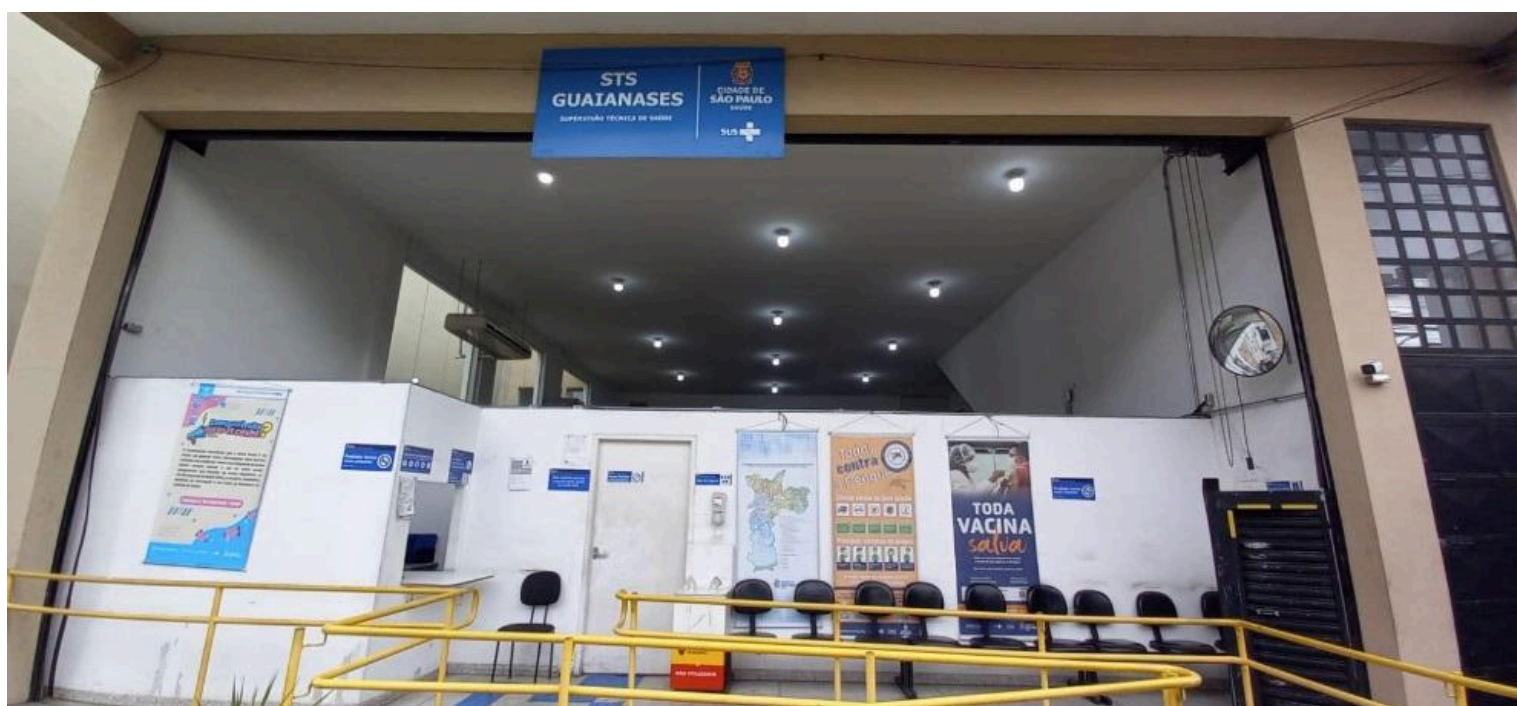


3º TRIMESTRE
2025

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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 39p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde - 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 56 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	18
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	22
9. Análise de Prazo de Resposta	25
10. Plano de ação	29
11. Participação da Ouvidoria em eventos	31
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	32
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	33
14. Glossário	35
15. Siglário	36
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	38
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	39

1. Perfil da Unidade de Saúde

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.

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% são 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 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 período

No período analisado, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases registrou comportamento relativamente estável no volume de manifestações recebidas, apresentando média mensal de 206 registros ao longo da série histórica apresentada. Observa-se que, após o pico de 254 manifestações em janeiro, houve redução nos meses subsequentes.

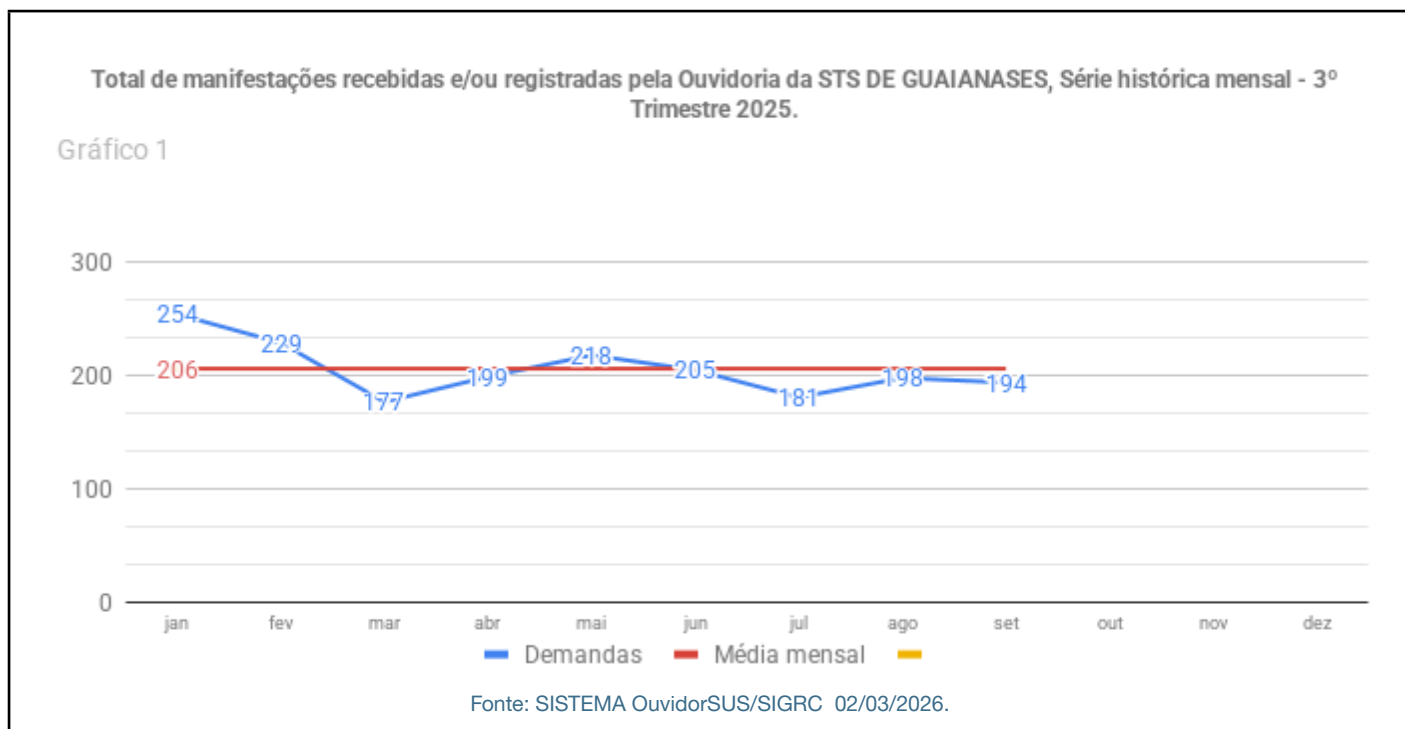
Durante o 3º trimestre de 2025 (julho a setembro), foram registradas 181 manifestações em julho, 198 em agosto e 194 em setembro, totalizando 573 manifestações no período. Os resultados demonstram estabilidade da demanda de ouvidoria, mantendo-se próximos à média histórica observada.

A redução observada em julho pode estar relacionada a fatores sazonais, como o período de férias escolares e menor procura por determinados serviços eletivos. Já os meses de agosto e setembro apresentaram discreto aumento das manifestações, acompanhando a retomada gradual da demanda assistencial na rede de saúde.

Cabe destacar que a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria está diretamente relacionada ao volume de atendimentos realizados nas unidades de saúde da região, abrangendo serviços de Atenção Primária, Especializada, Urgência e Emergência. Dessa forma, o número de registros deve ser analisado considerando o contexto assistencial e a ampla oferta de serviços à população.

As manifestações recebidas concentraram-se principalmente em questões relacionadas ao acesso aos serviços, agendamento de consultas e exames, tempo de espera para atendimento, fornecimento de medicamentos e solicitações de informações, refletindo demandas recorrentes observadas no cotidiano da rede municipal de saúde.

3. Número de manifestações – Série histórica



A análise da série histórica demonstra que o volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Guaianases apresentou comportamento relativamente estável ao longo do ano, com média mensal de 206 registros. No entanto, observa-se uma tendência de redução gradual das manifestações quando comparado o 3º trimestre de 2025 com o trimestre anterior.

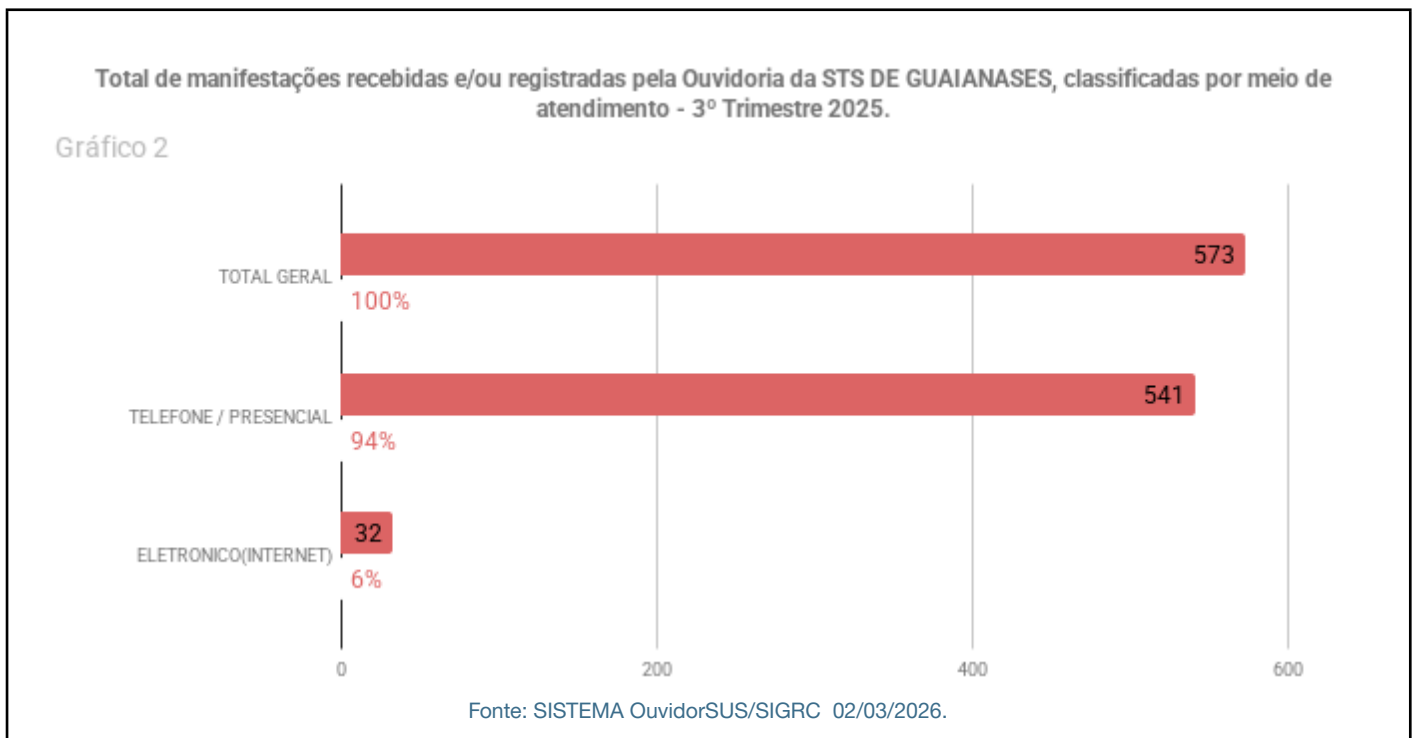
No 2º trimestre de 2025 (abril a junho), foram registradas 199 manifestações em abril, 218 em maio e 205 em junho, totalizando 622 registros. Já no 3º trimestre (julho a setembro), foram contabilizadas 181 manifestações em julho, 198 em agosto e 194 em setembro, totalizando 573 registros. Isso representa uma redução de aproximadamente 7,9% no número de manifestações entre os dois períodos.

Sob o aspecto qualitativo, a diminuição das manifestações pode indicar maior estabilidade na prestação dos serviços de saúde da região, bem como avanços nas ações de monitoramento e resolução de demandas pelas unidades de saúde.

Destaca-se que o mês de julho apresentou o menor quantitativo do período analisado (181 manifestações), situando-se significativamente abaixo da média histórica. Tal comportamento pode estar relacionado a fatores sazonais, como o período de férias escolares e a redução da procura por determinados serviços eletivos. Nos meses subsequentes, agosto e setembro registraram leve aumento das manifestações, sugerindo retomada da demanda assistencial e do fluxo regular de atendimento na rede.

Apesar das oscilações observadas, os dados indicam que o número de manifestações permaneceu próximo da média histórica, sem variações abruptas que evidenciem situações críticas ou eventos excepcionais com impacto significativo sobre os serviços de saúde do território. Esse comportamento sugere manutenção da capacidade operacional da rede e estabilidade na relação entre os usuários e os serviços ofertados.

4. Meios de atendimento



No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou 573 manifestações, observando-se uma predominância expressiva do atendimento por telefone, responsável pela maior parte dos registros realizados no período. Esse resultado demonstra que o contato telefônico permanece sendo o principal canal de acesso da população aos serviços de ouvidoria da região.

A forte utilização do telefone pode estar relacionada ao perfil socioeconômico e demográfico do território, onde parte significativa dos usuários busca canais mais acessíveis, diretos e que possibilitem esclarecimentos imediatos. Além disso, o atendimento telefônico permite acolhimento humanizado e orientação em tempo real, fatores que contribuem para sua ampla utilização quando comparado aos demais meios disponíveis.

Observa-se também participação relevante das manifestações registradas por intermédio da Central 156, atendimento presencial e CRM, evidenciando a importância da integração entre os diferentes canais institucionais disponibilizados pela Prefeitura de São Paulo. Esses meios ampliam o acesso da população à Ouvidoria e favorecem o registro de demandas por usuários que, por diferentes motivos, não utilizam o contato telefônico direto.

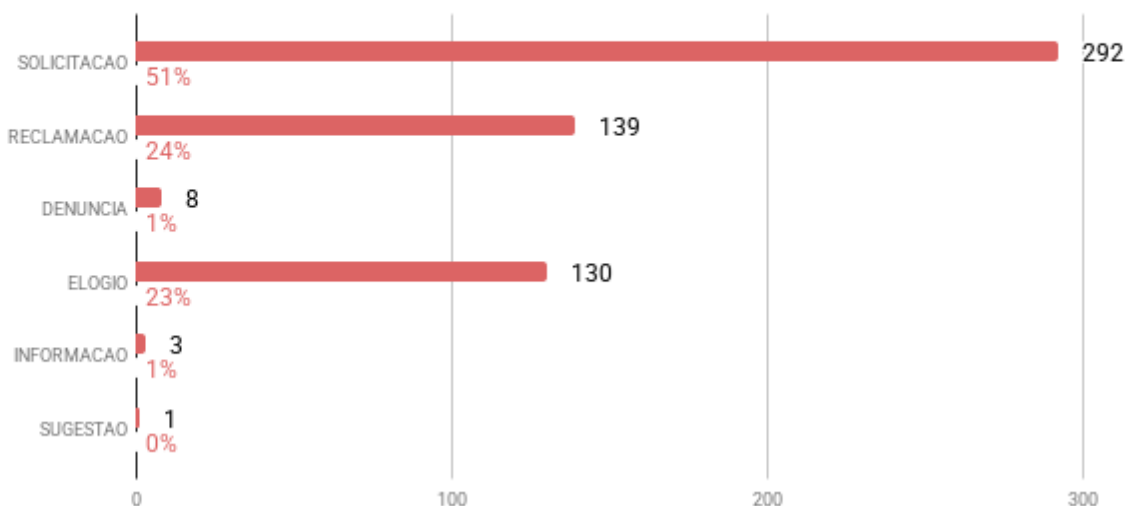
Por outro lado, a baixa utilização dos canais digitais, como o formulário web e o Portal 156 (autoatendimento), sugere oportunidades para ampliação das estratégias de divulgação desses instrumentos junto à população. Embora os canais eletrônicos ofereçam praticidade e disponibilidade contínua, seu uso ainda se mostra reduzido quando comparado aos meios tradicionais de atendimento, indicando possível necessidade de fortalecimento das ações de comunicação e educação digital no território.

Outro aspecto importante é que a predominância do atendimento telefônico demonstra a necessidade de manutenção de estrutura adequada para absorção da demanda, garantindo acessibilidade, agilidade e qualidade no acolhimento dos usuários. O resultado observado reforça que, para a realidade local, o contato humano continua sendo um elemento relevante no processo de escuta e encaminhamento das manifestações.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou 573 manifestações, distribuídas entre diferentes tipologias, evidenciando aspectos importantes da relação entre os usuários e os serviços de saúde ofertados no território. A análise da classificação das manifestações permite compreender não apenas o volume das demandas, mas também a percepção da população em relação ao acesso, à qualidade da assistência e ao funcionamento da rede de saúde.

As solicitações representaram a maior parte das manifestações registradas no período, correspondendo a mais da metade dos atendimentos realizados pela Ouvidoria. Esse resultado demonstra que a população utiliza o serviço predominantemente como um canal de apoio para obtenção de informações, acompanhamento de processos, intermediação de acesso a consultas, exames, procedimentos e demais serviços da rede municipal de saúde. Esse perfil indica que a Ouvidoria exerce papel estratégico não apenas na recepção de reclamações, mas também como importante instrumento de orientação aos usuários e facilitação do acesso aos serviços públicos de saúde.

As reclamações constituíram o segundo grupo mais frequente de manifestações. Embora representem parcela significativa dos registros, seu quantitativo permanece inferior ao das solicitações, o que sugere que grande parte das demandas encaminhadas à Ouvidoria está relacionada à busca por soluções e informações, e não necessariamente à insatisfação com os serviços prestados. As reclamações registradas refletem desafios inerentes ao funcionamento de uma rede de saúde de grande porte, especialmente em temas relacionados ao acesso a consultas especializadas, exames, tempo de espera, fluxo assistencial e questões administrativas.

Um dado que merece destaque é o elevado número de elogios registrados no período, praticamente equivalente ao quantitativo de reclamações. Esse resultado evidencia o reconhecimento dos usuários em relação ao trabalho desenvolvido pelos profissionais e equipes das unidades de saúde da região. A expressiva participação dos elogios demonstra que, além de apontar dificuldades, os cidadãos também percebem e valorizam experiências positivas vivenciadas nos serviços de saúde, fortalecendo a cultura de reconhecimento institucional e humanização do atendimento.

As denúncias representaram parcela reduzida das manifestações recebidas. Esse comportamento sugere ausência de situações recorrentes de maior gravidade ou de irregularidades sistêmicas identificadas pela população durante o período analisado. Da mesma forma, as manifestações classificadas como informação e sugestão

apresentaram baixa representatividade, indicando que a maior parte dos usuários procura a Ouvidoria com demandas mais objetivas relacionadas à resolução de situações concretas ou ao acesso aos serviços.

Sob a perspectiva qualitativa, a distribuição das tipologias revela uma Ouvidoria fortemente demandada para apoio ao acesso e à navegação dos usuários na rede de saúde, característica compatível com a realidade de um território populoso e com grande volume de atendimentos como Guaianases. Ao mesmo tempo, o equilíbrio observado entre reclamações e elogios demonstra que, apesar dos desafios cotidianos enfrentados pelos serviços de saúde, há reconhecimento da população quanto ao empenho das equipes na prestação da assistência.

De maneira geral, os dados indicam que a Ouvidoria tem desempenhado papel relevante como instrumento de participação social, escuta qualificada e mediação entre usuários e gestão, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da qualidade dos serviços ofertados à população do território.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 292 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 51 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (88 %).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os assuntos mais citados, 14 % são relativos a Clínica médica e 10% a Pneumologia.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 75% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 5 % a Transferência de Paciente.

No período analisado, observa-se que as manifestações classificadas como **Solicitação** concentraram-se predominantemente na temática **Consulta**, que representou 88% de todas as solicitações registradas. Os demais assuntos apresentaram participação pouco expressiva, distribuídos entre exames (6%), material de saúde (3%) e vacina (3%).

Sob o aspecto quantitativo, o predomínio das solicitações relacionadas a consultas demonstra que a principal demanda apresentada pelos usuários está vinculada ao acesso aos atendimentos especializados e à necessidade de acompanhamento assistencial na rede de saúde. Esse cenário é compatível com a realidade do território de Guaianases, que possui elevada densidade populacional, importante vulnerabilidade social e crescente demanda por consultas especializadas, especialmente em decorrência do envelhecimento populacional e da prevalência de doenças crônicas.

A análise qualitativa do detalhamento das solicitações de consulta demonstra que as especialidades mais demandadas foram Clínica Médica, Pneumologia, Neurologia, Ginecologia/Obstetrícia e Neurocirurgia. Entretanto, destaca-se que mais da metade das solicitações encontra-se agrupada na categoria "Demais manifestações", evidenciando que a demanda por consultas está distribuída entre diversas especialidades da rede, não se restringindo a um único serviço.

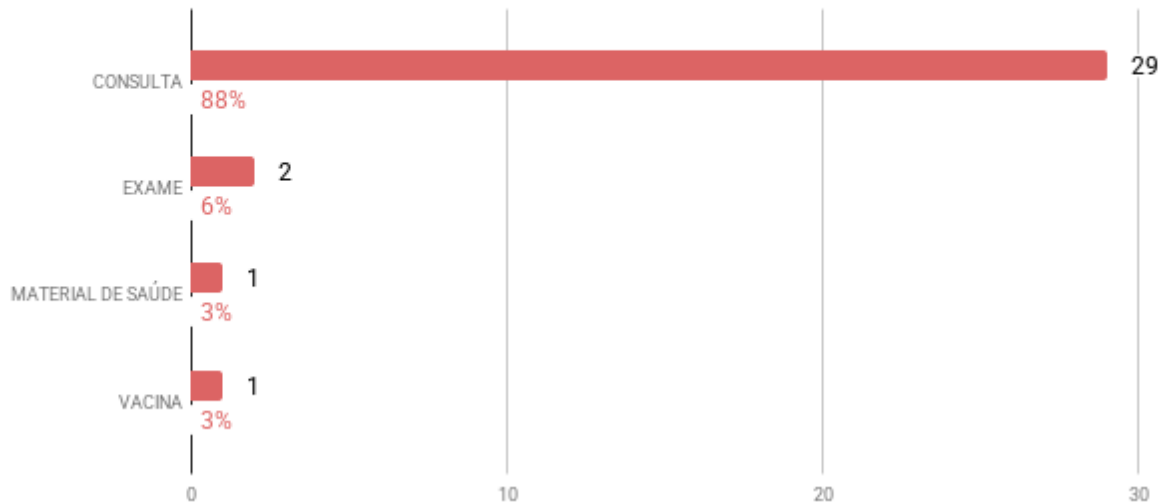
As solicitações relacionadas à Clínica Médica refletem a busca por acompanhamento de condições crônicas na população adulta e idosa. Já as demandas em Pneumologia podem estar associadas ao acompanhamento de doenças respiratórias crônicas, que apresentam relevância epidemiológica no território. As solicitações para Neurologia e Neurocirurgia demonstram a necessidade de acompanhamento de condições neurológicas que frequentemente demandam avaliação especializada e, por vezes, apresentam maior tempo de espera na regulação. As demandas de Ginecologia e Obstetrícia refletem a necessidade de manutenção do cuidado à saúde da mulher e acompanhamento das linhas de cuidado específicas.

Os dados sugerem que as manifestações registradas não representam necessariamente ausência de assistência, mas indicam expectativa dos usuários quanto à ampliação da oferta de consultas especializadas e à redução do tempo de espera para acesso aos

serviços regulados. Tal situação é observada em diversos territórios da cidade e reflete a crescente demanda por atendimentos de média complexidade.

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

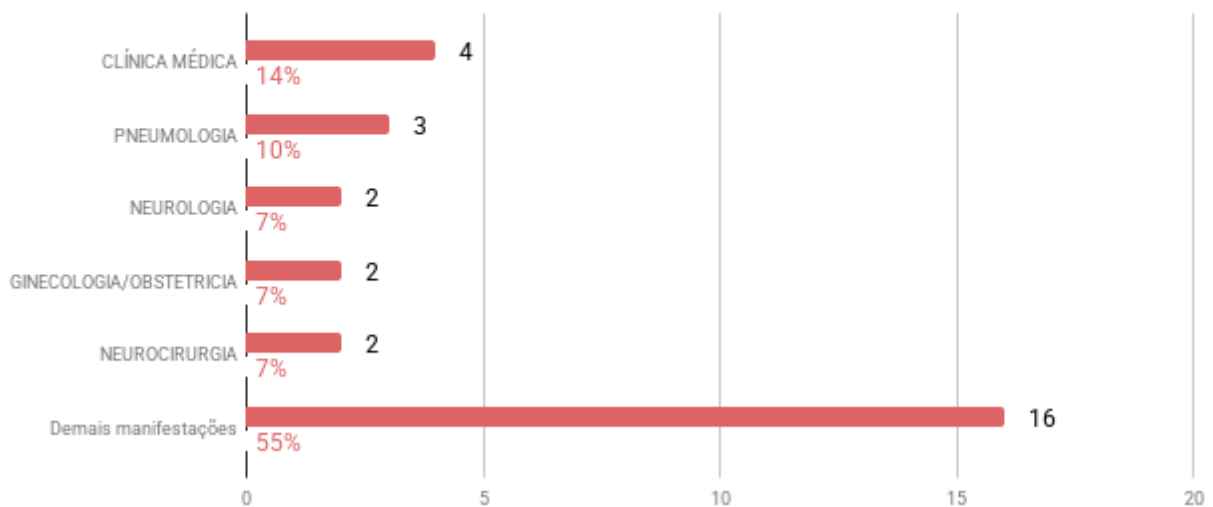
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

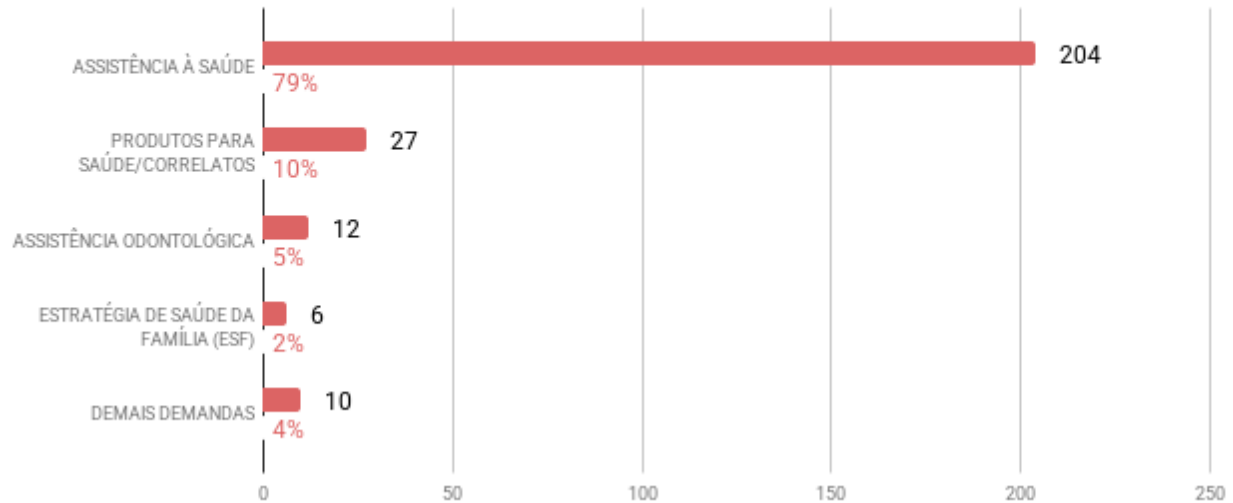
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

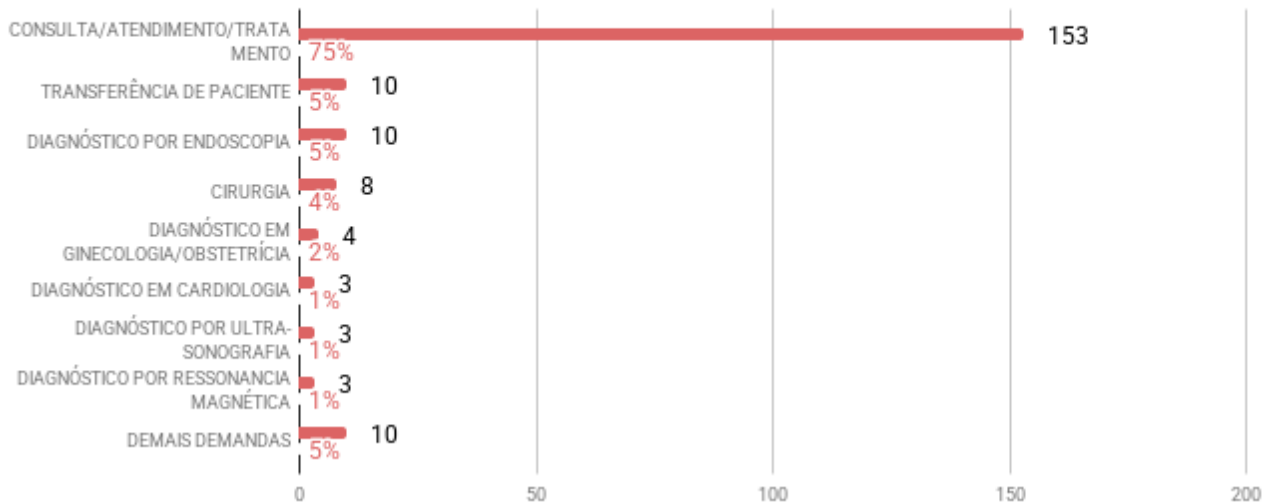
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 139 reclamações registradas no período correspondem a 24% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Problema com realização de consulta, exame ou cirurgia (33%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 40% são relativos à: Não Passou as informações necessárias e 20% a Falta de Humanização no atendimento.

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

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimentos em saúde e 39% a Recursos Humanos.

No período analisado, observa-se que as solicitações registradas na Ouvidoria de Guaianases concentraram-se majoritariamente no eixo **Assistência à Saúde**, responsável por aproximadamente 79% das manifestações. Em seguida aparecem os assuntos relacionados a **Produtos para Saúde/Correlatos** (10%), **Assistência Odontológica** (5%), **Estratégia Saúde da Família** (2%) e demais demandas (4%).

Sob a perspectiva quantitativa, a predominância das solicitações vinculadas à assistência à saúde demonstra que a principal necessidade apresentada pelos usuários está relacionada ao acesso e à continuidade do cuidado, refletindo a elevada demanda assistencial existente no território. Guaianases possui uma população numerosa, com significativa vulnerabilidade social é importante carga de doenças crônicas, fatores que impactam diretamente na procura por consultas, exames, procedimentos e acompanhamento especializado.

Ao analisar especificamente as solicitações relacionadas à assistência à saúde, verifica-se que a grande maioria está associada a **consultas, atendimentos e tratamentos**, representando cerca de 75% das manifestações deste grupo. Esse cenário evidencia que os usuários buscam, principalmente, apoio para acesso à assistência

especializada, continuidade de tratamentos e acompanhamento de suas condições de saúde.

Também se destacam solicitações relacionadas à **transferência de pacientes, diagnósticos por endoscopia, cirurgias** e outros exames especializados. Esses dados sugerem que parte das demandas está relacionada aos fluxos regulatórios da rede de atenção à saúde, especialmente em procedimentos que dependem de oferta regionalizada e cuja disponibilidade pode variar conforme a capacidade instalada do sistema.

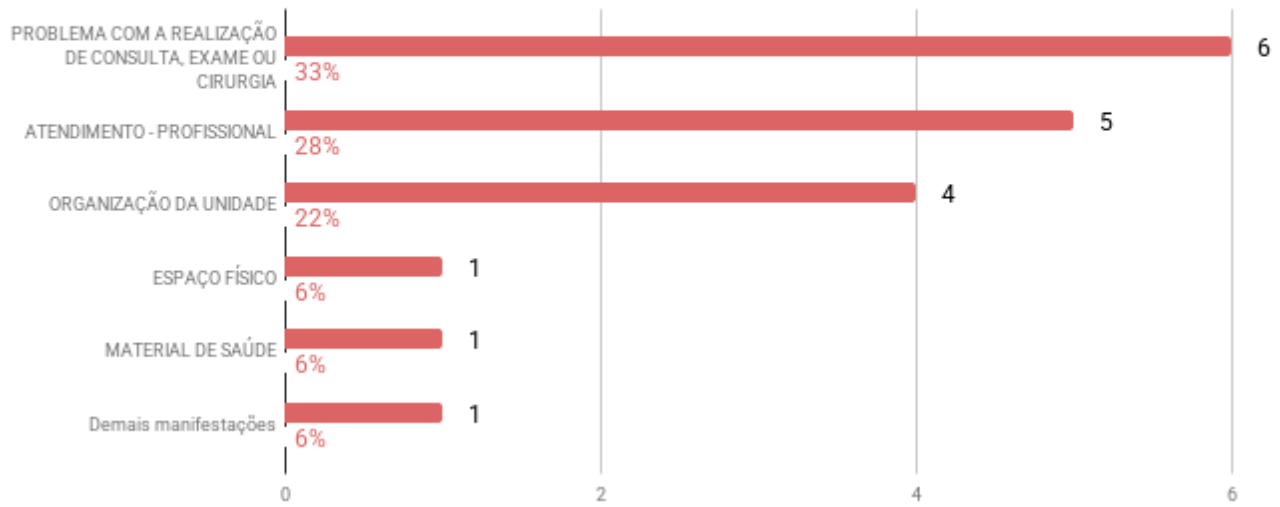
A presença de solicitações referentes a exames diagnósticos, como endoscopia, ultrassonografia, ressonância magnética e cardiologia, demonstra a crescente necessidade de investigação e acompanhamento de doenças crônicas e condições clínicas que demandam recursos de média complexidade. Esse perfil é compatível com o envelhecimento populacional observado no território.

As solicitações relacionadas à assistência odontológica também merecem atenção, uma vez que refletem a importância dos serviços especializados ofertados pelo território, especialmente diante da crescente procura por tratamentos odontológicos de maior complexidade, que frequentemente dependem de encaminhamento para serviços especializados.

Do ponto de vista qualitativo, os dados indicam que a população reconhece a Ouvidoria como importante canal para intermediar demandas relacionadas ao acesso aos serviços de saúde. As manifestações registradas expressam, em grande parte, expectativas legítimas quanto à ampliação da oferta assistencial, à redução do tempo de espera e à agilização dos fluxos de encaminhamento e regulação.

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

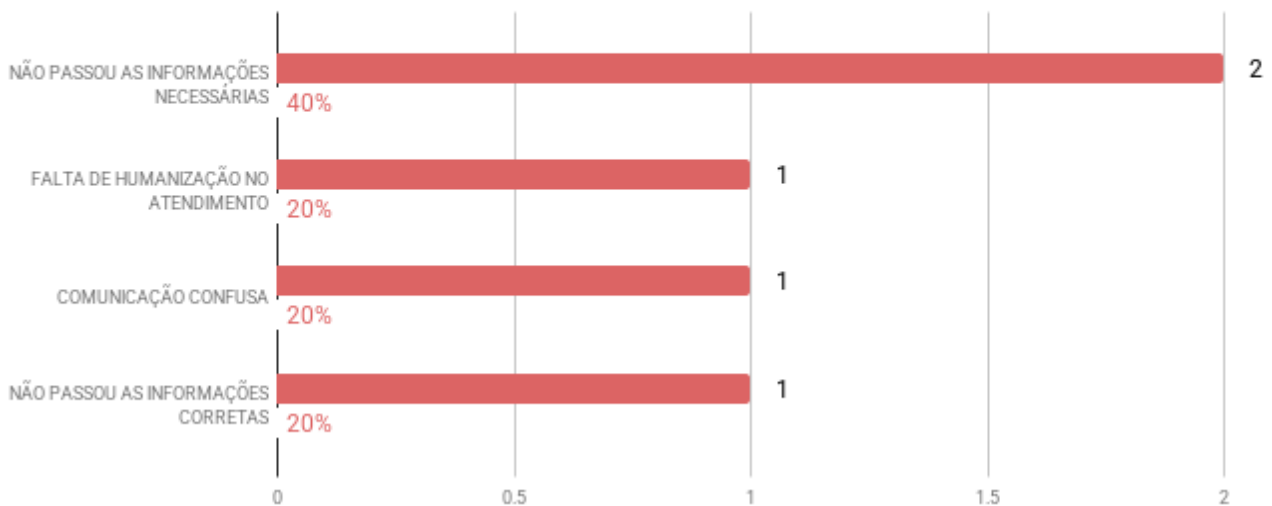
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

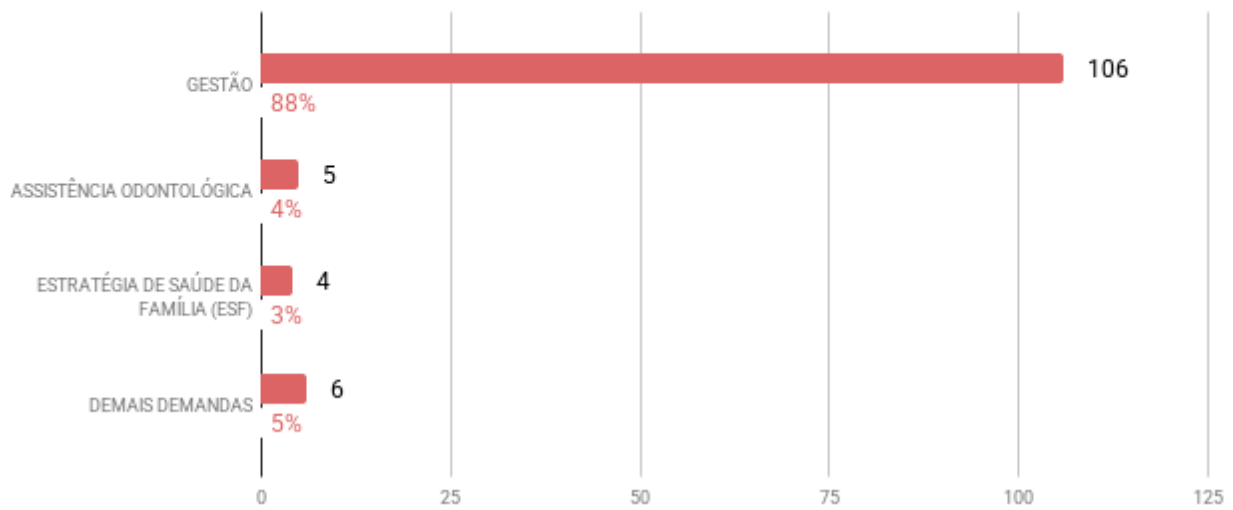
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

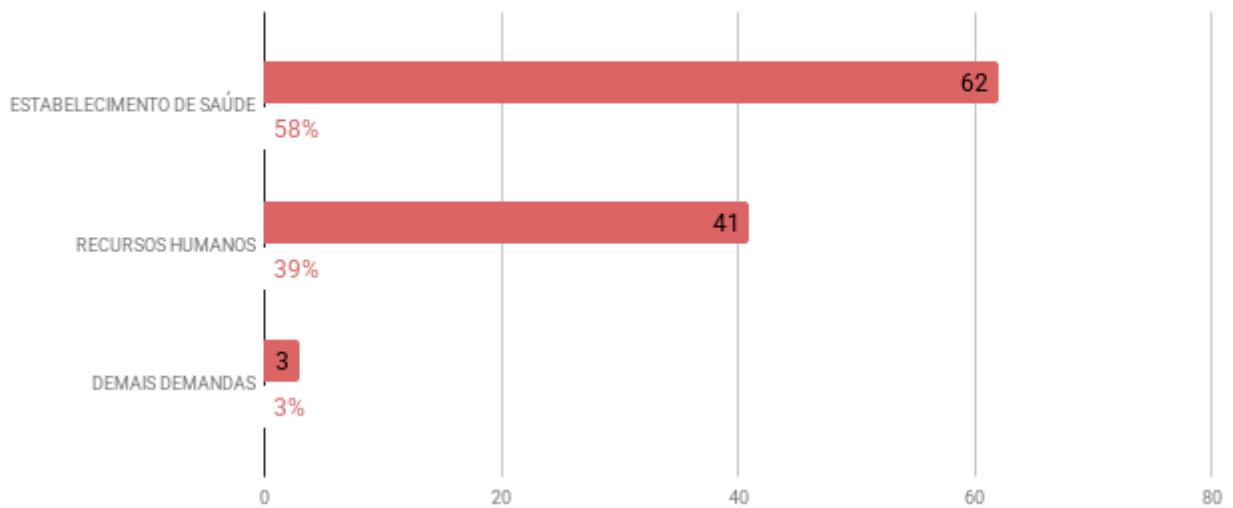
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



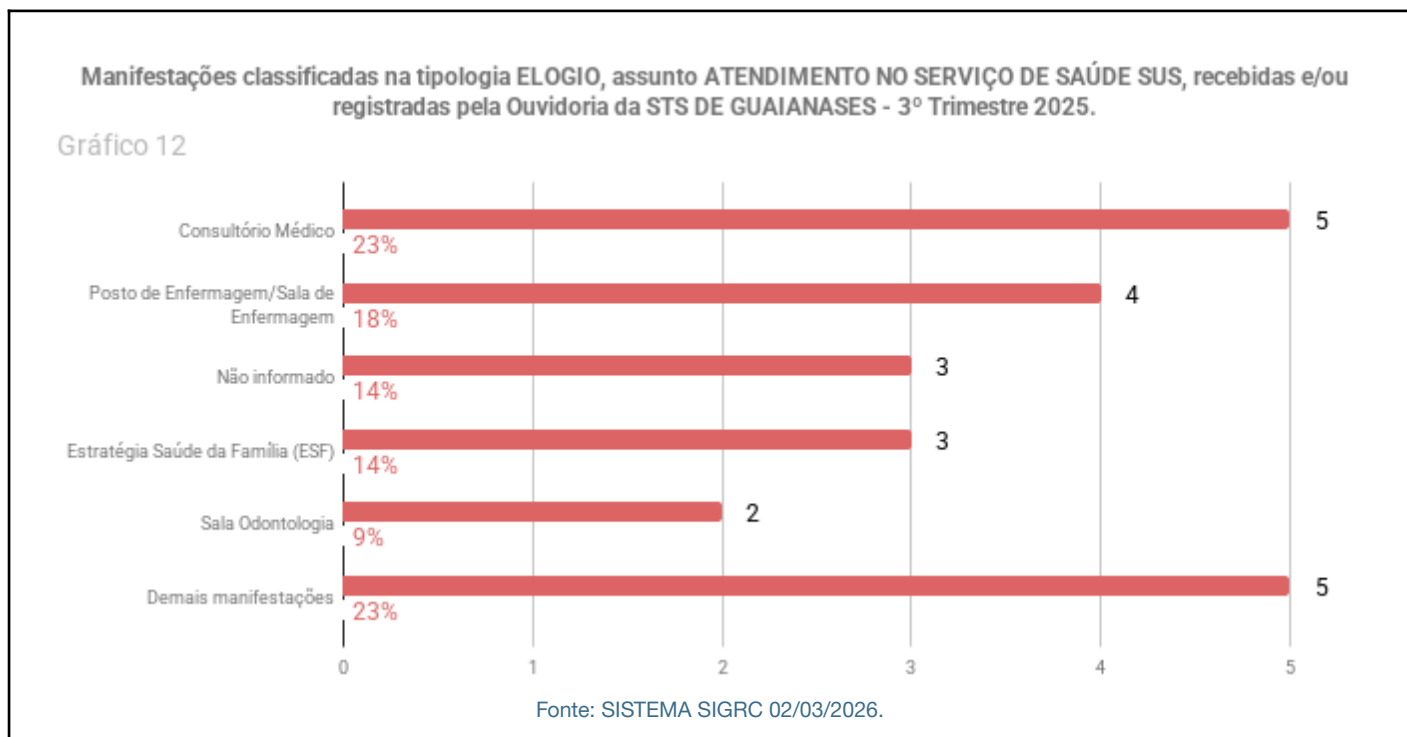
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 130 **elogios** no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 24% do total. A média mensal no trimestre foi 43 elogios.

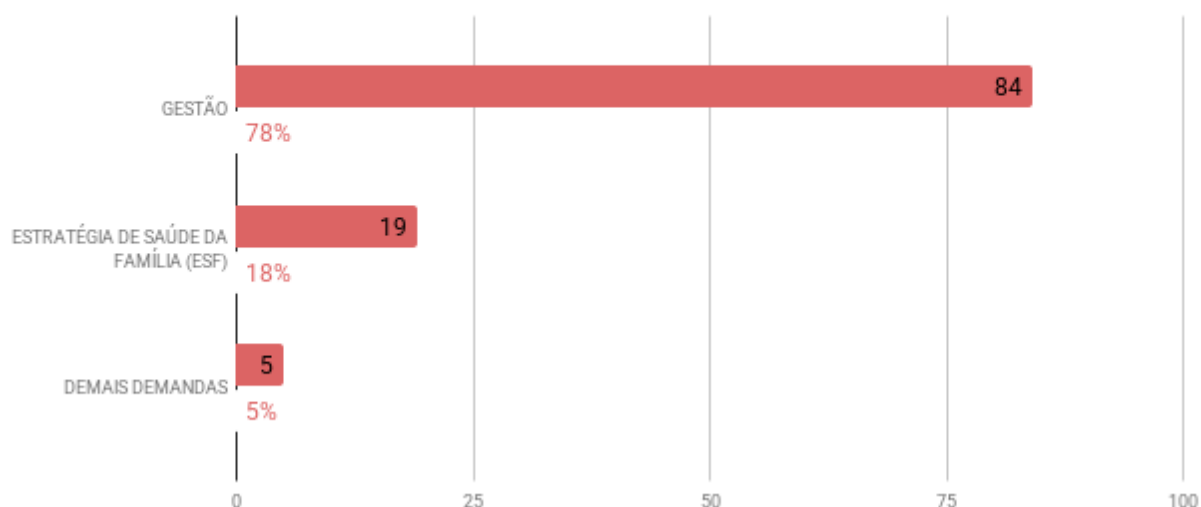
Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Consultório Médico, que representa 23%.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 78%.



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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

No período analisado, as manifestações classificadas como **Elogio** evidenciam importante reconhecimento dos usuários em relação aos serviços prestados pela Rede de Atenção à Saúde de Guaianases. Os dados demonstram que os elogios concentraram-se principalmente nas áreas de **Gestão** (78%) e **Estratégia Saúde da Família – ESF** (18%), revelando percepção positiva da população tanto em relação à organização dos serviços quanto ao atendimento prestado pelas equipes assistenciais.

Ao analisar especificamente os elogios relacionados ao atendimento nos serviços de saúde, observa-se destaque para os **Consultórios Médicos** e para os **Postos/Salas de Enfermagem**, seguidos pelas equipes da Estratégia Saúde da Família e pelos serviços odontológicos. Esse cenário demonstra que os profissionais que atuam diretamente na assistência constituem importante fator de satisfação dos usuários, sendo frequentemente reconhecidos pelo acolhimento, atenção, resolutividade e vínculo estabelecido durante os atendimentos.

Sob a ótica qualitativa, os elogios recebidos refletem o esforço contínuo das equipes em oferecer um atendimento humanizado, alinhado aos princípios do Sistema Único de Saúde. Em um território complexo como Guaianases, marcado por elevada demanda assistencial, vulnerabilidade social e grande volume de atendimentos

diários, o reconhecimento espontâneo dos usuários representa importante indicador da qualidade percebida dos serviços ofertados.

O elevado número de elogios direcionados à Gestão também demonstra que os usuários reconhecem os avanços promovidos na organização dos serviços, na ampliação do acesso, na melhoria dos fluxos assistenciais e no compromisso das equipes gestoras em buscar soluções para as necessidades da população. Esses registros reforçam que os esforços institucionais realizados no território têm gerado impactos positivos na experiência dos usuários junto à rede municipal de saúde.

Além de representarem reconhecimento ao trabalho desenvolvido, os elogios constituem importante ferramenta de gestão, permitindo identificar práticas exitosas que podem ser fortalecidas e replicadas em outras unidades e serviços da região.

Nesse contexto, a Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases utiliza sistematicamente os registros de elogios como instrumento de valorização profissional. As manifestações positivas recebidas pela Ouvidoria são compartilhadas com as equipes e gestores locais, servindo como forma de reconhecimento dos profissionais e das boas práticas desenvolvidas nos serviços.

O processo tem como objetivo destacar iniciativas, atitudes e ações que contribuam para a qualificação da assistência, fortalecimento do acolhimento e melhoria da experiência dos usuários, estimulando o engajamento das equipes e a cultura de valorização dos trabalhadores do SUS.

Dessa forma, os elogios recebidos transcendem o simples reconhecimento individual, transformando-se em oportunidade de fortalecimento institucional, promoção de boas práticas e incentivo permanente à qualificação dos serviços prestados à população de Guaianases. Os resultados observados reforçam a importância da escuta qualificada dos usuários e demonstram que, mesmo diante dos desafios cotidianos da rede pública de saúde, os profissionais e gestores do território permanecem comprometidos com a oferta de um cuidado humanizado, resolutivo e de qualidade.

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	4	4	100%
AMB ESPEC SÃO CARLOS	36	36	100%
CAPS ADULTO II GUAIANASES - ARTHUR BISPO DO ROSÁRIO	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II GUAIANASES	3	3	100%
CEO II GUAIANASES	5	5	100%
CER II GUAIANASES	5	5	100%
CER II JARDIM SOARES	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	2	3	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS GUAIANASES I	9	9	100%
UBS GUAIANASES II	41	41	100%
UBS JARDIM AURORA	28	28	100%
UBS JARDIM BANDEIRANTES	3	3	100%
UBS JARDIM ETELVINA	31	31	100%
UBS JARDIM FANGANIELLO	29	29	100%
UBS JARDIM ROBRU I - GUAIANASES	36	36	100%
UBS JARDIM SOARES	46	46	100%
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	30	30	100%
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	31	31	100%
UBS SANTA LUZIA	4	4	100%
UBS SAO CARLOS GUAIANASES	21	21	100%
UBS VILA CHABILÂNDIA	32	32	100%
UBS VILA COSMOPOLITA	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JULIO TUPY	23	23	100%
UVIS GUAIANASES	3	4	75%
Total	441	443	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 443
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 441
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
A Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases atingiu 67% (2 de 3 demandas respondidas dentro do prazo) e a UVIS Guaianases atingiu 75% (3 de 4 demandas respondidas dentro do prazo). Os casos que ultrapassaram o prazo envolveram necessidade de levantamento de informações complementares e articulação com áreas técnicas para obtenção de subsídios necessários à elaboração das respostas.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
Monitoramento sistemático das manifestações em andamento, envio de lembretes às unidades e áreas responsáveis, acompanhamento periódico dos prazos junto aos interlocutores locais e orientação contínua quanto à importância do cumprimento dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria SUS.
- Principais resultados obtidos:
O território de Guaianases alcançou índice global de 99,5% de respostas emitidas dentro do prazo de até 20 dias, demonstrando elevado comprometimento das unidades com a qualificação das respostas e a tempestividade no atendimento das demandas dos usuários.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
Manter o monitoramento contínuo dos prazos, fortalecer a comunicação entre as áreas técnicas e as unidades de saúde, sensibilizar as equipes quanto à importância das devolutivas tempestivas e priorizar a análise das manifestações que dependam de informações de múltiplos setores para evitar atrasos nas respostas.

10. Plano de ação

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

Durante o período analisado, as ações previstas no plano de ação foram desenvolvidas de forma satisfatória, considerando a realidade da STS Guaianases e o perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

As principais ações concentraram-se no monitoramento periódico das demandas registradas, no acompanhamento dos prazos de resposta das unidades de saúde e na orientação às equipes quanto à importância da qualificação das respostas encaminhadas aos usuários. Também foi mantido o acompanhamento dos assuntos mais recorrentes, visando identificar oportunidades de melhoria nos processos de trabalho.

O monitoramento continuará sendo realizado de forma contínua no próximo trimestre, com o objetivo de fortalecer a qualidade do atendimento e contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados.

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 SIGRC.	Trimestralmente.	Equipe da Ouvidoria.	A iniciar ▾
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 Saúde.	A iniciar ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	sistema informatizado ouvidor SUS informes SIGRC.	mudança do sistema de ouvidoria.	ouvidores
18/09/2025	alinhamento SIGRC.	alinhamento do novo fluxo do sistema de ouvidoria.	ouvidores
22/09/2025	Programa Rumo ao Zero – Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. Sistema SIGRC.	informações e orientação para fechamento das demandas do sistema ouvidor SUS.	ouvidores

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas no período demonstra que a Ouvidoria permanece como importante instrumento de escuta qualificada da população, possibilitando identificar demandas, expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços de saúde ofertados no território de Guaianases.

Observa-se que as solicitações relacionadas ao acesso a consultas, exames, procedimentos especializados e continuidade do cuidado permaneceram como os temas mais recorrentes, refletindo desafios inerentes à rede assistencial, especialmente no que se refere à crescente demanda por serviços de média complexidade e especialidades médicas. Esse cenário acompanha a realidade epidemiológica do território, marcada pelo envelhecimento populacional, aumento da prevalência de doenças crônicas e maior procura por acompanhamento especializado.

As manifestações de reclamação evidenciam oportunidades de aprimoramento dos processos assistenciais e administrativos, permitindo que gestores e equipes desenvolvam ações corretivas e preventivas voltadas à qualificação do atendimento, fortalecimento da comunicação com os usuários e melhoria dos fluxos de acesso aos serviços de saúde.

Por outro lado, destaca-se o expressivo quantitativo de elogios registrados no período, demonstrando o reconhecimento da população em relação ao empenho dos profissionais, das equipes multiprofissionais e dos gestores na prestação de um atendimento humanizado, acolhedor e resolutivo. Os elogios recebidos reforçam a importância da valorização dos trabalhadores do SUS e da disseminação das boas práticas assistenciais desenvolvidas no território.

As informações produzidas pela Ouvidoria têm sido utilizadas como ferramenta estratégica de gestão, subsidiando discussões junto às unidades de saúde, equipes técnicas, gestores locais e parceiros institucionais, contribuindo para o planejamento de ações de melhoria contínua dos serviços prestados à população.

No âmbito da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases, os resultados das manifestações são compartilhados periodicamente com os gestores dos equipamentos de saúde, permitindo o

acompanhamento dos indicadores, a identificação de fragilidades e potencialidades e a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento da assistência. As manifestações de elogio também são utilizadas como instrumento de valorização dos profissionais, fortalecendo o reconhecimento das equipes e incentivando a manutenção das boas práticas.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria exerce papel fundamental no fortalecimento da participação social e no aprimoramento da gestão pública, atuando como canal permanente de diálogo entre usuários e serviços de saúde. O monitoramento contínuo das manifestações possibilita identificar necessidades da população, apoiar a tomada de decisões e contribuir para a construção de uma rede de saúde cada vez mais acessível, resolutiva, humanizada e alinhada aos princípios do Sistema Único de Saúde.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas pela Ouvidoria no período evidencia a importância deste canal como instrumento de gestão, transparência e fortalecimento da participação social no Sistema Único de Saúde. Os dados apresentados permitem compreender não apenas as principais demandas da população, mas também identificar oportunidades de aprimoramento dos serviços ofertados no território de Guaianases.

Observa-se que as solicitações e reclamações concentraram-se, principalmente, em temas relacionados ao acesso à assistência especializada, consultas, exames diagnósticos e continuidade dos tratamentos. Tal cenário reflete uma realidade vivenciada não apenas no território de Guaianases, mas em toda a rede pública de saúde, diante da crescente demanda por serviços de média complexidade e do aumento das necessidades assistenciais da população.

Como estratégia de enfrentamento, a Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases tem atuado de forma permanente junto às unidades de saúde, Coordenadoria Regional de Saúde, áreas técnicas e demais instâncias da Secretaria Municipal da Saúde, buscando qualificar os fluxos assistenciais, ampliar a capacidade instalada dos serviços,

monitorar filas de espera e fortalecer a integração da Rede de Atenção à Saúde.

Por outro lado, os elogios recebidos demonstram o comprometimento das equipes de saúde, gestores e trabalhadores do SUS na oferta de um atendimento humanizado, acolhedor e resolutivo. O reconhecimento dos usuários reforça que, mesmo diante dos desafios cotidianos, os profissionais do território permanecem empenhados em garantir assistência de qualidade à população.

Destaca-se ainda que, as manifestações recebidas pela Ouvidoria são utilizadas como ferramenta de gestão, subsidiando processos de planejamento, monitoramento e tomada de decisão. Os dados são compartilhados com as unidades de saúde e discutidos em espaços de gestão, contribuindo para o desenvolvimento de ações corretivas, preventivas e de qualificação contínua dos serviços.

Por fim, a gestão da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases reafirma seu compromisso com os princípios do Sistema Único de Saúde, especialmente a universalidade, integralidade, equidade, participação social e humanização do cuidado, mantendo esforços contínuos para aprimorar o acesso, a qualidade da assistência e a satisfação dos usuários da rede municipal de saúde.

Edson Erasmo Pereira Lima

Supervisor Técnico

Supervisão Técnica de Saúde

14. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

15. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
SMS - Secretaria Municipal da Saúde
SRT - Serviço de Residência Terapêutica
STS - Supervisão Técnica de Saúde
SUS - Sistema Único de Saúde
UAA - Unidade de Acolhimento Adulto
UBS - Unidade Básica de Saúde
UPA - Unidade de Pronto Atendimento
URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



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



156

TELEFONE

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

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

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



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

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

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

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

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



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

RELATÓRIOS

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



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

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



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

