

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ERMELINO MATARAZZO



Unidade:Supervisão de Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo
Endereço: Avenida São Miguel, 5977 - Vila Norma - CEP: 08070-002
- 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 Leste

Juliana Mendes de Melo Vidal

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo

Eliete Cristina Bérghamo Alves

Equipe de Ouvidoria

Jaci Andréia C. M. de Almeida

Maria Cícera da Graça Lima

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 56 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	22
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
14. Glossário	30
15. Siglário	31
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

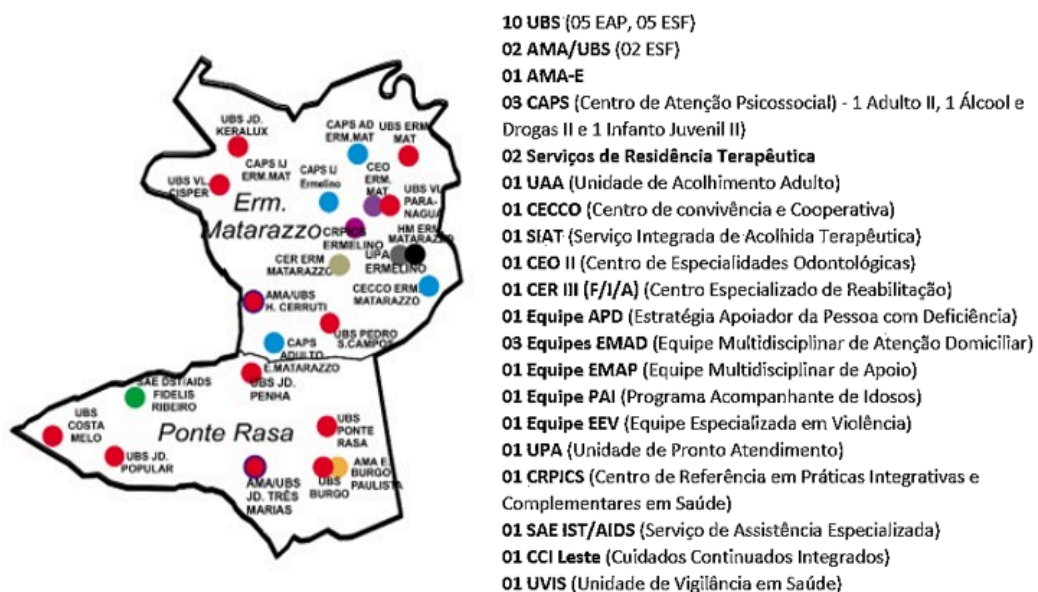
1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo (STS Ermelino Matarazzo), vinculada à Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS-Leste), é responsável pela coordenação e organização dos serviços de saúde dos Distritos Administrativos de Ermelino Matarazzo e Ponte Rasa, atendendo uma população de 209.043 habitantes, dos quais 62,5% são dependentes do SUS; área de 16 Km² e Densidade Demográfica - 13,073 Hab/m². (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2023 * Considerou-se faixas etárias preconizadas pelo IBGE e OMS).

A maior parte das unidades de saúde do território é administrada pela OSS Seconci-SP, com exceção do SAE IST/AIDS, CECCO, CRPICS, UVIS e Hospital Municipal.

As atividades da Ouvidoria tiveram início por volta de 2008 e ganharam maior estruturação a partir de 2013, com a estruturação da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo. Em 2014, foi implantado o Sistema OuvidorSUS, ampliando a capacidade de registro e monitoramento das manifestações. Em setembro de 2025, o sistema foi substituído pelo SIGRC, plataforma que trouxe mais agilidade, integração, transparência e controle dos processos, fortalecendo a participação social e apoiando a gestão dos serviços de saúde.

Serviços de Saúde disponíveis na região:



2. Panorama Geral do período

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Ermelino Matarazzo registrou 518 manifestações, mantendo estabilidade em relação ao trimestre anterior, quando foram registradas 520 demandas. A média mensal foi de aproximadamente 173 manifestações, refletindo a continuidade da participação dos usuários na avaliação e acompanhamento dos serviços de saúde do território.

Quanto à classificação das manifestações, observou-se predominância das solicitações (57%), seguidas pelas reclamações (30%) e pelos elogios (12%), demonstrando que a principal expectativa dos usuários permanece relacionada ao acesso aos serviços assistenciais, especialmente consultas, exames e procedimentos especializados. O aumento proporcional dos elogios em comparação ao trimestre anterior também evidencia o reconhecimento da população pelo trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde.

As solicitações concentraram-se principalmente em demandas relacionadas ao acesso à atenção especializada, com destaque para consultas médicas, exames e cirurgias. Entre os temas mais frequentes, destacaram-se as especialidades de Cardiologia, Endocrinologia e Cirurgia Ortopédica, evidenciando desafios persistentes relacionados à regulação assistencial e à continuidade do cuidado.

Em relação às reclamações, as manifestações estiveram predominantemente associadas ao atendimento profissional, com destaque para questões relacionadas à humanização do atendimento e à comunicação com os usuários, bem como aspectos ligados à gestão dos serviços. Esses dados reforçam a necessidade de manutenção das ações de qualificação das equipes, fortalecimento do acolhimento e aprimoramento dos fluxos de informação entre os serviços e a população.

O trimestre também foi marcado pela transição do Sistema OuvidorSUS para o Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), implantado de forma obrigatória a partir de setembro de 2025. A nova plataforma trouxe avanços na gestão das manifestações, ampliando a integração, a transparência e a

rastreabilidade dos processos, além de fortalecer os instrumentos de participação social e apoio à gestão do SUS.

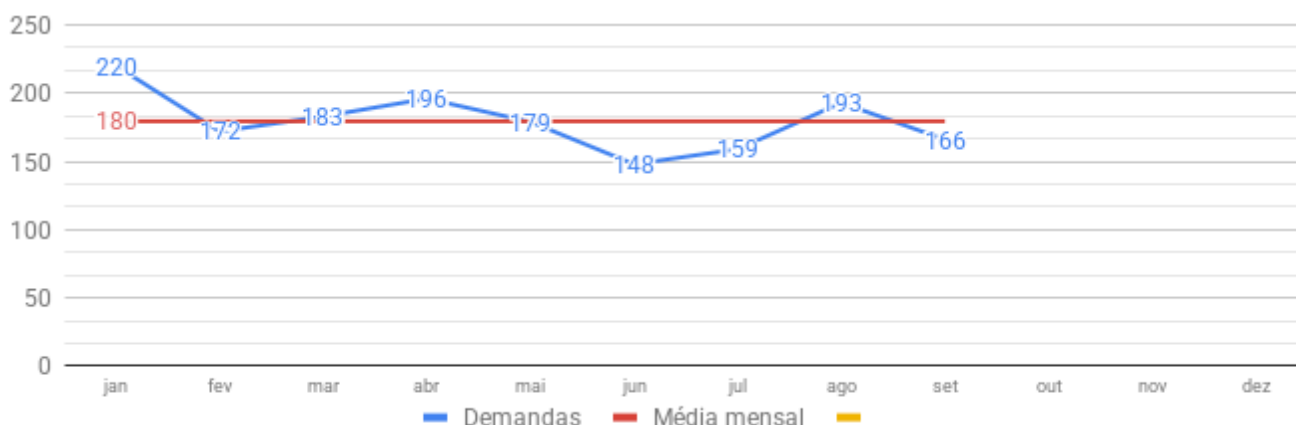
Outro aspecto relevante foi o desempenho das unidades quanto ao prazo de resposta às manifestações. Das 444 solicitações e reclamações avaliadas para este indicador, 98% foram respondidas em até 20 dias, demonstrando o comprometimento das equipes e gestores com a qualificação do atendimento ao cidadão e o cumprimento dos prazos institucionais.

Apesar dos avanços observados, permanecem desafios relacionados ao acesso oportuno aos serviços especializados, à comunicação com os usuários e ao aperfeiçoamento contínuo dos processos assistenciais e administrativos. Nesse contexto, a STS Ermelino Matarazzo, em parceria com a OSS SAS Seconci-SP e as unidades de saúde do território, segue utilizando as informações produzidas pela Ouvidoria como instrumento estratégico para subsidiar a tomada de decisões, promover melhorias nos serviços e fortalecer a participação social no Sistema Único de Saúde.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ERMELINO MATARAZZO, Série histórica mensal - 3º Trimestre 2025.

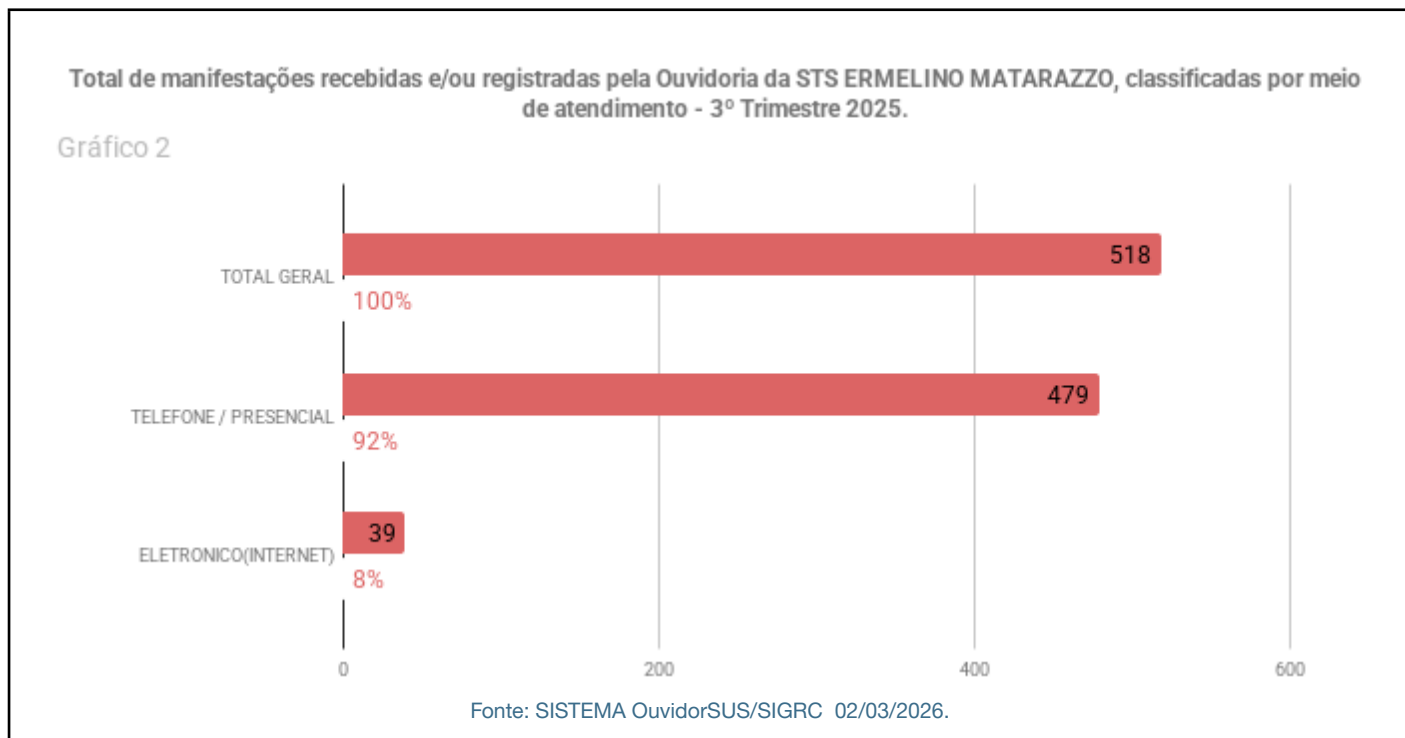
Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

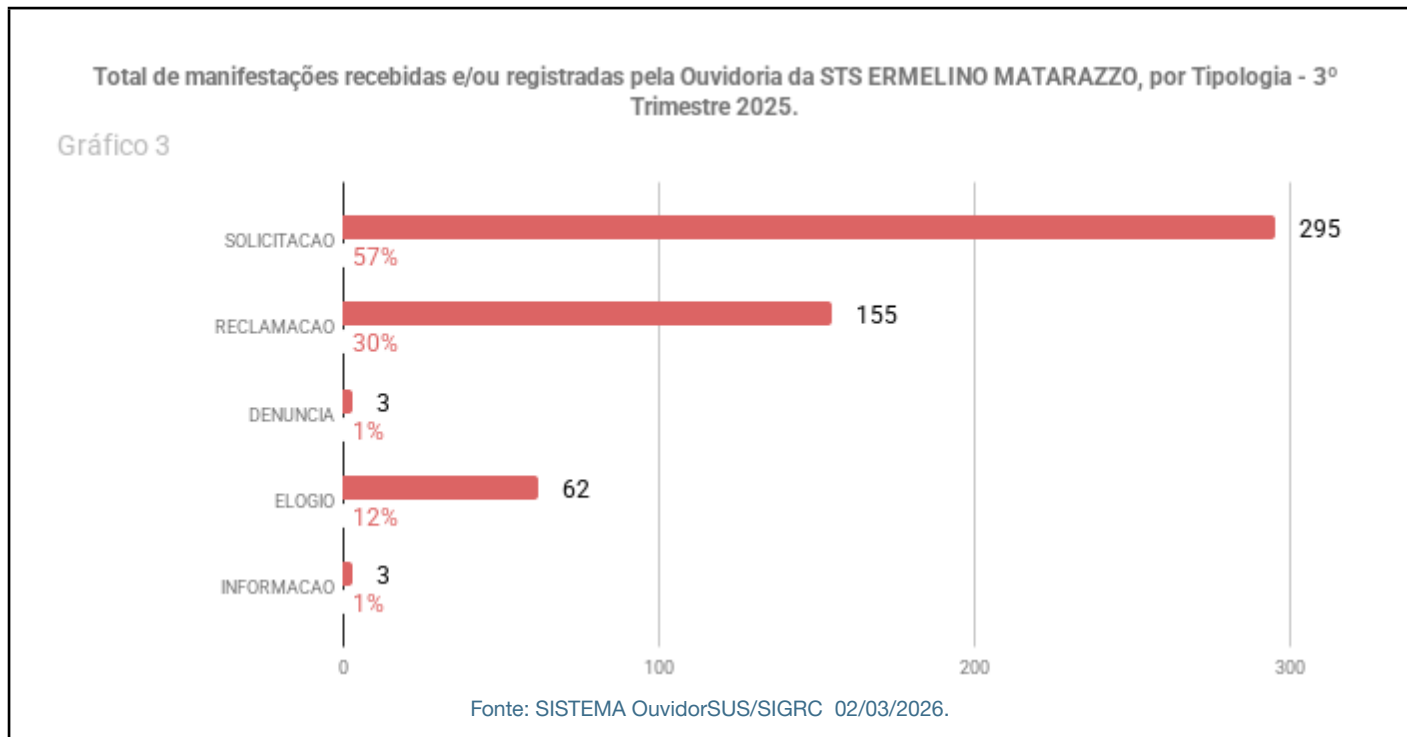
Analisando o gráfico 1, verificamos que o 3º trimestre de 2025 encerrou-se com 518 manifestações registradas, resultando em uma média trimestral de aproximadamente 173 manifestações por mês, ligeiramente inferior à média histórica de 180 registros. O período foi marcado por oscilações, com recuperação significativa em agosto e redução em setembro. O comportamento observado indica relativa estabilidade da Ouvidoria, mas reforça a importância de analisar qualitativamente as manifestações para identificar gargalos assistenciais, oportunidades de melhoria nos serviços e ações de fortalecimento da participação social no SUS.

4. Meios de atendimento



O Gráfico 2 revela que o atendimento da Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo no 3º trimestre de 2025 foi fortemente concentrado nos canais telefone/presencial (92%), enquanto o canal eletrônico (internet) respondeu por apenas 8% das manifestações. Esse comportamento indica que, mesmo com a ampliação das ferramentas digitais no SUS, a população atendida pela STS Ermelino Matarazzo permanece utilizando majoritariamente os meios presenciais e telefônicos para exercer seu direito de participação e controle social.

5. Classificação das manifestações



O Gráfico 3 apresenta a distribuição das 518 manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo no 3º trimestre de 2025, segundo sua tipologia.

Os dados do 3º trimestre de 2025 revelam que as solicitações (57%) e reclamações (30%) concentraram a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo, enquanto os elogios (12%) evidenciam o reconhecimento de experiências positivas na rede de saúde. O perfil observado reforça o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de participação social, qualificação da assistência e apoio à gestão, permitindo identificar demandas prioritárias da população e subsidiar ações de melhoria contínua nos serviços de saúde do território.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 295 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 57% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (64%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 11% são relativos a Cirurgia Ortopédica-Ombro/Cotovelo, 11% a Consulta em Cardiologia e 11% a Consulta em Endocrinologia/Metabologia.

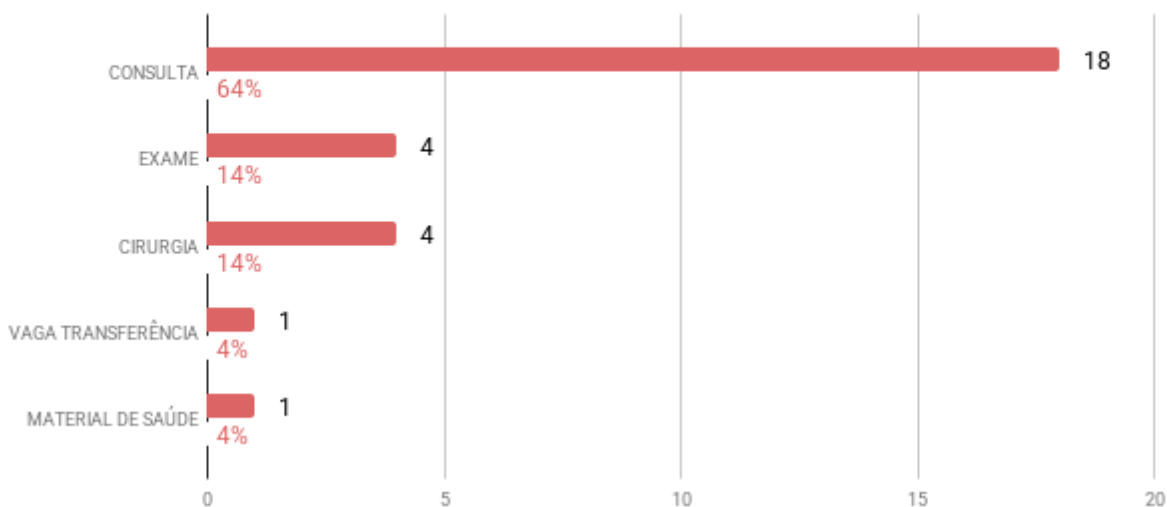
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a Cirurgia.

A análise dos Gráficos 4 e 5 evidencia que as solicitações registradas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo no 3º trimestre de 2025 estiveram predominantemente relacionadas ao acesso à atenção especializada, especialmente às consultas médicas. As manifestações envolvendo exames e cirurgias reforçam a existência de demandas associadas à continuidade do cuidado e à regulação assistencial.

O perfil das demandas aponta para desafios persistentes na garantia do acesso oportuno aos serviços especializados, realidade compatível com a complexidade assistencial do território.

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

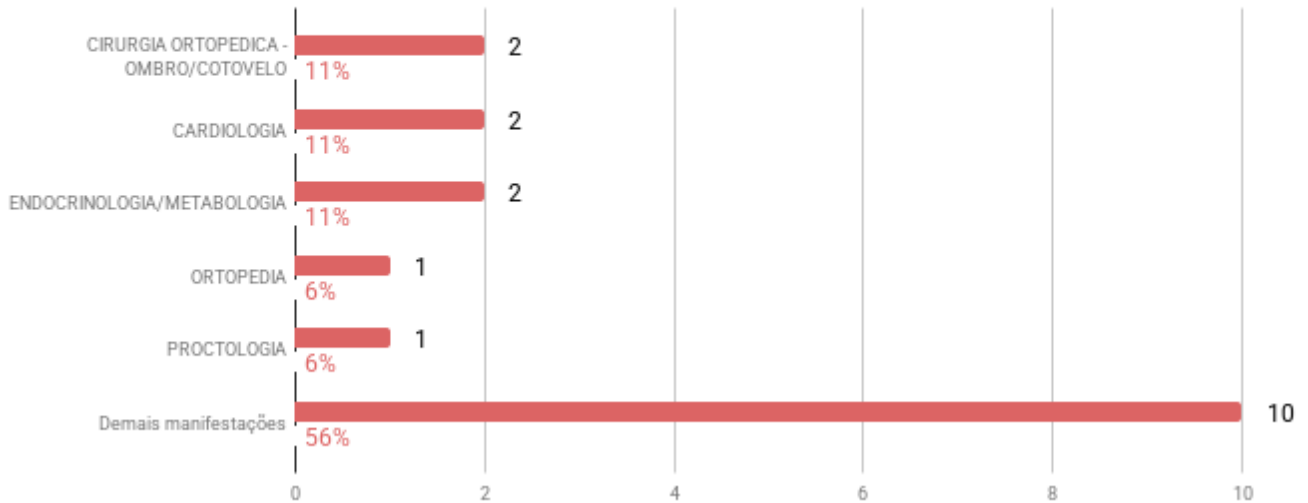
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

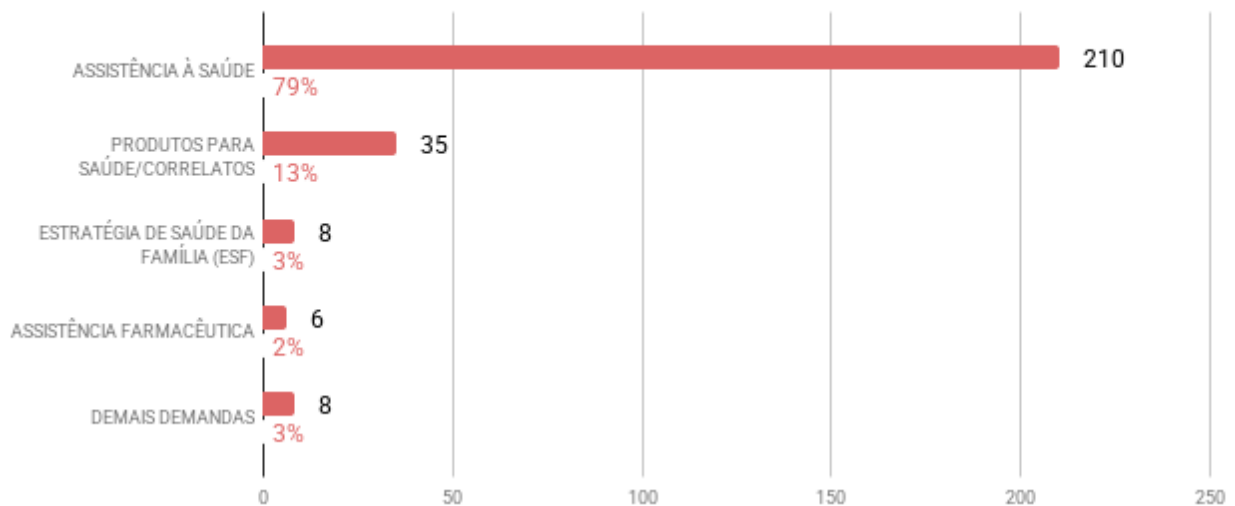
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

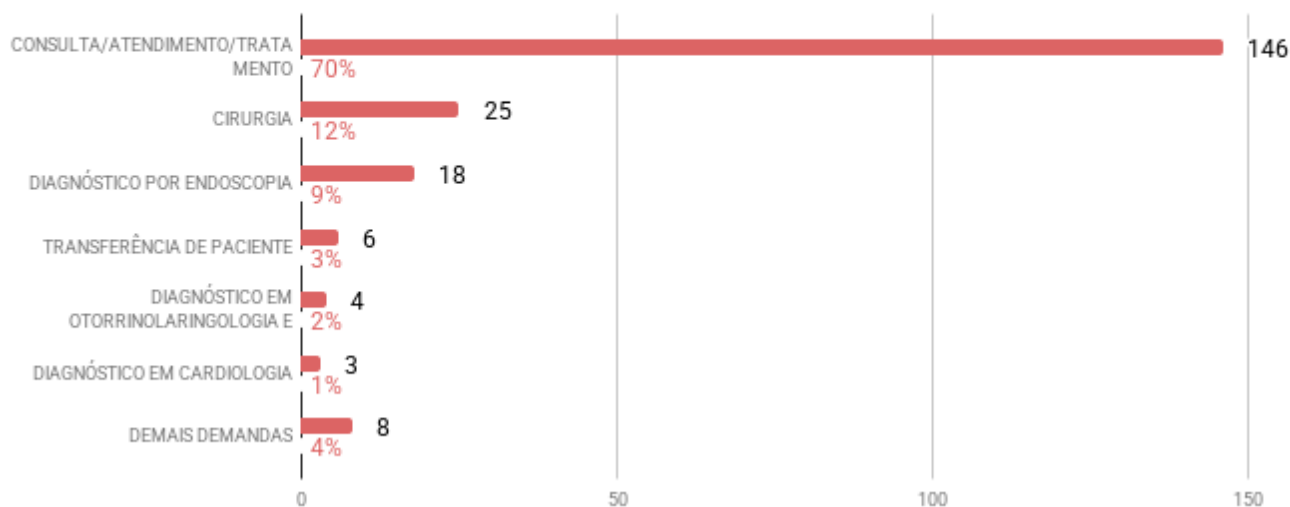
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 155 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (56%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (85%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 44% são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e 33% a Falta de Comunicação.

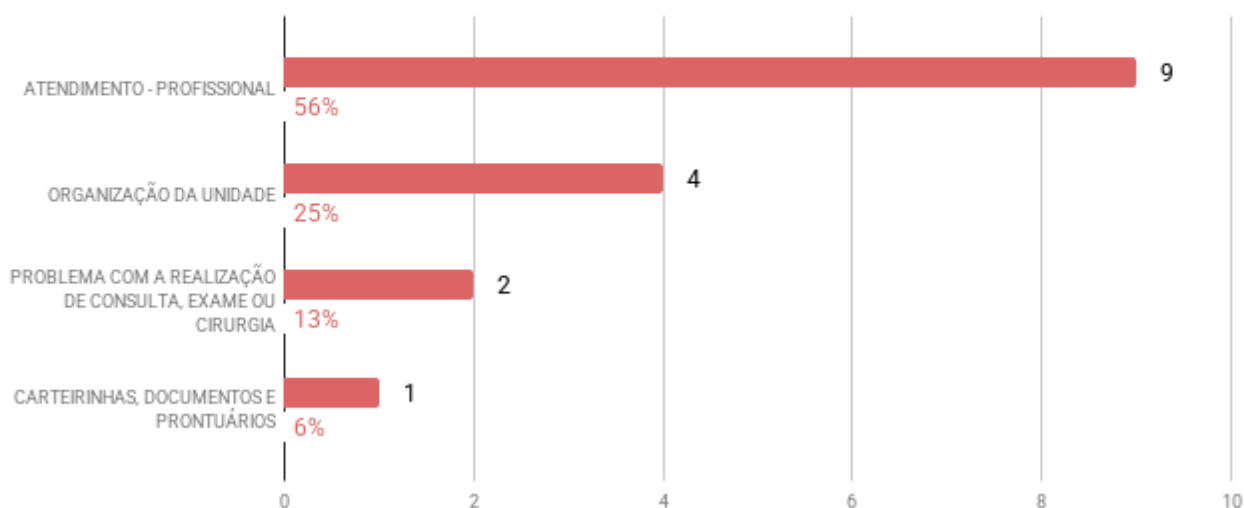
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 49% a Recursos Humanos.

As reclamações do 3º trimestre de 2025 concentraram-se principalmente em questões relacionadas ao atendimento profissional, especialmente falta de humanização e falhas de comunicação, além de aspectos vinculados à gestão dos serviços. Os dados evidenciam oportunidades de aprimoramento na relação entre usuários e serviços de saúde, reforçando a necessidade de

investimentos contínuos em acolhimento, educação permanente das equipes, comunicação com a população e aperfeiçoamento dos processos organizacionais da rede.

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

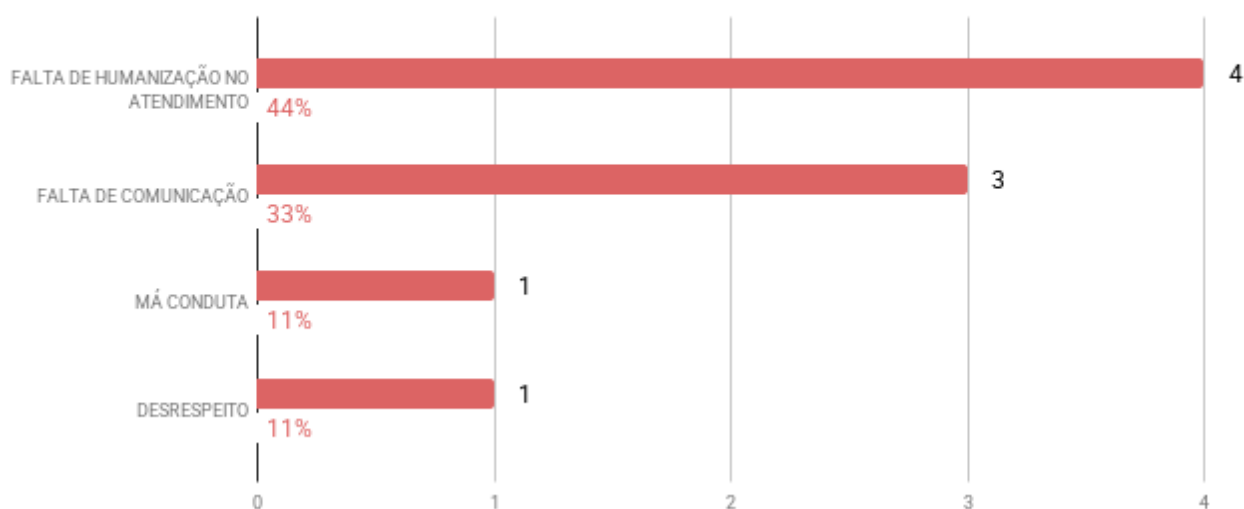
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

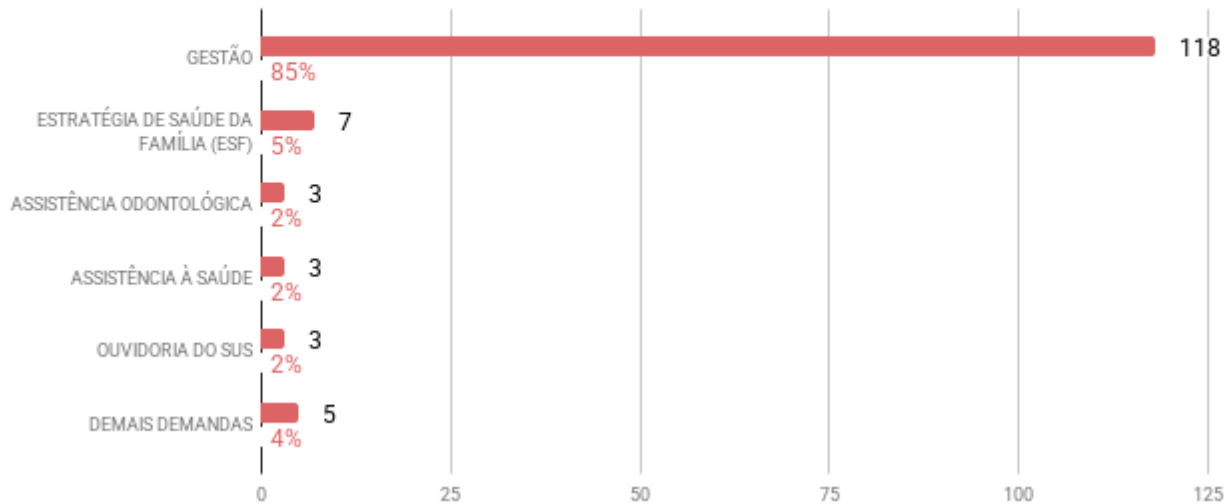
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
Ermelino Matarazzo – 3 Trimestre 2025.

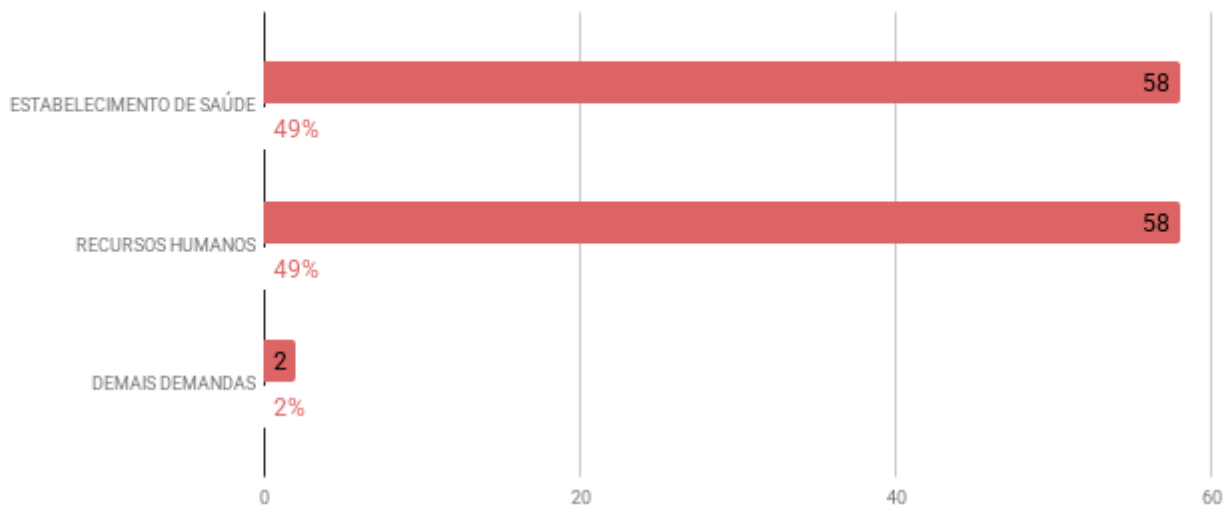
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

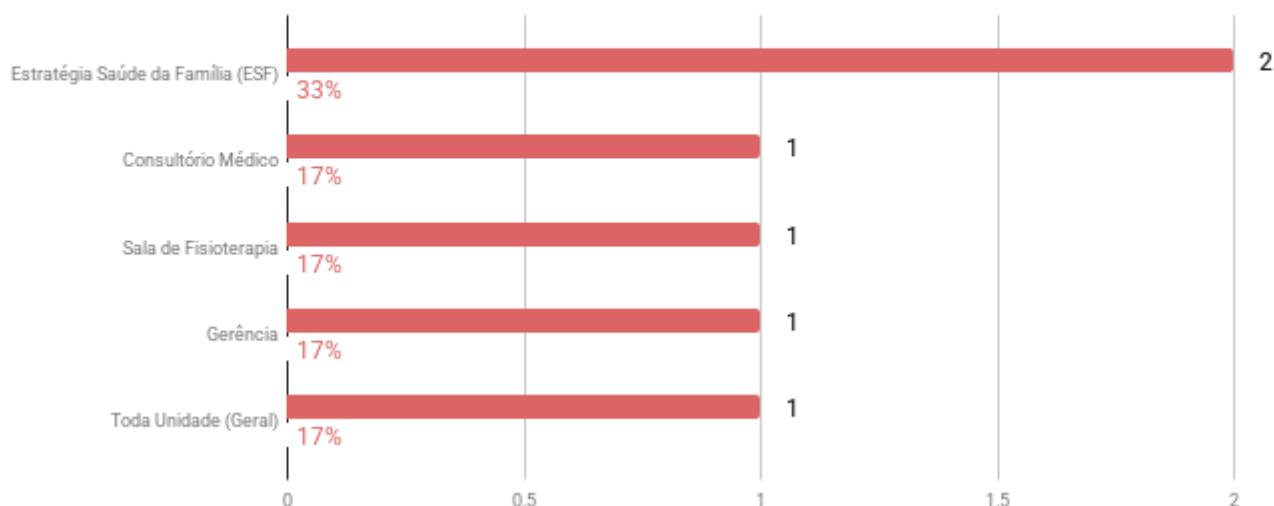
Foram registrados 62 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **12% do total**. A média mensal no trimestre foi 21 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Estratégia de Saúde da Família (ESF), que representa 33%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 80%.

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

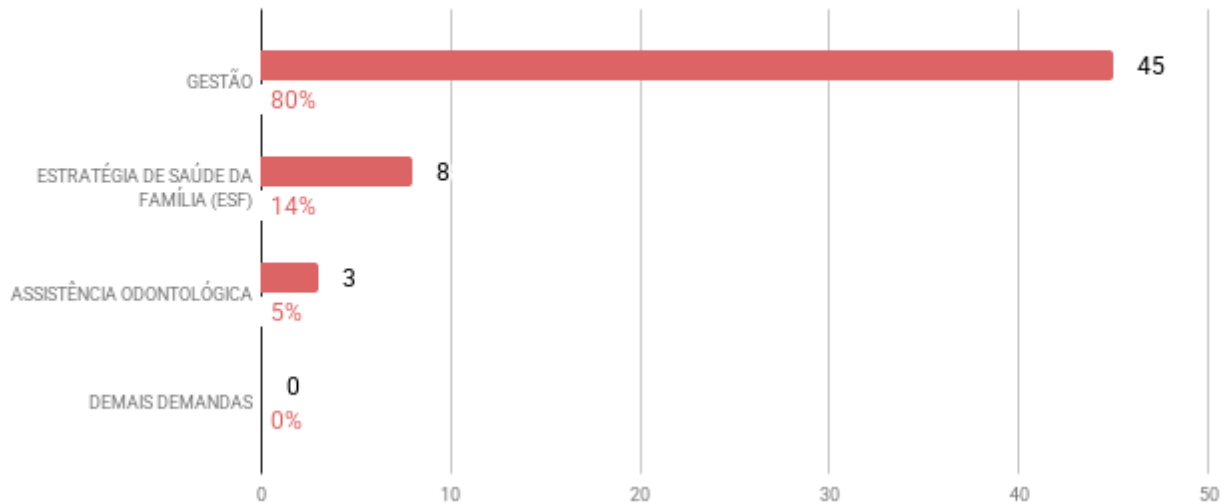
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Os dados do 3º trimestre de 2025 demonstram que os elogios registrados pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo refletem o reconhecimento dos usuários ao trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde, especialmente nas áreas de Gestão e Estratégia Saúde da Família. Mais do que números, essas manifestações evidenciam a importância do acolhimento, da humanização e do compromisso dos profissionais na construção de uma assistência qualificada. O monitoramento e a valorização desses registros contribuem para fortalecer as boas práticas e promover a melhoria contínua dos serviços ofertados à população.

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
AMA ESPEC BURGO PAULISTA	94	94	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	9	9	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRÊS MARIAS - DR. MAURICIO ZAMIJOVSKY	33	33	100%
AMA/UBS INTEGRADA PROF. DR. HUMBERTO CERRUTI - PQ BOTURUSSU	35	35	100%
CAPS ADULTO II ERMELINO MATARAZZO	3	3	100%
CCI LESTE PADRE ANTONIO LUIZ MARCHIONI PADRE TICAÓ	17	18	94%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CEO II ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
CER III ERMELINO MATARAZZO	5	5	100%
SAE DST/AIDS FIDELIS RIBEIRO	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ERMELINO MATARAZZO	0	5	0%
UBS BURGO PAULISTA	18	18	100%
UBS COSTA MELO	33	33	100%
UBS DR CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ - PONTE RASA	51	51	100%
UBS ERMELINO MATARAZZO	19	19	100%
UBS JARDIM KERALUX	5	5	100%
UBS JARDIM PENHA	25	25	100%
UBS PEDRO DE SOUZA CAMPOS	19	19	100%
UBS VILA CISPER	16	18	89%
UBS VILA PARANAGUÁ	22	23	96%
UPA ERMELINO MATARAZZO	28	28	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UVIS ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
Total	435	444	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 444
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 435
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Conforme indicado na tabela, todas as unidades pertencentes à STS Ermelino Matarazzo atingiram mais de 80% das demandas respondidas em até 20 dias. As cinco manifestações registradas como não concluídas no prazo de 20 dias na STS Ermelino Matarazzo, na verdade, correspondem às unidades Jardim Penha, Vila Cisper e Costa Melo E CAP IJ Ermelino Matarazzo. Adicionalmente, uma dessas manifestações foi reclassificada, o que impossibilitou sua identificação e localização no sistema.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforço dos prazos de resposta junto às unidades e ponto de resposta do parceiro, bem como intensificação na monitoria das devolutivas no sistema de ouvidoria.
- Principais resultados obtidos: A maioria das unidades pertencentes ao território da STS Ermelino Matarazzo alcançou a meta de 100% de respostas concluídas no prazo de 20 dias, com exceção da CCI Leste, que atingiu 94%, UBS Vila Cisper, com 89% e UBS Vila Paranaguá, com 96% das demandas respondidas dentro do prazo.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Monitorar as unidades que recebem poucas demandas, emitindo alertas para o prazo de conclusão. Alinhar junto ao parceiro o envio das respostas de demandas gerenciais dentro do prazo estipulado, melhorando o monitoramento e emitindo alertas aos responsáveis.

10. Plano de ação

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

No 3º trimestre de 2025, identificou-se que as principais demandas registradas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo estiveram relacionadas ao acesso às consultas especializadas, à qualidade do atendimento prestado aos usuários, especialmente nos aspectos de

humanização e comunicação, e à organização dos processos de trabalho nas unidades de saúde.

Como estratégia de enfrentamento dessas questões, a Supervisão Técnica de Saúde (STS) Ermelino Matarazzo e a OSS SAS Seconci-SP vêm fortalecendo o monitoramento das manifestações de Ouvidoria, por meio da análise periódica dos indicadores, compartilhamento dos resultados com as equipes gestoras e discussão dos casos recorrentes em reuniões técnicas e gerenciais. O objetivo é identificar fragilidades nos fluxos assistenciais e administrativos, promovendo ações que contribuam para a qualificação do atendimento e ampliação da resolutividade das demandas.

Nesse contexto, os profissionais seguem participando das ações formativas previstas no PLAMEP e em outras atividades de capacitação institucional, com destaque para temas como Humanização do Atendimento, Comunicação Não Violenta, Escuta Qualificada, Acolhimento, Política Nacional de Humanização, Ética Profissional e Qualidade no Atendimento ao Usuário.

Dessa forma, a STS Ermelino Matarazzo reafirma o compromisso de utilizar as manifestações da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços, a qualificação da assistência prestada e o fortalecimento da participação social no SUS.

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
Reunião Gerencial Periódica	Acompanhamento sistemático do indicador de qualidade da Ouvidoria	Pauta/discussão em reunião de gerentes	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
Power BI / Caderno de Indicadores	Monitorar prazo do indicador de qualidade da Ouvidoria	Avaliação periódica dos dados e tendência do indicador	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
PLAMEP	Promover educação continuada aos trabalhadores	Treinamentos/ Capacitações	Calendário PLAMEP 2025 e 2026	Educação em Saúde SAS Seconci-SP, STS Ermelino Matarazzo	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDOR SUS - SIGRC - INFORMES SISTEMA OUVIDOR SUS - RUMO AO ZERO OUTROS INFORMES	Jaci Andréia C. M. de Almeida
18/09/2025	Alinhamento Rede de Ouvidorias - SIGRC	Atendimento para dúvidas e dificuldades de acesso exclusivamente sobre o sistema SIGRC	Jaci Andréia C. M. de Almeida / Maria Cícera da Graça Lima
22/09/2025	Reunião de Ouvidores	Elaborar fluxo para conclusão das demandas remanescentes no sistema OuvidorSUS. Implantação do sistema SIGRC	Jaci Andréia C. M. de Almeida

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao analisar as manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo no período de julho a setembro de 2025, observa-se a manutenção da estabilidade no volume de demandas em relação ao trimestre anterior, com registro de 518 manifestações, frente às 520 registradas no 2º trimestre. Predominaram as solicitações (57%) e reclamações (30%), reafirmando o papel da Ouvidoria como importante instrumento de participação social e de identificação das necessidades da população.

As solicitações permaneceram concentradas, principalmente, no acesso à atenção especializada, com destaque para consultas em Cardiologia, Endocrinologia e especialidades ortopédicas, além de demandas relacionadas a exames e procedimentos cirúrgicos. Esse cenário demonstra a persistência dos desafios referentes ao acesso oportuno aos serviços especializados e à continuidade do cuidado, tema já identificado em períodos anteriores.

Em relação às reclamações, houve mudança no perfil dos registros, que passaram a apresentar maior concentração em questões relacionadas ao atendimento profissional, especialmente falta de humanização, dificuldades de comunicação e relacionamento entre usuários e equipes de saúde. Embora continuem presentes manifestações relacionadas à gestão e organização dos serviços, os dados reforçam a necessidade de fortalecer ações voltadas ao acolhimento, escuta qualificada, comunicação eficaz e qualificação permanente dos profissionais.

Destaca-se também o expressivo aumento dos elogios, que passaram de 32 registros no 2º trimestre para 62 no 3º trimestre, representando crescimento significativo do reconhecimento da população ao trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde. As manifestações positivas estiveram relacionadas principalmente às unidades da Estratégia Saúde da Família e às práticas de acolhimento e cuidado humanizado, evidenciando o compromisso dos profissionais com a assistência prestada e fortalecendo iniciativas.

Outro aspecto relevante do período foi a transição do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC, implantado em setembro de 2025, que trouxe novos desafios de adaptação para os profissionais da Rede de Ouvidorias, mas também perspectivas de maior integração, transparência e eficiência na gestão das manifestações. A

participação da equipe em reuniões técnicas, treinamentos e alinhamentos relacionados ao novo sistema contribuíram para a continuidade dos processos e a manutenção da qualidade do atendimento aos cidadãos.

Quanto ao prazo de resposta, observou-se desempenho satisfatório das unidades do território, com 98% das demandas respondidas em até 20 dias, índice superior ao registrado no trimestre anterior (96%). O resultado demonstra o comprometimento das equipes e gestores com a qualificação dos fluxos de trabalho, o monitoramento contínuo das demandas e o atendimento aos prazos estabelecidos pela Rede de Ouvidorias SUS.

Diante desse cenário, a STS Ermelino Matarazzo continuará utilizando as manifestações da Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, promovendo o monitoramento permanente dos indicadores, o fortalecimento das ações de educação permanente, a qualificação da comunicação com os usuários e o acompanhamento das demandas relacionadas ao acesso aos serviços especializados. O objetivo permanece sendo aprimorar continuamente a qualidade da assistência prestada, fortalecer a participação social e contribuir para a construção de um SUS cada vez mais resolutivo, acolhedor e humanizado.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

As manifestações registradas no 3º trimestre de 2025 mantiveram perfil semelhante ao observado no trimestre anterior, com predominância das solicitações relacionadas ao acesso às consultas especializadas, exames e procedimentos cirúrgicos, evidenciando a permanência de demandas reprimidas em algumas especialidades da rede de atenção à saúde. As áreas de Cardiologia, Endocrinologia e Ortopedia destacaram-se entre os principais motivos de solicitação, refletindo a necessidade de acompanhamento contínuo dos fluxos regulatórios e da gestão das filas de espera.

Observou-se também redução proporcional das reclamações em relação ao trimestre anterior, passando de 38% para 30% do total das manifestações. Entretanto, os registros relacionados à humanização do atendimento e à comunicação entre profissionais e

usuários passaram a ocupar posição de destaque entre os motivos de insatisfação da população. Esse cenário reforça a importância das ações de educação permanente já desenvolvidas no território, especialmente nos temas acolhimento, escuta qualificada, comunicação não violenta, ética profissional e Política Nacional de Humanização.

Como aspecto positivo, destaca-se o crescimento expressivo dos elogios registrados pela Ouvidoria, que passaram de 32 manifestações no segundo trimestre para 62 no terceiro trimestre. Esse resultado demonstra o reconhecimento da população ao esforço das equipes de saúde na prestação de uma assistência mais acolhedora, resolutiva e humanizada, especialmente no âmbito da Estratégia Saúde da Família. Tais registros fortalecem iniciativas institucionais de valorização dos trabalhadores, contribuindo para a disseminação de boas práticas assistenciais.

No campo da gestão, merece destaque a implantação do Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), iniciada em setembro de 2025, que representa um importante avanço na padronização, monitoramento e transparência das manifestações da Ouvidoria. Apesar dos desafios inerentes ao processo de transição, as equipes demonstraram comprometimento na adaptação aos novos fluxos de trabalho, garantindo a continuidade do atendimento e do acompanhamento das demandas dos usuários.

Quanto aos indicadores de desempenho, o território apresentou resultado satisfatório no prazo de resposta às manifestações, alcançando 98% das demandas respondidas em até 20 dias, percentual superior ao obtido no trimestre anterior. Esse resultado reflete o fortalecimento dos mecanismos de monitoramento implementados pela STS Ermelino Matarazzo e pela OSS SAS Seconci-SP, incluindo reuniões gerenciais periódicas, utilização de ferramentas de acompanhamento de indicadores e alinhamento constante com os gestores das unidades de saúde.

Diante dos resultados observados, a gestão da STS Ermelino Matarazzo reafirma seu compromisso com a qualificação do acesso aos serviços de saúde, o fortalecimento dos processos de humanização, a valorização dos profissionais e a utilização estratégica das informações geradas pela Ouvidoria como instrumento de gestão. O monitoramento sistemático das manifestações continuará subsidiando as decisões gerenciais, contribuindo para a melhoria contínua da assistência prestada e para o fortalecimento da participação social no SUS.

Eliete Cristina Bérgamo Alves

Supervisora Técnica de Saúde

STS Ermelino Matarazzo

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>

