

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CIDADE TIRADENTES
Endereço: RUA JUÁ MIRIM, 135 JARDIM PEDRA BRANCA
CEP 08490-800 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, 28p.

- 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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes

Equipe de Ouvidoria

Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade

Rodrigo Grigaliunas Colado

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
Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

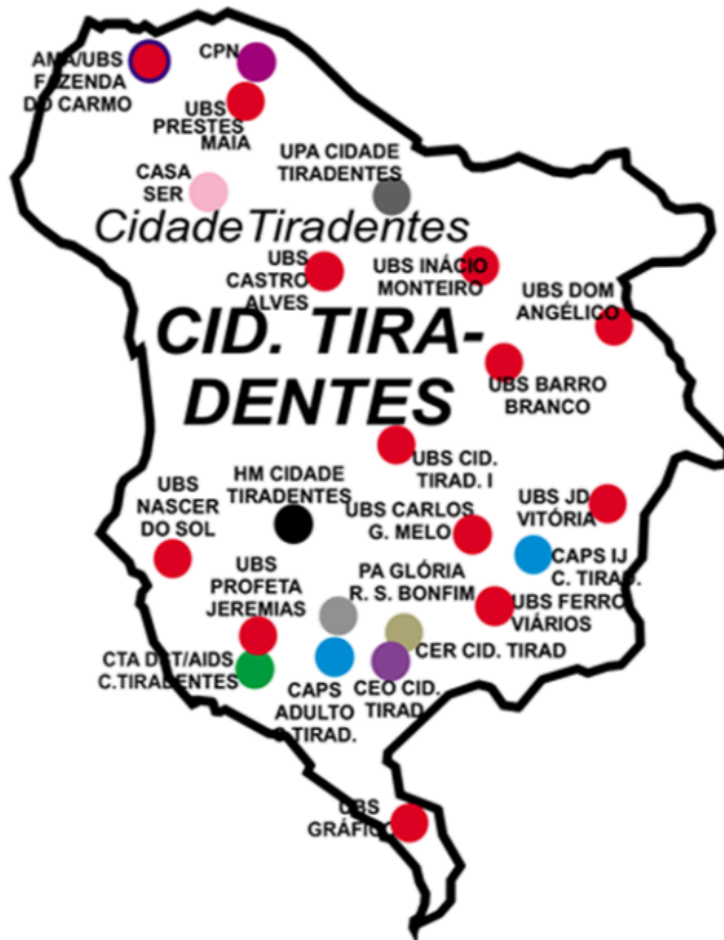
1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	8
2. Número de manifestações – Série histórica	9
3. Meios de atendimento	10
4. Classificação das manifestações	11
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
7. Elogios	15
8. Análise de Prazo de Resposta	16
9. Plano de ação	20
10. Participação da Ouvidoria em eventos	22
11. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
13. Glossário	24
14. Siglário	25
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Leste, está localizada na região da Cidade Tiradentes, dentro da Subprefeitura de Cidade Tiradentes, atrás do Supermercado Negreiros. Na Supervisão temos um espaço de escritório geral com 30 servidores que cuidam de diversas interlocuções referentes à saúde no território.

A nossa área de abrangência contém 13 UBS, 01 Hospital Municipal, 01 AMA, 01 UPA, 01 Pronto Atendimento, 01 CTA, 01 Casa SER (Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva), 01 CEO, 01 CER, 01 UVIS, 01 CRPICS, 01 Residência Terapêutica, 01 CAPS Adulto, 01 CAPS Infante Juvenil.

Temos na região as OSS parceiras como a APS Santa Marcelina que administra 21 unidades e a OSS Casa de Isabel que administra 01 unidade. Em nossa região temos uma população geral aproximada de 242.408, sendo que 70,3% destes utilizam o SUS como recurso de saúde.



Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

Observou-se que, no quarto trimestre de 2025, houve redução das manifestações relacionadas ao novo fluxo de entrega de fraldas pelos Correios.

Esse resultado sugere que os problemas apontados anteriormente foram, em grande parte, solucionados, contribuindo para a diminuição das demandas registradas sobre o tema.

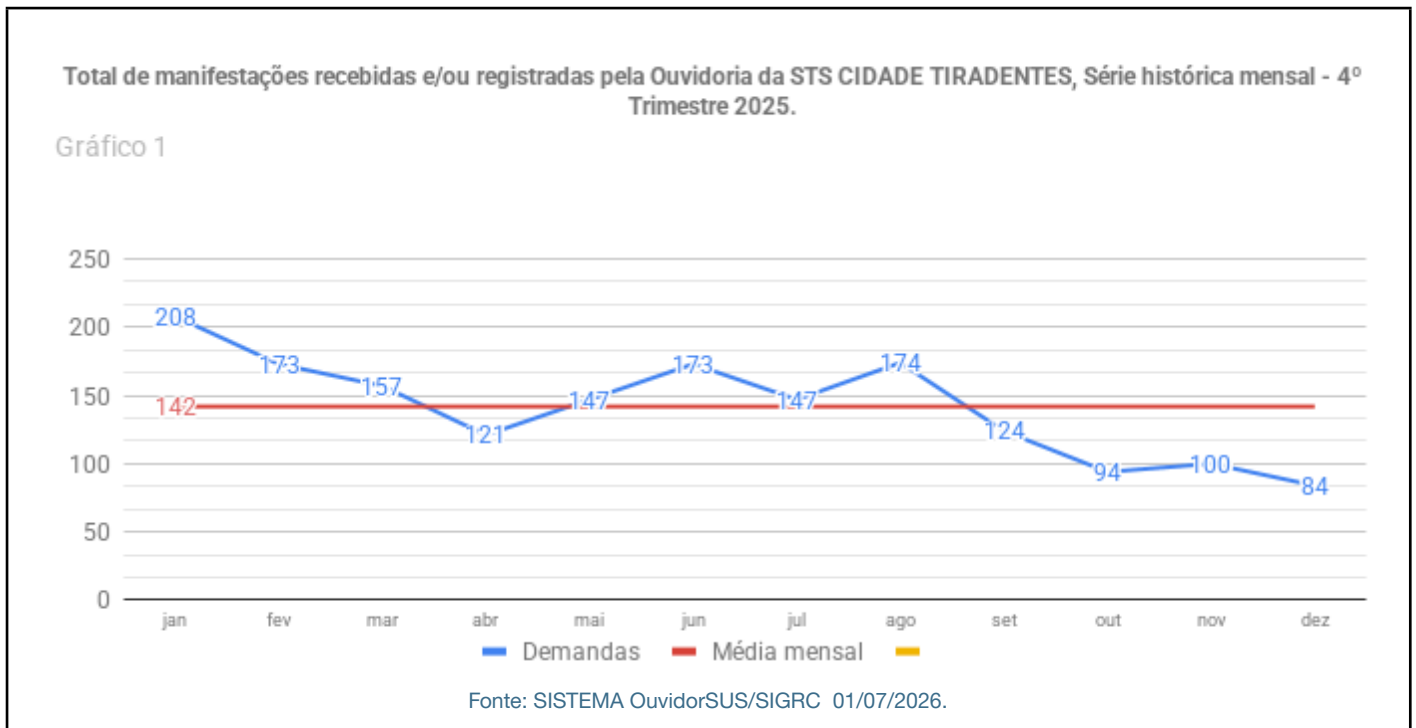
2. Panorama Geral do Trimestre

Observamos que, no quarto trimestre, as Unidades passaram por um cenário desafiador, uma vez que as atividades voltadas a outras demandas institucionais exigiram maior dedicação das equipes do que as ações relacionadas à Ouvidoria. Além disso, a rotatividade de profissionais ocorreu em volume superior ao habitual, impactando a continuidade dos processos de trabalho. Acreditamos que esses fatores contribuíram diretamente para a variação dos resultados e para o aumento dos prazos de atendimento das demandas no período.

Retrospectiva 2025

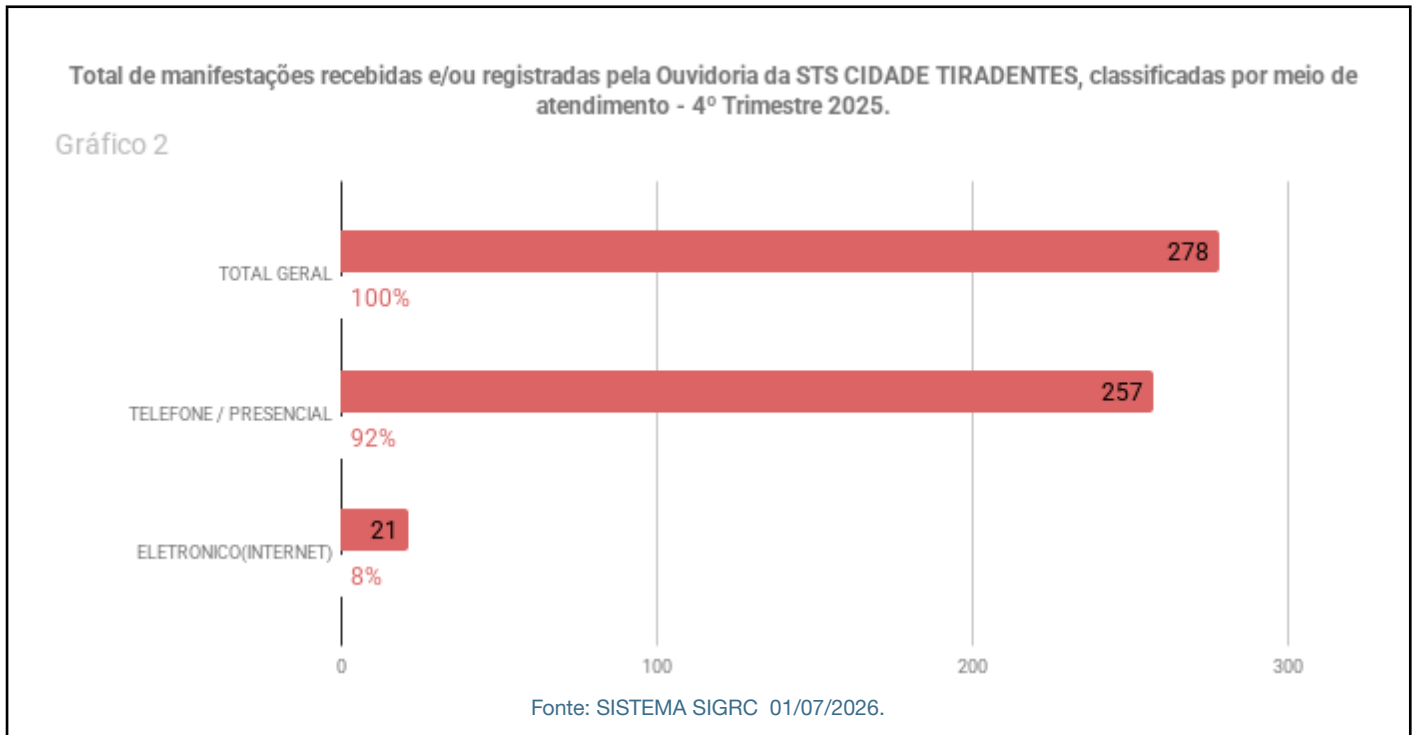
Ao analisarmos os resultados apresentados nos relatórios de 2025, verificamos que as Unidades de Saúde da Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes obtiveram desempenho satisfatório no tratamento das manifestações registradas. Entretanto, no 4º trimestre, algumas unidades apresentaram redução no percentual dos indicadores pactuados. Essa situação pode estar relacionada ao período de transição do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC, que demandou adaptação dos processos de trabalho. Ressaltamos que, após a implantação do novo sistema, foram realizadas orientações e alinhamentos dos fluxos junto às unidades, com o objetivo de garantir a continuidade da qualidade dos atendimentos e do gerenciamento das manifestações.

2. Número de manifestações – Série histórica



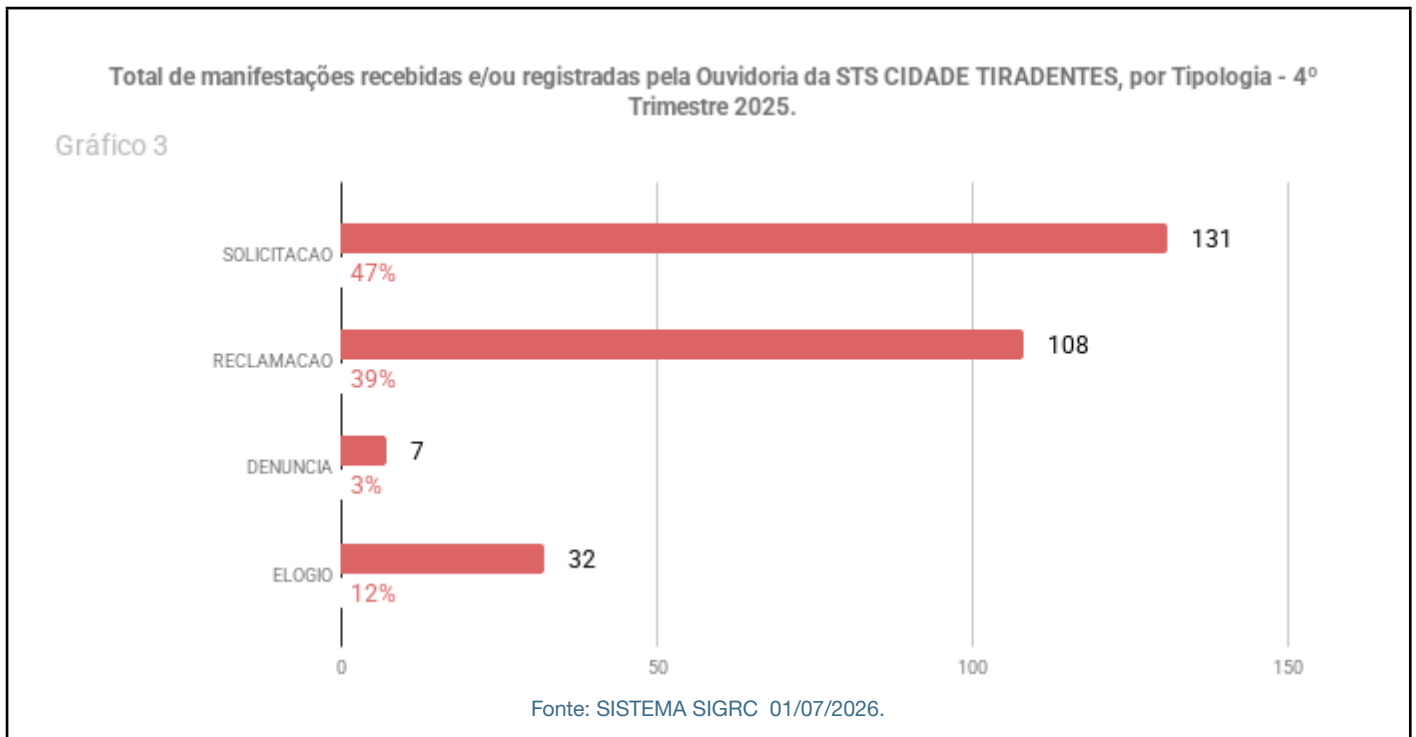
Conforme o **Gráfico 1** mostrado acima, observamos que o número de demandas do quarto trimestre de 2025, apresentou uma variação das manifestações a partir do mês de outubro.

3. Meios de atendimento



Conforme demonstrado no **Gráfico 2**, os municípios de nossa região continuam utilizando predominantemente o canal telefônico (Central 156) para o registro de suas manifestações. Observa-se, ainda, uma boa adesão ao canal eletrônico, evidenciando a crescente aceitação do registro de manifestações por meio da internet.

4. Classificação das manifestações



Em comparação ao trimestre anterior, houve uma redução significativa das solicitações, uma redução discreta das reclamações e nos elogios a redução de 50%.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 131 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 47% do total.

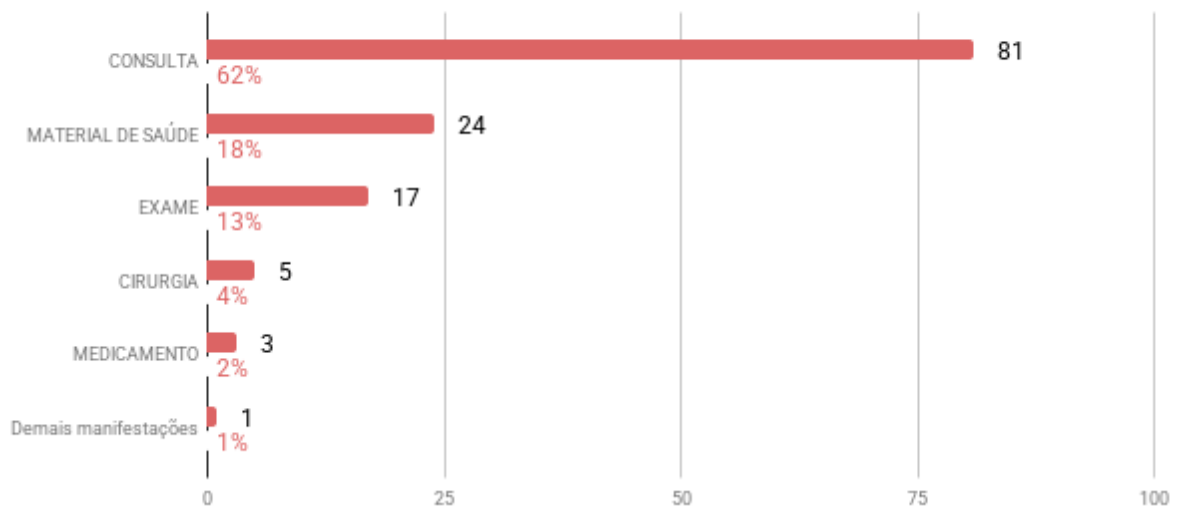
Conforme o **Gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (62%).

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

Conforme os gráficos 4 e 5 observamos que, se compararmos com o relatório do trimestre anterior, os assuntos referentes às solicitações de Consulta observamos uma discreta redução.

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

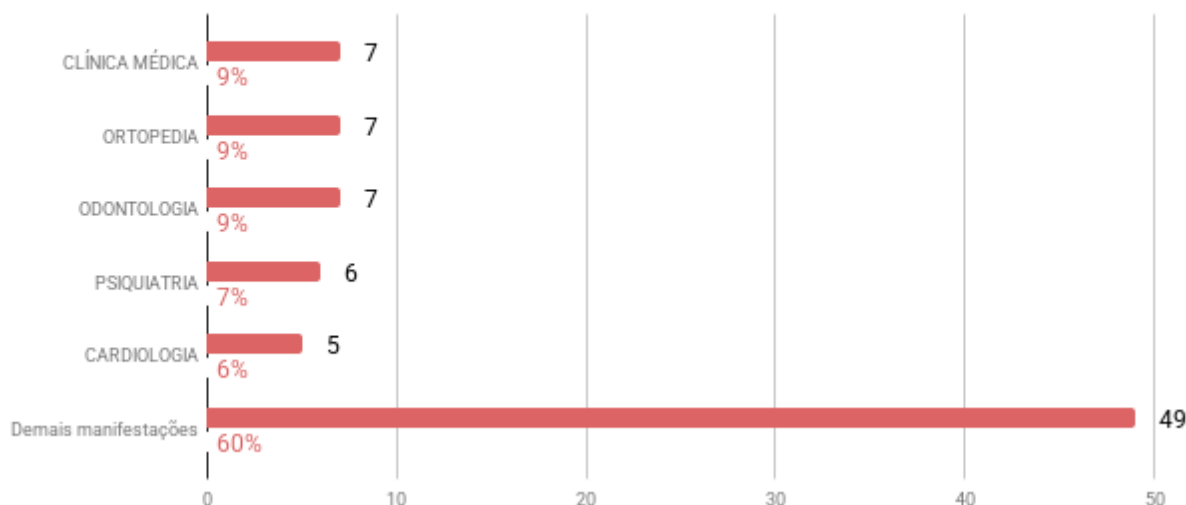
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 108 reclamações registradas no período correspondem a 39% do total.

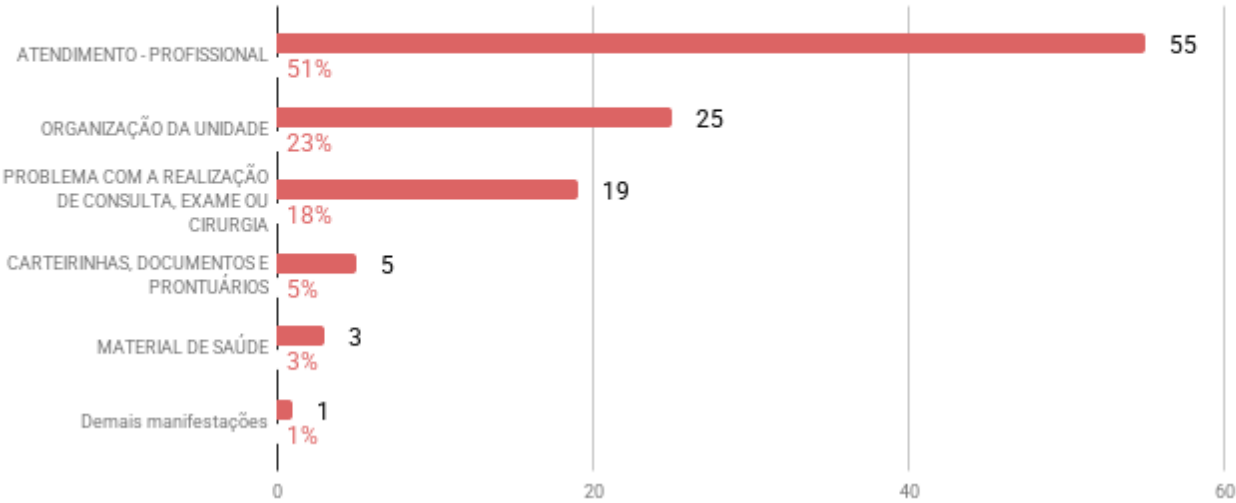
Conforme o **Gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (51%).

O **Gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 40% são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e 22% a Má Conduta.

Conforme gráficos 6 e 7, observamos que surgiram novos sub-assuntos referentes às reclamações em comparação ao período anterior. Porém, houve uma discreta redução nas reclamações.

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

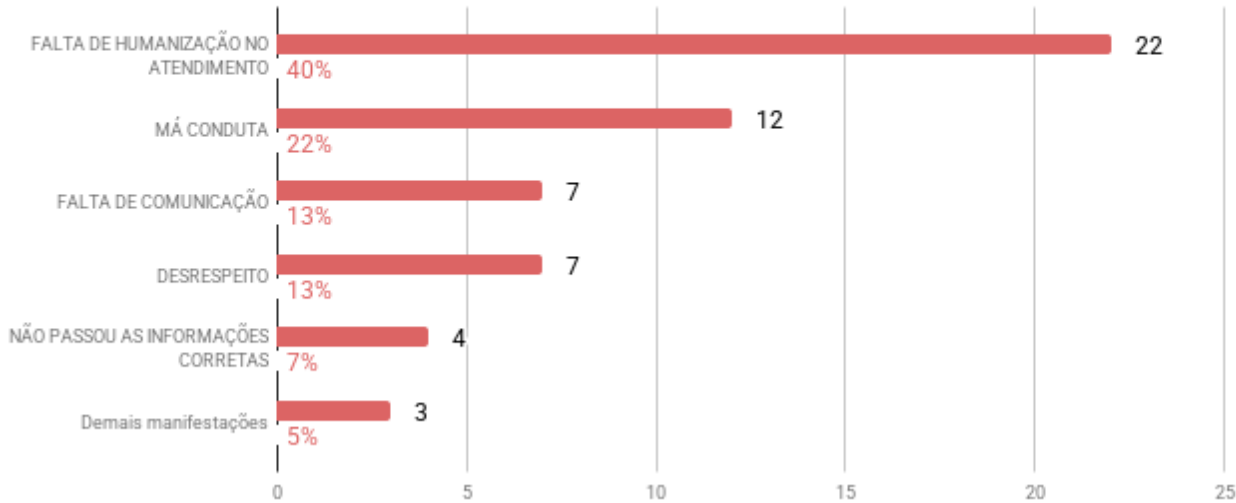
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

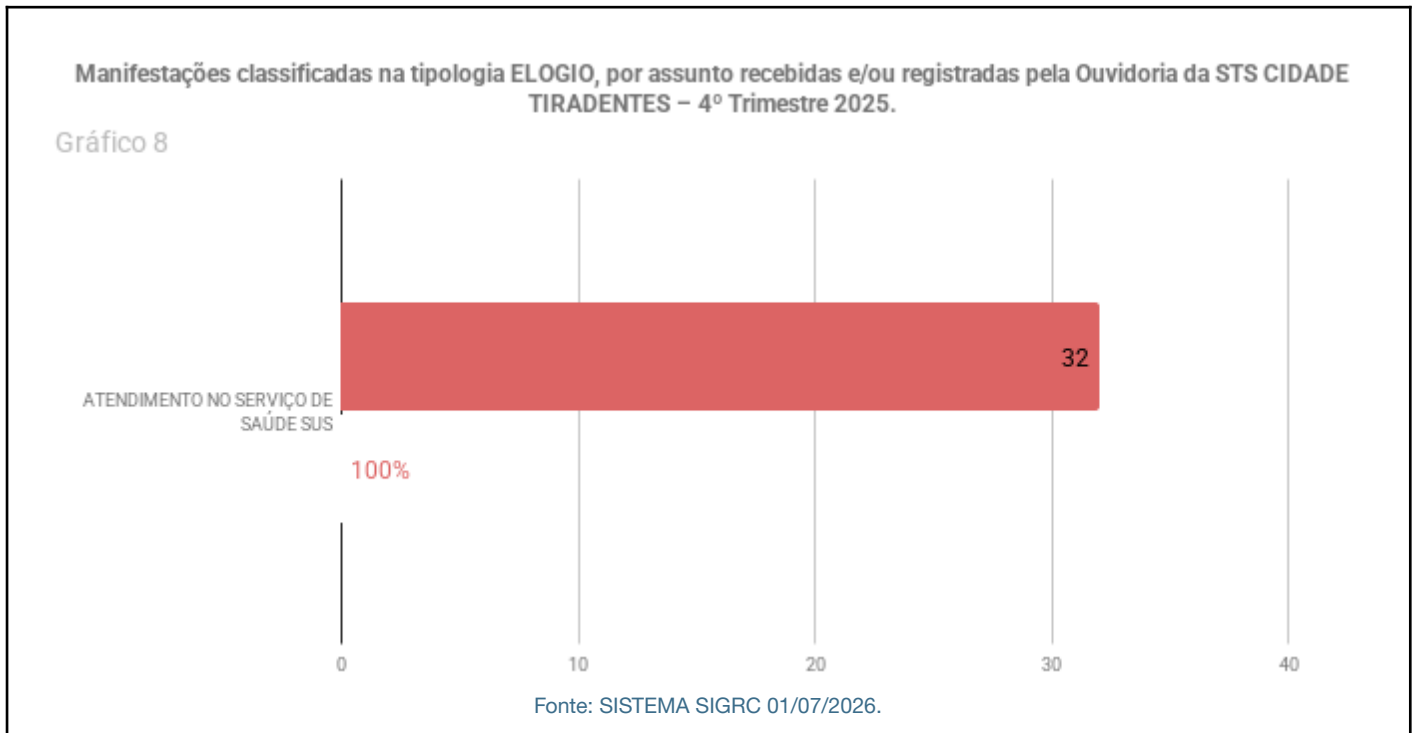
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Elogios

Foram registrados 32 **elogios** no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 100% do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto no número de demandas foi Atendimento no Serviço de Saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 11 elogios.



Conforme o gráfico 8 observamos que, comparado ao relatório do trimestre anterior, as manifestações de elogios apresentaram uma significativa redução.

8. 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 CIDADE TIRADENTES	173	173	100%
SMS-Ouv.SUS-STs TIRADENTES-AMA/UBS INTEGRADA CASTRO ALVES	11	16	69%
SMS-Ouv.SUS-STs TIRADENTES-AMA/UBS INTEGRADA FAZENDA DO CARMO	16	17	94%
SMS-Ouv.SUS-STs TIRADENTES-CAPS ADULTO II CIDADE TIRADENTES	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs TIRADENTES-CASA SER MARIA A LARA BARCELOS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs TIRADENTES-CEO/CER II CIDADE	0	3	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
TIRADENTES			
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-PA MUNICIPAL GLÓRIA RODRIGUES DOS SANTOS BONFIM	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS BARRO BRANCO	6	12	50%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS CARLOS GENTILE DE MELO	26	26	100%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS CIDADE TIRADENTES I / LUIS MARANHÃO	7	10	70%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS DOM ANGELICO	3	6	50%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS FERROVIÁRIOS	1	7	14%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS GRÁFICOS	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS INÁCIO MONTEIRO	8	12	67%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS JARDIM VITÓRIA	5	7	71%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS NASCER DO SOL	8	9	89%
SMS-Ouv.SUS-STS TIRADENTES-UBS PREFEITO PRESTES MAIA	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs TIRADENTES-UBS PROFETA JEREMIAS	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs TIRADENTES-UPA CIDADE TIRADENTES	8	8	100%
Total	309	343	90%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 343.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 309.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

UBS Barro Branco

UBS Cidade Tiradentes I / Luis Maranhão

UBS Dom Angélico

UBS Ferroviários

UBS Inácio Monteiro

UBS Jardim Vitória

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Vamos continuar com o plano de ação aplicado nos trimestres anteriores

- Principais resultados obtidos:

Observamos que a maioria das Unidades alcançaram a meta estabelecida

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Vamos reforçar aos Gestores das Unidades a importância das manifestações das demandas de Ouvidoria, mesmo que as agendas de atividades ou reuniões externas tenham uma grande proporção, vamos orientá-los a contar com a colaboração do apoio técnico.

9. Plano de ação

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

Planejamos mudar

Vamos realizar contato com as Unidades através de e-mail ou contato telefônico 2x por semana para monitorar as demandas de Ouvidoria para que todas as Unidades encaminhem as demandas analisadas e respondidas no prazo estipulado.

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
Treinamento Sub Redes.	Para não haver reincidência do mesmo assunto em futuras manifestações.	Presencialmente.	Semestralmente.	Equipe de Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes e Supervisor.	A iniciar ▾
Acompanhamento de perto das demandas.	Para não haver atrasos de conclusões.	Contato por telefone e E-mail.	2x na semana.	Equipe de Ouvidoria da STS Cidade Tiradentes.	A iniciar ▾
					A iniciar ▾

10. 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 Sistema Informatizado OUVIDORSUS-SIGRC.	Fluxos, orientações e dúvidas.	Rosemeire Ferreira da Silva de Andrade
08/12/2025	Encerramento 2025.	Planejamento 2026.	Rodrigo Colado Grigaliunas



08/12/2025

11. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Após realizar o complemento do relatório a partir dos dados apresentados, observamos que a nossa Supervisão e as Sub redes estão conseguindo alcançar o objetivo comum que é a devolutiva ao munícipe que registra as suas manifestações com a intenção de um resultado positivo para as suas necessidades. Porém, no quarto trimestre, 06 Unidades não conseguiram entregar mais que 80% das demandas respondidas no prazo solicitado, sendo assim mudamos um dos planos de ação acreditando que obter um melhor resultado no próximo trimestre.

12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Após realizar a análise do relatório apresentado, observei que a Supervisão e as Sub redes estão conseguindo obter um resultado satisfatório, onde o objetivo é a satisfação e a resolução das demandas de ouvidoria registradas pelos munícipes. Estamos mudando um dos planos de ação, pois observamos que os resultados apesar de contemplar a meta estabelecida no total, 06 Unidades de saúde entregaram uma porcentagem de demandas menor do que o necessário.

Evanilsa Borges Alves
(Supervisora da STS Cidade Tiradentes)

13. 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.

14. 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)

15. 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

16. 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>

