

4º 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 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 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 Trimestre e Retrospectiva 2025	7
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	18
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	27
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

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.

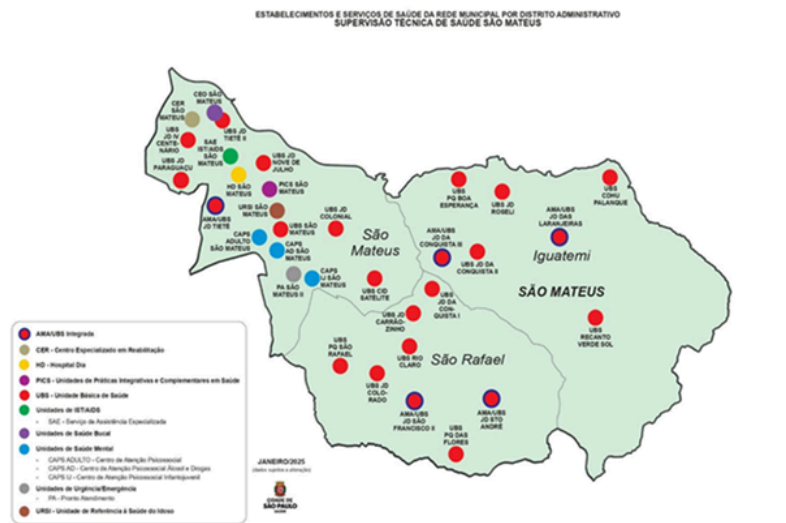
Possuímos parceria por meio do Contrato de Gestão com a Fundação do ABC e Convênio com a Organização Social (OS) Padre Moreira. Das 23 unidades de saúde do território, 14 são na modalidade de Estratégia Saúde da Família, totalizando 66 equipes Estratégia Saúde da Família (ESF) alcançando uma cobertura 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

O panorama da saúde pública na região de São Mateus no último trimestre de 2025 destacou-se pela expansão da infraestrutura local, reorganização do atendimento preventivo e preparação para os picos de doenças sazonais.

No quarto trimestre de 2025, o território vivenciou uma importante transição física para aliviar a demanda do pronto atendimento e da atenção básica. Nesse período, avançaram as obras da UPA Jardim das Laranjeiras (com capacidade prevista para cerca de 10 mil atendimentos/mês) e o projeto da UPA São Mateus (Tipo III), com o objetivo central de desafogar as urgências da região. Simultaneamente, o Hospital Dia 24h São Mateus operou em sua capacidade total para exames de média complexidade e cirurgias eletivas de pequeno e médio porte, auxiliando na redução da fila de regulação (SIGA/CROSS). Já a implantação de novas estruturas, a exemplo do projeto da UBS Nova Conquista, veio para expandir a cobertura das equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF) e da Atenção Primária no distrito de Iguatemi/São Mateus.

No âmbito da vigilância em saúde, o período de outubro a dezembro exige atenção ao ciclo pré-sazonal de arboviroses devido ao aumento das chuvas e temperaturas. Em resposta, a UVIS São Mateus

intensificou os mutirões de combate ao *Aedes aegypti*, alinhando as Unidades Básicas de Saúde (UBS) às diretrizes do Plano de Contingência de Arboviroses (2025/2026) do Estado de São Paulo. Paralelamente, promoveram-se ações de multivacinação e busca ativa nas escolas para atualização das cadernetas infantis e manutenção da cobertura contra Influenza e COVID-19.

Por fim, observou-se a manutenção da elevada demanda por consultas, em especial na área de Clínica Médica, impulsionada pelo grande contingente populacional. As equipes intensificaram o acompanhamento de condições crônicas, como hipertensão e diabetes, visando reduzir complicações e internações evitáveis. Embora tenham sido adotadas medidas de reorganização dos fluxos regulatórios, o alto volume de encaminhamentos da Atenção Primária manteve a pressão sobre a rede especializada. Destaca-se, contudo, o fortalecimento do cuidado compartilhado entre a Atenção Primária e a Saúde Mental, garantindo maior integração dos serviços e ampliação do acesso da população ao tratamento.

Retrospectiva 2025

O ano de 2025 foi marcado por muitos desafios, mas também por importantes avanços na saúde da região de São Mateus. Durante todo o ano, os serviços de saúde atenderam uma grande quantidade de pessoas, principalmente devido ao aumento da população, às doenças sazonais e à maior procura por consultas e atendimentos especializados.

No primeiro trimestre, a região enfrentou um aumento expressivo dos casos de dengue e COVID-19, o que levou muitas pessoas a procurarem as unidades de saúde. A maior demanda foi por consultas de Clínica Médica, enquanto a dificuldade para contratar especialistas, como neurologistas, contribuiu para o aumento das filas de espera. Também foi observado um crescimento no número de manifestações registradas na Ouvidoria, mostrando que a população passou a utilizar mais os canais disponíveis para solicitar informações, registrar reclamações, elogios e sugestões.

No segundo trimestre, as ações voltaram-se principalmente para a prevenção de doenças e a promoção da saúde. A campanha de vacinação contra a Influenza foi intensificada e diversas atividades foram realizadas em comemoração ao Dia Mundial da Saúde. Outro destaque foi a ampliação da capacidade de atendimento do Hospital

Dia de São Mateus, permitindo oferecer mais exames e procedimentos à população.

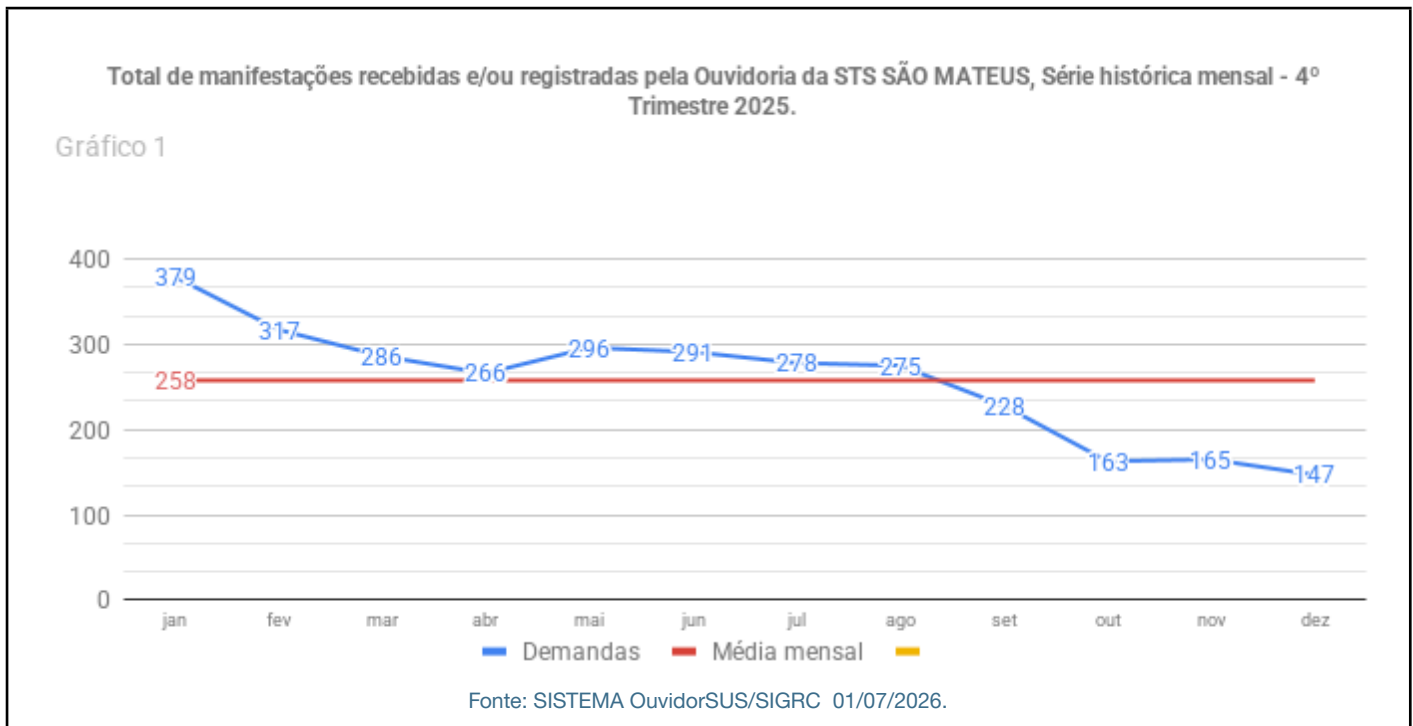
No terceiro trimestre, com a chegada do inverno, aumentaram os casos de doenças respiratórias, principalmente entre crianças e idosos, elevando a procura por atendimento nas Unidades Básicas de Saúde e nas AMAs Integradas. Ao mesmo tempo, houve redução dos casos de dengue devido ao período mais frio e seco. Também foram realizadas campanhas de prevenção da Sífilis e do HIV. Nesse período, avançaram as obras da UPA Jardim das Laranjeiras e o projeto da futura UPA São Mateus, importantes investimentos para ampliar a capacidade de atendimento da região. O Hospital Dia continuou contribuindo para reduzir a fila de exames e cirurgias eletivas.

No último trimestre, a rede de saúde concentrou esforços na preparação para o aumento dos casos de dengue esperado com a chegada do período de chuvas. Foram intensificadas as ações de combate ao mosquito *Aedes aegypti* e realizadas campanhas de vacinação e atualização das cadernetas de vacinação das crianças. As obras das novas unidades de saúde continuaram avançando, enquanto o Hospital Dia manteve sua capacidade de atendimento para apoiar a redução das filas por procedimentos especializados.

Ao longo de todo o ano, a procura por consultas, principalmente de Clínica Médica e de algumas especialidades, permaneceu elevada. Mesmo com os desafios, a rede de saúde buscou reorganizar seus serviços para atender melhor a população. Também houve maior integração entre a Atenção Primária, à Saúde Mental, a Vigilância em Saúde e os demais serviços, fortalecendo o cuidado oferecido aos usuários.

De forma geral, 2025 foi um ano de muito trabalho para os profissionais da saúde da região de São Mateus. Apesar da grande demanda e das dificuldades enfrentadas, foram realizados importantes investimentos na estrutura dos serviços, ampliada a oferta de atendimento e fortalecidas as ações de prevenção e promoção da saúde, contribuindo para melhorar a assistência prestada à população.

3. Número de manifestações – Série histórica



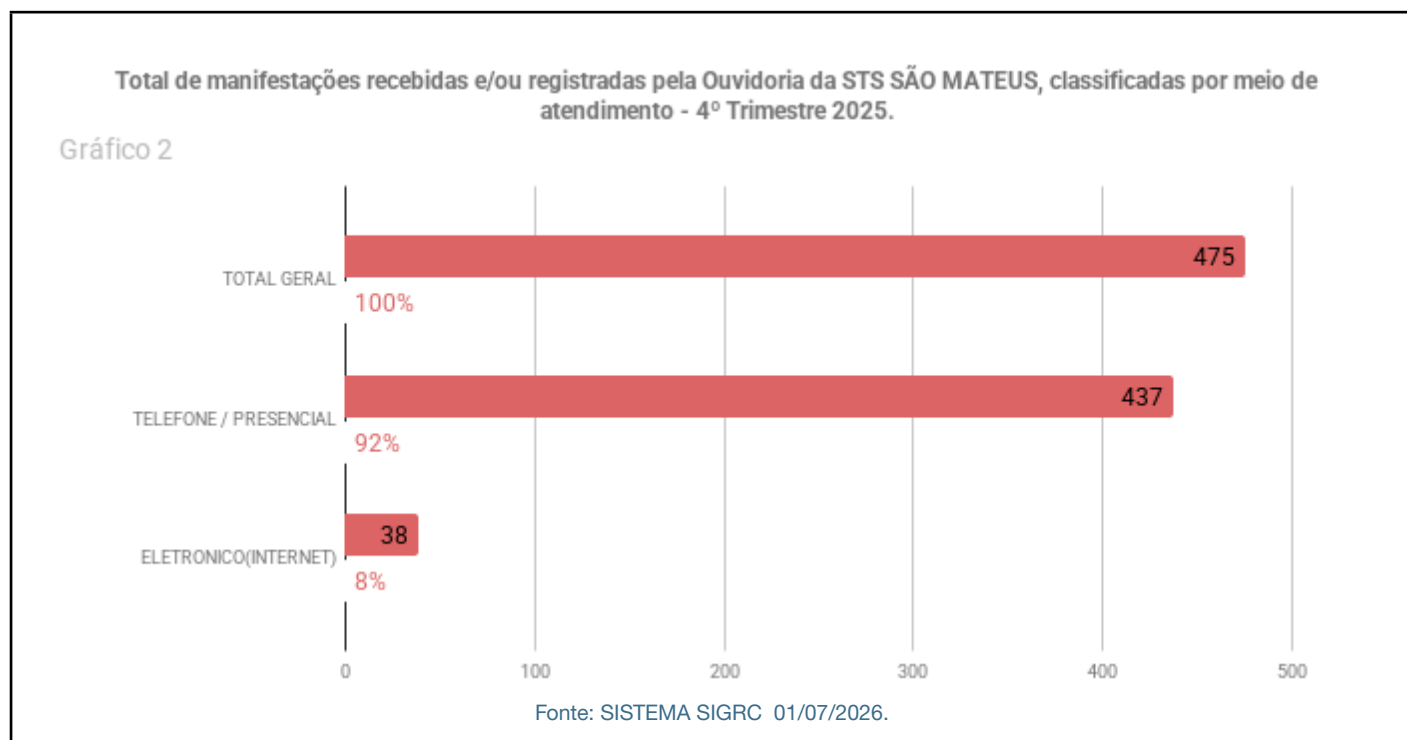
O **Gráfico 1** demonstra a evolução mensal das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS São Mateus entre janeiro e dezembro de 2025. Observa-se tendência de redução gradual da demanda ao longo do período analisado, passando de 379 manifestações em janeiro para 147 em dezembro. A média mensal foi de 258 manifestações. No quarto trimestre de 2025 foram registradas 475 manifestações, com destaque para a redução observada em todos os meses do período, que apresentou o menor quantitativo do ano.

No quarto trimestre, verificou-se que esta redução ainda mais significativa no número de manifestações registradas pela Ouvidoria é resultado, em parte, pela implantação do novo fluxo de registro de demandas, que passou a exigir o cadastro prévio dos usuários no GOV.BR e no Portal SP156, tornando o acesso aos canais de manifestação mais complexo para parte da população.

Em contrapartida, as unidades de saúde observaram aumento na procura direta dos usuários pelos setores administrativos e de regulação para obtenção de informações, esclarecimentos e acompanhamento de solicitações. Esse cenário sugere que parte das demandas deixou de ser formalizada nos sistemas oficiais da Ouvidoria, passando a ser tratada diretamente pelas equipes das

unidades, o que pode ter influenciado a redução dos registros sem, necessariamente, representar diminuição da necessidade de atendimento da população.

4. Meios de atendimento

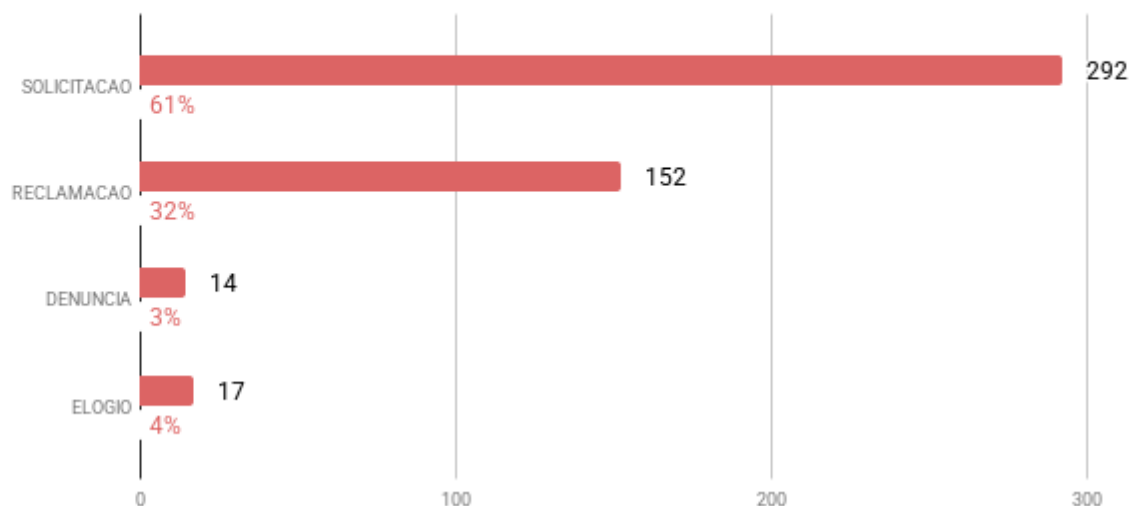


No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS São Mateus registrou 475 manifestações. O telefone, juntamente com atendimento presencial foram os principais meios de atendimento, concentrando 437 registros (92%), seguido pelo Meio Eletrônico, com 38 manifestações (8%). Os resultados evidenciam a predominância do atendimento telefônico/ presencial 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 e presencial, garantindo agilidade, acolhimento e resolutividade aos usuários.

Por outro lado, a reduzida participação dos canais digitais indica que devemos promover ações de divulgação e incentivo ao uso do Portal 156 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 - 4º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Solicitação: É o tipo de demanda mais frequente, com 292 registros (representando 61% do total).

Reclamação: É a segunda maior categoria, acumulando 152 registros (32%).

Elogio: Surge em terceiro lugar, somando 17 registros (4%).

Denúncia: Foram registradas 14 demandas (3%).

Informação e Sugestões não foram registradas demandas.

Se somarmos as Solicitações (61%) e as Reclamações (32%), 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 as manifestações de Elogios (17 registros) seja maior que Denúncias é um indicador bastante positivo para os serviços de saúde da região.

A falta de registros de demandas de Informação e Sugestão indicam que a população não utiliza a Ouvidoria para esclarecer dúvidas

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

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 292 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 61 % do total.

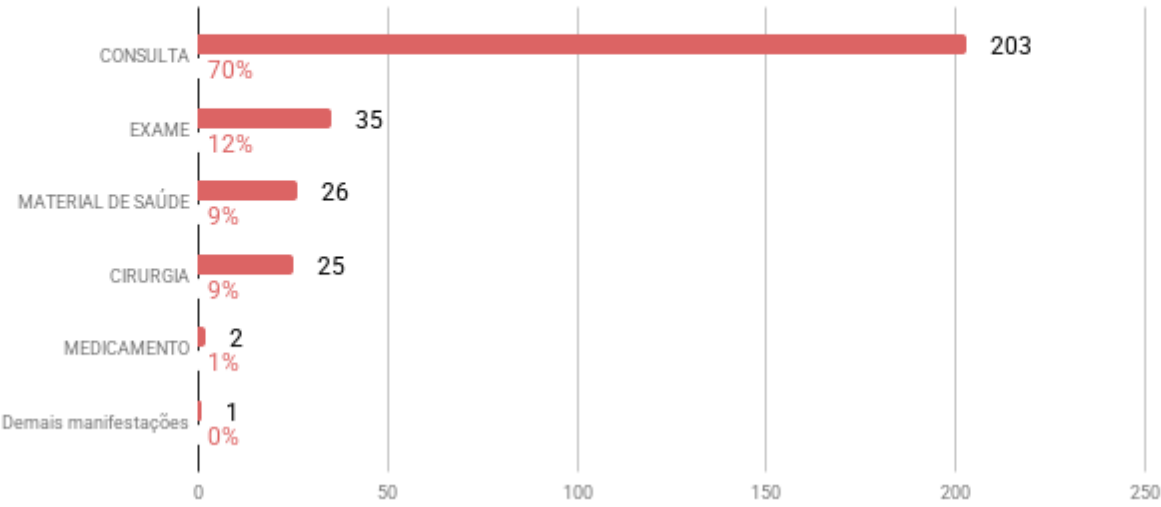
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consultas (70%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 14% são relativos a Clínica Médica e 8% a Reumatologia.

As solicitações com maiores números nesse trimestre continuam sendo as de consultas da clínica médica. A alta na procura por vagas da clínica médica é, em parte, devido ao contínuo aumento populacional na região. As consultas com Reumatologia estão com alta procura na região, devido ao desligamento do profissional, acabou-se ocasionando uma demanda reprimida, até a nova contratação. Há também um aumento na procura pela Cardiologia, ocasionada também pela saída de alguns profissionais. As consultas com a Ortopedia e Ginecologia também impactaram as demandas alertando a necessidade de verificação. As demandas de Cirurgia ortopédicas continuam predominando, mas são reguladas pela SMS. Também continuamos a receber várias demandas a respeito de fraldas, já que enfrentamos problemas com falta de CEP e lugares de difícil acesso em nossa região.

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

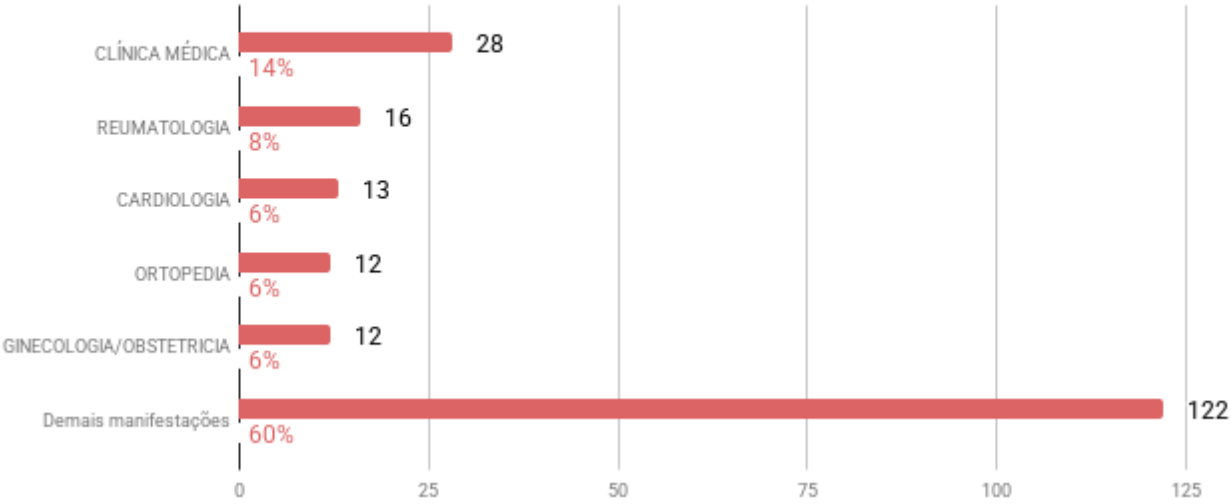
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 152 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (35%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 40% são relativos a Má Conduta e 21% a Falta de Humanização no Atendimento.

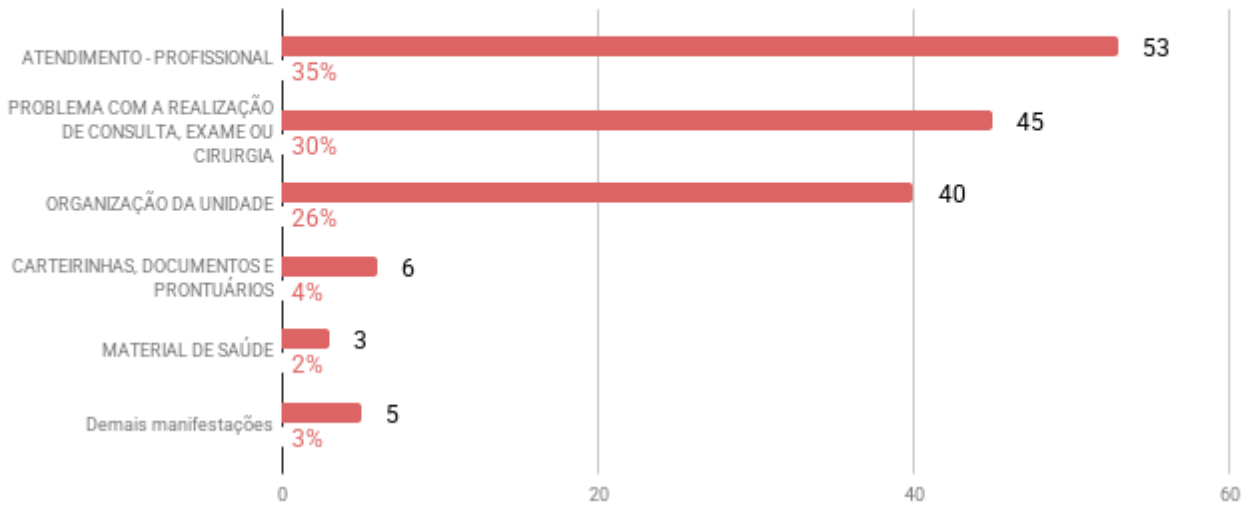
A análise dos gráficos do SIGRC demonstra que as principais queixas relacionadas ao atendimento profissional estão associadas à Má Conduta e a Falta de Humanização, especialmente no atendimento prestado pelos profissionais médicos. Evidenciando a necessidade de fortalecer ações voltadas ao acolhimento, à comunicação efetiva e à qualificação da relação entre profissionais de saúde e usuários.

As reclamações a respeito de Problemas com a realização de consultas, exames ou cirurgia é a segunda maior em incidência, e o Tempo de consulta é o que mais se destaca, por se tratar da demora no agendamento das consultas.

As demandas a respeito da Organização da Unidade também tem um número bem expressivo, destacando-se Tempo na fila e as Rotinas Administrativas impactando o atendimento.

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

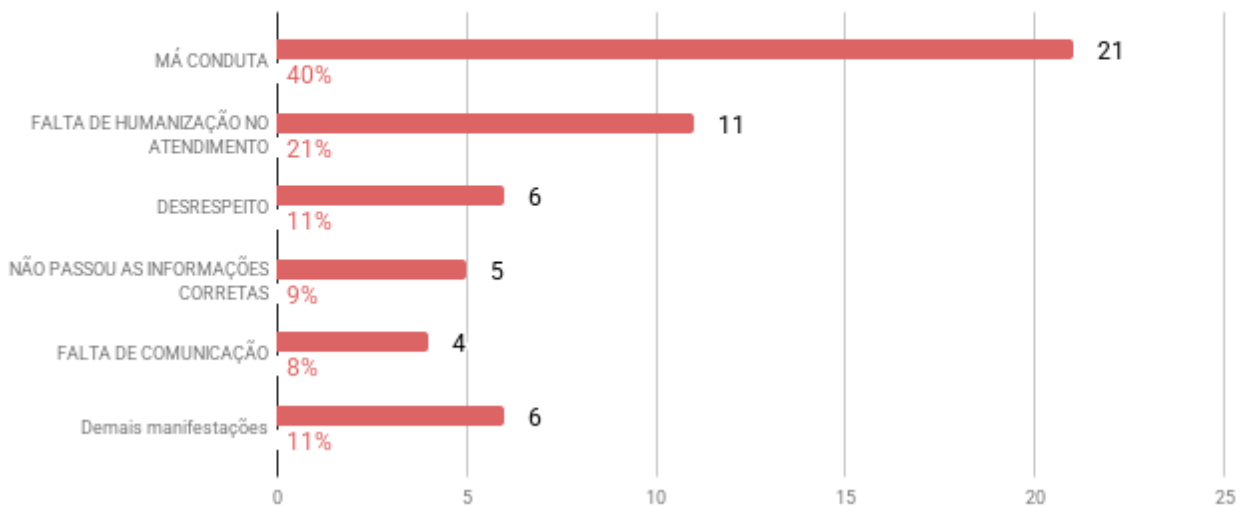
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7

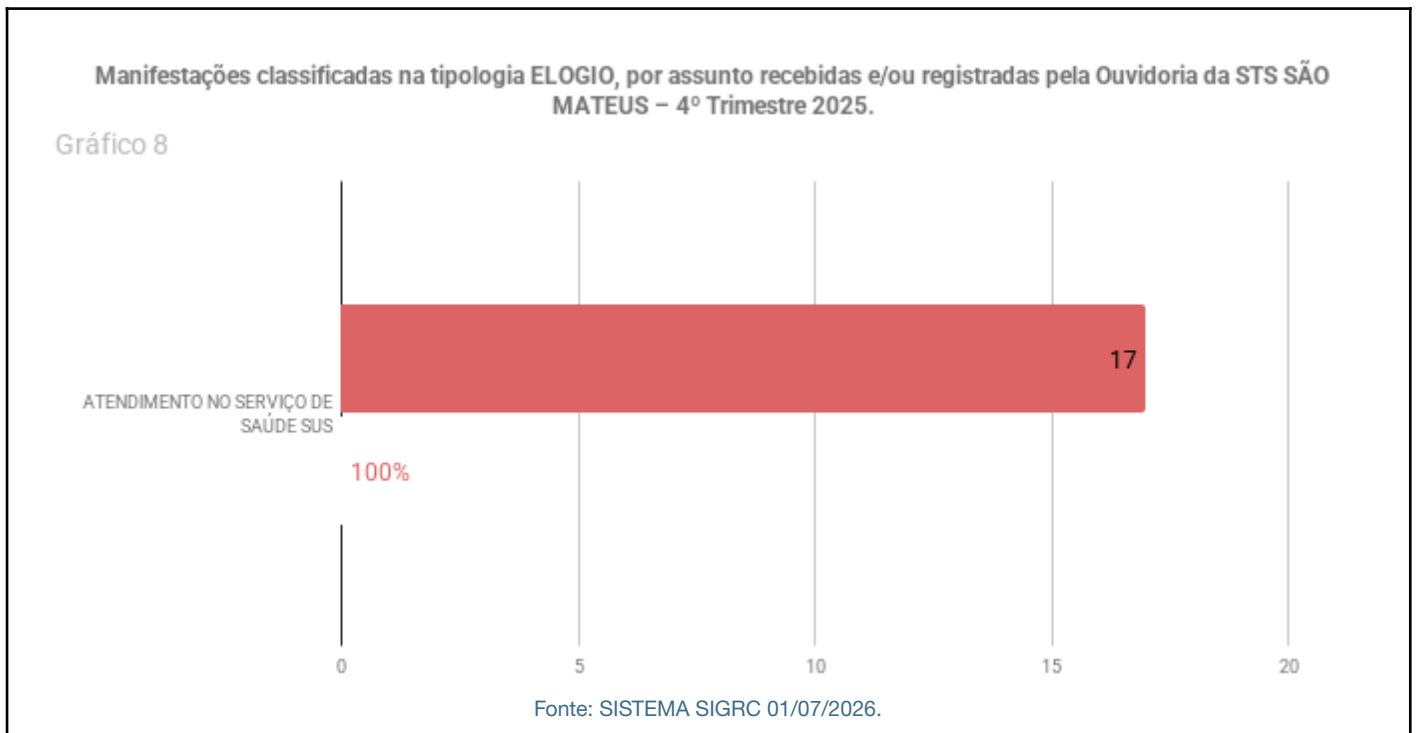


Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 17 **elogios** no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 4% do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Atendimento no Serviço de Saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 5,6 elogios.

Analisando estes números, podemos notar que a maioria das demandas são direcionadas a trabalhadores específicos, mas também temos demandas relacionadas a equipes, evidenciando o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade da assistência, ao acolhimento e ao cuidado ofertado.



9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS SÃO MATEUS	313	313	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CONQUISTA III	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	6	8	75%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO FRANCISCO II	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-AMA/UBS INTEGRADA	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
JARDIM TIETE I			
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-CAPS INFANTIL II SÃO MATEUS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-CAPS INFANTO JUVENIL II SÃO MATEUS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-CEO II SÃO MATEUS	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-CER II TIETE	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-CER III TIETE	7	8	88%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-HOSPITAL DIA - REDE HORA CERTA SÃO MATEUS	76	76	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-PONTO O.S - FUABC	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-SAD - STS SÃO MATEUS	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS CARRÃOZINHO	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS CDHU PALANQUE	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS COLORADO	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM COLONIAL	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM DA CONQUISTA I	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM DA CONQUISTA II	9	10	90%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM IV CENTENARIO	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM NOVE DE JULHO	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM PARAGUAÇU	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM ROSELI	27	27	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS JARDIM TIETE II	1	9	11%
SMS-Ouv.SUS-STS SMATEUS-UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	14	14	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs SMATEUS-UBS PARQUE DAS FLORES	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SMATEUS-UBS PARQUE SÃO RAFAEL	4	8	50%
SMS-Ouv.SUS-STs SMATEUS-UBS RECANTO VERDE SOL	11	16	69%
SMS-Ouv.SUS-STs SMATEUS-UBS RIO CLARO	8	10	80%
SMS-Ouv.SUS-STs SMATEUS-UBS SANTA BARBARA	10	13	77%
SMS-Ouv.SUS-STs SMATEUS-UBS SÃO MATEUS I	9	9	100%
Total	595	631	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 631
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 595
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Migração do sistema de ouvidoria (*OuvidorSUS* para *SIGRC*), gerando dificuldades de acesso e adaptação à complexidade da nova plataforma pelas unidades.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Realização de treinamentos intensivos e reuniões de alinhamento/tira-dúvidas com as equipes.
- Principais resultados obtidos: Manutenção do desempenho regional acima dos **90%** (atingindo 94%), superando as instabilidades de transição de sistema.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter o acompanhamento sistemático dos prazos para assegurar a meta regional acima de 90%, valorizando o resultado atual de 94% obtido durante a migração do OuvidorSUS para o SIGRC.

Intensificar o suporte e as estratégias de correção nas unidades com desempenho inferior a 80%, identificando suas limitações específicas.

Dar continuidade aos treinamentos do SIGRC e implementar rotinas internas de checagem para evitar acúmulo e atrasos de manifestações perto do vencimento.

Fortalecer a corresponsabilização dos gestores com reuniões periódicas de alinhamento e cobrança antecipada junto às áreas responsáveis para prevenir pendências.

10. Plano de ação

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

Acompanhando os prazos das demandas, verificando com frequência aquelas que ainda estão pendentes e que estão próximas de vencer. Também é importante manter os treinamentos e o apoio às unidades que ainda estão com dificuldades para utilizar o SIGRC.

As gerências das unidades também precisam acompanhar de perto as manifestações, criando uma rotina para verificar os prazos. Nas unidades que apresentarem resultados abaixo de 80%, é importante realizar reuniões para entender as dificuldades e buscar soluções para melhorar os resultados.

A Ouvidoria deve continuar acompanhando esses indicadores regularmente, para verificar a evolução dos resultados e agir antes que as demandas ultrapassem o prazo de resposta.

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
Reciclagem no Sistema SIGRC.	Sanar dúvidas de acesso e operacionalização.	Treinamento prático individualizado com as 10 unidades críticas.	a definir	Equipe Técnica da Ouvidoria	A iniciar ▾
Monitoramento Quinzenal de Prazos.	Evitar estouro do prazo de 20 dias por falta de acompanhamento.	Emissão de relatórios prévios no 10º e 15º dia para alertar as gerências.	a definir	Ouvidoria STS São Mateus / FUABC	A iniciar ▾
Alinhamento com Gerências Locais.	Engajar lideranças na priorização das respostas aos usuários.	Reuniões diretas com os gerentes das UBSs com desempenho < 80%.	a definir	Ouvidoria STS São Mateus / FUACB	A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2026	REUNIÃO - REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO.	SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS - SIGRC: fluxos; orientações; dúvidas.	Kátia Cosso de Oliveira
23/10/2025	Reunião para tirar dúvidas SIGRC.	Tirar dúvidas sobre preenchimento, fluxo e etc. sobre SIGRC.	Kátia Cosso de Oliveira
08/12/2025	Encerramento 2025 / Planejamento 2026.		Kátia Cosso de Oliveira



Reunião dia 08/12/2026 em SMS

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise do quarto trimestre de 2025 indica que a Ouvidoria da STS São Mateus segue como importante canal de escuta e apoio à gestão, permitindo identificar demandas dos usuários e oportunidades de melhoria nos serviços de saúde.

No período, foram registradas 475 manifestações, com predominância de solicitações e reclamações, principalmente relacionadas a consultas e especialidades médicas, além de problemas como tempo de espera, filas e atendimento profissional, com destaque para questões de humanização e conduta.

Foram registrados 17 elogios, evidenciando também experiências positivas no atendimento e na assistência prestada.

A Ouvidoria alcançou 94% de respostas dentro do prazo, demonstrando bom desempenho, apesar dos desafios de adaptação ao novo sistema SIGRC. Ainda assim, algumas unidades apresentaram desempenho abaixo do esperado, exigindo maior monitoramento e apoio gerencial.

Reforça-se a importância de utilizar as manifestações como ferramenta de gestão, promovendo melhorias nos processos de trabalho, qualificação do atendimento e fortalecimento da comunicação entre Ouvidoria e unidades.

Também se destaca a necessidade de ampliar a divulgação dos canais de atendimento, que seguem sendo majoritariamente telefônicos e presenciais.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada da população e com a contribuição para uma gestão mais humanizada, eficiente e alinhada às necessidades do território.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O quarto trimestre de 2025 foi marcado pela continuidade dos esforços da gestão para qualificar a assistência prestada à população da região de São Mateus, em um cenário de expressiva demanda por serviços de saúde.

A análise das manifestações registradas pela Ouvidoria demonstra que esse canal permanece como ferramenta estratégica de gestão, permitindo identificar oportunidades de melhoria, monitorar a percepção dos usuários e orientar a tomada de decisões baseadas nas necessidades reais do território. Embora tenha sido observada redução do número total de manifestações ao longo do período, é importante considerar que a implantação do novo sistema SIGRC e as exigências de cadastro prévio no GOV.BR e Portal SP156 podem ter influenciado esse comportamento, sem que isso represente necessariamente diminuição das demandas da população. Nesse sentido, torna-se fundamental ampliar o apoio aos usuários e fortalecer a divulgação dos canais oficiais de acesso à Ouvidoria.

As solicitações relacionadas ao acesso a consultas e especialidades médicas permaneceram como principal motivo de manifestação. Esse cenário reflete desafios estruturais amplamente conhecidos da rede de saúde, agravados pelo crescimento populacional do território, pela elevada demanda assistencial e pela dificuldade de reposição de profissionais em determinadas especialidades. Destacam-se especialmente às demandas relacionadas à Clínica Médica, Reumatologia, Cardiologia, Ginecologia e Ortopedia, evidenciando a necessidade de monitoramento contínuo das filas de espera, qualificação dos processos regulatórios e fortalecimento das estratégias de acesso à assistência especializada.

Outro aspecto relevante observado foi o volume de reclamações relacionadas ao atendimento profissional, especialmente aquelas associadas à conduta e à humanização do atendimento. Os dados reforçam a importância do investimento permanente em ações de educação permanente, desenvolvimento das equipes e fortalecimento da cultura de acolhimento, comunicação efetiva e respeito ao usuário. A qualidade técnica da assistência deve estar acompanhada de relações humanizadas, que promovam vínculo, confiança e satisfação da população atendida.

Os resultados alcançados em relação ao prazo de resposta das manifestações merecem destaque. Apesar das dificuldades inerentes

ao processo de migração do sistema OuvidorSUS para o SIGRC, a rede local alcançou índice de 94% das demandas respondidas dentro do prazo regulamentar, demonstrando o comprometimento das equipes e a efetividade das ações de suporte técnico e monitoramento desenvolvidas pela Ouvidoria. Os elogios registrados durante o período evidenciam o reconhecimento dos usuários pelo trabalho desenvolvido pelos profissionais e equipes da rede. Embora representem percentual menor das manifestações, esses registros constituem importante indicador de qualidade e devem ser valorizados como forma de incentivar práticas exitosas e fortalecer o compromisso das equipes com a excelência no cuidado.

Também merece destaque o contexto de expansão da infraestrutura de saúde da região, com o avanço das obras da UPA Jardim das Laranjeiras e o desenvolvimento do projeto da futura UPA São Mateus. Tais investimentos representam perspectivas concretas de ampliação da capacidade assistencial e qualificação do acesso, contribuindo futuramente para redução da pressão sobre os serviços atualmente existentes.

Diante desse cenário, a gestão reafirma seu compromisso com a utilização das informações produzidas pela Ouvidoria como instrumento de planejamento, avaliação e aprimoramento contínuo dos serviços. As manifestações dos usuários devem permanecer como importante referência para a definição de prioridades, elaboração de planos de ação e fortalecimento das políticas públicas de saúde no território.

Por fim, reconhecemos o empenho dos profissionais, gestores e equipes da Ouvidoria na condução das ações desenvolvidas ao longo do trimestre. O fortalecimento da participação social, da transparência institucional e da escuta qualificada da população continuará sendo elemento fundamental para a construção de uma rede de saúde cada vez mais resolutiva, humanizada e alinhada às necessidades dos cidadãos.



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

SIRES - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

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

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

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



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

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

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

RELATÓRIOS

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



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

