

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PIRITUBA
Endereço: RUA COMENDADOR GABRIEL COTTI 156 -PIRITUBA

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, 34p.

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 Pirituba

Renata Elisa De Oliveira

Ouvidores

Marcia Casamassimo Silva Jussara Simões Vaz

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Plano de ação	25
11. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	28
12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	29
13. Glossário	30
14. Siglário	31
15. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	33
16. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	34

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba tem como área de abrangência o território de Pirituba/Jaraguá/São Domingos, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte. A Organização de Saúde que administra 16 das 22 unidades em nosso território é a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina Programa de Atenção Integral à Saúde.

É composta pelos serviços:

- 04 AMA/UBS Integrada: AMA/UBS Anhanguera, AMA/UBS, Elísio Teixeira Leite, AMA/UBS Jardim Ipanema, AMA/UBS Vila Pereira Barreto.

- 22 Unidades Básicas de Saúde:

UBS Chácara Inglesa, UBS Vila Mangalot, UBS Vila Zatt, UBS Jardim Ipanema, UBS Anhanguera 1, UBS Pereira Barreto; UBS Alpes do Jaraguá, UBS Santo Elias, UBS Jardim Cidade, UBS City Jaraguá, UBS Elísio Teixeira Leite, UBS Jardim Rincão, UBS Vila Maggi, UBS Moinho Velho, UBS Vila Pirituba, UBS Interativa, UBS Sem Terra, UBS Pq Maria Domitila. 03 UBS Mista: UBS Domingos Mantelli, UBS Jd Panamericano, UBS União Vila de Taipas.

- 1 UBS Indígena: UBS Aldeia Jaraguá- Kwaray Djekupe;
- 01 Ambulatório de Especialidades: Ambulatório de especialidades Pirituba.
- 01 AMA Especialidades: AMA Especialidades Vila Zatt.
- 02 UPAS: UPA Pirituba e UPA City Jaraguá
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Pirituba.
- 03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD III Pirituba/Casa Azul, CAPS Adulto III Pirituba/Jaraguá e CAPS Infante Juvenil III Pirituba/Jaraguá
- 01 Serviço de Assistência Especializada: CTA DST/AIDS Pirituba.
- 01 Núcleo Integrado de Saúde Auditiva: NISA II Pirituba.
- 01 Hospital Municipal: Hospital Municipal José Soares Hungria.
- 01 Equipe PAI: Anhanguera.
- 04 Serviços Residenciais Terapêuticos Categoria II.

- 03 Centro de Convivência: CECCO Pirituba, CECCO Jaraguá e CECCO São Domingos.
- 01 SUVIS Pirituba
- CER III: Centro de Especialidade em Reabilitação
- 01 Centro de Dor Crônica
- 01 APD: Acompanhante de Pessoa com Deficiência
- 01 EMAP
- 02 EMADs Interativa e Pirituba

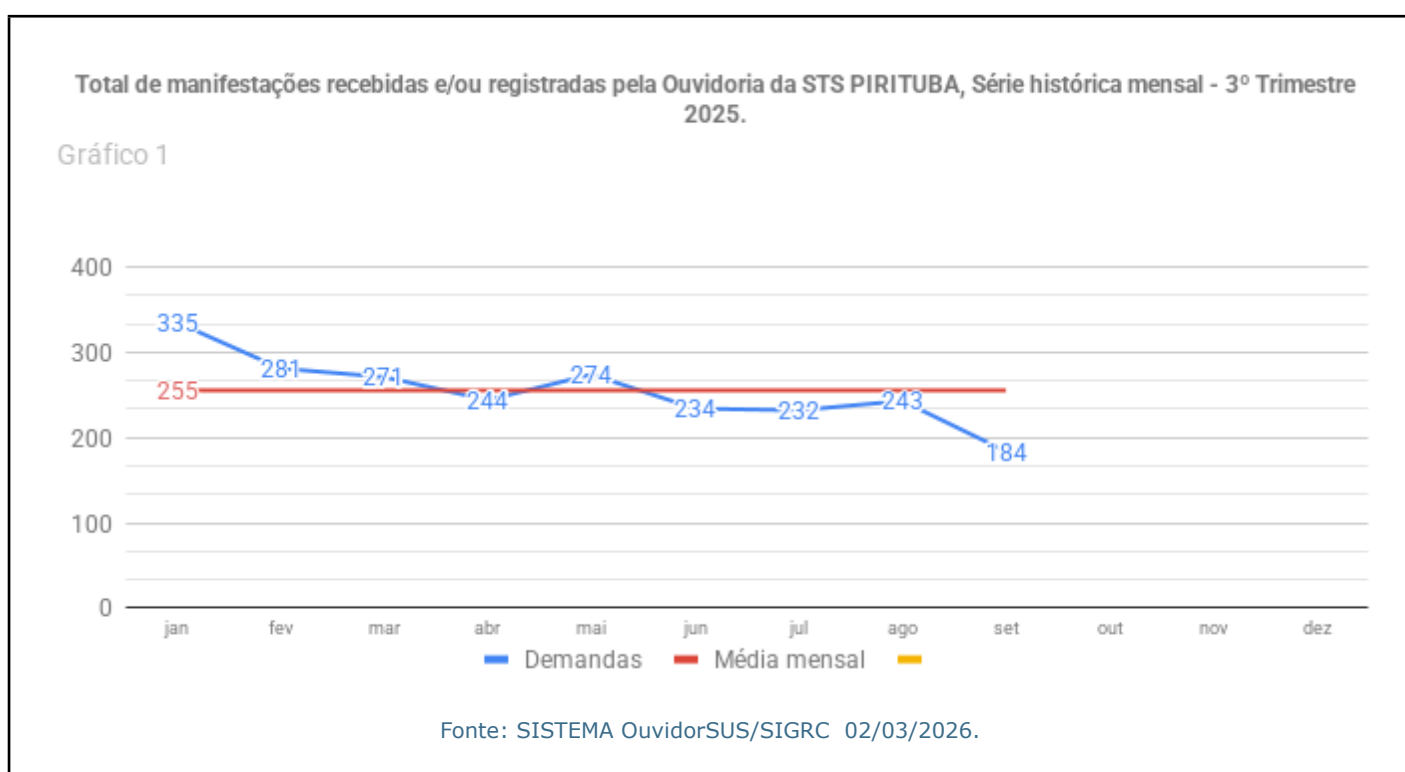
2. Panorama Geral do período

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 01/07/2025 a 30/09/2025 referente ao segundo trimestre de 2025, serão analisados os “Assuntos” e “Sub Assuntos” referentes às manifestações recebidas neste período.

- Nos meses de julho a setembro, a saúde na cidade de São Paulo é marcada pelo pico do inverno e início da primavera, resultando em alta incidência de doenças respiratórias. Com o clima mais frio e seco, a demanda nas unidades aumenta significativamente devido a infecções como gripe (influenza), vírus sincicial respiratório (VSR) e COVID-19, impactando na demora do atendimento em todas as unidades de saúde.
- Represamento no atendimento às solicitações para tratamento/cirurgias/exames nas especialidades: avaliação cirúrgica em ortopedia, avaliação neurológica, endoscopia e colonoscopia em ambiente hospitalar e algumas especialidades que estão sem profissionais em nossa região: neuropediatria.
- Resistência ao atendimento oferecido nas unidades “Acesso Avançado”, que reduz o número de vagas oferecidas para agendamento prévio, priorizando o atendimento à procura do dia, assim como ao atendimento por Telemedicina.
- Temos um número significativo de demandas para a AMA ESPECIALIDADES VILA ZATT com solicitação de agendamento de retorno nas especialidades, tendo em vista que a unidade acaba realizando o agendamento “por encaixe” após munícipe abrir uma manifestação.

- UPA PIRITUBA com elevado número de manifestações referentes à demora no atendimento a pacientes com classificação verde “pouco urgente”, à demora no atendimento de remoção de pacientes para realização de exames no Hospital Dr. José Soares Hungria - anexo a UPA Pirituba e transferência de pacientes para unidades de maior complexidade.

3. Número de manifestações – Série histórica



Comparando com o trimestre anterior, há uma **redução nas manifestações registradas**. Isso pode indicar que as unidades estão conseguindo resolver melhor as demandas no próprio serviço. Por outro lado, também temos um novo sistema sendo implantado para registro das demandas e, por exigir acesso a conta Gov, a princípio pode ter tido desistência no registro.

Em relatos presenciais, munícipes referem-se à dificuldade no atendimento no SP156: primeiro é necessário ouvir “toda a orientação do momento”, e para aguardar o redirecionamento tem uma música com informação da possibilidade de abrir uma

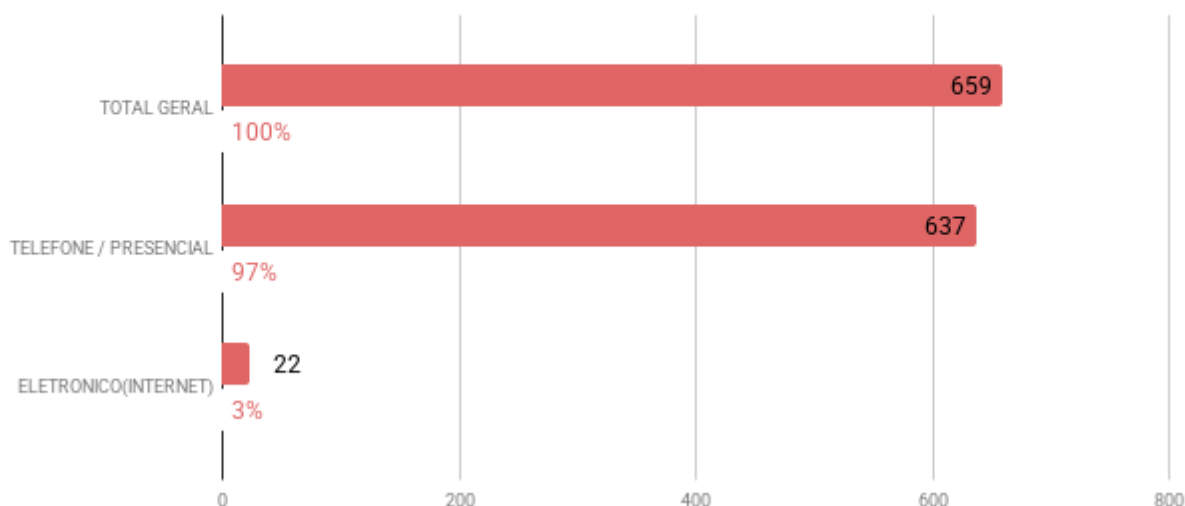
manifestação por APP ou Portal SP156, com um tempo de espera muito elevado, até o redirecionamento.

Há ainda as ações da STS Pirituba junto às unidades visando a melhoria da organização dos atendimentos, ajustes nas agendas e atuação das equipes.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS PIRITUBA, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



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

Os dados mostram como são realizados o contato com a Ouvidoria no dia a dia:

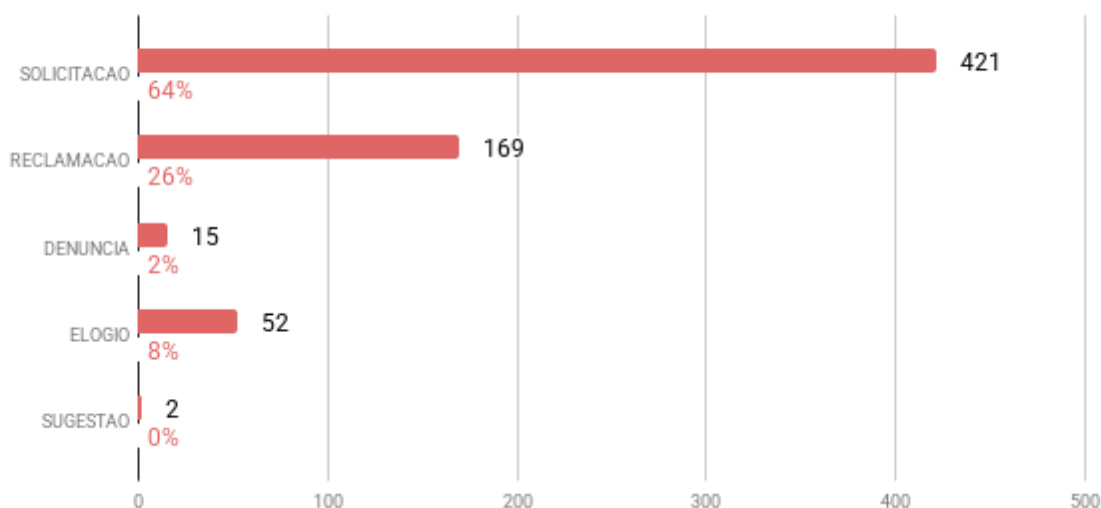
A predominância dos meios telefone ou presencial indicam a preferência das pessoas pelo contato direto, ou dificuldade de acessar os meios digitais.

Já o uso dos canais eletrônicos mostra que, aos poucos, a tecnologia vem sendo mais utilizada, seja pela praticidade ou pela divulgação desses meios.

No geral, os dados reforçam a necessidade de manter diferentes formas de atendimento, garantindo que todos consigam acessar a Ouvidoria de acordo com sua realidade.

5. Classificação das manifestações

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



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

Temos as **solicitações** em maior número, mostrando que a Ouvidoria é muito usada pela população para pedir ajuda e acesso aos serviços. As **reclamações** também têm um peso importante, indicando que ainda existem dificuldades no atendimento que precisam ser melhoradas.

Os **elogios aparecem pouco**, o que é comum, já que as pessoas costumam procurar mais a Ouvidoria quando têm algum problema. Já as **sugestões e denúncias quase não aparecem**, o que pode indicar pouco interesse na participação da gestão ou desconhecimento da possibilidade de atuação.

Os dados mostram a importância de **melhoria do atendimento nas unidades, principalmente da recepção/regulação ao orientar os usuários**, para que menos situações precisem chegar à Ouvidoria, além de incentivar a população a também registrar sugestões e elogios.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 421 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 64% do total.

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

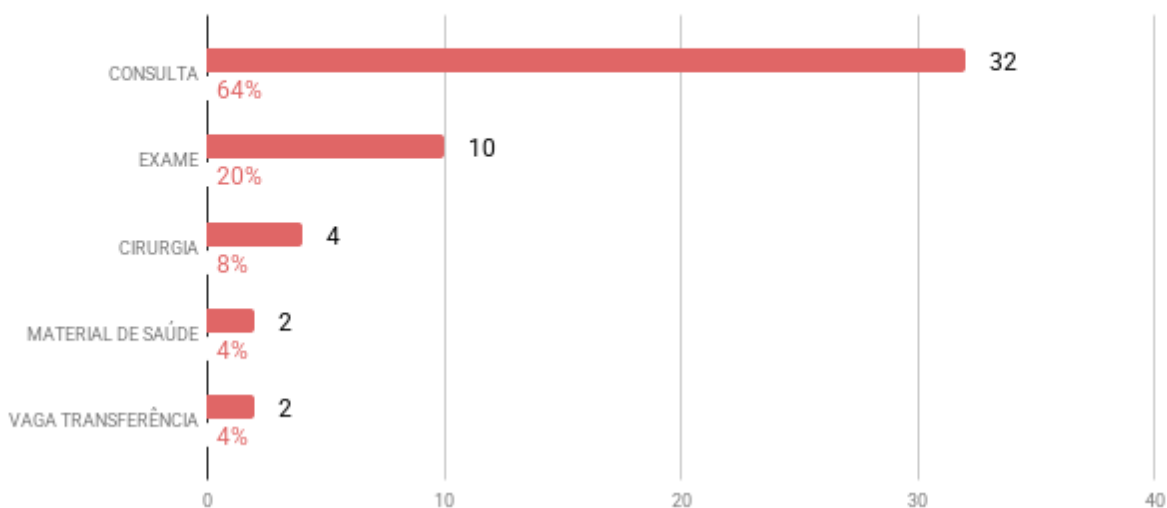
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 66% são relativos a Demais Solicitações e 9% a Clínica Médica.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 11% a Diagnóstico por Endoscopia.

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

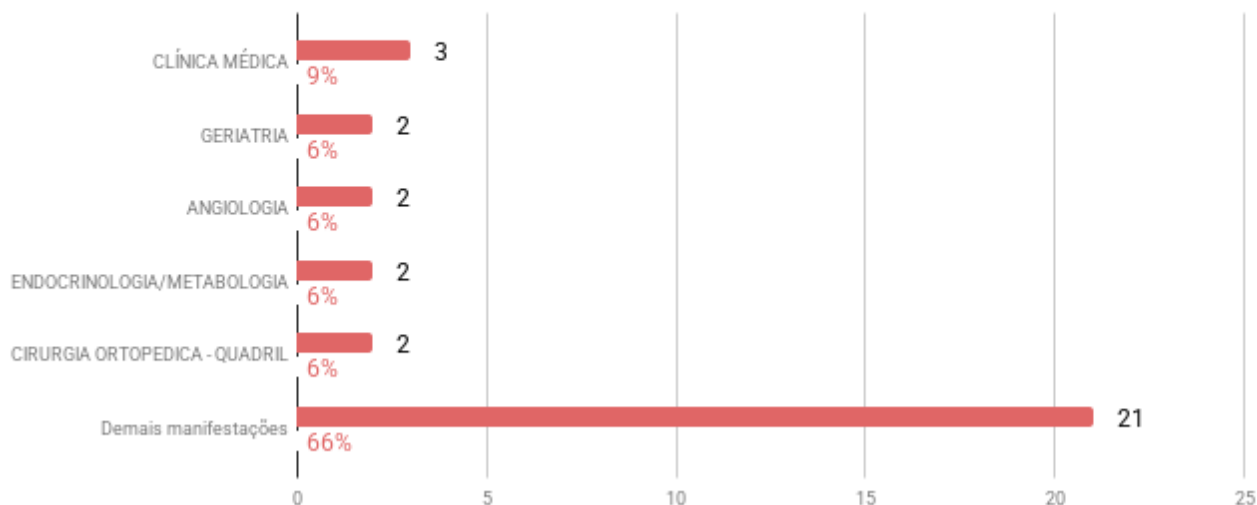
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

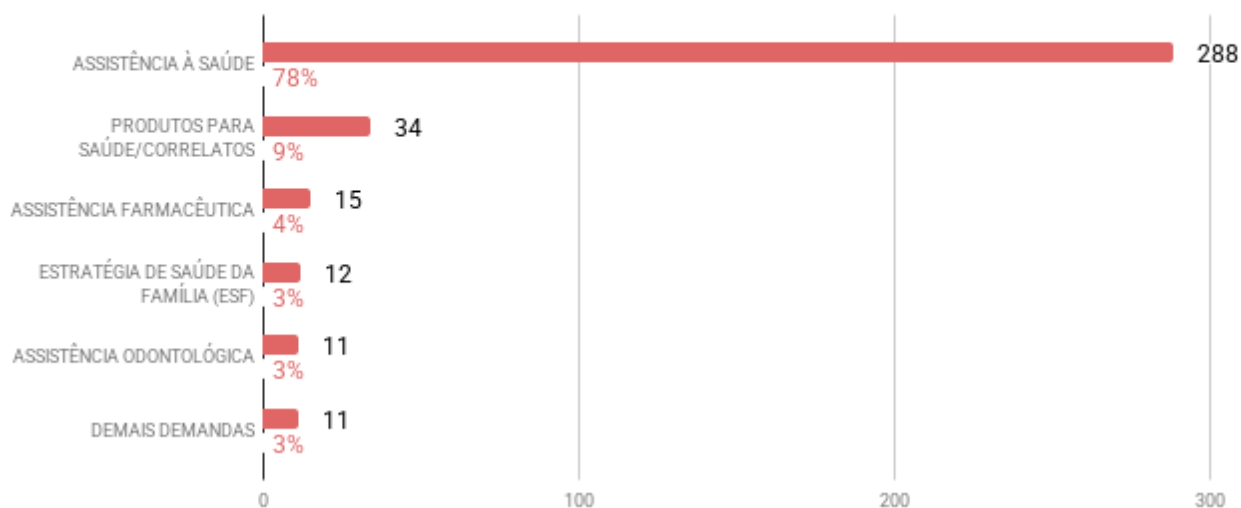
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

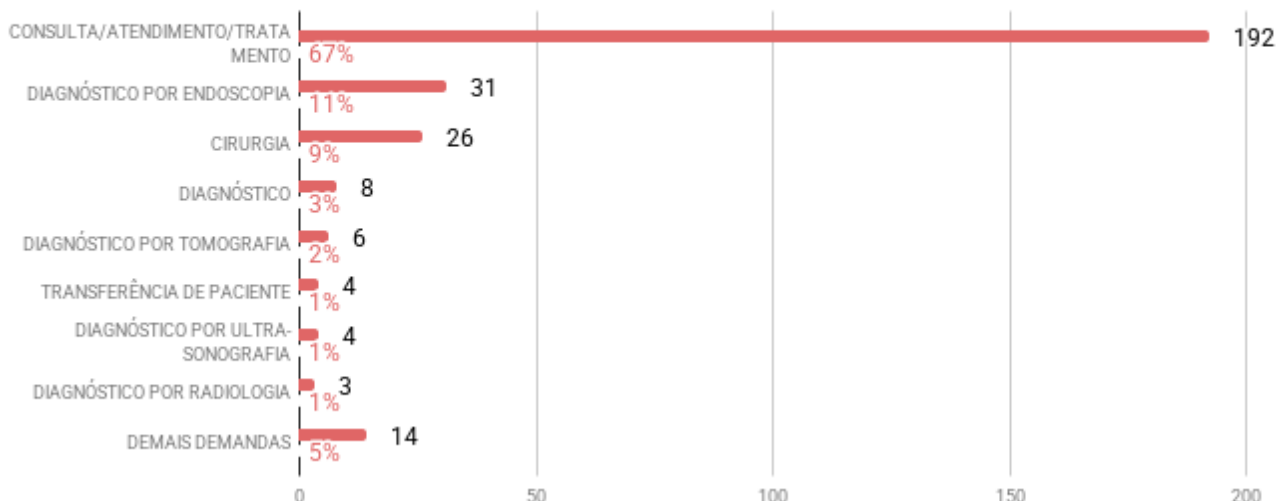
As solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 demonstram que as principais demandas dos usuários estão relacionadas ao acesso à assistência à saúde, com destaque para consultas de rotina, retornos

e atendimentos em especialidades médicas. Nos sistemas SIGRC e OuvidorSUS, observa-se predominância de manifestações referentes a consultas, atendimentos e tratamentos, evidenciando a necessidade de acompanhamento contínuo do acesso aos serviços assistenciais.

Destaca-se também a demanda relacionada a exames diagnósticos, especialmente aqueles realizados em ambiente hospitalar, como a endoscopia, apontando para a existência de represamento na oferta desses procedimentos e consequente aumento do tempo de espera para os usuários. Esse cenário reforça a importância do fortalecimento dos fluxos assistenciais, da ampliação do acesso às especialidades e exames diagnósticos e do monitoramento permanente das demandas, visando maior resolutividade e satisfação da população atendida.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 169 reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto ATENDIMENTO PROFISSIONAL (62%).

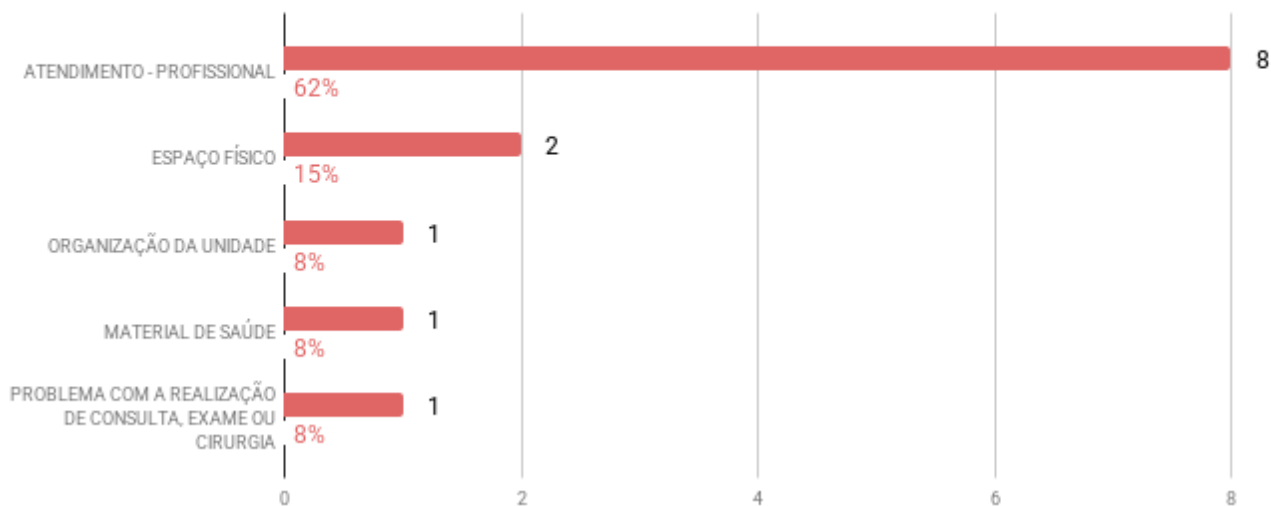
O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 38% são relativos a MÁ CONDUTA e 25% a NÃO PASSOU AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (79%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 60% são relativos a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e 35% a RECURSOS HUMANOS.

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

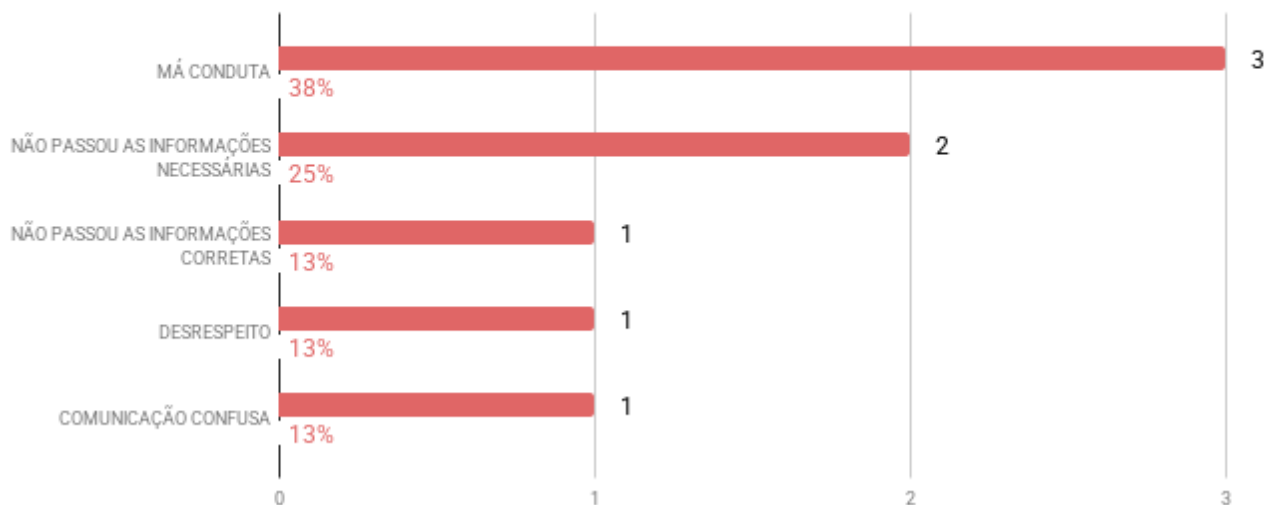
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

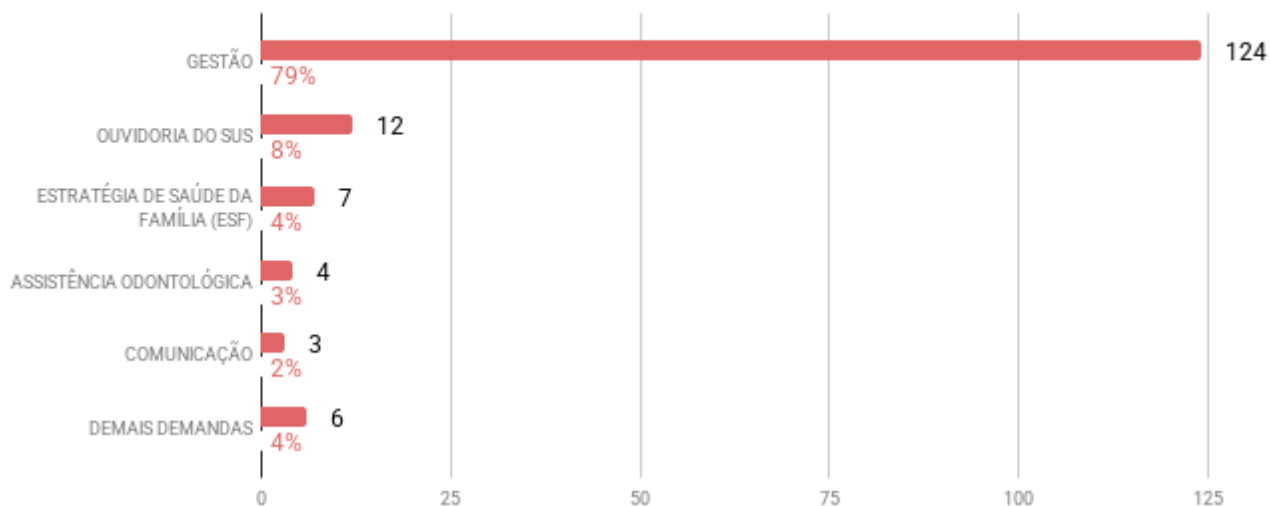
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

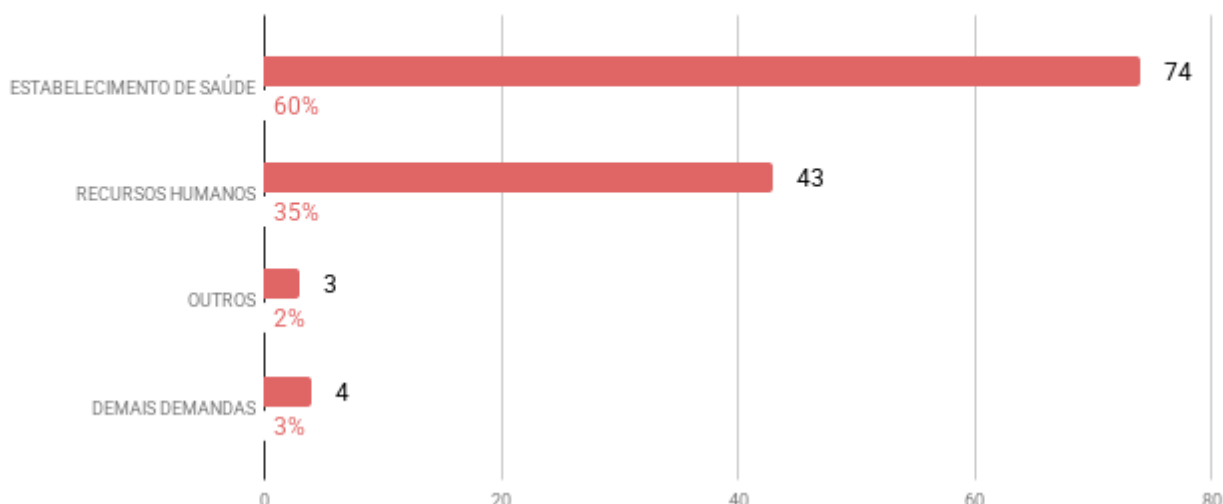
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

As 169 reclamações registradas no período, correspondendo a 26% do total de manifestações, evidenciam que os principais fatores de insatisfação dos usuários estão relacionados à qualidade do atendimento recebido e à capacidade de resposta dos serviços de saúde diante das demandas apresentadas.

No Sistema SIGRC, o assunto **Atendimento Profissional** concentra 62% das reclamações, destacando-se os subassuntos **Má Conduta** (38%) e **Não Passou as Informações Necessárias** (25%). As manifestações revelam, principalmente, percepções de atendimento com pouca empatia, acolhimento inadequado e falhas na comunicação, especialmente quanto às orientações sobre fluxos, agendamentos, encaminhamentos e critérios de acesso aos serviços. Tais situações geram insegurança, insatisfação e dificuldade de compreensão por parte dos usuários.

No Sistema OuvidorSUS, o assunto **Gestão** representa 79% das reclamações, com predominância dos subassuntos **Estabelecimento de Saúde** (60%) e **Recursos Humanos** (35%). As queixas refletem a expectativa dos usuários por maior resolutividade diante de suas demandas, especialmente quando recorrem aos gestores ou profissionais responsáveis. Também são frequentes os questionamentos relacionados aos protocolos assistenciais e aos critérios de acesso aos serviços.

Outro aspecto relevante identificado nas manifestações refere-se às limitações relacionadas aos recursos humanos, seja pelo quantitativo insuficiente de profissionais para atender à demanda existente, seja pelo elevado número de ausências ao trabalho. Essas situações impactam diretamente a oferta dos serviços, contribuindo para aumento do tempo de espera, sobrecarga das equipes e dificuldades na resolução das demandas dos usuários.

De forma geral, os dados apontam para a necessidade de fortalecer as ações de humanização do atendimento, qualificar a comunicação com os usuários, ampliar a divulgação dos protocolos assistenciais e adotar estratégias que minimizem os impactos da insuficiência e do absenteísmo dos profissionais, promovendo maior resolutividade, transparência e satisfação dos munícipes.

8. Elogios

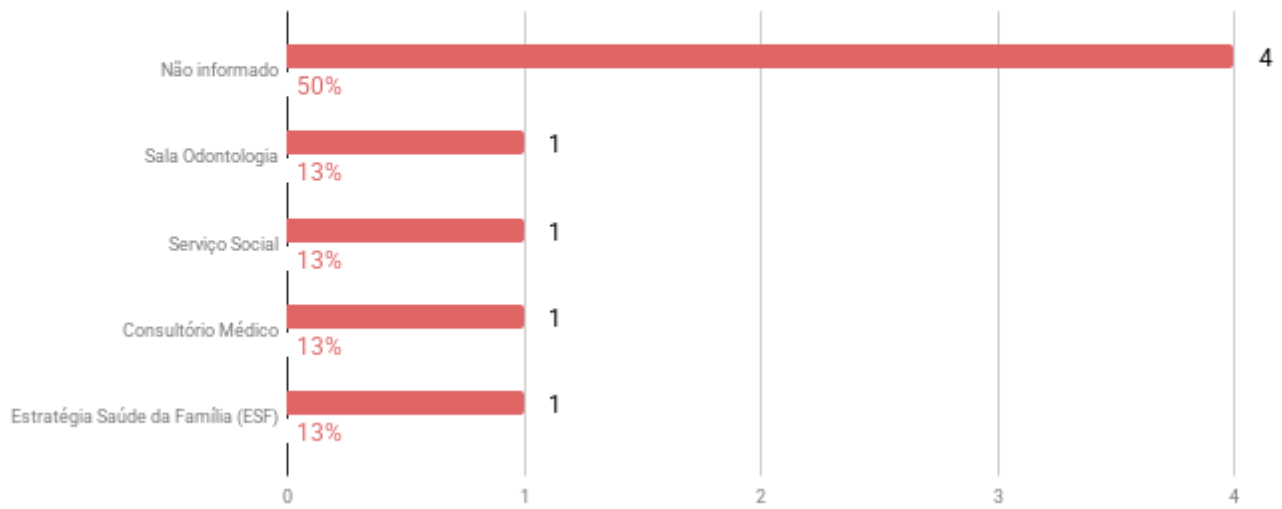
Foram registrados 52 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **8% do total**. A média mensal no trimestre foi de 17 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi NÃO INFORMADO, que representa 50%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi GESTÃO, que representa 73%.

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

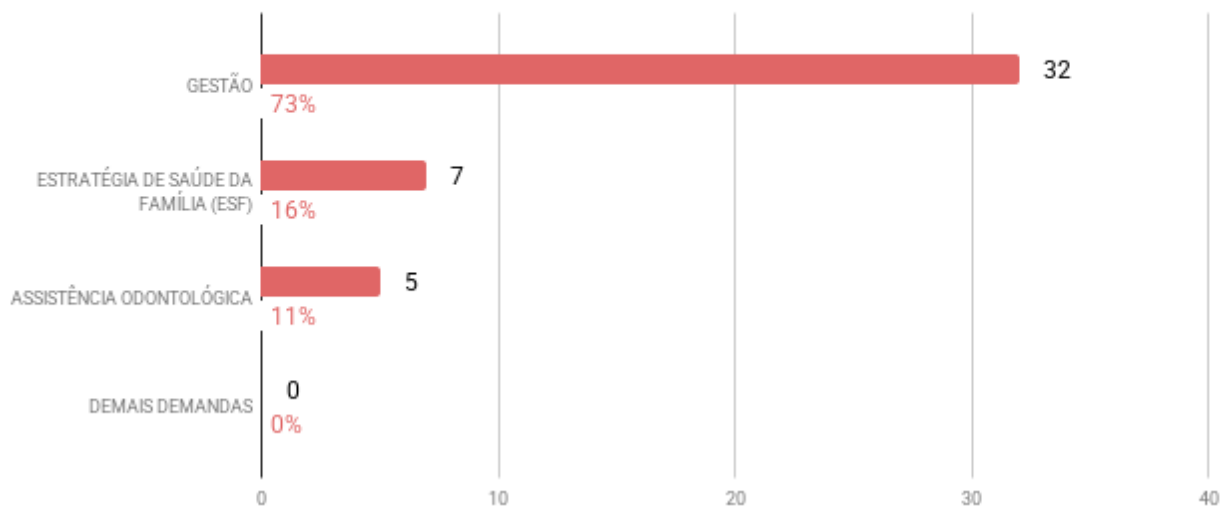
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Os dados demonstram que a maioria dos elogios refere-se ao atendimento. Isso indica que, mesmo diante de desafios, as equipes são reconhecidas pela forma como acolhem os usuários. Tal resultado reforça a importância de manter o cuidado com o vínculo, a escuta ativa e o respeito na rotina de trabalho

Esses resultados mostram que o **trabalho das equipes faz diferença para a população**, especialmente no contato direto com o usuário. Os elogios recebidos são compartilhados com as unidades, como forma de reconhecimento e incentivo às boas práticas.

De modo geral, os dados reforçam a importância em se **valorizar os profissionais e dar visibilidade ao que está dando certo**, estimulando a continuidade de um atendimento cada vez mais acolhedor e de qualidade.

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	PERCENTUA L
AMA ESPEC VILA ZATT	95	96	99%
AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	45	46	98%
AMA/UBS INTEGRADA CITY JARAGUÁ	28	30	93%
AMA/UBS INTEGRADA ELÍSIO TEIXEIRA LEITE	29	35	83%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	29	30	97%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	20	23	87%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	14	15	93%
AMB ESPEC PIRITUBA	5	9	56%
CAPS AD II PIRITUBA - CASA AZUL	1	1	100%
CAPS ADULTO II PIRITUBA/JARAGUÁ	1	1	100%
CAPS INFANTO JUVENIL III PIRITUBA	2	2	100%
CER PIRITUBA - STS PIRITUBA	13	13	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PIRITUBA	0	1	0%
UBS ALPES DO JARAGUÁ	13	13	100%
UBS CHÁCARA INGLESA	20	21	95%
UBS DOMINGOS MANTELLI	7	8	88%
UBS INTERATIVA	14	14	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	27	31	87%
UBS JARDIM PANAMERICANO	24	25	96%
UBS JARDIM RINCÃO	17	18	94%
UBS MOINHO VELHO	7	7	100%
UBS SANTO ELIAS	8	8	100%
UBS SEM TERRA (PARQUE NAÇÕES UNIDAS)	22	24	92%
UBS UNIÃO DAS VILAS DE TAIPAS	23	23	100%
UBS VILA MAGGI	14	15	93%
UBS VILA MANGALOT	22	23	96%
UBS VILA PIRITUBA	25	25	100%
UBS VILA ZATT	28	29	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUA L
UPA CITY JARAGUÁ	10	10	100%
UPA PIRITUBA	30	30	100%
UVIS PIRITUBA	2	2	100%
Total	595	628	95%

Quantidade de demandas recebidas no período: 628

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 595

Unidades que não atingiram 80%:

Não houve unidades abaixo de 80% no período analisado. No entanto, algumas unidades apresentaram desempenho mais baixo em relação às demais, como o **Ambulatório de Especialidades Pirituba (56%)**, o que indica a necessidade de atenção.

Possíveis motivos:

As dificuldades podem estar relacionadas à dificuldade de contato com o munícipe, mesmo após tentativas realizadas.

Além disso, a manifestação já havia sido encaminhada de outro serviço com inconsistências nos dados, o que dificultou sua condução dentro do prazo esperado.

Há também necessidade de articulação com outros serviços para resposta, organização do fluxo interno ou prazos mais longos para resolução de casos mais complexos.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

A Ouvidoria realiza **monitoramento contínuo dos prazos**, com envio de lembretes às unidades, acompanhamento dos casos em aberto e apoio na organização do fluxo de respostas junto às equipes.

Principais resultados obtidos

O resultado geral foi positivo, com **95% das demandas respondidas dentro do prazo**, demonstrando bom compromisso das unidades com o retorno ao usuário.

Principais recomendações e sugestões:

Reforçar a importância do cumprimento dos prazos, apoiar as unidades com maior dificuldade, manter o acompanhamento sistemático das demandas e fortalecer a organização interna dos serviços, garantindo respostas mais rápidas e qualificadas.

10. Plano de ação

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

Monitoramento contínuo das demandas, com **acompanhamento dos prazos de resposta** junto às unidades;

Envio de **lembretes e orientações** às unidades com demandas próximas do vencimento;

Apoio às equipes na **organização do fluxo de resposta**, visando mais agilidade e qualidade;

Compartilhamento de **boas práticas e elogios recebidos**, valorizando o trabalho das equipes;

Fortalecimento da **comunicação com as unidades**, estimulando a resolução das demandas diretamente no serviço;

Planejamento de ações para **qualificar ainda mais o atendimento**, com foco na melhoria contínua dos serviços.

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 os prazos das demandas	Garantir resposta dentro do prazo e evitar atrasos	Acompanhamento contínuo e envio de lembretes às unidades	Contínuo	Ouvidoria STS Pirituba	Em andame... ▾
Apoiar unidades com menor desempenho	Melhorar o tempo de resposta e organização dos fluxos	Orientação direta e alinhamento com as equipes	Curto prazo	Ouvidoria Unidades +	Em andame... ▾
Fortalecer a comunicação com as unidades	Reduzir encaminhamentos desnecessários à Ouvidoria	Contato direto e orientações sobre resolução local	Contínuo	Ouvidoria	Em andame... ▾

Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/08/2025	MAPEAMENTO DA IMPLANTAÇÃO SIGRC	Com o objetivo de garantir que todas as unidades de ouvidoria realizem o preenchimento do formulário de mapeamento do processo de ajuste de caixas e logins de forma uniforme, realizaremos uma reunião online de orientações e preenchimento conjunto.	MARCIA E JUSSARA
11/09/2025	IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO SISTEMA SIGRC	Nesta reunião foram discutidos aspectos cruciais da transição do sistema OuvidorSUS para o SIGRC, com a data de implementação marcada para 16 de setembro de 2025	MARCIA E JUSSARA

11. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise dos dados do período mostra que a Ouvidoria tem cumprido seu papel como importante canal de escuta da população, garantindo retorno na maioria das demandas dentro do prazo, bem como na qualidade de resposta, contribuindo para a melhoria dos serviços e satisfação do usuário.

Observa-se que a população utiliza a Ouvidoria principalmente para buscar solução às suas necessidades, o que reforça a importância do fortalecimento na resolutividade nas unidades, a melhoria no atendimento prestado com escuta qualificada e orientações claras.

As equipes estão empenhadas em responder às demandas e acolher o usuário, o que se reflete também nos elogios recebidos, especialmente relacionados ao atendimento dos profissionais.

Diante disso, a Ouvidoria segue atuando de forma próxima às unidades, acompanhando os prazos, orientando os fluxos e valorizando as boas práticas, contribuindo para um atendimento mais ágil, qualificado e humanizado.

De modo geral, os resultados são positivos, mas reforçam a importância de manter o acompanhamento contínuo e o aprimoramento dos processos, garantindo que a voz do usuário seja sempre ouvida e considerada na melhoria do SUS.

12. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os dados do período mostram que, de forma geral, a rede apresenta um **bom desempenho**, especialmente no cumprimento dos prazos de resposta, o que demonstra organização e compromisso das equipes com o retorno ao usuário.

Ao mesmo tempo, observa-se que a maior parte das manifestações ainda está relacionada à busca por acesso e solução de demandas, além de um número importante de reclamações. Isso indica que ainda há desafios no dia a dia dos serviços, principalmente na resolutividade e na comunicação com a população.

Outro ponto positivo é o reconhecimento do trabalho dos profissionais, evidenciado pelos elogios recebidos, reforçando que o **atendimento humanizado faz diferença** para o usuário.

Diante disso, a gestão segue com o compromisso de **apoiar as unidades**, fortalecer os processos de trabalho e qualificar o atendimento, garantindo mais agilidade, resolutividade e qualidade nos serviços. Também reforça a importância de utilizar os dados da Ouvidoria como ferramenta de melhoria contínua.

De forma geral, os resultados são positivos, mas indicam a necessidade de **manter o acompanhamento próximo e o aprimoramento constante**, sempre com foco na melhoria da experiência do usuário no SUS.

ISABEL APARECIDA NERING

SUPERVISORA STS PIRITUBA-JARAGUÁ

13. 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.

14. 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)

15. 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

16. 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>

