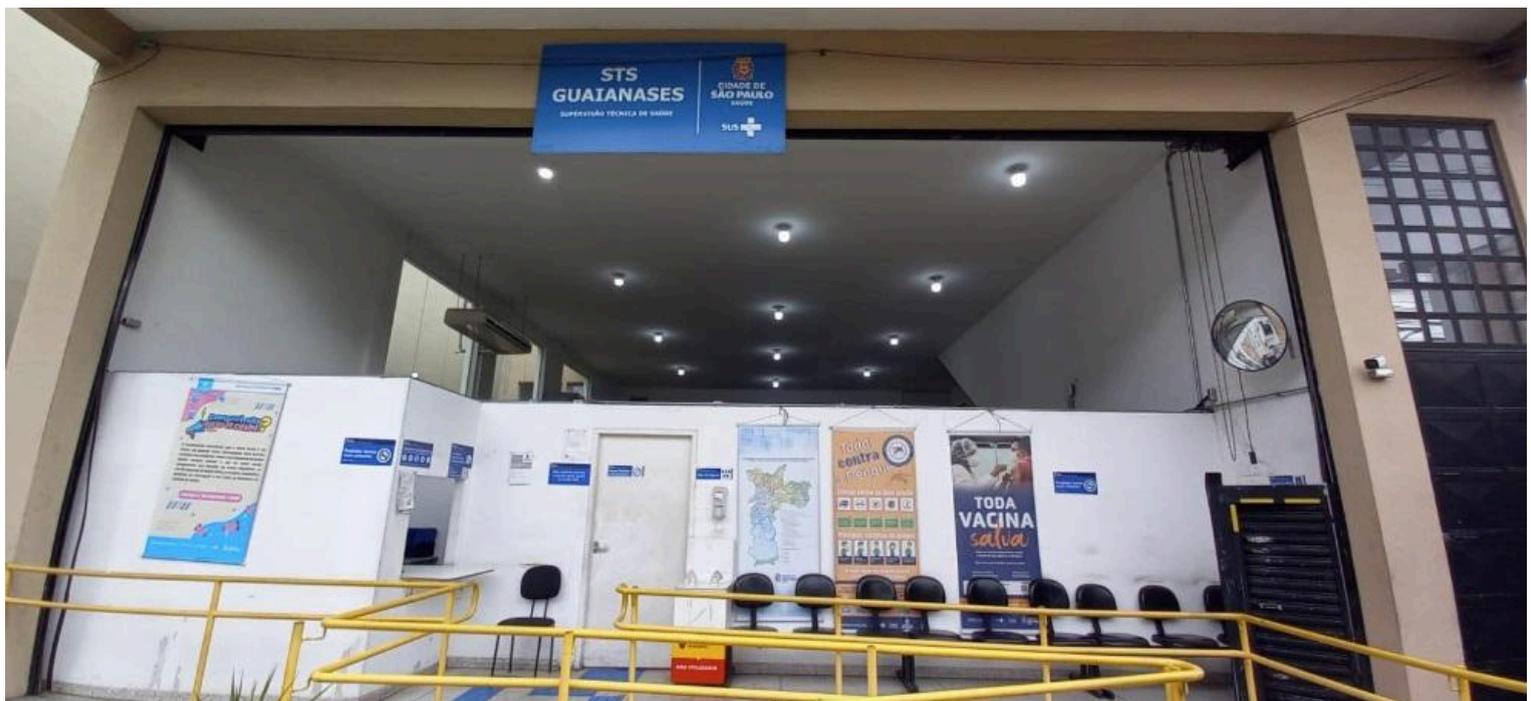


1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE GUAIANASES
Endereço: ESTRADA ITAQUERA -GUAIANASES 2722-A, GUAIANASES,
CEP 08420-495

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. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

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 - Guaianases

Edson Erasmo Pereira Lima

Ouvidora

Marlene dos Santos

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 60 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 Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, 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.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	25
11. Plano de ação	25
12. Participação da Ouvidoria em eventos	27
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	28
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
15. Glossário	29
16. Siglário	30
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

1. Perfil da Unidade de Saúde

A região da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Guaianases da Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Leste possui uma população de 289.456 habitantes (2,4% da população total do município), distribuídos em dois distritos administrativos. A área geográfica da STS Guaianases abrange 17,8 km² apresenta uma densidade demográfica de 16.298 habitantes por km² (SEADE, 2023).

A população atendida pela STS Guaianases corresponde a 8,2% da população total da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, com uma importante diversidade sociodemográfica, onde 54,4% auto declaram-se pretos ou pardos. O percentual de população infantil (0 a 4 anos) é de 7,4% (21.540 crianças).

Parte significativa do território da Supervisão caracteriza-se pela presença de assentamentos precários habitados predominantemente por população de baixa renda, sendo a grande maioria desses assentamentos constituída por loteamentos irregulares.

Abaixo segue relação de unidades da região de Guaianases:

- AE CEO JARDIM SÃO CARLOS
- AMA PRES JUSCELINO KUBITSCHK
- CAPS ÁLCOOL E DROGAS
- CAPS II ADULTO
- INFANTOJUVENIL
- CER II GUAIANASES
- CER JARDIM SOARES
- MELHOR EM CASA GUAIANASES
- RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 1
- RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 2
- RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 3
- UBS / PAI GUAIANASES I
- UBS GUAIANASES II
- UBS JARDIM AURORA
- UBS JARDIM BANDEIRANTES
- UBS JARDIM ETELVINA
- UBS JARDIM FANGANIELLO
- UBS JARDIM ROBRU
- UBS JARDIM SÃO CARLOS
- UBS JARDIM SOARES
- UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL
- UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO

- UBS SANTA LUZIA
- UBS VILA CHABILÂNDIA
- UBS VILA COSMOPOLITA
- UPA JÚLIO TUPY

As unidades da Administração Direta são:

- CPN - GUAIANASES
- CTA GUAIANASES
- STS GUAIANASES
- UVIS GUAIANASES

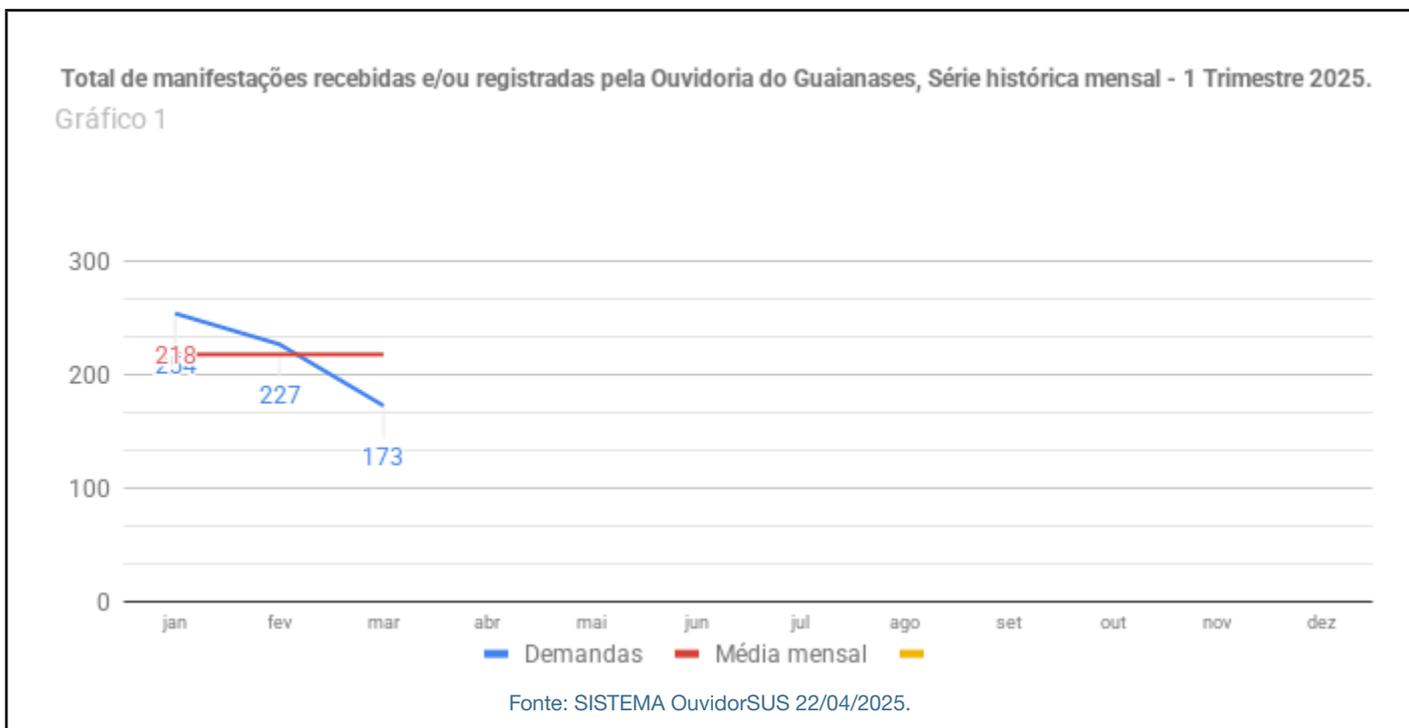
2. Panorama Geral do Trimestre

Durante o primeiro trimestre de 2025, a unidade de ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases recebeu **654 registros**, distribuídos em diversas categorias de demandas da população.

Principais Categorias de Demandas:

- **Consulta/Atendimento/Tratamento:** Com **219 registros**, essa categoria continua liderando as manifestações, reforçando a preocupação da população com o acesso, a qualidade e a eficiência do atendimento na rede pública de saúde.
- **Recursos Humanos:** Foram contabilizadas **62 demandas** relacionadas a questões de pessoal, como atendimento prestado por profissionais, possíveis faltas de médicos ou situações administrativas.
- **Estabelecimento de Saúde:** Com **90 registros**, essa categoria reflete dúvidas e reclamações sobre a infraestrutura e o funcionamento das unidades de saúde municipais.

3. Número de manifestações – Série histórica



A análise do número de demandas de ouvidoria registradas no primeiro trimestre de 2025 na Região da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases oferece uma visão detalhada do comportamento das demandas. Com um total de **654 registros**, é possível realizar uma avaliação quantitativa e qualitativa das manifestações.

1. Análise Quantitativa

Média Mensal de Atendimentos:

Média Mensal= 218 atendimentos/mês

Desvio em Relação à Média:

- **Meses Acima da Média:**
 - **Janeiro:** 234 registros
- **Meses Abaixo da Média:**
 - **Fevereiro:** 227 registros
 - **Março:** 173 registros

2. Análise Qualitativa

Meses com Maior Volume de Demandas:

- **Janeiro:**
 - Esse mês apresentou o maior número de registros na ouvidoria.
 - Possíveis razões incluem:
 - **Aumento da demanda por serviços de saúde por sazonalidade.**

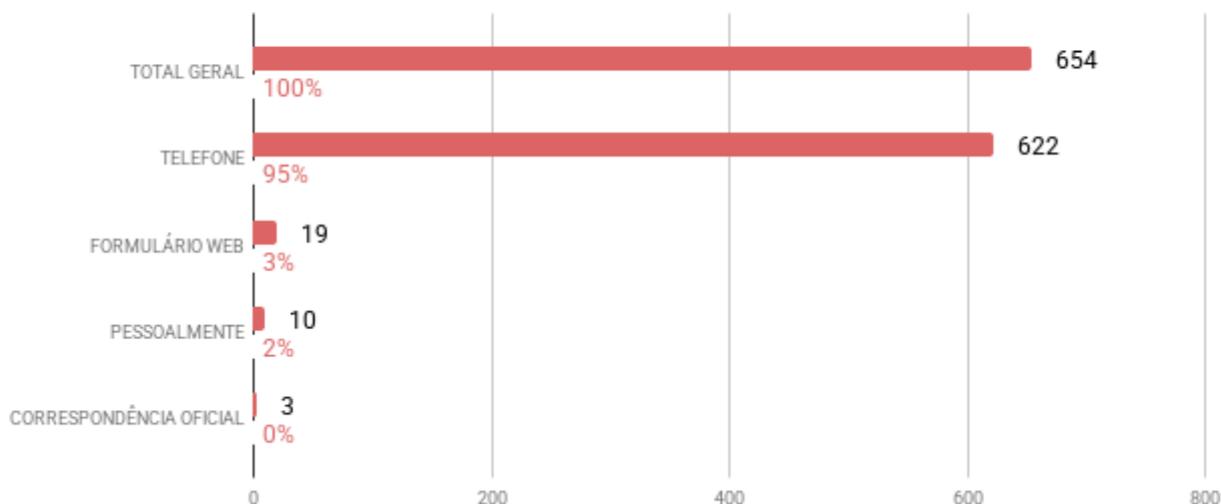
Meses com Menor Volume de Demandas:

- **Fevereiro (227 registros):**
 - Possíveis reduções no expediente das unidades de saúde podem ter influenciado devido o início das aulas escolares, período de Carnaval e ao menor movimento nas unidades.
- **Março (173 registros):**
 - O mês de março também registrou queda recorrente com um volume baixo, o que pode estar associado ao menor movimento nas unidades.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases, classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Análise e Considerações

1. Predominância do Telefone como Principal Canal

- **Utilização Significativa:** O telefone respondeu por **95%** das manifestações no trimestre, evidenciando a preferência da população por esse meio de comunicação.

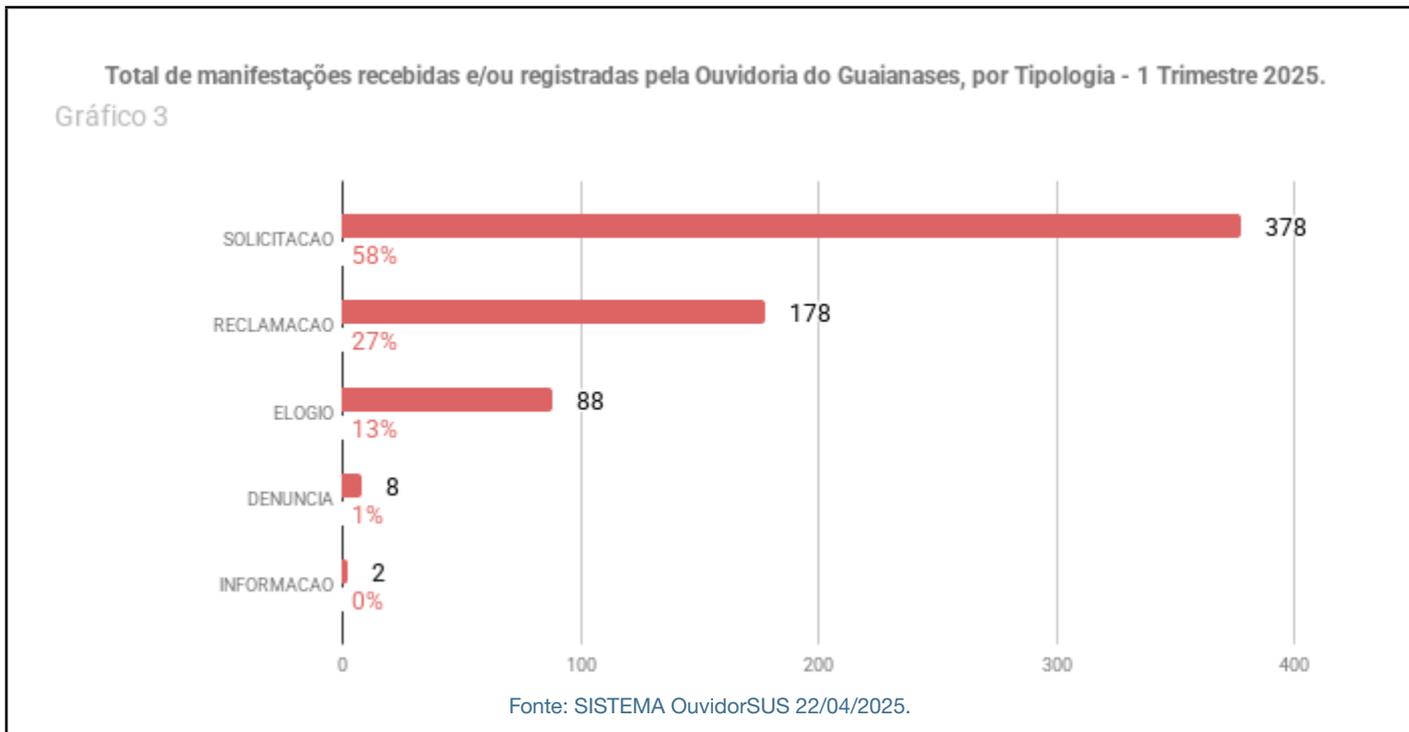
2. Uso do Formulário Web e Atendimento Pessoal

- **Formulário Web:** Apesar de representar uma parcela pequena das manifestações, **3%**, sugere uma oportunidade para incentivar o uso das ferramentas digitais.
- **Atendimento Presencial:** Com apenas **10 registros** no trimestre, o atendimento presencial mostra-se como o canal menos utilizado, possivelmente pela preferência por soluções remotas ou pela facilidade de acesso ao atendimento telefônico.

3. Baixa Utilização da Correspondência Oficial

- **Apenas 3 Registros:** A correspondência oficial tem uma representatividade quase nula, indicando que a formalização por meio de documentos físicos é uma prática pouco utilizada pela população local.

5. Classificação das manifestações



Análise Quantitativa

1. Volume Total de Manifestações

- O 1º trimestre de 2025 apresentou um total de **654 manifestações**, com uma média mensal de **218 registros**.

2. Predominância das Solicitações

- **58% do Total:** As solicitações continuaram a ser a categoria mais registrada, com **378 manifestações** ao longo do trimestre.

3. Reclamações e Elogios

- **Reclamações:** Com **178 registros**, as reclamações representaram **27%** das manifestações do trimestre.
- **Elogios:** Com **88 registros**, os elogios representaram **13%** das manifestações do trimestre.

4. Denúncias e Informação

- **Denúncias:** Foram registradas **8 denúncias**, com um pico em novembro (**7 registros**), retornando ao patamar inicial de outubro (**3 registros**).

- **Informações:** Apenas **2 informações** foram registradas no trimestre, ambas em outubro, sem novas entradas nos meses seguintes.

Comparação Qualitativa do 4º Trimestre

- **Solicitações vs. Reclamações:** A relação entre solicitações (**372**) e reclamações (**169**) demonstra que o atendimento proativo continua sendo essencial.
- **Elogios(89):** Os elogios reforçam o reconhecimento dos serviços prestados pelos profissionais à população.
- **Denúncias e Informações:** O baixo volume de sugestões e das denúncias indicam uma oportunidade para incentivar a participação ativa da população com feedback construtivo.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

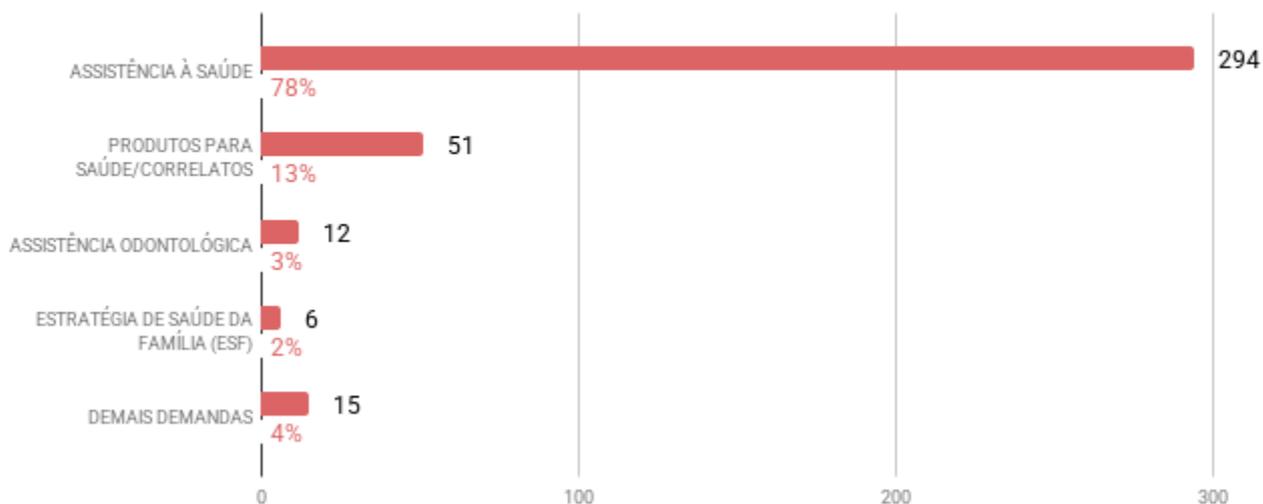
As 378 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 58% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 74% são relativos a Consulta / Atendimento / Tratamento e 9% a Diagnóstico por endoscopia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Análise Quantitativa

1. Volume Total de Manifestações

- Ao longo do período analisado, a ouvidoria registrou um total de **378 manifestações**.
- **Predominância da Assistência à Saúde:** A maior parte das manifestações refere-se à assistência à **saúde**, com **294 registros**. Isso demonstra a importância dos serviços de saúde para os usuários da região.

2. Distribuição das Manifestações

- **Assistência à Saúde (294 registros):** Representa **78%** do total de solicitações, indicando que a população busca, em sua maioria, esclarecimentos, solicitações ou até mesmo críticas relacionadas aos serviços de saúde.
- **Produtos para Saúde/Correlatos (51 registros):** Corresponde a **13%** do total, evidenciando uma demanda relevante por produtos correlatos aos serviços de saúde.
- **Assistência Odontológica (12 registros):** Com **3%** das manifestações, as demandas voltadas à área odontológica também são expressivas, refletindo a importância do acesso à saúde bucal.
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF) (6 registros):** Representa **2%** das manifestações, sinalizando uma quantidade

menor, mas ainda relevante, de solicitações ou questionamentos relacionados a esse programa.

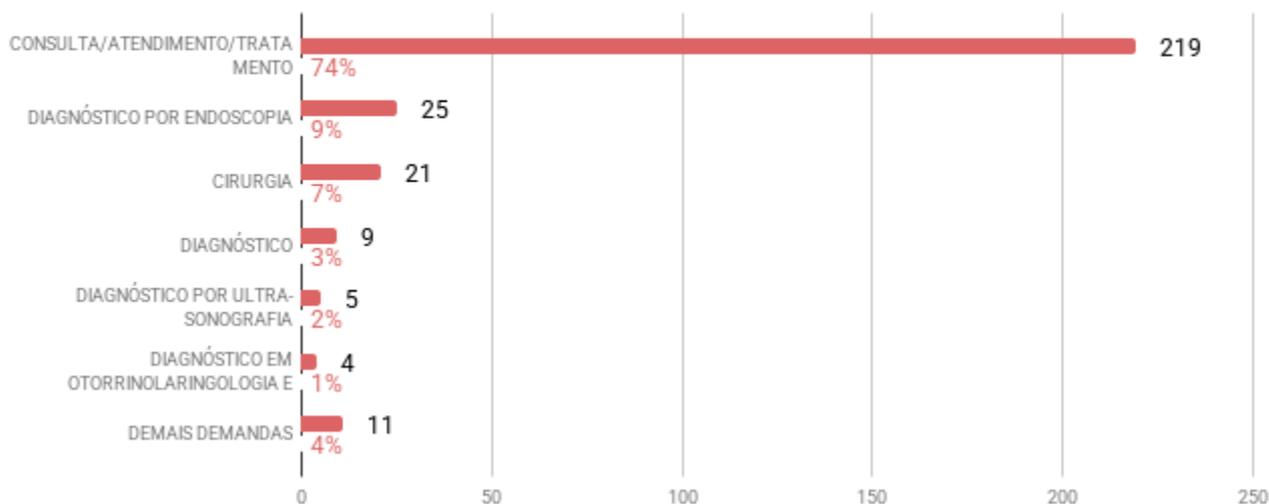
- **Demais Demandas (15 registros):** Representa **4%**, indicando um conjunto de manifestações diversificadas que não se encaixam diretamente nas categorias anteriores, mas que também exigem atenção.

Considerações e Recomendações

1. **Reforçar a Qualidade na Assistência à Saúde:** Dada a alta quantidade de manifestações relacionadas à **assistência à saúde**, é essencial continuar monitorando a qualidade dos serviços oferecidos, buscando sempre a melhoria contínua no atendimento ao público.
2. **Atenção aos Produtos para Saúde/Correlatos:** Considerando que essa categoria representa uma parte significativa das manifestações (**13%**), é importante garantir que os produtos distribuídos ou indicados sejam de qualidade e estejam adequadamente acessíveis aos usuários.
3. **Aprimorar os Serviços Odontológicos:** A área de **assistência odontológica** também apresenta uma demanda considerável (**3%**).
4. **Fortalecer a Estratégia de Saúde da Família (ESF):** Embora com um volume menor de manifestações (**2%**), é importante prestar atenção às questões que envolvem a **Estratégia de Saúde da Família (ESF)**, garantindo que as necessidades dessa abordagem de saúde sejam adequadamente atendidas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Análise Quantitativa

1. Volume Total de Manifestações

- Ao longo do período analisado, foram registradas **294 solicitações** na ouvidoria, com um foco expressivo nas áreas relacionadas ao atendimento e tratamento.

2. Distribuição das Manifestações

- Consulta/Atendimento/Tratamento (219 registros):** Representa **74%** do total de manifestações, indicando que as solicitações ou reclamações relacionadas a consultas e atendimentos são as mais frequentes, refletindo a alta demanda por serviços médicos.
- Diagnóstico por Endoscopia (25 registros):** Representa **9%** do total, destacando a demanda por exames específicos para diagnósticos mais aprofundados.
- Cirurgia (21 registros):** Corresponde a **7%** do total, mostrando a relevância da área de cirurgias nas manifestações, embora em menor volume.
- Diagnóstico (9 registros):** Com **3%** do total, esse grupo refere-se a diagnósticos que não se encaixam nas categorias específicas, mas ainda assim são um fator importante para o atendimento médico geral.

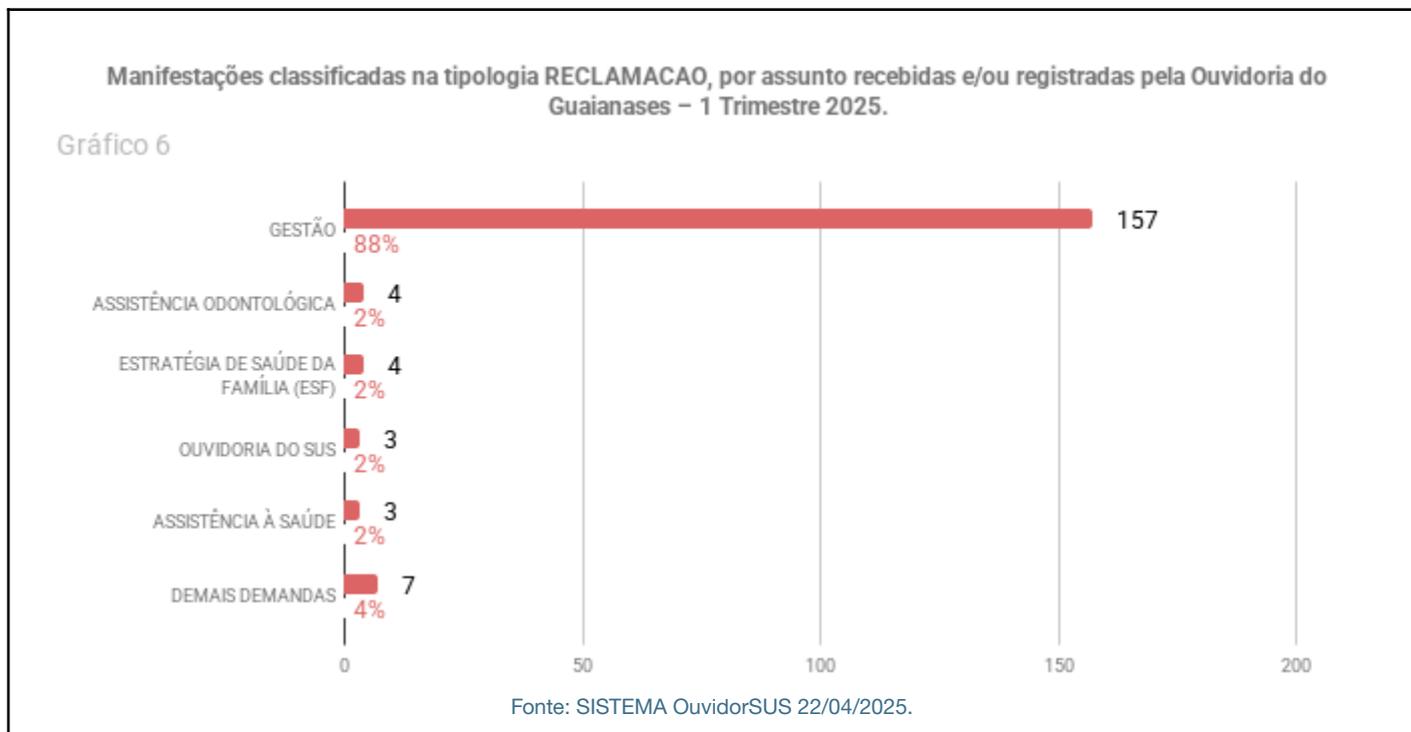
5. **Diagnóstico por Ultrassonografia (5 registros):** Com **2%** das manifestações, também é uma área de significativa procura, especialmente para exames preventivos e diagnósticos.
6. **Demais Demandas (11 registros):** Representa **4%**, indicando um conjunto de manifestações diversificadas que não se encaixam diretamente nas categorias anteriores, mas que também exigem atenção.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 178 Reclamações registradas no período correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (88%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a estabelecimento de saúde e 39% a recursos humanos.



Durante o trimestre analisado, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou um total de **654 reclamações**, distribuídas nas seguintes categorias:

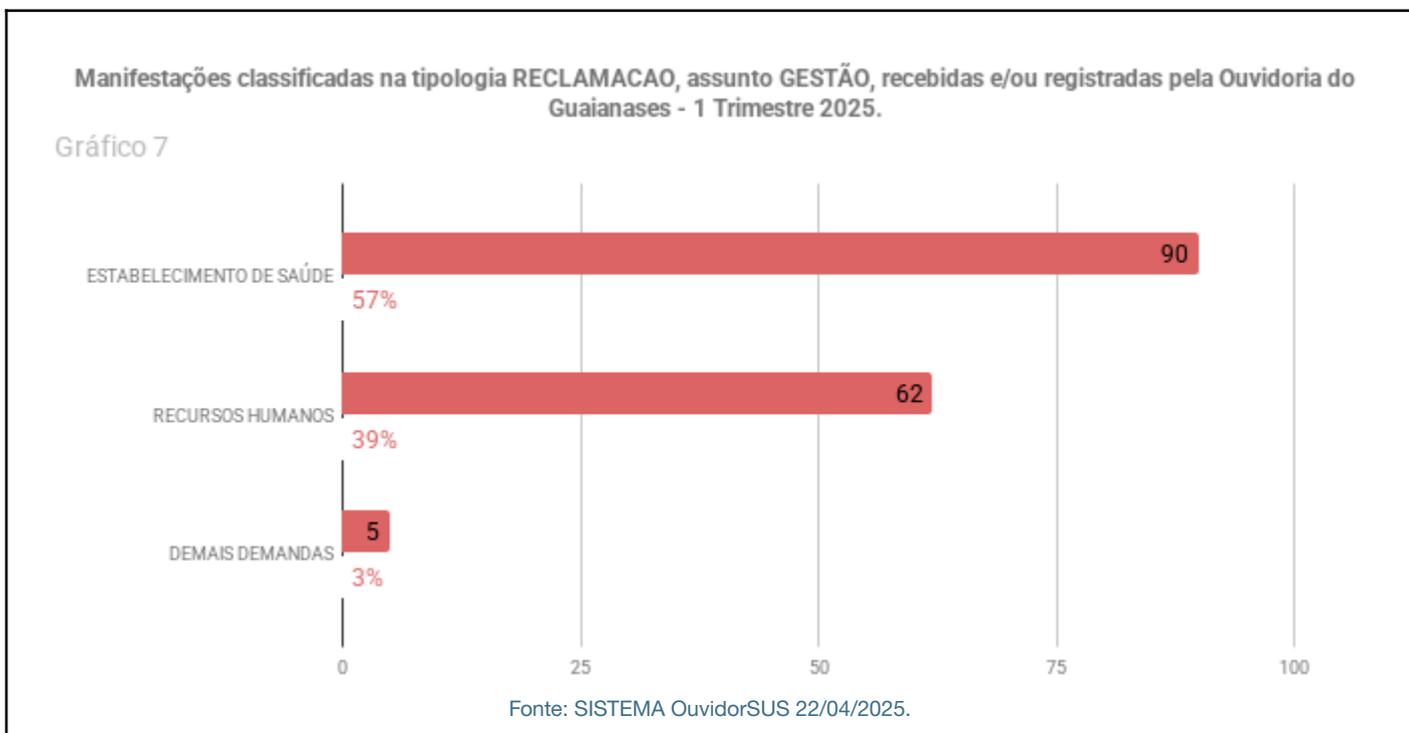
- **Gestão** foi a área com o maior número de registros, totalizando **157 manifestações** ao longo do período.
- **A assistência odontológica** contou com **4 registros**.
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF)** recebeu **4 registros**.
- **Ouvidoria do SUS** teve **3 registros**.
- **Assistência à Saúde** teve **3 registros**.
- **Demais Demandas** totalizaram **7 registros**.

Análise Qualitativa

Com base nos dados quantitativos, é possível observar algumas tendências e possíveis explicações para as variações ao longo do trimestre:

- **Gestão:** A predominância dessa categoria sugere uma preocupação contínua dos usuários com aspectos administrativos e organizacionais dos serviços de saúde, especialmente em relação a recursos humanos, estrutura física, agendamentos e fluxos de atendimento.
- **Assistência Odontológica:** Embora com número reduzido de manifestações, as queixas indicam dificuldades pontuais no acesso aos atendimentos odontológicos, como demora para agendamento ou falta de profissionais em algumas unidades.
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF):** A baixa quantidade de registros pode indicar uma redução nas demandas por esse tipo de serviço ou uma melhora na resposta às solicitações anteriores. Ainda assim, é importante monitorar a continuidade e a qualidade do atendimento das equipes.
- **Ouvidoria do SUS:** Os registros recebidos nessa categoria apontam a necessidade de fortalecer a comunicação e orientação aos usuários sobre seus direitos e canais de participação.
- **Assistência à Saúde:** O pequeno número de manifestações nesta categoria pode indicar uma percepção de estabilidade nos serviços ofertados ou que os problemas enfrentados estão sendo resolvidos de forma mais eficiente pelas unidades.

- **Demais Demandas:** Incluem temas diversos, de menor incidência, mas que merecem atenção por refletirem situações pontuais que impactam a experiência do usuário nos serviços de saúde.



No **1º trimestre de 2025**, a Ouvidoria do SUS registrou um total de **654 manifestações**, distribuídas entre as seguintes categorias:

- **Estabelecimento de Saúde: 90 registros**, representando **57% do total**.
- **Recursos Humanos: 62 registros**, correspondendo a **39% do total**.
- demais demandas: 5 registros, correspondendo a 3% do total

A predominância das manifestações relacionadas a **Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos**, que juntas somam **96% do total**, destaca áreas críticas para a gestão da saúde no território.

Análise Qualitativa

1. Estabelecimento de Saúde (57%)

- A grande quantidade de manifestações sugere desafios estruturais e operacionais nas unidades de saúde, como

filas, tempo de espera, qualidade do atendimento e infraestrutura.

- Pode refletir também a percepção da população sobre o serviço prestado e a necessidade de aprimoramentos.

2. Recursos Humanos (39%)

- A alta demanda nesta categoria pode indicar dificuldades relacionadas à falta de profissionais, sobrecarga de trabalho, condições inadequadas de atuação ou insatisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado.
- A alocação eficiente de recursos humanos e melhorias nas condições de trabalho podem ser estratégias para reduzir esse volume de manifestações.

3. Demais demandas (3%)

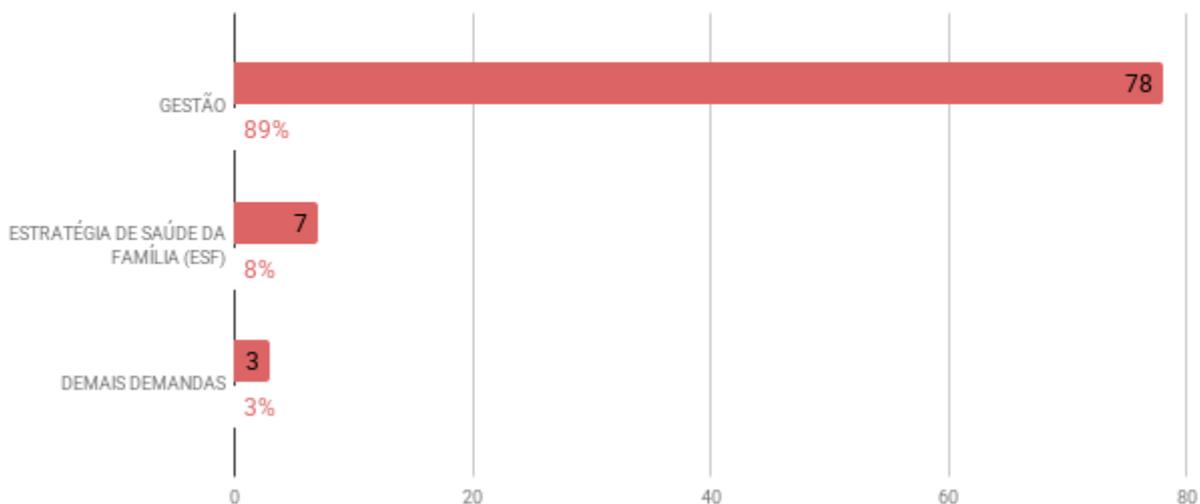
O volume reduzido de registros em outras categorias pode indicar menor frequência de ocorrências relevantes nessas áreas, resolução eficiente de problemas pontuais ou mesmo, baixa procura por parte da população para tratar de temas diversos por meio da ouvidoria.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 88 **elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **13% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 89%. A média mensal no trimestre foi 29 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Comparação Quantitativa

- **Total de Elogios:** Foram registrados **88 elogios** no período, com a grande maioria concentrada na categoria **Gestão**, que somou **78 registros**.
- **Gestão (78 registros):** Esta categoria representa **89%** do total de elogios, um volume significativo que indica uma alta avaliação do gerenciamento dos serviços de saúde.
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF) (7 registros):** Com **8%**, os elogios voltados à **ESF** são uma parte importante, mas com menor proporção em relação à **gestão**.
- **Demais Demandas (3 registros):** Representa **3%** dos elogios, o que pode sugerir uma menor quantidade de feedback positivo sobre os demais serviços prestados.

2. Comparação Qualitativa

- **Gestão:** A predominância dos elogios na categoria **Gestão** (89%) sugere que os usuários estão reconhecendo e valorizando a organização, a coordenação e a qualidade geral dos serviços de saúde. Essa avaliação positiva pode ser um reflexo de uma administração eficiente, atendimento adequado e boa comunicação com os pacientes. Além disso, é possível que o gerenciamento das unidades de saúde, como o

planejamento de consultas, serviços de emergência, e distribuição de recursos, tenha sido um fator chave para essa alta satisfação.

- **Estratégia de Saúde da Família (ESF):** Com **8%** dos elogios, a **ESF** se destaca positivamente, o que indica que as ações preventivas e a proximidade entre os profissionais de saúde e a comunidade estão sendo bem avaliadas. A **ESF** tem como objetivo criar vínculos com a população, e esses elogios mostram que essa estratégia está sendo eficaz em trazer resultados positivos, como a promoção de saúde e a prevenção de doenças.

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 PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHKEK	8	8	100%
AMB ESPEC SÃO CARLOS	26	26	100%
CAPS AD II GUAIANASES	1	1	100%
CAPS ADULTO II GUAIANASES - ARTHUR BISPO DO ROSÁRIO	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II GUAIANASES	3	3	100%
CEO II GUAIANASES	4	4	100%
CER II GUAIANASES	7	7	100%
CER II JARDIM SOARES	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	3	3	100%
UBS GUAIANASES I	16	16	100%
UBS GUAIANASES II	39	39	100%
UBS JARDIM AURORA	21	21	100%
UBS JARDIM BANDEIRANTES	3	3	100%
UBS JARDIM ETELVINA	45	45	100%
UBS JARDIM FANGANIELLO	61	61	100%
UBS JARDIM ROBRU I - GUAIANASES	42	42	100%
UBS JARDIM SOARES	52	52	100%
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	23	23	100%
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	43	43	100%
UBS SANTA LUZIA	13	13	100%
UBS SAO CARLOS GUAIANASES	35	35	100%
UBS VILA CHABILÂNDIA	25	25	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA COSMOPOLITA	29	30	97%
UPA JULIO TUPY	18	18	100%
UVIS GUAIANASES	2	2	100%
Total	523	524	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 524
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:523
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Envio de e-mails com informações relevantes para equipe da unidade.
- Principais resultados obtidos:melhoria na entrega das demandas em até 20 dias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Identificar e eliminar gargalos nos processos internos que possam estar contribuindo para problemas de qualidade e padronizar e otimizar os procedimentos operacionais para garantir eficiência e consistência.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Item passou a ser não obrigatório

11. Plano de ação

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
Análise detalhada das demandas	Identificar os principais problemas enfrentados pelos usuários	Realizar uma análise detalhada das reclamações e solicitações registradas pela Ouvidoria do SUS	Trimestralmente	Equipe da Ouvidoria do SUS	Em andamento
Melhoria dos processos internos	Garantir eficiência e consistência no atendimento ao paciente	Identificar e eliminar gargalos nos processos internos; Padronizar e otimizar os procedimentos operacionais	Trimestralmente	Gerentes da Unidade de Saúde	Em andamento
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
17/03/2025 a 28/03/2025	capacitação ouvidoria sus	adaptar ao novo sistema sigrc modalidade ead	ouvidores das supervisão
15/03/2025	22ª pre conferência municipal de saúde de SÃO PAULO	melhoria da saúde do município	população em geral

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o período analisado, a Unidade de Ouvidoria do SUS da STS Guaianases registrou 654 manifestações, com destaque para as categorias Consulta/Atendimento/Tratamento (218 registros), evidenciando preocupações com a assistência prestada e a alocação de profissionais. A análise das demandas aponta para desafios recorrentes, como dificuldades de acesso aos serviços, problemas estruturais nos estabelecimentos de saúde e questões relacionadas à gestão.

Ao longo do trimestre, observou-se uma redução gradual no volume de manifestações, passando de 234 em janeiro para 173 em março, o que pode estar associado a fatores sazonais ou a melhorias implementadas nos serviços. O telefone permaneceu como o principal meio de contato, representando 95% das interações, embora tenha apresentado uma queda significativa em dezembro. A Ouvidoria seguiu acompanhando as solicitações dos usuários, promovendo melhorias contínuas e fortalecendo os processos de comunicação entre gestores e a população.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise do período revelou avanços e desafios na gestão dos serviços de saúde. A redução no volume de manifestações pode indicar resoluções mais eficazes das demandas ou menor procura por serviços no trimestre. Entretanto, a alta incidência de registros relacionados a Recursos Humanos e estrutura das unidades de saúde demonstra a necessidade de investimentos contínuos na qualificação das equipes e na melhoria das condições de trabalho.

O trimestre também foi marcado por reformas e aprimoramentos nas unidades de saúde de Guaianases, incluindo melhorias estruturais e a ampliação da oferta de serviços, como a Reforma da UBS Jardim Aurora e UBS Prefeito Celso Augusto Daniel para um espaço mais acessível. O compromisso da gestão segue focado em fortalecer a assistência, aprimorar a qualidade dos serviços e garantir maior eficiência no atendimento à população.



**EDSON ERASMO
PEREIRA LIMA**

STS GUAIANASES / CRSLESTE
SUPERVISOR DE SAÚDE / GABINETE

eelima@prefeitura.sp.gov.br
Tel.: (11) 5108-7810
Estrada Itaquera Guaianases, 2722 A
08420-495 | São Paulo | SP
www.prefeitura.sp.gov.br

15. 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.

16. 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_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
 - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
 - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. 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://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

