

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 34p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias - SERMAP**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Oeste

Regiane de Santana Piva

Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros

Sheila Aparecida Costa de Medeiros Silva

Equipe de Ouvidoria

Aglae 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	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	8
2.1. Retrospectiva 2025	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	28
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
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

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 Jaguara

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, Ultra Sonografia 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

Ao longo de 2025, as manifestações registradas na STS Lapa/Pinheiros evidenciaram a predominância de solicitações relacionadas ao acesso a consultas, atendimentos e tratamentos especializados, refletindo as dificuldades enfrentadas pelos usuários na obtenção de vagas reguladas. Entre as reclamações, destacam-se o tempo de espera para atendimento na UPA Lapa III e AMA Sorocabana, questões relacionadas à gestão dos serviços de saúde, recursos humanos e à qualidade do atendimento prestado. No último trimestre, observou-se ainda elevado número de reclamações sobre atendimento profissional, especialmente por falta de humanização e conduta inadequada, ao mesmo tempo em que os elogios registrados reconheceram a postura acolhedora das equipes de saúde. De forma geral, os dados reforçam que o acesso oportuno aos serviços e a qualificação do acolhimento permanecem como os principais desafios e pontos de valorização percebidos pelos usuários da rede.

AS UB Vila Romana, UBS Alto de Pinheiros, AMA/UBS Vila Nova Jaguaré, UBS Jardim Edite, UBS Pera e UBS Jaguará mantiveram a certificação ONA Acreditado - Nível 1 após a realização da 2ª visita de manutenção periódica, demonstrando o compromisso das unidades da STS Lapa/Pinheiros com a qualidade, a segurança do paciente e a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Panorama Geral do Trimestre

No último trimestre, observou-se ainda elevado número de reclamações relacionadas ao atendimento profissional, especialmente por aspectos ligados à humanização e à conduta inadequada, ao mesmo tempo em que os elogios registrados reconheceram a postura acolhedora das equipes de saúde. Esses resultados evidenciam que a qualificação do acolhimento e das relações interpessoais permanece como um importante desafio para a rede, embora também represente um diferencial positivo quando bem executada. Nesse contexto, destaca-se que as UBS Vila Romana, Alto de Pinheiros, Vila Nova Jaguaré, Jardim Edite, Pera e Jaguará mantiveram a certificação ONA Acreditado - Nível 1 após a realização da 2ª visita de manutenção periódica, demonstrando o compromisso das unidades da STS Lapa/Pinheiros com a qualidade, a segurança do paciente e a melhoria contínua dos serviços. A manutenção dessa certificação reforça os esforços institucionais voltados ao aprimoramento dos processos assistenciais e gerenciais, contribuindo para enfrentar os desafios apontados pelos usuários e fortalecer práticas de atendimento cada vez mais qualificadas e humanizadas.

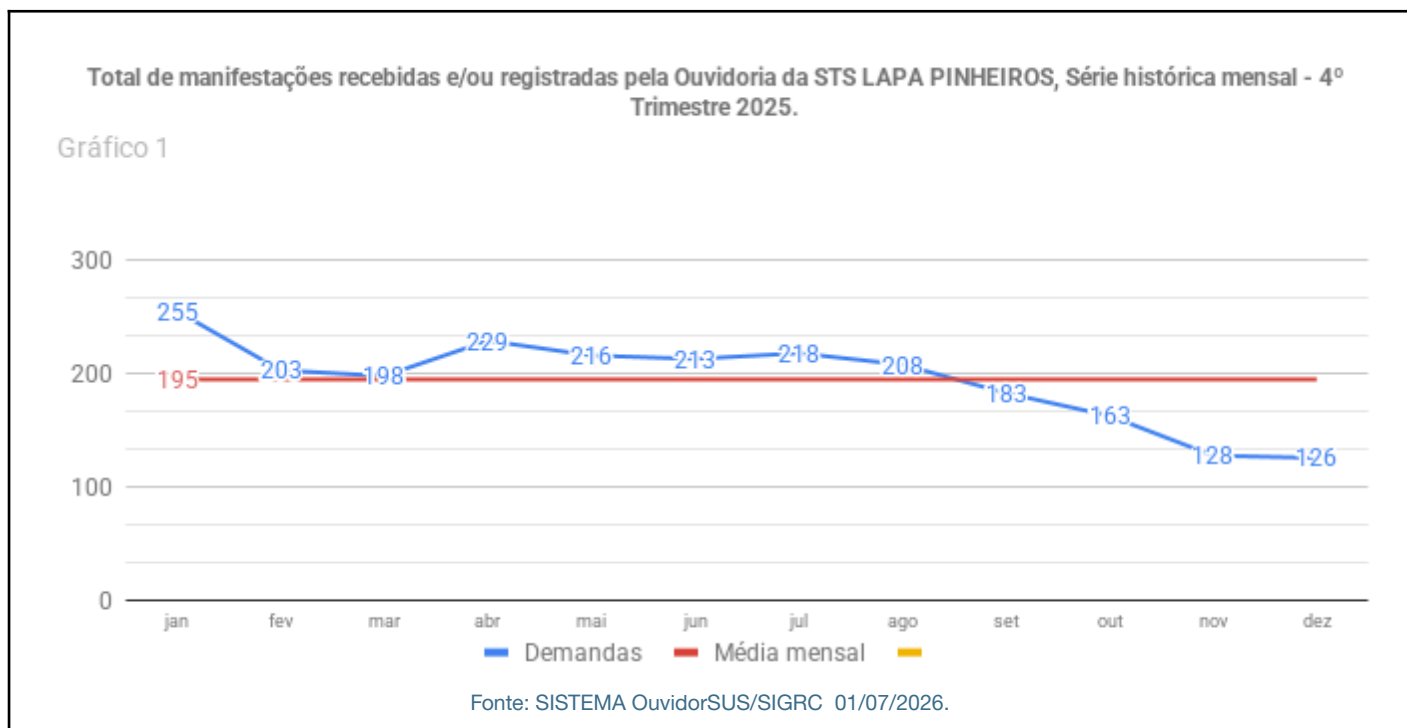
Retrospectiva 2025

O novo Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) foi implantado em 16/09/2025. Durante o período de transição, foi possível concluir todas as demandas remanescentes do OuvidorSUS com o apoio dos pontos de resposta, permitindo que, após a implantação, as equipes passassem a concentrar seus esforços exclusivamente no atendimento das demandas registradas no SIGRC.

No início da implementação, foram identificadas dificuldades relacionadas ao acesso ao sistema, especialmente quanto ao gerenciamento de senhas, bem como dúvidas sobre os fluxos de tratamento das demandas pelos pontos de resposta.

Diante desse cenário, observou-se a necessidade de intensificar o apoio técnico da Supervisão Técnica de Saúde às unidades de saúde do território, com o objetivo de orientar os profissionais, padronizar procedimentos e sanar dúvidas decorrentes da transição entre os sistemas. Esse acompanhamento permanece sendo realizado de forma sistemática, estruturada e contínua, contribuindo para a adaptação das equipes, o fortalecimento dos processos de trabalho e a manutenção da qualidade no atendimento às manifestações dos cidadãos.

3. Número de manifestações – Série histórica



No 4º trimestre de 2024 tivemos um total de 417 demandas recebidas e/ou registradas, com uma média de 139 manifestações/mês na área de abrangência da STS Lapa/Pinheiros.

Em um comparativo com o 1º trimestre, 2º trimestre e 3º trimestre de 2025, tivemos no 1º trimestre um total de 649 manifestações recebidas e/ou registradas e uma média de 216,3 demandas/mês.

No 2º trimestre houve um total de 650 manifestações recebidas e/ou registradas com uma média de 216,6 demandas/mês.

Já no 3º trimestre 610 manifestações recebidas e/ou registradas com uma média de 203,3 demandas/mês, houve um decréscimo na média mensal de demandas/mês

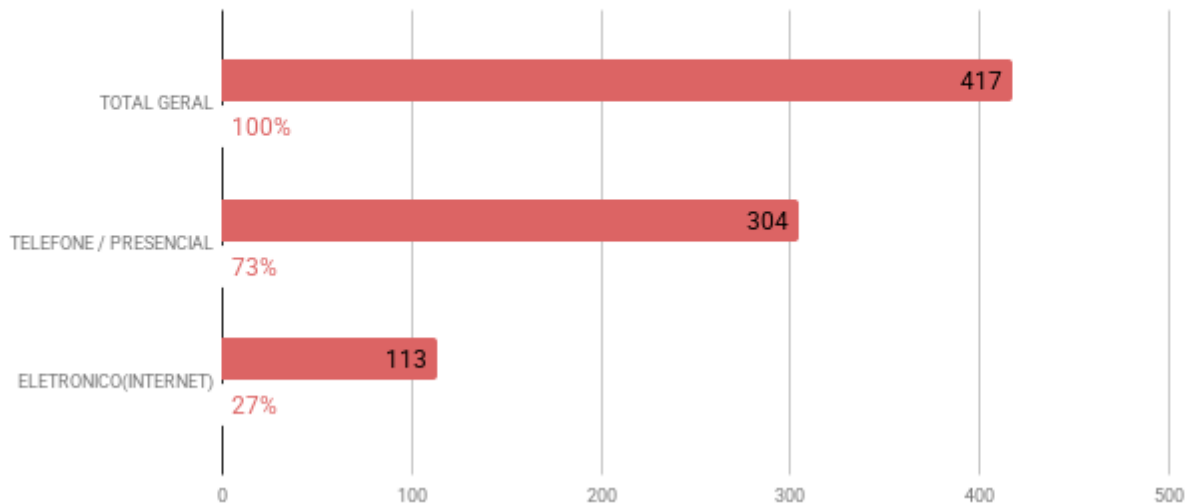
A média mensal anual, unindo os quatro trimestres do ano, foi de 193,83 demandas/mês, tendo em vista as 2.326 ouvidorias recebidas.

A diminuição dos registros no 4º trimestre, em relação aos trimestres anteriores do ano de 2025, pode ser atribuída à sazonalidade característica do período, marcada por férias e datas comemorativas, fatores que reduzem o número de dias úteis e podem impactar o volume de manifestações recebidas.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS LAPA PINHEIROS, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

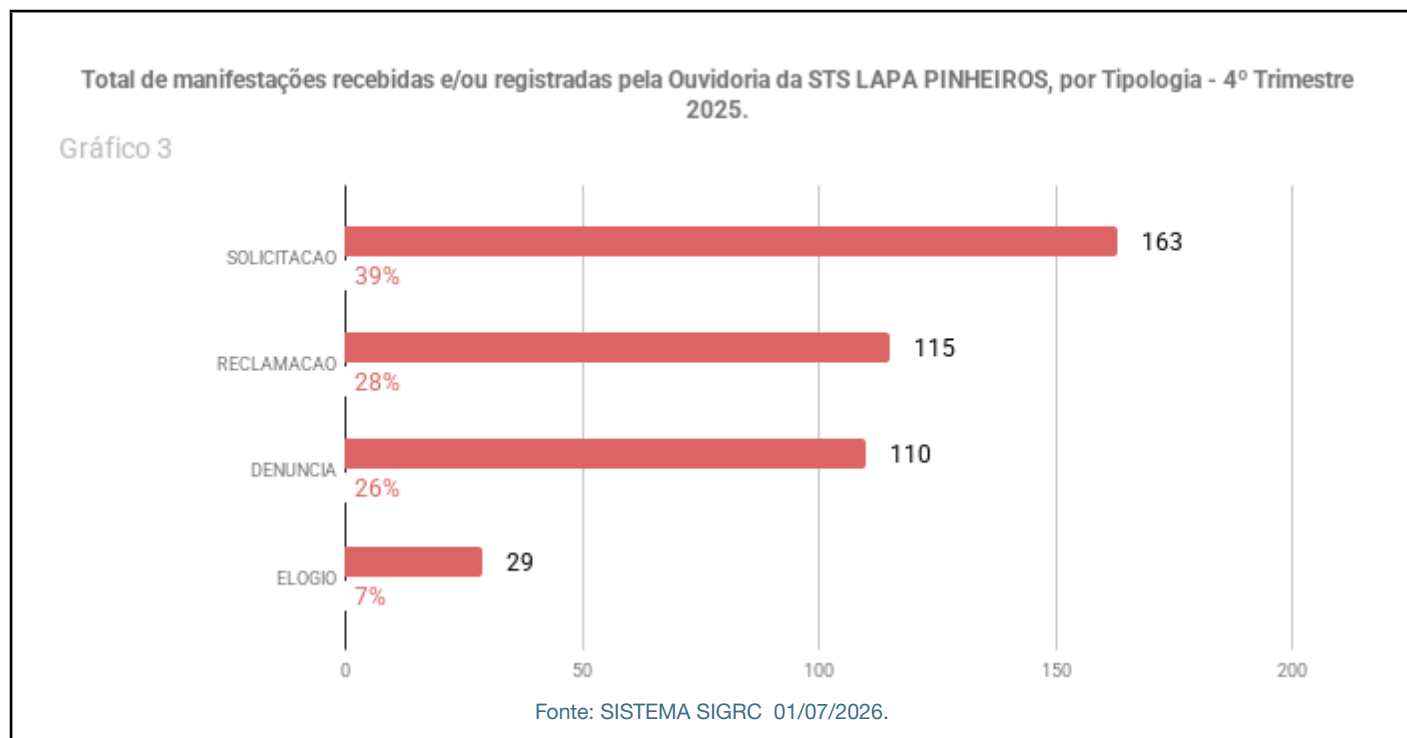
Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Neste 4º trimestre de 2026, das 417 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Lapa/Pinheiros, a maior parte ocorreu por meio de atendimento telefônico e presencial, totalizando 304 registros (73%) das demandas/manifestações. Tal cenário pode ser explicado pelo fato de a Central 156 constituir o principal canal de registro utilizado pelos munícipes. Entretanto, esse meio nem sempre se mostra suficientemente acessível ou conveniente, ocasionando deslocamentos desnecessários para a formalização das manifestações. Por outro lado, foram registrados 113 atendimentos (27%) por meio do formulário web, canal que contribui para ampliar o acesso dos usuários e evitar deslocamentos presenciais desnecessários.

5. Classificação das manifestações



Neste 4º trimestre de 2025, das 417 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da STS Lapa/Pinheiros, o que mais prevaleceu foi Solicitação, com 163 (39%) manifestações, seguido de Reclamação com 115 (28%), Denúncia 110 (26%), Elogio com 29 (7%).

No quarto trimestre de 2025, foram registradas 163 solicitações (39% do total), concentradas principalmente em consultas (47%), com destaque para cirurgia de coluna e clínica médica (9% cada). As 115 reclamações (28% do total) tiveram como principal tema o atendimento profissional (40%), destacando-se a falta de humanização no atendimento (40%) e a má conduta (33%). No mesmo período, foram contabilizados 29 elogios (7% do total), todos relacionados ao atendimento dos serviços de saúde do SUS, com média mensal de 9,6 registros.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 163 solicitações registradas no quarto trimestre de 2025 correspondem a 39 % do total.

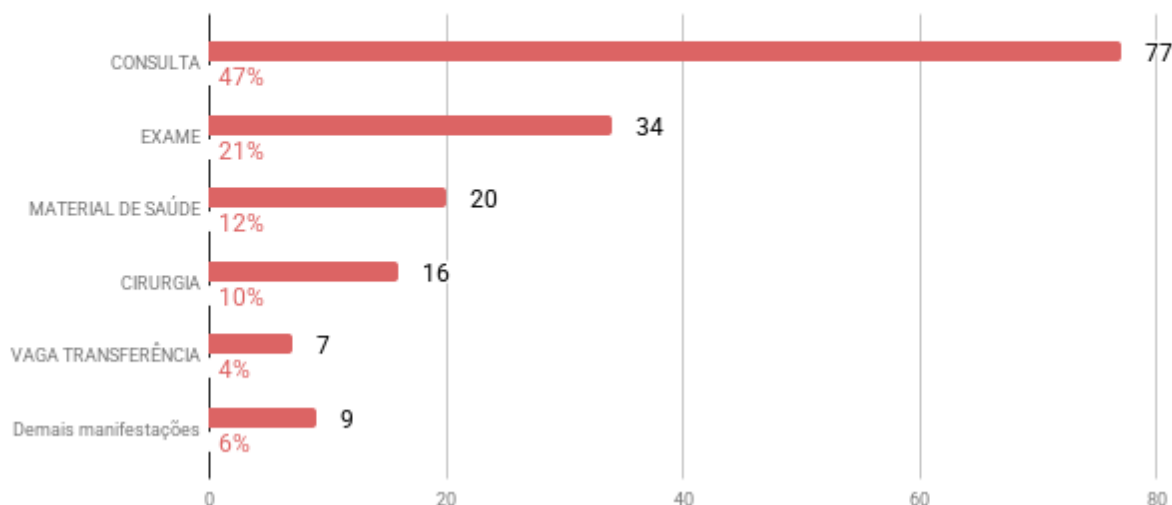
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (47%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 9% são relativos a cirurgia de coluna e 9% a clínica médica.

As solicitações concentraram-se principalmente na assistência à saúde relacionada a consultas, refletindo dificuldades de acesso a especialidades médicas e à disponibilidade de vagas reguladas.

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

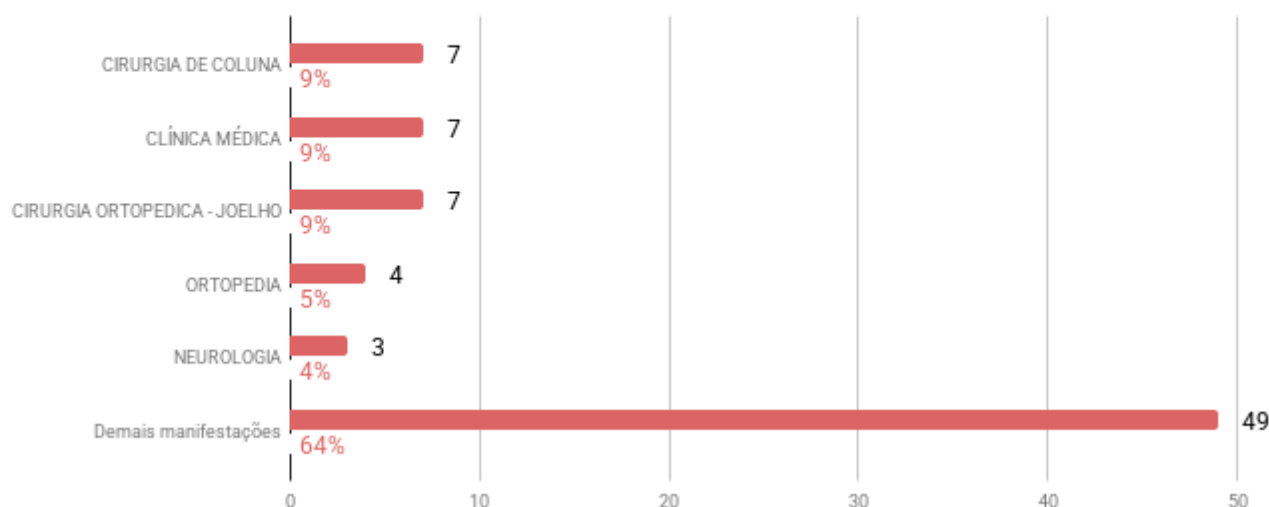
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 115 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

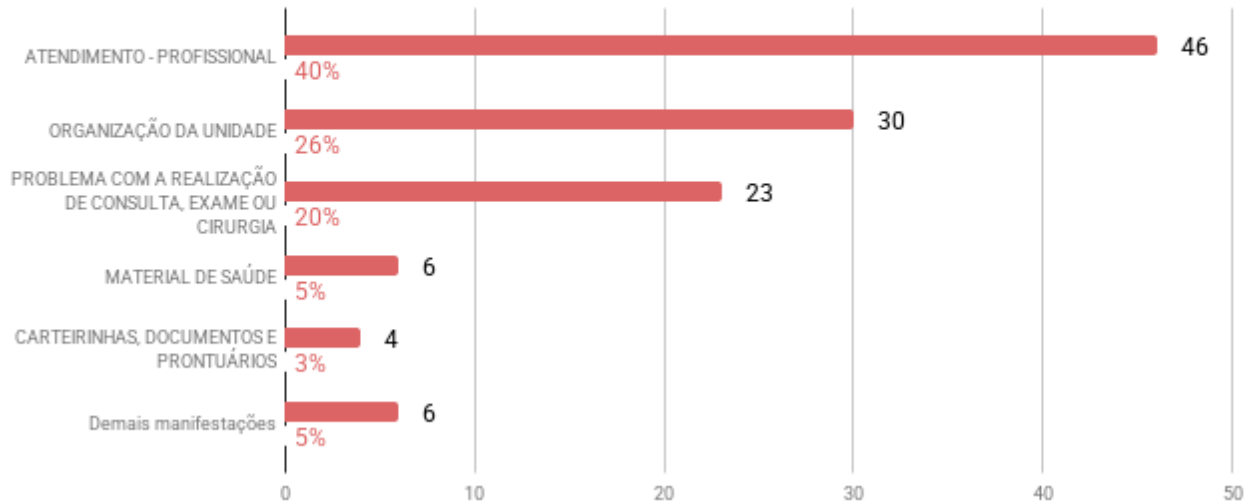
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento profissional (40%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 40% são relativos à falta de humanização do atendimento e 33% a má conduta.

Tivemos também um número expressivo de reclamações relacionadas aos recursos humanos, tendo como principal motivo a percepção de acolhimento inadequado durante o atendimento. Outro fator de destaque entre as manifestações foi a insatisfação com rotinas e protocolos adotados no funcionamento das Unidades de Saúde, os quais impactaram a experiência dos usuários no acesso e na utilização dos serviços.

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

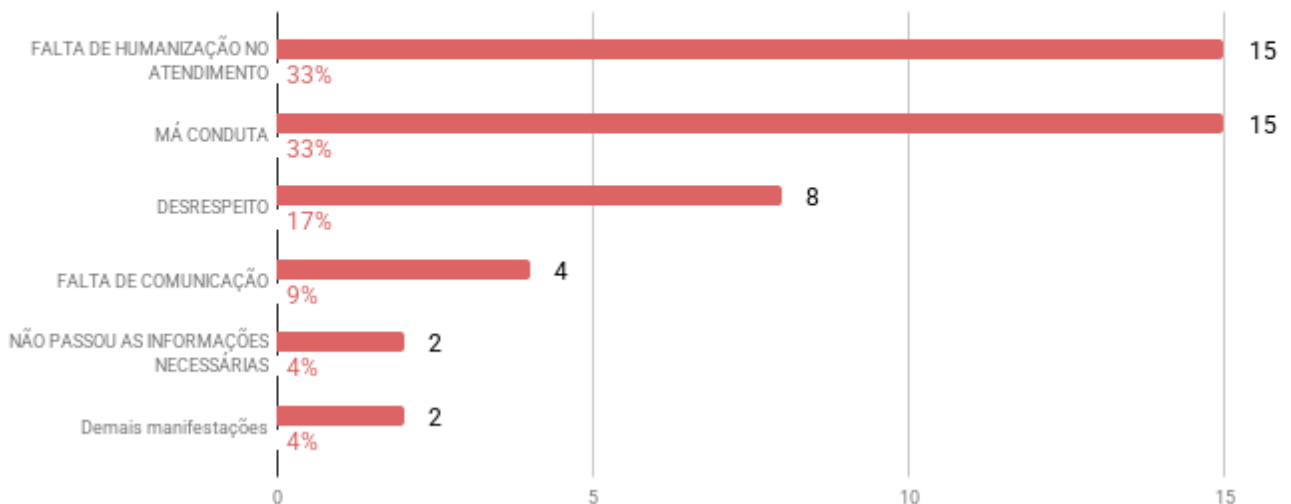
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

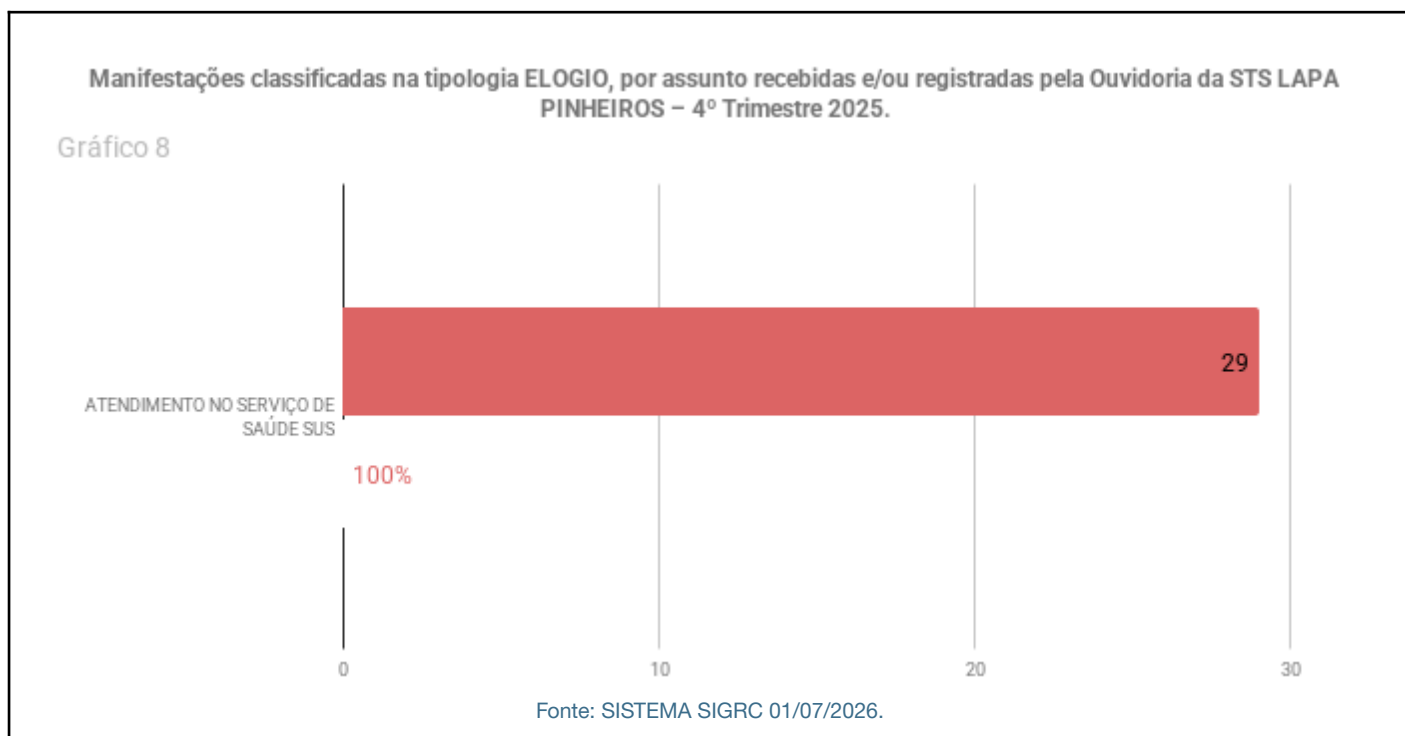
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 29 elogios no quarto trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi atendimento do serviço de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 9,6 elogios.



Analisando o gráfico dos elogios, observa-se que a totalidade das manifestações registradas (100%) está relacionada ao atendimento prestado pelos serviços de saúde do SUS. Os registros destacam, principalmente, a postura acolhedora, atenciosa e humanizada dos profissionais das Unidades de Saúde. Esse resultado evidencia o reconhecimento, por parte dos usuários, da qualidade das relações estabelecidas durante o atendimento e reforça a importância do acolhimento como um dos principais fatores de satisfação dos munícipes.

Dessa forma, os elogios recebidos demonstram o impacto positivo do compromisso, da empatia e da dedicação das equipes na prestação da assistência, constituindo importante indicador da qualidade dos serviços ofertados e da efetividade das ações desenvolvidas pelas Unidades de Saúde.

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 L/P-AMA Especialidade Jardim Edite	19	19	100%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-AMA Sorocabana	7	10	70%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-AMA/UBS Vila Nova Jaguaré	10	11	91%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-AMA/UBS Vila Piauí	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-CAPS AD PINHEIROS	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-CAPS III Adulto Itaim Bibi	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-CER III Lapa	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-CRST LAPA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-CSE GERALDO DE PAULA SOUZA	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-PONTO O.S - ASF	0	2	0%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Alto de Pinheiros	5	8	63%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Dr. José de Barros Magaldi	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Dr. Manoel Joaquim Pera	13	13	100%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Jardim Edite	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Jardim Vera Cruz Perdizes	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Meninópolis	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Parque da Lapa	3	7	43%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Vila Anastácio	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Vila Anglo	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Vila Ipojuca	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Vila Jaguará	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UBS Vila Romana	7	7	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UPA III LAPA PROF JOAO CATARIN MEZOMO	7	18	39%
SMS-Ouv.SUS-STS L/P-UVIS LAPA/PINHEIROS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS LAPA PINHEIROS	202	203	100%
Total	316	349	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 349
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 316
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

Dentre os fatores que contribuíram para as dificuldades observadas no período, destacaram-se, de forma recorrente, o tempo necessário para a realização dos ajustes e correções solicitados ao consórcio Metasix, em razão do elevado volume de demandas provenientes das unidades de saúde do município, bem como o processo de adaptação das equipes ao novo sistema. Tais situações impactaram, em alguns casos, o cumprimento dos prazos estabelecidos para o envio das respostas, especialmente durante os primeiros meses de utilização do SIGRC.

SMS-Ouv.SUS-STs L/P-PONTO O.S - ASF	0	2	0%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-UBS Alto de Pinheiros	5	8	63%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-UBS Dr. José de Barros Magaldi	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-UBS Meninópolis	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-UBS Parque da Lapa	3	7	43%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-UBS Vila Ipojuca	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STs L/P-UBS Vila Jaguará	3	4	75%

SMS-Ouv.SUS-STs L/P-UPA III LAPA PROF JOAO CATARIN MEZOMO	7	18	39%
--	---	----	-----

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Durante o período de transição para o SIGRC, foram realizados contatos frequentes com as unidades que apresentavam dificuldades operacionais, garantindo acolhimento e suporte oportuno às demandas encaminhadas. A Supervisão Técnica de Saúde permaneceu à disposição para esclarecimento de dúvidas, fornecimento de orientações técnicas e acompanhamento das situações relatadas. Além disso, foram efetuadas inscrições e atualizações de usuários no sistema, bem como o repasse das orientações emitidas pela Ouvidoria da SMS, com o objetivo de minimizar impactos, padronizar procedimentos e contribuir para a superação das dificuldades inerentes ao processo de implantação e adaptação ao novo sistema.

- Principais resultados obtidos:

As dificuldades identificadas no processo de implantação do SIGRC vêm diminuindo gradativamente à medida que as equipes se familiarizam com o sistema e os fluxos de trabalho são consolidados. Entretanto, permanece evidente a necessidade de manutenção de um processo contínuo de apoio técnico, orientação e monitoramento junto às unidades de saúde, visando o aprimoramento dos resultados, a padronização dos procedimentos e o fortalecimento da qualidade das respostas às manifestações dos cidadãos.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Para melhoria dos prazos de resposta, recomenda-se a continuidade das ações de apoio técnico às unidades, o monitoramento sistemático das manifestações pendentes, a capacitação permanente dos pontos de resposta e o acompanhamento regular do SIGRC pelos responsáveis locais. Tais medidas tendem a fortalecer a gestão das demandas e contribuir para o cumprimento dos prazos estabelecidos.

10. Plano de ação

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

1-Orientações para inscrição no Curso EAD Ouvidoria SUS Atualização de usuários no SIGRC divulgações de canais de suporte SIGRC Orientações aos Gerentes das unidades sobre o passo a passo das respostas via SIGRC;

2-Vivenciar o cotidiano das unidades.

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
Orientações e esclarecimentos	Dúvidas e Falhas no processo.	À distância.	4º trimestre de 2025.	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros.	Concluído ▾
Orientações para inscrição no Curso EAD Ouvidoria SUS Atualização de usuários no SIGRC divulgações de canais de suporte SIGRC Orientações aos Gerentes das unidades sobre o passo a passo das respostas via SIGRC.	Apoio aos profissionais quanto aos procedimentos de cadastro e participação na capacitação. acompanhamento dos processos de inclusão, exclusão e adequação de acessos na plataforma ampliar o conhecimento dos profissionais sobre os fluxos	À distância.	4º trimestre de 2025.	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros.	Concluído ▾

		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.				
Atraso de resposta.		PORTARIA Nº 166/2021-SMS-G.	À distância.	4º trimestre de 2025.	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros.	Concluído ▾
Vivenciar o cotidiano das unidades.		Análise prática, em complemento às leituras das demandas do sistema SIGRC.	Visitas das ouvidorias em algumas unidades.	4º trimestre de 2025.	Ouvidoria STS Lapa/pinheiros.	Concluído ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
10/11/2025	Avaliação de acreditação.	O Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo é uma iniciativa criada para fortalecer e qualificar os serviços de ouvidoria em saúde. Instituído pela Portaria Conjunta CGM/SMS nº 1, de 20 de dezembro de 2024, o programa resulta da parceria entre a Secretaria Municipal da Saúde, por meio da Divisão de Ouvidoria, e a Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município.	Avaliadora(o)s: Bianca Marli Siqueira de Freitas, Dora Alves Guimarães Aaltonen. Ouvintes: Amanda Guilherme Girao. Avaliado(a)s: Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares, Maristela Gomes de Oliveira, Sheila Aparecida Costa de Medeiros da Silva, Hudson Novack.
Dezembro de 2025	Curso de ética no serviço público.	1. Ética e a Administração Pública; 2. Conflito de Interesses; 3. Assédio Moral;	Aglae Regina Pessoa Giansanti Tavares, Maristela Gomes de Oliveira.

		4. Assédio Sexual; 5. Denúncias.	
08/12/2025	REUNIÃO: REDE DE OUVIDORIAS SUS * ENCERRAMENTO 2025 - PLANEJAMENTO 2026.	Panorama de encerramento do ano de 2025 e planejamento de 2026.	

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O trimestre analisado foi marcado por desafios significativos no cotidiano das unidades de saúde e da Ouvidoria, principalmente em razão do processo de adaptação ao novo Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). A implantação de um novo sistema exigiu adequações operacionais, aprendizado de novos fluxos de trabalho e o enfrentamento de dificuldades técnicas inerentes ao período de transição.

Apesar desse cenário desafiador ainda houve o registro de elogios direcionados às unidades de saúde, evidenciando o compromisso dos profissionais com a assistência prestada à população.

A Ouvidoria permaneceu atuando de forma contínua no apoio aos gerentes e pontos de resposta das unidades, oferecendo orientações, esclarecimentos e suporte técnico necessários para o fortalecimento dos processos de trabalho. Nesse contexto, reafirma seu compromisso de contribuir para que o sistema de ouvidoria se consolide como um instrumento estratégico de gestão, capaz de subsidiar a tomada de decisões, promover melhorias nos serviços e fortalecer a participação social no âmbito do SUS.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O período analisado evidenciou o comprometimento das equipes das unidades de saúde e da Ouvidoria diante dos desafios impostos pela implantação do novo Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). Embora o processo de transição tenha demandado adaptações operacionais, capacitação das equipes e adequação de fluxos de trabalho, os profissionais demonstraram empenho e resiliência para garantir a continuidade do atendimento e a adequada tramitação das manifestações dos munícipes.

Destaca-se, de forma positiva, a manutenção dos registros de elogios direcionados aos serviços de saúde, refletindo o esforço permanente das equipes na oferta de uma assistência qualificada, humanizada e centrada nas necessidades da população. Esse reconhecimento

reforça a importância do trabalho desenvolvido diariamente pelos profissionais da rede e o compromisso institucional com a qualidade do cuidado.

Ressalta-se ainda o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de gestão, qualificação dos serviços e fortalecimento da participação social. O acompanhamento sistemático das manifestações dos cidadãos possibilita a identificação de oportunidades de aprimoramento dos processos assistenciais e administrativos, subsidiando a tomada de decisões e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da rede de serviços.

Por fim, cabe destacar que, no período, importantes unidades do território mantiveram a certificação de Acreditado Nível 1 da Organização Nacional de Acreditação (ONA), resultado que evidencia o compromisso das equipes e da gestão com a qualidade, a segurança do paciente e a melhoria contínua dos processos institucionais. A manutenção dessas certificações reforça a cultura da excelência e demonstra o esforço coletivo na busca por serviços cada vez mais resolutivos e alinhados às melhores práticas de gestão em saúde.

Sheila Aparecida Costa de Medeiros da 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>

