

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: STS de Itaquera

Endereço: Rua Américo Salvador Novelli, 154 - 1º andar

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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 de Itaquera
Equipe de Ouvidoria**

Angélica Vieira dos Santos Duarte

Darlene Voltani Fernandes

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	19
9. Análise de Prazo de Resposta	22
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	26
11. Plano de ação	27
12. Participação da Ouvidoria em eventos	31
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	32
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	33
15. Glossário	35
16. Siglário	36
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	38
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	39

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) está localizada na zona leste da cidade de São Paulo, sendo parte integrante da Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS/L). Seu território é composto por quatro Distritos Administrativos (DAs): Cidade Líder, Parque do Carmo, Itaquera e José Bonifácio. Esses distritos apresentam características urbanísticas e epidemiológicas diversas, o que exige atenção diferenciada nas ações de saúde pública e planejamento regional.

- **Distrito Administrativo de Itaquera:** Representa o centro territorial da STS, destacando-se pela presença do antigo centro comercial da região e pela facilidade de acesso aos meios de transporte, em especial à estação de metrô Corinthians-Itaquera. Essa centralidade confere ao distrito uma maior concentração de serviços e atividades comerciais.
- **Distrito Cidade Líder:** Apresenta características de urbanização popular com loteamentos consolidados, áreas livres, loteamentos clandestinos e aglomerados subnormais, sobretudo próximos aos córregos. Estas regiões estão mais suscetíveis a riscos geológicos e de inundações, demandando maior atenção em infraestrutura urbana e serviços de saúde ambiental.
- **Distrito Parque do Carmo:** Destaca-se pela diversidade urbana e socioambiental. Abriga áreas com altos níveis de cobertura vegetal, como a Área de Proteção Ambiental (APA) do Parque e Fazenda do Carmo, ao mesmo tempo em que enfrenta desafios relacionados à presença de ocupações urbanas precárias.
- **Distrito José Bonifácio:** Possui, ao norte, conjuntos habitacionais regularizados e não regularizados (COHAB), com alta densidade demográfica. Ao sul, há ainda extensas áreas com características rurais remanescentes, sítios e chácaras, entremeadas por ocupações irregulares e parcelamentos clandestinos com baixa infraestrutura.

De acordo com a Fundação SEADE (2023), o território da STS Itaquera possui uma população total estimada em **562.259 habitantes**, distribuídos nos quatro Distritos Administrativos

mencionados. A densidade populacional média da região é de 10.360 habitantes por km².

Estrutura da Rede de Atenção à Saúde:

A STS Itaquera dispõe de uma rede assistencial estruturada e diversificada, com a maior parte dos serviços sob contrato de gestão com a OSS Santa Marcelina. A cobertura abrange diferentes níveis de atenção à saúde, incluindo a atenção básica, especializada e de urgência/emergência.

Serviços disponíveis no território:

- Unidades Básicas de Saúde (UBS): 24 no total (sendo 11 UBS com Estratégia de Agentes de Saúde e 10 com Estratégia de Saúde da Família).
- AMA/UBS Integradas: 03 unidades.
- AMA 24h: 01 unidade.
- AMA Especialidades: 01 unidade.
- Ambulatório de Especialidades: 01 unidade.
- Centros de Atenção Psicossocial (CAPS): 04 unidades
 - 02 CAPS II Infantojuvenil
 - 01 CAPS II Adulto
 - 01 CAPS III Álcool e Drogas
- Centro de Especialidades Odontológicas (CEO): 01 unidade
- Centro Especializado em Reabilitação (CER II): 01 unidade, com 02 equipes de Atendimento Domiciliar (APD)
- Serviço de Assistência Especializada em IST/AIDS (SAE): 01 unidade
- Equipes de Atenção Domiciliar:
 - EMAD: 03 equipes

- EMAP: 01 equipe
- Programa de Acompanhamento de Idosos (PAI): 02 equipes
- Serviços Residenciais Terapêuticos (SRT): 02 unidades
- Unidade de Referência à Saúde do Idoso (URSI): 01 unidade
- Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO): 01 unidade
- Unidade de Pronto Atendimento (UPA) III 24h: 01 unidade
- Centro de Especialidades Médicas (CEM): 01 unidade
- Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS): 01 unidade
- Equipe Consultório na Rua: 01 equipe
- Ambulatório Oftalmológico IPEPO: 01 unidade

A Supervisão Técnica de Saúde Itaquera possui um território extenso, complexo e heterogêneo, com demandas de saúde distintas entre seus distritos. A diversidade territorial e populacional exige planejamento e gestão articulados, pautados pela equidade, integralidade e acesso aos serviços. A rede assistencial estruturada, aliada à atuação da OSS Santa Marcelina, tem permitido a ampliação da oferta de serviços e fortalecimento da atenção à saúde no território.

2. Panorama Geral do Trimestre

Durante o primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Itaquera registrou 1.212 manifestações, número praticamente estável em relação ao trimestre anterior (1.208), com variação de apenas +0,33%. Ainda assim, a distribuição mensal revelou oscilações importantes: janeiro apresentou um aumento expressivo nas manifestações (444 registros), após o recuo observado em dezembro de 2024 (330).

Esse comportamento sugere uma possível retomada da procura por serviços no início do ano, possivelmente relacionada a fatores sazonais, ajustes operacionais ou reorganização interna das unidades.

A população segue priorizando canais de comunicação direta. O telefone representou 92% das manifestações, confirmando o forte perfil de busca por escuta imediata e mediação humana. Canais digitais (formulário web e e-mail) continuam com baixa adesão, o que reflete desafios como letramento digital limitado e dificuldades de acesso à internet em áreas de vulnerabilidade.

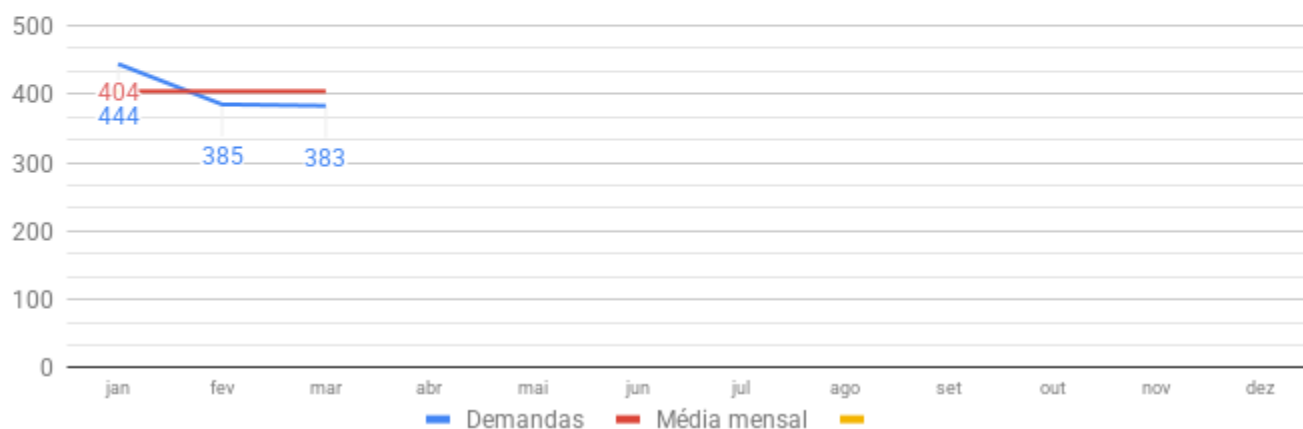
A predominância das solicitações confirma o papel da Ouvidoria como instrumento de mediação entre usuários e serviços de saúde. As reclamações mantêm-se em patamar expressivo, revelando fragilidades na gestão e atendimento. Os elogios (138 registros) também são destaques positivos, reforçando experiências de reconhecimento e vínculo com as equipes de saúde.

Das 830 demandas analisadas, 95% foram respondidas dentro do prazo legal de 20 dias. A maioria das unidades alcançou 100% de resolutividade no tempo adequado.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

O presente relatório tem por objetivo apresentar a análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) no 1º trimestre de 2025, com ênfase na comparação com o trimestre anterior (outubro a dezembro de 2024), correlacionando os dados com a realidade do território. A abordagem é quantitativa e qualitativa, de modo a refletir o que os números expressam para a gestão e melhoria do SUS local.

Ao comparar os dois períodos, observa-se que no 4º trimestre de 2024 foram registradas 1.208 manifestações na Ouvidoria da STS Itaquera, distribuídas da seguinte forma: 494 em outubro, 384 em novembro e 330 em dezembro. Já no 1º trimestre de 2025, o total foi ligeiramente superior, com 1.212 manifestações, sendo 444 em janeiro, 385 em fevereiro e 383 em março.

Embora o volume total de manifestações tenha aumentado de forma discreta — apenas 4 registros a mais, o que representa uma variação positiva de 0,33% —, é possível notar mudanças relevantes no comportamento mensal. O mês de outubro/2024 concentrou o maior número de manifestações de todo o período analisado, com 494

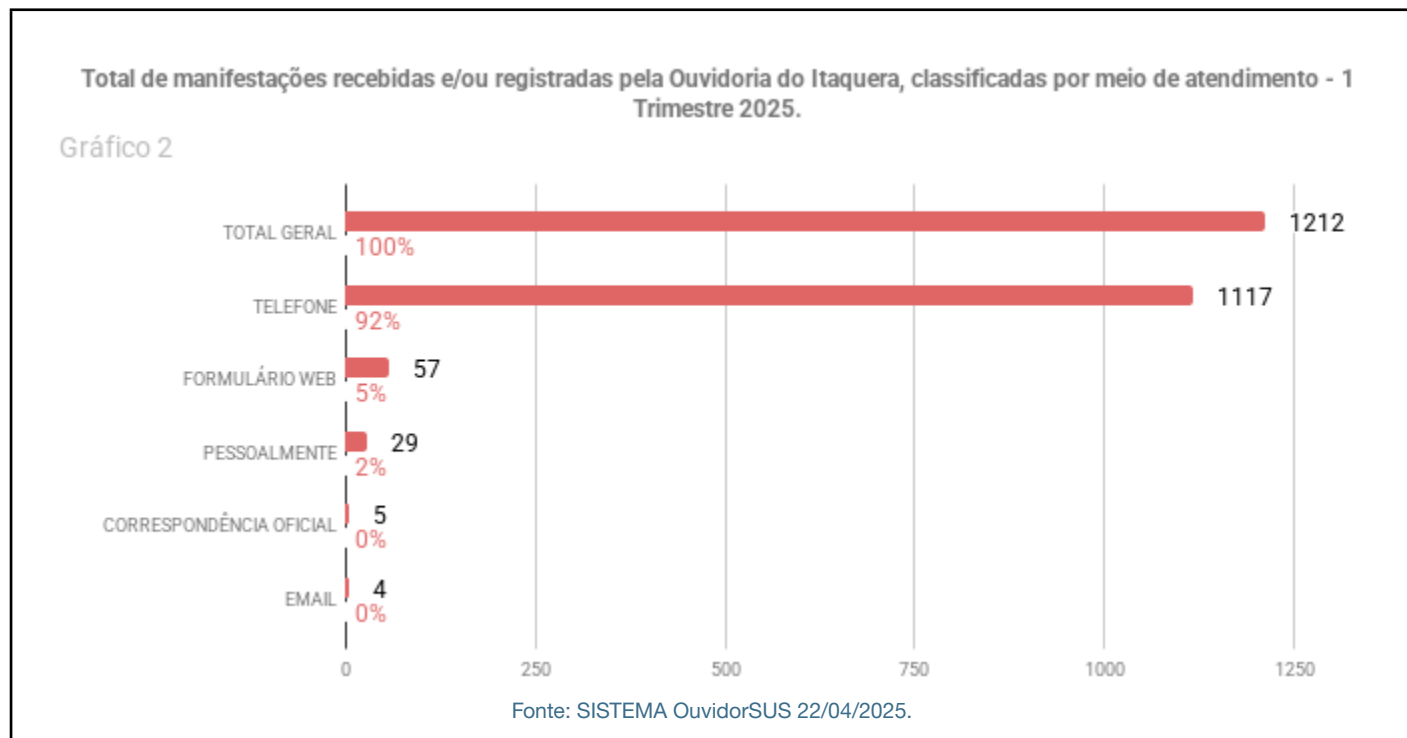
registros. Em contrapartida, dezembro/2024 apresentou o menor número, com 330.

No início de 2025, destaca-se o aumento significativo de manifestações em janeiro, com 444 registros, número consideravelmente superior a dezembro, indicando uma retomada na procura por serviços e também possivelmente refletindo ajustes operacionais ou reorganizações típicas do início do ano. Fevereiro e março mantiveram-se estáveis, com volumes similares aos de novembro.

Assim, embora o total de manifestações nos trimestres seja praticamente o mesmo, os dados evidenciam variações mensais importantes que merecem atenção da gestão para identificar fatores sazonais, operacionais ou territoriais que possam ter impactado o comportamento dos usuários.

A diversidade urbanística e a presença de áreas de alta vulnerabilidade social impactam diretamente na percepção da população sobre os serviços de saúde.

4. Meios de atendimento



No período de janeiro a março de 2025, a Ouvidoria da STS Itaquera registrou 1.212 manifestações. A distribuição dos meios utilizados para o registro das manifestações foi a seguinte:

- Telefone: 1.117 manifestações
- Formulário Web (Fala.BR): 57 manifestações
- Atendimento presencial: 29 manifestações
- Correspondência oficial: 5 manifestações
- E-mail institucional: 4 manifestações

O meio telefônico continua sendo amplamente o canal mais utilizado pela população, representando aproximadamente 92% do total de manifestações. Este dado reforça uma característica importante do perfil do território: a busca por canais diretos, rápidos e com interlocução humana, que proporcionem escuta imediata e orientação ativa.

Essa preferência está possivelmente ligada a alguns fatores territoriais e culturais:

- Perfil socioeconômico heterogêneo da população, com presença significativa de grupos com menor letramento digital ou

difficuldade de acesso à internet;

- Forte vínculo com o serviço de saúde local, onde a mediação humana e o acolhimento direto (por telefone ou pessoalmente) ainda são valorizados;
- A atuação ativa das equipes da Ouvidoria na orientação telefônica, o que contribui para a fidelização do canal.

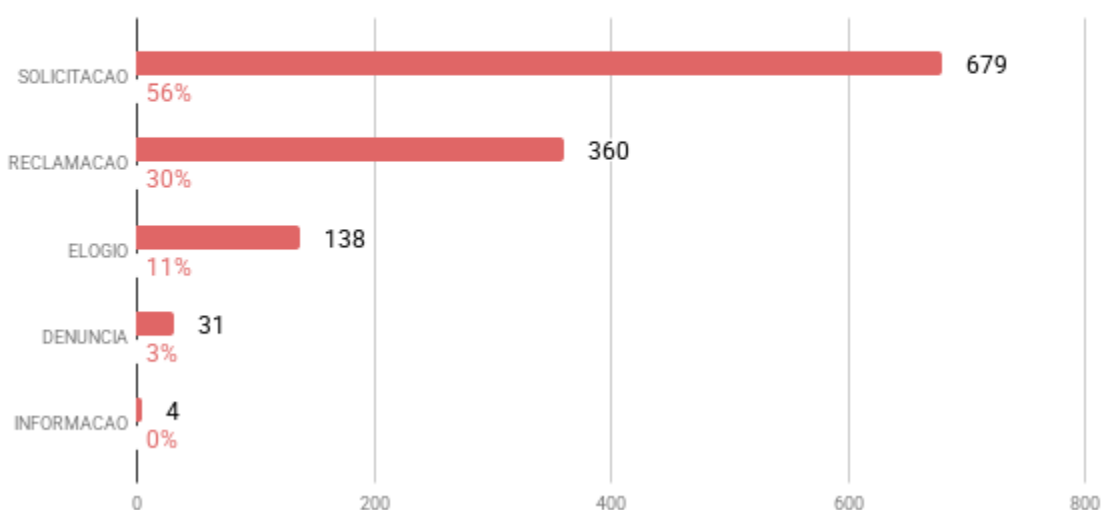
Em contrapartida, o formulário Web correspondeu a apenas cerca de 5% das manifestações, e os canais menos utilizados foram o e-mail (0,3%) e a correspondência oficial (0,4%), o que demonstra que canais digitais e escritos ainda são pouco acessados ou pouco difundidos no território.

O atendimento presencial, com 29 manifestações no período, demonstra que, embora minoritário (cerca de 2,4% do total), a escuta ativa no local ainda tem relevância — especialmente para casos mais sensíveis ou quando há limitação de acesso aos meios remotos.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Durante o período de janeiro a março de 2025, foram registradas 1.212 manifestações na Ouvidoria da STS Itaquera.

A categoria "Solicitação" representou a maior parte das manifestações, com 56% do total, demonstrando que a Ouvidoria é percebida como um canal de acesso à rede de serviços e de mediação para resolução de demandas práticas da população (exames, agendamentos, encaminhamentos etc.). O predomínio de solicitações reforça uma característica recorrente nos registros de ouvidoria do SUS: a população recorre a este canal não apenas para denunciar ou criticar, mas também como forma de buscar soluções para demandas não resolvidas na ponta, ou para garantir que sua solicitação alcance o gestor.

As "Reclamações", com 30%, mantêm-se como uma importante forma de expressão da insatisfação do usuário, sinalizando falhas nos fluxos assistenciais, acolhimento, acesso e qualidade dos serviços prestados. O volume de reclamações, embora significativo, está dentro do esperado para uma rede extensa e com demandas complexas como a da STS Itaquera. Ainda assim, exige análise permanente de causas recorrentes, como demora no atendimento, faltas médicas, dificuldade de acesso a especialistas, entre outros.

Os "Elogios", com 138 registros (11%), mostram um dado expressivo e relevante, pois refletem o reconhecimento da população por experiências positivas com os serviços de saúde, sendo um indicativo de fortes vínculos e valorização de boas práticas profissionais no território. Um número relevante que aponta confiança no serviço e reconhecimento das equipes, o que deve ser valorizado por meio de iniciativas como o programa "Gente que Faz o SUS", promovendo ações que incentivem o engajamento e o acolhimento humanizado.

Por fim, os "Pedidos de informação", com apenas 4 registros, representam menos de 1% das manifestações, o que pode indicar que a maioria das informações básicas está sendo suprida por outros meios, como as próprias unidades, canais oficiais ou via telefone.

Este uso da Ouvidoria como ferramenta de mediação direta entre usuário e serviço sugere que ainda há fragilidades na resolutividade das unidades, especialmente nas portas de entrada como UBS e AMA/UBS Integradas, principais alvos desse tipo de manifestação.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 679 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 56% do total.

Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde (77%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 13% a Produtos para Saúde/correlatos.

Durante o período de janeiro a março de 2025, foram registradas 679 solicitações, o que corresponde a 56% do total de manifestações encaminhadas à Ouvidoria da STS Itaquera.

Dessas solicitações, 77% tiveram como tema principal o assunto "Assistência à Saúde", o que reforça a função da Ouvidoria como canal complementar de acesso e mediação entre usuários e serviços da rede pública.

Aproximadamente 523 das 679 solicitações foram classificadas sob o tema Assistência à Saúde, das quais cerca de:

- 360 referem-se a Consulta/Atendimento/Tratamento
- 68 tratam de Produtos para Saúde/correlatos

O elevado número de solicitações relacionadas a Consulta/Atendimento/Tratamento demonstra, de forma clara, a centralidade da demanda assistencial nas manifestações da população. A Ouvidoria, neste cenário, atua como ponte entre a necessidade do usuário e a capacidade de resposta do serviço, o que revela possíveis gargalos no acesso e na regulação da assistência ambulatorial.

Essa concentração de solicitações em temas básicos da atenção à saúde pode refletir:

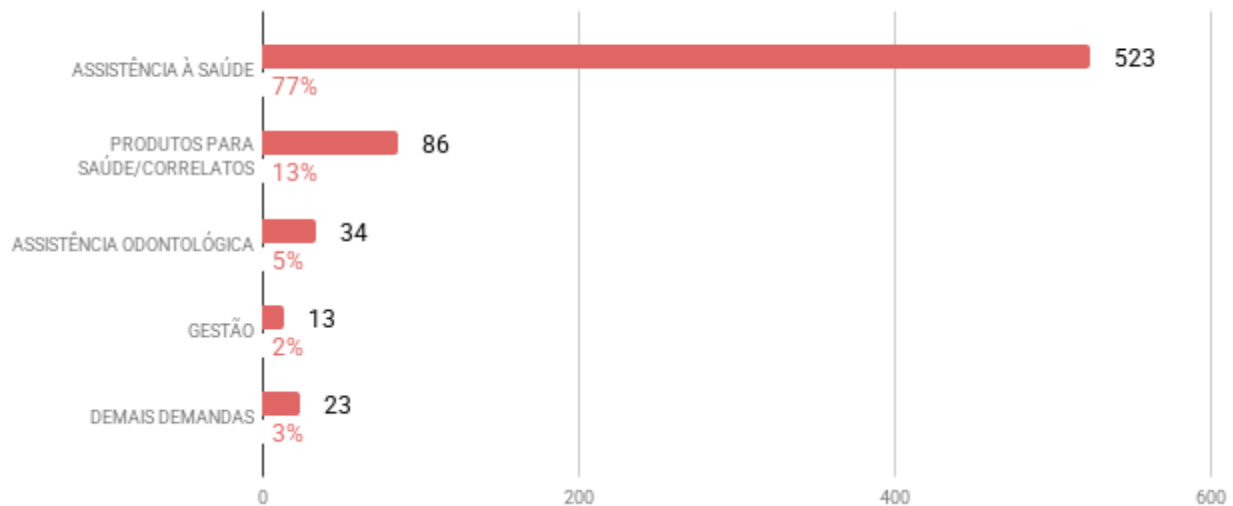
- Demora ou ausência de retorno nas unidades de saúde, especialmente nas UBS e AMA/UBS Integradas;
- Dificuldades de acesso a especialidades, exames e continuidade do cuidado, o que leva o usuário a buscar alternativas por meio da Ouvidoria;

- Baixo nível de informação sobre fluxos de agendamento, indicando a necessidade de melhorar a comunicação entre serviço e população.

O número significativo de solicitações sobre Produtos para Saúde/correlatos (13%) revela preocupações com a disponibilidade de insumos, como medicamentos, fraldas, insulinas, dietas especiais ou órteses/próteses. Essas manifestações podem indicar problemas logísticos, rupturas de estoque ou falhas na dispensação

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

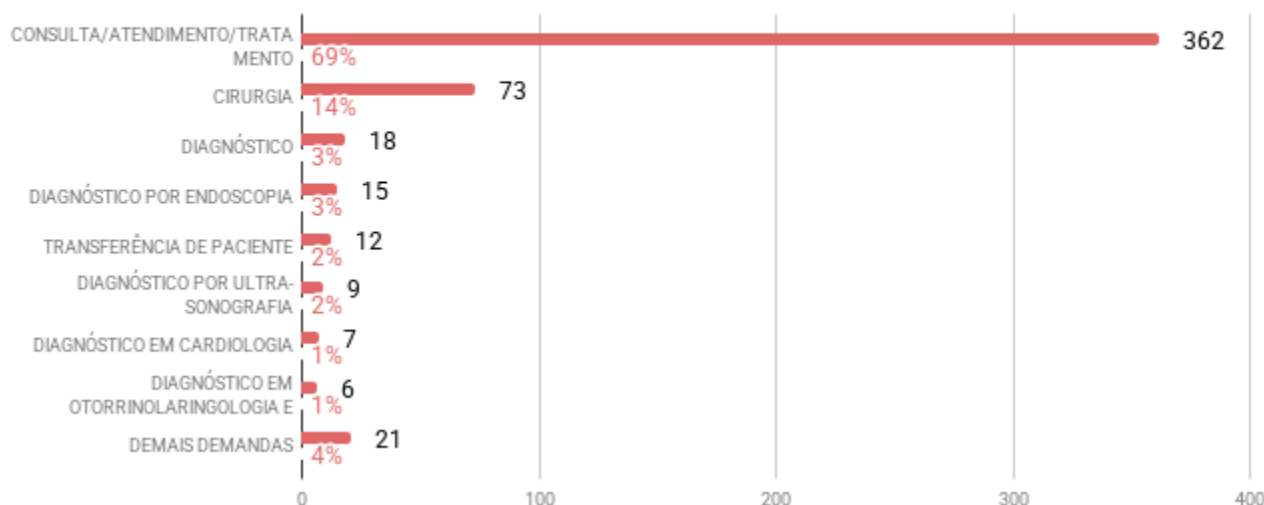
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 360 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%).

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 42% a Recursos Humanos.

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 360 reclamações, o que representa 30% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Itaquera. Este percentual é significativo, uma vez que revela que três a cada dez usuários que recorrem aos canais da Ouvidoria o fazem para expressar insatisfação com o serviço público de saúde.

De acordo com o Gráfico 6, 83% dessas reclamações (297 registros) concentram-se no tema "Gestão", demonstrando que os principais motivos de queixa não se relacionam apenas com a assistência clínica em si, mas com aspectos estruturais, administrativos e organizacionais do sistema de saúde local.

O Gráfico 7, que detalha os subtemas dentro de "Gestão", mostra a seguinte distribuição:

- 55% Estabelecimento de Saúde (164 manifestações)
- 42% Recursos Humanos (125 manifestações)

Esse quantitativo expressivo mostra que quase a totalidade das reclamações está diretamente vinculada à estrutura e funcionamento dos serviços, o que exige ações de gestão imediatas e monitoramento sistemático.

♦ Gestão – Estabelecimento de Saúde (55%)

As manifestações nessa categoria geralmente indicam problemas relacionados à organização do serviço.

A presença constante desse tipo de reclamação pode sinalizar deficiências na gestão local das unidades ou na comunicação com os usuários. É um alerta para que as equipes de gestão das unidades analisem criticamente seus processos internos, repensem fluxos e priorizem estratégias de acolhimento qualificado e escuta ativa, evitando o agravamento da insatisfação.

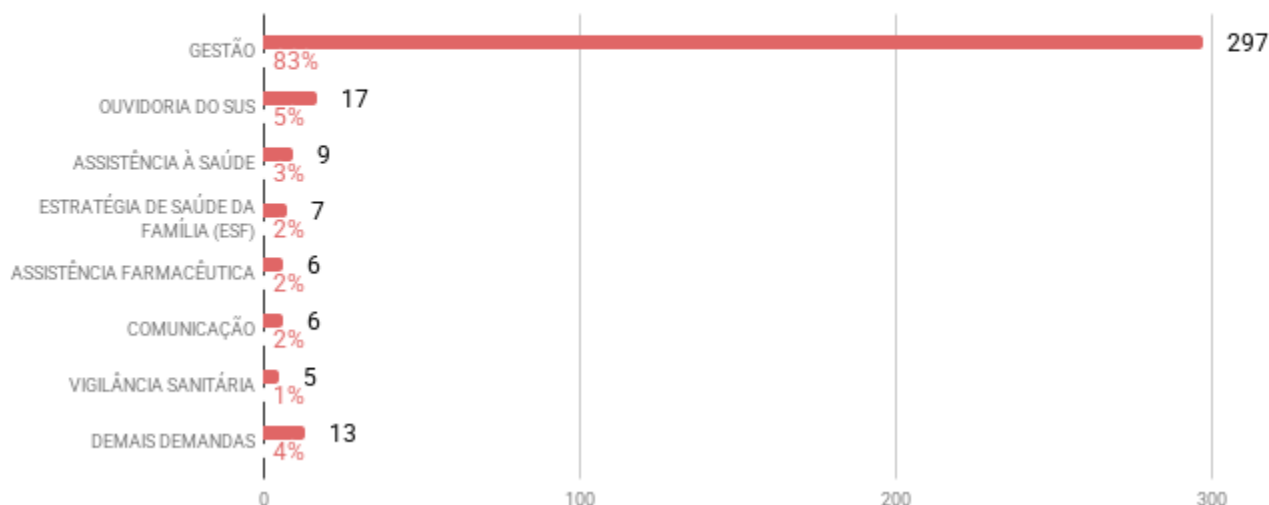
♦ Gestão – Recursos Humanos (42%)

Essas queixas expõem não só problemas funcionais, mas também falhas na humanização do atendimento e no relacionamento interpessoal entre profissionais de saúde e usuários. Em um território diverso como o da STS Itaquera — que abrange desde áreas com urbanização consolidada até regiões de vulnerabilidade social — a qualidade do acolhimento e do vínculo com a comunidade é determinante para a efetividade do cuidado.

As reclamações, nesse contexto, funcionam como termômetro da percepção da população e instrumento estratégico para aprimoramento da qualidade e da gestão.

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

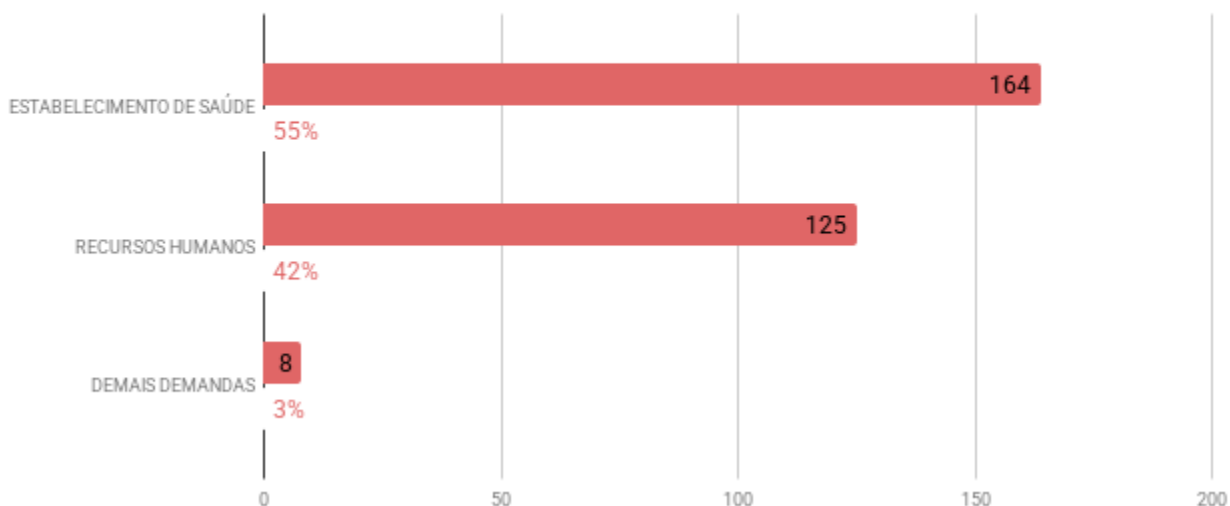
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7

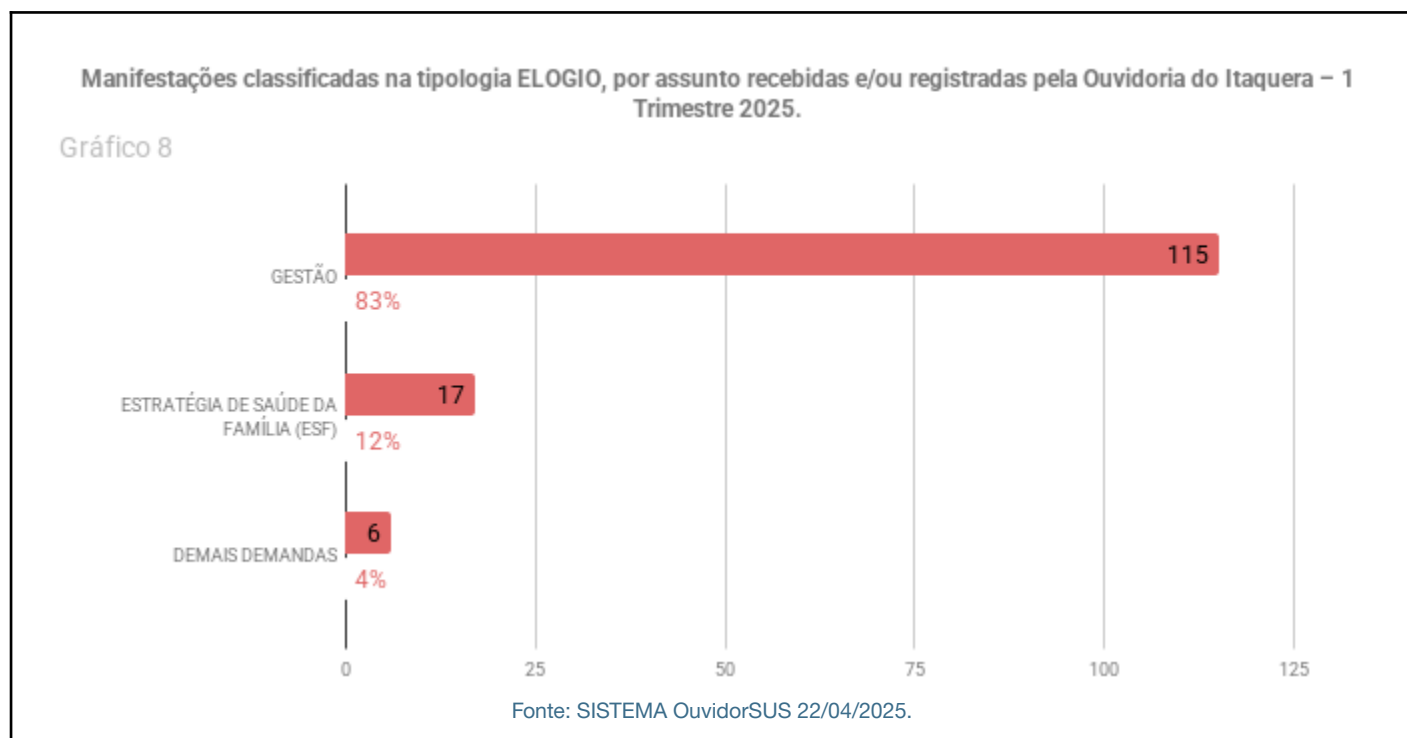


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **138 elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **11% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total,

o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 83%. A média mensal no trimestre foi 46 elogios.



Durante os meses de janeiro a março de 2025, foram registrados 138 elogios, representando 11% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Itaquera no período. Esse número reflete uma média de 46 elogios por mês, o que indica uma tendência consistente de reconhecimento positivo por parte da população.

Segundo o Gráfico 8, 83% dos elogios referem-se ao tema "Gestão", o que equivale a 114 registros direcionados a aspectos administrativos e organizacionais dos serviços de saúde.

A expressiva concentração de elogios sob o tema "Gestão" é indicativo de que os usuários percebem e reconhecem esforços positivos de organização, acolhimento, qualidade do serviço e comprometimento das equipes, principalmente nos aspectos que envolvem o funcionamento cotidiano das unidades.

Esses dados mostram que, apesar das reclamações também presentes no território, existe um número significativo de usuários que vivenciam experiências positivas nos serviços e fazem questão de

registrar-las, o que demonstra vínculo com as unidades e reconhecimento da atuação dos trabalhadores.

A Ouvidoria da STS Itaquera realiza um acompanhamento sistemático dos elogios recebidos, utilizando os dados como insumo para reconhecimento institucional por meio do programa "Gente que Faz o SUS". A cada ciclo, a equipe da Ouvidoria faz a análise dos elogios por unidade e profissional citado, elabora os relatórios de reconhecimento e entrega certificados, que são amplamente divulgados entre as equipes e na comunidade. Essa prática fortalece o engajamento das equipes com a população e reafirma o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta, reconhecimento e transformação da gestão pública.

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 ESPEC ITAQUERA	173	173	100%
AMA/UBS INTEGRADA AGUIA DE HAIA	35	35	100%
AMA/UBS INTEGRADA CIDADE LIDER I	66	66	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASILIA	43	44	98%
AMA/UBS INTEGRADA JOSE BONIFACIO III - DRA. LUCY MAYUMI UDAKIRI	53	53	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSÉ BONIFÁCIO I	43	43	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARADA XV DE NOVENBRO	22	22	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CARMOSINA	34	34	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA VILA ITAPEMA	12	12	100%
AMB ESPEC JOSÉ BONIFACIO IV	32	34	94%
CAPS AD III ITAQUERA	4	4	100%
CAPS ADULTO II ITAQUERA	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE LIDER	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAQUERA	6	6	100%
CENTRO DE EXAMES DA MULHER	2	2	100%
CEO II ITAQUERA	0	3	0%
SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II	0	2	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAQUERA	0	3	0%
UBS GLEBA DO PÊSSEGO - VICENTE FIUZA DA COSTA	22	22	100%
UBS ITAQUERA	21	34	62%
UBS JARDIM COPA	21	21	100%
UBS JARDIM HELIAN	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM MARILIA	28	30	93%
UBS JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO	48	48	100%
UBS JARDIM SANTA MARIA	10	10	100%
UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	15	15	100%
UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI	45	45	100%
UBS JOSE BONIFACIO II	31	31	100%
UBS SANTO ESTEVÃO - CARMOSINA	16	16	100%
UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	25	29	86%
UBS VILA RAMOS - DR. LUIZ AUGUSTO DE CAMPOS	58	58	100%
UBS VILA REGINA	8	21	38%
UBS VILA SANTANA	30	30	100%
UPA III 26 DE AGOSTO	47	47	100%
URSI CONJUNTO AE CARVALHO	8	8	100%
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	0	7	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	972	1022	95%

Foram analisadas 1022 manifestações, com 95% das respostas emitidas dentro do prazo legal de 20 dias (972 no total). A maioria das unidades atingiu 100% de resolutividade, evidenciando compromisso com o atendimento oportuno.

Entretanto, algumas unidades ficaram abaixo da meta de 80%, como:

- UBS Vila Regina: 38%
- UBS Itaquera: 62%
- CEO II Itaquera, UVIS Itaquera/Cidade Líder, SAE DST/AIDS Cidade Líder II: 0%

Ações realizadas:

- Monitoramento por BI
- Alertas por e-mail sobre prazos próximos ao vencimento

Resultados:

- Redução significativa nos atrasos

Recomendações:

- Capacitação das equipes
- Acompanhamento das unidades com baixo desempenho
- Fortalecimento da cultura de cumprimento dos prazos

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:

- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Este item tornou-se opcional.

11. Plano de ação

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

- **Reuniões mensais com os gerentes das unidades de saúde:** Esses encontros têm como foco a melhoria dos processos de trabalho, permitindo identificar fragilidades nos serviços, repactuar fluxos e fortalecer a comunicação entre os diferentes níveis de gestão. A partir dessas reuniões, são definidos planos de ação conjuntos para aprimorar o atendimento ao usuário e aumentar a resolutividade das unidades.
- **Visitas técnicas periódicas às unidades:** São realizadas visitas presenciais com o objetivo de verificar os processos de trabalho, escutar as equipes e alinhar práticas conforme os protocolos e diretrizes estabelecidos. Essas visitas têm caráter colaborativo, promovendo a escuta qualificada e o fortalecimento da rede.
- **Acompanhamento contínuo por apoiadores técnicos:** A equipe da STS Itaquera é estruturada de forma que os técnicos são responsáveis pelo apoio direto a determinadas unidades de saúde. Esse assessoramento técnico permite um acompanhamento mais próximo e constante, possibilitando intervenções mais rápidas e assertivas em casos em que a unidade enfrenta dificuldades na resposta às manifestações da ouvidoria ou na adequação de seus fluxos de trabalho.
- **Atuação direta do gabinete da supervisora:** O gabinete acompanha ativamente as manifestações sinalizadas por e-mail, solicitando diretamente ao gerente agilidade na resolução dos casos apontados pela ouvidoria. Além disso, estabelece pactuações junto à Organização Social de Saúde,

reforçando o compromisso de uma gestão transparente, com escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços.

- **Painel de monitoramento das ouvidorias:** Com o objetivo de garantir o cumprimento dos prazos e o acompanhamento sistemático das manifestações, é mantido um painel de monitoramento que sinaliza alertas relacionados ao prazo de resposta das ouvidorias. Esse painel é atualizado continuamente e está disponível aos gerentes das unidades por meio do portal da Organização Social de Saúde apoiadora, possibilitando uma gestão mais eficiente e proativa das demandas dos usuários.

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
Reuniões mensais com os gerentes das unidades de saúde	Identificar fragilidades nos serviços e repactuar fluxos	Discussão fluxos, definição de ações e ajustes nos processos de trabalho	Mensalmente	Coordenação da STS Itaquera e gerentes das unidades	Em andame... ▾
Visitas técnicas às unidades	Verificar os processos de trabalho e promover alinhamento às diretrizes	Visitas presenciais para escuta das equipes e observação in loco	Periodicamente, conforme planejamento ou necessidade	Técnicos da STS Itaquera (apoio territorial)	Em andame... ▾
Acompanhamento contínuo por apoiadores técnicos	Oferecer suporte direto às unidades e intervir em situações críticas	Acompanhamento próximo das unidades atribuídas, com orientações e mediações em casos de dificuldade	De forma contínua, com frequência conforme demanda da unidade	Técnicos da STS Itaquera (apoiador de referência de cada unidade)	Em andame... ▾
Atuação direta do gabinete da supervisora	Garantir agilidade na resposta e	Monitoramento por e-mail, solicitação direta	Sempre que há manifestação sinalizada	Gabinete da Supervisora Técnica	Em andame... ▾

	reforçar a gestão transparente	aos gerentes e pactuação com a OSS			
Painel de monitoramento das ouvidorias	Acompanhar os prazos de resposta e facilitar a gestão das manifestações	Painel com alertas atualizado e acessível via portal da OSS apoiadora	Atualização contínua, com acompanhamento o diário ou semanal	Equipe OSS e gerentes das unidades	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Os dados do 1º trimestre de 2025 demonstraram a continuidade da participação ativa da população no uso dos canais da Ouvidoria da STS Itaquera, com **1.212 manifestações registradas**, número praticamente estável em relação ao trimestre anterior (1.208), o que evidencia a **manutenção da cultura de escuta social no território**.

A análise das manifestações indica uma predominância de **solicitações (56%)**, majoritariamente relacionadas à assistência à saúde, com destaque para pedidos de consulta, atendimento e fornecimento de produtos correlatos. Esse dado reforça a importância da Ouvidoria como canal de acesso complementar aos serviços, especialmente em um território com grande densidade populacional e desafios relacionados à regulação da oferta e da demanda.

As **reclamações (30%)**, por sua vez, concentraram-se no tema "Gestão", com ênfase em questões relacionadas aos estabelecimentos de saúde e aos recursos humanos. Essa tendência revela aspectos estruturais que impactam a qualidade da assistência e sinalizam a necessidade de intervenções voltadas à melhoria da infraestrutura, do acolhimento e da conduta profissional, sobretudo em áreas mais vulneráveis da região.

O número de **elogios (138, ou 11%)** merece destaque positivo. As manifestações de reconhecimento, em sua maioria também associadas ao tema "Gestão", evidenciam que, mesmo diante das adversidades, há experiências exitosas sendo construídas nas unidades de saúde da STS Itaquera. A Ouvidoria tem valorizado essas manifestações por meio do programa **"Gente que Faz o SUS"**, que contribui para o fortalecimento do vínculo entre profissionais e usuários e fomenta uma cultura institucional de valorização das boas práticas.

Observa-se também que **a maior parte das manifestações (92%) foi registrada por telefone**, o que reforça a importância de manter este canal como estratégia acessível à população local, considerando o perfil sociodemográfico da região. Ainda assim, é necessário incentivar o uso dos demais meios, como formulário web e atendimento presencial, para garantir a inclusão de diferentes perfis de usuários.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a **mediação qualificada entre a população e a gestão pública de saúde**, atuando não apenas como canal receptor de demandas, mas também como instrumento estratégico de análise, devolutiva e melhoria contínua dos serviços prestados. O trimestre analisado reforça a importância de fortalecer o diálogo com as equipes gestoras, utilizando os dados produzidos pela escuta do cidadão para orientar ações que tornem o SUS cada vez mais eficiente, acolhedor e resolutivo.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O presente relatório nos oferece subsídios relevantes ao evidenciar, por meio dos dados da Ouvidoria, aspectos estruturais e operacionais que influenciam diretamente na efetividade da rede assistencial. Mais do que apresentar números, os dados aqui analisados expressam **comportamentos de uso, percepções da população e fragilidades sistêmicas** que demandam respostas estratégicas e integradas por parte da gestão.

O equilíbrio entre solicitações, reclamações e elogios mostra que o território está ativo em sua relação com o SUS, o que representa, por um lado, um avanço na consolidação da escuta social, mas também um **indicador de pressão sobre os serviços da ponta**, em especial as Unidades Básicas de Saúde e AMA/UBS Integradas. Esse dado nos orienta quanto à necessidade de reavaliar fluxos, reforçar ações de regulação e pactuar ajustes com a Organização Social de Saúde, de forma a melhorar a resolutividade das unidades sem sobrecarregar os canais de mediação.

A gestão da STS Itaquera tem buscado fortalecer uma abordagem territorializada da escuta, com ações como **painéis de monitoramento, visitas técnicas, reuniões periódicas com gerentes e atuação ativa dos técnicos apoiadores**. Esse modelo tem se mostrado eficaz para transformar dados em ação concreta, promover a corresponsabilidade entre os diferentes níveis de gestão e favorecer a resposta qualificada às demandas da população. É essencial que a continuidade dessas ações venha acompanhada de **indicadores claros de impacto**, que permitam mensurar melhorias e corrigir rumos.

Diante da complexidade do território e da diversidade dos perfis populacionais atendidos, a Ouvidoria consolida-se como **uma importante ferramenta de apoio à gestão**, não apenas para correção pontual de falhas, mas como **instrumento estruturante para o planejamento, pactuação e avaliação contínua da rede**. Reforçamos, assim, nosso compromisso com uma gestão que valorize a escuta ativa, a transparência e o uso responsável dos dados como base para decisões técnicas, humanas e efetivas.

Supervisora: Patrícia Mendes de Almeida Franco.

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

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

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



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



Central SP 156
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.



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>

