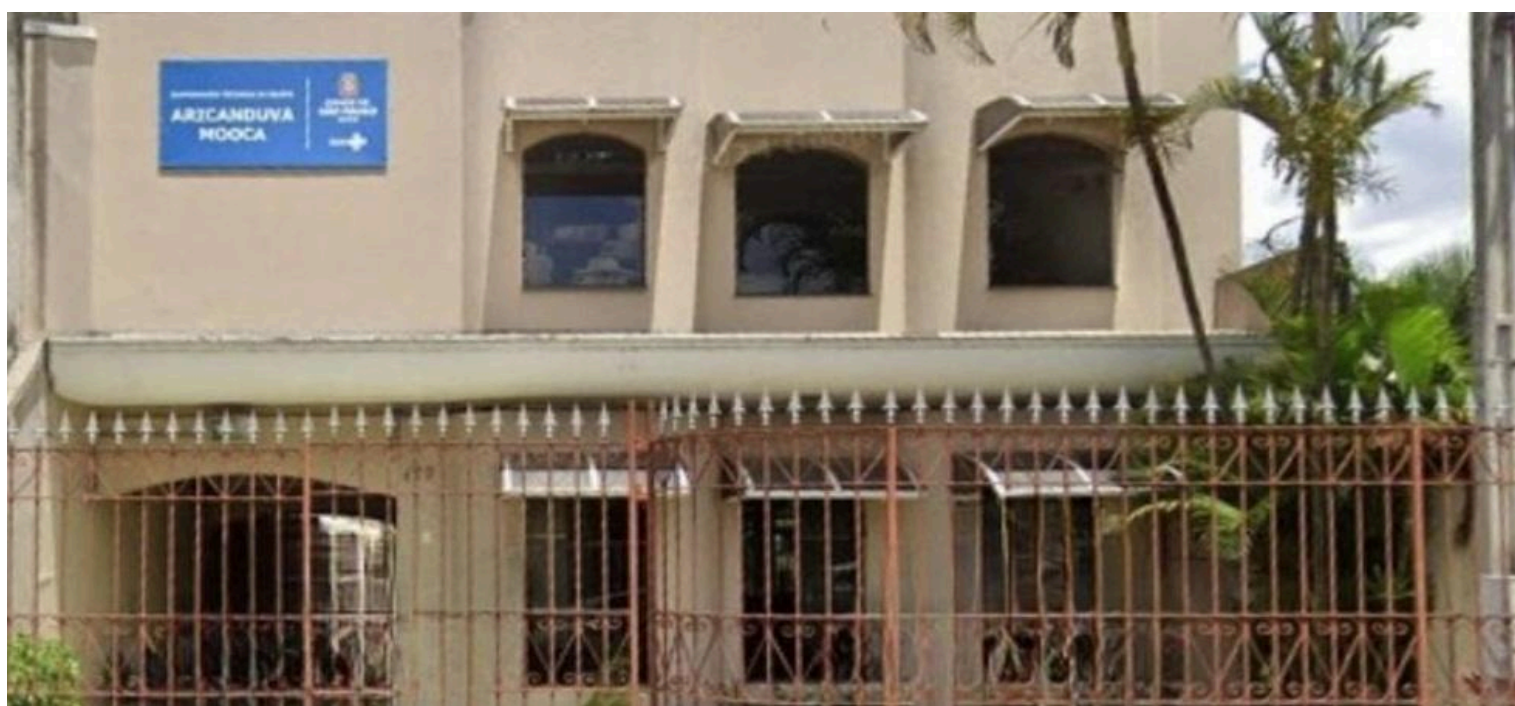


3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MOOCA/ARICANDUVA



SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MOOCA/ARICANDUVA

RUA JUCA MENDES, 179 - VILA CARRÃO

SÃO PAULO-SP

CEP 03428-020

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, 33p.

- 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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva

Supervisora

Sanny Fabretti Bueno Grosso

Ouvidor

Rosana Silva

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 período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
14. Glossário	29
15. Siglário	30
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde - STS Mooca/Aricanduva pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas recebidas no terceiro trimestre de 2025, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo. A STS Mooca/Aricanduva possui 9 Distritos Administrativos: Mooca, Brás, Aricanduva, Carrão, Vila Formosa, Água Rasa, Belém, Pari e Tatuapé, com população de 643531 habitantes.



A SPDM é a Organização Social de Saúde presente no território, por meio dos Contratos de Gestão CG 014/2015 (Aricanduva) e CG003/2015 (Mooca). O Centro Social Nossa Senhora do Bomparto (BOMPAR) possui convênio no território para contratação de 4 equipes de Programa de Acompanhante de Idosos – PAI e possui 3 Termos de Colaboração para contratação de 6 equipes de Consultório na Rua, uma equipe de Saúde Híbrida no SAICA Especializado Casa Vida e uma equipe de saúde híbrida na Instituição de Longa Permanência de Idosos - ILPI Canindé.

Possui os seguintes serviços no território: • 1 Ambulatório de Especialidades (Ítalo Le Vocci) • 1 Hospital Dia (Mooca) • 4 AMA/UBS (V. Antonieta, V. Oratório, Água Rasa e Pari). • 13 UBS (V. Formosa I, Carrão, González, V. Formosa II, V. Guarani, V. Nova Manchester, Jd. Iva, V. Nova York, Belenzinho, Brás, Mooca I, Santo Estêvão, V. Bertioga) • 5 CAPS (1 adulto II, 1 adulto III, 1 infanto-juvenil II, 1 infanto-juvenil III e 1 álcool e drogas II) • 3 Serviços de Residência Terapêutica (Masculino, Feminino e Misto) • 1 CECCO (Mooca) • 2 CEO (Carrão e Bertioga) • 1 Unidade Odontológica Móvel - UOM (Consultório na Rua Mooca) • 1 CER (Tatuapé) • 2 equipes de APD • 1 CTA (Mooca) • 2 EMAD (Carrão e Oratório) • 1 EMAP (Oratório) • 1 URSI (Mooca) • 1 EQUIPE ESPECIALIZADA EM VIOLÊNCIA - EEV (Pari) • 6 equipes de PAI (Mooca, Bertioga, Guarani, Carrão, Formosa, Pari e Tatuapé) • 6 equipes de Consultório na Rua (2 na UBS Pari, Brás, Belém, Mooca e Nova York) • 3 equipes Sócio Sanitárias em CAEI (CAEI Casa de Simeão, CAEI 21, CAEI Sítio das Alamedas) • 1 equipe Sócio Sanitária em ILPI (ILPI Tulipas) • 1 equipe de Saúde na ILPI Canindé grau III • 1 UPA II (Tatuapé) • 2 UPA III (Mooca e Carrão) Como elementos específicos característicos do território da STS Mooca Aricanduva podemos citar: ❖ População idosa: Com relação à população idosa, o território possui cerca de 21% de residentes idosos que ultrapassam a média da cidade de São Paulo (17%)

(Fonte: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upl oad/licenciamento/63_IU_CENSO_MUNICIPIO_IDADE.pdf)

❖ População em situação de rua: 18,2% está na Mooca, sendo a segunda maior na cidade de São Paulo, seguido do centro da cidade (40%), de acordo com o Censo da População em Situação de Rua – 2021.

❖ População imigrante: os Distritos Administrativos (DA) Brás, Belém e Pari apresentam grande porcentagem desta população que é atendida pelas unidades de saúde. Segundo a publicação “Imigrantes na cidade de São Paulo: cinco anos de atendimento do Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes - CRAI 2014- 2019!”, 13% dos pacientes imigrantes atendidos pelo CRAI eram do território da Mooca.

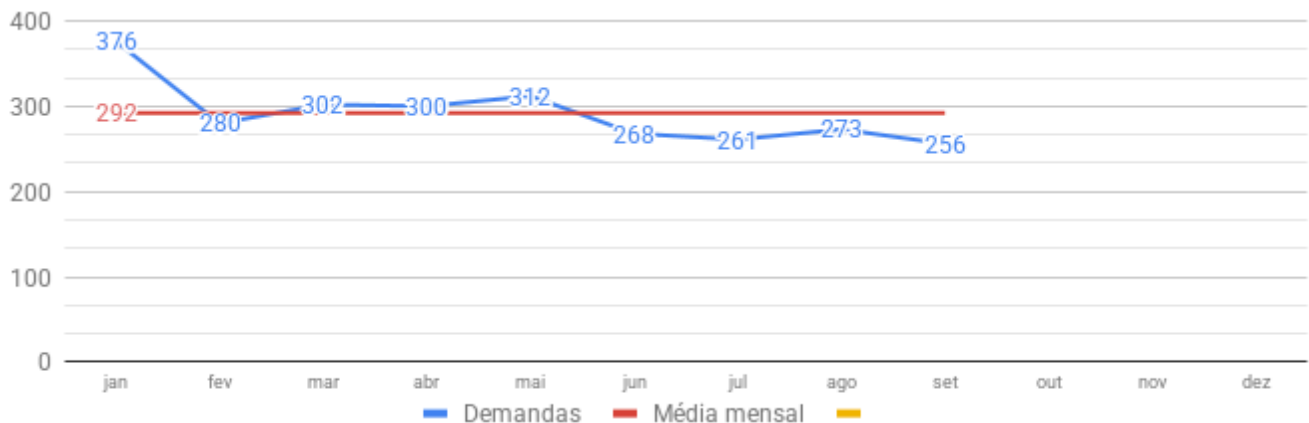
2. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde STS Mooca/Aricanduva, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2025, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio de Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo. A partir dos dados apresentados do Sistema OuvidorSUS e do Sistema SIGRC em 02/03/2026, referentes ao 3º Trimestre de 2025, analisaremos os tópicos que tiveram manifestações em todas as unidades da Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



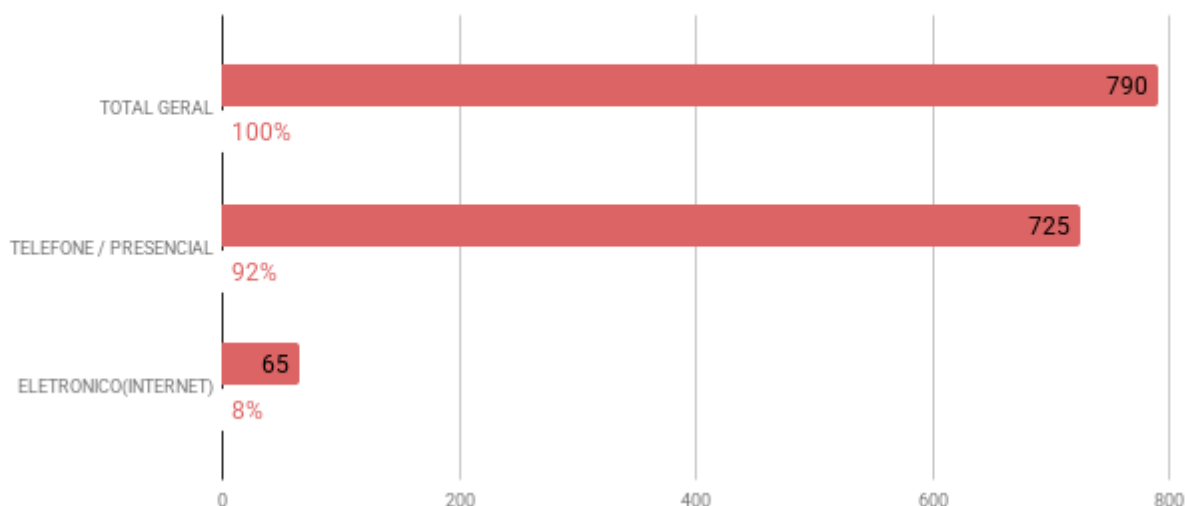
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

No 3º trimestre de 2025 tivemos uma média mensal de 263 manifestações. A média mensal de demandas foi menor comparada ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ARICANDUVA MOOCA, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



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

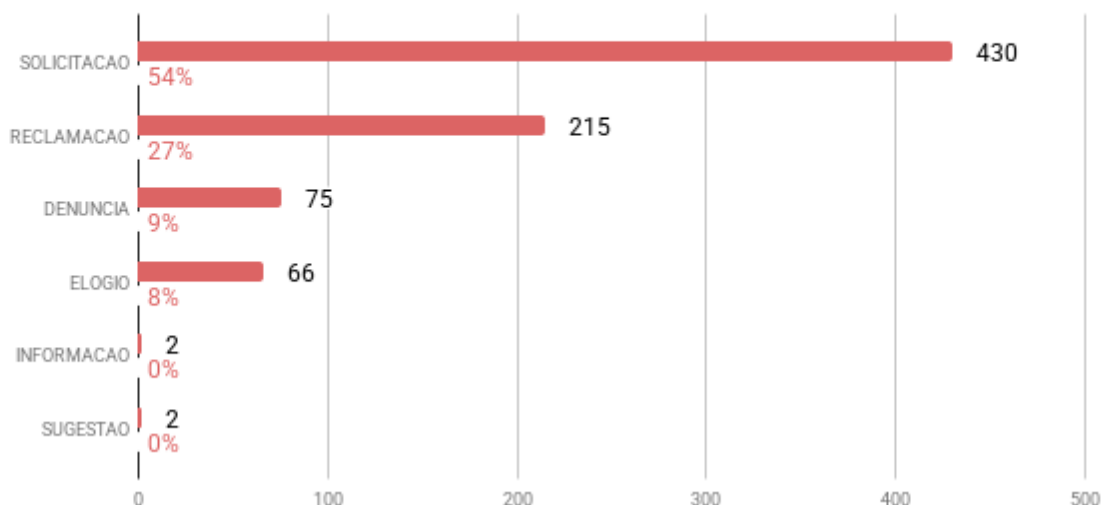
No 3º Trimestre de 2025 recebemos um total de 790 manifestações sendo que o meio de atendimento mais utilizado foi o telefônico com 620 manifestações (78%), pela facilidade do acesso para a maioria da população.

5. Classificação das manifestações

No 3º trimestre de 2025 tivemos alguns destaques: 430 demandas foram solicitações (54%), principalmente devido à dificuldade de agendamento de consultas, exames e agendamento de cirurgias; 215 delas foram reclamações (27%), devido à dificuldade de acesso, demora no atendimento (principalmente nas AMAs e UPAs) e recursos humanos (insatisfação com o atendimento). Tivemos 66 elogios (8%) e 75 denúncias (9%), sendo que a maioria se refere a demandas de Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS); 2 informações (0%) e 2 sugestões (0%).

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ARICANDUVA MOOCA, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



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

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 430 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 4**, 39 solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (56%) e 13 solicitações no assunto Exames (19%).

Conforme o **gráfico 6**, às 296 solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (82%).

O **gráfico 5** detalha o assunto consulta o mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 11 são relativos a consultas à clínica médica (28%) e 4 à consulta de neurologia (10%).

O **gráfico 6** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 296 são relativos à Assistência à Saúde (82%) e 22 à Produtos para Saúde e Correlatos (6%).

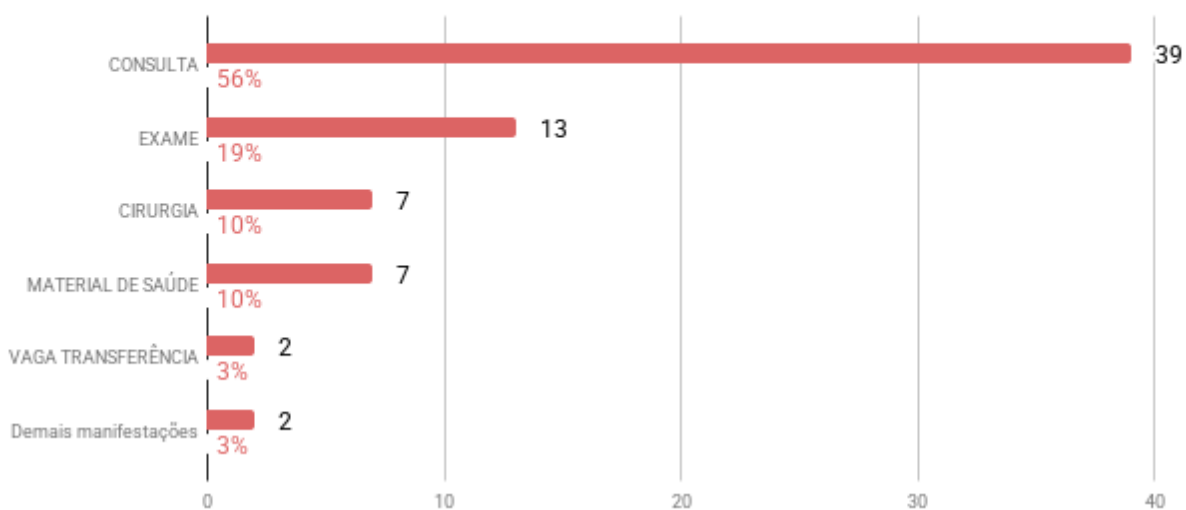
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações de Assistência à Saúde (296), entre os subassuntos mais citados são

193 de Consulta, atendimento e tratamento (65%) e 41 referentes a Cirurgias (14%) e 17 referentes a transferências de pacientes (6%).

Tivemos destaque em solicitações para consulta em clínica médica nas UBS e em consultas de especialidades principalmente de neurologia e agendamentos de consultas para cirurgias que dependem da atenção terciária.

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

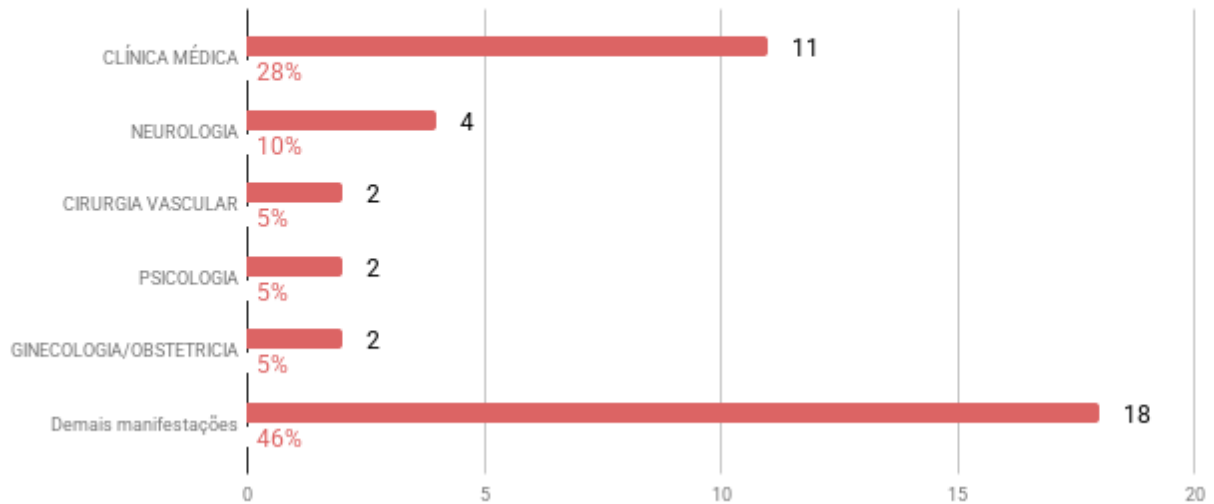
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

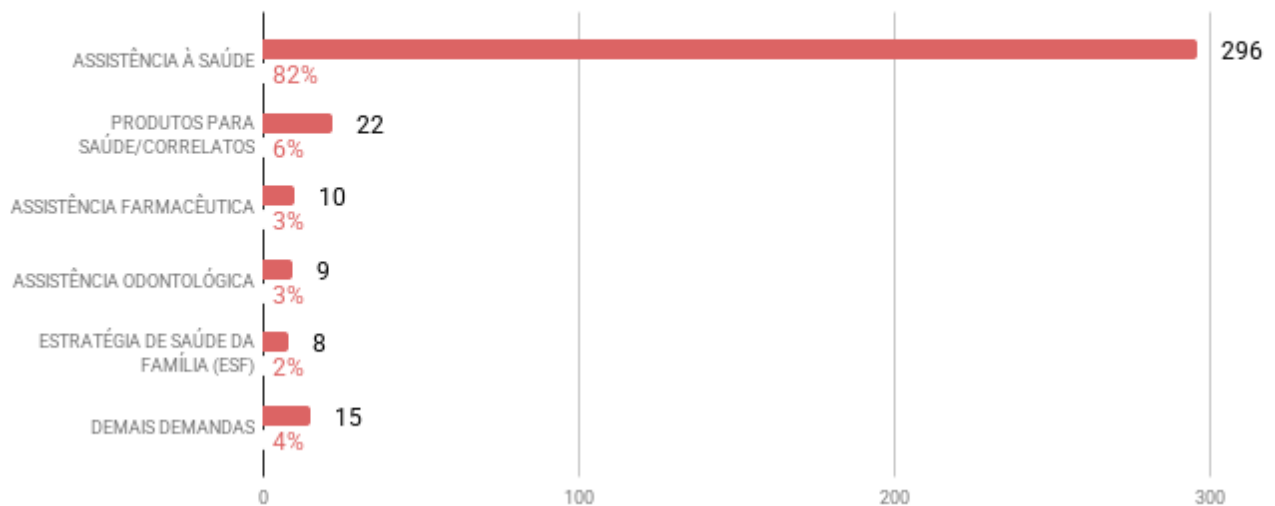
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

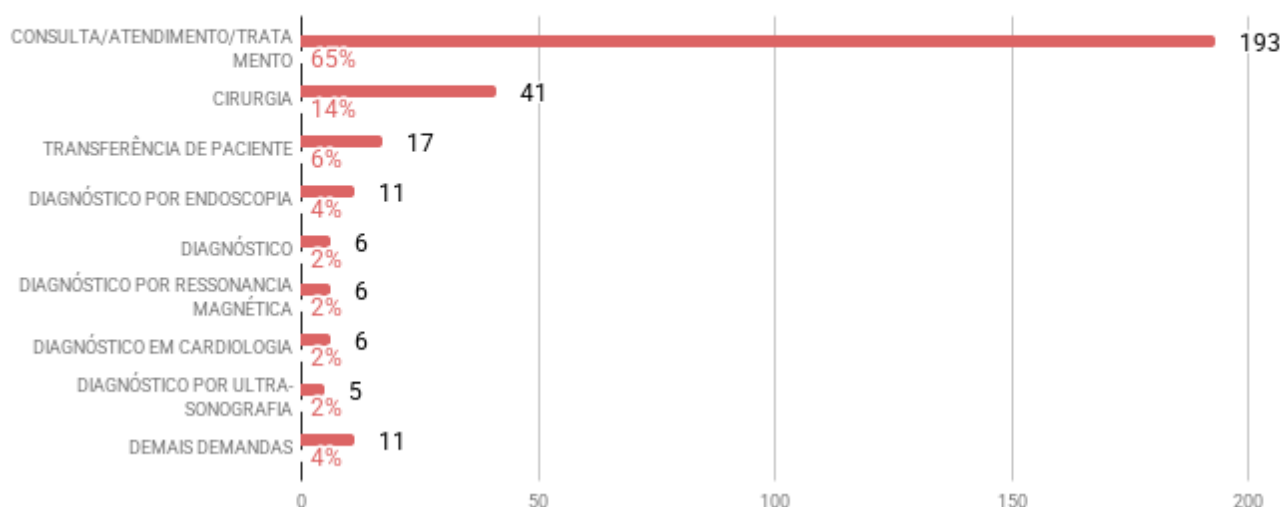
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 215 reclamações registradas no período correspondem a 27% do total.

O **gráfico 8** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 12 são relativos a atendimento profissional (48%) e 6 a problemas com a realização de consulta, exame ou cirurgia (24%).

O **gráfico 9** detalha o assunto Atendimento Profissional, o mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 3 são relativos a má conduta (25%) e 3 a falta de humanização no atendimento (25%) e 2 de falta de comunicação (17%).

O **gráfico 10** detalha as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Os assuntos prevalentes foram 149 gestão (79%) e 13 Ouvidoria SUS (7%).

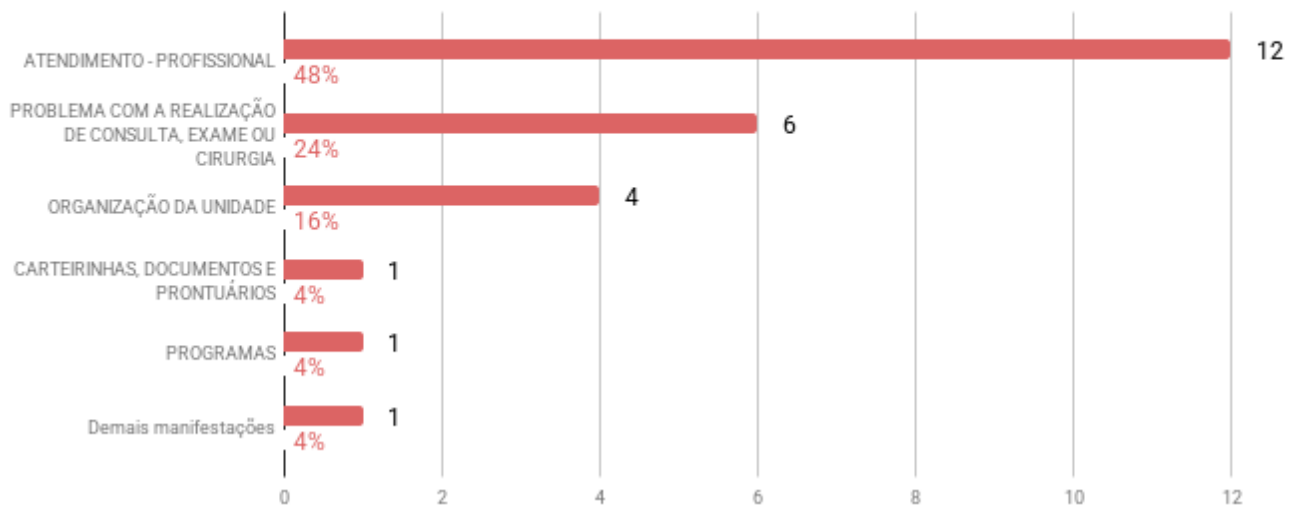
O **gráfico 11** detalha no assunto gestão os subassuntos mais citados entre as reclamações no Sistema OuvidorSUS: 85 Estabelecimento de Saúde (57%) e 56 recursos humanos (38%).

As reclamações recorrentes são relativas à Gestão, estabelecimento de saúde tais como demora no atendimento, dificuldade de acesso,

tempo de consulta e consultas canceladas geralmente devido à desligamento de profissional médico ou licenças médicas e Recursos Humanos, falta de humanização no atendimento e falha na comunicação.

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

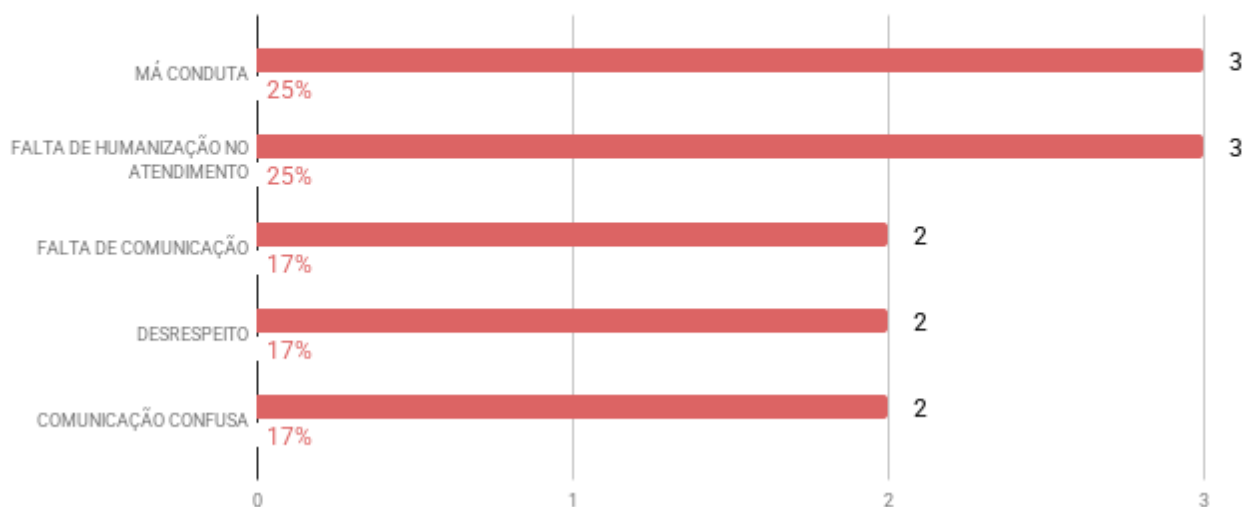
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

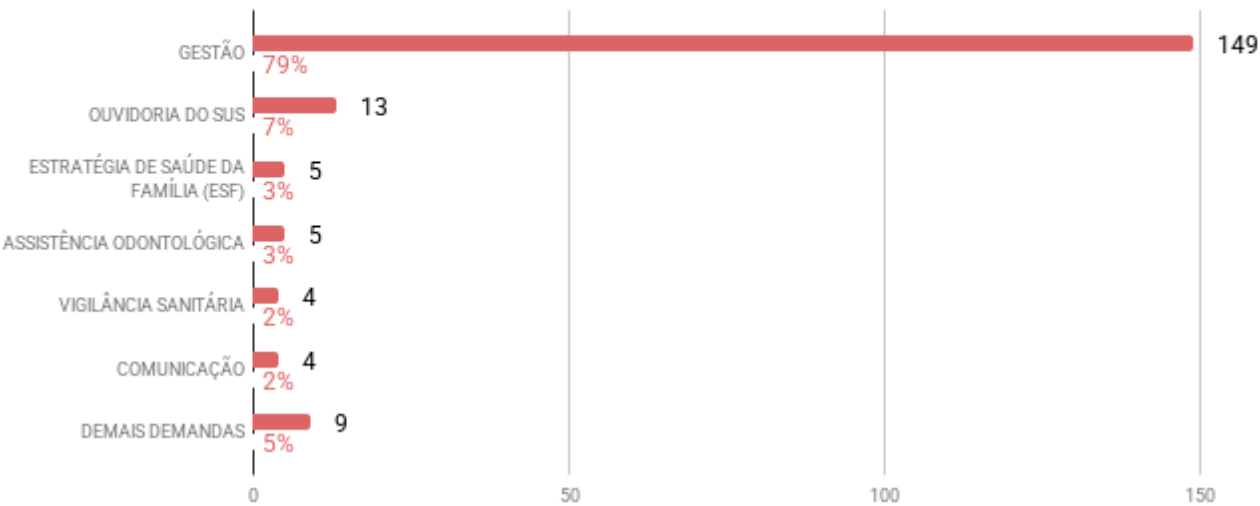
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

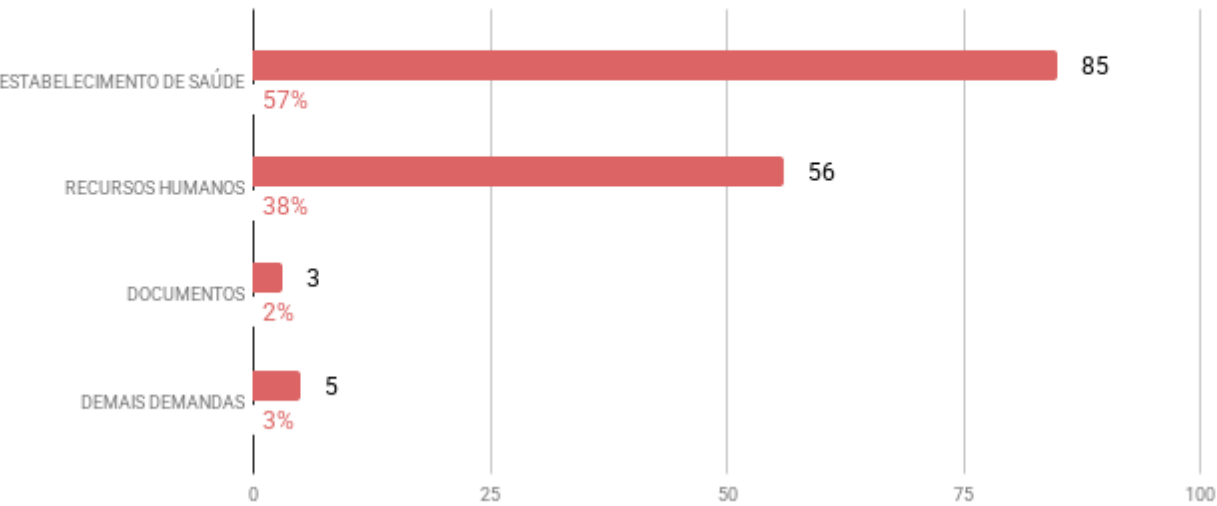
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

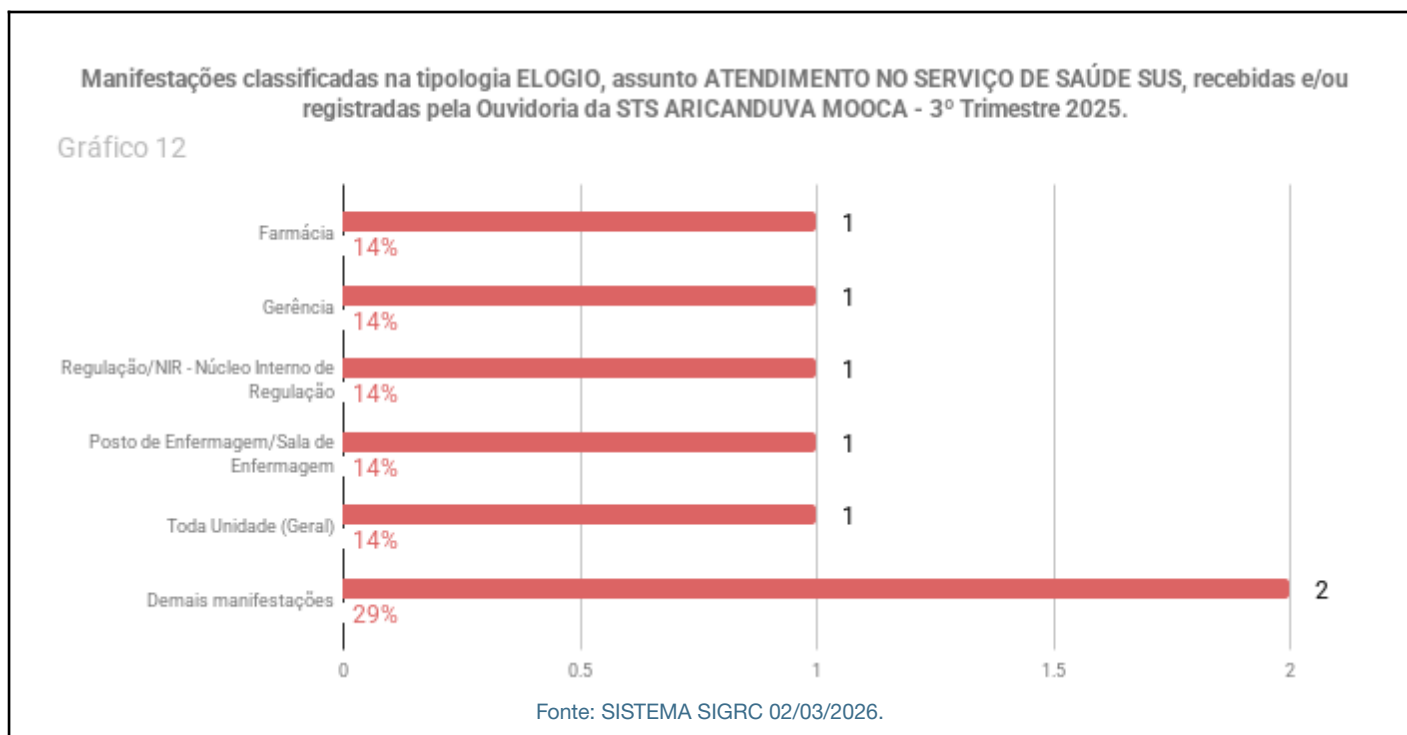
8. Elogios

Foram registrados 66 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **8% do total**. A média mensal no trimestre foi de 22 elogios.

Conforme o Gráfico 12, referente às demandas registradas no SIGRC, tivemos 1 demanda de Farmácia (14%), 1 demanda de Gerência (14%), 1 demanda de Regulação (14%), 1 demanda da Sala de Enfermagem (14%), 1 da Unidade em geral (14%) e 2 de demais manifestações (29%).

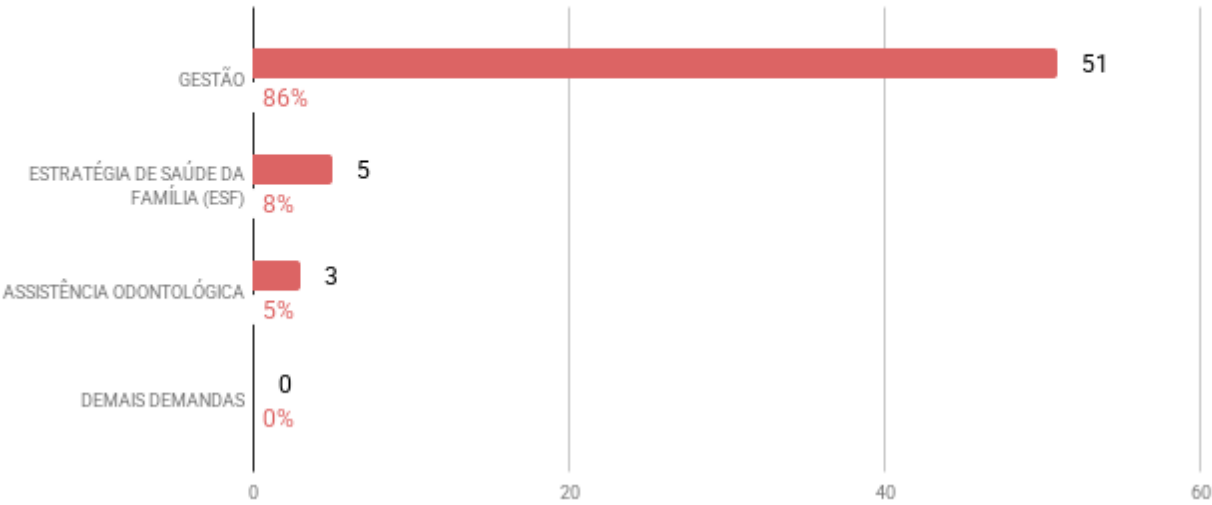
Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão (51), que representa 86%.

Foi verificado que a maioria das demandas é dirigida aos profissionais de saúde que fazem o atendimento e/ou acolhimento nas unidades.



Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva – 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/UBS INTEGRADA AGUA RASA	11	11	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARI	15	15	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA ANTONIETA	31	32	97%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUARANI	24	24	100%
AMA/UBS INTEGRADA VL ORATORIO - TITO PEDRO MASCELANI	26	26	100%
AMB ESPEC MOOCA - DR. ÍTALO DOMINGOS LE VOCCI	32	32	100%
CAPS AD II MOOCA	1	1	100%
CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA	1	2	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III MOOCA	2	2	100%
CAPS INFANTO JUVENIL III ARICANDUVA	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II MOOCA	1	1	100%
CER II TATUAPÉ - DR. SALOMÃO CROCHIK	1	1	100%
HOSPITAL DIA - MOOCA	167	167	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ARICANDUVA / MOOCA	4	4	100%
UBS BELENZINHO - MARCUS WOLOSKE	34	34	100%
UBS BRAS - DR. MANOEL SALDIVA NETO	13	13	100%
UBS COMENDADOR JOSÉ GONZALES	11	11	100%
UBS JARDIM IVA	26	27	96%
UBS MOOCA I	16	16	100%
UBS VILA BERTIOGA - DOMINGOS DELASCIO	29	29	100%
UBS VILA CARRAO DR ADHEMAR MONTEIRO PACHECO	20	21	95%
UBS VILA FORMOSA I - DR. ANTONIO DA SILVEIRA E OLIVEIRA	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA FORMOSA II	11	11	100%
UBS VILA NOVA MANCHESTER - DR. ARLINDO GENNARI	31	32	97%
UBS VILA NOVA YORK	17	17	100%
UBS VILA SANTO ESTEVÃO - WOADY JORGE KALIL	34	35	97%
UPA III CARRAO MASATAKA OTA	31	32	97%
UPA III MOOCA	27	28	96%
UPA TATUAPÉ	26	26	100%
UVIS MOOCA / ARICANDUVA	7	9	78%
Total	664	674	99%

Quantidade de demandas recebidas no período: 674

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 664

Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: A grande maioria das unidades respondeu no prazo. Algumas demandas da UVIS Mooca/Aricanduva e uma demanda do CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA sofreram atraso nas respostas devido ao grau de dificuldade para fazer a apuração dos fatos pela unidade.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Foi realizado o monitoramento de prazo das demandas, conversando com os gestores e reforçando a importância da qualidade das respostas e do cumprimento dos prazos.

Principais resultados obtidos: Satisfação dos munícipes pela resposta obtida dentro do prazo da conclusão.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores quanto ao cumprimento dos prazos das respostas

10. Plano de ação

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

Reuniões com as áreas técnicas e com a supervisora para avaliação, discussão sobre os problemas levantados no período e ações para melhorias nos fluxos de trabalho com o objetivo de cumprir o prazo da resposta aos munícipes e de aprimorar a qualidade nos serviços de saúde prestados aos munícipes.

O plano de ação pode ser resumido 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
Realizar ações para fortalecer a comunicação na unidade de saúde.	Reduzir falhas de comunicação, melhorar o fluxo de informações, aumentando a satisfação dos usuários.	Capacitação das equipes, melhorando os fluxos de comunicação com os pacientes, por meio de ações programadas no PLANEP (PLANO ANUAL DE EDUCAÇÃO PERMANENTE): -Conhecendo o SUS (01/05/2025 a 31/08/2025) - Qualidade no Atendimento ao usuário do SUS(1/05/2025 a 31/08/2025)	De 01/05/2025 a 31/08/2025	Equipe assistencial e administrativa das unidades e equipe de educação permanente	Concluído ▾

		- Segurança do paciente(01/05/2025 a 31/08/2025) - Comunicação Eficaz no SUS(22/07/2025 a 24/07/2025)			
--	--	---	--	--	--

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	-Sistema Informatizado OuvidorSUS - SIGRC -Informes -Sistema OuvidorSUS - Rumo ao Zero -Outros informes	Rosana G. Silva

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 3º trimestre de 2025 tivemos destaque nos assuntos:

- Assistência à Saúde: principalmente agendamento de consultas em clínica médica, consultas nas especialidades como cirurgia e neurologia, transferências de pacientes das UPAS para os hospitais e diagnóstico com endoscopia e colonoscopia.
- Gestão: Estabelecimentos de Saúde, sendo que a maioria foram de dificuldade de acesso para agendamento de consultas e demora no atendimento, rotinas e protocolos das Unidades de Saúde.
- Recursos Humanos: Insatisfação com os profissionais de saúde como má conduta, falta de humanização no atendimento e falta de comunicação.
- Produtos para saúde e correlatos: A maioria das demandas foram sobre solicitação de fraldas descartáveis.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Consideramos a Ouvidoria um importante instrumento de gestão a ser utilizado pelas unidades de saúde do território e pela Supervisão Técnica de Saúde (STS) no acompanhamento e qualificação dos serviços prestados. Além de constituir um canal de comunicação entre usuários, profissionais e gestores, a Ouvidoria possibilita a identificação de necessidades, expectativas, fragilidades e oportunidades de melhoria, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho e da assistência à saúde.

As manifestações recebidas permitem à gestão analisar de forma sistemática a percepção dos usuários sobre os serviços ofertados, subsidiando a tomada de decisões, o planejamento de ações corretivas e preventivas e o fortalecimento da cultura de qualidade e humanização do atendimento.

No terceiro trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva, em parceria com a SPDM, acompanhou por meio do PLANEP (PLANO ANUAL DE EDUCAÇÃO PERMANENTE) as ações

relacionadas à Educação Permanente desenvolvidas nas unidades de saúde, com foco na qualificação da comunicação entre profissionais e usuários. Essas iniciativas visam fortalecer o acolhimento, aprimorar o processo de orientação aos pacientes e promover relações mais efetivas entre equipes e população, contribuindo, consequentemente, para a redução das manifestações registradas na Ouvidoria relacionadas à comunicação e ao atendimento.

As interlocuções da Supervisão Técnica de Saúde, em suas respectivas áreas técnicas, mantiveram o acompanhamento dos fluxos assistenciais e dos programas implantados nas unidades de saúde, promovendo uma atuação integrada e alinhada às necessidades do território. Essa estratégia tem possibilitado a identificação precoce de oportunidades de melhoria, a qualificação dos processos de trabalho e o fortalecimento da resolutividade dos serviços.

Dessa forma, a utilização da Ouvidoria como ferramenta de gestão contribui para o aprimoramento contínuo da assistência prestada, a redução de intercorrências nos atendimentos e a melhoria da experiência dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), fortalecendo a transparência, a participação social e a efetividade das ações desenvolvidas na região.

Sanny Fabretti Bueno Grosso

Supervisora Técnica de Saúde

STS Mooca/Aricanduva

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>

