

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE LAPA/PINHEIROS



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Lapa Pinheiros
Endereço: Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, 519, 2º andar,
CEP:05415-030

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, 37p.

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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

Sheila Aparecida Costa de Medeiros Silva

Equipe de Ouvidoria

Aglæ Regina Pessoa Giansanti Tavares

Maristela Gomes de Oliveira

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	7
2. Panorama Geral do período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	20
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Plano de ação	27
11. Participação da Ouvidoria em eventos	30
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	31
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	31
14. Glossário	33
15. Siglário	34
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

1. Perfil da Unidade de Saúde

O território da Lapa Pinheiros é delimitado pelas Avenidas Santo Amaro, Paulista, Pacaembu, Marginais Pinheiros e Tietê. Os distritos Jaguará e Jaguaré localizam-se do outro lado da Marginal do Tietê. Dentre os dez distritos que compõem a STS Lapa/Pinheiros, três têm a menor proporção de população SUS dependente do município de São Paulo. Possui a maior taxa de envelhecimento, relação entre pessoas acima de 60 anos e jovens menores de 15 anos, do município de São Paulo e apenas 5% da população tem menos de 5 anos (Fundação SEADE projeção 2022). Além disso, uma taxa de desemprego de 4,2% e de analfabetismo de 1%. A Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros pertence à Coordenadoria de Saúde Oeste. Vale ressaltar apenas que o CRST Lapa, apesar de estar na área de abrangência desta STS, não está sob a gestão desta, e sim da CRS Oeste. A OSS Associação da Saúde da Família está presente neste território. Nesta região há uma grande concentração de estabelecimentos comerciais como bares, restaurantes, clínicas, consultórios, supermercados e outros, gerando assim, manifestações para a vigilância sanitária Lapa/Pinheiros. Os equipamentos de saúde desta área de abrangência são:

AMA Sorocabana

AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré

AMA/UBS Vila Piauí AMA

Especialidades JD. Edite

CER II Lapa

CAPS AD II Pinheiros

CAPS AD II Vila Madalena

PROSAN CAPS AD III

Leopoldina CAPS ADULTO II Perdizes Manoel Munhoz

CAPS ADULTO III Itaim Bibi

CAPS Adulto III Lapa

CAPS Infanto-Juvenil II Lapa

CECCO Eduardo Leite Bacuri

CEO LAPA- Ambulatório De Especialidades Fernando Ramirez Cruz
Hospital Municipal Sorocabana

Centro De Referência Da Dor Crônica Oeste

CER II Lapa CRST Centro De Saúde Do Trabalhador - Lapa
CS Escola Geraldo De Paula Sousa Interessado - STS Lapa Pinheiros
UPA III Lapa PROF JOÃO CATARIN MEZOMO
Hospital Municipal Sorocabana
SAE DST/Aids Lapa
Laboratório Da Lapa
UBS Caju
UBS Vila Anglo Dr. José Serra Ribeiro
UBS Alto De Pinheiros
UBS Jd. Edite UBS. Jd. Vera Cruz Perdizes
UBS José De Barros Magaldi
UBS Meninópolis Mario Francisco Napolitano
UBS Parque Da Lapa
UBS Dr. Manoel Joaquim Pera
UBS Vila Anastácio
UBS Vila Ipojuca Dra. Wanda Ribeiro De Moraes
UBS Vila Jaguará UBS Vila Romana
STS Lapa/Pinheiros-UVIS (Vigilância Ambiental, Epidemiológica e Sanitária)

O prédio do Hospital Municipal Sorocabana encontra-se em reforma desde setembro de 2024. Com o avanço das obras, tornou-se necessária a transferência temporária dos leitos hospitalares para o antigo prédio do Pronto-Socorro Lapa. Considerando que o imóvel possui estrutura física mais limitada, mesmo após as adequações realizadas, foi necessário redimensionar o perfil assistencial do serviço para garantir a continuidade da assistência à população.

Atualmente, o Hospital Municipal Sorocabana está localizado na Avenida Queiroz Filho, nº 313, Alto de Pinheiros, atuando como hospital e dispondo de 25 leitos de internação.

No primeiro pavimento do prédio funciona também o Hospital Dia (HD), que oferece consultas em diversas especialidades médicas, incluindo Angiologia, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Infectologia, Mastologia, Neurologia, Oftalmologia,

Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia.

Além das consultas especializadas, a unidade disponibiliza exames diagnósticos, dentre os quais Ecocardiografia, Doppler Vascular, Holter, M.A.P.A., Radiografia, Eletroneuromiografia, Ultrassonografia Geral, Eletrocardiografia e Prova de Função Pulmonar.

Dessa forma, mesmo em caráter temporário e durante o período de reforma do prédio original, a unidade mantém a oferta de assistência hospitalar e ambulatorial especializada, garantindo a continuidade do atendimento à população da região.

2. Panorama Geral do período

A partir dos dados apresentados no Relatório da Rede de Ouvidorias SUS – 3º trimestre de 2025, referente à CRS Oeste – STS Lapa/Pinheiros, realizou-se análise dos assuntos e subassuntos com manifestações registradas nas unidades do território desta Supervisão Técnica de Saúde.

Verifica-se que os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as solicitações, seguidas das reclamações. No âmbito das solicitações, o assunto predominante foi Consulta, representando 47% das manifestações. Dentre os subassuntos, destacam-se Endocrinologia/Metabologia (17%) e Cardiologia (17%).

A elevada demanda por consultas e procedimentos está diretamente relacionada ao tempo de espera para agendamento de especialidades e cirurgias sob responsabilidade da Secretaria Municipal da Saúde, resultando em frequentes solicitações de maior celeridade por parte dos usuários. Nesse contexto, esta Ouvidoria orienta os munícipes a permanecerem atentos às ligações telefônicas, mesmo quando oriundas de números não identificados, considerando que o contato para agendamento é realizado em até três tentativas e, caso não haja êxito, poderá ocorrer o cancelamento.

No Sistema OuvidorSUS, o tema mais recorrente entre as reclamações foi Falta de Humanização no Atendimento,

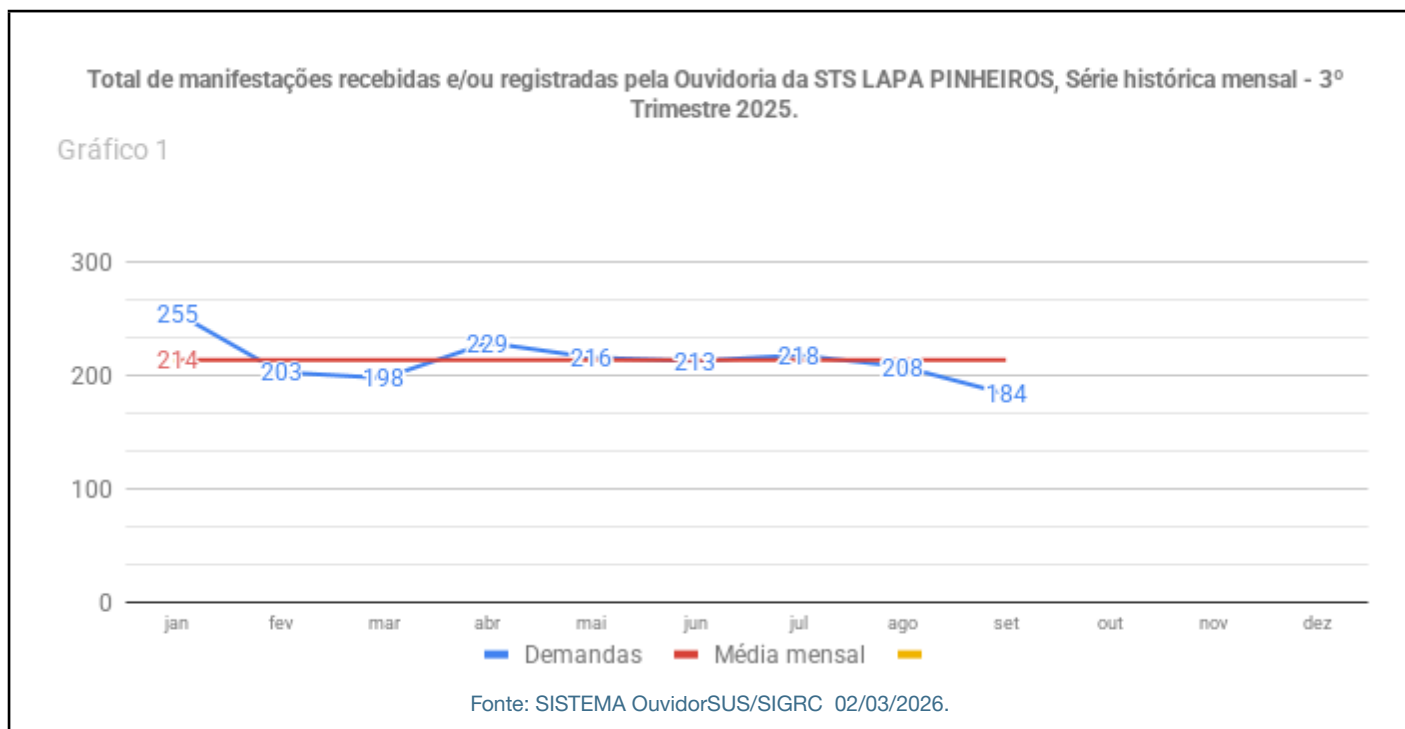
representando 67% dos registros, seguido por Recursos Humanos, com 36%.

As manifestações relacionadas a recursos humanos referem-se, principalmente, à conduta de profissionais das unidades de saúde, com destaque para a insatisfação dos usuários quanto ao acolhimento recebido. Também foram registradas reclamações referentes às rotinas e aos protocolos adotados no funcionamento diário das unidades, apontando dificuldades percebidas pelos usuários no acesso e na organização dos serviços prestados.

Em relação aos elogios direcionados à gestão, observa-se predominância de reconhecimento às equipes administrativas. Destaca-se que, desde 2023, as 14 unidades sob gestão da OSS Associação Saúde da Família (ASF) passaram pelo processo de acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), iniciativa voltada à certificação da qualidade e segurança dos serviços de saúde.

Comparativamente ao trimestre anterior, observa-se redução no número de reclamações, concomitante ao aumento de solicitações e elogios.

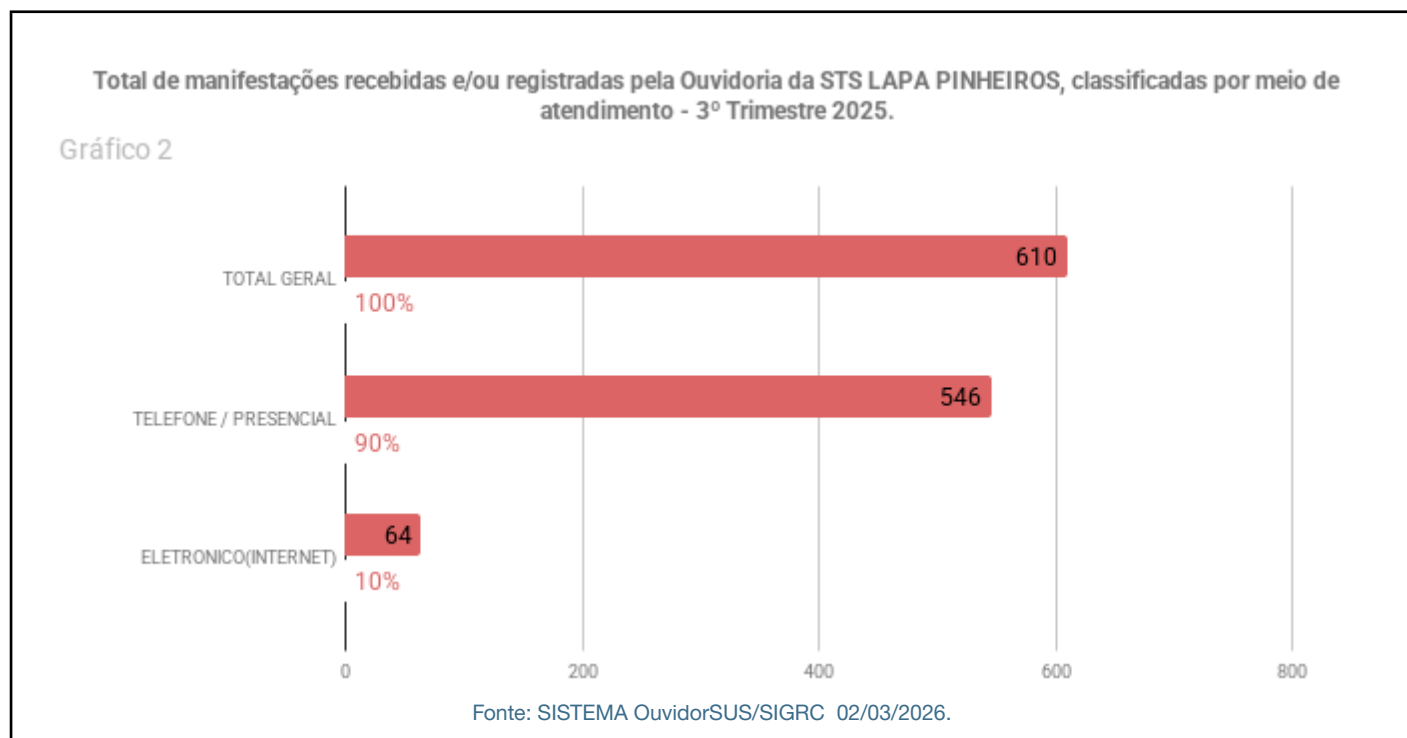
3. Número de manifestações – Série histórica



Conforme evidenciado no gráfico, a média mensal de manifestações no primeiro semestre foi de 218 registros, totalizando 649 demandas no 1º trimestre e 650 no 2º trimestre. Observa-se aumento no mês de abril, seguido de tendência de redução gradual ao longo do segundo trimestre de 2025.

No terceiro trimestre, foram registradas 610 manifestações. Nesse período, verifica-se discreto aumento no mês de julho, seguido de diminuição progressiva nos meses de agosto e setembro.

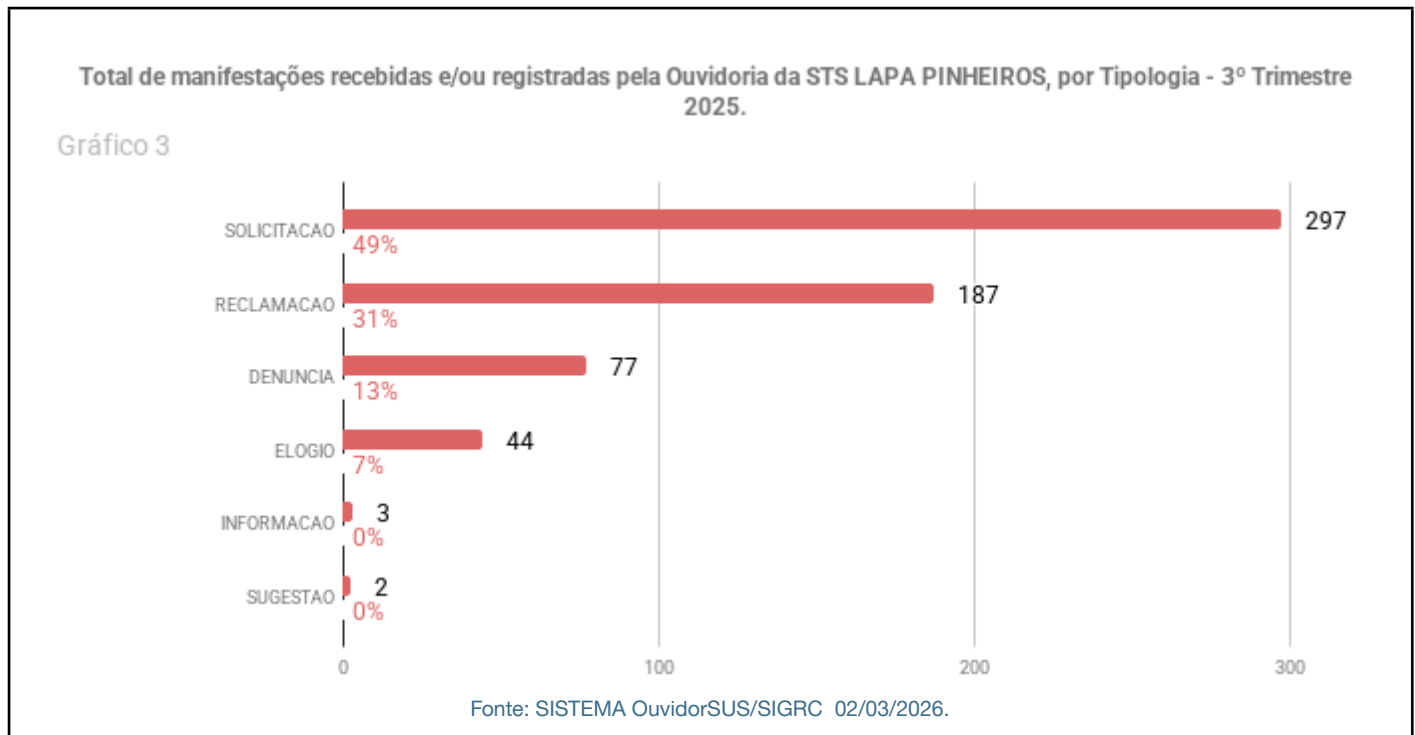
4. Meios de atendimento



Do total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria Lapa/Pinheiros, 90% foram realizadas por meio de atendimento telefônico/presencial, seguidas por 10% via formulário web.

O atendimento telefônico, por meio da Central SP156, contribui para a ampliação do acesso ao serviço de Ouvidoria, reduzindo a necessidade de deslocamentos presenciais e facilitando o registro de manifestações por usuários que apresentam dificuldades na utilização de ferramentas digitais, como o formulário web.

5. Classificação das manifestações



Do total de 610 manifestações registradas no 3º trimestre, 297 (49%) correspondem a solicitações, seguidas por 187 (31%) reclamações e 77 (13%) denúncias. Também foram registrados 44 elogios, representando 7% do total de demandas.

O elevado número de solicitações está relacionado à presença, no território, de duas Unidades de Especialidades — AMA Especialidades Jardim Edite e Hospital Municipal Sorocabana (SADT) — que concentram filas de espera, principalmente para procedimentos cirúrgicos, gerando demanda reprimida e expectativa por agendamento. Nesse contexto, observa-se recorrente solicitação de maior celeridade no acesso às diversas especialidades.

As reclamações referem-se, majoritariamente, ao tempo de espera para atendimento nas unidades de pronto atendimento da região, especialmente na UPA III Lapa e no AMA Sorocabana, ambos serviços com funcionamento 24 horas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 297 solicitações registradas no terceiro trimestre de 2025 correspondem a 49 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (12%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 17% são relativos a Endocrinologia/metabologia e 17% a Cardiologia.

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

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 47 % são relativos a Consulta, Atendimento e Tratamento e 25% a Cirurgia.

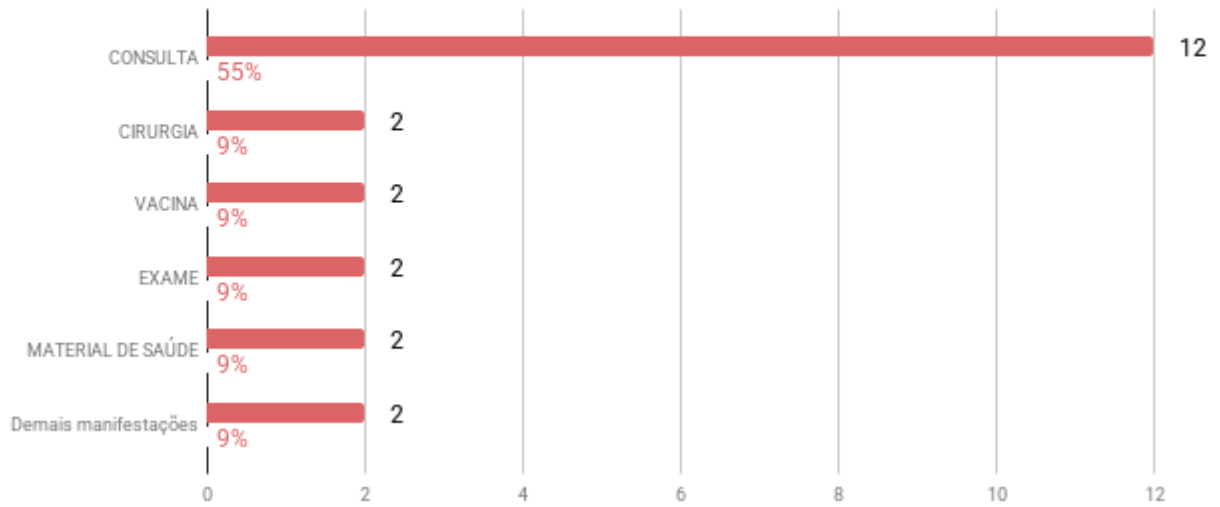
Em razão do tempo de espera para agendamento de diversas especialidades e procedimentos cirúrgicos no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria registra manifestações recorrentes de usuários solicitando maior celeridade nesses atendimentos.

Adicionalmente, observa-se a ocorrência de demandas relacionadas à transferência de pacientes, concentradas, principalmente, nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs).

No que se refere aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal da Saúde, esta Ouvidoria orienta os munícipes a manterem atenção às ligações telefônicas, ainda que oriundas de números não identificados, uma vez que o contato é realizado em até três tentativas. Caso não haja êxito, o agendamento poderá ser cancelado.

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

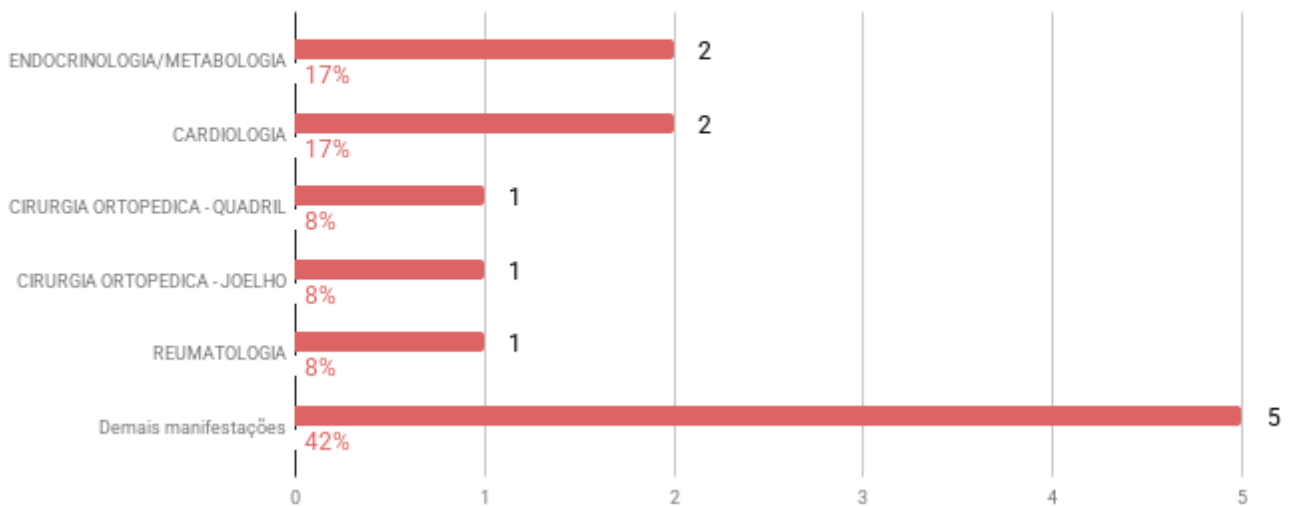
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

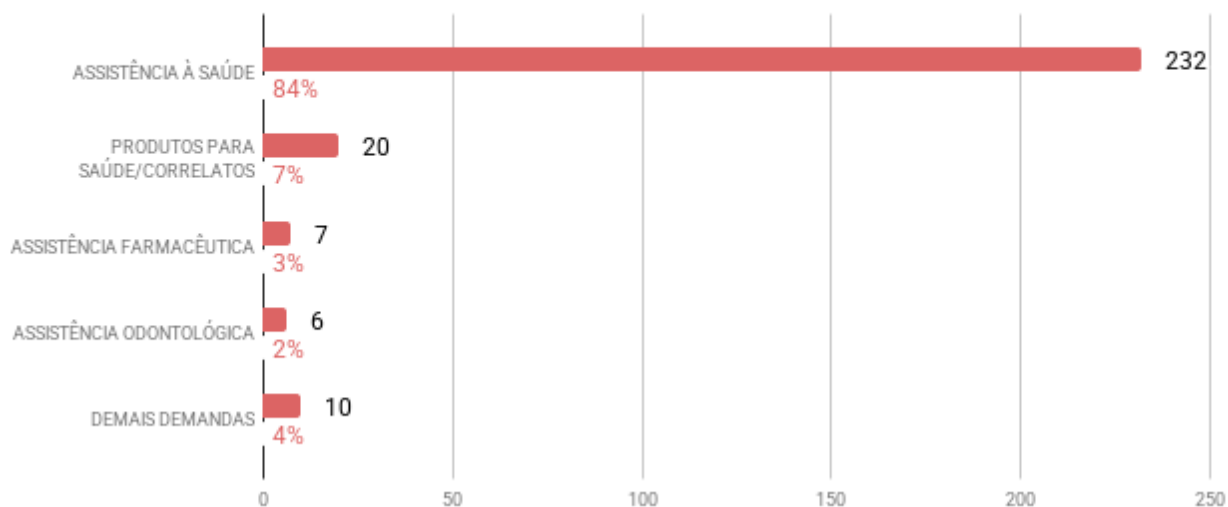
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Lapa / Pinheiros – 3 Trimestre 2025.

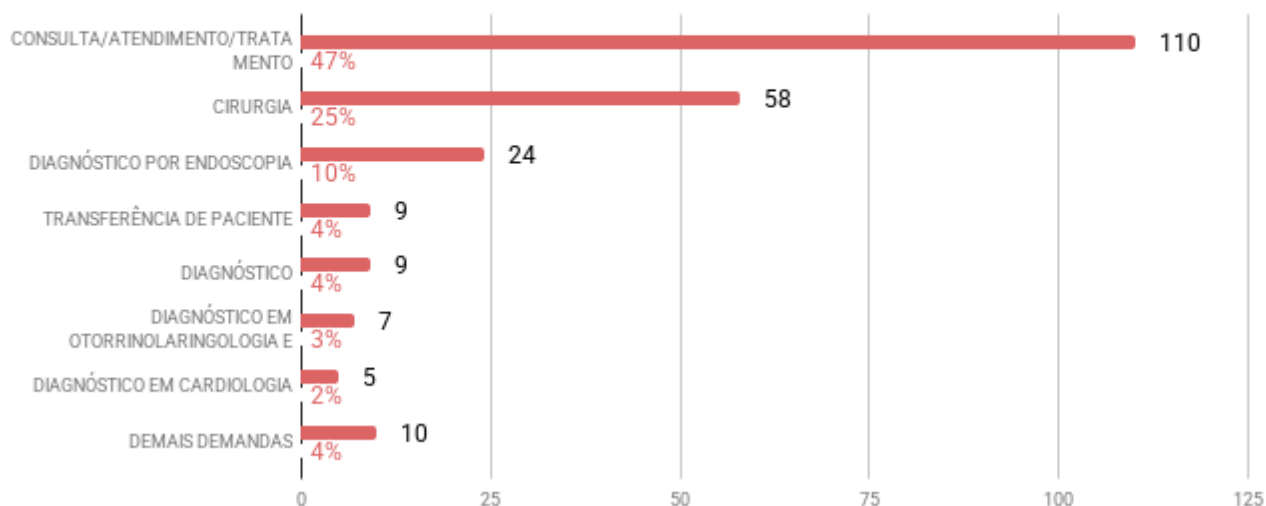
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 187 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (38%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são Falta de humanização no atendimento, seguido de Desrespeito, com 33%.

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

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Estabelecimentos de saúde no atendimento e 36% a Recursos Humanos.

As 187 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

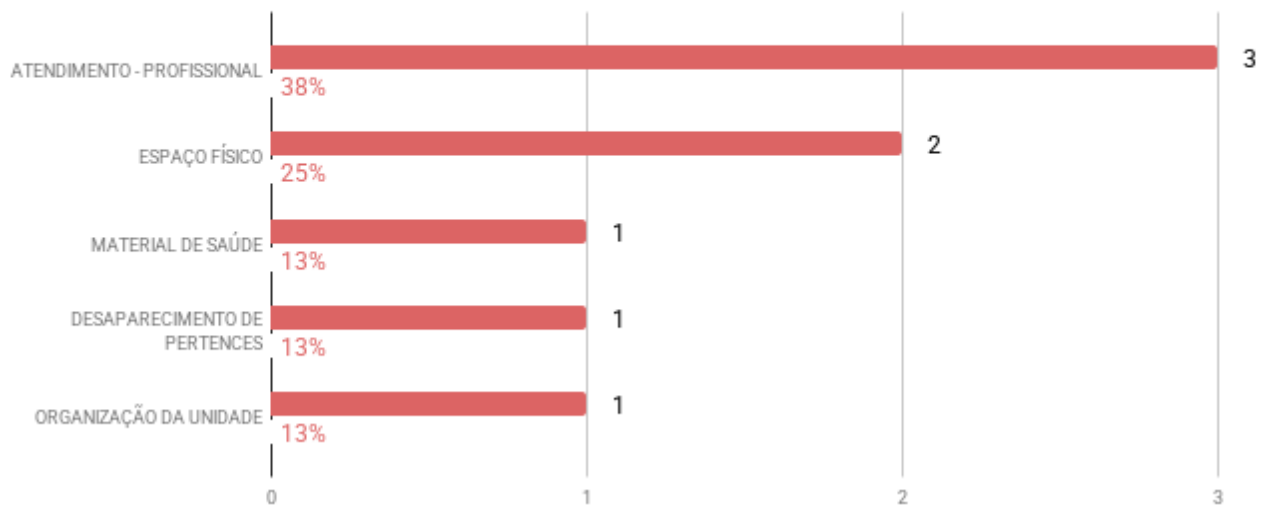
As reclamações concentram-se no assunto Gestão com 76%. podemos citar como uma das principais causas a demora no atendimento, principalmente nas UPAs (Unidades de Pronto Atendimento)

O assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS, 67% são relativos a Falta de Humanização no atendimento, seguido de recursos humanos, com 36% .

Houve reclamações sobre recursos humanos/ funcionários, como profissionais em geral devido, principalmente, à falta de um acolhimento satisfatório. Outro motivo de reclamações, foi devido às Rotinas e Protocolos no funcionamento diário das Unidades de Saúde.

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

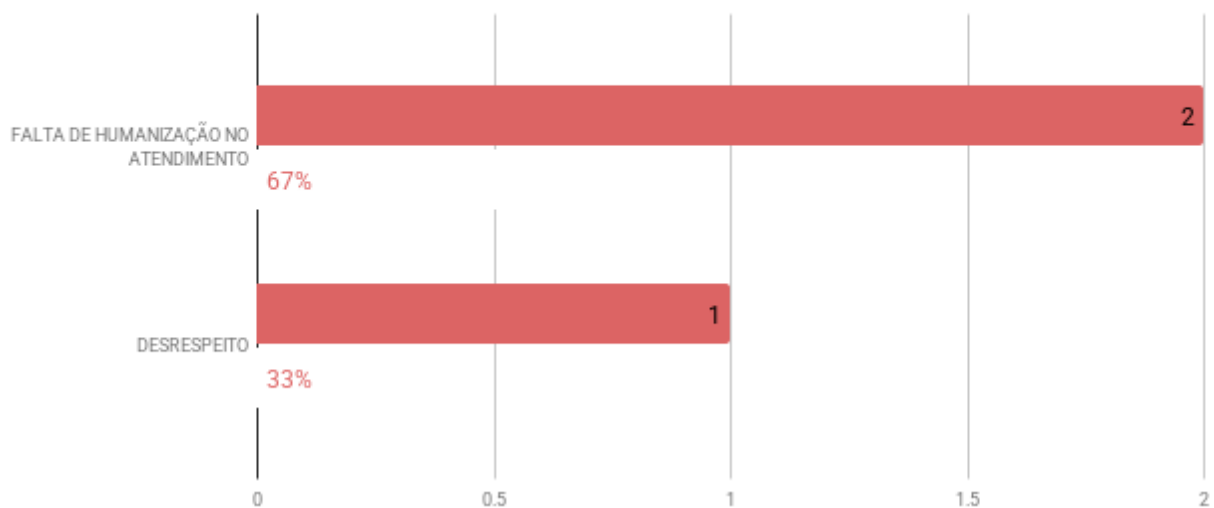
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

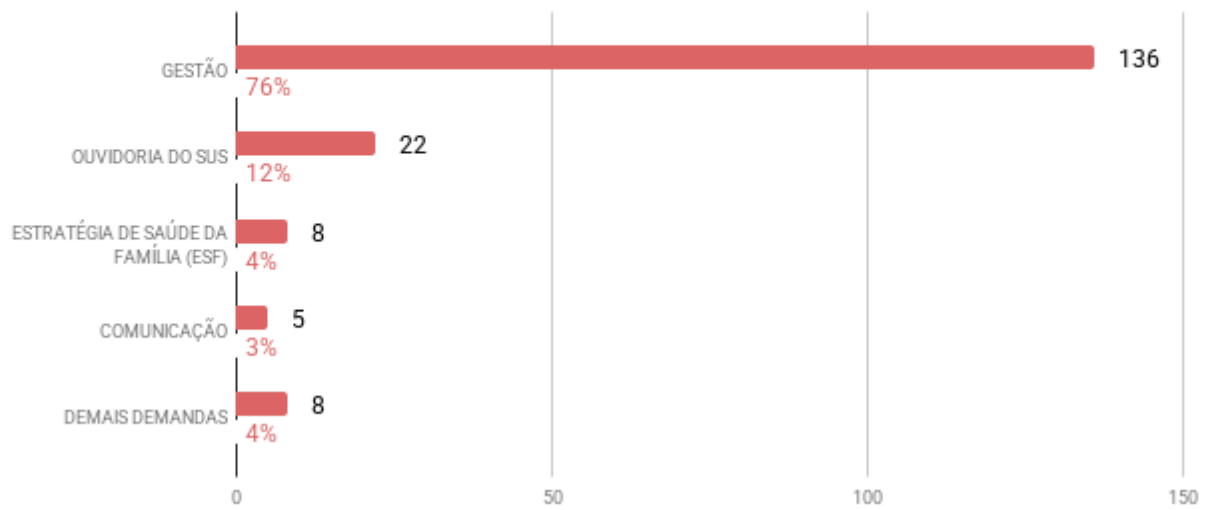
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

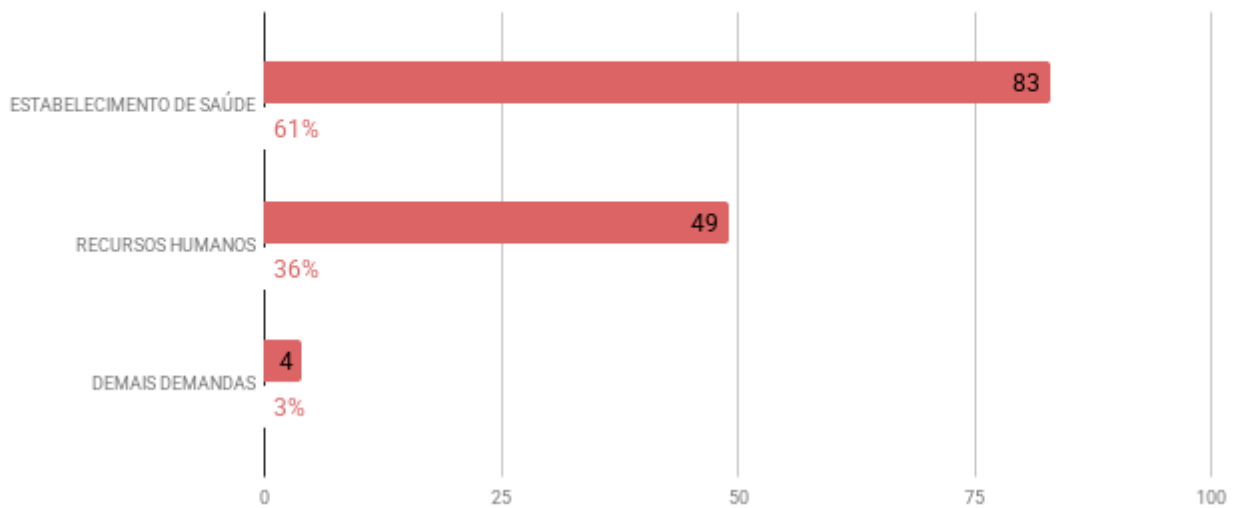
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



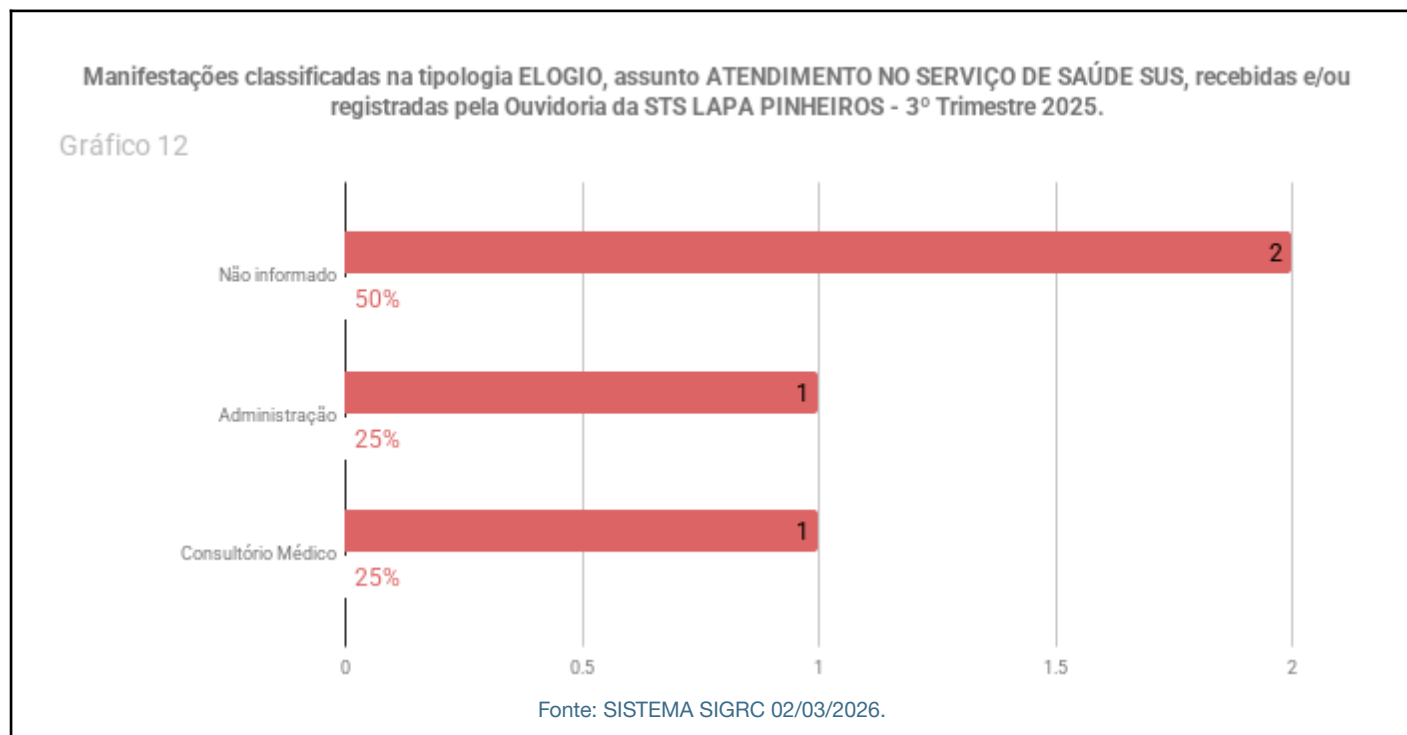
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 44 **elogios no terceiro trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal no trimestre foi 14,6 elogios.

Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi “Não informado”, que representa 50%.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 33%.



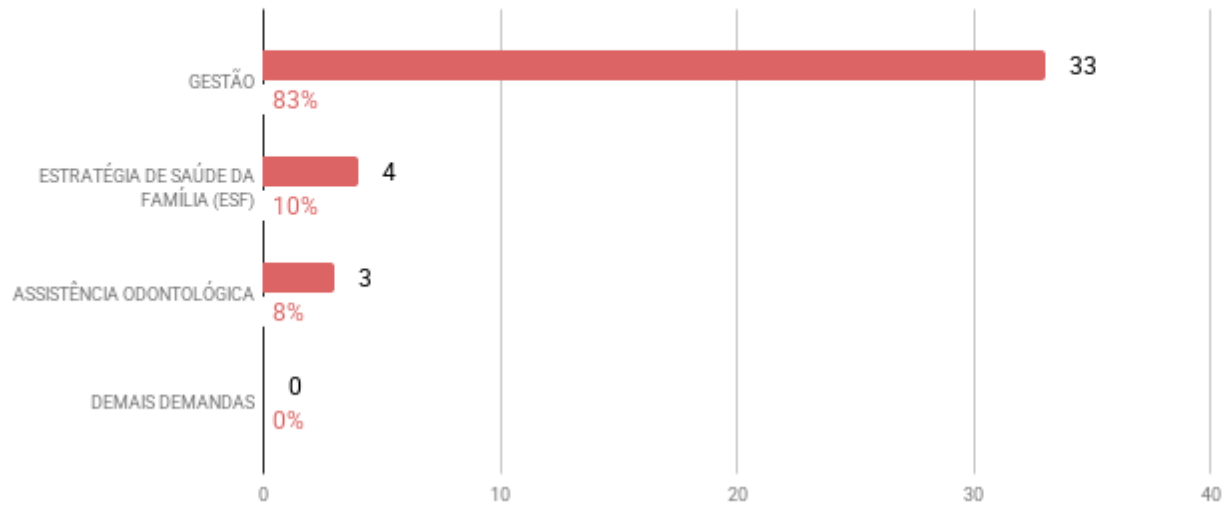
A diferença observada entre os dados apresentados nos Gráficos 12 e 13 decorre da migração do sistema OuvidorSUS para o SIGRC, o que ocasionou divergências nos registros consolidados. Entretanto, ambos os gráficos foram mantidos no relatório com o objetivo de assegurar a transparência das informações e possibilitar uma análise mais abrangente dos dados no período apresentado.

Observa-se aumento no número de elogios em relação ao trimestre anterior, no qual foram registrados 35 elogios no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 5% do total de manifestações.

O tema Gestão, representado pelas equipes administrativas, liderou o gráfico no primeiro, segundo e terceiro semestre de 2025.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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 ESPECIALIDADES JARDIM EDITE	43	43	100%
AMA SOROCABANA	21	21	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	28	28	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PIAUÍ	10	10	100%
CAPS AD II VILA MADALENA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II LAPA	1	1	100%
CER III LAPA	3	3	100%
CS GERALDO DE PAULA SOUZA	11	11	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
HOSPITAL MUNICIPAL SOROCABANA	140	140	100%
SAE DST/AIDS LAPA - PAULO CÉSAR BONFIM	0	2	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - LAPA / PINHEIROS	1	2	50%
UBS ALTO DE PINHEIROS	9	9	100%
UBS CAJU	8	8	100%
UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	10	10	100%
UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	21	21	100%
UBS JARDIM EDITE - GERÔNIO HENRIQUE NETO	11	11	100%
UBS JARDIM VERA CRUZ - PERDIZES	15	15	100%
UBS MENINÓPOLIS - DR. MARIO FRANCISCO NAPOLITANO	10	10	100%
UBS PARQUE DA LAPA	8	8	100%
UBS VILA ANASTÁCIO	5	5	100%
UBS VILA ANGLO - DR. JOSÉ SERRA RIBEIRO	23	23	100%
UBS VILA IPOJUCA - DRA. WANDA COELHO DE MORAES	14	15	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA JAGUARA	16	16	100%
UBS VILA ROMANA	18	18	100%
UPA III LAPA PROF JOÃO CATARIN MEZOMO	53	53	100%
UVIS LAPA / PINHEIROS	2	3	67%
Total	482	487	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 487 (solicitações e Reclamações);
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 482;
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos;

Observa-se que os dados apresentados na análise de prazo de resposta consideram exclusivamente solicitações e reclamações, não contemplando as denúncias recebidas pela unidade. Dessa forma, o quantitativo registrado não reflete integralmente a demanda de trabalho desenvolvida pela UVIS Lapa/Pinheiros no período.

Ressalta-se, ainda, que as denúncias recebidas foram devidamente tratadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos, evidenciando o comprometimento da equipe com a celeridade, a qualidade do atendimento e o cumprimento das normativas vigentes. A análise dos dados deve, portanto, considerar as especificidades do perfil de atendimento da UVIS, cuja atuação é fortemente marcada pelo recebimento e processamento de denúncias relacionadas às ações de vigilância em saúde.

No que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta, a Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros desenvolve monitoramento diário das manifestações, observando os prazos estabelecidos pela Portaria nº 152/2026-SMS.G. A equipe realiza acompanhamento contínuo dos processos no sistema, adotando medidas para garantir a tempestividade das respostas.

Considerando que não foi identificado o número da demanda apontada como atrasada, não foi possível realizar análise individual do caso. Entretanto, ressalta-se que, anteriormente à implementação dos acessos específicos das Organizações Sociais (OSS) no SIGRC, as respostas dessas instituições permaneciam vinculadas ao ponto da Supervisão Técnica de Saúde. Dessa forma, eventuais atrasos ocorridos em etapas sob responsabilidade de outros pontos de tramitação poderiam impactar os indicadores da Supervisão.

Adicionalmente, existe a possibilidade de a manifestação ter sido encaminhada ao ponto da Supervisão já em situação de prazo reduzido ou expirado, em decorrência do tempo de permanência em etapas anteriores do fluxo. Dessa forma, a análise detalhada da

demanda seria necessária para identificação precisa da origem do apontamento e das circunstâncias que ocasionaram o atraso registrado.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

- Principais resultados obtidos: Articulações com as unidades para o trabalho contínuo de respeito aos prazos e qualidade das respostas
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: A implantação do sistema SIGRC trouxe um avanço importante para o monitoramento dos prazos de resposta das manifestações. Com a criação de pontos de acesso específicos para as Organizações Sociais (OSS), as respostas passaram a ser registradas e acompanhadas diretamente pelas entidades responsáveis.

Anteriormente, as respostas elaboradas pelas OSS permaneciam vinculadas ao ponto de controle das Supervisões Técnicas de Saúde, de modo que eventuais atrasos eram contabilizados e atribuídos às respectivas supervisões, ainda que a demora estivesse relacionada à atuação da organização parceira.

A criação desses acessos específicos representa uma melhoria no processo de gestão e monitoramento das manifestações, proporcionando maior precisão na identificação dos responsáveis pelos prazos e contribuindo para uma avaliação mais fidedigna do desempenho de cada ator envolvido. Destaca-se que essa medida já havia sido apontada como recomendação nos relatórios anteriores, sendo sua implementação um importante avanço para o aperfeiçoamento da gestão dos processos de ouvidoria e para o fortalecimento da responsabilização quanto aos prazos de resposta.

10. Plano de ação

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

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

- 1 - Visitas das ouvidorias em algumas Unidades para uma análise prática e in loco e orientação sobre o processo de trabalho.
- 2 - Orientar e esclarecer as Unidades sobre as dúvidas e falhas no processo.
- 3 - Quando há atraso de resposta enviamos e-mail para a gerência e, se necessário, conversamos diretamente com eles.
- 4 - Tendo em vista que algumas unidades ainda apresentam dificuldades com o novo sistema SIGRC, estamos mais disponíveis para dirimir as dúvidas dos gerentes no momento em que estão respondendo às demandas.

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
Vivenciar o cotidiano das unidades	Análise prática, em complemento às leituras das demandas do sistema SIGRC	Visitas das ouvidorias em algumas unidades	3º trimestre de 2025	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros e unidades	Concluído ▾
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo	À distância	3º trimestre de 2025	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros	Concluído ▾
Atraso de resposta	PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G	À distância	3º trimestre de 2025	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros	Concluído ▾
Orientações para inscrição no Curso EAD Ouvidoria SUS	Apoio aos profissionais quanto aos procedimentos de cadastro e participação na capacitação.	À distância	3º trimestre de 2025	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros	Concluído ▾
Atualização de usuários no SIGRC	acompanhamento dos processos de inclusão, exclusão e adequação de				

divulgações de canais de suporte SIGRC	acessos na plataforma				
Orientações aos Gerentes das unidades sobre o passo a passo das respostas via SIGRC	ampliar o conhecimento dos profissionais sobre os fluxos de atendimento e os meios disponíveis para esclarecimento de dúvidas e suporte técnico.				
	disponibilização de passo a passo e esclarecimentos quanto aos procedimentos operacionais do sistema, com foco na correta tramitação e tratamento das manifestações.				

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
03/09/2025	AUTO AVALIAÇÃO	ACREDITAÇÃO OUVIDORIAS	MARISTELA E AGLAE
11/09/2025	REDE OUVIDORIAS SUS	TRANSIÇÃO SISTEMA SIGRC	MARISTELA E AGLAE
17/09/2026	REDE OUVIDORIAS SUS	Monitoramento após o início das operações - Suporte emergencial	MARISTELA E AGLAE
08/08/2025	Mapeamento da implantação SIGRC na rede	Preenchimento do formulário de mapeamento do processo de ajuste de caixas e logins de forma uniforme	MARISTELA E AGLAE
18/09/2026	REDE DE OUVIDORIAS	ALINHAMENTO SIGRC - REDE DE OUVIDORIAS	MARISTELA E AGLAE

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O novo sistema SIGRC foi implantado em 16/09/2025 e neste 3º trimestre o nosso foco foi concluir todas as demandas no sistema antigo do OUVIDORSUS e instruir os pontos de resposta sobre o novo sistema. Informamos que conseguimos fechar todas as demandas do OuvidorSus com ajuda dos pontos de resposta e a partir da implantação conseguimos nos concentrar apenas nas demandas do SIGRC.

Tivemos muitos problemas com senhas e dúvidas de como tratar as demandas dos pontos de resposta.

Neste relatório do 3º trimestre estamos operando com dados dos dois sistemas, OUVIDORSUS E SIGRC.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Considerando a implantação do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) no período analisado, observou-se a necessidade de intensificação do apoio técnico da Supervisão Técnica de Saúde junto às unidades de saúde do território, com o objetivo de orientar os profissionais, uniformizar processos e sanar dúvidas decorrentes da transição entre sistemas. Esse acompanhamento ocorreu de forma sistemática, estruturada e contínua, contribuindo para a adequada adaptação das equipes e para a manutenção da qualidade dos processos de trabalho.

Os resultados obtidos podem ser observados no item 9 deste relatório, que demonstra elevado desempenho no cumprimento dos prazos de resposta às manifestações registradas. Das 487 ouvidorias recebidas no período, 482 foram respondidas dentro do prazo regulamentar, correspondendo a um índice de resolutividade de 99%.

Dessa forma, os indicadores evidenciam que o processo de implantação do SIGRC ocorreu de maneira exitosa, mesmo diante da

necessidade de utilização concomitante dos sistemas OuvidorSUS e SIGRC durante o período de transição. Nesse contexto, observa-se a consolidação gradual do SIGRC como sistema oficial de gestão das manifestações, com tendência ao fortalecimento da padronização dos registros, do monitoramento dos processos e da qualificação das informações produzidas para a gestão e avaliação dos serviços.

**Sheila Aparecida Costa de Medeiros Silva - Supervisora
Técnica de Saúde da Lapa Pinheiros.**

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>

