

4º 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 CEP: 04865-005

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, 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 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. Número de manifestações – Série histórica	10
3. Meios de atendimento	11
4. Classificação das manifestações	11
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
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 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, Kalipyty, 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).

Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

O gráfico mostra o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Parelheiros ao longo dos meses.

Resumo dos dados apresentados:

- **Pico de atendimentos:** Fevereiro, com **155** demandas.
- **Menor volume:** Novembro, com **55** demandas.
- **Média mensal:** Representada pela linha vermelha no valor de **99**.

Os meses de janeiro, fevereiro, março, abril e maio ficaram acima da média mensal. A partir de junho, o volume de demandas se manteve igual ou abaixo da média. A distribuição do volume total de manifestações ao longo do ano revela uma tendência clara de queda progressiva a cada trimestre:

1º Trimestre (Jan - Mar): 412 demandas

O período mais crítico do ano, impulsionado pelo pico anual registrado em fevereiro (155). Todos os meses deste trimestre ficaram consideravelmente acima da média da instituição.

2º Trimestre (Abr - Jun): 316 demandas

Início do processo de desaceleração. Junho marca o primeiro mês do ano a ficar abaixo da média estipulada, registrando 95 atendimentos.

3º Trimestre (Jul - Set): 267 demandas

Período de estabilização intermediária entre julho e agosto (98 demandas em cada), seguido por uma queda acentuada em setembro (71).

4º Trimestre (Out - Dez): 190 demandas

O trimestre com menor atividade operacional do ano, fechando o

período com o menor índice anual registrado em novembro (55 demandas).

A queda no 4º trimestre ocorreu possivelmente devido a transição de plataforma do ouvidor sus, para sigrc.

Panorama Geral do Trimestre

O gráfico apresenta a série histórica mensal das manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Parelheiros, com destaque para o 4º Trimestre de 2025 (outubro, novembro e dezembro).

Dados do 4º Trimestre de 2025

Outubro: 79 manifestações

Novembro: 55 manifestações

Dezembro: 56 manifestações

Total do trimestre: 190 manifestações

Média do trimestre: 63,3 manifestações/mês

Análise do Período:

Tendência de Queda: O último trimestre manteve o volume de demandas em seus patamares mais baixos de todo o ano, consolidando uma trajetória descendente iniciada no segundo semestre.

Abaixo da Média Anual: Todos os três meses do período registraram valores significativamente abaixo da média mensal histórica calculada no gráfico (99 manifestações).

Estabilização no Final do Ano: Após a queda expressiva entre outubro (79) e novembro (55), o volume permaneceu estável em dezembro (56).

Retrospectiva 2025

Número total de solicitações registradas:

1.185 atendimentos.

Média mensal efetiva: 98,75 (ponto de referência estabelecido em 99)

Pico de solicitações: Fevereiro (155 ocorrências)

Menor número de ocorrências: Novembro (55 registros)

Desenvolvimento ao Longo dos Trimestres

Primeiro trimestre (janeiro a março): 412 ocorrências | Esta fase apresenta o maior número do ano, com registros superiores à média histórica em todos os meses.

2º Trimestre (Abr - Jun): 316 ocorrências | Começo da diminuição gradual das solicitações, encerrando junho (95) já abaixo da média.

No terceiro trimestre (julho a setembro), ocorreram 267 manifestações. Os dois primeiros meses desse período apresentaram uma fase de estabilidade, com 98 registros em julho e agosto, seguidos por uma queda acentuada em setembro, totalizando 71 manifestações.

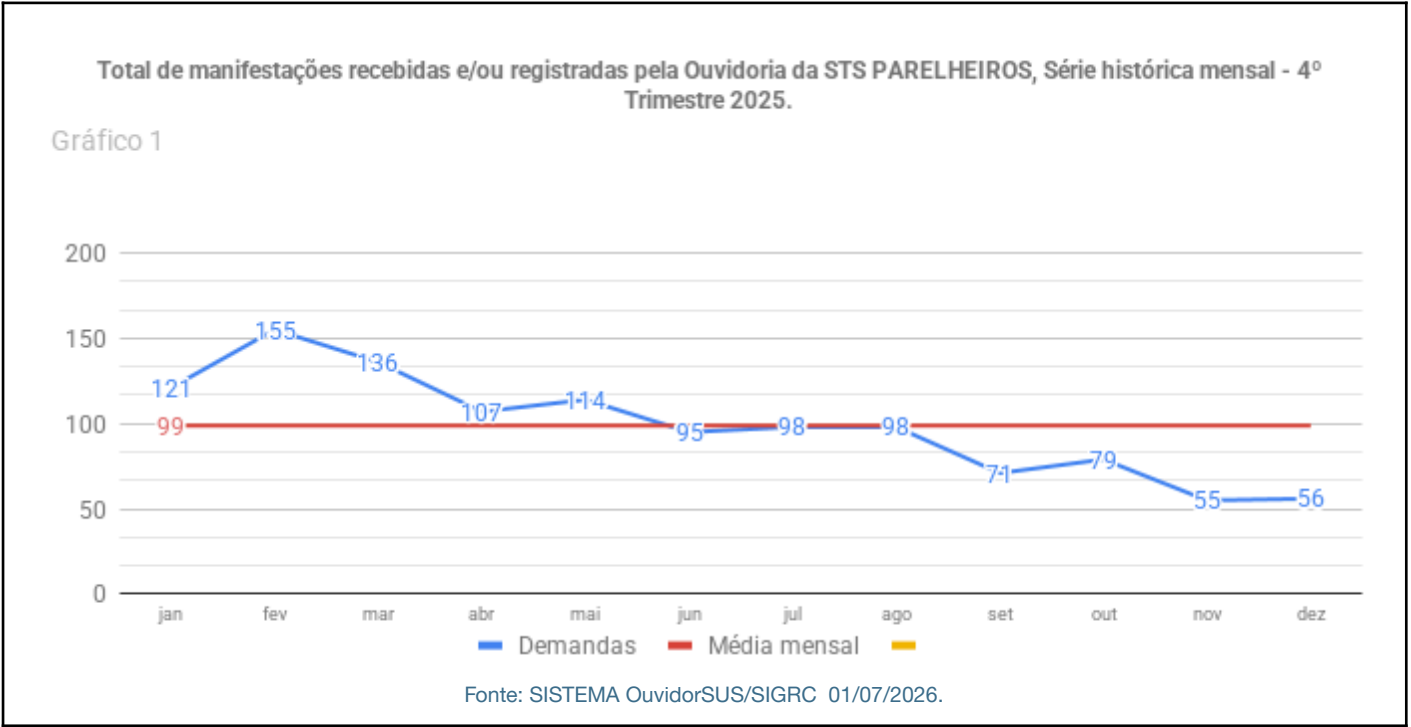
Quarto trimestre (outubro a dezembro): 190 ocorrências | Volume mais baixo do ano, com um nível estabilizado no ponto mínimo ao final de 2025.

Exame de Tendências

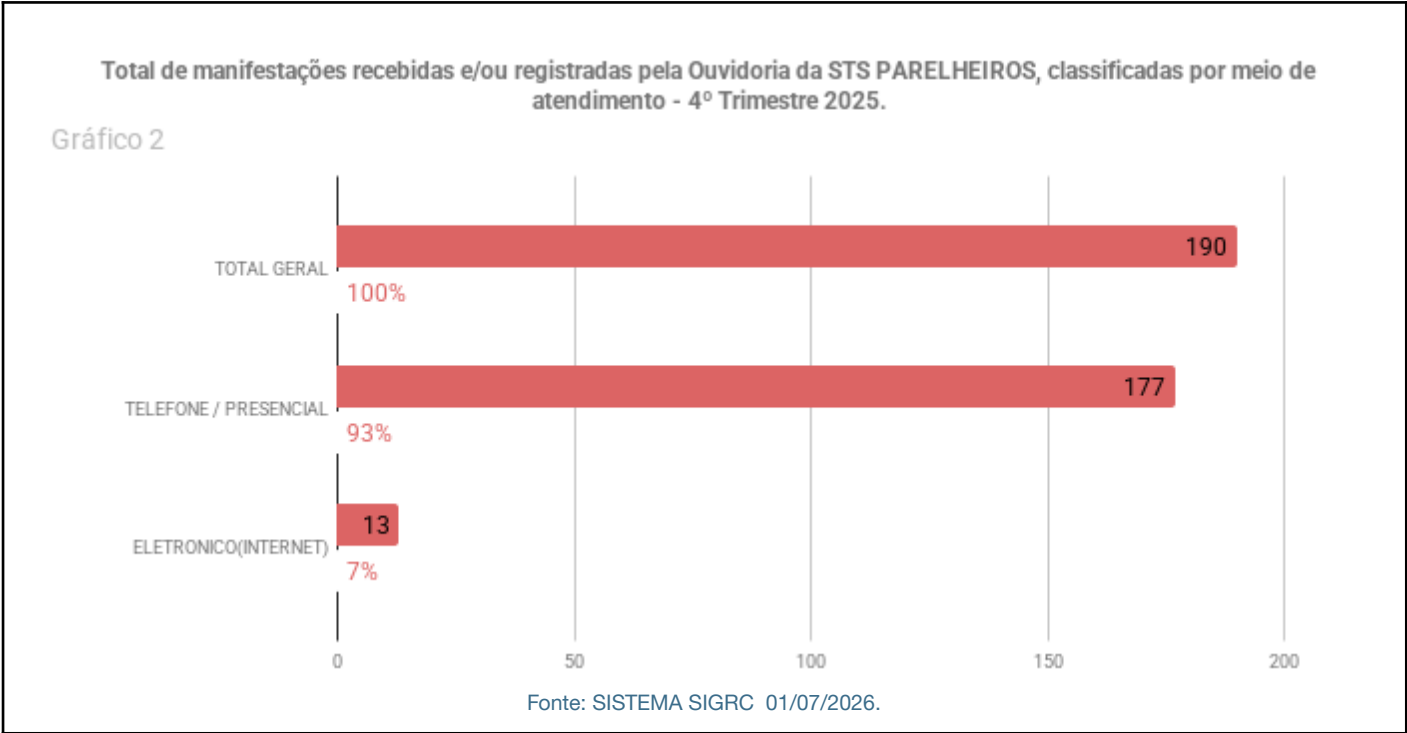
Diminuição Total: Comparando o máximo alcançado em fevereiro (155) com o mínimo observado em novembro (55), a Ouvidoria registrou uma diminuição de 64,5% no número de entradas mensais.

Mudança de Nível: No primeiro semestre, ocorreram 61,4% de todas as ocorrências do ano (728 registros), ao passo que o segundo semestre contabilizou apenas 38,6% (457 registros).

2. Número de manifestações – Série histórica



3. Meios de atendimento



4. Classificação das manifestações

De acordo com as diretrizes da Ouvidoria, os registros do trimestre classificam-se conforme as seguintes tipologias e volumes apurados:

Solicitação (101 registros / 53%): Pedido para obtenção de atendimento, acesso a ações de saúde, ou liberação de consultas, exames e procedimentos.

Reclamação (74 registros / 39%): Manifestação de insatisfação ou queixa sobre um serviço prestado, atendimento, falta de insumos ou omissão da administração pública.

Elogio (10 registros / 5%): Demonstração de satisfação, reconhecimento ou agradecimento pelos serviços de saúde recebidos ou pelo atendimento prestado por profissionais.

Denúncia (5 registros / 3%): Relato de irregularidade, ilegalidade ou indício de fraude na administração pública ou na conduta de profissionais.

Informação (0 registros / 0%): Pedido de orientação, esclarecimento ou dúvida sobre direitos, fluxos e funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS).

Sugestão (0 registros / 0%): Proposta ou ideia apresentada pelo cidadão para aprimorar a prestação de serviços ou as políticas públicas de saúde.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

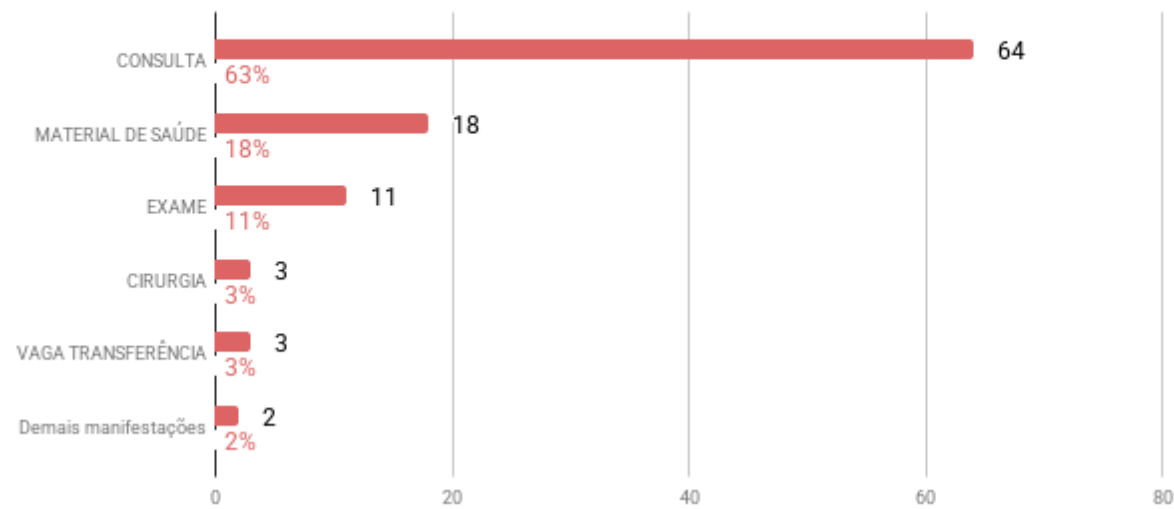
As 101 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 53 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (63 %).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **16%** % são relativos a clínica médica e 8 % a Odontologia (ou Multidisciplinar) .

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

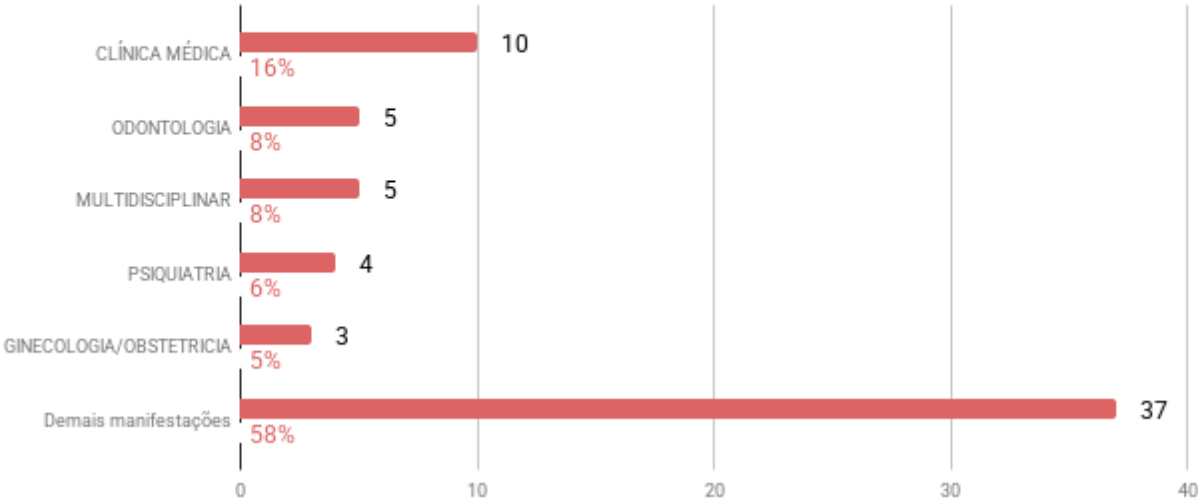
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

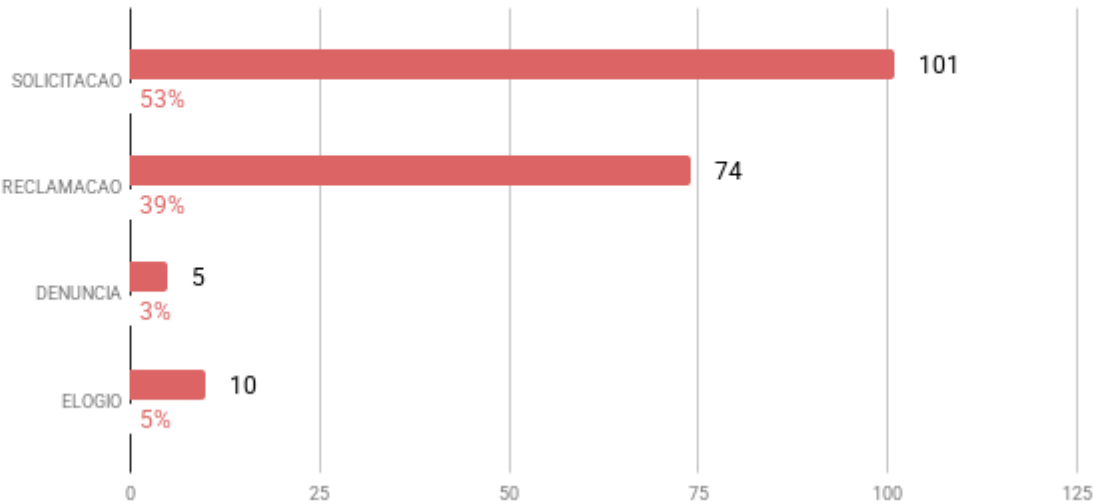
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS PARELHEIROS, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 3



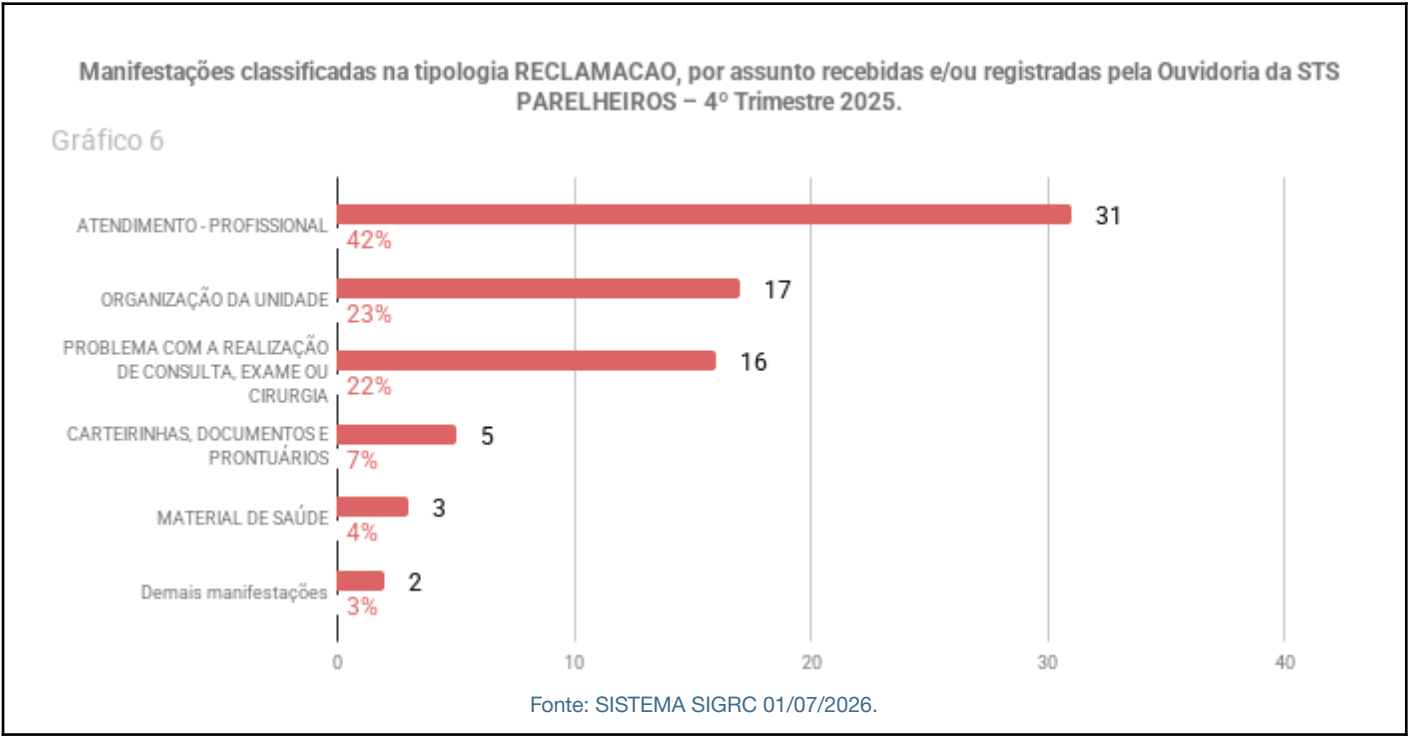
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 190 reclamações registradas no período correspondem a 76% do total.

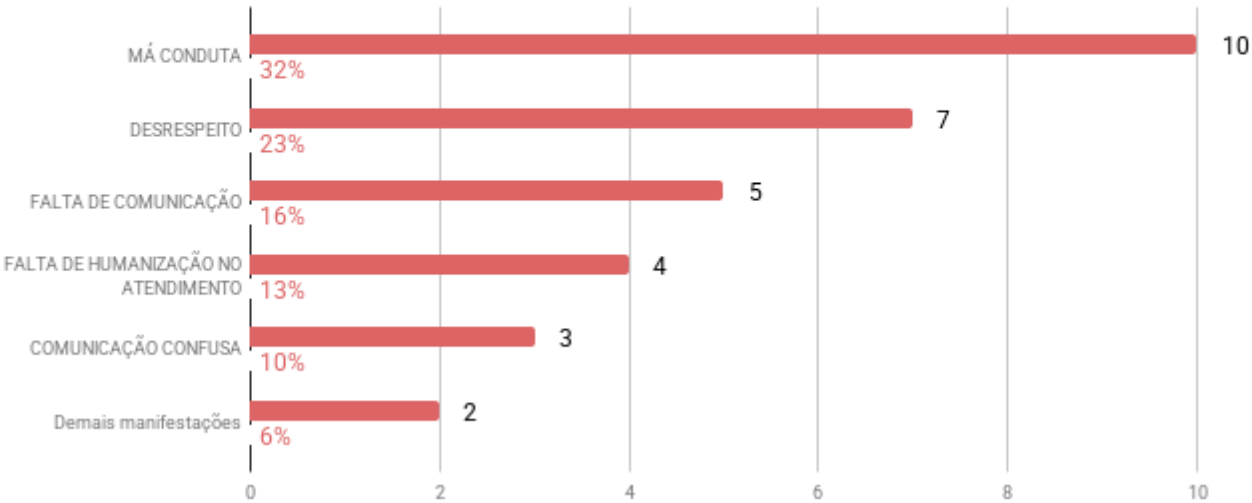
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento profissional (42%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 32% são relativos a ma conduta e 23% a desrespeito.



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

Gráfico 7



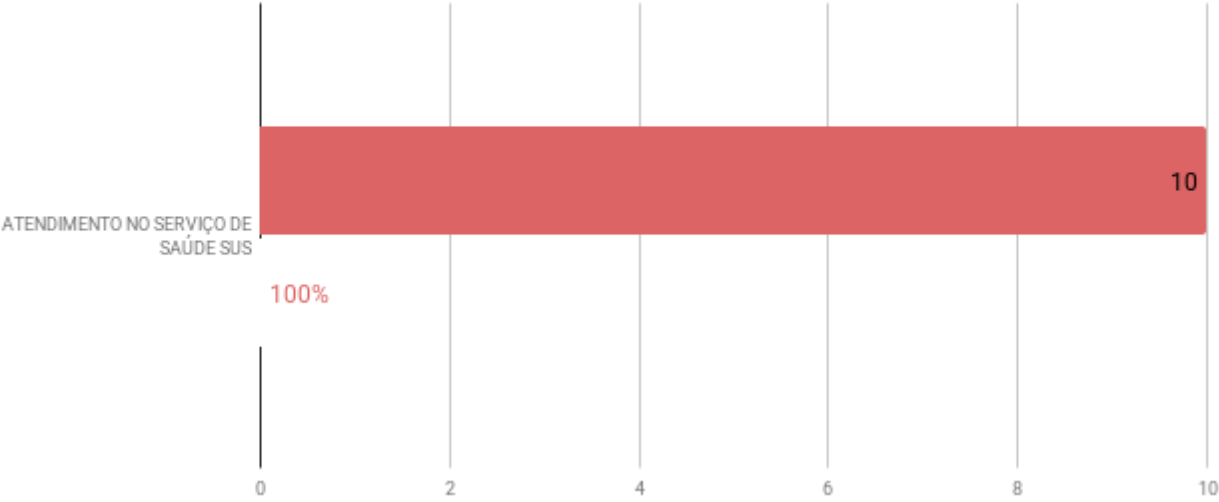
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 10 **elogios** no 4º **trimestre de 2025**, correspondendo a 100% **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 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
PARELHEIROS – 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 PARELHEIROS	108	117	92%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-AE	0	2	0%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-CAPS INFANTIL II	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-CEO III PARELHEIROS YVETE RANZANI VIEGAS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-CER II	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ	1	3	33%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS BARRAGEM	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS COLONIA	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS JARDIM CAMPINAS	2	12	17%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS JARDIM DAS FONTES	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS JARDIM EMBURA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS JARDIM IPORÃ	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS JARDIM SANTA FE	0	6	0%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS JARDIM SÃO NORBERTO	6	10	60%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS MARSILAC	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS NOVA AMÉRICA	1	4	25%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS PARELHEIROS	4	14	29%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS RECANTO CAMPO BELO	8	14	57%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS VARGEM GRANDE	9	10	90%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS VILA MARCELO	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UBS VILA ROSCHEL	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STs PARELHEIROS-UPA PARELHEIROS	6	10	60%
Total	167	230	73%

- Quantidade de demandas recebidas no período:

230 solicitações e reclamações

- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:

167

- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

AE: 0% (0 de 2) - **BARRAGEM:** 0% (0 de 1) **UBS COLONIA:** 0% (0 de 1)

UBS JARDIM SANTA FE: 0% (0 de 6) **UBS JARDIM CAMPINAS:** 17% (2 de 12)

UBS NOVA AMÉRICA: 25% (1 de 4) **UBS PARELHEIROS:** 29% (4 de 14)

PSM BALNEÁRIO SÃO JOSÉ: 33% (1 de 3) **UBS RECANTO CAMPO BELO:** 57% (8 de 14)

UBS JARDIM SÃO NORBERTO: 60% (6 de 10) **UBS VILA MARCELO:** 60% (3 de 5)

UPA PARELHEIROS: 60% (6 de 10) **UBS VILA ROSCHEL:** 75% (3 de 4)

O consolidado do 4º trimestre de 2025 aponta que a região de Parelheiros atingiu um índice geral de **73%** de demandas respondidas no prazo, ficando abaixo da meta ideal de 80%. Este resultado decorre diretamente do **período de transição e migração da plataforma OuvidorSUS para o sistema SIGRC**. A necessidade de capacitação urgente das equipes assistenciais e administrativas das UBSs, somada à curva de adaptação ao novo layout e possíveis instabilidades técnicas da nova ferramenta, geraram um represamento temporário e consequente atraso no fluxo de fechamento na ponta ubs, ps, upa, embora o órgão central tenha

conseguido absorver e responder a 92% de suas demandas direcionadas."

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Instituição formal de um responsável principal e um suplente por Ouvidoria dentro de cada UBS, garantindo que o monitoramento do SIGRC seja diário.

Implementação de uma rotina de avisos internos quando a demanda atingir 5, 10 e 15 dias sem resposta, evitando que o prazo de 20 dias estoure.

Revisão técnica de todas as senhas, perfis de usuários e permissões de rede nas UBSs para garantir que nenhum funcionário fique impedido de responder por falhas de login no SIGRC

- Principais resultados obtidos:

Autonomia na Ponta: 100% dos gerentes e assistentes administrativos das 22 unidades encontram-se capacitados, com perfis ativos e sem impedimentos técnicos de acesso ao SIGRC.

Mudar a abordagem de simplesmente observar o prazo para investigar as causas das queixas. O objetivo será classificar os principais problemas da região (por exemplo: tempo de espera para consultas, falta de medicamentos específicos ou atendimento na recepção).

Implementação de amostragem mensal pela Ouvidoria Central para avaliar se as respostas dadas ao cidadão no SIGRC são resolutivas e humanizadas, e não apenas "respostas burocráticas" para fechar o prazo.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

10. Plano de ação

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

Profissionais Capacitados: Conclusão do ciclo de transição e treinamento das equipes locais, eliminando o desconhecimento da nova plataforma como fator de atraso para os trimestres seguintes.

Criar a rotina de que nenhuma resposta seja inserida no sistema sem a validação do Gerente da Unidade, garantindo o padrão de qualidade e evitando respostas evasivas

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
Ronda Diária do SIGRC	Garantir que nenhuma demanda nova fique invisível no sistema.	Abertura obrigatória do sistema na primeira hora do expediente para checar novos chamados.	Diário	Ponto Focal da Ouvidoria	Em andame... ▾
Reunião de Alinhamento rápido	Desatar nós de demandas complexas que dependem de conduta médica ou de enfermagem	Reunião de 10 minutos entre a gerência e o corpo técnico para definir a resposta de casos críticos.	Sempre que necessário	gerência	Em andame... ▾
Acolhimento Preventivo na Recepção	Resolver o conflito na hora, evitando que o usuário precise abrir uma ouvidoria formal.	Treinar a recepção para tirar as dúvidas dos pacientes em relação ao fluxo de consultas, especialistas e	Contínuo	Equipe Recepção de Gerência	Em andame... ▾

		demais dúvidas sobre os serviços da unidade.			
--	--	--	--	--	--

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
	Encontro do Colegiado da STS Parelheiros	Expor os indicadores de ouvidoria do quarto trimestre e estabelecer metas em conjunto com os gerentes.	sts, gerentes
	Reuniao com o conselho gestor das unidades	apresentar dados das respostas das ouvidorias	gerentes, sts, conselheiros.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2025 representou um dos períodos mais desafiadores e, ao mesmo tempo, disruptivos para a gestão da Ouvidoria do SUS no território de Parelheiros. O encerramento deste ciclo com um índice geral de 73% de demandas respondidas dentro do prazo de 20 dias reflete de maneira fiel o cenário de transição estrutural que vivenciamos.

A migração para a plataforma SIGRC foi o fator preponderante para o não atingimento da nossa meta institucional de 80% na ponta. É preciso registrar que a mudança de um sistema de informação não se restringe à substituição de uma tela; ela exige a reformulação de fluxos internos e, principalmente, o tempo humano para o aprendizado. Os atrasos observados não decorreram de inércia administrativa, mas sim do período em que as equipes das UBSs precisaram se afastar da rotina operacional para passar por capacitações urgentes, enfrentando as instabilidades e ajustes de acessos típicos de uma implantação desse porte.

O fechamento deste trimestre, portanto, não é um ponto final de um resultado abaixo da meta, mas sim o marco inicial de uma rede plenamente capacitada, modernizada e pronta para buscar a excelência nos trimestres subsequentes.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O resultado do 4º Trimestre/2025 apresenta redução do volume de manifestações caindo de 267 no terceiro trimestre para 190 no atual, porém houve queda da performance nos indicadores de prazo de resposta, associado ao período de transição e migração da plataforma OuvidorSUS para o sistema SIGRC.

O relatório reforça sua importância por evidenciar o não atingimento da meta e explicar objetivamente as causas, porém observa-se fragilidade pelo não aprofundamento das causas.

A STS Parelheiros demonstra organização da Ouvidoria, transparência no reporte dos resultados e capacidade de elaboração de ações corretivas. O volume de manifestações apresentou redução consistente ao longo do ano, sugerindo estabilização operacional da rede.

É importante destacar que reconhecemos os dois principais desafios relevantes que os dados evidenciam:

1. Acesso a consultas e procedimentos.
2. Qualidade do atendimento prestado aos usuários.

Sendo assim, entendemos nosso papel quanto à gestão, para fomentar e intensificar a governança local e desenvolver estratégias que melhorem o acesso e as ações de humanização e qualificação do atendimento profissional.

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_assis_tenciais/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?



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>

