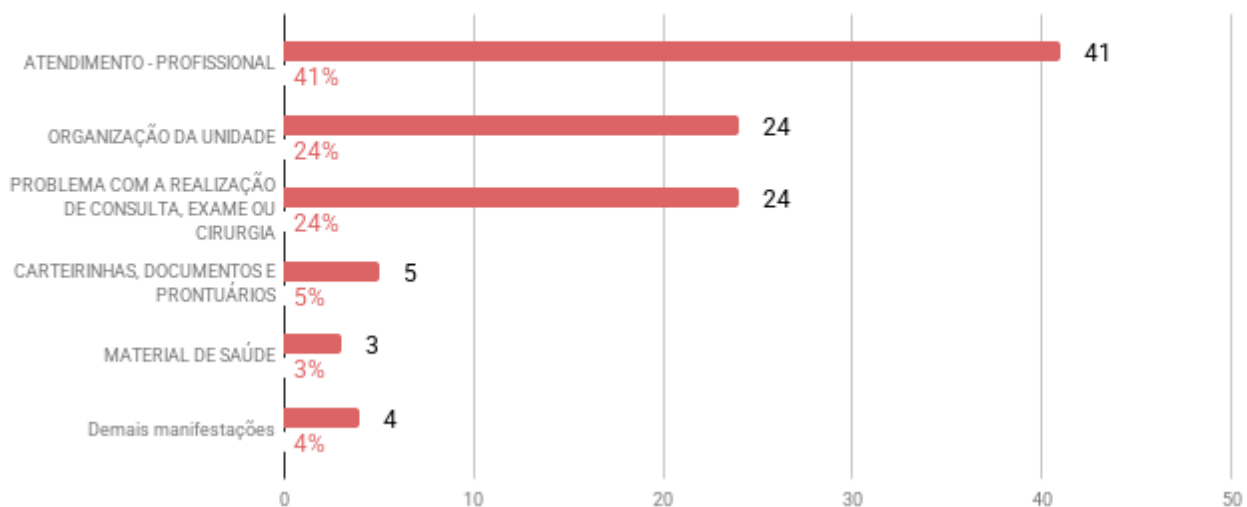
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (41%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 41% são relativos a má conduta e 22% a falta de humanização no atendimento.

Neste quesito, todas as demandas foram avaliadas pelos gerentes e os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado. Foi reforçada a importância da boa relação profissional-paciente, assim como nas demais demandas relacionadas a recursos humanos houve atuação dos gerentes junto aos profissionais, reforçando a importância do atendimento qualificado e humanizado.

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

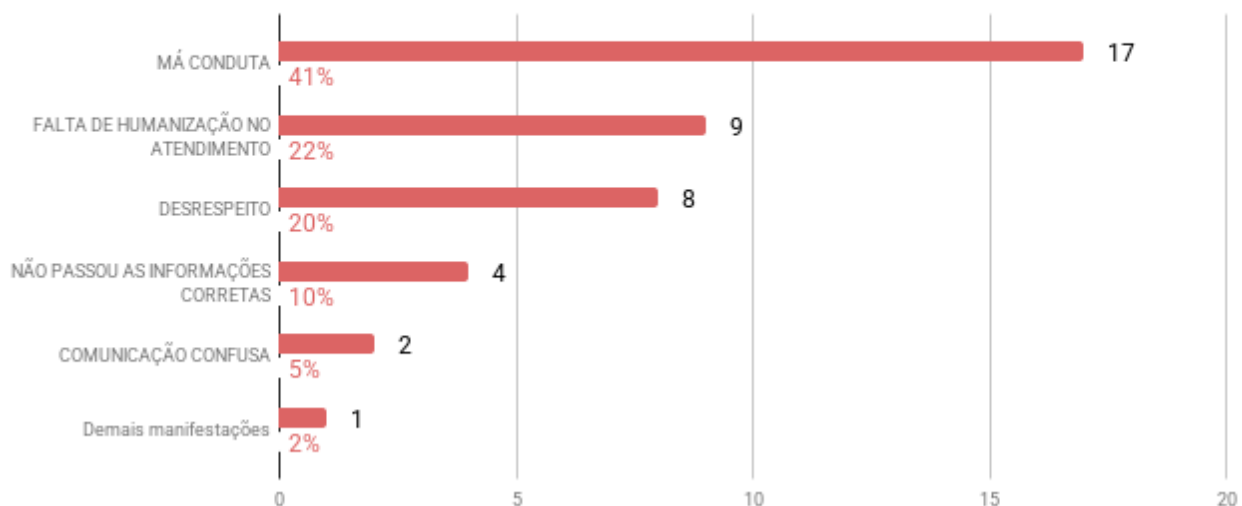
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

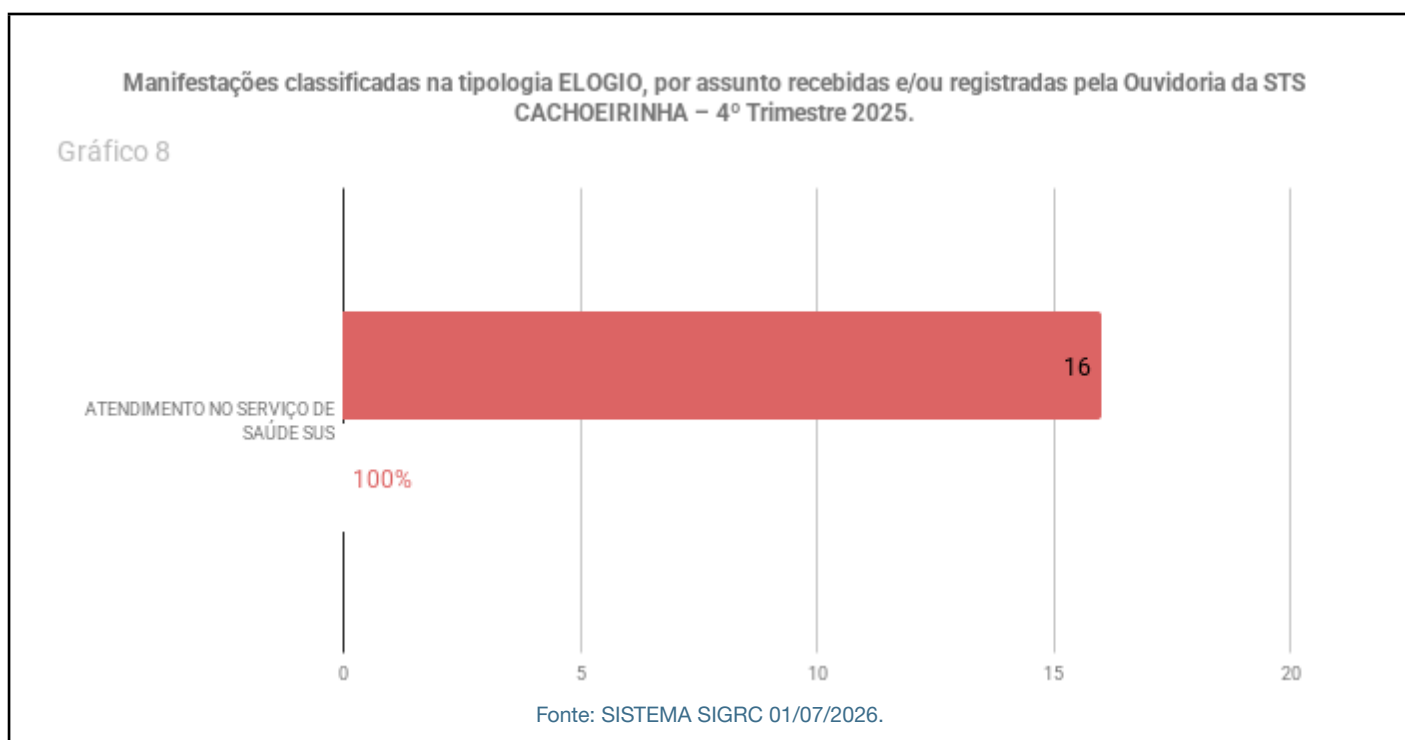
Foram registrados 16 **elogios** no quarto **trimestre de 2025**, correspondendo a 4 % do total.

Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto: atendimento no serviço de saúde representou 100%. A média mensal no trimestre foi 5 elogios.

Comparando com o 3º trimestre de 2025, quando tivemos total de 44 elogios, o número de elogios apresentou diminuição de 63%.

Os elogios registrados garantem a participação no Reconhece SUS, uma certificação semestral que homenageia os profissionais da Secretaria Municipal da Saúde pelo excelente atendimento na Rede de Ouvidorias do SUS.

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



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 CACHOEIRINHA	252	252	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-AE/CEO/UBS DR WALTER ELIAS	37	42	88%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-AMA ESPECIALIDADES PARQUE PERUCHE	71	72	99%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-AMA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-PONTO O.S - ASF	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS CASA VERDE	7	9	78%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS CASA VERDE ALTA	5	8	63%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS DONA ADELAIDE LOPES	6	14	43%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS DRA ILZA WELTMAN HUTZLER	7	10	70%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS JARDIM ANTARTICA	13	13	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS JARDIM PERI	9	10	90%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	4	8	50%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS PARQUE PERUCHE	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS VILA BARBOSA	6	9	67%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS VILA DIONISIA	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS VILA DIONISIA II	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS VILA ESPANHOLA	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UBS VILA SANTA MARIA	4	10	40%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UPA III JARDIM PERI	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UPA III JD PERI	4	6	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs CV/CA-UVIS CASA VERDE/VILA CACHOEIRINHA	2	2	100%
Total	461	502	92%

A tabela acima apresentada refere-se à Análise de Prazo de Respostas das demandas recebidas por nossas unidades no 4º trimestre de 2025. Nela observamos que das 502 demandas recebidas com as classificações Solicitação e Reclamação, 461 foram respondidas dentro do prazo de até 20 dias, representando o total de 92%.

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

- UBS Massagista Mario Américo: 50%;
- UBS Casa Verde Alta: 63%;
- UBS Casa Verde: 78%;
- UBS Dona Adelaide Lopes: 43%;
- AMA/UBS Vila Barbosa: 67%;
- UBS Vila Santa Maria: 40%;
- UPA III Jardim Peri: 67%.
- UBS DRA Ilza Weltman Hutzler: 70%

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.

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

Atte,

Alexandre Souza dos Santos”

UBS Casa Verde Alta

“ Informo que na UBS CVA as ouvidorias são tratadas diretamente pelo gerente, devido muitas demandas algumas ouvidorias não foram inseridas no sistema no prazo, apesar de o contato com o usuário ter sido realizado no prazo, o não atendimento ao contato telefônico pelo usuário também prejudica o cumprimento do prazo até termos novamente tempo hábil para retornar o contato e realizar as 3 tentativas em datas e horários diferentes e ausência de sistema de alerta para novas entradas.

Att,

Liziene Andrade Clara”

UBS Casa Verde

“Bom dia, prezados!

Os atrasos se referem a dificuldade de contato com o paciente para apuração do ocorrido.

Atenciosamente,

Lessemi Gomes de Souza”

AMA/UBS Vila Barbosa

“Em resposta à solicitação, informamos que o não atingimento da meta de resposta de 80% das demandas de solicitação/reclamação no prazo de até 20 dias, nos meses de setembro, outubro e novembro de 2025, ocorreu em razão das demandas recebidas no período, aliado à análise e elaboração das respostas.

Além disso, algumas manifestações apresentaram maior complexidade, exigindo diligências e solicitações de informações junto aos setores competentes, o que impactou o prazo de conclusão e resposta aos usuários.

Ressaltamos que medidas vêm sendo adotadas para otimizar o fluxo de trabalho, fortalecer o acompanhamento dos prazos e aprimorar os processos internos, com o objetivo de melhorar a tempestividade das respostas e alcançar a meta estabelecida nos períodos subsequentes.

Atenciosamente,

Aline Couto Borges”

UPA III Jardim Peri

“Em relação ao não atingimento da meta de resposta de 80% das demandas de solicitação/reclamação, esclarecemos que houve o atraso na finalização de duas manifestações, por motivos específicos.

Na primeira, o conteúdo da demanda envolvia uma questão jurídica relacionada à declaração de comparecimento, o que exigiu apoio do setor jurídico para a adequada análise e condução do caso. Além disso, o reclamante permaneceu vários dias sem atender às tentativas de contato realizadas pela unidade, sendo que a conclusão da manifestação dependia diretamente dessa conversa para o devido esclarecimento dos fatos. Embora a questão tenha sido solucionada, a necessidade de análise jurídica e a dificuldade de contato impossibilitaram a conclusão da resposta dentro do prazo estabelecido.

Na segunda manifestação, também enfrentamos grande dificuldade para contatar o reclamante. Considerando a relevância do conteúdo apresentado e o potencial da demanda para subsidiar melhorias nos processos assistenciais e administrativos da unidade, optamos por esgotar as tentativas de esclarecimento antes de concluir a resposta. Somado a isso, houve reiteração da manifestação pelo reclamante, o que contribuiu para o exceder do prazo. Ressaltamos, entretanto, que essa conduta permitiu uma apuração mais qualificada, resultando na implementação de melhorias nos processos de trabalho e na reorientação dos colaboradores envolvidos.

Salientamos que ambas as situações foram pontuais e que a unidade permanece comprometida com o cumprimento dos prazos estabelecidos, sem prejuízo da qualidade da apuração e da efetiva resolução das manifestações recebidas.

À disposição,

Silvana Aparecida Ferro Flausino”

UBS Vila Santa Maria

“Segue as justificativas:

Necessidade de apuração mais detalhada, envolvendo múltiplas áreas.

Dependência de retorno de terceiros

Erro operacional ou falha no controle de prazos, já identificado e em correção.

Trabalhamos em constante análise e aprimoramento para atender as diretrizes de SMS.

Atenciosamente,
Pricilla Silva Borges”

UBS DRA Ilza Weltman Hutzler

“Informo que assumi a gestão da unidade em 15/10/2025, o que contribuiu para o atraso nas respostas às demandas que estavam pendentes.

Bem como as manifestações anteriores a essa data estavam sob responsabilidade da gestora anterior.

Att,
Marcelo Vequiato”

UBS Dona Adelaide Lopes

“No período informado ainda estávamos em ajustes com relação a utilização do novo sistema de ouvidoria, Maria Alice estava sem acesso ao sistema, também houve questões relacionadas ao prazo que aparece no sistema que foi confundido com o prazo que temos para resposta. A partir deste indicador não alcançado estamos realizando ajustes nos fluxos internos para atender aos prazos, estabelecendo prazos menores para a resposta de cada setor.

Grata,
Luma Vieira Martins”

10. Plano de ação

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

Com base nos dados apurados no período, foram realizadas e planejadas ações estratégicas focadas na melhoria contínua do serviço.

Inicialmente, a capacitação profissional será fortalecida por meio da indicação de cursos junto ao PLAMEP, utilizando as sugestões do Conselho Gestor e dos assessores da STS para atualizar os colaboradores e garantir um atendimento mais qualificado e humanizado.

Além disso, o monitoramento e a notificação manterão um fluxo mensal, com o envio de e-mails assinados pela Ouvidora e Supervisora da STS para as unidades que apresentarem alto volume de demandas ou atrasos nas respostas, direcionando esses alertas diretamente aos gerentes e à diretoria da ASF.

Por fim, a mediação e a resolução de conflitos ocorrerão por meio do acompanhamento próximo das demandas e de reuniões alinhadas com as unidades em casos específicos, contando com o suporte da supervisora e da assessoria técnica, além do acionamento da ouvidoria da Associação Saúde da Família sempre que for 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 andamento
Cursos	Capacitação dos colaboradores	Cursos PLAMEP	Ano 2025	Colaboradores	Em andamento
E-mail para gerentes/ASF	E-mail para gerentes/ASF	Notificação	Ano 2025	Ouvidoria/Supervisora	Em andamento

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2025	Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo -online.	SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS - SIGRC: fluxos; orientações; dúvidas.	Catia Cirlene Pereira Ramos João Victor de Oliveira Garcia
18/11/2026	Reunião sobre usuária UBS Vila Dionísia II.	Reunião da supervisora com as partes (ouvidoria, gerente da unidade, assessora da STS e assessora da ASF) para alinhamento.	Supervisora Silvia R. Pinto, Simone Margareth Pera Fernandes Alessandra Campos Luciana Silva
08/12/2025	Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.	Encerramento 2025 e Planejamento 2026.	Simone Margareth Pera Fernandes
18/12/2026	Reunião sobre usuária UBS Vila Dionísia II.	Reunião da supervisora com as partes (usuária, ouvidoria STS e ASF, gerente da unidade, assessora da STS e assessora da ASF).	Supervisora Silvia R. Pinto Simone Margareth Pera Fernandes Alessandra Campos Luciana Silva Priscila Andrade Usuária R.C.N. Cibele E. M. Moreira

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao analisar as demandas recebidas pela STS Casa Verde/Cachoeirinha/Limão no período de outubro a dezembro de 2026, observamos uma redução de 15% do total das demandas recebidas em comparação ao ano anterior. Durante esse período, as principais demandas foram direcionadas às especialidades de Endocrinologia/Metabologia e Cardiologia referentes à solicitação de consultas e má conduta, relacionadas às reclamações de atendimentos profissionais.

Os profissionais envolvidos no atendimento passaram por um processo de orientação e reorientação focado no cumprimento rigoroso dos protocolos institucionais, nas boas práticas assistenciais e na relevância do acolhimento, da comunicação clara e da abordagem humanizada.

Por outro lado, as demandas de elogios destacaram os esforços contínuos para melhorar a qualidade do atendimento à população, refletindo o compromisso das equipes de saúde.

Em continuação às capacitações realizadas pelos colaboradores pela PLAMEP, no quarto trimestre de 2025 foram desenvolvidos:

- Treinamento em Rede de Frio,
- Primeiro Balanço PAVS

O monitoramento das demandas no Sistema SIGRC continuará sendo realizado diariamente, com as informações obtidas sendo encaminhadas à Supervisora e à Assessoria Técnica, assim como a verificação e controle para que a conclusão das demandas ocorra dentro dos prazos estabelecidos e com a qualidade necessária.

O acompanhamento sistemático das manifestações pela Ouvidoria assegura a evolução contínua dos serviços prestados, servindo como ferramenta essencial para alinhar as decisões da gestão às reais necessidades dos cidadãos.

Simone Margareth Pera Fernandes
Ouvidora STS Casa Verde/ Cachoeirinha/Limão

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O relatório trimestral apresentou os resultados e as análises das manifestações dos cidadãos no quarto trimestre de 2025, sob a responsabilidade da Ouvidoria da STS Casa Verde.

A análise desses dados confirma que a Ouvidoria funciona como uma ferramenta essencial de gestão, transparência e fortalecimento da cidadania.

O documento também indicou que há espaço para melhorar os processos de trabalho e corrigir os problemas que ainda ocorrem no atendimento das Unidades de Saúde desta Supervisão. Por isso, é fundamental dar continuidade às metas do Plano de Ação e implantar novas medidas sempre que necessário.

Ressalta-se a relevância estratégica dos processos de acreditação e certificação atualmente em andamento em diversas unidades, bem como o esforço contínuo para a manutenção dos selos já conquistados. Essas iniciativas são fundamentais para consolidar a cultura da qualidade e a segurança do paciente institucionalmente. Tais certificações funcionam como um valioso instrumento de qualificação de escuta, uma vez que padronizam fluxos, mitigam riscos e impulsionam a melhoria contínua tanto dos processos assistenciais quanto gerenciais, refletindo diretamente na excelência do atendimento prestado ao cidadão.

A Ouvidoria segue apoiando a gestão ao acompanhar os assuntos mais reclamados e ao planejar ações estratégicas junto aos gerentes das unidades, parceiros e equipes técnicas da STS. Com esse trabalho conjunto, o objetivo é melhorar constantemente a qualidade do atendimento e enfrentar os desafios, contribuindo para o SUS melhor, aperfeiçoando os serviços prestados.

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 (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>

