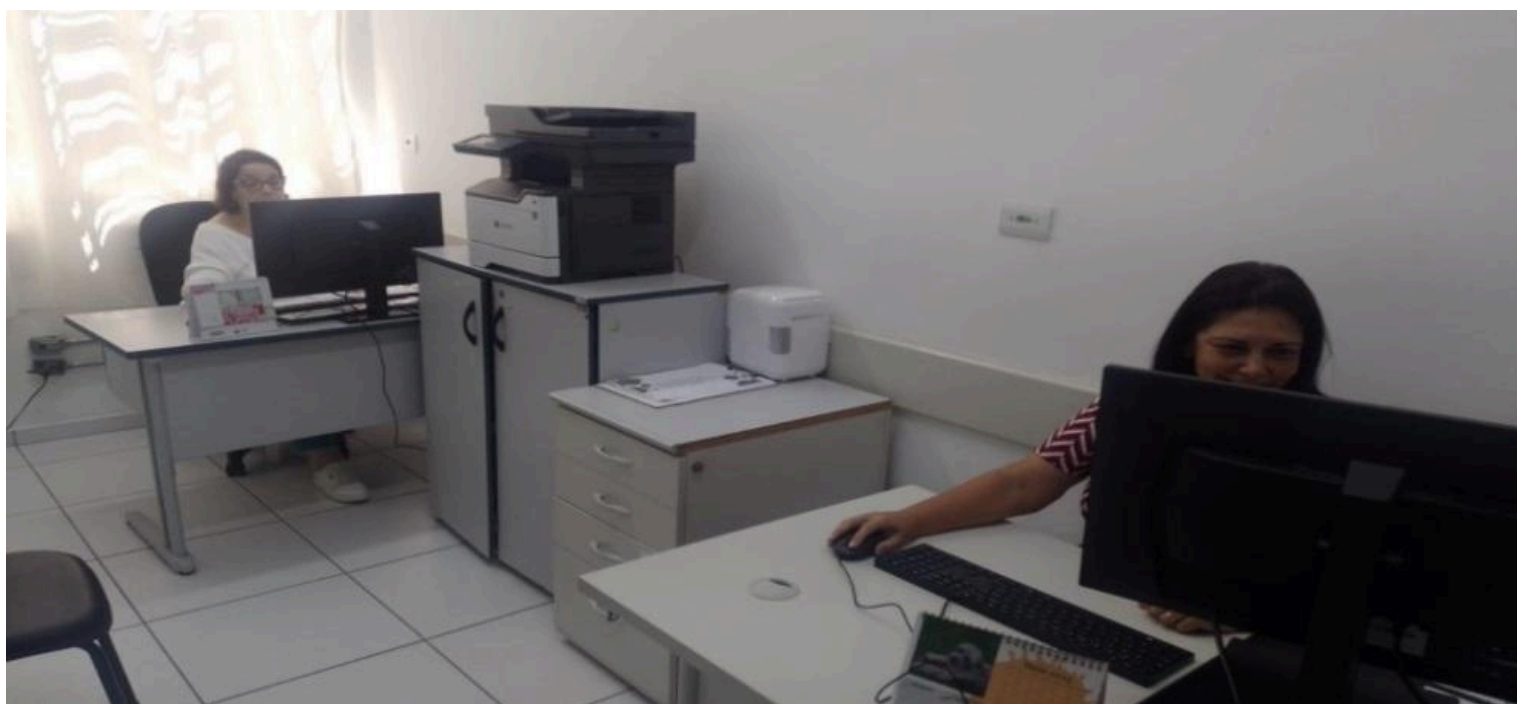


4º TRIMESTRE
2025

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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 33p.

- 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 Trimestre e Retrospectiva 2025	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2025	8
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	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
14. Glossário	29
15. Siglário	30
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

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;
- 01 Equipe PAI: Interativa;

- 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Pirituba registrou 392 manifestações, demonstrando que a população continua utilizando a Ouvidoria como um importante canal de comunicação com os serviços de saúde.

As solicitações representaram a maior parte dos registros, principalmente relacionadas ao acesso a consultas, agendamento de cirurgias e exames e orientações sobre os serviços.

As reclamações são referentes à demora no agendamento de retornos, avaliações cirúrgicas, e o tema mais frequente foi Atendimento Profissional, responsável por 46% dos registros. Dentro desse grupo, destacaram-se as queixas relacionadas à má conduta dos profissionais (35%) e à falta de humanização no atendimento, aspectos que merecem atenção e acompanhamento constante para promover uma assistência mais acolhedora e respeitosa.

As denúncias corresponderam, em sua maioria, pelo descontentamento com o atendimento prestado pelos profissionais.

Os elogios aos servidores demonstram que muitos usuários reconhecem e valorizam o trabalho realizado pelas equipes de saúde, especialmente pela qualidade do atendimento prestado.

Em relação aos canais de atendimento, o meio telefônico e presencial foram os mais utilizados pelos usuários, reforçando a importância do contato direto para orientação e acolhimento das demandas da população.

O trimestre também foi marcado pela implantação do novo sistema SIGRC, que trouxe mudanças importantes para a gestão das manifestações e exigiu adaptação das equipes. Apesar desse desafio, a rede alcançou 92% das respostas dentro do prazo de até 20 dias, evidenciando o comprometimento das unidades e dos profissionais com a qualidade do atendimento e a resposta aos cidadãos.

De forma geral, os resultados do período mostram uma Ouvidoria atuante, que além de acolher as demandas da população, contribui para identificar necessidades, apontar oportunidades de melhoria e fortalecer a qualidade dos serviços oferecidos à população de Pirituba, Jaraguá e São Domingos.

2.2. Retrospectiva 2025

O ano de 2025 foi marcado pelo compromisso da Ouvidoria da STS Pirituba em fortalecer a escuta aos usuários e contribuir para a melhoria contínua dos serviços de saúde oferecidos à população de Pirituba, Jaraguá e São Domingos.

Durante o ano, as manifestações registradas permitiram identificar as principais necessidades e expectativas dos cidadãos em relação ao acesso aos serviços, atendimento prestado e organização da rede de saúde.

As informações obtidas por meio das solicitações, reclamações, denúncias e elogios serviram de apoio para os gestores e equipes técnicas na adoção de ações voltadas ao aprimoramento da assistência e à qualificação dos processos de trabalho, por meio de reuniões com equipe, implantação da **ONA** (Organização Nacional de Acreditação) que certifica a qualidade e a segurança dos serviços de saúde, com foco na segurança do paciente e na melhoria contínua dos processos de atendimento em cada unidade.

Um dos principais acontecimentos de 2025 foi a implantação do novo Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que trouxe mudanças importantes para o acompanhamento das manifestações. Embora o período de transição tenha exigido adaptação das equipes e adequação aos novos fluxos de trabalho, o

sistema representa um importante avanço para o monitoramento das demandas e para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria.

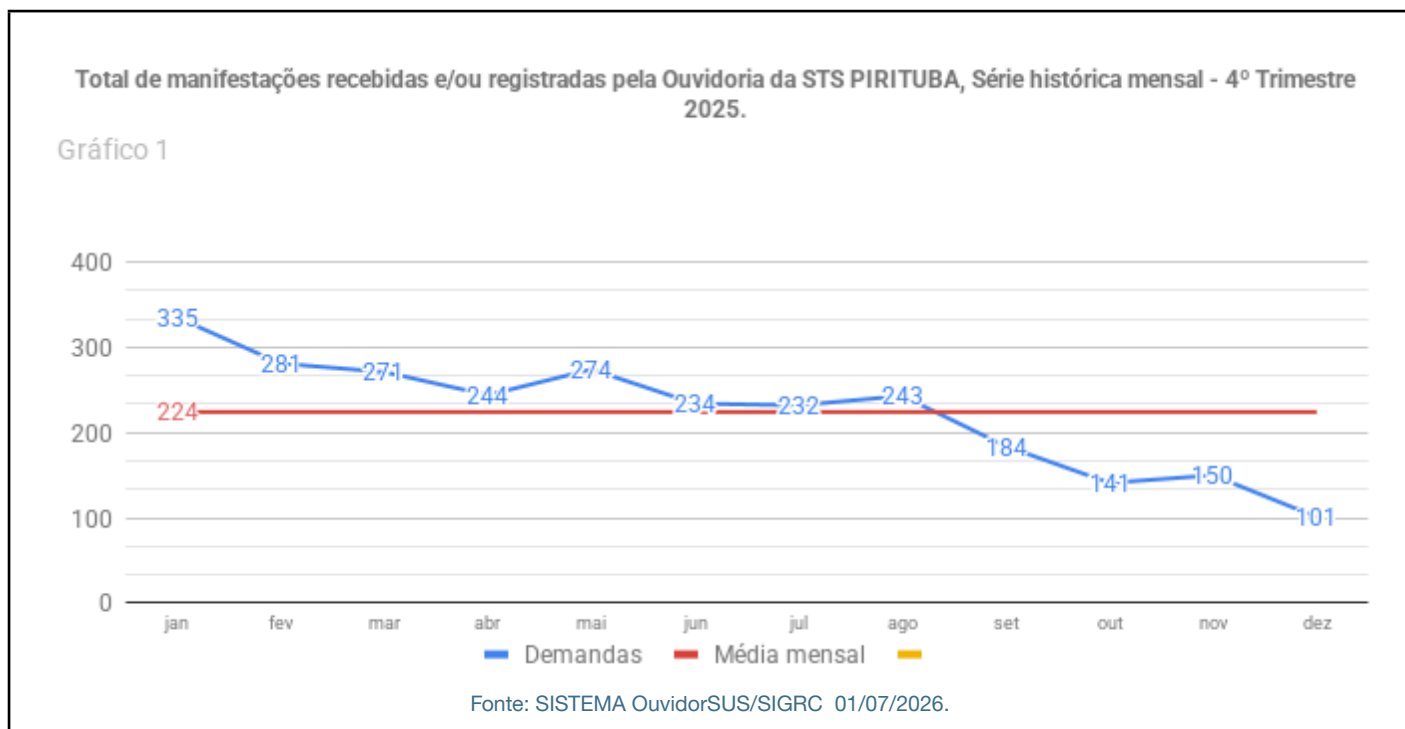
Ao longo do ano, foram realizadas ações de monitoramento dos prazos de resposta, orientações técnicas às unidades e acompanhamento das demandas mais recorrentes, buscando garantir respostas mais qualificadas e dentro dos prazos estabelecidos. Esta STS Pirituba informa diariamente TODAS as unidades, via whatsapp, que se encontram com os prazos próximos ao vencimento. A SPDM, Organização Social que administra as unidades desta região, cobra todas as unidades em todas as segundas-feiras quanto ao atendimento no prazo para o envio das propostas de respostas para análise do SAU, com posterior retorno às unidades, para a inserção em sistema e encaminhamento para a STS Pirituba.

Também merece destaque o reconhecimento dos profissionais e serviços da rede por meio dos elogios recebidos da população. Essas manifestações demonstram a importância do acolhimento, da dedicação e do compromisso das equipes que atuam diariamente na assistência aos usuários do SUS.

Encerramos 2025 com importantes aprendizados e avanços, reafirmando o papel da Ouvidoria como um canal de diálogo entre a população e os serviços de saúde. As manifestações recebidas ao longo do ano permitiram identificar necessidades, reconhecer boas práticas e direcionar oportunidades de melhoria, contribuindo para uma rede de saúde cada vez mais humanizada, acessível e resolutiva.

Agradecemos a todos os profissionais, gestores e usuários que contribuíram para o fortalecimento desse trabalho, reafirmando nosso compromisso com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços de saúde em nosso território.

3. Número de manifestações – Série histórica

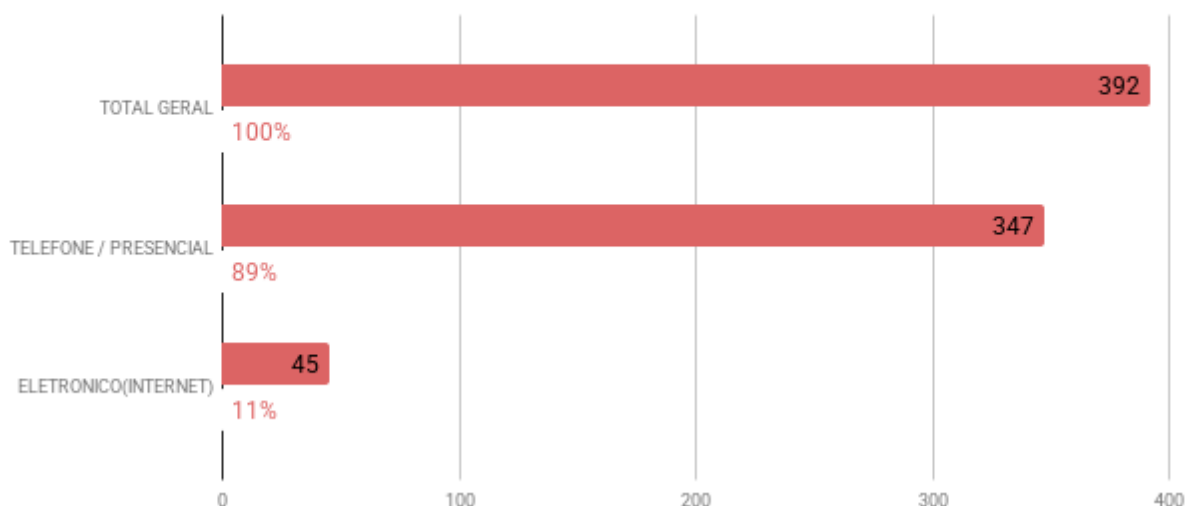


A queda observada no 4º trimestre pode estar relacionada a fatores sazonais, como feriados e férias de fim de ano, além de possíveis melhorias nos processos assistenciais e administrativos das unidades. O resultado sugere uma redução da demanda registrada pela Ouvidoria nesse período, devendo ser acompanhado nos próximos ciclos para confirmação da tendência.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS PIRITUBA, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Pirituba registrou **392 manifestações**, sendo que o atendimento **telefônico/presencial** foi o principal meio utilizado pelos munícipes, concentrando **347 registros (89%)**. Já o meio **eletrônico (internet)** respondeu por **45 manifestações (11%)**.

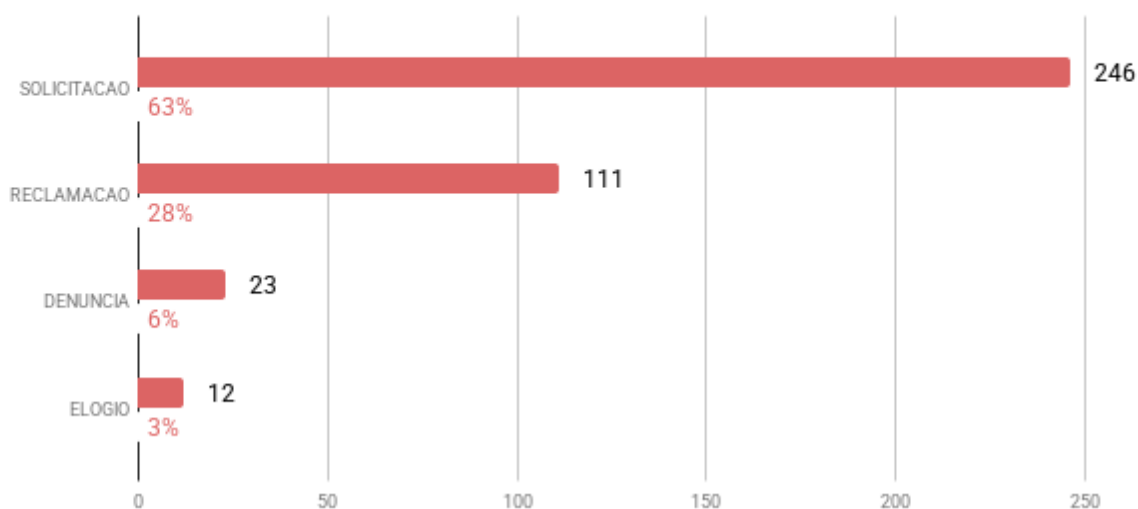
Os dados demonstram clara preferência dos usuários pelo atendimento direto, seja por telefone ou presencialmente, evidenciando a importância desses canais para o acesso à Ouvidoria e para o acolhimento das demandas da população.

A predominância do atendimento por **telefone e presencial (89%)** sugere que os usuários valorizam canais que permitem contato direto com a Ouvidoria, favorecendo o acolhimento, a escuta qualificada e o esclarecimento imediato de dúvidas. Essa proximidade pode contribuir para uma experiência mais satisfatória, especialmente em situações que demandam orientação e acompanhamento.

Já o canal **eletrônico (11%)** amplia o acesso ao serviço e oferece praticidade para o registro das manifestações, complementando os demais meios de atendimento. A disponibilização de diferentes canais fortalece a acessibilidade e contribui para atender às necessidades e preferências dos diversos perfis de usuários.

5. Classificação das manifestações

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



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º trimestre de 2025, as solicitações corresponderam à maior parte das manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Pirituba, totalizando 246 registros (63%). As demandas estiveram concentradas, principalmente, no acesso a consultas de clínica médica, ginecologia, pediatria e demais especialidades, tanto para primeiras consultas quanto para retornos, além do agendamento de exames.

Os registros evidenciam dificuldades relacionadas ao acesso aos serviços de saúde, especialmente em razão da insuficiência de vagas disponibilizadas para agendamento pelo aplicativo e da adoção do modelo de atendimento por demanda espontânea ("demanda do dia"). Nesse formato, os usuários passam por acolhimento e avaliação da equipe de enfermagem, permanecendo na unidade à espera de disponibilidade para atendimento médico no mesmo dia.

As manifestações indicam que esse processo tem gerado significativa insatisfação entre os usuários, principalmente em decorrência do tempo prolongado de espera, que muitas vezes exige a permanência na unidade durante grande parte do dia ou o retorno em outro período, sem garantia de atendimento. Esse cenário reforça a necessidade de aprimoramento dos fluxos de acesso, com o objetivo

de ampliar a resolutividade e promover maior satisfação dos usuários com os serviços ofertados.

As reclamações corresponderam a 111 manifestações (28% do total), evidenciando importantes desafios relacionados ao acesso e à qualidade da assistência prestada na rede de saúde. Entre os principais motivos apontados pelos usuários destacam-se o longo tempo de espera para avaliações cirúrgicas, que em alguns casos ultrapassa um ano, gerando impactos significativos na continuidade do cuidado e na percepção de resolutividade dos serviços.

Além das questões relacionadas ao acesso, foram registradas reclamações sobre o atendimento prestado por profissionais das áreas de recepção, enfermagem e médica. Os relatos refletem insatisfação quanto ao acolhimento, à comunicação e à condução do atendimento, aspectos que influenciam diretamente a experiência dos usuários e a relação de confiança com os serviços de saúde.

A análise dessas manifestações demonstra a necessidade de monitoramento contínuo dos tempos de espera para consultas especializadas e procedimentos cirúrgicos, bem como de ações permanentes voltadas ao fortalecimento das práticas de humanização, qualificação profissional e melhoria dos processos de trabalho.

As denúncias corresponderam a 23 registros (6%), enquanto os elogios totalizaram 12 manifestações (3%).

De forma geral, os dados mostram que a Ouvidoria tem sido utilizada principalmente como um canal de apoio e orientação à população, com predominância de demandas voltadas à obtenção de informações e encaminhamentos, mais do que para registros de denúncias ou reconhecimento dos serviços por meio de elogios.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

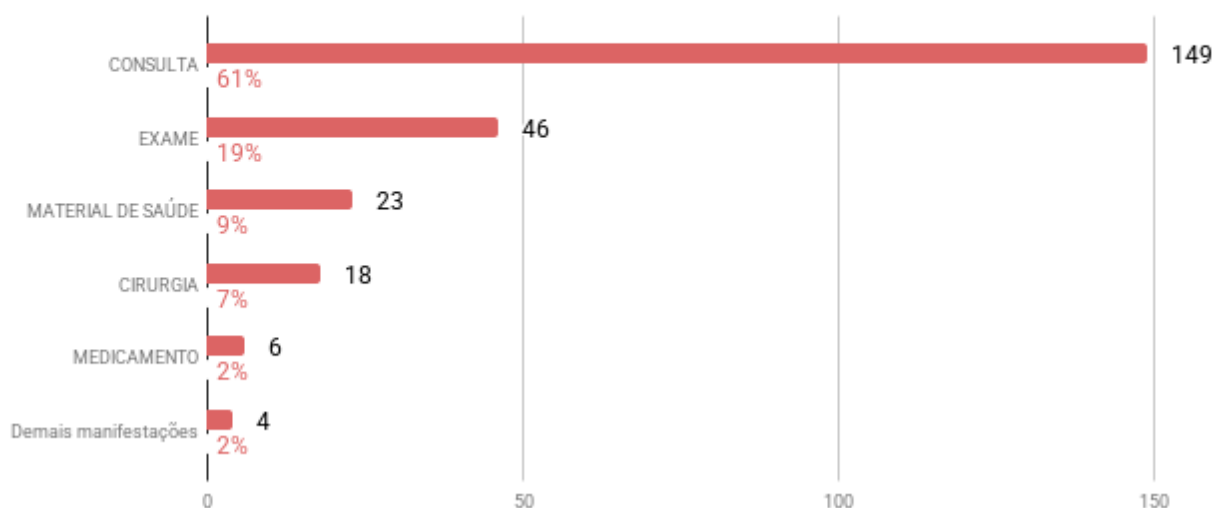
No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Pirituba registrou 246 solicitações, correspondendo a 63% do total das manifestações, o que demonstra que a principal demanda dos usuários esteve relacionada ao acesso aos serviços de saúde. O assunto Consulta concentrou 61% das solicitações, sendo os subassuntos mais frequentes Clínica Médica (11%) e Odontologia (6%).

A análise qualitativa evidencia dificuldades de acesso a consultas e exames, principalmente devido à insuficiência de vagas para agendamento e às limitações dos canais disponíveis. As manifestações também refletem a insatisfação dos usuários com o modelo de atendimento por demanda espontânea ("demanda do dia"), que frequentemente resulta em longos períodos de espera e incerteza quanto à realização do atendimento.

Os dados demonstram que a elevada demanda por consultas, especialmente em Clínica Médica e Odontológica, permanece como um dos principais desafios da rede, indicando a necessidade de aprimorar os fluxos de acesso, ampliar a oferta de vagas e fortalecer estratégias que promovam maior resolutividade e satisfação dos usuários.

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

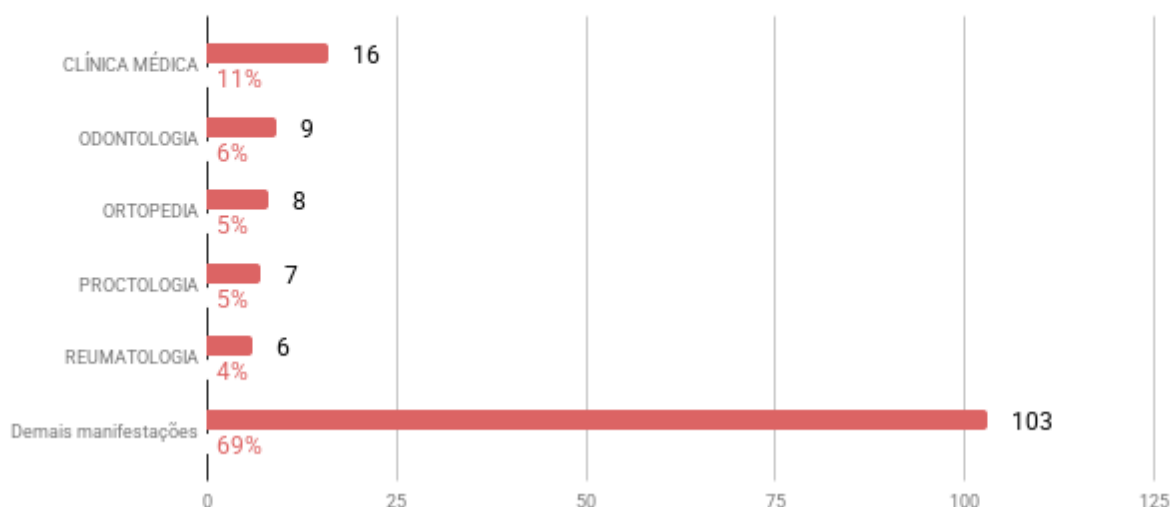
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Pirituba registrou 111 reclamações, correspondendo a 28% do total das manifestações. O assunto mais recorrente foi Atendimento Profissional, responsável por 46% das reclamações, demonstrando que uma parcela significativa da insatisfação dos usuários está relacionada à forma como o atendimento é prestado pelas equipes de saúde.

Entre os sub assuntos mais frequentes, destacam-se as reclamações relativas à má conduta (35%) e à falta de humanização no atendimento (24%). Esses dados evidenciam que, além das dificuldades de acesso aos serviços, aspectos relacionados ao acolhimento, à comunicação e ao relacionamento entre profissionais e usuários impactam diretamente a percepção da qualidade da assistência.

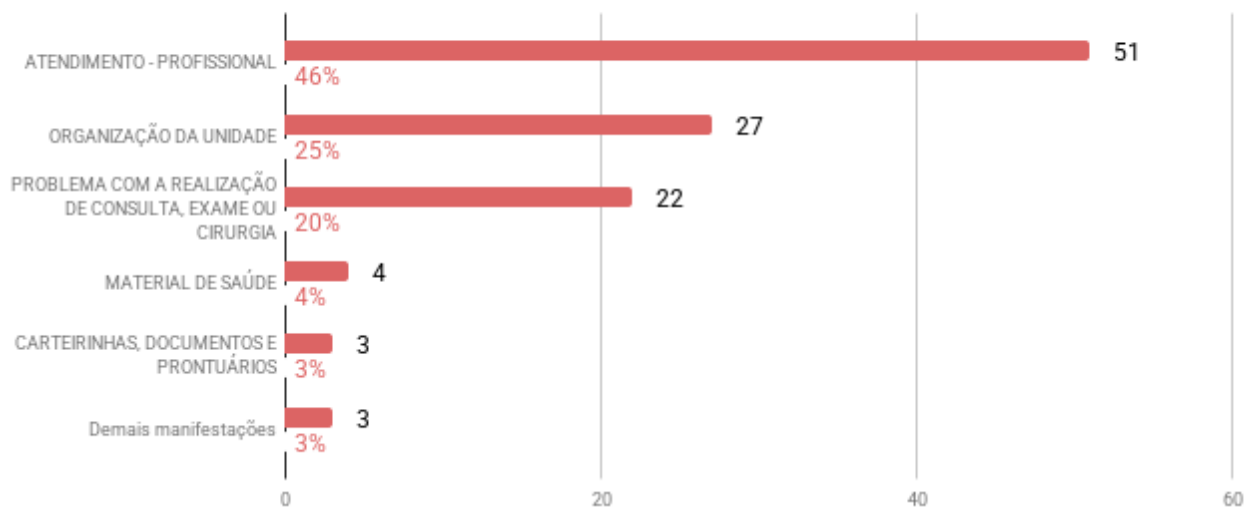
A análise qualitativa das manifestações indica que os usuários valorizam não apenas a resolução de suas demandas, mas também a forma como são recebidos e orientados durante o atendimento. Os relatos sugerem situações em que houve insatisfação com a postura profissional, a escuta qualificada e a empatia demonstrada pelas equipes. Esse cenário reforça a importância de ações permanentes de

educação e sensibilização dos profissionais, fortalecendo práticas humanizadas e o cuidado centrado no usuário.

Os resultados demonstram que a qualificação das relações interpessoais e o aprimoramento da comunicação entre equipes e usuários constituem aspectos estratégicos para a melhoria da satisfação da população e da qualidade dos serviços ofertados.

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

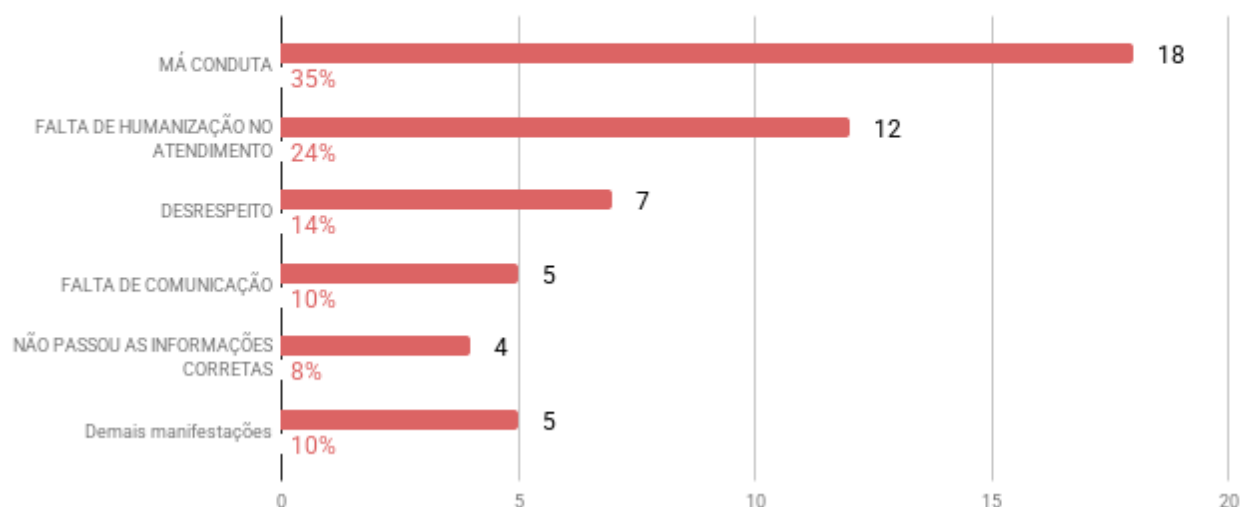
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

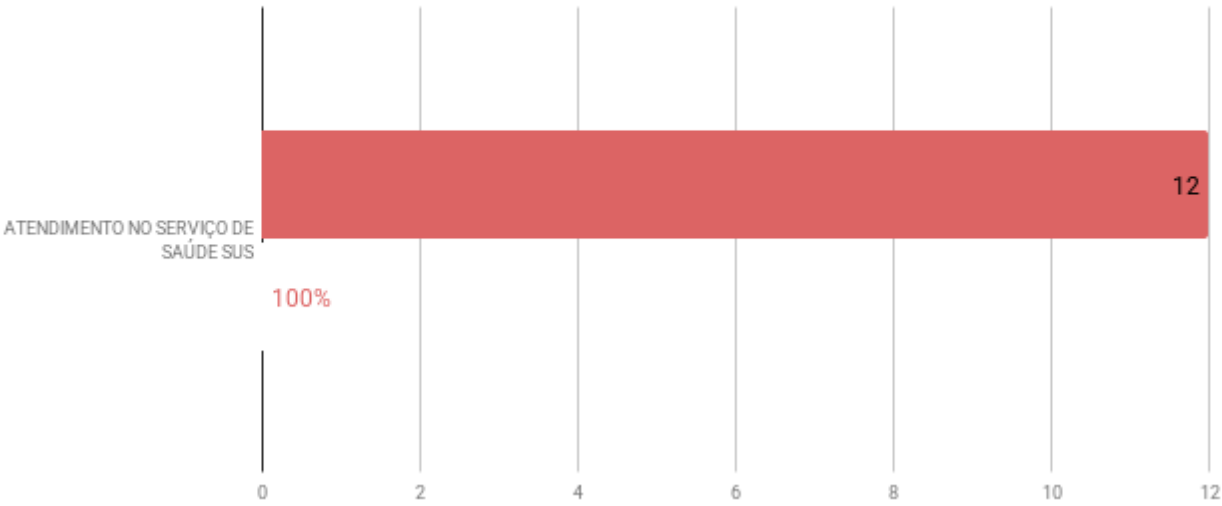
No 4º trimestre de 2025, foram registrados 12 elogios, correspondendo a 3% do total das manifestações, com média de 4 elogios por mês. Todas as manifestações dessa categoria estiveram relacionadas ao tema Atendimento no Serviço de Saúde SUS, representando 100% dos elogios recebidos.

Embora os elogios representem uma parcela pequena do total de manifestações, eles constituem um importante indicador de satisfação dos usuários com os serviços prestados. Os registros demonstram o reconhecimento da população em relação ao atendimento recebido nas unidades de saúde, destacando experiências positivas que contribuíram para a qualidade da assistência e para o fortalecimento do vínculo entre usuários e equipes.

Sob o aspecto qualitativo, os elogios evidenciam a relevância do acolhimento, da atenção dispensada pelos profissionais e da resolutividade dos atendimentos ofertados. Essas manifestações reforçam a importância de valorizar e disseminar boas práticas assistenciais, contribuindo para a motivação das equipes e para o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados à população.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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
SMS-Ouv.SUS-STP PIRITUBA	276	276	100%
SMS-Ouv.SUS-STP PIRITUBA-AE PIRITUBA - AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES DE PIRITUBA	10	12	83%
SMS-Ouv.SUS-STP PIRITUBA-AMA ESPECIALIDADES VILA ZATT	48	49	98%
SMS-Ouv.SUS-STP PIRITUBA-AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	14	18	78%
SMS-Ouv.SUS-STP PIRITUBA-AMA/UBS INTEGRADA ELISIO TEIXEIRA LEITE	3	8	38%
SMS-Ouv.SUS-STP PIRITUBA-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	14	15	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	6	7	86%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	5	7	71%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-CAPS ADULTO II PIRITUBA JARAGUÁ	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-CER PIRITUBA	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS ALPES DO JARAGUA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS CHÁCARA INGLESA	4	6	67%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS CITY JARAGUÁ	18	20	90%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS DOMINGOS MANTELLI	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS INTERATIVA - STS PIRITUBA	4	7	57%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	8	12	67%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS JARDIM PANAMERICANO	7	8	88%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS JARDIM RINCAO	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS MOINHO VELHO	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS SANTO ELIAS	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS SEM TERRA	7	10	70%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS UNIAO DAS VILAS DE TAIPAS	22	26	85%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS VILA MAGGI	4	6	67%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS VILA MANGALOT	2	9	22%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS VILA PIRITUBA	13	13	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UBS VILA ZATT	14	16	88%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UPA CITY JARAGUÁ	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UPA PIRITUBA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STS PIRITUBA-UVIS PIRITUBA	1	1	100%
Total	517	565	92%

Considerando o período analisado, a rede de serviços da STS Pirituba apresentou **92% de cumprimento do prazo de resposta**, com 517 das 565 solicitações e reclamações respondidas em até 20 dias, demonstrando bom desempenho no atendimento das demandas da Ouvidoria.

As unidades que apresentaram percentual inferior a 80% foram: **UBS Vila Mangalot (22%), AMA/UBS Integrada Elísio Teixeira Leite (38%), UBS Interativa (57%), UBS Chácara Inglesa (67%), UBS Jardim Cidade Pirituba (67%), UBS Vila Maggi (67%), UPA City Jaraguá (67%), UBS Sem Terra (70%), AMA/UBS Integrada Vila Pereira Barreto (71%), UBS Moinho Velho (75%) e AMA/UBS Integrada Anhanguera (78%)**.

É importante destacar que o período coincidiu com a **implantação do novo sistema SIGRC**, o que trouxe desafios relacionados à adaptação das equipes à nova ferramenta, alterações nos fluxos de trabalho e necessidade de capacitação para utilização do sistema. Durante esse processo, foram observadas dificuldades de operacionalização e acompanhamento das manifestações, impactando temporariamente o cumprimento dos prazos em algumas unidades.

Apesar dessas dificuldades iniciais, observou-se evolução gradativa no uso do sistema e maior familiaridade dos profissionais com os novos processos. A expectativa é que, com a consolidação da ferramenta e a continuidade das orientações realizadas pela Ouvidoria, os índices de resposta apresentem melhora nos próximos períodos, fortalecendo a qualidade e a oportunidade das respostas oferecidas aos usuários do SUS.

10. Plano de ação

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

Durante o período analisado, as ações previstas no plano de trabalho da Ouvidoria permaneceram em acompanhamento contínuo, com foco na melhoria dos prazos de resposta, qualificação das análises das manifestações e fortalecimento do uso do sistema SIGRC pelas unidades da rede.

Grande parte das ações previstas foi executada ou encontra-se em andamento, incluindo o monitoramento sistemático dos prazos, o envio de orientações às unidades e o suporte técnico relacionado à utilização do novo sistema. Essas ações contribuíram para que a STS Pirituba alcançasse índice geral de **92% de respostas dentro do prazo estabelecido**.

Entretanto, algumas ações relacionadas à regularização dos prazos em determinadas unidades apresentaram execução parcial em razão da implantação do novo SIGRC. Durante o período, foram observadas dificuldades de adaptação das equipes aos novos fluxos de trabalho, necessidade de capacitação dos profissionais e inconsistências operacionais próprias do processo de transição do sistema. Esses fatores impactaram principalmente as unidades que registraram índices inferiores a 80% de cumprimento do prazo de resposta.

Dessa forma, as ações voltadas ao aprimoramento do monitoramento dos prazos e ao apoio às unidades permanecem em andamento, com continuidade prevista para o próximo trimestre. O objetivo é fortalecer a utilização da ferramenta, promover maior acompanhamento dos gestores locais e ampliar a adesão aos prazos estabelecidos pela Ouvidoria.

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
Monitoramento dos prazos das manifestações pelas unidades com índice inferior a 80%	Melhorar o cumprimento dos prazos de resposta e reduzir demandas em atraso	Realização de monitoramento periódico, envio de lembretes e acompanhamento individualizado das unidades	SPDM realiza informes junto às unidades TODAS as 2ª feiras e STS diariamente, quando necessário via whatsapp ou e-mail.	OUVIDORIA E SAU SPDM	Em andame... ▾
Capacitar e orientar as equipes sobre a utilização do novo sistema SIGRC	Minimizar dificuldades decorrentes da implantação do novo sistema e aprimorar o fluxo de trabalho	Orientações técnicas, reuniões de alinhamento e suporte às unidades	Capacitação realizada por SMS junto as STS's e SPDM quando da implantação do sistema.	OUVIDORIA SMS e desta STS	Concluído ▾

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Sensibilizar gestores e equipes sobre a importância do cumprimento dos prazos da Ouvidoria	Fortalecer a qualidade das respostas e aumentar a resolutividade das demandas	Divulgação de indicadores, devolutivas periódicas e discussão dos resultados nas reuniões de gestão	Nas reuniões de Gerentes	STS e Ouvidoria	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	Sistema informatizado	Apresentação do novo sistema SIGRC, Sistema Informatizado OuvidorSUS, Rumo zero, outros informes	Marcia e Jussara
16/09/2025	Implantação do sistema SIGRC	Informações sobre o SIGRC	Marcia e Jussara
18/09/2025	Alinhamento do SIGRC	Manual SIGRC, Planilha de atualizações de Usuários, Formulário e Fluxograma	Marcia e Jussara
14/10/2025	Sistema Informatizado Ouvidor SUS	Fluxo, Orientações e Dúvidas	Marcia e Jussara
11/12/2025	Encerramento 2025 e planejamento 2026	Encerramento 2025 e Planejamento 2026	Marcia e Jussara

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2025 foi um período de muito trabalho e aprendizado para a Ouvidoria da STS Pirituba. As manifestações recebidas demonstram que a população continua utilizando a Ouvidoria não apenas para registrar reclamações, mas também para buscar informações, orientações e apoio no acesso aos serviços de saúde.

Neste período, observou-se que a maior parte das demandas foi composta por solicitações relacionadas a consultas e acesso aos serviços, o que reforça a importância da Ouvidoria como um canal de acolhimento e orientação aos usuários do SUS. As reclamações recebidas também trouxeram apontamentos importantes sobre o atendimento prestado, permitindo identificar oportunidades de melhoria e contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho nas unidades.

Um dos principais desafios do trimestre foi a implantação do novo sistema SIGRC. Como toda mudança de sistema, houve necessidade de adaptação das equipes e adequação aos novos fluxos de trabalho. Apesar dessas dificuldades iniciais, as unidades mantiveram o compromisso com o atendimento das manifestações, alcançando um resultado positivo no cumprimento dos prazos de resposta.

Outro aspecto que merece destaque é o recebimento de elogios direcionados aos profissionais e equipes da rede. Embora representem uma parcela menor das manifestações, esses registros são importantes por reconhecerem o esforço, o acolhimento e a dedicação dos trabalhadores que atuam diariamente nos serviços de saúde.

De modo geral, o trimestre foi marcado pelo fortalecimento do trabalho da Ouvidoria junto às unidades de saúde, pelo acompanhamento próximo das demandas dos usuários e pela busca contínua de melhorias na qualidade dos serviços. As informações obtidas por meio das manifestações seguem sendo fundamentais para apoiar a gestão, aperfeiçoar processos e contribuir para um SUS cada vez mais acolhedor, humanizado e resolutivo para a população.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2025 foi um período de muito trabalho e dedicação das equipes da nossa rede de saúde. As manifestações registradas pela Ouvidoria mostram que a população continua utilizando esse importante canal para buscar informações, fazer solicitações, registrar reclamações e também reconhecer os serviços por meio de elogios.

As demandas recebidas nos ajudam a compreender melhor as necessidades dos usuários e a identificar oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos. Neste trimestre, observamos que grande parte das manifestações esteve relacionada à busca por consultas e orientações sobre o acesso aos serviços de saúde, reforçando a importância de mantermos esforços contínuos para ampliar e qualificar o atendimento à população.

Também enfrentamos o desafio da implantação do novo sistema SIGRC, que exigiu adaptação das equipes e mudanças nos processos de trabalho. Mesmo diante desse cenário, os profissionais demonstraram comprometimento e responsabilidade, contribuindo para que a maior parte das demandas fosse respondida dentro do prazo estabelecido.

Outro ponto importante foi o recebimento de elogios aos profissionais e equipes das unidades de saúde. Esses registros refletem o empenho diário de todos que trabalham para oferecer um atendimento humanizado, acolhedor e de qualidade.

Agradeço a dedicação de todos os trabalhadores, gestores e equipes da Ouvidoria, que atuam diariamente para fortalecer os serviços de saúde do nosso território. Seguiremos trabalhando para aperfeiçoar nossos processos, qualificar o atendimento e garantir que a voz dos usuários continue sendo uma importante ferramenta para a melhoria contínua do SUS.

Nosso compromisso é continuar construindo uma rede de saúde cada vez mais acessível, acolhedora e resolutiva para a população de Pirituba, Jaraguá e São Domingos.

Isabel Aparecida Nering
Supervisora Técnica de Saúde de Pirituba

14. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

15. Siglário

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

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

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

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

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



156

TELEFONE

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

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

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



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

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



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

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

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

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

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

RELATÓRIOS

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



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

