

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA
MARIAMARIA/GUILHERME



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/ Vila Guilherme
Endereço:Avenida General Mendes, 111 Vila Maria São Paulo CEP
02020-020 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 8, 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

Coordenadora Regional de Saúde Norte
Ana Cristina Kantzos

Supervisora Técnica de Saúde Vila Maria/Guilherme
Vanessa Cristina de Oliveira Santos

Ouvidor STS Vila Maria/Guilherme
Tatiane Alves Cabral

Equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme

Tatiane Alves Cabral
Bianca Mendes Lima Santos

Equipe de Ouvidoria da Rede Assistencial da STS MG/OSS-SPDM

Grace Caro dos Santos

Equipe dos Pontos Focais da STS MG

AMA/UBS Jardim Brasil - Najara Corine Mucheroni

AMA/UBS Vila Medeiros - Camilla Dias Pereira

CAPS IJ II Vila Maria /Vila Guilherme - Simone de Andrade Kaup

CECCO Trote - Ione Celia de Carvalho Gama

Hospital Dia Vila Guilherme - Valéria Marques Galatti do Prado

UBS Dr. Luiz Paulo Gnecco - Ana Lucia Fernandes Hercowitz

UBS Izolina Mazzei - Amanda Gonçalves Freitas Honda

UBS Jardim Julieta - José Roberto Caporrino

UBS Parque Novo Mundo I - Nadja Nara Dourado Rodrigues Sartorio

UBS PQ. Novo Mundo II - Viviane Ayumi Leite Agari da Silva

UBS/ CEO Vila Ede - Ricardo Cordeiro

UBS Vila Guilherme - Cleber Reatti da Silva

UBS Vila Leonor - Leonardo Monteiro Teixeira

UBS Vila Sabrina - Tatiana Issida Fujinami

UBS/ EMAD Jardim Japão - Bianca Ferracini Alvares

UBS/URSI/CER III Carandiru - Felipe CardimGomes da Silva

UPA III Vila Maria - Alisson Fonseca Verissimo

UVIS Vila Maria/ Vila Guilherme - Maiara Martininghi

Equipe de Ouvidoria da Rede Assistencial da STS MG/OSS-SPDM

Virginia Maria de Oliveira Quaresma
Maria Aparecida de Laia

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	7
2. Panorama Geral do Trimestre	9
3. Número de manifestações – Série histórica	13
4. Meios de atendimento	14
5. Classificação das manifestações	15
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	16
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	18
8. Elogios	20
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Plano de ação	26
11. Participação da Ouvidoria em eventos	29
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	30
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	31
14. Glossário	34
15. Siglário	35
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	37
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	38

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme é uma Unidade de Ouvidoria vinculada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, coordenada tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria do SUS. Compreende os distritos administrativos dos bairros Vila Maria (114.185 hab), Vila Guilherme (57.481 hab) e Vila Medeiros (122.483). Ocupa uma área de 26,4 km², correspondendo a 1,75% da área total do município, com população estimada em 294.149 habitantes, a qual constitui 2,41% da população municipal. Sua densidade demográfica é de 112,77 pop/ha (Fonte: Fundação Seade). A região possui 6.602 domicílios distribuídos em área de 51 favelas no território (Listagem de Favelas do Município de São Paulo-SEHAB/HABITAsampa - 2022). Tem um contingente populacional representado por adultos e uma taxa de analfabetismo em torno de 3,0%.

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme possui, sob sua gestão direta, a Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS Vila Maria/Guilherme) e o Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Vila Maria/Guilherme – Trote, e por meio do Contrato de Gestão R008/2015 sob gerenciamento da OSS, SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, contamos com 13 equipamentos de Saúde e 10 Serviços especializados gerenciados.

A descrição está a seguir:

Total 13 Unidades Básicas de Saúde e 10 Serviços Especializados. 13 Unidades Básicas de Saúde, das quais: 02 AMA/UBS integradas, 01 AMA/UBS/ESF, 07 UBS tradicionais e 03 UBS/ESF.

- AMA/UBS INTEGRADA(ESF) JARDIM BRASIL;
- AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS;
- UBS VILA GUILHERME;
- UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO;
- UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO A. PEDERNEIRAS LIMA;
- UBS CARANDIRU;
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO I;
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO II;

- UBS VILA EDE - CEO VILA MARIA;
- UBS VILA LEONOR;
- UBS VILA IZOLINA MAZZEI;
- UBS JARDIM JAPÃO;
- UBS(ESF) JARDIM JULIETA.

Além de:

- 1 Unidade Hospitalar - Hospital Dia Vila Guilherme;
- 1 UPA III Vila Maria;
- 1 CEO – Centro Especializado de Odontologia – CEO UBS Vila Ede;
- 1 CER (Centro Especializado de Reabilitação) – CER III Carandiru;
- 1 CAPS Infantojuvenil III Vila Maria/Vila Guilherme;
- 1 Equipe EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar) – EMAD Japão;
- 1 Equipe URSI (Unidade de Referência Serviço ao Idoso) URSI Carandiru;
- 2 Equipes PAI (Programa de Acompanhamento do Idoso) – PAI Izolina Mazzei e PAI Vila Medeiros;
- 18 Equipes ESF e 07 Equipes ESB na STS VMVG sendo distribuídas nas Unidades 06 equipes ESF Jardim Brasil, 06 na UBS Parque Novo Mundo I, 05 UBS Parque Novo Mundo II e 01 na UBS JD. Julieta;
- 22 Equipes EAP - Equipes de Atenção Primária nas UBS da STS VMVG;
- 5 Equipes eMulti com as seguintes características: eMulti ampliada Parque II, eMulti ampliada Jardim Brasil, eMulti complementar Gnecco, eMulti complementar Jardim Japão e eMulti estratégica Izolina Mazzei;
- 1 Equipe CN Rua – Consultório na Rua – CN Rua Parque Novo Mundo II;
- Atendimento por TeleSaúde e Consultório Digital nas 13 Unidades Básicas de Saúde e no Hospital Dia Vila Guilherme;
- Telemedicina nas especialidades de: Dermatologia, Pneumologia, Tisiologia, Neurologia, Cardiologia, Endocrinologia e Psiquiatria Adulto;
- Referência nas especialidades UBS Vila Izolina – Pneumopediatria, Mastologia, Homeopatia, Psiquiatria e Neurologia;

- Referência nas especialidades Hospital Dia Vila Guilherme – Cardiologia, Dermatologia, Ortopedia, Endocrinologia, Angiologia, Proctologia, Cirurgia Geral Adulto e Pediátrica, Cirurgia Vascular, Urologia e Gastroenterologia;
- Programa Saúde na Escola;
- 1 Unidade Móvel de Atendimento vinculada à UBS Jardim Brasil;
- 1 Serviço de Referência de Doença Pulmonar Aguda - SRDPA Vila Medeiros (Programa Oxigenioterapia e Centro de Reabilitação Cardiorrespiratório Pós-COVID;
- 1 Centro de Convivência e Cooperativa – Cecco Vila Maria/Guilherme - Trote;
- 1 Equipe NASPI - (Núcleo de Atenção à Saúde da Pessoa Idosa - UBS Parque Novo Mundo I);
- 1 Unidade em Vigilância em Saúde – UVIS Vila Maria/ Guilherme.

2. Panorama Geral do Trimestre

Panorama Geral do Trimestre

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, vinculada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, elaborou este relatório em cumprimento à solicitação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo. O objetivo é apresentar uma análise dos principais temas e tendências observados nas manifestações recebidas durante o quarto trimestre de 2025. As informações aqui apresentadas foram obtidas a partir da análise dos dados disponibilizados pela Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo. A partir desse levantamento, foram examinados os assuntos e subassuntos que originaram manifestações junto às unidades sob a responsabilidade da STS Vila Maria/Vila Guilherme. Neste quarto trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 378 manifestações, com uma média/mês de 126 manifestações. O meio mais utilizado para manifestação foi o telefone (Central SP156).

Das manifestações recebidas por esta Ouvidoria, a maioria (60%) foi classificada como solicitação, seguida por reclamação (28%). Das solicitações, o subassunto em destaque foi Consulta/

Atendimento/Tratamento, dado que tem se mantido em comparação aos trimestres anteriores. Houve 63% de solicitações para Consulta, sendo 14% para Clínica Médica, 8% para Ortopedia e 8% para Ginecologia.

Nas reclamações, se manteve o Assunto Gestão, Subassunto Estabelecimento de Saúde, sendo 35% relacionadas com a Organização da Unidade e 30% relacionadas com o Atendimento Profissional. E quanto aos Elogios, sendo 5% das manifestações, referem-se ao atendimento nos serviços de saúde. Com relação ao processo de trabalho e meta, 99% das solicitações/reclamações foram respondidas dentro do prazo de 20 dias estabelecidos pela SMS.

Retrospectiva 2025

A análise dos dados da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme ao longo de 2025 evidencia uma redução gradual no volume de manifestações. Houve 683 manifestações no primeiro trimestre, 636 no segundo, 581 no terceiro e 378 no quarto trimestre, mostrando uma redução de aproximadamente 45% entre o primeiro e o último trimestre. Da mesma forma, a média mensal de manifestações apresentou queda contínua, passando de 228 registros por mês no primeiro trimestre para 126 no quarto trimestre. O principal canal de acesso utilizado pelos munícipes foi o atendimento telefônico por meio da Central SP156, como a principal porta de entrada para as manifestações dos usuários.

Quanto à classificação das manifestações, as solicitações mantiveram-se como a categoria predominante ao longo de todo o ano. No terceiro e quarto trimestres, corresponderam a aproximadamente 60% dos registros recebidos. O tema Assistência à Saúde permaneceu como principal assunto das solicitações em todos os trimestres, evidenciando que houve a busca dos usuários pelo acesso aos serviços assistenciais da rede.

O subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento manteve-se como a principal demanda registrada pela população em 2025. No quarto trimestre, 63% estavam relacionadas às consultas médicas de

Clínica Médica (14%), Ortopedia (8%) e Ginecologia (8%). O Programa de Fraldas em Casa apresentou relevância no primeiro e terceiro trimestres, e não se mantiveram no segundo semestre de 2025.

Em relação às reclamações, observa-se estabilidade do tema Gestão em 2025, no subassunto Estabelecimento de Saúde. As manifestações estiveram relacionadas, em sua maioria, às dificuldades de acesso aos serviços, demora nos atendimentos, organização das unidades e questões associadas aos recursos humanos. No quarto trimestre, 35% das reclamações referiam-se à organização da unidade e 30% ao atendimento profissional, demonstrando que aspectos estruturais e relacionais permanecem entre os principais motivos de registro de Ouvidoria.

Os elogios mantiveram padrão semelhante durante o ano, sendo direcionados principalmente à Equipe de Saúde. Nos primeiro e terceiro trimestres destacaram-se também as categorias Equipe Administrativa e Médico. A média geral dos Elogios foi de 6% no ano e demonstram o reconhecimento dos usuários pela qualidade da assistência e pelo atendimento prestado pelas equipes das unidades de saúde.

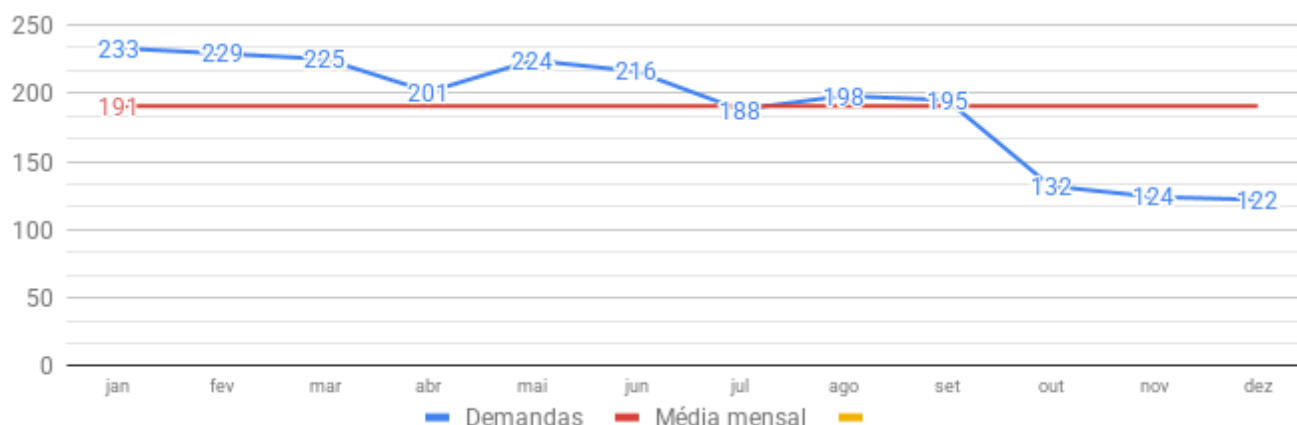
No que se refere ao prazo de respostas da Ouvidoria, os resultados demonstram que houve melhora nas ações que desencadeiam o cumprimento dos prazos estabelecidos pela Secretaria Municipal da Saúde. O percentual de manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias foi de 95% no primeiro trimestre, 92% no segundo trimestre, 95% no terceiro trimestre e 99% no quarto trimestre. Esse indicador evidencia que a revisão dos processos de trabalho e o aprimoramento do conhecimento das equipes direcionou ao maior índice de resolutividade e cumprimento dos prazos, principalmente no último trimestre.

De forma geral, a equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme tem realizado ações permanentes para qualificação das equipes focais, fortalecendo a função da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, monitoramento da satisfação dos usuários e aprimoramento contínuo dos serviços de saúde oferecidos à população da região de Vila Maria e Vila Guilherme.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA, Série histórica mensal - 4º Trimestre 2025.

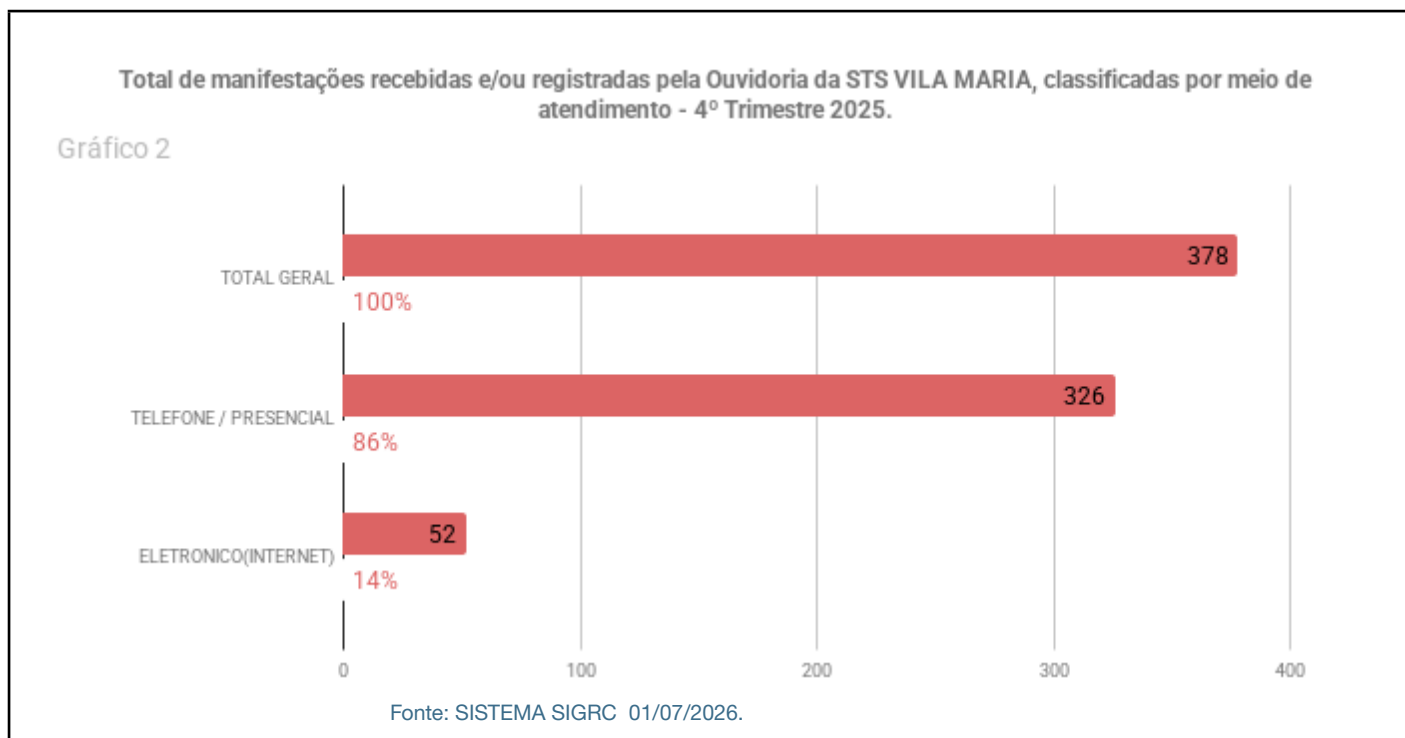
Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 01/07/2026.

Neste quarto trimestre de 2025, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 378 manifestações, com uma média/mês de 126 manifestações. Comparando com o terceiro trimestre de 2025, verifica-se uma queda de aproximadamente 35% do total. Essa redução pode estar relacionada a diversos fatores, como maior resolutividade dos serviços, melhoria nos fluxos internos e melhor comunicação dos profissionais com os munícipes, decorrentes das ações de melhoria da qualidade dos serviços organizadas pela Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre.

4. Meios de atendimento

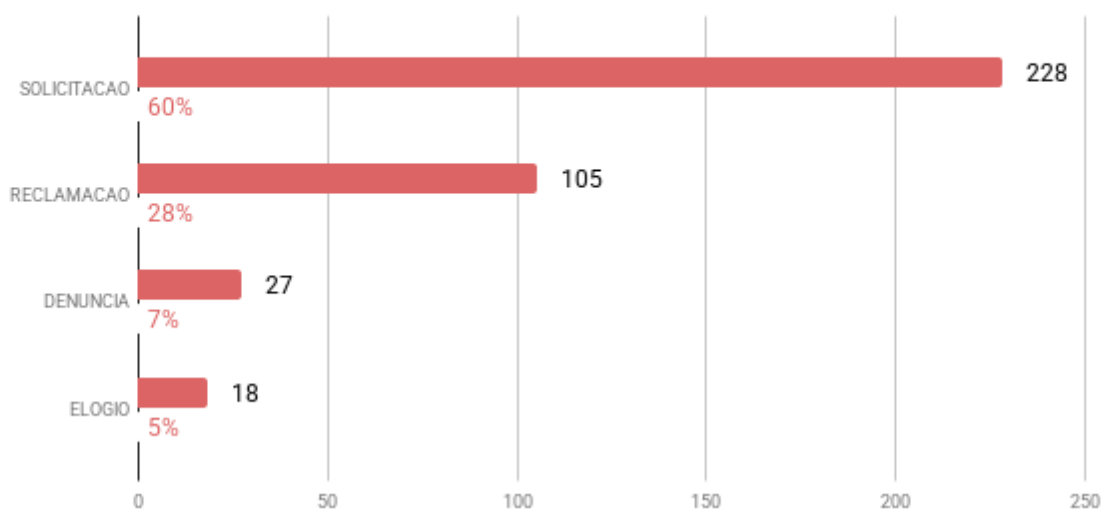


Conforme apresentado na tabela, verifica-se que a maior parte das manifestações (86%) foi registrada por meio do Atendimento Telefônico, evidenciando a Central SP156 como o principal meio de contato utilizado pelos cidadãos. Em seguida, observa-se Eletrônico/internet, sendo 14% do total. Esses resultados apontam para uma tendência de uso preferencial do munícipe pelos canais remotos e digitais, especialmente o telefone e, de forma gradual, as plataformas online. Essa mudança demonstra não apenas a busca da população por agilidade e praticidade, mas também reforça a importância de aperfeiçoar continuamente esses meios de comunicação, assegurando acessibilidade, eficiência e qualidade no atendimento ao usuário.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No quarto trimestre de 2025, verifica-se que a maior parte das manifestações corresponde às solicitações, que totalizam 60% dos registros. Em seguida, aparecem as reclamações, com 29%, enquanto elogios apresentam 5% e as denúncias representam 7%. O percentual da classificação se assemelha ao trimestre anterior.

Esse panorama revela que a Ouvidoria tem sido utilizada predominantemente como um canal de acesso aos serviços de saúde e busca de informações, o que é reforçado pela expressiva quantidade de solicitações registradas. A análise dessas solicitações tem sido importante para propiciar as ações de melhoria dos fluxos de atendimento e de comunicação das Unidades de Saúde com o município. Dessa forma, a Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme, busca consolidar seu papel estratégico de mediação, escuta ativa e fortalecimento da participação social, contribuindo de maneira significativa para a qualificação e aprimoramento contínuo dos serviços públicos de saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 228 solicitações registradas no quarto trimestre de 2025 correspondem a 60 % do total.

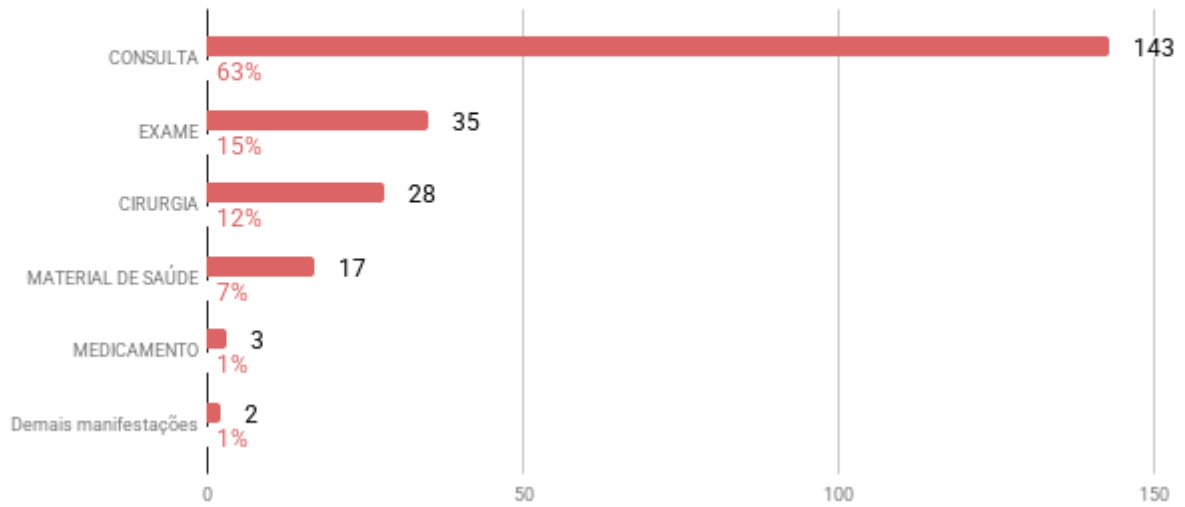
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (63%).

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 Ortopedia.

As 228 solicitações registradas no quarto trimestre de 2025 correspondem a 60% do total. Conforme o gráfico 4, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (60%). Conforme o gráfico 5, dentre as solicitações, 63% foram relativas à Consulta médica e 15% a exames. Houve 14% de solicitações para Clínica Médica, 8% para Ortopedia e 8% para Ginecologia. A verificação desses dados nos gráficos propicia uma análise sobre os possíveis fatores que influenciam o registro das manifestações no território da STS Vila Maria/Vila Guilherme no quarto trimestre de 2025. Um deles é a rotatividade de profissionais, o que favorece o tempo de espera maior para agendamento de consultas médicas e de outros profissionais, conforme visualizado nos gráficos. Esse fator tem sido amplamente discutido nas reuniões dos Conselhos Gestores das Unidades e da STS Vila Maria/Vila Guilherme junto à Diretoria Executiva da OSS, sendo contemplados planos de ação específicos para essa problemática. Outro fator, de grande impacto é a falta de atualização dos dados de contato pelo próprio munícipe, sendo propostas ações mais resolutivas a respeito, em conjunto com as Unidades de Saúde e Conselhos Gestores. Além disso, conta-se com a influência do fluxo estabelecido pela Regulação Central e Regulação Regional para o atendimento do agendamento de consultas e exames (Portaria SMS Nº 341/2020).

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

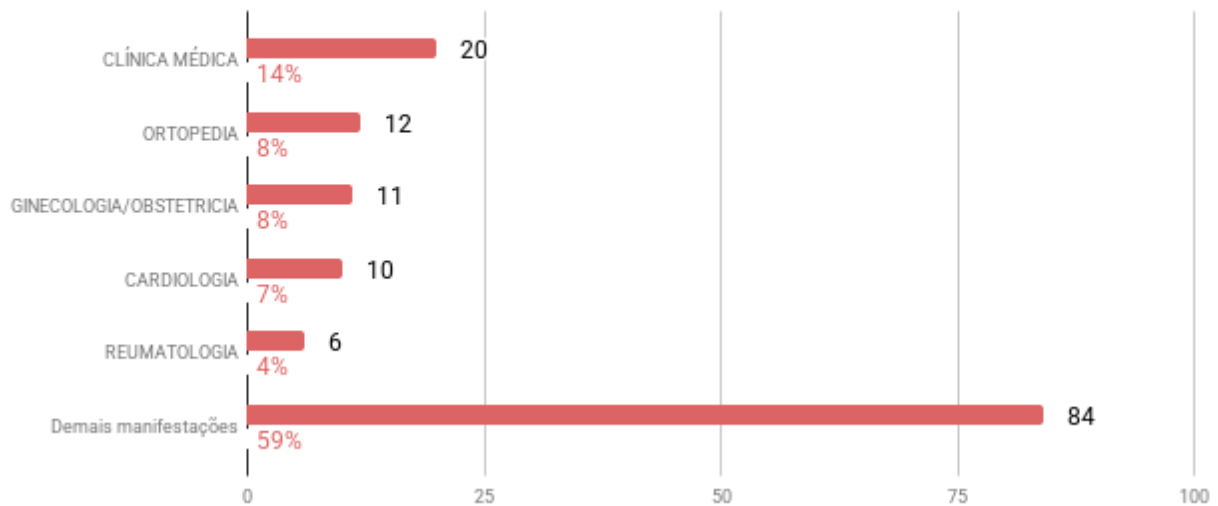
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes –

Reclamações

As 105 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

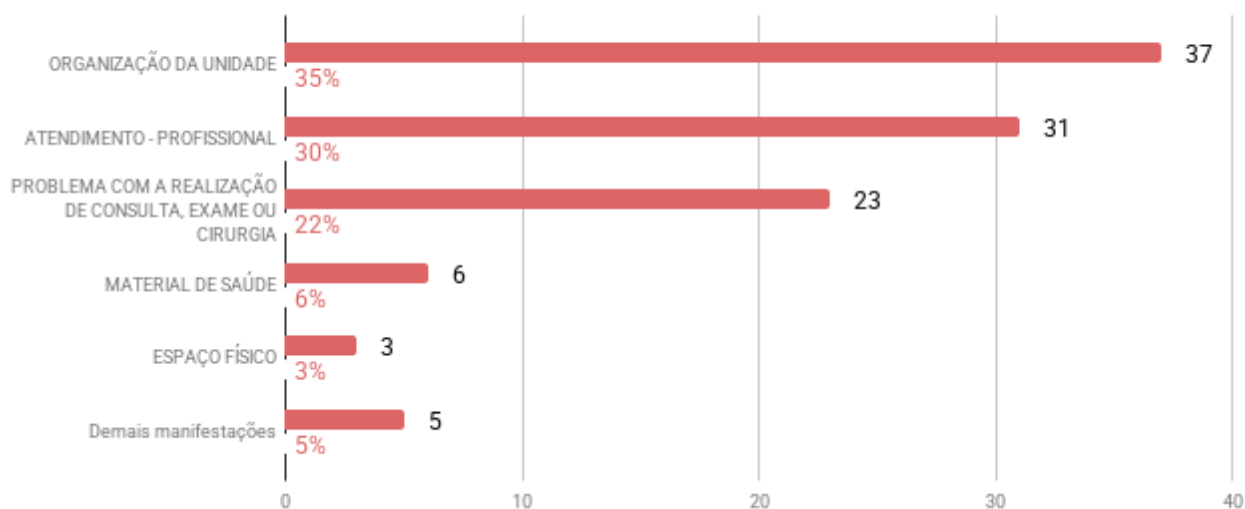
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Organização da Unidade (35%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 32% são relativos a Protocolos do Sistema de Saúde e 14% a atraso no atendimento/vaga do dia.

Esses dados foram compartilhados com os gestores para as ações de orientação aos profissionais quanto ao atendimento e às informações fornecidas, reforçando a importância de uma boa relação com o usuário e escuta qualificada para um atendimento humanizado e integral. Também foi reforçado o fluxo do Acesso Oportuno, trazendo maior proximidade com o munícipe e fortalecimento do vínculo com as Unidades.

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

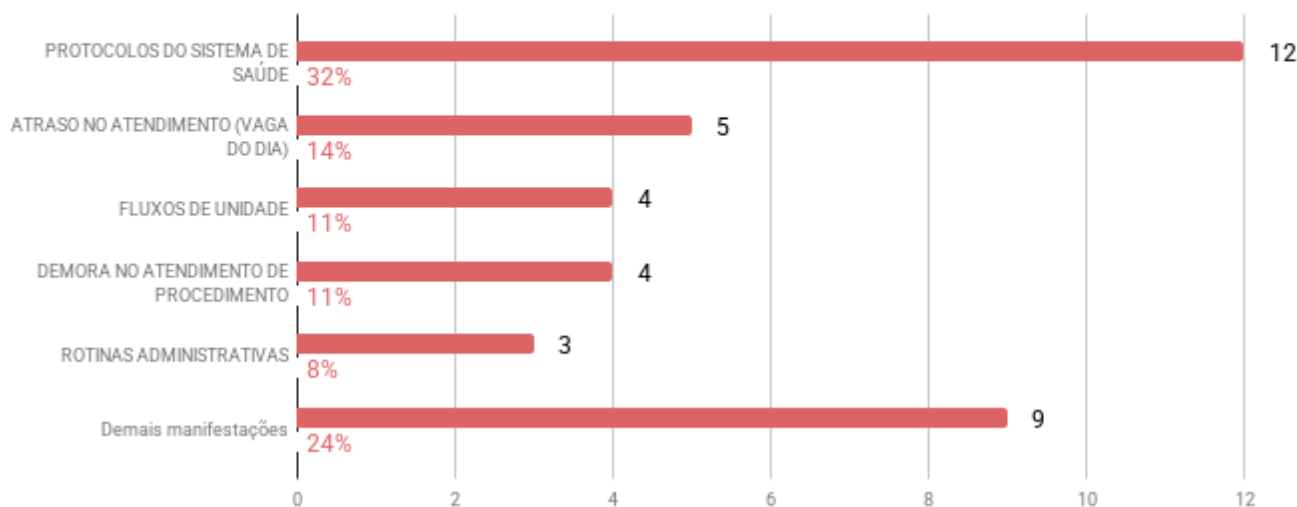
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ORGANIZAÇÃO DA UNIDADE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIA - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



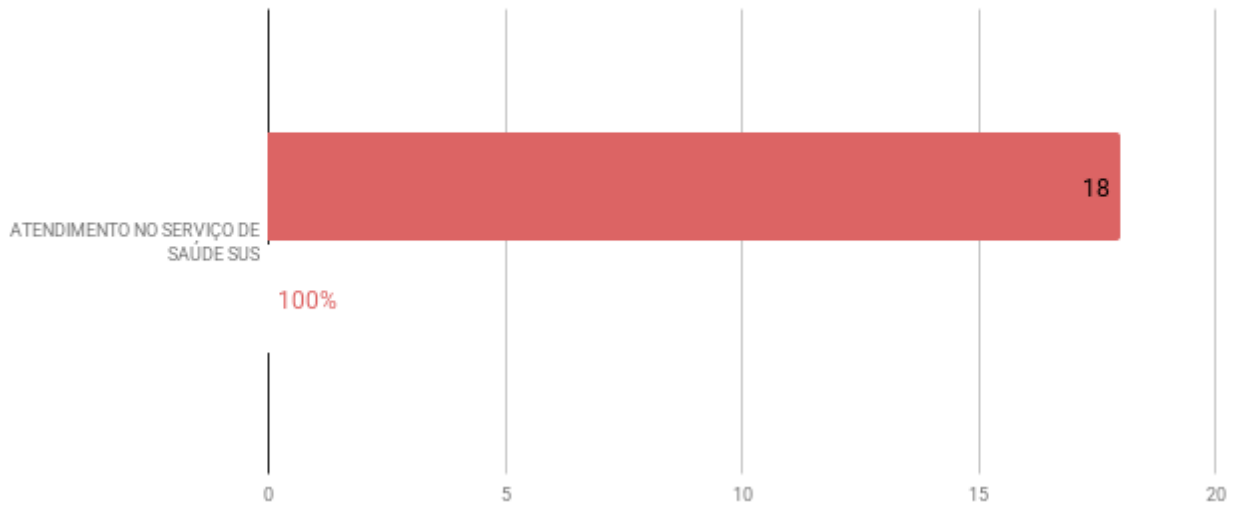
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 18 **elogios** no quarto **trimestre de 2025**, correspondendo a 5 % 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 quarto trimestre de 2025 foi 6 elogios. A análise geral no número de elogios para a área de Gestão no quarto trimestre de 2025, mostra que há reconhecimento da Gestão no que se refere à Unidade como um todo, reforçando a importância do desempenho gerencial no SUS nas estratégias de cuidado integral. A Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila compartilha os dados com os gerentes das Unidades e valoriza a atuação gerencial extensiva às equipes assistenciais e dos pontos de ouvidoria, com escuta qualificada em prol da melhoria do atendimento em geral.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES DE	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VILA MARIA	233	233	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASIL	14	15	93%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	32	34	94%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-CAPS INFANTIL II VILA MARIA / VILA GUILHERME	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-HOSPITAL DIA VILA GUILHERME	43	43	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES ^{DE}	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MARIA-VILA GUILHERME	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS CARANDIRU	24	24	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS JARDIM JAPÃO	17	17	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS JARDIM JULIETA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS PARQUE NOVO MUNDO I	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS PARQUE NOVO MUNDO II	10	12	83%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS VILA EDE	10	11	91%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS VILA GUILHERME	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS VILA IZOLINA MAZZEI	13	13	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS VILA LEONOR	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS VILA MARIA - DR. LUÍS PAULO GNECCO	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	8	8	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VM/VG-UPA III VILA MARIA	8	9	89%
Total	470	477	99%

Com base na tabela apresentada, verifica-se que houve 233 demandas recebidas no período, sendo 99% respondidas no prazo de até 20 dias. Entre os 17 pontos de resposta apresentados na tabela acima, sob a gestão da Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme, todas as unidades alcançaram índice superior a 80% de demandas concluídas dentro do prazo regulamentar, sendo 12 delas com desempenho de 100% e 5 delas com desempenho entre 83% a 94%.

Em comparação ao trimestre anterior, verifica-se melhora dos índices no geral. A UBS Carandiru, no segundo trimestre, estava com o índice de 64%, aumentando para 91% no terceiro trimestre e com alcance de 100% no quarto trimestre de 2025. Nesse caso, a equipe da Ouvidoria da STS realizou ação com o gerente da Unidade e com a equipe da ouvidoria local, com aprimoramento dos fluxos internos, capacitação profissional e monitoramento mais sistemático do prazo de respostas. De forma semelhante, para o trimestre atual, a UBS Parque Novo Mundo II apresentou melhora do desempenho, o que evidencia o resultado do plano de ação. Em comparação aos trimestres anteriores, houve aumento do alcance dessa UBS, de 30% no segundo trimestre para 54% no terceiro trimestre, sendo de 83% no quarto trimestre. Para esta unidade foi elaborado plano de ação mais intensivo nos trimestres anteriores, com necessidade de sanar as falhas no fluxo interno da unidade e minimizar a rotatividade de profissionais, que, no conjunto, comprometeram o acompanhamento e a resolução das solicitações, refletindo nos resultados anteriores. O gestor participou sistematicamente do processo de resposta às demandas, com a implantação de uma planilha de monitoramento diário, priorização do tratamento das solicitações com prazos mais curtos e sensibilização da equipe quanto à importância do cumprimento dos prazos e na qualidade das respostas, mantendo-se a capacitação contínua na Unidade.

A equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme segue com as ações de avaliação dos fluxos de comunicação e propostas de melhoria da resolutividade nas Unidades, junto com as equipes focais e com a assessoria técnica da OSS SPDM, para que as respostas sejam atendidas no prazo e também para que as manifestações dos usuários sejam compreendidas como oportunidades de melhoria da assistência e da qualidade do serviço público, de acordo com as normativas do SUS.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 477
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 470
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Todas as unidades atingiram acima de 80%.

Identificar os motivos

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Foram realizadas visitas às Unidades UBS Carandiru e UBS Parque Novo Mundo II para avaliação diagnóstica dos fluxos de Ouvidoria local, reuniões para discussão das ações e para o aprimoramento dos processos junto às equipes focais.
- Principais resultados obtidos:houve alcance de respostas no prazo inferior a 20 dias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Promover o aprimoramento da equipe de ouvidoria local e o acolhimento do munícipe para compreensão da queixa.

10. Plano de ação

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

Ações: aprimorar os fluxos internos de todas as unidades, fortalecer a comunicação e assegurar o registro frequente das demandas, ampliar o acesso ao sistema para inserção das respostas, envolvendo mais profissionais capacitados para essa função, garantindo maior agilidade e distribuição das tarefas; treinamento contínuo dos colaboradores que passam a integrar o processo, assegurando a qualidade e a uniformidade nas respostas; monitoramento constante do desempenho da equipe, com foco na melhoria contínua e cumprimento das metas estabelecidas. A Unidade de Ouvidoria da STS Vila Maria/Vila Guilherme mantém os espaços de educação continuada e o gerenciamento dos acessos ao Sistema, com monitoramento dos prazos de resposta às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta. Outro objetivo

das ações da STS é atingir índice de 95% a 100 % das respostas antes de 20 dias em todas as Unidades.

No decorrer do trimestre, observou-se alta rotatividade das equipes, o que evidencia a importância de intensificar o engajamento intersetorial e de estimular a corresponsabilidade na elaboração de respostas mais qualificadas, resolutivas e dentro dos prazos estabelecidos. O alinhamento de fluxos e processos de trabalho segue sendo um eixo estratégico para garantir respostas técnicas consistentes, comunicação efetiva e cumprimento dos prazos regulamentares, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento legítimo de escuta social e de fortalecimento da gestão participativa. Por fim, destaca-se o papel essencial dos gestores e dos conselheiros de saúde, cuja atuação ativa contribui diretamente para o aperfeiçoamento do controle social e para a consolidação dos direitos dos cidadãos no âmbito do SUS.

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
Qualificação e Desempenho	Elevar o índice geral de resposta para acima de 95%.	Reuniões com unidades abaixo da média; análise de causas; compartilhamento de boas práticas.	Mensalmente	STS e OSS	Em andame... ▾
Educação Permanente e Engajamento	Fortalecer a cultura de escuta e resposta qualificada.	Oficinas bimestrais; capacitação de novos profissionais.	Bimestralmente	STS e OSS	Em andame... ▾
Gestão de Fluxos e Processos	Garantir agilidade e padronização no trâmite das manifestações.	Revisão de fluxos; sistema de monitoramento de prazos.	semanalmente	STS, OSS e Unidades	Em andame... ▾

Articulação Intersectorial e Controle Social	Reforçar o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão e cidadania.	Participação e reuniões com conselhos gestores; ações educativas.	mensalmente	STS e Unidades	Em andame... ▾
--	---	---	-------------	----------------	----------------

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao examinar os dados das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias SUS no município de São Paulo, sob responsabilidade da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, referentes ao quarto trimestre de 2025, observamos a continuidade de padrões já verificados em períodos anteriores. O telefone segue como o meio preferencial utilizado pelos usuários para contato com a Ouvidoria. Em relação à natureza das manifestações, as solicitações continuam sendo a tipologia predominante, seguida pelas reclamações. No tocante aos assuntos mais demandados, as solicitações por Consultas e Exames são as ocorrências mais presentes. Dentro deste tema, destacam-se as solicitações de consultas médicas que se relacionam à Agenda Local — no caso da Clínica Médica e Ginecologia — e à Agenda Regulada, que envolve especialidades como a Ortopedia. Nota-se, que as manifestações são por acesso às consultas da atenção básica e verificam-se motivos pertinentes como a rotatividade de profissionais, aumento de quantitativo populacional no território por migrantes, principalmente de população andina e outros motivos ligados à iniciativa habitacional do plano de governo no território. Torna-se essencial a aplicação de critérios específicos de avaliação via Acesso Oportuno e priorização, com encaminhamento para reavaliação médica nos casos pertinentes. A articulação entre as unidades de saúde e os setores de Regulação, em níveis local e regional, continua sendo essencial para o adequado encaminhamento dessas solicitações.

Quanto às manifestações relativas aos Exames, a maioria dos usuários já se encontrava inserida no fluxo de marcação pelo sistema SIGA Saúde, aguardando apenas o agendamento a ser realizado pelas instâncias regionais ou centrais de Regulação. No grupo das Reclamações, os temas mais frequentes seguem sendo os relacionados à Gestão, com ênfase nas categorias Organização da Unidade e Protocolos do Sistema de Saúde. As unidades têm adotado medidas como feedbacks individualizados, capacitações sobre postura profissional e resolução de conflitos, além de boas práticas de comunicação por multimeios e manter um acompanhamento sistemático das manifestações com o objetivo de evitar reincidências. No que diz respeito ao prazo de resposta das manifestações, 99% das respostas estavam dentro do limite de 20 dias, conforme estabelecido. Concluimos reforçando que o acompanhamento da qualidade das respostas e o cumprimento dos prazos, bem como o

investimento contínuo na formação das equipes, seguem sendo prioridades para esta Ouvidoria.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise dos dados referentes ao quarto trimestre de 2025 reafirma o papel da Ouvidoria como uma ferramenta fundamental para o aprimoramento da gestão dos serviços de saúde no território, contribuindo para a transparência das ações desenvolvidas, o fortalecimento do controle social e a ampliação da participação dos cidadãos na avaliação da qualidade dos serviços prestados.

A apreciação das manifestações registradas no período, considerando suas classificações e respectivos subassuntos, evidencia a multiplicidade de demandas apresentadas pela população e revela a complexidade dos desafios enfrentados pela rede de atenção à saúde. Esse cenário reforça a importância do monitoramento permanente das questões identificadas, garantindo o acompanhamento das ações estabelecidas nos planos de melhoria, bem como a adequação contínua das estratégias adotadas para responder de forma efetiva às necessidades dos usuários.

Nesse processo, destaca-se a necessidade de fortalecer a integração entre a Ouvidoria e os pontos de resposta, favorecendo maior agilidade, assertividade e qualidade no tratamento das manifestações. Além disso, diante da constante renovação das equipes e da rotatividade de profissionais, torna-se essencial a continuidade do investimento em ações de educação permanente, capacitação técnica e aprimoramento dos canais de comunicação, de modo a qualificar os processos de trabalho e promover maior eficiência na prestação dos serviços.

As iniciativas voltadas ao desenvolvimento das equipes e à melhoria dos fluxos organizacionais refletem diretamente na ampliação do acesso, na resolutividade das demandas e na qualidade da assistência ofertada à população. Nesse contexto, permanece como tema prioritário a questão do acesso aos serviços de saúde, demandando

esforços contínuos para o alinhamento entre gestores, trabalhadores e usuários, com foco na comunicação clara e no fortalecimento das relações institucionais.

Observa-se também o crescimento da população migrante no território, especialmente de origem andina, o que exige dos serviços de saúde ações cada vez mais qualificadas de acolhimento, escuta e orientação, assegurando o atendimento adequado e os encaminhamentos necessários às demandas apresentadas por esse grupo populacional.

Adicionalmente, destaca-se a relevância da atuação articulada com os Conselhos Gestores, que desempenham papel estratégico na disseminação de informações sobre os fluxos assistenciais e o funcionamento da rede de serviços. Essa parceria contribui para uma assistência mais organizada, acessível e alinhada aos princípios e diretrizes do SUS.

Por fim, os resultados observados no trimestre reforçam o compromisso da Ouvidoria com a promoção da escuta qualificada, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos de saúde, buscando aperfeiçoar os processos de gestão e fortalecer a oferta de uma assistência cada vez mais integral, humanizada e centrada nas necessidades da população.

**Vanessa Cristina de Oliveira Santos - Supervisora Técnica de
Saúde
STS Vila Maria/Vila Guilherme**

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_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>

