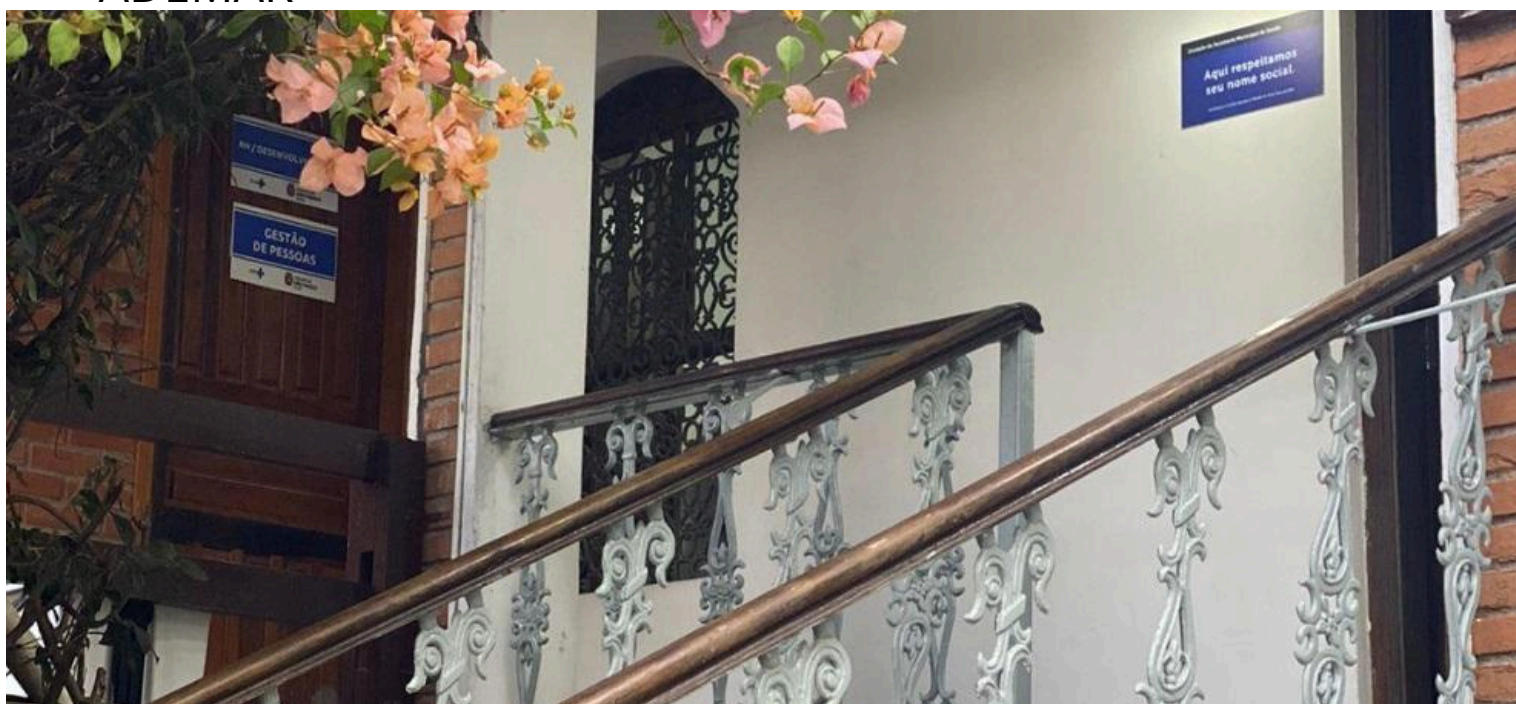


3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTO AMARO/CIDADE
ADEMAR



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/ Cidade Ademar
Endereço: Rua Aristides da Silveira Lobo, nº178. Jd Prudência.
04648-180. São Paulo. SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 35p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria de Saúde Sul

Cleonice de Oliveira Cardoso Expósito

Ouvidor - Coordenadoria de Saúde Sul

Marco Antônio dos Santos

Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Paula Campi Locatelli de Almeida

Ouvidoras - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro

Tereza Paula da Silva

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	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	18
9. Análise de Prazo de Resposta	20
10. Plano de ação	24
11. Participação da Ouvidoria em eventos	28
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	30
14. Glossário	31
15. Siglário	32
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	34
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	35

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar (STS SACA) integra a Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-S) e abrange duas Subprefeituras: Cidade Ademar e Santo Amaro. A Subprefeitura de Cidade Ademar é formada pelos Distritos Administrativos Cidade Ademar e Pedreira, com área territorial de 30,7 km². A Subprefeitura de Santo Amaro compreende os Distritos Administrativos Campo Belo, Santo Amaro e Campo Grande, totalizando uma área de 37,5 km². A área total da STS SACA corresponde a 68,2 km².

De acordo com o Censo Demográfico de 2022, a população da região é de 685.136 habitantes, o que representa 5,98% da população do município de São Paulo¹. A gestão dos serviços de saúde no território é realizada em parceria com a Organização Social Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS), por meio do Contrato de Gestão Emergencial nº 024/2020-SMS.G/CPCS.

Como Unidade de Ouvidoria, a STS SACA conta com 52 sub-redes de ouvidoria, sendo 10 serviços de administração direta da Prefeitura de São Paulo, composto por 1 Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas CAPS II, 1 Centro de Convivência e Cooperativa - CECCO, 1 SAE - Serviço de Atenção Especializada em IST/AIDS, 1 Centro de Testagem e Aconselhamento - CTA, 1 Unidade de Referência a Saúde do Idoso - URSI, 1 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD, 1 Ambulatório de Especialidades - AE, 1 Centro de Especialidades Odontológicas - CEO III, 1 Unidade de Vigilância em Saúde - UVIS e 1 Centro Especializado em Reabilitação - CER III e 42 sob gestão da Organização Social INTS, composto por 24 Unidades Básicas de Saúde - UBS, 3 AMA/UBS Integradas, 1 Ambulatório de Especialidades - AMA E, 2 Hospitais Dia - HD, 3 Unidades de Pronto Atendimento - UPAs, 5 Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, 1 Centro Especializado em Reabilitação - CER III, 1 Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, 1 Unidade de Referência a Saúde do Idoso - URSI, 1 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD.

1. Boletim CEInfo - Saúde em Dados Ano XXIII, nº23, Setembro/2024
https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/boletim_ceinfo_sausedados_2024crs_v3_rev0901
2025

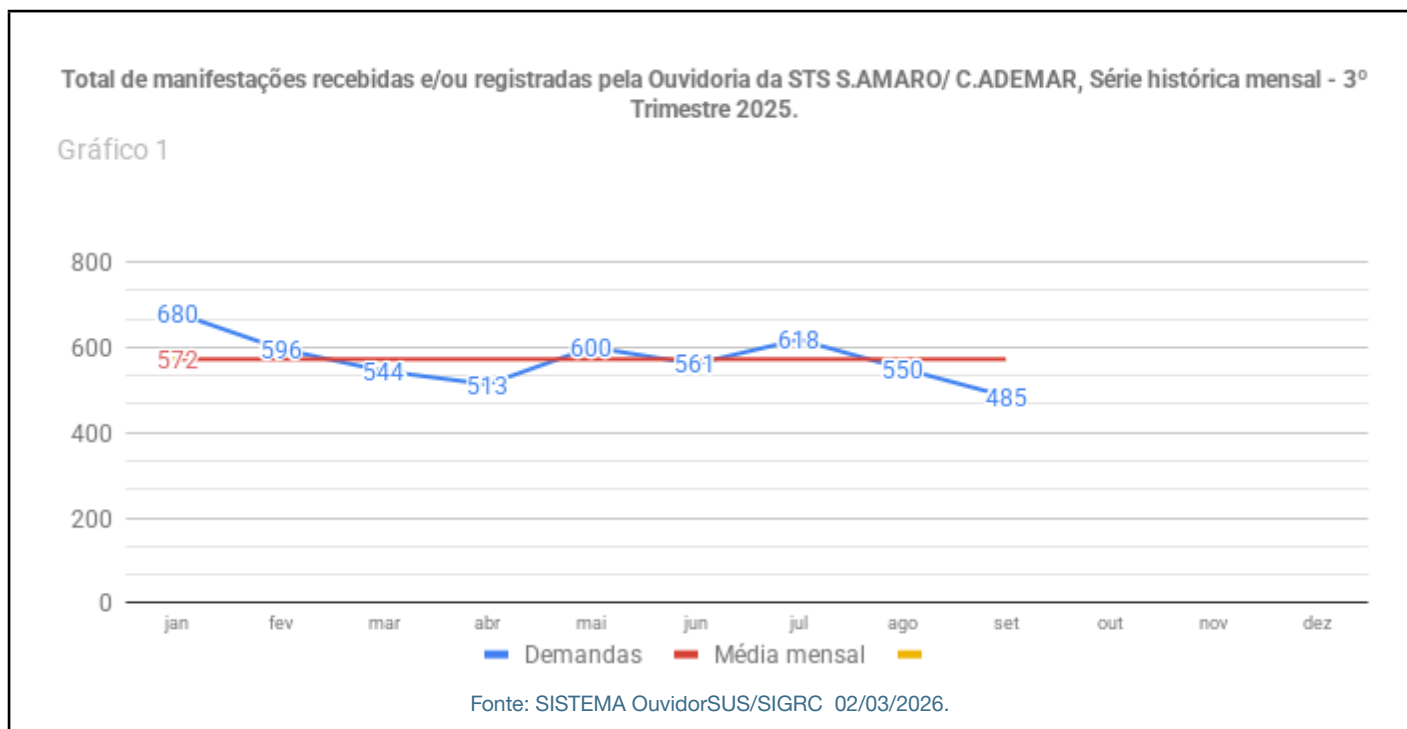
2. Panorama Geral do período

Como destaque para o terceiro trimestre de 2025, temos a continuidade dos trabalhos de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) nas Unidades Básicas de Saúde do território de Santo Amaro/Cidade Ademar. Uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levem à melhoria do cuidado para o paciente. Até o momento, 23 das 27 Unidades Básicas de Saúde pertencentes à STS Santo Amaro/Cidade Ademar receberam o selo de certificação da ONA, o que corresponde a 85% das UBS da região.

A Supervisão Técnica de Saúde segue empenhada em viabilizar a adequação do prédio para a nova UBS Vila Joaniza, que atualmente permanece alocada de forma provisória com o fito de não desamparar a população local, posto que o endereço antigo dará lugar a nova UPA Cidade Ademar.

O início do funcionamento do SIGRC como sistema para registro das manifestações de Ouvidoria dos usuários do SUS no Município de São Paulo, em substituição do Sistema OuvidorSUS, que estava previsto para abril/2025, foi efetivamente implantado em 16/09/2025. Apesar disto, o sistema OuvidorSUS manteve-se disponível para operacionalização, visando o fechamento das manifestações registradas anteriores a esse período.

3. Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre de 2025, na Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar, em média, foram registradas 18 manifestações por dia, média menor do que a do trimestre anterior.

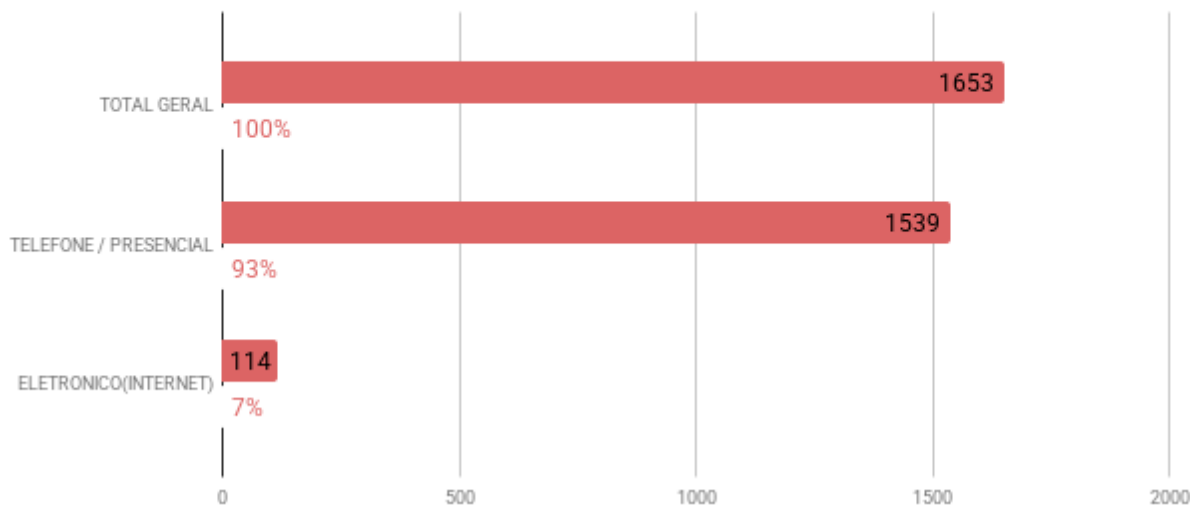
Com exceção do mês de julho/2025, observa-se tendência a queda no total de manifestações ao longo dos meses.

No mês de setembro/2025, observa-se uma queda acentuada no quantitativo de manifestações, o que ocorre concomitante a implementação do sistema SIGRC.

4. Meios de atendimento

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

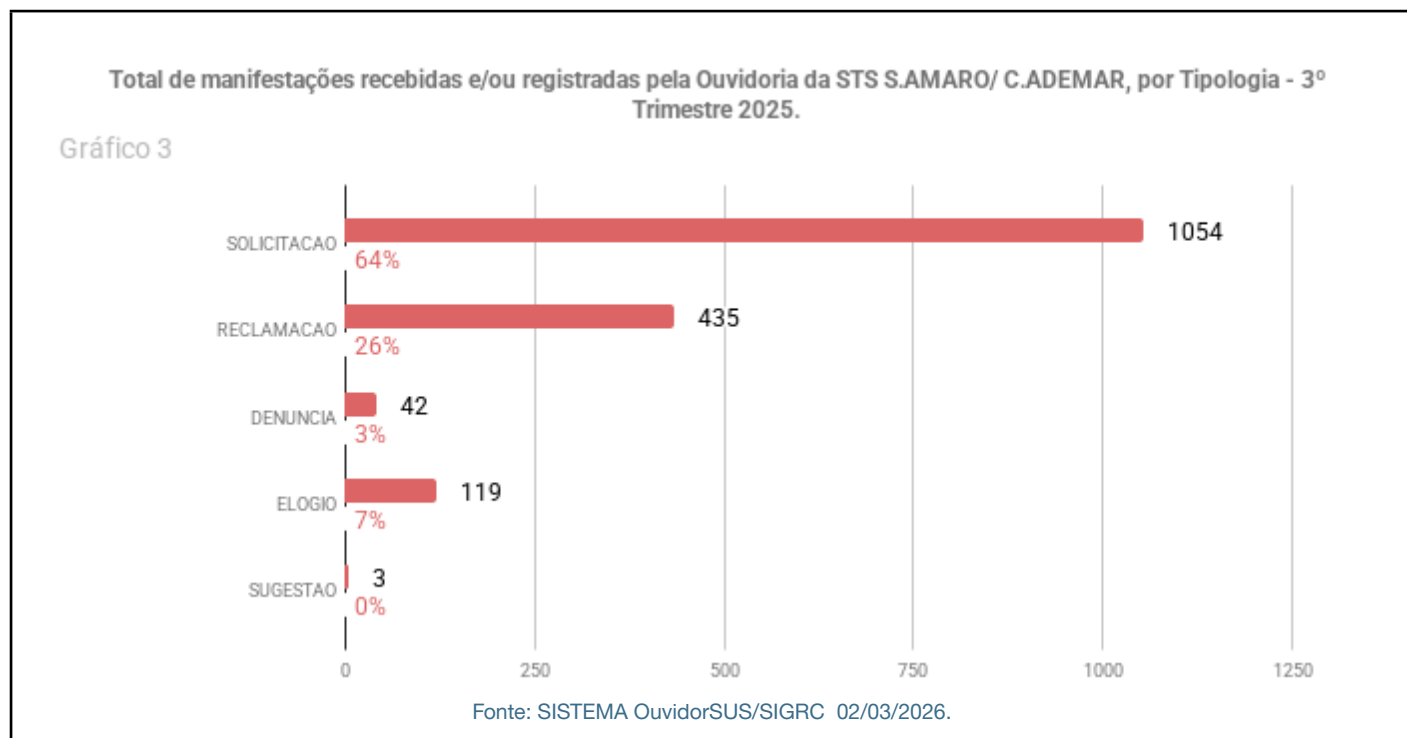
Gráfico 2



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

Do total das manifestações recebidas (1653), 93% foram via atendimento telefônico e Central SP156. Em seguida, o acesso à Ouvidoria foi via formulário WEB e Portal 156, representando 7% das manifestações. O registro feito pessoalmente na STS é baixo devido, provavelmente, ao acesso dificultado pela localização geográfica desta Supervisão Técnica.

5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (1653), 64% foram solicitações, 26% reclamações, 7% elogios e 3% denúncias. Quando comparada à distribuição do trimestre anterior, observa-se que manteve o padrão de distribuição por classificação das demandas. Vale elucidar que manifestações direcionadas à Vigilância em Saúde, que incluem fiscalização de estabelecimentos comerciais e ações de vigilância ambiental para controle de animais sinantrópicos, entre outros, são classificadas como Denúncias e corresponderam a 83% das manifestações dessa tipologia neste trimestre.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1054 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 (62%). Essa estatística demonstra a expressiva demanda dos munícipes pelos agendamentos de especialidades, especialmente médicas, no âmbito da atenção básica, especializada e terciária. O agendamento do paciente que se encontra em fila de espera deve ser realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do mesmo na fila, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou regulador que justifique sua antecipação. Os agendamentos dependem da disponibilidade de vagas no território e, muitas vezes, de agendamentos realizados exclusivamente pelos Reguladores Regionais e Centrais, o que não compete às unidades de saúde.

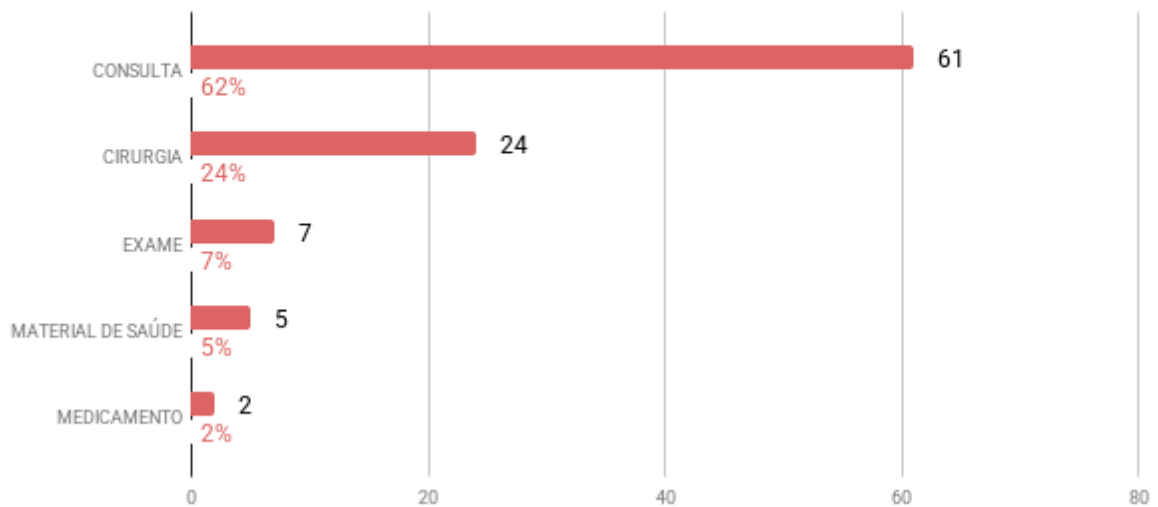
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 10% são relativos a Urologia e 7% a Neurocirurgia e 7% a Clínica Médica. Avaliando esses dados, no âmbito da regulação, cabe informar que eles podem variar conforme as filas de espera do território, tendo em vista a sua dinamicidade.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (88%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 95% são relativos a Assistência à Saúde e 4% a Demais Demandas. No escopo de ASSISTÊNCIA À SAÚDE, encontram-se manifestações referentes a consultas, atendimentos e tratamentos, o que representa 62%, seguido por cirurgias, 25%. Esse cenário evidencia que o principal foco das manifestações dos usuários está diretamente associado ao acesso e à continuidade da assistência prestada pela rede de saúde, especialmente quanto à oferta de consultas, procedimentos e tratamentos especializados. Os dados reforçam a necessidade de monitoramento contínuo desses processos, bem como do fortalecimento das estratégias de regulação, acompanhamento da assistência e qualificação do acesso aos serviços, visando atender de forma mais efetiva às necessidades da população e reduzir a recorrência dessas demandas na Ouvidoria.

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

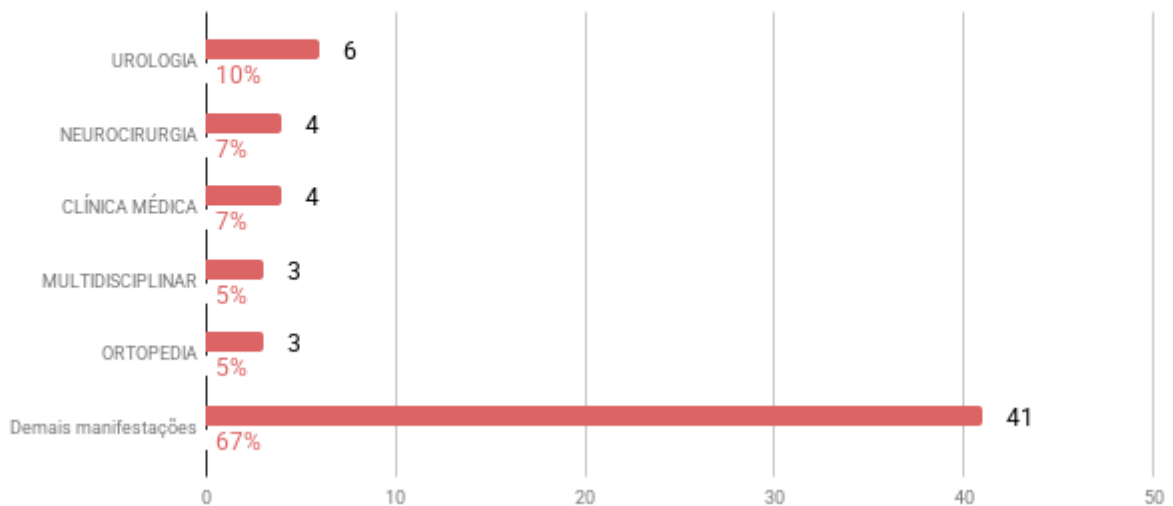
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

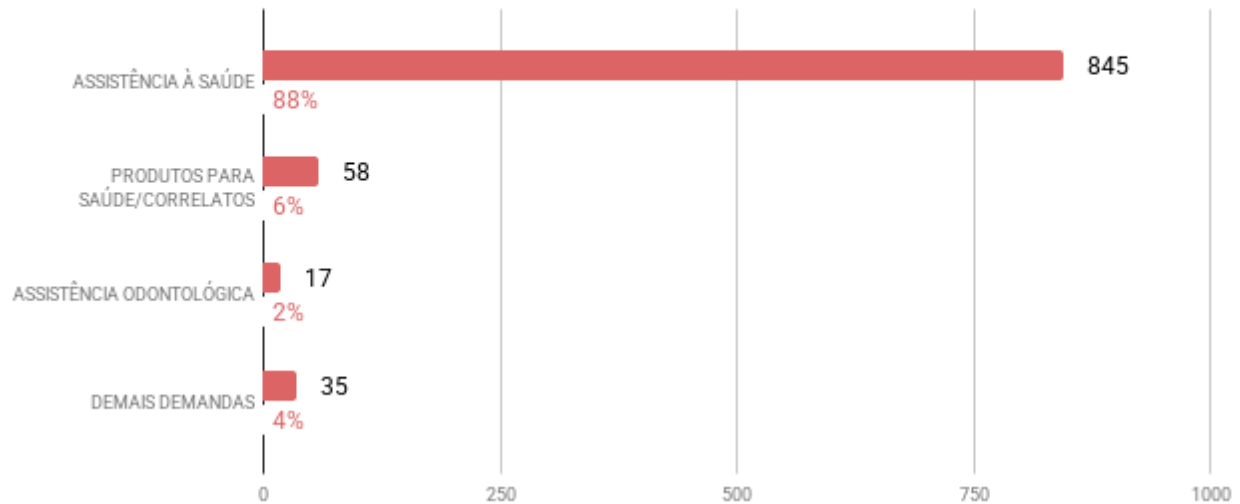
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santo Amaro / Cidade Ademar – 3 Trimestre 2025.

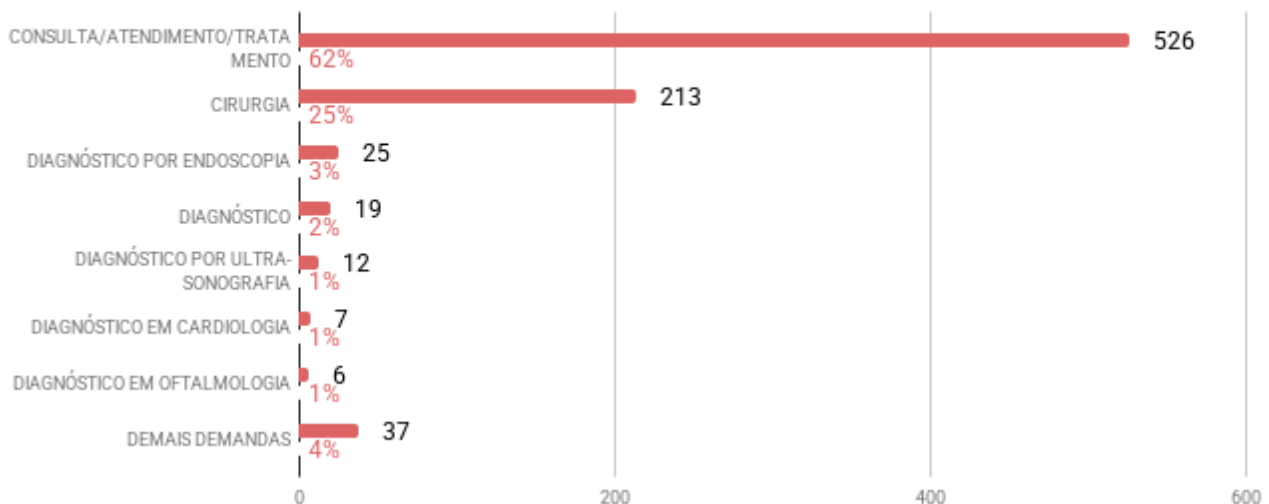
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Houve 435 reclamações registradas no período. Os dados apresentados evidenciam que as reclamações representam parcela significativa no total das manifestações (26%), indicando não apenas elevado volume de insatisfação, mas também a relevância da Ouvidoria como instrumento de captação das fragilidades da rede.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Problema com Realização de Consulta, Exame e Cirurgia (34%) e Atendimento Profissional (34%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 31% são relativos a Má Conduta do Profissional e 23% a desrespeito, o que sugere fragilidades na dimensão da humanização do atendimento, comunicação interpessoal e postura ética. Esses elementos impactam diretamente a confiança do usuário no serviço de saúde e podem repercutir em reincidência de manifestações.

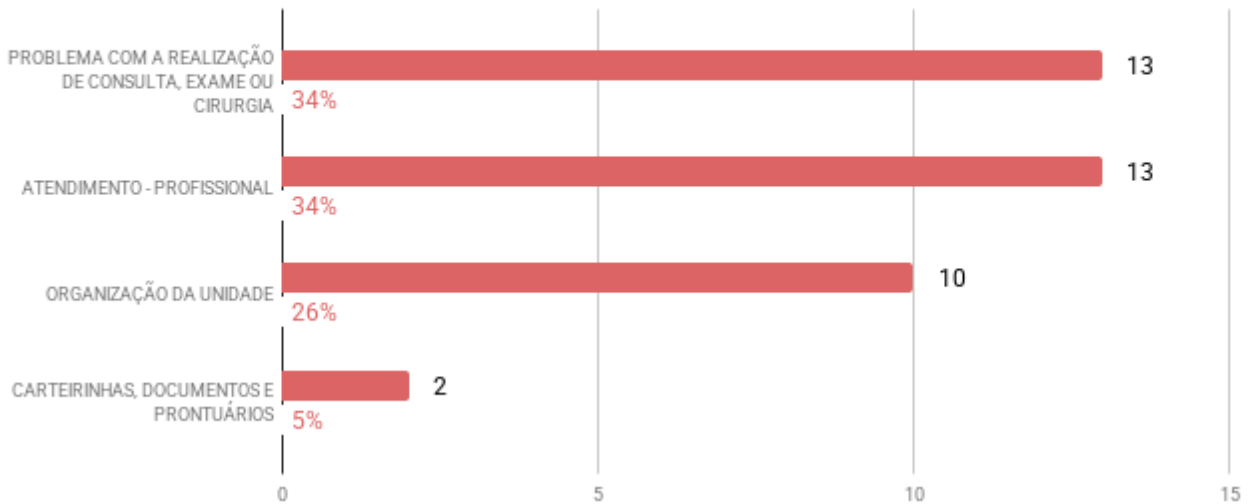
Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (84%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

Observa-se uma concentração das demandas nos eixos acesso aos serviços (consulta, exame e cirurgia) e qualidade do atendimento profissional. Esse equilíbrio entre acesso e relacionamento assistencial é um ponto crítico, pois demonstra que as dificuldades enfrentadas pelos usuários não se restringem somente à oferta de serviços, mas também à forma como o cuidado é prestado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS S. AMARO/ C.ADEMAR - 3º Trimestre 2025.

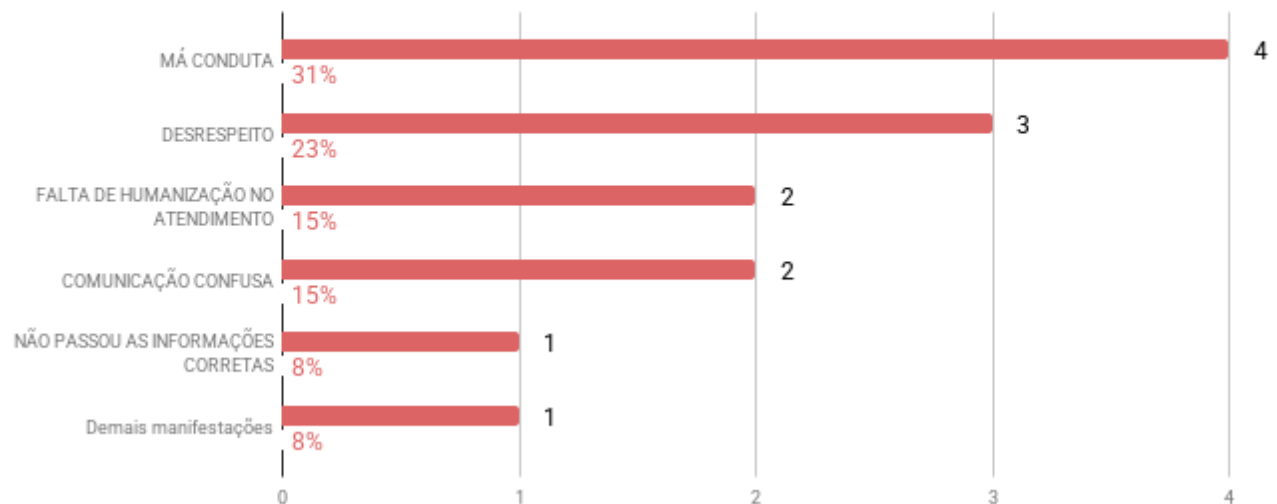
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

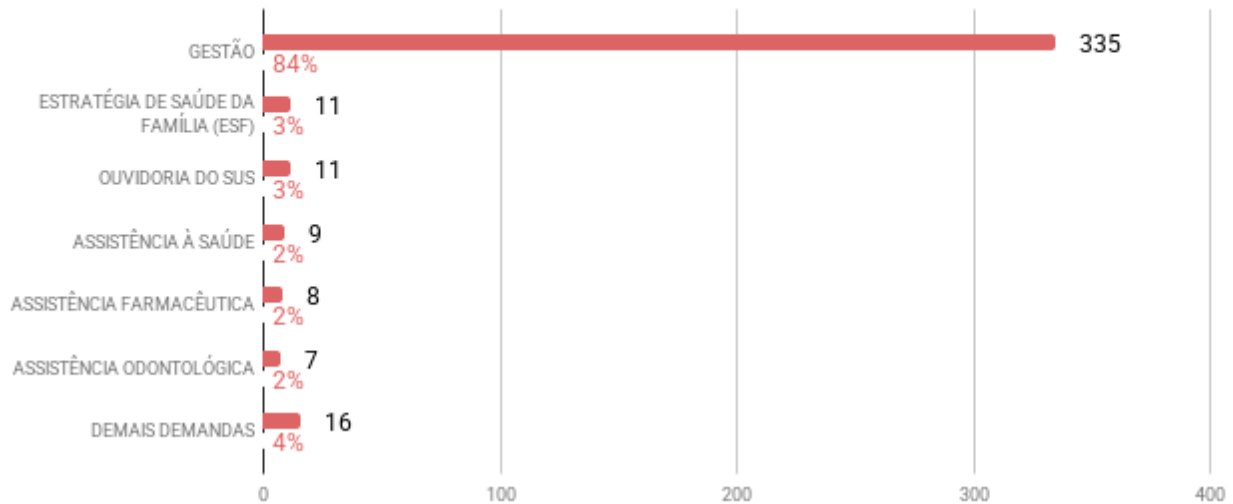
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

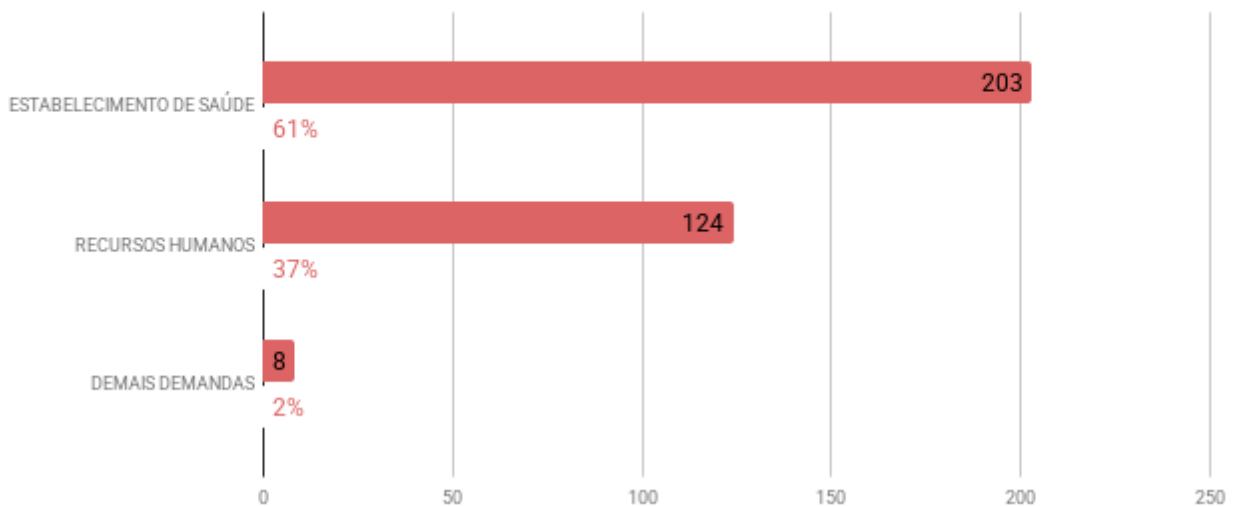
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 119 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal no trimestre foi 40 elogios. Quando comparado ao 2º trimestre de 2025, onde foram registrados 87 elogios, observa-se um aumento de 36,8% no quantitativo de manifestações dessa natureza. Esse resultado evidencia uma ampliação da percepção positiva dos usuários quanto à qualidade da assistência e ao atendimento oferecido pelas unidades de saúde, refletindo os esforços das equipes na qualificação dos serviços, no acolhimento e na humanização do cuidado.

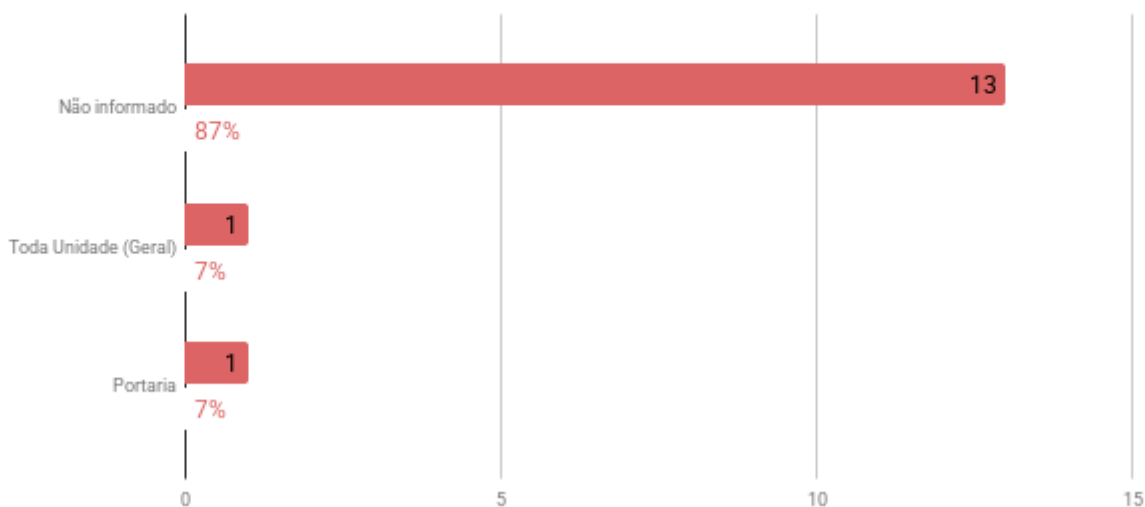
O crescimento dos elogios constitui um importante indicador de satisfação dos usuários e reforça a necessidade de manter e fortalecer as boas práticas identificadas, contribuindo para a melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos da rede de saúde.

Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Não informado, que representa 87%.

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

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

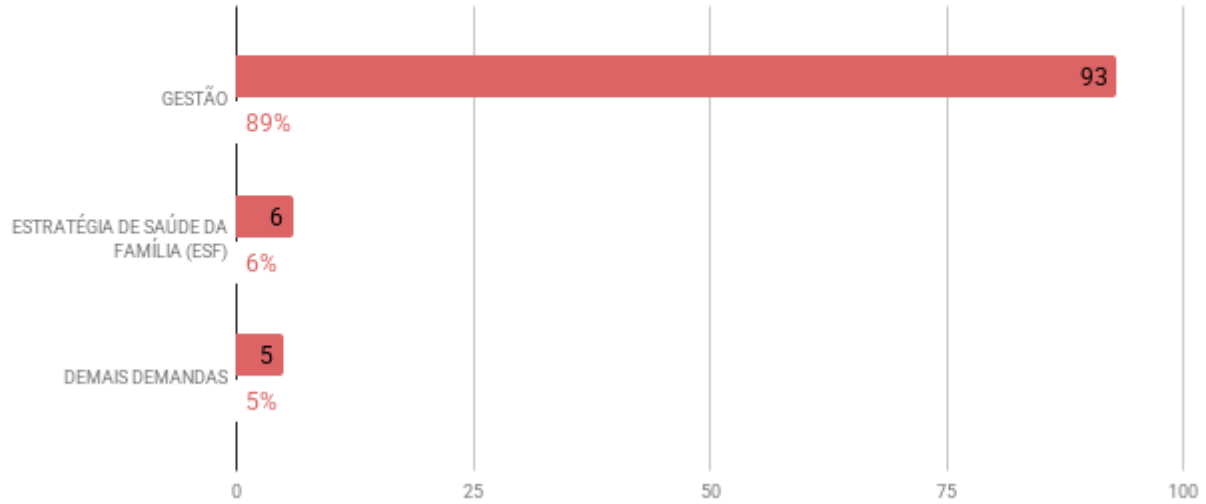
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC VILA CONSTÂNCIA - DR. VICENTE OCTÁVIO GUIDA	42	42	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM MIRIAM - MANOEL SOARES DE OLIVEIRA	24	24	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE DOROTEIA	30	30	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO	7	7	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	37	37	100%
AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	21	21	100%
ASSISTÊNCIA DOMICILIAR SANTO AMARO	1	1	100%
CAPS ADULTO II CIDADE ADEMAR	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE ADEMAR	2	3	67%
CAPS INFANTOJUVENIL II SANTO AMARO	1	1	100%
CEO II DR. HUMBERTO NASTARI	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III CIDADE ADEMAR	16	16	100%
CER III SANTO AMARO	6	6	100%
HOSPITAL DIA SANTO AMARO	464	465	100%
SAE DST AIDS SANTO AMARO DRA DENIZE DORNELAS DE OLIVEIRA	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	12	23	52%
UBS CAMPO GRANDE	30	30	100%
UBS CHÁCARA SANTO ANTONIO - DR. MARCILIO DE ARRUDA PENTEADO FILHO	12	13	92%
UBS CIDADE JULIA	20	22	91%
UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	14	14	100%
UBS JARDIM APURÁ	11	14	79%
UBS JARDIM MIRIAM II	44	44	100%
UBS JARDIM NITERÓI	21	21	100%
UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	11	12	92%
UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	24	24	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	37	38	97%
UBS JARDIM UMUARAMA	38	38	100%
UBS LARANJEIRAS	19	19	100%
UBS MAR PAULISTA	13	14	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MATA VIRGEM	3	3	100%
UBS PARQUE DOS BUFALOS	13	13	100%
UBS SANTO AMARO – DR. SÉRGIO VILLAÇA BRAGA	35	35	100%
UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	22	23	96%
UBS VILA APARECIDA	15	18	83%
UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	43	45	96%
UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	37	37	100%
UBS VILA GUACURI-CICERO SERGIO CAVALCANTE	21	22	95%
UBS VILA IMPÉRIO - DRA. GILDA TERA TAHIRA	26	29	90%
UBS VILA JOANIZA JOAO YUNES	15	15	100%
UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	187	188	99%
UPA PARQUE DOROTEIA	8	8	100%
UPA PEDREIRA - DR. CESAR ANTUNES DA ROCHA	22	22	100%
UPA SANTO AMARO - DR JOSÉ SYLVIO DE CAMARGO	55	60	92%
URSI CIDADE ADEMAR	1	1	100%
UVIS SANTO AMARO / CIDADE ADEMAR	3	6	50%
Total	1468	1509	97%

Referente aos dados constantes na tabela acima, cabe salientar que estão incluídas, exclusivamente, as manifestações classificadas como Solicitações ou Reclamações. De acordo com o levantamento, tem-se que, do total de 1509 demandas recebidas pelas unidades, no período, um quantitativo de 1468 foi respondido em até 20 dias, o que corresponde a 97%. Índice alto e idêntico ao do 2º trimestre de 2025, que também foi de 97%.

O Gabinete da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar apresentou um índice de 52% de respostas concluídas dentro do prazo de 20 dias, considerado abaixo do preconizado. A dificuldade no cumprimento do prazo esteve relacionada à complexidade das manifestações, que demandaram contato e articulação com diferentes atores, além da dependência de retorno de outras instâncias administrativas para a conclusão adequada dos casos. Destaca-se, ainda, que o volume de demandas foi significativamente superior ao do trimestre anterior, atingindo aproximadamente o triplo. Por fim, a transição para o sistema SIGRC, ocorrida ao final do período, exigiu capacitação da equipe e um período inicial de adaptação operacional, o que também impactou negativamente o desempenho observado.

Observa-se uma recorrência, pelo segundo mês consecutivo, de não cumprimento da meta pelo **CAPS Infantojuvenil II Cidade Ademar**. Foi informado que ocorreu atraso na identificação da reclamação em razão da ausência de uma rotina estruturada para acesso e monitoramento do sistema. Após a identificação dessa ocorrência, foi implantado um processo de acompanhamento diário, garantindo maior agilidade na identificação e tratamento das demandas, de modo a assegurar sua resolutividade dentro dos prazos estabelecidos.

Referente a **UBS Jardim Apurá** em relação às duas demandas registradas no SIGRC que apresentaram atraso, esclarece-se que ambas ocorreram durante o período de migração do sistema. Na ocasião, a gerente da Unidade permaneceu sem acesso à plataforma até 14/11/2026, situação devidamente comunicada ao Serviço de Atendimento ao Usuário e STS-SACA.

Adicionalmente, a assistente administrativa da unidade havia sido recentemente admitida e ainda não havia recebido treinamento para utilização do sistema e tratamento das manifestações de ouvidoria. Dessa forma, as respostas às demandas permaneceram, naquele período, sob responsabilidade exclusiva da gerência.

Quanto à demanda do Ouvidor SUS, reconhece-se que houve atraso na inserção da resposta, também em decorrência das dificuldades operacionais associadas à migração do sistema.

Como medida corretiva, foi realizado o treinamento da assistente administrativa para o manejo das demandas de ouvidoria, garantindo

suporte à gestão em sua ausência. Além disso, passou-se a realizar monitoramento diário das manifestações, medida que contribuiu para a regularização dos fluxos, não tendo sido identificados novos atrasos desde sua implementação.

A **UVIS Santo Amaro** refere que o período compreendido ao terceiro trimestre de 2025 refere-se à transição do sistema antigo para o atual, portanto o fluxo de atendimento às demandas não estava esclarecido. Após regularização, todas as demandas foram respondidas e até o momento segue cumprindo o prazo estipulado pela SMS.

A administração garante que as Unidades continuam se esforçando para atender às solicitações dentro do prazo de 20 dias. Implementar um controle de monitoramento de prazos mais rigoroso, com cobranças antecipadas e sistemáticas, se necessário, além de iniciar as tratativas o mais cedo possível, são ações destinadas a aprimorar esse indicador. É importante ressaltar que a Análise do Prazo de Resposta é um dos indicadores do Contrato de Gestão firmado com a Organização Social INTS.

10. Plano de ação

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

Realização de treinamento para novos profissionais, com apresentação e discussão dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). Promoção de ações de educação permanente, abrangendo diferentes temáticas relevantes ao processo de trabalho.

Execução de visitas técnicas junto à gestão dos serviços de saúde, com aplicação de checklists e elaboração de planos de intervenção. Orientação contínua das equipes por meio dos gestores dos serviços, visando qualificação das práticas.

Revisão sistemática e completa dos processos internos, com identificação e correção de fragilidades que possam impactar a eficiência operacional. Aprimoramento da comunicação entre as instâncias e setores administrativos, com o objetivo de tornar mais efetivo o fluxo de informações direcionadas aos serviços, assegurando maior resolutividade conforme as competências estabelecidas.

Implantação de fluxo estruturado para monitoramento contínuo dos prazos de resposta, garantindo maior controle e conformidade com os indicadores pactuados.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O que (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Processo de trabalho: Fluxos, Rotinas, Protocolos, Acessibilidade e postura profissional.	Treinamento - Imersão.	Educação permanente dos colaboradores (Médicos, Equipe de Enfermagem, Equipe Administrativa e ACS).	Treinamento e Desenvolvimento.	Serviços de Saúde.	Permanente ▾
Vigilância em Saúde, Vigilância no Território e Segurança do Paciente.	Treinamento - Momento I.	Apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Conceituar Redes de Atenção e Vivenciar a construção da rede Cidade Ademar.	Treinamento e Desenvolvimento.	Coordenação INTS SACA.	Permanente ▾
Reuniões mensais com os gestores dos serviços de saúde.	Reuniões de Gestão.	Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais.	Diretoria Técnica, Gerência Executiva, Gerência Administrativa, Gerente Financeiro, Gerente Assistencial, Gerente Planejamento e Informação,	Coordenação INTS SACA.	Mensalmente ▾

			Gerente Médico, Coordenador a de Gestão de Pessoas.		
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/aten dimento/trata mento; Fluxos/Rotina /Protocolos de Unidades de Saúde.	Visita técnica junto a gestões e as regulações dos Serviços de Saúde.	Check list e plano de intervenção.	NIP.	Serviços de Saúde.	Mensalmente ▾
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/aten dimento/trata mento; Fluxos/Rotina /Protocolos de Unidades de Saúde; Insatisfação de Recursos Humanos.	Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde.	Reuniões para discutir situações pontuais ou em caso de maior frequência de ocorrênci as.	Gestores dos Serviços de Saúde.	Serviços de Saúde.	Mensalmen... ▾
Falta de profissional Médico.	Busca de profissionai s médicos por meio do SIMESP, Indicação de atuais colaborador es, Banco de Dados interno e Retorno de médicos.	Desenvolver iniciativas para indicação de profissionais por meio do quadro atual de médicos, com ações de sensibilização junto aos médicos, mencionando as vagas. disponíveis e	Processos RH e Diretoria.	Coordenaçã o INTS SACA.	Em andamento ▾

		as instruções para indicação de profissionais junto à Gestão de Pessoas.			
Falta de profissional Médico.	Fortalecimento dos canais atuais para recrutamento de profissionais médicos.	Site do INTS e site Vagas Médicas.	Gestão de Pessoas.	Coordenação do INTS SACA.	Permanente ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
28/07/25	Visita de ouvidoria/CRS em STS.	Fazer o reconhecimento da unidade de trabalho, bem como identificar fragilidades e compartilhar experiências.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo.
08/08/25	Reunião online com SMS.	Orientações e monitoramento da implantação do SIGRC.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo e Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro.
13/08/25	Reunião Ouvidoria CRS.	Apresentação da nova ouvidora da STS Santo Amaro/Cidade Ademar. Discussão de fluxos e processos de ouvidoria.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo e Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro.
10/09/25	Reunião Ouvidoria CRS.	Discussão de fluxos e processos de ouvidoria.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo e Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro.
11/09/25	Reunião online com SMS.	SIGRC.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo e Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro.
17/09/25	Reunião online com SMS.	SIGRC.	Heloisa Helena Rossetto Hidalgo e Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 3º trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar registrou 1.653 manifestações, com média diária de 18 registros, indicando redução em relação ao trimestre anterior e tendência de queda ao longo dos meses, mais acentuada em setembro, possivelmente associada à implantação do sistema SIGRC.

Observa-se predominância do acesso via telefone e Central SP156 (92%), com baixa procura pelo atendimento presencial. Quanto à classificação, manteve-se o padrão do período anterior, com predomínio de solicitações (64%) e reclamações (26%).

As demandas concentram-se principalmente em questões relacionadas ao acesso à assistência (especialmente consultas) e à qualidade do atendimento, com destaque para registros envolvendo dificuldades na realização de procedimentos e conduta profissional.

As denúncias, embora em menor proporção, referem-se majoritariamente à Vigilância em Saúde.

O período demonstra redução do volume de manifestações e manutenção do perfil das demandas, evidenciando como principais pontos críticos o acesso aos serviços de saúde e a qualidade do atendimento, indicando a necessidade de monitoramento contínuo e qualificação dos processos assistenciais e de gestão.

Trabalhamos em busca de fortalecer a Ouvidoria como efetivo meio de participação popular e comunicação com a administração pública, bem como instrumento de gestão. Cabe ressaltar que todas as manifestações de ouvidoria recebem tratativas individualmente, através de contato telefônico da equipe gerencial ou por meio de visita do agente de saúde ou, como última alternativa, envio de e-mail. As reuniões do Conselho Gestor das unidades também são abertas para possibilitar a participação dos munícipes na gestão do SUS.

Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro

Tereza Paula da Silva

Ouvidoria/STS SACA

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No 3º trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Santo Amaro/Cidade Ademar registrou redução no volume de manifestações, com tendência de queda ao longo do período, especialmente em setembro, possivelmente relacionada à implantação do sistema SIGRC.

Sob a ótica gerencial, observa-se que o perfil das demandas permanece estável, com predomínio de solicitações e reclamações centradas no acesso à assistência, especialmente consultas, e na qualidade do atendimento prestado. Esse padrão evidencia gargalos assistenciais já conhecidos, relacionados tanto à oferta insuficiente de consultas especializadas quanto a aspectos da atuação profissional.

A elevada concentração de demandas em poucos temas estratégicos, como acesso e atendimento, permite direcionar ações mais assertivas, com foco na ampliação da oferta, qualificação dos fluxos assistenciais e fortalecimento das práticas de humanização e acolhimento.

Destaca-se ainda a forte dependência de canais remotos (SP156 e telefone), indicando boa capilaridade desses meios, porém sinalizando a necessidade de ampliar e qualificar os canais digitais e presenciais, visando maior equidade de acesso.

O cenário reforça a necessidade de atuação integrada entre regulação, unidades assistenciais e gestão local, com priorização de ações voltadas à redução do tempo de espera, melhoria da qualidade do atendimento e monitoramento contínuo dos principais pontos críticos identificados nas manifestações.

Por fim, verifica-se que a maior parte das Unidades respondeu às manifestações de Ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, demonstrando desempenho satisfatório no cumprimento dos fluxos estabelecidos e aderência aos prazos institucionais. Destaca-se que o tempo de resposta no âmbito da Ouvidoria SUS constitui indicador estratégico do Contrato de Gestão firmado com a Organização Social INTS, sendo fundamental para o monitoramento da qualidade da gestão e da resolutividade das demandas.

Paula Campi Locatelli de Almeida

Supervisora Técnica de Saúde

14. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

15. Siglário

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

NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
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>

