

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PENHA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde da Penha
Endereço: Rua Candapuí Nº. 492, Vila Marieta, CEP: 03621-000 - São Paulo - SP

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, 37p.

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 Penha

Mariana Delega de Souza Gonçalves

Ouvidora

Valéria Pereira Simões Oliveira

Equipe de Ouvidoria

Joyce Sousa Coco

Valéria Pereira Simões Oliveira

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 56 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	7
2. Panorama Geral do período	12
3. Número de manifestações – Série histórica	14
4. Meios de atendimento	15
5. Classificação das manifestações	16
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	17
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	19
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	23
9. Análise de Prazo de Resposta	25
10. Plano de ação	28
11. Participação da Ouvidoria em eventos	31
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	32
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	33
14. Glossário	34
15. Siglário	35
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	37
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	38

1. Perfil da Unidade de Saúde

CEP 03621-000 DA Penha

Fone: 5108-7733 / 5108-7741

Supervisora: Mariana Delega de Souza Gonçalves

Horário Atendimento 2ª a 6ª feira, das 7hs às 19hs

População STS Penha: 472.757 habitantes (Censo 22)

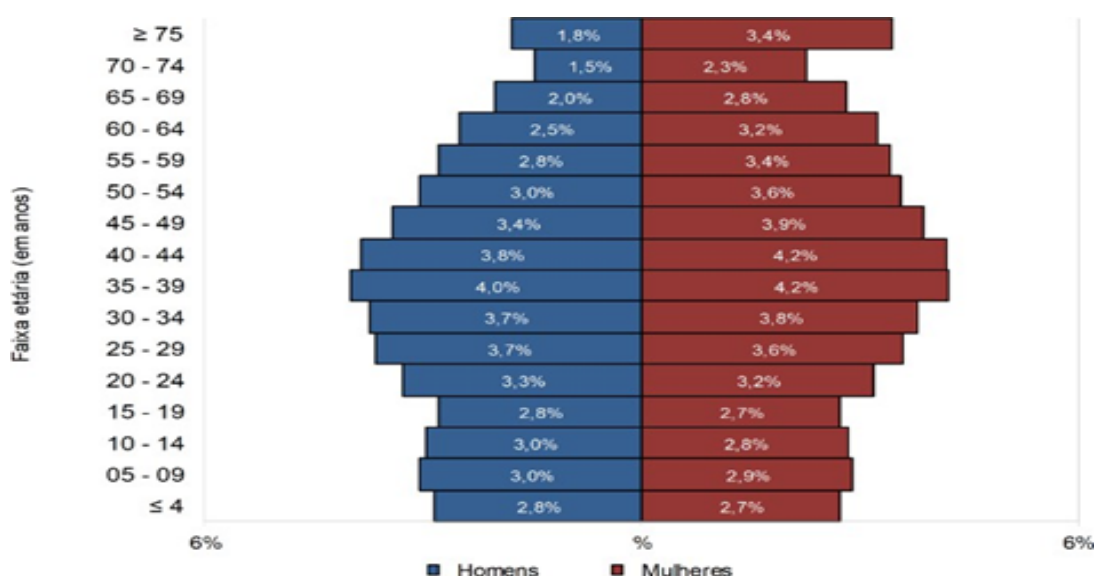
Área: 40,6 Km²

Densidade Demográfica: 11.643,6 hab/Km²

A Supervisão Técnica de Saúde Penha pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Abrange um território de 43,42 km², contando com 38 Estabelecimentos de Saúde, distribuídos entre 4 Distritos Administrativos (Penha, Cangaíba, Artur Alvim e Vila Matilde), com uma população de 472.757 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE).

Pirâmide Etária STS Penha



A pirâmide etária da STS Penha mostra uma população envelhecida, com menor proporção de crianças e maior presença de adultos e idosos. As pessoas com 60 anos ou mais já superam o número de menores de 15 anos, indicando alta Taxa de Envelhecimento. As mulheres predominam nas faixas mais velhas, enquanto a base da pirâmide (0 a 4 anos) é estreita, com cerca de 3% da população.

Características Sócio-Econômicas

Proporção de pessoas residentes com renda per capita de até meio salário mínimo (Em %)	8,33
Taxa de desemprego	11,20 (MUN. SP)
Taxa Analfabetismo	3,5
IDH Subpref.Penha	0,846
Distribuição de favelas no território	42
Domicílios em Favelas	10.668
Pop Rua (Censo SMADS 2021)	583

(Fonte: Censo 2010/HABISampa/ SIMDH / Ceinfo GISA ago/2020)

Cinco Principais causas de Mortalidade

Causas específicas	Penha	%
Demais causas de morte	835	21,12%
Pneumonias	452	11,43%
Doenças isquêmicas coração	432	10,93%
D. cerebrovasculares	250	6,32%
Infecção do trato urinário n/ espec	117	2,96%

Sistema de Informações sobre Mortalidade – SIM/PRO-AIM – CEInfo
–SMS-SP-Dados de 2025. Atualizado em 15/06/2026.)

Equipamentos de Saúde STS Penha

AMA 12H MAURICE PATE
AMA 24H ENG GOULART JOSE PIRES
AMA 24H JARDIM NORDESTE
AMA UBS INTEGRADA CANGAIBA DR CARLOS GENTILE DE MELLO
AMA UBS INTEGRADA CHACARA CRUZEIRO DO SUL
AMA UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NOBREGA
AMA UBS INTEGRADA VILA SILVIA
CAPS AD II CANGAIBA
CAPS AD III PENHA
CAPS ADULTO III VILA MATILDE
CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA
CECCO PADRE MANOEL DA NOBREGA
CEO II PENHA DR WILSON FERREIRA DO VALLE
CER III PENHA
CER PARQUE ARTHUR ALVIM
HOSP MUN V NHOCUNE ALEXANDRE ZAIO
HOSPITAL DIA PENHA
SAE DST AIDS PENHA
SIAT III
SRT II PENHA
UAA
UBS ANTONIO ESTEVAO DE CARVALHO
UBS CIDADE PATRIARCA DR HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR
UBS DR ANTONIO PIRES FERREIRA VILLALOBO
UBS ENGENHEIRO GOULART DR JOSE PIRES
UBS ENGENHEIRO TRINDADE
UBS JARDIM MARINGA VILA TALARICO
UBS JARDIM SAO FRANCISCO I
UBS JARDIM SAO NICOLAU
UBS PADRE JOSE DE ANCHIETA
UBS PARQUE ARTHUR ALVIM
UBS VILA ARICANDUVA
UBS VILA ESPERANCA DR CASSIO BITENCOURT FILHO
UBS VILA ESPERANCA DR EMILIO SANTIAGO DE OLIVEIRA
UBS VILA GRANADA DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO

UBS VILA GUILHERMINA DR AMERICO RASPA NETO
UBS VILA MATILDE DR RUBENS DO VAL
UVIS PENHA

Unidades em Reforma

- 11 Unidades via ATA de RP de SMS: UBS Vila Esperança – Dr. Cássio Bittencourt Filho, UBS Jardim São Nicolau, AMA/UBS Cangaíba, AMA/UBS Chácara Cruzeiro do Sul, AMA/UBS Padre Manoel da Nóbrega, UBS Vila Granada, UBS Cidade Patriarca, UBS Vila Esperança – Dr. Emilio Santiago de Oliveira, UBS Padre José de Anchieta, UBS Jardim São Francisco I; UBS e AMA 24h Engenheiro Goulart.

Recursos Humanos - Total (CNES JUN 26)

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	11
ASSISTENTE SOCIAL	1
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	4
AUXILIAR DE ESCRITÓRIO	2
AUXILIAR EM SAUDE BUCAL	2
CIRURGIAO DENTISTA CLINICO GERAL	4
ENFERMEIRO	4
FARMACÊUTICO	2
FISIOTERAPEUTA GERAL	1
GERENTE DE SERVICOS DE SAUDE	1
MÉDICO CIRURGIÃO GERAL	1
MÉDICO CLÍNICO	2
MÉDICO PNEUMOLOGISTA	1
NUTRICIONISTA	1
PSICÓLOGO CLÍNICO	1
TECNICO EM FARMACIA	1

Recursos Humanos - Total (CNES JUN 26)

Vínculo	Nº
Municipal	251
Estadual/ Federal	43
Mais Médicos	7
Parceiro /OSS CLT	2156
Parceiro /OSS PJ	638
TOTAL	3.095

SERVIÇOS DE SAÚDE - STS PENHA:

1	AMA 12h
2	AMA 24h
1	AMA/ESF Integrada
3	AMA/UBS Integrada
1	CAPS A/D II
1	CAPS A/D III
1	CAPS Adulto III
1	CAPS Infantojuvenil III
1	CECCO
1	CEO II
1	CER II
1	CER III
1	Hospital Dia
1	Hospital Municipal
1	SAE DST/AIDS
6	ESF
2	UBS Mista
8	UBS Tradicional
1	UVIS
1	SIAT III
1	SRT II
1	UAA
3	PAI
4	EMAD
1	EMAP
10	EMULTI
1	ECR
1	APD
1	Polo de Curativos
1	Rede SAMPA Trans

2. Panorama Geral do período

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Penha registrou 1.149 manifestações. Observou-se redução gradual ao longo do período, passando de 429 registros em julho para 379 em agosto e 341 em setembro, embora o volume de demandas tenha permanecido expressivo.

O principal meio de atendimento foi o telefone, com 933 manifestações, equivalente a 81% do total. Em seguida, apareceram os registros via 156 ou presencial, com 128 manifestações, e o formulário web, com 75 registros.

Quanto à tipologia, houve predominância das solicitações, com 728 registros, correspondendo a 63% do total. As reclamações somaram 335 manifestações, representando 29%. Também foram registrados 54 elogios, 29 denúncias, 2 sugestões e 1 pedido de informação.

Entre as solicitações, destacou-se o tema Assistência à Saúde, especialmente consulta, atendimento e tratamento, indicando maior demanda dos usuários por acesso, agendamento, continuidade do cuidado e acompanhamento na rede. As especialidades com maior concentração foram clínica médica, neurologia, ortopedia, cardiologia e ginecologia/obstetrícia.

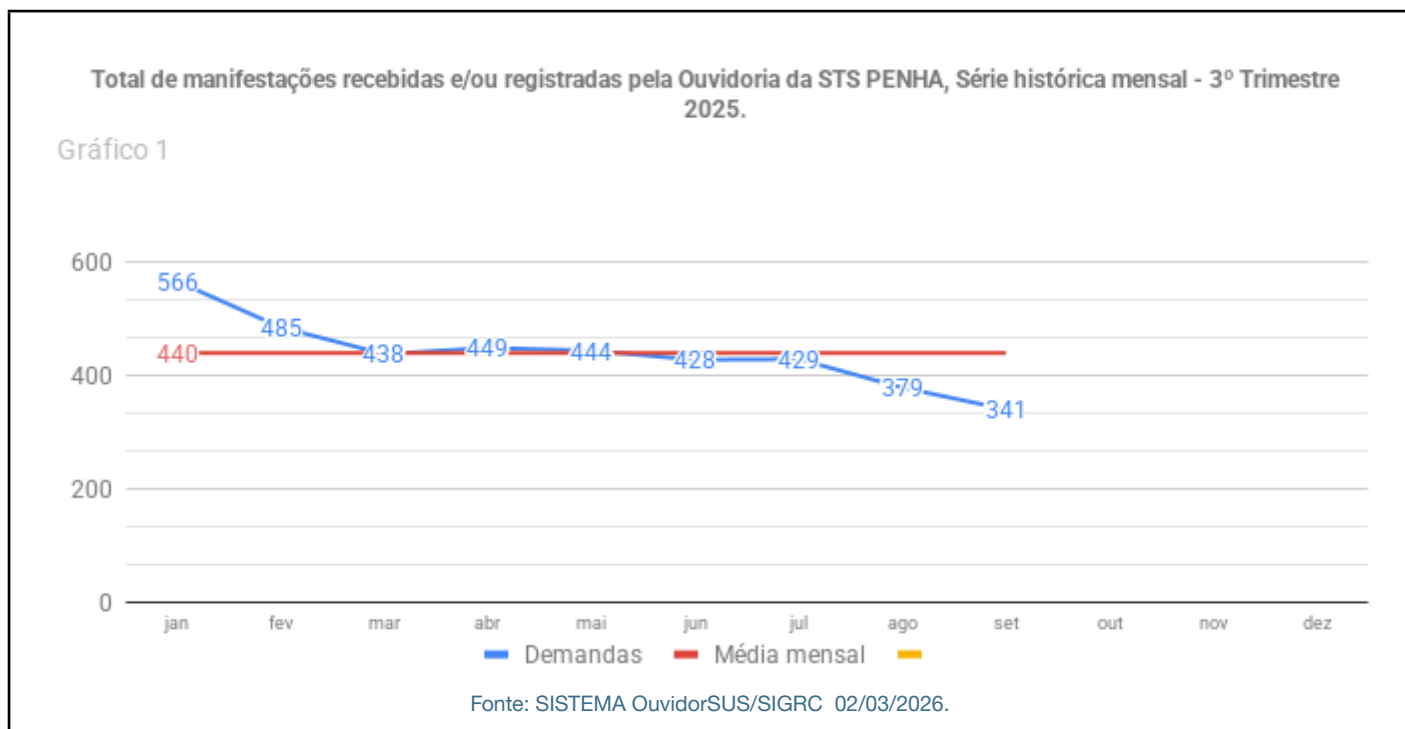
No campo das reclamações, predominou o assunto Gestão, com destaque para manifestações relacionadas a estabelecimento de saúde e recursos humanos. Também foram identificadas reclamações sobre atendimento profissional, envolvendo má conduta, falta de humanização, informações incorretas, comunicação confusa e desrespeito, pontos que merecem atenção por impactarem diretamente a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço.

Em agosto, diante do elevado número de manifestações relacionadas ao Hospital Dia Penha, foi realizada reunião/ação educativa com o serviço. Na ocasião, foi identificado que muitos pacientes que registraram reclamações estavam sendo automaticamente agendados pelo Hospital Dia, sem análise criteriosa quanto à real necessidade da demanda. A equipe foi orientada quanto à necessidade de qualificação dos encaminhamentos e melhor avaliação dos casos. Após essa

intervenção, observou-se redução no número de manifestações, sugerindo melhora na qualificação do fluxo.

Também no período, houve a aposentadoria de uma das ouvidoras da STS Penha, situação que exigiu readequação dos fluxos de trabalho para manutenção do atendimento às demandas recebidas.

3. Número de manifestações – Série histórica

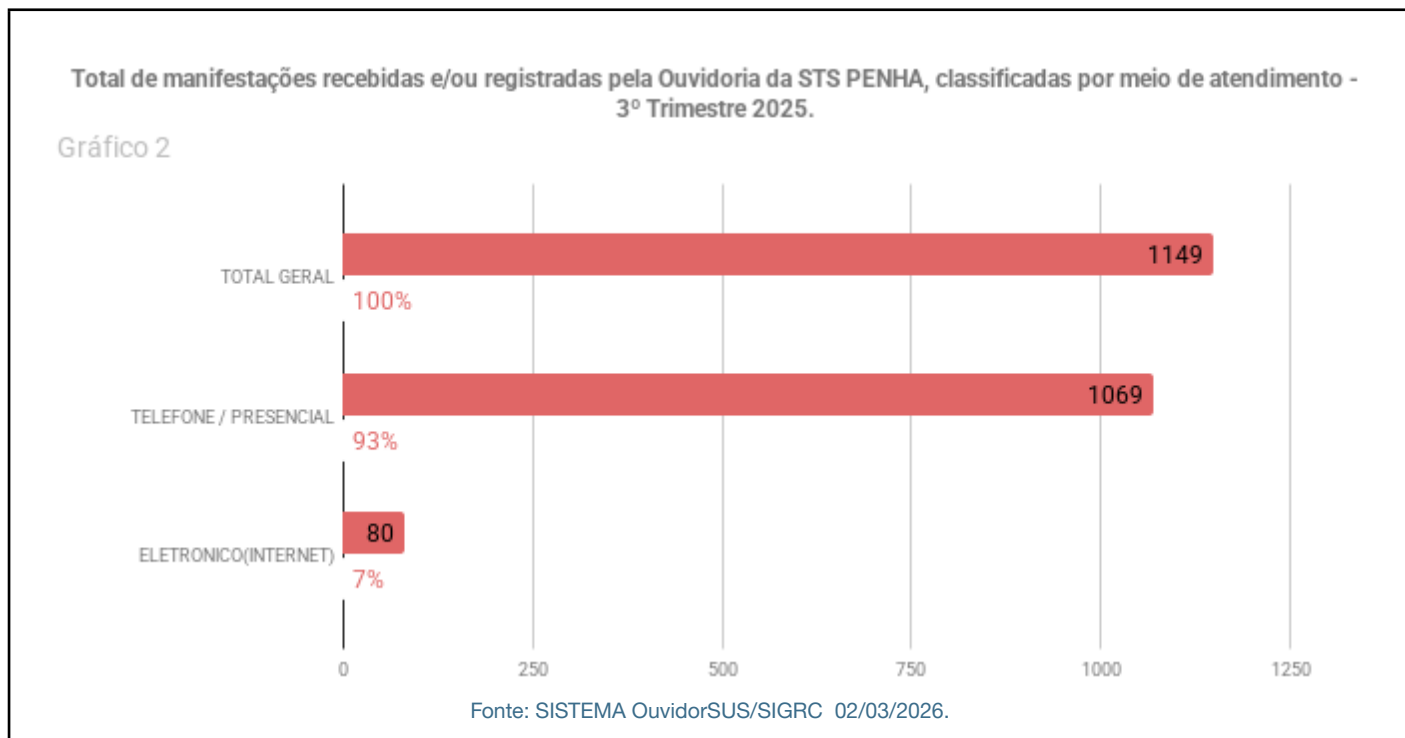


A série histórica mensal demonstra tendência de redução no número de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS Penha ao longo de 2025. O maior volume ocorreu em janeiro, com 566 manifestações, seguido de queda nos meses de fevereiro e março. Entre março e julho, os resultados permaneceram relativamente estáveis, próximos à média mensal de 440 manifestações.

No 3º trimestre, observa-se manutenção desse patamar em julho, com 429 registros, seguida de redução mais acentuada em agosto, com 379, e setembro, com 341 manifestações. Dessa forma, todos os meses do trimestre ficaram abaixo da média mensal do período analisado, sendo setembro o mês com o menor quantitativo registrado.

Apesar da redução quantitativa, permanece necessária a análise contínua das manifestações, considerando que a diminuição dos registros não representa, isoladamente, melhoria ou piora da assistência. O monitoramento deve avaliar principalmente o conteúdo das demandas, sua recorrência e a capacidade de resposta dos serviços, de modo a subsidiar ações de aprimoramento da rede de saúde.

4. Meios de atendimento



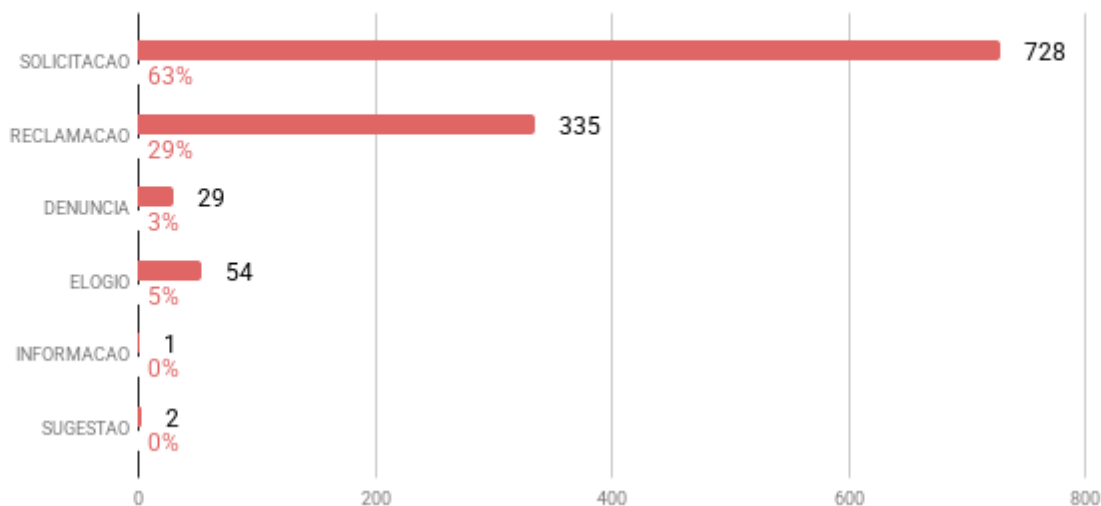
No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Penha registrou 1.149 manifestações. Desse total, 1.069 manifestações, correspondentes a 93%, foram realizadas por meio de atendimento telefônico e/ou presencial, enquanto 80 manifestações, equivalentes a 7%, foram registradas por meio eletrônico (internet).

Os dados demonstram forte predominância dos canais telefônicos e presencial, que concentraram quase a totalidade dos atendimentos realizados no período. Esse resultado pode estar relacionado à maior facilidade de acesso a esses meios, a possibilidade de orientação imediata pelo profissional da Ouvidoria e a preferência dos usuários pelo contato direto.

Por outro lado, a baixa utilização do canal eletrônico indica a necessidade de ampliar a divulgação dessa modalidade de atendimento e orientar a população sobre sua utilização. O meio digital pode contribuir para facilitar o acesso à Ouvidoria, especialmente fora do horário de atendimento presencial ou telefônico, além de possibilitar o registro detalhado da manifestação e o envio de documentos.

5. Classificação das manifestações

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



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

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Penha registrou 1.149 manifestações. As solicitações representaram a maior parcela, com 728 registros, correspondentes a 63% do total. Em seguida, foram contabilizadas 335 reclamações, equivalentes a 29%, 54 elogios, correspondentes a 5%, e 29 denúncias, representando 3%.

A predominância das solicitações demonstra que a Ouvidoria foi utilizada principalmente como canal de acesso, orientação e encaminhamento de demandas relacionadas aos serviços de saúde. Esse resultado evidencia a importância do setor na interlocução entre os usuários e a rede assistencial, especialmente para esclarecimento de fluxos, acompanhamento de pedidos e busca por providências.

As reclamações constituíram a segunda tipologia mais frequente, esse dado indica a necessidade de monitoramento contínuo dos motivos recorrentes, das unidades envolvidas, com a finalidade de identificar fragilidades nos processos de trabalho e subsidiar ações de melhoria.

Os elogios, por sua vez, demonstram o reconhecimento dos usuários em relação ao atendimento prestado por profissionais e serviços, podendo contribuir para a valorização das boas práticas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 728 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 63 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (74%).

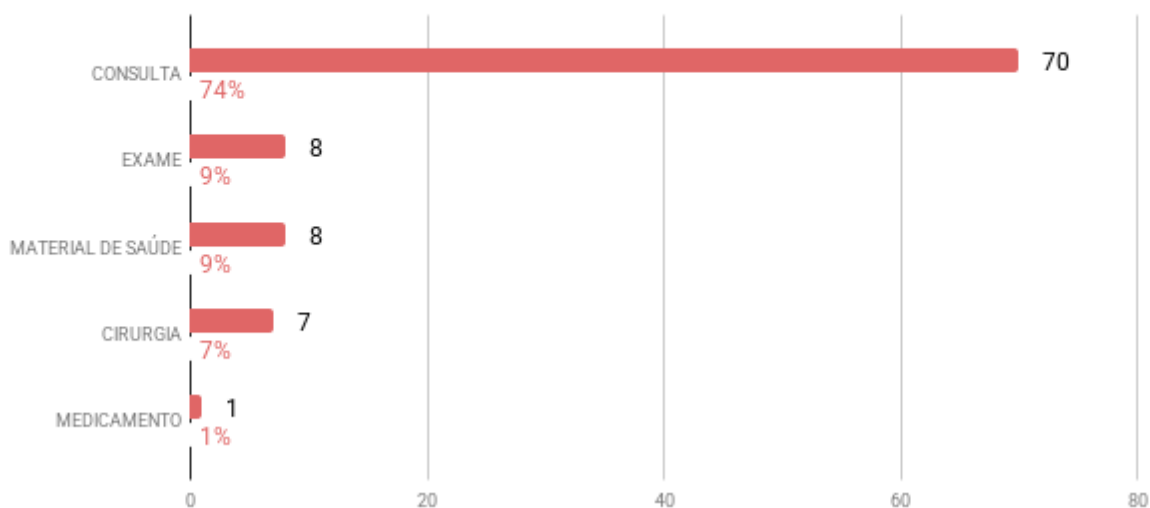
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 16% são relativos a Clínica Médica e 10% a Neurologia.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à saúde (86%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 86% são relativos à Assistência à Saúde e 5% a Produtos para Saúde/Correlatos.

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

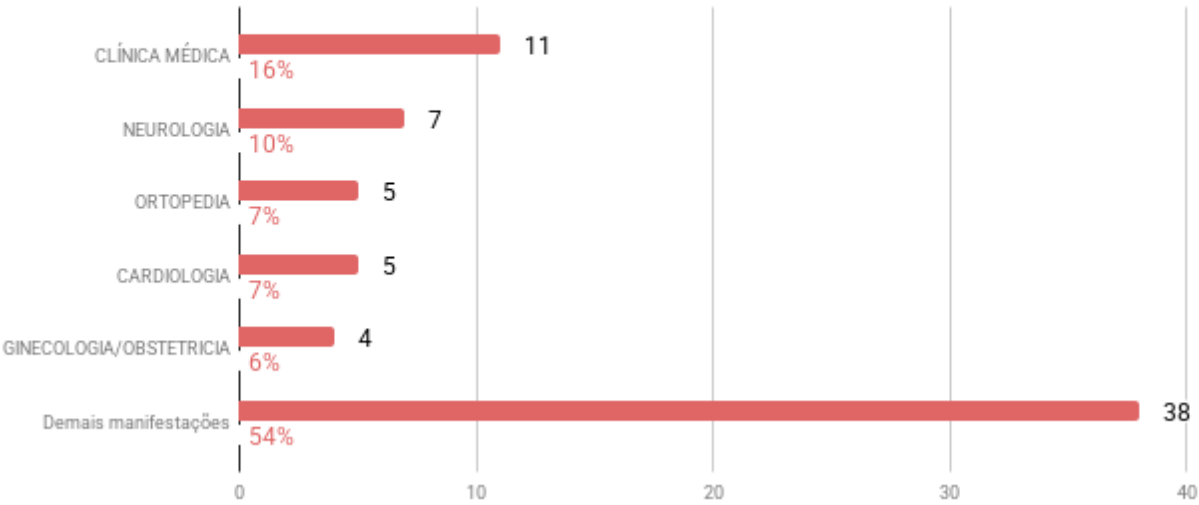
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

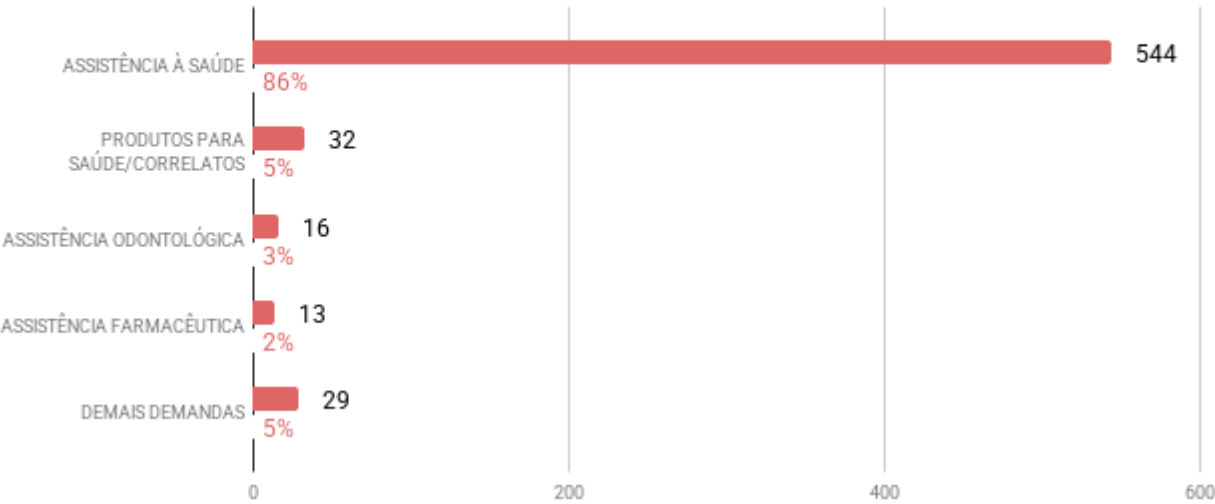
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

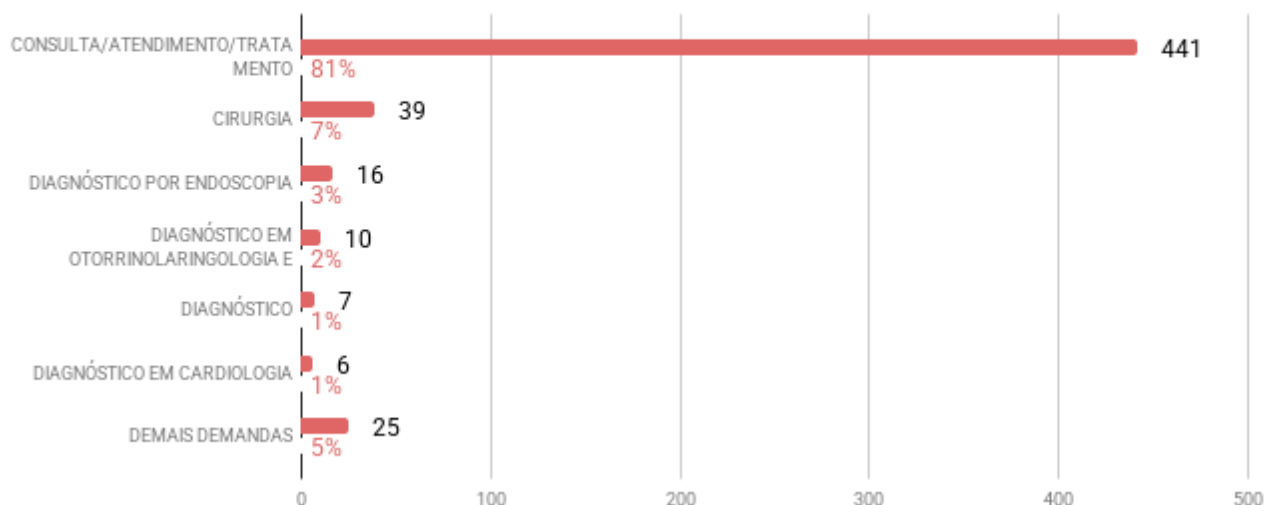
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 728 reclamações registradas no período correspondem a 63% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto atendimento-profissional (45%).

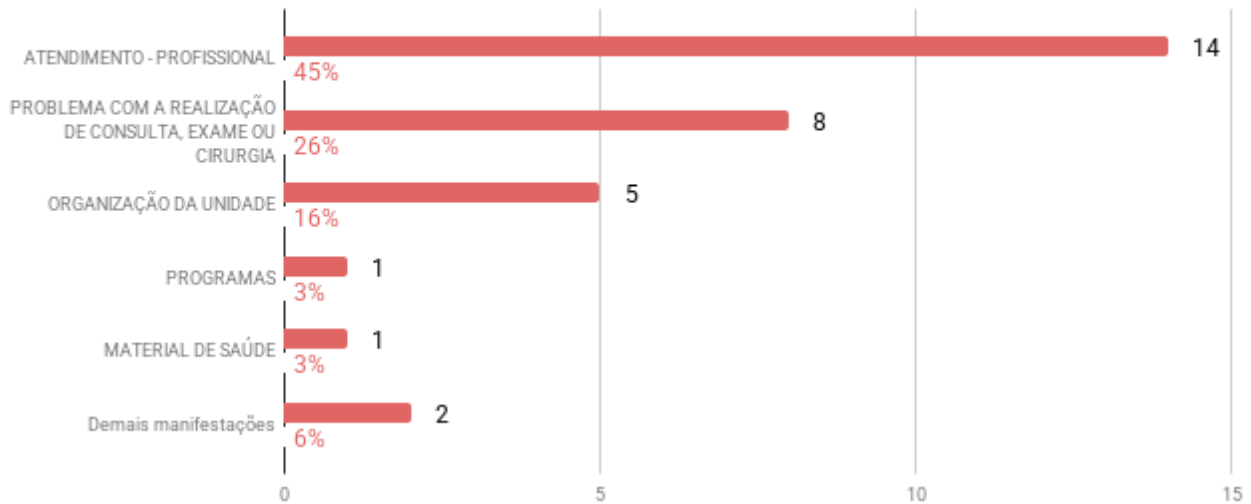
O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a má conduta e 21% falta de humanização no atendimento.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (83%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a estabelecimentos de saúde e 40% recursos humanos.

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

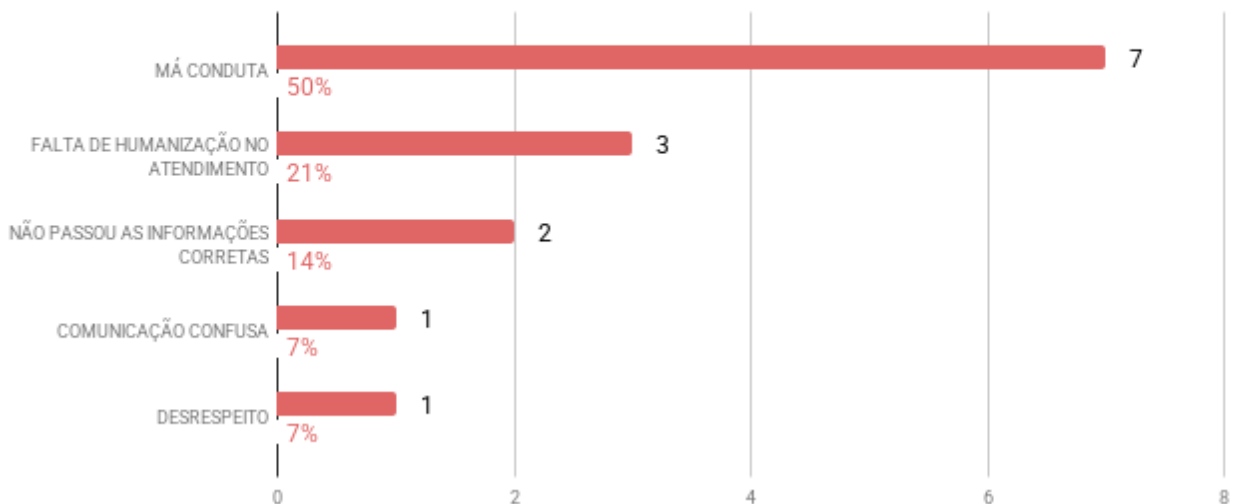
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

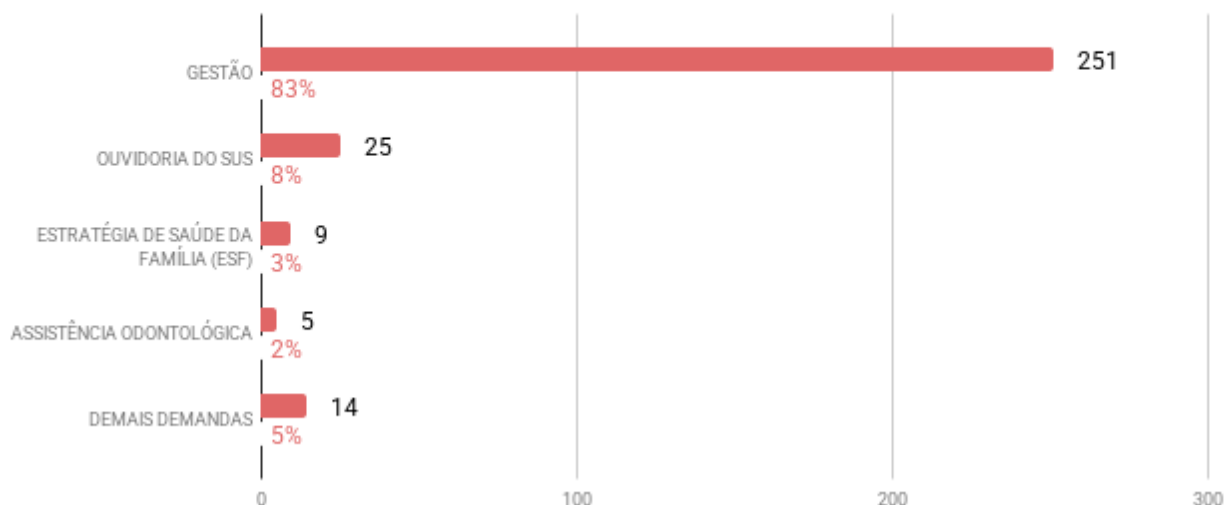
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

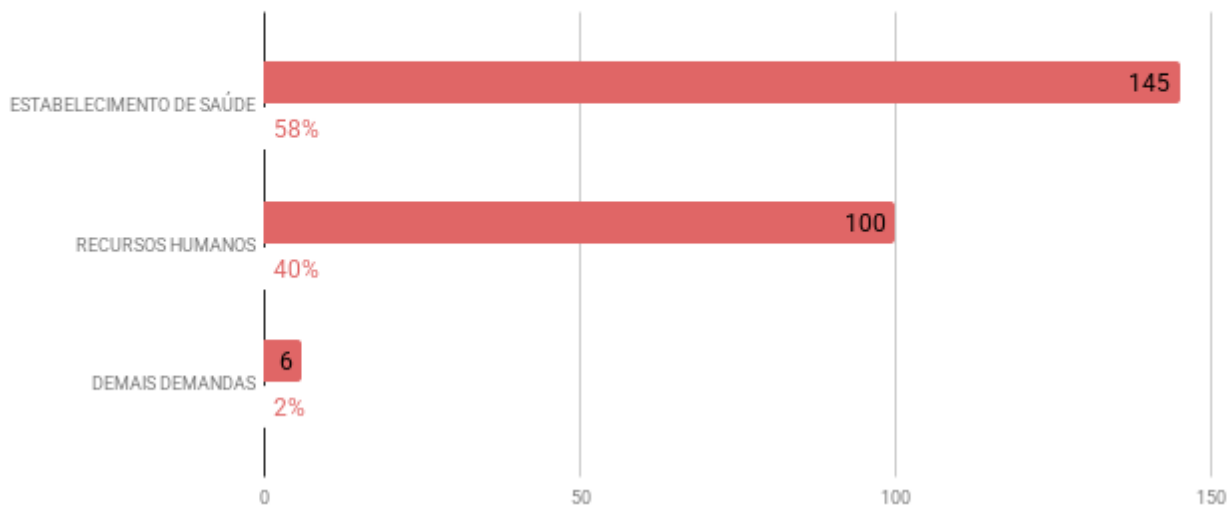
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

No 3º trimestre de 2025, os dados demonstram que as principais insatisfações dos usuários estavam relacionadas tanto à qualidade do atendimento prestado pelos profissionais quanto à organização e à gestão dos serviços de saúde.

No Sistema SIGRC, as reclamações concentraram-se no assunto Atendimento – Profissional. Na análise dos subassuntos, destacou-se a má conduta, seguida da falta de humanização no atendimento. Também foram identificadas manifestações relacionadas à transmissão incorreta de informações, comunicação confusa e desrespeito.

Esses resultados indicam a necessidade de fortalecer ações voltadas à qualificação das relações entre profissionais e usuários, especialmente quanto ao acolhimento, à escuta, à comunicação clara, ao fornecimento de informações corretas e ao tratamento respeitoso. As manifestações podem subsidiar atividades de educação permanente e orientações às equipes, visando a melhoria da experiência do usuário e a prevenção da recorrência dessas situações.

Também foram registradas reclamações referentes à dificuldade para realização de consultas, exames ou cirurgias e à organização das unidades. Tais demandas podem refletir obstáculos de acesso, demora nos fluxos assistenciais, dificuldades de agendamento ou necessidade de aprimoramento dos processos internos dos serviços.

Diante dos resultados, recomenda-se o acompanhamento sistemático das unidades e dos serviços mais mencionados, com análise do conteúdo das manifestações e identificação de situações recorrentes. Essas informações devem ser utilizadas como instrumento de gestão para orientar intervenções, aperfeiçoar os processos de trabalho, qualificar o atendimento e ampliar a capacidade de resposta dos serviços às necessidades dos usuários.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

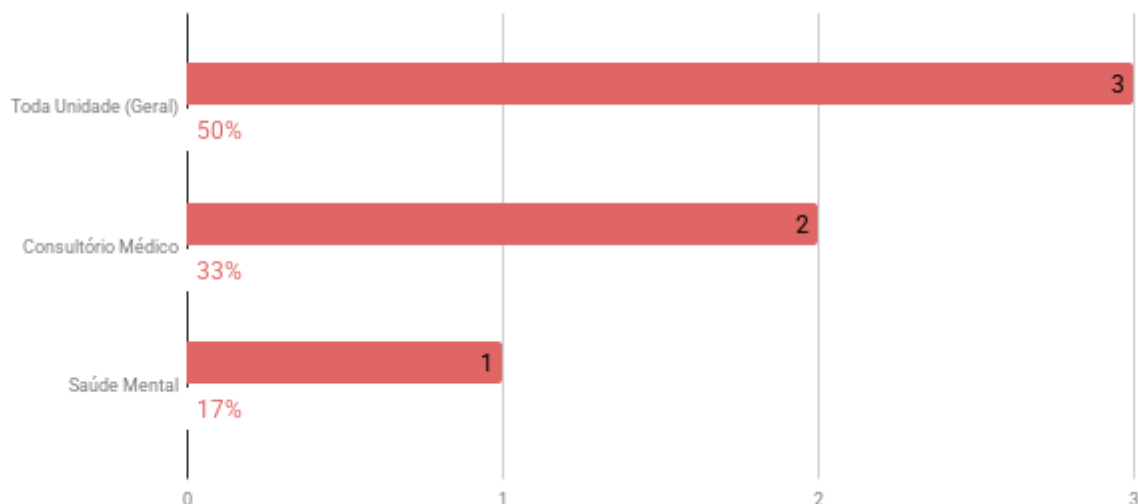
Foram registrados 54 **elogios** no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 5% do total. A média mensal no trimestre foi de 18 elogios.

Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Consultório Médico, que representa 33%.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 92%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS PENHA - 3º Trimestre 2025.

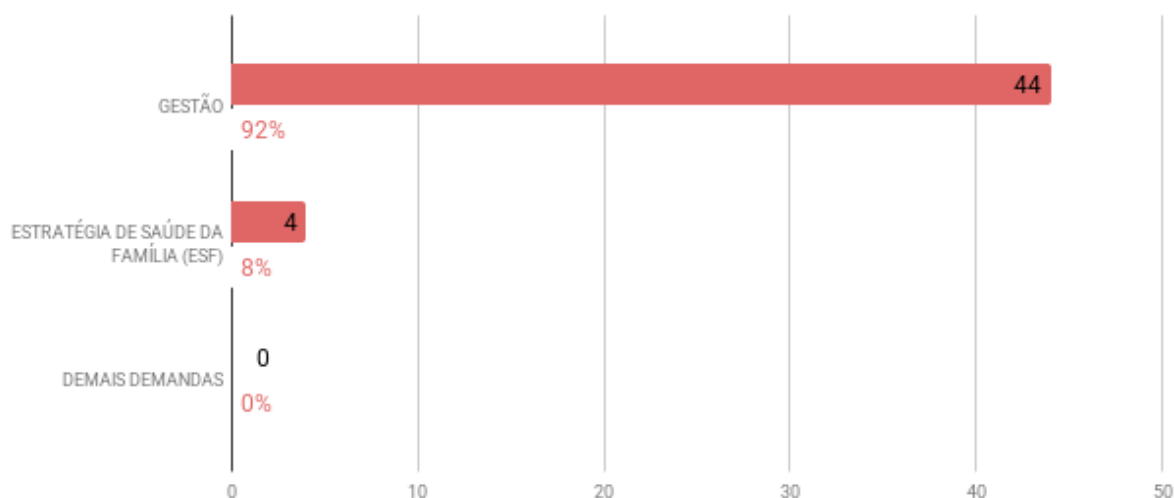
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

No 3º trimestre de 2025, foram registrados 54 elogios, correspondentes a 5% do total de manifestações, com média mensal de 18 registros. Embora representem parcela menor em relação às solicitações e reclamações, os elogios são importantes indicadores da percepção positiva dos usuários e contribuem para a identificação de práticas bem avaliadas nos serviços de saúde.

No Sistema SIGRC, os elogios relacionados ao assunto Atendimento no Serviço de Saúde SUS concentraram-se principalmente na avaliação da unidade como um todo, com 3 registros, correspondentes a 50%, seguida do consultório médico, com 2 registros, equivalentes a 33%, e da Saúde Mental, com 1 registro, representando 17%. Esses dados demonstram reconhecimento tanto do atendimento individual realizado pelos profissionais quanto da atuação integrada das equipes e da organização dos serviços.

Os resultados reforçam a importância de divulgar os elogios às unidades e aos profissionais envolvidos, como forma de valorização, motivação e reconhecimento das boas práticas.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA 24H ENGENHEIRO GOULART DR JOSE PIRES	10	10	100%
AMA 24H JARDIM NORDESTE DR CARLOS NEDER	21	21	100%
AMA MAURICE PATE	3	3	100%
AMA/UBS INTEGRADA CANGAÍBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	32	32	100%
AMA/UBS INTEGRADA CHACARA CRUZEIRO DO SUL - ZELIA L M DORO	19	19	100%
AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	41	41	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	66	66	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
CAPS AD III PENHA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	3	3	100%
CEO II PENHA - DR. WILSON FERREIRA DO VALLE	2	2	100%
CER II PENHA	1	1	100%
CER PARQUE ARTHUR ALVIM	3	3	100%
HOSPITAL DIA - PENHA	452	460	98%
SAE DST AIDS PENHA	2	3	67%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	1	6	17%
UBS ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO	18	19	95%
UBS ANTONIO PIRES F VILLA LOBO	23	23	100%
UBS CIDADE PATRIARCA	29	31	94%
UBS ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	40	41	98%
UBS ENGENHEIRO TRINDADE	45	45	100%
UBS JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	20	25	80%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	9	9	100%
UBS JARDIM SÃO NICOLAU	31	34	91%
UBS PADRE JOSE DE ANCHIETA	20	20	100%
UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	31	31	100%
UBS VILA ARICANDUVA	27	27	100%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. CASSIO BITENCOURT FILHO	41	43	95%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMILIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	27	27	100%
UBS VILA GRANADA - DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	30	30	100%
UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMERICO RASPA NETO	9	9	100%
UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	18	19	95%
UVIS PENHA DE FRANÇA	3	3	100%
Total	1078	1107	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1107
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1078
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: SAE DST AIDS PENHA e SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA.

De modo geral, a maioria das unidades apresentou desempenho satisfatório, com grande parte atingindo 100% de respostas dentro do prazo. Entretanto, duas unidades não alcançaram o índice mínimo de 80%:

- **SAE DST/AIDS Penha:** 2 demandas respondidas em até 20 dias, de um total de 3, correspondendo a 67%.
- **Supervisão Técnica de Saúde – Penha:** 1 demanda respondida em até 20 dias, de um total de 6, correspondendo a 17%.

Foi mantido o acompanhamento das manifestações recebidas, com monitoramento dos prazos de resposta e reforçamos junto às unidades quanto à necessidade de envio das informações dentro do prazo estabelecido.

10. Plano de ação

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
Monitorar diariamente as demandas da Ouvidoria aberto.	Para evitar atraso nas respostas e garantir cumprimento dos prazos	Acompanhar SIGRC, identificando demandas próximas do vencimento e acionando os responsáveis.	Diariamente	Responsáveis Ouvidoria-STs	Em andame... ▾
Qualificar as respostas encaminhadas pelas unidades.	Para garantir respostas mais claras, objetivas e completas ao munícipe	Orientar as unidades quanto à necessidade de informar providências adotadas, contato com usuário, encaminhamento e previsão de resolução quando houver	Diariamente, sempre que a demanda for concluída.	Responsáveis Ouvidoria-STs	Em andame... ▾

Realizar análise técnica das demandas com maior incidência na Ouvidoria.	Para identificar os principais motivos de manifestações, possibilitando atuação preventiva e melhoria dos serviços prestados.	As responsáveis pela Ouvidoria da STS realizam análise técnica das demandas com maior recorrência, verificando unidades, temas e situações mais frequentes, mantendo o acompanhamento e propondo orientações ou encaminhamentos quando necessário.	De forma contínua, com avaliação periódica dos dados de Ouvidoria.	Responsáveis Ouvidoria-STs	Em andame... ▾
--	---	--	--	----------------------------	----------------

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

As reclamações corresponderam a 29% das manifestações e concentraram-se principalmente em temas relacionados à gestão dos serviços de saúde e recursos humanos. Também foram identificadas demandas relacionadas à qualidade do atendimento prestado, incluindo questões de humanização, comunicação, orientação ao usuário e conduta profissional, aspectos que impactam diretamente a percepção da população sobre os serviços ofertados.

Durante o trimestre, foi realizada ação educativa junto ao Hospital Dia Penha em decorrência do elevado número de manifestações registradas. A análise dos casos permitiu identificar fragilidades no processo de agendamento de pacientes, sendo promovidas orientações para qualificação dos encaminhamentos e melhor avaliação das necessidades assistenciais. Após a intervenção, observou-se redução das manifestações relacionadas ao serviço, indicando resultados positivos da ação desenvolvida.

De forma geral, os dados do trimestre reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, monitoramento dos serviços e identificação de oportunidades de melhoria, contribuindo para o aprimoramento dos processos assistenciais e da gestão dos serviços de saúde da região.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os dados apresentados no 3º trimestre de 2025 demonstram a relevância da Ouvidoria como importante ferramenta de gestão, permitindo identificar demandas recorrentes dos usuários, monitorar a qualidade dos serviços prestados e subsidiar a tomada de decisões voltadas ao aprimoramento da assistência e dos processos organizacionais.

Destaca-se como ação relevante do período a intervenção realizada junto ao Hospital Dia Penha, motivada pelo aumento de manifestações relacionadas ao serviço. A análise das demandas permitiu identificar fragilidades no processo de agendamento de pacientes e subsidiou a realização de orientações técnicas para qualificação dos encaminhamentos e melhor avaliação das necessidades assistenciais. A redução das manifestações observada após a ação demonstra a efetividade do acompanhamento sistemático das demandas da Ouvidoria e reforça a importância da utilização dessas informações como instrumento de gestão.

Também merece destaque a capacidade de adaptação da equipe diante da aposentadoria de uma das profissionais da Ouvidoria da STS Penha, situação que demandou reorganização dos processos de trabalho para garantir a continuidade do atendimento e o cumprimento dos prazos estabelecidos pela Rede de Ouvidorias SUS.

Considerando que a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo tem como missão assegurar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos de saúde, os resultados deste trimestre reforçam a necessidade de manutenção do apoio institucional às atividades da Ouvidoria, bem como do fortalecimento da articulação entre gestão, serviços e equipes assistenciais. As informações produzidas pela Ouvidoria constituem importante subsídio para o planejamento e a implementação de ações corretivas e preventivas, contribuindo para a qualificação da assistência prestada à população e para o fortalecimento dos princípios do Sistema Único de Saúde.

Supervisão Técnica de Saúde Penha
Mariana Delega de Souza Gonçalves

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>

