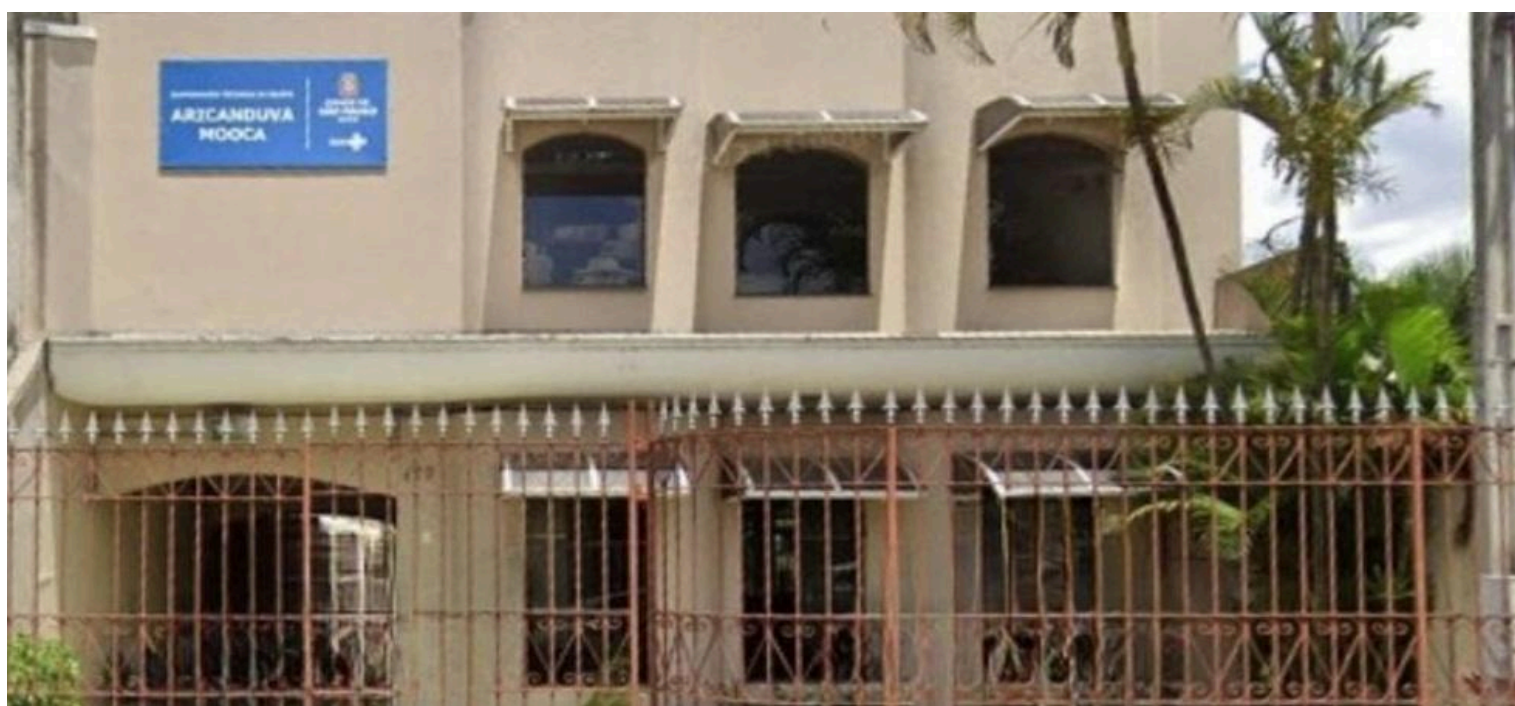


4º TRIMESTRE
2025

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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 32p.

- 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

Ouvidoria

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	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	13
8. Elogios	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Plano de ação	21
11. Participação da Ouvidoria em eventos	24
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	25
14. Glossário	28
15. Siglário	29
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

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 quarto 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 01/07/2026, referentes ao 4º Trimestre de 2025, analisaremos os tópicos que tiveram manifestações em todas as unidades da Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva.

2.2. Retrospectiva 2025

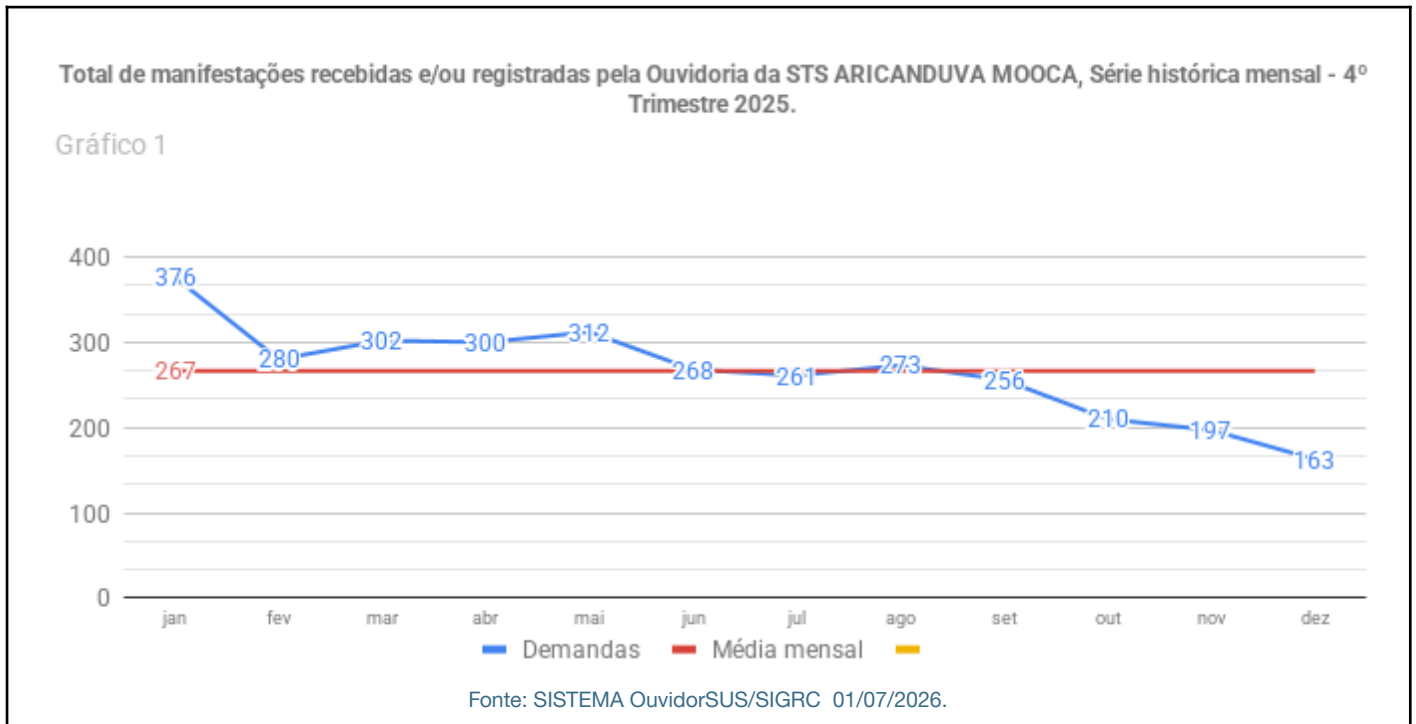
Desafios: mudança no sistema de Ouvidoria e capacitação para toda a sub rede.

As principais dificuldades no ano de 2025 foram a demora no agendamento de consultas e exames e dificuldade de acesso.

A ouvidoria participou de capacitação para o novo sistema de ouvidoria SIGRC.

Ocorreram capacitações no território sobre qualidade no atendimento ao usuário do SUS.

3. Número de manifestações – Série histórica

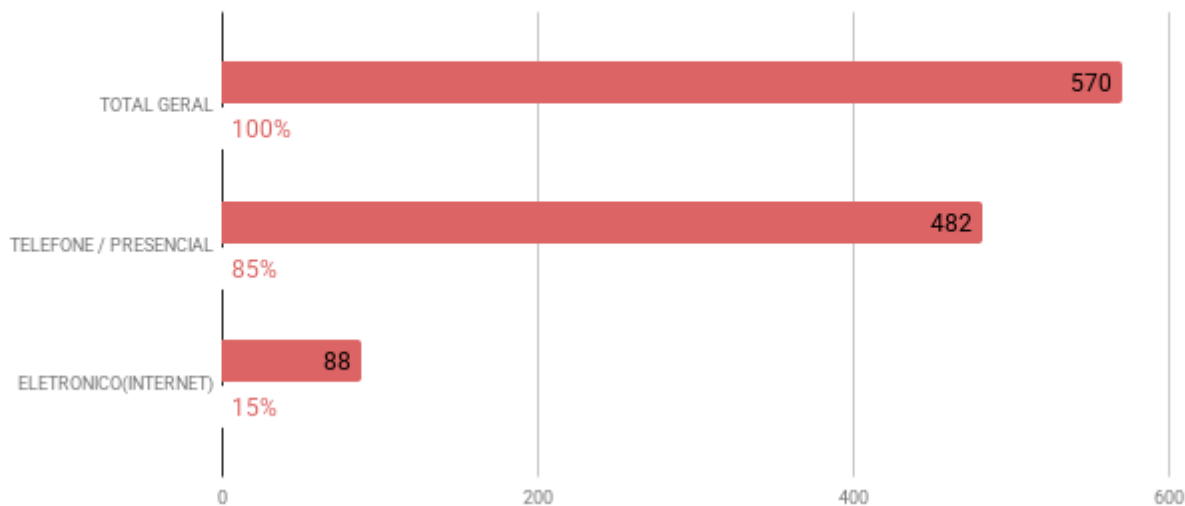


No 4º trimestre de 2025 tivemos uma média mensal de 190 manifestações. A média mensal de demandas foi menor comparada ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



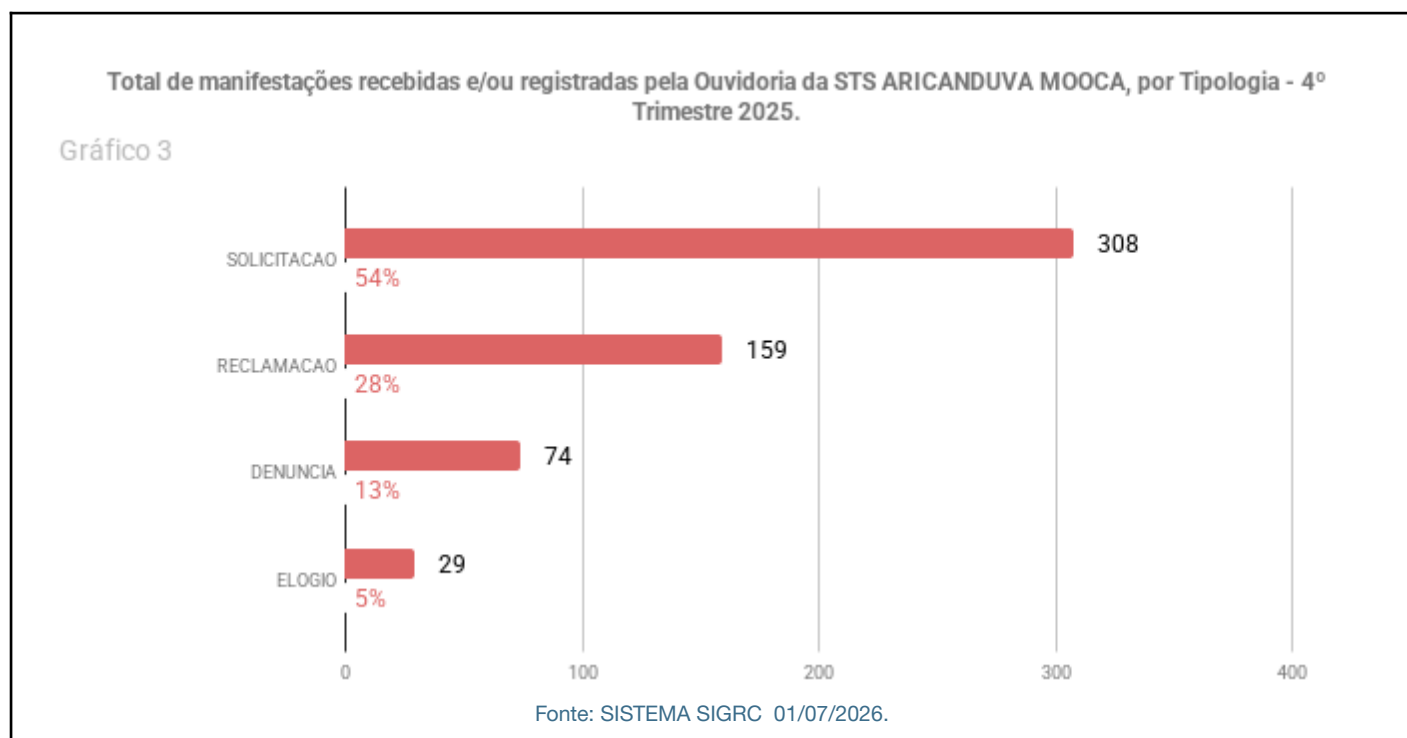
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º Trimestre de 2025 recebemos um total de 570 manifestações sendo que o meio de atendimento mais utilizado foi o telefônico com 482 manifestações (85%), pela facilidade do acesso para a maioria da população.

5. Classificação das manifestações

No 4º trimestre de 2025 tivemos alguns destaques: 308 demandas foram solicitações (54%), principalmente devido à dificuldade de agendamento de consultas, exames e agendamento de cirurgias; 159 delas foram reclamações (28%), devido à dificuldade de acesso, demora no atendimento (principalmente nas AMAs e UPAs) e recursos humanos

(insatisfação com o atendimento). Tivemos 29 elogios (5%) e 74 denúncias (13%), sendo que a maioria se refere a demandas de Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS); 0 informações (0%) e 0 sugestões (0%).



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 308 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 54 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (60%).

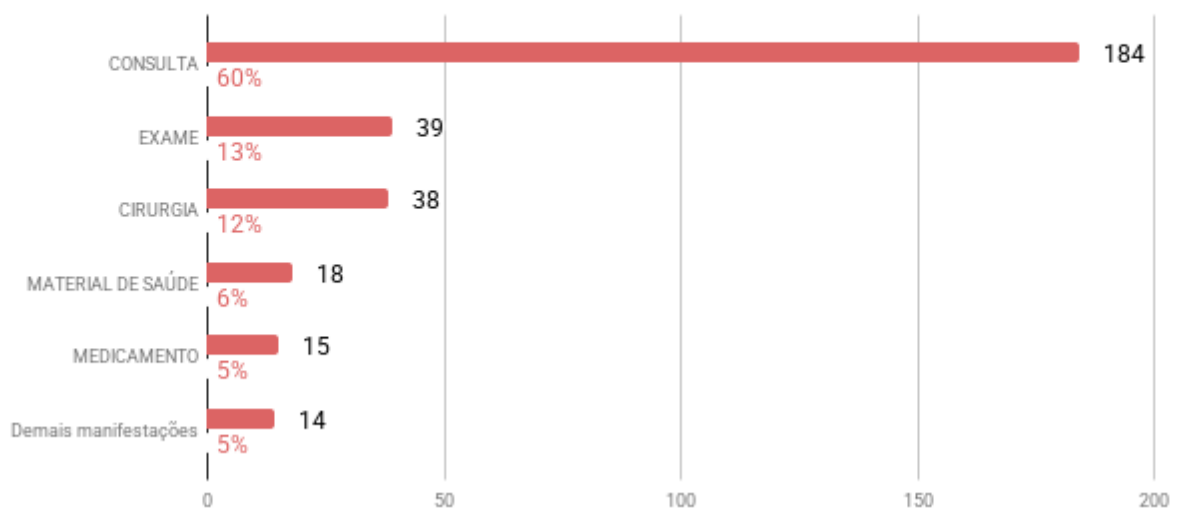
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 12% são relativos a clínica médica e 7% a cardiologia .

Tivemos destaque em solicitações para consulta em clínica médica nas UBS e em consultas de especialidades principalmente de

cardiologia, neurologia e reumatologia e agendamentos de exames e 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 – 4º Trimestre 2025.

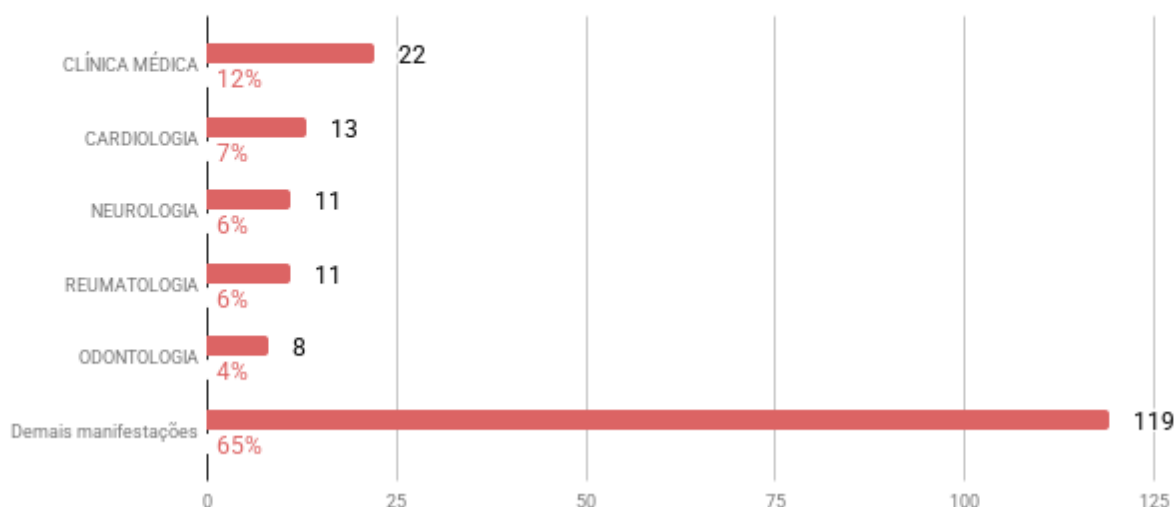
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 159 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento profissional (40%), organização da Unidade (26%) e problema com a realização de consulta, exame ou cirurgia (20%).

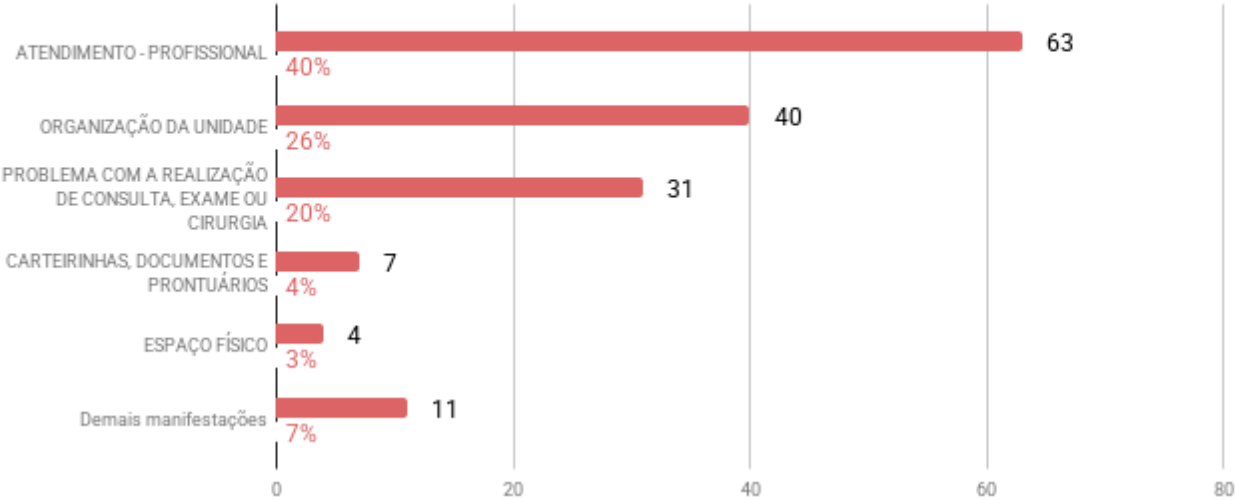
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 37% são relativos a má conduta e 29% a falta de humanização no atendimento.

As reclamações recorrentes são relativas à Recursos Humanos, falta de humanização no atendimento e falha na comunicação e rotinas e protocolos das Unidades.

Gestão, estabelecimento de saúde tais como dificuldade de acesso, protocolos do sistema de saúde e problema com a realização de consultas, exames e cirurgia tais como demora no agendamento, tempo de consulta e consultas canceladas geralmente devido ao desligamento de profissional médico ou licenças médicas.

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

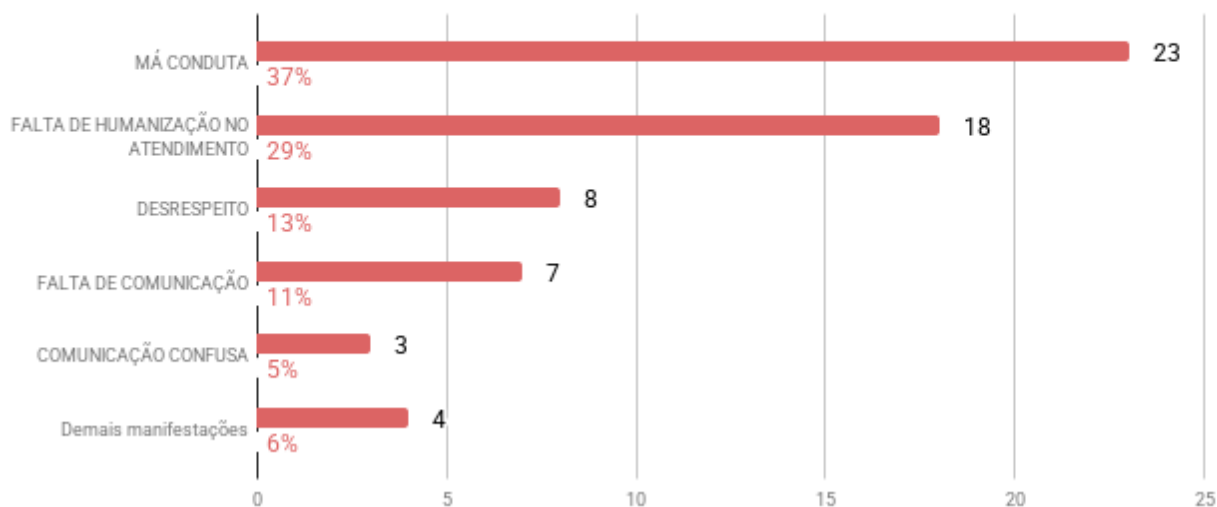
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



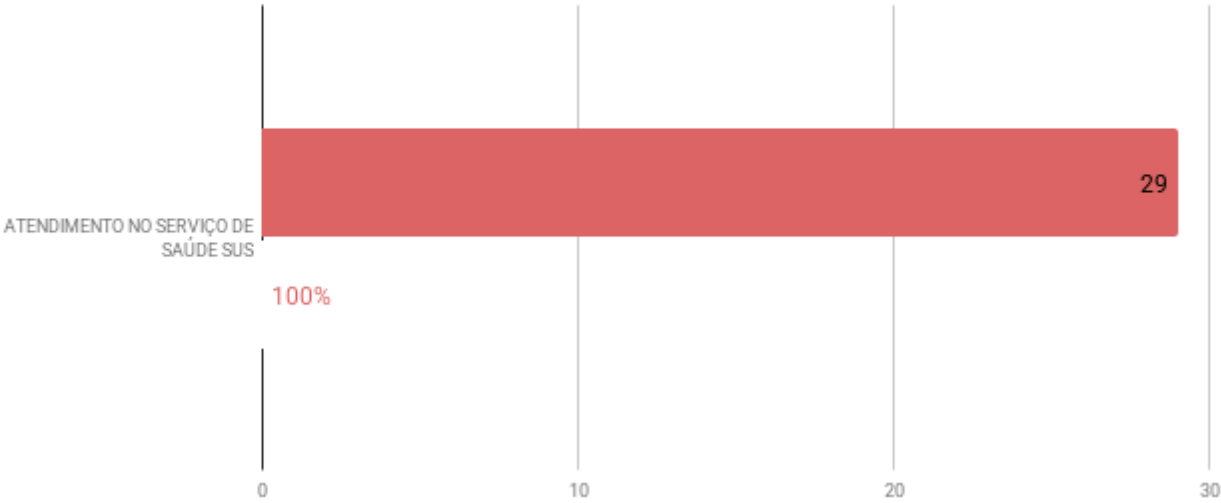
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 29 **elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi atendimento no serviço de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 9 elogios. Os elogios referem-se ao atendimento no serviço de saúde SUS.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
ARICANDUVA MOOCA – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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
SMS-Ouv.SUS-STs ARICANDUVA MOOCA	395	395	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-AE MOOCA DR. ÍTALO DOMINGOS LE VOCCI	16	16	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-AMA/UBS INTEGRADA ÁGUA RASA - CRS-SE	6	10	60%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-AMA/UBS INTEGRADA PARI - CRS-SE	2	5	40%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-AMA/UBS INTEGRADA VILA ANTONIETA	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-AMA/UBS INTEGRADA VILA	9	13	69%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
ORATÓRIO DR.TITO PEDRO MASCELANI-CRS-SE			
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-CAPS ADULTO III MOOCA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-CAPS INFANTIL II MOOCA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-CAPSIJ III ARICANDUVA	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-CER II TATUAPÉ - DR. SALOMÃO CROCHIK	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-HOSPITAL DIA MOOCA - CRS-SE	71	78	91%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-PONTO O.S - SPDM-PAIS	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-STs MOOCA/ARICANDUVA - UVIS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS BELENZINHO - MARCUS WOLOSKER	21	23	91%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS BRÁS - DR MANOEL SALDIVA NETO	2	5	40%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS JARDIM IVA	14	16	88%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS MOOCA I	8	10	80%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA BERTIOGA - PROF. DOMINGOS DELASCIO	13	17	76%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA CARRÃO DR. ADHEMAR MONTEIRO PACHECO	8	9	89%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA FORMOSA - COM. JOSÉ GONZALEZ	11	12	92%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA FORMOSA I - DR. ANTONIO DA SILVEIRA E OLIVEIRA	6	7	86%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA FORMOSA II	8	10	80%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA GUARANI	4	7	57%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA NOVA MANCHESTER - DR ARLINDO GENNARI	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA NOVA YORK	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UBS VILA SANTO ESTEVAO - WOADY JORGE KALIL	11	12	92%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UPA CARRÃO	18	20	90%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UPA MOOCA	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs M/A-UPA TATUAPÉ	13	16	81%
Total	683	731	93%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 731.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 683.
- 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 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.

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
Realizar ações para fortalecer a comunicação e qualidade 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, através de ações programadas no PLANEP: - Conhecendo o SUS.	Durante o 4º trimestre de 2025.	Equipe assistencial e administrativa das unidades e equipe de educação permanente.	Concluído ▾
Realizar ações para fortalecer a comunicação e qualidade 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, através de ações	Durante o 4º trimestre de 2025.	Equipe assistencial e administrativa das unidades e equipe de educação permanente.	Concluído ▾

		programadas no PLANEP: - Qualidade no Atendimento ao Usuário do SUS.			
Realizar ações para fortalecer a comunicação e qualidade 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, através de ações programadas no PLANEP: - Segurança do paciente.	Durante o 4º trimestre de 2025.	Equipe assistencial e administrativa das unidades e equipe de educação permanente.	Concluído ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	REUNIÃO - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO.	SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS - SIGRC - INFORMES SISTEMA OUVIDOR SUS - RUMO AO ZERO OUTROS INFORMES.	ROSANA G. SILVA
14/10/2025	REUNIÃO - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO.	SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS - SIGRC: - FLUXOS; - ORIENTAÇÕES; - DÚVIDAS.	ROSANA G. SILVA
08/12/2025	REUNIÃO - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO.	- ENCERRAMENTO DE 2025. - PLANEJAMENTO DE 2026.	LAUREN MENDES

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 4º trimestre de 2025 tivemos destaque nos assuntos:

- Assistência à Saúde: principalmente agendamento de consultas em clínica médica, consultas nas especialidades como cardiologia, neurologia, reumatologia e diagnóstico com endoscopia e colonoscopia.
- Gestão: Estabelecimentos de Saúde, sendo que a maioria foram de dificuldade de acesso para agendamento de consultas e exames.
- Recursos Humanos: Insatisfação com os profissionais de saúde como má conduta, falta de humanização no atendimento e falta de comunicação.

Organização da Unidade e problemas com a realização de consultas, exames ou cirurgia tais como consulta cancelada, tempo de consulta e demora no agendamento e fluxos de unidade e rotinas administrativas.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria constitui uma ferramenta estratégica de gestão para as unidades de saúde do território e para a Supervisão Técnica de Saúde (STS), desempenhando papel fundamental no monitoramento, avaliação e qualificação dos serviços ofertados. Além de estabelecer um canal de diálogo entre usuários, profissionais e gestores, possibilita a identificação de demandas, expectativas, fragilidades e oportunidades de aperfeiçoamento, favorecendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e da qualidade da assistência.

As manifestações registradas fornecem subsídios importantes para que a gestão compreenda a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados, apoiando a análise dos resultados, o planejamento de ações de melhoria e o desenvolvimento de estratégias preventivas. Dessa forma, fortalecem-se as práticas voltadas à qualidade, à humanização do atendimento e à efetividade dos serviços de saúde.

Durante o quarto trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva, em parceria com a SPDM, acompanhou, por meio do PLANEP, as ações de Educação Permanente realizadas nas unidades de saúde, priorizando iniciativas voltadas ao aprimoramento da comunicação entre profissionais e usuários. As atividades desenvolvidas tiveram como objetivo fortalecer o acolhimento, qualificar as orientações fornecidas aos pacientes e ampliar a efetividade das relações entre as equipes de saúde e a população, contribuindo para a diminuição das manifestações relacionadas à comunicação e ao atendimento registradas na Ouvidoria.

Paralelamente, as interlocuções da Supervisão Técnica de Saúde, por intermédio de suas áreas técnicas e os Supervisores Técnicos e de Planejamento do parceiro, deram continuidade ao acompanhamento dos fluxos assistenciais e dos programas implantados nas unidades de saúde. Essa atuação integrada permitiu maior alinhamento às necessidades do território, favorecendo a identificação oportuna de oportunidades de melhoria, o aperfeiçoamento dos processos de trabalho e o fortalecimento da capacidade de resposta dos serviços.

Destaca-se, neste trimestre, a implantação do novo sistema de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), que demandou da Ouvidora da Supervisão Técnica de Saúde (STS) um trabalho muito próximo aos gestores das unidades, com suporte à implantação, cadastro, orientações em relação às dúvidas, com o objetivo de orientá-los quanto à utilização da nova plataforma e aos fluxos de trabalho.

Como ocorre em processos de transição de sistemas, a fase inicial foi marcada por dificuldades operacionais e necessidade de adaptação por parte das equipes. Embora essas dificuldades tenham sido gradativamente superadas ao longo das semanas, o período de adaptação refletiu em alguns atrasos nas respostas às manifestações da Ouvidoria, situação que não havia sido observada nos relatórios de períodos anteriores.

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
SIRES - 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>

