

4º 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 8, 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 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.

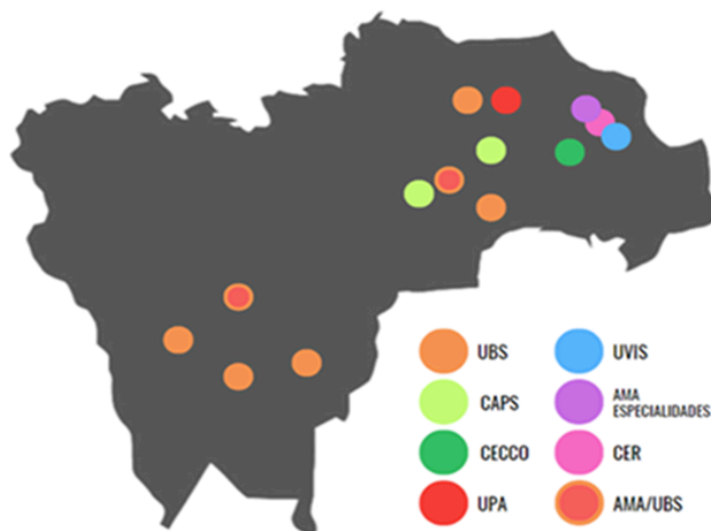
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios	18
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Plano de ação	25
11. Participação da Ouvidoria em eventos	28
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	31
14. Glossário	33
15. Siglário	34
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

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 Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

O quarto trimestre de 2025 refletiu as insatisfações da população em relação ao novo modelo de atendimento Acesso Avançado, a organização das unidades e o modelo de agendamentos. A necessidade de atendimento às especialidades e cirurgias também continua sendo a grande necessidade da população de forma geral. Queixas relacionadas à falta de insumos e condutas dos atendimentos aparecem em casos pontuais.

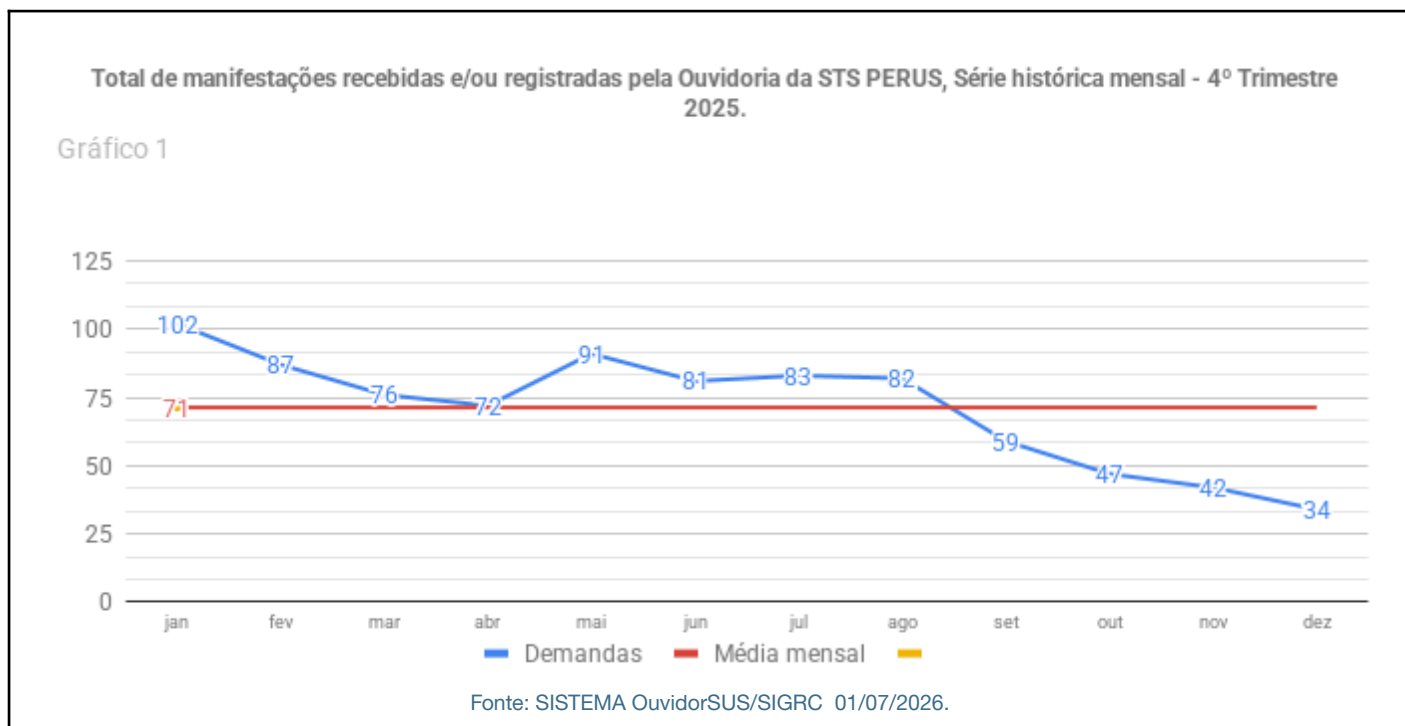
Retrospectiva 2025

O ano de 2025 foi o segundo ano de adaptação ao novo modelo de atendimento nas unidades básicas de saúde que ainda hoje gera insatisfação.

Mais um ano em que observamos que a maioria de solicitações recebidas são em relação às consultas de especialidades e cirurgias que continuam sendo ofertadas em número insuficiente às necessidades da população da nossa região. No mais, foi um ano de muito reconhecimento aos profissionais e serviços com o recebimento de elogios através do serviço de Ouvidoria.

No último trimestre do ano, a Ouvidoria também passou por uma importante mudança no sistema utilizado para o registro e tratamento das demandas. Anteriormente, os atendimentos eram registrados e acompanhados por meio do sistema OuvidorSUS e, atualmente, passaram a ser realizados pelo SIGRC. Como ocorre em todo processo de mudança, a implantação do novo sistema inicialmente gerou um período de adaptação e familiarização por parte da equipe e também dos munícipes. Entretanto, sua utilização tem se mostrado importante para o aprimoramento do registro, acompanhamento e tratamento das manifestações, contribuindo para maior organização e efetividade na condução das demandas apresentadas pelos usuários.

3. Número de manifestações – Série histórica



No último trimestre de 2025, observou-se uma redução no número de manifestações registradas pela Ouvidoria em comparação aos demais trimestres do ano. Embora não seja possível afirmar de forma conclusiva que a redução esteja diretamente relacionada à mudança do sistema de registro e tratamento das demandas, considera-se que o processo de implantação e adaptação ao novo modelo possa ter contribuído para esse resultado.

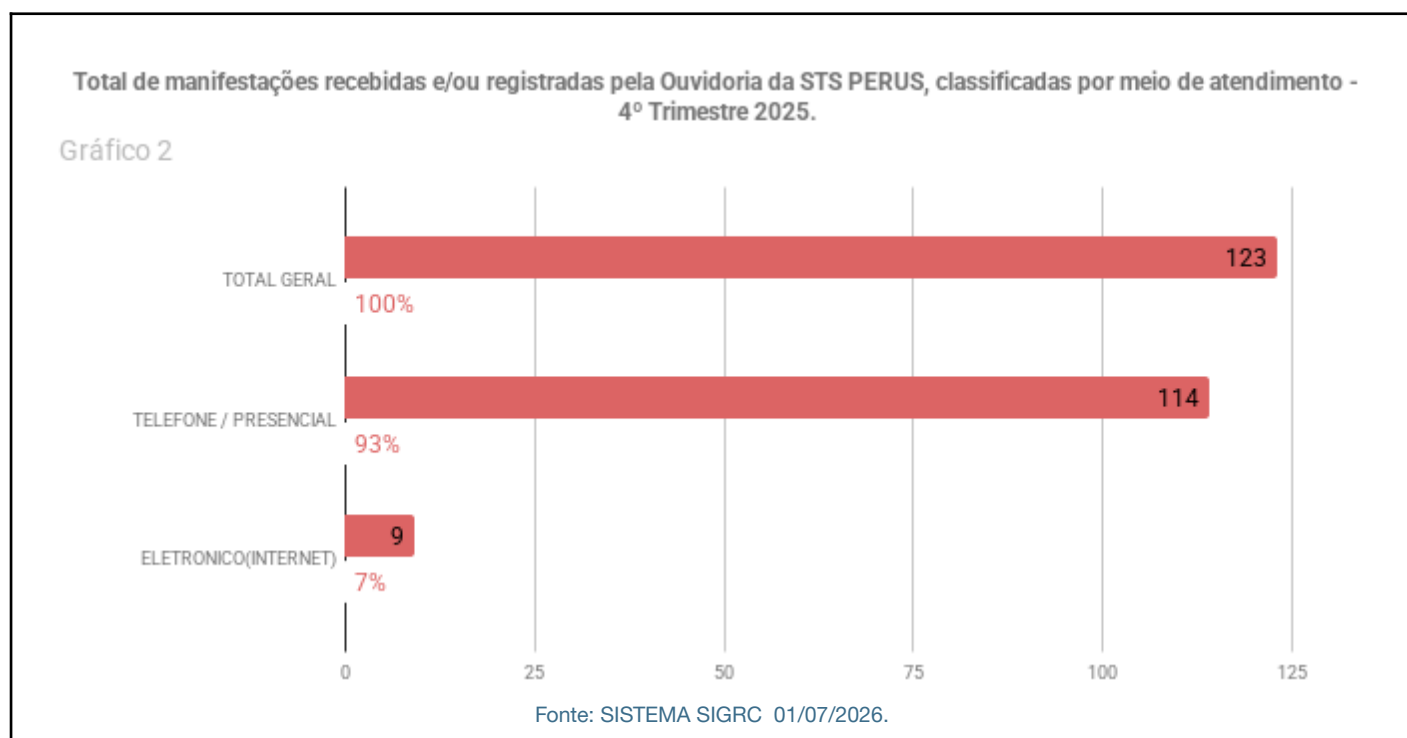
Com a utilização do SIGRC e dos novos fluxos de acesso ao Portal SP156, passou a ser necessário que o munícipe esteja previamente cadastrado no gov.br e no próprio Portal SP156 para realizar as solicitações. Essa alteração gerou dúvidas, estranhamento e, inicialmente, certo desconhecimento por parte dos usuários quanto aos novos procedimentos necessários para o registro das manifestações.

Diante dessa mudança, a Ouvidoria passou a desempenhar também um papel de orientação aos munícipes, esclarecendo a necessidade dos cadastros e auxiliando aqueles que apresentavam dificuldades para acessar os canais digitais. Considera-se, portanto, que o período

de transição e adaptação ao novo sistema pode ter influenciado o volume de registros observado no trimestre.

Ressalta-se a importância de manter ações de orientação e divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria, especialmente junto aos usuários que apresentam dificuldades de acesso aos meios digitais, de modo a garantir que as mudanças nos procedimentos não constituam barreiras à participação social e ao exercício do direito de manifestação do cidadão.

4. Meios de atendimento



Foram registradas 123 manifestações no período analisado. Observa-se predominância do atendimento realizado por telefone e presencialmente, responsável por 114 manifestações (93%), enquanto o meio eletrônico/internet representou 9 manifestações (7%).

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:

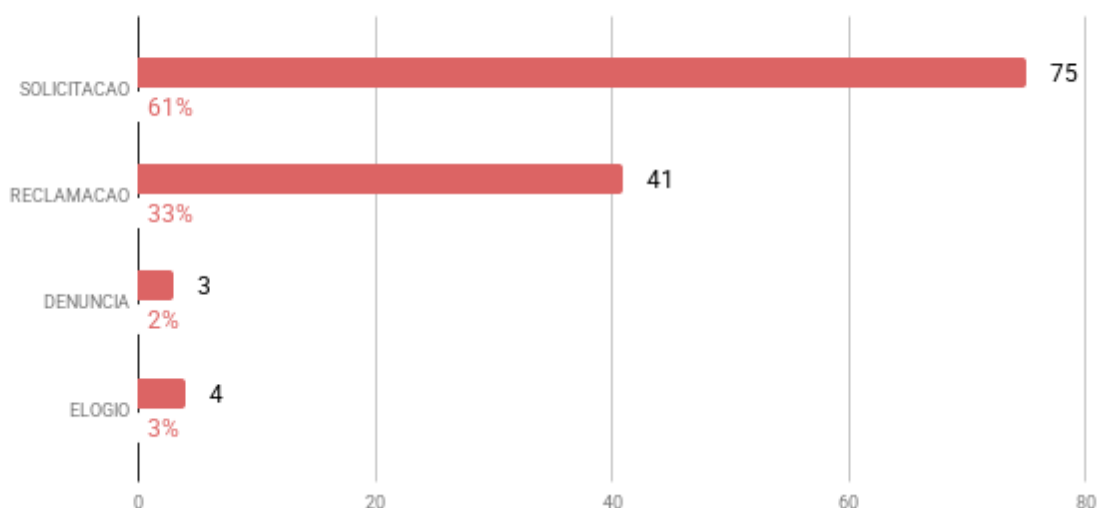
- Telefone pela Central 156;
- Internet pelo formulário Web disponível em:

<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 - 4º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Neste trimestre, assim como nos anteriores, a classificação das manifestações manteve-se muito parecida, sendo em sua maioria solicitações (61%), seguidas de reclamações (33%), elogios (3%) e denúncias (2%). Neste trimestre não houve registros de pedidos de sugestões e nem pedidos de informações.

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 75 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 61 % do total.

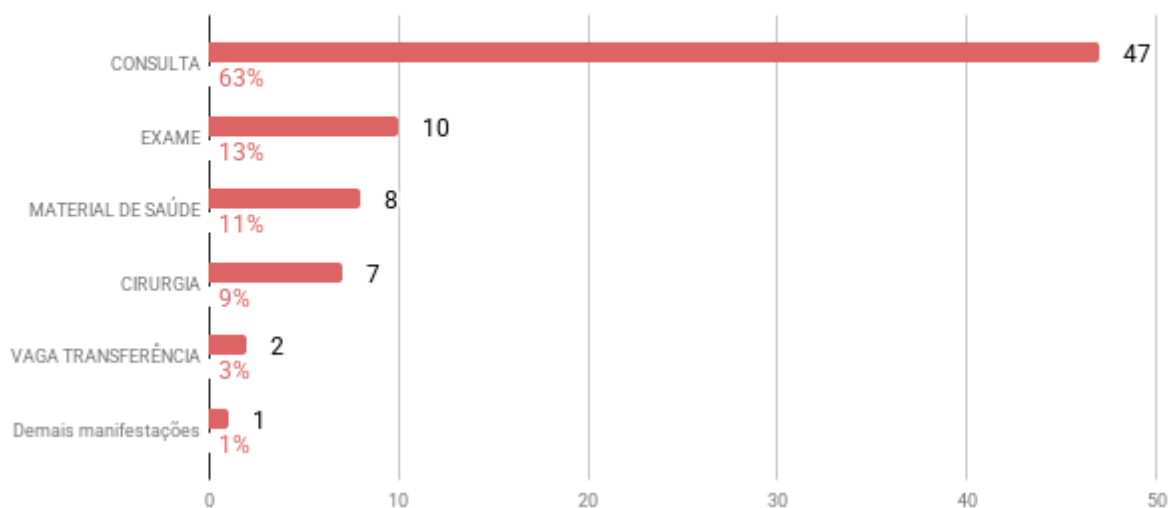
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (63%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 13% são relativos a neurologia e 9% a cirurgia de coluna.

Os gráficos 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.

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

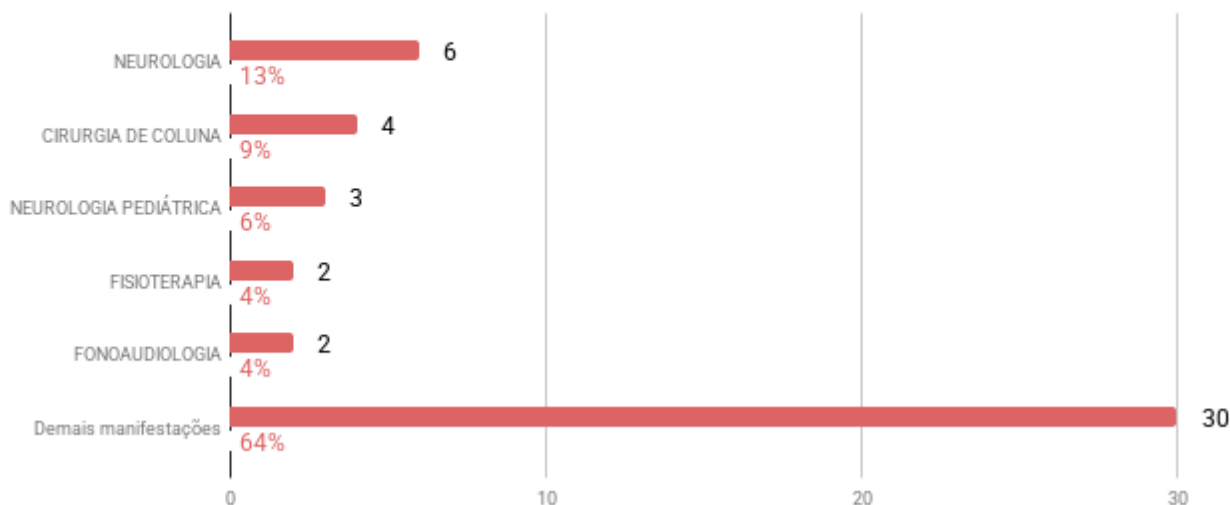
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 41 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento - profissional (49%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 35% são relativos a má conduta e 24% a problema com a realização de consulta, exame ou cirurgia.

Também foram registradas manifestações relacionadas às solicitações de ambulância para transporte de usuários. Observa-se que parte dessas demandas está relacionada à disponibilidade limitada de vagas para transporte no município, o que pode resultar em dificuldades no atendimento das solicitações. Ressalta-se, entretanto, que a disponibilização e ampliação da frota de ambulâncias não está sob a governabilidade direta desta Supervisão, sendo uma questão que envolve instâncias responsáveis pela organização e gestão do transporte municipal.

Nesses casos, a Ouvidoria realiza o acolhimento da demanda, presta os esclarecimentos possíveis e encaminha a manifestação aos setores

competentes, buscando orientar o usuário quanto aos fluxos existentes e às possibilidades de atendimento.

Em relação às manifestações referentes à organização das unidades de saúde, observou-se uma redução significativa no período analisado. No trimestre atual, esse assunto correspondeu a 5% do total das solicitações, enquanto, no trimestre anterior, representava 50%, evidenciando uma queda expressiva na participação desse tipo de demanda.

Essa redução pode indicar uma melhora na percepção dos usuários quanto à organização dos serviços ou refletir mudanças no perfil das manifestações registradas no período, devendo ser acompanhada nos próximos trimestres para verificar se essa tendência se mantém.

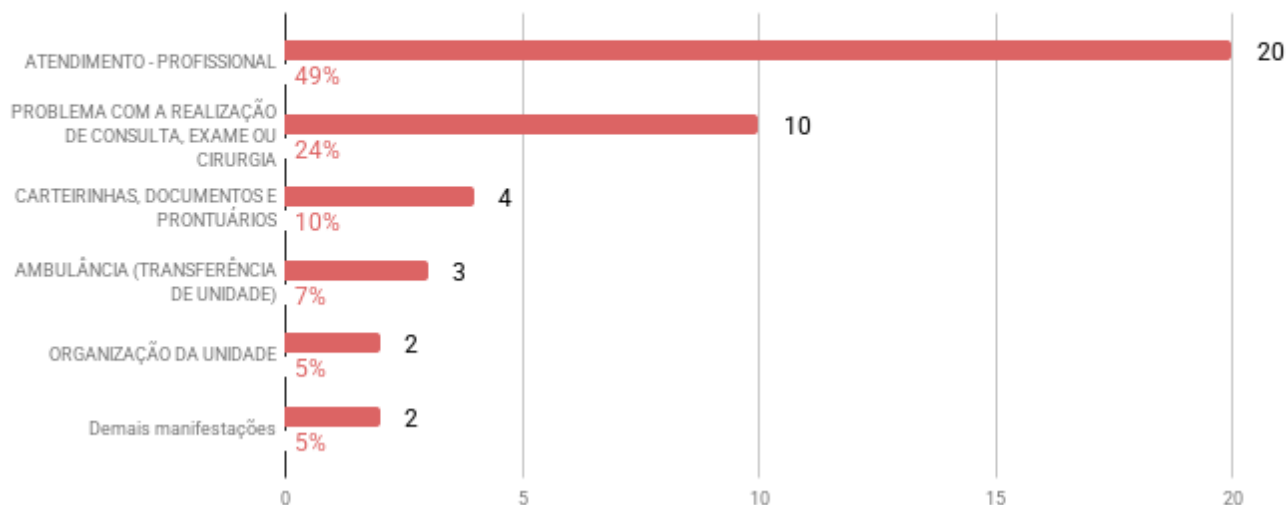
As manifestações relacionadas a Recursos Humanos foram acolhidas, analisadas e tratadas individualmente pelos gestores locais, considerando as particularidades de cada situação apresentada. As demandas foram encaminhadas aos responsáveis pelos respectivos setores para avaliação e adoção das providências cabíveis, sendo tratadas de forma individualizada, conforme a natureza de cada ocorrência.

Nos casos relacionados a possíveis situações de má conduta profissional ou dificuldades no atendimento, as manifestações foram direcionadas às respectivas chefias para conhecimento, apuração e orientação das equipes envolvidas, buscando-se, sempre que necessário, a adoção de medidas que contribuíssem para a melhoria dos processos de trabalho e da qualidade do atendimento prestado aos usuários.

A atuação da gestão nesses casos teve como princípio o acolhimento das manifestações, a análise das situações apresentadas e a busca de encaminhamentos adequados, preservando-se a individualidade dos envolvidos e a necessária confidencialidade das informações.

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

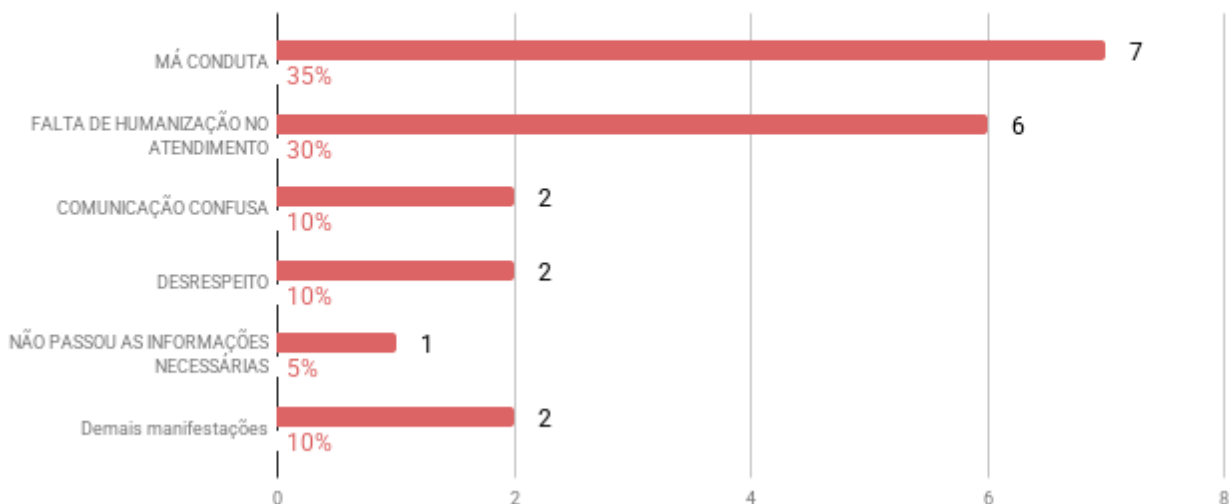
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

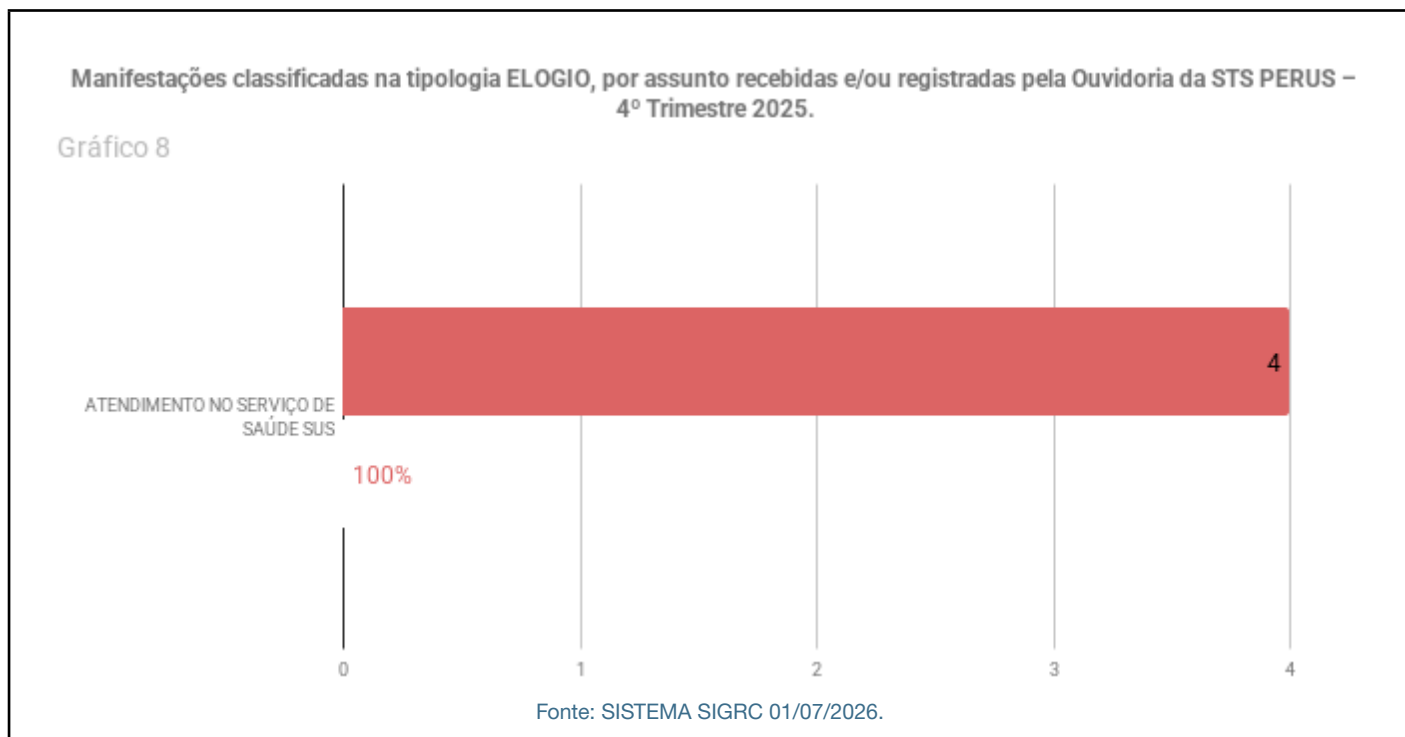
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 4 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 3% 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 1,3 elogios.



Neste trimestre, observou-se uma redução no número de manifestações classificadas como elogios em comparação aos trimestres anteriores do ano. Embora não seja possível afirmar de forma conclusiva, considera-se que essa redução possa estar relacionada ao período de transição e adaptação decorrente da mudança do sistema utilizado para o registro das manifestações.

Um aspecto relevante identificado no período foi que o atendimento nos serviços de saúde esteve entre os assuntos que mais receberam elogios, sendo, simultaneamente, um dos temas que concentrou maior número de reclamações. Essa aparente contradição demonstra que a percepção dos usuários em relação ao atendimento não é uniforme e pode variar de acordo com a experiência vivenciada em cada situação.

Esse resultado reforça a importância de analisar as manifestações de forma conjunta, não considerando apenas o número de reclamações, mas também os elogios e demais manifestações como instrumentos de avaliação da percepção dos usuários. As manifestações positivas representam importante reconhecimento do trabalho desenvolvido pelas equipes e podem contribuir para a identificação e valorização de boas práticas que devem ser mantidas e fortalecidas.

Dessa forma, o contraste observado entre reclamações e elogios sobre um mesmo assunto demonstra que existem tanto oportunidades de melhoria quanto experiências positivas a serem valorizadas, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e de apoio à gestão na busca contínua pela melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Os elogios são utilizados 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.

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 PERUS	88	88	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-AMA ESPECIALIDADES PERUS II	22	24	92%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA II	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-AMA/UBS INTEGRADA PERUS II	9	18	50%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-CER II PERUS	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-UBS JD ROSINHA II	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-UBS MORADA DO SOL II	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-UBS MORRO DOCE II	3	7	43%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-UBS RECANTO DOS HUMILDES II	10	13	77%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-UBS VILA CAIUBA II	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs PERUS-UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA II	6	6	100%
Total	153	173	88%

Neste trimestre, recebemos 173 manifestações classificadas como solicitações e reclamações, conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 20 não foram respondidas no tempo preconizado pela portaria 166/2021, de até 20 dias corridos.

Quatro unidades de saúde cobertas pelo contrato de gestão CG04/2015 tiveram menos de 80% no prazo de resposta, descumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q2. Abaixo as justificativas apresentadas:

AMA/ UBS PARQUE ANHANGUERA

“Prezados, segue justificativas:

Em relação à demanda nº 36065483, não foi possível acessar seu conteúdo no SIGRC, pois a mesma encontra-se bloqueada. Conforme verificado no espelho da demanda, a análise da solicitação envolve a avaliação por setores responsáveis dentro do fluxo institucional. Após a interposição do recurso, houve continuidade da análise, porém o prazo foi impactado pelo período de transição e adaptação ao novo sistema, além da indisponibilidade de internet na AMA/UBS Parque Anhanguera entre 18/11/2025 e 26/12/2025, fatores que interferiram no andamento das atividades e acesso às informações no sistema.

Quanto à demanda nº 36065483, a avaliação técnica foi realizada, porém o retorno da análise ocorreu posteriormente. Após o recebimento da devolutiva, a unidade encaminhou para finalização, entretanto o período coincidiu com o feriado prolongado de 20/11/2025, considerando a emenda do dia 21/11 e o vencimento em 23/11/2025 (domingo), impactando a conclusão da demanda. Ressaltamos ainda os impactos operacionais decorrentes da adaptação ao novo sistema e da indisponibilidade de internet na unidade.

Fico à disposição.

Atenciosamente,

Oséias de Oliveira”

AMA/UBS PERUS

"Existem demandas que estão bloqueadas no SIGRC e que não foi possível determinar o fator de atraso. Cabe destacar que o sistema SIGRC foi implantado no período avaliado e que estávamos em processo de transição e adaptação.

Ressalto também que unidade teve troca de gestor a partir do dia 09/03/26 e que as justificativas foram avaliadas junto a equipe do SAU devido tratar-se de demandas anteriores à gestão atual.

*Atenciosamente,
Lívia Ariadne L. Russo"*

UBS MORRO DOCE

"Em atenção ao apontamento referente ao atraso na conclusão das ouvidorias recebidas no 4º trimestre de 2025, esclarecemos que o período avaliado coincidiu com a implantação do sistema SIGRC, o que impactou o fluxo operacional e o gerenciamento dos prazos.

Quanto aos casos identificados, verificamos que duas das manifestações foram encaminhadas ao Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) já com prazo avançado, sendo uma com 19 dias e outra com 15 dias transcorridos. Após análise, ambas foram devolvidas à unidade dentro do prazo regulamentar para elaboração da resposta. Em ambos os casos, a proposta de resposta foi inserida tempestivamente no sistema, porém a etapa de finalização ocorreu após o vencimento do prazo, ocasionando o registro de atraso.

No terceiro caso, a manifestação também foi encaminhada à unidade com 15 dias transcorridos e devolvida pelo SAU com 19 dias. Contudo, devido às dificuldades operacionais relacionadas ao período de implantação do SIGRC e à adaptação da equipe ao novo fluxo de trabalho, a proposta de resposta foi inserida no sistema após o prazo regulamentar, resultando em conclusão com 21 dias.

Informo ainda que assumi a gerência da UBS Morro Doce em 13/07/2026 e, desde então, venho realizando a revisão e

readequação dos processos de trabalho relacionados ao gerenciamento das manifestações de ouvidoria, com foco no fortalecimento do monitoramento dos prazos e no acompanhamento sistemático das demandas junto às equipes envolvidas. As medidas implementadas têm como objetivo garantir maior efetividade no fluxo de tratamento das manifestações e prevenir a ocorrência de atrasos futuros.

Me coloco à disposição.

At.te

Camila Cezário Coutinho"

UBS RECANTO DOS HUMILDES

"Com escusas, segue a justificativa.

36185602 - Devido ao teor da demanda recebida pela unidade, as tratativas necessitaram de uma avaliação que demandou um maior tempo nos setores pertinentes ao caso, para garantir uma resposta com os devidos esclarecimentos, o que resultou em atraso de sua finalização.

36113637 e 36068305 - no período avaliado o sistema SIGRC estava recém implantado, os profissionais ainda estavam em período de adaptação do novo fluxo. Além disso, o gestor da unidade estava em período de férias, e a enfermeira que cobriu a gerência também estava em adaptação ao novo sistema de ouvidorias do município. Vale destacar que atualmente, os fluxos já estão alinhados e as demandas são tratadas dentro dos prazos estabelecidos, tendo os profissionais envolvidos sido capacitados para o uso do sistema.

À disposição.

At.te,

Iramar de Lima Farias"

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
14/10/25	Reunião online Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.	Alinhamentos e Informes.	Gisele de Moraes Souza.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise do 4º trimestre de 2025, juntamente com a retrospectiva do ano, demonstra que a Ouvidoria da STS Perus permanece como importante instrumento de escuta, acolhimento e participação social, possibilitando à gestão conhecer, de forma direta, as percepções, dificuldades e também os reconhecimentos apresentados pelos usuários dos serviços de saúde.

Ao longo do período, observa-se que as principais necessidades apresentadas pela população permanecem relacionadas ao acesso às consultas especializadas, exames, tratamentos e cirurgias, evidenciando que a oferta disponível ainda não é suficiente para atender integralmente às necessidades do território. No 4º trimestre, as solicitações representaram 61% das manifestações e, entre elas, as consultas foram o assunto predominante, com destaque para demandas relacionadas à neurologia e à cirurgia de coluna.

Esse cenário reforça que uma parcela significativa do trabalho da Ouvidoria está relacionada à orientação dos usuários quanto aos fluxos da rede, especialmente em situações nas quais a solução não está diretamente sob a governabilidade da unidade ou da Supervisão. Nesses casos, a escuta qualificada e a informação adequada tornam-se fundamentais para que o cidadão compreenda os caminhos existentes e tenha sua manifestação devidamente encaminhada. Situação semelhante foi observada nas demandas relacionadas ao transporte por ambulância, cuja disponibilidade depende de instâncias responsáveis pela organização do transporte municipal.

Outro aspecto que merece atenção são as reclamações relacionadas ao atendimento profissional, que corresponderam a 49% das reclamações do trimestre. Entre os subassuntos, destacaram-se má conduta e problemas relacionados à realização de consultas, exames ou cirurgias. Esses dados reforçam a necessidade de manter ações permanentes de qualificação, orientação e educação dos profissionais, valorizando o acolhimento, a comunicação respeitosa e a humanização das relações entre trabalhadores e usuários.

Por outro lado, a redução das manifestações relacionadas à organização das unidades, que passaram de 50% no trimestre anterior para 5% no período analisado, merece ser acompanhada nos próximos ciclos. Embora esse resultado possa representar uma

percepção mais positiva dos usuários quanto à organização dos serviços, também pode estar relacionado às mudanças ocorridas nos processos de registro das manifestações, sendo importante observar a manutenção dessa tendência antes de estabelecer uma conclusão definitiva.

A implantação do SIGRC também marcou o último trimestre do ano e trouxe um período de adaptação tanto para a equipe quanto para os munícipes. A redução do número de manifestações registrada no período pode ter sido influenciada por essa transição, especialmente diante da necessidade de cadastro e utilização dos novos fluxos digitais. Nesse contexto, a Ouvidoria passou a exercer ainda mais fortemente seu papel de orientação, auxiliando os usuários que apresentavam dificuldades de acesso aos novos canais.

Um ponto de atenção é que 93% das manifestações foram realizadas por telefone ou presencialmente, demonstrando que, apesar da ampliação dos canais digitais, o contato direto continua sendo fundamental para a população do território. Esse dado reforça a importância de manter uma Ouvidoria acessível, acolhedora e preparada para orientar também aqueles que encontram dificuldades no uso das ferramentas digitais.

Em relação aos elogios, embora tenham sido registrados apenas quatro no trimestre, todos estiveram relacionados ao atendimento no serviço de saúde SUS. Esse resultado merece ser valorizado, sobretudo porque o mesmo tema também aparece entre as reclamações. Tal situação demonstra que a experiência do usuário é individual e pode variar conforme o serviço, o momento e a forma como ocorreu o atendimento. Assim, as manifestações positivas devem ser utilizadas como referência para identificar e fortalecer práticas que produzem satisfação e confiança nos usuários.

De maneira geral, 2025 foi um ano marcado por adaptação, mudanças e desafios, mas também por reconhecimento do trabalho desenvolvido pelos profissionais da rede. A Ouvidoria pôde observar que, mesmo diante das limitações relacionadas à oferta de serviços e aos fluxos assistenciais, o acolhimento, a orientação e a escuta qualificada continuam sendo ferramentas capazes de transformar a experiência do usuário e contribuir para a resolução ou melhor encaminhamento de suas demandas.

Como consideração final, esta Ouvidoria entende que ouvir o cidadão não significa apenas receber uma reclamação ou registrar uma solicitação. Significa compreender a experiência relatada, identificar

aquilo que pode ser aprimorado e, quando possível, contribuir para que o usuário encontre o caminho adequado dentro da rede. Da mesma forma, os elogios devem ser reconhecidos como importantes indicadores de boas práticas e de valorização dos profissionais.

Para o próximo período, considera-se importante fortalecer a divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria, ampliar as orientações sobre o SIGRC e o Portal SP156, manter a escuta qualificada e acompanhar sistematicamente os assuntos recorrentes, utilizando as manifestações como subsídio para a gestão e para o aprimoramento dos serviços. Dessa forma, a Ouvidoria poderá continuar contribuindo para uma gestão mais participativa, transparente, humanizada e cada vez mais próxima das necessidades da população do território.

Gisele de Moraes Souza - Ouvidora

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise dos dados da Ouvidoria referentes ao 4º trimestre de 2025 aponta que as dificuldades de acesso aos serviços de saúde, principalmente consultas especializadas, exames e procedimentos, permanecem entre as principais demandas registradas pelos usuários. Esse cenário reforça a necessidade de acompanhar as necessidades do território e fortalecer a articulação com os diferentes níveis de atenção, buscando qualificar o acesso da população aos serviços.

Também chamam atenção os registros relacionados ao atendimento profissional, indicando a importância de manter ações contínuas de orientação e qualificação junto às unidades, com foco no acolhimento, na comunicação com os usuários e na humanização do atendimento. Em relação aos prazos de resposta às manifestações, embora o resultado geral tenha atingido 88% de respostas dentro do prazo estabelecido, algumas unidades apresentaram desempenho abaixo da meta. As justificativas apresentadas apontam principalmente dificuldades operacionais e o período de implantação e adaptação ao SIGRC. Cabe à Supervisão manter o acompanhamento dessas unidades e o monitoramento dos prazos, buscando prevenir novos atrasos.

Por outro lado, observou-se redução das manifestações relacionadas à organização das unidades em comparação ao trimestre anterior.

Apesar de ser um resultado positivo, é importante acompanhar os próximos períodos para verificar se essa tendência se mantém. De forma geral, os dados apresentados pela Ouvidoria são importantes para identificar as principais necessidades apontadas pelos usuários e devem subsidiar a gestão no planejamento, acompanhamento e melhoria dos serviços ofertados no território.

Patrícia Batista Pimentel - Supervisora em Exercício

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>

