

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus
Endereço: Avenida Ragueb Chohfi, 1400 - Parque Industrial São
Lourenço 08375-000 CEP 08375-000 - São Mateus - São Paulo

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, 31p.

- 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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus

Patricia Araújo Querubim Ritt

Equipe de Ouvidoria

Kátia Cosso de Oliveira

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	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	22
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
14. Glossário	28
15. Siglário	29
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

Com a segunda maior população da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, 452.976 habitantes (SEADE 2024), a Supervisão de Saúde de São Mateus, onde a Ouvidoria atua, está dividida em três distritos administrativos (D.A): Iguatemi, São Rafael e São Mateus. Faz divisa com as Supervisões Técnicas de Saúde de Itaquera, Cidade Tiradentes, Mooca / Aricanduva e Sapopemba / Vila Prudente, além das cidades de Mauá e Santo André.

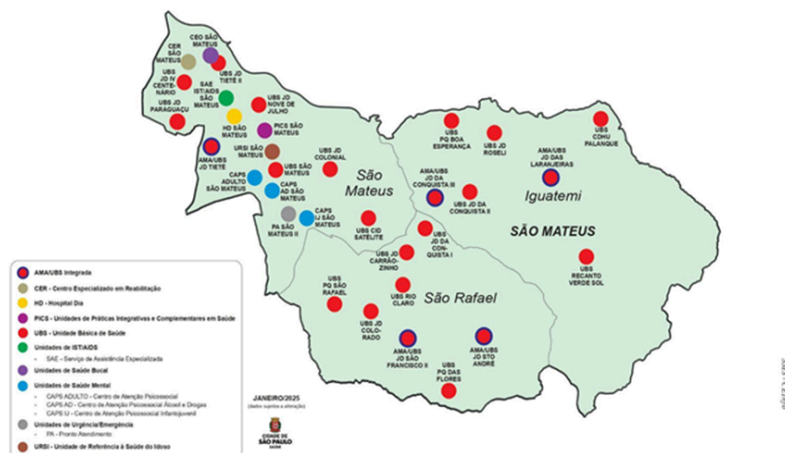
Possuímos parceria por meio do Contrato de Gestão com a Fundação do ABC e Convênio com a Organização Social (OS) Padre Moreira. Das 23 unidades de saúde do território, 14 são na modalidade de Estratégia Saúde da Família, totalizando 66 equipes Estratégia Saúde da Família (ESF) alcançando uma cobertura de aproximadamente 227 mil cadastrados, considerando 3.450 indivíduos cobertos por equipe conforme nota técnica MS/DAB – Relatório de Cobertura Atenção Básica. Nove unidades são na modalidade EAP (Equipe de Atenção Primária), totalizando 33 equipes em territórios com população em alta vulnerabilidade.

O território conta ainda com 03 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar (SAD), 01 Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP), 02 Equipes do Programa Acompanhante da Pessoa com Deficiência (APD), 01 Equipe Especializada em Violência (EEV), 03 equipes do Programa Acompanhante de Idosos (PAI), 01 Equipe de Consultório da Rua, 01 Unidade de Referência Polo Vigiar, 01 Polo de Curativo, 03 Residências Terapêuticas (SRT), 01 Unidade de Referência no Processo Transexualizador e 03 Bases do SAMU.

Um CER III com até a reabilitação auditiva, Hospital Dia 24hs com oferta de cirurgias eletivas e exames de média complexidade, CEO com 7 cadeiras, com implantodontia e odontopediatria, equipe especializada em violência, atuando na UBS Rio Claro com um Assistente Social e duas Psicólogas.

Em abril de 2025, foi iniciada a construção da UPA Jardim das Laranjeiras, a primeira da região. A UPA Laranjeiras será uma unidade tipo II, com capacidade média mensal para realizar 10 mil atendimentos nas especialidades de clínica médica, pediatria e cirurgia geral, e previsão de ter 329 profissionais. Também foram iniciados os trâmites para a construção da UPA São Mateus que será tipo III e que terá 31 leitos, com capacidade para realizar 15 mil atendimentos mensais nas especialidades de clínica médica, pediatria, ortopedia, cirurgia geral e odontologia.

Quanto aos hospitais públicos na região de São Mateus, há somente o Hospital Geral de São Mateus, de administração estadual.



2. Panorama Geral do período

O Efeito do Inverno nos meses de julho e agosto marcam o auge do inverno paulistano, período seco e frio que impacta diretamente a rotina das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e AMAs, julho e agosto registraram o pico sazonal de infecções respiratórias (Síndrome Gripal e SRAG), afetando principalmente crianças e idosos. A procura por nebulização e oxigenoterapia teve forte alta nas AMA/UBS integradas da região.

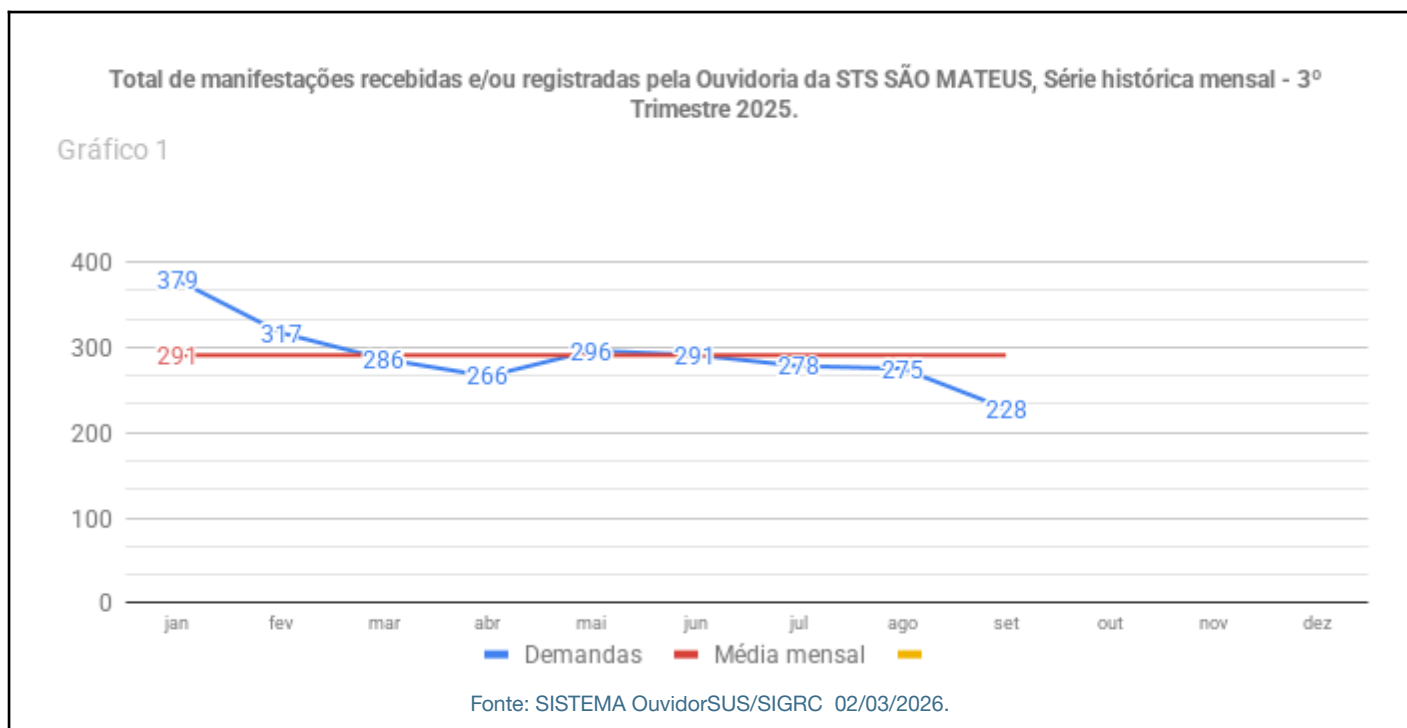
Após um primeiro semestre de 2025 de forte pressão epidemiológica por conta da dengue e da Covid-19, o período de julho a setembro tivemos um período de baixa ocorrência de arboviroses devido ao clima frio e seco, dando um breve respiro às equipes de vigilância ambiental (UVIS São Mateus).

Setembro operou como um mês de transição, onde foram feitas campanhas de prevenção contra a Sífilis e HIV visando conter o avanço dessas infecções em adultos jovens (abaixo de 39 anos), tendência observada ao longo de todo o ano de 2025.

O terceiro trimestre de 2025 foi um momento crucial de transição de obras públicas de saúde muito aguardadas pela comunidade local, reduzindo gargalos históricos. Após o início das construções em abril de 2025, os meses de julho a setembro consolidaram o andamento das obras da UPA Jardim das Laranjeiras, e os trâmites acelerados para a construção da UPA São Mateus (Tipo III). Esta última foi projetada com 31 leitos e capacidade para até 15 mil atendimentos mensais.

O Hospital Dia de São Mateus funcionou em capacidade ampliada no período, absorvendo cirurgias de baixa e média complexidade e exames diagnósticos para desafogar a fila de espera gerada nos trimestres anteriores, chegando a uma média superior a 10 mil atendimentos mensais em especialidades.

3. Número de manifestações – Série histórica

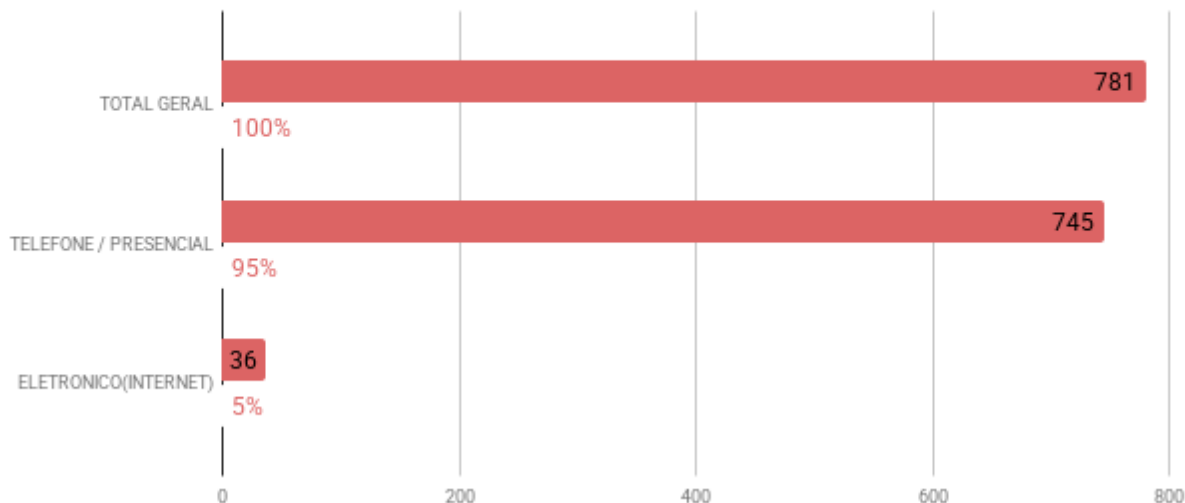


O Gráfico 1 demonstra a evolução mensal das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS São Mateus entre janeiro e setembro de 2025. Observa-se tendência de redução gradual da demanda ao longo do período analisado, passando de 379 manifestações em janeiro para 228 em setembro. A média mensal foi de 291 manifestações. No terceiro trimestre de 2025 foram registradas 781 manifestações, com destaque para a redução observada em setembro, que apresentou o menor quantitativo do ano até o momento. Os dados sugerem comportamento decrescente da demanda da Ouvidoria, mantendo-se, na maior parte dos meses, próximo à média histórica do período analisado.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

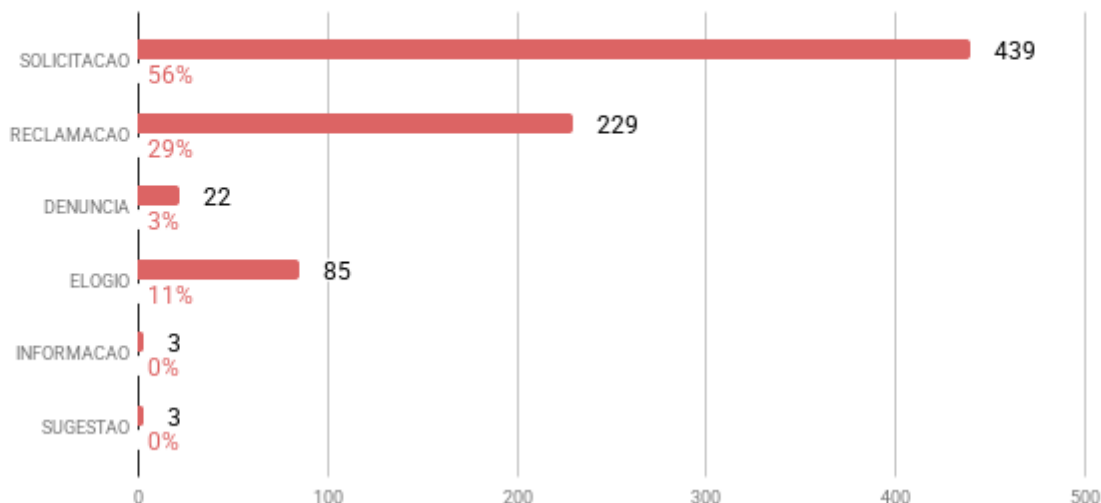
No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS São Mateus registrou 781 manifestações. O telefone manteve-se como principal meio de atendimento, concentrando 646 registros (83%), seguido pelo CRM/Central 156/Presencial, com 71 manifestações (9%). Os demais canais apresentaram participação reduzida, destacando-se o Formulário Web com 31 registros (4%), o atendimento presencial com 13 registros (2%), a correspondência oficial com 12 registros (2%) e outras formas de manifestação com 8 registros (1%). Os resultados evidenciam a predominância do atendimento telefônico como principal porta de entrada das demandas dos usuários, demonstrando sua relevância para o acesso da população aos serviços da Ouvidoria. Esse cenário reforça a importância da manutenção de uma estrutura adequada para o atendimento telefônico, garantindo agilidade, acolhimento e resolutividade aos usuários.

Por outro lado, a reduzida participação dos canais digitais sugere oportunidade para ações de divulgação e incentivo ao uso do Formulário Web e demais ferramentas eletrônicas disponibilizadas pela Secretaria Municipal da Saúde.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Solicitação: É o tipo de demanda mais frequente, com 439 registros (representando 56% do total).

Reclamação: É a segunda maior categoria, acumulando 229 registros (29%).

Elogio: Surge em terceiro lugar, somando 85 registros (11%).

Denúncia: Foram registradas 22 demandas (3%).

Informação: Houve o registro de 3 demandas (menos de 1%).

Sugestão: Também registrou apenas 3 demandas (menos de 1%).

Se somarmos as Solicitações (56%) e as Reclamações (29%), constatamos que a maioria dos munícipes procuram a Ouvidoria para pedir uma ação concreta ou manifestar insatisfação com algum serviço. Isso mostra que o órgão funciona fortemente como um canal de resolução ativa de problemas.

Conseguir que mais de 10% das manifestações sejam Elogios (85 registros) é um indicador bastante positivo para os serviços de saúde da região, superando significativamente o volume de Denúncias (3%).

Os volumes extremamente baixos de Informação e Sugestão indicam que a população não utiliza a Ouvidoria para esclarecer dúvidas

simples ou propor melhorias preventivas, focando o contacto apenas quando há uma necessidade imediata ou uma falha a apontar.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 439 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 56 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto **CONSULTA** (84%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **16%** são relativos a **CLÍNICA MÉDICA** e **8%** a **CARDIOLOGIA**.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto **ASSISTÊNCIA EM SAÚDE** (81%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 71% são relativos a **CONSULTA / ATENDIMENTO / TRATAMENTO** e 12% a **CIRURGIA**.

A análise qualitativa das demandas demonstra que as solicitações relacionadas às consultas de Clínica Médica tiveram influência significativa nos indicadores do período, refletindo a elevada procura por atendimento nesta especialidade.

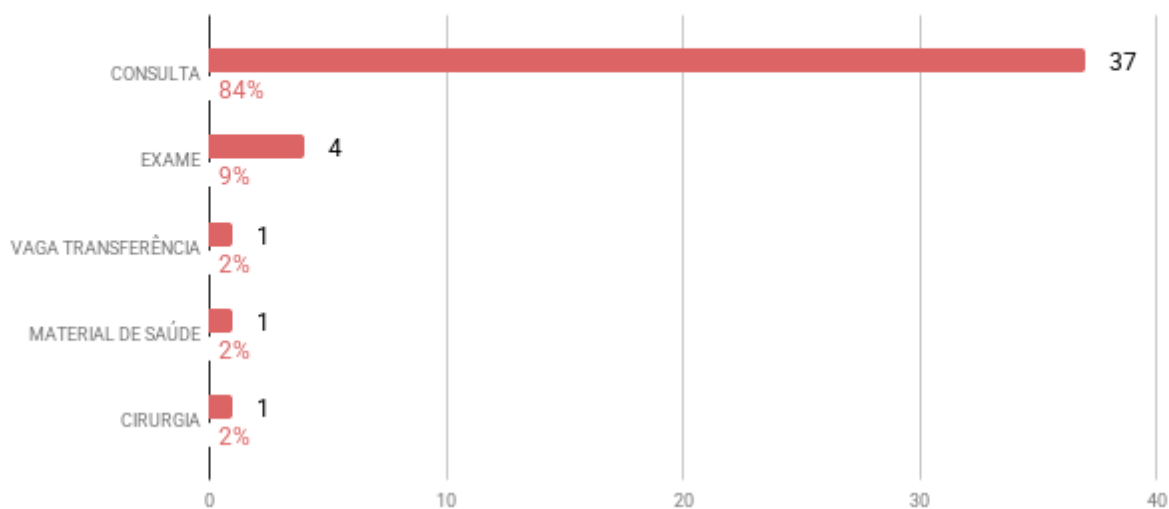
No âmbito da Cardiologia, a combinação entre a alta rotatividade de profissionais e o aumento do número de encaminhamentos contribuiu para o acúmulo de demanda reprimida. Esse cenário impactou diretamente a satisfação dos usuários e resultou no aumento das manifestações relacionadas ao acesso às consultas especializadas.

Em relação às demandas cirúrgicas, a dificuldade de acesso às cirurgias ortopédicas permaneceu como um dos principais motivos de manifestação dos munícipes. A persistência das filas de espera e o tempo necessário para a realização dos procedimentos mantiveram o tema entre os assuntos mais recorrentes registrados pela Ouvidoria.

Quanto às demandas referentes a produtos para a saúde e correlatos, observa-se que a maioria das manifestações está relacionada ao fornecimento de fraldas. Apesar dos esforços empreendidos para garantir a distribuição desse insumo, persistem desafios logísticos decorrentes da grande extensão territorial e da elevada densidade populacional da região. Soma-se a isso, a existência de áreas e endereços não atendidos pela rede de entrega dos Correios, fator que impacta diretamente a regularidade e a efetividade da distribuição aos usuários.

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

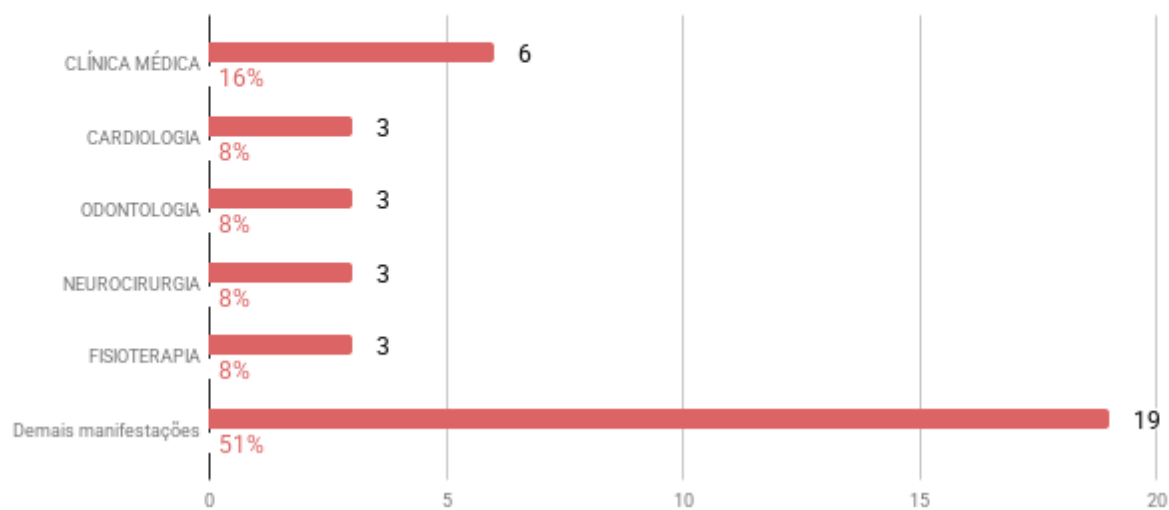
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

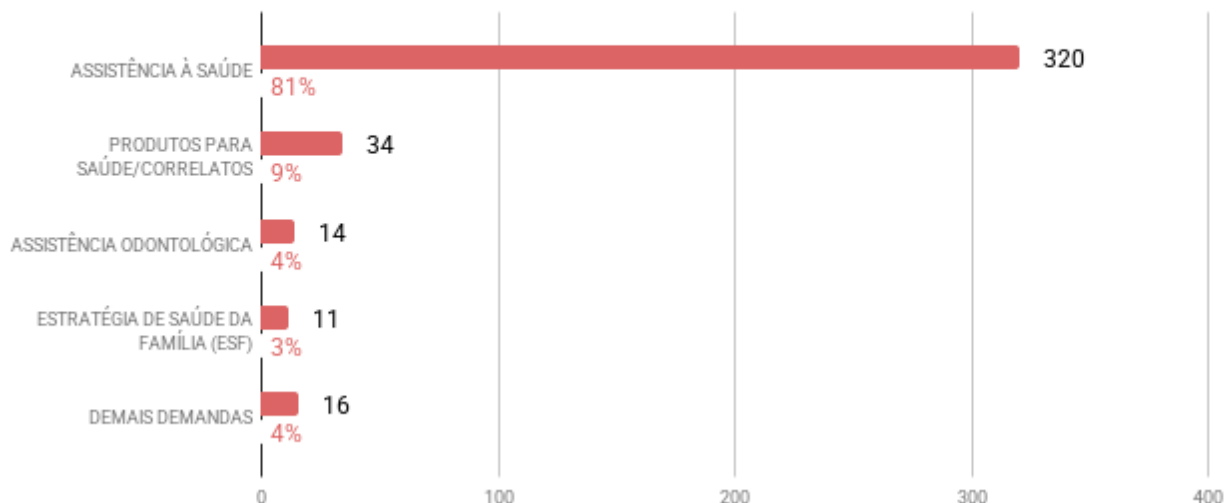
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

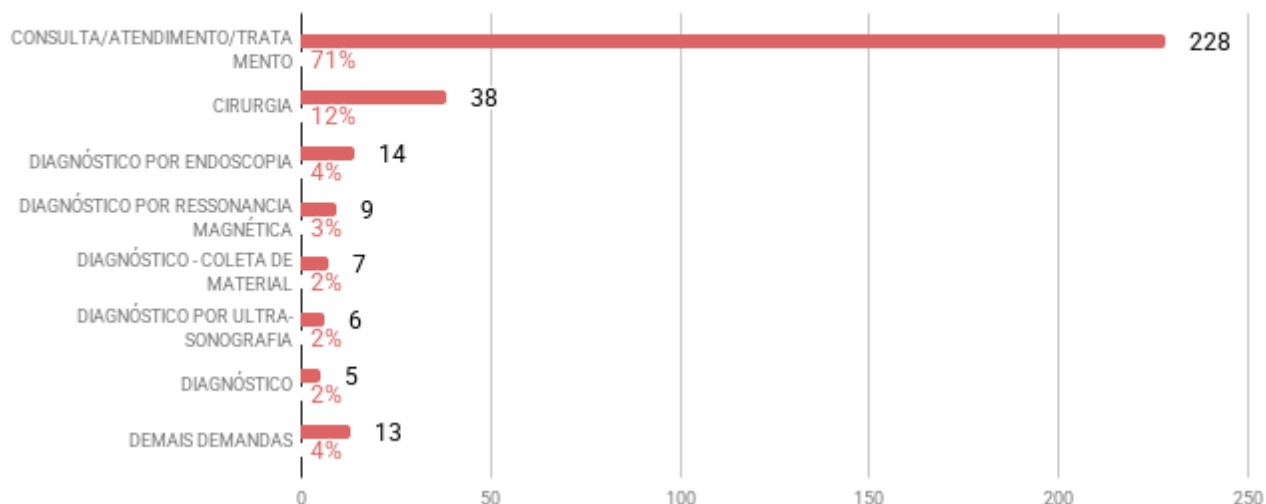
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 229 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto **ATENDIMENTO PROFISSIONAL** (55%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 18% são relativos a **FALTA DE HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO** e 18% a **MÁ CONDUTA** .

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto **GESTÃO** (88%).

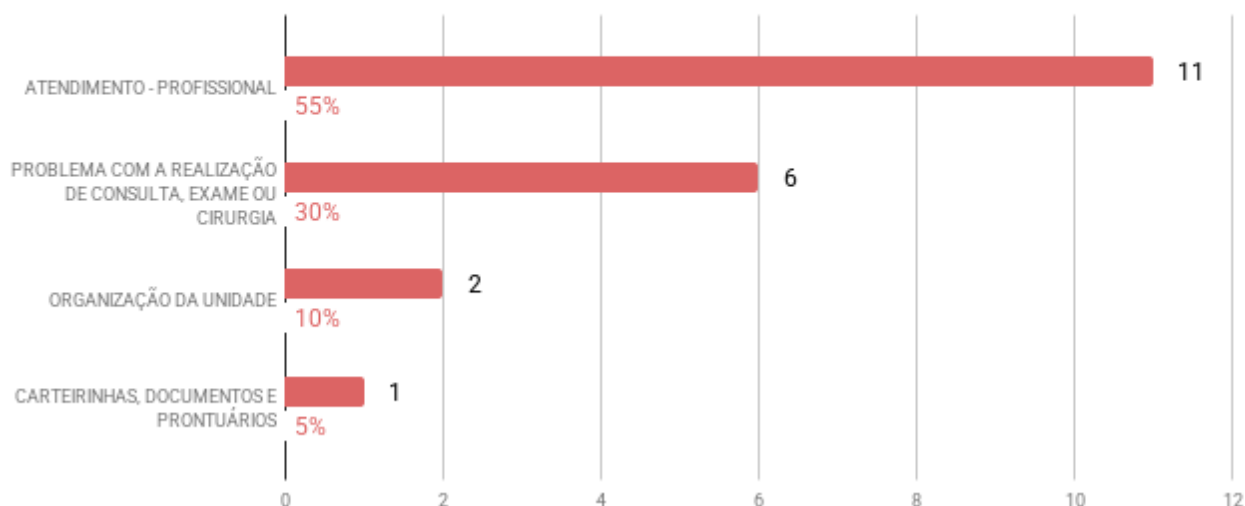
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE** e 42% a **RECURSOS HUMANOS** .

A análise dos gráficos do SIGRC demonstra que as principais queixas relacionadas ao atendimento profissional estão associadas à falta de humanização, especialmente no atendimento prestado pelos profissionais médicos. Destacam-se, ainda, manifestações referentes à conduta profissional inadequada, evidenciando a necessidade de fortalecer ações voltadas ao acolhimento, à comunicação efetiva e à qualificação da relação entre profissionais de saúde e usuários.

Em relação aos gráficos do OuvidorSUS, observa-se que as manifestações classificadas no assunto **Gestão**, especialmente no subassunto **Estabelecimento de Saúde**, estão predominantemente relacionadas às dificuldades de acesso aos serviços oferecidos pelas unidades de saúde. Além disso, o elevado número de reclamações referentes a **Recursos Humanos** reflete a insatisfação dos munícipes com o atendimento prestado, sobretudo pelos profissionais médicos, reforçando a necessidade de adoção de medidas que promovam a melhoria da qualidade da assistência e do relacionamento com os usuários.

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

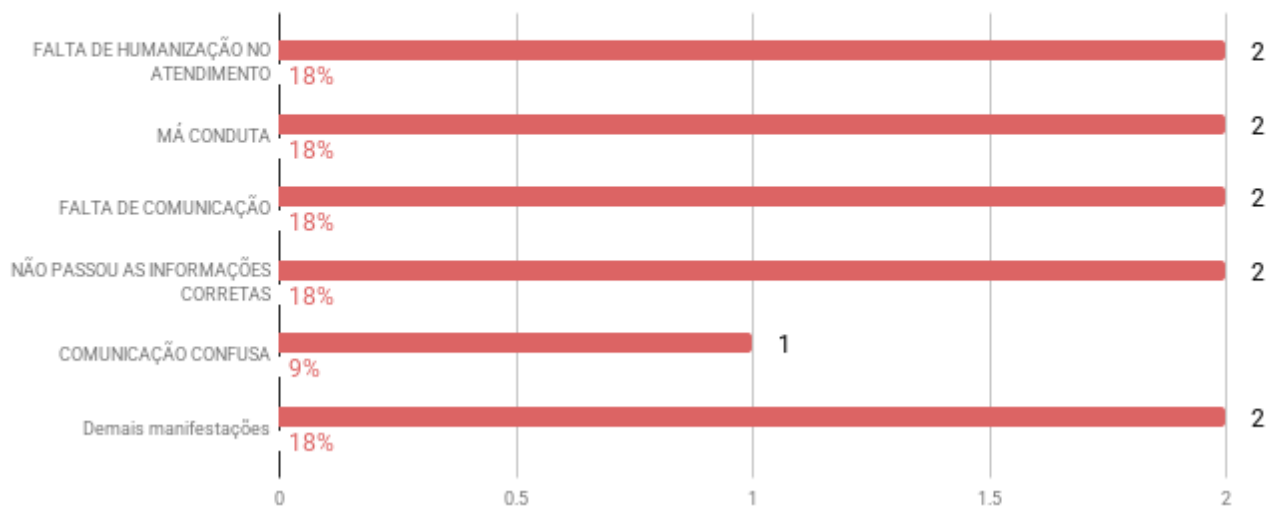
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

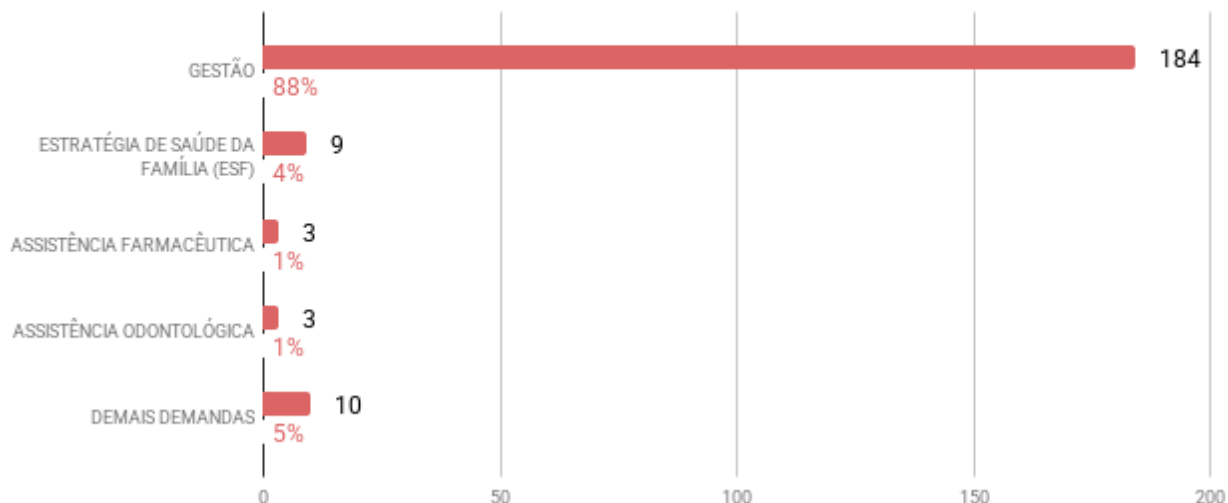
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

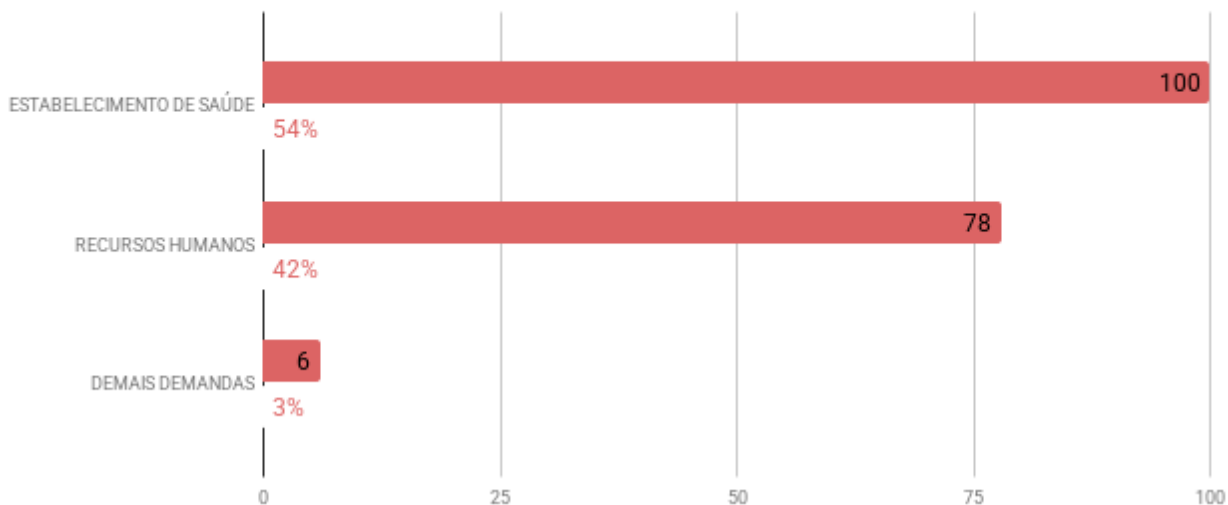
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

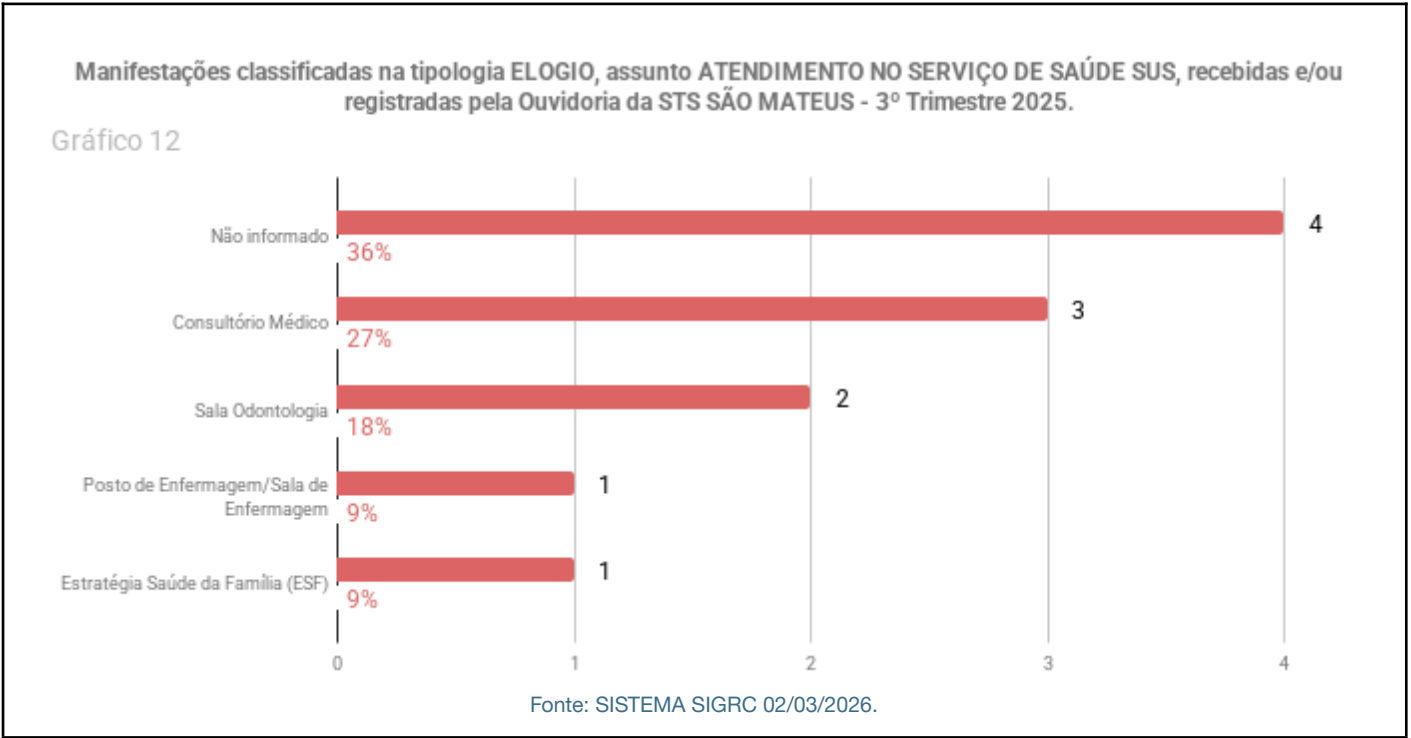
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 85 **elogios** no **3º trimestre de 2025**, correspondendo a **11% do total**. A média mensal no trimestre foi de 28,33 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi **NÃO INFORMADO**, que representa 36%.

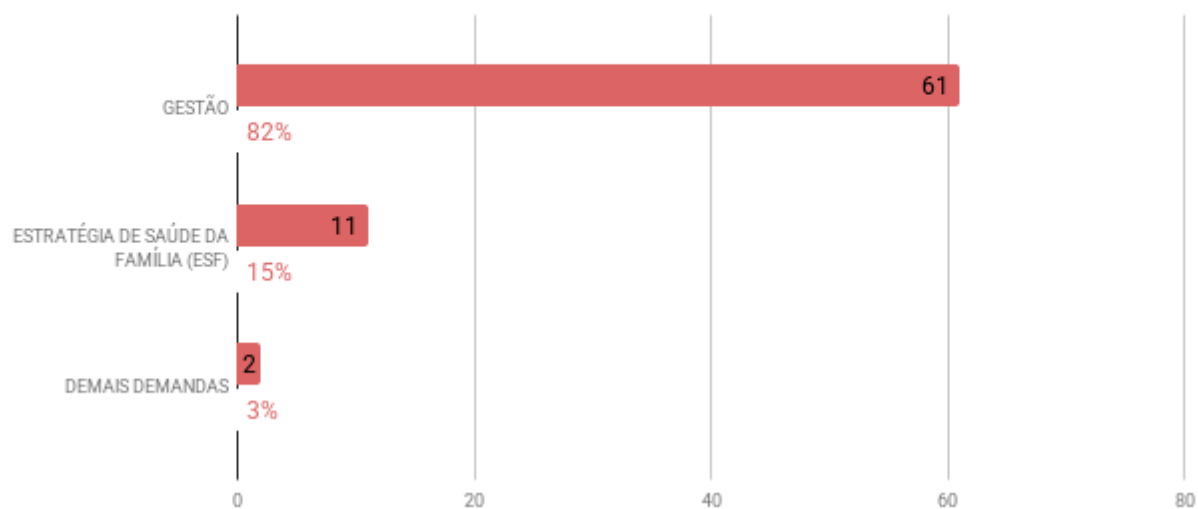
Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi **GESTÃO**, que representa 82%.

A análise dos gráficos demonstra que grande parte das manifestações de elogio constitui um importante indicador de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pelos profissionais de saúde, com destaque para os médicos. Observa-se, também, um número expressivo de elogios direcionados às equipes de atendimento, especialmente às Equipes de Saúde, evidenciando o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade da assistência, ao acolhimento e ao cuidado ofertados.



Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus – 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/UBS INTEGRADA JARDIM DA CONQUISTA III	25	25	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	11	11	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	23	25	92%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SAO FRANCISCO II	16	18	89%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TIETE I - OSCAR PEREIRA DA SILVA	22	22	100%
CAPS AD III SÃO MATEUS	1	1	100%
CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II SÃO MATEUS	4	4	100%
CEO II SÃO MATEUS	5	6	83%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III SAO MATEUS	10	11	91%
HOSPITAL DIA - SÃO MATEUS DR HENRIQUE C GONCALVES	158	159	99%
OSS FUNDACAO DO ABC	29	30	97%
PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	5	5	100%
UBS CDHU PALANQUE	14	14	100%
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	31	36	86%
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	16	17	94%
UBS JARDIM COLONIAL	23	23	100%
UBS JARDIM COLORADO - DR. JOSÉ PIRES	13	13	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	14	14	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	17	17	100%
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	16	17	94%
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	12	13	92%
UBS JARDIM PARAGUAÇU - DR. GONÇALO FELICIANO ALVES	21	21	100%
UBS JARDIM ROSELI	63	64	98%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM TIETE II	18	18	100%
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	29	29	100%
UBS PARQUE DAS FLORES	14	14	100%
UBS PARQUE SÃO RAFAEL - DRA. ORA ROSEN	28	28	100%
UBS RECANTO VERDE SOL	35	35	100%
UBS RIO CLARO	14	17	82%
UBS SÃO MATEUS I	35	36	97%
Total	725	746	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período:746
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:725
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

Podemos observar que houve falha no processo de acompanhamento e de resolutividade das demandas ocasionando esse índice

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Reuniões individuais com os gerentes para reforçar a importância do cumprimento dos prazos e identificar as maiores dificuldades encontradas

- Principais resultados obtidos: Sensibilização das unidades quanto à importância do fechamento dentro do prazo, visando melhor atender aos munícipes e resultando no aumento do índice de demanda fechadas no prazo que foi de 87% no trimestre passado para 97% nesse trimestre.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Solicitar aos gerentes maior comprometimento no acompanhamento das manifestações para que possamos utilizar as demandas como ferramenta de gestão.

10. Plano de ação

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

Com base nos resultados apresentados, o plano de ação deve priorizar o fortalecimento do acompanhamento das manifestações, a melhoria da resolutividade e a manutenção do elevado índice de respostas dentro do prazo legal.

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
Mapeamento das Unidades que não estão cumprindo os prazos	Identificar quais sub-redes específicas ficaram abaixo dos 80%.	Cruzar os dados do relatório com o organograma para isolar os pontos focais de falha.	semanalmente	Equipe Ouvidoria de	A iniciar ▾
Alinhamento de Processos com Gerentes	Corrigir a falha no processo de acompanhamento	Criar um fluxo padrão de checagem diária/semanal de pendências para os gerentes.	semanalmente	Equipe Ouvidoria de	A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
16/07/2025	Teste de Senha e de Módulos do SIGRC	Testar senhas e funcionamento dos módulos do SIGRC	Katia Cosso de Oliveira
08/08/2025	Mapeamento da implantação SIGRC na rede	SIGRC	Katia Cosso de Oliveira
11/09/2025	Reunião da Rede de Ouvidoria	Informar sobre a data de 16/09/2025 que SIGRC entrou no ar	Katia Cosso de Oliveira
18/09/2025	URGENTE!!! ALINHAMENTO SIGRC - REDE DE OUVIDORIAS	Alinhamento	Katia Cosso de Oliveira
22/09/2025	Programa Rumo ao Zero – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. Sistema SIGRC	Determinação da data de 31/10/2025 para que todas as demanda que estavam no OuvidorSUS	Katia Cosso de Oliveira

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas no trimestre evidencia que a Ouvidoria permanece como um importante instrumento de escuta qualificada e de avaliação da percepção dos usuários sobre os serviços de saúde. Os dados demonstram que, embora persistam manifestações relacionadas ao acesso aos serviços, à humanização do atendimento e à conduta profissional, também se observa um número expressivo de elogios direcionados aos profissionais e às equipes de saúde, especialmente aos médicos, refletindo o reconhecimento da população pela qualidade da assistência prestada.

As manifestações recebidas reforçam a necessidade de manter o monitoramento contínuo dos indicadores de satisfação e de fortalecer ações voltadas à qualificação do atendimento, à humanização das relações entre profissionais e usuários e à ampliação do acesso aos serviços de saúde. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha papel estratégico ao subsidiar a gestão com informações que orientam a tomada de decisões, a implementação de melhorias nos processos de trabalho e o aprimoramento da qualidade da assistência.

Destaca-se, ainda, a importância da utilização sistemática das manifestações dos usuários como ferramenta de gestão, permitindo identificar fragilidades, reconhecer boas práticas e fomentar uma cultura de melhoria contínua, transparência e participação social no âmbito do Sistema Único de Saúde.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Em acompanhamento ao trabalho da Ouvidoria realizado neste trimestre pude observar o impacto da melhoria dos processos de trabalho na região com o aumento expressivo dos elogios direcionados às equipes de trabalho. Continuaremos a trabalhar no território esta temática nas reuniões e Fóruns locais a fim de diminuir estes índices e melhorar a qualidade da assistência prestada.

Cabe ressaltar ainda o trabalho da ouvidoria da STS São Mateus, sempre comprometida em orientar e esclarecer dúvidas aos gerentes e equipes das unidades. Assim como o acolhimento do munícipe para acolher as demandas e direcionamentos da melhor forma.

Para o quarto trimestre de 2025 continuaremos com a análise crítica deste processo, a fim de melhorá-lo a cada dia.



PATRICIA A. Q. RITT

SUPERVISORA DE SAÚDE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS

SECRETARIA DA SAÚDE - SMS

pquerubim@prefeitura.sp.gov.br

Av. Ragheb Chohfi, 1400
(11) 5128-1825
São Mateus - 08375-000 | São Paulo | SP

www.prefeitura.sp.gov.br/saude

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_assis_tenciais/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?



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>

