

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 38p.

- 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

Ouvidor

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	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	11
2.1. Panorama Geral do Trimestre	11
2.2. Retrospectiva 2025	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	21
9. Análise de Prazo de Resposta	23
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 Distrito Administrativo 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)

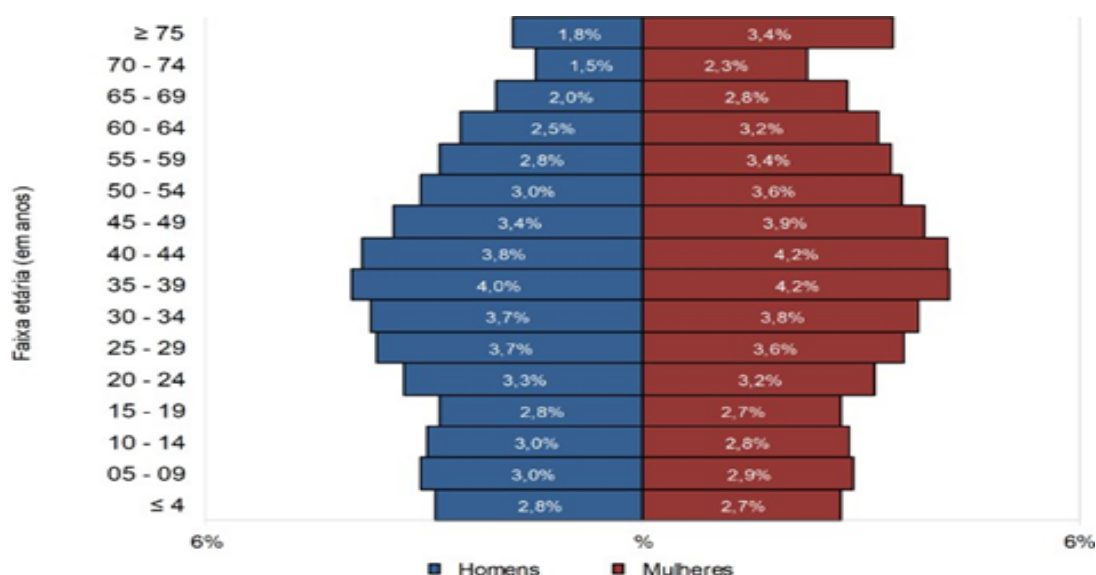
Área: 40,6 Km²

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 CHÁCARA 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 ESPERANÇA 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 SAÚDE 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Penha recebeu 872 manifestações, distribuídas entre os meses de outubro, novembro e dezembro. Observou-se redução progressiva no período, com 324 manifestações em outubro, 309 em novembro e 239 em dezembro, mantendo a tendência de queda verificada ao longo do segundo semestre.

Em relação aos meios de atendimento, houve predominância expressiva dos registros realizados por telefone ou presencialmente. Os meios eletrônicos e internet foram responsáveis por 74 registros, representando 8%, demonstrando que o contato direto continua sendo o principal canal utilizado pelos cidadãos para acessar a Ouvidoria.

Quanto à tipologia, as solicitações representaram a maior parte das manifestações. Os dados demonstram que a procura pela Ouvidoria esteve concentrada principalmente na busca por acesso, informações e encaminhamentos relacionados aos serviços de saúde.

Entre as solicitações, o assunto consulta apresentou maior incidência, seguido por exames, cirurgias e materiais de saúde. Nas reclamações, destacaram-se os assuntos relacionados ao atendimento profissional, à organização das unidades e a problemas na realização de consultas, exames e cirurgias.

Apesar da redução quantitativa das manifestações ao final do trimestre, os resultados reforçam a necessidade de acompanhamento contínuo das demandas relacionadas ao acesso às consultas e aos procedimentos especializados, bem como da qualificação do atendimento prestado pelos profissionais e da organização dos serviços. A análise desses registros constitui importante instrumento para identificar fragilidades, orientar intervenções da gestão e contribuir para o aprimoramento da assistência oferecida à população.

2.2. Retrospectiva 2025

Ao longo de 2025, a Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Penha acompanhou um volume expressivo de manifestações, relacionadas principalmente ao acesso aos serviços de saúde, à organização dos atendimentos e à atuação dos profissionais. Os dados trimestrais demonstram redução gradual do número de registros no decorrer do ano, passando de 1.484 manifestações no primeiro trimestre para 1.149 no terceiro trimestre e 872 no quarto trimestre.

Entre os assuntos mais recorrentes durante o ano, destacaram-se as demandas relacionadas à Assistência à Saúde, principalmente consulta, atendimento e tratamento. As especialidades mais mencionadas foram clínica médica, neurologia, ortopedia, cardiologia e ginecologia/obstetrícia. Esses registros demonstraram dificuldades relacionadas ao acesso, ao tempo de espera, ao agendamento e à continuidade do cuidado.

No campo das reclamações, foram identificadas manifestações relacionadas à organização dos estabelecimentos de saúde, aos recursos humanos e ao atendimento prestado pelos profissionais. Entre os principais aspectos relatados pelos usuários, destacaram-se má conduta, falta de humanização, desrespeito, informações incorretas, falhas na comunicação e dificuldades relacionadas à realização de consultas, exames e cirurgias.

Em agosto de 2025, diante da quantidade de manifestações relacionadas ao Hospital Dia Penha, foi realizada reunião e ação educativa com o serviço. Durante a atividade, verificou-se que alguns pacientes que registravam reclamações estavam sendo automaticamente agendados, sem análise criteriosa da real necessidade e da adequação da demanda ao perfil assistencial do serviço.

A equipe do Hospital Dia foi orientada quanto à importância da qualificação dos encaminhamentos, da avaliação adequada dos casos e da organização do fluxo de atendimento. Após a intervenção, observou-se redução das manifestações relacionadas ao serviço, indicando que a atuação conjunta entre a Ouvidoria, a gestão e a unidade contribuiu para o aprimoramento do processo de trabalho.

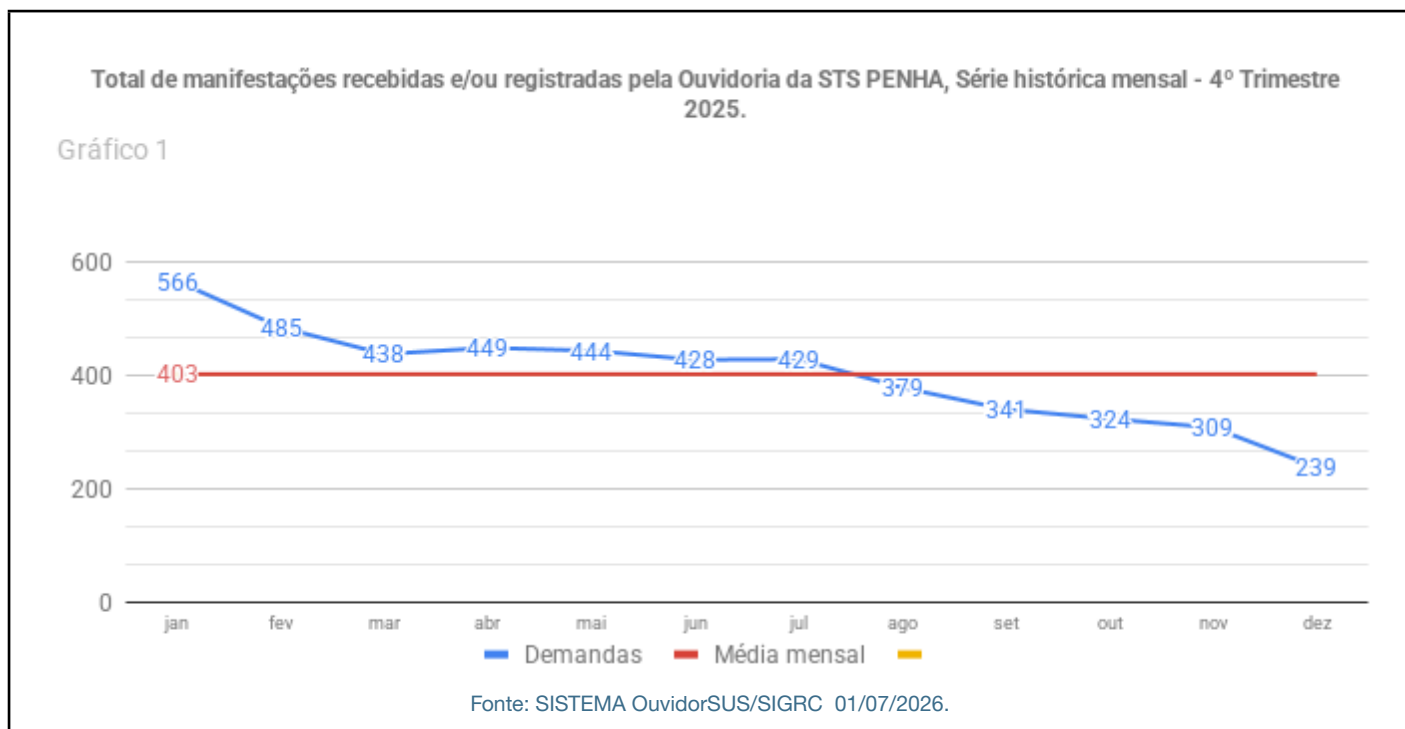
Outro desafio vivenciado durante o ano foi a aposentadoria de uma das ouvidoras da STS Penha, ocorrida no terceiro trimestre. A redução da equipe exigiu reorganização das atividades, redistribuição

das demandas e readequação dos fluxos internos, de modo a garantir a continuidade do atendimento, do acompanhamento das manifestações e do cumprimento dos prazos de resposta aos usuários.

Também se destacou, a partir de setembro de 2025, a implantação do SIGRC, em substituição ao Sistema OuvidorSUS. A mudança representou um período de adaptação para a equipe, envolvendo novas formas de registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações.

De forma geral, o ano de 2025 foi marcado pela necessidade de adaptação, reorganização dos processos de trabalho e fortalecimento da interlocução com os serviços. A análise das manifestações possibilitou identificar problemas recorrentes, orientar unidades, revisar fluxos e promover ações voltadas à melhoria do atendimento.

3. Número de manifestações – Série histórica

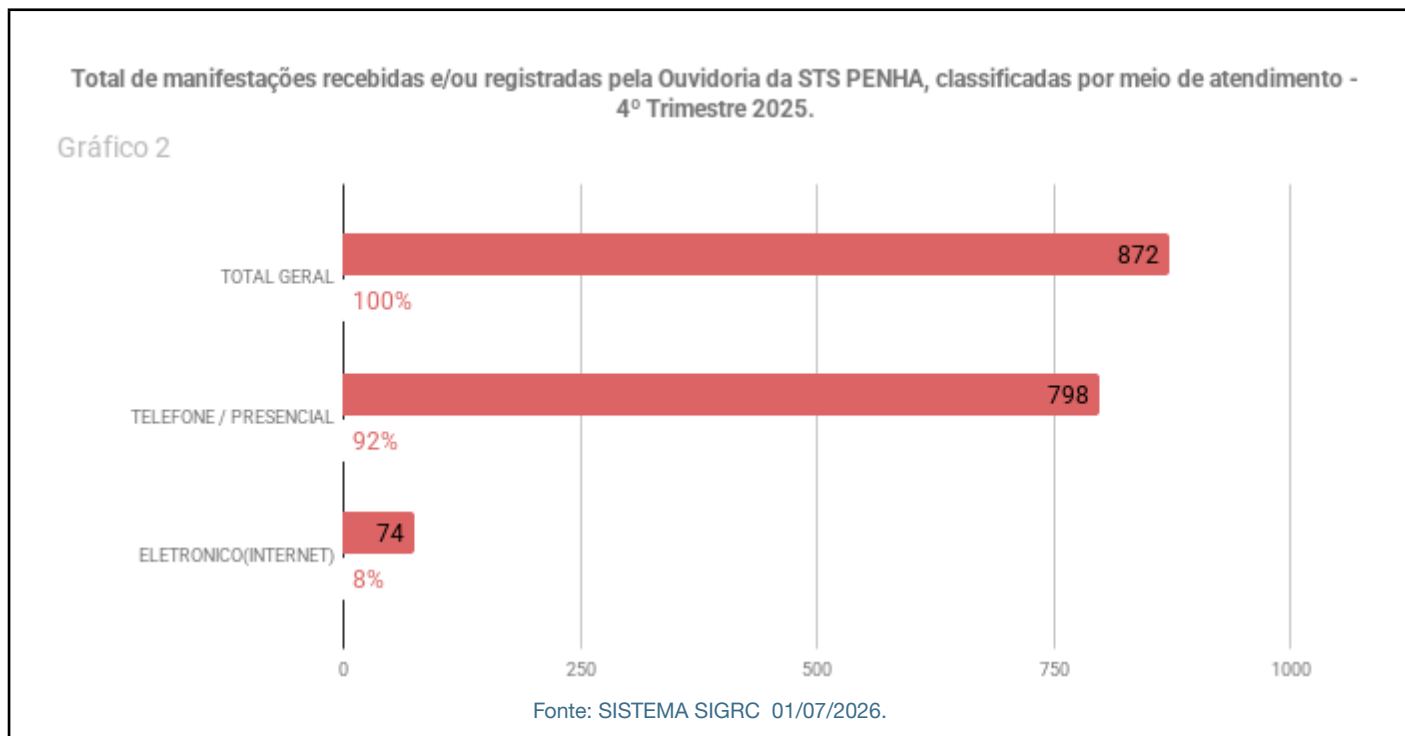


No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Penha registrou 872 manifestações, distribuídas entre outubro (324), novembro (309) e dezembro (239). Em comparação com o 3º trimestre, quando foram registradas 1.149 manifestações — julho (429), agosto (379) e setembro (341) —, observa-se uma redução de 277 manifestações.

Embora já fosse observada uma tendência de queda no trimestre anterior, esse comportamento se acentuou no encerramento do ano. Entre setembro e outubro houve redução de 341 para 324 manifestações; em novembro foram registradas 309 e, em dezembro, ocorreu a queda mais expressiva, chegando a 239 manifestações.

Os dados indicam uma redução progressiva da procura pelos canais de Ouvidoria no território da STS Penha. Entretanto, a diminuição do número de manifestações não deve ser interpretada isoladamente como melhora ou piora dos serviços. É necessário relacioná-la aos tipos e assuntos das manifestações, aos serviços mais demandados e à realidade do território. A redução observada no final do ano também pode estar relacionada à sazonalidade do período, especialmente em dezembro, quando há menor circulação e procura por determinados serviços em razão das festividades e recessos.

4. Meios de atendimento



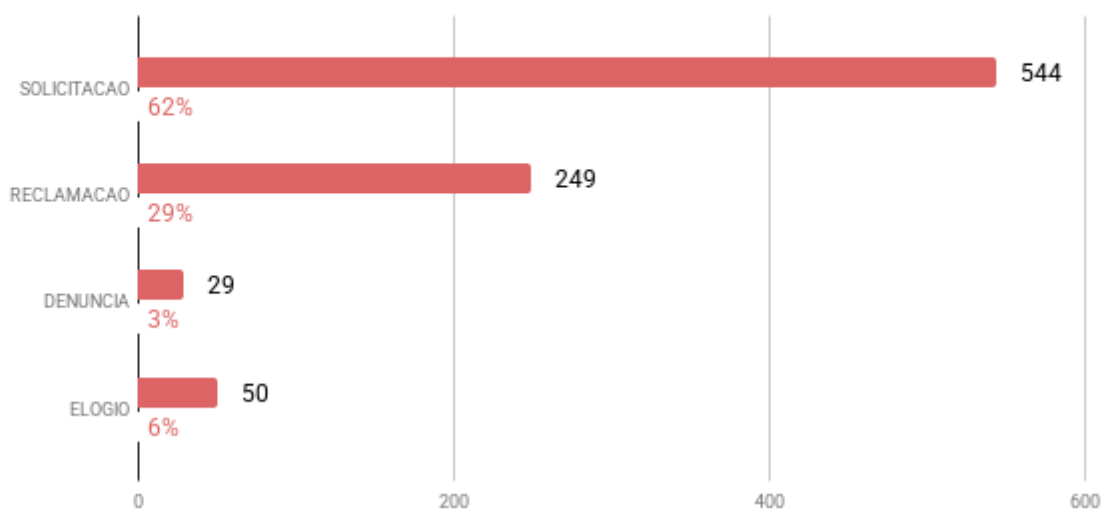
No 4º trimestre de 2025, observa-se forte concentração das manifestações realizadas por telefone e/ou presencialmente.

Esse resultado demonstra que os canais de contato direto permanecem como principal forma de acesso da população à Ouvidoria no território. A predominância do atendimento por telefone e presencial pode estar relacionada à maior facilidade de comunicação direta com o serviço, a possibilidade de esclarecimento imediato de dúvidas e ao perfil diversificado dos usuários atendidos pela rede de saúde, incluindo pessoas que podem apresentar dificuldades de acesso ou de utilização dos meios digitais.

A baixa participação do canal eletrônico indica que essa modalidade ainda possui menor utilização quando comparada aos meios tradicionais. Esse cenário aponta para a importância de manter os canais telefônicos e presenciais acessíveis à população, ao mesmo tempo em que podem ser fortalecidas as orientações e a divulgação das possibilidades de registro eletrônico, ampliando as alternativas de acesso à Ouvidoria.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS PENHA, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º trimestre de 2025, verifica-se que as solicitações permaneceram como a principal forma de manifestação registrada pela Ouvidoria da STS Penha, correspondendo a 62% do total. Esse predomínio demonstra que grande parte dos usuários procura a Ouvidoria não apenas para registrar insatisfação, mas principalmente como um canal de apoio para obter acesso, orientação ou encaminhamento relacionado aos serviços de saúde.

As reclamações representam 29% das manifestações. A análise dos assuntos mais recorrentes dentro dessa tipologia é fundamental para identificar possíveis fragilidades e subsidiar ações de melhoria junto às unidades e serviços do território.

As denúncias corresponderam a 3% dos registros. Embora apresentem menor participação quantitativa, possuem relevância qualitativa, considerando que podem envolver situações mais graves, irregularidades ou violações que demandam apuração e encaminhamento específico.

Os elogios representaram 6% das manifestações, demonstrando que, apesar da predominância de solicitações e reclamações, também houve reconhecimento positivo por parte dos usuários em relação aos atendimentos e serviços prestados.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

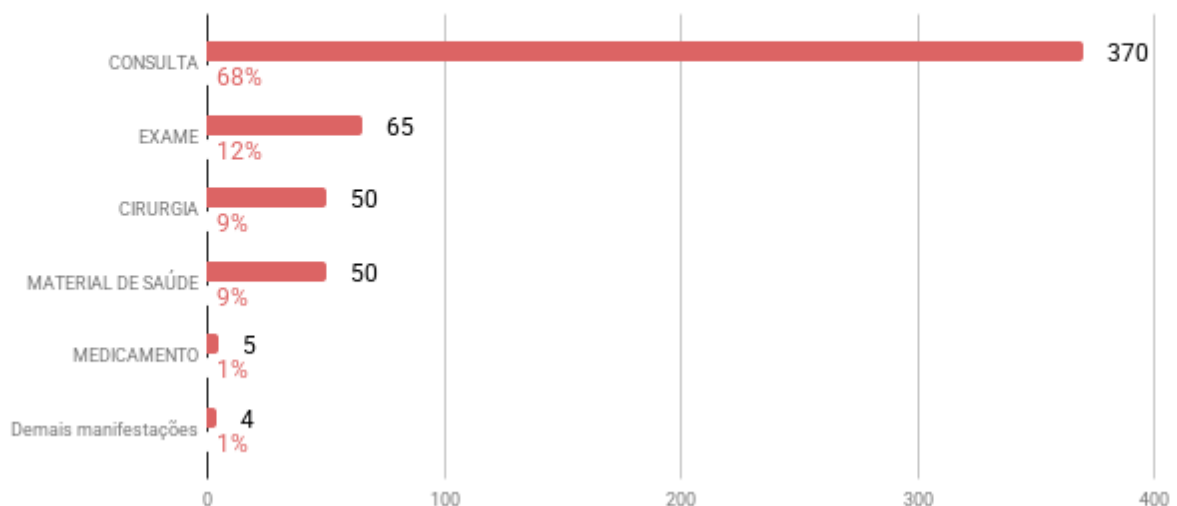
As 544 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 62% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (68%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 14% são relativos a clínica médica e 9% a neurologia.

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

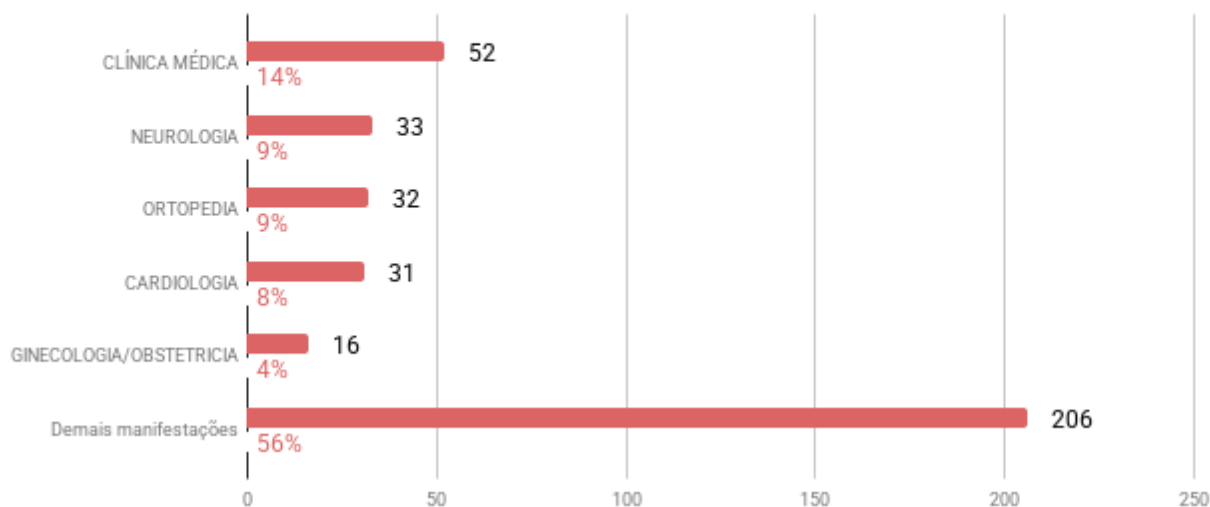
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º trimestre de 2025, as solicitações relacionadas a consultas apresentaram expressiva predominância entre os assuntos registrados na Ouvidoria da STS Penha, representando 68% das solicitações. Esse resultado demonstra que o acesso a consultas permanece como uma das principais necessidades apresentadas pelos usuários do território, evidenciando a busca da população por atendimento e continuidade do cuidado na rede de saúde.

Nas solicitações de consultas, observa-se que a Clínica Médica foi a especialidade individualmente mais demandada. A presença de Neurologia, Ortopedia e Cardiologia entre as especialidades mais solicitadas pode refletir demandas relacionadas ao acompanhamento de condições crônicas, investigação diagnóstica e necessidade de atenção especializada. Esse cenário reforça a importância da articulação entre Atenção Primária, serviços especializados e regulação, especialmente no acompanhamento das filas e dos casos que apresentam maior tempo de espera ou necessidade clínica de priorização.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

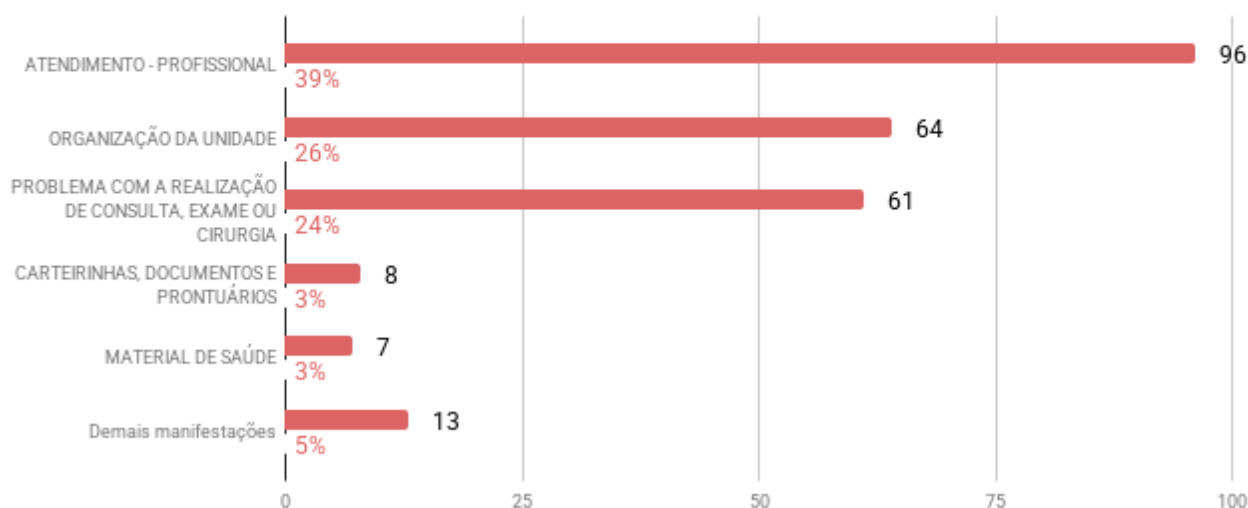
As 249 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento-profissional (39%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a má conduta e 20% a desrespeito.

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

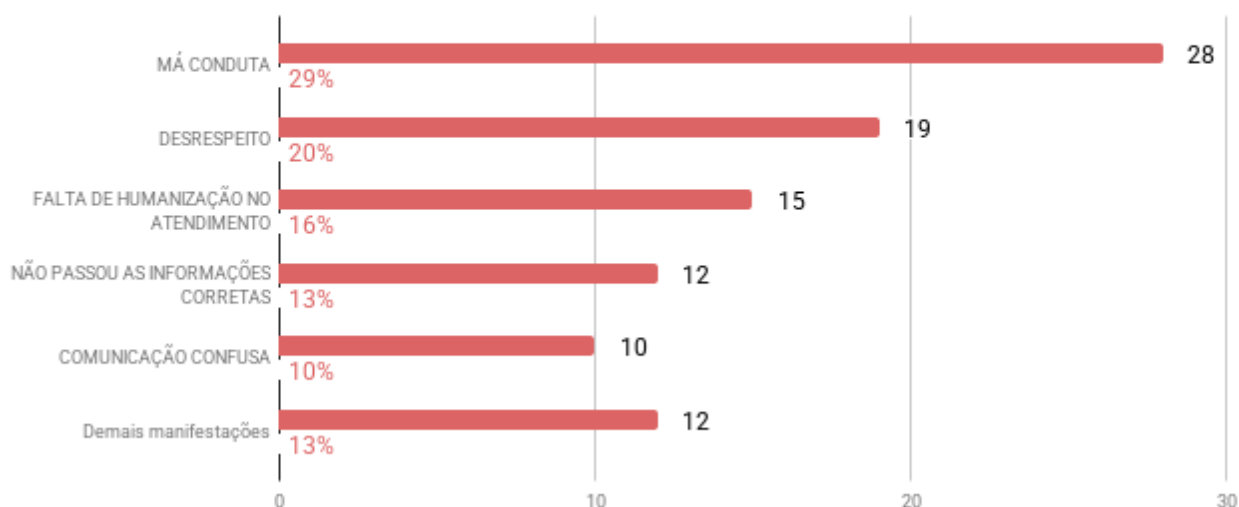
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

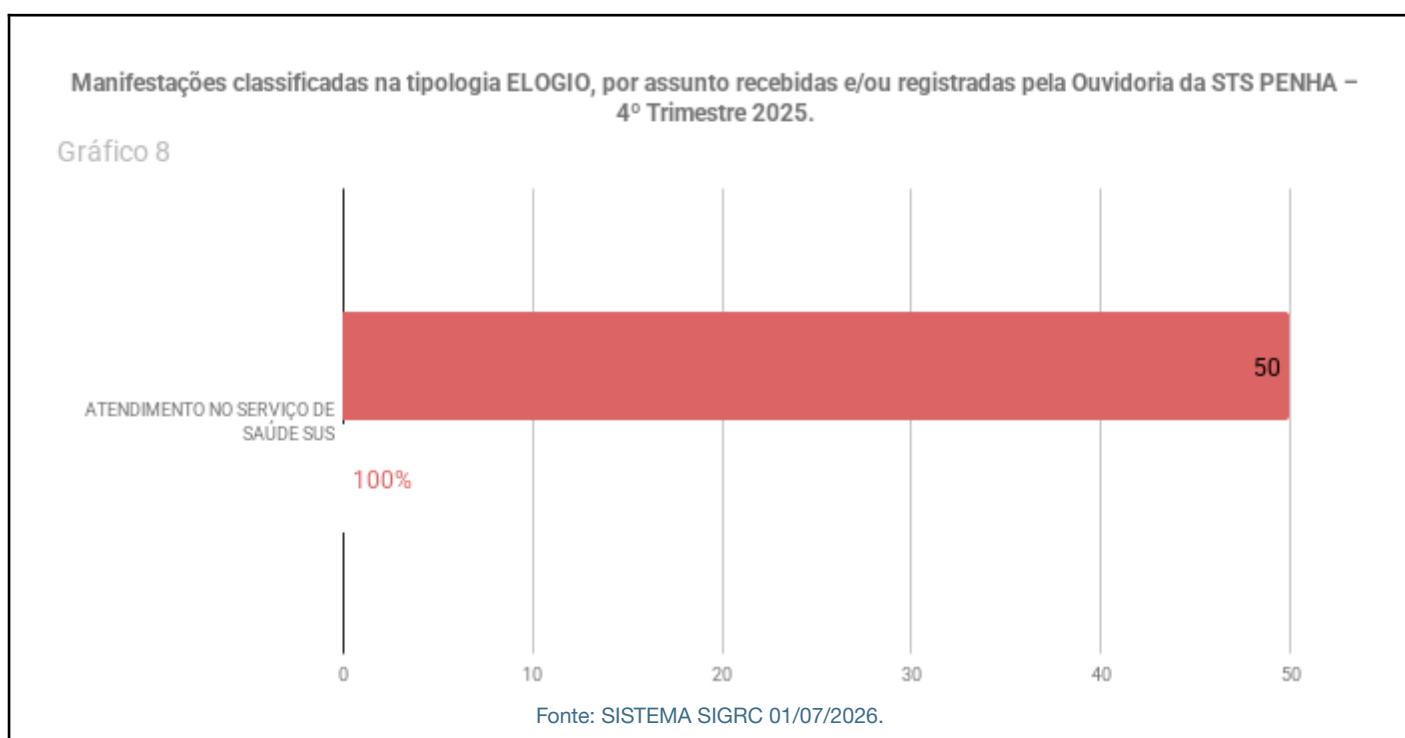
No 4º trimestre de 2025, as reclamações estiveram concentradas principalmente em questões relacionadas ao atendimento profissional, que representaram 39% dos registros dessa tipologia. Em seguida, destacaram-se as reclamações referentes à organização da unidade, com 26%, e os problemas relacionados à realização de consultas, exames ou cirurgias, com 24%. Esses três grupos concentram a maior parte das reclamações do período e apontam para aspectos diretamente relacionados à experiência do usuário durante o acesso e a utilização dos serviços de saúde.

Os resultados reforçam a necessidade de ações voltadas à qualificação do atendimento, especialmente no que se refere ao acolhimento, postura profissional, comunicação clara e fornecimento adequado de informações.

De maneira geral, os Gráficos 6 e 7 indicam que as principais insatisfações registradas no período envolvem tanto aspectos assistenciais e organizacionais quanto questões relacionadas à relação entre profissionais e usuários. Os dados podem subsidiar a gestão na identificação dos serviços e situações mais recorrentes, favorecendo ações de educação permanente, fortalecimento da humanização, melhoria dos processos de trabalho e aprimoramento da comunicação com a população.

8. Elogios

Foram registrados **50 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 6% 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 16,6 elogios.



No 4º trimestre de 2025, foram registrados 50 elogios.

Para além do quantitativo apresentado, os dados indicam reconhecimento, por parte da população, de aspectos relacionados à qualidade do atendimento, acolhimento, atenção dispensada pelos profissionais, resolutividade e humanização do cuidado. Considerando a realidade dos serviços da STS Penha, a existência de 50 registros espontâneos de elogio constitui um indicador relevante da satisfação dos usuários e evidencia práticas profissionais que vêm sendo reconhecidas positivamente.

A Ouvidoria utiliza os elogios também como ferramenta de valorização dos trabalhadores. Os registros positivos são encaminhados e divulgados junto aos serviços e equipes envolvidas, possibilitando o reconhecimento dos profissionais citados e contribuindo para dar visibilidade às práticas que qualificam o

atendimento no SUS. Essa devolutiva fortalece o sentimento de pertencimento e valorização dos trabalhadores, além de estimular a continuidade de práticas pautadas no respeito, na escuta qualificada e na humanização.

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 PENHA	585	595	98%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-AMA 24h - ENGº GOULART - DR. JOSÉ PIRES	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-AMA 24H JARDIM NORDESTE DR CARLOS NEDER	10	11	91%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-AMA MAURICE PATE	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-AMA/UBS INTEGRADA CANGAIBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	23	27	85%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-AMA/UBS INTEGRADA CHÁCARA CRUZEIRO DO SUL	7	7	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	28	28	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	28	30	93%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-CAPS AD III PENHA	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-CAPS ADULTO III VILA MATILDE	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-CAPS II AD CANGAÍBA	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-CER III PENHA	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-HOSPITAL DIA DA REDE HORA CERTA - PENHA	240	246	98%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-PONTO O.S - SECONCI	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-UBS AE CARVALHO	6	9	67%
SMS-Ouv.SUS-STS PENHA-UBS CIDADE PATRIARCA - DR. HERMENEGILDO MORBIN JR.	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS DR. ANTÔNIO PIRES FERREIRA VILLALOBO	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS ENGº GOULART - DR. JOSÉ PIRES	24	30	80%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS ENGº TRINDADE	14	22	64%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS INTEGRAL JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	7	11	64%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	6	7	86%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS JARDIM SÃO NICOLAU	11	23	48%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS PADRE JOSÉ DE ANCHIETA	18	19	95%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	6	11	55%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS VILA ARICANDUVA	8	10	80%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS VILA ESPERANÇA - DR. CÁSSIO BITENCOURT FILHO	21	21	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMÍLIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	11	11	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS VILA GRANADA - DR. ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	16	18	89%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMÉRICO RASPA NETO	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PENHA-UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	9	9	100%
Total	1138	1208	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1.208
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1.138
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: CAPS AD III PENHA, CAPS ADULTO III VILA MATILDE, UBS AE CARVALHO, UBS ENGº TRINDADE, UBS INTEGRAL JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO, UBS JARDIM SÃO NICOLAU e UBS PARQUE ARTHUR ALVIM.

O resultado geral demonstrou desempenho satisfatório, embora algumas unidades tenham apresentado percentuais inferiores a 80%. Encontramos a situação em que uma ou duas respostas fora do prazo produzem grande impacto percentual, como ocorre nos CAPS. Nas UBS com maior volume de demandas pendentes, observa-se necessidade de aprimoramento do acompanhamento dos prazos e da organização interna para elaboração e devolução das respostas.

A Ouvidoria da STS Penha realiza monitoramento sistemático das manifestações pendentes, com acompanhamento dos prazos e identificação das unidades que apresentam maior número de demandas próximas ao vencimento ou fora do prazo.

O principal resultado foi a manutenção de um índice geral de 94% de respostas realizadas em até 20 dias, indicando que a maior parte das manifestações recebeu tratamento dentro do prazo esperado.

Destaca-se ainda que 15 unidades atingiram 100% de respostas dentro do prazo, além de outras apresentaram resultados próximos da integralidade, como Hospital Dia da Rede Hora Certa – Penha, com 98%, UBS Padre José de Anchieta, com 95%, e AMA/UBS Vila Silvia, com 93%.

Recomenda-se manter o monitoramento periódico das manifestações, com atenção especial às unidades que apresentaram desempenho inferior a 80%, estabelecendo acompanhamento mais próximo das demandas pendentes e dos respectivos prazos.

Sugere-se reforçar junto às gerências a necessidade de acesso frequente aos sistemas, definição de responsáveis e substitutos para acompanhamento das manifestações e estabelecimento de fluxos internos que possibilitem respostas mais ágeis.

10. Plano de ação

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

No período analisado, os planos de ação definidos pela Ouvidoria da STS Penha permaneceram em andamento. O monitoramento diário das demandas em aberto tem possibilitado maior controle dos prazos e identificação antecipada das manifestações próximas ao vencimento, permitindo o acionamento das unidades e responsáveis antes que ocorram atrasos.

Quanto à qualificação das respostas encaminhadas pelas unidades, a Ouvidoria mantém orientação constante para que as devolutivas sejam claras, objetivas e apresentem efetivamente as providências adotadas. A experiência no período demonstra que ainda há necessidade de acompanhamento e orientação das unidades, principalmente nos casos em que as respostas chegam de forma incompleta ou sem esclarecer suficientemente a demanda apresentada.

A análise técnica das demandas de maior incidência vem sendo utilizada como instrumento para identificar temas recorrentes, unidades com maior concentração de manifestações e situações que possam indicar necessidade de intervenção ou reorganização de processos.

Para o próximo trimestre, recomenda-se a manutenção das três ações, com atualização periódica dos resultados alcançados.

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 de Ouvidoria em 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	Responsáveis Ouvidoria-STs	Em andame... ▾
Realizar análise técnica das	Para identificar os principais	As responsáveis pela Ouvidoria	De forma contínua, com	Responsáveis Ouvidoria-STs	Em andame... ▾

demandas com maior incidência na Ouvidoria.	motivos de manifestações, possibilitando atuação preventiva e melhoria dos serviços prestados.	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.	avaliação periódica dos dados de Ouvidoria.		
---	--	---	---	--	--

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2025 foi marcado pela continuidade da redução do número de manifestações registradas na Ouvidoria da STS Penha, totalizando 872 registros, frente a 1.149 no trimestre anterior. Embora essa diminuição possa indicar mudança no padrão de procura pelos canais de Ouvidoria, ela não deve ser interpretada isoladamente como melhora dos serviços, sendo necessária sua análise conjunta com os assuntos, tipologias e unidades mais demandadas.

As solicitações permaneceram como principal tipologia, correspondendo a 62% das manifestações, com predominância das demandas relacionadas a consultas. Esse resultado demonstra que a Ouvidoria continua sendo procurada pelos usuários como importante canal de apoio para acesso, orientação e encaminhamento dentro da rede de saúde.

Os 50 elogios registrados no trimestre também merecem destaque, pois representam o reconhecimento dos usuários quanto ao atendimento recebido nos serviços. Essas manifestações são valorizadas pela Ouvidoria e compartilhadas com as equipes, contribuindo para o reconhecimento dos trabalhadores e para o fortalecimento de práticas de acolhimento, respeito e humanização.

Em relação ao prazo de resposta, a STS Penha alcançou 94% das demandas respondidas em até 20 dias, resultado considerado positivo.

O trimestre também consolidou a utilização do SIGRC, implantado em setembro de 2025, exigindo adaptação dos processos de trabalho e acompanhamento contínuo da nova sistemática de registro e gerenciamento das manifestações.

De forma geral, a atuação da Ouvidoria no período esteve direcionada não apenas ao tratamento individual das manifestações, mas também à utilização dos dados como instrumento de gestão. A análise das demandas têm possibilitado identificar situações recorrentes, orientar serviços, propor ajustes nos fluxos e contribuir para a melhoria da assistência e da relação entre os usuários e a rede de saúde.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os dados apresentados pela Ouvidoria da STS Penha no 4º trimestre de 2025 constituem importante instrumento para avaliação dos serviços e identificação de oportunidades de melhoria no território. A redução no número total de manifestações deve continuar sendo acompanhada nos próximos períodos, considerando que o indicador quantitativo, isoladamente, não permite concluir sobre melhora ou redução da qualidade assistencial.

O resultado de 94% das demandas respondidas dentro do prazo de 20 dias demonstra comprometimento da maior parte das unidades com o tratamento das manifestações.

As manifestações permitem identificar fragilidades que nem sempre são perceptíveis apenas por indicadores assistenciais tradicionais, possibilitando intervenções direcionadas. A experiência realizada junto ao Hospital Dia Penha ao longo de 2025 exemplifica a importância dessa atuação, uma vez que a análise das manifestações possibilitou revisão do processo de trabalho e posterior redução das demandas relacionadas ao serviço.

Os elogios devem igualmente ser valorizados como instrumento de gestão, pois permitem reconhecer boas práticas e trabalhadores que contribuem positivamente para a experiência do usuário no SUS.

Para os próximos períodos, a gestão considera fundamental manter o monitoramento sistemático dos indicadores, fortalecer a interlocução entre Ouvidoria, unidades e gestão, qualificar as respostas encaminhadas aos cidadãos e transformar os dados das manifestações em ações concretas de melhoria. Dessa forma, a Ouvidoria permanece como ferramenta estratégica para ampliar a escuta dos usuários, apoiar a tomada de decisão e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde no território da STS Penha.

Mariana Delega de Souza Gonçalves - Supervisora

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>

