

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PARELHEIROS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros

Endereço: Estrada ecoturística de Parelheiros, 334, Ala A9 - Jardim Casa Grande

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, 35p.

- 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 Sul

Cleonice Cardoso Expósito

Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros

Lirian Leiko Takarashi

Elizabeth Regina Lima de Oliveira

Assessoria de Ouvidoria O. S. Associação Saúde da Família

Carla Alessandra da 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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Plano de ação	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	30
14. Glossário	31
15. Siglário	32
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Parelheiros (STS/PA) pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul). Localizada no extremo Sul da capital, é composta pela Subprefeitura de Parelheiros, com os distritos administrativos de Parelheiros e Marsilac. Sua área é de 353,5km² (representando 23,68% do Município) com várias nascentes de água e mananciais que alimentam as represas Billings e Guarapiranga (responsáveis por 25% de todo o abastecimento da região metropolitana). Tem uma população estimada em 159.266 habitantes (Fonte: Fundação SEADE, 1996 a 2023).

Atualmente a STS/PA dispõe dos seguintes serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS: 17 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 02 Unidades Básicas de Saúde Indígena (UBSI), 05 Equipes Multiprofissionais na Atenção Primária à Saúde - (eMulti), 01 Clínica de Especialidades Odontológicas (CEO), 02 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), 02 Serviços de Residência Terapêutica (SRT), 01 Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar (EMAD), 01 Equipe do Programa de Acompanhante do Idoso (PAI), 01 Pronto Socorro Municipal (PSM), 01 Equipe de Acompanhamento da Pessoa com Deficiência (APD), 01 Centro Especializado em Reabilitação II (CER), 01 Ambulatório de Especialidades (AE), 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e 01 Hospital Municipal (HM). Destaca-se a existência de 14 aldeias de etnia guarani dentro da APA (Área de Preservação Ambiental): Krukutu, Guyrapaju, Nhamandu Mirim, Brilho do sol, Pinheiro Ty, Marsilac, Tape Mirim, YPorã, Ikatu, Kalipty, Ka Águy Ovy, Kuaray Oua, Tekoa Porã e Tenondê Porã.

A rede de serviços conta com a parceria da OSS Associação Saúde da Família (CG nº 001/2014/SMS/NTCSS – PA nº 2013-0.339.733-8) e Congregação das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus (TC 041/2016-SMS.G – PA nº 2016.0-148.381-0).

2. Panorama Geral do período

A análise do período em questão revela as dinâmicas de atendimento da Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros, uma área de grande relevância estratégica para a cidade de São Paulo. Com uma geografia extensa, predominantemente periurbana e rural, além de uma considerável vulnerabilidade social, essa região exige uma intervenção sólida da rede de atenção básica e de emergência para assegurar o acesso universal à saúde. Ao longo do período avaliado, foram registradas 267 manifestações (pedidos e queixas) nos 26 pontos de atendimento da localidade. Os dados indicam que a demanda por serviços se concentra nas áreas com maior densidade populacional e em expansão, destacando-se:

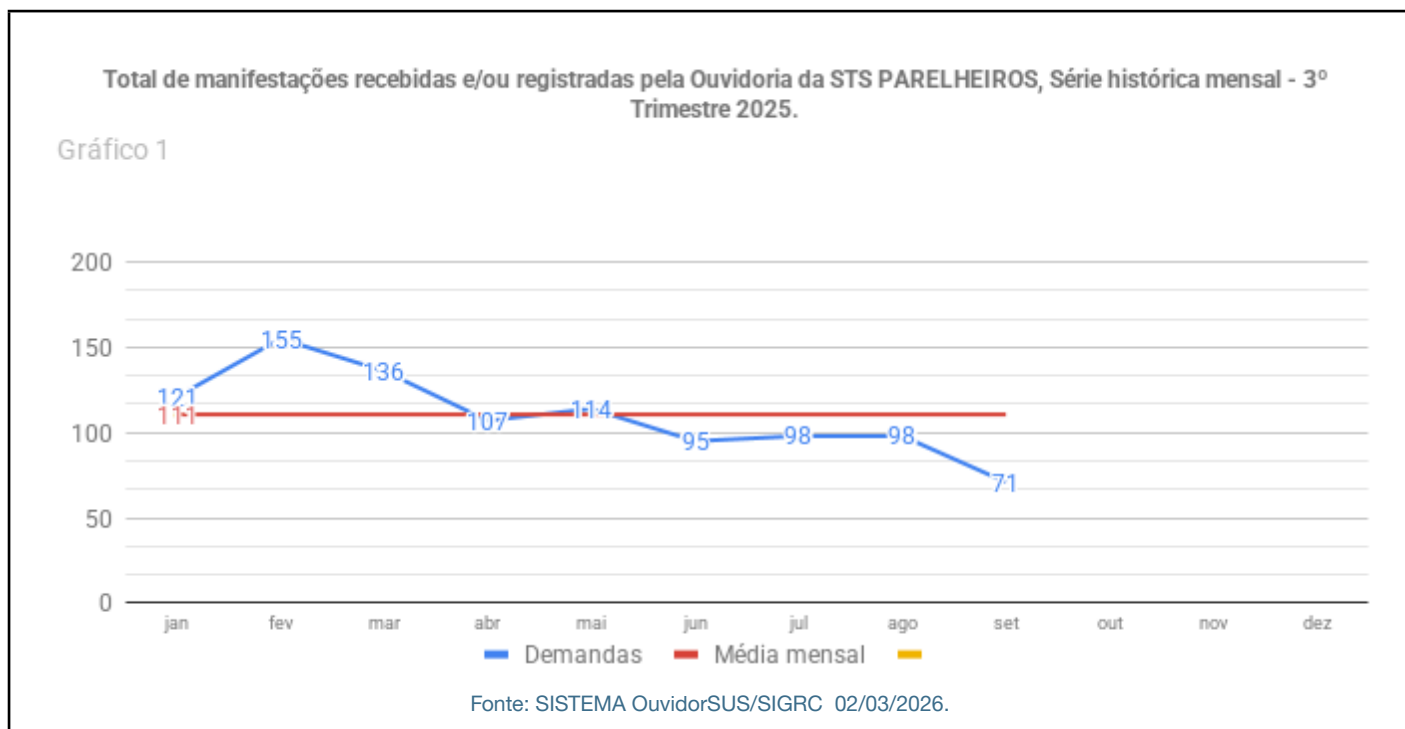
UBS Recanto Campo Belo: 43 solicitações.

UBS Jardim São Norberto: 27 solicitações.

UBS Vargem Grande: 26 solicitações.

As três unidades em questão foram responsáveis por 36% do total de ocorrências em toda a região, o que indica a presença de problemas locais ou uma sociedade civil mais engajada na reivindicação de seus direitos assistenciais nesses bairros. Por outro lado, o território apresentou uma habilidade de resposta e eficiência institucional bastante elevada, alcançando uma taxa de 95,88% de soluções dentro do prazo legal de 20 dias. A distribuição territorial evidenciou homogeneidade na qualidade administrativa: entre as 26 unidades e serviços avaliados, 21 atingiram a meta ideal de 100% de pontualidade, incluindo centros de alta complexidade, como a UPA Parelheiros.

3. Número de manifestações – Série histórica

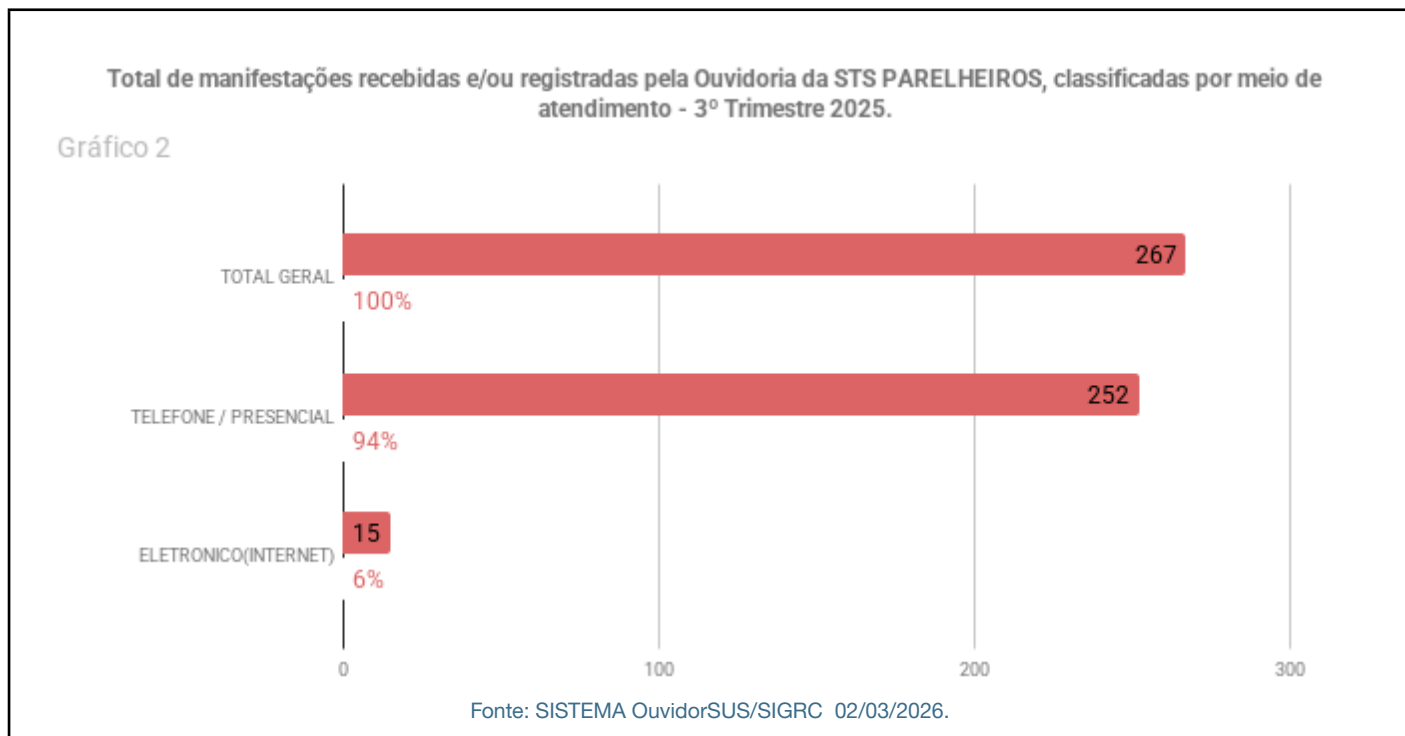


No 3º trimestre de 2025 foram registradas 267 manifestações. O aumento observado no volume de manifestações neste período reflete o fortalecimento dos canais de escuta e o maior engajamento dos usuários do território no monitoramento dos serviços prestados.

Nota-se que unidades localizadas em eixos de grande adensamento populacional — como as UBSs Recanto Campo Belo, Jardim São Norberto e Vargem Grande — mantêm-se historicamente no topo das demandas da região, o que justifica ações de governança e monitoramento contínuo nesses pontos específicos.

Impacto na Capacidade de Resposta: Mesmo diante das oscilações históricas no fluxo de entrada de processos, a rede de Parelheiros demonstrou maturidade administrativa, preservando seu índice geral de resposta em patamares elevados (95,88%), o que comprova a consolidação do fluxo interno de tratamento dessas demandas.

4. Meios de atendimento



Os meios de atendimento representam as portas de entrada pelas quais os usuários do SUS no território de Parelheiros acessam os serviços de Ouvidoria. O monitoramento desses canais é estratégico para avaliar a acessibilidade do serviço, o nível de exclusão digital e a preferência da população ao registrar suas manifestações.

No período avaliado, as **267 manifestações** deram entrada por meio dos seguintes canais:

Internet (Formulário SIGRC)

Central SP156 (telefone)

Presencial (Supervisão/Unidades)

5. Classificação das manifestações

Reclamação: Manifestação de insatisfação ou queixa sobre um serviço prestado, atendimento, falta de insumos ou omissão da administração pública.

Solicitação: Pedido para obtenção de atendimento, acesso a ações de saúde, ou liberação de consultas, exames e procedimentos.

Denúncia: Relato de irregularidade, ilegalidade ou indício de fraude na administração pública ou na conduta de profissionais.

Elogio: Demonstração de satisfação, reconhecimento ou agradecimento pelos serviços de saúde recebidos ou pelo atendimento prestado por profissionais.

Informação: Pedido de orientação, esclarecimento ou dúvida sobre direitos, fluxos e funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS).

Sugestão: Proposta ou ideia apresentada pelo cidadão para aprimorar a prestação de serviços ou as políticas públicas de saúde.

Dentro do relatório trimestral da STS Parelheiros, cada uma dessas manifestações é subdividida em assuntos recorrentes, tais como:

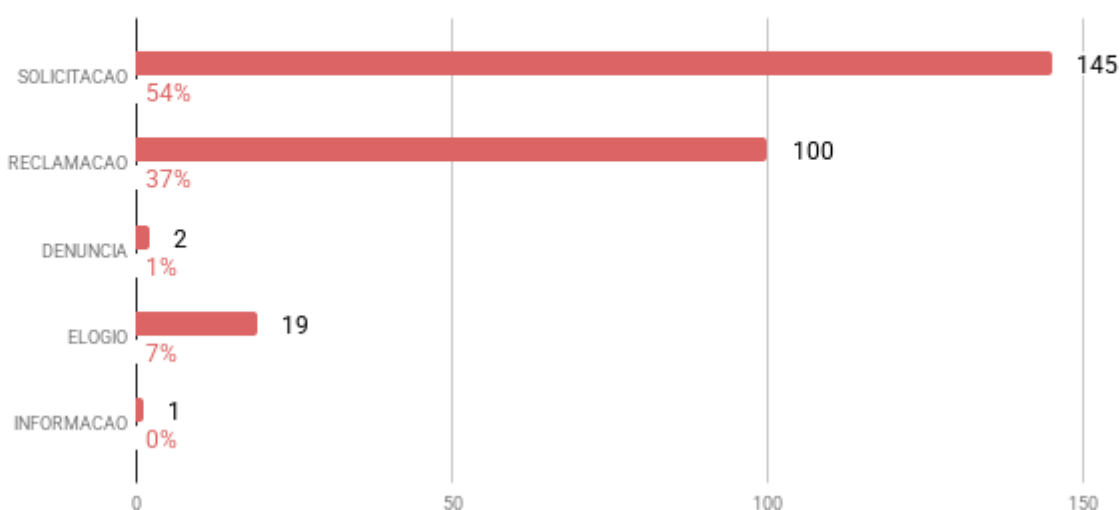
Assistência à Saúde: Questões relacionadas à prestação de serviços de saúde, como consultas, tempo de espera, exames, internações e cirurgias.

Gestão: Assuntos referentes à administração dos serviços de saúde, incluindo recursos humanos, infraestrutura de unidades de saúde (UBS/postos) e horários de atendimento.

Vigilância em Saúde: Manifestações relacionadas à vigilância sanitária, vigilância ambiental e controle de zoonoses, como denúncias ou reclamações sobre condições sanitárias e riscos à saúde pública.

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

Gráfico 3



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

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 145 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta, com 88%.

- Durante o período analisado, a Ouvidoria da STS Parelheiros contabilizou um total de 16 manifestações categorizadas como "Solicitação" no Sistema SIGRC. Apesar de o volume total ser visto como pequeno em comparação com a área geográfica e a população da região, a distribuição percentual revela uma grave assimetria nos serviços de assistência. O tópico "Consulta" abrangeu quase todas as demandas (88%; n=14), enquanto os assuntos "Medicamento" e "Cirurgia" permaneceram em níveis baixos (6% cada; n=1).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde 76%.

Centralização das Demandas em Assistência à Saúde (76% - 98 solicitações)

Parelheiros, por ser uma região periférica com vulnerabilidades socioeconômicas acentuadas, enfrenta historicamente barreiras de mobilidade e infraestrutura. Esse índice de 76% não reflete apenas números, mas a dificuldade prática do cidadão em acessar consultas especializadas, exames diagnósticos e procedimentos cirúrgicos em tempo oportuno. A alta concentração de solicitações atesta que a atenção básica local e a regulação de vagas sofrem com uma pressão de demanda superior à capacidade instalada de atendimento.

Gargalos Logísticos e de Insumos: Produtos para a Saúde (10% - 13 solicitações)

As solicitações voltadas a produtos e correlatos para a saúde configuram a segunda maior preocupação dos munícipes no período. Qualitativamente, esse dado sinaliza falhas crônicas na cadeia de suprimentos e na logística de distribuição geográfica de materiais médicos essenciais. Para uma população de baixa renda, a falta de insumos em unidades locais resulta na interrupção de tratamentos e no agravamento de quadros clínicos, pressionando ainda mais o sistema hospitalar de retaguarda.

Descentralização de Demandas Administrativas e Especializadas (14% - 18 solicitações no total)

Os demais eixos registram uma fragmentação menor, mas igualmente relevante para o diagnóstico territorial:

Gestão (4% - 5 solicitações) e Demais Demandas (4% - 5 solicitações): Apontam para a necessidade de desburocratização e melhoria nos fluxos internos de atendimento administrativo, sugerindo que a comunicação entre usuário e serviço requer maior transparência.

Assistência Odontológica (3% - 4 solicitações) e Farmacêutica (3% - 4 solicitações): Embora apresentem os menores percentuais, indicam queixas pontuais sobre desabastecimento de medicamentos específicos e limitação na agenda de saúde bucal, serviços que impactam diretamente a qualidade de vida preventiva da comunidade.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 21% são relativos à Clínica Médica. Com 7% cada, há Odontologia - Prótese, Pediatria, Psiquiatria e Neurocirurgia. As demais manifestações representam 50% do volume total de registros.

- **Demanda reprimida e fluxo de atendimento:** O peso da Clínica Médica demonstra que o usuário busca esclarecimentos sobre o andamento de consultas generalistas, reencaminhamentos ou prescrições, o que sinaliza possível ansiedade ou falta de clareza nos prazos de atendimento das UBSs da região de Parelheiros — um território extenso e com vazios assistenciais consideráveis.
- **Especialidades de baixa incidência numérica:** Odontologia, Pediatria, Psiquiatria e Neurocirurgia registraram 7% cada (1 caso isolado cada). No entanto, o registro isolado de Neurocirurgia e Psiquiatria possui alto peso qualitativo: tratam-se de especialidades médicas de alta complexidade de regulação ou escassez na ponta, onde qualquer dúvida do cidadão expressa forte angústia com a espera por exames ou vagas especializadas na CRS Sul.
- **Necessidade de transparência ativa:** O volume de 50% em "Demais manifestações" aponta que a população ainda utiliza a ouvidoria como um balcão de orientações gerais e informações que deveriam ser sanadas diretamente nas unidades de saúde, revelando falhas na comunicação direta entre os equipamentos de saúde e o munícipe.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema Ouvidor SUS. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, há Consulta/Tratamento/Atendimento com 73%, e Cirurgia com 9%.

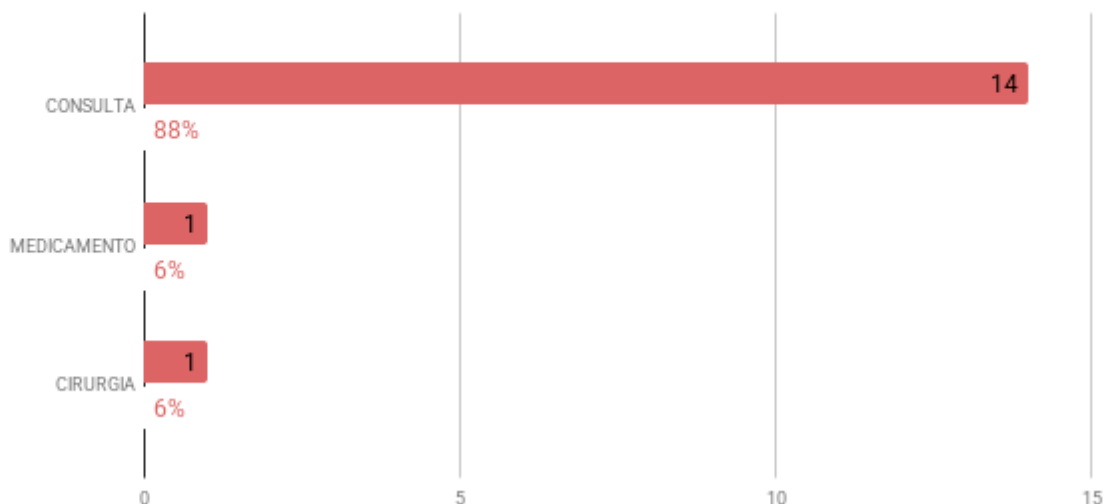
Demanda por acesso básico e continuado: Os 73% de consultas mostram que a população enfrenta barreiras para conseguir atendimento inicial ou seguimento médico nas UBSs e equipamentos da microrregião de Parelheiros.

Represa cirúrgica: Os 9% de cirurgias refletem a lentidão na marcação de procedimentos eletivos na rede municipal, exigindo espera prolongada.

Vulnerabilidade em exames de média/alta complexidade: Endoscopias e ressonâncias somam 6%, revelando escassez crônica de oferta tecnológica local, o que força deslocamentos longos para outras regiões da capital.

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

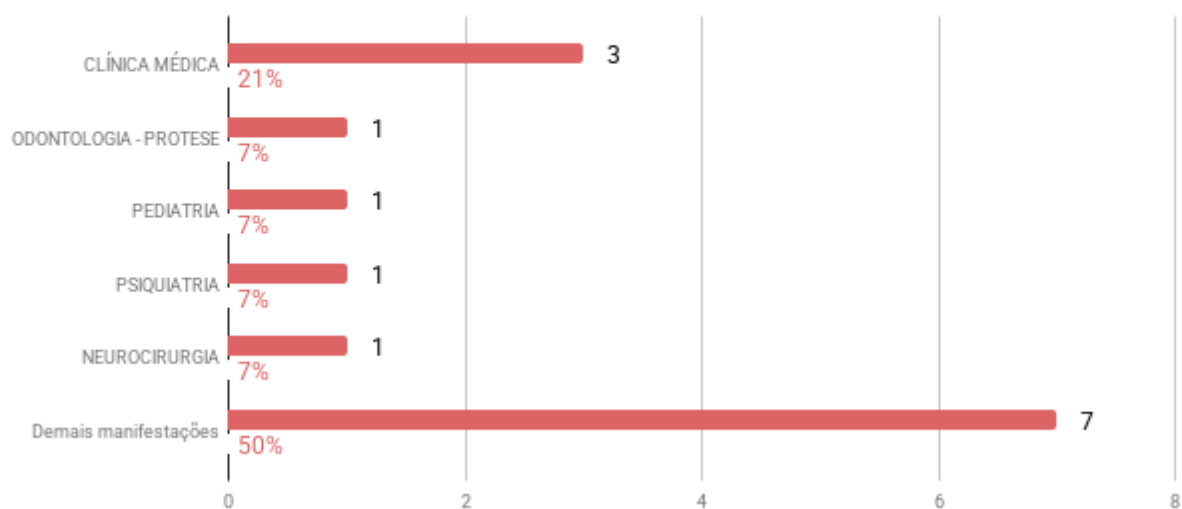
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

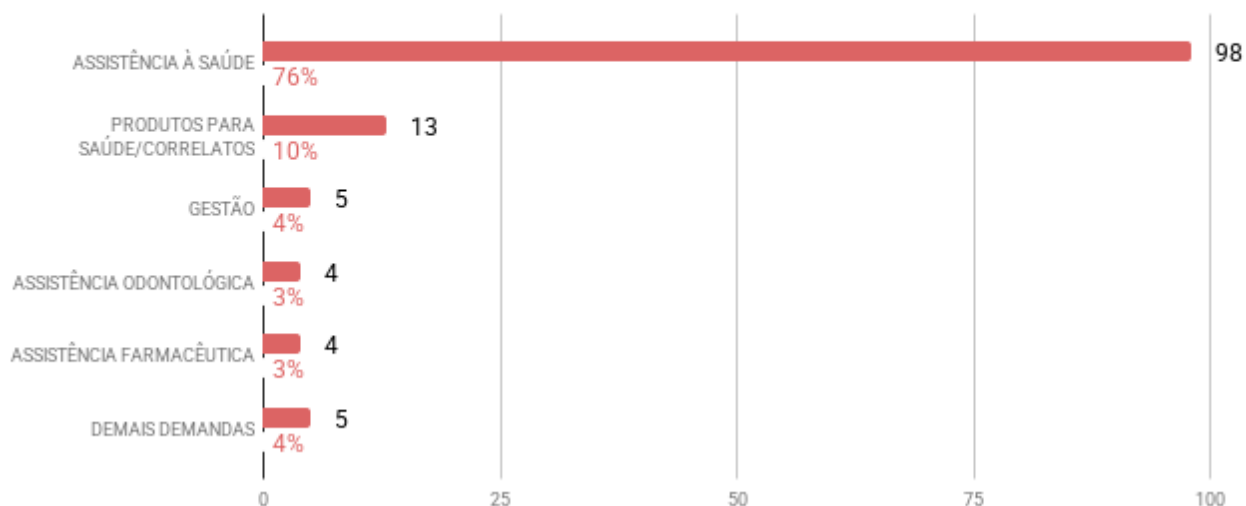
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

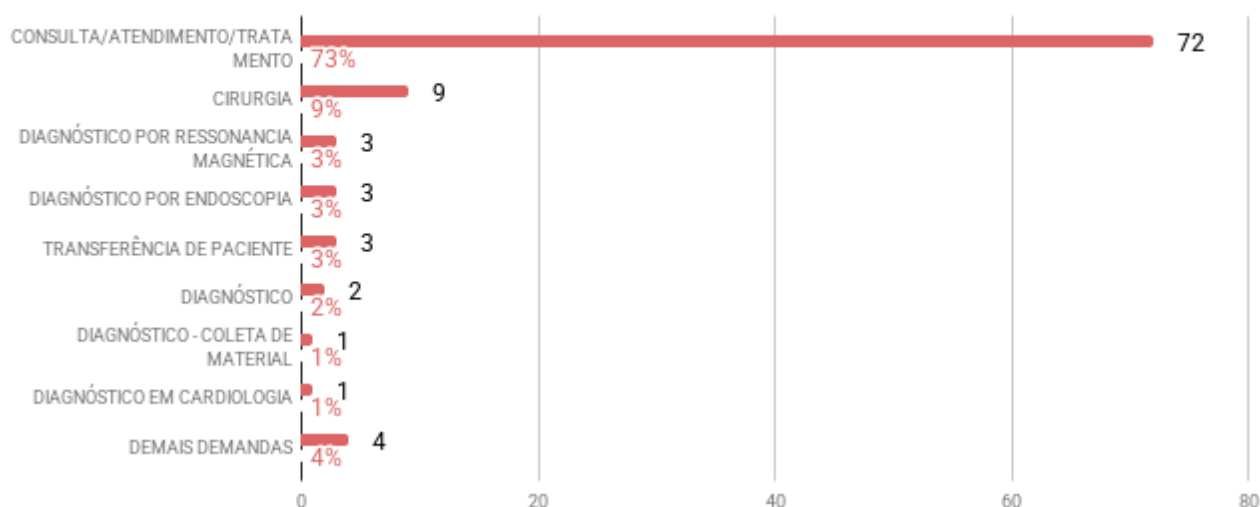
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 100 reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto **Atendimento profissional (80%)**.

- **Relação humana:** Os 80% em atendimento profissional indicam ruídos na comunicação entre equipes de saúde e pacientes, sinalizando desgaste no acolhimento ou sobrecarga dos servidores na região.
- **Complexidade territorial:** Parelheiros possui uma vasta extensão territorial e grande distância de hospitais de alta complexidade; a única queixa sobre ambulância, embora menor em número (20%), reflete a gravidade do impacto que a demora ou falha em transferências causa na vida do cidadão local.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto **Gestão 84%**.

- **O Peso da Gestão:** O índice de 84% não aponta apenas insatisfação com pessoas, mas revela problemas de fluxo,

demora em respostas administrativas, dificuldades de marcação de retornos ou falhas de suprimentos que dependem da macrogestão da STS Parelheiros.

- **Isolamento Territorial:** Parelheiros possui uma vasta extensão territorial e bolsões de vulnerabilidade; os reflexos na ASF (9%) demonstram que a distância geográfica e a fixação de equipes de saúde da família ainda geram fricções no acesso cotidiano do cidadão.
- **Baixa Queixa Assistencial Direta:** Os 2% em assistência não significam excelência clínica absoluta, mas sugerem que o usuário canaliza sua frustração primária para os gargalos de organização e burocracia da gestão geral antes de isolar um ato médico específico.

O **gráfico 9 Postura profissional:** Os 50% de registros sobre conduta apontam a necessidade de fortalecer o atendimento humanizado e o diálogo empático com os pacientes.

- **Comunicação e clareza:** Os outros 50%, divididos entre falta de informações (25%) e de comunicação (25%), sinalizam espaço para aprimorar as orientações prestadas à população.
- **Impacto local:** Em Parelheiros, onde a saúde pública é essencial, qualificar a escuta e a transparência ajuda a estreitar os laços de confiança entre o serviço e a comunidade.

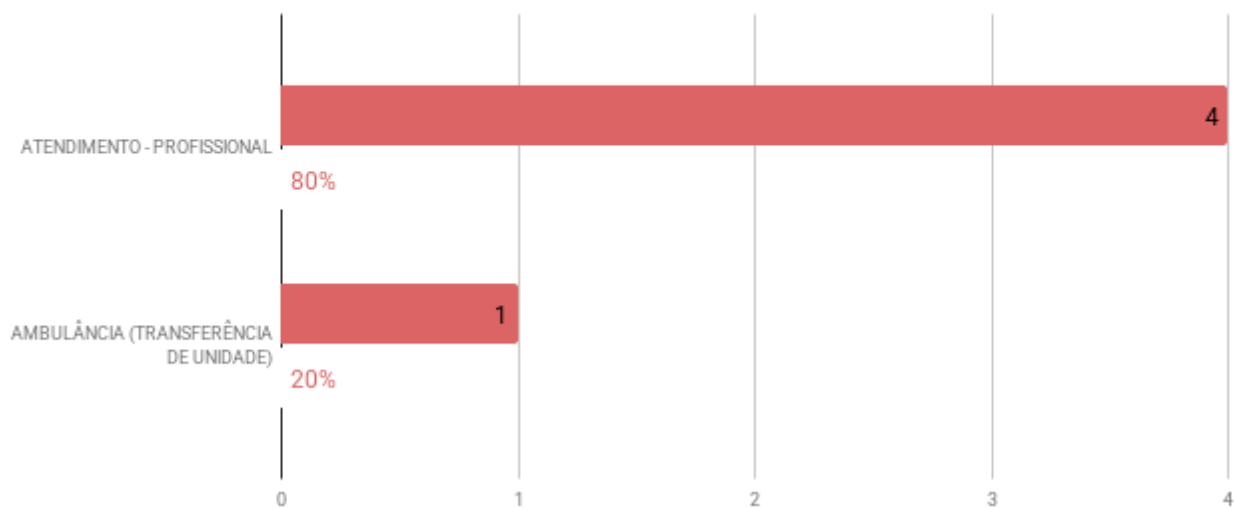
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **49%** são relativos a **Estabelecimento de saúde e 46% a Recursos humanos**.

- **Estabelecimento de saúde (49% - 39 casos):** Expressa a insatisfação da população com a infraestrutura física, manutenção ou oferta de insumos nas unidades da região. Reflete a pressão sobre a rede local, onde a demanda física supera a capacidade de atendimento ou o conforto dos espaços.
- **Recursos humanos (46% - 37 casos):** Revela a escassez ou a percepção de insuficiência de profissionais (médicos, enfermeiros e atendentes) nas unidades de saúde. Impacta diretamente no tempo de espera e na qualidade do acolhimento, gerando atrito diário entre munícipes e equipes.
- **Documentos (4% - 3 casos) e Demais demandas (1% - 1 caso):** Representam um volume residual e pontual de

problemas burocráticos ou ocorrências atípicas na gestão. Indicam que a burocracia documental não é o foco principal de estresse para o usuário no período avaliado.

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

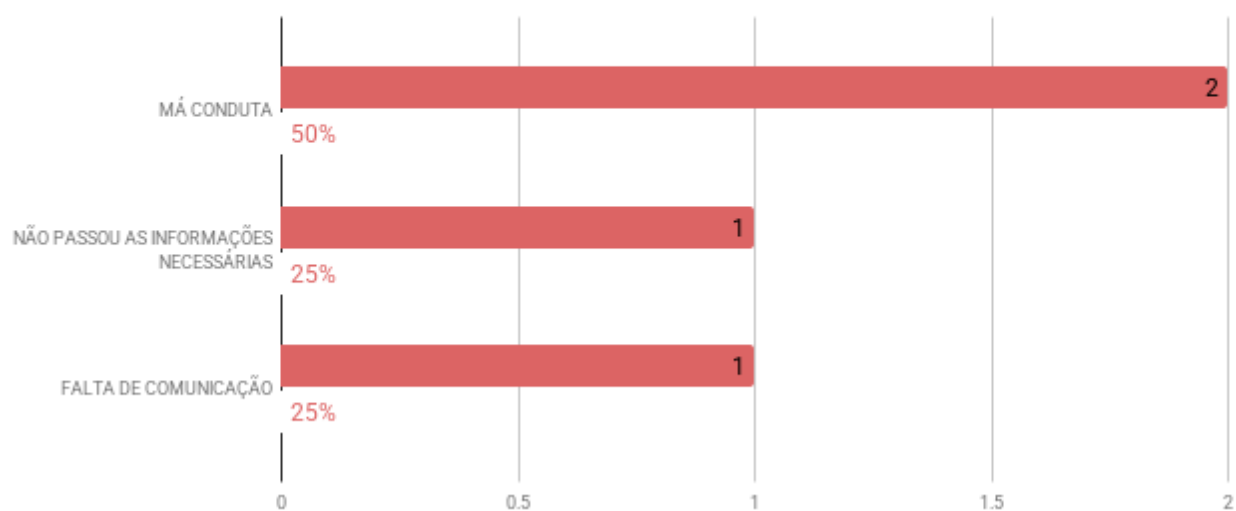
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

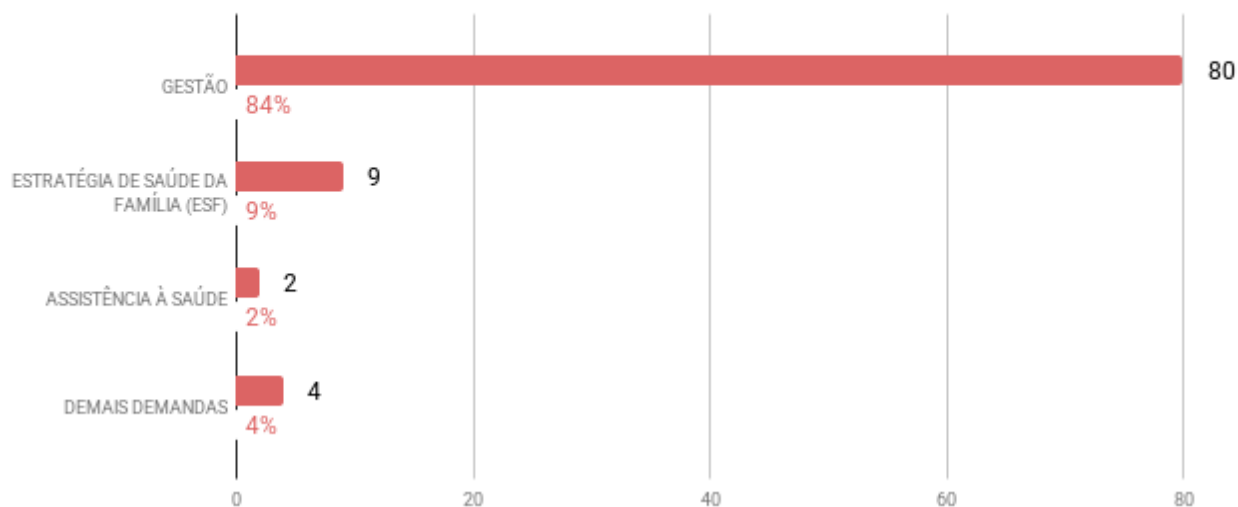
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

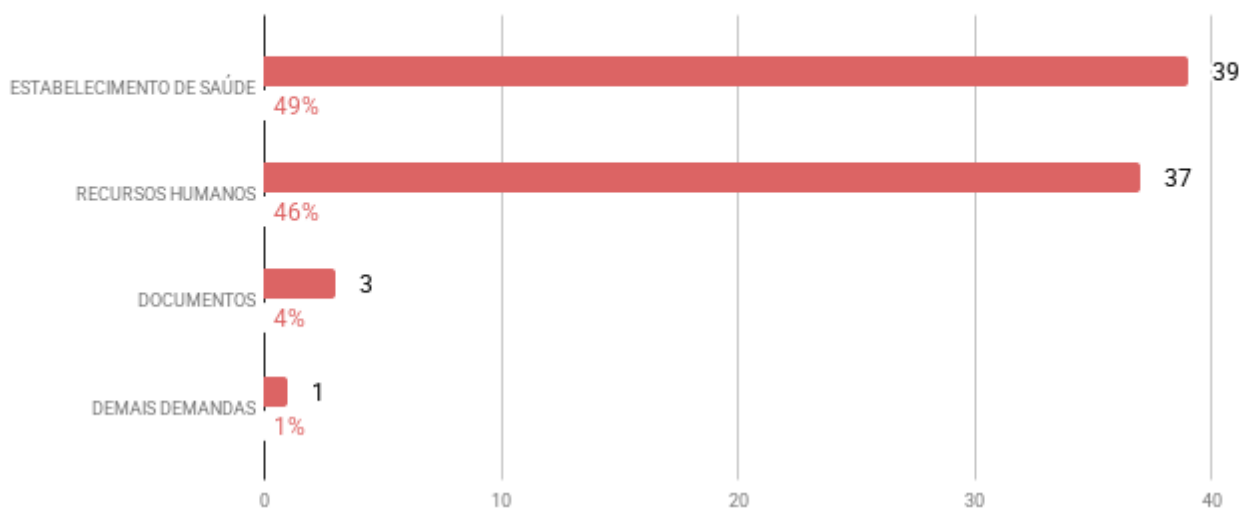
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

Foram registrados **19 elogios no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total.** A média mensal no trimestre foi de 6 elogios.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa **74%.**

Gestão (74% - 14 registros): O maior índice aponta aprovação expressiva das diretrizes administrativas, coordenação dos serviços e organização geral das unidades de saúde na região.

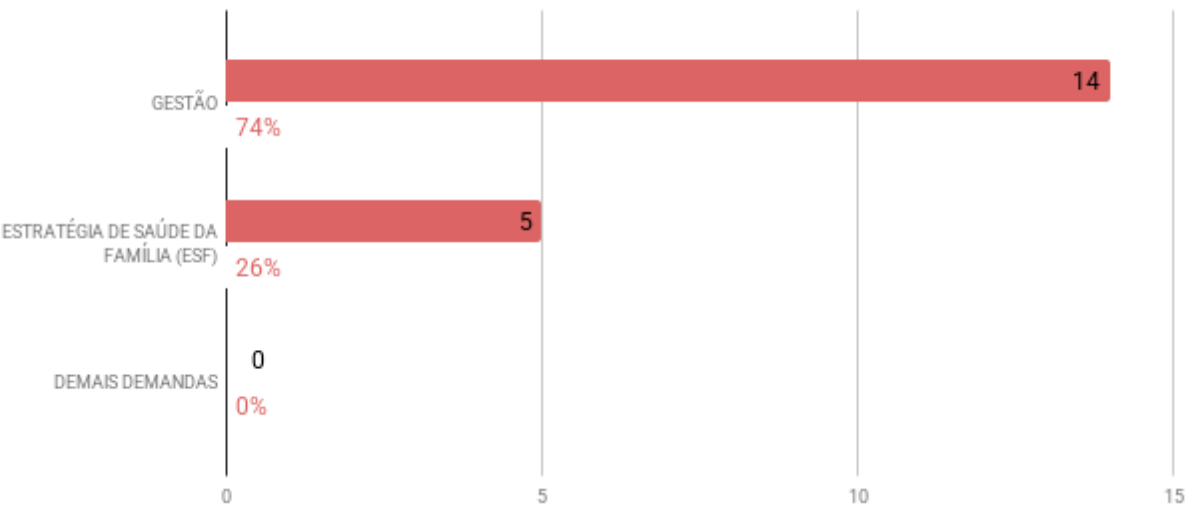
Estratégia de Saúde da Família - ASF (26% - 5 registros): Representa o reconhecimento ao vínculo direto dos moradores com as equipes de atenção básica (postos e agentes comunitários), embora com menor expressão numérica comparada à gestão geral.

Demais demandas (0% - 0 registros): Ausência de registros em outras áreas, indicando foco concentrado da satisfação nos dois temas principais.

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_12}}
Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Parelheiros – 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
AMB ESPEC PARELHEIROS	3	3	100%
CAPS ADULTO III PARELHEIROS	1	1	100%
CAPS INFANTO JUVENIL II PARELHEIROS AQUARELA	1	1	100%
CEO III PARELHEIROS - YVETTE RANZANI VIEGAS	3	4	75%
CER II PARELHEIROS	14	14	100%
PS MUNICIPAL BALNEARIO SÃO JOSE	8	8	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PARELHEIROS	0	1	0%
UBS BARRAGEM	2	3	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS COLONIA	6	7	86%
UBS DOM LUCIANO BERGAMINI	1	1	100%
UBS JARDIM CAMPINAS	18	21	86%
UBS JARDIM DAS FONTES	7	7	100%
UBS JARDIM EMBURA	6	6	100%
UBS JARDIM IPORÃ	13	13	100%
UBS JARDIM SANTA FÉ	10	10	100%
UBS JARDIM SILVEIRA	10	10	100%
UBS JARDIM SÃO NORBERTO	27	27	100%
UBS MARSILAC	1	1	100%
UBS NOVA AMÉRICA	3	3	100%
UBS PARELHEIROS	21	22	95%
UBS RECANTO CAMPO BELO	41	43	95%
UBS VARGEM GRANDE	25	26	96%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA MARCELO	7	7	100%
UBS VILA ROSCHEL	16	16	100%
UPA PARELHEIROS	11	11	100%
UVIS PARELHEIROS	1	1	100%
Total	256	267	96%

O índice de resolutividade geral dentro do prazo da Ouvidoria na Supervisão Técnica de Saúde (STS) Parelheiros alcançou 96% de eficiência no terceiro trimestre de 2025. Durante o período analisado (junho, julho e agosto de 2025), das 267 solicitações e queixas recebidas, 256 foram respondidas dentro do prazo regulamentar de até 20 dias. A grande maioria das subredes respondeu a todas as demandas em até 20 dias.

As subredes que apresentaram eficiência máxima em termos de volume foram: UBS Jardim São Norberto: 27 solicitações (maior volume com 100% de conformidade). UBS Vila Roschel: 16 solicitações respondidas dentro do prazo. CER II Parelheiros: 14 solicitações respondidas em tempo. UBS Jardim Iporã: 13 solicitações respondidas no prazo. Outras com 100%: AMB Espec Parelheiros (3), CAPS Adulto III (1), CAPS Infante Juvenil II (1), PS Municipal Balneário São José (8), UBS Dom Luciano Bergamini (1), UBS Jardim das Fontes (7), UBS Jardim Emburá (6), UBS Jardim Santa Fé (10), UBS Jardim Silveira (10), UBS Marsilac (1), UBS Nova América (3), UBS Vila Marcelo (7), UPA Parelheiros (11) e UVIS Parelheiros (1).

As três subredes que mais concentraram demandas de Ouvidoria apresentaram um desempenho excelente, um pouco abaixo da perfeição devido ao volume: UBS Recanto Campo Belo. UBS Vargem Grande. UBS Parelheiros.

Pontos de Atenção (Abaixo da Meta Regional) - Algumas unidades afetaram negativamente a média geral da região e precisam revisar seus processos internos de resposta:

- Supervisão Técnica de Saúde - Parelheiros (Própria): 0% (A única solicitação recebida ultrapassou o prazo de 20 dias).
- UBS Barragem: 67% (1 das 3 reclamações foi respondida fora do prazo).
- CEO III Parelheiros - 75% (1 das 4 solicitações foi respondida fora do prazo).
- UBS Colônia: 86% (1 das 7 solicitações foi respondida fora do prazo).
- UBS Jardim Campinas: 86% (Apesar do alto volume, 3 das 21 solicitações foram respondidas fora do prazo).

- Quantidade de demandas recebidas no período:
 - Uma média de **89** demandas recebidas por mês ao longo do trimestre.

- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:

256 demandas foram respondidas dentro do prazo de 20 dias

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Aprimoramento Técnico: Formação das equipes locais para se adaptarem às atualizações dos sistemas SIGRC

- **Fluxo de Monitoramento:** Implementação de alertas para notificações com prazos críticos (próximo do limite de 20 dias).

Estabelecimento de um canal de comunicação direta entre a Supervisão Técnica e as gerências de unidades com maior acúmulo de processos.

Gestão de Processos: Criação de uma força-tarefa voltada para o fechamento imediato de demandas pendentes a fim de evitar o transbordo do prazo legal.

- Principais resultados obtidos:

- **Eficiência Operacional:**

- Resolução de **95%** do volume total de manifestações abertas no período (256 de 267 demandas concluídas).
- Manutenção do índice de pontualidade em **89%** das respostas emitidas dentro do prazo regulamentar de 20 dias.

- **Qualidade do Atendimento:**

- Redução do tempo médio de espera do cidadão para devolutivas sobre agendas de Clínica Médica e consultas especializadas.

- Redução de respostas genéricas por meio do uso de modelos padronizados pelas gerências locais.
- **Alinhamento de Sistema:**
 - Consolidação bem-sucedida das transições de fluxos entre as plataformas SIGRC e OuvidorSUS na região sul.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
 - **Fortalecimento das Equipes e Capacitação:**
 - Realizar treinamentos periódicos com foco nas atualizações de triagem das plataformas SIGRC.
 - Fazer visitas técnicas nas unidades para monitorar as demandas de ouvidoria.
 - **Otimização de Processos Internos:**
 - Criar um fluxo de alerta preventivo interno para sinalizar as demandas quando atingirem 10 e 15 dias de abertura.
 - **Intervenção Focada nas Pendências:**
 - Conduzir encontros de alinhamento com as gerências das unidades responsáveis pelas 6 demandas que ainda não foram respondidas para solucionar gargalos específicos.

10. Plano de ação

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

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
Treinamento em Atendimento e Comunicação	Tratar os 50% de queixas de "Má conduta" e 25% de "Falta de comunicação" no SIGRC.	Workshops de humanização e comunicação assertiva para as equipes de recepção e assistência.	Não foi realizado	Gerências das Unidades e Assessoria Técnica	Atrasado ▾
Implantação de Alertas Preventivos de Prazos	Evitar estouro do prazo legal e zerar as demandas não respondidas.	Configurar alertas quando o processo atingir 10 e 15 dias corridos.	Em andamento	Ponto Focal da Ouvidoria na STS Parelheiros	Em andame... ▾
Força-tarefa nas Unidades Críticas	Apoiar as sub-redes que ficaram abaixo da meta de 80% de respostas em dia.	alinhamento e suporte administrativo direto nas unidades com maior represamento.	Em andamento	Equipe Técnica da Ouvidoria CRS Sul / STS	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
	Reunião de Colegiado da STS Parelheiros	Apresentar os indicadores de ouvidoria do 3º trimestre e pactuar metas com os gerentes.	Equipe de Ouvidoria e Gerentes de Unidade
	Capacitação Centralizada SIGRC/OuvidorSUS	Alinhamento técnico sobre as novas atualizações e fluxo de transição de plataformas.	Interlocutores de Ouvidoria da STS Parelheiros

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O período foi otimizado por uma significativa capacidade de atendimento das solicitações, alcançando índices de 95% de resolatividade (256 das 267 interações concluídas). Esse número reflete o empenho e a dedicação das gerências locais em garantir que o cidadão receba uma resposta.

Apesar de 89% das respostas terem sido fornecidas dentro do prazo de 20 dias, é necessário ficar atento às 6 solicitações que não foram respondidas e às unidades que não atingiram a meta de 80% de pontualidade. O principal objetivo para o próximo trimestre será eliminar esses obstáculos administrativos.

A mudança obrigatória de processos que ocorreu em setembro de 2025 impactou claramente o perfil das demandas. O aumento significativo de consultas em Clínica Médica (21% no SIGRC) e as manifestações categorizadas como Gestão (84% no OuvidorSUS) indicam que a instabilidade inicial da plataforma resultou em uma concentração de questionamentos e queixas nesses assuntos.

O aspecto mais preocupante do diagnóstico revela que 50% das queixas no SIGRC estão relacionadas à "Má conduta", além de 25% por "Falta de comunicação". Isso demonstra que o desafio na região de Parelheiros vai além da estrutura física, sendo majoritariamente de natureza relacional. É crucial investir em treinamentos voltados para acolhimento e comunicação eficaz para as equipes de recepção e atendimento.

Considerando a situação apresentada, a Ouvidoria adota uma abordagem proativa com o plano de ação elaborado, focando na implementação de alertas preventivos sobre prazos e na padronização das respostas. A meta é transformar a Ouvidoria do SUS em uma ferramenta de gestão estratégica que realmente melhore os serviços prestados à população de Parelheiros.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

De forma geral, o 3º trimestre de 2025 apresentou um desempenho substancial em comparação ao trimestre anterior. Os principais destaques foram o aumento no cumprimento dos prazos de resposta, que saltou de 82% para 96%, e a redução de 15,5% no total de manifestações, com ênfase nas reclamações, que registraram uma queda de 29,6%.

Outro ponto importante, viabilizado pela ação conjunta entre o ouvidor local e as unidades do território, foi o maior número de unidades atingindo 100% de respostas dentro do prazo.

Dessa forma, evidencia-se uma evolução consistente no tratamento das demandas e no uso do sistema de ouvidorias como ferramenta de gestão, com destaque para o aprimoramento da capacidade de resposta, o fortalecimento do gerenciamento de manifestações e a redução dos indicadores de insatisfação dos usuários.

Como principal ganho institucional, destaca-se o aumento da eficiência operacional da Ouvidoria, refletido no elevado índice de pontualidade e na diminuição do volume de reclamações registradas.

Lirian Leiko Takahashi

Supervisora Técnica de Saúde – STS Parelheiros

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>

