

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Perus

Endereço: Rua Antônio Maia, 29

Vila Perus - CEP: 05204-110 - 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, 35p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias - SERMAP**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Norte
Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Perus
Leonardo Pereira Correia da Silva

Ouvidor
Gisele de Moraes Souza

Equipe Técnica Substitutiva
Valdenice Aparecida Pereira

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

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

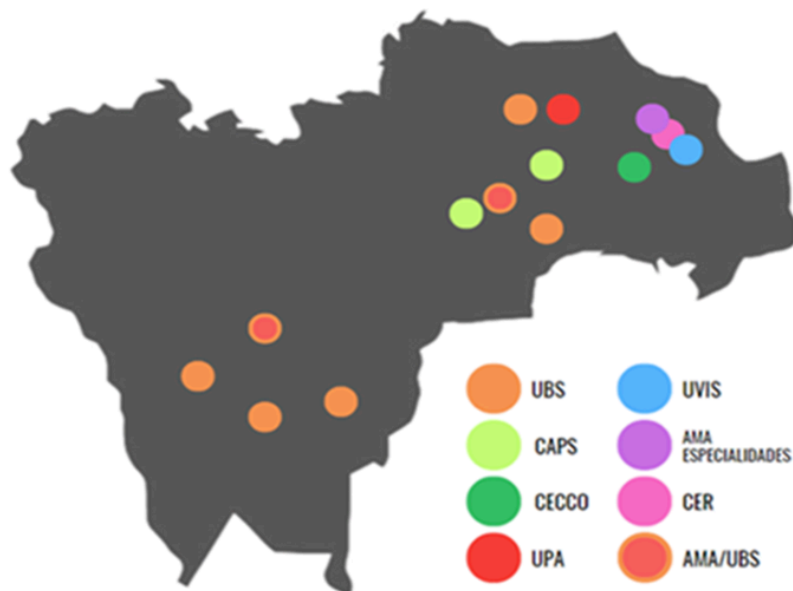
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Reconhece SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Plano de ação	24
11. Participação da Ouvidoria em eventos	27
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	28
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	29
14. Glossário	32
15. Siglário	33
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

1. Perfil da Unidade de Saúde

SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) Perus integra a Coordenadoria Regional de Saúde Norte do Município de São Paulo e possui área territorial de aproximadamente 57,2 km². De acordo com o Censo Demográfico 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a região possui 178.253 habitantes, distribuídos entre os Distritos Administrativos de Perus (90.914 habitantes) e Anhanguera (87.339 habitantes), resultando em uma densidade demográfica aproximada de 3.116 habitantes por km².

O território caracteriza-se por importantes desigualdades na distribuição populacional e nas condições socioeconômicas, apresentando áreas de elevada vulnerabilidade social. Além disso, extensas áreas de preservação ambiental e a presença de importantes rodovias constituem barreiras geográficas que dificultam o deslocamento da população e o acesso oportuno aos serviços de saúde.

A STS Perus é subdividida em dois Distritos Administrativos: Perus e Anhanguera. O território mantém características de expansão urbana, especialmente no Distrito de Anhanguera, o que exige constante adequação da oferta de serviços públicos, em especial da rede de atenção à saúde.

Quanto ao Índice de Necessidades em Saúde (INS), o Distrito Administrativo de Perus apresenta classificação de alta necessidade (0,32), enquanto o Distrito de Anhanguera apresenta índice de média necessidade (0,24), evidenciando a necessidade de planejamento diferenciado das ações e da alocação de recursos de acordo com as especificidades de cada território.

A população da região apresenta elevada dependência do Sistema Único de Saúde (SUS), realidade diretamente relacionada às características socioeconômicas do território e à reduzida oferta de serviços privados, reforçando a importância do fortalecimento da rede pública de saúde.

Em relação ao perfil epidemiológico, observa-se predominância das Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT), destacando-se as doenças cardiovasculares, cerebrovasculares, diabetes mellitus, hipertensão arterial, neoplasias e doenças respiratórias crônicas. Entre as principais causas de mortalidade permanecem as doenças isquêmicas do coração, as doenças cerebrovasculares, as pneumonias e outras doenças do aparelho respiratório. O coeficiente de Mortalidade Infantil, em 2022, foi de 12,7 óbitos por mil nascidos vivos, indicador que evidencia a necessidade de fortalecimento das ações de atenção materno-infantil e vigilância em saúde.

O perfil demográfico e epidemiológico da região demonstra o crescimento da carga das doenças crônicas, associado ao envelhecimento populacional e às condições de vulnerabilidade social, impondo à rede de saúde o desafio de reorganizar seus processos assistenciais, ampliar a capacidade de resposta da Atenção Primária à Saúde e fortalecer a integração entre os diferentes níveis de atenção.

Nesse contexto, destacam-se como principais necessidades da região a ampliação do acesso da população aos serviços de Atenção Primária à Saúde, o fortalecimento das ações de promoção da saúde e prevenção das Doenças Crônicas Não Transmissíveis, a ampliação da oferta de consultas especializadas, exames diagnósticos e procedimentos de média complexidade, bem como o incremento da capacidade hospitalar, incluindo leitos clínicos, obstétricos, de maternidade e de terapia intensiva.

Diante desse cenário demográfico e epidemiológico, torna-se fundamental a ampliação e o fortalecimento das Redes de Atenção à Saúde no território da STS Perus, por meio da implantação de novos equipamentos de saúde, da qualificação da infraestrutura existente e da integração das ações assistenciais, de vigilância em saúde e de

participação social, visando garantir maior acesso, equidade, integralidade e qualidade da atenção prestada à população.

Rede de Atendimento da Supervisão Técnica de Saúde por tipo de unidade/serviços

REDE DE ATENDIMENTO	
TIPO DE UNIDADE/SERVIÇOS	
AMA ESPECIALIDADES	1
AMA/UBS INTEGRADA – COM MODELO TRADICIONAL	1
AMA/UBS INTEGRADA (24H) - COM ESF	1
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	1
CAPS II ADULTO	1
CAPS INFANTOJUVENIL	1
BASE SAMU	1
CECCO	1
UPA	1
SERVIÇO DE RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA	1
UVIS	1
UNIDADE BÁSICA COM ESF	5
-- EQUIPE DE ESF	32
-- EQUIPE MULTI	3
-- EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA	3
COBERTURA ESF	
7 UBS COM ESF, sendo 6 ESF e 1 mista	COBERTURA DE 71,11% DO TERRITÓRIO

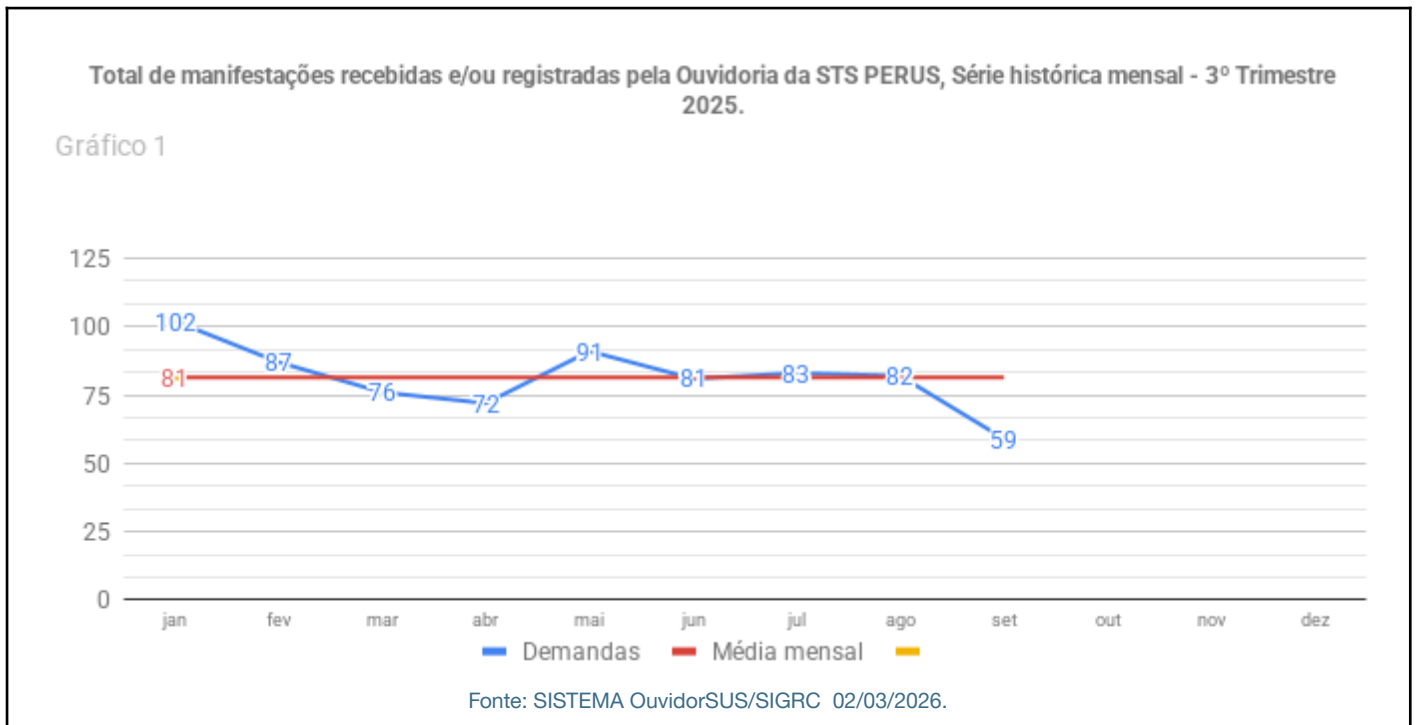
2. Panorama Geral do período

O terceiro trimestre de 2025 refletiu as insatisfações da população em relação à organização das unidades e o modelo de agendamentos e atendimentos no Acesso Avançado.

A necessidade de atendimento às especialidades e cirurgias também continua sendo a grande necessidade da população de forma geral.

As queixas relacionadas à entrega das fraldas ainda aparecem nesse trimestre, porém, em casos pontuais.

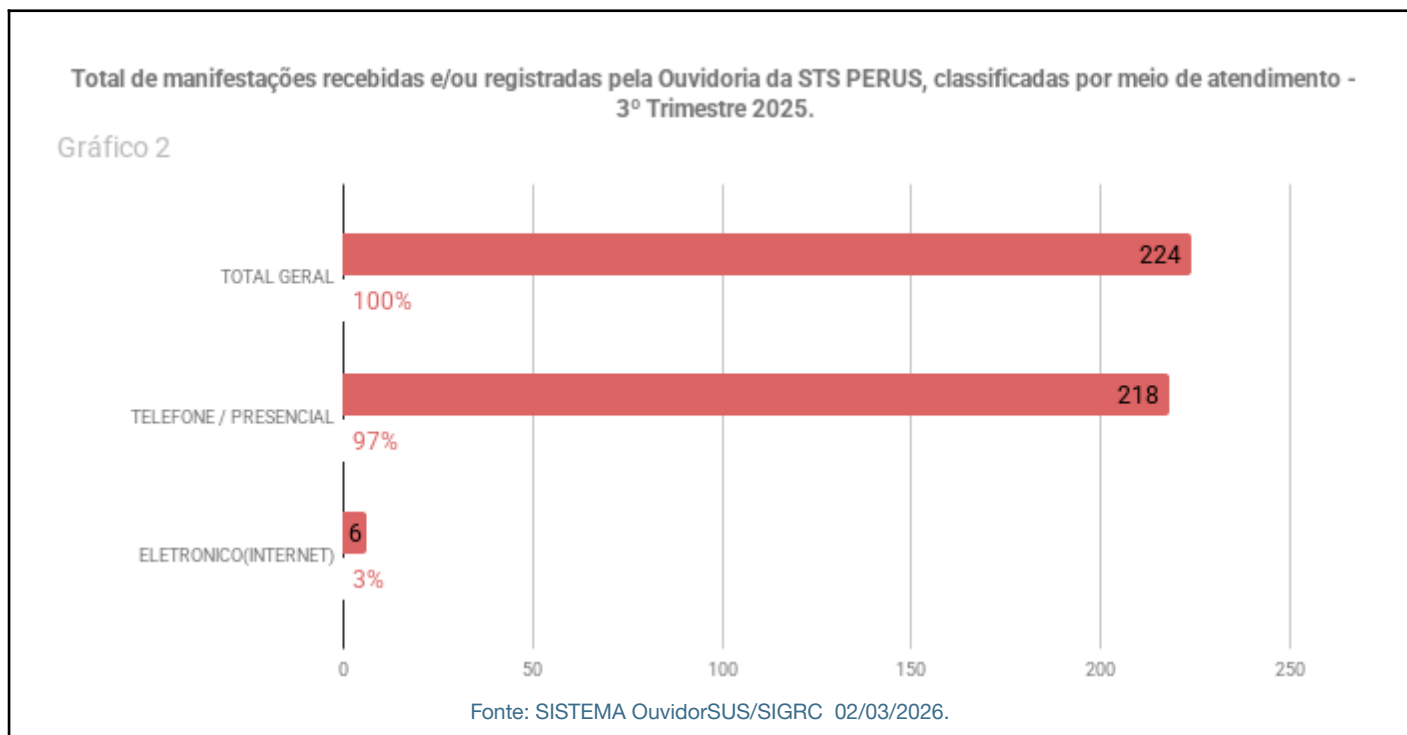
3. Número de manifestações – Série histórica



O terceiro trimestre de 2025 continuou trazendo demandas muito parecidas com os dois primeiros trimestres do ano, onde a grande maioria dos registros está nas solicitações (62%), seguidas das reclamações (29%).

A predominância das solicitações indica que grande parte dos usuários procura a Ouvidoria em busca de orientações, encaminhamentos e apoio para acesso aos serviços de saúde, enquanto o percentual de reclamações evidencia oportunidades de aprimoramento dos processos assistenciais e administrativos.

4. Meios de atendimento



Foram registradas 224 manifestações no período analisado. Observa-se predominância do atendimento realizado por telefone e presencialmente, responsável por 218 manifestações (97%), enquanto o meio eletrônico/internet representou 6 manifestações (3%).

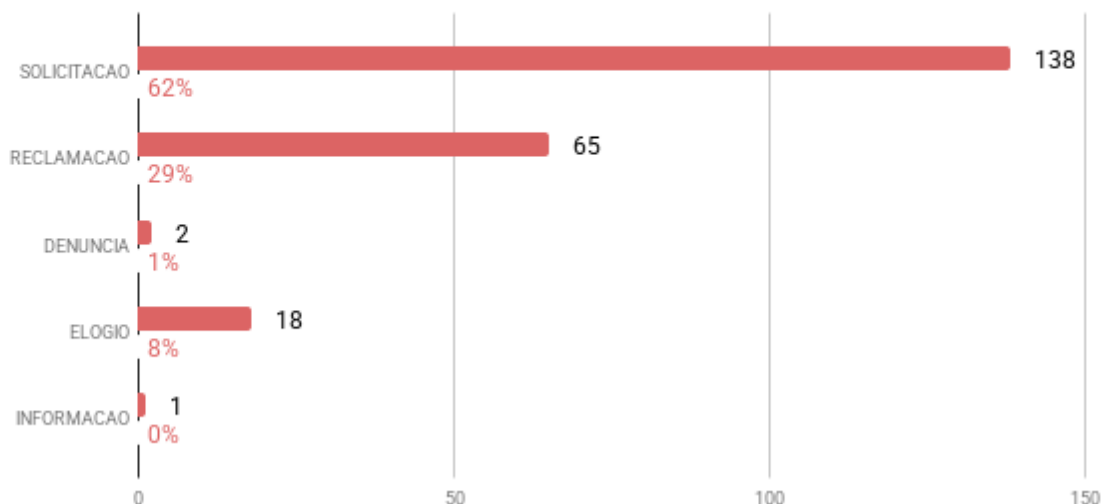
O resultado demonstra que a maior parte dos usuários ainda utiliza canais de atendimento direto para registrar suas demandas, evidenciando a importância do acolhimento presencial e da orientação realizada pela equipe da Ouvidoria.

Os canais oficiais de registros das demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone pela Central 156;
- Internet pelo formulário Web disponível em: <https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Presencialmente nas Supervisões Técnicas de Saúde das 10h às 16h de segunda a sexta e Hospitais Municipais das 08h às 16h.

5. Classificação das manifestações

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



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

Neste trimestre, assim como nos anteriores, a classificação das manifestações manteve-se muito parecida, sendo em sua maioria solicitações (62%), seguidas de reclamações (29%), elogios (8%) e denúncias (1%). Neste trimestre não houve registros de pedidos de sugestões e tivemos apenas um pedido de informação.

Em análise, os números representam a grande necessidade de agendamentos e atendimentos que têm sido insuficientes na rede de atendimento do território e reforçam a necessidade de fortalecimento dos fluxos assistenciais, da comunicação com os usuários e das ações de educação permanente voltadas ao acolhimento, à humanização e à qualidade do atendimento prestado nas unidades de saúde do território.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 138 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 62 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (64%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 33% são relativos a cirurgia de coluna e 11% a clínica médica.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde (88%).

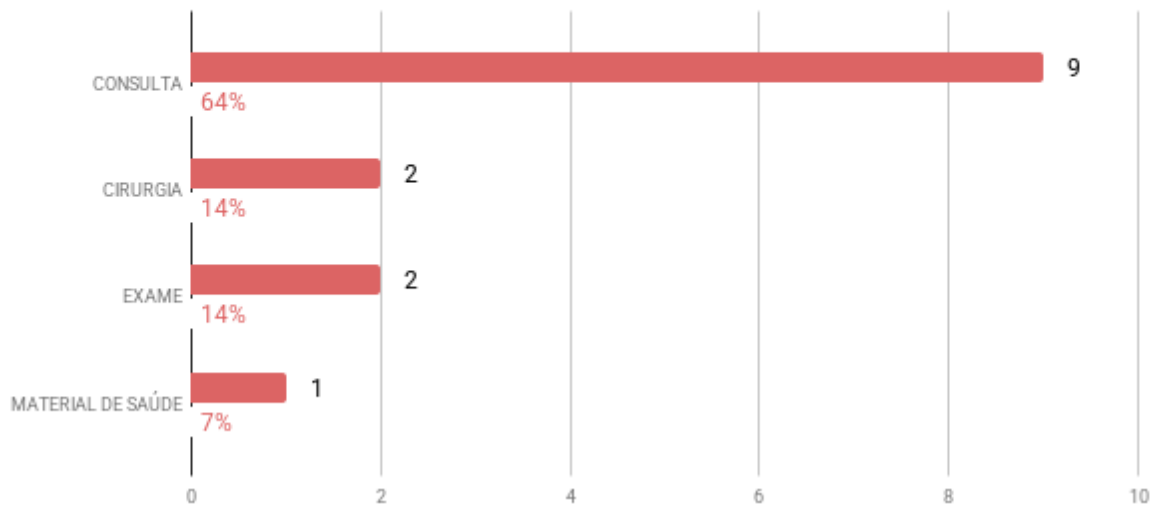
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 56% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 17% a cirurgia .

Os gráficos 4 a 7 revelam a necessidade da população em relação às consultas, atendimentos e tratamentos que não possuem ofertas suficientes para suprir as demandas da região. Além disso, as solicitações de exames específicos e cirurgias eletivas só aumentam em necessidade.

Ainda houve solicitações em relação às fraldas, porém em menor quantidade quando relacionadas ao ano anterior, reforçando o cenário que temos visto em relação aos ajustes e organização no atendimento do Programa Fralda em Casa.

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

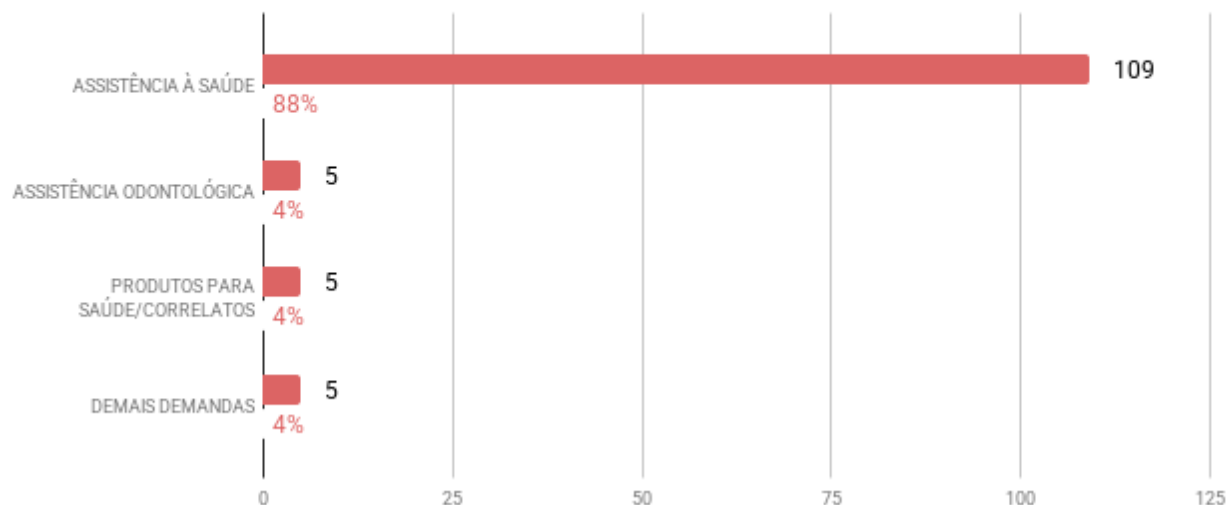
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

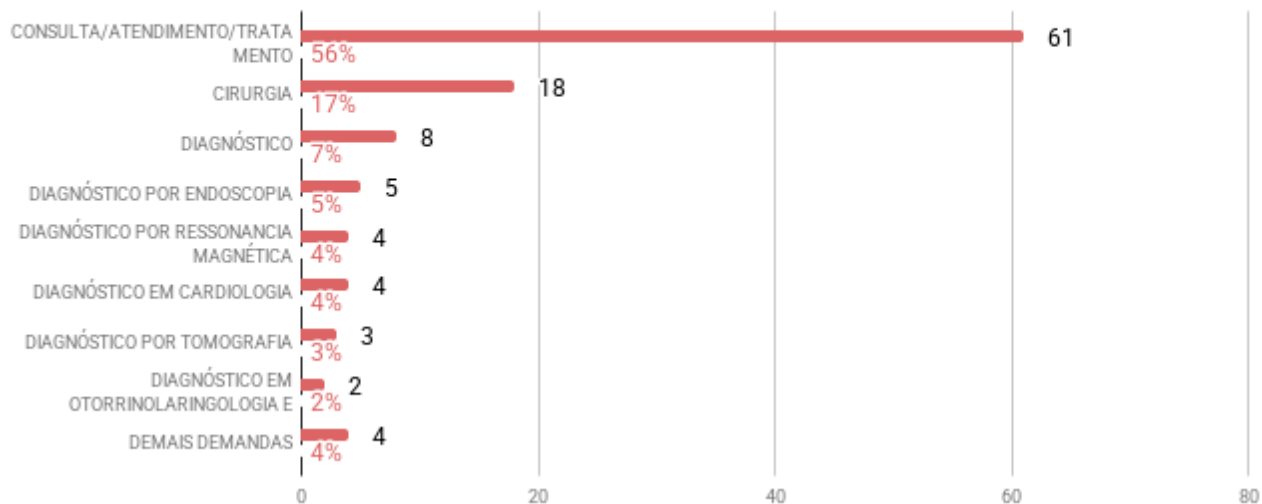
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 65 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto atendimento - profissional (50%) e organização da unidade (50%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, o sub assunto mais citado, 100% é relativo a má conduta.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto gestão (75%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a recursos humanos e 46% a estabelecimentos de saúde .

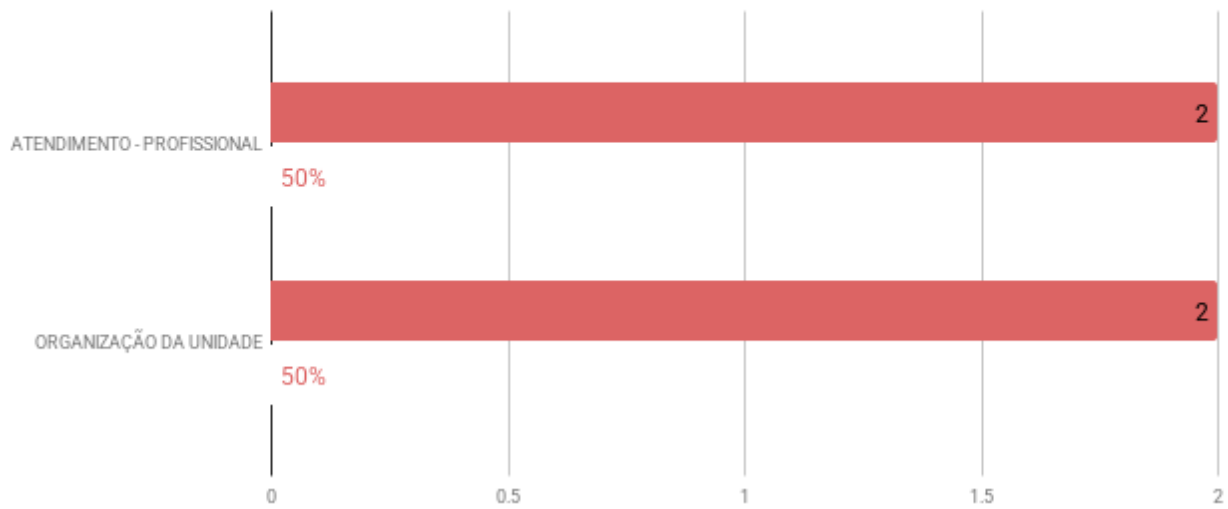
As manifestações relativas a Recursos Humanos foram acolhidas, analisadas e tratadas em particular pelos gestores locais, sendo solucionadas caso a caso.

Já em relação ao subassunto Estabelecimentos de Saúde, a grande maioria das demandas é em relação ao novo modelo de atendimento/agendamento como já citado nos relatórios anteriores. Mesmo na maioria das vezes tendo o atendimento médico no mesmo dia, há uma espera muito grande entre a chegada na unidade e o atendimento de fato, o que tem gerado insatisfações.

O Acesso Avançado é um sistema moderno de agendamento médico, que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde. Tem como objetivo melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde, diminuir o tempo de espera por uma consulta médica, diminuir o número de faltas às consultas médicas e aumentar o número de atendimentos médicos da população.

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

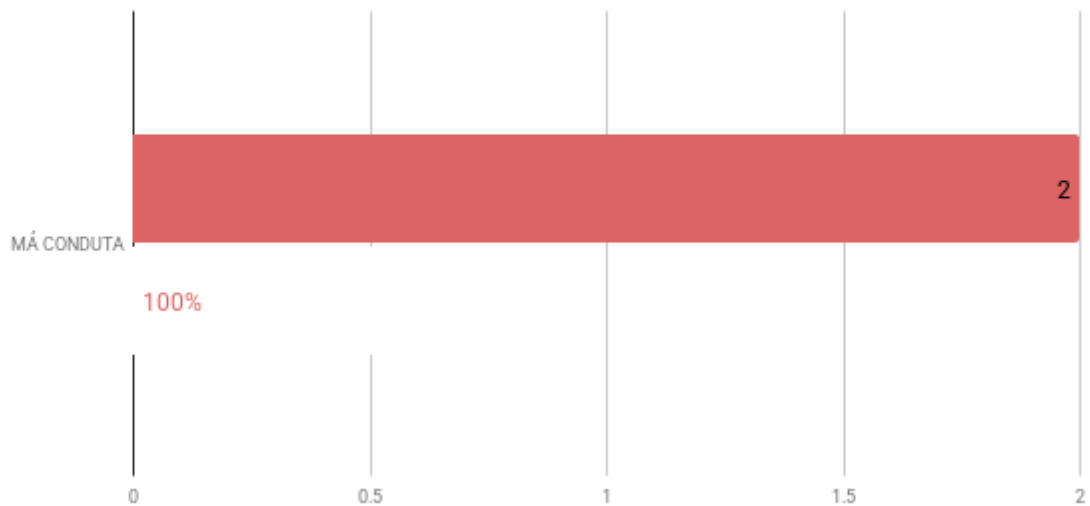
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

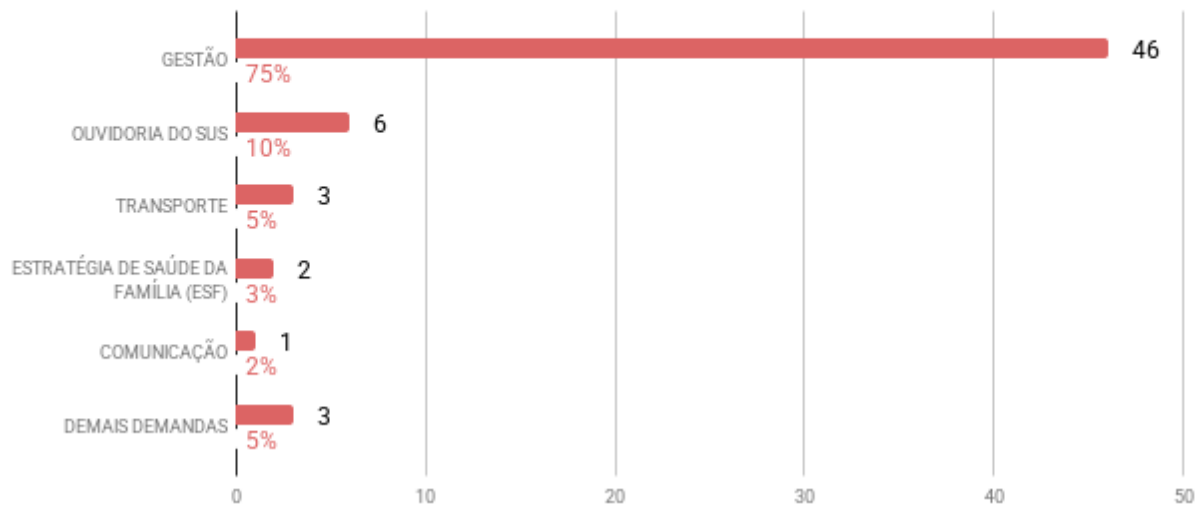
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

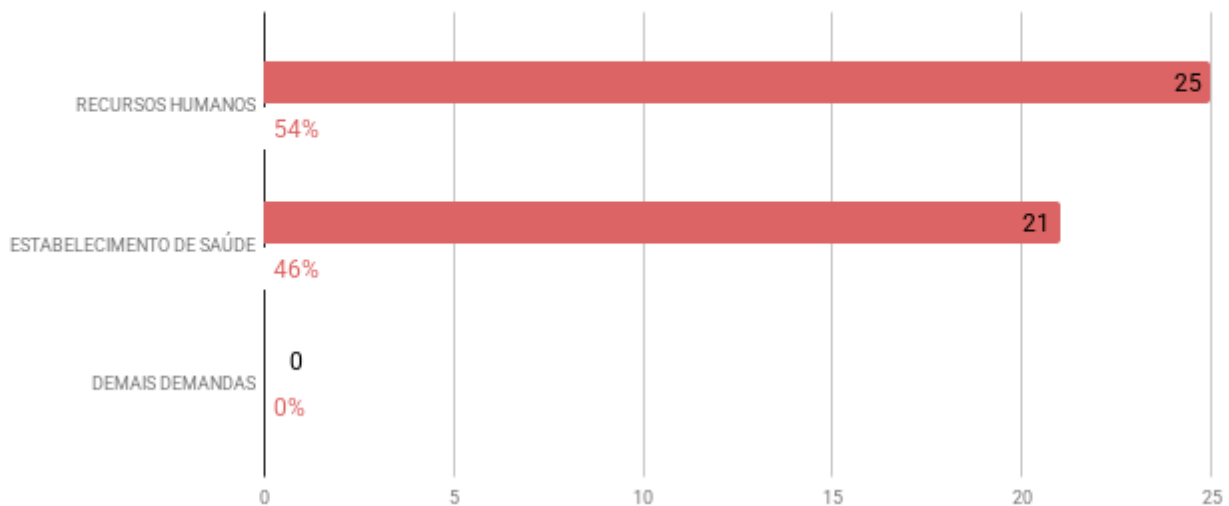
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Reconhece SUS

Foram registrados 18 **elogios** no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 8% do total. A média mensal no trimestre foi 6 elogios.

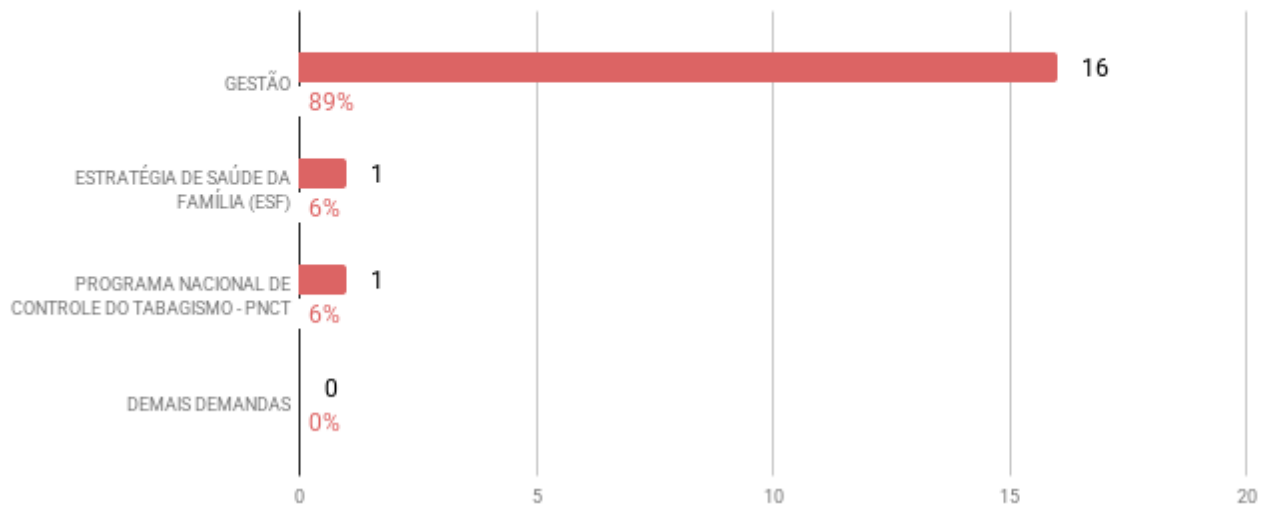
Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi gestão, que representa 89%.

Neste trimestre, o número de manifestações classificadas como elogio foi muito parecido com os trimestres anteriores deste ano. Curiosamente, o assunto que mais recebeu elogios foi gestão, o mesmo assunto que mais recebeu reclamações nesse mesmo período. Em análise, as reclamações surgem quando há a demora no atendimento e em relação às mudanças na forma de atender, mas os elogios demonstram qualidade e satisfação com os atendimentos.

Os elogios foram registrados para participação e certificação no Reconhece SUS. A certificação é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde e a certificação ocorre semestralmente. É uma forma de a população reconhecer aqueles que fizeram um bom trabalho e que acaba incentivando a todos para que tenham também esse reconhecimento.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC PERUS	60	60	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA	14	16	88%
AMA/UBS INTEGRADA PERUS	31	33	94%
CAPS ADULTO II PERUS - ASM CASA VIVA	5	5	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II PERUS	2	2	100%
CER II PERUS	4	4	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS	1	2	50%
UBS JARDIM ROSINHA	22	22	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MORADA DO SOL	9	9	100%
UBS MORRO DOCE	19	19	100%
UBS RECANTO DOS HUMILDES	26	26	100%
UBS VILA CAIÚBA	11	11	100%
UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA	15	15	100%
Total	219	224	98%

Neste trimestre, recebemos 224 manifestações classificadas como solicitações e reclamações, conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 5 não foram respondidas no tempo preconizado pela Portaria 166/2021, de até 20 dias corridos. Porém, nenhuma unidade de saúde coberta pelo contrato de gestão CG04/2015 teve menos de 80% no prazo de resposta, descumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q2.

A Supervisão não concluiu uma demanda no tempo preconizado porque dependia da resposta da Supervisora da OSS SPDM que retornou com atraso, mesmo quando alertada do prazo extinto. Por não terem um ponto de resposta próprio no sistema OuvidorSUS, as demandas que dependem da resposta da Supervisão ficam em análise em nossa caixa e são encaminhadas por e-mail para resposta, assim que temos o retorno, incluímos e concluímos em sistema. A partir de Setembro/25, com o uso do sistema SIGRC isso não acontece mais, porque a Supervisão OSS SPDM possui uma caixa própria para o tratamento das demandas.

As unidades são regularmente lembradas dos prazos que devem cumprir e, uma vez por semana, esta Supervisão cobra as demandas que se encontram em atraso. Também são apontadas na avaliação do contrato de gestão que emitimos trimestralmente.

10. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Alteração dos estabelecimentos cadastrados no SIGRC	Cadastro errado	Correção no próprio sistema SIGRC com a edição do formulário	Assim que percebido o erro	A ouvidora e a equipe técnica	Em andamento
Reencaminhamento das demandas que não pertencem à nossa Unidade de Ouvidoria	Erros no encaminhamento	Encaminhar via sistema SIGRC para a unidade de Ouvidoria responsável pela unidade da demanda	Assim que percebido que a demanda não pertence às nossas unidades.	A ouvidora e a equipe técnica	Em andamento
Cobrança das demandas em atraso	Exceder o prazo para resposta	Encaminhando email uma vez por semana para	Toda sexta feira	A ouvidora e a equipe técnica	Em andamento

		as unidades com demandas em atraso			
--	--	------------------------------------	--	--	--

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/25	Reunião online Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Alinhamentos e Informes	Gisele de Moraes Souza e Valdenice Aparecida Pereira

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas no 3º trimestre de 2025 evidencia que a Ouvidoria da STS Perus permanece como um importante instrumento de interlocução entre os usuários e os serviços de saúde, fortalecendo a participação social e subsidiando a gestão na identificação de oportunidades de melhoria.

No período analisado, observou-se predominância das solicitações (62%), demonstrando que a população busca, principalmente, orientações, informações e apoio para o acesso aos serviços de saúde. Esse resultado reforça o papel da Ouvidoria não apenas como canal para recebimento de reclamações, mas também como espaço de acolhimento, esclarecimento e mediação entre o cidadão e a rede de atenção à saúde.

As reclamações, que corresponderam a (29%) das manifestações, concentraram-se principalmente em aspectos relacionados à gestão dos serviços, organização das unidades e atendimento profissional. Esses dados sinalizam a necessidade de constante monitoramento dos processos de trabalho, fortalecimento da comunicação entre os diversos níveis de atenção e investimento permanente na qualificação das equipes, especialmente no que se refere ao acolhimento, à humanização e ao relacionamento interpessoal.

Destaca-se que 97% das manifestações foram registradas por atendimento presencial ou telefônico, evidenciando que a população do território ainda privilegia o contato direto com a equipe da Ouvidoria. Esse comportamento reforça a importância da escuta qualificada, do acolhimento humanizado e da orientação individualizada, características que têm contribuído para esclarecer dúvidas, reduzir conflitos e proporcionar maior compreensão dos fluxos assistenciais por parte dos usuários.

Outro aspecto relevante é o registro de 18 elogios (8%), indicador que demonstra o reconhecimento dos usuários quanto ao empenho e à dedicação dos profissionais da rede. A divulgação desses elogios junto às equipes constitui importante ferramenta de valorização profissional e incentivo à manutenção das boas práticas assistenciais.

Observa-se, ainda, que parte significativa das manifestações está relacionada a demandas cuja resolução depende de outros níveis de gestão, especialmente no que se refere ao acesso a consultas

especializadas, exames e procedimentos regulados. Nesses casos, a Ouvidoria desempenha um papel essencial de orientação, acompanhamento e mediação, contribuindo para que o cidadão compreenda os fluxos estabelecidos e tenha sua demanda devidamente encaminhada.

Nesse contexto, reafirma-se que a Ouvidoria não atua apenas como receptora de manifestações, mas como uma ferramenta estratégica de gestão, capaz de identificar fragilidades, subsidiar a tomada de decisões e fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

A experiência da Ouvidoria da STS Perus demonstra que muitas demandas são qualificadas e até solucionadas por meio de um acolhimento respeitoso, da escuta qualificada e de orientações claras sobre os fluxos da rede de saúde. Mesmo quando não é possível atender diretamente à solicitação do usuário, em razão das limitações de governabilidade sobre a oferta de vagas e procedimentos regulados, a atuação humanizada da equipe contribui para fortalecer a confiança do cidadão nos serviços públicos de saúde e para promover uma relação mais transparente entre a população e a gestão do SUS.

Por fim, recomenda-se a continuidade das ações de fortalecimento da comunicação entre as unidades, da educação permanente dos profissionais, da divulgação dos canais oficiais de atendimento e da utilização sistemática dos indicadores produzidos pela Ouvidoria como instrumento de planejamento e avaliação da qualidade da assistência, contribuindo para uma gestão cada vez mais transparente, participativa e centrada nas necessidades dos usuários do Sistema Único de Saúde.

Gisele de Moraes Souza - Ouvidora

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A avaliação das manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Perus no terceiro trimestre de 2025 reforça seu papel como

importante canal de comunicação entre os usuários e os serviços de saúde, contribuindo para a participação da população e para o aprimoramento da gestão.

Durante o período, predominou o registro de solicitações, demonstrando que a principal demanda dos cidadãos está relacionada à obtenção de informações, orientações e apoio para acesso aos serviços. As reclamações, por sua vez, concentraram-se em aspectos ligados ao funcionamento das unidades, à organização dos serviços e ao atendimento prestado, evidenciando a necessidade de aperfeiçoar continuamente os processos de trabalho e investir na capacitação das equipes.

A maior parte das manifestações foi realizada por atendimento presencial ou telefônico, o que demonstra a preferência dos usuários pelo contato direto com a Ouvidoria. Esse atendimento favorece uma escuta qualificada, o acolhimento humanizado e a oferta de orientações que auxiliam na resolução de dúvidas e no encaminhamento adequado das demandas.

Os elogios registrados refletem o reconhecimento da população pelo comprometimento dos profissionais da rede, reforçando a importância de valorizar e divulgar as boas práticas desenvolvidas nas unidades de saúde.

Além disso, muitas demandas dependem de outros níveis de gestão, especialmente aquelas relacionadas ao acesso a consultas especializadas, exames e procedimentos regulados. Nesses casos, a Ouvidoria exerce papel fundamental ao orientar os usuários, acompanhar os encaminhamentos e promover a mediação entre o cidadão e os serviços.

Dessa forma, a Ouvidoria consolida-se como um instrumento estratégico para identificar oportunidades de melhoria, apoiar a tomada de decisões e fortalecer a qualidade da assistência. Recomenda-se dar continuidade às ações de integração entre as unidades, à educação permanente dos profissionais e ao uso sistemático dos indicadores da Ouvidoria, contribuindo para uma gestão mais eficiente, transparente e voltada às necessidades da população usuária do SUS.

Leonardo Pereira Correia da Silva - Supervisor Técnico de Saúde

14. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

15. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRES - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

Para registrar sua manifestação, é necessário estar cadastrado no Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, aguarde ouvir a opção "5" e digite "5" (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município) e após ouvir opção "1", digite "1" (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSs

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

