

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: Supervisão 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 29p.

- 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 Ermelino Matarazzo

Eliete Cristina Bérnago 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 Trimestre e Retrospectiva 2025	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2025	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Plano de ação	18
11. Participação da Ouvidoria em eventos	21
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
14. Glossário	25
15. Siglário	26
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

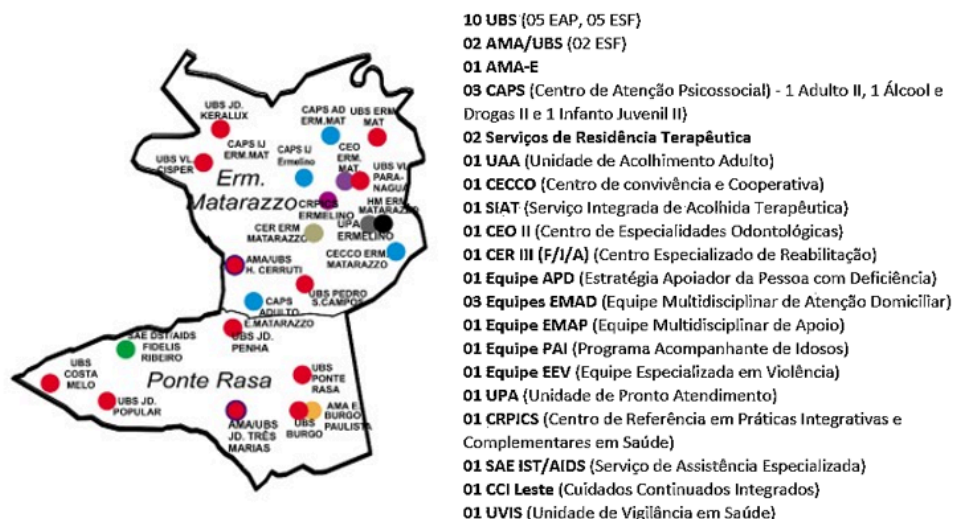
1. Perfil da Unidade de Saúde

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 passaram por um processo de fortalecimento e consolidação a partir de 2013, com a implantação da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo. Em 2014, foi implementado o Sistema OuvidorSUS, ampliando a capacidade de registro, acompanhamento e monitoramento das manifestações dos cidadãos. Em setembro de 2025, o sistema foi substituído pelo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), uma plataforma que proporcionou maior agilidade, integração, transparência e controle dos processos, fortalecendo a participação social e contribuindo para o aprimoramento da gestão dos serviços de saúde.

Serviços de Saúde disponíveis na região:



2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo manteve um volume expressivo de manifestações, reafirmando seu papel como importante canal de participação social e acompanhamento dos serviços de saúde. O período também foi marcado pela consolidação do uso do Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), contribuindo para o aprimoramento do registro, monitoramento e análise das demandas dos usuários.

As solicitações e reclamações permaneceram como as manifestações mais frequentes, relacionadas principalmente ao acesso a consultas, exames especializados, procedimentos regulados e à qualidade do atendimento prestado nas unidades de saúde.

Em relação ao prazo de resposta, 442 das 457 solicitações e reclamações foram respondidas em até 20 dias, alcançando 97% da meta. Embora ligeiramente inferior ao percentual observado no trimestre anterior (98%), o resultado demonstra o comprometimento das equipes com a resolutividade das demandas e a melhoria contínua dos serviços ofertados à população.

2.2. Retrospectiva 2025

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo consolidou seu papel como ferramenta estratégica de gestão e fortalecimento da participação social no SUS. O ano foi marcado pela manutenção de elevados volumes de manifestações, permitindo identificar demandas relacionadas ao acesso aos serviços especializados, qualidade do atendimento, humanização e organização dos fluxos assistenciais.

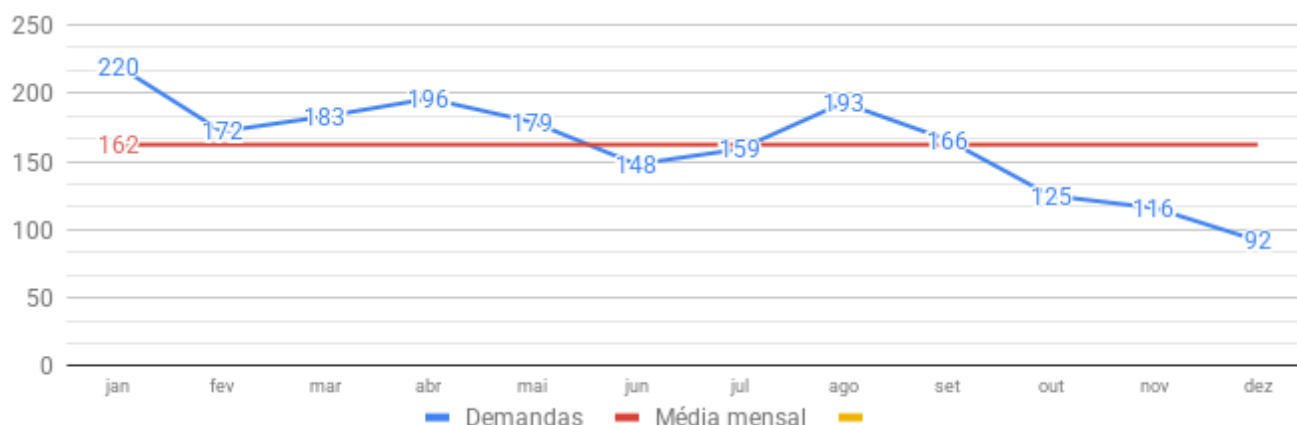
Entre os acontecimentos mais relevantes destaca-se a migração do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC a partir de setembro de 2025, promovendo avanços na padronização, rastreabilidade e monitoramento das manifestações. A adaptação das equipes ao novo sistema ocorreu de forma satisfatória, garantindo continuidade dos atendimentos e fortalecendo os mecanismos de controle das demandas.

Os indicadores de prazo de resposta mantiveram-se em patamares elevados durante todo o período analisado, demonstrando o empenho das unidades na devolutiva oportuna aos cidadãos e na qualificação dos processos de ouvidoria.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ERMELINO MATARAZZO, Série histórica mensal - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 1

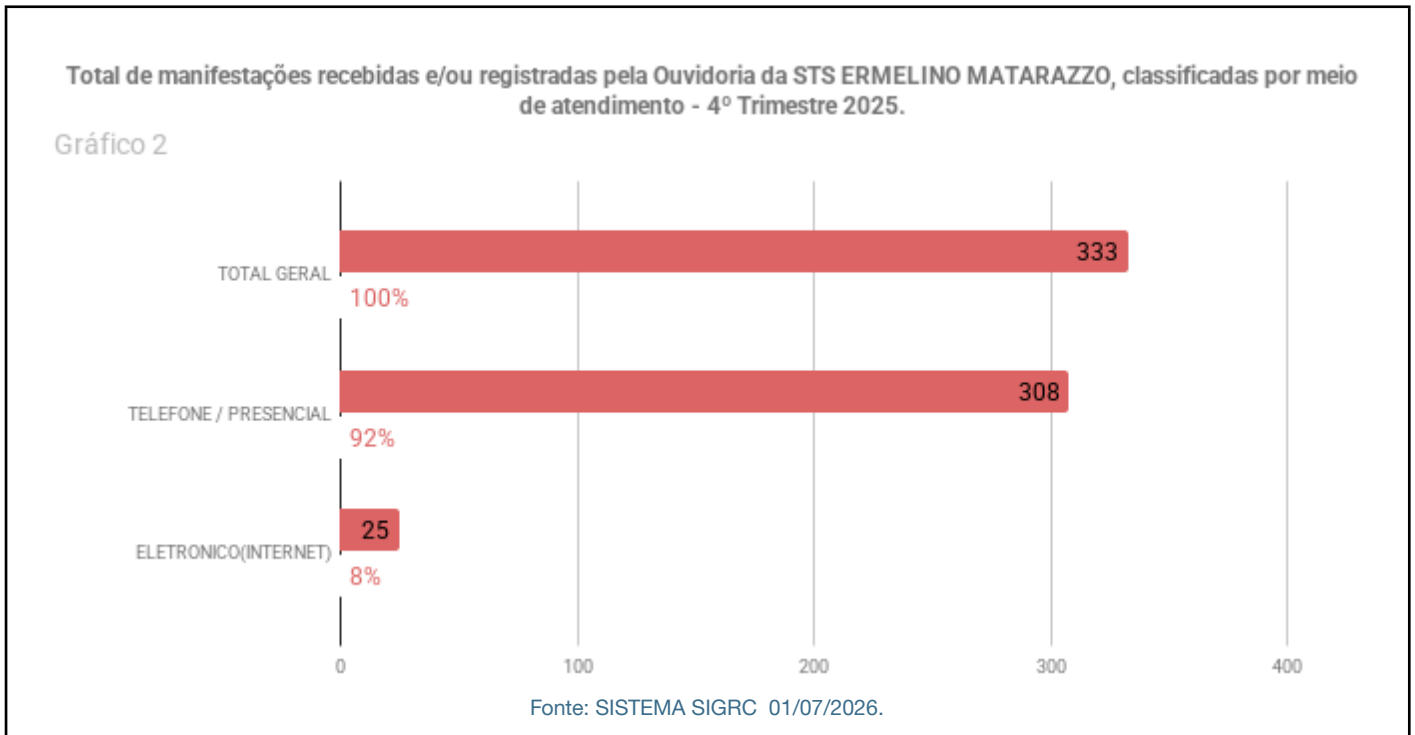


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 01/07/2026.

Analisando o gráfico 1, vemos que as manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo apresentaram uma tendência de redução ao longo do período analisado, embora tenham ocorrido algumas oscilações entre os meses. Ao avaliar a série histórica, verificamos que sete dos doze meses permaneceram acima da média mensal de manifestações. No entanto, os últimos três meses concentraram os menores volumes registrados, chegando a 92 manifestações em dezembro.

A redução das manifestações em relação aos trimestres anteriores pode estar associada às mudanças ocorridas no sistema de Ouvidoria, que podem ter impactado temporariamente no processo de registro das manifestações e a utilização dos canais pelos usuários.

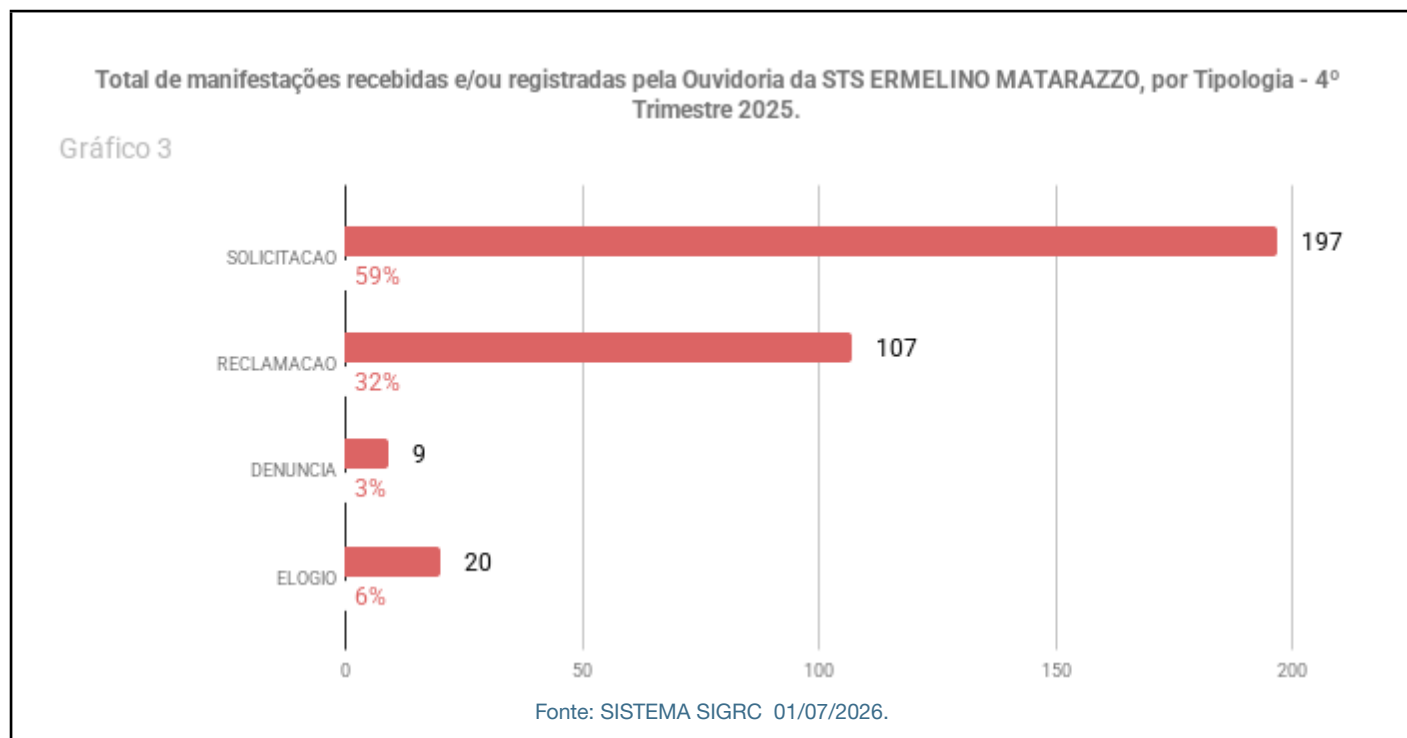
4. Meios de atendimento



No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo recebeu 333 manifestações, das quais 92% foram registradas por meio de atendimento telefônico ou presencial e 8% por meio eletrônico.

O resultado evidencia a centralidade dos canais tradicionais no relacionamento com os usuários e aponta para a necessidade de ações contínuas de incentivo ao uso das plataformas digitais, mantendo, entretanto, a capacidade de atendimento direto que permanece como principal porta de entrada das manifestações.

5. Classificação das manifestações



No 4º trimestre de 2025, as manifestações da Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo foram compostas por solicitações (59%), seguidas por reclamações (32%), elogios (6%) e denúncias (3%). O perfil observado demonstra que a maior parte dos usuários buscou a Ouvidoria para solicitar consultas ou exames, enquanto as reclamações permaneceram como importante instrumento de avaliação e monitoramento da qualidade dos serviços ofertados. Além disso, os registros de elogio e denúncia contribuíram para evidenciar aspectos positivos e oportunidades de aprimoramento no âmbito da rede de atenção à saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 197 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

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

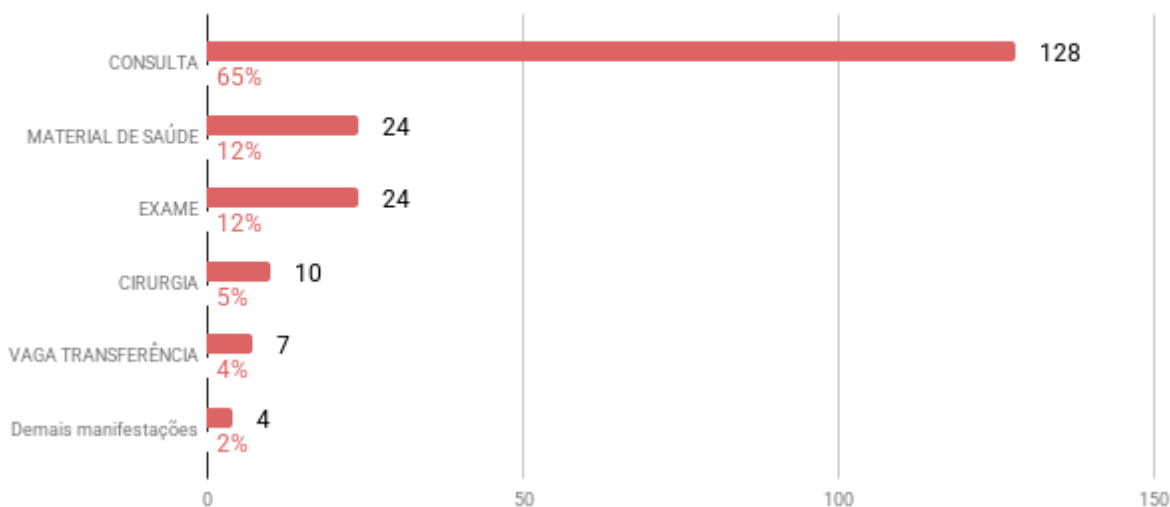
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 13% são relativos a Clínica Médica e 9% a Cardiologia.

A análise conjunta dos Gráficos 4 e 5 evidencia que as solicitações de consulta constituíram o principal motivo de manifestação da Ouvidoria no 4º trimestre de 2025, representando 65% das solicitações registradas. Entre as especialidades mais demandadas destacaram-se as seguintes: Clínica Médica, Cardiologia, Endocrinologia/Metabologia, Ortopedia e Ginecologia/Obstetrícia.

Os resultados reforçam o papel da Ouvidoria como importante instrumento de identificação das necessidades relacionadas ao acesso aos serviços especializados, fornecendo subsídios para o planejamento e o aprimoramento dos fluxos assistenciais da rede de saúde.

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

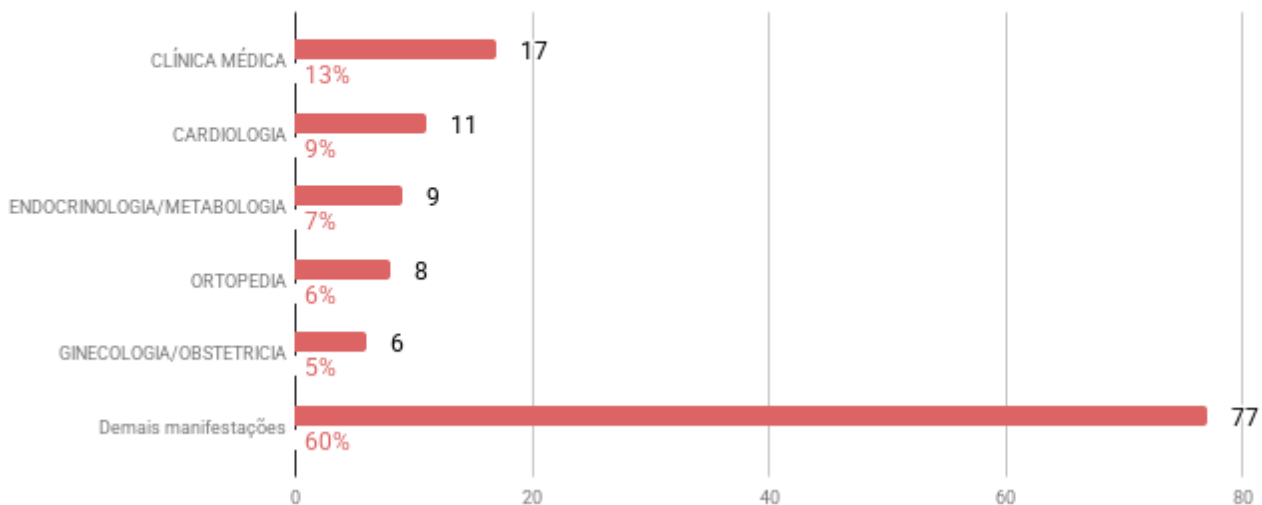
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 107 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (46%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 35% são relativos a má conduta e 29% a falta de humanização no atendimento.

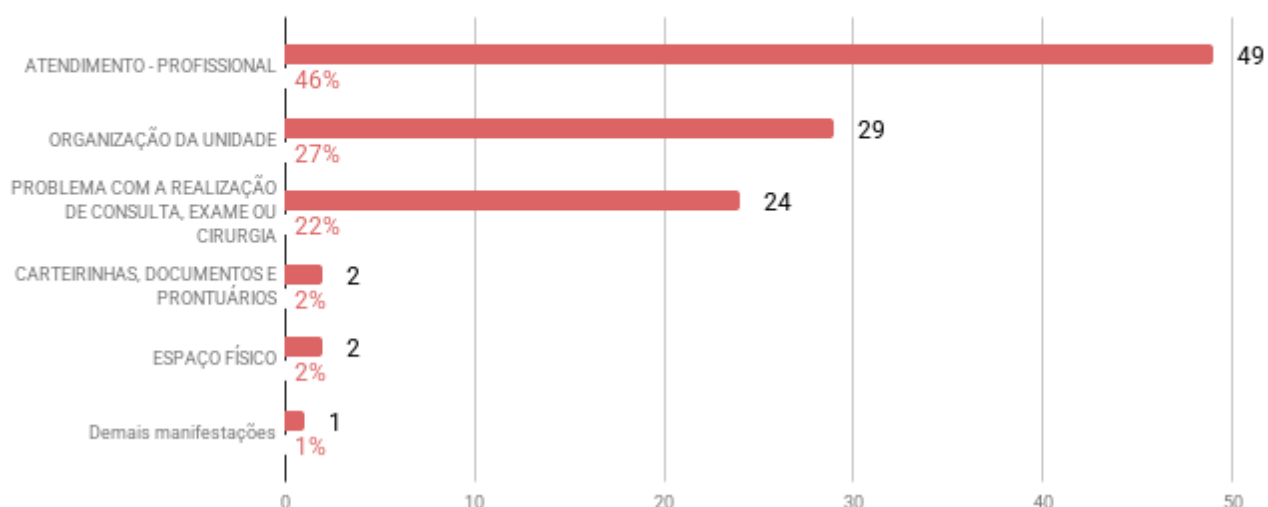
A análise dos gráficos evidencia que as reclamações do 4º trimestre de 2025 concentraram-se principalmente em questões relacionadas ao atendimento profissional (46%), à organização das unidades (27%) e à realização de consultas, exames e cirurgias (22%).

O detalhamento das reclamações sobre atendimento profissional demonstra que os aspectos mais frequentemente apontados pelos usuários foram má conduta (35%) e falta de humanização (29%), revelando oportunidades de aprimoramento nas relações entre profissionais e cidadãos.

De modo geral, os resultados indicam que as ações de melhoria devem priorizar a qualificação do atendimento, o fortalecimento da comunicação com os usuários e a otimização dos processos organizacionais das unidades, contribuindo para a elevação da satisfação dos usuários e para a qualificação contínua dos serviços de saúde.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
ERMELINO MATARAZZO - 4º Trimestre 2025.**

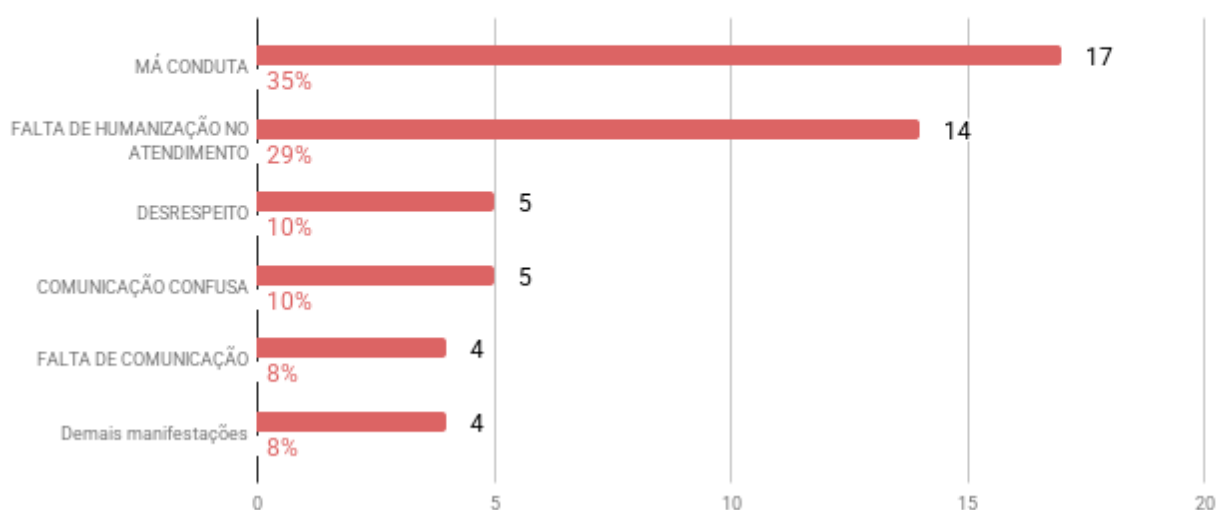
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

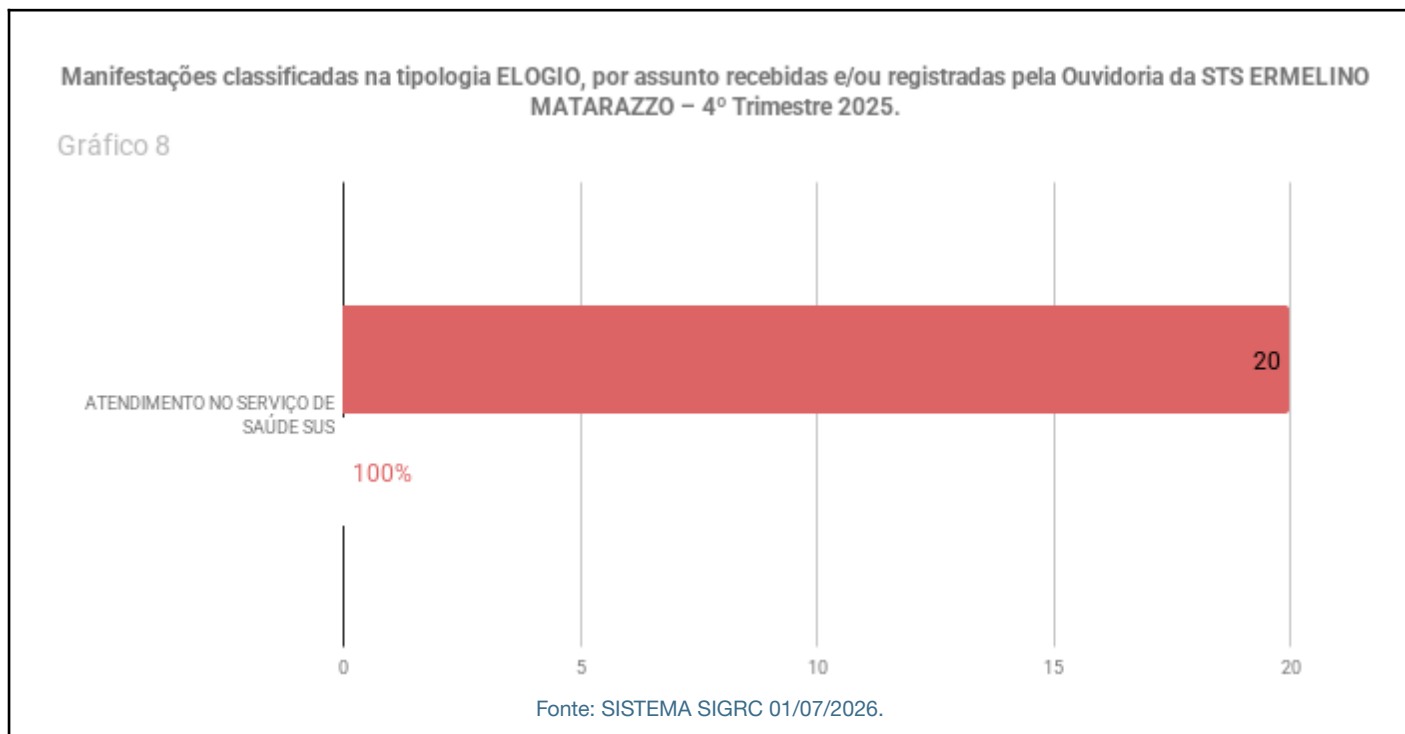
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **20 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 6% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi atendimento no serviço de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 6,7 elogios.



No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo registrou 20 elogios, todos relacionados ao atendimento nos serviços de saúde, demonstrando reconhecimento dos usuários quanto à qualidade da assistência prestada. Embora representem apenas 6% do total das manifestações, esses registros constituem um importante indicador de satisfação e valorização das práticas bem-sucedidas desenvolvidas pelas equipes de saúde, contribuindo para o monitoramento da qualidade e para o aprimoramento contínuo dos serviços ofertados.

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 ERMELINO MATARAZZO	222	223	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-AMA ESPECIALIDADES BURGO PAULISTA	50	50	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-AMA/UBS INTEGRADA HUMBERTO CERRUTI	9	10	90%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRES MARIAS - MAURICIO ZAMIJOVSKY	16	16	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-CAPS ADULTO ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-CCI LESTE - UNID DE	17	22	77%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS EM ORTOPEDIA			
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-CEO ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-CER II ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS BURGO PAULISTA	19	20	95%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS COSTA MELO	10	11	91%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS ERMELINO MATARAZZO	10	13	77%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS JARDIM KERALUX	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS JARDIM PENHA	9	10	90%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS MANGABEIRA - DR. PEDRO DE SOUZA CAMPOS	11	12	92%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS PONTE RASA - DR. CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ	19	19	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS VILA CISPER	9	10	90%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UBS VILA PARANAGUA	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ERMELINO-UPA ERMELINO MATARAZZO	16	16	100%
Total	442	457	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 457
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 442
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: As unidades que apresentaram percentuais inferiores a 80% foram o CCI Leste - Unidade de Cuidados Continuados Integrados em Ortopedia (77%) e a UBS Ermelino Matarazzo (77%). Os motivos para o não alcance da meta por essas unidades estiveram relacionados à necessidade de análises e apurações mais complexas junto às áreas envolvidas, bem como a dificuldades operacionais associadas à adequação aos sistemas de informação e aos fluxos internos de encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações.

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 atingiu a meta estabelecida de mais de 90% de respostas concluídas no prazo de até 20 dias, alcançando um índice de 97% das demandas respondidas dentro do prazo previsto.
- 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 4º trimestre de 2025, observou-se que as principais demandas registradas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo permaneceram relacionadas ao acesso às consultas especializadas, à qualidade do atendimento prestado aos usuários, especialmente no que se refere à

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

Como estratégia para o enfrentamento dessas questões, a Supervisão Técnica de Saúde (STS) Ermelino Matarazzo e a OSS SAS Seconci-SP mantiveram o fortalecimento das ações de monitoramento das manifestações de Ouvidoria, por meio da análise sistemática dos indicadores, do compartilhamento dos resultados com as equipes gestoras e da discussão de casos recorrentes em espaços técnicos e gerenciais. Essas ações visam identificar oportunidades de melhoria nos fluxos assistenciais e administrativos, promovendo intervenções direcionadas à qualificação dos serviços, à ampliação da resolutividade das demandas e ao aprimoramento da experiência dos usuários.

Nesse contexto, os profissionais continuaram participando das ações formativas previstas no PLAMEP e de outras iniciativas de educação permanente, com ênfase em temas como Humanização do Atendimento, Comunicação Não Violenta, Escuta Qualificada, Acolhimento, Política Nacional de Humanização, Ética Profissional e Qualidade no Atendimento ao Usuário, fortalecendo competências essenciais para uma assistência mais resolutiva e centrada nas necessidades da população.

Dessa forma, a STS Ermelino Matarazzo reafirma seu compromisso com a utilização das manifestações da Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, a qualificação da assistência prestada aos usuários e o fortalecimento da participação social no âmbito do Sistema Único de Saúde (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	Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Apresentação do novo sistema de Ouvidorias SIGRC	Jaci Andréia C. M. de Almeida Maria Cícera da Graça Lima
19/09/2025	Reunião de Ouvidores - CRS Leste	Alinhamentos sobre o SIGRC Programa Rumo ao Zero - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo (fechamento de demandas OuvidorSUS)	Jaci Andréia C. M. de Almeida
14/10/2026	Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	SISTEMA INFORMATIZADO OUIDORSUS - SIGRC	Jaci Andréia C. M. de Almeida Maria Cícera da Graça Lima
15/10/2025	Reunião do Conselho Gestor da STS Ermelino Matarazzo	Apresentar dados de Ouvidoria do 3º trimestre de 2026, bem como informar sobre a migração para o sistema SIGRC.	Jaci Andréia C. M. de Almeida
21/10/2025	Evento Dia do Servidor	Apresentação da Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo como experiência exitosa	Jaci Andréia C. M. de Almeida

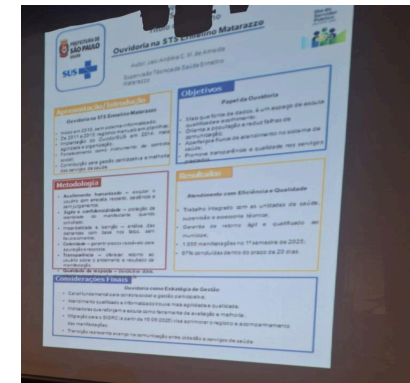
Evento dia do Servidor - CRS Leste - 21/10/2025



Recebimento do Certificado de Participação do Evento Dia do Servidor - CRS Leste



Da direita para a esquerda: Ouvidor Rodrigo da CRS Leste; Ouvidora Jaci Andréia da STS/EM; Supervisora de Saúde Eliete; Chefe do RH da STS/EM Marília e Ouvidora Katia de São Mateus



Apresentação da Ouvidoria da STS/EM como experiência exitosa

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise do 4º trimestre de 2025 reforça a importância da Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo como um canal essencial de diálogo entre os usuários e os serviços de saúde, contribuindo para o fortalecimento da participação social e para a melhoria contínua da assistência prestada. O período também foi marcado pela consolidação das rotinas de trabalho no SIGRC, favorecendo maior organização dos registros e aprimorando o acompanhamento das manifestações recebidas.

Os resultados obtidos demonstram o comprometimento das equipes com a resposta às demandas dos cidadãos. Mesmo com uma discreta redução em relação ao trimestre anterior, o índice de 97% das solicitações e reclamações respondidas em até 20 dias evidencia a manutenção de um desempenho satisfatório e alinhado às boas práticas de gestão da Ouvidoria.

Os dados analisados mostram que ainda persistem desafios importantes, especialmente aqueles relacionados ao acesso aos serviços especializados, à comunicação entre usuários e profissionais de saúde e ao fortalecimento das práticas de acolhimento e humanização do atendimento. Nesse cenário, a Ouvidoria segue desempenhando um papel fundamental ao transformar as manifestações dos cidadãos em informações estratégicas para a gestão, subsidiando ações de aprimoramento dos processos de trabalho, educação permanente das equipes e qualificação dos serviços oferecidos à população.

Mais do que registrar demandas, a Ouvidoria permanece como um espaço de escuta, construção de soluções e aproximação entre a gestão e os usuários do Sistema Único de Saúde, contribuindo para o desenvolvimento de uma rede cada vez mais acessível, resolutiva e centrada nas necessidades da população.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Ao analisar os resultados do 4º trimestre de 2025, verifico que as manifestações recebidas pela Ouvidoria mantiveram perfil semelhante ao observado ao longo do ano, reafirmando sua importância como instrumento de escuta qualificada e participação social. As demandas relacionadas ao acesso aos serviços de saúde e à experiência dos usuários continuaram entre os principais temas identificados, fornecendo subsídios importantes para o aprimoramento da gestão e da assistência prestada à população.

Destaco o desempenho alcançado pelo território no atendimento às manifestações, com 97% das solicitações e reclamações respondidas em até 20 dias. Esse resultado demonstra o comprometimento das equipes, gestores e instituições parceiras, refletindo o trabalho integrado desenvolvido ao longo do ano para garantir respostas mais ágeis e efetivas aos cidadãos.

A consolidação do SIGRC trouxe avanços importantes para o gerenciamento das manifestações, ampliando a transparência e o controle dos processos. Ao mesmo tempo, os dados reforçam a necessidade de continuidade das ações voltadas à humanização do atendimento, ao fortalecimento da comunicação com os usuários e ao aperfeiçoamento dos fluxos assistenciais. Nesse contexto, a Supervisão Técnica de Saúde reafirma seu compromisso com a utilização estratégica das informações da Ouvidoria para qualificar continuamente os serviços oferecidos à população de Ermelino Matarazzo.

Eliete Cristina Bérnago 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>

