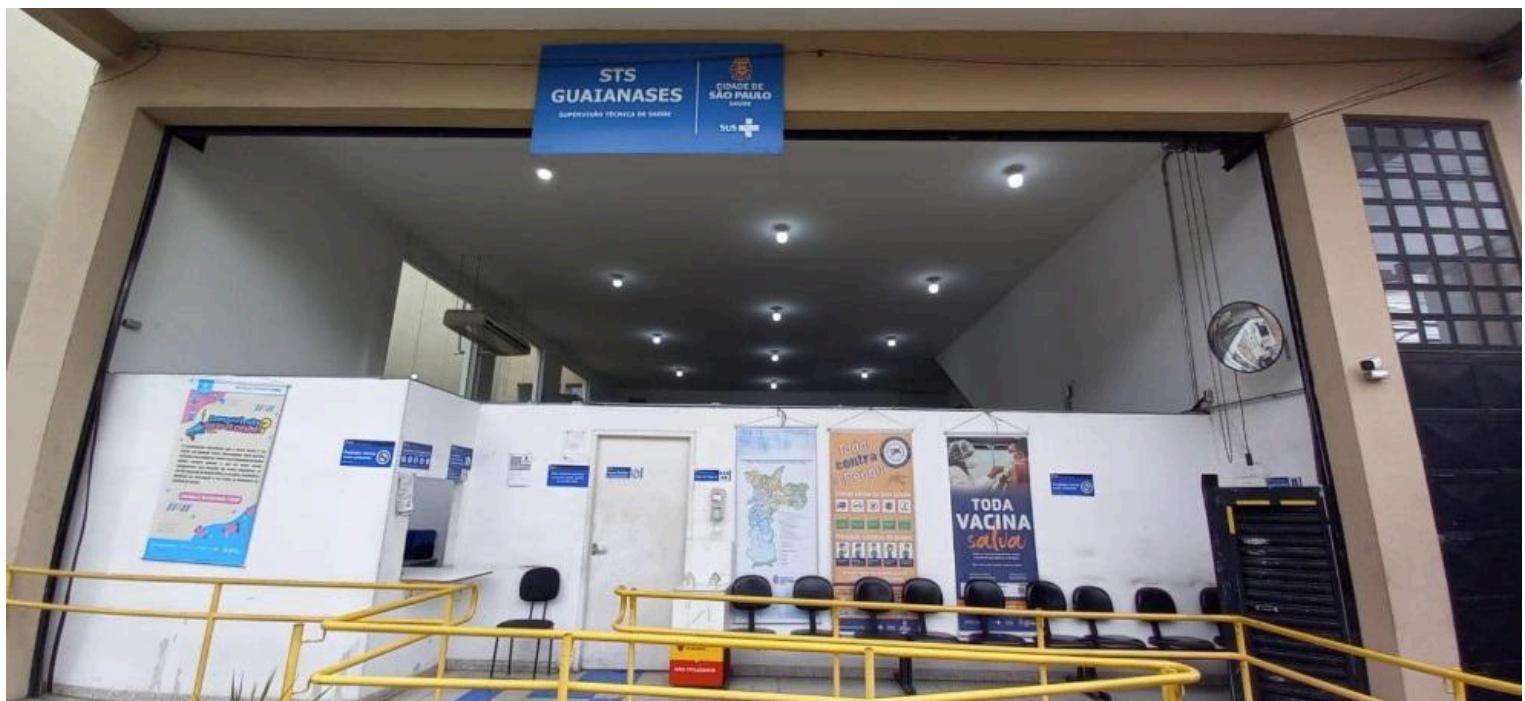


2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE GUAIANASES
Endereço: ESTRADA ITAQUERA GUAIANASES, 2722-A,
CEP:08420-495, 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. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 37p.

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**

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 Piaissi Bertelli

Ouvíador

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde - Guaianases

Edson Erasmo Pereira Lima

Ouvíadora

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
Ouvíadora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	21
9. Análise de Prazo de Resposta	24
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	27
11. Plano de ação	28
12. Participação da Ouvidoria em eventos	30
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	31
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	32
15. Glossário	33
16. Siglário	34
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

1. Perfil da Unidade de Saúde

Distribuídos em dois distritos administrativos. A área geográfica da STS Guaianases abrange 17,8 km² apresenta uma densidade

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), 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% autodeclararam-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 KUBITSCHEK

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 FANGANELLO
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 período

Durante o segundo trimestre de 2025, a unidade de ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases recebeu 625 registros, distribuídos em diversas categorias de demandas da população.

Principais Categorias de Demandas:

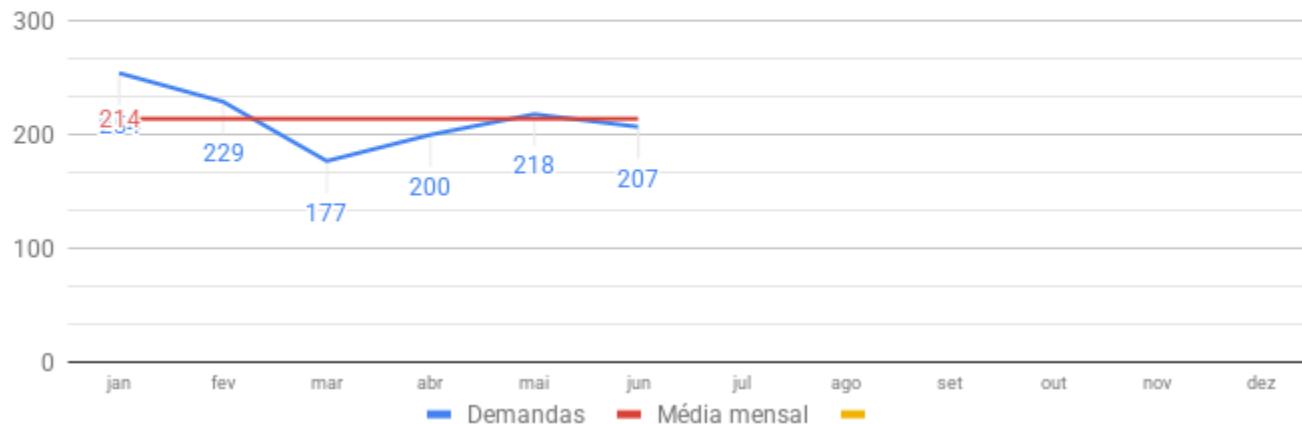
Assistência à saúde: Com 268 registros, essa categoria continua liderando as manifestações, reforçando a preocupação da população com o acesso, a qualidade e a eficiência do atendimento na rede pública de saúde.

Consulta/atendimento/tratamento: Com 187 registros, essa categoria reflete solicitação de mais atendimentos e o funcionamento das unidades de saúde municipais.

Gestão: Foram contabilizadas 149 demandas relacionadas a questões de pessoal, como atendimento prestado por profissionais, possíveis faltas de médicos ou situações administrativas.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.
Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Análise Quantitativa

No 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Região de Guaianases registrou **625 manifestações**, distribuídas em:

- **Abril:** 200 registros
- **Maio:** 218 registros
- **Junho:** 207 registros

A **média mensal do período foi de 214 manifestações**, valor praticamente estável em relação ao trimestre anterior (1º trimestre de 2025), que havia apresentado **606 registros totais** e média de aproximadamente **202 manifestações/mês**.

Assim, observa-se um **crescimento de cerca de 3% no total de registros**, sinalizando uma tendência de manutenção da procura pela Ouvidoria, com leve aumento no comparativo entre os dois trimestres.

Análise Qualitativa

Embora os números não revelam variações bruscas, alguns aspectos merecem destaque:

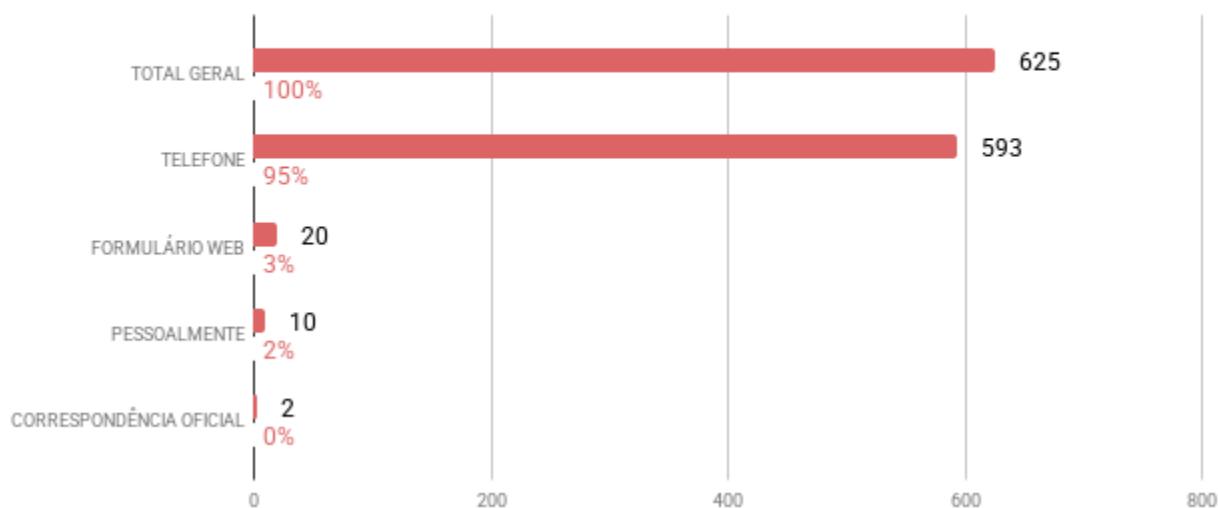
- **Estabilidade na demanda:** O volume de registros manteve-se próximo da média histórica recente, o que indica que a população segue utilizando a Ouvidoria como canal de escuta e acolhimento.
- **Leve aumento em maio:** O mês apresentou o maior número de registros (218), superando a média mensal. Esse acréscimo pode estar associado a fatores sazonais, como maior procura por serviços de saúde no período de transição climática (outono-inverno), quando tendem a crescer casos de doenças respiratórias.
- **Abril e junho abaixo da média:** Apesar da leve redução nesses meses, o patamar manteve-se próximo da média. Isso sugere um comportamento regular da população em relação ao uso da Ouvidoria, sem queda significativa na confiança ou no acesso ao serviço.
- **Correlação com a realidade local:** A região de Guaianases apresenta alta demanda por serviços de saúde, marcada por vulnerabilidades sociais e forte pressão sobre a rede assistencial. O comportamento dos números sugere que a comunidade mantém a Ouvidoria como importante instrumento de participação e reivindicação, refletindo tanto necessidades recorrentes quanto novas demandas que emergem no território.

A análise do 2º trimestre de 2025 demonstra que a Ouvidoria de Guaianases apresenta **estabilidade no volume de manifestações**, com **leve crescimento em relação ao trimestre anterior**.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases, classificadas por meio de atendimento - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No 2º trimestre de 2025, o total de **625 manifestações** foi distribuído entre diferentes canais:

- **Telefone:** 593 registros (95%)
- **Formulário Web:** 20 registros (3%)
- **Atendimento Pessoal:** 10 registros (2%)
- **Correspondência Oficial:** 2 registros (0%)

A leitura dos dados evidencia não apenas a predominância de um canal, mas também revela aspectos culturais e estruturais da relação da população com a Ouvidoria:

- **Predomínio do telefone (95%):**
O telefone é, de forma consolidada, o principal meio de acesso à Ouvidoria em Guaianases. Esse resultado expressa tanto a familiaridade da população com esse recurso quanto a praticidade em utilizá-lo. Reflete ainda o perfil socioeconômico do território, marcado por desigualdades digitais que limitam o uso de ferramentas virtuais mais modernas.

- **Baixa adesão ao Formulário Web (3%):**

Embora a internet esteja presente em grande parte dos domicílios, a baixa utilização da plataforma digital sugere barreiras relacionadas a letramento digital, dificuldade de navegação nos sistemas ou até mesmo maior confiança na interação por voz.

- **Atendimento presencial residual (2%):**

O número reduzido de registros presenciais pode estar ligado a dois fatores principais: a praticidade do contato remoto e as dificuldades de deslocamento enfrentadas pela população, considerando o contexto urbano e socioeconômico da região. Esse dado também pode indicar que a Ouvidoria ainda não é percebida como um espaço físico de acolhimento, mas sim como um canal remoto de escuta.

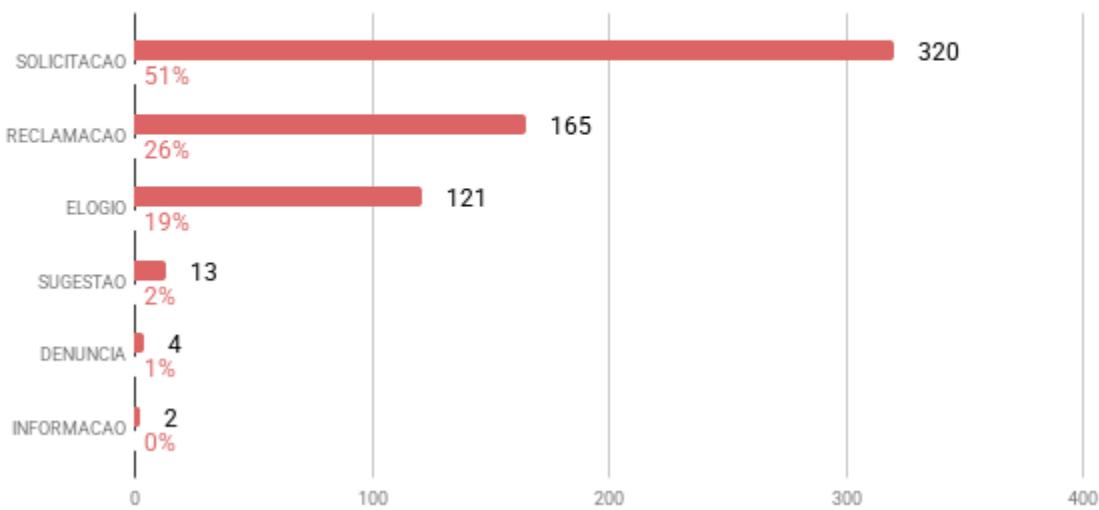
- **Quase inexistência da correspondência oficial:**

O uso da via formal escrita (0%) é praticamente inexistente, o que é compatível com a realidade local. A população tende a buscar respostas mais imediatas, sem recorrer a canais burocráticos ou que demandem maior tempo de resposta.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Análise Quantitativa

No 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria de Guaianases registrou **625 manifestações**, classificadas da seguinte forma:

- **Solicitação:** 320 registros (51%)
- **Reclamação:** 165 registros (26%)
- **Elogio:** 121 registros (19%)
- **Sugestão:** 13 registros (2%)
- **Denúncia:** 4 registros (1%)
- **Informação:** 2 registros (0%)

Essa distribuição confirma a **predominância das solicitações** como principal tipologia, seguida por reclamações e elogios.

Análise Qualitativa

A simples contagem das manifestações não esgota o entendimento sobre o que esses números expressam. Alguns pontos se destacam:

- **Solicitações como principal categoria (51%):**

Mais da metade das manifestações corresponde a pedidos diretos da população, revelando que a Ouvidoria funciona como um canal de acesso e busca de resolutividade frente às demandas locais.

- **Reclamações (26%):**

A proporção significativa de reclamações aponta para fragilidades na oferta e qualidade do atendimento em saúde. Essa categoria, embora menor que as solicitações, demonstra insatisfação de parte expressiva da população, que recorre à Ouvidoria não apenas para pedir, mas também para denunciar falhas percebidas no serviço.

- **Elogios (19%):**

O número relevante de elogios mostra que, apesar das dificuldades, existe reconhecimento do trabalho dos profissionais e dos serviços prestados. Em um território com desafios socioeconômicos como Guaianases, esse dado é relevante, pois aponta para **valorização da humanização no atendimento**, mesmo diante de limitações estruturais.

- **Sugestões, denúncias e informações (residual):**

As baixas taxas de sugestões (2%), denúncias (1%) e pedidos de informação (0%) indicam que a população **ainda não enxerga a Ouvidoria como espaço ativo de construção coletiva** ou como canal de fiscalização formal.

O perfil das manifestações no 2º trimestre de 2025 reforça o papel da Ouvidoria de Guaianases como **canal de escuta das necessidades imediatas** (solicitações), mas também evidencia:

- Uma **população demandante**, que vê na Ouvidoria um espaço de resolução de problemas práticos;
- Uma **parcela significativa insatisfeita** (reclamações), que precisa ser analisada com profundidade para identificar gargalos na rede;
- Um **reconhecimento do trabalho das equipes de saúde** (elogios), que merece ser valorizado e divulgado, fortalecendo a confiança da comunidade.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 320 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 51% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (84%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 10% a diagnóstico por endoscopia.

Análise das Solicitações – Gráficos 4 e 5

Análise Quantitativa

No 2º trimestre, foram registradas **320 manifestações classificadas como solicitações**, sendo:

- **Assistência à Saúde:** 268 registros (84%)
- **Produtos para Saúde/Correlatos:** 22 registros (7%)
- **Assistência Odontológica:** 13 registros (4%)
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF):** 9 registros (3%)
- **Demais demandas:** 8 registros (3%)

Dentro do grupo de **Assistência à Saúde**, que concentra a maior parte das solicitações, a distribuição foi:

- **Consultas/Atendimentos/Tratamento:** 187 registros (70%)
- **Diagnóstico por Endoscopia:** 26 registros (10%)
- **Cirurgias:** 22 registros (8%)
- **Diagnóstico geral:** 7 registros (3%)
- **Diagnóstico por Ultrassonografia:** 6 registros (2%)
- **Diagnóstico em Cardiologia:** 6 registros (2%)

- **Diagnóstico em Otorrinolaringologia:** 4 registros (1%)
- **Demais demandas:** 10 registros (4%)

Análise Qualitativa

- **Predomínio da Assistência à Saúde (84% das solicitações):**
Esse dado mostra que a população de Guianases busca fortemente acesso direto a serviços médicos. As manifestações não se restringem a dúvidas, mas refletem **uma carência estrutural de consultas, exames e tratamentos.**
- **Consultas e atendimentos como principal demanda (70%):**
O alto volume de solicitações por consultas e tratamentos confirma que o **acesso ao atendimento clínico continua sendo o principal gargalo do sistema local**. Isso pode estar relacionado à sobrecarga das Unidades Básicas de Saúde (UBSs).
- **Demandas por exames especializados (endoscopia, ultrassonografia, cardiologia):**
A presença expressiva de solicitações por diagnósticos específicos (cerca de 17% somando endoscopia, ultrassonografia, cardiologia e outros diagnósticos) sugere que há dificuldade de acesso a exames que exigem maior complexidade técnica ou estrutural. Esse cenário evidencia a importância de ampliar a oferta de exames de média complexidade na região.
- **Cirurgias (8% das solicitações):**
A demanda por cirurgias reforça a necessidade de acompanhamento contínuo da fila de espera e da regulação do acesso. Essa proporção, embora menor que consultas e exames, representa **situações de maior gravidade** e que impactam diretamente a qualidade de vida da população.
- **Produtos para saúde/correlatos (7%):**
A busca por medicamentos, insumos ou materiais de saúde reflete tanto a carência de estoque e logística de distribuição quanto a dependência da população do fornecimento público,

em especial em regiões mais vulneráveis como Guaianases.

- **Assistência odontológica (4%):**

As solicitações odontológicas, mesmo em volume menor, são relevantes e apontam para a persistência de dificuldades de acesso à saúde bucal. Esse dado reforça a necessidade de fortalecimento das equipes de saúde bucal na atenção primária.

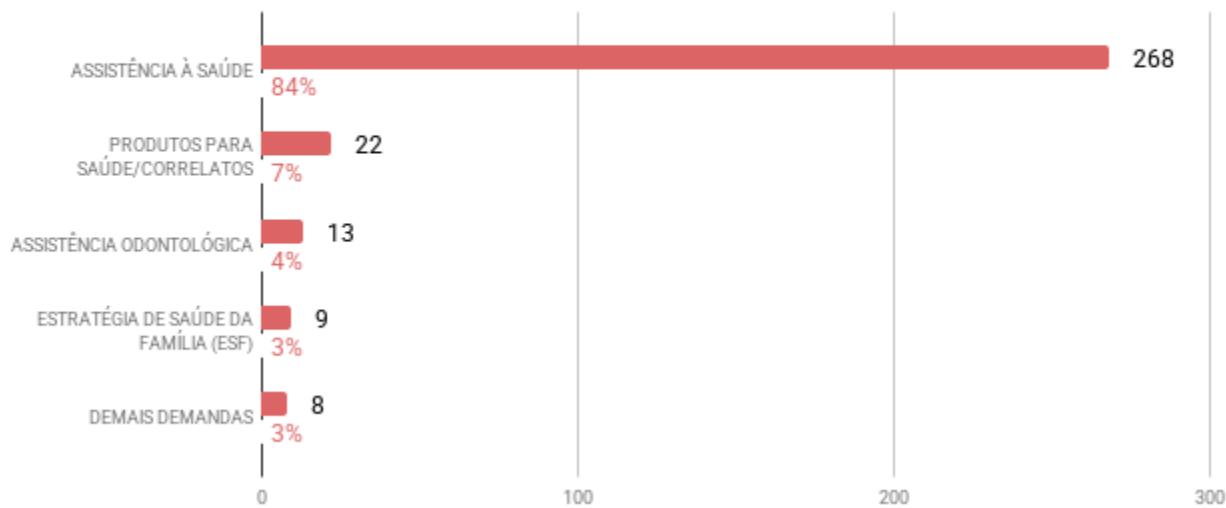
- **Estratégia de Saúde da Família (3%):**

As manifestações relacionadas à ESF indicam que, embora o programa seja uma das principais portas de entrada para a atenção primária, a população ainda enfrenta barreiras no acompanhamento contínuo, no vínculo com as equipes ou no acesso às visitas domiciliares.

Esses resultados apontam para a importância de alinhar a gestão local às necessidades da população, investindo tanto na **expansão da oferta de serviços** quanto na **melhoria da comunicação com os usuários** para reduzir a dependência da Ouvidoria como único canal de busca por soluções.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases – 2 Trimestre 2025.

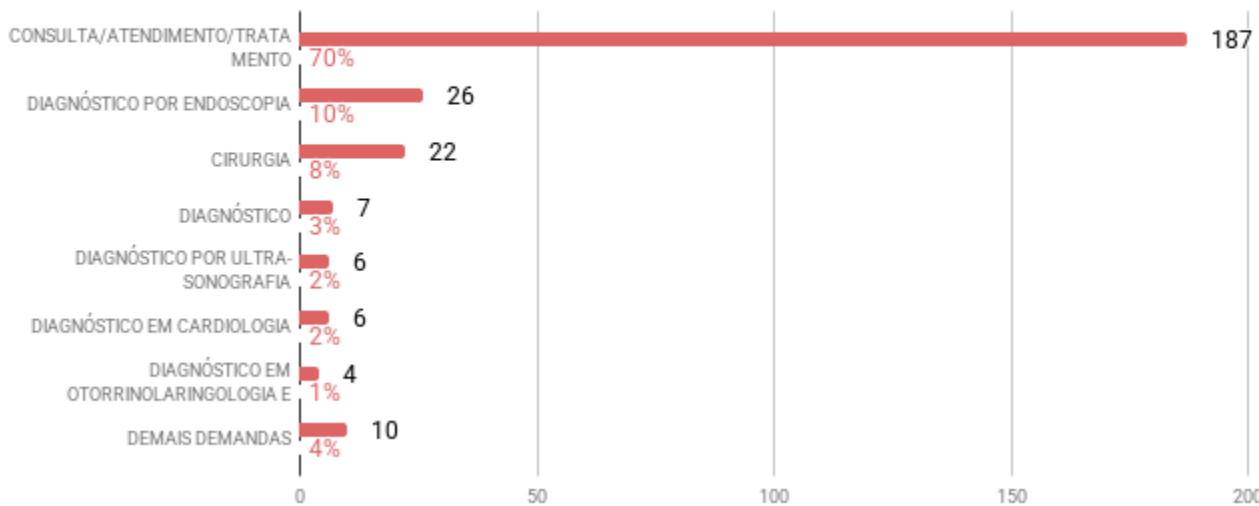
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 165 Reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (90%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a estabelecimento de saúde e 42% a recursos humanos.

Análise Quantitativa

- **Total de Reclamações:** 165 (conforme já visto no Gráfico 3).
- **Gestão** concentrou **90% das manifestações (149 registros)**, revelando ser o principal foco das insatisfações da população.
- As demais áreas tiveram percentuais muito baixos:
 - Vigilância Sanitária (3 casos – 2%)

- Assistência à Saúde (3 casos – 2%)
- Estratégia Saúde da Família – ESF (3 casos – 2%)
- Demais demandas (7 casos – 4%).

No detalhamento da **Gestão (Gráfico 7)**:

- **Estabelecimentos de Saúde:** 78 registros (52%).
- **Recursos Humanos:** 63 registros (42%).
- **Documentos e Demais Demandas:** somaram 8 registros (5%).

Análise Qualitativa

Os dados revelam um cenário crítico, em que a **Gestão dos serviços de saúde** é o principal alvo de reclamações. Isso pode ser interpretado em duas dimensões:

Estabelecimentos de Saúde (52%)

- As manifestações podem estar associadas a problemas de infraestrutura, tempo de espera, acolhimento e qualidade do atendimento.
- O número elevado indica que parte da população não se sente devidamente assistida ou encontra dificuldades de acesso e resolutividade nos equipamentos.
- Esse resultado sinaliza a necessidade de reforçar investimentos em manutenção, organização do fluxo e comunicação entre unidades e usuários.

Recursos Humanos (42%)

- As reclamações envolvendo profissionais podem estar ligadas a déficit de pessoal, demora nos atendimentos, postura de servidores ou falta de especialistas.

- Esse ponto reflete não apenas a percepção da população sobre o atendimento, mas também os limites estruturais de gestão de equipes em territórios de alta demanda como Guaianases.
- Pode indicar sobrecarga de trabalho dos profissionais, resultando em impacto direto na qualidade da escuta e da assistência.

Baixa incidência em Vigilância Sanitária, Assistência à Saúde e ESF

- Embora os números sejam pequenos, não devem ser desconsiderados. Eles reforçam a importância de monitoramento contínuo, pois podem sinalizar demandas emergentes que, se não endereçadas, podem se tornar recorrentes.

Correlação com a Realidade Local

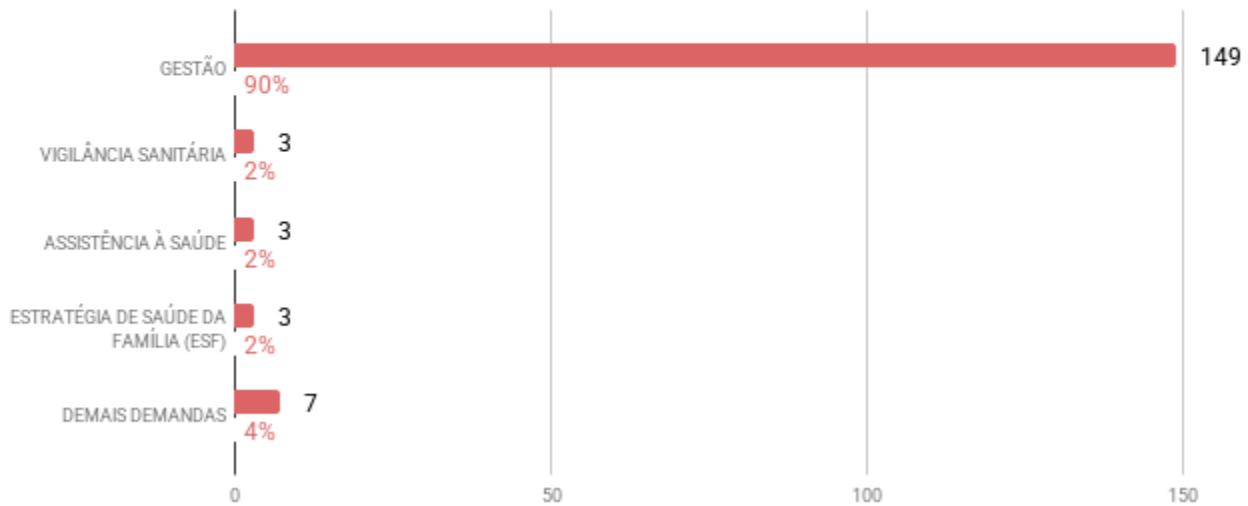
- Guaianases é um território com **alta vulnerabilidade social e forte demanda por serviços públicos de saúde**.
- O predomínio de reclamações em **Gestão** revela a percepção da população de que os serviços muitas vezes não acompanham a complexidade e urgência do território.
- Problemas em **estabelecimentos de saúde e recursos humanos** refletem uma rede pressionada, com estruturas físicas limitadas e equipes que enfrentam desafios para atender à grande demanda.
- A baixa participação da comunidade em sugestões ou denúncias (observada também no Gráfico 3) pode indicar **desconfiança ou falta de incentivo à participação social ativa**, o que merece atenção das instâncias de gestão.

Os números expressam não apenas insatisfação, mas também um **pedido indireto de fortalecimento da gestão local**, com foco na melhoria da infraestrutura, valorização dos profissionais e acolhimento da população. A correlação com o território de Guaianases mostra que a alta demanda e a vulnerabilidade social

amplificam esses desafios, exigindo estratégias específicas para reduzir tensões entre usuários e serviços.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guianases – 2 Trimestre 2025.

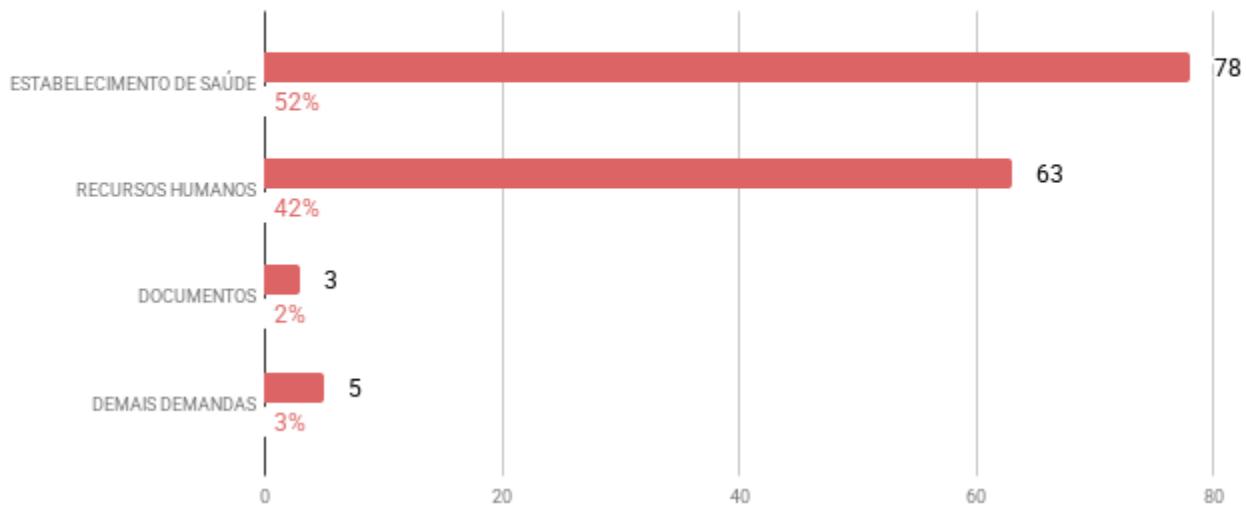
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guianases - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



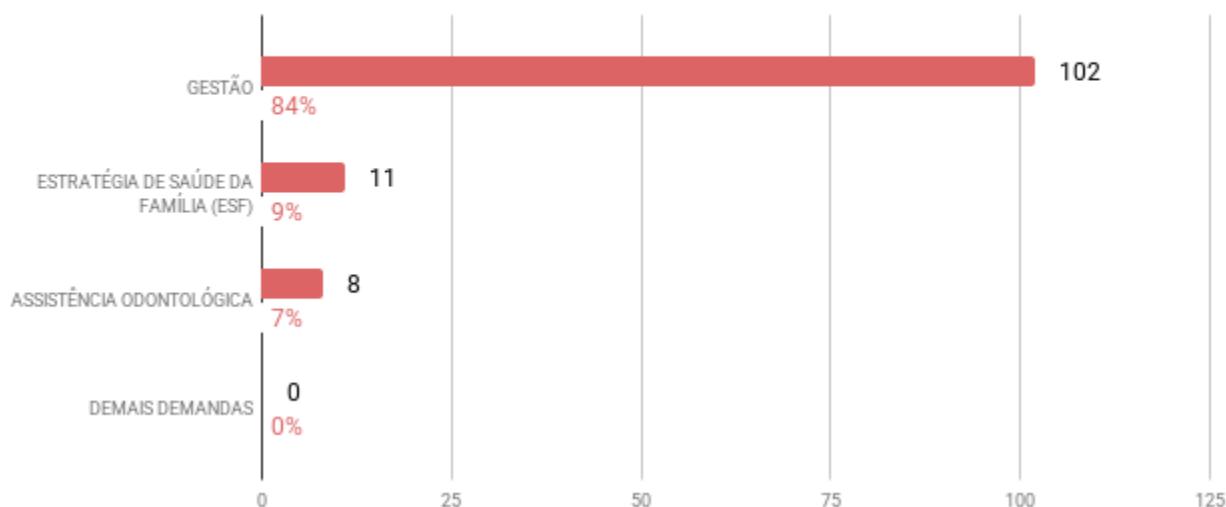
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 121 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **19% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi 34 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases – 2º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Análise Quantitativa

- **Total de Elogios:** 121 manifestações (19% do total do trimestre – Gráfico 3).
- **Distribuição dos Elogios por Assunto:**
 - **Gestão:** 102 registros (84%)
 - **Estratégia Saúde da Família (ESF):** 11 registros (9%)
 - **Assistência Odontológica:** 8 registros (7%)
 - **Demais Demandas:** 0 registros

O grande destaque está em **Gestão**, que concentrou a maior parte dos elogios.

Análise Qualitativa

Gestão (84%)

- O reconhecimento à Gestão demonstra que a população valoriza aspectos organizacionais, administrativos e de coordenação das unidades de saúde.
- Esse resultado pode estar relacionado à melhora de fluxos, ao empenho da equipe gestora em resolver demandas locais e à percepção de acolhimento.
- Reflete que, apesar das reclamações existentes (Gráficos 6 e 7), há também forte **valorização da capacidade de resposta e do esforço dos gestores** no enfrentamento dos desafios.

Estratégia Saúde da Família (9%)

- Os elogios à ESF destacam a importância do trabalho de proximidade com a comunidade.
- A atuação das equipes de saúde da família, que conhecem o território e seus usuários, contribui para criar vínculos e confiança, especialmente em regiões de maior vulnerabilidade como Guaianases.

Assistência Odontológica (7%)

- O reconhecimento à odontologia mostra que, mesmo havendo urgências médicas, ele é valorizado pelos usuários quando prestado com qualidade.
- Demonstra satisfação com o acesso e com o cuidado especializado.
- Guaianases, por ser um território de alta demanda e vulnerabilidade social, costuma apresentar elevados índices de

reclamações. Nesse contexto, a presença expressiva de elogios tem um **peso qualitativo muito relevante**, pois indica que a população também reconhece esforços e avanços.

- O predomínio de elogios à **Gestão** pode estar vinculado a ações específicas de reorganização do atendimento, melhorias no fluxo de usuários ou fortalecimento da comunicação entre unidades e cidadãos.
- A valorização da ESF e da odontologia reflete a percepção de que os serviços de base comunitária e de cuidado especializado impactam positivamente a vida das pessoas.

Integração com o Programa “Gente que Faz o SUS”

- A Ouvidoria não apenas registra os elogios, mas também **direciona os dados ao programa “Gente que Faz o SUS”**, que tem como objetivo **reconhecer e valorizar os profissionais e serviços que se destacam pelo bom atendimento**.
- Os elogios são transformados em **feedback positivo** às equipes, estimulando a continuidade de boas práticas e fortalecendo a motivação dos trabalhadores da saúde.
- Esse processo cria um ciclo virtuoso: a população reconhece → a Ouvidoria registra → o programa valoriza → os profissionais se sentem estimulados → a qualidade do serviço melhora.

Os elogios registrados no 2º trimestre de 2025 demonstram que, apesar dos desafios enfrentados pela rede de saúde local, a população reconhece de forma significativa a atuação da Gestão, da ESF e da Assistência Odontológica. Esse reconhecimento, quando trabalhado junto ao **“Gente que Faz o SUS”**, fortalece o vínculo entre usuários e profissionais, promovendo um ambiente mais positivo e colaborativo no território.

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 KUBITSCHEK	8	8	100%
AMB ESPEC SÃO CARLOS	32	32	100%
CAPS AD II GUAIANASES	1	1	100%
CAPS ADULTO II GUAIANASES - ARTHUR BISPO DO ROSÁRIO	2	2	100%
CEO II GUAIANASES	1	1	100%
CER II GUAIANASES	7	7	100%
CER II JARDIM SOARES	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	4	6	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS GUAIANASES I	10	10	100%
UBS GUAIANASES II	37	37	100%
UBS JARDIM AURORA	36	36	100%
UBS JARDIM BANDEIRANTES	4	4	100%
UBS JARDIM ETELVINA	36	36	100%
UBS JARDIM FANGANIELLO	41	41	100%
UBS JARDIM ROBRU I - GUAIANASES	35	35	100%
UBS JARDIM SOARES	50	50	100%
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	20	20	100%
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	37	37	100%
UBS SANTA LUZIA	13	13	100%
UBS SAO CARLOS GUAIANASES	39	39	100%
UBS VILA CHABILÂNDIA	28	28	100%
UBS VILA COSMOPOLITA	25	25	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JULIO TUPY	28	28	100%
UVIS GUAIANASES	0	1	0%
Total	496	499	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 499
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 496
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Supervisão de Saúde de Guaianases

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

A Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases vem reforçando junto às gerências das unidades a importância do cumprimento dos prazos legais para retorno das manifestações, orientando sobre o correto registro das respostas no sistema. Além disso, foram realizadas orientações diretas às unidades com maior volume de demandas, a fim de agilizar fluxos internos de apuração e garantir maior celeridade no encaminhamento das respostas.

- Principais resultados obtidos:

Observou-se melhora significativa na qualidade e agilidade das respostas enviadas, com 99% das manifestações respondidas dentro do prazo. As unidades demonstraram maior sensibilidade ao papel da ouvidoria como instrumento de escuta e gestão participativa, fortalecendo o vínculo com os municípios e contribuindo para o aprimoramento dos serviços de saúde.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Recomenda-se a manutenção das ações de acompanhamento contínuo dos prazos, capacitação dos profissionais responsáveis pelas respostas e fortalecimento da comunicação entre as áreas técnicas e administrativas das unidades.

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:

11. Plano de ação

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

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...
					A iniciar
					A iniciar

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
03/07/2025	Testes de logins e fluxos dos sistemas	Garantir o perfeito funcionamento do sistema	Ouvidores
11/07/2025	Treinamento na CRS Leste	Aprender sobre as ferramentas do sistema sigrc	Rodrigo, Marlene, Carolina
11/09/2025	Reunião Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	Esclarecer dúvidas e alinhamentos sobre os fluxos	Ouvidores
18/09/2025	Atualização de planilha	Planilha para atualização de logins	Ouvidores
22/09/2025		Força tarefa para fechamento do passivo	Nilza Maria Piassi Bertelli CRS - Leste Juliana Mendes de Melo Vidal CRS - Leste Ouvidores das Supervisões e gerentes das Supervisões.

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Durante o trimestre analisado, foi possível observar um avanço significativo na qualidade dos atendimentos às manifestações registradas pela Ouvidoria, com destaque para a agilidade nas respostas e a atenção ao conteúdo das demandas apresentadas. As unidades de saúde do território demonstraram empenho em aprimorar o acolhimento e o diálogo com o cidadão, o que reflete no aumento de manifestações resolvidas dentro do prazo e na melhora do teor das respostas encaminhadas.

Apesar disso, persistem desafios relacionados à comunicação direta com o munícipe, especialmente no atendimento telefônico e na atualização de informações de contato, aspectos frequentemente mencionados nas manifestações recebidas.

De modo geral, o trimestre evidencia o fortalecimento da cultura de escuta e a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão participativa, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população de Guaianases.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O trimestre analisado apresentou avanços relevantes nas ações voltadas à melhoria da qualidade da assistência e ao fortalecimento da relação entre os serviços e a população. As manifestações de ouvidoria têm se mostrado um importante instrumento de gestão, permitindo identificar fragilidades operacionais, aprimorar fluxos internos e reconhecer boas práticas desenvolvidas pelas equipes.

As unidades de saúde de Guaianases vêm demonstrando comprometimento com os princípios do SUS, ampliando o acolhimento, a humanização e o acesso aos serviços. Destaco, ainda, o papel estratégico da Ouvidoria na construção de um sistema de saúde mais transparente e participativo, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas locais.

O período também reforça a importância da integração entre as equipes de gestão, ouvidoria e assistência, garantindo que as demandas dos municípios se revertam em ações concretas de melhoria e fortalecimento da rede de atenção à saúde.



EDSON ERASMO PEREIRA LIMA
SUPERVISOR DE SAÚDE
STS GUAIANASES / CRSLESTE

SECRETARIA DA SAÚDE - SMS
eelima@prefeitura.sp.gov.br
Estrada Itaquera Guaianases, 2722 | A
(11) 5108-7810
Guaianases - 08420-495 | São Paulo | SP
www.prefeitura.sp.gov.br/saude

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_assistenciais/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**
Ligaçāo 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** 

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>

