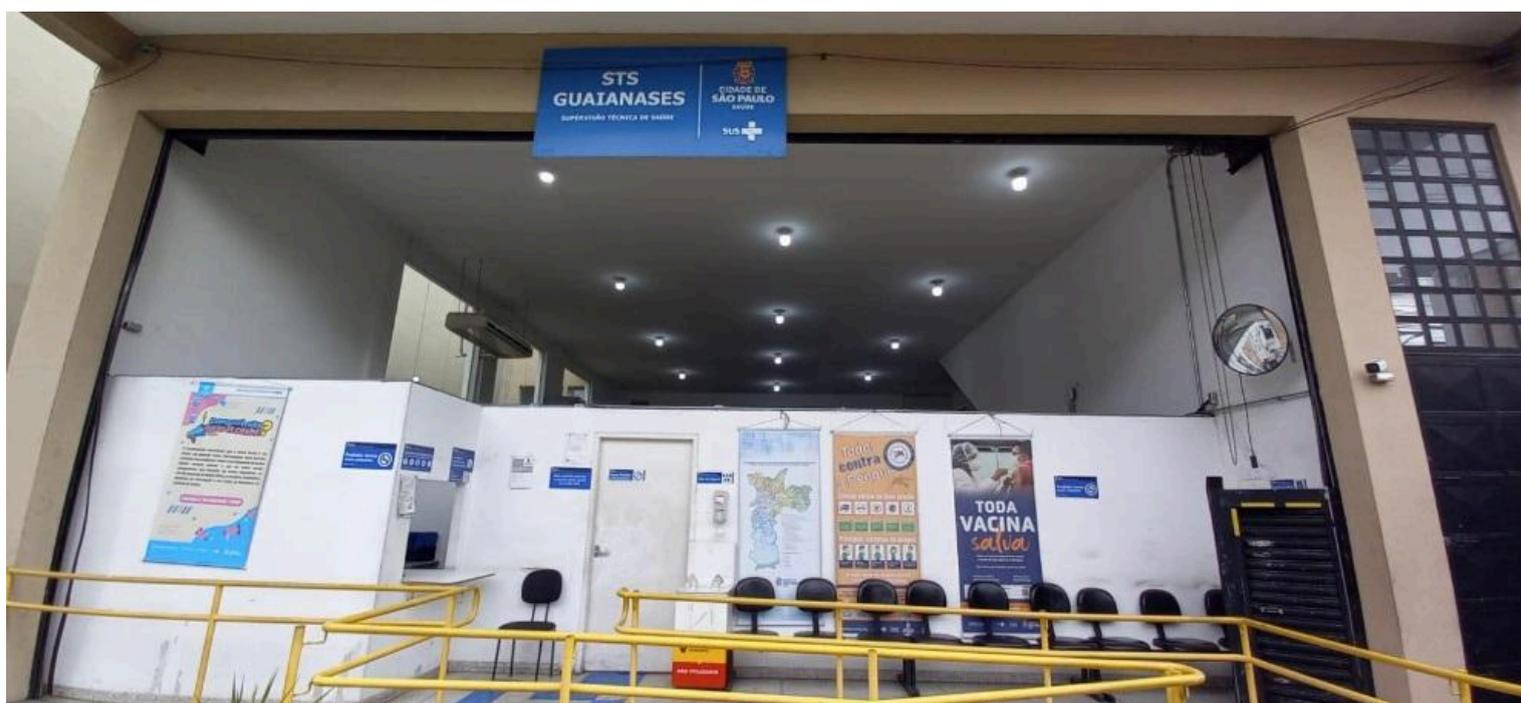


4º TRIMESTRE  
2024

# 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 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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**

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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
Panorama Geral das Demandas	8
Tendências e Desafios Identificados	9
Principais Fatores que Influenciaram as Demandas	9
Melhorias Realizadas nas Unidades de Saúde	10
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>11</b>
1. Análise Quantitativa	11
2. Análise Qualitativa	12
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>13</b>
Análise e Considerações	13
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>14</b>
Análise Quantitativa	15
Comparação Qualitativa do 4º Trimestre	15
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>16</b>
Análise Quantitativa	17
Considerações e Recomendações	18
Análise Quantitativa	19
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>20</b>
Análise Qualitativa	21
Análise Qualitativa	23
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>24</b>
Comparação Quantitativa	24
2. Comparação Qualitativa	25
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>26</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>29</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>29</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>32</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>33</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>33</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>35</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>36</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>38</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>39</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A região da STS Guaianases 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 km<sup>2</sup> apresenta uma densidade demográfica de 16.298 habitantes por km<sup>2</sup> (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% se auto declaram 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 Trimestre e Retrospectiva 2024

### 2.1. Panorama Geral do Trimestre

Durante o terceiro trimestre de 2024, a unidade de ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases recebeu **644 registros**, distribuídos em diversas categorias de demandas da população.

#### Principais Categorias de Demandas:

- **Consulta/Atendimento/Tratamento:** Com **225 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 **157 demandas** relacionadas a questões de pessoal, como atendimento prestado por profissionais, possíveis faltas de médicos ou situações administrativas.
- **Estabelecimento de Saúde:** Com **84 registros**, essa categoria reflete dúvidas e reclamações sobre a infraestrutura e o funcionamento das unidades de saúde municipais.

Outras demandas notáveis incluem:

- **Fralda Descartável: 24 registros**, demonstrando a importância do fornecimento adequado desse insumo.
- **Cirurgia: 17 registros**, apontando para necessidades relacionadas ao acesso a procedimentos cirúrgicos.

- **Diagnóstico por Endoscopia: 12 registros**, reforçando a demanda por exames especializados.
- **Assistência Básica: 11 registros**, evidenciando preocupações com os serviços essenciais de saúde.
- **Diagnóstico por Ultrassonografia, Alimento/Bebidas e Diagnóstico em Cardiologia:** Cada uma dessas categorias teve **10 registros**, mostrando uma distribuição equilibrada de solicitações.

A categoria de **Demais Demandas**, que engloba outras solicitações variadas, somou **84 registros**, indicando a diversidade das necessidades apresentadas pela população.

## 2.2. Retrospectiva 2024

Durante o ano de 2024, a unidade de ouvidoria da Região da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases recebeu um volume expressivo de manifestações, totalizando diversas categorias de demandas que refletem as principais necessidades e preocupações da população local.

---

### Panorama Geral das Demandas

Ao longo do ano, foram registradas **2637 manifestações**, distribuídas entre reclamações, sugestões, pedidos de informação, denúncias e elogios. As principais categorias foram:

- **Consulta/Atendimento/Tratamento: 808 registros**
  - A demanda mais expressiva do ano, evidenciando a importância da acessibilidade e qualidade do atendimento nos serviços de saúde municipais.
- **Recursos Humanos: 708 registros**
  - Notou-se um aumento constante nas reclamações relacionadas à equipe de saúde, indicando possíveis desafios na alocação de profissionais, condições de trabalho e atendimento humanizado.
- **Estabelecimento de Saúde: 403 registros**

- Essa categoria se destacou pela recorrência de queixas relacionadas à infraestrutura e à operacionalização das unidades de saúde, apontando a necessidade de melhorias estruturais.

Outras categorias relevantes incluíram:

- **Fralda Descartável: 136 registros**
- **Cirurgia: 71 registros**
- **Diagnóstico por Endoscopia: 66 registros**
- **Assistência Básica e Diagnóstico: Ambas com 35 registros** cada.
- **Assistência Especializada: 30 registros**

---

## Tendências e Desafios Identificados

1. **Crescimento das Reclamações em Recursos Humanos:**
  - O aumento nas manifestações reforça a necessidade de revisar as condições de trabalho e aprimorar a distribuição de profissionais nas unidades de saúde.
  - Abril foi o mês com o maior número de registros nesta categoria (**76 demandas**), possivelmente associado a mudanças administrativas ou maior procura por serviços.
2. **Gargalos em Estabelecimentos de Saúde:**
  - A predominância de reclamações relacionadas à infraestrutura e organização das unidades de saúde sugere desafios operacionais, impactando diretamente a experiência do usuário.
3. **Demandas Constantes por Insumos e Procedimentos:**
  - A alta procura por **fraldas descartáveis, cirurgias e diagnósticos especializados** reforça a importância de manter o abastecimento e o acesso facilitado a esses serviços.

## Principais Fatores que Influenciaram as Demandas

- **Mudanças nas Unidades de Saúde:**
  - Reformas e alterações administrativas afetaram a percepção dos usuários, gerando novas solicitações e reclamações.
- **Aprimoramento nas Dinâmicas de Trabalho:**

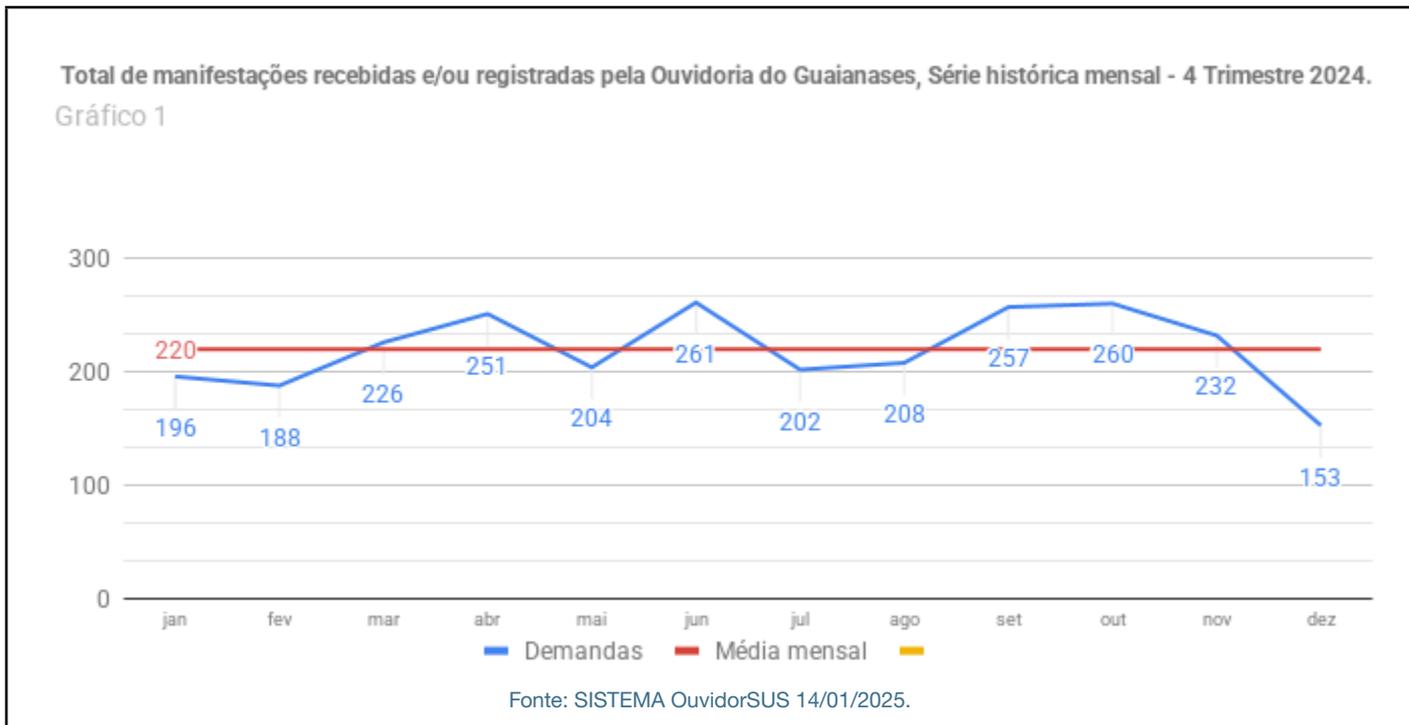
- Novas ferramentas e processos foram implementados, proporcionando mais agilidade no atendimento e no encaminhamento das manifestações.
- **Desafios Operacionais:**
  - A equipe da ouvidoria lidou com a alta demanda por informações e atendimentos, destacando a importância da capacitação contínua e do reforço no quadro de pessoal.
- **Capacitações e Participação em Processos de Qualidade:**
  - A participação nos processos da **Organização Nacional de Acreditação (ONA)** reforça o compromisso com a qualidade e segurança do paciente.

## Melhorias Realizadas nas Unidades de Saúde

Ao longo do ano, diversas unidades da região de Guaianases passaram por melhorias, visando aprimorar o atendimento à população:

- **UBS Vila Cosmopolita:** Inauguração de um novo prédio em maio, com acessibilidade, dois andares, elevador e serviços de telemedicina.
- **UBS Jardim Aurora:** Reformas na estrutura física da unidade.
- **UBS Jardim Fanganiello, UBS Jardim Soares e UBS Aurora:** Melhorias nas Salas de Odontologia.
- **AE/UBS Jardim São Carlos:** Aperfeiçoamento na Sala de Odontologia do **Centro de Especialidades Odontológicas** e na odontologia da UBS.
- **CER Auditiva e Visual:** Transferência para o prédio da **AMA Juscelino**, ampliando o espaço, melhorando a acessibilidade e oferecendo mais especialidades.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



A análise do número de ouvidorias registradas em 2024 na Região da Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases oferece uma visão detalhada do comportamento das demandas ao longo do ano. Com um total de **2.637 registros**, é possível realizar uma avaliação quantitativa e qualitativa das manifestações.

#### 1. Análise Quantitativa

##### Média Mensal de Atendimentos:

Média Mensal= 220 atendimentos/mês

##### Desvio em Relação à Média:

- **Meses Acima da Média:**
  - **Março:** 226 registros
  - **Abril:** 251 registros
  - **Junho:** 261 registros
  - **Setembro:** 257 registros
  - **Outubro:** 259 registros
  - **Novembro:** 233 registros

- **Meses Abaixo da Média:**
    - **Janeiro:** 196 registros
    - **Fevereiro:** 188 registros
    - **Mai:** 204 registros
    - **Julho:** 202 registros
    - **Agosto:** 208 registros
    - **Dezembro:** 152 registros
- 

## 2. Análise Qualitativa

### Meses com Maior Volume de Demandas:

- **Junho (261), Outubro (259) e Setembro (257):**
  - Esses meses apresentaram o maior número de registros na ouvidoria.
  - Possíveis razões incluem:
    - **Aumento da demanda por serviços de saúde** no inverno, especialmente em relação a consultas, atendimentos e tratamento de doenças sazonais.
    - **Impacto de reformas e melhorias** nas unidades de saúde em reformas, que pode ter gerado maior procura nos meses seguintes.

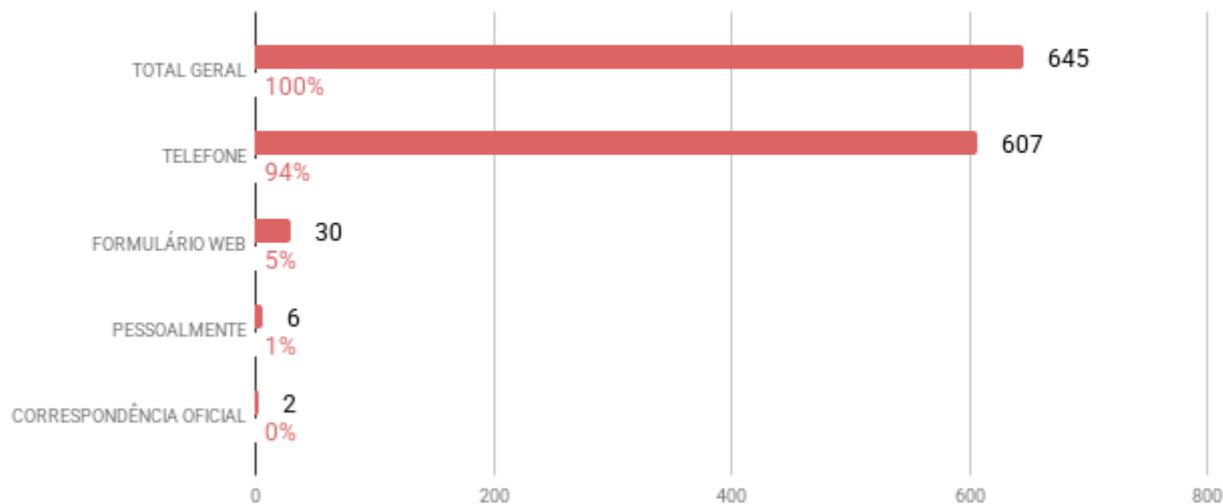
### Meses com Menor Volume de Demandas:

- **Dezembro (152 registros):**
  - Tradicionalmente, dezembro apresenta queda na procura por serviços públicos devido ao período de festas e férias.
  - Além disso, possíveis reduções no expediente das unidades de saúde podem ter influenciado essa queda.
- **Fevereiro (188 registros):**
  - O mês de fevereiro também registrou um volume baixo, o que pode estar associado ao período de Carnaval e 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 - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

### Análise e Considerações

#### 1. Queda no Volume de Manifestações

- **Redução Gradual:** O trimestre final do ano apresentou uma tendência de queda nas manifestações, refletindo um comportamento sazonal típico do período de festas e férias.
- **Impacto no Atendimento:** Essa diminuição pode ter possibilitado uma maior eficiência no atendimento das demandas existentes.

#### 2. Predominância do Telefone como Principal Canal

- **Utilização Significativa:** O telefone respondeu por **94%** das manifestações no trimestre, evidenciando a preferência da população por esse meio de comunicação.
- **Queda em Dezembro:** O volume de atendimentos por telefone caiu de 247 para 145, reforçando o efeito das festividades de fim de ano na busca por serviços.

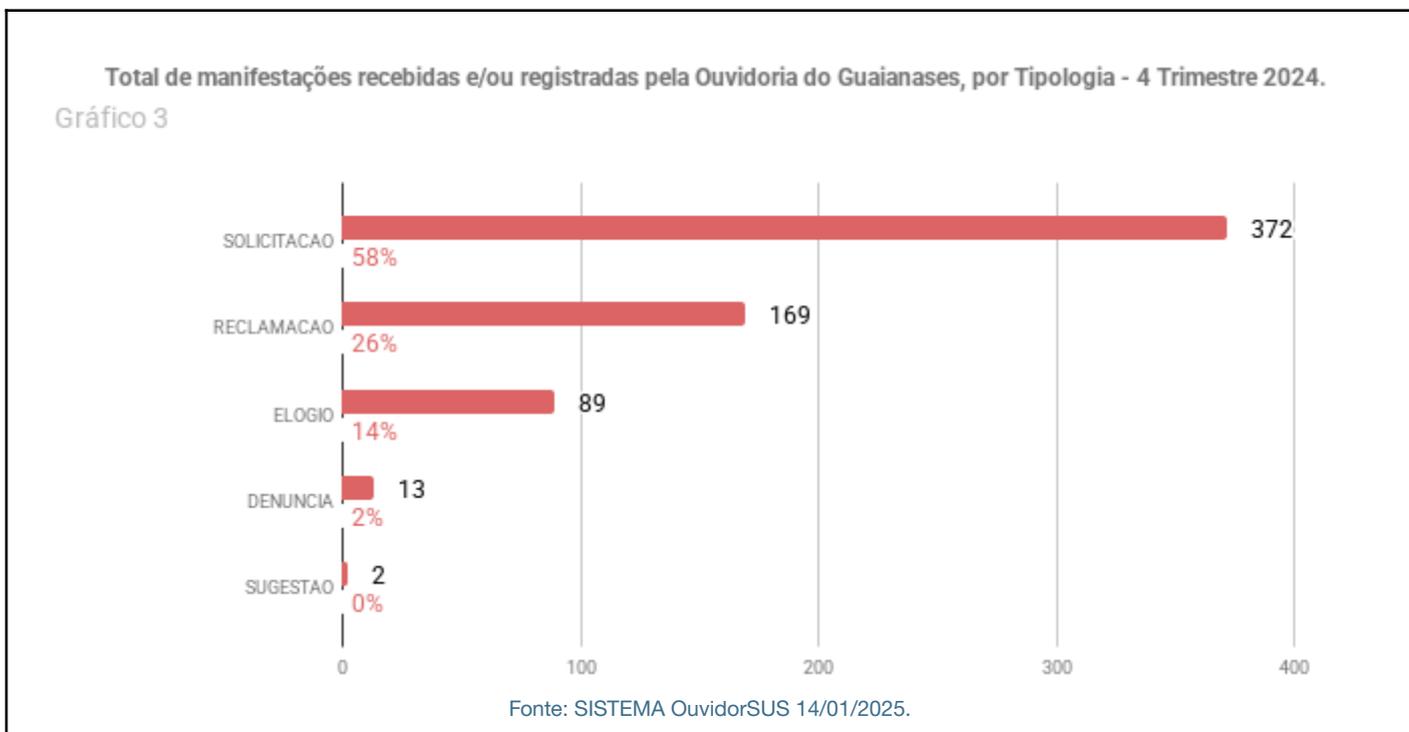
### 3. Uso do Formulário Web e Atendimento Pessoal

- **Formulário Web:** Apesar de representar uma parcela pequena das manifestações, o uso desse canal variou ao longo do trimestre, sugerindo uma oportunidade para incentivar o uso das ferramentas digitais.
- **Atendimento Pessoalmente:** Com apenas **6 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.

### 4. Baixa Utilização da Correspondência Oficial

- **Apenas 2 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

- **644 registros:** O 4º trimestre de 2024 apresentou um total de **644 manifestações**, com uma média mensal de **214,67 registros**.
- **Redução na Média Mensal:** Comparado à média anual de aproximadamente **220 manifestações por mês**, houve uma leve queda no último trimestre do ano.

### 2. Predominância das Solicitações

- **57,8% do Total:** As solicitações continuaram a ser a categoria mais registrada, com **372 manifestações** ao longo do trimestre.
- **Queda ao Longo do Trimestre:** Observou-se uma diminuição significativa nas solicitações, passando de **162** em outubro para **81** em dezembro, indicando uma redução de **50%**.

### 3. Reclamações e Elogios

- **Reclamações:** Com **169 registros**, as reclamações representaram **26,2%** das manifestações do trimestre. Embora tenham aumentado em novembro (**69 registros**), voltaram a cair em dezembro (**37 registros**).
- **Elogios:** Mantiveram-se relativamente estáveis, totalizando **89 registros** e representando **13,8%** das manifestações.

### 4. Denúncias e Sugestões

- **Denúncias:** Foram registradas **13 denúncias**, com um pico em novembro (**7 registros**), retornando ao patamar inicial de outubro (**3 registros**).
- **Sugestões:** Apenas **2 sugestões** 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, apesar da redução

nas solicitações, o atendimento proativo continua sendo essencial.

- **Elogios Consistentes:** Os elogios mantiveram estabilidade ao longo do trimestre, reforçando o reconhecimento dos serviços prestados.
- **Denúncias e Sugestões:** O baixo volume de sugestões e a estabilidade das denúncias indicam uma oportunidade para incentivar a participação ativa da população com feedback construtivo.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

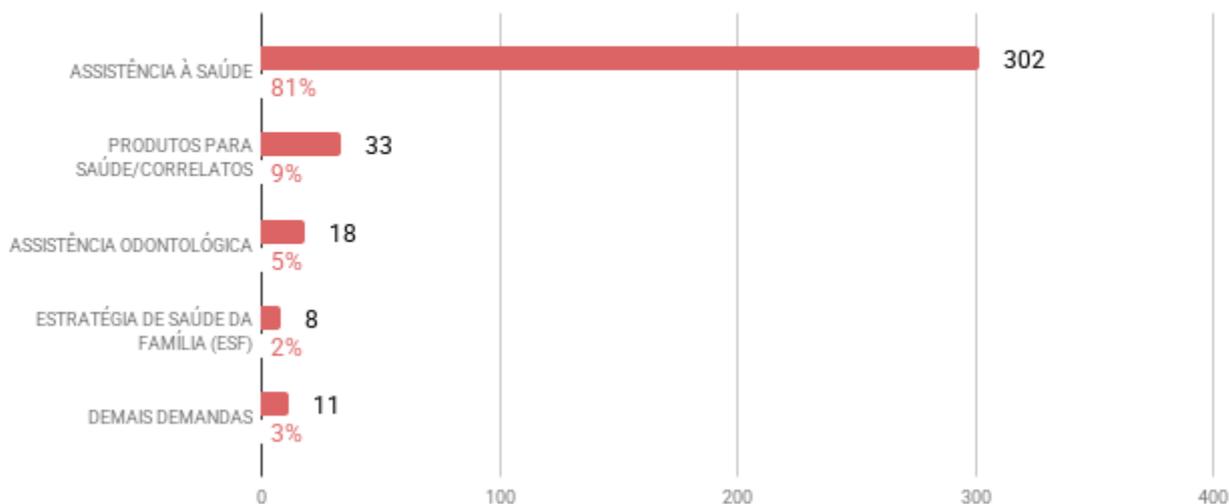
As 372 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 58% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTENCIA A SAUDE (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 74% são relativos a consulta, atendimento e tratamento e 5% a cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do  
Guaianases – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## Análise Quantitativa

### 1. Volume Total de Manifestações

- **371 registros:** Ao longo do período analisado, a ouvidoria registrou um total de **371 manifestações**.
- **Predominância da Assistência à Saúde:** A maior parte das manifestações refere-se a **assistência à saúde**, com **302 registros**. Isso demonstra a importância dos serviços de saúde para os usuários da região.

### 2. Distribuição das Manifestações

- **Assistência à Saúde (302 registros):** Representa **81,4%** 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 (32 registros):** Corresponde a **8,6%** do total, evidenciando uma demanda relevante por produtos correlatos aos serviços de saúde.
- **Assistência Odontológica (18 registros):** Com **4,8%** 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) (8 registros):** Representa **2,2%** das manifestações, sinalizando uma

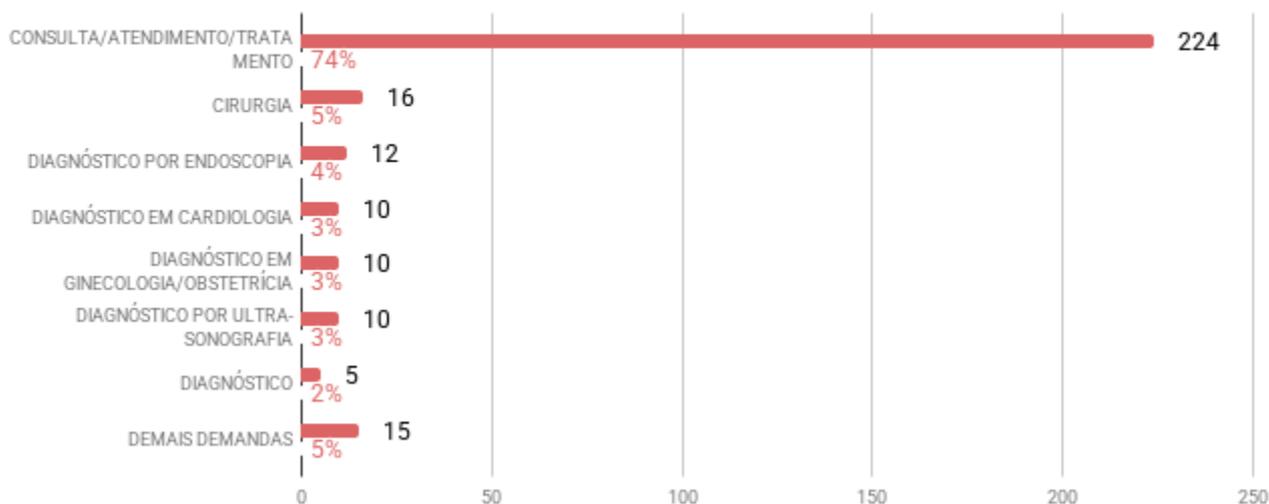
quantidade menor, mas ainda relevante, de solicitações ou questionamentos relacionados a esse programa.

## 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 (**8,6%**), 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 (**4,8%**).
4. **Fortalecer a Estratégia de Saúde da Família (ESF):** Embora com um volume menor de manifestações (**2,2%**), 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 - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## Análise Quantitativa

### 1. Volume Total de Manifestações

- **292 registros:** Ao longo do período analisado, foram registradas **292 manifestações** na ouvidoria, com um foco expressivo nas áreas relacionadas ao atendimento e tratamento.

### 2. Distribuição das Manifestações

- **Consulta/Atendimento/Tratamento (224 registros):** Representa **76,7%** 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.
- **Cirurgia (16 registros):** Corresponde a **5,5%** do total, mostrando a relevância da área de cirurgias nas manifestações, embora em menor volume.
- **Diagnóstico por Endoscopia (12 registros):** Representa **4,1%** do total, destacando a demanda por exames específicos para diagnósticos mais aprofundados.
- **Diagnóstico por Ultra-Sonografia (10 registros):** Com **3,4%** das manifestações, também é uma área de significativa procura, especialmente para exames preventivos e diagnósticos.

- **Diagnóstico em Cardiologia (10 registros):** Também com **3,4%**, às demandas voltadas à cardiologia mostram a necessidade de atenção à saúde cardiovascular.
- **Diagnóstico em Ginecologia/Obstetrícia (10 registros):** Reflete **3,4%** das manifestações, evidenciando a importância dos serviços de saúde voltados à saúde da mulher.
- **Diagnóstico (5 registros):** Com **1,7%** 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.
- **Demais Demandas (15 registros):** Representa **5,1%**, indicando um conjunto de manifestações diversificadas que não se encaixam diretamente nas categorias anteriores, mas que também exigem atenção.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

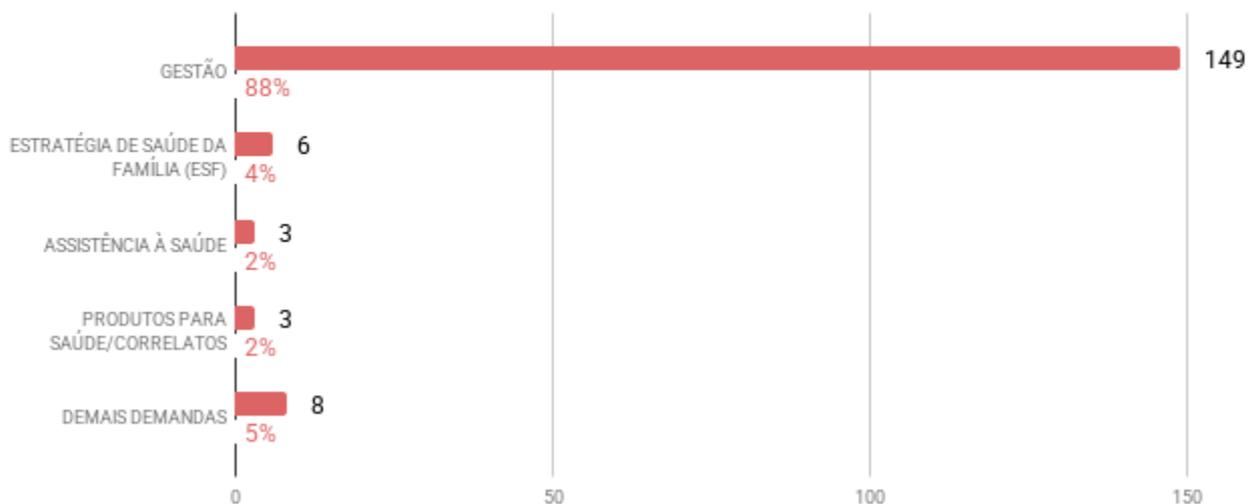
As 169 Reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

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, 54% são relativos a estabelecimento de saúde e 42% a \_recursos humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Durante o trimestre analisado, a Ouvidoria do SUS registrou um total de **168 manifestações**, distribuídas nas seguintes categorias:

- **Gestão** foi a área com o maior número de registros, totalizando **149 manifestações** ao longo do período. O mês de novembro apresentou o maior volume (**61 registros**), enquanto dezembro teve uma queda expressiva (**34 registros**).
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF)** recebeu **6 registros**, distribuídos igualmente entre outubro e novembro, sem registros em dezembro.
- **Produtos para Saúde/Correlatos** contou com **3 registros**, sendo um em outubro e dois em novembro.
- **Assistência à Saúde** teve **3 registros**, com pequenas variações ao longo dos meses.
- **Demais Demandas** totalizaram **8 registros**.

### Análise Qualitativa

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

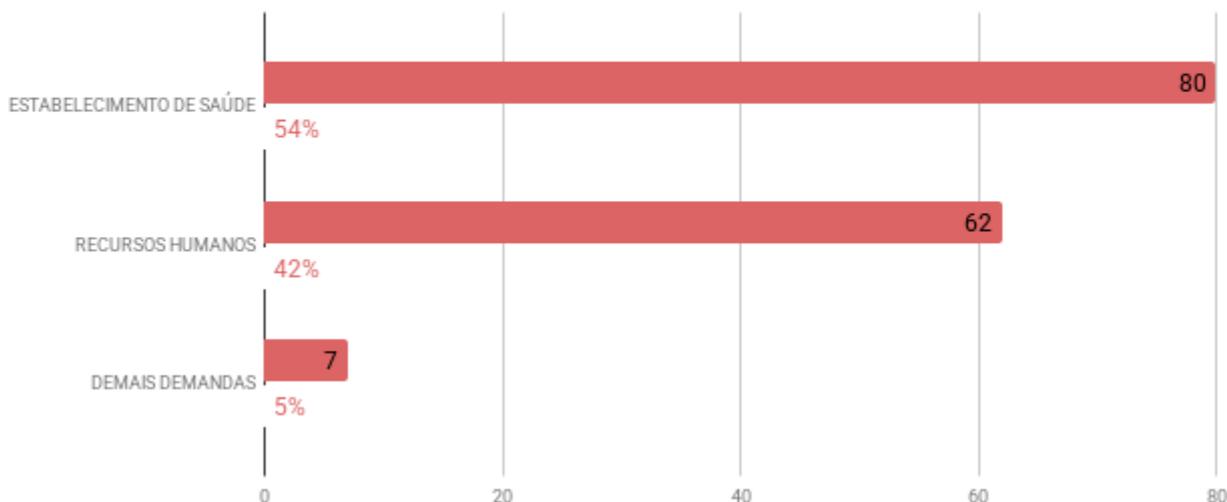
- **Gestão:** A predominância dessa categoria sugere uma preocupação contínua com aspectos administrativos e organizacionais dos serviços de saúde. A queda nas

manifestações em dezembro pode estar relacionada à menor demanda no período de final de ano ou à resolução de algumas demandas anteriores.

- **Estratégia de Saúde da Família (ESF):** A ausência de registros em dezembro pode indicar uma redução nas demandas por esse tipo de serviço ou uma melhora na resposta às solicitações anteriores.
- **Produtos para Saúde/Correlatos:** Apesar do baixo volume de registros, a leve alta em novembro pode estar associada a dificuldades pontuais no fornecimento de materiais ou medicamentos.
- **Assistência à Saúde:** O pequeno número de manifestações nessa categoria pode indicar estabilidade nos serviços ou uma menor percepção de problemas críticos pelos usuários.
- **Tendência Geral:** A redução no número total de manifestações ao longo do trimestre pode ser consequência de fatores sazonais, como o período de final de ano, melhorias na gestão dos serviços ou mudanças nas prioridades da população.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

No **4º trimestre de 2024**, a Ouvidoria do SUS registrou um total de **149 manifestações**, distribuídas entre as seguintes categorias:

- **Estabelecimento de Saúde: 81 registros**, representando **54% do total**.
- **Recursos Humanos: 61 registros**, correspondendo a **41% do total**.
- **Recursos Materiais: 5 registros**, equivalente a **3% do total**.
- **Documentos: 2 registros**, representando **1% do total**.

A predominância das manifestações relacionadas a **Estabelecimento de Saúde e Recursos Humanos**, que juntas somam **95% do total**, destaca áreas críticas para a gestão da saúde no território.

## **Análise Qualitativa**

### **1. Estabelecimento de Saúde (54%)**

- 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 (41%)**

- 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. Recursos Materiais (3%)**

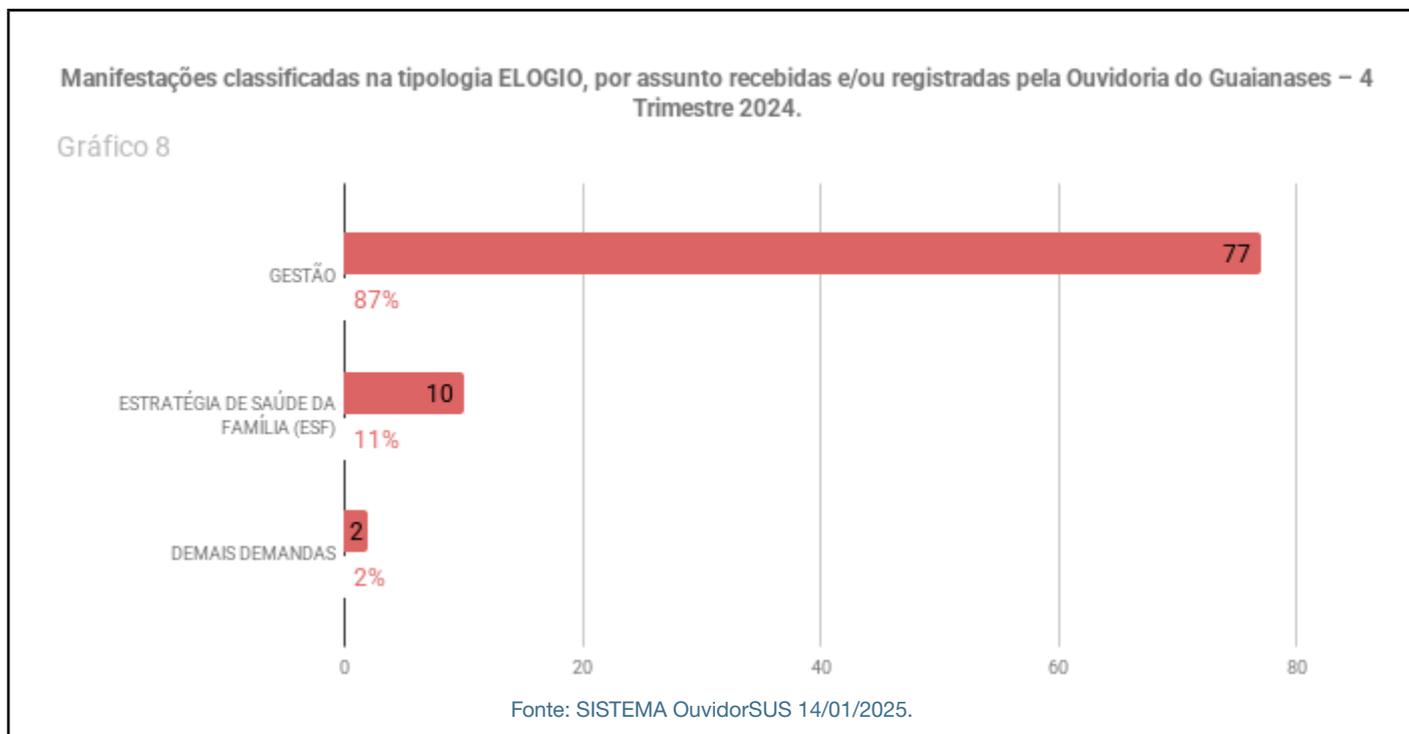
- O número reduzido de registros pode indicar que, apesar de eventuais dificuldades no fornecimento de materiais e insumos, a questão não tem sido um problema tão crítico para os usuários.
- Pode também sugerir que os estoques e a distribuição de insumos estejam relativamente estáveis.

### **4. Documentos (1%)**

- As manifestações sobre documentos são mínimas, indicando que problemas com prontuários, cadastros e registros não são uma preocupação frequente entre os usuários do SUS.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 89 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi 77, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi 29 elogios.



### Comparação Quantitativa

- **Total de Elogios:** Foram registrados **89 elogios** no período, com a grande maioria concentrada na categoria **Gestão**, que somou **77 registros**.
- **Gestão (77 registros):** Esta categoria representa **87%** do total de elogios, um volume significativo que indica uma alta avaliação do gerenciamento dos serviços de saúde.
- **Estratégia de Saúde da Família (ESF) (10 registros):** Com **11%**, os elogios voltados à **ESF** são uma parte importante, mas com menor proporção em relação à **gestão**.
- **Assistência Odontológica (2 registros):** Representa **2%** dos elogios, com números menores comparados às outras áreas, o que pode sugerir uma menor quantidade de feedback positivo sobre os serviços odontológicos prestados.

---

## 2. Comparação Qualitativa

- **Gestão:** A predominância dos elogios na categoria **Gestão** (87%) 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 **11%** 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.
- **Assistência Odontológica:** Com **2%** de elogios, o feedback positivo sobre a **assistência odontológica** é mais escasso. Embora essa categoria tenha um número menor de registros, os elogios ainda representam reconhecimento por parte dos pacientes que são atendidos. Isso pode sugerir que, embora a área odontológica tenha uma avaliação positiva, há espaço para expansão ou melhoria, para que mais pacientes compartilhem sua satisfação com os serviços prestados.

## 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	7	7	100%
AMB ESPEC SÃO CARLOS	31	31	100%
CAPS ADULTO II GUAIANASES - ARTHUR BISPO DO ROSÁRIO	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II GUAIANASES	2	2	100%
CEO II GUAIANASES	7	7	100%
CER II GUAIANASES	3	3	100%
CER II JARDIM SOARES	3	3	100%
CRPICS GUAIANASES	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	3	5	60%
UBS GUAIANASES I	7	7	100%
UBS GUAIANASES II	54	54	100%
UBS JARDIM AURORA	36	36	100%
UBS JARDIM BANDEIRANTES	9	9	100%
UBS JARDIM ETELVINA	64	65	98%
UBS JARDIM FANGANIELLO	37	37	100%
UBS JARDIM ROBRU I - GUAIANASES	53	53	100%
UBS JARDIM SOARES	72	72	100%
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	46	46	100%
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	50	50	100%
UBS SANTA LUZIA	15	15	100%
UBS SAO CARLOS GUAIANASES	37	37	100%
UBS VILA CHABILÂNDIA	22	22	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA COSMOPOLITA	28	28	100%
UPA JULIO TUPY	28	28	100%
Total	619	622	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 622
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 619
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. STS Guaianases
- 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: 622
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 622
- Principais problemas identificados:  
**Alta demanda por Assistência à Saúde**, representando a maior parte das manifestações (302 registros), o que indica possíveis dificuldades de acesso, demora no atendimento, falta de profissionais ou falhas na continuidade do cuidado.

### **Problemas relacionados a Produtos para**

**Saúde/Correlatos**, como falta ou atraso na entrega de insumos, medicamentos e materiais.

- 
- Sugestões para melhoria:

**Reforçar a rede de Assistência à Saúde**, priorizando a ampliação do acesso, otimização das agendas e melhoria nos fluxos de atendimento.

**Aprimorar a logística e controle de estoque de produtos para saúde**, garantindo o fornecimento regular e evitando desabastecimento.

- 

## **11. Plano de ação**

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

**Treinamento contínuo das equipes:** Capacitar profissionais para garantir um atendimento mais eficiente e humanizado, com foco em escuta ativa, resolução rápida e empatia.

**Revisão dos fluxos de atendimento:** Garantir que os processos de atendimento sejam otimizados, reduzindo os tempos de espera e oferecendo soluções rápidas.

**Monitoramento de indicadores de atendimento:** Acompanhar de perto o tempo de resposta, a qualidade do atendimento e a taxa de resolução das demandas, ajustando as estratégias conforme necessário.

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
14/10/2024	capacitação da rede de ouvidorias	FAMILIARIZAR COM O NOVO PROGRAMA DE OUVIDORIA	toda a rede CRS/STS/HM/HSPM

### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

Durante o período analisado, a Ouvidoria do SUS registrou 645 manifestações, com destaque para as categorias Consulta/Atendimento/Tratamento (808 registros no ano) e Recursos Humanos (708 registros no ano), 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 259 em outubro para 152 em dezembro, o que pode estar associado a fatores sazonais ou a melhorias implementadas nos serviços. O telefone permaneceu como o principal meio de contato, representando 94% 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 final do ano. 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 realocação do CER Auditiva e Visual 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](mailto:eelima@prefeitura.sp.gov.br)

Tel.: (11) 5108-7810

Estrada Itaquera Guaianases, 2722 A

08420-495 | São Paulo | SP

[www.prefeitura.sp.gov.br](http://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](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>

