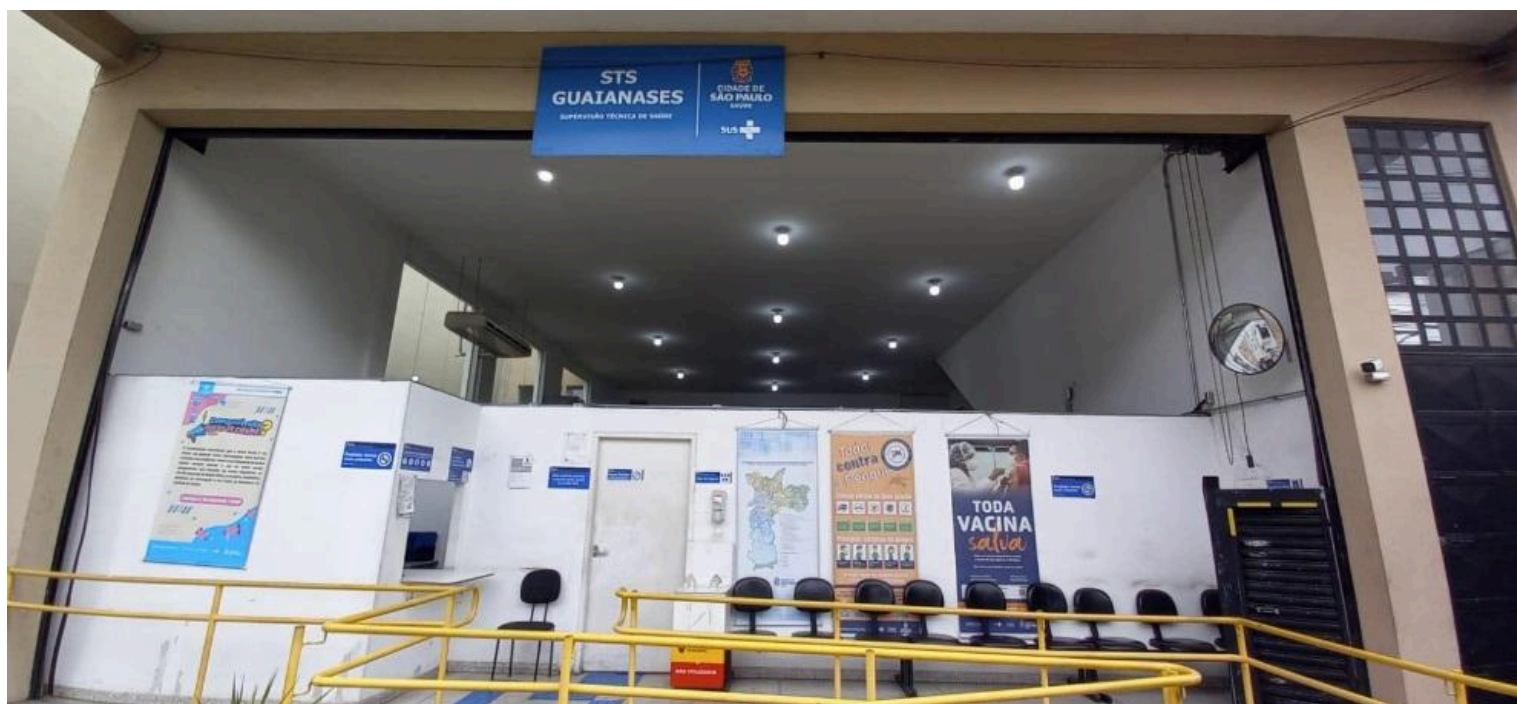


4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: STS GUAIANASES

Endereço: Estrada Itaquera Guaianases 2722 A

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 36p.

- 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 Trimestre e Retrospectiva 2025	8
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
2.2. Retrospectiva 2025	9
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	13
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios	19
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Plano de ação	26
11. Participação da Ouvidoria em eventos	28
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	29
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	30
14. Glossário	32
15. Siglário	33
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	35
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	36

1. Perfil da Unidade de Saúde

A região da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Guaianases está distribuída em dois Distritos Administrativos, **Guaianases e Lajeado**, abrangendo uma área geográfica de aproximadamente **17,8 km²** e apresentando densidade demográfica de **16.298 habitantes por km²**, conforme dados do SEADE (2023).

De acordo com a base populacional utilizada, a STS Guaianases possui **270.019 habitantes**, correspondendo a aproximadamente **11,6% da população da Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS Leste)**, estimada em 2.333.464 habitantes. Do total da população da STS, **16.903 são crianças de 0 a 4 anos**, correspondendo a aproximadamente **6,3% da população residente**.

O território apresenta importante diversidade sociodemográfica e caracteriza-se pela presença de áreas de maior vulnerabilidade social. Parte significativa do território é constituída por **assentamentos precários, habitados predominantemente por população de baixa renda**, sendo expressiva a presença de **loteamentos irregulares**, o que representa importante desafio para o planejamento e a organização das ações e serviços de saúde.

Essas características territoriais e sociodemográficas reforçam a necessidade de estratégias de saúde que considerem as especificidades da população e as condições de vulnerabilidade presentes no território, buscando garantir o acesso equitativo aos serviços e a integralidade do cuidado.

Abaixo segue relação de unidades da região de Guaianases:

AE CEO JARDIM SÃO CARLOS

AMA PRES JUSCELINO KUBITSCHK

CAPS ÁLCOOL E DROGAS

CAPS II ADULTO

INFANTOJUVENIL

CER II GUAIANASES

CER JARDIM SOARES

MELHOR EM CASA GUAIANASES

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 1

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 2
RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 3
UBS / PAI GUAIANASES I
UBS GUAIANASES II
UBS JARDIM AURORA
UBS JARDIM BANDEIRANTES
UBS JARDIM ETELVINA
UBS JARDIM FANGANIELLO
UBS JARDIM ROBRU
UBS JARDIM SÃO CARLOS
UBS JARDIM SOARES
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO
UBS SANTA LUZIA
UBS VILA CHABILÂNDIA
UBS VILA COSMOPOLITA
UPA JÚLIO TUPY

As unidades da Administração Direta são:

CPN - GUAIANASES
CTA GUAIANASES
STS GUAIANASES
UVIS GUAIANASES

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou 432 manifestações, observando-se redução progressiva ao longo do período, com 162 registros em outubro e 135 registros em novembro e dezembro.

O comportamento apresentado deve ser analisado considerando a dinâmica da rede de saúde no final do ano, período marcado por alterações nas agendas, férias, recessos e redução da procura por alguns serviços eletivos. Esses fatores podem ter contribuído para a diminuição do número de manifestações no período.

As demandas registradas permaneceram relacionadas principalmente ao acesso aos serviços de saúde, solicitações de consultas e exames, além de questões referentes ao atendimento e à organização das unidades. Paralelamente, o registro de 115 elogios demonstra a existência de experiências positivas dos usuários e o reconhecimento do trabalho desenvolvido pelos profissionais da rede.

Durante o trimestre, a Ouvidoria manteve o acompanhamento das manifestações e das respostas encaminhadas pelas unidades, utilizando os registros como subsídio para identificação de situações recorrentes e para orientação das equipes quanto à melhoria dos processos de trabalho e à qualidade do atendimento.

De forma geral, o período apresentou redução do volume de manifestações, sem ocorrência de situações excepcionais identificadas que provocam aumento significativo das demandas, mantendo-se a Ouvidoria como importante instrumento de escuta da população e apoio à gestão.

2.2. Retrospectiva 2025

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da STS Guaianases acompanhou as manifestações apresentadas pelos usuários da rede de saúde, utilizando os registros como instrumento de escuta da população e de apoio à gestão. A série histórica demonstra uma redução progressiva do número de manifestações ao longo do ano.

No 1º trimestre foram registradas 660 manifestações, passando para 622 no 2º trimestre, 573 no 3º trimestre e 432 no 4º trimestre. Dessa forma, observa-se redução de aproximadamente 35% entre o primeiro e o último trimestre do ano. O maior volume mensal ocorreu em janeiro, com 254 manifestações, enquanto os menores registros foram observados em novembro e dezembro, ambos com 135 manifestações.

A redução gradual não deve ser interpretada isoladamente como diminuição das necessidades da população, uma vez que o número de manifestações também é influenciado pelo volume de atendimentos, pela organização das agendas, pela sazonalidade e pela própria dinâmica dos serviços de saúde. Entretanto, a tendência observada ao longo do ano demonstra um cenário de redução das demandas formalizadas junto à Ouvidoria, sem ocorrência de aumento persistente ou de eventos excepcionais que alterassem significativamente o comportamento da série histórica.

Quanto ao conteúdo das manifestações, as solicitações tiveram papel predominante, especialmente aquelas relacionadas ao acesso a consultas, exames e demais serviços de saúde. As reclamações estavam principalmente associadas ao atendimento profissional, à organização das unidades e a dificuldades relacionadas à realização de consultas, exames e procedimentos. Esses dados evidenciam que o acesso e a experiência do usuário durante o atendimento permaneceram como importantes pontos de atenção para a gestão.

Ao mesmo tempo, o ano apresentou importante número de manifestações positivas. No 4º trimestre, foram registrados 115 elogios relacionados ao atendimento nos serviços de saúde, demonstrando que a Ouvidoria também constitui espaço de reconhecimento dos profissionais e equipes.

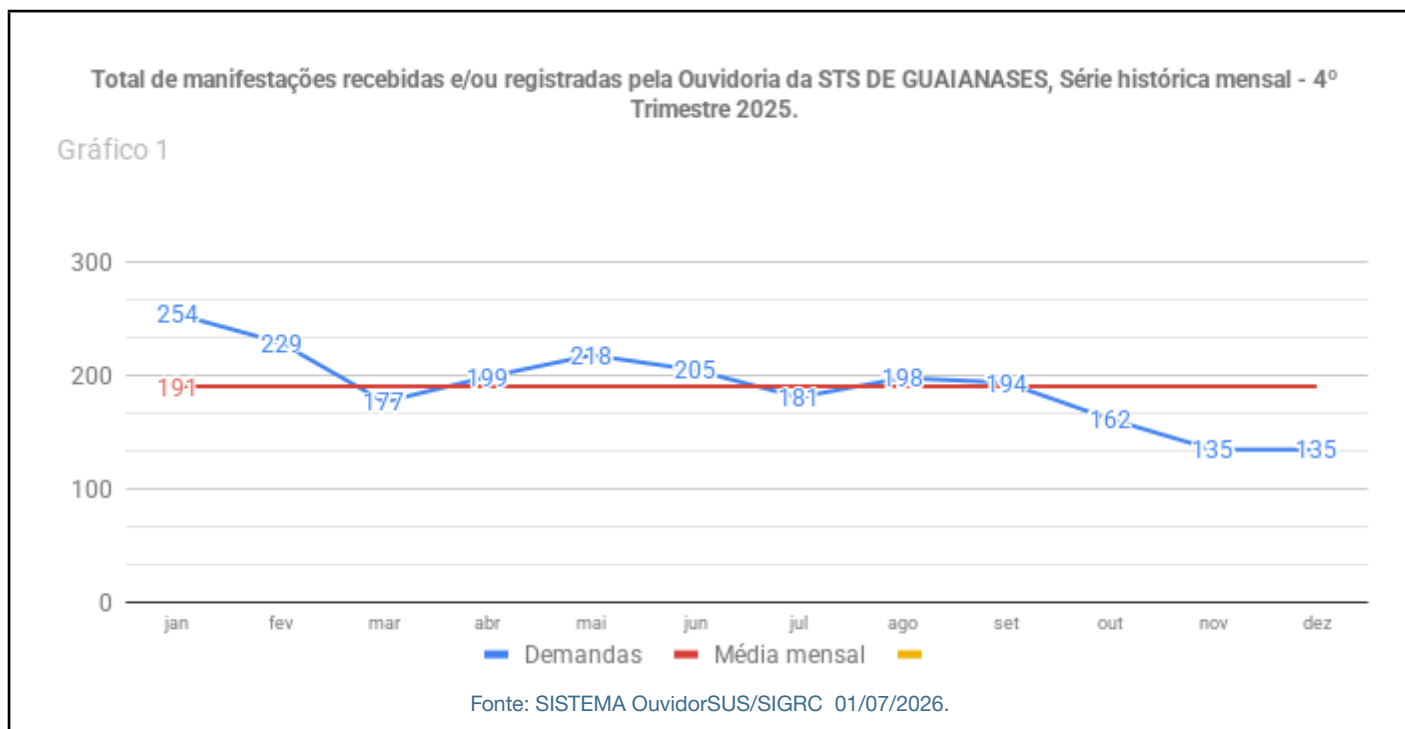
Durante o ano, o acompanhamento das manifestações possibilitou à Ouvidoria manter diálogo com as unidades e identificar assuntos recorrentes que podem ser discutidos nos espaços de reunião das equipes. Entre os desafios observados, destacam-se a necessidade de

qualificação contínua do atendimento, fortalecimento da humanização, melhoria da comunicação com os usuários e acompanhamento das demandas relacionadas ao acesso aos serviços.

Como perspectiva de aprimoramento, permanece como ação estimular as unidades a utilizarem as reuniões de equipe como espaço para discussão das manifestações recebidas, especialmente aquelas relacionadas à qualidade e humanização do atendimento. A proposta busca transformar as informações provenientes da Ouvidoria em oportunidades de reflexão e melhoria dos processos de trabalho.

De forma geral, a retrospectiva de 2025 demonstra a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social e de gestão, não se limitando ao recebimento de reclamações, mas permitindo identificar necessidades, acompanhar demandas, reconhecer boas práticas e subsidiar ações de melhoria na rede de saúde do território de Guaianases.

3. Número de manifestações – Série histórica



A análise da série histórica demonstra que o volume de manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Guaianases apresentou comportamento decrescente no 4º trimestre de 2025. Enquanto no 3º trimestre foram registradas 573 manifestações (181 em julho, 198 em agosto e 194 em setembro), no 4º trimestre esse quantitativo reduziu para 432 manifestações (162 em outubro, 135 em novembro e 135 em dezembro), representando uma redução de aproximadamente **24,6%**.

Sob o aspecto qualitativo, essa redução não deve ser interpretada isoladamente como diminuição das necessidades da população, mas sim analisada dentro do contexto assistencial da rede de saúde. O último trimestre do ano é tradicionalmente marcado por fatores sazonais, como férias escolares, redução da procura por alguns procedimentos eletivos e reorganização das atividades dos serviços de saúde, aspectos que podem influenciar diretamente o número de manifestações registradas.

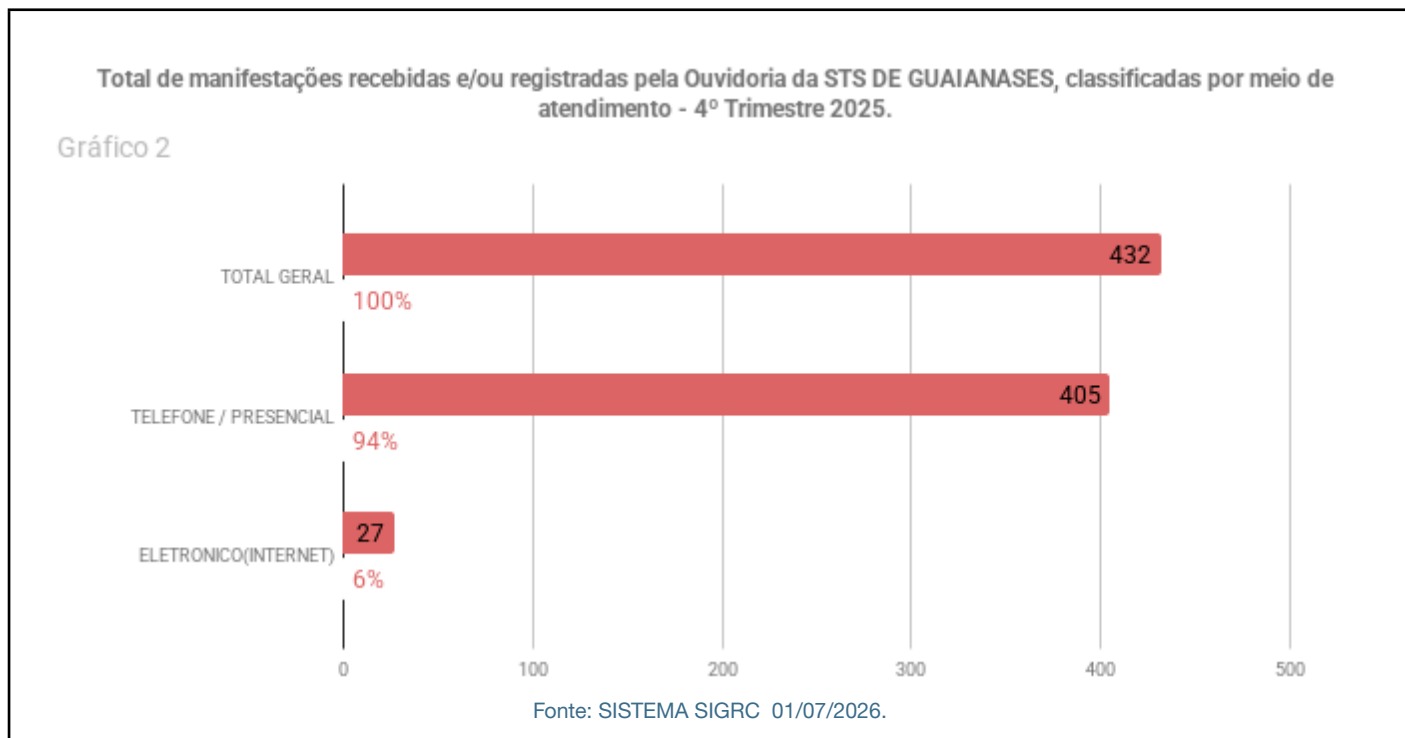
Além dos fatores sazonais, o monitoramento contínuo das demandas pelas equipes gestoras e o acompanhamento sistemático das respostas às manifestações podem ter contribuído para o fortalecimento dos fluxos de atendimento e para a resolução mais ágil

das demandas apresentadas pelos usuários, reduzindo a necessidade de novos registros na Ouvidoria.

Observa-se ainda que, após o maior volume de manifestações registrado no início do ano, a série histórica apresentou tendência de estabilização e posterior redução, encerrando o exercício de 2025 com números inferiores à média anual. Esse comportamento sugere um cenário de maior estabilidade da rede assistencial, sem a ocorrência de eventos extraordinários que provocam aumento expressivo das demandas junto à Ouvidoria.

Dessa forma, a análise da série histórica evidencia que a Ouvidoria permanece como importante instrumento de acompanhamento da percepção dos usuários sobre os serviços de saúde, permitindo identificar tendências, subsidiar a tomada de decisão pelos gestores e apoiar ações voltadas ao aprimoramento contínuo da qualidade da assistência prestada à população do território de Guaianases.

4. Meios de atendimento



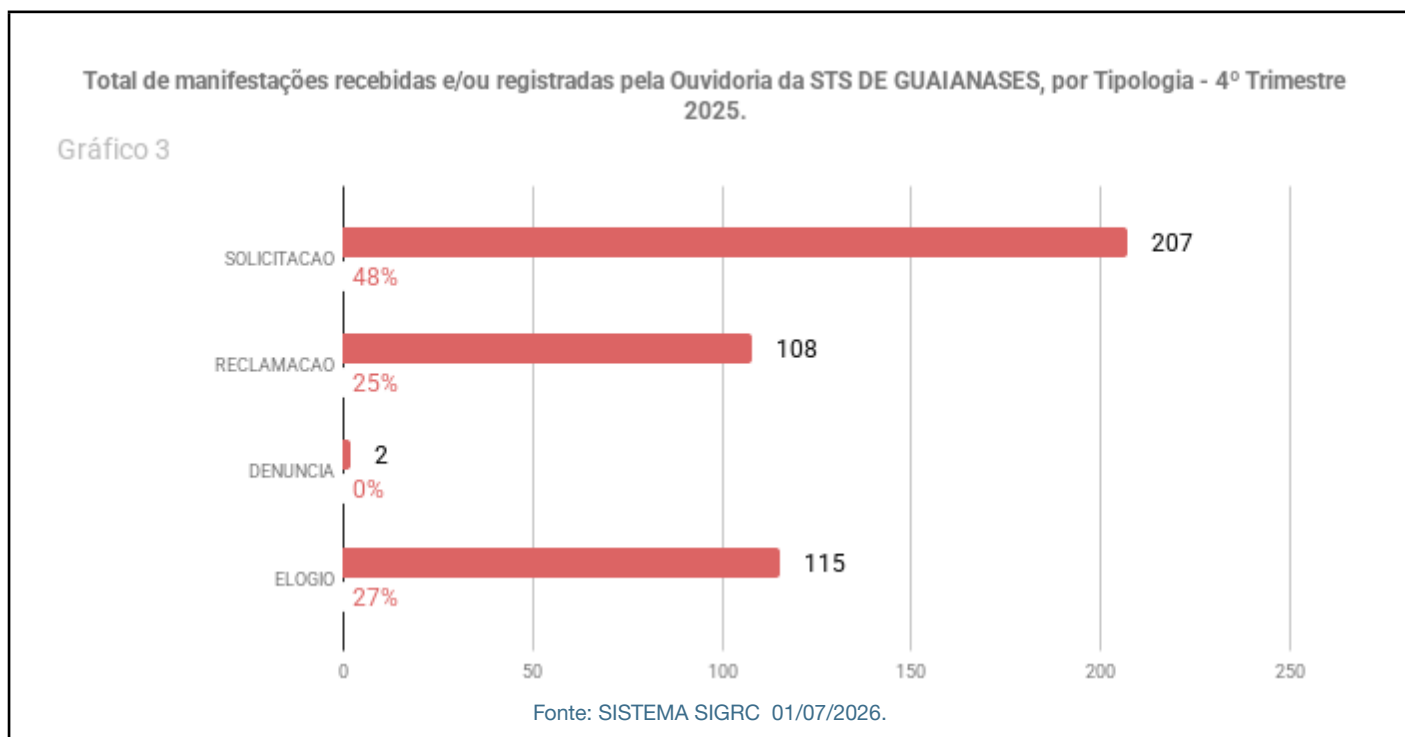
No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou 432 manifestações, sendo que 405 (94%) foram realizadas por meio de atendimento telefônico e presencial, enquanto 27 (6%) foram registradas pelos canais eletrônicos (internet). Essa distribuição evidencia que os canais de atendimento direto continuam sendo a principal forma de acesso da população aos serviços da Ouvidoria.

O predomínio do atendimento telefônico e presencial reflete as características do território de Guaianases, onde muitos usuários ainda demonstram preferência pelo contato direto com o serviço, seja para esclarecer dúvidas, receber orientações ou registrar suas manifestações com o auxílio de um profissional. Esse perfil reforça a importância da manutenção de canais humanizados de atendimento, capazes de oferecer acolhimento e orientação adequada às demandas apresentadas.

Por outro lado, a baixa utilização dos meios eletrônicos indica que ainda existe potencial para ampliação do uso desses canais. A divulgação dos serviços digitais e a orientação aos usuários quanto às formas de acesso podem contribuir para ampliar as opções de atendimento, proporcionando maior comodidade à população e diversificando os meios de comunicação com a Ouvidoria.

Os dados do período demonstram que, embora os canais digitais estejam disponíveis, o atendimento direto permanece como o principal instrumento de acesso dos cidadãos à Ouvidoria. Dessa forma, torna-se fundamental manter a qualidade do acolhimento, a agilidade no atendimento e a integração entre os diferentes canais, garantindo que a população tenha acesso facilitado ao registro de suas manifestações e ao acompanhamento de suas demandas.

5. Classificação das manifestações



No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou 432 manifestações, distribuídas entre solicitações, reclamações, elogios e denúncias. Em comparação ao trimestre anterior, observou-se redução do número total de manifestações, mantendo-se, contudo, perfil semelhante quanto à tipologia das demandas apresentadas pelos usuários.

As solicitações permaneceram como a principal classificação das manifestações, representando 48% dos registros do período. Esse resultado demonstra que a Ouvidoria continua sendo amplamente utilizada como canal de orientação e apoio aos cidadãos, especialmente para esclarecimentos, acesso a serviços,

acompanhamento de solicitações e intermediação junto às unidades de saúde.

As reclamações corresponderam a 25% das manifestações, percentual compatível com a rotina de uma rede de saúde de grande porte. Em sua maioria, relacionam-se a questões de acesso aos serviços, tempo de espera para consultas, exames e procedimentos, além de aspectos administrativos que acompanham o elevado volume de atendimentos realizados no território.

Destaca-se o aumento proporcional dos elogios, que passaram a representar 27% das manifestações registradas, superando inclusive o quantitativo de reclamações. Esse resultado evidencia o reconhecimento dos usuários pelo atendimento prestado nas unidades de saúde e demonstra que a Ouvidoria também vem sendo utilizada como instrumento de valorização das boas práticas desenvolvidas pelas equipes, reforçando a importância da humanização e da qualidade da assistência.

Outro aspecto relevante foi a baixa ocorrência de denúncias no período, com apenas dois registros. Esse resultado sugere ausência de situações recorrentes de maior gravidade ou de irregularidades relevantes identificadas pelos usuários durante o trimestre, indicando um cenário de estabilidade na prestação dos serviços.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 207 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 48% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (72%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 14% são relativos a clínica médica e 8% a odontologia.

No 4º trimestre de 2025, as solicitações permaneceram como a principal tipologia de manifestação registrada pela Ouvidoria da STS Guaianases. Entre os assuntos demandados, observou-se predominância das solicitações relacionadas a **consultas**, que representaram 72% dessa tipologia, evidenciando que o principal motivo de procura da Ouvidoria continua sendo o apoio ao acesso aos serviços assistenciais da rede de saúde.

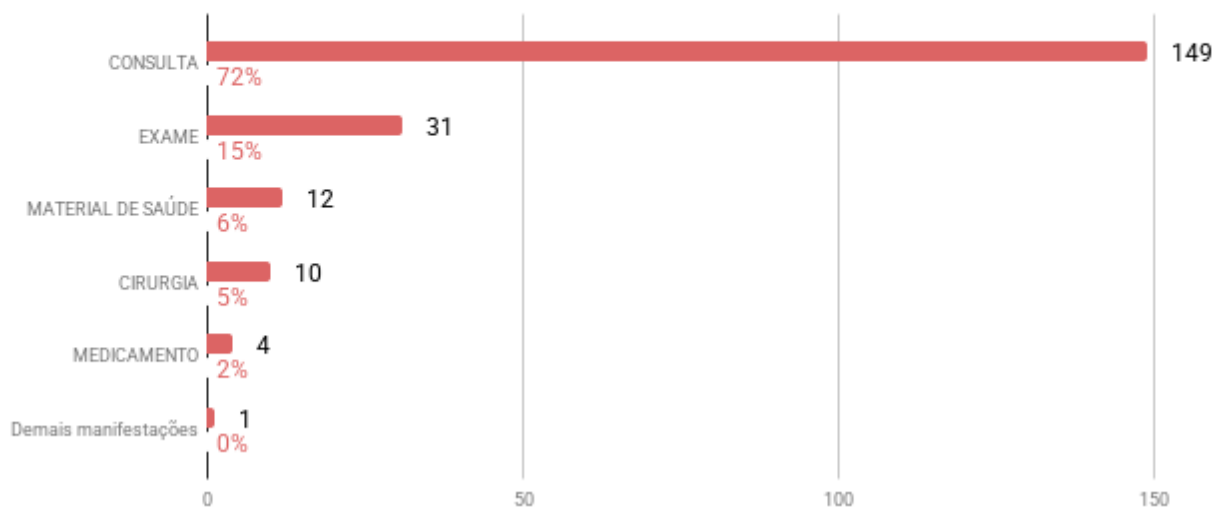
As solicitações referentes a exames (15%), materiais de saúde (6%), cirurgias (5%) e medicamentos (2%) apresentaram participação significativamente menor, demonstrando que, embora esses temas também façam parte da rotina da rede assistencial, a maior necessidade dos usuários está relacionada ao agendamento e ao acompanhamento de consultas.

Ao analisar especificamente as solicitações de consultas, verifica-se que Clínica Médica foi a especialidade mais demandada entre aquelas individualizadas, seguida por Odontologia, Ginecologia/Obstetrícia, Cardiologia e Psicologia. Entretanto, observa-se que 61% das manifestações foram agrupadas na categoria "Demais manifestações", indicando que as solicitações abrangem diversas outras especialidades e serviços da rede, sem concentração expressiva em uma única área de atendimento.

Sob o aspecto qualitativo, os dados refletem a elevada demanda assistencial existente no território de Guaianases, cuja rede atende uma população numerosa e com crescente necessidade de acesso às especialidades médicas e multiprofissionais. Parte significativa dessas solicitações está relacionada ao acompanhamento de filas, informações sobre encaminhamentos, disponibilidade de vagas e orientação quanto aos fluxos de acesso aos serviços especializados.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DE GUAIANASES – 4º Trimestre 2025.

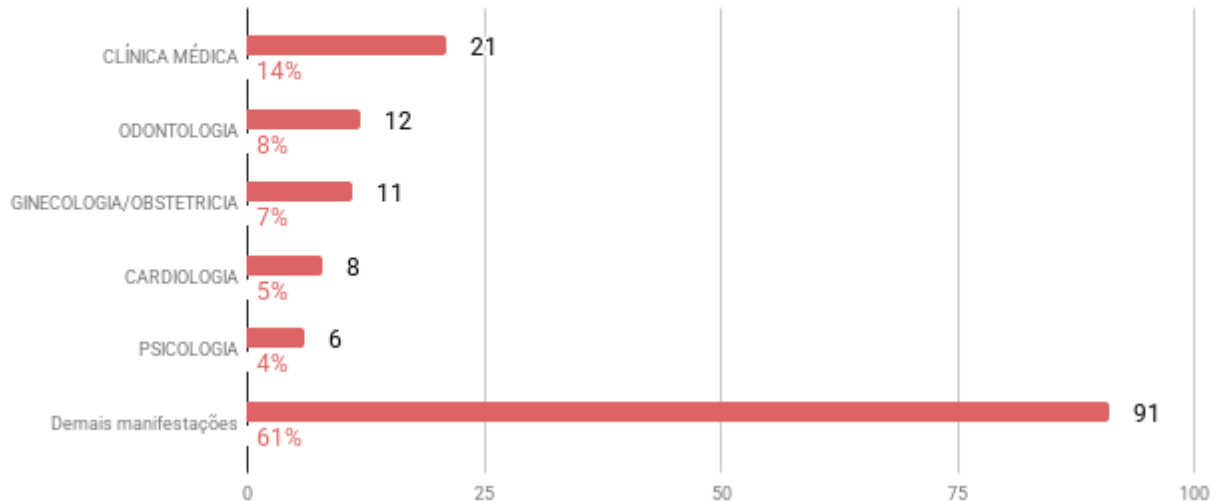
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 108 reclamações registradas no período correspondem a 25% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento profissional (45%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 35% são relativos a falta de humanização no atendimento e 33% a organização da unidade.

No 4º trimestre de 2025, as reclamações registradas pela Ouvidoria da STS Guaianases apresentaram maior concentração em questões relacionadas ao **atendimento profissional** e à **organização das unidades**, indicando que parte significativa da insatisfação dos usuários está associada não somente ao acesso aos serviços, mas também à experiência vivenciada durante o atendimento.

Entre os assuntos classificados como reclamação, o atendimento profissional foi o mais recorrente, seguido pelas questões relacionadas à organização da unidade e pelos problemas na

realização de consultas, exames ou cirurgias. Esse perfil demonstra que, além das dificuldades próprias do funcionamento de uma rede de saúde com grande demanda, a forma como o usuário é acolhido e orientado durante sua passagem pelo serviço exerce influência importante sobre sua percepção da qualidade do atendimento.

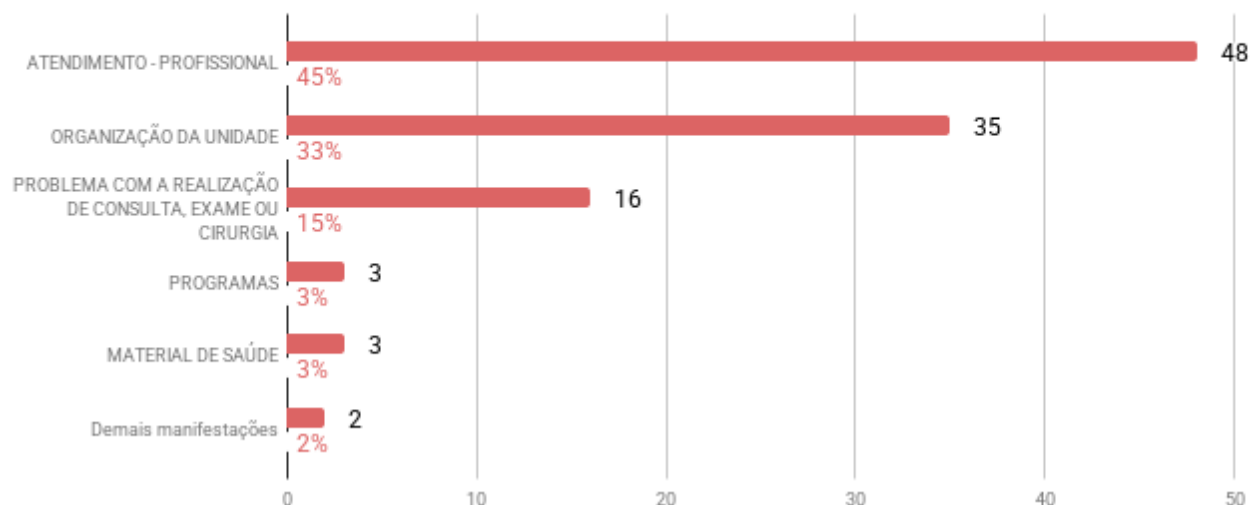
No detalhamento das reclamações relacionadas ao atendimento profissional, destacam-se **falta de humanização no atendimento e má conduta**, seguidas por situações de desrespeito. Somadas, essas três categorias representam a maior parte das manifestações relacionadas a esse assunto, indicando que aspectos relacionados à postura profissional, comunicação e relação com o usuário merecem atenção especial das equipes gestoras.

Os dados sugerem, portanto, que algumas manifestações podem estar relacionadas não necessariamente à ausência do serviço, mas à maneira como o serviço é ofertado. Situações de falta de acolhimento, comunicação inadequada ou percepção de tratamento desrespeitoso podem gerar insatisfação mesmo quando o atendimento ou procedimento é efetivamente realizado.

Considerando a realidade da STS Guaianases, que possui uma rede assistencial com elevado volume de usuários e profissionais atuando em diferentes níveis de atenção, o resultado reforça a importância de ações permanentes de **humanização, acolhimento, comunicação e qualificação das relações entre profissionais e usuários**. Medidas simples, como reforço das orientações às equipes, discussão das manifestações recorrentes e devolutiva aos serviços sobre os principais pontos identificados pela Ouvidoria, podem contribuir para a prevenção de novas ocorrências.

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

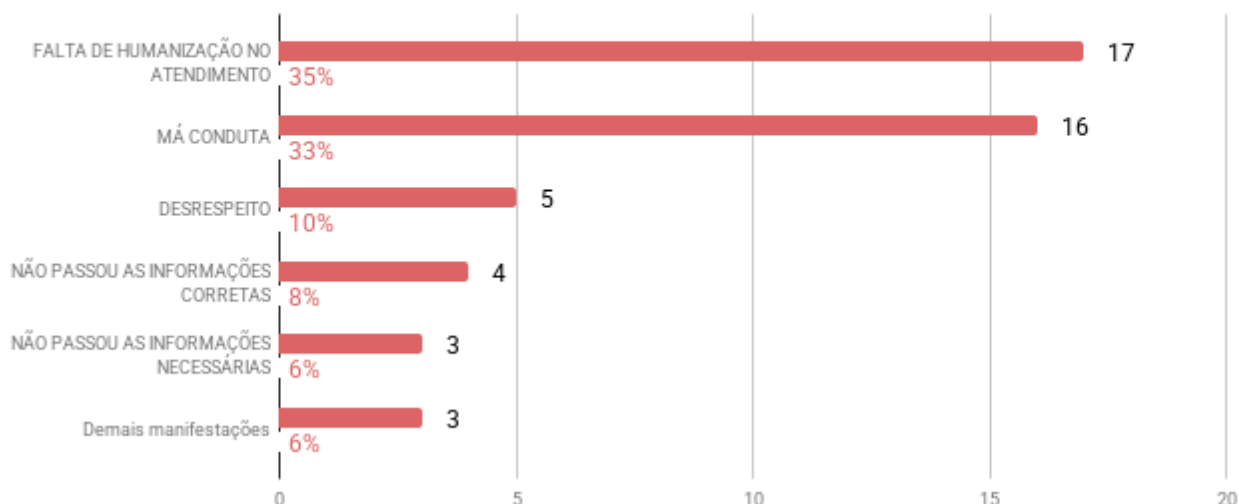
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DE GUAIANASES - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7

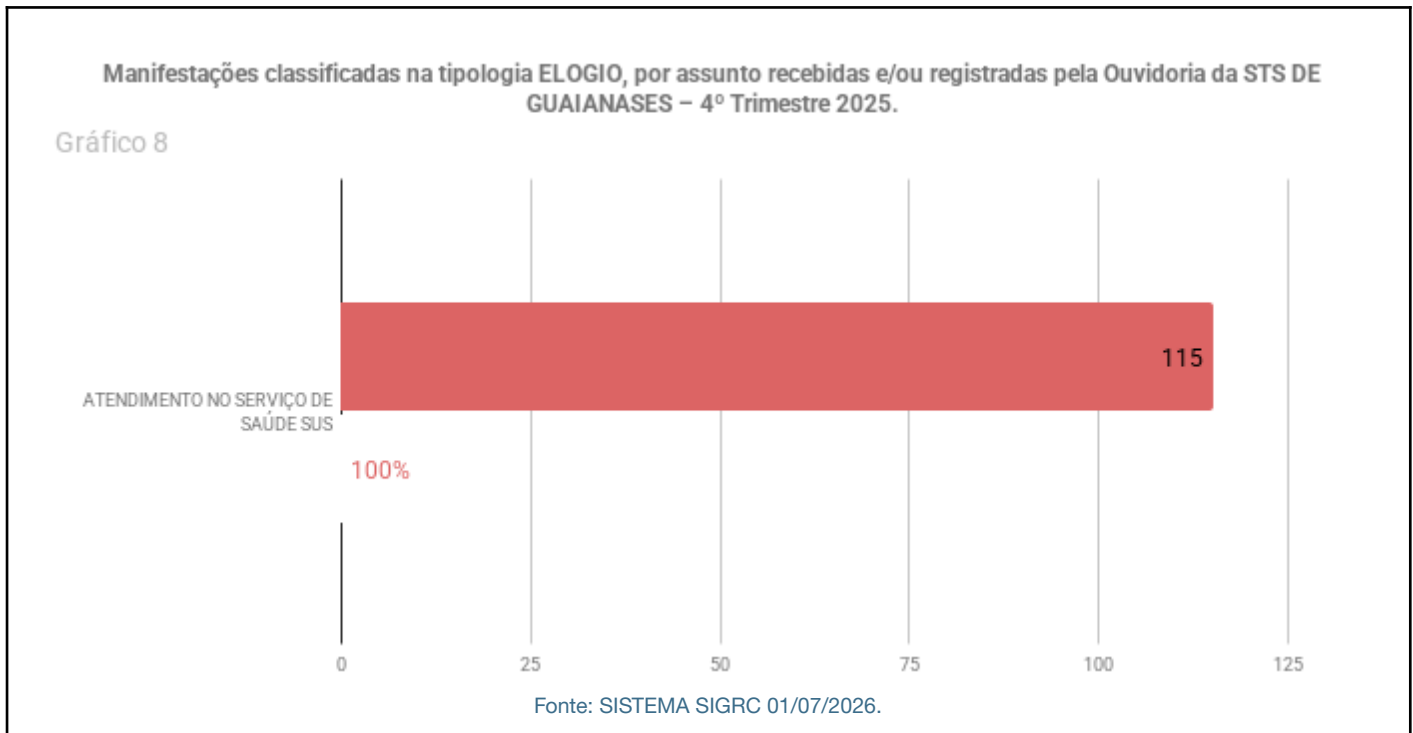


Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **115 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 27% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi atendimento

no serviço de saúde do SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 38 elogios.



No 4º trimestre de 2025, foram registradas **115 manifestações classificadas como elogios**, correspondendo à totalidade dos registros relacionados ao assunto **atendimento no serviço de saúde do SUS**. O resultado merece destaque, pois demonstra que, além de utilizar a Ouvidoria para apresentar solicitações e reclamações, a população também reconhece e manifesta sua satisfação com o atendimento recebido nos serviços de saúde do território.

A quantidade de elogios registrada no período representa um importante indicador qualitativo da percepção dos usuários sobre a assistência prestada. Os registros positivos demonstram que, mesmo diante dos desafios cotidianos de uma rede de saúde com grande demanda, existem experiências de atendimento que são reconhecidas pela população, especialmente em relação à atenção e ao cuidado oferecidos pelos profissionais.

Nesse sentido, os elogios recebidos pela Ouvidoria são considerados pela unidade não apenas como manifestações de satisfação, mas também como informações que podem contribuir para a valorização dos trabalhadores e para o fortalecimento das boas práticas existentes nos serviços. Os registros são acompanhados e utilizados

para identificar os profissionais e equipes reconhecidos pelos usuários.

A Ouvidoria da STS Guaianases utiliza essas manifestações como instrumento de valorização profissional, realizando o encaminhamento dos registros para identificação e reconhecimento dos trabalhadores e equipes mencionados pelos usuários.

A análise dos elogios permite ainda identificar práticas que produzem uma percepção positiva no usuário e que podem ser valorizadas e compartilhadas junto às unidades. Dessa forma, a manifestação positiva deixa de ser apenas um registro individual de agradecimento e passa a constituir uma informação útil para a gestão, contribuindo para o fortalecimento da humanização, do acolhimento e da qualidade do atendimento.

Considerando o contexto da STS Guaianases, o número de elogios registrado no trimestre demonstra a importância de manter a Ouvidoria como espaço de escuta da população, valorizando não somente as situações que necessitam de intervenção, mas também os profissionais e equipes que desenvolvem um trabalho reconhecido positivamente pelos usuários. O reconhecimento dessas experiências contribui para fortalecer a motivação das equipes e a cultura de valorização dos trabalhadores que fazem o SUS 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
SMS-Ouv.SUS-STS DE GUAIANASES	230	230	100%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-AE SÃO CARLOS	14	17	82%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-AMA PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-CAPS INFANTIL II GUAIANASES	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-CER II GUAIANASES	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-PONTO O.S - SANTA MARCELINA	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-REGULAÇÃO	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS GUAIANASES I	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS GUAIANASES II	16	18	89%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS JARDIM AURORA	18	19	95%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS JARDIM BANDEIRANTES	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS JARDIM ETELVINA	16	16	100%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS JARDIM ROBRU I	6	14	43%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS JARDIM SOARES	26	27	96%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS JD FANGANIELLO	7	9	78%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	14	15	93%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	19	19	100%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS SANTA LUZIA	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STS GUAIANASES-UBS SÃO CARLOS	15	18	83%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs GUAIANASES-UBS VILA CHABILÂNDIA	15	17	88%
SMS-Ouv.SUS-STs GUAIANASES-UBS VILA COSMOPOLITA	6	9	67%
SMS-Ouv.SUS-STs GUAIANASES-UPA JULIO TUPY	8	8	100%
Total	433	462	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 462
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 433
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

PONTO O.S - SANTA MARCELINA

UBS JARDIM ROBRU I

UBS JD FANGANIELLO

UBS VILA COSMOPOLITA

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Foi realizado o acompanhamento das manifestações e dos respectivos prazos de resposta, com orientação às unidades e áreas responsáveis quanto à necessidade de cumprimento dos prazos estabelecidos. Também foi reforçada a importância da análise e encaminhamento das demandas de forma ágil, bem como do acompanhamento das manifestações pendentes pela gestão.

- Principais resultados obtidos:

Observou-se maior atenção das unidades e áreas responsáveis quanto ao acompanhamento das demandas da Ouvidoria e à necessidade de cumprimento dos prazos de resposta. O monitoramento das manifestações possibilitou identificar situações pendentes e direcionar os encaminhamentos necessários, contribuindo para maior organização do fluxo de respostas e qualificação do atendimento ao usuário.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Recomenda-se manter o acompanhamento sistemático das manifestações e dos prazos de resposta, reforçando junto às unidades e áreas responsáveis a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos. Sugere-se, ainda, que as demandas da Ouvidoria sejam periodicamente discutidas nos espaços de reunião das equipes, possibilitando a identificação de dificuldades, definição de responsáveis e adoção de medidas para agilizar os encaminhamentos e respostas aos usuários.

10. Plano de ação

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

Análise da unidade

Diante dos dados apurados no período, a Ouvidoria identificou a importância de fortalecer os espaços de diálogo entre as equipes, especialmente para discussão das demandas apresentadas pelos usuários e dos aspectos relacionados à qualidade e humanização do atendimento.

Ações realizadas/planejadas

1. Estimular a realização de reuniões de equipe nas unidades de saúde, visando à discussão das demandas identificadas pela Ouvidoria, com atenção especial às questões relacionadas ao atendimento e à humanização.

Status: Em andamento.

Prazo: Ação contínua, com acompanhamento no próximo trimestre.

2. Compartilhar com as unidades os principais assuntos identificados nas manifestações, para que possam ser utilizados como subsídio nas discussões e organização dos processos de trabalho.

Status: Planejada.

Prazo: Próximo trimestre.

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
Estimular reuniões de equipe nas unidades	Melhorar a comunicação e discutir os principais problemas identificados pela Ouvidoria.	Orientar as unidades a incluírem as demandas da Ouvidoria nas reuniões de equipe.	Contínuo.	Gestão das Unidades / STS	Em andame... ▾
Acompanhar as principais manifestações da Ouvidoria	Identificar problemas recorrentes e promover melhorias no atendimento.	Analisar as manifestações e encaminhar os principais apontamentos às unidades para providências.	Trimestral	Ouvidoria / STS / Unidades	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
18/06/2026	REUNIÃO VIRTUAL	ALINHAMENTOS RELACIONADOS Á FLUXO DE DEMANDA	STS E INTERLOCUTOR DE OSS
25/06/2026	REUNIÃO VIRTUAL	ORIENTAÇÃO SOBRE MÓDULO III DO SIGRC	STS E PONTOS DE RESPOSTA

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.



EVELYN DE SOUZA VIANA

ANS - ENFERMAGEM / ASSESSOR II
STS GUAIANASES

SECRETARIA DA SAÚDE - SMS

stsguaianases@prefeitura.sp.gov.br

Estrada Itaquera-Guaianazes, 2722A
(11) 5108-7813
Guaianases - 08420-495 | São Paulo | SP

www.prefeitura.sp.gov.br/saude

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>

